

여행후기 게시판 이용규정

구분	내용
문서명	여행후기 게시판 이용규정
제정 / 개정	제정 2022. 5. 1. 일부개정 2024. 2. 15. 전부개정 2026. 8. 1.
시행일	2026. 8. 1. (2026. 7. 21. 시행 개정 전자상거래법 및 같은 법 시행령 반영)
적용 범위	smallstartour.com 여행후기 게시판의 게시물 및 댓글 전체
근거 법령	「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제 21 조의 4 같은 법 시행령 제 27 조의 3 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제 44 조의 2 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 및 추천·보증 등에 관한 표시·광고 심사지침
공개 위치	여행후기 목록 첫 화면(요약) 및 첫 화면에서 직접 연결되는 전문 페이지
담당	고객센터 cs@smallstartour.com 02-775-8788

사용후기 수집·처리 정보 공개 요약

아래 네 가지 항목은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제 21 조의 4 및 같은 법 시행령 제 27 조의 3 에 따라 공개하는 사항으로, 여행후기 목록 첫 화면에 동일한 내용으로 게시합니다.

공개 항목	작은별여행사 운영기준
① 작성 권한이 있는 자	홈페이지 로그인 회원 중, 작은별여행사를 통해 예약한 여행상품의 이용을 완료한 고객 본인 동일 예약의 동반 여행자는 각자의 회원 계정으로 작성할 수 있습니다.
② 게시기간	작성일부터 종료기간을 두지 않고 계속 게시합니다. 작성자 본인의 삭제, 회원 탈퇴, 관계 법령 또는 제 9 조의 사유가 있는 경우에만 게시가 종료됩니다.
③ 등급평가 기준 및 등급에 따른 효과	별점·등급평가 제도를 운영하지 않으며, 등급에 따른 노출 순서 변경·혜택·불이익도 없습니다. 기본 정렬은 최신 작성일순이며, 회사는 평가 내용을 이유로 특정 후기를 상단에 고정하거나 노출에서 제외하지 않습니다. 향후 도입 시 기준과 효과를 시행 전에 공개합니다.
④ 삭제 기준 및 이의제기 절차	제 9 조에 열거된 사유에 해당하는 경우에만 비공개·삭제 등 조치를 합니다. 조치 시 작성자에게 사유를 통지하며, 작성자는 고객센터로 이의를 제기할 수 있고 회사는 7 영업일 이내에 결과를 통지합니다.

회사는 회사 또는 상품에 불리하다는 이유만으로 후기를 삭제·비공개하지 않으며, 요건을 갖춘 후기를 선별하여 일부만 게시하지 않습니다.

제 1 장 총칙

제 1 조 (목적)

본 규정은 작은별여행사(이하 "회사")가 운영하는 여행후기 게시판의 작성 권한, 게시기간, 노출 및 등급평가 기준, 삭제·비공개 기준, 이의제기 절차와 그 밖의 운영에 관한 사항을 정하여 이용자의 권리를 보호하고 후기 운영의 투명성을 확보하는 것을 목적으로 합니다.

제 2 조 (용어의 정의)

- ① "여행후기"란 회사를 통해 여행상품의 이용을 완료한 고객이 게시판에 작성한 게시물 및 그 댓글을 말합니다.
- ② "작성자"란 여행후기를 작성한 회원 본인을 말합니다.
- ③ "비공개(블라인드)"란 게시물을 삭제하지 않고 일시적으로 다른 이용자에게 노출되지 않도록 하는 조치를 말합니다.
- ④ "게시중단"이란 권리침해 주장에 따라 관계 법령이 정한 기간 동안 게시물의 노출을 중단하는 임시조치를 말합니다.

제 3 조 (기본원칙)

- ① 회사는 긍정·부정 여부와 관계없이 고객의 실제 경험에 기초한 후기를 존중하며, 평가가 부정적이거나 회사의 입장과 다르다는 이유만으로 후기를 삭제·비공개하지 않습니다.
- ② 회사는 본 규정에 적합한 후기를 선별하지 않고 모두 게시합니다.
- ③ 회사는 후기의 내용을 수정하지 않습니다. 다만 제 10 조에 따라 개인정보 등 일부를 가리는 최소한의 조치는 할 수 있습니다.
- ④ 작성자는 자신이 게시한 내용에 대하여 책임을 부담하며, 이용자는 서로 다른 여행 경험과 의견이 있을 수 있음을 인정하고 타인의 인격과 권리를 존중하여 게시판을 이용합니다.

제 2 장 작성 권한과 게시

제 4 조 (작성 권한)

- ① 여행후기는 홈페이지에 로그인한 회원 중, 회사를 통해 예약한 여행상품의 이용을 완료한 고객 본인이 작성할 수 있습니다.
- ② 실제 이용 여부는 회사의 예약·출발·여행완료 기록을 기준으로 확인합니다.
- ③ 동일 예약의 동반 여행자는 각자의 회원 계정으로 후기를 작성할 수 있습니다.
- ④ 고령·건강상의 사유 등으로 본인 작성이 어려운 경우, 여행에 동반한 가족 또는 대리인이 본인의 동의를 받아 작성할 수 있으며 이 경우 본문에 대리 작성 사실을 밝혀 주시기 바랍니다.
- ⑤ 만 14 세 미만 아동은 법정대리인의 동의를 받아 작성할 수 있습니다.
- ⑥ 여행을 이용하지 않은 회원, 제 3 자 또는 타인의 계정을 이용한 후기는 작성할 수 없습니다.

제 5 조 (게시기간 및 회원 탈퇴 시 처리)

- ① 작성된 후기는 작성일부터 별도의 종료기간 없이 계속 게시하는 것을 원칙으로 합니다.

- ② 작성자 본인이 삭제하거나 삭제를 요청한 경우, 관계 법령에 따른 게시중단 사유가 있는 경우, 제 9 조의 사유에 해당하는 경우에는 게시가 종료되거나 제한될 수 있습니다.
- ③ 회원이 탈퇴한 경우 후기는 작성자 표시를 익명으로 전환하여 계속 게시하는 것을 원칙으로 하며, 탈퇴 시 삭제를 요청하면 삭제합니다.

제 6 조 (노출 및 정렬 기준, 등급평가)

- ① 회사는 후기 작성자 또는 후기 내용에 대한 별점·등급평가 제도를 운영하지 않으며, 등급에 따른 노출 순서 변경, 혜택 부여 또는 불이익 부과도 하지 않습니다.
- ② 후기의 기본 정렬은 최신 작성일순입니다. 이용자가 선택한 정렬·검색 조건이 있는 경우 그 조건이 적용됩니다.
- ③ 회사는 평가가 긍정적이라는 이유로 특정 후기를 상단에 고정하거나, 부정적이라는 이유로 노출 순서를 낮추거나 노출에서 제외하지 않습니다.
- ④ 향후 별점, 추천후기, 우수후기 등 등급평가 기능을 도입하는 경우 평가 기준과 등급에 따른 효과를 시행 전에 본 규정과 후기 첫 화면에 공개합니다.

제 7 조 (사진 및 첨부자료)

- ① 여행후기와 관련된 사진 및 자료만 게시할 수 있습니다.
- ② 썸네일이 필요한 화면에서는 작성자가 지정한 사진이 대표 이미지로 사용되며, 지정하지 않은 경우 시스템 또는 관리자가 게시물 내용과 관련된 사진을 대표 이미지로 지정할 수 있습니다.
- ③ 타인의 저작권·초상권 등 권리를 침해하는 자료를 게시할 수 없으며, 권리자의 정당한 요청 또는 관계 법령에 따라 삭제·비공개될 수 있습니다.
- ④ 동반 여행자 등 타인의 얼굴이 식별되는 사진은 해당 본인의 동의를 받아 게시하여 주시기 바랍니다.
- ⑤ 음란물, 불법촬영물, 범죄행위와 관련된 자료 등 관계 법령에 위반되는 콘텐츠는 게시할 수 없습니다.

제 8 조 (본문 및 댓글 작성 기준)

- ① 여행후기는 실제 이용한 여행상품 및 여행 경험과 관련된 내용으로 작성하여 주시기 바랍니다.
- ② 사실에 대한 평가, 불편사항, 개선 요청 및 부정적 의견도 자유롭게 작성할 수 있습니다.
- ③ 허위사실의 적시, 타인에 대한 모욕·협박, 개인정보 공개, 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 내용, 욕설·혐오·차별적 표현, 반복적인 도배, 광고·홍보 및 영리 목적의 게시물은 제한될 수 있습니다.
- ④ 댓글 또한 본조의 기준을 동일하게 적용하며, 인신공격·괴롭힘·분쟁 유발을 목적으로 하는 반복적 댓글은 본 규정에 따라 관리될 수 있습니다.
- ⑤ 여행 중 불편사항에 대한 사실확인, 공식 답변, 사과, 보상 등 개별적인 조치가 필요한 경우에는 고객센터를 함께 이용하여 주시기 바랍니다. 고객센터 이용 여부와 관계없이 본 규정에 적합한 후기의 게시 자체는 제한되지 않습니다.

제 3 장 삭제·비공개 및 이의제기

제 9 조 (삭제·비공개 기준)

회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 한하여 해당 게시물의 전부 또는 일부를 비공개, 삭제 또는 게시중단할 수 있습니다.

1. 회사의 예약·운영 기록 등 객관적 자료에 의하여 허위임이 확인된 사실을 적시하여 회사, 임직원, 인솔자, 현지 협력업체 또는 제 3 자의 명예·신용을 훼손하는 경우

2. 욕설, 모욕, 협박, 성적 표현, 혐오·차별적 표현 또는 반복적인 인신공격·괴롭힘 등 타인의 인격권을 침해하는 내용이 포함된 경우
3. 타인의 개인정보, 사생활, 초상권, 저작권 등 정당한 권리를 침해하는 내용이 포함된 경우
4. 작성자가 실제 해당 여행상품을 이용한 고객이 아닌 것으로 확인되거나 타인의 계정을 이용하여 작성한 경우
5. 여행후기와 실질적인 관련이 없는 광고, 홍보, 스팸이거나 동일·유사 내용을 반복적으로 게시한 경우
6. 동일인이 다수의 계정을 이용하는 등 조직적·인위적인 방법으로 여론을 형성할 목적으로 게시한 사실이 확인된 경우
7. 음란물, 불법촬영물, 범죄를 조장하는 내용 등 관계 법령에 위반되는 내용이 포함된 경우
8. 법원, 수사기관, 행정기관의 적법한 요청 또는 권리침해를 주장하는 자의 신고에 따라 게시중단·삭제가 필요한 경우
9. 작성자 본인이 삭제를 요청하거나 직접 삭제한 경우

삭제·비공개 사유가 되지 않는 경우

다음 각 사유만으로는 후기를 삭제하거나 비공개 처리하지 않습니다.

- 여행상품, 임직원, 인솔자, 현지 협력업체에 대한 부정적 평가 또는 낮은 만족도
- 회사의 입장 또는 사실 인식과 다른 견해의 표명
- 구체적인 불편사항의 지적, 개선 요구 또는 재발 방지 요청
- 실제 경험에 기초한 다른 여행상품·업체와의 비교

회사가 사실관계를 달리 보는 경우에는 삭제가 아니라 제 14 조에 따른 공식 답변으로 대응합니다.

제 10 조 (조치의 절차 및 통지)

- ① 회사는 게시물 전체의 삭제가 아니라 일부 내용의 가림·비공개 등으로 권리침해를 방지할 수 있는 경우 필요한 최소한의 조치를 우선 검토합니다.
- ② 회사가 후기 또는 댓글에 조치를 한 경우 작성자에게 조치 일시, 대상 게시물, 해당 사유(제 9 조 각 호) 및 이의제기 방법을 통지합니다. 다만 긴급한 권리침해 방지, 법령상 의무 이행 또는 작성자 특정이 어려운 경우에는 예외로 합니다.
- ③ 회사는 욕설 등 금지어에 대한 자동 필터링을 운영할 수 있으며, 자동 조치된 게시물에 대해서도 작성자가 이의를 제기하면 담당자가 직접 재검토합니다.

제 11 조 (이의제기 절차)

- ① 작성자는 조치에 이의가 있는 경우 고객센터 이메일(cs@smallstartour.com), 홈페이지 또는 카카오톡 1:1 상담채널을 통해 재검토를 요청할 수 있습니다.
- ② 이의제기 시 작성자 성명, 이용한 여행상품, 게시물 제목 또는 식별 가능한 정보, 이의 사유와 필요한 소명자료를 함께 제출하여 주시기 바랍니다.
- ③ 회사는 이의제기를 접수한 즉시 접수 사실을 통지하고, 접수일부터 7 영업일 이내에 검토 결과와 그 사유를 통지합니다. 추가 확인이 필요한 경우 처리기간과 사유를 별도로 안내합니다.
- ④ 검토 결과 조치 사유가 해소되었거나 조치가 부적절하였다고 판단되는 경우 게시물을 지체 없이 복구합니다.
- ⑤ 결과에 다시 이의가 있는 작성자는 1 회에 한하여 재검토를 요청할 수 있으며, 회사의 처리와 별도로 한국소비자원, 한국인터넷진흥원 명예훼손 분쟁조정부 등 관계 기관의 절차를 이용할 수 있습니다.

제 12 조 (권리침해 신고 및 임시조치)

- ① 게시물로 인하여 저작권, 초상권, 개인정보, 명예 등 자신의 권리가 침해되었다고 주장하는 자는 침해 사실을 소명하여 고객센터로 삭제 또는 반박 내용의 게재를 요청할 수 있습니다.

- ② 회사는 신고를 받으면 지체 없이 필요한 조치를 하고 신고인과 작성자에게 알립니다. 권리침해 여부의 판단이 어렵거나 당사자 간 다툼이 예상되는 경우에는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제 44 조의 2 에 따라 30 일 이내의 범위에서 게시중단(임시조치)을 할 수 있습니다.
- ③ 작성자는 게시중단에 대하여 제 11 조에 따라 재게시를 요청할 수 있습니다.
- ④ 여행계약, 환불, 보상 등 개별 거래에 관한 분쟁은 게시판과 별도로 고객센터를 통해 접수할 수 있으며, 필요한 경우 한국소비자원 등 관계 기관의 분쟁조정 절차를 이용할 수 있습니다.

제 4 장 개인정보·저작권 및 운영

제 13 조 (개인정보의 보호)

- ① 게시판에는 작성자의 아이디 또는 성명의 일부를 가린 형태(예: 홍○○)로 표시하며, 연락처·주소·예약번호 등은 표시하지 않습니다.
- ② 작성자는 본인 또는 타인의 연락처, 주소, 생년월일, 여권번호 등 개인정보가 후기에 포함되지 않도록 주의하여 주시기 바랍니다.
- ③ 게시물에 개인정보가 포함된 경우 회사는 해당 부분을 가리거나 비공개 처리할 수 있습니다.
- ④ 후기 작성 과정에서 수집되는 개인정보의 처리에 관한 사항은 회사의 개인정보처리방침에 따릅니다.

제 14 조 (후기의 이용 및 회사의 답변)

- ① 작성자는 자신이 게시한 후기의 저작권을 계속 보유합니다.
- ② 작성자는 회사가 후기를 홈페이지, 상품 소개 페이지, 뉴스레터, 카탈로그 및 공식 SNS 채널에 소개 목적으로 이용하는 것을 허락합니다. 이 경우 이용은 무상·비독점적이며, 회사는 후기의 취지가 달라지지 않는 범위에서 분량만 조정할 수 있고 내용을 변경하지 않습니다.
- ③ 작성자가 이용 중단을 요청하면 회사는 지체 없이 게시를 중단합니다. 다만 이미 인쇄된 인쇄물 등 회수가 불가능한 매체는 예외로 합니다.
- ④ 회사는 사실관계의 확인, 개선 조치의 안내 등을 위하여 후기에 공식 답변을 등록할 수 있습니다. 답변은 작성자와 다른 이용자가 구분할 수 있도록 회사 계정으로 표시합니다.

제 15 조 (경제적 이해관계의 표시)

- ① 회사가 후기 작성과 관련하여 포인트, 상품권, 할인, 경품 등 경제적 혜택을 제공하는 경우, 해당 후기에 그 사실을 소비자가 쉽게 알아볼 수 있도록 본문 첫머리에 표시합니다.
- ② 표시 문구는 다음을 원칙으로 합니다. "본 후기는 작은별여행사로부터 ○○(제공받은 혜택)을(를) 제공받아 작성되었습니다."
- ③ 체험단, 팸투어, 임직원 및 인솔자가 작성한 후기 역시 그 사실을 함께 표시합니다.
- ④ 회사는 혜택 제공을 조건으로 후기의 내용이나 평가 방향을 요구하지 않으며, 긍정적인 후기만을 조건으로 혜택을 제공하지 않습니다.

제 16 조 (처리기록의 보관)

회사는 게시물의 비공개·삭제·게시중단·복구 조치와 이의제기 처리 내역(일시, 대상, 사유, 처리 결과)을 조치일로부터 3 년간 보관합니다.

제 17 조 (규정의 공개 및 변경)

- ① 회사는 본 규정 앞부분의 「사용후기 수집·처리 정보 공개 요약」 4 개 항목을 여행후기 목록 첫 화면에 게시하고, 전문을 첫 화면에서 직접 연결되는 페이지에서 확인할 수 있도록 합니다.
- ② 회사는 관계 법령의 개정, 서비스 변경 또는 운영상 필요한 경우 본 규정을 개정할 수 있습니다.
- ③ 작성 권한, 게시기간, 등급평가 기준과 효과, 삭제 기준, 이의제기 절차가 변경되는 경우 시행일과 주요 변경내용을 시행 7 일 전(작성자에게 불리한 변경은 30 일 전)까지 홈페이지에 공지합니다.

제 18 조 (문의처)

구분	연락처
고객센터 이메일	cs@smallstartour.com
전화	02-775-8788 (평일 09:00~18:00)
주소	서울특별시 강남구 테헤란로 25 길 52, 2 층
상담채널	홈페이지 1:1 상담 및 카카오톡 채널

부칙

1. 본 규정은 2026 년 8 월 1 일부터 시행합니다.
2. 본 규정 시행과 동시에 종전의 「여행게시판 이용규정」 (2024 년 2 월 15 일 일부개정)은 이를 폐지합니다.
3. 본 규정 시행 전에 작성된 후기에 대해서도 본 규정을 적용합니다. 다만 종전 규정에 따라 이미 이루어진 조치의 효력에는 영향을 미치지 않습니다.

참고 법령

- 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제 21 조의 4(정보의 투명성 확보 조치, 2026. 1. 20. 신설)
- 같은 법 시행령 제 27 조의 3(사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보의 내용과 범위 등, 2026. 7. 21. 시행)
- 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제 44 조의 2(정보의 삭제요청 등)
- 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 및 「추천·보증 등에 관한 표시·광고 심사지침」
- 「개인정보 보호법」, 「저작권법」