

31. 여행업(2개 업종)

국내여행 (1-4)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 여행취소로 인한 피해 - 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 <당일여행인 경우> · 여행개시 3일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우 <숙박여행인 경우> · 여행개시 5일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상	* 국내여행 표준약관과 동일하게 규정함.

국내여행 (2 - 4)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
- 여행자의 귀책사유로 여행자가 취소하는 경우 <당일여행인 경우> · 여행개시 3일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우 <숙박여행인 경우> · 여행개시 5일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우	○ 전액 환급 ○ 요금의 10% 배상 ○ 요금의 20% 배상 ○ 요금의 30% 배상 ○ 전액 환급 ○ 요금의 10% 배상 ○ 요금의 20% 배상 ○ 요금의 30% 배상	
- 여행사의 계약조건 위반으로 여행자가 여행계약을 해지하는 경우(여행전) <당일여행인 경우> · 여행개시 3일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상	

국내여행 (3 - 4)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p><숙박여행인 경우></p> <ul style="list-style-type: none"> · 여행개시 5일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행당일 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시 <p>- 여행참가자 수의 미달로 여행사가 여행을 취소하는 경우 (사전 통지기일 미준수)</p> <p>- 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 및 계약금의 100% (위약금) 배상 ○ 계약금 환급 	
2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행 후)	○ 여행자가 입은 손해배상	
3) 여행사 또는 여행종사자의 고의 또는 과실로 인한 여행자의 피해	○ 여행자가 입은 손해배상	
4) 여행 중 위탁수하물의 분실, 도난, 기타사고로 인한 피해	○ 여행자가 입은 손해배상	
5) 여행사의 고의·과실로 인해 여행일정의 지연 또는 운송 미완수	○ 여행자가 입은 손해배상	* 운송수단의 고장, 교통사고 등 운수업체의 고의·과실에 의한 경우도 포함함.

국내여행 (4-4)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>6) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 여행자가 계약해제를 요청한 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 여행일정에 포함된 지역·시설에 대해 집합금지·시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 여행지역이나 여행자의 거주 출발(지역)이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 필수 사회·경제활동 이외의 활동이 사실상 제한(사회적 거리두기 3단계 및 이에 준하는 조치)되어 계약을 이행할 수 없는 경우 - 계약체결 이후 여행지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 여행지역에 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위약금 없이 계약금 환급 ○ 위약금 50% 감경 	<p>* 「감염병의예방및관리에관한법률」 상의 1급감염병을 의미함</p> <p>* 사업자는 이미 지급받은 여행요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함</p>

국 외 여 행(1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>1) 여행취소로 인한 피해</p> <ul style="list-style-type: none"> - 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 <ul style="list-style-type: none"> · 여행개시 30일전까지(~30) 통보 시 · 여행개시 20일전까지(29 ~20) 통보 시 · 여행개시 10일전까지(19~10) 통보 시 · 여행개시 8일전까지(9~ 8) 통보 시 · 여행개시 1일전까지(7~ 1) 통보 시 · 여행 당일 통보 시 - 여행자의 여행계약 해제 요청이 있는 경우 <ul style="list-style-type: none"> · 여행개시 30일전까지(~30) 통보 시 · 여행개시 20일전까지(29~20) 통보 시 · 여행개시 10일전까지(19~10) 통보 시 · 여행개시 8일전까지(9~ 8) 통보 시 · 여행개시 1일전까지(7~ 1) 통보 시 · 여행 당일 통보 시 - 여행참가자 수의 미달로 여행개시 7일전까지 여행계약 해제 통지 시 - 여행참가자 수의 미달로 인한 여행 개시 7일전 까지 통지 기일 미준수 <ul style="list-style-type: none"> · 여행개시 1일전까지 통지 시 · 여행출발 당일 통지 시 - 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 여행자가 입은 손해배상 ○ 계약금 환급 ○ 여행요금의 10% 배상 ○ 여행요금의 15% 배상 ○ 여행요금의 20% 배상 ○ 여행요금의 30% 배상 ○ 여행요금의 50% 배상 ○ 계약금 환급 ○ 여행요금의 10% 배상 ○ 여행요금의 15% 배상 ○ 여행요금의 20% 배상 ○ 여행요금의 30% 배상 ○ 여행요금의 50% 배상 ○ 계약금 환급 ○ 여행요금의 30% 배상 ○ 여행요금의 50% 배상 ○ 계약금 환급 	
<p>2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행후)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신체 손상이 없을 때 최대 여행대금 범위내에서 배상 ○ 신체손상 시 위자료, 치료비, 휴업손해 등 배상 	
<p>3) 여행계약의 이행에 있어 여행종사자의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 끼쳤을 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 여행자가 입은 손해배상 	

국 외 여 행(2-2)

분쟁유형	해결기준	비고
4) 여행 출발 이후 소비자와 사업자의 귀책사유 없이 당초 계약과 달리 이행되지 않은 일정이 있는 경	○ 사업자는 이행되지 않은 일정에 해당하는 금액을 소비자에게 환급	* 단, 사업자가 이미 비용을 지급하고 환급받지 못하였음을 소비자에게 입증하는 경우와 별도의 비용 지출이 없음을 입증하는 경우는 제외함.
5) 여행 출발 이후 당초 계획과 다른 일정으로 대체 되는 경우 - 당초 일정의 소요 비용보다 대체 일정의 소요 비용이 적게 든 경우	○ 사업자는 그 차액을 소비자에게 환급	
6) 감염병 발생으로 사업자 또는 여행자가 계약 해제를 요청한 경우 - 외국정부가 우리 국민에 대해 입국금지·격리 조치 및 이에 준하는 명령을 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 외교부가 여행지역·국가에 여행경보 3단계(철수권고)·4단계(여행금지)를 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 항공·철도·선박 등의 운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우	○ 위약금 없이 계약금 환급	
- 계약체결 이후 외교부가 여행지역·국가에 특별 여행주의보를 발령하거나 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 6단계(세계적 대유행, 팬데믹)·5단계를 선언하여 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우	○ 위약금 50% 감경	* 사업자는 이미 지급받은 여행요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 여행자에게 환급함 * 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 5단계를 선언한 경우는 감염병이 발생한 해당지역에 한함