

## < 불임 > [주]투어이천 관련 소비자불만상담 현황

### 1 소비자불만상담 접수 현황

- (주)투어이천의 계약해제 통보 이후 3일간(2023.1.31.~2023.2.2.) 접수된 소비자불만 상담은 총 63건임.

#### [ (주)투어이천 관련 소비자불만상담 접수 현황 ]

(단위 : 건)

구분	2023년				2022년
	1월 31일	2월 1일	2월 2일	계	
접수 건수	1	49	13	63	104

- 해당 업체와 관련한 소비자불만상담의 청구이유별 접수 현황을 살펴보면 '계약해제·해지/위약금'이 43.1%(72건)로 가장 많았고, 다음으로 '계약불이행(불완전이행)' 35.3%(59건) 순으로 계약해제·해지와 계약불이행 관련한 불만 상담이 대다수를 차지함.

#### [ (주)투어이천 관련 소비자불만상담 청구이유별 접수 현황 ]

(단위 : 건)

구분	2022년	2023년(1.31.~2.2.)	합계(비율)
계약해제·해지/위약금	52	20	72(43.1%)
계약불이행(불완전이행)	31	28	59(35.3%)
청약철회	5	6	11(6.6%)
기타*	16	9	25(15.0%)
합계	104	63	167

\* 가격·요금, 거래관행, 단순문의·상담, 부당행위, 이자·수수료, 표시·광고, 품질 등

### 2 소비자불만상담 주요 사례

#### [사례 1] 사업자의 일방적 계약해제에 따른 계약불이행

- A씨(50대, 여)는 2022.12. 온라인으로 (주)투어이천의 해외여행 상품을 확인 하고 2023.1.29. 총계약대금 1,200,000원을 입금하였으나, 2023.1.31. 업체로부터 '사업자의 사정으로 인해 모든 여행상품의 행사 진행이 어려워 일괄 취소 한다'는 내용의 문자를 받은 이후 업체와 연락이 되지 않음.

## [사례 2] 계약해제 환급 약속 후 연락 두절

- B씨(50대, 남)는 2023.1.4. (주)투어이천을 통해 2023.4.8. 출발 예정인 발칸 4개국 패키지 여행 10명을 예약하고 같은 달 6일 예약금 3,000,000원을 입금함. 2023.1.27. 개인 사유로 사업자에게 계약해제를 요구했고 30일 이내에 예약금을 반환하겠다는 답변을 받았으나 이후 연락이 두절됨.

### 3 조치 방안

#### □ 신용카드 결제 시 신용카드사의 도움을 통해 피해를 최소화한다.

- 신용카드 이용 시 카드사 또는 PG(결제대행사)사에 환급 사유에 대해 고지하고 결제대금 지급 취소 등을 요구할 수 있음.

#### □ 현금결제 시 1372소비자상담센터를 통해 대응 방안을 마련한다.

- 사업자와 연락이 어려운 경우 직접적인 해결은 어려울 수 있으나, 1372소비자상담센터를 통해 향후 대응 방안 등에 대해 안내받을 수 있음.

#### □ 여행사 폐업 시 영업보증보험을 통해 보상을 청구한다.

- 여행사 폐업으로 피해를 입은 소비자들은 한국여행업협회를 통해 각 여행사가 가입한 영업보증보험\*으로 보상을 청구할 수 있음.

\* 소비자24([www.consumer.go.kr](http://www.consumer.go.kr)) : 상품안전정보-상품·서비스-여행사 보험가입정보를 통해 확인 가능하며, 직전 사업연도의 매출액 규모에 따라 「관광진흥법 시행규칙」에 의해 가입 금액 결정

### 4 소비자 주의사항

#### □ 온라인 검색을 통해 여행사 관련 정보를 확인한다.

- 계약 전 서울시전자상거래센터 및 블로그, 온라인 카페의 이용 후기 등을 통해 소비자 불만이 다발하는 업체인지 확인한다.

#### □ 여행사의 영업보증보험 가입 정보를 확인한다.

- 여행사 폐업 시 영업보증보험에 가입되어 있지 않거나 가입 금액이 소액인 경우 피해보상이 어려울 수 있으므로, 계약 전 여행사의 영업보증보험 가입 여부와 가입 금액을 확인한다.

**□ 여행 대금의 일부만 계약금으로 지급한 후 기간을 두고 완납한다.**

- 여행계약과 동시에 여행 대금을 완납할 경우 피해금액이 커질 수 있으므로, 가능하면 일부 금액만 계약금으로 지급한 후 기간을 두고 대금을 완납한다.

**□ 대금 납부는 신용카드 할부결제를 이용한다.**

- 여행대금이 20만 원 이상이면 신용카드 할부 결제를 이용한다. 만약, 여행 일정 등이 계약 내용과 다르게 이행될 경우 신용카드회사를 상대로 항변권을 행사할 수 있다.

**□ 향후 분쟁 발생에 대비하여 여행계약서, 일정표, 입금증 등을 보관한다.**

- 소비자피해 발생 시 이를 입증하기 위한 증빙서류가 필요하므로 여행계약서, 일정표, 입금증 등 관련 자료를 보관하여 향후 분쟁 발생에 대비한다.



공정거래위원회

D4CFF75C368449D39D044C9EDBC7CA1B