

제4차제주관광미래전략워크숍 결과보고서

# 정부의 중국인 단체관광 개선 대책에 따른 제주관광의 대응 방향

- ▶ 주최 제주관광공사
- ▶ 일시 2016년 4월 27일(수), 10:00~
- ▶ 장소 제주웰컴센터 3층 대회의실
- ▶ 진행 이 재 홍 제주관광공사 본부장
- ▶ 주제발표 왕 기 영 문화체육관광부 전략시장과 사무관
- ▶ 토론(간담회)
  - 김 남 선 제주특별자치도청 관광산업과 과장
  - 김 남 진 제주특별자치도관광협회 부본부장
  - 김 온 영 (사)한국관광통역안내사협회 제주지부 부지부장
  - 김 지 훈 JIBS 취재부장
  - 김 태 엽 제주특별자치도청 관광정책과 과장
  - 문 성 중 제주한라대학교 관광경영과 교수

서 대 훈 한국여행업협회 회원사업국 부장  
양 필 수 제주관광공사 관광산업처 처장  
홍 유 식 (주)하나투어제주 대표이사  
홍 종 훈 제주공룡랜드 상무

- 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 삶의질 향상과 제주발전에 디딤돌이 되기를 기원합니다.



제주관광공사  
JEJU TOURISM ORGANIZATION

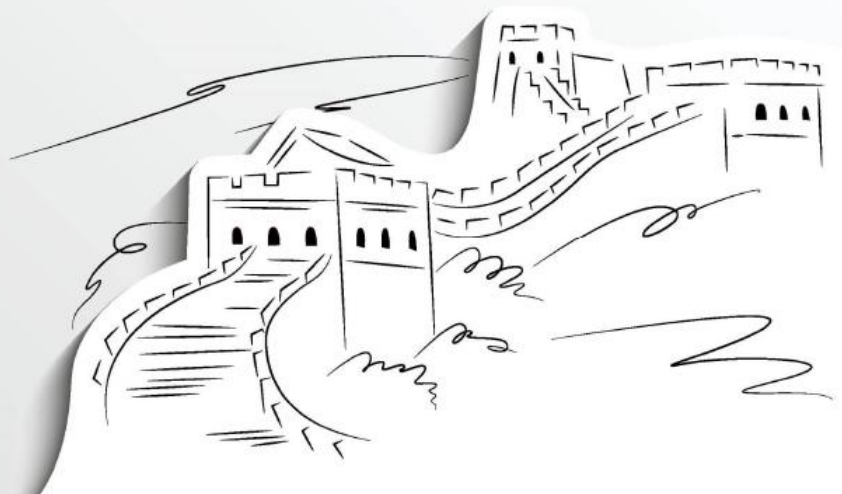
# 중국 단체관광시장 개선대책 및 향후 계획

 **문화체육관광부**  
(관광정책실 전략시장과)



## 목 차

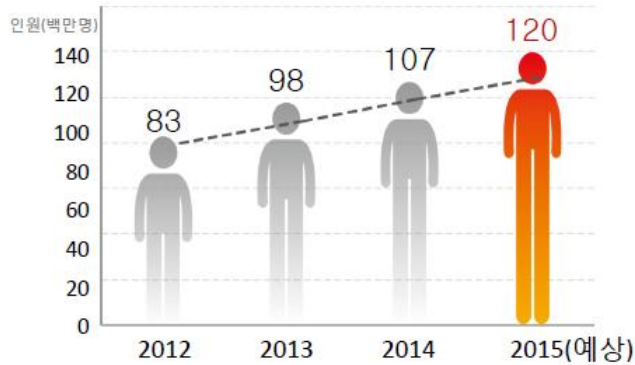
1. 중국 아웃바운드 시장 현황
2. 방한 중국 단체관광 시장 현황
3. 중점 추진 과제



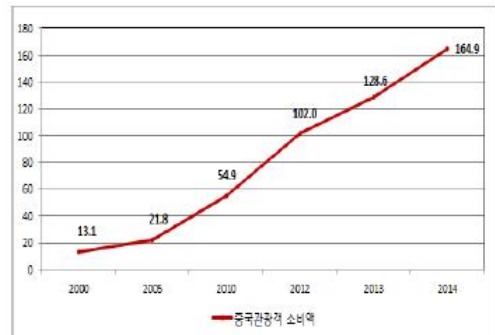
## 최근 5년간 최대 해외 송출국으로 부상

2014년 1억명 돌파, 연평균 약 18% 성장, 5년내 약 2배 성장

해외여행객 수



소비지출 (14년 1,650억달러)



\* 중화권 약 7,000만명(59%), 제3국 약 5,000만명(41%) / '15년

## 내륙지역 2-3선 도시 해외여행수요 급증

중국 지역별 해외여행 수요



해외여행 점유율	지역	1인당 가처분 소득 (14년. 위안)
15% 이상	상해	45,965.8
	북경	44,488.6
	광둥	25,685.0
5 ~ 10%	장쑤	27,172.8
	저장	32,657.6
3 ~ 5%	랴오닝	22,820.2
	산둥	20,864.2
1 ~ 3%	충칭, 산시, 허난, 안후이, 장시, 후난, 허베이	

중국 경제 지속적인 성장과 저가항공, 인터넷여행사, 개인여행 증가 등으로 중국인 해외여행은 지속 성장 전망



## 중국의 주요 해외여행시장 분포

한국은 일본, 대만, 태국 등과 유치 경쟁 치열



## 중국 아웃바운드 정책 현황

[양적] 국무원 관광소비 장려 정책으로 휴일 및 여가수요 확대

- 「관광투자 및 소비 촉진에 관한 약관 의견」에서 여가소비 증진을 위해 유급휴가, 비수기 휴가 등을 포함한 2.5일 휴일 등을 일괄 제안(2015.8)

[질적] 중국 국가여유국 해외여행 시장 품질 관리를 위한 조치 강화

- 여유법 시행(13.10월), 저질상품 판매 여행사 및 직원 처벌 확대(2015.9)
- 저가 단체관광 상품 거래 주체인 여행사 및 소비자 대상 양벌제(2015.10)

중국 내수시장 활성화 및 해외 여행객 문화의식 제고

## 방한 중국시장 현황

2010년 이후 중국관광객 연평균 약 30% 성장세(2013년 이후 중국 제1시장)

중국관광객 증가 추세

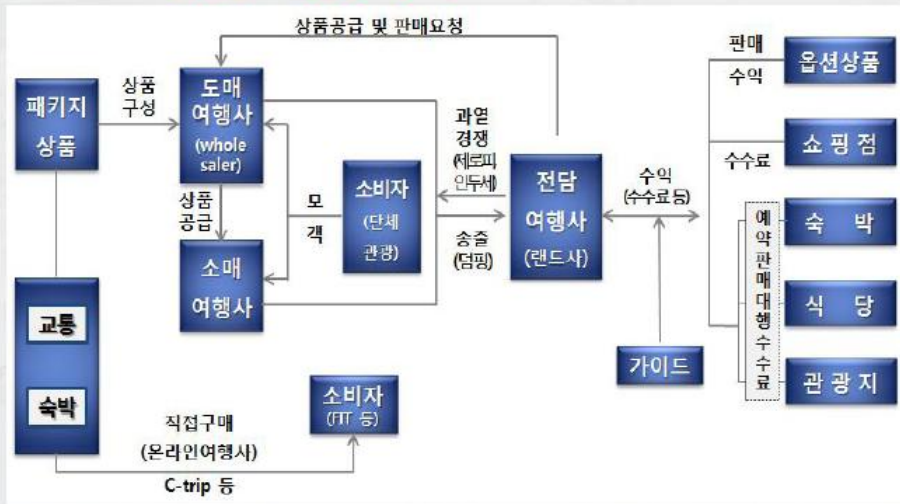


주요지역별 방한관광 현황

구분	거점도시	잠재도시	비중
화북 및 동북	베이징, 천진	허베이, 산시, 네이멍구	34.6%
	선양, 대련, 연길	하얼빈, 장춘, 단둥, 칭다오, 웨이하이	
화둥지역	상하이, 항저우	옌타이, 난징, 지난, 톈청	50.5%
화남지역	광저우, 선전	난닝, 구이린, 산터우	6.1%
화중지역	후베이	허난, 창사, 장시	3.3%
서부지역	시안, 청두	충칭, 쿤밍	5.4%

## 방한단체 시장현황

방한 단체상품 유통 경로 및 가격 구조



## 단체상품 유형



## 추진실적 및 문제점

방한 중국관광  
시장 현황

전자관리시스템 구축 운영('15.10월~)



갱신심사 결과 68개 업체(40%) 퇴출(3.28)



경찰 단속 총 9,311건('14.1월~'16.2월)

일부 전담여행사의 불합리한 단체 유치 및 불공정행위 상존  
 ➡ 중국 단체관광 시장 구조 개선 획기적 대책 마련 절실

## I. 전담여행사 관리 감독 강화

중점 추진 과제

## 1. 전자관리시스템을 통해 입국단계에서 실적보고 등 전 단계 모니터링 점검

전자관리시스템 입력 사항			
전담여행사		분석 내용	효 과
일반현황		재무상태, 유자격가이드, 중국 거래여행사 및 국내 이용시설 등	주요 이용 접점(쇼핑점, 식당, 숙박) 및 거래 현황 등 분석
단계별 입력	입국 단계	행사 지시서(숙박, 쇼핑, 관광지 등 세부 일정, 비자, 가이드 등 전체 내용 입력)	단체 상품 구성 및 쇼핑 비중 등 세부일정 분석
		QR코드 다운 및 부착(공항 미팅보드)	명의대여 사전 예방
	투어 진행	QR코드 부착 의무화(관광버스)	관광경찰 단속 용이(핸드폰)
	귀국 후 (실적보고)	매출 및 수익(수수료+지상비)	저가구조 및 수익구조 분석



## 1. 전담여행사 관리 감독 강화

### 2. 불합리한 가격 비중이 높은 전담여행사 상시 퇴출제 도입(2016.4.1~)

#### 상시 퇴출 절차



#### 상시 퇴출제 평가기준(안)

항목	평가지표	세부 평가기준
가격 합리성	지상비	단체비(지상비), 수입(외환매입증명서 첨부)
수익 건전성	매출액	총수입(쇼핑, 옵션 등) 대비 쇼핑 수입 비중
제도 준수	전자관리시스템 참여도	분기별 실적 보고율
유치 실적	유치인원	최소 유치 인원(200명) 기준
관광발전 기여도	고부가·테마 지방상품비중	고부가·테마 지방상품 비중
감점 요인	행정처분 및 무단이탈	(행정처분) 1차 1점, 2차 5점, 3차 10점
		(이탈율) 0.4% 미만 3점, 0.6% 미만 5점, 1.0% 미만 10점

## 1. 전담여행사 관리 감독 강화

### 3. 무자격가이드 제재 강화 및 자격증 교체(2016.4.1~)

#### 무자격 가이드

- 전담여행사(3회→2회/‘16. 4. 1~), 일반여행업(4회→3회/‘16. 8월 시행)
- 양벌제 시행(‘16. 8월): 무자격 가이드(개인) 과태료(100만원)

#### 자격증 교체

- 자격증 위변조 방지 IC칩 내장 카드로 교체(‘16. 4월~)

#### 관광통역안내사 자격증 발급 현황(2016.1월)

계	영어	일어	중국어	불어	독어	스페인어	노어	말/인	이태리어	베트남어	태국어	아랍어
26,784	6,159	10,330	9,613	178	115	103	116	64	0	25	79	2

## 1. 전담여행사 관리 감독 강화

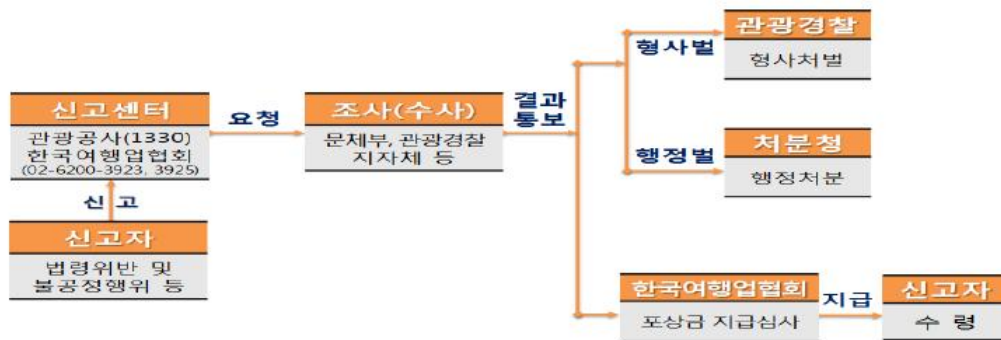
### 4. 신고포상제 운영 및 불편신고 앱 개발 보급(2016.4.1~)

#### 신고체계 확대

- 중국 단체관광시장 법령위반 **신고센터 운영**(’16. 4. 1~)
- 관광불편 신고 **어플리케이션(앱) 개발** 보급 추진(’16.8월~)

#### 신고포상제

- 쇼핑 및 옵션 강요, 바가지요금, 여행사와 가이드간 불공정 계약(위약금), 명의 대여 등 법령위반 조사(수사) 및 포상



## 1. 전담여행사 관리 감독 강화

#### 신고 범위 세부 사항

전담여행사의 명의를 비지정 일반여행사에 빌려주는 행위  
(최대 200만원)

비지정 일반여행사 또는 개인에게 전자관리시스템 입력 권한  
(QR코드 등)을 대여하는 행위 (최대 70만원)

중국여행사에 일정금액을 지급하고 중국인단체관광객을 받아  
행사를 진행하는 행위 (최대 100만원)

여행사와 가이드 간의 불공정 계약 및 무자격 가이드 활용 또는  
자격증 대여 행위 (최대 50만원)

중국인 단체관광 행사시, 과도한 쇼핑강요 및 사전동의 없는  
일정변경(옵션추가) 사항 (최대 30만원)

신고포상제 상세내용은 한국여행업협회 홈페이지([www.kata.or.kr](http://www.kata.or.kr)) 참조



## 2. 상시 단속 및 불편신고 통합시스템 구축 운영

관계부처 합동 단속반 구성 운영 및 불편신고 통합 시스템 구축 운영(2016.4월~)

### 합동단속반 구성 상시운영



#### 구성 및 단속

- 문체부 중심으로 경찰청, 국세청, 관세청, 식약처 등 합동단속반 구성(20여명)
- 단체관광객 중점 이용지역(쇼핑점, 식당) 우선 합동 단속

#### 주요 단속대상

- 여행업(무자격 가이드, 쇼핑 강요), 교통(택시 바가지), 식당(가격 미표시, 메뉴판에 내국인과 외국인 다른 가격 표시, 원산지 미표시), 쇼핑점(가격 미표시, 원산지 미표시, 위조상품, 품질인증여부), 숙박(무등록, 소방 안전, 공중위생)

### 불편신고 통합시스템 구축 운영



#### 신속한 처리 시스템 마련

- 지자체 및 관련기관 직접 신고처리 입력

#### 신고처리 기한 단축

- 최대 20일 → 7일 이내 처리 원칙

## 3. 한중 정부간 협력 강화

한중 관광장관 회담 개최(2016. 8월, 중국 무한 / 한중일 관광장관회의시)



### 한중 관광 공동 관리감독 강화를 위한 양해각서(안)

양국 시장질서 훼손 여행사 정보 공유 및 공개, 공동 조사 및 제재, 관광서비스 품질개선, 양국 여행업계간 교류 지원 및 외환거래 시스템 개선 등

## 4. 우수 전담여행사 지원 및 품질관리 강화

우수 전담여행사 지원 및 단체관광 품질관리 강화

### 지원 강화

- 우수 전담여행사 갱신 심사 면제 및 품질 관리 지원('16. 4월~)
- 매년 실적 평가\* 후 우수 전담여행사에 대한 갱신 심사 면제(1년단위) 및 중국 현지 마케팅 지원 강화(현지 광고 등)
- 평가 기준(안): 유치 건전성, 우수 단체관광 상품 활용 모객 실적 등

### 품질 관리

- 우수 단체관광 상품에 대한 품질 인증제 도입('16. 4월~)
- 고부가 및 지방 상품 등 우수 상품 품질 인증(관광공사) 등 관리 강화

감사합니다

## 주요 토론내용

사회 : 이 재 홍 제주관광공사 본부장

곳은 날씨임에도 불구하고 귀중한 시간을 내셔서 제4차 제주관광 미래전략 워크숍에 참석해주신 여러분께 고개 숙여 감사의 인사드립니다. 이번 워크숍은 지난 4월 정부가 중국인 단체 관광객에 관한 개선 대책을 마련한 것을 계기로 이에 따른 제주관광의 대응 방향에 대한 논의를 위해 마련했습니다.

앞서, 정부는 개선대책의 일환으로 국내 전담여행사 중 68개 퇴출하였고, 제주에서는 11개 전담여행사 중 6개사가 포함되어 있는 것으로 확인되었습니다.

세계 관광시장의 큰손으로 부상한 ‘유커(遊客)’, 그리고 ‘중국’이란 키워드는 뜨거운 이슈로 부상함과 동시에 對중국을 향한 우리 정부의 관광정책 또한 우리의 관심사로 이어지고 있습니다.

실제로, 지난 2015년 전체 입도관광객 1,366만 명 중 262만 명가량이 중국인 관광객으로 외국인 관광객의 85.4%라는 높은 비중을 차지하고 있고, 제주관광산업에 미치는 영향력은 폭발적이라고 할 수 있습니다. 따라서, 이번 정부의 정책에 따라 제주에도 상당한 영향을 미칠 것으로 판단되며, 제주관광산업 일선 현업에서의 문제점과 논의를 통해 관광산업발전을 위한 계기가 되었으면 합니다.

정부의 정책과 제주관광발전을 위한 개선과제와 계획을 통해 제주관광의 미래를 조망하고, 심도 있는 논의를 위해 오늘 자리해주신 여러분의 고견을 듣고자합니다.

김 남 진 제주특별자치도관광협회 부분부장

문화체육관광부의 중국인 관광객과 관련한 다양한 수용태세 개선대책은 바람직하다고 생각합니다. 또한 이를 기반으로 무자격가이드로 인한 폐해는 제대로 정비할 수 있는 기틀 마련되었으면 합니다.





## 주요 토론내용

금일 소중한 자리에 앞서, 중국인들의 방한 관광을 비롯한, 제주관광에 대해 과연 이들로 인해 파생되는 문제의 시발점은 어디인가에 대해 고민이 필요했습니다. 지난 4월, 문화체육관광부는 여행업의 관리감독 강화 측면을 강조하여 산업의 체질개선과 동시에 관광산업 시장질서의 체계 확립이 주요 골자라고 생각합니다만, 이보다 선결해야 할 과제는 여행업의 자격 자체를 강화함으로써 등록절차부터 가이드라인이 명확하게 체계화되어야 할 것이란 판단입니다. 즉, 여행업의 등록기준을 강화하고 법·제도적 장치를 통해 명확한 가이드라인을 제시함으로써 토종여행사들의 경영난을 해소하고 시장질서를 확립할 수 있지 않을까 생각합니다.

예로, 제주를 입도하는 중국인관광객이 200만 명을 상회하는 수준에 이른 시점부터 TOUR FEE가 사라지고, 크루즈 관광객 유치의 과열양상이 나타나면서 인두세로 인해 자본시장 질서 무너졌습니다. 하지만, 행정적 지원과 법·제도적 장치를 마련은 공정거래를 기반으로 제주지역 경제 자본의 증대를 위해 필요한 현안과제 중 하나이며, 개선의 골자가 중요하다고 생각합니다.

### 홍 유 식 (주) 하나투어 제주 대표이사

이번 정부가 발표한 ‘중국인 단체관광 개선대책’과 더불어 관련 관리·감독 시스템의 체계확립 등 관광소비자 접점에 있는 업계에서는 상당히 고무적인 일이라 생각합니다. 또한 도내 업체들도 전자관리시스템으로 하요금 모니터링 점검의 대상이 되고 있고, 아직은 초기단계이지만 상당히 유용한 시스템으로 판단됩니다.

좀 더 현실적으로 접근한다면, 이번 제주의 경우에는 중국인 단체관광객 전담여행사 11개社 중 5개社 잔존하고 있는 것으로 파악되고 있지만, 법망을 회피하는 즉, 법의 사각지대를 교묘히 악용하는 일부 여행업체가 활동하고 있는 것이 현실입니다. 그 이면에는 제주 토종여행사는 경영적으로나 환경적으로 너무 큰 불확실성 하에서 계속기업으로서 경영활동을 영위하기가 힘든 것이 사실입니다.



## 주요 토론내용

특히, 제주의 경우 타 지역과 다른 제약조건을 고려하지 않은 예를 들어, 제주 입국객 대상의 'NO VISA' 정책 등의 현 상황을 고려하지 않은 일괄적인 정책의 적용은 오히려 산업의 발전을 저해하는 요소로 작용하고 시장 질서를 혼탁하게 할 수 있을 것입니다. 따라서, 제주특별자치도 관광협회 김남진 부분부장님의 의견에 충분히 공감하며 여행업 시작시점부터 관리·감독할 수 있는 제도적 장치 마련 필요가 있을 시점이 아닌가 생각합니다. 좀 더 심도 있는 논의와 체계적인 준비를 통해 제주 실정에 맞는 실효성 있고 현실적인 규정도 마련할 수 있었으면 합니다.

### 장 문 봉 제주특별자치도 문화관광스포츠국 관광정책과 관광정책담당

금일 자리를 빌려 우선 산업 일선에 계신 분들의 고견을 청취함과 동시에 저 또한 중앙정부의 입장에 관해 한 가지 질의를 먼저 드리고, 논의를 이어갔으면 합니다. 문화체육관광부 관광정책실의 왕기영 사무관님께서 앞서 발표하신 내용 중 문화체육관광부에서 제공하는 법·제도적 측면의 전담여행사에 대한 관리지침이 제주에 적용된다면, 그 실효성에 대해 의문입니다. 또, 이에 대한 평가기준에 대해 명확히 제시해 주셨으면 합니다.

### 왕 기 영 문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관

앞서 말씀하신 내용을 세 가지로 축약해서 정리하고 말씀드리겠습니다. 우선, TOUR FEE의 최소한의 보장에 관한 부분입니다. 현재, 마이너스 TOUR FEE는 우리나라뿐만 아닌, 전 세계 관광시장의 보편적인 현상으로 나타나고 있습니다. 또한, 이러한 구조 속에서 수익창출을 위해 각종 거래 혹은 계약관계를 통해 수익을 보전하고 있는 것으로 분석되었습니다. 하지만, 우리나라의 경우만 유독 나타나는 현상으로 ZERO TOUR FEE에서 이른바 '인두세'라는 것이 형성되면서 경제관계가 변형되어졌다고 보입니다. 하지만 이는 정부 혹은 각 소관부처가 직접적인 영향력을 투사하면서 해결할 수 없는 사항이라는 한계가 있습니다. 자본시장관점에서는 모종의 거래계약관계를 통해 성립된 비즈니스 모델이기 때문에 이해관계자 간의 합의를 이끌어내는 것이 먼저라고 생각합니다. 물론, 정부차원의 노력이 없진 않을 것입니다. 이에 걸맞은 법·제도의 정비, 그리고 합리화가 뒤따라갈 수 있을 것입니다.



## 주요 토론내용

그리고 제주 중국인 단체관광객 전담여행사 관련된 부분은 실질적으로 제주도내 무비자, 내륙 투어와 연계해 이뤄지고 있습니다. 또한 현실적으로 이러한 구조 속에서 법망의 사각지대는 존재할 수 있다고 생각합니다. 이런 부작용 혹은 악용사례를 차단하기 위해 제주지역 특성에 맞는 전담여행사 제도의 지정하자는 건의도 있었으며, 현 법무부와도 내부적으로 협의 중으로 개선할 수 있도록 노력을 경주하고 있습니다.

마지막으로 전담여행사와 관련한 내용과 관련되는 부분이지만, 법·제도화 측면에서 말씀드리고자 합니다. 전담여행사 제도 자체를 ‘관광진흥법’ 상 명시함으로써 규제해야 하는 방안에 대해 문화체육관광부 소관부처에서 건의를 하였습니다만, 신중하게 접근할 필요가 있다고 생각합니다. 규제완화를 통한 소통과 협업, 창조경제의 실현이 필두가 된 시대에 오히려 법상의 규제를 명시한다면, 규제의 신설로 시대의 역행이 아닌가에 대한 고민이 필요할 것이며, 규제완화를 통한 관광진흥은 현실과 거리가 생길 수밖에 없을 것입니다. 그리고 관광이라는 산업성격 자체가 다차원적이고 융복합적인 성격으로 인해 외부환경적인 요소에 의해 영향이 많은 것은 누구나 공감하고 계실 것입니다. 따라서 법령의 제정화보다는 보다 유연적인 대처가 가능하도록 지침이나 규정을 통해 서비스 성격이 강한 산업특성 상 환경변화에 유동적으로 대응하는 것이 바람직하지 않을까 합니다.

### 김 은 영 (사) 한국통역안내사협회 제주지부 부지부장

저 또한, 논의에 앞서 몇 가지 질의사항이 있습니다. 우선 첫째, 전담여행사와 일반여행업은 다른지, 다르다면 어떤 차이가 있는 지에 대해 산업 접점에 있는 관련 종사자들이 이해할 수 있도록 좀 더 명확하게 제시해주셨으면 합니다. 둘째, 일반여행업으로 등록된 업체에서는 중국인 단체관광객을 유치할 수 없는지에 관해 궁금합니다.

### 왕 기 영 문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관

쉽게 말씀드리면, 전담여행사는 관광 관련 법·제도권 하에서 중국과의 협약을 통해 일정 기준에 부합하는 여행사를 대상으로 최종적으로 양국의 합의를 통해 선정된 여행사를 말합니다. 그리고 차이라고 한다면, 두 번째 질의와 함께 말씀드릴 수 있는데, 전담여행사가 아닐 경우에는 중국인 단체관광객을 임의적으로 유치할 수 없다는 점이 가장 큰 차이입니다.

### 김 은 영 (사) 한국관광통역안내사협회 제주지부 부지부장

제가 앞서 질의를 드린 이유는 가이드업에 종사함에 있어 현실적인 부분에 대해 질의를 드림과 동시에 개선 현안과제를 논의코자 하기 위함이었습니다. 우선 가이드로서 일선 현장에서 애로사항은 가이드들이 업에 종사할 경우, 가이드 종사원들이 직접 여행사 자격 확인여부에 관해 추가적으로 질의를 드립니다. 그리고 현재 도내 전담여행사들이 필요로 하는 가이드인력의 수급과 관련해 한국인 가이드가 아닌, 조선족 혹은 중국인 가이드들이 도맡아 하는 것이 현실이며, 한국인 가이드의 입지가 좁아지는 것은 물론, 일부 관광상품이 저질상품으로 전락해 제주관광 이미지훼손의 주요인으로 대두되고 있습니다.



## 주요 토론내용

이 외에도 한국관광통역안내사협회에 일원으로서 말씀드리고 싶은 부분은 서울을 비롯한 부산, 제주 등지에 개인적으로 입국하는 관광객 대상, 즉 개별관광객에 대한 서비스에 대한 부분입니다. 정부차원에서나 지자체 차원에서 관광소비자 측면의 편의를 고려해 가령, '가이드가 필요없는 서비스'를 제공한다는 등의 내용보다는 선별적으로 관광타겟에 따라 접근하는 것이 바람직하지 않을까 합니다.

또 드라이빙 가이드와 관련해 현실적인 대처방안이 필요할 것으로 생각하며, 가이드 자질에 관해 주제발표에서 언급하신 것처럼 자격증에 IC칩의 내장을 할 경우, 교환시기에 맞춰 기본 소양교육을 실시하는 방안에 대해 고려하는 것도 한 방법이라 생각합니다. 최근 몇 년간 발급

된 가이드 자격 중에는 특별한 자격이 있는 것으로 파악됩니다. 우선, 수요에 맞춰 가이드 양성과 공급함으로써 기본소양이 부족한 경우가 더러 있지 않나하는 판단입니다. 또한 향후 가이드 자격취득요건으로는 기본적으로 기본소양을 확인하고 제도적 장치를 통해 라이선스 등록 허가제로 운용하는 방안에 대해 검토도 필요할 것으로 생각합니다.

### 왕 기 영 문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관

주제발표에서 말씀드렸던 내용 중 전담여행사 관리 감독 강화 방안 중 하나로 말씀드린 '무자격가이드 제재강화 및 자격증 교체'의 취지는 무자격가이드에 대한 문제를 현 정부에서도 인식하고 양벌제를 시행함으로써 관리·감독의 강화차원이며, IC칩 내장 카드로 자격증을 교체하는 부분은 위변조 방지차원이 1차적 목적입니다. 또한 김은영 부지부장님께서 말씀하신 내용 중 소양교육에 관해 건의해 주신 부분도 공감하고 있는 부분입니다. 다만, 현재 기본적인 소양교육은 실시 중입니다. 그리고 보다 체계적인 교육을 통해 질 또한 개선되고 있는 것이 사실입니다. 중앙정부차원에서도 우려스러운 부분은 역사 혹은 문화의 상대적 이해도 저하로 인한 일부 가이드들의 왜곡 전달문제입니다. 이에 따라, 역사적 문화적 차원의 교육도 필요할 것으로 간주하고 있습니다. 왜곡된 정보전달행위로 인한 폐해방지가 필요하며, 이에 따른 법적 제도적 장치는 중장기적으로 마련할 필요는 있을 것이라 생각합니다.

또 선제적으로 접근해야 할 문제는 가이드 자격의 갱신여부입니다. 현재 관광통역안내사의 자격증은 약 26,784명이 발급되어 있는 것으로 현황 분석되고 있습니다. 하지만 자격대상자들의 현업종사 및 자격활용 여부에 대한 확인은 어려운 실정이기도 합니다. 이 또한 관리·감독 측면에서 해결해야 할 과제 중 하나입니다. 따라서 자격발급의 갱신제도 등의 법·제도적 장치 마련도 필요할 것입니다.

드라이빙 가이드 문제, 구체적인 예로 택시기사 가이드 또는 1인 가이드의 영업가능여부에 대해 논란의 소지가 있는 것은 분명합니다. 결국에는 이해관계의 상충부분이므로 이에 따른 해결이 우선이라고 생각합니다.



김 지 훈 JIBS 기자

지난 4월 중앙정부 발표한 내용은 중국인 단체관광시장 개선대책과 향후계획으로서 금일 위크숍의 논점에 어긋나 흐려질 수 있으나, 전체적으로 규제방안을 제시하고 있습니다. 그리고 오늘 이 자리에서 규제방안의 작은 현안과제 중 하나로 쟁점이 되고 있는 송객 수수료 문제에 무게중심을 두고 말씀드리고 싶습니다. 원천적으로는 송객 수수료 문제가 해결이 안될 경우, 저가 관광 이미지 개선은 어려울 것으로 사료됩니다. 또 인도세라는 부분에 대한 아쉬움은 짚게 남는 부분인데 돈으로 관광객을 사온다는 논리는 자본주의 사회의 병폐라 생각합니다.

경험담에 비춰보면, 실제로 가까운 일본의 경우에도 제주에 비해 관광상품 가격이 두 배 이상 차이 나는 현상을 볼 수 있습니다. 결국에는 저가관광 이미지라는 것이 근원적인 부분이 송객수수료에서 발원된 것이므로 이에 초점을 맞춰 접근할 필요가 있을 것입니다. 기본적으로 정부의 단속은 거래 당사자 간의 단속이 힘들다는 부분은 감안하더라도 자정노력도 한계인 상황에서 법의 규정을 하는 부분이 실효성이 있을 것입니다.

한 가지 의문사항은 전담여행사들의 평가기준 중 관광발전기여도라는 부분이 있습니다. 여기서 고부가 테마지방상품비중에서 지리적으로 지방이라는 부분에서 제주의 포함여부에 관한 문제입니다. 상시퇴출제 평가기준(안)에 대해 좀 더 구체적인 계획을 알려주셨으면 합니다.

왕 기 영 문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관

우선, 지방이라고 명기한 부분은 수도권을 제외한 모든 지역에 해당되는 부분입니다. 그리고 이 자리에서 주요 이슈로 떠오른 송객수수료 문제는 배제하지 않고 있습니다. 다만, 구체적인 단속의 내용을 말하긴 어려우나, 관세청, 국세청 공동 참여로 단속을 강화하고, 송객수수료에 대한 단속부분도 강화해 나갈 방침입니다.

## 주요 토론내용

관리·감독 측면에서 보면 중국 송출여행사 거래관계에서도 불투명한 경우가 상당수 존재하고 있습니다. 즉, 현금거래를 통한 조세제도 회피 등의 문제와 함께 제주의 경우에도 마찬가지로 현실적으로 파악하기에 용이하지 않은 부분이 있습니다. 거래접점에서 발생하는 비정상 거래 행위의 불공정거래는 반드시 개선해야 할 부분으로 이에 대한 관리시스템을 좀 더 체계화하고 확립할 필요가 있다고 봅니다.

### 문 성 중 제주한라대학교 관광경영과 교수

제주관광의 미래를 위한 구체적인 논의에 앞서, 관광상품, 콘텐츠의 다양화가 필요하지 않은 시점인지 고민이 필요할 것 같습니다. 중국 내 관광소비자의 패턴도 변화하고 있습니다. 이를테면 1, 2선 도시가 집중된 해안에서 3, 4선 도시 혹은 내륙 도시로의 타깃이동입니다. 이들의 성향에 따라 관광행태 뿐만 아니라, 소비패턴도 다양한 양상을 띠고 있고, 중국이란 거국을 하나의 타깃으로 설정해 포지셔닝하기 보다는 세대별, 지역별로 포지션을 취할 필요가 있을 것입니다.

단체관광으로 입도하더라도 개인적인 취향과 채널을 통한 새로운 여행경로는 충분히 발생할 수 있으며, 이에 대응하고 소비를 유도할 수 있는 쇼핑 아울렛 등을 활용한 소비구조 창출도 필요한 시점입니다. 쇼핑뿐만 아니라 다양한 콘텐츠 등의 개발로 소비활동을 촉진시킬 수 있도록 중앙정부와 지자체가 공동으로 상품 개발할 필요가 있습니다.

이번 개선대책과 더불어 중국 가이드 매뉴얼 마련이 필요하다고 봅니다. 실질적으로 가이드 중 조선족 가이드가 문화왜곡이 심각하고 이를 개선하기 위해 단속에만 치중하는 등 관리·감독 측면만 강조할 것이 아니라 단속과 병행해 매뉴얼 마련이 필요함으로써 보다 양질의 서비스를 제공할 수 있지 않나 생각합니다.

그리고 제주관광산업의 향후 계획에 대해선 개별관광객 증가추세에 대한 자체 수용태세가 마련되어야 할 시점이라는 생각입니다. 예로 홍콩에는 QTS 인증제도를 통해 최소한의 관광품질에 대한 인증체계를 구축하여 관광수요자에게 신뢰를 형성하고 있습니다. 제주의 경우도 고유

의 인증제도가 마련됨으로써 질 높은 관광으로의 시발점이 될 수 있을 것입니다. 이와 관련해서는 제주가 시범지역으로 운영될 수 있는 이점을 활용해 볼 수 있을 것이며, 제주를 시범무대로 활용해 제주를 통해 관광에 대한 연구가 활성화가 된다면 국가단위 차원에서도 상당히 유의미한 결과를 낼 수 있지 않을까하고 기대합니다.

### 왕 기 영 문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관

제주를 시범무대로 활용한다는 부분이나 다른 정책적 확립체계를 구축하는 것에 있어서는 예산 및 기금운영에 대한 논의가 필요한 부분입니다. 관광홍보 마케팅 관점에서 제주가 주체적으로 운영하되, 외국을 타깃으로 한 홍보 부분에서 협력이 가능할 것으로 생각합니다.



## 주요 토론내용

또 관광 트렌드가 개별관광객 중심으로 일정부분 변화하는 것은 사실이나, 개별관광객 중심의 관광행태가 자리잡기에는 상당시간이 소요될 것으로 판단되며, 질적 개선은 지속적으로 추진하되 제주의 강점을 최대한 활용할 수 있는 상품개발이 핵심일 것입니다. 단편적인 예로 제주관광상품이 과거와 비교해 상품의 다양화 부분에서는 한계가 있다는 점은 생각을 같이하고 있습니다. 소비성향과 내용분석을 통한 제주 고유의 중국의 주링허우와 바링허우 세대를 겨냥한 상품 개발 필요한 시점입니다.

### 서 대 훈 한국여행업협회 회원사업국 부장

한국여행업협회에서는 중국전담여행사 관리의 행정업무를 일정부분 정부로부터 위임받아 운영하고 있습니다. 여행업의 마케팅 측면에서 말씀드리자면, 여행업 등록기준과 절차에 대한 부분은 충분히 공감합니다. 이와 더불어 업계 또는 1인 가이드에 대한 등록 등의 규제완화가 병행된다면 좀 더 관광산업진흥을 위해 모색할 수 있는 길이 넓어지지 않을까 합니다.

기본적으로 현재 여행업 등록 규제는 완화된 방향으로 흘러가고 있지만, 고용창출 등과 관련한 부가적인 부분만을 강조할 것이 아니라 생각합니다. 또한 관광관련 법규만이 아닌 운수사업법 등 관련 법률 간 해석의 흠결로 문제가 야기되고 있는 것이 사실입니다. 기본적으로 법·제도적 정비를 통해 이해관계 당사자 간의 갈등이 해소되고 양질의 관광상품과 서비스가 제공되어지리라 생각합니다.

TOUR FEE와 관련해 말씀드리면, 중국인 관광객 전담여행사의 운영행태가 2002년 기점으로 변화하였고, 2002년 이전에는 자율결의 등 최소한의 가이드라인이 제시되었으나, 공정위에서 사업체 담합으로 간주함으로써 제재가 된 사례가 있습니다. 또한 2002년 이후에는 폭발적인 중국인 방문관광객 수요증가로 인해 무너지게 되었습니다. 이번 정부차원의 개선 대책 발표는 업계에서도 환영하며 실효성 있는 대응방안으로 산업의 체질개선이 되었으면 합니다.



마케팅 측면에서 제주는 한국에서 가장 특수하고 매력적인 곳으로서 제주를 국내에 국한돼 생각하지 않았으면 합니다. 타 지자체와의 경쟁보다는 범세계적 관점에서 경쟁구도를 모색하고 마케팅 전략방안을 수립할 필요가 있습니다. 또한 제주는 중국위주의 편향적 관광시장에 대해 우려해야 할 시점이라 생각합니다.

## 주요 토론내용

작년 여행업계 통계를 보면, 크루즈는 104만 명이 크루즈를 통해 입도하고 쇼핑위주의 관광 패턴은 리스크를 안고 있는 것이 사실입니다. 이에 대해 타격을 바꿔서 전략을 모색해야 합니다. 예로 크루즈는 고부가상품이며, 고 연령대의 여행상품으로 고급화된 상품개발이 필요하고 관광행태를 세분화하는 방안도 고려해볼 사항입니다. 중국관광객의 관광행태는 한류문화, K-POP 등을 활용한 문화를 목적으로 60%이상이 문화체험을 희망하고 있는 것으로 분석되고 있습니다. 또 개별관광객과 특수목적 관광객은 점진적으로 증가추세이며, 2 3선 도시로 관광 수요가 팽창하고 있으나, 아직은 1선도시가 주요 타깃시장입니다. 개별관광객에 대한 전략적인 부분을 감안해 차별적인 전략을 실행하고 정부차원의 지방상품개발 및 개선에 노력이 부가된다면 제주관광의 경쟁력은 보다 강화될 것입니다.

### 김 남 진 제주특별자치도관광협회 부본부장

개별관광객이나 특수목적 관광객을 대상으로 말씀하신 것과 관련해 좀 더 추가적으로 저의 생각을 말씀드리자면, 투어과정 시 사고가 발생할 경우 보장에 대한 위험으로 이에 대한 대안 마련이 필요합니다. 또 가이드의 자격기준과 관련해 한국에 귀화하거나 유학 등의 목적으로 체류하는 중국인은 상당수에 이르는 것으로 파악되며, 이들의 업이 과연 무엇인가에 대한 고민을 하게 됩니다. 즉, 정주하고 있는 외국인들이 가이드를 하고 있는 현실을 반영하고 개선할 수 있도록 여행업의 등록 및 영업활동을 비롯한 가이드 자격 등에 대한 명확한 가이드라인 제시가 필요한 시점이 아닐까 생각합니다.

### 양 필 수 제주관광공사 관광산업처장

전체적으로 관광산업은 과거에는 양적 측면에서 논의가 많았던 것이 사실이며 중국인 관광객 뿐만 아닌 외래관광객의 유치에 혈안이 되었던 것은 부정할 수 없을 것입니다. 하지만 요즘 화두로 떠오른 질적 문제는 양적측면과 별개로 생각할 수 없는 부분이며, 중국인 관광객의 유치 이면에 모객과정에서의 모종의 불공정거래 행위로 모객활동을 한다는 측면에서는 아쉬움이 남습니다.

지난 해 약 262만 명의 제주방문 외래관광객을 유치하였으나, 전담여행사의 역할에 대한 의문과 함께 도내 여행업계의 현황을 파악해야 할 것이라 생각합니다. 실질적으로 전담여행사 역할을 하는 여행사로 인한 피해가 종종 발생하고, 이 문제로 파생되는 관광산업의 손실은 막대할 것입니다. 현재 전담여행사는 총 141개 지정되어 있고 이 중 서울 112개소, 부산 3개소, 제주 5개소 등의 전담여행사가 있으며, 이에 대한 법규제의 정비는 지속적으로 이뤄져야 합니다. 지난 3월 관광산업에 지장을 초래한 불합리하고 불공정한 저가 단체관광의 근절 노력은 업계나 산업전반에 매우 고무적인 일이라 생각합니다.

다만, 수도권에 편중된 등록업체로 인해 지방수급 불균형의 해소가 어려우며, 이런 문제가 오히려 불법적인 행태를 양산하는 것이 아닌지 우려됩니다. 일례로 크루즈관광객의 경우에도 관광객 유치를 위해 불공정거래가 만연하고 플라이트 관광객은 이른바 ‘인두세’거래가 횡행한 가운데 투어행사를 진행하고 있습니다. 이를 유추해볼 때 불공정거래행위로 인한 위험수위가 상당히 높아졌습니다.

## 주요 토론내용

가이드 및 여행사 자질문제는 정부차원의 노력도 있지만, 지방차원에서도 노력을 하고 있으며, 불공정 행위 등의 방지와 더불어 양질의 건전한 산업의 체질 등을 위해 전담여행사의 수도권 집중화 현상의 해소를 통한 균형발전도 하나의 방법이라 생각합니다.

또한 제주 자체적으로 도와 관광공사를 비롯한 유관기관 등의 협력으로 질적성장을 위한 기본계획에 부합할 수 있도록 상품 및 콘텐츠 개발에 노력을 경주하고 있습니다. 특히 관광종사자나 통역안내사를 대상으로 한 교육도 다양한 채널을 통해 다양한 수요층을 만족시키고 기회를 제공하고 있으며, 어느 한 분야에 국한된 노력이 아닌 공동의 노력이 필요한 시점이라 판단됩니다.

### 홍 중 훈 제주공룡랜드 상무

현업에 종사면서 각종 거래관계에 있는 당사자들과의 관계 속에서 살펴보면, 전반적으로 대형여행사 및 법망 사각지대에 있는 여행사는 법망을 회피하고 있는 것이 현실입니다. 예를 들어, 타 업체와의 통폐합, 영업소 명의가 다수인 것을 활용하는 등을 통해 법망을 회피하는 등 변칙적인 영업이 성행하고 있습니다.

크루즈관광객 증가에 있어, 크루즈 입항의 증가는 궁극적으로 자본의 축적을 위한 쉬운 수단 중 하나이 되기 때문이라고 생각합니다. 제주의 경우에는 시내면세점이 4군데가 있으며, 서울에는 8군데가 있습니다. 크루즈가 입항할 경우, 면세점에서 관광까지 시켜주는 변칙적인 영업행위로 업계 피해는 상당히 위험한 수준에 이르렀습니다. 2015년 기준으로 약 300여대 입항하였고 올해 약 560 항차 입항하는 것이 현실화된다면, 저질, 저가관광의 폐해는 지속될 것으로 사료됩니다.

인바운드 업체의 저가코스를 구성하기 위해 업계에서도 저가상품만 찾게 되면 궁극적으로 저품질, 저가의 관광상품으로 전락하게 됩니다. 그리고 저가 관광지가 대부분 공영관광지로 구성되어 있는 부분은 의미하는 바가 큼니다. 공영관광지와 사설관광지의 입장료 비교 시, 공영 입장료 평균은 947원, 사설관광지는 9,000원으로 약 10배 차이남은 물론, 사설관광지가 입장료 가격을 인상할 경우, 공영관광지와 경쟁차원에서 부담이 되는 것이 현실입니다. 지난해 7월 14일, 한 중앙언론에 따르면 60%의 사설관광지가 적자라는 보도가 있습니다. 즉 저가관광상품의 근절을 위해서는 관광지 입장료 현실화가 저가관광의 폐해를 방지할 수 있다고 봅니다.

### 왕 기 영 문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관

잠시 송객수수료와 관광상품과 관련해 말씀드리자면, 전담여행사에 관한 부분은 지배구조를 바꾸지 못하도록 하였으며, 지정에 대한 부분도 법규제를 강화하였습니다. 일부 여행사의 경우에는 특정업체와 교류를 통해 퇴출에 대한 방지책을 세운 부분은 우려할 수준이 아닐 것으로 판단되며, 이에 대한 대안은 마련되어 있습니다. 실제로 전담여행사 등록을 위해 접촉하는 관계자들을 보면 철저한 시장에 대한 이해와 마케팅 전략 방안 등은 기본적으로 행해지고 있습니다.



## 주요 토론내용

이와는 별개로 중국인 단체관광객의 거래문제에서 송객수수료에 관한 부분이 연결고리라 판단하며 바로잡아야 할 것입니다. 문화체육관광부에서 중점적으로 할 부분은 양질의 고품질 콘텐츠와 상품개발을 하더라도 판매채널은 확보할 수 없는 것이 현실입니다. 이유는 중국 당국의 허가가 필요하며, 이에 대한 부분은 중앙정부차원에서 지원이 필요합니다. 중국사회의 윤리적 불투명성으로 인해 중국현지에서는 외국자본에 대해 독자형태의 허용이 불가하며, 합자형태로 허용하고 있습니다. 방한상품을 중국현지에서 직접적으로 유통하고, 최소한의 품질이 확보되는 유통채널마련이 시급하며, 지속적으로 운영될 수 있도록 추진할 계획에 있습니다.

### 송 윤 심 제주특별자치도 문화관광스포츠국 관광산업과 관광산업담당

행정기관에서 전담여행사를 담당하는 과정에 'NO VISA' 제도로 인한 범망 사각지대가 가장 큰 문제로 대두되는 것이 아닌지 우려됩니다. 전담여행사 부분에 대해서는 제도마련이 시급할 것으로 판단되며, 현재로서는 관광경찰과 합동으로 현장 투입하고 있습니다. 하지만 실질적으로는 단속이 어려운 한계가 있습니다. 불법적인 행위가 포착되더라도 이에 대한 확인이 어렵고, 중앙정부의 방침에 의존적일 수 밖에 없는 현실인데 이에 대한 대응방안이 필요합니다.

### 왕 기 영 문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관

기본적으로 중국시장에서 직접적으로 판매되는 제주관광 상품은 많지 않습니다. 제주의 경우, 3~5박 체류한다면 대부분 내륙과 연계된 상품이며, 이는 전담여행사의 역할로 한정돼 있습니다. 또한 여행업의 확인방법은 QR코드 등과 같은 인증코드의 확인이 필요하겠지만, 행사지시서를 통해 일정 등을 판별함으로써 직접 확인도 가능할 것으로 생각됩니다.

'NO VISA' 제도를 법·제도의 회피목적으로 악용하는 것을 인지하고 있으므로 이에 대한 부분은 제주를 포함해 개선할 수 있도록 하겠습니다.



## 주요 토론내용

### 송 윤 심 제주특별자치도 문화관광스포츠국 관광산업과 관광산업담당

가령, 전담여행사가 비지정 일반여행사의 명의 도용 등 비정상 관계 등 위법행위로 인해 처벌대상이 될 경우 비지정 일반여행사는 처벌하지 않는데, 이에 대해 규제도 필요할 것으로 보입니다.

### 왕 기 영 문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관

도 입장에서 사실관계 규명이 쉽지않다는 점은 공감합니다. 기본적으로 가이드나 일반 여행업 혹은 비정상거래 여행사, 무자격 가이드 등을 보면 자본축적의 목적으로만 접근하며, 이에 대한 네트워크가 형성되어 있습니다. 또한 이들의 지배력이 상승하면서, 시장점유율이 증가한 것이 사실입니다. 이런 악순환 구조로 인해 시장왜곡현상이 발생하여 불공정거래행위가 만연하게 됨으로써 건전한 시장구조를 위해 반드시 바로잡아야 할 것입니다.

### 홍 유 식 (주) 하나투어 제주 대표이사

말씀하신 여행업체들의 관리·감독과 관련해서 업계를 대표해 말씀드리자면, 전자관리시스템이 업무적으로 복잡하지만 실제로 적용하면 투명해지는 인바운드 시장의 터닝포인트의 계기로 활용 가능할 것이라는 생각입니다. 사각지대에 대한 해결방안은 없는 것은 아니므로, 중앙정부 컨트롤 타워 등과의 논의를 통해 산업의 발전을 도모할 수 있어야 할 것입니다.

### 김 은 영 (사) 한국관광통역안내사협회 제주지부 부지부장

여행업과 관련해서 1인 여행업을 양성화하자는 것이 아닌, 개별관광객 수용태세가 필요하다고 생각합니다. 하지만, 드라이빙 가이드 등에 대한 처벌규정이 아직 전무하고 이에 대한 법·제도적 규제장치가 필요하다고 봅니다. 또 전담여행사의 등록을 위해 유자격 가이드 확보가 필요한데 반해, 이에 대한 관리체계가 미흡한 것도 문제인 듯합니다.

### 왕 기 영 문화체육관광부 관광정책실 전략시장과 사무관

현행법상 관광수요자가 택시기사들과의 계약관계가 형성되어 관광행위를 하는 것은 불법이 아니나, 가이드가 이와 유사한 행위를 할 경우는 불법입니다. 이 부분에 대해서는 앞서 말씀드린 것과 같이 정부가 개입하기보다는 이해관계가 얽혀있는 부분에 있습니다. 우선 현안과제를 해결해야 할 것이며, 이 부분에 대해 공동 노력을 필요로 한 시점입니다. 부가적으로 말씀드리자면, 자본시장 구조상 계약관계에 개입할 순 없으나, 표준약관 등의 도입을 통해 개선의 여지가 있을 것으로 보입니다. 또한, 이에 대한 행태 파악을 위해 실태조사도 계획에 있습니다.

## 주요 토론내용

가이드와 여행사 간 불공정 행위는 가이드가 여행사와의 사회적 계약관계로 인하여 다소 불리한 위치에 있으므로 내부고발이 미미한 수준입니다. 하지만 이에 대한 파악은 내부고발 등 적극적인 자발적 참여가 필요합니다. 이를 통해 전담여행업계의 폐해를 방지하고 개선을 도모할 수 있을 것입니다.

### 김 태 업 제주특별자치도 문화관광스포츠국 관광정책과장

공정관광을 지향하고 저가관광 쇄신에 노력하고 있으나, 제도상의 흠결 등으로 인해 현지점에서는 지지부진한 것이 아닌가 생각합니다. 제주는 무비자지역으로 전담여행제도가 유명무실합니다. 80%를 상회하는 중국인 관광객에 대해 제주의 경우, 전담여행사 지정이 실효성이 있는 지 의문이고, 제도의 개선이 필요한 시점은 아닐까 합니다. 물론 민·관 공동의 노력이란 전제가 붙어야 할 것입니다.

### 이 재 홍 제주관광공사 본부장

열띤 논의로 제주관광의 미래가 긍정적이지 않을까 판단됩니다. 많은 과제를 파악하는 것도 중요하지만, 민간과 정부, 지자체의 공감대를 형성하고 개선하기 위해 실행에 옮길 때 비로소 가치가 창출되지 않을까 합니다. 추가로 발언하실 분 계시면 발언해 주십시오.

### 서 대 훈 한국여행업협회 회원사업국 부장

가이드와 관련해 추가로 말씀드리면, 유학생 혹은 가족들의 불법적인 행태와 외국사례의 조사를 진행하였습니다. 주변국 가이드 자격제도를 확인해보니 합격만으로 자격을 부여하기 보다는 지자체에 등록과 일정 수준에 의한 지자체 인정을 통해 발급하는 사례가 있었습니다. 이런 부분은 정부차원에서 안되면, 제주만이라도 시범지역으로 가능하지 않을까 생각합니다.

관광지 입장료 현실화 필요성에 있어서 공감합니다. 개인적으로 박물관 등의 고유문화자산을 보여줄 수 있는 공영관광지의 무료입장은 불합리하고 오히려 공정거래행위를 해치는 행위일 수 있다고 보입니다. 따라서 이에 대한 개선도 같이 할 수 있다면 좋겠습니다. 오늘 자리할 수 있어 많은 고민과 함께 조언을 들을 수 있는 계기였던 것 같습니다.

### 이 재 홍 제주관광공사 본부장

오늘 소중한 시간을 통해 각계 전문가들을 모시고, 의견을 나눌 수 있어 의미있는 자리였습니다. 현실적으로 법·제도적으로 제어할 수 없는 수수료에 관한 문제, 저가관광에 대안, 공영관광지 입장료 적정성, 1인가이드 문제 등 많은 고민으로 향후 해결해야 할 과제가 많으나, 오늘 논의와 고민을 통해 좀 더 성장할 수 있는 제주관광이 될 수 있기를 고대하며, 이상으로 모든 일정을 마치겠습니다. 감사합니다.

### ■ 추진성과

#### ○ 제1차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일시 : 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

#### ○ 제2차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

- 일시 : 2016년 2월 16일(화)
- 주제 : 제주관광 서비스 품질관리 방안 및 안내체계 개선



## 그간의 추진성과 및 향후 계획

### - 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  
김종문 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

- 일시 : 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  
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

- 일시 : 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)
    - 이재홍 제주관광공사 본부장
    - 김남선 제주특별자치도청 관광산업과장
    - 김남진 제주특별자치도관광협회 부분부장
    - 김은영 한국관광통역안내사협회 제주지부 부지부장
    - 김지훈 JIBS 취재부장
    - 김태엽 제주특별자치도청 관광정책과장
    - 문성중 제주한라대학교 관광경영과 교수
    - 서대훈 한국여행업협회 회원사업국 부장
    - 양필수 제주관광공사 관광산업처 처장
    - 홍유식 (주)하나투어제주 대표이사
    - 홍종훈 제주공룡랜드 상무

## ■ 향후 추진계획

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



제주관광공사  
중문면세점



면세쇼핑과  
최대 **50%**  
할인을 더하다!!

이런 혜택,  
중문면세점에서  
누리다!!

제주항  
제주국제공항

제주시

한라산

서귀포시



제주관광공사 중문면세점  
(중문관광단지내 주상절리 옆)



국내 관광객 누구나 이용 가능  
중문관광단지 제주국제컨벤션센터 1층  
문의 064 780 7700 [www.jejudfs.com](http://www.jejudfs.com)

제주관광공사면세점 수익금은 제주관광 발전을 위해 쓰입니다.

[www.jejudfs.com](http://www.jejudfs.com)

중문면세점 ▾

검색



**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](http://www.jejudfs.com)

 **Google play**

 **App Store**