

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews
		 인스타그램 @kca.go.kr
<p>이 자료는 12월 13일(금) 06시부터 사용하시기 바랍니다.</p>		
배포일	2019년 12월 12일(목) (총 7쪽)	담당부서 정보교육국 서비스비교팀
	담당자	강병모 팀 장 (043-880-5721) 홍수진 조사관 (043-880-5724)

동남아 패키지여행 소비자 만족도, ‘여행일정·숙소·이동수단’ 높고, ‘선택관광·쇼핑·식사’ 낮아

많은 소비자들이 여행사의 동남아 패키지여행 서비스를 이용하고 있으나, 사업자가 제공하는 서비스를 객관적으로 비교할 수 있는 정보는 부족한 실정이다.

이에 한국소비자원(원장 이희숙)은 소비자에게 선택비교 정보를 제공하기 위해 BSP* 발권실적 상위 5개 여행사의 동남아 패키지여행 이용경험자 1,000명의 소비자 만족도 및 이용실태를 조사했다.

* 국제항공운송협회(IATA)에서 시행하는 항공여객판매대금 정산제도로, 항공사와 여행사 간의 거래에서 발생하는 국제선 항공 여객운임을 다자간 개별적으로 직접 결제하는 방식

소비자 만족도는 동남아 패키지여행의 서비스 품질*, 상품 특성**, 호감도***의 3개 부문으로 나누어서 평가했다.

* 친절한 고객 응대, 서비스의 일관성 등 서비스 전달과정에 대한 만족도

** 여행일정·숙소·이동수단, 선택관광·쇼핑·식사, 가격 및 부가혜택, 사이트·앱 이용 편리성 등 서비스 핵심 요소에 대한 만족도

*** 소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정에 대한 평가로 긍정·부정감정의 정도

【 조사개요 】

○ **조사대상** : 동남아 패키지여행 서비스(BSP 발권실적 상위 5개 사업자) 이용경험자 1,000명 (사업자별 200명 균등할당)

* 노랑풍선, 모두투어, 온라인투어, 인터파크투어, 하나투어(가나다순)

○ **조사방법** : 온라인 설문조사(19.8.27.~9.10.)

○ **분석개요** : 만족도는 부문별 가중 평균 적용(5점 리커트 척도), 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±3.10%p

□ ‘여행일정·숙소·이동수단’ 만족도는 높고, ‘선택관광·쇼핑·식사’ 만족도는 낮아

종합만족도는 소비자 만족도의 3개 부문인 서비스 품질 만족도, 상품 특성 만족도, 호감도의 중요도(가중치)를 반영한 평균값으로, 조사대상 5개 여행사의 동남아 패키지여행 서비스의 종합만족도는 평균 3.64점이었다.

사업자별로는 하나투어 3.71점, 노랑풍선 3.63점, 모두투어 3.62점, 온라인투어·인터파크투어 3.61점으로 하나투어를 제외한 나머지 4개 사업자들 간 점수 차이는 0.01~0.02점으로 매우 작은 것으로 나타났다.

서비스 품질 만족도는 평균 3.67점이었고, 사업자별로는 하나투어 3.76점, 모두투어 3.67점, 온라인투어 3.66점, 노랑풍선 3.65점, 인터파크투어 3.63점 순이었다.

상품 특성 만족도는 여행일정·숙소·이동수단, 선택관광·쇼핑·식사, 가격 및 부가혜택, 사이트·앱 이용 편리성 등 4개 요인으로 평가했는데, 여행일정·숙소·이동수단에 대한 만족도가 평균 3.77점으로 종합만족도보다 높은 반면, 선택관광·쇼핑·식사에 대한 만족도는 평균 3.38점으로 낮았다.

호감도는 평균 3.57점이었으며, 사업자별로는 하나투어 3.62점, 노랑풍선 3.58점, 모두투어 3.56점, 인터파크투어 3.54점, 온라인투어 3.53점 순이었다.

[동남아 패키지여행 서비스 소비자 만족도]

(단위 : 점/5점 척도)

구분	종합 만족도*	서비스 품질	상품 특성				호감도
			여행일정·숙소·이동수단	선택관광·쇼핑·식사	가격 및 부가혜택	사이트·앱 이용 편리성	
하나투어	3.71	3.76	3.86	3.45	3.45	3.73	3.62
노랑풍선	3.63	3.65	3.77	3.38	3.42	3.61	3.58
모두투어	3.62	3.67	3.73	3.38	3.36	3.61	3.56
온라인투어	3.61	3.66	3.72	3.34	3.45	3.65	3.53
인터파크투어	3.61	3.63	3.76	3.33	3.46	3.80	3.54
평균	3.64	3.67	3.77	3.38	3.43	3.68	3.57

* 서비스 품질, 상품 특성, 호감도 3개 부분의 만족도에 가중치를 반영하여 산출

□ 여행사 선택 이유는 '여행코스, 숙소 등 패키지 구성'이 가장 많아

동남아 지역 패키지여행을 위해 해당 여행사를 선택한 이유로는 '여행코스, 숙소 등 패키지 구성'이 40.0%로 가장 많았고, '가격'이 26.3%, '여행일정'이 17.4% 등이었다.

한편 동남아 패키지 여행지로는 '베트남'이 51.7%로 과반을 차지했고, '태국'이 29.8%, '필리핀'이 20.5%로 뒤를 이었다.(중복응답)

[여행사 선택 이유]

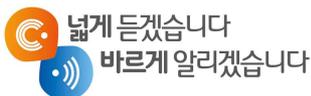
(n=1,000)



□ 쇼핑선택관광에 대한 자율선택권 보장 및 대체 일정의 내실화 등 서비스 개선 필요

동남아 패키지여행 서비스 이용 과정에서 소비자불만 또는 피해를 경험한 이용자는 19.7%(197명)였으며, 불만·피해 유형은 ‘쇼핑 및 선택관광에 대한 과도한 권유’가 53.3%로 가장 많았고, ‘쇼핑 및 선택관광 미 참여시 대체 일정 부실’이 10.2%로 뒤를 이었다. 이에 따라 쇼핑·선택관광에 대한 소비자의 자율선택권 보장 및 대체 일정의 내실화 등 서비스 개선이 필요한 것으로 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사 결과를 서비스 개선에 활용할 수 있도록 사업자와 공유하고, 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 분야의 발전을 위해 서비스 비교 정보를 지속적으로 제공할 계획이다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 붙임 > 동남아 패키지여행 서비스 소비자 만족도 및 이용실태 결과

1 소비자 만족도

【 조사개요 】

- 조사대상 : 동남아 패키지여행 서비스(BSP 발권실적 상위 5개 사업자) 이용경험자 1,000명
(사업자별 200명 균등할당)
 - * 노랑풍선, 모두투어, 온라인투어, 인터파크투어, 하나투어(가나다순)
- 조사방법 : 온라인 설문조사(19.8.27.~9.10.)
- 분석개요 : 만족도는 부문별 기중 평균 적용(5점 리커트 척도), 95% 신뢰수준에서 표본오차 ±3.10%p

□ 종합만족도는 하나투어가 3.71점으로 가장 높아

- 종합만족도는 소비자 만족도의 3개 부문인 서비스 품질, 상품 특성, 호감도의 중요도(가중치)를 반영한 평균값을 의미함.
- (전체) 5개 여행사의 동남아 패키지여행 서비스의 종합만족도는 평균 3.64점이었음.
- (사업자별) 사업자별로는 하나투어가 3.71점으로 가장 높았고, 노랑풍선 3.63점, 모두투어 3.62점, 온라인투어·인터파크투어 3.61점 등의 순이었음.
 - 하나투어를 제외한 나머지 4개 사업자들 간 종합만족도 점수 차이는 0.01~0.02점으로 매우 작았음.

□ '여행일정·숙소·이동수단' 만족도는 높고, '선택 관광·쇼핑·식사' 만족도는 낮아

- 서비스 전달 과정에 대한 평가인 서비스 품질 만족도는 5개 사업자 평균 3.67점이었고, 사업자별로는 하나투어가 3.76점으로 가장 높았으며 모두투어 3.67점, 온라인투어 3.66점, 노랑풍선 3.65점, 인터파크투어 3.63점 등의 순이었음.
- 서비스 핵심 요소에 대한 평가인 상품 특성 만족도는 5개 사업자 평균 3.60점이었고, 사업자별로는 하나투어가 3.66점으로 가장 높았으며 노랑풍선·인터파크투어 3.59점, 모두투어 3.58점, 온라인투어 3.57점 등의 순이었음.
- 서비스를 체험하면서 느낀 긍정·부정감정의 정도인 호감도는 5개 사업자 평균 3.57점이었고, 사업자별로는 하나투어가 3.62점으로 가장 높았으며 노랑풍선 3.58점, 모두투어 3.56점, 인터파크투어 3.54점, 온라인투어 3.53점 등의 순이었음.

[동남아 패키지여행 서비스 종합만족도]

(단위 : 점)

구 분	종합만족도			
	서비스 품질	상품 특성	호감도	
하나투어	3.71	3.76	3.66	3.62
노랑풍선	3.63	3.65	3.59	3.58
모두투어	3.62	3.67	3.58	3.56
온라인투어	3.61	3.66	3.57	3.53
인터파크투어	3.61	3.63	3.59	3.54
평균	3.64	3.67	3.60	3.57

* 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준, 표본오차 ±3.10%p

2 이용실태

□ 여행사 선택 이유로는 '여행코스, 숙소 등 패키지 구성'이 가장 많아

- 동남아 지역 패키지여행을 위해 해당 여행사를 선택한 이유로 '여행코스, 숙소 등 패키지 구성'이 40.0%로 가장 많았고, '가격'이 26.3%, '여행일정'이 17.4% 등으로 나타남.

[여행사 선택 이유]

[n=1,000, 단위 : 명(%)]

구 분	전체					
	노랑풍선	모두투어	온라인투어	인터파크투어	하나투어	
여행코스, 숙소 등 패키지 구성	400(40.0)	90(45.0)	76(38.0)	87(43.5)	67(33.5)	80(40.0)
가격	263(26.3)	60(30.0)	45(22.5)	60(30.0)	68(34.0)	30(15.0)
여행일정	174(17.4)	29(14.5)	41(20.5)	30(15.0)	37(18.5)	37(18.5)
여행사 신뢰	67(6.7)	8(4.0)	10(5.0)	11(5.5)	9(4.5)	29(14.5)
이전 이용 경험	49(4.9)	4(2.0)	16(8.0)	5(2.5)	11(5.5)	13(6.5)
회사가 지정한 여행사	25(2.5)	5(2.5)	5(2.5)	2(1.0)	7(3.5)	6(3.0)
직원 전문성	6(0.6)	1(0.5)	2(1.0)	1(0.5)	1(0.5)	1(0.5)
대리점 직원의 추천	5(0.5)	1(0.5)	2(1.0)	1(0.5)	0(0.0)	1(0.5)
기타	11(1.1)	2(1)	3(1.5)	3(1.5)	0(0.0)	3(1.5)
계	1,000 (100)	200 (100)	200 (100)	200 (100)	200 (100)	200 (100)

□ 패키지 여행지로 동남아 지역 선택한 이유 '저렴한 여행경비' 가장 많아

- 해외 패키지 여행지로 동남아 지역을 선택한 이유로는 '저렴한 여행경비'가 34.7%로 가장 많았고, '편리한 항공기 여정(직항 노선, 단거리 등)'이 18.5%, '아름다운 자연경관'이 17.8% 등이었음.

[패키지 여행지로 동남아 지역 선택이유]

[n=1,000, 단위 : 명(%)]

선택이유	빈도	선택이유	빈도
저렴한 여행경비	347(34.7)	관광지 날씨	70(7.0)
편리한 항공기 여정 (직항 노선, 단거리 등)	185(18.5)	다양한 체험 (해양 스포츠 등)	28(2.8)
아름다운 자연경관	178(17.8)	현지 음식	14(1.4)
관광지 명성	168(16.8)	기타	10(1.0)
계		계	1,000(100)

□ 동남아 패키지 여행지로 '베트남' 가장 인기 있는 것으로 나타나

- 동남아 패키지 여행지로는 '베트남'이 51.7%로 과반을 차지했고, '태국' 29.8%, '필리핀' 20.5% 등으로 나타남.(중복응답)

[동남아 패키지 여행지 (중복응답)]

[n=1,000, 단위 : 명(%)]

여행지	빈도	여행지	빈도
베트남	517(51.7)	싱가포르	75(7.5)
태국	298(29.8)	인도네시아	55(5.5)
필리핀	205(20.5)	라오스	45(4.5)
말레이시아	82(8.2)	미얀마	21(2.1)
캄보디아	79(7.9)	기타	7(0.7)

□ 쇼핑선택관광에 대한 자율선택권 보장 및 대체 일정의 내실화 등 서비스 개선 필요

- (요약) 동남아 패키지여행 서비스 이용 과정에서 소비자불만 또는 피해를 경험한 이용자는 19.7%(197명)였으며, 불만·피해 유형은 '쇼핑 및 선택관광에 대한 과도한 권유'가 53.3%로 가장 많았고, '쇼핑 및 선택관광 미참여 시 대체 일정 부실'이 10.2%로 뒤를 이었음.

⇒ 쇼핑 및 선택관광에 대한 소비자의 자율선택권 보장 및 대체 일정의 내실화 등 서비스 개선이 필요한 것으로 나타남.

- (사업자별) 모든 사업자의 이용자들은 소비자불만·피해 유형 중 '쇼핑 및 선택관광에 대한 과도한 권유'를 가장 많이 경험한 것으로 나타남.

[동남아 패키지여행 이용 시 소비자불만·피해 유형]

[N=197, 단위 : 명(%)]

구 분	전체 (N=197)	온라인 투어 (n=51)	인터파크 투어 (n=40)	모두투어 (n=39)	하나투어 (n=36)	노랑풍선 (n=31)
쇼핑 및 선택관광에 대한 과도한 권유	105(53.3)	22(43.1)	27(67.5)	19(48.6)	19(52.8)	18(58.0)
쇼핑 및 선택관광 미참여 시 대체 일정 부실	20(10.2)	5(9.8)	5(12.5)	1(2.6)	4(11.1)	5(16.1)
여행 중 일방적 일정 변경	18(9.1)	4(7.8)	4(10.0)	6(15.4)	4(11.1)	0(0.0)
가이드·인솔자의 불성실한 태도	15(7.6)	3(5.9)	3(7.5)	3(7.7)	3(8.3)	3(9.7)
계약과 다른 숙소	13(6.6)	5(9.8)	0(0.0)	3(7.7)	3(8.3)	2(6.5)
이동수단(항공·선박 등)의 운항 지연 취소 및 일방적 변경	13(6.6)	6(11.8)	1(2.5)	2(5.1)	2(5.6)	2(6.5)
개인 사정으로 인한 계약 해제 시 환불 거부 및 약관·소비자분쟁해결기준을 초과한 위약금 청구	10(5.1)	4(7.8)	0(0.0)	4(10.3)	1(2.8)	1(3.2)
기타	3(1.5)	2(3.9)	0(0.0)	1(2.6)	0(0.0)	0(0.0)
계	197(100)	51(100)	40(100)	39(100)	36(100)	31(100)