

제7차제주관광미래전략워크숍 결과보고서

제주관광의 질적성장을 위한 저가패키지 개선방안 모색

- ▶ **주최** 제주관광공사
- ▶ **일시** 2016년 7월 25일(월), 15:30~
- ▶ **장소** 제주웰컴센터 3층 대회의실
- ▶ **진행** 홍성화 제주대학교 관광경영학과 교수
- ▶ **주제발표** 조아라 한국문화관광연구원 관광산업연구실 부연구위원
- ▶ **토론가(나눔)** 김남진 제주특별자치도관광협회 부본부장
김주남 롯데면세점 상무
배성환 비단국제여행사 대표(한국여행업미래발전협의회)
송윤심 제주특별자치도청 관광산업과 관광산업담당
장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당
장지명 (주)세리월드 대표
정기정 한국관광공사 해외마케팅실 아시아중동팀 팀장
진정일 제주특별자치도자치경찰단 관광경찰과 관광경찰담당
홍성화 제주대학교 관광경영학과 교수

- 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.



여행산업 저가구조 개선과제

- 송객 수수료를 중심으로 -

조 아 라 부연구위원

2016. 7. 25



목 차

I 문제 제기

IV 사례 분석

II 현황 분석

V 쟁점 분석

III 구조 분석

VI 정책적 제언

1. 문제제기

정부의 관광정책 동향

- 관광산업 분야에서는 저가관광상품 문제 해결이 주요 과제로 제기
- 무역투자진흥회의 등을 통해 저가관광상품 근절에 대한 의지 강화

여행산업 주요 정책 과제

● 저가관광상품 구조개선 과제

- '13. 7월 박근혜 대통령 주제로 '제1차 관광진흥 확대회의' 개최
- 최근 외래관광객이 꾸준히 성장하고 있으나, 양적 성장에 걸맞은 질적 개선에 대한 요구가 제기됨
- 특히 중국 관광객 대상의 왜곡된 저가관광구조 개선이 주요 과제로 제기
- 중국전담여행사 관리 강화와 함께하여 외국인 전용 기념품 판매점 제도 폐지 등이 결정됨(관광진흥법 개정)

● 저가관광상품에 대한 의지 강화

- '15. 7월 '제8차 무역투자진흥회의' 개최하여 저가관광 상품 근절에 대한 의지 강화
- 쇼핑관광만족도 제고를 위한 시내면세점 추가설치 제안
- 단체관광 품질관리를 위하여 여행업계, 관련 전문가 등 민간이 참여하는 '단체관광 품질관리 위원회'를 구성
- 한중 양국 품질관리 강화를 위한 협력 강화
- 초저가상품판매 중국전담여행사경신심사시감점반영추진
- 면세점 등 쇼핑업계와 여행사 간의 기준 수수료 가이드 라인 설정, 준수 의무 부과 및 제재 방안 마련

정부의 관광정책 동향

중국전담여행사 제도

- 저가관광 원인으로 전담여행사의 과다 출혈경쟁, 여행산업의 영세성 등도 과제로 제기
- 중국 단체관광 시장개선 대책 발표 (2016. 3), 후속조치로 단속 강화

중국전담여행사 제도란?

중국전담여행사제도란? 중국 정부와의 협정(ADS)에 의해서 정부가 지정된 전담여행사만 중국 단체관광객을 유치할 수 있음

불법제류 방지

제반 문제 해결

변경사항 보고

자료 제출

여행업질서 확립

안내원 및 직원 교육

무단 여행자 발생 시 신고 의무

초저가 여행상품 운영, 부당한 금품수수, 과도한 쇼핑 강요, 과도한 선택관광 수수료 등으로 여행업 질서를 문란하게 하는 행위를 할 수 없음

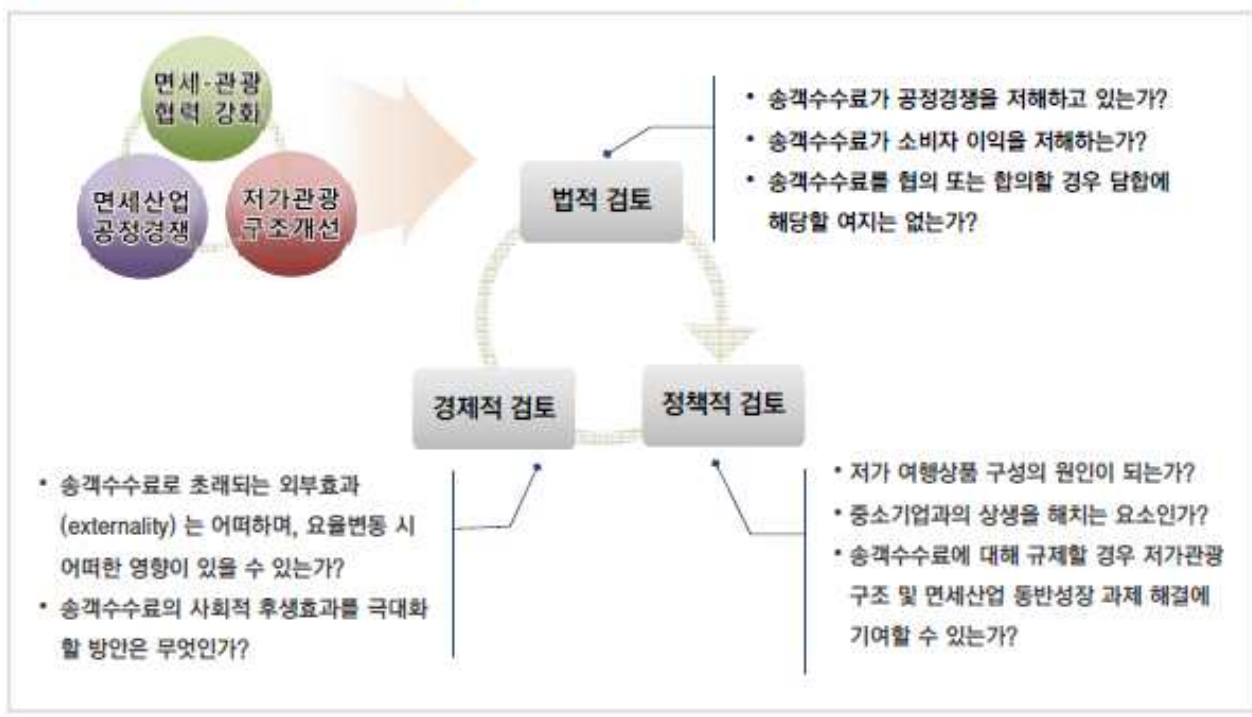
지상경비 이하 모객 등 위반 시
1차 - 시정명령
2차 - 1개월 업무정지
3차 - 지정취소 처분

중국전담여행사 행정 제재 현황

시기	제재 내용	제재 사유
2012.03.09	3개사 지정 취소	명의대여
2012.08.14	1개사 지정 취소	명의대여
	5개사 시정명령	사업장 소재지 무단변경, 실적 미보고, 전담부서 미확인 등
	4개사 실태조사 재 실시	사업장 내 영업, 가이드 관리부실, 유지실태 없음
2013.12.04	22개사 지정 취소	9개사 기준미달 및 명의대여 13개사 자진탈퇴
	27개사 시정명령	유지실태 대비 현저히 낮은 평균 단가
	8개사 시정명령 및 주의특구	실적보고 불이행 및 자본 기장 등 누락
2014.08.18	3개사 지정 취소	명의대여
2016.3.28	68개사 지정 취소	심사대상(2년 경선) 170개 업체 중 40% 탈락 가격합리성 27개사

저가관광과 송객수수료

Research Questions



II. 현황 분석

1. 방한 외래관광객 실태 분석
2. 면세산업 현황 분석

1. 방한 외래관광객 실태 분석

방한 외래관광객 추이

- 2014년 외래관광객 1,400만 명, 전년 대비 16.6% 증가
- 중국관광객 성장률 41.6%로 가장 높음



1. 방한 외래관광객 실태 분석

주요 참여활동

- 지난 5년간 외래관광객 주요활동으로 쇼핑이 가장 높은 비중이 높으며 꾸준히 증가

연도별 방한기간 참여 활동

(중복응답, 단위: %)

구분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
쇼핑	60.9	69.9	72.8	70.9	74.0	71.5
식도락관광	38.5	46.1	48.4	39.0	46.4	47.3
자연경관 감상	-	12.2	13.3	17.6	31.7	30.0
고궁/역사유적지 방문	-	14.3	14.2	16.2	27.2	26.2
업무수행	21.3	22.8	16.5	16.6	14.3	12.9
유흥/오락	8.0	11.5	8.4	9.6	9.2	11.9
테마파크	7.9	7.0	5.1	7.1	8.9	10.5
박물관/전시관 방문	-	6.2	6.7	6.5	8.9	8.3
휴양/휴식	8.0	6.9	8.6	8.9	7.4	7.6
미팅/회의/학술대회/박람회 참가	8.4	9.8	7.0	6.1	6.4	7.3

자료: 한국문화관광연구원(2016). 2015 외래관광객 실태조사, 문화체육관광부

1. 방한 외래관광객 실태 분석

외래관광객 쇼핑 실태

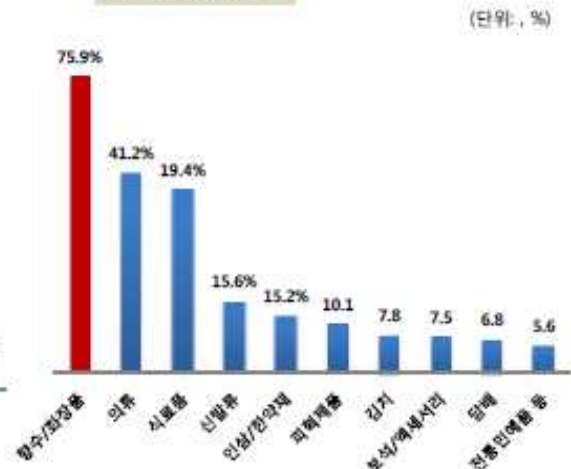
- 방한 외래관광객 쇼핑장소 1위 명동(42.4%), 2위 시내면세점(41.4%)
- 시내면세점을 가장 많이 이용하는 국가는 중국(75.9%)

방한 외래관광객 쇼핑 장소



자료: 문화체육관광부(2015). 2014 외래관광객 실태조사

주요 쇼핑 품목



자료: 문화체육관광부(2015). 2014 외래관광객 실태조사

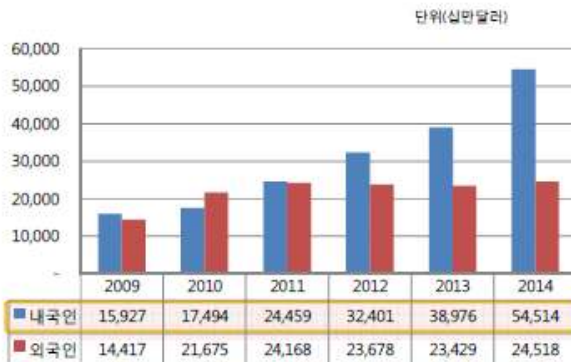
2. 면세산업 현황분석

면세점 매출 현황

- 면세시장 매출액의 69%가 외국인 구매로 발생
- 구매자 수는 외국인이 내국인보다 적으나, 판매액은 외국인이 2배 이상

내외국인 연도별 면세시장 매출금액 성장 비교

1인당 평균 이용금액



내국인
150,722원

외국인
394,454원

자료: 한국면세점협회(2015), 내부자료

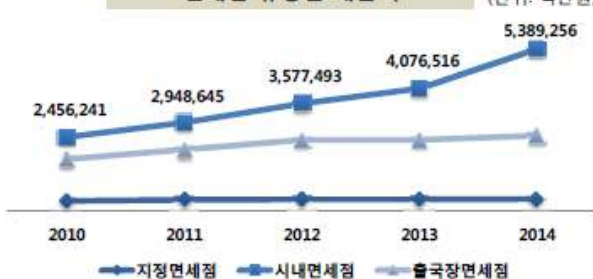
2. 면세산업 현황분석

시내면세점 매출 현황

- 시내면세점 매출액 2010년 약 2조4천억원 → 2014년 5조 3천억원, 2배 이상 증가
- 시내면세점 1인당 평균 이용금액은 출국장의 약 3.7배

면세점 유형별 매출액 (단위: 백만원)

면세점 유형별 방문객 추이 (단위: 명)



1인당 평균 이용금액

출국장 면세점
126,728원

시내면세점
478,478원

자료: 한국면세점협회(2015), 내부자료

Ⅲ. 구조 분석

1. 여행업 구조 분석
2. 면세점 구조 분석
3. 이해관계 및 지급구조 분석

1. 여행업 구조 분석

인바운드 여행업 수익구조

- 인바운드 여행사의 수익은 지상비와 알선수수료를 통하여 창출
- 수입원은 수수료로 형성되며 소비자 측면에서의 수수료와 공급자 측면의 수수료로 구성

● 수익창출

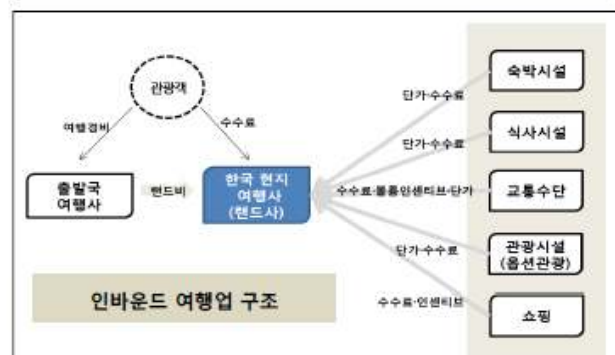
- 지상비에 상품원가를 제외한 후 알선수수료를 더한 금액이 영업수익이 되고 거기에 영업비용을 제외하면 여행사의 영업이익이 됨

- 관광객 유형별 지상비 차이

- * FIT: 대부분 지상비 확보를 통하여 수익 창출?
- * GT: 지상비 + 쇼핑 및 옵션 관광으로 인한 수수료
- * 저가단체여행객: 지상비 없음(zero tour fee)
→ 100% 쇼핑 및 옵션관광으로 충당

$$\text{지상비} = \text{상품원가} + \text{알선수수료 (쇼핑 및 옵션)} = \text{영업수익}$$

$$\text{영업수익} - \text{영업비용 (고정비)} = \text{영업이익}$$



Ⅲ. 구조 분석

1. 여행업 구조 분석
2. 면세점 구조 분석
3. 이해관계 및 지급구조 분석

1. 여행업 구조 분석

인바운드 여행업 수익구조

- 인바운드 여행사의 수익은 지상비와 알선수수료를 통하여 창출
- 수입원은 수수료로 형성되며 소비자 측면에서의 수수료와 공급자 측면의 수수료로 구성

● 수익창출

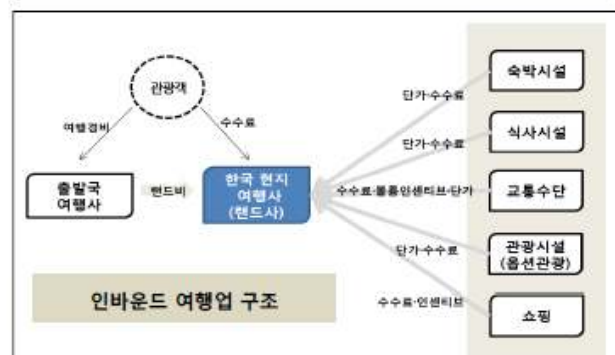
- 지상비에 상품원가를 제외한 후 알선수수료를 더한 금액이 영업수익이 되고 거기에 영업비용을 제외하면 여행사의 영업이익이 됨

- 관광객 유형별 지상비 차이

- * FIT: 대부분 지상비 확보를 통하여 수익 창출?
- * GT: 지상비 + 쇼핑 및 옵션 관광으로 인한 수수료
- * 저가단체여행객: 지상비 없음(zero tour fee)
→ 100% 쇼핑 및 옵션관광으로 충당

$$\text{지상비} - \text{상품원가} + \text{알선수수료 (쇼핑 및 옵션)} = \text{영업수익}$$

$$\text{영업수익} - \text{영업비용 (고정비)} = \text{영업이익}$$



2. 면세산업 구조 분석

국내 면세점의 유통구조

- 면세점의 유통구조는 직매입을 기반으로 운영되어 재고관리와 운영 노하우가 중요
- 면세점 운영의 핵심사안은 브랜드와의 협상력

직매입 기반 운영



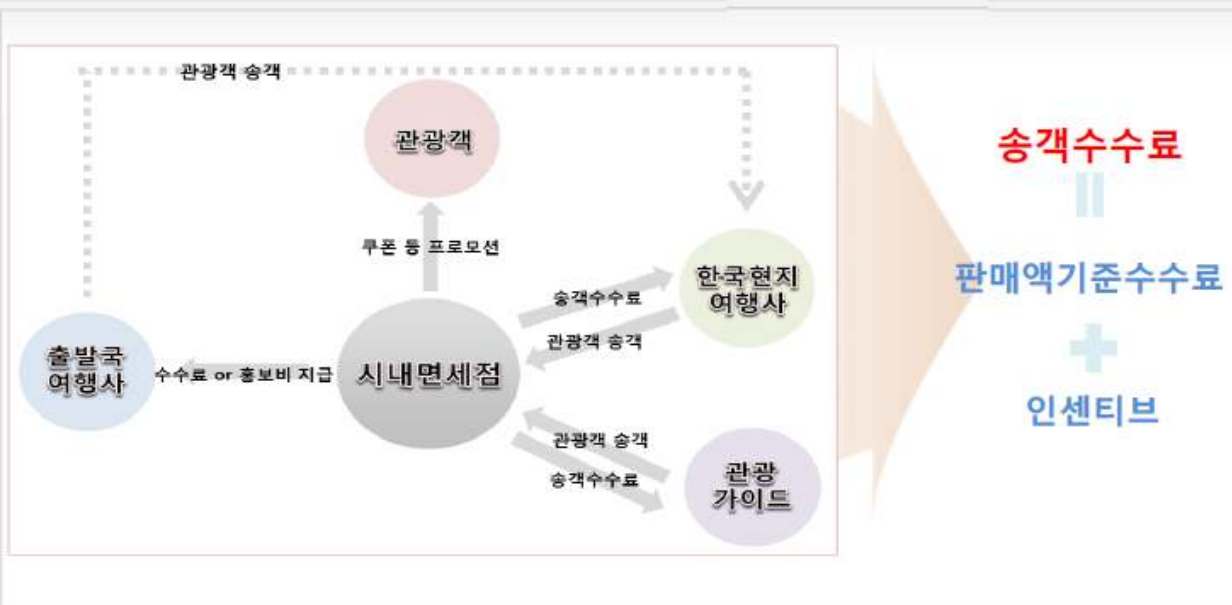
브랜드와의 협상력 중요



3. 이해관계 및 지급구조 분석

면세점 송객수수료 이해관계자 구조분석

- 면세점 송객수수료 이해관계자는 크게 출발국 여행사, 시내면세점, 한국현지여행사, 관광가이드, 관광객으로 구성



4. 송객수수료 긍정적/부정적 효과

긍정적/ 부정적 효과

- 관광상품의 보조금 역할, 홍보효과 등으로 쇼핑 관광 경쟁력에 기여
- 반면, 저가상품 난립, 경영 악화, 쇼핑 의존, 강매 등 부작용 존재

긍정적	부정적
<ul style="list-style-type: none"> • 송객수수료에 따라 여행상품 단가 할인 효과가 발생하여 결과적으로 송객수수료가 여행상품의 보조금 역할을 함 • 여행상품의 가격은 주변 경쟁국과 비교하여 글로벌 관광시장에서도 중요한 역할을 하고 있음 • 송객수수료는 사실상 효과가 가장 높은 마케팅 활동이며, 다른 홍보활동에 비하여 위험부담이 적음 	<ul style="list-style-type: none"> • 관광객의 소비력에 따라 여행사의 수익이 책정되므로, 여행사 입장에서는 위험요소로 작용할 수도 있음 • 송객수수료의 법적 근거가 뚜렷하지 않아 탈세 등의 문제가 발생할 소지가 있음 • 중국여행사(출발국 여행사)에서 지상비를 낮추려는 요인으로 작용함 • 신규 여행사들은 송객수수료를 통한 여행상품의 가격 하락에 집중하는 경향이 있어, 상품이 질적 저하 • 여행상품 기획·판매 시 쇼핑수수료에 너무 의존적으로 변화되어, 여행사의 면세점 의존도가 매우 심함

Ⅳ. 유관 사례 분석

1. 여행업계 사례분석
2. 유관분야 사례 분석

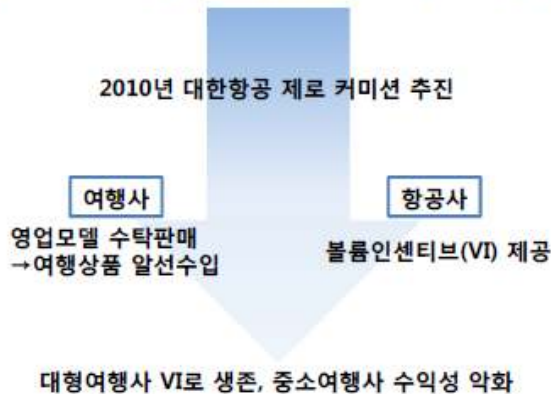
1. 여행업계 사례 분석

1. 항공권 발권수수료

- 항공권 판매를 위해 국내외 여행사에게 관행적으로 9% 발권수수료를 지급해옴
- 1990년대 중반 이후 유통구조 변화에 따라 수수료 축소 및 폐지가 단행됨

● 여행업계의 대응

항공권 온라인 판매 비중 증가로 미국부터 발권수수료 폐지



세계 주요국가의 항공권 발권수수료 지급율 변화



1. 여행업계 사례 분석

1. 항공권 발권수수료

- 수수료가 축소·제한될 경우 다른 형태의 인센티브 제도 발생 여지
- 면세점 수수료 제한 시 여행사는 대안적 수익모델 모색 예상

● 유사점 & 차이점

[유사점]

여행사에 주는 수수료라는 점에서 유사

[차이점]

항공권을 공급하는 대형 국적항공사의 수가 제한적

- 항공권 공급 및 배분을 항공사가 조절할 수 있음
- 반면 면세업계는 경쟁적 독점시장으로 상황이 다름

● 시사점

[면세점 측면]

발권수수료 폐지에 따른 블룸인센티브 전환

면세점 승객수수료 이외의 다른 인센티브 제도 예상

[여행사 측면]

발권수수료 폐지에 따른 항공권 취급수수료(TASF; Travel Agents Service Fee) 전환

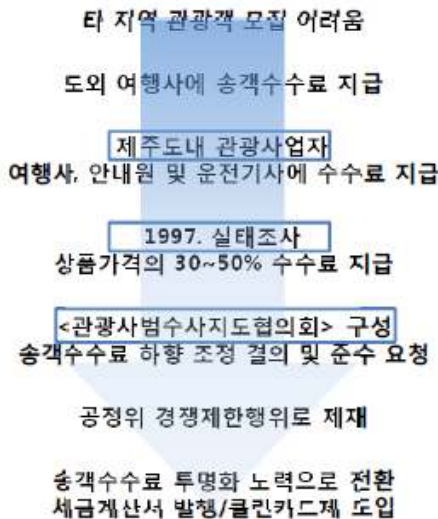
면세점 대안이 되는 기념품점 쇼핑 증가 예상

1. 여행업계 사례 분석

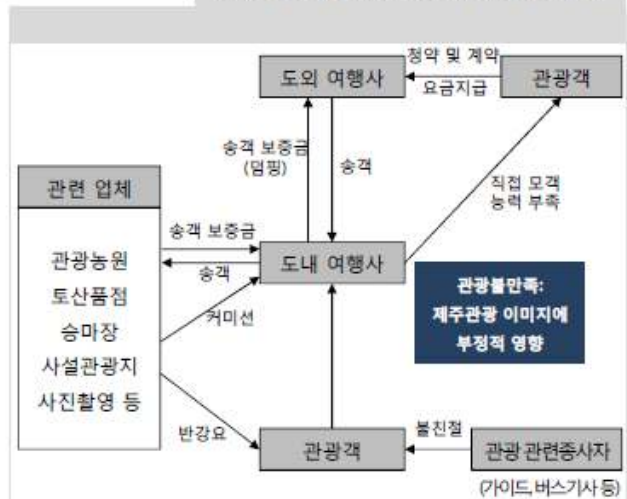
2. 제주도 관광업계 사례

- 1997년 제주도 관광협회는 송객수수료 하향조정에 합의
- 공정위원회에서 이를 경쟁제한행위로 제제함에 따라 송객수수료 투명화 노력으로 전환

● 제주도내 여행업계 과당경쟁



[제주도 관광실태 및 유통구조 문제점]



자료: 제주발전연구원(2002). 제주관광 유통체계의 진단과 개선 방안

1. 여행업계 사례 분석

2. 제주도 관광업계 사례

- 긍정적 관광이미지를 위해 업계에서 송객수수료율을 낮추는 것 역시 담합행위에 해당
- 수수료율을 낮추려는 노력보다는 수수료 양성화 및 투명화에 노력

● 유사점 & 차이점

[유사점]

구조적으로 유사

- 국내 여행사와 중국 현지여행사의 덤핑문제로 발생한 문제를 면세점 송객수수료로 보완

외부에서 직접 모객이 불가

- 제주의 사례도 외부에서 직접 모객이 어려움
- 중국전담여행사 역시 중국에서 직접 모객이 불가

[차이점]

수수료의 가격 반영 등 소비자 후생 영향에서 차이

- 제주도 사례는 여행사와 가이드가 받는 수수료가 쇼핑대상 상품가격에 반영됨
- 면세점은 수수료가 원가에 반영되는 것이 아니라 이윤의 일부를 수수료로 지급

● 시사점

[수수료 조정 측면]

협회차원의 송객수수료 조정결의는 공정거래법 위반

- 면세점 업계에서 송객수수료 낮추려고 한다면 경쟁제한행위로 공정거래법 위반

[대안]

송객수수료 투명화 노력

- 정확한 세금계산서 발행하는 양성화 노력
- 탈세를 방지하고 투명한 시장구조 형성 노력
- 지속적인 자정노력

모객능력의 강화

- 제주도 사례와 중국전담여행사 모두 모객에 있어서 전적으로 외부에 의존하므로 덤핑구조 나타남
- 여행업계가 중국에서 직접 모객 할 수 있는 방안 필요

2. 유관분야 사례 분석

1. 부동산 중개수수료 사례

- 중개업무의 규율화를 위해 1984년 공인중개사제도 도입 및 조례에 의거하여 수수료율 및 한도액 규정
- 높은 중개수수료로 인한 소비자 피해 방지 및 원활하고 안정적 주택수급을 위해 수수료 법제화

● 부동산 중개수수료

- 공인중개사가 거래당사자를 대신하여 중개대상물에 대하여 매매·교환·임대차·기타 권리의 득실과 변경에 관한 행위를 알선해주는 행위의 대가로 받는 보수

● 중개수수료 규제의 목적

- 부동산중개업의 건전화와 국민경제에 이바지함을 목적
- 높은 중개수수료율로 인한 소비자 피해를 방지하고 원활하고 안정적인 주택수급과 공급을 위하여 중개수수료율을 규제함

● 중개수수료

- 국토교통부령이 정하는 범위 안에서 지방자치단체의 조례로 정함

● 기존 중개수수료 문제

- 최근 전세가 상승으로 3억~6억원 규모의 전세거래 시 매매거래 수수료보다 높게 나타나는 역전현상발생
- 이를 개선하기 위해 14년 만에 부동산 중개수수료 개편

	거래금액	기존	개편(안)
매매 교환	5천만원 미만	0.6% 이하	0.6% 이하
	5천만원 이상~2억원 미만	0.5% 이하	0.5% 이하
	2억원 이상~6억원 미만	0.4% 이하	0.4% 이하
	6억원 이상~9억원 미만	0.9% 이하	0.5% 이하*
	9억원 이상		0.9% 이하
임대 차	5천만원 미만	0.5% 이하	0.5%이하
	5천만원 이상~1억원 미만	0.4% 이하	0.4% 이하
	1억원 이상~3억원 미만	0.3% 이하	0.3% 이하
	3억원 이상~6억원 미만	0.8% 이하	0.4% 이하*
	6억원 이상		0.8% 이하

주) *부분은 이번엔 신설한 내용
자료: 국토교통부(2015)

2. 유관분야 사례 분석

1. 부동산 중개수수료 사례

- 부동산 수수료 및 면세점 수수료는 중개행위가 아닌 결과 및 거래금액에 따라 수수료 책정
- 수수료율은 관행에 따라 결정되므로 수수료율을 결정하는 것은 쉽지 않음

● 유사점 & 차이점

[유사점]

수수료 구조의 유사

- 부동산 중개수수료는 중개 행위가 아닌 결과 및 거래금액에 기반을 두어 책정됨
- 면세점 판매액 대비 수수료와 유사함

[차이점]

주택은 준공공재적 성격

- 재화의 성격이 다름
- 주택은 준공공재적 성격을 띄고 있어, 면세점 판매 상품과 성격이 다름

● 시사점

[수수료 요율]

고정요율제 VS. 상한요율제

- 경기도 중개수수료 개편 시 고정요율제와 상한요율제에 대한 논란
- 고정요율제는 경쟁제한성 있는 담함으로 상한요율제가 바람직함

수수료율은 관행에 따라 결정

- 수수료율은 관행에 따라 결정되므로 수수료율을 결정하는 것은 쉽지 않음

부동산 중개수수료는 지자체 조례로 제정

- 부동산 시장 상황이 지역에 따라 달라 지자체별로 조례로 책정됨

2. 유관분야 사례분석

2. 의약품 불법 리베이트 사례

- 의약품 리베이트는 소비자에게 돌아가야 할 혜택이 부당하게 의료기관에 귀착
- 소비자 및 국민건강보험 재정 악화 및 의약산업 발전 저해

● 의약품 리베이트

- 병원이 특정 제약회사의 약품을 공급받는 계약을 조건으로 대가를 받는 불법 행위

● 리베이트 문제점

- 리베이트의 혜택이 소비자가 아닌 의료인에게 돌아감
- 신약개발이나 R&D 투자 재원을 리베이트 비용으로 지출
- 리베이트 비용이 의약품 가격에 전가되어 소비자와 건강보험 재정에 부담
- 독점규제법상 부당한 고객유인과 거래 상대방에게 경제상 이익을 제공하는 행위에 해당

● 리베이트 규제목적

- 제약사와 의료인 사이 리베이트 거래를 금지해 제약사가 얻게 될 불이익보다 건강한 의약품 시장조성과 국민건강 보호 등 공익이 더 크다는 판단 하에 리베이트 금지

● 리베이트 쌍벌제 도입

- 2010. 11. 28.부터 시행, 의약품 및 의료기기의 거래에서 불법 리베이트를 제공한 자와 수수한 자 모두 처벌하는 제도

[의약품 리베이트 예시]

“식사접대 및 회식비 등 지원(349.4억원)”

<사례1> A사는 000의 처방증대를 목적으로 부부동반 이벤트 명목으로 07.6월 1천만 원을 지급하고, 그 대가로 약 2억원의 처방을 받음

<사례2> B사는 07.5월 서울가든에서 병원 행정직원 등이 포함된 13명에 대해 000의 판매촉진을 위한 식사접대

<사례3> C사는 07.7월 덕산스파캐슬에서 6일간 심포지엄을 개최하면서 동영상 시청 1시간을 제외한 나머지는 스파, 버블쇼 등 각종 향응으로 의료전문가 가족을 접대

자료: 공정거래위원회 2011.9.2
<다국적 제약사 등 530억원대 리베이트 적발... 과징금 110억원>

2. 유관분야 사례 분석

2. 의약품 불법 리베이트 사례

- 리베이트 역시 판매촉진을 위한 마케팅 활동이나 공익을 현저히 저해하므로 불법으로 규정
- 의약품 시장은 정보비대칭성이 높지만 면세점 판매 제품에 대한 정보는 접근이 용이

● 유사점 & 차이점

[유사점]

판매촉진을 위한 수단으로 수수료 지급

- 면세점 송객수수료와 의약품 리베이트는 판매촉진을 위한 한 가지 방법

[차이점]

의약품 리베이트는 공익을 현저히 저해

- 의약품 리베이트는 공익을 현저히 저해한다는 판단으로 리베이트를 불법으로 규정
- 면세점 송객수수료는 법에서 금지하는 마케팅 활동이 아님

의약품은 정보비대칭성이 높음

- 의약품 시장은 정보비대칭성이 매우 높아, 의약품을 의사가 최종 선택함
- 면세점 판매 제품은 온라인 상에 정보가 공개되어 있어 다른 유통경로의 동일제품과 비교 가능

● 시사점

[수수료 요율]

소비자 선택권한 강화

- 의약품 시장은 정보비대칭성으로 소비자 주권 침해 문제 발생
- 정보에 대한 접근 용이하게 하거나 소비자 선택권 강화 필요

수수료 규제 시 쌍방을 대한 규제

- 수수료는 쌍방 간의 관계에서 나타나므로 규제 시에는 양쪽 모두 규제

V. 쟁점분석 및 정책 제언

1. 쟁점 분석
2. 정책적 제언

1. 쟁점분석

법적 분석 : 공정거래법

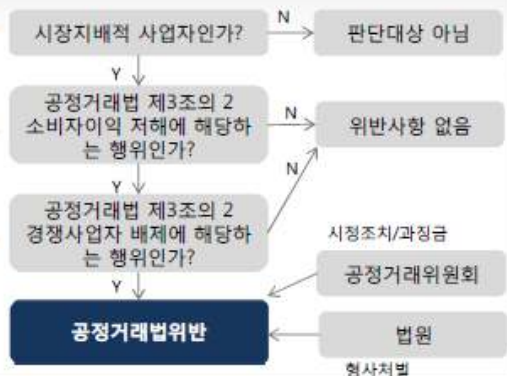
- 송객수수료는 '시장 지배적 지위 남용'에 해당되는가?

→ (1) 소비자 이익을 현저히 해하지는 않음 (2) 배타조건부 거래 행위라 규정짓기 어려움

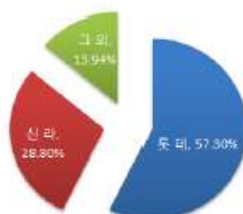
시장점유율로 판단했을 때, 「공정거래법」 제4조에 따른 시장지배적 사업자로 판단됨 (단독으로 50/100 or 2개 업체가 75/100)

소비자의 후생이 감소할 만한 우려사항이 존재하지만, 소비자의 이익을 현저히 저해하는 직접적인 부당한 행위라고 판단 어려움

배타조건부거래 해당 여부 검토, 복수 면세점 쇼핑이 다수이므로, 송객수수료 계약이 시장지배적지위를 남용한 배타조건부 거래행위라 규정짓기 어려움



매출액 점유율
자료: 한국면세점협회



84.9%가
시내면세점
2회 이상 방문

중국인 단체관광객 쇼핑 현황

자료: 설문조사(한국여행 및 면세점 쇼핑에 관한 인식조사) 결과



1. 쟁점 검토

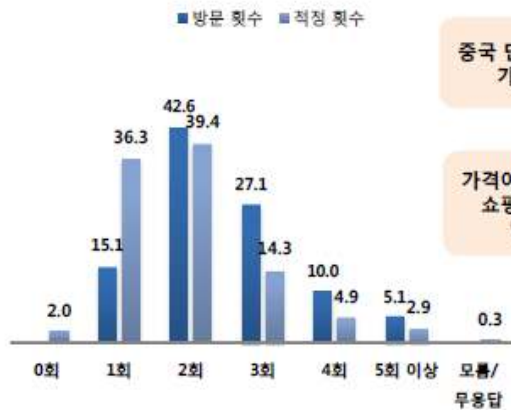
경제적 분석: 소비자 관점의 분석

- 송객수수료와 소비자 편익의 관계는 어떠한가?

시내면세점 방문 횟수 VS 시내면세점 적정 쇼핑 횟수

- 2~3곳의 다양한 면세점을 방문
- 면세점에서 수수료를 지급하기 때문에 여러 곳을 방문

(N=350, 단위: %)



중국 단체여행상품은 가격에 민감

가격이 인하되더라도 쇼핑이 증가하면 방문 감소

시나리오에 따른 수요탄력성

가격변화 시나리오	가격변화율 (A)	재방문 응답률(B)	방문 감소율 (C = 1-B)	수요탄력성 (D = C/A)
쇼핑 횟수를 줄이는 대신 가격을 인상하는 경우	5% 인상	74.0%	26.0%	-5.200
	10% 인상	48.9%	51.1%	-5.110
	15% 인상	24.3%	75.7%	-5.047
	20% 인상	13.4%	86.6%	-4.330
	25% 인상	8.3%	91.7%	-3.668
쇼핑 횟수를 늘리는 대신 가격을 인하하는 경우	5% 인하	58.9%	41.1%	8.220
	10% 인하	53.7%	46.3%	4.630
	15% 인하	44.9%	55.1%	3.673
	20% 인하	42.3%	57.7%	2.885
	25% 인하	41.4%	58.6%	2.344

자료: 설문조사(한국여행 및 면세점 쇼핑에 관한 인식조사) 결과

1. 쟁점 분석

경제적 분석: 소비자 관점의 분석

- 시내면세점은 선택에서 본인의 희망이 13.1%, 가이드 권유도 10.9%
- 면세점 쇼핑에 대한 가이드 권유는 강요한다는 의견이 14.0%로 나타나 관리 필요

시내면세점 선택 이유

(N=350, 단위: %)



시내면세점 쇼핑 시 가이드 권유정도

(N=350, 단위: %)



자료: 연구원 자체 조사

2. 정책적 제언

일본 소비세 면세제도 사례

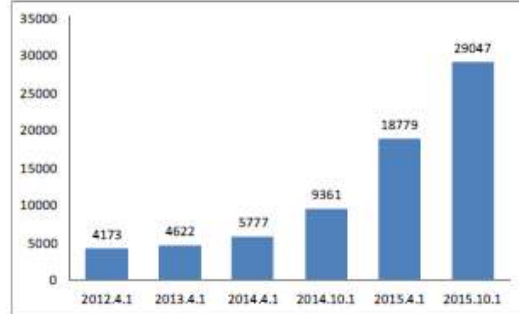
쇼핑 만족 이유

일본인과 '동일한 상품, 동일한 매장' 안심

- 쇼핑을 목적으로 방문한 중국인에 대해 쇼핑 만족 이유를 조사(닛케 소비 인사이트)
- 첫째, 저가격 상품이지만 만족
- 둘째, 일본인 고객과 동일한接客
- 셋째, 일본인 고객이 있는 쇼핑 장소
- 넷째, 일본인이 일반적으로 구매하는 상품
- 다섯째, 쿠폰 등 특전

외국인용 쇼핑 장소보다
동일한 쇼핑 장소 선호

<일본의 소비세 면세점 수>



<만족한 상품의 판매장 비중>

구분	n수	중국인용 쇼핑 장소	외국인용 쇼핑 장소	일본인도 구입하는 일반적인 쇼핑장소
전체	510	165	316	520
남성	256	168	344	488
여성	254	161	287	551
단체여행	255	208	361	431
개별여행	255	122	271	608

자료: 日経消費インサイト, 2015, 訪日中国人, 「爆買い」読み解く5原則: 日本人と「同じ商品、同じ売り場」に安心感, 2015. 11

2. 정책적 제언

서울시, 쇼핑 관광객의 특성 및 동향

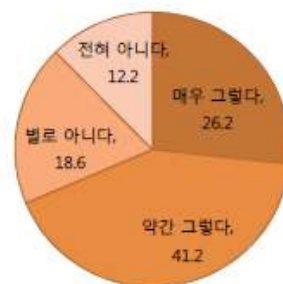
쇼핑 사전 계획 여부



- 관광객 41%는 대부분 쇼핑 사전 계획
- 미/구/대양주 64.2%는 사전계획없이 방문
- 중국 30.1%, 동남아 25.7% 사전계획

자료: 서울연구원, 2016, 서울시 쇼핑관광 실태분석 연구

쇼핑 정보 인지 여부

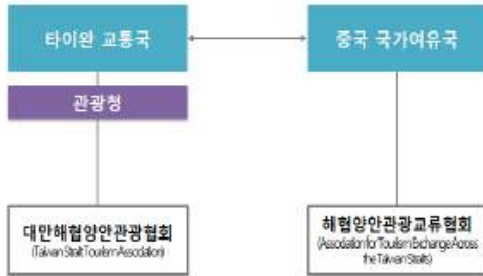


- 쇼핑장소 및 품목, 가격 등 쇼핑정보 50% 이상 인지
- 연령층이 낮아질수록, 쇼핑 횟수 많을 수록, 쇼핑 지출 많을 수록 쇼핑정보에 대한 높은 인지

2. 정책적 제언

대만, 여행 품질 개선 노력

중국·대만 관광교류 조직 체계



- 대만의 중국관광 시장 저가관광 문제 경험
- 홍콩계 여행사의 수직통합모델이 대만관광시장 흡수
- 2006년 해협양안관광교류협회 설립, 관광교류 긴밀화

자료: 한국문화관광연구원(2011). 공정관광 실현을 위한 해외정책 사례 연구: 중국관광객 유치를 중심으로

고품질 투어 심사제도 실시

- 2013년 5월 '고품질 투어 심사제도' 개시
- 일정 조건을 갖춘 상품을 고품질 투어로 인정하고, 이를 충족하는 투어에 대해 우선적으로 대만방문을 인정하는 제도
- 1일 12시간 이내 250km 이내로 버스 이동거리 제어
- 쇼핑을 강제하지 않고
- 식사비에 대해 정해진 금액을 웃도는 상품
- 대만은 현재 중국인 관광객 (단체관광) 쿼터를 실시

2. 정책적 제언

방한 쇼핑관광 경쟁력 강화

방한 쇼핑관광 경쟁력 강화

정책 목표

여행산업 저가구조 개선

면세산업 동반성장 추진

전략 과제

방한쇼핑
관광
만족도 향상

여행산업
경쟁력 강화

방한쇼핑관광
상품 경쟁력 강화

지방관광
활성화

쇼핑 관광객
유치

면세산업
경쟁력 강화

9대 전략

관광상품의 "품질" 관리
관광객의 직접적인 불만 사항 관리감독

중국 전담여행사 관리감독 강화
초저가 상품 판매 및 마이너스 지상비 관리

동반성장 전략 강화 (기금 확충)
상생협력기금을 확충하여 기반 강화

지자체의 중소면세점 지원 체계 구축
지역관광의 거점으로서 중소면세점 위상 재정립

제질 개선을 통한 여행업계 경쟁력 강화
여행업계 및 관광통역 안내사 경쟁력 강화

고부가가치 관광 진흥 필요
FIT 장려 및 지역 관광 상품개발 강화

면세산업 특화 전략 강화
각각의 세부시장 개척 및 특화전략 추진

연구개발(R&D)로 발전방안 모색
지방 중소면세점의 발전 방안에 대한 연구 필요

범 관광 협의체 구축

관광업계-면세업계가 참여하는 네트워크 구축 및 상생방안 마련



주요 토론내용



사 회 : 홍 성 화 제주대학교 관광경영학과 교수

제주관광 미래전략워크숍은 심층적인 토론과 여러가지 대안이 도출되는 등 제주관광에서 정말 유익한 행사라 생각합니다. 금일 주제는 '제주관광의 질적성장을 위한 저가패키지 개선방안'인데 관광에서 저가 수수료문제는 오랜 과제이고 해결방안을 찾고 있는 과정인데 적절한 대안이 나왔으면 하는 바람이 있습니다.

조아라 문화관광연구원 부연구위원님의 발표에서는 현재 여행사업의 구조적인 문제를 잘 진단해주셨고 여러 가지 대안도 제안해주셨습니다, 이에 발표한 내용에 대한 각각의 토론자의 의견과 해법 내용을 말씀해주시면 좋겠습니다. 그러고나서 나머지 시간은 토론을 진행하는 방식으로 진행하겠습니다.

정 기 정 한국관광공사 해외마케팅실 아시아중동팀 팀장

조아라 연구님의 발표 잘 들었습니다. 저도 이번 제주관광미래전략워크숍을 통해 체계적으로 깨닫게 됐습니다. 참고로 말씀드리자면 동남아관광객이 한국에서 관광기간동안 쇼핑을 많이 합니다. 이에 대해 심각한 것은 다들 아시겠지만 주로 건강식품인 인삼, 헛깨나무 열매 등이 주 쇼핑품목인데 마진율이 상당하다고 합니다. 면세점의 경우 서울에서는 마진율이 비슷하게 상당히 높으며 이는 제주도의 상황도 비슷할 것이라 생각합니다.

또 한가지는 저희 한국관광공사가 해외에서 한국을 홍보하는 입장인데, 이때 여행상품에 대한 홍보의 비중이 큼니다. 각 나라의 소비자들한테 적절한 가격이라고 홍보를 하고 있는데 사실은 제대로 되지 않고 있습니다. 각 기관의 협조 및 자료의 부족 등으로 어려움이 많습니다. 앞으로 많이 저가문제로 그 나라 소비자들이 한국 방문의 주요 활동으로 쇼핑활동이 있고 여행상품에는 쇼핑권유가 포함되어있다고 사실적으로 홍보하는 것도 필요하지 않나 싶습니다.

주요 토론내용

오 창 현 제주관광공사 관광산업처 처장

조아라 연구위원님 발표 감사합니다. 사실 제주도에 수수료 문제가 어제 오늘의 문제가 아니고 예전에 2000년도 중, 후반까지만 해도 수수료가 일상생활까지 퍼지는 양상으로 흘러가다가 조금 주춤하는 상황이 된 것 같습니다. 그러한 수수료의 부분이 지금에 와서는 온라인으로까지 비즈니스가 옮겨가면서 수수료 부분은 어떻게 보면 조아라 연구위원이 말씀하신대로 공정거래법에 위반되느냐, 관광객에 이익의 저해되느냐 우리가 돌아볼 필요가 있지 않은가 싶습니다.

관광객도 소비자이고 수수료의 문제가 소비자에게 끼치는 영향은 상당히 커집니다. 이것들이 일반적인 면세라던가 쇼핑센터에 국한하지 말고 시야를 넓혀 일반적인 관광지로 넘어가면 그 문제가 커져서 이 문제에 대해서 한번 더 심도있는 논의가 필요하다고 생각합니다. 이에 대해 법률적으로 다룰 수 있는 부분도 있지 않겠나 생각이 듭니다. 또한 이런 부분에 대해서 다른 분들의 의견도 듣고 싶습니다.



진 정 일 제주특별자치도자치경찰단 관광경찰과 관광경찰담당

저는 제주특별자치도자치경찰단에서 관광경찰을 담당하고 있습니다. 관광경찰은 금년 2월 1일자로 제주에서 창설되어 활동을 시작하였고, 제주를 관광하는 모든 사람들의 불편사항을 개선하고 다양한 관광 서비스를 제공하는 업무를 수행하는 하고 있습니다.

관광경찰업무와 송객수수료라든지 저가관광부분은 정확하게 맞아 떨어지는 주제는 아닙니다. 그러나 이번 주제와 관련하여 하나의 사례를 들자면, 지난 6월 문화체육관광부와 합동으로 제주 대형쇼핑점을 중심으로 단속활동을 벌였습니다. 현장에서 살펴보니 가격표시가 안된 상태에서 물품들을 판매하는 매장도 다수였고 제품에 성분표시가 없는 물품을 판매하는 쇼핑점도 있었습니다. 이런 부분들이 종합적으로 모아져서 제주의 관광상품에 대한 신뢰성이 저하된 것이 아닌가 싶습니다.

주요 토론내용

저희들이 업무를 하면서 직접 현장에서 단속을 해보니 종합적으로 제주관광에서 문제성이 심각함을 많이 느꼈습니다. 그런 부분은 관광업계에 종사하시는 분들부터 공무원들까지 덧붙여 관광경찰까지 모든 분들이 전반적으로 힘을 합쳐서 개선을 해 나가야 조금이라도 개선된 관광정책이 이뤄지지 않을까 생각합니다.



김 주 남 롯데면세점 상무

수수료 문제가 면세점하고 굉장히 관련이 많은데 수수료를 리베이트로 보는 관점은 부당하게 느껴집니다, 그리고 수수료 자체가 여행사에서 외국의 관광객을 한국이라는 곳에 오기위해 노력하는 일련의 활동에 대가로 하나의 업으로 생각해 줘야한다고 생각이 듭니다.

그런 의미에서 여행사의 손익이 결정적으로 수수료의 의해서 좌우되고 있는 상황입니다. 수익이 수수료의 50%에 의존하고 있기 때문에 적정 수수료에 대해서 논의를 할 필요가 있는데, 수수료가 과하게 됨으로써 나오는 폐단들에 대해서는 이 자리에서 논의를 해보면 좋을 것 같습니다.

궁극적으로 말하고 싶은 것은 수수료가 저가 관광을 이끌어나가는 주요 원인이 되느냐는 이견 아니라고 봅니다, 우리가 실질적으로 경쟁력을 가지고 수수료 문제와는 관련 없이 관광경쟁력을 갖추는 것에 집중을 해야 되는데, 수수료의 긍정적측면안에 혜택을 누린 점도 없지 않아 보입니다.

또한 조아라 연구원님께 질문하나 드리겠습니다. 수수료가 시장 지배적 지위 남용이 아니라고 공정거래위원회에서 결정된 사례를 보았습니다. 그렇다면 제주도 지역 안에서도 현재 제주관광공사, 제주관광협회, 여행업계, 면세점업계가 과도한 경쟁을 자제하자는 측면에서 적정 수수료에 대한 논의를 지속적으로 하고 있습니다. 그런 부분이 담합인지 아닌지 연구과정에서 조사된 바가 있는지 알고 싶습니다.

또한 최근에 제주도 뿐 아니라 서울에서부터 저가관광을 없애 품질을 높이고 질적관광을 위해 기재부, 문체부 등 국가차원에서 법제화하는 움직임이 있는 것으로 알고 있는데 법제화가 실현될 수 있는지 혹은 실현된다면 진행되고 있는지 궁금합니다.

주요 토론내용

조 아 라 한국문화관광연구원 관광산업연구실 부연구위원

먼저 문화관광연구원에서도 논의를 해서 수수료 문제를 잡아야 하는 것이 아닌가 생각을 했었는데 항상 나오는 주제가 담합이었습니다. 제가 법률을 공부한 사람이 아닌지라 한번에 담합여부를 판단할 수는 없지만 매우 우려가 된다고 말씀드리고 싶습니다.

다만 2006년도에 한국 아웃바운드 여행사들이 호주로 한국인 관광객을 송출 할 때 그 당시 호주 관광협회에서 하루에 70불씩 지급하지 않으면 관광객을 받지 않겠다고 한 적이 있었습니다. 그 이후에 법정공방이 어떻게 됐는지 추적을 못해봤는데, 주는 입장이 아니라 받는 입장에서는 조금 얘기가 달라지겠다 생각이 듭니다. 주는 입장에서 보면 담합이 확실한 것 같습니다.

법제화는 이런 부분에서 어려운 것으로 보입니다. 저도 법적인 자문을 받으며 연구한 적이 있는데 어떤 분들은 소비자후생에 위배된다고 하셨습니다. 이때 관건은 소비자후생이라는 관점이지, 명확한 담합에 대한 정의를 내리고 여러 측면(공급자와 수급자)의 입장을 살펴 볼 때는 다양한 부문으로 문제가 고려되는 것 같습니다. 국회위원 중에도 적극적으로 이것을 법제화하려고 하는데 얼마나 호응을 얻을 수 있을지는 미지수이며 그리고 진행이 얼마나 된 것인지는 모르겠습니다.



배 성 환 비단국제여행사 대표(한국여행업미래발전협의회)

저희는 서울에서 한국여행업미래발전협의회라고 과열경쟁으로 혼탁해진 시장에 문제의식을 가진 중국 인바운드 여행사들이 업계 정화 및 발전을 위해 총 13개의 중국 인바운드 여행사들이 모여 활동하고 있습니다.

조아라 연구위원이 말씀하신 것처럼 과연 저가관광의 해결방안 중 송객수수료문제만이 해결책인가 하는 생각이 듭니다. 어떤 정책을 내놓든 문제가 생기는데 해결하고 보완하는데 있어 순기능과 역기능이 있다고 생각합니다. 저는 현장에서 일하는 입장이기 때문에 조아라 연구원이 발표한 부분에는 충분히 공감가고 저희가 노력해야 한다고 생각합니다. 그러나 과연 송객수수료가 저가관광을 근절할 수 있는 방안이 되냐에 대해서는 저는 단호하게 아니라고 생각합니다.

주요 토론내용

중국이든 동남아든 반대로 우리나라 사람들이 단체여행을 갈 때 지상비를 주고 가는 등 이는 전세계 여행업계에 팽배한 사실이기 때문입니다. 한국에 있는 여행사들이 송객수수료에 의지해서 운영을 합니다. 직원들 급여라던가 회사운영비가 필요하기 때문에 여행산업의 저가 이익구조하에서는 어느정도 감안을 해야 하는 점이 있다고 생각합니다. 지금 여러 가지 문제들이 한국 여행업계도 구조개선을 하고 좋은 방향으로 나가려고 하지만 단순히 송객수수료만은 문제 삼는 것은 아직 제가 불 때는 해답이 아니라고 생각합니다.

장 지 명 세리월드 대표

저는 제주도 온지 11년 됐는데 그 전에는 금융쪽에만 있었습니다. 관광을 전혀 모르는 문외한이 관광업계로 오다보니까 관광산업의 송객수수료라던지 요금구조 등이 정말 이해가 되지 않았었습니다. 최근 제가 들은 정보는 중국단체관광객 입점과 관련해서 신라면세점과 롯데면세점이 중국 여행사 때문에 상당히 곤욕을 치룬다고 들었습니다. 어떻게 보면 언론 등에서 소수면세점만이 이익을 보는 것처럼 말했는데 여러 면세점이 과다경쟁하면서 구조를 어렵게 하지 않았나 생각이 들었습니다. 실제로는 면세점이 매출이 상당한줄 알고 있지만 특히 신규면세점들은 적자이고 앞으로도 큰 이익을 창출하기 어렵습니다.

저는 최근 캄보디아를 다녀왔는데, 해외여행시 단체 패키지관광을 가지 않습니다. 왜냐하면 요금은 저렴하나 호텔이나 음식점이나 다 정해진 것을 알기 때문에 불편하여 제 개별로 배낭하나 매고 갑니다. 전세계적으로 유명한 앙코르왓트를 하루 둘러보는데 프리패스 20불, 3일 40불, 일주일에 60불입니다. 매표소에서 입장권 중복사용방지를 위해 구매시 즉석 사진을 찍습니다.

반면에 제주도는 공영관광지가 너무 저렴한 것이 아닐까요? 지금 성산일출봉도 이천원으로 매우 저렴한데 이는 관리비용을 고려하지 않은 가격입니다. 외국을 여행하는 관광객들은 입장료에 대해서 관대해져 어느 정도의 비용을 지불할 예상을 합니다. 그러나 캄보디아 같은 경제적 후진국도 실시하는 관광지요금 정상화를 하지 못하고 있어 이는 저가패키지 상품을 양성하게 되고 제주도의 진정한 가치를 인정받을 수 없는 일이지 않겠나 싶습니다. 우리 스스로 가격을 낮춰놓고 제주도 고품격을 지향하자는 것은 불가능한 얘기거든요.

먼저 다른나라 사례를 연구하면서 공영관광지 요금 정상화가 된다면 제주도 및 우리나라 관광이미지 자체가 저가 상품이 아니라는 인식을 바꾸는 되는 것이라 생각합니다.



주요 토론내용

김 봉 기 제주관광공사 면세사업단 시내면세점 점장

조아라 연구원님의 얘기에 덧붙이자면 송객수수료 하향조정 결의가 공정거래법에 저촉이 됩니다. 2014년도에 외국인 전용기념품매장의 경우로 송객수수료가 전체 제품의 70%까지 제공을 하다보니 과다한 가격으로 인해서 문체부에서 제지를 가했습니다. 그 당시 제가 아는 사실로는 300g 인삼을 기존 30만원대에서 23만원으로 문광부에서 지정을 해줬는데 업계에서 공정거래법에 저촉이 되는 것이 아닌가하는 반발이 컸습니다.

그와 마찬가지로 2016년도 7월달 관광진흥법 시행령 제 6조 관습법 196조에 따른 보세 판매장 특허를 받은 자에 대한 규정이 개정 되었습니다. 이제 문광부에서 이런식으로 제지를 하지 않습니까? 전매여행사를 취소하는 가정 하에서 문체부에서 수수료를 기준을 정할 수 있을 것이라고 생각되기에 이 부분에 대한 체계적인 연구를 진행하면 좋겠습니다.

서울지역 같은 경우에는 면세점이 10여개가 있습니다. 여행사 송객은 한정되어있는데 면세점의 숫자는 10여개가 넘다보니까 그야말로 자유경쟁체제에서 경쟁이 심화될 수 밖에 없는 구조인데, 제주도는 제주관광공사 시내면세점까지 포함해서 3개사입니다. 이는 과다한 경쟁을 하지 않고서도 원만한 쇼핑을 할 수 있다고 봅니다. 그리하여 제주지역 면세점발전 협의회를 구성했습니다. 제주도내 면세사업 3개사가 건전한 공동 발전과 지속성장 가능한 제주도만의 면세점이라는 성공적인 롤모델을 만들어보자는 취지에서 면세점 발전협의회를 구성하게 됐구요. 이 부분에 대해서는 지속적으로 연구와 고민을 해보면 좋은 결과가 있을 것이라 생각합니다.



조 아 라 한국문화관광연구원 관광산업연구실 부연구위원

설명을 덧붙이자면 공정거래법에 저촉되는 것 중 하나가 협회에서 결정을 했기 때문입니다. 협회가 과다한 수의 여행사를 데리고 있기 때문에 독점적 지배구조에 있었다는 거죠. 반대로 영세상인들이 무조건 수수료를 정한다고 해서 담합에 걸리는 것이 아니라고 합니다. 2014년에도 외국인 전용기념품매장에서 자발적으로 하향하겠다 얘기를 했던 적이 있는데 이 경우도 법에 걸리지 않았기에 상황에 따라 법의 저촉이 다르다는 것을 말씀드리고 싶습니다.

주요 토론내용

김 남 진 제주특별자치도관광협회 부분부장

김봉기점장님과 조아라 연구원님이 얘기하신 부분에 답변하겠습니다.
관광협회가 독자적으로 수수료를 결정한 것은 아니고 제주지방경찰청에서는 수사지도협의회를 만들었습니다. 여기서는 관광관련 문제점들을 다루는데 97년에는 과다 수수료와 같은 부분에 이 논의를 많이 했었고 결국 과징금은 일단락되었습니다.

최근 수수료부분은 국내문제로만 거론되다가 다시 중국쪽으로 문제가 되는 것 같습니다. 예를 들면 북경을 기준으로 단체관광객이 4박5일을 오는데 한국은 3400위안(60만원정도) 일본은 5200위안(100만원) 태국은 5900위안(110만원)을 사용합니다. 제주도는 이 절반수준인데 이렇게 저렴한 요인을 몇 가지 꼽을 수 있습니다.

소수의 대형여행사가 막강한 독점시장을 구성하고 있는 것이 한 원인이라고 생각합니다. 이런 부분을 면세점으로만 집약을 하는데 그것은 아니고 장지명 세리월드대표님께서도 얘기하셨는데 우리가 해외관광을 갈 때는 무료관광지를 선호하지 않습니다. 20~30%만 관광지를 방문하고 나머지는 쇼핑으로 충당하는데 제주에서 랜드비는 제로입니다.

최근 제주관광의 큰 부문을 차지하고 있는 크루즈 같은 경우에는 인도세의 명목으로 700위안~1000위안을 제공합니다. 결국 이 내용을 보면 제주에서 제대로 된 관광을 하지 않고 한라수목원, 용두암 등을 보고 쇼핑이 이뤄집니다. 과연 이런 분들이 제주를 어떻게 볼 것이냐 우려스럽습니다.

이런 부분들을 극복하기 위해서 관광진흥법, 관세법, 중국 전담여행사 시행규정 등을 재검토 할 필요가 있고 크루즈선석권을 배정할 때 이러한 인도세 등을 방지 할 수 있는 법적시스템을 갖춰야 할 것입니다. 이는 모든 기관이 함께 고민해야 할 사항입니다.



주요 토론내용

송 윤 심 제주특별자치도 관광산업과 관광산업담당

앞에서 거의 말씀들을 해주셔서 중복되는 말일 것 같습니다만 조아라 연구원 발표대로 관광객마케팅에서 송객수수료가 긍정적인 것도 있고 배성환 대표님 말대로 전 세계가 송객수수료를 받고 있는 것은 모두가 아는 일입니다. 요즘 제주도나 한국 입장에서는 중국관광객이 많이 들어오면서 인두세를 지급함으로써 그것을 충당하기 위해서 발생하는 것이 과도한 송객수수료로 전환되다보니까 갑자기 부각이 되는 것 같습니다.

과도한 송객수수료를 제공하다보면 쇼핑강요라든지 바가지쇼핑이 발생하고 이는 관광만족도가 하락되어 제주 및 한국의 이미지가 낮아져 관광의 질적성장에 저해가 되고 있다고 생각합니다. 문체부에서도 송객수수료를 정하는 방안, 쇼핑횟수를 정하는 방안 등 여러가지를 고민하고 있습니다.

문체부를 중심으로 6~7월에 실태조사를 실시하였는데, 관광경찰에서도 조사를 하셨듯이 제품판매가의 50~60%가 쇼핑수수료로 나간다고 공공연하게 말하고 있습니다. 그런 부분들을 근절하기 위해서 제주관광공사에서나 관광협회사에서 노력을 하고 있는 것으로 알고 있는데 산·학·연·관·업계 공동으로 해결해야 한다고 생각합니다.

장 문 봉 제주특별자치도 관광정책과 관광정책담당

수수료가 관광의 이미지에 부정적 영향을 미친다는 것은 동의하지 않습니다. 문체부나 정부가 수수료문제에 집중하고 있는데 그러면 가이드하고 여행사를 규제할 것인가? 아니면 면세점이나 업계를 규제할 것인가? 아니면 둘다를 규제할 것인가?와 같은 세가지 문제인데 지금 문체부의 정책은 준비할 점이 많다고 생각합니다.

입법적인 측면으로는 작년 10월 8일 홍종학 위원이 관세법 개정 법률안을 발의 했었습니다. 그 내용으로는 면세점 사업자가 경제적 이익을 제공하거나 판매촉진으로 유인할 경우에는 1년이하 징역 또는 5천만원 이하의 벌금형이었습니다. 또한 10월 15일 윤의중의원이 발의한 내용은 대통령령에서 수수료를 일정한 수준으로 정하고 그 범위를 넘지 않게 바로잡자 하는 법안을 발의했는데 모두 통과하지 못하고 정부차원에서 모든 대책을 마련하는 것으로 종결하였습니다. 금년 3월 31일 기재부에서 면세산업 발전 대책을 발표했는데 그런 규제는 없어지고 면세산업을 어떻게 발전시킬 것인가로 화두가 전환 되었습니다.

그러면 과연 면세점만 규제를 할 것인가라는 문제가 생길 것입니다. 면세점으로 규제하면 아마 이마트라든지 외국인 전용기념품 매장 쪽으로 집중될 것이고 이는 후속적으로 그런 업종을 다루는 법률을 또 개정해야 하는 상황에 놓이게 됩니다. 관련 법률을 다 개정해야하는 문제가 생겨 입법적인 문제가 있을 것입니다.

다음 하나는 관광진흥법을 개정하는 측면입니다. 법률적 자문이 필요하겠지만 관광진흥법에서는 규제여부가 긍정적이지 않을까 싶습니다. 한도를 정해서 여행사와 통역안내사를 규제하고 시작 할 수 있다고 생각합니다. 저도 도내 면세점에 전화를 해보니까 각 여행사별로 세금계산서를 다 발행하고 있고 통역안내사에서는 기타소득으로 원천징수하고 있다고 합니다. 세금계산서를 정확히하면 문제가 없을 것이다 라고 생각하는데요. 지금 여론이나 도민은 과연 세금계산서를 제대로 뽑고 있겠느냐 의심을 하고 있습니다. 면세점에서는 선제적으로 관광통역안내사 및 여행사에 관련으로 발행하는 세금액이 얼마나 공개를 한다면 또 인식이 달라지지 않을까 합니다.

주요 토론내용

김 주 남 롯데면세점 상무

각 내용들과 관련하여 오해하시는 분에 대하여 부연설명을 하겠습니다. 일단 크루즈인데 면세점은 크루즈를 선호하지만은 않습니다. 모객여행사에서 쇼핑센터에 수수료나 인센티브를 굉장히 요구합니다. 또한 크루즈 관광객으로 인한 교통문제라던가 매장 내 혼잡 등 문제가 크다고 생각합니다.

지금 수수료문제와 관련해서는 중국본토의 여행사를 배제하고 랜드사와 면세점 쇼핑센터와 논의하고 있기 때문에 해결의 실마리는 쉽사리 나타나지 않습니다. 지금 정부차원에서 수수료의 대한 심각성을 알고 있고, 이 부분에 대해서 현실적으로 해결 할 수 있는 방법을 찾고 있기 때문에 사실 우리는 수수료에 대해서 각 이해집단들이 어떤 것을 해내야 될까 하는 과제에 대해서 이야기를 하고 싶습니다.

제주의 청정과 공존 중 청정은 다 아실 것이고 공존의 가장 큰 의미는 민관협력 시스템이라 여겨집니다. 민의 측면에서 면세점의 실천과제들은 첫째로 관광객 1인당 지급되는 수수료는 단계적으로 축소해야 되고 실제 진행 중에 있습니다. 둘째는 무자격가이드의 활동에 강력한 제한을 줘야 합니다. 셋째로는 제주지역의 여행업체들이 굉장히 영세하기 때문에 여행상품 개발, 홍보 등을 적극 지원해줘야 합니다.

관의 측면에서 실천과제 중에 가장 첫 번째는 수치에만 집중하는 관광정책을 탈피해야 합니다. 관광객 숫자에 집중하는 것은 저가관광은 관광객을 늘리는데 가장 좋은 밑알이 되고 있습니다. 두 번째로 크루즈에 무차별적인 선석배정은 지양해주시길 요청합니다.

그리고 제주지역은 무비자이기 때문에 전담여행사가 없습니다. 국내 중국인관광객 전담여행사에 대한 강력한 모니터링을 실시하는 것으로 알고 있습니다. 제주지역에서는 지역적 특성을 고려하여 전담여행사에 준하는 강력한 모니터링을 시행해서 좋은 품질의 상품을 제작하는 여행사에서 혜택을 줘야 할 것입니다.



주요 토론내용

사 회 : 홍 성 화 제주대학교 관광경영학과 교수

핵심은 수수료 성격문제라 생각합니다. 수수료는 긍정적인 측면도 있고 부정적도 있지만 지금은 과하게 매기고 때문에 문제입니다. 지금 제주도의 내국인 관광 큰 문제가 있습니까? FIT 중심의 내국인 관광은 정말 좋은 것 같습니다. 만족도도 높고 관광객 스스로가 여행을 디자인하고 여행사가 컨설팅해주고 좋은 시스템으로 돌아간다고 생각합니다.

문제는 인바운드 같은 경우에서도 단체 저가관광이 문제인데. 가장 좋은 것은 개별관광객 중심으로 체제를 돌리고 중국관광객들도 스스로 상품 디자인 할 수 있는 시스템을 가져가게 되면 좋지 않을까 생각이 듭니다. 그러한 획기적인 패턴의 전환 없이는 이 악순환을 깨트릴 수 있는 상황이 오긴 힘들 것 같습니다.

자료를 찾아보니 몇몇 도시, 하와이, 호주, 캐나다등 관광에서 고객 선택계좌라는 시스템을 사용한다고 합니다. 이것은 손님이 약15%정도의 지상비를 입금시키면 여행사는 관광객에게 쇼핑권유, 추가일정 권유 등을 하지 않는다고 합니다. 이론적인 시스템이라 현실적으로 잘 지켜지진 않지만 제주형으로 이런 시스템의 도입은 필요하다고 생각합니다. 충분한 업계와의 커뮤니케이션을 통해 시스템을 구축하고 3년~5년 예고제를 뒀서 이러한 악순환을 깰 수 있는 틀을 만들어 놓고 그 틀 속에 여행사가 들어오면 인센티브 제공하고 편법여행사는 제제를 가해서 수급구조를 개선하려는 노력이 필요합니다.

오 창 현 제주관광공사 관광산업처 처장

오늘 얘기를 듣다보니까 앞으로 변화가 예상됩니다. 사실 1997년도, 2007년도 수수료 문제가 화두에 올랐던 적이 있습니다. 현재 2016년으로 어찌보면 10년에 한번씩 수수료문제가 화두로 크게 나오는데 그때마다 관광의 환경을 복기해보면 상당히 달라진 것 같습니다. 97년도에는 일본단체관광, 2007년도에는 국내단체관광, 최근에는 중국단체관광 등 수수료 문제가 저가관광의 핵심이 아니고 본질도 아니지만 저가관광을 양산한 것은 크게 일조했다고 생각합니다.

사실 문제점은 통감하지만 지금의 대형 여행사 구조를 막는 것은 법적으로 어려움이 있다고 생각합니다. 제가 대만의 사례를 한번 연구했었는데, '최소 여행비용 의무화제도'라고 하여 일정이상의 단체인 경우에 얼마이상의 세금계산서를 반드시 여행사에 발급해서 의무화하는 제도를 파격적으로 시도한 사례도 있었고 사실 오키나와 같은 경우도 '여행비용 직접지불제'라고 해서 단체관광을 하더라도 음식값은 관광객이 직접 지불하는 사례가 있었습니다.

또 하나가 그런 의무화제도와 더불어서 가이드문제가 나왔습니다만 세금을 투명하게 공개하지 않고 있습니다. 제주만 해도 도내 면세점 수수료가 1000억 가까이 됩니다. 이 금액은 기사가이드 포함해서 2천명을 고용할 수 있습니다. 제주도 도민이 행복하게 살 수 있는 돈입니다. 이런 부분에 대해서도 명확한 개선이 필요합니다.

주요 토론내용

조 아 라 한국문화관광연구원 관광산업연구실 부연구위원

저도 그런 구조가 해결하기 어렵다 연구를 하면서 느꼈었습니다, 다만 호주에서 하루에 70불 이상 안주면 안가겠다 했던 때가 저희나라 여행객들이 덤핑관광에서 제대로 된 관광으로 전환되는 시기와 교묘하게 맞물려 있었습니다. 중국시장도 초기여서 그런 덤핑이 통하는데 여행상품 판매가 다년간 진행이 되다보면 변화하였습니다. 태국에 처음 갔을 때 덤핑상품과 관련한 문제가 많았는데 현재 20년정도 지나니까 여행상품도 다양화 되고 수요도 다양해져서 대형 여행사뿐 아니라 다른 소형 여행사들에게도 기회가 오픈되지 않을까 생각이 들었습니다.

정기정 팀장님이 말씀하셨듯이 ‘여기(이 관광목적지) 다시 안 와’ 이것이 아니라 ‘이 상품(여행상품)으로는 다시 안와’로 이어지는 어떻게 보면 단체관광 자체가 FIT로 이어질 수 있는 그러한 긍정적인 측면이 있을 수도 있다 생각이 들구요. 다만 관광시장이 질적 전환을 해야 합니다. 그와 동시에 올해는 관광객이 몇 명밖에 안오네 이런 식으로 수치를 집중하여 판단하는 인식이 바뀌어야 한다고 생각합니다. 하와이, 일본, 유럽 등처럼 관광산업의 지표를 소비력으로 측정할 필요가 있습니다.

사 회 : 홍 성 화 제주대학교 관광경영학과 교수

오늘도 역시 실망시키지 않고 좋은 의견을 많이 얻은 것 같습니다. 핵심 키워드가 수수료인 것 같은데 전체적인 관광산업의 분위기가 바뀌어야 한다고 공감하고 있습니다. 성매매 방지법 들고 나왔을 때 다소 힘든 시기가 있었는데 현재는 그 법에 대해서 문제시되지 않고 제대로 정착되지 않았습니까? 모든 사업에는 과도기가 필요하며 마찬가지로 이러한 문제점도 여러기관의 원활한 커뮤니케이션을 통해 제대로 된 대안을 낸다면 시장상황을 정확히 파악해서 내놓으면 1~2년 유예를 뒤서 실행을 하면 문제점을 해결할 수 있을 것이라 기대합니다.

아무쪼록 제주관광의 미래를 통해서 소중한 의견을 주신 분들께 감사드리며 오늘의 이런 시간들이 제주도내 저가관광을 지양하고 질적성장을 견인하는 디딤돌이 되었으면 합니다.



■ 추진성과

○ 제1차 제주관광 미래전략 워크숍 개최

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

·주제발표 : 국내외 질적성장 지표 관리 사례 (한국문화관광연구원 정보통계R&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
- 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
 - 오흥욱 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

그간의 추진성과 및 향후 계획

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)
 - 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

- 일시 : 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

그간의 추진성과 및 향후 계획

고경실 제주대학교 관광개발학과 강사(전 제주도 공무원)
김진우 CJ E&M 미디어솔루션부문 사업1국 부장
문경호 제주관광공사 해외마케팅처 처장
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

- 일시 : 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
 - 문성종 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

- 일시 : 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
 - 장문봉 제주특별자치도청 관광정책과 관광정책담당

그간의 추진성과 및 향후 계획

장지명 (주)세리월드 대표

정기정 한국관광공사 해외마케팅실 아시아중동팀 팀장

진정일 제주특별자치도자치경찰단 관광경찰과 관광경찰담당

홍성화 제주대학교 관광경영학과 교수

■ 향후 추진계획

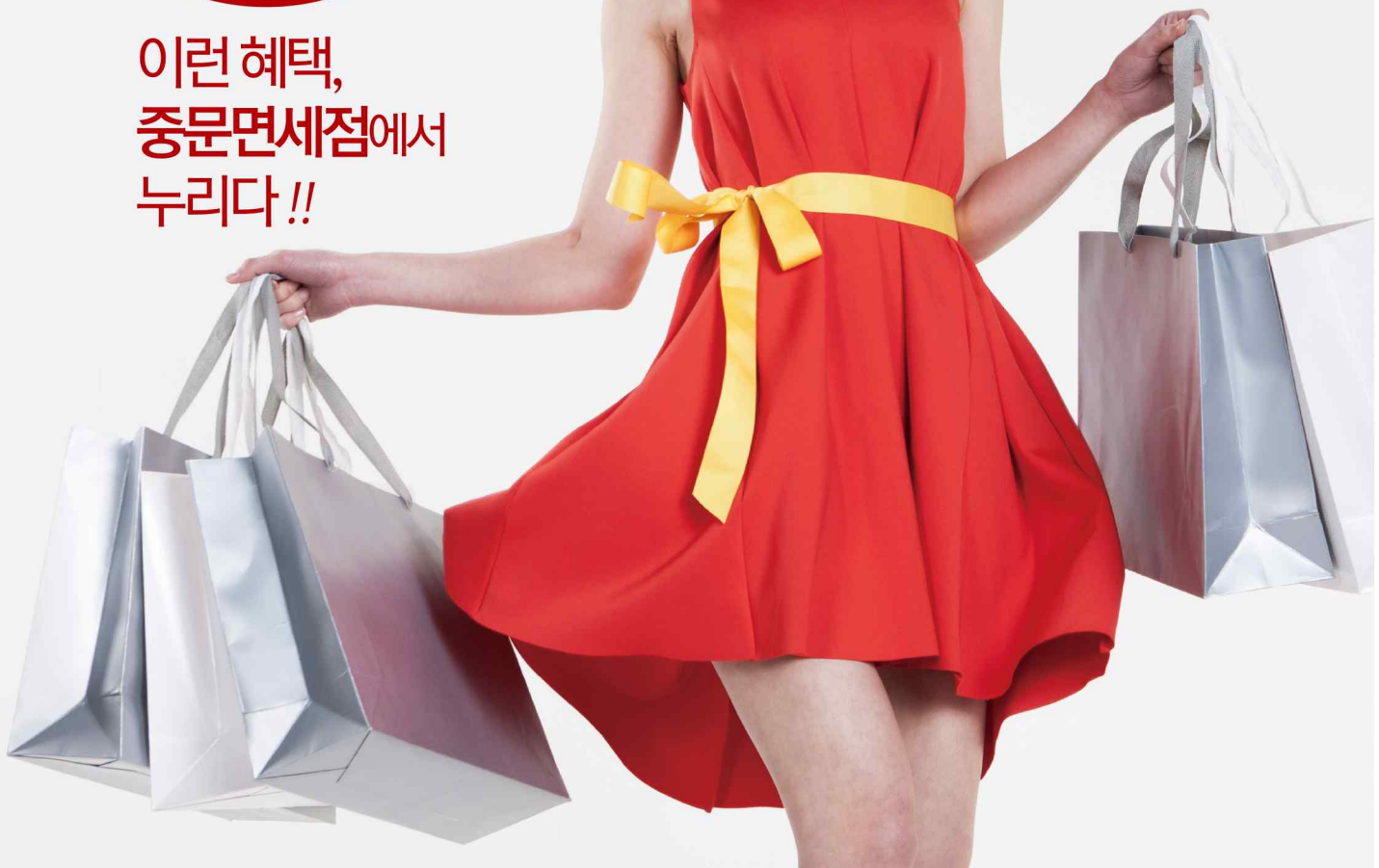
- 제주관광 이슈 관련 월별 워크숍 지속 추진 및 기관간 네트워크 강화
- 월별 워크숍 개최 결과 공사홈페이지 게재(www.ijto.or.kr)



제주관광공사
중문면세점

면세쇼핑과
최대 **50%**
할인을 더하다

이런 혜택,
중문면세점에서
누리다!!



국내 항공·선박 예약만하면
누구나 이용 가능!!



중문관광단지 제주국제컨벤션센터 1층
이용시간 10:00 ~ 20:00
문의 064 780 7700



제주관광공사 중문면세점
(중문관광단지 주상절리 옆)

www.jejudfs.com

중문면세점 ▾

검색

제주관광공사면세점 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

