

碩士學位論文

觀光客의 安全認識에 관한 研究

: 濟州道 訪問 觀光客을 對象으로



濟州大學校 大學院

觀光開發學科

李 正 忠

2003年 12月

碩士學位論文

觀光客의 安全認識에 관한 研究

: 濟州道 訪問 觀光客을 對象으로



濟州大學校 大學院

觀光開發學科

李正忠

2003年 12月

觀光客의 安全認識에 관한 研究

: 濟州道 訪問 觀光客을 對象으로

指導教授 : 張 聖 洙

李 正 忠

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2003年 12月



李正忠의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 _____

委 員 _____

委 員 _____

濟州大學校 大學院

2003 12月

**A Study on the Perception of Tourists' Safety :
the Case of Tourists into the Jeju Island**

Jung-Chung Lee

(Supervised by Professor Sung-Soo Jang)



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

2003. 12.

Department of Tourism Development
GRADUATE SCHOOL
CHEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서론	1
제1절 연구배경	1
제2절 연구목적	4
제3절 연구방법	5
제4절 연구범위	6
II. 이론적 고찰	8
제1절 관광객 안전	8
1. 안전의 개념	8
2. 관광객 안전의 의의	9
제2절 관광객 안전에 영향을 미치는 요인	11
1. 범죄	12
2. 테러리즘	15
3. 질병(건강에 대한 고려)	19
4. 정치적 불안과 전쟁	22
5. 사고 및 자연재해	25
6. 관광객 안전 시스템을 위한 점검사항	27
제3절 선행연구의 동향	30
1. 국외	30
2. 국내	33
III. 실증연구의 설계	35
제1절 분석의 틀과 가설의 설정	35
1. 분석의 틀	35
2. 가설의 설정	36
제2절 연구대상지	37
1. 사례연구지 선정	37
2. 제주도 자료현황	37

제3절 조사설계	39
1. 표본추출 및 조사방법	39
2. 설문지의 구성 및 자료의 분석방법	39
3. 변수의 조작적 정의	41
IV. 분석의 결과 및 해석	43
제1절 표본의 구성과 일반적 특성	43
1. 표본의 구성	43
2. 표본의 일반적 특성	44
제2절 측정척도의 평가	46
1. 변수측정의 신뢰성 검증	46
2. 가설검증	48
3. 추가분석	58
제3절 분석결과의 요약	62
V. 결 론	66
제1절 연구의 요약 및 시사점	66
제2절 연구의 한계 및 제언	68
참고문헌	70
설 문 지	73
부 록	78

표 차례

<표 2- 1> 미국 국무부 지정 국제테러조직 현황	18
<표 2- 2> 2003년 1/4분기 아시아·태평양지역 관광객 동향	21
<표 4- 1> 설문지의 배부 및 회수 현황	43
<표 4- 2> 표본의 일반적 특성	45
<표 4- 3> 신뢰성 분석	48
<표 4- 4> 성별 차이검증 결과	49
<표 4- 5> 연령별 차이검증 결과	50
<표 4- 6> 교육수준별 차이검증 결과	51
<표 4- 7> 거주지별 차이검증 결과	52
<표 4- 8> 직업별 차이검증 결과	53
<표 4- 9> 방문횟수별 차이검증 결과	53
<표 4-10> 여행경비 수준별 차이검증 결과	54
<표 4-11> 여행자보험 가입유무별 차이검증결과	55
<표 4-12> 안전관련 경험과 관광경찰제 도입간 분산분석 결과	56
<표 4-13> 안전관련 경험과 관광경찰제 도입간 회귀분석 결과	57
<표 4-14> 분석결과의 요약	62

그림 차례

[그림 3-1] 분석의 틀	35
[그림 4-1] 범죄피해에 대한 과거 경험유무	58
[그림 4-2] 교통요인에 대한 과거 경험유무	59
[그림 4-3] 안전사고요인에 대한 과거 경험유무	59
[그림 4-4] 위생요인에 대한 과거 경험유무	60
[그림 4-5] 인적마찰 요인에 대한 과거 경험유무	61



부 록

<부록 1> 성별 차이검증	78
<부록 3> 연령별 차이검증	79
<부록 4> 학력별 차이검증	84
<부록 5> 거주유형별 차이검증	88
<부록 6> 직업별 차이검증	92
<부록 7> 방문횟수별 차이검증	99
<부록 8> 여행경비별 차이검증	103
<부록 2> 여행자보험 가입유무별 차이검증	107

A Study on the Perception of Tourists' Safety: the case of Tourists into Jeju Island

Jung-Chung Lee

Department of Tourism Development
Graduate School of Cheju National University
Jeju, South Korea

As the globalization process accelerates and the volume of tourism markets increase, it has become ever more important to understand international and domestic travelers with regard to their safety perceptions.

As we know, recently occurred incidents like the 911 horrific events, SARS, IRAQ war made depression of tourism industry in the world. This means that tourists' safety is very important factors in tourism industry.

So, the purpose of the study was to analyze the perception of tourists' safety, especially visited in Jeju island.

For this empirical study, a total of 281 valid samples were collected in the Jeju international airport and Jeju port in November of 2003.

The study provided differences of safety perceptions among

demographical characteristics of tourists.

According to the research findings, tourists' who visited in Jeju island has positive safety perception, but car accidents, health and hygiene, and human collision will be more considered factors in Jeju island, and also tour police system is needed for tourists' psychological safety, guide and offering informations.

Nevertheless this study has some limitations because of time, economical problem, the target of this study(prefer to compare with inbound and domestic tourists) and the lack of pre study, so following researchers have to consider these problems.



I. 서론

제1절 연구배경

2001년 9월 11일 미국의 뉴욕, 워싱턴, 펜실베이니아에서 여행과 관광 분야에 심각한 영향을 미친 믿을 수 없는 엄청난 비극적 사건이 발생했다. 이 사건으로 인해 비행기와 호텔예약이 줄어들었고, 회의들은 취소되거나 연기되고, 여행사들은 그들 사업이 쇠락해 가는 것을 볼 수밖에 없었으며, 일시적 휴업의 사태가 발생했다¹⁾.

2003년 3월에 발생한 SARS로 인하여 최초 발생지인 중국의 광둥성 지역뿐만 아니라 홍콩·마카오·태국·필리핀·싱가포르·한국·일본, 심지어 호주까지 최소 10~70% 가량의 관광객이 2002년 4월보다 줄었으며, 중국의 경우는 통계자료에도 나오지 않을 정도의 관광산업에 심각한 타격을 입었다²⁾.

테러리스트의 공격과 전쟁은 세계 도처의 관광분야에 걸쳐 어두운 그림자로 작용한다. 마찬가지로, 홍수, 허리케인, 화재 혹은 화산폭발 등과 같은 자연재해들 역시 때때로 그 지역의 훌륭한 관광자원이 가지는 이미지보다 더 크게 작용한다.

이뿐만이 아니라 내정불안(civil unrest), 사고(accidents), 범죄(crime)와 질병(disease)은 관광목적지의 훌륭한 매력물에 악영향을 끼치며, 경제분야에 있어서도 급작스러운 환율 파동과 같은 일련의 사건들은 관광분야에 위기를 초래할 수 있다³⁾.

1) Charles R. Goeldner & J. R. Brent Ritchie, 「Tourism: principals, practice, Philosophies」, John Wiley & Sons, 2003, p.31.

2) 세계관광기구(WTO) World Tourism Barometer vol. 1 June, 2003, p.5.

3) 세계관광기구(WTO), Crisis Guidelines for the Tourism Industry, www.world-tourism.org., 2003, p.1.

이렇듯 안전에 대한 두려움은 관광산업에 있어서는 오랫동안 의견이 분분한 문제이다. 최근에 발생한 미국 9·11테러와 이집트와 남아프리카 공화국 케이프타운에서의 테러리스트들의 공격과 케냐와 플로리다에서의 폭력과 강도사건, 점증하는 관광객들의 안전에 대한 걱정들은 관광지에서의 재정적 어려움과 대량의 여행일정 취소 등을 야기했고, 2003년 상반기에 불어닥친 SARS로 인하여 해당 국가뿐만이 아니라 그 주변국에 속한 우리나라 역시 외국인 관광객의 감소로 인하여 관광업계가 엄청난 타격을 입었다.

한편 Goeldner와 Ritchie는 여행장애물(Barriers to Travel)에는 비용(cost), 시간의 부족(lack of time), 건강의 한계(health limitation), 가족 구조(family stage), 흥미의 결여(lack of interest), 두려움과 안전(fear and safety) 등이 있다고 했다. 여기에서 두려움과 안전은 알려지지 않았다는 것 자체가 종종 두려운 것이라고 언급하면서, 여행에 있어서 대부분의 것이 여행자들에게는 친숙하지가 않으며, 또한 전쟁·불안 그리고 지역에 대한 부정적 명성들은 잠재여행객들에게 의심과 두려움을 만들며, 테러리즘은 지난 수십 년 동안 여행객들의 감소를 이끈 주범⁴⁾이라고 하였다.

이를 증명이나 하듯이 2003년 5월중 전 세계 국제여행객량이 전년 동기보다 21% 감소했으며, 이는 주로 SARS의 영향이라고 IATA(국제항공운송협회) 관계자가 밝혔다. IATA는 사스 발생의 초점이 되었던 아·태지역 승객은 전년보다 50.8%나 급감하였으며, 이라크 전쟁 및 세계 경제 침체로 타격을 받은 북미지역 항공은 국제선 노선승객이 20.6% 감소하였다고 밝혔다⁵⁾.

그리고 미국인들의 경우 전쟁과 테러의 위협 등으로 인해서 2003년에는 해외여행이 급속도로 줄어, 국내 여행을 선호하는 경향이 있는 것으로

4) Charles R. Goeldner & J. R. Brent Ritchie, op. cit, p.319.

5) 한국관광공사 자료실, www.knto.or.kr.

최근 밝혀졌다. 실제로 경기침체와 테러공포 등으로 인해 미국에서는 워터파크가 여름철 가족휴가지로 인기를 끌고 있다. 미국에선 요즘 체감 경기가 여전히 좋지 않고 테러 위기감이 남아있기 때문에 장거리 여행을 꺼리는 분위기다. 경기가 좋던 시절의 유람선 여행이나 해외여행도 많이 줄었다6).

이처럼 관광객의 안전은 한 나라의 관광발전을 위해서 뿐만이 아니라 전 세계적인 관광발전을 위해서는 상당히 중요한 요소임에는 분명하다.

따라서 외국의 경우 여기에 초점을 맞춘 연구가 수십년 동안 계속해서 이루어져 왔고, 최근 들어 활발하게 이루어지고 있으며, 그 주제 또한 다양한 편이다.

하지만 관광객의 안전이 관광산업발전에 상당히 중요한 분야임에도 불구하고, 관광객의 안전과 관련된 연구는 우리나라에서는 그 예가 거의 없는 실정이다.



6) 동아일보. 미(美) 안전이 최고 . . . 워터파크 인기, 2003, 7월 26일자.

제2절 연구목적

최근의 관광산업에 부정적인 영향을 미친 대부분의 사건들(911테러, SARS, 이라크 전쟁 등)은 관광객들의 안전에 심각한 영향을 미치고 있다. 이 사건들로 인하여 해당 국가뿐만이 아니라 전 세계적으로도 관광객들이 현저히 감소하는 사태가 발생했는데, 우리나라도 마찬가지로 이로 인한 타격을 받았다.

이렇듯 관광객이 안전이 관광입국으로 가는 첫 걸음임에도 불구하고 아직까지 우리나라에서는 그에 대한 연구가 거의 이루어지지 않았던 것이 사실이다.

따라서 본 연구에서는 앞서 제기한 문제인식을 바탕으로 제주도를 방문하는 관광객들이 자신들의 안전에 대해서 어떠한 느낌을 가지고 있으며, 그러한 느낌이 관광발전에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

이를 달성하기 위해 구체적인 연구목표들을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 그 동안 우리나라에서는 거의 이루어지지 않았던 관광객 안전에 대한 연구들을 외국 문헌연구를 통해 고찰하고, 나날이 그 중요성이 더해가고 있는 관광객 안전과 관련된 논리를 규명함으로써 연구분석의 준거로 삼는다.

둘째, 문헌연구에서 고찰한 이론과 준거를 토대로 관광객 안전요인에 관한 분석의 틀을 제시하고 이를 구성하는 변수들의 관계를 가설로 설정한다.

셋째, 관광객 안전과 관련된 이상의 연구성과를 종합적으로 해석하고 연구결과의 시사점을 제시하며 연구의 한계를 밝히는 동시에 후속연구를 위한 제언을 한다.

제3절 연구방법

본 연구에서는 우선 학제적 접근방법(interdisciplinary approach)에 의한 문헌연구를 통해 관광객 안전과 관련된 이론들을 포괄적으로 탐색한다.

그리고 과학적 조사설계에 의한 조사대상자의 의견조사를 통해 탐색적 연구모형과 가설을 검증하는 실증적 분석방법을 병행한다.

본 연구의 방법에서 연구자가 중점을 둔 것은 이 연구가 사회현상에서 나타나는 문제점을 규명하기 위한 것이기 때문에, 각종 사회의 현상에 대해서 기술하는 신문이나 인터넷 등을 통해서 많은 자료들을 수집했다는 것이다.

본 연구의 실증분석을 위해서는 기술적 통계분석(descriptive statistics)과 다변량 통계분석(multivariate statistical analysis) 등을 활용하였다.

기술적 통계는 모든 변수의 빈도분석표와 기술통계량을 제공받고자 단순빈도(simple frequency), 백분율(%), 평균(mean), 표준편차(std), 변화량계수(CV) 등을 활용하며, 다변량 통계분석으로서는 T검증과 F검증 기법 및 회귀분석 등을 채택한다.

제4절 연구범위

본 연구는 관광객 안전에 대한 관광객들의 태도를 알아보고자 하는 것이다. 이를 위해 공간적 범위로서 우리나라 대표적인 관광지인 제주도를 설정하였다. 시간적 범위로는 2003년 11월 동안 제주를 방문한 내국인 관광객들을 대상으로 한다.

한편 내용적 범위는 관광객 안전에 중점을 맞추어 그에 대한 각각의 요인, 즉, 범죄·질병·사고·테러·자연재해·건강 등에 관한 내용들을 보다 구체적으로 제시한다.

본 연구는 총 5장으로 구성되어 있다. 제1장은 서론으로서 연구를 통해 해결하고자 하는 문제처리 비롯하여, 연구초점으로서 연구목적과 함께 그 목적을 달성하기 위한 연구방법과 연구범위를 기술하고 있다.

제2장은 관광객 안전에 대한 이론적 배경을 탐색하는 장으로, 문헌 연구를 통하여 관광객 안전에 대한 내용과 그 세부요인에 관한 논리를 광범위하게 탐색하고 관광객 안전에 대한 연구동향을 고찰하여 연구분석의 준거로 삼고 있다.

제3장은 실증분석을 위한 연구설계이다. 앞에서 검토된 이론적 배경을 토대로 본 연구가 주된 자료분석방법으로 채택하고 있는 분석에서 요구되는 연구모형과 측정모형을 설계하고 가설을 통해 모형을 구성·측정하는 제변수간의 관계를 진술한다. 또한 조사목적·조사방법·표본추출 등 조사설계를 다루고 있는 연구목적에 부합하는 설문지를 구성하며 구성개념을 조작적으로 정의한다.

제4장에서는 SPSS 통계패키지 프로그램을 활용하여 이론적 연구모형과 측정모형 및 가설을 검증하고 그 결과를 해석하고 있다.

제5장은 결론으로서 본 연구의 이론적·실증적 연구결과를 요약하고

종합적인 결론을 내림과 동시에 그 동안의 연구과정에서 취득한 연구의
한계와 후속연구의 필요성을 제시한다.



Ⅱ. 이론적 고찰

제1절 관광객 안전

1. 안전의 개념

인류의 역사를 통하여 안전은 항상 인간의 생존과 생활을 위협하는 중요한 과제였다. 과학문명이 발달하면서 인간이 이 과제를 근본부터 해결할 수 있다는 낙관론이 한 때 대두되기도 하였다. 그러나 현대 사회에서 과학과 공학을 통하여 안전한 세계와 사회를 구축할 수 있다고 믿을 수 있는 근거는 어디에서도 찾아보기 어렵다.

한편 과학문명의 발달을 통해서 인간이 안전의 위협을 예측하고 대처할 수 있는 영역은 크게 넓어졌다. 그러나 다른 한편으로는 인간이 발전시킨 현대 과학문명과 인류사회의 운영체제로 인해서 인간이 과거에는 경험하지 못했던 새로운 유형의 안전문제에 당면하고 있다.

물리환경의 측면에서 보면 인간은 지구의 온난화나 생태환경의 황폐화로 인해서 과거에 예상하기 어려웠던 인류생존의 위협에 당면하고 있다. 또한 핵무기·대량살상무기·항공기 납치·테러 등이 발생하면서 과학문명으로 안전의 위협이 더 커지는 현상이 대두되었다. 그뿐 아니라 삶의 질이라는 심리의 측면에서 보면 과거에는 경험하지 못한 새로운 질병·사고·재해의 위협에 당면하여 인류가 공포로부터 자유로울 수 없는 조건에서 생활을 영위하고 있다.

역사의 사실을 말하자면 인류의 안전문제는 이미 20세기 후반부터 인류가 공동으로 대처해야할 과제로서 그 중요성이 부각되었다. 그리고 이미 1950년대부터는 이 과제에 대한 대책을 공식적으로 모색하기 시작

하였다(한국전쟁에 유엔군의 파견을 예로 들 수 있다). 그러므로 현재는 인류의 안전을 위협하는 공동의 과제들을 국가를 넘어서 함께 해결하려는 시도가 과거 어느 때보다 진지하게 나타나고 있다.

그뿐만 아니라 국가를 단위로 각 정부에서는 각 사회마다 당면하고 있는 특수한 안전의 위협요인들로부터 국민의 생명과 생활을 보호하려는 노력을 경주하고 있다⁷⁾.

2. 관광객 안전의 의의

정부, 여행사, 그리고 뉴스매체들은 주기적으로 국제관광과 관련 있는 위험에 관하여 경고성 이슈를 제기한다. 관광객들은 여행자수표·안내책자 또는 병에 담겨져 있는 물을 사거나, 그리고 그러한 위험에 대한 예방 조치로서 백신예방접종을 받도록 설득된다.

거기다가 기존의 조사들은 계속해서 안전과 보안이 개별 해외여행객들 사이에 중요한 고려사항이라고 언급하였다. 하지만 그러한 믿음과 실행이 이루어졌음에도 불구하고, 국제관광과 관련된 지각된 위험을 탐구하기 위한 학술적 연구는 거의 없었다.

지각된 위험에 대한 이슈는 위험과 안전에 관해서 관광객들이 지각하는 국제관광의 매우 다른 형태로서, 그리고 어떠한 요소들이 이러한 지각에 영향을 미치는지가 매우 중요한 문제로 부각된다.

이전의 조사들은 테러리즘, 전쟁과 정치적 불안, 건강, 범죄라는 네 가지 주요 위험 요소들을 다루었다⁸⁾.

만약 휴가지에서 안전하지 않거나 위협을 받고 있다고 느낀다면, 여행자는

7) 한덕웅, “한국사회에서 안전에 관한 심리학 연구의 과제”, 「한국심리학회지」 Vol.9, 한국심리학회, 2003, p.36.

8) Andrew Lepp · Heather Gibson, *Tourist roles, perceived risk and international tourism*, 「Annals of Tourism Research」, Vol. 30, No. 3, 2003, p. 606.

그 목적지에 대해서 부정적인 인상을 가질 수 있다. 이것은 목적지의 관광산업에 타격을 주고, 그 지역에 대한 관광객 감소를 초래한다.

따라서 아래와 같은 일들이 결과적으로 발생한다.

첫째, 잠재관광객(pro prospective tourist)은 그 목적지를 방문하지 않는다고 결정할 수 있다. 왜냐하면 그 목적지는 높은 범죄율을 가지고 있다는 오명을 갖기 때문이다.

둘째, 만약 관광객들이 목적지에서 불안감을 느낀다면, 그들은 그들이 머물고 있는 숙박시설 밖에서의 활동에 참여하지 않을 것이다.

셋째, 불안하거나 위협을 느낀 관광객들은 그 목적지에 다시 오지 않을 수 있다. 그리고 그들은 그 목적지에 대해서 다른 사람들에게 추천하지 않는다⁹⁾.

이를 증명이나 하듯, 2001년 9월말 미국 테러사태 직후 우리나라를 찾은 외국인 관광객이 사태 직전과 비교해 20% 가까이 감소한 것으로 나타났다. 2001년 10월 10일 한국관광공사가 분석한 외래관광객 동향에 따르면 2001년 9월 11일 테러발생 후 20일까지 9일간 입국한 관광객 수는 테러발생 전 9일간과 비교해 약 18.7% 줄어든 것으로 잠정 집계됐다고 발표했다. 이는 전 세계적으로 장거리 항공여행에 대한 불안감이 확산된데다 미 국무부가 한국·일본의 미군 주둔시설에 대한 테러 가능성을 언급하면서 미주 한인회 등 단체관광객들의 방한 일정이 잇따라 취소됐기 때문이라고 관광공사는 분석했다.

특히 일본 수학여행단의 경우 테러사태 이후 2001년 10월 3일까지 방한 일정을 취소한 단체는 총 32개 단체, 6,057명에 달한 것으로 집계되었고, 관광공사의 인천공항 면세점 매출액도 크게 감소, 테러직후인 2001년 10월 들어 일일 평균 매출액은 지난달과 비교해 30.2% 줄어든

9) Richard George, Tourist's perception of safety and security while visiting Cape Town, 「Tourism management」, Vol. No. 2003, p.3.

것으로 나타났다¹⁰⁾.

따라서 이러한 관광객들의 불안 심리를 다소 해소시키기 위하여 우리나라의 경우 2003년 3월 27일부터 영국, 중국, 일본, 프랑스, 독일, 스페인, 러시아 등 8개 언어로 한국여행 안정성에 관한 홍보에 주력하고 있다. 그 주제는 바로 “평화롭고 안전한 한국으로 오세요” 인데, 한국관광공사는 이라크 전쟁·북핵 사태 등으로 위축되고 있는 해외관광시장을 대상으로 적극적인 온라인 마케팅을 한층 강화하여 한국내의 평화스러운 이미지를 강조하고 있다.

이는 이라크 전쟁 및 북핵 문제에 따른 긴장으로 인해 오프라인상에서는 한국관광 홍보활동이 제약을 받을 수밖에 없는 상황에서 관광공사는 영어, 일어, 중국어(간체/번체), 불어, 독어, 스페인어, 러시아어 8개 언어로 거의 전 세계를 커버할 수 있는 온라인 마케팅을 통해 한국여행의 안전함과 한국의 다양한 관광매력을 적극적으로 알리고 있다.

또한 남북한 협력 분위기를 세계에 제대로 알려 한국관광 안전성에 대한 세계인들의 우려감을 불식시키기 위해 금강산 관광도 적극 홍보하고 있는 실정이다¹¹⁾.

제2절 관광객 안전에 영향을 미치는 요인

관광객의 안전에 영향을 미치는 요인에는 여러 가지가 있을 수 있다.

Andrew Leep과 Heather Gibson은 관광객의 안전에 영향을 미치는 위험 요소에는 테러리즘, 전쟁과 정치적 불안정, 건강에 대한 고려, 범죄 등의 네 가지 요소들이 있다고 하였다¹²⁾.

10) 조선일보, “美 테러사태 직후 방한 관광객 18.7% 감소”, 2001년 10월 10일자.

11) www. tour2korea.com, 한국관광공사.

12) Andrew Leep · Heather Gibson, op. cit., p. 607.

여기예다가 치명적 자동차 사고와 교통수단에 대한 불안감, 음식, 숙박 시설의 보안에 대한 불안감, 관광매력물의 안전성에 대한 불안감¹³⁾과 공중 납치¹⁴⁾ 등이 있다.

본 논문에서는 관광객 안전에 영향을 미치는 요인을 범죄, 테러리즘, 질병, 사고 및 자연재해, 정치적 불안 및 전쟁 등 다섯 가지 요인으로 나누어 설명하고자 한다.

1. 범죄

1) 범죄행동

범죄행동의 발생을 환경적 요인들에만 귀인시키기는 어렵다. 왜냐하면 물질적 조건과 환경이 달라지면 사람들의 생각과 행동도 달라지기 마련인데, 전반적으로 사회·문화적 환경이 개선되고 있음에도 불구하고 범죄 발생율이 줄어들지 않고 있기 때문이다. 또한 많은 범죄 촉발요인이 잠재되어 있는 환경에서 성장한 사람들 중에서도 성실하게 살아가는 사람이 훨씬 더 많으며, 환경의 혜택을 많이 받고 있는 사람들 중에도 실제적인 의미의 범죄자들이 많이 있기 때문이다. 인간의 모든 행동이 그러하듯 범죄행동도 개인의 성격과 환경이 상호 작용한 결과이다.

수많은 증거들이 범죄에 대한 성격적 소인(素因)의 중요성을 강조하고 있는데, 범죄행동과 성격간의 관련성을 체계적으로 설명한 대표적인 심리학자는 Eysneck이다. Eysneck은 성격구조에 관한 매우 영향력 있는 이론을 창출했을 뿐만 아니라 자신의 이론을 범죄행동의 원인을 설명하는데 까지

13) Richard George, op. cit., p.4.

14) Paul Brunt, Rob Mawby & Zoe Hambly, Tourist victimisation and the fear of crime on holiday, 「Tourism Management」 21, 2000, p.418.

확장시켰다¹⁵⁾.

2) 범죄유형

Eysneck학파의 범죄 유형론에서는 정신병적 경향성을 1차적인 성격요인으로 간주한다. 즉, 정신병적 경향성은 모든 범죄집단과 사기범을 구분해주는 특성으로 사기범을 제외한 다른 모든 범죄집단은 정신병적 경향성이 높다. 사기범은 낮은 정신병적 경향성과 함께 높은 외향성 그리고 낮은 신경증적 경향성의 특징을 가지고 있다. 사기범들은 특히 사교성이 높으며 범죄행동에 대한 불안도 별로 나타나지 않는다. 이에 비해, 폭력범과 절도 및 강도 같은 재산범은 높은 정신병적 경향성과 낮은 신경증적 경향성을 나타내는데 이 둘간의 차이는 폭력범이 재산범보다 더 외향적이라는 것이다.

폭력범과 성범죄자는 또한 체포된 후 자신의 공격성, 적개심 그리고 성적 감정 등을 부정하는 반응을 많이 하고 있어 다른 범죄집단보다 타인 기만이나 허위성 척도에서 높은 점수를 받는다고 한다. 이는 이들이 타인에게 신뢰로운 사람이라는 인상을 주려는 시도 때문이라고 해석되는데, 살인과 강간 같은 범죄는 대인간(對人間) 특성이 있어서 타인에게 신뢰롭게 보여야만 범죄가 용이하기 때문일 수도 있고, 이들에게는 다른 범죄집단보다 통찰력 결여와 같은 정신장애의 문제가 더 크기 때문일 수도 있다¹⁶⁾.

3) 관광과 범죄

관광객들 사이의 일반적인 인식은 그들 자신이 범죄에 대한 “쉬운

15) 이인혜, 범죄유형과 성격특성, 교정학회, 「교정연구」, 1995, p.66.

16) Gudjonsson, G. L., Self-deception and other-deception in forensic assessment, 「Personality and Individual Differences」, 11(3), 1990, pp.219~225.

목표물”이라는 점이다. 이에 대한 몇 가지 이유는 아마도 관광객들은 전통적으로 많은 돈¹⁷⁾을 가지고 다니고, 위험한 행동(나이트클럽, 음주, 낯선 장소로의 이동 등)에 참여하고, 지역 언어와 복장 등 지역적 특색을 고려하지 않고, 지역적 지지 세력들의 부족으로 인한 것일 것이다.

범죄로부터의 희생을 피하기 위해서 많은 관광객들은 지역과 융화(blend in)되기 위한 노력을 기울인다. 그러한 행동들의 예로는 저자세(low profile)를 유지하고, 의상을 더욱 캐주얼 하게 갖추고, 눈에 띄는 소비를 줄이고, 다른 외국인들과 차별화 되지 않도록 하는 것 등을 포함한다. 하지만 실제로 융화는 관광객들에게 힘들다. 더욱이 언어의 차이는 보이지 않는 장벽을 만든다.

불행하게도, 관광객들은 범죄에 쉽게 노출된다. 관광객들은 위험한 지역과 지역상황을 잘 알지 못한다. 왜냐하면 그들은 폭력적인 범죄에 매우 쉽게 공격받기 때문이다. 그들은 이미 드러나 있고, 보통 공격으로부터 헤쳐 나갈 수 있는 준비가 잘 되어 있지 않기 때문에 그들은 강도와 다른 공격자들로부터 쉬운 표적이 된다.

때때로 공원 혹은 해변에서의 일반관광객 공격은 호텔이 위치한 지역으로부터의 도보거리 내에서이다. 어쨌든, 매력물에 도달하기 위해서 좁은 길을 이용하는 호텔로부터의 도보여행은 높은 범죄지역에 놓여 있는 것과 마찬가지로이다. 만약 그러한 높은 범죄지역이 존재한다면, 관광객들과 방문객들에게 반드시 알려주는 노력이 필요하다.

호텔과 다른 지역에 대한 도보여행 지도는 안전한 지역으로 여행을 하도록 만들어져야 한다. 또한 그들은 위험에 대해서 방문객들에게 경고해야 한다.

관광객에 대한 범죄는 잠재 방문객들에 대하여 나쁜 명성과 부정적

17) 이러한 관광객들의 특성을 알고 있는 범죄자들이 호텔에 들어가 금품을 훔치는 등의 범죄행위를 하는 일이 종종 발생한다.

이미지를 창조하는 결과를 초래한다. 따라서 관광기업들은 관광객에 대한 범죄로 명성이 나 있는 목적지를 피하려는 경향이 있다¹⁸⁾.

또한 제주도의 경우 관광호텔에서의 도난사고가 자주 발생함으로 인해서 관광객들이 호텔의 허술한 방법에 불신을 갖는 경향이 있다. 따라서 이에 대한 대책을 강구하지 않으면 해당 호텔뿐만이 아니라 제주도 전체의 이미지에 악영향을 초래하는 결과를 낳을 수도 있다.

2. 테러리즘

1) 테러(리즘)의 개념

상식적으로 테러리즘이라는 뜻은 강제와 위압의 수단으로서 테러를 체계적으로 활용하는 것을 말한다¹⁹⁾. 또한 테러는 주관적이며 가치중립적인 의미가 강하며, 테러리즘은 다소 객관적이며 범죄성의 결과를 강조한다고 할 수 있다. 따라서 테러리즘이라고 말할 때, 그 뜻은 어떤 폭력을 이미 범죄고 규정하여 그 행위를 처벌해야 한다는 것을 함축하고 있다²⁰⁾.

테러리즘의 목적은 폭력의 사용이나 위협에 의해서 공포심을 조장함으로써 정부, 권력체, 또는 국민을 억압하는 것이다²¹⁾. 일반적으로 미국 등 선진국에서 사용하고 있는 테러리즘의 정의는 “아직 국가형태를 갖추지 못한 집단이나, 어떤 국가의 비밀 공작원이, 보통 다중에 영향을 미칠 의도, 또는 정치적 동기를 가진 의도로서 비전투요원이 목표물에 대해

18) Charles R. Goeldner & J. R. Brent Ritchie, op. cit., p.302.

19) 구광모, 「테러와 국제사회」, 고려원, 1982, pp.59~60.

20) 윤인석·박준석·이천희, “현대 테러리즘의 양상과 동향에 관한 연구”, 「한국안전교육학회지」 제2권 제2호, 한국안전교육학회, 1998, p.208.

21) Richard Clutterbuck, 「Guerrilla and Terrorists」, London: Faber and Faber, 1977, pp.11~12.

자행하는 사전 계획된 폭력”이다²²⁾.

현대에 테러가 더욱 만연되고 있는 원인은 ①현대화, 도시화, 대 조직화 및 기술개발의 가속화, 불안정성, 부도덕성 및 소외감 증가, ②대형화되고 집단화된 사회로 이행함에 따라 인종·종교·언어 및 지역집단들의 동류 의식과 단결 의식이 강화되고, 이에 따른 기대의 불균형을 해소하고 원하는 것의 성취를 해결하는 가장 빠르고 극적인 방법이 테러라는 인식, ③테러 집단간의 정치적·사상적 친화력 증가, ④테러범들에 대한 영웅화와センチ멘탈리즘(sentimentalism) 및 동정심의 존속, ⑤인간의지에 의하여 현존하는 불균형과 비리가 즉시 퇴치될 수 있다는 급진적인 이상주의 논리가 특히 젊은 층에 만연, ⑥국제회의 참석 등 해외여행의 증가로 초국적 테러범들에 의한 공격목표의 확대, ⑦국제지도자에 대한 테러행위로 국제 정세 및 역할변화 기대, ⑧테러에 대한 국제법적 규제미흡, ⑨효과적이고 저렴한 대 테러방안 개발 미흡 등으로 분류한다²³⁾.

2) 관광과 테러리즘

관광과 테러와의 관계는 1972년 뮌헨올림픽에서 국제적인 악명을 얻었다. 팔레스타인 테러리스트가 이스라엘 선수들을 공격해서 11명이 사망했고, 이 장면은 약 8억 명의 전 세계 텔레비전 시청자들에게 소개되었다. 그 이후로 국제관광객들은 관광과 테러와의 관계에 대하여 심각하게 인식했었다.

관광객에 대한 가장 악명 높은 테러 행위 중에 하나는 1997년 이집트에서 발생했다. 이집트 Luxor외곽에서 총을 든 사람이 71명을 죽였던 것이 바로 그것이다. 게다가 관광객들은 종종 테러 단체들의 특별한 목표

22) 김명곤, “테러와 검측”, 「계간 경호」, 1994, p.94.

23) 윤익선 외, 전계 논문에서 재인용, p.209.

이다. 관광은 자본주의의 산물이고, 따라서 관광객들에 대한 공격은 서양적 가치에 대한 이데올로기적 반대급부로 설명하였다. 세계의 다른 지역에서 관광객에 대한 공격은 그 정부에 대한 공격으로 상징된다²⁴⁾.

그 보다 더 엄청난 테러가 2001년에 미국에서 일어난 9·11테러라고 할 수 있는데, 믿어지지 않을 정도의 엄청난 사태의 결과로 인하여 북미 지역에 2000년에 비해 6.8%의 국제관광객 감소를 가져왔다.

또한 유럽과 북미의 국가들은 알제리아, 이집트, 멕시코의 Chiapas, 그리고 페루 등의 나라들을 여행하는 것을 자제해 달라고 권고한다. 그리고 테러리스트들의 목표가 되었던 공항이 있는 국가들에 대해서도 역시 여행 자제를 부탁할 정도이다²⁵⁾.

아울러 외국인 등 187명의 목숨을 앗아간 발리 폭탄테러 사건을 계기로 미국을 비롯한 세계 각국으로부터 인도네시아에 대한 여행경계령이 속출한 적이 있었다.

실제로 미국 국무부는 2002년 10월 13일 “인도네시아를 방문하거나 체류하고 있는 미국인들은 계속현지에 남아있을 필요성에 대해 점검할 필요가 있다. 모든 미국인은 신변안전에 각별히 신경쓰고 행동을 자제해야 할 것” 이라고 촉구했다.

리처드 고즈니 자카르타 주재 영국 대사도 현지 라디오 방송과 회견에서 인도네시아에 거주하는 모든 영국인은 가급적 외출을 삼가고 특히 공공장소 출입을 자제하라고 권고했다.

한편 일본 정부는 치안 안전지대라는 명성을 가졌던 발리의 이미지가 훼손된 만큼 일본인은 발리 방문을 피하고 인도네시아 체류가 불가피할 경우 극도로 긴장해야한다면서 이번 경계령의 시한은 없다고 천명했었다.

24) Andrew Lepp · Heather Gibson, *op. cit.*, pp. 606~607.

25) Klaus de Albuquerque · Jerome McElory, *Tourism and crime in the Caribbean, Annals of Tourism Research*, Vol. 26, No. 4, 1999, p.968.

<표 2-1> 미국 국무부 지정 국제테러조직 현황

국 가	조 직 명	성 향
팔레스타인	아부니달(ANO)	민족주의, 극좌
	하마스(이슬람 저항운동)	회교원리주의, 민족주의
	팔레스타인 회교 지하드(PIJ)	
	팔레스타인 해방전선(PFL)	민족주의, 극좌
	팔레스타인 인민 해방전선(PFLP)	
팔레스타인 인민 해방전선 총사령부(PFLP-GC)		
레바논	헤즈볼라(신의당)	회교원리주의
이 란	무자헤딘 에할크(MEK)	반정부 투쟁
이집트	가마 이스라미야(IG)	회교원리주의
	지하드	
이스라엘	카흐(KACH)	극우
	카하네 차이(KAHANE CHAI)	
알제리	무장효과 그룹(GIA)	회교원리주의
스페인	바스크 조국해방당(EAT)	민족주의, 극좌
터 키	쿠르드 노동자당(PKK)	반군, 민족주의 좌
	혁명 인민해방당(OHKP)	
그리스	11·17 혁명기구	극좌
	인민혁명투쟁(ELA)	
콜롬비아	콜롬비아 무장혁명군(FARC)	극좌
	콜롬비아 연합자위군(AUC)	우익 준군사단체
페 루	빛나는 길(SL)	극좌
일 본	옴 진리교	광신종파
필리핀	아부 사야프 그룹(ASG)	회교원리주의
파키스탄	하라카트 울 안사르(HUA)	회교원리주의
아프카니스탄	알 카에다(AL QAIDA)	회교원리주의
스리랑카	타밀에람 해방호랑이(LTTE)	반군, 극좌
우즈베키스탄	우즈베키스탄 이슬람 운동(UIM)	회교원리주의
북아일랜드	Real IRA	반정부 투쟁, 독립

자료: 미국 국무부, Federal Register, 2001. 10. 5.

필 고프 뉴질랜드 외무장관은 발리 폭탄테러 당시 발리에 남아있는 뉴질랜드인 수백 명을 귀국시키기 위해 전세기를 투입할 계획은 없으나 상황이 개선될 때까지 자국민의 발리 방문은 자제돼야 할 것이라고 말했고, 네덜란드도 발표한 성명을 통해 9.11사건 이후 최대 참사로 기록된 발리는 물론, 서누사탕가라와 중부 술라웨시, 아체, 말루쿠에 대한 자국민의 여행 경계령을 내렸다²⁶⁾.

이처럼 테러로 인한 피해는 인명 피해뿐만이 아니라 세계 도처로부터의 관광객들의 발길을 끊게 만듦으로서, 지역경제와 국가경제에 상당한 타격을 입힌다²⁷⁾.

3. 질병(건강에 대한 고려)

Carter는 1998년 지각된 위험요소로서의 건강보호(Healthcare)에 대한 연구에서 모든 대륙은 위험 혹은 안전지대로 일반화될 수 있다는 사실을 발견했다. 특히 그는 비록 최근의 사건들(2001년 유럽에서의 광우병과 구제역 파동)이 이러한 이미지에 영향을 주었을지라도 유럽과 북미지역은 전염병으로부터 안전한 지역으로 널리 알려졌다는 사실을 발견했다.

2001년 구제역과 광우병의 창궐로 인하여 적어도 수천명의 미국인 잠재 관광객이 영국관광을 포기하도록 만들었다.

어쨌든 일반적으로 유럽은 건강과 관련된 위험에 관해서는 비교적

26) 조선일보, “발리 테러 배후로 의심받는 과격단체들” 2002. 10. 14일자.

27) 日 안전 우려로 濠여행 경계령 발동 (조선일보, 2002.11.15)

일본은 최근 테러 공격의 목표가 될 수 있다는 이유로 자국민의 호주여행을 자제할 것을 권고하는 경계령을 발동했다고 호주파이낸셜 리뷰 인터넷판이 15일 보도했다.

호주 관광업계는 외국 관광객 가운데 두 번째로 많은 일본인들의 입국이 이번 여행 경계령으로 인해 감소되지 않을까 걱정하고 있다.

한편 지난 달 발리 폭탄 테러 이후 인도네시아에 대한 여행경계령을 내렸던 프랑스와 네덜란드 등 세계 각국이 경계령을 취소하거나 수위를 낮췄다고 자카르타 포스트가 15일 보도했다.

안정적인 지역으로 인식된다. 반면에 관광객들은 일반적으로 아프리카를 HIV와 같은 전염병이 득실한 지역으로 보고 있다.

그리고 Cossens와 Gin은 음식과 식수의 질이 나쁘다고 대변되는 건강 관련 위험요소들은 유럽과 오세아니아보다 아프리카와 아시아에서 더 높게 지각된다는 것을 밝혀냈다²⁸⁾.

2003년 상반기에 불어닥친 SARS(Severe Acute Respiratory Syndrome)의 여파로 동남아시아와 극동 아시아 지역의 관광객은 상당히 많이 감소한 것으로 나타났다.

세계관광기구(WTO)의 World Tourism Barometer²⁹⁾에 따르면 SARS가 처음 발생한 중국의 광둥성 지역뿐만이 아니라 중국과 인접한 홍콩·마카오·발표했다.한국·일본·싱가포르, 태국 등지의 여행목적지에 심각한 영향을 미쳤다고 발표했다.

실제로 세계보건기구(WHO)는 사스(SARS.중증급성호흡기중후군) 주요 피해국인 캐나다의 강력한 반발 속에 캐나다 토론토에 대한 여행자제령을 재검토할 방침이라고 2003년 4월 27일 밝혔다.

이는 2003년 4월 21일 이후 WHO가 중국의 베이징·산시성(山西省)과 함께 아시아 이외 지역으로는 처음으로 캐나다 최대 도시 토론토를 여행 위험지역으로 지정하자 토론토시가 발각 뒤집히고, 여행객들이 줄어든 관계로 인하여, 토론토시 관리들은 보건당국이 사스를 엄격히 통제하고 있는 상황에서 WHO의 권고는 경제적 손실을 가져올 것이라면서 불만을 터트렸다. 실제로 관광객 수가 감소했으며, 팝 가수 엘튼 존과 빌리 조엘의 콘서트가 취소되는 등 피해가 가시화되고 있는 상황이었다.

28) Andrew Lepp · Heather Gibson, *op. cit.*, p.608.

29) WTO의 World Tourism Barometer는 WTO의 시장정보수집(market intelligence)와 촉진(promotion)과 관련된 분야를 담당하면서 적절하고 적시적인 관광부문의 정보를 제공하기 위해서 관광분야의 단기간 상황을 모니터링 하는 것이 목적임. 따라서 이 보고서도 1년에 세 번, 즉 4개월마다 만들어짐.

<표 2-2>2003년 1/4분기 아시아·태평양지역 관광객 동향

지역	2003년			
	1월	2월	3월	4월
호주	4.6	-2.2	-12.1	-13.1
중국	13.6	9.0	-	-
피지	0.1	-0.5	-6.2	4.8
괌	-31.5	-7.6	-31.7	-36.2
홍콩	31.0	26.2	3.9	-64.8
인도	22.0	13.1	1.6	5.0
인도네시아	-25.9	-26.1	-36.0	-49.4
일본	14.8	0.7	2.3	-25.1
한국	6.2	3.4	-10.0	-28.6
마카오	26.9	12.0	0.1	-33.8
말레이시아	28.3	1.7	-35.6	-
네팔	18.6	1.3	-10.0	15.1
뉴질랜드	7.9	4.7	-4.3	4.5
필리핀	13.3	6.3	-10.0	-24.2
싱가포르	7.4	2.4	-14.6	-67.3
타이완	19.8	21.7	-0.2	-50.7
태국	5.9	0.2	-12.0	-40.0
베트남	23.7	11.4	1.3	-

주) 증감률은 2002년과 비교한 것임.

자료: 세계관광기구(www. world-tourism. org)

앤 머크렐린 캐나다 보건장관까지 나서서 그로 할렘 브룬틀란트 WHO 사무총장에게 WHO의 권고를 철회해줄 것을 요청한 것으로 알려졌다. 토론토에서는 캐나다 사스사망자 21명 전원과 추정 또는 의심 환자 250명이 집중 발생했다. 이와 함께 캐나다 당국은 2003년 4월 30일과 5월 1일 양일간에 걸쳐, 토론토에서 사스 관련 국제회의를 열어 토론토

가 여행 안전지대임을 WHO에 보여주기 위해 노력하였다³⁰⁾.

<표 2-2>에서 보는 바와 같이 SARS로 인하여 홍콩·싱가포르·타이완 등은 2002년 4월보다 2003년 4월 관광객이 50% 이상 감소했으며, 한국·일본·마카오·호주·태국·인도네시아·필리핀 등도 10~50%가량 전년도에 비해 관광객이 줄어든 것으로 나타났다³¹⁾.

4. 정치적 불안과 전쟁

1) 정치적 불안 및 전쟁의 의의

정치적 불안정 및 전쟁은 목적지에 대한 위험 인식을 증가시킨다. 이러한 위험에 대한 인식으로 인하여 관광객들이 목적지를 변경하거나 여행자체를 아예 취소할 수 있다.

이를 증명이나 하듯이 1989년 중국에서 발생한 정치적 사태인 중국 천안문 사태 결과, 대략 11,500명의 관광객들이 1989년에 베이징 방문을 취소했다. 그리고 1990년 걸프전은 중동으로부터 대량의 관광객들이 빠져나오는 계기가 되었고, 따라서 이스라엘에 있는 호텔들은 관광객들을 대신해서 러시아 이민자들의 숙소로 사용되었다³²⁾.

정치적 불안 요인에는 다양한 변수들이 있는데, 그 중에는 정권교체, 정치적 무능력, 정책의 전화, 정치일정 이행의 지연, 부패, 국수주의, 제도적 취약성, 군사적 긴장 고조 등이 있다고 할 수 있다³³⁾. 따라서 이러한 정치적 불안 및 전쟁은 국가간 이동을 감소시키는 경향이 있으며, 특히 외국

30) 조선일보, “WHO, 토론토 여행자체 재검토”, 4월 28일자.

31) 세계관광기구(WTO) World Tourism Barometer vol. 1 June, 2003, p.5.

32) Andrew Lepp·Heather Gibson, *op. cit.*, p.607.

33) 최공필, “정치적 불안의 경제적 영향”, 「한국경제의 분석」, 한국금융연구원, 2000, p.241.

자본의 투자위축을 가져와 심각한 경제적 어려움에 봉착하는 단초를 제공한다.

2) 관광과 정치적 불안 및 전쟁

이러한 관광목적지의 상황에 민감한 관광 송출 국가들은 자국민의 안전 등을 이유로 해서 직·간접적으로 정치적 불안과 전쟁 등으로 위험한 국가에 대해서 여행자제 등을 권고하고 있다.

실제로 북미와 유럽의 국가들은 정치적 불안이 계속되고 있는 이스라엘·북아일랜드·아프카니스탄과 보스니아-헤르체코비나와 같은 국가들에 대한 여행자제를 권고함으로써 관광객들의 접근을 간접적으로 통제하는 경향이 있다³⁴⁾.

최근에 전개된 2003년 1월 시작된 이라크전으로 인하여 전 세계적으로 관광객 수가 급감하였으며, 이 여파로 국내·외 항공 산업이 큰 타격을 입은 것으로 나타났다.

IATA(국제항공운송협회)의 한 조사한 바에 따르면 66%의 응답 대상자가 중동지역에 전쟁이 발생할 경우 이 지역 여행을 중지할 것이라고 대답했다. 이 조사는 지난 1, 2월에 IATA 항공정보&조사팀에서 310명의 비즈니스 여행자를 대상으로 실시했다. 이 중 41%는 유럽, 37%는 북미, 19%는 아·태지역 거주자였다.

전쟁이 3개월 동안 계속될 때 기업의 비즈니스 여행 패턴에 어떤 변화가 있을 것인가에 질문에 응답자의 50%는 유럽으로의 또는 유럽내의 출장은 변화가 없을 것이라고 대답했으며, 38%는 북미지역으로의 출장은 변화가 없을 것이며, 36%가 아·태지역으로의 출장에는 변화가 없을 것이라고

34) Klaus de Albuquerque · Jerome McElory, *op. cit.*, p.968.

말했다.

그러나, 26%는 이라크 전쟁으로 북미지역으로 또는 북미지역내 출장을 자제할 것이라고 말했으며, 23%는 아·태지역으로의 출장을 줄일 것이라고 말했다. 또한 66%는 중동지역으로의 여행을 중단할 것이며, 18%는 출장계획의 1/4까지 감축할 것이라고 응답했다. 이 조사는 아·태지역에서의 보안이 강화되었다고 발표했는데 28%가 기내 또는 공항에서의 보안강화가 그들로 하여금 비즈니스 여행을 촉진하는 데 도움이 될 것이라고 말했다.

출장의 감소에도 불구하고 64%가 가까운 시일내에 외부 회의를 위해 화상회의로 대체하지는 않을 것이라고 말했다. 그러나, 52%의 응답자는 국제회의에 있어 어느 정도 과학기술을 응용한 화상회의 등이 사용될 수 있는 여지가 크다고 말했다.

특정지역 여행에 대해 어떻게 생각하는 지에 대해 76%는 유럽지역으로의 여행계획에는 특별한 우려가 없다고 대답했으며, 61%는 북미지역, 59%는 아·태지역으로의 여행에 크게 우려하지 않는다고 응답했다. 그러나 30%는 북미지역으로의 여행에 대해 우려를 표명했으며, 31%는 아·태지역에 대해 여행에서도 유사한 느낌을 갖고 있다고 있다.

41%의 응답자는 중동지역으로의 출장을 선호하지 않는다고 밝혀 작년 10월 조사 때의 29%보다 높아졌다. 반면 31%는 우려는 하지만 여전히 중동지역을 여행할 것이라고 응답했다. 조사결과는 또한 대다수의 응답자들이 "여행은 필수적이며 아직까지는 항공여행에 대해 만족한다"라고 답변했다. 그러나 IATA는 응답자가 항공여행에 대해 주의와 우려가 점점 늘어가고 있으며, 특히 중동 및 아태지역 등 다른 대륙으로의 여행에 대해 우려가 두드러졌다고 밝혔다³⁵⁾.

35) 한국관광공사(www.knto.or.kr), 동향분석 및 관련정보 참조, 2003.

5. 사고 및 자연재해

1) 사고 및 자연재해의 개념

사고의 종류는 무수히 많지만 여기에서는 교통사고 및 관광지 등에서의 안전사고 등에 대해서만 국한시켰다. 왜냐하면 관광과 관련된 사고의 종류가 거의 이러한 범주에 속하기 때문이다.

자연재해의 경우, 기상재해·태풍·가뭄·해일·지진·산사태·한파 등 여러 가지가 자연현상이 사회적으로 영향을 미쳐 제반 사회·공간구조의 취약성을 외부로 표출시키는 현상을 의미한다. 그 결과 특정인이나 특정 지역이 입게 되는 피해의 규모는 외부의 도움이 있어야만 회복이 가능하다. 과학기술의 발달에 힘입어 최근 들어 나타나는 자연재해는 과거에 비해 그 빈도는 감소하였으나, 강도는 증가하여 사례에 따라서는 국가적 또는 국제적 수준의 도움이 있어야만 회복이 가능할 정도로 피해의 정도가 심각하게 나타나기도 한다³⁶⁾.

특히 여기에서는 지진과 태풍 등의 자연재해에 대해서 중점적으로 살펴보았다. 이는 위의 자연재해가 관광객 이동에 직·간접적으로 가장 큰 영향을 미치는 요소라고 볼 수 있기 때문이다.

2) 관광과 사고 및 자연재해

관광객이 사고를 당한 경우는 상당히 많은데, 그 예로 관광객들이 렌터카로 여행을 하다 지리에 익숙하지 않아 교통사고를 당하는 경우, 해수욕과 물놀이를 즐기다 익사하는 경우, 레저활동을 즐기다가 사고를

36) 박의준, “자연재해의 위험성 전이 과정에 대한 연구”, 「한국지역지리학회지」 제8권 제2호, 한국지역지리학회, 2002, p.247.

당하는 경우 등이 종종 발생하고 있는 것으로 나타났다.

우리나라의 경우 스쿠버다이빙을 하다 일어난 사망사고가 2003년 7월 말까지 전국적으로 7건이나 되고 있다. 스킨스쿠버들에게 일어나는 사고의 가장 큰 원인은 장비점검 소홀이다. 실제로 산소통 공기가 떨어진 것을 확인하지 않고 물 속에서 미처 빠져나오지 못해 목숨을 잃은 경우도 있고, 자신의 실력을 과신한 나머지 술을 마시고 스쿠버다이빙을 하다 심장마비나 호흡곤란으로 변을 당하기도 한다³⁷⁾.

또한 레저활동의 하나인 레프팅을 하다가 물에 빠진 후 급류에 휩쓸려 사망하는 경우도 종종 볼 수 있다. 실제로 2002년 8월 7일 오후 5시쯤 강원도 인제군 인곡천에서 5명이 탄 고무보트가 급류에 뒤집혀서 3명이 실종되었고, 2명은 급류를 헤치고 나와 가까스로 목숨을 건진 사고가 있었다. 이들은 주위 사람의 만류에도 불구하고 급류 속에서 7인승 고무보트를 타고 1km 가량 레프팅을 하려다가 변을 당했다³⁸⁾.

관광객 안전에 대해서 염려할만한 다른 종류의 사고는 놀이공원 등에서 놀이기구에 의한 사고라고 할 수 있다. 놀이기구에 의한 사고는 놀이기구 자체의 결함이나 안전관리 소홀, 그리고 이용자 안전수칙 무시 등의 이유로 발생할 수도 있고, 이용자 본인의 부주의에 의해서 발생할 수도 있다.

또한 관광지의 도로 사정을 잘 모르거나, 운전 미숙 등으로 인하여 교통사고도 관광객 안전에 중요한 영향을 미치고 있다. 실제로 우리나라의 대표적인 관광지인 제주도내에서 렌터카를 이용하는 관광객들이 증가하면서 렌터카에 의한 교통사고가 늘었다는 통계결과가 나와 있다.

2003년 1월 13일 제주지방경찰청에 따르면, 2002년 한 해 동안 렌터카 교통사고는 206건으로 2001년 149건에 비해 38.3%(57건) 증가했다³⁹⁾. 이는

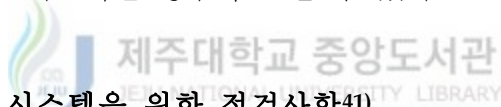
37) KBS 9시 뉴스, 2003. 7. 17일.

38) MBC 뉴스데스크, 2002년 8월 7일자, www.imbc.com.

대부분의 렌터카 운전자가 관광객인 것을 감안하면 관광객을 대상으로 한 교통사고가 급증하고 있다는 것을 알 수 있다.

자연재해의 경우, 터키와 일본, 미국의 동부지역 등지에서 자주 발생하는 지진과 동북아시아의 태풍 및 미국 동남부의 허리케인 등은 관광에 대한 해당 지역내의 관광목적지 방문수요를 감소시키고 있다. 이는 자연재해로 인해 관광목적지 방문시 신변에 위협을 느끼고 있기 때문이라고 할 수 있으며, 이러한 요인 역시 관광지 선택에 중요한 변수가 된다는 것을 알 수 있다.

이는 해당 지역뿐만이 아니라 주변 지역에게까지 피해를 주어 지역 및 권역적 관광수입뿐만 아니라 국가 전체에 심각한 타격을 줄 수 있다. 특히 1994년 7월 17일의 캘리포니아 대지진, 1995년 1월 17일 일본의 고베 대지진 등은 대표적인 경우라고 할 수 있다⁴⁰⁾.



6. 관광객 안전 시스템을 위한 점검사항⁴¹⁾

- 1) 안전과 보안(safety and security)에 책임이 있는 다른 정부기관과의 업무관계 유지

경찰청, 비상 서비스뿐만 아니라 내무·건강·소비업무·외무·법무, 그리고 민방위(civil defence) 업무를 담당하는 기관에 의해 만들어진 지침들은 위기에 처한 관광객들을 관리하는데 상당한 영향을 준다.

안전과 보안직무그룹의 시작은 이러한 제휴그룹들간의 관광에 대한 규칙적인 토론을 가져온다.

39) 제주일보, 2003년 1월 14일, 렌트카 교통사고사고 급증.

40) www.fema.gov, FEMA, 2001.

41) 세계관광기구(www.world-tourism.org), Crisis Guidelines for the Tourism Industry, 2003, pp. 4~5.

예를 들어 남아프리카에서는 관광안전직무그룹(the Tourism Safety Task Group)이 환경관광부와 국가경찰, 관광위원회(tourism board), 관광사업평의회(the Tourism Business Council), 외무부 그리고 9개의 지방관광청으로 구성되어 있다.

2) 보안절차 규정에 참여

관광기구들은 모든 보안 방법이 관광산업에 영향을 미친다는 것에 대해 확신할 필요가 있다. 모든 관광 고리를 살펴보자- 공항도착, 육상교통, 호텔, 식당, 쇼핑지역 그리고 모든 관광지·해변 혹은 위락 지역을 포함해서 모든 장소에 대하여 보안을 촉진시킬 필요가 있다. 그 목적은 그러한 절차들이 가능하면 보이지 않으면서, 그리고 관광객들의 접근을 금지하지 않으면서 관광객들에게 안전한 환경을 제공하는 것이다.

3) 국가관광객 안전 및 보안기구의 주무(主務) 선정

모든 국가의 관광행정기구는 다른 정부기관과 서비스와 관광부문 그리고 WTO의 안전과 보안에 관한 서비스와 접촉해야 한다. NTSS(National Tourist Safety and Security)의 주무는 또한 규칙과 규제(rules and regulations), 위험에 대한 확인(identification of risks), 안전 통계, 그리고 사건과 같은 관광객 안전에 대한 기초적 사실에 근거한 기록을 유지하는 것이다.

게다가 여기에 속한 사람은 WTO 웹사이트에 게재된 안전 정보와 세계 도처에 널려 있는 정보를 공유하기 위해서 WTO 안전과 보안 네트워크에 가입해야 한다.

4) 보안문제에 대한 지역인재 훈련

NTA(국가관광행정기구; National Tourism Administration)들은 지역 관광종사자들을 위해서 안전에 대한 이슈에 대한 워크샵을 후원하는 등의 활동에 의해서 안전과 보안을 향상시키는 역할을 할 수 있다. 그리고 지역경찰과 호텔보안대(security guards)와 같은 관광부문에 있어서의 민간 보안회사와 공공 보안기관 간의 파트너십을 촉진시킴으로서 역시 안전과 보안에 대한 환경을 향상시키는 역할을 담당할 수 있다.

추가적으로 지역주민들에게 관광이 그들 공동체에 있어서의 가치를 일깨워주는 것을 도와주는 지역공동체 의식(인식, 자각)프로그램(community awareness programmes)들을 수행해야 한다. 국가관광행정기구는 의심스러운 행동들에 대해 알려줌으로서 방문객들을 더 안전하도록 도와줄 수 있다.

5) 관광경찰과 비상연락센터의 설립

아르헨티나·도미니카 공화국·이집트·그리스와 말레이시아에 있는 것과 같은 특별 관광경찰대들은 여러 언어를 통하여 도움을 제공하도록 훈련되어졌다. 멕시코의 Green Angels 고속도로 순찰대는 2개 국어를 구사한다.

다른 나라들은 관광객들에게 발생할 수 있는 비상사태를 다루기 위해서 여러 나라의 언어 운용과 함께 call center 서비스를 제공하고 있다.

제3절 선행연구의 동향

관광과 안전에 관련된 국내의 연구는 거의 전무한 실정이다. 다만 송재호⁴²⁾의 '관광과 테러에 관한 연구'가 본 논문과 다소 연관이 있다고 하겠다. 그러나 이는 단지 테러리즘에 주안점을 두었기 때문에 본 연구에서처럼 관광객 안전 전반에 관한 사항, 즉, 범죄·질병·사고·전쟁·자연재해 등에 대해서는 다루지 못했다.

본 연구의 주제와 관련된 첫 시도는 Jud(1975)와 Pizam(1982)에 의해서 관광과 범죄간의 관계에 대한 연구라고 할 수 있으며, 그 이후로 많은 학자들에 의해 관광 안전과 관련된 분야에 대한 연구가 이루어졌다.

그리고 관광객의 안전을 위협하는 범죄와 관광간의 관계와 안전에 대한 인식과 관련된 연구는 1990년대 초반에 주목을 받기 시작했다.

이처럼 관광과 안전에 대한 국내의 연구가 부족한 반면에 외국에서는 이미 수십 년 전부터 이에 대한 연구가 수행되어져 왔다.

따라서 본 절에서는 국내의 관련 선행연구가 상당히 미흡한 관계로 인하여 국외의 선행연구를 위주로 하여 살펴보기로 하겠다.

1. 국외

Paul Brunt, Rob Mawby, 그리고 Zoe Hambly는 휴가시 관광객 희생과 범죄에 대한 두려움에 대하여 연구하였는데, 그들은 이 학술논문에서 이전의 연구들은 특별한 관광목적지에서의 범죄에만 초점을 맞추는 경향이 있었지만, 자신들은 영국의 휴가 참가자들 중에서 표본을 추출하여 휴가자들이 휴가지에서 경험한 범죄에 대한 탐색을 했다고 언급했다.

42) 송재호, 관광과 테러에 관한 연구, Tourism Research 제7호, 관광산업학회, 1993.

결과적으로 그들은 날씨에 대해서 불평하는 것처럼, 범죄에 대해서 걱정하는 것은, 영국 문화 대부분의 특징이며, 그러한 고민들은 짐을 싸서 휴가를 즐기게 하지 않은 것이라고 했다⁴³⁾.

Richard George는 남아프리카 공화국 Cape Town을 방문하는 동안에 관광객들이 지각하는 안전과 보안(safety and security)에 관한 연구를 통해서 국적과 이전의 범죄에 대한 경험과 같은 개인적 요인들 역시 안전과 보안에 대한 지각에 영향을 미쳤으며, 이러한 결과들은 다른 국제적 관광목적지에서 수행된 경험적 연구들을 포함하는 몇몇 연구들과 비교되었다.

결국, 이 연구에서는 관광산업체들과 법집행기구들은 Cape Town에서의 범죄예방 등을 위해서 공동으로 노력해야 한다는 결론이 내려졌다⁴⁴⁾.

Baker와 Page, 그리고 Meyer는 뉴질랜드의 오클랜드에서 1999년 10월부터 2000년 3월 사이에 개최되었던 America's Cup Yacht Race라는, 지금까지 뉴질랜드에서 개최된 가장 큰 스포츠 이벤트를 대상으로 하여, 관광객들에 대하여 관광목적지 범죄율에 있어서 요트경주의 영향을 조사하였다.

결과적으로 내국인과 외국인 관광객들의 희생비율은 중요한 차이가 없는 것을 나타냈다. 관광객들은 오히려 민족성과 숙박형태에 의해 영향을 더 많이 받은 것으로 나타났다.

그리고 해외 관광객들이 겪는 범죄유형은 내국인들과는 달랐다. 외국인들은 카지노 혹은 캠프용 밴과 같은 장소에서 절도와 같은 범죄에 더 많이 노출된 반면에, 내국인 관광객들은 그들의 차량에서 절도를 당하는 일이 많은 것으로 나타났다⁴⁵⁾.

43) Paul Brunt, Rob Mawby & Zoe Hambly, *op. cit.*, 417~424.

44) Richard George, *op. cit.*, pp.1~3.

45) M. Barker · S.J. Page & D. Meyer, Modeling Tourism Crime, *Annals of Tourism Research*, Vol.29, No. 3, 2002, pp. 762~782.

Klaus de Albuquerque와 Jerome McElroy는 카리브연안에서의 관광과 범죄에 대한 연구를 통해서 관광과 범죄, 그리고 몇몇 카리브연안 관광지에서의 소유물 관련 범죄와 폭력에 대한 최근의 추이를 조사했다.

그 결과, 지역주민들은 폭력에 의해 희생이 되는 경향이 많은 반면에, 관광객들은 소유물관련 범죄와 강탈 등에 더 많이 노출된 것으로 조사되었다⁴⁶⁾.

그리고 2001년 9·11테러로 인한 미국내 호텔의 안전과 보안에 관한 연구가 Cathy A. Enz와 Masaco S. Taylor에 의해서 이루어졌는데, 이 연구에서는 안전과 보안에는 두 가지 주요 기본 요소인 물리적 안전속성(physical-safety attributes)과 안전성을 확보하기 위한 조직적 체계와 계획(organizational systems and plans) 중 물리적 시설물의 안전속성에 대해 초점을 맞추어 호텔의 총지배인들을 대상으로 한 연차조사를 통하여 나타난 안전과 보안에 관한 지수(safety and security index)를 도입하여 연구를 시행하였다.

그 결과 가격·호텔의 위치·객실수 그리고 호텔연수에 따라서 호텔의 안전과 보안에 대한 점수가 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 즉 고급호텔과 상위 호텔들, 공항호텔과 도시 호텔, 규모가 큰 호텔과 새로운 호텔들이 높은 점수를 받은 반면에 낡고 작고 저렴한 호텔과 리조트 모텔들은 안전과 보안에 대한 물리적 시설에 대해서 낮은 점수를 받은 것으로 나타났다⁴⁷⁾.

마지막으로 Andrew Lepp과 Heather Gibson은 관광객 역할, 지각된 위험과 국제관광이라는 논문을 통하여, 관광객들은 국제관광과 관련있는 위험에 대한 더 높은 수준의 지각을 하고 있다. 따라서 신기성(novelty)

46) Klaus de Albuquerque · Jerome McElroy, op. cit., pp.968~984.

47) Cathy A. Enz · Masako S. Taylor, The Safety and Security of U.S. Hotels: A Post-September-11 Report, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Oct. 2002, pp. 119~133.

보다는 친밀성(familiarity)을 추구할 것이라는 가정하에, 미국에서 태어난 젊은 성인들을 표본으로 하여 조사한 결과, 7가지 위험요인에는 건강, 정치적 불안, 테러리즘, 이상한 음식, 문화적 장벽, 정치적 그리고 종교적인 독단적 견해, 마지막으로 범죄가 포함되었다⁴⁸⁾.

2. 국내

국내에서 진행된 관광객 안전과 관련된 연구는 거의 이루어지지 않았다고 보아도 무방할 것이다. 다만 송재호의 '관광과 테러에 관한 연구'라는 소논문이 관광객 안전과 관련된 연구의 시초라고 볼 수 있다.

송재호는 1993년 2월 26일 이집트의 수도 카이로에서 발생한 '나일 벨리카페'테러를 계기로 해서 3월 12일 인도에서 발생한 수건의 테러로 인한 관광과 테러리즘에 대한 상관성에 대해서 연구를 하였다. 그는 결론을 통해서 관광산업의 생존과 성장을 위해서는 테러리즘의 도전을 극복해야 하고, 이를 국제·국가·관광산업·관광객의 모든 수준에서 통합된 노력을 기울여야만이 테러리즘을 극복할 수 있다고 언급했다⁴⁹⁾.

이외에 컨벤션 참가 요인(要人)들을 위한 테러방지과 안전대책에 관한 연구가 이견찬에 의해서 이루어졌는데, 이는 관광객의 안전이 아니라 국제적인 지명도가 있는 지도자급 인사들을 대상으로 한 안전에 관련된 연구이기 때문에, 본 연구와는 다소 거리가 있다고 볼 수 있다.

또한 박현지와 권영국은 이벤트 행사장의 안전요인에 대한 관광객의 만족도와 재방문의사에 관한 실증분석을 통하여 1999년 강원도에서 개최된 '99강원국제관광엑스포를 찾은 방문객들을 대상으로 하여 이벤트에 참가했던 관광객의 행사장 안전요인에 대한 만족도가 재방문의사에 영향을

48) Andrew Lepp · Heather Gibson, *op. cit.*, pp. 606~624.

49) 송재호, 전제논문.

미치는가에 대한 실증분석을 실시하였다. 그 결과 성별·학력·연령간에 응급시설, 위생상태, 안전시설, 장애인 및 노약자 관련시설 등의 4가지 안전요인에 대하여 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다⁵⁰⁾.

이들은 또한 2003 BEXCO인체 신비전을 관람한 방문객들을 대상으로 위와 같은 방식으로 분석을 한 결과, 학력과 연령별로 유의미한 차이를 보였고, 행사장의 안전에 대한 만족도가 재방문의사에 영향을 미친다는 결과를 얻어냈다⁵¹⁾.

생각하건대, 본 연구는 방문관광객의 안전인식과 관련된 우리나라의 선도적인 실증논문에 속한다고 볼 수 있다.



-
- 50) 박현지·권영국, 이벤트 행사장의 안전요인에 대한 관광객의 만족도와 재방문의사에 관한 실증분석(99강원국제관광엑스포를 중심으로), 「여행학연구」 제12집, 한국여행학회, 2000, pp.105~118.
- 51) 권영국·주현식·박현지, 이벤트 행사장의 안전요인에 대한 관광객의 만족도와 재방문의사에 관한 실증분석(2003 BEXCO 인체신비전을 중심으로), 「관광연구」, 제18권 1호, 대한관광경영학회, 203, pp.117~130.

Ⅲ. 실증연구의 설계

제1절 분석의 틀과 가설의 설정

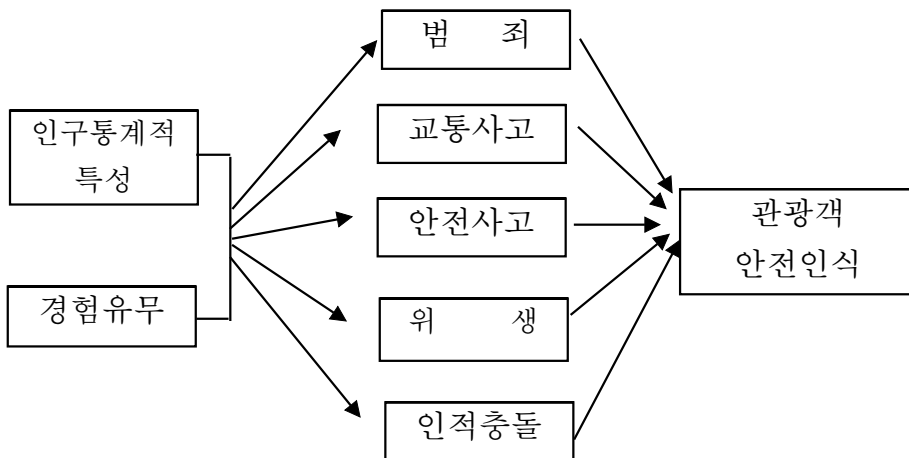
1. 분석의 틀

본 연구에서는 문헌연구에 의한 이론적 고찰에 기초하여 인구통계적 특성과 경험유무를 독립변수로 해, 관광객이 인식하는 관광목적지 방문시의 안전에 대한 인식을 살펴보고자 한다.

이를 위해 구상해 본 논리적 분석의 틀은 관광객들이 제주도 방문시 느끼는 안전에 대한 인식과 관련된다고 간주되는 일단의 변수 및 그들 사이의 관계 경로를 단순화 및 도식화한 [그림 3-1]에서 보는 바와 같은 개념의 틀이다.



[그림 3-1] 분석의 틀



2. 가설의 설정

본 연구에서 제시한 분석의 틀은 제주도를 방문하는 관광객의 인구 통계적 특성에 따라서 5가지 관광객 안전 관련 요인에 대한 관광객 인식에 영향을 미칠 것이라는 변수간의 관계를 의미한다.

이러한 변수간의 관계를 토대로 하여 연구가설을 기술하면 다음과 같다.

H 1. 관광목적지의 안전에 대한 관광객들의 인식은 다음과 같은 인구 통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

H 1-1 성별

H 1-2 연령별

H 1-3 교육수준별

H 1-4 거주지별

H 1-5 직업별

H 1-6 방문횟수별

H 1-7 여행경비 수준별

H 1-8 여행자보험 가입유무

H 2. 관광객의 안전관련 경험은 관광경찰제 도입에 영향을 미칠 것이다.

제2절 연구대상지

1. 사례연구지 선정

본 연구의 사례 연구대상지는 제주도이다. 제주도를 연구대상지로 정한 이유는 여러 가지가 있겠으나, 가장 큰 이유로는 제주도가 우리나라의 대표적인 관광지로서 연간 500만 명에 이르는 관광객들이 방문하는 지역이기 때문에 많은 관광객들의 방문으로 인하여 관광관련 범죄·교통사고·안전사고·위생관련 사고·인적마찰로 인한 사고 등이 발생할 소지가 많을 것으로 판단되었기 때문이다.

그 다음 이유로는 관광을 마치고 제주도를 빠져나가는 관문이 공항과 항만으로 한정되어 있어, 제주도 관광시 안전과 관련한 경험을 완료한 시점에서 조사할 수 있다는 장점이 있기 때문이다. 다시 말해 관광 후 안전에 대한 인식에 관한 조사를 시행하기에 매우 적절한 지역이라고 판단되기 때문이라고 할 수 있다.

2. 제주도 자료현황

제주도내에서 관광객과 관련된 범죄나 사고 등 관광객 안전과 관련된 사건들이 많이 발생하고 있다. 하지만 아쉽게도 이러한 관광객과 관련된 범죄 및 사고에 대한 통계가 공식적으로 나와 있지 않은 실정이며, 비공식적으로도 파악할 수 없는 방법이 전혀 없었다.

경찰청·관광협회 등으로부터의 공식적인 집계를 얻는 것이 불가능하여, 개별적으로 호텔 등에서 발생한 범죄 및 사고에 대한 통계를 부탁한 결과, 이마저도 호텔의 부정적 이미지 초래 등을 이유로 협조를 얻을 수

없었다.

따라서 본 연구에서는 제주도청·제주시청·서귀포시청 등의 관광관련 민원 자료실에 나타난 관광객들의 제주관광시 느꼈던 안전관련 자료들을 토대로 해서 관광관련 범죄 및 사고 유형을 정립하였으며, 또한 제주일보·제민일보·한라일보 등 제주지역 일간지의 지난 1년간(2002년 7월 1일~2003년 6월 30일) 기사 중에서 관광관련 범죄 및 사고 등의 관광객 안전 관련 기사를 범죄 및 사고 유형의 정립에 이용하였다.



제3절 조사설계

1. 표본추출 및 조사방법

본 조사는 비확률표본 추출방법 중 현장에서 자의로 표본을 선정하는 임의표본추출법을 통하여 표본을 선정하였다. 이는 제주도를 방문하는 관광객이 약 500만명에 달하여, 모집단이 너무 광범위하기 때문이다. 따라서 제주국제공항의 출발대합실과 제주항 출발대합실에서 대기하고 있는 관광객들을 통하여 편의적으로 표본을 추출하였다. 실제 조사시에는 임의표본추출법의 한계를 극복하기 위하여 성별·연령별 등 외관상으로 판단이 가능한 인구통계적 특성은 모집단 비율에 맞추도록 유의했다.

2. 설문지의 구성 및 자료의 분석방법

조사도구는 자기기입식 설문지(a self administered fixed-choice Questionnaire)이다. 설문지의 조사 항목인 각각의 변수는 기존의 연구들을 바탕으로 하여 각각의 관광에 영향을 미치는 관광객 안전과 관련있는 항목들을 추출하여 구성하였다.

설문지는 총 네 부분으로 나누어졌는데, 첫 번째 부분은 25개의 항목으로 구성되어 있으며, 안전과 관련한 과거경험유무와 관련되어 있고, 두 번째 부분은 제주관광과 관련이 있는 안전요인과 관련되어 있다. 즉, 선행 연구에서 밝혀진 다섯 가지의 요인 중에서 테러 및 전쟁 등의 요인은 제주지역의 실정과는 맞지 않다고 판단되어 본 연구에서는 제외시켰다. 이와는 반대로 교통사고 관련 요인, 안전사고 관련 요인은 제주도청 홈페이지(<http://www.jeju.go.kr>)의 참여마당내 자유게시판·제주시청 홈페이지

(<http://www.jejusi.go.kr>) · 서귀포시청 홈페이지내 서귀포종합관광안내 시스템(<http://www.infojeju.com>)의 관광민원 상담실에 게재된 관광민원 관련 글들 중 본 논문과 관련된 항목⁵²⁾과 제주일보 · 제민일보 · 한라일보 등에 게재된 관련기사⁵³⁾ 등을 참고하여 설문항목에 추가하였다.

이러한 형태로 설문항목을 추출한 후, 관광객 불편사항 그리고 각 안전요인의 경험여부를 묻기 위하여 설문지의 첫 번째 부분은 ‘예, 아니오’의 형태로 구성하였고, 두 번째 부분인 관광객 불편사항 및 안전요인의 인식정도를 판단하기 위하여 리커트 5점 척도를 사용하였다. 따라서 1은 매우 부정적이고 5는 매우 긍정적인 응답을 나타낸다. 세 번째 부분은 본 논문의 주제와는 다소 거리가 있지만 제주도에 논의가 진행중인 관광경찰제 도입에 관한 의견을 물었다. 그리고 마지막으로 관광객의 인구통계적 정보에 관해서 질문하였다. 인구통계적 특성관련 항목 중 제주도 방문시 항공료 및 선박료를 제외한 1인당 지출경비는 2002년에 제주도관광협회 · 제주대학교 관광과경영경제연구소⁵⁴⁾에서 조사한 현행 여행형태별 1인당 도내관광 지출추정을 토대로 하여 구간을 나누었다.

설문지 조사는 예비조사와 본 조사로 구분하여 실시하였으며, 예비조사는 2003년 10월 16일과 17일 이틀 동안 제주대학교 관광개발학과 재학생들을 대상으로 하여 시범 실시하였고, 설문항목을 보강하기 위하여 제주도청과 제주시청 등의 관광민원 관련 사이트에서 관광객들이 제주도에서 겪었던 안전관련 항목들을 발췌하였다.

예비조사에서 나타난 문제점을 보완한 후 본 조사는 2003년 11월 16일

52) 제주도청: 1732번, 16524번, 16119번 글, 제주시청: 2725번, 2723번, 2601번, 2588번 글, 서귀포 시청: 635번 글, 453번 글 등

53) 2003년 1월 14일자 ‘렌터카 교통사고 급증’ 기사 및 제민일보 2003년 6월 9일자 ‘특급호텔 도난 사고 日투숙객 금품 털어

54) 제주도관광협회 · 제주대학교 관광과경영경제연구소, 「제주도 관광통계 개선 방안」, 2002, p.91.

부터 11월 23일 까지 8일간 제주국제공항·제주항 등 관광객들이 제주관광을 마치고 돌아가는 장소에서 실시하였다.

자료의 분석은 SPSS 통계 패키지를 이용하였으며, 표본의 특성과 항목별 특성에 대한 파악을 도모하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 특히 본 설문지의 첫 번째 부분인 관광 안전관련 과거 경험을 통하여 제주도의 안전에 대한 평가를 하기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 집단간 차이검증을 위하여 T검증과 F검증을 실시하여, 각 요인별로 인구통계학적 특성에 따른 안전 인식에 대한 차이를 파악함으로써 인구통계적 차이점을 분석하였다. 그리고 관광객 안전관련 경험이 관광경찰제 도입에 대한 영향을 파악하기 위하여 회귀분석을 실시하였으며, 설문지 조사결과의 신뢰성을 점검하기 위하여 크론바흐 알파계수를 통한 신뢰도 분석을 하였다.



3. 변수의 조작적 정의

본 연구를 수행하기 위하여 개념과 변수를 한정짓고, 변수에 대하여 실제로 측정할 수 있도록 정의하는 것은 연구문제를 더욱 분명하게 하기 위하여 필요하다. 따라서 조작적 정의를 내리는 작업이 필요한데, 여기에서의 조작적 정의란 어떤 개념 또는 변수를 측정하기 위하여 수행하여야 할 행동 또는 작업을 가리킨다⁵⁵⁾.

그러므로 본 연구에서도 관광객 안전인식을 측정하기 위한 평가요소로 설정한 요인들에 대해 일반적인 개념의 틀에서 측정할 수 있도록 조작적 정의를 실시하였다.

본 연구의 목표인 제주도를 방문한 관광객의 안전 인식에 대한 측정을

55) 박석희, 「관광조사연구기법」, 일신사, 2000, p.119.

위해서 구성요소별 세부요인에 대해서는 제2장의 이론적 배경에서 설명하였고, 또한 이를 제주도의 실정에 맞게 구성하기 위하여 관광관련 민원 사항이 기록되어 있는 제주도 관광관련 기관의 홈페이지를 방문하여 각각의 요인들을 재정립하고, 그 변수와 변수를 한정하였다.

관광객 안전과 관련하여 범죄는 관광지에서의 소매치기·강도·폭력 및 폭행·야간 활동시에 발생하는 관광객의 안전과 직접적 관련이 있는 행위로 정의하였고, 교통사고는 관광객들이 제주를 방문하기 시작한 시점부터 돌아가기 전 공항이나 항만까지의 일정 중에서 항공기·선박·차량 등으로 인한 사고나 택시 및 전세버스 운전기사의 난폭 운전과 관련되어서 발생한 사고라고 정의를 내렸다.

세 번째 요인인 안전사고는 관광객들의 추락사고, 레포츠활동시의 사고, 놀이기구 및 호텔 등의 엘리베이터 등에서의 사고 등 관광객의 안전과 관련된 사고로 정의하였으며, 위생사고는 관광지에서의 음식물 섭취·전염병·환경오염·동물 알레르기 등 관광객의 위생과 관련되어서 발생한 사고로 정의를 내렸다.

마지막으로 인적마찰사고는 관광객들이 관광지나 공항·항만·숙박시설 등에서 종사원이나 안내원과의 언쟁이나 폭력 등으로 인해 안전에 위협을 받는 사고로 정의를 내렸다.

IV. 분석의 결과 및 해석

제1절 표본의 구성과 일반적 특성

1. 표본의 구성

본 연구의 실증분석을 위한 설문지의 배부 및 회수 현황은 아래의 <표 4-1>과 같다. 제주도는 섬 지역이기 때문에 관광을 마치고 집으로 돌아가는 수단은 공항과 항만을 이용하는 방법밖에 없다. 따라서 본 연구에서는 제주국제공항과 제주항에서 제주를 떠나려고 하는 관광객들을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

따라서 제주국제공항에서는 총 300부를 배부하여 287부가 회수되었으나, 분석에 적합하지 않은 설문지 19부를 폐기하고 총 256부의 설문지만을 분석에 이용하였다. 그리고 제주항에서는 총 50부의 설문지를 배부하여 38부가 회수되었으며, 내용이 부실하거나 분석에 부적합한 설문지는 폐기하고 총 23부의 설문지를 사용하였다.

제주국제공항에서 대부분의 설문지를 배부한 이유는 제주도를 방문하는 관광객의 90% 이상이 제주국제공항을 이용하기 때문이며, 제주항은 10%에도 못 미치는 때문이다.

<표 4-1> 설문지의 배부 및 회수 현황

조사장소		배부된 설문지	회수된 설문지	폐기된 설문지	사용된 설문지
제주 국제공항	매수	300부	287부	19부	258부
	%	100%	96%	4%	86%
제주항	매수	50부	38부	15부	23부
	%	100%	76%	34%	46%

2. 표본의 일반적 특성

표본의 일반적 특성은 <표 4-2>에서 보는바와 같다. 우선, 성별로는 남성이 전체의 57.7%인 162명, 여성은 전체의 42.3%인 119명으로 나타났고, 연령별로는 40대가 가장 많은 81명으로 전체의 28.8%, 30대가 전체의 23.5%인 66명, 그리고 50대가 전체의 22.1%인 62명의 순으로 나타났다.

또한 학력별로는 대졸 이상이 전체의 44.5%인 125명으로 가장 많았고, 그 다음으로는 고졸이하 24.2%, 전문대졸 및 대학재학이 전체의 23.5%인 66명으로 나타났으며, 거주유형으로는 대도시에 거주하는 사람이 전체의 60.1%인 169명, 중소도시 거주자가 전체의 31.3%인 88명으로 그 뒤를 이었다.

여행보험 가입유무에 대해서는 전체의 78.3%인 220명이 가입을 하지 않았다고 응답했고, 전체의 21.7%인 61명만이 가입한 것으로 나타나 여행보험에 대한 가입이 저조한 것으로 나타났다. 그리고 직업별로는 자영업자가 전체의 27%인 76명, 그 다음이 주부 55명, 사무직 및 기타가 각각 24명, 학생 22명, 기능직 20명의 순으로 나타났다.

제주도 방문횟수로는 5회 이상 방문한 사람의 전체의 37%인 104명으로 가장 많았고, 그 다음이 처음 방문이라는 응답자가 전체의 21.4%인 60명으로 나타났으며, 2회 이상 방문한 재방문자가 전체의 78.6%로 재방문 관광객들이 대부분을 차지한 것으로 나타났다.

마지막으로 항공기 및 선박이용 교통료를 제외한 전체 여행경비에 대해서는 55만원 이상을 썼다는 사람이 전체의 28.5%인 80명으로 가장 많았고, 그 다음으로는 25만원에서 34만원을 사용했다는 응답 21.4%, 15만원에서 24만원을 썼다는 사람이 전체의 17.8%인 50명의 순으로 나타났다.

<표 4-2> 표본의 일반적 특성

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
성 별	남	162	57.7
	여	119	42.3
	계	281	100
연 령	19세 이하	14	5.0
	20대	48	17.1
	30대	66	23.5
	40대	81	28.8
	50대	62	22.1
	60세 이상	10	3.6
	계	281	100
학 력	중졸 이하	22	7.8
	고졸 이하	68	24.2
	전문대졸 또는 대학재학	66	23.5
	대졸 이상	125	44.5
	계	281	100
거주지 유형	대도시	169	60.1
	중소도시	88	31.3
	도시근교지역	20	7.1
	농어촌마을	4	1.4
	계	281	100
여행경비	15만원 미만	29	10.3
	15~24만원	50	17.8
	25~34만원	60	21.4
	35~44만원	26	9.3
	45~54만원	36	12.8
	55만원 이상	80	28.5
	계	281	100

(표 계속)

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
직 업	사무직	24	8.5
	기능직	20	7.1
	판매/서비스직	18	6.4
	전문직	32	11.4
	농임축산업	0	0
	자영업	76	27.0
	공무원	10	3.6
	주 부	55	19.6
	학 생	22	7.8
	기 타	24	8.5
	계	281	100
방문횟수	1회	60	21.4
	2회	46	16.4
	3회	33	11.7
	4회	38	13.5
	5회 이상	104	37.0
	계	281	100
여행자보험 가입유무	예	61	21.7
	아니오	220	78.3
	계	281	100

제2절 측정척도의 평가

1. 변수측정의 신뢰성 검증

신뢰성이란 측정결과에 오차가 들어 있지 않은 정도, 즉 분산에 대한 체계적 정보를 반영하고 있는 정도를 나타내는 것이다. 신뢰성을 검토하는 하나의 방법은 어떤 속성의 측정치가 어느 정도의 오차를 포함하는가 하는 입장에서이다. 측정치의 점수에 오차가 포함되어 있는 정도가

적으면 적을수록 그 측정치는 신뢰할 수 있게 된다. 신뢰성의 동의어로는 의존성(dependability), 안정성(stability), 일관성(consistency), 예측가능성(predictability), 정확성(accuracy) 등이 있다⁵⁶⁾.

측정치의 신뢰성을 실증적으로 평가하기 위하여 여러 가지 방법이 사용되고 있다. 이러한 방법에는 평행검증법(the parallel form method), 검증-재검증법(test-retest), 내부일치법(internal consistency method), 크론바흐 알파(Chronbach's alpha) 등이 있다⁵⁷⁾.

본 연구에서는 크론바흐 알파계수를 이용한 신뢰성 검증을 하였다. 이 방법을 이용하여 해당 척도를 구성하고 있는 각 항목들의 신뢰성까지 평가할 수 있다. 문항 전체 수준의 경우 크론바흐 알파 계수가 0.5 이상, 개별 문항 수준인 경우 0.9 이상 정도면 신뢰도가 높다고 할 수 있다⁵⁸⁾.

신뢰성 분석을 실시한 결과는 아래의 <표 4-3>과 같다.

범죄 관련 요인의 전체 신뢰도는 0.9418로 아주 신뢰도가 높은 것으로 나타났으며, 항목 제거시 알파 값도 최소 0.9183 이상으로 나타나, 항목간 신뢰도도 상당히 높게 나타났다. 그리고 교통사고 관련 요인에 대한 신뢰도 분석결과 전체 신뢰도가 0.8463으로 역시 신뢰도가 높게 나타났으며, 각 항목간의 신뢰도도 0.7 이상으로 나타나 대체적으로 신뢰도가 높다는 것을 알 수 있다.

안전사고 관련 요인에서의 전체 신뢰도는 0.9522로 나타났으며, 항목 제거시 알파 값도 최소 0.9329로 상당히 높게 나타났다. 그리고 위생관련 요인의 전체 신뢰도는 0.9161, 인적마찰 관련 요인의 전체 신뢰도는 0.9238로 나타나 전체적으로 신뢰도가 상당히 높다는 것을 알 수 있다.

56) 김사현, 「관광학 연구방법론」, 일신사, 2000, p.89.

57) 김사현, 상계서, p.92.

58) 노형진, 한글 SPSS 10.0에 의한 조사방법 및 통계분석, 형설출판사, 2002, pp.553~555.

<표 4-3> 신뢰성 분석

요인	두려움 정도	항목제거시 알파 값	전체 신뢰도
범죄	Q1. 소매치기나 도난	.9319	.9418
	Q2. 강도	.9278	
	Q3. 폭력 및 폭행	.9183	
	Q4. 밤거리 활보	.9336	
	Q5. 관광업소에서 범죄의 위협	.9298	
교통 사고	Q6. 선박사고	.8350	.8463
	Q7. 항공기 사고	.8241	
	Q8. 차량 사고	.7766	
	Q9. 도로상태로 인하여 사고	.8260	
	Q10. 난폭운전을 하는 교통기사	.8068	
안전 사고	Q11. 관광지 등에서 추락사고	.9464	.9522
	Q12. 놀이기구를 이용시 사고	.9329	
	Q13. 레저스포츠 활동으로 인한 사고	.9352	
	Q14. 해수욕장 등지에서 물놀이 사고	.9365	
	Q15. 공항, 숙박업소, 쇼팽센터 등 관광객 이용시설에서 기계고장으로 인한 사고	.9530	
위생	Q16. 환경오염	.8977	.9161
	Q17. 전염에 의한 질병 발생	.8805	
	Q18. 음식물 섭취를 잘 못해서 몸에 이상이 생김	.8910	
	Q19. 동물접촉으로 인해 알레르기 반응	.9021	
	Q20. 청결하지 못한 식당에서 식사	.9141	
인적 마찰	Q21. 지역주민들과 마찰을 빚거나 불미스러운 일	.9050	.9238
	Q22. 관광지 안내 또는 지도요원으로부터 무례	.9021	
	Q23. 관광종사원들과 언쟁을 벌이거나 다툼	.8968	
	Q24. 관련당사자들로부터 과도한 호객행위 또는 강매 요구	.9202	
	Q25. 관광객들끼리의 마찰로 인해 불미스러운 일	.9100	

주: 총 분석수는 281개임.

2. 가설검증

1) 가설 1에 대한 검증

가설 1 '관광목적지 안전에 대한 관광객들의 인식은 인구통계적 특성에 따라 차이가 있을 것이다'에 대한 8개의 하위 가설의 검증결과는 다음과

같으며, 검증결과를 살펴볼 수 있는 관련 표들은 부록으로 처리하였다.

각 요인마다 5가지 문항 중 채택된 항목이 4개 이상이면 가설이 채택된 것으로 보고, 채택된 항목이 3개이면 부분채택, 그리고 채택된 항목이 2개 이하이면 기각된 것으로 간주한다.

(1) 가설 1-1에 대한 검증

가설 1-1 ‘성별에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다’에 대한 검증결과 아래의 <표 4-4>에서 보는 바와 같이, 안전사고 요인에서는 가설이 채택되었고, 범죄요인과 위생요인에 있어서는 부분채택으로 나타났으며, 교통사고 요인과 인적마찰요인은 가설이 기각되었다.

이를 구체적으로 살펴보면 차량사고, 관광지 등에서의 추락사고, 놀이기구 이용시 사고, 레저스포츠활동으로 인한 사고, 기계고장으로 인한 사고, 환경오염, 전염에 의한 질병의 발생 및 호객행위 및 강매요구에 대한 인식에는 성별에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있다. 그리고 차량사고에 대한 인식에서만 남성의 평균점수가 더 높은 것으로 나타났을 뿐, 다른 항목에서는 여성들의 평균점수가 더 높게 나타나, 전반적인 안전 인식에 있어서 여성들이 더 안전하다고 생각하고 있다는 것을 알 수 있다⁵⁹⁾.

<표 4-4> 성별 차이검증 결과

요 인	채 택 항 목	가설채택 여부	비 고
범 죄	Q4**, Q5*	기각 (2/5)	**99% 수준에서 유의함. *95% 수준에서 유의함.
교통사고	Q8*	기각 (1/5)	
안전사고	Q11*, Q12**, Q13**, Q15*	채택 (4/5)	
위 생	Q16*, Q17*	기각 (2/5)	
인적마찰	Q24*	기각 (1/5)	

주: 괄호 안은 관련 문항 중 채택된 문항의 비율임.

59) 부록 1참조

(2) 가설 1-2에 대한 검증

가설 1-2 ‘연령에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다’에 대한 가설 검증의 결과, 위생요인에 있어서는 가설이 채택되었고, 범죄 요인을 제외하고는 부분채택이 된 것으로 조사결과 나타났다. 보다 구체적으로는 소매치기나 도난, 밤거리 활보시 불안, 차량사고, 도로상태로 인한 사고, 난폭운전을 하는 교통기사, 관광지 등에서의 추락사고, 놀이기구 이용시 사고, 해수욕장 등지에서의 물놀이 사고, 환경오염, 전염에 의한 질병 발생, 동물접촉으로 인한 알레르기, 청결하지 못한 식당에서의 식사, 지역주민과의 마찰, 관광지 안내요원 및 지도요원으로부터의 무례 및 관광종사원들과 언쟁을 벌이거나 다툼에 대한 두려움 인식에 대한 항목에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있다.

특히 통계적으로 유의미한 모든 항목에서 30대의 평균 점수가 가장 높게 나타나 30대가 관광목적지 두려움 인식에서 가장 낮다는 것을 보여 줌으로써, 30대에 있어서 제주도는 안전이 보장된 관광목적지임을 보여주고 있으며, 모든 연령층에서도 안전이 보장된 관광목적지라는 인식이 지배적인 것으로 조사결과 나타났다. 전체적으로는 인적충돌에 대한 두려움 정도에서 그 정도가 낮게 나타난 것으로 보아, 인적충돌에 대한 두려움이 가장 적다는 것을 알 수 있다⁶⁰⁾.

<표 4-5> 연령별 차이검증 결과

요 인	채 택 항 목	가설채택 여부	비 고
범 죄	Q1**, Q4**	기각 (2/5)	**99%수준에서 유의함. *95%수준에서 유의함.
교통사고	Q8*, Q9**, Q10**	부분채택 (3/5)	
안전사고	Q11**, Q12**, Q14*	부분채택 (3/5)	
위 생	Q16**, Q17**, Q19**, Q20*	채택 (4/5)	
인적마찰	Q21**, Q22**, Q23**	부분채택 (3/5)	

주: 괄호 안은 관련 문항 중 채택된 문항의 비율임.

60) 부록 3참조

(3) 가설 1-3에 대한 가설 검증

가설 1-3 ‘학력에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다’에 대한 가설검증 결과, 소매치기나 도난에 대한 인식, 차량사고, 난폭운전을 하는 교통기사, 놀이기구 이용시 사고, 해수욕장 등지에서의 물놀이 사고, 환경오염 등 위생요인에 포함된 모든 항목, 관광종사원들과 언쟁을 벌이거나 다툼, 과도한 호객행위 또는 강매요구 및 관광객들끼리의 마찰에 대한 두려움 인식정도에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있는 것으로 나타났다.

분석결과에서도 볼 수 있듯이 그 중에서도 관광객들끼리의 마찰에 대해서 가장 높은 점수를 주어, 이 항목에 대해서 가장 긍정적인 인식을 가진 것으로 조사되었으며, 또한 통계적으로 유의미한 모든 항목 중에서 소매치기나 도난 및 환경오염을 제외하고는 고졸 이하의 학력을 가진 사람들의 평균점수가 가장 높게 나타나, 고졸 이하의 학력자들이 제주 방문시의 안전에 대해서 가장 긍정적으로 생각하고 있다는 것을 알 수 있다⁶¹⁾.

<표 4-6> 학력별 차이검증 결과

요 인	채 택 항 목	가설채택 여부	비 고
범 죄	Q1**	기각 (1/5)	** 99%수준에서 유의함.
교통사고	Q8**, Q10**	기각 (2/5)	
안전사고	Q14*	기각 (1/5)	
위 생	Q16**, Q17**, Q18*, Q19**, Q20*	채택 (5/5)	* 95%수준에서 유의함.
인적마찰	Q23*, Q24**, Q25*	부분채택 (3/5)	

주: 괄호 안은 관련 문항 중 채택된 문항의 비율임.

61) 부록 4참조

(4) 가설 1-4에 대한 검증

가설 1-4 ‘거주지 유형에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다’에 대한 검증 결과, 범죠탈인과 교통사고 요인에서는 가설이 완전 채택되었고, 안전사고 요인 역시 채택된 것으로 나타났다. 그리고 나머지 위생요인과 인적마찰은 기각된 것으로 조사결과 나타났다.

이를 구체적으로 살펴보면, 해수욕장 등지에서 물놀이 사고·환경오염·음식물 섭취에 대한 불안함·청결하지 못한 식당에서의 식사 및 과도한 호객행위나 강매요구 등의 항목을 제외한 모든 항목에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있는 것으로 조사결과 나타났다.

특히 통계적으로 유의미한 거의 모든 항목에서 대도시에 거주하는 사람들의 안전에 대한 인식이 가장 긍정적이었으며, 대체적으로 도시근교에서 중소도시지역으로 갈수록, 그리고 중소도시지역에서 대도시지역으로 갈수록 안전에 대한 인식은 긍정적인 경향이 높은 것으로 나타났다⁶²⁾.

<표 4-7> 거주유형별 차이검증 결과

요 인	채 택 항 목	가설채택 여부	비 고
범 죄	Q1**, Q2**, Q3*, Q4*, Q5*	채택 (5/5)	**99%수준에서 유의함. * 95%수준에서 유의함.
교통사고	Q6*, Q7*, Q8**, Q9**, Q10**	채택 (5/5)	
안전사고	Q11**, Q12*, Q13*, Q15**	채택 (4/5)	
위 생	Q17*, Q19*	기각 (2/5)	
인적마찰	Q21**, Q25*	기각 (2/5)	

주: 괄호 안은 관련 문항 중 채택된 문항의 비율임.

(5) 가설 1-5에 대한 가설 검증

가설 1-5 ‘직업에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다’에 대한 가설검증 결과, 범죠탈인과 위생요인에 있어서는 가설이

62) 부록 5참조

채택되었고, 교통사고·안전사고·인적마찰 요인에 있어서는 가설이 기각되는 결과가 도출되었다.

이를 구체적으로 살펴보면, 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있는 거의 모든 항목에서 전문직, 자영업자 및 공무원 등의 직업을 가진 사람들의 평균점수가 상대적으로 높게 나타나, 이러한 직업을 가진 집단에서 안전에 대한 인식이 상당히 긍정적이라는 것을 알 수 있었다⁶³⁾.

<표 4-8> 직업별 차이검증 결과

요 인	채 택 항 목	가설채택 여부	비 고
범 죄	Q1**, Q2**, Q3*, Q4*, Q5*	채택 (5/5)	**99%수준에서 유의함. * 95%수준에서 유의함.
교통사고	Q6*, Q9*	기각 (2/5)	
안전사고	Q12*, Q13*	기각 (2/5)	
위 생	Q16*, Q17*, Q19*, Q20*	채택 (4/5)	
인적마찰	Q22**, Q25**	기각 (2/5)	

주: 괄호 안은 관련 문항 중 채택된 문항의 비율임.

(6) 가설 1-6에 대한 검증

가설 1-6 '방문 횟수에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다'에 대한 가설검증 결과, 교통사고 요인과 인적마찰요인에 있어서 가설이 채택된 것으로 나타났다.

<표 4-9> 방문횟수별 차이검증 결과

요 인	채 택 항 목	가설채택 여부	비 고
범 죄	-	기각 (0/5)	**99%수준에서 유의함. * 95%수준에서 유의함.
교통사고	Q7*, Q8*, Q9*, Q10**	채택 (4/5)	
안전사고	-	기각 (0/5)	
위 생	Q20*	기각 (1/5)	
인적마찰	Q21*, Q22*, Q24**, Q25*	채택 (4/5)	

주: 괄호 안은 관련 문항 중 채택된 문항의 비율임.

63) 부록 6 참조.

(7) 가설 1-7에 대한 검증

가설 1-7 ‘여행경비에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다’에 대한 검증 결과, 위생요인에 있어서 가설이 완전히 채택되었을 뿐, 나머지 요인들의 경우에는 기각되었다. 범죄 요인에 있어서는 강도·폭력이나 폭행·관광업소에서의 범죄의 위협 항목에서, 교통사고 요인에서는 차량사고·난폭운전을 하는 교통기사에 대한 두려움 인식 항목에서, 안전사고 요인에서는 레저스포츠 활동으로 인한 사고·해수욕장 등지에서의 물놀이 사고 항목에서, 위생문제 요인에서는 모든 항목에서, 그리고 인적 충돌 요인에서는 지역주민과의 마찰 및 과도한 호객행위나 강매요구 항목에서만 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있는 것으로 조사결과 나타났다.

가설 1-7에 대한 검증결과 특이할만한 사항은 여행경비를 45만원에서 54만원 정도를 소비한 관광객들의 평균 점수가 가장 높은 것으로 나타나 이 정도의 소비를 하는 관광객들의 안전 인식이 가장 긍정적이라는 사실을 알 수 있다. 하지만 전체적으로 소득이 높을수록 혹은 소득이 낮을수록 안전 인식이 긍정적이거나 부정적이라는 추세를 발견할 수는 없었다⁶⁴⁾.

<표 4-10> 여행경비수준별 차이검증 결과

요 인	채 택 항 목	가설채택 여부	비 고
범 죄	Q3*, Q5*	기각 (2/5)	** 99%수준에서 유의함. * 95%수준에서 유의함.
교통사고	Q8**, Q10*	기각 (2/5)	
안전사고	Q13*, Q14*	기각 (2/5)	
위 생	Q16**, Q17**, Q18*, Q19**, Q20**	채택 (5/5)	
인적마찰	Q21**, Q24*	기각 (2/5)	

주: 괄호 안은 관련 문항 중 채택된 문항의 비율임.

64) 부록 8 참조

특히 통계적으로 유의미한 모든 항목에서 2회 이하로 방문한 사람들의 평균 점수가 가장 높게 나타난 것이 본 가설 검증에 있어서의 특징이라고 볼 수 있다⁶⁵⁾.

(8) 가설 1-8에 대한 검증

가설 1-8 '여행자보험 가입유무에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다'에 대한 가설 검증의 결과는 다음의 <표 4-11>과 같다. 그 결과 모든 요인에 있어서 가설이 기각된 것으로 나타나, 여행자보험 가입에 따라 안전요인에 대한 인식의 차이는 없는 것으로 나타났다. 이를 보다 구체적으로 살펴보면, 항목 14 '해수욕장 등에서의 물놀이 사고에 대한 두려움'과 항목 23 '관광종사원들과 언쟁을 벌이거나 다툼에 대한 두려움' 항목에서만 통계적으로 유의미한 차이를 보였을 뿐, 나머지 항목에서는 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않은 것으로 나타났다. 즉 여행자보험 가입유무에 따른 관광목적지 안전 인식에 대해서는 전반적으로 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않은 것으로 조사되었다⁶⁶⁾.

<표 4-11> 여행자보험 가입유무별 차이검증 결과

요 인	채 택 항 목	가설채택 여부	비 고
범 죄	-	기각 (0/5)	** 99%수준에서 유의함. * 95%수준에서 유의함.
교통사고	-	기각 (0/5)	
안전사고	Q14**	기각 (1/5)	
위 생	-	기각 (0/5)	
인적마찰	Q23*	기각 (1/5)	

주: 괄호 안은 관련 문항 중 채택된 문항의 비율임.

65) 부록 7 참조.

66) 부록 2참조

2) 가설 2에 대한 검증

가설 2 '관광객의 안전관련 경험은 관광경찰제 도입에 영향을 미칠 것이다'에 대한 검증결과는 다음 <표 4-12>에서 보는 바와 같다.

<표 4-12> 안전관련 경험과 관광경찰제 도입간 분산분석 결과

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	선형회귀분석	39.196	25	1.568	1.681	.026
	잔차	228.568	245	.933		
	합계	267.764	270			

분산분석 결과는 회귀식의 유의성(통계적으로 의미가 있느냐 없느냐)을 검토하기 위해서 필요하다. 따라서 여기에서는 F값의 유의확률이 0.026이기 때문에 유의수준 95% 신뢰수준에서 의미가 있다고 하는 결론을 내릴 수 있다.

편회귀계수의 유의성을 판단하기 위하여 t값과 p-value(유의확률)가 필요하다. t값이 큰 변수일수록 목적변수를 예측(설명)하는데 있어서의 공헌도가 높다고 생각한다. 또한 p-value에 의해서 편회귀계수의 유의성을 판정할 수 있다. 유의하지 않은 변수는 목적변수를 예측하는 데에 불필요한 변수라고 결론을 짓는다. 모든 변수가 필요한지, 불필요한 변수는 없는지를 검토하는 것이 변수선택의 문제로서 중회귀분석에 있어서 매우 중요하다⁶⁷⁾.

분석결과, 관광경찰제 도입에 공헌도가 높은 변수에는 강도에 대한

67) 노형진, 「한글 SPSS 10.0에 의한 조사방법 및 통계분석」, 형설출판사, 2002, p.321.

두려움 인식 · 레저스포츠활동으로 인한 사고에 대한 두려움 인식 · 환경 오염에 대한 두려움 인식 · 관광종사원들과 언쟁을 벌이거나 다툼에 대한 두려움 인식 및 관광객들끼리의 마찰에 대한 두려움 인식 항목인 것으로 나타났다. 따라서 이러한 항목들에 대한 두려움 때문에 관광경찰제 도입을 주장하는 경향이 높은 것을 알 수 있다.

<표 4-13> 안전관련 경험과 관광경찰제 도입간 회귀분석 결과

모형		비표준화 계수B	표준오차	표준화 계수베타	t	유의확률
1	(상수)	2.672	.381		7.009	.000
	Q1	3.364E-02	.114	.035	.294	.769
	Q2	.271	.136	.269	1.995	.047
	Q3	-.205	.163	-.198	-1.259	.209
	Q4	3.590E-02	.117	.038	.306	.760
	Q5	-3.993E-02	.132	-.038	-.302	.763
	Q6	2.117E-02	.122	.019	.174	.862
	Q7	6.527E-02	.118	.066	.553	.581
	Q8	-8.569E-02	.104	-.096	-.827	.409
	Q9	-.170	.091	-.189	-1.860	.064
	Q10	3.551E-02	.092	.042	.384	.701
	Q11	-2.529E-02	.141	-.024	-.180	.858
	Q12	-.119	.223	-.109	-.533	.594
	Q13	.391	.206	.356	1.897	.059
	Q14	-.320	.156	-.316	-2.048	.042
	Q15	-7.358E-02	.128	-.069	-.574	.566
	Q16	.192	.114	.202	1.690	.092
	Q17	-3.210E-02	.150	-.032	-.213	.831
	Q18	.109	.125	.108	.878	.381
	Q19	-.168	.125	-.158	-1.337	.182
	Q20	-2.459E-02	.090	-.026	-.274	.784
	Q21	.127	.134	.123	.948	.344
	Q22	-7.441E-02	.159	-.063	-.467	.641
	Q23	.266	.146	.240	1.827	.069
	Q24	-.136	.099	-.156	-1.381	.169
Q25	.217	.131	.193	1.655	.099	

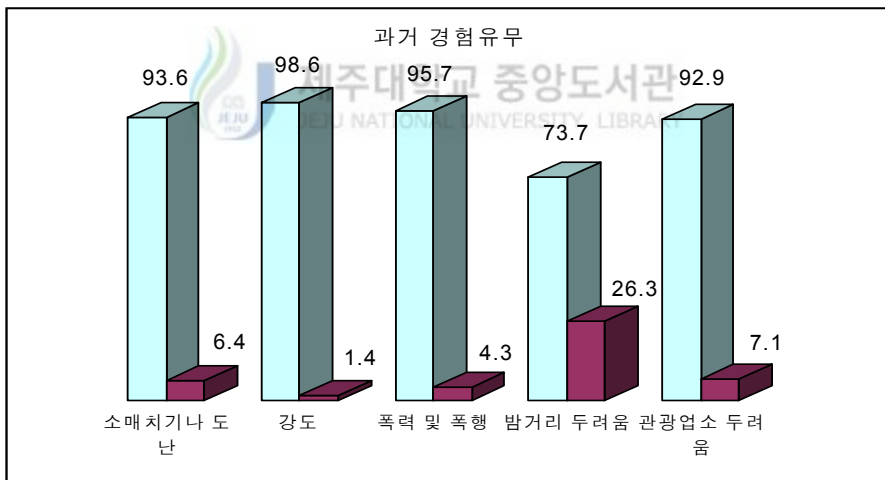
하지만 그 중에서도 항목 2인 두려움 인식만이 통계적으로 유의하게 나타나, 다른 항목들은 관광경찰제 도입이라는 목적변수를 예측하는데 불필요한 변수라고 할 수 있다.

3. 추가분석

가설검증을 위한 분석 이외에 본 연구에서는 과거의 안전과 관련된 경험에 대해서 관광객들에게 추가적으로 질문을 하였다. 이는 그들이 과거에 안전과 관련된 요인에 있어서 어떠한 경험을 했는지 알아보고, 이에 따른 관광목적지의 대처방안을 강구하기 위하여 실시해본 것이다.

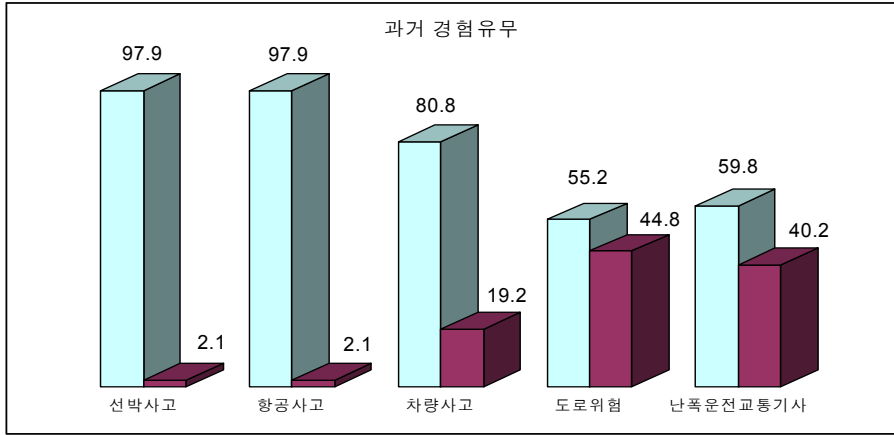
이는 제주도가 앞으로 최소한 안전관련 사항에 있어서 관광객들에게 안심할 수 있는 관광목적지로 자리매김하기 위한 방안을 제시한다고 할 수 있는데, 그 결과는 다음과 같다.

<그림 4-1> 범죄피해에 대한 과거 경험유무



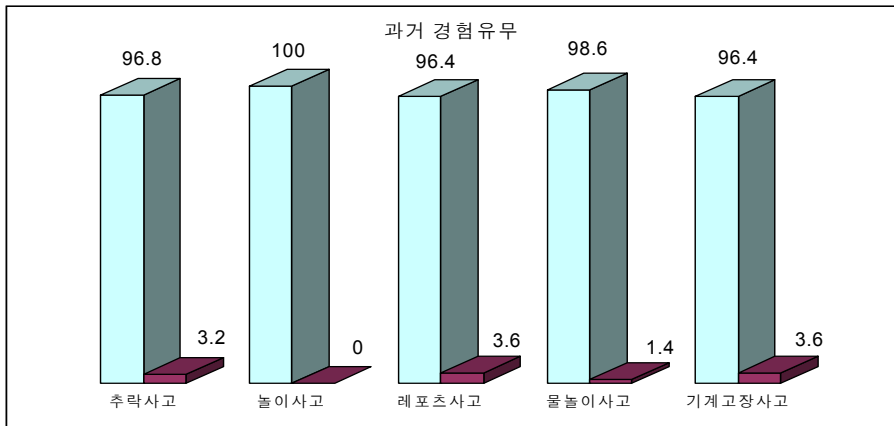
관광객들에게 과거에 범죄피해 경험이 있는지 없는지를 물어본 결과, 대부분의 사람들이 없다는 응답이 지배적인 것으로 나타났다. 하지만 상대적으로 밤거리 활보시 두려움을 경험한 적이 있다는 응답이 26.3%로 높게 나타나, 관광객들이 밤거리 활보시 두려움을 느끼지 않도록 하는 장치 마련이 필요한 실정이다.

<그림 4-2> 교통요인에 대한 과거 경험유무



관광객들에게 교통사고와 관련된 과거의 경험에 대해서 질문을 한 결과, 선박사고 및 항공기사고에 대해서는 97.9%의 사람이 과거에 경험하지 않았다고 응답한 반면에 차량사고는 19.2%가 과거에 경험을 했고, 위험한 도로로 인한 사고는 전체의 44.8%가 경험했으며, 난폭운전을 하는 교통기사를 만난 경험이 있다는 응답은 전체의 40.2%로 나타나 관광지의 교통사고 안전체계 확립을 위해서는 도로교통의 중요성이 상당히 중요하며 특히 도로의 유지 및 보수관리와 운전기사의 친절이 매우 중요하다고 할 것이다.

<그림 4-3> 안전사고요인에 대한 과거 경험유무

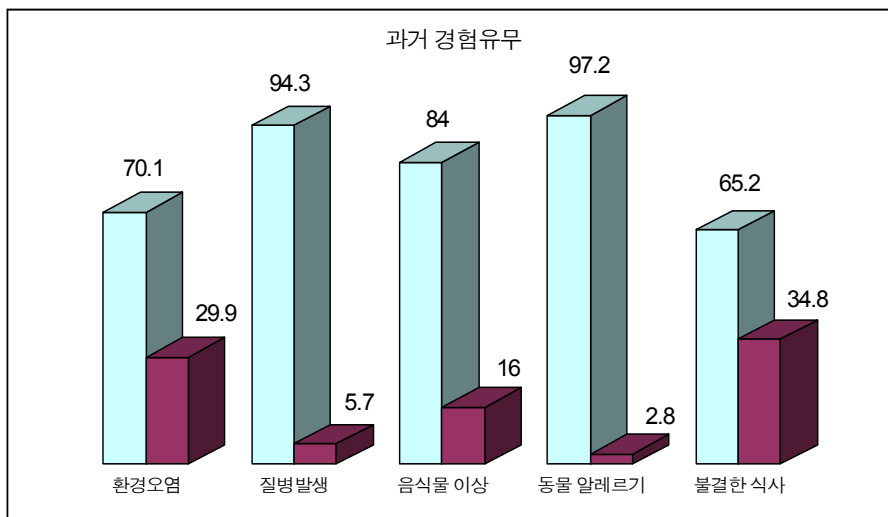


안전사고 요인에 대해서 관광객들에게 질문한 결과, 추락사고·놀이기구 사고·레포츠 사고·물놀이 사고·기계고장 사고에 대해서 전체적으로 과거에 경험한 적이 없다는 응답이 지배적이었으며, 특히 놀이기구로 인한 사고는 모든 응답자가 과거에 경험이 없다고 응답한 것으로 나타나 놀이기구가 상대적으로 더 안전한 것으로 나타났다.

위생요인에 대한 과거 경험유무에 대한 관광객들의 응답은 다양한 것으로 나타났다. 특히 불결한 식당에서의 식사를 경험한 관광객이 34.8%로 나타나 식당의 청결 문제가 아직도 남아 있다는 것을 알 수 있었으며, 환경오염을 목격한 경험이 있는 관광객도 29.9%로 높게 나타났고, 또한 음식물 이상으로 인해서 몸에 이상을 경험한 관광객도 16%나 차지하는 것으로 조사결과 나타났다.

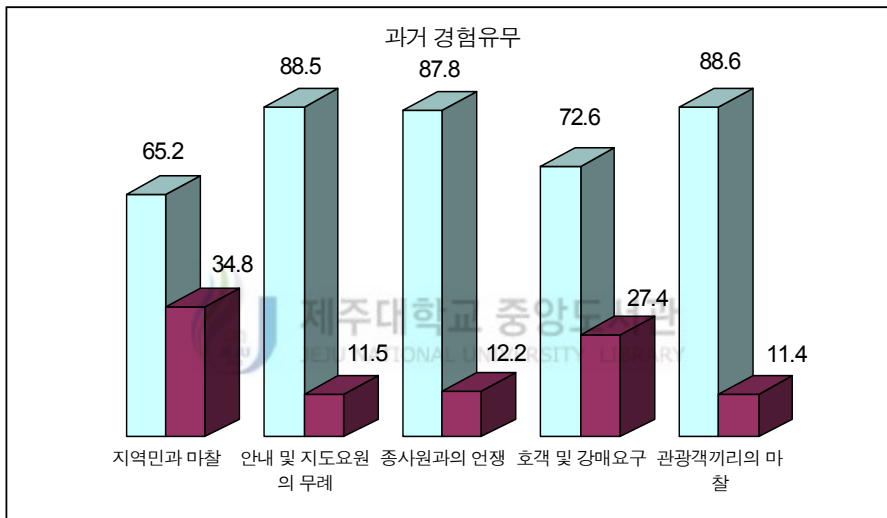
따라서 청결한 식당에서 청결한 음식물 제공이 관광객들에게는 아직도 위생요인에 있어서는 신경이 쓰이는 부문이라는 것을 짐작할 수 있다.

<그림 4-4> 위생요인에 대한 과거 경험유무



인적마찰 요인에 대해서 관광객들에게 과거 경험 유무를 질문한 결과, 지역주민들과의 마찰을 경험한 비율이 가장 많은 34.8%를 차지해, 아직도 관광행위시 지역주민과의 마찰이 다소 있다는 것을 알 수 있으며, 또한 호객 및 강매요구에 대한 과거의 경험도 27.4%의 사람들이 있다고 응답하여, 이 부분 역시 관광객들에게 부담스러운 사항이라고 할 수 있다.

<그림 4-5> 인적마찰 요인에 대한 과거 경험유무



제3절 분석결과의 요약

앞서 살펴본 가설검증의 결과를 종합·정리해 보면 <표 4-14>에서 보는 바와 같다.

<표 4-14> 분석결과의 요약

요인	차이검증에 따른 가설채택 여부															
	성별		연령별		교육 수준별		거주 유형별		직업별		방문 횟수별		여행경비 수준별		여행자 보험가입 유무별	
	여부	비율	여부	비율	여부	비율	여부	비율	여부	비율	여부	비율	여부	비율	여부	비율
범죄	×	2/5	×	0/5	×	2/5	×	1/5	○	5/5	×	0/5	×	2/5	○	5/5
교통 사고	×	1/5	×	0/5	△	3/5	×	2/5	×	2/5	○	4/5	×	2/5	○	5/5
안전 사고	○	4/5	×	1/5	△	3/5	×	1/5	×	2/5	×	0/5	×	2/5	○	4/5
위생	×	2/5	×	0/5	○	4/5	○	5/5	○	4/5	×	1/5	○	5/5	×	2/5
인적 마찰	×	1/5	×	1/5	△	3/5	△	3/5	×	2/5	○	4/5	×	2/5	×	2/5

주: 1) ○표는 채택, ×표는 기각, △표는 부분채택을 표시함.

2) 비율은 관련 문항 중 채택된 문항의 비율임.

(가설 1)에 대한 검증결과, 성별에 따라서 안전사고에 대한 인식에는 차이가 있는 것으로 나타났으며, 연령에 따라서는 모든 관광객 안전요인에 있어서 차이가 없는 것으로 조사결과 나타났다는 것을 위의 <표 4-14>에서 알 수 있다.

위의 표에서도 알 수 있듯이, (가설 1-2) '연령에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다'에 대한 가설 검증의 결과, 위생요인

에 있어서는 가설이 채택되었고, 다른 요인에 있어서는 기각 된 것으로 조사결과 나타났다.

(가설 1-3) '교육수준에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다'에 대한 가설검증 결과, 위생요인에 있어서만 가설이 채택되었을 뿐, 범죄요인과 안전사고 요인에 있어서는 기각되었고, 나머지 요인에 있어서도 기각 된 것으로 조사결과 나타났다.

(가설 1-4) '거주지 유형에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다'에 대한 검증 결과, 범죄요인과 교통사고 요인에서는 가설이 완전 채택되었고, 안전사고 요인 역시 채택된 것으로 나타났다. 그리고 나머지 위생요인과 인적마찰은 기각 된 것으로 조사결과 나타났다.

(가설 1-5) '직업에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다'에 대한 가설검증 결과, 범죄요인과 위생요인에 있어서는 가설이 채택되었고, 교통사고, 안전사고, 인적마찰 요인에 있어서는 기각의 결과가 도출되었다. (가설 1-6) '방문횟수에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다'에 대한 가설검증 결과, 교통사고 요인과 인적마찰요인에 있어서는 가설이 채택된 것으로 나타났다.

(가설 1-7) '여행경비에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다'에 대한 검증 결과, 위생요인에 있어서 가설이 완전히 채택되었을 뿐, 나머지 요인들의 경우에는 기각되었다.

마지막으로 (가설 1-8) '여행자보험가입유무에 따라 관광목적지 안전에 대한 인식에는 차이가 있을 것이다'에 대한 가설검증 결과, 범죄·교통사고·안전사고 요인에 있어서는 가설이 채택되었고, 위생·인적마찰 요인에 있어서는 가설이 기각되는 결과를 얻었다.

결과적으로 연령별로 관광객 안전요인에 대한 인식에는 차이가 거의 없는 것으로 나타났으며, 반대로 여행자보험가입유무에 따라서는 안전요인에 대한 인식에는 차이가 있다는 것을 알 수 있었다. 그리고 위생 요인에

있어서는 교육수준별·거주유형별·직업별·여행경비수준별로 차이가 있는 것으로 나타나 해당 집단에 대하여 위생에 대한 각별한 주의가 요구된다고 하겠다.

아울러 전반적인 안전 인식에 있어서 여성들이 더 안전하다고 생각하고 있다는 것을 알 수 있다. 여행자보험 가입유무에 따른 관광목적지 안전 인식에 대해서는 전반적으로 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않은 것으로 조사되었다. 30대에 있어서 제주도는 안전이 보장된 관광목적지임을 보여주고 있으며, 모든 연령층에서도 안전이 보장된 관광목적지라는 인식이 지배적인 것으로 조사결과 나타났다.

전체적으로는 인적마찰에 대한 두려움 정도에서 그 정도가 낮게 나타난 것으로 보아, 인적마찰에 대한 두려움이 가장 적다는 것을 알 수 있다. 고졸 이하의 학력 소지자들이 제주 방문시 안전에 대해서 가장 긍정적인 사고를 하고 있는 것을 알 수 있다. 대도시에 거주하는 사람들의 안전에 대한 인식이 가장 긍정적이었으며, 대체적으로 도시근교에서 중소도시지역으로 갈수록, 그리고 중소도시지역에서 대도시 지역으로 갈수록 안전에 대한 인식은 긍정적인 경향이 높은 것으로 나타났다. 전문직, 자영업자 및 공무원 등의 직업을 가진 사람들의 평균점수가 상대적으로 높게 나타나, 이러한 직업을 가진 집단에서 안전에 대한 인식이 상당히 긍정적이라는 것을 알 수 있었다. 2회 이하로 방문한 사람들의 평균 점수가 가장 높게 나타난 것이 본 가설 검증에 있어서의 특징이라고 볼 수 있다. 여행경비를 45만원에서 54만원 정도를 소비한 관광객들의 평균 점수가 가장 높은 것으로 나타나 이 정도의 소비를 하는 관광객들의 안전 인식이 가장 긍정적이라는 사실을 알 수 있다. 하지만 전체적으로 소득이 높을수록 혹은 소득이 낮을수록 안전 인식이 긍정적이거나 부정적이라는 추세를 발견할 수는 없었다.

관광경찰제 도입에 공헌도가 높은 변수에는 강도에 대한 두려움 인식,

레저스포츠활동으로 인한 사고에 대한 두려움 인식, 환경오염에 대한 두려움 인식, 관광종사원들과 언쟁을 벌이거나 다툼에 대한 두려움 인식 및 관광객들끼리의 마찰에 대한 두려움 인식 항목인 것으로 나타났다. 따라서 이러한 항목들에 대한 두려움 때문에 관광경찰제 도입을 주장하는 경향이 높은 것을 알 수 있다.

관광객들에게 안전에 대한 과거 경험 유무에 대해서 질문을 한 결과 밤거리 활보시 두려움을 경험한 적이 있다는 응답이 높게 나타나, 관광객들이 밤거리 활보시 두려움을 느끼지 않도록 하는 장치 마련이 필요한 실정이다.

관광지의 교통사고 안전체계 확립을 위해서는 도로교통의 중요성이 상당히 중요하며 특히 도로의 유지 및 보수관리와 운전기사의 친절이 매우 중요하다고 할 것이다. 그리고 안전사고 요인에 대해서 거의 대부분의 관광객들이 과거에 경험이 없다는 응답이 지배적인 것으로 나타났다. 또한 청결한 식당에서 청결한 음식물 제공이 관광객들에게는 아직도 위생 요인에 있어서는 신경이 쓰이는 부문이라는 것을 알 수 있다. 마지막으로 인적마찰 요인에 대해서 관광객들에게 과거 경험 유무를 질문한 결과, 지역주민들과의 마찰을 경험한 비율이 가장 많은 34.8%를 차지해, 아직도 관광행위시 지역주민과의 마찰이 다소 있다는 것을 알 수 있다. 또한 호객 및 강매요구에 대한 과거의 경험도 27.4%의 사람들이 있다고 응답하여, 이 부분 역시 관광객들에게 부담스러운 사항이라고 할 수 있다.

V. 결 론

제1절 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 제주도를 방문한 관광객들을 대상으로 관광객 안전에 대한 인식을 파악하고자 수행되었다. 따라서 이러한 목적을 달성하기 위하여, 서론 부분에서는 이 연구를 하게 된 배경과 목적 등에 대해서 서술하였고, 본론에서는 우선 본 연구의 설계와 분석을 위한 기존의 문헌연구를 통해 관련이론을 고찰하였다.

그 결과 관광객 안전 인식에 대해서는 대체적으로 5가지 요인, 즉, 범죄·테러·질병·정치적 불안과 전쟁·사고 및 자연재해 등의 요인으로 대별할 수 있었다. 하지만 본 연구는 우리나라의 대표적인 관광지인 제주도를 대상으로 하였다. 따라서 기존의 사례 연구지들보다 국제관광객이 적고 전쟁이나 테러 등의 국제간 문제가 거의 없는 지역이어서, 이 2가지 요인을 제외하고 해당 지역에 적절한 2가지 요인 즉 위생 요인과 인적마찰 요인을 추가하였다.

그 결과 제주지역에 대한 관광객들의 안전관련 인식은 상당히 긍정적인 것으로 나타나 제주지역을 방문한 관광객들이 제주를 안전한 관광목적지로 인식하고 있는 것으로 조사결과 나타났다. 이는 최소한 관광객들이 안전에 관한 요인에 의해서 제주도를 방문하기를 꺼리는 상황은 없을 것이라는 것을 반증하는 결과라고 하겠다.

그렇지만 인적마찰 요인과 항공기 및 선박사고 등을 제외한 교통사고 관련 요인 및 위생요인 항목에 있어서는 다른 항목에 비해 다소 많은 관광객들이 경험한 적이 있다고 응답한 것으로 나타났다. 즉, 관광목적지로서의 제주도의 안전을 위해서는 이러한 측면에 대해서 특히 관심을

가지고 해결해야 할 것으로 판단된다.

따라서 제주도가 안전한 관광목적지가 되기 위해서는 교통사고, 위생 및 관광객과 지역주민과의 충돌 등의 문제를 해결하기 위한 노력이 필요할 것으로 생각된다.

마지막으로 제주도를 방문하는 관광객들의 안전 인식을 보다 긍정적으로 바꾸기 위해서는 관광경찰제의 도입도 검토할 만한 사항이라고 할 수 있다. 실제로 아르헨티나·도미니카·그리스·말레이시아 등 세계 여러 나라에서 실시하고 있는 관광경찰제의 도입을 염두에 두고서 관광객들의 안전 인식에 미치는 영향에 대해서 조사해본 결과, 강도로부터의 위협에 대한 두려움에 대한 변수가 가장 영향을 크게 미치는 것으로 나타났다.

따라서 관광목적지에서 강도로부터의 두려움에서 해소하고 관광객들을 심리적 안전을 위해서 관광경찰제의 도입이 바람직한 대안의 하나라고 할 수 있다.

한편 이 연구의 부산물로서 추가분석을 실시하였는데, 그 결과 관광객들이 밤거리 활보시 두려움을 느끼지 않도록 하는 장치 마련이 필요하였다. 또한 관광지의 교통사고 안전체계 확립을 위해서는 도로교통의 중요성이 상당히 중요하며, 특히 도로의 유지 및 보수관리와 운전기사의 친절이 매우 중요하다는 결과를 얻을 수 있었다. 그리고 청결한 식당에서 청결한 음식물 제공이 관광객들의 위생상 중요하며, 관광행위시 지역주민과의 마찰이 다소 발생하기 때문에 이에 대한 대책이 마련되어야 할 필요성이 제기되었다.

제2절 연구의 한계 및 제언

본 연구를 수행한 결과, 연구목적인 제주도를 방문한 관광객들의 안전에 대한 인식에 대해서 인구통계적 특성별로 그 차이점을 파악하는데는 큰 무리가 없었다. 하지만 제주도가 국제관광지로 나아가기 위해서는 국제적인 범죄나 사건 등에 대한 사항도 파악해야 향후 국제관광객들로부터 안전한 관광지라는 인식을 얻는데 도움을 줄 것으로 판단된다.

기존 우리나라에서 이루어진 관련 연구들이 상당히 미약한 반면 관광객의 안전인식이 국제적인 관광지로 발돋움하기 위해 필수적인 요소임에도 불구하고, 관광관련 조직이나 대중매체에서도 이에 대한 중요성을 부각시키는 데는 다소 주저하는 등 본 연구에 제약을 주는 요소들이 많았다.

따라서 선행연구의 미약함과 지역적인 특성으로 인한 이론 적용의 어려움, 제주지역의 특성에 맞는 안전관련 요인 추출에 있어서 다소 부족했던 점이 본 연구의 한계점이라고 하겠다.

관광객의 안전에 대한 소홀한 취급은 관광객 유치를 위해서 부단한 노력을 하고 있는 행정당국의 이해와 관심이 부족할 뿐만 아니라, 국제적인 관광목적지를 표방하면서 단지 내국인 관광객 위주의 마케팅을 펼치는 근시안적인 태도에서 비롯된다고 할 수 있다. 그리고 어쩌면 이로 말미암아 제주도가 표방하는 국제관광지로서의 지위를 포기하는 결과를 초래하게 될지도 모른다. 나아가서 이는 다소 부가가치가 낮은 내국인 관광객들의 목적지로서 제주일 뿐 고부가가치 관광객인 외국인 관광객들의 방문을 제약하는 요인이 될 수 있다.

따라서 향후 본 논문과 관련된 연구를 위해서는 보다 넓은 관점, 즉 국제적인 틀에서 관광객 안전 인식을 파악하는 것이 중요하고, 아울러 행정당국이나 관광관련 조직에서도 국제관광객들의 제주도 방문에 대한

안전인식을 제고하기 위하여 각종 관련 통계자료를 수집하는 등 기초적인 자료수집에 힘을 기울여야 할 것이다. 결국 우리나라에서 많이 이루어지지 않은 연구분야이고 별로 관심을 두는 분야가 아니기 때문에, 이에 대한 이해를 돕기 위해서는 외국의 관련서적들에 대한 심도있는 탐독과 관심이 더욱 중요하다고 생각된다⁶⁸⁾.



68) 최근 북한이 핵협상이 제대로 되지 않는다면 남침할 수도 있다는 발언 등으로 인해서 미국의 한 신용평가 기관에서 우리나라의 국가신용등급이 A3에서도 부정적이라는 의견을 제시한바 있다. 이는 국가적인 신용등급의 문제일뿐만 아니라 우리나라의 안전에도 상당한 영향을 미치는 요소이기 때문에 분쟁 발생 가능성으로 인한 외국인 관광객들의 감소를 초래할 수도 있다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 구광모, 「테러와 국제사회」, 고려원, 1982.
- 김명곤, “테러와 검측”, 「계간 경호」, 1994.
- 노형진, 「한글 SPSS 10.0에 의한 조사방법 및 통계분석」, 형설출판사, 2002.
- 박의준, “자연재해의 위험성 전이 과정에 대한 연구”, 「한국지역지리학회지」 제8권 제2호, 한국지역지리학회, 2002.
- 윤인석·박준석·이천희, “현대 테러리즘의 양상과 동향에 관한 연구”, 「한국안전교육학회지」 제2권 제2호, 한국안전교육학회, 1998.
- 이인혜, 범죄유형과 성격특성, 교정학회, 「교정연구」, 1995.
- 제주도관광협회·제주대학교 관광과경영경제연구소, 「제주도 관광통계 개선방안」, 2002.
- 최공필, “정치적 불안의 경제적 영향”, 「한국경제의 분석」, 한국금융연구원, 2000.
- 한덕웅, “한국사회에서 안전에 관한 심리학 연구의 과제”, 「한국심리학회지」 Vol.9, 한국심리학회, 2003.

2. 국외문헌

- Andrew Lepp · Heather Gibson, *Tourist roles, perceived risk and international tourism*, 「Annals of Tourism Research」, Vol. 30, No. 3, 2003.

- Cathy A. Enz · Masako S. Taylor, The Safety and Security of U.S. Hotels; A Post-September-11 Report, Cornell Hotel and restaurant Administration Quarterly, Oct. 2002.
- Charles R. Goeldner & J. R. Brent Ritchie, 「Tourism: principals, practice, Philosophies」, John Wiley & Sons, 2003.
- Gudjonsson, G. L., Self-deception and other-deception in forensic assessment, 「Personality and Individual Differences」, 11(3), 1990.
- Klaus de Albuquerque · Jerome McElory, Tourism and crime in the Caribbean, Annals of Tourism Research, Vol. 26, No. 4, 1999.
- M. Barker · S.J. Page & D. Meyer, Modeling Tourism Crime, Annals of Tourism Research, Vol.29, No. 3, 2002.
- Paul Brunt, Rob Mawby & Zoe Hambly, Tourist victimisation and the fear of crime on holiday, 「Tourism Management」 21, 2000.
- Richard Clutterbuck, 「Guerrilla and Terrorists」, London: Faber and Faber, 1977.
- Richard George, Tourist's perception of safety and security while visiting Cape Town, 「Tourism management」, 2003.
- WTO, 「World Tourism Barometer」 vol. 1 June, 2003.
- WTO, 「Crisis Guidelines for the Tourism Industry」, 2003.

3. 기 타

한국관광공사 자료실, www.knto.or.kr

동아일보. 미(美) 안전이 최고 . . . 워터파크 인기, 2003, 7월 26일자.

조선일보, “美 테러사태 직후 방한 관광객 18.7% 감소”, 2001. 10월 10일자.
www. tour2korea.com, 한국관광공사.

미 국무부, Federal Register, 2001. 10. 5.

조선일보, “발리 테러 배후로 의심받는 과격단체들” 2002. 10. 14일자.

조선일보, 2002.11.15

세계관광기구(www. world-tourism. org)

조선일보, “WHO, 토론토 여행자제 재검토”, 4월 28일자.

KBS 9시 뉴스, 2003. 7. 17일

MBC 뉴스데스크, 2002년 8월 7일자, www.imbc.com

제주일보, 2003년 1월 14일, 렌트카 교통사고사고 급증.
www.fema.gov, FEMA, 2001.



설문지

안녕하십니까?

저는 제주대학교 관광개발학과 대학원에 재학중인 이정충이라고 합니다.

2001년 미국에서의 9·11테러와 발리 등에서의 폭발물 테러, 그리고 이라크 전쟁 및 사스 등으로 인하여 관광객들의 안전에 많은 문제점이 노출되고 있는 상황에서, 관광객들이 자신들의 안전에 대한 불안감 때문에 관광활동에 상당한 제약을 받고 있습니다.

이는 우리나라의 경우도 마찬가지여서 외국인 관광객으로 인한 수입에 막대한 영향을 주고 있는 실정에 있습니다.

따라서 우리 나라의 대표적인 관광지라고 할 수 있는 제주도를 방문하는 관광객들이 관광지에서 자신들의 안전에 대해서 어떤 인식을 가지고 있는지를 알아보고 이를 통하여 관광객 안전에 대한 개선방안을 모색하고자 본 연구를 하게 되었습니다.

이에, 수고스러우시겠지만 귀하께서 생각하시고 계시는 제주도 방문시 느끼셨던 안전관련 사항을 정확하게 기재해 주시면 고맙겠습니다.

귀하의 고견은 오로지 본 논문의 연구목적으로만 활용될 것이며, 다른 목적은 전혀 없다는 것을 말씀드립니다. 또한 자료의 처리 과정에 있어서도 비밀이 절대 보장됨을 아울러 밝혀두고자 합니다.

아무쪼록 귀하의 가정에 행복이 가득하시기를 기원하며, 귀하의 도움에 진심으로 감사를 드립니다.

2001년 11월

지도교수
제주대학교 관광개발학과
장 성 수

연구자
제주대학교 대학원 관광개발학과
석사과정 이 정 충

연락처: 064) 754-3170
011-691-6787

- ♣ 다음은 관광목적의 여행지(해외, 국내 모두)에서 귀하의 안전과 관련된 경험의 유무를 묻는 질문입니다. 귀하의 과거 경험과 일치하는 항목에 ○ 표 하여주십시오.

경험 요인	내 용	없 다	있 다
범죄	1. 소매치기나 도난 등을 당해본 적이 있습니까?		
	2. 강도를 당해본 적이 있습니까?		
	3. 폭력 및 폭행을 당해본 적이 있습니까?		
	4. 밤거리 활보시 두려움을 느낀 적이 있습니까?		
	5. 관광업소에서 범죄의 위협을 받은 적이 있습니까?		
교통 사고	6. 선박사고를 당해본 적이 있습니까?		
	7. 항공기 사고를 당해본 적이 있습니까?		
	8. 차량 사고를 당해본 적이 있습니까?		
	9. 도로상태로 인하여 사고 위험을 느낀 적이 있습니까?		
안전 사고	10. 난폭운전을 하는 교통기사를 만난 적이 있으십니까?		
	11. 관광지 등에서 추락사고를 당해본 적이 있습니까?		
	12. 놀이기구를 이용하다가 사고를 당한 적이 있습니까?		
	13. 레저스포츠 활동으로 인해서 사고를 당해본 적이 있습니까?		
	14. 해수욕장 등지에서 물놀이사고를 당한 적이 있습니까?		
위생	15. 공항, 숙박업소, 쇼핑센터 등 관광객이용시설에서 기계 고장으로 사고를 당한 적이 있습니까?		
	16. 환경오염 발생현장을 목격한 적이 있습니까?		
	17. 전염에 의한 질병이 발생한 적이 있습니까?		
	18. 음식물 섭취를 잘 못해서 몸에 이상이 생긴 적이 있습니까?		
	19. 승마장 또는 목장 등에서 동물접촉으로 인해 알레르기 반응을 겪은 적이 있습니까?		
인적 마찰	20. 청결하지 못한 식당에서 식사한 적이 있습니까?		
	21. 지역주민들과 마찰을 빚거나 또는 불미스러운 일을 당하신 적이 있습니까?		
	22. 관광지 안내 또는 지도요원으로부터 무례를 당한 적이 있습니까?		
	23. 관광종사원들과 언쟁을 벌이거나 다툰 적이 있습니까?		
	24. 관련당사자들로부터 과도한 호객행위 또는 강매요구를 받는 경험이 있습니까?		
	25. 관광객들끼리의 마찰로 인해 불미스러운 일을 당한 적이 있습니까?		

♣ 다음은 이번 제주도 방문시 귀하의 안전에 대한 두려움 인식정도와 관련된 조사입니다. 귀하의 생각과 일치하는 항목에 ○표 하여 주십시오.

불안도 요인	내 용	매우 높다	다소 높다	보통 이다	다소 낮다	매우 낮다
범죄에 대한 <u>두려움</u> <u>정도</u>	1. 소매치기나 도난	①	②	③	④	⑤
	2. 강도	①	②	③	④	⑤
	3. 폭력이나 폭행	①	②	③	④	⑤
	4. 밤거리 활보시 불안	①	②	③	④	⑤
	5. 관광업소에서 범죄의 위협	①	②	③	④	⑤
교통사고에 대한 <u>두려움</u> <u>정도</u>	6. 선박사고	①	②	③	④	⑤
	7. 항공기 사고	①	②	③	④	⑤
	8. 차량 사고	①	②	③	④	⑤
	9. 도로상태로 인한 사고	①	②	③	④	⑤
안전사고에 대한 <u>두려움</u> <u>정도</u>	10. 난폭운전을 하는 교통기사	①	②	③	④	⑤
	11. 관광지 등에서 추락사고	①	②	③	④	⑤
	12. 놀이기구를 이용시 사고	①	②	③	④	⑤
	13. 레저스포츠 활동으로 인한 사고	①	②	③	④	⑤
	14. 해수욕장 등지에서 물놀이사고	①	②	③	④	⑤
위생문제에 대한 <u>두려움</u> <u>정도</u>	15. 공항, 숙박업소, 쇼핑센터 등 관광 광객이용시설에서 기계고장으로 인한 사고	①	②	③	④	⑤
	16. 환경오염	①	②	③	④	⑤
	17. 전염에 의한 질병의 발생	①	②	③	④	⑤
	18. 음식물 섭취를 잘 못해서 몸에 이상 이 생김	①	②	③	④	⑤
	19. 승마장 또는 목장 등에서 동물 접촉으로 인한 알레르기	①	②	③	④	⑤
인적충돌에 대한 <u>두려움</u> <u>정도</u>	20. 청결하지 못한 식당에서 식사	①	②	③	④	⑤
	21. 지역주민들과 마찰을 빚거나 또 는 불미스러운 일	①	②	③	④	⑤
	22. 관광지 안내 또는 지도요원로부터 무례	①	②	③	④	⑤
	23. 관광종사원들과 언쟁을 벌이거나 다툼	①	②	③	④	⑤
	24. 관련당사자들로부터 과도한 호객행위 또는 강매요구	①	②	③	④	⑤
	25. 관광객들끼리의 마찰	①	②	③	④	⑤

♣ **관광경찰제와 관련된 내용입니다.**

1. 외국(아르헨티나, 도미니카 공화국, 이집트, 그리스와 말레이시아 등)에는 유명 관광지 등에 외국어 및 관광관련 지식을 습득하게 함으로서 관광객들에게 각종 정보를 제공하고, 관광과 관련된 범죄를 수사하는 “**관광경찰제**”가 있다고 합니다. 들어 본 적이 있습니까?

- ① 금지 초문이다 ② 들어본 적은 있으나 잘 알지는 못한다 ③ 잘 알고 있다

2. 이러한 관광경찰제를 제주도에 도입하는 방안에 대해서는 어떻게 생각하십니까?

- ① 전혀 불필요 함 ② 다소 불필요 함 ③ 그저 그렇다
④ 약간 바람직 함 ⑤ 매우 바람직 함

♣ **다음은 일반사항에 관한 질문입니다. 귀하의 일반적 특성과 일치하는 곳에 ○표 하십시오.**

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은?

- ① 19세 이하 ② 20~29세 ③ 30~39세
④ 40~49세 ⑤ 50~59세 ⑥ 60세 이상

3. 귀하의 학력은?

- ① 중졸 이하 ② 고졸 이하
③ 전문대졸 또는 대학재학 ④ 대졸 이상

4. 귀하의 거주지 유형은?

- ① 대도시 ② 중·소도시 ③ 도시근교 지역 ④ 농·어촌 마을

5. 이번 여행과 관련하여 여행자보험에 가입하셨습니까?

- ① 예 ② 아니오

6. 귀하의 직업은?

- ① 사무직 ② 기능직 ③ 판매/서비스직 ④ 전문직
⑤ 농·임·축산업 ⑥ 자영업 ⑦ 공무원 ⑧ 주부 ⑨ 학생 ⑩ 기타

7. 금번까지 제주도를 몇 번이나 방문하셨습니까?

- ① 처음 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 ⑤ 5회 이상

8. 이번 제주도 방문에서 귀하의 1인당 여행경비는 대략 얼마 정도입니까?

(항공료 및 선박료 제외)

- ① 15만원 미만 ② 15만원~24만원 ③ 25만원~34만원
④ 35만원~44만원 ⑤ 45만원~54만원 ⑥ 55만원 이상

☎ 도움을 주셔서 감사합니다 ☎

부 록

<부록 1> 성별 차이검증

문항	성별	N	평균	표준편차	F	유의확률
Q1	남	162	4.1852	1.0469	.234	.629
	여	119	3.9832	1.1273		
Q2	남	162	4.2469	.9656	.719	.397
	여	119	4.1597	1.1046		
Q3	남	162	4.1111	.9457	1.768	.185
	여	119	4.1345	1.0650		
Q4	남	162	4.0370	.9251	20.763	.000**
	여	119	3.7983	1.2184		
Q5	남	162	4.0864	.9218	6.309	.013*
	여	117	4.0769	1.0840		
Q6	남	162	4.1605	.9117	.009	.926
	여	119	4.3613	.8804		
Q7	남	162	4.0617	.9761	2.237	.136
	여	119	4.0588	1.0358		
Q8	남	162	3.7160	1.0483	3.962	.048*
	여	119	3.6387	1.1842		
Q9	남	162	3.5556	1.0455	3.692	.056
	여	119	3.6891	1.1914		
Q10	남	160	3.4500	1.1204	2.607	.108
	여	117	3.6752	1.2651		
Q11	남	162	3.9753	.8773	6.445	.012*
	여	119	4.1681	.9942		
Q12	남	162	4.0370	.8553	8.662	.004**
	여	119	4.2101	.9904		
Q13	남	162	3.9753	.8337	8.571	.004**
	여	119	4.2269	.9780		
Q14	남	162	3.9136	.9351	2.509	.114
	여	119	4.0672	1.0393		
Q15	남	162	3.9877	.8985	4.273	.040*
	여	119	4.1597	.9741		
Q16	남	162	3.7531	.9262	5.601	.019*
	여	119	3.8571	1.2023		
Q17	남	162	3.9383	.9371	3.907	.049*
	여	119	3.9496	1.1112		
Q18	남	162	3.8765	.9892	.211	.646
	여	119	3.9580	.9777		
Q19	남	162	4.0864	.8944	2.343	.127
	여	119	4.1849	.9997		

(표 계속)

Q20	남	162	3.7407	1.0188	.110	.740
	여	115	3.7826	1.1065		
Q21	남	162	4.0617	.9237	.859	.355
	여	119	4.2017	1.0049		
Q22	남	162	4.0988	.8130	.932	.335
	여	119	4.2941	.8864		
Q23	남	162	4.0370	.9384	.144	.704
	여	119	4.3277	.7931		
Q24	남	162	3.6420	1.1828	5.020	.026*
	여	119	3.9664	1.0571		
Q25	남	162	3.9753	.9188	2.104	.148
	여	119	4.4790	.7462		

주: ** 99% 신뢰수준에서 유의함, * 95% 신뢰수준에서 유의함.

<부록 2> 연령별 차이검증

항목	연령	N	평균	표준편차	F	유의확률
Q1	19세 이하	14	3.4286	1.3425	3.577	0.004**
	20-29세	48	3.7917	1.1291		
	30-39세	66	4.3939	.9262		
	40-49세	81	4.1235	.9796		
	50-59세	62	4.2258	1.0150		
	60세 이상	10	3.6000	1.8379		
	합계	281	4.0996	1.0843		
Q2	19세 이하	14	4.1429	.8644	2.174	0.057
	20-29세	48	3.9167	1.0883		
	30-39세	66	4.4848	.8637		
	40-49세	81	4.2593	.9458		
	50-59세	62	4.1613	1.0893		
	60세 이상	10	3.8000	1.6865		
	합계	281	4.2100	1.0258		
Q3	19세 이하	14	4.1429	.8644	2.149	0.060
	20-29세	48	3.9167	1.0071		
	30-39세	66	4.4545	.8975		
	40-49세	81	4.0247	.9080		
	50-59세	62	4.0645	1.0538		
	60세 이상	10	4.0000	1.6330		
	합계	281	4.1210	.9962		

(표 계속)

Q4	19세 이하	14	3.7143	1.0690	3.843	0.002**
	20-29세	48	3.5417	1.2709		
	30-39세	66	4.3636	.8159		
	40-49세	81	3.8765	.9796		
	50-59세	62	3.9355	.9896		
	60세 이상	10	3.8000	1.6865		
	합계	281	3.9359	1.0638		
Q5	19세 이하	14	4.1429	.8644	1.734	0.127
	20-29세	48	3.8333	1.0785		
	30-39세	64	4.3125	.9574		
	40-49세	81	3.9630	1.0055		
	50-59세	62	4.1935	.8653		
	60세 이상	10	4.0000	1.3333		
	합계	279	4.0824	.9912		
Q6	19세 이하	14	4.4286	.7559	0.376	0.865
	20-29세	48	4.1250	.9812		
	30-39세	66	4.2424	.8604		
	40-49세	81	4.2840	.8694		
	50-59세	62	4.2258	.9129		
	60세 이상	10	4.4000	1.2649		
	합계	281	4.2456	.9025		
Q7	19세 이하	14	3.8571	1.0271	1.054	0.386
	20-29세	48	3.8333	1.0383		
	30-39세	66	4.1515	.9960		
	40-49세	81	4.1358	.9586		
	50-59세	62	4.0323	.9746		
	60세 이상	10	4.4000	1.2649		
	합계	281	4.0605	.9999		
Q8	19세 이하	14	3.4286	1.3425	3.053	0.011*
	20-29세	48	3.2500	1.1760		
	30-39세	66	3.9394	1.0507		
	40-49세	81	3.8148	.8819		
	50-59세	62	3.7097	1.1219		
	60세 이상	10	3.2000	1.6865		
	합계	281	3.6833	1.1065		

(표 계속)

Q9	19세 이하	14	4.0000	.7845	6.335	0.000**
	20-29세	48	3.1250	1.1416		
	30-39세	66	4.0909	1.0337		
	40-49세	81	3.5432	1.0612		
	50-59세	62	3.6129	1.0139		
	60세 이상	10	2.8000	1.3984		
	합계	281	3.6121	1.1096		
Q10	19세 이하	14	3.4286	1.2225	3.069	0.010**
	20-29세	48	3.1250	1.2484		
	30-39세	66	3.9394	1.1352		
	40-49세	77	3.6104	.9888		
	50-59세	62	3.3871	1.1923		
	60세 이상	10	3.6000	1.8379		
	합계	277	3.5451	1.1867		
Q11	19세 이하	14	3.8571	1.5119	2.967	0.013*
	20-29세	48	3.9167	.9639		
	30-39세	66	4.4242	.7857		
	40-49세	81	3.9506	.7730		
	50-59세	62	3.9355	.9559		
	60세 이상	10	4.2000	1.2293		
	합계	281	4.0569	.9318		
Q12	19세 이하	14	3.8571	1.5119	3.220	0.008**
	20-29세	48	3.8750	.8411		
	30-39세	66	4.4545	.7880		
	40-49세	81	4.0370	.8580		
	50-59세	62	4.0323	.8678		
	60세 이상	10	4.4000	1.2649		
	합계	281	4.1103	.9173		
Q13	19세 이하	14	4.0000	1.4676	1.963	0.084
	20-29세	48	3.9583	.8495		
	30-39세	66	4.3636	.7773		
	40-49세	81	3.9383	.8268		
	50-59세	62	4.0645	.9210		
	60세 이상	10	4.2000	1.2293		
	합계	281	4.0819	.9046		

(표 계속)

Q14	19세 이하	14	3.8571	1.1673	2.441	0.035*
	20-29세	48	3.7917	.9666		
	30-39세	66	4.3333	.8102		
	40-49세	81	3.8765	.9271		
	50-59세	62	3.9355	1.0222		
	60세 이상	10	3.8000	1.5492		
	합계	281	3.9786	.9817		
Q15	19세 이하	14	3.8571	1.1673	2.132	0.062
	20-29세	48	3.8750	.8903		
	30-39세	66	4.3636	.8159		
	40-49세	81	3.9630	.8724		
	50-59세	62	4.0645	.9210		
	60세 이상	10	4.0000	1.6330		
	합계	281	4.0605	.9334		
Q16	19세 이하	14	3.0000	1.2403	4.057	0.001*
	20-29세	48	3.7500	1.0619		
	30-39세	66	4.1818	.9099		
	40-49세	81	3.6914	.9571		
	50-59세	62	3.8065	1.0688		
	60세 이상	10	3.4000	1.4298		
	합계	281	3.7972	1.0513		
Q17	19세 이하	14	3.1429	1.4064	3.297	0.007**
	20-29세	48	3.9167	.9187		
	30-39세	66	4.2424	.9292		
	40-49세	81	3.9012	.9696		
	50-59세	62	3.9355	.9210		
	60세 이상	10	3.6000	1.5776		
	합계	281	3.9431	1.0126		
Q18	19세 이하	14	3.7143	.9139	1.601	0.160
	20-29세	48	3.7917	.9666		
	30-39세	66	4.1212	1.0155		
	40-49세	81	3.8395	.9146		
	50-59세	62	4.0000	.8871		
	60세 이상	10	3.4000	1.7127		
	합계	281	3.9110	.9834		
Q19	19세 이하	14	3.2857	1.4373	3.123	0.009**
	20-29세	48	4.0833	.8208		
	30-39세	66	4.3030	.9441		
	40-49세	81	4.0741	.8772		
	50-59세	62	4.1935	.8266		
	60세 이상	10	4.4000	1.2649		
	합계	281	4.1281	.9400		

(표 계속)

Q20	19세 이하	14	3.1429	1.2924	2.370	0.040*
	20-29세	48	3.7500	.8873		
	30-39세	64	4.0625	1.0059		
	40-49세	79	3.7089	1.0147		
	50-59세	62	3.7097	1.0305		
	60세 이상	10	3.4000	1.7127		
	합계	277	3.7581	1.0543		
Q21	19세 이하	14	4.4286	.7559	4.293	0.000**
	20-29세	48	3.9167	1.0071		
	30-39세	66	4.5455	.6606		
	40-49세	81	3.8519	1.0138		
	50-59세	62	4.0968	.8629		
	60세 이상	10	4.2000	1.6865		
	합계	281	4.1210	.9597		
Q22	19세 이하	14	4.2857	.9139	4.235	0.001**
	20-29세	48	3.8750	.8411		
	30-39세	66	4.5455	.6606		
	40-49세	81	4.1358	.8178		
	50-59세	62	4.0645	.7655		
	60세 이상	10	4.2000	1.6865		
	합계	281	4.1815	.8488		
Q23	19세 이하	14	4.2857	1.2044	3.1453	0.009**
	20-29세	48	4.0000	.7718		
	30-39세	66	4.5152	.6138		
	40-49세	81	4.0370	.9144		
	50-59세	62	4.0323	.9746		
	60세 이상	10	4.2000	1.2293		
	합계	281	4.1601	.8900		
Q24	19세 이하	14	4.1429	1.0271	1.880	0.098
	20-29세	48	3.5417	.9216		
	30-39세	66	4.0606	1.1619		
	40-49세	81	3.6790	1.1492		
	50-59세	62	3.7742	1.1369		
	60세 이상	10	3.4000	1.7127		
	합계	281	3.7794	1.1407		
Q25	19세 이하	14	4.1429	1.0271	1.530	0.181
	20-29세	48	4.0000	.7146		
	30-39세	66	4.4242	.8955		
	40-49세	81	4.1852	.9501		
	50-59세	62	4.0968	.7832		
	60세 이상	10	4.2000	1.2293		
	합계	281	4.1886	.8844		

주: ** 99% 신뢰수준에서 유의함, * 95% 신뢰수준에서 유의함.

<부록 3> 학력별 차이검증

항목	학력	N	평균	표준편차	F값	유의확률
Q1	중졸 이하	22	3.3636	1.3290	4.133	0.007**
	고졸 이하	68	4.1471	1.2249		
	전문대졸 및 대학재학	66	4.0606	1.1352		
	대졸 이상	125	4.2240	.8694		
	합계	281	4.0996	1.0843		
Q2	중졸 이하	22	3.8182	1.2203	1.459	0.226
	고졸 이하	68	4.1471	1.1752		
	전문대졸 및 대학재학	66	4.3030	.9762		
	대졸 이상	125	4.2640	.9171		
	합계	281	4.2100	1.0258		
Q3	중졸 이하	22	3.7273	1.1622	1.491	0.217
	고졸 이하	68	4.1176	1.1134		
	전문대졸 및 대학재학	66	4.0909	1.0035		
	대졸 이상	125	4.2080	.8826		
	합계	281	4.1210	.9962		
Q4	중졸 이하	22	3.4545	1.0108	1.910	0.128
	고졸 이하	68	4.0294	1.1059		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.8788	1.1027		
	대졸 이상	125	4.0000	1.0160		
	합계	281	3.9359	1.0638		
Q5	중졸 이하	22	3.7273	.9847	2.046	0.108
	고졸 이하	68	4.0588	1.1955		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.9697	.9762		
	대졸 이상	123	4.2195	.8545		
	합계	279	4.0824	.9912		
Q6	중졸 이하	22	4.2727	.9847	1.476	0.221
	고졸 이하	68	4.3824	1.0079		
	전문대졸 및 대학재학	66	4.0606	.8572		
	대졸 이상	125	4.2640	.8438		
	합계	281	4.2456	.9025		
Q7	중졸 이하	22	3.9091	1.1088	1.630	0.183
	고졸 이하	68	4.2353	1.0092		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.8788	1.0454		
	대졸 이상	125	4.0880	.9420		
	합계	281	4.0605	.9999		

(표 계속)

Q8	중졸 이하	22	3.0909	1.2690	5.476	0.001**
	고졸 이하	68	4.0588	.9756		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.5152	1.0848		
	대졸 이상	125	3.6720	1.0982		
	합계	281	3.6833	1.1065		
Q9	중졸 이하	22	3.3636	1.2553	2.069	0.105
	고졸 이하	68	3.8824	1.0298		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.4848	1.1401		
	대졸 이상	125	3.5760	1.0944		
	합계	281	3.6121	1.1096		
Q10	중졸 이하	22	3.2727	1.3864	7.129	0.000**
	고졸 이하	64	4.1250	.8997		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.3939	1.2138		
	대졸 이상	125	3.3760	1.1823		
	합계	277	3.5451	1.1867		
Q11	중졸 이하	22	3.8182	1.3675	2.364	0.071
	고졸 이하	68	4.2941	.8987		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.9394	.8572		
	대졸 이상	125	4.0320	.8793		
	합계	281	4.0569	.9318		
Q12	중졸 이하	22	3.9091	1.4111	4.605	0.004**
	고졸 이하	68	4.4412	.7800		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.9091	.9402		
	대졸 이상	125	4.0720	.8248		
	합계	281	4.1103	.9173		
Q13	중졸 이하	22	4.0000	1.3801	1.806	0.146
	고졸 이하	68	4.2647	.8572		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.9091	.9402		
	대졸 이상	125	4.0880	.7933		
	합계	281	4.0819	.9046		
Q14	중졸 이하	22	3.5455	1.2622	2.774	0.042*
	고졸 이하	68	4.2059	1.0009		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.9697	.9441		
	대졸 이상	125	3.9360	.9136		
	합계	281	3.9786	.9817		

(표 계속)

Q15	중졸 이하	22	3.6364	1.2553	1.888	0.132
	고졸 이하	68	4.1765	.9611		
	전문대졸 및 대학재학	66	4.0606	.9262		
	대졸 이상	125	4.0720	.8441		
	합계	281	4.0605	.9334		
Q16	중졸 이하	22	2.9091	1.2690	6.716	0.000**
	고졸 이하	68	3.9118	1.0753		
	전문대졸 및 대학재학	66	4.0000	.8593		
	대졸 이상	125	3.7840	1.0206		
	합계	281	3.7972	1.0513		
Q17	중졸 이하	22	3.0000	1.2344	9.473	0.000**
	고졸 이하	68	4.2647	.8914		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.9697	.9762		
	대졸 이상	125	3.9200	.9555		
	합계	281	3.9431	1.0126		
Q18	중졸 이하	22	3.7273	.7673	2.926	0.034*
	고졸 이하	68	4.1765	.9611		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.9697	1.0072		
	대졸 이상	125	3.7680	.9930		
	합계	281	3.9110	.9834		
Q19	중졸 이하	22	3.6364	1.3290	4.905	0.002**
	고졸 이하	68	4.4118	.7772		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.9697	1.0072		
	대졸 이상	125	4.1440	.8586		
	합계	281	4.1281	.9400		
Q20	중졸 이하	22	3.0000	1.3093	6.651	0.000**
	고졸 이하	66	4.0303	1.0950		
	전문대졸 및 대학재학	64	3.9375	1.0059		
	대졸 이상	125	3.6560	.9342		
	합계	277	3.7581	1.0543		
Q21	중졸 이하	22	4.0000	1.2344	1.689	0.170
	고졸 이하	68	4.3235	.8000		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.9697	1.0950		
	대졸 이상	125	4.1120	.9000		
	합계	281	4.1210	.9597		

(표 계속)

Q22	중졸 이하	22	4.0909	.9211	2.251	0.083
	고졸 이하	68	4.4118	.6962		
	전문대졸 및 대학재학	66	4.0909	.9402		
	대졸 이상	125	4.1200	.8481		
	합계	281	4.1815	.8488		
Q23	중졸 이하	22	4.0000	1.0690	3.183	0.024*
	고졸 이하	68	4.4412	.6552		
	전문대졸 및 대학재학	66	4.1212	.8860		
	대졸 이상	125	4.0560	.9445		
	합계	281	4.1601	.8900		
Q24	중졸 이하	22	3.8182	1.0527	5.216	0.002**
	고졸 이하	68	4.1765	.9295		
	전문대졸 및 대학재학	66	3.8485	.9960		
	대졸 이상	125	3.5200	1.2675		
	합계	281	3.7794	1.1407		
Q25	중졸 이하	22	4.2727	.8827	3.528	0.015*
	고졸 이하	68	4.4706	.7012		
	전문대졸 및 대학재학	66	4.1212	.9530		
	대졸 이상	125	4.0560	.9097		
	합계	281	4.1886	.8844		

** 99% 신뢰수준에서 유의함.

* 95% 신뢰수준에서 유의함.

<부록 4> 거주유형별 차이검증

항목	구분	N	평균	표준편차	F값	유의확률
Q1	대도시	169	4.2604	1.0016	5.093	0.002**
	중소도시	88	3.7727	1.1718		
	도시근교지역	20	4.0000	1.1239		
	농어촌마을	4	5.0000	.0000		
	합계	281	4.0996	1.0843		
Q2	대도시	169	4.3609	.9480	5.103	0.002**
	중소도시	88	4.0000	1.0505		
	도시근교지역	20	3.7000	1.3018		
	농어촌마을	4	5.0000	.0000		
	합계	281	4.2100	1.0258		
Q3	대도시	169	4.2485	.9746	3.651	0.013*
	중소도시	88	3.9773	.9466		
	도시근교지역	20	3.6000	1.2312		
	농어촌마을	4	4.5000	.5774		
	합계	281	4.1210	.9962		
Q4	대도시	169	4.0355	1.0287	3.553	0.015*
	중소도시	88	3.7955	1.0845		
	도시근교지역	20	3.5000	1.1471		
	농어촌마을	4	5.0000	.0000		
	합계	281	3.9359	1.0638		
Q5	대도시	167	4.2216	.9340	3.389	0.019*
	중소도시	88	3.8636	1.0415		
	도시근교지역	20	3.8000	1.1050		
	농어촌마을	4	4.5000	.5774		
	합계	279	4.0824	.9912		
Q6	대도시	169	4.3491	.7958	2.959	0.033*
	중소도시	88	4.1591	1.0271		
	도시근교지역	20	3.9000	1.0712		
	농어촌마을	4	3.5000	.5774		
	합계	281	4.2456	.9025		
Q7	대도시	169	4.1953	.9592	3.368	0.019*
	중소도시	88	3.8636	1.0415		
	도시근교지역	20	3.7000	1.0311		
	농어촌마을	4	4.5000	.5774		
	합계	281	4.0605	.9999		
Q8	대도시	169	3.8521	1.1108	5.385	0.001**
	중소도시	88	3.5455	1.0384		
	도시근교지역	20	2.9000	1.0712		
	농어촌마을	4	3.5000	.5774		
	합계	281	3.6833	1.1065		

(표 계속)

Q9	대도시	169	3.7811	1.1415	3.835	0.010**
	중소도시	88	3.4091	.9177		
	도시근교지역	20	3.1000	1.4105		
	농어촌마을	4	3.5000	.5774		
	합계	281	3.6121	1.1096		
Q10	대도시	167	3.7365	1.2034	3.832	0.010**
	중소도시	86	3.2558	1.0648		
	도시근교지역	20	3.2000	1.3611		
	농어촌마을	4	3.5000	.5774		
	합계	277	3.5451	1.1867		
Q11	대도시	169	4.2249	.8503	5.961	0.001**
	중소도시	88	3.8182	.9890		
	도시근교지역	20	3.6000	1.0463		
	농어촌마을	4	4.5000	.5774		
	합계	281	4.0569	.9318		
Q12	대도시	169	4.2189	.8894	2.687	0.047*
	중소도시	88	3.9545	.9086		
	도시근교지역	20	3.8000	1.1050		
	농어촌마을	4	4.5000	.5774		
	합계	281	4.1103	.9173		
Q13	대도시	169	4.2071	.8720	2.782	0.041*
	중소도시	88	3.8864	.8897		
	도시근교지역	20	3.9000	1.1653		
	농어촌마을	4	4.0000	.0000		
	합계	281	4.0819	.9046		
Q14	대도시	169	4.0710	.9485	1.764	0.154
	중소도시	88	3.8864	.9641		
	도시근교지역	20	3.6000	1.3139		
	농어촌마을	4	4.0000	.0000		
	합계	281	3.9786	.9817		
Q15	대도시	169	4.2544	.8454	6.826	0.000**
	중소도시	88	3.7955	.9727		
	도시근교지역	20	3.6000	1.1425		
	농어촌마을	4	4.0000	.0000		
	합계	281	4.0605	.9334		

(표 계속)

Q16	대도시	169	3.8876	1.0603	1.657	0.177
	중소도시	88	3.7045	.9727		
	도시근교지역	20	3.4000	1.3139		
	농어촌마을	4	4.0000	.0000		
	합계	281	3.7972	1.0513		
Q17	대도시	169	4.0828	.9785	3.261	0.022*
	중소도시	88	3.7727	1.0253		
	도시근교지역	20	3.5000	1.1471		
	농어촌마을	4	4.0000	.0000		
	합계	281	3.9431	1.0126		
Q18	대도시	169	3.9704	.9785	1.256	0.290
	중소도시	88	3.8182	1.0344		
	도시근교지역	20	3.7000	.8013		
	농어촌마을	4	4.5000	.5774		
	합계	281	3.9110	.9834		
Q19	대도시	169	4.2722	.8503	3.742	0.012*
	중소도시	88	3.9091	1.0682		
	도시근교지역	20	4.0000	.9177		
	농어촌마을	4	3.5000	.5774		
	합계	281	4.1281	.9400		
Q20	대도시	165	3.8000	1.1109	1.428	0.235
	중소도시	88	3.7727	.9063		
	도시근교지역	20	3.3000	1.2183		
	농어촌마을	4	4.0000	.0000		
	합계	277	3.7581	1.0543		
Q21	대도시	169	4.2485	.8576	4.634	0.004**
	중소도시	88	4.0000	1.0283		
	도시근교지역	20	3.5000	1.2354		
	농어촌마을	4	4.5000	.5774		
	합계	281	4.1210	.9597		
Q22	대도시	169	4.2781	.8794	2.511	0.059
	중소도시	88	4.0909	.7677		
	도시근교지역	20	3.8000	.8944		
	농어촌마을	4	4.0000	.0000		
	합계	281	4.1815	.8488		

(표 계속)

Q23	대도시	169	4.2781	.8378	2.596	0.053
	중소도시	88	4.0000	.9589		
	도시근교지역	20	3.9000	.9679		
	농어촌마을	4	4.0000	.0000		
	합계	281	4.1601	.8900		
Q24	대도시	169	3.9172	1.1361	2.523	0.058
	중소도시	88	3.5682	1.1426		
	도시근교지역	20	3.7000	1.0311		
	농어촌마을	4	3.0000	1.1547		
	합계	281	3.7794	1.1407		
Q25	대도시	169	4.3018	.8851	3.218	0.023*
	중소도시	88	3.9545	.8565		
	도시근교지역	20	4.2000	.8944		
	농어촌마을	4	4.5000	.5774		
	합계	281	4.1886	.8844		

주: ** 99% 신뢰수준에서 유의함, * 95% 신뢰수준에서 유의함.

<부록 5> 직업별 차이검증

항목	구분	N	평균	표준편차	F값	유의확률
Q1	사무직	24	4.0833	.7755	4.794	0.000**
	기능직	20	3.6000	1.3917		
	판매/서비스직	18	3.6667	1.6803		
	전문직	32	4.4375	.8007		
	자영업	76	4.4737	.7912		
	공무원	10	4.4000	.5164		
	주부	55	3.7818	1.1971		
	학생	22	3.4545	1.1010		
	기타	24	4.4167	.8805		
	합계	281	4.0996	1.0843		
Q2	사무직	24	4.2500	.9441	3.161	0.002**
	기능직	20	3.9000	1.4105		
	판매/서비스직	18	3.6667	1.1882		
	전문직	32	4.6875	.5923		
	자영업	76	4.4474	.7898		
	공무원	10	4.2000	.7888		
	주부	55	3.9455	1.2235		
	학생	22	3.9091	.8112		
	기타	24	4.3333	1.1293		
	합계	281	4.2100	1.0258		
Q3	사무직	24	4.0000	.8341	2.065	0.039*
	기능직	20	3.7000	1.3018		
	판매/서비스직	18	3.6667	1.1882		
	전문직	32	4.3750	.7931		
	자영업	76	4.2895	.7969		
	공무원	10	4.6000	.5164		
	주부	55	4.0364	1.1380		
	학생	22	3.9091	.8112		
	기타	24	4.2500	1.2597		
	합계	281	4.1210	.9962		
Q4	사무직	24	3.8333	1.0072	2.272	0.023*
	기능직	20	3.6000	1.2312		
	판매/서비스직	18	3.8889	.9003		
	전문직	32	4.0625	.9817		
	자영업	76	4.1842	.8901		
	공무원	10	4.6000	.5164		
	주부	55	3.6727	1.2480		
	학생	22	3.5455	1.1010		
	기타	24	4.0833	1.1389		
	합계	281	3.9359	1.0638		

(표 계속)

Q5	사무직	24	4.0000	.8341	2.209	0.027*
	기능직	20	3.6000	1.2312		
	판매/서비스직	18	4.0000	.9701		
	전문직	32	4.1875	.9651		
	자영업	76	4.2895	.7969		
	공무원	10	4.6000	.5164		
	주부	53	3.8302	1.2517		
	학생	22	3.9091	.8112		
	기타	24	4.3333	.9631		
	합계	279	4.0824	.9912		
Q6	사무직	24	4.1667	.8165	2.546	0.011*
	기능직	20	4.0000	1.2140		
	판매/서비스직	18	3.5556	1.0966		
	전문직	32	4.4375	.8007		
	자영업	76	4.3158	.7696		
	공무원	10	4.2000	.7888		
	주부	55	4.2000	.9888		
	학생	22	4.2727	.6311		
	기타	24	4.6667	.8681		
	합계	281	4.2456	.9025		
Q7	사무직	24	3.6667	.9631	1.945	0.054
	기능직	20	4.1000	1.2524		
	판매/서비스직	18	3.6667	1.1882		
	전문직	32	4.3750	.9419		
	자영업	76	4.0526	.8929		
	공무원	10	4.2000	.7888		
	주부	55	4.0182	1.0627		
	학생	22	3.9091	.8112		
	기타	24	4.5000	.9780		
	합계	281	4.0605	.9999		
Q8	사무직	24	3.7500	1.0321	1.467	0.169
	기능직	20	3.9000	1.0712		
	판매/서비스직	18	3.2222	1.1660		
	전문직	32	3.5000	1.2952		
	자영업	76	3.8421	.9388		
	공무원	10	3.8000	.7888		
	주부	55	3.7273	1.1296		
	학생	22	3.1818	1.2203		
	기타	24	3.8333	1.2394		
	합계	281	3.6833	1.1065		

(표 계속)

Q9	사무직	24	3.7500	1.0321	2.152	0.031*
	기능직	20	3.5000	.8272		
	판매/서비스직	18	3.6667	.9701		
	전문직	32	3.1875	1.3060		
	자영업	76	3.6579	1.0652		
	공무원	10	4.4000	.5164		
	주부	55	3.8364	1.1016		
	학생	22	3.5455	1.0108		
	기타	24	3.1667	1.3726		
	합계	281	3.6121	1.1096		
Q10	사무직	24	3.5000	1.0632	1.950	0.053
	기능직	20	3.6000	.9403		
	판매/서비스직	18	3.1111	1.2314		
	전문직	32	3.3125	1.3781		
	자영업	74	3.5946	1.0844		
	공무원	10	4.0000	.9428		
	주부	53	3.5849	1.1508		
	학생	22	3.0909	1.2690		
	기타	24	4.1667	1.3726		
	합계	277	3.5451	1.1867		
Q11	사무직	24	3.7500	.8470	1.946	0.054
	기능직	20	3.8000	1.1965		
	판매/서비스직	18	3.8889	1.1318		
	전문직	32	4.1875	.8206		
	자영업	76	4.0789	.7791		
	공무원	10	4.4000	.5164		
	주부	55	4.0000	.9428		
	학생	22	3.9091	1.1916		
	기타	24	4.5833	.8805		
	합계	281	4.0569	.9318		
Q12	사무직	24	3.7500	.8470	2.607	0.009**
	기능직	20	4.0000	.9177		
	판매/서비스직	18	3.8889	1.1318		
	전문직	32	4.3125	.8590		
	자영업	76	4.0789	.7791		
	공무원	10	4.6000	.5164		
	주부	55	4.1636	.8978		
	학생	22	3.7273	1.2414		
	기타	24	4.5833	.8805		
	합계	281	4.1103	.9173		

(표 계속)

Q13	사무직	24	3.9167	.8805	2.342	0.019*
	기능직	20	3.9000	.9679		
	판매/서비스직	18	3.7778	1.0603		
	전문직	32	4.2500	.8424		
	자영업	76	3.9737	.7827		
	공무원	10	4.4000	.5164		
	주부	55	4.1273	.8831		
	학생	22	3.9091	1.1916		
	기타	24	4.6667	.8681		
	합계	281	4.0819	.9046		
Q14	사무직	24	3.8333	.9168	1.856	0.067
	기능직	20	3.7000	1.1286		
	판매/서비스직	18	3.4444	1.0966		
	전문직	32	4.1875	.9651		
	자영업	76	4.0526	.8310		
	공무원	10	4.4000	.5164		
	주부	55	4.0000	1.0184		
	학생	22	3.7273	.9847		
	기타	24	4.2500	1.1887		
	합계	281	3.9786	.9817		
Q15	사무직	24	4.0000	.9325	1.527	0.147
	기능직	20	3.6000	1.2312		
	판매/서비스직	18	3.8889	1.1318		
	전문직	32	4.2500	.8424		
	자영업	76	4.0526	.6908		
	공무원	10	4.4000	.5164		
	주부	55	4.1273	1.0010		
	학생	22	3.8182	.9580		
	기타	24	4.3333	1.1293		
	합계	281	4.0605	.9334		
Q16	사무직	24	3.6667	.6370	2.227	0.026*
	기능직	20	3.4000	1.2312		
	판매/서비스직	18	3.8889	.7584		
	전문직	32	4.1875	.8958		
	자영업	76	3.8158	.9481		
	공무원	10	4.4000	.5164		
	주부	55	3.8727	1.1065		
	학생	22	3.2727	1.0771		
	기타	24	3.6667	1.5788		
	합계	281	3.7972	1.0513		

(표 계속)

Q17	사무직	24	3.7500	.9441	1.987	0.048*
	기능직	20	3.7000	1.3018		
	판매/서비스직	18	3.7778	1.0603		
	전문직	32	4.1875	.8958		
	자영업	76	4.1316	.8057		
	공무원	10	4.2000	.4216		
	주부	55	3.8909	1.1000		
	학생	22	3.3636	1.1770		
	기타	24	4.0833	1.1389		
	합계	281	3.9431	1.0126		
Q18	사무직	24	3.5833	.8805	1.309	0.239
	기능직	20	3.8000	1.1050		
	판매/서비스직	18	3.8889	1.1318		
	전문직	32	4.0000	1.0160		
	자영업	76	3.9474	.9507		
	공무원	10	4.2000	.7888		
	주부	55	3.8727	1.0725		
	학생	22	3.6364	.9021		
	기타	24	4.3333	.7614		
	합계	281	3.9110	.9834		
Q19	사무직	24	3.8333	.9168	2.559	0.011*
	기능직	20	3.8000	1.0052		
	판매/서비스직	18	4.1111	1.2314		
	전문직	32	4.3750	.7931		
	자영업	76	4.2368	.7809		
	공무원	10	4.4000	.5164		
	주부	55	4.1455	1.0077		
	학생	22	3.5455	1.1843		
	기타	24	4.4167	.7755		
	합계	281	4.1281	.9400		
Q20	사무직	24	3.5833	.9743	2.181	0.029*
	기능직	20	3.5000	1.2354		
	판매/서비스직	18	3.5556	.9835		
	전문직	32	4.1875	.8958		
	자영업	74	3.7838	.9968		
	공무원	10	4.4000	.8433		
	주부	53	3.7170	.9880		
	학생	22	3.2727	1.0771		
	기타	24	3.9167	1.3486		
	합계	277	3.7581	1.0543		

(표 계속)

Q21	사무직	24	4.0833	.7755	1.818	0.074
	기능직	20	3.8000	.8944		
	판매/서비스직	18	3.5556	1.2935		
	전문직	32	4.2500	.8424		
	자영업	76	4.1053	.8881		
	공무원	10	4.6000	.5164		
	주부	55	4.3273	.9823		
	학생	22	4.0909	.9211		
	기타	24	4.0833	1.2129		
	합계	281	4.1210	.9597		
Q22	사무직	24	3.8333	.9168	2.744	0.006**
	기능직	20	4.0000	.7947		
	판매/서비스직	18	3.8889	.9003		
	전문직	32	4.5625	.7156		
	자영업	76	4.1053	.7586		
	공무원	10	4.4000	.8433		
	주부	55	4.3818	.8712		
	학생	22	3.9091	1.0193		
	기타	24	4.3333	.7614		
	합계	281	4.1815	.8488		
Q23	사무직	24	4.0000	.7223	1.520	0.150
	기능직	20	3.9000	.8522		
	판매/서비스직	18	3.8889	.9003		
	전문직	32	4.2500	.8424		
	자영업	76	4.0526	1.0052		
	공무원	10	4.4000	.8433		
	주부	55	4.4182	.7862		
	학생	22	4.0909	1.0193		
	기타	24	4.3333	.7614		
	합계	281	4.1601	.8900		
Q24	사무직	24	3.6667	1.1293	1.471	0.168
	기능직	20	3.9000	.9679		
	판매/서비스직	18	3.4444	1.3815		
	전문직	32	3.8125	1.0906		
	자영업	76	3.5263	1.2594		
	공무원	10	3.8000	1.2293		
	주부	55	3.9273	1.0862		
	학생	22	4.0000	.8729		
	기타	24	4.2500	.9441		
	합계	281	3.7794	1.1407		

(표 계속)

Q25	사무직	24	3.7500	1.1132	4.262	0.000**
	기능직	20	4.0000	.9177		
	판매/서비스직	18	3.5556	1.0966		
	전문직	32	4.1875	.9651		
	자영업	76	4.1842	.7609		
	공무원	10	4.6000	.5164		
	주부	55	4.4545	.7892		
	학생	22	4.0000	.8729		
	기타	24	4.6667	.4815		
	합계	281	4.1886	.8844		

주: ** 99% 신뢰수준에서 유의함, * 95% 신뢰수준에서 유의함.

<부록 6> 방문 횟수별 분산분석

항목	구분	N	평균	표준편차	F값	유의확률
Q1	처음	60	4.1667	1.0762	0.461	0.764
	2회	46	3.9565	1.1344		
	3회	33	4.0000	.8660		
	4회	38	4.0526	1.2934		
	5회 이상	104	4.1731	1.0561		
	합계	281	4.0996	1.0843		
Q2	처음	60	4.1667	1.1072	0.389	0.816
	2회	46	4.2174	1.0732		
	3회	33	4.0303	.9515		
	4회	38	4.2632	1.0315		
	5회 이상	104	4.2692	.9876		
	합계	281	4.2100	1.0258		
Q3	처음	60	4.2333	1.0312	0.770	0.546
	2회	46	4.1304	1.0024		
	3회	33	3.8788	.7809		
	4회	38	4.2105	1.1188		
	5회 이상	104	4.0962	.9904		
	합계	281	4.1210	.9962		
Q4	처음	60	4.0333	1.1194	0.831	0.507
	2회	46	3.9130	1.0714		
	3회	33	3.6364	1.1129		
	4회	38	3.9474	1.1613		
	5회 이상	104	3.9808	.9752		
	합계	281	3.9359	1.0638		
Q5	처음	60	4.2333	.9632	1.552	0.187
	2회	46	3.8261	1.1795		
	3회	33	3.9697	.9838		
	4회	38	4.2632	.9208		
	5회 이상	102	4.0784	.9301		
	합계	279	4.0824	.9912		
Q6	처음	60	4.3333	.9508	1.635	0.166
	2회	46	4.4348	.8341		
	3회	33	4.2727	.8394		
	4회	38	4.3158	.8089		
	5회 이상	104	4.0769	.9419		
	합계	281	4.2456	.9025		
Q7	처음	60	4.2667	.9719	2.410	0.050*
	2회	46	4.1739	1.0177		
	3회	33	4.1515	.8704		
	4회	38	4.1579	.8861		
	5회 이상	104	3.8269	1.0561		
	합계	281	4.0605	.9999		

(표 계속)

Q8	처음	60	3.9000	.9514	2.512	0.042*
	2회	46	4.0000	1.0328		
	3회	33	3.4848	1.1489		
	4회	38	3.4737	1.1563		
	5회 이상	104	3.5577	1.1560		
	합계	281	3.6833	1.1065		
Q9	처음	60	3.7667	1.0312	2.595	0.037*
	2회	46	3.7826	.9869		
	3회	33	3.1212	1.1926		
	4회	38	3.4211	1.1060		
	5회 이상	104	3.6731	1.1444		
	합계	281	3.6121	1.1096		
Q10	처음	60	3.8667	1.0965	4.725	0.001**
	2회	46	3.8696	1.0024		
	3회	29	2.9655	1.0516		
	4회	38	3.2105	1.2116		
	5회 이상	104	3.5000	1.2541		
	합계	277	3.5451	1.1867		
Q11	처음	60	4.1333	.9649	1.129	0.343
	2회	46	4.2609	.8010		
	3회	33	3.8788	.8572		
	4회	38	4.0526	1.0641		
	5회 이상	104	3.9808	.9346		
	합계	281	4.0569	.9318		
Q12	처음	60	4.1667	.9051	1.898	0.111
	2회	46	4.3913	.8294		
	3회	33	3.9697	.8472		
	4회	38	4.1579	1.0533		
	5회 이상	104	3.9808	.9136		
	합계	281	4.1103	.9173		
Q13	처음	60	4.1333	.8530	2.199	0.069
	2회	46	4.3913	.7740		
	3회	33	3.9091	.9475		
	4회	38	4.1053	1.0343		
	5회 이상	104	3.9615	.9022		
	합계	281	4.0819	.9046		
Q14	처음	60	3.9667	1.0571	1.504	0.201
	2회	46	4.2609	.8547		
	3회	33	3.9394	.8269		
	4회	38	4.0526	1.0641		
	5회 이상	104	3.8462	.9929		
	합계	281	3.9786	.9817		

(표 계속)

Q15	처음	60	4.0000	1.0084	1.321	0.262
	2회	46	4.2609	.8547		
	3회	33	3.8485	.9056		
	4회	38	4.2105	.9052		
	5회 이상	104	4.0192	.9346		
	합계	281	4.0605	.9334		
Q16	처음	60	4.0000	.9742	2.197	0.070
	2회	46	4.0000	.7303		
	3회	33	3.4242	1.1189		
	4회	38	3.7368	1.2233		
	5회 이상	104	3.7308	1.0993		
	합계	281	3.7972	1.0513		
Q17	처음	60	4.1000	.9863	0.882	0.475
	2회	46	4.0435	.9179		
	3회	33	3.7576	.9692		
	4회	38	3.8421	1.1514		
	5회 이상	104	3.9038	1.0289		
	합계	281	3.9431	1.0126		
18	처음	60	4.1000	.9514	1.131	0.342
	2회	46	4.0000	.9428		
	3회	33	3.7273	1.0390		
	4회	38	3.8947	1.0343		
	5회 이상	104	3.8269	.9798		
	합계	281	3.9110	.9834		
Q19	처음	60	4.2000	.9531	0.682	0.605
	2회	46	4.2609	.8547		
	3회	33	3.9394	.9663		
	4회	38	4.1053	1.1340		
	5회 이상	104	4.0962	.8870		
	합계	281	4.1281	.9400		
Q20	처음	60	3.9667	1.0571	3.198	0.014*
	2회	44	4.0455	.8880		
	3회	33	3.5455	1.0633		
	4회	38	3.8947	1.0343		
	5회 이상	102	3.5294	1.0782		
	합계	277	3.7581	1.0543		
Q21	처음	60	4.3333	.8766	2.654	0.033*
	2회	46	4.3478	.7061		
	3회	33	4.1212	.8572		
	4회	38	3.8421	1.1974		
	5회 이상	104	4.0000	1.0048		
	합계	281	4.1210	.9597		

(표 계속)

Q22	처음	60	4.3333	.7955	2.525	0.041*
	2회	46	4.4348	.6550		
	3회	33	4.1515	.9395		
	4회	38	4.0526	1.0641		
	5회 이상	104	4.0385	.8116		
	합계	281	4.1815	.8488		
Q23	처음	60	4.3333	.8766	1.709	0.148
	2회	46	4.3043	.7563		
	3회	33	4.2121	.8929		
	4회	38	4.0000	.9300		
	5회 이상	104	4.0385	.9235		
	합계	281	4.1601	.8900		
Q24	처음	60	4.0667	1.0062	3.528	0.008**
	2회	46	4.0870	.8901		
	3회	33	3.8182	1.0141		
	4회	38	3.4211	1.3682		
	5회 이상	104	3.5962	1.2029		
	합계	281	3.7794	1.1407		
Q25	처음	60	4.4333	.7673	2.522	0.041*
	2회	46	4.3478	.8224		
	3회	33	4.0909	.9799		
	4회	38	4.0000	.9864		
	5회 이상	104	4.0769	.8779		
	합계	281	4.1886	.8844		

주: ** 99% 신뢰수준에서 유의함, * 95% 신뢰수준에서 유의함.

<부록 7> 여행경비별 차이검증

항목	구분	N	평균	표준편차	F값	유의확률
Q1	15만원 미만	29	3.9310	1.2798	1.491	0.193
	15-24만원	50	3.9200	.9442		
	25- 34만원	60	4.3333	.7955		
	35-44만원	26	3.9231	1.2304		
	45-54만원	36	4.3333	.8944		
	55만원 이상	80	4.0500	1.2719		
	합계	281	4.0996	1.0843		
Q2	15만원 미만	29	4.3103	1.1681	2.250	0.050*
	15-24만원	50	4.1600	.6809		
	25- 34만원	60	4.2333	.8511		
	35-44만원	26	3.7692	1.3945		
	45-54만원	36	4.6111	.6878		
	55만원 이상	80	4.1500	1.2023		
	합계	281	4.2100	1.0258		
Q3	15만원 미만	29	4.0000	1.1339	2.397	0.038*
	15-24만원	50	4.2400	.6565		
	25- 34만원	60	4.2333	.8511		
	35-44만원	26	3.6923	1.2890		
	45-54만원	36	4.4444	.7725		
	55만원 이상	80	4.0000	1.1474		
	합계	281	4.1210	.9962		
Q4	15만원 미만	29	3.7931	1.0135	2.192	0.055
	15-24만원	50	4.0000	.9035		
	25- 34만원	60	4.0333	1.0571		
	35-44만원	26	3.5385	1.1741		
	45-54만원	36	4.3333	.7559		
	55만원 이상	80	3.8250	1.2094		
	합계	281	3.9359	1.0638		
Q5	15만원 미만	29	4.0345	.9443	2.271	0.048*
	15-24만원	50	4.0800	.8041		
	25- 34만원	60	4.0333	.8823		
	35-44만원	26	3.8462	1.1204		
	45-54만원	34	4.5882	.7014		
	55만원 이상	80	4.0000	1.1907		
	합계	279	4.0824	.9912		
Q6	15만원 미만	29	4.4483	.9097	1.917	0.092
	15-24만원	50	4.0400	.7814		
	25- 34만원	60	4.3000	.7876		
	35-44만원	26	3.9231	1.1635		
	45-54만원	36	4.4444	.6947		
	55만원 이상	80	4.2750	1.0060		
	합계	281	4.2456	.9025		

(표 계속)

Q7	15만원 미만	29	4.0345	1.0171	1.794	0.114
	15-24만원	50	3.8800	.9613		
	25- 34만원	60	4.0333	1.0246		
	35-44만원	26	4.0000	1.1314		
	45-54만원	36	4.5000	.6969		
	55만원 이상	80	4.0250	1.0431		
	합계	281	4.0605	.9999		
Q8	15만원 미만	29	3.4828	1.2711	3.899	0.002**
	15-24만원	50	3.5200	1.1822		
	25- 34만원	60	3.7000	1.0135		
	35-44만원	26	3.9231	.9348		
	45-54만원	36	4.3333	.7559		
	55만원 이상	80	3.4750	1.1471		
	합계	281	3.6833	1.1065		
Q9	15만원 미만	29	3.6207	1.2075	1.900	0.094
	15-24만원	50	3.4800	1.2493		
	25- 34만원	60	3.6333	1.0887		
	35-44만원	26	3.5385	.9479		
	45-54만원	36	4.1111	.9495		
	55만원 이상	80	3.4750	1.0789		
	합계	281	3.6121	1.1096		
Q10	15만원 미만	29	3.3793	1.3473	2.724	0.020*
	15-24만원	50	3.2400	1.2216		
	25- 34만원	58	3.5172	1.1431		
	35-44만원	26	3.7692	.9081		
	45-54만원	36	4.1111	1.0079		
	55만원 이상	78	3.4872	1.2247		
	합계	277	3.5451	1.1867		
Q11	15만원 미만	29	3.9310	1.2227	1.586	0.164
	15-24만원	50	4.0800	.6952		
	25- 34만원	60	4.0000	.9388		
	35-44만원	26	3.9231	1.0926		
	45-54만원	36	4.4444	.7725		
	55만원 이상	80	4.0000	.9278		
	합계	281	4.0569	.9318		
Q13	15만원 미만	29	4.1034	1.2348	2.665	0.023*
	15-24만원	50	4.0000	.7559		
	25- 34만원	60	3.9000	.8772		
	35-44만원	26	4.0000	.8944		
	45-54만원	36	4.5556	.6068		
	55만원 이상	80	4.0750	.9383		
	합계	281	4.0819	.9046		

(표 계속)

Q14	15만원 미만	29	3.7241	1.1618	2.694	0.021*
	15-24만원	50	3.8400	.8889		
	25- 34만원	60	3.8667	.8919		
	35-44만원	26	3.8462	1.1204		
	45-54만원	36	4.4444	.7725		
	55만원 이상	80	4.0750	1.0160		
	합계	281	3.9786	.9817		
Q15	15만원 미만	29	3.8276	1.1671	1.819	0.109
	15-24만원	50	4.0400	.7814		
	25- 34만원	60	4.0667	.7782		
	35-44만원	26	3.7692	1.1422		
	45-54만원	36	4.3889	.7664		
	55만원 이상	80	4.1000	1.0013		
	합계	281	4.0605	.9334		
Q16	15만원 미만	29	3.0000	1.1952	4.548	0.001**
	15-24만원	50	3.7600	1.0012		
	25- 34만원	60	3.9333	.8995		
	35-44만원	26	3.9231	1.0926		
	45-54만원	36	4.1111	.9495		
	55만원 이상	80	3.8250	1.0527		
	합계	281	3.7972	1.0513		
Q17	15만원 미만	29	3.2414	1.2146	3.721	0.003**
	15-24만원	50	3.9200	.7516		
	25- 34만원	60	4.0667	.8610		
	35-44만원	26	4.0000	1.2000		
	45-54만원	36	4.2222	.9292		
	55만원 이상	80	3.9750	1.0671		
	합계	281	3.9431	1.0126		
Q12	15만원 미만	29	4.0345	1.2672	1.770	0.119
	15-24만원	50	4.0000	.8571		
	25- 34만원	60	3.9333	.8206		
	35-44만원	26	4.0769	.8449		
	45-54만원	36	4.4444	.6947		
	55만원 이상	80	4.2000	.9600		
	합계	281	4.1103	.9173		
Q18	15만원 미만	29	3.6207	.8200	2.616	0.025*
	15-24만원	50	3.7600	1.0412		
	25- 34만원	60	3.8333	.9771		
	35-44만원	26	3.9231	.9348		
	45-54만원	36	4.3889	.7664		
	55만원 이상	80	3.9500	1.0542		
	합계	281	3.9110	.9834		

(표 계속)

Q19	15만원 미만	29	3.7241	1.1618	3.380	0.006**
	15-24만원	50	4.1600	.7384		
	25- 34만원	60	4.1000	.9150		
	35-44만원	26	3.9231	.9348		
	45-54만원	36	4.6111	.6878		
	55만원 이상	80	4.1250	1.0110		
	합계	281	4.1281	.9400		
Q20	15만원 미만	29	3.2069	1.2643	4.169	0.001**
	15-24만원	50	3.6000	1.0690		
	25- 34만원	58	3.6552	.8492		
	35-44만원	26	3.7692	1.0699		
	45-54만원	36	4.2778	.8146		
	55만원 이상	78	3.8974	1.0882		
	합계	277	3.7581	1.0543		
Q21	15만원 미만	29	3.8621	1.1252	2.317	0.044*
	15-24만원	50	4.0800	.9442		
	25- 34만원	60	4.2000	.7983		
	35-44만원	26	4.0769	.9348		
	45-54만원	36	4.5556	.6947		
	55만원 이상	80	4.0000	1.0791		
	합계	281	4.1210	.9597		
Q22	15만원 미만	29	4.0345	.9443	2.145	0.060
	15-24만원	50	4.0000	.9476		
	25- 34만원	60	4.2333	.6207		
	35-44만원	26	4.1538	.6748		
	45-54만원	36	4.5556	.6947		
	55만원 이상	80	4.1500	.9691		
	합계	281	4.1815	.8488		
Q23	15만원 미만	29	4.0345	1.0851	1.573	0.168
	15-24만원	50	4.1200	.7730		
	25- 34만원	60	4.2333	.6207		
	35-44만원	26	4.0769	.7442		
	45-54만원	36	4.5000	.7746		
	55만원 이상	80	4.0500	1.1012		
	합계	281	4.1601	.8900		
Q24	15만원 미만	29	3.6552	1.1734	4.459	0.001**
	15-24만원	50	3.5600	1.0721		
	25- 34만원	60	3.7333	.8995		
	35-44만원	26	4.0769	.8449		
	45-54만원	36	4.5000	.6969		
	55만원 이상	80	3.5750	1.4211		
	합계	281	3.7794	1.1407		

(표 계속)

Q25	15만원 미만	29	4.2414	.9508	1.947	0.087
	15-24만원	50	4.0000	.9476		
	25- 34만원	60	4.2333	.7673		
	35-44만원	26	4.1538	.7845		
	45-54만원	36	4.5556	.6947		
	55만원 이상	80	4.1000	.9757		
합계	281	4.1886	.8844			

주: ** 99% 신뢰수준에서 유의함, * 95% 신뢰수준에서 유의함.

<부록 8> 여행자보험 가입유무별 차이검증

문항	여행보험	N	평균	표준편차	F	유의확률
Q1	예	61	4.3279	.9078	3.087	.080
	아니오	220	4.0364	1.1220		
Q2	예	61	4.3770	1.0827	.124	.726
	아니오	220	4.1636	1.0071		
Q3	예	61	4.1311	1.0563	.935	.334
	아니오	220	4.1182	.9814		
Q4	예	61	3.9016	1.1359	.536	.465
	아니오	220	3.9455	1.0454		
Q5	예	61	4.1148	1.0504	.487	.486
	아니오	218	4.0734	.9763		
Q6	예	61	4.4426	.7643	1.536	.216
	아니오	220	4.1909	.9314		
Q7	예	61	4.3115	.8275	.642	.424
	아니오	220	3.9909	1.0336		
Q8	예	61	3.8525	.9458	2.631	.106
	아니오	220	3.6364	1.1446		
Q9	예	61	3.5246	.9765	2.125	.146
	아니오	220	3.6364	1.1446		
Q10	예	61	3.5738	1.1756	.017	.897
	아니오	216	3.5370	1.1924		
Q11	예	61	4.2295	.7163	2.376	.124
	아니오	220	4.0091	.9792		
Q12	예	61	4.2131	.7982	.491	.484
	아니오	220	4.0818	.9473		
Q13	예	61	4.1803	.7855	.749	.388
	아니오	220	4.0545	.9347		
Q14	예	61	4.0656	.6799	19.732	.000**
	아니오	220	3.9545	1.0502		
Q15	예	61	4.1475	.8131	.194	.660
	아니오	220	4.0364	.9645		

(표 계속)

Q16	예	61	3.6230	.9860	.245	.621
	아니오	220	3.8455	1.0658		
Q17	예	61	3.9016	.9075	.036	.849
	아니오	220	3.9545	1.0415		
Q18	예	61	3.9180	.9362	.007	.935
	아니오	220	3.9091	.9981		
Q19	예	61	4.0656	.8138	2.299	.131
	아니오	220	4.1455	.9730		
Q20	예	57	3.8772	.9077	.810	.369
	아니오	220	3.7273	1.0888		
Q21	예	61	4.1311	.8846	.304	.582
	아니오	220	4.1182	.9814		
Q22	예	61	4.1803	.8268	.150	.699
	아니오	220	4.1818	.8567		
Q23	예	61	4.0164	1.1327	6.559	.011*
	아니오	220	4.2000	.8086		
Q24	예	61	3.7377	1.2636	1.901	.169
	아니오	220	3.7909	1.1070		
Q25	예	61	4.2787	.7774	1.183	.278
	아니오	220	4.1636	.9119		

주: ** 99% 신뢰수준에서 유의함, * 95% 신뢰수준에서 유의함.

