



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位 請求論文

제주도 방문객의 안전 인식에 관한 연구

- 내국인과 중국인 관광객을 중심으로 -

濟州大學校 經營大學院

觀光經營學科 觀光經營學 專攻

張 元 碩

2015年 8月

碩士學位 請求論文

제주도 방문객의 안전 인식에 관한 연구

- 내국인과 중국인 관광객을 중심으로 -

觀光經營學科 觀光經營學 專攻

張 元 碩

2015年 8月

제주도 방문객의 안전 인식에 관한 연구

- 내국인과 중국인 관광객을 중심으로 -

指導教授

서 용 건

이 論文을 觀光經營學 碩士學位 論文으로 提出함

2015年 8月

張元碩의 觀光經營學 專攻 碩士學位 論文을
認准함

審査委員長 _____
委 員 _____
委 員 _____

濟州大學校 經營大學院

2015年 8月

Safety Perceptions of Tourists to Jeju

-Focused on domestic & Chinese visitors

Won-Suk Jang

(Supervised by professor Yong-Kun Suh)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree
of Master of Tourism Science

2015. 8.

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Department of Tourism Management

GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서론	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	3
3. 연구의 범위와 방법	4
1) 연구 범위	4
2) 연구방법	4
II. 이론적 고찰	5
1. 위험의 의미와 관광위험 인식	5
1) 위험의 의미	5
2) 관광위험 인식	8
2. 관광안전	12
1) 안전의 일반적 의의	12
2) 관광안전의 개념과 위협요인	13
(1) 관광안전의 개념	13
(2) 관광안전 위협요인	14
3) 관광안전대책 국내외 사례	38
(1) 태국의 관광경찰청	38
(2) 스페인의 SATE 제도	39
(3) 한국의 관광경찰 제도	40
3. 제주도 관광 및 안전관련 현황	41
1) 제주지역 관광객 현황	41
2) 제주지역 관광객 관련 사건사고 현황	44
3) 제주지역 주요 관광안전대책	45
(1) 제주 올레길 안전대책	45
(2) 「제주 안전도시」 사업추진	47

Ⅲ. 연구방법	49
1. 연구 설계	49
2. 연구 문제 및 변수의 조작적 정의	50
3. 분석방법	50
Ⅳ. 연구결과	51
1. 인구통계학적 특성	51
2. 신뢰성 및 타당성 검증	54
3. 연구문제 분석	56
1) 내국인의 행태적 특성에 따른 관광안전인식 검증	56
2) 중국인의 행태적 특성에 따른 관광안전인식 검증	59
3) 내국인과 중국인 관광객의 관광안전인식에 대한 차이 분석	62
4. 분석결과 논의	63
Ⅴ. 결론	66
1. 연구결과 요약	66
2. 시사점	67
3. 연구의 한계 및 제언	70
* 참고 문헌	71
* 설문지	75
* ABSTRACT	81

표 목 차

<표 2-1> 테러리즘에 대한 주요 정의.....	19
<표 2-2> 국내 식중독 발생건수 및 환자수 현황.....	30
<표 2-3> 연도별 관광객 증가 추이.....	44
<표 2-4> 중국인 제주관광 현황.....	45
<표 2-5> 중국인 크루즈관광 현황.....	46
<표 2-6> 중국-제주 정기 직항노선 현황.....	46
<표 2-7> 주요 국가별 연도별 방한 관광객 추이.....	46
<표 2-8> 연도별 제주지역 관광수입 현황.....	47
<표 2-9> 2012년 인구 10만명당 지방청별 5대범죄 발생현황.....	48
<표 2-10> 나홀로 여성 보호 긴급신고 시스템 단말기 보유 현황.....	50
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성.....	56
<표 4-2> 응답자의 관광행태적 특성.....	57
<표 4-3> 안전의식의 요인분석 및 신뢰도.....	59
<표 4-4> 국내여행 경험에 따른 관광안전인식	60
<표 4-5> 제주 방문횟수에 따른 관광안전인식	61
<표 4-6> 해외여행 경험에 따른 관광안전인식.....	62
<표 4-7> 여행형태에 따른 안전인식.....	63
<표 4-8> 국내여행 경험에 따른 관광안전인식	63
<표 4-9> 제주 방문횟수에 따른 관광안전인식	64
<표 4-10> 해외여행 경험에 따른 관광안전인식.....	65
<표 4-11> 여행형태에 따른 관광안전인식.....	66
<표 4-12> 관광안전인식에 대한 내국인과 중국인 관광객 차이.....	67
<표 4-13> 연구문제 분석결과	67

I. 서론

1. 문제의 제기

관광객은 해당 관광지역과 국가의 문화를 소비하는 경제주체로서 그들의 영향력이 날로 높아지고 있다. 이와 같은 이유로 특정 관광지와 지역 또는 국가에서 대규모 자연재해나 사고 또는 테러 등이 발생하게 되면 잠재 관광객들의 안전에 대한 불안심리가 심화되어 관광객이 감소되고, 이는 관광수입의 하락을 초래함으로써 경제가 침체되는 악순환을 겪게 된다.

세계인들에게 ‘인도’라는 국가는 ‘인류의 정신적 고향’으로 여기는 사람들이 많아 자신의 인생에 단 한 번의 기회를 내어서라도 방문하기를 원하는 순례객과 관광객들이 쇄도하곤 한다. 2012년 기준 660만 명의 외국인 관광객이 인도를 방문하였으며, 이를 발판으로 하여 최근에는 선진국 수준의 IT산업과 눈부신 경제발전 등을 이뤄내며 세계 강국으로 부상하고 있다.

하지만 이런 뒷면에는 인도하면 떠오르는 이미지는 성폭행으로 얼룩진 부정적 모습 또한 존재한다. 특히 2012년 12월 ‘델리’ 지역 버스에서 23세 여대생이 남성 6명에게 집단 성폭행을 당하고 사망한 사건 이후 성폭행 문제가 사회적 이슈로 떠올랐다. 또한 2013년 3월에는 인도의 ‘마디아프레데시주’에서 남편과 자전거여행을 하던 스위스의 39세 주부가 야영을 준비하던 중 인근마을에 사는 20대 인도 남성들이 남편을 둔기로 때린 후 부인을 성폭행하고 현금 등 금품을 빼앗고 도주한 사건이 발생하였다. 특히 당시 성폭행 사건은 경찰서 약 200m 부근에서 발생하였고 피해자들은 계속해서 비명을 질러 도움을 요청하였지만 경찰이 출동조차 하지 않은 것으로 밝혀졌다. 스위스는 국가 차원에서 성명을 내고 해당국인 인도를 비난했고 인도를 ‘성폭행을 당할 위험 국가’로 지정하면서 인도의 관광안전에 대한 이미지는 급속히 추락하게 되었다. 인도 상공회의소(ASSOCHAM)가 인도 지역 내의 1,200개 여행사를 상대로 조사한 바에 따르면 2012년 12월부터 3개월간 해외 여성관광객이 35%가 감소했고 전체 해외 관광객도 25%가 줄어든

것으로 확인되었다. 또한 조사에 응한 여행사의 72%가 성수기인 3개월간 영국, 캐나다, 미국 여성 관광객들을 중심으로 여행계획을 취소하는 사태가 잇달았다고 분석했다. 이와 같이 관광객은 자신이 방문하는 지역의 위험상황에 대하여 매우 민감한 반응을 보인다.

최근 들어 세계관광시장은 경기침체, 자연재해, 전쟁, 테러, 전염병 등으로 많은 어려움을 겪는 사례가 빈번하게 일어나고 있다. 특히 2001년 9월 11일 미국의 뉴욕, 워싱턴, 펜실베이니아에서 발생한 테러사건으로 미국뿐만 아니라 전 세계적으로 여행과 관광 분야에 심각한 악영향을 끼쳤으며 이로 인해 당시 항공기와 호텔 예약이 급감하고 국제회의가 취소되거나 연기됨으로 인해 여행사업이 일시적 휴업사태가 발생하거나 쇠락하는 계기를 맞게 되기도 하였다¹⁾. 더욱이 2015년 3월 18일 튀니지의 바르도(Bardo) 박물관에서 IS조직원으로 추정되는 테러범 2명이 무차별 총격 등을 가해 23명이 사망하고 43명이 부상당한 사건이 발생하였는데 튀니지 당국은 이들의 테러 목적 중에 하나로 튀니지의 가장 중요한 경제의 축인 관광산업을 무너뜨릴 계획도 포함한 것으로 판단하고 있다.

우리나라의 경우 남북대치 상황과 대규모 집회·시회, 사회적 이슈로 떠오르는 아동·여성 등과 같은 사회적 약자를 대상으로 한 강력범죄, 그리고 최근의 메르스 사태 등 여러 위험의 증가는 국내외 관광객들에게 부정적인 이미지를 주고 있다. 하지만 관광안전에 대한 관광분야에서의 연구는 아직 충분하지 않은 실정이다.

본 연구는 이상과 같은 문제의식 하에서 관광위험에 대해 관광객이 지각하는 인식을 살펴봄으로써 향후 제주가 관광목적지로서 안전한 지역으로 자리매김하는데 이론적 토대를 제공하고자 한다. 특히 지속적으로 증가하고 있는 중국인 관광객과 해외여행의 증가로 인해 관광인식이 날로 높아지고 있는 내국인관광객을 대상으로 관광안전인식을 비교하여 좀 더 구체적으로 관광안전 방안을 모색하는데 기여하고자 한다.

1) Goeldner, C. R. & Ritchie, J. B. (2006). *Tourism: Principles, practices, philosophies*. John Wiley & Sons.

2. 연구의 목적

제주지역의 경우 과거 국내 관광지 이미지에서 벗어나 국제적 관광지로서 급속히 각광 받고 있는 추세이다. 이는 제주도가 다른 지역에 비해 크게 위험이 될 만한 이벤트나 이슈가 없었기 때문에 관광객의 안전에 있어서 상대적으로 안전한 관광지로 인식되어 왔다는 점이 어느 정도 작용했을 것이라는 가정을 가능하게 한다.

하지만 2012년 7월에 올레길을 여행 중이던 40대여성 여행객 살인사건이 발생한 것을 계기로 제주지역 관광에 대한 위험인식이 팽배하여 졌다. 더불어 이러한 강력사건 뿐만 아니라 2014년 4월 제주로 향하던 세월호침몰사고로 인한 대규모 인명피해와 여러 유형의 범죄지수 증가 및 각종 렌터카와 수학여행단 등 교통사고와 여러 유형의 안전사고 및 식품 안전성에 대한 의문 등으로 제주지역이 여타 지역에 비해 관광객의 안전에 있어 훨씬 우월하다는 기존의 장점은 점차 퇴색하여 가고 있는 실정이다. 이에 따라 제주도와 경찰 등을 중심으로 각 기관별로 다양한 안전대책을 수립시행하고 있다. 이러한 대책들이 실제 제주를 방문한 관광객들이 안전인식에 어느 정도 영향을 미치고 있고, 특히 제주 방문 중국인 관광객이 폭발적으로 증가하고 있는 것과 관련해서 제주도의 안전인식 정도를 파악하고 이에 대한 관광치안 대책을 마련하는 것도 필요한 시점으로 보인다.

따라서 본 연구는 제주지역을 방문하는 내국인 관광객과 중국인 관광객을 대상으로 위험지각에 정도에 차이가 있는지를 파악하고자 하였다. 구체적인 연구목표는 다음과 같다.

첫째, 관광객의 안전과 위험에 대한 연구들을 국내외 연구문헌을 통해 고찰함으로써 관광지에서의 위험과 안전에 대한 논리를 규명하고 이를 연구분석의 준거로 삼는다.

둘째, 앞서 언급한 연구에서 고찰한 이론내용과 준거를 바탕으로 제주지역 관광지에서의 위험과 안전인식에 차이를 살펴본다.

셋째, 내국인과 중국인 관광객의 안전인식 정도를 종합적으로 분석하여 연구결과의 시사점을 도출함과 동시에 연구 한계를 제시하여 후속 연구를 위한 제언을 하고자 한다.

3. 연구의 범위와 방법

1) 연구 범위

본 연구의 시간적 범위는 2015년이며, 공간적 범위는 제주도로 한정하였다. 대상적 범위는 제주도에 관광차 방문한 내국인과 중국인 관광객을 대상으로 설정한 후에 단체관광객과 개별관광객으로 구분하였다. 내용적 범위는 전체를 6장으로 구성하였다. 제 1장은 연구배경, 문제제기, 연구목적, 연구 범위와 방법에 대해 기술하였다. 제 2장은 이론적 배경 부문으로 위험과 관광안전에 대한 개념 및 위험요인을 종합적으로 고찰하였다. 제 3장은 제주지역의 관광객 추이와 경제적 효과와 치안관련 현황 및 제주도와 경찰이 시행중인 관광안전대책을 소개하였다. 제 4장은 연구설계 부문으로 이론적 배경을 바탕으로 연구문제와 조사설계 및 분석방법을 설명하였다. 제 5장은 실증분석에 관한 것으로 분석결과를 바탕으로 신뢰성과 타당성을 검증하고 연구문제를 분석 후 결과를 논의하였다. 제 6장은 결론으로 연구과정에 대한 전반적인 내용을 재차 설명하고 연구결과를 요약하여 설명한 뒤 연구의 한계점을 밝히고 후속 연구의 방향과 과제를 제시하였다.

2) 연구방법

본 연구는 문헌적 연구방법과 실증적 연구방법을 병행하였다. 문헌고찰에서는 국내외 서적과 논문, 유관기관의 통계자료, 정기간행물 및 인터넷을 참조하여 이론체계를 정리하고 연구모형과 가설을 제시하였다. 다음 실증분석을 위하여 선행 연구를 바탕으로 관광안전인식 척도를 도출하였으며 수집된 자료를 분석·검정하였다. 설문조사는 제주지역을 여행 온 내국인 및 중국인 관광객을 대상으로 유의할당표집 후 자기기입식 설문지법을 사용하여 설문지를 배포·회수하였다. 수집된 자료와 분석방법은 통계적 방법을 적용, SPSS 18.8프로그램을 이용하였다. 연구 목적에 따라 빈도분석 및 기술분석, 신뢰도·요인분석, 상관분석, 다중회귀분석, T-test, ANOVA 분석을 실시하였다.

II. 이론적 고찰

1. 위험의 의미와 관광위험 인식

1) 위험의 의미

인간이 사회생활을 하면서 위험은 항상 주변에 존재하고 있으며 사회가 다양화 될수록 위험의 유형과 성격도 여러 형태로 나타나고 있다. 과거 인간의 자연과 더불어 생활하던 시기에는 자연재해 등을 비롯한 여러 위험이 도사리고 있어 자연 그 자체가 인류에게 공포와 두려움의 대상이었다. 그러나 인류가 점차 진화하고 그에 따른 기술의 발전과 보급으로 자연에서의 위험은 점차 감소하였으나 자연을 벗어난 우리의 일상에서의 위험은 오히려 다양화 되고 증가하는 경향을 나타내고 있다.

현대 산업사회에서의 위험은 빈곤이나, 질병, 교통사고, 산업재해 등으로 대표된다²⁾. 또한 오늘날의 급속한 세계화와 경제체제의 변화 과정에서 국가 간의 국경의 의미는 크게 감소되었고 오히려 인구의 이동은 촉진되고 있으며 이 과정에서 사회적, 문화적, 종교적 갈등 등 다양한 위험에 직면하고 노출되게 되었다. 이는 최근의 이슬람 무장단체인 IS(이슬람 국가, Islamic State)에 의한 세계 곳곳에서의 테러에서도 보여 준다. 그 외에 크고 작은 지진으로 인한 피해와 지구 온난화와 유전자조작식품 등에 대한 불안감 등은 이와 같은 위험을 더욱 심각하게 인식하게 한다.

물론 과학기술은 ‘자연의 위험’을 극복할 수 있는 수단일 뿐만 아니라 새로운 문명의 위험을 낳는 원천이기도 하다³⁾. 과학기술이 비약적으로 발전하고 인류가 과거로부터 겪어온 자연재해와 같은 위험은 어느 정도 예측 가능한 것이 되면서 그 위험성이 많이 감소된 것으로 보이지만 2015년 4월 25일에 8천여 명의 사망자를 발생하게 한 네팔 지진에서 보듯이 여전히 인간은 자연의 위험에서부터 벗

2) 정태석(2002). 백의 재귀적 현대화 이론과 개인화의 딜레마. 『경제와 사회』, 55, pp.246-271.

3) 홍성태(2003). 기업경쟁력 제고를 위한 고객관계관리(CRM)의 전략적 활용방안, 『사회과학연구』, 17, pp.1-15.

어나지 못하고 있음을 알 수 있다.

또한 최근 인류의 과학기술이 비약적으로 발전하고 개발도산국의 산업화가 급속히 이루어지는 과정에서 또 다른 새로운 위험이 계속 대두되고 있다. 식품류의 경우 유전적 조작식품의 종류와 양은 계속 증가하고 있는 추세로 이로 인한 위험성이 다양하게 논의되고 있으며 개발도산국의 환경을 고려하지 않은 무차별적인 개발과 산업화로 해당 지역 주민들은 환경오염 속에 노출된 음식을 먹을 수밖에 없고 이로 인해 온갖 질병과 싸우기는 사람이나 동물이나 다 마찬가지로 상황이 되어버린 것을 여러 언론 매체를 통해 보아 왔다. 특히 최근 아프리카 일부 지역은 새로 등장하는 제품에 의해 도태돼 버려지는 전자제품 폐기 장소로 전락하고 있다. UN 환경프로그램(UNEP)의 보고에 따르면 전자폐기물(e-waste)이라는 신종 쓰레기는 전 세계적으로 연간 약 5000만 톤이 버려지고 있으며, 그 중 5,000톤 이상의 전자폐기물이 '개발도상국 정보선진화'의 일환으로 중고품으로 둔갑해 아프리카로 흘러들고 있다. 서아프리카 주요 무역항구 중 가나에 위치한 테마 항에는 매년 약 500톤 분량의 전자폐기물이 반입된다. 최근 2~3년 사이 가나의 수도 아크라를 전자 폐기물을 소각하는 검은 연기로 전자폐기물 재앙의 대표적인 도시로 꼽히고 있다.

이렇듯 문명이 비약적으로 발전하고 이윤의 극대화를 목표로 삼는 신자유주의 경제 체제의 확대는 필연적으로 여러 유형의 위험 증대를 초래하고 있으며 이와 같은 이유로 과학기술은 '자연의 위험'을 극복할 수 있는 수단일 뿐만 아니라 새로운 문명의 위험을 낳는 원천이기도 한 것이다⁴⁾. 오늘날 자연재해는 학자들에 따라서 일부 견해가 나뉘기도 하지만 대체로 지구온난화와 이에 따른 기후변화의 영향을 받는 것으로 일반적으로 알려져 지난날과 같이 전통적 개념의 순수한 자연재해라기보다 우리 인간 스스로 원인을 제공한 측면이 있으며 사회적 위험으로 볼 수 있다.

독일의 저명한 사회학적인 울리히 벡에 따르면 세계화가 진전된 후기 산업사회의 위험이 계산 불가능하고 통제 불가능한 것으로 보면서 현대사회를 위험사회로 규정하였다. 그는 '위험 사회'를 거대한 풍요를 이룩한 근대 산업의 원리와 구조자체가 파멸적 재앙의 사회적 근원으로 변모하는 사회를 뜻한다고 정의하였

4) 홍성태(2003). 전개논문, pp1-15.

다. 그러므로 위험사회에서는 풍요로운 사회를 이루었지만 환경오염, 핵발전소 건설 등 현대사회의 역설과 증식의 견지에서 안전과 위험문제에 대해 비판적인 재평가를 요구하면서 새로운 모색을 찾아야 한다고 주장하면서 현대사회의 위험성을 크게 다섯 가지로 정리하고 있다⁵⁾.

먼저 ‘현대의 위험’은 체르노빌 원전사고와 같이 평상적 자각 능력을 벗어나며 둘째로 산업의 논리와 마찬가지로 위험 역시 분배와 성장의 영향을 받고 셋째, 위험의 확산과 상업화는 자본주의를 새로운 단계로 끌어올리며 넷째, 환경오염은 누구나 피할 수 없으므로 부를 소유하고 있지만 위험으로 영향을 받을 수 있으며 다섯째, 사회적으로 공인된 위험은 정치적 폭발력을 지니며 비정치적인 것이 정치적으로 변한다는 것이다. 따라서 위험사회는 현대사회가 존재론적으로 재앙에 근거하고 있음을 보여주며 강제적 부를 희생할 지라도 위험을 사전에 봉쇄하는 것이 위험사회에서 인류가 취할 수 있는 유일한 발전 경로라고 주장하고 있다. 또한 그는 현대 산업사회의 위험과 위험사회의 위험은 몇 가지 측면에서 근본적인 차이가 있다고 주장하고 있다.

첫째, 산업사회의 위험이 용맹과 모험을 의미하는 ‘개인적 위험’이었다면, 위험사회의 위험은 “전인류를 대상으로 하는 위험이자 전 지구적 위험”이며, “지구상에 존재하는 모든 생명의 자기파멸에 대한 위협”을 의미한다. 둘째, 산업사회의 위험은 개인적 위험이거나 자연환경의 위협을 의미한다면, 위험사회의 위험은 오로지 인간의 행위에서 비롯된 위험이다. 셋째, 산업사회의 위험은 인간의 감각기관에 의해 분명히 감지되는데 비해, 위험사회에서 위험은 불가시적이다. 즉 위험사회에서의 위험은 인간의 직접적인 지각능력을 벗어난다. 가령 식료품에 포함된 유독물질의 존재나, 핵위협 등을 우리는 직접적으로 지각할 수 없다. 넷째, 위험사회에서의 위험 여부의 판단은 과학자나 전문가 등에 의존할 수밖에 없으며 이는 위험 여부 판단을 위해 지식의존성이 클 수밖에 없다는 의미이다. 다섯째, 산업사회의 위험이 과학기술의 발달에 근원하다면, 위험사회에서의 위험은 ‘산업적 과잉생산’의 결과이거나, ‘산업화가 낳은 대량생산물’이다. 결론적으로 위험사회에서의 위험은 과거와는 질적으로 새로운 위험이자 본성상 새로운 차원의 위험인 것이다.

5) 울리히 벡(2014). 위험사회, 새로운 근대성을 향하여, 새물결 출판사(홍성대 옮김)

2) 관광위험 인식

(1) 관광위험 인식의 개념

위험인식이란 소비자가 상점선택, 브랜드선택, 구매방식의 선택 등과 같은 선택상황에서 주관적으로 인식하는 위험의 정도를 말하며 이와 같은 소비자 행동은 예측할 수 없는 결과를 야기될 수 있으며, 그런 예상치 못한 결과들 중에 어떤 것은 바람직하지 못한 것일 수도 있다는 위험을 내포하고 있다. 또한 소비자들은 제품의 구매를 원하지만 그것을 구매함으로써 발생하는 손실 사이에서 딜레마에 빠지기 쉬운데 이와 같이 소비자가 구매행위를 수행하는데 있어 인지하는 위험을 인식된 위험이라고 할 수 있다⁶⁾.

현대사회에 있어서 소비자는 근본적으로 다양한 여러 대안들 중에서 가장 나은 최상의 선택을 하기를 원하며 이러한 선택을 할 수 있는 자신의 주관적 판단은 여러 상황과 원인들에 의해 영향을 주고받는다. 이러한 선택 과정에서 여러 요인들 중 가장 큰 영향을 미치는 것은 여러 유형의 대안에 대해 판단할 수 있는 능력에 대한 '소비자의 인식'이라고 할 수 있다. 그러나 소비자들은 선택 과정에 있어서 나중에 발생하는 결과가 불확정적이기 때문에 구매결정에 있어서 보편적으로 위험을 감수 할 수밖에 없으며 이와 같이 위험에 직면하게 되는 것을 소비자의 위험인식(perceived risk)이라 한다⁷⁾. 마찬가지로 '관광에서의 위험'에 대한 최근의 연구활동은 이전에 비해 비교적 광범위하고 다양하게 이루어지고 크게 몇 가지로 분류할 수 있으며 소비자의 위험 인식과 비슷한 유형의 흐름을 가지게 되는 데 관광 목적지에 대한 위험 인식은 그중 하나로 볼 수 있을 것이다.

만약 사회구성원 각자의 종합적 지식과 사고능력이 완벽하여 최선의 판단을 내릴 수 있는 능력을 갖추고 있다면 인간 스스로 내린 결정에 대해 장래의 불확실성이란 없을 것이며 위험에 대한 논의도 필요하지 않을 것이다. 하지만 급격히 변화하는 정보화 사회에 있어서는 모든 위험을 인식하기 어렵기 때문에 이러한 위험을 관리하는 것 자체가 불확실성을 관리하는 것이라 할 수 있다. 따라서 우

6) 임명재, 임미라, 이영구(2010), 관광축제에서 위험지각이 태도 및 행동의도에 미치는 영향, 한국위기관리논집
7) 류인평, 김영주(2011), 관광 위험지각과 관광자 태도 및 구매의도에 관한 연구, 대한관광경영학회

리가 이러한 위험에 대한 개념을 정의한다면 아마도 어떤 사건의 발생에 관해서 예측능력의 부족에 기인한 불확실성이라고 할 수 있다⁸⁾.

(2) 관광위험 인식 유형

소비자 개개인은 대부분의 결정에 있어서 다소 차이가 있지만 어느 정도의 위험과 불확실성을 수반하게 되는데 이러한 부분은 관광서비스나 여행상품을 구매하는 과정에서도 나타나게 된다. 여행상품 역시 일반 상품구매와 마찬가지로 의사결정에 대한 위험과 구매결과의 불확실성을 여행상품의 지각된 위험으로서의 개념을 고려하지 않을 수 없다. 이와 같이 지각된 위험의 분류는 학자에 따라 다소 차이가 있지만 Zikmund & Scott(1973)은 경제적 위험, 성능위험, 신체적 위험, 심리적 위험, 사회적 위험, 시간손실 위험 등 7가지의 포괄적 범주로 구분하고 있다.

가. 금전적·경제적 위험

일반적으로 금전적 위험이란 구매한 제품이 제 구실을 못할 때 그 수선과 대체에 비용이 발생하거나 구매에 소요된 금액의 손실이 발생할 가능성에 따라 소비자가 지각하는 위험을 말하며, 재무적 위험이라고도 한다. 이를 관광에 적용할 경우 잠재관광객이 여행상품을 구매할 때 또는 여행을 하는 동안에 지출하고 사용하는 금전적인 비용은 전체 여행의 가치와 대비하여 적절한가에 대해 자신의 주관적인 판단에 의한 손실의 불안감에 대해서 재화적 가치인 금전적인 비용 위험으로 나타난다고 할 수 있을 것이다.

나. 기능적 위험

기능적 위험은 구매한 제품이 기대된 기능을 제대로 수행하지 못할 가능성에 대해 소비자가 지각하는 위험인데, 이러한 위험은 제품이 기술적으로 복잡하거나 건강과 안전에 관련될 때 크게 나타난다. 여행자는 호텔 등 서비스 상품을 이용할 경우 객실 등에 대한 여러 기능과 자신이 지불할 가격 등에 대한 측면보다

8) Awaritefe, O. (2004). Motivation and other considerations in tourist destination choice: a case study of Nigeria. *Tourism Geographies*, pp.303-330.

해당 호텔 객실과 부대기능의 편안함과 상대적 차별성을 나타내는 외적인 모습과 종업원들의 친절하고도 적절한 서비스와 사용 중인 서비스 제품의 브랜드에 대한 인지도 등에 대해서도 매우 중요하게 여기고 이를 소중한 가치로 생각하는 점을 고려해야 할 것이다⁹⁾. 또한 여행상품의 경우에 있어서 여행하는 과정에 교통에 대한 이용이나 현지 숙박시설이나 주변지역에 있는 관광 시설물 에서도 기능적인 면에서 문제가 야기할 수 있다¹⁰⁾.

이외에 여행사 등을 통한 패키지 투어에서는 날씨 등 기상, 쇼핑 및 옵션강요 등으로 인해 여행일정에 대해 갑자기 변경 또는 지연, 취소 등을 하고 단체 관광객 일행 모두가 개별적으로 행동할 수 없는 경우가 종종 발생하며 이는 여행자들이 하여금 많은 불평과 불안감을 초래하고 이로 인해 양면성을 지닌 패키지 상품에 대해 사전 정보를 입수하고 적절한 대처 방안을 스스로 강구하게 만드는 요인으로 작용하기도 한다.

다. 신체적 위험

신체적 위험은 소비자가 구매한 제품에 대하여 안정성의 확보가 결여되어 있어 건강에 위해가 될 수 있기 때문에 지각하게 되는 위험이다¹¹⁾. 보통 여행자 개인의 신체에 대한 외적인 부상이나 질병을 가져오는 위험을 의미하는데 최근 중동이나 아프리카 지역 등과 같이 정치적으로 불안정한 상태나 안전과 의료 시설 등이 낙후한 국가로의 여행에서 나타난다고 할 수 있다. 이와 같은 신체적 위험에 대한 두려움은 사전에 사고 상황을 철저히 대비함으로써 일부 완화시킬 수 있을 것이다.

라. 사회·심리적 위험

사회·심리적 위험은 어떤 제품이나 특정한 상표를 구매한 자신에 대하여 다른 사람들이 가질 평가에 관한 소비자가 지각하는 위험으로서 여행자들은 여행을 하는 과정에서 여러 미흡한 내용들로 인해 현실적 욕구 불만족을 가져오는 실망감을

9) 박명례(1998). 패키지투어구매 시 지각된 위험에 관한 연구, 계명대학교 대학원 석사논문.

10) 김정희(2005). 라이프스타일이 패키지여행상품 구매 시 지각된 위험에 미치는 영향: 한국, 일본을 중심으로, 계명대학교 대학원 석사논문.

11) 원서영(2003). 잠재배낭여행객의 여행동기와 지각된 위험에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사논문.

가져올 수 있음을 말한다. 다시 말해 여행객들은 현지 여행을 하는 과정에서 사전에 해당 지역의 교통수단 법규, 관습 등을 충분하지 숙지하지 못하여 다양한 형태의 어려움에 부딪치기도 하며 그 외에 분실과 도난, 지리 미숙 등 다양한 형태의 심리적 불안감과 걱정을 하게 되는 것이 사회심리적인 불안감으로 작용하게 되는 것이다. 이러한 사회·심리적 위험은 여행 상품에 있어서 구매가 이루어지려고 하는 시점에서 지각된 위험요소 가운데 매우 중요하게 작용하여 여행 상품을 구매할 것인지에 대한 최종적인 결정이나 지연 등과 의사에 의미 있는 영향을 끼치는 된다.

마. 시간적 위험

시간손실에 대한 위험은 구매한 제품이 제 구실을 못할 때, 그 수선이나 대체에 시간이 소요되거나 정보탐색과 평가활동에 소요된 시간이 가치를 잃게 될 가능성에 따라 소비자가 지각하는 위험이다. 이는 여행 상품의 경우에 구매가 잘못되거나 또는 여행지 현지에서 예측 곤란했던 일정에 대한 가능성의 변경과 또는 여행하는 도중에서의 나타날 수 있는 시간구조의 변화를 의미한다¹²⁾.

또한 구매한 제품이 제구실을 하지 못하게 된다고 하였을 때 이는 그 제품에 대한 수선이나 대체 방안에 대한 시간이 소요가 되었거나 노력이 요구되며 정보탐색과 평가하는 활동에 소요된 시간이 가치를 잃게 되어버릴 가능성에 대해 소비자가 지각하는 위험이다¹³⁾. 다시 말해서 잠재적 관광객이 여행목적지로 떠나는데 있어서 여정이 시작되는 시간에 대한 지각된 위험으로써 여행목적지로서의 여행계획 등 시간에 대한 제약요인에 대한 불안감에서 나타나는 위험지각이다¹⁴⁾. 소비자가 제품을 선택하는데 있어서 잘못되면 자신의 시간과 편의적인 부분을 손실하게 하고 이는 수선이나 대체 안에 대한 노력이 절실하게 요구될지 모르는 위험이라고 할 수 있다¹⁵⁾.

12) Mitchell, V. W., & Hogg, M(1997). *Exploring the risk/motivation relationship. Proceeding, UK Academy of Marketing Conference*, 1, Manchester, 48-57

13) 박명례(1998). 전개논문.

14) 김영우(2004). 관광동기 및 위험지각이 관광유형 선택과 관광 후 행동에 미치는 영향, 세종대학교 대학원 박사학위 논문.

15) 유주형(2001). 인터넷 쇼핑몰을 통한 여행상품 구매 시 지각위험에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사논문.

바. 미래기회에 대한 위험

미래기회의 위험이란 앞으로 보다 향상되고 저렴한 대안이 판매될 가능성에 관하여 소비자가 지각하는 위험이다. 이는 일반적으로는 어떤 특정한 제품이나 서비스를 구매하는 과정에서 더욱 더 우수하고 저렴한 비용의 것을 구매할 수 있을 기회를 놓칠 우려가 있지 않을까에 대한 걱정과 내적인 동요라고 볼 수 있다. 다시 말해 소비자가 이전에 구매한 제품보다는 질적인 것과 양적인 것에 대해 향상되어지고 저렴한 비용에 대한 대안이 미래에 있어서 판매되어질 가능성에 대하여 지각하는 위험이기 때문이다¹⁶⁾.

2. 관광안전

1) 안전의 일반적 의의

안전(safety)의 사전적 정의는 ‘위험이 생기거나 사고가 날 염려가 없이 편안하고 온전한 상태나 또는 그러한 상태를 유지하는 일’을 말한다. 또한 이장국(2007)은 안전은 ‘아무런 일이 없이 본디 그대로 온전하다’는 사전적 의미 외에도 넓은 포괄적인 의미를 가지고 있다고 보았다¹⁷⁾.

특히 안전에 대한 정의를 반대적 의미로 해석할 수 있는 위험이나 재해 등과 비교하여 설명하기도 하였다. 이중 위험이라는 의미와 대비할 때의 안전은 사고 이전의 상태에서 사고 예방적인 요소를 포함할 수 있으며 위험이란 어떠한 사고가 발생하기 전에 미리 예상되는 사고 가능성의 확률이 높은 경우를 뜻하며 이러한 사고에 대비하고 예방함으로써 사고 발생률을 최대한 줄이거나 사고 발생 시 피해규모를 최대한 작게 함으로써 안전이 확보되는 것이다. 또한 안전의 또 다른 상대어인 재해에 대비하여 보면 안전은 사고 발생 후 피해를 수습하는 활동을 포함하며 피해의 확산 방지까지 포함된다. 그리고 보안과의 비교를 통해서 보면 과실에 의한 사고 이외에 고의적으로 발생하는 사고에 대한 안전까지도 포함하게 된다¹⁸⁾.

16) 박명례(1998). 전계논문.

17) 김경미(2011), 한국관광안전인식에 따른 국가이미지, 태도 및 행동의도에 관한 연구, 한양대학교 석사논문 재인용pp.8-9.

18) 이장국(2007). “안전”에 대한 용어적 및 어원적 연구, 『한국안전학회지』, 22(2), pp.28-35.

이렇듯 안전이란 용어는 사용 영역에 따라 취하고 있는 내용이 다르며 그 범 위 역시 매우 넓기 때문에 용어를 정의하기란 쉽지 않지만 보편적 개념으로는 ‘위험이 전혀 없는 상태’로 인식되고 있다. 이와 같은 의미로 정리할 수 있는 ‘안전’은 인간이 지속적으로 추구해야 할 영구불변의 가치로서 인간에게는 생존과 생활을 영위하기 위한 중요한 요소로 여겨져 왔다. 인류의 과학문명의 계속하여 발달할수록 자연으로 부터의 안전의 위협을 예측하고 대처할 수 있는 기대가능 성은 커졌으나 산업이 발전하면서 산업현장에서 근로자의 안전문제가 새로이 부 각되고 있다.

인간이 자신을 포함한 우리 사회의 발전과 행복을 추구하기 위해 근무하는 직 장에서 산업재해로 생명을 잃거나 새로운 직업병을 확인하는 것은 모순된 상황 처럼 보이지만 이를 통해서 우리는 과거에서부터 현재 뿐만 아니라 다가올 미래 까지 안전과 관련된 문제에 대해 완벽히 해결하고 대비책을 세워 나가는 사실 상 어렵다는 점을 경험하게 되었다. 따라서 위험을 완전히 제거한 상황을 안전하 다고 할 수 있겠지만 현실적으로 어렵기 때문에 많은 경우에 있어 안전을 ‘위험 하지만 그 위험이 무시될 수 있거나 또는 이득이 크기 때문에 받아들일 수 있는 위험’으로 정의하고 있는 것이다.

독일의 사회학자 울리히 벡(Ulich Beck) 역시 현대사회의 삶을 화산위에서 살 아가는 것으로 표현했듯이 안전은 어느 한 분야에서만 한정되는 개념이 아니라 인간이 추구해야 할 최고의 가치로서 인간이 극복해야할 도전이며 반드시 해결 해야할 과제로 볼 수도 있으나 일반적으로 안전이란 매우 상대적인 개념이며 그 사회가 받아들일 수 있는 위험의 수준에 따라 안전의 수준도 달라진다¹⁹⁾. 그렇기 때문에 안전에 대한 수준은 사회에서 기꺼이 수용할 수 있는 평균 이하의 위험 이 존재하는 상황을 안전하다고 하는 것이 일반적인 개념이라 할 수 있는 것이 다.

2) 관광안전의 개념과 위협요인

(1) 관광안전의 개념

19) 김성숙·이기춘(1999). 생활안전에 대한 소비자교육에 관한 연구, 『소비자 문제연구』, 22, pp.68-79.

관광안전이란 관광객이 관광활동 중에 직면할 수 있는 주요 위협을 방지하기 위한 모든 활동으로 정의할 수 있으며, 세계관광기구(1995)는 안전과 보안은 관광의 품질제공에 있어서 필수적 요소라고 정의하면서 관광경험의 품질을 제공하기 위하여 정부, 관광사업체, 미디어, 비영리조직, 시민그룹 등 모든 관광조직은 관광목적지의 목표를 뛰어넘어 안전과 보안에 상호 협력을 필요로 하고 있다고 밝혔다. 그리고 관광안전이란 ‘관광객이 관광지에서 행복한 삶을 영위할 수 있도록 원치 않은 상황이나 사회가 수용할 만한 수준 이상의 위협에서 해방되어 평온한 상태’라고 정의한 바 있다²⁰⁾.

관광안전과 관련된 이슈들은 국제관광에 영향을 주는 매우 민감한 변수이며 만약 관광지에서 안전하지 않거나 위협을 느낀다면 관광객은 그 목적지에 대해 부정적인 인상을 갖게 되어 결국 관광산업에 타격을 주고 그 지역에 대한 관광객 감소를 초래하는 상황이 발생한다는 것은 앞서 서두에서 밝힌바 있다. 이와 같이 관광객들은 자신들의 신변안전과 삶을 풍요롭게 하기 위하여 관광안전 수준에 매우 민감하게 반응할 수밖에 없는 것이 현실이다.

(2) 관광안전 위협요인

여행객들이 관광지에서 도착해서 여행 중에 느끼게 되는 다양한 유형의 안전 위협 요인들은 해당 지역의 관광산업과 이에 따른 경제발전과도 상당한 연관관계를 나타내고 있다. 그러나 관광분야에서 안전에 대한 본격적인 관심은 1990년대 초반에 대두되기 시작했다. 해외 관광 계획과 실제 여행 중에 해당 지역에서 관광객의 안전을 위협하는 주된 요인은 전쟁과 여러 가지 범죄 유형, 그 외 테러와 폭동 및 각종 안전사고, 자연재해를 들 수 있다.²¹⁾ 본 연구에서는 위협요인의 실태와 그에 대한 관광과의 영향 관계를 중심으로 다음과 같이 살펴보고자 한다.

가. 정치적 위협

정치적 위협요인은 대체적으로 정치적으로 불안한 상태를 보이면서 그에 따른

20) 엄명하(2009). 관광안전관리체계연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.

21) Mansfeld, Y. & Pizam, A. (2005). *Tourism, safety and security: From theory to practice*, Oxford: Butterworth-Heinemann.

전쟁과 내전, 테러, 각종 불법집회에 따른 시위 양상 등을 나타낸다.

① 정치적 불안 및 전쟁

여행지에서의 전쟁, 범죄행태, 테러, 폭동 등은 결과적으로 관광목적지를 황폐화시키는 가장 큰 요인으로 볼 수 있다²²⁾. 이와 같은 행위들은 관광목적지의 안전에 대한 이미지를 강하게 손상시킬 뿐만 아니라 해당 국가의 관광지로서의 지위를 상당 부분 추락시킨다. 정치적 불안과 이에 따른 전쟁 등은 국제 정세와 맞물려 발생하기도 하지만 주로 민주주의가 성숙하지 못한 후진국 등에서 발생한다는 특징이 있다.

따라서 관광목적지의 현지 상황에 민감한 관광 송출 국가들은 자국민의 보호를 위하여 직·간접적으로 정치적 불안과 전쟁 등으로 위험한 국가로의 여행자제 등을 권고하고 있는 실정이다. 국내의 경우 외교통상부는 관광객들의 안전한 해외여행을 도모하기 위하여 해외 각국 공관으로부터 수집된 각국별 정정불안, 치안상태, 테러위협 등의 정보를 토대로 여행유의, 여행자제, 여행제한, 여행금지의 4단계 여행경보제도를 실시하고 있다.

관광산업에 영향을 미친 대표적인 전쟁으로는 1990년 걸프전과 2003년 이라크전을 들 수 있다. 이라크가 쿠웨이트를 침공하면서 시작된 걸프전은 미국을 중심으로 한 서방 각국이 유엔안보리의 12개 결의안을 통해 이라크를 침략자로 규정하고 다국적군을 결성하여 공습을 감행하면서 본격화 되었다. 이라크가 항복하고 유엔 안보리 결의를 받아들이면서 끝나게 되었지만, 관광객들을 중동지역에서 몰아내는 결정적인 계기가 되었다²³⁾.

이러한 2차례의 전쟁을 계기로 세계 관광분야는 큰 혼란에 휩싸였으며 관광객이 급감하면서 관광산업에 막대한 위기와 손실을 입혔다. 특히 중동지역 경제가 커다란 어려움에 직면하였으며 국가수입의 상당량을 관광수입에 의존하고 있던 요르단, 이집트, 모로코, 튀니지 등 역내 관광국가들은 최대의 경제 피해국이 되었다²⁴⁾.

22) Mansfeld, Y. & Pizam, A. (2005). 전게서.

23) 염명하(2009). 전계논문.

24) 김경미(2011), 한국관광안전인식에 따른 국가이미지, 태도 및 행동의도에 관한 연구, 한양대학교 석사논문 pp.11

이와 같은 상황에도 불구하고 최근까지 아프가니스탄, 이라크, 이란 및 북한 핵 문제, 이스라엘·팔레스타인 분쟁 등 중동지역의 주요 국제문제는 해결을 위한 뚜렷한 전기를 마련하지 못한 채 여전히 국제사회의 불안요인으로 남아 있어 여행객들의 각별한 주의가 요구되는 대표적 지역으로 손꼽히고 있다.

우리나라의 경우 최근 한반도의 평화와 안정을 지켜내기 위하여 주변국과의 협력관계를 강화하기 위한 여러 외교정책을 추진하고 다자외교를 적극 전개함으로써 국제사회에서 한국의 입지를 굳건히 다지기 위해 노력하고 있다. 특히 2009년에는 ‘우선추진 외교과제’로서 경제살리기 외교 강화, 한·미 전략동맹의 심화·발전, 북한 핵문제 해결의 실질적 진전이란 정책에 기초 하에서 주요한 외교성과를 거두었다

하지만 북한은 대륙간탄도미사일(ICBM) 배치, 핵무기 소형화 이슈, 잠수함 발사 탄도미사일(SLBM) 실험 행위 등으로 미국을 비롯한 국제사회에서 비난을 받고 있다. 계속된 일련의 핵무기 실험과 함께 대외 갈등 관계의 지속 등으로 북한에 대한 위협의 수위가 점차 높아지는 것으로 인식되고 있다. 정부의 노력에도 불구하고 한국과 북한은 유일한 분단국가로서 정치적 대립 상황으로 양국관계는 더욱 악화되고 있다. 과거 2010년 발생한 천안함 사건과 연평군 포격 사건과 더불어 지속되는 북한 핵문제와 비대칭 전력의 확충으로 한반도의 불확실성이 지속되는 정치적 환경은 대외적으로 한국의 인지도를 훼손시키고 있으며, 언제나 전쟁과 테러의 위협을 감수할 수밖에 없는 예측이 곤란한 불안한 국가의 이미지로 고착시킬 우려가 있다.

이와 같은 국내외적인 불안감은 한국을 관광목적지로 계획하는 잠재 외국 관광객들에게 안전을 위협하는 심리적 요인으로 작용하여 적극적 선택을 기피하게 됨으로 결과적으로 관광경제 측면에서도 부정적인 영향을 끼치게 된다. 이렇듯 한 국가의 정치·안보 갈등은 국제정세에 영향을 미칠 뿐만 아니라 관광경제 등을 포함한 다양한 분야로 파급이 되기 때문에 세계 대부분의 국가들은 국제무대에서 자신들에 대한 국제사회의 지지와 우호를 확보하기 위하여 외교적인 노력을 지속적으로 경주하고 있다.

② 테러(테러리즘)

테러와 테러리즘의 개념 자체를 명확하게 정의하는 것은 매우 어려운 과제 중 하나라 할 수 있다. 이에 대해 많은 학자와 여러 국가 및 국제기구를 통해 다양하게 그 개념에 대해 의견을 내놓고 있으나 최근까지도 명확하고 통일된 정의는 정립되지 못한 상태에 놓여 있는 이와 같은 이유로 볼 수 있다. 특히나 미국의 경우 테러 관련 업무를 담당하는 중앙정보부(CIA), 연방수사국(FBI), 국무부, 국방부 등 각자 그 정의에 대해 다르게 입장을 표명하고 있다.

원래 테러(terror)란 용어는 라틴어 ‘terrere’에서 기원하였는데 그 의미는 공포나 공포조성, 또는 죽음의 심리적 상태라고 할 수 있다²⁵⁾. 그 외에 일반적으로 특정한 위협이나 공포로 인간에게 두려움을 주는 행위라고 할 수 있다. 따라서 테러는 위협·폭력·살상 등의 끔찍한 수단을 수반한다. 테러로부터 기인한 테러리즘은 보통 강제와 위압의 수단으로서 테러를 체계적으로 활용하는 것을 의미한다²⁶⁾.

〈표 2-1〉 테러리즘에 대한 주요 정의

구 분	내 용
Ziman(1978)	개인이나 조직된 집단이 공포와 항복을 유발하여 경제적, 정치적, 사회·심리적, 이데올로기적 목표를 획득하기 위하여 폭력을 사용하거나 사용할 것을 위협하는 것
O’neill(1980)	개인이나 소규모 집단에 의해서 행해지는 분쟁의 한 형태이며, 장기적인 정치적 목적으로 달성하기 위해 체계적이고 독단적이며 비도덕적인 폭력을 사용하는 것
미국 중앙정보부 (1981)	정치적 상징효과를 얻기 위해 폭력을 사용하거나 또는 폭력사용을 위협하는 것으로서, 이는 직접적인 희생물보다 더욱 포괄적인 공격 목표자들에게 심리적 충격을 가하는 것으로 목적으로 함
미국 국방부 (1983)	혁명조직이 주로 금지되었거나 이데올로기적인 목적을 위해 정부 또는 사회를 위협하거나 협박하려고 사람이나 재산에 대해 폭력을 불법적으로 사용하거나 폭력사용으로 위협하는 것
Hoffman (1984)	일반적으로 공포분위기 조성을 목적으로 하는 정치적 행위로서 테러리스트가 원하는 방법으로 다른 사람에게 영향을 주고 테러리스트가 의도하는 목적을 수용케 하는 것
미국 국무부 (1990)	준 국가조직 혹은 한 국가의 비밀요원이 보통 다수에 영향을 미칠 의도로 비전투 목표물에 대해 자행하는 미리 계획되고 정치적 동기를 가진 폭력

자료: 치안논문 통권 11호(1995), “테러리즘과 법적 대응책” p.396, 김경미(2011), 한국관광안전인식에 따른 국가이미지, 태도 및 행동의도에 관한 연구, 한양대학교 석사논문 재인용

25) 최진태(2006). 자살테러에 대한 대책 연구, 『한국재난정보학회 논문집』, 2(1), pp.139-155.

26) 구광모(1984). 북한의 대남 테러전략유형과 한국의 대응방향, 『한국사 연구』 2(1). pp.21-32.

이상의 의견을 종합해 보면 테러란 발생 원인이 무엇이든지 간에 극도의 불안한 심리상태에 이르게 하는 자연적 현상이라고 할 수 있고, 테러리즘은 폭력적 행위의 한 형태를 의미하는 것으로 항공기 납치, 요인암살, 공중시설 폭파 등을 통해 사람들에게 공포를 일으키게 하는 행위라고 할 수 있다²⁷⁾. 이처럼 테러와 테러리즘의 개념은 서로 차이가 있는 것처럼 보이지만 일반적으로 볼 때 두 용어를 서로 구분하지 않고 사용하는 경우가 많다.

테러리즘의 대체적인 목적은 폭력의 사용이나 위협을 통해 공포심을 조장함으로써 정부나 국민을 억압하는 것이다²⁸⁾. 테러리즘에 의한 파괴는 매우 부분적이고 한정적이지만 그로 인해 미치게 되는 정신적 위협은 매우 크다고 할 수 있다. 왜냐하면 단한번의 테러라도 일단 발생하면 또다시 불특정 다수를 대상으로 언제 어디서 재발할지 예상할 수 없고 그로 인해 자신도 테러를 당할 수 있다는 심리적 압박감을 가져오기 때문이다. 이를 관광에 미치는 영향으로 살펴보면 여행목적지에 도착하기전 발생하는 테러는 자신들의 목적지를 다른 곳으로 바꿀 기회가 상존하기 때문에 관광목적지를 옮김으로써 본래 관광하기로 계획했던 해당 지역의 산업경제에도 큰 타격을 줄 수 있다.

테러리즘은 인류의 역사와 함께 시작한 가장 오래된 것 중에 하나라는 것이 일반적인 견해이다²⁹⁾. 더욱이 현대의 테러범죄는 시간이 흐를수록 불특정 다수를 향하여 무차별적이고 반인륜적으로 발생하기에 그 위협은 더욱 증가하고 있다. 현대적 테러리즘의 시초인 1960년대 이후 테러리즘은 국제정치 상황과 밀접한 연관을 가지면서도 발생 건수가 더욱 증가하고 있고, 관광산업에 심각한 악영향을 주어왔다³⁰⁾. 또한 Kurent(1991)는 테러리즘이 정치적 불안정을 초래하고 평화를 위협함으로써 미래의 주요한 관광장애 요인이 된다고 강조하였다³¹⁾.

27) 오현득(2005). 국제행사 안전대책 방안에 관한 연구: 위협요인이 국제행사에 미치는 영향을 중심으로, 경희대학교 대학원 박사학위논문.

28) Richard, C. Guerrilla & Terroist.(1977), London : Faber and Faber, pp. 11-12.

29) Richter, L. K. & Waugh, W. L. (1986). Terrorism and tourism as logical companions. *Tourism Management*, 7(4), pp.230-238.

30) Pizam, A. & Smith, G. (2000). Tourism and terrorism: A quantitative analysis of major terrorist acts and their impact on tourism destinations. *Tourism Economics*, 6(2), pp.123-138.

31) Kurent. H. P.(1991), *Tourism in the 1990s: Threats and opportunities. World Travel and Tourism Review*, 1, 37-82

이와 같이 테러리즘은 관광산업의 생존을 저해하며 관광체계가 테러리즘이 발생하기 쉬운 토양을 제공하기도 하는 쌍방적인 상관관계를 갖고 있다고 할 수 있다³²⁾. 관광의 주체인 관광객은 두말없이 테러의 주요 대상이 되고 있다. 관광객을 위협한 대표적인 테러 사건을 살펴보면, 1993년 이집트 수도 카이로의 타리르 광장에서 발생한 폭탄테러, 1997년 룩소(Luxor)에서 일어난 이집트 과격 이슬람단체 알 지하드에 의한 58명의 외국인 여행객 학살사건, 2005년 요르단 암만의 호텔 폭탄 테러, 2006년 태국 남부의 이슬람 인구 밀집지역의 관광객들이 즐겨 찾는 변화가의 폭탄테러 등 전 세계 곳곳에서 관광객을 위협하는 테러가 자행되고 있다³³⁾.

관광객들이 관광목적지에서 위협과 불안감을 느낄 경우 잠재 관광객들은 해당 목적지 방문을 기피하는 결정을 할 것이다. 또한 관광객들이 목적지에서 위협과 불안전함을 느낄 경우 그들은 숙박시설 밖에서의 활동을 자제할 것이고 그 목적지를 재방문하지 않을 가능성이 매우 높다³⁴⁾. 따라서 테러는 해당 관광목적지에 대한 부정적 인식을 가지게 할 수 있으며 이러한 영향은 목적지 관광산업에 매우 큰 위협을 줄 수 있고 그 지역에 대한 관광수요를 감소시킬 수 있다.

2014년 영국 일간 텔레그래프는 위협정보제공기업 베리스크 메이플 크로프트 집계를 인용, 전세계에서 테러 공격에 ‘극도로 위험한 도시’ 64곳을 소개했다. 베리스크는 전세계 주요 도시 1천 300곳을 대상으로 2013년 2월~2014년 2월까지 12개월 간 테러 발발 횟수와 심각한 정도, 이전 5년간의 테러 사건 등을 토대로 순위를 매겼다. 그 결과 바그다드를 비롯해 모술(2위), 라마디(3위) 등 이슬람 무장단체 이슬람국가(IS)의 주활동 무대인 이라크 도시 6곳이 가장 위험한 도시 1~6위에 올랐다. 그 외에 탈레반의 무차별 공격이 빈번한 파키스탄의 페샤와르(7위), 쿠에타(9위), 하수크엘(10위), 카라치(16위) 등 파키스탄 4곳도 극도로 위험한 도시로 꼽혔는데 이 지역의 경제가 과거와 달리 피폐해 진 것은 정치적 불안감 이외에 테러 등으로 관광객 이동이 차단된 이유도 크게 작용한다고 볼 수 있다.

32) 송재호(1993). 지방화시대의 지역관광개발 방향에 관한 연구, 제주지역을 중심으로, 경기대학교 대학원 석사논문.

33) 송지준·엄인숙(2008). 중년과 노인의 여가활동유형과 우울, 고독감간의 관계, 『관광연구』, 23(1), pp.43-62.

34) George, R. (2003). Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tourism Management*, 24(5), 575-585.

이상에 살펴본 바와 같이 테러로 인한 피해는 인명피해 뿐만 아니라 지역경제와 국가경제에 상당한 타격을 입히고 관광산업 측면에서도 심리적 위협을 가져와 미래의 중요한 관광장애 요인이 된다³⁵⁾. 이와 같은 이유로 테러는 국제관광을 저해하는 가장 강력한 요인 중 하나이며 관광의 주요 매력물로 여겨져 왔던 4's(sun, sand, sea, sex) 이외에 5's의 개념에 Security를 추가하기도 하는 것이다³⁶⁾.

③ 불법집회 및 시위행위

불법집회·시위란 절차 또는 행위 양상에 있어 집시법 또는 형법 등 관련 법률을 위반한 모든 집회·시위를 의미한다. 사전적 의미에서 ‘집회’란 여러 사람이 특정한 공동의 목적을 위하여 일시적으로 모이는 것을 말하며 ‘시위’란 요구조건을 관철시키기 위해서 많은 사람들이 무리지어 공개적인 장소에서 자신들의 주장을 펴거나 어떤 사람이나 단체가 다른 사람이나 단체에게 또는 여러 사람이나 단체가 위력이나 기세를 드러내 보이는 것으로 의미한다.

현행 법률로 규정된 ‘집회 및 시위에 관한 법률’은 민주주의 기본정치를 실현할 수 있게 함은 물론 국민 통합에 기여하는 헌법상의 기본권이라고 할 수 있다. 이와 같은 현행 집시법에서 규정된 시위를 정의함에 있어서 다소의 이견은 있으나 “여러 사람이 공동의 목적을 가지고 도로·공원·광장 등 공중이 자유로이 통행할 수 있는 장소를 진행하거나 위력 또는 기세를 보여 불특정한 여러 사람의 의견에 영향을 주거나 제압을 가하는 행위”라고 볼 수 있다³⁷⁾.

시위의 양태는 장소를 이동하는 형태와 특정장소에서 위력 또는 기세를 보이는 형태로 구분할 수 있는데 일반적으로 행진, 피켓팅, 연좌농성 등을 들 수 있다³⁸⁾. 우리나라 경찰은 불법집회 및 시위에 대한 엄정한 대응으로서 2009년 3월 ‘집회시위 관리지침’을 마련하여 불법행위에 대한 대응 기초를 방어적 질서유지에서 적극적인 법집행으로 전환하고, ‘합법보장, 불법필벌’의 원칙을 강조하고 있

35) Kurent, H. P. (1991). Tourism in the 1990s: threats and opportunities. *World Travel and Tourism Review*, 1, pp.78-82.

36) 송지준·엄인숙(2008). 중년과 노인의 여가활동유형과 우울, 고독감간의 관계, 『관광연구』, 23(1), pp.43-62.

37) 김진혁(2009). 불법시위의 근절대책에 관한 연구, 『한국公安행정학회보』, 35, pp.38-62.

38) 조병인(2002). 집회·시위의 보장과 규제에 관한 연구, 『한국형사정책 연구원』, p42.

다. 또한 공공의 위험성이 명백하다고 예견되는 5가지 양상(화염병, 쇠파이프, 각목, 투석, 도로·철로 점거, 시설기습)의 집회·시위에 한정하여 불법·폭력시위로 규정하고, 엄격하게 관리하고 있다³⁹⁾.

이와 같은 불법집회나 과격단체 의한 시위는 관광객이 안전을 위협할 뿐만 아니라 관광목적지를 타 지역으로 돌리고 해당 지역의 경제를 악화시키는 주된 요인이 될 수도 있다. 2014년 9월 홍콩의 민주화를 요구하는 도심 점거 시위가 중국 국경절 연휴로 이어지면서 중국 언론(신화통신)은 홍콩상회 발표를 인용해 당시 '센트럴 점령(Occupy Central)' 시위로 홍콩 주요 오피스와 쇼핑매장에 최소 400억 홍콩 달러(약 5조4000억 원)의 경제적 손실이 예상된다고 예측했다. 이는 사태의 장기화로 외국기업이 홍콩 투자를 꺼려 홍콩 전체 경제에 적지 않은 부정적 영향을 미치게 되며 또한 실제로 중국 국경절 황금연휴(10월1~7일)를 맞아 몰려오는 중국대륙 관광객으로 소비대목을 기대하던 홍콩 유통업체가 시위로 큰 타격이 불가피하게 된 데 따른 손실을 감안한 것으로 추정했다. 또한 당시 홍콩을 방문하는 여행객들이 주로 찾는 대형 상품매장 밀집지역이 시위대에 점거 당해 많은 점포가 문을 닫았고 그나마 영업을 하는 점포도 매출이 평소의 절반가량으로 감소하였으며 시위대가 도심을 점거하면서 홍콩으로 쇼핑 관광에 나서려던 중국인들이 한국과 일본이나 동남아 등으로 발길을 돌린 사례도 다수 소개되기도 했다.

그 외 과격 시민단체(NGO)의 시위나 집회는 국제행사에 막대한 지장을 초래하거나 중단되는 사태를 가져오기도 한다. 2009년 4월 11일 태국에서 열릴 예정이던 '아시안+6 정상회담'의 경우 반정부 시위대인 UDD(반독재 민주주의연합)가 정상회담 장소인 파타야 로얄클리프 호텔 일대를 장악하여 회담에 차질을 초래하였고 이 같은 상황이 각국 정상들과 함께 태국을 방문한 전 세계 기자들에 의해 타전됨으로써 여행예약 취소사태도 속출하였다. 당시 일본 단체관광객 등이 여행을 취소한 것을 비롯해 연휴 기간 외국방문객도 당초보다 30~40% 정도 줄어든 것으로 분석했으며 호주, 캐나다, 뉴질랜드, 일본 등 일부 국가에선 시위지역을 여행 할 때는 주의할 것을 당부하기도 하였다.

39) 엄명하(2009). 전개논문.

물론 집회의 목적이 가능한 많은 사람들에게 사회적 약자와 소수자의 의사를 전달하는데 있는 만큼 사람들의 출입이 가장 많은 장소는 집회의 효과를 높이는 데에 최적의 장소들이다⁴⁰⁾. 그러나 이러한 대부분의 장소는 도심지나 인파가 붐비는 공원 등으로 이 같은 장소를 여행하는 관광객들은 의도와는 무관하게 다양한 형태의 피해를 입을 수 있다.

서울 광화문 일대는 서울 지역의 대표적 대규모 집회 시위장소로 각종 집회시위가 있을 때마다 교통통제 등으로 차량이 마비되는 곳이기도 하다. 시위대가 도로를 점거하고 경찰이 차벽으로 통행을 차단하면서 일반 통행인뿐만 아니라 관광객들까지 시위장소를 넘어 주변일대를 피하는 현상까지 벌어지고 있다. 이 때문에 인근 상점은 손님이 줄고 외국인 관광객은 여행 경로를 바꾸는 사례가 잇따르고 있다. 중국인 관광객 일정에 광화문 광장과 서울광장 등이 포함되어 있지만 수많은 집회 시위로 관광버스 이동이 어려운 문제를 경험한 가이드들은 해당 지역의 코스를 주말 관광 일정에서 빼서 외곽 지역으로 인솔하고 이로 인해 해당지역의 면세점과 상인들에 큰 피해와 함께 한국이 정치적으로 시끄러운 곳으로 인식되어 국가 이미지에 부정적인 영향을 끼칠 것을 우려되기도 한다.

나. 범 죄

범죄란 법에 의하여 보호되는 이익을 침해하고, 사회의 안전과 질서를 문란하게 하는 반사회적 행위로 법에 규정되어 있는 것을 말하며 형법에 규정된 행위뿐만 아니라, 경범죄 처벌법, 기타 각종의 특별법이나 도로 교통법 등 각종 행정법규에 위반하는 행위도 그에 대하여 형벌이 규정되어 있으면 모두 범죄로 보고 있다. 이와 관련하여 범죄는 다시 형식적 의미의 범죄와 실질적 의미의 범죄로 일반적으로 구분하고 있다.

형식적 의미의 범죄는 형법상의 범죄개념으로 구성요건 해당성, 위법성, 책임성 등 3개 요건에 충족되어야 한다는 것을 말한다. 세부적 의미를 살펴보면 구성요건 해당성이란 그 행위가 형법에서 범죄로 규정하고 있는 구성 요건에 해당해

40) 이희훈(2006). 집회시 장소의 사용과 제한에 대한 연구: 공물을 중심으로, 『토지공법연구』, 34, pp.211-228.

야 한다는 것을 의미하며 위법성은 전체 법질서로부터 부정적인 행위라는 판단이 가능해야 한다는 것이며 책임성은 위법 행위를 이유로 그 행위자가 사회적으로 비난받을 만한 책임이 있어야 한다는 것이다.

이에 반해 실질적 의미의 범죄는 국가가 보호하는 사회질서를 본질적으로 침해하고 사회생활의 이익·가치를 위협하는 반사회적 행위를 의미한다(위키백과, 2010). 양자의 관계에 있어서는 실질적 의미의 범죄개념으로 우선 범죄의 대상과 범위를 확정하고 형식적 의미의 범죄개념으로 구체적 범죄성립 여부를 판단하고 있다고 볼 수 있다⁴¹⁾.

이와 같은 범죄는 관광에 있어서도 깊이 관련이 있다. 관광객은 관광을 하면서 자신의 평소 삶의 장소적 범위를 벗어나 더욱 많은 비용을 지출하고 더 많은 현금 등을 소지하고 있으며 관광대상지의 특정한 장소에 몰리기 때문에 범죄자들에게 항상 좋은 표적이 되고 있기 때문이다⁴²⁾.

이와 같은 관광지에서 관광객의 안전을 위협하는 범죄 유형은 대체로 절도와 소매치기와 같은 일반범죄, 살인 및 강도 등의 강력범죄, 성추행 및 강간 등 성범죄로 나누어 볼 수 있으며 그 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

① 일반범죄

소매치기나 도난 등의 범죄는 관광객이 관광지에서 가장 많이 겪게 되는 범죄로 볼 수 있다. 국내외 관광객을 불문하고 관광객들은 누구나 관광지에서의 비용 지출과 갑작스런 상황에 대비해서 평소 보다 많은 현금을 소지하고 이동하게 된다. 또한 관광객들은 여행지에서 범죄피해를 입었을 경우 신고해야 할 기관이나 피해 즉시 자신을 도와줄 사람들을 찾기가 쉽지가 않다. 이러한 이유로 인해 관광객들은 소매치기들에게 좋은 표적으로 인식되고 있으며 관광객들의 소유물은 범죄와 강탈에 더 많이 노출이 되고 있는 것이다⁴³⁾. 특히 관광객들은 자신들이 지리적으로 익숙하지 않은 곳에서 소매치기나 도난, 날치기 등을 당하게 되면 일

41) 이상안(2005). 『경찰정책학』, 대명출판사, pp.167-168.

42) Richter, L. K. & Waugh, W. L. (1986). Terrorism and tourism as logical companions. *Tourism Management*, 7(4), pp.230-238.

43) De Albuquerque, K. & McElroy, J. (1999). Tourism and crime in the Caribbean. *Annals of Tourism Research*, 26(4), pp.968-984.

단 여행 경비 문제와 함께 이동에 필요한 신분증 등이 없는 것에 대한 불안감으로 여행에서의 좋은 모든 추억은 사라지게 될 것이며 출발지로 돌아와 경험 내용을 구전을 통해 전파함으로써 관광지의 이미지를 심각하게 떨어뜨리게 된다.

이와 같은 이유로 매년 100만 명 이상의 중국 관광객이 방문하는 프랑스에서는 중국인 관광객들이 소매치기의 주요 표적이 되고 있는 점을 감안해서 정부 차원에서 현금이 많은 관광객들의 절도 피해를 예방하기 위해 파리 주요 관광지 주변의 경찰관 수를 20% 늘리기로 하는 범죄 대책을 세우기도 하였다. 이와 같이 주요 선진 국가에서는 관광객들의 범죄 피해로 인해 관광객뿐만 아니라 해당 관광지의 이미지 추락으로 인한 피해를 잘 알고 있어 범정부적 차원의 관광치안 대책을 수립하고 시행하는 경우가 많다.

② 강력범죄

강력범죄는 살인, 강도, 약취유인(납치) 등으로 구분할 수 있으며 대상자의 신체를 직접적으로 위협하는 범죄이다. 개별관광객인 경우 단체관광객들과 달리 혼자 또는 가족단위 등 소수 인원으로 여행을 하는 경우가 많으며 해당 지역의 치안 상태를 잘 알 수 없기 때문에 인적이 드문 곳에서 흥기를 이용한 범죄자들에게 금품을 노린 강도범행이나 몸값 요구 등을 위한 범행대상의 표적이 될 수 있다. 이러한 강력범죄들은 주로 치안상태가 좋지 않은 국가에서 흔히 발생하며 이로 인해 여행 출발지 국가에서 자국민 보호 등을 위한 대책을 수립하는 경우도 발생한다.

우리나라의 경우 최근 필리핀 여행 중에 범죄 피해를 당하는 사례가 잇따르고 있는데 2011년 기준 필리핀 외국인 관광객중 한국인 관광객은 84만 명으로 전체의 24%를 차지하고 있으며 외교통상부의 '재외국민 사건·사고 현황 자료'에 따르면 2013년 필리핀에서 한국인을 대상으로 벌어진 범죄는 총 780건으로 같은 기간 중국인을 대상으로 하는 범죄(598건) 보다도 더욱 많은 것으로 나타났다. 이 때문에 한국정부는 2014년 4월 정부합동현장점검반을 파견하고 필리핀 경찰내 한국인 사건을 담당하는 코리안 데스크(Korean Desk) 예산을 지원하는 등 대책을 세우고 2015년 1월부터는 필리핀 민다나오 지역을 대상으로 특별여행경보를 발령 중이다. 이러한 강력범죄를 피하기 위해서는 해당 지역의 범죄 빈발지역

을 사전에 확인해서 우범지대는 피하고, 숙소에서도 내부 시정장치를 잠그고 문을 열기 전에 상대방을 확인하는 등의 기본적인 예방조치를 취해야 한다.

일반적으로 도심 슬럼화 또는 인적이 드문 지역이나 범죄 등이 빈발하여 치안 상태가 불안정한 국가로의 여행은 여행자의 신체에 대한 위협으로부터 자유로울 수 없다⁴⁴⁾. George(2003)도 높은 범죄율로 인하여 위험한 장소로 평판을 받아 관광객이 감소하고 있는 남아프리카 공화국의 케이프타운(Cape Town)을 대상으로 관광객들이 인식하는 안전과 보안에 대한 연구를 하였다. 연구결과 대부분의 관광객들은 여행 중에 강력범죄 피해를 당할 것을 두려워하며 스스로 우범지역으로의 이동과 야간에 외부에 노출되는 것을 스스로 자제하고 있었으며 범죄 피해 경험이 있는 관광객은 범죄피해를 당해보지 않은 관광객들보다 덜 안전하다고 인식하고 있음을 밝혀졌다⁴⁵⁾.

③ 성범죄

성범죄(sex offense)는 강간·강제추행 등 성(性)에 관계되는 범죄를 말하며 타인에게 가해지는 신체적·정신적·언어적 폭력 등 일체의 행위를 함으로서 성립되는 범죄를 말한다. 주로 여성을 대상으로 범죄행위이며 여행 중에 일상에서 탈출한 해방감 때문에 긴장이 느슨한 상태에서 피해를 입는 경우가 많다.

2014년 5월과 8월 프랑스 관광명소 중 하나인 동부 알자스 지방의 콜마르(Colmar)에서 한국인 배낭여행객인 20대 여성 관광객 2명을 잇달아 흉기로 위협해 성폭행하고 또 다른 관광객을 성폭행하려던 범인이 검거된 바 있다. 당시 프랑스 경찰이 조사한 바에 따르면 범인은 여행객들에게 목적지까지 차를 태워준 다며 접근한 뒤 인적이 드문 교외로 끌고 가서 흉기로 위협해 성폭행하는 등의 수법을 사용했으며 범인은 피해자들이 신고를 하더라도 바로 관광지를 떠날 사람들이기 때문에 관광객을 주로 범행 대상으로 삼았다고 진술하는 등 현지에 익숙하지 않은 관광객 등을 노린 계획적인 범죄인 것으로 밝혀졌다.

강간과 강제추행 등 범죄 이외에 ‘성매매’는 돈을 매개로 성을 사고파는 행위를

44) Sönmez, S. F. & Graefe, A. R. (1998). Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*, 25(1), pp.112-144.

45) George, R. (2003). Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tourism Management*, 24(5): 575-585.

말하며 윤락, 매춘 등의 용어로도 사용되고 있다. 성매매 현상을 향락산업, 유해업소 등에서의 퇴폐행위, 유해행위로 설명하는 학자도 있다. 현재 성매매에 대해서는 대부분의 국가에서 불법으로 규정하여 단속활동을 벌여나가고 있지만 합법으로 인정하는 나라도 있다⁴⁶⁾. 프랑스·이탈리아·영국 등 유럽 몇몇 나라에서는 성매매를 범죄로 간주하지 않고 알선·호객 행위 등만 금지하고 있다. 반면 스웨덴·핀란드 등의 북유럽 국가들은 성구매자들만 처벌하고 독일과 네덜란드는 성매매가 합법이며 국가가 직접 관리하고 있다. 한국은 2004년 9월 23일부터 ‘성매매특별법’으로 엄격히 금지하고 있으며 현재까지 성매매 근절을 위한 각종 퇴폐업소 등에 대해 지속적으로 단속을 강화해 왔다.

앞서 언급한 관광안전 위협 요인과 관련해서 관광객들은 위험 자체를 사전에 인식하고 이를 예방하는 방법을 강구해서 피해를 입지 않는 것이 매우 중요하지만 관광객이 여행 중에 모든 발생 가능한 위험을 사전에 차단한다는 것은 현실적으로 불가능하다. 따라서 만약 여행 중에 실제 피해를 입게 될 상황에 직면했을 경우의 대처방안이 더욱 중요하다고 볼 수 있다. 이에 대해 외교통상부에서는 ‘해외안전여행’을 위한 자체 규범을 만들고 홍보를 통해 여행 시에 피해를 입지 않도록 사전 노력을 기울이고 있다.

특히 2014년부터는 해외여행 시 범죄피해를 예방하기 위해 ‘해외안전여행 앱’을 운영하고 있다. 이는 해외에서 사건 사고 발생 시에 대처 요령을 알려줄 뿐만 아니라 갑작스럽게 어려운 상황에 처했을 경우 상황별 대응요령으로 분실, 도난, 소매치기, 강도, 길 잃음, 구조요청, 교통사고, 질병, 사망, 체포, 구금, 피랍, 테러, 지진, 해일, 화재, 산불, 운항 지연, 결항 등을 당했을 때 어떻게 해야 하는지를 설명해주고 있다.

다. 질 병

최근 들어 건강에 대한 위협요인이 관광 목적지를 결정하는 데 있어 중요한 요인으로 밝혀지고 있다⁴⁷⁾. 여행지에서 관광객들이 앓게 되는 질병은 대부분 가

46) 최윤영(2006). 성매매특별법에관한연구, 영남대학교 대학학원, 석사논문.

47) Dolnicar, S. (2005). Understanding barriers to leisure travel: Tourist fears as a marketing basis. *Journal of Vacation Marketing*, 11(3), 197-208.

벼운 단순 질병이지만 전염병 또는 풍토병으로 심각한 신체적 손상을 초래하는 경우도 있다. 특히 전염성이 강한 질병으로 확인될 경우 해당지역의 관광객 수요는 커다란 영향을 받게 된다. 실제 한국에서는 SARS가 아시아 지역에 발생한 해인 2003년에는 공식적인 감염환자가 없음에도 불구하고 한국을 입국한 외래관광객 수가 530만명에서 480만명으로 약 10% 감소하였다(한국관광공사, 2004). 이와 같은 현상은 한국뿐만 아니라 세계 어디에서든 해외관광의 경우 목적지의 풍토병, 전염병 등의 위험이 관광객에게 심각한 신체적 해를 입히거나 사망에 이를 수 있는 가능성이 많다는 우려를 자아내게 하는 등 해외관광객에게 많은 심리적 부담을 갖게 한다⁴⁸⁾. 관광안전을 위협하는 질병에는 해당 지역에 따라 다양한 형태로 나타나는데 일반적으로 다음과 같이 구분하여 살펴볼 수 있다.

① 일반질병

관광객들은 자신들이 여행하는 관광지에서 평소와는 전혀 다른 생활 모습을 보이게 된다. 특히 단체 관광객의 경우 여행사의 일정에 맞추어 기상과 취침 시간을 조정해야 하며 더욱이 시차가 다른 해외 여행지의 경우에는 신체적 리듬이 급격히 변화하게 된다. 또한 장시간에 걸친 도보 및 차량 이동 등으로 피로감이 증가하게 되고 과음과 과식 그리고 새로운 음식 섭취 등으로 감기, 몸살, 식중독 등의 질병을 겪게 된다. 이렇게 관광객은 관광지에서 정신적·육체적 부담이 늘어나면서 몸의 상태나 정신적 균형이 깨져 질병에 걸리기 쉬운 상태에 놓이게 되는 경우가 많다⁴⁹⁾.

예를 들어 여름철 또는 겨울철에 기후가 상이한 지역으로의 여행은 감기에 걸릴 가능성이 매우 높아지게 된다. 또한 열대지방에서의 부패한 음식물 섭취는 식중독으로 이어지고 오염된 식수 등으로 인한 복통 등이 발생할 우려가 있다.

이와 같은 위험요소들은 유럽 등 선진국 보다는 아프리카와 아시아 중남미 등에서 더 높게 지각하고 있다⁵⁰⁾. 더욱이 음식물로 인한 식중독과 감기 등의 경우

48) Mansfeld, Y & Pizam, A. (2005), *Tourism, safety and security: From theory to practice* - Oxford: Butterworth-Heinemann

49) 정찬중(2007). 「해외여행안전관리」, 서울, 백산출판사

50) Lepp, A. & Gibson, H. (2003). Tourist roles, perceived risk and international tourism. *Annals of tourism research*, 30(3): 606-624.

다양한 원인으로 인해 나타날 수 있으며 짧게는 몇시간 길게는 수일간의 잠복기를 거쳐 발생하는 경우도 있기 때문에 신속한 대처가 어려운 측면이 있다. 이로 인해 국내 식중독 사고의 경우에도 매년 꾸준한 증가추세를 보이고 있는 것으로 나타났다.

〈표 2-2〉 국내 식중독 발생건수 및 환자수 현황

년도	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
발생건수	135	165	109	259	510	354	228	271	249	266	235	349
환자수	7,909	10,388	5,711	10,833	9,686	7,487	5,999	7,218	7,105	6,058	4,958	7,466

자료: 식품의약 안전처(2015년)

이러한 식중독 등의 불안요소들은 자국민의 건강을 위협할 뿐만 아니라 해당 국가에 대한 부정적 인식으로 인해 해외 여행객들이 여행을 오고 생소한 전통음식 등을 섭취하는 것을 꺼리게 하면서 관광이미지에 악영향을 초래하는 요인이 되는 것이다.

② 전염병

전염병은 병원체가 여러 사람을 통해 전파되는 질환으로 이질이나 인플루엔자와 같이 사람에서 사람으로 전염되어 일어나는 감염증을 의미한다. 패혈증 등과 같이 사람에서 사람으로 전염되는 일이 없는 비전염성 감염증 또는 회충이나 폐흡충에 의한 감염증 등은 포함되지 않는 것이 보통이다. 전염병은 오래 전부터 역병(疫病)이라 불리어 왔는데, 전신적 증상, 급성, 집단발생의 양상을 띠는 유행병을 가리킨다.

최근 전 세계적으로 기후변화 등으로 이상 고온 현상과 자연재해 등의 문제가 발생하고 있는데 이와 관련된 연구내용 등을 살펴보면 기후변화는 새로운 전염성 질병의 출현으로 나타나 해당 지역 주민들의 건강에 영향을 미치는 것으로 파악되고 있다. IPCC(기후변화 대응을 위한 정부간 협의체) 4차 보고서에서는 말라리아 등 곤충과 설치류 등에 의한 전염병을 기후변화에 의한 건강영향의 한

분야로 제시하고 있으며 미국의 US Global Change Research Program(USGCRP)의 보고서에서도 기후변화로 인한 건강영향의 핵심적인 이슈로 매개체 전염병을 강조한 바 있다.

이와 같은 전염병은 사람들 사이의 교류에서 발생하며 생명을 해를 끼치는 중대 질병으로 국가 간에 이동을 하는 국제관광객은 항시 전염병의 위협에 노출되지 않게 하기 위해서 전염병 발생지역을 피하는 등의 예방책을 세우는데 이로 인해 관광시장에 매우 큰 악영향을 미치게 된다.

중요 전염병으로 관광 중에 특별히 주의해야할 대표적인 전염병은 사스, 조류독감, 에이즈, 말라리아 등을 들 수 있으나 해당 지역의 날씨나 인구이동 등에 따라 새로운 전염병이 발생하여 관광산업에 막대한 영향을 미치기도 한다. 2003년 사스가 유행할 당시 중국의 경제적 손실액은 약 2100억 위안(약 37조원)에 이르는 것으로 추산됐으며, 2009년 신종플루 당시 한국경제는 성장률 0.9%로 상당히 저조했다. 당시 세계은행(WB)은 신종플루의 경제적 피해를 전 세계적으로 약 4000억 달러(약445조원)으로 추정했다.

이와 같이 엄청난 피해를 초래하는 사스나 조류독감, 인간광우병 같은 전염병은 강한 전염병에 속하기도 하지만 항공기 등 이동수단의 편의성과 교류의 양적인 측면에서도 크게 급증하면서 순식간에 다른 나라와 지역으로 전파될 수 있는 특성과 위험이 있으며 테러와 함께 국제여행 시장의 큰 변수로 부상하고 있다⁵¹⁾.

우리나라의 경우 2015년 5월말에 최초 발병된 전염성 질병인 메르스(MERS, 중동호흡기증후군) 영향은 관광시장에 가장 먼저 찾아온 것으로 보고 있다. 국내 최대 여행사 하나투어에 따르면 2015년 6월 한국을 찾을 예정이었던 중국 관광객 9천 명 중 3천명 넘게 취소하면서 취소율이 35%에 이르고 중국 관광객의 여행 취소가 점차적으로 늘어나고 있다고 밝힌 바 있다.

제주지역의 경우에도 홍콩과 타이완 주변국가가 한국에 대한 여행 경보를 발령한 가운데, 2015년 6월 1일부터 10일 동안에만 제주관광을 예정했던 중국인 3만여 명을 포함 총 6만 8000명 상당이 여행을 취소한 것으로 나타났다. 외국인들의 여행취소 3만2294명 중 중국인은 97.5%에 이르는 3만 1477명이며 내국인은 수학여행단 취소 등을 포함해 3만 5604명으로 집계되는 등 내국인과 외국인 관

51) 신윤석(2006). 관광객에 의한 하천 수질변화 연구, 충주대학교 산업대학교 산업대학원 석사논문.

광객 비율이 절반가량씩인 것으로 확인되었다. 특히 제주를 찾는 중국인 관광객의 약 70%가 서울 등 내륙지방을 경유하여 유입되는 것으로 볼 때 이 같은 전염병이 확대되고 지속될 경우 관광지 이미지 실추로 천문학적 피해를 양산할 수 있다는데 문제의 심각성이 제기되는 것이다. 이와 같이 전염성 질병들은 관광객에게 질병을 유발하는 분야로 인식되는 계기가 되었으며 방문객 감소로 이어질 수밖에 없는 위협요인인 것이다⁵²⁾.

③ 동물·식물에 의한 질병

최근의 지구온난화는 생태계에 심각한 영향을 미칠 뿐만 아니라 지역적으로 생물의 종과 개체수를 변화시켜 생태계에 과급효과를 일으켜 결과적으로 전염병 전반에 영향을 미치고, 특히 모기 등의 냉혈곤충과 진드기의 분포와 활동시기에 직접적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 또한 이와 같은 기후변화는 동물의 분포지역과 개체수의 변화뿐만 아니라 원인병원체와 숙주의 질병에 대한 적응 능력에도 변화를 가져오고 있는 것으로 파악되고 있다⁵³⁾.

최근 바이러스는 인간과 닭·돼지 등 가축을 넘나들면서 새로운 형태의 강력한 바이러스로 진화하고 있다. 2009년 멕시코에서 발생한 신종 SI 바이러스도 사람 인플루엔자와 조류·돼지 인플루엔자가 돼지에서 섞이면서 신종 바이러스로 변종한 것이고, 지난 몇 년간 수백 명의 사망자를 내며 아시아 지역을 공포로 몰아넣었던 AI도 사람의 인플루엔자가 조류의 것과 재조합하면서 변종 인플루엔자로 탈바꿈했다. 물론 이와 같은 질병들은 사람 사이에 감염이 일어날 때 커다란 문제로 대두되는데 1997년 홍콩에서 조류와 사람의 인플루엔자가 혼합되면서 발생한 조류독감 등의 사례에서 보듯이 최근에는 가축을 매개로 한 질병을 사람이 같이 앓는 인·수(人獸) 공통 전염병이 빈번히 발생하고 있다는 것이 학계의 공통적인 의견이다. 또한 이와 같은 질병의 원인으로 유엔환경계획(UNEP)은 무분별한 도시 개발과 동식물 서식지 파괴 등에 따른 환경 변화로 전염병이 확산되고 있다고 지적하기도 하였다⁵⁴⁾.

52) Rodriguez-Garcia, R. (2001). The health-development link: travel as a public health issue. *Journal of community health*, 26(2), pp.93-112.

53) 김경미(2011), 한국관광안전인식에 따른 국가이미지, 태도 및 행동의도에 관한 연구, 한양대학교 석사논문 pp.23

54) 주간경향(2009). 변종 바이러스 '전염병 대유행' 공포, 2009년 5월, 커버스토리

라. 사고 및 자연재해

사고(accidents)란 통상적으로 예측이나 예상하지 못하고 있는 상태에서 일어나는 모든 것을 말하는 것으로 일반적이지 않은 사건, 알려지지 않은 원인으로부 터 또는 알려진 원인의 일반적이지 않은 결과로부터 진행된 것이라고 정의하고 있다(Oxford English Dictionary, 1989)⁵⁵⁾. 현대 사회에서 각 분야에서의 급격한 발전은 역설적으로 많은 종류의 사고를 양산하고 있는데 여기서는 관광 중에 발생하는 주요 사고인 교통사고, 시설 등 안전사고, 레저 사고, 자연재해에 대하여 논의하도록 한다.

① 교통사고

교통 기관으로 인해 일어나는 모든 사고로서 자동차·기차·항공기·선박 등의 충돌이나 탈선·추락·침몰 등으로 사상자가 발생하거나 물자의 피해·손실을 두루 일컫는 의미로서 일반적으로는 도로 교통에서 일어나는 사고를 가리키며, 그 밖에 철도 사고·항공기 사고·해난 사고를 포함한다.

항공교통사고는 주로 항공기 조정사의 실수에 의한 경우나 정비불량, 기체결함 등으로 일어나는 경우가 있으나 이외에도 타 항공기와의 충돌 같은 외적요인에 의한 사고, 자연재해로 인한 사고, 그리고 테러와 같은 인위적인 사고 등이 있다⁵⁶⁾. 항공사고는 대다수의 탑승자가 사망하는 등의 대형사고로 이어지고 사망자 시신의 손상정도가 심해 신분확인이 어렵다는 특징이 있다⁵⁷⁾.

최근 항공기 사고 사례를 살펴보면 2015년 3월 24일 바르셀로나에서 뒤셀도르프로 운항하던 독일 항공사 소속 저먼윙스 항공기 A320편이 급강하하면서 알프스 산맥과 충돌해 탑승자 150명 전원이 사망했다. 당시 프랑스와 독일 검찰은 부조종사가 의도적으로 항공기의 고도를 낮춰 추락사고를 낸 것으로 추정했다. 이외에도 2014년 3월 8일 239명의 승객과 승무원을 태우고 말레이시아 쿠알라룸푸르를 출발해 중국 베이징으로 향하던 말레이시아항공 여객기가 실종되고 26개국

55) 김경미(2011), 한국관광안전인식에 따른 국가이미지, 태도 및 행동의도에 관한 연구, 한양대학교 석사논문 pp.24

56) 정찬중(2007). 『해의여행 안전관리』, 백산출판사.

57) 엽명하(2009). 관광안전관리체계연구, 경기대학교 대학원 박사학위 논문.

이 참여한 역대 최대의 국제 공동 수색작업이 펼쳐졌지만 잔해조차 발견하지 못했다. 특히 200명 이상 사망한 대형사고는 17건에 이르며 이들 중 대다수는 1990년대에 주로 발생한 것으로 나타나고 있다. 우리나라에서는 1993년 7월 26일 전남 해남군 화원면 마산리 뒷산에서 김포공항을 출발해서 목포공항에 착륙 예정이던 아시아나 항공기가 강한 강풍과 안개로 3차례의 착륙을 시도하며 착륙지점으로 접근하던 중 균형을 잃고 추락하여 승객과 승무원 106명중에 66명이 사망한 대형사고가 있었다.

차량 교통사고는 대부분 도로상태나 난폭운전 또는 운전자 부주의로 인해 발생하는 자동차 사고를 의미한다. 이러한 차량 교통사고는 렌터카 등을 이용하는 빈도가 점차 높아지면서 관광객들이 해당 여행지에서 가장 흔히 접하는 사고가 되어가는 추세이다. 렌터카 운전자들은 대부분 해당 지역 지리에 익숙하지 않은 상태에서 도로 사정을 고려하지 않은 운전을 하다 사고가 발생한다. 그 외 관광버스의 경우 단체 관광객을 태운 상태에서 사고가 발생할 경우 대형 인명피해를 초래하고 이로 인해 해당지역의 위험에 대한 지각에도 영향을 미칠 수 있다.

관광객 대형 교통사고와 관련된 사례로는 해외여행중인 한국 관광객의 경우 2012년 12월 30일 미국 오리건주 산악지역에서 한인 관광버스가 벼랑으로 추락하면서 40명의 승객 중 9명이 숨지고 26명이 부상당하는 대형 참사가 발생했으며, 국내 사례는 2009년 12월 16일 경북 경주시 시골 도로상에서 관광버스가 추락하여 18명이 숨지고 10명 이상이 중상을 입는 등 대형참사가 일어난 사례가 있다. 이와 관련해서 국내 교통사고의 경우 경찰청 통계에 따르면 교통사고 건수 및 사망자 수가 행락철인 5월에 집중되는 것으로 나타나고 있는데 행락철 관광버스에 의한 교통사고는 피해 규모가 일반적으로 크며 일상적인 대중교통 수단인 시내외 버스에 비해 안전 운행 수칙을 위반하는 경우가 더 많기 때문인 것으로 보인다.

② 시설물 사고

유명 관광지나 공연장, 대형 쇼핑몰 같은 건물 등은 많은 인파가 일시에 이용하는 장소로 일단 사고가 발생하게 되면 많은 인명피해가 발생할 우려가 높은 장소이다. 따라서 이와 같은 곳에는 대형 재난을 방지하기 위한 여러 가지 시설

물 등 예방대책을 마련하고 있으나 관리 소홀과 부주의 등으로 대형 안전사고 발생 가능성은 늘 상존하기 마련이다.

이와 같은 시설물의 안전사고는 크게 붕괴사고나 화재사고로 나눌 수 있다.

붕괴사고는 건축물, 교량, 위락시설 등의 시공상의 잘못이나 장기간 사용함에 따른 시설물의 노후화와 관리상의 부주의 등으로 인해 붕괴되면서 대형 인명피해 확률이 높은 사고이다. 그 외에 화재사고는 시설물의 누전 등 전기적 결함 요인에 의하거나 관리 직원 또는 이용객의 실수에 의한 실화, 고의적 방화 등에 의해 화재가 발생하여 물적, 인적 피해가 발생하게 되는 것으로 설명할 수 있다.

특히 관광 관련 안전사고들 중에 테마파크 등과 같은 위락시설은 대부분은 복잡한 각종 기계 설비와 전기적 시설 및 장치가 많아 사고의 가능성이 매우 높다. 이로 인해 모든 시설물에 대한 안전검사 및 기타의 노력을 다했음에도 불구하고 안전관리 소홀, 기계적 오작동, 이용자 부주의 등으로 인해 복합적으로 크고 작은 사고들이 발생하게 되며 일단 사고가 발생하면 해당 사업장의 존폐로 이어지고 해당 시설물 이용객의 만족도에 있어 부정적인 결과를 초래하게 된다.

또한 관광객이 이용하는 건물 등의 화재는 일단 발생하게 되면 유독가스와 고열 등으로 인해 순식간에 대형 인명피해가 발생할 위험성이 높다. 1971년 12월 25일 서울 충무로 대연각 호텔에서 발생한 화재로 166명이 사망한 사건이 대표적인 사례라 할 수 있다. 당시 화재 원인은 호텔 1층에 있는 LPG가스 폭발에 의한 것으로 추정되는데 사망자중 150명 정도의 외국인은 객실에서 탈출하지 못해 질식사로 숨지는 등 세계 최대의 호텔 화재로 기록되고 있다.

그 이외에 국내에서 외국 관광객이 대형 인명피해를 입은 화재사건은 2009년 11월 14일 부산 중구 신창동 실탄사격장에서 불이 나 11명이 숨지고 5명이 중화상을 입은 사건으로 당시 일본인 관광객 7명과 실내사격장 종업원을 포함한 한국인 4명이 사망하고 일본인 4명이 부상을 입었다. 당시 일본인 관광객들은 국내 여행을 통해 부산에 관광을 와 한국인 가이드의 안내에 따라 부산 시내를 둘러보던 중에 피해를 입었고 이후 보상 문제 등으로 일본과 갈등을 겪으면서 외교 문제까지 대두되는 등 한국의 대외 관광 이미지에 좋지 않은 영향을 끼친 사례이다. 이와 같이 해외여행 중에 발생하는 안전사고는 관광객의 관광에 대한 불안감을 확산시키고 추가 방문 의사를 감소시키게 된다. 따라서 대형사고 발생시

국가관광 이미지에 미치는 영향을 고려하여 조기수습과 피해 관광객에 대한 배려와 정책적 관심이 무엇보다 필요하다 하겠다⁵⁸⁾.

③ 스포츠 안전사고

‘스포츠 안전’의 개념은 단순히 ‘운동부상 위험으로부터 벗어나는 것’에 국한되지 않고 쾌적하고 좋은 환경에서 운동하는 것을 비롯해 스포츠 활동 과정에서 부상을 입은 경우 위로와 보상에 관한 제도적 장치가 있어야 하며 더 나아가서는 전문선수들의 복리, 선수인권 문제 등을 포괄하는 개념으로 볼 수 있다. 세계관광변화의 가장 큰 추세는 자연이나 역사적인 유적을 단지 보기만 하는 정적인 관광에서 벗어나 스포츠에 참여하거나, 테마 공원, 축제 및 이벤트 등에서 생동감 있는 것들을 체험하는 동적인 관광으로 전환하고 있다⁵⁹⁾. 따라서 과거의 관광행태가 여행지에서 보여주고 제공하는 것을 보고 즐기는 수동적·의존적인 관광이었다면 현대의 관광은 관광객들이 직접 해당 지역과 장소를 찾아가서 특색 있는 것을 즐기게 하는 적극적이며 주체적이고 체험지향적 이라는 특징이 있다.

최근 각종 스포츠 종목에서는 기후 등이 쾌적한 장소를 찾아 국내외 전지훈련이 활발히 이루어지고 있다. 이와 같은 훈련 과정에서 선수들은 해당 지역에서 쇼핑을 포함한 관광도 함께 즐기게 되며 일반 관광객 역시 여행 목적지에의 특성에 맞는 해양 스포츠, 등산, 스키 등과 같은 다양한 레저스포츠를 즐기게 된다. 그러나 이러한 레저 스포츠 활동과 관련해서 참여자의 모험심과 기술력이 요구되는 경우가 많아지면서 각종 사고 요인도 높아지고 있다. 해양스포츠의 경우 수영 중 익사사고를 당할 우려와 함께 과거와 달리 해안가 주변에서의 각종 수상 장비인 제트스키나 요트에 의한 부상과 함께 조난 사고 등을 당할 우려가 있다. 또한 겨울철 스키나 등산, 암벽등반, 트레킹 등의 산악 스포츠 과정에서도 미끄러짐으로 인한 추락, 눈사태로 인한 매몰사고, 급격한 날씨 변화로 인한 동사 등의 위험이 따른다⁶⁰⁾.

특히 우리나라의 경우 수상 스포츠 사고가 많은 편으로 문화체육관광부 자료

58) 한국문화관광연구원(2010).

59) 정강환(1995). 한국관광객의 해외여행행동특성에 관한 연구, 『관광개발논총』, 14(1), pp.199-212.

60) 정찬중(2007). 전게서.

에 따르면, 2011년 기준 수상 레저 스포츠 이용자 1만 명당 사망자는 4명 비율로 발생하면서 자동차 사고 평균 2.6명을 넘는 것을 나타냈으며 부상자도 1만 명당 평균 530명에 달해 자동차 사고 부상자 평균 170명을 훨씬 넘는 것으로 나타났다. 이들 사고원인은 주로 요트, 수상스키, 보트, 카약 등의 수상 레저 기구들이 서로 충돌하거나, 물놀이 중인 피서객과 충돌하면서 생기게 되는 것으로 레저 스포츠 발전에 따른 시설 등에 대한 법적 근거나 안전관리 기준을 강화할 필요성이 꾸준히 제기되고 있다. 아울러 레저 스포츠 활동을 하다가 일어나는 안전사고 예방을 위해서는 관광객 스스로도 안전지침을 사전에 확인하고 준수하며 무리한 행동이나 모험심을 자제하는 것도 매우 중요하다고 볼 수 있다⁶¹⁾.

④ 자연재해

자연재해는 수해, 풍해, 한발, 폭설, 지진 등이 급격히 나타나는 자연 현상 때문에 입는 재난이다. 이를 천재지변, 기상재해, 기후재난, 자연재앙 등이라고도 한다. 자연재해는 발생 원인에 따라 크게 기상재해와 지질재해로 구분할 수 있다. 기상재해는 태풍·홍수·호우·폭풍·해일·폭설·가뭄·냉해·우박과 같이 기상요인으로 발생하는 재해이며, 지질재해는 지각변동에 의한 지진이나 지진해일 등의 재해이다. 지질재해는 직접적인 피해를 발생시키기도 하지만, 기상이변을 일으켜 기상재해를 동반하기도 한다.

자연재해의 경우, 기상재해·태풍·가뭄·해일·지진·산사태·한파 등은 개인적인 피해뿐만 아니라 국가적으로 많은 인적, 물적인 피해를 가져온다. 인류의 과학기술의 발달에 힘입어 최근 발생하는 자연재해들의 피해는 과거에 비해 그 빈도는 감소하였으나, 기후 온난화 등으로 강도는 증가하여 사례에 따라서는 국가적 또는 국제적 수준의 도움이 있어야만 회복이 가능할 정도로 피해의 정도가 심각하게 나타나는 경우가 있다⁶²⁾. 유엔 아시아태평양 경제사회위원회(UNESCAP)에 따르면 1970년부터 2013년까지 자연재해로 인한 경제적 손실은 모두 2조 8천억 달러(3천조 원)에 이르는 것으로 추정된다.

본 연구에서는 이와 같은 자연재해 중 관광객 이동에 영향을 미치는 대표적

61) 염명하(2009). 진계논문.

62) 박의준(2002). 자연재해의 위험성 전이 과정에 대한 연구, 『한국지역지리학회지』, 9(2), pp.247-255.

자연재해인 지진, 해일, 태풍을 중심으로 살펴보기로 한다.

먼저 지진은 지구 내부에 급격한 변화가 일어나거나, 오랫동안 누적된 변형에너지를 갑자기 방출되면서 지구가 흔들리고 땅이 꺼지거나 갈라지는 현상을 말한다. 지진에 의한 인명피해와 재산피해는 매우 심각하며, 그 예로 1976년 7월 중국 탕산에서 발생한 규모 7.6의 지진으로 인해 약 24만 2천여 명이 사망하였다. 1980년부터 2012년까지 전 세계 지진발생현황을 보면, 규모 6.0 이상의 지진이 연평균 약 140회 발생하였다. 특히 ‘불의 고리’라 불리는 태평양에 접해 있는 아시아 일부 지역과 북미에서 남미로 이어지는 환태평양 지진대에서 지진이 많이 발생하고 있다. 계기관측 사상 가장 큰 지진(규모 9.5)은 1960년 5월 22일 칠레에서 발생하였으며, 1905년부터 2012년까지 발생한 규모 8.5이상의 대규모 지진은 총 19회였는데 그 중 13회가 환태평양 지역에서 발생하였다.

2011년 3월 11일에는 일본 동북부 지역에서 규모 9.0의 지진이 발생하여 지진과 지진해일로 2만 4천 여 명이 사망하거나 행방불명되는 재해와 함께 후쿠시마 원자력발전소의 방사능 누출사고로 주변 지역의 피해뿐만 아니라, 환경적으로 전세계에 심각한 우려를 일으켰다. 환태평양 지진대 다음으로 대규모 지진이 많이 발생하는 지역으로 인도네시아를 포함하는 인도양 주변과 네팔, 터키 등 유럽에서 중앙아시아를 포함하는 지역 등이 있다.

특히 네팔에서는 2015년 4월 25일 규모 7.8의 강진이 발생한 후 17일 만인 5월 12일 규모 7.3의 지진이 발생했으며 두 차례의 강진으로 8,942명의 사망자가 발생하는 엄청난 피해가 발생했다. 시장조사기관 IHS의 라지브 비스와스 아시아태평양 수석 이코노미스트는 27일 네팔의 재건 비용이 50억 달러(약 5조3천억 원)를 넘을 것이라고 밝혔다. 미국 지질조사국도 네팔 경제의 피해를 GDP 대비 약 35%에 이를 가능성이 크다고 내다봤다. 이와 같은 인명 및 재산 피해와 함께 관광업을 핵심 경제 동력으로 삼고 있는 네팔로서는 지진과 에베레스트 산사태로 당분간 관광 수입이 크게 줄어들 수밖에 없다는 점도 큰 타격이다. 세계 최고봉인 에베레스트 한 곳에만 매년 수백 명의 등반가가 1인당 최소 3만 달러(3천 200만원)를 내고 등정을 시도하는 것으로 알려 진 바 있으며 이로 인해 향후 네팔 경제는 매우 비관적으로 전망되고 있다.

지진해일은 해저에서의 지진, 해저 화산 폭발, 단층 운동 같은 급격한 지각 변

둥이나 빙하의 붕괴, 핵 실험 등으로 발생하는 파장이 긴 천해파로 일본어식 발음인 ‘쓰나미’라고도 불린다. 지진이 발생한 지점에서의 파동은 파고가 높지 않아 눈에 잘 띄지 않지만, 해안 근처의 얕은 곳으로 오면서 파고가 점차 커진다. 리아스식 해안과 같이 만이 발달한 지역에서는 특히 파고가 커져 큰 피해를 주는 것이다.

대규모 재앙을 초래한 ‘인도양 쓰나미’는 2004년 12월26일 인도네시아 수마트라섬 아체주 앞바다에서 일어난 리히터 규모 9.3의 강진에 이어 발생한 강력한 해일로, 인도네시아, 태국, 미얀마, 스리랑카, 말레이시아, 인도, 예멘, 케냐, 소말리아 등 아시아와 아프리카의 2개 대륙, 14개국 연안을 덮쳐 23만여 명이 숨지고 수백 만 명이 재해를 입었다. 인류 사상 가장 참혹한 재앙 중 하나로 꼽히는 인도양 쓰나미로 진앙에서 가까웠던 아체주에서만 17만여 명이 숨지거나 실종됐고, 스리랑카에서 3만 5천여 명, 인도에서 1만 6천여 명, 태국에서 8천200여 명이 사망했다. 당시 동남아시아 해변에는 크리스마스를 맞아 휴가를 보내던 아시아, 유럽, 미국 등 외국 관광객들이 많았기 때문에 세계 여러 국가 국민이 사망, 실종되거나 다쳤다. 스웨덴인 554명, 독일인 539명이 사망했고, 한국인도 해변 휴양지인 푸켓 등 태국에서 18명이 숨졌다. 또한 쓰나미에 휩쓸린 국가들은 총 107억 3천만 달러의 직간접 피해를 본 것으로 추정하고 있다. 이와 같은 피해 발생 이후 수년간 동남아시아 지역으로의 관광을 취소 또는 기피하는 경우가 많아졌는데 이는 자연재해가 관광목적지 방문시 신변에 위협을 느끼는 주요 요인으로서의 작용과 더불어 관광지 선택에 중요한 변수가 된다는 점을 추론하게 한다.(FEMA, 2001).

태풍은 인류가 겪는 자연재해 중 인명과 재산에 가장 큰 피해를 주는 것 중 하나로 꼽을 수 있을 것이다. 세계적으로 연평균 80개 정도가 발생하고 있으며 발생하는 장소에 따라서 북태평양서부에서 발생하는 것은 태풍(typhoon), 북대서양과 카리브해, 멕시코만, 북태평양 동부 등에서 발생하는 것은 허리케인(hurricane), 인도양과 아라비아해, 벥골만 등에서 발생하는 것은 사이클론(cyclone), 오스트레일리아 북동부 해상에서 발생하는 것은 윌리윌리(willy-willy), 필리핀에서는 바기오(baguios)라고 부른다. 태풍으로 인한 피해는 강풍과 저기압, 강수에 의한 직접적인 피해와 해일·홍수 등에 의한 간접적인 피

해로 구분할 수 있다

태풍에 의한 주요 대규모 피해 사례를 살펴보면 우선 1970년 방글라데시에서는 한 번의 태풍(싸이클론)에 의해 30만 명이나 사망했다. 2013년 필리핀을 강타한 태풍 하이옌으로 7천여 명이 숨졌으며, 태국에서는 2011년 반세기만의 최대 홍수가 발생해 국토의 3분의 1이 물에 잠기고, 800여 명이 숨졌다. 2008년에는 태풍 나르기스가 미얀마를 강타해 13만여 명이 목숨을 잃었다. 우리나라의 대표적 태풍 피해사례는 1959년 태풍 ‘사라’로 사망·실종 849명, 부상자 2,533명, 이재민 37만여 명의 피해를 입었으며 2002년 태풍 ‘루사’로 사망·실종 246명과 이재민 6만 3천여 명의 피해를 냈다. 그 외에 2003년 태풍 ‘매미’는 사망·실종 132명, 이재민 6만 1천여 명의 피해를 입혔다.

이와 같은 태풍은 해당 피해지역의 인명피해 외에 도로, 전기, 시설물 파괴 등으로 인해 막대한 재산피해와 장기간에 걸쳐 관광객들이 해당 지역으로의 여행을 포기하게 하는 주요 요인이 된다. 필리핀의 경우 2013년 태풍 하이옌으로 관광지 곳곳이 막대한 피해를 입었고 상당수 지역의 공항·도로·전력시설 등 주요 기반시설이 마비돼 사회적 혼란이 지속되었으며 전기·통신, 인접로 마비로 식량과 물 공급이 원활하게 이뤄지지 않아 극심한 혼란이 이어 졌으며 이로 인해 경제의 가장 큰 비중을 차지하는 관광수입에도 커다란 손실을 안겨 주었다.

3) 관광안전대책 국내외 사례

(1) 태국의 관광경찰청

1976년 외국 단체 관광객을 보호하기 위한 차원에서 태국 관광청 산하 조직으로 최초 도입 운영되었고 이후 1982년 태국경찰청 내 부서로 소속이 변경되었으며 이후 관광경찰의 역할과 필요성이 높아지면서 1991년 800명의 인원으로 별도 기관인 ‘관광경찰청’이 설립되었다. 태국 관광경찰은 6가지의 주요 목표와 사명을 두고 있는데 그 내용은 다음과 같다. 첫째, 국왕과 왕가를 보좌하며 둘째, 여행자의 생명과 재산, 권리를 보호하고 신뢰를 구축하고 셋째, 여행자에 대한 서비스와 편의를 추구하며 넷째, 관광객에 대한 사기 등 기만행위를 근절하며 다섯째, 관광객의 이익을 보호하기 위해 국내의 기관 및 관광업계와 협력하며 여섯째, 관

광지의 부정과 부패를 근절하는 것 등이다. 조직으로 1개 사무국 6개 분국을 두고 있으며 태국 전역에 35개 경찰서를 운영하고 있으며 2014년 기준 총 930여명 정도가 근무하고 있다.

채용 방식과 관련해서는 일반 경찰 중에 1차 영어능력과 서비스 마인드 2차 법률 시험 등의 과정을 거쳐 선발되며 선호부서로 인식되고 있어서 관광경찰들의 자부심은 상당한 편이다. 주요 업무와 관련해서는 ‘관광객을 친구처럼 맞이하고, 태국의 경제를 돕자’는 목표 아래 관광객을 보호하고 관광객에 대한 범죄를 미리 방지하는 것을 주요 임무로 하고 있다. 또한 외국인 관광객과 관련된 교통사고, 절도, 호텔·상점에서의 분쟁 등 모든 사건사고에 출동하여 보호활동을 전개한다. 이는 관광객이 피해자가 되는 사건뿐만 아니라 피의자가 되는 경우 또한 관광경찰이 업무를 관장하며 외국인 관광객을 위한 상담 접수와 민원업무 처리도 담당하고 있으며 분실신고 접수·처리 및 관광객 보호 센터도 운영 중에 있다.

이들 업무를 수행하기 위해 관광경찰 전용 전화(1155)를 운영하고 있어 태국의 전국 어느 곳에서나 외국인 및 관광객이 관련 신고를 할 수 있으며 신고가 들어오면 가장 가까운 곳에 있는 관광경찰이 출동하여 사건을 처리하고 있다. 아울러 태국 관광경찰은 관광경찰에 대한 홍보와 브랜드 구축을 위해 별도의 홍보 전담 부서를 두고 대중과 관광객에게 더 친숙하게 다가가기 위한 홍보활동을 꾸준히 펼쳐 나가고 있다.

이와 같은 관광경찰의 활동으로 인해 관광객의 신체와 자산을 안전하게 보호함은 물론 태국의 국가 이미지와 관광산업에 긍정적인 영향을 주고 있는 것으로 평가 받고 있다.

(2) 스페인의 SATE(Servicio de Atencion Turista Extranjero) 제도

관광객들을 비롯하여 범죄사건에 연루되거나 충격을 받는 상황에 처한 피해자들이 전문경찰관과 각 외국어를 구사할 수 있는 통역사들로부터 개별적, 통합적 방식으로 도움을 받을 수 있는 통합경찰 사무소라고 할 수 있다.

SATE의 주요 목적은 다양한 언어로 관광객들에게 정보를 제공할 수 있도록 캠페인을 통해 관광객에게 필요한 안전수칙에 관한 정보를 제공함으로써 관광객이 가장 많은 주요 관광지 내의 범죄 근절과 안전을 강화할 할 목적으로 운영

되고 있다. 이를 위해서 경찰관과 일반 공무원, 관광청 등 유관기관 간 협업을 통해 스페인을 찾는 관광객들이 만족할 수 있는 환경을 조성하고 관광업계와 관할 공공기관들과의 지속적인 소통채널을 확보하고 있다. 조직 구성과 관련해서는 경찰청, 법무부, 관광청 및 시청 등 유관기관 협업체제를 구축하여 경찰서 내 하위부서 기구인 외국인 관광객 민원센터 형식으로 운영하고 있다. 근무자는 경찰관 및 시청 공무원, 자원 봉사자 등이 합동으로 근무하는 형태로 구성되고 있다.

주요 업무로는 관광객 사건 관련 신고 및 고소접수를 하며 여권 분실 시에 해당국 대사관 또는 영사관과 접촉하여 업무처리를 지원해 주고 관광객에게 사건을 예방하기 위한 조언 제공과 피해발생 시에 심리적 안정도모를 위한 상담 서비스 등을 영어, 프랑스어, 독일어, 이탈리아 등 각국 언어로 지원해 주고 있다. 이와 같은 활발한 활동으로 2012년에만 스페인 '마드리드 SATE'의 경우 9,299명의 방문객이 찾은 것으로 나타났으며 신고 건수는 3,777건에 이르렀으며 관광객들이 해당 지역에 대한 호감도가 매우 좋은 것으로 나타나고 있다.

(3) 한국의 관광경찰 제도

우리나라의 경우 2013년 7월 17일 대통령이 직접 주재한 관광진흥확대회의에서 관광경찰 도입이 결정되었다. 이후 2013년 10월 16일 서울 지역에 우선하여 경찰관 52명과 의경 49명으로 구성된 최초의 관광경찰대가 출범하였다. 이후 2014년 2월 제2차 관광진흥확대회의에서 관광경찰대 확대에 대한 논의가 이뤄지고 같은 해 7월 부산에 35명, 인천에 24명으로 이뤄진 관광경찰대가 구성되어 운영 중에 있다.

관광경찰대 직무수행과 관련해서는 태국과 달리 독자적인 특별한 법률로 규정하지 않고 국가경찰과 동일한 경찰법, 경찰공무원법, 형법, 형사소송법, 행정법 등에 근거를 두고 활동하고 있다. 인력 선발 역시 국가경찰 인력 중 외국어 특기자를 선발해 관광경찰대를 발족하였고 독자적인 수사팀을 운영함으로써 관광경찰 업무와 관련된 범죄자를 적발하며 수사하고 있다.

주요 임무로는 관광객들이 많이 찾는 관광지의 범죄예방을 위한 순찰과 기초질서유지, 외국인 관광객을 대상으로 이뤄지는 불법행위에 대한 단속과 수사와 함께 각종 관광정보 제공과 교통안내, 외국인 관광객의 관광불편 사항 처리, 문

화유산 등 관광지 보호와 질서 유지, 기타 외국인 언어불편을 해소하기 위한 노력을 기울이고 있다. 조직 구성과 관련해서는 지방경찰청 외사과 소속 하에 관광경찰대를 두고 행정팀, 순찰팀, 수사팀 등 3개팀으로 운영되고 있다. 주요 근무장소는 서울은 명동, 동대문, 홍대, 시청, 이태원, 덕수궁, 인사동 등 7개소이며, 부산은 해운대, 광복동, 광안리 등 3개소, 인천은 인천공항, 차이나타운, 송도 국제도시 등 3개소이다.

이와 같은 관광경찰 활동으로 2014년 한 해 동안 무자격가이드, 불법 콜밴택시 운영, 호객행위 등 총 2,482건의 단속 및 수사활동과 함께 66,315건의 관광안내를 실시한 바 있으며 이에 대한 홍보활동도 적극적으로 나서면서 인지도도 점차 높아지고 있는 실정이다.

3. 제주도 관광 및 안전관련 현황

1) 제주지역 관광객 현황

제주도를 찾는 관광객은 2013년 1천만 명을 돌파한 이후 2014년 1,200만 명을 넘어서는 등 지속적인 증가추세를 보이고 있다. 특히 전체관광객의 경우 2014년은 2013년에 비해 13.1% 증가 하였다. 이를 다시 내국인과 외국인으로 구분해 보면 내국인 관광객 수는 8,945,000명으로 전체 관광객의 72.9%를 차지하고 외국인 관광객 수는 27.1%를 차지하고 있다. 특이한 점은 내국인 관광객이 5.0% 증가한 반면 외국인 관광객은 42.6%로 큰 폭의 증가추세를 나타내고 있다. 이와 같은 외국인 관광객 증가추세는 중국인 관광객을 중심으로 국제선 직항노선 증편과 국제크루즈 입항에 따라 당분간 지속적으로 유지될 것으로 보인다⁶³⁾.

이에 대한 배경으로 제주 관광업계는 유네스코 3관왕 타이틀 획득과 세계 7대 자연경관 선정 등으로 인한 인지도 상승이 국내외 관광객을 유인하는 탄탄한 기반이 된 것으로 보고 있다. 또한 지속적인 관광객 증가 추세를 유지하기 위해 앞으로 아시아 최고의 장기 체류형 휴양 관광지라는 슬로건을 내걸고 일본과 동남아시아 관광객을 적극적으로 유치해서 중국인에 편중된 제주 방문 외국인 관광

63) 제주관광공사 2015년 통계자료

객의 국적을 확대할 필요성을 느끼고 있다. 이를 위해 제주형 뷰티·의료 관광 육성, 크루즈산업의 지역 밀착형 관광상품 등을 발굴해 나가고 있다.

〈표 2-3〉 연도별 관광객 증가 추이(단위: 천명)

연도	계	내국인	외국인
2000	4,110	3,822	288
2001	4,197	3,907	290
2002	4,515	4,226	289
2003	4,913	4,692	221
2004	4,932	4,603	329
2005	5,020	4,641	379
2006	5,312	4,852	460
2007	5,429	4,888	541
2008	5,822	5,281	540
2009	6,523	5,891	632
2010	7,578	6,801	777
2011	8,740	7,695	1,045
2012	9,691	8,010	1,681
2013	10,851	8,517	2,334
2014	12,273	8,945	3,328

자료: 제주관광공사(2015년)

제주를 방문하는 중국인 관광객은 2009년부터 일본을 제치고 제주관광의 최대 구매자로 부상하고 있으며 통계상으로도 해마다 매년 40% 이상 성장세를 나타내고 있다. 특히 최근 5년 사이 약 7배의 증가 수치를 나타내고 있으며 2014년의 경우 약 286만 명이 방문하여 2013년에 비해 57.9% 증가하였으며 전체 제주지역 외국인 관광객의 85.9%에 이르는 등 절대 다수를 차지하고 있다. 또한 2014년 중국인 관광객중 인천공항을 통해 들어온 197만 명을 제외하면 제주지역을 직접 방문한 관광객은 105만 명으로 중국관광객의 45%가 제주지역을 직접 방문하는 등 제주방문 만을 목적으로 하는 중국인 관광객 역시 많은 비중을 차지하고 있음을 알 수 있다.

이러한 중국인 관광객의 성장요인은 중국인들이 무비자 제도를 통해 가깝고 편리한 제주를 선호하고 있으며 직항 항공과 국제크루즈 운항 확대로 중국-제주

간 접근성이 개선되었고 제주가 2014년 중국인민망에서 중국인이 사랑하는 명품 관광지 브랜드 파워에 선정되는 등 이미지가 부각되는 점 등으로 꼽을 수 있다.

이에 따라 제주도내 관광업계는 중국관광객 급증에 따른 직·간접적인 효과를 누리고 있으며 이는 제주경제 활성화에 상당 부분 기여하고 있음을 부정할 수 없다. 중국 관광객의 숙박, 음식, 쇼핑 등에 의한 소비지출은 해당산업 뿐만 아니라 관련 산업의 생산증가와 부가가치 유발효과, 고용 유발효과로 이어져 제주 경제에 영향을 미치고 있는 것이다.

제주방문 중국관광객의 소비지출이 제주경제에 미치는 생산유발효과는 2012년 기준 약 2조 7천억 원, 부가가치 유발효과는 약 1조 4천억 원, 취업유발효과는 약 6만 3천여 명으로 추정되고 있다. 다만 중국인 관광객의 소비지출은 수치상으로 제주경제에 상당한 파급효과가 있는 것으로 추정되지만 실제 제주지역에서는 이러한 중국관광객이 양적 증가 파급효과를 실질적으로 체감하지 못하고 있다는 문제 제기와 함께 원인 분석 및 대책요구가 제기되고 있는 실정이다.

〈표 2-4〉 중국인 제주관광 현황(단위: 명, %)

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
외국인	777,000	1,045,637	1,681,399	2,333,848	3,328,316
중국인	406,164	570,247	1,084,094	1,812,172	2,859,092
증감률	57.2	40.4	90.1	67.2	57.8
점유율	52.2	54.5	64.4	77.6	85.9

자료: 제주관광공사 (2015년)

이러한 중국인 관광객은 중국의 경제성장과 더불어 소득증대와 중산층의 확대 및 여가활용과 여행심리의 확산과 함께 위안화의 절상에 따른 해외여행 가격 경쟁력의 상승과 중국관광객을 유치하려는 각종 제도 도입 등으로 인해 계속 증가 추세를 보일 것으로 보인다.

2) 제주지역 관광객 관련 사건사고 현황

앞서 설명한 바와 같이 관광지에서의 범죄 또는 사고의 발생은 관광지의 이미지가 하락과 더불어 관광객 감소로 이어지고 이로 인해 지역경제에까지 악영향을 미치게 된다. 제주도는 과거 다른 지역과 달리 상대적으로 범죄와 사고로부터 다소 안전한 지역으로 인식되어져 왔다. 그러나 최근의 사건·사고와 범죄통계를 보면 더 이상 제주도가 안전한 곳으로만 여겨지지 않게 되었다.

관광지에서 범죄 안전도에 가장 큰 영향을 미치는 살인, 강도, 절도, 성폭력 등 이른바 주요 강력범죄의 인구 10만 명 당 발생건수는 2012년의 경우 제주지역이 1,756건으로 전국에서 가장 높게 나타났다. 이는 제주의 뒤를 잇는 광주(1,727건), 부산(1,398건) 등에 비해서 높은 것이며 전국 평균 1,232건에 비해서는 월등히 높은 것으로 나타났다. 이외에 2013년의 경우 교통사고와 안전사고 등을 포함한 총 범죄의 10만 명 당 발생건수도 4,497건에 달해 전국 16개 시·도중에 두 번째로 높은 것으로 나타나고 있다.

〈표 2-9〉 2012년 인구 10만명당 지방청별 5대범죄 발생현황(단위: 건)

구분	계	살인	강도	강간·강제추행	절도	폭력
합계	1,233.2	1.9	5.0	38.7	572.9	614.7
서울	1,343.7	1.7	5.6	47.9	599.4	689.1
부산	1,398.9	2.3	8.4	36.9	718.7	632.6
대구	1,377.4	1.3	4.1	38.6	660.4	673.0
인천	1,037.7	1.8	4.7	43.7	370.7	616.8
광주	1,727.1	1.8	6.8	58.9	867.3	792.2
대전	1,318.8	2.1	6.4	34.3	832.6	443.4
울산	1,226.5	2.0	3.3	32.8	539.0	649.5
경기	1,144.7	1.8	4.5	37.5	490.1	611.0
강원	1,298.1	1.9	3.3	34.2	497.6	761.1
충북	1,168.5	2.5	5.3	32.2	587.0	541.5
충남	1,164.9	2.9	5.7	36.2	668.8	451.3
전북	1,063.7	2.2	4.3	33.8	498.2	525.3
전남	1,096.3	2.2	3.1	30.7	477.8	582.4
경북	1,019.2	1.9	3.9	28.0	501.7	483.6
경남	1,139.5	2.3	4.7	28.8	570.4	533.3
제주	1,735.3	2.1	6.1	45.6	875.5	806.0

자료: 제주지방경찰청(2013년)

특히 최근 제주지역 관광자원중 제주의 아름다움을 가장 잘 표현하며 방문객이 급증하는 장소로 부각되는 '올레길'은 방문객이 급증하면서 제주 관광을 대표하는 장소로 부각되고 있던 중에 2012년 7월 12일 서귀포시 성산읍 올레 1코스를 혼자 걷던 40대 여성 관광객이 살해당하는 사건이 발생한 것을 계기로 전국적으로 올레길에 대한 불안감이 확산되었고 여론에서는 올레길에 CCTV 등이 전혀 설치되지 않는 등 치안부재인 안전 사각지대로 지목하는 등 부정적 여론으로 올레길에 대한 불안감과 관리부재 등의 문제가 새로이 대두되게 되었다.

이와 같은 내국인 관광객을 대상으로 한 범죄 이외에 급증하고 있는 중국인 관광객을 대상으로 한 범죄도 잇따르고 있다. 2013년 12월에는 심야시간에 제주시내 중심가를 혼자 여행하던 중국인 여학생(당시 15세)에게 길을 안내해 준다면 접근해서 유인한 뒤 성폭행한 혐의로 30대 남성이 검거된 적이 있으며 2015년에는 시내 중심가에서 중국인 여성 관광객을 상대로 한 날치기 사건과 중국인 여행객이 투숙중인 제주시내 호텔 객실에서 500만원 상당의 금품 도난 사건과 중국인 관광객을 납치하고 금품을 요구하는 사건까지 발생했었다.

이와 같은 사건들은 여러 언론매체를 통한 언론보도와 함께 여행 가이드 등을 통해 전파되면서 제주 여행에서의 불안감 증대로 이어질 것이며 이는 관광객 재방문 의사 및 구전 홍보 효과에 부정적 영향을 미칠 것이 명백하므로 범죄안전 대책 마련이 요구된다.

4. 제주지역 주요 관광안전대책

앞서 프랑스 등 주요 선진국 관광지에서는 관광객 범죄 피해에 대해 적극적으로 대처하기 위한 특별한 예방대책을 시행하고 있다. 제주 역시 국제 관광지로서 지속적인 관광객 유입을 위한 다양한 시책을 수립하고 있는데 이와 관련해서 제주도과 경찰을 중심으로 추진 중인 대표적인 방안을 중심으로 설명하고자 한다.

1) 제주 올레길 안전대책

사단법인 '제주 올레'에 따르면 지난 최초 개장된 2007년 당시 방문객은 3천

명에서 2008년 3만 명, 2009년 25만 명, 2010년 78만 7,708명으로 늘어났고 이후 2011년에는 109만 874명으로 처음으로 연간 100만 명을 넘어섰고 이후 2012년 110만 8,522명, 2013년 119만 3,727명, 2014년 117만 6,133명 등 지속적인 증가 추세를 나타내고 있다.

그러나 사실 그간 제주 올레코스에는 혼자서 사색을 즐기기 위해 여행하는 나홀로 관광객이 많았음에도 불구하고 CCTV 등이 설치되어 있지 않고 지구대·파출소에서의 올레코스 주변 차량 순찰 등으로 실질적인 예방 순찰효과가 미흡한 부분이 있었으며 이러한 상황을 해결하기 위해 제주경찰에서는 관광객 안전을 위한 안전대책을 계속하여 추진하였다. 또한 올레길에 대한 다양한 안전대책을 추진하기 위해 올레길 살인사건 이후 ‘올레길 안전마련을 위한 범도민 비상대책 회의(2013. 7. 26)를 개최하였고 자치단체, 사단법인 제주올레, 해경, 소방, 자치경찰 등과 함께 합동으로 안전진단을 실시하였으며 이러한 결과를 바탕으로 다음과 같은 두 가지 안전대책을 마련 시행하였다.

우선 ‘나홀로 여성 보호를 위한 긴급신고 시스템(일명 제주여행 지킴이)’을 구축하였는데 이는 올레길 여성 탐방객 등이 위급상황에 처할 경우 긴급신고 할 수 있는 시스템을 자체 구축한 것으로 제주지역을 찾는 여성 관광객이 공항과 항만에서 신청서를 작성 후 G P S단말기를 교부 받고 여행 중 긴급상황 발생 시에 자신의 휴대한 단말기 버튼을 누를 경우 해당 지역을 50m 범위까지 추적하고 현장주변 동영상 정보를 제공받아 경찰이 신속히 현장에 출동하고 위급 상황에 대처하게 하는 것이다. 이 시스템은 제주도에서 사업예산을 지원하고 운영은 경찰이 담당하며 제주 관광협회에서 시스템을 홍보하는 등 제주도와 경찰 및 관광협회 등이 사회안전망 확충에 대한 역할분담 협력을 통해 지역사회의 협력치안을 수행하는 모범사례로 평가받고 있다.

〈표 2-10〉 나홀로 여성보호 긴급신고 시스템 단말기 보유 현황(2013년 기준)

배부 기관	배부 장소	비치 대수
관광협회	제주공항 관광안내소	150대
관광협회	제주항 관광안내소	50대
사)제주올레	제주올레 종합안내소	100대

자료: 제주지방경찰청(2013년)

다음으로 올레길 순찰대를 들 수 있다. 올레길 취약지역은 대부분 순찰차량 진입이 어려워 지역경찰의 정기적인 순찰이 곤란한 곳이다. 또한 제한된 제주경찰 인력으로는 올레코스마다 도보순찰 인력 확보가 곤란하여 경찰 내근부서 근무자나 지역경찰 휴무자 등을 대상으로 자원근무 희망을 받아 올레길 순찰대 인력 풀을 공모하고 선발하여 2012. 8. 22부터 운영 중에 있다. 이들 올레길 순찰대는 올레코스 순찰, 관광객 지리안내, 범죄예방 홍보 등의 역할과 함께 올레길 내 사건사고 시 지역경찰과 합동으로 신속히 현장에 출동하고 초동조치 등의 업무를 수행하고 있다.

2) 제주 안전도시 사업추진

제주도는 현재 인구가 꾸준히 증가하여 60여만 명을 넘어서고 있으며 전체 사망자수와 손상 사망자수 역시 소폭 증가하고 추세를 보이고 있다. 그러나 제주에 사는 해마다 전체 사망자의 14%에 이르는 400여명이 사고 손상으로 목숨을 잃고 있으며 이로 인한 경제적 손실은 한해 약 1천 9백억 원에 이르는 것으로 추정되고 있다.

제주특별자치도는 국제관광지로서의 국내외적인 관심의 증가와 함께 인적·물적 자원의 활발한 교류가 진행되고 있으며 점차 그 범위와 대상이 크게 확대될 것으로 예상됨에 따라 지역구성원의 안전의식 함양과 체계적인 손상예방사업의 수행 등을 통해 국내외에 제주도의 안전한 이미지를 제고하는 것이 요구된다. 또한 인간의 평등권과 삶의 질에 대한 관심이 고조되면서 안전과 손상예방에 대한 국제적인 관심과 공동대처 노력이 증가하고 있으므로 국제적인 안전네트워크에 참여하여 제주도의 안전성을 홍보하고 세계인으로부터 '안전도시'로서의 이미지를 부각시키고 관광객을 증대하려는 필요성이 강하게 제기되고 있다.

이러한 배경에서 제주특별자치도에서는 소방방재본부를 중심으로 2004년 3월부터 제주도민과 지역사회의 안전에 대한 인식 및 행태, 지역사회 환경을 바람직한 방향으로 변화를 유도하여 손상발생율을 감소시킴으로써 손상으로 인한 사회·경제적 손실을 줄이고 제주도민의 삶의 질 향상을 위한 지역사회 안전 증진

정책으로 세계보건기구에서 공인하는 「안전도시 사업」을 도입하여 추진하고 있다. 이는 WHO 안전도시 모델이 손상을 예방하고 안전을 증진시키는데 가장 효과적이며 장기적으로 이익이 되는 지역사회 수준에서의 접근법이라는 논리 하에 지역사회 구성원과 사회조직, 행정기관이 상호 유기적인 관계를 유지하면서 사고나 손상예방 사업을 지속적으로 전개하는 내용을 포함하고 있다.

이후 안전도시 사업의 추진에 따른 계획적인 준비와 WHO 공인 여건 구축을 통해 2007년 세계에서 117번째, 우리나라에서 2번째로 세계보건기구로부터 안전도시로 공인을 받아 2007년 7월에 WHO 제주국제안전도시 공인식을 개최하였고, 안전도시 공인 이후 10개 분야 75개 단위의 사고 예방프로그램 운영과 사고손상 감시시스템 구축, 민간안전네트워크 운영 활성화 등 제주도의 손상예방 및 안전증진을 위한 사업을 지속적으로 추진한 결과 2012년 10월 WHO 제주국제안전도시 재공인을 획득하기도 하였으며 지역사회 안전증진을 위한 사업은 현재까지 지속되고 있다.

그 외에 안전도시 운영을 위해 제주 손상감시 시스템을 도내 6개 종합병원에 구축하고 손상원인 조사를 통해 손상 위험요인을 분석하여 손상 우선순위를 결정하고 있다. 또한 손상예방 프로그램을 통한 손상예방활동으로 손상 위험요인을 제거하고 사고손상 감소를 도모하고 있으며 안전도시위원회 설치와 관련 기관 및 단체의 네트워크 구축을 통해 유기적인 협력체계를 유지하여 도민의 안전증진을 위한 기반을 마련하고 있다.

향후 중기목표로 재난안전 종합체험장인 제주안전체험센터를 건립하고 WHO 아시아 국제안전도시 학회를 유치하며 민간자율 안전네트워크 활성화와 안전문화운동 정착 그리고 사고손상 사망자 10% 줄이기를 추진하고 있다. 이외에 안전도시 2기 사업 시책으로 제주국제안전도시 종합센터를 설치하여 운영하고 심정지 환자 생존률 7% 달성을 위한 전 도민 심폐 소생술 교육이수 등 시기별 지역특성에 맞는 안전사고 예보제 운영 등 제주도민과 관광객의 사고손상 예방 및 안전증진을 위해 적극 노력해 나가고 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구 설계

본 연구는 제주를 방문하는 관광객을 대상으로 관광안전에 대한 인식을 알아봄으로써 향후 제주를 더욱 안전한 관광목적지로 조성하는데 유용한 정보를 제공하고자 하였다. 제주는 이미 관광객 1,000만 명 시대에 접어들었으며, 이에 비례하여 관광안전과 관련된 문제가 꾸준히 증가하고 있다. 특히 중국인 관광객의 지속적으로 증가하고 있기 때문에 이와 관련한 안전문제에 관심도 증가하고 있는 실정이다. 또한 내국인의 해외여행의 경험도 매년 높아지는 추세에 있어, 제주가 국제관광지로서 뿐만 아니라 내수시장에서도 지속가능한 성장을 위해서는 내국인의 눈높이에 맞는 관광안전체계가 구축되어야 한다.

이에 따라 본 연구의 조사대상은 제주를 방문하는 내국인 관광객과 전체 외국인 관광객 중 가장 높은 비중을 차지하는 중국인 관광객으로 선정하였다. 내국인인 경우 제주관광에서의 안전에 대한 인식을 파악하여 그들의 관광안전에 대한 욕구를 충족시킬 수 있는 방안이 필요하며, 중국인인 경우에는 외국인 관광객 중 중국인이 전체의 대다수를 차지하고 있는 현실에서 이들의 관광안전에 대한 인식을 살펴보는 것은 제주의 전반적인 관광안전에 대한 대응력을 강화하는 것과 같은 맥락으로 볼 수 있기 때문이다.

한편, 내국인과 중국인 관광객들의 관광안전인식에도 어떤 차이가 있는지도 비교해 볼 필요가 있다. 같은 환경에서 안전과 관련된 여러 요인들을 어떻게 지각하는지를 규명해 봄으로써 좀 더 구체적인 대응방안을 모색할 수 있기 때문이다. 아울러 관광행태적 특성에 따라서 관광안전인식의 차이에 대해서도 살펴보았다. 가처분소득이 증가함에 따라 내국인은 물론 중국인 또한 여행에 대한 욕구가 증가하고 있다. 따라서 이들의 관광패턴에 따라 관광안전인식에 대한 차이를 파악함으로써 제주가 선진관광지로서 질적 성장을 하는데 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

2. 연구 문제 및 변수의 조작적 정의

본 연구의 문제는 크게 관광안전인식에 대해 내국인과 중국인과의 차이를 비교하고, 이와 함께 관광행태적 특성에 따라 내국인과 중국인과의 차를 비교하는 것으로 구분된다. 아직 국내에서 관광안전에 대한 연구는 제한적으로 이뤄지고 있다. 선행연구의 충분한 이론적 배경이 취약한 상태이다. 따라서 본 연구는 연구의 필요성에 대한 실제적 담론을 우선적으로 고려하여 별도의 연구가설을 설정하지 않은 상태에서 연구문제를 상정하고 이를 검증하는 탐색적 연구방법의 절차를 따랐다. 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1: 내국인 및 중국인 관광객에 따라 관광안전인식에는 차이가 있는지 확인한다.

연구문제 2: 내국인 및 중국인 관광객의 관광행태적 특성에 따라 관광안전인식에는 차이가 있는지 확인한다.

본 연구에서의 관광안전인식은 ‘관광활동에서 위험이 발생하거나 예측되는 상황에 대하여 관광객이 주관적으로 판단하는 상태’로 정의하였다. 각 항목들은 5점 리커트 척도로 측정되었다.

3. 조사 설계 및 분석방법

본 연구의 표본은 2015년 5월 10일부터 5월 30일까지 제주지역 관광지과 숙박업소에서 자기기입식 방법으로 편의표본추출방법에 의해 조사되었다. 총 450부의 설문지를 배포하였고, 그 중 불성실한 설문지 37부를 제외한 413부(92%)를 최종 분석에 이용하였다. 내국인 관광객을 대상으로는 240부, 중국인 관광객 대상으로는 210부를 배포하였다.

본 연구를 위한 설문지의 조사항목인 각각의 변수는 기존의 관련 선행연구들을 바탕으로 본 연구와 관련된 항목을 추출하여 구성하였다. 관광안전인식의 측

정항목은 서용건 외(2006), 김경미(2011) 등의 연구에서 추출하였으며 23개의 항목으로 구성하였다. 이밖에 관광행태적 특성 5개 항목과 인구통계적 특성 7개 항목 등 총 35개 항목으로 구성되었다.

본 연구 자료의 분석은 데이터 코딩을 거쳐 SPSS(Ver. 12.5)이 이용되었다. 표본의 인구통계학적특성, 관광행태적특성 등을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 각 항목의 타당도 분석을 위해 요인분석을 실시하였다. 이에 대해 항목의 내적 일관성을 검증하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였다.

타당성과 신뢰도 분석을 통해 검증된 자료를 바탕으로 내국인과 중국인과의 관광안전인식에 차이가 있는지를 검증하기 위하여 독립표본 T-test를 실시하였다. 또한 내국인과 중국인의 관광행태적 특성에 따라 안전인식에 차이가 있는지에 대해서는 일원배치분산분석(One Way ANOVA)과 독립표본 T-test를 실시하여 검증되었다.

IV. 연구결과

1. 인구통계학적 특성

<표 4-1>에 응답자의 인구통계학적 특성이 제시되어 있다. 먼저 내국인을 중심으로 살펴보면 다음과 같다.

응답자의 성별은 남성(69.0%)이 여성(31.0%) 보다 높게 나타났다. 연령은 40대(38.4%)가 가장 높은 점유율을 보였고, 다음은 30대(32.3%) 순이었다. 학력은 대졸(54.3%)이 절반 이상의 점유율을 보였으며, 고졸(40.9%)이 다음 순으로 나타났다. 결혼여부는 기혼(81.5%)이 미혼(18.5%)의 비율보다 높게 나타났다. 직업에서는 사무직(25.9%)이 가장 높은 점유율을 가운데, 기능직(18.1%), 사농축산/수산업(16.8%) 등의 순으로 나타났다. 거주지는 중소도시(47.4%)가 절반 정도를 차지하였고, 다음으로 대도시(28.9%)가 높은 비중을 보였다. 월 소득은 300~400만원 미만(32.8%)이 가장 높은 비중을 보인 가운데, 201~300만원(31.5%), 401~500만원(16.8%) 등의 순으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

항목	구분	내국인		중국인	
		빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	160	69.0	68	37.6
	여성	72	31.0	113	62.4
연령	19세 미만	2	.9	2	1.1
	20~29세	28	12.1	28	16.0
	30~39세	75	32.3	33	18.2
	40~49세	89	38.4	45	24.9
	50~59세	37	15.9	30	16.6
	60세 이상	1	.4	42	23.2
학력	중졸	1	.4	20	11.0
	고졸	95	40.9	61	33.7
	대졸	126	54.3	78	43.1
	대학(원) 이상	10	4.3	22	12.2
결혼여부	기혼	189	81.5	151	83.4
	미혼	43	18.5	30	16.6
직업	사무직	60	25.9	10	5.5
	기능직	42	18.1	5	2.8
	판매직	34	14.7	21	11.6
	전문직	20	8.6	22	12.2
	농축산/수산업	39	16.8	2	1.1
	자영업	10	4.3	23	12.7
	공무원	1	.4	20	11.0
	주부	22	9.5	25	13.8
	학생	1	.4	6	3.3
	기타	3	1.3	47	26.0
거주지	대도시	67	28.9	96	53.0
	중소도시	110	47.4	77	42.5
	농어촌	48	20.7	8	4.4
	기타 지역	7	3.0	-	-
소득 (월)	200만원 이하	34	14.7	71	39.2
	200~300만원	73	31.5	81	44.8
	300~400만원	76	32.8	19	10.5
	400~500만원	39	16.8	6	3.3
	500만원 이상	10	4.3	4	2.2
합계(명)		232		181	

다음으로 중국인의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 성별은 여성(62.4%)이 남성(37.6%) 보다 높게 나타났다. 연령에서는 40대(24.9%)가 가장 높은 비중을 보인 가운데, 60세 이상(23.2%), 30대(18.2%) 순으로 나타났다. 학력은 대졸(43.1%), 고졸(33.7%) 순으로 높게 나타났다. 결혼여부에서는 기혼(83.4%)이 미혼(16.6%) 보다 절대적으로 높게 나타났다. 직업에서는 기타(26.0%), 주부(13.8%), 자영업(12.7%), 전문직(12.2%), 판매직(11.6%), 공무원(11.0%) 등의 순으로 나타났다. 거주지에서는 대도시(53.0%)가 절반을 상회하였고, 다음으로는 중소도시(42.5%)의 비중이 높게 나타났다. 소득은 200~300만원(44.8%)이 가장 높은 비중을 보였으며, 다음으로 200만원 이하(39.2%), 300~400만원(10.5%) 순이었다.

2) 관광행태적 특성

<표 4-2> 응답자의 관광행태적 특성

항목	구분	내국인		중국인	
		빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
제주 체류기간	1박 2일	37	15.9		
	2박 3일	181	78.0	-	-
	3박 4일	14	6.0		
	4박 5일 이상	-	-		
제주이 외 국내여행 경험	없음	39	16.8	68	37.6
	1~2회	141	60.8	83	45.9
	3회 이상	52	22.4	30	16.6
제주 방문횟수	처음	92	39.7	158	87.3
	2회	105	45.3	12	6.6
	3회 이상	35	15.1	11	6.1
해외여행 경험	있음	121	52.2	130	71.8
	없음	111	47.8	50	28.2
여행형태	개별여행	13	5.6	5	2.8
	단체여행	217	93.5	176	97.2
	기타	2	.9	-	-
합계		232		181	

응답자의 관광행태적 특성에 대해 <표 4-2>를 중심으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 내국인인 경우, 제주 체류기간은 2박 3일(78.0%)이 가장 높게 나온 가운데, 1박 2일(15.9%), 3박 4일(6.0%) 등의 순으로 나타났다. 제주이외의 국내여행 경험에서는 1~2회(60.8%)의 비중이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 3회 이상(22.4%), 없음(16.8%) 순으로 나타났다. 제주방문 횟수에서는 2회(45.3%), 처음(39.7%), 3회 이상(15.1%) 등의 순으로 나타났다. 해외여행 경험에서는 있음(52.2%)과 없음(47.5%)이 비슷한 비율을 보였으며, 여행형태에서는 단체여행(93.5%)이 개별여행(5.6%) 보다 월등히 높게 나타났다.

중국인인 경우, 제주이외의 국내여행 경험에서는 1~2회(45.9%)의 비중이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 없음(16.8%), 3회 이상(16.6%) 순으로 나타났다. 제주 방문횟수에서는 처음(87.3%), 해외여행 경험에서는 있음(71.8%), 여행형태에서는 단체여행(97.2%) 등의 비중이 상대적으로 높게 나타났다

2. 신뢰성 및 타당성 검증

안전인식에 대한 구성개념의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주성분 요인분석이며, 회전방식은 Varimax 방식을 이용하였다. 본 연구의 문항 선택기준은 요인적재치 및 공통성이 .40이상을 기준으로 하였으며, 내적 일관성 검증을 위해 신뢰도분석을 실시하였다.

안전인식에 대한 요인분석을 실시한 결과가 <표 4-3>에 제시되어 있다. 4개의 요인으로 추출하였으며, 요인명은 선행연구와 본 연구의 성격을 감안하여, 요인1은 교통 및 안전사고, 요인2는 범죄사고, 요인3은 대인사고, 요인4는 위생 및 청결로 명명하였다. 하위항목들이 요인적재치와 공통성의 수용기준인 .40 이상을 충족시키고 있으며, 요인분석 적용가능성 여부에 대한 판단 기준인 KMO와 Bartlett Test에서도 각각 .964와 11458.219로 나타나 요인분석이 적합하였음을 보여주고 있다. 총 분산설명력은 81.81%였다. 신뢰성 검증에서도 수용 기준치인 .60 이상을 충족시키고 있어 측정항목의 내적일관성을 유지하는 것으로 판단할 수 있다.

<표 4-3> 안전의식의 요인분석 및 신뢰도

요인명	측정항목	요인 적재량	공통성	고유치	분산 비율	알파 계수
교통 및 안전사고	해수욕장 익사 등 물놀이 사고	.838	.828	6.107	26.551	.951
	숙박업소 및 대형 쇼핑시설 등의 화재사고	.801	.789			
	레저스포츠 과정에서의 사고	.742	.812			
	전망시설·경사지·절벽 등 추락위험	.740	.811			
	놀이기구 안전시설 미비로 인한 사고	.714	.805			
	전망시설·경사지·절벽 등 추락위험	.693	.670			
	차량충돌 등 교통사고	.687	.674			
항공기 사고	.648	.696				
범죄사고	폭행	.855	.875	4.478	19.469	.941
	절도(금품 도난 등)	.841	.868			
	강도	.771	.857			
	성추행 및 성폭력	.718	.822			
	쇼핑 시 물품강매 등 위협	.617	.692			
대인사고	쇼핑센터 내에서의 호객행위로 인한 마찰	.777	.888	4.419	19.212	.971
	식당·주점 등에서의 취객난동으로 인한 불안	.768	.904			
	관광객들과의 마찰 우려	.762	.909			
	여행지 주변 주민과의 마찰 및 갈등	.751	.882			
	관광지 안내원과의 갈등	.741	.893			
위생 및 청결	해안가 주변 환경 오염	.734	.830	3.812	16.574	.944
	올레길·등산로 주변 환경오염	.717	.845			
	청결하지 못한 숙박시설	.710	.899			
	식당에서의 비위생적 식사	.694	.795			
	시내·시외버스 등 시설 불결	.690	.829			

총분산설명력=81.81%, KMO=.964, Bartlett의 구형성검정 $X^2=11458.219$, $p=.000$

3. 연구문제 분석

1) 내국인의 관광행태적 특성에 따른 관광안전인식 차이 검증

(1) 국내여행 경험에 따른 관광안전인식 차이

<표 4-4> 국내여행 경험에 따른 관광안전인식

요인	경험	N	평균	표준편차	F값/유의확률	Scheffe
교통 및 안전사고	없음(a)	39	3.3526	.67429	11.522/.000**	a>b
	1~2회(b)	141	3.0310	.48324		
	3회 이상(c)	52	3.1851	.68800		
범죄사고	없음(a)	39	3.7026	.69868	11.394/.000**	a>b, c
	1~2회(b)	141	3.4085	.53552		
	3회 이상(c)	52	3.8538	.72611		
대인사고	없음(a)	39	3.3744	.69157	10.468/.000**	c>a, b
	1~2회(b)	141	3.2454	.59588		
	3회 이상(c)	52	3.7346	.78687		
위생 및 청결	없음(a)	39	3.3846	.66552	3.566/.030**	a>b
	1~2회(b)	141	3.1157	.51065		
	3회 이상(c)	52	3.2692	.75447		

*p<.05, **p<.01

국내여행의 경험에 따라 관광안전인식에 차이가 있는지 검증하기 위해 일원배치분산분석(One Way ANOVA)를 실시하였다. <표 4-5>에 제시되어 있듯이 교통 및 안전사고, 범죄사고, 대인사고, 위생 및 청결 등의 요인에서 유의확률이 각각 .005, .000, .000, .030 등의 수치를 보여 국내여행 경험에 따라 관광안전인식을 다르게 지각한다는 것을 알 수 있다.

세부적으로 살펴보면, 교통 및 안전사고에서 없음(M=3.3526), 범죄사고에서 3회 이상(M=3.8538), 대인사고에서 3회 이상(M=3.7346), 위생 및 청결에서 없음(M=3.3846) 등에서 가장 높은 평균값을 보였다.

전체적으로는 범죄사고의 3회 이상(M=3.8538)에서 가장 높은 평균치를 보였다. 반면 가장 낮은 평균치는 교통 및 안전사고 요인에서 1~2회(M=3.0310)인 것으로 나타났다. 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분

석을 실시하였다. 분석결과 교통 및 안전사고, 범죄사고, 대인사고, 위생 및 청결 등 모든 요인에서 집단 간 차이가 있는 것으로 나타났다.

(2) 제주 방문횟수에 따른 관광안전인식 차이

<표 4-5> 제주 방문횟수에 따른 관광안전인식

요인	경험	N	평균	표준편차	F값/유의확률	Scheffe
교통 및 안전사고	처음	92	3.2120	.58358	1.952/.144	-
	2회	105	3.0595	.55391		
	3회 이상	35	3.0571	.62672		
범죄사고	처음(a)	92	3.5326	.58874	12.480/.000**	c> a, b
	2회(b)	105	3.4267	.58905		
	3회 이상(c)	35	4.0171	.71187		
대인사고	처음(a)	92	3.2630	.60759	11.734/.000**	c> b, a
	2회(b)	105	3.3124	.61012		
	3회 이상(c)	35	3.8686	.87708		
위생 및 청결	처음	92	3.2791	.62102	1.508/.224	-
	2회	105	3.1295	.50534		
	3회 이상	35	3.1771	.80990		

*p<.05, **p<.01

제주 방문횟수에 따른 관광안전인식의 차이를 검증하였다. 분석결과 범죄사고와 대인사고에서 유의확률이 각각 .000 .000으로 나타나 제주 방문횟수에 따라 범죄사고와 대인사고 등을 다르게 지각하는 것으로 나타났다.

세부적으로 살펴보면, 교통 및 안전사고에서는 처음(M=3.2120), 범죄사고에서 3회 이상(M=4.0171), 대인사고에서 3회 이상(M=3.8686), 위생 및 청결에서 처음(M=3.2791)에서 높게 나타났다. 전체적으로는 범죄사고(M=4.0171)와 대인사고(M=3.8686)의 3회 이상에서 가장 높은 평균치를 나타냈다. 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과 범죄사고, 대인사고 요인 등에서 집단 간에 차이가 있는 것으로 확인되었다.

(3) 해외여행 경험에 따른 관광안전인식 차이

<표 4-6> 해외여행 경험에 따른 관광안전인식

요인	경험	N	평균	표준편차	t값	p값
교통 및 안전사고	있음	121	3.1167	.70095	-.095	.924
	없음	111	3.1239	.41284		
범죄사고	있음	121	3.7620	.70584	5.473	.000**
	없음	111	3.3345	.46697		
대인사고	있음	121	3.5256	.80958	3.606	.000**
	없음	111	3.2145	.47213		
위생 및 청결	있음	121	3.2233	.71629	.688	.492
	없음	111	3.1691	.46229		

*p<.05, **p<.01

해외여행 경험에 따른 관광안전인식의 차이를 검증하기 위하여 독립표본 T-test를 실시하였다. 교통 및 안전사고와 위생 및 청결은 각각 t값이 -.095, .688로 나타나 해외여행 경험에 따른 안전인식에는 차이가 없었다. 하지만 범죄 사고는 t-값이 5.473, 대인사고는 t-값이 3.606으로 나타나 해외여행 경험에 따라 안전인식을 다르게 지각하고 있었다. 두 요인 모두 해외여행 경험이 있는 집단에서 안전인식을 더 높게 지각하는 것으로 나타났다.

(4) 여행형태에 따른 관광안전인식 차이

여행형태에 따른 관광안전인식에 대한 차이를 검증하기 위하여 일원배치분산 분석(One Way ANOVA)을 실시하였다. 분석결과 교통 및 안전사고와 범죄사고 등의 요인에서만 유의확률이 각각 .000, .004로 나타나 여행형태에 따라 관광안전 인식을 다르게 지각하고 있었다.

개별여행에서는 교통 및 안전사고(M=3.1827), 범죄사고(M=3.6769) 등의 평균값이 단체여행 보다 높은 평균치를 보였다. 개별여행을 하는 관광객일수록 안전인식을 더 높게 지각한다고 판단할 수 있다. 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 교통 및 안전사고와 범죄사고 등의 집단 간에 유의한 차이가 나타났다.

<표 4-7> 여행형태에 따른 안전인식

요인	경험	N	평균	표준편차	F값/유의확률	Scheffe
교통 및 안전사고	개별여행	13(a)	3.1827	.5244	11.754/.000**	c> b
	단체여행	217(b)	3.0985	.55709		
	기타	2(c)	5.0000	.0000		
범죄사고	개별여행	13(a)	3.6769	.53253	5.663/.004**	c> a, b
	단체여행	217(b)	3.5373	.63197		
	기타	2(c)	5.0000	.0000		
대인사고	개별여행	13(a)	3.3846	.49974	.835/.435	-
	단체여행	217(b)	3.3705	.69646		
	기타	2(c)	4.0000	.0000		
위생 및 청결	개별여행	13(a)	3.2000	.40825	1.787/.170	-
	단체여행	217(b)	3.1880	.61519		
	기타	2(c)	4.0000	.0000		

*p<.05, **p<.01

2) 중국인의 관광행태적 특성에 따른 관광안전인식 차이 검증

(1) 국내여행 경험에 따른 관광안전인식 차이

<표 4-8> 국내여행 경험에 따른 관광안전인식

요인	경험	N	평균	표준편차	F값/유의확률	Scheffe
교통 및 안전사고	없음	130	3.8356	.73615	5.055/.007**	-
	1~2회	51	4.1862	.74395		
	3회 이상	-	-	-		
범죄사고	없음	130	3.8631	.86876	5.872/.003**	-
	1~2회	51	4.3102	.72579		
	3회 이상	-	-	-		
대인사고	없음	130	3.6692	.85860	5.909/.003**	-
	1~2회	51	4.1224	.86681		
	3회 이상	-	-	-		
위생 및 청결	없음	130	3.6508	.80707	4.022/.020**	-
	1~2회	51	4.0122	.84302		
	3회 이상	-	-	-		

*p<.05, **p<.01

중국인의 국내여행의 경험에 따라 관광안전인식에 차이가 있는지 검증하기 위해 일원배치분산분석(One Way ANOVA)를 실시하였다. 검증결과 교통 및 안전사고, 범죄사고, 대인사고, 위생 및 청결 등 모든 요인에서 유의확률이 각각 .007,

.003, .003, .020 등의 수치를 보여 국내여행 경험에 따라 관광안전인식을 다르게 지각하는 것을 알 수 있다.

세부적으로 보면, 교통 및 안전사고 요인(M=4.1862), 범죄사고(M=4.3102), 대인 사고(M=4.1224), 위생 및 청결(M=4.0122) 등 모두 1~2회에서 가장 높은 평균값을 보여 상대적으로 제주를 제외한 국내여행 경험이 적을수록 관광안전에 더 민감하다는 것을 알 수 있다.

전체적으로는 범죄사고의 1~2회(M=4.3102)에서 가장 높은 평균치를 보였다. 반면 가장 낮은 평균치는 위생 및 청결에서 없음(M=3.6508)인 것으로 나타났다.

(2) 제주 방문횟수에 따른 관광안전인식 차이

<표 4-9> 제주 방문횟수에 따른 관광안전인식

요인	경험	N	평균	표준편차	F값/유의확률	Scheffe
교통 및 안전사고	처음	158	3.9644	.77288	1.113/.331	-
	2회	12	3.9688	.65740		
	3회 이상	11	3.6136	.57406		
범죄사고	처음(a)	158	3.9899	.87856	.176/.839	-
	2회(b)	12	4.1333	.73526		
	3회 이상(c)	11	3.9455	.66387		
대인사고	처음(a)	158	3.8380	.90607	1.101/.335	-
	2회(b)	12	3.7333	.86269		
	3회 이상(c)	11	3.4364	.50452		
위생 및 청결	처음	158	3.7949	.85211	2.916/.057	-
	2회	12	3.8500	.75859		
	3회 이상	11	3.1818	.27502		

*p<.05, **p<.01

다음으로 제주 방문횟수에 따른 안전인식의 차이를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석(One Way ANOVA)을 실시하였다. 분석결과 교통 및 안전사고, 범죄사고, 대인사고, 위생 및 청결 등의 요인에서 유의확률이 .331, .839, .335, .057 등으로 나타나 제주 방문횟수에 따른 관광안전인식에는 차이가 없는 것으로 확인되었다.

(3) 해외여행 경험에 따른 관광안전인식 차이

<표 4-10> 해외여행 경험에 따른 관광안전인식

요인	경험	N	평균	표준편차	t값	p값
교통 및 안전사고	있음	129	3.7762	.72647	-4.778	.000**
	없음	52	4.3469	.67134		
범죄사고	있음	129	3.8171	.84633	-4.549	.000**
	없음	52	4.4367	.71142		
대인사고	있음	129	3.6372	.84844	-4.246	.000**
	없음	52	4.2408	.84358		
위생 및 청결	있음	129	3.5798	.79681	-4.625	.000**
	없음	52	4.1918	.76590		

*p<.05, **p<.01

해외여행 경험에 따른 관광안전인식에 차이가 있는지를 검정하기 위하여 독립 표본 t-test를 실시하였다. 검정결과 교통 및 안전사고, 범죄사고, 대인사고, 위생 및 청결 등의 t값이 -4.778, -4.549, -4.246, -4.625 등으로 나타났으며, 유의확률이 4개의 요인 모두 .000을 보여 해외여행 경험에 따른 관광안전인식에는 차이가 있는 것으로 확인되었다. 특히 해외여행 경험이 없는 집단이 해외여행 경험이 있는 집단 보다 관광안전을 더 높게 지각하는 것으로 나타났다.

(4) 여행형태에 따른 관광안전인식 차이

여행형태에 따라 관광안전인식에 대한 차이를 검증하기 위하여 일원배치분산분석(One Way ANOVA)을 실시하였다. 분석결과 대인사고의 유의확률이 .018, 위생 및 청결의 유의확률이 .010으로 나타나 여행형태에 따라 안전인식을 다르게 지각하는 것으로 볼 수 있다. 하지만 교통 및 안전사고와 범죄사고 등에서는 유의확률이 각각 .066, .146을 보여 이들 요인에서는 관광안전인식에는 차이가 없는 것으로 나타났다. 또한 개별여행인 경우 단체여행, 기타 보다 높은 평균치를 보여 개별여행을 하는 관광객일수록 관광안전을 더 높게 지각한다고 판단할 수 있다.

<표 4-11> 여행형태에 따른 관광안전인식

요인	경험	N	평균	표준편차	F값/유의확률	Scheffe
교통 및 안전사고	개별여행	5	4.8125	.37500	2.755/.066	-
	단체여행	176	3.9233	.75438		
	기타	-	-	-		
범죄사고	개별여행	5	4.8000	.4000	1.945/.146	-
	단체여행	176	3.9761	.85690		
	기타	-	3-	-		
대인사고	개별여행	5	4.4000	-	4.091/.018**	-
	단체여행	176	3.7761	.87876		
	기타	-	-	-		
위생 및 청결	개별여행	5	4.0000	-	4.759/.010**	-
	단체여행	176	3.7318	.82359		
	기타	-	-	-		

*p<.05, **p<.01

3) 내국인과 중국인 관광객의 관광안전인식에 대한 차이 분석

관광지에서의 관광안전인식에 대한 내국인과 중국인 관광객과의 차이를 비교하기 위하여 독립표본 t-test를 실시하였다. 분석결과 교통 및 안전사고는 t값이 -12.130, 범죄사고는 t-값이 -5.763, 대인사고는 t-값이 -5.389, 위생 및 청결은 t값이 -7.675이며, 이에 대한 유의확률이 각각 .000으로 나타남으로써 내국인과 중국인 관광객에 따라 관광안전인식을 다르게 지각하는 것으로 볼 수 있다.

세부적으로 요인별 관광안전인식에 대한 평균치를 살펴보면, 범죄사고 요인에서 내국인(M=3.56), 중국인(M=4.00) 모두 높은 평균치를 보이고 있었다. 다음으로 내국인인 경우 대인사고(M=3.38), 위생 및 청결(M=3.20), 교통 및 안전사고(M=3.12) 순으로 관광안전을 높게 지각하고 있었다. 중국인인 경우에는 범죄사고 다음으로 교통 및 안전사고(M=3.94), 대인사고(M=3.81), 위생 및 청결(M=3.76) 순으로 나타났다.

한편 모든 요인에서 내국인 보다 중국인 관광객의 관광안전인식에 대한 평균값이 더 높게 나타나고 있다. 중국인이 내국인 관광객보다 관광안전을 더 민감하게 지각한다고 판단할 수 있다.

<표 4-12> 관광안전인식에 대한 내국인과 중국인 관광객 차이

구분	평균		표준편차		t값	p값
	내국인 (n=232)	중국인 (n=181)	내국인 (n=232)	중국인 (n=181)		
교통 및 안전사고	3.12	3.94	.58	.76	-12.130	.000**
범죄사고	3.56	4.00	.64	.86	-5.763	.000**
대인사고	3.38	3.81	.69	.89	-5.389	.000**
위생 및 청결사고	3.20	3.76	.61	.83	-7.675	.000**

*p<.05, **p<.01

4. 분석결과 논의

<표 4-13> 연구문제 분석결과

연구문제		결과				
		a	b	c	d	
연구문제 1	내국인 및 중국인 관광객에 따라 관광안전인식에는 차이가 있는지 확인한다.	o	o	o	o	
연구문제 2	내국인 및 중국인 관광객의 관광행태적 특성에 따라 관광안전인식에는 차이가 있는지 확인한다.	a	b	c	d	
	내국인	국내여행 경험에 따른 안전인식 차이	o	o	o	o
		제주여행 방문횟수에 따른 안전인식 차이	x	o	o	x
		해외여행 경험에 따른 안전인식 차이	x	o	o	x
		여행형태에 따른 안전인식 차이	o	o	x	x
	중국인	국내여행 경험에 따른 안전인식 차이	o	o	o	o
		제주 방문횟수에 따른 안전인식 차이	x	x	x	x
		해외여행 경험에 따른 안전인식 차이	o	o	o	o
여행형태에 따른 안전인식 차이		x	x	o	o	

주: 교통 및 안전사고(a), 범죄사고(b), 대인사고(c), 위생 및 청결(d)

상정한 연구문제에 대한 분석결과가 <표 4-13>에 제시되어 있다.

먼저 연구문제 1은 내국인과 중국인 관광객에 따라 관광안전인식에 차이가 있는지에 관한 것이다. 분석결과 내국인과 중국인 관광객에 따른 관광안전인식에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 즉 내국인과 중국인 관광객들은 교통 및 안전사고, 범죄사고, 대인사고, 위생 및 청결 등의 위험요인에 대해 각각 다르게 지각한다고 볼 수 있다. 따라서 내국인과 중국인의 문화적 특성에 따라 관광안전에 대한 체계를 구축하고, 이에 대한 대응력을 갖추는 방안이 필요할 것으로 보인다.

연구문제 2는 내국인과 중국인 관광객의 관광행태적 특성에 따라 관광안전인식에는 차이가 있는지를 확인하는 것이다. 분석결과를 관광행태별로 살펴보면 다음과 같다.

내국인을 대상으로 한 분석결과에서, 먼저 국내여행 경험에 따른 관광안전인식의 차이는 교통 및 안전사고, 범죄사고, 대인사고, 위생 및 청결 등 모든 요인에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 전반적으로 제주를 제외한 국내여행 경험이 없는 경우 관광안전인식의 평균치가 높게 나타났다. 이는 다른 지역의 관광지를 경험하지 않은 상태에서 제주를 방문했을 경우에 제주에서의 관광안전을 민감하게 지각하지만, 다른 관광지를 방문하고 지역 간의 비교 과정을 거치면서 제주지역이 상대적으로 안전하다고 인식하게 된다는 것을 의미하고 있다.

제주여행 방문횟수에 따른 관광안전인식의 차이에 대한 분석에서는 범죄사고와 대인사고 등에서만 통계적으로 유의하게 나타났다. 교통사고인 경우에는 제주 방문횟수가 많아질수록 평균치가 낮아지는 경향을 보이고 있다. 제주를 방문하면서 제주가 치안이 안전하다는 인식이 확대되는 것으로 보인다. 하지만 교통 및 안전사고, 위생 및 청결에서는 제주 방문횟수와는 상관없는 것으로 나타나 이에 대한 문제가 개선이 되지 않고 있음을 의미하고 있다. 다만, 방문횟수에 증가함에 따라 평균치가 낮아지는 경향을 보이고 있다는 점에서 긍정적이라 할 수 있다.

해외여행 경험에 따른 안전인식 차이를 분석한 결과에서는 범죄사고, 대인사고 등의 요인에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 특히 해외여행 경험이 있는 경우가 없는 경우보다 관광안전을 높게 지각하고 있었다. 내국인의 해외여행 경험이

늘어나면서 관광지에서의 안전에 대한 기대수준이 높아지고 있는 현상을 반영한 결과로 보인다. 하지만 교통 및 안전사고, 위생 및 청결 등의 요인들에 대해서는 해외여행의 경험과 무관한 것으로 나타나 제주가 내국인의 관광안전인식에 대한 욕구를 충족시키기 위해서는 다양한 노력들이 필요할 것으로 보인다.

다음으로 중국인 대상에서의 분석결과를 살펴보면 다음과 같다.

먼저 제주를 제외한 국내여행 경험에 따른 관광안전인식의 차이를 분석한 결과에서 교통 및 안전사고, 범죄사고, 대인사고, 위생 및 청결 등 모든 요인에서 차이가 나타났다. 특히 제주 이외의 국내여행에 대한 경험이 없는 경우보다 1~2회의 경험이 있는 경우에 평균치가 높게 나타났다. 제주가 다른 국내 관광지에 비해 상대적으로 덜 안전하다는 인식을 보이는 것으로 보인다.

제주 방문횟수에 따른 관광안전인식에 대한 차이분석에서는 교통 및 안전사고, 범죄사고, 대인사고, 위생 및 청결 등 모든 요인에서 차이가 없는 것으로 나타났다. 통계치의 결과에서 일관된 경향을 보이고 있지는 않지만, 모든 요인에서 3회 이상 방문했을 경우 평균치가 낮게 나타나는 경향성을 보임으로써 제주를 방문하는 빈도가 높아질수록 제주가 안전하다고 인식하게 되는 것으로 추측된다.

해외여행 경험에 따라 관광안전인식은 차이가 있는지에 대한 분석 결과 교통 및 안전사고, 범죄사고, 대인사고, 위생 및 청결 등 모든 요인에서 차이가 나타났다. 해외여행 경험이 없는 경우에 해외여행 경험이 있는 경우 보다 관광안전에 더 민감하게 지각하고 있었다. 해외여행 경험이 없는 경우, 제주를 다른 해외 관광지와 비교할 수 있는 대상이 없기 때문에 이와 같은 결과를 보일 수 있을 것이다.

여행형태에 따른 관광안전인식의 차이를 분석한 결과에서는 대인사고, 위생 및 청결 등의 요인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 교통 및 안전사고, 범죄사고 등은 여행형태와 관계없지만 대인사고, 위생 및 청결 등의 요인은 개별여행인 경우 단체여행 보다 상대적으로 개인적인 접촉이 많고, 다양한 장소에서 위생과 청결에 대해 경험할 기회가 많기 때문에 이와 같은 결과가 나타난 것으로 보인다.

V. 결 론

1. 연구 결과 요약

본 연구는 국제관광지역으로 관광객이 지속적으로 급증하는 제주도를 방문한 내국인과 중국인 관광객을 대상으로 그들의 관광 안전에 관한 인식을 비교해보고자 하는 것을 주요목적으로 하였다. 또한 내국인과 중국인 관광객의 관광행태적 특성에 따라 관광안전 인식에 어떤 차이가 있는지를 규명하고자 하였다.

본 연구의 목적 달성을 위해서 문헌연구와 실증연구를 병행하였다. 실증연구에서는 문헌연구를 통해 추출된 측정항목을 토대로 제주도 방문 내국인과 중국인 관광객 중에 단체와 개별 관광객을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 수집된 자료는 SPSS(Ver. 12.5) 프로그램을 이용하여 빈도·기술분석, 신뢰도·타당도 분석, T-test, ANOVA 분석을 실시하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

먼저 내국인과 중국인 관광객에 따라 관광안전인식을 지각하는 정도에 있어서 차이가 있었다. 안전인식 요인별로 살펴보면 먼저 범죄사고 요인에 있어서는 내국인과 중국인 관광객이 높게 인식하고 있었으나 그 외의 항목에 있어서 내국인인 경우 대인사고와 위생 및 청결, 교통 및 안전사고 순으로 관광안전에 대해 높게 지각하고 있었다. 그러나 중국인 관광객의 경우는 범죄사고 다음으로 교통 및 안전사고, 대인사고, 위생 및 청결 항목 순으로 나타났다.

그 외 모든 요인에서 내국인 관광객보다 중국인 관광객의 관광안전인식에 대한 평균값이 더 높게 나타나고 있어 중국인이 내국인 관광객보다 관광안전을 더 민감하게 지각한다고 추론할 수 있다.

다음으로 관광행태적 특성에 따른 관광안전 인식의 차이에 대한 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 국내여행 경험에 따른 차이에서는 내국인과 중국인 관광객 모두 국내여행 경험에 따라 관광안전 인식을 다르게 지각하고 있었다. 내국인의 경우 교통 및 안전사고와 위생 및 청결에서 국내여행 경험이 없는 경우에서 안전에 대해 높게 지각하고 있는 반면 범죄사고와 대인사고는 3회 이상 국내여행 경험이 있

는 경우에 높게 지각하고 있었다.

둘째, 제주방문 횟수에 따른 차이에 있어서는 내국인은 방문횟수에 따라 범죄사고와 대인사고 등을 다르게 지각하고 있는 반면 중국인 관광객은 제주방문 횟수에 따른 관광안전 인식에 차이가 없는 것으로 나타났다. 내국인의 경우 세부적으로 살펴보면 교통 및 안전사고와 위생 및 청결에서는 제주를 처음 방문하는 경우에 안전인식을 가장 높게 지각하는 반면 범죄사고와 대인사고에 있어서는 3회 이상 방문객인 경우에 가장 높게 나타났다.

셋째, 해외여행 경험 유무에 대한 관광안전 인식 차이를 살펴보면 내국인의 경우 교통 및 안전사고와 위생 및 청결 항목은 안전인식에 차이가 없었으나 범죄사고와 대인사고는 다르게 지각하고 있는 것으로 나타났다. 반면 중국인 관광객의 경우는 4개요인 모두 해외여행 경험이 없는 경우 안전인식을 더 높게 지각하고 있는 것으로 나타났다.

넷째, 여행형태에 따른 관광안전 인식의 차이를 살펴보면 내국인 관광객의 경우는 교통 및 안전사고와 범죄사고 요인에서만 개별여행객이 단체 여행객보다 안전인식을 더 높게 지각하는 반면 중국인 관광객의 경우는 대인사고와 위생 및 청결에서는 다르게 지각하고 있으나 교통 및 안전사고와 범죄사고의 경우는 차이가 없는 것으로 나타났다.

2. 연구의 시사점

본 연구는 세계적 관광국가인 태국과 스페인 및 우리나라의 서울·부산·인천 등에서 시행중인 관광경찰 제도를 고찰하고, 제주지역이 추진 중인 관광안전 대책을 살펴보았다. 더불어 제주지역의 관광안전 문제와 관련해서 내국인 관광객만을 대상으로 진행하였던 기존 연구와 달리 제주를 방문하는 외국인 관광객의 대부분을 차지하고 있는 중국인 관광객과의 안전인식을 비교, 분석하였다는데 의의가 있다고 할 수 있다. 분석결과 내국인과 중국인 관광객의 관광안전 인식에 차이가 있으며 위험요인에 대해 다르게 지각하고 있는 것으로 나타났다는데 이에 대한 연구결과의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 제주를 방문하는 내국인과 중국인 관광객의 안전인식에 차이가 있는 점

을 고려한 관광안전 체계를 구축해야 할 것이다. 앞서 소개하였듯이 태국의 관광경찰청과 스페인의 SATE(Servicio de Atencion Turista Extranjero) 제도 등은 관광객 중심의 업무를 처리하기 위해 설치된 별도의 기구이다. 반면 우리나라의 경우 외국인 관광객이 주로 많이 찾는 서울·부산·인천 등 일부 지역에만 관광경찰이 설치되어 있으나 이마저도 해당 지방경찰청의 과(課) 소속 조직으로 운영되고 있을 뿐이다.

그러나 제주지역의 경우는 2006년 7월 제주 도민의 일상생활과 관련된 사회질서 위반행위 근절 등을 주요 목적으로 국가경찰과는 다른 자치경찰이 설치되어 운영되고 있다. 이와 같은 제주 자치경찰의 사무는 크게 법률상 사무와 업무협약을 통한 사무로 나눌 수 있는데 법률상 사무에는 주민의 생활안전 활동과 지역교통 활동에 관한 사무, 공공시설과 지역행사장 등의 지역경비에 관한 사무 그리고 특별사범경찰관리 직무에 관한 사무를 포함한다. 그 외 업무협약을 통한 사무에는 공·항만 내 교통관리 및 주요 관광지 관광객 보호와 위반사범 예방·단속 및 등산객 보호와 자연보호, 시내권 교통 혼잡지역 주·정차 단속 업무, 단체관광객 등 수송안전 활동 등의 업무를 담당한다. 이와 같은 내용으로 비추어 보면 제주지역의 자치경찰의 업무 중에 관광객 보호 업무는 법률적 사무도 아닐 뿐더러 업무협약을 통해 규정된 여러 업무 중에 부수적인 업무로 규정되어 있을 뿐이다.

따라서 전국에서 국가경찰과 구분하여 유일하게 도지사 소속으로 운영되고 있는 자치경찰의 조직특성을 감안한 전문적인 관광경찰 운영이 더욱 필요한 것으로 보인다. 이를 위해 국제관광지 특성에 맞는 관광지 주변 범죄의 예방을 위한 순찰활동, 관광 관련 범죄 수사, 관광 불편 접수 및 서비스 제공 등을 주요 임무로 조직을 재정비하고 복장 및 조직운영에 있어 국가경찰과의 차별화 전략을 시도하고 이를 적극 홍보한다면 다른 대도시에서 운영 중인 관광경찰 제도보다도 더욱 큰 효과가 나타낼 수 있을 것으로 생각된다.

둘째, 제주지역의 관광산업 발전을 위해 제주를 방문하는 국내외 관광객의 안전인식을 개선할 필요가 있다. 연구 결과 내국인 관광객의 경우 국내 여행 경험이 없는 상태에서 제주를 방문 시에 안전인식이 높고 범죄사고와 대인사고의 경우에도 제주를 방문하는 횟수가 많아지면서 더욱 안전하다고 느끼고 있는 것으

로 나타났다. 그러나 앞서 제주지역 현황에서도 언급하였듯이 제주지역을 방문하는 관광객들은 ‘여행’이라는 특성상 들뜬 분위기에 각종 사건사고 위험에 노출되어 있으며 강력범죄 발생건수 역시 인구에 비례해서 타지역보다 월등히 많은 것으로 나타나고 있다. 물론 제주지역이 동남아, 중국, 중남미, 유럽 등 다른 국가나 국내 타지역의 관광지 보다 일반적으로 안전하다고 생각되고 과거 범죄와 오염 등으로부터 상대적으로 청정지역으로 인식되어 왔다.

하지만 오히려 이와 같은 긍정적 이미지는 지난 2012년 발생한 올레길 살인사건의 영향에서 보듯이 제주에서 관광객을 상대로 한 잔인한 강력범죄나 대형 안전사고, 전염병 등에 의해 극소수의 관광객이 피해를 보더라도 제주관광의 안전 인식에 커다란 타격을 입힐 수밖에 없는 요인으로 부각될 수 있다. 따라서 과거 발생했던 안전인식 위협 요인으로부터의 부정적 시각 등을 개선할 노력이 필요하다. 이를 위해 현재 제주도가 추진 중인 관광객 안전확보와 편의를 위한 다양한 제도들을 적극적으로 소개하고 경찰이 추진 중인 안전활동 이용 방법과 안내에 대한 홍보도 필요하다. 또한 외국인 범죄피해자 구제 절차, 통역방법 등 다양한 제도와 절차에 대한 ‘안전여행 매뉴얼’이나 ‘가이드 북’의 제작과 배포, 설명을 통해 외국인 관광객들의 불안을 제거하고, 제주 여행에 대한 잘못된 인식을 개선해서 관광객의 안전인식이 긍정적 방향으로 바뀌도록 해야 할 것이다.

셋째, 단체관광객보다 개별 관광객의 안전인식이 높게 나타나고 있어 이들에 대한 안전 위협 요인을 감소시킬 수 있는 방안을 강구해야 할 것이다. 내국인 관광객의 경우 교통 및 안전사고와 범죄사고 등 요인에 있어서 개별 관광객이 단체여행객 보다 불안감을 더 크게 느끼고 있으며 중국인 관광객은 대인사고와 위생 및 청결 요인에 있어서 개별 관광객의 불안감이 큰 것으로 나타났다. 제주지역 개별관광객 비율은 2009년 76%에서 2012년 88%를 차지하는 등 개별관광객 비율이 지속적으로 증가하고 있는 상황이지만 개별여행의 특성상 잘 알려지지 않은 장소에 대한 이동과 관광 등으로 단체 여행객보다 모험심과 이에 따른 두려움이 더욱 클 수밖에 없는 불가피성도 있으나 관광수요 증대를 위해서는 이들 개별 관광객의 위협 요인을 해결하기 위한 방안을 적극적으로 추진해 나가야 할 것이다. 이를 위해 현재 제주경찰이 추진 중인 ‘나홀로 여행 지킴이’ 등 범죄 및 사고예방과 관련된 대책을 다양하게 강구해야 할 것이다. 또한 스마트폰을 활용

하여 해당 지역의 지도나 관광정보 등을 검색하며 길 안내, 음식점 소개, 위치·기상 정보와 관광지 해설 등 관광객들이 필요로 하는 모든 정보를 통합 제공하는 시스템을 구축해서 개별여행객이 안심하고 편안하게 여행을 즐길 수 있는 여건을 조성해야 할 것이다.

3. 연구의 한계 및 제언

본 연구는 분석결과를 바탕으로 이상과 같은 시사점을 도출하였으나 아래와 같은 일부 한계점과 이에 따른 향후 연구과제를 제시하고자 한다.

첫째, 내국인 관광객과 중국인 관광객을 대상으로 실증조사를 하였는데 제주지역이 국제관광지인 점을 고려한다면 중국 이외에 일본 등 여타 국가의 관광객을 포함한 조사를 시도하여 세부적으로 내외국인 관광객 차이에 대한 연구의 필요성이 있다고 할 것이다.

둘째, 안전요인에 대한 인식과 관련해서는 내국인과 중국인의 경우 국가체제가 상이하고 여러 사회, 문화적 환경적 요인과 성장 과정의 차이로 인해 동일한 준거 기준을 사용하고 평가하는 것은 정확한 조사에 있어 다소 어려움이 있을 수 있다. 따라서 실증조사에 앞서 동일한 기준에 의해 측정 항목을 평가할 수 있는 연구방법의 모색이 필요하다.

셋째, 외국의 관광안전 대책과 관련해서 태국 및 스페인 등의 관광경찰 제도에 국한하여 설명하였다. 향후에는 이외에 위생 확보 및 관광시설 안전관리 방안, 테러 방지 및 재해 방지 대책 등에 대한 비교 연구가 필요하다고 할 수 있다.

넷째, 제주지역 관광안전 대책으로 필요성이 제기되고 있는 ‘관광경찰’ 제도와 관련해서 현재 서울·부산·인천 등을 중심으로 운영 중인 ‘관광경찰’ 제도의 장단점을 분석하고 제주지역에서 어떠한 형태로 운영되어야 하는지에 대해 구체적으로 설명할 수 있는 연구가 필요하다고 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

1) 서적

정찬중(2007). 『해외여행 안전관리』, 백산출판사.

이상안(2005). 『경찰정책학』, 대명출판사.

2) 논문

구광모(1984). 북한의 대남 테러전략유형과 한국의 대응방향, 『한국사연구』, 2(1): 21-32.

김경미(2011), 한국관광안전인식에 따른 국가이미지, 태도 및 행동의도에 관한 연구, 한양대학교 석사논문

김성숙·이기춘(1999). 생활안전에 대한 소비자교육에 관한 연구, 『소비자 문제연구』, 22: 68-79.

김영우(2004). 관광동기 및 위험지각이 관광유형 선택과 관광후 행동에 미치는 영향, 세종대학교 박사학위 논문.

김정희(2005). 라이프스타일이 패키지여행상품 구매시 지각된 위험에 미치는 영향 : 한국, 일본을 중심으로, 계명대학교 대학원 석사논문.

김진혁(2009). 불법시위의 근절대책에 관한 연구, 『한국공안행정학회보』, 35: 38-62.

박명례(1998). 패키지투어구매시 지각된 위험에 관한 연구, 계명대학교 대학원 석사학위논문.

박의준(2002). 자연재해의 위험성 전이 과정에 대한 연구, 『한국지역지리학회지』, 8(2): 247-255.

서용건·서용구(2004). 한류가 한국의 관광이미지와 관광객 의사결정에 미치는

- 영향, 『관광학연구』, 28(3): 47-64.
- 신윤석(2006). 관광객에 의한 하천 수질변화 연구, 충주대학교 산업대학원 석사논문.
- 송재호(1993). 지방화시대의 지역관광개발 방향에 관한 연구, 제주지역을 중심으로, 경기대학교 대학원 석사논문.
- 송지준·엄인숙(2008). 중년과 노인의 여가활동유형과 우울, 고독감간의 관계, 『관광연구』, 23(1): 43-62.
- 조병인(2002). “집회·시위의 보장과 규제에 관한 연구”, 『연구총서』, 42: 13-277.
- 정강환(1995). 한국관광객의 해외여행행동특성에 관한 연구, 『관광개발논총』, 4(1): 199-212.
- 정태석(2002). 백의 재귀적 현대화 이론과 개인화의 딜레마경제와 사회, 『경제와 사회』, 55: 246-271.
- 염명하(2009). 관광안전관리체계연구, 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 오현득(2005). 국제행사 안전대책 방안에 관한 연구: 위협요인이 국제행사에 미치는 영향을 중심으로, 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 원서영(2003). 잠재배낭여행객의 여행동기와 지각된 위험에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 유주형(2001). 인터넷 쇼핑물을 통한 여행상품 구매시 지각위험에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사논문.
- 이장국(2007). “안전”에 대한 용어적 및 어원적 연구, 『한국안전학회지』, 22(2): 28-35.
- 이희훈(2006). 집회시 장소의 사용과 제한에 대한 연구: 공물을 중심으로, 『토지공법연구』, 34: 11-228.
- 임승택(2008). 현행 집시법의 주요 쟁점과 개정 방향, 『경찰학연구』, 8(3): 139-160.

최윤영(2004). “성매매특별법에 관한 연구”, 영남대학교 석사사위 논문.

최진태(2006). 자살테러에 대한 대책 연구, 『한국재난정보학회』, 2(1): 139-155.

한국문화관광연구원(2010).

홍성태(2003). 기업경쟁력 제고를 위한 고객관계관리(CRM)의 전략적 활용방안, 『사회과학연구』, 17: 1-15.

2. 국외문헌

1) 서적

Fridgen, J. D. (1991), *Dimensions of tourism*. Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

Doswell, R. & Gamble, P. R. (1981). *Marketing and planning hotels and tourism projects*. Hutchinson.

Goeldner, C. R., & Ritchie, J. B. (2006). *Tourism: Principles, practices, philosophies*. John Wiley & Sons.

Lippman. (1965). *Public Opinion*, New York: The Free Press.

Mansfeld, Y. & Pizam, A. (2005). *Tourism, safety and security: From theory to practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

2) 논문

Awaritefe, O. (2004). Motivation and other considerations in tourist destination choice: a case study of Nigeria. *Tourism Geographies*, 6(3): 303-330.

De Albuquerque, K. & McElroy, J. (1999). Tourism and crime in the Caribbean. *Annals of Tourism Research*, 26(4), 968-984.

- George, R. (2003). Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tourism Management*, 24(5): 575-585.
- Heldman, D. R. (1999). Food Safety, Risks and Hazards. *Food Science*, 532-558.
- Kurent, H. P. (1991). Tourism in the 1990s: threats and opportunities. *World Travel and Tourism Review*, 1: 78-82.
- Lepp, A. & Gibson, H. (2003). Tourist roles, perceived risk and international tourism. *Annals of tourism research*, 30(3): 606-624.
- Pizam, A. & Smith, G. (2000). Tourism and terrorism: A quantitative analysis of major terrorist acts and their impact on tourism destinations. *Tourism Economics*, 6(2): 123-138.
- Richard. C(1977), *Guerrilla and Terroist.*, London : Faber and Faber, 11-12
- Richter, L. K. & Waugh, W. L. (1986). Terrorism and tourism as logical companions. *Tourism Management*, 7(4): 230-238.
- Rodriguez-Garcia, R. (2001). The health-development link: travel as a public health issue. *Journal of community health*, 26(2): 93-112.
- Scott, W. A. (1966). psychological Correlates of international image, in C. Kelman(Eds). *International behavior*, NY: Rinehart and Winston.
- Sönmez, S. F. & Graefe, A. R. (1998). Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*, 25(1): 112-144.
- Zikmund, W. G. & Scott, J. E. (1973). A multivariate analysis of perceived risk, self-confidence and information sources. *Advances in consumer research*, 1(1): 406-416.

제주관광 안전인식에 관한 설문

안녕하십니까? 이 조사는 제주를 방문중인 관광객들이 인식하는 안전 수준에 관한 내용입니다. 귀하의 고견은 학술적 연구목적으로만 활용될 것이며 일체의 다른 목적은 없으며 자료의 처리 과정에 있어서도 비밀이 절대 보장됩니다.

국제관광지로 관광객이 급증하고 있는 제주지역 역시 과거와 달리 여러 범죄와 함께 안전사고가 발생하는 등 관광객들의 안전에 많은 문제점이 노출되고 있는 상황에서, 관광객의 안전에 대한 개선방안을 모색할 목적으로 본 연구를 하게 되었습니다.

여행중 번거로움이 있겠지만 귀하께서 느끼셨던 내용을 정확히 잘 기재해 주시면 고맙겠습니다. 아무쪼록 귀하의 가정에 행복이 가득하시기를 기원하며, 귀하의 도움에 진심으로 감사를 드립니다.

조사자: 장원석 wwssjjang@hanmail.net

서용건 yong@jejunu.ac.kr

◆ 다음 질문은 제주도를 여행하시면서 느끼는 여러 형태의 불안감 수준에 관한 것입니다. 각 내용별로 인식되는 수준에 따라 체크해 주시기 바랍니다.

불안도 요인	내용	매우 불안	다소 불안	보통	다소 안전	매우 안전
범죄 피해 관련	1. 폭행(협박)	①	②	③	④	⑤
	2. 절도(금품 도난 등)	①	②	③	④	⑤
	3. 강도	①	②	③	④	⑤
	4. 성추행 및 성폭력	①	②	③	④	⑤
	5. 쇼핑시 물품강매 등 위협	①	②	③	④	⑤
교통 사고 피해 관련	1. 여객선 사고	①	②	③	④	⑤
	2. 항공기 사고	①	②	③	④	⑤
	3. 차량충돌 등 교통사고	①	②	③	④	⑤
	4. 도로 관리 부실로 인한 사고	①	②	③	④	⑤
	5. 난폭 운전에 의한 위협	①	②	③	④	⑤

안전사고 피해 관련	1. 전망시설·경사지·절벽 등 추락 위험	①	②	③	④	⑤
	2. 놀이기구 안전시설 미비로 인한 사고	①	②	③	④	⑤
	3. 레저스포츠 과정에서 사고	①	②	③	④	⑤
	4. 해수욕장 익사 등 물놀이 사고	①	②	③	④	⑤
	5. 숙박업소 및 대형 쇼핑시설 등 화재사고	①	②	③	④	⑤
위생·환경 피해 관련	1. 식당에서의 비위생적 식사	①	②	③	④	⑤
	2. 해안가 주변 환경 오염	①	②	③	④	⑤
	3. 올레길·등산로 주변 환경 오염	①	②	③	④	⑤
	4. 청결하지 못한 숙박시설	①	②	③	④	⑤
	5. 시내·시외버스 등 시설 불결	①	②	③	④	⑤
타인과의 충돌 관련	1. 여행지 주변 주민과의 마찰 및 갈등	①	②	③	④	⑤
	2. 관광지 안내원과의 갈등	①	②	③	④	⑤
	3. 관광객들과의 마찰 우려	①	②	③	④	⑤
	4. 쇼핑센터 내에서의 호객행위로 인한 마찰	①	②	③	④	⑤
	5. 식당·주점 등에서의 취객 난동으로 인한 불안	①	②	③	④	⑤

◆ 다음은 일반적인 질문사항입니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여
2. 귀하의 연령은?
① 19세 미만 ② 20~29세 ③ 30~39세 ④ 40~49세 ⑤ 50~59세 ⑥ 60세 이상
3. 귀하의 학력은? ①중졸 ②고졸 ③대졸 ④대학(원) 이상
4. 귀하의 결혼 여부는? ① 기혼 ② 미혼
5. 귀하께서 현재 거주하시는 곳의 지역 명칭과 형태를 표시해 주십시오?
① 대도시 ② 중소도시 ③ 농어촌 ④ 기타 지역
6. 귀하의 직업은?
① 사무직 ② 기능직 ③ 판매직 ④ 전문직 ⑤ 농축산 및 수산업
⑥ 자영업 ⑦ 공무원 ⑧ 주부 ⑨ 학생 ⑩ 기타

7. 귀하(1인)의 월 단독 소득수준은?
 ① 200만원 이하 ② 200~300만원 ③ 300~400만원 ④ 400~500만원 ⑤ 500만원 이상
8. 귀하의 이번 제주 체류기간은?
 ① 1박2일 ② 2박3일 ③ 3박4일 ④ 4박5일 이상
9. 최근 1년 동안 제주도 이외 국내 여행 경험은 몇 번쯤 하셨나요?
 ① 없음 ② 1~2회 ③ 3회 이상
10. 최근 1년 동안 이번 방문을 포함하여 제주도 여행은 몇 번째이신지요?
 ① 처음(1회) ② 2회 ③ 3회 이상
11. 최근 2년 동안 해외여행 경험 여부는? ① 있음 ② 없음
12. 귀하는 현재 어떤 형태로 제주를 여행중인가요?
 ① 개별여행 ② 단체여행 ③ 기타 _____

☞ 끝까지 기재해 주셔서 감사합니다^^

关于济州观光安全认识的社会调查

您好！

本调查是有关正在访问济州岛的游客的安全认知水平的内容。

您的意见仅用于学术研究，没有任何其他用途，并在资料处理过程中绝对保密。

做为国际旅游都市，游客正在剧增的济州岛也和过去不再一样，在各种犯罪和安全事故发生的背后暴露出很多游客的安全问题，所以通过本次对有关济州游客的安全的改善方案的研究从而做了这次的研究调查。

旅行中很抱歉会打扰到您，但是非常感谢您所记录下的宝贵内容。

祝愿您家庭充满幸福，并真诚地感谢您的帮助。

♣ 下面的提问是关于您在济州岛旅游时对安全水平的感受，请您根据自身体会进行选择。

不安因素	内容	很低	低	一般	高	很高
關於犯罪危害	1. 暴行(脅迫)	①	②	③	④	⑤
	2. 偷窃 (貴重物品失窃等)	①	②	③	④	⑤
	3. 强盜	①	②	③	④	⑤
	4. 性暴力及性猥褻	①	②	③	④	⑤
	5. 購物時強制買賣等威脅	①	②	③	④	⑤
關於交通事故危害	1. 客輪事故	①	②	③	④	⑤
	2. 飛機事故	①	②	③	④	⑤
	3. 車輛相撞等交通事故	①	②	③	④	⑤
	4. 因道路管理不善而引起的事	①	②	③	④	⑤
	5. 粗暴駕駛的威脅	①	②	③	④	⑤
關於安全事故危害	1. 在眺望設施·坡地·峭壁等地的墜落危險	①	②	③	④	⑤
	2. 游樂設施安全設施不齊全引起的事	①	②	③	④	⑤
	3. 休閒運動過程中的事故	①	②	③	④	⑤
	4. 海水浴場溺死事故等。	①	②	③	④	⑤
	5. 住宿場所及大型購物設施等火災事故	①	②	③	④	⑤
關於衛生-環境危害	1. 飯店不衛生的用餐	①	②	③	④	⑤
	2. 海岸周邊環境污染	①	②	③	④	⑤
	3. 偶來路、登山路周邊環境污染。	①	②	③	④	⑤
	4. 住宿設施未能清潔	①	②	③	④	⑤
	5. 市內，外公共汽車骯臟	①	②	③	④	⑤
關於与他人冲突	1. 与景區周圍的住民摩擦与糾紛	①	②	③	④	⑤
	2. 与觀光區向導的糾紛	①	②	③	④	⑤
	3. 游客間的摩擦	①	②	③	④	⑤
	4. 購物中心內的湖客行爲造成的摩擦	①	②	③	④	⑤
	5. 餐廳、酒店等的醉酒客騷亂產生的不安,	①	②	③	④	⑤

♣ 下面是一般性提问。

1. 您的性别 ① 男 ② 女

2. 您的年龄?

① 未满19岁 ② 20~29岁 ③ 30~39岁 ④ 40~49岁 ⑤ 50~59岁 ⑥ 60岁以上

3. 您的学历? ① 初中 ② 高中 ③ 大学 ④ 大学(研究生)以上

4. 您的婚姻状况? ① 已婚 ② 未婚

5. 请您注明现住地区名字和形态?

- 地域名称 : (.....)

- 形态 : ① 大城市 ② 中小城市 ③ 农村 ④ 渔村 ⑤ 其他地域

6. 您的职业是?

① 办公 ② 技术 ③ 销售 ④ 专职 ⑤ 农畜产品及水产业
⑥ 个体 ⑦ 公务员 ⑧ 主妇 ⑨ 学生 ⑩ 其他

7. 您(1人)的月收入水平? -- 注意:不是家人月收入水平

① 200万韩币以下 ② 200~300万韩币 ③ 300~400万韩币 ④ 400~500万韩币 ⑤ 500万韩币以上

8. 最近两年是否有海外旅行经验? ① 有 ② 无

9. 有几次在韩国除济州岛以外的地方的旅游经验?

① 无 ② 1~2回 ③ 3回以上

10. 包括本次来访,一共来过几次济州?

① 1回 ② 2回 ③ 3回以上

11. 您现在以什么形式在济州旅游中?

① 自己旅行 ② 家庭旅行 ③ 团体旅行 ④ 其他

♣ 感谢您的完成^^

ABSTRACT

Safety Perceptions of Tourists to Jeju

-Focused on domestic & Chinese visitors

Won Suk Jang

Department of Tourism Management

The Graduate School of Jeju National University

Regardless of scale or geographic location, all communities consider tourism an important industry. Even though safety and security of a destination is the basic requirement for tourism, it has been sometimes ignored and not been often dealt in the tourism academic world. Concerning this, the purpose of the study is three-fold:

- 1) To identify the conceptual framework regarding safety and security for travellers by reviewing the previous research.
- 2) To determine if there are differences or similarities in safety perceptions between domestic and Chinese visitors to Jeju.
- 3) To make recommendations that can be used for future related studies.

One of the best known theories on travel motivation is Maslow's hierarchy of human needs, which ranges from basic physiological needs to the needs for safety and security, love, esteem, self-actualization, knowledge and understanding, and finally, aesthetics. Safety and security with physiological needs has been considered the basic and requiring needs that proceed to the next needs. Based on the related research models, the following research questions have

formulated:

- 1) To identify if there are differences on safety perceptions between domestic and Chinese tourists.
- 2) To identify if there are differences on safety perceptions according to the characteristics of behaviors between domestic and Chinese tourists.

For empirical study, the researcher collected the data by the convenience sampling method from May 10 to 30, 2015 in the selected tourist sites and accommodations in Jeju. The total 450 surveys, 240 for domestics and 210 for Chinese visitors, were distributed and, finally, 413 valid data, 232 for domestics and 181 for Chinese, were analyzed. There were the differences on safety perceptions between the two groups. Both domestic and Chinese tourists highly concerned crimes, however, except for them, domestic tourists considered accidents between persons, hygiene and cleanliness, traffic and facility accidents in order, while Chinese tourists concerned traffic and facility accidents, accidents between persons, hygiene and cleanliness in order. Domestic tourists generally considered safety in tourism more than Chinese tourists.

There were also the differences on safety perceptions according to the characteristics of behaviors between domestic and Chinese tourists. First, both domestic and Chinese tourists highly considered safety according to the experiences of domestic trip. In case of domestic visitors, crimes and accidents between persons were highly considered as trip experiences were increased. Second, domestic tourists considered crimes and accidents between persons differently according to numbers of visiting while Chinese tourists indicated no differences based on numbers of visiting. Third, there were different perceptions on safety for crimes and accidents between persons while no differences for traffic and facility accidents, and hygiene and cleanliness

in case of domestic tourists. Chinese tourists indicated relatively high perceptions on safety for every factors including crimes, accidents between persons, hygiene and cleanliness, traffic and facility accidents, in case of respondents with no international trip experiences. Finally, the academic and practical implications were discussed and limitation of the study presented.