한국소비자원
소비에 가치를! 시장에 신뢰를!

보 도 자 료

보도 일시	2026. 3. 24.(화) 12:00 <3. 25.(수) 조간>	배포일	2026. 3. 23.(월)
담당 부서	시장조사국 전자상거래팀	담당자	이도경 팀장(043-880-5711) 백현정 과장(043-880-5713)

[거래 실태조사 결과]

해외 현지 투어, 출발 직전 취소·환불 불가 등 소비자피해 우려

해외 자유여행 수요 증가로 온라인 여행사(OTA)*를 통한 해외 현지 투어 및 교통상품 이용이 늘면서 관련 소비자 분쟁도 증가하고 있다.

* 온라인 여행사(Online Travel Agency)의 약자로 여행상품을 중개 및 판매하는 온라인 플랫폼

한국소비자원(원장 윤수현)이 해외 현지 투어 및 교통상품을 제공하는 OTA 플랫폼 6개사*(200개 상품**)를 조사한 결과, 가격 표시 방식과 취소·환불 규정이 미흡해 개선이 필요한 것으로 나타났다.

* 최근 3년여간 피해사례 신청 건수 상위 및 이용자 수가 많은 해외 현지 투어 및 교통상품 제공 OTA

** 해외도시별 추천 및 베스트셀러 제품 순으로 검색 시 상위 제품(투어 및 교통상품 각 100개)

□ 해외 현지 투어 및 교통상품, '계약불이행' 피해가 가장 많아

최근 3년여간('22년~'25년 8월) 한국소비자원에 접수된 OTA 6개사의 해외 현지 투어 및 교통상품 관련 피해구제 신청 건수*는 총 246건으로 매년 증가세를 보였다.

* ('22년) 17건 → ('23년) 62건→ ('24년) 93건 → ('25년 8월) 74건

피해유형을 분석한 결과, '계약불이행' 관련이 28.0%(69건)로 가장 많았으며, 대부분 사전에 안내한 현지 투어 일정과 다르게 제공된 경우였다.

다음으로 예약자 명단 누락, 최소 출발 인원 미달을 이유로 투어 직전 이용 불가를 통보하는 등 '계약해제' 관련이 26.4%(65건)였다. 구매 직후 취소를 요청했으나 사업자가 환급을 거부하는 경우 등 '청약철회' 관련이 25.6%(63건) 순으로 나타났다.

□ 모객 미달로 투어 취소 시, 출발일 1~3일 전 임박해서 통보하거나 통보 기준 부재

「국외여행 표준약관」에 따르면 여행사는 최소 출발 인원 미충족으로 여행계약을 해제하는 경우 출발일 7일 전까지 여행자에게 통지해야 한다.

하지만 조사대상 투어 상품 100개 중 최소 출발 인원을 사전에 안내한 상품은 22.0%(22개)로 확인됐다. 22개 상품 중 대부분(72.7%, 16개)이 최소 출발 인원 미달로 투어가 취소될 경우, 출발일 1~3일 전에 임박하여 안내거나 통지 기준이 없어 개선이 필요했다.

□ 첫 화면에 총금액 숨기거나 어린이 요금을 대표 가격으로 노출

「전자상거래법」에 따르면 사이버몰은 상품 가격을 표시할 때 소비자가 필수로 지급해야 하는 총금액을 첫 화면에 표시해야 한다. 조사 결과 20.5%(41개)에서 어린이 요금을 대표 가격으로 노출*하거나 옵션 상품의 가격을 대표 상품의 가격인 것처럼 표시하는 등 기만적 표시·광고 사례가 나타났다.

이외에도 조사대상 6개사의 상품 200개 중 2.5%(5개)에서 첫 화면에 총금액이 아닌 수수료 부과 전 가격을 표시하는 다크패턴(눈속임) 사례가 확인됐다.

* 와그, 케이케이데이는 첫 화면에 어린이 요금 대신 성인 금액으로 표기를 개선하였으며, 마이리얼트립, 클룩은 대표가격 하단에 '성인 기준 최소 가격 OO원' 및 '별도 수수료 부과' 안내 문구를 추가함.

<가격 표시 미흡 주요 사례>

수수료 부과 전 가격		어린이 가격	
			

□ 천재지변 등 불가항력 이유로 이용 불가 시 관련 취소·환불 규정 미비

「국외여행 표준약관」에 따르면 천재지변 등 불가항력적 사유로 여행을 할 수 없는 경우 쌍방 합의 하에 손해배상액 없이 계약을 해제할 수 있는데, 조사대상 6개사 중 50.0%(3개)는 천재지변 등 불가항력 상황에 대비한 별도 기준이 없었다.

한국소비자원은 이번 조사 결과를 바탕으로 조사대상 OTA 사업자에게 ▲최소 출발 인원 부족으로 투어 취소 시 여행일 7일 전까지 소비자에게 통지할 것, ▲상품 페이지 첫 화면에 총금액을 명확히 표시할 것, ▲천재지변 등 불가항력 상황에 대비한 취소·환불 기준을 마련할 것을 요청했다.

아울러 소비자에게는 ▲최소 출발 인원 조건이 있는 투어 상품은 인원 부족 따른 취소 통지 기간·환불 규정 등을 파악할 것, ▲최종 결제금액을 꼼꼼히 확인할 것, ▲환불 불가 상품은 신중히 구입할 것을 당부했다.

붙임 1. '해외 현지 투어 및 교통상품 OTA 실태조사' 개요
2. '해외 현지 투어 및 교통상품 OTA 실태조사' 결과
3. 소비자 주의사항
4. 주요 소비자 피해사례
5. 관련 법률 및 기준

대한민국 정책브리핑
소비생활 중 불만·피해가 발생했거나 궁금한 점이 있을 때,
1372소비자상담센터(국번없이 1372, 발신자 부담)에 상담 신청하세요.
OPEN 출처표시
공공누리 공공저작물 자유이용허락

붙임 1 '해외 현지 투어 및 교통상품 OTA 실태조사' 개요

1 조사 목적

□ 해외 자유여행 수요 증가로 OTA를 통한 개별 여행상품 구매가 늘고 관련 분쟁이 증가함에 따라 소비자 보호 대책 마련을 위해 조사 추진

2 조사 대상

□ 해외 현지 투어 및 교통상품 OTA 6개사*의 상품 페이지 200개**

* 최근 3년여간('22년~'25년 8월) 피해사례 신청 건수 상위 및 이용자 수가 많은 OTA
- 놀인터파크투어, 마이리얼트립, 와그, 케이케이데이, 클룩, 트리플

** 해외도시별 추천 및 베스트셀러 제품 순으로 검색 시 상위 제품(투어 및 교통상품 각 100개)

3 조사 내용 및 방법

<조사내용 및 방법>

조사내용	조사방법
• 최근 3년여간('22.~'25.8.) 한국소비자원에 접수된 해외 현지 투어 및 교통상품 OTA 관련 소비자 피해사례 분석 - (분석대상) 피해사례 접수 건이 많은 해외 현지 투어 및 교통상품 OTA 6개사	사례조사
• 해외 현지 투어 및 교통상품 OTA 운영실태 조사 - OTA별 약관 및 사업자 정보제공 실태 - 홈페이지 가격 및 상품정보 표시 실태 - 해외 현지 투어 및 교통상품 운영실태	실태조사

4 조사 기간

□ 2025. 10. ~ 2025. 12. (약 2개월)

붙임 2 '해외 현지 투어 및 교통상품 OTA 실태조사' 결과

1 소비자피해 사례 분석 결과

□ **(접수 건수)** 최근 3년여간('22년~'25년 8월) 해외 현지 투어 및 교통상품 OTA 6개사의 '일일 투어·액티비티 및 현지 교통상품' 관련 피해사례 건수는 총 246건이며 매년 증가하는 추세

<연도별 접수 현황>

(단위: 건, %)

구분	2022년	2023년	2024년		2025년(~8월)	합계
				2024년(~8월)		
건수 (증감률)	17 (-)	62 (264.7)	93 (50.0)	62 (-)	74 (19.4)	246 (-)

□ **(피해유형)** '계약불이행'이 28.0%(69건)로 가장 많았으며, '계약해제·해지/위약금'이 26.4%(65건), '청약철회' 25.6%(63건) 등의 순으로 나타남.

○ '계약불이행'에는 사전에 안내한 여행 일정과 다르게 일부 액티비티가 이행되지 않거나 현지에서 사용 불가한 교통권의 환급 요구 등이 있음.

○ '계약해제·해지/위약금 불만'에는 예약자 명단 누락, 최소 출발 인원 부족 등을 이유로 투어 당일 여행이 불가함을 통보받은 여행상품에 대한 배상 요구 등이 있음.

<피해유형별 접수 현황>

(단위: 건, %)

구분	계약불이행 (불완전이행)	계약해제·해지 /위약금	청약철회	표시광고	부당행위	기타*	합계
건수 (비율)	69 (28.0)	65 (26.4)	63 (25.6)	24 (10.0)	11 (4.0)	14 (6.0)	246 (100.0)

* 기타: 안전, 품질, 약관 등

□ **(품목)** 투어 관련이 50.8%(125건) 및 교통 관련이 49.2%(121건)로 비슷한 수준이며, '일일 투어' 건이 43.1%(106건)로 가장 많았음.

<품목별 접수 현황>

(단위: 건, %)

구분	투어			교통					합계
	일일 투어	액티비티	크루즈·유람선	열차	교통패스	버스	전철	기타*	
건수 (비율)	106 (43.1)	12 (4.9)	7 (2.8)	44 (17.9)	31 (12.6)	18 (7.3)	10 (4.1)	18 (7.3)	246 (100.0)

* 기타: 픽업서비스, 페리

2 사업자 실태조사 결과

가. 홈페이지 가격 및 상품정보 표시 실태

□ **(가격 표시 미흡)** 조사대상 200개 상품 중 2.5%(5개)는 상품 페이지 첫 화면에 수수료 부과 전 가격을 표시하여 총금액 중 일부만을 표시한 다크패턴(눈속임) 확인

* 사이버몰에서는 재화 가격을 알리는 첫 화면에 필수로 지급해야 하는 총금액을 표시하도록 규정(전자상거래법 제21조의2 제1항)

○ 이외에도 20.5%(41개)는 어린이 금액을 대표가격으로 노출하거나, 옵션 상품 가격을 대표 상품의 가격인 것처럼 표기하는 등 기만적 표시·광고 사례 확인

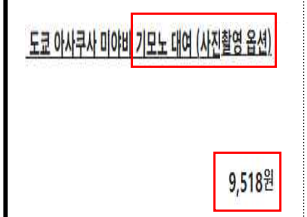
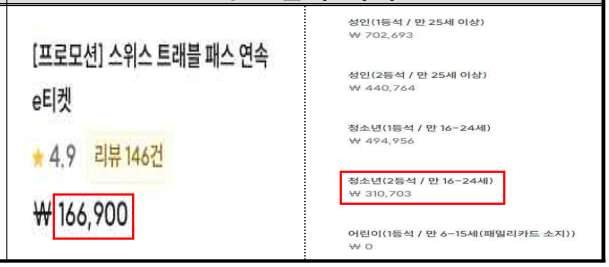
<가격 표시 미흡 상품 현황>

(단위: 개, %)

구분	어린이 가격	수수료 부과 전	옵션 상품 가격	확인 불가 금액	기타*	합계
개수 (비율)	30 (65.2)	5 (10.9)	5 (10.9)	3 (6.5)	3 (6.5)	46 (100.0)

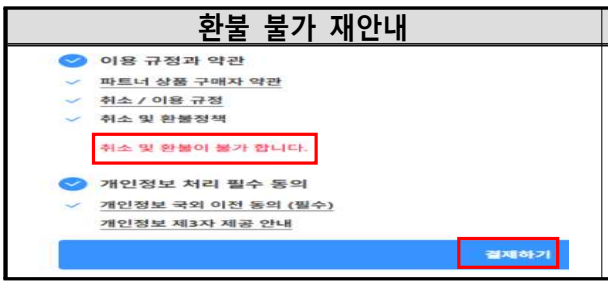
* 기타: 구입 필수인 성인 수량 제외한 어린이 1명 가격, 시니어 가격

<기만적 가격 표시·광고 사례>

옵션 상품 가격	확인 불가 가격
	

□ **(결제 직전 '환불 불가' 등 취소 규정 안내)** 조사대상 6개사 중 50.0%(3개)는 결제 직전 환불 불가 규정을 재안내하고 있으며, 나머지 3개사는 환불 불가 조항에 대해 결제 직전 단계에서 별도의 추가 안내 없이 결제 진행

<결제 직전 '환불 불가' 재안내 및 미안내>

환불 불가 재안내	환불 불가 미안내
	

※ 클룩, 케이케이데이는 환불 불가 상품에 대해 결제 직전 재안내 등의 개선조치를 하였음을 회신함.

나. OTA별 약관 실태

□ **(취소·환급 약관)** 조사대상 6개사 중 50.0%(3개)는 천재지변 등 불가항력적 이유 발생 시 계약을 해제할 수 있다는 약관 부재

* 천재지변 등 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우 여행이 부득이하다고 쌍방이 합의하면 여행계약을 해제할 수 있음(국외여행 표준약관 제12조 제1항, 제16조 제2항).

<불가항력적 이유 발생 시 취소·환급 약관>

불가항력적 이유 발생 시 환급 가능	제 21 조 (상품 등의 취소 및 환불의 특칙) 천재지변등 불가항력인 사유로 인한 환불 및 취소는 가능하며 그 외의 경우, 개개의 상품 별도로 처리한다.

다. 해외 현지 투어 및 교통상품 운영실태

□ **(최소 출발 인원 미충족 시 통지 기준)** 조사대상 투어 상품에서 사전에 최소 출발 인원을 안내한 상품 22개 중 72.7%(16개)에서 인원 미충족에 따른 계약해제를 여행일 1~3일 전 임박해서 안내하거나 통지 기준이 부재

* 여행사는 최저 행사 인원 미충족으로 계약을 해제하는 경우 여행 7일 전까지 여행자에게 통지해야 함(국외여행 표준약관 제17조).

<최소 출발 인원 미충족 시 통지 기준 미흡 및 부재>

여행일 1~3일 전 임박해서 안내	조인투어로 진행되며 최소 출발 인원 성인 기준 6인 이상 시 진행 가능합니다. 모객 부족으로 투어가 취소 될 경우, 투어일로부터 1-3일 전 안내가 나가오니 반드시 확인해주세요.
통지 기준 부재	-최소 모객인원(10명) 미만 모객 시 투어가 취소될 수 있습니다. . 확정후에도 모객 미충족&버스문제로 인해 변경 또는 취소가 될 수 있는 점 양해부탁드립니다.

※ 마이리얼트립, 와그, 케이케이데이는 '출발일 3일 전' 최소 출발 인원 미충족 시 소비자에게 안내하겠음을 회신함.

붙임 3 소비자 주의사항

계약 체결 전

□ **상품 페이지 내 최종 결제 금액 취소 규정 등 주요 거래정보를 꼼꼼히 살펴본다.**

o 상품 페이지 첫 화면에 어린이 금액, 수수료 부과 전 금액, 선택옵션 상품가격 등을 표기하여 최종 결제 금액과 다를 수 있음에 유의한다.

o 상품의 취소 규정은 중요한 정보이므로 영어로 표기되어 있거나, 잘 보이지 않는 곳에 있더라도 자세히 확인한다.

□ **공식 홈페이지, 여러 OTA 등 다양한 구입처에서 상품을 비교한다.**

o 동일 상품일지라도 공식 홈페이지, OTA별로 취소 규정 등 상품정보가 다를 수 있으므로, 여러 구매처에서 상품 비교 후 적합한 상품을 구입한다.

□ **'환불 불가', '취소 수수료 부과' 등의 상품은 신중하게 구입한다.**

o 구입 직후 취소 요청하더라도 '환불 불가', '취소 수수료 부과' 등의 상품은 전액 환급이 불가하거나 수수료가 부과될 수 있으므로 유의한다.

□ **투어 상품 중 최소 출발 인원을 사전에 공지한 경우 관련 정보를 확인한다.**

o 투어 상품(일일 투어, 액티비티 등) 중 최소 출발 인원이 있는 상품은 인원 부족으로 여행이 취소될 수 있으므로 취소 통지 기간 및 환급 규정 등을 파악한다.

계약 체결 후

□ **현지에서 직접 사용해야 하는 교통상품은 여행 전 미리 사용 방법을 확인한다.**

o 교통 상품(교통패스, 열차, 버스표 등)은 사용 전 사용 정보(교환처, 활성화 방법, 문의처 등)를 미리 확인하여 현지에서 사용 시 문제가 발생하지 않도록 대비한다.

□ **여행상품 이용 중 문제 발생 즉시 판매처에 문의한다.**

o 투어 및 교통상품 이용 중 문제 발생 즉시(투어 일정 누락, 변경, 열차 운행 불가, 천재지변 등) 관련 증빙서류와 함께 판매처에 문의한다.

o 귀국 후 문제 제기 시 판매처의 확인 불가로 적절한 보상 여부 확인이 어려울 수 있다.

※ 자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372(발신자부담), www.ccn.go.kr)'를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

붙임 4 주요 소비자피해 사례

[사례 1] 출발 33시간 전 최소 출발 인원 부족으로 계약 해제된 투어 상품에 대한 배상 요구

A씨는 2025. 4. 7. OTA를 통해 같은 해 4. 14. 아이비리그&보스턴 일일 투어 상품을 구입함. 소비자는 투어 시작 33시간 전 최소 출발 인원 미충족을 이유로 계약해제를 통보받아 손해배상을 요구하였으나, 판매자는 예약 확정된 상품이 아니었다며 이를 거부함. 이에 소비자는 국외여행 표준약관에 따라 여행 요금의 30% 배상을 요구함.

[사례 2] 안내된 여행 일정표와 다르게 이행된 투어 상품에 대한 부분 환급 요구

B씨는 2024. 4월경 OTA를 통해 바르셀로나 일일 투어 상품을 구입함. 투어 당일 사전에 안내된 투어 일정과 다르게 가이드가 박물관 입장 직후 투어를 종료하였고, 이는 사전에 고지된 종료 시간보다 2시간 이른 시간이었음. 이에 소비자는 계약 내용대로 이행하지 않은 여행 대금의 부분 환급 및 상품 안내 개선을 요구함.

[사례 3] 잘못 안내된 취소정책에 따른 투어 이용비 일부 환급 요구

C씨는 2025. 7월경 OTA를 통해 같은 해 7. 24. 일본 버스 투어 상품(3인, 182,760원)을 구입함. 소비자는 판매자의 취소정책에서 '2025. 7. 21. 오후 5시까지 취소 요청 시, 67,689원 공제 후 환급'을 확인하였고 같은 해 7. 21. 16:32 취소를 요청함. 이에, 판매자는 총금액에서 67,689원 공제가 아닌 할인 전 인당 투어비인 67,689원이 공제된다는 의미로 전액 환급이 불가함을 안내하였고, 소비자는 일부 환급을 요구함.

[사례 4] 구입 4분 후 예약 취소 요청한 페리 이용권 전액 환급 요구

D씨는 2024. 12월경 OTA를 통해 페리 이용권 2매를 45,900원에 구입함. 구입 4분 후 예약 취소 요청을 하였으나, 판매자는 규정을 이유로 취소 수수료 11,150원이 부과됨을 안내하였고 신청인은 수수료 부과는 부당하다며 전액 환급을 요구함.

[사례 5] 오인 가능성이 있는 유의 문구에 따른 열차 이용권 대금 환급 요구

E씨는 2025. 3. 28. OTA를 통해 열차 이용권을 구입함. 구입 당일 예약 취소를 요청하였으나 환급 불가 안내를 받음. 소비자는 상품 페이지 내 'QR코드 사용해 실물 티켓으로 교환 후 환불 불가하니 유의 바람.'의 문구를 통해 실물 티켓 교환 전 환급 가능하다고 오인할만한 소지가 있는 문구의 개선 요청 및 대금 환급을 요구함.

붙임 5 관련 법률 및 기준

1 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

□ **(통신판매중개자)** 통신판매중개란 사이버몰의 이용을 허락하거나 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 거래당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위를 말함(제2조 제4호).

□ **(금지행위)** 통신판매업자는 사이버몰(웹사이트, 모바일앱)을 통하여 소비자에게 재화 등의 가격을 알리는 표시·광고의 첫 화면에서 소비자가 필수로 지급하여야 하는 총금액 중 일부 금액만을 표시·광고하는 방법으로 소비자를 유인하거나 거래하는 행위를 해서는 안 됨(제21조의2 제1항).

2 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」

□ **(부당한 표시·광고 행위 금지)** 사업자는 소비자를 속이거나 소비자가 잘못 알게 할 우려가 있는 거짓·과장의 표시·광고를 해서는 안 됨(제3조 제1항).

3 「국외여행 표준약관」

□ **(여행 출발 전 계약해제)** 여행사 또는 여행자는 여행출발 전 여행자의 요청 또는 현지 사정에 의하여 여행이 부득이하다고 쌍방이 합의하고 천재지변 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우 계약을 해제할 수 있음(제12조 제1항, 제16조 제2항).

□ **(최저행사인원 미충족 시 계약해제)** 여행사는 최저행사인원이 충족되지 아니하여 여행계약을 해제하는 경우 여행 출발일 7일 전까지 여행자에게 통지하여야 하며, 여행사가 여행참가자 수 미달로 전항의 기일내 통지를 하지 않고 계약을 해제하는 경우 계약금 환급 외에 다음의 금액을 배상해야 함(제17조).

- 여행출발 1일 전까지 통지 시: 여행 요금의 30%, 여행 출발 당일 통지 시: 여행 요금의 50%