

실무관점으로 접근한 여행계약 검토

A Study of Travel Contract from a Practical Point of View

권 오 현*
Kwon, Oh-Hyun

목 차

- | | |
|------------------|-------------------------|
| I. 문제제기 | III. 여행 계약 조문별 실무 관점 검토 |
| II. 우리나라 여행상품 유형 | IV. 맺음말에 갈음하여 |

우리 민법의 여행계약은 독일민법의 여행계약을 참고하여 여행계약의 의의, 여행주체자의 의무, 담보책임 및 여행계약의 해제·해지에 관해 최소한으로 규정하고 있다. 이에 대하여 우리나라 여행상품의 특징을 바탕으로 여행계약 규정을 다음과 같이 검토하였다.

첫째, 여행계약의 적용 범위에 있어 운송, 숙박, 관광 또는 그 밖의 여행 관련 용역이 두 가지 이상 결합되었으나 단품여행과 성격이 유사한 것은 제외하여야 한다.

둘째, 여행자가 여행계약을 해제하면 여행사의 사전해제권은 부여하지 않더라도 소비자분쟁해결기준과 같은 손해를 예정하는 규정이 필요하다.

셋째, 부득이한 사유로 인한 해지는 불확정 규정에 해당하므로 표준여행약관이나 설명을 통하여 그 범위를 예상할 수 있는 근거가 마련되어야 한다.

넷째, 대금의 지급 시기는 임의규정으로 표준여행약관에 의해 사문화될 수 있다.

다섯째, 여행자를 보호하기 위해 관광진흥법에서 여행사의 영업정지 등의 방법으로 규율하고 있고, 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등과 같은 경우에도 여행사에게 무과실 담보책임을 지우는 것은 가중하므로 여행사가 하자를 책임질 경우 책임의 범위를 정하는 것이 타당하다.

여섯째, 담보책임은 여행도중 또는 여행 직후에 여행자가 제기할 수 있는 것이므로 제척기간을 3개월로 하는 것이 타당하다.

투고일 : 2017. 4. 28. / 심사외일 : 2017. 5. 23. / 게재확정일 : 2017. 6. 1.

* 경희대학교 법무대학원 외래교수, (주)노랑풍선 재무지원실장(이사) / 법학석사(세무학박사 수료)
YBTOUR Co., Ltd. / Head of finance & accounting Dept. (Director)

일곱째, 공정거래위원회는 표준여행약관을 민법 여행계약의 취지에 부합되도록 개정이 시급하다.

본 고에서 제안한 개선방안은 여행사에 편중된 시각으로 여행계약의 취지에서 벗어날 수 있지만, 보다 현실성 있는 규율로 발전하기 위해 필요한 주장으로 생각한다.

[주제어] 민법, 여행계약, 여행업, 관광진흥법, 패키지여행, 자유여행

I. 문제제기

우리나라가 1989년 국외여행자유화 조치를 한 후 해외여행은 대중화·보편화되고 있다. 2016년 우리나라의 총출국자 수가 2,238만 명¹⁾으로 2015년 1,931만 명보다 15.9%가 증가하였다. 최근 2017년 3월 누적 출국자수도 전년 동기 수보다 17.2%가 증가하고 있어 그 증가폭이 커지고 있다.

이러한 해외여행의 규모 성장은 패키지 여행사²⁾가 여행자를 모집하여 기획된 여행상품으로 판매하는 방식이 크게 기여하였다. 그러나 규모의 성장은 여행사와 여행자 간의 분쟁 등 여러 가지 법적 문제가 발생하였다. 이는 여행과 관련된 계약이 다양한 모습으로 실현되는데, 체결부터 종료까지 많은 시간이 소요되고, 여행용역의 제공 과정에서 여러 여행요소의 제공자가 관여하므로 법률관계가 매우 복잡한 성격을 갖는다.

따라서 정부는 여행과 관련된 계약을 규율하여 여행자를 보호하고, 여행주체자의 책임을 명확히 함으로써 분쟁을 사전에 예방하기 위하여 2015년 2월 3일 민법에 전형계약으로 “여행계약” 규정을 신설³⁾하였고, 2016년 2월 4일부터 시행하고 있다.

민법에 여행계약이 신설되기 전에는 관광진흥법⁴⁾ 약관의 규제에 관한 법률⁵⁾ 소비자

- 1) 출국자수는 누적된 인원으로 여기에는 승무원수 154만 명이 포함되었다.(국가통계포털 참조. <<http://kosis.kr/>>)
- 2) 민법 여행계약에서 “여행사”라는 용어대신 “여행주최자”로 사용하고 있으나, 본고에서는 표준약관에서 사용하는 “여행사”라는 용어로 통일해서 사용하고자 한다. “여행주최자”의 범위에 대한 정의나 입법취지로 볼 때, “여행사”보다 더 넓은 의미로 사용되는 것으로 보이나, 본고는 실무관점에서 접근하는 것이므로 일반적으로 사용하는 용어인 “여행사”로 사용하는 것이다.
- 3) 민법개정위원회는 민법규정 체계상 여행계약의 신설 위치를 도급계약과 별개의 전형계약으로 규정하는 것이 나올 것으로 판단하였다.
- 4) 우리나라에서 여행업은 1976년 관광사업법이 신설되면서 “여행알선업”이라 하여 수수료를 받고 각종 여행과 관련된 행위를 영위하는 업으로 정의하였다가 1987년 관광진흥법으로 법령 및 전면개정을 하여 “여행알선업”을 삭제하고 “여행업”을 신설하였다. 관광진흥법에서 정의한 여행업은 “여행자 또는 운송시설·숙박시설, 그밖에 여행에 딸리는 시설의 경영자 등을 위하여 그 시설 이용 알선이나 계약 체결의 대리, 여행에 관한

기본법 등으로 각각의 영역에서 규율되고 있었으나, 신설 된 후 기본적인 규율로써 여행계약의 법적 성격을 부여하여 여행자의 권리를 더욱 보호하게 되었다.

그러나 민법의 여행계약은 독일민법의 기본 틀을 차용하되 일부 비판을 고려하여 여행계약의 의의, 여행주체자의 의무, 담보책임 및 여행계약의 해제·해지에 관한 최소한의 기본규정을 하는 것을 기본 방향으로 잡고 있어 다양한 현실적 상황을 해결하기에는 적용상 한계를 갖고 있는 것으로 보인다. 이는 우리나라의 여행사가 다루는 여행상품 형태와 외국의 여행사가 취급하는 여행 상품 형태에 차이가 있어 여행업계 실무상 그대로 수용하기에는 어려운 점이 있다.

따라서 본고에서 우리나라 여행사가 취급하는 여행상품 유형을 소개하고, 여행계약 규정의 미비점을 검토한 다음 그 개정안을 제시하고자 한다.

II. 우리나라 여행상품 유형

1. 관광진흥법 상 유형

관광진흥법은 여행상품의 유형에 대하여 별도로 구분하지 않고 ‘기획여행’의 정의를 관광진흥법 제2조 제3호에서 규정하고 있다. 기획여행이란 여행업을 경영하는 자가 국외여행을 하려는 여행자를 위하여 여행의 목적지·일정, 여행자가 제공받을 운송 또는 숙박 등의 서비스 내용과 그 요금 등에 관한 사항을 미리 정하고 이에 참가하는 여행자를 모집하여 실시하는 여행이라 규정하고 있다. 그리고 같은 법 제3조 제1항에서 여행업은 여행자 또는 운송시설·숙박시설, 그밖에 여행에 딸리는 시설의 경영자 등을 위하여 그 시설 이용 알선이나 계약 체결의 대리, 여행에 관한 안내, 그 밖의 여행 편의를 제공하는 업으로 규정하고 있고, 같은 법 제12조부터 제14조까지 여행업에 대한 규정을 하고 있다.

안내, 그 밖의 여행 편의를 제공하는 업”으로 규정하고 있다.

- 5) 여행업표준약관은 공정거래위원회가 자신들이 정한 표준약관을 업계에 권장하는 것으로 강제성을 띄지 않는다. 다만 소비자에게 불리한 계약내용인 경우 심사를 통해 무효 권고를 하고 있다.
- 6) 백태승, “여행계약에 관한 민법개정안 해설”, 여행자 권리보호 및 보증제도 개선을 위한 민법개정 공청회, 법무부, 2013.9.11, 8쪽.

〈참고 : 관광진흥법〉

제12조(기획여행의 실시) 제4조 제1항에 따라 여행업의 등록을 한 자(이하 “여행업자”라 한다)는 문화체육관광부령으로 정하는 요건을 갖추어 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 기획여행을 실시할 수 있다.

제12조의2(의료관광 활성화) ① 문화체육관광부장관은 외국인 의료관광(의료관광이란 국내 의료기관의 진료, 치료, 수술 등 의료서비스를 받는 환자와 그 동반자가 의료서비스와 병행하여 관광하는 것을 말한다. 이하 같다)의 활성화를 위하여 대통령령으로 정하는 기준을 충족하는 외국인 의료관광 유치·지원 관련 기관에 「관광진흥개발기금법」에 따른 관광진흥개발기금을 대여하거나 보조할 수 있다.
 ② 제1항에 규정된 사항 외에 외국인 의료관광 지원에 필요한 사항에 대하여 대통령령으로 정할 수 있다.

제13조(국외여행 인솔자) ① 여행업자가 내국인의 국외여행을 실시할 경우 여행자의 안전 및 편의 제공을 위하여 그 여행을 인솔하는 자를 둘 때에는 문화체육관광부령으로 정하는 자격요건에 맞는 자를 두어야 한다.
 ② 제1항에 따른 국외여행 인솔자의 자격요건을 갖춘 자가 내국인의 국외여행을 인솔하려면 문화체육관광부장관에게 등록하여야 한다.
 ④ 제2항 및 제3항에 따른 등록의 절차 및 방법, 자격증의 발급 등에 필요한 사항은 문화체육관광부령으로 정한다.

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.
 ② 여행업자는 여행자와 여행계약을 체결하였을 때에는 그 서비스에 관한 내용을 적은 여행계약서(여행일정표 및 약관을 포함한다. 이하 같다) 및 보험 가입 등을 증명할 수 있는 서류를 여행자에게 내주어야 한다.
 ③ 여행업자는 여행일정(선택관광 일정을 포함한다)을 변경하려면 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 여행자의 사전 동의를 받아야 한다.

관광진흥법에서 달리 여행상품 유형을 세부적으로 규정하고 있지 않으나, 관광진흥법 제14조 제2항에서 여행계약서에 약관을 포함토록 하고 있어 여행업 표준약관에서 규정한 여행상품 유형을 살펴볼 필요가 있다.

2. 여행업 표준약관 상 유형⁷⁾⁸⁾

공정거래위원회가 고시한 국외여행 표준약관 제3조에서 여행의 종류 및 정의를 다음과 같이 규정하고 있다.

① 기획여행

여행사가 미리 여행목적지 및 관광일정, 여행자에게 제공될 운송 및 숙박서비스 내용

7) 공정거래위원회 국외여행표준약관, 표준약관 제10021호(2014.12.19. 개정). 본 고에서 이하 “표준여행약관”이라 한다.
 8) 국내여행은 일반모집여행(여행사가 수립한 여행조건에 따라 여행자를 모집하여 실시하는 여행), 희망여행(여행자가 희망하는 여행조건에 따라 여행사가 실시하는 여행), 위탁모집여행(여행사가 만든 모집여행상품의 여행자 모집을 타 여행업체에 위탁하여 실시하는 여행)으로 구분(공정거래위원회 국내여행표준약관, 표준약관 제10020호(2014.12.19. 개정)).

(이하 ‘여행서비스’라 함), 여행요금을 정하여 광고 또는 기타 방법으로 여행자를 모집하여 실시하는 여행.

② 희망여행

여행자(개인 또는 단체)가 희망하는 여행조건에 따라 여행사가 운송·숙식·관광 등 여행에 관한 전반적인 계획을 수립하여 실시하는 여행.

③ 해외여행 수속대행(수속대행계약)

여행사가 여행자로부터 소정의 수속대행요금을 받기로 약정하고, 여행자의 위탁에 따라 수속업무⁹⁾를 대행하는 것.

그러나 표준여행약관에서도 여행상품의 유형을 구체적으로 구분하지 않고 있으므로 여행사가 일반적으로 구성하는 여행상품을 고려하여 그 유형을 구별할 필요가 있다.

3. 실무상 여행사의 여행상품 유형

여행사가 실무적으로 사용하는 여행상품 용어는 다음과 같다.

① 패키지 여행상품

여행사가 여행객을 위하여 여행 목적지, 일정, 랜드사¹⁰⁾ 비용 등 여행자가 제공받을 운송 또는 숙박 등의 서비스 내용과 그 요금 등에 관한 사항을 미리 정하고 이에 참가하는 여행자를 모집하여 실시하는 것. 가장 보편화 된 유형을 말한다. 기획여행의 대표적 유형이다.

② 에어텔(Air Hotel을 줄여 Airtel이라 함) 상품

항공과 숙박을 결합하여 기획한 여행상품이다. 희망여행과 기획여행 중간 유형으로 볼 수 있다.

③ 자유여행상품

여행 이용자의 요구에 의하여 여행내용이 구성되는 것으로 일종의 도급계약의 성격을 띤다. 희망여행의 대표적 유형이다.

9) 사증, 재입국 허가 및 각종 증명서 취득에 관한 수속 또는 출입국 수속서류 작성 및 기타 관련 업무를 말한다.

10) 현지 관광을 제공하는 여행사를 말한다.

④ 랜드 조인(Land join)

현지까지 여행자가 직접 찾아가서 현지 여행사(랜드사)의 기획관광 상품을 이용하는 여행상품을 말한다. 여행자는 에어텔이나 항공권, 숙박권을 별도로 구매하는 방식으로 여행상품을 이용한다.

⑤ 항공권 등 판매

항공권, 숙박권, 입장권, 교통패스 등 예약 또는 판매를 말한다. 여행사는 단품으로 판매하거나 결합하여 판매한다. 여기서 항공권과 숙박권이 결합된 경우 에어텔 상품으로 구분된다.

⑥ 수속대행

비자 등 여행에 필요한 수속을 대행하거나 여행컨설팅을 제공하는 것을 말한다.

위와 같은 여행상품의 유형은 여행사별 용어를 달리할 수 있으나, 보편적으로 이러한 기준으로 구분하여 사용되고 있다.

III. 여행 계약 조문별 실무 관점 검토

여행계약 규정에 대한 2013년 법무부 민법개정시안(채권편)에서 논의된 내용(제정내용, 논의된 내용, 입법효과)¹¹⁾을 검토하고, 실무적인 관점에서 문제점과 이를 해결하기 위한 방안을 제시하고자 한다.

1. 제674조의2(여행계약의 의의)

여행계약은 당사자 한쪽이 상대방에게 운송, 숙박, 관광 또는 그 밖의 여행 관련 용역을 결합하여 제공하기로 약정하고 상대방이 그 대금을 지급하기로 약정함으로써 효력이 생긴다.

1.1 논의된 내용

여행계약에 대하여 처음 논의 되었던 2004년 민법개정안에서 “여행계약은 당사자

11) 법무부 민법개정자료발간팀, 2013년 법무부 민법 개정시안 채권편 下, 법무부, 2013, 209쪽 이하.

일방이 상대방을 다른 곳으로 운송하여 숙박 또는 관광을 하게 할 것을 약정하고 상대방이 그 대금을 지급할 것을 약정함으로써 그 효력이 생긴다.”로 채택하였다. 이에 2010년 2기 민법개정위원회는 여행계약은 신중 계약으로 법적 성격을 둘 수 있고, 여행이 일상생활에 보편화된 것이므로 민법전에 편입되어도 어색하지 않다고 보았다. 또한 여행계약의 법적 성격을 다수의 서로 다른 급부가 시간적, 장소적, 기능적으로 전체 급부로 결부되어 있고, 그 결과가 무형적이며 일정한 시점에 집중되지 않으므로 도급계약과 비슷하나 도급계약 자체가 아닌 독립된 계약으로 접근하였다.

신설된 규정 내용상 여행계약은 단품여행을 제외하여 급부가 적어도 두 개 이상으로 구성되어야 적용토록 하고 있다. 즉 “상대방에게 운송, 숙박, 관광 그 밖의 여행관련 용역을 결합하여 제공할 것”으로 국한 하고 있어 여행사가 제공할 수 있는 운송(예를 들어 항공좌석 수배 및 발권), 숙박(예를 들어 호텔 수배 및 예약) 등 독립된 형태만 제공할 경우 여행계약의 범위에 포함되지 않게 된다.

1.2 검토

여행계약이 강행규정으로 신설됨에 따라 여행표준약관은 “약관의 규제에 관한 법률”의 규율을 받겠지만, 민법의 여행계약의 효력에 따라 표준여행약관은 합리적인 개정을 통해 여행자 보호에 만전을 기할 것이라 한다. 이에 여행계약에 반하는 약관은 모두 개정되어야 하는 것인데, 여행표준약관은 2014년 12월 19일 개정된 이후 아직까지 개정 고시된 사실이 없다.

또한 공정거래위원회의 소비자분쟁 해결기준¹²⁾ 따라 여행업은 여전히 고시된 비율에 따라 손해배상토록 하고 있어 분쟁해결의 불씨를 안고 있다. 왜냐하면 민법 제674조의3에서 여행자가 여행개시 전 언제든지 계약을 해제할 수 있고, 다만 상대방(여행사)에게 발생시킨 손해를 배상토록 규정하고 있어 소비자분쟁 해결기준으로 상호간 합의가 되지 않을 경우, 민사소송에 이르게 되고 여행사는 실제 손실을 입증해야 하는 책임을 지고 있다. 실무상 여행자가 분쟁해결기준을 불합리하다고 민사소송을 제기하는 것이 일반적이므로 여행사는 소송비용을 고려할 때 불이익을 감수하는 경우가 많다.¹³⁾

12) 소비자분쟁해결기준(개정 2016. 10. 26, 공정거래위원회고시 제2016-15호).

13) 이와 관련된 내용은 제674조의3에서 구체적으로 다룬다.

1.3 문제점 및 개선방안

앞에서 실무상 여행사의 여행상품 유형 구분에서 패키지 여행상품은 여행계약의 범위에 당연히 포함된다. 그러나 운송(항공)과 숙박(호텔)로 결합된 에어텔, 여행자의 요구에 따라 대행수수료를 받고 운송, 숙박, 관광(랜드 조인) 등을 대행하는 자유여행상품도 여행계약의 범위에 포함되는지 논란이 있을 수 있다.

또한 운송, 숙박, 관광, 그 밖의 여행 관련 용역을 “결합”으로 표현하고 있어 각 용어별 범위도 명확하지 않다. 이는 단품을 제외할 목적으로 취지를 설명하고 있으나 운송, 숙박, 관광 등 여행요소의 개념을 명확히 규정하지 않고, 관념적인 접근으로 단정한 것으로 보이기 때문이다.

운송은 항공, 선박, 버스 등 이동수단을 포괄하고 있다. 숙박은 식사 포함 여부를 떠나 잠을 잘 수 있는 기능이 충족되면 된다.

문제는 관광과 그 밖의 여행 관련 용역이다. 관광은 랜드 조인 유형을 포함한다. 그 밖의 여행관련 용역은 대표적으로 수속대행 유형으로 판단된다.

예를 들어, 여행자가 일본 도쿄관광을 위하여 항공권과 현지이동을 위한 운전자가 딸린 차량을 여행사를 통해 계약한 경우, 여행계약인지 모호하다. 현지 운전자는 단순히 여행자의 지시에 따라 운행용역만 제공하는 경우 모두 운송에 들어가므로 여행계약에 해당되지 않는다. 한편 현지 운전자가 가이드 역할을 한다면, 관광에 해당될 수 있어 여행계약이 적용될 것이다. 또한 이런 예시로 구분하는 것도 주관적인 사실판단에 여행 계약 여부를 결정할 수밖에 없다.

다른 예로, 여행자가 중국 상해로 가는 항공권을 여행사를 통하여 구매할 때, 당연히 수반되는 비자발급은 수속대행에 해당되어 운송과 그 밖의 여행 관련 용역에 해당되므로 두 가지가 결합된 것으로 보아야 한다. 이 경우도 여행계약에 포함시키는 취지에 부합한가?

크루즈 여행상품은 더욱 복잡한 상황에 놓인다. 여행자가 싱가포르에서 출발하는 크루즈 선박을 타고 유람하는 경우, 여행사는 여행자에게 싱가포르까지 항공권과 크루즈 선박 탑승권을 판매하게 된다. 항공권과 크루즈 선박탑승권은 모두 운송에 해당되므로 단품에 해당되어 여행계약을 적용할 수 없다. 그런데 크루즈 선박탑승권에는 태평양을 유람(관광)하고 그 배에서 먹고 자고 한다면 숙박이 결합된 것으로 보아야 하는가?

민법 제674조의2 여행계약에 해당되는지 여부는 이하 규정된 민법 여행계약 규정들의 적용여부가 판단되는 것이므로 중요한 사안이다. 그런데 현행 규정만으로 실무상 적용

이 모호한 경우가 많아지고, 이러한 불확실성은 사례가 충분히 누적되기 전까지 논란이 있을 수밖에 없다.

따라서 단품을 제외하는 취지에 부합된 여행계약으로 그 범위를 명확히 하기 위해서 예외적인 사항을 규정할 필요가 있다. 구체적인 내용은 표준여행약관을 통해 해결방법을 모색하여야 하더라도, 두 가지 이상 결합되었으나 단품과 같이 여행사가 통제할 수 없는 영역으로 분류될 수 있는 에어텔 상품, 자유여행상품, 랜드 조인, 항공권 등 판매, 수속대행은 제외할 수 있도록 개정할 필요가 있다.

〈민법 제674조의2(여행계약의 의의) 개정안〉

현행	개정안
여행계약은 당사자 한쪽이 상대방에게 운송, 숙박, 관광 또는 그 밖의 여행 관련 용역을 결합하여 제공하기로 약정하고 상대방이 그 대금을 지급하기로 약정함으로써 효력이 생긴다.	여행계약은 당사자 한쪽이 상대방에게 운송, 숙박, 관광 또는 그 밖의 여행 관련 용역을 결합하여 제공하기로 약정하고 상대방이 그 대금을 지급하기로 약정함으로써 효력이 생긴다. 다만 용역을 제공받는 상대방의 요구에 따라 결합한 경우는 제외한다.

2. 제674조의3(여행개시전의 해제)

여행자는 여행을 시작하기 전에는 언제든지 계약을 해제할 수 있다. 다만, 여행자는 상대방에게 발생한 손해를 배상하여야 한다.

2.1 논의된 내용

여행계약 체결을 체결하고 여행을 시작하는 시점까지 어느 정도 시간이 있다. 그래서 계약체결 후 여행개시까지 시간 동안 여행자가 예측하지 못할 사정으로 여행을 할 수 없는 경우도 있다. 그래서 여행계약 체결을 유보하는 경우가 많아 여행계약은 여행신청과 같은 예약에 불과한 경우가 많다.¹⁴⁾

여행사에게는 사전해제권을 부여하지 않는 것은 귀책사유 없는 이행불능에 의하여 사전해제의 효과를 누릴 수 있으므로 인정할 필요가 없다.

14) 법무부 민법개정자료발간팀, 2013년 법무부 민법 개정시안 채권편 下, 법무부, 2013, 213-214쪽.

2.2 검토

표준여행약관 제15조 제1항에서 “여행사 또는 여행자는 여행출발전 이 여행계약을 해제할 수 있다. 이 경우 발생하는 손해액은 ‘소비자분쟁해결기준’(공정거래위원회 고시)에 따라 배상합니다.”라고 규정하고, 제2항에서 여행사가 해제할 수 있는 경우와 여행자가 해제할 수 있는 경우를 규정하고 있다.

민법개정위원회는 표준여행약관 제9조(5)를 고려하여 여행사에게는 사전해제권을 부여하지 않더라도 이행불능을 이유로 결과적으로 사전해제와 같은 효과가 있으므로 이를 인정하지 않은 것으로 보인다. 그러나 표준여행약관은 여행참가자 수 미달로 계약해제로 보고 있어 이행불능이라 표현하는 것을 타당하지 않다. 왜냐하면 여행사가 손해를 감수하고 이행할 수 있는 것이므로 채무자의 고의 또는 과실로 이행이 불가능한 것과는 구별할 필요가 있다. 물론 여행사가 해제하는 것이 고의적인 이행불능이라 할 때, 여행사는 여행자에게 손해배상 책임을 지는데, 여행표준약관 제9조 제1항에서 여행출발 7일전까지 여행자에 통지할 경우 배상책임을 면하게 하고 있어 강행규정인 여행계약에 부합하는지 의문이다. 이는 여행표준약관 제9조가 민법 제674조의9(강행규정)에 의해 여행자에게 불리한 규정에 해당 될 가능성이 높기 때문이다.

소비자분쟁해결기준(개정 2016. 10. 26, 공정거래위원회고시 제2016-15호)에 의하면 여행자의 여행계약 해제 요청이 있는 경우 여행개시 30일전까지 해제 통보 시 위약금이 없지만, 29일 이전부터는 여행요금의 10%~50%까지 여행사에게 손해배상을 하도록 하고 있다.¹⁶⁾ 물론 여행자가 이를 따르지 않을 경우 민사소송을 통하여 해결해야 하고,

15) 표준여행약관 제9조(최저 행사인원 미 충족시 계약해제)

- ① 여행업자는 최저행사인원이 충족되지 아니하여 여행계약을 해제하는 경우 여행출발 7일전까지 여행자에게 통지하여야 합니다.
- ② 여행사가 여행참가자 수 미달로 전항의 기일내 통지를 하지 아니하고 계약을 해제하는 경우 이미 지급받은 계약금 환급 외에 다음 각 목의 1의 금액을 여행자에게 배상하여야 합니다.
 - 가. 여행출발 1일전까지 통지시 : 여행요금의 30%
 - 나. 여행출발 당일 통지시 : 여행요금의 50%

16) 소비자분쟁해결기준(개정 2016. 10. 26, 공정거래위원회고시 제2016-15호) : 국외여행

- 여행자의 여행계약 해제 요청이 있는 경우
 - 여행개시 30일전까지(∼30) 통보시 : 계약금 환급
 - 여행개시 20일전까지(29∼20) 통보시 : 여행요금의 10% 배상
 - 여행개시 10일전까지(19∼10) 통보시 : 여행요금의 15% 배상
 - 여행개시 8일전까지(9∼8) 통보시 : 여행요금의 20% 배상
 - 여행개시 1일전까지(7∼1) 통보시 : 여행요금의 30% 배상

민사소송과정에서는 민법 제674조의4 단서규정에 따라 여행사는 자신의 손해를 입증하여 손해배상을 받아야 한다. 그러나 현실은 분쟁대상금액이 소액으로 소송비용이 더 많기 때문에 여행사가 소송을 포기함으로써 여행자와의 분쟁을 종료하는 경우가 많다.

2.3 문제점 및 개선방안

여행자의 일방적 해제 시 여행사는 해제에 따른 항공권, 호텔 등의 취소 수수료를 산정할 수 있으나, 현지 랜드사의 취소수수료 및 여행사의 자체 투입비용(예를 들어 여행사의 종업원 등에 대한 인건비 등)등은 산정이 어렵다.¹⁷⁾ 여행자 1인에 대한 상품구성이 아닌 단체 여행을 기준으로 원가를 산정하고, 항공사, 호텔, 랜드사 등과 가격을 산정하므로 여행자 1인의 취소에 따른 손해액을 추정이 가능할 뿐 명확한 증거제시를 통한 입증이 어렵다. 이러한 이유로 소비자분쟁기준이 마련되어 있는 것이다.

또한 특수한 여행계약, 예를 들어 신혼여행계약과 같이 최소인원(2명)으로 출발되는 여행의 경우 항공권 발권, 호텔 등 확정 이후 현지 항공사 또는 호텔 등과의 계약관계에 의해 취소가 불가능한 경우¹⁸⁾ 그 이용액(여행경비)을 여행사가 전액 지불해야 하므로 이에 대한 예외 규정을 둘 필요성이 있다.

독일민법 제651조의i 제3항¹⁹⁾에서 “계약에서 미리 모든 종류의 여행에 대하여, 통상적인 지출을 면하는 비용과 여행급부를 달리 사용함으로써 통상 취득할 수 있는 것을 고려하여 여행대금에 대한 백분율로써 배상액을 확정할 수 있다.”고 있으므로 우리나라 민법의 여행계약에서도 여행사의 사전해제권은 부여하지 않더라도 여행사의 손해를 배상받을 수 있는 해결기준이 마련될 필요가 있다.

- 여행당일 통보시 : 여행요금의 50% 배상

- 17) 소비자분쟁해결 기준도 해외여행의 경우 여행사가 여행계약을 위하여 준비하는 노력이 들어감으로 이를 보호할 필요가 있다는 취지로 규정된 것이다.
- 18) 외국항공사나 외국 호텔의 경우 그 비용을 모두 지급하여야 계약을 체결하는 경우가 많고, 특약으로 취소시 물취하는 조건이 부여된 경우가 많다.
- 19) 법무부 민법개정자료발간팀, 2013년 법무부 민법 개정시안 채권편 下, 법무부, 2013, 216쪽 재인용.

〈민법 제674조의3(여행개신전의 해제) 개정안〉

현행	개정안
여행자는 여행을 시작하기 전에는 언제든지 계약을 해제할 수 있다. 다만, 여행자는 상대방에게 발생한 손해를 배상하여야 한다.	① 여행자는 여행을 시작하기 전에는 언제든지 계약을 해제할 수 있다. 다만, 여행자는 상대방에게 발생한 손해를 배상하여야 한다. ② 전항의 경우, 사전에 상대방에게 발생할 손해를 예상하여 약정할 수 있다.

3. 제674조의4(부득이한 사유로 인한 해지)

<p>① 부득이한 사유가 있는 경우에는 각 당사자는 계약을 해지할 수 있다. 다만, 그 사유가 당사자 한쪽의 과실로 인하여 생긴 경우에는 상대방에게 손해를 배상하여야 한다.</p> <p>② 제1항에 따라 계약이 해지된 경우에도 계약상 귀환운송(歸還運送) 의무가 있는 여행주최자는 여행자를 귀환운송할 의무가 있다.</p> <p>③ 제1항의 해지로 인하여 발생하는 추가 비용은 그 해지 사유가 어느 당사자의 사정에 속하는 경우에는 그 당사자가 부담하고, 누구의 사정에도 속하지 아니하는 경우에는 각 당사자가 절반씩 부담한다.</p>

3.1 논의된 내용

민법개정위원회는 여행계약의 특성상 사정변경의 원칙이 적용된 필요성이 있다고 판단하고, 당사자의 무과실을 요구하지 않는 점에서 부득이한 사유에 의한 해지규정을 결의하였다.

민법 제674조의4 제1항과 제2항의 내용은 별다른 의견 없이 신설 규정이 마련되었으나 제3항의 귀환운송의 추가비용에 대하여 여행사에게 과중한 부담을 줄 수 있다는 의견이 있었다. 그러나 그 해지 사유가 어느 당사자의 사정에 속하는 경우, 그 당사자가 모두 부담하는 것이고, 어느 각 당사자에게 속하지 않는 경우에 50%씩 부담하는 것이 공평하다고 논의되었다.

3.2 검토

민법개정위원회는 표준여행약관 제15조, 제16조²⁰⁾에 규정된 불가항력 또는 부득이한

20) 국외표준 여행약관 제15조(여행출발 전 계약해제)

- ① 여행업자 또는 여행자는 여행출발 전 이 여행계약을 해제할 수 있습니다. 이 경우 발생하는 손해액은 ‘소비자분쟁해결기준’(공정거래위원회 고시)에 따라 배상합니다.
- ② 여행업자 또는 여행자는 여행출발 전에 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있는 경우 상대방에게 제1항의

사유(질병, 천재지변, 3촌 이내 친족 사망 등 부득이한 사유)에 의해 해제를 규정하고 있으며, 여행자의 요청이 있을 경우 여행사는 귀환운송 의무를 부여하고 있다고 확인하였다.²¹⁾

3.3 문제점 및 개선방안

표준여행약관 제15조는 여행출발 전 계약해지를 규정하고 있고, 제2항은 손해배상을 면책하는 사유를 열거하고 있다. 같은 약관 제16조는 여행출발 후 계약해지로 제1항에서 “부득이한 사유가 있는 경우”로 규정하고 있고, 해석상 제15조 제2항의 열거된 각목의 내용을 참작할 수 있다.

그러나 해지는 여행개시 후 권리행사 할 수 있는 것으로 여러 가지 상황에 놓일 수 있다. 그러므로 표준여행약관 제15조의 내용을 “부득이한 사유”로 하더라도 여행개시 전 계약해제 사유로 규정하고 있으므로 표준여행약관의 개정을 통해 “부득이한 사유”의 범위를 예측할 수 있도록 할 필요가 있다.

그런데 표준여행약관 제15조의 “부득이한 사유”는 여행개시 전 계약해제 사유로 한정하는 관점에서 이를 준용할 수 없으므로 결과적으로 “부득이한 사유”는 불확정개념이

손해배상액을 지급하지 아니하고 이 여행계약을 해제할 수 있습니다.

1. 여행업자가 해제할 수 있는 경우

가. 제13조 제1항 제1호 및 제2호사유의 경우

나. 여행자가 다른 여행자에게 폐를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 현저한 지장이 있다고 인정될 때
다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우

라. 여행자가 계약서에 기재된 기일까지 여행요금을 지급하지 아니하는 경우

2. 여행자가 해제할 수 있는 경우

가. 제13조 제1항 제1호 및 제2호사유의 경우

나. 여행자의 3촌 이내 친족이 사망한 경우

다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우

라. 배우자 또는 직계존비속이 신체이상으로 3일 이상 병원(의원)에 입원하여 여행 출발시까지 퇴원이 곤란한 경우 그 배우자 또는 보호자 1인

마. 여행업자의 귀책사유로 계약서에 기재된 여행일정대로의 여행실시가 불가능해진 경우

제16조(여행출발 후 계약해지)

① 여행업자 또는 여행자는 여행출발 후 부득이한 사유가 있는 경우 이 계약을 해제할 수 있습니다. 단, 이로 인하여 상대방이 입은 손해를 배상하여야 합니다.

② 제1항의 규정에 의하여 계약이 해지된 경우 여행업자는 여행자가 귀가하는데 필요한 사항을 협조하여야 하며, 이에 필요한 비용으로서 여행업자의 귀책사유에 의하지 아니한 것은 여행자가 부담합니다.

21) 법무부 민법개정자료발간팀, 2013년 법무부 민법 개정시안 채권편 下, 법무부, 2013, 218-219쪽.

되고, 사회통념상 판단을 해야 하므로 여행사에게 가중된 책임이 부여될 수 있다. 예를 들어 여행자가 여행 중 자신이 기대한 만큼 만족스럽지 못하여 휴가를 망쳐 도저히 여행에 참여할 수 없다는 이유로 해지를 주장할 수 있고, 여행사에게 귀환운송 의무를 요구할 경우 그 귀책이 확정되지 않는 상황에서 여행사는 자신의 비용으로 귀환시켜야 할 것인데, 그 이후의 분쟁 해결은 현실적으로 어려울 것이다.

따라서 여행 계약 시 표준여행약관이나 설명된 내용을 통하여 “부득이한 사정”의 범위가 예시될 수 있는 근거가 마련되어야 한다.

〈민법 제674조의4(부득이한 사유로 인한 해지) 개정안〉

현행	개정안
① 부득이한 사유가 있는 경우에는 각 당사자는 계약을 해지할 수 있다. 다만, 그 사유가 당사자 한쪽의 과실로 인하여 생긴 경우에는 상대방에게 손해를 배상하여야 한다. ② 제1항에 따라 계약이 해지된 경우에도 계약상 귀환운송(歸還運送) 의무가 있는 여행주최자는 여행자를 귀환운송할 의무가 있다. ③ 제1항의 해지로 인하여 발생하는 추가 비용은 그 해지 사유가 어느 당사자의 사정에 속하는 경우에는 그 당사자가 부담하고, 누구의 사정에도 속하지 아니하는 경우에는 각 당사자가 절반씩 부담한다.	① 여행계약시 설명되거나 이와 유사한 부득이한 사유가 있는 경우에는 각 당사자는 계약을 해지할 수 있다. 다만, 그 사유가 당사자 한쪽의 과실로 인하여 생긴 경우에는 상대방에게 손해를 배상하여야 한다. ② 제1항에 따라 계약이 해지된 경우에도 계약상 귀환운송(歸還運送) 의무가 있는 여행주최자는 여행자를 귀환운송할 의무가 있다. ③ 제1항의 해지로 인하여 발생하는 추가 비용은 그 해지 사유가 어느 당사자의 사정에 속하는 경우에는 그 당사자가 부담하고, 누구의 사정에도 속하지 아니하는 경우에는 각 당사자가 절반씩 부담한다.

4. 제674조의5(대금의 지급시기)

여행자는 약정한 시기에 대금을 지급하여야 하며, 그 시기의 약정이 없으면 관습에 따르고, 관습이 없으면 여행의 종료 후 지체 없이 지급하여야 한다.

4.1 논의된 내용

민법개정위원회는 여행대금의 지급 시기는 특별히 규정하지 않을 수도 있으나, 주의적 임의규정으로 두어도 무방하다고 판단하였다.

여행대금의 지급시기를 두 가지 방법으로 구분하면, ① 위임과 임치의 경우처럼 약정시기와 관습에 의한 규율을 생략하고 여행대금지급시기를 후불로 규정하는 방법과 ② 고용과 도급의 경우처럼 약정시기와 관습상의 시기를 우선하는 방법이다.

일반적으로 여행계약 체결 시 계약금을 지급하고 여행개시 전에 잔액을 지급한다. 즉 여행대금은 선지급에 관한 약정이 있거나 관습이 있는 것으로 볼 수 있다.

4.2 검토

표준여행계약 제15조 제2항 제1호 라항에서 “여행자가 계약서에 기재된 기일까지 여행요금을 납입하지 아니한 경우” 여행사가 여행출발 전 여행계약을 해제할 수 있도록 하고 있다. 즉 여행대금을 여행개시 전 완납되어야만 여행개시가 가능하고, 완납되지 않을 경우 여행사는 계약을 해제할 수 있다.

여행사는 여행계약을 통해 여행대금을 수령하면, 항공, 숙박, 렌드 등을 여행요소를 제공하는 자에게 그 비용을 지급하고 남는 금액을 수익²²⁾으로 인식하므로 표준여행약관과 같이 여행개시 전 여행대금 지급을 관습으로 볼 수 있다.

4.3 문제점 및 개선방안

민법 제674조의5는 주의적 임의규정이다. 따라서 현행 규정 상 문제점을 발견할 수 없으나, 여행표준약관 제15조 제2항 제1호 라항은 여행대금이 완납되지 않을 경우 여행사에게 여행개시 전 해제권을 부여하고 있어 “여행의 종료 후 지체 없이 지급하여야 한다.”는 사문화될 여지가 있다.

〈민법 제674조의5(대금의 지급시기) 개정안〉

현행	개정안
여행자는 약정한 시기에 대금을 지급하여야 하며, 그 시기의 약정이 없으면 관습에 따르고, 관습이 없으면 여행의 종료 후 지체 없이 지급하여야 한다.	(해당사항 없음)

22) 우리나라 여행사는 회계상 순액법으로 수익을 인식하고, 이를 “알선수수료”라 한다.(권오현, “여행업 세무회계상 매출인식방법에 대한 연구”, 연세법학 제27권, 연세법학회, 2016, 112쪽)

5. 제674조의6(여행주최자의 담보책임)

- ① 여행에 하자가 있는 경우에는 여행자는 여행주최자에게 하자의 시정 또는 대금의 감액을 청구할 수 있다. 다만, 그 시정에 지나치게 많은 비용이 들거나 그밖에 시정을 합리적으로 기대할 수 없는 경우에는 시정을 청구할 수 없다.
- ② 제1항의 시정 청구는 상당한 기간을 정하여 하여야 한다. 다만, 즉시 시정할 필요가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ③ 여행자는 시정 청구, 감액 청구를 갈음하여 손해배상을 청구하거나 시정 청구, 감액 청구와 함께 손해배상을 청구할 수 있다.

5.1 논의된 내용

여행자는 이용한 여행상품이 반복적이 아닌 일회성 혹은 단발성을 이유로 자신이 기대한 여행수준에 만족하지 못한 경우 여행사에게 담보책임을 물어 시정 또는 감액을 언제든지 요구할 수 있다.

여행이 실패로 끝나거나 불완전한 상태에서 실행될 경우 여행자가 휴가시간을 무익하게 허비하는 것이므로 이에 대한 정신적 손해가 발생할 수 있다. 이 경우 정신적 손해에 대한 책임을 물을 수 있다는 긍정설 입장은 침해의 정도, 여행보수와의 관계, 여행목적의 도달 여부, 휴가기간의 추가 활용가능성 여부를 참작해야 한다고 한다.²³⁾ 특히 휴가여행, 방학 중 여행, 신혼여행 등은 다시 여행기회가 주어지기 힘들므로 정신적 손해의 배상을 인정하고, 여행 상황 등 제반사항을 고려하여 정신적 손해배상을 정할 수 있다.

그러나 민법개정위원회는 이러한 긍정설 입장이라 하더라도 학설이나 판례에 의존할 수밖에 없으므로 민법상 여행계약에 한하여 특별규정을 둘 필요가 있다고 논의하였다.²⁴⁾

5.2 검토

표준여행약관 제13조²⁵⁾ 제1항은 여행조건의 변경에 대하여 ① 여행자의 안전과 보호

23) 장화철, “여행계약에 관한 연구”, 경성대학교대학원 논문, 2017, 152쪽.(긍정설 입장으로 강신웅, 서민 등)

24) 법무부 민법개정자료발간팀, 2013년 법무부 민법 개정시안 채권편 下, 법무부, 2013, 223-224쪽 참조.

25) 표준여행약관 제13조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)

① 위 제1조 내지 제12조의 여행조건은 다음 각 호의 1의 경우에 한하여 변경될 수 있습니다.

1. 여행자의 안전과 보호를 위하여 여행자의 요청 또는 현지사정에 의하여 부득이하다고 쌍방이 합의한 경우

를 위하여 여행자의 요청 또는 현지사정에 의하여 부득이하다고 쌍방이 합의한 경우, ② 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우 표준여행약관 제1조 내지 제12조의 여행조건을 변경할 수 있도록 하고 있다.

또한 관광진흥법 제14조 제3항은 “여행업자는 여행일정(선택관광 일정을 포함한다)을 변경하려면 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 여행자의 사전 동의를 받아야 한다.”고 규정하여 여행조건 변경 시 여행자의 사전 동의를 필요로 하고 있다. 이 경우 사전 동의는 관광진흥법 시행규칙 제22조의4²⁶⁾ 제2항에 의하여 여행계약서에 명시된 숙박, 항공 등 여행일정 등을 변경하는 경우 해당 날짜의 일정을 시작하기 전에 여행자로 부터 서면으로 동의를 받도록 하고 있다.

한편 관광진흥법 제35조 제1항 제7호에서 “제14조를 위반하여 안전정보 또는 변경된

2. 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우
 - ② 제1항의 여행조건 변경 및 제12조의 여행요금 변경으로 인하여 제11조 제1항의 여행요금에 증감이 생기는 경우에는 여행출발 전 변경 분은 여행출발 이전에, 여행 중 변경 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
 - ③ 제1항의 규정에 의하지 아니하고 여행조건이 변경되거나 제14조 또는 제15조의 규정에 의한 계약의 해제·해지로 인하여 손해배상액이 발생한 경우에는 여행출발 전 발생 분은 여행출발이전에, 여행 중 발생 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
 - ④ 여행자는 여행출발 후 자기의 사정으로 숙박, 식사, 관광 등 여행요금에 포함된 서비스를 제공받지 못한 경우 여행업자에게 그에 상응하는 요금의 환급을 청구할 수 없습니다. 단, 여행이 중도에 종료된 경우에는 제16조에 준하여 처리합니다.
- 26) 관광진흥법 시행규칙 제22조의4(여행지 안전정보 등) ① 법 제14조 제1항에 따른 안전정보는 다음 각 호와 같다.
1. 「여권법」 제17조에 따라 여권의 사용을 제한하거나 방문·체류를 금지하는 국가 목록 및 같은 법 제26조 제3호에 따른 벌칙
 2. 외교부 해외안전여행 인터넷홈페이지에 게재된 여행목적지(국가 및 지역)의 여행경보단계 및 국가별 안전정보(긴급연락처를 포함한다)
 3. 해외여행자 인터넷 등록 제도에 관한 안내
 - ② 법 제14조 제3항에 따라 여행업자는 여행계약서(여행일정표 및 약관을 포함한다)에 명시된 숙박, 항공 등 여행일정(선택관광 일정을 포함한다)을 변경하는 경우 해당 날짜의 일정을 시작하기 전에 여행자로부터 서면으로 동의를 받아야 한다.
 - ③ 제2항에 따른 서면동의서에는 변경일시, 변경내용, 변경으로 발생하는 비용 및 여행자 또는 단체의 대표자가 일정변경에 동의한다는 의사를 표시하는 자필서명이 포함되어야 한다.
 - ④ 여행업자는 천재지변, 사고, 납치 등 긴급한 사유가 발생하여 여행자로부터 사전에 일정변경 동의를 받기 어렵다고 인정되는 경우에는 사전에 일정변경 동의서를 받지 아니할 수 있다. 다만, 여행업자는 사후에 서면으로 그 변경내용 등을 설명하여야 한다.

안전정보를 제공하지 아니하거나, 여행계약서 및 보험 가입 등을 증명할 수 있는 서류를 여행자에게 내주지 아니한 경우 또는 여행자의 사전 동의 없이 여행일정(선택관광 일정을 포함한다)을 변경하는 경우” 여행업 등록을 취소하거나 6개월 이내의 기간을 정하여 그 사업의 전부 또는 일부의 정지를 명하게 할 수 있다.²⁷⁾ 따라서 민법 제674조의6 제1항은 결국 관광진흥법 제14조 및 제35조와 연계되어 “하자의 시장”의 대상이 될 수 있을 것이다.

이와 같이 민법 제674조의6 제1항에 의하지 않더라도 여행자 보호를 위한 강력한 안전장치가 있어 여행사는 정부규제와 민법의 규율에 따라 이중적인 여행자 보호책임을 지고 있다.

5.3 문제점 및 개선방안

표준여행약관 제13조 제1항은 같은 약관 제15조 제2항 제1호 가목 및 제2호 가목에 의하여 여행사와 여행자 모두에게 손해배상을 면책하는 규정을 두고 있다.

그런데 민법 제674조의6은 강행규정으로 여행사의 담보책임으로 무과실 책임을 두는 것은 기존 표준여행약관 제15조 제2항 제1호 가목과 제2호 가목을 무효로 만들고 있으므로 입법 상 형평에 맞지 않는다. 이는 여행사에게 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등을 먼저 예측하여 여행상품을 구성해야 하는데, 현실적으로 불가능하므로 불합리한 규정으로 보인다.

관광진흥법 시행규칙 제22조의4 제4항에서도 천재지변, 사고, 납치 등 긴급한 사유가 발생하여 여행자로부터 사전에 일정변경 동의를 받기 어렵다고 인정되는 경우에는 사전에 일정변경 동의서를 받지 아니할 수 있도록 하고 있다.

표준여행약관 제13조 제1항 제2호의 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등의 경우와 같이 여행사가 불가항력적으로 여행의 하자를 책임져야 하더라도 그 비용의 한도를 정하는 것이 타당하다. 왜냐하면 여행의 하자로 인한 일실 손실은 여행상품 대금 범위 내에서 발생되기 때문이다. 물론 이로 인해 여행자가 직접 받은 손실이 입증될 경우 일반적인 손해배상 법리로 해결될 수 있다.

27) 여행업을 관장하는 지방자치단체장은 사전동의 위반 시 영업정지 명령을 통해 여행사의 존폐를 결정지을 수 있는 행정조치를 취할 수 있다.

〈민법 제674조의6(여행주최자의 담보책임) 개정안〉

현행	개정안
<p>① 여행에 하자가 있는 경우에는 여행자는 여행주최자에게 하자의 시정 또는 대금의 감액을 청구할 수 있다. 다만, 그 시정에 지나치게 많은 비용이 들거나 그 밖에 시정을 합리적으로 기대할 수 없는 경우에는 시정을 청구할 수 없다.</p> <p>② 제1항의 시정 청구는 상당한 기간을 정하여 하여야 한다. 다만, 즉시 시정할 필요가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>③ 여행자는 시정 청구, 감액 청구를 갈음하여 손해배상을 청구하거나 시정 청구, 감액 청구와 함께 손해배상을 청구할 수 있다.</p> <p><신설></p>	<p>① 여행에 하자가 있는 경우에는 여행자는 여행주최자에게 하자의 시정 또는 대금의 감액을 청구할 수 있다. 다만, 그 시정에 지나치게 많은 비용이 들거나 그 밖에 시정을 합리적으로 기대할 수 없는 경우에는 시정을 청구할 수 없다.</p> <p>② 제1항의 시정 청구는 상당한 기간을 정하여 하여야 한다. 다만, 즉시 시정할 필요가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>③ 여행자는 시정 청구, 감액 청구를 갈음하여 손해배상을 청구하거나 시정 청구, 감액 청구와 함께 손해배상을 청구할 수 있다.</p> <p>④ 제3항의 시정청구, 감액청구와 갈음하여 또는 이와 함께 손해배상을 청구한 경우 여행자가 여행주최자에게 지급한 여행대금을 초과하지 못한다.</p>

6. 제674조의7(여행주최자의 담보책임-여행자의 해지권)

<p>① 여행자는 여행에 중대한 하자가 있는 경우에 그 시정이 이루어지지 아니하거나 계약의 내용에 따른 이행을 기대할 수 없는 경우에는 계약을 해지할 수 있다.</p> <p>② 계약이 해지된 경우에는 여행주최자는 대금청구권을 상실한다. 다만, 여행자가 실행된 여행으로 이익을 얻은 경우에는 그 이익을 여행주최자에게 상환하여야 한다.</p> <p>③ 여행주최자는 계약의 해지로 인하여 필요하게 된 조치를 할 의무를 지며, 계약상 귀환운송 의무가 있으면 여행자를 귀환운송하여야 한다. 이 경우 상당한 이유가 있는 때에는 여행주최자는 여행자에게 그 비용의 일부를 청구할 수 있다.</p>

6.1 논의된 내용

여행계약이 해지된 경우, 장래에 향해 효력을 상실하므로 여행사는 손해배상책임 외에 귀환운송의무를 부담하지 않게 된다. 이에 계약이 해지된 후 여행사에게 귀환운송 의무를 지우되, 그 비용이 클 경우에는 여행자에게 청구할 수 있도록 하였다.

표준여행약관 제16조 제2항에도 여행출발 후 계약해지 된 경우 여행사에게 귀환운송 의무²⁸⁾를 지우고, 이에 필요한 비용으로서 여행사의 귀책이 아닌 경우 여행자가 부담하도록 하고 있다.

28) 민법개정위원회는 표준여행약관이 여행사와 여행자 중 누구의 귀책사유에 의하여 계약이 해제된 것인지를 불문하고 해제 시 여행사에게 귀환운송의무를 부여하고 있다고 하는데, 표준여행약관 제16조는 여행출발 후 계약해지의 경우 “여행자가 귀국하는데 필요한 사항을 협조”라고 규정하고 있어 의무로 단정하기 어렵다. (법무부 민법개정자료발간팀, 2013년 법무부 민법 개정시안 채권편 下, 법무부, 2013, 227쪽 참조)

6.2 검토

표준여행약관 제13조 제4항은 여행자가 여행출발 후 자기의 사정으로 숙박, 시가, 관광 등 여행요금에 포함된 서비스를 제공받지 못한 경우 여행사에게 그에 상응하는 요금의 환급을 청구할 수 없도록 하고 있다. 다만, 여행이 중도에 종료된 경우 표준여행약관 제16조를 준용하도록 하고 있다.

그런데 표준여행약관 제16조 제2항은 여행사는 귀환에 협조하도록 규정하고 있으나, 민법 제674조의7 제3항은 귀환운송의무를 지우고 있어 표준여행약관은 수정되어야 할 것이다.

민법 제674조의6 규정에 대한 검토와 같이 표준여행약관 제13조 제1항 제2호에서 규정된 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우와 같이 시정이나 이행을 기대할 수 없는 경우 여행자는 여행계약을 해지할 수 있을 것이다.

민법 제674조의6과 제674조의7의 관계는 하자의 시정요구나 감액을 통해 하자담보책임을 묻는데, 시정을 합리적으로 요구할 수 없는 경우 시정요구를 못하고, 제674조의7에 의하여 여행자가 해지권을 행사하여 여행을 종료하는 것이다.

그리고 여행대금은 민법 제674조의5에 따라 약정한 시기, 관습에 따라 지급하고, 예외적으로 관습이 없으면 여행의 종료 후 지체 없이 지급하도록 규정하고 있지만, 실무적으로 표준여행약관 제15조 제2항 제1호 라목에 따라 여행계약이 해제되는 경우가 일반적이므로 민법 제674조의6 제2항은 사문화 될 가능성이 많다.

6.3 문제점 및 개선방안

여행사의 귀환운송의무를 이행함에 있어 상당한 이유가 있는 경우에 대한 의미가 모호하나, 이는 표준여행약관 제13조 제1항 제2호에서 규정된 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등의 사유로 해석할 수 있을 것이다. 다만 이 경우 여행주최자가 상당한 이유로 비용을 추가 부담할 경우 그 비용의 일부를 청구할 수 있는 것은 불합리하므로 그 비용 자체²⁹⁾를 청구할 수 있는 것이 타당하다. 이는 민법 제674조의4에 규정된 부득이한 사유로 인한 해지권을 여행자에게 추가 부여한 것이고,

29) 손해배상청구는 민법 제551조(계약의 해지 또는 해제는 손해배상의 청구에 영향을 미치지 아니한다.)

여행자의 부당한 하자의 요구로 시정될 수 없거나 이행을 할 수 없는 상황도 염두에 두어야 한다.

〈민법 제674조의7(여행주최자의 담보책임-여행자의 해지권) 개정안〉

현행	개정안
① 여행자는 여행에 중대한 하자가 있는 경우에 그 시정이 이루어지지 아니하거나 계약의 내용에 따른 이행을 기대할 수 없는 경우에는 계약을 해지할 수 있다. ② 계약이 해지된 경우에는 여행주최자는 대금청구권을 상실한다. 다만, 여행자가 실행된 여행으로 이익을 얻은 경우에는 그 이익을 여행주최자에게 상환하여야 한다. ③ 여행주최자는 계약의 해지로 인하여 필요하게 된 조치를 할 의무를 지며, 계약상 귀환운송 의무가 있으면 여행자를 귀환운송하여야 한다. 이 경우 상당한 이유가 있는 때에는 여행주최자는 여행자에게 그 비용의 일부를 청구할 수 있다.	① 여행자는 여행에 중대한 하자가 있는 경우에 그 시정이 이루어지지 아니하거나 계약의 내용에 따른 이행을 기대할 수 없는 경우에는 계약을 해지할 수 있다. ② 계약이 해지된 경우에는 여행주최자는 대금청구권을 상실한다. 다만, 여행자가 실행된 여행으로 이익을 얻은 경우에는 그 이익을 여행주최자에게 상환하여야 한다. ③ 여행주최자는 계약의 해지로 인하여 필요하게 된 조치를 할 의무를 지며, 계약상 귀환운송 의무가 있으면 여행자를 귀환운송하여야 한다. 이 경우 상당한 이유가 있는 때에는 여행주최자는 여행자에게 그 비용을 청구할 수 있다.

7. 제674조의8(담보책임의 존속기간)

제674조의6 및 제674조의7에 따른 권리는 여행 기간 중에도 행사할 수 있으며, 계약에서 정한 여행 종료일로부터 6개월 내에 행사하여야 한다.

7.1 논의된 내용

여행사의 담보책임은 법률관계를 조속히 종결지를 필요가 있다. 또한 여행계약은 급부의 이행이 무형적인 것이므로 증거보존이 곤란하고 이로 인한 분쟁해결이 어려워질 수 있다. 그러나 3개월은 너무 단기간이어서 제척기간으로 하여 6개월로 정하였다.

7.2 검토

여행의 시작과 종료는 표준여행약관 제17조30)에서 여행의 시작은 탑승수속(선박인

30) 표준여행약관 제17조(여행의 시작과 종료) 여행의 시작은 탑승수속(선박인 경우 승선수속)을 마친 시점으로 하며, 여행의 종료는 여행자가 입국장 보세구역을 벗어나는 시점으로 합니다. 단, 계약내용상 국내이동이 있을 경우에는 최초 출발지에서 이용하는 운송수단의 출발시각과 도착시각으로 합니다.

경우 승선수속)을 마친 시점으로 하며, 여행의 종료는 여행자가 입국장 보세구역을 벗어나는 시점으로 하고 있다.

한편 개인정보보호법 제21조에서 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하도록 하고 있으므로 여행이 종료되는 시점에 여행계약으로 인해 수집한 개인정보를 파기해야 한다. 물론 민법 제674조의 8은 강행규정에 해당하므로 6개월 간 여행자의 정보를 보유할 수 있는 것으로 보인다.

7.3 문제점 및 개선방안

여행개시 후 하자로 인한 담보책임이나 해지의 경우 여행도중 또는 여행 직후에 여행자가 제기할 수 있는 것이므로 6개월보다 짧은 기간을 제척기간으로 두는 것이 타당할 것으로 보인다. 왜냐하면 여행의 하자에 대한 금액 청구의 경우, 여행자의 주관적 판단으로 제기될 경우도 고려할 필요가 있다.

〈민법 제674조의8(담보책임의 존속기간) 개정안〉

현행	개정안
제674조의6 및 제674조의7에 따른 권리는 여행 기간 중에도 행사할 수 있으며, 계약에서 정한 여행 종료일로부터 6개월 내에 행사하여야 한다.	제674조의6 및 제674조의7에 따른 권리는 여행 기간 중에도 행사할 수 있으며, 계약에서 정한 여행 종료일로부터 3개월 내에 행사하여야 한다.

8. 제674조의9(강행규정)

제674조의3, 제674조의4 또는 제674조의6부터 제674조의8까지의 규정을 위반하는 약정으로서 여행자에게 불리한 것은 효력이 없다.

8.1 논의된 내용

여행자의 보호를 위하여 여행계약을 신설하는 것이므로 여행사의 독점적 지위 관점에서 편면적 강행규정으로 하였다.

8.2 검토

민법개정위원회는 여행계약을 최소한의 기본규정으로 두고, 약관의 규제에 관한 법률의 규율을 받는 표준여행약관의 검토를 통해 불확정개념이나 분쟁을 해결할 수 있을 것으로 보고 있다.

8.3 문제점 및 개선방안

민법 여행계약이 2016년 2월 4일 시행된 이후 아직 공정거래위원회는 표준여행약관을 개정하지 않고 있다. 그래서 앞에서 살펴본 내용과 같이 일부의 표준여행약관은 강행규정이 여행계약의 내용에 부합하지 않는 규정들이 존재하고 있다.

여행사와 여행자 간 분쟁이 발생할 경우, 실무상 당사자 간 합의, 공정거래위원회나 소비자보호원 등 중재기관의 권고결정 등으로 진행하는데, 민사소송이 제기되기 전까지는 공정거래위원회가 고시한 표준여행약관이나 소비자 분쟁 해결기준으로 처리한다. 그러나 여행자가 민사소송을 제기하면 민법상 여행계약 규정을 적용하는 실정이나 아직 그 해석이 명확하지 않고, 일방적으로 여행사에게 입증책임을 부담시키고 있다.³¹⁾

또한 여행자의 귀책으로 취소 또는 해지할 경우 여행사는 그로 인한 실지 손해를 입증하는 범위³²⁾에서 배상(일종의 취소수수료)받고 나머지 대금은 상환하고 있으나, 그 손해가 여행자로부터 먼저 지급받은 금액을 초과하는 경우 실무상 청구하기 어려운 실정이다.

〈민법 제674조의9(강행규정) 개정안〉

현행	개정안
제674조의3, 제674조의4 또는 제674조의6부터 제674조의8까지의 규정을 위반하는 약정으로서 여행자에게 불리한 것은 효력이 없다.	(해당사항 없음)

31) 여행업자의 종사직원 급여 등 판매 및 일반관리비와 영업외비용 등에 대하여 실제 투입된 비용이 있음에도 이를 명확히 입증하기 어렵다. 따라서 여행상품 판매나 상담 등에 소요된 비용을 일종의 취급수수료 형식으로 정해지지 않는 한 여행업자가 부담할 수 밖에 없다.

32) 입증을 전담할 부서 설치 등 행정사무가 증가될 것으로 보임. 고용증대에 따른 비용 증가 요인.

IV. 맺음말에 갈음하여

우리 민법의 여행계약은 독일민법의 여행계약을 참고하여 여행계약의 의의, 여행주체자의 의무, 담보책임 및 여행계약의 해제·해지에 관해 최소한으로 규정하고 있다. 그러나 우리나라의 여행 형태와 외국의 여행 형태에 차이가 있어 여행업계는 이를 그대로 수용하기 어렵다. 우리나라의 여행상품 유형은 관광진흥법과 표준여행약관에서 세부적으로 구분되지 않아 여행업계가 구분하는 유형으로 살펴보았다. 실무상 여행상품 유형은 ① 여행사가 미리 여행목적지 및 관광일정, 여행자에게 제공될 운송 및 숙박, 여행요금을 정하여 실시하는 패키지 여행상품, ② 항공권과 숙박만 결합하여 실시하는 에어텔 상품, ③ 여행자가 희망하는 여행조건에 따라 여행사가 운송·숙박·관광 등을 구성하여 실시하는 자유 여행상품, ④ 그 외 현지 랜드사의 현지여행상품을 대행하는 랜드 조인, 수속대행 등이 있다. 이러한 실무상 여행상품의 특징을 바탕으로 여행계약 규정을 다음과 같이 검토하였다.

첫째, 여행계약의 적용 범위에 있어 운송, 숙박, 관광 또는 그 밖의 여행 관련 용역이 두 가지 이상 결합되었으나 여행사가 통제할 수 없는 영역으로 분류될 수 있는 에어텔 상품, 자유여행상품, 랜드 조인, 항공권 등 판매, 수속대행은 단품여행과 그 성격이 유사하므로 이를 여행계약의 범위에서 제외할 필요가 있다.

둘째, 여행자가 여행계약을 해제하면서 소비자분쟁해결기준을 따르지 않고 소송을 통하여 해결할 경우, 여행사는 자신의 손해를 입증하기 어렵고 분쟁대상금액이 소액이어서 소송비용을 고려하여 소송을 포기하는 방법으로 여행자와의 분쟁을 종료하는 경우가 많다. 그래서 여행사의 사전해제권은 부여하지 않더라도 손해를 예정하는 근거 규정이 필요하다.

셋째, 부득이한 사유로 인한 해지는 불확정 규정에 해당하므로 표준여행약관이나 설명을 통하여 그 범위를 예상할 수 있는 근거가 마련되어야 한다.

넷째, 대금의 지급 시기는 주의적 임의규정으로 여행표준약관에 의해 여행 개시전 완납이 되지 않을 경우 여행사가 해제할 수 있어 사문화될 여지가 있다.

다섯째, 여행자를 강력하게 보호하기 위한 여행주최자의 담보책임과 별도로 관광진흥법에서 여행사의 영업정지 등의 방법으로 보호하고 있고, 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등을 먼저 예측할 수 없는 경우에도 여행사에게 무과실 담보책임을 지우는 것은 가중하므로 여행사가 불가항력적으로 여행의 하자를 책임질

경우 책임의 범위를 정하는 것이 타당하다.

여섯째, 담보책임을 6개월로 두는 것은 여행도중 또는 여행 직후에 여행자가 제기할 수 있는 것이므로 6개월보다 짧은 기간을 제척기간으로 두는 것이 타당할 것으로 보인다.

일곱째, 공정거래위원회의 표준여행약관은 민법 여행계약의 취지에 부합되도록 개정이 시급하다.

여행은 우리 생활 속 한 부분으로 보편화된 일상으로 급증하면서 수반된 문제점도 많이 발생하고 있다. 이에 민법상 전형계약으로 마련하는 것은 당연하다. 하지만 우리나라 여행업의 특성을 고려하여 여행자뿐만 아니라 진입장벽이 낮아 영세함을 면치 못하는 여행사의 보호도 필요하다고 생각한다. 본문에서 제안한 개선방안은 여행사에 편중된 시각으로 여행계약의 입법취지에서 벗어날 수 있지만, 보다 현실성 있는 규율로 개선되기 위해 여행사 입장을 대변하는 본 고의 주장도 그 연구가치가 있다고 생각한다.

참고문헌

1. 단행본

법무부 민법개정자료발간팀, 2013년 법무부 민법 개정시안 채권편 下, 법무부, 2013.

2. 세미나자료

백태승, “여행계약에 관한 민법개정안 해설”, 여행자 권리보호 및 보증제도 개선을 위한 민법개정 공청회, 법무부, 2013.9.11.

3. 학위 논문자료

장화철, “여행계약에 관한 연구”, 경상대학교 대학원 박사학위 논문, 2017.

4. 웹자료

공정거래위원회 <<http://ftc.go.kr/>>.

공정거래위원회 소비자보호센터 <<http://www.ccn.go.kr/>>.

국가법령정보센터 <<http://www.law.go.kr/>>.

국가통계포털 <<http://kosis.kr/>>.

한국여행업협회 <<https://www.kata.or.kr/>>.

[Abstract]

A Study of Travel Contract from a Practical Point of View

Kwon, Oh-Hyun*

The travel contracts of the Civil Code, which are based on the travel contracts of the German Civil Code, stipulate the significance of the travel contract, the obligations of the travel agent, the responsibility for collateral and the lifting and termination of travel contracts. Based on the characteristics of travel products in Korea, the travel contract regulations were reviewed as follows.

First, two or more services related to transportation, accommodation, tourism or other travel-related services are combined in the scope of the travel contract, except those that are similar to single travel.

Second, Even if the travel agent does not give the right to release it in advance, it is required to prescribe the rules as the consumer dispute resolution standard, when a traveler cancels a travel contract.

Third, because the cancellation due to unavoidable circumstances is indefinite regulation, bases for estimating the range of uncertainties should be provided by the travel standard agreement or explanations.

Fourth, the time of payment is based on voluntary law, and possibly can become invalid by the travel standard agreement.

Fifth, The Tourism Promotion Law governs the dismissal of travel agencies in order to protect travelers. And to impose responsibilities for security to travel agencies is severe in cases such as natural disasters, war crimes, government orders, strikes of transportation, accommodation, etc., Therefore, it is reasonable to set the scope of responsibility when the travel agency is responsible for the defect.

Sixth, The responsibility for security can be raised by the traveler during or immediately after the trip, so it is advisable that the period of exclusion is three months.

* YBTOUR Co., Ltd. / Head of finance & accounting Dept. (Director)

Seventh, The Fair Trade Commission urgently needs to revise the travel standard agreement to conform to the intent of the civil travel contract.

The improvement plan proposed in this paper cannot always coincide with the legislative intent of the travel contract due to biased views of the travel agency, but it is considered as a necessary point to develop into a more realistic discipline.

[Key Words] Civil law, travel contracts, travel industry, Tourism promotion law, package travel goods, free travel goods