

제2절 여행사 폐업 시 대처방법

한국소비자원(2018.10.10. 보도자료)에 따르면, 최근 (주)탑항공 등 잇따른 여행사 폐업으로 소비자피해가 증가하고 있습니다. 최근 폐업한 4개 여행사((주)탑항공, 더좋은여행(주), (주)e온누리여행사, (주)싱글라이프투어) 관련 소비자 불만상담은 올해 1월 1일부터 9월 30일까지 1372소비자상담센터에 총 773건 접수된 것으로 나타났습니다.

최근 여행사 폐업은 온라인 기반 글로벌 여행사의 국내 진출, 중소형 여행업체의 난립 등으로 업체 간 경쟁이 심화되면서 출혈경쟁으로 인한 경영악화에 기인한 것으로 보입니다. 폐업한 4개 여행사 관련 1372 소비자불만상담은 9월 말 기준 773건으로 같은 기간 전체 여행 관련 소비자불만상담(18,968건)의 4.1%를 차지했으며, 지난해 동기간(96건)에 비해 705.2% 증가한 것으로 나타났습니다.

그러면 여행사 폐업 시 대처방법을 알아보도록 하겠습니다.

1. 여행사 폐업으로 인한 소비자불만상담 현황

- ❖ 2018년 9월 3일 (주)e온누리여행사의 폐업을 시작으로 2018년 10월 1일 (주)탑항공 까지 총 4개의 여행사(더좋은여행(주), (주)싱글라이프투어 포함)가 폐업했습니다.

〈표 부록 1〉 폐업한 여행사 별 여행 관련 소비자 불만 상담 접수 현황

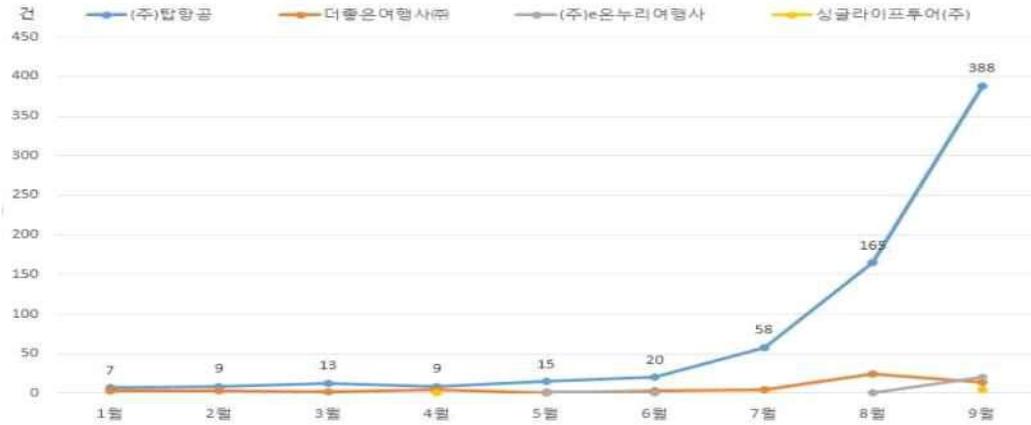
단위 : 수

구 분	2017년 1월~9월	2018년 1월~9월	폐업 일자
(주)탑항공	76	684	2018.10.01.
(주)싱글라이프투어	2	6	2018.09.28.
더좋은여행(주)	18	59	2018.09.05.
(주)e온누리여행사	-	24	2018.09.03.
합계	96	773	-

자료 : 한국소비자원

- ❖ 올해 7월부터 4개 여행사 관련 소비자불만상담이 급증하기 시작했으며, 업체별로는 (주)탑항공 > 더좋은여행(주) > (주)e온누리여행 > (주)싱글라이프 순으로 많이 접수됐고, 상담이유별로는 '환급' 관련 상담이 대다수를 차지하였습니다.

- ▶ 4개 여행사 관련 소비자불만상담 총 73건 중 홈쇼핑을 통해 판매된 상품 관련은 17건으로, 더좋은여행(주)이 10건, (주)e온누리여행이 7건인 것으로 나타났어요.



〈그림 부록 7〉 4개 여행사 관련 소비자불만상담 월별 접수 현황

자료 : 한국소비자원

2. 폐업한 여행사로 인한 피해보상청구 방법

- ❖ 폐업 등으로 사업자와 연락이 되지 않을 경우, 여행사로부터 직접 피해보상을 받기 어려우므로 피해를 입은 소비자들은 우선 해당 여행사가 영업보증보험에 가입되어 있는지 확인하는 것이 필요합니다. 가입된 경우에는 한국여행업협회를 통해 각 여행사들이 가입한 영업보증보험으로 피해에 대한 보상을 받을 수 있습니다. 한국여행업협회에 피해를 신고하면 제출된 서류를 기반으로 협회가 보험사에 보상을 청구하게 되고, 보험사가 협회에 지급을 통보하면 피해대금 지급절차가 진행되게 됩니다.
 - ▶ 만약, NS홈쇼핑, SK스토아, 신세계티비쇼핑 구매자이신 경우, 홈쇼핑 업체를 통해 피해보상 청구 접수를 하셔야 합니다.
- ❖ 현재 피해신고접수는 한국여행업협회가 여행피해공고 후 61일간 피해신고접수를 받기 때문에 기간 내 서둘러 접수하셔야 합니다. 만약, 여행계약과 관련된 채권신고를 해당 기간 내에 신고하지 않으면, 변상에서 제외될 수 있으니 주의가 필요합니다.

▶ 피해구제 절차

한국여행업협회가 여행피해 공고 후 피해신고접수(61일간) → 제출서류 검토 및 보험회사 보상 청구 → 보험회사 서류심사, 결정 → 보험회사가 한국여행업협회에 지급 통보 → 한국여행업협회가 피해 신고인에게 피해대금 지급

※ 상세사항은 한국여행업협회 홈페이지(www.kata.or.kr) → 회원사광장 → 여행피해공고 → 해당 여행사의 공고내용을 확인하면, 피해보상의 범위와 피해 접수처, 신고 기간 등을 확인할 수 있습니다.

※ 여행사의 영업보증보험 : 여행사가 소비자의 피해발생 시 보험금을 지급할 것을 내용으로 하는 의무 보험으로, 관광진흥법 시행규칙에 따라 직전 사업연도의 매출액 규모 별로 가입 금액이 결정됩니다.

※ 가입된 보험 금액보다 총 피해액이 더 크면 전액보상이 어려울 수 있습니다.

▶ 신고 접수기간

- (주)에온누리여행사 신고접수기간 : 2018.9.10(월) ~ 2018.11.9.(금)까지
- 더좋은여행(주) 신고접수기간 : 2018.9.10(월) ~ 2018.11.9.(금)까지
- (주)싱글라이프투어 신고접수기간 : 2018.10.15(월) ~ 2018.12.14.(금)까지
- (주)탑항공 신고접수기간 : 2018.10.29.(월) ~ 2018.12.28.(금)까지

▶ 접수처

한국여행업협회 여행불편처리센터(☎ 02-6200-3910,3923/1588-8692) (04158)
서울특별시 마포구 마포대로 49, 성우빌딩 1206호

※ 등기우편접수를 원칙으로 하며 도착여부를 반드시 확인하여야 합니다.

▶ 제출서류

- 피해사실확인서 및 위임장(소정양식, 공고문 첨부파일 확인)
- 여행계약서 원본
- 여행일정표
- 입금영수증원본(무통장입금시 은행대조필 확인서류 등) 등 여행관련 경비 입금액 증빙자료
- 고소장 및 민원접수증(해당 관할 경찰서 등)
- 출입국사실증명원(출입국사무소 또는 동사무소, 민원24 발급 등)
- 본인명의 통장사본 및 본인 신분증 사본
- 기타 계약관련 서류 일체(예약내역서, 바우처 등) 및 심사에 필요한 피해입증 서류
- 대체여행사를 통해 여행을 완료한 경우에는 대체여행사에서 발급한 계약서나 확인서 또는 입금증 첨부(확인서에 여행기간 표시)

※ 카드결제는 구매처, 카드사, 또는 결제대행(PG)업체에 취소 요청이 가능합니다.

※ 자세한 사항은 한국여행업협회 홈페이지 참조 및 한국여행업협회 여행불편처리센터 문의(TEL : 1588-8692)를 통해 확인 가능합니다.

▶ 채권범위

여행계약과 관련하여 지불한 여행경비 일체(항공권 구매 취소에 따른 환불 피해 포함)

※ 단, 부도일 이전 계약건에 한하며, 피해가 증빙되어야 하고 환불신청 당시 부과된 위약금 및 수수료 등은 제외될 수 있습니다.

여행사가 가입한 **영업보증보험**을 통해 **보상청구** 가능

폐업등으로 사업자와 연락이 되지 않을 경우, 여행사로부터 직접 피해보상을 받기 어려우므로 **여행사 폐업으로 피해를 입은 소비자*들은 해당 여행사가 영업보증보험에 가입되어 있는지 확인하는 것이 필요**

* 한국여행업협회를 통해
각 여행사들이 가입한 영업보증보험으로
보상을 청구할 수 있음.



행복드림에서
확인하세요!

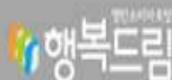
최근 폐업한 4개 여행사 피해신고 접수기간**



2018.9.10.~2018.11.9.

10월 중 경향신문 및
한국여행업협회 홈페이지에
접수공고 예정

** NS홈쇼핑, SK스토아, 신세계티비쇼핑 구매자는 홈쇼핑 업체를 통해 접수



〈그림 부록 9〉 여행사 폐업으로 인한 영업보증보험을 통한 보상청구 절차

자료 : 한국소비자원 카드뉴스(잇단 여행사 폐업으로 인한 소비자피해 주의!)

3. 소비자 주의사항

한국소비자원은 소비자피해를 예방하기 위하여 소비자들이 다음과 같은 사항을 계약 전에 확인해야 한다며 각별한 주의를 당부했습니다.

- ❖ 계약 전 여행사의 영업보증보험 가입 및 액수를 반드시 확인하여야 합니다.
 - ▶ 여행사 폐업 시 영업보증보험에 가입되어 있지 않거나 가입액수가 소액인 경우 피해보상이 어려울 수 있으므로, 계약 전 여행사의 영업보증보험 가입 여부와 액수를 확인 후 계약을 진행하는 것이 좋습니다.
- ❖ 여행 대금의 일부만 계약금으로 지급하고 기간을 두고 완납하여야 합니다.
 - ▶ 여행계약과 동시에 여행 대금을 완납할 경우 피해금액이 커질 수 있으므로, 가능하면 일부 금액만 계약금으로 지급한 후 기간을 두고 대금을 완납하는 것이 피해를 줄일 수 있습니다.
- ❖ 대금 납부 시 신용카드 할부결제를 이용하는 것도 좋습니다.
 - ▶ 여행대금이 20만원 이상인 경우에는 신용카드로 3개월 이상 할부 결제를 통해 피해를 예방할 수 있습니다. 만약, 여행 일정 등이 계약내용과 다르게 이행되었을 때 신용카드회사를 상대로 항변권을 행사할 수 있고, 계약 7일 이내 청약철회가 가능하기 때문입니다.
- ❖ 여행 완료 시까지 여행계약서, 일정표, 입금증 등 증빙서류를 보관하여야 합니다.
 - ▶ 소비자피해 발생 시 이를 입증하려면 여행계약서, 일정표, 입금증 등 증빙서류가 필요하므로, 여행 완료 시까지 관련 자료를 잘 보관하여 향후 분쟁 발생에 대비하여야 합니다.

소비자 주의 사항

1

**계약 전 여행사의
영업보증보험 가입 및 액수를
반드시 확인합니다.**

여행사 폐업시
영업보증보험에
가입되어 있지 않거나
가입액수가 소액인 경우
피해보상이
어려울 수 있습니다.



행복드림에서
확인하세요!

2

**여행 대금의 일부만 계약금으로
지급하고 기간을 두고 완납합니다.**

여행계약과 동시에
여행 대금을 완납할 경우,
피해금액이 커질 수 있습니다.



3

**대금 납부는
신용카드 할부결제를 이용합니다.**

- 여행대금이 20만원 이상인 경우에는
신용카드로 3개월 이상 할부 결제합니다.
- 여행 일정 등이 계약내용과
다르게 이행되었을 때 신용카드회사를 상대로
항변권을 행사할 수 있고,
계약 7일 이내 청약철회가 가능합니다.



4

**여행완료시까지 여행계약서,
일정표, 입금증 등
증빙서류를 보관합니다.**

소비자피해 발생시 이를 입증하려면
증빙서류가 필요하므로,
여행 완료시까지 관련 자료를 잘 보관합니다.





〈그림 부록 10〉 여행사 폐업으로 인한 소비자주의사항

자료 : 한국소비자원 카드뉴스(잇단 여행사 폐업으로 인한 소비자피해 주의!)