

## 관광활동의 민원 관계망 최적화 관광 와치도그 도입에 관한 소고\*

구경여  
(사)한국국제관광개발연구원

### A Study on the Tourism Watchdog for Optimizing Safety System

Kyung-Yeo, Koo<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Korea Institute for International Tourism Development, South Korea

*Received 30 May 2023, Revised 17 June 2023, Accepted 23 June 2023*

#### Abstract

**Purpose** - The purpose of this study is to formulate a plan to cope with tourists' rights which can occur in tourist attraction place and anywhere for tourist activities and to seek a plan for introducing a watchdog system for tourists' civil complaints.

**Design/methodology/approach** - To perform this purpose, this article will discuss a research review of the scope of tourist activities in terms of space and place perspectives and compare them to the watchdog and ombudsman concepts. And the study analyses and look at the suggestion about Tourism complains center and the Tourism policy system of procedure function and role critically.

**Findings** - The Watchdog system is a routine activity in which citizen monitoring activities are developed in the form of a system and share inconvenience and anxiety detected in time and space in the expanding range of entertainment, leisure, and sports tourism activities. The resulting accident rate can be reduced, the administrative and private businesses can be resolved, and the cost of handling can be solved.

**Research implications or Originality** - The social contribution of Watchdog can be systematically expanded and resolved at various sites by securing public trust in the country threats in daily places preventing risks securing continuous safety management of related facilities and other industries

**Keywords:** Tourism watchdog, civil complaint, Tourism activities

**JEL Classifications:** C12, C83, D40, L15

\* 이 논문 또는 저서는 2020년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-과제번호) (NRF-2020S1A5B5A17089845)

<sup>a</sup> First Author, E-mail: kitd@naver.com

© 2023 The Institute of Management and Economy Research. All rights reserved.

## I. 서론

최근 지방자치단체에서는 해당 지역의 관광지 안내 서비스 혹은 만족도 평가까지 제공하는 어플리케이션을 개발하고 있다. 그러나 지역마다 다른 명칭의 앱은 오히려 이용자와 관광객이 혼란스럽기만 하다. 관광 활동은 대상에 따라 활동내용 또한 다양화되면서 관광지 유형에 따른 관광활동 또한 범위가 넓은 만큼 관광지에서의 사건사고가 빈번히 발생함으로 인해 안전문제를 관광 관련 부처 담당하고 해결 하는데 있어서 한계가 있다.

관광불편신고센터가 경우 신고기관과 처리기관 역시 비효율성, 비효과성의 구조를 갖고 있어 불만족 회복시키는데 정책적 노력이 필요하며 불편사항 접수에 대해 빠르게 대응하는데 있어서 처리하는 과정과 결과에 한계가 있다. 그 이유는 관광불편신고처리 기관들은 업종별, 지역별로 분산되어 운영되어 있기 때문이다(문화체육관광부, 2009).

일반적으로 관광활동의 불편사례들의 연구결과는 편의시설, 교통불편, 안내부족, 외국인 편의 부족 등에 관한 내용이 주를 이루고 있고 이를 토대로 발전방안을 모색하는 자료로써만 활용되어 정책 또한 편의시설 개발과 통합되고 특성이 부족한 일반화된 대규모 관광 개발만이 존재해 왔다.

관광, 여가, 문화, 체육 활동이 급격히 증가하고 활동이 다양하고 복합적인 공간에서 예기치 못한 사고와 사건이 발생하고 있다. 활동의 공간적 영역이 급격히 확대되고 있으므로 예기치 못한 위험요인이 발생하고 있으나 즉각적으로 해결할 수 있는 여건이 부족하여 문화체육관광부에서는 2009년 관광민족센터를 설립하고 중 장기적이고 광범위한 관광 불편신고처리의 자발적 참여를 위한 신고처리 과정을 도입(문화체육관광부 2009)하였으나 여전히 관광에 국한되어 있어 관광행위를 소극적으로 보고 지역적인 공간적으로 인식할 수 있는 뉘앙스를 제공하고 있어 신고자와 신고접수 처리 업무, 기관 자체도 한정되어 있다는 인식을 버리지 않을 수 없다.

외국인 관광객이 체감하는 불편사항은 지속해서 증가 또는 유지 경향을 보이며 2013년 세계경제포럼(WEF)이 발표한 한국의 관광산업 경쟁력은 141개국 중 29위를 차지하였음에도 불구하고, 한국의 치안 및 안전분야의 순위는 61위로 우리의 관광산업을 위협하고 있다(World Economic Forum, 2013; 조현빈 · 이상원, 2016: 338).

산업화, 정보화, 경제 발전으로 지금은 일상이 된 여가생활은 질적인 삶을 추구하므로 인해 단편적으로 이루어졌던 관광시장은 정부의 지원과 혜택으로 여행, 체육, 문화, 오락, 문화, 예술 등 심지어는 외식산업까지 다양하게 이루어지고 있다. 그러나 안전사고와 위생 관련 요소에 대해 민간은 책임을 회피할 수밖에 없는 구조이며, 행정적 기능이 이러한 복합적 활동이 이루어지고 있는 시공간적인 특성을 파악하는 데 한계가 있다. 또 해결할 수 있는 서비스 시스템이 부족한 사건 사고가 연계되어 발생하여 예측하기 어렵다. 이러한 환경이 지속함으로써 안전에 대한 불안감을 불만감을 느끼게 되어 지역사회와 국가의 신뢰성 저하로 나타날 수 있다

아직 생활 행정에 발전을 위한 신고 및 민원 의식이나 인식에 관한 접근의 연구가 전무한 상태에서 선진화되어 감에 따라 시민의식에 관한 연구 박균열(2013)은 자유와 권리를 가지고 법 앞에 평등한 대우를 받는 시민이 갖추어야 할 정치적 의식으로 발전되었다. 이처럼 자신의 권리를 정당화하는 행정서비스는 안전한 선진문화를 받아들이는 데 필요한 제도라고 할 수 있다.

관광객들이 안전한 활동을 위한 주도적이고 주체적으로 통합적인 신고제를 쉽게 접근할 수 있는 제도를 마련한다면 미리 방지할 수 있는 위험요소가 있다. 산업화, 정보화 등에 따른 개인의 안전, 건강에 대한 잠재 위험요소와 위협이 증가하고 있으나, 이를 개인적으로 대비하고, 대응하기 위한 대안이 부족하다.

관광이 국내외 미래산업으로써 지속 가능한 발전을 위해서는 통합적인 신고제 시스템으로 이용되어야 할 것이다. 그동안은 관광 관련 산업, 지자체별 관광발전에 대한 연구방안과 정책에 초점을 두어 양적 효과에 집중했었던 만큼 일원화된 안전망 네트워크가 필요하다.

단지 관광지의 관광법규만을 위반한 사례가 아니어도 과거 판교 사건의 경우 공연이라는 문화 활동 참여, 야영장 화재는 지정야영장의 필요한 안전시설 마련이 법제화되어 있지 않았다. 펜션 화재의 경우

화재 경보에 대한 주기적인 점검이 배제되어 있었다. 패러글라이딩, 바나나보트 안전사고, 해병대 캠프 사건, 등의 활동공간에서부터 식음료 구매과정에서의 원재료나 정보에 대한 부정확한 피해 사례를 들 수 있다.

이처럼 관광활동은 시설안전, 교통안전, 화재안전, 질서, 식생안전, 보안 등 각종 행정서비스와 법규가 중첩되어 있다. 더욱 좁은 의미에서 보행 관광의 경우 관광 활동의 일부이며 다양한 서비스를 이용하고 있다. 길거리 쇼핑, 교통서비스(시설, 편리성, 서비스, 체계), 안내서비스, 도로상태, 이동 동선, 도로 폭, 위험/안전, 지급의 타당성까지도 인지하며 여행을 한다.

그러나 넓은 의미에서의 관광에서 관광기업 즉 관광진흥법 관련 기업 외에 관광객을 대상으로 하는 기타에 해당하는 다양한 문화, 여행, 체육 관련 업체도 존재하며 많은 심각한 사고가 발생하는데 몇몇 사고들만을 보아도 2014년10월17일 축제 도중 벌어진'관교 공연장 환풍구 풍괴 사고', 관광 차량 전복사고, 캠핑화재, 펜션 화재, 패러글라이딩, 바나나보트 안전사고, 해병대 캠프사고 등과 같은 시설안전, 교통안전, 질서 안전 등에서부터 외식업의 식중독과 같은 식생안전에 이르기까지 무엇하나 중요하지 않은 것이 없을 뿐만 아니라 확장된 관광활동이 아닌 것이 없다.

국내 안전관계망 관련 연구는 전무한 상태이다. 경찰, 자율방범대들간 사회연결망 (전대양 · 한상철 2018; 최영진 · 양창훈, 2020)을 제외하고는 이훈례(2015)는 지방자치단체 재난안전대책을 위한 네트워크로 지자체, 시민단체, 민간기관, 공공기관 간의 중추조직이 어디인지를 분석하여 서로 간의 의사소통과 신뢰성이 중요함을 강조하고 있다.

관광안전에 관한 연구 동향을 살펴보면 세월호 참사 사건(2014)을 기점으로 다수의 연구가 있는데 그 중 관광협회의 안전대응으로 마이스산업에서 안전교육시스템과 매뉴얼 개발에 초점을 주고 있다(이종표, 외, 2014). 최영민 (2007)은 관광사업체를 업종별로 7개로 분류하여 관광관련 사업체 증가와 안전사고 추세 분석 도출하였다.

대부분의 안전규정 불이행과 사소한 부주의와 행정당국의 사전점검 미비로 발생한 인재로 확인하였다. 이에 관한 이용객들의 방관 또한 문제시되었다. 이러한 문제를 해결하려는 방안으로 안전성 검증을 강화하는 데는 한계가 있음을 강조하였다. 따라서 제시한 연구자의 접근방법은 관 주도 안전관리, 전문 단체주도 안전관리, 사업장 주도 안전관리의 3형태로 구분하여 관리하는 제도를 언급하였다.

관광이 산업 승수효과를 강조하는 산업이니만큼 그와 연관된 시공간적인 네트워크와 관여자가 다수 포함되어 있다는 것은 집중적인 감시견(와치도그) 시스템에 관심을 두고 실행해 옮겨야 할 때이다.

현재 운영되고 있는 생활 불편서비스, 국민신문고, 안전 신문고, 소비자 불편신고 앱이 있다. 그러나 각 기관의 행정업무만을 담당하고 연계성을 가진 다층적이고 다차원적인 시장의 유동성을 반영하여 해결하는 데는 한계가 있다. 이용자 측면에서 개인적 차원의 기준에서 불편과 불안전에 대해 접근하는데 선택의 폭이 너무 넓다는데 또 다른 한계가 있다.

와치도그라는 개념을 대변할 수 있는 국내의 대표적인 국민소통 옴브즈맨 제도의 경우 옴브즈맨이 될 수 있는 자격조건이 사회적 신망이 높고 식견과 경험이 풍부한 자로 검찰청에서 위촉한 자원봉사자이고 해결할 수 있는 문제의 범위는 소년/소녀 가장, 한 부모 가족, 외국인 근로자, 다문화 가정 구성원, 생활 보장수급자, 장애인, 60세 이상 노인, 가정.성폭력 피해 여성, 기타 영세민은 최우선 상담한다는 데 있어서 복지제도라고 할 수 있다.

이러한 분위기와 시선에 힘입어 5차산업을 준비하고 있고 100만 관광 시대의 관광 영역을 시공간적으로 확대하는 개념으로 인지해야 하는 개기로 국민의 의식 수준을 한층 더 강화하여 시민 와치도그 활동을 장려하고 이끌어 갈 수 있는 사회 분위기를 형성하는 것이 중요하다고 판단된다.

와치도그의 필요성을 위해 우선으로 대표적인 관광 불편신고센터, 관광경찰 신고절차를 비교하여 이해를 도울 수 있는 기틀을 마련하는 것이며 이에 대한 한계를 극복할 수 있는 대안으로써 와치도그 민원 후 해결이거만 구조가 아닌 우선적인 감시 민원과 해결을 도울 수 있는 도식화된 흐름도를 제시하고자 한다.

먼저 본 연구의 구성은 3가지 주제로 이루어졌다 (1) 다양한 관광 활동에 관한 문헌 고찰을 통해 관광활

동이 관광지에서의 국한된 소극적 활동이 아닌 다양한 시공간적인 이동을 유도하는 형태로 이루어져 있을 것을 파악한다. (2) 와치도그에 관한 문헌고찰은 국내에서 실시하고 있는 옴브즈만제도의 활동내용 비교하여 와치도그의 개념적 접근에서의 이해를 도울 수 있는 기틀을 마련한다 (3) 관광 불편신고센터와 관광경찰의 활동내용에 대한 비교를 통한 선(先) 민원제도의 한계성을 제시한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 관광활동의 범위

관광활동의 범위를 내용적, 공간적으로 이해할 수 있는 연구는 많지 않다. 그러나 본 연구에서는 그 활동이 얼마나 다양한지를 초점을 두고 살펴봄으로써 관광행동, 관광 활동이 관광지의 불만족, 만족의 관계만으로 성장할 수 있는가에 대한 의문을 남기게 된다. 관광활동에 있어서는 단순 관광이 아닌 체험을 통해 지식 습득, 관광지의 문화와 예술, 역사에 대한 최대한 많은 것을 알고 싶어 하는 것으로 나타내기도 하며(백준무, 2020), 한편 관광은 관광객들의 관광활동을 위한 공간 이동이 필수적으로 이루어지며 관광활동 공간 내에서 관광 행위 및 활동이 이루어진다는 점을 고려했을 때 관광객들의 관광활동 참여 행동을 이해하는 것은 매우 중요하다(박득희, 2022; Park, 외, 2019).

관광활동의 종류에는 주로 관광활동을 살펴보면 Lehto, 외,(2004)은 문화유산 감상, 자연 및 자연자원 관광, 구조화된 투어 상품 참여, 레크리에이션, 스포츠 및 댄싱, 쇼핑과 식사, 엔터테인먼트의 활동, 자연형 도보형, 문화역사형, 워킹형, 휴식휴양형, 등의 활동으로 구분하였다. 그 외 관광활동은 대상별, 연령별의 차이가 있다(김미라 · 유정현, 2021; 축인혁 · 김정아, 2021). 또한, 관광객은 자연 관광지에서 경험할 수 있는 관광활동과 함께 식도락 관광을 위한 관광활동에 동시에 참여도 이루어지고 있다(박현정 · 박득희, 2023).

이러한 논리를 뒷받침하는 연구로는 Show & Williams(2007)는 공간적 관계와 구조는 관광객의 이동성(mobility)을 근간으로 발생하는 관광 현상에도 그대로 적용될 수 있다. 관광은 거주지를 떠나서 이동하는 관광객과 관광객이 방문하는 관광목적지 사이의 상호작용이 빚어내 이루어지는 것으로 본질에서 공간적 현상이다(김영래 · 박창규, 2012). 관광객, 관광 활동이라는 개념적 정의를 이론적 토대에서 살펴보면 관광목적지에서 다양한 활동 프로그램에 참여하는데 한계를 두고 있으므로 광의의 의미에서 이해해야 할 필요성이 있다.

최근 관광활동의 범위를 더욱 이해할 수 있는 박득희(2021)는 개별 관광객들이 한번의 여행에서 다수의 관광활동에 참여하는 다(多) 관광 활동 행동을 하고 있음을 밝혔다. 이러한 동시 참여 관광활동 연결 관계 패턴은 연계 관광을 위한 중요성을 시사함과 동시에 관광활동을 고려한 지역특화형 관광콘텐츠 및 연계 관광 상품 개발 문화 예술 음식 등 신융합 관광콘텐츠 개발 방안을 모색해 볼 수 있음을 제시하였다.

즉 관광은 장소 특성에 따라 다양한 대응전략이 발생하며, 그 과정에 관광은 장소를 형성하기도 하고 그로 인해 형성되기도 하고 관광 장소는 복합적인 혼합체라고 할 수 있다. 따라서 관광, 비 관광 행위 등이 복잡하게 얽혀 있다. 예를 들어 투자를 통한 대형관광지, 다양한 형태의 비관광기업, 지역공동체(관광 관련 일과 관련이 있든 없든 간에 모든 사람을 포함하는), 그리고 지방정부(관광부서가 비관광부서인 곳) 등이 관광장소 형성이라고 할 수 있다(김남조, 외 2013).

이처럼 관광 활동의 시, 공간적 범위에서 부터 내용적인 측면, 물리적인 측면, 심리적인 측면까지 지속해서 변화하고 다양화되어가고 있으며 관련되는 대상자의 종류가 많아지고 있다. 이를 통해 알 수 있듯이 미래의 관광 활동에 대한 공간적인 물리적 범위에서의 제도적인 측면에서의 이해 시간적이고 심리적인 범위에서의 행위자의 이해를 도울 수 있는 자세로 이해가 필요하다고 판단된다.

## 2. 워치도그와 옴브즈만제도

### 1) 워치도그

워치도그는 공공을 대신하여 다른 단체(개인, 기업, 비영리 단체 또는 정부 조직 등)의 활동을 모니터링하여 해당 단체가 불법적이거나 비윤리적으로 행동하지 않도록 하는 개인 또는 그룹: 소비자 감시단, 소비자 보호 단체 또는 캠페인 활동가”를 의미한다(위키피디아)

다른 뜻으로는 ‘감시견’, ‘파수견’이라는 의미가 있으며 주로 영국에서는 holiday watchdog는 이용자들이 이를 통하여 후기를 남기고 잠재 이용자가 이러한 정보를 통해 더 나은 착한 여행을 할 수 있고 착한 업체가 생기기도 한다. 또한, 운영자는 시설과 서비스를 개선 시켜 더 나은 환경으로 손님을 맞이한다. 이러한 감시 활동으로 인한 업체의 사전 또는 후속 조치는 이용자와의 신뢰를 쌓아가게 되고 나아가 향후 안전하고 신뢰인 사회가 형성된다.

워치도그는 이용자가 불만족에 대한 감정적 요소뿐만 아니라 감시자로서 활동으로 통보됨으로써 관계된 민간업체(오락 활동, 레스토랑, 숙박업체)가 이와 관련된 생산, 유통 업체까지 개선에 앞장서고 공공기관의 경우 민원내용에 대한 사항에 행정적 서비스를 즉각적으로 처리함으로써 선진 환경으로 잠재 사고를 미연에 방지한다.

국내 관광 관련 정책은 지역마다 공공기관 혹은 민간사업자가 활발히 사업을 수립 집행하고 있는데 안전과 위험에 대한 문제를 해결할 수 있는 민원서비스가 부족하여 미해결로 남게 된다면 누적되는 사고로 발생한다면 국가적, 개인적, 지역사회의 큰 비용이 소모될 수 있다.

관광 워치도그는 관련된 물리적, 인위적, 무형, 유형 등의 모든 활동에서 감시자가 되는 과정과 모든 사용자로서의 견해나 상황을 대변하며 변화되는 과정과 방법을 같이 모색하면서 향후 정책과 법 개정 등을 유도하는 매개체가 될 수 있다. 관광지의 공간적 특성을 연구하는 페리다임에서 이제 다양할 활동영역이 공존하는 우리 사회에서는 사실상 안전과 보안을 특정 공간에만 한정 짓는 것이나 다름없다고 할 수 있다.

우리나라에서의 파수견 관련 연구를 살펴보면 자유주의 언론에서 파생되어온 과정을 설명하였다. 즉 파수견은 언론의 공익적 활동에 당위성을 부여하는데 의미를 담고 있다(2008, 이재진). 또한 이재진(2008)은 언론학적인 측면에서 파수견은 권력이 남용될 우려가 크기 때문에 이를 미리 예방하고자 하는 의미에서 사회적 부적이나 비리 또는 인권침해 등의 사례가 발견되면 이를 고발하여 환기해 주는 역할을 누군가 해야 하는데 바로 그 역할을 파수 견으로서의 언론이 수행하는 것으로 일반적으로 인식되고 있다

공공기관의 행정체계에만 의존할 것이 아니라 우리 자신도 안전 사각지대를 발견하고 신고하여 더욱 안전한 환경을 만들어나갈 수 있다. 더욱이 관광 분야에서 안전과 보안 워치도그의 필요성이 강조되는 것은 관광의 환경이 매우 다양하고 유동적이기 때문이다. 관광에서 안전과 보안성에 대한 사항은 21세기 국제관광 교류 활성화를 위해 가장 중요한 요인으로 평가할 수 있다.

즉, 관광산업이 발전함에 따라 여행에서의 안전은 가장 중요하고도 복잡한 문제로서 여행자들은 교통과 숙박 그리고 방문 국가 내에서의 안전한 조치를 기대하게 되는데, 안전은 모든 분야에서 그 중요성이 점차 강조되고 있으므로, 더욱더 많은 인력과 경비의 투자를 요구하고 있다. 국제관광의 주요교통수단인 항공·선박 등이 각종 안전조건에 위협을 받고 있다면 여행자들은 관광이 될 수 있는 대로 피하게 되므로 국제관광의 장기적인 발전을 위해서는 반드시 안전조건이 확보되어야 한다. 관광에 있어서 안전조건은 관점에 따라서 다소 차이가 있으나 대체로 기술 운용수준, 위생, 범죄 및 테러, 사회·정치 상황 등의 문제는 문제를 논의하지 않더라도 결과적으로 국내, 외 관광에 많은 위기를 초래하여 왔다.

여행 파수꾼(견) 관련해서는 실제 영국 관광업계에서 공식적으로 사용하고 있으며 관광 관련 산업체에서도 자유롭게 이용자 경험을 통한 감시를 방관하지 않고 해결해 가며 이러한 정보는 도 소매업 관광 관련 업계의 운영자와 대표가 소비자의 입장을 고려하여 거래하고 네트워크를 형성하고 있다.

해외연구 사례에서 civil society activism(시민 사회활동), 연구대상을 살펴보면 passenger safety,

fast-food에 대한 감시 활동으로 앱을 활용하고 있다(Ray, 2017). 또한 Roussy (2013)는 기업에서 내부 와치도그는 기업의 규정사항에 도움을 주는 역할을 하는 데 이바지한다고 언급하였다. 와치도그에 관한 접근이 중간자 관점에서 감시자의 역할을 함으로써 상위자의 업무에도 도움을 주는 것으로 나타났다.

이와 비교해서 일반 포털 사이트에서 watchdog로 검색되는 웹사이트를 방문하여 보면 민간, 공공기관에서는 홈페이지에 watchdog 메뉴가 빈번하게 보이는 것을 보면 이용자나 사용자, 방문객에 대한 감시의 견을 쉽게 공유하고 발전하고 있는 것으로 파악된다. 이는 watchdog에 대한 편견 없이 장기간 이용되어 이제는 모든 개개인의 안전은 필수가 되어 공공을 위한 협력이 우수하게 발전해 왔다는 사실을 알 수 있다.

그중 위험을 공유하는 사회단체 공유네트워크로 ride-sharing은 도로 위에서 발생할 수 있는 모든 자전거, 자동차 등의 위험요소를 공유하는 서비스로 소개되고 있다(Benish, 외 2018).

연구사례를 네 가지로 설명하면, 첫째, 대표적으로 사회적관계망서비스를 통한 실시간 정보전달로 실시간대 상황과 사건을 공유하는데 유익한 활동으로 지적되고 있다. 이에 관한 장점은 실시간대의 단시간의 정보로 소통되어 진다는 데 유익하지만 이러한 SNS는 시간이 지나가면서 흔적을 찾기도 힘들 뿐만 아니라 관계자의 후속 조치가 빠르게 이루어진 상황이라 반복적으로 문제가 재발생될 우려가 크다. 둘째, 유튜브 채널, 사회적관계망서비스 등은 공익을 목적으로 하는 일도 있지만, 대다수 관심을 끌기 위한 유행성만을 쫓는 것으로 전반적인 공통된 다수의 안전과 안녕을 강조하는데 의미를 상실하고 있다.

## 2) 옴부즈만

옴부즈만(Ombusman)은 명칭에 있어서 개념에 대한 언급이 역사적인 발전과정에서만뿐 아니라 다양하다. 옴부즈만이라는 용어가 공, 시를 불문하고 고충, 불만뿐만 아니라 서비스를 취급하는 의미로 사용하고 있다(송창석, 2005). 그중 최근 연구에서의 언급한 개념으로 '정부나 의회에 의해 임명된 관리로, 시민들에 의해 제기된 각종 민원을 수사하고 해결해주는 사람을 말한다.

현대적 의미로는 행정부의 행정행위 등으로 국민의 권리와 이익이 침해당했을 때, 이를 해결해 주는 사람 또는 기관이다(안영훈, 2022). 국민권익위원회 가이드 라인에서는 우리나라에서는 호민관, 시민가디언, 고충처리위원회 등으로 번역해서 사용하고 있다. 대부분 국가가 '옴부즈만'이라는 명칭을 사용하고 있고, 국제옴부즈만협회(International Ombudsman Institute, 이하 'IOI'라 한다)에서는 '옴부즈만'을 공식적 용어로 채택한 바 있다(국민권익위원회, 2023).

국내에서 옴부즈만제도가 실시된 것은 국민고충처리위원회로 옴부즈만 제도는 중앙정부 차원에서의 일반 옴부즈만 도입과 더불어 인권, 군사, 복지, 경찰, 아동 등 특수전문분야의 전문옴부즈만이 도입되고 있는 동시에 지방자치단체 차원에도 도입이 확산하고 있다(송창석, 2005).

특히 지방옴부즈만 제도는 시 지역구마다 활동내용과 범위가 매우 다르다. 지방옴부즈만의 명칭만으로도 26개 지방자치단체의 명칭이 상이하다(김지윤, 2021). 운영내용 또한 이천시와 같이 상담소를 운영하고 직접 읍, 명, 동 행정복지센터를 순회하며 현장에서 시민의 고충을 해결하는 기관, 서울시의 경우, "고충 민원의 조사, 처리 및 조정, 중재, 공공사업에 대한 가시, 평가, 직권으로 한 감사, 시민감사 청구 및 주민 감사 청구 상황의 조사, 처리"의 업무를 수행한다(안영훈, 2022).

그러나 이마저도 국민에게는 아직 옴부즈만 제도가 널리 알려지지 않아서 국민이 제때 활용하지 못하고 강제력이 없어 행정기관이 적극적으로 수용하려 하지 않고 있다(김지윤, 2021). 이에 따른 연구자는 시민 권익구제를 위해 행정의 잘못된 부분을 바로잡도록 하는 기관임에도 불구하고 지방의회 의원들도 지방 옴부즈만이 무엇인지, 어떤 지원과 예산이 필요한지에 대하여 잘 알지 못하며 옴부즈만의 자격요건이 특정한 자격요건을 명시하고 있어 다양한 시민 의견의 민원 고충을 신고받을 수 없거나 민원의 경중을 임의로 소수 위원이 판단하여 다양한 시민계층의 제대로 접수 처리하지 못하여 처리실적이 0건으로 조사된 기관도 있을 정도로 저조하다. 이에 따라, 주민과 밀착된 생활 민원 해결사인 역할을 할 수 있는 것이 중요하며 옴부즈만에 관한 이해도가 떨어지는 만큼 그에 대한 홍보와 교육이 더욱 필요함을 언급하였다(김지윤, 2021; 송창석, 2005; 안영훈, 2022).

이처럼 시민옴부즈만 제도 시행 1997년 이후로 아직 정착하기 어려움에 대해 더욱 구체적으로 살펴보면 옴부즈만 위상의 재정립과 관련된 문제이다. 이는 제도 자체의 한계로 법적인 구속력이 없어 중재 성격이 강하다. 둘째, 지방자치단체장의 무관심으로 시민과의 소통이 부족하다. 즉, 사무국의 운영 활성화 차원에서 용어 어려움의 지적과 지속적 홍보 부재라고 볼 수 있다. 셋째, 자문위원회 운영의 실효성을 높여야 하는 문제로써 자문위원의 활용도는 크게 미흡하다. 이러한 이유는 자문회의의 시간적 제약과 개최 횟수, 회의 운영 미숙 등으로 지적할 수 있다. 마지막으로 다양한 민원 고충이 접수되고 있지만, 사무국 인력 및 예산 확충이 미비하여 즉각적으로 민원을 해결할 수 있는 데는 한계가 있다(채원호·채경진, 2011).

### 3. 관광불편신고와 관광경찰의 운영현황

관광 불편신고센터의 운영에 관한 부분에서 첫째, 도입배경과 목적으로는 내·외국인 관광객의 관광 불편사항을 파악·시정 함으로써 명량한 관광분위기를 조성하고 한국관광의 이미지를 제고시키기 위하여 관광 불편신고센터(이하 “신고센터”라 한다)의 설치 및 운영요령을 규정함을 목적으로 갖고 있다. 둘째 신고방법과 접수처리에 관해서 전화, 엽서, 서신 및 팩스, 방문, 인터넷을 통해 가능하며 신고사항에 대해 한국관광공사 가타 기관이나 단체에서 처리하여야 할 사항을 접수한 때에는 팩스나 전자문서 등을 이용하여 타 기관이나 단체에 보내 처리한다. 셋째, 지도 감독에 관한 사항에 관해서는 문화관광부장관은 시, 도, 한국관광공사, 한국일반여행업협회, 한국관광협회중앙회 및 관련 기관과 합동으로 신고센터운영과 관련하여 관광업소 등에 대한 지도 점검을 시행한다.

그러나 관광 불편신고에 관한 연구는 전무 하며 후속 조치에 관한 부문이나 비판적인 견해 또한 아직까지는 한국인의 민원 및 신고 의식의 수준이 선진 문화로서의 수렴된 의견을 찾기 쉽지 않다. 이러한 현실에서 문화체육관광부는 2009년 관광 불편신고 시스템을 소비자보호센터와 함께 업무 처리하는 데 있어서 운영 시스템에 대한 수요자의 불만 사항을 지속해서 확인하여 운영상의 체제 개선을 위하여 효율적인 확대 운영 방안으로서 관광 불편신고센터의 현황, 국내·외 사례, 전문가 의견조사 등을 통해 관광 불편신고센터의 창구 일원화에 대한 구성방안을 제시하였지만, 여전히 체계가 아직 잡혀있지 않고 안내에 대한 접근이 일반적인 내, 외국의 접근이 쉽지 않다.

다음으로 관광경찰에 관한 운영에 관해서는 첫째, 도입목적에 있어서 관광 불법행위 근절을 통해 안전한 관광 한국을 구현하고, 한국관광산업 발전에 이바지하기 위해 문체부와 협업, 관광경찰대 도입을 추진한다. 둘째, 범죄예방을 위해 국민의국인 관광객 밀집 지역 등 순찰하고, 상습적, 조직적인 관광 관련 불법행위 단속, 관광지 내 기초질서 위반행위 단속. 외국인 관광객 대상 지리안내, 불편사항 해소 등 치안서비스 제공한다.

그러나 관광경찰의 문제점으로 관광경찰의 출범이 서비스의 제공과 불법행위 등을 단속하는 일이지만 동시에 행하기가 어렵다. 즉 친밀함을 제공하기에는 경찰이라는 외모에 관한 복잡 문제로 외국인 관광객이 접근하기에 부담스럽다는 의견이다(전대양·김종오, 2013).

두 번째로, 관광경찰 출범 이후 2013년 10월 16일부터 11월 22일까지의 6천여 건 중에 길 안내에 대한 건수가 무려 5,900여 건, 지도 및 단속 49건으로 길 안내를 위한 관광경찰이 운영되고 있는 것으로(전대양·김종오, 2013) 존재의 갈림길에 서 있다.

세 번째로 관광경찰이 업무 주요 공간은 주요관광지인 명동, 이태원, 동대문, 인사동, 홍대입구, 종로, 시청앞 7개 거점지역에 제한되어 있으며 부산 관광경찰대는 광복동, 해운대, 광안리 3곳을 주요거점으로 하여 모든 관광지나 대상지가 관광경찰의 활동영역이 될 수 없다.

네 번째로, 경찰은 관광경찰을 창설하여 외국인 관광객을 위한 경찰활동을 한다고 하더라도 관광산업을 활성화하기 위한 주된 주체가 아니라, 활성화를 위한 지원 활동을 하는 보조적인 주체일 수밖에 없다(조현빈·이상원, 2016).

다섯 번째, 창설 초기 관광경찰의 활동은 주로 관광지 순찰, 관광안내, 불편사항처리가 주된 업무였었고, 일정 시기 이후, 관광 관련 분야에서의 법 집행, 단속업무가 시작되었다는 것을 확인할 수 있었다. 즉,

관광 영역에서 경찰의 전문성 즉, 질서유지자 및 법 집행자의 지위를 찾기 위한 노선의 수정이 있었다고 볼 수 있다. 그 때문에 내적 업무갈등이 있었던 것으로 나타났다(조현민·이상원, 2016).

마지막으로 오세연(2015)은 관광경찰이 외국인 관광객을 상대로 불법행위를 하는 현장을 단속하기보다는 전시적인 실적을 낼 수 있는 불법숙박업소 등을 단속하는데 그 업무를 주력하고 있어 외국인 관광객의 피해가 줄어들지 않고 있다. 또한, 경찰청의 홍보예산 부족으로 외국인 관광객에 대한 관광경찰의 홍보가 부족하여 대부분 외국인이 한국에 관광경찰이 있는지조차 잘 모르고 있다. 외국인 관광객의 수에 비해 관광경찰의 인력은 상대적으로 부족하여 외국어 의사소통의 불편함과 불법행위 단속 및 수사, 치안서비스의 연계 등에 대한 실질적인 역할이 제대로 이루어지기 힘든 상황이다

이처럼 관광경찰의 업무가 불분명하고 업무의 중복 등에 대한 문제가 있으며 부서별로 완전하게 구분할 수 없는 현실적인 경찰의 전통적 업무영역이 아니었던 관광이라는 분야에서조차 업무 방향성이 애매하다고 할 수 있다.

### Ⅲ. 와치도그 운영시 고려사항

국가의 행정 권한이 커지고 기능이 확대되며 행정의 투명성과 청렴도는 국가경쟁력의 원천으로 국민 1인당 소득 수준과도 대체로 관계가 있다(채원호·채경진, 2011). 이러한 차원에서 와치도그의 도입과 운영은 관광과 여가가 일상이 되어가는 상황에서 또한 국제경쟁력이 높아지고 해외관광객 증가 추세에 있는 포스트 코로나를 맞이하여 다양하고 공정하게 관광객의 민원을 통합적으로 귀 기울일 필요가 있다.

관광 와치도그 도입을 위한 흐름도는 그림 1과 같다. 지방자치단체 시,군, 구 안전을 조사하고 시·군·구의 안전에 이바지하기 위해 설치하며, 관련 조례 개정으로 와치도그 설치에 관한 조항을 삽입하거나, 또는 관련 조례가 없는 경우 와치도그 설치에 관한 조항이 포함된 조례의 제정이 필요하다.

와치도그 시스템이 원활히 운영되기 위해서 와치도그의 업무수행을 위한 협력조직을 구성한다. 구체적으로 살펴보면 첫째, 관광진흥법 제3조에 의한 관광기업으로 등록되어 운영하는 관광업체의 경우 관광와치도그(민원 및 불편사항) 메뉴를 통해 관광객의 신고와 민원을 접수받는 공식적 시스템을 마련하여 관련 내용이 시·군·구의 담당부서를 통해 해결할 수 있는 업무구조를 마련한다. 따라서 관광객은 관광지의 시설 및 활동하는 데 있어서의 불편 안전사항을 다각적으로 신고할 수 있다. 더불어 시·군·구는 관련부서 및 분야에 민원을 전달하기 전 취합할 수 있는 와치도그 담당 공무원이 필요하다고 할 수 있다. 둘째, 별도의 관광와치도그 기관을 구축한다. 시·군·구 와치도그와 관광공사 관광불편신고 센터의 업무를 지원할 수 있도록 전문가로 구성되는 분야별(관광기업, 자연재해, 질병, 기술사고, 교통안전, 쇼핑, 소비관련) 인력풀을 확보하고 이를 확대하여 사안에 따라 적재적소에 활용할 수 있도록 관리한다.

관광 와치도그의 운영주체는 관광공사이며 시,군,구 담당 부서와 협력체계를 구축하여 와치도그를 추천 및 관리할 수 있도록 한다. 한국관광공사는 시설 내 와치도그 내 관광안전 등 물리적 시설 및 소비자 보호 관련 모니터링 활동의 허브 역할을 할 수 있도록 한다. 더불어 한국관광공사는 와치도그를 통한 민원을 토대로 관광 관련 법규와 상충하는 부분이 있어서 신속히 대처하고 보완할 수 있는 대책을 마련할 수 있는 담당 전문가를 확보하여 시, 군, 구 그리고 관광협회 등의 기관과 협의할 수 있는 장을 장기적으로 마련하여 대비하는 체계를 구축하여야 한다.

다변화, 다양화, 다층적 구조에 있는 관광활동에서 소비자나 이용자가 스스로 안전에 대해 인지하고 신고나 민원을 제기하는 데 있어서 어려움이 있어서는 변화에 따른 신속하게 해결을 할 수 없었던 그동안의 관광환경을 개선하여 지속적인 국민의 여가를 즐길 수 있는 장을 마련해야 한다. 이러한 시스템 개발은 관련 이용자의 신고접수를 통해 다원화돼 있는 부처의 업무를 일괄적으로 행정 처리할 수 있는 통제 부서를 마련하고 관광활동이 사업 부분이 관련법에 따라 관리 지침과 규정이 분산화 세분된 부분을 해결할 수 있다.

와치도그는 이용자와 센터 즉 관련 지역담당 공무원, 하청업체, 민간업체, 공공기관이 있으며 업체 세 그룹으로 구성된다. 이용자의 위험요소 혹은 위해요소, 불편요소에 관한 사항을 센터에 전달되면 유형을



선별하여 시, 군, 구청 해당부처 및 업무 관련 업체 통보를 즉각적으로 전달하여 처리상황을 통보한다. 기존에 안전 앱이나 담당 공무원의 직무로 실행되었을 문제는 일반 민간업체의 평가까지도 이용자인 와치도그의 평가로 이어져 법적 행정적 책임을 모두 해결할 수 있다. 더욱이 이러한 과정의 반복은 불법적 행위와 안전망을 피한 비합법적 행위자들에 대해서 기관의 감독, 관리로 처리되는 것이 아닌 공유하는 내용에 따라 이용자에게 의한 이용자들의 선택으로 윤리적 가치를 존중하는 사회로 발전하게 될 것이다.

와치도그 활동을 위한 과정에서의 주요한 특징으로는 첫째, 정권으로부터 독립적이어야 하고 외부의 압력에서 벗어날 수 있어야 한다. 둘째, 특정 기관이나 개인에게 부당한 이익을 주지 않는 공정성이 담보되어야 한다. 셋째, 조사 절차에 따라 국민의 신뢰를 법과 행정, 정책과 관련된 문제와 이슈를 분석해야 하는 신뢰성이 있어야 한다. 넷째, 개인적인 제보에 대한 비밀을 준수해야 할 비밀성을 유지해야 한다. 와치도그 감시 시스템 도입에서 갖춰야 할 요건은 아래와 같다.

- ▲ 와치도그에 접수할 수 있는 경우는 불법행위, 부당행위, 잘못된 규칙과 조례로 인한 불편, 부정행위, 근무태만, 불 응답 등 시설에 대한 불편까지 취급한다.
- ▲ 업무처리 과정에 있어서 공식적인 복잡한 절차 없이 개방적으로 민원을 신고할 수 있는 시스템으로 운용하고 접근이 쉽게 하여야 한다.
- ▲ 조사자는 민원에 대해 각 지자체의 와치도그만 도입과 운영에 필요한 조례와 조직방안, 프로그램 등의 대표사례 창출과 전파작업을 활성화해야 한다. 또한, 불만 사항을 조사하고 적절한 조치를 할 책임이 있습니다. 그들은 그들의 결정을 집행하는 데 필요한 자원과 법적 권한을 가질 것입니다.
- ▲ 위약금 체계 관련해서는 소비자, 방문자, 이용자 광범위한 행위자를 보호할 의무를 준수하도록 장려하고 위반하는 관련 직접적인 회사를 처벌하기 위해 마련되어야 할 것이다.
- ▲ 감시 시스템은 불만 사항과 결과를 정기적으로 게시하고 대중이 정보에 액세스할 수 있는 명확한 방법을 제공함으로써 대중에 대한 투명성과 책임을 갖을 것입니다.
- ▲ 와치도그 감시 시스템은 소비자 보호 기관, 법률 기관 및 기타 산업 규제 기관과 같은 다른 조직과 협력하여 불만 사항이 효과적이고 효율적으로 처리되도록 할 것입니다.
- ▲ 와치도그 감시 시스템은 목표를 달성하고 관광 산업의 변화에 발맞추고 있는지 지속적으로 검토되고 개선되어야 할 것입니다.
- ▲ 와치도그 감시 시스템은 이용자와 기업 모두에게 관광 산업의 법, 규제 및 모범 사례에 대해 교육하는 데 초점을 맞출 것이며, 우선 문제가 발생하지 않도록 할 것입니다.

와치도그 감시 도입은 다음과 같이 실제로 4가지 기대할 수 있다. 먼저 문화 여가, 관광, 체육, 오락 관련 시설뿐만 아니라 연관산업의 유통, 제조 등의 산업 분야의 투명성으로 안전신뢰 사회조성을 유도할 수 있으며, 사회안전문제 중 개인안전 위해요소, 환경교통사고 등까지 확산할 수 있다는데 기대할 수 있다.

둘째, 와치도그 도입의 사회적 기여도는 국가에 대한 국민의 신뢰성 확보와 일상장소의 위협, 위해요소 방지, 관련 시설의 지속적 안전관리 확보, 그 외 타 산업 분야에도 적용해 체계적으로 확대하여 다양한 현장에서도 해결할 수 있는 원동력이 될 수 있다

셋째, 와치도그 시스템은 시민 감시 활동은 플랫폼 형태로 발전시켜 확대되는 오락, 여가, 체육 관광 활동의 범위에서 시공간적으로 감지되는 불편함과 불안감을 공유하는 일상화된 활동이다. 그에 따른 사고율을 줄이고 행정, 민간사업자의 고충과 처리비용 문제를 해결할 수 있습니다.

넷째, 와치도그는 우리 사회가 안고 있는 시급한 문제보다는 근본적인 원인 규명, 해결책 도출까지 포함하여 대중적으로 해결하지 못했던 문제의 원인을 파악하는 데이터를 제공한다. 나아가 사회문제 해결형 기술이 개발과 함께 법제도, 서비스 전달 등을 연계하여 국민 일상을 체감할 수 있는 제품 등 서비스를 창출할 수 있다. 이는 곧 국민 행복과 삶의 질 향상에 직결되어 국민 행복 증진 삶의 질 향상에 관련된 영역의 연구개발을 더욱 융합하여 확장할 수 있다.

기존의 객관적 시각에서의 유형화된 형태의 안전판 평가라면 주관적인 형태의 민원을 제공함으로써 이용자 수혜자를 위한 공공서비스의 업무형태가 주체자인 국민, 이용자, 사용자, 방문객으로서 서비스를 요구하는 형태의 체계이다. 왜냐하면, 관광객이라는 넓은 의미에서 그 대상은 사회적 약자를 포함한 남녀노소 외국인 등 지극히 다양성을 합리적으로 이해하는 측면이 매우 강조되어 진다.

[그림 1]과 같이 통합 일원화된 감시 시스템인 와치도그 흐름도는 와치도그 감시 시스템 흐름도는 통합과 소통 그리고 공유에 초점이 맞추어져 있다. 구체적으로 살펴보면, 상, 하항식 구조가 아닌 통합된 서비스로 민원을 신청할 수 있는 구조이다. 관광 불편신고 관련 업무처리 흐름의 경우 일차적으로 여행 불편처리센터에서의 조정이 필요하므로 인해 번거로움과 신속성이 떨어지는 취약점을 보완할 수 있다. 관광객과 이용자는 관광 관련 및 비 관광 관련 업체와도 소통이 가능한 구조로 되어 의견을 다층적으로 제시할 수 있고 공유할 수 있다. 관광 경찰과 관광 불편신고센터의 처리상황이나 업무의 중첩에 대한 상급 언급된 문헌증거를 보충할 수 있는 구조라고 볼 수 있다. 기존의 한국소비자원 (구. 소비자고발센터)는 주로 관광품질관리위원회(가칭, 2009)에서의 조정이 성립되지 못했던 민원에 대한 문제에 관해 소비자 분쟁 조정위원회를 통한 조정이 필요했던 중차대한 부분 해결에 초점이 맞추어져 있다. 와치도그 감시 시스템은 기존의 조정 시스템을 운용하되 이용자의 접근성이 편리하게 구성되는 조건으로 운영된다.

#### IV. 결론

본 연구는 관광활동에 있어서 발생하는 다양한 유·무형의 안전문제에 대처하기 위해 관광 와치도그제도의 도입을 위한 방안을 모색하고자 하였다. 이를 위해 관광공사 관광 불편신고 및 소비자보호센터와 신문기사의 내용을 분석하였다. 따라서 관광지는 관광활동 이전 이후 언제든지 안전에 대한 민원을 다양한 채널을 통해 신고하고 민원을 제시할 수 있는 최적화 행정시스템을 구축하였다.

그동안은 관광과 관련된 불편, 안전, 위험에 관한 사항을 다루었던 곳이 다양한 기관과 방법으로 접근해야 하는 불편함과 동시에 접근방법 또한 쉽지 않아 미리 방지할 수 있고 보호받을 수 있는 위험 상황을 예방할 수 없었다. 하지만 통합되고 최적화된 접근 편리한 시스템을 도입한다면 첫째, 관광시설 건설, 운영에 따른 안전관련 중복된 다양한 관련 법규의 내용에 대한 재, 개정의 필요성을 이해할 수 있다. 둘째, 관광기업의 영업행태에서 오는 소비자 피해를 최소화할 수 있다. 셋째, 관광객 및 잠재 관광객의 접근하기 쉬운 통합채널을 이용함으로써 안전한 관광지 관광시설을 마련할 수 있다는데 관광 와치도그제도에 관한 의의가 있다.

분석결과, 첫째, 관광 와치도그 관련 운영현황 분석에서 먼저 설치와 운영과 관련하여 와치도그의 전문성을 확보하고, 직무와 관련하여 독립성을 보장하고 적절한 권한을 부여하며, 끝으로 사안 처리절차와 관련하여 직원조사권을 보장하는 것이 필요한 것으로 분석하였다.

둘째, 지방자치단체 차원의 관광 와치도그 관련하여 조례에 설치 근거를 두며, 소신 있고 전문성 있는 상임 와치도그를 공무원 신분으로 임용하며, 독자적인 결정권을 가지고 독립적으로 운영되게 하는 것이 필요하다. 또한, 전체 위원회의 추천으로 임용된 비상임위원과 합의제로 운영하며 더불어 전문조사관과 적절한 지원인력 충원이 필요하다.

따라서 지방자치단체 와치도그는 먼저 설치와 운영과 관련하여 지방자치단체 조례 제, 개정, 와치도그 위원회 구성 및 와치도그 센터 지정, 상임 와치도그와 분야별 비상임위원 및 전문 조사관 임용, 권역별 민간네트워크 구축 등이다. 다음으로 직무와 관련하여 관광안전 분야에 대해 조사기능을 수행한다. 다음으로 사안 처리절차와 관련하여 민원신청, 와치도그맨의 조사 진행, 필요하면 비상임 와치도그나 외부전문가의 조사 참여 그리고 담당 공무원 동행 등이 필요하다.

오늘날 다원화된 현대사회에서 행정은 다양화·복잡화·대량화·기술화·전문화되면서 기존의 행정 통제 수단으로는 행정의 책임 규명이 어려워졌으며, 행정의 통제나 구제제도가 이러한 흐름을 따라가지 못하게 되면서 행정에 대한 국민의 민원은 증가하게 되었고(김지윤, 2021). 이러한 민원의 증가는 관광지

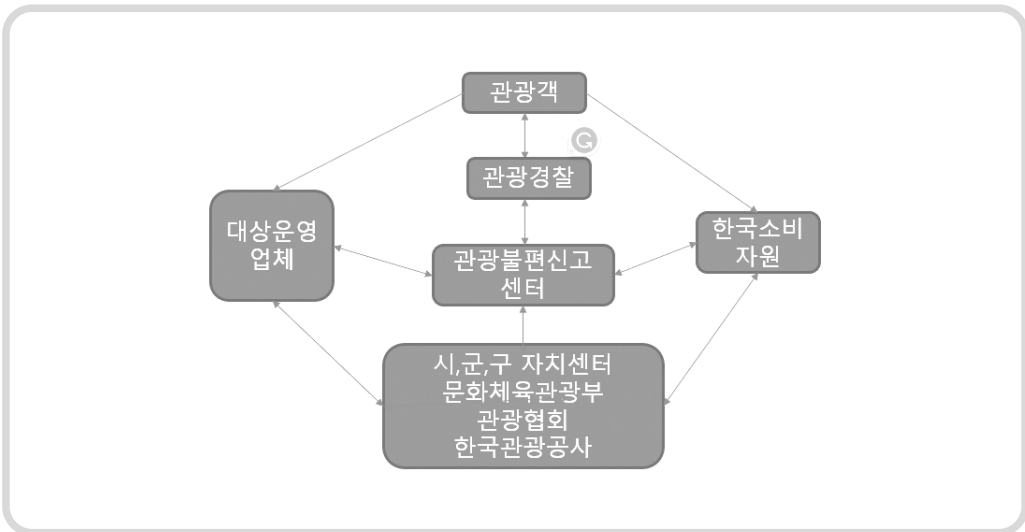
와 나아가 그 국가에 대한 위협을 받고 있다고 느끼거나 안전하지 않다고 생각하여 부정적인 인상을 받을 수 있다.

결론적으로 이러한 도입방안에 따라 관광지 현장에서 안전 예방 및 대처를 위해서는 지방자치단체 관광 와치도그 제도가 필요한 이유는 관광불편신고센터는 관광의 불편신고처리 과정이 일차원적이고 법적 구속력도 약하므로 소비자센터를 통해 복잡한 행정적 절차를 통해서 보상을 받을 수 있는데 한계가 있으나 관광 와치도그 제도가 실행된다면 관광의 실무적, 이론적, 법적으로 넓게 포괄하므로 인해 민원인의 만족, 불만족 차원을 넘어 감시적인 자세와 시각으로 시공간에 존재하는 모든 관광활동에 필요한 요소를 평가하므로 해서 다차원적으로 접근할 수 있는 행정시스템을 유지할 수 있다는 필요성이 있다.

본 연구에서 접근하고자 하는 와치도그 시스템 제도 도입에 관한 소고는 현실적인 필요성이 강하게 유지되고 있다는 차원에서 현 민원시스템을 비판적으로 살펴보았지만 와치도그에 대한 접근 연구의 부족으로 이론적인 고찰을 시도하는 데 한계가 있지만, 지속적이고 안전한 국제관광의 시대를 맞이하기 위한 시도로서 의미가 있다.

향후 본 연구를 기반으로 관광 와치도그 플랫폼을 구상하는 방안을 계획할 수 있다. 우선적으로 관광기업과 관광객을 대상으로 하는 업체 등 공급자의 세부적 나열이 필요하며 관광공사와 소비자센터의 민원해결 프로세스를 비교하여 관광와치도그 플랫폼을 구성한다. 다음으로 플랫폼의 논리적 구성도와 데이터의 흐름도를 작성하여 완성된 플랫폼의 시나리오를 디자인할 수 있는 기틀을 마련한다.

Fig. 1. 와치도그 감시 시스템 흐름도



## References

- 국민권익위원회, "시민고충처리위원회 운영현황(2023년 5월 기준)",  
[Http://www.acrc.go.kr/acrcboard.do?command=searchDetail&menuId=0501100104](http://www.acrc.go.kr/acrcboard.do?command=searchDetail&menuId=0501100104), 검색일:  
 2021.5.29.
- 김남조·유광민·민웅기 (2013). 관광과 관광공간. 백산출판사
- 김미라·윤정현 (2021). "대학생의 관광 참여수준 감성적 가치평가 및 관광만족의 영향관계". *동북아관광연구*, 17(2), 61-78.
- 김영래·박창규 (2012). 지역관광의 공간네트워크구조와 특성분석. 한국관광연구학회, *관광연구저널*, 26(1), 285-300.
- 김지윤 (2021). "우리나라 지방읍부즈만의 현황과 과제". 건국대학교 법학연구소, 48: 627-647.
- 김훈 (2011). "민원행정 발달과정과 법적 근경에 관한 고찰". *한국행정사학지*, 29(125~168).
- 박균열 (2013). "현대 한국의 시민의식 실태조사 내용체계와 향후 과제". *윤리연구*, 93: 1-35.
- 박득희 (2021). "다(多) 관광활동 행동에서 관광활동 간의 연결 패턴 조사: 경기도를 사례로". *GRI연구논총*, 23(2): 31-53.
- 박외병 (2016). "관광경찰 현황분석과 정체성 확립방안". *한국공간행정학회보*, 25(4): 233-260.
- 문화체육관광부. 관광불편신고센터운영에관한규정 [시행 2015. 12. 15]
- 문화체육관광부. 관광불편신고센터의 효율적 확대 운영 방안. 2009.8
- 박현정·박득희 (2023). "액티브 시니어 관광객의 관광활동 참여 행동 조사: 소셜 네트워크 분석을 적용하여". *호텔관광연구*, 25(1): 95-107.
- 백준무 (2020. 08. 03). 교원그룹, 시니어 전문 여행 브랜드 '여행다음' 론칭. 아주경제.  
<https://www.ajunews.com/view/20200803155211828>.
- 송창석 (2005). "지방자치단체 시민읍부즈만 활성화방안". 한국지방자치학회 학술대회, 233-273.
- 안영훈 (2022). "지방읍부즈만의 현황과 발전방안". 한국주민자치학회, *월간공공정책*, 203: 50-53.
- 오세연·곽영길 (2015). "우리나라 관광경찰의 운영실태와 개선방안에 관한 연구". *한국자치행정정보*, 29(3): 235-258.
- 이중표·남완우·김병삼·박영태 (2014). "관광안전에 대한 관광협회들의 대응과 그 한계". 한국문화관광연구원, *한국관광정책*, 제56호, 36-46.
- 이재진 (2008). "언론의 파수꾼 개념의 발전과 적용". *한국언론정보학회*, 봄 41호, 108-145.
- 이훈래 (2015). "지방자치단체의 재난관리 협력적 거버넌스에 관한 연구:재난안전 네트워크 크를 중심으로". 경인행정학회, *한국정책연구*, 15(4). 127-150.
- 전대양·김종오 (2013). "관광경찰의 도입과 개선방안". 한국행정학회. 한국행정학회 동계학술발표논문집, 83-94.
- 전대양·한상철 (2012). "자율방범대원들의 네트워크 중심성과 범죄예방활동 만족도와 관계분석". *경찰학논총*, 7(2), 383-405.
- 전효재 (2017). "소셜 네트워크 리뷰를 이용한 관광객 e-불만 관리 모델(TeCM) 확장에 관한 연구". *관광학연구*, 41(1): 65-80.
- 조현빈·이상원 (2016). "한국 관광경찰의 업무범위에 대한 실증적 연구". *한국경찰연구*, 15(1): 337-356.
- 최영민 (2007). "관광안전 문제를 해결하기 위한 제도적 대책방안 무엇이 문제인가?". 한국관광정책연구원, *한국관광정책*, 29,56-62.
- 최영진·양창훈 (2020). "경찰 범죄정보 수집활동의 관계망 분석: 비공식적 사회연결망 분석을 중심으로". 한국콘텐츠학회, *한국콘텐츠학회논문지*, 20(1), 448-459.
- 경찰청 <http://www.policy.go.kr/www/agency/orginfo/tourPol/intrcnTP.jsp>
- 축인혁·김정아 (2021). "중국 노인관광의 행동 현황 및 특성 연구". *동북아관광연구*, 17(2), 215-233.
- 채원호·채경진 (2011). "한국 지자체의 읍부즈만 제도 발전 방안 연구: 부천시 사례를 중심으로". *한국사회와 행정연구*, 22(2):23-48.

- Benish, Ansar-Ul-Haque Yasar, El-Amine Samar & Shakshuki Elhadi (2018). "Understanding Safety Concerns and Protection Behaviors of Rideshare Drivers". *Procedia Computer Science*, 130, 1044-1050.
- Lehto, X. Y., J. T. O'leary, & A. M Morrison (2004). "The effect of prior experience on vacation behavior", *Annals of tourism Research*, 31(4); 801-818.
- Park, D. J., Kim, W. G. Kim, & H. Park (2019). "Does distance matter?examining the distance effect ontourists'multi-attraction travel behaviors". *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36(6),692-709.
- Ray Cavanaugh (2017). "Alafia Samuels: Fast-food watchdog in the Caribbean". *The Lancet Diabetes & Endocrinology*, 5(10), 772.
- Roussy, M. (2013). "Internal auditors' roles: From watchdogs to helpers to protectors of the top manager". *Critical Perspective on Accounting*, 24:550-571.
- Shaw, Gareth & Williams, Allan M.(2007). *Tourism and Tourism Spaces*, London. SAGE Publications
- World Economic Forum (2013/2015). *The Tourism & Tourism Competitiveness Report 2015: Growth through Shocks*. Geneva: World Economic Forum. from [http://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF\\_Global\\_Travel&Trousim\\_Report\\_2015.pdf](http://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF_Global_Travel&Trousim_Report_2015.pdf)