

외국인 관광객 대상 위법행위 실태와 관광경찰제도에 관한 연구*

이창무** · 이도선***

〈요 약〉

이 연구는 한국을 방문하는 외래 관광객의 관광불편 및 범죄에 대한 실태와 효율적인 제도·정책적 대안을 제시하기 위한 연구이다. 지난 2012년 우리나라를 찾은 외래 관광객은 1100만 명을 넘어섰다. 사상 처음으로 외래 관광객 1000만 명 시대를 맞은 것이다. 최근 3년은 두 자릿수 증가율을 기록해 경제협력개발기구(OECD) 주요국 중 최고 수준이다. 자연스럽게 관광산업 규모도 지난 5년간 괄목할 만한 성장을 이뤘다. 관광수입은 2007년 61억 달러에서 2012년에는 140억 달러로 불과 5년 만에 두 배 이상 늘어났다. 그러나 한국을 방문하는 관광객이 느끼는 불편과 관광지 및 관광객을 대상으로 한 범죄는 날로 증가하고 있으며, 이러한 상황을 적절히 통제하기 위한 경찰의 대응은 현실적인 한계로 인해 부족한 실정이다. 따라서 국내 방문 외국인 관광객의 관광불편 및 범죄를 효과적으로 대응할 수 있는 대안으로서의 관광경찰제도의 보완과 개선에 관한 논의는 이제 구체적인 방향으로 모색해야 한다. 이를 위해 본 연구에서는 관광불편 및 불법행위의 실태 및 문제점을 고찰하고, 안전대책으로서의 관광경찰제도 개선방안에 대해 고찰하였다.

주제어 : 관광, 관광지 범죄, 관광객 대상범죄, 관광객 안전, 관광경찰

* 이 논문은 2013년도 한남대학교 학술연구조성비 지원에 의하여 연구되었음

** 한남대학교 경찰행정학과 교수 (교신저자)

*** 해천대학교 경찰경호학과 교수 (제1저자)

목 차
I. 서 론 II. 관광불편 및 불법행위의 실태 및 문제점 III. 관광경찰의 치안수요 현황 및 제도 개선방안 IV. 결 론

I. 서 론

지난해 우리나라를 찾은 외래 관광객은 1100만 명을 넘어섰다. 사상 처음으로 외래 관광객 1000만 명 시대를 맞은 것이다. 1978년 처음으로 100만 명을 돌파한 이후 2000년 500만 명에서 12년 만에 배로 늘어난 수치다. 최근 3년은 두 자릿수 증가율을 기록해 경제협력개발기구(OECD) 주요국 중 최고 수준이다. 국가 위상의 변화와 한류 열풍이 크게 기여했다는 분석이 설득력 있다. 여기에 2008년 이후 총 156건에 이르는 정부의 과감한 규제 완화 및 제도 개선, 또한 외래 관광객 1000만 명 유치로 목적으로 2010년부터 2012년까지 '한국방문의해위원회'를 조직해 적극적인 해외 마케팅을 전개한 것도 한몫을 했다는 평가다.

자연스럽게 관광산업 규모도 지난 5년간 괄목할 만한 성장을 이뤘다. 관광수입은 2007년 61억 달러에서 2012년에는 140억 달러로 불과 5년 만에 두 배 이상 늘어났다. 같은 기간 의료관광객 유치는 1만6000명에서 838% 증가한 15만 명, 크루즈 관광객 유치는 3만6000명에서 25만 명으로 590%나 늘어났다. 외래 관광객이 늘면서 관광산업의 파급 경제 효과도 가시화되고 있다. 문화관광연구원에 따르면 지난 2010년 기준 외래 관광객 총 지출액은 12조 원. 이에 따른 생산유발효과는 21조 원, 관광분야에서만 38만 명의 일자리가 창출됐다. 이를 계기로 정부와 한국관광공사는 2020년 외래 관광객 2000만 명 유치를 목표로 책정했다.

우리나라의 관광산업은 이처럼 외형적으로 큰 성장을 보였지만 막상 안을 들여다

보면 많은 문제점을 안고 있다. 2011년 세계경제포럼(WEF)이 세계 139개국을 대상으로 조사한 결과, 우리나라의 관광산업 경쟁력은 32위에 머물렀다. 특히 친절도 125위, 관광개방성 106위 등은 최하위권 수준이다. 외래 관광객의 재방문율은 현재 40% 미만이다. 일본이나 홍콩의 60%와 비교해 한참 뒤쳐지는 수치이다.

이와 같은 문제점을 근본적으로 해결하지 않고는 외래 관광객 2000만 명 시대의 공염불에 불과할 수밖에 없다. 한국 관광산업의 미래를 어둡게 하는 불법·위법 행위를 뿌리 뽑고 외래 관광객들의 불편을 해소하는데 온 힘을 기울여야 한다. 따라서 외래 관광객이 피해 신고를 쉽게 하고, 신고를 접수하자마자 기동 단속에 나서는 원스톱 관광경찰 시스템 구축이 적극적으로 요청된다. 외래 관광객의 불편 신고 대부분이 인터넷을 통한 신고라는 사실도 그만큼 현장에서 바로 신고해서 문제를 해결할 수 있는 시스템이 마련되지 않았기 때문으로 보인다. 따라서 급증하는 국내외 관광객의 불편사항에 대한 효율적인 대처를 위해 관광불편신고의 능동적 대처를 위한 제도 마련이 시급한 현실이며, 아울러 관광관련 질서유지 및 범죄예방과 단속 업무를 전담하는 조직 마련 또한 절실한 실정이다.

따라서 이 연구에서는 한국을 방문하는 외래 관광객의 불편사항과 불법행위에 대한 실태에 대해 제시하고, 효율적인 관광질서 확립과 관광객의 안전을 보장할 수 있는 방안으로서의 관광경찰제도의 도입과 이에 따른 후속적인 보완 및 개선을 위한 방향을 제시하고자 한다.

Ⅱ. 관광불편 및 불법행위의 실태 및 문제점

1. 관광불편 및 불법행위의 실태

1) 불편사례 및 위법행위

‘외래 관광객 실태조사’에 따르면 지난 5년간 외래 관광객의 한국여행 만족도는 5점 만점에 2007년 4.07, 2008년 4.09, 2009년 4.12, 2010년 4.14, 2011년 4.02로 계속 제자리수준이다. 국가별로는 미국 4.46, 호주 4.38, 러시아 4.36 등 서양 관광객의 만족도가 비교적 높은 반면 일본 3.80, 대만 3.99, 중국 4.02 등 주요 시장인 아시아 관광객의 만족도가 낮다(한국관광공사, 2012). 우리나라 관광산업 경쟁력이 뒤쳐지는

이유로는 여러 가지를 지적할 수 있다. 언어소통 불편, 숙박시설 미비, 관광자원 부족, 바가지 상술 등이 한국을 방문할만한 매력이 별로 없는 나라로 깎아내리는 요인이 되고 있다.

특히 외래 관광객들을 대상으로 바가지요금을 씌우는 등 속이는 행위가 외래 관광객들의 불만 1위이며, 다시 한국을 찾지 않게 만드는 주된 이유가 되고 있다. 불편한 사례나 피해를 입고도 신고가 어렵거나 보상이 지연되는 경우 좋지 않은 감정을 안고 돌아가게 되며, 본인만 다시 우리나라에 오지 않는 것이 아니라 주위 사람들에게까지 자신의 피해 경험담을 알려 잠재적인 관광 수요마저 막는 심각한 피해를 낳는 것이다.

2013년 3월 6일 서울지방경찰청 국제범죄수사대가 불법 콜밴 운전자 20명을 입건한 사건은 외래 관광객 보호의 필요성을 여실히 보여준다. 이들 운전자들은 콜밴 미터기를 불법 조작하여 외래 관광객들을 대상으로 인천공항~서울 서부역 26만원, 인천공항~부천 구간을 40만원 받았다. 심지어 서울 명동에서 동대문까지 9만6000원을 뜯어내는 경우까지 있었다¹⁾. 뿐만 아니라, 택시 탑승에서 불편했던 사항을 신고하기 위해 차량번호를 확인하는 외래 관광객에게 온갖 욕설을 하며 헐뜯는 경우와 승차를 거부하거나 목적지가 아닌 곳에 내려주는 경우, 난폭 운전, 숙박업소 직원의 불친절과 횡포 등이 외래 관광객의 재방문 의지는 물론이고 한국에 대한 이미지를 나쁘게 하는 요인이 되고 있다. 소매치기는 물론이고 납치·유괴와 같은 범죄 상황 발생에서 범죄 신고와 대처가 어렵다는 점 또한 외래 관광객들로 하여금 한국에 대한 나쁜 인상을 각인시키는 요인이 된다.

점차 증가하는 외래 관광객만큼 관광불편 및 불법행위와 관련된 신고 또한 증가하고 있는 추세이다. 외래 관광객뿐만 아니라 자국민의 관광객들이 다른 지역의 명소를 여행하면서 겪는 불편 및 불법영업 행태는 점차 증가하고 있다. 아래의 <표 1>는 관광불편신고의 연도별 접수현황이다.

1) SBS 뉴스, 2013년 9월 29일 보도내용(2013년 10월 1일 검색).

〈표 1〉 연도별 불편신고 접수현황 (2001-2012년)

(단위: 건)

연 도	불편사항	불편 외 사항	총 접수 건 수
2001	860	17	877
2002	552	18	570
2003	506	13	519
2004	633	7	640
2005	739	23	762
2006	627	19	646
2007	558	23	581
2008	526	24	550
2009	640	35	675
2010	697	53	750
2011	944	77	1,021
2012	1,024	69	1,093

자료: 한국관광공사, 「2011 관광불편신고 종합분석서」, 2013.

관광불편신고는 2001년까지 증가세를 보이다 2002년 전후 월드컵 개최와 맞물려 관광환경 개선 조치가 집중적으로 이루어져 큰 폭으로 감소하였다. 2004년부터 주 5일제가 실시되면 관광인구가 양적으로 성장하였고, 이에 따른 불편 신고 역시 증가하였다. 그 후 감소되는 추세를 보이다, 2009년에는 외래객 입국자 수가 증가되어 점차 불편사항이 증가되었다. 2012년에는 외래객 증가에 따른 불편신고 역시 증가되어 총 1,093건이 접수되었고, 그 중 불편사항은 1,024건이었다. 무엇보다 이러한 관광 불편의 증가는 관광산업의 발전을 저해하는 요소임은 분명하다. 즉 국가 경쟁력에 도움이 되고 지속가능한 관광산업의 발전을 조성하기 위해서는 관광불편신고의 능동적 대처를 위한 제도 및 정책의 개발이 필요하다. 또한 관광 질서 유지 및 이와 관련된 범죄예방 및 단속 등의 업무를 확보할 수 있는 대안 마련이 요구된다.

2) 관광불편 및 불법신고 유형별 세부 분석

(1) 쇼핑

2005년 이후 접수된 쇼핑 관련 불편 및 불법신고 현황에 따르면 2005년 55건으로 7.4%였던 신고 비율이 지속적으로 증하였다. 2009년에는 쇼핑과 관련된 불편신고는 2005년과 비교하여 무려 100건 가까이 증가되었고, 구성비 역시 3배 넘게 증가하였다. 2012년도에는 324건으로 2009년 대비 2배 이상 증가하였다.

〈표 2〉 쇼핑 관련 불편 및 불법행위 신고 연도별 현황(2006~2012년)

(단위: 건, %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
쇼 핑	50	44	71	156	144	254	324
전체 불편사항	627	558	526	640	697	944	1,024
구성비	8.0	7.9	13.5	24.4	20.7	26.9	31.6
전년대비 구성비 증감	0.6	-0.1	5.6	10.9	-3.7	6.2	4.7

자료: 한국관광공사, 「관광불편신고 종합분석서」, 2011.

2011년 쇼핑 불편 및 불법신고 관련 내용을 살펴보면 ‘환불 및 제품교환 요청’ 41.3%, ‘택송지연 및 내역오류’ 12.2%, ‘제품 및 맞춤 불량’ 7.9% 순으로 나타났다. 환불 및 제품교환 요청 관련은 고객변심, 제품하자 등으로 인한 환불 또는 교환 요청, 구입하지 않은 제품 가격이 청구되었거나, 실제 구입 품목의 가격보다 과다하게 청구된 경우 환불을 요청하는 경우가 많았다. 택송지연 및 내역오류 관련은 구입 후 우편으로 배송받기로 한 상품이 도착하지 않았거나 사전 공지 없이 배송이 늦어지는 경우, 구입 업체가 폐업하여 제품 배송이 되지 않는 경우, 구입한 상품을 귀국 후에 개봉하니 현장의 물품과 차이가 있는 등이 있다.

(2) 여행사

여행사와 관련된 불편 및 불법행위 신고는 2005년 221건에서 2009년까지 감소추세를 보여 왔으나, 2010년에는 114건으로 다시 증가하였다. 2011년에는 그 수가 156건으로 증가되었다. 2011년 접수된 여행사 관련 불편신고의 세부 내용으로는 ‘계약조건 불이행’ 30.8%로 가장 많이 차지하였고, ‘안내서비스 불량’ 30.1%, ‘계약해지 및 환불’ 23.1% 순으로 나타났다.

〈표 3〉 여행사 관련 불편 및 불법행위 신고 연도별 현황(2006~2012년)

(단위: 건, %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
여행사	170	173	163	99	114	156	137
전체 불편사항	627	558	526	640	697	944	1,024
구성비	27.1	31.0	31.0	15.5	16.4	16.5	13.4
전년대비 구성비 증감	-2.8	3.9	0.0	-15.5	0.9	0.1	-3.1

자료: 한국관광공사, 「관광불편신고 종합분석서」, 2013.

이 중 계약조건 불이행 관련은 여행상품에 명시된 여행일정, 숙소, 식사, 항공 좌석 등급 등을 임의로 변경하거나 취소하는 경우, 여행 출발 당일 연기 통보를 받거나, 갑작스레 여행 출발이 지연되어 현지 여행일정에 참여하지 못하는 등 불편을 겪는 경우다. 다음으로 안내서비스 불량은 가이드의 무성의한 안내 및 불쾌한 언어 등으로 심리적·물질적 피해, 가이드가 개인적 이익 취득을 위해 본인이 섭외한 매장에서만 구입해야 한다는 협박적인 언행, 그리고 태만한 태도 등 이다. 계약해지 및 환불은 여행취소에 대한 환불금 지급 지연, 위약금 요구 또는 사전에 고지하는 않은 수수료 부과, 여행사의 폐업 또는 담당자의 연락두절 등이 있다.

(3) 택시

2005년 43건의 불편신고를 시작으로 2009년 87건으로 꾸준히 증가된 추세를 보이다 2010년 64건으로 감소하였다. 그 후 2011년 108건으로 전년 대비 50건 가까이 증가하였다. 2011년 택시 관련 불편신고는 전체 불편신고의 11.4%를 차지하였다. 주요 불편 및 불법행위 신고는 ‘부당요금 징수 및 미터기 사용거부’가 55.6%로 가장 높았다. 다음으로 ‘운전사 불친절’ 25.0%, ‘승차거부 및 도중하차 강요’ 8.3%, ‘난폭운전 및 우회운전’ 2.8% 순이다.

〈표 4〉 택시 관련 불편 및 불법행위 신고 연도별 현황(2006~2012년)

(단위: 건, %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
택시	49	46	61	87	64	108	118
전체 불편사항	627	558	526	640	697	944	1,024
구성비	7.8	8.2	11.6	13.6	9.2	11.4	11.5
전년대비 구성비 증감	2.0	0.4	3.4	2.0	-4.4	2.2	0.1

자료: 한국관광공사, 「관광불편신고 종합분석서」, 2013.

특히 부당요금 징수 및 미터기 사용거부와 관련된 신고를 살펴보면 택시기사가 운행거리에 비해 터무니없는 요금을 요구하거나 승차인원 수당을 과금하여 실제로 몇 배의 요금을 요구로 관광객들의 불만을 야기한다. 또한 택시운전 기사의 난폭 운전 및 우회운전은 승객의 불안감 및 불만을 조성한다.

그러나 택시와 관련된 불편 및 불법행위를 처리하는 데 다소 어려움을 겪는다. 그 이유는 택시의 번호를 기재하지 않았거나 번호의 일부분만 적어 신고한 경우 신

고대상을 확인할 수 없기 때문에 처리할 수 없기 때문이다. 또한 택시와 관련된 불편 및 불법행위는 관광불편신고센터에서 직접적으로 처리할 수 있는 부분이 적어 다른 기관에 이송하는 경우도 많다. 특히 2011년에는 택시와 관련된 불편 및 불법행위신고의 41.7%를 다른 기관에 이송하여 처리하였다.

(4) 숙박

2005년에는 숙박과 관련된 불편 및 불법행위 신고는 68건으로 그 수가 2009년까지 감소하는 추세를 보이다, 2010년에는 81건으로 증가하였고 2011년에 101건으로 나타났다. 숙박과 관련된 불편 및 불법신고 내용으로는 '시설 및 위생관리 불량'이 28.7%로 가장 높았으며, '예약취소 및 위약금' 23.8%, '서비스 불량' 21.8%로 나타났다.

〈표 5〉 숙박 관련 불편 및 불법행위 신고 연도별 현황(2006~2012년)

(단위: 건, %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
숙박	67	53	54	59	81	101	86
전체 불편사항	627	558	526	640	697	944	1,024
구성비	10.7	9.5	10.3	9.2	11.6	10.7	8.4
전년대비 구성비 증감	1.5	-1.2	0.8	-1.1	2.4	-0.9	-2.3

자료: 한국관광공사, 「관광불편신고 종합분석서」, 2013.

숙박 시설 및 위생관리 불량 관련은 객실 내 청소상태 불량, 전등 및 욕실 누수, 샤워기 고장 등이 있다. 예약취소 및 위약금 관련은 이중 청구된 숙박요금에 대해 반환을 해주지 않는 등 숙박요금 환불과 관련된 내용이 대다수이며, 예약조건 불이행 및 허위광고로 인한 신고도 있었다. 또한 도난 및 분실 사건으로는 관광하러 나간 사이 숙박시설에 두고 온 소지품이 사라져 분실품을 찾아달라는 요구 등이 있었다.

(5) 콜밴

2011년 접수된 콜밴 관련 불편 및 불법행위 신고현황은 총 24건이며, 전년과 비교해 감소하였다. 세부적인 내용은 '택시 유사표시' 58.3%, '과다요금 징수' 33.3% 등이었다.

〈표 6〉 콜밴 관련 불편 및 불법행위 신고 연도별 현황(2010~2012년)

(단위: 건, %)

구 분	2010년	2011년	2012년
콜밴	46	24	22
전체 불편사항	697	944	1,024
구성비	6.6	2.5	2.1
전년대비 구성비 증감	-	-4.1	-0.4

자료: 한국관광공사, 「관광불편신고 종합분석서」, 2013.

2012년 접수된 콜밴 관련 불편 및 불법행위 신고현황은 총 22건이며, 전년과 비교해 감소하였다. 세부적인 내용은 ‘택시 유사표시’ 22.7%, ‘과다요금 징수’ 77.3% 등이었다. 전년도 대비 과다요금 징수 발생이 44%이상 증가했음을 알 수 있다. 경찰의 능동적인 단속과 제도적 보완책 마련이 시급함을 지적할 수 있다.

〈표 7〉 콜밴 관련 불편 및 불편신고 내용(2012~2012년)

(단위: 건, %)

구 분	2010년		2011년		2012년	
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비
과다 요금 징수	26	56.5	8	33.3	17	77.3
택시 유사 표시	8	17.4	14	58.3	5	22.7
무등록 차량	6	13.0	-	-	-	-
기타	6	13.0	2	8.3	-	-
총계	46	100.0	24	100.0	22	100.0

자료: 한국관광공사, 「관광불편신고 종합분석서」, 2011.

콜밴 관련 불편 및 불법행위 신고에 대한 처리방법은 기관이송 16.7% 외에 차량번호가 파악되지 못해 처리불가로 분류된 건이 83.3%를 차지하여 택시와 유사한 현상을 보였다. 이러한 콜밴 불편신고의 주요 문제점 중 택시 유사 표시는 외래 관광객을 호객하기 위해 모범택시와 동일한 색상 차량에 미터기를 부착하고 영업을 하는 경우이며, 미터기가 지나치게 빨리 올라가 항의하는 경우 협박 및 강제에 의해 요금을 받아 낸다. 또한 과다요금 징수는 주행 거리 및 이동시간에 비해 과다한 요금을 청구한 경우 및 항의로 인한 불완전한 주행 그리고 차량 정보가 제대로 기재되지 않은 영수증을 제고한 경우다. 더욱 심각한 것은 차문에 ‘콜밴 TAXI’, ‘일본어 가능’ 글씨를 쓰고 단거리 이동 후 과다한 요금을 요구하고 승객이 내리지 못하도록 협박하는 등이다.

2. 관광불편 및 불법행위 대응의 문제점

‘굴뚝 없는 친환경 녹색 산업’이며 일자리 창출에 기여할 수 있는 관광산업 육성을 위해서는 외래 관광객들의 불편과 두려움을 해소하여 안심하고 만족스럽게 우리나라를 둘러보고 귀국하여 주위사람들에게 자연스럽게 홍보를 유도하는 것이 최우선 목표라고 할 수 있다. 아무리 훌륭한 관광자원을 갖고 있어도 절도와 사기, 공갈 협박 등 각종 범죄 두려움에 떨면서 관광에 나설 외래 관광객은 많지 않기 때문이다. 이는 외래 관광객에게만 해당하는 문제가 아니라 국내 관광객들에게도 그대로 적용되는 문제이기도 하다. 국내 관광의 진흥은 진정한 관광산업 육성을 위한 중요한 버팀목이기 때문이다.

그러므로 국내외 관광객들이 각종 불법 행위와 불편한 사항으로부터 자유로운 관광여건 마련이 필요한 것이고, 이를 위한 법제도적 개선 노력이 시급하다. 국내 관광객들의 경우 그나마 관광공사 관광불편신고센터나 소비자보호원 등을 통해 불편 신고를 직접 하거나 아니면 112 범죄 신고를 통해 경찰에 직접 신고할 수 있다. 그러나 외래 관광객들의 경우 불법 행위나 불편한 경우를 당하더라도 언어와 문화, 형사사법제도 등의 차이로 인해 신고가 쉽지 않아 보상을 받지 못하는 사례가 많다. 결국 불편한 마음을 안고 귀국하여 주변 사람들에게 한국에 대한 나쁜 이미지를 전파하여 우리나라 관광을 막는 악영향으로 작용하게 된다. 외래 관광객 중심의 관광경찰 제도의 보완과 개선이 시급한 이유이다.

Ⅲ. 관광경찰의 치안수요 현황 및 제도 개선방안

1. 관광경찰 도입의 필요성

1) 관광객 및 관광수입 증가에 따른 도입필요

관광선진국이라 할 수 있는 그리스와 태국 등 27개 국에서 운영되는 관광경찰은 국가 대외 이미지를 향상시키는데 큰 역할을 했다는 평가를 받고 있다. 도입시행 초기인 한국의 관광경찰제도는 새로운 시도를 통해 한국을 방문하는 외래 관광객의 불편과 안전을 보장하는 의미있는 출발인 동시에 후속적인 제도 정책적 보완이 꾸준

히 이루어져야 하는 현실적 과제도 가지고 있다.

국내에서는 한국을 방문하는 외래 관광객에 대한 불편과 위법행위에 대해 한국관광공사에서 집계를 하고, 관광불편센터를 통한 접수와 상담 위주의 대응만 이루어지고 있는 실정이다.

특히 관광경찰은 외래관광객의 치안수요에 실질적인 대응을 위해 그 역할을 다해야 하지만 실제 관광경찰은 해당국가를 방문하는 외국인 관광객의 불편 및 범죄피해에 대한 대응보다 국가이미지 제고에 더 큰 역할을 할 수 있기에 보다 폭넓은 연구와 지원, 제도와 정책적인 보완이 필수적이다.

한국의 관광산업은 국가정책적인 지원과 각 분야의 활발한 노력으로 인해 매년 방문객의 수가 크게 증가하고 있다. 특히 2010-2012년 한국방문의 해 사업을 계기로 외국인 관광객 유치 확대를 위한 대책을 모색하였으며, 그 결과 아래의 <표 8>과 같이, 외래 관광객이 2010년 약 880만 명에 달했고, 2012년에는 1,000만 명을 넘어 1,114만 명에 이른다. 관광수입 또한 2002년 약 59억 달러 수준에서 불과 10년만인 2012년 140% 증가한 141억 달러 이상의 관광수입 증가를 기록하였다(한국관광공사, 2013).

<표 8> 연도별 관광객 입출국 및 관광수입 추이

구분	입국		출국		관광수입		관광지출	
	인원수	증감	인원수	증감	관광수입	증감	관광지출	증감
2000	5,322	14.2	5,508	26.9	6,811.3	0.1	6,174.0	55.3
2001	5,147	-3.3	6,084	10.5	6,373.2	-6.4	6,547.0	6.0
2002	5,347	3.9	7,123	17.1	5,918.8	-7.1	9,037.9	38.0
2003	4,753	-11.1	7,086	-0.5	5,343.4	-9.7	8,248.1	-8.7
2004	5,818	22.4	8,826	24.5	6,053.1	13.3	9,856.4	19.5
2005	6,023	3.5	10,080	14.2	5,793.0	-4.3	12,025.0	22.0
2006	6,155	2.2	11,610	15.2	5,759.8	-0.6	14,335.9	19.2
2007	6,448	4.8	13,325	14.8	6,093.5	5.8	16,950.0	18.2
2008	6,891	6.9	11,996	-10.0	9,719.1	59.5	14,580.7	-14.0
2009	7,818	13.4	9,494	-20.9	9,782.4	0.7	11,040.4	-24.3
2010	8,798	12.5	12,488	31.5	10,321.4	5.5	14,291.5	29.4
2011	9,795	11.3	12,694	1.6	12,396.9	20.1	15,544.1	8.8
2012	11,140	13.7	12,737	8.2	14,176.2	14.4	15,736.9	1.2

자료: 한국관광공사, 「관광불편신고 종합분석서」, 2013.

관광수입 증가와 더불어 관광인프라의 개선노력은 아직 지지부진한 수준이며, 관광산업의 확대는 곧 각종 무질서 및 범죄로 나타나 외래관광객들의 불편과 피해사례가 속출하고 있다. 앞서 논의한 바와 같이 이러한 상황은 국가이미지 제고에 악영향을 줄 뿐만 아니라 관광산업 전반에 미치는 영향이 가시적으로 나타날 것으로 보이며, 최근 들어 한류의 영향으로 한국을 방문하는 외래 관광객 감소를 초래할 수도 있는 대응방안 마련이 시급한 분야이다.

관광지나 관광객을 위한 전담 치안서비스를 제공하는 관광경찰은 국가(지방)경찰 또는 자치경찰에 소속되어 국내외 관광객을 위한 관광객 보호에 관련된 치안서비스와 관광지에서의 안전 및 보호 활동을 중심으로 관광분야의 특정한 경찰작용을 행사하는 경찰관(기관)을 의미한다(Wells, et al, 2000; 이병찬, 2000; Garrido.et al, 2004; 남재경, 2009). 최근 급증하는 외래 관광객의 불편해소 및 안전과 국가이미지 제고, 관광산업의 원활한 성장에 부응하고자 관련 부처에서 관광경찰제도 도입을 위한 정책용역과제를 발주한 바 있다.

관광분야에서의 전담 경찰조직은 현재까지 정식으로 발족된 바 없으나 문화체육관광부, 경찰청 등에서 관련 내용을 적극적으로 검토하여 논의하여 문화체육관광부와 한국관광공사는 발대 및 운영에 필요한 시설·장비·예산을 지원하고, 서울수도 서울지방경찰청에 설치되는 관광경찰대에 지원하겠다는 입장을 밝힌 바 있다(경찰청, 2013). 이를 통해 2013년 10월 서울지방경찰청 외사과 소속으로 출범한 한국의 관광경찰제도는 문화체육관광부, 경찰청 등의 협조와 논의로 시행되고 있지만, 도입 초기의 여러 미비한 사항에 대한 보완을 필요로 한다.

2) 국가브랜드를 저해하는 관광관련 문제

2012년 한국관광공사가 외국 관광객을 대상으로 한 실태조사에서 우리나라를 방문하는 목적은 여가/위락/휴가가 가장 많았고, 사업/전문활동, 쇼핑, 친구/친지방문의 순이다(<표 9> 참조). 그리고 최근 5년간의 통계를 살펴보면, 쇼핑을 위해 방문하는 사례가 점차 늘고 있으며, 이러한 통계치를 통해 여가/위락/휴가 및 쇼핑을 위한 외국 관광객은 한국어의 필요성이 큰 사업/전문 활동을 위한 방문하는 경우에 비해 언어사용에 애로를 겪을 가능성이 높다.

〈표 9〉 한국 방문의 목적

(단위: %)

구분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년
여가/위락/휴가	40.4	47.6	51.3	42.4	43.9
사업/전문활동	42.0	36.3	32.2	31.1	24.5
쇼핑	-	-	-	9.2	11.8
친구/친지방문	11.5	11.5	11.4	10.6	11.1
교육	-	-	-	4.6	6.5
뷰티/건강/치료	0.2	0.2	0.2	0.3	1.1
종교/순례	0.6	0.9	0.6	0.9	1.1
기 타	5.3	3.5	4.3	0.5	0.1

자료: 한국관광공사 통계자료(2012).

주 : '쇼핑' 및 '교육'은 2011년 조사부터 새롭게 추가된 항목임

한국여행 중 서울시의 방문지역을 조사한 결과에서도 알 수 있듯이, 번잡한 쇼핑지역인 명동, 동대문시장, 남대문시장 등이 높은 비율을 보이고 있다. 또한 방문지역 중 이태원 및 신촌/홍대주변과 같은 지역 유흥지역을 찾는 비율이 점진적으로 증가하고 있으나 이들 지역은 소매치기와 같은 경범죄부터 살인, 강도, 강간 등과 같은 강력범죄가 다발하는 유흥밀집지역으로 관광객이 범죄에 노출될 가능성이 매우 높다.

〈표 10〉 한국여행 중 서울 내 방문지(중복응답)

(단위: %)

구분	2009년	2010년	2011년	2012년
명동	62.5	66.7	69.5	74.5
동대문시장	53.4	54.4	57.5	59.4
고궁	42.0	44.0	39.9	39.1
남대문시장	49.2	45.5	42.3	38.5
남산/N타워	32.2	36.1	36.6	35.0
인사동	29.4	32.0	32.7	31.7
롯데월드	24.0	25.3	25.8	28.2
박물관(기념관)	27.6	30.2	27.3	27.1
이태원	19.7	21.0	20.2	21.4
신촌/홍대주변	12.2	12.7	18.6	20.0

자료: 한국관광공사 통계자료(2012).

주 : 2011년 주요 방문지 응답 항목이 변경되었기 때문에 연도별 비교시 주의가 필요하다

<표 11>와 같이 서울지역을 방문하는 외국인 관광객의 여행형태에서 개별여행의 비율이 70%에 달하는 점은 범죄피해가능성이 단체여행에 비해 훨씬 높을 개연성이 충분함을 알 수 있다.

〈표 11〉 외국인 관광객의 여행 형태

(단위: %)

구분	2009년	2010년	2011년	2012년
개별여행	70.5	69.0	72.5	69.8
단체여행	23.7	25.8	23.7	24.1
Air-tel	5.9	5.2	3.8	6.1

자료: 한국관광공사 통계자료(2012).

그러나 서울지역의 5대 범죄 중 절도사건은 2008년 28,894건에서 2011년 49,387건으로 급증하였다. 더욱 우려스러운 것은 절도사건의 검거율인데, 검거율은 2008년 60.9%에서 2011년 36.9%로 매년 급격하게 감소(<표 9> 참조)하였다. 따라서 외국인 관광객이 절도피해를 당했을 경우 피해회복을 위한 범죄자 검거가능성이 현격하게 낮아질 가능성이 있다. 만약 외국인 관광객이 절도 등 범죄피해를 당한 경험을 가지거나, 피해회복이 지체될 경우 우리나라에 대한 이미지가 나빠질 가능성이 높고 결국 국가브랜드 가치의 하락을 야기할 수 있다.

〈표 12〉 서울지역 5대 범죄(살인, 강도, 강간, 폭력, 절도)중 절도사건 통계

	2008년	2009년	2010년	2011년
발생(건)	28,894	37,167	49,387	54,412
검거(건)	17,603	26,777	26,373	20,089
검거율(%)	60.9	72.0	53.4	36.9

자료: 서울지방경찰청 경찰통계자료(2011).

2. 관광정책기관과의 협력치안인프라 구축

협력치안(Cooperation Policing)의 관점에서 관광정책기관과의 공조체계 구축은 관광질서확립과 더불어 국내를 방문하는 관광객의 편의를 도모하여 한국에 대한 이미 지제고에도 반드시 선행되어야 할 필수요소이다.

2013년 3월 4일 서울 동대문경찰서는 한국관광공사 관광인프라실과 업무협약을

체결하여 관광경찰(Tourist Police)을 운영하기로 하였다. 이와 같은 방안은 지역경찰과의 협력치안에 기인한 모델로서 주요 관광지 및 관광특구 관내의 경찰서, 지구대, 파출소, 치안센터 등 인접성과 지리적 여건을 고려하여 관광치안수요에 대한 분석결과를 토대로 시행하는 방안이 바람직하다.

경찰서 및 지구대 단위에서 단편적인 성격으로서의 시행방안은 업무의 지속성과 효과성 측면에서는 기대한 효과를 거두기 어렵다. 따라서 업무의 표준화와 업무요소와 요인에 대한 체크리스트 작성을 통한 가이드라인의 개발이 필수적이다. 이를 위해 양 기관의 업무 협조범위에 대한 실무영역에 대한 논의가 선행되어야 한다.

특히 현재 운영중인 관광불편신고센터의 인프라를 활용한 방안으로 운용될 필요가 있다. 문화체육관광부 훈령 183호의 규정에 의해 관광불편센터는 관광안내전화, 관광불편신고센터 및 여행불편신고센터 신고전화를 1330 번호로 통합하여 운영하며, 관광통역안내 BBB코리아와도 상호협의를하여 공조체제를 유지하도록 규정되어 있다(한국관광공사, 2012: 3).

주요 관광지 및 외국인 관광객의 방문이 집중되는 지역의 지역경찰과 공조하여 관광특구내에서 지역경찰의 활동과 더불어 외국인 관광객의 불편 및 범죄피해접수 등은 기존의 관광불편신고센터에서 취합하여 제공하여야 할 것이다. 이는 관광불편접수 및 외국인 관광객에게 발생할 수 있는 다양한 종류의 사례와 대응에 대한 기존의 인프라를 활용한다는 측면에서 업무의 중복방지와 더불어 인력 및 예산의 절감 측면에서도 필수적이라 할 수 있다.

특히 관광객이 집중되는 지역과 시설 등에 대해 기 구축된 관광특구는 관광치안수요를 반영하는 것이다. 전국 13개 시·도 28개소의 관광특구에서의 관광수요는 곧 관광치안수요와 비례한다. 따라서 관광특구내 지역경찰과의 공조가 필수적인 바, 관광특구내의 지역경찰관서의 조직과 인력의 편제를 특화시킬 필요가 있다.

〈표 13〉 관광특구 지정 현황

(2012.12.31 기준)

시·도	특구명	지정지역	면적 (km ²)
서울(5)	명동·남대문·북창	중구 소공동·회현동·명동 일원	0.87
	이태원	용산구 이태원동·한남동 일원	0.38
	동대문 패션타운	중구 광희동·을지로5-7가·신당1동 일원	0.58
	종로·청계	종로구 종로1가-6가·서린동·관철동·관수동·예지동	0.54

시·도	특구명	지정지역	면적 (km ²)
		일원, 창신동 일부 지역(광화문 빌딩~송인동 4거리)	
	잠실	송파구 잠실동·신천동·석촌동·송파동·방이동	2.31
	해운대	해운대구 우동·중동·송정동·계송동 일원	6.22
부산(2)	용두산·자갈치	중구 부평동·광복동·남포동 전지역, 중앙동·동광동·대청동·보수동 일부지역	1.08
인천(1)	월미	중구 신포동·연안동·신흥동·북성동·동인천동 일원	3.00
대전(1)	유성	유성구 봉명동·구암동·장대동·궁동·어은동·도룡동	5.86
	동두천	동두천시 중앙동·보산동·소요동 일원	0.39
경기(2)	평택시 송탄	평택시 서정동·신장1·2동·지산동·송북동 일원	0.49
	설악	속초시·고성군 및 양양군 일부 지역	138.10
강원(2)	대관령	강릉시·동해시·평창군·횡성군 일원	428.26
	수안보온천	충주시 수안보면 온천리·안보리 일원	9.22
충북(3)	속리산	보은군 내속리면 사내리·상판리·중판리·갈목리 일원	43.75
	단양	단양군 단양읍·매포읍 일원(2개읍 5개리)	4.45
	아산시온천	아산시 음봉면 신수리 일원	3.71
충남(2)	보령해수욕장	보령시 신흥동, 응천읍 독산·관당리, 남포면 월전리 일원	2.52
	무주 구천동	무주군 설천면·무풍면	7.61
전북(2)	정읍 내장산	정읍시 내장지구·용산지구	3.45
	구례	구례군 토지면·마산면·광의면·신동면 일부	78.02
전남(2)	목포	북항·유달산·원도심·삼학도·갯바위·평화광장 일원(목포해안선 주변 6개 권역)	6.89
	경주시	경주 시내지구·보문지구·불국지구	32.65
경북(3)	백암온천	울진군 온정면 소태리 일원	1.74
	문경	문경시 문경읍·가은읍·마성면·농암면 일원	1.85
	부곡온천	창녕군 부곡면 거문리·사창리 일원	4.82
경남(2)	미륵도	통영시 미수1·2동·봉평동·도남동·산양읍 일원	32.90
제주(1)	제주도	제주도 전역(부속도서 제외)	1,809.56
13개 시·도 28개소			-
			2,631.22

자료: 문화체육관광부 내부자료.

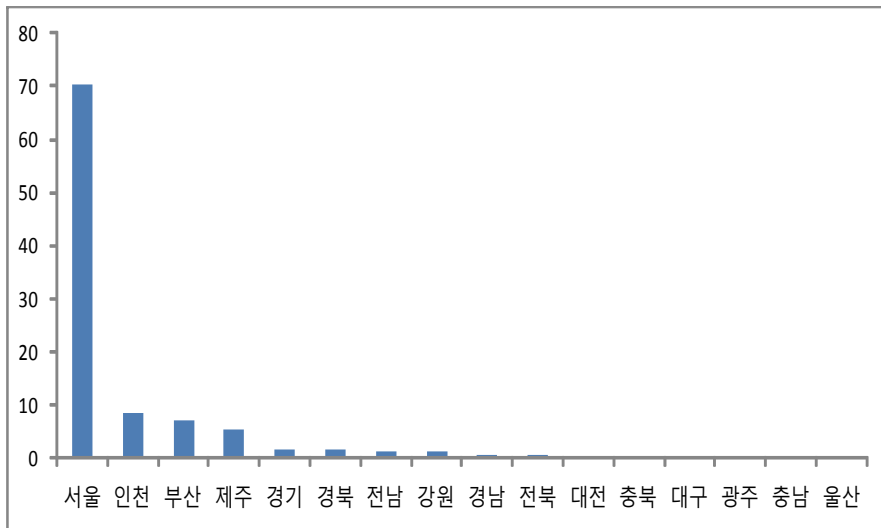
<표 13>에서 보는바와 같이 전국 13개 시도 28개소에 관광특구가 지정되어 있다. 국내를 방문하는 관광객의 특성은 중국 및 일본 관광객이 많다는 점과 서울과 부산 등 특정 관광지역으로 밀집한다는 것, 서울을 중심으로 동대문, 강남, 송파, 명동, 이태 등의 쇼핑목적 및 종로, 인사동, 광화문 인근의 주요 관광지에서의 관광목적에

집중하는 특성(한국관광공사, 2012)이 있는바, 관광특구별 개별화된 관광치안전락을 수립해야 한다.

<표 14>와 같이 관광불편신고 발생지역별 현황에 따르면 전체 1,093건의 70.4%가 서울에서 발생했으며, 서울 외 지역에서는 인천(8.4%), 부산(7.1%), 제주(5.3%)의 순으로 나타났다(한국관광공사, 2013).

대부분의 불편신고가 집중되고 있는 서울지역 신고비율이 2012년에도 70.4%로 가장 높게 나타난 것으로 볼 때, 서울의 주요 관광특구에 시범적으로 관광경찰제도를 운용함이 바람직하며, 현재 도입시행 초기의 관광경찰대는 적절한 시행으로 그 가치가 있다.

<표 14> 관광불편신고 발생지역별 현황(2012년)



자료: 한국관광공사. 「관광불편신고 종합분석서」, 2013.

전국의 지역경찰 관서의 현황은 <표 15>와 같다. 지구대는 427개소, 파출소는 1,524개소, 치안센터는 1,103개소 나타난바, 관광특구내의 지역경찰관서와의 긴밀한 협조가 필요하다.

〈표 15〉 지역경찰관서 현황 (2012.12.31 기준)

구분	계	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
지구대	427	88	51	31	29	9	14	10	49	36	28	32	21	0	0	23	6
파출소	1,524	146	39	27	41	31	12	20	258	67	49	84	140	206	242	144	18
치안센터	1,103	197	95	62	39	7	22	11	51	57	46	92	79	131	82	112	20

자료: 경찰청, 경찰백서, 2012.

결국 지역경찰의 인프라를 활용한 관광치안전략이 필수적이다. 이미 해당 관광특구 관내의 지역경찰관서는 전담조직의 부재 및 한정된 경찰인력으로 관내의 관광특구에서 발생하는 관광치안수요에 대해 대응하는 것은 상당한 부담임을 인지하고 있으며, 전담 조직과 인력 등의 지원 등의 제도·정책적 지원이 선결과제라 할 수 있다.

3. 관광경찰 활동에 대한 대국민 홍보 및 위상강화

최근 의료관광객의 국내 입국자수가 급증하고 있다. 러시아, 일본, 중국 등 100명 이상 관광객이 입국하는 국가는 25개국 이상이며, 이중 의료관광을 겸한 입국자의 수도 날로 증가하고 있다. 의료관광 활성화를 통한 한국관광의 이미지 제고를 위해서는 비자 및 입국, 숙박, 교통, 음식 및 쇼핑, 주요 관광지의 연계 등의 요소 등에서 관광불편 및 위법사례에 대한 위해요소를 사전에 예방하기 위한 노력이 필요하다.

문화체육관광부, 한국관광공사, 보건복지부, 서울특별시, 한국어여행협회, 광역자치단체 및 경기관광공사 등 Stakeholder간 효율적 협력치안 요소발굴을 통해 본 제도의 도입과 시행을 위한 논의를 거쳐 구체적인 안을 마련해야 한다. 중점적으로 대응해야 할 분야는 호텔 등 숙박업소 예약시 사기 및 부당요금 요구에 대한 단속, 외국인 관광객 대상 바가지 요금 단속(음식점, 노점, 콜벤, 택시 등), 외국인 관광객 대상 호객 및 폭력행위 단속이 필요하다.

이를 위해서는 전담조직의 구축과 연계하여 대국민 홍보와 더불어 국내 방문 외래관광객에 대한 적극적인 홍보가 필요하다.

관광경찰의 활동은 관광을 목적으로 방문하는 외국인 및 국내 관광객의 재산의 보호 및 기타 위법한 행위 및 위해로부터의 보호 등 보다 원활한 관광산업의 발전과 양질의 관광을 즐기기 위한 관점에서 국민 생활과 밀접한 관련을 가지고 있으나 일반 국민의 관점에서는 관광경찰 업무에 대한 의식이 상당히 부족한 것으로 평가된

다. 따라서 연예인 홍보대사 위촉을 통한 대국민 인지도 향상에 대한 방안을 수립하여 시행함이 바람직하다. 연예인 및 사회저명인사를 통한 관광경찰 홍보를 하는 방안은 최근 한류의 영향과 더불어 입국하는 관광객 및 국내 관련 매체 및 홍보를 통한 효과의 극대화를 기대할 수 있으며, 이에 따른 유의점에 대해 다각적인 검토가 필요하다.

2012년 11월 기준으로 63개 공공기관에서 홍보대사를 위촉했으나, 이 가운데 역대 모델료를 지급한 기관은 7개, 기타 모델로나 경비보조 등을 한 기관이 29개 기관에 달했으며, 무보수로 홍보대사를 위촉한 기관도 27개 기관이었으나 많은 기관에서 올바른 홍보수단으로서의 활용에 있어서는 미진하다는 평가도 나온 상황이다.

결국, 관광경찰제도 홍보대사의 위촉은 대국민 홍보 및 관광한국의 인프라를 적극적으로 홍보할 수 있는 차원에서 유관기관과의 협력과 논의를 기반으로 하여 체계적으로 추진함이 바람직하다. 따라서 한류를 기반으로한 연기자 및 가수 등 한국이미지와 브랜드를 대표할 수 있는 유명인사를 활용하는 방안을 적극 검토할 필요가 있다.

IV. 결 론

이 연구는 1100만 외래 관광객 시대에 한국 관광산업의 미래를 어렵게 하는 불법·위법 행위를 뿌리 뽑고, 외래 관광객들의 불편을 해소하기 위한 관광경찰제도의 도입을 위한 연구로서 그 가치를 갖고 있다. ‘굴뚝 없는 친환경 녹색 산업’이며 일자리 창출에 기여할 수 있는 관광산업 육성을 위해서는 외래 관광객들의 불편과 두려움을 해소하여 안심하고 만족스럽게 우리나라를 둘러보고 귀국하여 주위사람들에게 자연스럽게 홍보를 유도하는 것이 최우선 목표라고 할 수 있다.

아무리 훌륭한 관광자원을 갖고 있어도 절도와 사기, 공갈 협박 등 각종 범죄 두려움에 떨면서 관광에 나설 외래 관광객은 많지 않기 때문이다. 이는 외래 관광객에게만 해당하는 문제가 아니라 국내 관광객들에게도 그대로 적용되는 문제이기도 하다. 결국 국내 관광의 진흥은 진정한 관광산업 육성을 위한 중요한 버팀목이기 때문이다.

국내외 관광객들이 각종 불법 행위와 불편한 사항으로부터 자유로운 관광여건 마련이 필요한 것이고, 이를 위한 법제도적 개선 노력이 시급하다. 국내 관광객들의 경우 그나마 관광공사 관광불편신고센터나 소비자보호원 등을 통해 불편 신고를 직접 하거나 아니면 112 범죄 신고를 통해 경찰에 직접 신고할 수 있다. 그러나 외래

관광객들의 경우 불법 행위나 불편한 경우를 당하더라도 언어와 문화, 형사사법제도 등의 차이로 인해 신고가 쉽지 않아 보상을 받지 못하는 사례가 많다. 결국 불편한 마음을 안고 귀국하여 주변 사람들에게 한국에 대한 나쁜 이미지를 전파하여 우리나라 관광을 막는 악영향으로 작용하게 된다.

이미 관련 부처의 노력과 경찰청과의 협의를 통해 서울지방경찰청 외사과 소속의 관광경찰이 급히 출범되었기는 하나 여전히 문제점은 상당수 존재하고 있는 실정이다. 그럼에도 불구하고 추후 부가적인 제도보완을 통해 국내 방문 외래관광객의 편의와 안전을 위한 관광경찰제도로써 그 나름의 의의는 있다고 하겠다.

언어와 문화가 다른 외래 관광객들을 상대해야 하는 특수성과 함께 전문성을 요구한다는 점에서 외래 관광객 대상 각종 불편 사항과 불법 행위에 대처하기 위해서는 가뜰이나 과중한 업무 부담에 허덕이는 기존 경찰에 의존하기 보다는 새로운 관광경찰을 신설, 운영하는 것이 바람직하기에 시범적으로 출범하여 관광경찰이 시행 중이지만, 외국어 사용이 가능한 의무경찰 인력을 일부 활용하고 있는 등의 실태는 외국어를 전문적으로 구사하는 경찰관의 특별채용 및 관광경찰의 외국어 교육 및 관광관련 교육이 보완되어야 함은 후속적인 연구와 정책적 보완으로 극복해야 할 문제이다.

또한 관광특구 및 관광수요가 집중되는 지역을 중심으로 한 집중적 지원과 함께 전국 단위의 관광특구가 있는 지역경찰의 인프라를 활용한 제도의 보완과 확대가 필요하며 이에 대한 추가적인 논의와 연구, 지원이 필요하다.

사회 안전을 위해서는 경찰에만 치안을 의존하는 것이 아니라 사회 구성원 모두가 치안을 위해 노력해야 한다는 ‘협력치안’이 치안과 범죄예방의 세계적 추세라는 점에서 관광경찰의 전문적 교육과 육성이 요구된다.

따라서 본 연구의 주된 목적은 1100만 외래 관광객 시대를 맞아 관광산업의 지속적 발전을 위해서는 무엇보다도 관광 질서 확립이 필요하다는 전제아래 최근 관광불편 유형과 실태분석, 특히 외래 관광객 대상 관광 불편 및 불법 행위를 집중적으로 조명하고 분석하였고, 또한 관광분야 정책 및 제도 사례 분석을 토대로 하여 효율적인 관광경찰제도의 발전방향에 대해 논하였다. 단순한 양적 성장에서 벗어나 고품격 고부가가치 관광산업 육성을 위해서는 관광객의 안전 확보가 가장 기초가 되는 인프라이며, 보완되고 개선된 관광경찰제도의 시행이 초석이 될 수 있을 것이다.

참고문헌

- 경찰청. (2012). 「경찰백서」. 경찰청.
- 경찰청. (2012). 「경찰통계연보」. 경찰청.
- 경찰청. (2013). 「치안정책알리미」. 경찰청.
- 서울지방경찰청. (2011). 「서울경찰통계자료」. 서울지방경찰청.
- 남재경. (2009). 「서울특별시 관광경찰제 도입·시행에 관한 연구」. 서울특별시의회.
- 대검찰청. (2011). 「범죄분석」. 대검찰청.
- 대검찰청. (2011). 「형사사건동향」. 대검찰청.
- 이병찬. (2000). “관광지 경찰의 효율적 방법활동에 관한 연구 -강원도를 중심으로-”, 한양대학교 행정대학원 「석사학위논문」.
- 한국관광공사. (2012). 「관광불편신고 종합분석서」. 한국관광공사.
- 한국관광공사. (2013). 「관광불편신고 종합분석서」. 한국관광공사.
- Garrido, E. · Massip, J. & Herrero C. (2004). Police officers; credibility judgements; accuracy and estimated ability, *International Journal of Psychology*, 39(4): 254-275.
- Wells, G. L. et al. (2000). From the Lab to the Police Station, *American Psychological Association*, 55(6): 581-598.
- SBS 뉴스, 2013년 9월 29일 보도내용(2013년 10월 1일 검색).

【Abstract】

Study on Safety Measures for Foreign Tourists Visiting Korea

Lee, Chang-Moo

Lee, Do-Sun

To develop the tourism industry, which is a 'no smoking environment-friendly green industry' and can contribute to creating jobs, it is the goal of top priority to resolve foreign tourists' discomfort and fear by allowing them to look around the country satisfactorily without fear and return to their home and inducing them to naturally promote tourism in South Korea to people around them. No matter how great tourist attractions a country has, there is not many foreign tourists who will go on a tour trembling with fear of crimes such as thefts, frauds, threats and blackmail.

Therefore, it is necessary to prepare the conditions of tourism free from various illegal acts and inconveniences for domestic and foreign tourists, and for this, it is urgently necessary to make efforts to improve laws and institutions. Domestic tourists can report their complaints themselves through the Tourist Complaint Center of Korea Tourist Service, Inc. or Korea Consumer Agency, or to the police through the 112 Crime Report. In contrast, there are a lot of cases in which foreign tourists cannot receive compensation as it is not easy for them to report due to the differences in language, culture and the criminal justice system though they have suffered illegal acts or inconveniences. This, consequently, has an adverse effect that would disturb the tourism in South Korea as the tourists may spread its bad images to people around them after they return to their home countries with discomfort, so it is urgently necessary to establish a foreign tourist-centered tourist police system.

Key words : Tourist, Crime of tourist area, Tourists targeted crime,
Tourist safety, Tourist police