



수시연구

2024-08

# 관광호텔 봉사료 실태 분석 및 시사점

Analysis of Tourist Hotel Service Charges and Implications

한희정·송수엽



한국문화관광연구원  
Korea Culture & Tourism Institute



수시연구 2024-08

# 관광호텔 봉사료 실태 분석 및 시사점

Analysis of Tourist Hotel Service Charges and Implications

한희정·송수엽



한국문화관광연구원  
Korea Culture & Tourism Institute



## 연구 책임

한희정 한국문화관광연구원 부연구위원

## 공동 연구

송수엽 한국문화관광연구원 부연구위원



관광호텔 봉사료 실태 분석 및 시사점



## 연구 개요



# 1. 서론

## 가. 연구 배경

- 호텔 봉사료는 1979년 교통부 행정지시에 따라 부과된 것으로 보이며, 관광진흥법상 규정은 없으나 현재도 봉사료를 별도 표기하여 받는 호텔이 존재함
- 2006년 정부에서는 ‘서비스산업 경쟁력강화 종합대책’에 관광호텔의 봉사료 제도의 단계적 폐지를 유도하고자 하였으며, 현시점에서의 봉사료 부과 현황 파악이 필요한 시점임
- 한편, 세법에 소득세 및 부가세 근거로 봉사료가 언급되어 있으며, 숙박업 외에도 여러 업종이 명시되어 있음. 단 이러한 조항은 원천징수와 관련된 내용이며 봉사료 부과에 대한 법령은 아닌 것으로 나타남
- 기존 연구는 대다수 2000년대에 수행된 연구(예, 고재운 외, 2003; 우성근 외, 2007; 최영준·김영규, 2006)로, 호텔의 봉사료 부과 실태와 국내·외 사례에 있어서 현황을 반영하고 있지 않아, 최근 실태를 파악하기에 한계가 있음
- 이에 호텔 봉사료 최근 실태를 분석하고, 주요 이슈들을 고찰하여 정책적 시사점을 도출할 필요가 있음

## 나. 연구목적

- 호텔업의 봉사료 관련 정책 방향 수립을 위한 기초자료로 활용하기 위해 관광진흥법상 호텔업의 봉사료 실태와 이슈 파악
- 관광진흥법상 호텔업의 봉사료 부과 현황과 봉사료의 개념 및 특징을 토대로 관련된 이슈를 검토하고, 해외 유사 사례 분석을 바탕으로 호텔업 봉사료와 관련한 정책적 시사점 제시

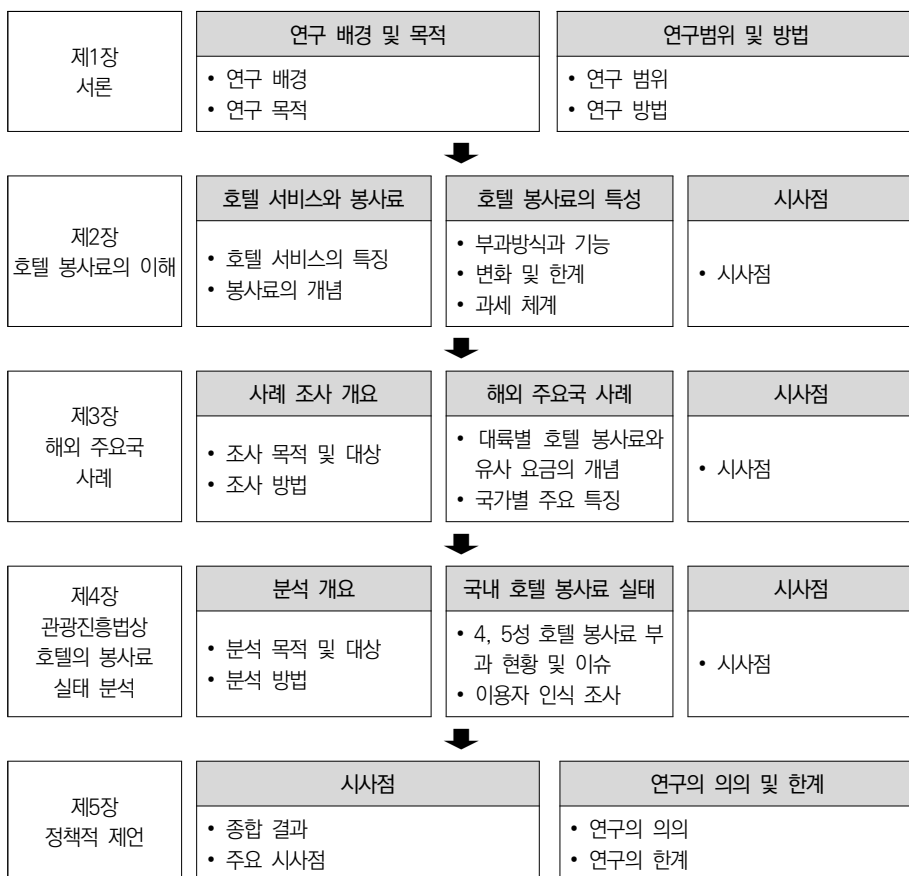
## 다. 연구범위

- 본 연구는 전국에 위치한 관광진흥법상 호텔업에 등록된 호텔 기업으로 설정하고, 다루는 호텔업의 봉사료는 숙박요금을 기준으로 부과되는 요금으로 한정함
- 호텔 봉사료의 이해, 해외주요국 사례조사, 관광진흥법상 호텔의 봉사료 실태 분석, 정책적 시사점 도출을 내용적 범위로 설정함

## 라. 연구방법

- 본 연구에서는 문헌 및 사례 연구, 심층 인터뷰 조사, 설문조사, 전문가 자문 등의 연구수행 방법을 사용함

[그림 1] 연구 수행 체계



## 2. 호텔 봉사료의 이해

### 가. 호텔 봉사료의 도입과 기능

- 호텔 봉사료의 부과가 1979년 교통부 지침에 근거하나, 지불 의무에 대한 법적 근거가 있지 않음
- 이에 따라 현재의 호텔 봉사료는 고객의 자율적 지불 의사를 제한하거나, 고객 혼란을 발생하는 요소로 작용할 수 있음
- 호텔 봉사료의 기능은 호텔 경영 측면, 호텔 종사원 측면, 호텔 이용 고객 측면에서 살펴볼 수 있음
  - 호텔 기업 측면에서 봉사료는 총 매출의 증가와 인건비에 대한 일부 보충이 가능하며, 우수한 서비스를 유지하게 하는 수단이 됨
  - 종사원 측면에서 봉사료는 서비스 품질 향상의 동기, 일정 비율로 분배 시 협동심 증가를 가져올 수 있음
  - 고객 측면에서 봉사료는 팁 지급의 번거로움을 감소하고, 서비스에 대한 공정성을 보장하는 등의 기능을 가짐
- 반면, 호텔 봉사료는 다음과 같은 측면에서 한계를 가짐
  - 호텔 봉사료는 봉사료 부과에 대한 법적 근거가 없고, 호텔 요금 상승의 요인으로 작용이 가능함
  - 또한, 고객의 자율적 팁 부과 시 봉사료는 이중 부담이 되고, 일률적인 부과로 당초 호텔 봉사료의 목적 중 하나인 호텔 서비스의 향상에 부정적으로 작용할 수 있음

### 나. 호텔봉사료의 변화

- 호텔 봉사료가 부과되기 초기 시점에서는 기본급화해서 운영하는 호텔도 있었으나, 현재는 호텔 가격에 포함되어 기업의 수익으로 잡히는 경우가 다수임
- 세법에 호텔, 음식점 등 용역 구매에 대한 대가 외 추가로 지급하는 봉사료가 명시되어 있지만, 현재 형태의 호텔 봉사료는 부가가치세 과세 대상인 매출액에 포함

- 고객 혼동 감소, 가격 할인 효과 등의 목적에서 호텔 봉사료를 폐지하는 호텔이 발생하고 있으며, 최근 운영을 시작한 호텔 중에서 봉사료를 부과하지 않는 4~5성급 호텔도 생기고 있음
- 이처럼 호텔의 봉사료 부과 실태에서 변화가 발생하고 있어 관련하여 정책 의사결정시, 호텔 봉사료 부과 현황을 파악하는 것이 필요함

### 3. 해외 주요국 사례

#### 가. 사례 조사 개요

- 아시아, 유럽, 북미, 오세아니아 등 주요 국가의 호텔 봉사료와 유사 요금의 부과 현황을 살펴보고 관련 시사점을 제시함
  - 호텔 봉사료와 유사 요금의 부과 현황은 문화적 배경을 이해하는 것이 선제적으로 필요하기 때문에 대륙별로 그 개념을 살펴본 후, 국가별 특징을 살펴봄

#### 나. 조사 결과

- 각국의 호텔들은 봉사료와 서비스 요금을 예약 단계에서부터 명확하게 표시하여 고객과의 신뢰를 유지하고 있음
- 불투명한 요금 부과는 고객 불만을 초래할 수 있으며, 이는 호텔의 평판을 넘어 관광 목적지의 전반적인 이미지에 부정적인 영향을 미칠 수 있음
- 예약 시 또는 체크인 시 고객에게 봉사료와 추가 요금에 대한 명확한 내용을 공지함으로써 고객이 예기치 못한 비용에 불만을 느끼지 않도록 운영하고 있음
- 미국과 같은 팁 문화가 발달한 국가에서는 고객이 자발적으로 추가적인 팁을 제공할 수 있는 환경을 조성하는 것이 중요함
- 반면, 유럽이나 아시아의 일부 국가에서는 서비스 요금이 포함된 가격 정책을 유지하여 고객 혼선을 최소화하는 것이 필요함
- 글로벌 호텔 체인의 경우 호텔 내부 규정보다는 호텔이 위치한 국가 및 지역의 문

화적 특성과 고객의 기대를 반영하여 봉사료 정책을 달리하고 있음

- 봉사료 부과는 단순한 비용 청구를 넘어서, 고객에게 제공되는 서비스 품질과 직접적으로 연계되고 있는 것으로 보임
- 호텔의 등급이나 서비스 제공 수준에 따라 달리하는 것이 일반적이며 높은 봉사료를 부과하는 경우, 고객이 이를 충분히 납득할 수 있도록 우수한 서비스 경험을 제공하는 것이 중요함
- 리조트 요금 등 추가 요금이 부과되는 경우, 불필요하거나 과도한 요금은 고객의 불만을 초래할 수 있으며, 고객에게 제공되는 혜택이 명확하고 합리적으로 구성되어 있는지 면밀한 검토가 필요함

## 4. 관광진흥법상 호텔의 봉사료 실태 분석

### 가. 분석 개요

- 세 가지 관점에서 호텔업의 봉사료 실태를 파악하고자 하여 다음과 같은 분석 방법을 실시함

〈표 1〉 호텔 봉사료 실태 분석 대상

| 구분   | 호텔 기업의 봉사료 부과 현황                     | 호텔 기업의 봉사료 부과 현황과 관련한 주요 이슈                                                                                                                                                       | 호텔업 봉사료 부과에 대한 이용자 인식 현황                                                                                                  |
|------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 분석대상 | • 국내 관광진흥법상 4~5성 호텔업                 | • 국내 관광진흥법상 호텔업                                                                                                                                                                   | • 호텔 이용자                                                                                                                  |
| 분석목적 | • 봉사료 부과 실태 파악                       | • 실태 및 주요 이슈 분석                                                                                                                                                                   | • 호텔업 봉사료 관련 이용자 인식 분석                                                                                                    |
| 분석방법 | • 객실료 기준 호텔 봉사료 부과 현황 조사             | • 호텔업 관계자(3명), 호텔업 전문가(4명), 재무 전문가(1명) 자문 및 인터뷰                                                                                                                                   | • 온라인 조사                                                                                                                  |
| 분석내용 | • 지역별, 인허가 연도별 봉사료 실태 현황 (봉사료 부과 여부) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 봉사료의 기능</li> <li>• 봉사료의 부과 방식 및 변화</li> <li>• 봉사료 유지 및 폐지의 사유</li> <li>• 봉사료 배분 방식 및 기본급화 유무 등 내부처리 방식</li> <li>• 봉사료 관련 이슈 등</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 봉사료에 대한 인지도</li> <li>• 봉사료 지급에 대한 서비스 기대 수준</li> <li>• 봉사료 지급 의향 및 방법</li> </ul> |

## 나. 분석 결과

### 1) 호텔 가격에서의 봉사료

- 2024년도 9월 관광진흥법상 4~5성급 호텔업 중 객실료에 봉사료 부과 호텔은 27개(12.2%)로 나타남. 이 중 4성 호텔은 2.2%, 5성 호텔은 27.9%로 나타남
- 봉사료 수입에 따른 종사원 임금에 대한 영향이 미비해지며 봉사료에 따른 인적 서비스의 변화가 크게 나타나지 않고 있음
- 과거에 비해 봉사료가 인적 서비스에 미치는 영향은 점차 줄어드는 것으로 판단됨
- 봉사료는 호텔 이용객에게 제공되는 물리적 서비스 외의 인적 서비스에 대한 대가로 취급됨
- 행정지침이 작성됐을 당시에는 기업들이 봉사료에 대한 수입과 지출을 별도로 관리하여 종사원들에게 배분하였으나 현재에는 호텔 객실 이용료 결제 시 봉사료가 포함되어 있어 호텔기업에서는 매출의 한 부분으로 관리하고 있음

### 2) 호텔이용자 봉사료 인식

- 호텔 이용객들은 봉사료를 지불함으로써 제공 서비스의 품질이 높아질 것으로 기대하고 있는 것으로 나타남. 또한, 이용객들은 봉사료가 직원 처우에 영향을 줄 것으로 생각하고 있음
- 봉사료 지불에 대한 불만족이 높게 나타나지는 않았으나 불만족 사유에서 서비스 품질에 대한 이용객들의 평가가 나타남
- 호텔 이용자들의 봉사료에 대한 개념은 서비스와 밀접하게 연결된 것으로 파악할 수 있음
- 봉사료 지불 의사와 관련된 항목에서는 지불 행위에 대한 긍정성은 21.7%, 부정성은 31.1%로 나타나 조사 응답자들은 봉사료 지불에 대한 거부감이 좀 더 높은 것으로 분석됨
- 호텔객실료와 봉사료를 구분한다기보다는 호텔 이용에 있어서 물리적 공간의 이용과 서비스의 이용을 통합해서 인식하고 있는 것으로 판단됨

## 5. 정책적 제언

### 가. 종합결과

- 우리나라의 호텔 봉사료는 지불 의무에 대한 법적 근거가 부재하며, 호텔 봉사료의 기능과 한계로 인해 호텔기업, 호텔 종사자, 호텔 이용자 측면에서 호텔봉사료에 대한 의견이 다양함
- 우리나라 호텔 봉사료는 시간이 지남에 따라 기본급화에서 호텔의 매출에 포함되고, 봉사료를 폐지하는 호텔이 발생하는 등 변화가 이루어짐

[그림 2] 연구의 주요 결과와 시사점

| 구분                                | 주요 결과                                                                                                                                                                                                                                                                           | 주요 시사점                                                                                                                            |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 호텔<br>봉사료의<br>이해                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• (개념) 종사원이 고객에게 서비스를 제공하고 고객이 일률적(10%)으로 지불하는 금액</li> <li>• (특성) 지불 의무에 대한 법적 근거가 부재하며, 호텔 봉사료의 기능과 한계로 인해 다양한 인식이 존재</li> <li>• (변화) 호텔 봉사료에 대한 부과 방식 변화(기본급 → 매출), 봉사료 폐지 호텔 발생</li> </ul>                                            | <div>호텔의 봉사료<br/>부과 형태 변화</div>                                                                                                   |
| 해외 주요국<br>사례                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• (봉사료 요금 체계) 봉사료와 같은 유사 요금 지불시, 고객 신뢰 형성을 위해 사전 표시 활성화</li> <li>• (문화적 차이) 서비스 요금 지불에 대한 문화적 차이로 자율적인 팁을 제공하거나 우리나라와 유사한 형태의 봉사료 지불하는 국가 존재</li> <li>• (고객 경험 향상) 호텔 봉사료는 단순 비용 부가가 아닌 서비스 품질과 연계, 단, 불필요하거나 과도할 시 고객 불만 초래</li> </ul>  | <div>봉사료의 표시 명확화</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 봉사료 부과와 투명성</li> <li>- 이용자 혼란 감소를 위한 봉사료 포함에 대한 명확한 표시</li> </ul> |
| 관광<br>진흥법상<br>호텔의<br>봉사료<br>실태 분석 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• (부과 현황) '23.9월 기준 관광진흥법상 4~5성급 호텔 중 약 12.2%만이 봉사료 부과, 산업 성장에 따라 호텔 봉사료의 인적 서비스에 대한 영향 감소. 호텔기업의 한 매출로서 자리 잡은 봉사료</li> <li>• (이용자 인식) 호텔 이용객은 봉사료 지불시, 서비스 품질에 대한 기대감 형성. 호텔 봉사료에 대한 인지는 응답자의 약 45%, 봉사료 지불 행위에 대해 약 22%가 긍정</li> </ul> | <div>고객 만족도 및 기대 관리</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 봉사료에 부합하는 서비스 품질 제공</li> </ul>                                 |

### 나. 주요 시사점

#### 1) 호텔의 봉사료 부과 형태 변화

- 호텔 봉사료 부과 현황을 비추어 볼 때, 봉사료를 숙박가격에 포함하여 부과하는 경우는 감소할 것으로 예상됨

- 최근 인허가를 받은 4~5성급 호텔 중 봉사료 부과 호텔이 감소하는 경향을 보이며, 특히, 외국계 호텔은 호텔 봉사료를 부과하지 않은 경우가 다수로 나타남
- 봉사료를 폐지하는 호텔이 나타나고 있으며, 봉사료를 부과하는 호텔은 대체로 국내 기업이 소유, 운영하고 업력이 오래된 호텔로 나타남
- 봉사료 부과 호텔의 경우, 봉사료의 기능을 유지하기 위해 객실료에 봉사료를 부과하고 있는 것으로 예상됨
- 한편, 봉사료 배분 및 회계 처리에 관해서는 호텔마다 내부 회계 규정에 따라 다르게 배분함
  - 시간이 지남에 따라 호텔 기업의 경영상의 이유로 봉사료의 지급 및 처리에 대한 기준 및 방법이 다양화되고 있음

## 2) 봉사료의 표시 명확화

- 일부 국내 호텔에서는 봉사료가 포함된 가격을 명확히 고지하지 않아, 고객이 예상하지 못한 추가 비용을 부담하는 상황이 발생하고, 이는 고객의 불만을 야기할 수 있음
- 이에 고객이 예약 단계에서부터 봉사료 포함 여부와 금액을 명확히 알 수 있도록 정보를 제공하는 것이 중요함. 정부는 호텔이 가격 표시에 있어 투명성을 강화하도록 해야 함

## 3) 고객 만족도 및 기대 관리

- 일부 고객들은 높은 봉사료를 지급했음에도 불구하고 기대에 미치지 못하는 서비스를 받았다고 느끼는 경우가 있음. 이는 고객의 불만족으로 이어질 수 있음
- 호텔은 고객에게 제공하는 서비스 품질을 향상하고, 봉사료가 합리적으로 느껴질 수 있도록 노력해야 함. 또한, 호텔은 고객의 기대를 명확히 이해하고, 이에 부응하는 서비스를 제공하는 것이 중요함
- 이에 정부는 호텔의 서비스 품질을 향상하고 유지할 수 있도록 관련 지원 모색이 필요함

---

# 목차

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>제1장 서론</b> .....         | <b>1</b>  |
| 제1절 연구 배경 및 목적              | 3         |
| 1. 연구 배경                    | 3         |
| 2. 연구 목적                    | 5         |
| 제2절 연구 범위 및 방법              | 6         |
| 1. 연구 범위                    | 6         |
| 2. 연구 방법                    | 7         |
| <b>제2장 호텔 봉사료의 이해</b> ..... | <b>9</b>  |
| 제1절 호텔 서비스와 봉사료             | 11        |
| 1. 호텔의 서비스의 특징              | 11        |
| 2. 호텔 봉사료의 개념               | 13        |
| 제2절 호텔 봉사료의 특성              | 15        |
| 1. 호텔 봉사료의 부과방식과 기능         | 15        |
| 2. 호텔 봉사료의 변화 및 한계          | 19        |
| 3. 호텔 봉사료와 과세체계             | 21        |
| 제3절 시사점                     | 29        |
| <b>제3장 해외 주요국 사례</b> .....  | <b>33</b> |
| 제1절 사례 조사 개요                | 35        |
| 1. 사례 조사 목적 및 대상            | 35        |
| 2. 조사 방법                    | 35        |
| 제2절 해외 주요국 사례               | 37        |
| 1. 대륙별 호텔 봉사료 및 유사 요금의 개념   | 37        |
| 2. 국가별 주요 특징                | 40        |

|                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| 제3절 시사점                               | 53            |
| 1. 봉사료 포함 요금 체계 설정                    | 53            |
| 2. 문화적 차이 반영                          | 53            |
| 3. 고객 경험 향상                           | 54            |
| <b>제4장 관광진흥법상 호텔의 봉사료 실태 분석 .....</b> | <b>57</b>     |
| 제1절 분석 개요                             | 59            |
| 1. 분석 목적 및 대상                         | 59            |
| 2. 분석 방법                              | 60            |
| 제2절 국내 호텔 봉사료 부과 실태                   | 61            |
| 1. 호텔 봉사료 부과 현황                       | 61            |
| 2. 이용자 인식 조사                          | 69            |
| 제3절 시사점                               | 76            |
| 1. 호텔 가격에서의 봉사료                       | 76            |
| 2. 호텔 이용자의 봉사료 인식                     | 78            |
| <b>제5장 정책적 제언 .....</b>               | <b>79</b>     |
| 제1절 시사점                               | 81            |
| 1. 종합 결과                              | 81            |
| 2. 주요 시사점                             | 83            |
| 제2절 연구의 의의 및 한계                       | 85            |
| 1. 연구의 의의                             | 85            |
| 2. 연구의 한계                             | 86            |
| <br><b>참고문헌 /</b>                     | <br><b>87</b> |
| <br><b>Abstract /</b>                 | <br><b>89</b> |
| <br><b>부록: 호텔 봉사료 인식조사 설문지 /</b>      | <br><b>93</b> |

---

## 표 목차

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 〈표 2-1〉 봉사료와 팁의 차이                                 | 14 |
| 〈표 2-2〉 호텔 봉사료 부과방식 및 주요 특징                        | 15 |
| 〈표 2-3〉 교통부 봉사료 배분대상 및 배분율 권고                      | 17 |
| 〈표 2-4〉 용역 공급 대가와 봉사료 과세체계 비교                      | 21 |
| 〈표 2-5〉 「소득세법 시행령」과 「부가가치세법 시행령」에 규정된 봉사료가 발생하는 업종 | 22 |
| 〈표 2-6〉 봉사료 관련 판례나 심판결정, 국세청의 해석 등                 | 23 |
| 〈표 2-7〉 봉사료를 부가가치세 과세표준에서 제외하기 위해서 사업자가 지켜야 할 사항   | 24 |
| 〈표 3-1〉 해외 사례 조사 틀                                 | 36 |
| 〈표 3-2〉 봉사료 및 GST 계산 예시                            | 43 |
| 〈표 3-3〉 프랑스 사례                                     | 45 |
| 〈표 3-4〉 영국 사례                                      | 46 |
| 〈표 3-5〉 추가 요금이 부과되는 상황                             | 47 |
| 〈표 3-6〉 이탈리아 사례                                    | 48 |
| 〈표 3-7〉 미국 호텔의 종류에 따른 봉사료 유사 요금                    | 49 |
| 〈표 3-8〉 미국 호텔의 위치에 따른 봉사료 유사 요금                    | 50 |
| 〈표 3-9〉 미국 호텔의 제공되는 서비스에 따른 봉사료 유사 요금              | 50 |
| 〈표 3-10〉 미국 호텔의 봉사료 유사 요금 부과 예시                    | 51 |
| 〈표 3-11〉 호주의 팁 부과 예시                               | 52 |
| 〈표 3-12〉 해외 주요 국가별 봉사료 관련 유사 사례의 특징                | 54 |
| 〈표 4-1〉 호텔 봉사료 실태 분석 대상                            | 60 |
| 〈표 4-2〉 관광진흥법상 4~5성 호텔 중 봉사료 부과 현황('24년 9월)        | 61 |
| 〈표 4-3〉 인허가 연도별 4~5성 호텔 중 봉사료 부과 현황('24년 9월)       | 62 |
| 〈표 4-4〉 이용자 인식 조사 항목                               | 69 |
| 〈표 4-5〉 응답자 특성                                     | 70 |
| 〈표 4-6〉 평소 호텔 이용 빈도                                | 71 |
| 〈표 4-7〉 최근 1년간 5성급 호텔 이용 경험                        | 71 |
| 〈표 4-8〉 호텔 이용 목적                                   | 71 |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 〈표 4-9〉 호텔 봉사료 인지 여부             | 72 |
| 〈표 4-10〉 호텔 봉사료 목적 인식            | 72 |
| 〈표 4-11〉 봉사료 지불에 대한 서비스 품질 향상 기대 | 73 |
| 〈표 4-12〉 봉사료 지급 불만 경험            | 73 |
| 〈표 4-13〉 봉사료 지급 불만 사유            | 73 |
| 〈표 4-14〉 호텔 봉사료 지불 의사            | 74 |
| 〈표 4-15〉 호텔 봉사료 적정 수준            | 74 |
| 〈표 4-16〉 봉사료 선호 지급 유형            | 75 |
| 〈표 4-17〉 봉사료 부과 호텔 선호 여부         | 75 |

---

## 그림 목차

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| [그림 1-1] 연구 수행 체계                    | 8  |
| [그림 2-1] 호텔서비스 흐름에 따른 주요 MOT         | 12 |
| [그림 2-2] 호텔 객실에 부과되는 봉사료 예시          | 13 |
| [그림 2-3] 봉사료 수입에 대한 종사원 지급 방식(예)     | 17 |
| [그림 4-1] 호텔 봉사료를 제외하여 호텔 요금을 표시하는 경우 | 66 |
| [그림 5-1] 연구의 주요 결과와 시사점              | 82 |



관광호텔 봉사료 실태 분석 및 시사점

제1장

서론



# 제1절 연구 배경 및 목적

---

## 1. 연구 배경

### 가. 1979년 일부 호텔에서 호텔 봉사료 부과

- 호텔 봉사료는 1979년 교통부 행정지시에 따라 부과된 것으로 보이며, 관광진흥법상 규정은 없으나 현재도 봉사료를 별도 표기하여 받는 호텔이 존재함
  - 고객이 호텔 종사원의 서비스에 대한 대가를 지급하는 방식 중 하나가 팁(Tip)이며, 이는 이미 정해진 본래의 요금 외에 고객의 자율 의사에 의해 지불되는 요금임(고재운 외, 2003)
  - 한편, 개별 팁으로 인한 고객 불편 해소 및 서비스 평준화 유도를 위한 ‘관광호텔 봉사료 제도 실시 요령’(1979.08.01, 교통부)으로 숙박비, 음식 값 등에 10%의 봉사료를 붙이는 정률제로 정착됨
  - 즉, 봉사료와 팁은 정해진 요금 이외에 지불해야 할 추가 금액을 의미하지만, 팁은 고객의 자율적 의사에 의해 종사원 개개인에게 지급되고 봉사료는 일률적으로 청구하여 종사원에게 지급되는 점에서 차이가 있음
- 2006년 정부에서는 ‘서비스산업 경쟁력강화 종합대책’에 관광호텔의 봉사료 제도의 단계적 폐지를 유도하고자 하였으며, 현 시점에서의 봉사료 부과 현황 파악이 필요한 시점임
  - 호텔 봉사료 부과는 모든 호텔에서 이루어지는 것이 아니며, 주로 4, 5성급 호텔을 중심으로 부과되고 있음
  - 2023년 문화체육관광부 조사 결과, 전국 5성급 호텔 72개소 중 24개소가 숙박 요금에 10%의 봉사료를 부과하고 있는 것으로 나타남(JTBC, 2023.10.29.)

- 한편, 세법에 소득세 및 부가세 근거로 봉사료가 언급되어 있으며, 숙박업 외에도 여러 업종이 명시되어 있음. 단 이러한 조항은 원천징수와 관련된 내용이며 봉사료 부과에 대한 법령은 아닌 것으로 나타남(국회입법조사처; 자유한국당 보도자료, 2018.10.15)
- 최근 팁 문화, 호텔의 가격 표시에 대한 사회적 관심이 증가하면서, 호텔 봉사료가 명확한 근거 없이 부과되고 있는 부분에 대해 논의가 발생함
  - 2023년 모빌리티 플랫폼 카카오T에서 ‘감사 팁’ 시범 서비스를 시작하였고, 다른 택시 플랫폼에서도 팁 정책을 검토함으로써 팁 문화에 대한 사회적 관심이 증가하였음
  - 2018년 국정감사에서 호텔 봉사료는 명시적 법적 근거가 없으므로, 소비자들의 혼란과 피해를 줄이기 위해 정부의 대책이 필요하다고 지적되었으며(김종석 의원), 2023 국감에서는 호텔 봉사료 현황 파악과 관련 제도 개편 연구용역 추진 및 결과 보고 요청이 제기됨(이상현 의원)
  - 특히, 2018년도에는 일부 OTA(Online Travel Agency, 온라인 여행사)에서 봉사료가 최종 결제 단계에서만 표시되고, 실제 봉사료 부과하지 않는 호텔임에도 OTA에서 봉사료를 부과하는 경우가 지적되어 봉사료에 대한 논의가 발생함(국회입법조사처; 자유한국당 보도자료, 2018.10.15.)

## 나. 호텔 봉사료 실태 파악에 대한 대응 필요

- 기존 연구는 대다수 2000년대에 수행된 연구(예, 고재윤 외, 2003; 우성근 외, 2007; 최영준·김영규, 2006)로, 호텔의 봉사료 부과 실태와 국내·외 사례에 있어서 현황을 반영하고 있지 않아, 최근 실태를 파악하기에 한계가 있음
  - 2008년 제주 하나호텔, 마리나호텔 등에서 봉사료를 폐지하였고, 2021년 신라 호텔도 호텔 봉사료를 폐지하는 등 호텔의 봉사료 부과 실태가 변화함
- 이에 호텔 봉사료 최근 실태를 분석하고, 주요 이슈들을 고찰하여 정책적 시사점을 도출할 필요가 있음

## 2. 연구 목적

- 이 연구의 목적은 향후 관광진흥법상 호텔업의 봉사료 관련 정책 방향 수립을 위한 기초자료로 활용하기 위해 관광진흥법상 호텔업의 봉사료 실태와 이슈를 파악하는데 있음
  - 호텔업의 봉사료는 개별 팀으로 인한 고객 불편 해소 및 서비스 평준화 유도를 위해 일부 호텔에서 부과하는 숙박요금의 10%에 해당하는 것임
  - 향후 관광진흥법상 호텔업의 봉사료 관련 정책 방향을 위해서 현재의 호텔업 봉사료 부과 현황과 관련 이슈를 파악하고자 함
- 구체적으로 이 연구는 관광진흥법상 호텔업의 봉사료 부과 현황과 봉사료의 개념 및 특징을 토대로 관련된 이슈를 검토하고, 해외 유사 사례 분석을 바탕으로 호텔업 봉사료와 관련한 정책적 시사점을 제시하는 데 목적이 있음

## 제2절 연구 범위 및 방법

---

### 1. 연구 범위

#### 가. 공간적 범위

- 전국

#### 나. 대상적 범위

- 이 연구의 주된 대상은 관광진흥법상 호텔업에 등록된 호텔 기업으로 설정함
- 또한, 이 연구에서 다루는 호텔업의 봉사료는 숙박요금을 기준으로 부과되는 요금에 한정함

#### 다. 시간적 범위

- 2023년 말을 기준으로 호텔 봉사료와 관련한 국내 및 국외의 구득 가능한 최신 자료를 활용하여 연구를 수행함

#### 라. 내용적 범위

- 호텔 봉사료의 이해
  - 호텔 봉사료의 개념 및 특성
  - 호텔 봉사료의 부과방식 및 과세체계 분석
- 해외 주요국 사례
  - 주요 대륙별 호텔 봉사료 및 유사요금의 개념

- 주요 국가의 호텔 봉사료 관련 유사사례 조사
- 관광진흥법상 호텔의 봉사료 실태 분석
  - 호텔 봉사료 실태 현황 및 인터뷰 분석
  - 호텔 봉사료에 대한 이용자 의견 분석
- 정책적 제언
  - 연구의 종합 결과
  - 향후 정부의 봉사료 정책 방향 수립을 위해 고려할 사항 제시

## 2. 연구 방법

### 가. 연구 수행 방법

#### 1) 문헌 및 사례 연구

- 이 연구는 호텔 봉사료 관련 제도 및 현황 파악을 위한 자료를 수집하고 분석함
- 호텔업 봉사료와 유사한 요금 개념에 대한 해외 주요국 사례를 분석함

#### 2) 심층 인터뷰 조사

- 호텔업계 종사자를 대상으로 관광진흥법상 호텔업의 봉사료 동향 파악과 관련 이슈를 도출함

#### 3) 설문 조사

- 호텔 이용자를 대상으로 호텔 봉사료에 대한 인식을 조사함

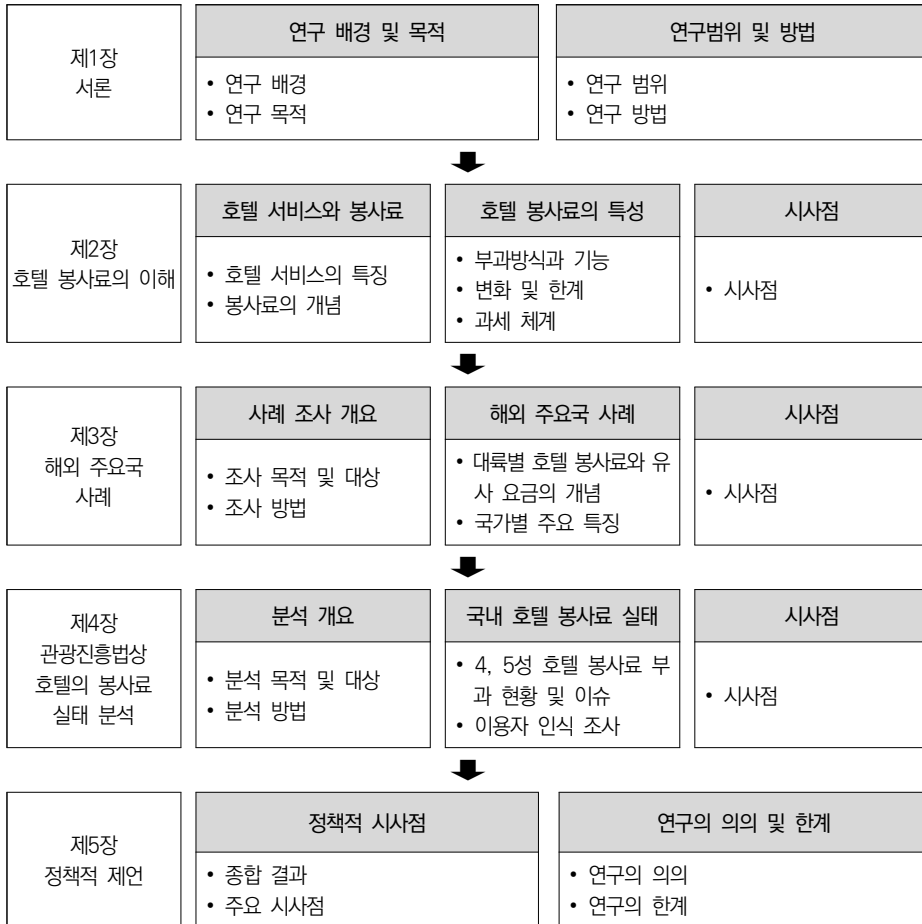
#### 4) 전문가 자문

- 호텔업계 종사자, 호텔 전문가, 세무 및 재무 관련 전문가 대상 호텔 봉사료 관련 시사점 도출을 위한 전문가 의견을 수렴함

## 나. 연구 수행 체계

- 이 연구는 총 5장으로 구성되며, 각 장의 주요 내용은 아래 그림과 같음

[그림 1-1] 연구 수행 체계



관광호텔 봉사료 실태 분석 및 시사점

## 제2장

# 호텔 봉사료의 이해



# 제1절 호텔 서비스와 봉사료

---

## 1. 호텔 서비스의 특징

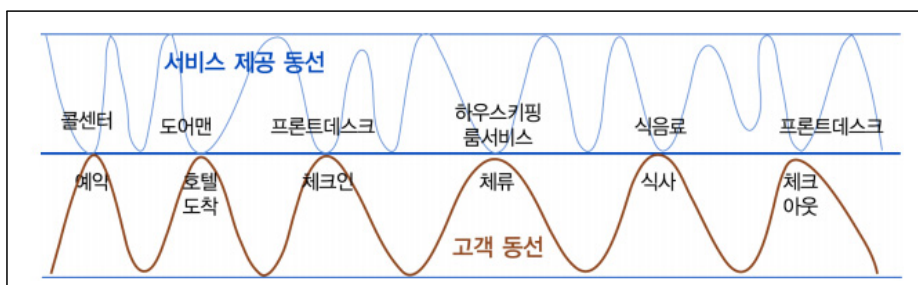
### 가. 호텔업의 개념

- 호텔업은 “숙박, 식음료, 기타 서비스 시설 및 인적 서비스를 상품으로 하여 이익을 고려하면서 지불 능력이 있는 불특정 소비자의 요구에 부응한 인적·물적 서비스를 제공하는 기업”이라 정의할 수 있음(유재훈, 1999; 고재운 외, 2003)
  - 호텔은 메리엄-웹스터(Merriam-Webster) 사전에 따르면 “대중을 위해 숙소, 식음료, 오락 서비스 및 다양한 개인 서비스를 제공하는 시설(an establishment that provides lodging and usually meals, entertainment, and various personal services for the public)”로 정의됨
- 관광진흥법상 호텔업은 관광숙박업의 한 종류로 “관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 이를 관광객에게 제공하거나, 숙박에 부수되는 음식, 운동, 오락, 휴양, 공연 또는 연수에 적합한 시설 등을 함께 갖추어 이를 이용하게 하는 업”으로 정의됨(「관광진흥법」 제3조)
  - 특히, 이 연구에서 호텔업은 호텔업의 세부 업종인 관광호텔업을 의미하며, 관광호텔업은 「관광진흥법 시행령」 제2조에 따라 “관광객의 숙박에 적합한 시설을 갖추어 관광객에게 이용하게 하고 숙박에 딸린 음식·운동·오락·휴양·공연 또는 연수에 적합한 시설 등(이하 “부대시설”이라 한다)을 함께 갖추어 관광객에게 이용하게 하는 업(業)”을 의미함
  - 관광진흥법상 호텔업은 호텔의 시설과 서비스 수준에 따라, 5성급·4성급·3성급·2성급 및 1성급으로 구분되며 5성급이 가장 높은 등급임

## 나. 호텔 서비스의 특징

- 호텔에서 제공하는 서비스는 무형성, 인적 의존성, 복합성, 모호성 등의 특징을 가지고 있어(우기남·김익근, 1997), 종사원의 역할이 중요한 산업으로 알려짐
  - 호텔업의 고객은 대중이며, 호텔업의 상품은 객실, 식음료, 부대시설 등이 있으나 호텔의 인적 요소는 호텔업에서 중요한 요소로 고려됨(채신석·정해용·봉미희, 2023)
  - 호텔의 제공 서비스의 품질은 무형적이어서, 고객의 기대 정도와 만족도에 영향을 미침. 호텔 상품 판매 시 서비스는 종사원에 의해 제공되며, 유형의 시설과 무형의 서비스가 결합한 성격을 지님(고재운 외, 2003)
  - 서비스 제공 방법과 내용은 상황에 따라 다르며, 품질 측정에도 고객의 기호나 의식에 영향을 받음
  - 이에 고객의 호텔 서비스의 질 판단에 있어서, 대면 서비스 과정에서 발생하는 서비스 접점인 MOT(Moment of Truth, 진실의 순간)<sup>1)</sup>가 중요한 요소로 여겨짐

[그림 2-1] 호텔서비스 흐름에 따른 주요 MOT



자료: 채신석·정해용·봉미희(2023). 호텔경영론. 백산출판사. p 336

- 고객이 호텔 종사원의 서비스에 대한 대가를 지급하는 방식 중 하나가 봉사료(Service Charge)와 팁(Tipping) 등이 있음
- 이 연구의 주 대상인 봉사료를 이해하기 위해서는 봉사료와 그 유사 개념을 살펴보는 것이 필요함

1) MOT는 “고객이 조직의 한 부분과 만나는 접점으로써 서비스 제공 조직과 품질에 대한 인상을 각인하는 순간”으로 정의됨(채신석·정해용·봉미희, 2023).

## 2. 호텔 봉사료의 개념

### 가. 봉사료의 개념

- 일반적으로 봉사료(Service Charge)는 “종사원이 고객에게 서비스를 제공하고 고객이 일률적으로 지불하는 금액”을 의미함(고재윤 외, 2003)
  - 봉사료는 미리 정해진 비율에 따라 의무적으로 부과되기에 청구서에 포함되는 것을 의미함
  - 호텔 봉사료는 모든 고객에게 동일하게 부과되며 호텔 직원들에게 직접 전달되지 않고 호텔 수익의 일부로 활용되며 개별 서비스가 아닌 전반적인 서비스에 대해 부과하는 것으로 인식됨
- 우리나라에서는 1979년 개별 팁으로 인한 고객 불편 해소 및 서비스 평준화 유도를 위한 ‘관광호텔 봉사료 제도 실시 요령’(1979.08.01., 교통부)에 따라 숙박비, 음식값 등에 10%의 봉사료를 붙이는 정률제로 정착됨

[그림 2-2] 호텔 객실에 부과되는 봉사료 예시

| 요금 내역                                                                                                    |           | 객실 요금           |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------|-------------|
| 객실 1개 · 1박<br>2024. 8. 16. 금                                                                             | 380,000 원 | · 2024년 08월 16일 | 420,000 KRW |
| 총 현금 요금                                                                                                  | 380,000 원 |                 |             |
| 세금·세금 및 요금 추가액                                                                                           | 41,800 원  | 세금 및 봉사료        | 88,200 KRW  |
| 봉사료                                                                                                      | 38,000 원  |                 |             |
| 총 투숙 요금                                                                                                  | 459,800 원 | 객실 1 총 요금       | 508,200 KRW |
| 추가 요금<br>발레파킹 서비스, 요금: 투숙당 30,000원<br>호텔 내 주차 (주차)<br>예약 후 적용된 세금 및 수수료의 변동 사항이 전체 객실 요금에 영향을 미칠 수 있습니다. |           |                 |             |

자료: 웨스틴 조선 서울 호텔 홈페이지(<https://josunhotel.com/hotel/westinSeoul.do>),  
롯데호텔 서울 홈페이지(<https://www.lottehotel.com/>)

### 나. 유사 개념

- 서비스를 제공받은 대가로 본래 요금 외에 추가적으로 더 지불하는 돈이라는 측면에서 봉사료와 유사한 개념으로는 대표적으로 팁(Tipping)이 있음
  - 팁은 고객이 받은 서비스를 주관적으로 평가, 즉 지각된 서비스품질에 기반하여 자발적으로 결정한다는 점에서 의무가 아니며 청구서에 명시되지 않음

- 즉, 팁은 강제성이 없고 고객이 직원의 서비스에 만족하면 자발적으로 제공하는 금전적 보상으로 금액은 고정적이지 않고 고객의 재량에 따라 달라지며 특정 직원에게 직접적으로 금전적 혜택이 제공되는 것으로 인식됨

- 구미지역에서는 팁 제도가 호텔 경영자 측면에서는 인건비 경감, 호텔 종사원 측면에서는 수익을 보장하는 제도로 운영되고 있음(최영준·김영규, 2006)

#### 다. 봉사료와 유사개념의 차이

- 봉사료와 팁은 종사자가 더 좋은 서비스를 제공하는 인센티브로서의 역할을 하지만(최영준·김영규, 2006), 국내에서 서비스 봉사료와 팁 개념의 차이는 강제력이 작용하는 지로 구분됨
- 즉, 팁(Tip)의 개념을 의미하기도 하지만 국내에서의 팁은 자율 의사로 지급되는 개념임(고재운 외, 2003)
- 구미 지역은 고객의 자율의사에 따른 팁 제도가 정착되어 있지만, 우리나라의 봉사료는 숙박이나 식사비용에 일괄적으로 10%의 추가 금액을 청구하는 방식임(안종윤, 1985; 이기황, 1998; 최영준·김영규, 2006)).

〈표 2-1〉 봉사료와 팁의 차이

| 구분     | 봉사료                                                                                                                                             | 팁                                                                                                                                                                              |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 성격     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔에서 청구서에 명시하는 의무적인 비용으로 정의됨</li> <li>• 총금액의 일정 비율로 계산되며, 고객이 지불하는 최종 청구 금액에 포함됨</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 재량에 의해 좋은 서비스에 대한 보상으로 서비스 직원에게 직접 지불하는 금액으로 자발적임</li> <li>• 금액은 고객이 결정하며, 서비스에 대한 만족도에 따라 달라짐</li> </ul>                          |
| 분배     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 접점 직원뿐만 아니라 직원에게 일관된 추가 수입을 보장함</li> <li>• 분배의 기준은 부서마다 다를 수 있지만, 호텔 직원에게 모두 분배함을 원칙으로 함</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 직원 개개인의 성과에 대해 직접 보상하는 것임</li> <li>• 일반적으로는 서비스를 제공한 개인 직원에게 직접 전달되는 것이 원칙이었으나 최근 해외 호텔의 경우 부서 직원들이 함께 공유하는 형태로 변하고 있음</li> </ul> |
| 지역별 관행 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 여러 유럽 국가와 아시아 국가들이 주로 채택</li> </ul>                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 북미(미국, 캐나다) 등 팁 문화가 활성화되어 있는 지역에서 주로 채택</li> </ul>                                                                                    |
| 세금     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔은 봉사료에 대한 수입을 보고하고 이에 대한 세금이 부과됨</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원은 팁을 수입으로 보고해야 하며, 일부 국가에서는 고용주가 팁을 임금 및 세금 계산 시 고려해야 하는 법적 규제가 있기도 함</li> </ul>                                                    |

자료: Lynn(2006)의 연구를 바탕으로 재구성

## 제2절 호텔 봉사료의 특성

### 1. 호텔 봉사료의 부과방식과 기능

#### 가. 호텔 봉사료의 부과방식

- 호텔 봉사료 부과방식은 호텔의 규모나 등급뿐만 아니라 고객 서비스 수준이나 전략에 따라 다를 수 있음
  - 구체적으로 호텔 봉사료의 부과방식에는 고정 비율 부과, 서비스 항목별 부과, 청구서 총액에 부과, 선택적 봉사료, 패키지 요금에 포함, 대규모 단체 예약 등 다양한 형태를 가짐

〈표 2-2〉 호텔 봉사료 부과방식 및 주요 특징

| 봉사료 부과 형태  | 주요 특징                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 고정 비율 부과   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 일정 비율: 총금액에 일정 비율(일반적으로 10~15% 내외)로 부과됨</li> <li>• <b>국내 5성급 호텔의 경우 숙박료 등 10%의 봉사료가 고정 비율로 부과됨</b></li> <li>• 일괄 적용 정책: 모든 고객에게 서비스 항목과 관계없이 같은 비율로 봉사료와 부과됨에 따라 일관된 정책을 유지함</li> </ul>                                                      |
| 서비스 항목별 부과 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 특정 서비스에 적용: 봉사료를 특정 서비스, 예를 들어 레스토랑, 스파, 룸서비스 등 객실 이외의 항목에는 부과하고, 숙박료(객실)에는 포함하지 않음</li> <li>• 차등 적용 정책: 서비스 항목에 따라 다른 비율로 봉사료를 부과함</li> </ul>                                                                                               |
| 청구서 총액에 부과 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 최종 청구서에 포함: 모든 비용을 합산한 최종 청구서에 봉사료를 특정 항목으로 별도 부과함. 예를 들어 객실료, 식음료 및 기타 부대 서비스 요금 등 총 이용금액을 모두 합친 금액에 대해 봉사료를 적용함</li> <li>• 별도 금액 정책: 최종 청구서에 봉사료가 별도로 명시되어 있어 고객이 쉽게 확인할 수 있으므로 고객 불평 사항 등의 불만이 발생할 가능성이 적을 뿐만 아니라 편리하다는 장점이 있음</li> </ul> |
| 선택적 봉사료    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 선택: 봉사료를 고객이 선택적으로 지불할 수 있도록 함. 이 경우 봉사료 항목이 청구서에 표시되나, 고객이 지불 비율과 지불 여부를 모두 직접 결정할 수 있음</li> <li>• 권장 금액 정책: 고객이 선택할 수 있다 하더라도, 호텔은 권장 봉사료 액수를 제시하며, 고객이 이에 따라 지불할 수 있도록 독려함</li> <li>• 팁 제도와 성격상 비슷한 형태라 할 수 있음</li> </ul>              |

| 봉사로 부과 형태     | 주요 특징                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 패키지 요금에 포함    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 포괄적 요금 정책: 호텔은 봉사를 포함한 패키지 요금을 설정하여 고객에게 제공함. 예를 들어 '봉사로 포함'이라는 문구를 패키지 상품에 명시함으로써 예약 시 봉사가 포함된 금액이 사전 청구됨</li> <li>• 사전 결제: 고객이 예약 시 봉사가 포함된 패키지 요금을 결제하게 됨</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 대규모 단체 예약에 적용 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 단체 및 그룹 고객: 대규모 단체 예약은 봉사가 사전 부과되는 것이 일반적임. 이 경우 10명 이상의 단체 예약에 대해 자동으로 봉사가 추가됨 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 단체 예약 계약서에 봉사료 부과 조건을 명시하여 계약서 서명 전에 고객에게 충분히 설명하고, 고객이 봉사료의 부과 사실을 인지할 수 있도록 사전에 공지하는 것임. 이를 통해 고객과의 불필요한 분쟁을 예방하고, 투명한 계약 체결이 이루어질 수 있음</li> </ul> </li> <li>• 사전 공지 정책: 주로 대규모 행사를 개최하는 호텔이나 리조트에서 연회나 회의실 대여 시 단체 예약 계약서에 봉사가 포함된다는 내용을 명확하게 기재하며, 다음과 같은 조항을 포함함</li> </ul> <p>〈봉사로 부과 조건〉<br/> "이 계약에 따라 제공되는 모든 음식 및 음료 서비스에 대해 10%의 봉사가 부과됩니다. 이 봉사는 모든 서비스 제공자의 시간과 노력을 반영하며, 계약서에 명시된 총 결제 금액에 포함됩니다."</p> |

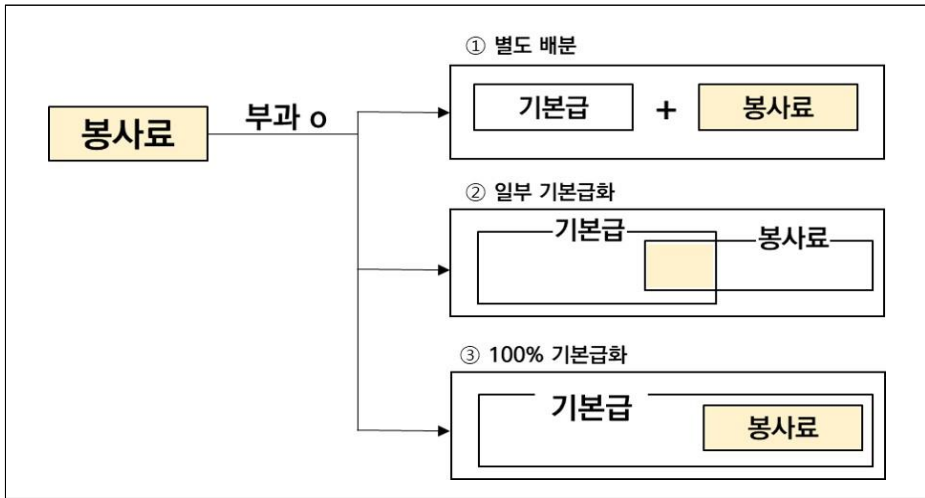
- 우리나라의 봉사는 종사원들의 팁 요구에 따른 고객 불편을 해소하고, 종사원 처우개선과 서비스 평준화를 위해 1979년 8월 1일부로 시작됨
  - 우리나라 호텔이나 음식점에서는 1970년대까지 종사원들이 팁을 받았으나, 일부 종사원들이 과도하게 팁을 요구함으로써, 고객 불편이 지속적으로 발생함
  - 팁 가용에 대한 단속에도 이러한 현상이 지속되자, 교통부가 1979년 행정지시로 '관광호텔 봉사료 제도 실시 요령'을 실시함(국회입법조사처; 자유한국당 보도자료, 2018.10.15.)
- 교통부의 지침에 따라 우리나라의 호텔 봉사는 숙박비, 음식값 등에 10%의 봉사를 붙이는 정률제로 부과되고 있음
  - 모든 고객에게 서비스 항목과 관계없이 같은 비율로 봉사와 부과됨에 따라 일관된 요금 체계를 가짐
- 호텔 봉사의 운영은 객실료와 식음료 요금의 10%의 추가 금액을 징수하고 이를 전액 종사원에게 지급하는 방식이나 호텔마다 다른 지급 방식(예, 부서별 배분율)을 가짐(최영준·김영규, 2006). 단 이는 봉사료 부과에 관한 법령에 근거한 것이 아니며, 권고 사항임

〈표 2-3〉 교통부 봉사료 배분대상 및 배분을 권고

| 구분  | 봉사료      | 팁                                           |
|-----|----------|---------------------------------------------|
| 접객직 | 팁 있는 부서  | 100%<br>• 도어맨, 벨 맨, 룸서비스, 룸 메이드, 식당 및 커피숍 등 |
|     | 팁 없는 부서  | 70 - 80%<br>• 지배인, 프런트, 케셔 등                |
| 배후직 | 30 - 40% | • 조리사 교환원, 세탁원, 경비원, 시설부, 기물관리 등            |
| 관리직 | 10 - 20% | • 일반 행정직(사무직)                               |

자료: 교통부 시설 1530-7694(79.7.27)호; 최영준·김영규(2006) 재인용

[그림 2-3] 봉사료 수입에 대한 종사원 지급 방식(예)



## 나. 호텔 봉사료의 기능

- 일반적으로 봉사료의 기능은 호텔기업, 종사원, 고객 관점에서 다음과 같이 살펴볼 수 있음
  - 호텔 기업 측면에서 봉사료는 매출(일반적으로 봉사료는 재무제표상 객실기타 수입으로 표기)로 집계됨에 따른 호텔의 총 매출을 증가시키며, 비용적 측면에서 인건비에 대한 비용을 일부 보충할 수 있으며, 봉사료를 통해 직원들에게 안정적인 보상을 제공함으로써 일관성 있는 우수한 서비스 제공을 가능하게 함
  - 종사원 측면에서 봉사료는 기본 급여 이외의 수입원으로 적용될 시, 종사원의 경제적 안정을 도모하며, 고객에게 더 좋은 품질의 서비스를 제공하는 동기로 작용하기도 함. 봉사료는 팁과 달리 일정 비율로 분배되기 때문에 직원들은 보

상 측면에서 공정하다고 인지되며, 전체 직원을 대상으로 일정하게 분배됨에 따라 팀워크와 협동심이 증진할 수 있음

- 고객 측면에서 봉사료가 포함된 청구서는 고객으로 하여금 요금 구조의 투명성이 제공되며, 서비스에 대한 비용을 명확하게 인지할 수 있게 하며, 봉사료가 일관적으로 부과된 경우, 추가로 팁을 계산하고 지급해야 하는 번거로움을 줄일 수 있을 뿐만 아니라 동일한 봉사료를 지불함에 따라 서비스 이용에 대한 공정성이 보장될 수 있음

## 2. 호텔 봉사료의 변화 및 한계

### 가. 호텔 봉사료의 변화

- 우리나라의 봉사료는 1990년대 봉사료에 대한 문제점을 개선하고자 호텔별로 기본급화가 이루어짐(최영준 김영규, 2006)
  - 1990년대 각 호텔 노동조합이 봉사료를 기본급으로 책정하는 기본급화를 요구하였음. 이는 부서별 봉사료 적용에 있어 차이가 있어 부서 간의 갈등을 조성시켰고, 종사원의 질 높은 서비스 제공에 대한 사기 저하, 매출 변동에 따른 종사원 소득의 불안전성 등의 문제에 기인함(고재운 외, 2003)
  - 최영준-김영규(2006)의 연구에서는 부산과 경남 지역의 특급호텔 중 일부는 봉사료를 부서별로 배분하고 있으며, 일부는 봉사료를 기본급화해서 운영하는 것으로 나타남
- 이러한 기본급화는 호텔 종사원에게 안정을 주었지만, 종사원의 임금에서 사라진 봉사료는 호텔 가격에 남아 기업의 수익으로 잡히고 있음(고재운 외, 2003)
  - 세무적 관점에서 봉사료는 봉사한 자와 봉사 받는 자간의 대응 관계이므로 봉사를 받는 자가 지불한 봉사료는 응당 봉사한 자에게만 귀속되어야 하나, 모든 종업원에게 일정한 지급 기준에 의해 당해 봉사료를 지급하는 경우, 사업자에게 귀속되어 사업자 책임과 계산으로 지급하는 경우가 존재함(국세청, 2007)
- 봉사료가 법적인 근거를 두고 있지 않아, 2006년 정부는 ‘서비스산업 경쟁력강화 종합대책’에서 관광호텔의 봉사료 제도를 단계적으로 폐지 유도하는 안을 제시하기도 하였으나 실행되지 않았음
  - 동 대책에서는 “현재 관광호텔 식음료상품에 부과되는 봉사료(10%)는 사실상 직원에게 지급되는 일종의 급여로서, 법적 근거 없이 부과되어 여행상품 가격 상승 초래”하여, 업계에서 호텔 봉사료를 “자발적으로 폐지토록 제도적 인센티브”를 마련한다고 발표하였음
  - 이러한 인센티브(안)으로 10% 봉사료 받지 않는 관광호텔 정책지원 확대(예, 관광진흥기금지원 우대), 관광호텔 등급 산정 시 “봉사료 유무”를 산정 기준에 포

함 등이 있었음

- 시간의 흐름에 따라 호텔 봉사료를 폐지하는 호텔이 생기고 있으며, 현재 봉사료는 4~5성급 일부 호텔에서 부과되고 있음
  - 2008년 제주 하나호텔, 마리나호텔 등에서 봉사료를 폐지하였고, 2021년 신라호텔도 호텔 봉사료를 폐지하였음
  - 비교적 최근에 운영을 개시한 조선팰리스 강남, 소피텔 엠베서더 호텔, 그랜드 조선 제주 등은 호텔 봉사료를 부과하지 않고 있음

## 나. 호텔 봉사료의 한계

- 호텔 봉사료는 제도 측면, 경영 측면, 종사원 측면, 고객 측면, 서비스 측면에서 한계가 지적되고 있음(우성근 외, 2007)
  - 제도 측면에서 호텔 봉사료는 '79년 교통부 공문에 의해 실시되어 법률적 근거가 부재하며, 행정지도 감독에 대한 지침이 없으며, 제도 위반 시 처벌 조항도 명시되지 않음. 또한, 봉사료 배분 방법과 배분 대상 등에 있어서 호텔별로 다르게 적용되고 있으며, 봉사료를 징수하지 않은 호텔 기업도 증가하고 있음
  - 경영 측면에서, 일반 기업의 급여체계는 기본급+제수당+상여금의 형태이나 호텔은 봉사료가 추가된 급여체계로, 소득 면에서 유리하게 볼 수 있으나, 기본급 부족분을 대체할 수도 있기에, 인건비 비율에 모순이 있음. 봉사료 실적이 인력 관리(인력 확보, 부서간, 직종간, 보직 등 변경)에 영향을 미칠 수 있음. 또한 부서별 배분율이 다른 경우, 부서 간 갈등요소가 되기도 하며, 봉사료가 호텔 요금 상승의 요인으로 작용할 수 있음
  - 호텔 종사원 측면에서 봉사료의 급여화는 비정수기 격차가 발생할 수 있으며, 이는 퇴직소득에도 영향을 미칠 수 있음
  - 고객 측면에서, 종사원의 처우개선 비용을 고객이 일정비율 강제 부담할 가능성이 있으며, 별도 자율적으로 개별 팁을 징수하는 경우 이중 부담이 될 수도 있음
  - 서비스 측면에서 봉사료는 호텔서비스가 종사원에 의해 제공되는 특성을 고려할 때, 배분하는 방식의 호텔 봉사료는 호텔 서비스의 평준화 또는 향상에 있어서 부정적인 영향을 미칠 수 있음

### 3. 호텔 봉사료와 과세체계

#### 가. 호텔 봉사료와 세법상 봉사료의 차이

##### 1) 봉사료의 과세체계

- 세법에 소득세 및 부가세 근거로 봉사료가 언급되어 있으며, 숙박업 외에도 여러 업종이 명시되어 있음. <표 2-4>에서 용역 공급 대가에 대한 과세와 세법에서 요구하는 요건을 갖춘 봉사료에 대한 과세체계임
  - 음식점, 호텔 등에서 용역을 구매한 고객이 용역에 대한 대가와 구분하여 종업원이나 그 외 용역 제공자에게 추가로 지급하는 봉사료는 일정한 요건을 갖추면 용역 공급 대가와 다른 별도의 과세체계가 적용됨
- 사업주는 용역을 공급하고 그 대가로 받은 금액 즉, 공급 대가(판매액)에 대해 부가가치세를 납부해야 함
  - 부가가치세 과세대상인 용역 공급 대가는 사업주의 수입금액에 포함됨
  - 사업주가 수입금액 중 일부를 직접 용역을 제공한 근로자에게 배분하면 근로자가 수취한 금액은 근로소득이 되며, 근로소득은 종합소득에 포함되어 과세됨
  - 사업주가 근로자에게 배분한 금액은 필요경비로 사업소득에서 공제됨

<표 2-4> 용역 공급 대가와 봉사료 과세체계 비교

(단위: 원, %)

| 구분            | 공급 대가          | 봉사료               |
|---------------|----------------|-------------------|
| 부가가치세         | 과세대상 매출        | 비과세               |
| 사업주 소득세 및 법인세 | 수입금액, 필요경비에 포함 | 수입금액, 필요경비에 불포함   |
| 근로자 소득세       | 근로소득으로 과세      | 인적용역소득(사업소득)으로 과세 |

자료: 「소득세법」과 「부가가치세법」을 참조하여 저자 작성

- 고객이 용역에 대해 지불한 금액 중 사업주가 요구한 공급 대가에 추가하여 지급한 봉사료는 일정한 요건을 충족하면 부가가치세 과세대상에서 제외됨
  - 고객이 사업주를 거치지 않고 용역을 제공한 자에게 직접 봉사료를 지급한 경우가 이에 해당됨

- 신용카드 결제 등을 통해 고객이 사업주에게 봉사료를 지불하고 사업주가 그 봉사료를 용역을 제공한 근로자에게 전달하는 경우에도 세법에서 요구한 일정한 요건이 갖추어지면 봉사료를 부가가치세 과세대상에서 제외할 수 있음
- 봉사료를 부가가치세 과세대상에서 제외하는 이유는 봉사료를 부가가치세 면세 대상인 인적용역사업 소득으로 보기 때문임
- 즉, 봉사료를 수취한 근로자의 관점에서 봉사료는 근로소득이 아니고 인적용역사업에서 발생한 사업소득이 됨
- 부가가치세 과세대상에 포함되지 않은 봉사료는 사업주의 수입금액에 포함되지 않으며, 필요경비 공제도 허용되지 않음
- 근로자는 사업소득을 근로소득과 종합하여 종합소득세 신고를 하여야 함

## 2) 세법상 봉사료의 개념

- 봉사료가 부가가치세 과세대상에서 제외되기 위해서는 세법에서 사용하는 봉사료의 개념에 부합하여야 하는데, 세법에서는 봉사료에 대해 구체적인 정의가 없음
  - 「소득세법 시행령」과 「부가가치세법 시행령」에서는 봉사료가 발생하는 업종에 관해서만 규정함
  - 한편, 판례나 심판결정, 국세청의 해석 등에서 업종 구분과 상관없이 부가가치세 과세대상에서 제외되는 봉사료의 성격에 대해 정리하고 있으므로, 이를 통해 세법상 봉사료를 정의할 수 있음

〈표 2-5〉 「소득세법 시행령」과 「부가가치세법 시행령」에 규정된 봉사료가 발생하는 업종

| 구분                       | 내용                                                                                                                                      |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 「소득세법 시행령」<br>제184조의2    | 다음 중 어느 하나에 해당하는 용역을 제공하는 경우에 봉사료가 발생할 수 있음<br>• <b>음식·숙박업</b><br>• 안마시술소·이용원·스포츠맛사지업소 및 그 밖에 이와 유사한 장소에서 제공하는 용역<br>• 과세유흥장소에서 제공하는 용역 |
| 「부가가치세법 시행령」<br>제61조 제4항 | • 봉사료를 부가가치세 과세대상 공급가액에 포함하지 않는 경우에 대해 규정하고 있음<br>• 봉사료는 사업자가 음식·숙박 용역이나 개인서비스 용역을 공급하고 그 대가와 함께 받는 종업원(자유직업소득자를 포함)의 봉사료를 의미함          |

- 세법 규정, 판례, 국세청 해석 등은 <표 2-6>과 같으며, 이를 종합하면 세법상 봉사료를 다음과 같이 정의할 수 있음
  - 봉사료는 제공받은 용역에 대한 대가와는 별도로 고객이 자발적으로 지급 여부, 대상, 금액을 결정하여 종업원이나 자유직업소득자에게 지급하는 금액을 말함
  - 봉사료는 음식·숙박업, 안마시술소·이용원·스포츠맛사지업소, 유흥음식점, 기타 이와 유사한 장소에서 제공하는 개인서비스 용역을 제공할 때 발생함

<표 2-6> 봉사료 관련 판례나 심판결정, 국세청의 해석 등

| 구분                                                              | 내용                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 조세심판원 판례<br>(국심2000구2080)                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 봉사료라 함은 <b>개인서비스용역 공급대가와는 별도로 고객이 종업원이나 자유직업소득자에게 직접 지급하는 금액</b>을 의미하는 것이고 이러한 봉사료는 고객이 종업원들에게 직접 현금으로 지급하거나 용역대가의 일정률을 봉사료로 추가로 지급 받아 사후에 종업원들에게 지급하는 금액을 의미함</li> </ul>                                                                |
| 대법원 판례<br>(대법원98다46198)                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 봉사료는 고객이 자의에 의하여 직접 근로자에게 지급한 봉사료를 근로자들이 자율적으로 분배한 것으로 사용자로부터 지급받은 근로의 대상이라고 할 수 없으므로 <b>그 성질상 근로기준법이 정한 임금의 범위에 포함되지 않음</b></li> </ul>                                                                                                  |
| 국세청 서면해석<br>(부가, 서면-2018-부가-3207[ 부가가치세과-1978], 2019. 10. 18.)) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업자가 미용 용역을 공급하고 고객으로부터 그 용역대가와 함께 자유직업소득자인 헤어디자이너에 대한 봉사료 명목으로 결제 대금의 일정율 상당액을 신용카드매출전표 등에 구분 기재하여 수령한 후 해당 금액과 대응되지 아니하는 내부기준에 따라 산정한 금액을 헤어디자이너에게 지급하는 경우 해당 봉사료 명목으로 지급받은 금액은 신용카드매출전표 등에 구분하여 기재하더라도 부가가치세 과세표준에 포함하는 것임</li> </ul> |

- 다음과 같은 경우에는 세법상 봉사료에 해당하지 않음
  - 봉사료가 용역의 공급 대가에 일정률로 포함되어 고객이 지급 여부와 지급 대상, 금액을 선택할 수 없는 경우
  - 사업자가 일괄적으로 봉사료를 받아서 고객의 지급 의사와 대응되지 않는 내부 기준에 따라 산정한 금액을 종업원이나 자유직업소득자에게 배분하는 경우
  - 그 외에 세법상 봉사료로 취급되는데 필요한 요건(원천징수, 봉사료 구분 기재, 지급대장 및 지급 확인서 등)을 갖추지 못한 경우

### 3) 봉사료를 부가가치세 과세대상에서 제외하기 위해 필요한 요건

- 앞에서 정리한 개념에 부합하는 봉사료는 「부가가치세법」에서 규정하는 일정한 요건을 갖추면 부가가치세 과세대상 매출액에 포함시키지 않음
  - 이 경우, 봉사료는 사업주의 수입금액에 포함되지 않으며, 봉사료는 사업주의 필요 경비에 포함되지 않음
  - 봉사료를 부가가치세 과세대상 매출액에 미포함하려면, 세금계산서·영수증·신용카드매출전표 등을 발급 시 용역 대가와 봉사료를 구분 기재해 발급해야 하며, 구분 기재한 봉사료가 해당 종업원에게 지급된 사실이 확인되어야 함
- 국세청에서는 봉사료를 부가가치세 과세표준에서 제외하기 위해서 사업자가 지켜야 할 사항을 <표 2-7>과 같이 네 가지 요건으로 정리하여 고시하였음(국세청 고시 제2021-38호, 021. 8. 24)
  - 세법상 봉사료의 개념에 부합하더라도 네 가지 요건이 미충족 시 봉사료는 부가가치세 과세대상에 포함되며 서비스 제공 사업자의 수입금액에 포함되어야 함

<표 2-7> 봉사료를 부가가치세 과세표준에서 제외하기 위해서 사업자가 지켜야 할 사항

| 구분                     | 내용                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 봉사료 구분기재               | <ul style="list-style-type: none"> <li>「부가가치세법」시행령 제61조 제4항에 따라 봉사료를 매출액에서 제외하고자 하는 사업자는 공급받는 자에게 신용카드매출전표 등을 교부하는 시점에서 이미 봉사료가 구분 기재된 상태로 교부하여야 함</li> </ul>                                                                               |
| 봉사료 지급대장 작성            | <ul style="list-style-type: none"> <li>「소득세법」제127조 제1항 제8호 및 「소득세법 시행령」 제184조의2에 따라 봉사료에 대한 소득세를 원천징수해야 하는 사업자는 봉사료지급대장을 작성하여야 하며, 봉사료에 대한 사업소득 원천징수 영수증과 함께 5년간 보관하여야 함</li> </ul>                                                         |
| 수령 사실의 확인 및 서명         | <ul style="list-style-type: none"> <li>봉사료지급대장에는 봉사료를 수령하는 자가 직접 수령사실을 확인하고 서명하여야 하며, 수령자 본인의 서명임을 확인할 수 있도록 봉사료 수령인별로 주민등록증 또는 운전면허증 등 신분증 사본의 여백에 봉사료 수령자 본인이 성명, 생년월일, 연락처, 주소 등을 자필로 기재한 뒤 봉사료지급대장에 사용할 서명을 기재하여 5년간 보관하여야 함</li> </ul> |
| 수령 사실 확인의 서명 거부시 대체 증명 | <ul style="list-style-type: none"> <li>봉사료를 수령하는 자가 봉사료지급대장에 서명을 거부하거나 확인서 작성을 거부하는 경우 사업자는 무통장입금영수증 등 지급사실을 직접 확인할 수 있는 다른 증빙을 대신 첨부하여야 함</li> </ul>                                                                                       |

- 봉사료를 지급하는 고객이 용역을 제공한 개인에게 직접 현금으로 봉사료를 지급하여 영수증에 그 금액이 포함되지 않은 경우에는 위의 요건과 관계없이 봉사료가 부가가치세 과세대상에 포함되지 않음

#### 4) 봉사료에 대한 소득세 원천징수

- 봉사료가 부가가치세 과세대상에 포함되지 않은 경우(봉사료가 사업자의 수입금액에 포함되지 않는 경우), 봉사료는 사업소득의 범주인 인적용역 소득에 포함됨
  - 「부가가치세법 시행령」 제42조 인적용역의 범위
    - 제1호 개인이 물적 시설 없이 근로자를 고용(고용 외의 형태로 해당 용역의 주된 업무에 대해 타인으로부터 노무 등을 제공받는 경우를 포함한다)하지 아니하고 독립된 자격으로 용역을 공급하고 대가를 받는 경우
    - 제1호 바목 접대부·댄서 또는 이와 유사한 용역
- 인적용역 소득이 있는 자는 인적용역 소득을 종합소득에 포함하여 종합소득세를 신고, 납부하여야 하며, 인적용역 소득을 지급한 사업자는 법에 규정한 바에 따라 소득세 원천징수를 하여야 함
- 사업주가 종업원을 포함하여 인적용역을 제공한 자에게 봉사료를 지급한 경우에는 다음 요건이 충족되면 원천징수를 하여야 함(「소득세법」 제127조 제1항 제8호, 「소득세법 시행령」 제184조의2)
  - 다음 중 어느 하나의 용역을 제공하여 발생한 봉사료
    - 음식·숙박용역
    - 안마시술소·이용원·스포츠맞사지업소 및 그 밖에 이와 유사한 장소에서 제공하는 용역
    - 과세유흥장소에서 제공하는 용역
  - 봉사료를 계산서·세금계산서·영수증 또는 신용카드 매출전표 등에 그 공급가액과 구분하여 적고 봉사료를 자기의 수입금액으로 계상하지 않은 경우
  - 봉사료가 용역 공급가액의 20%를 초과하는 경우
- 봉사료의 원천징수세율은 5%임(「소득세법」 제129조 제1항 제8호)
  - 지방소득세 0.5%를 합하면 5.5%가 됨
- 원천징수 대상이 아니더라도 봉사료가 부가가치세 과세대상에 포함되지 않는 경우에는 봉사료를 지급 받은 자의 인적용역 소득으로 종합소득세 과세대상이 되므로 종합소득세 신고를 하여야 함

- 봉사료가 용역 공급가액의 20% 이하여서 사업주가 원천징수를 하지 않았지만 그 외 요건을 충족하여 봉사료가 부가가치세 과세대상에 포함되지 않은 경우
- 용역을 제공한 자가 용역을 구매한 고객으로부터 봉사료를 직접 받아 봉사료가 사업주의 용역 공급가액에 포함되지 않은 경우
- 봉사료가 용역 공급가액에 포함되어 부가가치세 과세대상이 되는 경우에는 종업원에게 지급된 봉사료는 근로소득, 사업주와 고용관계를 맺지 않은 자에게 지급된 봉사료는 인적용역 소득으로 소득세 과세대상이 됨
  - 근로소득과 인적용역 소득은 모두 종합소득세 과세대상이 됨

## 나. 호텔 봉사료와 세법상 봉사료의 차이

- 세법상 봉사료의 개념과 과세 상 봉사료로 취급되기 위해 필요한 요건을 종합하면 다음과 같이 정리됨
  - 봉사료는 제공받은 용역에 대한 대가와는 별도로 고객이 자발적으로 지급 여부, 대상, 금액을 결정하여 종업원이나 자유직업소득자에게 지급하는 금액을 말함
  - 봉사료는 음식·숙박업, 안마시술소·이용원·스포츠맛사지업소, 유흥음식점, 기타 이와 유사한 장소에서 제공하는 용역을 제공 시 발생함
  - 사업자가 용역의 공급대가에 추가하여 종업원 등에게 귀속되는 봉사료를 수급한 경우에는 영수증, 세금계산서, 신용카드 매출전표 등에 봉사료를 용역의 공급대가와 구분하여 기재하여야 함
  - 사업자는 용역의 공급대가에 추가하여 수급한 봉사료를 지급 대상이 되는 종업원 등에게 배분하고 지급 사실을 증빙을 통해 입증해야 함
- 호텔에서 봉사료 명목으로 숙박비나 식사비용에 일률적으로 10%의 추가 금액을 청구하는 경우가 있는데, 이 봉사료는 다음과 같은 특징을 가지고 있음
  - 이 봉사료는 호텔에서 일률적으로 청구하는 것으로 고객이 지불 여부를 선택할 수 없음
  - 호텔이 일률적으로 청구하여 호텔별로 정해진 지급방식을 적용하여 종사원에게 지급함

- 호텔 봉사료를 앞에서 언급한 봉사료의 개념 및 요건과 비교해 보면, 봉사료의 개념에 부합하지 않음
  - 호텔 봉사료는 용역을 공급받은 고객이 자율적으로 지급여부, 금액, 대상 등을 선택할 수 없이 가격에 포함하여 지불해야 하는 비용으로 공급대가의 구성요소에 해당하는 것으로 보임
  - 호텔 봉사료는 각 호텔이 정한 방식에 따라 배분하는 것으로 용역을 직접 제공한 종사자가 아닌 다른 종사자에게 배분될 수도 있음
  - 그러므로 다른 요건이 충족되더라도 호텔 봉사료는 세법상 봉사료에 해당하지 않음

#### 다. 호텔 봉사료에 대한 과세체계

- 호텔 봉사료는 세법상 인적용역 사업소득으로 구분되는 봉사료에 해당되지 않으므로 부가가치세 과세대상인 매출액에 포함되며, 호텔의 수입금액에도 포함됨
  - 봉사료가 객실요금의 10%이면, 봉사료를 포함한 부가가치세 과세대상 매출액은 객실요금의 110%가 되며, 부가가치세는 객실요금과 봉사료 합계의 10%로 객실요금의 11%가 됨
  - 예를 들어 객실요금이 100이면, 봉사료는 10이 되고, 부가가치세 과세대상 매출액은 110이 됨
    - 부가가치세는 과세대상 매출액 110의 10%인 11이 됨
    - 호텔에서 봉사료를 별도 청구하지 않고 객실요금에 포함시켜 청구 시에는 객실요금이 110이 되고, 부가가치세는 객실요금의 10%인 11이 될 것임
- 봉사료가 부가가치세 과세대상 매출에 포함되면 봉사료는 호텔의 수입금액이 되며, 그 봉사료를 호텔 종사자에게 배분한 금액은 종사자의 근로소득이 됨
  - 근로자는 근로소득에 대한 세금 외에 다른 종류의 소득세를 납부할 필요가 없음
  - 사업자는 근로자에게 배분한 금액을 필요경비로 수입금액에서 차감할 수 있음

## 라. 호텔 봉사료 과세 관련 이슈

- 봉사료에 해당하는 금액이 용역의 공급 대가에 포함되는 경우와 봉사료를 별도로 구분하여 세법상 봉사료로 취득되도록 하는 경우를 비교해 보면 후자가 세부담 측면에서 유리할 가능성이 큼
  - 봉사료에 대해서는 부가가치세가 부과되지 않음
  - 사업주 소득세나 법인세의 경우에는 양자 간 차이가 없음
    - 봉사료는 사업주의 수입과 경비에 반영되지 않음
    - 봉사료와 같은 금액을 공급 대가로 받으면 수입금액이 그만큼 증가하며, 그 금액을 근로자에게 지급하면 필요경비도 그만큼 증가함
  - 근로자 단계에서는 봉사료가 인적용역사업 소득으로 취급되고 공급 대가에서 배분받은 금액은 근로소득으로 취급된다는 차이가 있음
    - 근로소득과 사업소득이 모두 종합소득세 과세대상 소득이어서 동일한 과세체계가 적용됨
    - 그러나 근로소득과 인적용역 소득의 공제 체계에 차이가 있어 세 부담이 달라질 수 있음

## 제3절 시사점

---

### 1. 호텔 봉사료의 도입과 기능

#### 가. 지불 의무에 대한 법적 근거의 부재

- 호텔 봉사료는 종사원이 고객에게 서비스를 제공하고 고객이 일률적(10%)으로 추가 지불하는 금액으로 우리나라에서는 1979년 교통부 지침에 따라 4성급, 5성급 호텔을 중심으로 부과하기 시작함
- 호텔 봉사료는 호텔에서 개별 팁으로 인한 고객 불편 해소 및 서비스 평준화를 유도하고자 함에 그 목적이 있음
- 호텔 봉사료의 부과가 1979년 교통부 지침에 근거하나, 지불 의무에 대한 법적 근거가 있지 않음
- 이에 따라 현재의 호텔 봉사료는 고객의 자율적 지불 의사를 제한하거나, 고객 혼란을 발생하는 요소로 작용할 수 있음

#### 나. 호텔 봉사료의 기능과 한계로 인해 다양한 인식 존재

- 호텔 봉사료의 기능은 호텔 경영 측면, 호텔 종사원 측면, 호텔 이용 고객 측면에서 살펴볼 수 있음
  - 호텔 기업 측면에서 봉사료는 총 매출의 증가와 인건비에 대한 일부 보충이 가능하며, 우수한 서비스를 유지하게 하는 수단이 됨
  - 종사원 측면에서 봉사료는 서비스 품질 향상의 동기, 일정 비율로 분배 시 협동심 증가를 가져올 수 있음

- 고객 측면에서 봉사료는 팁 지급의 번거로움을 감소하고, 서비스에 대한 공정성을 보장하는 등의 기능을 가짐
- 반면, 호텔 봉사료는 다음과 같은 측면에서 한계를 가짐
  - 호텔 봉사료는 봉사료 부과에 대한 법적 근거가 없고, 호텔 요금 상승의 요인으로 작용이 가능함
  - 또한, 고객의 자율적 팁 부과 시 봉사료는 이중 부담이 되고, 일률적인 부과로 당초 호텔 봉사료의 목적 중 하나인 호텔 서비스의 향상에 부정적으로 작용할 수 있음
- 이처럼 호텔 봉사료는 호텔 기업, 호텔 종사원, 호텔 이용자 측면에서 다양한 기능을 가지고, 부과 근거, 방식이나 적용방식, 영향 등에서의 한계가 존재하여 호텔 봉사료에 대한 각 이해관계자의 인식도 다름

## 2. 호텔 봉사료의 변화

### 가. 호텔 봉사료의 매출액 반영

- 호텔 봉사료가 부과되기 초기 시점에서는 기본급화해서 운영하는 호텔도 있었으나, 현재는 호텔 가격에 포함되어 기업의 수익으로 잡히는 경우가 다수임
  - 호텔 봉사료의 운영은 객실료와 식음료 요금의 10%의 추가 금액을 징수하고 이를 전액 종사원에게 지급하는 방식이나 호텔마다 다른 지급 방식(예, 부서별 배분율)을 가짐
- 세법에 호텔, 음식점 등 용역 구매에 대한 대가 외 추가로 지급하는 봉사료가 명시되어 있지만, 현재 형태의 호텔 봉사료는 부가가치세 과세 대상인 매출액에 포함
  - 앞서 살펴본 세법상 봉사료의 개념과 과세상 봉사료로 취급되는 데 필요한 요건에 비추어볼 때, 호텔 봉사료는 봉사료의 일률적 부과, 봉사료 분리 미기재 등으로 세법상 인적용역 사업소득으로 구분되는 봉사료에 해당하지 않음

## 나. 호텔 봉사료 부과 호텔의 감소

- 고객 혼동 감소, 가격 할인 효과 등의 목적에서 호텔 봉사료를 폐지하는 호텔이 발생하고 있으며, 최근 운영을 시작한 호텔 중에서 봉사료를 부과하지 않는 5성급 호텔도 생기고 있음
  - 2008년 제주 하나호텔, 마리나호텔 등에서 가격 할인 효과를 통한 관광객 유치 를 목적으로 봉사료를 폐지하였고, 2021년 신라호텔도 이용 금액에 대한 고객 의 혼동을 해소하기 위해 호텔 봉사료를 폐지하였음
  - 비교적 최근에 운영을 개시한 조선팰리스 강남, 소피텔 엠베서더 호텔, 그랜드 조선 제주 등은 호텔 봉사료를 부과하지 않고 있음
- 이처럼 호텔의 봉사료 부과 실태에서 변화가 발생하고 있어 관련하여 정책 의사결 정시, 호텔 봉사료 부과 현황을 파악하는 것이 필요함



관광호텔 봉사료 실태 분석 및 시사점

### 제3장

## 해외 주요국 사례



# 제1절 사례 조사 개요

---

## 1. 사례 조사 목적 및 대상

### 가. 조사 목적

- 국내 호텔 봉사료 관련 정책적 제언 도출을 위해서는 해외의 호텔 봉사료와 유사 개념의 요금 현황을 검토할 필요가 있음
- 이에 이 연구는 아시아, 유럽, 북미, 오세아니아 등 주요 국가의 호텔 봉사료와 유사 요금의 부과 현황을 살펴보고 관련 시사점을 제시함

### 나. 조사 대상

- 이 연구의 조사 대상은 아시아, 유럽, 북미, 오세아니아 등을 대표할 수 있는 국가로 선정하였으며, 구체적인 분석 대상 국가는 아래와 같음
  - 아시아에서는 일본, 싱가포르를 대상으로 하며, 유럽에서는 프랑스, 영국, 이탈리아, 북미에서는 미국, 오세아니아는 호주를 대상으로 각 국가의 호텔 봉사료와 유사 요금의 부과 현황을 살펴봄

## 2. 조사 방법

### 가. 자료 수집 및 분류 방법

- 각 국가의 호텔 봉사료와 유사 요금의 사례는 관광연구기관, 관광청, 호텔 관련 전문 매체, 호텔 체인의 공식 홈페이지 등을 통해 2024년 기준으로 접근할 수 있는 자료를 중심으로 수집함

## 나. 조사 틀 설정

- 이 연구에서 살펴본 각 국가의 호텔 봉사료와 유사 요금 관련 사례들은 대륙별 호텔 봉사료와 유사 요금의 개념과 국가별 특징을 기준으로 분석되었음
  - 호텔 봉사료와 유사 요금의 부과 현황은 문화적 배경을 이해하는 것이 선제적으로 필요하기 때문에 대륙별로 그 개념을 살펴본 후, 국가별 특징을 살펴봄
- 구체적으로 ‘대륙별 호텔 봉사료와 유사 요금의 개념’에서는 문화적 배경과 부과 형태 등을 파악하였으며, ‘국가별 주요 특징’에서는 봉사료 및 관련 유사 개념, 부과형태(정책 포함), 주요 특징 등을 파악함

〈표 3-1〉 해외 사례 조사 틀

| 구분                      | 세부 항목                                                                                                |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 대륙별 호텔 봉사료와 유사 요금의 의 개념 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문화적 배경(팁, 봉사료 등)</li> <li>• 부과 형태</li> </ul>                |
| 국가별 주요 특징               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 봉사료 및 관련 유사 개념</li> <li>• 부과 형태</li> <li>• 주요 특징</li> </ul> |

## 제2절 해외 주요국 사례

### 1. 대륙별 호텔 봉사료 및 유사 요금의 개념

#### 가. 아시아

- 아시아 대륙은 팁 문화가 거의 없거나 드문 편이기 때문에, 고급 호텔과 레스토랑 서비스에 대해 고정 비율의 봉사료(서비스 요금)를 부과하는 것이 일반적임
- 봉사료 부과 형태를 살펴보면, 아시아 지역에서는 봉사료가 주로 10% 정도로 표준화되어 있으며, 대부분의 경우 청구서에 명시되고 있음
- 일본의 경우 봉사료 개념은 크게 서비스료(サービスク / Service Charge)와 고코로즈케(心づけ)으로 나뉘며, 팁 문화가 정착되어 있지 않기 때문에 서비스료를 청구하기 위해 고안된 방식임
  - 고코로즈케는 팁과 비슷한 개념이지만, 장례식 또한 결혼식과 같은 관혼상제에 서 큰 도움을 받은 상대(담당자 등)나 여관 직원, 운전기사 등의 접대에 대한 감사의 마음을 담아 채기는 현금을 의미함
  - 서비스료는 팁 문화를 대체하는 제도로 보고 있으며, 서비스료가 청구되면 별도로 팁 등을 지불할 필요가 없음
- 싱가포르의 경우 봉사료(service charge)는 서비스 제공에 따른 추가 비용으로 주로 서비스 산업인 호텔, 레스토랑, 카페 등 서비스를 제공하는 업체에서 부과하며, 고객이 지불해야 하는 금액의 10%를 청구함
  - 싱가포르의 상품 또는 서비스에 부과되는 GST(Goods and Services Tax; 상품 및 서비스세)와는 별개의 요금임
  - GST는 우리나라 부가가치세(VAT) 개념으로 2024년 기준 상품 또는 서비스가 가격의 9%가 부과되며, 일반적으로 청구서에 GST와 봉사료가 함께 명시됨

- 운영비에 포함된 업체의 수익으로 사업 운영에 필요한 비용 충당으로 사용되며, 직원들의 급여와 별도이지만 직원의 인센티브 등 보상 목적으로 일부 사용되기도 함

## 나. 유럽

- 유럽에서는 호텔 및 레스토랑 서비스 대부분에 대해 봉사료(서비스 요금)가 청구서에 포함되는 경우가 많으며, 고객이 추가로 팁을 줄 필요가 없음
- 이러한 봉사료는 대체로 고정 비율로 부과되며, 아시아 국가들과 비교하면 봉사료 고정 비율이 더 높은 편임
- 봉사료 부과 형태에서 살펴보면, 유럽의 대부분 국가에서는 서비스 요금이 음식, 음료, 숙박 요금에 포함되어 있음. 프랑스와 이탈리아에서는 "Service Compris" 또는 "Servizio Incluso"라는 용어로 서비스 요금이 이미 포함되었음을 명시함. 고객이 추가로 팁을 주는 것은 선택 사항임
- 추가 요금과 관련해서는 일부 유럽 국가에서는 레스토랑에서 "Coperto"(테이블 차지)라는 추가 요금을 부과하기도 함. 또한, 고급 호텔에서는 특정 서비스에 대해 별도의 서비스 요금이 추가될 수 있음

## 다. 북미

- 호텔뿐만 아니라 리조트에서도 고정 비율로 봉사료(서비스 요금)를 부과하는 추세 가 점점 확대되고 있으며, 봉사료가 리조트 요금이나 시설물 이용 요금 등의 항목으로 부과, 최종 청구서에 포함되는 사례가 증가하는 추세임
- 이는 팁 문화가 강하게 자리 잡고 있기 때문이며, 봉사료와 팁을 달리 취급함
- 봉사료 부과 형태에서 살펴보면, 미국에서는 서비스 요금(Service Charge)과 팁(Gratuity)이 일반적임. 서비스 요금은 보통 룸서비스, 발레 파킹, 연회 서비스 등에 추가되며, 보통 15~20% 수준임. 팁은 하우스키핑, 벨보이, 룸서비스 등에서 고객이 자율적으로 지급하는 형태로, 서비스 제공에 따라 최근 \$5 정도가 일반적으로 나타남

- 추가 요금과 관련해서는 일부 호텔에서는 리조트 요금(Resort Fee)을 부과하며, 이 요금은 와이파이(Wi-Fi), 피트니스 센터 등 호텔 내 시설 이용에 대한 비용으로, 숙박 요금과 별도로 청구됨

## 라. 오세아니아

- 오세아니아 대륙, 특히 뉴질랜드와 호주에서는 호텔 봉사료 부과 정책이 비교적 단순하고 투명함
- 이 지역에서는 대부분의 호텔과 레스토랑에서 서비스 요금이 별도로 부과되지 않으며, 고객이 명시된 가격만 지불하면 됨
- 팁 문화도 크게 발달하지 않았으며, 고객이 자율적으로 소액의 팁을 줄 수 있으나 이는 필수적이지 않음
- 이러한 정책은 고객에게 투명한 가격 구조를 제공하고, 서비스에 대한 자율적인 보상을 가능하게 하여 고객 만족도를 높이는 데 기여함

## 2. 국가별 주요 특징

- 세계 각국의 호텔 봉사료 부과 정책은 문화적 차이와 지역적 특성에 따라 다양하게 운영되고 있음. 특히 글로벌 체인 호텔들은 각 지역의 특성을 반영한 맞춤형 봉사료 정책을 통해 고객에게 일관된 서비스 경험을 제공하고자 함

### 가. 일본<sup>2)</sup>

#### 1) 봉사료 및 관련 유사 개념

- 일본 호텔의 서비스 요금(봉사료)은 메이지 시대에 서양 문화가 일본에 들어오며 새롭게 등장한 문화로 주로 호텔, 여관 등의 숙박시설과 음식점, 특히 고급 레스토랑 등과 같은 서비스 업계에서 청구되는 요금을 의미함
- 일본의 호텔 서비스 요금은 서비스의 대가로 고객이 지급하는 것으로 숙박비, 식비와 함께 소비세(10%) 및 숙박세(도입된 지역만 해당) 등과 유사한 과세를 의미함
  - 일반적으로 서비스 요금은 10%에서 15%로 인지되어 있으나 법적으로 명확한 기준이 없음
- 서비스 요금과 유사한 개념으로는 고코로즈케(心付け)가 있으며, 이는 기타 수입으로 과세 대상이며, 받은 자는 신고가 필요함
  - 고코로즈케는 고객이 상대방에게 받은 서비스나 접대에 대하여 개인적인 감사의 마음을 금전적으로 표현하는 전통적인 방법으로, 사업자의 청구 의무나 고객의 지불 의무가 없음
- 관광관련 서비스 요금은 고급호텔, 여행사, 공항 등에서 부과되고 있음
  - 고급 레스토랑을 포함한 음식점이나, 카페, 이자카야 등에서도 서비스료를 부과하고 있으며, 여행사의 경우 인솔자에 따라, 공항에서는 공항 이용료와 비슷한 개념으로 서비스요금이 발생함

2) 일본관광청 홈페이지([www.japan.travel/](http://www.japan.travel/)); Fodor's Travel 홈페이지([www.fodors.com/](http://www.fodors.com/))를 바탕으로 작성함

## 2) 부과 형태 및 주요 특징

- 대부분 고정 비율 부과하는 일괄 적용하는 형태를 보이고 있음
  - 객실료나 식음료 서비스 요금의 10~15% 내외로 부과되며, 최종 청구 금액에 포함됨
  - 일본의 고급 호텔과 료칸(전통호텔)에서는 10~15%의 봉사료가 일반적으로 일괄 청구되며, 도쿄의 고급 호텔에서는 호텔 레스토랑 이용 시 10%의 봉사료가 부과됨
- 고객에게 투명한 요금 구조 및 해당 내용을 투명하게 제공함으로써 직원들의 서비스에 대해서도 객실이나 음식 등의 눈에 보이는 상품처럼 추가 요금을 청구하는 것이 표준화된 관행으로 받아들여짐. 이는 직원들에게도 보상을 보장하기 위한 것이라 할 수 있음
- 대부분 일본 호텔에서는 숙박 요금에 이미 서비스 요금이 포함되어 있음
  - 예를 들어, 한 호텔의 예약 페이지나 결제 화면에서 "이 요금에는 10%의 서비스 요금이 포함되어 있습니다"라는 문구를 볼 수 있으며, 이는 고객이 추가로 팁을 주지 않아도 된다는 것을 의미함
- 호텔 내 레스토랑이나 연회장을 이용할 때도 서비스 요금이 부과되며 일반적으로 메뉴 가격에 서비스 요금이 포함되어 있어, 고지된 요금이 최종 금액임
- 일본의 호텔들은 호텔 등급과 관계없이 고객에게 이러한 서비스 요금 부과에 대해 명확히 공지함
  - 즉, 예약 시 혹은 체크인 시 고객에게 서비스 요금이 포함된다는 사실을 사전 안내하며, 이를 계약서나 예약 확인서에 명시하는 경우가 많음

## 나. 싱가포르<sup>3)</sup>

### 1) 봉사료 및 관련 유사 개념

- 싱가포르 호텔의 봉사료 부과는 호텔 산업 전반에 걸쳐 표준화되어 있으며, 대부분 호텔에서 서비스 요금(Service Charge)이라는 명목으로 부과됨

### 2) 부과 형태 및 주요 특징

- 봉사료(service charge)는 서비스 제공에 따른 추가 비용으로 주로 서비스 산업인 호텔, 레스토랑, 카페 등 서비스를 제공하는 업체에서 부과하며, 고객이 지불해야 하는 금액의 10%를 청구함
  - 싱가포르의 상품 또는 서비스에 부과되는 GST(Goods and Services Tax, 상품 및 서비스세)와는 별개의 요금임
  - GST는 우리나라 부가가치세(VAT) 개념으로 2024년 기준 상품 또는 서비스 가격의 9%가 부과되며, 일반적으로 청구서에 GST와 봉사료가 함께 명시됨
- 싱가포르 정부는 1994년 GST를 도입하며 청구서에 봉사료와 GST를 명확하게 표시하도록 규제함
  - 싱가포르의 소비자 보호법(Consumer Protection(Fair Trading))에 따라 사업체는 거래조건, 가격, 추가 비용 등을 명확하게 고지해야 하는 의무가 있으며 그렇지 않으면 불공정한 거래 행위로 간주할 수 있음을 나타내고 있음
  - 소비자 보호와 투명한 거래를 보장하기 위한 정부의 노력으로, 특히 서비스 산업에서 봉사료와 GST에 대한 명확한 기재를 규정하고 있음

#### 싱가포르의 「소비자보호(공정거래)법」

제4조: 소비자 거래와 관련하여, 공급자가 다음과 같은 행위를 할 경우 불공정 거래로 간주 된다.

- (a) 소비자가 합리적으로 기대되거나 오해할 수 있는 행위나 말을 하거나 이를 생략하는 경우
- (b) 허위 주장을 하는 경우
- (c) 공급자가 소비자가 자신의 이익을 보호할 수 없거나 거래나 관련 사항의 성격, 본질, 언어, 효과를 충분히 이해할 수 없다는 것을 알고 있거나 알아야 할 상황에서 소비자를 악용하는 경우
- (d) (a), (b), (c) 항에 한정되지 않고, 별표2에 명시된 다른 행위를 하는 경우

3) 론리 플래닛 홈페이지([www.lonelyplanet.com](http://www.lonelyplanet.com)), 싱가포르 관광청 홈페이지([www.stb.gov.sg](http://www.stb.gov.sg)), 트립어드 바이저 홈페이지([www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com))를 바탕으로 작성함

- 원활한 운영을 위해 일부 호텔이나 레스토랑에서는 봉사료와 GST가 반영되지 않은 청구서를 제시할 수 있으나, 고객에게 봉사료와 GST가 부과된다는 것을 알리기 위한 문구를 표시해야 함
  - 소비자 가격에 "++" 기호가 붙어 있는 경우, 표시된 가격에서 봉사료와 GST를 추가해야 한다는 의미이며, 계산 시 봉사료(10%)를 포함한 금액의 GST(9%)를 계산해야 함
  - 이와 같은 금액 표시를 준수하지 않으면 업체에서는 최대 5,000달러의 벌금을 부과 받을 수 있음

〈표 3-2〉 봉사료 및 GST 계산 예시

| 목록        | 금액(단위: 싱가포르달러) | 비고                             |
|-----------|----------------|--------------------------------|
| 음식/음료의 가치 | 100.00         | GST는 음식/음료의 가치와 봉사료를 더한 가격의 9% |
| 봉사료(10%)  | 10.00          |                                |
| GST(9%)   | 9.90           |                                |
| 총금액       | 119.90         |                                |

- 싱가포르의 호텔에서는 대부분 10%의 서비스 요금을 부과하며, 이 요금에는 숙박비뿐만 아니라 호텔 내 레스토랑, 룸서비스, 스파 서비스 등 다양한 부가 서비스에도 적용됨. 결제 시, 서비스 요금은 자동으로 계산서에 포함되어 최종 청구됨
- 싱가포르의 호텔 봉사료는 운영비에 포함된 업체의 수익으로 사업 운영에 필요한 비용을 충당하기 위해 사용되며, 직원들의 급여와 별도로지만 직원의 인센티브 등 보상 목적으로 일부 사용되기도 함
- 싱가포르 호텔은 고객에게 이러한 서비스 요금 부과에 대해 명확히 안내하기 위해 예약 과정에서나 체크인 시, 혹은 각종 서비스 이용 시 고객에게 서비스 요금이 포함된다는 점을 공지하며, 이를 명확하게 계약서나 영수증에 명시함
  - 요금 구조를 계산서에 명확히 표기하여 고객에게 투명하게 전달함으로써 고객 불만을 최소화함

## 다. 프랑스<sup>4)</sup>

### 1) 봉사료 및 관련 유사 개념

- 프랑스 호텔의 봉사료 부과는 다른 국가들과 비교해 독특한 특징을 가짐
- 프랑스에서는 호텔이나 레스토랑에서 서비스 요금(봉사료)이 대부분 가격에 이미 포함되어 있음. 이 서비스 요금은 "Service Compris"라는 이름으로 불리며, 고객이 추가로 팁을 줄 필요가 없는 구조를 의미함

### 2) 부과 형태 및 주요 특징

- 서비스 요금 포함 정책(Service Compris)은 프랑스의 호텔과 레스토랑에서는 대부분의 경우 서비스 요금이 포함된 가격을 제시함
- Service Compris는 "서비스가 포함되었다"는 의미로, 고객이 최종적으로 지불하는 금액에 모든 서비스 비용이 포함되어 있다는 것을 나타냄. 이는 식사 비용, 숙박 요금, 그리고 기타 호텔 서비스에 모두 적용됨
  - 프랑스 법에 따르면, 대부분의 서비스 제공업체는 가격에 서비스 요금을 포함시켜야 함. 이 서비스 요금은 보통 총 비용의 15%에서 20% 사이에 해당하며, 이는 프랑스 전역에 걸쳐 일관되게 적용됨
  - 서비스 요금이 포함되어 있음에도 불구하고, 고객이 만족스러운 서비스를 받았다고 느낄 경우 소액의 팁을 추가로 제공하는 것이 일반적이나, 이것은 필수가 아닌 선택 사항임

---

4) ATOUT-FRANCE 홈페이지([www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr)), Fodor's Travel 홈페이지([www.fodors.com/](http://www.fodors.com/))를 바탕으로 작성함

〈표 3-3〉 프랑스 사례

| 구분                    | 내용                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사례 1:<br>호텔 예약 시      | <ul style="list-style-type: none"> <li>프랑스의 호텔에서 객실을 예약할 때, 가격표에 "Service Compris"라는 문구가 명시되어 있음</li> <li>예를 들어, 객실 요금이 €2000이라고 하면, 이 금액에는 이미 서비스 요금이 포함되어 있으며 고객은 추가로 서비스 요금을 지불할 필요가 없음을 계산서에 명확하게 고지함</li> </ul>                                                          |
| 사례 2:<br>호텔 레스토랑 이용 시 | <ul style="list-style-type: none"> <li>호텔 내 레스토랑에서 식사할 때, 메뉴 가격에 "Service Compris"라고 표시되어 있음</li> <li>예를 들어, 식사 비용이 €500이라면, 이 금액에는 서비스 요금이 이미 포함되어 있으며, 고객이 별도로 봉사료를 지불할 필요는 없음</li> <li>다만, 고객이 매우 만족스러운 서비스를 받았을 경우, 소액의 팁을 남기는 것은 점차 흔하게 나타나 일종의 관행으로 확대되는 추세임</li> </ul> |

- 이처럼 프랑스에서는 서비스 요금이 대부분 가격에 포함되어 있어서 고객이 추가로 부담해야 할 비용이 없음. 이는 프랑스의 호텔과 레스토랑에서 흔히 볼 수 있는 정책으로, 고객에게 투명한 요금 구조를 제공한다고 할 수 있음

## 라. 영국<sup>5)</sup>

### 1) 봉사료 개념 및 부과 형태

- 영국 호텔의 봉사료 부과는 호텔 또는 레스토랑마다 약간씩 다를 수 있으나, 일반적으로 영국 대부분 호텔에서는 숙박 요금에 서비스 요금(Service Charge)이 포함되어 있지 않아 추가로 부과되는 경우가 많음
- 그러나, 최근 레스토랑이나 바에서 음식을 주문할 때, 10%~15%의 서비스 요금이 청구서에 추가로 부과되는 경우가 많아짐. 이는 보통 계산서에 명시되어 고객이 알 수 있도록 함

5) The Caterer 홈페이지([www.thecaterer.com](http://www.thecaterer.com)), 트립어드바이저 홈페이지([www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com)), 영국 관광청 홈페이지([www.visitbritain.com](http://www.visitbritain.com))를 바탕으로 작성함

## 2) 주요 특징

- 서비스 요금이 포함된 경우에도, 고객이 서비스에 만족했을 때 추가로 팁을 줄 수 있음. 그러나 이는 필수적이지 않음. 서비스 요금이 포함되지 않은 경우에도, 고객이 직접 팁을 줄 수도 있음
- 영국의 호텔은 고객에게 서비스 요금 부과 여부를 명확히 고지함. 예를 들어, 레스토랑 메뉴나 객실 예약 페이지에 서비스 요금이 포함되었는지, 혹은 추가로 부과되는지에 대한 청구 정보가 명시됨

〈표 3-4〉 영국 사례

| 구분                      | 내용                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사례 1: 호텔 레스토랑에서의 서비스 요금 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 영국의 한 호텔 레스토랑에서 식사를 하면, 청구서에 "12.5%의 서비스 요금이 자동으로 부과됩니다"라는 문구를 볼 수 있음</li> <li>• 예를 들어, 음식 가격이 £50인 경우, 최종 결제 금액은 £50 + £6.25(서비스 요금) = £56.25가 됨</li> </ul>              |
| 사례 2: 호텔 숙박 시           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔 숙박 시에는 별도의 서비스 요금이 청구되지 않는 경우가 많음. 그러나 객실 내에서 룸서비스를 주문할 경우, 서비스 요금이 추가로 부과될 수 있음</li> <li>• 예를 들어, 룸서비스로 £20 정도의 음식을 주문하면, 10%의 서비스 요금이 추가되어 £22를 최종 지불해야 함</li> </ul> |

## 마. 이탈리아<sup>6)</sup>

### 1) 봉사료 및 관련 유사 개념

- 이탈리아 호텔의 봉사료 부과는 비교적 명확하며, 대부분의 경우 서비스 요금 (Servizio)이 포함되어 있음
- 그러나 일부 상황에서는 추가 요금이 부과될 수 있으며, 이러한 추가 요금은 고객이 특정 서비스를 요청하거나 특별한 환경에서 발생할 수 있음

6) Fodor's Travel 홈페이지([www.fodors.com/](http://www.fodors.com/)), 이탈리아 관광 홈페이지([www.italia.it](http://www.italia.it)), 론리 플래닛 홈페이지([www.lonelyplanet.com](http://www.lonelyplanet.com))를 바탕으로 작성함

〈표 3-5〉 추가 요금이 부과되는 상황

| 구분                  | 설명                                                                                                                                                                                                                  | 사례                                                                                                                                                      |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coperto<br>(테이블 차지) | <ul style="list-style-type: none"> <li>이탈리아의 대부분의 레스토랑에서 부과되는 테이블 차지로, 식당에 앉아 있는 동안 제공되는 기본적인 서비스(빵, 물, 식기류 사용 등)에 대해 청구됨</li> <li>Coperto는 인당 요금으로 부과되며, 일반적으로 몇 유로 정도임. 이 요금은 레스토랑의 위치나 등급에 따라 다를 수 있음</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>호텔 내 레스토랑에서도 Coperto가 부과될 수 있음</li> <li>예를 들어, 로마에 위치한 고급 호텔 레스토랑에서는 Coperto로 인당 €3~€5가 부과되는 경우가 일반적임</li> </ul> |
| 룸서비스 요금             | <ul style="list-style-type: none"> <li>호텔에서 객실로 음식을 주문할 때, 룸서비스 요금이 추가로 부과될 수 있음</li> <li>이 요금은 일반적으로 제공되는 음식 및 음료의 가격에 추가되며, 호텔에 따라 고정 요금 또는 총 금액의 일정 비율로 부과됨</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>밀라노의 한 호텔에서 €20 상당의 음식을 룸서비스로 주문할 경우, 10%의 룸서비스 요금이 추가되어 최종 결제 금액은 €22가 됨</li> </ul>                             |
| 시티 택스<br>(City Tax) | <ul style="list-style-type: none"> <li>이탈리아의 대부분의 도시에서 부과되는 관광 세로, 호텔 숙박 시 추가 요금으로 청구됨</li> <li>이 요금은 도시별로 다르며, 숙박 등급에 따라 1인당, 1박당 부과됨</li> <li>로마, 피렌체, 베니스 등 인기 관광지에서는 시티 택스가 일반적임</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>로마의 4성급 호텔에 숙박할 경우, 1인당 1박에 €3~€7의 시티 택스가 추가로 부과됨</li> <li>예를 들어, 2명이 3박을 할 경우, 총 시티 택스는 €6~€42가 됨</li> </ul>    |
| 특별 행사 또는<br>공휴일 요금  | <ul style="list-style-type: none"> <li>특별한 행사나 공휴일 기간 동안 호텔이나 레스토랑에서 특별 요금이 적용될 수 있음</li> <li>이는 주로 크리스마스, 새해, 부활절 등의 시점에 발생하며, 메뉴 가격에 추가 요금이 부과되거나, 기본 서비스 요금이 상승할 수 있음</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>예를 들어, 베니스의 고급 호텔에서 새해 전야에 특별 만찬을 예약할 경우, 기본 서비스 요금이 20%로 상승할 수 있음</li> </ul>                                    |

## 2) 부과 형태 및 주요 특징

- 이탈리아의 호텔과 레스토랑에서는 서비스 요금이 대부분은 가격에 포함되어 있음. 메뉴나 숙박 요금에 'Servizio Incluso'라고 표시된 경우, 서비스 요금이 이미 포함되어 있음을 의미함. 이는 이탈리아의 법적 요구 사항이기도 함
- 서비스 요금이 포함되더라도, 고객이 만족스러운 서비스를 받았을 경우 소액의 팁을 남기는 것은 흔한 일임. 그러나 이탈리아에서는 팁이 필수가 아니며, 주로 비교적 적은 금액으로 이루어짐
- 이탈리아 호텔과 레스토랑에서는 서비스 요금이 청구서에 명확히 명시됨. 고객이 청구서를 확인 시, 서비스 요금이 포함 여부를 쉽게 확인할 수 있음

〈표 3-6〉 이탈리아 사례

| 구분                 | 내용                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사례 1: 호텔 레스토랑 이용 시 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔 내 레스토랑에서 식사할 때, 메뉴에 "Servizio Incluso"라고 표시된 경우 서비스 요금이 이미 포함됨. 그러나 "Coperto"라는 테이블 차지가 별도로 부과될 수 있음</li> <li>• 예를 들어, 식사 비용이 €50이고 Coperto가 1인당 €2인 경우, 최종 결제 금액은 €50 + €4(Coperto) = €54가 청구됨.</li> </ul> |
| 사례 2: 호텔 숙박 시      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이탈리아의 호텔에서 숙박할 때, 숙박 요금에 이미 서비스 요금이 포함되어 있음</li> <li>• 예를 들어, 숙박 요금이 €200인 경우, 이 금액에는 서비스 요금이 포함되어 있으며 추가로 지불할 필요가 없음</li> </ul>                                                                               |

## 바. 미국<sup>7)</sup>

### 1) 봉사료 및 관련 유사 개념

- 미국 호텔의 봉사료 부과는 호텔의 종류, 위치, 제공되는 서비스에 따라 다양하게 적용될 수 있음. 이는 주로 호텔의 성격, 지역의 관습, 그리고 제공되는 서비스의 유형에 따라 결정됨
- 호텔의 종류에 따라서 봉사료와 유사한 요금이 아래와 같이 부과됨

〈표 3-7〉 미국 호텔의 종류에 따른 봉사료 유사 요금

| 구분                        | 설명                                                                                                                                                                                                              | 특징                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 럭셔리 호텔<br>(Luxury Hotels) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고급 호텔에서는 다양한 추가 서비스 요금이 부과될 수 있음. 예를 들어, 룸서비스, 컨시어지 서비스, 발레 파킹(대리 주차) 등의 프리미엄 서비스가 제공되며, 이들 서비스에는 18~20%의 봉사료가 추가로 부과되는 것이 일반적임</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 럭셔리 호텔에서는 고객의 편의를 위한 다양한 서비스를 제공하며, 이러한 서비스들에 대해 봉사료가 포함되거나 추가로 청구됨</li> <li>• 예를 들어, 룸서비스 이용 시 음식 및 음료 비용 외에 봉사료가 추가로 청구될 수 있음</li> </ul> |
| 리조트 호텔<br>(Resort Hotels) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 리조트 호텔에서는 일반적으로 리조트 요금(Resort Fee)이 추가됨. 이 요금에는 호텔 내의 다양한 부대시설(예: 수영장, 피트니스 센터, Wi-Fi 등)을 이용하는 데 대한 별도 금액임</li> <li>• 봉사료와는 별개로 청구되며, 숙박 요금에 포함되지 않는 경우가 많음</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역과 호텔의 등급에 따라 다양함. 예를 들어, 하와이의 고급 리조트에서는 하루당 \$40 이상의 리조트 요금이 부과될 수 있음</li> </ul>                                                         |

7) 미국 호텔 및 숙박 협회 홈페이지([www.ahla.com](http://www.ahla.com)), 포브스 여행 가이드 홈페이지([www.forbestravelguide.com](http://www.forbestravelguide.com)), Fodor's Travel 홈페이지([www.fodors.com/](http://www.fodors.com/))를 바탕으로 작성함

| 구분                                                           | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 특징                                                                                                                                                                          |                           |            |                                |           |                                                                                                                                                       |                         |           |                                                                                                 |                                              |           |                                                                                                                                                                             |                                        |      |                                                                                                                                                        |                           |      |                                                                                                                                                                   |  |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|--------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 〈북미 주요 리조트 호텔의 리조트 요금 사례〉                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                             |                           |            |                                |           |                                                                                                                                                       |                         |           |                                                                                                 |                                              |           |                                                                                                                                                                             |                                        |      |                                                                                                                                                        |                           |      |                                                                                                                                                                   |  |
|                                                              | <table border="1"> <thead> <tr> <th>리조트 명</th><th>리조트 요금 금액<br/>(1박당, 세금 별도)</th><th>포함 항목 및 특징</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>The Venetian Resort, Las Vegas</td><td>\$45~\$50</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wi-Fi, 피트니스 센터 이용, 인쇄 서비스, 통화, 신문 서비스 등이 포함됨.</li> <li>라스베이거스의 대표적인 고급 리조트로, 리조트 요금이 숙박 요금과 별도로 청구됨</li> </ul> </td></tr> <tr> <td>Marriott Marquis, Miami</td><td>\$28~\$35</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>수영장, 피트니스 센터, Wi-Fi, 자전거 대여, 비치 체어 등의 이용이 포함됨</li> </ul> </td></tr> <tr> <td>Grand Wailea, A Waldorf Astoria Resort, Maui</td><td>\$45~\$50</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wi-Fi, 셔틀 서비스, 수영장 이용, 스파 할인, 피트니스 클래스 등이 포함됨</li> <li>하와이 마우이 섬에 위치한 이 리조트는 다양한 액티비티와 편의 시설을 제공하며, 이에 대한 비용이 리조트 요금에 포함됨</li> </ul> </td></tr> <tr> <td>Hyatt Regency, Waikiki Beach, Honolulu</td><td>\$40</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷, 수건 및 비치 체어 대여, 피트니스 센터 이용, 지역 통화 등이 포함됨</li> <li>와이키키 비치에 위치한 이 호텔은 리조트 요금을 통해 다양한 해변 서비스를 제공함.</li> </ul> </td></tr> <tr> <td>Caesars Palace, Las Vegas</td><td>\$52</td><td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wi-Fi, 피트니스 센터, 로컬 및 국내 전화, 비즈니스 센터 이용 등이 포함됨</li> <li>라스베이거스 스트립의 중심에 위치한 이 호텔은 리조트 요금을 통해 고객에게 다양한 추가 혜택을 제공함</li> </ul> </td></tr> </tbody> </table> | 리조트 명                                                                                                                                                                       | 리조트 요금 금액<br>(1박당, 세금 별도) | 포함 항목 및 특징 | The Venetian Resort, Las Vegas | \$45~\$50 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wi-Fi, 피트니스 센터 이용, 인쇄 서비스, 통화, 신문 서비스 등이 포함됨.</li> <li>라스베이거스의 대표적인 고급 리조트로, 리조트 요금이 숙박 요금과 별도로 청구됨</li> </ul> | Marriott Marquis, Miami | \$28~\$35 | <ul style="list-style-type: none"> <li>수영장, 피트니스 센터, Wi-Fi, 자전거 대여, 비치 체어 등의 이용이 포함됨</li> </ul> | Grand Wailea, A Waldorf Astoria Resort, Maui | \$45~\$50 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wi-Fi, 셔틀 서비스, 수영장 이용, 스파 할인, 피트니스 클래스 등이 포함됨</li> <li>하와이 마우이 섬에 위치한 이 리조트는 다양한 액티비티와 편의 시설을 제공하며, 이에 대한 비용이 리조트 요금에 포함됨</li> </ul> | Hyatt Regency, Waikiki Beach, Honolulu | \$40 | <ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷, 수건 및 비치 체어 대여, 피트니스 센터 이용, 지역 통화 등이 포함됨</li> <li>와이키키 비치에 위치한 이 호텔은 리조트 요금을 통해 다양한 해변 서비스를 제공함.</li> </ul> | Caesars Palace, Las Vegas | \$52 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wi-Fi, 피트니스 센터, 로컬 및 국내 전화, 비즈니스 센터 이용 등이 포함됨</li> <li>라스베이거스 스트립의 중심에 위치한 이 호텔은 리조트 요금을 통해 고객에게 다양한 추가 혜택을 제공함</li> </ul> |  |
| 리조트 명                                                        | 리조트 요금 금액<br>(1박당, 세금 별도)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 포함 항목 및 특징                                                                                                                                                                  |                           |            |                                |           |                                                                                                                                                       |                         |           |                                                                                                 |                                              |           |                                                                                                                                                                             |                                        |      |                                                                                                                                                        |                           |      |                                                                                                                                                                   |  |
| The Venetian Resort, Las Vegas                               | \$45~\$50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wi-Fi, 피트니스 센터 이용, 인쇄 서비스, 통화, 신문 서비스 등이 포함됨.</li> <li>라스베이거스의 대표적인 고급 리조트로, 리조트 요금이 숙박 요금과 별도로 청구됨</li> </ul>                       |                           |            |                                |           |                                                                                                                                                       |                         |           |                                                                                                 |                                              |           |                                                                                                                                                                             |                                        |      |                                                                                                                                                        |                           |      |                                                                                                                                                                   |  |
| Marriott Marquis, Miami                                      | \$28~\$35                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>수영장, 피트니스 센터, Wi-Fi, 자전거 대여, 비치 체어 등의 이용이 포함됨</li> </ul>                                                                             |                           |            |                                |           |                                                                                                                                                       |                         |           |                                                                                                 |                                              |           |                                                                                                                                                                             |                                        |      |                                                                                                                                                        |                           |      |                                                                                                                                                                   |  |
| Grand Wailea, A Waldorf Astoria Resort, Maui                 | \$45~\$50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wi-Fi, 셔틀 서비스, 수영장 이용, 스파 할인, 피트니스 클래스 등이 포함됨</li> <li>하와이 마우이 섬에 위치한 이 리조트는 다양한 액티비티와 편의 시설을 제공하며, 이에 대한 비용이 리조트 요금에 포함됨</li> </ul> |                           |            |                                |           |                                                                                                                                                       |                         |           |                                                                                                 |                                              |           |                                                                                                                                                                             |                                        |      |                                                                                                                                                        |                           |      |                                                                                                                                                                   |  |
| Hyatt Regency, Waikiki Beach, Honolulu                       | \$40                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷, 수건 및 비치 체어 대여, 피트니스 센터 이용, 지역 통화 등이 포함됨</li> <li>와이키키 비치에 위치한 이 호텔은 리조트 요금을 통해 다양한 해변 서비스를 제공함.</li> </ul>                      |                           |            |                                |           |                                                                                                                                                       |                         |           |                                                                                                 |                                              |           |                                                                                                                                                                             |                                        |      |                                                                                                                                                        |                           |      |                                                                                                                                                                   |  |
| Caesars Palace, Las Vegas                                    | \$52                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wi-Fi, 피트니스 센터, 로컬 및 국내 전화, 비즈니스 센터 이용 등이 포함됨</li> <li>라스베이거스 스트립의 중심에 위치한 이 호텔은 리조트 요금을 통해 고객에게 다양한 추가 혜택을 제공함</li> </ul>           |                           |            |                                |           |                                                                                                                                                       |                         |           |                                                                                                 |                                              |           |                                                                                                                                                                             |                                        |      |                                                                                                                                                        |                           |      |                                                                                                                                                                   |  |
| 자료: Hyatt, Marriott, Hilton 등 글로벌 호텔 체인의 공식 웹사이트 내용 바탕으로 재구성 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                             |                           |            |                                |           |                                                                                                                                                       |                         |           |                                                                                                 |                                              |           |                                                                                                                                                                             |                                        |      |                                                                                                                                                        |                           |      |                                                                                                                                                                   |  |
| 비즈니스 호텔<br>(Business Hotels)                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>비즈니스 여행객을 주로 대상으로 하는 호텔에서는 봉사료 부과 정책이 다소 간소화될 수 있음</li> <li>컨퍼런스 시설 이용이나 룸서비스에 봉사료가 부과될 수 있으나, 럭셔리 호텔과 비교하면 그 비율이 낮을 수 있음</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>비즈니스 호텔에서는 주로 편리함과 효율성을 중시하며, 서비스 요금이 명확하게 명시되고 추가 비용이 발생하지 않도록 하는 경향이 있음</li> </ul>                                                 |                           |            |                                |           |                                                                                                                                                       |                         |           |                                                                                                 |                                              |           |                                                                                                                                                                             |                                        |      |                                                                                                                                                        |                           |      |                                                                                                                                                                   |  |
| 중저가 호텔 및 모텔<br>(Mid-range and Budget Hotels/Motels)          | <ul style="list-style-type: none"> <li>중저가 호텔이나 모텔에서는 일반적으로 봉사료가 포함되지 않거나, 포함되더라도 비교적 낮은 비율로 부과됨</li> <li>그러나 룸서비스나 청소 서비스 등 특정 서비스에 대해서는 팁을 기대하는 것이 일반적임</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>이러한 호텔에서는 고객이 직접 팁을 남기는 것이 일반적이며, 서비스 요금이 청구서에 자동으로 포함되는 경우는 드물</li> </ul>                                                           |                           |            |                                |           |                                                                                                                                                       |                         |           |                                                                                                 |                                              |           |                                                                                                                                                                             |                                        |      |                                                                                                                                                        |                           |      |                                                                                                                                                                   |  |

■ 위치에 따라서 봉사료와 유사한 요금이 아래와 같이 부과됨

〈표 3-8〉 미국 호텔의 위치에 따른 봉사료 유사 요금

| 구분                                       | 설명                                                                                                                                                                | 특징                                                                                                    |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 도시 지역<br>(Urban Areas)                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>대도시에서는 호텔 서비스 요금이 더 높게 부과될 수 있음. 예를 들어, 뉴욕, 샌프란시스코, 로스앤젤레스와 같은 도시에서는 룸서비스, 발렛 파킹 등 다양한 서비스에 대해 높은 봉사료가 부과될 수 있음</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>도시 지역의 호텔은 높은 서비스 표준을 유지하기 위해 더 높은 봉사료를 부과하는 경향이 있음</li> </ul> |
| 관광지<br>(Tourist Destinations)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>관광지에 위치한 호텔에서는 리조트 요금과 같은 추가 비용이 일반적으로 부과됨. 예를 들어, 라스베이거스, 마이애미, 하와이 등 주요 관광지에서는 리조트 요금이 나 서비스 요금이 필수적으로 포함됨</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>이러한 지역에서는 호텔 내 다양한 시설 이용에 대한 추가 요금이 부과될 가능성이 큼</li> </ul>      |
| 시골 또는 외곽 지역<br>(Rural or Suburban Areas) | <ul style="list-style-type: none"> <li>시골이나 외곽 지역의 호텔에서는 일반적으로 봉사료가 낮거나 포함되지 않는 경우가 많음. 대신, 서비스에 대해 팁을 기대하는 것이 일반적임</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>이러한 호텔에서는 고객이 자율적으로 팁을 남기는 문화가 더 강하게 작용함</li> </ul>            |

■ 제공되는 서비스에 따라서 봉사료와 유사한 요금이 아래와 같이 부과됨

〈표 3-9〉 미국 호텔의 제공되는 서비스에 따른 봉사료 유사 요금

| 구분              | 설명                                                                                                                              | 특징                                                                                                                                                     |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 룸서비스            | <ul style="list-style-type: none"> <li>룸서비스 이용 시, 음식 및 음료 가격 외에 15~20%의 봉사료가 청구됨. 이 요금은 룸서비스 직원의 서비스에 대한 보상으로 지급됨</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>뉴욕의 호텔에서 룸서비스를 주문할 경우, 음식 가격 외에 봉사료가 청구서에 포함됨</li> </ul>                                                        |
| 발렛 파킹 서비스       | <ul style="list-style-type: none"> <li>일반적으로 발렛 요금 외에 15~20%의 봉사료가 부과됨. 이 봉사료는 발렛 파킹 직원에게 지급됨</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>호텔에서 발렛 파킹 서비스를 이용할 때, 주차 요금 외에도 봉사료가 추가될 수 있으며, 약 US\$1~5 가량의 팁 문화가 일반적임</li> </ul>                            |
| 스파 및 기타 부대시설 이용 | <ul style="list-style-type: none"> <li>호텔 내 스파, 마사지, 미용실 등 부대시설을 이용할 때, 서비스 요금이 추가로 부과될 수 있음. 일반적으로 15~20%의 봉사료가 청구됨</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>스파에서 마사지를 받은 후, 서비스 요금이 추가로 청구서에 포함되더라도, 소정의 팁을 마사지 서비스를 제공한 직원에게 직접 전달하거나 별도의 팁 상자(Tipping Box)에 넣음</li> </ul> |

## 2) 부과 형태 및 특징

- 미국 호텔에서는 다양한 서비스 요금과 팁이 추가로 부과될 수 있으며, 이는 고객이 이용하는 서비스의 종류와 호텔의 정책에 따라 달라짐
- 리조트 요금, 룸서비스 요금, 하우스키퍼 팁 등은 모두 고객이 예상해야 하는 추가 비용임

〈표 3-10〉 미국 호텔의 봉사료 유사 요금 부과 예시

| 구분                                    | 예시                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 리조트 요금<br>(Resort Fee)                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 라스베이거스의 한 호텔에서 1박당 \$35의 리조트 요금이 추가로 부과될 수 있음. 이 요금에는 Wi-Fi, 수영장, 피트니스 센터 이용 등이 포함될 수 있음</li> </ul>                                                                                                                                                                    |
| 룸 서비스 및 팁                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 룸서비스를 이용할 때, 음식 가격에 추가로 서비스 요금(10~20%)이 부과될 수 있음. 이 서비스 요금 외에도 팁을 추가로 남기는 것이 일반적임. 서비스 요금이 부과되지 않는 경우에는 팁으로 15~20%를 반드시 지불하는 것이 관례임</li> <li>• 뉴욕의 한 호텔에서 룸 서비스로 \$50 상당의 음식을 주문하면, 18%의 서비스 요금(\$9)이 추가로 청구되어 총 \$59를 지불하게 됨. 여기에 고객은 추가로 \$3~\$5팁을 줄 수 있음</li> </ul> |
| 하우스키퍼 팁                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 하우스키퍼 직원에게 팁을 남기는 것이 미국에서 흔한 관행임. 이는 숙박비에 포함되지 않으며, 고객이 매일 객실에 팁을 두는 것이 일반적임.</li> <li>• 팁의 금액은 하루당 \$1~\$5 정도임. 고객이 3박을 하는 동안 매일 \$2씩 하우스키퍼 팁을 두면, 총 \$6의 팁을 지불하게 됨</li> </ul>                                                                                        |
| 컨시어지 서비스 요금                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔 컨시어지 서비스를 이용할 때, 특별한 요청(티켓 예약, 관광 투어 예약 등)에 따라 추가 요금이 부과될 수 있음. 이 요금은 서비스의 종류와 복잡성에 따라 금액이 달라짐</li> <li>• 샌프란시스코의 고급 호텔에서 컨시어지가 공연 티켓을 예약해 주었을 경우, \$10~\$20의 서비스 요금이 추가로 부과됨</li> </ul>                                                                            |
| 연회 서비스 요금<br>(Banquet Service Charge) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔에서 연회나 이벤트를 개최할 때, 음식 및 음료 서비스에 대해 20~25%의 서비스 요금이 부과됨. 이 요금은 호텔 직원의 서비스에 대한 보상으로 지급됨</li> <li>• 호텔에서 결혼식을 열어 \$10,000 상당의 연회 비용이 발생할 경우, 20%의 서비스 요금(\$2,000)이 추가되어 총 \$12,000을 지불하게 됨</li> </ul>                                                                   |

## 사. 호주<sup>8)</sup>

- 호주의 호텔이나 레스토랑에서 서비스 요금이 추가로 부과되지 않음. 숙박 요금이나 식사 요금이 명시된 대로 청구되며, 추가적인 봉사료가 포함되지 않음
- 호주에서는 팁을 주는 것이 미국이나 유럽에 비해 일반적이지 않음. 특별히 만족스러운 서비스에 대해 고객이 자율적으로 소액의 팁을 줄 수 있으나, 이는 필수적인 것이 아님. 다만, 시드니나 멜버른과 같은 대도시의 고급 레스토랑에서는 팁이 관례임

〈표 3-11〉 호주의 팁 부과 예시

| 구분        | 예시                                                                                                                 |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 서비스 호텔 숙박 | • 시드니의 한 5성급 호텔에서 숙박할 경우, 명시된 숙박 요금 외에 추가적인 서비스 요금이 부과되지 않음. 룸서비스나 기타 부대 서비스에 대해서도 고객이 자율적으로 팁을 줄 수 있으나, 이는 선택 사항임 |
| 레스토랑 이용   | • 멜버른의 한 레스토랑에서 식사할 때도, 메뉴에 표시된 가격 외에 추가적인 서비스 요금이 없음. 고객이 서비스에 매우 만족하면 소액의 팁을 남길 수 있음                             |

## 아. 뉴질랜드<sup>9)</sup>

- 뉴질랜드에서는 대부분의 호텔과 레스토랑에서 서비스 요금이 청구되지 않음. 숙박 요금이나 식사 요금에 서비스 요금이 포함되어 있지 않으며, 고객이 추가로 부담할 필요가 없음
- 뉴질랜드에서는 팁을 주는 것이 일반적이지 않음. 팁은 주로 관광객이 주는 경우가 많으며, 현지인들은 특별히 만족스러운 서비스에 대해 소액의 팁을 줄 수 있으나 흔하지 않음

8) 호주 관광청 홈페이지([www.tourism.australia.com](http://www.tourism.australia.com)), 론리 플래닛 홈페이지([www.lonelyplanet.com](http://www.lonelyplanet.com))를 바탕으로 작성함

9) 뉴질랜드 관광청 홈페이지([www.newzealand.com](http://www.newzealand.com)), 트립어드바이저 홈페이지([www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com))를 바탕으로 작성함

## 제3절 시사점

---

### 1. 봉사료 포함 요금 체계 설정

- 각국의 호텔들은 봉사료와 서비스 요금을 예약 단계에서부터 명확하게 표시하여 고객과의 신뢰를 유지하고 있음
- 불투명한 요금 부과는 고객 불만을 초래할 수 있으며, 이는 호텔의 평판을 넘어 관광 목적지의 전반적인 이미지에 부정적인 영향을 미칠 수 있음
- 예약 시 또는 체크인 시 고객에게 봉사료와 추가 요금에 대한 명확한 내용을 공지함으로써 고객이 예기치 못한 비용에 불만을 느끼지 않도록 운영하고 있음

### 2. 문화적 차이 반영

- 미국과 같은 팁 문화가 발달한 국가에서는 고객이 자발적으로 추가적인 팁을 제공할 수 있는 환경을 조성하는 것이 중요함
- 반면, 유럽이나 아시아의 일부 국가에서는 서비스 요금이 포함된 가격 정책을 유지하여 고객 혼선을 최소화하는 것이 필요함
- 글로벌 호텔 체인의 경우 호텔 내부 규정보다는 호텔이 위치한 국가 및 지역의 문화적 특성과 고객의 기대를 반영하여 봉사료 정책을 달리하고 있음
- 이는 각 국가나 관광 목적지에 따른 정부 정책이 다를 뿐만 아니라 관광객의 전반적인 만족도를 높이고, 재방문율을 높이는 데 기여하기 때문임

### 3. 고객 경험 향상

- 봉사료 부과는 단순한 비용 청구를 넘어서, 고객에게 제공되는 서비스 품질과 직접적으로 연계되고 있는 것으로 보임
- 호텔의 등급이나 서비스 제공 수준에 따라 달리하는 것이 일반적이며 높은 봉사료를 부과하는 경우, 고객이 이를 충분히 납득할 수 있도록 우수한 서비스 경험을 제공하는 것이 중요함
- 리조트 요금 등 추가 요금이 부과되는 경우, 불필요하거나 과도한 요금은 고객의 불만을 초래할 수 있으며, 고객에게 제공되는 혜택이 명확하고 합리적으로 구성되어 있는지 면밀한 검토가 필요함

〈표 3-12〉 해외 주요 국가별 봉사료 관련 유사 사례의 특징

| 봉사료 부과 형태 |      | 주요 특징                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 북미        | 미국   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 봉사료 + Tax(세금): 미국의 대부분의 호텔에서는 봉사료뿐만 아니라 8~10%(주마다 다름)의 세금이 청구서에 포함됨. 이로 인해 고객은 약 30~35%의 추가 비용을 지불하게 됨</li> <li>• 고정 비율 부과: 미국의 많은 호텔과 리조트에서는 객실 요금 및 식음료 서비스에 대해 15~20%의 고정 비율로 봉사료를 부과함. 객실 요금은 일괄 청구되는 경우가 대부분이며, 레스토랑의 경우에는 팁의 형태로 고객이 자발적으로 지불하는 예도 많음. 호텔 객실 요금에서는 봉사료(Service Charge)라고 표기하는 대신 surcharge, daily fee 등의 다른 항목으로 명시함. 뉴욕의 럭셔리 호텔 레스토랑 이용 시에는 18%의 봉사료를 bill에 청구하는 경우가 대부분임</li> <li>• 리조트 요금: destination fee, facility fee or urban fee 라는 명목으로 부과되는 추가 금액임. 뉴욕, 라스베이거스, 마이애미 등 주요 관광 도시에 위치한 호텔 중심으로 부과됨. 이 요금에는 봉사료가 포함되는 경우가 많으며 수영장, 피트니스센터 등 다양한 부대시설 이용도 포함하는 요금임.</li> </ul> |
| 아시아       | 일본   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 팁 문화의 부재: 일본에서는 팁 문화가 없기 때문에 봉사료로 모든 서비스 요금에 포함됨</li> <li>• 고정 비율 부과: 일본의 고급 호텔과 료칸(전통호텔)에서는 10~15%의 봉사료가 일반적으로 일괄 청구되며, 도쿄의 럭셔리 호텔에서는 레스토랑 이용 시 10%의 봉사료가 부과됨</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|           | 싱가포르 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 싱가포르의 럭셔리 호텔들은 객실 요금 외에도 식음료 및 기타 부대서비스에 대해서도 봉사료를 부과함</li> <li>• 고정 비율 부과-“봉사료 + GST(부가가치세)”: 싱가포르의 호텔과 레스토랑에서는 일반적으로 10%의 봉사료와 7%의 부가가치세가 청구서에 포함됨에 따라 고객은 17%의 추가 비용을 지불하게 됨</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| 봉사료 부과 형태 |      | 주요 특징                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 유럽        | 프랑스  | <ul style="list-style-type: none"> <li>고정 비율 부과: 'Service Compris'라는 문구가 청구서에 표시되며, 이는 봉사료가 이미 포함되었음을 의미함. 즉, 고객은 추가 팁을 줄 필요가 없음</li> <li>럭셔리 호텔에서는 객실 요금의 10~15%의 봉사료가 포함되어 청구됨. 파리의 일부 호텔들은 레스토랑 서비스에 대해서도 12%의 봉사료를 부과함</li> </ul>                                                                                                                                                            |
|           | 영국   | <ul style="list-style-type: none"> <li>고정 비율 부과: 런던의 대부분의 호텔과 레스토랑에서는 12.5%의 봉사료가 자동으로 청구서에 포함. 추가 팁을 지불할 필요가 없으며, 서비스에 만족하지 않을 경우 청구서에서 봉사료를 제외할 것을 요청할 수 있음</li> <li>레스토랑의 경우 6명 이상의 단체 예약 시 추가 봉사료가 부과되는 경우가 최근 증가하고 있음</li> </ul>                                                                                                                                                            |
|           | 이탈리아 | <ul style="list-style-type: none"> <li>고정 비율 부과: 고급 호텔과 레스토랑에서는 10~15%의 봉사료를 청구서에 포함하여 부과함</li> <li>Coperto: 이탈리아 레스토랑에서는 코페르토(Coperto)라는 서비스 요금이 부과됨. 이는 테이블 세팅과 빵 제공에 대한 요금으로, 보통 1인당 1~3유로 정도임</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| 오세아니아     | 호주   | <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 요금 부재: 호텔이나 레스토랑에서 서비스 요금이 추가로 부과되지 않음</li> <li>팁 문화 부재: 팁을 주는 것이 미국이나 유럽에 비해 일반적이지 않음. 특별히 만족스러운 서비스에 대해 고객이 자율적으로 소액의 팁을 줄 수 있으나, 이는 필수적인 것이 아님</li> </ul>                                                                                                                                                                                          |
|           | 뉴질랜드 | <ul style="list-style-type: none"> <li>투명한 가격 구조: 고객에게 명시된 가격 외에 추가적인 봉사료가 부과되지 않는 것이 특징임. 이는 고객이 최종 결제 금액을 예측하기 쉽게 하며, 투명한 가격 구조를 제공함</li> <li>자율적인 팁 문화: 팁이 필수적이지 않으며, 고객이 자율적으로 팁을 줄 수 있는 문화가 형성되어 있음. 이는 특히 외국인 관광객들에게 친숙한 환경을 제공하며, 고객에게 강요되지 않는 형태로 서비스에 대한 보상을 제공함</li> <li>고객 만족도: 봉사료가 포함되지 않기 때문에, 고객들은 서비스의 질에 따라 자율적으로 보상할 수 있음. 이는 고객과 직원 간의 신뢰를 형성하는 데 긍정적인 영향을 미칠 수 있음</li> </ul> |

자료: 국가별 관광 정보 및 가이드라인 바탕으로 재구성



관광호텔 봉사료 실태 분석 및 시사점

제4장

관광진흥법상 호텔의  
봉사료 실태 분석



## 제1절 분석 개요

---

### 1. 분석 목적 및 대상

#### 가. 분석 목적

- 이 연구는 관광진흥법상 호텔업의 봉사료 실태를 파악하고 이를 바탕으로 정책 관련 시사점을 도출하는 데 있음
- 이에 본 장의 목적은 관광진흥법상 호텔업의 봉사료 부과 현황을 살펴보는 데 있으며, 총 세 가지 관점에서 살펴봄
  - 첫째, 호텔업의 봉사료 부과 현황 파악을 위해 호텔 기업의 봉사료 부과 현황(객실료 기준)을 살펴봄
  - 둘째, 호텔 기업의 봉사료 부과 현황과 관련한 주요 이슈를 살펴봄
  - 셋째, 호텔업 봉사료 부과에 대한 이용자 인식 현황을 살펴봄

#### 나. 분석 대상

- 세 가지 관점에서 관광진흥법상 호텔업의 봉사료 부과 현황을 살펴보기 위해 분석 대상은 다음과 같음
  - 호텔 기업의 봉사료 부과 현황과 관련한 주요 이슈는 우리나라의 4~5성 관광진흥법상 호텔기업을 대상으로 함
  - 호텔업 봉사료 부과에 대한 이용자 인식 조사의 대상은 호텔 이용자 및 잠재 이용자를 대상으로 함

## 2. 분석 방법

- 이 연구에서는 앞서 설명하였듯, 세 가지 관점에서 호텔업의 봉사료 실태를 파악하고자 하여 다음과 같은 분석 방법을 실시함
  - 첫째, 호텔업의 봉사료 부과 현황 파악을 위해 2024년 9월 기준 관광진흥법 호텔기업의 봉사료 부과 현황을 분석함. 관광진흥법 기준 4~5성 호텔 명단을 호텔업 등급결정사업 홈페이지([www.hotelrating.or.kr](http://www.hotelrating.or.kr))에 게시된 명단을 활용하였으며, 봉사료 부과 현황은 객실 예약 시 부과되는 봉사료 현황을 파악함
  - 둘째, 호텔 기업의 봉사료 부과 현황과 관련한 주요 이슈는 호텔 봉사료에 대한 업계의 인식, 봉사료의 부과 현황, 봉사료 유지 및 폐지의 사유 등 호텔 봉사료 현황과 이슈 분석은 호텔업 관계자, 호텔업 관련 전문가, 재정 전문가를 대상으로 자문 및 인터뷰 조사를 하여 파악함
  - 셋째, 호텔업 봉사료 부과에 대한 호텔 이용자의 인식 현황을 살펴봄

〈표 4-1〉 호텔 봉사료 실태 분석 대상

| 구분   | 호텔 기업의 봉사료 부과 현황                     | 호텔 기업의 봉사료 부과 현황과 관련한 주요 이슈                                                                             | 호텔업 봉사료 부과에 대한 이용자 인식 현황                                    |
|------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 분석대상 | • 국내 관광진흥법상 4~5성 호텔업                 | • 국내 관광진흥법상 호텔업                                                                                         | • 호텔 이용자                                                    |
| 분석목적 | • 봉사료 부과 실태 파악                       | • 실태 및 주요 이슈 분석                                                                                         | • 호텔업 봉사료 관련 이용자 인식 분석                                      |
| 분석방법 | • 객실료 기준 호텔 봉사료 부과 현황 조사             | • 호텔업 관계자(3명), 호텔업 전문가(4명), 재무 전문가(1명) 자문 및 인터뷰                                                         | • 온라인 조사                                                    |
| 분석내용 | • 지역별, 인허가 연도별 봉사료 실태 현황 (봉사료 부과 여부) | • 봉사료의 기능<br>• 봉사료의 부과 방식 및 변화<br>• 봉사료 유지 및 폐지의 사유<br>• 봉사료 배분 방식 및 기본급화 유무 등 내부처리 방식<br>• 봉사료 관련 이슈 등 | • 봉사료에 대한 인지도<br>• 봉사료 지급에 대한 서비스 기대 수준<br>• 봉사료 지급 의향 및 방법 |

## 제2절 국내 호텔 봉사료 부과 실태

### 1. 호텔 봉사료 부과 현황

#### 가. 2024년도 9월 기준 호텔 봉사료 부과 현황

- 2024년도 9월 기준 관광진흥법상 4~5성급 호텔업 중 객실료에 봉사료 부과 호텔은 27개(약 12.2%)로 나타남. 이 중 4성 호텔은 2.2%, 5성 호텔은 27.9%임
  - 전체 221개 호텔 중 봉사료를 부과하는 호텔은 약 27개로 나타났으며, 이 중 4성 호텔은 3개, 5성 호텔은 24개로 나타남. 이러한 호텔은 국내 기업이 소유하여 운영하고, 업력이 오래된 호텔의 비중이 상대적으로 높게 나타남
  - 지역별로 살펴보면 봉사료 부과를 하는 호텔은 서울이 15개(전체의 약 41.2%)로 가장 많이 나타났음

〈표 4-2〉 관광진흥법상 4~5성 호텔 중 봉사료 부과 현황('24년 9월)

(단위: 개)

| 지역 | 호텔 수 |    |    | 봉사료 부과 호텔 수 |    |    | 지역 | 호텔 수 |     |    | 봉사료 부과 호텔 수   |             |               |
|----|------|----|----|-------------|----|----|----|------|-----|----|---------------|-------------|---------------|
|    | 전체   | 4성 | 5성 | 전체          | 4성 | 5성 |    | 전체   | 4성  | 5성 | 전체            | 4성          | 5성            |
| 서울 | 86   | 52 | 34 | 15          | 1  | 14 | 강원 | 16   | 10  | 6  | -             | -           | -             |
| 부산 | 16   | 6  | 10 | 5           | -  | 5  | 충북 | 1    | 1   | -  | -             | -           | -             |
| 대구 | 6    | 3  | 3  | -           | -  | -  | 충남 | 2    | 2   | -  | -             | -           | -             |
| 인천 | 12   | 5  | 7  | 2           | 1  | 1  | 전북 | 6    | 6   | -  | -             | -           | -             |
| 광주 | 3    | 3  | -  | -           | -  | -  | 전남 | 5    | 4   | 1  | -             | -           | -             |
| 대전 | 3    | 2  | 1  | -           | -  | -  | 경북 | 6    | 4   | 2  | 1             | -           | 1             |
| 울산 | 3    | 2  | 1  | 1           | -  | 1  | 경남 | 4    | 4   | -  | -             | -           | -             |
| 세종 | 1    | 1  | -  | -           | -  | -  | 제주 | 34   | 16  | 18 | 1             | -           | 1             |
| 경기 | 17   | 14 | 3  | 2           | 1  | 1  | 계  | 221  | 135 | 86 | 27<br>(12.2%) | 3<br>(2.2%) | 24<br>(27.9%) |

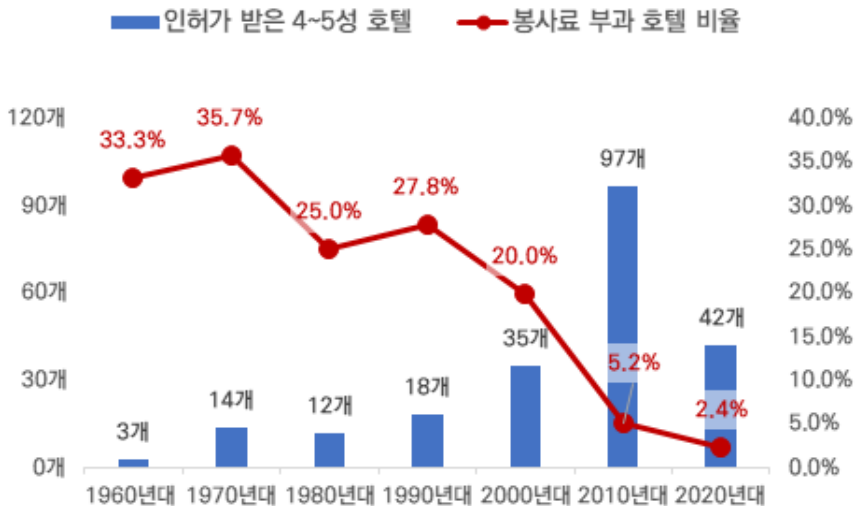
주) 호텔업 등급결정사업 호텔 명단 기준, 호텔 객실료 기준

- 2024년 9월 기준 관광진흥법상 4~5성급 호텔업 중 봉사료 부과 호텔을 인허가 연도별로 살펴보면, 1990년대 이후 인허가를 받은 호텔 중 봉사료 부과 호텔의 비중이 감소한 것으로 나타남
  - 2010년대 인허가 받은 4~5성급 호텔 중 봉사료를 부과하는 호텔은 5개(5.2%)로 나타났으며, 2020년대에 인허가를 받은 4~5성급 호텔 중 봉사료 부과 호텔은 1개소(2.4%)로 나타남

〈표 4-3〉 인허가 연도별 4~5성 호텔 중 봉사료 부과 현황('24년 9월)

(단위: 개, %)

| 구분     | 전체 호텔 수 |     |    | 봉사료 부과 호텔 수 |    |    | 봉사료 부과 호텔 비율 |      |       |
|--------|---------|-----|----|-------------|----|----|--------------|------|-------|
|        | 전체      | 4성  | 5성 | 전체          | 4성 | 5성 | 전체           | 4성   | 5성    |
| 1960년대 | 3       | 2   | 1  | 1           | -  | 1  | 33.3         | -    | 100.0 |
| 1970년대 | 14      | 8   | 6  | 5           | -  | 5  | 35.7         | -    | 83.3  |
| 1980년대 | 12      | 7   | 5  | 3           | 1  | 2  | 25.0         | 14.3 | 40.0  |
| 1990년대 | 18      | 7   | 11 | 5           | -  | 5  | 27.8         | -    | 45.5  |
| 2000년대 | 35      | 20  | 15 | 7           | 1  | 6  | 20.0         | 5.0  | 40.0  |
| 2010년대 | 97      | 69  | 28 | 5           | 1  | 4  | 5.2          | 1.4  | 14.3  |
| 2020년대 | 42      | 22  | 20 | 1           | -  | 1  | 2.4          | -    | 5.0   |
| 계      | 221     | 135 | 86 | 27          | 3  | 24 | 12.2         | 2.2  | 27.9  |



주) 호텔업 등급결정사업 호텔 명단 기준, 호텔 객실료 기준

## 나. 호텔 봉사료 관련 주요 이슈

### 1) 호텔 봉사료의 기능 및 한계

- 호텔 봉사료는 국내에서는 4~5성 호텔에서 부과하고 있으며, 호텔 봉사료는 호텔 기업, 종사원, 이용객 관점에서의 긍정적인 기능과 한계가 있음

#### ① 긍정적 기능

- 호텔기업 측면에서 봉사료는 수익의 증대, 인건비 보충으로 인한 서비스 품질 및 경쟁력 유지, 고객 평가의 잣대, 우수 서비스에 대한 신호 등의 기능을 가짐
  - 호텔 봉사료는 매출로 집계될 경우, 호텔의 총 매출을 증가시키는 기능을 함
  - 호텔 봉사료가 인건비의 일부를 보충하는 경우, 직원들에게 안정적 보상을 제공함으로써, 일관성 있고 우수한 서비스 제공을 가능하게 함
  - 호텔 봉사료는 해당 부서가 얼마나 보이지 않는 서비스 가치를 제공하고 그로부터 고객에게 긍정적인 평가를 받는지에 대한 척도가 됨
  - 호텔 봉사료는 호텔 고품질 서비스 제공에 대한 의지를 나타내어 호텔이 서비스에 대한 품질을 증시한다는 인식을 이용객에게 인지하게 함
- 종사원 측면에서 봉사료는 동기 부여, 자부심과 업무 만족감 제고 등의 기능을 함
  - 급여에 반영이 되는 경우, 종사원이 고객들에게 무형의 가치를 더 많이 제공하는 동기가 됨
  - 또한, 봉사료는 고객이 호텔과 종사원의 서비스에 대한 인정과 감사를 표현하는 방식이 될 수 있어 종사원들의 자부심과 업무에 대한 만족감을 높이기도 함
- 이용객 측면에서는 서비스 제공에 대한 표시, 일괄적 지불로 인한 서비스 이용 편의성 등의 기능을 함
  - 호텔 봉사료는 호텔 종사원들의 무형적 서비스 가치에 대한 품질 향상에 대한 보상 및 기대와 관련이 있음
  - 구체적으로 고객들은 봉사료를 낼 경우 해당 호텔기업이 일정한 수준 이상의 서비스를 제공한다고 인식하게 됨
  - 호텔 봉사료가 고객의 자발적으로 지불이 될 경우는 서비스에 대한 즉각적 피드

백을 가능케 함

- 호텔 이용객은 직원에게 직접 팁을 주는 번거로움 없이 일괄적으로 서비스 금액에 포함된 봉사료 지불이 가능해 서비스 이용의 편의성이 제고됨

## ② 한계

- 호텔 봉사료는 세금 신고, 직무별 배분의 문제, 이용객의 선택권 제한 등의 한계를 지니기도 함
  - 호텔 봉사료는 세금이 부과 대상이기 때문에 기업의 입장에서는 세금 신고와 관련해서 철저히 관리해야 하는 문제이기도 함
  - 또한, 직무에 따라 봉사료를 받을 수 없는 직무(호텔의 경우 프런트 등)에 대해서 어떻게 봉사료를 배분할 것인가의 문제도 존재함
  - 이용객의 입장에서 봉사료는 강제적 성격을 지니기 때문에 만족한 서비스를 지급받지 못해도 봉사료를 지불하게 되어 있음
  - 최근 호텔에서는 체크인, 체크아웃 시 키오스크 사용, 서빙 로봇의 활용 등이 증가하고 있는데, 이러한 경우에도 강제적으로 봉사료를 지불하고 있음

## 2) 호텔 봉사료의 부과 및 배분 방식

- 호텔 봉사료는 10% 정률로 권장되어 호텔 봉사료를 부과하는 호텔은 이에 따라 대부분 객실 이용요금 혹은 F&B이용 요금의 10%로 일률적으로 부과하고 있음
- 호텔 봉사료는 초창기에는 인건비를 보조하는 방식으로 부과되었으나, 최근에는 객실, 식음, 연회 매출에서 재무제표상 객실기타수입으로 표기되는 경우가 많음
  - 초기에는 호텔 종사원의 기본급이 낮고 인센티브(봉사료 포함)에 대한 의존도가 높아서 현장 직원의 급여 체계를 개선하기 위해 기본급에 포함시켰으나 현재는 그 형태를 유지하지 않고 매출액으로 반영하여 급여에 반영하기도 함
  - 기존에는 종사원이 급여를 받을 시 봉사료 항목이 표기되어 종사원 개개인이 매달 봉사료의 액수와 지급 여부를 확인할 수 있었으나, 현재는 봉사료가 별도로 급여 항목에 표기되지 않는 경우가 다수여서 종사원 중에서도 봉사료 부과 여부에 대한 인식이 낮아지고 있음

- 최근 오픈하는 호텔, 특히 외국계 호텔은 호텔 봉사료를 부과하지 않으며, 2021년 신라 호텔 등은 호텔 봉사료를 폐지하는 등 호텔에서 봉사료를 폐지하는 추세임. 단, 봉사료를 부과하지 않는 호텔이어도 봉사료를 명목상으로 구분하지 않지만, 내 부적으로는 공급가액에 포함하는 경우도 있음

### 3) 호텔 봉사료를 유지 또는 폐지하는 이유

- 호텔 봉사료를 유지할 지 폐지할 지는 호텔이 위치한 시장의 특성, 고객의 기대, 경영 전략, 문화적 특성 등에 따라 결정됨
- 호텔 봉사료를 유지하는 이유로는 추가적 수익 발생, 국제적 관행 준수, 서비스 품질 유지 및 향상, 경영 안정성, 문화적 차이 등이 있음
  - 호텔 봉사료는 호텔의 추가 수익원으로 작용하여 재정적 안정성을 제공할 뿐만 아니라 외부 환경에 영향을 강하게 받을 수밖에 없는 호텔산업의 특성 상 추가 비용을 충당할 수 있어 경영의 효율성을 높일 수 있음. 이는 서비스 품질 유지 및 향상과 직결되는 중요한 사항임
  - 봉사료는 직원들에게 안정적인 추가 수입을 제공하여 우수한 서비스 품질을 유지 및 향상하는 동기 부여가 될 수 있음. 특히, 국내 호텔 업계의 낮은 급여 수준을 고려할 때, 봉사료 수입이 보장되면 직원들은 고객에게 일관성 있는 우수한 서비스를 제공할 수 있을 것으로 사료됨
  - 많은 국가와 럭셔리 호텔 브랜드에서는 봉사료를 부과하는 것이 일반적이며 이를 유지함으로써 국제적인 서비스 표준을 준수할 수 있음. 특히, 해외 관광객들은 봉사료 부과에 익숙하므로 이를 유지하는 것이 고객 불만족 원인으로 작용 가능성이 낮음
  - 한국 및 일본 등 동북아시아와 여러 아시아 국가에서는 팁 문화가 일반적이지 않거나 선호되지 않음. 이에 이러한 문화적 차이를 반영하여 봉사료를 일괄 부과하는 것이 더욱 적절한 것으로 사료됨
- 호텔 봉사료를 폐지하는 이유로는 고객 혼란, 추가 요금의 이중 부과 가능성, 법적 근거의 부재, 배분 방식의 상이 등이 있음

- 고객의 입장에서 합리적인 팁의 지불 방식이 아님. 호텔 서비스 이용 시 추가적으로 발생하는 봉사료는 고객이 서비스에 만족하지 않았을 경우 불만을 초래할 수 있음
- 일부 고객은 개별적으로 팁을 지불하는 것 외에 추가로 봉사료를 지불해야 하는 상황을 불편하게 여길 수 있으며 이런 이중 부과는 고객의 경제적 부담을 증가시키고 서비스 이용 경험을 저해시킬 수 있음
- 봉사료 제도에 대한 법적 근거 부족으로 신뢰성과 일관성이 떨어져 제도 운영의 투명성을 저해할 수 있음
- 호텔 봉사료 배분 방식이 호텔별로 상이하고 기준 또한 명확하지 않아 종사원들의 불만을 야기할 수 있음

#### 4) 호텔 봉사료 관련한 이슈 사항

##### ① 호텔 봉사료의 투명성 문제

- 일부 호텔 및 온라인 여행사(OTA)에서 봉사료를 포함한 최종 요금을 명확히 표시하지 않아 고객 불만을 초래한 사례가 있었음
  - 청구서에 봉사료를 반드시 별도로 표기해서 명시해야 하며 고객이 사전에 봉사료 지불을 인지할 수 있도록 해야 함. 예상치 못한 봉사료가 추가 비용으로 작용할 경우 고객 불만 사례로 이어질 수 있으며 이는 고객 만족도를 넘어 국내 관광산업의 전반적인 질에도 영향을 미칠 수 있음

[그림 4-1] 호텔 봉사료를 제외하여 호텔 요금을 표시하는 경우

The image shows two side-by-side screenshots of the Agoda website interface. The left screenshot is titled '초기 화면에서는 봉사료 제외 표시' (Initial screen: display excluding service fee). It shows a booking summary for a hotel stay from 2024년 8월 16일. The total price is listed as ₩490,000. A red box highlights a line item for '서비스료' (Service fee) of ₩100,000. The right screenshot is titled '예약 화면에서 봉사료 표시' (Display service fee on reservation screen). It shows the same booking summary, but the total price is now ₩592,900. A red box highlights the '총합' (Total) amount of ₩53,900, which includes the service fee. The text '예약 수수료 ₩3,900, VAT ₩49,000' is also visible.

자료: 아고다 홈페이지(www.agoda.com)

- 호텔 봉사료 부과 여부를 고객에게 미리 알린 경우에도 고객이 봉사료 부과만큼 서비스를 받지 못한다고 여겨질 때에는 또 다른 고객 불만의 요소가 되기도 함.  
실제로 이러한 고객 불만이 호텔에서 제기되고 있음

## ② 호텔 봉사료의 법적 근거 문제

- 국내의 경우 호텔 봉사료에 대한 명확한 법적 규제가 부족하여 호텔마다 봉사료 부과 및 분배 방식이 다름
  - 이는 고객과 직원 모두에게 혼란을 초래할 수 있음. 또한, 소비자 보호 관점에서도 봉사료에 대한 명확한 규정이 필요하다는 지적이 계속해서 제기되어 왔으며, 소비자들이 봉사료에 대해 명확히 이해하고 이를 바탕으로 합리적인 소비 결정을 할 수 있도록 해야 함

## ③ 호텔 서비스 제공 환경의 변화

- 키오스크 혹은 로봇으로 대체되고 있는 현재의 서비스 환경에서 봉사료를 받는 것이 합리적인가 하는 의견도 있음
  - 앞으로도 이러한 문제는 증가할 수 있으므로, 현시점에서 봉사료의 개념과 적용 범위를 명확히 구분해야 할 필요성 있음

## ④ 봉사료 폐지에 대한 구성원 합의 필요

- 봉사료를 부과하고 있는 호텔 기업의 경우 내부 회계 규정에 따라 종사원에 대한 봉사료 지급 기준이 다르게 적용되고 있음
  - 호텔 봉사료 부과는 호텔기업의 회계 특성과 종사원들의 인식적 특성을 고려하여 할 필요가 있음
- 기업의 회계 시스템 구성 방식에 따라 봉사료에 대한 매출 및 비용(인건비 등) 처리 방식이 다름
  - 독립된 회계시스템을 사용하는 등 표준화되지 않은 회계프로그램 및 회계방식을 사용할 경우 봉사료 폐지에 대한 기업 비용이 가증될 수 있음

⑤ 세무 처리

- 봉사료가 종사원에게 지급될 시 소득세 과세 대상이 되며, 호텔 수익으로 반영되면 법인세 과세 대상이 되어 호텔은 봉사료의 세무 처리를 복잡하게 느낄 수 있음
- 봉사료에 대한 행정지침에서 제시하고 있는 봉사료 부과에 대한 세무처리의 방법과 세법상 부가가치세로 포함되어 있는 봉사료 개념의 차이로 본 연구에서 언급되고 있는 봉사료의 처리 방법과 세법상 봉사료(부가가치세)의 처리 방법에 차이가 나타날 가능성이 내포됨

## 2. 이용자 인식 조사

### 가. 조사 개요

#### 1) 조사 목적

- 국내 호텔 이용객들의 호텔 예약시 봉사료 부과에 대한 인식 여부 및 수준에 따른 서비스 기대 수준을 조사하여 봉사료 인식 현황을 파악하고 분석하고자 함

#### 2) 조사 대상

- 본 조사는 국내 호텔 이용 경험이 있는 19세 이상의 성인을 대상으로 진행했음

#### 3) 조사 방법

- 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식 방법을 사용하였으며 온라인 설문 페이지를 구축하여 설문을 진행함

#### 4) 조사 항목

- 조사 항목은 인구통계학적 특성 파악 항목과 호텔 이용경험, 봉사료 인식 및 수준, 봉사료 지출 경험, 서비스 기대 수준, 호텔 선택 중요도 등으로 구성했음

〈표 4-4〉 이용자 인식 조사 항목

| 구분          | 세부 내용                                                      |
|-------------|------------------------------------------------------------|
| 인구통계학적 특성   | 성별, 연령대, 거주지(광역시)                                          |
| 호텔 이용 경험    | 연간 이용 수준, 1년간 이용 경험 여부, 호텔 이용 목적                           |
| 봉사료 인식 및 수준 | 봉사료 인지 여부, 봉사료 사용 목적 인식, 봉사료 지불과 서비스 품질 관계<br>봉사료 지급 불만 경험 |
| 봉사료 지출 의사   | 봉사료 지불 의사, 봉사료 적정 수준, 지불 방법(포함, 별도), 봉사료 선호                |

## 나. 조사 결과

### 1) 응답자 특성

- 조사 응답자 수는 총 502명으로 남성 254명(50.6%), 여성 248명(49.4%)이 응답함
- 응답 연령대는 19-29세 88명(17.5%), 30~39세 88명(17.5%), 40~49세 104명(20.7%), 50~59세 116명(23.1%), 60세 이상 106명(21.1%)로 나타남
- 응답자 거주지는 수도권 256명(51.0%), 충청권 53명(10.6%), 호남권 47명(9.4%), 대경권 47명(9.4%), 동남권 75명(14.9%), 강원/제주 24명(4.8%)로 나타남

〈표 4-5〉 응답자 특성

| 구분 |        | 사례수(명) | 비율(%) |
|----|--------|--------|-------|
| 전체 |        | 502    | 100.0 |
| 성별 | 남성     | 254    | 50.6  |
|    | 여성     | 248    | 49.4  |
| 연령 | 19-29세 | 88     | 17.5  |
|    | 30-39세 | 88     | 17.5  |
|    | 40-49세 | 104    | 20.7  |
|    | 50-59세 | 116    | 23.1  |
|    | 60-69세 | 106    | 21.1  |
| 지역 | 수도권    | 256    | 51.0  |
|    | 충청권    | 53     | 10.6  |
|    | 호남권    | 47     | 9.4   |
|    | 대경권    | 47     | 9.4   |
|    | 동남권    | 75     | 14.9  |
|    | 강원/제주  | 24     | 4.8   |

## 2) 호텔 이용 경험

### ① 호텔 이용 빈도

- 응답자들의 52.2%가 1년 간 2~5회 정도 호텔을 이용하는 것으로 나타났으며 그뒤로 1년에 1회 이하 36.5%, 1년에 6~10회 7.8%, 1년에 11회 이상 3.6%로 나타남

〈표 4-6〉 평소 호텔 이용 빈도

(단위: %)

| 구분      | 1년에 1회 이하 | 1년에 2~5회 | 1년에 6~10회 | 1년에 11회 이상 |
|---------|-----------|----------|-----------|------------|
| 호텔 이용빈도 | 36.5      | 52.2     | 7.8       | 3.6        |

### ② 최근 1년간 5성급 호텔 이용 경험

- 최근 1년간 5성급 호텔 이용 경험에 대해 응답자들의 56.4%가 이용경험이 있다고 응답했으며, 43.6%가 경험이 없다고 응답함

〈표 4-7〉 최근 1년간 5성급 호텔 이용 경험

(단위: %)

| 구분           | 이용경험 있음 | 이용경험 없음 |
|--------------|---------|---------|
| 5성급 호텔 이용 경험 | 56.4    | 43.6    |

### ③ 호텔 이용 목적

- 호텔 이용 목적에 대해서는 휴가목적이 85.5%로 가장 높은 응답률을 나타냈으며 출장(20.9%), 가족 방문(16.3%)의 순으로 나타남

〈표 4-8〉 호텔 이용 목적

(중복응답, 단위: %)

| 구분     | 휴가   | 출장   | 가족 방문 | 기타  |
|--------|------|------|-------|-----|
| 호텔이용목적 | 85.5 | 20.9 | 16.3  | 1.0 |

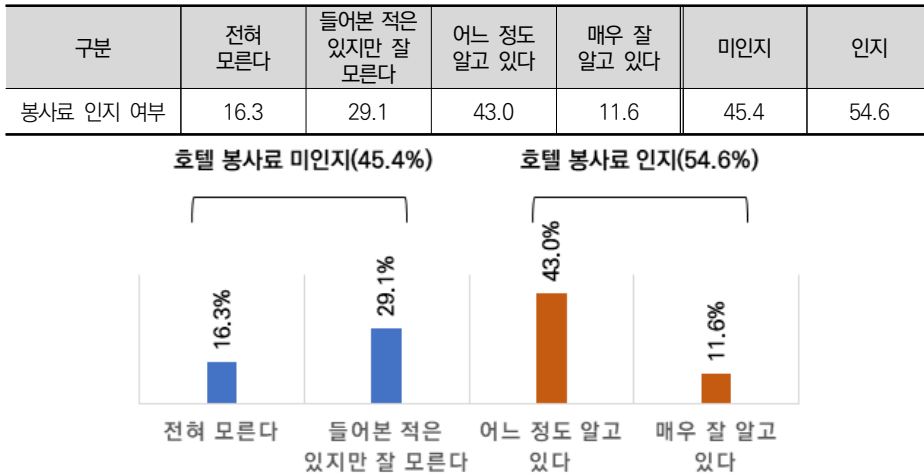
### 3) 호텔 봉사료 인식 및 서비스 기대수준

#### ① 호텔 봉사료 인지 여부

- 호텔에서 부과하는 봉사료에 대한 인지 정도는 ‘어느 정도 알고 있다’가 43.0%로 나타났으며, ‘들어본 적은 있지만 잘 모른다’가 29.1%로 나타남
- 호텔 부과 봉사료에 대한 일정수준 이상의 인지를 보인 응답자는 54.6%, 전혀 모르거나 잘 알지 못하는 경우가 45.4%로 나타남

〈표 4-9〉 호텔 봉사료 인지 여부

(단위: %)



#### ② 호텔 봉사료 부과 목적 인식 여부

- 호텔 봉사료 부과 목적에 대해 응답자들의 33.7%가 서비스 품질 향상을 위한 것으로 생각하고 있었으며, 33.5%가 직원들의 추가 수입이 될 것으로 생각하고 있음

〈표 4-10〉 호텔 봉사료 목적 인식

(단위: %)

| 구분        | 서비스 품질 향상 | 직원들의 추가 수입 | 호텔 운영비 | 잘 모르겠다 |
|-----------|-----------|------------|--------|--------|
| 봉사료 사용 목적 | 33.7      | 33.5       | 21.5   | 11.4   |

③ 호텔 서비스품질과 봉사료

- 호텔 봉사료가 서비스품질 향상에 도움이 될 것이라고 응답한 사람은 33.5%로 나타났다으며, 도움이 되지 않을 것이라고 응답한 사람은 16.9%로 나타남

〈표 4-11〉 봉사료 지불에 대한 서비스 품질 향상 기대

(단위: %, 점)

| 구분           | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다  | 매우 그렇다 | 평균  |
|--------------|-----------|--------|------|------|--------|-----|
| 서비스 품질 향상 기대 | 4.0       | 12.9   | 49.6 | 30.1 | 3.4    | 3.2 |

④ 봉사료 지불 불만 경험

- 호텔 봉사료에 대한 불만을 호텔에 제기한 적이 있는가에 대한 질문에서는 4.0%의 응답자가 불만을 표명한 경험이 있다고 응답함

〈표 4-12〉 봉사료 지급 불만 경험

(단위: %)

| 구분            | 불만이 있었음 | 불만이 없었음 |
|---------------|---------|---------|
| 봉사료 지불 불만족 경험 | 4.0     | 96.0    |

- 응답자들의 불만 사유는 서비스 품질이 기대 이하였다가 50.0%, 봉사료가 너무 비싸다는 의견이 45.0%, 봉사료 표시가 불명확해서라는 의견이 30.0%로 나타남

〈표 4-13〉 봉사료 지급 불만 사유

(중복응답, 단위: %)

| 구분            | 서비스 품질이 기대 이하였음 | 봉사료가 너무 비쌌음 | 봉사료가 명확하게 표시되지 않았음 |
|---------------|-----------------|-------------|--------------------|
| 봉사료 지급 불만족 이유 | 50.0            | 45.0        | 30.0               |

#### 4) 호텔 봉사료 지출 의사

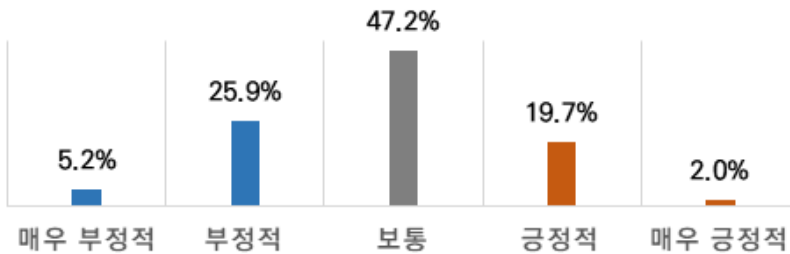
##### ① 호텔 서비스에 대한 봉사료 지출 의사

- 호텔 서비스에 대한 봉사료 지불 의사에서는 보통 47.2%, 부정적 25.9%, 긍정적 19.7%라 응답하였으며 5점 환산 평균은 2.9점으로 나타남

〈표 4-14〉 호텔 봉사료 지불 의사

(단위: %, 점)

| 구분        | 매우 부정적 | 부정적  | 보통   | 긍정적  | 매우 긍정적 | 평균  |
|-----------|--------|------|------|------|--------|-----|
| 봉사료 지불 의사 | 5.2    | 25.9 | 47.2 | 19.7 | 2.0    | 2.9 |



##### ② 호텔 봉사료 적정 수준

- 호텔 봉사료 적정수준에 대한 항목에서는 숙박료의 11~15% 정도가 적당하다는 응답이 47.2%로 가장 높게 나타났으며, 6~10%가 적당하다는 응답이 25.9%로 나타남

〈표 4-15〉 호텔 봉사료 적정 수준

(단위: %)

| 구분       | 총 금액의 5% 이하 | 총 금액의 6~10% | 총 금액의 11~15% | 총 금액의 16~20% |
|----------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| 봉사료 적정수준 | 5.2         | 25.9        | 47.2         | 19.7         |

③ 봉사료에 대한 선호 지급(포함/불포함) 유형

- 호텔봉사료 선호 지급 유형에서는 숙박료에 포함되는 것을 선호한다는 응답이 71.9%, 별도 지불 선호가 20.1%로 나타남

〈표 4-16〉 봉사료 선호 지급 유형

(단위: %)

| 구분            | 포함된 가격 선호 | 별도 지불 선호 |
|---------------|-----------|----------|
| 봉사료 지급 유형 선호도 | 71.9      | 20.1     |

④ 봉사료 부과 호텔 선호 정도

- 봉사료를 부과하거나 부과하지 않는 호텔에 대한 선호도 질문에서는 응답자의 47.8%가 봉사료가 포함된 호텔을 선호하는 것으로 나타났으며, 봉사료가 포함되지 않는 호텔의 선호는 34.9%로 나타남.

〈표 4-17〉 봉사료 부과 호텔 선호 여부

(단위: %)

| 구분              | 봉사료가<br>포함된 호텔 | 봉사료가<br>포함되지 않은 호텔 | 상관없음 |
|-----------------|----------------|--------------------|------|
| 봉사료 부과 호텔 선호 정도 | 47.8           | 34.9               | 17.3 |

## 제3절 시사점

---

### 1. 호텔 가격에서의 봉사료

#### 가. 임금과 서비스 품질의 순환 구조에서의 봉사료

- 우리나라 호텔 봉사료의 시작은 호텔 종사원들에게 임금이 아닌 부가적인 수입원의 기능이 우선시 되어왔음
- 호텔 봉사료가 팁 문화와 동일시되는 경우 임금과 유사 수준의 부가수입이 발생함에 따라 주 수입원으로 취급되고 금액에 따라 인적 서비스의 품질이 달라질 수 있는 특성을 가지고 있음
- 미국 및 유럽을 중심으로 한 팁 문화가 국내에서 호텔업이 활성화되는 시기에 유입되면서 서비스 품질과 종사원 간 소득 불균형 문제가 나타나기 시작함
  - 이는 팁을 주는 이용객들에 대한 차별적인 인적 서비스 제공이 일어날 가능성이 높아 국내 관광 만족도에 영향을 미칠 수 있음
- 또한 소득 불균형은 직원들의 직무 만족, 직무 동기 등 인적 서비스를 중심으로 하는 호텔 서비스 품질에 높은 영향을 미칠 수 있음
- 이에 정부에서는 이러한 문제를 해결하고자 일괄적으로 봉사료를 부과하게 했으며, 직무에 따라 차등 지급을 하는 내용을 담은 행정지침을 작성함
  - 이를 통해 동일 수준의 인적 서비스를 제공하는 환경을 만들고자 했음
- 그러나 점차적으로 봉사료 수입에 따른 종사원 임금에 대한 영향이 미비해지며 봉사료에 따른 인적 서비스의 변화가 크게 나타나지 않고 있음
- 산업이 성장함에 따라 호텔 종사원의 인적 서비스의 품질이 표준화되고 있으며, 호텔 간의 서비스 경쟁은 기업들의 임금 차이에서만 나타나지 않고 있기 때문임

- 과거에 비해 봉사료가 인적 서비스에 미치는 영향은 점차 줄어드는 것으로 판단됨

## 나. 기업 운영에서의 봉사료

- 봉사료는 호텔 이용객에게 제공되는 물리적 서비스 외의 인적 서비스에 대한 대가로 취급됨
  - 팁의 경우 기업 차원에서 관리할 수는 없으나 종사원들의 수입원임을 인지하고 있어 기본급 조정을 통해 임금수준을 객관화시킬 수 있음
- 봉사료는 호텔기업이 객실을 판매할 때 일괄적으로 부과하는 것으로 부가 수입에 대한 취하는 주체이며 봉사료 명목으로 받는 금액에 대해 종사원들에게 배분하는 역할을 하고 있음
- 행정지침이 작성됐을 당시에는 기업들이 봉사료에 대한 수입과 지출을 별도로 관리하여 종사원들에게 배분하였으나 현재에는 호텔 객실 이용료 결제 시 봉사료가 포함되어 있어 호텔기업에서는 매출의 한 부분으로 관리하고 있음
- 또한, 회계 상의 관리 필요성의 약화와 종사원 임금구조의 복잡성으로 인해 봉사료 부과 호텔기업들이 점차 줄어드는 상황임
  - 봉사료를 유지하는 4~5성 호텔은 대부분 국내기업이 소유, 운영하는 업력이 오래된 호텔인 것으로 나타났으며, 1990년대 이후 인허가를 받은 호텔 중 봉사료 부과 호텔의 비중이 감소한 것으로 나타남
  - 봉사료를 폐지한 호텔 중 일부는 고객이 봉사료에 대한 혼란이 있어, 고객이 가격을 쉽게 이해하기 위해서 봉사료를 폐지함<sup>10)</sup>
- 한편, 키오스크, 로봇 등으로 인해 인적서비스의 비중이 낮아지며 호텔 봉사료의 의미가 약화 되며 실정에 맞지 않는 부과 형태로 인식되기도 함

10) 한국일보(2021.12.01.). 신라호텔, 봉사료 명목상 '폐지'...숙박비에 포함해 요금 개편  
(<https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2021120117100001885?did=GO>)

## 2. 호텔 이용자의 봉사료 인식

### 가. 봉사료 인식과 서비스 기대

- 호텔 이용객들은 봉사료를 지불함으로써 제공 서비스의 품질이 높아질 것으로 기대하고 있는 것으로 나타남
- 또한, 이용객들은 봉사료가 직원 처우에 영향을 줄 것으로 생각하고 있음
- 봉사료 지불에 대한 불만족이 높게 나타나지는 않았으나 불만족 사유에서 서비스 품질에 대한 이용객들의 평가가 나타남
- 호텔 이용자들의 봉사료에 대한 개념은 서비스와 밀접하게 연결된 것으로 파악할 수 있음

### 나. 봉사료 지불 의사

- 봉사료 지불 의사와 관련된 항목에서는 지불 행위에 대한 긍정성은 21.7%, 부정성은 31.1%로 나타나 조사 응답자들은 봉사료 지불에 대한 거부감이 좀 더 높은 것으로 분석됨
- 다만, 중립적인 의견을 보인 응답자가 47.2%로 절반 수준으로 조사된 것, 그리고 봉사료가 숙박료에 포함되어 부과되는 것을 더 선호하는 것으로 미루어 봤을 때, 호텔객실료와 봉사료를 구분한다기보다는 호텔 이용에 있어서 물리적 공간의 이용과 서비스의 이용을 통합해서 인식하고 있는 것으로 판단됨
- 봉사료 적정수준은 현재 부과율인 10%보다 높은 11 - 15%를 적정 수준으로 판단하고 있으며, 봉사료가 포함된 호텔을 조금 더 선호하는 결과는 호텔이 제공하는 서비스품질에 대한 기대치가 일정 수준 형성되어 있을 것으로 판단됨

## 정책적 제언



# 제1절 시사점

---

## 1. 종합 결과

- 이 연구는 향후 관광진흥법상 호텔업의 봉사료 관련 정책 방향 수립을 위한 기초자료로 활용하기 위해, 관광진흥법상 호텔업의 봉사료 실태와 이슈를 파악하는 데 있음
- 이에 이 연구는 호텔 봉사료의 개념과 특성, 과세체계, 해외의 주요 사례, 우리나라 관광진흥법 기준 4~5성 호텔의 봉사료 부과 현황과 관련된 주요 이슈, 이용자 의견을 통해 호텔 봉사료의 현황을 살펴보았으며, 주요 결과는 아래와 같이 정리됨
- 먼저, 호텔의 봉사료는 호텔 서비스에 대한 제공의 대가로, 고객이 일률적으로 추가 지불하는 금액을 의미하며, 1979년 서비스 품질 향상과 개별 팁으로 인한 고객 불편 해소를 목적으로 부과됨
  - 우리나라의 호텔 봉사료는 지불 의무에 대한 법적 근거가 부재하며, 호텔 봉사료의 기능과 한계로 인해 호텔기업, 호텔 종사자, 호텔 이용자 측면에서 호텔봉사료에 대한 의견이 다양함
- 우리나라 호텔 봉사료는 시간이 지남에 따라 기본급화에서 호텔의 매출에 포함되고, 봉사료를 폐지하는 호텔이 발생하는 등 변화가 이루어짐
  - 2024년 9월 기준, 관광진흥법상 4~5성 호텔 객실의 봉사료 부과 현황을 살펴본 결과, 약 12.2% 만이 봉사료를 부과하고 있으며, 최근 인허가를 받은 호텔 중 봉사료를 부과하는 호텔 비율도 감소하고 있음
  - 또한, 호텔 산업이 성장함에 따라 호텔 봉사료가 인적 서비스에 대한 긍정적 영향이 감소하고, 봉사료는 호텔기업의 매출로서 포함됨을 파악할 수 있음

- 해외에서도 국내와 유사한 문화적 배경을 가진 아시아 지역 일부에서는 봉사료를 지불하는 국가도 있으나, 미국 등에서는 자율적인 서비스 요금 지불 방식인 팁을 지불하는 국가도 있음. 이에 봉사료에 대한 명확한 사전 공지는 고객 혼란을 감소시키는 데 필요함
  - 호텔 이용객이 봉사료나 이와 유사한 정률 요금을 지불해야 할 시에는 사전 고지를 필수적으로 하여, 이용객의 혼란 및 불만을 감소시킴
  - 해외에서는 호텔 봉사료와 같은 서비스 요금은 단순 비용 부가가 아닌 서비스 품질의 향상에 영향을 주는 것으로 파악하고 있음. 단, 이 요금이 불필요하거나 과도할 시에는 고객 불만을 초래하는 것으로 보고 있음
- 호텔 이용자의 봉사료 인식과 관련해서 호텔 이용객은 봉사료 지불시 서비스 품질에 대한 기대감을 형성하는 것을 알 수 있어, 호텔 봉사료와 관련해서 고객 만족과 기대 관리가 중요할 것으로 고려됨
  - 응답자의 약 45%만이 호텔 봉사료를 알고 있었으며, 봉사료 지불행위에 대해서도 약 22%만이 긍정적인 인식을 가진 것으로 나타남

[그림 5-1] 연구의 주요 결과와 시사점

| 구분                                | 주요 결과                                                                                                                                                                                                                                                                           | 주요 시사점                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 호텔<br>봉사료의<br>이해                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• (개념) 종사원이 고객에게 서비스를 제공하고 고객이 일률적(10%)으로 지불하는 금액</li> <li>• (특성) 지불 의무에 대한 법적 근거가 부재하며, 호텔 봉사료의 기능과 한계로 인해 다양한 인식이 존재</li> <li>• (변화) 호텔 봉사료에 대한 부과 방식 변화(기본금 → 매출), 봉사료 폐지 호텔 발생</li> </ul>                                            | <div>호텔의 봉사료 부과 형태 변화</div>                                                                                                                   |
| 해외 주요국<br>사례                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• (봉사료 요금 체계) 봉사료와 같은 유사 요금 지불시, 고객 신뢰 형성을 위해 사전 표시 활성화</li> <li>• (문화적 차이) 서비스 요금 지불에 대한 문화적 차이로 자율적인 팁을 제공하거나 우리나라와 유사한 형태의 봉사료 지불하는 국가 존재</li> <li>• (고객 경험 향상) 호텔 봉사료는 단순 비용 부가가 아닌 서비스 품질과 연계. 단, 불필요하거나 과도할 시 고객 불만 초래</li> </ul>  | <div> <div>봉사료의 표시 명확화</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 봉사료 부과 투명성</li> <li>- 이용자 혼란 감소를 위한 봉사료 포함에 대한 명확한 표시</li> </ul> </div> |
| 관광<br>진흥법상<br>호텔의<br>봉사료<br>실태 분석 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• (부과 현황) '23.9월 기준 관광진흥법상 4~5성급 호텔 중 약 12.2%만이 봉사료 부과, 산업 성장에 따라 호텔 봉사료의 인적 서비스에 대한 영향 감소. 호텔기업의 한 매출로서 자리 잡은 봉사료</li> <li>• (이용자 인식) 호텔 이용객은 봉사료 지불시, 서비스 품질에 대한 기대감 형성. 호텔 봉사료에 대한 인지는 응답자의 약 45%, 봉사료 지불 행위에 대해 약 22%가 긍정</li> </ul> | <div> <div>고객 만족도 및 기대 관리</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 봉사료에 부합하는 서비스 품질 제공</li> </ul> </div>                                |

## 2. 주요 시사점

### 가. 호텔의 봉사료 부과 형태 변화

- 호텔 봉사료 부과 현황을 비추어 볼 때, 봉사료를 숙박가격에 포함하여 부과하는 경우는 감소할 것으로 예상됨
  - 최근 인허가를 받은 4~5성급 호텔 중 봉사료 부과 호텔이 감소하는 경향을 보이며, 특히, 외국계 호텔은 호텔 봉사료를 부과하지 않은 경우가 다수로 나타남
  - 봉사료를 폐지하는 호텔이 나타나고 있으며, 봉사료를 부과하는 호텔은 대체로 국내 기업이 소유, 운영하고 업력이 오래된 호텔로 나타남
- 봉사료 부과 호텔의 경우, 봉사료의 기능을 유지하기 위해 객실료에 봉사료를 부과하고 있는 것으로 예상됨
  - 호텔 기업에게는 매출 증가 및 인건비의 일부 보충, 종사원에게는 서비스 품질 향상의 동기, 고객에게는 팁 지급의 번거로움을 해소함
- 한편, 봉사료 배분 및 회계 처리에 관해서는 호텔마다 내부 회계 규정에 따라 다르게 배분함
  - 시간이 지남에 따라 호텔 기업의 경영상의 이유로 봉사료의 지급 및 처리에 대한 기준 및 방법이 다양화되고 있음

### 나. 봉사료의 표시 명확화

- 현재 봉사료의 법적 규제가 존재하지 않고, 기업 자율성에 따라 봉사료가 부과되고 있는 현실상 호텔 정보를 탐색하는 과정에서 고객에게 혼란을 줄 수 있음
- 일부 국내 호텔에서는 봉사료가 포함된 가격을 명확히 고지하지 않아, 고객이 예상하지 못한 추가 비용을 부담하는 상황이 발생하고, 이는 고객의 불만을 야기할 수 있음
  - 가격 투명성은 고객이 상품 판매가격에 대한 공정성을 판단하는 데 영향을 미치며, 고객 만족 형성과 고객 충성도와도 연관되기 때문임(Rothenberger, 2015)
- 이에 고객이 예약 단계에서부터 봉사료 포함 여부와 금액을 명확히 알 수 있도록

정보 제공이 중요함. 정부는 호텔의 가격 표시의 투명성을 강화하도록 해야 함

- 호텔은 예약 과정에서부터 고객이 봉사료 부과 정보를 쉽게 이해할 수 있도록 안내하는 것이 중요함
  - 일부 국내 호텔 및 온라인 여행사(OTA)에서는 봉사료가 포함된 가격을 명확히 알리지 않는 경우가 있어, 고객들이 예상하지 못한 추가 비용을 부담하게 되는 상황이 발생함. 이는 고객의 불만을 초래할 수 있음
  - 2023년 한국소비자원의 글로벌 숙박 OTA 조사 결과, 일부 OTA가 예약 페이지에서 세금 및 수수료(봉사료 포함) 등을 제외한 금액을 표시하거나, 세금 및 수수료를 작은 글씨로 표기하는 등 순차공개 가격책정(다크패턴)을 확인했음. 이는 최종 가격을 소비자가 명확히 알지 못해, 세금, 수수료 등이 미포함된 가격으로 오인할 가능성이 높음(한국소비자원, 2023.08.10.)
  - 이러한 가격표시는 소비자의 알권리와 직결되며, 시장에서 건전한 가격 경쟁의 필요성을 강조하게 함
- 이를 위해 정부는 호텔이 호텔 관련 상품 및 서비스의 가격 표시를 명확히 고지를 하는지 관리하고, 이를 위한 정책적 지원을 모색할 필요가 있음

#### **다. 고객 만족도 및 기대 관리**

- 일부 고객들은 높은 봉사료를 지급했음에도 불구하고 기대에 미치지 못하는 서비스를 받았다고 느끼는 경우가 있음. 이는 고객의 불만족으로 이어질 수 있음
  - 소비자는 사전의 기대를 기준으로 상품 및 서비스의 결과를 판단하며, 이러한 결과에 따라 만족감을 나타내기 때문임(Zehrer et al., 2011). 이러한 현상이 기대 불일치(Expectancy-disconfirmation)이며, 이는 관광 소비자 이해와 만족 형성에서 중요한 관점으로 고려됨
- 호텔은 고객에게 제공하는 서비스 품질을 향상하고, 봉사료가 합리적으로 느껴질 수 있도록 노력해야 함. 또한, 호텔은 고객의 기대를 명확히 이해하고, 이에 부응하는 서비스를 제공하는 것이 중요함
- 이에 정부는 호텔의 서비스 품질을 향상하고 유지할 수 있도록 관련 지원 모색이 필요함

## 제2절 연구의 의의 및 한계

---

### 1. 연구의 의의

- 이 연구는 관광진흥법상 관광호텔업의 봉사료 실태 현황을 살펴보기 위해 호텔 봉사료의 개념, 특성, 4~5성 호텔의 봉사료 부과 현황, 호텔 봉사료와 관련한 이슈, 이용자 인식, 호텔 봉사료와 유사한 해외 사례 등을 살펴보고 정책적으로 참고할 만한 시사점을 제시함
  - 이 연구는 호텔업의 봉사료에 대한 현황을 호텔 기업 관점, 이용자 관점, 종사자 관점 등에서 살펴보았다는 데 의의가 있음
- 호텔업 봉사료에 대한 정책적 논의를 위해서는 무엇보다도 현재의 부과 실태를 파악하는 것이 중요하며, 본 연구 결과는 호텔업 봉사료와 관련한 정책 의사결정을 위한 기초자료를 제공하는 데 의의가 있음
- 이 연구에서는 호텔 봉사료와 관련한 현황과 다양한 이슈를 제시함으로써 향후 정부에서 호텔업 봉사료와 관련해서 논의를 검토할 때 활용이 가능함
- 단 앞서 살펴보았듯이 호텔업을 둘러싼 환경 변화가 빠르게 이루어지고 있어, 호텔업 봉사료에 대한 정책 의사결정시 정책 상황을 고려하여 검토가 필요함
- 이 연구를 통해 호텔업 봉사료에 대한 실태와 의의, 한계를 이해하는 기반이 되기를 기대함

## 2. 연구의 한계

- 이 연구에서 다른 호텔 숙박료에 대한 봉사료의 부과 기준은 과거 행정지침을 통해 배포된 내용들에서 큰 변화가 나타나지 않았고, 배분 기준은 호텔마다 다른 것으로 나타남
- 이는 부과 기준에 대한 법적 근거가 부재하고, 행정지침 배포 이후 관성적으로 실행해 오고 있다는 점에서 정책적으로 접근하는데 한계가 있음
  - 또한, 기업들의 회계 처리 기준 및 방법에 대한 접근에 있어 기업 내부자료 구득 한계에 따라 변화된 분배 및 회계처리 방법을 파악하는데 제한이 있음
- 다만, 호텔 기업, 종사자, 이용자들이 인식하고 있는 봉사료의 기능이 단기 간 내에 소거되거나 변화하기 힘든 시장상황을 반영하여 접근해 볼 필요성은 있음
- 한편, 이 연구는 단기간에 수행된 과제라는 특성상 호텔업 봉사료 실태 현황 파악에 중점을 두고 연구를 진행함
  - 호텔업 봉사료에 대한 다양한 논의를 담으려 호텔 기업, 호텔 종사원, 이용자 등의 의견 조사, 인터뷰 등을 통해 수행하였지만, 호텔 봉사료에 관련한 정책 의사결정의 방향을 제시하지는 않았음
- 이에 따라 이 연구는 호텔 봉사료와 관련한 정책 방향에 대한 구체적인 내용을 담지 못하였다는 한계가 존재함
  - 이러한 정책 의사결정은 호텔 환경 변화에 따른 호텔 봉사료 관련 호텔 기업 내부의 변화, 호텔 봉사료와 관련한 법적인 근거 부재, 호텔 봉사료와 관련하여 얽혀 있는 이해관계 등을 고려한 다각도의 논의와 정책 방안에 따른 예상 결과 등을 심도 있게 다루는 연구 수행이 선제적으로 필요함

---

## 참고문헌

- 관계부처합동(2006.12.14). 서비스산업 경쟁력강화 종합대책.
- 고재운·유은아·이효진(2003). 우리나라 호텔 기업의 봉사료 제도 현황과 고찰-서울 시내 특 1 급 호텔을 중심으로. 호텔리조트연구, 2(1), 109-121.
- 국세청(2007). 「봉사료의 세무처리」.
- 안종윤(1985). 「관광용어사전」.
- 우기남·김의근(1997). 호텔 서비스질 평가 및 향상방안에 관한 연구-제주지역 특급호텔 이용객을 중심으로. 관광정책학연구, 3(2), 67-102.
- 우성근·이동재·신용모(2007). 호텔카지노부문: 호텔서비스 봉사료제도 폐지에 관한 연구. 호텔리조트연구, 6(2), 9-25.
- 유재훈(1999). 호텔기업의 경영전략과 구조에 관한 연구. 한국관광산업학회. 13. 111-131.
- 이기황(1998). 관광호텔 봉사료제도의 문제점에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사 학위논문.
- 자유한국당 보도자료(2018.10.15.). 법적근거 없는 봉사료, 소비자 강제 부적절.
- 채신석·정해용·봉미희(2023). 호텔경영론. 백산출판사.
- 최영준·김영규(2006). 호텔기업에서의 팁과 봉사료 제도에 대한 고찰: 부산·경남지역 특급호텔을 대상으로: 부산·경남지역 특급호텔을 대상으로. 관광레저연구, 18(4), 81-91.
- 한국소비자원(2023.08.10.). 글로벌 숙박 플랫폼, 가격 표시에 숨은 '다크패턴' 주의 - 예약 당일에도, 천재지변에도... 취소 시 환불 불가 조건으로 피해 다발 -.
- 한국일보(2021.12.01.). 신라호텔, 봉사료 명목상 '폐지'...숙박비에 포함해 요금 개편 (<https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2021120117100001885?did=GO>)
- 호텔앤레스토랑(2019.10.07.). [Hotel Issue] 있는 듯 없는 듯 존재해온 봉사료 무엇을 위한 제도인가? -①.
- JTBC(2023.10.29.). [단독] 법적 근거 없는 '호텔 봉사료' 여전히 부과...정부는 '뒷북 대책'

- Lynn, M. (2006). Tipping and its alternatives: A comparison of tipping, service charges, and service-inclusive pricing.
- Rothenberger, S. (2015). Fairness through transparency: The influence of price transparency on consumer perceptions of price fairness (pp. 1-32). Univ. Libre de Bruxelles, Solvay Brussels School of Economics and Management, Centre Emile Bernheim.
- Zehrer, A., Crotts, J. C., & Magnini, V. P. (2011). The perceived usefulness of blog postings: An extension of the expectancy-disconfirmation paradigm. *Tourism management*, 32(1), 106-113.
- 뉴질랜드 관광청 홈페이지([www.newzealand.com](http://www.newzealand.com))
- 론리 플래닛 홈페이지([www.lonelyplanet.com](http://www.lonelyplanet.com))
- 미국 호텔 및 숙박 협회 홈페이지([www.ahla.com](http://www.ahla.com))
- 싱가포르 관광청 홈페이지([www.stb.gov.sg](http://www.stb.gov.sg))
- 아고다 홈페이지([www.agoda.com](http://www.agoda.com))
- 영국관광청 홈페이지([www.visitbritain.com](http://www.visitbritain.com))
- 이탈리아 관광 홈페이지([www.italia.it](http://www.italia.it))
- 일본관광청 홈페이지([www.japan.travel/](http://www.japan.travel/))
- 트립어드바이저 홈페이지([www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com))
- 포브스 여행 가이드 홈페이지([www.forbestravelguide.com](http://www.forbestravelguide.com))
- 호주 관광청 홈페이지([www.tourism.australia.com](http://www.tourism.australia.com))
- 호텔업 등급결정사업 홈페이지([www.hotelrating.or.kr](http://www.hotelrating.or.kr))
- ATOUT-FRANCE 홈페이지([www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr))
- Fodor's Travel 홈페이지([www.fodors.com/](http://www.fodors.com/))
- The Caterer 홈페이지([www.thecaterer.com](http://www.thecaterer.com))

---

# ABSTRACT

## **Analysis of Tourist Hotel Service Charges and Implications**

Heejeong Han, Sooyeop Song

Hotel service charges appear to have been imposed following an administrative directive from the Ministry of Transportation in 1979. Although there is no specific provision in the Tourism Promotion Act, some four- and five-star hotels continue to impose separate service charges. With growing public interest in tipping culture and transparency in hotel pricing, there has been increasing debate about the legitimacy of these service charges, which lack clear legal justification or regulatory basis.

Most prior research on hotel service charges was conducted during the 2000s, which does not adequately reflect the current situation or consider both domestic and international cases. Therefore, it is necessary to analyze the current status of hotel service charges and examine key issues to derive meaningful policy implications.

This study aims to provide a comprehensive assessment of the status and challenges associated with hotel service charges under the Tourism Promotion Act, with the goal of offering foundational data for developing future policy directions related to hotel service charge practices in the tourism industry.

To achieve the objectives of this study, the concept and characteristics of hotel service charges, the taxation framework, notable international case studies, current practices of service charge imposition in four- and five-star hotels in Korea, and related key issues were examined. Additionally, user feedback was analyzed to provide a comprehensive assessment of the present state of hotel service charges.

The key findings are presented as follows:

First, hotel service charges are defined as a standardized additional payment made by customers for the provision of hotel services. These charges were introduced in 1979 with the intent to enhance service quality and reduce customer inconvenience related to individual tipping. In Korea, there is no legal framework mandating the payment of hotel service charges. Considering the functions and limitations of these charges, varying perspectives have been observed among hotel companies, employees, and customers regarding their implementation.

Second, hotel service charges in Korea have undergone significant changes over time, shifting from being part of employees' base salaries to becoming integrated into hotel revenue, with some hotels discontinuing the practice altogether. Consequently, it is essential to analyze and understand the evolving market conditions surrounding hotel service charges.

Third, in some Asian countries with cultural similarities to Korea, service charges are imposed, whereas countries like the United States use a voluntary tipping system for service payments. Therefore, ensuring transparency and providing clear advance notice regarding service charges are essential to minimizing customer confusion.

Lastly, regarding guests' perceptions of service charges, it is observed that customers develop expectations about service quality when these charges are applied. Consequently, effectively managing customer satisfaction and expectations is crucial in the context of hotel service charges.

Based on these findings, the implications of this study are stated as follows:

First, while hotel service charges play an important role in compensating for services provided and motivating employees, the absence of legal regulation allows hotels to impose service charges at their discretion, which may lead to customer confusion. Continued attention to this issue is necessary.

Second, ensuring the transparency and fairness of service charges is essential for reducing confusion among both customers and employees. Third, efforts should be made to enhance and maintain service quality in line with the service charges imposed. Lastly, to minimize customer confusion, it is important for hotels to

clearly disclose service charges and the prices of hotel-related products and services.

To facilitate policy discussions on hotel service charges, it is crucial to first understand the current practices regarding how these charges are imposed. The significance of this study lies in its provision of foundational data for policy decision-making related to hotel service charges. However, due to the short-term nature of the research, the study primarily focuses on assessing the current state of hotel service charges. Consequently, the study has certain limitations in addressing specific policy directions concerning hotel service charges.

**Keywords**

Hotel Service Charges, Service Charges, Tourist Hotel



관광호텔 봉사료 실태 분석 및 시사점

부록

## 호텔 봉사료 인식 조사 설문지



# 부록 : 호텔 봉사료 인식 조사 설문지

|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <p>안녕하십니까? 한국문화관광연구원에서는 호텔 이용과 관련된 인식조사를 실시하고 있습니다. 본 조사의 결과는 호텔관광 활성화를 위한 기초자료로 활용될 예정입니다. 귀하께서 응답한 내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의거하여 비밀이 철저히 보호되며, 오직 통계적인 목적으로만 사용될 것입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.</p> <p style="text-align: center;">2024. 08.</p> |                                                                |
| 문의처                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>◆ 조사기관 : 한국문화관광연구원</p> <p>◆ 조사담당 : 한희정 부연구위원, 송수엽 부연구위원</p> |

## I. 응답자 특성

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성
- ② 여성

[로직 : 만19~69세 외 조사중단]

SQ2. 귀하의 나이(연세)는 만으로 어떻게 되십니까? 만 나이 통일법(2023.06.28. 시행)을 기준으로 작성해 주십시오.

만(            )세

SQ3. 귀하께서 현재 거주하고 계신 지역은 어디입니까?

- |      |      |             |      |
|------|------|-------------|------|
| ① 서울 | ⑤ 광주 | ⑨ 강원        | ⑬ 전남 |
| ② 부산 | ⑥ 대전 | ⑩ 충북        | ⑭ 경북 |
| ③ 대구 | ⑦ 울산 | ⑪ 충남(세종 포함) | ⑮ 경남 |
| ④ 인천 | ⑧ 경기 | ⑫ 전북        | ⑯ 제주 |

## II. 호텔 이용 경험

문1. 귀하께서는 평소 호텔을 얼마나 자주 이용하십니까?

- ① 1년에 1회 이하
- ② 1년에 2~5회
- ③ 1년에 6~10회
- ④ 1년에 11회 이상

문2. 귀하께서는 최근 1년간 5성급 호텔을 이용한 경험이 있습니까?

- ① 네
- ② 아니오

문3. 귀하께서는 호텔을 이용할 때 주로 어떤 목적으로 이용하십니까? 모두 선택해 주십시오. [복수]

- ① 출장
- ② 휴가
- ③ 가족 방문
- ④ 기타(            )

## III. 봉사료 인식

문1. 귀하께서는 호텔 봉사료에 대해 얼마나 알고 계십니까?

- ① 전혀 모른다
- ② 들어본 적은 있지만 잘 모른다
- ③ 어느 정도 알고 있다
- ④ 매우 잘 알고 있다

문2. 귀하께서는 호텔 봉사료가 어떤 목적으로 사용된다고 생각하십니까?

- ① 직원들의 추가 수입
- ② 호텔 운영비
- ③ 서비스 품질 향상
- ④ 잘 모르겠다

문3. 귀하께서는 호텔 봉사료 지불이 서비스 품질 향상에 도움이 된다고 생각하십니까? [단일척도]

| 전혀 그렇지<br>않다 | 그렇지 않다 | 보통이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 |
|--------------|--------|------|-----|--------|
| ①            | ②      | ③    | ④   | ⑤      |

문4. 귀하께서는 호텔 이용시 봉사료에 대한 불만을 제기한 적이 있습니까?

- ① 예
- ② 아니오

문5. 호텔 봉사료에 대한 불만이 있었다면, 그 이유는 무엇입니까? 모두 선택해 주십시오.  
[복수]

- ① 서비스 품질이 기대 이하였음
- ② 봉사료가 너무 비쌌음
- ③ 봉사료가 명확하게 표시되지 않았음
- ④ 기타( )

## V. 봉사료 관련 경험

문1. 귀하께서는 호텔에서 제공하는 서비스에 대해 봉사료를 지불하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까? [단일척도]

| 매우 부정적 | 부정적 | 보통 | 긍정적 | 매우 긍정적 |
|--------|-----|----|-----|--------|
| ①      | ②   | ③  | ④   | ⑤      |

문2. 호텔 봉사료의 적정 수준은 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 총 금액의 5% 이하
- ② 총 금액의 6-10%
- ③ 총 금액의 11-15%
- ④ 총 금액의 16-20%
- ⑤ 총 금액의 21% 이상

문3. 귀하께서는 호텔 봉사료가 포함된 가격을 선호하십니까? 아니면 별도로 지불하는 것을 선호하십니까?

- ① 포함된 가격 선호
- ② 별도 지불 선호
- ③ 상관없음

문4. 귀하께서는 봉사료가 포함된 호텔과 포함되지 않은 호텔 중 어느 쪽을 더 선호하십니까?

- ① 봉사료가 포함된 호텔
- ② 봉사료가 포함되지 않은 호텔
- ③ 상관없음

♣ 조사에 참여해 주셔서 대단히 감사합니다 ♣

## 집필 내역

---

### 연구 책임

한희정 한국문화관광연구원 부연구위원: 제1장, 제2장, 제4장 제1절~제2절 일부, 제5장, 연구총괄

### 공동 연구

송수엽 한국문화관광연구원 부연구위원: 제3장 제1절~제3절 일부, 제4장, 제5장

### 연구 자문

백주아 제주대학교 부교수: 제2장 제2절 일부, 제3장 제2절 일부, 제5장 제2절 일부

안종석 가온조세정책연구소 대표: 제2장 제2절 일부, 제3절 일부

### 연구 참여

신채원 한양대학교 관광학과 박사과정: 제3장 제2절 일부

## 관광호텔 봉사료 실태 분석 및 시사점

---

발행인 김세원

발행처 한국문화관광연구원  
서울시 강서구 금남화로 154  
전화 02-2669-9800 팩스 02-2669-9880  
<http://www.kcti.re.kr>

인쇄일 2024년 10월 2일

발행일 2024년 10월 2일

인쇄인 (사)한국장애인이워크협회 일자리사업장

I S B N 979-11-7198-016-1 93300

DOI <https://doi.org/10.16937/kcti.rep.2024.e09>

이 연구보고서를 인용하실 때는 다음과 같은 사항을 기재해 주십시오.

한희정·송수엽(2024), 관광호텔 봉사료 실태 분석 및 시사점, 한국문화관광연구원



아래의 DOI 또는 QR코드를 통해  
이 보고서를 무료로 다운로드할 수 있습니다.  
<https://doi.org/10.16937/kcti.rep.2024.e9>



[www.kcti.re.kr](http://www.kcti.re.kr)

**한국문화관광연구원**

서울특별시 강서구 금남화로 154

**전화** 02-2669-9800

**팩스** 02-2669-9880

