

## 31. 여행업(2개 업종)

국내여행 (1-4)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 여행취소로 인한 피해 - 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 <당일여행인 경우> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 여행개시 3일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 2일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지 통보 시</li> <li>· 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우</li> </ul> <숙박여행인 경우> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 여행개시 5일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 2일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지 통보 시</li> <li>· 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상</li> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상</li> </ul>	* 국내여행 표준약관과 동일하게 규정함.

국내여행 (2 - 4)		
분    쟁    유    형	해    결    기    준	비    고
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 여행자의 귀책사유로 여행자가 취소하는 경우</li> <li>&lt;당일여행인 경우&gt;</li> <li>· 여행개시 3일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 2일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우</li> <li>&lt;숙박여행인 경우&gt;</li> <li>· 여행개시 5일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 2일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지 통보 시</li> <li>· 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우</li> <li>- 여행사의 계약조건 위반으로 여행자가 여행계약을 해지하는 경우(여행전)</li> <li>&lt;당일여행인 경우&gt;</li> <li>· 여행개시 3일전까지 계약조건 변경 통보 시</li> <li>· 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시</li> <li>· 여행개시 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전액 환급</li> <li>○ 요금의 10% 배상</li> <li>○ 요금의 20% 배상</li> <li>○ 요금의 30% 배상</li> <li>○ 전액 환급</li> <li>○ 요금의 10% 배상</li> <li>○ 요금의 20% 배상</li> <li>○ 요금의 30% 배상</li> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상</li> </ul>	

국내여행 (3 - 4)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>&lt;숙박여행인 경우&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 여행개시 5일전까지 계약조건 변경 통보 시</li> <li>· 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시</li> <li>· 여행당일 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시</li> </ul> <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"> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상</li> <li>○ 계약금 환급 및 계약금의 100% (위약금) 배상</li> <li>○ 계약금 환급</li> </ul>	
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)		
분쟁유형	해결기준	비고
<p>6) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 여행자가 계약해제를 요청한 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위약금 없이 계약금 환급</li> <li>○ 위약금 50% 감경</li> </ul>	<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"> <li>- 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우           <ul style="list-style-type: none"> <li>· 여행개시 30일전까지( ~30) 통보 시</li> <li>· 여행개시 20일전까지(29 ~20) 통보 시</li> <li>· 여행개시 10일전까지(19~10) 통보 시</li> <li>· 여행개시 8일전까지( 9~ 8) 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지( 7~ 1) 통보 시</li> <li>· 여행 당일 통보 시</li> </ul> </li> <li>- 여행자의 여행계약 해제 요청이 있는 경우           <ul style="list-style-type: none"> <li>· 여행개시 30일전까지( ~30) 통보 시</li> <li>· 여행개시 20일전까지(29~20) 통보 시</li> <li>· 여행개시 10일전까지(19~10) 통보 시</li> <li>· 여행개시 8일전까지( 9~ 8) 통보 시</li> <li>· 여행개시 1일전까지( 7~ 1) 통보 시</li> <li>· 여행 당일 통보 시</li> </ul> </li> <li>- 여행참가자 수의 미달로 여행개시 7일전까지 여행계약 해제 통지 시</li> <li>- 여행참가자 수의 미달로 인한 여행 개시 7일전 까지 통지 기일 미준수           <ul style="list-style-type: none"> <li>· 여행개시 1일전까지 통지 시</li> <li>· 여행출발 당일 통지 시</li> </ul> </li> <li>- 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 여행자가 입은 손해배상</li> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 여행요금의 10% 배상</li> <li>○ 여행요금의 15% 배상</li> <li>○ 여행요금의 20% 배상</li> <li>○ 여행요금의 30% 배상</li> <li>○ 여행요금의 50% 배상</li> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 여행요금의 10% 배상</li> <li>○ 여행요금의 15% 배상</li> <li>○ 여행요금의 20% 배상</li> <li>○ 여행요금의 30% 배상</li> <li>○ 여행요금의 50% 배상</li> <li>○ 계약금 환급</li> <li>○ 여행요금의 30% 배상</li> <li>○ 여행요금의 50% 배상</li> <li>○ 계약금 환급</li> </ul>	
<p>2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행후)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신체 손상이 없을 때 최대 여행대금 범위내에서 배상</li> <li>○ 신체손상 시 위자료, 치료비, 휴업손해 등 배상</li> </ul>	
<p>3) 여행계약의 이행에 있어 여행종사자의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 끼쳤을 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 여행자가 입은 손해배상</li> </ul>	

국 외 여 행(2-2)		
분 장 유 형	해 결 기 준	비 고
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  - 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 없이 계약금 환급  ○ 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

## 32. 예식업(1개 업종)

예 식 업		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 예식일예정일로부터 150일전까지(~150) 계약해제 통보 시 - 예식예정일로부터 60일전까지(149~60) 계약해제 통보 시 - 예식예정일로부터 30일전까지(59~30) 계약해제 통보 시 - 예식예정일로부터 29일전 이후(29~당일) 계약해제 통보 시	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총비용의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총비용의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총비용의 35% 배상	
2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 예식일예정일로부터 150일전까지(~150) 계약해제 통보 시 - 예식예정일로부터 60일전까지(149~60) 계약해제 통보 시 - 예식예정일로부터 30일전까지(59~30) 계약해제 통보 시 - 예식예정일로부터 29일전 이후(29~당일) 계약해제 통보 시	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총비용의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총비용의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총비용의 35% 배상	* 예식일에 대체 계약이 발생했을 경우 계약금 환급 및 위약금 청구를 금지함
3) 소비자의 청약철회 - 계약체결일로부터 15일 이내 청약철회 통보 시	○ 계약금 환급	* 계약체결일로부터 15일 이내는 계약체결에 대한 숙려기간으로 보아 예식 예정일로부터의 잔여일에 관계없이 언제든지 청약을 철회할 수 있음(계약금 환급 및 위약금 청구 금지)
4) 부대품 및 부대시설 미사용으로 인한 부당대우	○ 예식비용금액 환급	
5) 사업자의 고의·과실로 부대품 및 부대시설 미이용	○ 이용요금의 배액 배상	
6) 예식사진 관련 피해 - 이용자의 동의 없이 촬영된 사진 - 촬영 의뢰한 사진의 멸실 또는 상태 불량	○ 사진금액 환급 ○ 다음 2호 및 3호에 따라 손해배상	

예 식 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>7) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약의 변경 또는 해제를 요청한 경우</p> <p>- 예식시설 전체에 대해 시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 예식계약체결 이후 예식예정지역·이용자의 거주지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우</p> <p>· 예식계약 내용 변경 시 · 예식계약 해제 시</p> <p>- 모임·행사 등에 대한 집합제한(시설이용·입장인원 제한 등)·시설 일부 운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우</p> <p>· 예식계약 내용 변경 시 · 예식계약 해제 시</p> <p>- 예식계약 체결 이후 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 방역당국이 사회적 거리두기 등 방역수칙 준수를 권고하여 계약을 이행하기 어려운 경우</p> <p>· 예식계약 내용 변경 시 · 예식계약 해제 시</p>	<p>○ 위약금 없이 계약내용 변경</p> <p>○ 위약금 없이 계약금 환급</p> <p>○ 위약금 없이 계약내용 변경</p> <p>○ 계약금 환급 및 위약금 40% 감경</p> <p>○ 위약금 없이 계약내용 변경</p> <p>○ 계약금 환급 및 위약금 20% 감경</p>	<p>* 「감염병의예방및관리에관한법률」상 1급감염병을 의미</p> <p>* 예식계약체결 이후 계약서에 명시된 서비스에 대해 이미 이행한 계약내용을 사업자가 이용자에게 입증한 경우에는 해당금액을 공제하고 환급하며, 공제금액이 계약금을 초과하는 경우에는 초과분에 대해 이용자가 사업자에게 지급함((계약을 이행할 수 없는 경우에만 적용)</p> <p>* 예식계약 내용 변경이란 예식일시 연기, 최소보증인원 조정 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함</p> <p>* 시설 일부 운영중단이란, 예식장 시설(예식홀, 연회장 부대시설 등) 중 일부가 운영 중단되는 경우를 말함</p>
<p>1. 총비용이라 함은 연회비용(연회음식, 음주류 등)과 예식비용(예식장 대관료, 부대시설·부대서비스·부대물품 등 이용요금, 신부드레스, 화장, 사진·비디오 촬영 등)을 포함한 금액으로 계약 시 정한 실거래금액을 말함.</p> <p>2. 소비자가 주요사진의 전부 또는 일부의 재촬영을 원하는 경우에는 사업자 자신의 비용부담으로 재촬영하되 전부를 재촬영하는 경우에는 이에 추가하여 촬영요금(이하 계약에서 정한 촬영요금)을 소비자에게 지급하며, 주요 사진의 일부만을 재촬영하는 경우에는 촬영요금의 배액을 지급함.</p> <p>3. 소비자가 주요사진의 재촬영을 원하지 않는 경우에는 사업자는 촬영요금의 3배액을 소비자에게 지급함.</p> <p>* 주요사진이라 함은 주례사진, 신랑·신부 양인사진, 신부독사진, 양가부모사진, 가족사진, 친구사진을 의미함.</p>		