

2024. 3. 4.(월) 조간용

이 보도자료는 2024년 3월 3일 오전 11:15부터 보도할 수 있습니다.



## 보도자료

담당 부서: 관광체육국 관광정책과

관광정책과장

이창현

02-2133-2805

관광정책팀장

이재화

02-2133-2807

사진 없음  사진 있음  쪽수: 5쪽

관련 누리집

<http://tiac.or.kr>

### 쇼핑만 계속... '관광서울' 이미지 해치는 덤핑관광 한국입국 막는다

- 中 온라인 플랫폼서 판매 중인 서울여행상품 3,097개 중 85개(2.7%) 덤핑의심
- 문체부·중국대사관 등 유관기관과 명단 공유, 덤핑관광상품 국내 유통 원천 차단
- 관광 불법·부당행위 상시 감시 '관광음부즈만' 가동, 무자격 가이드 활동 엄격 단속
- 시, “덤핑관광은 어렵게 회복세 접어든 서울관광 이미지 실추, 불법관행근절 총력”

- 서울관광 이미지는 물론 도시의 품격까지 실추시키는 ‘덤핑관광’ 상품이 한국에 아예 발을 붙이지 못하도록 서울시가 선제적 조치에 나선다.
- 우선, 정부와 협조해 덤핑관광상품의 유통 자체를 막고 해당 국가의 대사관에도 실태를 알려 제재조치를 요구한다. 아울러 관광음부즈만 제도를 도입해 관광현장에서 발생하는 불법·부당행위도 적극적으로 모니터링하고 단속한다.

<한국행 덤핑관광상품 실태조사후 사전·사후조치, 3·3·7·7 서울관광시대'를 조기 실현>

- 서울시는 인터넷상에서 유통되는 한국행 덤핑관광 상품에 대한 실태조사를 실시하고 체계적인 사전·사후조치를 통해 관광산업 바로 세우기에 나선다고 밝혔다. 덤핑관광과 불법행위 근절로 서울관광의 이미지를 높이고 '3·3·7·7 서울관광시대'를 조기 실현하겠다는 의지다.
  - '3·3·7·7관광시대'는 ▲외국인 관광객 3000만명 ▲1인당 지출액 300만원 ▲체류기간 7일 ▲재방문율 70%를 달성하겠다는 서울관광 미래비전이다.
  
- 그간 서울 관광의 이미지를 실추시키는 고질적인 문제로 지적된 '덤핑관광상품'은 여행사가 정상가격 이하로 관광객을 유치한 후 쇼핑센터 방문 위주로 일정을 진행해 쇼핑 수수료 등으로 여행사의 손실을 충당하는 저가·저품질의 상품이다.
  - 그동안 서울시는 시·구 합동으로 ▲불법가이드 단속('23.10월) ▲불법숙박업소 단속('23.9월~10월) ▲저품질 상품의 유통 방지를 위한 한-중 공동협력 결의('23.11월) ▲관광불법신고센터 운영('23.12월~) 등 덤핑관광상품 근절 및 건전한 관광시장 확립을 위해 노력해왔다.
  
- 현재 서울 방문 외래관광객은 코로나 이전('19년) 대비 65.4% 수준으로 덤핑관광이 다소 잠잠한 상태나 완전한 회복세를 보일 경우 재발 및 급격한 확산 가능성이 있어 서울 관광의 이미지를 지키기 위해 선제적인 대응이 필요하다고 시는 덧붙였다.
  - ※ 서울 방문 외래관광객 회복률 65.4%('19년 1,390만명 → '23년 909만명)

<中 온라인 플랫폼서 판매 중인 서울여행상품 3,097개 중 85개(2.7%) 덤핑의심>

- 덤핑관광상품은 다양한 국가에서 국내로 유통되고 있으나, 이번에는 관광객 비중이 상대적으로 높은 중국 發 여행상품을 대상으로 실태조사를 실시하였으며, 향후 다른 국가 상품까지 확대해나갈 계획이다.
  
- 서울시는 중국 4대 온라인플랫폼(OTA)에서 판매 중인 서울여행상품 3,097개 중 낮은 가격순으로 100개를 선별 조사한 결과, 85개가 덤핑관광상품으로 의심됐다고 밝혔다.
  - 다만 85개 가운데 80%에 해당하는 68개는 예약자가 없거나 5명 미만인 상태로 전반적으로 판매가 저조한 실정이었다.
  
- 덤핑관광상품 선별기준은 일정에 쇼핑이 포함되어 있고, 판매가격이 항공료와 지상비(현지 체류경비)를 합한 금액보다 낮은 상품으로 규정했다. 조사는 ▲체류기간 ▲쇼핑횟수(쇼핑일정) ▲상품원가 등에 대한 심층 분석을 진행했고 전문가그룹 인터뷰도 병행해 분석의 정확성과 타당성을 높였다. (조사기간: '24.2.1.~2.22.)
  - 다만 이번 분석에서는 온라인 플랫폼사의 개별 협상력에 따른 가격 할인이거나 온라인 플랫폼 수수료 등은 고려되지 않았다.
  
- 덤핑이 의심되는 85개 중 45개(52.9%) 상품은 4박 5일 일정 중 쇼핑센터 방문이 6~8회에 이르는 것으로 확인됐다. 비용 절감을 위해 무자격 가이드를 고용하거나 임금 대신 쇼핑수수료(매출의 최대 50%)를 가이드 인센티브로 제공하는 경우가 많아 여행 일정 내내 쇼핑센터 방문이 빈번하게 포함된 것이 주요 원인이었다.

- 방문하는 쇼핑센터는 주로 시내면세점과 외국인관광기념품점 등이었는데 특히 외국인 관광기념품점에서 주로 구매하는 건강기능식품의 경우 비싼 가격으로 관광객의 불만이 많다고 업계 전문가들은 전했다.
- 최근에는 SNS를 통해 여행상품을 판매하고 연계된 국내 여행사나 관광통역안내사 없이 자체적으로 투어를 진행하는 불법행위까지 새롭게 등장함에 따라 시는 외국인 관광객의 방문이 많은 명동, 여의도 등의 지역을 중심으로 무자격 가이드 활동도 집중 단속할 계획이라고 밝혔다.
- 시는 건전한 관광 질서 확립을 위해 '23년 12월부터 관광불법신고센터를 운영하고 있으며 현재까지 접수된 총 3건의 신고 모두 무자격 가이드, 무등록 여행업에 관련된 것으로 수사의뢰 등 조치를 취한 바 있다.

**< 관광불법신고센터 신고사례 및 조치 >**

- ▶ 홍대입구역, 명동 신세계백화점 인근에서 무자격 가이드 1일 투어(신고일자 : 1.2)  
→ 무자격 가이드 2명 적발 및 소속 여행사 대상으로 시정명령 사전통지서 발송(중구 / 1.29.)
- ▶ SNS를 통해 한국여행상품을 판매하고 관광통역안내사 자격 없이 투어 진행(신고일자 : 1.22. / 2.10.)  
→ 무등록 여행업으로서 서울경찰청에 수사 의뢰(1.30. / 2.19.)

**<문화체육관광부·중국대사관 등 유관기관과 명단 공유, 덤핑관광상품 국내 유통 원천 차단>**

- 이와 관련해 서울시는 덤핑관광을 포함해 관광질서를 저해하는 각종 불공정 행위에 대해 체계적이고 엄격한 사전·사후 조치를 통해 서울 관광 품질관리에 총력을 기울인다는 방침이다.
- 먼저 사전 조치로 이번 실태조사 결과를 문화체육관광부와 중국대사관에 공유해 덤핑관광상품들의 국내 유통을 최대한 막는다.
- 단체관광객 유치 전담여행사들이 이번에 적발된 덤핑관광상품을 유통시키지 못하도록 전담여행사 관리·감독부처인 문화체육관광부에 협조를 요청

했고, 중국대사관에도 판매실태를 알려 중국 여유법에 따른 제재 조치를 촉구할 예정이다.

※ 「중국 여유법」 제35조, 제98조 관련 : 여행사는 비합리적인 저가로 관광활동을 조직하여 관광객을 속여서는 아니되며 이를 위반하는 경우 영업정지 및 30만 위안 이하의 벌금에 처한다.

- 사후 조치로는 ‘관광불법신고센터’를 확대 개편한 ‘관광 옴부즈만제도’를 통해 덤핑관광상품은 물론 관광 현장에서 발생하는 각종 불법·부당행위를 조사하고 단속할 계획이다. 그간 신고 사안을 중심으로 처리했다면 이제부터는 관광옴부즈만이 사전 모니터링은 물론 조정·중재역할까지 맡아 적극적으로 대응하는 것이 특징이다.
- 올해 처음 도입하는 ‘관광옴부즈만 제도’는 관광업계 불공정행위를 감시하고 당사자 간 분쟁을 조정·중재하는 것으로 학계와 관광업계, 변호사 등 전문가 10명 내외로 구성된 전문위원회가 신고된 사안을 심의하는 방식으로 운영된다.
- 심의를 거친 사안 중 위법 행위는 소관 기관에 처분을 의뢰하고, 부당행위는 자정 권고, 갈등 상황은 당사자 간 조정·중재 등의 조치를 취한다.
- 김영환 서울시 관광체육국장은 “덤핑 관광상품 등 관광 질서를 훼손하는 행위들은 외래관광객의 만족도를 낮추고 어렵게 회복세에 접어든 서울관광의 매력을 훼손할 수 있기에 철저한 대비가 필요하다”며, “관광업계와 유관기관이 협력해 불법 관행을 근절하고 공정한 관광 생태계가 자리잡을 수 있도록 총력을 다할 것”이라고 말했다.