

# 지속가능관광 인증제 도입 방안

2021-23

정책연구

A Introduction of Sustainable Tourism  
Certification System

진보라  
김윤영



한국문화관광연구원  
Korea Culture & Tourism Institute



# 지속가능관광 인증제 도입 방안

A Introduction of Sustainable Tourism Certification System

진보라·김윤영



한국문화관광연구원  
Korea Culture & Tourism Institute



## 연구책임

---

진보라 한국문화관광연구원 부연구위원

## 공동연구

---

김윤영 한국문화관광연구원 연구위원



지속가능관광 인증제 도입 방안



# 연구개요



# 1. 서론

## 가. 연구 배경 및 목적

- 지속가능성은 장기간 논의된 주제로 유엔(UN)은 1992년 리우 정상회의에서 ‘지속 가능한 발전’의 실현을 위한 국제지침으로 ‘아젠다 21(Agenda 21)’을 채택하고 2000년에 새천년개발목표(MDGs), 2015년에 지속가능발전목표(SDGs)를 제시함
- 우리나라도 2008년 ‘저탄소 녹색성장’을 국가 비전으로 선포하였고, 관광분야에서는 2009년 「관광진흥법」 제48조의 3(지속가능한 관광활성화) 조항을 신설하여 법적 기반을 마련하였음. 2019년에는 해당 조항에 ‘지역주민 삶과 균형을 이루며 지역 경제와 상생발전’이라는 내용이 추가되면서 범위가 확대됨
- 문화체육관광부는 지속가능관광의 실질적 주체임에도 불구하고 이를 실현할 수 있는 수단은 부재한 상황으로 지속가능관광을 실천해야 하는 관계자들에게 구체적인 방향성 제시 및 이행을 유도하기 위한 제도적 수단이 필요함
- 인증제는 해당 분야에 대한 인식 제고와 질적 수준을 향상시키는 대표적 정책 수단으로 정책대상자들에게 객관적 기준과 시행 지침을 제공하여 대상자 스스로 현재 수준을 점검 및 파악할 수 있도록 하며 향후 추진 방향을 제시하는 역할을 함
- 지속가능관광 인증제 도입을 위해 정부 부처의 인증제 현황을 검토하고 인증제 도입 필요성과 추진 방향, 대안별 비교를 통해 타당성을 점검할 필요가 있음
- 본 연구는 우리 사회가 지속가능한 사회로 나아가기 위한 관광 부문의 실천수단을 마련하는 데 있음. 지속가능관광 활성화의 정책 수단으로 인증제 도입에 따른 대안별 장단점을 비교·분석하고 효율적 운영을 위한 주무 부처 역할 등을 제시함

## 나. 연구 범위 및 체계

### 1) 연구 범위

- 시간적 범위는 2020년을 기준으로 하며, 통계 자료 등은 최신 자료를 반영함
- 공간적 범위는 인증제 대상이 되는 전국 관광사업체와 관광목적지임

- 내용적 범위는 인증제 유형 및 추진 현황, 지속가능관광 및 인증제 관련 사례, 지속가능관광 인증제 추진을 위한 여건 분석, 정책 대안의 비교 및 검토임

## 2) 연구 방법 및 절차

- 연구 방법은 문헌 검토 및 통합 정보 사이트를 활용한 자료 분석, 국내외 유사 사례 분석, 인증제 도입 여건 분석을 위한 설문조사, 전문가 자문회의임
- 연구 절차는 지속가능관광 및 인증제 현황 분석, 국내외 유사 사례 분석, 전문가 및 관광사업체, 지자체 담당자 의견조사, 인증제 도입 방안 검토 순으로 구성됨

## 2. 지속가능관광 및 인증제 현황 분석

### 가. 지속가능관광 현황

- 지속가능발전의 개념은 기후변화, 탄소배출과 같은 환경 문제에 대한 인식으로 시작되었으나, 국제적 관심사로 확대되면서 그 중요성이 높아졌음. 현재는 사회 전체를 포괄하는 개념으로 발전하여 타 개념보다 상위 개념으로 인식되고 있음
- 우리나라는 2008년에 제정된 「지속가능발전기본법」을 2010년 「지속가능발전법」으로 개정하여 법적 기반을 마련하였으며, 2010년에는 「저탄소 녹색성장 기본법」을 제정하여 이를 근거로 지속가능발전 기본계획을 수립하고 있음
- 지속가능관광은 지속가능발전을 위한 관광부문의 실천 개념으로 2005년 유엔환경계획(UNEP)과 유엔세계관광기구(UNWTO)는 지속가능관광을 ‘현재 및 미래의 경제적, 사회적, 환경적 영향을 충분히 고려하고 관광객, 관광산업, 환경, 지역주민의 요구를 충족시키는 관광’으로 정의하였음(김송이·이원희, 2020)
- 문화체육관광부는 2014년 ‘지속가능한 관광 아·태지역 컨설팅 회의’를 개최하고 37개 신청 국가 및 기관 중에서 ‘10개년 계획의 지속가능관광 프로그램(10 YFP STP)’의 공동 주관기관으로 선정됨. 이후에도 2017년 ‘지속가능관광 포럼’을 개최하는 등 주도적 역할을 하였으며, 2020년에는 ‘지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구’를 통해 5대 영역에서 15개 정책 과제를 도출함

## 나. 인증제 개념 및 추진 현황

- ‘인증(Certification)’은 제품, 활동, 서비스 등이 일정한 기준이나 표준에 부합하는지 검증 과정을 통하여 입증하는 것이며, 유사하게 사용되는 ‘인정(Accreditation)’은 권위 있는 기관에서 어떤 조직이나 개인이 특정 업무를 수행하는데 필요한 인증 기준 및 인증기관의 평가 능력을 승인하는 행위임
- 인증은 강제성을 바탕으로 반드시 인증을 받아야 하는 법정 의무(강제)인증, 법령 등의 규정이 없거나 규정이 있더라도 인증 대상을 의무화하지 않은 법정임의(선택)인증, 민간에서 자체적으로 시행하는 민간인증으로 구분됨
- 정부 부처에서 운영하는 인증제는 211개로(‘21년 6월 기준) 법정 의무 인증제는 85개, 법정 임의 인증제는 126개임. 부처별로는 국토교통부가 34개(16.1%)로 가장 많고, 산업통상자원부 26개(12.3%), 해양수산부 22개(10.4%)순임
- 문화체육관광부는 10개(4.7%)의 인증제를 운영하고 있으며 법정 의무 인증제는 4개로 관광분야에서 ‘카지노 전산시설의 검사’, ‘유원시설 및 기구의 안전성 검사’가 있고, 법정 임의 인증제는 6개로 관광분야에서 ‘한국관광품질인증’이 있음
- 인증제 장점으로 소비자는 선택 대상에 대한 객관적 정보를 제공받을 수 있으며, 사업체는 객관적 기준을 활용하여 자체 점검을 실시하고 인증 후 마케팅 효과를 제고할 수 있음. 정부는 간접 유도정책을 통해 정책목표를 효율성으로 달성함

## 다. 지속가능관광 인증제

- 지속가능관광은 지속가능발전의 개념이 관광분야에서 구체화된 동시에 개별적으로 형성된 다양한 대안 관광개념들이 통합된 중간적 위치를 지님. 즉, 지속가능관광이란 지속가능발전이라는 최상위 개념을 관광객, 관광사업체, 관광 관련 정책결정자와 같은 관광 분야 관계자들이 실천할 수 있도록 방향성을 제시해야 함
- 지속가능관광 인증제는 ‘관광사업체, 관광목적지, 지자체 등 관광과 관련된 대상들이 경제적, 사회적, 환경적 측면에서 지속가능관광의 목적과 기준에 부합하는지를 객관적으로 증명하는 체계’로 정의함

- 지속가능관광은 그 중요성에 비해 실현할 수 있는 정책 수단 부재하며 세부 분야별로 구체적 방향이 제시되지 못하고 있어 이를 위한 정부의 역할이 필요함

### 3. 유사 사례 분석

#### 가. 국내 사례

- 많은 정부 부처들이 법적 근거를 바탕으로 인증제를 도입 및 운영 중이며, 인증제 효과 제고 및 분야별 전문성을 확보하기 위해 단일 부처에서 인증제를 운영하기 보다는 다양한 기관들이 기능과 업무를 분담하여 운영하고 있음
- 인증 대상 및 수준은 단계적으로 차등화 하거나 예비인증 및 본 인증으로 이원화하여 실효성이 확보될 수 있도록 함. 전문기관 중심의 인증 체계를 구축하여 효율적 추진을 유도하고 인증 이후에도 정책적 지원과 관리를 통해 수준을 유지함
- ‘관광’은 융복합적 특성을 지니고 있으며 지속가능관광 역시 관광분야 노력만으로는 목표 달성이 제한적이기 때문에 환경, 사회, 경제 관련 부서는 물론 관련성 높은 유관 부처들과 인증제 도입 전이나 인증제 운영 시 연계협력이 필요함

#### 나. 해외 사례

- 해외 사례에서 국제적 표준 제도 도입 목적은 상품 및 서비스의 표준화를 통해 국제 교환 및 협력을 증진하기 위함이며 지속가능관광 관련 인증제 도입 목적은 관광객은 물론 지역주민의 삶에 대한 고려와 관광사업체들과 상생을 목적으로 함
- 지속가능관광의 실천을 위해서 인증 대상은 관광객들과 접촉이 많은 관광사업체가 주로 되지만 관광목적지나 지역에 대한 인증도 이루어지고 있음. 관광목적지나 지역에 대한 인증 기준은 관광사업체보다 더 엄격해서 해당 공간 전체에 대한 종합적 기준을 적용하고 있음
- 인증 혜택은 직접적인 지원보다는 공식 홈페이지 등을 통한 홍보와 인증대상자 교육에 집중하고 있으며 지역단체나 민간사업자들과의 연계로 효과를 제고함

〈표 1〉 국내·외 사례 분석 개요

구분	분야	인증제명	주관 부서 및 운영 조직	분석 항목
국내 사례	일반	복지	장애물 없는 생활환경(BF) 인증제	1) 인증제 도입 배경 및 법적 근거 2) 인증 체계 및 방법, 대상 3) 인증 현황 4) 인증 혜택
		고용	사회적기업인증제	
		교육	인적자원개발 우수기관 인증제	
		관광	한국관광품질 인증제	
	지속가능 관광	환경	녹색인증제	
		환경	환경성적표지인증제	
		에너지	건축물 에너지효율등급 인증제	
해외 사례	일반	총괄	국제표준	1) 인증제 도입 배경 2) 인증 체계 및 방법 3) 인증 혜택 등
	지속가능 관광	지속가능 관광	지속가능한 관광인증제	
		지역 사회	지역협동·공헌형 숙박시설 촉진제	

## 4. 전문가 및 관광사업체 조사

### 가. 전문가 조사

- 전문가들은 지속가능관광 개념에 대해 ‘매우 잘 알고 있다’와 ‘알고 있다’가 각각 50.0%로 응답하여 지속가능관광 개념을 잘 이해하고 있는 것으로 나타났고, 지속가능관광 인증제 필요성에 대해 ‘필요하다’가 60.0%, ‘매우 필요하다’가 28.0%로 나타나 인증제 도입이 필요하다고 생각하는 것으로 분석됨
- 인증제 추진 방안으로 ‘지속가능관광 관련 인증제 신설’이 66.0%, ‘기존 관광인증제에 포함하여 추진’이 32.0%로 나타남
- 인증제 추진 조직은 ‘공공부문에서 직접 인증제를 운영’이 54.0%, ‘지속가능관광 인증제 운영을 위한 전담 조직 설립’이 32.0%로 나타남

- 인증제의 인증 대상은 ‘공공부문에서 관리·운영하는 관광목적지’가 84.0%, ‘민간 부문에서 관리·운영하는 관광목적지’가 78.0%로 나타남

## 나. 관광사업체 및 지자체 담당자 조사

- 지속가능관광 개념에 대해 관광사업체는 ‘전혀 모른다’가 70.0%로 나타났으며, 지자체 담당자는 ‘보통이다’가 34.0%, ‘전혀 모른다’가 28.0%로 나타남
- 지속가능관광 인증제 필요성에 대해 관광사업체는 ‘보통이다’가 37.7%, ‘필요하다’가 33.0%로 나타났으며, 지자체 담당자는 ‘필요하다’가 40.0%, ‘보통이다’가 32.0%로 나타나 인증제 필요성에 대해 집단별로 차이가 있는 것으로 분석됨
- 인증제 추진 방안으로 관광사업체는 ‘기존 관광분야 인증제에 포함하여 추진’이 58.2%, ‘지속가능관광 관련 인증제 신설’이 41.8%로 나타났으며, 지자체 담당자들은 ‘기존 관광분야 인증제에 포함하여 추진’이 78.0%, ‘지속가능관광 관련 인증제 신설’이 22.0%로 나타남
- 인증제 추진 조직에 대해 관광사업체는 ‘공공부문에서 직접 인증제를 운영’이 64.3%, ‘지속가능관광 인증제 운영을 위한 전담 조직 설립’이 21.7%로 나타났으며, 지자체 담당자는 ‘공공부문에서 직접 인증제를 운영’이 76.0%, ‘지속가능관광 인증제 운영을 위한 전담 조직 설립’이 14.0%로 나타남

## 5. 인증제 도입 방안

### 가. 인증제 도입 방향

- 인증제 도입 시 정책 수단의 적정성 등이 사전 검토되지 않을 경우 인증제의 실제적 도입과 운영 시 기대한 효과에 미치지 못할 수 있음. 따라서 ‘정책 선정 기준’에 따른 장단점과 ‘인증제 구성 항목’에 따른 장단점을 비교·검토하였음
  - 정책 선정 기준은 ‘정책 목적과 부합성’과 ‘정책 추진의 효율성’으로 설정하였으며, 인증제 구성 항목은 ‘법적 근거’, ‘인증 체계 및 조직’, ‘인증 대상’, ‘인증 기준 및 평가 지표’로 설정하였음

- 지속가능관광 특성과 여건을 고려하여 인증제 추진 방안으로 ‘기존 인증제(한국관광품질인증) 편입’과 ‘신규 인증제 도입’의 장단점을 비교·분석하였으며, 인증제가 성공적으로 운영되기 위하여 인증 혜택, 관리·모니터링 방안에 대해 제한함

## 나. 인증제 도입 방안 검토

- 정책 선정 기준에 따른 대안별 검토에서 기존 인증제 편입은 관광객 편의 및 관광 서비스 수준 향상이라는 목적과 지속가능관광 활성화에는 차이가 있으나 기존에 구축되어 있는 운영 체계를 통해 신속한 도입 및 추진이 가능할 것으로 예상됨
- 신규 인증제 도입은 지속가능관광 활성화라는 목적 제시가 가능하지만 신규 제도 도입 및 운영 체계 구축을 위해 상대적으로 긴 시간이 소요될 것으로 예상됨

〈표 2〉 정책 선정 기준에 따른 대안별 검토

구분	기존 인증제 편입	신규 인증제 도입
추진 방안	한국관광품질인증제 내에 특정 분야나 평가 지표로 도입	지속가능관광 분야만을 대상으로 하는 신규 인증제 운영
정책 목적 부합성	관광객 편의 및 관광서비스 수준 향상이라는 목적과 지속가능관광과 차이	지속가능관광 활성화라는 목적에 적합한 정책 설계가 가능
관광진흥법 관련 조항	제48조의10 (한국관광 품질인증) ① 문화체육관광부장관은 <u>관광객의 편의를 돕고 관광서비스의 수준을 향상시키기</u> 위하여 관광사업 및 이와 밀접한 관련이 있는 사업으로서 대통령령으로 정하는 사업을 위한 시설 및 서비스 등(이하 “시설등”이라 한다)을 대상으로 품질인증(이하 “한국관광 품질인증”이라 한다)을 할 수 있다. (중략) ⑥ 한국관광 품질인증의 인증 기준·절차·방법, 인증표지 및 그 밖에 한국관광 품질인증 제도 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	제48조의3 (지속가능한 관광활성화) ① 문화체육관광부장관은 <u>에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이고, 지역주민의 삶과 균형을 이루며 지역경제와 상생발전 할 수 있는</u> 지속가능한 관광자원의 개발을 장려하기 위하여 정보제공 및 재정지원 등 필요한 조치를 강구할 수 있다.
정책 추진 효율성	기존에 구축되어 있는 운영 체계를 활용하여 신속한 도입 및 추진이 가능	새로운 운영 체계 구축을 위해 상대적으로 긴 시간이 소요
법제화	· 관광진흥법 시행령 개정 : 일부 관광사업 체로 한정되어 있는 인증 대상 확대 및 평가 지표 추가	· 관광진흥법 개정 : 제48조의 3(지속가능한 관광활성화)에 인증제 관련 조항 신설 · 관광진흥법 시행령 개정 : 인증 방식 및 대상에 대한 조항 신설
추진 조직	문화체육관광부 : 관광기반과 한국관광공사 : 관광품질인증사무국	다양한 구성 방안 중 효율성과 효과성이 가장 높은 조직을 선정 또는 신규 설립 필요

- 인증제 구성 항목인 ‘법적 근거’, ‘인증 체계 및 조직’, ‘인증 대상’, ‘인증 기준 및 평가 지표’에 따른 대안별 장·단점 검토 결과는 다음 <표 3>과 같음
- 법적 근거로 기존 인증제 편입은 「관광진흥법」 시행령만 개정하여 인증제 도입의 시간과 노력을 최소화 할 수 있으나 지속가능관광의 본질적 개념 구현에는 한계가 있음. 신규 인증제 도입은 지속가능관광 본질에 맞는 내용을 법률에 반영할 수 있으나 두개의 관광인증제가 운영되면 정책대상자의 혼란과 부담이 발생할 수 있음
- 인증 체계 및 조직은 기존 인증제 편입은 현재 체계를 준용하며, 신규 인증제 도입은 ① 담당 부처에서 직접 인증(공공기관 위탁), ② 전문 인정기관을 통한 인증, ③ 국제기관을 통한 인증 등 세 가지 중에서 최적 대안을 선정함
- 인증 대상으로 기존 인증제 편입은 관광객 이용시설업, 국제회의시설업 등 타 관광사업체 등으로 확대함. 고시 등을 활용하면 대상 확대가 용이하지만 공간과 관련된 인증 대상 포함에는 한계가 있음. 신규 인증제 도입은 초기는 관광숙박업 및 여행업을 대상으로 하며, 이후에는 타 관광사업체 및 관광목적지로 확대함. 이 경우 포괄적 적용이 가능하지만 대상 범위 설정 시 적정 기준에 대한 논의가 필요함
- 인증 기준 및 평가 지표는 기존 인증제 편입의 경우 기존 인증제 지표 항목에 지속가능관광과 관련된 항목을 필수 항목으로 포함하여 추진하며, 신규 인증제 도입의 경우 지표 방향을 설정하고 분야별 특성과 여건에 맞는 지표를 개발함

<표 3> 인증제 구성 항목에 따른 대안별 검토

구분	기존 인증제 편입	신규 인증제 도입
법적 근거	(현행 유지) 제48조의10 (한국관광 품질인증) ① 문화체육관광부장관은 관광객의 편의를 돕고 관광서비스의 수준을 향상시키기 위하여 관광사업 및 이와 밀접한 관련이 있는 사업으로서 대통령령으로 정하는 사업을 위한 시설 및 서비스 등을 대상으로 품질인증을 할 수 있다.	(해당 조항 신설) 제48조의3 (지속가능한 관광활성화) ①~⑤ (동일) ⑥ 문화체육관광부장관은 지속가능관광 활성화를 제고하기 위하여 관광사업체 및 관광목적지 등을 대상으로 하는 지속가능관광 인증제를 시행할 수 있다. ⑦ 지속가능관광 인증의 대상·기준·절차·방법, 인증 표지 및 그 밖에 인증제도 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
장점	- 법률 조항 변경 없이 시행령 등의 개정만으로 입법화 관련 시간과 노력이 최소화 - 국가를 대표하는 한국관광품질인증제 위상 강화 및 한계점 보완 가능	- 지속가능관광의 본질에 맞는 내용을 법률과 시행령에 반영 가능 - 지속가능관광 실현을 위한 최적의 정책 설계와 구성이 가능

구분		기존 인증제 편입	신규 인증제 도입												
	단점	<ul style="list-style-type: none"><li>- 지속가능관광의 본질적 개념 구현에 한계</li><li>- 인증 대상 확대 시 기존 인증업체들과의 형평성 문제 발생</li><li>- 인증 지표 추가 시 기존 인증업체들의 재인증시 추가적 부담 발생</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 두개 인증제 운영으로 정책대상자들의 혼란(우선순위, 인증 취득 여부 등) 및 부담 발생 가능성</li></ul>												
인증 체계 및 조직		(현행 유지) 한국관광공사 : 관광품질인증사무국	(해당 대안 중에서 선택) ① 담당 부처에서 직접 인증(공공기관 위탁) ② 전문 인정기관을 통한 인증 ③ 국제기관을 통한 인증												
	장점	인증 관련 조직이 갖추어져 있어 대상자와 업무 범위 등이 명확	① 우리나라 여건을 반영한 제도 운영 가능, 행정관리 기본 원칙 부합 ② 우리나라 여건을 반영한 제도 운영 가능, 권위 있는 전문기관 지정 및 운영으로 전문성 제고, 지속가능 관광 분야 전문화로 효과 제고, 경쟁을 통해 전문 인정기관이 육성될 가능성 제고 ③ 제도 운영에 소요되는 비용과 인력의 최소화, 국제적 위상 확보, 시장의 자유로운 진출입 가능												
	단점	타 인증제에서도 발생했던 공공부문 비효율성과 인증 대상 급증 시 업무 부담	① 직접 인증과 인센티브로 지속적이고 자발적인 참여에 한계, 해당 분야에 대한 전문성 부족, 제도 운영에 추가적 인력 및 예산 소요 ② 인증 대상 관리에 한계, 운영에 인력 및 예산 소요, 인정기관 선정 등으로 시간 소요, 소수 인증기관에 독점적 지위가 부여될 경우 진입장벽으로 작용 ③ 우리나라 여건이 반영된 지표 적용이 어려움, 인정기관이 되기 위한 시간 소요, 상위 대상자들만 기준에 부합할 가능성, 인증제의 직접적 관리·운영이 어려우며 우리나라 지속가능관광 역량 제고에 한계												
인증 대상		(기존 인증제 범위에서 점진적으로 확대) 관광진흥법 시행령 제41조의10에 - 「관광진흥법」에 따른 관광객 이용시설업, 국제회의시설업, 유원시설업, 카지노업 등의 관광사업체로 확대 관광품질인증 대상에 관한 고시에 - 「관광진흥법」 시행령에 따른 종합여행업, 국내·외여행업, 국내여행업의 관광상품 등으로 확대	(관광진흥법 시행령에 신설 조항으로 인증 대상 명시) 제41조의14(지속가능관광 인증의 대상) 법 제48조의3 제7항에서 “대통령령으로 정하는 대상”이란 다음 각 호의 어느 하나를 말한다.  (관광사업 기반의 관광사업 및 프로그램) 1. 「관광진흥법」에 따른 관광사업 2. 「공중위생관리법」에 따른 숙박업  (관광자원 기반의 관광목적지) 3. 공공에서 관리·운영하는 관광목적지 4. 민간에서 관리·운영하는 관광목적지 5. 관광목적지가 포함되는 기초지자체(시·군·구) 6. 관광목적지가 포함되는 읍·면·동 및 마을												
		<table><tr><td rowspan="2">구분</td><td colspan="4">관광사업</td><td rowspan="2">관광 목적지</td></tr><tr><td>관광 숙박업</td><td>여행업</td><td>타 관광 사업체 (목적지 성격 제외)</td><td>관련 사업체</td></tr></table>				구분	관광사업				관광 목적지	관광 숙박업	여행업	타 관광 사업체 (목적지 성격 제외)	관련 사업체
구분	관광사업				관광 목적지										
	관광 숙박업	여행업	타 관광 사업체 (목적지 성격 제외)	관련 사업체											

구분		기존 인증제 편입	신규 인증제 도입					
			초기	○	○			
			중기 이후	○	○	○	△ (선택)	○
	장점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기존 인증 대상과 인증 원칙이 명확하기 때문에 방향 설정에 대한 효율화</li> <li>- 고시에 추가할 경우 다양한 관광상품 및 프로그램으로 확대 용이</li> </ul>	- 포괄적 대상에 적용이 가능					
	단점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광목적지 성격을 나타내는 일부 관광사업체를 제외하고는 공간과 관련된 대상 포함에 한계</li> <li>- 포함하더라도 인증 지표 개발 및 대상자 협의에 신규 인증제 도입만큼의 시간과 노력이 필요</li> </ul>	- 관광진흥법 및 시행령에 범위 반영 시 기준 설정에 대한 논의에 장기간 소요 예상					
인증 기준 및 평가 지표		(기존 평가 지표에 필수 항목으로 지속가능 관광 지표 추가) - 생태환경 분야 (환경 보호 중심) - 지역주민 분야 (지역사회 참여 중심) - 관광산업 분야 (공정 거래 중심)	(세 개 분야별 신규 지표 방향을 설정하고 여건에 맞는 지표를 개발) - 생태환경 분야(온실가스 감축, 에너지 효율화, 수자원 관리 및 활용, 쓰레기 및 폐기물 최소화, 자연유산 보호, 환경 관련 교육(또는 시스템)) - 지역주민 분야(지역주민 삶의 질, 지역주민의 문화적 자본, 관광객 대상 개방성, 지역주민 참여, 지역주민의 혜택 분배, 지역주민 대상 교육·훈련) - 관광산업 분야(관광사업체간 공정한 거래, 관광객-관광사업체간 공정한 거래, 관광사업체간 편익 분배 공정성, 지역의 경제적 편익 창출)					

- 신규 인증제 도입 시 인증 체계 및 조직 관련 대안은 ① 담당 부처에서 직접 인증 (공공기관 위탁), ② 전문 인정기관을 통한 인증, ③ 국제기관을 통한 인증으로 구분할 수 있으며 대안별 장·단점 검토 결과는 다음 <표 4>와 같음

<표 4> 신규 인증제 도입시 인증 체계 및 조직(안)

구분	구조도	장·단점 비교	
① 담당 부처에서 직접 인증 (공공기관 위탁)		장점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 우리나라 여건을 반영한 제도 운영 가능</li> <li>- 해당 분야 공공기관의 위탁 운영은 행정관리의 기본 원칙에도 부합(해외 대다수 국가가 채택)</li> </ul>
		단점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 직접 인증과 인센티브 제공으로 지속적이고 자발적 참여에 한계</li> <li>- 해당 분야에 대한 전문성 부족</li> <li>- 운영에 추가적 인력 및 예산 소요</li> </ul>

구분	구조도	장·단점 비교
② 전문 기관을 통한 인증		<p><b>장점</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 우리나라 여건을 반영한 제도 운영 가능</li> <li>- 권위 있는 전문기관을 지정 및 운영으로 전문성 제고</li> <li>- 지속가능관광 분야 전문화로 효과 제고</li> <li>- 경쟁을 통해 전문 인정기관이 육성될 가능성 높음</li> </ul>
		<p><b>단점</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인정기관에 대한 근거 부재 시 인증 대상에 대한 관리에 한계</li> <li>- 운영에 추가적 인력 및 예산 소요</li> <li>- 인정기관 선정 준비 등으로 상당 시간 소요</li> <li>- 소수의 인증기관에 독점적 지위를 부여할 경우 진입장벽으로 작용</li> <li>- 외부기관의 전문적 역량과 기관 신뢰도에 대한 관리감독의 한계</li> </ul>
③ 국제 기관을 통한 인증		<p><b>장점</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제도 운영에 소요되는 비용과 인력의 최소화 가능</li> <li>- 국제적 위상 확보 가능성</li> <li>- 시장의 자유로운 진출입이 가능</li> </ul>
		<p><b>단점</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국제적 기준을 확보할 수 있으나 우리나라 여건이 반영된 지표 적용에 한계</li> <li>- 인정기관이 되기 위하여 시간이 소요되며 일부 상위권 대상자들만 기준에 부합할 가능성이 높음</li> <li>- 인증제의 직접적 관리운영이 어려우며 우리나라 지속가능관광 역량 제고에 한계</li> </ul>

- 다양한 기준과 관광여건을 고려하여 지속가능관광 인증제를 ‘기존 인증제(한국관광품질인증제) 편입’과 ‘신규 인증제 도입’의 두 가지 대안으로 검토한 결과, 지속가능관광 개념이 포괄적이고 상위 개념인 점, 장기적으로 우리 사회가 달성해야 하는 목표인 점, 잦은 정책 내용 및 방식 변경은 대상자들에게 혼란을 줄 수 있다는 점을 고려하여 ‘신규 인증제 도입’이 타당한 것으로 분석됨
- 신규 인증제 도입 장점으로는 관광사업자 뿐 아니라 국민들에게 지속가능관광의 가치를 인식시켜 지속가능관광 정책 목표를 달성하는 데 용이함. 또 「관광진흥법」 개정 등으로 정책(제도) 추진의 법적 근거가 마련되면 예산, 조직, 인력 등을 구성하는데 유리한 환경이 조성되며 특화 분야로 발전할 가능성이 높아짐

- 문화체육관광부는 지속가능관광 인증제를 실질적으로 추진하는 주무 부처로서 신규 인증제 도입을 위해서는 체계적인 준비가 필요함
- 첫째, 지속가능관광의 인지도를 제고하고 대상자들이 인증제 목적을 명확하게 이해할 수 있도록 설명회, 정책 포럼 및 공청회, 자문회의 진행 및 의견 수렴함. 둘째, 인증제 운영의 핵심인 인증 기준과 평가 지표 개발을 위한 연구를 추진함. 셋째, 신규 인증제 도입을 위해 「관광진흥법」 개정 등의 제도적 준비와 절차를 진행함

## 다. 인증제 운영 방안

### 1) 인증 혜택

- 지속가능관광 인증제의 활성화를 위해서 인증대상자들에게 부여되는 혜택이 명확하게 제시되어야 함. 혜택과 관련된 의견 조사에서 전문가, 관광사업체는 ‘자금 지원’ 등과 같은 직접적 지원에 대한 선호도가 높은 것으로 조사되었음
- 지속가능관광 인증제 혜택은 공통적 부분과 분야별 혜택으로 구분할 수 있는데 공통적 혜택은 지속가능관광 저변 확대를 위한 신규 채널을 통한 홍보 지원임
- 절차적 측면에서 많은 관광기업체들이 인증을 받기 위해 제출하는 서류와 복잡한 행정절차를 부담스럽게 여기는 점을 고려하여 인증에 필요한 서류를 최소화 하고 행정절차를 간소화를 검토함. 이와 함께 인증 과정에서 발생하는 비용과 기간을 효율화 할 수 있는 실질적 방안에 대해 논의가 이루어져야 함
- 생태환경 부문은 환경부 등 기존 생태환경 관련 인증제에서 제공하고 있는 혜택(인센티브) 내용을 기반으로 탄소중립(예) 조달청 종합낙찰제 선정평가 시 평가 심사 항목으로 탄소발자국 배출량 정보 활용 등)을 달성하기 위한 혜택을 제공함
- 지역주민 부문은 해당 지역주민들의 참여를 보장하고 지역에 미치는 부정적 영향을 감소시키기 위하여 전문가들과의 네트워크에 접근을 할 수 있도록 관광기획 전문가 컨설팅을 지원함. 또 우수 사례를 선정 및 수상하여 지역주민들이 자긍심을 가질 수 있도록 함
- 관광산업 부문은 기존 관광품질인증제 지원 내용을 수용하여 관광진흥개발 기금 우선순위 대출이나 이용 금리 우대를 강화함. 또 지금까지 인증 대상 업체에 공통

적 혜택이 지원되었다면 지속가능관광 인증제에서는 대상의 규모와 특성에 따라 전문적 컨설팅 지원 등 차등화 된 혜택을 제공함

- 예를 들어 호텔 규모 기준으로 소형 호텔은 친환경 시설 지원(시설 전환에 소요되는 비용이 부담이 되지 않도록 지원), 대형 호텔은 R&D지원(시설 전환은 자체적으로 진행하고 국제적 수준 지속가능관광 업체로 육성)등으로 차등화 함

- 지속가능관광 인증을 획득한 관광사업체를 대상으로 실제 지속가능관광의 실효성이 제고될 수 있는 교육이 진행되어야 하며 재인증 사업체의 경우 전문적 교육으로 교육 내용을 구분함

## 2) 관리 및 모니터링

- 모니터링은 인증 기간과 연동하여 구축하는 것이 바람직하며 의견 조사에서 인증 기간은 3년이 적절한 것으로 조사되었음. 모니터링의 목적은 평가 및 점검보다는 재인증을 통해 지속가능관광 발전을 유도하는 방향으로 설정함
- 체계적인 모니터링을 진행하기 위해서 다양한 데이터를 기반으로 지속가능관광 인증대상자 관리가 이루어져야 하며 인증제가 안정적으로 정착되면 지역주민 부문 모니터링은 지역주민과 전문가 그룹 차원에서 이원화 하여 모니터링을 시행함
- 정기적 모니터링과 실질적 컨설팅을 통해 지속가능관광 인증대상자들의 지속적인 발전을 도모할 수 있으며 교육 지원 및 모니터링을 통한 체계화된 후속 조치로 합리적인 지속가능관광 인증제 운영 체계를 구축하고 신뢰성 확보할 수 있음
- 기존 인증제는 품질 관리를 위해 엄격한 기준을 적용하고 있으나, 지속가능관광 분야는 단기간 내에 발전하기보다 모든 분야가 함께 성장할 수 있도록 유도하고 궁극적인 사회적 목표인 점을 고려하여 적정 수준의 인증 기준을 설정함
- 지속가능관광 인증제가 신규 도입 과정을 거쳐 안정적으로 운영되기 위해서는 지속가능관광 인증제 주무 부처인 문화체육관광부가 실천 의지를 가지고 지속적 관심과 적극적인 지원을 하는 것이 바람직함



---

# 목차

<b>제1장 서론 .....</b>	<b>1</b>
제1절 연구 배경 및 목적	3
1. 연구 배경	3
2. 연구 목적	5
제2절 연구 범위 및 체계	6
1. 연구 범위	6
2. 연구 체계	7
<b>제2장 지속가능관광 및 인증제 현황 분석 .....</b>	<b>9</b>
제1절 지속가능관광 현황	11
1. 지속가능발전 개념 및 현황	11
2. 지속가능관광 개념 및 현황	17
제2절 인증제 개념 및 추진 현황	21
1. 인증의 개념 및 유형	21
2. 인증의 유형별 현황	24
3. 인증제 장점	28
제3절 지속가능관광 인증제	29
1. 지속가능관광 인증제 의의	29
2. 시사점	33
<b>제3장 유사 사례 분석 .....</b>	<b>35</b>
제1절 국내 사례 분석	37
1. 분석 개요	37
2. 사례 분석 결과	38

제2절 해외 사례 분석	62
1. 분석 개요	62
2. 사례 분석 결과	62
제3절 시사점	73
<b>제4장 전문가 및 관광사업체 의견 조사 .....</b>	<b>75</b>
제1절 전문가 의견 조사	77
1. 조사 개요	77
2. 조사 결과	78
제2절 관광사업체 및 지자체 담당자 의견 조사	85
1. 조사 개요	85
2. 관광사업체 조사 결과	88
3. 지자체 담당자 조사 결과	93
4. 결과 종합	98
제3절 시사점	100
<b>제5장 지속가능관광 인증제 도입 방안 .....</b>	<b>103</b>
제1절 인증제 도입 방향	105
1. 기본 방향	105
2. 대안 논의	106
제2절 인증제 도입 방안 검토	108
1. 정책 선정 기준에 따른 검토	108
2. 인증 구성 항목에 따른 검토	111
3. 대안 검토 종합 및 결론	136
제3절 인증제 운영 방안	143
1. 인증 혜택	143
2. 관리 및 모니터링	147
<b>제6장 결론 및 정책 제언 .....</b>	<b>151</b>
제1절 결론	153
제2절 정책 제언	155

참고문헌 / 157

ABSTRACT / 161

부록(설문양식) / 163

---

## 표 목차

〈표 2-1〉 지속가능발전 17대 목표	12
〈표 2-2〉 지속가능발전 관련 광역지자체 조례 현황	14
〈표 2-3〉 지속가능발전 관련 기초지자체 조례 현황	14
〈표 2-4〉 K-SDGs 17개 목표	16
〈표 2-5〉 인증제도의 관점 및 이행당사자 관계	22
〈표 2-6〉 강제성 여부에 따른 인증 유형	23
〈표 2-7〉 정부 부처 인증제 운영 현황	24
〈표 2-8〉 정부 부처 법정업무 인증제도 운영 현황	25
〈표 2-9〉 정부 부처 법정임의 인증제도 운영 현황	26
〈표 2-10〉 문화체육관광부 법정업무 인증제도 운영 현황	27
〈표 2-11〉 문화체육관광부 법정임의 인증제도 운영 현황	27
〈표 2-12〉 지속가능관광 위치 및 역할	30
〈표 3-1〉 국내 사례 분석 개요	37
〈표 3-2〉 BF 인증제 인증 대상	40
〈표 3-3〉 BF 인증 현황	41
〈표 3-4〉 사회적 기업 인증 현황	44
〈표 3-5〉 사회적 기업 인증 주요 혜택	44
〈표 3-6〉 인적자원개발 우수기관 인증제 대상	46
〈표 3-7〉 인적자원개발 우수기관 인증 현황(민간부문)	47
〈표 3-8〉 민간부문 인증 대상에 대한 혜택	47
〈표 3-9〉 한국관광품질인증제 인증 대상 및 분야	49
〈표 3-10〉 한국관광품질인증 현황	50
〈표 3-11〉 녹색기술 제품 확인 기준 항목	53
〈표 3-12〉 녹색인증제 인증 혜택	55
〈표 3-13〉 환경성적표지인증 현황(서비스 부문)	57
〈표 3-14〉 건축물 에너지효율등급 인증 과정	60
〈표 3-15〉 건축물 에너지효율등급 인증 표시 의무 대상 건축물	61

〈표 3-16〉 건축물 에너지효율등급 인증 등급 기준	61
〈표 3-17〉 건축물 에너지효율등급 인증 실적	61
〈표 3-18〉 해외 사례 분석 개요	62
〈표 3-19〉 ISO/IEC 기술위원회 및 분과위원회 가입 현황	64
〈표 3-20〉 ISO 표준 제정 절차	65
〈표 4-1〉 전문가 근무기관 유형 및 해당 분야 종사 기간	77
〈표 4-2〉 지속가능관광 개념 이해 및 중요 분야	78
〈표 4-3〉 지속가능관광 인증제 필요성	78
〈표 4-4〉 지속가능관광 인증제 필요 이유(개방형)	79
〈표 4-5〉 지속가능관광 인증제 법적 근거 여부	79
〈표 4-6〉 지속가능관광 인증제 유형	80
〈표 4-7〉 지속가능관광 인증제 추진 방안	80
〈표 4-8〉 지속가능관광 인증제 추진 방식 결정 기준	81
〈표 4-9〉 지속가능관광 인증제 추진 조직	81
〈표 4-10〉 지속가능관광 인증 대상(복수 응답)	82
〈표 4-11〉 지속가능관광 인증 지표	82
〈표 4-12〉 지속가능관광 인증 지표 항목의 적정성	83
〈표 4-13〉 지속가능관광 인증 혜택(복수 응답)	83
〈표 4-14〉 지속가능관광 인증 기간	84
〈표 4-15〉 관광사업체 현황('20년 12월말 기준) 및 표본 구성	86
〈표 4-16〉 관광사업체 매출액 및 종사자 수('19년 기준)	86
〈표 4-17〉 지자체 유형 및 지역 현황	87
〈표 4-18〉 지속가능관광 개념 및 이해	88
〈표 4-19〉 지속가능관광 중요 분야	88
〈표 4-20〉 타 인증제 보유 여부	89
〈표 4-21〉 지속가능관광 인증제 필요 정도	89
〈표 4-22〉 지속가능관광 인증제 참여 의향	90
〈표 4-23〉 지속가능관광 인증제 참여 이유	90
〈표 4-24〉 지속가능관광 인증제 참여하지 않는 이유	90
〈표 4-25〉 지속가능관광 인증제 추진 방안	91
〈표 4-26〉 지속가능관광 인증제 추진 조직	91
〈표 4-27〉 지속가능관광 인증 대상(복수 응답)	92
〈표 4-28〉 지속가능관광 인증 혜택(복수 응답)	92

〈표 4-29〉 지속가능관광 인증 기간	92
〈표 4-30〉 지속가능관광 개념 및 이해	93
〈표 4-31〉 지속가능관광 중요 분야	93
〈표 4-32〉 지속가능관광 인증제 필요성	94
〈표 4-33〉 지속가능관광 인증제 참여 의향	94
〈표 4-34〉 지속가능관광 인증제 법적 근거	94
〈표 4-35〉 지속가능관광 인증제 추진 방안	95
〈표 4-36〉 지속가능관광 인증제 추진 조직	95
〈표 4-37〉 지속가능관광 인증 대상(복수 응답)	96
〈표 4-38〉 지속가능관광 인증 지표 도출 방식	96
〈표 4-39〉 지속가능관광 인증 혜택	97
〈표 4-40〉 지속가능관광 인증 기간	97
〈표 5-1〉 지속가능관광 인증제 구성 항목	107
〈표 5-2〉 정책 선정 기준에 따른 대안별 비교 검토	110
〈표 5-3〉 기존 인증제 편입 관련 법적 근거	112
〈표 5-4〉 기존 인증제 편입 인증 체계 및 조직	113
〈표 5-5〉 기존 인증제 편입 인증 대상	114
〈표 5-6〉 기존 인증제 편입 인증 기준 및 평가 지표	115
〈표 5-7〉 신규 인증제 도입 관련 법적 근거	118
〈표 5-8〉 신규 인증제 도입 인증 체계 및 조직 검토	122
〈표 5-9〉 지속가능관광 관련 인증 대상 검토(선행 연구)	123
〈표 5-10〉 분야별 인증 대상의 예시	124
〈표 5-11〉 신규 인증제 도입 인증 대상	125
〈표 5-12〉 생태 및 지속가능관광 관련 인증 지표 검토	128
〈표 5-13〉 지속가능관광 인증 지표 항목의 적정성(생태환경)	128
〈표 5-14〉 지속가능관광의 생태환경 인증 지표(안)	128
〈표 5-15〉 관광의 지역사회 영향지표(예시)	131
〈표 5-16〉 지속가능관광의 지역주민 영향지표(사례)	132
〈표 5-17〉 지속가능관광 인증 지표 항목의 적정성(지역주민)	133
〈표 5-18〉 지속가능관광의 지역주민 인증 지표(안)	133
〈표 5-19〉 지속가능관광 인증 지표 항목의 적정성(관광산업)	134
〈표 5-20〉 지속가능관광의 관광산업 인증 지표(안)	135
〈표 5-21〉 인증 구성 항목에 따른 대안별 비교 검토	136

〈표 5-22〉 기존 인증제 관련 혜택	143
〈표 5-23〉 정부 부처 인증제 관련 혜택 예시	144

---

## 그림 목차

[그림 1-1] 연구 수행 체계	8
[그림 2-1] 지속가능관광 개념 구상도	29
[그림 3-1] 녹색인증제 추진 체계	52
[그림 3-2] 환경성적표지 인증제 추진 체계	57
[그림 3-3] ISO 조직 구성 현황	64
[그림 3-4] 지속가능한 관광 인증 관광지 및 사업체 안내 사이트	70
[그림 3-5] 교토시 홈페이지의 ‘지역협동·공헌형 숙박시설’ 소개 사례	71
[그림 4-1] 그룹별 지속가능관광 인증제 추진 방안 결과	98
[그림 4-2] 그룹별 지속가능관광 인증제 중요 인식 분야 결과	99
[그림 4-3] 그룹별 지속가능관광 인증제 추진 방식 결과	99
[그림 4-4] 그룹별 지속가능관광 인증 대상 결과	99
[그림 5-1] 좋은 지표의 조건	126

지속가능관광 인증제 도입 방안

제1장

서론



# 제1절 연구 배경 및 목적

---

## 1. 연구 배경

### 가. 국제적으로 지속가능성에 대한 논의와 실천 방안 제시

지속가능성은 장기간 동안 논의되어 온 주제로 1992년 리우정상회의에서 ‘지속가능한 발전’을 실현하기 위한 국제적 지침으로서 ‘아젠다 21(Agenda 21)’이 채택되었다. 이와 함께 197개 국가들은 ‘기후변화협약(UN Framework Convention on Climate Change)’을 채택하여 이후 온실가스 수준을 안정화 할 것에 서명을 하였다. 1996년 UNWTO는 리우 회의의 관광분야 실천 계획으로 ‘여행 및 관광산업을 위한 아젠다 21’을 발간하고, 지속가능관광 개념을 정의하고 사회적 경제, 자원 보존관리, 정부 및 민간의 역할, 이행 방안 등 환경 보전을 위한 지침을 제시하였다.

유엔(UN)은 2000년에 2015년까지 시행해야 할 새천년개발목표(MDGs)를 제시하고 2015년에 2030년까지 새로 시행해야 할 17대 지속가능발전목표(SDGs)를 설정하였다. 관광 관련 항목은 ‘양질의 일자리와 경제성장’, ‘책임 있는 소비와 생산’, ‘해양 및 담수 생태계’로 분석되었다. 최근에는 지역사회와 미래 세대를 고려한 관광이 요구되고 있으며, 많은 기업들이 ESG(환경(Environment)·사회(Social)·지배구조(Governance)) 경영을 중요 가치로 설정하는 등 사회적 역할을 확대하고 있다.

### 나. 국내에서도 지속가능관광에 대한 관심이 고조

우리나라는 2008년 8월 ‘저탄소 녹색성장’을 국가 비전으로 선포하고 「저탄소녹색성장 기본법」을 수립하였다. 「저탄소녹색성장 기본법」 제50조(지속가능발전 기본계획의 수립·시행)를 기반으로 지속가능발전 관련 국제적 합의 이행과 지속가능발전을 촉진하기 위하여 5년 마다 지속가능발전 기본계획을 수립하고 있다.

관광분야에서는 2009년 3월 「관광진흥법」 제48조의 3(지속가능한 관광활성화) 조항이 신설되고 생태 및 녹색관광의 개념 정립 및 활성화 방안 연구가 진행되었다. 이후 지속가능관광의 개념은 생태환경 측면뿐 아니라 사회적 및 경제적 측면으로 확대되었으며, 2019년 12월 「관광진흥법」 제48조 3에 ‘지역주민의 삶과 균형을 이루며 지역경제와 상생발전 할 수 있는’이라는 확대된 개념을 반영한 내용이 추가되었다.

#### 다. 지속가능관광을 실현하기 위한 실행 수단 필요

국내외적으로 지속가능관광에 대한 관심이 높아지고 법적 기반이 마련되었으나 조항 내용이 포괄적으로 제시되어 있으며 문화체육관광부는 지속가능관광을 추진하는 실질적 주체임에도 불구하고 이를 구체적으로 실현할 수 있는 수단은 부재한 상황이다. 따라서 지속가능관광을 적극적으로 실천해야 하는 관광사업체 등의 관계자에게 구체적 방향성을 제시하고 사회적으로 지속가능관광을 위한 행동을 촉진하는 제도적 수단이 요구되고 있다. 문화체육관광부는 관광진흥법에 지속가능관광 관련 조항 제정 이후 국제적 포럼 등을 주도적으로 개최하였으며, 최근에는 ‘지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구(2020)’를 진행하여 5대 영역의 15개 정책과제를 도출하고, 법·제도·거버넌스 영역에서 ‘지속가능관광 인증제’를 중점 추진 과제로 제시하였다. 인증제는 특정 분야에 대한 인식과 질적 수준을 향상시키기 위한 대표적인 정책 수단으로 정책대상자들에게 객관적 기준과 시행 지침을 제공하여 현재 수준을 파악하고 추진 방안을 제시하는 역할을 한다.

#### 라. 인증제 도입을 위한 검토 및 실제적 방안 마련

현재 관광분야 인증제로는 호텔등급제, 한국관광품질인증제 등이 운영되고 있다. 인증제는 정책적으로 긍정적 측면에 존재하지만 성공적 운영으로 목표를 달성하기 위해서는 정책대상자들의 여건 및 효율적 실행 방안에 대한 검토가 요구된다. 문화체육관광부는 2010년 생태관광지 등을 인증하는 ‘생태관광인증제’를 일시적으로 시행하였으나 업무 조정을 통하여 현재는 환경부에서 ‘생태관광지역 지정제’로 운영되고 있다. 따라서 인증제 추진 현황과 여건을 검토하고 지속가능관광 인증제 도입의 필요성과 추진 방안, 대안별 비교·검토하여 정책효율성을 제고할 필요가 있다.

## 2. 연구 목적

본 연구의 목적은 국가적으로 중요한 지향점인 지속가능발전을 실현하여 지속가능한 사회로 나아가는데 기여할 수 있는 관광부문의 정책적 실천수단을 마련하는 데 있다. 지속가능관광 인증제는 「관광진흥법」에 근거를 두고 있는 지속가능한 관광활성화의 구체화된 정책 수단으로써 의의가 있다. 지속가능관광 효과를 제고하기 위하여 지속가능관광의 정책 추진 주체인 문화체육관광부 역할을 제시하고 다양한 관광부문의 이해관계자들의 인식을 개선하여 지속가능한 관광에 자발적이고 적극적으로 참여할 수 있도록 한다.

지속가능관광 인증제 도입을 위하여 보편적인 지속가능, 지속가능관광 및 인증제에 대한 이론적, 실무적 연구들을 검토하고, 지속가능관광에 대한 국외정책 사례를 분석하여 인증제 도입 시 고려 사항을 도출하였다. 전문가 조사를 통하여 지속가능한 관광산업으로 전환하기 위한 구조적 문제를 검토하고, 관광업계와 지자체 공무원 등 이해관계자들의 인식을 조사하여 인증제 도입 방안을 제시하였다. 지속가능관광 인증제 도입 방안으로 정책 선정 기준과 인증 구성 항목에 따라 기존 관광품질인증제 편입안과 신규 인증제 도입안을 대안으로 설정하고 대안별 장단점을 비교분석하여 정책결정자들의 이해와 판단을 돕고자 하였다.

궁극적으로는 지속가능한 관광 환경을 조성하고, 지속가능한 관광산업으로 전환하는데 기여하는 실행 방안을 제시하는데 연구의 목적이 있다.

## 제2절 연구 범위 및 체계

---

### 1. 연구 범위

#### 가. 시간적 범위

본 연구의 시간적 범위는 2020년으로 한다. 현황 및 관련 자료 조사 기준을 2020년 12월로 설정하고 최신 자료가 있을 경우 가장 최근 연도를 기준으로 한다. 이후 향후 추진 계획 등은 2023년 12월까지로 설정한다.

#### 나. 공간적 범위

본 연구의 공간적 범위는 전국의 관광사업체와 관광목적지를 대상으로 한다.

#### 다. 내용적 범위

연구의 내용적 범위는 연구 논리에 따라 크게 네 가지로 구분한다.

첫째, 지속가능관광 및 인증제 추진 현황을 분석한다. 세부 내용은 지속가능발전 및 지속가능관광 개념, 인증제 개념 및 유형, 추진 현황, 인증제 기대 효과이다.

둘째, 지속가능관광 및 인증제 관련 유사사례를 분석한다. 세부 내용은 인증제와 관련된 국내외 사례와 지속가능관광과 관련 국내외 유사사례의 분석이다.

셋째, 지속가능관광 인증제 도입 여건을 분석한다. 세부 내용은 전문가와 관광사업체 및 지자체 담당자 의견 조사이다.

넷째, 인증제 도입을 위한 대안 비교 및 검토이다. 세부 내용은 인증제 도입 방향 제시, 인증제 도입을 위한 대안별 비교 검토, 인증 대상과 지표 개발 방향, 혜택 및 관리운영 방안이다.

## 2. 연구 체계

### 가. 연구 방법

#### 1) 문헌 검토 및 정보시스템을 통해 인증제 현황 분석

문화체육관광부 및 각 부처에서 시행 중인 인증제도 현황을 국가표준인증 통합정보시스템(<https://standard.go.kr>)과 관련 법률을 검토하여 분석하며, 인증제 관련 연구는 온 나라 정책연구사이트(<https://www.prism.go.kr>)를 조사하여 분석한다.

#### 2) 국내외 유사 정책 사례 조사

국내 사례는 정부 부처가 안정적으로 운영 중인 인증제를 대상으로 분석하였으며, 해외 사례는 지속가능관광 분야에서 우리나라와 여건이 유사하고 체계적으로 운영되고 있는 사례를 선정하여 운영 방안 등을 분석한다. 국내외 사례 분석을 통하여 인증제 운영 체계와 도입 시 고려해야 할 점을 중심으로 검토하고 시사점을 도출한다.

#### 3) 인증제 도입 여건 분석을 위한 설문조사 실시

지속가능관광에 대한 사회적 인지도 등을 확인하기 위하여 인증제의 직접적인 대상자가 될 수 있는 관광사업체 운영자 및 지자체 담당공무원들에게 지속가능관광의 개념, 인증제 참여 의지 및 인증제 항목의 적정성 등 대해 설문조사를 실시한다. 또 인증제 추진 방식 등에 대한 전문가 조사를 실시한다.

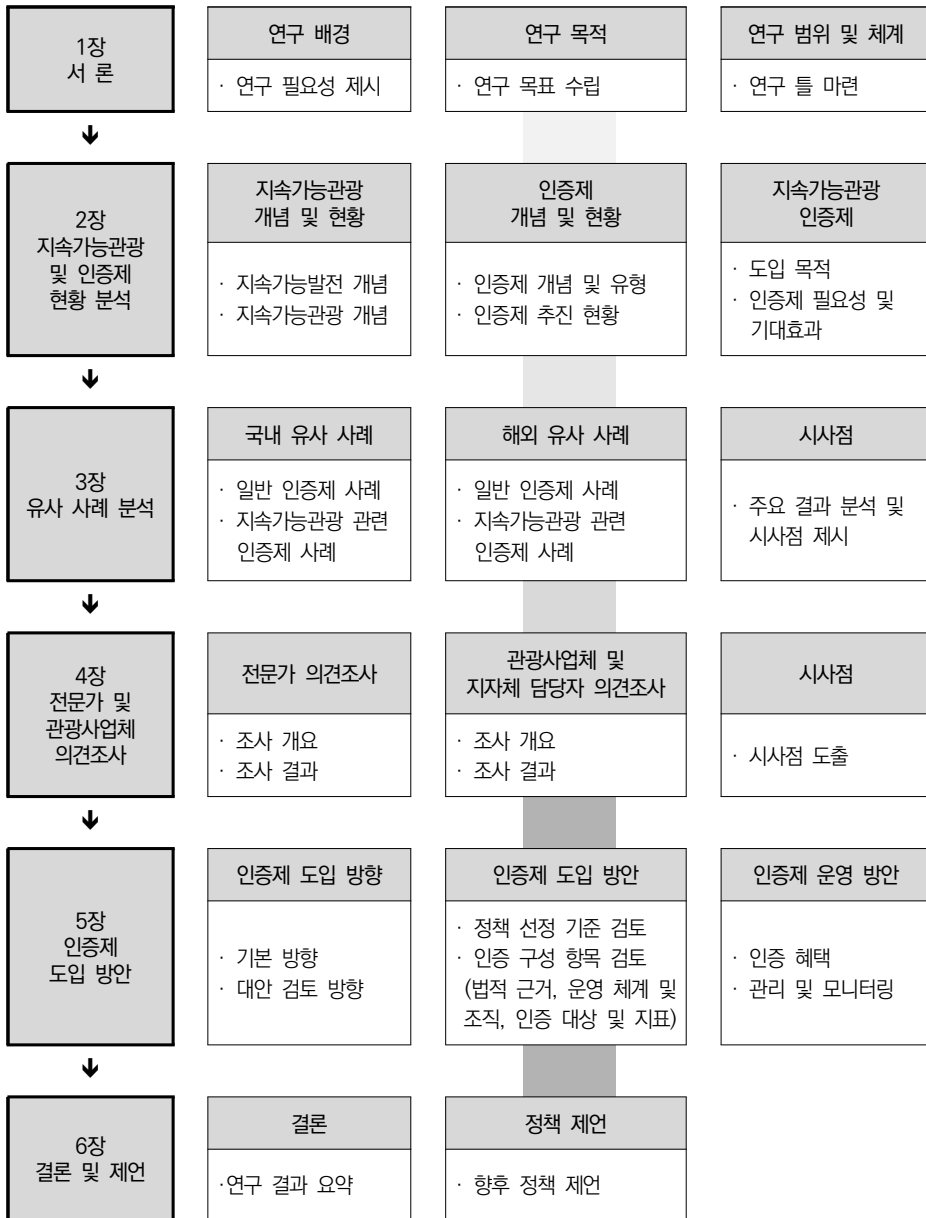
#### 4) 전문가 자문회의

지속가능관광 인증제 추진 체계 및 인증 대상 등 인증제 도입 시 논의되는 주요 이슈에 대해 대안별 장단점 분석 및 의견 수렴을 위하여 전문가 자문회의를 실시한다.

### 나. 연구 수행 체계

본 연구는 연구 논리에 따라 다섯 개의 장으로 구성하였으며, 지속가능관광 및 인증제 현황 분석, 국내외 유사 사례 분석, 전문가 및 관광사업체, 지자체 의견조사 분석, 인증제 도입 방안 검토로 구성하였다. 각 장의 주요 내용은 [그림 1-1]과 같다.

[그림 1-1] 연구 수행 체계



지속가능관광 인증제 도입 방안

제2장

지속가능관광 및  
인증제 현황 분석



## 제1절 지속가능관광 현황

---

### 1. 지속가능발전 개념 및 현황

#### 1.1. 지속가능발전 개념 및 추진 과정

##### 가. 개념

1970년대 이후 환경 파괴 및 자원 고갈이 국제 문제로 등장하자 유엔은 이를 해결하기 위한 방안으로 브룬트란트 위원회를 구성하였다. 이후 브룬트란트 위원회는 1987년 ‘우리 공동의 미래(Our Common Future)’라는 보고서를 발간하면서 ‘지속가능발전’의 개념을 최초로 정의하였다. 지속가능발전은 ‘현재의 요구를 충족시키면서, 미래의 요구를 충족시킬 능력을 손상하지 않는 개발’로 통용된다(UN, 1987). 법적 측면에서 「지속가능발전법」 제2조(정의)에 따르면 지속가능성이란 “현재 세대의 필요를 충족시키기 위하여 미래 세대가 사용할 경제·사회·환경 등의 자원을 낭비하거나 여건을 저하(低下)시키지 않고 서로 조화와 균형을 이루는 것”으로 정의하고 있다. 또 지속가능발전이란 “지속가능성에 기초하여 경제의 성장, 사회의 안정과 통합 및 환경의 보전이 균형을 이루는 발전”을 의미한다고 제시하고 있다(국가법령정보센터, 2021). 이처럼 지속가능발전은 환경 문제로 시작되었으나 관련 현상이 세계적으로 확산되고 사회적으로 중요성이 높아지면서 경제·사회·환경 부분을 포괄하는 개념으로 발전하였으며, 타 개념보다 상위 개념으로 이해할 수 있다.

##### 나. 추진 과정

지속가능발전 개념을 구체적으로 이행하기 위한 실행과제로 1992년 리우정상 회의(UN Conference on Environment and Development, Rio Summit)에서 지속가능

한 발전을 실현을 위한 국제 지침으로 ‘아젠다 21(Agenda 21)’을 채택하였다. 이와 함께 ‘기후변화 협약(UN Framework Convention on Climate Change)’을 통하여 온실가스 농도를 안정화 시킬 것에 서명하였고, 197개 참가국은 온실가스 배출량 감축을 시행할 의무를 갖게 되었다. 2015년에는 2015년 종료되는 ‘새천년개발목표(MDGs)’의 연장선상에서 2030년까지 적용되는 ‘지속가능발전목표(UN-SDGs)’를 제시하였다.

〈표 2-1〉 지속가능발전 17대 목표

목표 세부 내용	
1. End poverty in all its forms everywhere (빈곤 퇴치)	
2. End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture (기아 해소와 식량 안보)	
3. Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages (건강과 복지)	
4. Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all (양질의 교육 보장과 평생 학습)	
5. Achieve gender equality and empower all women and girls (양성 평등과 여성 역량 강화)	
6. Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all (깨끗한 물과 위생)	
7. Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all (이용 가능한 청정에너지)	
8. Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all (양질의 일자리와 경제성장)	
9. Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation (산업·혁신·기반시설)	
10. Reduce inequality within and among countries (불평등 감소)	
11. Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable (지속가능도시와 공동체)	
12. Ensure sustainable consumption and production patterns (책임 있는 소비와 생산)	
13. Take urgent action to combat climate change and its impacts (기후 행동)	
14. Conserve and sustainably use the oceans, seas and marine resources for sustainable development (해양 및 담수 생태계)	
15. Protect, restore and promote sustainable use of terrestrial ecosystems, sustainably manage forests, combat desertification, and halt and reverse land degradation and halt biodiversity loss (육상 생태계)	
16. Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels (평화·정의·제도)	
17. Strengthen the means of implementation and revitalize the Global Partnership for Sustainable Development (파트너십)	

<b>1 NO POVERTY</b> ***	<b>2 NO HUNGER</b> 🍽️	<b>3 GOOD HEALTH</b> 🏥	<b>4 QUALITY EDUCATION</b> 📖	<b>5 GENDER EQUALITY</b> ♀️	<b>6 CLEAN WATER AND SANITATION</b> 💧
<b>7 CLEAN ENERGY</b> ☀️	<b>8 GOOD JOBS AND ECONOMIC GROWTH</b> 📈	<b>9 INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</b> 🚧	<b>10 REDUCED INEQUALITIES</b> ⚖️	<b>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</b> 🏙️	<b>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION</b> ♾️
<b>13 PROTECT THE PLANET</b> 🌍	<b>14 LIFE BELOW WATER</b> 🐟	<b>15 LIFE ON LAND</b> 🌲	<b>16 PEACE AND JUSTICE</b> 🕊️	<b>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</b> 🤝	<b>THE GLOBAL GOALS</b> For Sustainable Development

자료 : UN(2015), Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development

## 1.2. 지속가능발전 추진 현황

### 가. 법적 근거

지속가능발전이라는 국제사회의 공동 목표를 달성하기 위하여 우리나라는 2008년 「저탄소 녹색성장 기본법」과 「지속가능발전 기본법」을 제정하고, 「지속가능발전 기본법」은 2010년에 「지속가능발전법」으로 개정하여 법적 기반을 마련하였다. 「지속가능발전법」 제1조(목적)에 따르면 이 법의 목적은 “지속가능발전을 이룩하고, 지속가능발전을 위한 국제사회의 노력에 동참하여 현재 세대와 미래 세대가 보다 나은 삶의 질을 누릴 수 있도록 하는 것”으로 제시되어 있다.

1992년 리우선언 이후 ‘아젠다 21’의 실천 계획 수립 및 이행 평가를 위하여 국가지속가능발전위원회(NCSD) 설치가 권고되었으며, 우리나라는 2000년 대통령령으로 ‘지속가능발전위원회 규정’이 발표되었다. 「지속가능발전법」 제15조(지속가능발전위원회의 설치)에 따르면 국가의 지속가능발전을 효율적으로 추진하기 위하여 환경부장관 소속으로 지속가능발전위원회를 운영할 수 있다. 당초 지속가능발전위원회는 대통령 자문위원회 형태였으나, 「지속가능발전법」으로 개정되면서 환경부장관 소속으로 변경되었다. 위원회는 위원장 1명을 포함한 50명 이내의 위원으로 구성하고, 위원은 당연직위원과 위촉위원으로 하되, 공무원이 아닌 위원이 전체위원의 과반수 이상이 되어야 한다. 2000년 제1기 위원회를 시작으로 2021년 6월을 기준으로 제10기 위원회가 운영 중이며, 지속가능발전 기본계획 수립 및 국가지속가능발전 평가보고서를 발간하고 있다.

지속가능발전을 지역 단위에서 실천하기 위한 하위 법령으로 각 지자체에서는 관련 조례를 신설하여 전국 지자체에서 116개의 관련 조례가 운영 중이다(국가법령정보센터, 2021). 2021년 6월을 기준으로 14개 광역지자체에서 19개의 조례가 제정되었으며, 유형은 크게 ‘지속가능발전 기본 조례’와 ‘지속가능발전 협의회 설치, 운영, 지원에 관련된 조례’로 구분된다. 대전광역시 조례에는 ‘저탄소 녹색성장’으로 표현되어 있으나, 지속가능발전의 개념과 유사한 내용으로 구성되어 포함하였다. 세부 현황은 다음 <표 2-2>와 같다.

〈표 2-2〉 지속가능발전 관련 광역지자체 조례 현황

구분	지자체	조례명	공포일자
1	서울특별시	서울특별시 지속가능발전 기본 조례	'20. 12. 31.
2		서울특별시 지속가능한 기반시설 관리 기본조례	'21. 1. 7.
3	인천광역시	인천광역시 지속가능발전협의회 설치 및 운영 조례	'19. 6. 21.
4	광주광역시	광주광역시 지속가능발전 기본 조례	'20. 9. 28.
5		광주광역시 지속가능한 기반시설 관리 기본조례	'20. 11. 13.
6	대전광역시	대전광역시 저탄소 녹색성장 기본조례	'18. 12. 28.
7		대전광역시 지속가능발전협의회 지원 조례	'16. 4. 12.
8	부산광역시	부산광역시 지속가능발전에 관한 기본 조례	'21. 7. 7.
9	울산광역시	울산 지속가능발전협의회 운영 조례	'19. 12. 26.
10	세종특별자치시	세종특별자치시 지속가능발전협의회 설치·운영 및 지원 조례	'21. 2. 10.
11	강원도	강원도 지속가능발전협의회 설치 및 운영 조례	'17. 12. 29.
12	경기도	경기도 지속가능발전 기본 조례	'20. 3. 16.
13		경기도 지속가능발전협의회 지원 조례	'21. 1. 8.
14	충청남도	충청남도 지속가능발전 기본 조례	'20. 12. 30.
15		충청남도 지속가능발전협의회 설치·운영 및 지원 조례	'18. 7. 30.
16	충청북도	충청북도 지속가능발전협의회 설치 및 지원에 관한 조례	'20. 1. 1.
17	경상남도	경상남도 지속가능발전 기본 조례	'21. 8. 5.
18	전라남도	전라남도 지속가능발전협의회 설치 및 운영 조례	'16. 12. 22.
19	제주특별자치도	제주 미래비전 실현을 위한 지속가능발전 기본 조례	'20. 12. 31.

자료 : 국가법령정보센터 홈페이지(<https://www.law.go.kr/>)(2021)

시군구 단위의 기초지자체에서는 97개의 조례가 제정되어 운영 중 이다. 세부적으로 광역 단위(구)에서는 서울 11개, 인천 4개, 광주 1개, 부산 1개이며, 기초 단위(시군)에서는 경기 30개, 강원 8개, 충북 2개, 충남 14개, 경북 5개, 경남 9개, 전북 5개, 전남 7개이다. 조례 유형은 크게 ‘지속가능발전 기본 조례’와 ‘지속가능발전 협의회 설치·운영’에 관련된 조례로 구분된다. 기타 예로는 성동구는 ‘지역공동체 상호협력 및 지속가능발전구역 지정에 관한 조례’, 부평구는 ‘지속가능발전위원회 설치 및 운영에 관한 조례’ 등이 있다. 세부 현황은 다음 〈표 2-3〉과 같다.

〈표 2-3〉 지속가능발전 관련 기초지자체 조례 현황

구분	개수	지속가능발전 기본 조례 (공표 일자)	지속가능발전협의회 설치 및 운영 관련 조례 (공표 일자)	기타
서울	11	강북구('17.11.17.), 강서구('21.3.26.), 구로구('17.11.16.), 도봉구('21.6.3.), 서대문구('20.4.16.), 성동구('21.7.15.), 양천구('20.12.30.), 은평구('19.10.10.), 종로구('20.6.5.)	강동구('19.11.13.),	성동구 ( '20.5.19.)

구분	개수	지속가능발전 기본 조례 (공표 일자)	지속가능발전협의회 설치 및 운영 관련 조례 (공표 일자)	기타
인천	4	-	강화군('17.4.24.), 부평구('21.4.19.), 서구('16.5.17.)	부평구 ( '21.4.19.)
광주	1	서구('20.8.10.)	-	-
부산	1	-	남구('20.9.29.)	-
경기도	30	과천시('18.4.14.), 광명시('19.6.25.), 광주시('19.1.4.), 동두천시('20.7.1.), 수원시('17.11.17.), 안양시('20.7.10.), 양평군('19.12.26.), 여주시('20.4.8.), 이천시('19.8.12.), 평택시('20.11.6.), 하남시('21.1.12.), 화성시('20.1.7.)	가평군('18.1.3.), 고양시('20.1.7.), 과천시('16.7.1.), 구리시('17.12.13.), 김포시('21.7.2.), 부천시('19.8.14.), 성남시('19.9.9.), 수원시('21.5.12.), 시흥시('21.2.8.), 안산시('19.11. 8.), 안성시('15.6.30.), 연천군('16.12.21.), 용인시('20.5.15.), 의왕시('19.5.31.), 의정부시('19.5.21.),이천시('19.10.7.), 파주시('18.12.28.), 화성시('21.7.30.)	-
강원도	8	춘천시('21.7.8.)	강릉시('17.10.11.), 삼척시('17.9.29.), 속초시('16.12.30.), 영월군('21.7.2.), 정선군('18.12.21.), 평창군('18.1.19.), 화천군('12.8.13.)	-
충청 북도	2	-	증평군('19.12.26.), 충주시('20.11.27.)	-
충청 남도	14	-	공주시('20.9.21.), 논산시('19.3.11.), 당진시('16.4.29.), 보령시('15.12.21.), 부여군('20.12.10.), 서산시('21.8.1.), 서천군('19.10.21.),아산시('19.12.16.), 예산군('16.5.20.), 천안시('20.6.1.), 청양군('16.8.10.), 태안군('16.5.13.), 홍성군('17.5.30.),	서천군 ( '20.9.29.)
경상 북도	5	포항시('19.6.4.)	경주시('18.7.4.), 봉화군('20.10.8.), 안동시('20.7.3.), 포항시('17.6.7.)	-
경상 남도	9	-	거제시('17.9.30.), 김해시('21.4.9.), 남해군('21.8.9.), 밀양시('18.11.1.), 산청군('21.4.21.), 양산시('21.1.4.), 진주시('21.6.30.), 창원시('20.6.30.),	통영시 ( '21.7.1.)
전라 북도	5	-	군산시('17.3.28.), 익산시('19.11.26.), 임실군('21.5.24.), 전주시('16.9.30.), 정읍시('19.12.19.)	-
전라 남도	7	담양군('20.7.10.)	나주시('18.3.9.), 목포시('20.3.30.), 순천시('18.3.26.), 신안군('21.7.1.), 여수시('19.10.14.), 화순군('20.6.30.)	-

자료 : 국가법령정보센터 홈페이지(<https://www.law.go.kr/>)(2021)

## 나. 지속가능발전 기본계획

지속가능발전 기본계획은 「저탄소 녹색성장 기본법」 제50조(지속가능발전 기본계획의 수립·시행)를 근거로 지속가능발전 관련 국제적 합의 이행과 국가 지속가능발전을 추진을 위하여 20년을 계획기간으로 5년마다 수립하여 추진하고 있다. 2021년 6월 기준으로 ‘제4차 지속가능발전 기본계획(2021~2040년)’이 진행되고 있다. ‘제3차 지속가능발전 기본계획(2016~2035년)’ 수립 무렵인 2015년 유엔은 지속가능한 발전을 위한 국제적 약속으로 ‘지속가능발전목표(UN-SDGs)’를 채택하였다. 이후 우리나라도 국제적 정세 대응과 국내 여건을 반영할 수 있도록 UN-SDGs 체계에 따라 국가지속가능발전목표(K-SDGs)를 마련하여 제3차 기본계획으로 확정하였다. UN-SDGs에서는 2030년까지 17대 목표를 설정하고 169개의 세부 목표(사회 25%, 경제 30%, 환경 24%, 기타 21%)와 232개 지표를 제시하였으며, K-SDGs에서는 2030년까지 17대 목표를 설정하고 122개의 세부 목표(사회 29%, 경제 29%, 환경 25%, 기타 17%)와 214개 지표를 제시하였다. 제4차 기본계획에서는 여건 변화 등을 반영하여 119개 세부 목표와 236개 지표로 수정·보완되었다. 제4차 기본계획 비전은 ‘포용과 혁신을 통한 지속가능 국가 실현’으로 설정되었으며, 4대 전략으로 ‘(사람) 사람이 사람답게 살 수 있는 포용사회’, ‘(번영) 혁신적 성장을 통한 국민의 삶의 질 향상’, ‘(환경) 미래 세대가 함께 누리는 깨끗한 환경’, ‘(평화·협력) 지구촌 평화와 협력 강화’가 제시되었다. 17대 목표의 분야별 목표는 다음 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> K-SDGs 17개 목표

구분	사람	번영	환경	평화·협력
분야별 목표	[목표 1] 빈곤층 감소와 사회안전망 강화 [목표 2] 식량안보 및 지속가능한 농업 강화 [목표 3] 건강하고 행복한 삶 보장 [목표 4] 모두를 위한 양질의 교육 [목표 5] 성평등 보장 [목표 11] 지속가능한 도시와 주거지	[목표 8] 좋은 일자리 확대와 경제성장 [목표 9] 산업의 성장과 혁신 활성화 및 사회 기반 시설 구축 [목표 10] 모든 종류의 불평등 해소 [목표 12] 지속가능한 생산과 소비	[목표 6] 건강하고 안전한 물관리 [목표 7] 에너지의 친환경적 생산과 소비 [목표 13] 기후변화와 대응 [목표 14] 해양생태계 보전 [목표 15] 육상생태계 보전	[목표 16] 평화·정의·포용 [목표 17] 지구촌 협력 강화

자료 : 관계부처 합동(2020), 제4차 지속가능발전 기본계획

## 2. 지속가능관광 개념 및 현황

### 2.1. 지속가능관광 개념 및 추진 과정

#### 가. 개념

지속가능관광과 관련된 법적 정의는 마련되어 있지 않으나, 2009년 「관광진흥법」 제48조의 3(지속가능한 관광활성화) 조항이 신설되면서 관련 내용이 포함되었다. 2009년 신설된 조항 내용에는 ‘에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이는 것’으로 환경 중심 내용이 제시되어 있으나 2019년 12월 개정된 조항에는 지역주민의 삶과 지역경제와 상생발전 하는 내용이 포함되어 보다 넓은 범위를 다룰 수 있도록 개정되었다.

「관광진흥법 (지속가능한 관광활성화)」	
제48조의3(지속가능한 관광활성화) 문화체육관광부장관은 에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이는 지속가능한 관광자원의 개발을 장려하기 위하여 정보제공 및 재정지원 등 필요한 조치를 강구할 수 있다. <신설 2009. 3. 25.>	제48조의3(지속가능한 관광활성화) ① 문화체육관광부장관은 에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이고, <b>지역주민의 삶과 균형을 이루며 지역경제와 상생발전 할 수 있는</b> 지속가능한 관광자원의 개발을 장려하기 위하여 정보제공 및 재정지원 등 필요한 조치를 강구할 수 있다. <개정 2019. 12. 3.>

2005년 UNEP와 UNWTO는 ‘관광을 더욱 지속가능하게 만들기 위한 정책입안자 지침(Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers)’을 발간하면서 지속가능관광을 ‘현재 및 미래의 경제적, 사회적, 환경적 영향을 충분히 고려하고 관광, 관광산업, 환경, 지역주민의 요구를 충족시키는 관광’으로 정의하였다. 국내 연구에서도 이러한 정의를 수용하여 지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구(2020)에서 지속가능관광을 ‘현재 및 미래의 경제적, 사회적, 환경적 영향을 충분히 고려하고 관광, 관광산업, 환경, 지역주민의 요구를 충족시키는 관광’으로 제시하였다(김송이·이원희, 2020). 학술적으로 김희진(2021: 28)은 지속가능관광을 “인간과 자연이 조화를 이루며 살아갈 수 있도록 관리하여 경제적 재분배를 실천하고, 관광의 기회를 후손들에게 넘겨줄 수 있도록 사회문화적·환경적 의무와 책임을 실천하는 관광”으로 정의하였다.

## 나. 유사 개념 검토

지속가능관광은 지금까지 제시되었던 다양한 대안적 관광개념들을 포괄하는 상위 가치로 관광의 사회·환경·경제적 지속성을 제고하는 개념으로 이해된다(김송이·이원희, 2020). 지금까지 유사 개념으로는 생태관광, 지역사회 기반관광, 공정관광, 책임관광, 녹색관광과 같이 관광부문에서 여러 가지 부정적 영향 방지 및 관리하기 위한 개념이 제시되었다. 김덕기(2009)는 지속가능관광을 책임관광(responsible tourism), 녹색관광(green tourism), 지역관광(local-level tourism), 생태관광(ecotourism) 등 다양한 유형의 관광을 아우르는 개념으로 설명하였다.

지금까지 제시된 유사 개념 중 대표적인 것은 ‘생태관광’이다. 생태관광은 관광개발 과정 및 관광활동이 환경훼손을 일으키는 행동으로 인식된 상황을 변화시키기 위하여 대두되었다. 유엔은 2002년을 ‘생태관광의 해’로 정하여 자연기반의 관광을 통한 지역의 지속가능성을 제고하고자 하였다. 우리나라는 1992년 리우정상회의 이후 1992년에 「자연환경보전법」을 제정하고, 2013년 「자연환경보전법」 개정을 통해 생태관광 개념을 정의하는 조항을 신설하였다. 제2조(정의)에 따르면 생태관광은 “생태계가 특히 우수하거나 자연경관이 수려한 지역에서 자연자산의 보전 및 현명한 이용을 통하여 환경의 중요성을 체험할 수 있는 자연친화적인 관광”을 의미한다. 국제생태관광협회(The International Ecotourism Society, TIES)는 생태관광을 “환경을 보전하고, 지역주민의 행복을 유지하며, 해설과 교육이 필요한 자연지역으로의 책임 있는 여행”으로 정의하였다. 학술적으로 이후석(2013)은 생태관광을 “훼손되지 않은 자연환경지역을 여행하여 그곳을 경험하는 것”이라고 정의하고 있다. 일부 연구에서는 녹색관광을 포괄적 개념으로 접근하여 박주영(2012)은 녹색관광을 ‘지속가능한 관광’의 목표와 원칙을 지향하며 ‘환경적, 경제적, 사회문화적, 기후적 지속성을 달성하기 위한 실천적 관광의 원칙과 관광활동 형태’로 정의하였다.

또 다른 유사 개념은 ‘공정관광’이다. 공정관광은 대중관광의 문제를 해결하기 위한 대안관광 형태로 제시되었으며, 지속가능관광에 대한 실천적 개념으로 볼 수 있다(이일룡·김남현, 2019). 황희정이훈(2011:96)은 공정관광을 “모든 주체들이 평등하고, 동등한 관계를 토대로 공정한 절차 및 과정을 통하여 각 이해주체가 기대하는 편익을 분배하는 관광”으로 정의하였다. 생태관광과 녹색관광은 환경적 측면과 일부 사회문화적 측면

에서 지속가능관광에 포함되지만 자원에 대해서는 외적인 대상으로 접근하기 때문에 관광객과 지역주민의 관계를 종합적으로 파악하는데 한계가 있다고 주장하였다. 한편, 책임관광은 지역주민과 지역의 문화생태를 존중하고 관광의 부정적 영향을 최소화하기 위한 관광형태이지만 공정관광처럼 이해주체 간 동등성은 반영되지 못한다고 하였다. 이처럼 지금까지 제시된 다양한 대안관광 개념들은 부분적이거나 실천적 개념으로 지속가능관광은 다양한 요소들을 반영한 통합적 개념이라고 볼 수 있다.

## 2.2. 지속가능관광 추진 현황

### 가. 해외 추진 현황

지속가능관광은 지속가능발전에서 관광부문 실천을 위하여 파생된 개념이다. 2007년 UNWTO, UNEP, WMO(World Meteorological Organization, 세계기상기구)등 주요 기관들이 스위스 다보스에서 기후변화에 대한 관광부문의 대응(Conference on Climate Change and Tourism)을 논의하였으며, 정부 및 국제기구, 관광산업 및 목적지, 관광객 등이 이행해야 할 행동 지침을 정리한 ‘다보스 선언(Davos Declaration)’을 발표하였다. 유엔은 1992년 리우회의 이후 관광분야에서 지속가능을 실천할 수 있는 내용을 구체화해 유엔지속가능발전회의(Conference of Sustainable Development)에서는 2012년 6월 ‘지속가능한 소비와 생산 양식에 대한 10개년 계획(10YFP on SCP: 10 Year Framework of Programmes on Sustainable Consumption and Production)’을 채택하였다. 이것은 국제적 협력을 통해 모든 국가들이 지속가능한 소비와 생산을 추구하는 범국가적 차원의 실천계획으로 5대 핵심 사업은 ① 지속가능관광(생태관광 포함), ② 지속가능한 생활 방식 및 교육, ③ 지속가능한 정부 조달, ④ 지속가능한 건설, ⑤ 소비자 정보가 제시되었다. 이를 바탕으로 2014년 11월 관광부문에서는 ‘10개년 계획의 지속가능관광 프로그램(10 YFP Sustainable Tourism Programme)’이 시행되었다(문화체육관광부, 2017).

2015년 유엔세계관광기구에서는 유엔이 제시한 지속가능개발목표(SDGs)에 부응하는 관광분야 대응과 실천적 대안을 담은 아젠다(Tourism in the 2030 Agenda)를 발간하였으며, 17대 SDGs 목표 중에서 관광분야와 연계성이 높은 항목들을 통해 관광분야의 역할을 제시하였다.

## 나. 국내 추진 현황

이러한 국제사회 움직임에 따라 우리나라에서도 지속가능관광에 대한 대응과 준비를 진행하였다. 2008년 저탄소 녹색성장이 국가 비전으로 선포된 이후 2009년 5월 문화체육관광부 내에 ‘녹색관광과’를 신설되었으나 2013년 2월 직제 개편으로 통합되었다. 일부 사군에서도 녹색관광 관련 팀(과)이 존재하였으나 2021년 6월 기준으로는 전남 담양 군에 ‘녹색관광과’가 별도로 운영되고 있는 것을 제외하고 대부분의 녹색관광 관련 기능은 관광진흥과, 관광개발과, 환경과 등으로 흡수되었다.

문화체육관광부는 2014년 4월 ‘지속가능한 관광 아태지역 컨설팅회의’를 개최하고 국제적으로 이행될 ‘지속가능한 관광 프로그램’의 세부 계획에 대한 논의를 주도하였다. 이러한 기여를 인정받아, 전 세계 37개 신청 국가와 기관 중, 프랑스, 모로코, 유엔세계관광기구(UNWTO)와 함께 ‘10개년 계획의 지속가능관광 프로그램(10 YFP STP)’의 공동 주관기관(Co-lead)으로 선정되었다. 2017년은 유엔이 지정한 ‘지속가능한 관광의 해(International Year of Sustainable Tourism for Development)’로 문화체육관광부는 2017년 4월 ‘2017 지속가능관광 포럼(2017 Sustainable Tourism Forum)’을 개최하고 유엔환경계획(UNEP), 유엔세계관광기구(UNWTO), 지속가능관광위원회(GSTC) 등 주요 국제기구 및 전문가, 국내·외 학계 관계자, 정부 및 지자체 등이 참석하여 관광산업의 지속가능한 소비와 생산 방안에 대해 논의하였다. 2019년에 11월에는 전남 여수에서 유엔환경계획 및 한국관광공사와 함께 ‘하나뿐인 지구, 지속 가능한 관광 아시아태평양 지역회의(One Planet Sustainable Tourism Meeting in Asia and the Pacific)’를 개최하였다(문화체육관광부, 2019). 이처럼 문화체육관광부는 지속가능관광과 관련된 국제 행사를 지속적으로 진행하면서 인식 확대를 위해 노력을 하였다.

지속가능관광 연구와 관련하여 ‘지속가능관광’이라는 명칭을 직접 사용하지는 않았으나 유사한 성격의 ‘관광산업 녹색성장 기본구상(2009)’, ‘생태관광인증제도 추진 방안 수립(2010)’, ‘생태관광 인증지표 개발(2010)’, ‘녹색관광 발전전략 수립(2012)’ 연구가 진행되었다. 이후 지속가능관광 명칭을 사용한 ‘지속가능한 관광개발을 위한 정책 비전 및 과제 수립 연구(2014)’가 진행되었고, 최근에는 ‘지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구(2020)’에서 5대 영역의 15개 정책과제를 도출하였다.

## 제2절 인증제 개념 및 추진 현황

---

### 1. 인증의 개념 및 유형

#### 가. 개념

‘인증(Certification)’은 제품, 활동, 지식, 서비스 등이 일정한 기준이나 표준에 부합하는지 검증 및 평가 등의 과정을 통하여 입증하는 것이다(최환용, 2010). 인증제는 다양한 관점에서 접근할 수 있으며 이에 따라 정의도 달라진다. 제도 도입 관점에서 인증제는 ‘정부기관 또는 공신력 있는 제3의 기관이 제품의 품질 또는 시스템의 품질보증 능력에 대하여 일정한 기준으로 평가하여 규정된 기준과의 적합성 또는 그 품질의 우수성을 증명하여 주는 제도’를 의미하며, 제품 등의 품질 향상과 소비자에게 좋은 품질 제공을 목적으로 한다. 제도 운영 측면에서는 ‘평가 대상이 그에 적용되는 평가 기준에 만족하는지를 판단하기 위하여 자격을 갖춘 자가 평가를 직접 수행하거나 제3자의 평가결과를 근거로 입증하는 행위’로 정의된다(국가표준인증종합정보센터, 2021). 표준화 관점에서는 국제 규격의 ‘적합성 평가(Conformity Assessment)’라는 용어가 포괄적 의미로 사용된다. 적합성 평가란 ‘제품, 과정, 체계, 사람, 기관 등에 대한 규정된 요구 사항 충족 여부를 증명하는 활동’으로 시험, 검사, 제품 인증, 경영시스템 인증, 자격 인증 등이 포함된다. 이러한 정의는 인증 대상에 기술과 규격 활동까지 포함하는 광의의 개념으로 볼 수 있다. 정보 제공 관점에서는 이용자와 사업자로 구분하여 적용할 수 있다. 이용자 측면에서는 다양한 상품 및 서비스들 중에서 본인이 사용하고자 하는 상품이나 서비스 수준이 어느 정도인지 파악 할 수 있으며, 사업자 측면에서는 상품 등과 관련된 정보를 제공할 의무를 갖는 동시에 타 상품과의 차별성을 홍보 할 수 있다.

이처럼 인증제도는 도입 목적 관점, 제도 운영 관점, 표준화 관점, 정보 제공 관점으로 접근할 수 있으며, 인증제 관련 이해관계자가 정부, 사업자, 소비자인 점을 고려해 볼

때, 주요 이해당사자와 관점별 관련 정도를 정리하면 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 인증제도의 관점 및 이해당사자 관계

이해당사자 구분	도입 목적 관점	제도 운영 관점	표준화 관점	정보 제공 관점
정부		◎	◎	◎
사업자	◎		◎	◎
소비자				◎

자료 : 이경아정대표(2012), 시장의 신뢰 확보를 위한 인증제도 개선방안 연구.

인증(Certification)과 유사한 의미로 ‘인정(Accreditation)’이라는 개념이 사용되는 경우가 있으나, 인정과 인증은 성격과 목적이 명확하게 구분된다. ‘인증(Certification)’이란 특정 상품이나 프로그램 등이 기준(예) ISO 9001)을 충족하고 있는가에 대한 여부를 평가하는 것이고, ‘인정(Accreditation)’이란 권위 있는 기관에서 어떤 조직이나 개인이 특정 업무를 수행하는데 필요한 인증 기준 및 인증기관의 평가 능력을 승인하는 행위(절차)이다. 이러한 역할은 공신력 있는 기관이 담당하기 때문에 ‘인정기관’이라 불리며 주로 국가나 지자체와 같은 공공부문에서 운영한다. 미국의 ANAB(ANSI-ASQ National Accreditation Board)는 경영시스템에 대한 국가 인정기관이며, 중국의 CNAS(China National Accreditation Service for Conformity Assessment) 역시 국가 인정기관으로 중국내 인증기관들 간 경쟁을 통해 인증기관의 질적 수준을 향상시키고 인증 제도의 발전 유도를 위해 우수 인증기관들의 순위를 발표하고 있다.

## 나. 유형

인증제는 책임성, 효율성, 전문성 확보를 위한 도구로서의 의미와 평가, 교육, 자문을 통해 더 좋은 서비스를 제공할 수 있도록 촉진하는 목적으로 사용되기 때문에 공공성이 요구되는 정책 효과를 제고하는데 유용한 수단이 될 수 있다. 인증제는 일반적으로 강제성 또는 임의성에 따른 분류 기준을 적용하지만 목적과 대상에 따라 분류할 수도 있다.

첫째, 인증의 강제성에 따라 인증 제도를 분류하면 법령 등에 의하여 반드시 인증을 받아야 하는 법정 의무(강제)인증, 법령 등의 규정이 없거나 법령에 규정이 있더라도 인증 대상을 의무화하지 않은 법정 임의(임의)인증, 법적 근거 없이 자율적으로 시행하는 민간인증으로 구분할 수 있다. 법정 의무인증은 주로 생명이나 안전 측면에서 반드시 지켜야 하는 기준에 적용된다. 법정 임의인증은 필수적 사항은 아니지만 소비자나 이용자들

의 만족도를 제고하며 품질을 유지하거나 권장하는 역할을 한다. 민간인증은 인증보다는 상(賞)의 개념으로 시장의 요구를 수용하는 성격을 가진다.

〈표 2-6〉 강제성 여부에 따른 인증 유형

구분		내용
법정 인증	법정 의무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주로 생명, 안전, 환경, 보건 분야에 집중되어 있으며, 대상 제품이 인증기준을 반드시 충족시켜야 함 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기준에 충족되지 않는 경우에는 제조, 생산, 유통 불가</li> </ul> </li> <li>• 각 부처에서 형식 승인, 안전 검사, 성능 검사, 적합 검사 등의 방식으로 운영하고 있으며 대상이 갖추어야 할 최소 요건을 고시로 규정함</li> </ul>
	법정 임의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 품질을 중심으로 안전, 환경, 보건, 신기술, 에너지, 서비스 등 다양한 분야를 포함하며, 제품 및 기술에 대한 안전성과 신뢰성을 공인해 주고 널리 유통사용되도록 권장하는데 목적이 있음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업자가 희망하는 경우에만 실시하며 구속력은 없음</li> </ul> </li> <li>• 인증 취득 시 정부 및 운영기관에서 세제 감면, 공공기관 우선 구매 특혜 등의 인센티브를 제공하기 때문에 실제적으로는 준 강제 인증의 성격을 나타냄</li> </ul>
민간인증		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법적 근거 없이 시장의 요구를 만족시키기 위해 공인된 민간기관에서 자율적으로 규정과 기준을 만들어 시행하는 인증으로 수상의 성격을 나타냄</li> </ul>

둘째, 인증 실시 목적에 따라 인증 제도를 분류하면, ① 구조치수단위의 표준화 등 물리적 통일화, ② 시험측정·성능이나 시험측정방법의 표준화, ③ 품질 또는 안전 인증과 같이 품질, 안전 등 필요한 레벨을 정하여 일정 범위의 수준을 유지, ④ 디자인과 신기술 인증 등과 같이 복합적인 목적을 추구하는 경우로 구분된다.

셋째, 인증 대상에 따라 인증 제도를 분류해 보면, 과거에는 주로 대상이 제품이었으나, 최근에는 서비스, 경영시스템, 생산 방법 또는 기술, 핵심 재료 등으로 확대되고 있다. 제품 인증으로는 「전」, 「품」, 「GD」 등의 마크가 있고, 사업 주체 인증으로는 공장등급 인증이 있다. 시스템 인증으로는 「ISO 9000」 및 「ISO 1400」 등이 대표적이며, 제조 방법이나 신기술에 대한 인증은 「NT마크」가 있으며, 복합적인 것(제품+제조자)으로는 「KS」, 「S마크」 등이 있다.

일반적으로 정부 부처에서 운영하는 인증제는 공공성을 기반으로 사회적 목적을 갖고 있기 때문에 정책의 실효성을 제고하기 위해 다양한 혜택을 제공한다.

## 2. 인증의 유형별 현황

### 2.1. 정부 부처 인증제 현황

우리나라 정부 부처에서 운영하고 있는 인증제는 211개이며(2021년 6월말 기준) 그 중 법정 의무 인증제는 85개, 법정 임의 인증제는 126개이다. 인증제를 가장 많이 운영하는 부처는 국토교통부로 34개(16.1%)이며, 그 다음은 산업통상자원부 26개(12.3%), 해양수산부 22개(10.4%) 순이다. 해당 부처들은 안전 관련 인증제를 다수 운영하고 있는데 국토교통부는 항공기, 철도 관련 인증의 경우 법정 의무로 운영하고 있으며, 녹색건축 인증, 건축물에너지효율등급인증 등은 법정 임의로 운영하고 있다. 문화체육관광부는 10개(4.7%)의 인증제를 운영 중이다.

〈표 2-7〉 정부 부처 인증제 운영 현황

(단위 : 개, %)

구분	담당 부처	등록 인증 수	비율	유형	
				법정 의무	법정 임의
1	고용노동부	5	2.4	2	3
2	공정거래위원회	2	0.9	-	2
3	과학기술정보통신부	10	4.7	2	8
4	관세청	1	0.5	-	1
5	교육부	4	1.9	-	4
6	국토교통부	34	16.1	17	17
7	기상청	3	1.4	2	1
8	농림축산식품부	20	9.5	2	18
9	문화재청	1	0.5	-	1
10	문화체육관광부	10	4.7	4	6
11	방송통신위원회	1	0.5	-	1
12	방위사업청	4	1.9	2	2
13	보건복지부	11	5.2	3	8
14	산림청	10	4.7	2	8
15	산업통상자원부	26	12.3	15	11
16	소방청	7	3.3	4	3
17	식품의약품안전처	5	2.4	4	1
18	여성가족부	2	0.9	-	2
19	중소벤처기업부	1	0.5	-	1
20	특허청	1	0.5	-	1
21	해양경찰청	2	0.9	1	1
22	해양수산부	22	10.4	11	11
23	행정안전부	10	4.7	3	7
24	환경부	19	9.0	11	8
계		211	100.0	85	126

자료 : 국가표준인증종합정보센터(2021)

## 가. 법정의무 인증제도

정부 부처의 법정의무 인증제도는 16개 부처에서 85개의 인증제가 시행 중이다(2021년 6월말 기준). 그 중에서 가장 높은 비율을 나타내는 부처는 국토교통부로 17개(20.0%)이며, 산업통상자원부 15개(17.6%), 해양수산부와 환경부가 각각 11개(12.9%) 순이다. 국토교통부는 항공, 철도, 자동차 등 이용객의 이동을 대상으로 한 「안전」 분야와 측량기기 성능검사, 정보조직인증, 성능등급 인정 등과 같은 「품질」, 「시스템」 분야 등을 법정의무 인증제로 운영하고 있다. 산업통상자원부는 전기용품, 어린이제품, 고압가스제품 등과 관련된 「안전」 분야와 액화석유가스, 석탄, 석유 등을 대상으로 성능 및 품질검사를 하는 「품질」 분야, 에너지소비효율, 대기전력저감 등의 「에너지」 분야를 대상으로 법정의무 인증제를 운영하고 있다. 해양수산부는 항만시설, 선박안전관리를 대상으로 「안전」, 항로표지 장비용품, 소금품질검사 등의 「품질」, 방류 종자 인증 등의 「환경」 분야를 대상으로 법정의무 인증제를 운영 중이다. 환경부는 자동차, 정수기, 소음을 대상으로 한 「환경」을 주요 분야로 하며, 이와 관련된 「품질」, 「안전」 분야를 대상으로 법정의무 인증제를 운영 중이다.

문화체육관광부는 4개(4.7%)의 법정의무 인증제를 운영하고 있는데 관광 분야서는 '카지노 전산시설의 검사', '유원시설 및 기구의 안전성 검사'이며, 문화 분야에서는 '무대시설안전진단', '국공립 박물관 및 미술관 평가인증'이다.

〈표 2-8〉 정부 부처 법정의무 인증제도 운영 현황

(단위 : 개, %)

구분	담당 부처	등록 인증 수	비율	구분	담당 부처	등록 인증 수	비율
1	고용노동부	2	2.4	9	산림청	2	2.4
2	과학기술정보통신부	2	2.4	10	산업통상자원부	15	17.6
3	국토교통부	17	20.0	11	소방청	4	4.7
4	기상청	2	2.4	12	식품의약품안전처	4	4.7
5	농림축산식품부	2	2.4	13	해양경찰청	1	1.2
6	문화체육관광부	4	4.7	14	해양수산부	11	12.9
7	방위사업청	2	2.4	15	행정안전부	3	3.5
8	보건복지부	3	3.5	16	환경부	11	12.9
계						85	100.0

자료 : 국가표준인증종합정보센터 홈페이지(2021)

## 나. 법정임의 인증제도

법정임의 인증제도는 24개 부처에서 126개의 인증제를 시행하고 있다(2021년 6월말 기준). 그 중에서 가장 높은 비율을 나타내는 부처는 농림축산식품부로 18개(14.3%)이며, 국토교통부 17개(13.5%), 산업통상자원부와 해양수산부가 각각 11개(8.7%)이다. 농림축산식품부는 친환경농축산물, 전통식품, 유기가공식품을 대상으로 한 「품질」 분야가 다수를 차지하고 있으며, 그 밖에 도농 교류, 농촌융복합산업 등을 대상으로 「서비스/디자인」, 「신기술」 등을 법정임의 인증제를 운영 중이다. 국토교통부는 교통, 철강, 부동산서비스, 건축물에너지 등을 대상으로 「품질」, 「에너지」, 「안전」, 「환경」, 「서비스/디자인」, 「신기술」 등 다양한 분야의 인증제를 시행하고 있다. 산업통상자원부는 제품의 품질 및 적합성 인증과 관련하여 「품질」, 「신기술」, 「환경」 분야와 고효율 에너지 및 KS 표시 인증을 대상으로 「에너지」, 「서비스/디자인」 분야를 대상으로 법정임의 인증제를 운영하고 있다. 해양수산부는 수산물, 가공식품 등을 대상으로 한 「품질」 분야가 주류이며, 일부 어선용품과 해양환경 분석과 관련한 「안전」, 「기타」 분야의 법정임의 인증제를 시행하고 있다. 문화체육관광부는 6개(4.8%)의 법정임의 인증제를 운영하고 있는데 관광 분야에서는 ‘한국관광품질인증’, 문화 분야에서는 ‘우수문화상품 지정’, ‘도서문화 전용 상품권 인증’, ‘문화예술후원 우수기관의 인증’ 등이 있으며, 체육 분야에서는 ‘생활체육 활동 및 체력에 대한 인증’이 있다.

〈표 2-9〉 정부 부처 법정임의 인증제도 운영 현황

(단위 : 개, %)

구분	담당 부처	등록 인증 수	비율	구분	담당 부처	등록 인증 수	비율
1	고용노동부	3	2.4	13	보건복지부	8	6.3
2	공정거래위원회	2	1.6	14	산림청	8	6.3
3	과학기술정보통신부	8	6.3	15	산업통상자원부	11	8.7
4	관세청	1	0.8	16	소방청	3	2.4
5	교육부	4	3.2	17	식품의약품안전처	1	0.8
6	국토교통부	17	13.5	18	여성가족부	2	1.6
7	기상청	1	0.8	19	중소벤처기업부	1	0.8
8	농림축산식품부	18	14.3	20	특허청	1	0.8
9	문화재청	1	0.8	21	해양경찰청	1	0.8
10	문화체육관광부	6	4.8	22	해양수산부	11	8.7
11	방송통신위원회	1	0.8	23	행정안전부	7	5.6
12	방위사업청	2	1.6	24	환경부	8	6.3
계						126	100.0

자료 : 국가표준인증종합정보센터(2021)

## 2.2. 관광 분야 인증제 현황

### 가. 법정의무 인증제도

문화체육관광부는 4개(4.7%)의 법정의무 인증 제도를 운영하고 있으며, 카지노, 유원 시설, 무대시설, 국공립 박물관 등을 대상으로 한 「안전」, 「품질」, 「기타」 분야의 인증제 도인 것으로 분석되었다.

〈표 2-10〉 문화체육관광부 법정의무 인증제도 운영 현황

구분	제도명	관련 법률	분야	최초시행일
1	카지노 전산시설의 검사	관광진흥법	기타	1998.01.01
2	유원시설 및 기구의 안전성 검사	관광진흥법	안전	1998.08.01
3	무대시설안전진단	공연법	안전	2000.01.01
4	국공립박물관 및 미술관 평가인증	박물관 및 미술관 진흥법 시행령	품질	2017.01.31

자료 : 국가표준인증종합정보센터(2021)

### 나. 법정임의 인증제도

문화체육관광부는 관광·문화 분야에서 6개(4.8%)의 법정임의 인증 제도를 운영하고 있으며, 주요 사업을 대상으로 「품질」, 「서비스/디자인」, 「보건」 분야 등이다. 특히, 관 광분야에서는 2018년에 「관광진흥법」에 근거하여 ‘한국관광 품질인증’을 법정임의 인 증제도로 도입하여 운영하고 있다.

〈표 2-11〉 문화체육관광부 법정임의 인증제도 운영 현황

구분	제도명	관련 법률	분야	최초시행일
1	한국관광 품질인증	관광진흥법	품질	2018.06.14
2	우수문화상품 지정	문화산업진흥 기본법	기타	2002.01.01
3	생활체육 활동 및 체력에 대한 인증	국민체육진흥법 시행령	보건	2015.05.29
4	문화예술후원우수기관의 인증	문화예술후원 활성화에 관한 법률	서비스/디자인	2014.07.29
5	문화예술후원매개단체의 인증	문화예술후원 활성화에 관한 법률	서비스/디자인	2014.07.09
6	도시문화 전용상품권 인증	문화예술진흥법 시행령	기타	2005.07.28

자료 : 국가표준인증종합정보센터(2021)

이상에서 살펴본 바와 같이, 상품 정보에 대한 소비자들의 요구가 증대되고 품질, 안 전 등에 대한 기준이 강화되면서 정부 부처에서 운영하는 인증제도가 증가하고 있음을 알 수 있다.

### 3. 인증제 장점

#### 가. (소비자) 선택 대상에 대한 객관적인 정보 제공

‘소비자’ 입장에서 인증제는 제품을 선택하기 전 객관적인 정보를 제공 받을 수 있기 때문에 정보의 비대칭 문제를 해소하고 사회적 편익을 제고하는 역할을 한다. 개별 소비자들은 기업들이 상품 및 서비스를 생산하고 판매하는 절차를 확인하기 어렵기 때문에 품질 경영의 실시나 품질보증 활동을 요구하게 된다. 만약 특정 제품이나 서비스가 인증을 받았다면 해당 분야의 인증 기준과 일치하는지에 대한 여부가 확인되며, 해당 제품이나 서비스가 최소한 인증 기준을 충족하는 품질을 갖추었다는 것이 증명된다. 이처럼 인증제도는 시장에서 제품에 대한 정보가 부족한 소비자들에게 정보를 제공하고 그들을 보호하는 역할을 하며, 제품에 대한 신뢰도를 증대시킬 수 있다.

#### 나. (사업체) 객관적 기준을 통한 자체 점검 및 마케팅 효과 기대

‘사업체’ 입장에서 인증제는 투입 요소 규제와 같은 정부의 직접적인 규제에 비해 상대적으로 기업 스스로 자율권을 행사할 수 있는 수단이다. 기업은 소비자 요구를 만족시킬 수 있는 제품이나 서비스를 제공하기 위하여 그 요구를 정확하게 분석할 필요가 있다. 인증제가 도입되면 객관적으로 검증된 인증 지표 및 기준 등이 사전에 제시되기 때문에 소비자들은 이를 바탕으로 대상 사업체 및 여기에서 생산되는 상품과 서비스에 대한 검증이 가능하며 기업들 역시 시장이 요구하는 수준에 대한 자체적인 점검이 가능하다. 인증을 받을 경우 마케팅 측면에서 타 기업체와 차별화를 시도할 수 있으며, 인증을 받지 않더라도 운영 및 관리 측면에서 해당 분야의 지침으로 활용할 수 있다.

#### 다. (정부) 간접 유도정책을 통한 정책목표 달성의 효율성 증대

‘정부’ 입장에서 인증제는 정책적으로 요구되는 목적을 달성하기 위하여 명령이나 시적 규제가 아닌 간접적인 유도 기재를 활용하여 정책 목표를 달성할 수 있다. 이를 통해 해당 분야의 이행 여부를 감사감독하는 데 필요한 행정 비용을 절감할 수 있다. 따라서 정책 목표를 적은 비용으로 효율적으로 달성할 수 있으며 인증 대상인 기업 등의 자율성 보장을 통해 혁신을 도모하는 수단으로 활용될 수 있다.

## 제3절 지속가능관광 인증제

### 1. 지속가능관광 인증제 의의

#### 가. 지속가능관광 인증제 개념

##### 1) 지속가능관광 위상 검토

지속가능관광은 지속가능개발에서 관광부문을 실천하기 위해 파생된 개념으로 초기에는 기후변화에 대한 대응만을 포함하였으나 이후 경제적, 사회적, 환경적 영향과 관광객, 관광산업, 지역주민 등 포괄적인 요구를 충족시키는 것으로 확대되었다. 국내에서는 2000년 이후 개별적으로 존재하고 있었던 ‘생태관광’, ‘지역사회 기반관광’, ‘공정관광’, ‘책임관광’ 같이 개념들이 지속가능관광으로 포함되면서 포괄적인 범위를 갖게 되었다.

[그림 2-1] 지속가능관광 개념 구상도

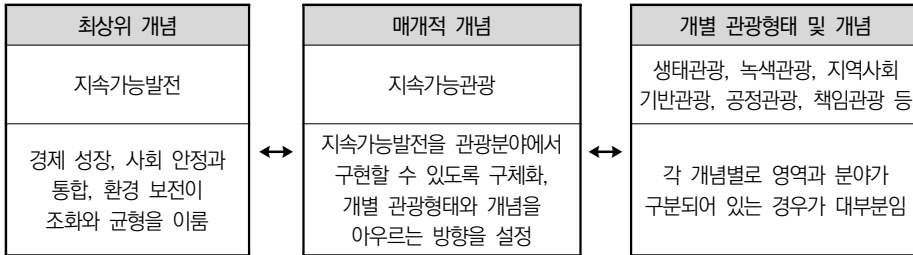


자료 : 김송이·이원희(2020), 지속가능관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구.

지속가능관광이란 지속가능발전의 세부 분야인 동시에, 개별적으로 형성되어 있었던 다양한 관광개념들을 통합한 중간(매개)적 위치를 가지고 있다. 따라서 지속가능관광은 '지속가능발전'이라는 최상위 개념을 관광객, 관광사업체, 정책결정자와 같이 관광분야 관계자들이 실현할 수 있도록 방향성을 제시해야 하며, 개별적 분야와 범위를 가지고

있는 다양한 대안 관광형태들을 통합할 수 있어야 한다. 이를 도식화 하여 나타내면 <표 2-12>와 같다.

<표 2-12> 지속가능관광 위치 및 역할



## 2) 정책 수단 검토

인증제는 정책 목적을 실현하기 위한 다양한 수단 중 하나이다. 정책 도입은 적절한 시기에 사회 문제를 발견하고 이러한 문제를 정책 문제로 정의한 후 그에 따라 정책 목표를 설정하는 과정으로 진행된다. 정책 목표를 달성하기 위해서는 적절한 정책 수단을 선정해야 하는데 정책 수단은 정책 목표를 효율적으로 달성할 수 있어야 하고 정부 자원을 사용한다는 공공적 측면에서 타당성과 신뢰성도 확보되어야 한다. 지속가능관광 분야는 갑작스러운 사회 문제로 정책 대응 요구가 발생한 것이 아니라 국제적으로 환경 훼손 및 기후 변화 등이 발생하면서 오랜 기간 동안 논의되었던 주제가 시간이 경과하면서 그 중요성이 높아진 것으로 볼 수 있다. 더불어 다양한 계기를 통하여 경제적, 사회적 측면에서도 ‘지속가능성’에 대한 인식이 높아진 것으로 이해할 수 있다.

과거에는 정부가 사용하는 정책 수단이 단순하였으나 최근 들어 정책수단 종류가 세분화되고 있으며 정책목표를 달성하기 위해서 다양한 정책수단을 활용하는 것이 일반적이다. 정책수단 유형은 크게 규제 수단, 경제 수단, 정보 수단으로 구분된다(Vedung, 2007: 30). 규제 수단(Sticks)은 규칙, 명령, 규범, 기준, 법정 조항 등이 해당된다. 경제 수단(Carrots)은 현금 또는 현물 형태로 물질적 지원을 주거나 뺀 것을 의미한다. 정보 수단(Sermons)은 지식 전달, 도의적 권고, 설득, 훈계 등이다.

정부가 선택하는 정책 수단에 따라 당사자들에게 혜택 또는 피해가 가는지 결정될 수 있기 때문에 정책 수단을 결정하는 것은 중요하다. 정부가 사용할 수 있는 정책 수단은 다양하지만 공공 목적을 달성하기 위한 대표적 수단으로 인증제가 있다. 인증제는 정책적 측면에서 책임성, 효율성, 전문성 확보를 위한 도구로서의 의미와 평가, 교육, 자문을

통해 더 좋은 서비스를 제공할 수 있도록 촉진하는 목적으로 사용되기 때문에 공공성이 요구되는 정책에 유용한 수단이 된다. 인증제는 1990년대 이후 품질, 기술, 서비스디자인 등으로 전문화·세분화 되면서 현재 인증제의 약 80% 이상이 1990년대 이후 신설된 것이다. 정부 부처가 운영하는 인증제는 한정된 예산과 인력으로 목적을 달성해야 하기 때문에 도입을 위해서는 다양한 점검 과정이 필요하다.

### 3) 지속가능관광 인증제

지속가능관광 인증제는 지속가능관광을 실천하는 정책 수단으로 특정 분야로 전문화되어 있는 일부 인증제들과 달리 포괄적인 범위를 가지고 있다. 타 부처의 상당수 인증제들이 특정 부분을 인증한다면, 지속가능관광은 경제적, 사회적, 환경적 영향을 고려해야 하고 그 대상도 관광사업체 뿐 아니라 관광객, 지자체 등으로 확대될 수 있다. 따라서 지속가능관광 인증제는 지속가능관광 분야의 특성과 인증제 개념을 고려하여 정의할 수 있다. ‘인증’이 해당 대상이 일정한 기준이나 표준에 부합하는지 검증 및 평가 등의 과정이며 인증제가 이를 운영하는 운영 체계임을 고려하여 지속가능관광 인증제는 ‘관광사업체, 관광목적지, 지자체 등 관광과 관련된 대상들이 경제적, 사회적, 환경적 측면에서 지속가능관광의 목적과 기준에 부합하는지를 객관적으로 증명하는 체계’로 정의한다.

## 나. 기대 효과

### 1) (관광객) 관광사업체 등의 지속가능관광 수준 확인 가능

관광객들은 지속가능관광 인증 결과를 통하여 본인이 방문하려는 관광지나 이용하려는 관광사업체가 지속가능관광 분야에서 어떤 위치에 있는지 확인할 수 있고 신뢰성 높은 정보를 제공 받을 수 있다. 이를 통해 관광객들은 관광사업체나 관광목적지를 선택할 때 해당 업체 또는 목적지가 자신이 원하는 요구와 생각하는 가치에 합당한지 판단하고 선택하여 이용할 수 있다. 지속가능관광은 관광객에게 직접적으로 영향을 미치는 품질이나 비용보다는 개념적 가치로 관광객들의 지속가능관광에 대한 인식 수준이 어느 정도 형성되어 있는가에 따라 추진 효과는 달라질 수 있다. 다른 측면으로 지속가능관광 인증제를 통하여 관광객들이 해당 분야에 대해 가지고 있는 인식 수준을 제고할 수 있다.

## 2) (관광사업체 등) 객관적 기준으로 지속가능관광에 대한 자체 점검 가능

지속가능관광과 관련된 인증 기준과 평가 지표가 설정 및 제공되면 관광사업체는 해당 기준을 활용하여 장기적 관점에서 사업 계획 수립이 가능하고 현재 운영 과정에서 지속가능관광의 어떤 점들이 개선되어야 하는지 파악할 수 있다. 더불어 인증을 취득할 경우 지속가능관광에 기여하는 관광사업자로 인식되어 관광객들에게 긍정적 이미지를 줄 수 있고 타 업체들과 차별화 하는 마케팅 수단으로 활용할 수 있다. 이처럼 관광사업체 및 지자체에서는 지속가능관광 인증제에서 제시된 기준 및 인증 방법, 정부에서 제공하는 혜택 등을 파악하여 지속가능관광 시행 및 관리를 위한 지침으로 활용이 가능하며 인증을 받지 않더라도 자체적인 점검 기준으로 활용할 수 있다.

## 3) (정부) 간접 유도정책으로 지속가능관광 정책 목표의 자율성과 효율성 증대

지속가능관광은 지속가능발전의 세부적 실천 과제로, 국제적 합의에 의해 미래지향적인 목표로 설정되었기 때문에 정부는 이를 달성하기 위한 노력을 진행해야 한다. 지속가능관광의 특성상 특정 분야의 노력과 실천으로만 달성하기 어려운 목표이기 때문에 사회 전체의 참여가 요구되지만 직접적 규제나 강제를 할 경우 대상자들의 거부감이 높을 수 있으며 갈등이 발생할 수 있다. 정부는 인증제라는 정책 수단을 통해 강제성을 부여하지 않으면서도 관광사업체 및 지자체, 관광객들에게 지속가능관광의 가치와 중요성을 인식시키고 지속가능관광에 자발적인 참여를 유도할 수 있다. 이를 통해 지속가능관광 활성화라는 정책 목표를 달성하고 사회적으로 지속가능발전을 추진하는 기반을 마련할 수 있다.

## 2. 시사점

### 가. 중요성에 비해 실천할 수 있는 정책 수단 부재

지속가능관광은 지속가능발전과 비교하여 이를 구현할 수 있는 수단이 부재한 상태이다. 국제적으로 지속가능발전 개념과 지속가능관광 개념이 유기적으로 연계되어 단계적으로 실천 지침 등이 제시되었다. 이와 달리 국내에서는 지속가능발전과 지속가능관광이 추진 과정에 격차를 나타내고 있는데 지속가능발전은 제도적으로 정착되어 「지속가능발전기본법」이 제정되고 이를 바탕으로 지속가능발전 기본계획이 수립 및 추진되고 있다. 또 지역 단위에서도 지속가능발전을 실현하기 위한 하위 법령으로 각 지자체에서 조례가 제정되고 있다. 그러나 지속가능관광 분야에서는 2009년 「관광진흥법」에 지속가능관광 관련 신규 조항이 신설된 이후, 국제적 행사인 개최 및 단편적 사업들이 추진되었으나 제도적으로 이를 실현할 수 있는 정책수단이 부재한 상태이다. 따라서 지속가능발전의 개념을 지속가능관광으로 구체화 하는 방안 마련이 요구된다.

### 나. 효과적인 인증제 도입·운영을 위해서는 정부 역할 필요

정책대상자들이 지속가능관광과 같이 공공성이 높은 개념을 달성하도록 유도하기 위해서는 정책대상자들의 공감대를 바탕으로 지속적인 관련 정책들의 추진이 필요하다. 앞서 논의한 것처럼 문화체육관광부는 녹색관광, 생태관광, 공정관광 등 개별적으로 실천 개념과 관련된 연구들을 진행하고, 지속가능관광 관련 국제적 행사 개최 등을 통하여 인지도 제고 및 실천을 유도하였다.

이제 인증제를 통해 정책대상자들이 지속가능관광을 이해하고 스스로 인증제에 참여할 수 있도록 명확하고 공정한 인증 기준과 절차, 혜택을 마련해야 한다. 이는 지속가능관광 정책에 대한 신뢰성과 연계된다. 한편 장기적 관점에서 주무 부처가 지속가능관광 인증제를 직접 운영하기보다 전문적이고 효율적으로 발전할 수 있는 방안을 모색해야 한다. 미국의 ANAB나 중국의 CNAS과 같이 공신력이 확보된 인증기관을 육성하고 인증기관들 간 경쟁을 통해 인증기관 수준을 향상시키고 인증 제도의 발전을 유도한다.



지속가능관광 인증제 도입 방안 연구

제3장

유사 사례 분석



# 제1절 국내 사례 분석

## 1. 분석 개요

지속가능관광 개념이 환경 중심의 개념에서 사회와 지역을 포함하는 개념으로 확대되면서 사례도 다양한 분야의 검토가 요구되고 있다. 이에 따라 유사 사례는 인증제 도입 및 시행이라는 제도적 측면에서 인증제 운영과 관련된 시사점을 도출할 수 있는 사례와 지속가능관광이라는 대상적 측면에서 지속가능관광 분야에서 고려해야 할 사항을 도출할 수 있는 사례를 선정하였다.

국내 사례의 선정 기준은 정부 부처가 운영하고 있으며 법적 근거가 마련되고 공익적 목적을 위하여 도입된 사례이며, 인증을 위한 추진 체계가 구축되어 있고 인증 실적 측면에서도 우수한 사례를 선정하였다. 다만 인증제가 장기간 운영되는 과정에서 나타나는 한계점도 함께 분석하였다.

〈표 3-1〉 국내 사례 분석 개요

구분	분야	인증제명	주관 부서 및 운영 조직	분석 항목
일반	복지	장애물 없는 생활환경(BF) 인증제	보건복지부, 국토교통부	1) 인증제 도입 배경 및 법적 근거 2) 인증 체계 및 방법, 대상 3) 인증 현황 4) 인증 혜택
	고용	사회적기업인증제	고용노동부 (한국사회적기업인증원)	
	교육	인적자원개발 우수기관인증제	교육부, 고용노동부 등 (한국직업능력개발원, 한국산업인력공단)	
	관광	한국관광품질 인증제	문화체육관광부 (한국관광공사)	
지속가능 관광	환경	녹색인증제	관계 부처 합동 (한국산업기술진흥원)	
	환경	환경성적표지인증제	환경부 (한국환경산업기술원)	
	에너지	건축물에너지효율등급인증제	국토교통부 (한국에너지공단)	

## 2. 사례 분석 결과

### 2.1 일반 인증제

#### 가. 장애물 없는 생활환경(BF) 인증제

##### 1) 도입 배경 및 법적 근거

장애물 없는 생활환경(BF: Barrier Free) 인증제는 모든 사회 구성원들에게 포괄적 의미의 편의를 보장하고 장애물 없는 생활 환경이 필요하다는 인식을 기반으로 2008년부터 시행되었다. 이 제도는 계획단계부터 시공단계까지 교통약자 및 보행약자들도 시설의 접근과 이용, 이동에 불편함이 없는지 검증하여 인증을 해주는 것이다. BF 인증제는 어린이, 노인, 장애인, 임산부뿐만 아니라 일시적 장애인들이 개별시설물에 접근하거나 이용에 불편을 느끼지 않도록 계획·설계·시공·관리 여부를 공신력 있는 기관이 평가하여 인증을 진행한다. 최근 개선된 BF 인증제 특징은 기존 편의시설 설치 위주의 정책과 달리 장애물 제거 위주의 접근성 보장 정책을 추진하며, 기존 「장애인등의 편의증진법」의 편의시설 설치기준이나 「교통약자법」의 이동편의시설 설치 기준보다 훨씬 강력한 기준을 적용한다는 점이다(배용호, 2018). BF 인증제는 보건복지부의 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」(2015년 1월 29일 관련 조항 신설)과 국토교통부의 「교통약자의 이동편의 증진법」(2009년 12월 29일 관련 조항 신설)을 법적 근거로 운영되고 있다. 주무 부처가 두 곳이기 때문에 인증 기준·절차, 인증기관 지정 기준·절차, 인증제도 운영에 필요한 사항은 보건복지부와 국토교통부가 ‘공동부령’인 「장애물 없는 생활환경 인증에 관한 규칙」(2010. 7. 9. 제정)을 이용하여 운영되고 있다.



「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」은 2019. 12. 3. 상당 부분이 개정되어 2021. 12. 4.부터 인증 통계의 작성관리, 인증의 사후 관리, 지정 취소 시 청문 실시 등이 내용이 적용될 예정이며, 인증기간도 기존 5년에서 10년으로 연장하는 내용이 포함되어 있다. 본 연구에서는 2021년 6월을 기준으로 적용되고 있는 법률 내용을 분석하였다.

### 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」

제10조의2(장애물 없는 생활환경 인증) ① 보건복지부장관과 국토교통부장관(이하 이 조, 제10조의5, 제10조의6 및 제10조의7에서 “보건복지부장관등”이라 한다)은 장애인등이 대상시설을 안전하고 편리하게 이용할 수 있도록 편의시설의 설치·운영을 유도하기 위하여 대상시설에 대하여 장애물 없는 생활환경 인증(이하 “인증”이라 한다)을 할 수 있다.

② 대상시설에 대하여 인증을 받으려는 시설주는 보건복지부장관등에게 인증을 신청하여야 한다.

③ 국가나 지방자치단체가 신축하는 청사, 문화시설 등의 공공건물 및 공중이용시설 중에서 대통령령으로 정하는 시설의 경우에는 의무적으로 인증을 받아야 한다.

④ 보건복지부장관등은 인증 업무를 효과적으로 수행하기 위하여 필요한 전문 인력과 시설을 갖춘 기관이나 단체를 인증기관으로 지정하여 인증 업무를 위탁할 수 있다.

⑤ 제1항부터 제4항까지에 따른 인증 기준·절차, 인증기관 지정 기준·절차, 인증 비용의 부담, 그 밖에 인증제도 운영에 필요한 사항은 보건복지부와 국토교통부의 공동부령(이하 “공동부령”이라 한다)으로 정한다. [본조신설 2015. 1. 28.]

### 「교통약자의 이동편의 증진법」

제17조의2(교통수단 등 인증) ① 국토교통부장관은 교통약자가 안전하고 편리하게 이동할 수 있도록 이동 편의시설을 설치한 교통수단·여객시설 및 도로에 장애물 없는 생활환경 인증(이하 “인증”이라 한다)을 할 수 있다. <개정 2013. 3. 23.>

② 국토교통부장관은 교통약자의 안전하고 편리한 이동을 위하여 교통수단·여객시설 및 도로를 계획 또는 정비한 시·군·구(자치구를 말한다. 이하 같다) 및 대통령령으로 정하는 지역에 대하여 인증을 할 수 있다. <개정 2013. 3. 23.>

③ 국토교통부장관은 제1항 및 제2항에 따른 인증업무를 효과적으로 수행하기 위하여 인증기관을 지정할 수 있다. <개정 2013. 3. 23.>

④ 국토교통부장관은 필요하다고 인정하면 제1항 및 제2항에 따른 인증 및 제3항에 따른 인증기관의 지정을 보건복지부장관과 공동으로 할 수 있다. <개정 2013. 3. 23.>

⑤ 제1항 및 제2항에 따른 인증의 신청권자와 인증 기준·절차 및 취소, 제3항에 따른 인증기관의 지정, 그 밖에 인증제도의 실시상 필요한 사항은 국토교통부령(제4항의 경우 보건복지부와와의 공동부령)으로 정한다. <개정 2013. 3. 23.> [본조신설 2009. 12. 29.]

## 2) 인증 체계 및 방법, 대상

BF 인증제 주무 부처인 보건복지부와 국토교통부는 인증 제도를 효율적으로 운영하기 위하여 ‘인증운영위원회’를 구성하여 운영할 수 있으며 2년마다 교대로 인증운영위원회의 운영을 담당하고 있다. 인증운영위원회는 위원장을 포함하여 10인 이내의 위원으로 구성하며, 위원은 보건복지부 또는 국토교통부의 고위공무원단에 속하는 공무원과 도시·군 계획, 건축, 토목, 조정, 교통, 장애인복지 분야 전문가로 구성된다. 인증운영위원회는 인증기관 지정 및 지정 취소 관련 사항, 인증 기준 제정 및 개정, 인증수수료 체계

등 인증제도 운영에 필요한 사항 등을 심의한다.

인증기관은 보건복지부장관과 국토교통부장관이 지정하고, 지정 효력은 지정일로부터 3년으로 하되, 필요하다고 인정하는 경우에는 이를 3년간 연장할 수 있다. 인증기관은 인증심사단과 인증심의위원회를 구성하여 인증 기준에 따라 서류 심사와 현장 실사 등을 담당하고, 인증 여부 및 인증 등급을 결정한다. 2020년 12월을 기준으로 BF 인증제의 인증기관은 ‘한국장애인개발원’, ‘한국토지주택공사’, ‘한국장애인고용공단’, ‘한국생산성본부인증원’, ‘한국감정원’, ‘한국환경건축연구원’, ‘한국교육녹색환경연구원’, ‘(사)한국건물에너지기술원’ 등 총 8개 기관이다. 한국장애인개발원과 한국토지주택공사가 2007년부터 가장 먼저 인증기관이 되었고, 이후 인증기관이 순차적으로 추가되었다. 이 중 한국장애인개발원과 한국토지주택공사, 한국생산성본부인증원은 개별시설과 지역 등 모든 인증 대상에 대한 인증이 가능하고, 그 밖의 기관들은 전문(부문별)인증기관으로 지정되어 개별시설 중 건축물에 대한 인증만 가능하다.

인증 등급은 ‘최우수’(만점의 90% 이상), ‘우수’(만점의 80% 이상에서 90% 미만), ‘일반’(만점의 70% 이상에서 80% 미만) 등급으로 차등화 되어 있으며, 인증 단계는 예비인증과 본 인증으로 구분된다. 예비인증은 사업 계획 단계에 적용되며 본 인증까지 효력을 유지하거나 개별시설 등의 조성 완료 후 1년 이내에 본 인증을 신청해야 한다.

BF 인증제의 인증 대상은 「장애물 없는 생활환경 인증에 관한 규칙」 제23조(인증 대상)의 규정에 따라 「장애인등 편의법」 제7조에 따른 대상시설, 「교통약자법」 제9조에 따른 교통수단, 여객시설, 도로, 교통약자의 안전하고 편리한 이동을 위하여 교통수단·여객시설 및 도로를 계획 또는 정비한 시·군·구(자치구)가 대상이 된다.

〈표 3-2〉 BF 인증제 인증 대상

구분		내용
개별 시설	대상시설	「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」 제7조에 따른 대상시설(공원, 공공건물 및 공공이용시설, 공동주택, 통신시설, 장애인등의 편의를 위하여 편의시설을 설치할 필요가 있는 건물·시설 및 그 부대시설 등)
	교통수단	「교통약자법」 제9조에 따른 교통수단(버스, 철도, 도시철도 및 광역전철 등)
	여객시설	「교통약자법」 제9조에 따른 여객수단(정류장, 철도시설, 환승시설, 공항 및 공항시설, 항만시설 등)
	도로	「교통약자법」 제9조에 따른 도로(보도, 횡단시설 등)
지역		교통수단·여객시설 및 도로를 계획 또는 정비한 시·군·구, 읍·면·동, 도시·군계획사업, 지역재정비축진사업, 지역택지개발사업 지역 등

### 3) 인증 현황

BF 인증제의 인증 실적은 다음 <표 3-3>과 같다. 인증 대상 중 공공부문이 88.9%에 이르고 있으며 민간부문은 11.9%에 머물고 있어 이를 해결하기 위하여 인센티브 제공 같은 지원 방안이 국회에서 논의되었다. 인증 유형별로 교통수단, 여객시설, 도로, 지역 등에 대한 인증은 미미한 반면, 건축물에 과도하게 편중되는 현상이 나타나고 있다. 세부적인 인증 대상별 인증실적('08~'17)을 살펴보면 건축물은 2,473건이지만, 여객시설은 97건, 공원은 10건, 도로는 8건, 지역은 1건에 머무르고 있는 상황이다. 이처럼 인증 대상이 개별 건축물에 집중되어 있어 다양한 대상으로 확대할 필요성이 있다. 또 인증기관이 증가하면서 기관별로 인증 실적에 대한 경쟁이 이루어질 가능성이 있고, 인증 운영 기관에 대한 법적 근거는 부재한 상태이기 때문에 이에 대한 개선 방안도 논의되고 있다.

<표 3-3> BF 인증 현황

(단위: 건수, %)

구분	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	계
총계	4	18	45	96	115	126	155	188	629	1,213	1,654	1,755	5,998
인증 대상	공공	3	15	25	54	71	78	106	135	534	1,103	1,554	5,333 (88.9)
	민간	1	3	20	42	44	48	49	53	95	110	100	665 (11.1)

자료 : 보건복지위원회(2021). 제384회 국회 검토보고서

### 4) 인증 혜택

BF 인증제의 활성화를 위한 직접적인 인센티브는 존재하지 않으나 「장애물 없는 생활 환경(Barrier Free) 인증제도 시행지침」(보건복지부 공고 제2013-605호, 국토교통부지침 제2013-8호)의 제25조(인센티브)에 주무기관은 인증을 보급하고 인증 대상물의 확대를 촉진하기 위하여 인증 대상물에 대한 각 호에 의한 다양한 인센티브를 부여하는 방안을 검토·강구하도록 유도하고 있다. 그 세부 내용은 다음과 같다.

1. 교통영향평가 시 보행환경의 개선이나 안전 및 교통약자 관련 검토의 생략
2. 지속가능한 도시대상 및 살기 좋은 도시 선정 시 점수 부여
3. 건축물 분양가격 산정 시 등 관련 공사비용의 추가 인정
4. 기타 관련 정책이나 사업 시행 시 혜택의 부여

## 나. 사회적기업인증제

### 1) 도입 배경 및 법적 근거

사회적기업인증제는 사회적기업의 설립·운영을 지원하고 사회적기업의 육성을 통해 우리 사회에서 충분하게 공급되지 못하는 사회서비스를 확충하고 새로운 일자리를 창출함으로써 사회통합과 국민의 삶의 질 향상에 이바지하는 것을 목적으로 추진 중인 제도이다. 2007년 「사회적기업 육성법」이 제정되면서 ‘사회적 기업’이라는 용어가 사용되기 시작하였으며, 제7조(사회적기업의 인증)를 법적 근거로 사회적 기업에게 요구되는 최소한의 법률적, 물리적 기준을 설정하여 심사 후 인증을 하고 있다.



#### 「사회적기업 육성법 (사회적기업인증제 관련)」

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "사회적기업"이란 취약계층에게 사회서비스 또는 일자리를 제공하거나 지역사회에 공헌함으로써 지역주민의 삶의 질을 높이는 등의 사회적 목적을 추구하면서 재화 및 서비스의 생산·판매 등 영업활동을 하는 기업으로서 제7조에 따라 인증 받은 자를 말한다.

(중략)

제7조(사회적기업의 인증) ① 사회적기업을 운영하려는 자는 제8조의 인증 요건을 갖추어 고용노동부장관의 인증을 받아야 한다.

② 고용노동부장관은 제1항에 따른 인증을 하려면 고용정책심의회 등의 심의를 거쳐야 한다.

제8조(사회적기업의 인증 요건 및 인증 절차) ① 사회적기업으로 인증받으려는 자는 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다.

1. 「민법」에 따른 법인·조합, 「상법」에 따른 회사·합자조합, 특별법에 따라 설립된 법인 또는 비영리민간단체 등 대통령령으로 정하는 조직 형태를 갖춘 것
  2. 유급근로자를 고용하여 재화와 서비스의 생산·판매 등 영업활동을 할 것
  3. 취약계층에게 사회서비스 또는 일자리를 제공하거나 지역사회에 공헌함으로써 지역주민의 삶의 질을 높이는 등 사회적 목적의 실현을 조직의 주된 목적으로 할 것. 이 경우 그 구체적인 판단기준은 대통령령으로 정한다.
  4. 서비스 수혜자, 근로자 등 이해관계자가 참여하는 의사결정 구조를 갖춘 것
  5. 영업활동을 통하여 얻는 수입이 대통령령으로 정하는 기준 이상일 것
  6. 제9조에 따른 정관이나 규약 등을 갖춘 것
  7. 회계연도별로 배분 가능한 이윤이 발생한 경우에는 이윤의 3분의 2 이상을 사회적 목적을 위하여 사용할 것(「상법」에 따른 회사·합자조합인 경우만 해당한다)
  8. 그 밖에 운영기준에 관하여 대통령령으로 정하는 사항을 갖춘 것
- ② 고용노동부장관은 사회적기업을 인증한 경우에는 그 사실을 관보에 게재하여야 한다.
- ③ 사회적기업 인증의 방법 및 절차에 관하여 필요한 사항은 고용노동부령으로 정하고, 사회적기업 인증 심사기준은 고용노동부장관이 고시한다.

## 2) 인증 체계 및 방법, 대상

사회적기업인증제는 고용노동부가 주무 부처이며, 인증에 대한 심사 및 운영은 ‘한국 사회적기업진흥원’에서 진행하고 있다. 한국사회적기업진흥원은 사회적기업의 사업보고서 제출 지원, 사회적기업 정관 변경 접수, 인증신청서 접수 및 인증 현장실사 등을 진행한다. 또한 인증을 위한 사전 상담 및 컨설팅을 위하여 각 지역별로 지원기관을 운영하고 있는데 지역특성에 맞는 (예비)사회적기업 모델 발굴 지원, 사회적기업 지정·관리 업무 및 재정지원 사업 등 자치단체 업무지원, 사회적기업 인증을 위한 상시컨설팅 지원, 사회적기업 신청기관 상담 및 컨설팅을 제공한다.

인증 단계는 인증 주체 또는 기준 충족 정도에 따라 ‘사회적 기업’과 ‘예비 사회적 기업’으로 구분된다. 사회적기업 인증 요건은 제도 목적에 맞추어 ① 조직 형태, ② 사회적 목적 실현, ③ 영업 활동을 통한 수입 기준, ④ 유급근로자 고용, ⑤ 이해관계자가 참여하는 의사결정 구조, ⑥ 정관규약 등 구비와 기재사항(법9조) 준수, ⑦ 회계연도별로 배분 가능한 이윤 발생 시 이윤의 2/3 이상을 사회적 목적 사용 등 총 7가지 항목으로 구성된다. 각 요건을 충족 여부를 서류 검토 및 현장 실사 단계에서 확인한다.

구체적 인증 요건은 ① 민법상 법인조합, 상법상 회사합자조합, 특별법에 따라 설립된 법인이거나 비영리 민간단체(조직 형태), ② 사회적 목적 실현은 일자리 제공형, 사회서비스 제공형, 지역사회 공헌형, 혼합형, 기타(창의혁신형) 기준에 부합(유형별로 기준 상이), ③ 영업활동을 통한 수입은 6개월 동안의 영업활동을 통한 수입이 같은 기간 지출된 노무비 대비 50% 이상, ④ 유급근로자 고용은 전달에 1명 이상의 유급근로자를 고용, ⑤ 이해관계자가 참여하는 의사결정 구조가 규약에 명시, ⑥ 정관규약 등 구비, 기재사항(법9조) 준수, ⑦ 상법상 회사·합자조합은 회계 연도별로 배분 가능한 이윤이 발생 시 이윤의 2/3 이상을 사회적 목적으로 사용하는 것이다.

## 3) 인증 현황

2007년부터 시작된 사회적기업 인증 실적은 2020년까지 5,054개 업체가 지원을 하였으며 그 중에서 3,294개 업체가 인증을 받아 신청 대비 인증률은 65.2%를 나타내고 있다. 인증을 받은 후 해당 기준을 충족하지 못하면 인증이 소멸된다.

〈표 3-4〉 사회적 기업 인증 현황

(단위 : 건, %)

구분	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20	계
신청	166	285	199	408	224	317	469	481	427	326	306	372	555	519	5,054
인증	55	166	77	216	155	142	269	265	295	265	256	312	392	429	3,294
비율	33.1	58.2	38.7	52.9	69.2	44.8	57.4	55.1	69.1	81.3	83.7	83.9	70.6	82.7	65.2
유지	35	100	52	131	99	112	196	199	229	231	240	295	386	427	2,732

자료 : 한국사회적기업진흥원 홈페이지(<https://www.socialenterprise.or.kr>)

#### 4) 인증 혜택

사회적기업 인증을 받은 기업은 본 인증과 예비인증에 따라 다양한 인센티브가 제공되며 이러한 내용은 법률에 명시되어 있다. 주요 지원 내용은 경영지원, 공공기관 우선 구매 권고, 세제 지원, 사회보험료 지원, (예비) 사회적기업 일자리 창출 지원, 사업개발비 지원 등이 있다. 해당 지원 내용은 예비인증과 본 인증에 따라 차이가 있으며 지원 분야에 따라 사회적기업이 신청하여 지원을 받을 수 있다.

〈표 3-5〉 사회적 기업 인증 주요 혜택

구분	지원 내용	대상	
		예비 인증	본 인증
경영지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회적기업 성장단계에 따라 주제, 내용, 컨설팅기관 매칭 등 맞춤형 지원</li> <li>○ 지원 한도: 총 5회(연간 1회), 예비 사회적기업은 연 1천만 원 이내</li> <li>- 표준형은 3~10백만 원 자율형(지속성장형/공동형)은 금액 제한 없음</li> <li>○ 자부담: 신청(계약)금액에 따라 금액 구간별 10~40%</li> </ul>	○	○
공공기관 우선구매 권고	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회적기업이 생산하는 생산물이나 서비스의 우선 구매를 권고</li> <li>- 「중소기업제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 법률」에 따른 국가기관, 자치단체, 공공기관 등 847개소(20년 기준)</li> </ul>	-	○
세제지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회적기업에 법인세·소득세 3년간 100%, 그 후 2년 50% 감면</li> <li>○ 취득세·등록면허세 50% 감면, 재산세 25%감면</li> <li>○ 개인 지방소득세 3년간 100%, 그 후 2년간 50% 감면</li> <li>○ 사회적기업이 제공하는 의료보건 및 교육 영역에 대하여 부가가치세 면제</li> </ul>	-	○
사회보험료 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업주 부담 4대 사회보험료 일부 지원(4년간)</li> <li>○ 지원 인원: 최대 50인 한도</li> </ul>	-	○
(예비) 사회적기업 일자리 창출 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (예비)사회적기업이 사회적 일자리 창출사업 참여시 참여자 인건비 지원</li> <li>○ 당해년도 최저임금 기준 지원금 지급(사업주 부담분 사회보험료 포함)</li> <li>- 예비 사회적기업: 1~2년차 각 50%, 사회적기업: 1~3년차 각 40%</li> <li>○ 지원인원: 최대 50인 (예비 사회적기업 2년, 인증 사회적기업 3년)</li> </ul>	○	○
사업개발비 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회적기업의 기술개발, R&amp;D, 홍보 및 마케팅 등 경영능력 향상을 위한 사업비 지원(연간 1억 원(예비 사회적기업 등 5천만 원), 최대 3억 원)</li> </ul>	○	○

자료 : 고용노동부(2020). 2020 사회적기업 인증 업무지침

## 다. 인적자원개발 우수기관 인증제

### 1) 도입 배경 및 법적 근거

인적자원개발 우수기관 인증제는 인적자원 개발을 촉진하기 위하여 공공·민간기관에서 능력을 중심으로 인재를 채용 및 관리하고 재직 중인 근로자에게 지속적인 교육훈련 기회를 제공하는 등 인적자원개발이 우수한 기관에게 인증을 부여하는 제도이다.



해당 인증제는 능력 중심의 채용·관리와 실무 능력 향상을 위해 재직자의 학습 지원 등 인적자원 관리와 개발이 우수한 기업을 다양한 정부 부처에서 협동하여 지원하는 제도라고 할 수 있다. 고용노동부는 2006년부터 인적자원개발에 대한 사회적 관심과 참여를 높이기 위하여 산업통상자원부·중소벤처기업부 등과 함께 민간부문 기업을 인증하고 있으며, 교육부는 공공부문 기업 인증을 주관하는 형식으로 이원화 되어 있다. 인적자원개발 우수기관 인증제는 「인적자원개발 기본법」 제14조(인적자원개발 우수기관 등에 대한 인증)를 법적 근거로 운영되며, 2021년 정부 부처에서 실시하던 인증 업무 등을 공공기관 또는 민간단체에 위탁할 수 있도록 개정되었으며, 시행령에 그 대상이 명시되었다.

#### 「인적자원개발 기본법 (인적자원개발 우수기관 등에 대한 인증 관련)」

제14조(인적자원개발 우수기관 등에 대한 인증) ① 정부는 공공부문 및 민간부문의 인적자원개발을 촉진하기 위하여 인적자원개발 우수기관 등에 대한 인증을 실시하고, 필요한 지원을 할 수 있다.

② 제1항에 따른 인증의 실시에 관한 업무는 대통령령으로 정하는 바에 따라 인적자원개발과 관련된 공공기관 또는 민간단체 등에 위탁할 수 있다. <개정 2021. 3. 23.>

③ 제1항에 따라 인증을 받은 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 그 인증을 취소할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 경우에는 인증을 취소하여야 한다. <개정 2021. 3. 23.>

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 인증을 받은 때
2. 제4항에 따른 인증기준에 부적합하게 되는 등 그 밖에 대통령령으로 정하는 사유가 발생한 때
- ④ 인증의 대상·기준·절차 등 인적자원개발 우수기관 등의 인증에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

#### 시행령

제18조(인증 실시 업무의 위탁) 법 제14조제2항에 따라 정부가 인증의 실시에 관한 업무를 위탁할 수 있는 공공기관이나 민간단체 등은 다음 각 호와 같다.

1. 「정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」에 따른 정부출연연구기관
2. 「한국산업인력공단법」에 따른 한국산업인력공단
3. 그 밖에 인증을 실시하기 위한 인적·물적 요소를 종합적으로 고려하여 관계 중앙행정기관의 장이 공동으로 정하여 고시하는 공공기관 또는 민간단체 등

## 2) 인증 체계 및 방법, 대상

인적자원개발 우수기관 인증제의 주무 부처는 4개 부처(고용노동부, 교육부, 산업통상자원부, 중소벤처기업부)이며, 인증 대상으로 공공부문은 「인적자원개발기본법」 시행령 제19조 제1~4호에 따른 기관과 관계 부처 협의회에서 정하는 공공부문 기업·법인 또는 단체이다. 민간부문은 「고용보험법」 제8조에 따른 고용보험 가입 사업장이다.

〈표 3-6〉 인적자원개발 우수기관 인증제 대상

구분	세부 내용
공공 부문	① 중앙행정기관, 지방자치단체, 중앙행정기관 또는 지방자치단체의 소속기관 및 출연연구 기관연구회, 지방교육행정기관(사도교육청 및 하급교육행정기관), 학교, 국립대 병원 ② 기획재정부장관 지장고시 공공기관, 행정안전부장관 지장고시 지방 출자출연기관, 지방공기업(지방공기업법), 기타 관계 부처 협의 확정기관
민간 부문	① (대기업) 고용보험법시행령 제12조 규정에 의한 우선지원 대상 기업이 아닌 기업 ② (중소기업) 고용보험법시행령 제12조 규정에 의한 우선지원 대상 기업 ③ (선취업-후학습 우수기업) 능력중심 고졸자 채용, 고졸근로자 진학·국가자격증 취득 등 후학습에 대한 지원 우수기업 * 선취업은 직업계고(특성화고, 마이스터고), 인문계고 특화과정, 인문계고 졸업자 또는 졸업예정자이며 후학습은 재직자 특별과정, 사내 대학, 일학습 병행 P-Tech, 야간·계약학과, 사이버대학, 학점은행제 학점취득(학위 취득), 국가자격증 취득 등임

공공부문 심사는 ‘한국직업능력개발원’에서 진행하며 민간부문 심사는 ‘한국산업인력공단’에서 담당한다. 인증 심사는 심사위원회를 구성하여 진행하며 심사 방법은 1차(서류심사)는 심사기준 항목별로 심사위원 평가 점수의 평균을 반영하여, 고득점 순으로 현장심사 대상 기업을 선정한다. 2차(현장심사)는 서류심사를 통과한 기업에 대해 심사위원이 직접 현장을 방문하여 운영현황 등 심사한다. 인증 취득 기준은 공공·민간 일반기업은 총 1,000점 만점(인적자원관리 400점, 인적자원개발 600점)중 700점 이상(부문별로 인적자원관리 240점 미만, 인적자원개발 360점 미만이면 총점과 관계없이 탈락)이며, 선취업-후학습 우수기업은 총 100점 만점 중 70점 이상(영역별 점수가 60% 미만이면 총점과 관계없이 탈락)이다.

2021년부터 민간부문에서는 비대면 교육 지표가 추가되는 등 제도 전반에 걸쳐 심사지표를 개선정비하였으며, 중소기업 지표를 간소화하여 기업의 부담을 완화하고 우수한 강소기업들이 많이 참여할 수 있도록 하였다. 이러한 추진 방향에 따라 대기업 심사지표는 43개에서 42개로, 중소기업 심사지표 32개에서 27개로 축소되었다.

### 3) 인증 현황

인적자원개발 우수기관 인증 실적은 2006년 시범사업이 실시된 이후 2020년까지 총 1,324개 기관(공공부문 566개, 민간부문 758개)이 인증을 받았다. 그 중 민간부문 인증 실적은 다음 <표 3-7>과 같다. 민간부문에서 대기업보다 중소기업의 비율이 더 높은 것으로 나타났다.

<표 3-7> 인적자원개발 우수기관 인증 현황(민간부문)

(단위 : 개)

구분	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20	계
계	27	32	38	41	51	43	41	53	56	53	54	65	65	57	82	758
대기업	17	13	7	8	6	4	6	11	5	11	9	7	7	13	11	135
중소기업	10	19	31	33	45	39	35	42	51	42	45	58	58	44	54	606
선취업 후학습	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17	17

자료 : 고용노동부(2020). 보도자료

### 4) 인증 혜택

인적자원개발 우수기관 인증 혜택에는 공공부문과 민간부문에 차이가 있는데 공공부문은 교육부(총괄)와 인사혁신처의 공동명의로 인증서 수여되며, 민간부문은 고용노동부(총괄), 교육부, 산업통상자원부, 중소벤처기업부 4개 부처의 공동명의로 인증서가 수여된다. 공공부문 지원 내용은 ① 인증서·인증패 수여 및 인증 로고 활용(3년), ② 인증기관 담당자 연수과정 지원, ③ 인증기관 우수사례 홍보, ④ 인증기관의 정기 근로감독 3년간 면제 등이 있다. 민간부문의 지원 내역은 <표 3-8>과 같다.

<표 3-8> 민간부문 인증 대상에 대한 혜택

구분	내용	비고
고용 노동부	인증기업 3년간 정기 근로감독 면제	공통
	(중소기업) 중소기업 학습조직화 지원사업 참여 가점	
	(중소기업) 고용지원금 제도 신청 시 가점 (고용안정장려금 등)	
	직업능력개발 정부포상 유공자 선정 시 대표자 가점	
	최고득점 기관 담당직원 고용노동부장관 표창	
	(중소기업) 청년친화강소기업 신청시 가점	
조달청	공공입찰 시 가점 부여	
중소벤처 기업부	(중소기업) 일자리창출촉진자금(장기·저리) 지원 대상	선취업-후학습
	(중소기업) R&D, 수출 등 중소기업 지원 사업 가점(5점)	공통
	중소기업 병역지정업체 추천 시 가점(5점)	
기 타	인증기관 담당자 연수과정 지원	공통
	인증기관 사례 홍보 및 인증 로고와 동판 활용	

## 라. 한국관광품질 인증제

### 1) 도입 배경 및 법적 근거

한국관광품질인증제는 기존에 관광 분야에서 운영 중이던 곳 스테이, 한옥스테이, 코리아스테이, 우수쇼핑점 인증 등 다양한 인증 제도의 통합 및 개선을 목적으로 문화체육관광부가 2018년부터 시행하고 있는 제도이다. 국가에서 관리하는 단일화된 품질 인증제도를 통하여 관광 접점별 개별서비스 품질인증시스템을 통합하고 국가적 수준의 품질을 인증하고 마크를 부여하고 있다. ‘한국관광품질 인증제’ 법적 기반은 2018년 3월 「관광진흥법」에 제48조의10(한국관광 품질인증) 조항이 신설되면서 마련되었다.



한국관광 품질인증  
KOREA QUALITY

#### 「관광진흥법 (한국관광품질인증제 관련)」

제48조의10(한국관광 품질인증) ① 문화체육관광부장관은 관광객의 편의를 돕고 관광서비스의 수준을 향상시키기 위하여 관광사업 및 이와 밀접한 관련이 있는 사업으로서 대통령령으로 정하는 사업을 위한 시설 및 서비스 등(이하 “시설등”이라 한다)을 대상으로 품질인증(이하 “한국관광 품질인증”이라 한다)을 할 수 있다.

② 한국관광 품질인증을 받은 자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 인증표지를 하거나 그 사실을 홍보할 수 있다.

③ 한국관광 품질인증을 받은 자가 아니면 인증표지 또는 이와 유사한 표지를 하거나 한국관광 품질인증을 받은 것으로 홍보하여서는 아니 된다.

④ 문화체육관광부장관은 한국관광 품질인증을 받은 시설등에 대하여 다음 각 호의 지원을 할 수 있다.

1. 「관광진흥개발기금법」에 따른 관광진흥개발기금의 대여 또는 보조
2. 국내 또는 국외에서의 홍보
3. 그 밖에 시설등의 운영 및 개선을 위하여 필요한 사항

⑤ 문화체육관광부장관은 한국관광 품질인증을 위하여 필요한 경우에는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 및 관계 기관의 장에게 자료 제출을 요청할 수 있다. 이 경우 자료 제출을 요청받은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장 및 관계 기관의 장은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑥ 한국관광 품질인증의 인증 기준·절차·방법, 인증표지 및 그 밖에 한국관광 품질인증 제도 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

한국관광품질인증제는 2017년 국정운영 5개년 계획에서 ‘관광품질인증제의 법적 근거 마련과 체계적 관리’로 관광산업 경쟁력을 강화가 제시되었으며 제1차(2017.12.18.) 및 2차(2018.7.11.) 국가관광 전략회의에서 관광서비스 품질 체계화를 위한 시스템 구축 방안으로 주요 논의 대상이 되었다.

## 2) 인증 체계 및 방법, 대상

한국관광품질인증제의 주무 부처는 문화체육관광부이며, 인증의 실무적 진행은 한국관광공사 품질인증사무국에서 전담하고 있어 다른 부처 인증제보다는 간소화된 체계를 갖추고 있다. 인증 대상은 「관광진흥법」 시행령 제41조의10(한국관광 품질인증의 대상)에 명시되어 있으나 실제 인증이 이루어지고 있는 업종은 4개 업종(숙박업, 한옥체험업, 외국인관광 도시민박업, 외국인관광객 면세판매장) 및 8개 분야이다. 2021년 「식품위생법 시행령」에 따른 일반 음식점이 포함되었고, 관광거점도시를 대상으로 시범사업이 진행 중이다. 인증 대상은 점차 확대될 예정이며 인증 기간은 3년이다

인증 절차 역시 「관광진흥법」 시행령 제41조의12(한국관광 품질인증의 절차 및 방법 등)에 명시되어 있다. 절차는 기초 서류 평가와 평가단을 통한 현장평가(1차) 및 불사양 행평가 형태의 현장평가(2차)가 실시되고 있다. 평가단 구성은 공개 선발 및 양성교육을 통하여 전문평가단(인증심사, 관광, 브랜드, 마케팅 분야 5년 이상 유경력자)으로 구성하며, 2인 1조로 평가를 실시한다. 평가 항목은 ‘시설 및 서비스(60%)’, ‘인력의 전문성(20%)’, ‘안전관리(20%)’이다. 인증 기준은 업종마다 상이하며, 숙박업의 경우 평가 총점 800점(1차 400점+2차 400점)의 70% 이상을 득점하면 스탠더드, 90% 이상을 득점하면 프리미어 인증을 받을 수 있다. 관광숙박업은 호텔등급제를 적용받기 때문에 본 인증제에서는 일반숙박업 및 생활숙박업이 인증 대상이 된다.

〈표 3-9〉 한국관광품질인증제 인증 대상 및 분야

인증 대상(4)		분야(8)	신청 대상	통과 기준
숙박	숙박업	일반숙박업	「공중위생관리법」 제2조 제1항 제2호에 따른 숙박업으로 영업신고증을 교부받은 자 ※ 「관광진흥법」 제3조 제1항 제2호에 따른 관광숙박업 제외	[스탠더드] 총점의 70% 이상 [프리미어] 총점의 90% 이상
		생활숙박업		
	한옥체험업	일반	「관광진흥법」 시행령 제2조 제1항 제3호 사목의 한옥체험업으로 지정 또는 등록한 자	총점의 70% 이상
		헤리티지		
	외국인관광 도시민박업	게스트하우스형	「관광진흥법」 시행령 제2조 제1항 제3호 바목의 외국인관광 도시민박업으로 등록한 자	총점의 80% 이상 * 2차 현장평가 미 실시
		홈스테이형		
쇼핑	외국인관광객 면세판매장	중대형	「외국인관광객 등에 대한 부가가치세 및 개별소비세 특례규정」 제4조 제2항에 따른 외국인관광객면세판매장으로 지정받은 자	총점의 70% 이상
		소형		

자료 : 한국관광공사(2021). 한국관광품질인증제 안내자료

### 3) 인증 현황

한국관광품질 인증제는 2016년 11월부터 서울(관광특구 소재 5개 자치구), 부산, 강원 지역 대상으로 숙박 부문(일반·생활숙박업, 한옥체험업, 외국인관광도시민박업)과 쇼핑 부문(사후면세)에서 시범사업이 실시되었고, 이 때 137개 업체가 선정되었다. 「관광진흥법」에서는 인증 대상을 야영장업, 관광식당업, 관광면세업 등이 포함된 7개 업종으로 제시하고 있으나 현재는 4개 업종만 이루어지고 있다. 2021년 6월말 기준으로 한국관광품질인증을 받은 관광사업체는 530개소이며 「공중위생관리법」 적용을 받는 숙박업이 가장 높은 비중(46.2%)을 차지하고 있다. 최근 코로나19 등의 영향으로 인증을 받은 관광사업체의 휴·폐업 사례가 증가하고 있어 효과에 대한 검토가 필요하다.

〈표 3-10〉 한국관광품질인증 현황

(단위 : 개소, %)

구분	숙박업 (일반 및 생활)	한옥체험업	외국인관광 도시민박업	외국인관광객 면세판매장	계
전체 인증 개소 수	245	232	27	26	530
비율	46.2	43.8	5.1	4.9	100.0

자료: 한국관광공사(2021) 내부 자료

### 4) 인증 혜택

한국관광품질인증을 받은 사업체에 대한 지원으로 가장 대표적인 것은 관광진흥개발 기금 이용 금리 우대(2020년 1분기 기준 추가 0.75~1.25%)이다. 그 외에도 인증 홍보물 제공(인증패, 인증서, 인증스티커), 홍보·마케팅(한국관광공사 홈페이지, SNS 이용 홍보, 매체 홍보, 프로모션 등)이 「관광진흥법」에 지원사항으로 명시되어 있다. 추가적으로 인증업소 운영·관리 지원(안전, 소방, 위생, 불법 촬영 범죄예방 컨설팅 등), 역량강화 지원(온라인 서비스, 교육 등), 소비자 모니터링 결과 분석 자료 등이 제공되고 있다. 인증제 참여 확대를 위해 우수업소 발굴, 유치 및 현장 설명회 강화, 갭신 대상 업소 사전 컨설팅(소방 안전 진단 컨설팅 실시 및 일산화탄소 경보기 설치 지원) 등도 검토 중이다. 다만, 한국관광품질인증제는 문화체육관광부에서 단독으로 운영하고 있어 인증사업체에 제공되는 혜택이 일정 범위 내에서만 가능하며 이에 대한 확대 방안이 필요하다.

## 2.2 지속가능관광 인증제

### 가. 녹색인증제

#### 1) 도입 배경 및 법적 근거

녹색인증제는 신산업, 미세먼지 저감, 기후변화 관련 기술 등에 대한 인증을 통하여 시장창출 지원으로 매출액 증가, 일자리 창출 등 산업 육성 및 기업경쟁력 강화에 기여하는 것을 목적으로 2010년부터 관계 부처 합동으로 추진하고 있는 제도이다. 「저탄소 녹색성장 기본법」 제32조(녹색기술 녹색산업의 표준화 및 인증 등) 조항을 법적 근거로 하며, 해당 기준들이 국제 표준에 부합하도록 유도하고 있다.



#### 「저탄소 녹색성장 기본법 (녹색인증제 관련)」

제32조(녹색기술·녹색산업의 표준화 및 인증 등) ① 정부는 국내에서 개발되었거나 개발 중인 녹색기술·녹색산업이 「국가표준기본법」 제3조제2호에 따른 국제표준에 부합되도록 표준화 기반을 구축하고 녹색기술·녹색산업의 국제표준화 활동 등에 필요한 지원을 할 수 있다.

② 정부는 녹색기술·녹색산업의 발전을 촉진하기 위하여 녹색기술, 녹색사업, 녹색제품 등에 대한 적합성 인증을 하거나 녹색전문기업 확인, 공공기관의 구매의무화 또는 기술지도 등을 할 수 있다.

③ 정부는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제2항에 따른 적합성 인증 및 녹색전문기업 확인을 취소하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 인증이나 확인을 받은 경우
2. 중대한 결함이 있어 인증이나 확인이 적당하지 아니하다고 인정되는 경우
- ④ 제1항 내지 제3항에 따른 표준화, 인증 및 취소 등에 관하여 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

#### 시행령

제19조(녹색기술·녹색사업의 적합성 인증 및 녹색전문기업 확인) ① 중앙행정기관의 장은 소관 분야에 대하여 법 제32조제2항에 따라 녹색기술·녹색사업(녹색산업 설비·기반시설의 설치, 녹색기술·녹색산업의 응용·보급·확산 등 녹색성장과 관련된 경제활동으로서 경제적·기술적 파급효과가 큰 사업을 말한다)에 대한 적합성 인증(녹색기술의 경우에는 인증된 녹색기술이 적용된 제품에 대한 확인을 포함한다) 및 녹색전문기업의 확인(이하 “녹색인증”이라 한다)을 한다. <개정 2012. 12. 27.>

② 녹색인증을 받으려는 자는 소관 중앙행정기관의 장에게 녹색인증을 신청하며, 신청을 받은 소관 중앙행정기관의 장은 신청한 내용을 평가하는 기관(이하 “평가기관”이라 한다)을 지정하여 녹색인증의 평가를 의뢰하여야 한다.

③ 평가기관의 평가 결과를 확인하고 녹색인증의 여부를 결정하기 위하여 관련 중앙행정기관 공동으로 녹색인증심의위원회(이하 “인증위원회”라 한다)를 둔다.

④ 소관 중앙행정기관의 장은 제2항에 따른 녹색인증의 신청 접수 및 평가기관의 평가 업무의 지원 등에 관한 업무를 「산업기술 혁신 촉진법」 제38조에 따른 한국산업기술진흥원에 위탁한다.

⑤ 소관 중앙행정기관의 장은 제2항에 따라 녹색인증을 신청한 자에게 인증에 필요한 비용을 부담하게 할 수 있다.

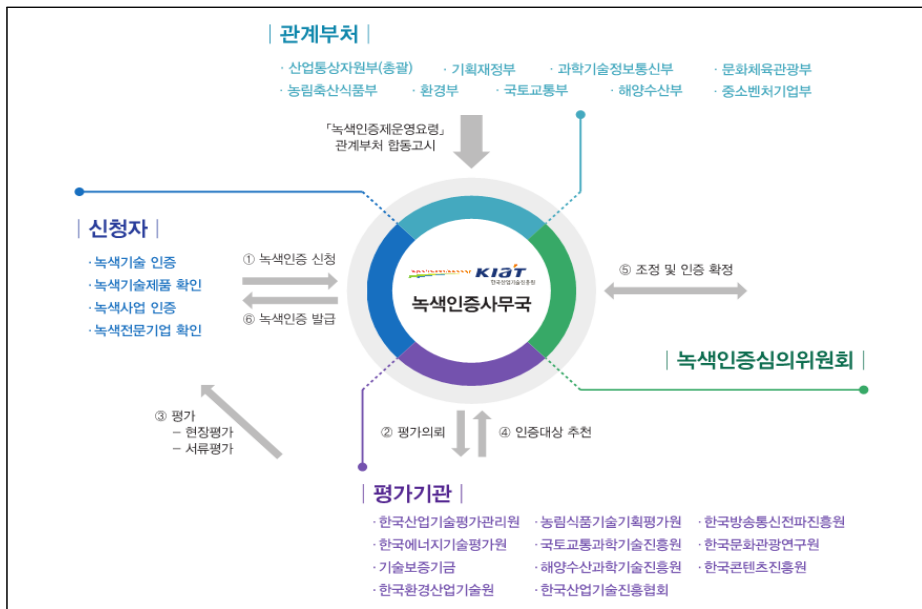
⑥ 녹색인증의 유효기간은 녹색 인증을 받은 날부터 3년으로 하고, 그 유효기간은 1회에 한정하여 3년 이내에서 연장할 수 있다. <산설 2016. 5. 24.>

⑦ 제1항부터 제6항까지에서 규정한 사항 외에 녹색인증의 대상·기준·절차·방법, 유효기간 연장, 평가기관의 지정, 인증위원회의 구성·운영 등 녹색인증에 필요한 사항은 기획재정부장관, 과학기술정보통신부장관, 문화체육관광부장관, 농림축산식품부장관, 산업통상자원부장관, 환경부장관, 국토교통부장관, 해양수산부장관, 중소벤처기업부장관 및 방송통신위원회위원장이 공동으로 정하여 관보에 고시한다. <개정 2013. 3. 23., 2016. 5. 24., 2017. 7. 26.>

## 2) 인증 체계 및 방법, 대상

녹색인증제에는 9개 정부 부처가 참여하며 산업통상자원부가 총괄을 담당하고 있다. 산업통상자원부 장관은 녹색인증 전담기관을 지정할 수 있다. 녹색인증 신청 접수 및 평가 업무 지원 등에 관한 사항은 「저탄소 녹색성장 기본법」 시행령 제19조(녹색기술·녹색사업의 적합성 인증 및 녹색전문기업 확인)에 의해 ‘한국산업기술진흥원’에 위탁하도록 명시되어 있다. 한국산업기술진흥원은 인증 신청 및 접수, 발급이 담당하며 신청 내용을 11개의 평가기관에 평가를 의뢰한다. 인증 평가는 서류 평가와 현장 평가로 진행(녹색전문기업 확인은 제외)되며 평가 결과는 평가 과정을 거쳐 녹색인증 심의위원회를 통해 확정된다. 녹색인증제 추진 체계는 다음 [그림 3-1]과 같다.

[그림 3-1] 녹색인증제 추진 체계



출처: 녹색인증 홈페이지(2021)<[https://www.greencertif.or.kr/ptl/cDefinitionC/operating.do\\_](https://www.greencertif.or.kr/ptl/cDefinitionC/operating.do_)>

녹색인증제 운영 요령(기획재정부고시 제2014-26호) 제2조(정의)에 따르면 녹색인증은 “녹색기술 및 녹색사업의 인증기준, 녹색전문기업 및 녹색기술제품 확인기준과 적합성을 증명하는 행위”를 의미하며, 녹색인증제는 “녹색인증을 수행하는 체계 및 관련 제도”로 정의하고 있다. 이처럼 녹색인증은 ‘녹색기술 인증’, ‘녹색기술 제품 확인’, ‘녹색사업 인증’, ‘녹색전문기업 확인’ 등 4개 분야로 구분된다.

① 녹색기술 인증 : 녹색기술 인증 대상은 에너지와 자원을 절약하고 효율적으로 사용하여 온실가스 및 오염물질의 배출을 최소화하는 기술이며, 인증 기준은 100점 만점(기술우수성 60점, 녹색성 40점) 중에서 70점 이상이다. 기술우수성 항목은 신청기술의 기술 수준, 기술 목표의 구체성 및 명확성, 기술의 혁신성과 차별성, 사업화 계획의 타당성 및 기술적 파급효과이며, 녹색성 항목은 에너지자원 활용의 효율성 및 절약성, 녹색성장 기여도 등이다. 주요 대상은 신재생에너지, 탄소저감, 첨단수자원, 그린IT, 그린차량 선박, 첨단 그린 주택도시, 신소재, 청정 생산, 친환경 농식품, 환경보호 및 보전 등이다(녹색인증 홈페이지, 2021).

② 녹색기술 제품 확인 : 녹색기술제품 확인 대상은 인증된 녹색기술을 적용한 제품으로 판매를 목적으로 상용화한 제품이며, 확인 기준은 녹색기술인증 확인, 제품생산가능여부, 품질 경영, 제품 성능 등 4개 항목 기준을 모두 만족하는 것이다.

〈표 3-11〉 녹색기술 제품 확인 기준 항목

녹색기술인증 확인	제품생산가능여부	품질 경영	제품 성능
녹색기술인증서 신청제품(모델) 보유 유무	공장 등의 생산시설 보유 유무 (단, OEM제조제품의 경우 증빙서류) ※ 신청제품의 지속적인 생산가능성	ISO등 품질경영관련 인증의 보유 유무 또는 기타 품질경영관련 증빙서류 ※ 제품의 지속적인 생산 품질 경영 관리체계	외부기관(또는 자체)의 시험/인증 증빙 등 ※ 신청제품의 성능이 녹색기술인증의 기술 수준을 만족

③ 녹색사업 인증 : 녹색사업인증 대상은 녹색성장과 관련해 경제적, 기술적 파급효과가 큰 사업이며, 인증 기준은 100점 만점(환경 기대효과 50점, 녹색기술 활용성 30점, 정책 적합성 20점)에 70점 이상이다. 환경 기대효과는 긍정적 영향 분석, 부정적 영향 분석, 산림습지 생태공간 훼손 등으로 긍정적 영향이 부정적 영향보다 크면 된다. 녹색기술 활용성은 녹색기술의 사업기여도, 사업목표와 녹색기술 활용의 부합성이다. 정책 적합성은 사업목표의 구체성 및 명확성, 사업 유형별 정책목표 적합성이다. 주요 대상 분야는 다음과 같다.

구분	주요 내용	
주요 대상 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신재생에너지 보급 확산 사업</li> <li>- 탄소저감 플랜트</li> <li>- 시스템구축사업</li> <li>- 첨단수자원개발 처리 관리사업</li> <li>- 그린카녹색교통수단 및 시스템보급확산</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 그린IT활용 보급사업</li> <li>- 첨단그린주택도시기반시설보급확산</li> <li>- 청정생산기반구축사업</li> <li>- 친환경 안전 농식품 지원공급사업</li> <li>- 환경보호 및 보전사업</li> </ul>

④ 녹색전문기업 확인 : 녹색전문기업 확인 대상은 전년도 총 매출액에서 인증 받은 녹색기술에 의한 매출이 20% 이상인 기업으로 인증 기준은 창업 후 1년이 경과되어야 한다. 인증 받은 녹색기술에 의한 매출액은 ① 인증 받은 녹색기술의 라이선스 또는 기술 이전 수입 및 공사수수액 등과 같은 매출액과 ② 녹색기술제품 확인을 받은 제품의 매출액의 합(①+②)으로 결정된다.

### 3) 인증 현황

녹색인증제의 인증서는 발급된 날로부터 3년간 유효하며, 녹색인증 실적은 2021년 6월을 기준으로 녹색기술 인증 978개, 녹색기술제품 확인 1,623개, 녹색사업 인증 1개 업체, 녹색전문기업 확인 48개 업체이다.

### 4) 인증 혜택

녹색인증제는 다양한 정부 부처가 참여하기 때문에 부처별로 지원 내용이 다르며 혜택도 광범위하다. 녹색인증제 지원 내용은 타 인증 제도처럼 일시적이고 단기적인 지원 내용보다는 체계적으로 제도화 되어 있다. 조달청은 다수 공급자 계약에 가점을 부여하고 있으며, 중소벤처기업부는 기술개발제품을 우선적으로 구매하고 있다. 특허청은 특허 출원 심사 시 우선 심사, 사업화연계 특허기술평가 등을 지원하고 있다. 직접적인 지원이 아니더라도 한국방송광고진흥공사에서는 ‘혁신형 중소기업 방송광고 활성화(제작비) 지원 사업’과 ‘혁신형 중소기업 방송광고비 할인 지원 사업’ 등을 지원하고 있다.

〈표 3-12〉 녹색인증제 인증 혜택

기관명	사업 및 지원 내용
조달청	다수공급자계약(2단계 종합 평가), 총액 계약
중소벤처기업부	기술개발제품 우선 구매제도
특허청	특허출원 심사 시 우선 심사
	사업화연계 특허기술평가 지원
기술보증기금	녹색성장산업 영위기업 우대 지원
신용보증기금	녹색성장산업 영위기업 보증
대한무역투자진흥공사	해외전시회 지원제도(단체 참가)
	해외전시회 지원제도(개별 참가)
중소벤처기업진흥공단	중소기업 정책자금 융자
한국방송광고진흥공사	혁신형 중소기업 방송광고 활성화(제작비) 지원 사업
	혁신형 중소기업 방송광고비 할인 지원 사업

## 나. 환경성적표지인증제

### 1) 도입 배경 및 법적 근거

환경성적표지인증제는 소비자에게 제품에 대한 정확하고 투명한 환경성 정보를 제공함으로써 소비자 주도의 친환경제품 구매를 유도하여 지속가능한 소비 및 생산을 촉진하기 위하여 2001년부터 운영 중인 제도이다. 「환경기술 및 환경산업 지원법」 제18조에 근거하여 제품의 환경 영향 일부 또는 전부(자원발자국, 탄소발자국, 물발자국, 오존층 영향, 산성비, 부영양화, 광화학 스모그)에 대한 신청 및 인증이 가능하다.



#### 「환경기술 및 환경산업 지원법 (환경성적표지인증 관련)」

제18조(환경성적표지의 인증 등) ① 환경부장관은 재료와 제품의 환경친화성을 높이기 위하여 환경부장관이 산업통상자원부장관과 협의하여 지정하는 전문기관(이하 인증기관이라 한다)으로 하여금 환경부령으로 정하는 제품의 환경성에 관한 정보를 계량적으로 표시하는 환경성적표지의 인증을 하게 할 수 있다.

② 인증기관의 지정기준은 다음 각 호와 같다.

1. 환경성적표지의 인증업무를 수행할 전담조직을 갖춘 것
2. 제21조에 따른 심사원을 2명 이상 두고 그 심사원을 관리할 체계가 마련되어 있을 것
- ③ 환경부장관은 제1항에 따른 지정목적에 달성하기 위하여 필요한 범위에서 인증기관의 업무를 지도·감독할 수 있다.
- ④ 인증기관으로 지정받으려는 자는 환경부장관에게 인증기관 지정신청을 하여야 한다.
- ⑤ 환경부장관은 제4항에 따라 신청한 자를 인증기관으로 지정한 경우에는 환경성적표지 인증기관 지정서를 발급하여야 한다.

⑥ 삭제

⑦ 인증기관 지정의 절차, 방법 등에 필요한 세부사항은 환경부령으로 정한다.

**시행규칙**

제37조(인증기관의 지정절차 등) ① 법 제18조제4항에 따라 인증기관 지정신청을 하려는 자는 별지 제26호서식의 환경성적표지 인증기관 지정신청서(전자문서로 된 신청서를 포함한다)에 다음 각 호의 서류(전자문서를 포함한다)를 첨부하여 환경부장관에게 제출하여야 한다.

1. 정관(법인인 경우만 해당한다)
2. 심사원의 보유사실을 증명하는 서류
3. 인증심사 운영계획서

② 제1항에 따라 신청서를 제출하는 경우에 담당 공무원은 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 신청인이 법인인 경우에는 법인 등기사항증명서를 확인하고, 신청인이 개인인 경우에는 사업자등록증을 확인하여야 한다. 다만, 신청인이 사업자등록증의 확인에 동의하지 아니하는 경우에는 사업자등록증 사본을 첨부하도록 하여야 한다.

③ 법 제18조제5항에 따라 환경부장관이 발급하는 환경성적표지 인증기관 지정서는 별지 제27호서식에 따른다.

④ 법 제18조제6항에 따라 인증기관이 변경신고를 하려는 경우에는 별지 제28호서식의 환경성적표지 인증기관 지정사항 변경신고서(전자문서로 된 신고서를 포함한다)에 그 변경 내용을 증명하는 서류(전자문서를 포함한다)와 환경성적표지 인증기관 지정서를 첨부하여 환경부장관에게 제출하여야 한다.

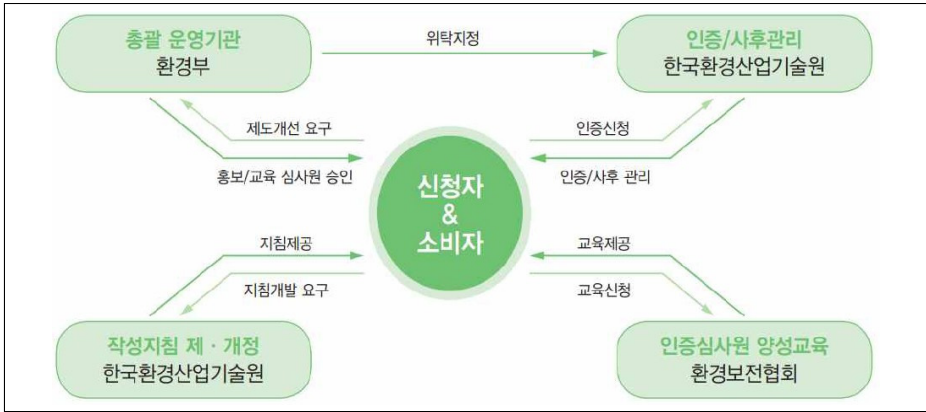
해당 법적 기준 외에도 환경부 고시로 ‘환경성적표지 작성지침(제2021-65호)’, ‘환경성적표지 인증심사원의 자격기준(제2018-229호)’, ‘환경성적표지 인증신청 수수료(제2020-92호)’ 등 다양한 운영 기준이 마련되어 적용되고 있다.

## 2) 인증 체계 및 방법, 대상

환경성적표지인증제는 환경부에서 총괄적으로 운영하고 있으며, 위탁 지정 기관으로 ‘한국환경산업기술원’에서 인증 및 사후 관리를 진행하고 있다. 한국환경산업기술원은 기업들이 인증 신청을 하면 인증을 진행하는 것뿐 아니라 지침의 제개정도 담당하고 있다. 인증 판정은 심의위원 전원의 적합 판정으로 결정한다. 인증심사원의 체계적인 양성과 교육을 위하여 협회에서는 교육을 진행하고 있다.

환경성적표지 인증은 환경부장관이 산업통상자원부장관과 협의하여 지정하는 전문기관이 환경부령으로 정하는 제품의 환경성에 관한 정보를 계량적으로 표시하는 환경성적표지의 인증을 진행하게 할 수 있다. 환경성적표지 인증은 환경성적은 물론 별도로 운영되고 있던 환경성적·탄소성적표지 제도를 2016년 통합하고 2017년부터 관련 업무 규정을 개정된 뒤 일원화 하여 운영 중이다.

[그림 3-2] 환경성적표지 인증제 추진 체계



자료 : 환경부, 한국환경산업기술원(2019). 2019 환경성적표지 인증안내서 2

### 3) 인증 현황

2021년 6월 기준으로 환경성적표지 인증을 받은 기업 제품은 1,266개(환경성적 849개, 탄소발자국 186개, 저탄소제품 231개)이며, 그 중 관광과 관련성이 높은 서비스 분야에서 12개 업체가 17개 서비스에 대해 환경성적표지 인증을 받은 것으로 분석되었다.

〈표 3-13〉 환경성적표지인증 현황(서비스 부문)

업체명	영향범주	인증구분	인증제품명	인증시작일	인증종료일
서산 버드랜드	탄소발자국	최초	버드랜드투어	2018-09-21	2021-09-20
	탄소발자국	최초	천수만 철새탐조투어	2018-09-21	2021-09-20
제주항공(주)	탄소발자국	최초	항공운송서비스 (김포-제주 노선)	2018-10-26	2021-10-25
(주)대지를 위한 바느질	탄소발자국	최초	Eco Wedding Service	2018-10-26	2021-10-25
인선모터스(주)	환경성적	최초	인선모터스 폐자동차 해체 서비스	2018-11-16	2021-11-15
고창운곡습지 생태관광협의회	탄소발자국	갱신	고창 생태관광 누에오디체험	2019-11-15	2022-11-14
하례리 생태관광마을 협의회	탄소발자국	최초	하례리 생태교육 프로그램	2019-09-02	2022-09-01
	탄소발자국	최초	힐링하리 프로그램	2019-09-02	2022-09-01
솔티생태 관광협동조합	탄소발자국	최초	보타닉 원정대 - 솔방울 가습기 만들기	2019-09-02	2022-09-01
	탄소발자국	최초	떡만들기 체험	2019-09-02	2022-09-01

업체명	영향범주	인증구분	인증제품명	인증시작일	인증종료일
(사)하늘 내린 인제로컬투어사업단	탄소발자국	갱신	인제 넷강마을 생태관광 프로그램	2019-11-15	2022-11-14
사회적 협동조합 선율곳	저탄소제품	최초	다 같이 돌아 동네 한바퀴 프로그램	2019-09-02	2022-09-01
	저탄소제품	최초	동백꽃 피다 프로그램	2019-09-02	2022-09-01
한국철도공사	탄소발자국	최초	철도운송서비스 (KTX-강릉선, 서울-강릉)	2019-12-20	2022-12-19
아시아나항공(주)	탄소발자국	갱신	항공운송서비스 (인천-LA 노선)	2019-12-13	2022-12-12
부산교통공사	환경성적	최초	부산도시철도 1호선 운송서비스	2020-05-15	2023-05-14
아시아나항공(주)	탄소발자국	갱신	항공운송서비스 (김포-제주 노선)	2020-09-27	2023-09-26

자료 : 한국환경산업기술원(2021).

#### 4) 인증 혜택

다수의 정부 부처가 참여하는 만큼 인증 혜택도 광범위한데 국토교통부의 녹색건축 인증 평가 시 환경성적표지 인증 자재를 사용하면 가점 혜택이 있다. 세부적으로 환경성 선언 제품(환경성적표지·탄소발자국 제품을 포함한 운영기관의 장이 정한 제품) 사용 개수에 따라 최대 4점의 가점, 저탄소 자재 사용 개수에 따라 최대 2점의 가점, 건축공사 자재비 대비 녹색건축자재의 적용 비율에 따라 최대 4점의 가점을 부여하며, 대상 건축물의 전 과정 평가 여부에 따라 최대 2점의 가점을 부여한다.

조달청의 종합낙찰제 선정평가 시 환경평가 심사항목으로 탄소발자국 배출량 정보를 활용하며, 중소환경기업 사업화 지원사업 대상기업 선정 시 탄소발자국 인증 기업에 1점의 가점을 부여한다. 지방자치단체의 「녹색제품 구매촉진 조례」에 ‘녹색제품’으로 의무 구매 대상에 포함하며, 하·폐수 처리수 재이용시설의 설치에 사용되는 기자재로 의무 사용한다. 환경정보 공개제도 내 ‘제3자 인증 및 TypeⅡ 제품 현황’ 관련 정보 등록 시 제3자 환경 관련 인증제품에 환경성적표지인증 제품을 포함한다. 이와 함께 그린카드 제도와 연계하여 인증 제품 소비 확대를 유도하기 위해 인센티브(에코 머니)를 제공한다. 기후변화 대응 또는 환경 보호와 관련된 정부 및 공공기관 포상에 추천을 하며, 추가적으로 대중 매체(TV, 신문 등), 전시회, 뉴스 레터 및 설명회 등을 통하여 인증 제품을 홍보하고 있다.

## 다. 건축물 에너지효율등급 인증제

### 1) 도입 배경 및 법적 근거

건축물 에너지효율등급 인증제는 에너지 성능이 높은 건축물을 확대하고, 건축물의 효과적인 에너지 관리를 목적으로 2001년부터 시행되고 있다. 건축물 에너지효율등급 인증제는 「녹색건축물 조성 지원법」 제17조(건축물의 에너지효율등급 인증 및 제로에너지건축물 인증)를 법적 근거로 하며, 제로에너지건축물 인증제와 함께 해당 법령을 적용받고 있다.



#### 「녹색건축물 조성 지원법 (건축물에너지등급인증 관련)」

제17조(건축물의 에너지효율등급 인증 및 제로에너지건축물 인증) ① 국토교통부장관은 에너지성능이 높은 건축물을 확대하고, 건축물의 효과적인 에너지관리를 위하여 건축물 에너지효율등급 인증제 및 제로에너지건축물 인증제를 시행한다.

② 국토교통부장관은 제1항에 따른 건축물 에너지효율등급 인증제 및 제로에너지건축물 인증제를 시행하기 위하여 운영기관 및 인증기관을 지정하고, 건축물 에너지효율등급 인증 및 제로에너지건축물 인증 업무를 위임할 수 있다.

③ 건축물 에너지효율등급 인증을 받으려는 자는 대통령령으로 정하는 건축물의 용도 및 규모에 따라 제2항에 따른 인증기관에게 신청하여야 하며, 인증평가 업무는 인증기관에 소속되거나 등록된 건축물에너지평가사가 수행하여야 한다.

④ 제3항의 인증평가 결과가 국토교통부와 산업통상자원부의 공동부령으로 정하는 기준 이상인 건축물에 대하여 제로에너지건축물 인증을 받으려는 자는 제2항에 따른 인증기관에 신청하여야 한다.

⑤ 제1항에 따른 건축물 에너지효율등급 인증제 및 제로에너지건축물 인증제의 운영과 관련하여 다음 각 호의 사항에 대하여는 국토교통부와 산업통상자원부의 공동부령으로 정한다.

#### 시행령

제12조(건축물의 에너지효율등급 인증 및 제로에너지건축물 인증 대상 건축물 등) ① 법 제17조제3항에서 “대통령령으로 정하는 건축물의 용도 및 규모”란 다음 각 호의 용도 등을 말한다.

1. 「건축법 시행령」 별표 1 제2호가목부터 다목까지의 공동주택(이하 “공동주택”이라 한다)

2. 업무시설

3. 그 밖에 법 제17조제5항제1호에 따라 국토교통부와 산업통상자원부의 공동부령으로 정하는 건축물

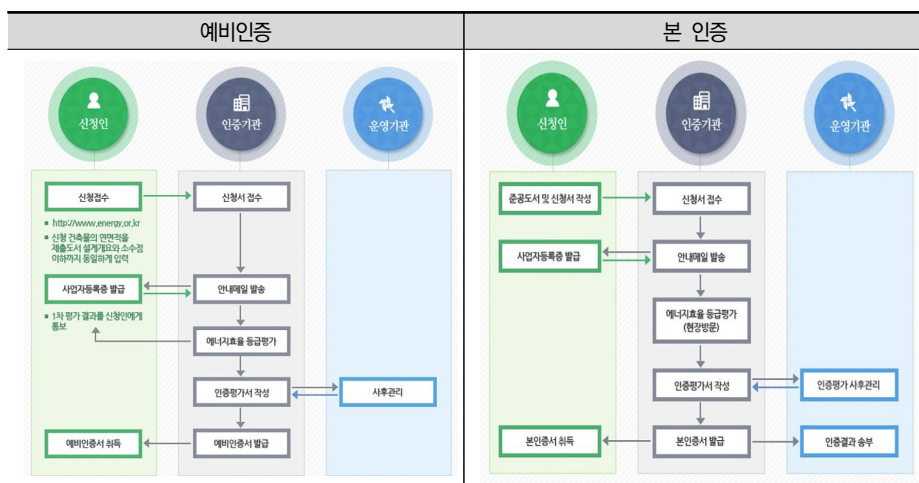
② 법 제17조제6항 전단에 따라 에너지효율등급 인증 또는 제로에너지건축물 인증을 받아 그 결과를 표시해야 하는 건축물은 각각 별표 1 각 호의 요건을 모두 갖춘 건축물로 한다.

본 인증 제도는 정부가 운영하는 인증제도가 시장 환경 변화를 반영하지 못하고 불합리적으로 운영되거나 당초 목적과 다르게 운영되고 있는지를 점검하는 ‘범부처 인증제도 실효성 검토 제도(2019년부터 시행)’에 따라 2020년 검토 대상이 되었으며 2020년 12월 제466회 규제개혁위원회에서 향후에 산업통상자원부의 에너지소비효율등급, 국토교

## 2) 인증 체계 및 방법, 대상

인증 단계는 예비 인증과 본 인증으로 구분된다. 예비 인증을 받아 제도적·재정적 지원을 받은 건축주는 이후에 예비인증 등급 이상의 본 인증을 받아야 한다. 예비인증은 설계 도서에 반영된 내용만을 토대로 인증을 하며, 본 인증은 설계 도면과 현장 실사 과정을 거친 뒤 인증한다. 인증기간은 10년이다.

〈표 3-14〉 건축물 에너지효율등급 인증 과정



자료 : 한국에너지공단 홈페이지(2021)

건축물 에너지효율등급 인증 대상은 「녹색건축물 조성 지원법」 시행령 제12조 등에 따라 「건축법 시행령」 별표 1의 제2호가목부터 다목까지의 공동 주택, 업무시설, 국토교통부와 산업통상자원부의 공동부령으로 정하는 건축물에너지효율등급 인증을 받아 그 결과를 표시해야 하는 건축물은 각 별표 1 각 호의 요건을 모두 갖춘 건축물로 한다. 에너지효율등급 인증 표시 의무 대상 건축물은 다음 <표 3-15>와 같다.

〈표 3-15〉 건축물 에너지효율등급 인증 표시 의무 대상 건축물

구분	지원 내용
소유 또는 관리 주체	「건축법 시행령」 별표 1에 따른 운수시설, 병원, 고등학교, 전문대학, 대학, 대학교 및 도서관, 수련시설, 업무시설 및 시·도 교육청
건축 및 리모델링 범위	신축·재축 또는 증축하는 경우
건축물의 범위	국토교통부와 산업통상자원부의 공동부령으로 정하는 건축물
건축물의 연면적	공동주택 및 「건축법 시행령」 별표 1 제2호 라목에 따른 기숙사의 경우는 3천 제곱미터 이상, 그 밖의 건축물은 1천제곱미터 이상
법 제14조제1항에 따른 에너지 절약계획서 제출 대상 여부	제출 대상일 것

인증 등급은 1+++등급부터 7등급까지 10개 등급이며, 인증 기준은 난방, 냉방, 급탕, 조명 및 환기 등에 대한 1차 에너지 소요량(kWh/m²·년)으로 등급에 따라 기준이 다르다.

〈표 3-16〉 건축물 에너지효율등급 인증 등급 기준

등급	주거용 건축물 (1차 에너지 소요량)	주거용 이외의 건축물 (1차 에너지 소요량)
1+++	60 미만	80 미만
1++	60 이상 90 미만	80 이상 140 미만
1+	90이상 120 미만	140 이상 200 미만
1	120 이상 150 미만	200 이상 260 미만
2	150 이상 190 미만	260 이상 320 미만
3	190 이상 230 미만	320 이상 380 미만
4 (이하 생략)	230 이상 270 미만	380 이상 450 미만

### 3) 인증 현황

건축물 에너지효율등급제 인증 현황은 2021년 6월말 기준으로 1등급이 39.4%로 가장 높은 비율을 나타낸다. 그 다음으로 1+등급 (24.4%), 1++등급 (21.5%)으로 나타난다. 인증 유형으로는 주거 시설이 가장 높은 비율을 나타내고 있다.

〈표 3-17〉 건축물 에너지효율등급 인증 실적

(단위 : 개소, %)

구분	1+++	1++	1+	1	2	3	4	기타	계
인증 수	727	4,904	5,578	6,931	4,258	397	29	10	22,834
비율	3.2	21.5	24.4	30.4	18.6	1.7	0.1	0.1	100.0
구분	주거 시설	업무 시설	교육연구시 설	제1종 근린생활시설		문화 및 집회시설	운동시설	기타	계
본 인증	2,978	1,516	1,224	153		114	96	734	6,815
예비 인증	9,449	2,423	1,829	367		259	264	1,428	16,019

자료 : 건축물 에너지등급인증시스템 홈페이지(2021)

## 제2절 해외 사례 분석

### 1. 분석 개요

해외 사례도 국내 사례와 동일한 구조로 일반 인증제 사례와 지속가능관광 관련 인증제 사례로 구분하여 선정하였다. 국내 사례가 환경생태 분야 중심이었다면, 해외 사례는 지역적 관점에서 지역주민 생활과 조화를 목적으로 하는 사례를 선정하였다. 한국관광품질인증제 도입 시 다양한 해외 사례(홍콩 QTS, 뉴질랜드 Qualmark 등)에 대한 검토가 진행되었고, 생태녹색 및 지속가능관광 관련 선행 연구에서도 지속가능관광과 관련된 다수의 해외 사례 분석을 진행했기 때문에 자주 논의되었던 사례는 최소화 하였다.

〈표 3-18〉 해외 사례 분석 개요

구분	분야	인증제명	운영 주체	분석 항목
일반	총괄	- 국제표준	국제표준화기구(ISO)	1) 인증제 도입 배경 2) 인증 체계 및 방법 3) 인증 혜택 등
지속가능관광	지속가능관광	- 지속가능한 관광인증제	핀란드	
	지역사회	- 지역협동·공헌형 숙박시설 촉진제	일본 교토시	

### 2. 사례 분석 결과

#### 2.1 일반 인증제

##### 가. 국제표준

##### 1) 도입 배경

국제표준에 대한 운영을 담당하는 국제표준화기구(ISO: International Organization for Standardization)는 여러 국가들에서 표준 제정 단체로 선정된 대표기관(1개 국가에서 1개 기관만



회원 자격 부여)들로 구성된 단체로 1947년 출범하였다. ISO는 강제력이 없는 비정부 기구지만 많은 국가들이 해당 규정을 준수하고 있다. ISO 설립 목적은 ISO 정관 제2조에 상품 및 서비스의 국제적 교환을 촉진하고, 지적, 과학적, 기술적, 경제적 활동 분야에서의 협력 증진을 위하여 세계의 표준화 및 관련 활동의 발전을 촉진시키는데 있다고 명시되어 있다(국가기술표준원, 2021). 이러한 목적 달성을 위하여, ISO는 다음과 같은 업무를 수행한다.

1. 표준 및 관련 활동의 세계적인 조화를 촉진시키기 위한 조치를 취한다.
2. 국제표준을 개발, 발간하며, 이 표준들이 세계적으로 사용되도록 조치를 취한다.
3. 회원기관 및 기술위원회의 작업에 관한 정보의 교환을 주선한다.
4. 관련 문제에 관심을 갖는 다른 국제기구와 협력하고, 특히 이들이 요청하는 경우 표준화 사업에 관한 연구를 통하여 타 국제기구와 협력한다.

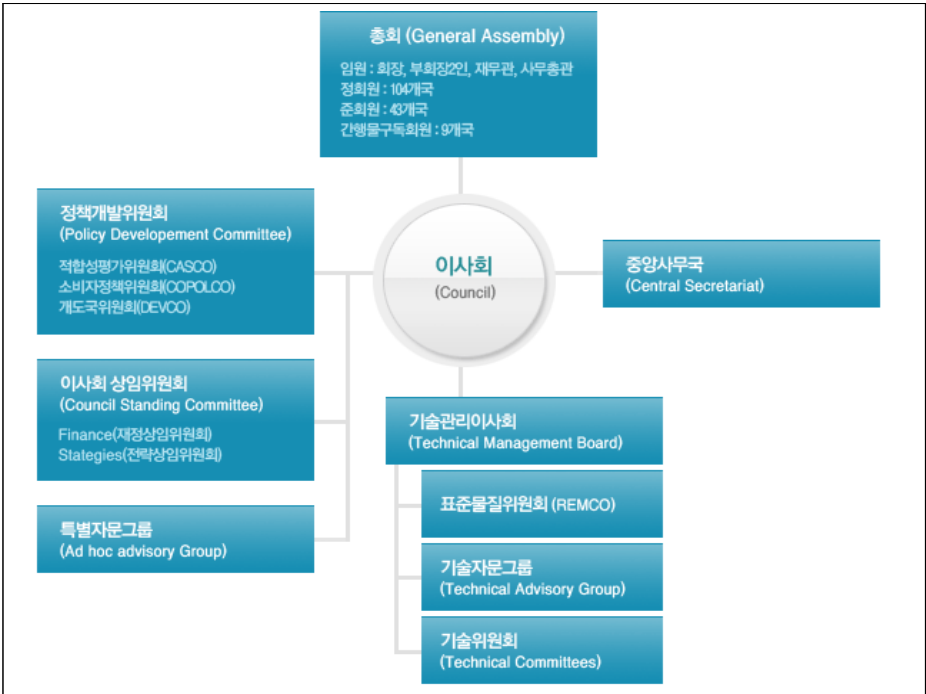
ISO 회원가입 현황은 2018년을 기준으로 각국 표준화 분야에서 대표적 국가 표준기관으로 ISO 표준제정 투표 권한을 가지는 정회원(Member body) 119개국, 투표 권한 없이 문서만 받는 준회원(Correspondent Member) 40개국, 통신회원(Subscriber Member) 4개국 등 총 163개국이 가입, 활동하고 있다. 우리나라는 1963년 처음으로 상공부 표준국이 우리나라를 대표하여 ISO에 가입을 하였다. 1973년에는 상공부 표준국이 분리되면서 ‘공업진흥청’으로 변경되었으며, 1996년 이후로는 국가기술표준원(KATS)이 정회원으로 활동하고 있다(국가기술표준원, 2021).

## 2) 운영 체계 및 방법

ISO 표준 중에서 가장 잘 알려진 표준은 ISO 9001 품질경영시스템이다. 이 외에도 환경경영시스템 표준(ISO 14001), 안전보건경영시스템 표준(ISO 45001), 에너지경영시스템 표준(ISO 50001) 등이 있으며 관광과 가장 연관성이 높은 것은 이벤트지속가능성경영시스템 표준(ISO 20121)이다.

ISO 조직은 이사회를 중심으로 총회, 실무를 담당하는 중앙사무국, 정책개발위원회, 이상회 상임위원회, 기술관리 이사회(표준물질위원회, 기술자문그룹, 기술위원회), 특별자문그룹으로 구성된다. 사무총장은 1년간 선출 절차를 통해 이사회에서 임명하며 임기는 5년이다. ISO 조직 구성은 다음 [그림 3-3]과 같다.

[그림 3-3] ISO 조직 구성 현황



자료 : 국가기술표준원 홈페이지(<https://www.kats.go.kr>)

국가기술표준원의 ‘국가기술표준원 통계(2020)’ 자료에 따르면 우리나라가 가입한 기술위원회(TC)는 242개, 분과위원회(SC)는 481개로 총 723개이다. 회원은 위원회에 적극 참여하고, 국제표준(안)에 대한 투표 의무가 있는 P멤버(Participating member)와 투표 의무는 없으나, 문서를 받아볼 수 있고 의견을 제출하는 O멤버(Observing member)로 구분되며 우리나라의 ISO P멤버 가입률은 76.0%이다.

〈표 3-19〉 ISO/IEC 기술위원회 및 분과위원회 가입 현황

(단위: 개, %)

구분	계	기술 위원회 (TC)	분과 위원회 (SC)	우리나라 가입 수									P 멤버 가입률
				P 멤버			O 멤버			계			
				계	TC	SC	계	TC	SC	계	TC	SC	
ISO	749	248	501	569	189	380	154	53	101	723	242	481	76.0
IEC	210	109	101	149	87	62	25	19	6	174	106	68	71.0
합계	959	357	602	718	276	442	179	72	107	897	348	549	74.9

자료 : 국가기술표준원(2020). 국가기술표준원 통계

ISO 표준 제정 절차는 일반적으로 제안부터 발행까지 6단계로 구성되며, ISO/IEC 기술 작업 지침서를 준수한다. 신규 표준 제안은 ISO 국가회원기관, TC/SC 간사기관, 연계기관, 기술관리 이사회 또는 자문 그룹, ISO 사무총장이 할 수 있고, 작업(안)은 해당 기술위원회의 정회원들에게 회부되어 투표를 거치게 된다.

〈표 3-20〉 ISO 표준 제정 절차

프로젝트 단계	관련 문서	
	명칭	약어
0. 예비 단계	예비 업무 항목	PWI
1. 제안 단계	신규 업무 항목 제안	NP
2. 준비 단계	작업 초안	WD
3. 위원회 단계	위원회 초안	CD
4. 질의 단계	질의(안)(국제표준(안))	DIS
5. 승인 단계	최종 국제표준안	FDIS
6. 출판 단계	국제표준	ISO

자료 : 국가기술표준원 홈페이지(<https://www.kats.go.kr>)

예비 단계(Preliminary stage)는 ‘예비 업무 항목’으로 후속 단계로 진행하기에 충분하지 않은 예비 업무 항목(PWI)을 기술위원회나 분과위원회에서 P멤버 과반수이상의 득표로 작업 프로그램에 도입할 수 있다. 이 항목들은 정기적으로 위원회의 검토를 거치며, 정해진 일자까지 제안 단계로 진행되지 못하면 작업 프로그램에서 삭제된다.

제안 단계(Proposal stage)는 ‘신규 작업(업무) 항목 제안’으로 제안 서식을 작성하여 제출하고, 이 항목을 작업 프로그램에 추가할 것인지는 서신 또는 회의를 통해 결정한다. 최소한 5개 이상의 P멤버가 적극적으로 참여하겠다는 의사를 표명해야 한다.

준비 단계(Preparatory stage)는 ‘작업 초안’으로 이 단계에서는 ISO/IEC 기술작업 지침서 Part 2에 따라 작업초안(WD)을 작성한다. 완성된 작업 초안을 위원회(안)(CD)이라 하며, 위원회(안)이 기술위원회나 분과위원회의 멤버들에게 회람되고 중앙사무국에 등록되면 준비 단계가 종료된다.

위원회 단계(Committee stage)는 ‘위원회 안’으로 국가 회원기관들이 의견을 검토하는 단계이다. 이 단계에서 국가 회원기관들은 위원회(안)(CD)을 검토하여 관련된 모든 의견, 특히 기술적 의견을 제출하며 국제회의의 대표자들은 자국의 입장을 보고한다. 질의(안)에 대한 회부 결정은 합의 원칙에 따르며, 위원회(안)이 회람을 위해 질의(안)으로 승인되고 중앙사무국에 등록되면 위원회 단계는 종료된다.

질의 단계(Enquiry stage)는 ‘질의(안)’으로 질의단계 기간 동안 중앙사무국은 질의(안)(DIS)을 모든 회원기관들에 배포하여 찬반 투표를 진행하며 이는 기술위원회 또는 분과위원회 P멤버의 2/3가 찬성하고, 전체의 1/4 이하가 반대하는 경우에 승인된다.

승인 단계(Approval stage)는 ‘최종 국제 표준(안)’으로 최종 국제 표준안을 중앙사무국에서 회원국에 배포 후 8주 동안 투표한다. 회원국은 찬성, 반대, 또는 기권의 의사를 명시하며, 반대를 하는 경우에는 반드시 기술적 사유를 명시해야 한다. 최종 국제 표준(안)은 질의(안)과 같은 조건에서 승인되며, 승인 단계는 최종 국제 표준(안)을 국제표준으로 발간하도록 승인하였음을 명시하는 투표보고서를 회람하면서 종료된다.

출판 단계(Publication stage)는 ‘국제표준’으로 4주 안에 중앙사무국 기술위원회 또는 분과위원회 간사기관은 지적된 인쇄상의 오류들을 수정하여 국제표준으로 인쇄하고 배포한다. 이 단계는 국제표준 발간으로 종료된다(한국표준협회, 2021).

### 3) ISO 주요 국제표준 및 효과

① ISO 9001(품질경영시스템)은 모든 산업 및 활동에 적용할 수 있는 품질경영시스템 요구사항을 규정한 국제표준이다. ISO 9001은 제품 또는 서비스 실현 시스템이 규정된 요구 사항을 충족하고 이를 유효하게 운영하고 있음을 제3자가 객관적으로 인증한다.

해당 인증 취득으로 예상되는 효과는 조직성과의 지속적 개선 및 성과 측정 도구로 활용, 고객 요구에 부응하는 최적의 품질시스템 구축, 조직의 품질 경영 의지 입증, 품질 경영 및 품질 보증 시스템 정착, 품질경영시스템(QMS)의 국제화 추세에 능동적으로 대응 등이다.

② ISO 14001(환경경영시스템)은 모든 산업 및 활동에 적용할 수 있는 환경경영시스템에 관한 국제표준이다. 기업은 환경경영시스템을 통해 환경 측면을 체계적으로 식별, 평가, 관리 및 개선함으로써 환경위험성을 효율적으로 관리할 수 있다. 도입 배경은 1992년 리우에서 개최된 지구정상회의를 계기로 환경적으로 건전하고 지속가능한 발전을 달성하기 위한 실천적 방법으로 환경 경영이 새로운 기업경영 패러다임으로 등장하였다. 이를 통해 사업체에는 경제적 수익성뿐 아니라 환경적 지속가능성을 포괄하는 경영전략을 도입할 것이 요구되고 있다. ISO 14001은 일부 환경담당자들에 의해 운영되던 기존 관리 방식을 탈피하여 전 직원의 참여를 통해 사전에 환경 문제를 관리하는 시

시스템적 접근 방법이다.

해당 인증 취득으로 예상되는 효과는 폐기물 및 에너지 소비 최소화를 통한 직접 비용 절감, 환경사고의 사전 예방 및 최소화, 환경성과의 지속적 개선을 통한 환경 문제점 해결, 국제적 신뢰 획득을 통한 대외 무역장벽 극복, Green 기업으로 이미지 개선 등이다. 사업체들은 ISO 14001을 통해 경제적 이윤 창출과 환경성과 개선이라는 효과를 동시에 누릴 수 있다.

③ ISO 20121(이벤트 지속가능성 경영시스템)은 규모와 위치에 관계없이 모든 이벤트 관련 조직이 지속가능성에 기여하도록 관리하는 국제표준이다. 이벤트 개최 시 부정적 영향을 줄이거나 예방하고 긍정적 영향을 파악하여 환경과 지역 사회에 미치는 영향을 최소화하면서 최대의 성과를 올리는 방법을 제공하는 실제적인 툴이다. 이벤트 지속가능성 경영시스템의 도입 배경으로 국제사회는 지속가능발전에 기여하는 사회적 책임을 점차 중요하게 인식하게 되었고 이벤트 산업 종사자들 역시 이벤트 활동에서 경제적·환경적·사회적이란 세 차원의 지속가능성이 중요하다는 것을 인식하게 되었다. 국제표준화기구에서는 이것을 경영시스템 표준으로 개발하여 2012년 런던 올림픽 때 적용하여 널리 확산되는 계기를 마련하였다. ISO 20121 모델은 조직이 수립하고 운영하며 유지하는 녹색경영시스템이 정해진 표준의 요구 사항을 만족하고 있는지를 적격한 제3자가 심사하고 보장하여 주는 것으로, 조직이 녹색경영 성과의 지속적인 개선을 위해 꾸준히 노력하고 있음을 보여주는 것이다.

주요 인증 대상은 이벤트 주최자인 정부 및 공공기관, 협회, 학회 및 기타 단체, 기업 등, 이벤트 장소인 전시컨벤션센터, 호텔 등, 이벤트 대행사인 PCO, PEO 등, 이벤트 서비스업체인 제작물, 렌탈, 숙박, 식음료, 수송 업체 등, DMO인 지역컨벤션 사무국, 관광마케팅 조직 등과 같이 이벤트 관련 모든 조직이 해당된다.

해당 인증 취득으로 예상되는 효과는 이벤트 지속가능성 실행으로 경쟁기관과 다른 차별적 경쟁우위를 확보, 에너지·폐기물 최소화를 통한 비용 및 자원 절감, 이해관계자로부터 신뢰와 지지 확보와 긍정적 이미지로 회사 명성 제고, 시스템 유지 관리를 통한 관련 법규 이해 및 준수능력 제고, 이벤트 영향의 최소화로 규제 당국 및 지역 사회의 반대를 예방하는 리스크 관리 능력 제고, 에너지, 폐기물관리로 이벤트 전 활동에서 탄소배출을 줄이는 사회적 책임 이행 등이다.

## 2.2 지속가능관광 인증제

### 가. 지속가능한 관광인증제 (핀란드)

#### 1) 도입 배경

핀란드 정부는 포스트 코로나 시대에 대응하고 여행업계 및 관광객들이 환경과 지속적으로 공생을 유도하기 위하여 2020년부터 지속가능한 관광 인증제를 도입하였으며, 이를 토대로 ‘지속가능한 관광 핀란드(Sustainable Travel Finland)’이라는 인증 프로그램을 운영하고 있다. 지속가능한 관광인증제는 핀란드 정부에서 제시하는 경제생태사회문화 등 4가지 영역에서 지속가능성을 측정하여 지속가능성 요건을 충족하는 여행업체 및 관광목적지를 인증하는 제도이다.



#### 2) 인증 체계 및 방법

핀란드의 지속가능한 관광인증제도는 식당, 숙박업체, 여행사, 관광지 등 핀란드 내 모든 관광 관련 업체와 관광지를 대상으로 하며 실제 업무는 핀란드 관광청이 대행하고 있다. 지속가능한 관광인증을 받기 위해서는 ‘지속가능한 관광 7단계 프로그램’을 통해 해당 기준을 충족해야 한다. 인증 프로그램은 핀란드의 지역적문화적 특성을 반영하여 설계되었으며, 이를 위해 핀란드는 국제표준화기구 환경경영시스템(ISO 14001), 유엔 지속가능발전목표(UN SDGs)는 물론 ‘유럽여행위원(ETC)’와 ‘글로벌 관광지속가능성위원회(GSTC)’ 등 지속가능관광과 관련된 기관들의 지표를 검토하였다. ‘지속가능한 관광 7단계 프로그램’의 세부 내용은 1단계에서 ‘지속가능관광 원칙을 준수하는 선언’을 시작으로 지속가능 관광핀란드를 위한 워크숍 참석, 자체 평가 등은 물론 장기적 관점의 개발계획을 수립하는 내용 등이 포함되어 있다. 특히 많은 인증제들이 인증 이후 대중과의 커뮤니케이션을 하고 있으나 핀란드의 지속가능한 관광 7단계 프로그램에서는 4단계에서 ‘대중에게 지속가능성을 위한 행동을 전달’했는지 검증하여 관광객들과의 소통과 참여를 유도하고 있다. 마지막 단계인 7단계에서는 지속가능한 관광핀란드 인증 라벨 사용과 관련된 협약을 체결하고, 인증의 정기적인 갱신을 위해서 감사, 자체 평가, 개발 계획 및 관광 지표 등을 업데이트해야 한다. 이처럼 인증을 받는 것도 중요하지만 이를 유지·관리하기 위해 협약 등의 방법으로 체계화 되어 있다.

## 핀란드의 '지속가능한 관광 인증' 수여를 위한 7단계 프로그램

### 1단계 : 약속 (Commitment)

- ① 공공 부문과 지역의 민간관광 기업 모두의 약속을 포함하는 지속가능한 관광개발을 위한 공식적인 약속
- ② 지속가능관광 원칙 서명
- ③ 지속가능한 관광코디네이터 임명

### 2단계 : 노하우 향상 (Increasing know-how)

- ① 지속가능한 관광 핀란드 전자 가이드 숙지
- ② 핀란드 관광청 아카데미의 '지속가능한 관광 핀란드' 워크숍 참가
- ③ 온라인 기반 자체 평가 시행

### 3단계 : 개발 계획 (Development plan)

- ① 단기 및 장기 목표와 실행계획을 가지고 지속가능한 관광개발 계획 수립

### 4단계 : 책임 있는 커뮤니케이션 (Responsible communication)

- ① 대중에게 투명하게 지속가능성을 위한 행동 전달

### 5단계 : 인증 및 감사 (Certification & Auditing)

- ① 지속가능한 개발을 지원하는 지속가능한 관광 핀란드 레이블에 따라 수락된 정기 감사인증서 획득
- ② 목적지가 지속가능한 관광지가 되려면 목적지 내 관광업체의 51%(매출이 가장 높은 업체 포함)가 지속가능한 관광 핀란드(Sustainable Travel Finland) 인증 필요

### 6단계 : 검증 및 측정 가능성 (Verification and measurability)

- ① 1년 이상 지속가능한 관광이 실천되고 있는지 확인
- ② 국가 지속가능 관광지표에 대한 이행

### 7단계 : 합의 및 지속적인 개발 (Agreement & Continuous development)

- ① 지속가능한 관광 핀란드 인증 라벨 사용에 대해 핀란드 관광청과 비즈니스 핀란드와의 협약 체결
- ② 지속가능한 관광 핀란드 인증을 정기적으로 갱신하기 위해 감사를 포함하여 자체 평가, 개발 계획 및 지속가능한 관광지표 업데이트

자료 : 비즈니스 핀란드 홈페이지

(<https://www.businessfinland.fi/en/do-business-with-finland/visit-finland/sustainable-travel-finland-label>)

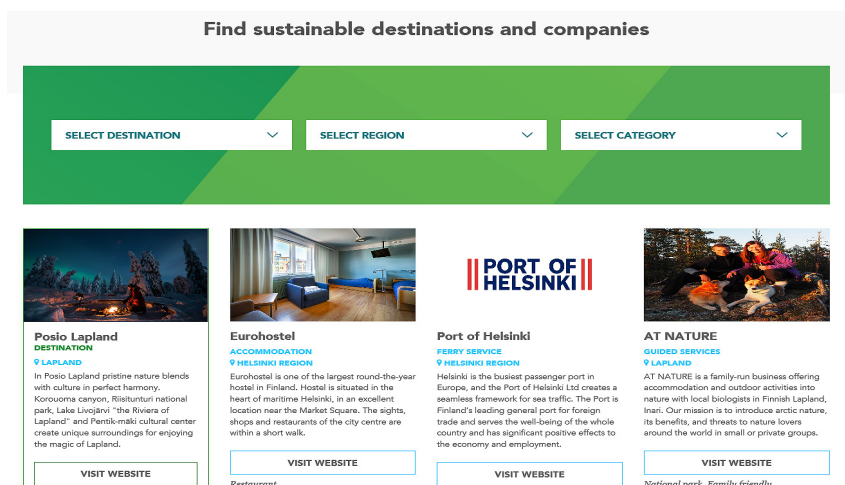
핀란드 관광청은 1년 동안의 시범사업 기간을 거쳐 2020년 처음으로 지속가능한 관광인증제를 위한 접수를 받은 결과 500개 이상의 관광사업체와 관광지가 참여를 신청하였다. 그 중에서 57개 관광 관련 업체와 1개 목적지가 공식 절차를 통과하고 인증을 받았다. 7단계 프로그램에 제시되어 있는 것처럼 특정 목적지가 인증을 받으려면 해당 지역 내 관광사업체의 51% 이상이 인증을 받아야 한다. 유일하게 인증을 받은 목적지는 핀란드 최북부에 위치한 '포시오(Posio)'로 약 3천 명이 거주하는 작은 마을이지만 리시툰투리(Riisitunturi)과 소테(Syöte) 국립공원, 코루오마 협곡 등 자연자원은 물론 포시오에서 시작된 세계적 도자기 기업인 펜틱 문화원 등 다양한 문화유산도 보유하고 있다.

핀란드가 자체적 운영하는 지속가능한 관광 핀란드 인증 프로그램 이외에도 국제기구에서 운영하고 있는 인증 프로그램에서 인증을 받은 사업체 및 목적지도 인정해 주고 있다. 핀란드에서 인정하는 지속가능한 관광 인증 프로그램은 ‘Biosphere’, ‘BASE’, ‘ECOCOMPAS’, ‘EU Eco-Label’, ‘GEO GOLF’, ‘ECET(European Center for Ecological and Agricultural Tourism) Finland’, ‘Green Globe’ 등이 있다.

### 3) 인증 혜택

지속가능한 관광 핀란드 인증을 받은 관광 업체 및 목적지는 핀란드 관광청 온라인 홈페이지(<https://www.visitfinland.com/sustainable-finland>)를 통해 홍보 및 관련 정보가 제공되고 있다. 핀란드 관광청은 인증제를 통해 관광 업계가 코로나19 이후 변화한 환경에 적응하고 지속가능성을 달성할 수 있도록 가이드를 제시하고 있으며, 관광객들이 관광활동에서 보다 자연친화적인 결정을 내릴 수 있도록 돕고 있다.

[그림 3-4] 지속가능한 관광 인증 관광지 및 사업체 안내 사이트



자료 : 핀란드 관광청 홈페이지(2021)(<https://www.visitfinland.com/sustainable-finland>)

## 나. 지역협동·공헌형 숙박시설 촉진제 (일본 교토시)

### 1) 도입 배경

일본은 적극적인 관광객 유치 정책 추진으로 외국인 관광객이 급증하면서 교토 시와 같이 인기가 높은 지역에서는 다수의 관광지가 수용 범위를 초과했으며, 외국인 관광객

의 부적절한 행동으로 오버투어리즘 문제가 발생하였다. 일본을 방문한 외국인 관광객은 2018년 기준으로 3천만 명으로 집계되며, 코로나19 발생 이전 계획에 따르면 2020년까지 4천만 명의 외국인 관광객을 유치할 예정이었다. 일본 지방정부들은 지속가능관광 관련 조직을 구성하여 대응에 나섰는데 교토 시는 ‘시민 생활과 조화를 이루는 지속가능한 관광도시’라는 목표를 설정하고 2019년 5월에는 ‘시민 생활과 조화를 이루는 지속가능한 관광도시’(市民生活と調和した持続可能な観光都市) 추진 프로젝트팀을 설치하였다. 교토 인근의 나라 시도 2018년에 ‘지속가능관광 추진 본부’를 설치하고 방안 마련에 착수했다. 교토 시는 여러 가지 문제점 중에서 ① 위법 민박·숙박시설의 질, ② 관광지 혼잡, ③ 버스 혼잡, ④ 관광객 매너를 시급한 과제로 인식했는데(권용수, 2019), 이러한 문제점들은 지역을 방문하는 관광객 만족도를 저하시킬 뿐만 아니라 시민들의 일상생활에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 판단하고 대응책을 마련하였다.

## 2) 주요 내용

일본 교토시는 2019년 7월부터 위법민박 대책·숙박시설의 질 향상을 위하여 ‘지역협동·공헌형 숙박시설 촉진제도’(地域協働・貢献型宿泊施設促進制度)를 시행하고 있다. 이 제도는 관련 사업의 광고 경비 등을 지원, 지역과 조화를 이루고 지역에 공헌하는 교토다운 숙박시설 표창, 지역 간 협동이나 다른 지역에 모범이 되는 우수 사례를 교토시 정보관 등에서 홍보함으로써 지역과의 협동·지역공헌에 기여하는 숙박시설을 지원하고 질 높은 숙박시설 확대하는 것을 목적으로 하고 있다.

[그림 3-5] 교토시 홈페이지의 ‘지역협동·공헌형 숙박시설’ 소개 사례

京都市情報館  
Kyoto City Official Website

市役所へのアクセス 組織一覧

トップページ 暮らしの情報 観光・文化・産業 健康・福祉・教育 まちづくり 市政情報

現在位置: トップページ > 観光・文化・産業 > 観光 > 広報資料・お知らせ > 令和2年度地域協働・貢献型宿泊施設の事例勉強会『まちと共に生きるこれからの宿泊』の開催について

【広報資料】令和2年度地域協働・貢献型宿泊施設の事例勉強会『まちと共に生きるこれからの宿泊』の開催について

ページ番号 277781 | シーシャルサイトへのリンクは別ウィンドウで開きます | ツイート | フェイスブック | 2020年11月24日

■ 令和2年度地域協働・貢献型宿泊施設の事例勉強会『まちと共に生きるこれからの宿泊』の開催について

京都市では、平成28年10月に「京都市宿泊施設拡充・誘致方針」を策定し、観光立国・日本をリードする安心安全で地域と調和した宿泊観光の推進に取り組んでいます。

この度、地域協働・貢献型宿泊施設促進制度の支援の一つである地域協働・貢献型宿泊施設の事例勉強会を下記のとおり開催しますので、御案内します。

▶ 1 目的

地域との調和や貢献を図りたい宿泊施設事業者に向けて、地域側が宿泊施設に求める共存のあり方や、既に地域との協働や地域貢献に取り組んでいる優良な宿泊施設の事例などを紹介し、地域の持続的発展に取り組む質の高い宿泊施設の増加を図ります。

자료 : 교토시 홈페이지(2021)(<https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000260236.html>)

다른 문제점에 대한 후속 조치는 다음과 같다.

#### ② 관광지 혼잡 대책으로 관광패적도 정보 제공

교토 시는 관광지에 동시에 많은 관광객이 집중되는 것을 방지하기 위하여 스마트 폰 위치 정보 및 날씨, 요일, 시간 등의 빅데이터를 기반으로 교토시 전역 및 지역별 관광 패적도를 예측하고, 교토 관광 홈페이지에 관광 패적도를 5단계로 게시하여 관광객 분산을 유도한다. 또 이용자 설문조사를 통해 게시된 관광 패적도와 실제 체감도 차이를 확인하여 예측 정확도를 제고하고 있다. 또한 여유 있게 관광을 할 수 있는 지역이나 추천 관광 경로를 표시하여 쾌적하게 관광할 수 있는 시기·시간대 방문을 유도하거나, 주변 지역 방문으로 특정 관광지 혼잡을 완화하고 있다. 관광수요를 관리하는 것은 관광객 만족도 향상은 물론 혼잡도를 완화하고 균형적인 지역 활성화를 위해서이다.

#### ③ 버스 혼잡 대책으로 지하철 및 전철 이용 촉진

외국인 관광객에게 판매되는 철도승차권인 'JR 간사이 패스(関西エリアパス)'에 지하철과 전철을 무료로 이용할 수 있는 혜택을 추가하였다. 관광지를 버스로 이동하는 외국인 관광객을 지하철이나 전철로 유도하여 버스 혼잡도를 완화하고 관광객들이 혼잡한 시내 중심에서 벗어나 보다 여유롭게 관광을 즐길 수 있도록 하였다. 외국인 관광객이 이용하는 홈페이지를 통하여 새로운 승차권 정보 외에 지하철이나 전철을 이용한 관광 코스 정보 등을 제공하고 있다.

#### ④ 관광객 매너 대책으로 계몽 스티커 제작 및 배포와 동영상 방영

외국인 관광객에게 교토 주민들의 생활 방식과 문화를 알리기 위해 관광업체에 협조를 요청하고 일본어·영어·중국어 등으로 제작된 매너 계몽 스티커와 동영상을 배포 및 방영하고 있다. 스티커에는 쓰레기 무단투기 금지, 촬영 금지, 음식물 반입 및 섭취 금지, 흡연 금지 등 10개 내용이 제시되어 있으며 교토시 관광협회 회원은 물론 관광객이 많이 방문하는 숙박시설, 음식점, 기념품 판매점, 문화·관광시설에 배포하였다. 계몽 동영상은 공항, 관광시설, 외국인 관광객용 사이트, 교토 관광사이트 등에 방영하고 있다.

이처럼 교토시가 해당 제도를 도입한 이유는 관광객을 물론 지역주민을 고려한 지속가능관광 실현을 방안을 고려했기 때문이며, 지역 단체나 민간사업자와 연계하여 효과를 제고할 수 있도록 하였다.

## 제3절 시사점

### 가. 인증제 효과 제고를 위해 관련 기관들이 협력

정부 부처에서 추진하는 인증제 수가 증가하고 범위가 확대되면서 인증제 효율성에 대한 관심이 높아졌으며, 인증제의 내용 및 대상에 대한 다각적 검토가 이루어지고 있다. 국내 사례에서 볼 수 있듯이 인증제의 효과를 증진시키고 분야별 전문성을 확보하기 위하여 과거 인증제를 단일 부처에서 운영하던 방식에 머무르지 않고 다양한 부처가 참여를 하거나 공동으로 인증제를 운영하고 있다. 해당 사례들은 인증위원회 운영을 부처가 교대로 하거나 공동부령을 활용하여 인증제를 위한 기능과 업무를 분담하고 있으며, 부처 특성에 따라 공공과 민간 대상으로 구분하여 운영하기도 한다. 인증 업체 수 및 관계 기관이 증가하면 한 부처에서 담당하기 어려울 수 있으며, 국가적 차원에서 시장 흐름을 반영하지 못하거나 유사 분야 인증제를 검토 및 조정하고 있는 만큼 인증제 도입 및 운영에는 정부 부처 간 협력이 요구된다.

‘관광’은 융복합적 특성을 지니며 지속가능관광 분야 역시 관광분야 노력으로만 달성하기에는 환경, 사회, 산업 분야의 복합적 개념을 포함하고 있다. 특히, 지속가능관광 분야는 행정조직으로 명확하게 구분되지 않고 많은 부처들이 연계되기 때문에 인증제 추진 전에 사전 점검이 필요하며, 타 부서 및 유관 부처와의 협력이 중요하다.

### 나. 인증 대상과 수준을 차등화 하여 단계적 발전 유도

안정적으로 운영되는 인증제들은 인증 단계가 예비인증과 본 인증으로 이원화 되어 있고 이를 통해 인증대상자들이 인증 기준을 명확하게 파악하고 대비할 수 있는 기간을 설정하고 있다. 또 예비인증 단계에서는 본 인증으로 유도하기 위하여 혜택을 제공하고 있으며, 이원화 단계를 통하여 인증제도가 확산될 수 있도록 추진하고 있다. 인증 대상도 일괄적 적용보다는 대상을 점진적으로 확대하는 방법을 도입하고 있다. 핀란드의 지

숙기능관광 분야 사례는 개별 시설물과 지역으로 인증을 이원화 하고 있다. 관광활동을 위해서는 숙박, 관광지, 교통, 음식점, 체험시설 등 다양한 시설이 필요하며 지속가능관광의 효과를 제고하기 위해서 관광객들과 직접 접촉이 많은 관광사업체가 인증 대상이 되며 관광목적지나 지구 등에 대한 인증도 이루어지고 있다. 이에 대한 기준은 더 엄격한 경우가 많은데 한개 업체를 대상으로 했을 때보다 해당 관광목적지나 지구의 경우 해당 지역 전체에 대한 종합적 평가 기준을 적용하는 것으로 분석되었다.

#### 다. 실효성이 확보된 운영 체계와 기준 마련

인증제는 규제보다는 사회구성원이 자발적으로 궁극적 목표를 달성하기를 유도하는 제도지만, 인증제도가 급격하게 증가하면서 대상자들의 경제적 부담이 가중되고 다수의 유사 인증제로 혼란을 준다는 지적이 나타나고 있다. 따라서 인증제를 도입하기 위해서는 이해관계자들의 의견 수렴을 기반으로 실효성 있는 운영 체계와 명확한 기준이 마련되어야 한다. 국내 인증제 사례들은 주무 부처에서 총괄적 관리를 하지만 해당 분야의 전문성이 확보된 전담 인증기관(예) 한국사회적기업진흥원, 한국산업기술진흥원 등)을 지정하여 운영하고 있으며, 우수한 인증 인력 양성을 위해 관련 교육을 진행하고 있다. 인증제도가 상징적 당위성에 의한 도입이나 형식상 제도로만 존재하지 않도록 해당 인증제에 대한 수요를 파악하고, 지역주민, 관광객, 기업체, 인증제 실행기관처럼 지속가능관광과 관련된 이해관계자들과 의견을 공유하고 정책 설계를 해야 한다.

#### 라. 인증 이후에도 관리 및 지원을 통해 품질 관리

지속가능관광 인증제가 장기적으로 실효성을 확보하기 위해서는 도입 단계부터 운영·관리 방안이 검토되어야 한다. 국내 사례에서는 인증 혜택이 단기적 지원보다는 제도화되어 있는 것으로 분석되었다. 해외 사례인 핀란드 ‘지속가능한 관광인증제’는 인증을 받은 관광업체와 목적지를 온라인 홈페이지를 통해 홍보해 주고 관련 정보를 제공하여 환경 변화에 따라 기업이 지속가능성을 달성할 수 있는 가이드를 제시하고 있다. 이처럼 인증제를 효과적으로 도입 및 운영하기 위해서 초기 단계에는 공공부문의 지원과 방향성 제시가 필요하며, 인증 이후에는 인증대상자가 지속적으로 인증 수준을 유지할 수 있도록 관리방안이 필요하다. 이와 함께 관광객과 지역주민들이 지속가능관광 인증에 대해 이해하고 실제적으로 동참할 수 있도록 홍보가 이루어져야 한다.

제4장

전문가 및 관광사업체  
의견 조사



## 제1절 전문가 의견 조사

### 1. 조사 개요

#### 1.1. 조사 대상 및 설문 문항

지속가능관광 인증제 도입과 관련하여 생태관광, 관광개발, 인증제 관련 분야 전문가들을 대상으로 의견 조사를 실시하였다. 조사 대상, 기간, 방법은 다음과 같으며 입력 자료 중에서 응답이 불성실한 표본은 제외하였다.

- 조사 대상 : 50명(생태, 지역관광, 인증제 관련 전문가)
- 조사 기간 : 2021년 8월 27일 ~ 9월 2일(약 1주일 간)
- 조사 방법 : 온라인 설문사이트 구축 후 전문가들이 개별적으로 접속하여 응답
- 설문 문항 : 전문가 특성(근무 기관, 해당 분야 종사 기간), 지속가능관광 인증제 도입 필요성, 인증제 도입 시 타당한 방법 및 대상 범위, 인증 기간, 인증제 운영 시 지원 사항 등으로 구성

#### 1.2. 표본 구성

설문에 참여한 전문가들의 근무 기관은 대학교가 52.5%로 가장 높은 비중을 나타냈으며, 해당 분야의 업무 경력은 '20년 이상'이 40.0%로 가장 높은 비중을 나타냈다.

〈표 4-1〉 전문가 근무기관 유형 및 해당 분야 종사 기간

(단위: 명, %)

구분		응답 수	비율	구분		응답 수	비율
근무 기관	대학교	26	52.0	해당 분야 업무 경력	5년 미만	2	4.0
	연구기관	23	46.0		5년 이상 - 10년 미만	8	16.0
					10년 이상 - 15년 미만	11	22.0
					15년 이상 - 20년 미만	9	18.0
	유관기관	1	2.0		20년 이상	20	40.0

## 2. 조사 결과

### 2.1. 지속가능관광 개념

#### 가. 개념 이해도 및 중요 분야

전문가들은 지속가능관광의 개념에 대해 ‘알고 있다’와 ‘매우 잘 알고 있다’라는 응답이 각각 50.0%로 나타나 지속가능관광의 개념에 대해 잘 이해하고 있는 것으로 나타났다. 지속가능관광 분야별 중요성으로는 ‘세 개 분야 모두 동일하다’는 응답이 62.0%로 나타났으며, 그 다음은 ‘(사회) 지역주민’으로 16.0%로 나타났다.

〈표 4-2〉 지속가능관광 개념 이해 및 중요 분야

(단위: 명, %)

구분		응답 수	비율	구분		응답 수	비율
개념 이해도	전혀 모른다	-	-	지속 가능관광 중요 분야	(환경) 생태환경	7	14.0
	모르는 편이다	-	-		(사회) 지역주민	8	16.0
	보통이다	-	-		(경제) 관광산업	4	8.0
	알고 있다	25	50.0		세 분야 모두 동일	31	62.0
	매우 잘 알고 있다	25	50.0				

#### 나. 인증제 필요성

지속가능관광 인증제 필요성에 대해 ‘필요하다’는 응답이 60.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘매우 필요하다’는 응답이 28.0%로 나타나 전문가들은 인증제 도입이 필요하다고 인식하는 것으로 나타났다. 전문가들은 그 동안의 경험으로 인증제에서 해당 분야의 기준과 지표를 제시하기 때문에 지속가능관광 활성화에 효과가 있다고 인식하는 것으로 분석되었다.

〈표 4-3〉 지속가능관광 인증제 필요성

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
필요 없다	1	2.0
보통이다	5	10.0
필요하다	30	60.0
매우 필요하다	14	28.0

지속가능관광 인증제가 필요하다고 응답한 전문가들의 이유를 정리하면 다음 <표 4-4>와 같다. 가장 높은 비율을 나타낸 이유는 지속가능관광 인증제를 통해 ‘지속가능관광에 대한 경험으로 관광의 질적 수준 제고’이며, 그 다음은 ‘지역주민도 중요한 관광수요자이기 때문에 이들을 고려한 제도가 필요’였다.

<표 4-4> 지속가능관광 인증제 필요 이유(개방형)

(단위: 명)

내용	인원
지속가능관광에 대한 경험이 관광의 양이 아니라 질 유지/관리에 도움을 줄 수 있음 (관광객 및 관광사업자들의 의식이나 인식 제고에 기여, 양적 성장에서 질적 성장으로 전환 등)	7
관광수요자가 관광객이라는 과거 관점에서 벗어나 현재는 관광 현상이 이루어지는 공간에 거주하는 지역주민 또한 중요한 관광수요자이기 때문임	5
ESG 경영 등이 전 세계적 화두이며 공정 개념이 사회적으로 중요하게 대두되어 관광분야에서도 적극적으로 받아들여야 함. 미래 사회에 대한 가치관 형성에 기여할 것으로 예상됨	5
지역의 관광발전에 있어 방향성에 대해서 명확하게 기준을 제시할 수 있기 때문에 장기적 관점에서 관광의 지속가능성을 확보하기 위해 필요함	4
인증제 도입으로 지속가능관광에 대한 저변 확대와 새로운 수요 창출, 신규시장 진입이 가능할 것으로 보임	3

## 2.2. 인증제 도입 방안

### 가. 인증제 법적 근거

지속가능관광 인증제 도입 시 법적 근거 마련과 관련하여 ‘필요하다’는 응답이 68.0%로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 ‘초기 단계에는 필요가 없으나 향후에는 필요하다’는 응답이 22.0%로 나타났다. 유사한 인증제 도입 시 법제화 과정을 통하여 다양한 논의가 이루어 졌다는 점과 법적 근거 부재 시 예산 확보 측면에서 안정적인 인증제 운영에 한계가 있다는 점을 고려한 응답으로 분석되었다.

<표 4-5> 지속가능관광 인증제 법적 근거 여부

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
필요하다	34	68.0
필요하지 않다	5	10.0
초기 단계에서는 필요가 없으나 향후에는 필요하다	11	22.0

## 나. 인증제 유형

지속가능관광 인증제 유형으로는 ‘자발적 참여가 원칙이나 필수 대상만 의무’라는 응답이 66.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘임의 인증(자발적)’이 20.0%로 나타났다. 전문가들은 지속가능관광 분야는 사회가 추구하는 통합적 가치로 자발적인 참여가 중요하다고 인식하는 것으로 분석되었다.

〈표 4-6〉 지속가능관광 인증제 유형

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
강제 인증(의무적)	7	14.0
임의 인증(자발적)	10	20.0
자발적 참여가 원칙이나 필수 대상만 의무화	33	66.0

## 다. 인증제 추진 방안

지속가능관광 인증제 추진 방안으로 ‘지속가능관광 관련 인증 제도를 신설하여 운영’이라는 응답이 66.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘기존 관광분야 인증제도에 포함하여 추진’이라는 응답이 32.0%로 나타났다. 전문가들은 지속가능관광 분야의 특성을 고려하면 신규 제도 신설이 바람직하다고 인식하는 것으로 분석되었다.

〈표 4-7〉 지속가능관광 인증제 추진 방안

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
기존 관광분야 인증제도에 포함하여 추진	16	32.0
지속가능관광 관련 인증 제도를 신설하여 운영	33	66.0
기타(기존 인증제를 활용하되 장기적으로는 개별 인증제 운영)	1	2.0

## 라. 인증제 추진 방안 선정 기준

지속가능관광 인증제 추진 방안을 선정하는 기준으로는 ‘정책의 효과성’과 ‘정책의 실현가능성’이 각각 38.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘정책의 타당성’이 16.0%로 나타났다. 전문가들은 인증제 효과와 실현가능성을 가장 중요하게 인식하는 것으로 분석되었다.

〈표 4-8〉 지속가능관광 인증제 추진 방식 결정 기준

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
정책의 효과성	19	38.0
정책의 실현가능성	19	38.0
정책의 능률성	1	2.0
정책의 타당성	8	16.0
정책의 시의성	3	6.0

#### 마. 인증제 추진 조직

지속가능관광 인증제 추진 조직과 관련하여 ‘공공부문에서 직접 인증제를 운영’이 적정하다는 응답이 54.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘지속가능관광 인증제 운영을 위한 전담 조직을 설립’이 적정하다는 응답이 32.0%로 나타났다. 전문가들은 지속가능관광과 같이 공익적 성격의 보유한 인증제들을 대부분 공공 부문에서 운영하고 있는 현황을 고려한 것으로 분석되었다.

〈표 4-9〉 지속가능관광 인증제 추진 조직

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
공공부문(예) 문화체육관광부, 한국관광공사 등에서 직접 인증제를 운영	27	54.0
지속가능관광 관련 기관(예) 협회, 대학, 시민단체 등에서 인증제를 운영	6	12.0
지속가능관광 인증제 운영을 위한 전담 조직을 설립	16	32.0
기타(추진 목적에 따라 다름)	1	2.0

#### 바. 인증 대상

지속가능관광 인증제의 대상과 관련하여 ‘공공부문에서 관리운영하는 관광목적지’가 84.0%(복수 응답)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘민간부문에서 관리운영하는 관광목적지’가 78.0%로 나타났다. 전문가들은 지속가능관광 분야가 가지고 있는 공공적 목표와 관광목적지에서 관광객들이 많은 시간을 사용하는 활동을 고려한 것으로 분석되었다.

〈표 4-10〉 지속가능관광 인증 대상(복수 응답)

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
관광시설물 (예) 호텔, 컨벤션센터 등)	37	74.0
공공부문에서 관리운영하는 관광목적지	42	84.0
민간부문에서 관리운영하는 관광목적지	39	78.0
관광 관련 인력 (예) 관광가이드, 관광 업계 종사자 등)	20	40.0
관광 관련 프로그램 (예) 관광패키지상품 등)	37	74.0
기초 및 광역지자체 전체	25	50.0

## 사. 인증 지표

지속가능관광 인증제의 인증 지표와 관련하여 ‘세 개 분야별 인증 지표를 직접 개발하여 사용’이 적정하다는 응답이 46.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 근소한 차이로 ‘국제적 기준의 인증 지표를 활용’이 적정하다는 응답이 44.0%로 나타났다. 전문가들은 우리나라의 지속가능관광 여건과 국제적 수준을 고려한 것으로 분석되었다.

〈표 4-11〉 지속가능관광 인증 지표

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
세 개 분야별 인증지표를 직접 개발하여 사용	23	46.0
기존 유사한 제도의 인증지표를 활용	2	4.0
국제적 기준의 인증지표를 활용	22	44.0
기타(국제적 기준을 적용하여 한국형 지표 개발, 새로운 지표를 개발하되 관련 지표 검토)	3	6.0

## 아. 인증 지표 항목의 적정성

지속가능관광 인증제의 인증 지표 항목 적정성과 관련하여 제시된 9개 항목 중 ‘지역 주민이 과정에 참여’가 평균 4.6점(5점 만점)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘탄소 중립과 같은 환경 보전’과 ‘에너지 효율화 등 자원의 효율적 이용과 관리’가 각각 4.5점으로 나타났다.

〈표 4-12〉 지속가능관광 인증 지표 항목의 적정성

(단위: %, 점)

구분	내용	전혀 적정하지 않음	적정 하지 않음	보통	적정함	매우 적정함	평균
생태 환경	환경보호 목적의 체계 및 조직 운영	-	2.0	18.0	54.0	26.0	4.0
	탄소 중립과 같은 환경 보전	-	2.0	6.0	28.0	64.0	4.5
	에너지 효율화 등 자원의 효율적 이용과 관리	-	-	6.0	34.0	60.0	4.5
지역 주민	지역주민이 과정에 참여	-	-	8.0	26.0	66.0	4.6
	지역사회가 자립적으로 운영	-	2.0	14.0	44.0	40.0	4.2
	오버투어리즘 관리	2.0	2.0	20.0	48.0	28.0	4.0
관광 사업	공정 거래	-	-	4.0	50.0	46.0	4.4
	지역사회 편익(경제적) 창출	-	2.0	4.0	48.0	46.0	4.4
	관계자(관광객, 사업체 등) 교육	-	-	12.0	54.0	34.0	4.2

#### 자. 인증 혜택

지속가능관광 인증제 참여를 유도하는 혜택으로 '관광개발기금 등 자금 지원'에 대한 응답이 62.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '세금 감면'에 대한 응답이 54.0%로 나타나 전문가들은 자금 지원이 효과적일 것이라고 예상하였다.

〈표 4-13〉 지속가능관광 인증 혜택(복수 응답)

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
세금 감면	27	54.0
인증대상자에 대한 컨설팅 제공	13	26.0
정부 차원의 홍보	19	38.0
정부 사업 참여시 가점 부여	23	46.0
정기적으로 우수대상자 선정 수상 및 포상	11	22.0
관광개발기금 등 자금 지원	31	62.0
인증 마크 부여	26	52.0

#### 차. 인증 기간

지속가능관광 인증제의 인증 기간과 관련하여 '3년'이 62.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '2년'이 22.0%로 나타나 타 인증제 기간 등을 고려한 것으로 분석되었다.

〈표 4-14〉 지속가능관광 인증 기간

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율	구분	응답 수	비율
1년	2	4.0	5년	5	10.0
2년	11	22.0	10년 이상	1	2.0
3년	31	62.0			

## 2.3. 지속가능관광 추진 방향

### 가. 지속가능관광 인증제 추진 방향

지속가능관광 인증제 도입 및 운영을 위한 제안으로 ‘지속가능관광 인증제 지표 개발 또는 실행 시 개념적 지표가 아닌 현실적으로 측정 가능한 항목 개발’, ‘인증제를 통해 자원을 보다 체계적으로 관리하고, 공공과 민간의 인식 개선에 영향을 미치도록 정책 설계 필요’, ‘엄정한 제도적 규정·확실한 보상과 지원 체계·공정한 평가와 피드백 등 관리 체계 확립’, ‘정기적 진단과 평가와 인센티브를 명확화’, ‘지역에 대한 인증과 사업 내용에 대한 인증을 구분’, ‘인증이 수여된 기관에 대한 정기적 모니터링과 효과에 대한 홍보 필요’ 등의 의견이 제시되었다.

### 나. 지속가능관광 활성화 방안

지속가능관광 활성화를 위한 정책 제언으로 ‘관광사업체가 자발적으로 참여할 수 있도록 유도’, ‘지속가능분야의 관련 부서 간 공유 가능한 정책 개발 필요(지자체에서 제한된 인원이 정책을 집행 및 관리하여 인접 분야 간 공유가 수월하지 못할 가능성)’, ‘광역단위의 지속가능관광위원회 설치를 통한 지원과 심의·육성·컨설팅 진행’, ‘시민과 업체 등 지속가능관광에 대한 인식 제고 및 필요성에 대한 설득 과정 필요’, ‘지속가능관광 인증의 다양성을 고려하며 유형화를 통한 개념 정립’, ‘지속가능관광 인증 대상과 대상 지역 범위를 설정하고 시범대상지에 인증지표를 사전 적용 필요’, ‘예비 선정과 선정 취소 등 진출입 유연성 확보’ 등이 제시되었다.

## 제2절 관광사업체 및 지자체 담당자 의견 조사

---

### 1. 조사 개요

#### 1.1. 관광사업체 조사 대상 및 설문 문항

지속가능관광 인증제에서 관광사업체는 실제적으로 지속가능관광 인증을 받는 대상인 동시에 관광객에게 지속가능관광의 가치를 전달해줄 수 있는 매개체 역할을 할 수 있다. 조사를 위한 표본 설계는 우리나라 관광사업체 수를 조사하고, 사업체 유형별 비율을 산출하여 해당 비율에 맞는 표본을 추출하였다.

조사 대상, 기간, 방법, 문항은 다음과 같으며, 해당 사업체의 전체적인 방향을 결정할 수 있는 경영자나 임원 등 관리자 위치에 있는 응답자를 대상으로 조사를 실시하였다. 분석에서는 응답이 불성실한 표본은 제외하였다.

- 조사 대상 : 총 300개소 (관광진흥법 적용을 받는 관광사업체)
- 조사 기간 : 2021년 8월 27일 ~ 9월 2일(약 1주일 간)
- 조사 방법 : 전화 설문
- 조사 문항 : 관광사업체 일반 현황(매출, 종사자 수 등), 지속가능관광 실태(관련 개념 인지도 등), 타 인증제 여부, 지속가능관광을 위한 실천 의지, 인증제 수요도(참여 의지), 인증제 참여 희망 사유 및 미 참여 사유, 인증제 운영 시 희망하는 지원 사항 등으로 구성

## 1.2. 관광사업체 표본 구성

「관광진흥법」의 적용을 받는 전국 36,935개 관광사업체를 분석한 결과, ‘여행업’이 58.6%로 가장 높은 비중을 차지하였으며, ‘관광객 이용시설업’이 12.6%, ‘관광편의시설업’이 12.4%로 나타났다. 해당 구성 비율에 따라 2020년 12월말을 기준으로 관광사업체 표본을 구성한 결과는 <표 4-15>와 같다.

<표 4-15> 관광사업체 현황('20년 12월말 기준) 및 표본 구성

(단위: 개소, %)

구분	여행업	관광 숙박업	관광객 이용시설업	국제 회의업	카지노업	유원 시설업	관광편의 시설업	계
전체 사업체 수	21,647	2,302	4,649	1,111	17	2,638	4,571	36,935
비율	58.6	6.2	12.6	3.0	0.1	7.1	12.4	100.0
표본 구성	186	24	17	12	1	28	32	300
비율	62.0	8.0	5.7	4.0	0.3	9.3	10.7	100.0

자료 : 관광지식정보시스템 관광사업체 현황(<https://know.tour.go.kr>)

관광사업체 조사에서 매출액(코로나19 영향을 고려하여 2019년 매출 적용)은 ‘1억 원 미만’이 41.6%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 ‘1억 원 이상~5억 원 미만’이 30.4%로 나타났다. 관광사업체 종사자 수는 ‘1명 이상~5명 미만’이 72.3%로 가장 높게 나타나 응답에 참여한 관광사업체들이 영세한 규모이며, 대규모 관광사업체의 참여는 높지 않은 것으로 나타났다. 관광사업체가 위치한 지역은 ‘서울특별시’가 43.7%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음은 ‘비수도권’이 40.7%, ‘경기/인천’이 15.7%로 나타났다.

<표 4-16> 관광사업체 매출액 및 종사자 수('19년 기준)

(단위: 개소, %)

구분		응답 수	비율	구분		응답 수	비율
매출액	1억 원 미만	119	41.6	업체 종사자 수	1명 이상 ~ 5명 미만	217	72.3
	1억 원 이상 ~ 5억 원 미만	87	30.4		5명 이상 ~ 10명 미만	35	11.7
					10명 이상 ~ 30명 미만	48	16.0
	5억 원 이상 ~ 10억 원 미만	30	10.5	지역	서울	131	43.7
					경기/인천	47	15.7
					비수도권	122	40.7
10억 원 이상	50	17.5					

### 1.3. 지자체 조사 대상 및 설문 문항

지속가능관광 인증제 도입에서 지자체 역시 관광사업체처럼 인증을 받는 대상이 될 수 있으며 동시에 관광객에게 지속가능관광의 가치를 전달해줄 수 있는 매개체 역할을 할 수 있다. 다만, 지자체는 관광사업체와 달리 행정 조직이기 때문에 공공성을 수반하는 활동이나 대상에 대한 관심이 높을 것으로 예상되었다. 조사 대상, 기간, 방법, 문항은 다음과 같으며, 분석에서는 응답이 불성실한 표본은 제외하였다.

- 조사 대상 : 총 50개 지자체(광역시 및 기초지자체 지속가능관광 관련 담당자)
- 조사 기간 : 2021년 8월 27일 ~ 9월 2일(약 1주일 간)
- 조사 방법 : 전화 설문
- 조사 문항 : 지속가능관광 실태(관련 개념 및 이해 정도 등), 지속가능관광 인증제 수요도(참여 의지), 인증제 참여 희망 사유 및 미 참여 사유, 인증제 운영 방안, 인증제 효과 제고를 혜택 등으로 구성

### 1.4. 지자체 담당자 표본 구성

지자체 담당자 표본 구성은 ‘광역시지자체(사도)’가 26.0%이며, ‘기초지자체(사군)’가 74.0%로 구성되었으며 지역은 ‘서울’이 6.0%, ‘경기/인천’이 12.0%, ‘비수도권’이 82.0%로 구성되었다. 지자체 조사에서 고려해야 할 점은 지자체에서 지속가능관광과 관련된 업무가 명확하게 구분되는 경우가 많지 않아서 관련 담당자를 추천받아 진행하는 눈덩이 표집법으로 표본을 구성하였다. 응답자의 주요 과는 관광진흥과 또는 관광개발과지만 지속가능관광 업무와 관련이 높은 ‘자연생태과’, ‘환경과’ 같이 관련 분야 업무를 담당하는 응답자들이 포함되었다.

〈표 4-17〉 지자체 유형 및 지역 현황

(단위: 명, %)

구분		응답 수	비율	구분		응답 수	비율
지자체 유형	광역시지자체 (사도)	13	26.0	지역	서울	3	6.0
	기초지자체 (사군)	37	74.0		경기/인천	6	12.0
					비수도권	41	82.0

## 2. 관광사업체 조사 결과

### 2.1. 지속가능관광 개념

#### 가. 지속가능관광 개념 및 이해

관광사업체 응답자들 중 지속가능관광이라는 용어에 대해 ‘들어본 적이 있다’는 응답은 19.3%로 나타났고, ‘들어 본 적이 없다’라는 응답은 80.7%로 나타났다. 지속가능관광의 개념에 대해 ‘전혀 모른다’는 응답이 70.0%로 나타났고, 그 다음은 ‘모르는 편이다’는 응답이 13.7%로 나타났다. 관광사업체에서 지속가능관광의 개념을 이해하기 위해서는 시간이 필요한 것으로 분석되었다.

〈표 4-18〉 지속가능관광 개념 및 이해

(단위: 개소, %)

구분		응답 수	비율	구분		응답 수	비율
지속가능 관광 용어	들어본 적이 있다	59	19.3	개념 이해 정도	전혀 모른다	210	70.0
	들어 본 적이 없다	241	80.7		모르는 편이다	41	13.7
					보통이다	26	8.7
					알고 있는 편이다	17	5.7
					매우 잘 알고 있다	6	2.0

#### 나. 지속가능관광 중요 분야

관광사업체 응답자들은 지속가능관광 분야별 중요성에 대해 ‘세 분야 모두 동일하다’는 응답이 49.3%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘관광산업’이 중요하다는 응답이 24.3%로 나타났다. 이러한 결과는 관광사업체의 특성이 반영된 것으로 분석되었다.

〈표 4-19〉 지속가능관광 중요 분야

(단위: 개소, %)

구분	응답 수	비율
(환경) 생태환경	57	19.0
(사회) 지역주민	22	7.3
(경제) 관광산업	73	24.3
세 분야 모두 동일하다	148	49.3

## 2.2. 인증제 수요도 및 도입 방안

### 가. 인증제 보유 여부

관광사업체의 타 인증제 보유 여부에 대해 ‘보유하고 있지 않다’는 응답이 83.7%로 가장 높게 나타났고, ‘기타’가 8.3%, ‘보유하고 있다’는 응답이 8.0%로 나타났다. 많은 관광사업체들이 관광 분야 인증제뿐 아니라 타 인증제에 대해서도 인지도가 높지 않은 것으로 나타났다. 보유한 인증은 ‘한국관광품질인증제’가 63.2%로 나타나 해당 인증제가 관광분야에서는 어느 정도 인지도를 확보하고 있는 것으로 분석되었다.

〈표 4-20〉 타 인증제 보유 여부

(단위: 개소, %)

구분	응답 수	비율
보유하고 있다	24	8.0
보유하고 있지 않다	251	83.7
기타(기간 만료, 잘 모르겠다 등)	25	8.3

### 나. 인증제 필요성

지속가능관광 인증제 필요성에 대하여 ‘보통’이라는 응답이 37.7%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘필요하다’는 응답이 33.0%로 나타나 지속가능관광 인증제 필요성에 대해 관광사업체들은 대체로 긍정적으로 인식하는 것으로 분석되었다.

〈표 4-21〉 지속가능관광 인증제 필요 정도

(단위: 개소, %)

구분	응답 수	비율
전혀 필요 없다	14	4.7
필요 없다	40	13.3
보통이다	113	37.7
필요하다	99	33.0
매우 필요하다	34	11.3

### 다. 인증제 참여 의지 및 이유

지속가능관광 인증제 도입 시 참여 의향에 대해서는 ‘참여 의향이 있다’는 응답이 61.0%로 나타났으며, ‘참여 의향 없다’는 응답이 39.0%로 나타났다.

〈표 4-22〉 지속가능관광 인증제 참여 의향

(단위: 개소, %)

구분	응답 수	비율
참여 의향 있음	183	61.0
참여 의향 없음	117	39.0

지속가능관광 인증제 참여 의향이 있다고 응답한 관광사업체(183개)의 참여 이유로는 ‘변화된 관광객 수요에 효과적으로 대응하기 위함’이 32.3%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘기업의 사회적 책임’이 21.3%로 나타났다. 이처럼 관광사업체들은 관광객의 행동 변화에 초점을 맞추고 있는 것으로 분석되었다.

〈표 4-23〉 지속가능관광 인증제 참여 이유

(단위: 개소, %)

구분	응답 수	비율
친환경 실천이나 에너지 절약 등을 통한 경비의 절감	26	14.2
모범적인 환경적, 사회적, 경제적 실천에 따른 기업 이미지 제고	30	16.4
기후변화 등 환경위기, 지역과의 공생 등에 대한 기업의 사회적 책임	39	21.3
변화된 관광객(소비자) 수요에 효과적으로 대응	59	32.3
세금 감면 등 정부 인센티브 제공에 대한 기대	29	15.8

지속가능관광 인증제 참여 의향이 없다고 응답한 관광사업체(117개)의 미참여 이유로는 ‘인증제 방식이 효과적이지 않다’는 응답이 34.2%로 가장 높게 나타났으며, ‘인증을 위한 복잡한 서류 및 행정 처리가 부담’된다는 응답이 23.9%로 나타났다.

〈표 4-24〉 지속가능관광 인증제 참여하지 않는 이유

(단위: 개소, %)

구분	응답 수	비율
경비 절감을 통한 매출 증대 효과에 대한 의문	8	6.8
기업 이미지 제고 효과에 대한 의문	3	2.6
인증을 위한 복잡한 서류 및 행정처리 업무가 부담	28	23.9
정부 인센티브가 기업 경영에 큰 도움을 줄 것 같지 않음	18	15.4
지속가능관광에는 동의하나 ‘인증제’라는 방식이 효과적이지 않음	40	34.2
기타(필요하다고 생각되지 않음, 기존 제도로 충분하다고 판단됨)	19	17.1

## 2.3. 인증제 추진 방안 등

### 가. 인증제 추진 방안

지속가능관광 인증제 추진 방안과 관련하여 관광사업체는 ‘기존 관광분야 인증제도에 포함하여 추진’이 적정하다는 응답이 58.2%로 나타났으며, ‘신규 인증 제도를 신설하여 운영’이 적정하다는 응답이 41.8%로 나타났다. 관광사업체에서는 새로운 인증제 보다는 기존 인증제를 활용하는 방안을 선호하는 것으로 분석되었다.

〈표 4-25〉 지속가능관광 인증제 추진 방안

(단위: 개소, %)

구분	응답 수	비율
기존 관광분야 인증제도에 포함하여 추진	175	58.2
지속가능관광인증제 관련 제도를 신설하여 운영	125	41.8

### 나. 인증제 추진 조직

지속가능관광 인증제 추진 조직과 관련하여 ‘공공부문에서 직접 추진’이 적정하다는 응답이 64.3%로 나타났으며, ‘지속가능관광 인증제 운영을 위한 전담조직 설립’이 적정하다는 응답이 21.7%로 나타났다.

〈표 4-26〉 지속가능관광 인증제 추진 조직

(단위: 개소, %)

구분	응답 수	비율
공공부문(예) 문화체육관광부, 한국관광공사 등에서 직접 인증제를 운영	64	64.3
지속가능관광 관련 기관(예) 협회, 대학, 시민단체 등에서 인증제를 운영	42	14.0
지속가능관광 인증제 운영을 위한 전담 조직을 설립	65	21.7

### 다. 인증 대상

지속가능관광 인증 대상으로 ‘공공부문에서 관리·운영하는 관광목적지’에 대한 응답이 43.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘관광시설물’에 대한 응답이 40.3%로 나타났다. 따라서 항목 간 편차 없이 대체적으로 고른 비율을 나타낸 것으로 분석되었다.

〈표 4-27〉 지속가능관광 인증 대상(복수 응답)

(단위: 개소, %)

구분	응답 수	비율	구분	응답 수	비율
관광시설물(예) 호텔, 컨벤션센터 등)	121	40.3	관광 관련 인력(예) 관광가이드, 관광 업계 종사자 등)	110	36.7
공공부문에서 관라운영하는 관광목적지	129	43.0	관광 관련 프로그램(예) 관광 패키지상품 등)	103	34.3
민간부문에서 관라운영하는 관광목적지	97	32.3	기초 및 광역지자체 전체	114	38.0

## 라. 인증 혜택

지속가능관광 인증 혜택으로 '관광개발기금 대여 등의 자금 지원'에 대한 응답이 67.3%(복수 응답)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '세금 감면'에 대한 응답이 59.7%로 나타나 관광사업체 역시 자금 지원 혜택에 대한 선호도가 높은 것으로 분석되었다. 추가적으로 '정부 차원의 홍보'에 대한 응답도 45.7%로 나타나 홍보 방안에 대한 마련이 필요한 것으로 분석되었다.

〈표 4-28〉 지속가능관광 인증 혜택(복수 응답)

(단위: 개소, %)

구분	응답 수	비율	구분	응답 수	비율
세금 감면	179	59.7	정기적으로 우수대상자 선정 수상 및 포상	56	18.7
인증대상자 컨설팅 제공	74	24.7	관광개발기금 등 자금 지원	202	67.3
정부차원의 홍보	137	45.7	인증 마크 부여	95	31.7
정부사업 참여시 가점 부여	70	23.3			

## 마. 인증 기간

지속가능관광 인증 기간과 관련하여 '3년'이 적정하다는 응답이 39.3%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '2년'이 적정하다는 응답이 28.0%로 나타났다.

〈표 4-29〉 지속가능관광 인증 기간

(단위: 개소, %)

구분	응답 수	비율	구분	응답 수	비율
1년	44	14.7	5년	38	12.7
2년	84	28.0	10년 이상	16	5.3
3년	118	39.3			

### 3. 지자체 담당자 조사 결과

#### 3.1. 지속가능관광 개념

##### 가. 지속가능관광 개념 및 이해

지자체 담당자들은 지속가능관광이라는 용어에 대해 ‘들어본 적이 있다’는 응답이 62.0%로 나타났고, ‘들어본 적이 없다’는 응답이 38.0%로 나타났다. 지속가능관광 개념의 이해 정도는 ‘보통이다’라는 응답이 34.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘전혀 모른다’라는 응답이 28.0%로 나타났다.

〈표 4-30〉 지속가능관광 개념 및 이해

(단위: 명, %)

구분		응답 수	비율	구분		응답 수	비율
지속가능 관광 용어	들어본 적이 있다	31	62.0	개념 이해 정도	전혀 모른다	14	28.0
					모르는 편이다	7	14.0
	들어본 적이 없다	19	38.0		보통이다	17	34.0
					알고 있는 편이다	12	24.0
					매우 잘 알고 있다	-	-

##### 나. 지속가능관광 중요 분야

지속가능관광 세 개 분야의 중요성과 관련해서 ‘세 분야 모두 동일하다’는 응답이 44.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘생태환경’이라는 응답이 26.0%로 나타났다. 지자체 담당자의 경우 이전에는 생태관광이라는 용어가 사용되었으며, 생태환경을 담당하는 담당자들이 포함되어 있는 것이 응답에 영향을 미친 것으로 분석되었다.

〈표 4-31〉 지속가능관광 중요 분야

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
(환경) 생태환경	13	26.0
(사회) 지역주민	7	14.0
(경제) 관광산업	8	16.0
세 분야 모두 동일하다	22	44.0

### 3.2. 인증제 도입 방안

#### 가. 인증제 필요성

지속가능관광 인증제 필요성에 대해 ‘필요하다’는 응답이 40.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘보통이다’는 응답이 32.0%로 나타났다. 지자체 담당자들 역시 지속가능관광 인증제를 필요한 제도로 인식하는 것으로 나타났다.

〈표 4-32〉 지속가능관광 인증제 필요성

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율	구분	응답 수	비율
필요 없다	6	12.0	필요하다	20	40.0
보통이다	16	32.0	매우 필요하다	8	16.0

#### 나. 인증제 참여 여부 및 이유

지속가능관광 인증제 시행 시 참여 의향에 대해 ‘참여 의향이 있다’는 응답이 76.0%로 나타났으며, ‘참여 의향이 없다’는 응답이 24.0%로 나타났다. 지자체 담당자들 역시 지속가능관광 인증제에 참여할 의향이 높은 것으로 나타났다.

〈표 4-33〉 지속가능관광 인증제 참여 의향

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
참여 의향 있음	38	76.0
참여 의향 없음	12	24.0

#### 다. 법적 근거

지속가능관광 인증제 법적 근거와 관련하여 ‘필요하다’는 응답이 50.0%로 나타났으며, ‘초기 단계는 필요가 없으나 향후 필요하다’는 응답이 42.0%로 나타났다.

〈표 4-34〉 지속가능관광 인증제 법적 근거

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
필요하다	25	50.0
필요하지 않다	4	8.0
초기 단계에서는 필요가 없으나 향후에는 필요하다	21	42.0

### 3.3. 지속가능관광 인증제 추진 방향

#### 가. 인증제 추진 방안

지속가능관광 인증제 추진 방안에 대해 지자체 담당자들은 ‘기존 관광분야 인증제도에 포함하여 추진’이 적정하다는 응답이 78.0%로 나타났으며, ‘신규 지속가능관광 인증제를 신설하여 운영’이 적정하다는 응답이 22.0%로 나타났다.

〈표 4-35〉 지속가능관광 인증제 추진 방안

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
기존 관광분야 인증제도에 포함하여 추진	39	78.0
지속가능관광 인증제 관련 제도를 신설하여 운영	11	22.0

#### 나. 인증제 추진 조직

지속가능관광 인증제 추진 조직에 대해 지자체 담당자들은 ‘공공부문에서 직접 인증제를 운영’하는 것이 적정하다는 응답이 76.0%로 가장 높게 나타났으며, ‘지속가능관광 인증제 운영을 위한 전담 조직을 설립’하는 것이 적정하다는 응답이 14.0%로 나타났다.

〈표 4-36〉 지속가능관광 인증제 추진 조직

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
공공부문(예) 문화체육관광부, 한국관광공사 등에서 직접 인증제를 운영	38	76.0
지속가능관광 관련 기관(예) 협회, 대학, 시민단체 등에서 인증제를 운영	5	10.0
지속가능관광 인증제 운영을 위한 전담 조직을 설립	7	14.0

#### 다. 인증 대상

지속가능관광 인증제 대상으로 지자체 담당자들은 ‘공공부문에서 관리·운영하는 관광목적지’의 응답이 68.0%(복수 응답)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘민간부문에서 관리·운영하는 관광목적지’에 대한 응답이 54.0%, ‘기초 및 광역지자체 전체’가 46.0%로 나타났다.

〈표 4-37〉 지속가능관광 인증 대상(복수 응답)

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
관광시설물(예) 호텔, 컨벤션센터 등)	22	44.0
공공부문에서 관리운영하는 관광목적지	34	68.0
민간부문에서 관리운영하는 관광목적지	27	54.0
관광 관련 인력(예) 관광가이드, 관광 업계 종사자 등)	17	34.0
관광 관련 프로그램(예) 관광 패키지상품 등)	17	34.0
기초 및 광역지자체 전체	23	46.0

## 라. 인증 지표

지속가능관광 인증제의 인증 지표와 관련하여 ‘세 개 분야별 인증지표를 직접 개발하여 사용’하는 것이 적절하다는 응답이 44.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘기존 유사 제도의 인증지표 활용’과 ‘국제적 기준의 인증지표를 활용’이 각각 34.0%로 동일하게 나타났다.

〈표 4-38〉 지속가능관광 인증 지표 도출 방식

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
세 개 분야별 인증지표를 직접 개발하여 사용	22	44.0
기존 유사한 제도의 인증지표를 활용	17	34.0
국제적 기준의 인증지표를 활용	17	34.0

## 마. 인증 혜택

지속가능관광 인증 대상에게 제공되는 혜택에 대해 지자체 담당자들은 ‘정부 차원의 홍보’에 대한 응답이 52.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘관광개발기금 등 자금 지원’이 48.0%로 나타났다. 이것은 전문가와 관광사업체가 자금 지원을 가장 선호한 것과 약간 상이한 결과로, 지자체의 특성상 자금보다는 외부 관광객 유치를 중요하게 인식하는 업무 특징이 반영된 것으로 분석되었다.

〈표 4-39〉 지속가능관광 인증 혜택

(단위: 명, %)

구분	응답 수	비율
세금 감면	19	38.0
인증대상자 컨설팅 제공	22	44.0
정부 차원의 홍보	26	52.0
정부사업 참여시 가점 부여	13	26.0
정기적으로 우수대상자 선정 수상 및 포상	13	26.0
관광개발기금 등 자금 지원	24	48.0
인증 마크 부여	20	40.0

## 바. 인증 기간

지속가능관광 인증 기간에 대해 지자체 담당자들은 ‘3년’이 적절하다고 응답한 비율이 54.0%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘2년’이 적절하다고 응답한 비율이 22.0%로 나타나 전문가, 관광사업체, 지자체 담당자 모두 의견을 일치하는 것으로 분석되었다.

〈표 4-40〉 지속가능관광 인증 기간

(단위: 명, %)

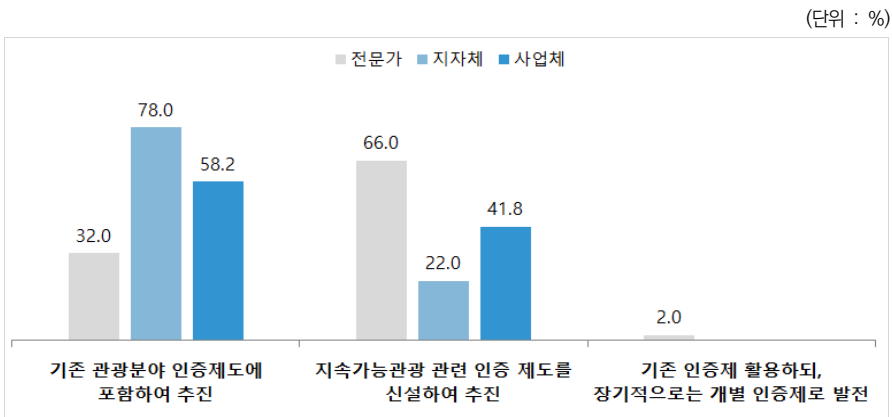
구분	응답 수	비율	구분	응답 수	비율
1년	7	14.0	5년	4	8.0
2년	11	22.0			
3년	27	54.0	10년 이상	1	2.0

## 4. 결과 종합

### 가. 지속가능관광 인증제 추진 방식에 대한 차이 존재

지속가능관광 인증제 추진 방식으로 논의되고 있는 두 가지 방안 중 전문가 집단은 ‘신규 인증제 도입’이 타당하다고 응답하였으며, 관광사업체와 지자체 담당자 집단에서는 ‘기존 관광인증제 편입’이 타당하다고 응답하였다. 이러한 차이는 지속가능관광 분야의 향후 발전에 대한 관점과 기존 인증제와 혼란 방지 및 정책효율성 관점이 반영된 것으로 분석되었다. 전문가 집단은 지속가능관광의 개념에 대한 이해도가 높으며, 전문성이 확보되려면 신규 인증제가 적절하다고 판단한 것으로 분석되었다. 관광사업체와 지자체 담당자 집단은 지속가능관광 개념의 이해가 아직은 부족한 상태이며 신규 인증제 도입을 위해서는 시간과 예산이 필요하며 기존 인증제와 혼란이 발생할 수 있기 때문에 정책 효율성을 기반으로 기존 인증제 편입이 적절하다고 판단한 것으로 분석되었다.

[그림 4-1] 그룹별 지속가능관광 인증제 추진 방안 결과

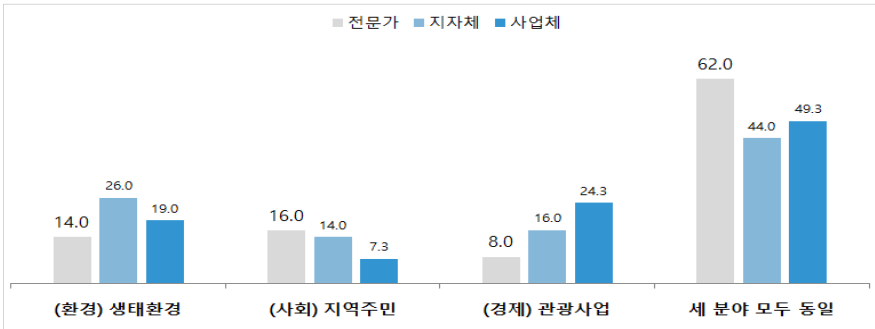


### 나. 인증제 세부 사항에서는 유사한 결과 도출

인증제 추진 방안에 있어 집단별로 의견 차이가 존재함에도 불구하고, 인증 기간과 인증 대상과 같이 세부적 항목에 대해서는 전문가, 관광사업체, 지자체 담당자 집단의 의견이 유사하게 도출된 것으로 나타났다. 지속가능관광의 세 개 분야 중요성에 대하여 전문가, 관광사업체, 지자체 담당자 집단 모두 세 개 분야가 모두 동일한 비중으로 중요하다고 인식하는 것으로 분석되었다.

[그림 4-2] 그룹별 지속가능관광 인증제 중요 인식 분야 결과

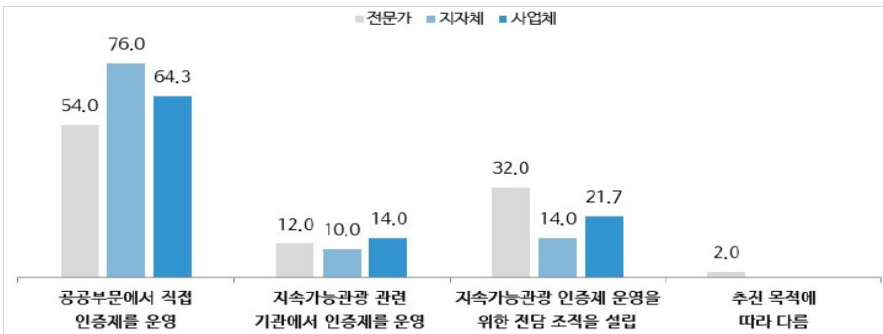
(단위 : %)



인증제 추진 방식과 관련해서 세 집단 모두 ‘공공부문에서 직접적으로 운영’하는 방식을 타당하다고 응답한 것으로 나타났다.

[그림 4-3] 그룹별 지속가능관광 인증제 추진 방식 결과

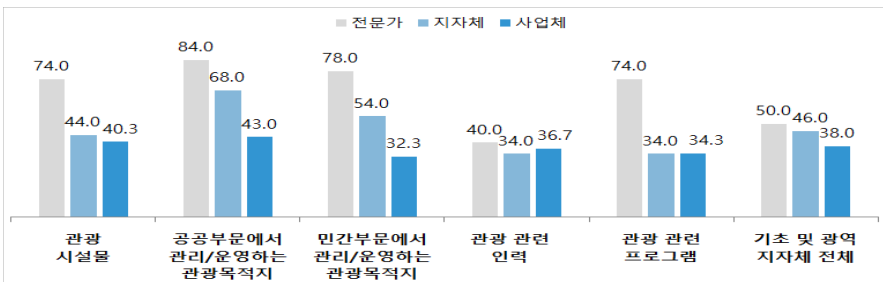
(단위 : %)



인증 대상 역시 세 집단 모두 ‘공공부문에서 관리·운영하는 관광목적지’ 비율이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘민간부문에서 관리·운영하는 관광목적지’로 나타났다.

[그림 4-4] 그룹별 지속가능관광 인증 대상 결과

(단위 : %)



## 제3절 시사점

### 가. 세 분야가 균형을 이루는 인증제 추진 요구

코로나19 이후 지속가능관광의 필요성과 중요성이 더욱 부각되었다. 기존의 지속가능관광이 환경적 지속가능성 검증에 초점이 맞춰져 있었다면, 최근에는 환경적 지속성은 물론 지역주민(사회)과 관광산업(경제)을 고려한 균형적인 지속가능관광이 요구되고 있다. 분석 결과, 전문가(62.0%), 관광사업체(49.3%), 지자체 담당자(44.0%) 모두 지속가능관광에서 환경, 사회, 경제 세 분야가 모두 동일한 비중을 가진다고 응답하였다. 기후 변화 등의 환경적 측면 뿐 아니라 이미 지역관광 측면에서도 수요와 공급의 불균형으로 인한 오버투어리즘(over tourism)으로 지역주민 삶의 질 저하 및 사회문화적 손실 등이 나타난 사례가 발생하였다. 이를 해결하기 위해 대안 마련 요구가 높아지고 있으며, 지속가능관광 인증제 도입을 위해서는 환경적 측면뿐만 아니라 지역주민의 삶과 균형을 이루며, 지역경제와 상생발전을 유도하는 인증 기준과 운영 체계가 요구된다.

### 나. 지속가능관광 인증제 참여를 유도하는 방안 필요

지속가능관광 개념에 대한 이해도에서 전문가, 관광사업체, 지자체 담당자들이 큰 편차를 나타내는 것으로 조사되어, 사회적으로 지속가능관광 개념과 중요성을 인식하고 공감대를 형성하는데 상당한 시간이 필요할 것으로 예상된다. 지속가능관광에 대한 인지도는 인증제의 성공을 좌우하는 중요한 요소가 되며 특히 관광사업체의 이해도와 인식이 높지 않은 것(잘 모른다가 70.0%)으로 나타나 이를 극복하기 위한 방안이 필요하다.

인증제에 주요 대상이 되는 관광사업체들이 인증에 참여하지 않는 주요 이유로 '인증을 위한 복잡한 서류 및 행정처리가 부담'스럽다는 응답이 23.9%로 나타나 인증을 위한

행정 절차 과정을 효율화 하고, 이를 상쇄할 수 있는 혜택이 제공되거나 이익이 발생해야 인증제도에 동참할 것으로 분석되었다.

#### **다. 지속가능관광에 대한 관광객 인식 개선 필요**

인증제도는 품질, 안전, 환경 등 다양한 분야에서 소비자의 신뢰와 판단 기준으로 작용한다. 지속가능관광은 규제보다는 사회구성원이 궁극적으로 달성해야 하는 장기적 목표지만 관광객(소비자)들이 호응이 바탕이 되지 못 한다면 확산되기 어려운 구조를 가지고 있다. 관광사업체의 인증제 참여 희망 이유도 ‘변화된 관광객 수요에 효과적으로 대응’이 32.3%로 가장 높게 나타나 지속가능관광의 실천과 확산에서 관광객들의 인식과 참여가 매우 중요한 것으로 확인되었다. 때문에 지속가능관광 인증제를 통해 기대했던 효과를 달성하기 위해서는 관광객의 인지도를 제고하기 위한 환경 조성과 이를 구체화할 수 있는 정책 설계 방향이 제시되어야 한다.

#### **라. 공공부문에서 객관적이고 체계적인 도입 및 운영 기대**

지속가능관광 개념은 공공성을 바탕으로 한 사회적 가치 성격을 나타내기 때문에 인증제 추진 조직에 있어서 세 집단 모두 ‘공공부문에서 직접 운영’이 가장 적절하다고 응답하였다. 인증제 도입 및 추진을 위해서는 타당성과 현실성을 갖춘 인증 지표 등이 제시되어야 하고 전문성을 기반으로 공정한 심사가 이루어져야 하기 때문에 공공부문이 적합하다고 판단한 것으로 분석되었다. 인증 대상에서도 세 집단 모두 ‘공공부문에서 관리운영하는 관광목적지’가 적절하다는 응답이 높게 나타났다. 이처럼 지속가능관광 분야는 관광사업체의 품질을 제고하여 이윤을 창출하기 보다는 우리 사회가 달성해야 하는 궁극적 목표라는 측면에서 공공부문의 역할이 중요할 것으로 분석되었다.



지속가능관광 인증제 도입 방안

제5장

## 지속가능관광 인증제 도입 방안



## 제1절 인증제 도입 방향

---

### 1. 기본 방향

#### 가. 대상자들의 자발적 참여를 통해 인증제 활성화 유도

지속가능관광 분야는 사회구성원 모두가 추구하고 실천해야 하는 목표이기 때문에 초기 단계에서는 인증대상자들의 관심을 제고하고 자발적으로 참여할 수 있도록 표준적 기준과 혜택을 제시한다. 지속가능발전 및 지속가능관광 개념이 제시된 지 상당 기간이 지났으나 아직 지속가능관광과 관련하여 관광사업체와 지자체의 인지도가 높지 않은 점을 고려하여 인증대상자들이 진입 장벽으로 느껴지지 않는 수준의 기준을 제시하고, 인증대상자들이 필요로 하는 혜택의 지원을 통하여 자발적인 참여가 이루어 질 수 있도록 유도한다.

#### 나. 대상에 따른 단계적 적용으로 준비 기간 설정

지속가능관광 인증제가 도입 및 운영되면 형식적 인증이 아니라, 실제적인 운영과 효과가 창출될 수 있도록 제도를 설계해야 한다. 이를 위해서 인증 대상 및 인증 단계를 차등화 하는 것이 바람직하다. 해당 부분은 장기적 관점을 가지고 접근을 해야 하며, 인증대상자들에게 명확한 지표와 기준 등을 제시하여 혼란을 주지 않도록 한다. 인증 대상과 단계를 차등화 하는 것은 인증제 기준 및 지표를 바탕으로 인증대상자들이 스스로 점검할 수 있는 기회를 제공하고 실제 인증을 신청하기 전에 준비를 할 수 있는 기간을 제공하기 위함이다. 주무 부처는 제도 도입 시에 공청회, 전문가 토론회 및 포럼 개최, 지역설명회 등과 같은 다양한 의견 수렴 과정을 거쳐야 하며, 이러한 과정에서 제시되는 의견을 통하여 인증 대상과 지표 등을 수정 및 보완 할 수 있다는 유연한 마인드가 필요하다.

## 다. 현실적 지침 제시와 활용도 제고 방안 마련

지속가능관광이 상위 개념이면서도 부문별 방향성이 아직 구체화되지 않은 상황을 고려하여 해당 분야가 지속가능관광 목적을 달성할 수 있도록 방향성을 제시한다. 이를 위해 타 분야에서 시행하고 있는 추진 방향 및 운영 체계, 지표 등을 다각적으로 검토하고 이를 바탕으로 인증대상자들은 물론 관광객들도 쉽게 이해하고 동참할 수 있도록 실천적 지침과 정보를 제공 한다. 특히, 인증 이후에도 모니터링 방안을 구체화 하고 많은 인증제들이 인증 이후 이해와 확산을 위한 커뮤니케이션에서 한계를 나타낸 것을 고려하여 인증제의 의미와 활용도를 제고한다.

## 2. 대안 논의

### 2.1. 인증제 도입 대안 검토

앞서 제시한 것처럼 지속가능관광은 다양한 개별적 개념들을 포괄하는 상위 개념으로 경제, 사회, 환경 분야별 방향들이 아직 구체화 되지 않았으며 해당 개념에 대한 사회적 인식도 아직 높지 않은 상태이다. 지속가능관광에 포함되는 다양한 대안관광들이 개별적 개념과 방향성을 가지고 있었으나, 지속가능관광 범위 안으로 포함되면서 전체 맥락을 고려한 방향성이 수립되어야 한다. 인증대상자들에게 지속가능발전과 지속가능관광에 대한 개념과 중요성을 인식시키고 자발적 실천을 유도하기 위한 방안으로 '인증제'라는 정책수단을 선택한 것은 전술하였다. 이번 장에서는 지속가능관광 인증제를 도입하여 안착시키고 효과를 제고하기 위한 방안을 검토한다.

지금까지 관광 분야 인증제는 관광숙박업에 집중된 경향을 보인다. 호텔등급제는 법정의무 인증제로 운영되고 있으며, 과거에 운영되었던 인증제도(굿 스테이, 한옥스테이, 코리아스테이 등)들은 관광숙박업 이외의 일반 숙박업을 대상으로 인증이 이루어졌다. 이러한 이유는 관광에서 숙박은 안전 및 관광 코스 구성에 필수적 요소로 중요성이 높은 점, 이용에 상당한 비용이 소요되는 점, 숙박업체에 대한 관광객들의 요구가 다양하다는 점 등이 존재하였다. 인증제 도입 및 운영 관점에서 관광숙박업은 위치와 시설, 면적이 명확히 존재하기 때문에 상대적으로 인증이 용이하게 이루어진다는 점, 타 관광사업체와 비교하여 이동을 하지 않고 장기간 운영되기 때문에 인증이 유지되어 효과가 높은 점,

관광숙박시설들이 대형화·복합화 되면서 인력과 서비스가 집중되고 관광객들의 체류시간이 증가한 점 등이 있다. 따라서 관광분야의 기존 인증제는 숙박업을 주요 인증 대상으로 하며 평가 항목 중에서 ‘시설 및 서비스’ 항목 비중이 높은 형태였다.

최근에 인증제 종류와 숫자가 급격히 증가하면서 소요 예산 증가, 대상자들의 혼란이 발생하고 있으며 정부 차원에서 인증 실적과 중복 분야를 검토 후 인증제도 폐지, 개선 및 통합을 실시하고 있다. 따라서 지속가능관광 인증제가 효율적인 인증제로 운영되기 위한 ‘기존 인증제(한국관광품질인증제를 의미하며 이후에도 동일) 편입’과 ‘신규 인증제 도입’의 장단점을 비교 및 검토하여 정책결정자 판단에 기여하고자 한다.

## 2.2. 선정 기준 및 구성 요소

일반적으로 인증제 같은 정책 수단은 그 구성 항목들이 구체화 되어 있으며 해당 항목들이 다각적으로 검토되지 않을 경우 인증제 실제 도입과 운영에 한계가 있다. 다음 절에서는 대안별로 정책 선정 기준에 따른 장단점 검토와 인증제 구성 요소에 따른 장단점을 검토한다. 정책 선정 기준은 선행 연구의 검토를 통하여 ‘정책 목적과 부합성’, ‘정책 추진의 효율성’으로 구성하였다. 이러한 기준들은 대안을 선정하는데 있어 정책결정자가 합리적인 결정을 할 수 있도록 정보를 제공한다. 인증제 구성 요소는 ‘법적 근거’, ‘인증 체계 및 조직’, ‘인증 대상’, ‘인증 기준 및 평가 지표’로 구성하였다. 이러한 구성 요소를 기반으로 지속가능관광 분야 특성과 대안으로 논의되고 있는 두 가지 대안의 장단점을 비교·분석한다. 이후에는 인증제가 성공적으로 운영하기 위한 관리운영 방안에 대해 제시하고자 한다.

〈표 5-1〉 지속가능관광 인증제 구성 항목

구분	구성 항목	비고
정책 선정 기준에 따른 검토	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정책 목적과 부합성</li> <li>- 정책 추진의 효율성</li> </ul>	기존 인증제 편입과 신규 인증제 도입에 따른 대안별 장·단점 비교 검토
인증제 구성 항목에 따른 검토	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 법적 근거</li> <li>- 인증 체계 및 조직</li> <li>- 인증 대상</li> <li>- 인증 기준 및 평가 지표</li> </ul>	
관리운영 방안 검토	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인증 혜택</li> <li>- 관리 및 모니터링</li> </ul>	통합하여 제시

## 제2절 인증제 도입 방안 검토

### 1. 정책 선정 기준에 따른 검토

#### 1.1. 기존 인증제 편입

##### 가. 정책 목적과 부합성

정책 목적 부합성 측면에서 기존 인증제 추진 이전에는 다수의 유사 품질인증제(굿스테이, 한옥스테이, 코리아스테이, 우수 쇼핑점 등)가 운영되면서 관광객들이 혼란이 발생하였다. 따라서 기존 인증제는 이러한 문제점을 개선하고 국가적 위상을 확보한 대표 품질 인증제 도입을 목적으로 하였다. 인증제의 체계화를 위하여 대상(업종)별 평가 지표를 개발·적용하였으며 전문 평가단 및 운영 시스템 도입하여 그동안 누적된 관광객들의 불만을 해결하고 품질을 제고하기 위한 방안으로 활용하고자 하였다. 이러한 문제 해결을 위하여 도입된 기존 인증제가 지속가능관광이 달성하려는 정책 목표와 부합하느냐에 대한 검토가 필요하다. 기존 인증제 목적은 관광진흥법에 ‘관광객의 편의를 돕고 관광서비스의 수준을 향상’ 시키기 위해서라고 제시되어 있다. 그에 비해 동법의 지속가능한 관광활성화 조항에는 ‘에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이고, 지역주민의 삶과 균형을 이루며 지역경제와 상생발전’으로 제시되어 있다. 모두 우리나라 관광의 질적 향상을 위한 방법으로 해석되지만 기존 인증제 목적이 ‘관광서비스’라는 분야별 목적에 집중되어 있어 지속가능관광이라는 포괄적 범위의 정책과는 부합하지 않은 것으로 분석되었다.

##### 나. 정책 추진의 효율성

정책 추진의 효율성 측면을 기존 인증제에 편입하여 운영할 경우, 기존 인증제는 법률

조항과 추진 조직이 구성되어 있기 때문에 신속한 인증제 도입과 추진이 가능하다. 기존 인증제는 2018년 3월 「관광진흥법」에 한국관광품질인증제 관련 법률 조항이 신설되면서 인증제 추진의 법적 기반이 마련되었다. 관련 법률 조항이 신설되었다는 자체로도 인증제 운영의 당위성이 확보되었다고 볼 수 있다. 인증 대상을 확대하기 위해서는 시행령으로 개정해야 하는데, 시행령 개정은 국무회의 의결로 개정이 가능하기 때문에 입법 과정에서 상대적으로 수월하다고 볼 수 있다(박주영, 2020). 또한 인증제 운영을 위하여 한국관광공사에 관광인증센터(사무국)라는 추진 조직이 존재하고 있다. 이처럼 기존 인증제에 편입시킬 경우 관련 법률 기반과 추진 조직이 마련되어 있어 신속한 정책 추진이 가능할 것으로 예상된다.

## 1.2. 신규 인증제 도입

### 가. 정책 목적과 부합성

정책 목적 부합성 측면에서 신규 인증제를 도입할 경우 지속가능관광 인증제 목적을 법적 조항으로 제시할 수 있다. 현재의 법률 조항은 지속가능관광 활성화를 위한 포괄적인 개념만 제시되어 있기 때문에 신규 인증제 도입을 위해서는 지속가능관광 인증제 도입 및 운영과 관련된 목적을 제시해야 한다. 이러한 과정을 통해 지속가능관광 개념이 제도화 될 수 있으며, 이를 바탕으로 지자체 조례에서도 지속가능관광에 대한 개념이 구체화 될 수 있다. 2021년 6월 기준으로 ‘지속가능발전(협의회)’과 관련된 지자체 조례는 116개가 운영되고 있으나, 오버투어리즘 해결을 위한 조례를 제외하고 지속가능관광 관련 조례나 해당 내용이 반영된 관광진흥 조례는 부재한 상태이다. 신규 인증제 도입은 지속가능관광이 가진 정책 목적을 구체화 할 수 있다는 관점에서 긍정적이다.

### 나. 정책 추진의 효율성

정책 추진의 효율성 측면에서 신규 인증제를 도입할 경우 지속가능관광 분야에 대한 인지도가 아직은 높지 않은 상황에서(관광사업체는 지속가능관광에 대해 ‘전혀 모른다’는 응답이 70.0%) ‘지속가능관광’이라는 개념이 관광사업체 및 국민들에게 인지도가 제고되어야 하며, 인증제라는 방안의 적절성에 대해 공청회 등을 통한 논의와 의견수렴

과정을 거치는 것이 바람직하다. 법적 근거 마련을 위해서는 「관광진흥법」에 신규 조항을 신설해야 하기 때문에 시행령을 개정하는 것과 비교하여 상대적으로 긴 시간이 소요될 것으로 예상된다. 또 「관광진흥법」의 타 조항과의 관계 및 분량이 적정한지에 대한 검토도 필요하다. 추진 조직은 다음 절에서 제시되는 운영 방식에 대한 논의를 거쳐 선정되어야 한다. 이처럼 신규 인증제를 도입할 경우에는 법률 개정과 추진 조직 마련 등에 시간이 소요될 것으로 예상된다.

〈표 5-2〉 정책 선정 기준에 따른 대안별 비교 검토

구분	기존 인증제 편입	신규 인증제 도입
추진 방안	한국관광품질인증제 내에 특정 분야나 평가 지표로 도입	지속가능관광 분야만을 대상으로 하는 신규 인증제 운영
정책 목적 부합성	관광객 편의 및 관광서비스 수준 향상이라는 목적이 지속가능관광과 차이	지속가능관광 활성화라는 목적에 적합한 정책 설계 가능
관광진흥법 관련 조항	제48조의10 (한국관광 품질인증) ① 문화체육관광부장관은 <u>관광객의 편의를 돕고 관광서비스의 수준을 향상시키기 위하여</u> 관광사업 및 이와 밀접한 관련이 있는 사업으로서 대통령령으로 정하는 사업을 위한 시설 및 서비스 등(이하 “시설등”이라 한다)을 대상으로 품질인증(이하 “한국관광 품질인증”이라 한다)을 할 수 있다. (중략) ⑥ 한국관광 품질인증의 인증 기준·절차·방법, 인증표지 및 그 밖에 한국관광 품질인증 제도 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	제48조의3 (지속가능한 관광활성화) ① 문화체육관광부장관은 <u>에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이고, 지역주민의 삶과 균형을 이루며 지역경제와 상생발전 할 수 있는</u> 지속가능한 관광 자원의 개발을 장려하기 위하여 정보제공 및 재정지원 등 필요한 조치를 강구할 수 있다.
정책 추진 효율성	기존에 구축되어 있는 운영 체계를 활용하여 신속한 도입 및 추진이 가능	새로운 운영 체계 구축을 위해 상대적으로 긴 시간이 소요
법제화	· 관광진흥법 시행령 개정 : 일부 관광사업체로 한정되어 있는 인증 대상 확대 및 지표 추가	· 관광진흥법 개정 : 제48조의 3(지속가능한 관광활성화) 조항에 인증제 관련 조항 신설 · 관광진흥법 시행령 개정 : 인증 방식 및 대상에 대한 조항 신설
추진 조직	문화체육관광부 : 관광기반과 한국관광공사 : 관광품질인증사무국	다양한 구성 방안 중에서 효율성과 효과성이 가장 높은 조직을 선정 또는 신규 설립 필요

## 2. 인증 구성 항목에 따른 검토

### 2.1 기존 인증제 편입

#### 가. 법적 근거 여부

정부 부처에서 인증제를 도입 및 운영하기 위해서는 법적 근거가 마련되어야 한다. 법적 근거를 통해 인증제의 권위와 신뢰가 확보되어 안정적인 인증제 운영을 담보할 수 있기 때문이다. 타 부처에서 운영 중인 인증제들은 대부분 법적 근거를 갖추고 있는데 기존 인증제 역시 「관광진흥법」 제48조의10에서 제시되고 있으며 시행령과 고시를 통해 인증 대상과 인증 기준을 규정하고 있다.

##### ① 예상 장점

지속가능관광 인증제를 기존 인증제로 편입할 경우 법제화에 따른 장점은 다음과 같다. 첫째, 기존 인증제로 편입할 경우 입법화 부담이 적다고 볼 수 있다. 「관광진흥법」의 품질인증 관련 조항(제48조의10)을 근거로 할 수 있으며, 인증 대상은 시행령 및 고시에 '지속가능관광'과 관련된 인증 대상을 규정하거나 추가하면 된다. 지속가능관광 인증 대상과 관련해 이해관계자 및 관계 부처 등과 협의에 시간이 소요될 수 있지만 인증제의 당위성부터 검토하는 관광진흥법 개정 및 신규 조항 도입에 따른 입법화 과정보다는 수월할 수 있다. 아울러 지속가능관광 인증에 필요한 대상과 인증 기준도 「관광진흥법」을 근거로 하고 있기 때문에 큰 어려움 없이 시행령에 규정할 수 있을 것으로 예상된다. 이것은 입법경제적으로 큰 장점이며, 인증 기준 및 평가 지표에 지속가능관광 항목을 논의하면서 관광객 만족에만 집중했던 품질인증제 수준과 위상을 제고할 수 있다.

둘째, 지속가능관광 개념에 대한 사회적 인지도는 높지 않은 상태이나 기후 변화, 오버투어리즘 등과 관련된 문제가 지속적으로 언론을 통해 보도되어 해결 방안이 필요하다는 공감대가 형성된 상태이다. 기존 관광품질에 환경, 지역사회 등의 가치가 추가되면서 고품격 관광서비스를 구현하고, 국가 차원의 관광경쟁력 제고에도 기여할 수 있을 것으로 예상된다. 환경 및 사회적 가치는 지속가능성을 추구하는 국제적 기준에 부합한다는 점에서 관광산업이 지향해야 할 가치로도 볼 수 있다.

## ② 예상 단점

예상되는 단점은 다음과 같다. 첫째, 특정 대상으로 도입 시, 한국관광품질인증 체계 내에서 규정되어야 하기 때문에 지속가능한 관광의 본질을 모두 구현하기는 어려울 수 있다. 특히 지속가능관광 범위에 관광목적지(관광지, 테마파크 등)가 광범위하게 포함될 경우 기존 인증제와 동일한 내용과 기준을 적용하기에는 한계가 있다. 현재 기존 인증제의 주요 인증 대상은 관광사업체이며 업종별로 명확한 기준이 제시되어 있다. 그러나 물리적 공간이 넓은 관광지나 공공성이 높은 대상이 포함될 경우 기존 인증제와 상충되거나 법률 조항에 반영해야 될 항목이 크게 증가할 수 있다.

둘째, 지속가능관광과 관련된 평가 지표가 추가된다면 기존에 인증을 받은 사업체들은 해당 기준에 부합하지 않은 경우가 발생할 수 있다. 또한 평가 지표가 추가된다는 것은 사업체들이 고려해야 할 사항이 증가되는 것을 의미하며, 기존에 인증을 받은 사업체들은 소급 적용을 하지 않더라도 재인증시에는 해당 지표를 고려해야 하는 등 추가적인 부담으로 작용할 수 있다.

〈표 5-3〉 기존 인증제 편입 관련 법적 근거

구분	현재 관련 조항	지속가능관광 포함
관광 진흥법 조항	제48조의10 (한국관광 품질인증) ① 문화체육관광부장관은 관광객의 편의를 돕고 관광서비스의 수준을 향상시키기 위하여 관광사업 및 이와 밀접한 관련이 있는 사업으로서 대통령령으로 정하는 사업을 위한 시설 및 서비스 등을 대상으로 품질인증을 할 수 있다.	현행 유지
장점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 법률 조항 변경 없이 시행령 등의 개정만으로 입법화 관련 시간과 노력을 최소화</li> <li>- 국가를 대표하는 한국관광품질인증제 위상 강화 및 한계점 보완 가능</li> </ul>	
단점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지속가능관광의 본질적 개념 구현에 한계</li> <li>- 인증 대상 확대 시 이전에 인증을 받은 사업체들과 형평성 문제 발생</li> <li>- 인증 지표 추가 시 이전에 인증을 받은 사업체들이 재인증시 추가적 부담 발생</li> </ul>	

## 나. 인증 체계 및 조직

지속가능관광 인증제의 인증 체계는 기존 인증제로 편입될 경우 현재의 인증 체계를 그대로 수용하는 것이 바람직하다. 한국관광품질인증은 한국관광공사 품질인증사무국에서 위탁운영 중으로 관련 인력은 14명이며, 평가위원회 구성 등을 진행하고 있다. 따라서 인증 업무에 대한 체계와 업무 범위 등이 명확하고 지속가능관광 인증에 대한 즉각적인 추진이 가능하다. 그러나 인증 체계와 조직 결정은 인증제가 어느 정도까지 활성화되

능지를 고려해야 한다. 인증 대상이나 참여가 일정 규모로 유지될 경우에는 공공기관 위탁이 가능하지만 지속가능관광 분야가 전문화되고 이해관계자 및 관련 기관이 급증할 경우 관련 업무가 증가하면서 단일 팀 내에서 대응이 어렵기 때문에 이를 위한 체계와 조직이 갖추어져야 한다.

〈표 5-4〉 기존 인증제 편입 인증 체계 및 조직

구분	현재 관련 내용	지속가능관광 포함
조직	문화체육관광부 : 관광기반과 한국관광공사 : 관광품질인증사무국(14명)	현행 유지
장점	인증 관련 조직이 갖추어져 있어 대상자와 업무 범위 등이 명확	
단점	타 인증제에서도 발생했던 공공부문 비효율성과 인증 대상 급증 시 업무 부담	

#### 다. 인증 대상

지속가능관광 분야를 기존 인증제에 편입하여 운영할 경우 인증 대상의 기본 방향과 장·단점은 다음과 같다.

##### ① 예상 장점

예상되는 장점은 기존 인증제는 인증 대상과 인증 원칙이 명확하기 때문에 적용이 용이하다. 기존 인증제 대상이 업종 중심으로 구성되어 통합적 관점에서 지속가능관광의 본질을 구현하기에는 한계가 있으나, 초기 단계에서는 즉시 적용할 수 있을 것으로 예상된다. 기존 인증제의 인증 대상은 단계적으로 확대되고 있는데 「관광진흥법」 시행령에 7개 업종이 규정되어 있고, 2019년 7월 제41조의9에 8호로 ‘그 밖에 관광사업 및 이와 밀접한 관련이 있는 사업으로서 문화체육관광부장관이 정하여 고시하는 사업’이 신설되면서 고시를 통한 확대가 가능해졌다. 2020년 11월 일반 음식점업이 「한국관광품질인증의 대상에 관한 고시(제2020-55호)」를 통해 인증 대상에 포함되었다.

이처럼 기존 인증제는 인증 대상이 규정되어 있고 인증 원칙이 명확하기 때문에 효율적으로 방향 설정을 할 수 있다. 지속가능관광을 인증 대상에 반영한다면 기존 인증제의 인증 대상에 추가적으로 관광객 이용시설업, 국제회의시설업, 유원시설업, 카지노업 등 「관광진흥법」 내 관광사업체를 대상으로 순차적으로 적용이 가능하고 시범 운영 기간을 설정하는 것이 적합하다.

## ② 예상 단점

예상되는 단점은 지속가능한 관광의 실행 단위라고 할 수 있는 관광사업체 및 관련 사업체에 적용은 가능하지만 장기적 관점에서 관광목적지를 대상으로 고려할 때 현실적으로 반영이 어려울 수 있다. 유원시설업과 같이 민간이 운영하는 관광목적지도 존재하지만 우리나라 여건상 공공에서 개발관리하는 관광지가 상당 수 존재하며, 공공비(국비 및 지방비)가 투입되어 조성된 관광목적지는 공공부문의 개입이 이루어지고 있다. 이처럼 인증 대상을 포괄적으로 규정할 경우 기존 인증제에 즉각적으로 도입하기는 어려울 것으로 예상된다. 포괄적 대상과 다수의 인증 대상을 다루려면 개별적인 평가 지표를 개발해야 하며, 관련 조항을 위한 법률 개정과 해당 업체들과 협의에 많은 시간이 소요될 수 있다. 특히, 관광목적지가 포함될 경우 인증 기준과 평가 지표 개발은 물론 인증 대상 규모나 정의에 대한 정립이 쉽지 않을 것으로 예상된다. 관광목적지는 대규모 관광(단)지가 포함되어 면적이 넓고 해당 공간에 위치하는 시설들이 포괄적이기 때문에 지속가능관광 개념이 우선적으로 적용되어야 함에도 실제적 적용이 용이하지 않다. 따라서 기존 인증제 편입 시 인증 대상은 기존 인증제의 추진 방향과 계획을 고려하여 관광사업체(혹은 프로그램 단위)를 중심으로 하며, 적응 기간을 거쳐 확대 적용한다.

〈표 5-5〉 기존 인증제 편입 인증 대상

구분	현재 관련 조항		지속가능관광 포함
인증 대상	관광진흥법 시행령	제41조의10(한국관광 품질인증의 대상) 1. 야영장업 2. 외국인관광 도시민박업 3. 한옥체험업 4. 관광식당업 5. 관광면세업 6. 「공중위생관리법」에 따른 숙박업 7. 「외국인관광객 등에 대한 부가가치세 및 개별소비세 특례규정」에 따른 외국인관광객면세판매장 8. 그 밖에 관광사업 및 이와 밀접한 관련이 있는 사업으로서 문화체육관광부장관이 정하여 고시하는 사업	품질인증제 추진 계획을 수용하며, 인증 대상을 타 관광사업체로 확대 (관광객 이용시설업, 국제회의시설업, 유원시설업, 카지노업 등)
	관광품질인증 대상에 관한 고시	「관광진흥법」 시행령에 따른 「식품위생법」 시행령의 일반음식점 영업	「관광진흥법」 시행령에 따른 여행업의 관광상품 등을 포함
장점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기존 인증 대상과 인증 원칙이 명확하기 때문에 방향 설정에 대한 효율화</li> <li>- 고시에 추가할 경우 다양한 관광상품 및 프로그램으로 확대 용이</li> </ul>		
단점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광목적지 성격을 나타내는 일부 관광사업체를 제외하고 공간과 관련된 인증 대상 포함에 한계</li> <li>- 공간과 관련된 대상이 포함되더라도 평가 지표 개발 및 대상자 협의에 신규 인증제 도입만큼 시간과 노력이 필요</li> </ul>		

## 라. 인증 기준 및 평가 지표

지표는 추상적인 현상이나 개념을 일정한 속성을 가진 변수로 변환하고 이를 다시 측정·평가하는 수단으로 전환하는 것을 의미하며, 기준이나 척도 역할을 하는 지표가 변수나 수치화 할 때 객관성과 신뢰성이 요구된다(김대관, 2001). 지속가능관광 인증 대상은 유형과 특성이 다양하기 때문에 일률적 인증 지표 또는 기준이 적용되기 어려울 것으로 예상된다. 그럼에도 지표를 개발하는 이유는 지표를 통해 복잡한 현상을 단순화 할 수 있기 때문이다(Brouwer & Crabtree, 1999).

기존 인증제에서는 체계적 운영을 위해서 평가 지표 개발을 위한 연구들이 사전에 진행되었다. 2016년 시범 사업 추진을 위하여 4개 분야(숙박업, 한옥체험업, 외국인관광 도시민박업, 외국인관광객 면세판매장)에 대한 평가 지표 연구가 진행되었으며, 2018년에는 인증 대상 확대를 고려하여 신규 인증 분야(관광펜션업, 호텔업, 야영장업, 관광식당업, 여행사(여행상품))의 평가기준 연구가 진행되었다.

기존 인증제의 평가 지표는 업종별로 구체화 되어있고, 필수 항목과 가점감점 항목이 존재한다. 1차 현장 평가를 위한 지표(총점 400점)가 구체적으로 제시되며, 2차 현장 평가(총점 400점)에도 동일한 지표가 적용되며 기본적인 인증 기준은 총점의 70% 이상이다. 「관광진흥법」 시행규칙 별표 17의5에 따르면 ‘시설 및 서비스 분야(60%)’, 인력의 전문성 분야(20%), ‘안전관리 분야(20%)’로 제시되어 있으나 평가 분야별 배점 비중은 총점의 10퍼센트 범위에서 조정될 수 있다. 숙박업에서는 스탠더드와 프리미어 항목이 존재하는 등 다양한 평가 기준이 적용되고 있다.

지속가능관광 분야는 사회적으로 추구하는 목표임을 고려하여 모든 업종에 필수 항목으로 적용되는 것이 바람직하다. 따라서 기존 인증제 평가 지표에 필수 항목으로 지속가능성 항목을 추가하고 모든 업종에서 달성 할 수 있도록 유도하며, 세부적인 인증 기준 또는 지표는 향후에 별도 연구를 통하여 구체화 한다. 인증 지표는 의견 조사 결과를 반영하여 생태환경(환경보호 중심), 지역주민(지역사회 참여 중심), 관광산업(공정거래 중심)으로 세 분야로 구성한다.

〈표 5-6〉 기존 인증제 편입 인증 기준 및 평가 지표

구분	현재 관련 내용	지속가능관광 반영
서류 평가	인증 신청 내용과 구비서류 일치 여부 - 사업자등록증, 영업신고증, 소방시설 등 작동기능점	현행 유지

구분	현재 관련 내용			지속가능관광 반영
	검 실시결과 보고서(숙박업, 연면적 600㎡ 미만 시 소방자체점검표 제출)			
1차 현장 평가 (400점)	신청 가이드에 따른 분야별 필수 항목  (○/X 또는 배점)	시설 및 서비스	- 숙박요금표 및 숙박업 신고증 - 시간에 따른 요금제 운영 금지 - 주차장 폐쇄형 구조물 - 프론트 개방 형태 - 성인방송 제어 기능 장치 - 한옥의 전통적 외관 구조 - 조식서비스 제공 - 내국인 상대 숙박 미제공 확인	현행 유지
		소방 안전	- 소화기, 화재경보기, 일산화탄소 경보기, 완강기(복도, 객실), 휴대용 비상조명 - 응급상황 비상연락망, 비상대피도, 비상계단(통로), 방화문	현행 유지
		위생 관리	- 객실, 침구류, 욕실 청결 상태 - 취사시설 제공 및 청결 상태 - 먹는 물의 수질기준 준수	현행 유지
		인적 서비스	- 외국어 안내서비스 - 실제 집주인의 거주	현행 유지
		지속 가능성	-	- 생태환경 지표(환경 보호 중심) - 지역주민 지표(지역주민 참여 중심) - 관광산업 지표(공정거래 중심)
	고려 사항	평가 분야별로 배점 비중은 총계의 10% 범위 내에서 변동	현행 유지	
2차 현장 평가 (400점)	불시, 암행평가로 1차 지표와 동일			현행 유지

자료 : 한국관광공사(2021). 2021 한국관광품질인증 신청가이드

## 2.2 신규 인증제 도입

### 가. 법적 근거

관광정책을 추진함에 있어 지속가능성 추구하고 실천은 필수적 요소가 되었으며 지속가능관광을 통해 이를 달성해야 하지만 관광정책 전반에서 지속가능관광을 구현할 수 있는 제도적 기반이 부족한 상황이다(문화체육관광부, 2020: 72). 지속가능관광 관련 조항은 「관광진흥법」 제48조의3(지속가능한 관광활성화)으로 볼 수 있으나 이 조항도 하위 조항을 검토해 볼 때 오버투어리즘 문제를 해결하기 위한 규정에 가깝다. 또 「관광진흥법」 시행령에는 지속가능관광과 관련된 내용이 규정되어 있지 않은 상황이다. 이러한 현실을 고려할 때, 현행 법 체계에서 지속가능관광 인증과 관련된 법 조항과 시행령이 필요하다. 따라서 신규 인증제를 도입한다면 「관광진흥법」 제48조의3에 마지막 항에 “문화체육관광부장관은 지속가능한 관광사업체 및 관광목적지 등을 대상으로 인증제도를 운영할 수 있다”는 조항을 추가하여 근거를 마련하는 방안을 검토할 수 있다.

#### ① 예상 장점

이와 관련한 장점은 지속가능관광의 본질에 맞는 목표와 내용을 법령과 시행령에 담을 수 있다. UNWTO는 지속가능한 관광의 10대 중점 분야로 생물다양성, 기후변화, 플라스틱 사용, 호텔에너지 대안, 하나의 지구, 관광 회복력, 관광자원 효율성, 소규모 섬 보전, 여행 촉진, 지속가능한 관광을 제시하였다. 문화체육관광부도 지속가능관광의 실현을 위하여 국가 관광정책 전반에서의 지속가능성 지향(① 법·제도·거버넌스), 관광 산업 및 자원개발의 지속가능성 실현(② 위기대응과 회복력, ③ 혁신과 일자리), 관광을 통한 국가 지속가능성 기여(④ 포용·복지·평화, ⑤ 환경보전)에 따른 5대 영역과 15대 정책과제를 도출하였다(김송이·이원희, 2020). 신규 인증제를 도입할 경우 해당 법률 조항을 통해 지속가능관광을 포괄적으로 실현하여 본질에 충실할 수 있다.

#### ② 예상 단점

예상되는 단점은 신규 인증제 조항을 도입할 경우 관광분야에서 두개의 인증제가 운영될 수밖에 없다. 이것은 관광과 관련된 국가 인증제에 대한 혼란도 예상되지만 인증제 간 동등성 문제도 제기될 수 있다. 한국관광품질 인증제 도입을 위한 「관광진흥법」 개정

전 논의 사항으로 관광진흥법 제48조의10 ⑤는 “문화체육관광부장관은 한국관광품질인증이 아닌 인증제도 중 한국관광품질인증과 동등성을 인정할 수 있는 인증을 지정, 고시할 수 있다. 이 경우 동등성 인정 인증을 받은 자는 한국관광 품질인증을 받은 것으로 본다”로 규정한 바 있다. 이러한 논의는 한국관광품질 인증제가 기존에 운영되었던 다수의 숙박 품질인증제를 흡수하면서 발생한 것인데 이러한 동등성 규정을 적용해 보면 지속가능관광이 상위 개념임에도 불구하고, 한국관광 품질인증이 최상위의 권위를 가지는 인증제이며, 지속가능관광 인증은 개념적 위상과 달리 하위 인증제라고 해석될 수 있다.

이후 「관광진흥법」 개정 논의 과정에서 동등성 인정 규정이 제외되면서 인증제간 위상에 대한 논의는 마무리되었으며 한국관광품질인증제와 지속가능관광 인증제의 목적이 상이하기 때문에 동등성과 무관한 것으로 볼 수 있다. 그러나 관광사업체 같은 정책대상자들 입장에서는 관광과 관련된 다양한 인증제가 운영될 경우 어떤 인증제가 사업 운영에 필요한지 검토해야 하고 이를 정책대상자들의 개별적 선택 사항으로 하기 위해서는 사전에 두 인증제의 특성과 위계에 대한 정리가 필요하다.

〈표 5-7〉 신규 인증제 도입 관련 법적 근거

구분	현재 관련 조항	지속가능관광 인증제
관광 진흥법 조항	<p>제48조의3 (지속가능한 관광활성화)</p> <p>① 문화체육관광부장관은 에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이고, 지역주민의 삶과 균형을 이루며 지역경제와 상생발전 할 수 있는 지속가능한 관광자원의 개발을 장려하기 위하여 정보제공 및 재정지원 등 필요한 조치를 강구할 수 있다.</p> <p>② 시·도지사나 시장·군수·구청장은 수용 범위를 초과한 관광객의 방문으로 자연환경이 훼손되거나 주민의 평온한 생활환경을 해칠 우려가 있어 관리할 필요가 있다고 인정되는 지역을 조례로 정하는 바에 따라 특별관리지역으로 지정할 수 있다.</p> <p>③ 시·도지사나 시장·군수·구청장은 특별관리지역을 지정·변경 또는 해제할 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 미리 주민의 의견을 들어야 하며, 관계 행정기관의 장과 협의하여야 한다.</p> <p>④ 시·도지사나 시장·군수·구청장은 특별관리지역을 지정·변경 또는 해제할 때에는 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 특별관리지역의 위치, 면적, 지정일시, 그 밖에 조례로 정하는 사항을 고시하여야 한다.</p> <p>⑤ 시·도지사나 시장·군수·구청장은 특별관리지역에 대하여 조례로 정하는 바에 따라 관광객 방문시간 제한 등 필요한 조치를 할 수 있다.</p>	동 일

구분	현재 관련 조항	지속가능관광 인증제
	-	<p>〈해당 조항 신설〉</p> <p>⑥ 문화체육관광부장관은 지속가능관광 활성화 제고를 위하여 관광사업체 및 관광 목적지 등을 대상으로 하는 지속가능관광 인증제를 시행할 수 있다.</p> <p>⑦ 지속가능관광 인증의 인증 대상·기준·절차·방법, 인증 표지 및 그 밖에 인증제도 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
장점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지속가능관광의 본질에 맞는 내용을 법률과 시행령에 반영 가능</li> <li>- 지속가능관광을 위한 최적의 정책 설계와 구성이 가능</li> </ul>	
단점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광분야에서 두개의 인증제 운영으로 정책대상자들의 혼란(우선 순위, 인증 취득 여부 등) 및 부담 발생 가능성</li> </ul>	

## 나. 인증 체계 및 조직

지속가능관광 인증을 신규 제도로 도입할 경우 새로운 인증 대상과 체계를 구축하여 장기적이고 국제적 요구에도 부합할 수 있는 위상을 갖추어야 한다. 이를 위해서는 상대적으로 긴 시간과 노력이 소요될 뿐만 아니라 전문성 확보는 물론 인력, 조직, 예산이 뒷받침 되어야 한다. 특히, 현재 법 규정에서 인증제 도입을 위한 예산 규정이 없다는 점도 사전에 해결되어야 한다. 지속가능한 관광은 국가적으로 지향해야 할 가치이기 때문에 정책대상자들에게 동기 부여가 필요하며 이를 위해 인증을 받은 정책대상자들에게 실질적 지원이 이루어져야 한다. 신규 인증제의 인증 체계는 다음과 같이 구체화 될 수 있다. 해당 인증 체계는 여건을 고려하여 기존 인증제에도 적용이 가능하다.

### ① 담당 부처에서 직접 인증(공공기관 위탁)

첫 번째는 문화체육관광부에서 직접 인증을 진행하는 방식이다. 그러나 문화체육관광부의 담당 과에서 업무를 진행하기 보다는 지속가능관광 인증 관련 업무 진행이 가능한 기관에 위탁하는 방식을 채택하며, 위탁기관은 인증을 위한 위원회를 구성하고 평가위원들을 확보하여 인증이 원활하게 진행될 수 있도록 한다. 위탁기관은 관련 기관과 인증 대상 집단의 여론을 수렴하고 적절하게 대응 할 수 있는 역량을 갖추고 있어야 한다. 일반적으로 위탁기관은 위임된 위탁 업무만을 한다고 인식할 수 있으나 일정 기간 동안은 전문 인정기관의 업무를 병행한다. 따라서 위탁기관은 해당 분야에 대한 이해도가 높으며 다양한 관광사업자나 지역관광기관 또는 이익집단과의 소통을 위해서 공적 권위

와 전문성을 갖춘 공공기관이 적정하다. 위탁기관의 역할 중 가장 중요한 것은 신규 인증제 도입 및 운영이 차질 없이 진행하여 제도를 정착시키고, 국내외 이해관계자들로부터 신뢰를 얻는 것이다. 이를 위해 위탁기관은 전문화된 인증제 운영 시스템이 구비되어 있어야 인증사업체의 관리·지원이 용이하다. 이러한 이유로 많은 정부 부처들이 인증제 추진 시 해당 업무의 전문성이 확보된 기관에 위탁하고 있으며 이러한 구조는 제도적 보완사항이나 현장에서 발견된 문제점을 해결하는데 적정하다. 해당 위탁기관이 관광산업 여건에 대한 이해도가 높고 관광사업체 및 지자체와 관련된 정보가 많으며 국가 인증제를 운영한 경험이 있다면 신규 인증제 정착을 위한 네트워크 역량도 발휘할 수 있다. 추가적으로 기존 인증제와 차별적 운영 및 효과 제고를 위해서는 체계적인 홍보 및 지원책이 필요하기 때문에 이러한 역량도 고려되어야 한다. 위탁기관 선정은 일정 기간을 설정하여 재평가를 받는 방식으로 진행한다.

첫 번째 방식의 장점은 우리나라 지속가능관광 여건을 반영한 제도 운영이 가능하다는 점이다. 지속가능관광 인증제 운영 방향을 자체적으로 설정할 수 있으며 공공기관에 위탁 운영을 할 경우 행정 관리의 기본 원칙에도 부합하기 때문에 해외 대다수 국가가 채택하고 있다. 단점은 지속가능관광 분야는 안전이나 관광객들의 피해가 발생할 수 있는 품질 문제가 아닌 사회구성원 스스로 실천해야 하는 가치임에도 공공부문에서 개입하여 인센티브를 제공하기 때문에 인센티브가 중단될 경우 지속적인 효과 창출이나 자발적 참여에는 한계가 있다. 또 인증제가 운영되는 동안 인력 및 예산이 지속적으로 소요되며, 위탁기관의 범위가 넓지 못할 경우 해당 분야의 전문성 확보에는 한계가 있다.

## ② 전문 인정기관 운영을 통한 인증

두 번째는 신규 인증제 운영 및 관리를 전문 인정기관에서 전담하는 체계이다. 우리나라 여건상 ①과 혼용되어 진행될 가능성이 높다. 전문 인정기관은 전담기관이라고도 불리며 해당 기관은 공공기관이 아니어도 가능하다. 그러나 공정성 확보라는 관점에서 공공기관이나 해당 부문 연구원 등이 적정하다. 전문 인정기관은 해당 기관을 법률에 명시하는 것이 일반적이며 단순히 인증 과정을 대행하는 것에 머무르지 않고 인증 기준 및 지표를 개발하고, 운영 및 관리까지 수행한다. 전문 인정기관은 인증제 운영 전반에 관한 업무를 수행하는데 전문 인정기관이 직접적으로 평가 및 인증을 진행하기 보다는 인증제 신청이 급격하게 증가하거나 인증 분야가 세분화 될 경우를 대비하여 적정한 인증

기관을 선정하고 이를 관리하는 역할을 할 수 있다. 해당 경우에는 단순히 대행 업무를 수행하는 것이 아니라 지속가능관광의 본질을 구현하는데 총력을 기울여야 하고, 인증업체의 적극적인 참여를 유도하여 지속가능관광 분야가 글로벌 기준으로 도약할 수 있는 기반을 마련한다.

두 번째 방식의 장점은 권위 있는 전문기관의 지정 및 운영으로 지속가능관광 분야의 전문성을 제고할 수 있으며, 국제적 기관에서 개발한 인증 지표를 검토하여 우리나라 실정에 부합하는 지표를 개발할 수 있다. 또한 인증기관 간 경쟁을 통해 인증에 대한 질적 수준이 향상될 수 있다. 단점은 ①과 유사하게 나타나는데 인증제 운영에 추가적인 인력과 예산이 소요된다. 또 인증 대상에 대한 관리에 한계가 있을 수 있고 전문 인정기관 선정 이후 인증기관 접수 및 선정 준비 등으로 상당한 시간이 소요된다. 또 소수의 특정 인증기관에 독점적 지위를 부여할 경우 진입 장벽으로 작용할 가능성도 있다.

### ③ 국제기관을 통한 우리나라 인정기관 인증

세 번째는 국제적 기준에 부합하는 인증을 위하여 우리나라의 특정 기관(조직)이 국제기관에서 전문 인정기관으로 승인을 받아 해당 방식과 지표를 적용하는 방식이다. 이를 위해서 적절한 국제기관을 검토하여 선정하고, 해당 기관의 인증 기준과 운영 방식 기준에 부합될 수 있도록 한다.

세 번째 방식의 장점은 인증제 운영에 소요되는 비용과 인력을 최소화 할 수 있고 인증을 받은 대상은 국제적 위상을 확보할 수 있다. 단점으로 우리나라의 지속가능관광 여건에 맞지 않는 체계 및 지표가 적용될 가능성이 있고 관련 정부 조직의 권한이나 영향력이 홍보 등의 역할로 한정 될 수밖에 없다. 또 국제기관의 기준이 높게 설정되어 있을 경우 일부 상위권 대상자들만 접근이 가능하여 우리나라 지속가능관광의 실질적 발전에는 한계가 있을 것으로 예상된다.

〈표 5-8〉 신규 인증제 도입 인증 체계 및 조직 검토

구분	모형도	비고	
① 담당 부처 에서 직접 인증  (공공 기관 위탁)	<p>문화체육관광부 (지정된 공공기관이 업무 대행)</p> <p>정책행위자</p> <p>관광사업체, 유관사업체, 지자체 (인증대상자)</p> <p>[ 정부 부처가 지정된 기관을 통하여 인증대상자를 직접 인증하는 방식 ]</p>	장 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 우리나라 여건을 반영한 제도 운영 가능</li> <li>- 공공기관에 위탁 운영이 행정관리의 기본 원칙에도 부합(해외 대다수 국가가 채택)</li> </ul>
		단 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 직접 인증과 인센티브 제공으로 지속적이고 자발적 참여에는 한계</li> <li>- 해당 분야에 대한 전문성 부족</li> <li>- 운영에 추가적 인력 및 예산 소요</li> </ul>
② 전문 인정 기관을 통한 인증	<p>문화체육관광부</p> <p>정책행위자</p> <p>관련 공공기관 또는 관련 협회 또는 신규 설립기관 (전담 인정기관)</p> <p>인증(Accreditation)</p> <p>관광사업체, 유관사업체, 지자체 (인증대상자)</p> <p>[ 정부부처가 인정기관을 선정하고, 다수의 인정기관들이 인증대상자를 인증하는 방식 ]</p>	장 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 우리나라 여건을 반영한 제도 운영 가능</li> <li>- 권위 있는 전문기관 지정 및 운영으로 전문성 제고(명확한 법적 위임 규정 필요)</li> <li>- 지속가능관광 분야 전문화로 효과 제고 및 성공적으로 운영 시 우수 인증제 사례로 발굴 가능</li> <li>- 인증기관 간 경쟁으로 인증 체계에 대한 경쟁력 강화 및 전문 인정기관이 육성될 가능성 높음</li> </ul>
		단 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인정기관이 근거 부재로 인증 대상에 대한 관리에 한계</li> <li>- 인정기관과 담당 부처의 지속적 협의 및 보고 체계 필요</li> <li>- 운영에 추가적 인력 및 예산 소요</li> <li>- 인정기관 준비 등에 상당 시간이 소요</li> <li>- 소수의 특정 인증기관에 독점적 지위를 부여할 경우 진입장벽으로 작용</li> <li>- 외부기관의 전문적 역량과 기관 신뢰도에 대한 관리감독의 한계</li> </ul>
③ 국제 기관을 통한 인증	<p>국제 기관</p> <p>인증(Accreditation)</p> <p>관련 협회, 관련 공공기관 (우리의 인정기관, 정책행위자)</p> <p>인증(Certification)</p> <p>관광사업체, 유관사업체, 지자체 (인증대상자)</p> <p>[ 국제적 기관을 통하여 전문 인정기관으로 인정을 받고 인증신청자들을 인증하는 방식 ]</p>	장 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 제도 운영에 소요되는 비용과 인력의 최소화 가능</li> <li>- 국제적 위상 확보 가능성</li> <li>- 시장의 자유로운 진출입이 가능</li> </ul>
		단 점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국제적 기준을 확보할 수 있으나 우리나라 여건이 반영된 지표 적용에는 한계</li> <li>- 인정기관이 되기 위하여 시간이 소요되며 일부 상위권 대상자들만 기준에 부합할 가능성이 높음</li> <li>- 인증제의 직접적 관리운영이 어려우며 우리나라 지속가능관광 역량 제고에 한계</li> </ul>

## 다. 인증 대상

지속가능관광 인증제의 대상은 인증제 시행 및 지표 개발 등에 중요한 영향을 미치기 때문에 신중하게 결정되어야 한다. 관광분야는 다양한 성격과 규모를 보유한 사업체들로 구성되어 있으며 지속가능관광 분야의 특성도 고려되어야 한다. 지속가능관광 인증제는 합리적, 효율적 실행을 위해 적정 수준의 영역 구분이 이루어질 필요가 있으며 인증 대상을 정책 추진 단계별로 차등화하거나 다양한 유형을 제시하는 것이 일반적이다. 선행 연구에서는 생태환경 분야와 지속가능관광 인증 대상은 관광숙박시설과 관광(목적)지를 우선적으로 제시하고 있으며, 관광사업체 중 여행업, 관광객 이용시설업 중 숙박기능 포함 업종, 개별 여행상품(및 프로그램), 관광인력(전문해설사) 등으로 포괄적으로 제시하는 연구도 진행되었다. 관광목적지와 관광숙박업이 주요 대상으로 제시되는 이유는 위치 이동이나 변동의 가능성이 적으며 장기간 운영된다는 점을 고려할 때 인증의 안정성과 효과성을 기대할 수 있기 때문이다.

〈표 5-9〉 지속가능관광 관련 인증 대상 검토(선행 연구)

구분		관광 (목적)지	관광사업체			개별 여행 상품	관광 인력
			관광 숙박업	여행업	관광객 이용 시설업 등		
친환경관광 인증제도 도입 방안(2009)	시범 운영		○				
	확대 운영		○	○	○		
	본격 운영	○	○	○	○	○	○
생태관광 인증지표 개발(2010)		○ (생태관광지)	○		△ (숙박시설)	○	
지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구(2020)		○	○	○			

지속가능관광 분야는 기존 생태관광 및 녹색관광과 달리 포괄적 범위를 다루고 있기 때문에 업종 기준보다는 인증 방향에 따른 대상을 검토할 수 있다. 인증 대상이 시설에만 집중되어 있는 점이 한계로 지적되면서 분야별로 시설 인증과 비시설 인증(활동인증, 성격인증)으로 구분하기도 한다(문화체육관광부, 2017). 인증 대상을 업종별로 구분하면 업종 변화, 규모 등에 영향을 받기 때문에 사전 검토가 이루어져야 하며 중요도에 따라 항목별 구성 및 비율도 차등화 할 수 있도록 해야 한다.

〈표 5-10〉 분야별 인증 대상의 예시

구분		내용	기준	적용 대상 예시	
				업종	기관 및 조직
시설	시설 인증	지속가능관광 시설로서의 적합 여부	시설 조성 및 관리운영 계획을 통하여 지속가능관광 시설 기준 충족 여부를 검증	관광숙박업, 관광객 이용시설업, 국제회의시설업, 카지노업, 유원시설업	-
비 시설	활동 인증	(단기) 지속가능관광 관련 활동 여부	지속가능관광을 위한 활동을 모니터링 하여 기준 충족 여부를 검증	모든 관광사업체 적용 가능	기초지자체 적용 가능
	성격 인증	(중장기) 지속가능관광을 실천하기 위한 관련 시스템을 갖추고 있는지 여부	지속가능관광을 위한 조직, 인력 배치, 예산 등 운영체계를 검토하여 검증	일정 규모 이상의 관광사업체 적용 가능	기초지자체 적용 가능

신규 인증제를 도입할 경우 인증 대상 관련 기본 방향 및 장단점은 다음과 같다. 장점은 신규 인증제로 도입할 경우 인증제 적용 대상을 포괄적으로 설정이 가능하다. 이 경우에도 인증 대상은 단계별로 확대하는 것이 바람직하다. 신규 인증제를 도입하는 만큼 지속가능관광 인증제로서의 규격과 수준을 갖추 수 있도록 유도하며 지속가능관광의 본질적 개념을 구현할 수 있는 대상을 선정할 수 있다.

단점은 인증 대상과 범위를 확대하기 위해서 「관광진흥법」에서 위임된 사항을 추진할 수 있도록 「관광진흥법」 시행령의 개정이 필요하다. 과거 한국관광품질인증제 도입을 위한 법률안 검토 시 국회 교육문화관광위원회는 “관광사업 중, 호텔업, 야영장업, 국제회의업 및 카지노업이 인증 대상에서 제외된 것에 대하여.....관광접점별 개별 서비스의 품질인증시스템을 통합하여 국가적으로 단일화 된 품질인증 및 마크를 부여하려는 제도인 만큼 장기적으로 관광과 관련된 모든 업종을 도입 대상으로 추진하는 것이 동 인증제 도입 취지에 부합한다”<sup>1)</sup>는 의견이 제시된 바 있다(국회, 2017). 이처럼 국회 논의 절차 등을 고려할 때, 대상과 범위가 포괄적으로 규정되어야 하며 이를 위한 대상이 시행령이 구체적으로 제시되어야 한다.

이러한 여건을 고려하여 인증 대상과 관련해서는 다음과 같은 방향을 설정한다. 인증제 운영의 실효성과 효율성 측면에서 관광숙박업과 여행업을 시범적으로 운영하며 단계

1) 김건오(2017: 14). 관광진흥법 일부개정법률안(염동열의원 대표발의) 검토보고, 국회교육문화체육관광위원회.

별로 확대한다. 기존 인증제 역시 시범사업 추진에서 법 개정을 거쳐 본격적인 사업 시행까지 오랜 기간(약 3년)이 소요되었으며 지속가능관광 인증제는 대상과 범위가 이보다 더 포괄적이기 때문에 도입까지 오랜 시간이 소요될 것으로 예상된다. 지속가능관광 인증 대상은 관광자원에 기반한 관광목적지와 관광산업에 기반한 관광사업체로 구분할 수 있으며 두 영역 모두 구체적 범위와 규모를 기준으로 하위 영역으로 세분화한다. 업종 또는 규모를 기준으로 인증 대상을 설정할 경우 지속가능한 관광의 본질을 구현하는데 제한적일 수 있다. 따라서 지속가능관광 인증은 관광사업체와 관광목적지를 모두 적용하되 초기 단계에서는 관광사업체 중 관광숙박업(시설)과 여행업(프로그램)을 대상으로 추진하며, 그 이후에는 기타 사업체와 관광목적지로 확대한다.

〈표 5-11〉 신규 인증제 도입 인증 대상

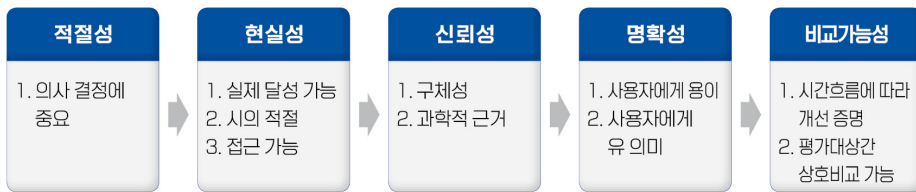
구분	현재 관련 조항			지속가능관광 인증제		
인증 대상	관광 진흥법 시행령	-		(해당 조항 신설) 제41조의14(지속가능관광 인증의 대상) 법 제48조의3제7항에서 “대통령령으로 정하는 대상”이란 다음 각 호의 어느 하나를 말한다.  (관광사업 기반의 관광사업체 및 프로그램) 1. 「관광진흥법」에 따른 관광사업 2. 「공중위생관리법」에 따른 숙박업  (관광자원 기반 관광목적지) 3. 공공에서 관리 운영하는 관광목적지 4. 민간에서 관리 운영하는 관광목적지 5. 관광목적지가 포함되는 기초지자체(시·군·구) 6. 관광목적지가 포함되는 읍·면·동 및 마을		
	구분	관광사업			관광목적지	
		관광숙박업	여행업	기타 관광사업체 (목적지 특성을 지닌 업체 제외)	관련 사업체	
	초기	○	○			
	중기 이후	○	○	○	△ (선택적 적용)	○
장점	- 포괄적인 대상에 적용이 가능					
단점	- 관광진흥법 및 시행령에 인증 범위 반영을 위한 기준 설정 논의에 장기간 소요 예상					

## 라. 인증 기준 및 평가 지표

지속가능관광 인증 기준과 평가 지표를 도출하기 위해서는 인증 대상을 구체화해야 한다. 앞서 논의된 바와 같이 인증 대상은 초기에는 관광숙박업체와 여행업체를 대상으로 하며 단계별로 기타 관광사업체와 관광목적지로 확대 적용하는 것이 바람직하다. 인증 기준과 평가 지표는 우리나라에서 현실적으로 적용이 가능하고 환경적, 사회적, 경제적 특성이 반영되어야 한다. 선행 연구에서는 생태환경적 측면의 연구가 주로 진행되었기 때문에 이와 관련된 평가 지표는 다양하게 제시되어 있으나 지역주민(사회)이나 관광산업(경제)과 같은 분야는 인증이 이루어진 경우가 한정적이며 통합적 인증제가 운영된 사례도 많지 않기 때문에 이와 관련하여 생태환경 부문은 사전에 구축되어 있는 인증 지표를 활용하고 지역주민 및 관광산업 부문은 특성을 반영한 지표가 마련되어야 한다.

지표는 다양한 기준이 존재하는데 대표적으로 적절성, 현실성, 신뢰성, 명확성, 비교가능성이 기본 조건으로 활용된다.

[그림 5-1] 좋은 지표의 조건



자료 : UNWTO(2004)

지속가능관광 인증 기준과 평가 지표는 업종별로 지표를 설정할 것인지, 분야별로 지표를 설정할 것인지 구체화해야 한다. 평가 지표의 경우 기존 인증제처럼 업종별 기준을 제시할 경우 항목이 지나치게 세분화될 가능성이 높기 때문에 지속가능관광의 분야별 항목을 구성하고 평가 지표로 구체화하는 것이 바람직하다. 따라서 신규 인증제 도입의 경우 업종별 인증 기준 및 지표가 아닌 세 개 분야의 지표를 제시하고 업종별로 대입할 수 있도록 한다. 단, 업종별 특성을 고려하여 항목별로 최소 범위 내에서 변동할 수 있도록 한다. 본 연구에서는 지속가능관광 분야인 ‘환경’, ‘사회’, ‘경제’의 분야별로 구분하며 구체적인 지표 분야는 ‘생태환경’, ‘지역주민’, ‘관광산업’으로 제시한다.

## 1) 생태환경 부문 지표

### ① 방향

관광분야에서 생태자원은 중요한 역할을 하고 있으며 생태환경에 따라 제공할 수 있는 관광활동이 변화될 수 있기 때문에 관광과 생태환경은 상호의존적이다. 지속가능관광 인증제에서 생태환경 부문에 대한 지표 개발 방향을 제시하여 관광산업과 관광객 활동의 중요 요건인 자연자원과 생태환경을 부문별하게 관광자원화하지 않도록 유도한다. 지속가능관광 인증제 도입을 통하여 관광이 환경부문에 미치는 부정적 영향을 최소화하고 긍정적 효과를 극대화 할 수 있는 수단이 되도록 하여 활용과 보존을 모두 도모할 수 있도록 한다. 해양, 산악, 도서 등 우리나라에 많은 수의 자원이 분포하며 기본적으로 지켜져야 하는 생태환경 요건에 대해서는 공통적인 기준을 제시할 수 있도록 하고 자원의 특수성에 따라서는 유형별 기준과 선택 기준이 제시될 수 있도록 지표를 세분화하는 것이 바람직하다. 기존 생태관광의 대상이 생태 지역에 머물러 있었다면 지속가능관광은 자연 및 문화유산 등 도시 지역으로 확대되었고 도시 내 관광활동으로 관광활동에서 생산되는 쓰레기, 폐기물 등의 최소화 및 효율적 처리 등이 요구되고 있다.

생태환경 부문 지표는 공통 지표와 필수 지표로 구분하여 자연자원이 관광자원으로 올바르게 활용됨과 동시에 지속성도 확보할 수 있도록 지표를 세부적으로 제시한다(예) 코스타리카 지속가능 관광인증제도의 Basic Level 및 Elite Level). 업종별이 아닌 항목별로 세분화된 지표는 자연자원의 개발이 획일화되는 것을 방지할 수 있으며, 자연자원과 생태자원이 다양하게 활용될 수 있도록 유도한다.

### ② 선행연구 및 조사 결과 검토

생태환경 분야의 인증 기준 및 지표는 선행 연구와 담당 부처인 환경부에서 다양한 기준들이 제시되어 있어 신규 지표의 개발보다는 이미 환경적 지속성 달성을 목표로 개발된 생태관광 및 지속가능한 지표를 활용한다. 그러나 대상적 특성과 목적이 다를 수 고려하여 환경부에서 제시하는 생태환경 평가 지표 등을 관광 분야에서 필요 부분을 수정 또는 보충하는 방식으로 진행하여 자원과 인력 낭비를 최소화하고 기존 지표 활용도를 제고한다. 기존 지표를 검토하면서 다양한 형태의 생태환경자원 특성과 관광객이 이용하는 관광 분야 특성이 충분히 반영될 수 있도록 수정 및 보완 과정을 거친다. 선행 연구에 따른 생태환경 분야 인증 지표 예시는 다음 <표 5-12>와 같다.

〈표 5-12〉 생태 및 지속가능관광 관련 인증 지표 검토

구분	친환경관광 인증제도 도입방안 (2009)	생태관광 인증지표 개발 (2010)	GSTC 관광지 인증지표 (2019)
영역	8개 평가 영역	5개 평가 영역	4개 평가 영역 중 1개 해당
기준 및 지표	① 친환경 경영체계 (5개 항목) ② 온실가스 감축 (7개 항목) ③ 에너지 보존과 관리 (5개 항목) ④ 수자원 및 하수관리 (4개 항목) ⑤ 대기 및 소음관리 (4개 항목) ⑥ 쓰레기 및 폐기물 관리 (5개 항목) ⑦ 재활용 및 재사용 (4개 항목) ⑧ 자연환경 및 지역사회 (6개 항목)	① 책임 있는 사업 경영 (8개 항목) ② 환경보전(13개 항목) ③ 환경인식 제고와 양질의 경험 제공(4개 항목) ④ 책임 있는 관광행동 (2개 항목) ⑤ 지역 참여와 편의 창출 (4개 항목)	④ 환경적 지속가능성 (3개 항목) - 자연유산의 보전 : 민감한 환경의 보호, 자연 유산 지역의 방문객 관리, 야생동물 상호작용, 종의 착취와 동물 복지 - 자원 관리 : 에너지 절약, 물 관리, 수질 - 폐기물 및 배출물 관리 : 폐수, 고형 폐기물, GHG 배출 및 기후변화 저감, 저영향 교통수단, 빛과 소음 공해

본 연구에서 진행한 지표 관련 전문가 설문 조사 결과에 따르면 ‘탄소 중립과 같은 환경 보전’과 ‘에너지 효율화 등 자원의 효율적 이용과 관리’가 동일하게 나타났다.

〈표 5-13〉 지속가능관광 인증 지표 항목의 적정성(생태환경)

(단위: %, 점(5점 만점))

구분	내용	전혀 적정하지 않음	적정 하지 않음	보통	적정함	매우 적정함	평균
생태 환경	환경보호 목적의 체계 및 조직 운영	-	2.0	18.0	54.0	26.0	4.0
	탄소 중립(저감) 관련 환경 보전	-	2.0	6.0	28.0	64.0	4.5
	에너지 효율화 등 자원의 효율적 이용과 관리	-	-	6.0	34.0	60.0	4.5

### ③ 지표(안)

앞의 논의를 바탕으로 제시될 수 있는 생태환경 관련 지표 예시는 〈표 5-14〉와 같다. 기존 선행 연구들에 포함되었던 지역주민(사회) 지표는 지역주민 부문으로 이동하였으며, 6개 평가 항목은 온실가스 감축, 에너지 효율화, 수자원 관리 및 활용, 쓰레기 및 폐기물 최소화, 자연유산 보호, 환경 관련 교육(또는 시스템)으로 구성한다.

〈표 5-14〉 지속가능관광의 생태환경 인증 지표(안)

항목	지표 수	세부 내용
온실가스 감축	4	실행적 환경 관리, 탄소 발생 최소화 방안, 친환경건축 재료 사용, 온실가스 감축 프로그램 시행

항목	지표 수	세부 내용
에너지 효율화	3	친환경에너지 사용, 이동시 연료효율성이 높은 운송 수단 및 대중교통 이용, 해당 공간에 에너지 효율화 시설 도입
수자원 관리 및 활용	3	물 보전, 폐수 관리, 배수토양수질 관리
쓰레기 및 폐기물 최소화	3	전자 마케팅(이 메일, 웹 사이트) 활용, 일회용품 미사용, 포장 최소화
자연유산 보호	3	자연자원 활용방안 수립, 생물다양성 보전, 자연훼손 방지 방안 수립
환경 관련 교육(또는 시스템)	2	자연경험 초점 교육, 지역문화 초점의 해설 계획과 실행

## 2) 지역주민 부문 지표

### ① 방향

최근에 관광을 통한 사회적 지속성 확보가 강조되고 있다. 궁극적으로 관광객은 물론 해당 지역사회와 지역민들도 사회적 지속성 확보를 통해 기회와 혜택 분배의 균형을 도모할 수 있기 때문이다. 따라서 지속가능관광 인증제의 지역주민 부문 지표는 관광이 지역주민들에게 직접적으로 어떤 혜택을 제공하는지와 지역주민들이 지역의 지속가능한 관광사회 정착을 위해서 어떤 노력을 하는지가 반영될 수 있도록 지표를 개발한다.

### ② 선행 연구 및 조사 결과 검토

지역주민을 평가할 수 있는 기준과 지표가 제시된 사례는 매우 한정적이다. 관광에서 지역주민을 주요 대상자나 주체로 인식하고 있으나 여건과 상황이 상이하여 표준화 할 수 있는 기준이 명확하지 않기 때문이다. 국제적으로는 지속가능관광위원회(GSTC)의 관광지 표준이 대표적이라고 할 수 있다. 그 중 문화지속성은 문화자산 보호, 문화예술 품, 무형유산 보존, 전통접근성, 지적소유권, 문화관광지에서 관광객 관리, 관광지 해설 여부를 평가 기준으로 삼고 있다. 또 지속가능한 발전을 위한 국제연구원(International Institute for Sustainable Development)에서는 관광의 지속가능한 경영 지표에서 문화 관련 지표로 해당 국가의 문화를 주제로 보호대상 자원의 비율과 보존 대상인 문화관광지 수를 기준으로 제안하고 있다. 나아가 관광의 지속가능한 경영 지표는 관광으로 인한 지역 변화의 모니터링, 문화적 관점에서 관광대상지 목록의 존재 여부, 문화다양성, 부의 분배 정도, 관광밀집도 등이 사회적 지표와 관련 있는 것으로 나타났다.

지속가능관광 인증제와 유사한 인증제인 남부 아프리카의 공정무역관광(Fair Trade Tourism)을 연구한 Strambach & Surmeier(2013)의 사회문화 관련 지표는 공동체

혜택, 문화적 민감성, 공정한 노동 기준, 주인의식, 평등과 사회적 영향 등을 인증 기준으로 제시하였다. Torress-Delgado & Palomeque(2018)는 스페인 카탈로니아(Catalonia) 지역의 지속가능한 관광지표를 바탕으로 새로운 지표를 제시했는데 사회문화 측면 지표로 관광객 수, 관광수요의 원천, 홍보물로 형성된 이미지, 지역주민 수, 관광매력물과 자원의 다양성, 관광객 만족도, 장애인의 관광상품 접근성 등을 제시하였다.

오버투어리즘과 지속가능관광의 관계에서 지역주민을 중심으로 한 연구가 다수 진행되었는데 대표적으로 손신옥·박상훈·이나현(2018)은 오버투어리즘에 대응하는 정책과 지속가능한 관광산업 발전에 관한 연구를 하였다. 그 외에도 강영은·박성은·서운(2018)은 투어리스트피케이션 현상 분석을 통하여 관광 기반의 도시 재생에 대한 대응 방안으로 주민협의체를 대상으로 연구를 하였다. 그 외에도 박주영·오상훈(2019)은 지역주민의 관광영향 인식과 관광객에 대한 태도 등에 관한 연구를 진행하여 관광분야에서 지역주민은 관광의 주체로서 인정을 받고 있으며 지속가능관광을 구현하는 공식적 대상으로 인식되고 있다. 이를 바탕으로 지역주민을 대상으로 평가함에 있어서 지역주민이 관광으로 인한 혜택과 삶의 질의 향상이 평가 대상이 되어야 할 것으로 분석된다. 추가적으로 지역관광에 대한 지역주민 주도권, 지역주민의 열린 참여 기회, 지역주민 대비 관광객 혼잡도, 지역주민의 관광전문 인력화, 지역문화 전달 정도, 이해관계자 협의체 존재 유무와 실효성 등이 지표에 포함 될 수 있다. 대표적인 선행 연구 및 국제기관에서 제시한 지역주민 관련 지표는 다음과 같다.

#### ◎ 관광의 사회문화적 영향 지표

전효재(2017)의 연구에서는 지속가능한 지역관광 정책 목표를 달성하기 위하여 사회문화적 영향을 사전/사후적 단계로 평가하기 위한 기초자료 제공을 목적으로 관광개발의 사회문화적 영향평가 체계를 개발하였다. 영향지표 개발 과정은 다음과 같다. 1단계는 관광의 사회문화적 영향에 대한 선행 연구 등 이론의 탐색적 연구방법을 적용하였으며, 2단계는 평가 체계의 범위, 평가 방법에 대해 국내외 타 분야 및 타 부처 유사 제도를 조사하였다. 3단계는 관광개발의 사회문화적, 환경적, 경제적 영향에 대한 이해관계자 조사 및 전문가 조사를 진행하였고, 4단계는 관광영향 적용과 관련해 지역 범위에 대한 현장 및 전문가 방문조사를 진행하였다.

해당 연구는 학술 연구보다 실무적 관점에서 사용할 수 있는 지표 개발에 주력하였다. 또한 정량적 평가와 정성적 평가를 모두 고려한 포괄적인 지표를 제시하였으며, 정성적

평가에서는 필수 지표와 보조 지표를 구분하여 실제 평가자들이 지역이나 사업의 여건에 따라 탄력적으로 적용을 할 수 있도록 하였다.

〈표 5-15〉 관광의 지역사회 영향지표(예시)

구분		평가영역	지표명	조사방법	성과평가
정량적 평가	지역경제 기여도	지역주민 경제적 편익	지역주민 편익 가치	지불 가치 조사	관광의 경제적 영향도
		지역주민 경제적 비용	지역주민 불편 가치		
정성적 평가	긍정적 영향	필수지표 (지역주민 삶의 질 영역)	지역경제적 영역	인식도 조사	관광의 사회 문화적 영향도
			사회문화적 영역		
			지역환경적 영역		
		보조지표 (지역산업 영역)	지역산업적 영역	행정 통계	
	부정적 영향	필수지표 (지역주민의 관광수용력 영역)	지역경제적 영역	인지도 조사	지역 주민의 관광 수용도
			사회문화적 영역		
			지역환경적 영역		
		보조지표 (지역커뮤니티 영역)	지역산업적 영역	행정 통계	
		만족도	정책 만족도	인지도 조사	정책 성과
			지역관광개발사업 만족도		

자료 : 전효재(2017). 관광개발의 사회문화적 영향 평가 방안 연구

◎ 지속가능관광위원회(GSTC) 관련 지표

국제적으로는 지속가능관광위원회(GSTC)의 관광지 대상 표준이라고 할 수 있다. GSTC는 인증 분야는 GSTC-Destination(관광지 인증)과 GSTC-Industry(관광사업체 인증(호텔·여행사))로 구분되며 1개 분야만 신청하여 승인을 받아도 되고, 2개 분야를 동시에 신청하여 승인을 받을 수도 있다.

- GSTC-Industry(관광사업체 인증(호텔·여행사)) 표준은 2008년에 최초로 제시되었으며 현재 2016년에 업그레이드 된 세 번째 버전이 적용되고 있다.

- GSTC-Destination(관광지 인증) 표준은 2013년에 최초로 제시되었으며 2019년 12월에 업그레이드 된 두 번째 버전이 적용되고 있다. 2013년의 최초 버전은 기준 수가 41개, 지표수는 104개였으나 두 번째 버전에서는 지표수가 175개로 증가하였고 기준에 성과 지표와 관련성이 높은 지속가능발전목표(SDGs)가 추가로 표기되었다. 지속가능관광 중 지역주민 항목과 관련하여 ‘지속가능한 관리 영역’과 ‘사회경제적 지속가능성 영역’에서 사회복지와 영향 항목이 관련성이 높은 것으로 나타났다.

〈표 5-16〉 지속가능관광의 지역주민 영향지표(사례)

영역	하위 영역	기준 수	세부 내용	지표 수
A. 지속가능한 관리	- 관리구조 및 체계	3	- 관광지 관리 책임, 관광지 관리 전략 및 실행 계획, 모니터링 및 보고	14
	- 이해당사자 참여	4	- 기업 참여 및 지속가능성 표준, 주민 참여 및 피드백, 방문객 참여 및 피드백, 홍보 및 정보	17
	- 압력과 변화 관리	4	- 방문객 규모와 활동 관리, 계획 규제 및 개발 관리, 기후변화 적응, 위험 및 위기관리	20
B. 사회경제적 지속가능성	- 지역경제적 혜택 제공	3	- 관광의 경제적 기여도 측정, 양질의 일자리 및 경력 기회, 지역기업 및 공정무역 지원	12
	- 사회복지와 영향	5	- 지역사회 지원, 착취 및 차별 방지, 자산 및 사용자 권리, 안전과 보안, 대중 접근성	21
C. 문화적 지속가능성	- 문화유산 보호	5	- 문화재 보호, 문화 유물, 무형 유산, 전통적 접근, 지적 재산	16
	- 문화 유적지 방문	2	- 문화 유적지에서의 관광객 관리, 유적지 해설	10
D. 환경적 지속가능성	- 자연유산의 보전	4	- 민감한 환경의 보호, 자연 유산 지역의 방문객 관리, 야생동물 상호작용, 종의 착취와 동물 복지	25
	- 자원 관리	3	- 에너지 절약, 물 관리, 수질	14
	- 폐기물 및 배출물 관리	5	- 폐수, 고형 폐기물, GHG 배출 및 기후변화 저감, 저영향 교통수단, 빛과 소음 공해	26

자료 : GSTC(2019). GSTC관광지 기준 (GSTC-D) 버전 2.0

본 연구에서 진행한 지표 관련 전문가 설문 조사 결과에 따르면 ‘지역주민의 과정 참여’가 4.6점으로 가장 중요한 것으로 나타났으며, ‘지역사회가 자립적으로 운영’, ‘오버 투어리즘 관리’의 순으로 나타났다.

〈표 5-17〉 지속가능관광 인증 지표 항목의 적정성(지역주민)

(단위: %, 점(5점 만점))

구분	내용	전혀 적정하지 않음	적정 하지 않음	보통	적정함	매우 적정함	평균
지역 주민	지역주민이 과정에 참여	-	-	8.0	26.0	66.0	4.6
	지역사회가 자립적으로 운영	-	2.0	14.0	44.0	40.0	4.2
	오버 투어리즘 관리	2.0	2.0	20.0	48.0	28.0	4.0

### ③ 지표(안)

앞의 논의를 바탕으로 제시될 수 있는 지역주민 관련 지표 예시는 〈표 5-18〉과 같다. 인증 지표는 지역 여건이나 유형의 구분 없이 모든 지역에 적용하여 평가할 수 있는 공통적인 평가 지표만 제시하였으며, 유형별 특성화 지표의 경우 별도의 연구와 검증 과정을 거쳐야 한다. 과거 관광의 지속성은 지역에 이윤이 발생하는 측면에 초점이 맞추어져 있었으나 최근에는 지역주민의 삶의 질을 제고하고 관광 전 과정에 참여하는 것에 초점을 두고 있다. 특히, 지역주민 부문은 지표(안)을 도출한 후 시범대상을 선정하여 이를 적용해 보고 수정 및 보완 과정을 거치는 것이 바람직하다. 위의 사례와 조사 결과를 바탕으로 지역주민 부문의 7개 평가 항목은 지역주민의 주관적 삶의 질, 지역의 문화적 자본, 관광객 대상 개방성, 지역주민 참여, 지역주민의 혜택 분배, 지역주민 대상 교육훈련으로 구성한다.

〈표 5-18〉 지속가능관광의 지역주민 인증 지표(안)

항목	지표 수	세부 내용
지역주민의 주관적 삶의 질	7	경제적 영향, 사회적 영향, 문화적 영향, 환경적 영향, (개인) 삶의 만족도, 공동체적 만족, 안전
지역의 문화적 자본	2	지역문화 보전성, 지역특성화 문화관광자원 보유 여부
관광객 대상 개방성	3	관광객에게 호의적 태도, 관광객 유입 지지, 모드를 위한 관광 지지
지역주민 참여	3	수평적 참여 기회, 이해관계자 협의회 존재 유무, 지역주민 모임 빈도
지역주민의 혜택 분배	1	관광수의 상품 개발의 재투자 유무 및 의지
지역주민 대상 교육훈련	2	지역주민의 인적 자원화, 서비스 교육 및 훈련 여부 등

### 3) 관광산업 부문 지표

#### ① 방향

관광산업 부문에서는 공정성을 주요 논점으로 한다. 공정성 역시 포괄적인 개념이고 관광산업은 다양한 성격을 가지고 있으나 지속가능관광의 활성화를 위해 기본적으로 수반되어야 할 전제 조건이기 때문이다. 공정성은 일반적으로 ‘이해관계자 또는 관광주체 간 동등한 권리 보장’, ‘관광개발 절차 및 관광 과정의 공정성’, 그리고 ‘관광으로 인한 편익의 분배 공정성’으로 구성된다. 본 연구에서는 관광산업 공정성을 중심으로 ‘관광 분야 거래 주체 간 공정성 보장’을 원칙으로 한다.

#### ② 선행연구 및 조사 결과 검토

선행 연구인 김윤영(2019)의 연구에서 제시한 공정거래 정책 방안은 ‘업종별 표준약관과 계약서 제개정’과 ‘관광사업체 공정거래 협약 제도’, ‘관광산업 불공정거래 실태조사 실시’로 나타났다. 본 연구에서 진행한 지표 관련 전문가 설문 조사 결과에 따르면, ‘공정거래’와 ‘지역사회 편익(경제적) 창출’이 4.4점으로 동등하게 나타났다.

〈표 5-19〉 지속가능관광 인증 지표 항목의 적정성(관광산업)

(단위: %, 점(5점 만점))

구분	내용	전혀 적정하지 않음	적정 하지 않음	보통	적정함	매우 적정함	평균
관광 산업	공정 거래	-	-	4.0	50.0	46.0	4.4
	지역사회 편익(경제적) 창출	-	2.0	4.0	48.0	46.0	4.4
	관계자(관광객, 사업체 등) 교육	-	-	12.0	54.0	34.0	4.2

#### ③ 지표(안)

앞의 논의를 바탕으로 제시될 수 있는 지역주민 관련 지표 예시는 〈표 5-20〉과 같다. 관광분야의 불공정 거래 규제를 위한 법적 기반은 「공정거래법」, 「여행사 표준약관」 등이나, 법적 기준의 불이행 및 미신고 등의 한계를 지니며, 폐업 시 추적이 어렵다는 단점이 있다. 관광분야 불공정 거래에 대한 감시·관리는 해당 업체 종사자나 및 관광객 신고를 중심으로 운영된다. 「관광진흥법」에서 확인할 수 있는 것처럼 카지노업을 제외하고는 여행사나 기타 관광사업체에 적용되는 처벌은 과징금 부과 등이 전부이기 때문에 행정적 제재의 실효성이 낮은 상태이다.

위의 사례와 조사 결과를 바탕으로 관광산업의 4개 평가 항목은 관광사업체간 공정한 거래, 관광객-관광사업체간 공정한 거래, 관광사업체간 편익 분배 공정성, 지역의 경제적 편익 창출로 구성한다.

‘관광사업체간 공정한 거래’와 관련하여 여행사와 지역, 타 산업간, 규모별 여행사간 불공정한 지위로 거래의 공정성이 확보되기 어려운 상황이기 때문에 이와 관련된 지표를 설정하고 이를 준수하는지에 대한 점검이 필요하다.

‘관광객-관광사업체간 공정한 거래’는 관광상품이 실제로 필요한 투어비용 이하의 가격으로 판매되어 쇼핑 및 옵션 등의 문제가 발생하고 있으나 가격은 관광사업체마다 편차가 크고 민감한 부분이기 때문에 실제 금액보다는 옵션 항목에 대한 강제성 여부 등을 검토한다. 관광종사원에 대한 적절한 근무조건 항목이 필요한 이유는 안내가이드 또는 관광통역안내사로 대표되는 관광종사원은 임시작일용직 형태로 고용되며 월급 형태가 아닌 쇼핑 및 옵션 등의 실적을 기반으로 인센티브 형식의 임금이 제공되기 때문이다.

‘관광사업체간 편익 분배 공정성’은 관광상품 운영에 있어서 참여기업체간 이익의 분배를 의미한다. 대표적으로 여행업체는 소수의 대형 도매여행사와 다수의 소매여행사나 현지여행사를 중심으로 운영되어 여행사간 분배가 공정하지 않은 경우가 많다. 대형 도매여행사는 일정 수익을 제외하고 현지여행사에 상품 운영비용을 전달하는 구조이나 실제 투어비용보다 낮은 수준으로 현지여행사에서 부담이 발생한다. 해당 부분은 민간사업체간의 문제로 공공부문이 개입하는 것이 적절한 지에 대한 논의가 필요하지만 여행사와 같이 관광수요자와 관광공급자를 연계하는 관광매개자의 불공정한 영리추구는 양자의 만족도를 저해한다는 지적이 있고 이러한 산업구조가 관광객 만족도에도 영향을 미치기 때문에 기준으로 설정하는 것이 타당하다. 다만 자율적 실천 사항으로 설정하고 장기적인 관점에서 검토한다. ‘지역의 경제적 편익 창출’은 관광을 통해 지역주민에게 실제적으로 발생하는 수익으로 주민 소득과 고용 인원, 납부 세금 등을 검토한다.

〈표 5-20〉 지속가능관광의 관광산업 인증 지표(안)

항목	지표 수	세부 내용
관광사업체간 공정한 거래	3	여행사-지역, 여행사-항공사, 여행사-호텔
관광객-관광사업체간 공정한 거래	2	관광객 옵션 여부, 관광종사원의 적절한 근무 조건
관광사업체간 편익 분배 공정성	-	장기적 검토 항목으로 세부 내용은 미 제시
지역의 경제적 편익 창출	3	관광사업체에 근무하는 평균 주민소득, 고용 인원, 납부 세금

### 3. 대안 검토 종합 및 결론

기존 인증제 편입과 신규 인증제 도입과 관련하여 인증 구성 항목별 내용과 장·단점을 비교 및 검토한 결과를 정리하면 <표 5-21>과 같다.

<표 5-21> 인증 구성 항목에 따른 대안별 비교 검토

구분	기존 인증제 편입	신규 인증제 도입
법적 근거	<b>(현행 유지)</b> 제48조의10 (한국관광 품질인증) ① 문화체육관광부장관은 관광객의 편의를 돕고 관광서비스의 수준을 향상시키기 위하여 관광사업 및 이와 밀접한 관련이 있는 사업으로서 대통령령으로 정하는 사업을 위한 시설 및 서비스 등을 대상으로 품질인증을 할 수 있다.	<b>(해당 조항 신설)</b> 제48조의3 (지속가능한 관광활성화) ①~⑤ (동일) ⑥ 문화체육관광부장관은 지속가능관광 활성화를 제고하기 위하여 관광사업체 및 관광목적지 등을 대상으로 하는 지속가능관광 인증제를 시행할 수 있다. ⑦ 지속가능관광 인증의 인증 대상·기준·절차·방법, 인증 표시 및 그 밖에 인증제도 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
장점	- 법률 조항 변경 없이 시행령 등의 개정만으로 입법화 관련 시간과 노력을 최소화 - 국가를 대표하는 한국관광품질인증제 위상 강화 및 한계점 보완 가능	- 지속가능관광의 본질에 맞는 내용을 법률과 시행령에 반영 가능 - 지속가능관광을 위한 최적의 정책 설계와 구성이 가능
단점	- 지속가능관광의 본질적 개념 구현에 한계 - 인증 대상 확대 시 기존 인증업체들과의 형평성 문제 발생 - 인증 지표 추가 시 기존 인증업체들의 재인증시 추가적 부담 발생	- 두개 인증제 운영으로 정책대상자들의 혼란(우선순위, 인증 취득 여부 등) 및 부담 예상
인증 체계 및 조직	<b>(현행 유지)</b> 한국관광공사 : 관광품질인증사무국	<b>(해당 대안 중에서 선택)</b> ① 담당 부처에서 직접 인증(공공기관 위탁) ② 전문 인정기관을 통한 인증 ③ 국제기관을 통한 인증
장점	인증 관련 조직이 갖추어져 있어 대상자와 업무 범위 등이 명확	① 우리나라 여건을 반영한 제도 운영 가능, 행정관리 기본 원칙 부합, 현행법 체계에서 추진 가능 ② 우리나라 여건을 반영한 제도 운영 가능, 권위 있는 전문기관 지정 및 운영으로 전문성 제고, 지속가능관광 분야 전문화로 효과 제고, 경쟁을 통해 전문 인정기관이 육성될 가능성 높음 ③ 제도 운영에 소요되는 비용과 인력의 최소화, 국제적 위상 확보, 시장의 자유로운 진출입이 가능
단점	타 인증제에서도 발생했던 공공부문 비효율성과 인증 대상 급증 시 업무 부담	① 직접 인증과 인센티브로 지속적이고 자발적 참여에 한계, 해당 분야에 대한 전문성 부족, 제도 운영에 추가적 인력 및 예산 소요 ② 인증 대상 관리에 한계, 운영에 추가적 인력 및 예산 소요, 인정기관 준비 등으로 시간 소요, 소수 인정기관에 독점적 지위가 부여될 경우 진입장벽으로 작용

구분		기존 인증제 편입	신규 인증제 도입																					
			③ 우리나라 여건이 반영된 지표 적용이 어려움, 인정기관이 되기 위한 시간 소요, 상위권 대상자들만 기준에 부합할 가능성, 직접적 관리운영이 어려우며 우리나라 지속가능관광 역량 제고에 한계																					
인증 대상		(기존 인증제 대상에서 점진적으로 확대) 관광진흥법 시행령 제41조의10에 - 「관광진흥법」에 따른 관광객 이용시설업, 국제회의시설업, 유원시설업, 카지노업 등의 관광사업으로 확대  관광품질인증 대상에 관한 고시에 - 「관광진흥법」 시행령에 따른 종합여행업, 국내외 여행업, 국내여행업의 관광상품 등으로 확대	(관광진흥법 시행령에 신설 조항으로 인증 대상 명시) 제41조의14(지속가능관광 인증의 대상) 법 제48조의3제7항에서 “대통령령으로 정하는 대상”이란 다음 각 호의 어느 하나를 말한다.  (관광사업 기반의 관광사업체 및 프로그램) 1. 「관광진흥법」에 따른 관광사업 2. 「공중위생관리법」에 따른 숙박업 (관광자원 기반 관광목적지) 3. 공공에서 관리 운영하는 관광목적지 4. 민간에서 관리 운영하는 관광목적지 5. 관광목적지가 포함되는 기초지자체(사군구) 6. 관광목적지가 포함되는 읍면동 및 마을																					
			<table><tr><th rowspan="2">구분</th><th colspan="4">관광사업</th><th rowspan="2">관광목적지</th></tr><tr><th>관광숙박업</th><th>여행업</th><th>기타 관광사업체 (목적지 성격 제외)</th><th>관련사업체</th></tr><tr><td>초기</td><td>○</td><td>○</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>중기 이후</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>△ (선택)</td><td>○</td></tr></table>	구분	관광사업				관광목적지	관광숙박업	여행업	기타 관광사업체 (목적지 성격 제외)	관련사업체	초기	○	○				중기 이후	○	○	○	△ (선택)
구분	관광사업				관광목적지																			
	관광숙박업	여행업	기타 관광사업체 (목적지 성격 제외)	관련사업체																				
초기	○	○																						
중기 이후	○	○	○	△ (선택)	○																			
장점		- 기존 인증 대상과 원칙이 명확하기 때문에 방향 설정에 대한 효율화 - 고시에 추가할 경우 다양한 관광상품 및 프로그램으로 확대에 용이	- 포괄적인 대상에 적용이 가능																					
	단점	- 관광목적지 성격을 나타내는 일부 관광사업체를 제외하고 공간과 관련된 인증 대상 포함에 한계 - 포함되더라도 평가 지표 개발 및 대상자 협의에 신규 인증제 도입만큼 시간과 노력이 필요	- 관광진흥법 및 시행령에 범위 반영 시 기준 설정에 대한 논의에 장기간 소요 예상																					
인증 지표 및 평가 기준		(기존 평가 지표에 필수 항목으로 지속가능 관광 관련 지표 추가) - 생태환경 분야 (환경 보호 중심) - 지역주민 분야 (지역사회 참여 중심) - 관광산업 분야 (공정거래 중심)	(세 개 분야별 신규 지표 방향을 설정하고 여건에 맞는 평가 지표를 개발) - 생태환경 분야 (온실가스 감축, 에너지 효율화, 수자원 관리 및 활용, 쓰레기 및 폐기물 최소화, 자연자원 보호, 환경 관련 교육(또는 시스템)) - 지역주민 분야 (지역주민 삶의 질, 지역주민의 문화적 자본, 관광객 대상 개방성, 지역주민 참여, 지역주민의 혜택 분배, 지역주민 대상 교육·훈련) - 관광산업 분야 (관광사업체간 공정한 거래, 관광객-관광사업체간 공정한 거래, 관광사업체간 편익 분배 공정성, 지역의 경제적 편익 창출)																					

## 가. 기존 인증제 편입(종합)

지속가능관광 인증제가 현재 운영되고 있는 기존 인증제(한국관광품질인증제)에 편입되어 운영되면 종합적 관점에서 예상되는 장점은 다음과 같다.

### ① 예상 장점

첫째, 국가 차원에서 관광분야의 인증 관리시스템을 단일화하여 관광객과 관광사업자, 지자체들로부터 신뢰를 구축 할 수 있다. 만약 과거처럼 다양한 관광인증제가 운영될 경우 관광상품 및 서비스의 표준화와 고도화를 통해 국가 관광경쟁력 제고를 지향함에도 불구하고 관광객들은 다양한 관광인증제로 혼란을 초래할 수 있다. 또 인증 제도의 정책대상 집단이면서 수혜자인 관광사업자들에게 잘못된 정보와 메시지를 줄 수 있다. 관광 관련 인증제가 단일화되면 별도로 개별 인증을 거치지 않고 일괄적으로 처리할 수 있어 지속가능관광 인증제 확산이 용이할 수 있다. 인증제를 활용한 지속가능관광 실현이라는 목적을 고려할 때 도입 취지에도 부합한다. 또 기존 인증제가 품질 중심이었다면 지속가능관광에서 추구하는 환경, 사회, 경제라는 가치가 반영되어 관광객 만족만을 대상으로 한 품질인증제 보다 고품격 관광서비스를 구축할 수 있다. 더 나아가 국가 차원의 관광경쟁력을 제고하고 국제적 요구에도 부합하여 국제적 인증제로 도약할 수 있는 기반으로 작용할 수 있다.

둘째, 관광상품 및 관광목적지에 지역이나 공정 등의 개념이 포함된 경제, 사회 등의 가치를 추가하여 표준화함으로써 이용자 및 제공자 모두에게 긍정적인 효과를 발생시킬 수 있다. 관광객들은 통합된 인증제에서 제공하는 정보를 통하여 양질의 관광상품을 선택할 수 있는 기준이 명확해져 선택에 따른 혼란을 방지할 수 있다. 추가적으로 본인이 선택한 관광상품이나 관광목적지가 품질이 우수할 뿐만 아니라 환경보호 및 지역사회와의 공존이라는 가치도 충족하여 해당 제품이나 서비스, 목적지 선택에 자부심을 얻을 수 있다. 관광사업자들은 직접적인 정책대상 집단으로 본인들이 제공한 관광상품이 환경과 공존의 가치에도 부합됨을 홍보하고 이러한 가치를 중시하는 관광객을 유인할 수 있으며 궁극적으로 관광사업체의 이미지도 높일 수 있다.

셋째, 기존 인증제 편입은 관광사업자들의 ‘순응(compliance)’을 확보하는데 유리하다. 정부 부처가 운영하는 품질인증제는 정부 기관뿐 아니라 유관 기관, 사업자, 관광객

등 다양한 이해관계자들이 연관되어 있기 때문에 지속가능관광 인증제 도입 시 지속가능관광의 본질을 구현하고 인증제 확산을 통한 사회적 가치를 실현하는데 있어서 인증제 정책대상자들의 동의가 필요하다. 인증제가 성공적으로 안착하기 위해서는 정책대상자들의 요구를 효율적으로 수용하고 자발적인 참여를 유도하는 것이 중요하다. 따라서 정책대상자들의 순응은 정책 집행을 용이하게 하고 정책성과 제고에도 기여할 수 있다.

## ② 예상 단점

위의 장점에도 불구하고 다음과 같은 단점도 예상할 수 있다. 첫째, 인증 대상과 기준을 단순화 하더라도 별도 업종이나 신규 지표가 추가적으로 적용될 경우 기존 관광사업자들의 반대가 있을 수 있다. 인증 취득이 자발적이어도 인증제는 그 자체로 경쟁력을 나타내는 기준으로 활용될 수 있기 때문에 관광사업자 입장에서는 강제 사항으로 인식할 수 있다. 현재 관광품질인증을 받는 사업체들이 휴·폐업을 하면서 인증제 실효성에 검토 의견(김난영, 2020; 한국관광공사, 2020)이 제시되는 시점에서 별도 업종이나 평가 자표를 의무화 하여 추가하는 것은 관광사업자들 입장에서는 경영 외적 부담으로 작용할 수 있다. 특히 시설 측면에서 단기간 내에 시설을 전환하기에 한계가 있으며, 지속가능관광 인증제의 정책 목적에 공감하여 시설을 전환하더라도 기준을 충족하기 위해서는 추가 비용이 발생할 것으로 예상된다. 이러한 부담으로 정책대상자들의 공감대가 형성되지 못하면 인증제 확산을 통하여 지속가능관광의 본질을 구현하려는 당초 목적을 달성하는데 장애요인으로 작용할 수 있다.

둘째, 기존 인증제에 지속가능관광 부문을 특화 분야로 도입할 경우 지속가능관광 개념의 일부만 적용할 수밖에 없을 것으로 예상되고, 지속가능관광이라는 완성적 개념이 선택적으로 적용되어 본질 실현이 한정적일 수 있다. 기존 인증제 운영 목적이 ‘품질 제고 및 관리’라는 방향으로 설정되어 있고 이것이 「관광진흥법」에 명시되어 있기 때문에 그에 부합하지 않은 대상이나 개념이 포함될 경우 해당 법률 조항의 변경이 필요하다. 물론 지속가능관광을 품질을 제고하는 요소로 확대 해석하거나 참고할 수 있으나 지속가능성 또는 지속가능관광이 상위 개념으로 활용되고 있는 점과 적용 대상을 고려할 때, 기존 인증제의 근본적 개념을 변경시키거나 지속가능관광의 개념 일부만 적용하는데 그칠 수 있다. 즉, 관광목적지 같은 포괄적인 인증 대상이 포함될 경우 기존 인증 대상들과의 위계를 고려해야 하고 혜택의 공정성 등에 대한 검토가 필요하다. 현재 한국관광공사

에서 확대 중인 인증 대상은 기존 인증 대상과 유사한 특성을 보이는 연계성이 확보된 관광사업체이지만 관광목적지 등은 이와 다른 특성을 나타내기 때문에 통합적 개념 적용에 제한이 있을 수 있다.

셋째, 지속가능관광 인증제가 기존 인증제에 편입될 경우 기존 인증제에서 설계된 평가 지표로 인해 지속가능관광 관련 평가 지표를 통한 본질 구현에 한계가 있을 수 있다. 인증제 확산을 위해서는 정책대상자들의 동의가 중요하다는 것은 앞에서 논의한 바와 같다. 이들의 동의와 이전에 인증을 받은 사업체와의 형평성을 위하여 구조와 인증 지표 등을 크게 변경하기 어려우며 인증을 위한 지속가능관광 관련 평가 항목도 단순화해야 한다. 따라서 지속가능관광 분야는 시설의 적합성 충족 여부, 지속가능관광 활동의 우수성 등의 한정된 항목만으로 구성될 가능성이 높다. 이 경우 지속가능관광 인증 대상은 역시 기존 인증제 대상으로 한정될 가능성이 높아 숙박시설이나 음식점 등 관련 사업체 대상에 집중될 수 있다.

## 나. 신규 인증제 도입(종합)

지속가능관광 분야에 신규 인증제를 도입할 경우 예상되는 장점은 다음과 같다.

### ① 예상 장점

첫째, 대상 집단이 관광사업자 뿐만 아니라 일반 국민들에게 지속가능관광의 가치와 중요성을 인식시켜 지속가능관광 정책이 추구하는 가치를 실현하는데 유리하다. 앞서 제시한 바와 같이 지속가능관광은 생태관광, 지역사회기반 관광, 공정관광, 책임관광 등을 포괄하는 상위 개념이다. 지속가능관광 인증제를 통해 모든 가치를 구현하기에는 한계가 있으나 관광으로 발생하는 환경 훼손, 오버투어리즘, 관광지 상업화로 인한 부작용 등 부정적 영향을 방지할 수 있는 대안으로 폭 넓게 적용될 수 있으며 지속가능관광 목표 등을 명확하게 제시할 수 있다.

둘째, 유사한 맥락에서 신규 인증제 도입은 인증 대상과 지표 등의 적용 측면에서 지속가능한 관광의 본질을 직접적으로 기여할 수 있다. 기존 인증제 도입할 경우에도 관광 품질에 대한 인증과 함께 환경 및 생태적 가치를 동시에 평가할 수 있으나, 본질을 구현하기에 한정적 측면이 있다. 신규 인증제를 도입하면 많은 면적을 차지하는 관광목적지(관광지, 테마파크 등) 및 관광사업 전 분야에서 생태환경적 가치는 물론 경제 및 사회적

개념까지 구현할 수 있기 때문에 관광의 사회적, 환경적, 경제적 지속성의 가치를 실현 하는데 용이하다.

셋째, 지속가능관광 분야가 전문 분야로서 발전될 가능성이 높아진다. 정책 수단이 명확해지면 이를 위한 예산 배정과 조직, 인력 등이 구성하기 위해 노력해야 한다. 법률적 기반이 마련되고 신규 인증제가 도입되면 해당 제도를 운영하기 위하여 예산, 인력, 조직 등의 배정에 당위성이 확보된 것으로 인정받는다. 지속가능발전과 관련된 조직이 이미 지자체를 중심으로 구성 및 운영되고 있는 것과 달리 지속가능관광 분야의 실무 조직이 부재한 점을 고려할 때 지속가능관광 분야가 빠르게 정립될 수 있으며 그에 따라 지속가능관광에 대한 관광객 및 관광사업체들의 인지도도 빠른 기간 내에 높아질 것으로 기대할 수 있다.

## ② 예상 단점

위의 장점에도 불구하고 신규 인증제 도입에는 다음과 같은 단점이 예상된다. 첫째, 신규 인증제를 도입할 경우 유사 인증제 도입 혹은 중복 인증의 문제가 제기될 수 있다. 신규 인증제가 인증 내용과 대상이 다를지라도 대상자들은 유사한 국가 관광인증제로 인식할 가능성이 높다. 특히, 생태환경 분야는 유관 부처에서 다양한 인증제를 추진하고 있으며 관련 인증제들이 10년 이상 운영되면서 정착 단계에 진입했음을 고려할 때 중복 문제가 제기 될 수 있다. 또 인증제 실효성에 대한 검토가 이루어지는 시점에서 신규 인증제를 도입할 경우, 인증제 운영의 비효율성, 사후 관리 부족, 홍보 효과 분산 등의 한계점이 제기될 수 있다. 이러한 한계점은 관광객들의 선택에 혼란을 주고, 관광사업자들에게 경영 외적 부담을 주어 정부 부처가 추진하는 지속가능관광 정책에 대한 신뢰를 저하시키는 요인으로 작용할 수 있다.

둘째, 기존 인증제 정착이 필요한 시점에서 신규 인증제 도입이 시기적으로 적절하지 않을 수 있다. 기존 인증제 정착과 확산을 위해서는 우수 관광사업체를 발굴하여 품질 수준을 높이고 경쟁력을 강화시키는 것이 필요하다. 이것은 정부의 관광경쟁력 강화 차원에서 장기적으로 추진되어야 할 과제이며 기존 인증제의 한계점을 발견하여 지속적으로 보완하는 것은 관광경쟁력 제고에 도움이 된다. 이처럼 국가 전체의 관광경쟁력 향상 차원에서도 신규 인증제 도입에는 신중한 접근이 필요하다.

셋째, 관광객 입장에서 인증제를 유용한 정보원(information source)으로 활용해야

한다면, 기존 인증제 혹은 신규 인증제를 어느 정도로 인지하고 있는지, 그리고 인증제가 제공하는 정보를 어느 정도 신뢰하며 실제 행동으로 연계되는지에 대한 검증이 필요하다(김난영, 2020). 많은 관광사업체들이 지속가능관광의 필요성에는 동의하지만, 인증제의 효과에 의문을 제기하고 있으며, 의견 조사에서도 이러한 결과가 도출되었다.

#### 다. 선정(안)

다양한 기준과 우리나라의 지속가능관광 여건을 검토하여 지속가능관광 인증제 도입 방안으로 ‘기존 인증제(한국관광품질인증제) 편입’과 ‘신규 인증제 도입’ 두 가지 대안을 비교·검토하였다. 현황 분석 및 개념 검토, 의견 조사 등을 바탕으로 지속가능관광의 개념이 포괄적이고 상위 개념인 점, 장기적으로 우리 사회가 달성해야 하는 목표인 점, 잦은 정책 방식 및 내용 변경은 정책대상자들에게 혼란을 줄 수 있다는 점을 고려하여 지속가능관광 인증제는 ‘신규 인증제 도입’이 타당한 것으로 판단된다.

문화체육관광부는 지속가능관광 인증제를 실제적으로 추진하는 주무 부처로서 신규 인증제 도입을 위해서는 이와 관련된 체계적인 준비가 필요하다. 첫째, 지속가능관광에 대한 인지도가 아직 높지 않은 점을 고려하여 인증제 도입 전 정책대상자들이 지속가능관광의 개념과 중요성에 대해 공감대를 형성하고 정책(제도) 목표를 이해할 수 있도록 설명회, 정책 포럼 및 공청회, 자문회의 등을 추진한다. 이와 같은 논의 과정을 통해 다양한 분야의 의견을 수렴하고 인지도를 제고할 수 있으며 타 부처와 협력할 수 있는 방안 모색도 가능하다.

둘째, 지속가능관광 인증제의 핵심이라고 할 수 있는 지속가능관광 분야의 특성과 여건이 반영된 인증 기준 및 지표를 개발하는 연구를 진행한다. 인증 기준과 평가 지표는 특정 분야에서 해당 국가의 수준을 나타내는 척도로 인식되며 정책대상자들에게 직접적인 영향을 주는 만큼 체계적인 검토와 사전에 고려해야 할 사항을 점검한다.

셋째, 신규 인증제 도입을 위해 「관광진흥법」 개정 등 제도적 준비와 절차를 진행한다. 「관광진흥법」은 분법 논의가 이루어지고 있는 상황을 고려한 추진이 필요하다.

## 제3절 인증제 운영 방안

### 1. 인증 혜택

지속가능관광 인증제 도입 시 정책대상자들이 인증제 효과를 확인하여 자율적으로 인증제 참여하기 위해서는 혜택(인센티브)이 구체화 되어야 한다. 인증 혜택은 인증을 받은 대상들에게는 지속가능관광을 실천하고 있다는 공공성을 부여하고 지속가능관광 활동을 촉진하는 방향으로 지원을 하는 것이 바람직하다. 지속가능관광 인증 혜택과 관련하여 전문가, 관광사업체를 대상으로 한 조사에서 '자금 지원'과 같은 직접적인 지원에 대한 선호도가 높은 것으로 조사되었다.

기존 인증제에서 제공하는 혜택은 <표 5-22>와 같으며, 이러한 혜택에 대한 근거 조항이 「관광진흥법」에 제시되어 있다. 인증 혜택은 점진적으로 확대될 예정이며, 주요 혜택은 온오프라인 홍보 마케팅 지원, 운영지원 컨설팅, 서비스 역량 강화, 관광진흥개발 기금 이용 우대 등이다.

<표 5-22> 기존 인증제 관련 혜택

구분	주요 내용
근거 조항	관광진흥법 제48조의10(한국관광 품질인증) ④ 문화체육관광부장관은 한국관광 품질인증을 받은 시설 등에 대하여 다음 각 호의 지원을 할 수 있다. 1. 「관광진흥개발기금법」에 따른 관광진흥개발기금의 대여 또는 보조 2. 국내 또는 국외에서의 홍보 3. 그 밖에 시설 등의 운영 및 개선을 위하여 필요한 사항
온오프라인 홍보 마케팅 지원	- 한국관광공사 공식 웹 사이트에 인증업체 홍보(국문, 영문, 일문, 중문 등) - KTX 매거진 기사화 홍보 - 인증업체 소개 콘텐츠 제작 및 발신 - 외국인 해외시장 대상 홍보 - SNS를 통한 홍보
기타 홍보	- 한국관광 품질인증 브랜드 홍보 (교통 접점별 브랜드 광고, SNS 타겟 광고 등 온라인 홍보)

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인증 업소 이용 확대 지원 (온라인 예약 플랫폼 활용 할인 프로모션, 인증업체 이용 활성화 소비자 이벤트 및 캠페인)</li> </ul>
운영지원 컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 안전 소방 컨설팅 (소방안전 진단 및 개별 보고서 제공)</li> <li>- 위생관리 컨설팅 (청결위생 관리, 적합성 진단, 살균 해충 방제 등 위생서비스 지원)</li> <li>- 불법 촬영 범죄예방 컨설팅 (불법촬영기기 진단 전문가 방문 및 설치 여부 점검)</li> </ul>
서비스 역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 온라인 및 오프라인 교육기회 확대 (KQ아카데미 온라인 교육, 오프라인 교육: 코로나 이후 재개 예정)</li> <li>- 인증 홍보물 &amp; 물품 지원 (인증서인증패인증 현판 등, 다이어리 웰컴 카드 등, 서비스 운영물품 지원)</li> <li>- 이용객 만족도 조사 &amp; 종합 분석자료 제공 (이용객 만족도 조사 KQ SQI 실시, 업소별 조사 결과 분석 자료 제공)</li> </ul>
인증업소 유대 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KQ 뉴스레터 (인증사무국 활동 알림, 정보 공유 등, 인증업소 소통, 월1회 정기 발송)</li> <li>- 지역별 간담회(코로나 이후 재개 예정)</li> </ul>
관광진흥개발기금 이용 우대	시설 운영자금 기준금리 대비 최대 1.25% 우대

과거 단일 부처에서 인증제를 운영하는 것과 달리 많은 정부 부처가 인증제를 타 기관과 함께 운영하면서 다양한 부처에서 혜택을 제공하는 형태로 변화되고 있다. 과거 인증제의 대표적 혜택이라고 볼 수 있었던 인증 마크는 선호도와 활용도가 감소한 추세이기 때문에 혜택에 대한 정책대상자들의 요구에 대한 조사가 필요하다.

〈표 5-23〉 정부 부처 인증제 관련 혜택 예시

구분	주요 내용
소비자중심 경영 인증제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소비자피해사건 자율 처리 권한</li> <li>- 우수기업 포상</li> <li>- 법 위반 제재 수준 경감</li> <li>- 인증마크 사용 권한</li> </ul>
지식재산 경영인증	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 특허실용신안디자인 우선 심사 대상</li> <li>- 특허권·실용신안권·디자인권 연차등록료 감면</li> <li>- 특허청 실시 각종 지원사업 참여 시 가점</li> <li>- 정책자금 융자 시 한도 증액</li> <li>- 기술개발 지원사업 참여시 가점</li> </ul>

지속가능관광 인증제 혜택은 공통적으로 적용하는 혜택과 분야별로 적용하는 혜택으로 구분할 수 있다. 공통적 혜택으로는 인증제의 적극적 참여를 위해 지속가능관광 저변

확대를 위한 신규 채널을 통한 홍보 지원이다. 온·오프라인 홍보와 홍보관 운영에 추가하여 지속가능관광 홍보 활동에서 관광객 요구도와 홍보 트렌드가 반영된 홍보 채널로 활동을 확대하여 지속가능관광이 생활 저변으로 확대될 수 있도록 한다. SNS 활용 홍보 활동을 강화하고, 인쇄물, 포스터, 팸플릿 등의 활자 기반에서 영상콘텐츠로 홍보 대상을 확장하는 것이 바람직하다. 브랜드 콘텐츠 광고 등 수요자 기반의 최근 홍보 트렌드를 반영한 별도의 신규 홍보 채널을 구축한다. 정부 정책을 소개하는 일방향성 홍보들은 온라인과 트렌드를 중시하는 청년(MZ)세대에게 효과가 높지 않은 점을 고려하여 수요자 지향형 쌍방향 홍보가 가능한 매체를 확대하고 국민들에게도 일회성 홍보에서 벗어나 활성화에 초점을 둔 중장기적인 홍보가 진행되도록 한다.

인증제 신청의 절차적 측면에서 많은 관광기업체들이 인증을 받기 위해 제출해야 하는 서류와 복잡한 행정 절차를 부담스럽게 여기는 점을 고려하여 인증을 받는데 필요한 문서 및 제출 서류를 최소화 하고 행정 절차를 간소화한다. 인증을 받은 사업체는 물론 아직 인증 기준에 도달하지는 않았으나 참여 의지가 높은 사업체들에게도 일정 부분의 혜택을 조건부로 미리 제공하는 방안을 검토한다.

## 가. 생태환경

생태환경 부문에서는 기존 환경 및 생태 관련 인증제에서 제공하는 혜택을 수용한다. 생태환경 부문은 부처별로 다양한 혜택을 제공하고 있는데 최근에는 탄소중립을 유도하는 혜택이 증가하고 있다. 대표적으로 조달청 종합낙찰제 선정평가 시 평가 심사항목으로 탄소발자국 배출량 정보를 활용하고 가점을 부여하는 등 적용 범위가 광범위하다. 혜택은 정부 부처 뿐 아니라 지방자치단체에도 적용되어 지자체의 「녹색제품 구매촉진 조례」에 따라 의무 구매 대상에 포함한다.

## 나. 지역주민

지역주민 부문의 혜택은 지역주민에게 직접적 혜택이 돌아가는 경제적 혜택을 포함하여 해당 지역주민의 삶의 질을 높은 수준으로 발전시키기 위한 혜택을 제공하는 것을 원칙으로 한다. 초기에는 지역사회 여행 루트 등 신규 과제를 발굴하여 지역관광이 지속

성을 확보할 수 있도록 전문 민간회사 컨설팅 및 인근 대학 관광학자 등에 대한 네트워크 접근을 도와 관광기획 전문가 컨설팅을 지원한다. 지역 관광개발 프로젝트에 참여하는 공동체를 대상으로 지역주민의 역량 강화를 위한 교육을 진행한다. 또 목표한 관광시장에 대한 다양한 홍보 방법을 적용하고 홍보물 제작을 지원하고, 공식 채널을 통해 홍보물을 게시하고 배포할 수 있도록 지원한다. 목적 시장별로 표적시장 분석이 가능하도록 관광객 만족도 조사를 실시하고 기초 자료와 교육 기회를 제공한다. 또한 지속가능관광 우수 사례를 매년 선정하여 해당 지역주민에게 자긍심을 가지도록 유도하고 관광시장에는 지역에 대한 인지도를 높일 수 있도록 한다. 더불어 우수 사례와 노하우를 지역 간 공유할 수 있는 체계를 갖추어 지역주민 기반의 지속가능한 관광이 확대될 수 있도록 돕는다.

#### 다. 관광산업

관광산업 부문의 인증 혜택은 기존 관광품질인증제의 지원 내용을 수용한다. 즉, 관광사업체와 관광목적지가 주요 인증 대상으로 예상되는 만큼 관광진흥개발 기금의 우선 순위 대출이나 이용 금리의 우대를 강화한다. 지금까지 혜택은 업체들 간의 차별적 혜택보다는 공통적으로 인증제 로고, 세제 혜택, 금리 우대 등이 지원되었다. 지속가능관광 인증제의 경우 이러한 형식적 지원보다는 전문적 컨설팅 등으로 세분화 되어야 한다. 예를 들어 호텔 규모를 기준으로 소형 호텔의 경우 친환경 시설 지원(시설 전환에 소요되는 비용이 경영에 부담이 되는 경우), 대형 호텔의 R&D지원(시설 전환은 자체적으로 진행하고 국제적 수준 대표 지속가능관광 업체로 육성)등 차등화 한다. 여행사는 인증 취득 시 운영에 필요한 재정이나 인력에 대한 인건비 등의 지원이 이루어져야 한다. 추가적으로 지속가능관광 인증을 획득한 관광사업체들을 대상으로 전문적인 교육지원이 바람직하다. 주요 내용은 지속가능관광의 기초 및 전문 교육, 지속가능관광의 부문별 운영 방안, 지속가능관광을 통한 혁신적인 운영 전략, 위기관리, 인증제도 유지관리 방안, 인증업체 네트워크 구축을 통한 공동마케팅 전략 등 실제 지속가능관광의 실효성이 나타날 수 있는 교육이 단계적으로 시행되어야 한다. 이를 통해 각 관광사업체에서 지속가능관광의 필요성을 인식하고 자율적으로 지속가능관광 인증제를 홍보할 수 있도록 한다.

## 2. 관리 및 모니터링

많은 인증제들이 최초 인증 시에는 엄격한 절차를 통해 인증을 하지만 그 이후에는 관리가 제대로 이루어지지 않거나 인증 기간이 종료된 이후 후속적인 인증이 이루어지지 않은 경우가 많다. 따라서 인증을 받은 대상들에 대해서 정기적으로 모니터링을 실시하고, 그 결과에 따라 인증을 연장하거나 취소할 수 있는 관리 체계를 구축할 필요가 있다. 기존 인증제의 경우 「관광진흥법」에 취소 조항을 명시하고 있다.

일반적으로 인증 기간은 단기는 2~3년, 장기는 5년이다. 모니터링 기간과 인증 기간을 연동하여 구축하는 것이 바람직하며 앞선 의견 조사에서도 인증 기간은 '3년'이 가장 적정한 것으로 나타났다. 재인증을 받을 경우 인증 기간을 확대하거나 인증을 받은 횟수에 따라 혜택을 차등화 한다. 모니터링은 평가 및 점검 중심의 모니터링 보다는 지속가능관광이 단계적으로 발전될 수 있도록 유도하는 방향을 정립한다. 기존 인증제는 품질 관리를 위하여 엄격한 기준이 적용되었으나, 지속가능관광은 단기간 내에 성장하기보다 세부 분야의 동반 성장과 조화를 통해 달성되는 상위 목표이기 때문에 부분별 지속적 발전을 유도하는 방향성을 제시한다.

### 가. 생태환경

지속가능관광 인증제를 도입한 후 가장 중요한 것은 모니터링이다. 생태환경 부문 모니터링은 지역주민과 전문가 그룹 차원에서 실시한다. 다양한 연령층의 지역주민을 활용하여 관광으로 인해 지역사회에 발생한 문제점에 대해서 자체적으로 파악하고 보고할 수 있는 시스템을 구축한다. 더불어 관련 연구자들과 관광기획 전문가 등으로 구성된 전문가 그룹 차원의 모니터링을 실시하여 객관적 평가가 이루어 질 수 있도록 한다.

생태환경 부문에서 직접적 모니터링은 환경부 등과 공조 체계를 구축하며 이를 활용한 생태관광 분야 통계를 축적할 수 있도록 한다. 자료 구축을 위해 별도 조사를 실시하기 보다는 지속가능관광에 대한 문항 및 항목이 현재 정기적으로 시행되고 있는 국민여행조사, 국민여가활동조사 등에 반영될 수 있도록 하여 응답에 참여하는 응답자들도 지속가능관광에 대한 항목을 주요 항목으로 인식하고 결과가 축적될 수 있도록 한다. 또 체계적인 모니터링을 진행하기 위해서 다양한 데이터를 기반으로 지속가능관광 관리가

이루어져야 한다. 문화체육관광부 담당 부서나 인증기관이 취합 및 관리하기 어려운 자료들은 공공 및 민간기관으로부터 빅데이터 자료로 수집한다. 생태환경 분야의 탐방 압력 분석, 수요자 선호 요인 분석 등을 바탕으로 지속가능관광이 정착하기 위해서 생태환경 관광의 서비스 제공 범위, 탐방 압력 관리, 기타 생태환경 분야의 정책 지원 방안 등에 활용할 수 있도록 한다. 이처럼 데이터 수집과 분석 체계 다양화를 통한 모니터링은 정책 수립 및 활용에서 다방면에 적용 할 수 있으며, 효율적 인증제의 운영 기준으로 활용될 수 있다.

## 나. 지역주민

지역주민 부문은 지역주민의 참여가 중요한 요소로 논의되며 지역주민들이 지속가능관광에 참여를 유도하기 위해서 이해관계자 협의회 등의 모임 여부와 계절성을 타파할 수 있는 프로그램 운영 현황 등을 모니터링 한다. 무엇보다 관광으로 인해 주민의 삶의 피해가 없는지, 관광으로 기존 지역문화에 부정적인 변화를 야기하는지를 모니터링 하여 지역문화 보존 및 지역주민의 삶의 질이 실제로 상승했는지를 판단한다.

인증제가 안정적으로 정착되면 지역주민 부문 모니터링은 지역주민과 전문가 그룹 차원에서 이원화 한다. 우선 학생, 대학생, 노년층 등 다양한 지역주민을 활용하여 관광으로 인해 지역사회 환경의 위협적인 부분과 발생한 문제점에 대해서 자체적으로 파악하는 시스템을 구축한다. 더불어 전문가로 구성된 전문가 그룹 차원의 모니터링을 실시하여 객관적인 평가를 진행한다.

## 다. 관광산업

관광산업 부문은 관광객 공정관광 가이드라인을 바탕으로 관광이 지역주민 삶의 질과 환경을 존중하는 공정관광 행동에 대한 원칙을 제시한다. 또 관광사업체 및 관광상품 선택 시 고려해야 할 사항과 선택 기준에 대한 원칙을 제시하여 참여가 이루어지도록 한다. 이해관계자별 공정관광 가이드라인 구축을 통해 관광사업체 인식을 개선하며 관광이 지역사회생태에 미치는 부정적 영향에 대한 정보와 공정 거래 기준 및 고려 사항에 대한 원칙을 제시할 수 있도록 한다.

모니터링은 정기적으로 전문가 모니터링, 각 관광사업체 간의 상호 모니터링, 그리고

관광객 모니터링으로 진행해야 한다. 관광사업체간 상호 모니터링을 통해서도 사업체별로 부족한 부분을 발견할 수 있고 실무를 잘 알지 못하는 학계나 소비자들이 파악하기 어려운 부분에 대한 조언을 받을 수 있다. 관광객 모니터링 결과와 각 관광사업체 간 모니터링 결과를 종합하여 전문가들에게 제시하고, 해당 결과를 참고하여 전문가가 모니터링 한 후 최종 결과를 활용하여 각 관광사업체의 지속가능관광 인증제 유지 및 보완 등의 컨설팅을 제공한다.

이러한 정기적인 모니터링과 실질적 컨설팅을 통해 지속가능관광 인증업체의 지속적인 발전을 도모할 수 있으며 교육 지원 및 모니터링을 통한 전문적이고 체계화된 후속 조치로 합리적인 지속가능관광 인증제 운영 체계와 신뢰성 확보할 수 있다.



지속가능관광 인증제 도입 방안

## 제6장

# 결론 및 정책 제언



## 제1절 결론

---

지속가능관광은 지속가능발전 개념이 관광분야로 세분화된 것으로 국내외적으로 관광환경 변화에 따른 필수적인 패러다임으로 인식되고 있다. 우리나라에서는 지속가능관광과 관련된 법적 기반만 마련되어 있으며 아직 실행 방안이 구체화 되지 않아 중요성에 비해 인지도가 높지 않은 상태이다. 특히, 지속가능관광의 범위가 과거 생태환경 중심에서 지역주민(사회)과 관광산업(경제) 부분으로 확대되면서 이에 대한 개념 정립과 필요한 시점이다.

지속가능관광에 대한 사회구성원의 인식을 확대하고 자발적 동참을 유도하기 위하여 인증제라는 정책 수단을 선정하였다. 인증제는 책임성, 효율성, 전문성 확보를 위한 도구인 동시에 평가, 교육, 자문을 통해 더 좋은 서비스를 제공할 수 있도록 촉진하는 것을 목적으로 하기 때문에 공공성이 요구되는 정책에 유용한 수단으로 활용된다. 인증제도는 ‘관광객’, ‘사업체’, ‘정부’ 입장에서 모두 긍정적인 효과를 도출해야 한다. 관광객은 관광상품이나 관광목적지를 선택하기 전 객관적인 정보를 제공받을 수 있으며, ‘사업체’는 정부의 직접적 규제에 비해 상대적으로 스스로 자율권을 부여할 수 있다. 또 객관적인 인증기준과 평가 지표를 바탕으로 자체적인 점검이 가능하고 인증 획득 시 타 사업체와 차별화를 통한 마케팅적 활용이 가능하다. ‘정부’는 명령이나 지시적 규제가 아닌 간접적 유도기재를 통해 정책 목표를 달성할 수 있어 규제 이행 여부를 감사감독하는 데 필요한 행정비용을 절감하고 인증 대상인 사업체 등의 자율성을 보장하면서도 목표를 달성하는 수단으로 활용할 수 있다. 결론적으로는 인증제가 성공적으로 도입 및 운영될 경우 정책 목표를 좀 더 효율적으로 달성할 수 있다.

지금까지 지속가능관광이 환경적 지속가능성에 초점이 맞춰졌다면, 최근에는 환경적 지속성은 물론 지역주민과 관광산업을 고려한 균형 있는 지속가능관광 실현이 요구된다. 하지만 조사 결과에 따르면 지속가능관광 개념의 이해에서 전문가, 관광사업체, 지자체

담당자가 편차를 나타내고 있어, 사회적으로 지속가능관광 개념과 중요성을 인식하고 공감대를 형성하는데 상당한 시간이 필요할 것으로 예상된다. 지속가능관광에 대한 인지도와 공감대 형성은 인증제 성공을 좌우하는 중요 요소가 되며, 특히 관광사업체의 인식이 높지 않은 것으로 나타나 이를 극복하기 위한 방안 마련이 필요하다.

지속가능관광 인증제 도입을 위한 방안으로 전문가 집단은 신규 인증제 도입을 선호하였고, 관광사업체와 지자체 담당자 집단은 기존 인증제 편입을 선호하였다. 전문가 집단은 지속가능관광의 개념의 이해도가 높으며, 해당 분야의 통합적 성격을 고려하여 신규 인증제 도입이 유용하다고 판단한 것으로 분석되었다. 관광사업체와 지자체 담당자 집단은 지속가능관광 개념에 대해 아직 이해도가 높지 않은 상황이며, 새로운 인증제를 도입하려면 많은 시간과 예산이 소요되고 기존 관광인증제와 혼란이 발생할 수 있다는 정책 효율성을 중요시 하는 것으로 분석되었다.

세부 도입 방안은 ‘정책 선정 기준’에 따라 ① 정책 목적 부합성, ② 정책 추진 효율성 측면에서 장·단점을 비교하였고 ‘인증제 구성 항목’에 따라 ① 법적 근거, ② 인증 체계 및 조직, ③ 인증 대상, ④ 인증 기준 및 평가 지표에 대한 장·단점을 비교하였다. 정책 선정 기준 측면에서 기존 인증제 편입은 정책 목적 부합성은 낮고 정책 추진 효율성은 높은 것으로 나타났으며, 신규 인증제 도입은 정책 목적 부합성은 높고 정책 추진 효율성은 낮은 것으로 나타났다. 인증제 구성 항목 측면에서 기존 인증제 편입은 기존 인증 체계 등을 수용하고 인증 대상은 타 관광사업체를 대상으로 확대하며, 평가 지표에 지속가능관광 관련 항목을 필수 항목으로 추가한다. 신규 인증제 도입은 「관광진흥법」에 관련 조항을 신설하며, 인증 체계는 세 가지 방안(담당 부처에서 직접 인증, 전문 인정기관을 통한 인증, 국제기관을 통한 인증)의 장·단점을 고려하여 최적의 대안을 설정한다. 인증 대상은 관광사업체 중 관광숙박업과 여행업을 대상으로 우선 실시하며 향후 타 관광사업체와 관광목적지를 포함한다. 평가 지표는 선행 연구 검토 및 타 부처 인증제 평가 지표를 검토하여 방향성을 설정하고 향후 연구를 통해 분야별(생태환경, 지역주민, 관광산업)로 관광 특성이 반영된 세부 지표를 개발한다.

지속가능관광의 개념이 포괄적이고 상위 개념인 점, 장기적으로 우리 사회가 달성해야 하는 목표인 점, 잦은 정책 변경은 대상자들에게 혼란을 줄 수 있다는 점을 고려하여 지속가능관광 인증제는 신규 인증제 도입이 타당하다.

## 제2절 정책 제언

---

지속가능관광 대상과 범위가 생태환경 분야에 머무르지 않고 지역주민과 관광산업 분야로 확대되면서 다양한 이해관계자들과 연계되고 있다. 따라서 기존 인증제처럼 문화체육관광부의 단일 부서 형태로는 지속가능성이라는 상위 개념을 달성하는데 한계가 있을 것으로 예상된다. 이를 극복하기 위해서 문화체육관광부 내 관련 부서 및 유관 부처와의 연계·협력과 네트워크 강화가 필요하다. 지속가능관광 인증제의 정책 설계와 도입운영은 문화체육관광부에서 주도적으로 추진하되 협력이 필요할 때 관련 부서나 타 부처의 협조가 이루어질 수 있도록 하며 특히, 생태환경 분야는 타 부처에서 운영 중인 인증제들과 중복된 내용이 진행되지 않도록 사전에 의견을 교환하는 과정이 필요하다.

지속가능관광 인증제는 통합적이면서도 분야별로 세분화된 정책 설계가 필요하다. 인증 체계 및 기관 등은 전문화된 분야로 발전을 위해 전담기관 등을 지정하는 방안에 대한 검토도 요구된다. 지속가능관광 인증제가 신규 제도 도입 과정을 거쳐 안정적으로 운영되기 위해서는 지속가능관광 인증제 주무 부처인 문화체육관광부가 실천 의지를 가지고 지속적 관심과 적극적인 지원을 하는 것이 바람직하다.

한편 지속가능관광 인증제는 지속가능관광 정책에 대한 관광사업체와 관광객의 신뢰와 판단 기준이 될 수 있다. 지속가능관광은 사회구성원이 궁극적으로 달성해야 하는 장기적 목표이기 인증제를 도입하여 추진을 유도하지만 대상자들은 인증 취득을 위한 비용과 프로세스에 대한 부담이 발생할 수 있다. 따라서 관광객(소비자)들이 호응이 수반되지 않는다면 확산되기 어려운 구조이다. 지속가능관광에 대한 인지도와 중요성에 대한 공감대 확산을 통해 기대했던 효과를 창출하기 위해서는 지속적이고 일관성 있는 정책 방향이 제시되어야 한다. 또 인증 과정에서 발생하는 비용과 기간을 효율화 할 수 있는 실질적인 방안에 대해 사전에 논의가 이루어져야 한다.



---

## 참고문헌

- 강문수(2017), 「관광산업 품질제고를 위한 통합 품질인증제 도입방안 연구」, 한국법제연구원.
- 강미희(2010), 「생태관광 인증제도 추진방안 수립」, 문화체육관광부.
- 강영은·박성은·서운(2018), 투어리스트피케이션 현상 분석을 통한 관광기반 도시재생 대응방안 논의: 주민협의체, 전문가 대상의 델파이 분석을 중심으로, 「국토계획」, 53(4), 5-22.
- 고용노동부(2020), 「2020 사회적기업 인증 업무지침」.
- 관계부처 합동(2020), 「제4차 지속가능발전 기본계획」.
- 국가기술표준원(2020), 「국가기술표준원 통계」.
- 권용수(2019), 시민 생활과 조화를 이루는 지속가능한 관광도시' 추진(일본 교토市), 세계도시동향 제469호, 서울연구원.
- 김난영(2020), 숙박업 품질인증제 친숙도, 신뢰도, 구매의도에 관한 연구, 「호텔리조트연구」, 19(1), 41-58.
- 김대관(2001), 「지속가능한 관광개발 지표 연구」, 한국문화관광연구원.
- 김덕기(2009), 「관광산업 녹색성장 기본구상」, 문화체육관광부.
- 김성진(2010), 「관광분야 녹색인증 시행방안 연구」, 한국문화관광연구원.
- 김성진·박주영(2013), 「주민주도형 관광사업의 사례 연구」, 한국문화관광연구원.
- 김성희(2018), 「장애물 없는 생활환경(BF) 인증제도 활성화 연구」. 한국보건사회연구원.
- 김송이·이원희(2020), 「지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구」. 문화체육관광부.
- 김윤영(2019), 「관광산업 공정거래 환경 조성을 위한 정책방안 연구」, 한국문화관광연구원.
- 김재호(2018), 관광품질 인증제 발전방안, 한국관광정책 제72호, 한국문화관광연구원.

- 김희진(2021), 지속가능관광을 위한 구도심 도시재생에 관한 연구: Kano 모델 적용, 「관광레저연구」, 33(6), 25-39.
- 문화체육관광부(2017), 「생활문화시설 인증제 도입방안 연구」.
- 박주영(2012), 「녹색관광 발전전략 수립」, 문화체육관광부.
- \_\_\_\_\_(2020), 「관광두레 법제화 방안 연구」, 한국문화관광연구원.
- 박주영·오상훈(2020), 지역주민의 관광영향 인식과 관광목적지의 사회적 책임 간 영향관계 연구: 제주지역 중심으로, 「관광레저연구」, 32(9), 79-96.
- 보건복지위원회(2021), 제384회 국회 검토보고서.
- 손신욱·박상훈·이나현(2018), 오버투어리즘에 따른 정책적 대응과 지속가능한 관광 산업발전에 관한 탐색적 연구, 「관광경영연구」, 22(4), 331-354.
- 이경아정대표(2012), 「시장의 신뢰 확보를 위한 인증제도 개선방안 연구」, 한국소비자원.
- 이연택(2018), 「관광정책학」(제2판), 백산출판사.
- 이원희(2009), 「친환경관광 인증제도 도입방안」, 한국문화관광연구원.
- 이일룡·김남현(2019), 개인가치, 공정관광행동 그리고 지각된 관광갈등의 영향관계: 정주형 문화유산관광지를 중심으로, 「관광연구저널」, 33(7), 5-20.
- 이후석(2013), 관광객의 환경에 대한 인식이 만족과 관광태도에 미치는 영향, 「관광연구」, 28(3), 189-204.
- 전효재(2017), 「관광개발의 사회문화적 영향 평가 방안 연구」, 한국문화관광연구원.
- 정정길·최종원·이시원·정준금·정광호(2015), 「정책학원론」. 대명출판사.
- 지속가능관광위원회(2019), 「GSTC 관광지 기준(GSTC-D) 버전 2.0」.
- 진상현·오수미(2020), 정책 결정 과정의 절차적 합리성 분석: 서울에너지공사를 중심으로, 「지방정부연구」, 24(1), 63-93.
- 최환용(2010), 「기준인증제도 선진화를 위한 법제 정비 방안」. 한국법제연구원.
- 최희선(2010), 「생태관광 인증제도 개발 및 시범사업」, 환경부·한국환경정책·평가연구원.
- 한국관광공사(2018), 「관광품질인증의 효율적인 사후관리방안: OTA 소비자 평점을 중심으로」.
- \_\_\_\_\_(2018), 「한국관광 품질인증제도 신규 인증분야 평가기준 개발」.
- \_\_\_\_\_(2020), 「감사결과 보고서: 관광품질인증 및 숙박개선 사업 관련 특정 감사」.
- \_\_\_\_\_(2021), 「한국관광품질인증제 안내 자료」.
- 환경부·한국환경산업기술원(2019), 「2019 환경성적표지 인증안내서 2」.

- 황희정·이훈(2011), 공정관광의 개념 분석-이론화를 위한 고찰. 「관광학연구」, 35(7), 77-101.
- 건축물에너지등급인증시스템 홈페이지 <https://beec.energy.or.kr/>
- 국가기술표준원 홈페이지 <https://www.kats.go.kr/>
- 국가법령정보센터 홈페이지 <https://www.law.go.kr/>
- 국제표준화기구 홈페이지 <https://www.iso.org/benefits-of-standards.html>
- 핀란드 관광청 홈페이지 <https://www.visitfinland.com/sustainable-finland>
- 한국에너지공단 홈페이지 <https://www.energy.or.kr/>
- 한국표준업협회 홈페이지 <https://www.ksa.or.kr/>
- 한국환경산업기술기술원 홈페이지 <http://www.keiti.re.kr/>
- Bemelmans-Videc, M. L., Rist, R. C., & Vedung, E. O.(Eds.).(2011), Carrots, sticks, and sermons: Policy instruments and their evaluation(Vol. 1). Transaction Publishers.
- Brouwer, F., & Crabtree, B. (Eds.).(1999), Environmental indicators and agricultural policy. CABI.
- Dunn, W. N.(1994), Public Policy Analysis/Dunn, William N. An introduction. 2nd ed.-Englewood Cliffs: Prentice Hall, 322.
- Salamon, L. M.(2002), *The New Governance and the Tools of Public Action: An Introduction*, In L. M. Salamon.(ed) *The Toolsof Government: A Guide to the New Governance*, Oxford Univercity Press.
- Strambach, S., & Surmeier, A.(2013), Knowledge dynamics in setting sustainable standards in tourism-the case of 'Fair Trade in Tourism South Africa'. *Current Issues in Tourism*, 16(7-8), 736-752.
- UN(2015), Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development.
- Vedung, E.(2007), Policy Instruments: Typologies and Theories. Marie-Louise Bemelmans-Videc, Ray C. Rist, and Evert Vedung Eds. Carrots, Sticks & Sermons: Policy Instruments & Their Evaluation(4ths printing). Transaction Publishers: New Brunswick, New Jersey.



---

# ABSTRACT

## **A Introduction of Sustainable Tourism Certification System**

Bora Jin·Yoonyoung Kim

Sustainable tourism is now recognized as a necessary paradigm and as a concept that applies the notion of sustainable development within the field of tourism. Although the Tourism Promotion Act has legislative requirements in relation to sustainable tourism, an action plan has not yet materialized, and so its level of recognition is not as high compared to its importance. It has become necessary to establish the concept of sustainable tourism as its scope has expanded into areas of the local community and the tourism business from its focus on the ecological environment. The realization of sustainable tourism that has flexibility and balance that considers not only environmental sustainability, but also the local community and the tourist industry, has been demanded. However, according to research findings, there have been large discrepancies among experts, tourism businesses, and local government representatives regarding understanding the notion of sustainable tourism. The level of awareness of and consensus on sustainable tourism will be the decisive factor in the success of certification. In particular, it appears that measures are required to overcome the low level of awareness by tourism businesses. Of the two measures to introduce certification for sustainable tourism, experts preferred to introduce a new certification, whereas tourism businesses and local government representatives preferred to incorporate existing certifications. According to the “Policy Selection Standards,” the detailed introduction measures compared ① Compliance with policy objectives, and ② Advantages and disadvantages in terms of efficiency regarding pursuing policy, and

compared the ① Legal Basis, ② Certification System, ③ Certification Subject, ④ Certification Index and Evaluation Standards according to the “Certification Factors”. With regard to the standards in selecting policy, the incorporation of the existing certification has low levels of compliance with policy objectives and has high efficiency in pursuing policy. Introducing a new certification demonstrated high compliance with policy objectives and low efficiency in pursuing policy. In terms of certification factors, incorporating the existing certification accommodates existing systems and expands to include tourism businesses as subjects of certification as well as adding related sustainable tourism items in the evaluation index. Introducing a new certification establishes new articles regarding the Tourism Promotion Act, and the certification system establishes an optimal solution by considering the advantages and disadvantages of the three measures. Among the tourism businesses subject to certification, travel agencies and tourism accommodations will be prioritized, and it will later include tourism destinations. The certification index will draw concrete indexes according to each area after establishing the direction by analyzing the preceding research. Considering the fact that sustainable tourism is a generic and inclusive concept, that it is an objective our society needs to achieve in the long term, and that it can create confusion for the subjects of frequent policy changes, introducing new certification as sustainable tourism certification is valid.

### **Keywords**

Sustainable Tourism, Certification System, Introducing New Certification

지속가능관광 인증제 도입 방안

부록

설문지



## 〈부록〉 설문지

### 1 전문가 설문지



한국문화관광연구원  
Korea Culture & Tourism Institute

--	--	--	--	--

### 「지속가능관광 인증제 도입 방안」 전문가 설문조사

안녕하십니까?

본 설문지는 정부 산하 연구기관인 한국문화관광연구원(KCTI)에서 수행 중인 「지속가능관광 인증제 도입 방안」 연구의 일환으로 지속가능관광 인증제 도입 방향 및 추진 방안과 관련하여 전문가분들의 의견을 수렴하고자 합니다.

여러분들의 의견은 향후 인증제 추진 방향 및 방안 설정을 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시겠지만 받으신 설문지(또는 온라인 설문지)에 8월 00일까지 본인의 의견을 표기하여 송부해 주시기 바랍니다. 지속가능관광의 활성화 및 인증제도의 효율적 추진을 위하여 적극적으로 협조를 부탁드립니다. 응답자들은 **소정의 답례품이 발송되오니 연락처를 표기**해 주시기 바랍니다. 감사합니다.

※ 조사 내용 및 결과는 「통계법」 제33조, 제34조에 의해 비밀이 보장되고, 통계분석 목적으로만 사용됨을 알려드립니다.

연구 책임 : 한국문화관광연구원 진보라

Tel : 02-2669-8414 Fax : 02-2669-8410 E-mail : jinfirst98@kcti.re.kr

조사 담당 : 한국데이터연구소

Tel : 02-0000-0000 Fax : 02-0000-0000 E-mail :

### [응답자 인적 현황]

SQ 1. 귀하께서 지금 근무하고 계시는 분야는 어디에 해당되십니까?

- ① 관광학계    ② 연구기관    ③ 유관 기관

SQ 2. 귀하께서 지금 담당하시는 업종에 종사한 기간은 어떻게 되십니까?

- ① 5년 미만    ② 5년 이상 - 10년 미만    ③ 10년 이상 - 15년 미만  
④ 15년 이상 - 20년 미만    ⑤ 20년 이상

## [ 지속가능관광 개념 ]

- 2015년 UN에서는 2030년을 목표로, 전 인류를 포용하는 지속가능한 개발을 위한 17대 지속가능개발목표(SDGs)를 설정하였으며 17대 목표에는 빈곤 퇴치, 웰빙, 교육의 질, 성평등, 위생, 청정에너지, 지속가능한 도시, 평화, 파트너십 등이 포함됨
- 관광분야에서는 지속가능관광 관련 법적 기반으로 2009년 3월 관광진흥법 제 48조의 3이 신설되었으며, 2019년 12월에는 지속가능관광에 지역주민과 지역경제 상생을 포함하는 개념으로 개정되었음

### 「 관광진흥법 」 제48조의3(지속가능한 관광활성화)

※ 신설 <2009. 3. 25.>

문화체육관광부장관은 에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이는 지속가능한 관광자원의 개발을 장려하기 위하여 정보제공 및 재정지원 등 필요한 조치를 강구할 수 있다.

※ 개정 <2019. 12. 3.>

① 문화체육관광부장관은 에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이고, **지역주민의 삶과 균형을 이루며 지역경제와 상생발전 할 수 있는** 지속가능한 관광자원의 개발을 장려하기 위하여 정보제공 및 재정지원 등 필요한 조치를 강구할 수 있다.

- '지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구(2020)'에서 지속가능 관광 범위를 기존 생태·환경분야만 대상으로 한 것과 달리 포괄적 범위를 설정함
- 지속가능한 관광이란 '현재 및 미래의 경제적, 사회적, 환경적 영향을 충분히 고려하고 관광객, 관광산업, 환경, 지역주민의 요구를 충족시키는 관광'을 정의하였음

### 지속가능관광 관련 개념과 관계



자료: 문화체육관광부(2020), 지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구

### [ 지속가능관광 인지도 ]

문 1. 귀하께서는 본인이 지속가능관광에 대해 어느 정도 알고 있다고 생각하십니까? (     )

- ① 전혀 모른다                      ② 모르는 편이다                      ③ 보통이다  
④ 알고 있는 편이다                ⑤ 매우 잘 알고 있다

문 2. 지속가능관광의 개념을 참고하여 귀하께서는 지속가능관광에서 가장 중요도가 높은 부분은 어느 부분이라고 생각하십니까? (     )

- ① (환경) 생태환경                ② (사회) 지역주민  
③ (경제) 관광산업                ④ 세 분야 모두 동일하다

### [ 지속가능관광 인증제 ]

지속가능관광을 활성화하기 위하여 지속가능관광에 포함되는 분야인 ‘(환경) 생태환경’, ‘(사회) 지역주민’, ‘(경제) 관광산업’ 3개 분야에 대해 일정 기준 이상의 수준을 획득한 대상에게 공식적 인증을 해주고 이와 관련된 혜택을 제공하기 위하여 운영하는 제도임

문 3. 지속가능관광 인증제 시행의 필요성에 대하여 어떻게 생각하십니까? (     )

- ① 전혀 동의하지 않는다 (문 3-1로 이동)  
② 그다지 동의하지 않는 편이다 (문 3-1로 이동)    ③ 보통이다  
④ 동의하는 편이다 (문 3-2로 이동)  
⑤ 매우 동의한다 (문 3-2로 이동)

문 3-1. 동의하지 않는다면 그 이유는 무엇입니까?

문 3-2. 동의하신다면 그 이유는 무엇입니까?

문 4. 지속가능관광 인증제 운영을 위하여 법적 근거 마련(관광진흥법 개정, 조례 제정 등)이 필요하다고 생각하십니까? (        )

- ① 필요하다    ② 필요하지 않다    ③ 초기단계는 필요가 없으나 향후에는 필요하다

문 5. 지속가능관광 인증제의 방식은 어떤 것이 적정하다고 생각하십니까? (        )

- ① 강제 인증(의무적)    ② 임의 인증(자발적)  
③ 자발적 참여가 원칙이나 필수 대상만 의무적    ④ 기타 (        )

문 6. 지속가능관광 인증제 추진 방안 중 가장 적정한 방안은 무엇이라고 생각하십니까? (        )

- ① 기존 관광분야 인증제도(예)한국관광품질인증제)에 포함하여 추진한다.  
(문 6-1로 이동)  
② 지속가능관광인증제 관련 제도를 신설하여 운영한다. (문 6-3으로 이동)  
③ 기타 (        )

문 6-1. ①을 선택하신 이유는 무엇입니까?(예상되는 장점도 제시하여 주시기 바랍니다)

문 6-2. ①의 방법에서 두 가지가 있습니다. 어떤 것이 더 타당하다고 생각하십니까? (        )

- ① 기존 인증제도(예)한국관광품질인증제)의 별도 분야로 포함하여 함께 추진한다.  
② 기존 인증제도(예)한국관광품질인증제)의 인증 지표에 하위 항목으로 포함하여 함께 추진한다.

문 6-3. ②를 선택한 이유는 무엇입니까?(예상되는 장점도 제시하여 주시기 바랍니다)



	에너지 효율화 등 자원의 효율적 이용과 관리	①	②	③	④	⑤
지역 주민	지역주민이 과정에 참여	①	②	③	④	⑤
	지역사회가 자립적으로 운영	①	②	③	④	⑤
	오버투어리즘 관리	①	②	③	④	⑤
관광 사업	공정 거래	①	②	③	④	⑤
	지역사회 편익(경제적) 창출	①	②	③	④	⑤
	관계자(관광객, 사업체 등) 교육	①	②	③	④	⑤

문 12. 지속가능관광 인증제 활성화를 위하여 인증 대상에게 제공되어야 하는 가장 필요한 인센티브는 무엇이라고 생각하십니까? (                      )

- ① 세금 감면                      ② 인증대상자 컨설팅 제공                      ③ 정부차원의 홍보  
 ④ 정부사업 참여시 가점 부여                      ⑤ 정기적으로 우수 대상자 선정 수상 및 포상  
 ⑥ 관광개발기금 등 자금 지원                      ⑦ 인증 마크 부여                      ⑧ 기타 (                      )

문 13. 인증제 운영 시 인증 기간은 어느 정도가 적정하다고 생각하십니까? (                      )

- ① 1년    ② 2년    ③ 3년    ④ 5년    ⑤ 10년 이상    ⑥ 기타 (                      )

문 14. 지속가능관광 인증제 운영에 관련된 의견을 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

문 15. 지속가능관광 활성화를 위해 필요한 일은 무엇이라고 생각하십니까 의견을 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

## 2] 관광사업체 설문지



한국문화관광연구원  
Korea Culture & Tourism Institute

--	--	--	--	--

### 「지속가능관광 인증제 도입 방안」 관광사업체 설문조사

안녕하십니까?

본 설문지는 정부 산하 연구기관인 한국문화관광연구원(KCTI)에서 수행 중인 「지속가능관광 인증제 도입 방안」 연구의 일환으로 지속가능관광 인증제 도입 방향 및 추진 방안과 관련하여 관광사업체에서 근무(또는 운영)하고 계신 분들의 의견을 수렴하고자 합니다.

여러분들의 의견은 향후 인증제 추진 방향 및 방안 설정을 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시겠지만 받으신 설문지(또는 온라인 설문지)에 8월 00일까지 본인의 의견을 표기하여 송부해 주시기 바랍니다. 지속가능관광의 활성화 및 인증제도의 효율적 추진을 위하여 적극적으로 협조를 부탁드립니다, 응답자들께는 **소정의 답례품이 발송되오니 연락처를 표기**해 주시기 바랍니다. 감사합니다.

※ 조사 내용 및 결과는 「통계법」 제33조, 제34조에 의해 비밀이 보장되고, 통계분석 목적으로만 사용됨을 알려드립니다.

연구 책임 : 한국문화관광연구원 진보라

Tel : 02-2669-8414 Fax : 02-2669-8410 E-mail : jinfirst98@kcti.re.kr

조사 담당 : 한국데이터연구소

Tel : 02-0000-0000 Fax : 02-0000-0000 E-mail :

### [응답자 인적 현황]

SQ 1. 귀하께서 지금 근무하고(또는 운영하고) 계시는 업종은 어떻게 되십니까?

- ① 여행업    ② 관광숙박업(객실 수 :            )  
③ 관광객이용시설업(야영장업, 외국인관광도시민박업 포함)    ④ 유원시설업  
⑤ 카지노업    ⑥ 국제회의업    ⑦ 관광편의시설업    ⑧ 기타 (            )

(※ 숙박 관련 업종의 경우 객실 수를 표기하여 주시기 바랍니다)

SQ 2. 2019년을 기준으로 귀하께서 지금 근무하고(또는 운영하고) 계시는 업체의 매출액은 어떻게 되십니까?

- ① 1억 원 미만                      ② 1억 원 이상~5억 원 미만  
③ 5억 원 이상~10억 원 미만    ④ 10억 원 이상

SQ 3. 귀하께서 지금 근무하고(또는 운영하고) 계시는 업체의 종사자는 몇 명이나 되십니까?

- ① 1명 이상 ~ 5명 미만    ② 5명 이상 ~10명 미만 ③ 10명 이상 ~ 30명 미만  
④ 30명 이상 ~ 50명 미만 ⑤ 50명 이상

SQ 4. 귀하께서 근무하고(또는 운영하고) 계시는 업체가 위치한 지역은 어디입니까?

- ① 서울특별시 ② 인천광역시 ③ 대구광역시 ④ 대전광역시 및 세종  
⑤ 울산광역시 ⑥ 광주광역시 ⑦ 부산광역시 ⑧ 경기도 ⑨ 강원도 ⑩ 충청북도  
⑪ 충청남도 ⑫ 전라북도 ⑬ 전라남도 ⑭ 경상북도 ⑮ 경상남도 ⑯ 제주도

## [ 지속가능관광 개념 ]

- 2015년 UN에서는 2030년을 목표로, 전 인류를 포용하는 지속가능한 개발을 위한 17대 지속가능개발목표(SDGs)를 설정하였으며 17대 목표에는 빈곤 퇴치, 웰빙, 교육의 질, 성평등, 위생, 청정에너지, 지속가능한 도시, 평화, 파트너십 등이 포함됨
- 관광분야에서는 지속가능관광 관련 법적 기반으로는 2009년 3월 관광진흥법 제 48조의 3이 신설되었으며, 2019년 12월에는 지속가능관광에 지역주민과 지역경제 상생을 포함하는 개념으로 개정되었음

### 「 관광진흥법 」 제48조의3(지속가능한 관광활성화)

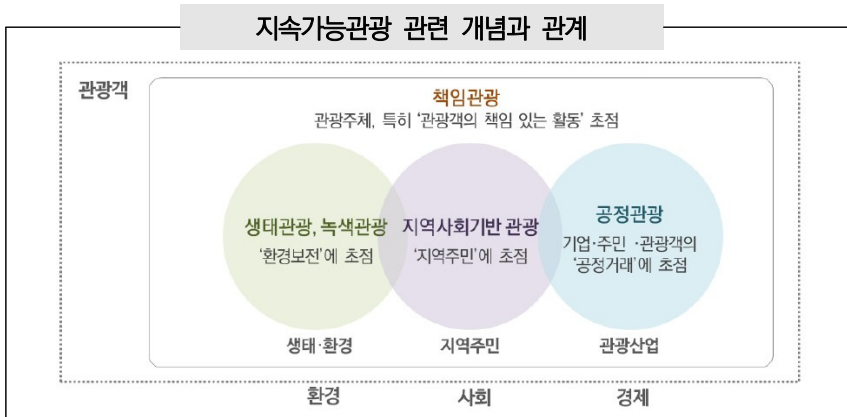
※ 신설 <2009. 3. 25.>

문화체육관광부장관은 에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이는 지속가능한 관광자원의 개발을 장려하기 위하여 정보제공 및 재정지원 등 필요한 조치를 강구할 수 있다.

※ 개정 <2019. 12. 3.>

① 문화체육관광부장관은 에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이고, **지역주민의 삶과 균형을 이루며 지역경제와 상생발전 할 수 있는** 지속가능한 관광자원의 개발을 장려하기 위하여 정보제공 및 재정지원 등 필요한 조치를 강구할 수 있다.

- ‘지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구(2020)’에서 지속가능한 관광 범위를 기존 생태·환경분야만 대상으로 한 것과 달리 포괄적 범위를 설정함
- 지속가능한 관광이란 ‘현재 및 미래의 경제적, 사회적, 환경적 영향을 충분히 고려하고 관광객, 관광산업, 환경, 지역주민의 요구를 충족시키는 관광’을 정의하였음



자료: 문화체육관광부(2020), 지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구

## [ 지속가능관광 인지도 ]

문 1. 귀하께서는 ‘지속가능관광’에 대해 들어보신 적이 있으십니까? (     )

- ① 예                      ② 아니오

문 2. 귀하께서는 본인이 지속가능관광에 대해 어느 정도 알고 있다고 생각하십니까? (     )

- ① 전혀 모른다                      ② 모르는 편이다                      ③ 보통이다  
④ 알고 있는 편이다                      ⑤ 매우 잘 알고 있다

문 3. 지속가능관광의 개념을 참고하여 귀하께서는 지속가능관광에서 가장 중요도가 높은 부분은 어느 부분이라고 생각하십니까? (     )

- ① (환경) 생태환경                      ② (사회) 지역주민  
③ (경제) 관광산업                      ④ 세 분야 모두 동일하다

## [ 지속가능관광 인증제 ]

지속가능관광을 활성화하기 위하여 지속가능관광에 포함되는 분야인 ‘(환경) 생태환경’, ‘(사회) 지역주민’, ‘(경제) 관광산업’ 3개 분야에 대해 일정 기준 이상의 수준을 획득한 대상에게 공식적 인증을 해주고 이와 관련된 혜택을 제공하기 위하여 운영하는 제도임

문 4. 귀하께서 근무하고(또는 운영하고) 계시는 업체가 보유하고 있는 인증제가 있습니까? (      )

- ① 예 (문 4-1로 이동)      ② 아니오 (문 5로 이동)  
③ 잘 모르겠다. (문 5로 이동)

문 4-1. ①에 해당하는 인증제는 무엇입니까?

--

문 5. 지속가능관광 인증제 시행의 필요성에 대하여 어떻게 생각하십니까? ( )

- ① 전혀 동의하지 않는다    ② 그다지 동의하지 않는다    ③ 보통이다  
④ 동의하는 편이다        ⑤ 매우 동의한다

문 6. 해당 사업체를 대상으로 지속가능관광 인증제가 시행된다면 참여할 의향이 있으십니까? ( )

- ① 예 (문 6-1로 이동)      ② 아니오 (문 6-2로 이동)

문 6-1. 인증제에 참여하신다면 그 이유는 무엇입니까? ( )

- ① 친환경 실천이나 에너지 절약 등을 통한 경비의 절감
- ② 모범적인 환경적, 사회적, 경제적 실천에 따른 기업 이미지 제고
- ③ 기후변화 등 환경위기, 지역과의 공생 등에 대한 기업의 사회적 책임
- ④ 변화된 관광객(소비자) 수요에 효과적으로 대응
- ⑤ 세금감면 등 정부 인센티브 제공에 대한 기대
- ⑥ 기타 ( )

문 6-2. 인증제에 참여하지 않으신다면 그 이유는 무엇입니까? ( )

- ① 경비 절감을 통한 매출 증대 효과에 대한 의문  
② 기업 이미지 제고 효과에 대한 의문

- ③ 인증을 위한 복잡한 서류 및 행정처리 업무가 부담
- ④ 정부 인센티브가 기업 경영에 큰 도움을 줄 것 같지 않음
- ⑤ 지속가능관광에는 동의하나 '인증제'라는 형식이 효과적이지 않음
- ⑥ 기타 ( )

문 7. 귀하께서는 한국관광품질인증제에 대해서 알고 계십니까? ( )

- ① 예
- ② 아니오

문 8. 지속가능관광 인증제 추진 방안 중 가장 적절한 방안은 무엇이라고 생각하십니까? ( )

- ① 기존 관광분야 인증제도(예)한국관광품질인증제)에 포함하여 추진한다.
- ② 지속가능관광인증제 관련 제도를 신설하여 운영한다.
- ③ 기타 ( )

문 9. 지속가능관광 인증제 추진 방안 중 조직과 관련하여 가장 적절한 방안은 무엇이라고 생각하십니까? ( )

- ① 공공부문(예) 문화체육관광부, 한국관광공사 등)에서 직접 인증제를 운영한다.
- ② 지속가능관광 관련 기관(예) 협회, 대학, 시민단체 등)에서 인증제를 운영한다.
- ③ 지속가능관광 인증제 운영을 위한 전담 조직을 설립한다.
- ④ 기타 ( )

문 10. 지속가능관광 인증제 대상으로 포함되어야 한다고 생각하시는 항목을 모두 표시하여 주시기 바랍니다. ( , , , )

- ① 관광시설물(예) 호텔, 컨벤션센터 등)
- ② 공공부문에서 관리·운영하는 관광목적지
- ③ 민간부문에서 관리·운영하는 관광목적지
- ④ 관광 관련 인력(예) 관광가이드, 관광 업계 종사자 등)
- ⑤ 관광 관련 프로그램(예) 관광패키지상품 등) ⑥ 기초 및 광역지자체 전체

문 11. 지속가능관광 인증제 활성화를 위하여 인증 대상에게 제공되어야 하는 가장 필요한 인센티브는 무엇이라고 생각하십니까? ( )

- ① 세금 감면
- ② 인증대상자 컨설팅 제공
- ③ 정부차원의 홍보
- ④ 정부사업 참여시 가점 부여
- ⑤ 정기적 우수 대상자 선정 수상 및 포상
- ⑥ 관광개발기금 등 자금 지원
- ⑦ 인증 마크 부여
- ⑧ 기타 ( )

문 12. 인증제 운영 시 인증 기간은 어느 정도가 적절하다고 생각하십니까? (     )

① 1년    ② 2년    ③ 3년    ④ 5년    ⑤ 10년 이상    ⑥ 기타 (                     )

문 13. 지속가능관광 인증제 운영에 관련된 의견을 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

문 14. 지속가능관광 활성화를 위해 필요한 일은 무엇이라고 생각하시는지 의견을 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

### 3 지자체 설문지



한국문화관광연구원  
Korea Culture & Tourism Institute

--	--	--	--	--

#### 「지속가능관광 인증제 도입 방안」 지자체 설문조사

안녕하십니까?

본 설문지는 정부 산하 연구기관인 한국문화관광연구원(KCTI)에서 수행 중인 「지속가능관광 인증제 도입 방안」 연구의 일환으로 지속가능관광 인증제 도입 방향 및 추진 방안과 관련하여 기초지자체 및 광역지자체 담당자들의 의견을 수렴하고자 합니다.

여러분들의 의견은 향후 인증제 추진 방향 및 방안 설정을 위한 귀중한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시겠지만 받으신 설문지(또는 온라인 설문지)에 8월 00일까지 본인의 의견을 표기하여 송부해 주시기 바랍니다. 지속가능관광의 활성화 및 인증제도의 효율적 추진을 위하여 적극적으로 협조를 부탁드립니다, 응답자들은 **소정의 답례품이 발송되오니 연락처를 표기**해 주시기 바랍니다. 감사합니다.

※ 조사 내용 및 결과는 「통계법」 제33조, 제34조에 의해 비밀이 보장되고, 통계분석 목적으로만 사용됨을 알려드립니다.

연구 책임 : 한국문화관광연구원 진보라

Tel : 02-2669-8414 Fax : 02-2669-8410 E-mail : jinfirst98@kcti.re.kr

조사 담당 : 한국데이터연구소

Tel : 02-0000-0000 Fax : 02-0000-0000 E-mail :

#### [응답자 인적 현황]

SQ 1. 귀하께서 지금 근무하고 지자체는 어디십니까?

구분	도	시·군

SQ 2. 해당 지자체에서 지속가능관광과 관련 과는 어디십니까?(다수면 모두 표기)

구분	관련 인원	직급 및 연락처
( )		

## [ 지속가능관광 개념 ]

- 2015년 UN에서는 2030년을 목표로, 전 인류를 포용하는 지속가능한 개발을 위한 17대 지속가능개발목표(SDGs)를 설정하였으며 17대 목표에는 빈곤 퇴치, 웰빙, 교육의 질, 성평등, 위생, 청정에너지, 지속가능한 도시, 평화, 파트너십 등이 포함됨
- 관광분야에서는 지속가능관광 관련 법적 기반으로 2009년 3월 관광진흥법 제 48조의 3이 신설되었으며, 2019년 12월에는 지속가능관광에 지역주민과 지역경제 상생을 포함하는 개념으로 개정되었음

### 「 관광진흥법 」 제48조의3(지속가능한 관광활성화)

※ 신설 <2009. 3. 25.>

문화체육관광부장관은 에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이는 지속가능한 관광자원의 개발을 장려하기 위하여 정보제공 및 재정지원 등 필요한 조치를 강구할 수 있다.

※ 개정 <2019. 12. 3.>

① 문화체육관광부장관은 에너지·자원의 사용을 최소화하고 기후변화에 대응하며 환경 훼손을 줄이고, **지역주민의 삶과 균형을 이루며 지역경제와 상생발전 할 수 있는** 지속가능한 관광자원의 개발을 장려하기 위하여 정보제공 및 재정지원 등 필요한 조치를 강구할 수 있다.

- '지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구(2020)'에서 지속가능관광 범위를 기존 생태·환경분야만 대상으로 한 것과 달리 포괄적 범위를 설정함
- 지속가능한 관광이란 '현재 및 미래의 경제적, 사회적, 환경적 영향을 충분히 고려하고 관광객, 관광산업, 환경, 지역주민의 요구를 충족시키는 관광'을 정의하였음

### 지속가능관광 관련 개념과 관계



자료: 문화체육관광부(2020), 지속가능한 관광을 위한 정책방안 및 신규과제 발굴 연구

### [ 지속가능관광 인지도 ]

문 1. 귀하께서는 ‘지속가능관광’에 대해 들어보신 적이 있으십니까? (      )

- ① 예                      ② 아니오

문 2. 귀하께서는 본인이 지속가능관광에 대해 어느 정도 알고 있다고 생각하십니까? (      )

- ① 전혀 모른다              ② 모르는 편이다              ③ 보통이다  
④ 알고 있는 편이다      ⑤ 매우 잘 알고 있다

문 3. 지속가능관광의 개념을 참고하여 귀하께서는 지속가능관광 중에서 가장 중요도가 높은 부분은 어느 부분이라고 생각하십니까? (      )

- ① (환경) 생태환경              ② (사회) 지역주민  
③ (경제) 관광산업              ④ 세 분야 모두 동일하다

### [ 지속가능관광 인증제 ]

지속가능관광을 활성화하기 위하여 지속가능관광에 포함되는 분야인 ‘(환경) 생태환경’, ‘(사회) 지역주민’, ‘(경제) 관광산업’ 3개 분야에 대하여 일정 기준 이상의 수준을 획득한 대상에 게 공식적 인증을 해주고 이와 관련된 혜택을 제공하기 위하여 운영하는 제도임

문 4. 귀하께서는 지속가능관광 인증제 시행의 필요성에 대하여 어떻게 생각하십니까? (                      )

- ① 전혀 동의하지 않는다      ② 그다지 동의하지 않는다      ③ 보통이다  
④ 동의하는 편이다      ⑤ 매우 동의한다

문 5. 해당 지자체를 대상으로 지속가능관광 인증제가 시행된다면 참여할 의향이 있으십니까?

- ① 예 (문 5-1로 이동)              ② 아니오 (문 5-2로 이동)

문 5-1. 참여하신다면 그 이유는 무엇입니까?

문 5-2. 참여하지 않으신다면 그 이유는 무엇입니까?

문 6. 귀하께서는 지속가능관광 인증제 운영을 위하여 법적 근거 마련(관광진흥법 개정, 조례 제정 등)이 필요하다고 생각하십니까? (            )

- ① 필요하다    ② 필요하지 않다    ③ 초기단계는 필요가 없으나 향후에는 필요하다

문 7. 귀하께서는 한국관광품질인증제에 대해서 알고 계십니까? (            )

- ① 예                                  ② 아니오

문 8. 지속가능관광 인증제 추진 방안 중 가장 적절한 방안은 무엇이라고 생각하십니까? (        )

- ① 기존 관광분야의 인증제도(예)한국관광품질인증제)에 포함하여 추진한다.  
② 지속가능관광인증제 관련 제도를 신설하여 운영한다.  
③ 기타 (                                  )

문 9. 지속가능관광 인증제 추진 방안 중 조직과 관련하여 가장 적절한 방안은 무엇이라고 생각하십니까?  
(                                  )

- ① 공공부문(예)문화체육관광부, 한국관광공사 등) 에서 직접 인증제를 운영한다.  
② 지속가능관광 관련 기관(예) 협회, 대학, 시민단체 등) 에서 인증제를 운영한다.  
③ 지속가능관광 인증제 운영을 위한 전담 조직을 설립한다.  
④ 기타 (                                  )

문 10. 지속가능관광 인증제 대상으로 포함되어야 한다고 생각하시는 항목을 모두 골라주시기 바랍니다.(        ,        ,        )

- ① 관광시설물(예) 호텔, 컨벤션센터 등)  
② 공공부문에서 관리·운영하는 관광목적지  
③ 민간부문에서 관리·운영하는 관광목적지  
④ 관광 관련 인력(예) 관광가이드, 관광 업계 종사자 등)  
⑤ 관광 관련 프로그램(예) 관광패키지상품 등)  
⑥ 기초 및 광역지자체 전체

문 11. 지속가능관광 인증 지표와 관련하여 가장 적절한 방법은 무엇이라고 생각하십니까? ( )

- ① 분야별 인증지표를 개발하여 사용한다.
- ② 기존 유사한 제도의 인증지표를 활용한다.
- ③ 국제적 기준의 인증지표를 적용한다.
- ④ 기타 ( )

문 12. 지속가능관광 인증제 활성화를 위하여 인증 대상에게 제공되어야 하는 가장 필요한 인센티브는 무엇이라고 생각하십니까? ( )

- ① 세금 감면                      ② 인증 대상자 컨설팅 제공    ③ 정부차원의 홍보
- ④ 정부사업 참여시 가점 부여    ⑤ 정기적 우수 대상자 선정 수상 및 포상
- ⑥ 관광개발기금 등 자금 지원    ⑦ 인증 마크 부여        ⑧ 기타 ( )

문 13. 인증제 운영시 인증 기간은 어느 정도가 적절하다고 생각하십니까? ( )

- ① 1년    ② 2년    ③ 3년    ④ 5년    ⑤ 10년 이상    ⑥ 기타 ( )

문 14. 지속가능관광 인증제 운영에 관련된 의견을 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.

문 15. 지속가능관광 활성화를 위해 필요한 일은 무엇이라고 생각하시는지 의견을 자유롭게 말씀해 주시기 바랍니다.



## 집필내역

---

### 연구책임

진보라 한국문화관광연구원 부연구위원: 제1장~제5장, 연구총괄

### 연구진

김윤영 한국문화관광연구원 연구위원: 제1장, 제5장 일부

### 연구자문

김하니 부산대학교 관광컨벤션학과 교수

김진옥 전 세한대학교 항공서비스학과 교수

이상호 부산대학교 관광컨벤션학과 교수

### 연구참여

김성태 인천관광공사 차장

## 지속가능관광 인증제 도입 방안

---

발행인 김 대 관

발행처 한국문화관광연구원

서울시 강서구 금남화로 154

전화 02-2669-9800 팩스 02-2669-9880

<http://www.kcti.re.kr>

인쇄일 2021년 11월 30일

발행일 2021년 11월 30일

인쇄인 (사)한국장애인이워크협회 일자리사업장

ISBN 978-89-6035-888-1 93300

DOI <https://doi.org/10.16937/kcti.rep.2021.e25>

이 연구보고서를 인용하실 때는 다음과 같은 사항을 기재해 주십시오.

진보라·김윤영(2021), 지속가능관광 인증제 도입 방안, 한국문화관광연구원

한국문화관광연구원

서울특별시 강서구 금남화로 154

전화 02-2669-9800

팩스 02-2669-9880

[www.kcti.re.kr](http://www.kcti.re.kr)



아래의 DOI 또는 QR코드를 통해  
이 보고서를 무료로 다운로드할 수 있습니다.  
<https://doi.org/10.16937/kcti.rep.2021.e25>



9 788960 358881  
ISBN 978-89-6035-888-1