

시 민

주무관	관광정책과장	문화관광디자인본부장	행정1부시장	서울특별시장
이영미	박진영	한문철	김상범	07/07 박원순
협 조	관광정책관 일자리정책과장 ★보도환경개선과장 식품안전과장 민생경제과장 교통지도과장 택시물류과장 관광사업과장 관광정책팀장			서정협 엄연숙 형태경 도혜자 박기용 설동을 임동국 김기현 안순봉

문서번호	관광정책과-7341
결재일자	2013.7.7.
공개여부	대시민공개
방침번호	

바가지요금 근절 등 2014년 관광안심도시 서울 선포를 위한
 외국인 관광객 불편사항 개선 종합계획(안)

문화관광디자인본부
 (관광정책과)

사전 검토항목

::: 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시 민 참 여 고 려 사 항	● 시 민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 음 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
법 령 및 기 타 고 려 사 항	● 법 령 규 정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 기 타 사 항 : 고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인자 <input type="checkbox"/> 균형인자 <input type="checkbox"/> 홍보 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input type="checkbox"/> 무 ■
타 자 원 의 활 용	● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
	● 민 간 단 체 : 유 ■ (한국방문의해위원회) 무 <input type="checkbox"/>
	● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
관 계 기 관 및 단 체 협 의	● 관 계 기 관 : 유 ■ (한국관광공사, 서울지방경찰청) 무 <input type="checkbox"/>
	● 민 간 단 체 : 유 ■ (서울시관광협회, 5대관광특구협의회) 무 <input type="checkbox"/>
	● 시 산 하 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>

목 차

I . 추진배경 및 경위	1
II . 관광불편신고 처리실태 및 시사점	2
III . 추진방향	4
IV . 추진계획	5
1. 현장 불편처리센터 및 관광보안관 신설운영	5
2. 민관협력 관광 안심도시 실천	7
3. 외국인 관광객·바가지요금 피해 구제 추진	9
4. 바가지요금 근절 대책 상시화	10
V . 행정사항	12
첨부 : 1. 민관협력 사업추진 MOU(안)	13
2. 분야별 제도개선 건의사항	17

2014년 관광 안심도시서울 선포를 위한 외국인 관광객 불편사항 개선 종합계획(안)

외국인 관광객 불편사항 해소를 위한 실효성있는 개선방안을 마련·시행함으로써 안심하고 다시 찾을 수 있는 관광 안심도시 서울을 구현하고자 함

I 추진배경 및 경위

추진배경

- 외래관광객 천만명 시대에도 여전히 바가지 요금 등 폐습 존재
 - 콜벤 불법영업, 택시 부당요금 등 외국인 관광객 대상 바가지 요금 사회 문제화
- 양적성장에 걸맞는 질적 개선요구 증대
 - 관광서비스 선진국으로 질적도약을 위한 첫째 과제가 바가지 근절이라는 공감대 형성

그간의 추진경위

- '12. 4월 바가지요금 근절대책 추진계획(행정1부시장 방침)
- '12. 9월 바가지요금 근절대책 2차 추진계획(행정1부시장 방침)
- '13. 4월 노동절 대비 바가지요금 근절대책 추진(행정1부시장 방침)
- '13. 5~6월 5대 관광특구협의회, 서울시 관광협회 등 유관기관협의
 - 관광협회, 관광특구협의회, 한국관광공사, 한국빙문의회위원회, 자치구 참석 원탁회의 진행

◆ 시장 요청사항 : 「바가지요금 근절 등 관광서비스 혁신」

- 외국인 관광객 고충(불편)사항을 즉각 해소할 수 있는 원스톱서비스 제공 방안 마련 <희망일기 176, 180, 862, 863>
- 외국인 관광객 대상 바가지 전액보상 선언 등 관광서비스 개선을 위한 특단의 조치 필요 <13.01.22, 산년업무보고 시>

II

관광불편신고처리 실태 및 시사점

① 불편신고 유형분석 - 신고채널 : 1330(한국관광공사), 120+ 9(서울시)

○ '12년 접수된 관광 불편사항은 총 722건이며, 쇼핑(33%), 택시(25%)순

유형	계	쇼핑	택시	여행사	숙박	콜밴	음식점	기타
건수 (비율)	722(100%)	237 (33%)	180 (25%)	77 (11%)	46 (6%)	32 (5%)	28 (4%)	122 (17%)

※ 기타는 분실/도난 34건, 관광종사원 17건, 버스/철도 16건, 공항/항공 12건 등임

○ 분야별 주요 불편요인 ※ : 분야별 부담요금(바가지)

쇼핑		택시		콜밴		음식점	
계	237(100%)	계	180(100%)	계	32(100%)	계	28(100%)
불친절 및 가격시비	119(50%)	부담요금 및 미터기미사용	108(60%)	택시유사표시	19(60%)	서비스 및 위생불량 등	11(37%)
배송지연 등	60(25%)	불친절 및 난폭운전 등	54(30%)	부담요금징수	13(40%)	부담요금 청구	10(35%)
환불 및 교환	58(25%)	기타	18(10%)			기타	7(26%)

② 신고수단 및 처리실태 분석

○ 단기 체류하는 관광객특성상 사후신고가 대부분 : 81%가 '인터넷 및 '서신' 신고

구분	계	인터넷	전화	엽서 및 서신	방문
건수(비율)	722(100%)	553(76%)	131(18%)	29(3%)	9(1%)

○ 불편사항 중 388건인 53%가 중재(환불·교환), 이해설득 등 처리 종결 - 아울러, 신고 구체성 부족 등으로 행정처분으로 이어지는 경우는 9%에 불과

구분	계	쇼핑	택시	여행사	숙박	콜밴	음식점	기타
계	722(100%)	237	180	77	46	32	28	122
처리완료 (중재, 이해설득 등)	388(53%)	205	7	30	44	1	13	88
관련기관이첩	122(16%)	12	36	37	2	4	11	20
행정처분	69(9%)	-	65	1	-	3	-	-
처리불가	143(19%)	20	72	9	-	24	4	14

③ 시사점 및 개선방향 설정 - 관계기관 의견수렴 결과 반영

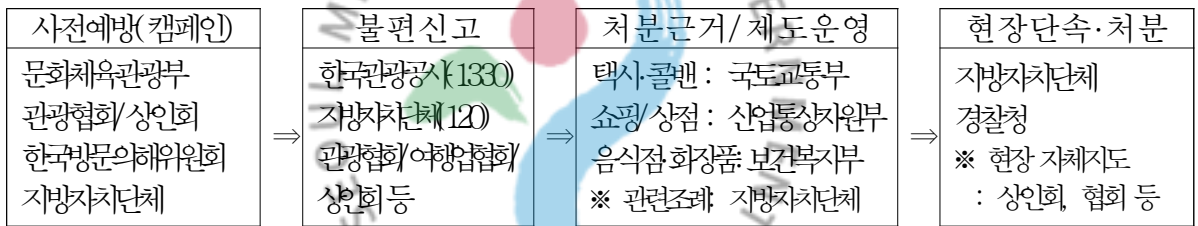
○ ‘관광객 입장’에서 신고부터 처분까지 제반 조치에 대한 체감도 고려

- 행정처분은 먼 얘기, 정작 현장에서 도와줄 사람이 없다는 불만
- 대다수 불만사항은 현장에서 언어소통 지원만으로도 중재·해결이 가능

⇒ 현장 불편접수 채널 마련 및 체감도 높은 현장 즉시조치 필요성 대두
 ⇒ 바가지요금 피해, 관광불편사항 발생시 현장 초동조치후 중재 및 이해설득 등 분쟁 조정 전문인력 확보 필요

○ 현장 상인 등 관계단체·기관의 동참을 바탕으로한 총력 추진체계 설계

- 그동안 환대의식 개선 캠페인 및 바가지 현장단속 등을 추진해 왔으나, 산발적이고 분산화된 홍보·이벤트성 행사에 치중해 현장 변화도는 미약



- 심각성은 모두가 알고 있으나 구심점을 갖춘 체계화된 대책추진은 부족

⇒ 신고~처리 전체 프로세스상 관계단체·기관의 전폭적인 동참구조 필요
 ⇒ 목표와 시한을 정하고 사회적 분위기를 반전시키는 혁신적 계기 조성 필요

○ 자체 정화·현장안내를 우선하되, 구체적 피해보상과 엄정한 단속도 병행

- 바가지요금 근절을 위해서는 관광객 신고를 활성화하는 유인시스템 필요
 ※ 실효성있는 조치(보상·처벌)에 대한 신뢰가 낮아 신고의욕도 부족한 상태
- 이를 바탕으로 ‘지도-신고-단속’이 효과적으로 구현되는 제도 관리 필요

⇒ 피해보상 안전망을 구축하여 신고도 활성화할 수 있는 유인체계 필요
 ⇒ 바가지 발생양태를 고려하여 지도·단속의 균형있는 행정처방 시행
 ※ 관계인 참여 중심의 안내·지도적 수단 활용 : 상점·음식점 분야
 현장단속 및 처벌강화를 통한 원인 박멸 : 택시·콜밴 분야

Ⅲ

추진방향

체감도높은 불편처리

- ① 서울시 관광불편처리센터 및 관광보안관 운영 ⇨ 현장성 강화
 - 현장접수 등 현장성 강화를 위한 ‘관광불편처리센터’ 구축 운영
 - 현장 컨트롤타워(현장불편처리센터) 설치 및 전담요원 배치 : 명동안내소
 - ▶ 안내, 불편사항 신고·접수·처리 등 전과정 원스톱 기능 수행
 - 현장 불편사항 처리를 위한 전담 ‘관광보안관’ 배치 신설 운영
 - ▶ 1단계 : '13년 명동, 남대문, 동대문 시범운영, 2단계 : '14년 전 관광특구 확대시행
 - ※ 관광보안관 미배치 지역은 움직이는 관광안내원 기능 강화를 통한 불편처리

민관협력 강화

- ② 관광협회·특구협의회 등과 함께하는 관광 안심도시 실천
 - 주요 관광지 (가칭) Safety-Zone 선포 및 Safety-shop 인증 릴레이
 - 관광거점 상인회별 자체 관광서비스 개선 규약 마련 시행
 - 관광특구 등 지역상인회 회원을 중심으로 구역별 명예보안관 임명
 - 호객행위, 불친절, 바가지요금 근절 3대 핵심과제 범시민 자정노력 캠페인

바가지요금 근절추진

- ③ 민간주도 외국인 관광객 바가지요금 피해 구제 추진
 - 민간 관광사업자가 중심이 된 바가지요금 피해보상기금 조성
 - 기금 조성 및 운영 주관 : 서울시관광협회(총 4,919개 회원사)
 - ※ 참여대상 : 여행업, 관광호텔업, 관광식당업, 5대 관광특구협의회 등
 - 조성목표액 : 연 1억원 내외
 - 바가지요금 피해보상 시행 : '13년 9월~
 - 관광불편처리센터를 통한 피해신고 및 보상 심의회 신설운영(서울시관광협회)
- ④ 바가지요금 근절 대책 상시화
 - 바가지 근절을 위한 총괄추진체계 구축: 관광정책관 주관 (7개과/25개자차구)
 - 현장단속-안내·교육-제도개선 체계적 연계 시스템을 통한 상시추진

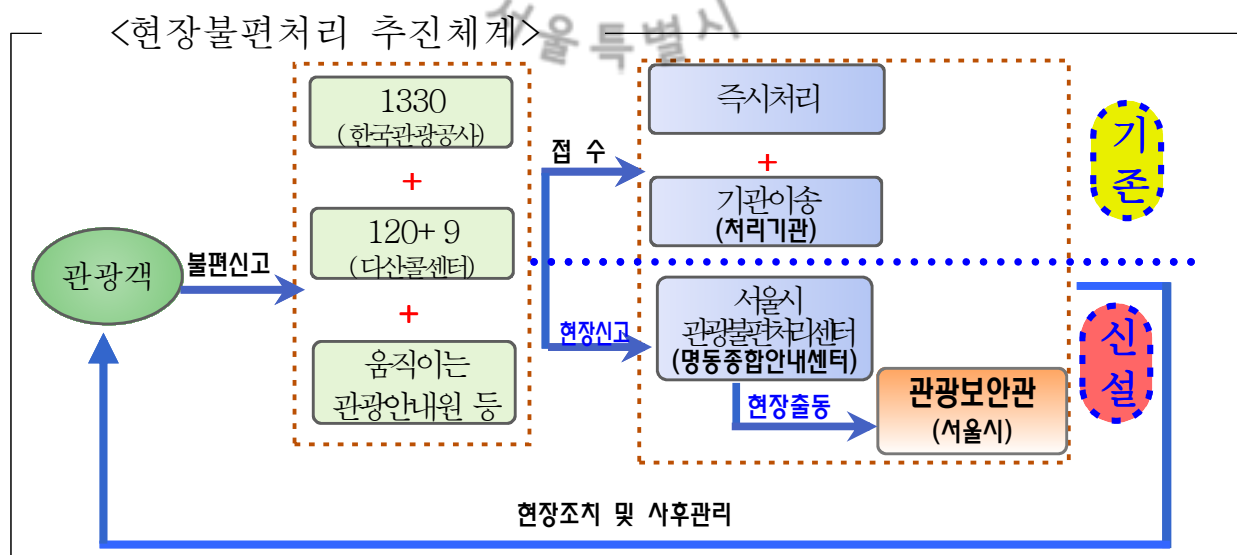
IV 추진 계획

1 현장 불편처리센터 및 관광보안관 신설운영

- ◆ 사후조치 위주의 기존 불편사항 처리방식을 개선하여 주요 관광지 현장접수 및 출동 시스템을 구축하여 불편사항 해소의 현장성 강화

□ 현장 관광불편처리센터 설치('13. 9월~)

- 장 소 : 명동 종합관광안내센터내('13.9월 명동 외환은행 본점 별관 1층 설치예정)
 - 관광안내센터에 관광안내, 불편사항 접수 처리 기능 추가 원스톱 통합관리
- 기 능 : 현장조치 요청사항 접수후, 관광보안관 출동 및 사후관리
 - 처리업무 : 분실물·환자발생 등 응급조치, 구매·서비스불만 현장처리 등
- 인 력 : 센터관리 행정요원 2명 (서울시관광협회 위탁 운영 관리)
- 운 영 : 10시 ~ 22시(1일 2교대) ※ 심야시간은 관광특구내 파출소 협조
- 절 차 : 신고접수(상담·안내)⇒관광보안관(현장조치)⇒사후관리(행정처분 등)



- 향후계획 : '13년 명동센터(총괄본부) 설치 → '14년 고정식 관광안내소 (10개소)에 불편신고접수기능 확대(D/B 구축)
 - ※ '13년 하반기 관광보안관 배치외 특구지역은 '움직이는 관광안내원'과 '명예보안관'이 현장 불편처리 가능 임수행

□ 관광불편 현장처리반 : 「관광보안관」 운영



○ 운영개요('13. 9월~)

- ▶ 구 성 : 우선 명동, 남대문, 동대문에 각 2개조(12명) 상시 순찰근무
 - 총원 : 24명(2명×2개조×3개소×2교대)
 - 대상 : 퇴직 공무원·경찰(현장경험, 분쟁해결, 법률적용지식 풍부한 자)과 특구협의회가 추천하는 자(지역 신망도, 상거래 이해도가 높은 자)
 - 채용 : 선발('13.8) → 교육('13.9) → 발대식 및 현장배치('13.9)

▶ 운 영 : 10시 ~ 22시(1일 2교대)

- 움직이는 관광안내소를 담당하고 있는 서울시 관광협회 위탁 운영
- 주요 관광지 관광안내소(고정식/이동식)와 업무공조(통역, 신고 등) 체계 구축
- 심야시간(22시 이후)은 관광특구내 파출소와 기능분담

▶ 기 능 : 쇼핑, 음식점 등 바가지요금 피해중재 및 현장출동 조치

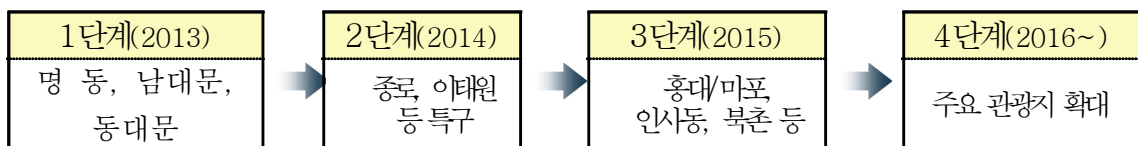
- ① 자치구, 경찰 등 유관기관 공조를 통한 관광객 대상 부당행위 상시 모니터링
- ② 그간 현장 조치가 이루어지지 못한 사항 적극 발굴 해소

- 상점 : 언어소통 곤란으로 인한 환불요구 등에 대한 현장조정·처리 지원
- 음식점 : 부당가격 부과에 대한 사실확인 및 현장 신고처리과정 지원

○ 예산조치 : 뉴딜일자리 예산(일자리정책과) 활용

- '13년 소요예산액 : 200백만원(명동, 남대문, 동대문지역 24명)

○ 향후계획 : 외국인 방문이 많은 주요 관광지 우선 단계별 추진



- ➔ 관광보안관 : 주요 관광지 관광경찰 도입 계기 및 전초 역할 수행
- ※ '13.7월부터 관광특구지역 파출소에 외국어 가능 경찰관 배치 확대 협의중
 - 명동(명동·남대문·태평로파출소), 동대문(을지·광화문파출소), 이태원(이태원파출소), 종로(관수·종로가파출소) 등

2

민관협력 관광 안심도시 실천

- ◆ 관광특구협의회, 관광사업체 등이 자발적으로 참여하는 민간주도의 관광서비스 개선 추진으로 자생력있는 질적성장 기반 마련

□ 관광불편 해소 및 바가지 일소를 위한 민관협력 MOU체결·선포('13. 9월)

- 참여자 : 서울시, 자치구, 관광협회, 관광특구협의회, 서울경찰청, 한국방문위, 관광공사 등
※ 공동 조인식 및 명동관광정보센터 개소식 동시추진('13. 9월중)
- 내 용 : 관광불편 해소를 위한 총력적 공동협력 추진

- 목 표 : 2014년 관광안심도시 서울 선포(2013년 집중 공동협력 추진)
- 추진체계 : 민-관 정례 원탁회의 구성
- 참여자간 기능분담
 - ▶ 서울시·자치구 : 추진체계 총괄 및 행정지원
 - ▶ 서울시관광협회 : 보상기금 조성·운영, 캠페인 기획·운영
 - ▶ 관광특구협의회 : 관광안심지역 운영 및 현장실천/주민참여(명예보안관)
 - ▶ 서울지방경찰청·경찰서 : 외국어가능인력 배치 및 야간 불편처리 협조
 - ▶ 한국방문의해위원회 : 캠페인/홍보 진행, 현장 상인교육
 - ▶ 한국관광공사 : 1330(관광불편신고)과 현장 불편처리센터의 업무연계

□ 주요관광지 민간주도의 '관광안심지역(Traveller's Safety-Zone^{가칭})' 선포

- 대 상 : 명동, 남대문, 동대문 등 5대 관광특구 (순차적 추진)
- 내 용
 - 민간주체로 서비스개선 노력과 계획 등을 담은 **상인공동규약** 선포

- 바가지 근절 : 가격표시제 준수, 외국어메뉴판 비치, 영수증 발부 등
- 호객행위 금지, 환대의식 제고 : 친절, 청결, 서비스 수준 제고 등



- 특구 주요 진입로 안심지역 홍보용 식별 상징물 설치 검토

- 주 관 : 관광특구협의회 (지원:서울시·자치구, 관광협회, 한국방문의해위원회)
- 부대사업 : 안심지역(SafetyZone)내 **안심가게(SafetyShop)** 인증 릴레이

- 안심가게 인증조건 : 한국방문의해위원회 주관 정례 현장교육 이수
- 참여 인센티브 : 관광안내지도에 우선 상호표시 등 다양한 홍보추진

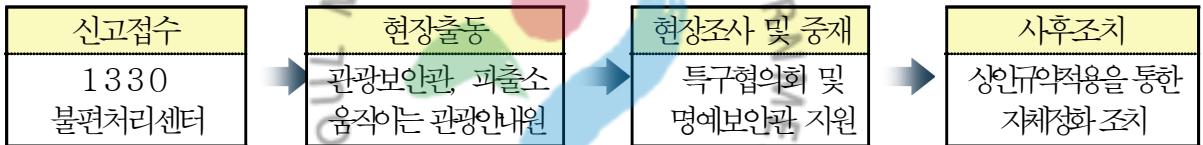
□ 특구협의회 회원, 상인 등 ‘명예보안관’ 임명, 지역내 자체 개선 유도

○ 대 상 : 5대 관광특구별, 명예보안관 10~20명 내외

- 임명권자 : 서울특별시
- 자 격 : 특구협의회장 추천(지역 이해도와 환대의식 실천의지가 강한자)
- 규 모 : 특구의 규모 및 특성을 고려하여 선정(거리, 권역, 업종별)
- 임기/신분 : 1년, 무보수 명예직('13. 9월~)

○ 활 동 : 관광불편사항 발생 모니터링 및 상인안내, 갈등중재

- 상권내 권역별(거리, 업종별 등) 책임제로 관광안심지역 준수 유도
- 관광안심가게(Safety-Shop)의 가입 확산 및 이행도 모니터링
- 관광안내원 및 관광보안관 현장출동시 상인과의 갈등중재 및 조사협조 지원



□ 특구협의회의 현장 책임성 강화 및 상인 교육·캠페인 상설화

○ 특구협의회내 불편처리센터 설치·활성화

- 특구 사무국의 기능을 활성화하여 관광불편처리센터/대표콜 설치
 - ※ 특구 사무국 별도설치 현황 : 명동·남대문, 동대문, 이태원, 송파, 종로
- 특구내 관광안내소, 파출소와 관광보안관과 연락 및 협조체계 정립

○ 환대서비스 증진을 위한 상인교육 프로그램 주관

- 상인 및 회원 대상 서비스개선 교육강좌 운영
 - ※ 강사 및 교육 프로그램 지원 : 한국방문의해위원회 및 서울시관광협회



○ 관광 집중시기 대비 현장 캠페인 진행을 통해 수용태세 정기점검

- 서울시·자치구·관광협회 등과 정기적 공동행사 진행

➔ '13년 특구별 개선실적과 '14년 관광특구 활성화 지원계획을 연계 운영

3 외국인 관광객 바가지요금 피해 구제 추진

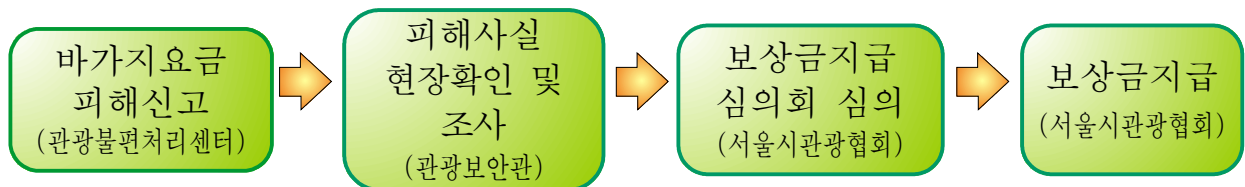
- ◆ 민간주도 자발적 기금 조성을 통한 바가지요금 피해 보상제도 도입으로 바가지요금 근절 의지표명 및 대외적 관광안심도시 신뢰성 제고

□ 바가지요금 피해 보상 민간기금 조성('13. 7월~)

- 방 향 : 바가지 근절을 위한 예방적 민관 공동노력의 보완기제로서, 민간주도의 재원 마련을 통해 피해 관광객에 대한 사후적 보상체계 구축
- 보상재원 : 관광사업체 후원금 등 기금조성
- 기금규모 : '13년 1억원 내외(향후 연도별 조성규모는 보상수요 반영)
- 기금조성 : 서울시관광협회 주관 ※ '13.5월 현재 4,919개 관광사업체 가입중

□ 바가지요금 피해 보상 추진('13. 9월~)

- 보상범위 : 외래관광객 대상 쇼핑·음식·여행사 등에서의 부당요금 부과행위
※ 택시 바가지 : 신고포상금(50만원) 지급조례에 따른 포상금 지급 및 행정처분절차로 별도진행
- 보상방법 : 피해금액에 상응하는 현금보상 및 최단기간 보상 원칙
※ 세부 보상범위, 보상절차, 보상기준 등 피해구제 세부 실행방안 마련
- 기금운용 : 서울시관광협회
※ 기금운용 기관 내 보상금지급 심의회 별도 구성 운영
- 피해보상절차(안)



□ 추진일정

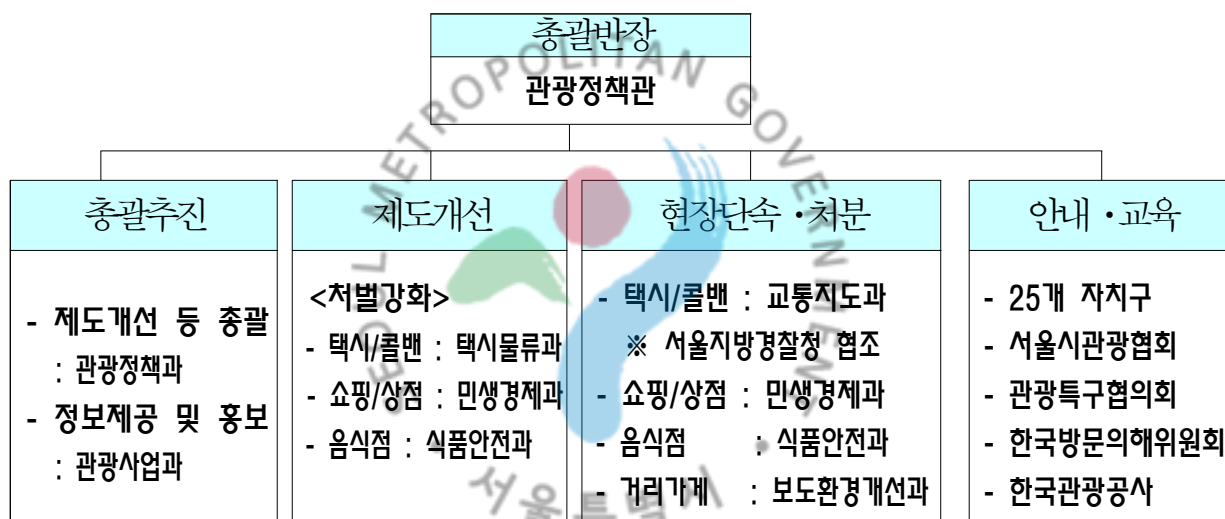
- 기금조성 시행 및 기금운용방안 마련 : '13. 7월~
- 보상제도 홍보 및 보상진행 : '13. 9월~

4 바가지요금 근절 대책 상시화

- ◆ 바가지 근절을 위한 컨트롤타워를 마련하고 ‘안내·교육-현장단속-제도개선’ 이 체계적으로 연계된 바가지요금 근절대책 집중 추진

□ 추진계획

- 추진목표 : 총괄추진체계 구축 및 상시적 단속 추진으로 행정력 결집
- 추진체계



○ 운영방법

- 단속책임부서는 소관 사항별로 효과적인 단속시스템 구축을 통한 상시 단속

<민-관 협력체계를 기본으로 하되, 피해분야의 성격에 따라 **이원적 추진**>

- ➔ (지도우선) 관계인 참여 중심의 지도적 수단 활용 : 상점·음식점 분야
- ➔ (강력단속) 현장단속 및 처벌강화를 통한 원인박멸 : 택시·콜밴 분야

- 시·자치구 유관조직 정례점검회의(매월) : 현장동향 공유 및 단속실적 보고

- 민-관 정례 원탁회의(격월) : 민관협력 MOU상 기관별 과제 **진행상황 공유**

- 추진기간 : 2014년 말까지 ※ 집중 점검 : 골든위크(5월), 국경절(10월)

- 추진지역 : 관광특구 등 외국인 관광객 주요 방문지역 및 시 전역

□ 분야별 세부 시행계획

① 쇼핑/음식점 가격표시 의무제 단속 강화

○ 대상 : 42개 소매업종, 화장품, 음식점·단란(유흥)주점

- 쇼핑 분야(소매점포) : 가격표시 의무제 위반 및 바가지요금 부과

· 17㎡ 이상은 즉시 단속, 17㎡ 미만과 재래시장내 점포는 지정·고시후 단속(특구협의회 자율정화 우선)

- 일반음식, 유흥분야(주점, 노래연습장) : 가격표시 의무제 위반 및 바가지요금 부과

※ '거리가게'의 경우, 가격표시 미이행 지도 → 바가지요금 신고접수시 우선 정비대상으로 조치

○ 방법 : 민관협력(서울시, 자치구, 시민 소비자단체 등) 지도 및 단속시행

- 시·자치구 : 시, 자치구, 모니터요원이 함께 가격표시제 준수 점검 및 지도·단속

- 시민 : 시민 신고제, 상인회, 외국인 모니터링(미스터리 샵퍼) 등 적극 활용

제도개선 과제

- ▶ 재래시장 등 가격표시제 제외지역을 의무지역으로 단계적 확대지정(민간주도 자체추진→법제화)
- ▶ 가격표시제 미이행 '신고포상금제'를 도입하여 행정력 한계를 보완

② 택시, 콜밴 불법행위 기획단속과 관광객 대상 정보제공 활성화

○ 대상 : 주요 관광지 주변에서 운행 중인 택시, 콜밴

- 택시 : 미터기를 사용하지 않고 부당한 요금 또는 운임을 받는 행위

- 콜밴 : 택시 유사표시 행위, 화물자동차 종류 미표시, 부당요금 징수행위 등

○ 방법 : 서울시, 서울지방경찰청 등 유관기관 특별점검반을 구성, 합동 기획단속

○ 홍보 및 교육

- 택시요금 사전 정보제공을 통한 외국인 관광객 요금 신뢰 및 부당요금 예방

· 택시이용 안내서 택시요금 구간별 정보 삽입 추가 배포(7월)

· 서울관광 앱(iTourSeoul)을 통한 요금계산 및 사전요금 정보 서비스 제공(7월)

- 택시, 콜밴 : 운수종사자 보수교육(연 4시간)시 운송사업조합(택시, 콜밴) 교육

제도개선 과제

- ▶ 택시 : 처벌규정 강화(One-Strike아웃제) - 1회 적발시 면허취소(개인)·감차(일반택시)
- ▶ 콜밴 : 처벌규정 강화(One-Strike 아웃제) - 1회 적발시 허가취소, 형사처벌 병행 가이드요금제 시행 등

V

행정사항

유관기관 MOU체결 및 협업을 통한 대책의 실효성 확보

구 분	기관별 주요역할	추진일정
서울시	<ul style="list-style-type: none"> ·유관기관 MOU 체결 총괄 ·바가지요금 근절대책 상시추진 ·관광안내소(불편처리센터) 개관 및 운영비 확보 ·관광특구활성화 지원계획 수립 및 예산반영 	'13. 7~9 연중 '13. 8 '13. 9
자치구	<ul style="list-style-type: none"> ·바가지요금 등 불편사항 지도 및 현장단속 	연중
서울시관광협회	<ul style="list-style-type: none"> ·바가지요금 피해보상 민간기금 조성 ·기금운영심의회 운영 및 보상 시행 ·관광불편처리 센터 및 관광보안관 활동 관리 	'13. 7~ '13. 9~ '13. 9~
5대 관광특구협의회	<ul style="list-style-type: none"> ·제도시행 상인설명회 및 관광서비스 개선 공동규약 마련 ·Safety-Zone, Safety-shop 지정, 명예보안관 운영 	'13. 8 '13. 9~
서울지방경찰청	<ul style="list-style-type: none"> ·관광특구지역 인근 파출소 외국어가능인력 배치 ·야간 시간대 관광불편처리 현장출동 협조 	'13. 7~ '13. 9~
한국방문의해위원회	<ul style="list-style-type: none"> ·환대의식 개선을 위한 상인 현장교육 ·환대 캠페인 및 Safety-shop 홍보마케팅 등 	'13. 8~ '13. 7~
한국관광공사	<ul style="list-style-type: none"> ·1330 관광불편신고센터 업무 협조 ·관광안내 및 불편처리 DB 등 제공 	'13. 8~

소요예산

- 관광서비스 개선(기 확보) : 60,000천원(※ 한국방문의해 30천만원 포함)
 - 바가지요금 근절 홍보물제작, Safety-Zone 지정, 캠페인 등 관련 사업비
- 관광불편처리센터 및 관광보안관 운영비 추가확보 : 200백만원('13년)
 - 관광보안관(24명) 인건비는 일자리정책과 뉴딜일자리 예산 활용
 - ※ 명동 종합관광정보센터 설치·운영비(센터 행정요원 2명 등)는 별도확보 추진

- ※ 첨부 : 1. 민관협력 사업추진 MOU(안) - 참여기관별 월별 세부 과업표
 2. 분야별 제도개선 건의사항

2014년 관광안심도시 서울 선포를 위한
외래관광객 관광불편 해소 및 부당요금 근절
민 - 관 협력 사업추진 양해각서

서울특별시, 종로구, 중구, 용산구, 송파구, 서울특별시관광협회, 종로·청계천 관광특구협의회, 명동·남대문·북창동·다동·무교동 관광특구협의회, 동대문 패션타운 관광특구협의회, 이태원 관광특구협의회, 잠실 관광특구협의회, 서울지방경찰청, 한국방문의해위원회, 한국관광공사는 외래 관광객 관광불편 해소 및 부당요금 근절 민-관 협력활동을 공동추진하기 위해 업무제휴에 관한 양해각서를 체결하고, 이를 신의로써 성실히 이행하기로 합의한다.

제1조 【목적】 본 양해각서는 서울시와 관광활동 관련기관이 상호 협력하여 외래 관광객 관광불편 해소 및 부당요금 근절을 위한 민-관 기능별로 상호 협력체제 구축을 통한 사업 효과를 높이기 위함을 목적으로 한다.

제2조 【협력사업】 상기 각 기관 및 민간단체는 다음 각 호에 대하여 상호 협력한다.

1. 관광안심도시 서울 구현을 위하여 내·외국인 관광객이 안심하고 관광을 즐길 수 있도록 관광수용태세를 마련하는데 상호 최선을 다해 협력한다.
2. 관광서비스 개선을 통한 서울 관광의 질적 성장 기반 조성을 위해 노력한다.
3. 각 주체별로 관광객 불편사항 해소를 위해 주체별 역량을 집중 추진한다.

제3조 【기관별 역할】 상기 각 기관 및 민간단체는 협력사업의 효율적인 추진을 위하여 협약기관은 아래와 같이 업무를 분담하고, 사업을 실행한다.

1. 서울시·자치구

- 바가지요금 근절 및 관광불편처리 개선
- 관광불편처리센터 개관 및 관광보안관 운영
- 관광특구활성화 행 ■ 재정적 지원

2. 서울특별시 관광협회

- 외래관광객 바가지요금 피해보상 민간 기금조성 및 운용
- 관광불편처리센터 및 관광보안관 활동 관리

3. 5대 관광특구협의회

- 관광서비스 개선 공동규약 마련 시행
- 안심구역(Safety-Zone), 안심가게(Safety-shop) 지정, 명예보안관운영

4. 서울지방경찰청

- 관광특구 등 관광수요 인근 파출소 외국어가능 인력 배치 및 야간시간대 관광불편처리 협조

5. 한국방문의해위원회

- 환대의식 개선을 위한 상인 현장교육, 캠페인 및 홍보마케팅

6. 한국관광공사

- 1330 관광불편신고센터 관련 업무 상호 협조

제4조 【업무추진 실무협의체 구성 및 운영】 ① 상기 각 기관 및 민간단체는 협력사업의 효율적인 추진을 위하여 관련 실무협의를 운영할 수 있으며, 이 경우 각 기관 및 민간단체는 본 양해각서 체결 주관부서의 장이 실무협의 운영 주체가 된다.

② 본 협약의 구체적인 운영과 기타 동 협약에서 규정되지 않은 사항에 관하여는 상호 협의하여 결정한다.

제5조 【협약기간】 협약기간은 협약 체결일로부터 2014년 12월 31일까지로 하며, 필요시 상호 협의하여 조정할 수 있다.

<참여기관별 월별 세부 과업표>

6월 : 민관협력 사업 추진 실무회의 개최

- ▶서울시 : 바가지근절 및 관광서비스 개선 방안 각 기관별 역할, 향후 일정등 논의 회의개최
- ▶서울시 관광협회 : 관광서비스개선 및 바가지피해보상 실행방안 마련<방문의해 협조>
 - 관광서비스 개선 공동사업, 바가지요금 피해보상 기금조성 및 기금 운영규정 실행계획 수립
- ▶관광특구협의회 : 5대 관광특구
 - 관광특구별 바가지요금 근절 및 서비스개선 공동규약 마련

7월 : 관광서비스 개선 민관협력 MOU 서면체결(조인식은 9월)

- ▶서울시 서울관광협회 특구협의회 서울지방경찰청 한국방문의해위원회 한국관광공사 관광특구협의회 등
- 기관별 서면 MOU 체결 : 각 기관별 역할 및 세부계획 공유(실행력 확보)

8월~ : 관광불편처리센터 운영 준비 및 관광보안관 채용

- ▶서울시 관광협회 : 관광불편처리센터 운영준비 및 관광보안관 채용
 - 관광불편처리센터 운영방안 수립, 센터 행정요원 2명 및 관광보안관 24명 채용
- ▶관광특구협의회 : 명예관광보안관 추천(각 특구별 10~20명 내외)
 - 명예보안관 추천 및 관광안심지역 선포 및 안심가게 인증 추진

9월~ : **민관협력 MOU 조인식 및 관광불편처리센터 개관, 바가지 피해보상 제도 홍보**

- ▶서울시 : MOU 조인식, 명동 관광불편처리센터 개관 및 관광안심지역 선포
 - 기관별 대표 조인식 참석, 명예관광보안관 위촉 및 안심지역, 안심가게 인증
- ▶서울시관광협회 : 바가지요금 피해보상 제도 홍보 및 관광불편처리센터 운영

10월~ : 관광불편처리센터 운영 및 바가지요금 피해보상 추진

- ▶서울시 관광협회 : 바가지요금 피해보상 추진
 - 기금조성 및 바가지요금 피해 보상 지급 심의회 구성 운영 등

2014년~ : 관광안심도시 선언 서울시 신년사 발표

첨부자료2 분야별 제도개선 건의사항

1 바가지요금 부과행위 처벌강화 개정건의

구분	현행	그간 추진경과	건의사항	주관부처
1. 택시 바가지요금시 (외국인 대상에 한함)	- 과태료 20만원과 - 벌점10점 부과 - 운행정지 (1차 5일, 2차 10일, 3차 20일) - 자격정지 (1차10일, 2차 20일)	여객자동차운수사업법 제85조(면허취소 등) 개정건의('12.12) - 2차 적발시 취소 ⇒ 미반영	One-Strike 아웃제 도입 - 개인택시 · 1회 적발시 사업면허취소 - 일반택시 · 1회 적발시 위반차량 감차명령 · 운전자 : 운전자격취소	국토교통부
2. 콜밴 ① 바가지요금 관련 (외국인 대상에 한함)	개선명령 명할 수 있는 임의규정 -과징금 60만원 또는 영업정지 60일	1. 화물자동차운수사업법 시행규칙 개정건의('12.2) -1회적발: 영업정지 60일 -2회적발: 허가취소 2. 국토부 시행규칙개정(안) 입법예고 완료 - 여객 오인표시, 기기설치시 사업일부정지 10일(사업자), 과징금 10만원(운전자) ⇒ 국회계류중	One-Strike 아웃제 도입 (1회적발시 허가취소)	국토교통부
② 부당요금 환급요구 불응시	-과태료 50만원 부과	1. 화물자동차운수사업법 시행규칙 개정건의('12.2) -과태료 100만원 상향 2. 국토부 시행규칙개정(안) 입법예고 완료 - 과태료 50만원 현행유지 - 과징금 15만원(신설) ⇒ 미반영 및 실효성 미약	과태료 100만원으로 상향	
③ 상습위반자에 대한 형사처벌 강화	2년이하 징역, 2천만원이하 벌금	마타기 설치 등 콜밴 상습위반자에 대한 지속적인 '기획수사'를 통한 사기죄, 편취죄 적용필요 ⇒ 관심 및 실행실적 미약	자체 수사 강화 - 기존 여객자동차운수사업법 위반행위 처벌 외에 - 외국인에 대한 범죄행위로 사기죄, 편취죄 등 적용	경찰청
3. 쇼핑(상점) 가격표시제 확대시행 및 처벌기준	-매장면적 17㎡이상(재래시장제외) 가격표시 의무제 -(1차) 시정권고 (2차이상) 30~1,000만원 *지도위주	그간 개정건의는 없었음 * 시/자치구노력으로 신촌지역(12.6.1 시행) 남대문시장, 광장시장(12.7.1 시행) 등 확대시행중	1. 가격표시 의무제 확대 -외래관광객 방문이 많은 재래시장, 17㎡미만 상점대상 확대 2. 신고포상금제 도입 -단속력 한계 보완을 위해 시민참여기반 마련	산업통상지원부

2 바가지요금 부과행위에 대한 신고포상제 추진

구분	기준	그간 추진경과	건의사항	주관부처
택시 바가지요금 신고시	<ul style="list-style-type: none"> - 법상 포상금 근거 존재 - 조례상 대상행위 규정: 8개 무면허 개인택시, 법인택시 명의이용금지 위반, 시내버스 운송수입금 탈루 등 신고시 포상금지급 (20~1,000만원) ※ 바가지요금 신고포상금 없음 	서울시 여객자동차운수사업법 위반행위 신고포상금 지급조례 개정('12.4월) - 외국인 바가지요금 부과행위 신고시 포상금 50만원 지급 ※ 시행중	-	서울시
음식점 바가지요금 신고시	질병에 걸린 동물조리 판매, 인체에 유해한 식품판매, 식품등의 영업자 준수사항 위반 신고시 (5~1,000만원)	부정·불량식품및 건강기능식품등의 신고포상금 운영지침 개정건의 ('12.7월) -음식점 가격표시 및 준수 의무 위반 신고시 포상금 5만원 지급 ⇒ 미반영	신고포상금제 도입	보건복지부 (식약청)

※ 참고자료: 가격표시제 및 신고포상금제 제도현황

구분	가격표시제 유무	처벌규정 강도	신고포상금제 유무
1. 택시	○	약	○
2. 콜밴	×	약	×
3. 쇼핑/상점	○	적정	×
4. 음식점	○	적정	×