

제9차 제주관광미래전략워크숍 결과보고서

관광에서의 위기 및 안전관리

- ▶ **주최** 제주관광공사
- ▶ **일시** 2016년 9월 28일(수), 15:30~
- ▶ **장소** 제주웰컴센터 3층 대회의실
- ▶ **진행** 이 재 홍 제주관광공사 본부장
- ▶ **주제발표** 이 성 태 한국문화관광연구원 관광정책연구실 부연구위원
- ▶ **토론(가이드)** 김 남 진 제주특별자치도관광협회 부본부장
김 동 규 제주특별자치도자치경찰단 관광경찰과 과장
문 성 종 한라대학교 관광경영학과 교수
오 창 현 제주관광공사 관광산업처 처장
윤 철 수 헤드라인제주 대표이사
장 문 봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당

- 제주관광공사는 관광산업의 최신 트렌드와 제주관광의 현안문제에 대한 선제적 대응을 위하여 매월 특정 이슈와 관련한 전문가들과의 워크숍을 지속적으로 개최하고 있습니다.
- 본 워크숍을 통하여 보다 다양하고 합리적인 발전적 대안들이 도출되어, 도민의 삶의 질 향상과 제주발전에 디딤돌이 되기를 기원합니다.



제주관광공사
JEJU TOURISM ORGANIZATION

관광에서의 위기 및 안전 관리

이성태(한국문화관광연구원)

발표 순서

1

관광 안전의 정의 및 범위

2

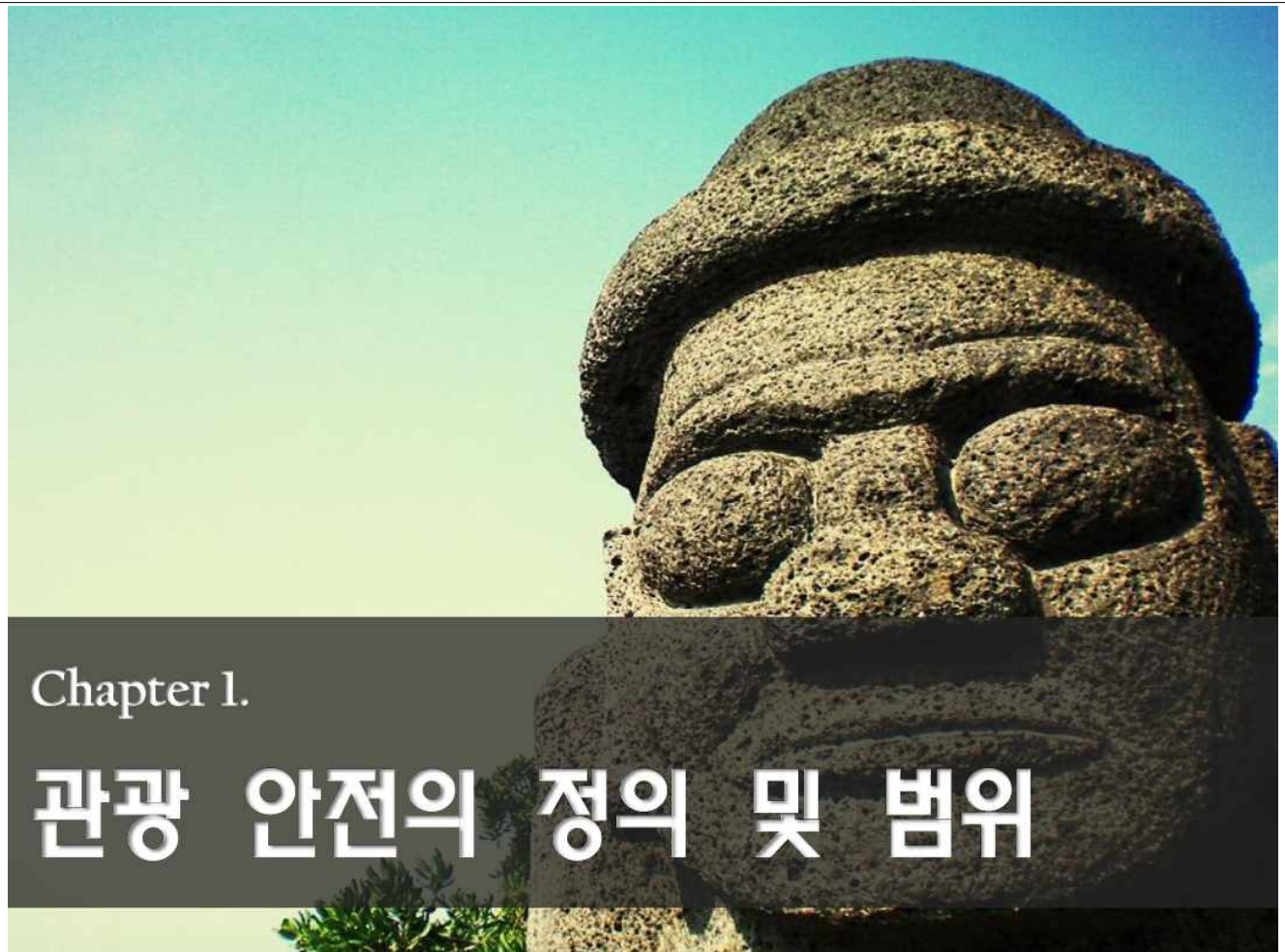
방한 외래객 현황 및 동향

3

제주 관광 안전 현황 실태

4

향후 과제



Chapter 1.

관광 안전의 정의 및 범위

안전 및 위기의 정의

▪ 안전(安全)

- [명사] 위험이 생기거나 사고가 날 염려가 없음. 또는 그런 상태

▪ 위기(危機)

- [명사] 위험한 고비나 시기

▪ 관광안전(觀光安全)

- 관광부문에 위험이 생기거나 사고가 날 염려가 없음. 또는 그런 상태
- 관광목적지 현지의 사회적 질서가 유지되는 상태
- 관광지 주민 및 관광객의 신변과 재산이 보호되는 안정적 상태
- 관광지의 자연환경 및 문화유적 등 관광자원이 훼손되지 않고 지속되는 상태

▪ 관광위기(觀光危機)

- 관광안전을 위협받는 고비나 시기

관광객 활동에 의한 영향

관광객 관광활동의 영향

- 관광은 현지인 거주지에서 이루어지므로 관광객 관광활동은 관광지의 사회경제에 영향
- 관광객 관광활동 및 관광업계의 관광객 대응 과정에서 외부경제 및 외부불경제 발생
- 관광정책 발전 관광 및 연관산업 육성, 경제성장 및 일자리 창출, 문화교류 등 순기능 효과
- 관광지 혼잡, 오·폐기물 발생, 자연환경훼손, 문화침해, 지역주민과 갈등 등 부정적 효과



외국인 및 외국인 범죄의 정의

- 국어사전적 의미 : 다른 나라 사람, 우리나라 국적을 보유하지 않은 사람
- 출입국관리법 제2조 제2호 : 대한민국 국적을 가지지 아니한 자
- 재한외국인처우기본법 제2조 제1항 : 대한민국 국적을 가지지 아니한 자로 대한민국에 거주할 목적을 가지고 합법적으로 체류하고 있는 자
- 외국인 범죄 : 대한민국 국적을 가지지 않은 자가 대한민국 영토 내에서 저지른 형법적인 불법 행위
- 외국인 범죄는 내국인에 대한 공격행위와 외국인 간 법익 침해 행위를 모두 포함
- 외국인은 자연인 및 법인을 포함

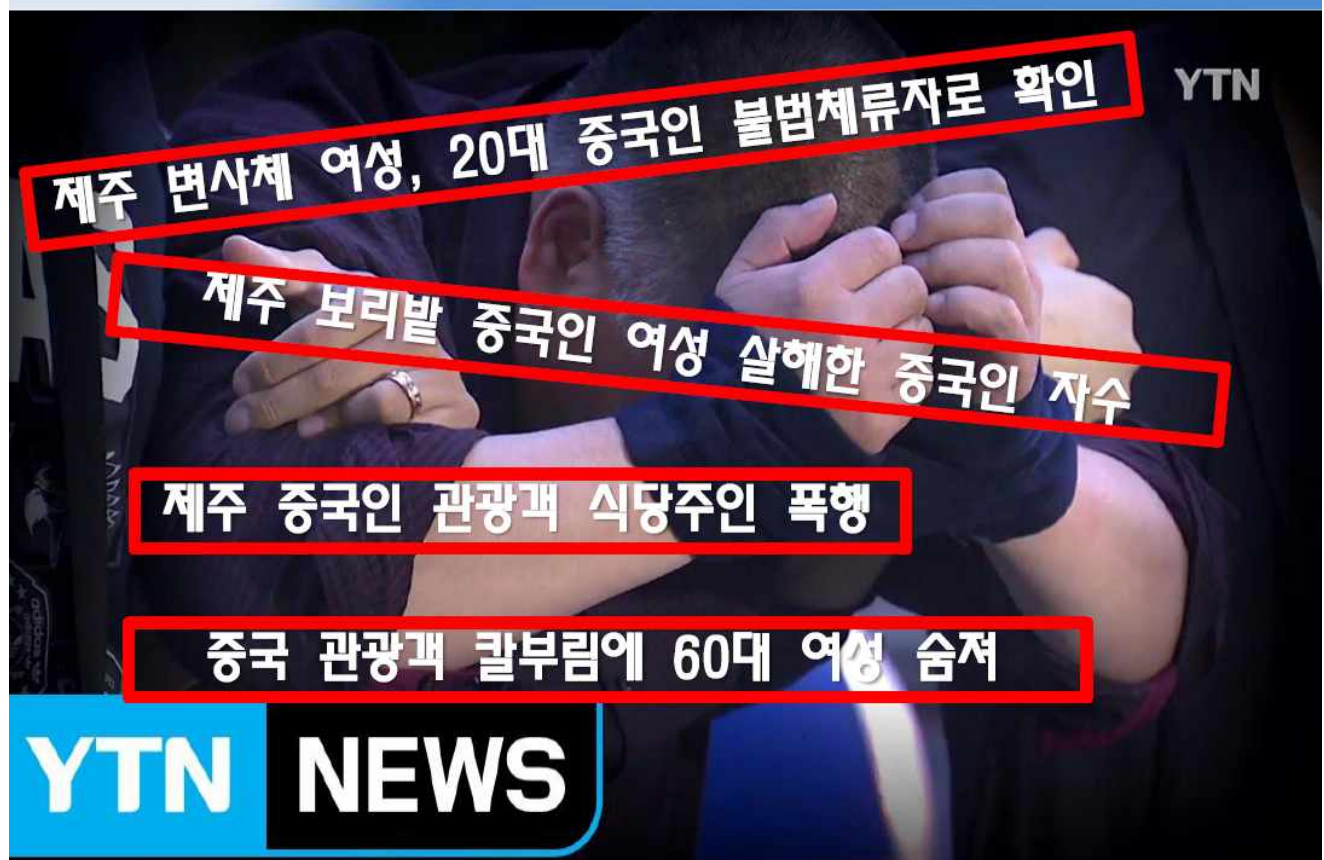


외국인 범죄의 영향

- 외국인의 대거 유입으로 내국인들이 외국인과 같은 공간에 거주하는 상황이 전개되면서 지역사회의 물리적 환경은 물론, 지역사회에 대한 내국인들의 의식 및 태도에 변화
- 외국인의 기초질서 위반 사례 및 범죄가 증가할 수록 현지인 및 외국인 갈등 증폭
- 다수자인 내국인들이 소수자인 외국인들의 유입으로 인해 자신들의 이익 및 안전이 위협받는다고 느낄 때 두려움을 갖게 되고 방어기제가 발동(집단위협이론)



CHINESE PHOBIA



제주지역 외국인 관광객 기초질서 위반



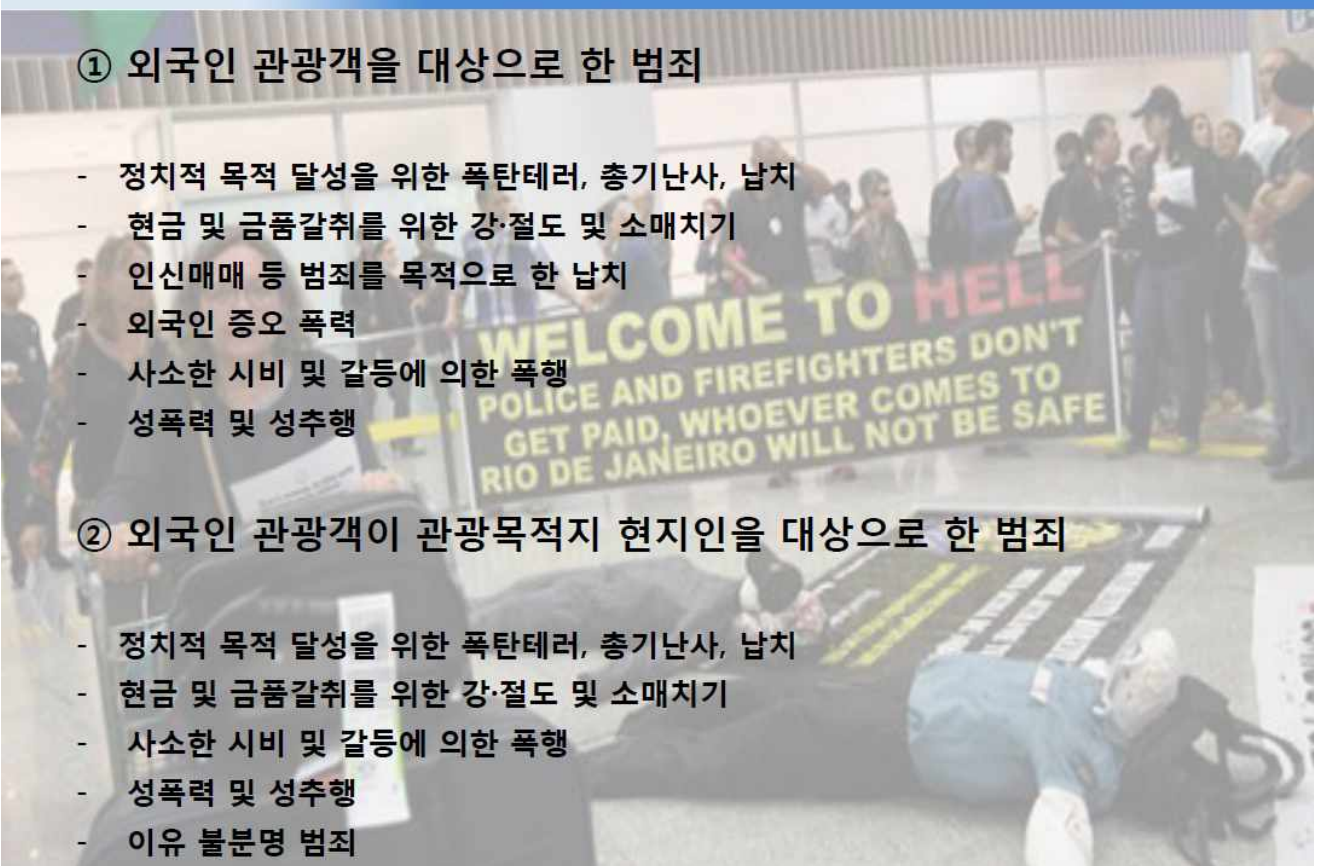
외국인 관광객 강력 범죄

① 외국인 관광객을 대상으로 한 범죄

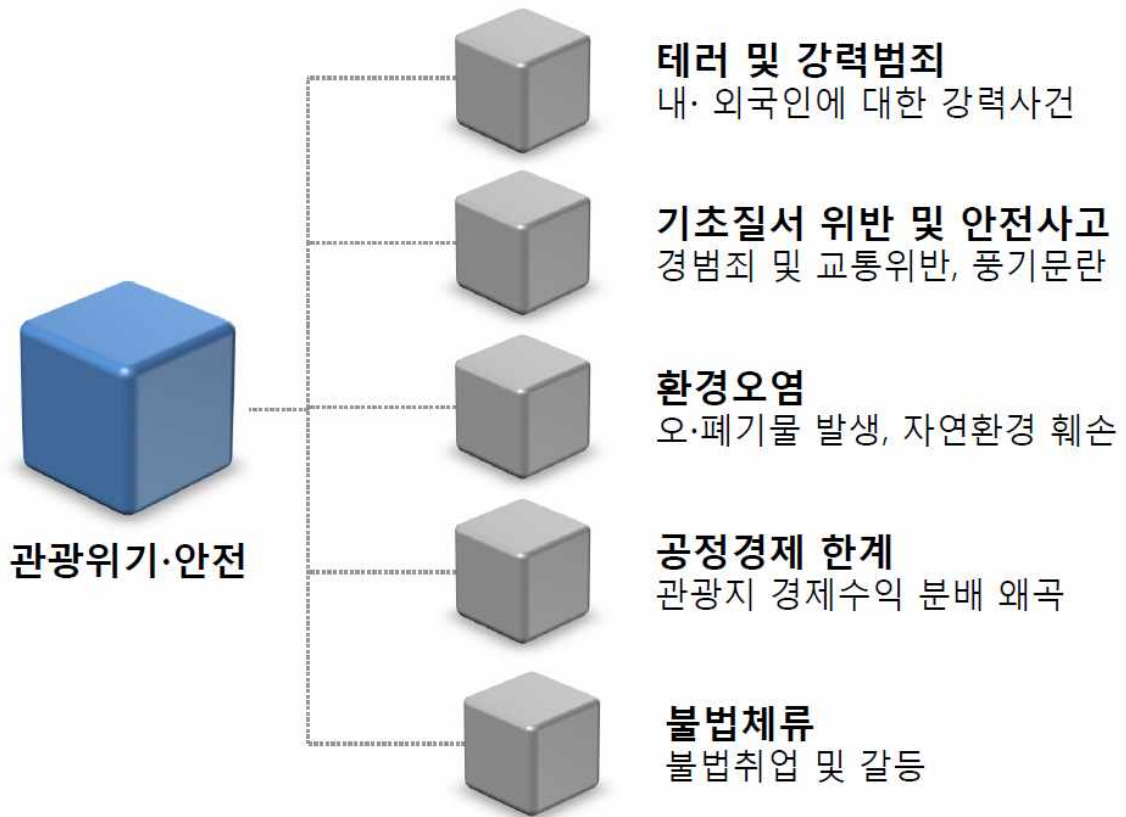
- 정치적 목적 달성을 위한 폭탄테러, 총기난사, 납치
- 현금 및 금품갈취를 위한 강·절도 및 소매치기
- 인신매매 등 범죄를 목적으로 한 납치
- 외국인 증오 폭력
- 사소한 시비 및 갈등에 의한 폭행
- 성폭력 및 성추행

② 외국인 관광객이 관광목적지 현지인을 대상으로 한 범죄

- 정치적 목적 달성을 위한 폭탄테러, 총기난사, 납치
- 현금 및 금품갈취를 위한 강·절도 및 소매치기
- 사소한 시비 및 갈등에 의한 폭행
- 성폭력 및 성추행
- 이유 불분명 범죄



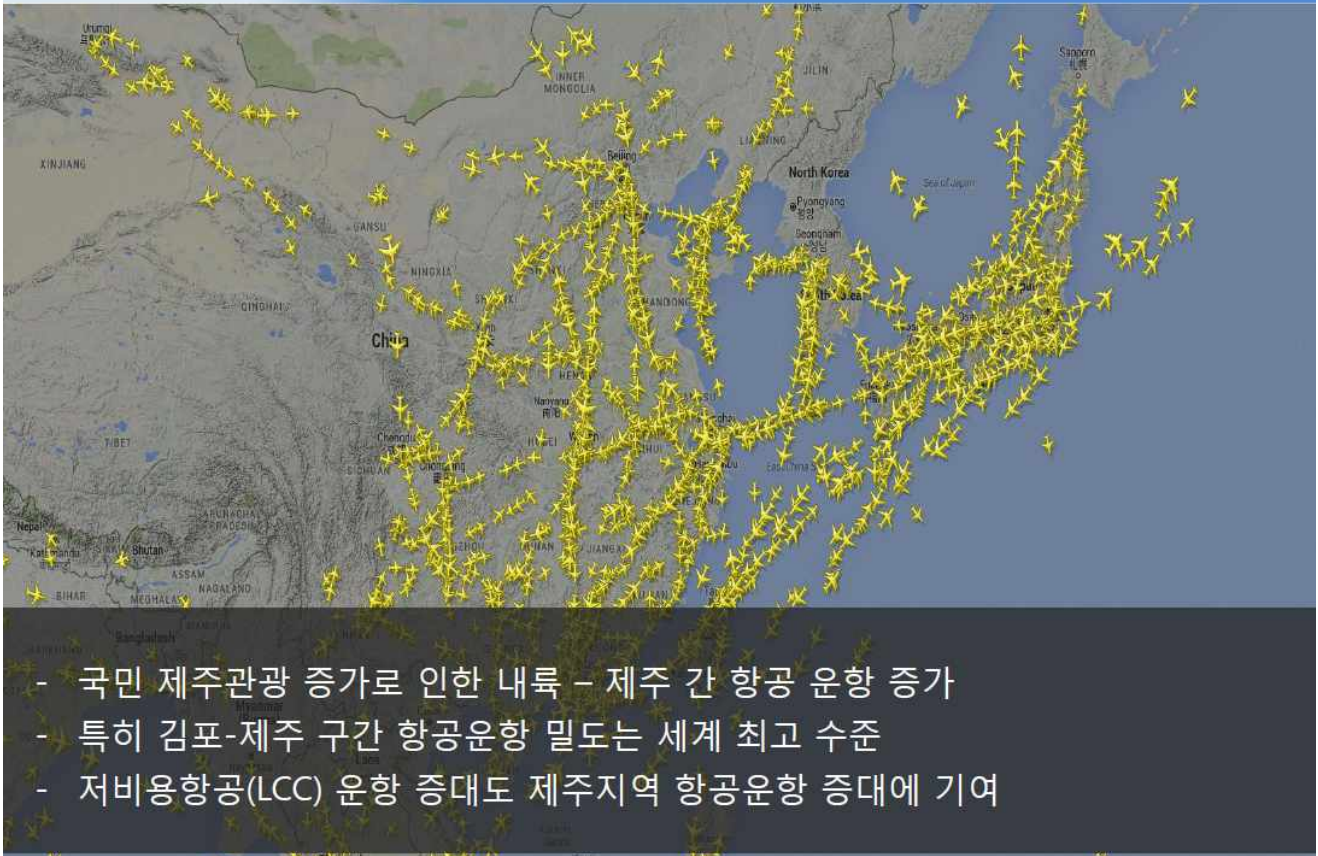
관광의 위기 및 안전의 범위



관광재난 종류 및 범위



제주 항공여객운송 실적 폭증



경제성장 VS 관광개발?



관광산업의 경제적 효과



관광산업의 경제적 위치

- 세계수출의 6%, 세계 GDP의 9% 차지

관광산업의 일자리 창출 효과

- 관광업종 1개 일자리 → 기타 산업의 1.5개 일자리 창출
- 관광분야 일자리의 60~70%는 25세 미만 연령층 여성

국제관광 도착객수

- 1950년 2,500만명 → 2014년 11억 3,500만명

관광개발 및 자연환경의 관계



2050년 관광산업 전망(UNWTO)

에너지 소비 154% 증가

온실가스 배출 131% 증가

물소비 152% 증가

고형폐기물 251% 증가

관광활동의 환경에 대한 영향

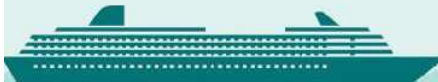
공항 건설

준설 및 복토 작업으로 퇴적물 증가



리조트 개발

퇴적물 증가, 리조트 운영에 따른 하수 유출,
서식지 파괴



해양 유람선

불법 하수유출로 해양
부영양화, 의도적
또는 우발적 폐기물 투하



보트와 요트 정박항

오일과 페인트 잔류물로 인한 오염,
연료보급 중 사고로 인한 오염



인조 해변

퇴적물 증가 (모래 제거
또는 해변 표토의 불안정이 원인)



스쿠버 다이빙과 스노클링

신체적 손상, 퇴적물을 흘트림



모터보트와 요트

쓰레기 투기로 인한 부영양화,
연료보급 중 사고로 인한 오염



낙시
남획



수산물 소비

고가의 해산물
남획 유발
(도미, 농어, 닭새우, 소라)



해양 수집품 수요

희귀한 또는 멸종 위기에
놓인 취약한 해양생물
종(조개류, 흑산호, 거북 등)의
과도한 포획



관광에 의한 환경 오염 발생



관광에 의한 환경 오염



- 항공기 배출가스는 대기 중에 심각한 오염 초래
- 북극노선 등 운항 항공기 탑승객 방사능 노출

관광에 의한 환경 오염



관광산업 에너지 사용 및 폐기물

- 호텔 등 숙박시설 난방
- 식음료점 음식조리열 및 음식물 쓰레기
- 숙박시설 매트 및 수건 세탁
- 육상교통 배기가스

관광개발에 의한 자연환경 훼손



- 저개발국 및 빈곤국에서의 관광리조트 개발
- 지하수고갈 및 식수오염 초래
- 동식물 서식지 훼손으로 생태계 파괴
- 관광개발 자본 투입이 자연환경 피해 유발

관광개발에 의한 자연환경 훼손

- 해변 모래 공급원 차단으로 백사장 유실
- 해변 백사장 보완을 위해 막대한 재정 투입



다국적 기업에 의한 관광수익 창출 한계



Sheraton



- 총 관광수익 중 지역에 남는 금액은
약 20% 수준

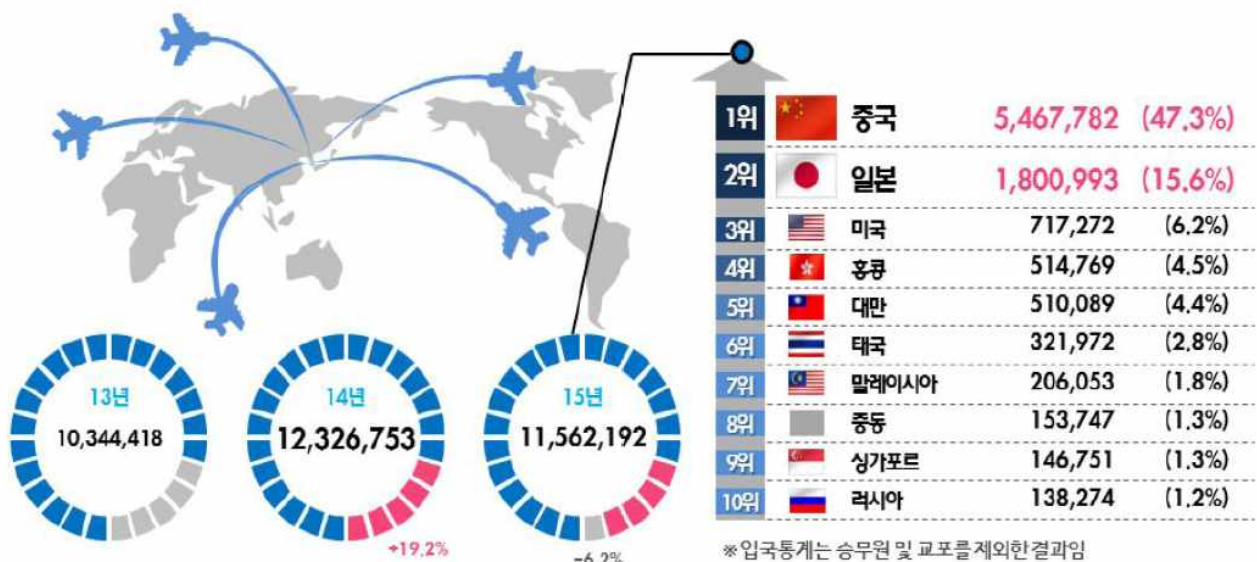


방한 중국인 및 일본인 관광객 수요 추이

입국객수(명)



방한 외국인 관광객 통계



자료 : 방한외래관광객 실태조사

주제발표 자료

국적별 관광객 1인당 지출액 현황(2015)

(단위: %)

구분	사례수	500\$ 이하	500\$초과 1,000\$이하	1,000\$초과 1,500\$이하	1,500\$초과 2,000\$이하	2,000\$초과 3,000\$이하	3,000\$ 초과	최대금액 초과	평균 (US\$)
전체	12,882	16.8	23.4	18.9	11.7	12.4	14.8	2.1	1,712.5
일본	2,007	35.1	41.6	13.2	4.0	3.5	2.2	0.3	826.9
중국	6,092	4.5	13.9	21.2	15.7	18.3	24.1	2.4	2,319.0
홍콩	574	13.2	25.7	25.9	15.3	10.2	6.5	3.2	1,363.2
싱가포르	164	15.1	27.9	20.8	13.6	11.2	10.8	0.6	1,522.2
대만	568	13.5	32.9	25.2	12.7	7.2	6.2	2.2	1,313.6
태국	359	23.4	39.6	20.4	7.0	3.5	4.6	1.6	1,056.3
말레이시아	230	26.1	31.7	17.6	10.1	7.0	4.6	2.8	1,104.5
호주	138	35.0	28.7	12.4	9.8	6.6	6.8	0.7	1,177.0
미국	799	34.9	26.3	13.2	7.1	9.3	7.1	2.1	1,206.5
캐나다	151	40.9	25.5	12.1	6.7	7.3	6.3	1.3	1,034.0
영국	120	28.8	27.2	18.2	10.4	7.6	5.9	1.9	1,130.6
독일	100	29.0	28.7	16.1	8.1	8.3	9.4	0.4	1,241.8
프랑스	85	19.7	32.5	18.1	9.7	9.3	10.1	0.5	1,468.3
러시아	154	33.7	22.6	12.9	7.0	7.4	12.6	3.7	1,384.9
중동	171	13.8	18.6	11.7	7.2	13.1	25.5	10.2	2,245.5
인도	74	25.8	26.4	15.4	11.0	8.1	11.1	2.3	1,500.0
기타	1,098	27.3	24.5	17.3	9.6	10.0	9.6	1.9	1,404.9

자료 : 방한 외래객실태조사

국적별 한국여행지 방문지 현황(2015)

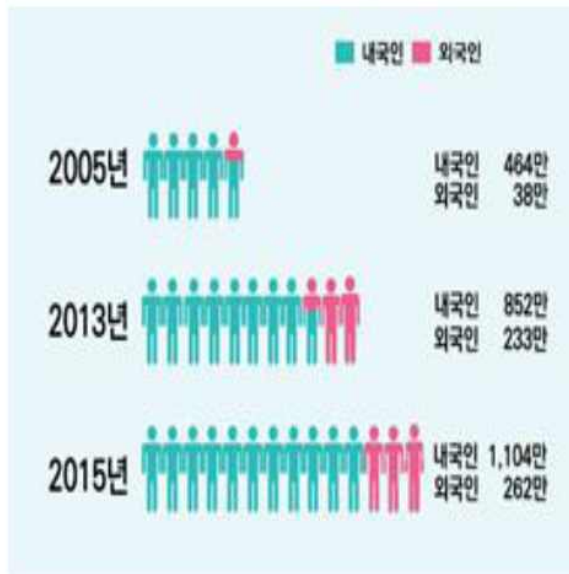
(중복응답, 단위: %)

구분	사례수	서울	제주	경기	부산	인천	강원	경남	경북	전남	전북	대구	충남	대전	울산	광주	충북	세종	기타
전체	12,882	787	183	133	103	68	64	32	25	18	17	16	13	12	10	08	06	02	01
일본	2,007	680	17	136	163	27	11	77	49	34	29	04	22	12	10	05	10	02	01
중국	6,092	762	324	74	56	58	38	24	17	16	12	08	07	03	02	04	03	00	00
홍콩	574	896	63	104	129	43	119	10	09	05	16	09	02	03	10	01	01	00	01
싱가포르	164	917	141	201	150	60	157	16	09	11	27	07	23	14	11	01	01	01	00
대만	568	863	33	195	136	81	153	27	28	14	17	09	09	04	08	03	01	00	00
태국	359	881	91	286	68	116	248	13	03	05	12	12	14	06	00	06	05	03	02
말레이시아	230	885	173	202	204	73	254	08	04	04	15	16	06	10	24	04	03	06	00
호주	138	823	68	188	147	151	35	19	25	12	07	13	11	21	37	11	00	02	05
미국	799	853	54	224	174	112	43	25	35	23	24	65	24	35	31	24	16	07	07
캐나다	151	899	76	175	158	129	57	38	35	32	33	44	22	30	17	20	11	02	02
영국	120	874	69	156	128	80	42	27	26	14	29	33	20	36	28	13	02	05	03
독일	100	791	46	150	162	120	50	47	60	18	27	39	44	31	39	33	22	06	06
프랑스	85	908	82	156	255	78	65	54	80	31	39	82	03	33	25	19	07	04	00
러시아	154	813	29	139	213	105	27	09	28	09	13	24	07	21	34	15	05	03	02
중동	171	859	33	164	107	97	37	25	27	11	09	36	22	53	31	25	03	05	05
인도	74	753	24	375	127	108	69	36	61	15	07	30	15	40	27	18	04	09	00
기타	1,098	859	90	254	110	117	156	25	29	15	21	34	21	34	17	21	11	07	07

자료 : 방한외래객실태조사

10년 간 제주관광객 변화 추이(2015)

제주 입도 관광객수(명)



주요 국적별 관광객 비중(%)



자료 : 호남지방통계청 제주사무소

10년 간 제주관광객 변화 추이(2015)

남자	성별 현황	여자	비행기	입국향 현황	배
44.3		55.7	전체	93.0	7.0
46.2		53.8	일본	95.2	4.8
37.7		62.3	중국	88.6	11.4
34.9		65.1	홍콩	99.5	0.5
44.6		55.4	싱가포르	99.6	0.4
34.0		66.0	대만	99.1	0.9
35.9		64.1	태국	99.8	0.2
42.3		57.7	말레이시아	99.7	0.3
56.0		44.0	호주	93.8	6.2
58.0		42.0	미국	98.4	1.6
52.8		47.2	캐나다	98.1	1.9
68.8		31.2	영국	95.4	4.6
75.5		24.5	독일	98.5	1.5
67.2		32.8	프랑스	98.6	1.4
53.7		46.3	러시아	92.6	7.4
67.3		32.7	중동	99.4	0.6
84.6		15.4	인도	92.9	7.1

자료 : 방한외래객실태조사

제주국제공항 항공수송실적 현황(2015)

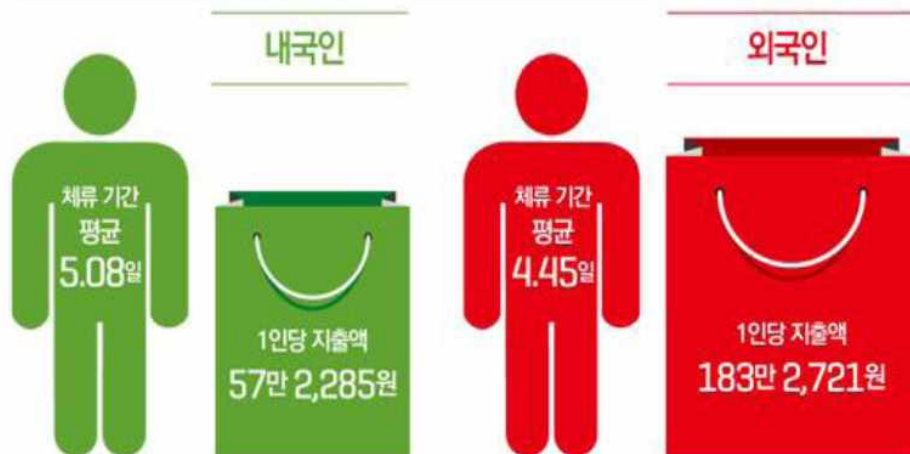
구분	2011	2012	2013	2014	2015
운항횟수(회)	112,696	120,699	130,454	145,533	158,691
국내선 여객(명)	16,482,948	17,357,551	18,492,770	20,940,279	24,243,711
국제선 여객(명)	718,930	1,085,496	1,562,468	2,257,517	1,993,851
여객수송 실적 총계 (명)	17,201,878	18,443,047	20,055,238	23,197,796	26,237,562

주 : 출발+도착 여객 합계 및 유상여객 기준

자료 : 한국공항공사

제주도 관광객 평균 체류일 수 및 1인당 지출액

제주 관광객, 얼마나 머물고 쓰나



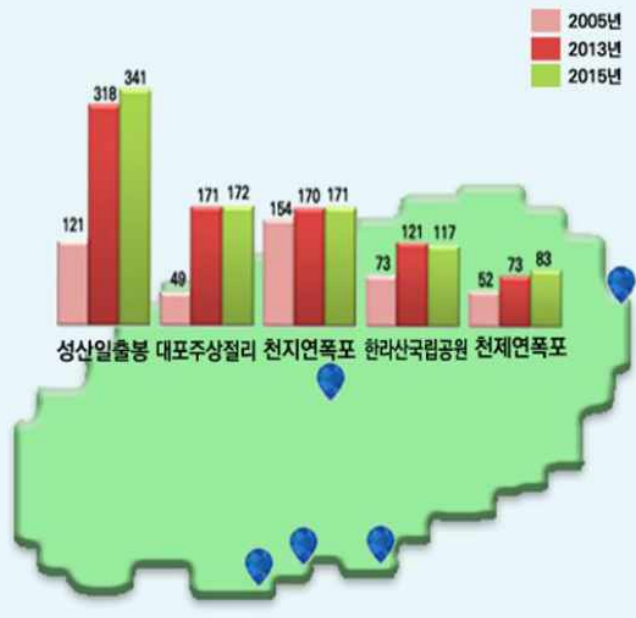
제주 관광목적 및 주요 관광지

방문 목적별 분류 (단위 : %)

■ 레저스포츠 ■ 회의 및 업무 ■ 휴양 및 관광
■ 수학(교육)여행 ■ 기타



주로 찾는 관광지 (단위 : 만 명)



자료 : 호남지방통계청 제주사무소

제주 생활폐기물 현황

1일 생활폐기물 발생량 (단위 : 톤/일)

■ 도민 발생량 ■ 관광객 발생량



생활폐기물 처리 현황 (단위 : %)



구 분	전 국						제 주					
	매립	비율	소각	비율	재활용	비율	매립	비율	소각	비율	재활용	비율
2005년	13401.6	27.7	7753.3	16.0	27243.4	56.3	116.3	18.1	172.7	26.8	354.6	55.1
2013년	7613.5	15.6	12330.8	25.3	28784.0	59.1	273.4	27.8	194.6	19.8	516.2	52.4
2014년	7813.1	15.7	12647.5	25.3	29454.2	59.0	249.8	25.6	179.3	18.4	547.1	56.0

자료 : 호남지방통계청 제주사무소

제주지역 차량등록 및 사고 현황(2015)

■ 제주지역 차량혼잡 및 교통사고 증가

- 차량증가에 의한 도로혼잡 및 정체 심화, 관광객 렌터카 과속으로 인한 인명사고 증가
- 2015년은 2005년 대비 렌터카 사고건 수 310.2% 증가 및 렌터카 부상자수 246.0% 증가

도내 교통수단 (단위 : 대)



자료 : 호남지방통계청 제주사무소

제주지역 관광산업 매출액

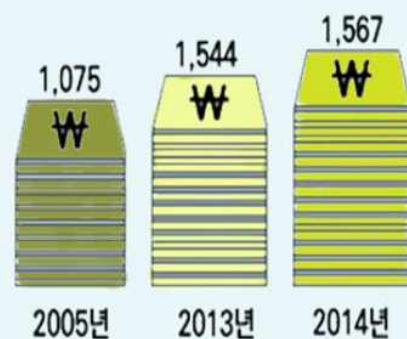
■ 제주지역 관광산업 업종별 매출액

- 관광숙박업 매출액 감소, 식음료점 매출 증가

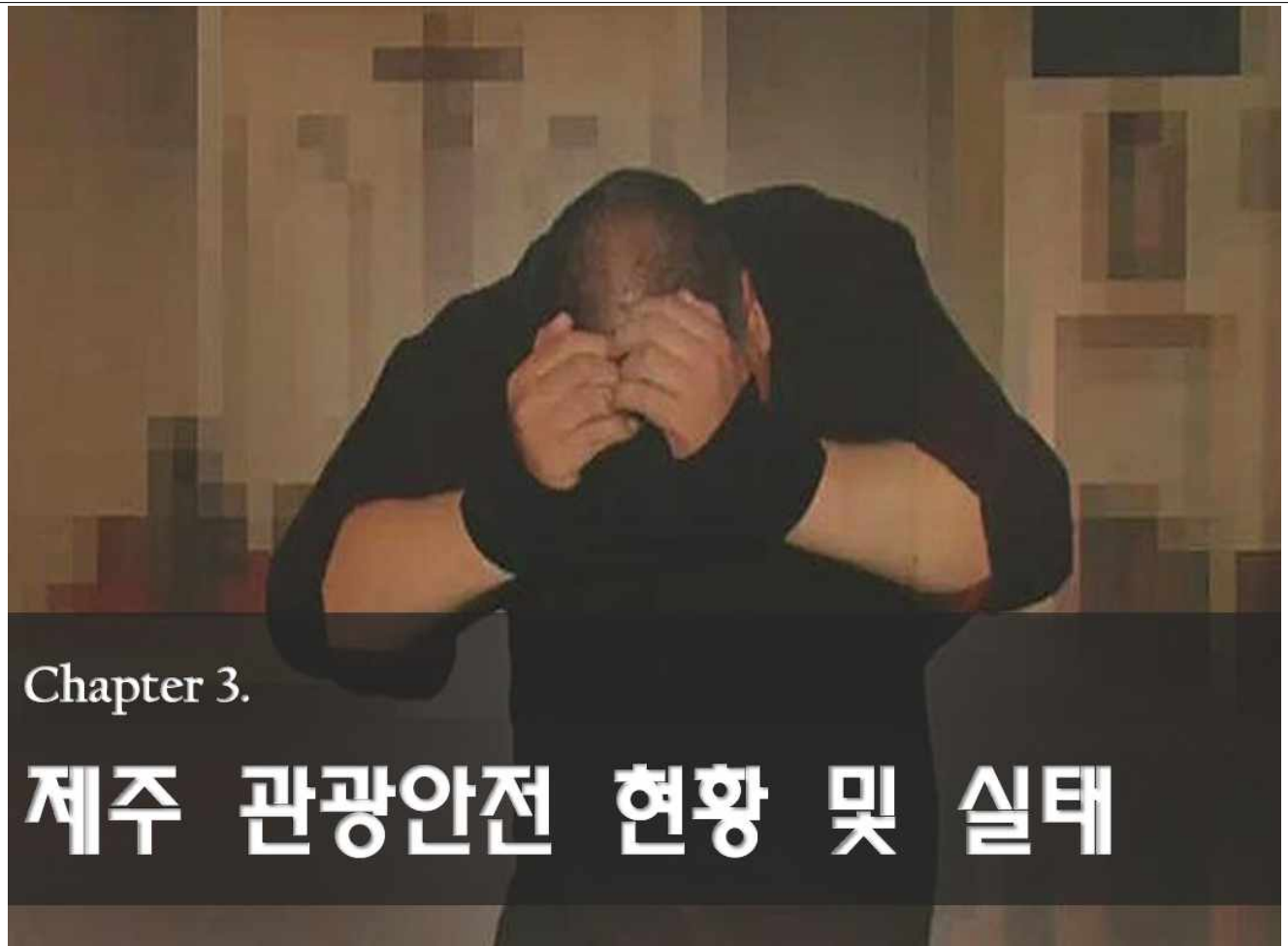
주요 관광산업 평균 매출액 (단위 : 백만 원)



1인당 개인소득 (단위 : 만 원)



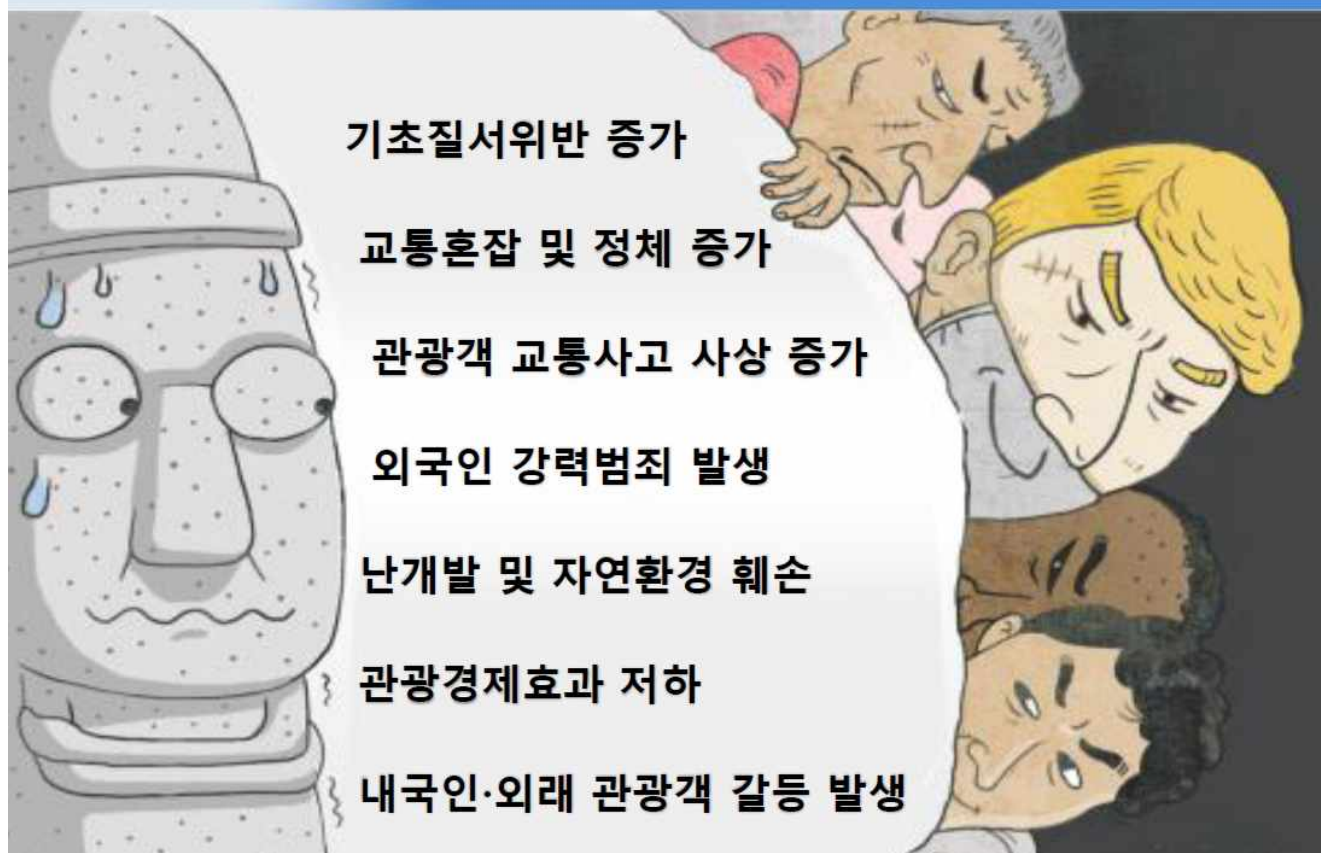
자료 : 호남지방통계청 제주사무소



Chapter 3.

제주 관광안전 현황 및 실태

제주지역 관광 위기 및 안전 위협



기초질서위반 증가

교통혼잡 및 정체 증가

관광객 교통사고 사상 증가

외국인 강력범죄 발생

난개발 및 자연환경 훼손

관광경제효과 저하

내국인·외래 관광객 갈등 발생

제주지역 외국인 범죄 증가



2016년 9월 9일 오후 22시 30분 경 중국인 관광객 천모씨(37) 등 8명은 외부에서 사온 술을 음식점 업주가 마시지 못하게 제지하자, 업주 및 손님 3명을 집단 폭행하여 뇌출혈 등의 상해를 입힘

제주지역 외국인 범죄 증가



2015년 9월 17일 오전 8시 45분 경, 중국인 관광객 천귀레이(50)가 제주시 연동 성당에서 기도 중이던 60대 여성을 흉기로 살해

제주지역 외국인 범죄 증가

2016년 1월~7월 기간
제주도 외국인 범죄 347명 중
중국인 240명(69.2%)

〈제주지역 연도별 중국인 범죄자 추이〉

자료 - 제주경찰청



국적별 외국인 범죄 현황(전국)

이브닝 뉴스

외국인 범죄 현황 (국적별)

MBC

중국		1만 7천여 명
베트남		1천 9백 43명
미국		1천 9백 16명
태국		1천 3백 62명
필리핀		4백 61명

중국인 관광객 범죄 실태

■ 중국인 관광객 제주공항 보안요원 성추행

- MU772편을 이용해 제주에서 장춘으로 출국할 예정이던 중국인 관광객(41)이 여성 보안요원의 신체일부를 만져 공항경찰에 의해 입건

■ 중국인 관광객 제주공항 직원 구타

- 카지노에서 돈을 잃은 중국인 관광객이 출국을 하지 않겠다며 난동을 부리다가 이를 제지하던 공항 여직원의 얼굴을 구타

■ 중국인 관광객 특수절도로 긴급체포

- 여성 중국인 관광객이 서귀포시 면세점에서 2,500만원 상당 시계 2개를 절도하여 제주공항 경찰대에 긴급 체포

중국인 관광객 경범죄 실태

■ 용두암 자연석 절취

- 문화재인 용두암 자연석을 절취하거나 해산물을 대량으로 채취하는 사례 빈발

■ 상의탈의 및 고성방가 활보

- 중국인 관광객들이 제주지역 내 관광지에서 상의를 탈의하고 고성방가하는 사례 빈발

중국인 관광객 해외 지역 갈등 사례

■ 홍콩에서 체포되는 중국인 관광객 증가

- 2015년 홍콩에서 체포된 중국인 관광객 1,300명(전년 대비 10% 증가)
- 중국인의 홍콩 보따리상 증가에 의해 현지인과의 갈등 구조 심화

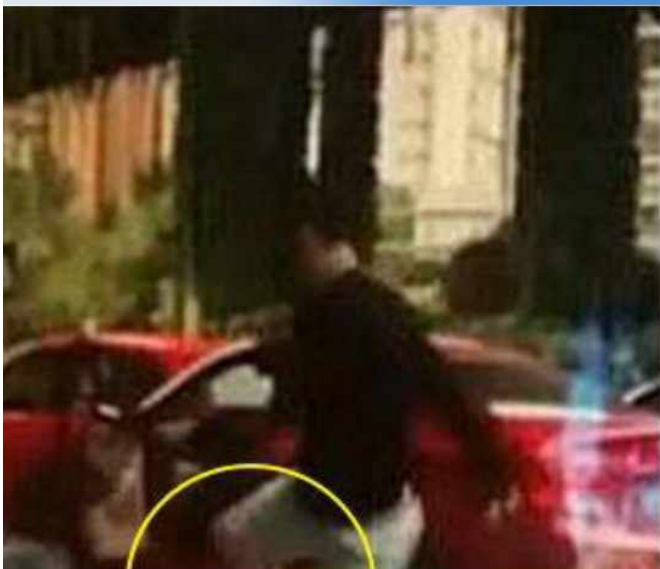
■ 대만 지역민들과의 갈등 심화

- 중국인 관광객들이 아기 분유 등 식료품과 생필품 등을 싹쓸이 구매하면서 물품이 부족한 대만 지역민들과의 갈등 발생

■ 중국인 항공여객, 항공승무원에게 폭력 행사

- 에어 아시아에 탑승한 중국인 승객이 라면 국물을 승무원 얼굴에 부어 화상을 입힘

중국 내 강력사건도 빈발



2015년 5월 3일 오후 2시 쓰촨성(四川省) 청두시(成都市) .

남성운전자가 여성운전자에 대해 도로분노증으로 보복운전 및 폭행.

여성운전자는 얼굴 및 목 등에 심각한 부상

상하이 디즈니랜드 무질서 문제 대두



이태원 : 외국인 범죄 심각

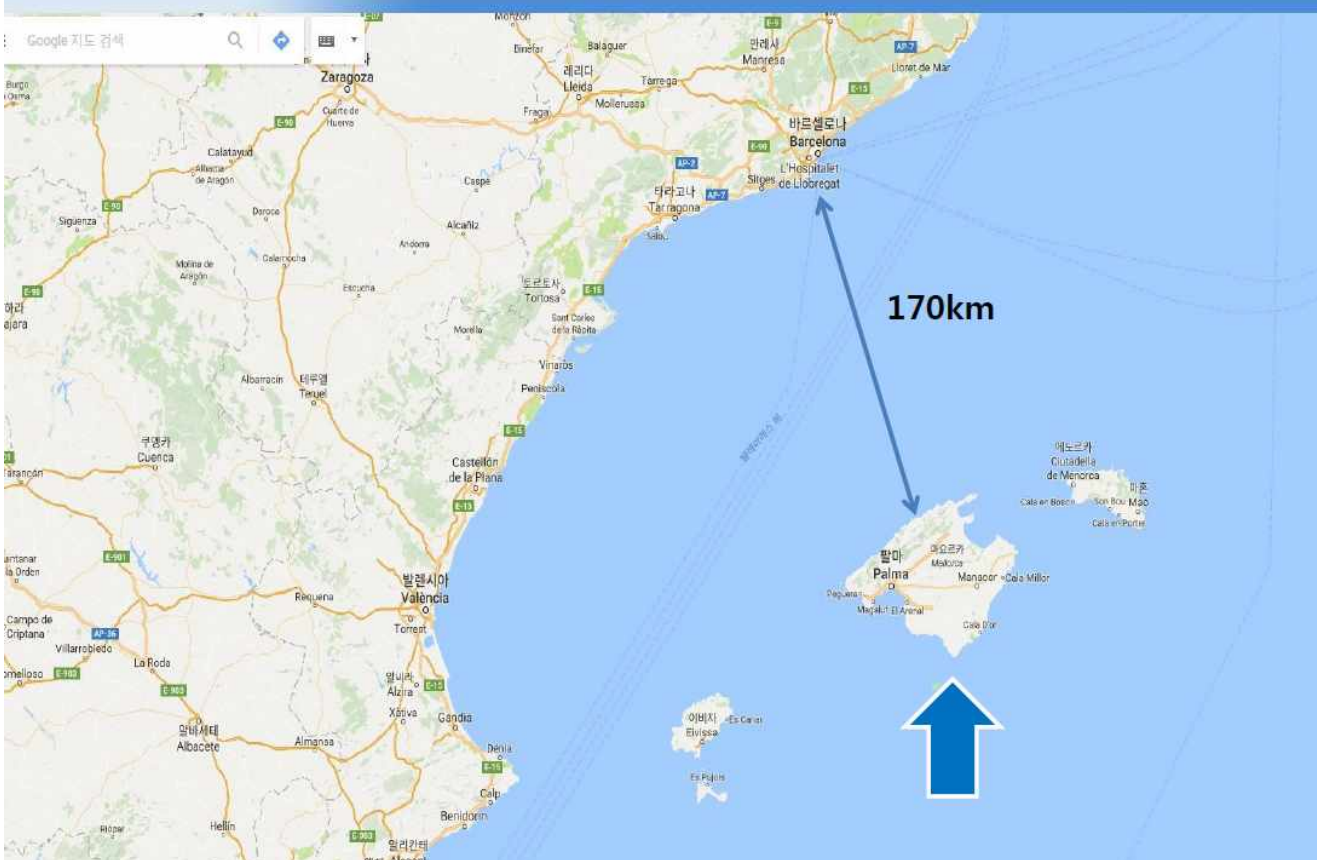


서울 용산구 이태원에 외국인 거주 및 관광객이 증가하면서
한국인 및 외국인 혹은 외국인들 간의 폭력사건이 빈발하고 있는 상황

사례 분석 : 스페인 마요르카(Mallorca)



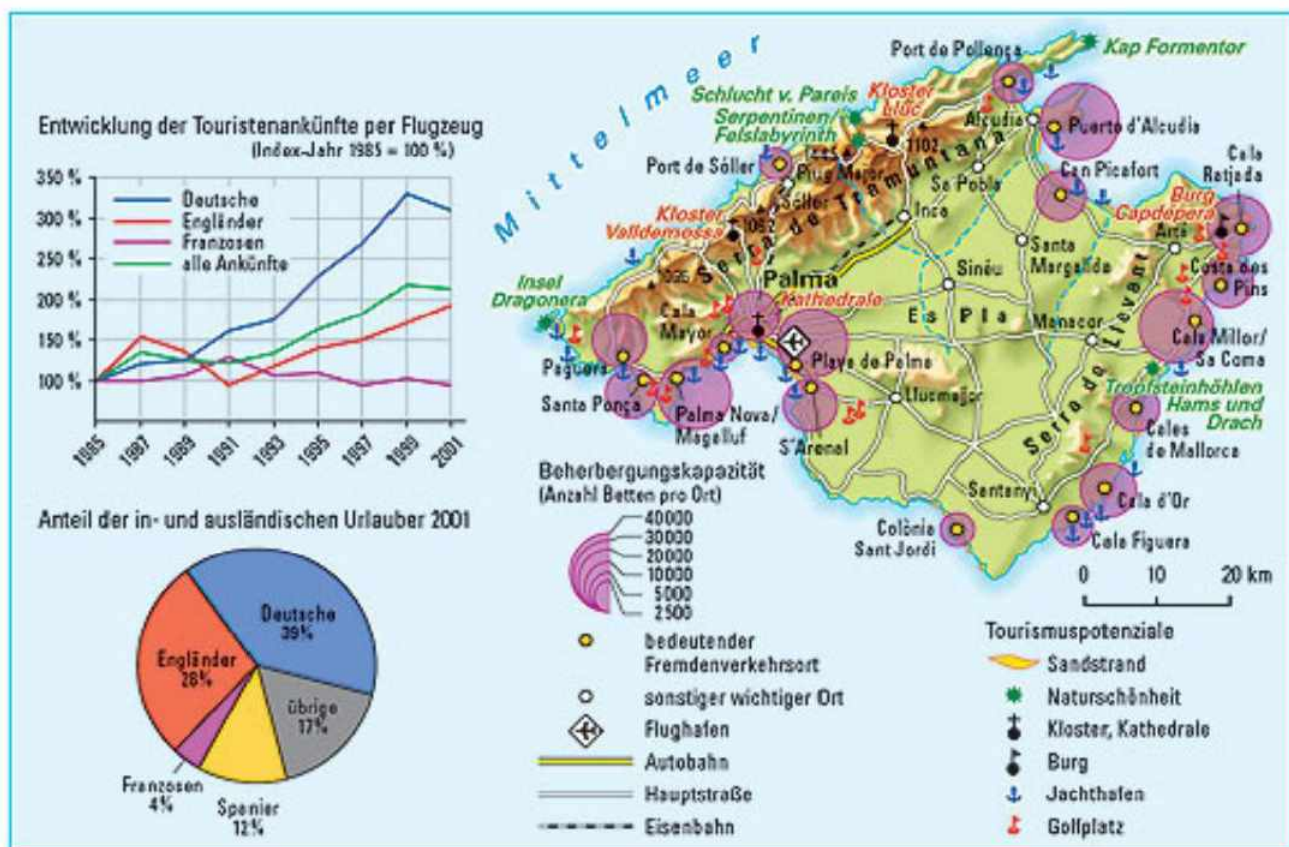
마요르카(Mallorca) 위치



마요르카(Mallorca)섬 개요

- 스페인 지중해 연안 발레아레스제도 위치
- 에스파냐령 발레아레스제도
- 명칭은 라틴어 '보다 큰섬(insula maior)' 에서 유래
- 중심 도시 팔마는 발레아레스제도 자치지역 주도
- 인구 859,289명(제주 인구 624,394명 -2015년)
- 인구밀도 240.45/km²(제주 인구밀도 318/km²)
- 면적 3,630km²(제주도 2배 수준)
- 연중 온화한 기후(1월 평균 기온 9.5도, 7월~8월 평균 24.8도~25.1도)
- 관광객이 집중되는 하계 시즌에는 쾌적한 지중해 해변 기후
- 1940년대부터 유럽 관광의 대중화 상징
- 독일인이 가장 선호하는 휴양지
- 경제의 50%가 관광산업에 의존
- 취업인구의 33%가 관광업에 종사

마요르카(Mallorca) 관광객 현황



마요르카(Mallorca)섬 공항

- 마요르카 중심부에 해발 1,445m 높이의 푸이그 마요(Puig Major) 산이 위치
- 팔마(Palma)에서 8km 떨어진 곳에 '성 요한 아들 공항(Aeroport de Son Sant Joan) 위치
- 마요르카 섬 방문객의 98%가 이 공항을 이용
- 2014년 기준 공항이용객은 23,115,449명으로 집계
- 2004년에 공항이용객이 2,000만명을 돌파한 이후 점진적 증가세 유지
- 공항이용객 증가에 대응하여 지속적으로 공항시설 확충
- 1965년에 터미널 A 개항
- 2010년에 저먼윙스(Germanwings) 등 LCC를 위한 터미널 C 개항
- 라이언에어(Ryan Air)를 위한 터미널 D 개항

마요르카(Mallorca) 경관



마요르카 관광의 역사



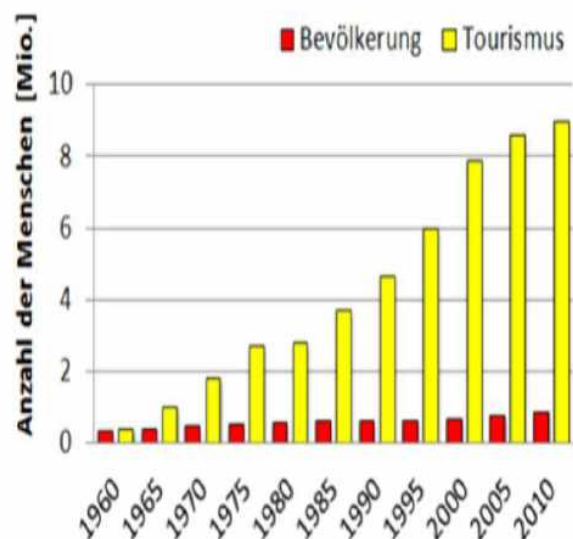
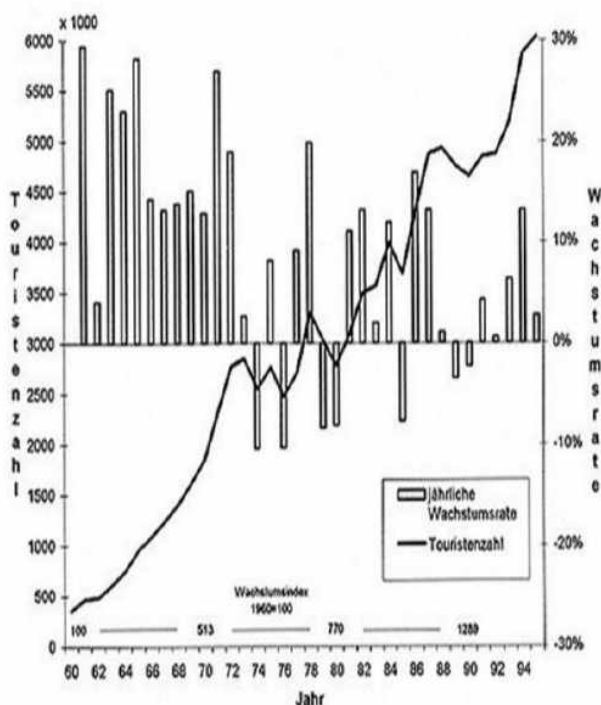
Fryderyk Franciszek Chopin



안익태

- 마요르카는 19세기에 이미 유명 관광지로 명성
- 음악가 쇼팽은 1838년 겨울에 요양을 위해 마요르카 체류
- 작곡가 안익태, 스페인여성 롤리타 탈라벨라와 결혼 후 1946년부터 마요르카에 정착하며, 교향악단 상임지휘
- 19세기 말에서 20세기 초 산업발전을 통해 관광객 증가
- 스페인 내전 및 2차 세계 대전 당시 관광객 수요 급락
- 1959년 마요르카 전세운항선 운항으로 접근성 향상
- 북유럽 경제활황 등과 연계되어 대중관광의 폭발적 증가
- 스페인 관광비자 면제, UN 경제무역 봉쇄 철폐, 정부 주도의 교통인프라 정비 등도 마요르카 관광활성화 촉진
- 1950년부터 1970년 사이 관광객 수는 22배 증가
- 1980년대 마요르카 GDP의 80%는 관광산업이 차지

마요르카 관광객 변화 추이



자료 : <http://mallorca.de/tourismus/touristenzahlen.php5>
(Zugriff: 2015.04.07)

대량관광의 폐해 발생

- 1990년대 독일에서는 스페인 지중해 섬 관광객이 한도를 넘어섰다는 의견이 대두
- '휴양지 마요르카는 파라다이스인가 혹은 악몽인가?'(Brunold, 2004)
- 무계획적 도시 건설 및 인프라 확충으로 해안선 상실
- 비옥한 토지의 황폐화 진행
- 호텔, 레스토랑, 카페, 각종 콘크리트 건물 난립
- 마요르카의 주축 산업이 농업에서 관광서비스업으로 전환
- 1984년 자치구 의회의 호텔건축 규제 최소화 법안 통과로 인해 난개발 가속화
- 마요르카 섬의 자연환경 훼손으로 인한 매력도 하락으로 저가 관광객만 대량 유입
- 자연보호 및 관광산업의 질적 향상에 대한 주장이 제기되었지만, 대량관광의 폐해 지속

관광의 역설



휴양지의 매력은
도시생활을 벗어나 휴식할 수 있는
자연 환경과 해당 지역의 문화 향유

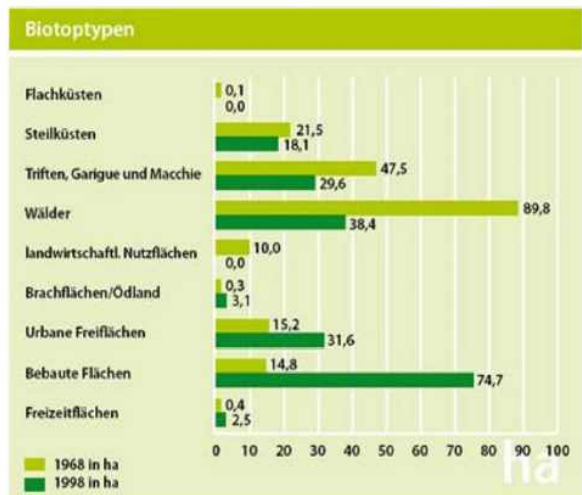
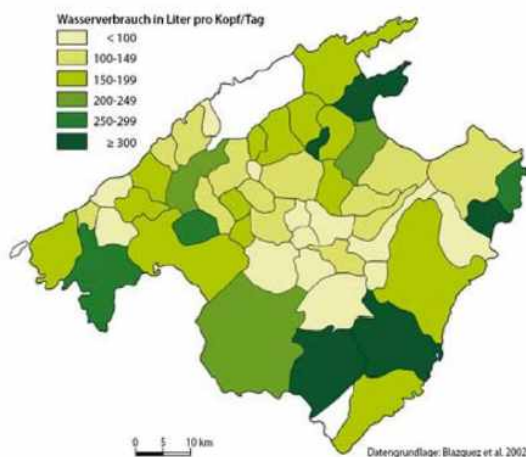


휴양지는 다수의 관광객 유치 및 수용을 위해
호텔 및 도로 등 인프라 확충과정에서
자연환경 및 문화유산 훼손,
관광지의 도시화 진행

관광의 역설

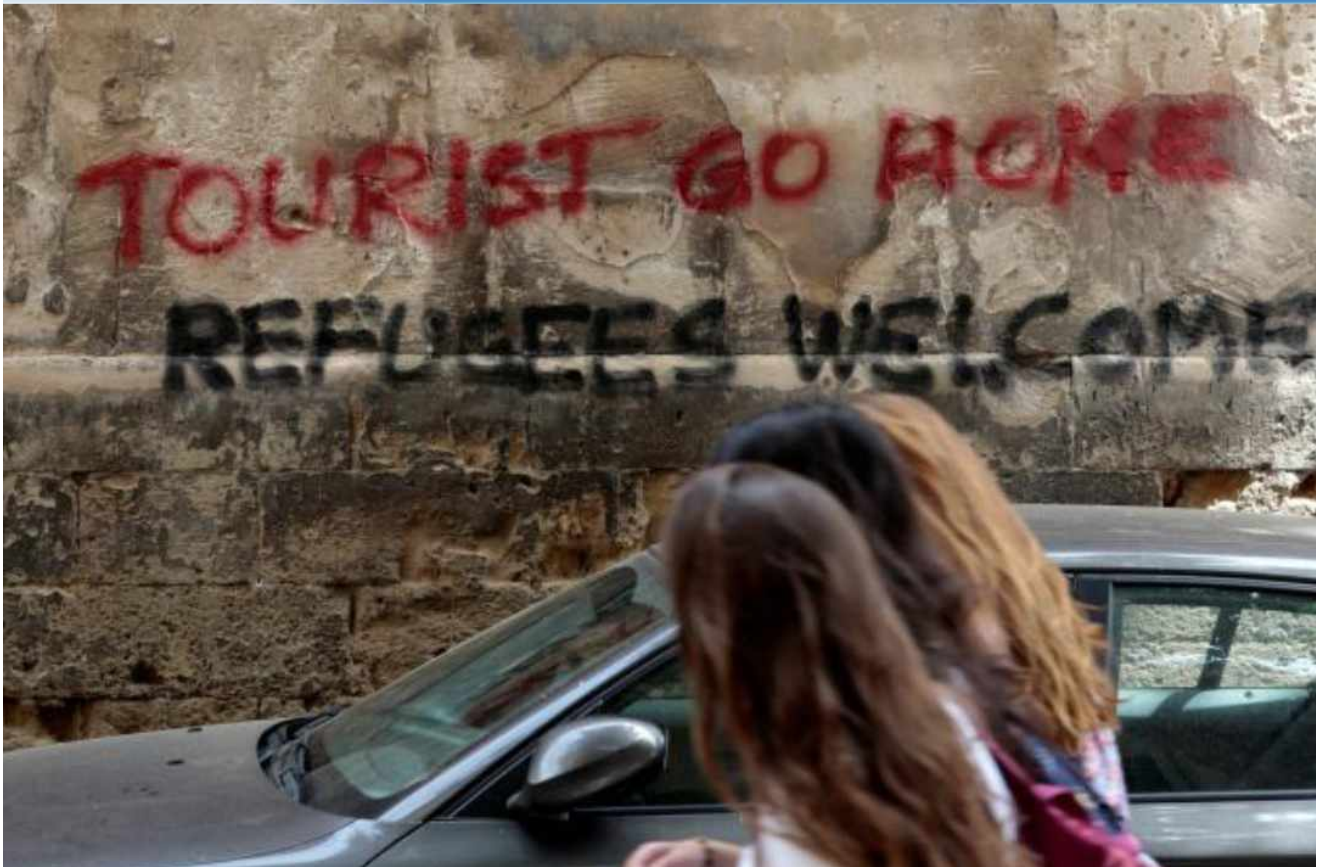
- 자연보호 및 질적관광(Qualitätstourismus)향상의 새로운 모토 등장
- 질적관광 주장은 무분별한 관광지 개발로 인해 매력성이 하락했음을 인지했다는 반증
- 저렴한 여행 상품의 고급화 및 다양화 추진의 일환
- 발레아레스 환경단체(Grup Balear d'Ornitologia i Defensa de la Naturalesa); GOB의 노력으로 몬드라고 자연공원 등 자연보호지역 지정
- 관광고급화 전략은 골프 및 요트관광, 트레킹 등에 집중
- 질적관광 향상을 위한 고급별장과 호텔 및 골프장을 복합한 럭셔리 레지던트 관광 촉진
- 고급별장 및 호텔건설로 인한 지하수 고갈로 물부족 심화 발생
- 기후변화 및 난개발로 인한 식수 및 용수 부족 문제가 심각한 상황

관광의 역설



- 2002년 당시 1일 1인당 300리터의 물을 사용하는 지역은 아파트형 호텔과 수영장이 밀집해 있는 해변 지역으로 조사 (수영장수는 1990년 173개에서 2004년 634개로 증가)
- 마르요카 현지 주민들의 1일 1인당 121리터의 물을 사용
- 스페인 수도세는 1/m³ 평균 1.51유로인데, 마요르카는 2.69유로, 현지 주민들이 피해

주민과 관광객의 갈등구조 형성



주민과 관광객의 갈등구조 형성



우리나라의 주민 및 관광객 갈등 사례



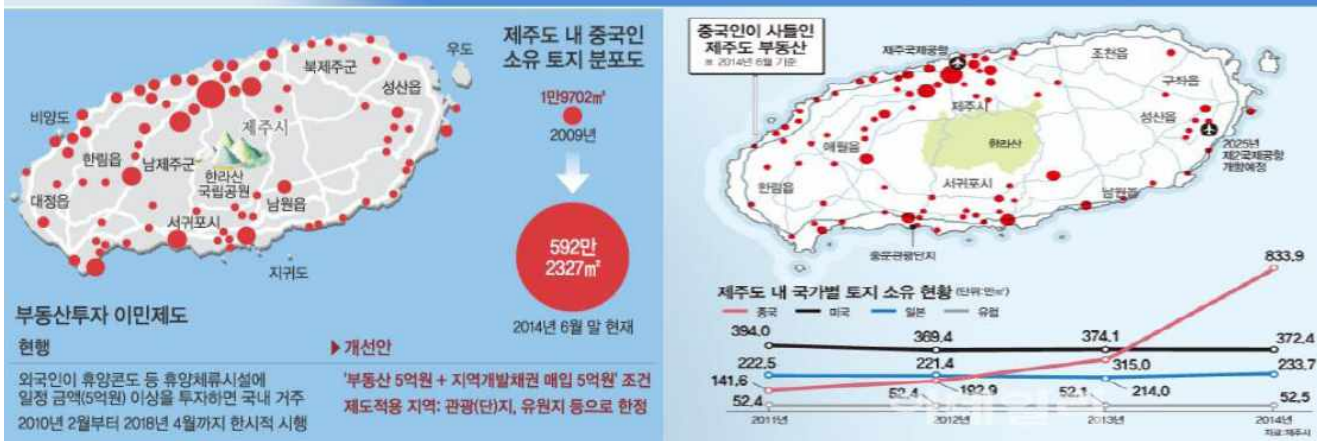
우리나라의 주민 및 관광객 갈등 사례



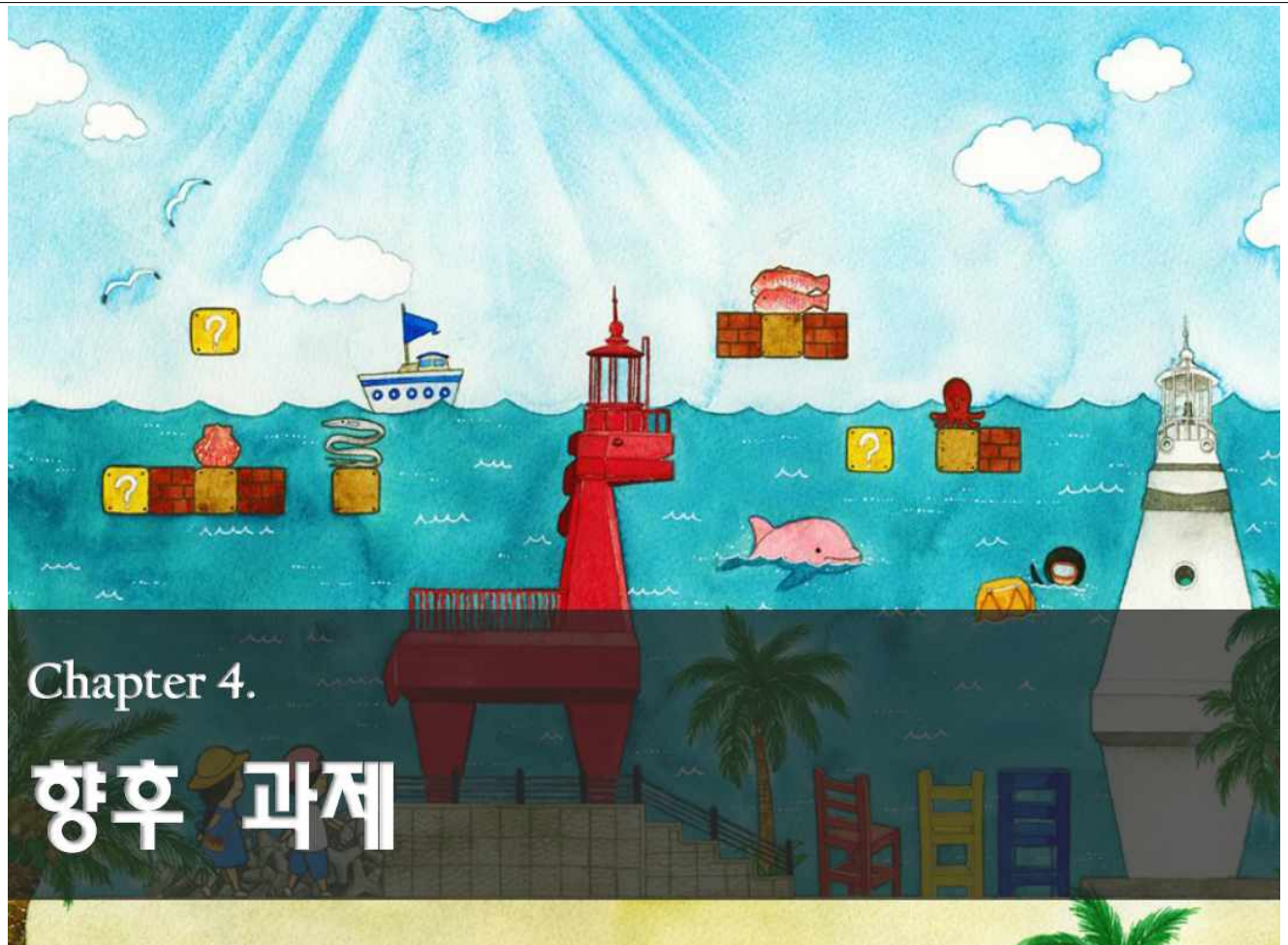
서울 삼성동 한옥 수 감소 사례



제주지역 내 중국인 운영업체 증가



- 중국인이 운영하는 관광사업체 증가
- 중국인은 중국인을 종업원으로 고용하는 특성
- 중국인 관광객은 대부분 중국인이 운영하는 업체 이용
- 제주지역 관광수입은 다시 중국으로 유출될 가능성 존재



미래의 제주관광 환경



관광객과 현지인의 문화적 격차



중국 고사성어

새로운 지역에 가면
새로운 습관을 따라야 한다.

(入乡随俗)

중국 국가여유국 캠페인 전개

중국 국가여유국 중심으로 문명인 답게 여행할 것을 주문하는 캠페인 전개

- 중국인 관광객들의 해외 여행 중 추태가 빈발하면서 정부 주도의 캠페인 전개
- 심각한 사고에 연루된 중국인은 블랙리스트에 등재하여 향후 해외여행 금지 조치



중국인의 생활문화 특성



- **중국인은 식당에 본인이 마실 술을 가지고 가기도 함**
 - 중국 식당에서는 가짜 술을 판매하기도 하므로 본인이 마실 술을 준비해서 가는데, 방한할 때도 동일한 경향이 존재함
- **중국인은 식탁에서 수저 및 컵을 뜨거운 물에 소독**
 - 중국인은 수저 및 컵을 청결하게 하기 위해 식탁에서 뜨거운 물을 이용해 소독하고, 그 물을 바닥에 버림
- **중국인은 여름에도 뜨거운 물을 음용**
 - 차가운 음료에는 음기가 강하다고 믿어 한 여름에도 뜨거운 물을 마시며, 식당에는 뜨거운 물을 주전자 채 줌
- **폭이 좁은 도로에서는 무단 횡단**
 - 폭이 좁은 도로는 통행차량과 주변 사람에게 피해를 주지 않는다는 생각과 시간을 절감하기 위해 무단 횡단을 함

중국인의 생활문화 특성



- **중국인은 체면을 중요하게 간주**
 - 중국 사람은 체면을 매우 중요시 함
 - 체면을 잃었다(丢面子) 혹은 체면을 주다(给面子)는 말도 존지
 - 중국인과 분쟁이 생겼을 때 다른 사람 앞에서 면박은 안됨
- **중국인은 돈을 지불할 때 던지는 경향**
 - 중국인은 상품 구매에 대한 지불을 할 때 돈을 계산대에 던지는 경향이 있음
- **중국인은 위조지폐 여부를 확인**
 - 중국에는 위조지폐가 많으므로 판매 시에는 물론, 거스름돈을 받을 때에도 갖가지 방법으로 위폐여부를 감별함

중국인 관광객의 생활문화 차이



1. 중국인의 문화에 대한 이해

- 한국과 중국의 상이한 문화적 차이로 인해 오해 및 갈등 발생
- 제주지역 관광업계에 대해 중국인 특성 설명
- 중국 국가여유국 등에 대해 한국여행 중 금기사항 및 문화적 차이에 대한 홍보를 강화하여 계도하도록 요구

2. 중국인 범죄자에 대한 단속 및 처벌 강화

- 외국인 관광객은 다른 국가를 방문하면 심리적으로 위축
- 문화, 언어, 인종이 다르고 지리적으로 익숙지 않아 현지인과 다른 태도
- 중국인 관광객 사이에는 한국경찰이 총기 발포나 강압적으로 대응하지 않는다는 인식이 확산되어 있다는 의견도 존재
- 외교분쟁 및 중국인 관광객 감소를 고려하겠지만, 엄격하고 공정한 법 집행을 통해 중국인 관광객에게 경각심을 일깨울 필요성도 존재

미국경찰(강력한 공권력)



- 미국 경찰의 범인 체포 시 과잉 대응 논란
- 강력 범죄 및 기초 질서 위반자에 대해서도 강력 대응
- 경찰 지시 불이행 혹은 항의 시 즉각 체포

3. 제주특별자치도 무비자 제도 효과 검토

- 비자는 1차 세계대전 때 스파이의 입국을 색출하기 위해 만든 제도
- 비자제도 특성 상 외국인의 입국에 장애요인으로 작용
- 제주특별자치도는 2002년~2008년 기간 동안 무비자입국 허용 확대

2006년 7월 1일 제주특별자치도 출범에 따라 국제도시로의 성장을 위해 무비자입국 허용국가를 169개국에서 180개국으로 확대(테러지원국가, 미수교국가, 분쟁상태 국가 등은 제외)

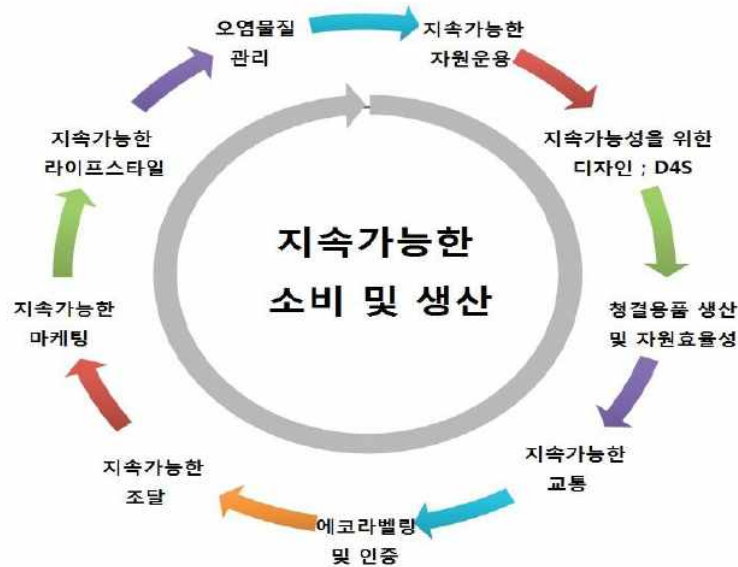
- 비자는 외국인의 입국을 추천하는 증명서이며, 실제 입국 여부는 입국심사대 심사관이 결정
- 비자제출 서류에 범죄경력 및 정신병력 등을 미포함하는 상태에서 비자제도 전환이 범죄를 차단할 수 있는지의 효과를 면밀히 검토

4. 제주 관광안전 대책 TF 운영

- 중국인 등 외국인 관광객 범죄 및 생활질서 위반 대응 방안 모색
- 제주도청, 제주경찰, 제주관광공사, 관광업계, 연구기관 등 참여
- 범죄 및 질서 위반 유형 및 특성 등에 대한 정보 공유와 대책 강구
- 제주관광 안전 확립을 위해 제주도가 노력 중임을 대외에 천명

5. 제주 관광의 지속가능한 발전 추진

- 제주지역 관광의 지속가능한 생산 및 소비 패턴 정착
- 관광분야 에너지 사용량 절감 및 탄소배출 감축으로 자연환경 보호
- 관광산업 개발이 지역민의 생활에 부정적 영향을 미치지 않도록 보호



제주지역 외국인 관광객 기초질서 위반

10YFP 지속가능한 소비 및 생산

(10Years Framework of Programmes on Sustainable Consumption & Production)

- 관광개발의 환경적·사회경제적·문화적 측면의 지속가능한 발전
- 에너지 사용량 및 온실가스 배출량 감축
- 물소비 절약
- 폐기물 관리
- 생물다양성 손실 최소화
- 문화재 및 문화유산 관리
- 지역 및 국가의 사회경제와 환경 메커니즘이 지속가능한 소비 및 생산 패턴으로 전환시켜 환경효율성과 사회경제적 성과를 제고



관광분야 지속가능한 발전 UN 회의



지역민과 관광객의 조화 필요



네팔은 자연환경 보존을 위해서
비자발급비 및 입산세를 높게 책정하
입국자 및 등산객 수를 철저히 관리

항공부문 에너지사용 및 탄소배출 감축 사례



대한민국은 2025년까지 예상배출량(2,497만톤) 대비 1.3% 감소를 명시한 「제2차 국제항공 온실가스 감축 국가이행계획」을 수립하여 ICAO에 제출

지상전원 공급장치 사용 촉진

항공기 보조동력장치(APU) 대신
지상전원공급장치(AC-GPS) 사용 확대

단일엔진 활주

지상에서 유도로를 따라 이동할 때
한 개의 엔진만 가동하도록 유도

지역민과 관광객의 조화 필요

결국 우리가 잘 살자고 관광을 개발하는 것인데,

관광 때문에 우리가 불편하면 무슨 의미가 있겠는가?

멕시코 관광부 장관
클라우디아 마시유(Claudia Luiz Massieu)





주요 토론내용



사 회 : 이 재 홍 제주관광공사 본부장

주제발표 잘 들었습니다. 안전관광에 대한 이론적 토대부터 제주관광산업에 대한 전반적인 내용과 주요 이슈에 대해 잘 설명해 주셨습니다. 최근 들어 급증하고 있는 관광안전을 비롯한 각종 문제 등에 대해 마요르카 사례를 들어 이해하기 쉽게 말씀해 주셨습니다.

이런 부분들이 서로 다른 문화적 차이에서 비롯되고 있다는 생각을 해봅니다. 제주가 외래관광객 수용태세에 대비하여 여러 준비를 하고 있지만 관광객이 워낙 급증하였기 때문에 예상치 못한 현상들이 나타나고 있습니다. 특히 교통문제, 환경문제, 사회질서문제 등 관광객은 증가하였지만 지역주민들이 행복하지 않으면 무슨 소용이 있겠느냐는 말이 현재 제주가 되새겨야 할 말이 아닌가 싶습니다.

오늘 이 자리에는 언론, 행정, 자치경찰, 전문가 등 이 문제에 대해서 풍부한 대안들과 고민을 갖고 계신 분들께서 자리해 주셨습니다. 앞으로 제주가 지역주민과 함께 문제를 어떻게 풀어나가야 할 지 유익한 의견 제시해 주시면 좋겠습니다.

김 남 진 제주특별자치도관광협회 부분부장

주제발표를 들으면서 느낀 점 중에 하나가 여행 자체가 일탈을 즐기려는 생각을 갖게 된다는 점입니다. 현재 제주를 찾는 중국인 관광객의 수가 급증하고, 또한 이들의 일탈행동이 지나치게 되면서 문제가 되고 있는 상황입니다. 물론 각 나라의 문화가 다르다는 이유도 있겠지만 여행지에서 기초질서를 저해하는 행위는 강력하게 대응이 필요하다고 생각합니다.

또한 최근에 관광객 강력범죄가 발생하자 무비자 제도 폐지에 대해 의견이 분분한데 저는 반대 입장입니다. 무엇보다 국가의 정책은 일관성을 가져야하고 관광객 방문으로 인한 긍정적인 효과는 지속적으로 유지해야 합니다. 또한 국제자유도시로서 다양한 외국인이 방문하는 국제적 관광지라는

주요 토론내용

측면에서도 무비자 제도 폐지보다는 출입국 심사의 강화가 필요합니다. 입국 심사부터 여행일정, 머무는 숙소에 대한 내용을 파악하고 호텔 입실 시에 출입국 사무소와 연계하여 사건이나 이탈 등의 문제를 사전에 예방, 감시하는 구조가 갖춰져야 합니다. 이런 시스템은 호텔업에 등록된 대형 호텔에는 적용이 쉽겠지만 일반 소규모 호텔, 펜션 등은 한계가 있는 만큼 시스템 정착을 위해 노력하고 보완해 나가야 되겠습니다.

마찬가지로 패키지관광객 보다는 개별관광객에 적용이 어려운 점에 대해서도 고민이 더 필요 할 것으로 보여 집니다. 또한 불법체류자 색출과 관리에도 각별히 신경을 써야합니다. 현지 불법체류 자들에 의해서 파생되는 사건(문제)이 많다고 생각합니다. 예를 들면, 중국인 관광객 화장품 불법 배송, 카지노 연계 범죄, 작게는 불법체류자의 가이드 취업문제까지 다양합니다. 출입국 심사 강화와 더불어 불법체류자 관리에 집중할 필요가 있다고 생각합니다.



오 창 현 제주관광공사 관광산업처 처장

관광객으로 인한 지역주민들의 태도 변화를 설명하는 독시(Doxy)이론에서 보면, 환영-냉담-의심-적대-목인, 즉 체념의 단계로 설명되는데 주제발표에 제시된 스페인의 섬 관광지 마요르카 사례처럼 우리도 그런 상황에 처할 수 있다는 우려가 생깁니다.

현재 제주의 상황이 관광객 증가로 인해 사회 문화, 환경 등 다양한 분야에서 한계점에 도달했다고 생각합니다. 질적 성장을 넘어서는 새로운 발전 전략으로 성장보다는 관광의 사회적 자원을 다져야하는 시기라고 생각합니다. 이를 테면 지역주민의 친절과 배려, 관광객에 대한 태도 등 이러한 사회적 자원이 형성되지 않으면 고부가가치 관광이나 FIT관광 활성화에 어려움이 있습니다.

외국 사례를 통해서 제주의 대응 방안을 제시하자면, 첫 번째로는 일본의 경우 중국인의 범죄가 제일 많고 이슈화됨에 따라 경찰청 및 학계가 연계하여 범죄 통계 보고, 사례 제시, 보고서 발간 등 관련된 조사연구를 진행하고 있습니다. 제주에서도 유관기관과 정보교류, 범죄 사례와 예방법 연구 등 협의체의 역할이 중요해지고 있습니다.

주요 토론내용

두 번째는 싱가포르 사례에서 볼 수 있듯이 강력한 치안유지가 필요합니다. 실제로 중국인들이 싱가포르에 가면 범죄율이 떨어진다는 말이 회자되고 있습니다. 제주도에서도 강력한 치안 유지를 통해 중국인 관광객의 기초질서 위반이나 범죄를 줄이고 예방하는 전략이 필요합니다.

세 번째로 현재 제주는 교통, 언어문제 등 FIT 관광객에 대한 인프라가 부족한 실정입니다. 제주 관광공사에서는 움직이는 관광안내소, 실시간 관광안내 온라인 시스템 구축, 현장출동 시스템 등을 골자로 하는 안심관광 종합상황실 준비 중에 있습니다. 향후 관광경찰과의 협력, 도 관광안내시스템 (도내 관광안내센터, 120콜센터 등)과의 연계 등을 추진 할 예정입니다.



문 성 종 제주한라대학교 관광경영학과 교수

9.11 테러 사건, 지진으로 인한 쓰나미, 메르스 등의 사례에서 알 수 있듯이 특히 관광에서는 위기관리가 중요합니다. 작년 메르스 사태로 인해 대응 매뉴얼을 만들었는데, 관광으로 인한 범죄 등을 포함한 전체적인 안전 매뉴얼 개발이 필요합니다.

또한 관광안전 측면에서 자치경찰단의 역할이 중요합니다. 중국인 무단횡단 등 경범죄 처리에 집중하기보다는 불법체류자 범죄, 카지노 범죄 등 관광경찰로써 강력범죄를 해결하고, 문화적 차이에서 비롯되는 기초질서 저해 사범과 같은 경범죄는 자율방범대나 홍보 캠페인을 통해서 개선될 수 있도록 지도 감독하는 역할이 요구됩니다. 건전한 관광 홍보를 위한 활동으로 유명관광지(성산일출봉, 용두암, 바오젠 거리 등)에서 캠페인을 진행함으로써 관광객들에게 좋은 이미지를 심어 줌과 동시에 질서 확립에도 도움을 줬으면 좋겠습니다.

현재 제주가 관광목적지 수명주기상 성숙기에 접어든 시점에서 관광 수용력에 대한 점검이 필요한 시기입니다. 총량제 개념에 입각한 관광객 수용력 한계에 대해 계량적 연구가 필요합니다. 수용력 한계로 인한 여러 환경적 문제점이 대두되고 있는데 백년대계를 준비하는 자세로 제주가 가지고 있는 관광 수용력을 계산하고 환경부서 등 다른 영역과도 공유해서 관광으로 인한 환경적, 사회적 문제를 사전에 대비해야 합니다.

주요 토론내용

무비자 제도는 계속되어야 한다고 생각하지만 보완이 필요합니다. 현재 외래관광객에 대한 관리는 경찰서, 출입국사무소, 자치경찰단, 관광공사 등 여러기관에 걸쳐있는데 각 기관이 합심하여 컨트롤 타워를 구축할 필요가 있습니다. 특히 불법체류자 관리 등의 문제는 출입국사무소 한 기관이 도맡아 하기에는 분명한 한계점이 있습니다. 컨트롤 타워는 도민들에게 안심을 주고, 중국관광객에게 경각심을 심어 줄 수 있을 것이라 기대합니다. 그런 측면에서 최근 제시된 중국 공안과 자치경찰단의 협조에 대한 의견은 바람직하다고 생각합니다.

그리고 관광객과 도민의 서로 다른 문화 차이로 인한 오해를 줄이기 위해서는 교육이 필요합니다. 현지 도민에게는 중국관광객 이해를 돕기 위한 매뉴얼을 제공하고 중국관광객에게는 한국문화(주의 사항)에 대해 알려줌으로써 교육을 통한 해결방안을 모색할 필요가 있습니다. 종합적으로 제주 관광의 수용력을 정확히 파악하고 모두가 관광을 즐길 수 있는 수용태세를 갖추기 위해 관광정책의 이념 변화를 비롯해 다분한 노력이 필요합니다.



김 동 규 제주특별자치도자치경찰단 관광경찰과 과장

제주특별자치도자치경찰단에서는 올해 초 관광경찰을 창설하여 활동 중에 있습니다. 서울과 부산, 인천과 함께 4개의 지역이 시행 중에 있고 제주도는 자치경찰이 지역의 특성에 맞게 활동을 하는데 제주의 경우 관광 부분에 초점이 맞춰져 있습니다. 문성종 교수님 말씀대로 관광홍보대사, 관광객 활성화와 관광객 보호를 목표로 내국인에 의한 외국인 범죄, 외국인에 의한 내국인 범죄를 예방, 단속하는데 목적을 두고 있습니다. 현재까지는 무자격 가이드, 무허가 펜션, 식품위생법 관련 원산지 표시, 물품 강매행위, 샘플 화장품 판매 등 내국인에 의한 외국인 범죄 단속에 치중하여 왔고 성과 역시 좋은 평가를 받고 있습니다.

이번 중국인에 의한 강력범죄 발생으로 인해서 외국인에 대한 범죄를 집중적으로 예방순찰 강화하게 되었고 사건 해결과 재발 방지를 위해 노력하고 있습니다. 무단횡단 등은 기초질서 사범에 대해 집중적인 단속을 펼침으로써 강력범죄를 줄이는 효과를 기대하고 있고, 싱가포르처럼 기초질서 위반 사례에 대한 엄중하게 처벌을 받는다는 인식을 심어주려고 노력하고 있습니다. 현재 경찰력을 주요 관광지와 시내권역에 배치하였고 차량순찰에서 도보순찰로 전환하여 보다 강력한 예방 순찰과 관광지 치안서비스를 제공하고 있습니다.

주요 토론내용

이동형 관광치안센터로써 이동 차량과 주변 방범 CCTV를 연결하여 경찰이 직접 모니터링을 하고 있고 범죄가 발생하면 즉각 출동하는 시스템을 운영 중에 있습니다. 앞서 언급되었던 건전한 관광 캠페인의 일환으로 기마대 활동을 계획 중에 있는데 중국인 밀집 거리를 순회하면서 범죄 예방에 일조할 것이라 생각합니다.

강력한 치안 유지를 위해 단속을 강화할 필요성이 제기되고 있는데 싱가포르처럼 높은 벌금제도를 도입한다면 도민뿐만 아니라 전 국민에게도 같이 적용되는데 이에 대한 공감대 형성이 필요합니다. 자치경찰의 범죄에 대한 체포권한이 없어 강력범죄 수사 활동에 한계를 가지고 있으며, 경찰 외사과와 지구대 파출소에서 신고가 접수되고 현장출동이 이루어지고 있습니다. 때문에 외사 범죄에 대해서는 자치경찰이 수사권과 체포권을 행사할 수 있도록 노력하고 있습니다. 더불어 기초사범에 대해 강력히 단속하고 도지사님도 싱가포르처럼 강력한 단속활동을 요청하셨습니다.



윤 철 수 헤드라인제주 대표이사

최근 연달아 벌어진 연동의 식당 주인 폭행사건, 성당 살인사건 등 강력범죄의 발생으로 그에 대한 대책이 심도 있게 검토되고 있는 상황입니다. 언론의 입장에서 외사과 신설, 입출국 심사 제도 강화, 무비자 검토 등 다양한 대책 강구는 긍정적이지만 한편으로 중국인 관광객 모두가 범죄의 온상이라는 과잉 반응, 잘못된 인식이 팽배 해 질것에 대한 우려가 있습니다.

지난 수년간 중국인 관광객의 폭발적인 증가와 양적 성장에만 매달린 결과로 부족한 내실이 드러난 사건이라 생각합니다. 제2공항 건설과 관광객 증가 기대에 비춰 제주도의 수용한계는 어디인가에 대한 깊은 고민과 장기적 계획이 필요하다고 생각합니다.

건전한 관광을 위해 기초질서 캠페인은 상당히 중요하다고 동의하는 부분입니다. 다만 출입국 심사 강화로 범죄 가능성을 완벽히 제거할 수 있느냐에 대해서는 분명한 한계가 있습니다. 출입국 심사 강화에 앞서 관광객들에게 교육이 중요한 이유입니다. 싱가포르에 가면 담배공초도 버려서는 안된다 등 교육이 주는 효과는 많은 분들이 공감하실 것으로 생각합니다.

주요 토론내용

최근 기사에는 제주도민들이 중국인을 보면 불안해 한다는 내용이 보도 되고 있고 이번 강력범죄 사건으로 인해 그동안 중국인 관광객에 대한 긍정적 측면은 사라지고 부정적 인식이 팽배해져 있습니다. 한 연구 논문을 사례로 들면 실질적으로 외국인 범죄율이 내국인 범죄율이 훨씬 낮음에도 불구하고 언론 기사는 외국인 범죄에 대해 자극적이고 반복적으로 보도를 하게 되면서 일반시민들에게 노출되고 있습니다. 이로 인해서 국민들은 중국인에 대한 부정적 인식만 늘어나게 되고 나아가 적대적으로 변하지 않을까 우려됩니다. 어쩌면 우리가 하는 이런 논의 또한 중국인에 대한 부정적 인식을 강화시키는 것이 아닌지에 대한 고민도 필요합니다.



장 문 봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당

과거 제주 도정에서는 국제관광 도시로의 성장에 초점을 두고 관광객 유치에 역량을 집중해 왔었습니다. 올해부터 관광의 질적 성장 도모를 위해 다양한 정책을 시행하는 시기에 중국인 관광객에 의한 강력사건이 발생하였습니다. 앞서 나온 의견들과 마찬가지로 제주특별자치도에서는 빠른 시일내 제주관광의 수용력 파악, 인구증가 또는 관광객 증가에 따른 여러 사회문화, 환경적 한계점을 파악하고 개선책 마련에 최우선적인 노력을 집중하고자 합니다.

관광정책과에서도 구체적인 질적 성장의 가이드라인 제시할 예정이고 앞으로는 관광객 유치보다는 통제, 규제를 고려해야 한다고 생각합니다. 또한 관광의 고급화를 위해 시민의식 고취를 위한 다양한 방안을 강구하고 있습니다. 관광 수용력 부분의 경우 관광객 총량제 접근보다는 환경적 수용력을 중심으로 고려하고 있습니다. 관광범죄와 안전 대책으로는 외사과 신설과 출입국 사무소 정원을 늘려 관리를 강화하는데 의견을 모으고 있습니다. 연말까지는 구체적인 대책과 시행계획을 제시할 수 있지 않을까 생각합니다. 중국인 관광객이 많이 찾는 다양한 해외 관광지 사례를 통해서 제주에 접목할 수 있는 제도나 좋은 아이디어가 있을지 고민하고 있습니다.

현재 관광안전은 도민과 관광객 모두 불안족스러운 상황이고 이는 안내 서비스 미흡에서 비롯된다고 생각합니다. 경찰, 관광공사, 협회, 행정이 관광안내와 더불어 안전까지 총괄하는 시스템을 갖출 수 있도록 노력하려고 합니다. 불만 민원 접수에 대한 즉각 처리 서비스 제공과 기초질서 처벌과 단속에 대한 업계의 교육 등에도 신경을 집중 하고자 합니다.

주요 토론내용

김 남 진 제주특별자치도 관광협회 부분부장

관광분야에 종사해오면서 협회 회원사 방문, 바오젠거리, 도청 등 신제주 지역을 오래 동안 지켜봐 왔습니다. 관광 질서를 바로잡기 위한 자치경찰의 인력이 부족하다는 점을 쉽게 체감할 수 있습니다. 앞서 말씀 하셨던대로 민간차원에서 기초질서 위반을 예방하는 활동을 펼칠 수 있다고 생각합니다. 예로 질서 캠페인이나 밤거리 순찰, 무단횡단 지도감독 등 민간에서도 충분히 제 역할을 할 수 있는 분야에는 도입할 수 있는 여지가 많다고 생각합니다.

문 성 중 제주한라대학교 관광경영학과 교수

좋은 의견입니다. 의용소방대의 경우 미국에서는 자부심을 가지고 활동하는 민간 조직입니다. 제주도에서도 이러한 관광안전 홍보 대사를 육성해야 합니다. 또다른 예로 맨하튼에서는 매주 금요일 변화가에 기마대가 다니는데 이 기마대 자체가 관광명소화 되었는데 제주에서도 시간대를 정해놓고 관광경찰 기마대 순찰 활동을 통해 기초 질서 예방 및 관광 매력으로 작용할 수 있을 것이라 봅니다.

이 성 태 한국문화관광연구원 관광산업연구실 부연구위원

관광산업은 이미지가 매우 중요합니다. 예로 바다를 보면서 아름답다는 이미지를 연상해야 좋은 관광지가 될 수 있지만 바다를 보면서 식인상어에 사람이 물렸던 사건을 연상한다면 바다를 두렵게 보고 식인상어를 모두 잡아야 겠다고 생각하게 됩니다. 앞서 언급되었던 내국인 범죄 비율 대비 외국인 범죄비율이 현저히 낮다는 점은 이와 같은 맥락에서 깊게 생각해 볼 필요가 있습니다. 외국인 관광객에 의한 한 두건의 범죄로 인해 전체 외국인 관광객의 인식이 나빠져 갈등이 증폭된다면 관광산업을 포기해야 할지도 모릅니다.

내국인과 외국인 사이의 갈등구조를 조장하지 않고 원만히 해결하기 위해 정부나 지자체에서 완충 시스템을 개발할 필요가 있습니다. 모두가 외국인에 대해 엄격한 잣대를 둘 것이 아니라 관광공사는 관광객 환대를 맡고 경찰은 법집행을 엄격하게 다가가는 것이 좋겠습니다.



주요 토론내용

이 재 홍 제주관광공사 본부장

시스템, 인력과 예산, 시민의식, 미디어, 행정, 관광공사, 경찰에 대한 문제 등 가까이에 있지만 이제까지 크게 다가오지 않았기 때문에 지금 시점에서 제주도의 안전취약 문제가 제기된 것이 오히려 장기적으로 제주 안전 관광을 위해 약이 될 수 있습니다. 제주관광공사는 관광경찰과 함께 불편한 없는 안전한 관광 제주를 만들도록 더 노력하겠습니다. 감사합니다.

바쁘신 와중에도 다양한 기관에서 오늘 워크숍을 참여해주셨는데 제주관광의 안전과 위기관리를 위해 오늘 자리에 함께하신 분들과 제주관광의 다양한 이해관계자들에게 앞으로 많은 과제가 있다고 생각합니다. 관광객이 안심하고 찾는 제주, 도민이 안전한 제주를 만들기 위해 더 많은 노력이 필요하겠습니다. 감사합니다.



■ 추진성과

○ 제1차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 1월 19일(화)
- 주제 : 제주관광 질적성장 방안 모색
- 세부내용

·주제발표 : 국내외 질적성장 지표 관리 사례 (한국문화관광연구원 정보통계·R&D센터장 전효재)

·참가자 명단(가나다 순)

강석창 JIBS 보도국장

고 미 제민일보 경제부 부국장

고승익 제주특별자치도관광협회 마케팅국 국장

김창식 제주관광학회 학회장

김태엽 제주특별자치도청 관광정책과 과장

문경호 제주관광공사 해외마케팅처 처장

박운정 제주대학교 관광경영학과 교수

양필수 제주관광공사 관광산업처 처장

양호석 한국은행 제주본부 기획금융팀 팀장

오문향 제주특별자치도관광협회 정책기획실 실장

오홍욱 한국소비자원 여행소비자권익증진센터 센터장

오창현 제주관광공사 지역관광처 처장

윤철수 헤드라인제주 대표

이재홍 제주관광공사 본부장

임성준 세계일보 사회2부 차장

임철수 한국관광공사 관광시장조사팀 팀장

임홍철 호남지방통계청 제주사무소 행정팀 팀장

장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당

장성수 제주대학교 관광개발학과 교수

전효재 한국문화관광연구원 정보통계·R&D센터 센터장

정승훈 제주발전연구원 연구기획실 실장

조진훈 제주컨벤션뷰로 마케팅팀 팀장

주요 토론내용

○ 제2차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 2월 16일(화)
- 주제 : 제주관광 서비스 품질관리 방안 및 안내체계 개선
- 세부내용
 - 주제발표 : 관광품질 통합인증제 도입을 통한 관광발전방안 (한국관광공사 관광인프라실 실장 안덕수)
「움직이는 관광안내소」 사례 및 제주지역 적용 방안(서울특별시관광협회 안내소사업팀장 김현숙)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 고승철 제주특별자치도관광협회 관광지업 제1분과장
 - 권오성 한국표준협회 서비스경영센터 센터장
 - 김남선 제주특별자치도청 관광산업과 과장
 - 김동훈 전국렌터카사업조합연합회 제주조합 정책이사
 - 김아미 (사)한국관광통역안내사협회 제주지부 부지부장
 - 김재환 나사렛대학교 경영학과 교수
 - 김중문 한국호텔전문경영인협회 제주지회 지회장
 - 김현숙 서울특별시관광협회 안내소사업팀장
 - 김화경 제주국제대학교 호텔경영학과 교수
 - 안덕수 한국관광공사 관광인프라실 실장
 - 오승철 제주 MBC 보도제작국장
 - 오홍욱 한국소비자원 여행소비자권익증진센터 센터장
 - 이난영 한국표준협회 서비스경영센터 책임전문위원
 - 이재홍 제주관광공사 본부장
 - 임재영 동아일보 편집국 사회부 차장
 - 조부연 제주대학교 경영학과 교수
 - 한덕환 서귀포시 관광진흥과 관광진흥담당

○ 제3차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 3월 21일(월)
- 주제 : 제주 미래관광에 대한 대안적 논의
- 세부내용
 - 주제발표 : 제주의 미래 관광, 준비에 대한 논의(제주 방문수요 증가에 대한 대응)
(한국문화관광연구원 관광산업연구실 선임연구위원 김향자)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 고승익 제주특별자치도관광협회 마케팅국 국장
 - 김종기 제주상공회의소 제주지역인적자원개발위원회 책임연구원
 - 서용건 제주대학교 관광경영학과 교수
 - 송규진 제주YMCA 부설 제주교통연구소 소장

주요 토론내용

신왕근 제주관광대학교 항공서비스과 교수
양성창 제주항공정책연구소 소장
양정철 세계환경과섬연구소 특별연구원
양필수 제주관광공사 관광산업처 처장
이성은 제주관광공사 경영지원처 처장
이재홍 제주관광공사 본부장
장문봉 제주특별자치도 관광정책과 관광정책담당
정승훈 제주발전연구원 연구기획실 실장

○ 제4차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 4월 27일(수)
- 주제 : 정부의 중국인 단체관광 개선 대책에 따른 제주관광의 대응 방향
- 세부내용
·주제발표 : 중국 단체관광시장 개선 대책 및 향후 계획(문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관 왕기영)
·참가자 명단(가나다 순)
김남선 제주특별자치도청 관광산업과장
김남진 제주특별자치도관광협회 부분부장
김은영 한국관광통역안내사협회 제주지부 부지부장
김지훈 JIBS 취재부장
김태엽 제주특별자치도청 관광정책과장
문성종 제주한라대학교 관광경영과 교수
서대훈 한국여행업협회 회원사업국 부장
이재홍 제주관광공사 본부장
양필수 제주관광공사 관광산업처 처장
홍유식 (주)하나투어제주 대표이사
홍종훈 제주공룡랜드 상무

○ 제5차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 5월 26일(목)
- 주제 : 관광브랜드 조명을 통한 미래전략 방향 모색
- 세부내용
·주제발표 : 관광브랜딩과 커뮤니케이션(한국관광공사 마케팅지원실 브랜드마케팅팀 팀장)
·참가자 명단(가나다 순)
김남선 제주특별자치도청 관광산업과장
고경실 제주대학교 관광개발학과 강사(전 제주도 공무원)
김진우 CJ E&M 미디어솔루션부문 사업1국 부장
문경호 제주관광공사 해외마케팅처 처장

주요 토론내용

박상곤 한국문화관광연구원 관광정책연구실 부연구위원

양필수 제주관광공사 관광산업처 처장

임재영 동아일보 편집국 사회부 차장

장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당

조익준 영진경영법인 대표

○ 제6차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 6월 24일(금)
- 주제 : 제주관광인력의 전문성 강화 방안 모색
- 세부내용
 - 주제발표 : 제주관광의 핵심인재 육성 방안(장혜정 한국직업능력개발원 성과관리센터 센터장)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 고태호 제주발전연구원 경제산업연구부 부장
 - 김우신 오라관광(주) 인사총무팀 팀장
 - 김창호 제주특별자치도관광협회 정책기획실 실장
 - 문성중 제주한라대학교 관광경영과 교수
 - 양인실 (사)한국관광통역안내사협회 제주지부 대외협력이사
 - 양필수 제주관광공사 관광산업처 처장
 - 임유미 사우스웨스트미네소타주립대학 교수(서비스경영 전공)
 - 홍성화 제주대학교 관광경영학과 교수

○ 제7차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 7월 25일(월)
- 주제 : 제주관광의 질적성장을 위한 저가패키지 개선방안 모색
- 세부내용
 - 주제발표 : 여행산업 저가구조 개선과제: 송객수수료를 중심으로(조아라 한국문화관광연구원 관광산업연구실 부연구위원)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 김남진 제주특별자치도관광협회 부분부장
 - 김주남 롯데면세점 상무
 - 배성환 비단국제여행사대표(한국여행업미래발전협의회)
 - 송윤심 제주특별자치도청 관광산업과 관광산업담당
 - 오창현 제주관광공사 관광산업처 처장
 - 장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당
 - 장지명 ㈜세리월드 대표
 - 정기정 한국관광공사 해외마케팅실 아시아중동팀 팀장
 - 진정일 제주특별자치도자치경찰단 관광경찰과 관광경찰담당
 - 홍성화 제주대학교 관광경영학과 교수

○ 제8차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 8월 26일(금)
- 주제 : 관광객 수용태세 대응체계의 고도화, 불만족요소 관리
- 세부내용
 - 주제발표 : 서울특별시관광협회 관광객 불만족 대응 사례(최일태 서울특별시관광협회 대외사업본부 본부장)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 고민정 제주관광공사 제주웰컴센터 관광안내소 대리
 - 김승한 제주특별자치도관광협회 정책기획실 팀장
 - 김희수 한국문화관광연구원 관광정책연구실 연구위원
 - 문성종 제주한라대학교 관광경영학과 교수
 - 안혜영 제주특별자치도 관광정책과
 - 오선애 제주안내 120콜센터 센터장
 - 오창현 제주관광공사 관광산업처 처장
 - 오흥국 한국소비자원 여행소비자권익증진센터장
 - 이재홍 제주관광공사 본부장
 - 왕재욱 한국관광공사 관광안내팀 차장

○ 제9차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일자 : 2016년 9월 28일(수)
- 주제 : 관광에서의 위기 및 안전관리
- 세부내용
 - 주제발표 : 관광에서의 위기 및 안전관리 사례(이성태 한국문화관광연구원 관광산업연구실 부연구위원)
 - 참가자 명단(가나다 순)
 - 김남진 제주특별자치도관광협회 부분부장
 - 김동규 제주특별자치도자치경찰단 관광경찰과 과장
 - 문성종 제주한라대학교 관광경영학과 교수
 - 오창현 제주관광공사 관광산업처 처장
 - 윤철수 헤드라인제주 대표이사
 - 이재홍 제주관광공사 본부장
 - 장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당

■ 향후 추진계획

- 제주관광 이슈 관련 월별 워크숍 지속 추진 및 기관간 네트워크 강화
- 월별 워크숍 개최 결과 공사홈페이지 게재(www.ijto.or.kr)

제주의 가을, 쇼핑에 빠지다!

Fall in love with shopping in Jeju

제주관광의 중심 중문관광단지에서
추억의 가을 여행과
실속 있는 면세쇼핑을 즐기세요

2016 **FALL** *estival* *in Shopping*

제주관광공사
중문면세점
www.jejudfs.com



국내 숙박·항공 예약만 하면 연령 제한 없이
누구나 1년 6회, 1회 \$600 이용
1인 1회 담배 1보루, 주류 1병 구매 가능 (19세 이상)

운영시간 10:00 ~ 20:00 문의 064 780 7700
제주도 서귀포시 중문관광로 224(중문동 2700)
제주국제컨벤션센터 1층

제주관광공사 면세점 수익금은 제주관광 발전을 위해 쓰입니다



**FOR
YOU.**



**Duty free of you, by you, for you,
shall not perish from the Earth**

**THE JEJU DUTY
FREE**

濟州觀光公社

www.jejudfs.com

 **Google play**

 **App Store**