



제 428회 국회 (임시회)
제 2차 문화체육관광위원회

관광진흥법 일부개정법률안

검 토 보 고

< 온라인여행사 이용자의 권익 보호 >

■ 박수현의원 대표발의(의안번호 제2210710호)

2025. 8.

문 화 체 육 관 광 위 원 회

전 문 위 원 김 용 규

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2
1. 온라인여행사 이용자의 권익 보호	2

I. 제안경위

가. 발 의 자: 박수현의원 등 13인

나. 발 의 일: 2025. 6. 11.

다. 회 부 일: 2025. 6. 12.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법에서는 여행업을 경영하려는 자는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 등록하도록 하고 이용자 보호를 위한 사항들을 규정하고 있음.

그런데 온라인 플랫폼을 기반으로 운영되는 온라인 여행사(Online Travel Agency, OTA)의 경우 여행업 등록을 하지 않아 현행법이 아닌 전자상거래 관련 법령에 따라 여행상품을 판매 또는 중개하고 있으며, 이로 인하여 해당 여행상품을 이용하는 이용자 보호가 취약한 상황이므로 관련 제도를 보완할 필요가 있음.

이에 온라인 여행사를 통하여 판매되는 여행상품의 유통 및 거래로부터 이용자의 권익을 보호하기 위한 시책 마련, 실태조사 실시 및 민관 협의체 구성·운영 등을 규정하고 온라인 여행사에게도 해당 여행지의 안전정보를 여행자에게 제공하도록 함으로써 여행상품 이용자의 권익 보호를 강화하려는 것임(안 제14조의2 신설).

Ⅲ. 검토의견

1. 온라인여행사 이용자의 권익 보호

가. 개정안 요지

- 개정안은 통신판매나 통신판매중개 여행상품 이용자의 권익을 보호하기 위하여 ① 문화체육관광부장관이 보호 시책 수립·시행과 실태조사 실시, 민관 협의체 구성·운영 등을 하도록 근거를 마련하고, ② 여행상품을 판매하는 통신판매업자 등에게 여행지 안전정보 제공 의무를 부여하려는 것임(안 제14조의2 신설).

나. 개정안 조문대비표

현행	개정안
<신설>	제14조의2(여행상품 전자상거래 이용자 보호시책 등) ① 문화체육관광부장관은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따른 통신판매 또는 통신판매중개의 방법으로 판매되는 여행상품의 유통 및 거래로부터 이용자의 권익을 보호하는데 필요한 시책을 수립·시행하여야 한다.

② 문화체육관광부장관은 제1항에 따른 시책 수립에 필요한 기초자료 확보 및 통계의 작성을 위하여 실태조사를 실시하여야 한다.

③ 문화체육관광부장관은 통신판매 또는 통신판매중개되는 여행상품에 관한 공정한 거래 질서를 구축하고 이용자의 권익을 보호하기 위하여 공정거래위원회, 한국소비자원 등과 민관 협의체를 구성하여 운영할 수 있다.

④ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따른 통신판매업자 또는 통신판매중개를 하는 자로서 여행상품을 판매하는 자는 여행자와 여행상품 계약을 체결하는 경우 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 해당 여행지에 대한 안전정보를 제공하여야 한다.

다. 검토사항

- 최근 온라인으로 여행상품을 판매하거나 판매를 중개하는 온라인 여행사(OTA, Online Travel Agency)가 늘어나면서 청약철회, 계약해제, 위약금, 계약 불완전이행 등 온라인 여행상품 이용과 관련된 피해 사례가 증가하고 있음¹⁾.

< 온라인 판매 여행상품 관련 소비자 피해구제 현황 >

(단위: 건)

구분	2022년	2023년	2024년
국내 온라인거래 (온라인,홈쇼핑,모바일 등 포함)	1,043	3,399	3,904
국제 온라인거래	160	356	558

* 자료 : 한국소비자원

** 물품구분 : 숙박, 항공, 여행상품(국내외)

*** 2022년의 피해구제 현황은 코로나19의 영향으로 관광객 규모가 저하되었던 상황임을 감안할 필요가 있음.

- 개정안은 온라인 여행상품의 판매와 관련하여 ① 이용자의 권익을 보호하는데 필요한 시책의 수립·시행과 실태조사 실시를 문화체육관광부장관의 의무로 규정하고, ② 공정거래위원회, 한국소비자원 등과의 민관협의체 구성 근거를 마련하며, ③ 온라인 여행상품 판매자가 해당 여행지에 대한 안전정보를 제공하도록 함으로써 온라인 여행상품 이용자의 피해를 예방하려는 취지임.
- 현행법은 ‘여행업’을 ‘여행자 또는 운송시설·숙박시설, 그 밖에 여

1) “환불 거부하거나 과한 위약금 내밀거나 : 온라인 여행사 ‘배짱장사’”, 더스쿠프, 2025.03.29., (<https://www.thescoop.co.kr/news/articleView.html?idxno=305367>)

행에 딸리는 시설의 경영자 등을 위하여 그 시설 이용 알선이나 계약 체결의 대리, 여행에 관한 안내, 그 밖의 여행 편의를 제공하는 업'으로 규정하고 있고, 해당 업종을 경영하려는 자는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 등록을 하여야 함.

- 온라인여행사 또한 해당 규정에 따라 여행업 등록을 한 여행업자로 볼 수 있음.

「관광진흥법」

제3조(관광사업의 종류) ① 관광사업의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 여행업 : 여행자 또는 운송시설·숙박시설, 그 밖에 여행에 딸리는 시설의 경영자 등을 위하여 그 시설 이용 알선이나 계약 체결의 대리, 여행에 관한 안내, 그 밖의 여행 편의를 제공하는 업

② 제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 관광사업은 대통령령으로 정하는 바에 따라 세분할 수 있다.

제4조(등록) ① 제3조제1항제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 여행업, 관광숙박업, 관광객 이용시설업 및 국제회의업을 경영하려는 자는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 등록하여야 한다.

「관광진흥법 시행령」

제2조(관광사업의 종류) ① 「관광진흥법」(이하 "법"이라 한다) 제3조제2항에 따라 관광사업의 종류를 다음 각 호와 같이 세분한다.

1. 여행업의 종류

가. 종합여행업: 국내외를 여행하는 내국인 및 외국인을 대상으로 하는 여행업[사증(査證)을 받는 절차를 대행하는 행위를 포함한다]

나. 국내외여행업: 국내외를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업(사증을 받는 절차를 대행하는 행위를 포함한다)

다. 국내여행업 : 국내를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업

○ 따라서, 온라인여행사는 「관광진흥법」상의 여행업 등록 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 '전자상거래법')

상의 통신판매업 신고를 하여야 하며²⁾, 통신판매중개만 하는 경우에도 전자상거래법에서 정한 의무를 준수하여야 함.

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

2. "통신판매"란 우편·전기통신, 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 같다)의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역(이하 "재화등"이라 한다)을 판매하는 것을 말한다. 다만, 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전화권유판매는 통신판매의 범위에서 제외한다.
3. "통신판매업자"란 통신판매를 업(業)으로 하는 자 또는 그와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자를 말한다.
4. "통신판매중개"란 사이버몰(컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말한다. 이하 같다)의 이용을 허락하거나 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 거래 당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위를 말한다.

제12조(통신판매업자의 신고 등) ① 통신판매업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다. 다만, 통신판매의 거래횟수, 거래규모 등이 공정거래위원회가 고시로 정하는 기준 이하인 경우에는 그러하지 아니하다.

제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) ① 통신판매중개를 하는 자(이하 "통신판매중개자"라 한다)는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 총리령으로 정하는 방법으로 미리 고지하여야 한다.

② 통신판매중개를 업으로 하는 자(이하 "통신판매중개업자"라 한다)는 통신판매중개를 의뢰한 자(이하 "통신판매중개의뢰자"라 한다)가 사업자인 경우에는 그 성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 하고, 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

2) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」상의 통신판매중개만을 하는 경우는 신고 절차가 별도로 필요하지 않음.

③ 통신판매중개자는 사이버몰 등을 이용함으로써 발생하는 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 그 원인 및 피해의 파악 등 필요한 조치를 신속히 시행하여야 한다. 이 경우 필요한 조치의 구체적인 내용과 방법 등은 대통령령으로 정한다.

제26조(위반행위의 조사 등) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정할 때에는 직권으로 필요한 조사를 할 수 있다.

○ 이에 개정안과 같이 입법화할 경우 다음과 같은 사항들의 검토가 필요할 것으로 보임.

○ 첫째, 문화체육부장관이 온라인 여행상품의 유통·거래와 관련하여 이용자 권익 보호 시책을 별도로 수립·시행하도록 하는 경우 전자상거래법에서 정하고 있는 공정거래위원회의 업무와 중복 또는 충돌할 우려가 있으므로, 온라인여행사와 관련된 문화체육관광부 업무의 범위에 대한 검토가 추가로 이루어져야 할 것임.

- 또한, 시책 수립과 관련한 실태조사 실시에 대한 개정조항도 당초 통신판매 또는 통신판매중개 관련 조사 및 감독의 권한이 공정거래위원회에 있다는 점을 고려하여, 업무 협의 또는 자료 제공 요청 등의 절차로 조정할 필요가 있을 것으로 보임.

○ 둘째, 현행법 제14조에서 여행업자에게 여행지에 대한 안전정보 제공 의무를 두고 있으며³⁾, 앞서 살펴본 바와 같이 온라인여행사도 여행업 등록을 한 여행업자로서 해당 의무를 이행해야 하는

3) 「관광진흥법」

제14조(여행계약 등) ① 여행업자는 여행자와 계약을 체결할 때에는 여행자를 보호하기 위하여 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 해당 여행지에 대한 안전정보를 서면으로 제공하여야 한다. 해당 여행지에 대한 안전정보가 변경된 경우에도 또한 같다.

주체이므로, 개정안에서 온라인여행사에 대하여 여행상품 구매자에게 해당 여행지에 대한 안전정보 제공 의무를 두도록 한 것은 중복 규정일 수 있다는 점을 감안해야 할 것임.

- 다만, 국내에 소재지를 두고 있지 않은 글로벌 온라인여행사에 대하여는 FTA 협정 등에 따라 국내법 적용이 어려운 상황이므로⁴⁾, 동 개정안에 따라 민관협의체를 구성하게 되는 경우 글로벌 온라인여행사의 적극적인 참여를 독려함으로써 온라인여행사 이용자의 피해를 줄이고 권익 보호를 강화할 수 있는 환경을 조성할 수 있을 것으로 보임.
- 이에 대해, 문화체육관광부는 동 개정안에 대하여 온라인 여행상품 거래가 급증하는 환경에서 소비자 보호를 위한 제도가 필요하다는 점에는 공감하나, 현행법상 여행업자에 부과하는 의무(안전정보제공) 및 통신판매업을 소관하는 공정거래위원회의 규제 등에 대한 중복 가능성을 고려할 필요가 있다는 의견임.

문 의 처
02)6788-5377

4) 한미FTA 협정문(제12장 제5조)은 국경간 공급에 대해 ‘다른 쪽 당사국의 서비스 공급자에게 자국 영역에서 대표사무소 또는 어떠한 형태의 기업을 설립 또는 유지하도록 요구하거나, 거주 자이어야 한다고 할 수 없다’고 명시하고 있음.