

< 붙임 1 > 해외 테마파크 이용 실태조사 결과

1 해외 테마파크 이용 관련 소비자피해 분석

- (접수 건수) 최근 4년('20.~'23.)간 한국소비자원에 접수된 해외 테마파크 이용 관련 피해구제 접수 건수는 64건임.

【 해외 테마파크 이용 관련 피해구제 접수 건수 】

(단위: 건)

구분	'20년	'21년	'22년	'23년	계
건수*	8	0	21	44	73

* '문화·오락서비스' 품목 피해구제 건 중 사건 내용에서 '테마파크', '놀이공원', '디즈니', '유니버설(유니버설)'로 검색한 후 관련이 없거나 중복 접수 건은 제외함.

- (피해 유형) 피해 유형별로 분석한 결과, '환급 거부/불가'(64건, 87.7%)가 가장 많았고, '계약 불이행'(5건, 6.8%)이 그 뒤를 이음.

【 해외 테마파크 이용 관련 소비자 피해구제 접수 내용 유형 】

[단위: 건, (%)]

구분	'20년	'21년	'22년	'23년	계
환급 거부/불가 ¹⁾	7	0	21	36	64(87.7)
계약 불이행 ²⁾	0	0	0	5	5(6.8)
기타 ³⁾	1	0	0	3	4(5.5)
합계	8	0	21	44	73(100.0)

※ 피해구제 신청 주요 이유를 기준으로 분류함.

1) 이용 예정일 이전 단순변심 등으로 취소를 요청하였으나 환급이 거부된 사례

2) 사업자 취소 통보, e-티켓 미발행 등

3) 기타 : 소비자 오인 표기 등

피해구제 주요 사례

- (환급 불가) 신청인은 '22.8.13. 피신청인을 통해 '파리 디즈니랜드' 입장권을 구입했으나, 희망 날짜에 동 입장권을 사용할 수 없어 구입 당일 피신청인에게 청약철회를 요구함. 그러나 피신청인은 약관에 따라 환불을 거부함.
- (계약 불이행) 신청인은 '23.1.27. 피신청인을 통해 '유니버설 스튜디오 재팬' 입장권을 구입(이용일: '23.2.27.)했으나, 이용 당일까지도 피신청인으로부터 e-티켓을 수령받지 못해 현장에서 입장권을 별도 구입해서 이용해야 했음. 이에 신청인은 피신청인에게 입장권 구입가 환급을 요구함.

조사 개요

- **조사대상** : 해외 테마파크(7곳) 입장권을 판매하는 주요 여행 플랫폼 6개 사**(성인 1일권, 44개 상품)
 - * 디즈니랜드(LA, 도쿄, 파리, 홍콩), 유니버설 스튜디오(재팬, 할리우드, 싱가포르)
 - ** 마이리얼트립, 인터파크투어, 클룩, 트리플, 트립닷컴, 하나투어(업체명 가나다순)
- **조사내용** : 입장권 취소(환불) 가능 여부, 가격 비교, 다크패턴 유형 분석
- **조사기간** : '23. 9. 18. ~ 9. 22.

가. 입장권 취소(환불) 여부

□ 디즈니랜드

- (LA·도쿄) 공식 홈페이지는 '취소 불가' 상품만 판매하고 있으나, LA는 조사대상 플랫폼 내 6개 판매사 중 3개, 도쿄는 2개 판매사 중 2개가 취소 가능함.
- (파리) 공식 홈페이지는 입장권 이용 예정일 3일전까지 취소가 가능하나, 조사대상 플랫폼 내 9개 판매사 중 1개는 오히려 취소가 불가하고, 8개는 3일~5일 전 취소가 가능함.
- (홍콩) 공식 홈페이지 및 조사대상 플랫폼 내 7개 판매사 모두 '취소 불가'임.

□ 유니버설 스튜디오

- (할리우드) 공식 홈페이지는 '취소 불가' 상품만 판매하고 있으나, 조사대상 플랫폼 내 5개 판매사 중 4개는 취소가 가능함.
- (재팬·싱가포르) 공식 홈페이지 및 조사대상 플랫폼 내 15개 판매사 모두 '취소 불가'임.

나. 입장권 가격 비교 (테마파크 공식 홈페이지 vs 여행 플랫폼)

조사 개요

■ 가격 조사 방법

- (테마파크 공식 홈페이지) 조사당일 매매기준 환율을 적용하되, 해외 결제 시 추가되는 카드수수료는 반영하지 않음.
- (여행 플랫폼) 모든 소비자에게 동일하게 적용되는 할인 혜택만 반영함

■ 조사기간 : '23.9.18. ~ 9.22.

□ 디즈니랜드

- (LA) 조사대상 6개 판매사 중 2개는 공식 홈페이지보다 최소 347원, 최대 5,545원 저렴하고, 2개는 최소 6,445원, 최대 13,870원 비쌈.
- (도쿄) 조사대상 2개 판매사 중 1개는 공식 홈페이지보다 최소 494원, 최대 641원 저렴하고, 1개는 최소 1,021원, 최대 1,216원 비쌈.
- (파리) 조사대상 9개 판매사 중 7개는 공식 홈페이지보다 최소 652원, 최대 27,158원 저렴하고, 2개는 최소 1,107원, 최대 4,839원 비쌈.
- (홍콩) 조사대상 7개 판매사 모두 공식 홈페이지보다 최소 4,049원, 최대 11,610원 저렴함.

□ 유니버설 스튜디오

- (재팬) 조사대상 7개 판매사 중 6개가 공식 홈페이지보다 최소 1원, 최대 1,863원 저렴하고, 1개는 최소 3,812원, 최대 4,609원 비쌈.
- (할리우드) 조사대상 5개 판매사 모두 공식 홈페이지보다 최소 340원, 최대 24,268원 저렴함.
- (싱가포르) 조사대상 8개 판매사 중 7개가 공식 홈페이지보다 최소 32원, 최대 7,841원 저렴하고, 1개는 900원 비쌈.

다. 입장권 판매가격 표시 행태 (다크패턴 관련)

조사 개요

■ 조사 내용

- 공정위 「온라인 다크패턴 자율관리 가이드라인」상의 19개 유형 중 가격과 관련된 다크패턴 유형인 '숨겨진 정보', '가격비교 방해'를 조사함.
 - **(숨겨진 정보)** 입장권 가격 관련 중요한 사항을 은폐·축소·누락하는 행위
 - ※ (공정위 심결례) 워터파크 입장권을 판매하면서 소인 이용권 가격을 기준으로 표시하고 이를 소인 이용권 가격이라고 표시하지 않음.
 - **(가격비교 방해)** 플랫폼에서 판매하는 동일한 입장권 간 가격 비교를 어렵게 만드는 행위

□ **(숨겨진 정보)** 조사대상 플랫폼(6곳)에서 판매하는 해외 테마파크 입장권 44개 상품의 가격 표시 행태를 조사한 결과, 16개(36.4%)의 다크패턴 의심 사례가 확인됨.

- **(주요 사례)** 상품 검색 화면에서 성인보다 저렴한 아동 입장권 요금을 표시하면서 아동임을 표시하지 않거나, 입장권이라고 표시하면서 테마파크 내 밀쿠폰(식사쿠폰)을 파는 행위

【 사례 1 - 상품 대표 가격을 아동 기준으로 표시한 사례 】

[상품 검색 화면]	[판매페이지 내 화면]	[옵션 선택 화면]
 <p>[1일권] 오사카 유니버설 스튜디오 재팬 입장권 ★ 4.8 (7157) 49,800원 오사카·티켓</p>	<p>49,800원 부터</p> <p>⚡ 티켓 선택</p> <p>⚡ 구매 후 즉시 확정됩니다. ①</p> <p>♡ 위시리스트에 담기</p>	<p>[A시즌/아동] USJ 1일권 입장권 *만 4세 ~ 11세 *이용 가능 날짜 [2023년 9월] 1, 4-7 [2023년 10월] 해당일자 없음 [2023년 11월] 6-9 1명 49,800원</p> <p>[A시즌/성인] USJ 1일권 입장권 *만 12세 ~ 64세 *이용 가능 날짜 [2023년 9월] 1, 4-7 [2023년 10월] 해당일자 없음 [2023년 11월] 6-9 1명 76,500원</p>

- 상품 가격이 '49,800원'으로 표시되어 있어 소비자는 판매페이지를 클릭해야 '49,800원부터'를 확인할 수 있음.
- 49,800원은 [A시즌/아동] 입장권이고, 동일한 시즌의 성인 입장권은 76,500원으로, 특정 가격에 대한 중요 정보가 은폐·축소·누락된 것임.
⇒ 아동 입장권으로 표시하여 관련 정보를 제공해야 함.

【 사례 2 - 입장권과 무관한 식사 쿠폰의 가격이 표시된 사례 】

[판매페이지 상단 화면]	[옵션 선택 화면]	[밀쿠폰 가격]
 <p>홍콩 디즈니랜드 입장권 29,100원 쿠폰발판 가능</p>	<p>옵션 선택</p> <p>1일권 (티어 3 날짜에 사용) 티어 3 날짜에 사용할 수 있는 홍콩 디즈니랜드 1일권입니다.</p> <p>2 in 1 밀 쿠폰 (입장권 불포함) 2 in 1 밀 바우처 (음식 1개, HKD150이하의 소프트 드링크 1개), 소액 쿠폰 1개 (외부 식당 카트에서 받는 프로모션 쿠폰 1개 혹은 32온스 컵 1개) 포함.</p>	<p>수량 선택 최소 구매 수량 1매부터 구매 가능합니다.</p> <p>성인 12세 이상 64세 이하 29,100원</p> <p>소아 3세 이상 11세 이하 29,100원</p> <p>시니어 65세 이상 100세 이하 29,100원</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ 상품명 '홍콩 디즈니랜드 입장권' 가격이 '29,100원'로 표시되어 있지만, 실제로는 '2 in 1 밀쿠폰(입장권 불포함)' 상품 가격임. ○ 해당 상품은 입장권과는 무관한 것이므로 '29,100원'이라는 특정 가격에 대한 중요한 정보가 은폐·축소·누락된 사례임. <p>⇒ 입장권 가격을 표시하여 소비자가 오인하지 않도록 해야 함.</p>		