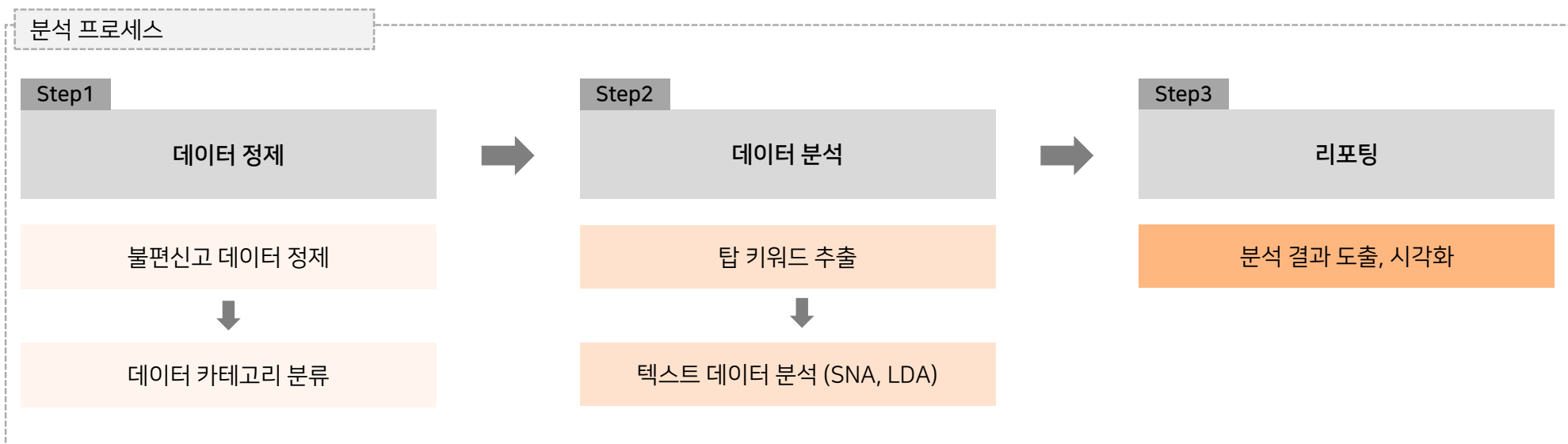

관광불편신고센터 하반기 데이터 분석 결과

25.01



분석목적	관광불편신고 데이터 분석을 통해 국내여행객 및 방한객들에 대한 불편 사항 개선방안 모색
데이터출처	관광불편신고 통합관리 시스템 내 저장되어 있는 관광불편 신고 데이터
주요 데이터	관광불편신고 내용 및 처리 내용 데이터
분석 기간	2024.07.01~2024.12.15 (비교분석기간: 2019년/2023년 하반기)
분석 데이터	24년 총 800건 - 내국인 (8%) / 외국인 (92%) 19년 총 661건 - 내국인 (14%) / 외국인 (86%) 23년 총 523건 - 내국인 (10%) / 외국인 (90%)
분석 항목	시계열 분석, 국가별 분석, 카테고리 분석, 장소별 분석, 탐키워드 분석, SNA 분석 등
연구기관	(주)디센트릭



1. 전체 개요

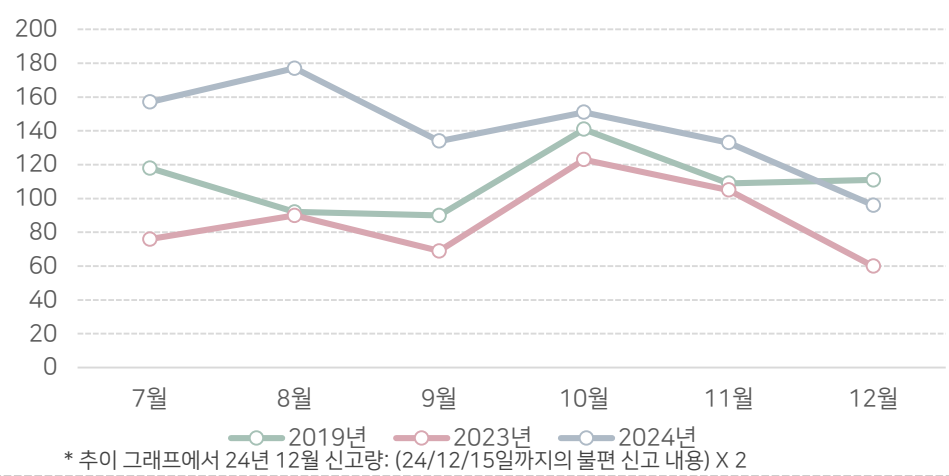
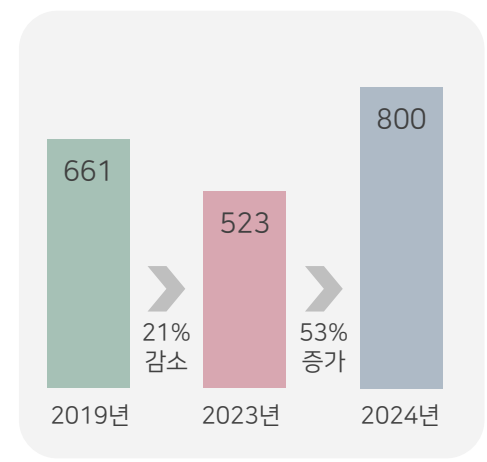


불편신고 하반기 트렌드 요약

2024년 하반기의 불편신고 건수는 총 800건으로 전년대비 53% 증가한 수치. 신고 건수 증가율이 가장 높은 월은 8월로, 2019년 대비 92%, 2023년 대비 97% 증가함. 휴가철인 7~8월에 상승세를 보였으나 이후로는 소폭 하락세를 보이는 경향이 있음.

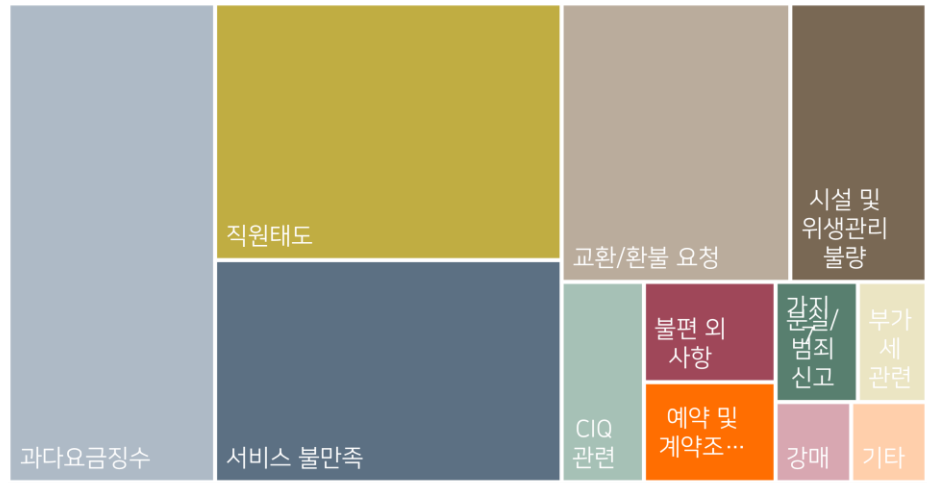
불편신고 중 가장 높은 비중의 카테고리는 '과다요금징수', '직원 태도', '서비스 불만족' 순이며, 가장 높은 비중의 국가는 '중국'이 차지. 가장 높은 비중의 신고 대상 장소는 '택시'로 확인됨.

연도별 하반기 불편신고 접수 건수

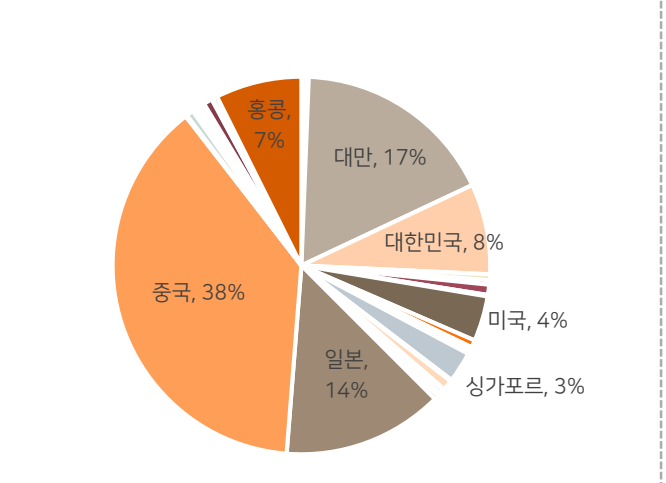


	2024년	2023년	2023년 대비 증가율	2019년	2019년 대비 증가율
7월	157	76	107% ↑	118	33% ↑
8월	177	90	97% ↑	92	92% ↑
9월	134	69	94% ↑	90	49% ↑
10월	151	123	23% ↑	141	7% ↑
11월	133	105	27% ↑	109	22% ↑
12월	48	60	20% ↓	111	57% ↓
종합	800	523	53%	661	21%

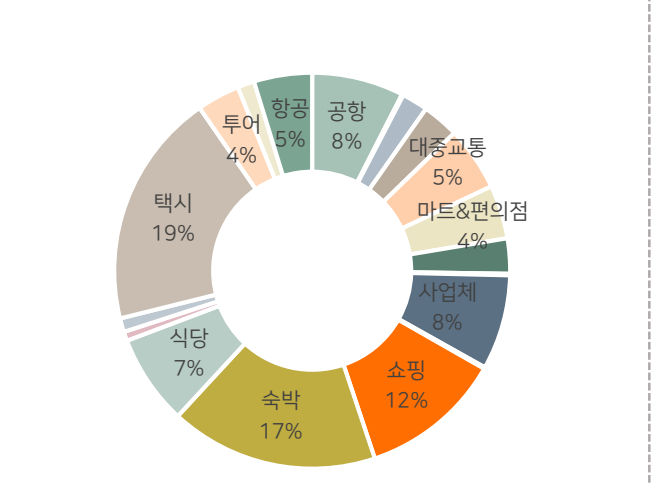
2024년 하반기 카테고리 비중



2024년 하반기 대륙 및 국가 비중



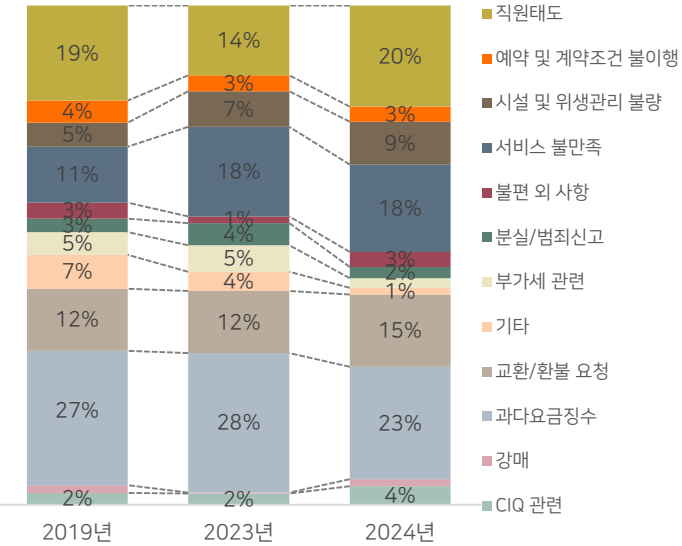
2024년 하반기 신고 대상 장소 비중



카테고리별 신고현황

24년 가장 많은 불편신고를 받은 카테고리는 '과다요금징수'로, '직원태도'와 '서비스 불만족'이 뒤를 이음. '과다요금징수' 항목이 2023년 하반기 모든 월에 가장 높은 신고건수를 기록하였으나, 2024년에는 7월, 9월에만 1위를 차지하며 신고건수가 늘었지만 월별로는 다른 항목이 1위를 차지하는 케이스가 존재함.
특히 2024년 신고건수 유형 중 3위를 기록한 '서비스 불만족' 신고는 2019년 74건, 2023년 94건으로 신고건수가 상승하고 있는 추세를 보이고 있음.

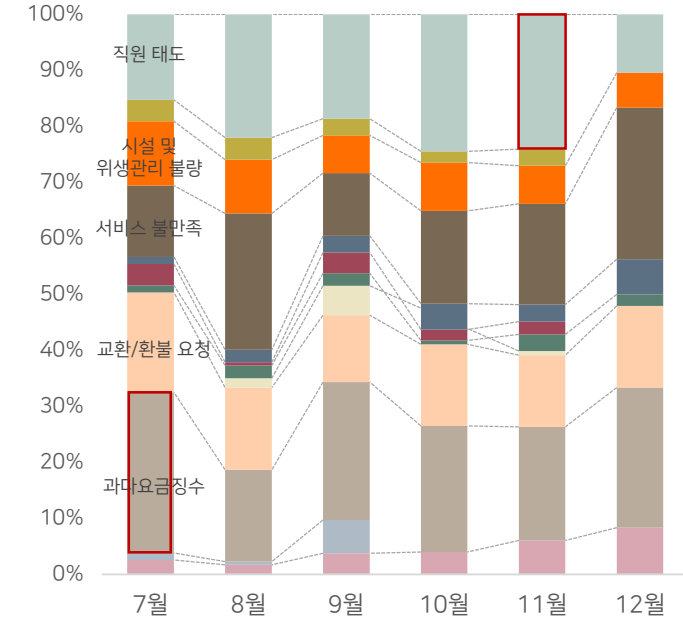
카테고리 연도별 비중 및 순위



	2024년	2023년	2019년
1위	과다요금징수 (180)	과다요금징수 (146)	과다요금징수 (178)
2위	직원태도 (162)	서비스 불만족 (94)	직원태도 (126)
3위	서비스 불만족 (140)	직원태도 (73)	교환/환불 요청 (82)
4위	교환/환불 요청 (116)	교환/환불 요청 (65)	서비스 불만족 (74)
5위	시설 및 위생관리 불량 (69)	시설 및 위생관리 불량 (37)	시설 및 위생관리 불량 (32)

카테고리 월별 트렌드

2024년 하반기 카테고리 비중 트렌드



7월-과다요금징수

2024.07.12

택시를 인천국제공항에서 동대문까지 이용하고 155,300원을 지불했는데 영수증에는 115,300원으로 명시되었음

11월-직원 태도

2024.11.22

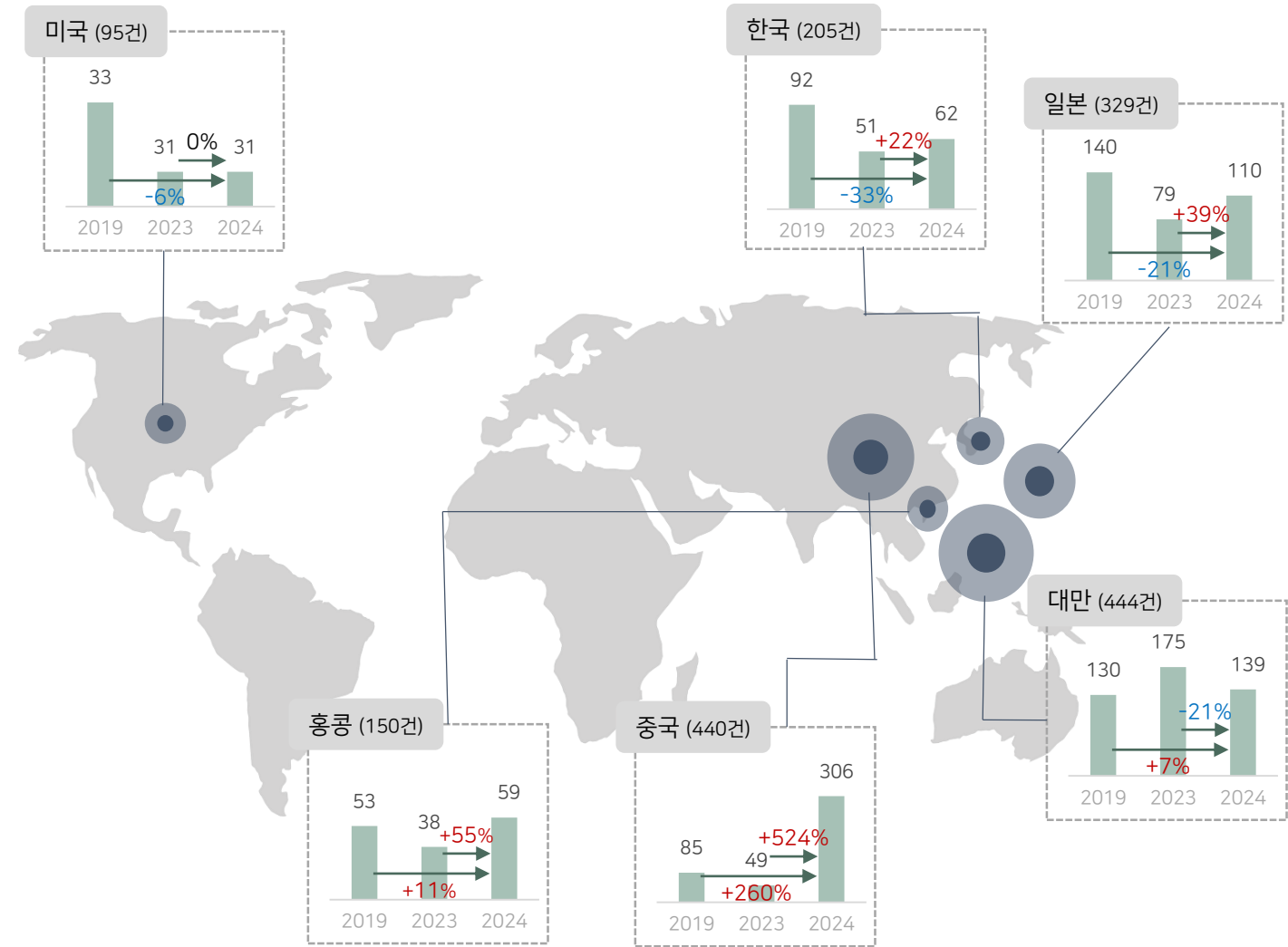
***에서 외국인도 경로우대 혜택이 있는지 물어보고 가능하다는 답변을 받았는데 입장 시 직원으로부터 이해할 수 없는 폭언과 무례를 겪었음

	2024년	2023년	2019년
7월	과다요금징수	과다요금징수	과다요금징수
	교환/환불 요청	서비스 불만족	직원태도
	직원태도	부가세 관련	서비스 불만족
8월	서비스 불만족	과다요금징수	직원태도
	직원태도	교환/환불 요청	과다요금징수
	과다요금징수	서비스 불만족	교환/환불 요청
9월	과다요금징수	과다요금징수	과다요금징수
	직원태도	직원태도	직원태도
	교환/환불 요청	서비스 불만족	서비스 불만족
10월	직원태도	과다요금징수	과다요금징수
	과다요금징수	서비스 불만족	직원태도
	서비스 불만족	교환/환불 요청	교환/환불 요청
11월	직원태도	과다요금징수	과다요금징수
	과다요금징수	서비스 불만족	직원태도
	서비스 불만족	직원태도	서비스 불만족
12월	서비스 불만족	과다요금징수	과다요금징수
	과다요금징수	직원태도	직원태도
	교환/환불 요청	서비스 불만족	서비스 불만족

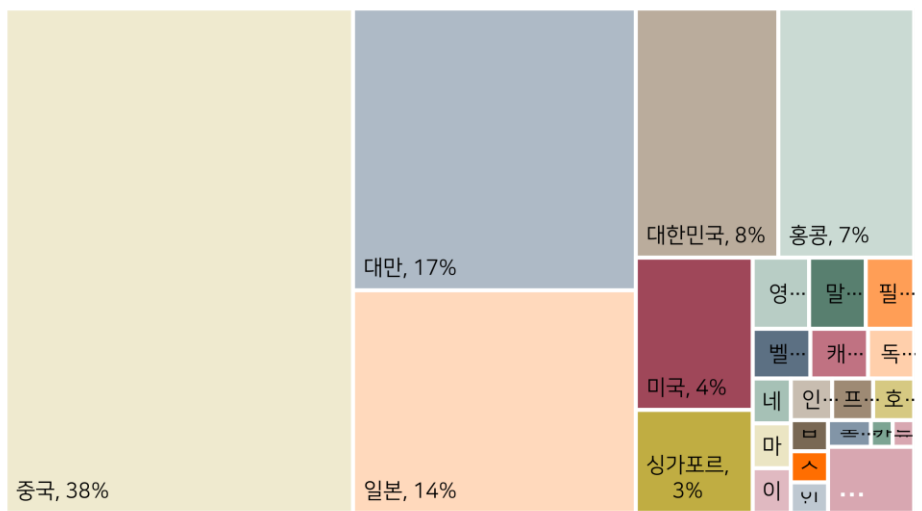
국가별 신고현황

가장 많은 신고건수를 기록한 국가는 대만, 중국, 일본 순으로, 신고건수는 방문자 수와 비례하는 것으로 보여짐. 2024년 하반기 신고건수가 가장 많이 증가한 국가는 중국(85 > 49 > 306)으로, 2023년 대비 524% 증가함. 2019년에는 대만, 일본, 한국 순으로 높은 신고건수를 차지하였으며, 2023년은 대만, 일본, 한국 순, 2024년은 중국, 대만, 일본 순임. 2023년은 대만이 7~12월 모두 가장 높은 신고건수를 차지하였고, 2024년은 중국이 하반기 모두 가장 높은 신고건수를 기록.

주요 국가별 상세



2024년 국가 비중 및 순위

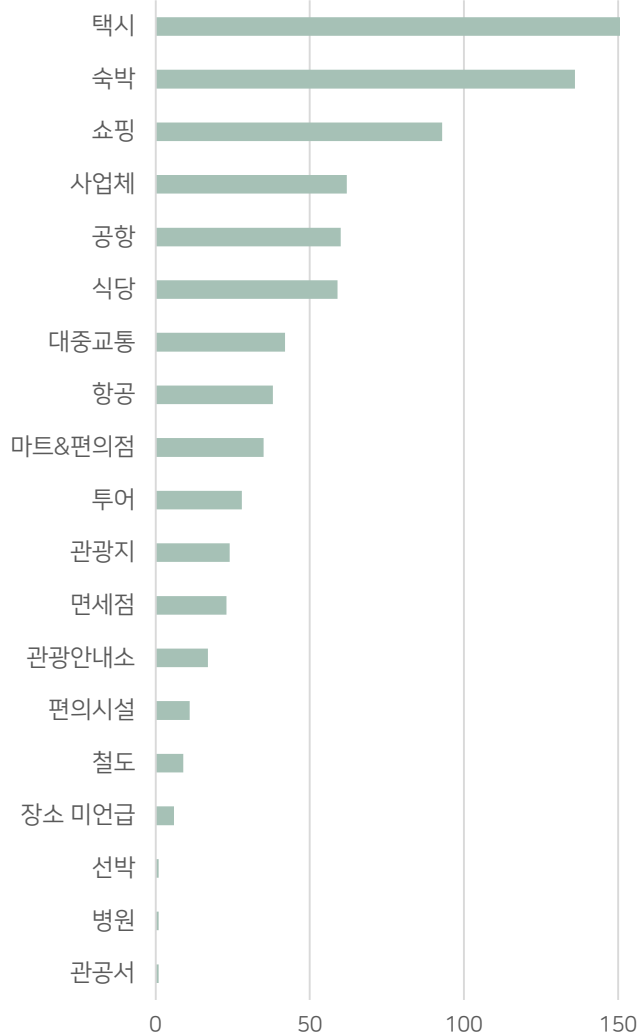


		7월	8월	9월	10월	11월	12월
국 가	2024	중국	중국	중국	중국	중국	중국
		대만	일본	대만	대만	대만	대만
		일본	대만	일본	일본	일본	일본
	2023	대만	대만	대만	대만	대만	대만
		일본	중국	일본	일본	일본	일본
		중국	일본	중국	싱가포르	홍콩	한국
	2019	대만	한국	대만	일본	일본	일본
		일본	일본	한국	대만	대만	한국
		중국	중국	일본	중국	중국	대만

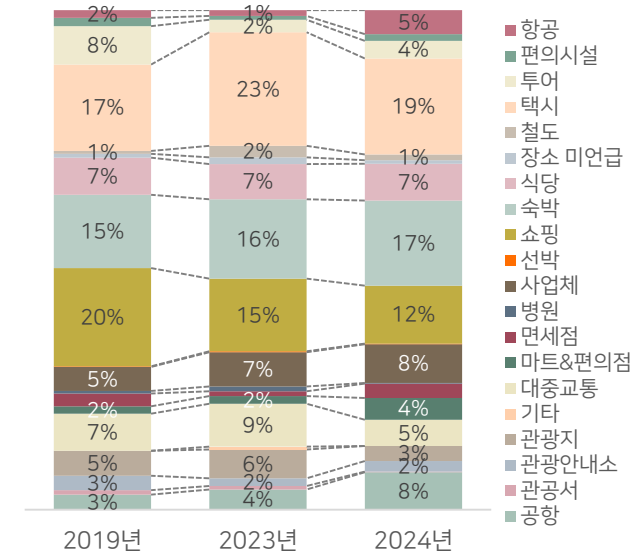
신고 대상 장소별 신고현황

2024년 하반기 불편신고가 가장 많이 발생했던 신고 대상 장소는 '택시', '숙박', '쇼핑' 순서로, 4-5위의 경우 순위 변동이 존재(4위: 사업체, 5위: 공항). 2023년도 하반기는 4위 대중교통, 5위 식당으로 나타남. 2024년 월별 가장 많은 신고가 접수되는 장소는 택시 4회(7, 10~12월), 숙박 2회(2, 9월)로 확인됨. 2023년 대비 신고건수는 277건 증가하였으며, 증가한만큼 다양한 장소에서의 신고가 이루어지면서 작년 대비 신고 장소 비율이 고르게 분포되고 있음.

2024년 하반기 신고 대상 장소 현황

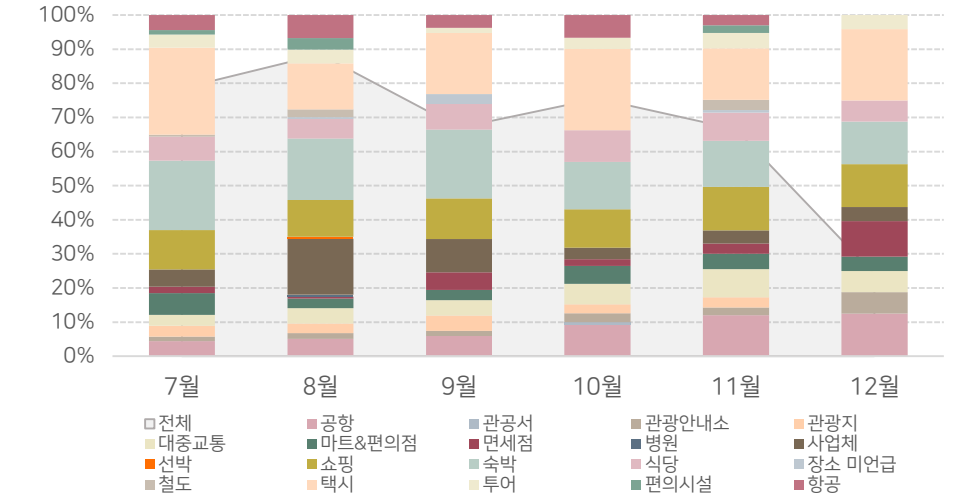


연도별 장소 비중 및 순위



	2024년	2023년	2019년
1위	택시 (154)	택시 (119)	쇼핑 (130)
2위	숙박 (136)	숙박 (83)	택시 (114)
3위	쇼핑 (93)	쇼핑 (76)	숙박 (97)
4위	사업체 (62)	대중교통 (45)	투어 (51)
5위	공항 (60)	식당 (37)	대중교통 (49)

2024년 월별 주요 장소 비중 및 순위



	7월	8월	9월	10월	11월	12월
2024	택시	숙박	숙박	택시	택시	택시
	숙박	사업체	택시	숙박	숙박	숙박
	쇼핑	택시	쇼핑	쇼핑	쇼핑	쇼핑
2023	택시	택시	택시	택시	쇼핑	택시
	사업체	숙박	숙박	숙박	택시	쇼핑
	쇼핑	쇼핑	쇼핑	대중교통	숙박	숙박
2019	택시	숙박	쇼핑	쇼핑	택시	쇼핑
	쇼핑	투어	택시	택시	쇼핑	숙박
	숙박	택시	숙박	숙박	숙박	택시

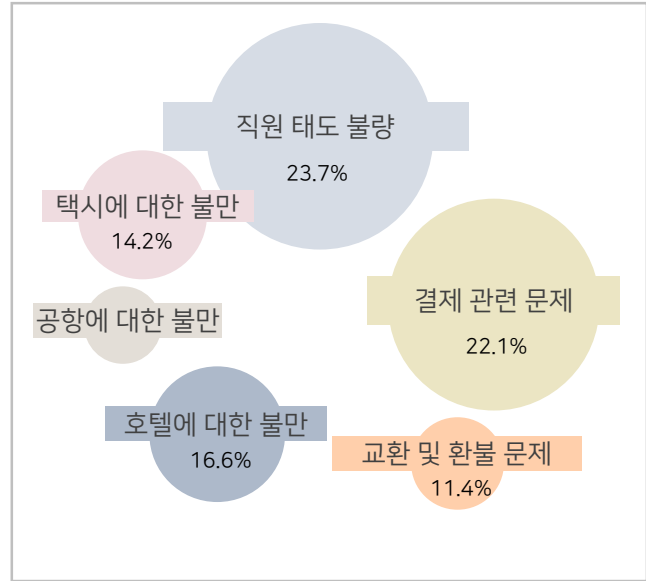
담론 분석 (Topic Modeling)

불편신고의 담론 분석 결과, 2024년 '직원 태도 불량'과 '결제 관련 문제'에 대한 내용이 최다 담론으로 나타나며, 직원 태도 관련 문제는 다른 문제와 함께 언급되는 경향이 있어 가장 높은 비중을 차지함. 월별로 분석한 결과, 7월을 제외한 8월부터 12월까지 '직원 태도 불량'에 대한 담론이 주를 이루며, 이외에는 '결제 문제, 택시 과다요금 청구, 쇼핑 바가지 요금'과 같은 결제와 관련된 담론들이 주를 이루고 있음.

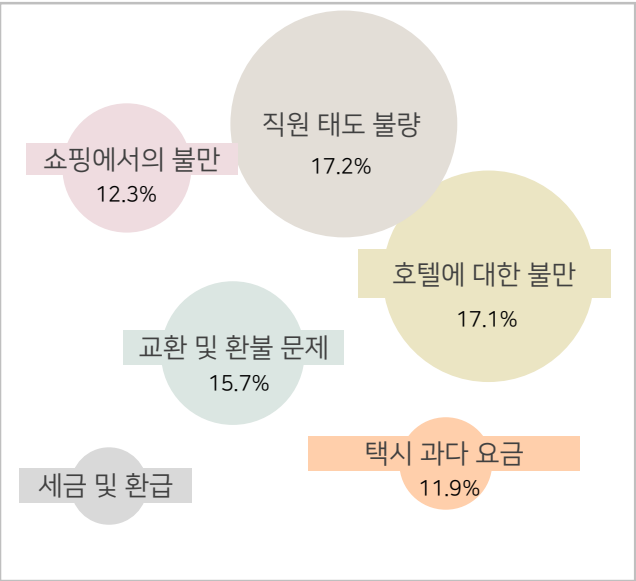
※ 담론 분석(Topic Modeling): 데이터 집합에서 토픽(주제)을 찾아내는 분석 방법론. 확률 기반의 모델링 기법을 통해 문서 데이터를 분석함으로써 문서 내에 어떤 토픽이 어떤 비율로 구성되어 있는지 분석

연도별 담론 분석

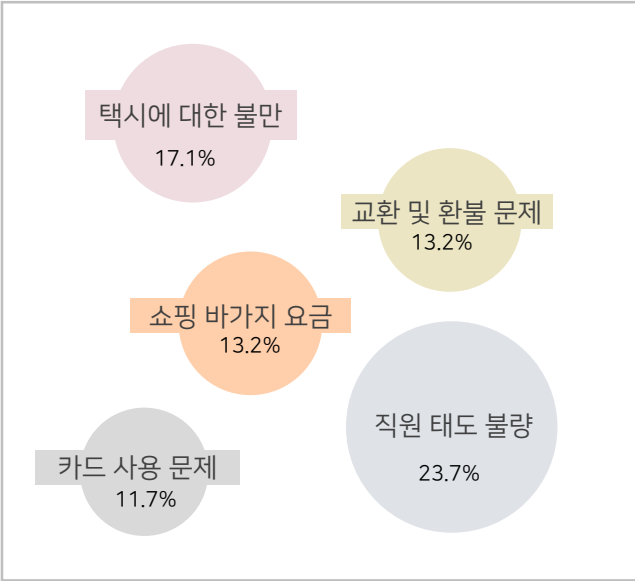
■ 2024년 하반기



■ 2023년 하반기



■ 2019년 하반기



**공항서 한국서비스직원의 차별행위
를 신고합니다. 한국인 점원 2명으로
부터 언어 차별을 당했고, 제가 한국말
을 못하는데 영어로 의사소통이 되느
냐고 하자 두 사람이 동시에 한국어로
소리쳤고 -2024/08/15

*****에서 상품에 붙어있는 가격표보
다 많은 금액으로 계산되어 환불을 요
청함 -2024/09/30

*****호텔에 예약을 하고 개인 물품을
보관하고...찾을 수 없어 CCTV를 확인
해 달라고 했으나 설치되어 있지 않다
며 무성의한 태도로 응대함
-2024/09/25

2024년 월별 담론 분석

24년 7월	24년 8월	24년 9월	24년 10월	24년 11월	24년 12월
결제 관련 문제 (26.9%)	직원 태도 불량 (24.2%)	직원 태도 불량 (35.1%)	직원 태도 불량 (25.9%)	직원 태도 불량 (18.8%)	직원 태도 불량 (25.3%)
직원 태도 불량 (17.7%)	결제 관련 문제 (23.1%)	호텔에 대한 불만 (15.4%)	택시 과다요금 청구 (24.9%)	호텔에 대한 불만 (16.3%)	택시 과다요금 청구 (21.7%)
교환 및 환불 문제 (17.4%)	호텔에 대한 불만 (21.3%)	호텔 환불 요청 (10.9%)	교환 및 환불 문제 (12.1%)	쇼핑 바가지 요금 (15.7%)	택시에 대한 불만 (14.8%)
택시에 대한 불만 (13.2%)	외국인 차별 (9.0%)	중국인 차별 (10.1%)	택시 환불 요청 (9.8%)	교환 및 환불 문제 (14.5%)	교환 및 환불 문제 (9.5%)
호텔에 대한 불만 (9.3%)	교환 및 환불 문제 (8.8%)	택시 환불 요청 (8.6%)	대중교통에 대한 불만 (7.4%)	면세점에 대한 불만 (13.2%)	공항에 대한 불만 (5.8%)

키워드 분석

불편신고 내용에 대한 키워드 분석 결과, 3개년 연속 '호텔'이 1위를 차지했으며, 2024년에는 11월을 제외하고 하반기에서 가장 많이 언급됐으며, 비교 년도와 대비해도 증가한 모습임. 특히 '결제'는 2024년에 전년도와 2019년도 대비 200% 이상 급증해 3위를 차지했으며, 2024년 8월에 티켓 예매 사이트에서 카드 결제 오류 건으로 인해 가장 많이 언급됨. 비교 년도 대비 상대적으로 2024년에 '택시'의 순위가 하락한 모습을 보임.

연도별 키워드 비교

■ 2024년 하반기



키워드	빈도	*변화추이	월평균 증가율	전년도 대비 증감	19년도 대비 증감
1 호텔	764		-8.9%	73.2%	32.9%
2 직원	607		-16.6%	81.7%	34.0%
3 결제	456		-17.3%	204.0%	232.8%
4 환불	416		-10.7%	132.4%	55.2%
5 시간	389		-9.3%	29.2%	6.3%
6 택시	382		-9.5%	22.4%	-5.2%
7 카드	347		-6.0%	53.5%	27.6%
8 여행	332		-13.3%	50.9%	-4.9%
9 태도	299		-14.4%	346.3%	90.4%
10 티켓	276		-10.1%	228.6%	311.9%

* 변화추이에서 24년 12월 키워드량: (24/12/15일까지의 불편 신고 내용) X 2

■ 2023년 하반기



	키워드	빈도	키워드	빈도
1	호텔	441	6 여행	220
2	직원	334	7 기사	220
3	택시	312	8 예약	210
4	시간	301	9 전화	204
5	카드	226	10 신고	196

■ 2019년 하반기



	키워드	빈도	키워드	빈도
1	호텔	575	6 여행	349
2	신고	460	7 전화	288
3	직원	453	8 지불	281
4	택시	403	9 서울	275
5	시간	366	10 카드	272

제가 없을 때 호텔 직원이 제 호텔 방에 들어와 건강과 관련된 문제로 필요한 용기에 뚜껑을 가져갔습니다. 한국 여행 기간 동안 저에게 매우 불편한 상황을 초래했습니다. -2024/07/08

**국제공항 1터미널 택시승차장에서 거리는 약 2km라고 들었는데 요금은 10,000원이었습니다. 이것은 타당한 금액입니까? -2023/09/04

*****호텔에 투숙할 때 체크인시 응대하는 직원은 친절하였으나 그 외 직원들은 사람을 나누고 고객이 있어도 신경쓰지 않았고 -2019/12/20

24년 하반기 월별 키워드 비교

	24년 7월	8월	9월	10월	11월	12월
1	호텔	호텔	호텔	호텔	직원	호텔
2	택시	티켓	직원	직원	호텔	택시
3	직원	결제	환불	여행	결제	서울
4	결제	직원	구매	택시	시간	시간
5	시간	구매	결제	시간	카드	요청
6	환불	환불	티켓	환불	문제	환불
7	문제	예약	여행	결제	여행	직원
8	신고	카드	태도	문제	태도	카드
9	기사	문제	택시	태도	환불	신고
10	카드	여행	카드	카드	영수증	지불
11	예약	시간	시간	도착	택시	공항
12	서울	사이트	문제	신고	버스	금액
13	가격	취소	서비스	기사	지불	결제
14	도착	신고	전화	요청	사용	요금
15	금액	전화	서울	연락	도착	교환

이 택시는 상습적이라고 생각합니다. 현금 지불을 하고 증빙이 없다면 속기 쉽습니다. 돈을 낭비하고 외국인 관광객의 소중한 시간을 낭비한 것을 처벌해야 마땅합니다. -2024/07/23

티켓팅 시 해외카드를 사용할 수 있다고 되어 있었음에도 불구하고 갑자기 선택할 수 없게 되어 결제가 되지 않아 구매가 불가능했습니다 -2024/08/17

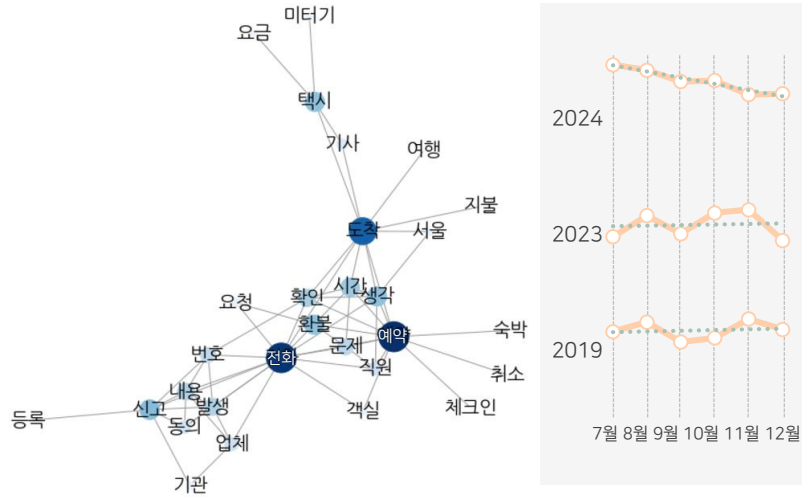
호텔에 샤워할때 뜨거운 물이 나오지 않아 프론트에 전화하니...11시 넘은 시간에 어디 갈 수도 없는데 숙박 취소 하겠다고 묻는 직원의 태도에 항당해 하면서 자야 하는게 너무 화가 나네요. -2024/10/21

매장에서 화장품을 구입하고 신용카드를 주니 두 번에 나눠서 카드 결제가 되었습니다. 신용카드 결제를 취소하고 싶은데 한국어를 못해서 곤란합니다. -2024/11/18

2024년 하반기 가장 높은 비중을 차지했던 '호텔', '직원', '결제' 키워드의 SNA분석(관계 네트워크 분석) 결과, '호텔 - 예약'이 연관성이 높게 나타남. 호텔을 예약하는 과정 혹은 예약 조건을 어기며 이에 대한 불편신고가 다수 발생함. 또한 호텔행 택시에서 발생한 과다요금징수로 인해 '택시'와 '호텔'이 함께 자주 언급됨. '직원'의 경우, 호텔에서의 직원 태도 불만이 대다수이며, '설명이 부족하다, 사과를 받고 싶다, 차별적 발언을 저질렀다.'와 같은 내용으로 이루어짐. '결제'의 경우 '카드'와의 연관성이 높으며, 과다요금징수와 관련된 불만이 대다수를 차지함.

① 호텔  Freq.764

■ 2024년 SNA 분석



■ 2024년 연관어

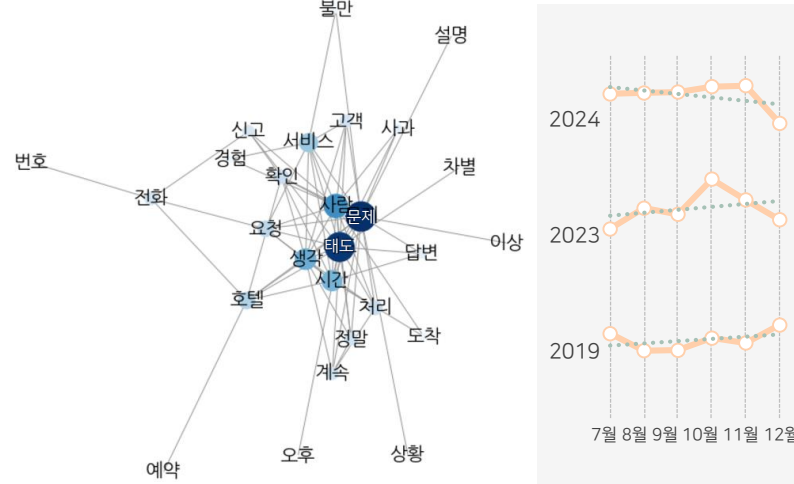
	키워드	빈도
1	택시	203
2	예약	177
3	환불	156
4	직원	151
5	여행	132
6	문제	125
7	도착	117
8	전화	117
9	요청	114
10	기사	111

■ 2024년 주요 카테고리

카테고리	빈도
과다요금징수	59
시설 및 위생관리 불량	47
직원태도	34
교환/환불 요청	28
서비스 불만족	28
예약 및 계약조건 불이행	10
분실/범죄신고	6
CIQ 관련	1
기타	1

② 직원  Freq.679

■ 2024년 SNA 분석



■ 2024년 연관어

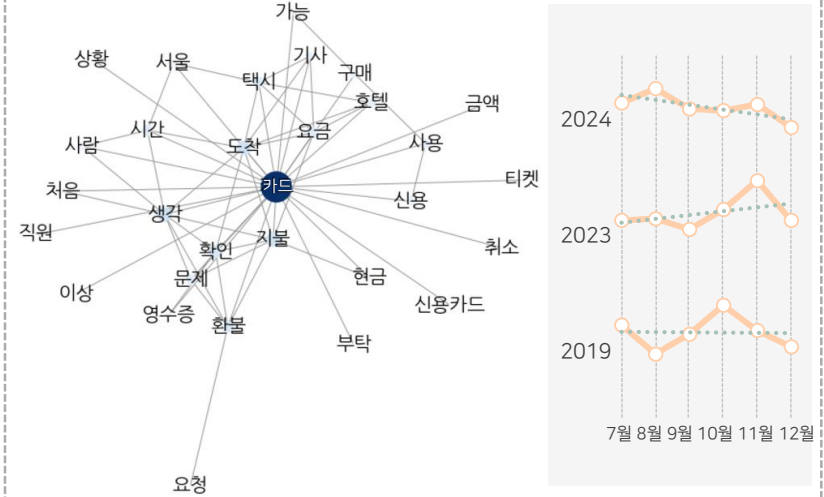
	키워드	빈도
1	호텔	310
2	태도	187
3	문제	152
4	시간	134
5	환불	129
6	서비스	124
7	전화	109
8	결제	108
9	요청	102
10	공항	102

■ 2024년 주요 카테고리

카테고리	빈도
직원태도	83
서비스 불만족	28
교환/환불 요청	26
시설 및 위생관리 불량	22
CIQ 관련	20
과다요금징수	17
예약 및 계약조건 불이행	9
분실/범죄신고	5
부가세 관련	4
기타	1
강매	1

③ 결제  Freq.456

■ 2024년 SNA 분석



■ 2024년 연관어

	키워드	빈도
1	카드	240
2	택시	162
3	시간	126
4	환불	121
5	티켓	115
6	지불	104
7	직원	104
8	구매	95
9	확인	91
10	호텔	88

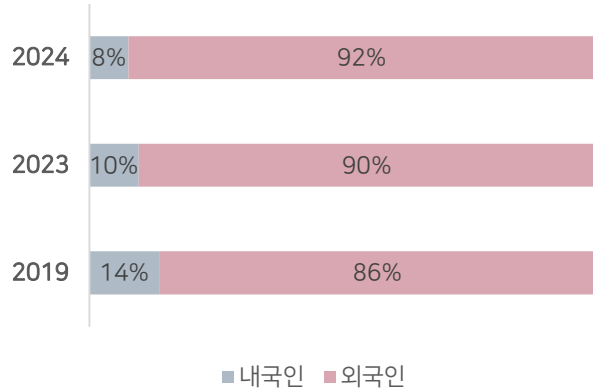
■ 2024년 주요 카테고리

카테고리	빈도
과다요금징수	66
교환/환불 요청	33
서비스 불만족	30
직원태도	26
부가세 관련	5
강매	5
예약 및 계약조건 불이행	4
시설 및 위생관리 불량	2

내외국인 분석

불편신고를 접수하는 신고자를 내외국인으로 분리한 결과, 갈수록 내국인 비중이 낮아지며, 내국인은 '시설 및 위생관리 불량'(32.7%)에 대한 사항의 신고 비중이 가장 높은 반면, 외국인은 '과다요금징수'(24.0%)에 대해 신고하는 경우가 가장 많음. 내국인의 '시설 및 위생관리 불량' 신고 내용은 주로 숙박(호텔)과 관련한 불만이 약 80%의 비중을 차지하며, 외국인의 '과다요금징수' 내용은 택시와 관련한 문제가 73%에 해당함. 공통적으로 높게 나타난 '직원 태도'는 내국인은 숙박 시설에서, 외국인은 다양한 장소에서 불만을 느끼는 것으로 파악됨.

내외국인 비중



월별 & 국가별 접수 건수

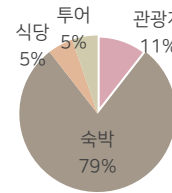
구분	내국인	외국인	주요국	신고건수
합계	62	738	중국	306
24년 7월	12	145	대만	139
8월	15	162	일본	110
9월	9	125	대한민국	62
10월	15	136	중국(홍콩)	59
11월	9	124		
12월	2	46		

내국인 분석

* 변화추이에서 24년 12월 키워드량: (24/12/15일까지의 불편 신고 내용) X 2

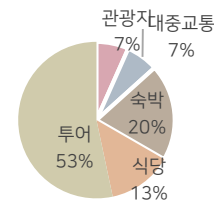
카테고리	발생량	변화추이	비중
시설 및 위생관리 불량	19		30.6%
서비스 불만족	15		24.2%
직원태도	13		21.0%
예약 및 계약조건 불이행	4		6.5%
교환/환불 요청	4		6.5%

① 시설/위생관리 불량



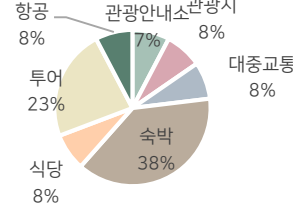
키워드	빈도	키워드	빈도
1 호텔	66	6 전화	24
2 신고	48	7 냄새	24
3 업체	29	8 발생	24
4 상태	26	9 기관	21
5 객실	25	10 예약	18

② 서비스 불만족



키워드	빈도	키워드	빈도
1 여행	50	6 전화	22
2 관광	32	7 가이드	22
3 신고	25	8 투어	19
4 선택	23	9 버스	19
5 여행사	23	10 호텔	17

③ 직원 태도



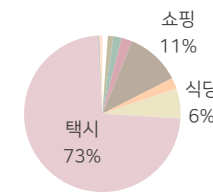
키워드	빈도	키워드	빈도
1 여행	37	6 오징어	17
2 신고	31	7 고객	17
3 호텔	29	8 전화	16
4 남편	24	9 가이드	16
5 사장	19	10 사우나	16

외국인 분석

* 변화추이에서 24년 12월 키워드량: (24/12/15일까지의 불편 신고 내용) X 2

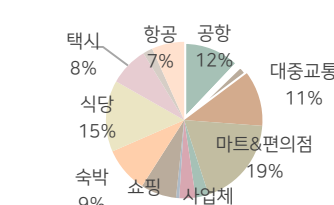
카테고리	발생량	변화추이	비중
과다요금징수	177		24.0%
직원태도	149		20.2%
서비스 불만족	125		16.9%
교환/환불 요청	112		15.2%
시설 및 위생관리 불량	50		6.8%

① 과다요금징수



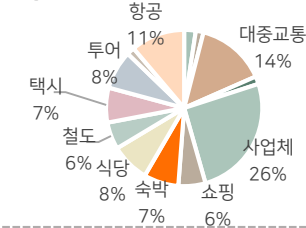
키워드	빈도	키워드	빈도
1 택시	280	6 호텔	104
2 결제	176	7 지불	92
3 기사	150	8 시간	91
4 카드	135	9 도착	91
5 영수증	106	10 금액	78

② 직원 태도



키워드	빈도	키워드	빈도
1 차별	99	6 결제	65
2 호텔	98	7 무례	62
3 한국어	76	8 시간	62
4 서비스	73	9 여행	55
5 문제	73	10 친구	55

③ 서비스 불만족

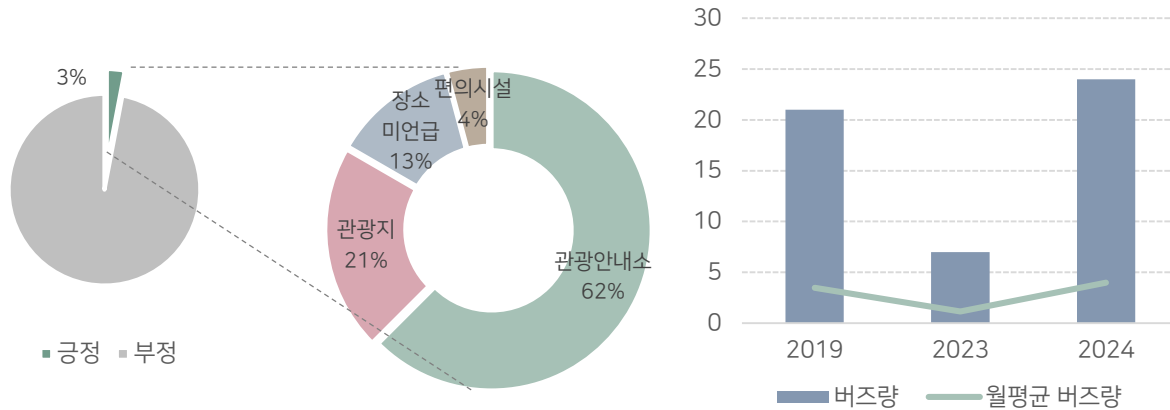


키워드	빈도	키워드	빈도
1 티켓	204	6 직원	68
2 구매	122	7 호텔	64
3 사이트	86	8 글로벌	64
4 결제	79	9 문제	62
5 카드	70	10 계정	52

긍정 신고 분석

2024년 하반기 불편신고 중 긍정적 내용의 신고 비중은 약 3%(내국인 3.3%, 외국인 3.7%)로 파악되며, 긍정에 대한 신고 내용은 2023년 대비 17건 증가함.
 주로 감사 인사를 목적으로 신고센터에 연락하며, 다양한 장소에서 받은 도움에 대한 감사 인사 내용이 다수를 차지하고 있음.
 또한, 이전 불편신고를 통해서 해결한 문제에 대해 언급하며 감사인사를 표하기 위한 내용도 나타나고 있음.

2024년 하반기 긍정 접수 건수

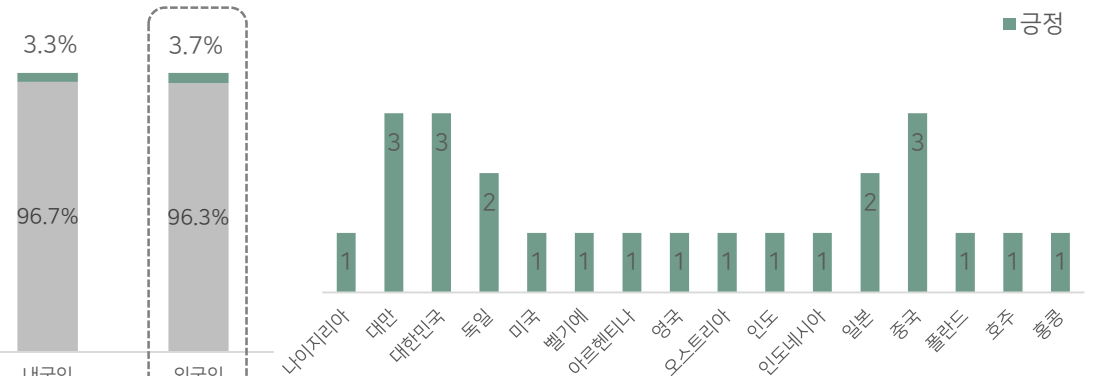


**공항 관광 정보 센터 직원의 적극적인 도움으로 택시로 두고 내린 휴대폰을 찾을 수 있었기에 감사의 마음을 전함
 -2024/07/16, 일본

공사 관광불편신고센터에서 숙박업 시설 관리 불량 관련 불편신고 이후 현장 조치가 이루어지는 과정을 보고 한국의 관광 환경 개선 의지를 확인했고 기대 이상의 조치에 감사의 마음을 전함
 -2024/08/07, 인도네시아

관광안내소에서 열정과 헌신적인 자세로 응대해 주었고 편안하게 여행을 할 수 있었음
 -2024/10/15, 나이지리아

2024년 국가별 긍정 접수 건수



국가	전체	관광안내소	관광지	장소 미언급	편의시설
전체	24	15	5	3	1
나이지리아	1	1	-	-	-
대만	3	1	-	2	-
대한민국	3	-	3	-	-
독일	2	2	-	-	-
미국	1	-	1	-	-
벨기에	1	-	-	1	-
아르헨티나	1	1	-	-	-
영국	1	-	-	-	1
오스트리아	1	1	-	-	-
인도	1	-	1	-	-
인도네시아	1	1	-	-	-
일본	2	2	-	-	-
중국	3	3	-	-	-
폴란드	1	1	-	-	-
호주	1	1	-	-	-
홍콩	1	1	-	-	-

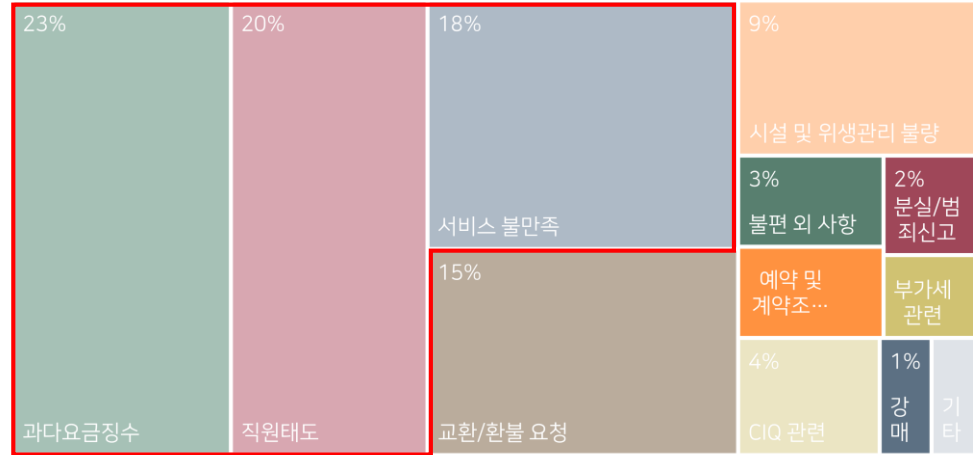
2. 주요 카테고리 분석



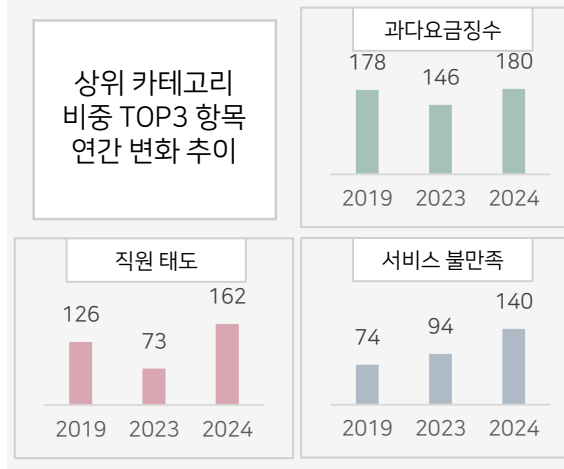
카테고리 분석 요약

불편신고에서 가장 많은 비중을 차지한 카테고리 Top3는 '과다요금징수', '직원태도', '서비스 불만족' 로, 전체 신고건수에서 과반 이상인 61%를 차지하고 있음.
 세 항목 모두 비교 년도 대비 상승하였으며, 특히 '서비스 불만족'의 경우 3개년 동안 꾸준히 증가하고 있는 추세임.
 2024년 1위인 '과다요금징수'는 3개년 연속 1위를 차지하고 있으며, '시설 및 위생관리 불량'과 'CIQ 관련' 불편 신고 순위가 상승하고 있음.

2024년 카테고리 비중



상위 카테고리 비중 TOP3 항목 연간 변화 추이

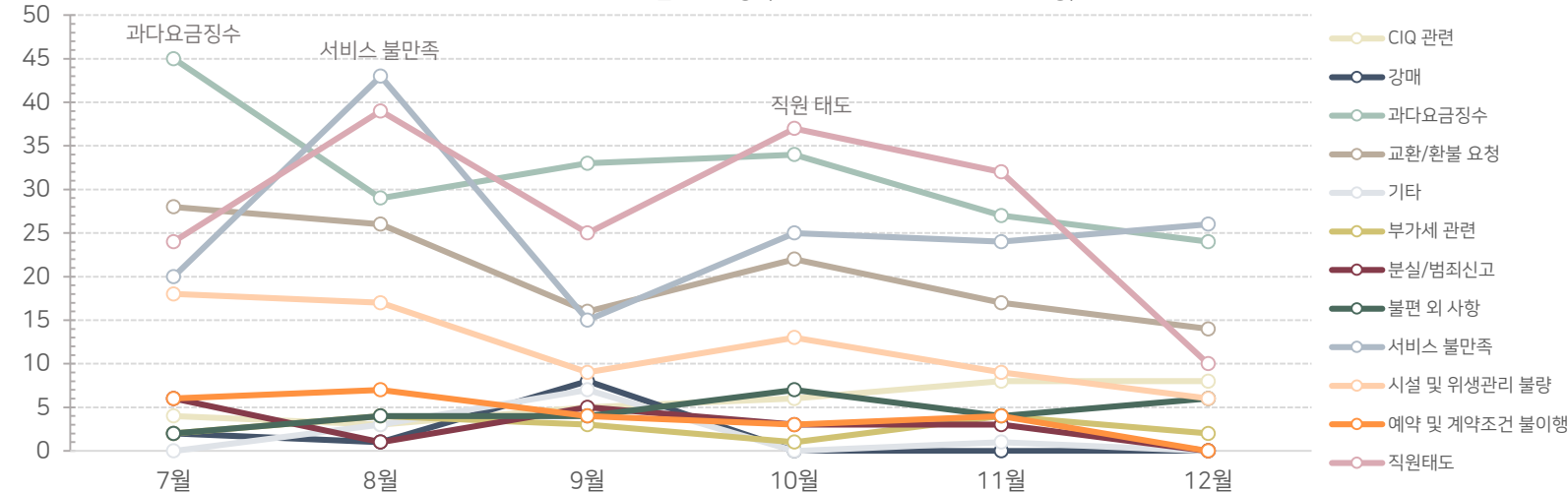


연도별 카테고리 순위

	2024년	2023년	2019년
1위	과다요금징수 (180)	과다요금징수 (146)	과다요금징수 (178)
2위	직원 태도 (162)	서비스 불만족 (94)	직원 태도 (126)
3위	서비스 불만족 (140)	직원 태도 (73)	교환/환불 요청 (82)
4위	교환/환불 요청 (116)	교환/환불 요청 (65)	서비스 불만족 (74)
5위	시설 및 위생관리 불량 (69)	시설 및 위생관리 불량 (37)	기타 (45)
6위	CIQ 관련 (30)	부가세 관련 (28)	시설 및 위생관리 불량 (32)
7위	불편 외 사항 (24)	분실/범죄 신고 (23)	부가세 관련 (30)
8위	예약 및 계약조건 불이행 (24)	기타 (20)	예약 및 계약조건 불이행 (29)
9위	분실/범죄 신고 (18)	예약 및 계약조건 불이행 (17)	불편 외 사항 (21)
10위	부가세 관련 (15)	CIQ 관련 (12)	분실/범죄 신고 (19)

2024년 카테고리별 접수 건수

* 추이에서 24년 12월 키워드량: (24/12/15일까지의 불편 신고 내용) X 2



TOP3 카테고리 키워드 분석

“과다요금징수”는 ‘택시’가 3개년 연속 가장 많이 언급되었으며, ‘호텔’은 3개년 연속 언급이 소폭 하락하고 있음. ‘현금, **국제공항, ***택시’는 24년도에 떠오른 문제임.
 “직원태도”는 19년도와 23년도에는 ‘버스’가 상위권인 반면, 24년에는 버스에 대한 불만은 줄어든 것으로 확인됨. ‘한국어’로 욕을 하거나 한국어를 못한다는 이유로 무시하는 행동에 대한 불만 신고 접수가 증가하는 추세이며, ‘프런트, 중국인’이 24년도에 급증함. “서비스 불만족”의 경우, 24년도에 티켓 구매 사이트에서의 결제 문제로 인한 이슈 키워드가 대다수 상위권을 차지함.

① 과다요금징수

	2024년	2023년	2019년
1	택시	택시	택시
2	결제	기사	기사
3	기사	카드	호텔
4	카드	호텔	신고
5	호텔	시간	지불
6	영수증	결제	카드
7	시간	영수증	영수증
8	도착	지불	시간
9	지불	서울	확인
10	승차	도착	서울
11	청구	승차	직원
12	미터기	청구	명동
13	확인	확인	청구
14	하차	가격	구입
15	현금	하차	도착
16	서울	미터기	승차
17	환불	여행	결제
18	**국제공항	문제	전화
19	추가	신고	요청
20	***택시	관광객	설명

② 직원 태도

	2024년	2023년	2019년
1	호텔	버스	호텔
2	차별	시간	택시
3	여행	기사	버스
4	서비스	호텔	서울
5	문제	신고	서비스
6	한국어	소리	여행
7	결제	서울	시간
8	시간	택시	전화
9	신고	영어	기사
10	무례	한국어	관광객
11	외국인	친구	식당
12	요구	도착	친구
13	사과	이해	무례
14	요청	설명	한국어
15	친구	무례	여성
16	프런트	요청	도착
17	행동	주문	가게
18	관광객	자리	불편
19	남자	서비스	매장
20	중국인	여행	방법

③ 서비스 불만족

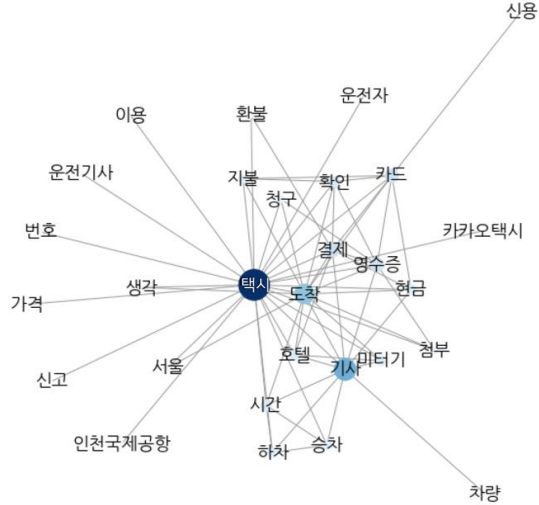
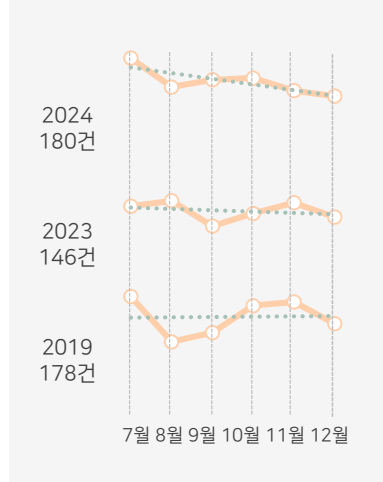
	2024년	2023년	2019년
1	티켓	직원	호텔
2	구매	호텔	시간
3	여행	여행	직원
4	시간	버스	여행
5	카드	시간	신고
6	결제	예약	예약
7	사이트	문제	가이드
8	호텔	신고	버스
9	사용	확인	관광
10	직원	숙박	고객
11	문제	서울	확인
12	버스	택시	투어
13	글로벌	사용	지불
14	관광	관광	카드
15	선택	티켓	도착
16	서울	관광객	설명
17	계정	가이드	서울
18	***24	필요	내용
19	신고	외국인	여행사
20	요청	기다리는	문제

1위). 과다요금징수

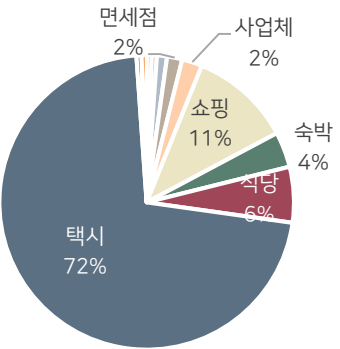
과다요금징수 항목의 경우, 24년에 비교 년도 대비 높은 문의량을 달성한 반면 하반기에 소폭 하락세를 보임. SNA 분석 결과 '택시'에서 호텔까지의 요금을 과다하게 청구하는 것으로 확인됨. 또한 신고 대상 장소 중 '택시'가 72%로 대부분을 차지하며, '쇼핑'(11%)과 '식당'(6%)에서는 영수증과 금액 차이로 불편 신고가 대다수 접수됨. 국가별로는 대만과 일본에서 가장 많이 발생했으며, 뒤이어 '중국'에서 많은 문의가 발생함. 지역은 '서울'에서 과다요금징수의 56%가 발생되며, 일본, 중국, 대만에서 고르게 문의하는 편임.

연도별 키워드 비교

* 연도별 추이에서 24년 12월 문의량: (24/12/15일까지의 불편 신고 내용) X 2
 ■ 연도별 추이 ■ 2024년 하반기 SNA 분석

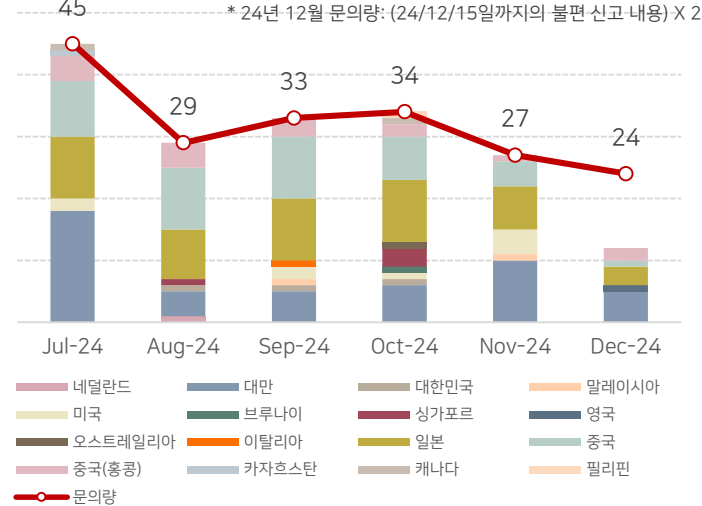


2024년 신고 대상 장소별 분석



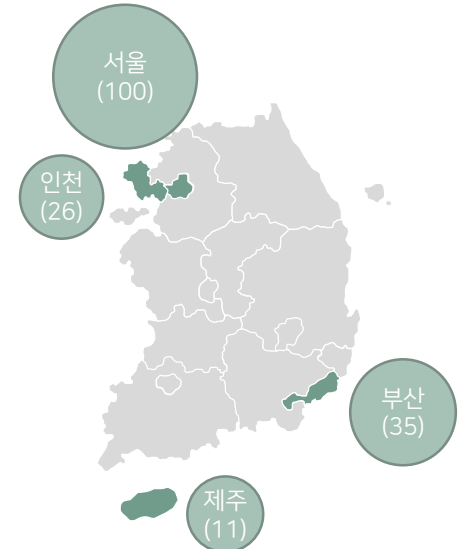
	택시		쇼핑		식당	
	키워드	빈도	키워드	빈도	키워드	빈도
1	기사	148	결제	38	결제	26
2	요금	139	영수증	27	카드	19
3	결제	97	카드	25	직원	17
4	호텔	88	가게	22	영수증	17
5	카드	87	금액	21	주문	15
6	시간	85	점원	21	가격	8
7	도착	81	가격	21	현금	8
8	승차	77	확인	20	환불	7
9	미터기	74	상품	18	중국인	6
10	지불	69	환불	14	가게	6

2024년 국가별 분석



국가	전체	7월	8월	9월	10월	11월	12월
대만	48	18	4	5	6	10	5
일본	48	10	8	10	10	7	3
중국	41	9	10	10	7	4	1
중국(홍콩)	16	4	4	3	2	1	2
미국	9	2	-	2	1	4	-
싱가포르	4	-	1	-	3	-	-
대한민국	3	-	1	1	1	-	-
말레이시아	2	-	-	1	-	1	-
캐나다	2	1	-	-	1	-	-
네덜란드	1	-	1	-	-	-	-
브루나이	1	-	-	-	1	-	-
영국	1	-	-	-	-	-	1
오스트레일리아	1	-	-	-	1	-	-
이탈리아	1	-	-	1	-	-	-
카자흐스탄	1	1	-	-	-	-	-
필리핀	1	-	-	-	1	-	-

2024년 지역별 분석



※1건 국가 제외

서울	부산	인천	제주
일본 29건	대만 17건	일본 14건	중국 6건
중국 25건	중국 6건	대만 4건	대만 2건
대만 24건	홍콩&일본 3건	미국 3건	

2위). 직원 태도

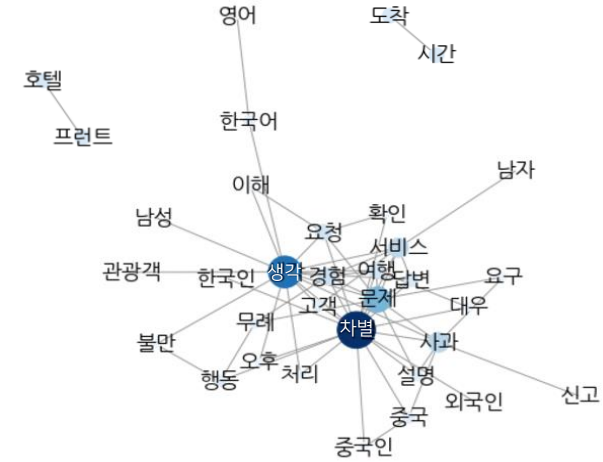
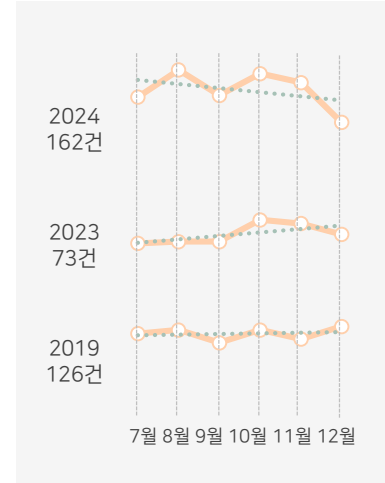
직원 태도 항목의 경우 23년도 대비 24년도에 2.2배 이상 증가했지만, 소폭 하락세를 보이는 것으로 확인됨. SNA 분석 결과 '차별'과의 연관성이 가장 높으며, 차별로 인한 사과 요청, 중국인 차별과 같은 신고가 대부분을 차지함. 장소별 분석 결과, 마트&편의점, 고른 비중을 보이고 있지만 그중에서도 '마트&편의점, 식당'과 같이 의식주 중 식을 담당하는 장소에서 가장 많은 문의가 발생하며 '한국어, 중국'과 관련된 키워드가 상위권을 차지함. 가장 많은 문의가 발생하는 국가는 중국이며, 직원 태도 문의 중 56%로 과반 이상을 차지함.

연도별 키워드 비교

* 연도별 추이에서 24년 12월 문의량: (24/12/15일까지의 불편 신고 내용) X 2

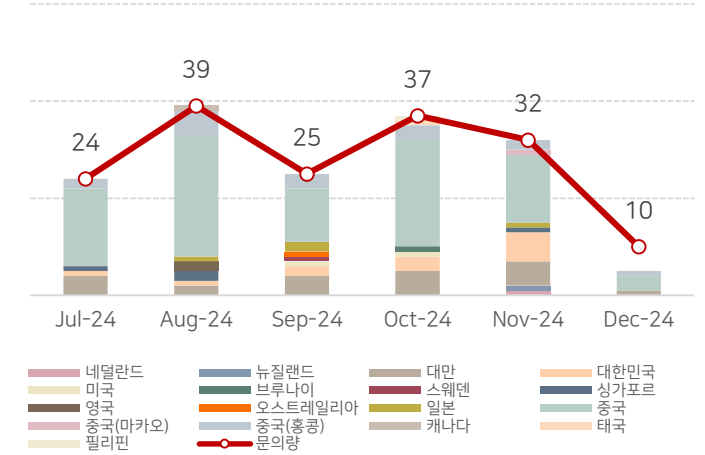
■ 연도별 추이

■ 2024년 하반기 SNA 분석



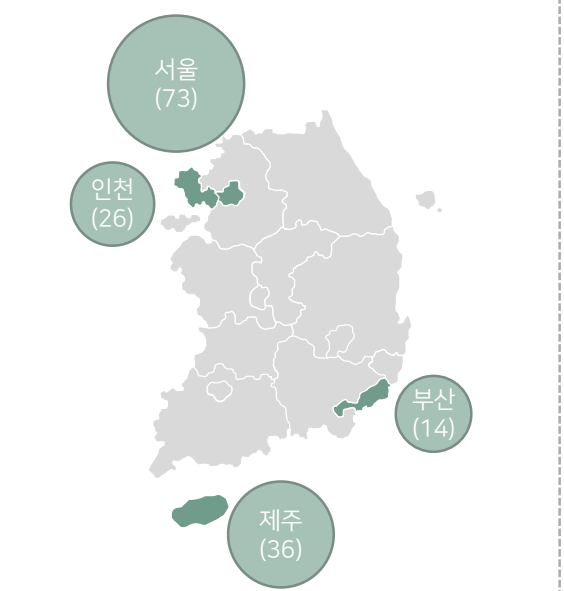
2024년 국가별 분석

* 24년 12월 문의량: (24/12/15일까지의 불편 신고 내용) X 2



국가	전체	7월	8월	9월	10월	11월	12월
중국	91	16	25	11	22	14	3
대만	21	4	2	4	5	5	1
중국(홍콩)	16	2	5	3	3	2	1
대한민국	13	1	1	2	3	6	-
싱가포르	4	1	2	-	-	1	-
일본	4	-	1	2	-	1	-
미국	2	-	-	1	1	-	-
영국	2	-	2	-	-	-	-
네덜란드	1	-	-	-	-	1	-
뉴질랜드	1	-	-	-	-	1	-
브루나이	1	-	-	-	1	-	-
스웨덴	1	-	-	1	-	-	-
오스트레일리아	1	-	-	1	-	-	-
중국(마카오)	1	-	-	-	-	1	-
캐나다	1	-	1	-	-	-	-
태국	1	-	-	-	1	-	-
필리핀	1	-	-	-	1	-	-

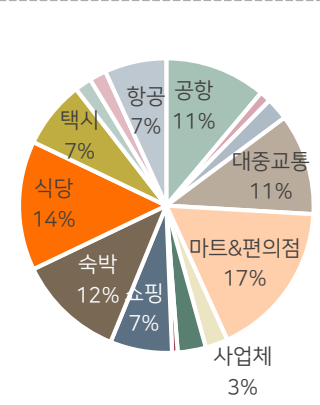
2024년 지역별 분석



※1건 국가 제외

서울	제주	인천	부산
36건 중국	27건 중국	20건 중국	5건 대만
12건 홍콩	3건 대만	2건 대만	3건 중국
10건 대만	2건 홍콩	2건 한국	2건 홍콩

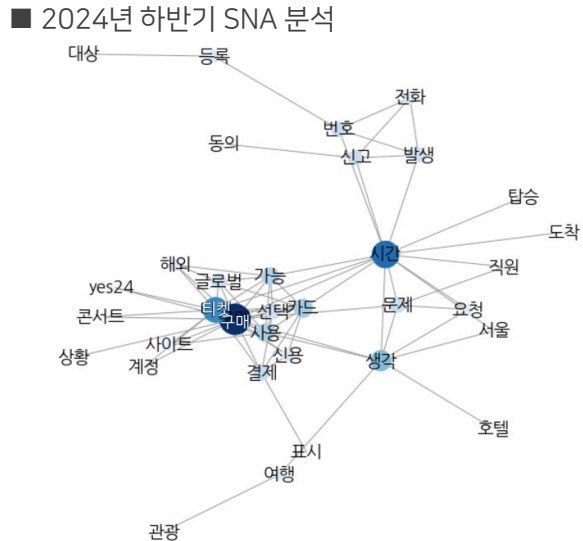
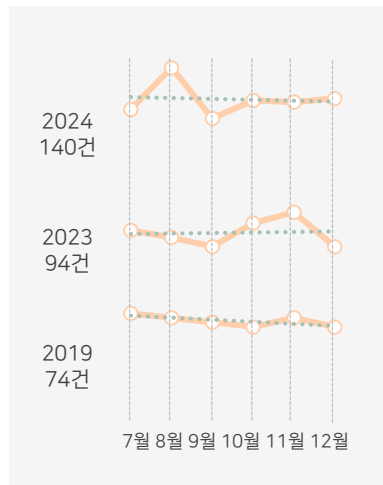
2024년 신고 대상 장소별 분석



	마트&편의점		식당		숙박	
	키워드	빈도	키워드	빈도	키워드	빈도
1	편의점	30	사장	26	호텔	86
2	결제	26	주문	24	프런트	54
3	**25	21	중국인	23	데스크	26
4	물건	15	차별	18	신고	21
5	한국어	15	여행	18	서비스	18
6	문제	14	친구	17	사우나	16
7	시간	14	처리	17	남성	15
8	중국	14	서비스	14	담당자	14
9	신고	13	한국어	14	고객	13
10	소리	12	남자	14	수건	13

서비스 불만족 항목은 3개년 연속 상승세를 보이고 있음. SNA 분석 결과 '티켓, 구매'와의 연관성이 높는데, 이는 24년 8월에 티켓 예매 사이트에서 카드 결제 오류 이슈 때문임. 신고 대상 장소는 사업체(23%) > 대중교통(14%) > 투어(13%) 순으로 높으며, 사업체의 경우 티켓 예매 사이트 관련된 키워드가 상위권을 차지함. 대중교통은 카드 충전과 관련한 불만이 높으며, 투어는 가이드 및 일정 관련 불만이 높은 편임. 신고 접수된 국가는 중국 > 일본 > 한국 순이며, 지역별로는 서울에서 62%로 대다수가 발생함.

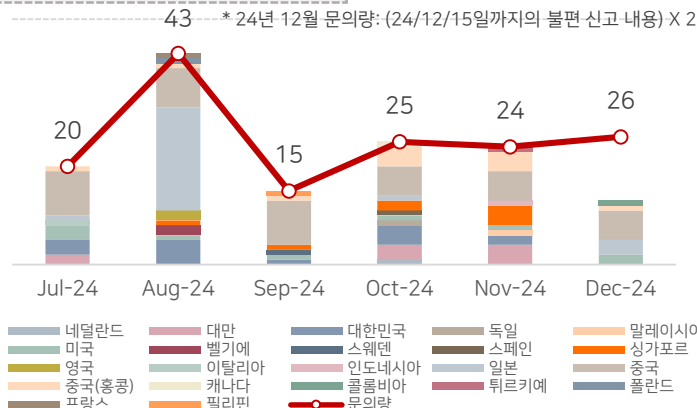
* 연도별 추이에서 24년 12월 문의량: (24/12/15일까지의 불편 신고 내용) X 2



산업	비율
사업체	23%
대중교통	14%
관광지	2%
항공	10%
투어	13%
택시	6%
철도	5%
식당	9%
숙박	9%
쇼핑	5%

	사업체		대중교통		투어	
	키워드	빈도	키워드	빈도	키워드	빈도
1	티켓	187	버스	56	가이드	35
2	구매	106	카드	23	선택	24
3	사이트	78	기사	16	일정	21
4	글로벌	63	외국인	14	시간	19
5	결제	54	충전	13	호텔	17
6	계정	51	서울	12	현지	15
7	***24	50	여행	11	담당자	14
8	카드	35	신고	10	여행객	14
9	팬클럽	34	지하철	10	신고	13
10	해외	32	도착	10	쇼핑	12

43 * 24년 12월 문의량: (24/12/15일까지의 불편 신고 내용) X 2



국가	전체	7월	8월	9월	10월	11월	12월
중국	44	9	8	9	6	6	6
일본	26	1	21	-	1	-	3
대한민국	15	3	5	1	4	2	-
중국(홍콩)	12	1	1	1	4	4	1
대만	9	2	-	-	3	4	-
미국	9	3	1	1	1	1	2
싱가포르	8	-	1	1	2	4	-
벨기에	2	-	2	-	-	-	-
영국	2	-	2	-	-	-	-
네덜란드	1	-	-	-	1	-	-
독일	1	-	-	-	1	-	-
말레이시아	1	-	-	-	-	1	-
스웨덴	1	-	-	1	-	-	-
스페인	1	-	-	-	1	-	-
이탈리아	1	1	-	-	-	-	-
인도네시아	1	-	-	-	-	1	-
캐나다	1	-	-	-	1	-	-
콜롬비아	1	-	-	-	-	-	1
튀르키예	1	-	-	-	-	1	-
폴란드	1	-	1	-	-	-	-
프랑스	1	-	1	-	-	-	-
필리핀	1	-	-	1	-	-	-

A map of South Korea with the four largest cities highlighted in green. Each city is labeled in a green circle with its name and population in millions:

- 서울 (87) - Seoul
- 인천 (14) - Incheon
- 부산 (14) - Busan
- 제주 (16) - Jeju

※1건 국가 제외

서울	제주	인천	부산
 24건 일본	 11건 중국	 11건 중국	 3건 중국
 19건 중국	 2건 홍콩		 3건 대만
 9건 한국	 2건 싱가포르		 2건 한국

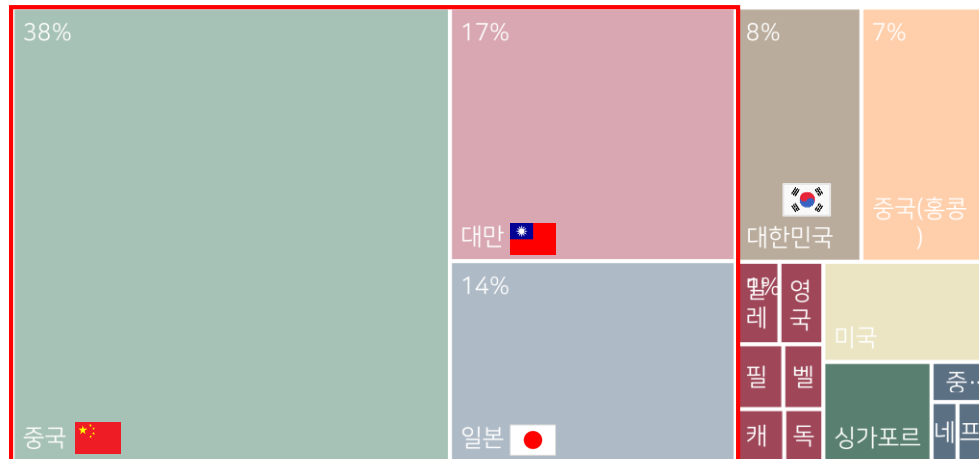
3. 주요 불편신고 접수국 분석



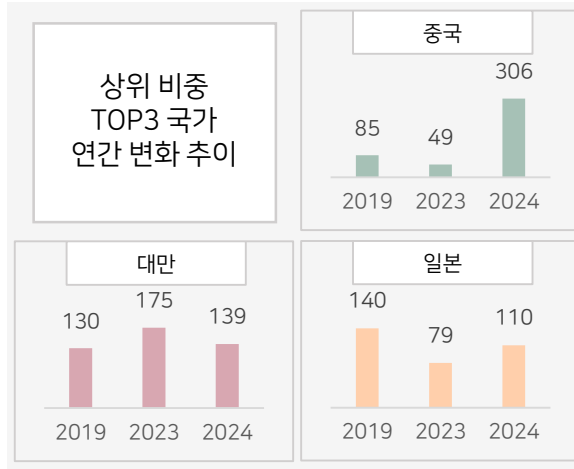
주요 불편신고 접수국 분석 요약

2024년 주요 불편신고 접수국 순위는 중국(38%) > 대만(17%) > 일본(14%) 순. 특히 중국은 23년도 대비 문의량이 6배 이상 급증했으며 대만은 매년 유사한 수준을 유지. 중국은 19년도와 23년에는 4위를 유지했지만, 24년에는 1위를 차지할 정도로 중국의 불편신고 접수량이 급증함. 일본의 경우 매해 순위가 1계단씩 하락하는 모습을 보임.

2024년 국가 비중



상위 비중 TOP3 국가 연간 변화 추이

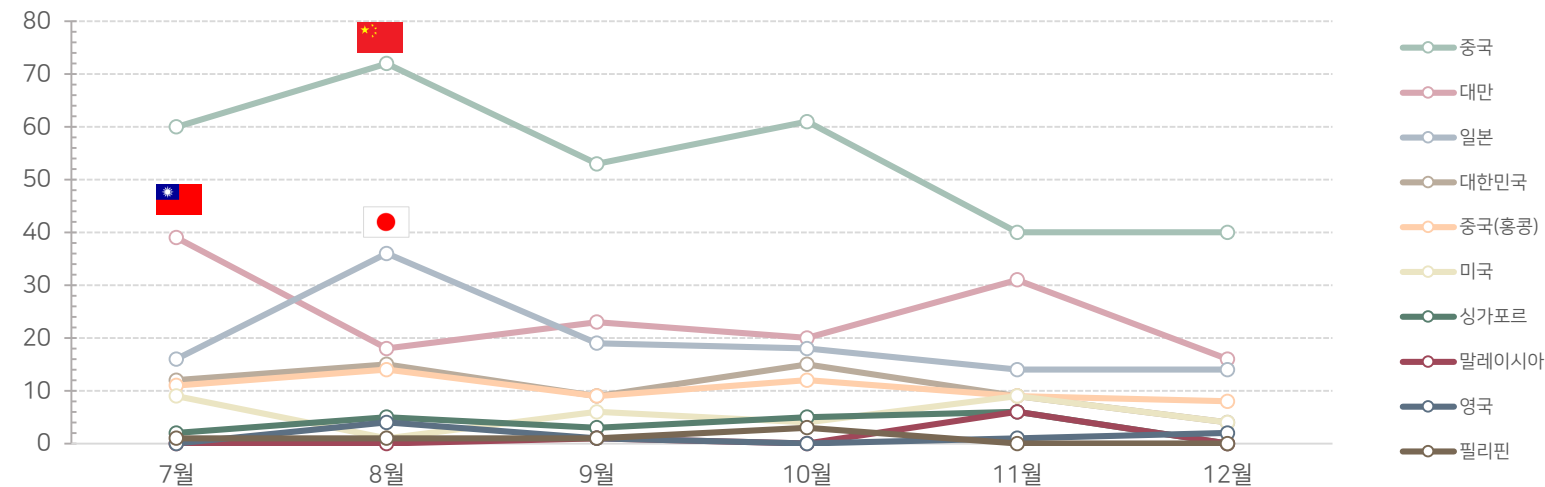


연도별 국가 순위

	2024년	2023년	2019년
1위	중국 (306)	대만 (175)	일본 (140)
2위	대만 (139)	일본 (79)	대만 (130)
3위	일본 (110)	한국 (51)	한국 (92)
4위	한국 (62)	중국 (49)	중국 (85)
5위	홍콩 (59)	홍콩 (38)	홍콩 (53)
6위	미국 (31)	싱가포르 (33)	미국 (33)
7위	싱가포르 (21)	미국 (31)	싱가포르 (31)
8위	말레이시아 (7)	필리핀 (10)	말레이시아 (26)
9위	영국 (7)	말레이시아 (9)	캐나다 (13)
10위	필리핀 (6)	영국 (8)	마카오 (10)

2024년 국가별 접수 건수(TOP10)

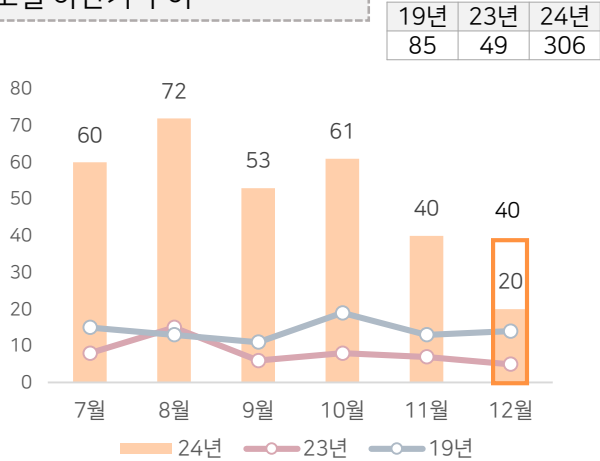
* 추이에서 24년 12월 키워드량: (24/12/15일까지의 불편 신고 내용) X 2



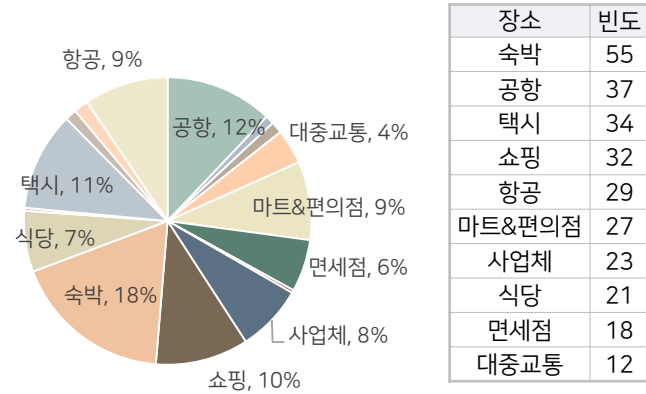
1위). 중국

중국은 24년 하반기 중 8월에 정점을 찍고 소폭 하락세를 보이고 있음. 장소는 숙박(18%) > 공항(12%) > 택시(11%) 순이며 고르게 분포하는 편임.
 24년 월별 키워드는 10~11월을 제외하고 '호텔'이 꾸준히 1위를 차지하고 있으며, 타 국가 대비 '호텔'이 상대적으로 많이 언급됨.
 카테고리는 타 국가는 1위가 과다요금징수로 동일한 반면 '직원 태도' 문의 비중이 가장 높으며, 이와 관련한 불편신고 접수 지역은 서울 > 제주 > 인천 순으로 높음.

연도별 하반기 추이



2024년 장소별 분석



2024년 카테고리 분석

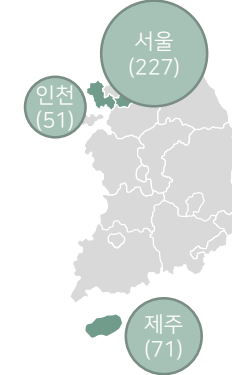
카테고리 TOP5

	24년 하반기
1위	직원 태도 (91)
2위	교환/환불 요청 (70)
3위	서비스 불만족 (44)
4위	과다요금징수 (41)
5위	시설 및 위생관리 불량 (18)

월별 카테고리 TOP3

	1위	2위	3위
7월	교환/환불 요청 직원태도 (16)	과다요금징수, 서비스 불만족 (9)	분실/범죄신고 (4)
8월	직원태도 (25)	교환/환불 요청 (15)	과다요금징수 (10)
9월	교환/환불 요청 직원태도 (11)	과다요금징수 (10)	서비스 불만족 (9)
10월	직원 태도 (22)	교환/환불 요청 (13)	과다요금징수 (7)
11월	직원태도 (14)	교환/환불 요청 (9)	서비스 불만족 (6)
12월	교환/환불 요청 서비스 불만족 (6)	CIQ 관련 직원태도 (3)	-

카테고리 X 불편신고 접수 지역



※1건 국가 제외

	직원 태도	교환/환불 요청	서비스 불만족	과다요금징수
1위	서울(36)	서울(39)	서울(19)	서울(25)
2위	제주(27)	제주(19)	제주(11)	제주(6)
3위	인천(20)	부산(6)	인천(11)	부산(6)

2024년 월별 키워드 비교

24년 7월

키워드	빈도
1 호텔	93
2 직원	68
3 환불	56
4 시간	48
5 요청	33
6 처리	28
7 사람	28
8 태도	27
9 문제	25
10 결제	25
11 플랫폼	24
12 예약	23
13 택시	23
14 신고	22
15 체크인	21

24년 8월

키워드	빈도
1 호텔	68
2 직원	62
3 환불	48
4 태도	40
5 문제	37
6 처리	31
7 점원	30
8 결제	28
9 사람	27
10 시간	27
11 요구	24
12 사과	24
13 요청	23
14 카드	23
15 설명	21

24년 9월

키워드	빈도
1 호텔	89
2 환불	56
3 직원	54
4 티켓	50
5 구매	50
6 결제	40
7 태도	37
8 취소	32
9 고객	28
10 문제	28
11 시간	28
12 전화	27
13 계정	25
14 프런트	25
15 점원	22

24년 10월

키워드	빈도
1 직원	72
2 태도	48
3 호텔	39
4 문제	38
5 환불	32
6 여행	32
7 서비스	31
8 시간	30
9 중국	27
10 교환	25
11 티켓	24
12 차별	24
13 친구	24
14 공항	23
15 처리	23

24년 11월

키워드	빈도
1 직원	36
2 환불	27
3 결제	23
4 태도	21
5 시간	17
6 사람	17
7 사장	13
8 공항	12
9 문제	11
10 요청	11
11 전화	11
12 **국제공항	11
13 도착	11
14 호텔	10
15 신고	10

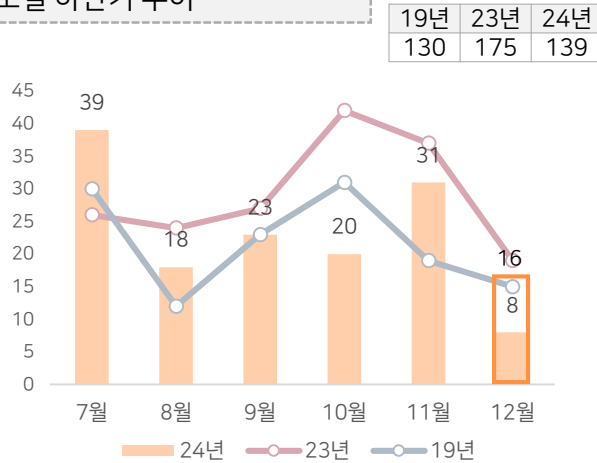
24년 12월

키워드	빈도
1 호텔	37
2 문제	19
3 환불	18
4 직원	18
5 공항	16
6 서울	16
7 교환	15
8 시간	14
9 취소	14
10 친구	12
11 연락	11
12 요청	11
13 물건	10
14 카드	10
15 태도	10

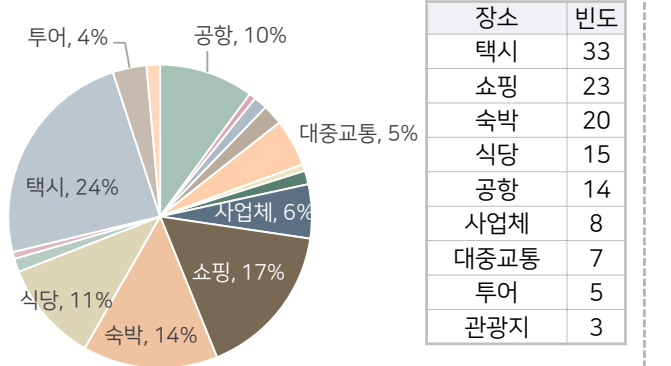
2위). 대만

대만은 전년도 대비 소폭 하락했으며 코로나 이전인 19년도와 비슷한 수준을 유지함. 신고 장소로는 택시(24%) > 쇼핑(17%) > 숙박(14%) 순임.
24년 월별 키워드 분석 결과, '직원'이 8월~11월까지 가장 많이 언급되었으며, 타 상위권 국가 대비 '환급'에 대한 문의가 많음.
카테고리 분석 결과, 과다요금징수가 35%를 차지하고 하반기 내내 1위를 차지했으며, 서울과 부산에서 각각 50%, 35%로 대다수가 접수되고 있음.

연도별 하반기 추이



2024년 장소별 분석



2024년 카테고리 분석

■ 카테고리 TOP5

	24년 하반기
1위	과다요금징수 (48)
2위	직원태도 (21)
3위	교환/환불 요청 (15)
4위	시설 및 위생관리 불량 (11)
5위	CIQ 관련 (10)

■ 월별 카테고리 TOP3 ※1건 카테고리 제외

	1위	2위	3위
7월	과다요금징수 (18)	교환/환불 요청 (6)	직원태도(4)
8월	과다요금징수 (4)	교환/환불 요청 (3)	부가세 관련 (3)
9월	과다요금징수 (5)	강매 (5)	직원태도 (4)
10월	과다요금징수 (6)	직원태도 (5)	서비스 불만족 (3)
11월	과다요금징수 (10)	직원태도 (5)	서비스 불만족 (4)
12월	과다요금징수 (5)	-	-

2024년 월별 키워드 비교

■ 24년 7월

키워드	빈도
1 호텔	31
2 결제	27
3 환급	22
4 카드	21
5 기사	24
6 직원	19
7 금액	16
8 하차	15
9 외국인	14
10 택시	14
11 도착	12
12 서울	12
13 가이드	12
14 가격	12
15 영수증	12

■ 24년 8월

키워드	빈도
1 직원	14
2 지갑	13
3 공항	12
4 점원	12
5 환급	11
6 환불	10
7 호텔	10
8 취소	9
9 심사	9
10 대구	9
11 차량	8
12 카드	8
13 부산	8
14 세관	8
15 현금	8

■ 24년 9월

키워드	빈도
1 직원	26
2 결제	19
3 카드	18
4 기사	19
5 점원	11
6 가격	11
7 환불	10
8 관광객	10
9 환급	9
10 사람	9
11 강요	8
12 현금	8
13 구매	8
14 사진	8

■ 24년 10월

키워드	빈도
1 직원	15
2 호텔	12
3 기사	21
4 택시	11
5 시간	11
6 여성	10
7 카운터	10
8 부산	9
9 처리	9
10 승차	9
11 전화	9
12 태도	9
13 결제	8
14 환불	8
15 요금	8

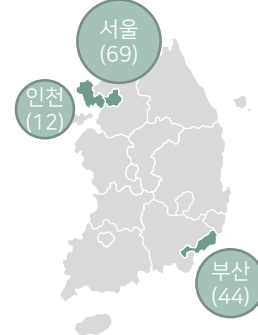
■ 24년 11월

키워드	빈도
1 직원	37
2 환급	28
3 영수증	22
4 호텔	21
5 태도	21
6 문제	20
7 세금	20
8 사장	18
9 시간	18
10 처리	17
11 결제	17
12 주문	17
13 숙박	16
14 친구	16
15 부산	16

■ 24년 12월

키워드	빈도
1 결제	7
2 요금	6
3 차이	5
4 **국제공항	4
5 가격	3
6 티켓	3
7 ***영	3
8 묶음	3
9 구입	3
10 확인	3
11 시장	3
12 부탁	3
13 번호표	3

■ 카테고리 X 불편신고 접수 지역



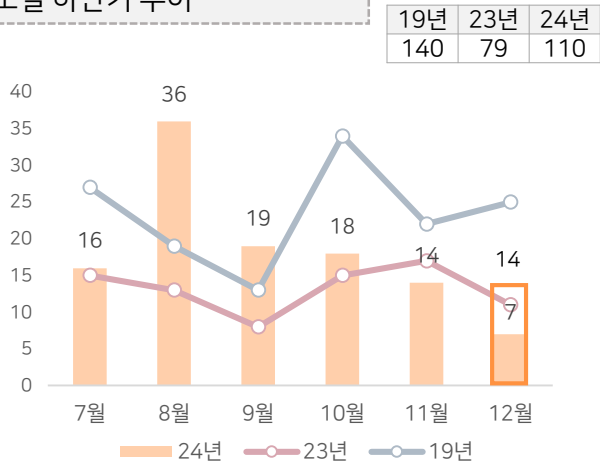
※1건 국가 제외

	과다요금징수	직원태도	교환/환불 요청	시설 및 위생관리 불량
1위	서울(24)	서울(10)	서울(7)	서울(5)
2위	부산(17)	부산(5)	부산(6)	부산(4)
3위	인천(4)	제주(3)	-	-

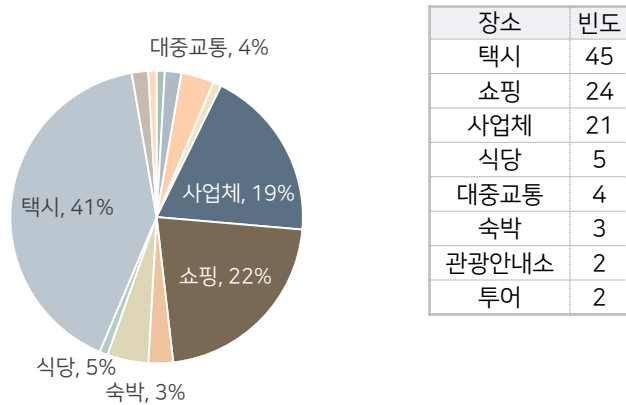
3위). 일본

일본의 불편 신고 접수는 19년도 대비 소폭 하락했으며, 24년 8월에 티켓 구매 사이트 오류로 인해 일시적으로 급증한 양상을 보임. 장소는 택시(41%)에 대한 불만이 대다수를 차지함. 24년 월별 키워드는, '택시, 카드, 결제, 영수증, 지불'이 하반기동안 다수 상위권을 차지했으며, 이를 통해 결제와 관련된 불편 내용이 대부분임을 알 수 있음. 마찬가지로, 카테고리 분석 결과 '과다요금징수'가 하반기에서 5달 동안 1위를 차지함. 불편신고가 가장 많이 접수된 지역은 서울이며 일본 접수 중 75%가 서울에서 발생함.

연도별 하반기 추이



2024년 장소별 분석



2024년 카테고리 분석

■ 카테고리 TOP5

	24년 하반기
1위	과다요금징수 (48)
2위	서비스 불만족 (26)
3위	교환/환불 요청 (18)
3위	강매 (4)
5위	직원태도 (4)

■ 월별 카테고리 TOP3 ※1건 카테고리 제외

	1위	2위	3위
7월	과다요금징수 (10)	교환/환불 요청 (3)	-
8월	서비스 불만족 (21)	과다요금징수 (8)	교환/환불 요청 (4)
9월	과다요금징수 (10)	강매 (3)	직원 태도 (2)
10월	과다요금징수 (10)	교환/환불 요청 (6)	-
11월	과다요금징수 (7)	교환/환불 요청 (5)	-
12월	과다요금징수 (3)	서비스 불만족 (3)	-

2024년 월별 키워드 비교

■ 24년 7월

키워드	빈도
1 택시	27
2 카드	19
3 금액	18
4 결제	14
5 확인	12
6 청구	12
7 영수증	12
8 점원	11
9 이용	11
10 가게	9
11 승차	8
12 지불	8
13 가격	7
14 시간	7
15 잘못된	7

■ 24년 8월

키워드	빈도
1 티켓	127
2 구매	62
3 사이트	60
4 결제	59
5 글로벌	52
6 ***24	49
7 카드	42
8 취소	42
9 클럽	34
10 권리	30
11 해외	29
12 신용카드	27
13 선택	25
14 구입	24
15 호텔	23

■ 24년 9월

키워드	빈도
1 택시	15
2 카드	14
3 결제	11
4 확인	11
5 호텔	10
6 직원	10
7 여권	10
8 금액	10
9 한국어	9
10 지불	9
11 명동	9
12 **국제공항	9
13 모르	8
14 환불	8
15 청구	7

■ 24년 10월

키워드	빈도
1 카드	17
2 영수증	17
3 결제	16
4 택시	16
5 금액	15
6 청구	13
7 구입	13
8 환불	13
9 상품	12
10 연락	9
11 귀국	8
12 호텔	8
13 계산	8
14 지불	7
15 생각	7

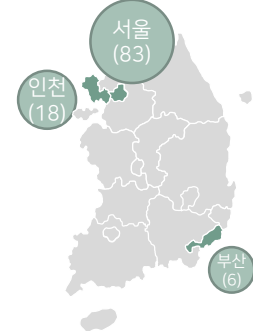
■ 24년 11월

키워드	빈도
1 결제	14
2 영수증	12
3 카드	12
4 택시	11
5 호텔	11
6 직원	10
7 구입	10
8 가격	9
9 지불	9
10 에어컨	8
11 여행	8
12 환불	7
13 버스	7
14 귀국	7
15 상품	7

■ 24년 12월

키워드	빈도
1 성인	11
2 지불	11
3 아동	10
4 택시	10
5 카드	9
6 금액	9
7 ***택시	8
8 호텔	6
9 시간	6
10 요금	6
11 제공	5
12 영수증	5
13 승차	5
14 가격	5
15 신용카드	5

■ 카테고리 X 불편신고 접수 지역



※1건 국가 제외

	과다요금징수	서비스 불만족	교환/환불 요청	강매
1위	서울(29)	서울(24)	서울(18)	서울(4)
2위	인천(14)	-	-	-
3위	부산(3)	-	-	-

4. 시사점 및 제안



2024년 하반기 불편신고 건수 상반기 대비 19% 증가

24년 7월 ~ 12월의 불편데이터 신고는 총 800건임 (19년: 661건, 23년: 523건)
상반기와 비교했을 때, 불편 접수량이 19% 증가하며 7-8월에 가장 높은 건수를 기록했다가 하락하는 추세

일평균 신고량은 7월 5.0건, 8월 5.7건, 10월 4.8건으로 휴가철과 명절 전후로 상승 후 소폭 감소

작년 동기간 대비에서도 약 53% 증가하며 불편신고 건수가 꾸준히 상승하고 있음.

불편신고 건수 1위 국가 중국

중국의 불편신고 접수 건이 전 국가 중에서 가장 많으며, 24년 하반기에는 23년 대비 약 6.2배 이상 증가한 바 있음(49 -> 306).

중국은 숙박, 공항에서의 불편이 높으며, 불편 발생 장소가 타 국가와 비교하여 다소 고르게 분포되어 있음.

택시, 공항, 호텔 등 다양한 장소에서의 직원 태도 불량, 폭언 및 욕설에 대한 불편이 가장 많은 비중을 차지하며, 지역별로는 서울이 227건으로 대다수를 차지함.

과다요금징수 불편신고 내 택시 이용시 과다 요금 불만 多

불편신고 항목 중 주로 과다요금징수, 직원태도, 서비스 불만족 등에 대한 불편신고 접수가 다수
특히, 과다요금징수 문제는 24년도 하반기 접수량 1위를 차지하며 이에 대한 신속한 대응 필요

과다요금징수 접수는 상반기 대비 38건 증가. 대만, 일본, 중국, 홍콩 순으로 관련 불만사항이 많이 등장.

과다요금징수 관련택시와 숙박, 쇼핑에서의 불만 비중이 90% 이상. 특히, 택시에서의 불편사항 접수가 81%를 차지하고, '현금, **국제공항, ***택시'는 24년도 하반기에 언급수가 상승한 키워드에 해당함

직원 태도 불량 문제는 불편 신고를 접수할 때 상당수가 함께 언급

직원태도에 대한 불편 신고는 서비스 불만족, 과다요금 징수와 같은 항목과 함께 복합적으로 신고하는 경우가 다수.

특히 택시와 숙박에 대한 불편신고에서 다른 항목과 복합적으로 신고되는 양상이 강하게 보임.
택시의 경우 과다요금징수와 같이 언급되는 경우가 많으며, 숙박의 경우 서비스 불만족과 같이 언급되는 경우가 많음.

중국으로부터 직원 태도 관련 높은 불만 접수

중국의 경우 불편신고 상위 접수를 기록한 타 국가와는 다르게 '직원태도'에 대한 신고 건수가 91건으로 약 30%의 비중을 차지하며 가장 많은 비중을 차지하고 있음.

중국으로부터 신고 내용 키워드 분석 결과, '호텔', '직원', '태도'에 대한 언급이 상위에 해당함.

'중국인 차별', '직원의 태도 불량', '한국어 사용' 등에 대한 차별 내용이 포함되어 있는 신고가 다수.

티켓 예매 사이트에 대한 서비스 불만족 증가 추세

티켓 예매 사이트 해외 결제 및 해외 이용에 대한 서비스 불만족에 대한 신고 건수가 증가하는 추세.

****티켓과 ***24 글로벌 사이트에 대한 문의가 다수를 이루고 있음.

해외 계정 제한 조치, 해외 예매 불가 등에 대한 불편신고가 대부분이며, 특히 K-Pop 아이돌 행사 관련 예매 불가에 대한 언급이 다수 이루어짐.


1. 여름 휴가철 집중 단속 및 여행 만족도 강화

24년 여름철(7-8월) 방한객은 전년 동기간 대비 약 40% 증가했으며, 19년 동기간 대비 98% 수준을 회복하며 관광객이 증가하고 있는 경향을 보임. 이로 인해, 여름철에 불편신고 접수량이 가장 높은 수준을 기록

(한국관광공사, 2024년 7월/8월 한국관광통계 발표, [출처 기사1](#), [출처 기사2](#))

- ❖ 여름 휴가철을 대비하여 사전에 관광지 내 가격 단속 및 직원 교육 활성화
- ❖ 관광객이 물리는 특수성을 이용하여, 방한객의 만족도를 높여 재방문 유도
- 관광 서비스 품질 개선 모니터링을 통한 다각적인 점검 및 개선 실행


행안부, 휴가철 바가지요금 신고센터 운영...접수 시 고발 검토 [24.07.22, [출처 기사](#)]

 지원 대책의 내용은 피서지 바가지 요금 사례 신고와 관련된 외국어 안내, 가격·용량 공지 시 외국어 병기, 바가지 요금 신고센터에 외국어 통역 요원 배치 등이다.

QR코드 메뉴판으로 외국인도 편리하게 주문가능한 대구관광 [24.09.24, [출처 기사](#)]

 다국어 메뉴판은 총 5개 언어(국문, 영문, 일문, 중문 간체 및 번체)로 서비스가 제공되며, 식당별 테이블마다 설치된 QR코드를 개인 휴대전화 카메라로 스캔해 손쉽게 이용할 수 있다.

QR 코드로 요금 결제 척척...‘버스 타고 제주 관광하는 외국인 MZ’ [24.07.29, [출처 기사](#)]

 제주도는 버스 이용이 많은 외국인 개별 여행객 수요에 맞춰 QR코드로 버스 요금을 내는 방식을 다음 달(8월) 1일부터 전국 최초로 도입한다고 오늘 (29일) 밝혔습니다.

2. 직원 태도 개선


직원 태도에 대한 불편 신고는 여러 불편 요소와 함께 결합되어 복합적으로 제기되는 경향이 강함. 관광객이 관광지 내에서 다각도로 만족할 수 있는 개선 방안이 필요.

- ❖ 다양한 관점(가격, 친절, 시설 관리 등)에서의 만족도를 증가시키기 위한 인식 제고
- ❖ 직원 태도 개선을 위한 지자체 교육 활성화 및 교육 인증서 배포
- 지자체 및 협회 대상 공유를 통해 지자체 차원의 종사자 교육 및 인식 제고


‘전주의 첫인상’ 전주시설공단, 공영주차장 직원들 대상 친절 교육 실시[24.08.25, [출처 기사](#)]

 밝은 미소와 친절한 말씨로 이용객들을 맞이할 수 있도록 지난 23일까지 3주간 20개 공영주차장에서 근무하는 현장 직원 58명을 대상으로 일대일 맞춤형 친절 교육을 실시했다.

롯데호텔앤리조트, 글로벌 수준 고객경험 관리 ... 11년째 1위 [23.11.08, [출처 기사](#)]

 고객 여정별 핵심 응대 스크립트를 담은 '롯데호텔앤리조트 서비스 디자인 사례집'을 제작해 긍정 및 부정 사례를 전 직원에게 전파해 내재화한다.

홍성군 글로벌바비큐페스티벌 만족도 높인다 [24.10.18, [출처 기사](#)]


 △바가지요금 근절을 위한 명확한 가격표 게시 △업소 간 담합행위 감시 △객실 정원 기준 준수 여부 △방역 수칙 이행 상태 △친절한 고객 응대 △위생관리 상태 △식중독 예방 조치 등을 중점적으로 점검한다.


3. 상반기부터 지속되는 택시 과다요금 징수 해결책 제시


과다요금 징수 관련 불편접수는 3년간 가장높은 비중을 차지하는 유형으로, 72%는 택시에서 발생하며 상반기 대비 9% 감소하였지만 여전히 과반수 이상의 비중을 차지함. 특히 호텔로 이동할 때 불만 다수. 택시 내 과다요금징수 불편신고 시 택시기사의 태도 불량에 대한 신고 또한 복합적으로 이루어지고 있는 내용이 대다수.

- ❖ 정확한 거리당 비용에 대한 안내를 통해 투명하고 정직한 국가이미지로 연계
- ❖ 택시회사, 택시종사자, 지자체, 택시업 등의 이해관계자의 전반적인 인식개선

• K-Ride 등 외국인 택시 호출 서비스에 대한 홍보 강화

 외국인에 택시요금 올려받고 '팁' 주장... 법원 "면허 취소 정당" [24.09.08, [출처 기사](#)]
외국인에게 택시요금을 올려 받은 행위가 수 차례 적발된 운전기사의 택시 면허를 취소한 서울시 처분은 정당하다는 법원 판단이 나왔다.

 서울시, '불친절·바가지요금' 택시 처벌강화 된다...법령개정 추진 [24.10.17, [출처 기사](#)]
'1년간 3건' 불친절 신고시 교육 의무사항 추가 건의
부당요금 받을 때 과태료 2배 강화 제안...20만→40만원


 '외국인 손님 모시기' 나선 K모빌리티 [25.01.07, [출처 기사](#)]
주요 택시 플랫폼도 외국인을 타겟으로 한 프리미엄 서비스를 쏟아내는 모습이다.
해외 14개국 이용자들은 카카오톡, 벤티, 블랙, 모범택시 서비스를 쉽게 사용할 수 있다.


4. 콘서트 티켓 및 관광지 예약 등 예매 사이트 불만 해소


K-POP 아이돌 팬덤 사용자를 중심으로 티켓 예매 사이트에서 계정 블락, 신용카드 결제 불가 등의 불만 증가. 해당 문제들이 사이트 서비스에 대한 불만족으로 이어지며 티켓 구매를 원하는 외국인들의 불만이 증가하는 상황.

- ❖ **** 티켓, ***24 등의 티켓 예매 사이트 시스템 환경 개선 및 글로벌 페이지 결제 시스템 안정화 필요
- ❖ 글로벌 페이지 언어 및 안내 및 유의사항 페이지 다언어 번역 확충 필요
- ❖ 결제 방식의 다각화를 통한 결제 절차 편리성 증대와 인증방식 국제화를 통한 보안 강화와 승인 실패율 감소 필요



- 다양한 결제 옵션 제공(PayPal, Stripe, Apple Pay, Google Pay, 해외 신용카드 지원 등)
- 해외 사용자 친화적 인증 방식 도입(이메일 인증, 구글 OTP, SNS 계정 인증 방식)
- 해외 IP 접근 허용 및 다국어 고객 지원

 인터파크트리플, 日 elpus와 협업.. "한·일 여행 접근성 높일 것" [24.09.11, [출처 기사](#)]
인터파크트리플과 elpus는 양국 문화 콘텐츠 티켓 상품 군과 상품 수를 지속 확대하는 등 새로운 문화 체험 기회를 제공하면서 양국의 문화 교류를 더욱 촉진해 나갈 계획이다.

 "K팝 공연 보러 韓여행"...2.5만 객석 절반이 외국인 'INK 콘서트' [24.09.11, [출처 기사](#)]
외국인 관람객 1.2만 명 역대 최다. 연계 단체관광 상품도 2천 명 이용
"마이스 행사·단체와 연계해 시너지 키워야"

 "한국 여행, 이상 무" 정부, '관광시장 안정화 대책' 발표 [24.12.26, [출처 기사](#)]
민간과 협력해 이들이 자국어로 지도 서비스를 이용하고, 식당 등에서 간편하게 예약·결제할 수 있도록 한다. 주요 관광지, 쇼핑지 등을 중심으로 QR 결제가 가능하도록 기반 시설을 확대한다

하반기 트렌드 정리 - **PROVE**: 방한객들의 불편 사항을 개선하고 **증명**하는 목표




 25%
 

- 24년 불편접수 중 과다요금징수 25% 차지
- 19년도와 24년도에 불편신고 1위 차지

➔ 물가 점검 및 상인 인식 개선 필요

P

Payment

- 직원 태도 및 차별 문제 집중 관리
- 과다요금징수 관련 문제 해결
- 서울 지역 신고 집중 지원

➔ 국가별 맞춤형 대책 마련

R

Reservation

O

Optimized

V

Vacation

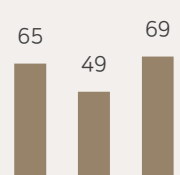
E

Employee

2019	2023	2024
2위 (178건)	3위 (73건)	2위 (126건)

- 직원 태도 관련 불편신고 재증가 추세
- 고객관리 교육 추진 및 정기적 점검 필요

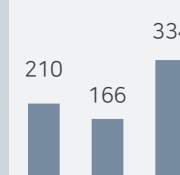
➔ 직원 태도 교육 및 점검



Year	Inquiries
2019	65
2023	49
2024	69

- 예약 관련 문의 비교 년도 대비 증가
- 사이트 예매 불가에 대한 불편신고 접수

➔ 사이트 개선 필요



Year	Complaints
2019	210
2023	166
2024	334

- 휴가기간(7-8월) 불편 신고 건수 23년 대비 101% 증가

➔ 여름휴가철 불편신고 집중 대비 필요

E.O.D

연구기관: (주)디센트릭

