

[10]

## 한국 관광의 그림자

- 무등록 여행사 실태 및 저가관광의 개선방안 -

# Contents

I. 무등록 여행사 제도 및 현황	3
1. 여행사 등록 제도	3
2. 무등록 여행사의 규모	4
3. 무등록 여행사의 조사 및 단속	6
II. 외래관광객 대상 저가관광의 운영실태 및 개선방안	7
1. 현황	7
2. 발생원인	10
3. 개선방안	11
III. 관광가이드 현황 및 개선방안	15
1. 현황	15
2. 문제점	15
3. 개선방안	17
별첨: 저가관광, 무등록 여행업 피해 사례	21
참고자료	23

# I. 무등록 여행사 제도 및 현황

## 1. 여행사 등록 제도

### 1) 개요

- 여행사는 「관광진흥법」 제3조제1항제1호에 규정된 ‘여행업’에 해당됨
- 보다 세부적으로는 국내외를 여행하는 내국인 및 외국인을 대상으로 하는 여행업인 일반여행업, 국외를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업인 국외여행업, 국내를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업인 국내여행업으로 구분됨

### 2) 법적근거 및 등록주체

- 관광진흥법 제4조에서는 여행업을 경영하려는 자는 일정한 자본금 시설 및 설비 등을 갖추어 특별자치도지사 시장 군수 구청장에게 등록하도록 하고 있음

### 3) 등록요건

- 현행 관광진흥법 시행령 제5조 및 시행령 별표1 에는 여행업의 구체적인 등록요건을 규정하고 있으며 그 내용은 다음과 같음
- 일반여행업(자본금 2억원 이상, 사무실의 소유권이나 사용권이 있을 것)
- 국외여행업(자본금 6천만원 이상, ” )
- 국내여행업(자본금 3천만원 이상, ” )

#### 4) 등록절차

- 현행「관광진흥법」시행령 제3조 제1항에 따라, 여행업의 등록을 하려는 자는 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 관광사업 등록신청서를 작성해 특별 자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 함
- 현행「관광진흥법」시행령 제4조 제1항에 따라 여행업의 등록신청을 받은 특별 자치도지사·시장·군수·구청장은 신청한 사항이 관광진흥법 제5조에 따른 등록기준에 맞으면 문화체육관광부령으로 정하는 등록증을 신청인에게 발급하여야 함
- 현행「관광진흥법」시행령 제4조 제2항에 따라 특별 자치도지사·시장·군수·구청장은 여행업에 대한 등록증을 발급하면 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 관광사업자등록대장을 작성하고 관리보존하여야 함

#### 5) 무등록 여행사에 대한 제재

- 여행업자가「관광진흥법」제4조에 따라 등록하지 않고 영업을 할 경우에는 동법 제82조제1호에 근거하여 3년이하의 징역 또는 3천만원의 벌금에 처해지게 됨

## 2. 무등록 여행사의 규모

- 무등록 여행사의 경우에는 음성적인 설립 운영 무등록 여행업의 관별의 어려움 등으로 인하여 현황 집계에 한계가 있음. 무등록 여행사는 온라인의 경우 온라인 동호회 온라인 오픈마켓 소셜커머스 모바일 광고 등의 방식으로 오프라인의 경우에는 식품점 슈퍼 등의 타 업종과의 겸업의 방식으로 운영하거나 해외 현지에서 한국인 관광객을 대상으로 운영하는 등 음성적인 경로를 통해서 운영되는 경우가 대부분으로 적발에 어려움이 있음

- 뿐만 아니라 무등록 여행업 여부를 판단하기가 불분명한 경우도 있어 실제 무등록 여행사 영업 행위에 대한 집계가 어려운 측면이 있음. 예를 들어 온라인 동호회의 형태로 무등록 여행업을 하는 경우 이를 순수한 동호회 차원에서의 회원 간 단체여행으로 보아야 할지 혹은 영리를 목적으로 하는 여행업 행위로 보아야 할지가 불분명함
- 국내 여행업자의 협회인 한국여행업협회에서는 무등록 여행업체에 대한 모니터링 사업을 수행하면서 전국 무등록 여행사 현황을 집계한 사례는 있음. 한국여행업협회에서는 자율규제 차원에서 소비자 여행 피해에 대한 신고접수 무등록 여행사에 대한 고발 등을 실시하여 왔음
- 예를 들어 한국여행업협회에서는 2007년 총 15개 무등록 업체에 대한 고발을 실시하였음. 한편 한국여행업협회에서는 2010년 12월부터 2011년 5월까지의 기간 동안 최초로 전국 무등록 여행사 운영 실태를 조사하여 이 기간 동안 총141개의 무등록 여행사 (온라인 326개사, 오프라인 15개사) 가 운영 중인 것으로 집계되었음

온라인 무등록업체 현황 조사 (87,571업체 중 326업체 무등록업체로 의심)

조사방법	리스트화	협회자체확인	지자체 확인
여행 관련키워드로 검색 및 디렉토리 조사	여행 사업으로 판단하기 어려운 업체(-82,036) 제외	자체조사를 통한등록확인 및 해외업체, 주소미확인업체 (-4,850) 제외	지자체로부터 등록확인 한 업체(-254) 제외
87,571업체	5,535업체	690업체	326업체(의심)

오프라인 무등록업체 현황 조사 (297업체 중 146업체 무등록업체로 의심)

조사방법	리스트화	협회자체확인	자체 확인
산악회 여행상품 광고전단지 수거(중복 제외)	주소불명 등으로 업체 실체파악이 되지 않는 업체 (-45) 제외	자체조사를 통해등록확인 된 업체(-1) 제외	지자체로부터 요청 건 모두 무등록업체임을 확인
61업체	16업체	15업체	15업체(의심)

무등록 여행업 성행지역(외국인 밀집지역) 현장조사

조사방법	리스트화	협회자체확인	자자체 확인
서울 근교의 외국인 밀집지역을 2인1조로 실사	여행 사업으로 판단하기 어려운 업체(-45) 제외	여행정보센터 및 회원사 검색을 통해 등록된 업체가 없음을 확인	지자체로부터 등록확인 한 업체(-11) 제외
236업체	142업체	142업체	131업체(의심)

- 2013년 상반기에는 한국여행업협회가 자체 모니터링을 통하여 발견한 527개의 무등록 의심 여행사에 대하여 각 지방자치단체에게 확인 요청을 한 상태이며 이에 따르면 서울시 소재 업체가 277개소로 가장 많으며, 제주 84개소, 경기 52개소 등이 그 뒤를 따르고 있음

### 3. 무등록 여행사의 조사 및 단속

- 현재 여행사에 대한 정기점검에 대한 법적근거는 관할 등록기관의 장이 필요한 경우에는 관광사업자의 사무소 등에 대한 조사를 할 수 있도록 하고 있는 관광진흥법 제78조제3항이므로, 무등록 여행사에 대한 조사 및 단속 권한은 등록기관인 기초자치단체 특별자치도지사·시장·군수·구청장 에 있음
- 관광정책을 담당하는 중앙행정부처인 문화체육관광부는 관광진흥정책을 총괄하는 차원에서 무등록여행사 단속을 위한 일정한 정책을 수립하여 각 지방자치단체에게 이를 집행하도록 권고할 수 있음
- 한편 여행업 분야의 민간협회인 한국여행업협회에서는 자율적인 영업질서 유지 활동의 차원에서 무등록 여행사 운영에 대한 자체적인 모니터링 및 피해 접수 등의 활동을 실시하고 있음

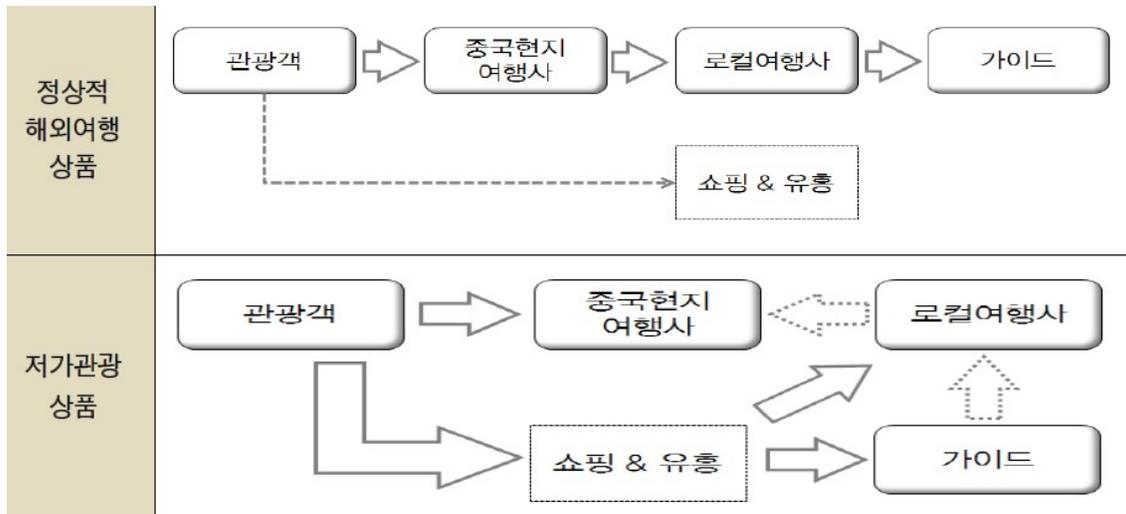
## II. 외래관광객 대상 저가관광의 운영실태 및 개선방안

### 1. 현황

#### 1) 저가관광의 개념

- 외래관광객 대상의 저가관광은 여행사가 여행가격을 정상수준 이하로 책정하여 관광객을 모집한 후 이로 인한 손실을 관광객의 현지쇼핑 등을 통해 얻은 커미션으로 충당하는 비정상적인 영업행태를 의미함
- 정상적인 해외여행상품 아웃바운드 여행상품 구조에서는 영업마진이 여행상품 가격에 포함되어 있어 관광객들이 자발적으로 쇼핑 유흥등을 위해 지출하는 비용 이외에는 개별 지출이 수반되지 않으며 관광상품점 등이 여행사나 가이드에게 별도로 커미션을 전달하지 않음
- 이 경우 국내여행사는 해외 현지에서 관광객을 모집하는 현지여행사로부터 소요비용과 적정 수준의 마진이 포함된 수수료를 받고 해외 관광객의 국내 여행을 위한 숙박 교통 식사 가이드 등의 서비스를 제공함

저가관광 여행상품의 자금 흐름 과정



## 2) 저가관광 상품의 가격 및 수익 현황

- 최근 국내 인바운드 관광시장에서 저가관광의 주요 사례로 방한 중국 관광객 대상 여행상품이 대표적임. 2011년도 중국관광객 방한여행 상품의 평균 수익은 관광객의 숙박일수가 늘어날수록 1박당 투어비가 낮게 책정되어 이익률이 낮아지며 4박5일 이상 체류하는 상품의 경우에는 오히려 국내 여행사가 손실을 보는 것으로 나타남
- 2011년 기준으로 국내 여행사가 중국 관광객 한 사람당 얻게 되는 평균 수익은 1박2일 상품은 10만 6,000원, 2박3일 상품은 60,000원으로 나타났으나 4박5일 상품은 오히려 2,000원의 손실을 보게 되고 체류 일수가 증가할수록 손실 정도는 더 커지는 것으로 파악되었음
- 2012년도 중국인 단체관광객 유치 전담여행사 실태점검 결과에서도 1인 1박당 투어비는 평균 3,500원, 지출경비는 55,000~60,000원으로 1인 1박당 평균 25,000원의 손실이 있는 것으로 파악되어 여전히 업계에서는 저가관광 상품 판매가 이루어지고 있는 것으로 나타남

### 3) 저가관광의 폐해

- 최근 저가관광은 관광객들의 여행 만족도를 낮추고 관광가이드의 직업 안정성을 해치고 있어 장기적으로는 국내 인바운드 관광 활성화의 저해요인으로 작용할 것으로 보임
- 모호한 계약조건과 부정확한 여행일정, 일반적인 패키지단체관광상품은 비용 산정과 관련된 여행활동 및 서비스제공 내역을 명확하게 명시하여야 하나 저가관광 상품을 판매하는 국내 여행사의 해외 현지 여행사는 관광객을 속이기 위해 이러한 항목을 모호하게 나타냄
- 이 과정에서 공식일정 이외에 관광객의 자비 지출이 필수적인 비공식적인 일정을 무리하게 추가하고, 이에 따르지 않는 경우에는 교통이나 서비스를 제공하지 않는 방식으로 관광객을 곤란하게 만듦
- 천편일률적이고 질 낮은 여행상품 개발도 문제. 저가관광 상품을 제공하는 국내 여행사는 실제 원가를 낮추기 위하여 필수적으로 서비스 수준을 낮추며 이를 위해서 숙박시설의 등급이나 제공되는 음식수준을 낮추는 것이 일반적임
- 예를 들어 일반적으로는 12,000원에 해당되는 삼계탕의 가격을 5,000원으로 책정한 후 반찬과 재료의 질을 낮추어 저가관광 상품 이용자인 외래관광객에게 제공하는 사례가 발견되었음
- 이 뿐 아니라 가이드의 불안정한 고용과 수입도 문제. 여행사가 저가관광 상품을 판매할 경우에는 관광가이드의 수입을 보장할 수가 없어 관광객의 현지 쇼핑 등에 의한 커미션으로 이를 충당하는 편법을 쓰게 됨에 따라 관광가이드는 더 많은 수입을 확보하기 위해 쇼핑등의 관광객의 개인적 지출을 강요함

- 특히 이 과정에서 관광기념품점 등이 커미션을 지출하기 위해 정상가격 이상의 가격 책정, 상품의 품질에 대한 거짓 홍보, 쇼핑시간의 지나친 연장 등의 부당한 방법을 택하는 경우가 있음

## 2. 발생원인

- 저가관광의 발생요인은 크게 국내 여행사의 과열된 경쟁과 협상에서의 우월적 위치에 있는 중국 현지 여행사의 무리한 가격인하 요구로 요약할 수 있음
- 최근 국내 인바운드 관광시장에서 특히 저가관광으로 문제되는 방한 중국 단체관광객대상 여행상품은 원칙적으로 한국 여행사에 의해 기획되고 중국 현지 여행사에서 홍보 및 상품판매가 이루어지는 구조이나 최근 중국의 해외관광객이 급증하여 주변 국가들의 중국인 관광객 유치 경쟁이 심화됨에 따라 중국현지여행사가 협상의 우월성을 가진 상황임
- 여기에 중국 관광객이 일반적으로 한국을 저렴한 비용의 관광지로 인식하여 가격에 민감한 반응을 나타내므로 중국 측 여행사는 저가상품을 요구하고 이에 따라 한국 여행사는 저가상품을 제공할 수밖에 없는 상황임
- 특히 이와 같은 정상가격 이하로 덤핑된 저가상품은 대형업체를 중심으로 이루어지고 이에 맞추어 중소 업체도 가격을 인하함에 따라 전반적인 시장가격이 하락하는 양상을 보이고 있음
- 나아가 신규업체의 경우에는 시장진입을 위한 방안으로 무리한 가격경쟁을 시도하고 있어 국내 인바운드 관광시장의 질서가 더욱 혼란스러워 지는 결과가 발생하고 있음

### 3. 개선방안

#### 가. 특정 지역 전담여행사 등 국내 인바운드 여행사의 관리 근거 마련

- 현재의 외래관광객 대상의 저가관광이 주요 방한 국가(중국 등) 관광객을 중심으로 이루어지는 상황을 고려하여, 특정 지역의 외래관광객에 대한 서비스를 중점적으로 제공하는 국내 인바운드 여행사를 ‘특정 지역 전담사’로 지정하여 중점적으로 관리할 수 있도록 법적근거를 마련하는 방안을 고려할 수 있음
- 현재 문화체육관광부는 「중국 단체관광객 유치 전담여행사 업무 시행지침」에 따라 중국 단체관광객을 유치하는 전담여행사의 지정 및 취소 기준, 전담여행사의 역할 및 의무, 제재 및 행정처벌, 전담여행사 지원 등에 관한 내용을 규정하고 있음
- 그러나 시행지침의 성격이 문화체육관광부 규칙 또는 훈령에 불과하여 전담여행사가 지침을 위반하여도 시정명령, 업무정지, 지정취소 등의 행정적 처분만 가능하고 사법적 제재(벌금 등)나 과징금 부과 등 보다 실효성 있는 규제에는 한계가 있는 상황임
- 이와 같은 현행 특정 지역 전담여행사 제도의 한계를 고려하여, 중국 등 주요 방한 국가의 관광객을 유치하는 국내 인바운드 여행사에 대한 관리를 강화하는 차원에서 「관광진흥법」을 개정하거나 여행업 관리에 특정된 새로운 법률 가칭 「여행업법」을 제정하여 전담여행사 제도에 대한 법적근거를 마련하는 방안을 생각할 수 있음
- 특히 국내 전담여행사에 대한 실효성 있는 관리를 위하여 정기적으로 전담여행사 지정을 갱신하도록 의무화하는 것도 병행하여야 한다고 보임

나. 여행사의 적정 수준 이상의 수수료 확보 의무를 명시

- 저가관광의 근본 원인 중 하나가 시장에서의 공급자 간 과열경쟁으로 인하여 여행사가 소비자(관광객)에게 지나치게 낮은 수수료를 받고 관광상품을 판매하는 점을 고려할 때, 여행사가 적정 수준 이상의 수수료를 소비자에게 수수하고 덤핑된 가격으로 상품판매를 할 수 없도록 여행사가 일정범위 내에서 소비자로부터 수수료를 소비자로부터 받도록 법률에 명시하는 방안을 생각해 볼 수 있음
- 대만의 경우 중국 본토인 단체관광의 일일 가격의 최저치를 60달러로 설정하고, 이를 위반한 경우에는 「중국본토인 대만관광활동처리 허가방법」에 따라 해당 여행사가 1~3개월의 영업정지 처분이 내려질 수 있음
- 태국의 경우 2008년 「관광사업 및 투어가이드령」을 제정하여 여행사가 외국인 단체관광객에게 실제여행비용을 충당하지 못하는 여행경비를 받아서는 안된다고 규정하고 있으며 이를 위반한 여행사에 대해서는 2년 이상의 징역 또는 50만 바트(약 1,800)만원의 벌금이 부과될 수 있도록 하고 있음
- 구체적인 적정가격 설정은 정책 집행의 실효성 확보를 위하여 관련 업계 및 전문가와의 논의를 통하여 고시 등의 방식으로 규정하는 방안을 생각해 볼 수 있음
- 참고로 한국문화관광연구원의 관련 연구에서는 저가 여행상품의 기준을 현지 소요비용(랜드피)의 50~70% 이하로 판매할 경우, 1인당 비용이 30~40달러 이하일 경우로 제시하고 있음

#### 다. 전담조직의 운영

- 국내 인바운드 여행사의 관리 강화를 위하여 정부 내에서의 실효성 있는 전담 조직을 운영하는 방안을 고려할 수 있음. 현재 정부차원에서의 중국 전담 여행사 관리위원회가 운영되고 있으나 이는 실질적 집행조직이기 보다는 부처간업무협의체의 위상을 가지고 있으며, 민간차원에서 운영되는 ‘중국 전담 여행사 자율관리위원회’는 이익단체적 성격을 가진 사업자단체에 소속되어 있다는 점에서 업무의 공정성 확보에 한계가 있음
- 따라서 문화체육관광부나 한국관광공사 내에 여행업 관리를 위한 전담기구를 상설로 두고 민간차원의 관리조직(자율관리위원회)와 협업체계를 구축하는 방안을 생각해 볼 수 있음
- 참고로 호주의 경우에는 관광상품과 서비스의 질적 제고와 관련된 업무를 담당하는 정부부처인 ‘자원에너지관광부’에서는 호주 국내 관광상품의 질을 저하시키는 주요 요인으로 지적되는 중국 단체관광객 대상 저가상품의 공급을 규제하기 위하여 ADSEO라는 행정집행기구와 국내 여행사의 관련 규정 이행 여부를 모니터링하는 CMA를 운영 중에 있음

#### 라. 정기적 실태조사의 실시

- 국내 인바운드 여행사에 대한 효과적인 관리체계를 구축하기 위하여 정기적으로 실태조사를 실시하는 것이 필요하며 이를 위해서는 조사의 종류와 방식 등을 상세하게 게시한 매뉴얼을 사전적으로 마련하는 것이 필요
- 이와 더불어 외래관광객의 만족도와 불만사항을 확인하기 위해 사업자 자체 규율 또는 행정지도 등의 방식으로 여행 종료시 여행사와 가이드가 여행객들을 대상으로 관광객만족도 설문조사를 실시하도록 하며 이를 토대로 우수여행사 지정 및 패널티 부여 등의 조치를 취해야 할 것임

마. 주요 방한 국가와의 협력관계 유지

- 일본, 중국 등 주요 방한 국가와의 정보공유를 강화하는 차원에서 문화체육관광부와 해외의 관계 부처 간의 상시적 업무협력 시스템을 구축하는 것이 필요
- 구체적으로는 문화체육관광부가 온·오프라인을 통하여 점검된 국내 인바운드 여행사의 위법행위 사례와 이에 대한 조치내용, 국내 여행사와 계약관계에 있는 당사국 아웃바운드 여행사의 현황을 상대국의 관계 당국(중국의 국가여유국) 등 에 전달하고, 현지 법률에 의거한 현지 여행사의 위법행위 모니터링과 조치를 요청하는 방안을 생각해 볼 수 있음
- 이와 더불어 우리나라와 주요 방한 국가 내에 민관이 모두 참여하는 상설 자문기구를 각각 설치하여 국가 간 관광교류의 건전성을 확보하고 활성화를 도모할 수 있을 것임
- 구체적으로는 양국 간 관광산업 정보교류, 상대국의 관광정책에 대한 건의 및 의견교환, 여행사에 대한 교육 등의 기능을 수행하며 연례 정기회의, 부문별 워크숍 및 학술대회 등을 실시하여 활성화하는 방안을 생각 할 수 있음

### III. 관광가이드 현황 및 개선방안

#### 1. 현황

- 최근 국내 여행사가 주로 중국관광객을 대상으로 저가 관광상품을 경쟁적으로 공급함에 따라 여행업자가 수익확보를 위하여 저임금의 무자격 가이드를 고용하고 있는데, 이들 무자격 관광가이드는 한국 역사나 문화를 왜곡하여 제공하고 쇼핑을 강요하는 등의 행태로 한국 관광의 품질을 저하시키는 원인이 되고 있음
- 일반적으로 무자격 가이드의 인건비가 유자격 가이드에 비하여 낮아 관광통역 안내사 고용시장에서 무자격 가이드가 유자격 가이드의 영역을 침해하는 사례가 빈번하게 발생하고 있으며 이들은 우리나라 역사 문화의 잘못된 전달, 쇼핑에 치중한 안내 등으로 우리나라의 관광이미지 저하시키는 요인으로 작용하고 있음
- 실제로 유자격 중국어가이드 4,361명 중 1천여 명 정도만 실제 활동 중인 것으로 추정되고 있음

#### 2. 문제점

- 현행 「관광진흥법」에서는 무자격 가이드(관광통역안내사)를 고용한 국내 인바운드 여행사만을 처벌하고 있어 대부분 프리랜서로 활동하고 있는 무자격 가이드의 활동을 단속하기에 한계가 있음

- 현행「관광진흥법」 제38조에서는 외국인 관광객을 대상으로 하는 여행업자가 자격을 갖춘 관광통역안내사를 관광안내에 종사하도록 하는 의무만을 부여하고 있어, 무자격 가이드가 활동하더라도 가이드 본인에 대해서는 별도의 제재를 가하는 것이 현실적으로 어려움
- 특히 관광가이드는 여행사에 정식으로 고용된 형태가 아니라 여행사와의 계약에 의한 프리랜서로 활동하는 경우가 빈번하여 무자격 가이드를 고용한 여행사를 처벌하더라도 실질적으로 이들 무자격 가이드의 활동에 미치는 영향은 높지 않다는 한계가 있음
- 한편 최근 증가하고 있는 동남아시아 관광객을 대상으로 하는 관광 통역안내사는 그 수가 부족하여 현실적으로 유자격 가이드가 국내 입국하는 해당 국가의 관광객 모두에게 서비스를 제공하는 것이 불가능한 상황임
- 2013년 7월 기준으로 언어별 관광통역안내사 국가자격증 취득자 현황을 살펴보면 말레이시아·인도네시아가 4인, 베트남이 3인, 태국이 20인에 불과하여 국내에 방문하는 동남아시아 관광객의 규모에 비하여 그 수가 현저하게 부족한 실정임
- 2013년 7월 기준으로 관광진흥법 제39조제1항에 따른 관광통역안내사 국가자격증을 취득한 자는 총 19,735명으로 언어권별로는 영어가 5,198인, 일어 9,684인, 중국어가 4,361인, 프랑스어가 165인, 독어가 107인, 스페인어가 92인, 러시아어가 101인, 말레이시아·인도네시아가 4인, 베트남어가 3인, 태국어가 20인임
- 반면 2012년 기준으로 동남아시아 지역의 외국인 관광객 수를 살펴보면 태국이 387,441명, 말레이시아가 178,082명, 인도네시아가 149,247명, 베트남이 106,507명으로 외국인관광객 대비 유자격 가이드 수가 현저하게 부족한 상황

### 3. 개선방안

#### 가. 정기적인 자격 갱신 제도의 도입

- 국내 관광통역안내사의 역량을 강화하고 보다 효율적으로 관리하기 위하여, 관광통역안내사의 등록 유효기간을 설정하고 유효기간이 지나기 이전에 갱신하도록 하는 방안을 도입할 필요가 있음
- 싱가포르, 태국, 호주 등의 국가에서는 관광통역안내사(관광가이드)가 일정 기간 이후에 교육과정 이수 증명, 관광통역 안내업무 등에 대한 수행 보고를 통해 자격증을 갱신하도록 함으로써, 관광통역안내사의 업무현황의 파악과 관광 통역안내사의 질적 관리가 가능하다는 점을 참고할 수 있음
- 구체적으로는 관광통역안내사를 포함한 관광종사원의 자격취득 등에 관한 사항을 규정한 「관광진흥법」 제38조에 관광통역안내사 자격 갱신에 관한 사항을 추가하는 방안을 고려할 수 있을 것임
- 관광통역안내사 자격증을 갱신하고 있는 해외사례는 싱가포르, 태국, 호주 등에서 찾을 수 있음

  - 싱가포르: 관광청에서 발급한 자격증은 3년간 유효하며, 자격증 갱신의 신청은 자격증 만료 1달 전에 신청해야 함. 한편, 이를 위해서는 최근 6개월간 업무 보고서, 전문교육과정 참여확인서 등을 제출하여야 함(관광가이드 자격 및 관리에 관한 법)
  - 태국: 가이드 면허는 발급일부터 2년간 효력이 없으며, 면허 갱신을 원하는 가이드는 면허가 만료되기 전 갱신신청서를 제출해야 함 (관광사업 및 종사원법)
  - 호주: 호주 정부가 승인한 승인한 국가 인증 프로그램을 제공하는 비영리 기관인 GOA(Guiding Organizations Australia)에서 발급하는 국가관광가이드 인증은 매년 7월에 갱신하여야 하며, 이를 위해서는 전문교육과정 참여확인서 등을 구비하여 GOA에 자격증 갱신 신청을 하여야 함

## 나. 무자격 가이드에 대한 제재 마련

- 국내 무자격 가이드로 인하여 외래관광객이 우리나라의 역사와 문화에 대한 왜곡된 정보를 얻는 것을 예방하기 위하여 무자격자의 관광통역안내 행위를 규제하는 것이 필요함
  
- 참고로 일본, 싱가포르, 태국의 경우에는 여행사 뿐만 아니라 실제로 무자격으로 관광통역안내 업무를 수행한 가이드도 처벌받음으로써 제재 규정이 여행사와 가이드에게 동등하게 적용되어 규제 적용대상의 형평성을 확보할 뿐만 아니라 프리랜서의 형태로 개인적으로 불법적인 가이드 활동을 하는 개인에 대해서도 보다 실효성 있는 제재가 가능함
  - 일본: 일본에서 관광통역업무는 국가자격시험에 합격한 후 도도부현 지사에 등록된 자에게만 허락되며, 이를 어길시 50만엔 이하의 벌금을 부과함 (통역안내사법)
  - 싱가포르: 관광가이드 활동을 하기 위해서는 관광청이 인정하는 유효한 자격증을 소지하여야 함. 이를 어길 경우 3000달러 이하의 벌금을 부가하며 추가 적발되었을 경우에는 추가적으로 5,000불 이하의 벌금을 부과함. 무자격자 혹은 기간이 만료된 관광가이드를 고용하였을 때 2,000불 이하의 벌금을 부과함 (관광가이드 자격 및 관리에 관한 법)
  - 태국: 무자격으로 관광가이드를 할 경우 6개월 미만 징역 또는 5,000바트 미만의 벌금 또는 이 두가지를 병과함 (관광사업 및 종사원법)

#### 다. 자격증 패용 의무화

- 무자격 가이드의 활동을 제한하고 정식으로 자격을 받은 가이드의 활동을 보장하는 차원에서 외래관광객을 대상으로 하는 관광통역안내사가 관광안내 업무를 하는 동안에는 의무적으로 자격증을 패용하도록 하는 방안을 고려할 수 있음
- 보다 구체적으로는 관광통역안내사의 자격증 패용 의무를 「관광진흥법」에 규정하고 자격증을 패용하지 않은 상태에서 관광통역안내 업무를 수행하는 경우에는 과태료 부과 등을 실시하도록 하는 방안을 생각해 볼 수 있음

#### 라. 관광통역안내사에 대한 처우 개선

- 양질의 관광통역안내사가 여행업계에 꾸준히 진출할 수 관광안내통역사의 열악한 고용여건을 개선하는 정책도 지속적으로 이루어져야 할 것임. 최근 국내 인바운드 여행사 사이에서 저가상품 판매가 만연함에 따라 관광안내통역사에 대해서도 안정적인 보수와 업무환경을 제공하기에 한계가 있음
- 한국일반여행업협회의 2008년 관광종사원 고용현황 조사 결과에 따르면 관광통역안내사의 42.8%가 상근, 57.7%가 비상근으로 나타남
- 이와 같은 관광통역안내사의 불안정한 지위는 기존의 관광통역안내사의 직무만족도 하락에 영향을 끼칠 뿐만 아니라, 양질의 인력이 해당 분야에 신규로 진출하는데도 걸림돌이 되고 있음
- 따라서 향후에는 국내 인바운드 여행에서의 저가상품 판매 근절 정책을 추진하는 것과 병행하여 관광안내통역사 고용시 표준근로계약서 작성의무화, 개별 여행객과 전문 관광안내통역사간의 연계시스템 구축 등 관광안내통역사가 보다 안정적으로 직업활동을 할 수 있도록 하는 정책적 대안 마련이 필요함

- 한국일반여행업협회 등 관련 민간단체와의 협력을 통하여, 업계의 내부 규율을 통해서 관광통역안내사 고용시 표준근로계약서를 작성하도록 하는 방안을 고려할 수 있음
  
- 이와 더불어 최근 국내를 방문하는 외래관광객 중 개별 여행자의 비중이 점차 늘어가는 상황을 고려하여 웹사이트 또는 콜센터 구축 등을 통하여 개별 여행자와 관광통역안내사를 연계하여 해당 분야의 일자리 창출과 부가수익 확보 방안으로 활용하는 것을 고려할 수 있음

별첨: 저가관광, 무등록 여행업 피해 사례

구분	일자	국적	신고내용
저가관광	2012년 4월4일	내국	굿모닝여행사 여행상품 안내장을 보고 통화를 하여 서천주꾸미여행(1인당 25,000원) 4명을 예약했다. 그러나 당일 아침 7시 출발하는 장소로 가니 가이드가 1인당 35,000원을 요구했다. 직원과 통화했을 때 25,000원으로 예약했다고 주장했으나 가지 않을 것이면 그냥 내리라고 했음
	2012년 8월27일	내국	롯데관광개발로 베트남여행을 다녀왔는데 리조트 등급 하향 조정, 수영장 등 부대시설이 6차선대로를 건너서 위치해 이용에 불편, 에어컨이 작동되지 않는 노후화된 투어버스 제공 등으로 이용에 불편을 겪은바 정신적 경제적 손해 배상을 바람
	2012년 12월18일	내국	노랑풍선으로 베트남 캄보디아 6일 여행을 다녀왔는데 선택 관광을 하지 않으면 안 된다는 식의 강요와 이에 응하지 않는 관광객들을 방치하는 상황으로 여러 불편을 겪었다. 이는 여행 계약서에 명시된 것과 상당한 차이가 있고 증정품 제공도 없었던바 신고함
	2013년 3월25일	일본	단체여행을 하고 출국하는 날 여행사 가이드가 인천공항 부근 토산품 판매점으로 안내를 했다. 일본인을 대상으로 한 곳으로 판매하고 있는 토산품의 가격은 원화가 아닌 엔화로 되어 있었고 일본엔화로 쇼핑이 가능하다고 했다. 그러나 가격이 서울 시내 슈퍼의 2배, 3배였다. 투어에 포함되어 있는 일정표에는 <김치가게>라고 표기되어 있으나 터무니없는 폭리를 취하는 바가지매장이었음
	2013년 6월17일	중국	제주도에서 단체여행을 하였는데 가이드가 쇼핑을 강요하고 간보호점에 갈 때 많이 사지 않자 차를 정차하고서 고객들을 압박하여 쇼핑을 하도록 하고 자신에게 배당 받은 구매지표를 채워야 하며 집에 양육해야 할 아이가 있다고 하며 20분동안 대치하는 등 불편을 겪게 되어 개선을 바람
무등록여행사	2009년 1월12일	내국	지인을 통해 여행사를 소개받아 115만원을 완납 후 출발일 이틀 전 사고를 당해 불참 의사를 통보하고 환불을 요구했으나 지연시키고 있으므로 문의함
	2010년 2월22일	내국	대덕연구단지 내 대전관광여행사에서 필리핀 신혼여행을 계약했으나 담당자와 연락이 안 되어 여행을 가지 못했고 경찰서에 신고를 했으나 처리가 되지 않고 있어 문의함
	2010년 8월9일	내국	비엠지에어앤리조트서비스로 필리핀 보라카이 4박6일 상품을 계약했는데 출발 하루 전에 변경일정을 통보 받았고 여행 중에도 변경된 일정으로 불편을 겪었으므로 보상을 바람
	2013년 3월5일	일본	세종인터내셔널여행사를 통해 제주도 여행을 예약하고 4명의 여행비(135만원)를 송금했으나 출발 당일 폭풍으로 항공기 출발이 안 되어 여행이 취소되었다. 여행사에서는 전액 환불을 약속했으나 이행하지 않아 경찰과 서울시 관광과의 도움도 받았으나 환불하겠다는 말만 하고 아직도 이행하지 않고 있다. 사무실을 방문했을 때는 3개의 여행사가 하나의 사무실을 사

구분	일자	국적	신고내용
			용하고 있었으나 전화를 받지 않아 얼마 전 방문하니 문을 닫은 상태였음
안내 서비스불량 무자격 가이드	2012년 9월6일	내국	관광버스 운전기사로 근무했으나 외국인을 안내하는 가이드의 자질이 의심되므로 자격증을 소지하고 활동하고 있는지 확인을 요청함
	2013년 1월7일	대만	한국을 단체 여행했는데 가이드 Chen은 관광지, 호텔 등에 대해 잘 알지 못했다. 계속 담배를 피우거나 클럽에 다녀온 개인적인 얘기로 자질에 문제가 있어서 신고함
	2013년 1월31일	중국	낙천국제여행사를 통해 한국여행을 하는데 자비부담여행에 참여하지 않은 신고인을 임진각에서 4시간이나 기다리게 하여 신체적 정신적으로 어려움을 당하여 여행에 대한 흥미가 상실되었고 여행사에 여행을 종결할 것을 제기했고 여행비용 환불과 배상을 요청하였으나 결과가 없어서 신고함
	2013년 4월3일	중국	명여행사 안내로 단체여행을 했으나 가이드의 태도가 나쁘고 명소에 가서도 안내를 해주지 않고 고객의 요구에 적극적으로 응대하지 않았으며 물건을 구매하는 자와 비구매자를 차별하고 삼계탕을 먹을 때 미지근하고 맛이 없었으며 과일을 먹고 싶다고 했으나 한국은 과일가게를 찾기가 어렵다고 하는 등 가이드의 태도에 대해 신고함
	2013년 5월13일	중국	화방관광으로 단체여행을 했으나 가이드의 전문성이 부족하고 태도가 매우 나쁨, 한국의 지리, 역사, 문화에 대한 소개를 전혀 하지 않고 관광지에 도착하면 명확하게 설명하지 않고 다시 물어보면 화를 내고 중노년 관광객에게 보폭을 맞추지 않고 다섯째 날은 일정이 끝나기 10분전에 일행에게 일정포기 서명을 강요함

## 참고자료

문화체육관광부, 「관광불편 해소를 위한 제도개선 및 전략 관광산업 육성방안 발표」,  
2013

김상태, 「중국전담 여행사 지정제도 개선방안」, 한국문화관광연구원, 2012

한국여행업협회, 「여행업 무등록업체 모니터링 사업 관련 간담회」, 2012

김현주, 「관광통역안내사 고용 의무화 도입에 따른 정책 대응방안」, 한국문화관광연구  
구원, 2009