

2023. 12. 13.(수) 조간용

이 보도자료는 2023년 12월 12일 오전 11:15부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당 부서: 관광체육국 관광정책과

관광정책과장

조성호

02-2133-2805

관광정책팀장

이재화

02-2133-2807

사진 없음 사진 있음 쪽수: 4쪽

관련 누리집

<https://tiac.or.kr>

서울시, 덤핑관광 뿌리 뽑는다... '관광불법신고센터' 운영 시작

- 쇼핑 강요, 임의 일정 변경, 무자격 가이드 고용 등 관광 불법행위 신고센터 운영
- 신고 접수된 사안에 대해 집중 조사 및 단속... 해당 법령에 따라 처분조치
- 내년부터 '관광옴부즈만제도' 도입... 불공정행위 감시 및 분쟁 조정 기능까지 확대
- 서울관광 품질 높이기 위해 불법 관행 근절과 건전한 관광시장 질서 확립 노력

- 서울시가 관광업계 불법행위 신고창구인 「관광불법신고센터」를 새롭게 개설하고, 본격 덤핑관광 근절에 나선다.
 - 덤핑관광은 정상가격 이하의 관광상품으로 관광객을 유치하여 입장료 없는 장소, 쇼핑센터 위주로만 짜여진 투어 일정을 진행한 후 쇼핑센터로부터 받는 수수료 등으로 손실을 충당한다.
 - 시는 이러한 덤핑관광이 서울관광의 이미지를 실추시키고 관광 만족도를 저하시키는 주 요인으로 보고, 이에 대해 선제적으로 대응해 나간다는 계획이다.
- 서울시는 신고 시스템 구축을 통해 관광시장 질서에 대한 관리·감독을 강화한다. 또한, 쇼핑 강요, 투어 일정 임의 변경, 무등록여행업 운영 등 인바운드 여행 과정에서 발생한 각종 불법행위를 신고·접수 받아 집중 조사하고 단속해 서울 관광상품의 품질을 개선해나간다는 방침이다.

- 서울 여행 중 관광 관련 불법행위로 인해 피해를 입거나 위법 사례를 목격한 시민과 관광객은 관광불법신고센터(☎1800-9008) 또는 홈페이지(<https://tiac.or.kr>)를 통해 누구나 신고할 수 있다.
- 신고자는 사실관계 확인을 위해 여행계약서, 일정표, 사진 등 관련 입증자료를 반드시 첨부하여야 한다. 또한, 사실에 입각한 내용을 제공해야 하며 음해, 모략, 허위사실 제공 시에는 불이익을 받을 수 있으며, 신고자 신상 보호를 위해 개인정보와 신고내용은 철저히 비밀 보장된다.
- 신고대상은 형법, 관광진흥법 등 관련 법을 위반한 관광업계 불법행위이며, 시는 신고 접수된 사안을 집중 조사해 해당 법령에 따라 적절한 조치를 취하게 된다.
- 주요 신고 내용은 관광객 대상 쇼핑강요, 여행일정 임의변경, 무등록 여행업 운영, 무자격가이드 고용 등의 위법행위이다.

<주요 불법행위 유형별 처분 조치>

- ▶ 투어일정 임의변경 등 관광객 기망행위 → 수사기관 이관(형법 제347조 등)
- ▶ 무등록여행업 운영 → 수사기관 이관(관광진흥법 제82조)
- ▶ 드라이빙가이드(무면허여객자동차운송) → 수사기관 이관(여객자동차법 제90조)
- ▶ 가이드 개인정보 도용 → 수사기관 이관(개인정보보호법 제71조)
- ▶ 무자격가이드 고용 → 과태료(가이드), 등록취소(여행업체) 등(관광진흥법 제35조 등)
- ▶ 가이드 고용·산재 보험 미가입 → 근로복지공단 신고 안내(고용산재보험료징수법 제50조 등)
- ▶ 가이드 표준약관 위반 등 전담여행사 지침 위반 → 문체부 이관(전담여행사 시행지침 제11조)
- ▶ 비위생 음식 제공 등 식품위생법 미준수 → 영업정지, 과태료 등(식품위생법 제75조 등)
- ▶ 송객수수료에 대한 세금 미신고 등 탈세행위 → 국세청 탈세 제보(국세기본법 제84조의2)

- 아울러 시는 내년부터 ‘관광옴부즈만 제도’를 도입하여 관광 불법행위는 물론, 관광업계 불공정행위를 감시하고 당사자 간 분쟁을 조정·중재하는 기능까지 확대 발전시켜나갈 계획이다.
 - 관광옴부즈만은 자체 모니터링 및 신고를 통해 접수된 사안에 대해 전문위원회(학계, 업계, 변호사 등 전문가 10명내외 구성)에 상정
 - 전문위원회 심의를 통해 ① 위법 사항에 대해서는 해당 기관에 처분 요청, ② 갈등 상황은 당사자 간 조정·중재, ③ 부당 행위에 대해서는 자정 권고, 언론제보 등의 조치를 취한다.

- 한편 서울시는 외국인 단체관광객이 많이 찾는 관광지 일대에서 불법 가이드, 불법숙박업소 등 불법관광 행위를 점검하였다.
 - (불법가이드 단속) 주요 관광지에서 자치구, 관광경찰 등과 합동 단속을 추진하여 가이드 40여 명의 자격증 소지여부를 확인하고 무자격가이드 4명을 적발하였다.
 - (불법숙박업소 점검) 관광경찰대 및 관계부처(복지부·문체부) 등과 합동단속을 실시하여 무등록 불법영업 등에 대해 539건 형사 고발 등 조치하였다.
 - (관광특구 가격표시 점검) 과다요금 등 불공정 상행위를 근절하고 건전 상거래질서 확립을 위해 관광특구 소관 6개 자치구(종로, 중구, 용산, 마포, 강남, 송파)에서 거리가게 및 점포 내 가격표시제 준수 여부에 대해 확인 및 미준수 업체에 대해 계도 조치하였다.
 - (관광식당 위생점검) 단체관광객이 이용하는 관광식당에 대해 불시 방문, 위생상태 점검을 실시해 식품위생법 위반업체 1개소를 적발, 과태료 처분하였다.

- 또한 지난 11월에는 주한중국대사관과 공동으로 한·중 공동 심포지엄

을 개최하여 덤핑관광의 폐해와 대응방안을 함께 논의하고 양국의 건전시장 질서 확립을 위한 공동선언문도 채택했다.

- 한·중 양국은 관광시장 질서를 왜곡하는 초저가 관광상품이 유통되지 않도록 모니터링하고 그 결과를 공유하며 협력적 관리 감독 체계 구축할 것을 협의하였다.

- 김영환 서울시 관광체육국장은 “덤핑관광은 서울관광의 이미지를 훼손하고 관광객의 만족도를 저하시켜, 어렵게 회복세에 든 관광산업에도 부정적 영향을 미칠 것”이라며 “불법 관행을 근절하고, 건전한 관광질서를 확립해 서울관광의 품격을 높여나가 3천만 관광시대의 초석을 마련하겠다”고 말했다.