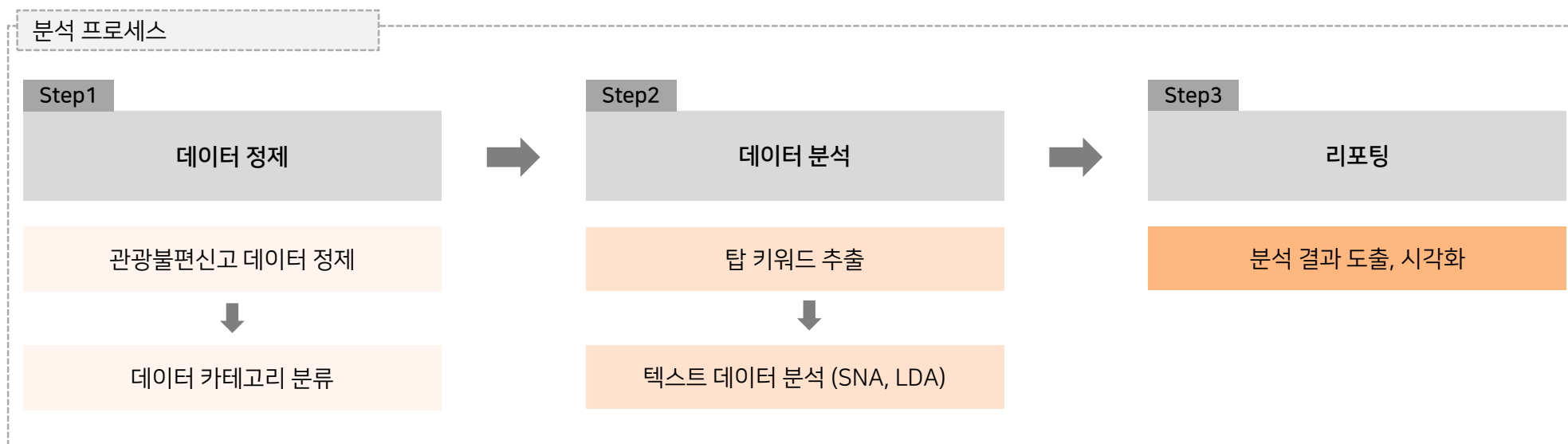

관광불편신고센터 상반기 데이터 분석 결과

2024. 7



분석목적	관광불편신고 데이터 분석을 통해 국내 및 외래 관광객들에 대한 불편사항 개선방안 모색
데이터 출처	관광불편신고 통합관리 시스템 내 저장되어 있는 관광불편신고 데이터
주요 데이터	관광불편신고 내용 및 처리 내용 데이터
분석 기간	2024. 1. 1.~2024. 6. 30. (비교분석기간: 2019년/2023년 상반기)
분석 데이터	2024년 상반기 총 648건 - 내국인 52건(8%) / 외국인 596건(92%) 2019년 상반기 총 416건 - 내국인 56건(11%) / 외국인 519건(89%) 2023년 상반기 총 575건 - 내국인 46건(10%) / 외국인 370건(90%)
분석 항목	시계열 분석, 국가별 분석, 카테고리 분석, 장소별 분석, 탐키워드 분석, SNA 분석 등
연구기관	(주)디센트릭



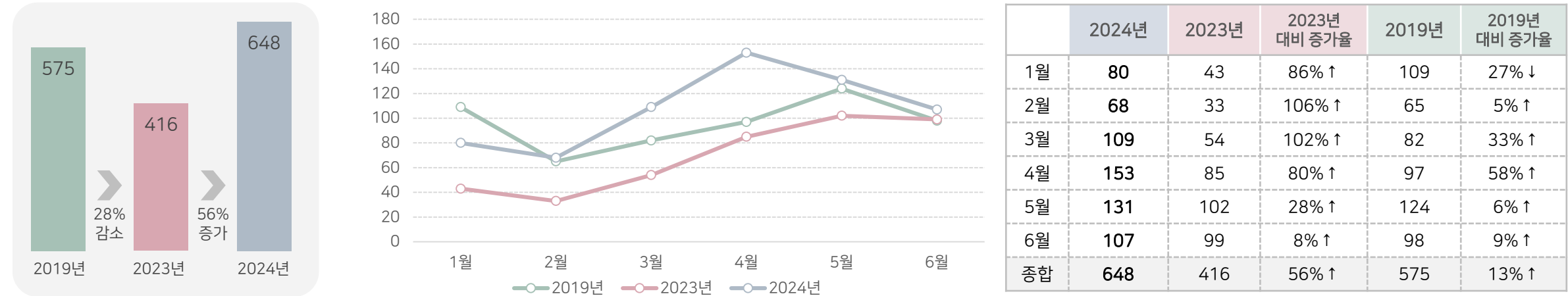
1. 전체 개요



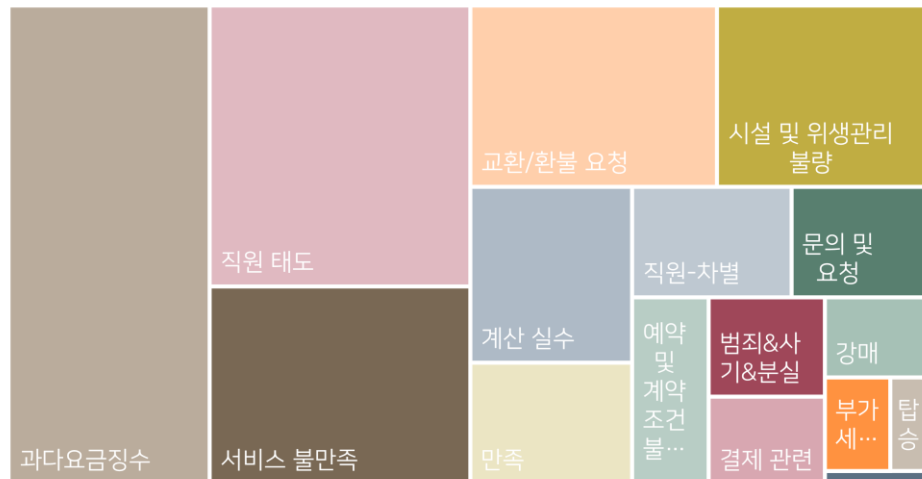
관광불편신고 상반기 트렌드 요약

2024년 상반기의 불편신고 건수는 총 648건으로 전년대비 56% 증가한 수치. 신고 건수 증가율이 가장 높은 월은 4월로, 2019년 대비 58%, 2023년 대비 80% 증가함. 불편신고 중 가장 높은 비중의 카테고리는 '과다요금징수', '직원 태도', '서비스 불만족' 순이며, 가장 높은 비중은 '중화권'이 차지. 가장 높은 비중의 신고 대상 장소는 '택시'로 확인됨.

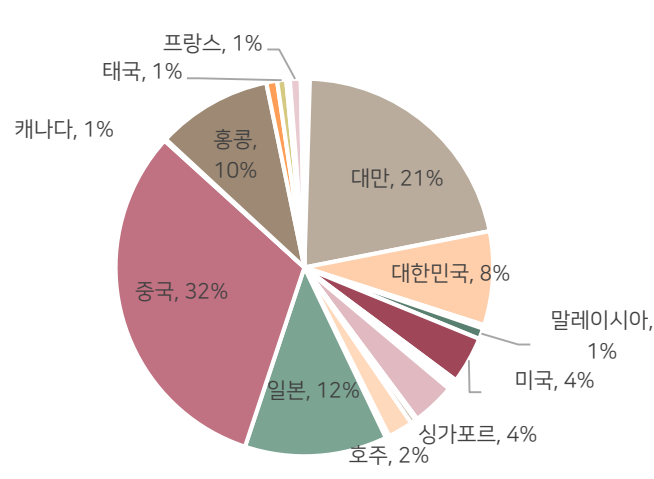
연도별 상반기 불편신고 접수 건수



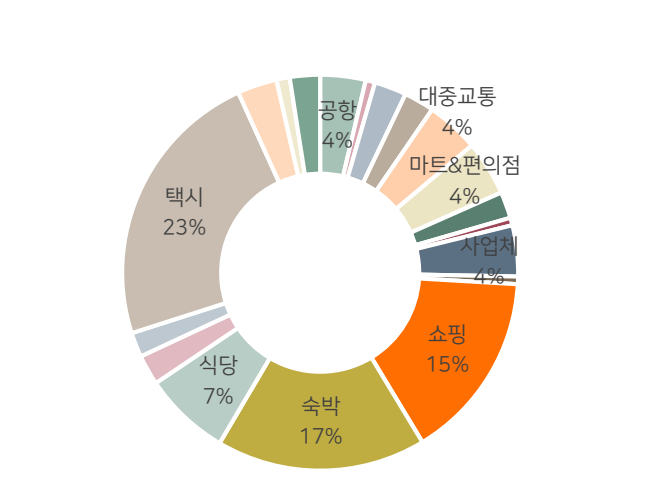
2024년 상반기 카테고리 비중



2024년 상반기 국가 비중



2024년 상반기 신고 대상 장소 비중

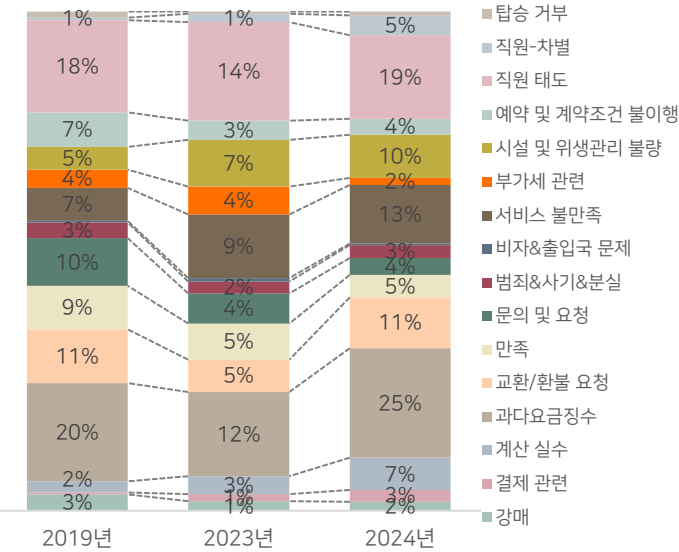


카테고리별 신고현황

2024년 가장 많은 불편신고를 받은 카테고리는 '과다요금징수'로, '직원태도'와 '서비스 불만족'이 뒤를 이음. 2019년과 2023년도에 비해 과다요금징수에 대한 월평균 신고건수 자체가 증가하며 월별 신고내용 중 4월을 제외하고 모두 1위를 차지하고 있음.

특히 2023년 신고건수 유형 중 3위를 기록한 '서비스 불만족' 신고는 2019년도에는 순위권 밖이었으며, 2023년 대비 43.4%(23건) 증가하며 2024년에 3위를 기록함.

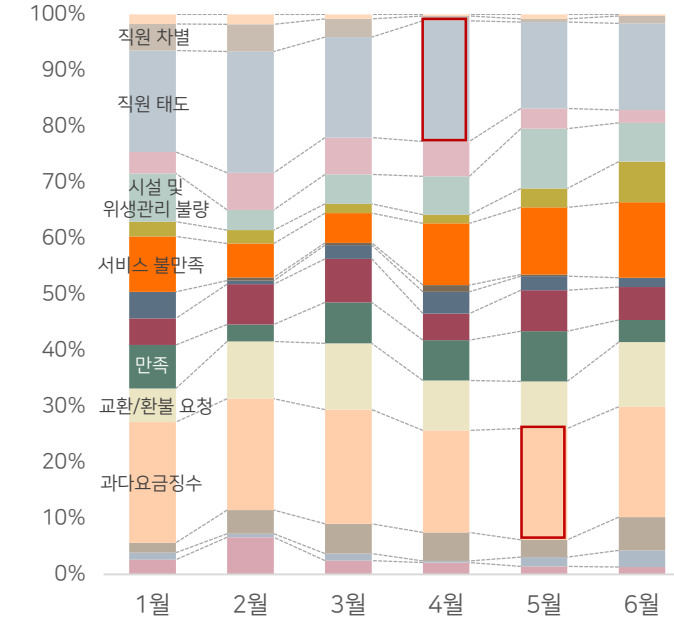
카테고리 연도별 비중 및 순위



	2024년	2023년	2019년
1위	과다요금징수 (142)	직원 태도 (82)	과다요금징수 (113)
2위	직원 태도 (108)	과다요금징수 (70)	직원 태도 (106)
3위	서비스 불만족 (76)	서비스 불만족 (53)	교환/환불 요청 (62)
4위	교환/환불 요청 (66)	시설 및 위생관리 불량 (39)	문의 및 요청 (55)
5위	시설 및 위생관리 불량 (56)	만족 (30)	만족 (50)

카테고리 월별 트렌드

■ 2024년 상반기 카테고리 비중 트렌드



4월-직원 태도

2024.04.17

공항철도를 이용하고 게이트를 나가는데 아이의 교통카드 접촉
관련으로 직원이 소리를 지르는 태도로 응대함

5월-과다요금징수

2024.05.28

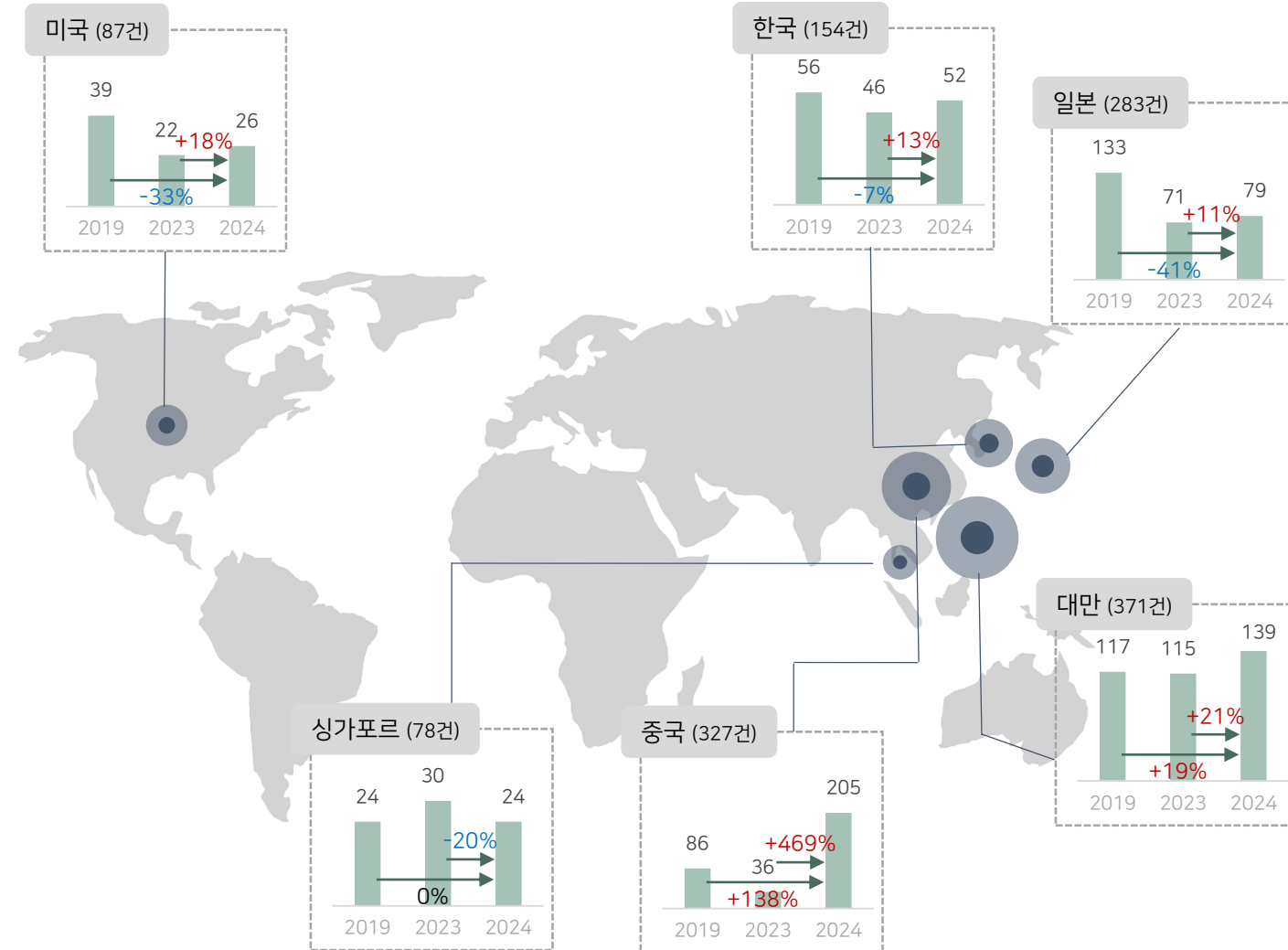
심야시간에 DDP에서 0000호텔까지 이용했는데 기사가 미터기
를 사용하지 않고 30,000원을 청구했음

	2024년	2023년	2019년
1월	과다요금징수	직원 태도	과다요금징수
	직원 태도	만족	직원 태도
	시설 및 위생관리 불량	과다요금징수	서비스 불만족
2월	직원 태도	문의 및 요청	직원 태도
	과다요금징수	직원 태도	과다요금징수
	교환/환불 요청	과다요금징수	교환/환불 요청
3월	과다요금징수	과다요금징수	직원 태도
	직원 태도	직원 태도	과다요금징수
	교환/환불 요청	문의 및 요청	문의 및 요청
4월	과다요금징수	직원 태도	직원 태도
	직원 태도	과다요금징수	과다요금징수
	서비스 불만족	시설 및 위생관리 불량	예약 및 계약조건 불이행
5월	과다요금징수	직원 태도	과다요금징수
	서비스 불만족	과다요금징수	만족
	직원 태도	시설 및 위생관리 불량	직원 태도
6월	과다요금징수	서비스 불만족	과다요금징수
	직원 태도	부가세 관련	직원 태도
	서비스 불만족	교환/환불 요청	교환/환불 요청

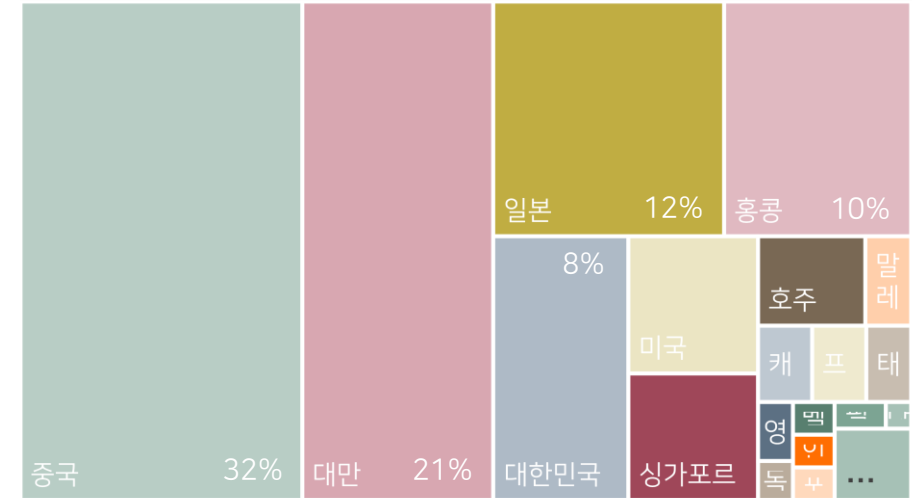
국가별 신고현황

가장 많은 신고건수를 기록한 국가는 대만, 중국, 일본 순으로, 방문자 수가 많은 만큼 신고 건수 또한 많은 것으로 보여짐. 2024년 신고 건수가 가장 많이 증가한 국가는 중국(86 > 36 > 205)으로, 전년대비 469% 증가한 것으로 나타남. 월별 신고건수 또한 중국이 1월 대만을 제외하고 2~6월의 신고 건수 1위를 차지. 2019, 2023년에는 일본, 대만이 주로 1위를 차지한 것과는 다른 양상을 보이며 2024년에 들어 중국 본토 내의 신고건수가 급증함.

주요 국가별 상세



2024년 국가 비중 및 순위

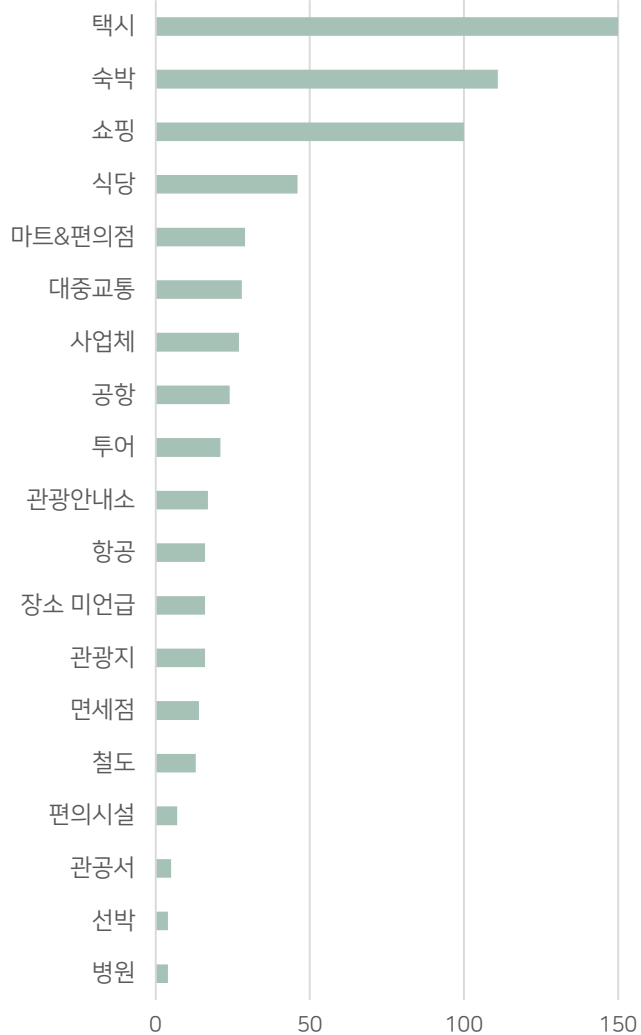


국가		1월	2월	3월	4월	5월	6월
	2024	대만	중국	중국	중국	중국	중국
2024	중국	중국	대만	대만	대만	대만	대만
	일본	일본	한국	일본	일본	일본	홍콩
	대만	대만	대만	일본	대만	대만	대만
2023	한국	한국	한국	대만	일본	일본	일본
	미국	미국	싱가포르	한국	싱가포르	한국	중국
	일본	일본	대만	일본	일본	일본	대만
2019	대만	대만	일본	대만	대만	대만	중국
	중국	중국	중국	한국	중국	중국	일본

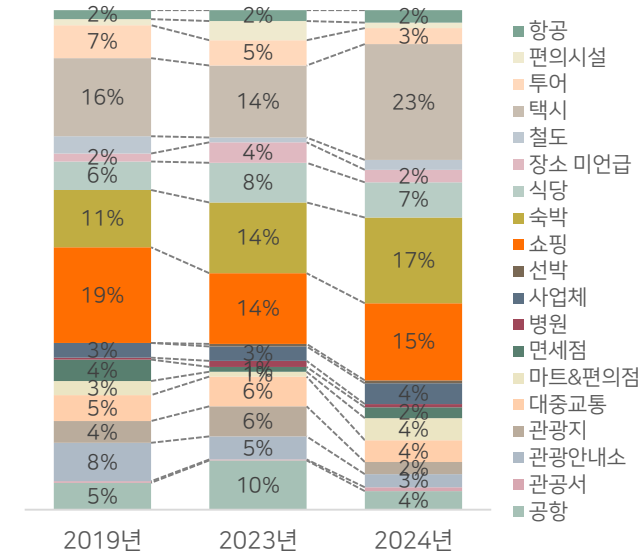
신고 대상 장소별 신고현황

2024년 상반기 불편신고가 가장 많이 발생했던 신고 대상 장소는 '택시', '숙박', '쇼핑' 순서로, 2023년도 상반기와 비교하였을 때 신고 대상 장소 상위 3곳의 신고 건수는 전체적으로 급격하게 나타나는 양상(택시: 60 > 150, 숙박: 59 > 110, 쇼핑: 59 > 110). 2024년 월별 가장 많은 불편신고가 접수된 장소는 택시로, 24년 1,3,4,6월에 불편신고 장소 1위를 차지. 또한, 불편신고 비중이 감소한 장소는 공항이 작년대비 약 6% 감소.

2024년 상반기 신고 대상 장소 현황

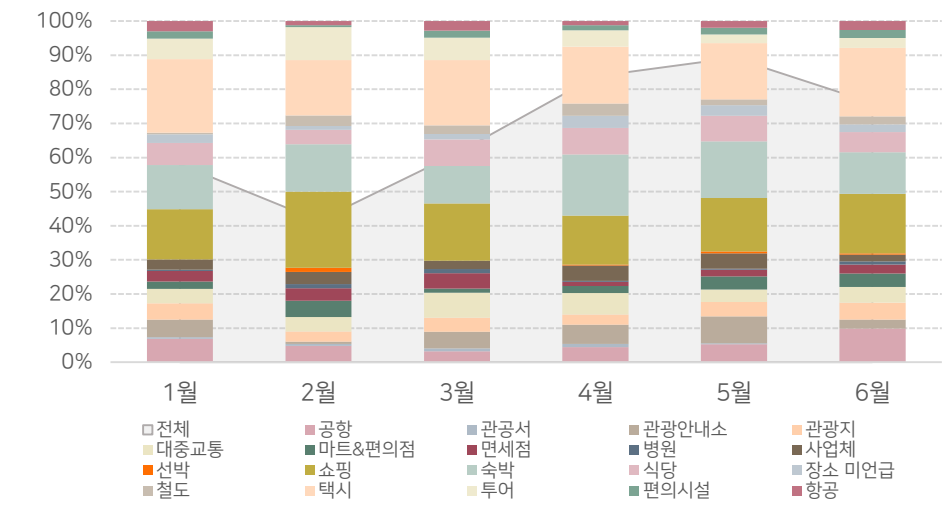


연도별 장소 비중 및 순위



	2024년	2023년	2019년
1위	택시 (150)	택시 (60)	쇼핑 (110)
2위	숙박 (111)	숙박 (59)	택시 (90)
3위	쇼핑 (100)	쇼핑 (59)	숙박 (66)
4위	식당 (46)	공항 (41)	관광안내소 (44)
5위	마트&편의점 (29)	식당 (33)	투어 (38)

2024년 월별 주요 장소 비중 및 순위



	1월	2월	3월	4월	5월	6월
2024	택시	쇼핑	택시	숙박	택시	택시
	숙박	택시	숙박	택시	숙박	쇼핑
	쇼핑	숙박	쇼핑	쇼핑	쇼핑	숙박
2023	택시	숙박	택시	숙박	쇼핑	쇼핑
	관광안내소	투어	숙박	쇼핑	숙박	공항
	숙박	택시	투어	택시	식당	택시
2019	쇼핑	쇼핑	쇼핑	쇼핑	관광안내소	택시
	택시	택시	택시	택시	택시	숙박
	투어	숙박	대중교통	숙박	숙박	쇼핑

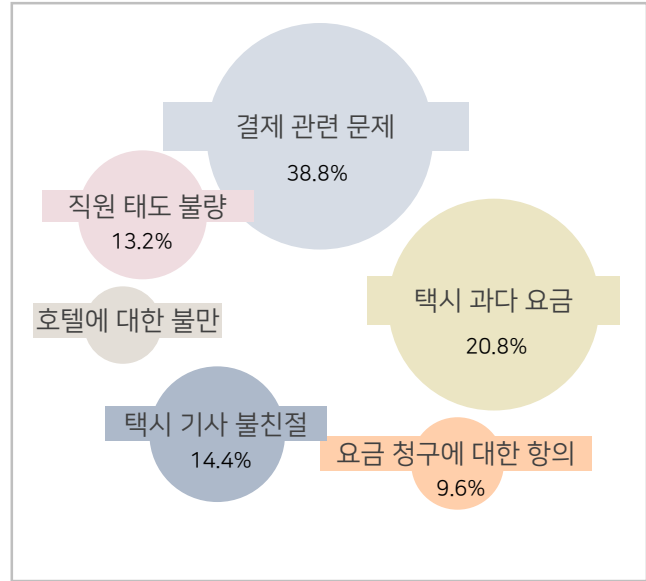
담론 분석 (Topic Modeling)

불편신고의 담론 분석 결과, 2024년 '결제 관련 문제'(38.8%)에 대한 내용이 해당 년도의 최다 담론으로 나타나며 호텔 예약일정 환불 요청, 비구매 물품 결제 취소 요청과 과다 요금과 관련된 불편신고가 주를 이루고 있음. 월별로 나누어 수행한 담론 분석 결과는 전체 분석 결과와 약간 다른 양상을 보이는데, 월별 35% 이상 비중을 차지하는 주제는 2024년 1, 3월의 최다 담론인 '택시 과다 요금'에 대한 담론(1월: 42.1%, 3월 37.3%)인 것으로 확인됨.

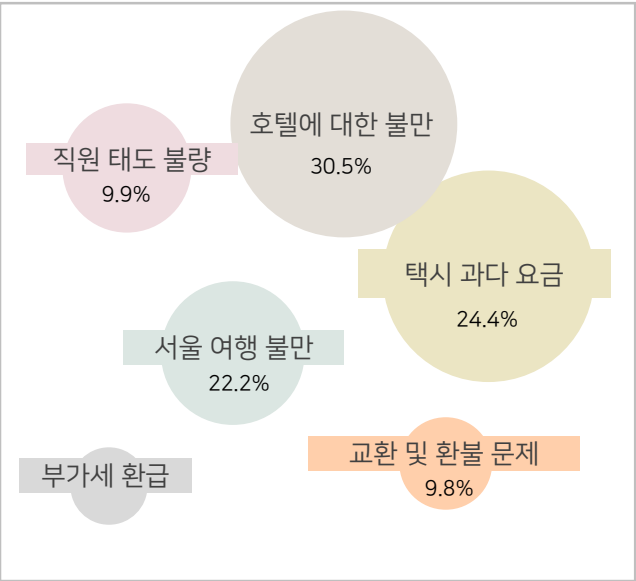
※ 담론 분석(Topic Modeling): 데이터 집합에서 토픽(주제)을 찾아내는 분석 방법론. 확률 기반의 모델링 기법을 통해 문서 데이터를 분석함으로써 문서 내에 어떤 토픽이 어떤 비율로 구성되어 있는지 분석

연도별 담론 분석

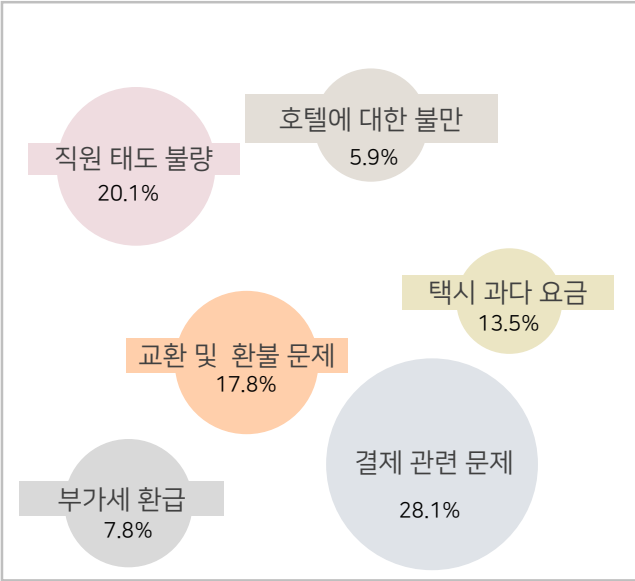
2024년 상반기



2023년 상반기



2019년 상반기



서울33아**** 택시로 김포국제공항에서 *****인천호텔까지 갔으나 35,000원 정도의 거리인데 우회하여 66,500원을 지불함

-2024/04/26

***호텔에서 객실 화장실 배관 악취로 두통이 발생할 정도였으며 주차장 차량 이용 불편 등 개선이 필요함

-2024/05/16

****에서 235,000원을 현금으로 결제하면서 직원이 5만원권 지폐 한 장을 5천원으로 인식해서 거스름 돈을 부족하게 주었음

-2024/04/01

2024년 월별 담론 분석

2024년 1월	2024년 2월	2024년 3월	2024년 4월	2024년 5월	2024년 6월
택시 과다 요금 (42.1%)	직원 태도 불량 (33.5%)	택시 과다 요금 (37.3%)	택시 기사 불친절 (25.4%)	교환 및 환불 문제 (31.1%)	결제 관련 문제 (24.8%)
직원 태도 불량 (15.3%)	교환 및 환불 문제 (24.2%)	직원 태도 불량 (23.1%)	요금 청구에 대한 항의 (16.6%)	호텔에 대한 불만 (22.8%)	택시 과다요금 (11.9%)
교환 및 환불 문제 (14.5%)	호텔에 대한 불만 (13.5%)	요금 청구에 대한 항의 (16.4%)	교환 및 환불 문제 (16.4%)	택시 기사 불친절 (12.7%)	교환 및 환불 문제 (8.8%)
바가지 요금 (5.7%)	공항에 대한 불만 (11.4%)	교환 및 환불 문제 (16%)	바가지 요금 (15.4%)	바가지 요금 (8.7%)	직원 및 서비스 불만족 (7.6%)
택시 기사 불친절 (5.5%)	중국인 차별 (5.1%)	영수증 요청 (7.2%)	직원 태도 불량 (10.8%)	호텔 환불 문제 (7.2%)	쇼핑 바가지 요금 (7.6%)

키워드 분석

불편신고 내용에 대한 키워드 분석 결과, 2023년 두 번째로 높은 '여행' 키워드를 제외하고 3개년에서 '호텔', '택시', '직원'이 가장 많이 언급된 키워드로 나타남.
특히 '호텔' 키워드의 경우, 2024년 상반기 중 가장 많이 언급된 키워드로 이는 전년과 2019년 대비 각각 140.3%, 89.1% 증가했으며, 2024년 1월부터 5월까지 가장 많이 언급됨.
급상승한 키워드는 월평균 25.8%의 증가율을 보여주는 '기사'로 나타남.

연도별 키워드 비교

■ 2024년 상반기



■ 2023년 상반기



■ 2019년 상반기



	키워드	빈도	변화추이	월평균 증가율	전년도 대비 증감	19년도 대비 증감
1	호텔	745		-3.2%	+140.3%	+89.1%
2	택시	433		10.7%	+70.5%	+50.3%
3	직원	416		-0.7%	+50.2%	+11.2%
4	기사	290		25.8%	+132.0%	+18.9%
5	예약	287		7.2%	+50.3%	+111.0%
6	시간	271		8.1%	+13.4%	+11.1%
7	여행	265		10.9%	-11.7%	-5.7%
8	확인	254		11.1%	+53.9%	+21.5%
9	전화	243		-5.5%	+41.3%	+28.6%
10	카드	234		7.0%	+44.4%	-1.3%

	키워드	빈도	키워드	빈도
1	호텔	310	6 예약	191
2	여행	300	7 전화	172
3	직원	277	8 확인	165
4	택시	254	9 카드	162
5	시간	239	10 버스	154

	키워드	빈도	키워드	빈도
1	호텔	394	6 기사	244
2	직원	374	7 시간	244
3	택시	288	8 카드	237
4	여행	281	9 생각	221
5	신고	274	10 환불	218

호텔 ***에서 객실 세면대 막힘 현상이 있어 프런트에 조치를 요청하는 과정에서 직원의 통명스러운 대응 태도와 부실한 조치에 불편을 느꼈음
-2024/05/08

공항 **에서 부가세 환급 절차를 진행할 때 직원의 태도가 무례하게 느껴졌으며 영어로만 대화가 가능해서 불편했음
-2023/06/01

대구62바**** 택시로 **호텔에서 창녕군 ***호텔까지 이용했는데 기사가 두번의 유턴을 하더니 43,100원이 나와서 신고함
-2019/05/31

2024년 상반기 월별 키워드 비교

	1월	2월	3월	4월	5월	6월
1	호텔	호텔	호텔	호텔	호텔	택시
2	직원	직원	택시	직원	직원	기사
3	택시	여행	예약	택시	전화	호텔
4	고객	태도	직원	예약	택시	직원
5	결제	관광객	기사	여행	결제	결제
6	공항	생각	확인	확인	시간	카드
7	전화	문제	환불	시간	신고	시간
8	지불	서울	시간	전화	기사	확인
9	카드	가격	여행	기사	서울	서울
10	태도	시간	카드	카드	환불	요금
11	문제	택시	연락	환불	문제	번호
12	시간	상품	문제	도착	확인	도착
13	객실	가이드	전화	문제	yes24	영수증
14	생각	전화	생각	생각	도착	문제
15	환불	구매	사용	서울	여행	여행

*****호텔을 이용했는데 객실 청소 상태, 침대 시트 구멍 등 위생 및 시설 관리에 개선이 필요함
-2024/03/25

*****호텔에서 밤 12시에 낯선 사람이 객실 문을 여는 상황이 발생해서 두려움을 느꼈는데 호텔 측의 더블 체크인 실수로 보임
-2024/05/10

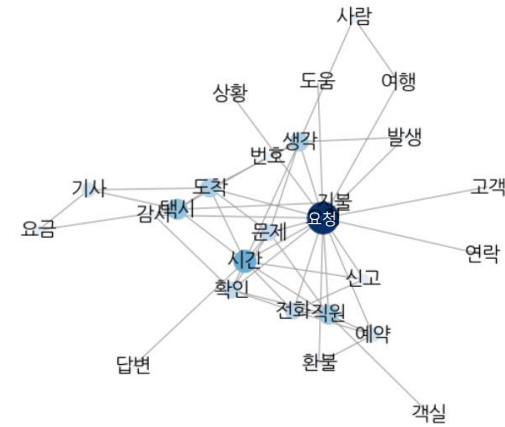
**백화점에서 직원에게 상품의 가격을 물어보는데 쳐다보거나 인사말 없이 손짓으로 응대하는 태도에 불편을 느꼈음
-2024/06/10

인천31바***택시로 인천국제공항 제1여객터미널에서 15분 정도 거리의 호텔***까지 갔는데 미터를 켜지 않고 30,000원을 청구함
-2024/04/15

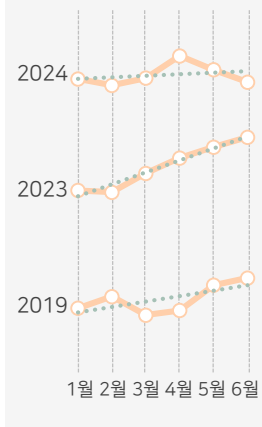
2024년 상반기 가장 높은 비중을 차지했던 ‘호텔’, ‘택시’, ‘직원’ 키워드의 SNA분석(관계 네트워크 분석) 결과, ‘호텔-택시’, ‘택시-기사’의 연관성이 강한 것을 확인함. 호텔로 이동하는 교통수단으로 택시를 많이 이용하며, 이동 과정에서 생긴 상황에 대한 불편신고가 다수 발생하면서 이와 같은 연관성을 형성한 것으로 파악됨. ‘직원-호텔’에 대한 연관성 또한 강한 것으로 나타났는데, 이는 호텔 직원과의 소통 과정에서 불편사항이 다수 발생하는 것을 시사할 수 있음.

① 호텔  Freq.745

■ 2024년 SNA 분석



■ 연도별 추이



■ 2024년 연관어

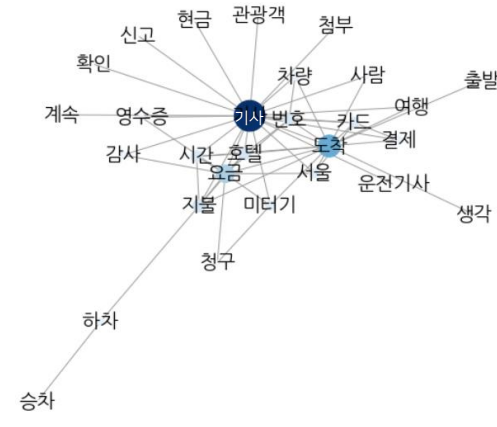
	키워드	빈도
1	택시	210
2	예약	182
3	직원	147
4	기사	124
5	전화	118
6	도착	101
7	문제	95
8	요청	92
9	객실	92
10	시간	89

■ 2024년 주요 카테고리

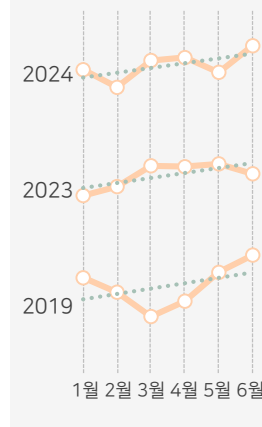
카테고리	빈도
과다요금징수	59
시설 및 위생관리 불량	35
서비스 불만족	21
직원 태도	20
교환/환불 요청	19
예약 및 계약조건 불이행	12
범죄&사기&분실	10
계산 실수	4
직원-차별	2
문의 및 요청, 결제 관련	1

② 택시  Freq.433

■ 2024년 SNA 분석



연도별 추이



■ 2024년 연관어

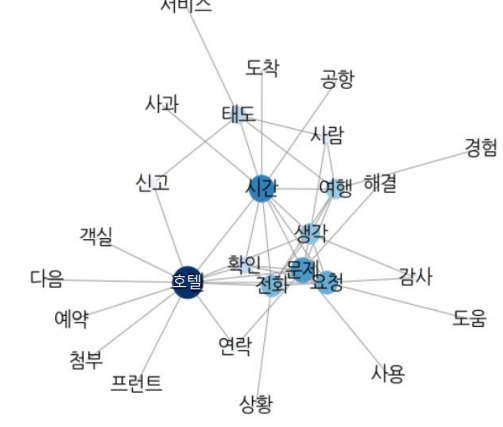
	키워드	빈도
1	기사	217
2	호텔	180
3	요금	119
4	도착	105
5	시간	102
6	서울	81
7	카드	74
8	지불	71
9	결제	69
10	청구	65

■ 2024년 주요 카테고리

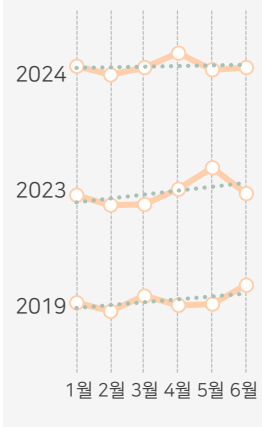
카테고리	빈도
과다요금징수	97
직원 태도	15
서비스 불만족	11
문의 및 요청	4
결제 관련	4
탐승 거부	3
교환/환불 요청	2

③ 직원  Freq.416

■ 2024년 SNA 분석



■ 연도별 추이



■ 2024년 연관어

	키워드	빈도
1	호텔	352
2	확인	104
3	전화	104
4	태도	98
5	예약	98
6	문제	95
7	시간	87
8	서비스	85
9	공항	81
10	여행	80

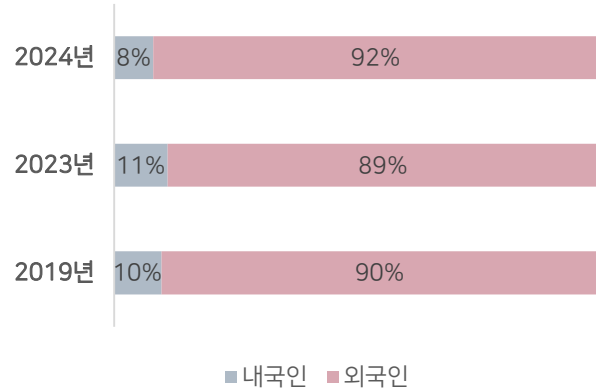
■ 2024년 주요 카테고리

카테고리	빈도
직원 태도	52
서비스 불만족	25
시설 및 위생관리 불량	24
직원-차별	13
교환/환불 요청	9
계산 실수	8
과다요금징수	7
범죄&사기&분실	5
예약 및 계약조건 불이행	3
세금 관련, 비자&출입국	2

내외국인 분석

불편신고를 접수하는 신고자를 내외국인으로 분리한 결과, 신고 내용에 차이가 존재하고 있음. 내국인은 '시설 및 위생관리 불량'(32.7%)에 대한 사항의 신고 비중이 가장 높은 반면, 외국인은 '과다요금징수'(23.3%)에 대해 신고하는 경우가 가장 많은 것으로 확인됨. 공통적으로 높게 나타난 '직원 태도'에 대한 신고 내용에서도 내국인은 숙박시설, 관광지에서의 직원 태도를 신고하는 경우가 많았고, 외국인은 택시와 공항에서의 직원 태도를 신고하는 비중이 높게 나타남.

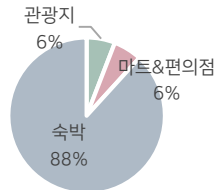
내외국인 비중



내국인 분석(2024년 상반기)

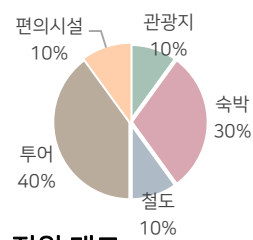
카테고리	발생량	변화추이	비중
시설 및 위생관리 불량	17		32.7%
서비스 불만족	10		19.2%
직원 태도	9		17.3%
만족	5		9.6%
과다요금징수	3		5.8%

① 시설/위생관리 불량



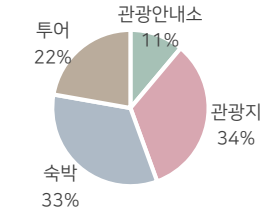
키워드	빈도	키워드	빈도
1 호텔	56	6 사원	22
2 객실	48	7 화장실	21
3 전화	33	8 고객	21
4 신고	32	9 상태	21
5 직원	30	10 엘리베이터	19

② 서비스 불만족



키워드	빈도	키워드	빈도
1 여행	28	6 전화	12
2 관광	16	7 호텔	11
3 가이드	14	8 이용	11
4 신고	12	9 프론트	10
5 상품	12	10 업체	10

③ 직원 태도

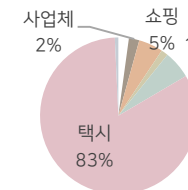


키워드	빈도	키워드	빈도
1 확인	17	6 직원	11
2 가이드	16	7 아주머니	9
3 호텔	12	8 시장	9
4 쓰레기	12	9 청소	9
5 전화	11	10 여행	9

외국인 분석(2024년 상반기)

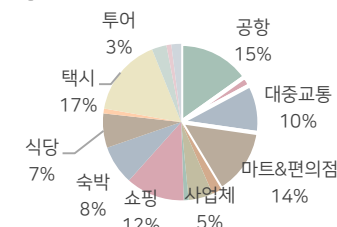
카테고리	발생량	변화추이	비중
과다요금징수	139		23.3%
직원 태도	99		16.6%
서비스 불만족	66		11.1%
교환/환불 요청	64		10.7%
계산 실수	42		7.0%

① 과다요금징수



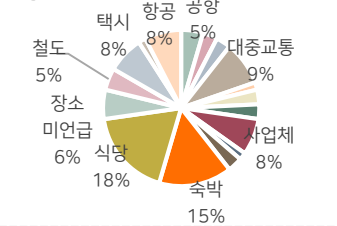
키워드	빈도	키워드	빈도
1 택시	316	6 시간	83
2 기사	186	7 카드	80
3 요금	134	8 서울	76
4 호텔	127	9 청구	75
5 도착	86	10 지불	70

② 직원 태도



키워드	빈도	키워드	빈도
1 기사	58	6 여행	52
2 관광객	58	7 친구	49
3 택시	55	8 한국어	43
4 버스	54	9 서비스	43
5 호텔	53	10 여성	41

③ 서비스 불만족



키워드	빈도	키워드	빈도
1 직원	72	6 확인	35
2 호텔	72	7 제공	35
3 예약	63	8 문제	34
4 주문	38	9 전화	31
5 시간	38	10 요청	29

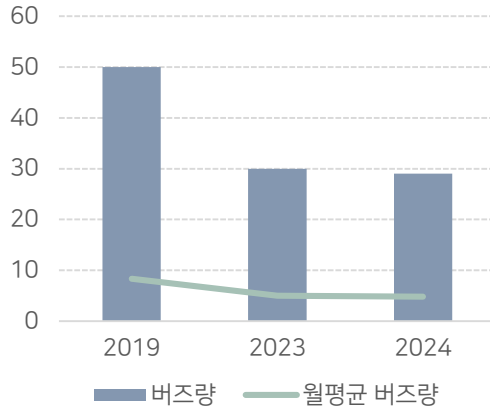
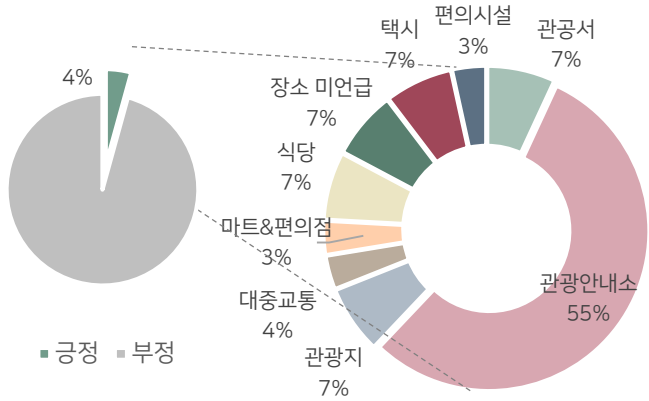
월별 & 국가별 접수 건수(2024년 상반기)

구분	내국인	외국인	주요국	신고건수
합계	52	596	중국	205
1월	9	71	대만	139
2월	8	60	일본	79
3월	11	98	홍콩	64
4월	8	145	미국	26
5월	10	121		
6월	6	101		

긍정 신고 분석

2024년 상반기 불편신고 중 긍정적 내용의 신고 비중은 약 4%(내국인 9.6%, 외국인 4.0%)로 파악. 주로 감사 인사를 목적으로 신고센터에 연락하며, '관광안내소'에서 받은 도움에 대한 감사 인사가 긍정적 신고 내용의 55%로 절반 이상의 비중을 차지.

2024년 긍정 접수 건수



시내버스를 마포역에서 이용하는데 멀리 떨어진 상태에서 잘 건지 못해 시간이 걸렸는데 기사가 좌석에 앉을 때까지 기다려 주는 태도를 보여주어 감사와 칭찬의 마음을 전하고 싶음

-2024/04/22, 미국

서울31사****택시 기사가 공항에서 넘어져 다친 승객을 도와 캐리어를 차에 실었고 좁지 않게 시트 히터를 틀어 주고 목적지 도착해서는 대가 요구 없이 열음과 반창고를 사다 주는 등 세심하게 배려해 주어 칭찬의 말을 전하고 싶음

-2024/03/13, 대만

공사 관광불편신고센터에서 우도 쓰레기 배출 문제에 신속한 답변을 받아 감사한 마음이며 한국 정부가 환경을 보호하기 위해 노력하는 점에 존경의 마음을 전하고 싶음

-2024/05/30, 중국

2024년 국가별 긍정 접수 건수



국가	전체	관광서	관광 안내소	관광지	대중교통	마트&편의점	식당	장소 미언급	택시	편의시설
전체	29	2	16	2	1	1	2	2	2	1
나이지리아	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
대만	5	-	-	-	-	-	2	-	2	1
대한민국	5	-	3	2	-	-	-	-	-	-
미국	3	1	-	-	1	-	-	1	-	-
벨기에	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
스페인	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
싱가포르	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
호주	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
인도	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
일본	5	1	2	-	-	1	-	1	-	-
중국	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-
포르투갈	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
프랑스	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-

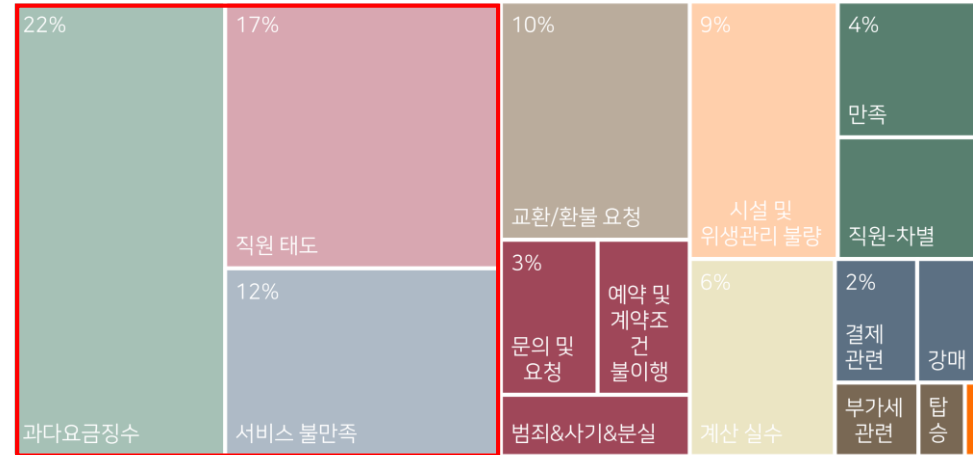
2. 주요 카테고리 분석



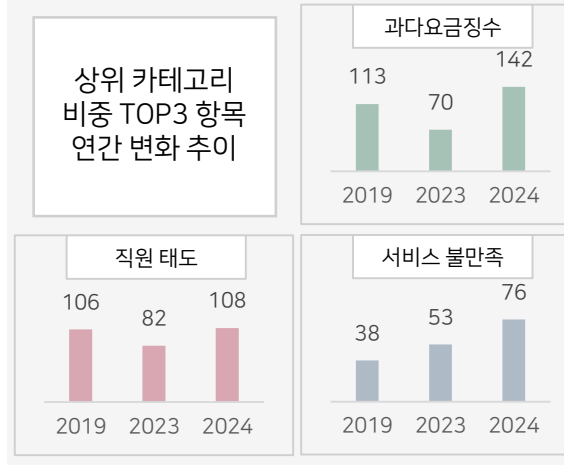
카테고리 분석 요약

불편신고에서 가장 많은 비중을 차지한 카테고리 Top3는 '과다요금징수', '직원태도', '서비스 불만족' 로, 전체 신고건수에서 절반 정도인 49%를 차지하고 있음.
 세 항목 모두 전년대비 신고건수가 상승하였으며, 특히 '과다요금징수' 항목의 경우 2023년 대비 2배 이상 증가한 모습. '서비스 불만족' 항목의 경우, 3개년 동안 꾸준히 신고건수가 증가하고 있는 추세.

2024년 카테고리 비중



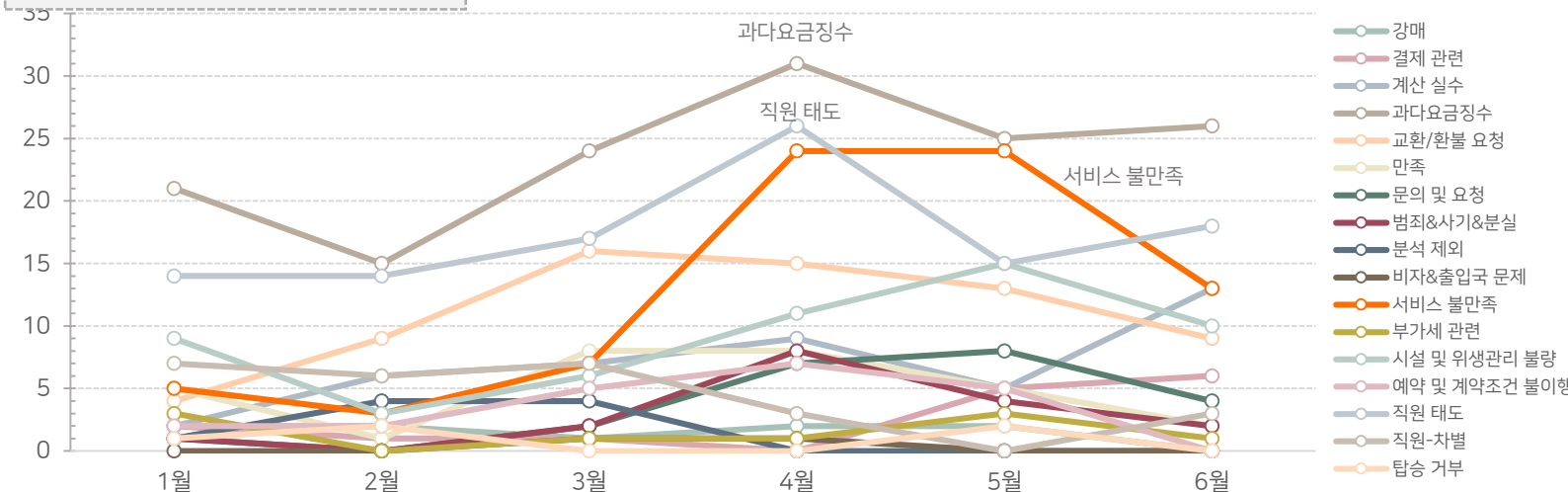
상위 카테고리 비중 TOP3 항목 연간 변화 추이



연도별 카테고리 순위

	2024년	2023년	2019년
1위	과다요금징수 (142)	직원 태도 (82)	과다요금징수 (113)
2위	직원 태도 (108)	과다요금징수 (70)	직원 태도 (106)
3위	서비스 불만족 (76)	서비스 불만족 (53)	교환/환불 요청 (62)
4위	교환/환불 요청 (66)	시설 및 위생관리 불량 (39)	문의 및 요청 (55)
5위	시설 및 위생관리 불량 (56)	만족 (30)	만족 (50)
6위	계산 실수 (42)	교환/환불 요청 (27)	예약 및 계약조건 불이행 (40)
7위	만족 (29)	문의 및 요청 (25)	서비스 불만족 (38)
8위	직원-차별 (26)	세금 관련 (23)	시설 및 위생관리 불량 (26)
9위	문의 및 요청 (22)	예약 및 계약조건 불이행 (16)	부가세 관련 (21)
10위	예약 및 계약조건 불이행 (21)	계산 실수 (15)	강매 (19)

2024년 카테고리별 접수 건수



TOP3 카테고리 키워드 분석

“과다요금징수”는 ‘택시’와 ‘호텔’ 불만이 3개년 상위권을 차지했으며, ‘서울’은 상승하고 ‘영수증’은 하락하는 추세임. ‘미터기, 현금’은 2024년도에 새롭게 등장. “직원태도”는 코로나 이전인 2019년도와 양상이 비슷하며, ‘호텔, 한국어’가 2024년도에 급증함. 또한, ‘버스’ 기사 태도가 지속적으로 문제로 야기되고 있음. “서비스 불만족”은 ‘호텔’에 대한 불만이 3년간 계속 1,2위를 차지했으며, 또한 ‘직원, 예약, 식사, 서울’ 관련 불만 비중이 증가하고 있음.

① 과다요금징수

	2024년	2023년	2019년
1	택시	택시	택시
2	기사	호텔	기사
3	호텔	시간	호텔
4	도착	가격	영수증
5	시간	지불	카드
6	카드	기사	금액
7	청구	카드	청구
8	서울	서울	지불
9	지불	영수증	시간
10	결제	도착	결제
11	번호	결제	구입
12	미터기	사진	명동
13	하차	청구	서울
14	영수증	인천국제공항	도착
15	금액	금액	확인
16	현금	친구	가격
17	승차	확인	신고
18	인천국제공항	버스	상품
19	가격	여행	미터
20	여행	운전기사	매장

② 직원 태도

	2024년	2023년	2019년
1	관광객	택시	기사
2	호텔	여행	여행
3	기사	버스	신고
4	여행	무례	택시
5	버스	친구	버스
6	택시	기사	전화
7	친구	시간	서비스
8	전화	요청	시간
9	서비스	문제	고객
10	여성	환급	공항
11	한국어	고객	관광객
12	무례	외국인	사진
13	확인	관광객	서울
14	사과	전화	가이드
15	점원	서비스	문제
16	공항	지불	한국어
17	시간	경험	여성
18	외국인	공항	호텔
19	도착	서울	영어
20	신고	확인	확인

③ 서비스 불만족

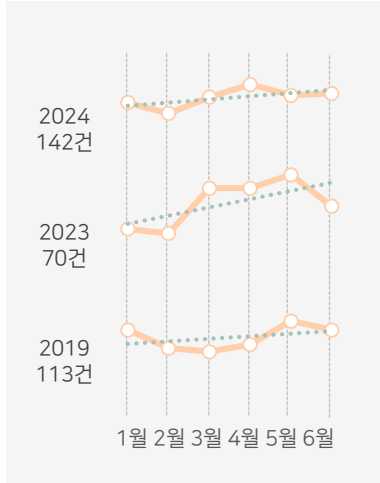
	2024년	2023년	2019년
1	호텔	여행	시간
2	직원	호텔	호텔
3	예약	시간	버스
4	여행	직원	신고
5	시간	가이드	직원
6	확인	관광	객실
7	전화	예약	여행
8	제공	전화	전화
9	주문	사용	공항
10	문제	도착	확인
11	요청	관광객	가이드
12	고객	상품	고객
13	식사	확인	여권
14	선택	제공	처리
15	서울	식사	사장
16	택시	연락	환불
17	신고	구매	친구
18	지불	외국인	상점
19	외국인	신고	구매
20	카드	서울	연락

1위) 과다요금징수

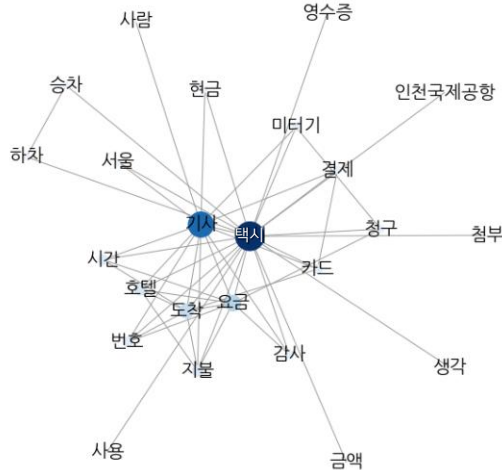
과다요금징수 항목의 경우, SNA 분석 결과 택시와의 연관성이 높은 것으로 확인됨. 장소별 분석 또한 과다요금징수 발생 장소 중 택시가 81%에 해당하며 택시 내에서 과다요금징수 상황이 자주 발생하는 것을 볼 수 있음. 택시 관련 탐키워드 분석 결과, '기사', '호텔', '요금'이 상위를 차지. 국가별로는 대만에서 과다요금징수에 대한 불편신고가 가장 많았으며, 2024년 4월에 신고 건수가 가장 많은 것으로 기록. 지역은 서울에서 가장 빈번히 일어나는 것으로 확인.

연도별 키워드 비교

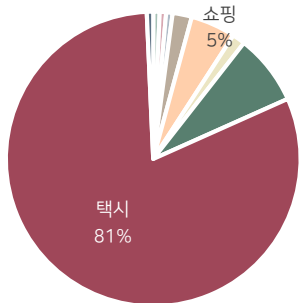
연도별 추이



2024년 상반기 SNA 분석

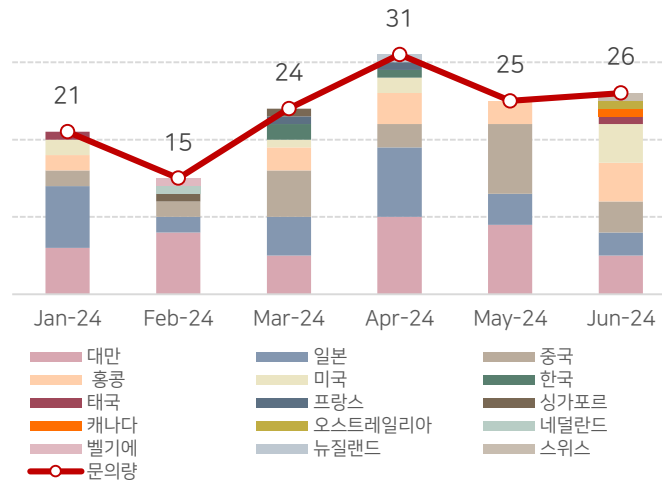


2024년 신고 대상 장소별 분석



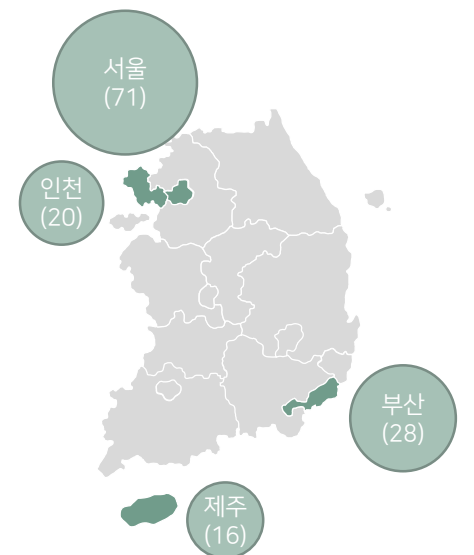
	택시		식당		쇼핑	
	키워드	빈도	키워드	빈도	키워드	빈도
1	기사	67	가격	13	가게	10
2	호텔	56	카드	10	가격	7
3	요금	52	결제	9	구입	7
4	지불	37	주문	7	카드	6
5	미터기	34	지불	6	영수증	6
6	서울	34	메뉴	6	마스크	6
7	승차	34	사람	6	금액	5
8	한국	33	식사	6	바지	5
9	시간	31	음식	6	청구	5
10	하차	31	메뉴판	5	상품	5

2024년 국가별 분석



국가	전체	1월	2월	3월	4월	5월	6월
대만	43	6	8	5	10	9	5
일본	31	8	2	5	9	4	3
중국	26	2	2	6	3	9	4
중국(홍콩)	17	2	-	3	4	3	5
미국	10	2	-	1	2	-	5
대한민국	3	-	-	2	1	-	-
태국	2	1	-	-	-	-	1
프랑스	2	-	-	1	1	-	-
싱가포르	2	-	1	1	-	-	-
캐나다	1	-	-	-	-	-	1
오스트레일리아	1	-	-	-	-	-	1
네덜란드	1	-	1	-	-	-	-
벨기에	1	-	1	-	-	-	-
뉴질랜드	1	-	-	-	1	-	-
스위스	1	-	-	-	-	-	1

2024년 지역별 분석



※1건 국가 제외

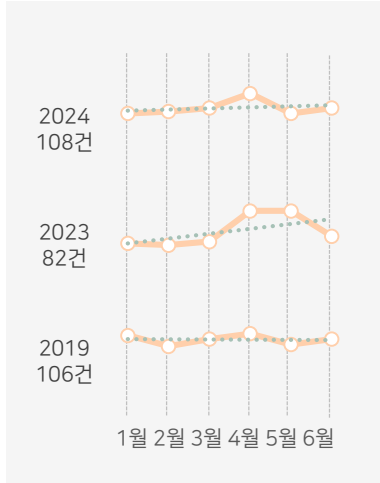
서울	부산	인천	제주
<div>일본</div> <div>23건</div>	<div>대만</div> <div>19건</div>	<div>일본</div> <div>5건</div>	<div>중국</div> <div>9건</div>
<div>대만</div> <div>17건</div>	<div>중국</div> <div>5건</div>	<div>대만</div> <div>4건</div>	<div>일본</div> <div>2건</div>
<div>홍콩</div> <div>10건</div>		<div>홍콩</div> <div>4건</div>	

2위) 직원 태도

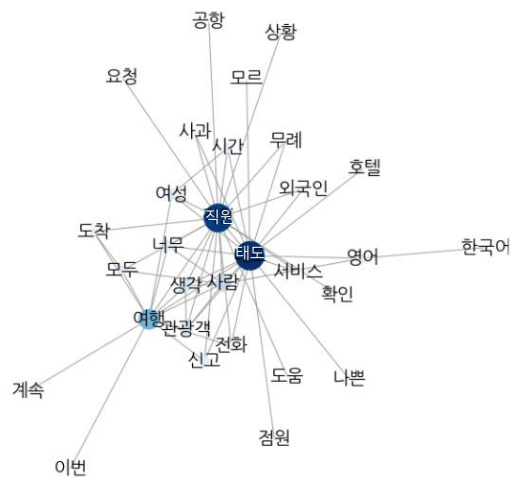
직원 태도 항목의 경우, SNA 분석 결과 '서비스'와 연관성이 높은 것으로 확인됨. 장소별 분석에서는 여행 중 자주 방문하게 되는 유형의 장소들이 골고루 비중을 차지하고 있는 것으로 보여짐. 그 중 가장 비중이 높았던 택시 장소에서의 키워드 분석 결과 '기사', '호텔', '요금'이 가장 많이 언급됨. 국가별로는 '중국'에서 직원 태도에 관한 신고가 49%를 차지할 정도로 가장 많았으며, 2024년 4월에 신고 건수가 가장 많은 것으로 기록됨. 지역은 '서울'에서 가장 빈번히 일어나는 것으로 확인.

연도별 키워드 비교

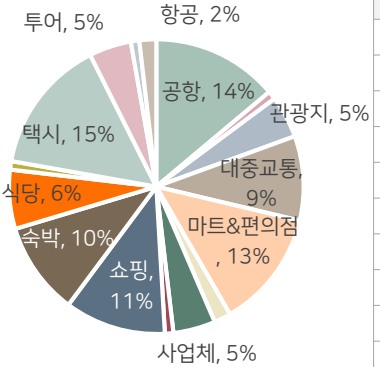
■ 연도별 추이



■ 2024년 상반기 SNA 분석

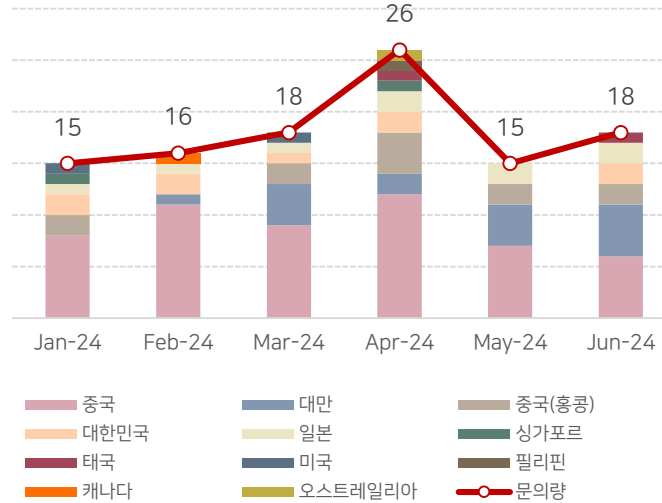


2024년 신고 대상 장소별 분석



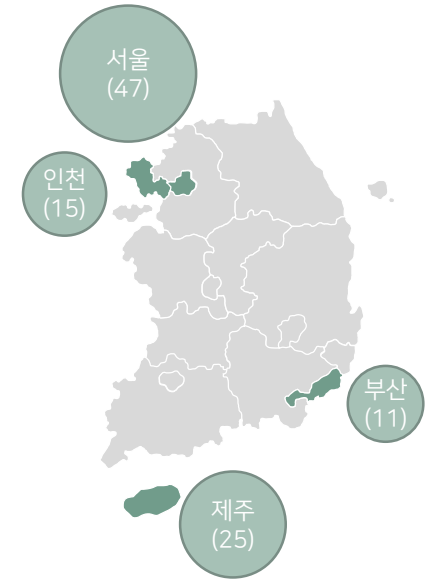
	택시		공항		마트&편의점	
	키워드	빈도	키워드	빈도	키워드	빈도
1	기사	45	한국	19	점원	17
2	한국	17	친구	17	한국	16
3	도착	14	입국	14	사람	12
4	가방	14	본인	12	편의점	12
5	운전기사	14	사람	11	차별	11
6	호텔	14	서비스	11	씨유	9
7	친구	12	여행	11	직원	9
8	승객	11	사과	10	외국인	8
9	전화	11	보안	10	물건	8
10	여행	11	관광객	10	관광객	8

2024년 국가별 분석



국가	전체	1월	2월	3월	4월	5월	6월
중국	53	8	11	9	12	7	6
대만	16	-	1	4	2	4	5
중국(홍콩)	12	2	-	2	4	2	2
대한민국	9	2	2	1	2	-	2
일본	9	1	1	1	2	2	2
싱가포르	2	1	-	-	1	-	-
태국	2	-	-	-	1	-	1
미국	2	1	-	1	-	-	-
필리핀	1	-	-	-	1	-	-
캐나다	1	-	1	-	-	-	-
오스트레일리아	1	-	-	-	1	-	-

2024년 지역별 분석

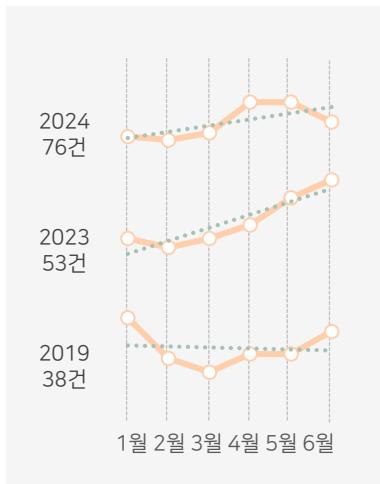


※1건 국가 제외

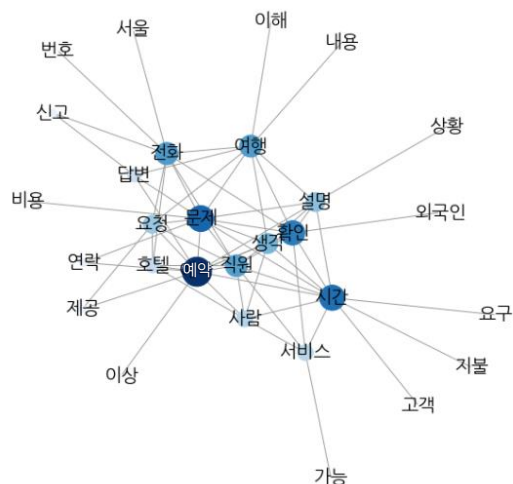
서울	제주	인천	부산
23건 중국	20건 중국	8건 중국	6건 대만
6건 대만	3건 한국	3건 홍콩	3건 홍콩
5건 홍콩&일본			

서비스 불만족 항목의 SNA 분석 결과 '예약, 문제, 확인'과의 연관성이 높은 것으로 확인. 장소별 분석에서는 '숙박', '식당', '대중교통'에서의 서비스 불만족 신고 비중이 높은 비중을 차지함. 그 중 가장 비중이 높았던 '숙박'에서의 키워드 분석 결과 '기사', '호텔', '요금'이 가장 많이 언급됨. 국가별로는 대만에서 가장 높은 신고건수를 기록했으며, 2024년 4월과 5월에 서비스 불만족 관련 신고가 가장 높게 나타남. 서울 지역에서 관련 불편 신고가 가장 많이 발생하는 것을 확인.

■ 연도별 추이



■ 2024년 상반기 SNA 분석



Category	Percentage
숙박	17%
식당	16%
사업체	7%
대중교통	8%
관광지	4%
관공서	3%
공항	4%
편의시설	3%
투어	5%
항공	7%
택시	7%
철도	5%
장소미언급	5%

	숙박		식당		대중교통	
	키워드	빈도	키워드	빈도	키워드	빈도
1	호텔	66	주문	26	기사	10
2	예약	30	사람	20	버스	9
3	직원	23	식당	18	하차	7
4	요청	17	한국	12	공항버스	5
5	전화	15	식사	11	운행	5
6	제공	15	직원	11	운전기사	5
7	숙박	14	환불	10	승객	4
8	객실	13	다시	10	불편	4
9	고객	13	음식	9	정차	3
10	한국	13	예약	9	승차	3

Month	Jan-24	Feb-24	Mar-24	Apr-24	May-24	Jun-24
Total Foreign Tourists	5	3	7	24	24	13
By Country	대만 (1), 대한민국 (1), 싱가포르 (1), 포르투갈 (1), 인도 (1)	중국 (1), 인도 (1), 포르투갈 (1)	대만 (1), 중국 (1), 일본 (1), 프랑스 (1), 말레이시아 (1), 캐나다 (1)	대만 (4), 중국 (4), 일본 (2), 프랑스 (2), 말레이시아 (2), 캐나다 (2), 중국(홍콩) (2), 미국 (2), 오스트레일리아 (2), 아일랜드 (2)	대만 (4), 중국 (4), 일본 (2), 프랑스 (2), 말레이시아 (2), 캐나다 (2), 중국(홍콩) (2), 미국 (2), 오스트레일리아 (2), 아일랜드 (2)	대만 (4), 중국 (4), 일본 (2), 프랑스 (2), 말레이시아 (2), 캐나다 (2), 중국(홍콩) (2), 미국 (2), 오스트레일리아 (2), 아일랜드 (2)

국가	전체	1월	2월	3월	4월	5월	6월
대만	20	-	-	1	7	7	5
중국	14	-	1	-	6	7	-
중국(홍콩)	13	1	-	3	6	1	2
대한민국	10	2	1	-	2	3	2
일본	4	-	-	2	-	1	1
미국	3	-	-	-	-	2	1
싱가포르	3	1	-	-	1	1	-
프랑스	2	1	-	-	1	-	-
오스트레일리아	2	-	-	-	-	-	2
포르투갈	1	-	-	-		1	-
말레이시아	1	-	-	-	1	-	-
아일랜드	1	-	1	-	-	-	-
인도	1	-	-	-	-	1	-
캐나다	1	-	-	1	-	-	-

A map of South Korea with the four major cities highlighted in dark green. Each city is labeled in a green circle with its name and the number of people in millions: Seoul (33), Incheon (11), Busan (11), and Jeju (9).

※1건 국가 제외

서울	인천	부산	제주
 9건	 2건	 6건	 4건
홍콩	홍콩	대만	중국
 8건	 2건		 4건
중국	중국		대만
 8건			
대만			

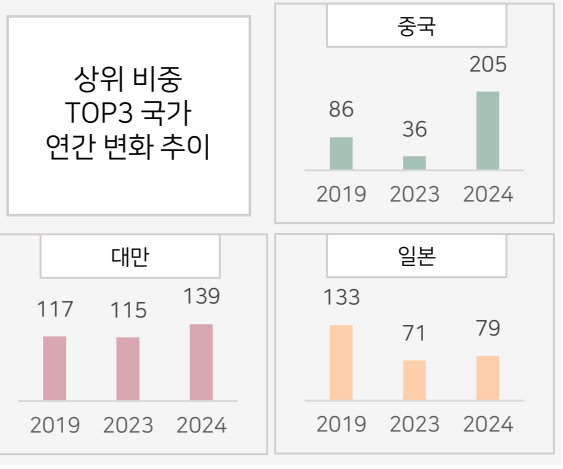
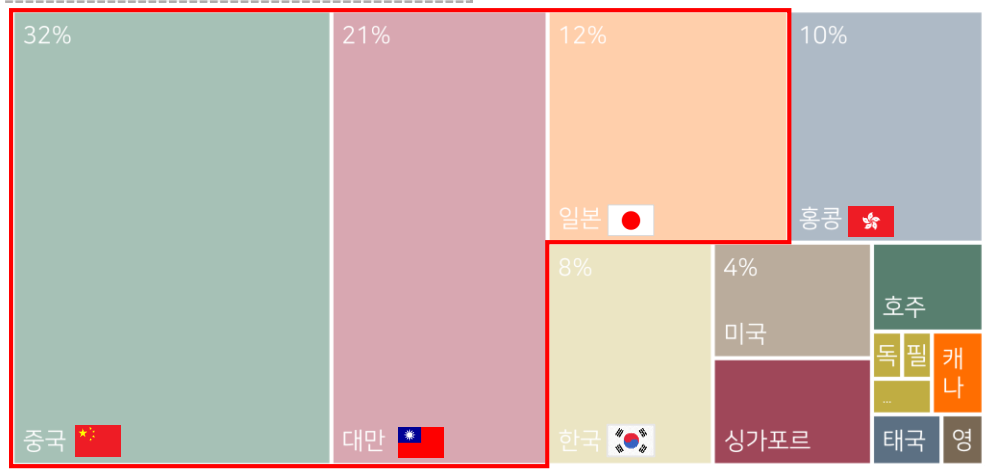
3. 주요 불편신고 국가별 분석



주요 불편신고 국가별 분석 요약

2024년 주요 불편신고 국가별 순위는 중국 > 대만 > 일본 순. 특히 중국은 2023년도 대비 문의량이 5.6배 이상 급증했으며 대만은 유사한 수준을 유지. 대부분의 상위권 국가는 4월과 5월에 접수건의 정점을 찍으며 6월부터는 소폭 하락. 연도별 국가별 순위는 '대만'과 '중국'으로 3년 내내 상위 3위권 내를 기록하였으며, 일본은 2019년에는 1위에서 2024년도에는 3위를 차지.

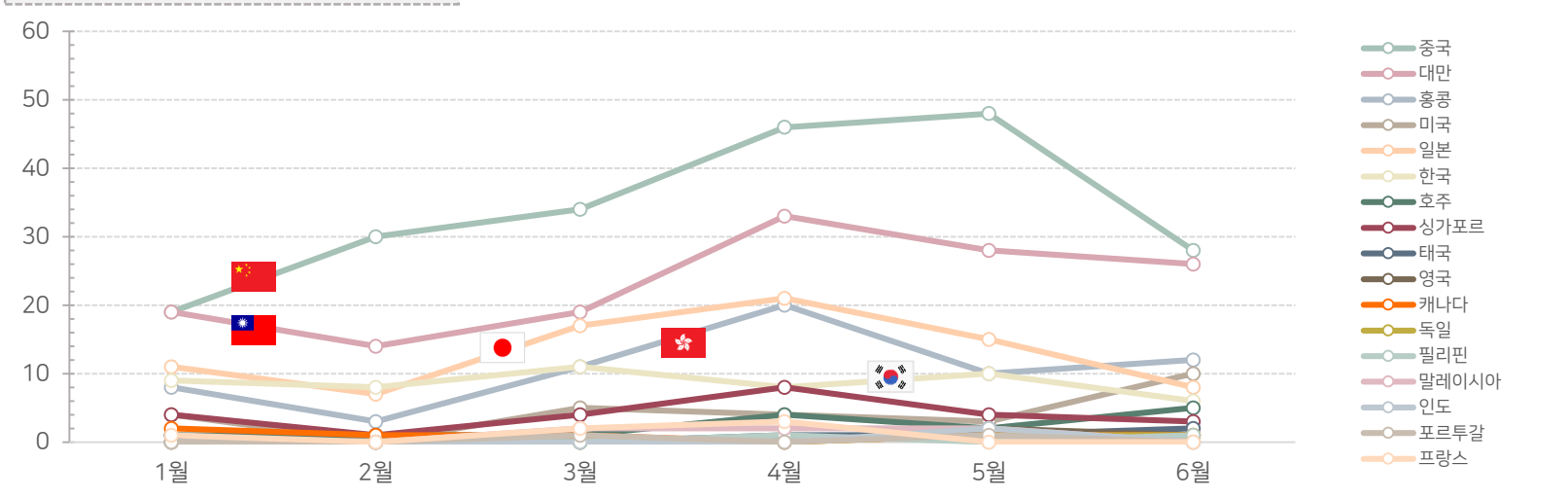
2024년 국가 비중



연도별 국가 순위

	2024년	2023년	2019년
1위	중국 (205)	대만 (115)	일본 (133)
2위	대만 (139)	일본 (71)	대만 (117)
3위	일본 (79)	한국 (46)	중국 (86)
4위	홍콩 (64)	중국 (36)	한국 (56)
5위	한국 (52)	홍콩 (35)	홍콩 (47)
6위	미국 (26)	싱가포르 (30)	미국 (39)
7위	싱가포르 (24)	미국 (22)	싱가포르 (24)
8위	호주 (14)	호주 (8)	말레이시아 (18)
9위	말레이시아 (6)	말레이시아 (6)	필리핀 (9)
10위	캐나다 (6)	캐나다 (6)	호주 (5)

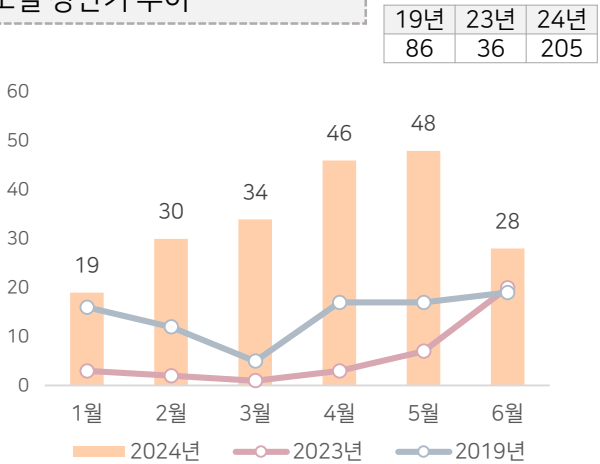
2024년 국가별 접수 건수



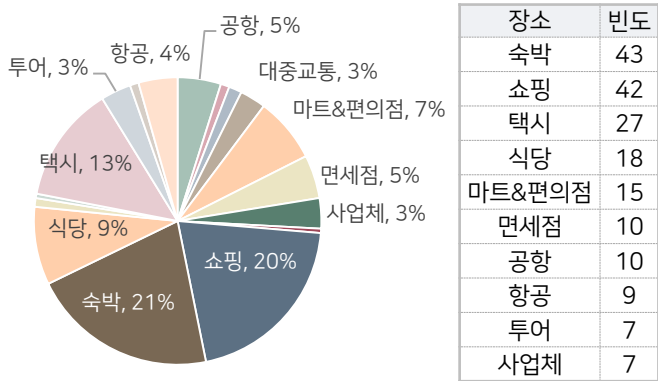
1위). 중국 🇨🇳

중국은 2024년 1월부터 5월까지 꾸준히 상승세였으나, 6월에는 5월 대비 41.7% 감소함. 장소는 숙박(21%) > 쇼핑(20%) > 택시(13%) 순이며 고르게 분포하는 편임. 2024년 월별 키워드는 '호텔'이 꾸준하게 상위 3위권을 차지하고 있으며, 타 국가 대비 '직원'이 꾸준하게 상위권임. 3월부터 '환불'이 상위권으로 새롭게 등장. 카테고리는 타 국가 대비 '직원 태도' 문의 비중이 높은 편이며, 이와 관련한 불편신고 접수 지역은 서울 > 제주 순으로 높음.

연도별 상반기 추이



2024년 장소별 분석



2024년 카테고리 분석

카테고리 TOP5

	2024년 상반기
1위	직원 태도 (53)
2위	교환/환불 요청 (33)
3위	과다요금징수 (26)
4위	서비스 불만족 (14)
5위	계산 실수, 직원 차별 (13)

월별 카테고리 TOP3

	1위	2위	3위
1월	직원 태도 (8)	직원 차별 (3)	과다요금징수 (2)
2월	직원 태도 (11)	직원 차별 (6)	교환/환불 요청 (4)
3월	직원 태도 (9)	교환/환불 요청 (8)	과다요금징수 (6)
4월	직원 태도 (12)	교환/환불 요청 (9)	서비스 불만족 (6)
5월	과다요금징수 (9)	직원 태도 (7)	서비스 불만족 (7)
6월	직원 태도 (6)	계산 실수 (6)	교환/환불 요청 (5)

2024년 월별 키워드 비교

*특정 상호명 마스킹 처리

24년 1월

키워드	빈도
1 직원	34
2 공항	23
3 호텔	18
4 태도	18
5 제주	15
6 환급	14
7 시간	11
8 언니	11
9 프런트	11
10 사장	11
11 이상	10
12 남성	9
13 세금	9
14 택시	9
15 전화	9

24년 2월

키워드	빈도
1 직원	29
2 태도	27
3 호텔	25
4 관광객	17
5 구매	16
6 제주도	15
7 문제	13
8 중국	13
9 중국인	12
10 점원	12
11 영어	12
12 여성	12
13 공항	12
14 상품	11
15 예약	11

24년 3월

키워드	빈도
1 호텔	24
2 직원	23
3 환불	20
4 서비스	18
5 기사	18
6 사용	17
7 가이드	17
8 문제	16
9 첨부	15
10 여행	14
11 태도	14
12 면세점	14
13 제품	13
14 여행사	13
15 욕설	13

24년 4월

키워드	빈도
1 호텔	89
2 환불	36
3 직원	30
4 예약	25
5 제주	22
6 플랫폼	18
7 전화	16
8 시간	16
9 태도	16
10 친구	16
11 확인	15
12 연락	15
13 택시	15
14 점원	13
15 여행	13

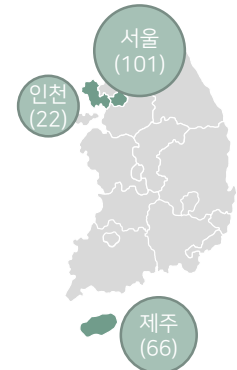
24년 5월

키워드	빈도
1 호텔	71
2 y****	41
3 직원	40
4 환불	28
5 중국	24
6 시간	22
7 결제	22
8 처리	22
9 제주	22
10 연락	21
11 확인	21
12 문제	20
13 태도	19
14 요청	18
15 전화	18

24년 6월

키워드	빈도
1 호텔	21
2 결제	17
3 택시	16
4 환불	15
5 기사	15
6 제주	14
7 올***	13
8 시간	13
9 구매	11
10 요청	11
11 문제	11
12 직원	10
13 요금	10
14 확인	10
15 차별	9

카테고리 X 불편신고 접수 지역



※1건 국가 제외

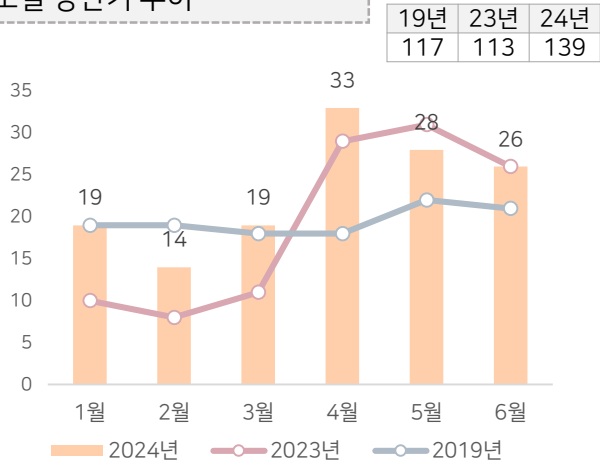
	직원 태도	교환/환불 요청	과다요금징수	서비스 불만족
1위	서울(23)	서울(25)	서울(9)	제주(8)
2위	제주(20)	제주(6)	제주(9)	서울(4)
3위	인천(8)	-	부산(5)	인천(2)

2위). 대만

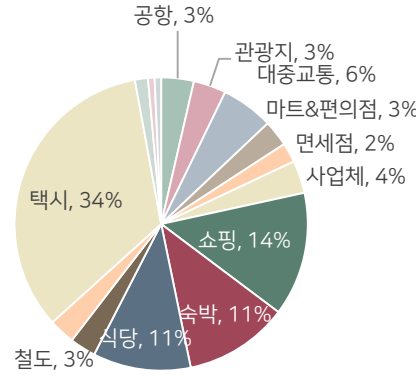
대만은 2024년도와 2023년도의 추이가 비슷하며, 4월에 급증하고 6월까지 일정 수준을 유지중임. 장소는 택시(34%) > 쇼핑(14%) > 숙박(11%) > 식당(11%) 순임.

2024년 월별 키워드는 '택시'가 꾸준히 상위권이고 특히 3월부터 5위권 내로 유지하고 있으며, 이외 '호텔, 카드'가 다수 상위권을 차지하고 있음. 카테고리는 과다요금징수(31%) > 서비스 불만족(14%) > 직원 태도(12%) 순임. '과다요금징수'는 꾸준히 1위이며, 불편신고 접수가 급증한 4월부터 '서비스 불만족'이 2위를 기록.

연도별 상반기 추이



2024년 장소별 분석



장소	빈도
택시	47
쇼핑	19
숙박	16
식당	15
대중교통	8
공항	5
관광지	5
사업체	5
마트&편의점	4
철도	4

2024년 카테고리 분석

카테고리 TOP5

	2024년 상반기
1위	과다요금징수 (43)
2위	서비스 불만족 (20)
3위	직원 태도 (16)
4위	계산 실수 (13)
5위	교환/환불 요청 (11)

월별 카테고리 TOP3 ※1건 카테고리 제외

	1위	2위	3위
1월	과다요금징수 (6)	교환/환불 요청 (2)	계산 실수 (2)
2월	과다요금징수 (8)	교환/환불 요청 (3)	-
3월	과다요금징수 (5)	직원 태도 (4)	계산 실수 (2)
4월	과다요금징수 (10)	서비스 불만족 (7)	범죄/사기/분실 (3)
5월	과다요금징수 (9)	서비스 불만족 (7)	직원 태도 (4)
6월	과다요금징수 (5)	서비스 불만족 (5)	직원 태도 (5)

2024년 월별 키워드 비교

24년 1월

키워드	빈도
1 호텔	28
2 결제	25
3 운전기사	18
4 카드	15
5 환불	14
6 전화	12
7 금액	12
8 면세점	11
9 지불	10
10 현금	9
11 협조	8
12 서울	8
13 백화점	7
14 외국인	7
15 택시	7

24년 2월

키워드	빈도
1 호텔	11
2 가게	10
3 요청	9
4 세트	9
5 영수증	9
6 기사	9
7 여행	7
8 가격	6
9 인삼	6
10 계산	6
11 택시	5
12 지불	5
13 구매	5
14 바지	5
15 미터기	5

24년 3월

키워드	빈도
1 예약	24
2 운전기사	15
3 택시	13
4 취소	13
5 도착	11
6 친구	11
7 호텔	11
8 카드	10
9 결제	9
10 여행	9
11 마스크	8
12 어머니	8
13 부산	8
14 직원	8
15 메일	8

24년 4월

키워드	빈도
1 예약	24
2 호텔	24
3 요금	22
4 택시	22
5 문제	20
6 관광객	19
7 환급	18
8 기사	18
9 식당	16
10 여행	15
11 시간	15
12 도착	15
13 세금	14
14 외국인	13
15 요구	13

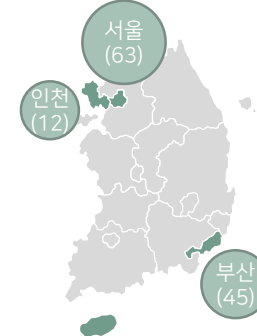
24년 5월

키워드	빈도
1 기사	23
2 하차	18
3 시간	16
4 택시	15
5 도착	14
6 결제	14
7 요금	12
8 호텔	12
9 탑승	9
10 버스	8
11 장소	8
12 카드	8
13 이모	8
14 공항	7
15 부산	7

24년 6월

키워드	빈도
1 카드	23
2 택시	23
3 직원	23
4 결제	21
5 기사	20
6 제품	16
7 부산	15
8 금액	13
9 확인	13
10 관광객	12
11 여행	12
12 상품	12
13 영수증	12
14 시간	11
15 렌터카	11

카테고리 X 불편신고 접수 지역



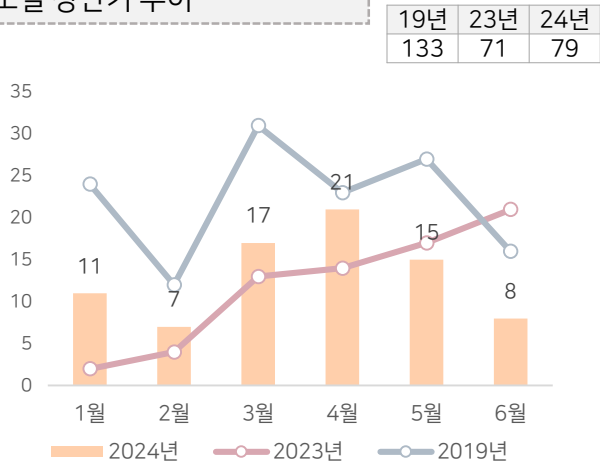
※1건 국가 제외

	과다요금징수	서비스 불만족	직원 태도	계산 실수
1위	부산(19)	서울(8)	서울, 부산(6)	서울(6)
2위	서울(17)	부산(5)	-	부산(4)
3위	인천(4)	제주(4)	-	인천(2)

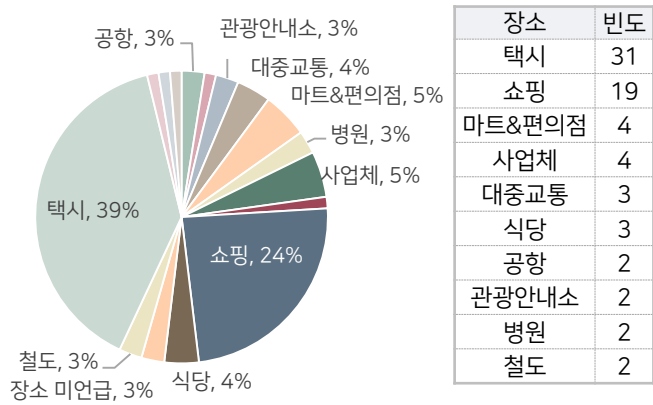
3위). 일본 🇯🇵

일본의 불편 신고 접수는 23년도에는 증가 추세였으나, 2024년에는 4월에 정점을 찍고 하락세이며, 장소는 택시(39%)와 쇼핑(24%)이 과반수 이상을 차지함. 2024년 월별 키워드는 문의 유형에 따라 변동이 있는 편이며, '택시, 카드, 청구, 영수증'이 상반기동안 다수 상위권을 차지함. 카테고리의 경우 '과다요금징수'가 2024년 상반기 내내 월별 1위를 차지했으며, 이와 관련해 가장 많이 접수된 지역은 '서울(74%)' 임.

연도별 상반기 추이



2024년 장소별 분석



2024년 카테고리 분석

■ 카테고리 TOP5

	2024년 상반기
1위	과다요금징수 (31)
2위	교환/환불 요청 (10)
3위	계산 실수 (9)
3위	직원 태도 (9)
5위	문의 및 요청 (6)

■ 월별 카테고리 TOP3 ※1건 카테고리 제외

	1위	2위	3위
1월	과다요금징수 (8)	-	-
2월	과다요금징수 (2)	계산 실수 (2)	-
3월	과다요금징수 (5)	교환/환불 요청 (3)	계산 실수 (3)
4월	과다요금징수 (9)	계산 실수 (3)	교환/환불 요청 (2)
5월	과다요금징수 (4)	교환/환불 요청 (4)	직원 태도 (2)
6월	과다요금징수 (3)	직원 태도 (2)	-

2024년 월별 키워드 비교

■ 24년 1월

키워드	빈도
1 택시	18
2 호텔	12
3 카드	11
4 지불	10
5 생각	9
6 청구	8
7 카운터	7
8 서울	7
9 결제	6
10 고객	6
11 일본어	6
12 요금	6
13 바가지	6
14 승차	5
15 한국어	5

■ 24년 2월

키워드	빈도
버스	21
목포	10
직원	10
회사	10
가격	9
도착	7
출발	6
서울	6
전화	5
대응	5
상품	5
영수증	5
사진	5
운전기사	5
승차	5

■ 24년 3월

키워드	빈도
확인	15
환불	11
카드	11
연락	10
택시	10
번호	10
시간	10
매장	8
금액	8
시술	8
지불	8
대응	7
이용	7
영수증	7
신용	7

■ 24년 4월

키워드	빈도
택시	14
청구	12
카드	11
승차	9
생각	9
구입	9
지불	9
영수증	8
결제	6
가게	6
하차	5
도착	5
비싸	5
금액	5
무시	5

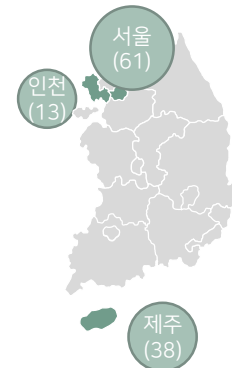
■ 24년 5월

키워드	빈도
도착	9
구입	9
카드	7
필요	7
외국인	6
대응	6
번호	6
청구	6
생각	5
태도	5
문의	5
서울	5
하차	4
영수증	4
미터기	4

■ 24년 6월

키워드	빈도
청구	10
결제	8
한국	7
설명	7
금액	6
택시	5
사진	5
버스	5
상품	5
카드	4
신고	4
시간	4
구입	4
한국어	4
가게	4

■ 카테고리 X 불편신고 접수 지역



※1건 국가 제외

	과다요금징수	교환/환불 요청	계산 실수	직원 태도
1위	서울(23)	서울(9)	서울(9)	서울(5)
2위	인천(5)	-	-	-
3위	제주(2)	-	-	-

4. 시사점 및 제안



2024년 불편접수는 비교기간 대비 증가, 과다요금징수 문제 대응 필요

2024년 1월 ~ 6월의 불편데이터 신고는 총 648건임 (2019년: 575건, 2023년: 416건)
코로나 이전인 2019년과 비교했을 때, 4월 불편 접수량이 58% 증가하며 가장 큰 폭으로 상승

일평균 신고량은 1월 3.1건, 4월 6.6건, 6월 4.3건으로 골든위크 전후로 상승 후 소폭 감소

주로 과다요금징수, 직원태도, 서비스 불만족 등에 대한 불편신고 접수가 다수
특히, 과다요금징수 문제는 2019년도와 2024년도에 접수량 1위를 차지하며 이에 대한 신속한 대응 필요

서비스 불만족 증가 추세, 특히 호텔 등 숙박시설에서의 접수량이 높은 편

서비스 불만족은 3년 내내 상승세임.

3개년 내내 '호텔'에 대한 불편건수가 압도적으로 많으며, 이후로는 '식당'에 대한 불편이 뒤를 이음.
특히 '대만'에서 관련 불편신고 건수가 가장 많음

호텔로 이동시 택시 과다 요금 불만 多

과다요금징수 접수는 전년 대비 관련 불편신고량이 2배 이상 증가. 대만, 일본, 중국, 홍콩 순으로 관련 불만 사항이 많이 등장.

택시와 숙박, 쇼핑에서의 불만 비중이 90% 이상. 특히, 택시에서의 불편사항 접수이 81%를 차지.

서울과 인천, 수도권에서는 일본의 불편접수, 부산과 제주에선 각각 대만과 중국의 신고건수가 많은 편

불편신고 접수는 하락세, 칭찬도 불만도 상위권인 일본

일본의 불편 접수는 3년 내내 하락하는 추세.
그러나 '서울'에서의 '과다요금징수'가 2024년 상반기 내내1위를 차지하며 이에 대한 대응 필요

또한, 긍정적인 언급이 가장 많은 국가이기도 함

직원 태도 관련 꾸준한 불만 접수

직원 태도는 3년 내내 불편신고 접수율 상위 3위 이내를 차지하며, 직원 태도 개선이 시급한 상황.

2024년도에 '한국어'가 서툰 관광객 대상으로 무례하게 행동하는 직원에 대한 불편이 대두됨
다양한 장소에서 직원 태도에 대한 불편을 느끼며, 특히 '택시 > 공항 > 마트&편의점'에서의 불편 다수

서울, 인천 및 제주 등 중국에서의 해당 불편사항이 많은 편이므로 직원 태도 및 대응에 대한 교육과 인식개선이 필요

불편신고 중국 1위

중국의 불편신고 접수 건이 가장 많으며, 2024년 상반기에는 2023년 대비 약 5.8배 이상 증가한 바 있음.

중국을 비롯한 중화권에서는 직원태도, 교환/환불 요청, 과다요금 징수에 대한 불편신고가 많은 편

택시, 공항, 호텔 등 다양한 장소에서의 직원의 태도 불량, 폭언 및 욕설에 대한 불편이 가장 많은 비중을 차지하며, 지역별로는 서울 및 제주에서 발생한 불편신고가 대다수임


1. K-바가지 문제 해결을 위한 물가 점검


K-바가지 문제는 2019년도에 이어 2024년에도 가장 대두되는 문제
실제로 기사에 따르면, 「서울경찰청 관계자는 “서울 명동의 경우, 바가지 및 강매 등
신고가 하루도 거르지 않고 들어온다.”」 라고 밝히며 시급한 대책이 필요함을 시사
(외국인 관광객 늘면서 'K-바가지' 기승... 업자 처벌 어려워, 23.06.16, [출처 기사](#))

- ❖ 관광지 내에서 정가를 받는지 지속적으로 점검하여 관광객의 방한 경험 개선
- ❖ 방한객들에게는 신고 방법을 안내하고 바가지요금을 예방하기 위한 매뉴얼을 배포하여, 이를 통해 여행 품질을 높일 수 있음을 안내

- 주요 관광지 중심의 지속적 점검 및 단속 활동
- 물가실태조사 정례시행
- 주요 관광지 물가점검반 비정기 운영
- 축제 진행시 먹거리 가격 개시 및 가격&현장 책임자 실명제 도입
- 바가지요금 신고센터 상시운영
- 바가지요금 예방 매뉴얼 배포

 제주 '바가지 관광' 달라질까...불편 신고센터 열어
<https://www.hani.co.kr/arti/area/jeju/1149134.html>

 “어묵 꼬치 2개 1만원”...정부, 휴가철 바가지요금 잡는다
<https://www.mk.co.kr/news/economy/11025423>


 피서지 바가지요금 식당·숙박업소 고발...내달 16일까지 집중 단속
<https://m.edaily.co.kr/News/Read?newsId=02394406638957144&mediaCodeNo=257>


2. 바가지요금에 대한 상인들의 인식 개선

바가지요금 해결에 가장 중요한 점은 상인들이 자체적으로 정직한 가격으로 판매할 수
있도록 북돋아주는 대책이 필요
「바가지요금에 대해 여러 가지 방안이 있을 수 있으나, 중요한 것은 상인들 스스로
바가지요금에 대한 경각심을 가지는 일이다.」
(관광지 바가지요금, 근절대책은?, 23.06.28, [출처 기사](#))

- ❖ 가격 관리가 철저히 이루어지는 우수업체에게 인증 혹은 혜택을 제공하여
상인들의 자체적인 관리가 가능하도록 운영
- ❖ 2023년에는 문체부와 공사가 주축이 되어 축제 주관기관 대상 착한가격 캠페인을
펼치는 등, 인식개선 캠페인의 지속 운영

- 쇼핑(시장), 숙박 정찰제 시행 시 인증 혹은 혜택 제공
- 주요 관광지 상인회 중심의 자정을 위한 인식개선 교육 및 컨설팅
- 착한가격업소 지정 및 지도앱 내 우수인증제 표시 실시

 광장시장, '바가지 요금' 못매 지속되자 '가격 정찰제' 도입?
<https://www.newsworker.co.kr/news/articleView.html?idxno=309472>

 남동구, 소래포구종합어시장 상인회 경영컨설팅 지원
https://www.sisajournal.com/news/articleView.html?idxno=290225#google_vignette

 지자체 누리집 가야 알 수 있던 '착한가격업소'...지도앱서 찾는다
<https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2024072812000002674?did=NA>




3. 지속적으로 문제되는 택시 과다요금 징수 해결책 제시

과다요금 징수 불편접수의 81%는 택시에서 발생하며, 특히 호텔로 이동할 때 불만 다수. 이는 3년 내내 불만요인의 대다수를 차지하며, 대안책이 필요함을 시사. 대안으로 이용하는 렌터카, 호텔 픽업 서비스에 대한 불만도 동시에 증가하는 양상

- ❖ 정확한 거리당 비용에 대한 안내를 통해 투명하고 정직한 국가이미지로 연계
- ❖ 택시회사, 택시종사자, 지자체, 택시업 등의 이해관계자의 전반적인 인식개선
- ❖ 택시 요금 외에도 택시 이용이 효율적인 교통수단으로 자리매김할 수 있도록 다양한 유관상품 개발

- 외국인용 택시 앱 홍보 및 활성화
- 택시업체 및 업계 종사자들을 대상으로 정기 교육 실시
- 택시 서비스 관련 모니터링 실시
- 지자체 관광택시 운영 활성화

 모국 카드 그대로 쓰고, '바가지요금'도 막는 외국인용 택시 앱 출시
<https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2023120413010005959?did=NA>

 "BTS 정류장 가주세요"...강릉 '외국인 전용 관광택시' 인기 폭발
<https://www.news1.kr/local/kangwon/5486488>

 서울택시 '불편민원' 20% 감소...친절교육·지원중단 등 효과
<https://www.yna.co.kr/view/AKR20240110063100004?input=1195m>


4. 관광 서비스업 종사자 교육 프로그램 및 인증제도 운영

업계 불안정성 및 처우(높은 업무강도, 낮은 만족도) 등의 문제로 관광서비스업 종사자들이 급감하는 추세이로 인해 서비스 품질에 문제가 발생하며 방한객들의 불만이 증가하는 상황


(서비스업 구인난?... "근무환경, 고용주 태도 등이 문제", 24.02.20, [출처 기사](#))

- ❖ 관광서비스업 사업체 점주 및 종사자를 대상으로 인식개선을 위한 기회 마련
- ❖ 교육프로그램 운영 후 이수 시 인증 혹은 수료 등을 증명하여 서비스 품질이 유지되고 있음을 공표

- 관광 종사자 대상 컨설팅
- 우수 숙박 및 쇼핑 시설 선발 및 지원
- 건강한 관광 환경을 조성하기 위한 지역 캠페인 추진
- 우수한 시설 및 사례를 다양한 채널로 홍보 및 공유
- 교육프로그램 이수 시 공식 지자체 혹은 관련 홈페이지 등을 통해 게시

 제천시, 관광업 종사자 관광수용태세 개선 교육
<https://www.ggilbo.com/news/articleView.html?idxno=1037099>

 우수 숙박 시설 선발 및 지원
<https://www.pinpointnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=265178>

 "안전은 곧 안심" 제주 관광 이미지 쇄신 위해 캠페인 추진
https://www.nocutnews.co.kr/news/6167858?utm_source=naver&utm_medium=article&utm_campaign=20240626072939

5. 주요 방한국 대상 불만요인 맞춤형 대책 수립

주요 방한국(중화권, 일본 등)을 중심으로 불만요인들을 파악하여 이미지 쇄신
여전히 일부 국가 방한객들은 차별적 태도와 인식을 느끼고 있는 상황이므로
다각도의 개선방안을 모색하여 신뢰를 구축
(“가이드가 문 잠그고 쇼핑 강요”...한국 왔다 뿔난 中단체 관광객, 23.10.18, [출처 기사](#))

- ❖ 관광서비스업 사업체 점주 및 종사자를 대상으로 인식개선을 위한 기회 마련
- ❖ 교육프로그램 운영 후 이수 시 인증 혹은 수료 등을 증명하여 서비스 품질이 유지되고 있음을 공표

- 주요 방한국 대상 소비 촉진 프로모션 진행
- 현지 여행사, 신문, 로컬 뉴스 등과의 협력을 통해 지속적인 한국여행 마케팅
- 한국에 거주하는 외국인 주민들의 관광지 점검 활동
- 한국여행 만족요인을 중심으로 상품화하여 여행상품 운영
- 여행사 정기 홍보 및 인증 프로그램 운영
- 트렌드에 맞춘 새로운 관광서비스 시설 및 인프라 구축 (공유숙박 등)

🌐 제주 전통시장, 알리페이 도입했더니...중국인 매출 1453% ↑
<https://www.jejusori.net/news/articleView.html?idxno=427415>

🌐 한국 찾는 일본인 관광객 불편 사항, 주한 일본인이 살핀다
<https://www.sedaily.com/NewsView/2D8360CY6N>

🌐 경북도문화관광공사, '짜이 경북'으로 중국인 관광객 유치
<https://www.viva100.com/main/view.php?key=20230823010006564>

주요 방한국 불편신고 맞춤형 대책



중국

- ❖ 불편 접수량이 증가하고 있는 만큼 집중 관리 필요
- ❖ 중국에서 대두되는 직원 태도 및 차별 문제 해소
→ 관광지 내 소상공인 및 관광종사자 대상 인식 개선 교육 실시
- ❖ 다양한 장소에서 발생되나 호텔 > 쇼핑 순으로 대처
- ❖ 서울 > 제주 순으로 중국 관광객 대처



대만

- ❖ 대만에서 가장 많은 비중을 차지하는 택시에서의 과다요금징수 관련 문제 해결
→ 대만에 외국인 전용 택시 어플 적극 홍보
- ❖ 불편신고 접수가 급증한 4월부터 서비스 불만족 관련 문제 대두
→ 서비스 불만족이 지속적으로 증가하는지 체크 필요
- ❖ 서울 > 부산 순으로 대만 관광객 대처





일본

- ❖ 분석기간 3개년 동안 지속적으로 불편신고 순위 하락 요인 분석
→ 실제로 불편이 개선되어 감소했는지 파악하여, 타 국가에 벤치마킹 필요
- ❖ 서울에서의 과다요금징수 이슈 대두
→ 서울 내 일본 관광객이 자주 방문하는 곳에 예방 자료 비치
- ❖ 택시 > 쇼핑 순으로 대처





상반기 트렌드 정리 - PATHS: 방한객들의 여행 경로에서의 발생하는 불편이슈 대응 중요


25%


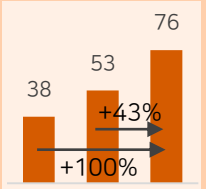
- 2024년 불편접수 중 과다요금징수 25% 차지
- 2019년도와 2024년도에 불편신고 1위 차지

➔ 물가 점검 및 상인 인식 개선 필요


81%


- 과다요금징수의 81%는 택시에서 발생
- 택시에서 기사 불친절도 꾸준한 불만요인

➔ 택시 바가지요금 대책 및 정기 교육 필요



- 서비스 불만족 상승세
- 대부분 호텔 등 숙박 관련 불만
- 대만에서 불만 다수

➔ 관광종사자 교육 강화 필요

P

Payment

A

Attitude

T

Taxi

H

Hotel

S

Service

2019년	2023년	2024년
2위 (106건)	1위 (82건)	2위 (108건)

- 지속적으로 불편신고가 접수되는 '직원 태도'

➔ 다양한 장소에서 신고되므로 관광지 내 전반적인 교육 및 인증제 실시 필요

2019년	2023년	2024년
1위 (394건)	1위 (310건)	2위 (745건)

- 불편 접수에서 가장 많이 언급되는 '호텔'
- 시설 불량, 서비스 불만족, 직원 태도가 42% 차지

➔ 우수 숙박 업체 선정 및 혜택 제공