



엔데믹 시대, 우리의 해외여행 수요는?

— 데이터로 본 해외여행 행태와 전망 —





목 차

I. 들어가며	03
II. 해외여행 지난 20년 돌아보기	06
1. 해외여행 20년 주요사건과 영향	07
2. 설문데이터로 보는 해외여행 20년	17
III. 데이터로 본 코로나시대의 해외여행	21
1. 해외여행 관심 및 행태 분석결과	22
2. 해외여행 불만사항 분석결과	28
IV. 안전한 해외여행을 위해	33
1. 한국 입국조건 및 해외 주요국가 입국규정 현황	34
2. 안전여행을 위한 준수사항	38
V. 해외여행 향후 전망 및 시사점	39
1. 업계가 말하는 해외여행 전망	40
2. 결론 및 시사점	41
참고문헌 및 별첨자료	43

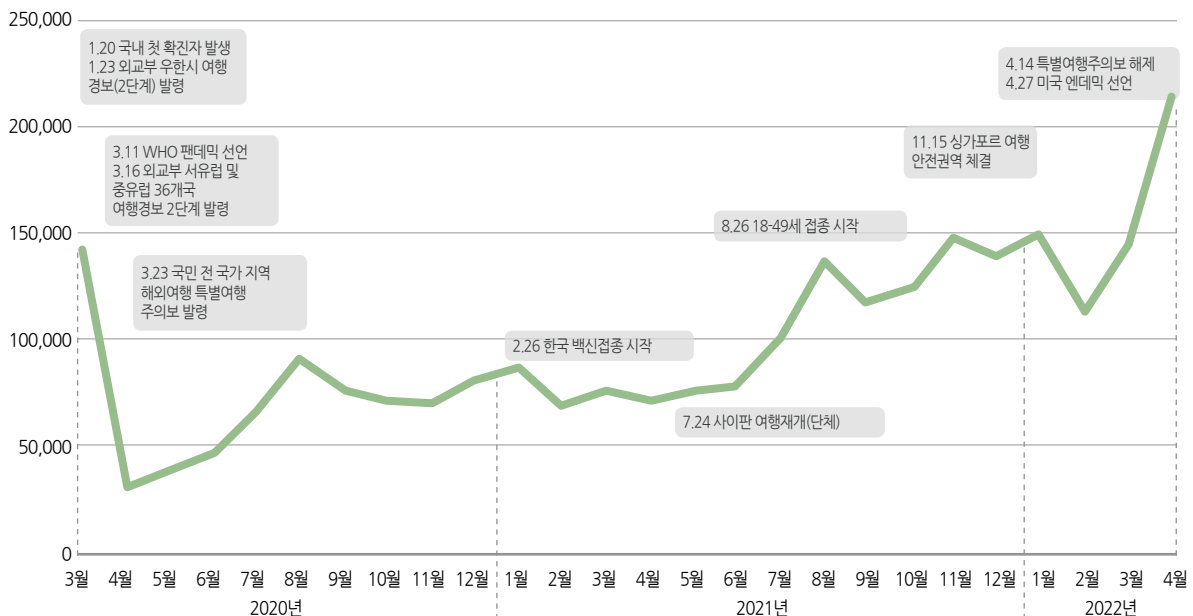
1) 분석배경 및 목적

1989년 국민 해외여행 자유화 이후, 해외여행 시장은 크고 작은 사건을 겪으며 성장하여 왔다. 특히 2010년대에는 출국자수가 급속도로 증가하며 2019년 사상 최대 출국자 수(2,870만명)¹⁾를 기록할 정도였다. 그러나, 2020년 1월 감염병 ‘코로나-19’의 발생으로 2020년 출국자는 2019년 대비 약 1/7수준(428만명)으로 급감하였으며 이어 2021년은 그 전년보다도 적은 1/4 수준(122만명)을 기록하였다.

2021년 말 변이 바이러스 발생으로 인해 확진자가 급속히 증가하며 한국은 2022년 3월 최대 확진자 수(월 누적 996만명)²⁾를 기록하였지만, 4월에 접어들며 확진자 감소세로 접어들었으며, 외교부의 특별여행주의보의 해제(2022.4.14.) 및 미국의 엔데믹³⁾ 선언(2022.4.27.) 등 전 세계적으로 방역규제가 완화되고 있는 추세이다. 최근 한국도 2022년 6월 8일 자로 접종력에 무관하게 해외입국자 격리를 면제⁴⁾ (단, 출입국 전후로 검사 2회 실시)하기로 하며, 해외여행에 대한 기대가 고조되었다. 국제선 여객 수 또한 5월 전월대비 44% 증가한 46.8만명⁵⁾(인천공항 출발 국제선 여객 수 기준)을 기록하는 등 급증하고 있는 추세이다.

최근 2년(2020.3월 ~2022.4월) 국민해외관광객 월별 추이

출처=한국관광공사 한국관광데이터랩, 국민 해외관광객 통계, 단위=명



1) 국민 해외관광객 관광통계, 한국관광데이터랩

2) 코로나-19 전국상황판, KOSIS 국가통계포털

3) 감염병이 특정한 지역에서 주기적으로 발생하는 현상을 말한다.

4) “8일부터 모든 입국자 격리면제...PCR 검사 의무는 유지”, 대한민국 정책브리핑, 2022년 6월 3일 수정, 2022년 6월 22일 접속, <https://www.korea.kr/news/visualNewsView.do?newsId=148902314>.

5) 항공통계, 한국공항공사 및 인천국제공항공사

하지만 코로나-19를 겪으며 해외여행은 팬데믹⁶⁾ 이전과는 완전히 달라졌으며, 소비자가 준비하고 알아야 할 사항은 더욱 많아졌다. 또한 업계 또한 긴 팬데믹을 겪으며 큰 손해를 입었기에 회복에도 상당한 시간이 걸릴 것이라고 예상된다. 이에 지금까지의 국민 해외여행을 돌아보며 영향을 미친 요인과 트렌드를 분석하고 현장의 의견을 청취하여 현재 여행업계의 현황을 파악하였다. 또한 다양한 데이터(소셜데이터, 관광통계, 한국소비자원 상담데이터, 소비자설문조사)를 통해 코로나 시대의 해외여행 행태와 불편사항에 대해 심화분석하여 향후 소비자에게는 안전한 해외여행을 위한 가이드를, 공급자 면에서는 관광산업의 회복을 위한 시사점을 제공하고자 한다.

2) 분석데이터 개요

활용데이터 개요

구분	세부내용	대상기간	출처
통계	관광통계 및 항공통계	-	한국관광데이터랩, 한국공항공사 및 인천국제공항공사
소셜분석	소셜 빅데이터 검색어 추이 및 심층분석	2019.5 ~ 2022.4	썬트렌드비즈, 구글트렌드 등
설문조사	연도별 해외여행 수요조사 설문데이터	2002 ~ 2022	여행신문('02-'22) * 22년 공사-여행신문 공동 진행(5월, 5,522명)
심층인터뷰	업계(OTA, 항공, 전통여행업) 등 대응현황	2022.5.31	관광업계 전문가 7명 대상
데스크리서치	국민 해외여행 주요 변화 요인 분석	2002 ~ 2022	언론 동향, 외교부 등
소비자민원	해외여행 상담데이터	2018.1 ~ 2022.3	한국소비자원
국가별 정책	국가별 관광객 대상 입국 정책	-	외교부 영사콜센터 및 각국 NTO

분석기간

*소셜빅데이터 분석시 적용

구분	기간
코로나-19 발생 이전	2019. 05. 01 ~ 2020. 01. 31(9개월)
코로나-19 확산 이후	2020. 02. 01 ~ 2021. 12. 31(1년 11개월)
오미크론(변이) 확산 이후	2022. 01. 01 ~ 2022. 04. 30(4개월)

6) 감염병이 전세계적으로 유행하는 현상을 말한다.



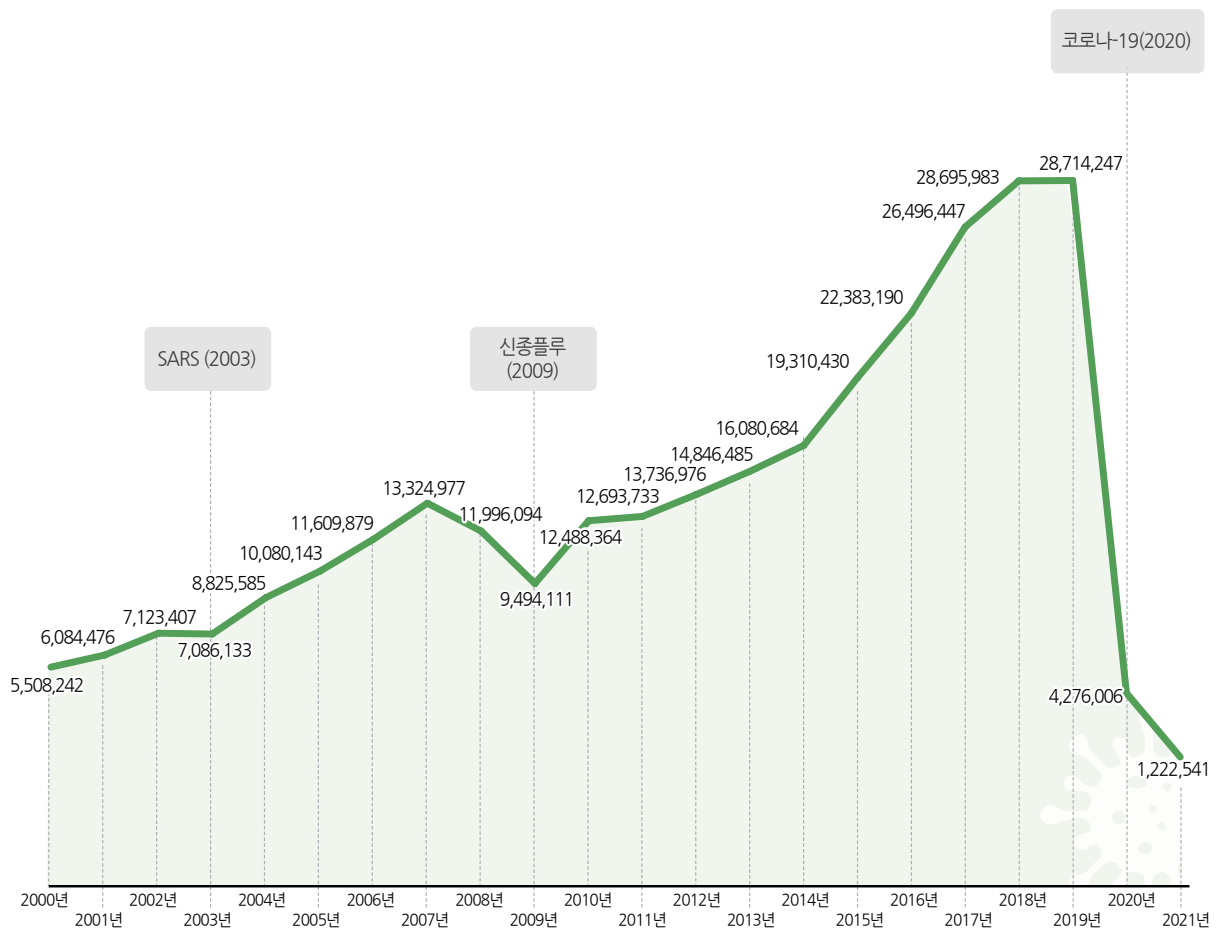
1. 해외여행 20년 주요 사건과 영향

1) 질병

바이러스의 습격은 여행심리를 급속도로 얼어붙게 만드는 요인 중 하나다. 눈에 보이지 않는 바이러스는 여행의 본질인 '이동'에 대한 공포감을 키운다. 바이러스가 등장하면 여행 수요는 빠른 시간 내 급감하는 반면 회복하는 데는 상당한 시간이 필요한 편이다.

2000년 ~ 2021년 연간 국민 해외여행객 수

출처=한국관광공사, 단위=명

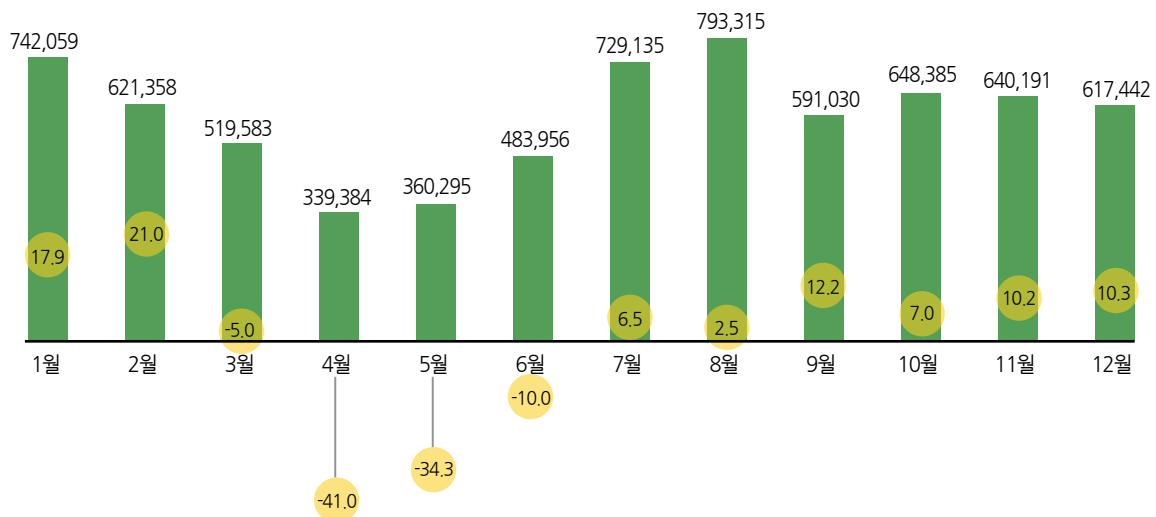


■ 일 년 중 절반이 보릿고개

2003년 3월, 국민 해외여행객 수는 51만9,583명으로 17개월 만에 마이너스(-5%)세로 돌아섰다. 중증급성호흡기증후군(SARS)이 2002년 11월 첫 발병된 이후 급속도로 퍼지기 시작한 시기였다. 당시 출국자수는 4월 -41%, 5월 -34.3%, 6월 -10%까지 4개월 연속 하락세를 나타냈고, 이전의 두 자릿수 성장률을 회복하기까지 두 달 여의 시간이 더 필요했다. 특히 사스가 발생한 중국(홍콩, 타이완 포함) 여행 시장의 충격이 컸다. 세계보건기구(WHO)가 중국과 홍콩으로의 여행을 자제할 것을 권고했고, 수요 감소로 수많은 중국 노선 항공편들이 무더기로 취소됐다. 이에 따른 여파로 다수의 국내 여행사들은 일 년 중 약 절반은 임금 삭감, 단축근무, 무급휴직 등으로 허리띠를 바짝 조르며 보릿고개를 넘겼다. 버티지 못해 파산하는 여행사들도 발생했다.

2003년 월별 국민 해외여행객 수

출처=한국관광공사, 단위=명, %

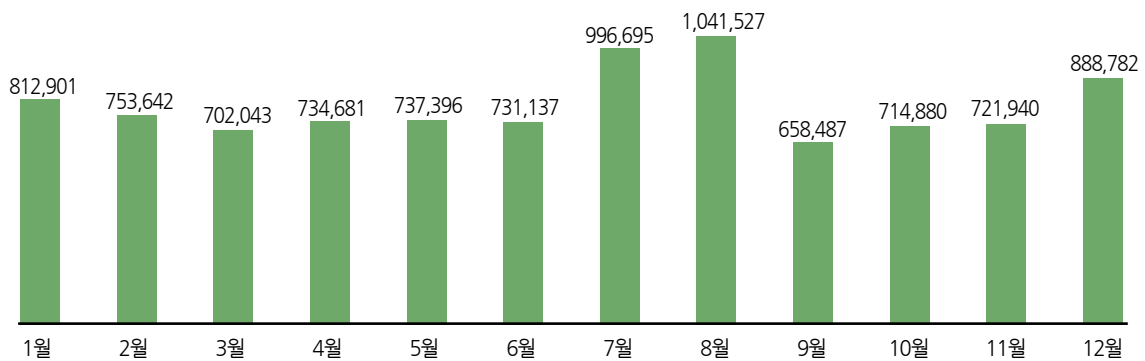


■ 신종플루 우려에 출렁

2009년 신종플루(신종 인플루엔자A)에 대한 우리나라 국민들의 불안감은 해외여행 취소로 이어졌다. 2009년 9월 전 월대비 36.8% 한 차례 급감하고 서서히 회복했다. 신종플루는 214개국 이상에서 확진 사례가 발생했는데 당시 인바운드와 아웃바운드 시장의 온도차가 상당했던 걸로 나타났다. <여행신문> 2009년 9월14일자 '국내외 온도차 커 해외선 이해 못해' 기사에 따르면 인바운드 시장은 신종플루에도 아랑곳하지 않는 모습으로 오히려 객실 수배가 어려워 비상이 걸렸다. 또 호주, 태국, 유럽 등 해외 출장을 다녀온 여행업계 관계자들은 현지에서 신종플루에 대한 과민한 반응은 찾아볼 수 없었다고 전했다. 유럽의 한 관광청 본청에서는 한국인 여행객이 20% 감소한 이유에 대해 신종플루 영향을 꼽자 이해할 수 없다는 평가를 받았다는 등 당시 신종플루를 대하는 국내의 분위기를 짐작할 수 있다. 실제로 2009년 국민 해외여행객수는 글로벌 금융 위기 영향까지 더해져 전년대비 20.9% 감소한 반면, 방한 외래관광객 수는 13.4% 증가하며 상반된 모습을 나타냈다.

2009년 월별 국민 해외여행객 통계

출처=한국관광공사, 단위=명, %

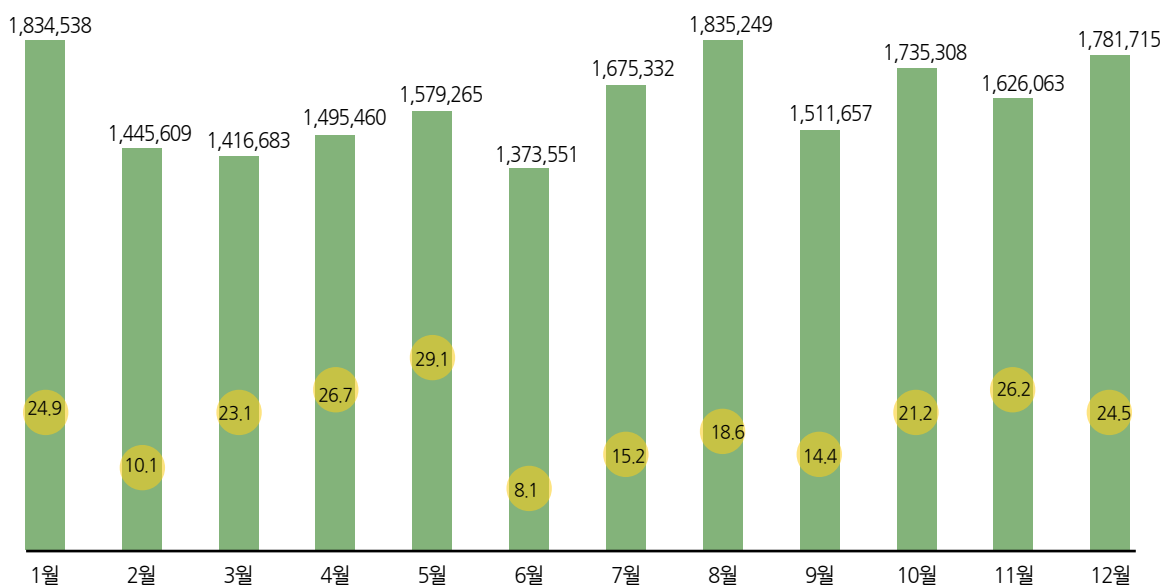


■ 주춤했으나 고비 넘겨

메르스(중동호흡기 증후군)의 경우 중동에서 발생했지만 국내에서 빠르게 확산된 케이스다. 때문에 국내여행과 인바운드 시장에 타격을 안겼다. 오히려 해외여행이 안전하다는 분위기가 형성됐다. 사스만큼 전체 해외여행 시장에 직격탄을 안기지는 않았지만 성장률을 주춤하게 만든 요인으로서는 작용했다. 2015년 내국인 출국자는 5월까지 평균 22.8% 성장률을 이어오다가 6월 8.1%만 증가하며 기세가 살짝 누그러졌다. 10월에 접어들어서야 20%대 성장률을 회복할 수 있었다. 다만 당시 국내 확산세에 7월 방한 외국인 여행객은 전년동기대비 절반 이상 감소하며 크게 휘청거렸다.

2015년 월별 국민 해외여행객 통계

출처=한국관광공사, 단위=명, %



■ 바이러스는 일단 피하고 보자

바이러스 유행국에 국한해 여파를 안긴 경우도 있다. 대표적으로 지카 바이러스와 에볼라다. 2017년 지카 바이러스는 태아의 소두증을 유발하는 질병으로 알려져 해외 허니문예 대해 공포감을 고조시켰다. 특히 지카 바이러스가 확산세를 나타내던 동남아시아 국가를 중심으로 허니문과 태교여행을 취소하는 사례가 늘었고, 취소 대신 다른 지역으로 목적지를 변경하는 케이스도 있었다. 2014년 서아프리카 일대에서 발병된 에볼라 바이러스는 아프리카 전체 여행 시장을 얼어붙게 했다. 에볼라 바이러스의 사망률이 60%에 이르는 중증 감염병으로 알려지는데다 ‘아프리카=에볼라’라는 인식이 퍼지면서다. 때문에 바이러스가 발현된 국가와 수천km 이상 떨어져 에볼라 감염자가 발생하지 않은 남아프리카, 동아프리카 지역 국가들까지도 영향을 미쳤다.

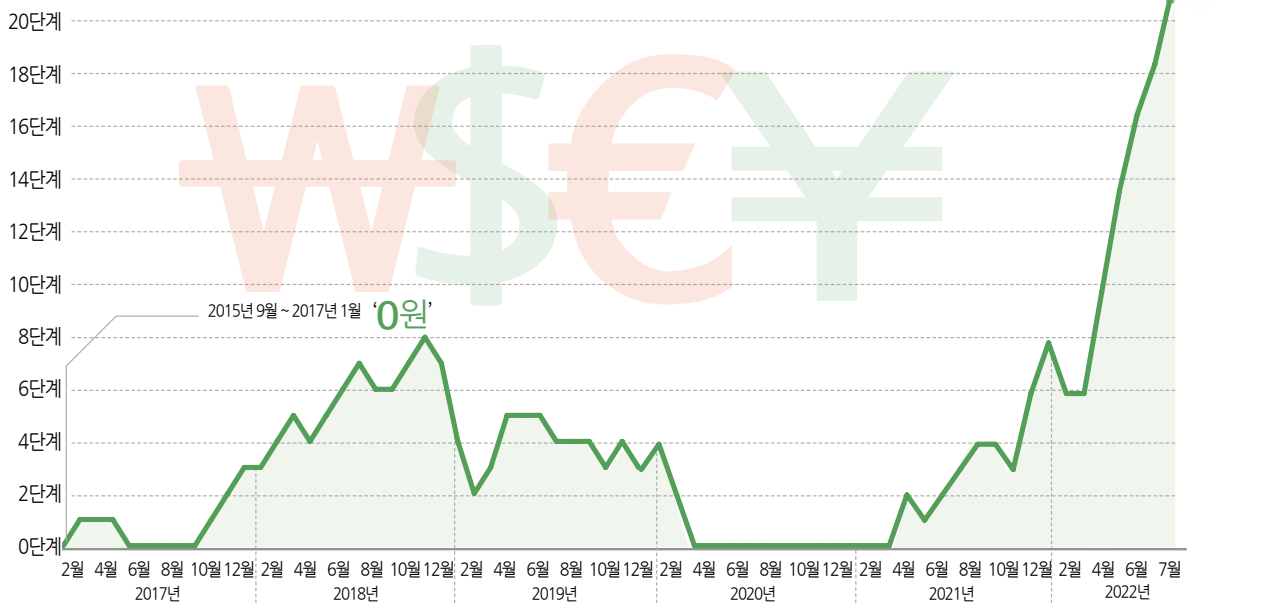
■ 여행, 가고 싶어도 갈 수가 없네

코로나-19는 전 세계 여행산업을 최대 위기로 몰아넣었다. 코로나-19는 2019년 11월 중국 우한시에서 처음 발생했지만 전 세계적으로 유행하며 이듬해 3월 경부터 세계 각국은 국경을 닫았다. 아예 외국인 입국을 금지하기도 했고 입국을 허용하더라도 자가격리 14일로 사실상 거부 수준에 가까운 조치를 취했다. 감염에 대한 소비자들의 공포감만이 문제가 아니라 강도 높은 출입국 제한과 크게 위축된 국제선 운항 등 해외여행을 떠날 수 없는 각종 조건들이 약 2년 동안 이어졌다. 이에 따른 여파로 국민 해외여행객수는 2020년 427만6,006명으로 2019년 대비 85.1% 감소, 2021년에는 218만9,544명으로 92.4% 감소했다.

2) 세계 경제

해외여행 시장은 국내외 경제 상황에 민감하다. 특히 항공권 가격에 영향을 미치는 환율과 국제 유가는 변동에 따라 해외 여행 심리를 자극하기도, 위축시키기도 한다.

유류할증료 추이



■ 환율 · 유가

유류할증료는 유가 변동에 따른 기업의 손실을 보전하기 위해 2005년부터 국제선, 2008년부터 국내선에 적용됐다. 싱가포르 항공유 가격이 1갤런당 150센트 이상이면 단계별로 금액을 부과하는데, 저유가 영향으로 지난 2015년 9월부터 2017년 1월까지 1년5개월 동안은 0단계, 즉 유류할증료 없이 항공권을 예약할 수 있었다. 해당 시기는 환율도 1,100 원대를 유지했고, 특히 원-엔 환율이 890원대까지도 떨어지기도 했다. 또 저비용항공사들이 일본 노선에 공격적으로 취항한 데다 엔저 효과, 유류할증료 제로 효과까지, 항공권 운임 인하에 호재가 겹쳤다. 그 결과 2015년 일본을 방문한 한국인 수는 400만명을 돌파하며 전년대비 +45.3%로 높은 증가율을 기록했고 기세는 2017년까지 이어졌다.

참고로 2022년 6월 유류할증료는 19단계다. 대한항공 인천-뉴욕 왕복 항공권을 구매할 경우 유류할증료 55만9,000 원이 추가되기 때문에 소비자들의 부담도 그만큼 커졌다고 볼 수 있다.

■ 경제 불황은 옳지 않아

2008년부터 2009년까지는 여행산업 역사 중 굵직한 흑반기였다. 2008년 하반기부터 리먼 브라더스 사태로 인한 경기 불황에 따른 여파였다. 리먼 브라더스 사태 이후 세계 금융 시장은 엄청난 충격을 받았다. 기업의 주가는 폭락했고, 개인 투자자들의 손실도 컸다. 리먼 브라더스 사태는 원달러 환율을 1,500원대까지 치솟게 만들었고 국제 유가 상승에도 불을 붙였다. 2008년 당시 장거리 노선의 유류할증료는 100만원 대에 달했던 것으로 기록돼 있다. 경기 불황이 지속되자 소비자들은 여행보다 먹고 사는 데 바빴다. 여기에 2009년에는 신종플루 확산까지 악재가 겹쳤다. 이에 따라 국민 해외여행객수는 2008년 1,199만6,094명에서 2009년 949만4,111명으로 20.9% 감소하며 씁쓸한 결과를 남겼다.

3) 전쟁 · 테러

전쟁과 테러는 해외여행의 불안감을 고조시키는 요인이다. 하지만 시간이 흐를수록 예측 불가능한 악재를 대하는 여행객들의 심리와 태도에는 변화가 생겼다.

■ 무차별 테러에 뒷걸음부터

2001년 9.11 테러는 미국 여행시장에 장기간 후유증을 남겼다. 테러 이후 비자 발급이 더욱 어려워졌고 보안 검색이 크게 강화되며 여행심리를 위축시켰다. 여기에 1,300원대의 고환율, 이라크 전쟁에 대한 위기감 등도 겹치며 미국행 항공 수요는 1년 이상 감소세에서 벗어나지 못했다. 그 결과 2002년 미국을 방문한 한국인은 전년대비 3% 감소한 61만8,000명을 기록했다.

동남아시아 여행시장 전체를 뒤흔든 사건도 있다. 2002년 10월 인도네시아 발리에서 벌어진 폭탄 테러다. 당시 폭탄 테러는 늘 여행객으로 붐비는 구타 해변 근처에서 벌어졌는데 202명 사망자 중 대부분이 외국인 관광객으로 불안감을 확산시켰다. 테러 직후 한국인들의 발리행 여행은 취소 행렬을 이뤘다. 얄친 데 덮친 격으로 며칠 후 필리핀에서도 연쇄 폭발 사고가 일어났다. 이는 동남아시아 여행 전체에 대한 불안의 씨앗이 됐다. 인근 지역인 말레이시아, 태국 등 동남아시아 여행 시장 전체가 살얼음판으로 변했다. 다시 여행객들의 심리적 안정을 찾고 여행을 예약하는 이들이 나타나기까지는 약 두 달이 걸렸다.

■ 테러, 두려움보다 애도

2010년대에도 세계에는 각종 비극이 벌어졌다. 하지만 테러와 여행을 대하는 한국인들의 심리는 이전과 비교해 다소 달라진 모습을 보였다.

2015년 11월 파리 여섯 곳에서 동시다발적으로 자살 폭탄 테러와 총격 사건이 벌어졌다. 테러 직후였던 2015년 12월 하나투어와 모두투어의 유럽 여행객 모객 실적은 각각 -27.5%, -6.1%로 집계됐다. 이후로도 유럽 여행시장은 한동안 테러 이전보다 약 15~20% 가량 감소한 수준을 이어갔다. 구체적으로는 20~30대 자유여행객보다 허니문 수요가 채 감상 크게 하락했다. 유럽 여행시장에 조성된 위화감에 수요는 감소했지만, 테러 직후 수요가 제로에 가깝게 급감했던 이전의 다른 테러 사건들에 비해 비교적 충격은 덜한 편이었다.

파리 테러 이후에도 1년에 걸쳐 벨기에, 터키까지 유럽은 한동안 테러로 몸살을 앓았다. 이에 따라 유럽 여행시장이 흔들렸던 것은 사실이지만 연달아 벌어진 테러는 아이러니하게도 여행심리를 비교적 빠른 속도로 회복하게 만들기도 했다. 시간이 갈수록 테러 직후 안전을 걱정하는 문의는 있지만 실제 취소로 이어지는 경우는 이전보다 줄었고, 우려보단 테러로 인한 희생자들을 애도하는 분위기가 형성됐다. 또 테러가 발생한 이후에는 현지 관광지의 보안이 강화돼 오히려 안전하다는 인식이 퍼지기도 했다. 2017년 라스베이거스에서 발생한 무차별 총격 사건 이후로도 여행을 취소하는 사례는 거의 없었다.

4) 정치 · 외교

정치 · 외교적 이슈도 해외여행에 직 · 간접적으로 영향을 미친다. 국가 간 교류 확대에 공을 들일수록 국민들의 해외여행은 간편해지고, 가까워진다. 만약 반대의 경우라면 거리를 좁히는 데 한계가 있다.

■ 반가워, 무비자

비자 면제 협정을 맺은 국가는 해외여행 선택지에서 확실한 경쟁력을 얻는다. 비자 발급을 위한 비용이나 시간, 절차 등이 해소되기 때문이다. 가까운 일본의 경우 2006년 3월1일부터 관광 · 경유 · 상용 등의 목적으로 일본을 찾는 한국인에 대해 90일 이내 무비자 체제를 시행했다. 이에 따라 항공 공급이 확대됐고 일본 방문이 한결 수월해지면서 2006년 일본을 방문한 한국인 수는 211만7,325명으로 전년대비 21.2% 증가했다. 비자 발급이 까다로웠던 미국도 2008년 11월17일부로 비자면제 프로그램을 시행해 관광 · 상용 · 방문 수요를 확대하는 데 톡톡히 도움을 줬다. 러시아도 2014년 한-러 비자 면제 협정 이후 한국인의 인기 해외여행지로 부상한 케이스다.

■ 여행산업의 필요충분조건, 항공자유화

2010년대 본격적으로 진행된 항공자유화(오픈스카이)는 여행산업 성장의 기반이 됐다. 스페인, 라오스, 싱가포르, 브루나이, 말레이시아, 오스트리아, 필리핀, 홍콩 등 2010년대 항공자유화 협정을 체결한 주요 국가가 여럿이다. 항공자유화가 단기간에 해외여행 수요를 촉진하는 요소라고 보기는 어렵다. 하지만 장기적으로는 여행수요 증가에 맞춰 발 빠르게 항공공급을 확대하는 데는 확실하게 유리하다. 일례로 2008년 여객 운송 부문에서 항공자유화를 체결한 베트남을 꼽을 수 있다. 베트남이 한국인 여행객에게 큰 인기를 얻게 된 시점을 2014년경으로 본다면, 항공자유화가 체결된 시점으로부터 약 6년 후다. 항공자유화가 수요를 이끈 주요 요인은 아니지만, 이미 체결된 항공자유화를 배경으로 급증한 수요에 신속한 공급으로 대응할 수 있었다고 볼 수 있다.

■ 여행시장으로 번진 보이콧 재팬

2018년 일본을 방문한 한국인 수는 753만8,952명이다. 그해 우리나라 전체 국민 해외여행객수가 2,870만명이었으니 4명 중 1명(26.2%)이 일본을 방문한 셈이다. 2012년부터 줄곧 높은 성장률을 기록해오던 일본 여행 시장은 2019년 폭 가라앉았다. 일본 정부가 반도체 및 디스플레이 핵심소재 3개 물품에 대해 수출 규제로 경제 보복을 시작하자 우리나라 소비자들이 갖가지 일본 소비 품목에 대해 ‘보이콧 재팬’으로 맞받아쳤고, 이후 여행까지 번졌기 때문이다. 수출 규제 이후 약 한 달 만에 급감한 여행 수요에 항공사들은 일본행 노선을 줄줄이 접었다. 일본 여행시장은 하반기 내내 한 기로 가득했고 방일 한국인 수는 전년대비 25.9% 감소한 558만4,597명을 기록했다.

5) 사고 · 자연재해

각종 사고와 자연재해는 예측 불가능한 변수다. 하지만 사고 직후 정상적인 여행이 어려워진다면 소비자들의 발길을 붙잡기 어렵다.

■ 여행 가능한데 불가능

지진이나 태풍, 홍수 등 자연재해가 발생하면 여행 수요를 회복하는 데 절대적 시간이 필요하다. 훼손된 건물이나 도로 등을 정상적으로 복구하는 시간보다 더 걸린다. 대표적으로 2011년 3월 동일본 대지진을 살펴볼 수 있다. 강진 이후 초대형 쓰나미가 센다이시 등 해변 도시들을 덮쳐 심각한 피해를 안겼고 여파는 수도권까지 퍼지며 여행은 불가능한 지경에 이르렀다. 여기에 후쿠시마 원전 방사능 유출까지 더해지며 ‘일본=위험’이라는 등식이 성립될 정도였다. 일본을 찾는 한국인 여행객은 감소할 수밖에 없었다. 당장 3월부터 방일 한국인 수는 반토막이 났고 1년 내내 마이너스 길을 걸었다. 결국 2011년 한국인 여행객수는 165만8,073명으로 32% 감소한 수준으로 상흔을 남겼다. 이듬해 일본 여행 수요는 다소 회복됐지만 동일본 대지진 이전 수준까지 돌아가는 데 꼬박 2년이 걸렸다.

2018년 10월 태풍 ‘위투’가 사이판을 핏돌고 지나간 이후에도 정전과 도로 붕괴 등 복구 작업이 수개월에 걸쳐 진행됐다. 공항과 호텔이 정상적으로 복구되기까지 약 2개월 동안 여행은 불가능한 상황이었다. 마리아나관광청에 따르면 태풍 후 약 5개월이 지나서야 태풍 전 수요의 약 50% 수준을 회복할 수 있었다.

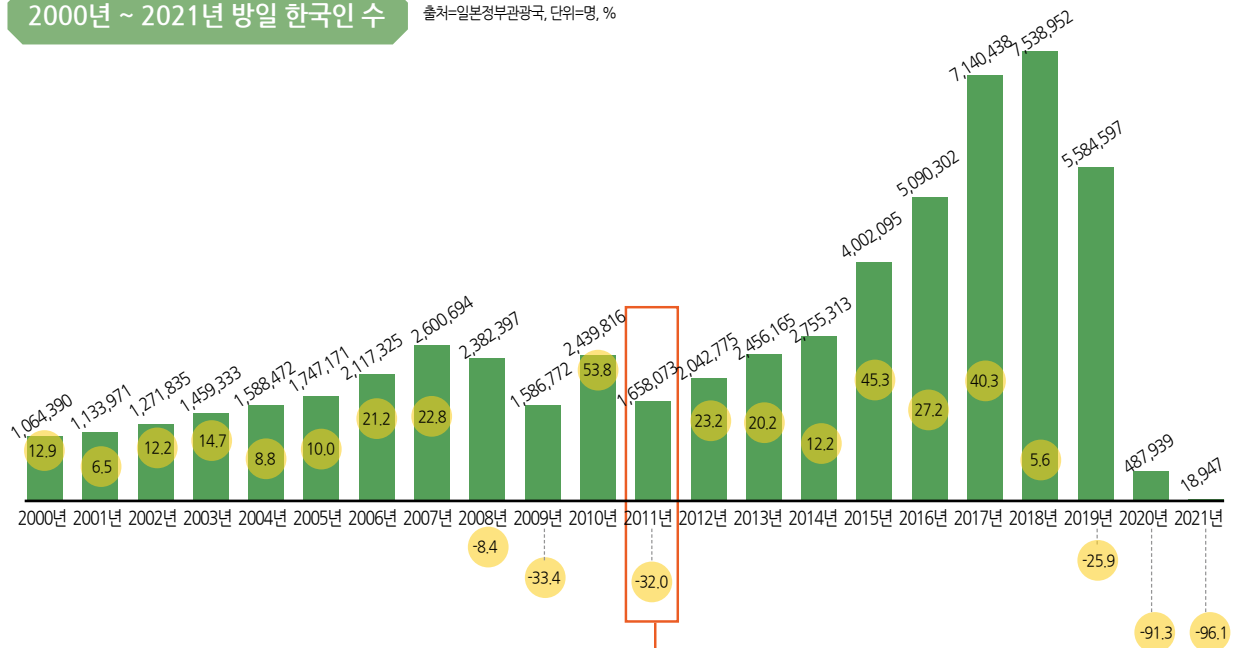
■ 침통한 분위기에 선박 여행 거부

2014년 4월 세월호 참사 이후 바닷길은 한동안 경직됐다. 사고 후 수학여행이 금지됐고 전국에는 애도의 물결이 일며 사회 전체적으로 여행을 자제하는 분위기가 형성됐다. 특히 선박에 대해 민감했다. 그나마 국제선은 뿔뿔 날았는데 항로는 꽉 막혔다. 해양수산부가 집계한 바에 따르면 2014년 상반기 국제여행객항로 수송실적은 전년도동기대비 4.3% 감소한 126만6,000명을 기록했다. 보다 자세히 뜯어보면 국민 해외여행은 20% 이상 줄었는데 방한관광이 급증하며 상쇄한 결과다.

세월호 참사의 후유증은 꽤 깊었다. 국민들은 선박 사고에 더욱 민감해졌다. 2019년 헝가리 부다페스트에서 유람선이 침몰했는데 한국인 여행객 25명이 사망하고 1명이 실종됐다는 소식에 2차 충격을 안겼다. 사고 직후 소비자들은 선박 투어에 대해 거부 반응을 나타냈고 결국 대부분 상품에서 선박을 이용한 투어는 사라졌다. 선박에 대한 불안감은 약 3개월가량 지속됐다.

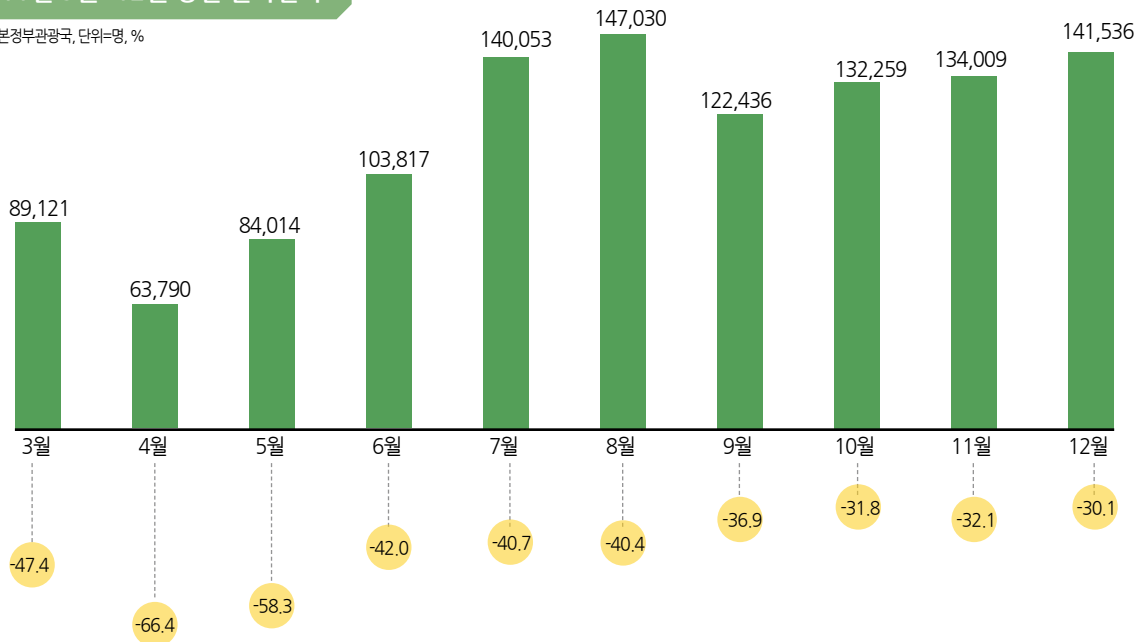
2000년 ~ 2021년 방일 한국인 수

출처=일본정부관광국, 단위=명, %



2011년 3월~12월 방일 한국인 수

출처=일본정부관광국, 단위=명, %



■ 떠오르던 별, 캄보디아의 눈물

2007년 6월 씨엠립에서 시아누크빌로 향하던 캄보디아 저비용항공사 PMT항공이 추락하는 사고가 발생했다. 캄보디아는 당시 베트남과 함께 인기가 높았던 여행지였지만 사고 후 한동안 고전을 면치 못했다. 특히 저비용항공사에 대한 안전성 이미지 타격이 컸다. 추락 사고 이후 동남아시아 항공사는 위험하다는 인식이 퍼지며 외항사를 비롯한 저비용항공사 상품 전반에 대한 취소가 줄줄이 이어졌다. 여파는 연말 겨울 성수기에 접어들어서야 어느 정도 회복되는 양상을 나타냈으나, 추락 사고 직전만 해도 떠오르는 신규 여행지로 주목받았던 캄보디아의 기세는 크게 꺾였다.

6) 국제 이벤트

■ 월드컵과 해외여행의 역설적 관계

국내에서 열리는 국제적인 박람회와 스포츠 행사들은 국민 해외여행 시장에 긍정적인 요소가 아니다. 행사가 성공적 일수록 역설적이게도 해외여행 심리는 차가워진다. 우리나라 축구팀이 월드컵 4강 진출의 신화를 기록한 2002년 상반기가 그랬다. 온 나라가 해외여행보다 국내에서 펼쳐지는 월드컵에 열광했기 때문이다. 연초를 제외한 상반기 전체 해외여행 시장은 쏠쏠 얼었다. 평창올림픽, 여수세계박람회가 열렸던 시기 전후에도 비슷한 분위기가 연출됐다.

7) 해외여행 수요를 견인한 사회적 배경

■ 주말이 생겼다

2004년 7월, 우리나라 공공기관 근로자들의 근무시간이 주5일로 바뀌었다. 공공기관의 시간표가 바뀌면서 주5일제는 점차 민간으로 확대됐고, 오롯이 휴식에 집중할 수 있는 주말이 생기면서 국내외 여행에도 긍정적인 영향을 미쳤다. 특히 휴가를 내지 않더라도 짧은 비행 시간으로 다녀올 수 있는 일본이나 중국, 홍콩 등이 주말 해외여행지로 인기를 끌었다. 금요일 밤이나 토요일 아침 일찍 출발해 1박 또는 2박하고 귀국하는 '밤도깨비' 여행이 유행하게 된 것도 주5일제 시행 효과다. 그런 의미에서 2014년부터 시행된 대체공휴일제도 해외여행 시장에는 호재다.

■ 너도 나도 해외여행

해외여행은 사회적 분위기를 타기도 한다. 2017년은 여행에 대한 긍정적인 사회적 분위기가 해외여행을 이끌었던 해다. 그해 트렌드 키워드로 '올로(you only live once, YOLO)'를 꼽을 수 있다. 한 번뿐인 인생 중 현재의 행복을 가장 중시하고 소비하는 태도로 당시 수많은 소비자들이 올로를 실천하기 위해 해외여행에 지갑을 열었다. 특히 홀로 떠나는 여행과 퇴사 후 해외여행이 유행처럼 번졌고, 프리미엄 이코노미 클래스, 특급 호텔을 선호하는 소비층이 두드러지기 시작했다. 당시 정부에서도 전 국민의 휴식과 여가를 권장했다. 문재인 전 대통령은 취임 다음날 하루 연차를 사용하며 충분한 휴식이 곧 국가 경쟁력임을 강조했고, 입사 1년 미만의 근로자도 연간 최대 11일 연차를 사용할 수 있도록 하는 내용의 근로기준법 개정안도 통과됐다. 2017년 국민 해외관광객 수는 전년대비 18.4% 증가한 2,649만6,447명이다.

■ 인터넷 그리고 스마트폰

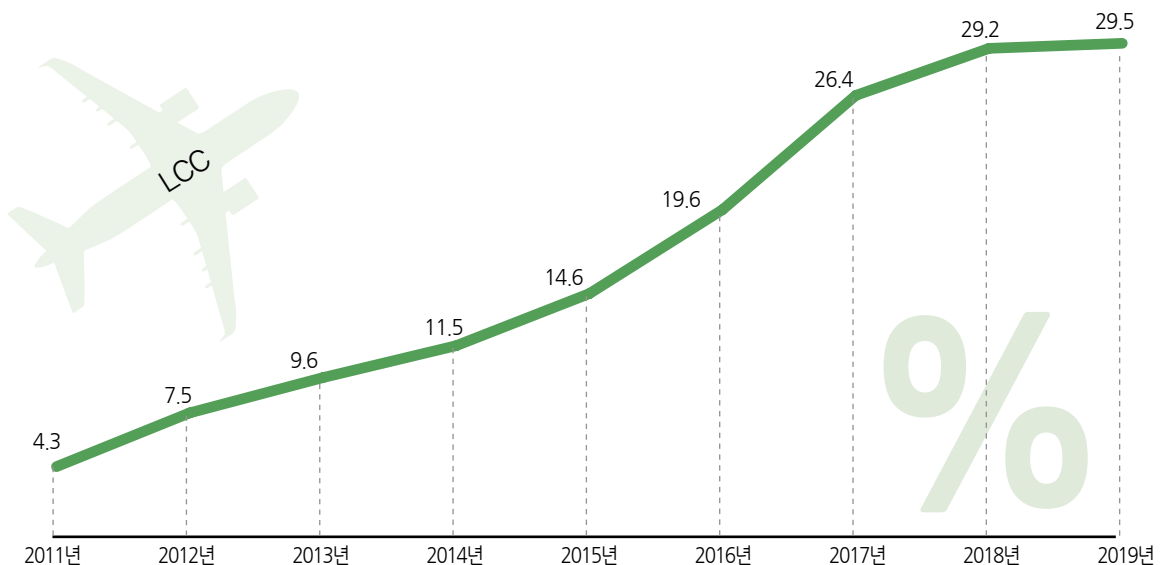
2000년대 인터넷 시대를 거쳐 2010년대에는 모바일의 시대가 열렸다. 인터넷의 보급으로 항공권과 호텔, 여행 상품을 온라인으로 사고파는 유통 구조가 확대됐다. 대리점을 직접 방문해 상담과 예약, 지불해야 했던 이전과 비교해 혁신적인 거래가 시작된 것이다. 이후 스마트폰의 보급력은 해외여행 시장에 또 다른 큰 변화를 몰고 왔다. 국내외를 막론하고 온라인과 앱 기반의 플랫폼들이 등장하며 보다 쉽고, 간결하게 여행을 검색하고 예약할 수 있게 되었다. 오늘 예약하고 내일 떠나는 여행, 특가 항공권에 따라 목적지를 정하는 여행, 본인의 취향에 따라 스스로 항공과 호텔, 투어와 액티비티, 교통수단까지 예약하는 자유여행의 확대 등은 스마트폰 영향력의 궤도와 함께 했다. SNS도 한몫 더했다. SNS에 게시할 '인증샷'과 '인생샷'으로 해외여행이 빠질 리 없었다.

■ 그 값이면 국내 대신 해외여행?

2005년 우리나라 최초의 저비용항공사(LCC) 한성항공(현재의 티웨이항공)이 태동했다. 이후 새로운 날개들이 하나둘 펼쳐졌고 2010년대부터 본격적인 존재감을 드러내기 시작했다. 2022년 현재 국내 저비용항공사는 9곳에 달한다. 무료 서비스를 줄이고 기재를 단일화해 저렴한 운임을 제공하는 저비용항공사들의 활약은 매년 두드러졌다. 국제선 항공 여객을 살펴보면 저비용항공사가 차지하는 비중은 2011년 4.3%에서 2019년 29.5%로 주춤하는 기색 없이 경풍 뒤편 있었다. 2010년대 국민 해외관광객 수도 감소한 적 없이 꾸준히 증가했다. 단거리 지역을 중심으로 늘어난 저비용항공사의 공급량에 비해 경쟁도 치열해졌고 이는 항공 운임 감소로 이어졌다. 해외여행 경비 중 가장 많은 비중을 차지했던 항공 운임에 대한 부담이 줄어들자 '국내여행 비용에 조금만 더 보태면 해외여행이 가능하다'는 계산에 동의하는 경우가 많았다. 2010년대 유가가 비교적 저렴했던 덕도 컸다.

국제 항공 여객 중 LCC 분담률

출처=국토교통부 단위=%





2. 설문데이터로 보는 해외여행 20년

최근 20년 동안 우리나라 국민의 해외여행은 규모에서는 물론 내용에서도 큰 변화를 맞았다. 여행신문에서 2002년부터 2021년까지 매년 진행한 <소비자가 원하는 해외여행> 설문조사 문항과 결과데이터를 통해 해외여행 20년 주요 변화상을 살펴 보았다.

설문조사 명칭 : 여행신문 <소비자가 원하는 해외여행>

설문조사 시기 : 2002년부터 2021년까지 20년 동안 매해 6월 전후 한 달 간 실시

■ 예나 지금이나 중요한 건 ‘여행경비’

해외여행 목적지를 결정할 때 영향을 미치는 중요 요소로 ‘여행경비’가 부동의 상위 항목으로 꼽혔다. 이 질문을 처음 던진 2009년 조사부터 코로나-19 이전인 2019년 조사까지 여행경비 항목은 한 해도 거르지 않고 줄곧 상위 2위 안에 들었다. 여행경비와 함께 ‘친구·친지·동료의 평가나 추천’, ‘평소 가고 싶었던 곳인지 여부’, ‘현지에서 가능한 여행일정’도 2위 안에 들었지만 일시적이었다.

해외여행지를 결정할 때 영향을 미치는 중요 요소

년도	1위	2위
2009년~2011년	여행경비	친구·친지·동료의 평가나 추천
2012년	여행경비	평소 가고 싶었던 곳인지 여부
2013년~2016년	평소 가고 싶었던 곳인지 여부	여행경비
2017년	여행경비	현지에서 가능한 여행일정
2018년~2019년	현지에서 가능한 여행일정	여행경비

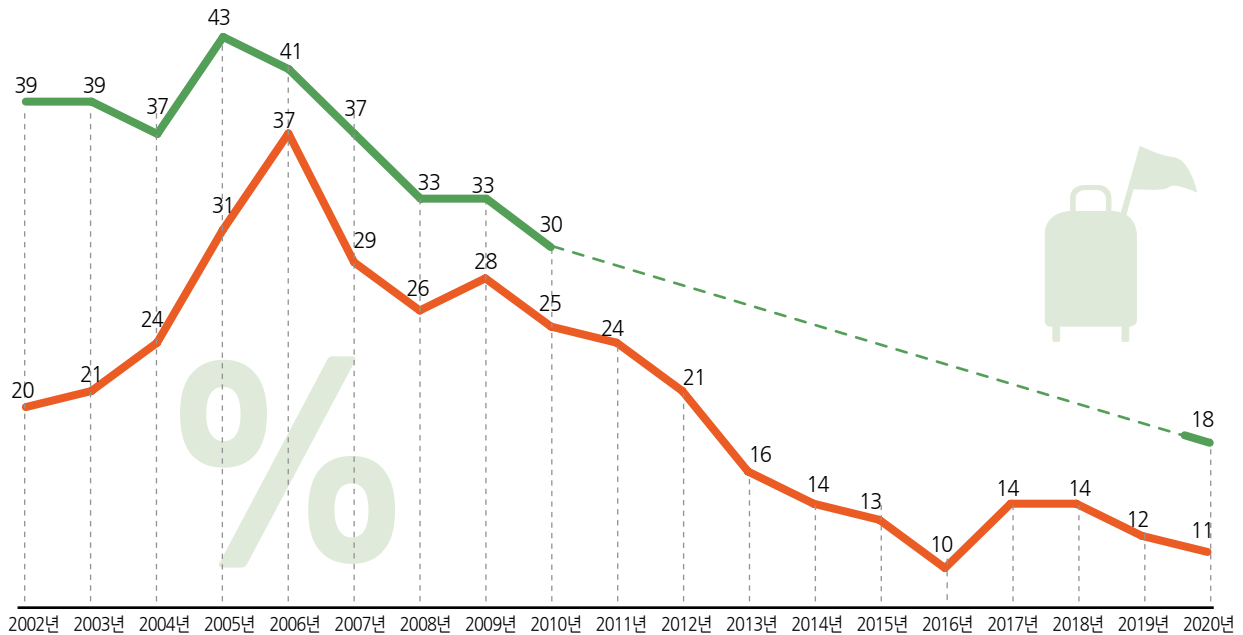
■ 패키지여행 선호 감소

20년 사이 여행사가 만든 단체여행상품 즉, 패키지여행 이용률과 선호도는 반토막이 됐다. 2002년 첫 조사 당시 39%에 달했던 최근 패키지여행 이용경험률은 2020년 18%로 급락했고, 향후 여행에서 이용하겠다는 이용의향 비율도 2002년 20%에서 2020년 11%로 줄었다. 자유여행 범주로 넣을 수 있는 에어텔 상품, 맞춤여행, 항공권 및 호텔 개별 구매 등 패키지 이외의 여행형태가 그만큼 증가했다고 볼 수 있다.

자유여행 증가에 따라 2010년 설문조사에서는 여행사들이 운영하는 개별자유여행상품 브랜드에 대한 조사가 시작됐으며, 호텔 및 항공권 개별구매가 늘면서 2012년 조사부터는 ‘항공과 호텔을 별도로 구매할 경우 이용하거나 알고 있는 업체’를 묻는 질문이 등장했다.

패키지 여행상품 선호도 변화

최근 이용률 ——— 향후 이용의향 ——— 구간인 2011년~2019년은 설문조사 미 실시



■ 해외여행 일반화 · 다변화, 대응책은?

2002년 712만명이었던 우리나라 국민의 연간 해외 출국자 수는 코로나-19 이전인 2019년 2,871만명으로 4배 수준으로 팽창했다. 그만큼 해외여행은 빠르게 일반화됐고 여행지도 다변화됐다. 설문조사 항목에서도 그 변화를 알 수 있다. 2005년부터 여행하고 싶은 해외여행지 예시 수가 증가하기 시작했다. 2006년에는 51개 목적지로 늘어난 것에 이어 2007년 55개를 거쳐 2008년에는 58개로까지 증가했다. 우리나라 국민이 해외여행으로 찾는 여행지 수가 늘고 다양해진 결과다. 해외여행이 일반화되면서 설문 참가자의 해외여행 '경험 유무'를 묻던 질문도 2009년부터는 해외여행 '횟수'를 묻는 방식으로 변경됐다.

해외여행 일반화 및 여행지 다변화에 맞춰 보다 정확한 데이터를 바탕으로 국민 해외여행 현황을 파악하고 이를 바탕으로 적절한 정책을 펼칠 필요도 높다. 2006년 7월부터 법무부 출입국카드 작성이 폐지되면서, 해외 출국 국민이 어느 국가로 향하는지 최종 여행목적지 파악이 사실상 불가능했다. 대안으로 해외 각 상대국이 집계한 한국인 입국 통계를 통해 역으로 해외 각 지역별 한국인 출국 동향을 살피고는 있지만, 전체를 대변하지 못할 뿐만 아니라 각 국가별 집계 기준도 다르다는 점 등 한계가 있다.

■ 그땐 인터넷, 지금은 스마트폰

기술의 발전도 해외여행 흐름에 상당한 영향을 미쳤다. 2000년대부터 인터넷이 생활 속에 퍼지면서 해외여행을 준비하는 과정에도 영향력을 끼치기 시작했다. 2002년 설문조사 당시, 해외여행을 위해 여행사를 선택할 때 고려할 요소 중 하나로 '홈페이지 유무'가 있었을 정도였다. 인터넷 발전과 함께 이 항목은 '홈페이지 내용 및 충실성'으로 변경됐다. 2000년대에는 여행사와의 상담 방식도 '이메일, 방문, 전화'로 제한적이었는데, 현재는 카카오톡 등 모바일 메신저 서비스, SNS, AI 챗봇, 영상 상담 등으로까지 발전했다.

2010년대 들어서면서부터 스마트폰과 SNS가 영향력을 본격적으로 발휘하기 시작했다. 2011년에 최초로 '스마트폰 및 태블릿PC를 해외여행 준비와 여행중에 이용한다면 어떤 기능을 가장 원하느냐'는 질문이 등장했다. SNS도 입지를 빠르게 확대했다. SNS가 일반화되기 이전에는 해외여행 목적지를 결정할 때 참고하는 사항 중 하나로 '블로그와 여행카페 등 인터넷 정보'를 제시했는데, 2012년부터는 여기에 '트위터, 페이스북, 미투데이 등 SNS'가 추가됐다. SNS가 여행정보 취득 채널로서 정식 부상한 셈이다. 현재는 유튜브, 인스타그램, 틱톡 등으로 SNS 채널이 더욱 다양해졌다.

■ 해외여행 흔든 그 때 그 이슈

주5일 근무제

주5일 근무제 도입이 해외여행에 어떤 영향을 미칠 것인지 조사했다. 당시 주5일 근무가 시행된다면 해외여행을 다녀올 의향이 있는가 묻은 결과 전체 응답자의 53%가 '그렇다'고 대답해 긍정적인 영향을 미칠 것으로 나타났다. 금요일에 출발해 일요일에 돌아오는 해외여행 등에 대한 선호가 높게 나타났다. 주5일제는 이후 조사에서도 관심사였다. 현재는 주4일제까지 논의되고 있고, 이미 대체휴일제가 도입돼 당시보다 해외여행 여건이 훨씬 긍정적인 상황이다.

사스(SARS)와 해외여행

2002년 말 발생한 급성중증호흡기증후군(SARS)가 2003년 상반기 해외여행에 악영향을 끼쳤다. 다행히 하반기부터는 사스 영향권에 벗어났다. 당시 설문조사에서 향후 1년 이내에 해외여행에 나설 의향이 없다고 대답한 사람 중 '사스의 위험 때문에 여행을 자제하겠다'고 응답한 비율은 3%에 불과했다.

신종플루와 경제위기

2009년에는 신종플루와 세계금융위기, 이에 따른 고환율이 해외여행의 발목을 잡았다. 당시 '신종플루와 고환율 등 외부 요인으로 계획했던 해외여행을 취소 및 연기했다'는 응답이 29%에 달했으며, '당분간 해외여행 계획을 미루고 있다'는 응답도 37%에 달하는 등 큰 영향을 미쳤다. 또 향후 1년 이내에 해외여행 계획이 없는 이유 1위로 '경제위기에 따른 소득감소(비용감소)'가 50%에 달했으며, 그 다음으로 '신종플루의 위험'도 14%를 기록했다.

패키지상품 필수경비 포함과 가이드 팀

2009년 5월부터 여행사가 광고하는 해외여행상품 가격은 소비자가 해외여행지에서 지불해야하는 모든 필수경비를 포함하도록 제도가 변경됐다. 다만 현지에서 순수 의미의 가이드 팀은 소비자 선택에 맡겼는데, 이와 관련해 가이드 팀 지불 의향을 묻은 결과 '약간 있다'가 49%로 가장 높았고 '많이 있다'는 응답도 6%에 달해 과반이 지불의사가 있는 것으로 나타났다. 합당한 가이드 팀 액수는 '하루 평균 5달러 이하'라는 대답이 74%로 가장 많았다.

국제선 항공권 서비스 피(Service Fee)

외국항공사에 이어 대한항공과 아시아나항공도 2010년부터 항공권 판매대행에 대해 여행사에 지급했던 판매수수료(Commission)를 없애기로 했다. 여행사로서는 항공권 판매에 따른 수익이 사라지는 셈이어서 이를 대체할 수익원으로 소비자에게 항공권 발권 관련 서비스를 제공한 데 대한 대가로 '항공권 발권 서비스 피(Service Fee)'를 부과하기로 결정했다. 본격 시행을 앞둔 2009년 이와 관련해 소비자들의 서비스 피 지불 의향을 묻은 결과, 64%가 지불의사가 없다고 답해 저항감이 큰 것으로 나타났다. 여행사에서 서비스 피를 요구하면 항공사에서 직접 구입할 때와 비교하겠다는 응답이 31.5%였으며 다른 여행사와 서비스 비용을 비교하겠다는 응답도 29.5%를 차지했다.

현재는 '여행업무 취급수수료(TASF, Travel Agent Service Fee)'라는 명칭으로 부르고 있다. 소비자들의 저항감이 컸던 탓인지, 현재도 완전히 정착되지는 않았다. 여행사가 TASF 할인이나 면제 등을 항공권 가격경쟁 또는 마케팅 수단으로 삼는 사례도 있다.

일본여행도 휘청...동일본대지진

2011년 3월 동일본대지진 여파로 해외여행, 특히 일본여행이 큰 타격을 입었다. 그 해 설문조사에서는 해외 '일본여행 계획에 전혀 영향을 받지 않는다'는 응답은 9%에 머물렀고, 53%가 '추이를 지켜본 후 여행 여부를 결정하겠다'고 부정적인 답을 내놨다.

■ 여행, 이곳저곳서 다 판다

20년 사이 여행상품 구매 채널이 크게 다양화됐다. 2000년대 초반에는 여행사와 항공사를 통해 여행상품, 항공권, 호텔 등의 상품을 구매하는 게 일반적이었다. 당시 설문조사에서도 ‘여행사에서 단체여행상품 구입’, ‘여행사에서 에어텔 상품 구입’, ‘항공사에서 에어텔 상품 구입’, ‘항공사에서 항공권만 구매하고 호텔은 여행사에서 예약’ 등으로 소비자들의 구매 채널을 한정적으로 제시했다.

여행구매 채널의 다변화는 2010년대 스마트폰 시대와 함께 급속도로 진행됐다. 2011년 설문조사에서 최초로 ‘티몬 등 소셜커머스에서 판매하는 여행상품’에 대한 구매 의향을 묻는 질문이 등장했고, ‘홈쇼핑에서 판매하는 여행상품’에 대한 구매 의향과 인식도 조사했다. 2012년에는 OTA(Online Travel Agency)가 최초로 등장했다. 당시에는 ‘해외호텔을 별도로 구매할 경우 알고 있는 업체’를 물으며 부킹닷컴, 익스피디아, 아고다, 호텔스닷컴 등 외국계 OTA도 예시로 포함했다. 이후 OTA는 빠르게 입지를 넓히며 인지도를 넓혔다. 현재 여행구매 채널은 여행사 및 항공사는 물론 OTA, 홈쇼핑, T커머스, 포털사이트, 온라인종합쇼핑몰 등으로 다변화됐다.

■ 저비용 항공사(LCC)의 등장

저비용항공사(LCC)는 2012년 설문조사에 처음 등장했다. ‘서비스보다 낮은 운임에 중점을 둔 항공사’라는 별도 설명을 달았을 정도로 LCC에 대한 사회적 인지도는 높지 않았던 편이었다. 하지만 성장 잠재력은 컸다. LCC 이용의향을 물었는데 73%가 이용의향이 있다고 밝혀 이후 전개될 LCC들의 급속한 성장을 예고했다. LCC 선택시 가장 중점을 둘 항목으로는 ‘운임(가격)’이 60%로 압도적으로 높게 나왔다. 이후에도 매년 LCC에 대한 조사를 진행했는데, 2019년에는 LCC가 장거리 노선에 취항할 경우 이용의향을 묻는 질문도 추가됐다. 그동안 단거리 노선 위주로 운항했던 LCC들이 호주 등 장거리 노선으로 눈을 돌린 결과다.

■ 누구랑 여행 할래요?

여행 만족도를 좌우하는 중요 요소 중 하나는 여행 동반자다. 하지만 여행 동반자에 대해 주의를 기울이기 시작한 것은 그리 오래 되지 않았다. 설문조사 항목에서 해외여행에 나설 경우 누구와 함께 하겠느냐는 질문은 2010년에야 처음 등장했다. 친구, 연인, 직장동료, 배우자, 자녀, 부모님 등 ‘사람’으로 국한됐던 동반자 유형은 2020년 들어 대전환을 이뤘다. 동반자 유형에 최초로 ‘반려동물’이 추가됐다. 반려동물을 키우는 인구가 급증하고 자연스레 반려동물과 여행을 떠나는 ‘펫트래블’도 늘었기 때문이다. 반려동물을 위한 펫호텔부터 항공사 등의 펫케어 서비스까지 반려동물을 위한 여행 관련 서비스도 급증했다.

■ 코로나-19, 여행을 송두리째 흔들다

코로나-19로 해외여행이 사실상 막히면서 20년 가까이 유지돼온 설문조사의 골격도 송두리째 바뀔 수밖에 없었다. 1년 이내 해외여행에 나설 의향과 어디로 가고 싶으냐는 질문은 2020년 들어 ‘해외여행을 위해 선행돼야 할 조건’을 묻는 질문으로 바뀌었다. 선행조건 예시로는 각국의 입국제한 조치 및 자가격리 의무 해제, 항공운항 재개, 코로나-19 관련 여행지의 안전성 확보 등이 제시됐다. 희망 해외여행지를 묻는 질문 역시 ‘해외여행이 가능해진 이후’라는 전제조건을 달아야 했다. 해외여행이 막히다보니 국내여행으로 관심이 쏠릴 수밖에 없었다. 그 영향으로 2020년 설문조사에는 최초로 국내여행 의향을 물었다.

2021년에는 코로나-19 장기화로 변화가 더 심했다. ‘백신접종 완료 후 해외여행 의향’을 물었고 희망여행지 선택시 고려할 사항으로 ‘현지의 인종차별 혐오범죄 여부’, ‘여행지의 우수 방역 시스템’ 등이 거론됐다. 코로나-19로 인한 해외여행 비용 증가를 어느 수준까지 감내할 수 있느냐는 질문도 있었다. 2020년 국내여행에 대한 설문조사를 최초로 진행한 데 이어 2021년에는 방한 외국인 관광객에 대한 국민들의 생각을 최초로 조사했다. 외국인 관광객 방한 허용에 대한 생각과 외국인에게 국경을 열 경우 충족돼야 할 조건은 무엇인지 등을 물었다.



1. 해외여행 관심 및 행태 분석결과

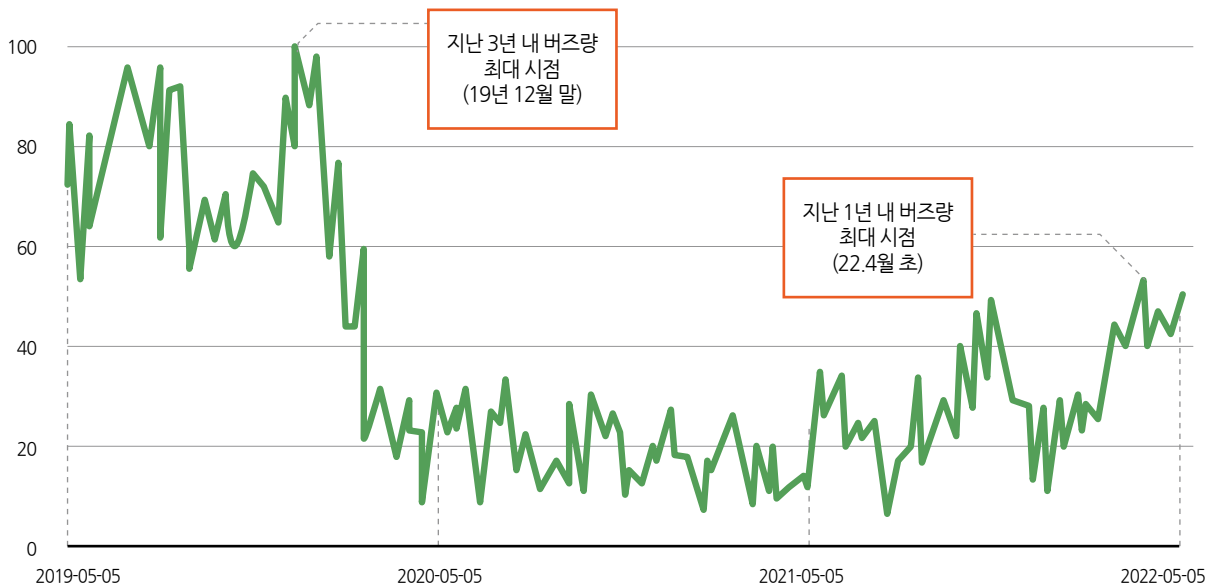
코로나시대의 해외여행을 데이터로 분석해 볼 수 있을까? 빅데이터(소셜데이터)와 스몰데이터(소비자 설문조사)로 코로나-19 시대의 해외여행에 대한 관심, 그리고 여행행태를 분석해보았다.

■ 코로나 시기 줄어든 해외여행 관심, 소셜데이터에도 나타나

그렇다면 국민들의 해외여행에 대한 관심은 어떠하였을까? 구글트렌드를 통해 해외여행 키워드를 검색한 결과⁷⁾, 최근 3년간(2019.4.30 ~ 2022.5.20) 해외여행을 가장 많이 검색한 시기는 19년도 12월 말(2019.12.22.~29, 크리스마스 전후)였으며, 최근 1년간(2021.5.23 ~ 2022.5.20)은 22년도 4월 초(2022.4.3.~10, 거리두기 해제 언급 시작 전후)인 것으로 나타났다.

최근 3년간 가장 해외여행을 많이 검색한 시기

출처=구글트렌드
설정기간 내 검색어에 대한 최대량을 100으로 하여, 기간내 버즈량을 상대적으로 표시함



또한 소셜데이터를 통해 '해외여행' 월평균 언급량의 추세⁸⁾를 확인해 본 결과, 코로나 확산 이후(20.2월~21.12월) 해외여행의 월평균 언급량⁹⁾은 코로나 발생 이전(19.5월~20.1월) 대비 64.4%(2,184건 → 778건) 감소하였으며, 국내여행(14.6%감소, 3,089건 → 2,639건) 대비 큰 폭으로 감소했음을 확인할 수 있었다. 그러나 22년 4월 코로나-19의 감염병 등급이 하향 조정(1급→2급)되면서, 22년 5월의 해외여행 언급량은 전월 대비 8% 증가하여 국내여행의 언급량 증가(3.9%) 대비 더 큰 폭으로 상승하였다.

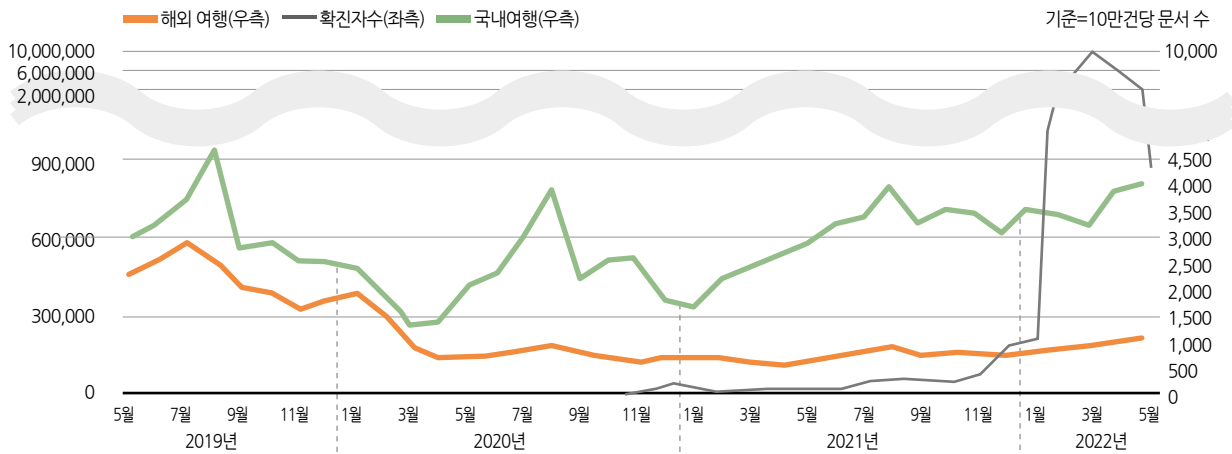
7) 구글트렌드(<https://trends.google.co.kr/>), 검색어 '해외여행', 지역 '한국', 카테고리 '여행' 으로 설정

8) 씬트렌드 비즈, 블로그, 커뮤니티, 인스타그램 데이터 활용(2019.5월 ~ 2022.4월)

9) '10만건당 문서수'로 치환한 결과 값

해외여행 VS 국내여행 언급량 추이 변화

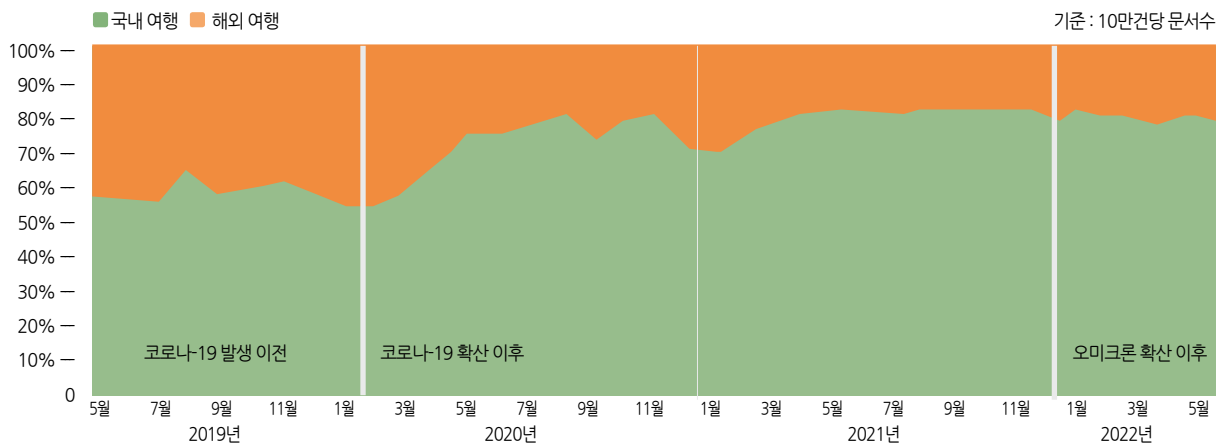
출처=썸트렌드비즈(블로그, 커뮤니티, 인스타그램)



코로나-19 발생 이후 해외여행이 어려워지면서 해외여행에 대한 관심도 줄어든 것으로 보인다. 코로나 발생 이전(19.5월~20.1월) 전체 여행 관련 언급량⁹⁾에서 해외여행이 차지하는 비중이 약 41.4%(19,660건/47,459건)에서 코로나 확산 이후(20.2월~21.12월) 22.8%(17,884건/78,574건)로 크게 감소하였다. 그러나 거리두기 해제 이후, 특히 22년 5월 해외여행 언급 비중은 전월 대비 0.7%p(19.9% → 20.6%) 증가하여 전체 여행 대비 해외여행의 관심 비중이 소폭 증가하였다.

해외여행 VS 국내여행 언급비중 비교

출처=썸트렌드비즈(블로그, 커뮤니티, 인스타그램)



■ 2022년, 10명 중 9명은 1년 이내 해외여행 의향 있어

한국관광공사가 여행신문과 진행한 소비자 설문조사 '공사-여행신문 공동 <소비자가 원하는 해외여행> 설문조사¹⁰⁾'에서, 향후 1년 이내 해외여행을 떠날 의향이 있다고 대답한 응답자는 88.16%를 차지했으며 그중 매우 있다고 대답한 응답자가 전체 응답자의 47.05%로 해외여행에 대한 높은 관심을 알 수 있었다. 또한, 해외여행 희망자의 56.45%는 6개월 이후 ~ 1년 이내에 해외여행을 떠나겠다고 응답해 당장 떠나는 것 보다 조금 더 상황을 지켜보고 떠나는 것을 선호했다.

10) 공사-여행신문 공동 <소비자가 원하는 해외여행> 설문조사. 총 5,522명 응답. 2022년 4월 30일 ~ 5월 30일 진행

반면, 해외여행을 떠날 의향이 없다고 응답한 사람들의 이유로는 코로나-19 감염 우려(중복 응답, 60.24%)와 비용 부담(45.57%)가 가장 컸다. 여행지에서 감염 될 수 있다는 두려움과 코로나 이전 비교하여 줄어든 항공 등으로 인한 비싸진 비용 등이 장애요인이 된 것으로 보인다.

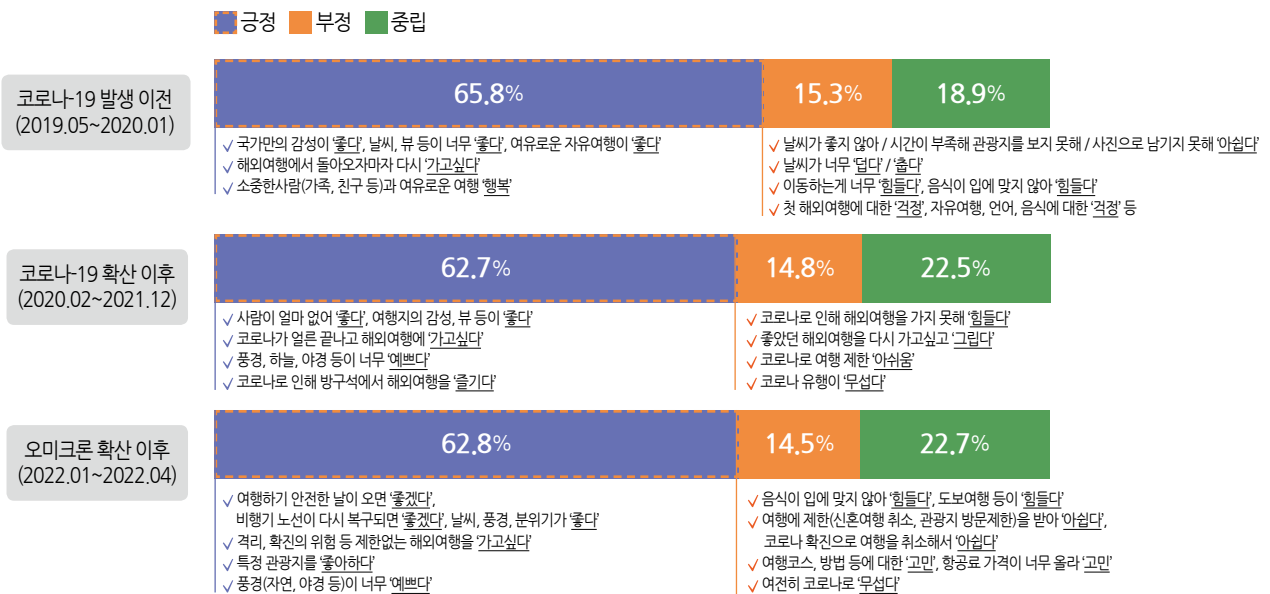
■ 소비자가 생각하는 ‘해외여행’ 감성변화

또한 해외여행 관련 소셜데이터 감성분석 결과, 코로나-19 이전 긍정감성의 비중이 65.8%였던 것에 비해, 코로나-19 발생 이후는 약 62%대에 그쳤다. 부정감성의 경우 코로나-19 이전 18.9%에서 이후 코로나-19 발생 이후 약 22%대로 약간 증가하였다.

코로나-19 발생 이후의 해외여행 관련 데이터의 감성을 분석해 본 결과, 긍정적인 의견으로는 여행에 대한 기대감과 설레임, 해외여행지에 대한 좋은 감정, 여행에 대한 제한이 없어졌으면 하는 희망 등이 있었으며, 부정적 의견으로는 감염병에 대한 걱정과 무서움, 비용에 대한 고민, 그리고 여행 제한에 대한 아쉬운 마음 등이 있었다.

기간별 ‘해외여행’ 검색어 관련 감성변화

출처=썸트렌드비즈(블로그, 커뮤니티, 인스타그램), 감성별 순위 TOP 5를 정성분석함



■ 여행지 선정 이유 ‘평소 가고 싶었던 곳’ ‘여행경비’ ‘입국조건’ 순

설문조사에서 여행지 선정 기준에 대한 질문에, 1위는 ‘평소 가고 싶었던 곳’(중복응답, 65.24%)였으며 이어서 ‘여행 경비’(48.67%)와 ‘입국 조건’(45.91%) 이 차지하였다. 여행지에서 하고 싶은 활동은 휴식(69.16%)와 미식(45.71%)가 높은 선호도를 보였다. 여행을 함께 하고 싶은 동반자로는 가족(58.35%)과 친구나 연인(40.82%)이 상위에 올랐다.

■ 여행비용에 대한 부담감은 상승, 예상경비의 10~29% 정도는 더 부담할 의향 있어

설문조사에서 1인당 여행경비(항공, 숙박 포함) 소비의향을 물어봤을 때, 200만원~249만원 구간에 가장 많이 응답(16.37%)했으며, 200만원 이하의 구간도 15% 전후로 비슷하게 분포하였다. 또한 펜데믹으로 인한 비용 상승에 기존에 응답한 예상경비보다 얼마큼 더 부담할 의향이 있느냐는 질문에는 10%~19%(32.49%)와 20~29%(29.86%)가 가장 많은 응답을 차지했다. 소셜데이터에서도 '항공권이 비싸져서 고민'이라는 정성데이터를 발견할수 있었으며, 비용이 향후 해외여행 수요에 큰 영향을 줄 것임을 추측할 수 있다.

■ 코로나-19 전·후 기점으로 관심 여행행태 변화, 자연체험여행 ↑ 태교여행 ↓

해외여행에 대한 연관어 분석을 통해 해외여행 행태를 분석해 본 결과, 코로나-19 전후를 기점으로 변화가 나타난 것을 알 수 있었다. 캠핑·오로라 등 자연체험 관련 여행이 상위 순위로 떠올랐으며, 코로나-19 발생 이후 랜선여행·방구석여행 등 비대면 대체여행의 수단도 각광받았다. 또한 안전에 대한 우려로 인해 여행사 자체 출입국 및 방역 가이드라인이 수립되어 있는 패키지여행에 대한 관심이 코로나-19 발생 이전에 비해 상승하였다. 반대로 태교여행, 혼자여행 등의 키워드는 순위가 하락하였다.

해외여행 '00여행' 연관어 변화

출처=썸트렌드(블로그, 커뮤니티, 인스타그램), 단위 = 해당연관어 단순언급량

No.	코로나-19 발생 이전 (2019.05~2020.01)	언급량	No.	코로나-19 확산 이후 (2020.02~2021.12)	언급량	No.	오미كرون 확산 이후 (2022.01~2022.04)	언급량
1	가족여행	531,769	1	신혼여행	102,573	1	신혼여행	8,071
2	신혼여행	377,203	2	자유여행	88,619	2	가족여행	3,741
3	자유여행	325,307	3	가족여행	66,378	3	자유여행	3,479
4	배낭여행	121,759	4	배낭여행	51,519	4	캠핑여행	3,183
5	혼자여행	103,472	5	랜선여행	37,453	5	배낭여행	2,411
6	우정여행	70,102	6	캠핑여행	26,731	6	랜선여행	1,755
7	태교여행	62,895	7	혼자여행	19,703	7	혼자여행	1,433
8	힐링여행	46,090	8	사진여행	12,589	8	패키지여행	844
9	부부여행	43,122	9	태교여행	9,775	9	기차여행	815
10	커플여행	40,938	10	패키지여행	9,488	10	사진여행	774
11	패키지여행	33,443	11	방구석여행	8,536	11	힐링여행	744
12	먹거리여행	21,953	12	힐링여행	8,095	12	골프여행	670
13	캠핑여행	20,472	13	우정여행	7,635	13	자동차여행	613
14	근교여행	14,924	14	기차여행	6,881	14	버스여행	583
15	골프여행	14,529	15	자동차여행	6,691	15	먹거리여행	571
16	모녀여행	14,115	16	감성여행	6,108	16	오로라여행	567
17	사진여행	10,764	17	부부여행	5,562	17	근교여행	499
18	크루즈여행	10,551	18	먹거리여행	5,106	18	태교여행	498
19	기차여행	9,914	19	근교여행	5,075	19	도보여행	479
20	자동차여행	9,715	20	커플여행	4,747	20	크루즈여행	373
21	자매여행	9,049	21	크루즈여행	3,685	21	우정여행	340
22	효도여행	8,320	22	골프여행	3,476	22	자전거여행	338
23	버스여행	8,044	23	자전거여행	2,912	23	온천여행	332
24	섬여행	7,679	24	도보여행	2,769	24	감성여행	319
25	자전거여행	6,336	25	버스여행	2,731	25	바다여행	296

해외여행 행태 주요의견

출처=썬트렌드(블로그, 커뮤니티, 인스타그램)

분류	내용	소셜 원문
체험/액티비티	한국에서 즐길 수 없는 체험/액티비티를 즐김	오로라!!!! 인생 처음으로 보는 오로라이고 게다가 첫 날부터 오로라라니!! 마음이 벅찼어요 ㅎㅎ 오로라를 못 보고 온 경우도 많다고 했는데 보고 와서 얼마나 좋던지 이런 자연의 신비는 한국에서는 볼 수가 없어서 더욱 감사했어요
교통수단을 통한 테마여행	교통수단 자체가 관광명소로 인식됨	매끄롱 기차길 시장으로 가는 방법으로 기차를 추천하는 가장 큰 이유는 바로..매끄롱 기차길 시장의 마스크트인 기차를 타고 기차길 시장을 지나갈 수 있습니다.
여행사를 통한 패키지여행	코로나로 복잡해진 출국 절차 도움	아무래도 시국이 이렇다 보니 PCR검사가 가장 신경 쓰였는데 패키지에 PCR검사 예약대행 서비스가 포함되어 있어서 맘 편히 다녀올 수 있었어요.

■ 패키지여행 관심 상승, 코로나-19 시대 안전한 여행에 대한 대비책

또한 ‘패키지여행’의 관심 순위가 코로나-19 이전에 비해 상승하였는데, 이는 코로나-19로 인한 안전 이슈를 여행사 상품으로 인해 커버하려는 것으로 보인다. 확진 시 대책을 마련해 놓은 여행사의 패키지에 참가하는 경우, 코로나 확진 등의 유사시에도 걱정이 없으며 입국시 PCR 검사 등 복잡한 입국 절차도 신경 쓰지 않아도 되기 때문이다.

설문조사 결과도 유사했다. 해외여행 상품 구입방법에 대해서 질문하였을 때, 여행사나 OTA를 통해 예약하겠다는 응답이 43.35%로 가장 높았다. 여행사와 OTA를 예약 채널로 선택한 해당 응답자는 관심 있는 여행상품에 대한 질문에 가족/친구 등 우리끼리만 가는 패키지여행(28.82%)나 일반패키지 여행(16.67%)을 선택한 비중이 에어텔(27.99%)을 선택한 비중보다 많아 ‘패키지’에 대한 선호가 높은 것으로 볼 수 있었다. 해당 예약 채널을 선택한 이유는 여행상품을 통해 편하게 여행할 수 있어서(중복 응답, 54.32%)가 가장 높았다.

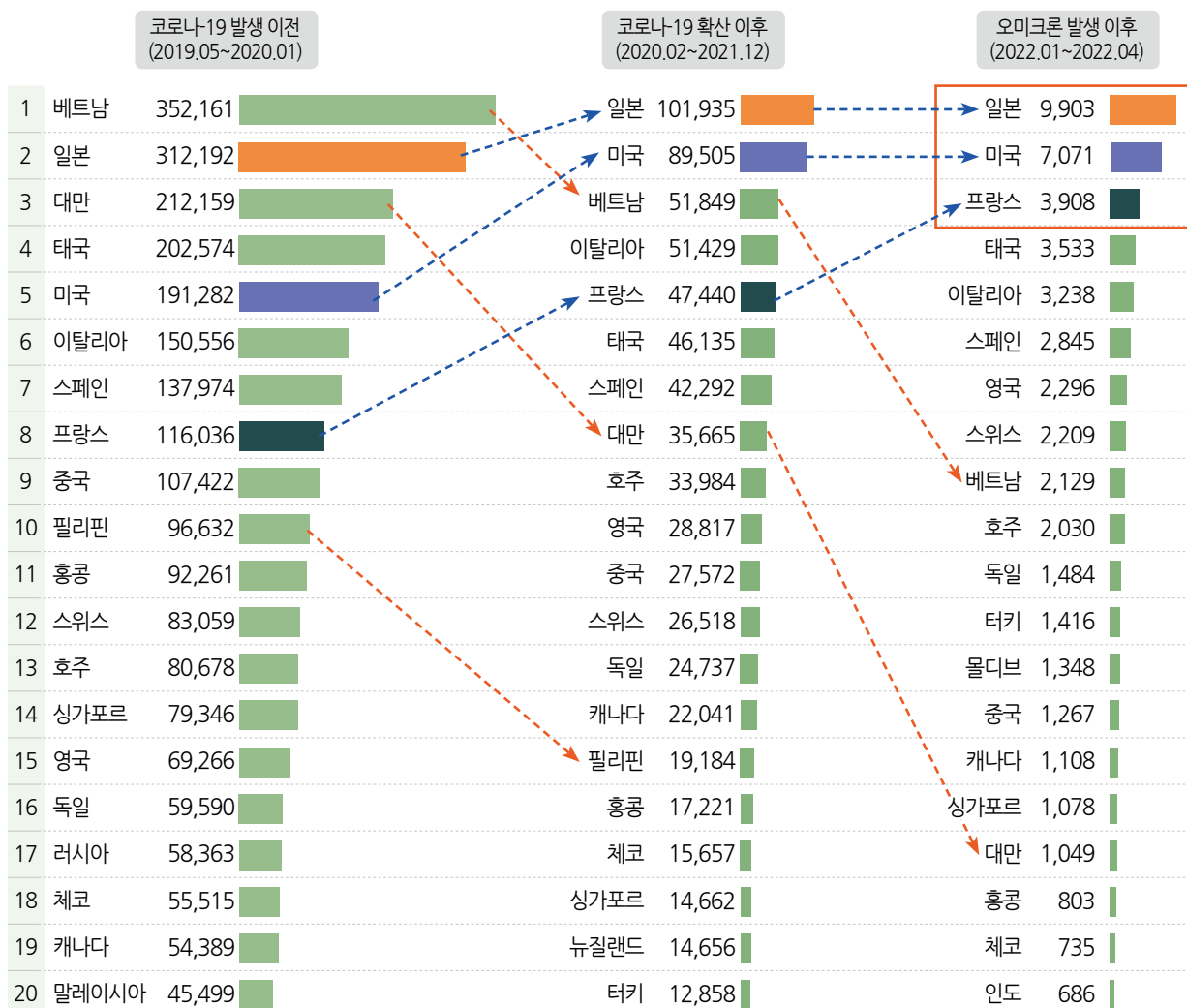
반면, 해외여행 상품 구입방법에 대한 질문에 포털사이트(네이버 등)나 온라인종합쇼핑몰(쿠팡, 티몬 등) 이용(26.49%)이나 항공·호텔 직접예약(22.15%)를 선택한 응답자는 ‘합리적인 가격’, ‘효율적인 예약과 결제시스템’을 선택 이유로 가장 많이 응답하여, 여행사에서 상품을 구매하는 소비자와 직접 예약을 진행하는 소비자의 동기요인은 다른 것을 확인하였다.

■ 인기 목적지 순위에 큰 변동, 유럽(프랑스, 스페인)·미국↑, 동남아 국가 ↓

코로나-19 전후를 기점으로 여행목적지에 대한 고려의 기준도 크게 달라진 것으로 보인다. 소셜데이터로 해외여행 국가 연관어 상위 20위를 분석한 결과, 코로나-19 이전의 상위 목적지였던 베트남, 태국, 필리핀 등의 동남아 국가의 순위는 크게 하락하였으며, 중국, 대만, 홍콩의 경우도 극단적인 입국 제한정책으로 인해 크게 하락하였다. 그러나 일본의 경우 19년도 진행된 일본여행 불매운동과 지속적인 입국 제한이 있었음에도 불구하고 코로나-19 발생 이후 언급량에 있어 1위를 차지하였으며, 백신 개발 이후 입국이 비교적 자유로웠던 미국과 유럽국가(프랑스, 스페인, 이탈리아 등)가 다시 순위가 상승하였다.

해외여행 국가 연관어 Top 20

출처=썸트렌드(블로그, 커뮤니티, 인스타그램) 기준 = 해당연관어 단순언급량 단위 = 건수



■ 설문조사 결과도 비슷...희망목적지 유럽(스위스)·미주(하와이)·아시아(일본) 순

설문조사 결과도 소셜데이터 분석결과와 유사하게 장거리 지역이 강세였다. 대륙별로 가장 빨리 국경을 열었던 유럽(34.82%)이 가장 많은 선택을 받았으며, 그 안에서도 스위스, 프랑스, 스페인 등이 많은 표를 받았다. 다음으로는 미주(29.05%)였으며, 특히 휴양지인 하와이와 괌, 그리고 미국 본토 순위 득표였다. 28.88%를 얻은 아시아의 경우 일본, 베트남, 태국이 상위권을 차지했으나, 중국과 마카오의 경우는 1%대의 낮은 응답률을 보였다.



2. 해외여행 불만사항 분석결과

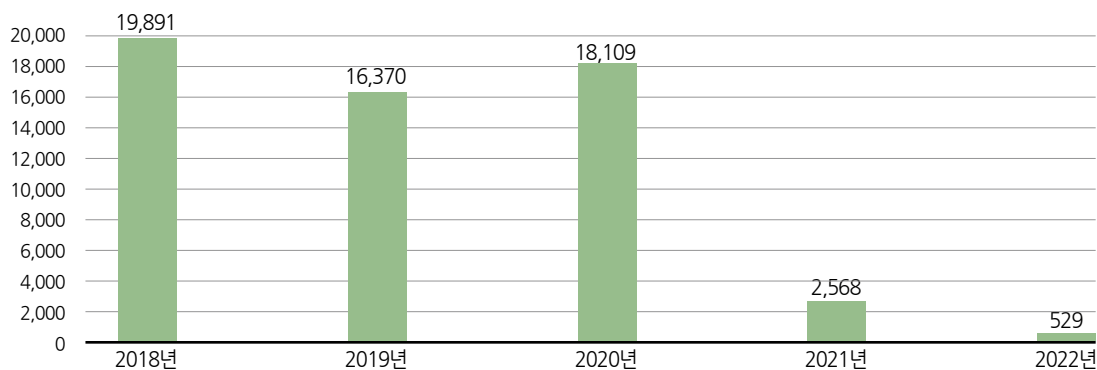
앞선 데이터 분석결과에서도 볼 수 있듯이, 코로나-19 발생 이후 해외여행이 어려워지면서 해외여행에 대한 부정적인 감성이 늘어났다는 것을 확인할 수 있었다. 이는 해외여행을 가지 못하는 아쉬움 혹은 여행과정에서의 불편함 등이 표출된 것을 유추할 수 있다. 코로나-19 발생 이후 국민들이 해외여행 과정에서 겪은 어려움은 어떤 것들이 있을까? 소셜빅데이터와 한국소비자원의 소비자 상담데이터를 통해 코로나-19 전후 해외여행 상품 및 해외여행 불만사항을 살펴보았다.

■ 한국소비자원 상담데이터, 코로나-19 발생 직후 급증

한국소비자원의 상담데이터¹¹⁾를 살펴본 결과, 순 문의 건수는 연도별 기준으로 2019년 전년대비 감소하였다가 2020년 전년대비 10.6% 증가하였다. 코로나-19 발생 직후 여행상품의 취소나 환불에 대한 문의가 급증한 것으로 보이며, 2021년은 해외여행 자체가 줄어들며 상담건수 또한 전년대비 85.8%가 감소하였다. 월별로 좀 더 자세히 살펴보면, 코로나-19 전에는 주로 여름휴가 시즌(7~8월)에 문의가 급증하였지만 코로나-19 발생 시점(2020년 1월~3월)에 문의가 크게 급증하였으며 특히 2020년 2월 문의가 7,118건으로 최고치를 기록하였다. 그 후 백신 및 트래블버블 등으로 풀려가던 분위기가 21년 11월 변이바이러스 발생으로 인해, 방역정책 변경 및 감염우려로 인한 여행 취소가 늘어 문의가 약간 증가하였다.

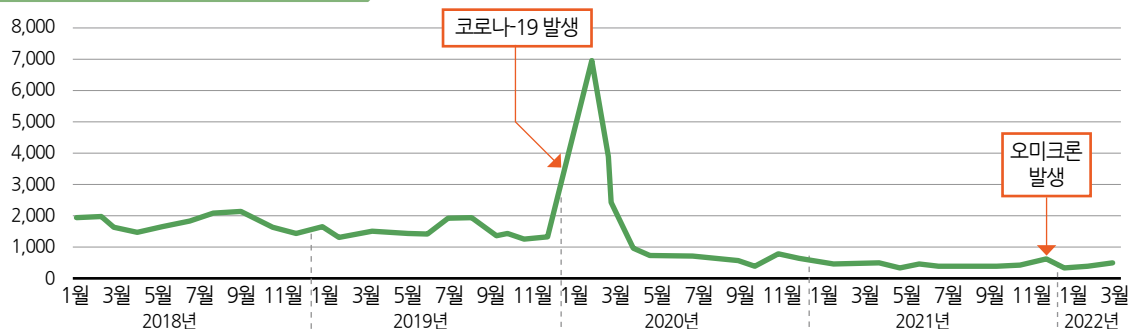
해외여행 관련 연간 소비자 상담 건수

출처=한국소비자원 단위=건수



해외여행 관련 월간 소비자 상담 건수

출처=한국소비자원 단위=건수



11) 한국소비자원에 접수된 소비자 불편신고 상담데이터, 4년(2018.1분기 ~ 2022. 1분기)간 57,467건 대상, 품목(소분류) '국외여행' 및 목적지가 해외인 '항공여객운송서비스' 기준

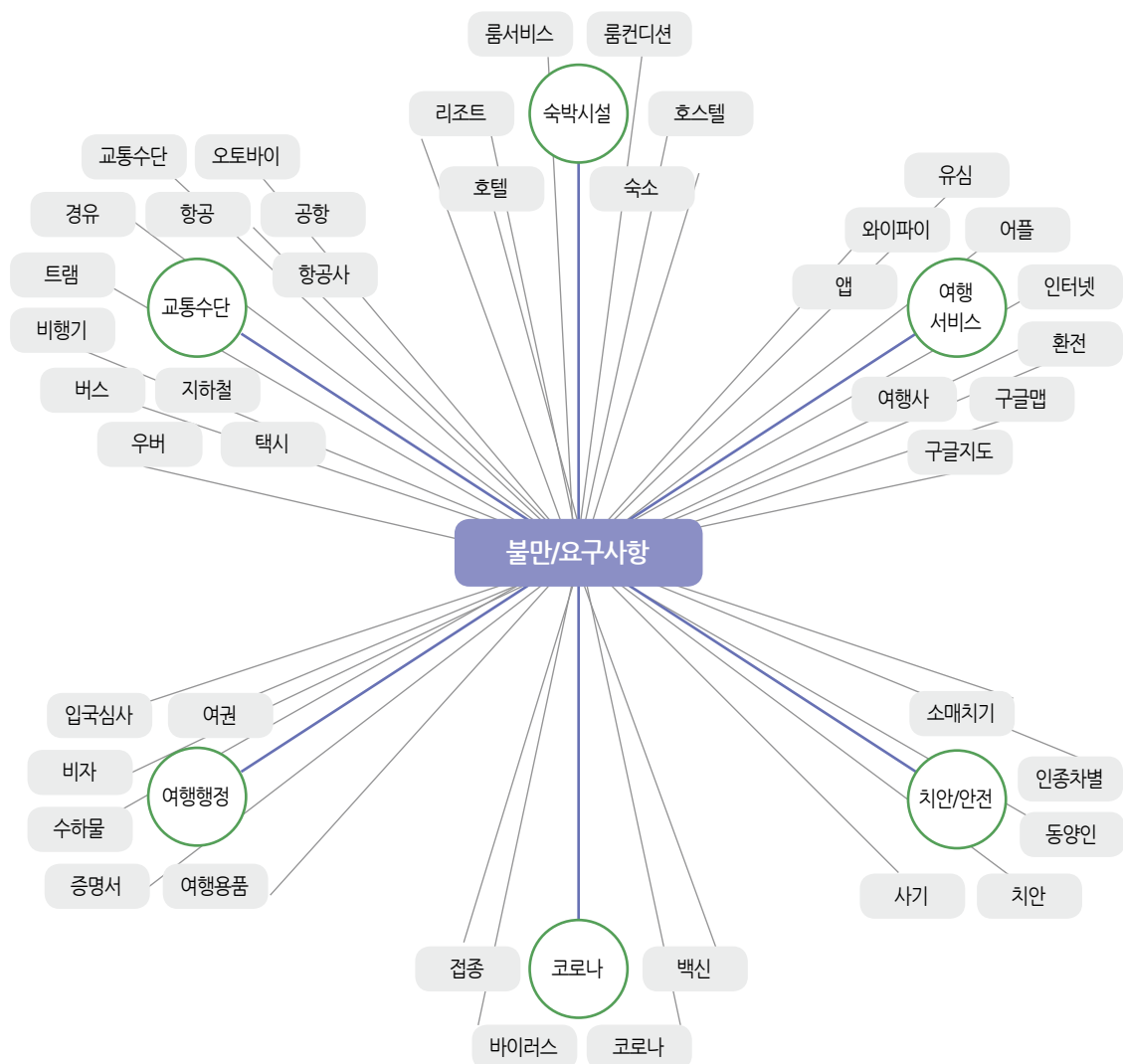
■ 해외여행 관련 불만/요구사항이 차지하는 비중 증가해

소셜데이터로 해외여행을 언급한 데이터 중, 불만, 요구사항에 관련된 내용이 차지하는 비중은 코로나-19 발생 이전 평균 5%에서 코로나-19 발생 이후 7.2%로 증가하였으며, 오미크론 확산 이후는 6.3%로 다소 감소하였다.

불만사항을 정성분석해 본 결과, 크게 ‘교통수단’, ‘숙박시설’, ‘여행서비스’, ‘여행행정’, ‘코로나’, ‘치안안전’ 으로 나누어 분류할 수 있었다. 세부 사항은 아래와 같다.

해외여행 불만/요구사항 연관어 맵

출처=썸트렌드(블로그, 커뮤니티, 인스타그램)



소셜데이터 불만/요구사항 원문 분석결과

출처=썬트렌드(블로그, 커뮤니티, 인스타그램)

구분	여행 단계	주제	원문 내용
교통 수단	여행 준비	어려운 유레일 패스 등 교통편 예약	유럽여행이 처음인데 인터넷 검색을 해봐도 교통편이 너무 어려워요ㅠㅠ 지금 유레일에서 보고 있는데 보통 유럽 기차 예약을 이런 식으로 하는 게 맞을까요??!!
	여행 중	여행객 대상 바가지 요금	공항 근처에 모여있는 택시운전사들에게 삼알>다합 가격 물어보니 1,000파운드(대략 6만 7000원)를 달라고 한다. 가격 미치심..? 양심은 어따가..ㅎ??? 이런 사람들과는 네고할 필요도 못 느낌 ㅋㅋㅋ
숙박 시설	여행 준비	코로나로 인한 숙박시설 예약 취소 시, 환불의 어려움	더 비싼 더블트리 바이 힐튼 호텔 앳 더 엔트런스 투 유니버설 올랜도를 무료 취소 옵션으로 해놓지 않아서.. 20만원을 허공에 날릴 위험에 처했다 게다가 대행사에서 예약한 거라.. 대행사랑 전화통화를 하고 대행사가 또 호텔과 연락하고..
	여행 중	숙박시설 내 코로나 방역 미흡	어디에서 모여든건지 호스텔에 사람들이 나와서 줄을 서고 밥을 받았다. 뷔페식이었음 와 코시국에 다 여기에 모여 있었다. 모든 게 마스크를 쓰고 진행이 되었지만 한창 과테말라에도 코로나 확진자가 많이 나오는 상태여서 무서워따
여행 서비스	여행 준비	코로나로 인한 항공권 환불 시, 어려운 예약 환불 및 복잡한 보상 절차	그런데, 터키항공은 발권도 하지 않은 항공 예약 계약금을 지금 까지 돌려 주지 않고 있습니다. 계약한 여행사는 터키항공으로 부터 계약금이 회수 되어야 환불이 가능 하다고 하고, 터키항공은 무작정 기다리라고만 하고..
	여행 중	여행사의 사전 고지 없는 투어 취소	6일에 예약한 8일자 투어 예약이 취소됐다고 7일인 오늘 연락이 왔다. 당장 내일인데??? 안 되는거면 예약이 되게 하지 말던가ㅠㅠ 전화도 안받고 이메일 답장도 없어서 애얼리비치로 가는 길에 투어사 들리기로 하고 출발
여행 행정	여행 준비	비자 발급 시 유사 사이트 사기 주의	#ESTA #미국여행비자면제 관련이다. 두었던 ESTA 분실해서 다시 받으려고 했더니... 어쭙 비슷하게 유사한 사이트를 만들어서 #사기 를 치네...비용을 14불 정도로 알고 있는데 갑자기 50,000원(?) #오잉. 이상하다 싶어서 자세히 사이트를 보니 요상한 마술 장난을 친다.
	여행 중	택스리펀 방법에 대한 안내 미흡	바젤에서 택스리펀을 신청해야 했다. 검색을 해보니 중간에 스위스를 지나는 사람들은 신청을 하더라! 택스리펀 정보 역시 대부분 20년 글을 마지막으로 보기 힘들었다 현재 바젤역 택스리펀은 불가능한 것 같다. 사람들이 말하는 사무실을 찾으면 될 수도...??
코로나	여행 준비	급변하는 정부의 방역 정책	그 외에도 디테일한 변화를 일일이 열거하기엔 두어 시간은 얘기할 정도로 매일 변화무쌍했다. 비행기를 타기 전 두 번의 병원 검사와 비자신청, 백신접종증명증, 의무신고서 등등 코로나 시대의 여행이란 실로 어렵고 복잡해졌다.
		코로나로 인한 해외여행 정보 최신화 우려	캐나다를 구입하고픈데 다들 2020년 정도 버전이고, 그 이후가 없어요. 서점을 네 군데 다니며 물어보니 코로나로 책을 다 반품시켰고 이제야 최신버전이 조금씩 나오고 있대요 ㅜㅜ
	여행 중	해외여행 중 바뀌는 외국의 방역 정책	과테말라에선 아예 한국 국적자의 입국을 금지 시켜버렸다. (과테말라는 다시 30일 이상 해당 국가에서 체류하지 않은 경우엔 입국 허가가 되는 것으로 바뀌었다. 애들도 오락가락
		해외 자가격리 시 소요되는 높은 비용	1월 15일까지 입국하는 사람까지는 하루 격리가 가능하지만 패스를 21일까지 등록하지 못했거나, 15일 이후 입국하는 사람은 격리를 할 수 밖에 없게 됐다. 돈과 시간이 많이 소요되지만 7일 격리 할 숙소를 예약할 수 밖에 없었다. 일주일 격리 비용은 55만원 이상이다
	여행 이후	귀국 후 너무 잦은 PCR 검사	입국 2일차에 검사 받으러 진료소로 이렇게 온도체크도 하고 자가격리 앱에 매일 매일 자가진단 해드려야함 미국여행으로 인한 파생 pcr 13번 진짜 지긋지긋하고 다신 하고 싶지 않다 쓰다보니 더 축 처진 해외입국자의 격리일기 끝
치안 / 안전	여행 중	코로나 이후 동양인에 대한 혐오 증가	하지만 이것보다 힘든 건 사람들의 시선...우리가 마치 바이러스라는 마냥 입과 코를 막는다. 그러고 코로나를 외치며 가끔은 우리에게 '중국인 아니지?' 라고 묻는다. 지가 뭔데 우릴 검사해;;
		여행지 내 소매치기	여자 혼자 유럽여행 유럽 여행 지금 세번째인데 소매치기 당하고 정말 너무너무 힘이 듭니다 10일 귀국인데 제발 집 무사히 갈 수 있게 해주세요 소매치기 당한 건에 대해서 보험 청구하려고 경찰서 가서 서류 받아온 상태입니다
		여행지에서 겪는 인종차별	그리고 여기서 인종차별 당함...^^ 바로 잼민이 같은 애들한테...또..영국에 이어서.. 아니 유럽에서 인종차별을 네 번 당해봤는데 그중 세번이 초딩들임.

■ 대륙별 민원발생, 아시아>유럽>미주 순으로 많아

민원 발생 목적지국가 기준으로 분석한 결과, 분석 기간 중 아시아(29,877건, 72.7%) > 유럽(5,753건, 13.9%) > 미주(4,234건, 10.2%) 순으로 아시아 대륙 국가로의 여행 시 민원이 가장 많이 발생하였다. 전체 기간 목적지별 문의건수 순위는 아래와 같다.

해외여행 목적지별 문의건수 순위 (2018년 1월 ~ 2022년 3월)

출처 = 한국소비자원 단위=건수

순위/대륙	아시아	유럽	미주
1위	베트남(5,883)	스페인 (776)	미국 (1,297)
2위	일본 (4,995)	프랑스 (755)	괌 (1,058)
3위	필리핀 (1,566)	이탈리아 (586)	사이판 (495)
4위	중국 (1,197)	러시아 (554)	하와이 (487)
5위	태국 (992)	영국 (268)	캐나다 (394)

아시아의 경우, 코로나-19 발생 이전(2018년~2019년)에는 가장 인기 있는 목적지였던 일본의 비중이 가장 높았으나, 2020년에 베트남 관련 민원이 급증하며 전체 1위가 되었고, 코로나-19 발생 이후에는 태국이 가장 높은 비율을 차지하였는데, 이는 코로나-19 발생 이후 가장 빨리 개방한 나라 중 하나로 방문이 가능하여서 여행상품의 구매까지 가능했기 때문인 것으로 보인다. 유럽의 경우 2020년에 스페인이 가장 높은 비율을 차지하였으며, 이를 제외하고는 전 기간에서 프랑스의 비율이 가장 높았다. 미주의 경우 2020년 미국령 괌을 제외하고 미국의 비율이 제일 높았다.

■ 여행상품의 구입방법, '통신판매'의 비중이 가장 높아

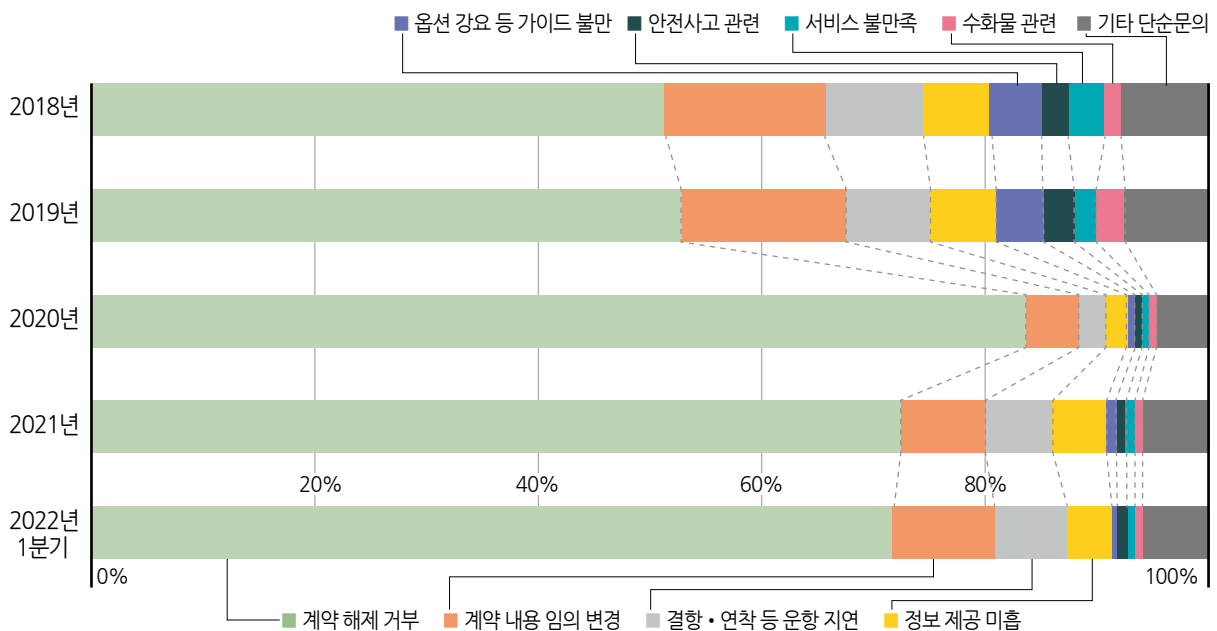
한국소비자원 상담데이터 중 여행상품을 구입한 방법에 대해서는 '통신판매'의 비중이 전 기간 통틀어 29,154건 (50.7%)를 차지하여 가장 높았으며, 일반판매(24,492건, 42.6%), 특수판매(1,377건, 2.4%) 순으로 나타났다. '일반판매'의 비중이 매년 감소추세임에 반해 통신판매의 비율은 2018년 48.6%에서 2022년 1분기 57.8%로 9.2%p 증가하여 여행상품의 구입방법 또한 디지털화 되고 있음을 보여준다.

■ 문의 유형 분석, '계약해제 거부'로 인한 문의가 가장 많아

또한 문의 유형을 살펴보면, 전기간을 통틀어 '계약해제 거부'에 대한 문의가 36,345건(63.2%)로 가장 높은 비율을 차지하였다. 특히, 코로나-19 발생 이전(2018년~2019년) '계약해제 거부'의 비율은 50% 정도였으나, 코로나-19 발생 이후(2020년)에는 83.9%를 차지할 정도로 비율이 급증하였다. 전기간 통틀어 2위였던 '계약내용 임의 변경'(6,418건, 11.2%)은 코로나-19 이전의 14% 내외에 비해 큰 폭으로 감소하였다.(2020년, 5%) 이는 해외여행 자체 민감이 요인으로 추정된다.

해외여행 문의내용 분류 비중

출처 = 한국소비자원



해외여행 문의에 대한 유형별 실제 사례

출처 = 한국소비자원

분류	상담 내용
계약해제 거부	소비자는 여행 박람회 통해 신혼여행 패키지 상품을 계약함. 여행 3일 전 코로나-19 확진 판정을 받아 계약 취소 및 환불을 요구함. 여행사는 2인 중 1인에 대한 위약금만 면제해주겠다고 함. 소비자는 전액 환불을 요구함.
계약내용 임의변경	소비자는 국외 왕복 항공권을 계약했으나 운항 예정일 1개월 전 항공사로부터 운항 취소를 통보받음. 소비자는 숙박 예약 취소에 따른 위약금을 항공사가 보상해줄 것을 요구함.
안전사고 관련	소비자는 패키지 여행 중 호텔에서 조식을 먹다가 이물질로 인해 치아가 파손되는 사고를 겪음. 이로 인해 여행 내 치아가 불편해 밥을 먹지 못했으나 가이드는 현지 병원에 데려가지 않음. 소비자는 응급대처 미흡 및 사고 발생에 따른 보상을 요구함.



1. 한국 입국조건 및 해외 주요국가 입국규정 현황

코로나-19 발생 이후 한국을 포함한 세계 각국은 국경을 잠근 채 국제교류를 사실상 차단해 왔었다.
이후 코로나-19 확산세와 방역 상황에 따라 국경 개방에 나서는 국가들도 점점 늘고 있다.
코로나-19 발생 이후 현재까지 한국을 포함하여 세계 주요 여행지의 출입국 규정 변천사와 현황을 정리했다.

1) 코로나-19 발생 이후 한국 입국 규정 변천사

■ 입국 조건 1: 음성확인서

2020년 7월13일 외국인 대상 48시간 이내 발급받은 PCR 음성확인서 제출 실시(방글라데시 · 파키스탄 등 6개국)
2021년 1월8일 모든 외국인 입국자 대상으로 72시간 내 실시한 PCR 음성확인서 제출
2월24일 모든 내외국인 해외입국자 72시간 내 실시한 PCR 음성확인서 제출 및 진단검사
(입국 전 · 입국 1일 차 · 격리해제 전 PCR) 검사

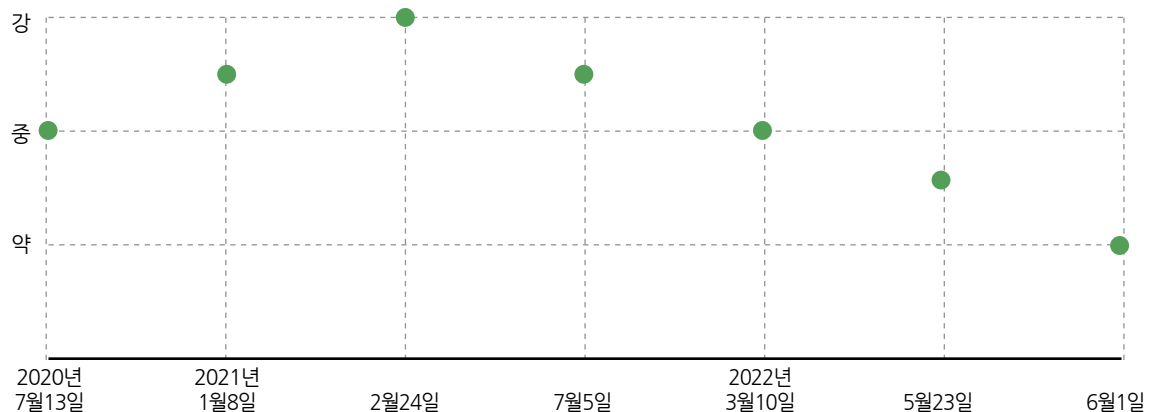
일반국가·고위험국가 나눠 입국 규정 상이하게 진행

2021년 7월5일 일반국가에서 입국한 백신 접종자의 경우 입국 전과 입국 후 6-7일 차에 PCR검사 진행
2022년 3월10일 진단검사 중 6-7일 차 검사는 신속항원검사로 대체

코로나-19 유행 감소세로 입국 규제 완화

2022년 5월23일 해외입국자 PCR검사 음성확인서와 24시간 실시한 전문가용 신속항원검사 음성확인서 병행 인정
6월1일 입국 후 1일 차에 PCR 검사를 3일 이내로 조정 및 6-7일 차 검사 권고 대상

코로나-19 검사조건 강도



■ 입국 조건 2 : 자가격리

- 2020년 2월4일 후베이성발 외국인 입국 금지
순차적으로 일본 · 유럽 · 미국발 입국자 검역 강화
3월22, 27일 유럽 · 미국발 입국자 2주간 격리 시행
4월1일 내외국인 모든 해외입국자 2주간 자가격리

백신접종 이후 격리 규제 완화

- 2021년 5월5일 백신접종완료 해외입국자 자가격리 면제 및 능동감시
백신증명서 미제출 내국인과 단기 체류 외국인일 경우 14일간 시설격리
인도 · 남아프리카공화국 등 변이 바이러스 나라 입국자는 예외

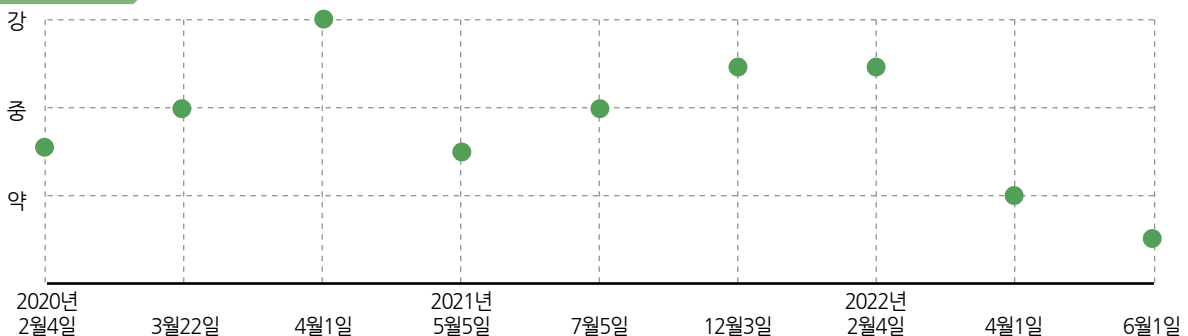
변이 바이러스 출현으로 격리지침 세분화

- 2021년 7월5일 일반국가 입국객은 수동감시, 백신 미접종자는 격리 필수, 고위험국가
(남아공, 브라질, 인도 등)발 입국객은 자가격리 또는 시설격리
12월3일 오미크론 유행으로 예방접종완료자(2차 이상) 입국시 10일간 자가격리

2022년부터 격리의무 대폭 완화

- 2022년 2월4일 해외입국자 격리기간 7일로 단축
3월21일 국내외 백신 접종 완료 및 이력 등록자 격리면제
4월1일 해외 접종자 및 접종 이력 등록하지 않아도 격리면제, 예방접종 완료자 격리면제 제외국가
(베트남 · 미얀마 · 우크라이나) 모두 해제
6월1일 격리면제 아동의 나이 만 12세 미만으로 확대

자가격리 강도



해외 입국자 자가격리 흐름

년도	날짜	입국 규정	
2020년	2월4일	후베이성발 외국인 입국 금지	코로나-19 발병
	3월22일	유럽 · 미국발 입국자 2주 자가격리 (미국은 27일)	첫 시행
	4월1일	모든 해외 입국자 2주 자가격리 (학술 등 제외)	확대 시행
2021년	5월5일	백신접종완료 입국자 자가격리 면제	축소 시행
	7월5일	일반국가 · 고위험국가 입국자 격리 규정 상이	변이바이러스 유행
	12월3일	해외입국자 10일격리	오미크론 유행
2022년	2월4일	해외입국자 7일 격리	축소 시행
	4월1일	백신 접종 완료자 격리면제	
	6월1일	아동 나이 만 12세까지 격리 면제 확대	

2) 트래블 버블¹²⁾

2021년 7월24일부터 사이판, 11월15일부터는 싱가포르와 트래블 버블을 시작했다. 사이판은 단체 여행객만 가능했으며, 싱가포르는 개별 여행객도 허용했다. 오미크론 확산으로 작년 12월부터 올해 1월까지 싱가포르 트래블 버블을 잠정 중단했다. 2022년 3월, 트래블 버블 누적 이용객 10만명 돌파했다. 현재 사이판과 싱가포르는 국경 개방으로 트래블 버블이 아니어도 자유롭게 여행이 가능하다. 영국, 노르웨이, 아이슬란드, 미국, 캐나다, 짧은 입국 요건을 갖춘 한국인 여행객을 대상으로 자가격리 면제를 실시했다. 한국인 해외여행객들은 트래블 버블 여행지를 포함해 여행지 선택의 폭이 넓어져 트래블 버블만의 매력이 사라졌다.

3) 해외 주요 국가 입국규정 현황

세계적으로 코로나-19 감염세가 둔화하면서 각국이 해외입국자 규정을 완화했다. 6월27일 기준 한국발 입국자에 대한 입국 관련 조치를 해제한 나라는 유럽이 33개국으로 가장 많으며, 미주 6개국, 중동 7개국, 아시아 2개국, 아프리카 1개국으로 총 49개국이다. 주요 나라로는 ▲노르웨이 ▲아이슬란드 ▲헝가리 ▲아일랜드 ▲영국 ▲폴란드 ▲덴마크 ▲스웨덴 ▲스위스 ▲독일 ▲체코 ▲사우디아라비아 ▲쿠바 ▲몽골 등이다.

백신 접종 증명서 하나만 제출하면 입국이 가능한 주요 국가는 ▲말레이시아 ▲싱가포르 ▲캄보디아 ▲태국 ▲캐나다 ▲미국 ▲아르헨티나 ▲프랑스 ▲호주 ▲아랍에미리트 등이다. 백신접종 증명서 또는 회복증명서를 제출하는 국가는 ▲우루과이 ▲세이셸이다. 백신접종 증명서 또는 회복증명서 또는 PCR·신속항원검사 음성확인서 중 하나만 제출하면 되는 국가는 ▲핀란드 ▲스페인이다. 핀란드의 현재 입국규정은 6월30일까지 적용된다.

입국 요건이 두 가지인 주요 국가도 있다. ▲필리핀은 백신접종 증명서와 PCR검사 또는 신속항원검사 음성확인서를 제출해야 한다. 3차 접종자는 백신접종 증명서만 제출하면 된다. ▲카타르는 백신접종증명서와 PCR검사 음성확인서를 제출해야 한다.

동북아시아 국가는 유럽, 동남아시아 국가 등에 비해 엄격한 입국 규정을 실시하고 있다. 중화권 국가인 ▲중국 ▲타이완은 관광목적의 외국인 입국 허용을 금지했다. ▲홍콩은 5월 1일부터 홍콩 비거주자 무비자 입국을 허용했다. 백신접종 완료자는 7일 호텔격리, 1차 접종자 및 미접종자는 14일 호텔격리해야 한다. 미접종자는 건강상의 이유로 접종하지 못한 사람만 입국이 허용되고 건강 관련 진단서를 소지해야 한다. ▲일본 입국시에는 PCR 음성확인서를 제출해야 한다. 6월10일부터 한국을 포함해 미국 등을 대상으로 관광 목적의 외국인 입국을 허용했지만, 패키지투어로 제한해 개별여행은 불가하다.

코로나-19 규정 폐지 주요국가

* 22. 6.27 기준 백신접종 완료한 한국인 대상

구분	국가
유럽	노르웨이
	아이슬란드
	헝가리
	영국
	폴란드
	독일
	덴마크
	스웨덴
	스위스
	이탈리아
	체코
	크로아티아
	튀르키예
중동	사우디아라비아
	이집트
아시아	몽골
	베트남
미주	멕시코
	쿠바
아프리카	가봉

*외교부 코로나-19 확산 관련 각국의 해외입국자에 대한 조치 현황¹³⁾ 및 각국 대사관 공지 참고

*사우디아라비아 여행자 보험 필수

*베트남 입국 후 10일동안 건강상태 모니터링

*튀르키예 입국 72시간 이내 사전 입국 신고서 작성 의무

12) 방역이 우수한 국가간 협의된 형태로 국제관광을 허용하는 것을 말한다.

13) 외교부 해외안전여행 홈페이지(www.0404.go.kr) 내 최신안전소식-안전공지-공지글 참고

주요 국가 코로나-19 관련 입국 규정

기준=6.27일 백신접종 완료한 한국인 대상

격리 시행 주요 국가

구분	국가	백신접종 증명서	회복증명서	음성확인서		기타
				PCR	신속항원	
아시아	중국	X		O	X	외국인 입국 불허(취업, 유학 목적은 제외)
	타이완	X		O	X	비즈니스 등 특별입경만 가능, 음성확인서 항공사 제출, 입국시 공항내 PCR검사 진행
	홍콩	O	X	O	완치자만	백신 접종 완료 관광객 격리 7일, 신속항원 제출시 확진·완치일 표시된 진단서 소지

격리 면제 주요 국가 ■ 요건 2개 ■ 요건 1개

구분	국가	백신접종 증명서	회복 증명서	음성확인서		입국 전 앱(온라인) 입국 정보 등록	기타
				PCR	신속항원		
아시아	동아시아	일본	X	O	X		
	동남아시아	말레이시아	O	X		MySejahtera	
		싱가포르				SG-Arrival Card	
		캄보디아					
		필리핀		O		One Health Pass	백신접종 3차 완료자는 음성확인서 제출 면제
		태국		X		타일랜드 패스	7월1일부터 타일랜드 패스, 코로나 관련 보험 가입 의무 폐지
		인도네시아					입국시 퍼돌리린둥이앱 설치 확인
	서남아시아	인도				Air Shvidha	입국객 중 무작위 코로나 검사 실시
아메리카	북미	미국	O	X			주마다 상이해 출발 전 확인 필요
		하와이					
		캐나다				ArriveCAN	입국 후 무작위 코로나-19 검사 실시
	남미	아르헨티나				이민청 웹사이트	여행자보험 필수
		우루과이		택 1	X	여행자 건강확인서	여행자보험 필수
유럽	북유럽	핀란드	택 1				6월30일까지 기준, 음성확인서만 제출 시 건강안전조치에 따라야 함
	서유럽	프랑스	O	X			
	남유럽	스페인	택 1			Spain Travel Health	
대양주	호주	O	O	X		Digital Passenger Declaration	연방정부 입국허가와 별도로 입국지역의 주정부 방역지침 준수
	뉴질랜드					뉴질랜드 여행자 신고	뉴질랜드 도착 후 신속항원 검사 2차례 검사
	괌						
	사이판						
중동	아랍에미리트	O	O	X		Register Arrivals	
	카타르			O	X	Travel Authorization	
아프리카	세이셸	택 1		X		Health Travel Authorization	여행자보험 필수

*외교부 코로나-19 확산 관련 각국의 해외입국자에 대한 조치 현황 및 각국 대사관 공지 참고

*PCR 및 신속항원검사 시기, 백신접종 완료, 완치 기준은 등은 각국마다 상이

*입국 전 온라인 또는 앱에 여행정보 등록하는 나라는 입국 시 등록증명서 제시



2. 안전여행을 위한 준수사항

국민의 안전해외여행을 위해 외교부에서는 해외안전여행 홈페이지(www.0404.go.kr)를 통해 여행정보발령 현황 및 안전 여행관련 현지 정보를 게시하고 있으며, 현지에서 자국민을 지원하는 '영사콜센터'(+82-2-3210-0404)를 운영하고 있다.

또한 현재 태국 등의 국가에서는 여행자보험 가입을 입국 시 필수 조건으로 내세우고 있다. 특히 코로나-19 발생 이후 해외여행 중 국내이송 희망시 최소입원요건(14일)을 충족하지 못하거나, 이송 소요비용 대비 보장금액이 현실적으로 적어 소비자에게 부담이 크다는 의견을 수용하여 외교부에서는 '해외여행자보험 중대사고 구조송환비용' 특약을 개선(22년 1월)¹⁴⁾하였다. 여행 중 사고·질병의 경우 환자송환비용 등 생각하지 못한 금액이 발생하게 되므로 여행자 보험을 가입 후 출국할 것과 여행 전반에 걸쳐 아래와 같은 사항을 준수하여 안전하게 여행할 것을 권고한다.

안전한 해외여행을 위한 제언

출처=외교부 해외안전관리기획관실(영사조력제도팀)

여행단계	내용
여행 출발 전	<ul style="list-style-type: none"> 전세계적으로 출·입국에 대한 규제가 완화되었지만, 각국 방문시 최신으로 업데이트된 입국조건과* 외교부 여행정보 발령 현황 등을 항상 확인하여 입국 및 안전 관련 정보 사전숙지 필요 ※ 외교부 해외안전여행 홈페이지(www.0404.go.kr) 내 최신안전소식-안전공지-공지 참조 (코로나-19확산 관련 각국의 해외입국자에 대한 조치현황 게시글 참조) 유사시를 대비 해외여행자 보험에 가입 후 출국할 것을 추천
여행 중	<ul style="list-style-type: none"> 외교부 및 재외공관 홈페이지* 내 안전공지와 사건사고 사례 등을 참고, 현지 법령과 제도를 준수하고 문화를 존중하면서 해외여행을 안전하고 쾌적하게 진행 ※ 외교부 해외안전여행 홈페이지(www.0404.go.kr) / 각 재외공관별 홈페이지 참고 현지 사건·사고 발생시 <외교부 영사콜센터(82-2-3210-0404)> 등*을 활용하여 도움을 요청 ※ 해외안전여행 앱 및 영사콜센터 무료전화앱도 활용 가능 ▶ 영사콜센터 접수사례 예시 여행 중 여권/가방 분실 / 현지인과 다툼 후 경찰서 구급, 언어문제로 도움 요청 / 여행 중 자녀가 아파 병원에 왔는데 언어소통이 어려움
여행 후 귀국 시	<ul style="list-style-type: none"> 방역 지침이 완화되고 있으나, 귀국 시점의 방역지침을 잘 숙지하여, 국내 입국 시 문제가 없도록 반드시 체크할 것

14) 최소입원요건을 4일, 7일, 14일로 다양화 하였으며 보장한도도 최소 1백만원 ~ 최대 1억원까지 상향하였다.



1. 업계의 해외여행 전망

다양한 데이터를 통해 코로나시대 전·후 해외여행의 행태와 소비자들의 생각을 알 수 있었다. 하지만 실제 현장의 생각은 어떠할까? 여행업계 전문가 대상으로 코로나-19 발생 이후 업계 현황 및 향후 해외여행 시장 전망에 대해 심층 인터뷰를 진행하였다.

엔데믹 시대 국민 해외여행 관련 업계의 의견

주제	구분	주요내용
코로나시대 해외여행 현황	해외여행 재개 현황	코로나-19 발생 이후, 전반적인 소비(항공, 여행상품, 숙박 등)가 감소했으며 국가별 입국정책 변화 및 항공수급* 등에 따라 해외여행 재개 현황이 크게 다름 * 현재 항공권 가격의 상승(유류할증료 및 수요 급등) 및 국토부의 좌석승인 등으로 인해 수급에 난항
	꾸준한 인기국가	백신접종 이후 입국제한이 없는 유럽 패키지가 꾸준히 많이 팔리는 추세
	인기 상승 국가	2022년 이후, 괌, 하와이, 방콕, 호치민 등 동남아 시장이 떠오르고 있으며, 일본의 경우도 상품에 대한 관심이 높아짐 확인
코로나-19 발생 전/후 변화	공급측면	- 열리지 않은 노선, 운항에 대한 정부 허가, 높은 유류할증료 등 항공수급에 대한 변수가 큰 상황임 - 단거리(중국, 대만, 일본 등) 국가 방문 불가로 인한 중,장거리 상품에 집중하고 있음 - 소비자 민원처리 소요시간이 길어졌으며 난이도가 높아짐 * 코로나로 인한 제약/변동사항 등 고지할 부분이 증가했으며, 변동사항 고지해도 민원이 많이 발생함 * 코로나로 인한 인력이탈로 혼란스러운 상황 지속
	수요 측면	- 소비변화: 코로나-19로 인하여, 해외여행 중 소비가 양극화 되는 현상 확인 - 리드타임 및 체류기간 변화: 출입국 정책 및 항공편 운항 등 출국 불확실성으로 인해 당장 떠날 수 있을 때 떠나는 경향을 보이며, 재택근무 가능/항공스케줄 변동의 영향으로 체류일수가 증가 - 직항 인기: 항공권 취소 등 리스크 회피를 위한 환승관광 배제 - 선호 숙박시설 변화: 인지도가 있는 호텔 위주로 방문하며 한민민박, 게스트하우스 등 숙박처 꺼리는 경향 확인 - 주요 목적: 2022년 이후, 신혼여행, 출장 등이 여행의 주요 목적으로 확인 - 여행 동반자: 현재까지는 백신 미접종자인 12세이하 아동 동반 가족여행의 어려움이 확인되나, 입국정책 변경시 증가 예상
여행 중 유사시 대응 관련	코로나 관련	- 여행사 패키지의 경우 코로나-19 확진시 정책이 수립되어 있지만, 고객들에게 사전 전달 및 숙지의 어려움이 있음 - 또한, 확진시 격리기간 입국절차에 대한 소비자의 이해도가 많이 부족함
	여행보험	- 여행보험의 필요성은 제기되나, 여행보험*의 경우 손해를 산정할 때 만큼의 가입규모가 안된다는 의견이 제시됨 * 기존 여행자보험과 달리, 일정에 참가하지 못했을 시 보상
해외여행 향후 전망	제한완화에 따른 변화	- 입국 정책*, 항공수급 등 제한이 완화될 것으로 예상되는 22년 하반기 해외여행이 본격적으로 재개될 것이라 예측되나 코로나 재유행 및 항공수급에 따라 불확실한 부분이 있음 * 음성확인서 및 입국 후 PCR 검사 축소/폐지 등 절차 간소화
	노선증가에 따른 변화	- 저가항공들이 새로운 노선 운항 승인을 받고 있어(몽골 등) 향후 새로운 목적지로 출발이 가능해지면 현재보다는 해외여행이 활발해 질 것으로 보임
정책적 제언	항공 수급 안정화 필요	- 정부의 수급계획이 여행 상품 기획 및 판매에 큰 영향을 미치기에, 안정적인 상품 판매 및 여행을 위해서는 정부차원에서의 수급 안정화가 필수적임
	정부차원의 정보고지 필요	- 국가별 제한, 입국절차 등 해외여행 규제요인을 정부차원에서 쉽게 고지하여 사고 전환 및 여행 지원이 필요함



2. 결론 및 시사점

■ 소비자의 안전하고 즐거운 해외여행을 위해

소셜 및 민원데이터 분석을 통해 코로나-19 시기 해외여행에서 여러가지 불편을 겪었음을 유형별로 알 수 있었다. 소비자의 안전하고 즐거운 해외여행을 위해서 해외여행 상품 및 항공권 구입 시 계약취소에 따른 위약금, 선택관광 포함여부 등 약관을 꼼꼼하게 확인¹⁵⁾하고, 여행지에서 사고가 발생했을 시 현지 인솔자에게 피해사실을 알리고, 향후 구제절차 및 손해배상 청구를 위해 사고당시 사진, 현지 진료기록 등의 객관적 자료를 수집·보관할 것을 추천한다.

현지에서의 안전하고 즐거운 여행을 위해서 현지 출국 및 입국 시 반드시 해외안전여행 홈페이지 등 최신정보를 확인할 것, 현지에서 유사시에는 영사콜센터 통화(국내 02-3210-0404, 해외 +82-2-3210-0404) 또는 영사콜센터 무료 전화 앱을 활용하여 도움을 요청할 것, 귀국시 입국조건이 많이 완화되었지만 방역관련 최신 정보를 확인하고 문제없이 입국할 수 있도록 준비할 것을 당부한다.

■ 여행자보험, 단순 보상에서 다양한 니즈를 충족시켜주는 보장상품 개발 필요

코로나-19로 인해 해외입국 시 몇몇 국가에서는 확진을 대비하여 일정 금액 이상의 여행자보험을 가입하고 올 것을 조건¹⁶⁾으로 내걸었다. 그러나, 소비자 개인이 가입하는 여행자보험의 경우, 여행기간 중 발생하는 도난, 사고, 상해 등으로만 보상이 가능하며 코로나-19 확진 시 보상받을 수 있는 부분이 제한적이다. 또한 항공편 운항취소나 코로나-19로 인한 여행취소·중단 등으로 소비자가 보상을 받을 수 있는 방법이 현실적으로 거의 없다. 소비자들의 상담데이터에서도 코로나-19 발생 이후 '계약해제'¹⁷⁾ 관련한 분쟁이 가장 많이 일어난 것으로 나타났다.

보험연구원에 따르면 코로나-19 발생 이후 일상·여가관련 여행증가, 일정의 유연함을 추구하는 여행 증가 등 여행의 패러다임이 크게 전환되었기 때문에 단순 상해, 질병 보장이 아닌 보장의 종류와 범위를 다양화할 필요가 있다.¹⁸⁾ 고 보고 있다. 미국 AXA사 등 여러 보험회사가 여행취소 시 돌려받지 못하는 일정경비를 일정한도까지 보상하는 여행취소보험(Cancel for Any Reason:CFAR)¹⁹⁾을 여행자 보험 가입시 특약으로 선택하게 하고 있으며, 미국 AIG사는 레저·펫동반·신혼여행 등 목적별 특약(Bundle)으로 여행의 목적에 맞는 맞춤형 보장을 제공한다. 이렇듯, 향후 다양한 여행의 형태에 따른 소비자들의 불편사항을 감안하여 다양화된 보험상품이 출시되어야 할 것이다.

15) 계약체결 시 환불불가 혹은 소비자분쟁해결기준(제2021-7호 국외여행 1-2참조)상의 해결기준 보다 과도하게 위약금이 책정되지 않았는지 확인할 것

16) 태국(1만불 이상의 여행자보험 가입 필수), 아르헨티나, 우루과이, 세이셸 등

17) 계약을 해당 시점에서 해지 하는 것이 아닌, 아예 계약을 하지 않았던 것으로 소급 적용하는 것을 뜻한다.

18) 정성희, 홍보배(한국보험연구원), "포스트코로나 시대 여행보험시장 전망과 과제", KRI 리포트 제 546호(2022)

19) 여행취소보험은 환불불가여행 예약 후 14일 이내 가입 가능, 일반보험에 비해 보험료는 40~60% 높으나, 여행취소 시 여행경비의 50~75%를 보험금으로 지급하는 형식이다.

■ 새로운 라이프스타일이 바꿀 해외여행, 트렌드에 민감해져야

분석을 통해 과거 우리가 생각지 못했던 요인과 사건으로 해외여행의 양상이 크게 바뀌었음을 알 수 있었다. 여러 차례 세계적으로 유행한 감염병은 전세계의 관광산업을 마비시키기에 충분하였고, 유가나 환율은 관광객을 움직이는 주요 요인으로 작용하였다. 사회적으로 주5일제 도입과 저비용항공사의 출현은 여행에 가장 중요한 비용과 시간이라는 문제를 해결해주면서 해외여행의 장벽을 낮추었다.

급변하는 사회는 해외여행 시장이 변할 수 있는 또 다른 계기를 선사할 수 있다. 예를 들어 업계전문가들은 인터뷰에서 코로나-19 발생 이후 성인이 된 20대 초반의 Z세대에 주목하라고 말했다. 대부분이 해외여행 경험이 전무하기 때문에, 이전의 20대들과는 전혀 다른 여행행태가 나타날 수도 있다는 것이다. 이렇듯 팬데믹 이후 열릴 해외여행 시장을 선점하기 위해서는 먼저 사회변화에 주목하고 새롭게 나타날 트렌드를 미리 예측하여 시장 상황에 대비할 수 있어야겠다.

■ 언젠가 다시 돌아올 위기, 여행업계 기본역량 강화 필요

여행업계 현장에서는 현재 완화된 방역지침으로 소비자들의 심리적인 거리는 많이 좁아진 상황이지만, '자주 변동하는 항공수급 상황 및 팬데믹 시기 인력 대거 이탈 및 코로나-19 관련 안내정보량 증가로 인한 응대인력부족' 등의 이슈를 겪고 있으며 제한된 항공수급으로 인한 소비자의 비용부담 등으로 인하여 현재로서는 해외여행이 완전히 회복되려면 시간이 필요하다는 입장이었다.

코로나-19는 그 어떤 감염병보다 해외여행 시장에 전례없는 충격을 안겨주었다. 특히 장기화된 팬데믹으로 인한 숙련된 인력의 이탈, 연관 관광자원 및 현지 오퍼레이터(랜드사)들의 폐업 등으로 인해 관광산업이 정상궤도에 오르기까지는 상당한 시간이 걸릴 것으로 전망하고 있다. 이에 정부차원의 항공 수급 안정화를 통해 여행사의 상품기획 및 판매가 송객까지 이어질 수 있도록 해야 할 것이며, 지속적인 인력수급 및 건강한 관광생태계 조성 등을 목표로 다음 위기가 왔을 때 관광산업이 빠르게 회복할 수 있는 기본역량을 보유할 수 있도록 정부차원에서의 장기적 지원이 필요하다.

■ 해외여행 불편사항, 외래관광객 수용태세에 참고해야

우리 국민이 해외여행에서 겪었던 불편들은 대부분 팬데믹의 장기화로 야기된 부분으로(관광지 영업종료, 외국어 관광정보 업데이트 중지, 텍스리펀 등 외래관광객 대상 지원제도 운영미흡) 반대로 생각해보면 한국에 방문하는 외국인 관광객에게도 적용될 수 있는 문제이기도 하다.

금번 진행한 설문조사에서 외국인 관광객의 한국여행에 대해 어떻게 생각하느냐는 질문에 '환영한다'의 비중이 53.23%(매우 환영한다, 환영한다 포함)을 차지하였으며, '거부감이 든다'의 비중이 10.69%로 1년 전 실시한 동 설문조사 동일 문항의 답변비중(35.7%)에 비해 많이 감소하여 방한관광객에 대한 심리적 거리가 많이 회복되었음을 알 수 있었다. 분석결과에서 파악한 불편사항을 미리 확인하고 정비하여 향후 방한관광객이 본격적으로 재개되었을 때 방문한 관광객들이 불편을 느끼지 않도록 관광인프라 및 수용태세 등을 점검할 필요가 있다.

■ 해외여행이 가능해져도 국내여행은 계속될 것

코로나-19로 인해 해외여행이 어려워졌지만, 오히려 국내여행에게는 기회였다고 볼 수 있겠다. 소셜데이터로 보았을 때 ‘해외여행’의 언급량이 코로나-19 발생 이후 크게 감소하고 국내여행 언급량이 증가하였으며, 강도 높은 거리두기 중에도 사람들은 차박, 캠핑 등을 통해 여행을 멈추지 않았다.

해외여행의 제한이 풀리면서 해외여행의 수요가 다시 회복됨에 따라 국내여행에 대한 관심을 잃지 않을까하는 우려가 있지만, 팬데믹 기간동안 국민들은 국내여행을 통해 한국의 매력을 재발견하였고, 그 기간 나타난 여행의 새로운 트렌드(위케이션, 이색숙소, 근교여행, 반려동물동반여행 등)은 먼 곳으로 떠나지 않아도 충분히 여행의 기분을 즐길 수 있다는 것을 소비자에게 학습시켜 준 바, 해외여행이 다시 시작되어도 국민들은 국내여행을 즐거움을 잊지 않고 새로운 트렌드를 만들어 낼 것이다.

1. 참고자료

- 한국관광데이터랩(한국관광공사, 국민 해외관광객 관광통계), 2022.6.22
- KOSIS(통계청, 코로나-19 전국상황판), 2022.6.22
- “8일부터 모든 입국자 격리면제…PCR 검사 의무는 유지”. 대한민국 정책브리핑. 2022년 6월 3일 수정, 2022년 6월 22일 접속, <https://www.korea.kr/news/visualNewsView.do?newsId=148902314>.
- 정성희, 홍보배(한국보험연구원), “포스트코로나 시대 여행보험시장 전망과 과제”, KIRI 리포트 제 546호(2022) : 8-12

2. 별첨자료

- 데이터(소셜, 설문, 상담데이터) 분석결과 세부자료 1부
- 외교부 영사콜센터 홍보자료 1부. 끝.

별첨 1

데이터 분석결과 세부자료



Data&Tourism Vol.12

엔데믹 시대, 우리의 해외여행 수요는? 별첨자료



목차

1	관광/항공 통계	03
2	소셜데이터	06
3	설문조사 데이터	23
4	한국소비자원 상담 · 위해데이터	66

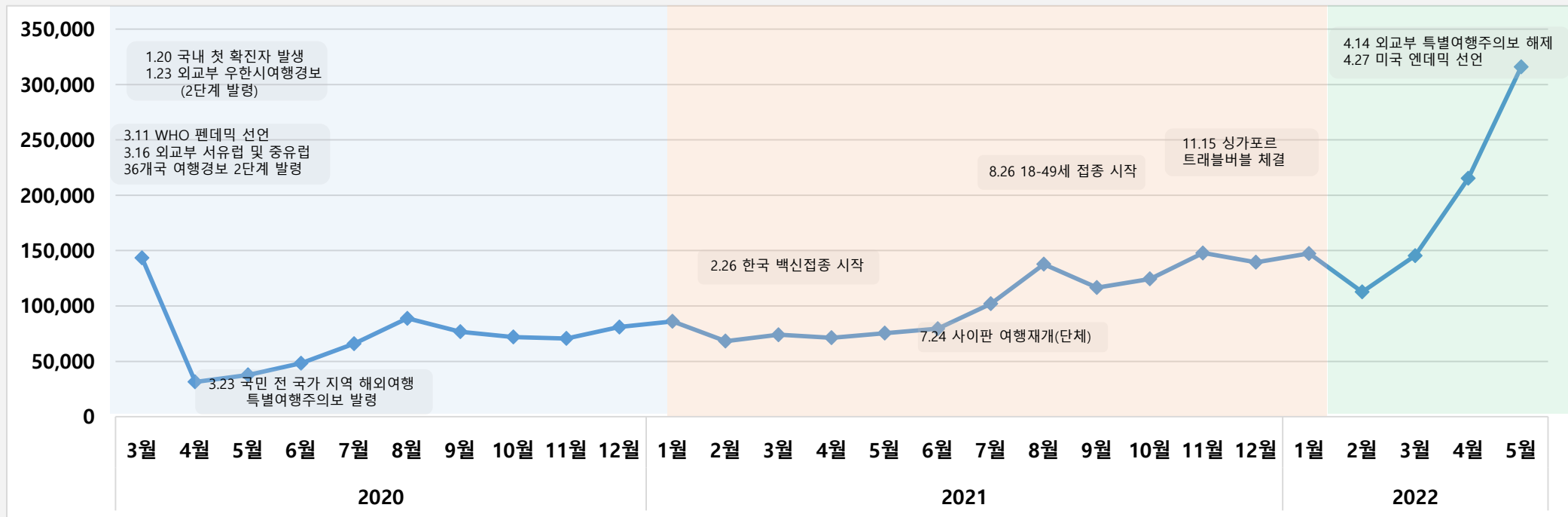
01

관광/항공 통계

01 코로나-19 발생 이후 해외여행 추이 (1) 출국자

'20년 4월 WHO 팬데믹 선언(20.3.11) 및 전세계 특별여행주의보 발령(20.3.23) 이후 출국자 수 급감

'22년 5월 특별여행주의보 해제(22.4.14) 및 미국 엔데믹 선언 해제(22.4.27) 이후 출국자 수 상승
- '20년 동월 대비 약 735.8%, '21년 동월대비 318.9%, 전월대비 46.7% 증가한 수치



최근 2년(2020.3월~2022.5월)간 국민 해외관광객 월별 추이

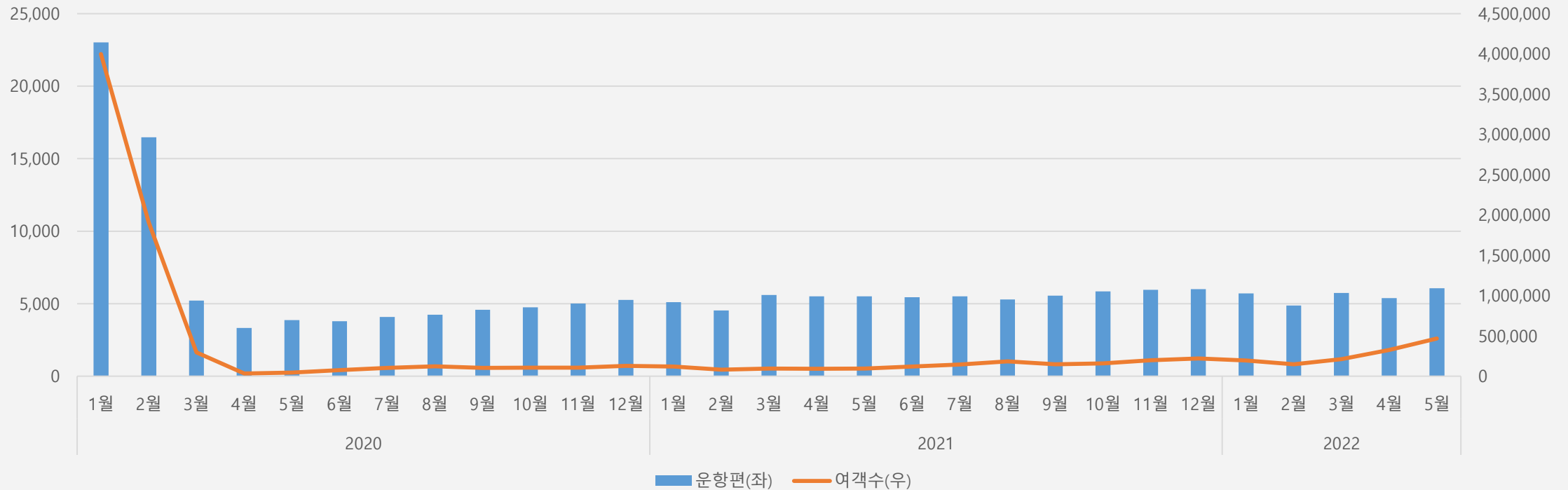
01 코로나-19 발생 이후 해외여행 추이 (2) 항공

국제선
운항편/여객

인천공항의 국제선 운항편과 여객 수는 코로나 발생 이후 급감했지만, '22년 5월 예방접종 완료자 대상 입국 시 격리 면제 및 여행규제 완화 등으로 코로나 이후 여객 최대 기록

여객수

코로나-19 발생 이후 여객 수는 급감했지만 2022년 2월 이후 눈에 띄는 회복추세를 보임



인천공항 국제선 출발 운항편 및 여객수 추이(2020.1월 ~ 2022년 5월)

02

소셜데이터

02 소셜데이터 분석 개요

분석도구

SomeTrend 및 SomeTrendBIZ, 구글트렌드, 빅카인즈

분석도구	분석채널	분석범위
SomeTrend SomeTrendBIZ	블로그, 커뮤니티, 인스타그램	해외여행 관련 키워드 및 UN 기준 세계 국가(195개국)를 포함하여 분석
구글트렌드	구글	한국 및 여행 카테고리 내 '해외여행' 검색 결과 분석
빅카인즈	뉴스(54개 언론사)	'해외여행'을 포함하는 뉴스 버즈량 및 연관어 분석

분석내용

해외여행 버즈량 추이, 소비자 감성 변화, 해외여행 행태 및 장애요인 분석

분석 대상기간

SomeTrend 및 SomeTrendBIZ, 구글트렌드, 빅카인즈

SomeTrendBIZ & SomeTrend

코로나-19 발생 이전 : 2019. 05. 01 ~ 2020. 01. 31
코로나-19 확산 이후 : 2020. 02. 01 ~ 2021. 12. 31
오미크론(변이) 확산 이후 : 2022. 01. 01 ~ 2022. 04. 30

구글트렌드

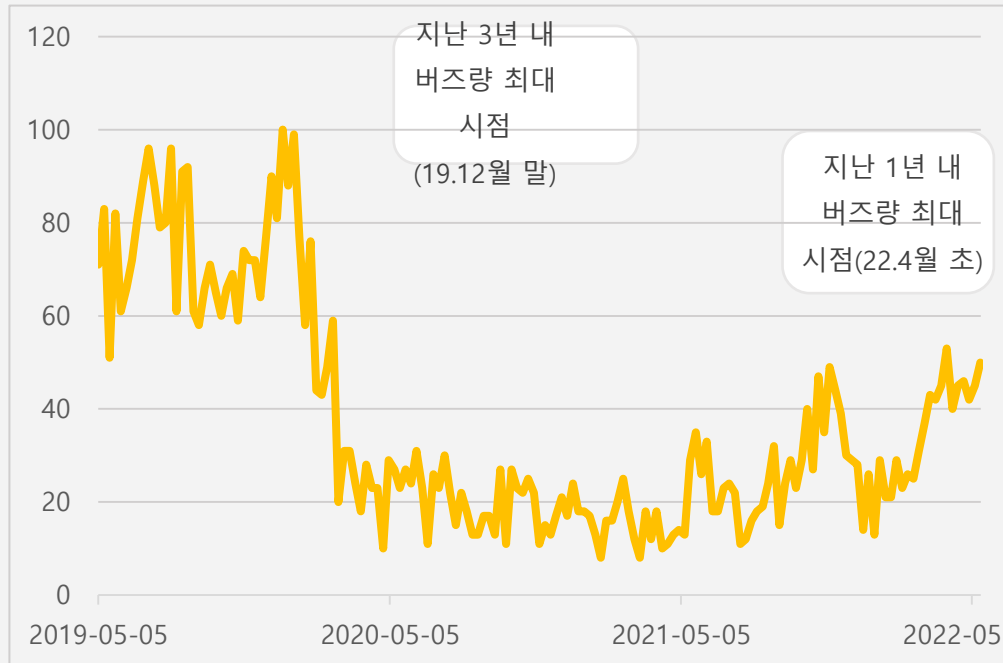
코로나-19 발생 전/후 비교 : 2019.04.30~2022.05.20
코로나-19 발생 이후 : 2021.05.23~2022.05.20

빅카인즈

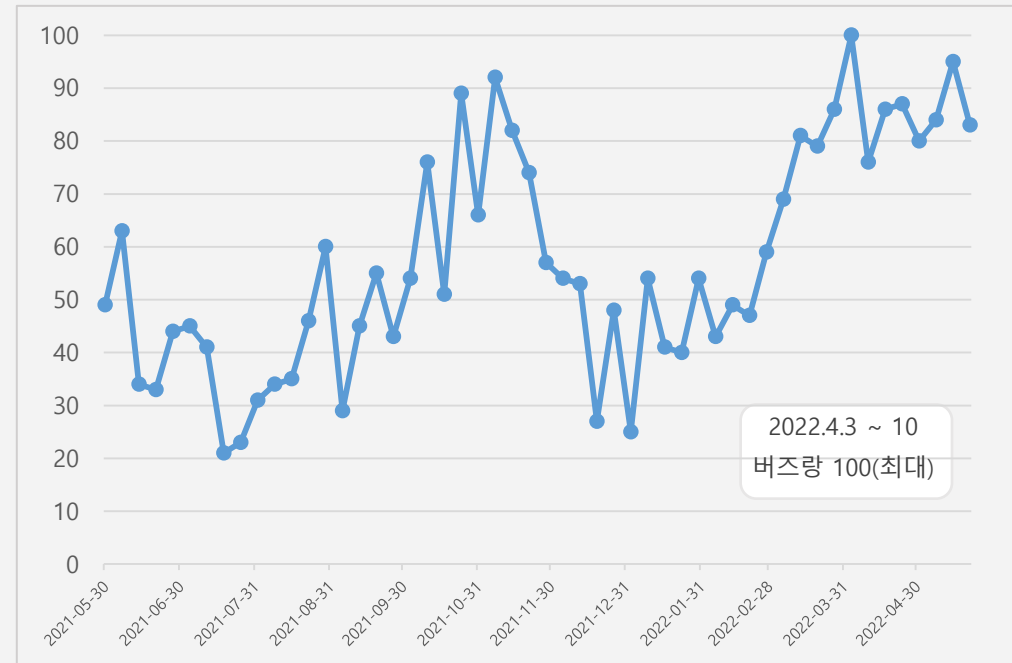
코로나-19 발생 이전 : 2019. 01. 01 ~ 2019. 11. 30
코로나-19 발생 이후 : 2019. 12. 01 ~ 2021. 12. 31
오미크론(변이) 확산 이후 : 2022. 01. 01 ~ 2022. 05. 31

02 구글트렌드로 보는 검색어 '해외여행'

최근 3년간 가장 해외여행을 많이 검색한 시기는?
크리스마스 연휴 전후(2019년 12월 22일~29일)



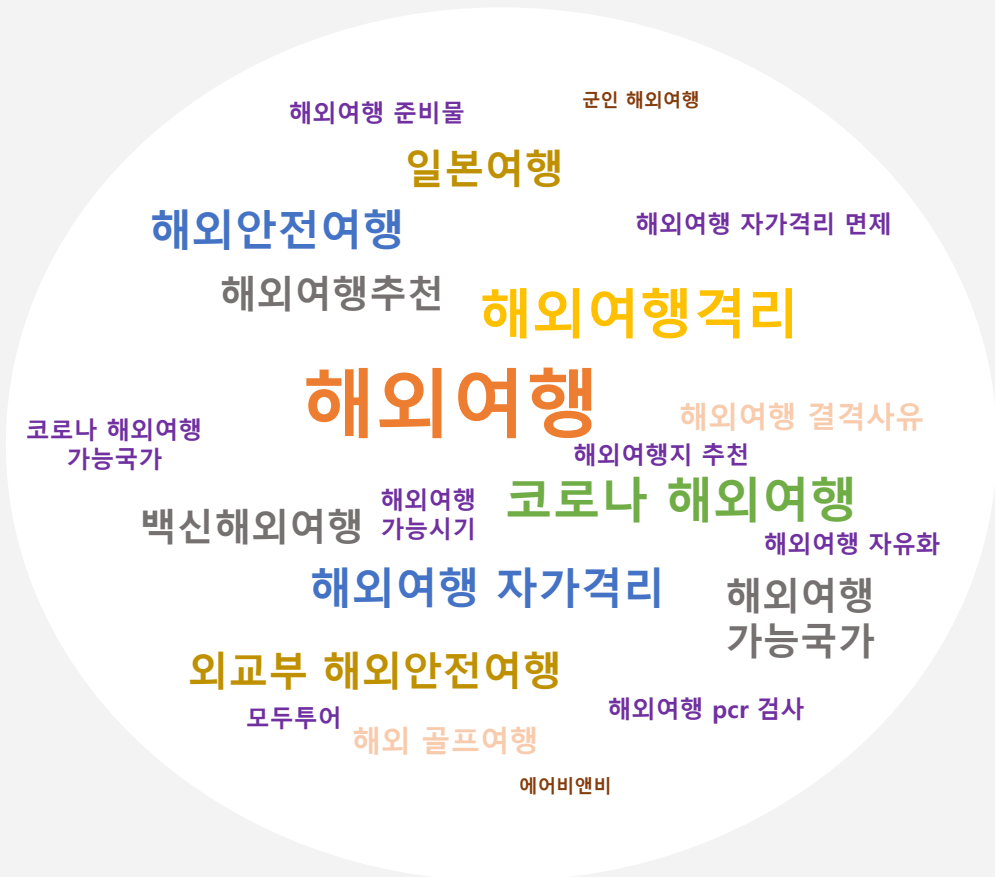
최근 1년간 해외여행을 가장 많이 검색한 시기는?
거리두기 해제 언급 시작 이후(2022년 4월 초)



* 구글트렌드는 최대버즈량을 100으로 하고, 그 외 기간은 상대적으로 관심도를 표시하고 있음

02 구글트렌드로 보는 검색어 '해외여행'

검색어 TOP20



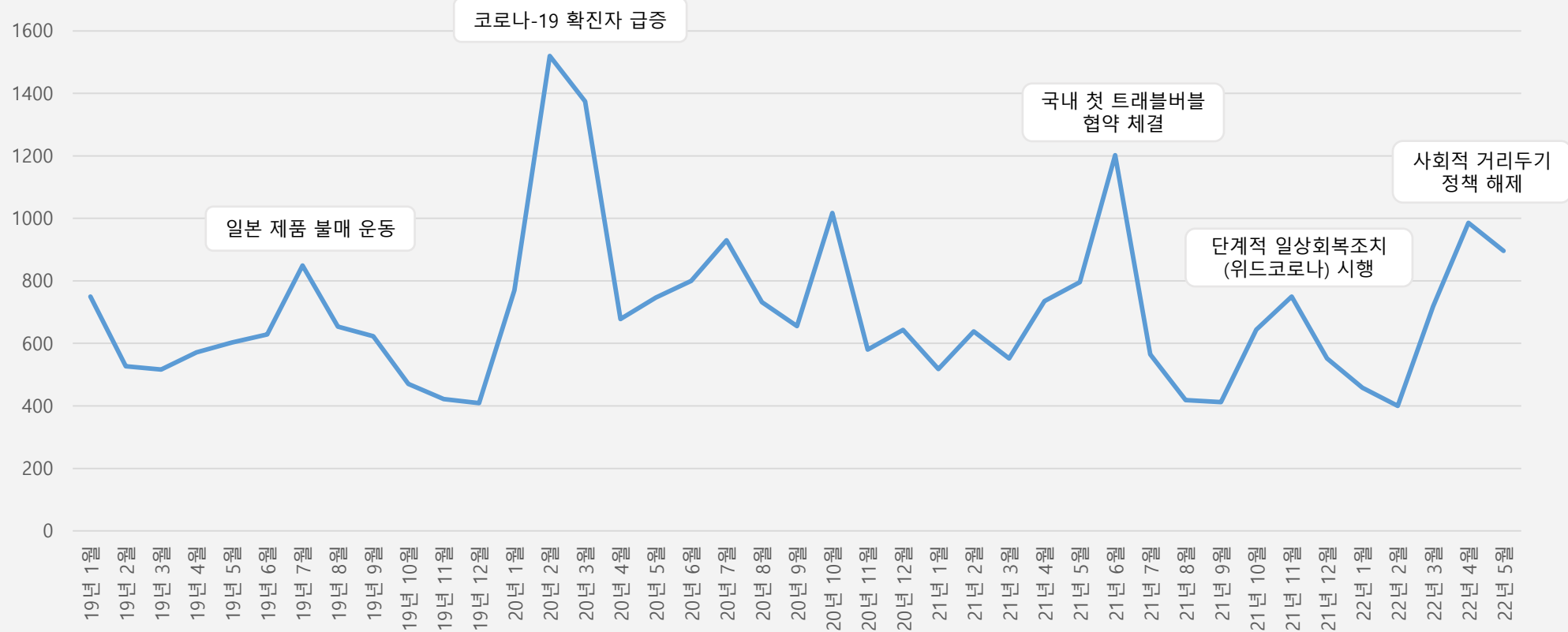
급등한 검색어

검색어	증가 비율
해외여행 자가격리 면제해외여행 자가격리 면제	급등
해외여행 PCR검사	750%
백신 해외여행	350%
모두투어	250%
에어비앤비	200%
일본 여행	170%
해외여행 자가격리	130%
해외여행 격리	120%
해외 골프여행	70%
코로나 해외여행 가능 국가	70%

02 뉴스기사로 보는 해외여행 버즈량 추이 변화

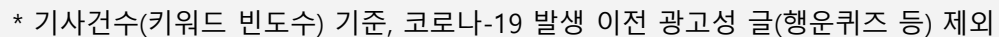
추이변화

- ✓ 코로나-19 발생 이후 월 평균 버즈량은 코로나 발생 전 대비 전반적으로 상승했으며 22년 이후 약간 감소
- ✓ 버즈량 급증 구간 확인 결과 코로나 관련 이슈(트래블 버블, 확진자 증가, 위드코로나 등)이 대부분임 확인



100

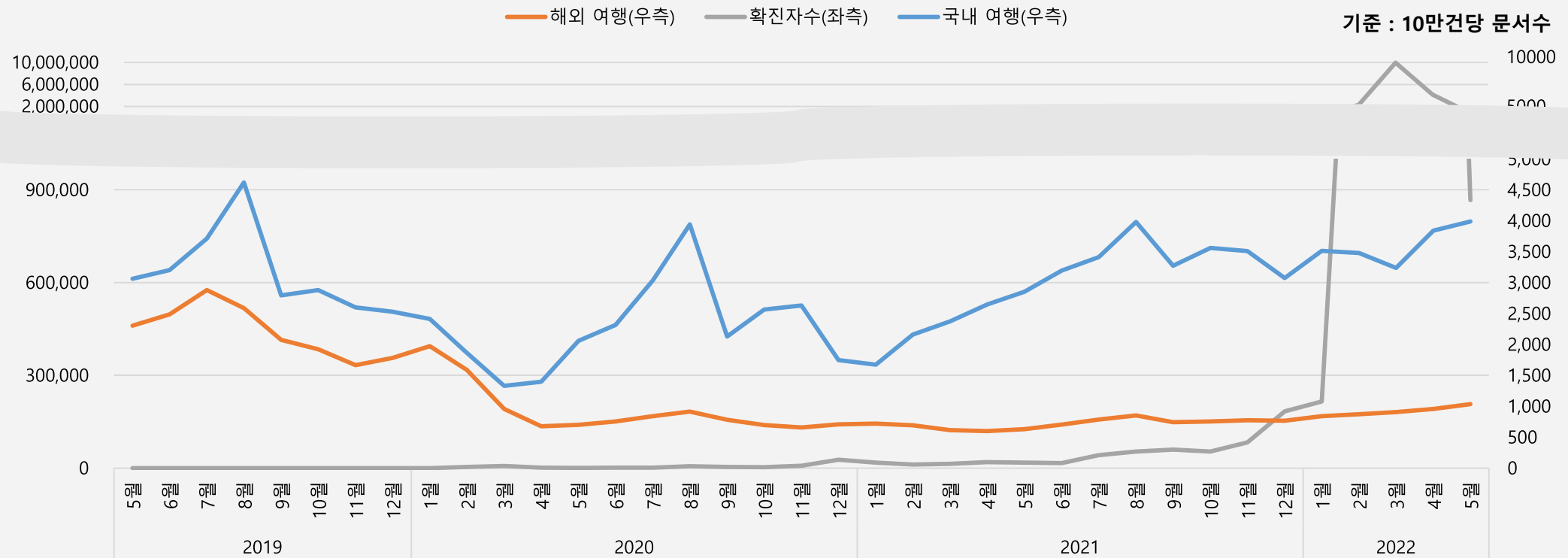
거리두기 및 자가격리 조치 해제로 여행수요가 살아나며 일상회복, 본격화 등 연관어 등장



02 해외여행VS국내여행 언급량 추이 변화

추이변화

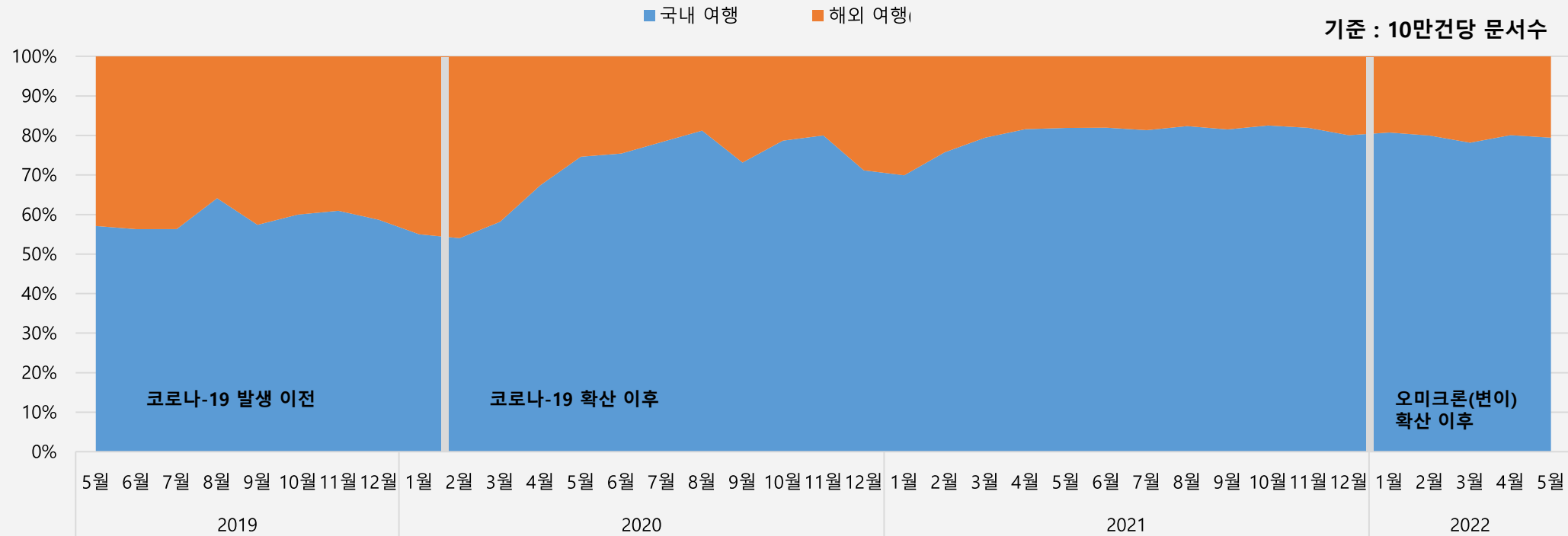
국내 및 해외여행의 월평균 버즈량은 코로나-19 확산(20.2월~21.12월)으로 인해 코로나-19 발생 전(19.1월~20.1월) 대비 감소 추세를 보였다가 22년 이후 증가추세 확인



02 해외여행VS국내여행 언급비중 변화

비중변화

코로나-19 확산 이후 2020년 2월~2022년 4월까지 '해외여행'의 비중은 전반적으로 감소했지만, 코로나-19의 위험등급이 완화된 2022년 5월 해외여행의 비중은 상승세를 보임



02 기간별 '해외여행' 검색어 관련 감성변화

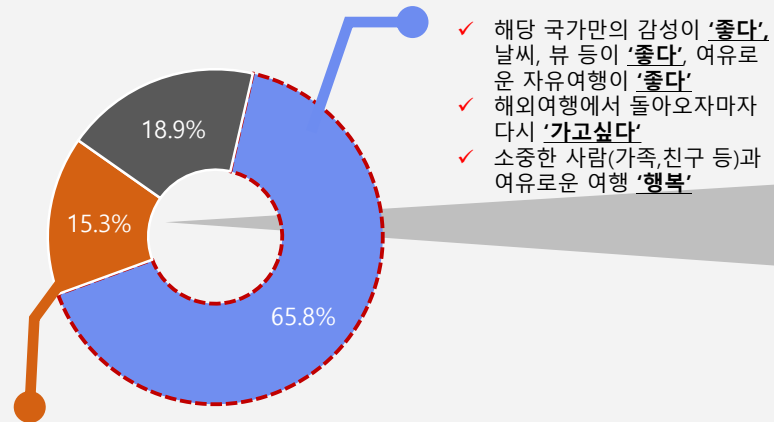
감성 비중변화

코로나-19 확산 이후 '코로나'로 인해 긍정 감성이 감소했지만, 22년 이후 다시 약간 회복함

감성 의견 변화

분석 기간 동안 공통적으로 해외여행만의 분위기, 감성, 풍경 등이 좋다는 반응을 확인했으며, 22년 이후 해외여행을 다시 희망하는 반응 다수 확인

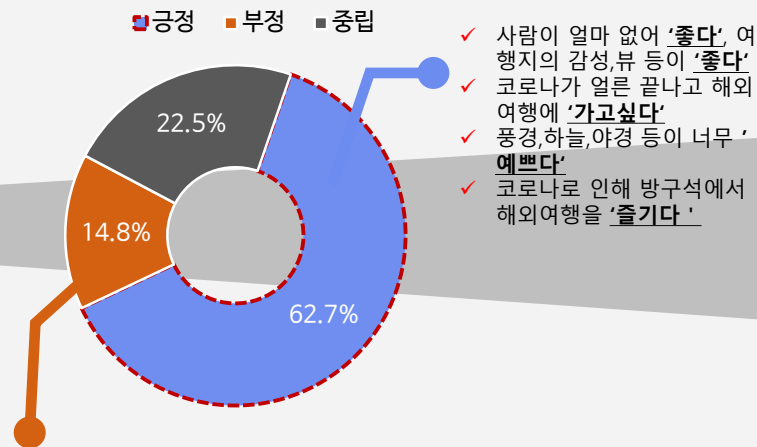
코로나-19 발생 이전 (2019.05~2020.01)



- ✓ 해당 국가만의 감성이 '좋다', 날씨, 뷰 등이 '좋다', 여유로운 자유여행이 '좋다'
- ✓ 해외여행에서 돌아오자마자 다시 '가고싶다'
- ✓ 소중한 사람(가족, 친구 등)과 여유로운 여행 '행복'

- ✓ 날씨가 좋지 않아/시간이 부족해 관광지를 보지 못해/사진으로 남기지 못해 '아쉽다'
- ✓ 날씨가 너무 '덥다' / '춥다'
- ✓ 이동하는게 너무 '힘들다', 음식이 입에 맞지 않아 '힘들다'
- ✓ 첫 해외여행에 대한 '걱정', 자유여행 및 언어와 음식에 대한 '걱정' 등

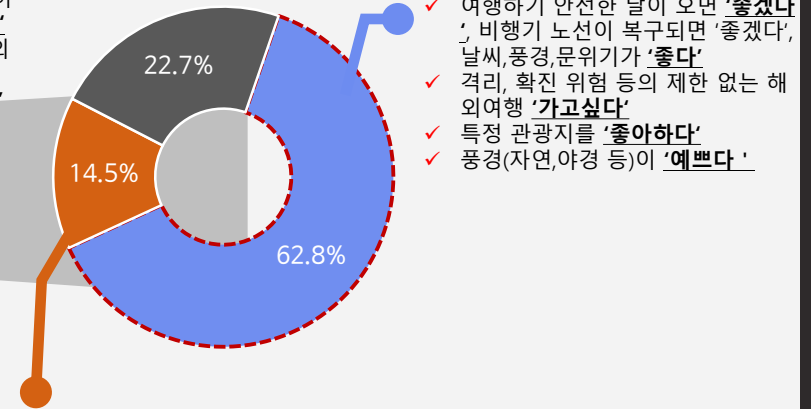
코로나-19 확산 이후 (2020.02~2021.12)



- ✓ 사람이 얼마 없어 '좋다', 여행지의 감성,뷰 등이 '좋다'
- ✓ 코로나가 얼른 끝나고 해외여행에 '가고싶다'
- ✓ 풍경,하늘,야경 등이 너무 '예쁘다'
- ✓ 코로나로 인해 방구석에서 해외여행을 '즐기다'

- ✓ 코로나로 인해 해외여행을 가지 못해 '힘들다'
- ✓ 좋았던 해외여행을 다시 가고싶고 '그립다'
- ✓ 코로나로 인한 여행제한 '아쉬움'
- ✓ 코로나 유행이 '무섭다'

오미크론(변이) 확산 이후 (2022.01~2022.05)



- ✓ 여행하기 안전한 날이 오면 '좋겠다', 비행기 노선이 복구되면 '좋겠다', 날씨,풍경,문위기가 '좋다'
- ✓ 거리, 확진 위험 등의 제한 없는 해외여행 '가고싶다'
- ✓ 특정 관광지를 '좋아하다'
- ✓ 풍경(자연,야경 등)이 '예쁘다'

- ✓ 음식이 입에 맞지 않아 '힘들다', 도보여행 등 '힘들다'
- ✓ 여행 제한(신혼여행 취소, 관광지 방문 제한)을 받아 '아쉽다', 코로나 확진으로 여행을 취소해서 '아쉽다'
- ✓ 여행코스, 방법 등에 대한 '고민', 항공료 가격이 너무 올라 '고민'
- ✓ 여전히 코로나 '무섭다'

02 코로나-19 발생 이후 해외여행의 감성 변화 (VS국내여행)

공통의견

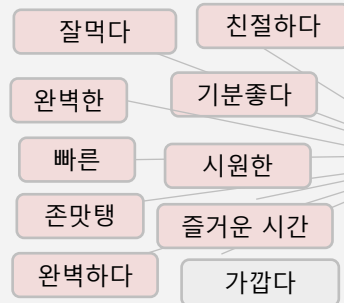
공통적으로 여행을 가고싶다, 여행 뷰/풍경/분위기가 좋다는 반응과 코로나에 대한 걱정 양측 모두 존재함

해외여행 관련 의견

해외여행의 경우 정책이 변화되어 '안전한 해외여행을 하고싶다, 그립다' 등 반응 확인

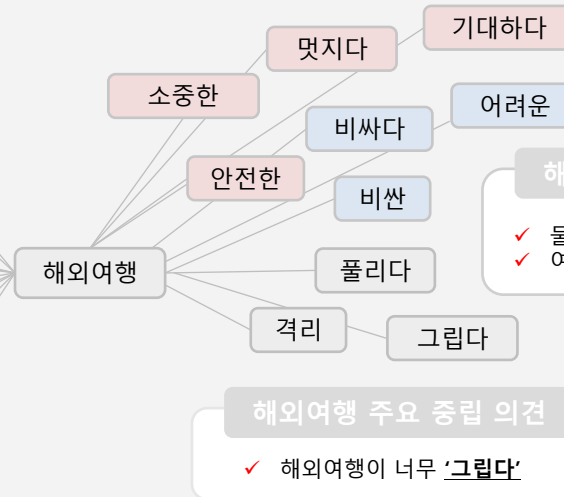
국내여행 주요 긍정 의견

- ✓ '즐거움' 휴가, 시간을 보내다
- ✓ 뷰, 날씨 등 모든 것이 '완벽하다'
- ✓ 기분전환이 되었고, '기분이 좋다'



해외여행 주요 긍정 의견

- ✓ '안전하게' 해외여행할 수 있는 날이 오면 좋겠다.
- ✓ 건물, 풍경, 뷰 등이 '멋지다'
- ✓ 무격리 여행이 '기대된다'
- ✓ 너무 '소중한' 추억이다



해외여행 주요 부정 의견

- ✓ 물가가 너무 '비싸다'
- ✓ 여행 활동하기 '어려운' 시기이다

해외여행 주요 중립 의견

- ✓ 해외여행이 너무 '그립다'

02 코로나-19 발생 이후 해외여행의 감성 및 주요의견

긍정의견 '여행 규제가 완화되어 좋고 빨리 여행가고싶다' 반응 주로 확인

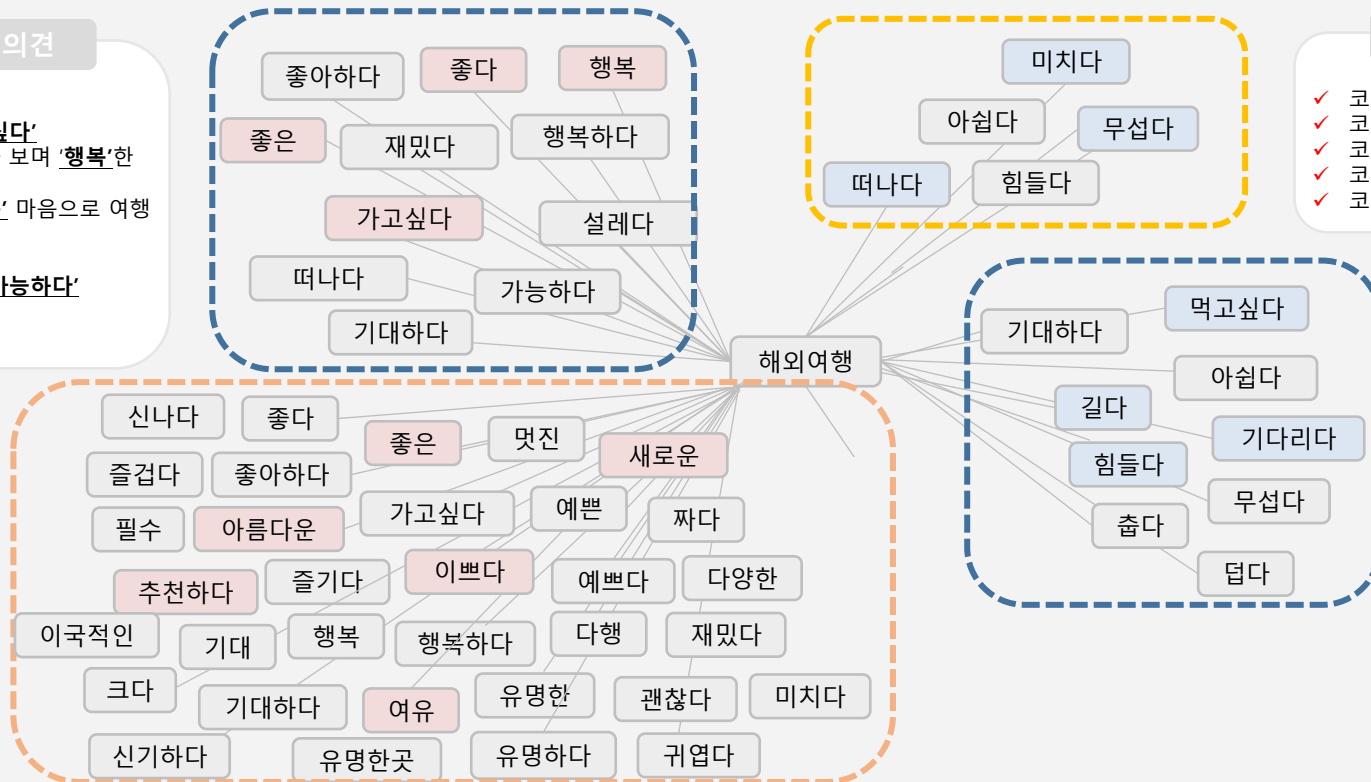
부정의견 '코로나때문에 아직도 무섭다, 아쉽다, 여행을 못가 힘들다' 반응 확인

코로나 관련 긍정 의견

- ✓ 사람이 얼마 없어 '좋다'
- ✓ 규제가 완화되자 여행 '가고싶다'
- ✓ 제한이 생겼지만, 여행사진을 보며 '행복'한 순간을 떠올린다
- ✓ 자가격리가 해제되어 '설레는' 마음으로 여행 준비를 하다
- ✓ 무격리여행이 '가능하다'
- ✓ 코로나로 인해 무료취소가 '가능하다'
- ✓ 랜선여행을 '떠나다'
- ✓ 무격리여행을 '기대하다'

여행 관련 긍정 의견

- ✓ 여행지 감성, 뷰, 날씨가 '좋다'
- ✓ 여행에 또 '가고싶다'
- ✓ 여행활동(풍경, 체험, 박물관 등) '즐거다'
- ✓ 소중한 추억을 남겨서 '다행이다'
- ✓ 외국음식/여행/관광지가 '기대되다'
- ✓ 해외여행 갈 생각에 '신나다'
- ✓ 숙소가 생각보다 더 '편찮다'
- ✓ 외국문화가 '신기하다'
- ✓ '새로운' 사람을 만나고 싶다



코로나 관련 부정 의견

- ✓ 코로나 때문에 못가지만 여행을 '떠나고 싶다'
- ✓ 코로나로 인해 여행가지 못해 '아쉽다'
- ✓ 코로나때문에 '미치겠다'
- ✓ 코로나가 너무 '무섭다'
- ✓ 코로나로 인해 여행에 제한이 생겨 '힘들다'

여행 관련 부정 의견

- ✓ 교통수단을 한참 '기다리다'
- ✓ 이동시간이 너무 '길다'
- ✓ 날씨가 좋지 않아 '아쉽다'
- ✓ 날씨가 너무 '춥다'/'덥다'
- ✓ 관광지 대기줄이 너무 '길다'
- ✓ '기대했던 것' 보다 별로였다

02 코로나-19 발생 이후 해외여행 주요의견

긍정의견

'여행 규제가 완화되어 좋고 빨리 여행가고싶다' 반응 주로 확인

부정의견

'코로나로 여행 제한이 생겨 아쉽고 그립다' 감정 주로 확인

긍정의견

가고싶다

드디어 얼마 전 베트남이 무격리 여행을 시작했어요. 저는 예전부터 코로나가 끝나면 가장 먼저 여행을 가고 싶었던 곳이 바로 베트남 하노이였거든요. 지금이 기회다!

설레다

2년만에 떠나는 해외여행을 앞두고 처음 가는 해외여행만큼 설레는 마음으로 여행을 준비해 봅니다. 사실 태국은 처음 가보는 것이기도 하고, 가고 싶었던 곳이라 마음이 붕붕 뛰었네요.

후 드디어 랜선여행말구 진!짜! 해외로 떠난다리 스타뚜 여권샷 업데이트 안녕 너무 설레 해외로 가는 비행기라니

부정의견

괜찮다

코로나 잠잠해지겠지 싶어서 22년 3월이면 괜찮겠지 하는 희망으로 꼭 몰디브를 가겠다는 마음으로 21년 여름에 부지런히 예약하고 해외 입국 격리 면제 나오자마자 여행을 3달 남겨두고 오미크론이 터져서 다시 해외 입국 격리가 생기고...

그립다

미국에서 한국으로 넘어온지 2개월이 지났네요 그리워요~~~~ 해외여행도 함부로 못 하는 이시국 정말... 눈물나네요ㅜ

아쉽다

요즘 여행가고 싶은 날씨죠🥵 날씨가 너무 좋은데 여행을 못가서 너무 아쉬워요ㅠㅠ 코로나가 끝나면 꼭 중국여행가려구요

아쉽다

미치겠네요ㅋㅋㅋㅋ여행준비 늘 즐거운데 PCR 관련 정보 알아보는 진심으로 시간 아깝고 화만나네요ㅋㅋㅋ 원래 안해도 될 짓을 특정국가 때문에 하고 있으려니ㅋㅋㅋ아... 제발 3월안에 유럽이라도 백신미접종자 받아주면 좋겠네요ㅋㅋㅋㅋ제 말도 안되는 바람이지만 간절합니다ㅋㅋ

02 해외여행 '○○여행' 연관어 변화

해외여행 목적

- ✓ 해외여행의 주요 목적은 '신혼여행, 가족여행' 등이며, 코로나 확산 후 '캠핑여행, 오로라여행, 온천여행' 등 야외에서 즐길수 있는 체험/액티비티에 대한 관심이 지속 상승
- ✓ 또한 '패키지여행' 등 비교적 코로나로부터 안전하며 여행테마가 있는 여행사의 여행상품에 대한 인기가 상승함

No.	코로나-19 발생 이전 (2019.05~2020.01)	연급량	No.	코로나-19 확산 이후 (2020.02~2021.12)	연급량	No.	오미크론 확산 이후 (2022.01~2022.04)	연급량
1	가족여행	531,769	1	신혼여행	102,573	1	신혼여행	8,071
2	신혼여행	377,203	2	자유여행	88,619	2	가족여행	3,741
3	자유여행	325,307	3	가족여행	66,378	3	자유여행	3,479
4	배낭여행	121,759	4	배낭여행	51,519	4	캠핑여행	3,183
5	혼자여행	103,472	5	랜선여행	37,453	5	배낭여행	2,411
6	우정여행	70,102	6	캠핑여행	26,731	6	랜선여행	1,755
7	태교여행	62,895	7	혼자여행	19,703	7	혼자여행	1,433
8	힐링여행	46,090	8	사진여행	12,589	8	패키지여행	844
9	부부여행	43,122	9	태교여행	9,775	9	기차여행	815
10	커플여행	40,938	10	패키지여행	9,488	10	사진여행	774
11	패키지여행	33,443	11	방구석여행	8,536	11	힐링여행	744
12	먹거리여행	21,953	12	힐링여행	8,095	12	골프여행	670
13	캠핑여행	20,472	13	우정여행	7,635	13	자동차여행	613
14	근교여행	14,924	14	기차여행	6,881	14	버스여행	583
15	골프여행	14,529	15	자동차여행	6,691	15	먹거리여행	571
16	모녀여행	14,115	16	감성여행	6,108	16	오로라여행	567
17	사진여행	10,764	17	부부여행	5,562	17	근교여행	499
18	크루즈여행	10,551	18	먹거리여행	5,106	18	태교여행	498
19	기차여행	9,914	19	근교여행	5,075	19	도보여행	479
20	자동차여행	9,715	20	커플여행	4,747	20	크루즈여행	373
21	자매여행	9,049	21	크루즈여행	3,685	21	우정여행	340
22	효도여행	8,320	22	골프여행	3,476	22	자전거여행	338
23	버스여행	8,044	23	자전거여행	2,912	23	온천여행	332
24	섬여행	7,679	24	도보여행	2,769	24	감성여행	319
25	자전거여행	6,336	25	버스여행	2,731	25	바다여행	296

해외여행 주요 목적/동기 변화

상승

캠핑여행, 패키지여행, 기차여행,
자동차여행, 버스여행, 오로라여행,
온천여행...

유지

신혼여행, 가족여행, 자유여행...

하락

혼자여행, 태교여행, 우정여행...

'캠핑, 오로라, 온천' 등
해외여행 시 체험/액티비티 인기

'패키지여행' 등 여행사의
여행상품에 대한 관심 증가

'기차, 자동차, 버스' 등
교통수단을 타고 즐기는 해외여행

02 해외여행 행태 주요의견

주요의견

- ✓ 코로나-19 확산 이후 오로라, 자연 온천 등 한국에서 즐길수 없는 체험/액티비티 경험을 위해 해외여행을 계획함
- ✓ PCR 검사 예약대행 서비스 등 코로나로 인해 복잡해진 출국 절차를 도와주고, 여행 중 코로나 확진 시 지원 대책까지 마련해주는 패키지 여행에 대한 관심이 높아짐

야외에서 즐기는 체험/액티비티 (캠핑여행, 오로라여행, 온천여행 등)

한국에서 즐길 수 없는 체험/액티비티를 즐김

- ✓ 오로라!!! 인생 처음으로 보는 오로라이고 게다가 첫 날부터 오로라라니!! 마음이 벅찼어요ㅎㅎ 오로라를 못보고 온 경우도 많다고 했는데 보고 와서 얼마나 좋던지 이런 자연의 신비는 한국에서는 볼 수 없어서 더욱 감사했어요
- ✓ 뭔가 한국에서는 볼 수 없는 자연 온천이라서 그런지 더 신기하고 좋았던 것 같다. 눈 덮인 산도 그렇고 이걸 보면서 온천을 즐기는 것도 너무너무 좋고 힐링이었다

여행사를 통한 패키지여행

코로나로 복잡해진 출국 절차 도움

- ✓ 아무래도 시국이 이렇다 보니 PCR 검사가 가장 신경쓰였는데 패키지에 PCR 검사 예약대행 서비스가 포함되어 있어 맘 편히 다녀올 수 있었어요

여행 중 코로나 확진 시 지원 대책 마련

- ✓ 패키지로 가면 여행사가 소개해주는 병원이 있어서 제가 알아볼 필요도 없고 여행 중에 확진이 되면 여행사 측에서 숙소, 병원비 지원도 되구여

교통수단을 통한 테마여행 (기차여행, 버스여행 등)

국가 간 이동시 PCR검사 절차 간소화를 위해 버스여행을 선택함

- ✓ 바르셀로나에서 포르투 가는길 장시간의 버스투어를 선택한 이유는 여행 당시 기준으로 비행기 이동시 PCR이 요구되었고 육로 이동시에는 요구되지 않았기 때문이다.

교통수단 자체가 관광명소로 인식됨

- ✓ 매끄롱 기차길 시장으로 가는 방법으로 기차를 추천하는 가장 큰 이유는 바로.. 매끄롱 기차길 시장의 마스크트인 기차를 타고 기차길 시장을 지나갈 수 있습니다.

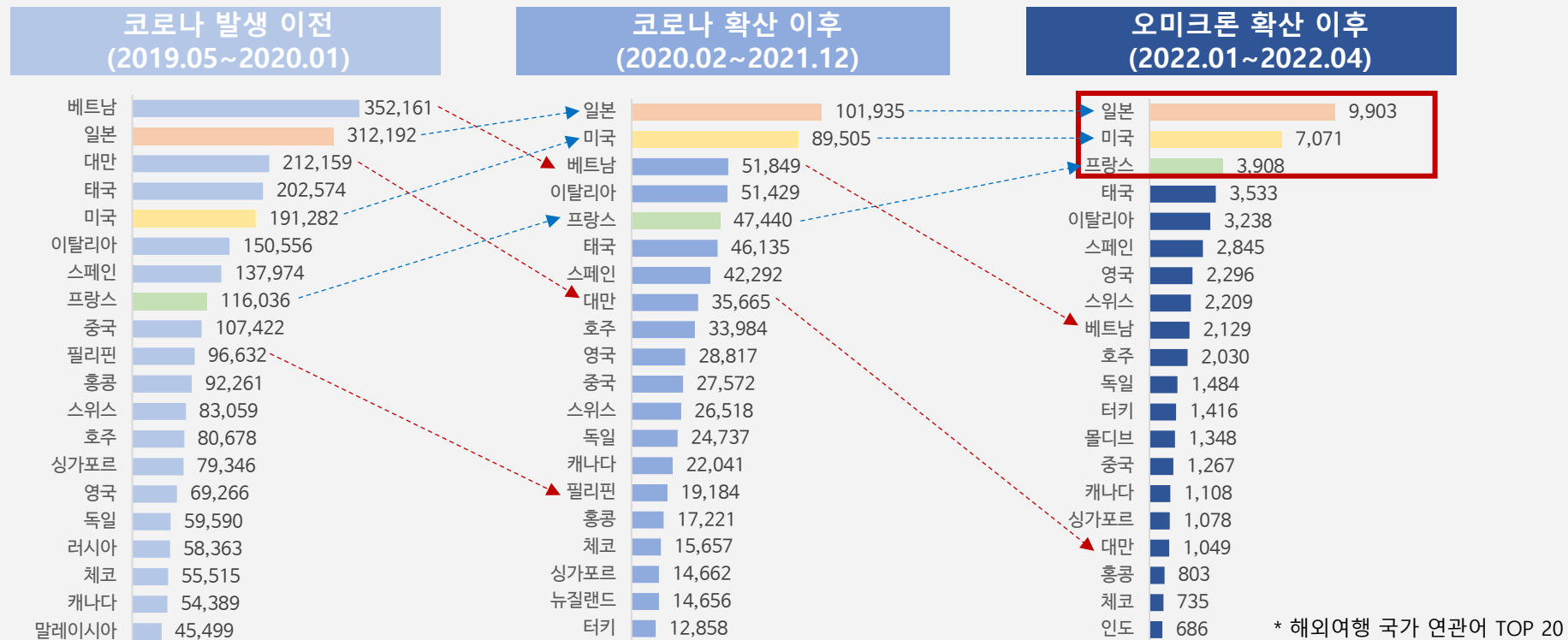
02 해외여행 국가 연관어 Top 20

코로나-19
발생 이후

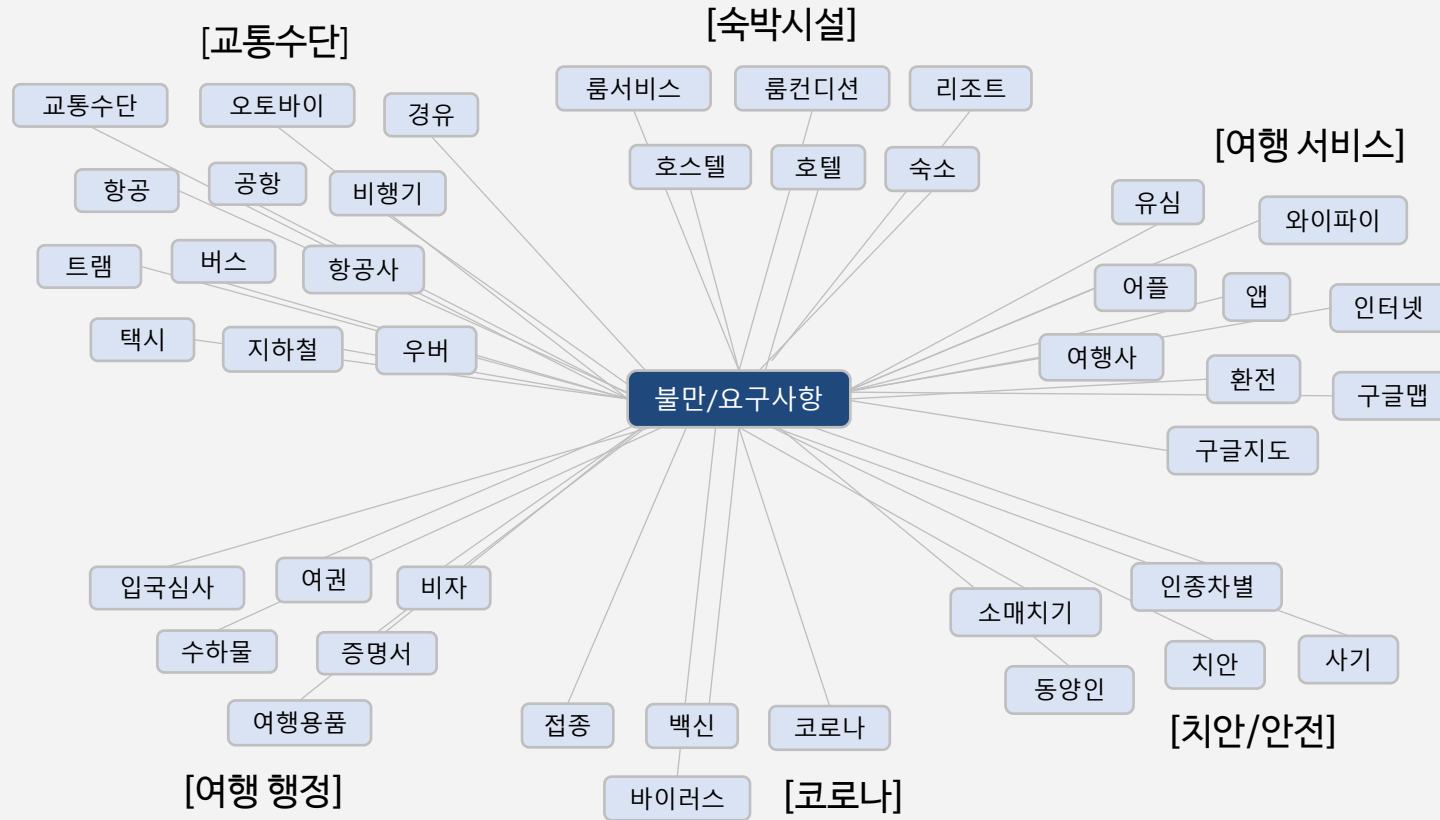
동남아 국가(베트남, 대만, 필리핀 등) 관심은 지속 낮아지는 반면, '일본, 미국, 프랑스' 등 선진국 관련 관심 상승

오미크론
확산 이후

오미크론이 확산된 22년 이후에는 일본여행>미국여행>프랑스여행 순으로 관심이 나타나고 있음



02 해외여행 불만/요구사항 분야 연관어 맵



해외여행 불만/요구사항 세부분류

① 교통수단

② 숙박시설

③ 여행 서비스

④ 여행 행정

⑤ 코로나

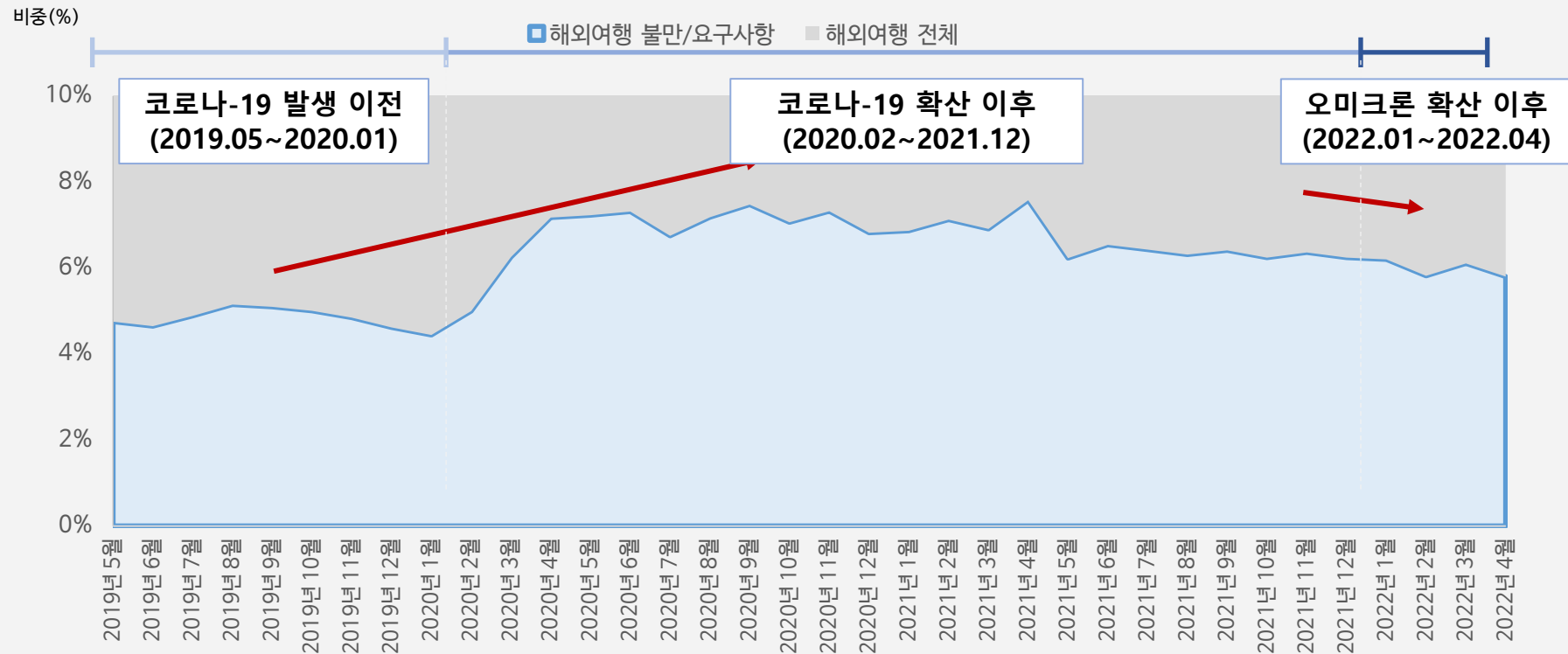
⑥ 치안/안전

* 해외여행 불만/요구사항 : 해외여행과 불만, 불편하다, 불편, 불만족스럽다, 불만족, 민원, 어렵다의 동시 언급량

02 해외여행 불만/요구사항 추이

비중변화

- ✓ 코로나-19가 확산되면서 전체 해외여행 버즈량 대비 불만/요구사항에 대한 비중 증가
- ✓ 22년 이후 출입국 자가격리 면제 등 해외여행의 장벽이 낮아지면서 불만/요구사항의 비중이 점차 낮아지고 있음



* 해외여행 불만/요구사항 : 해외여행과 불만, 불편하다, 불편, 불만족스럽다, 불만족, 민원, 어렵다의 동시 언급량

03

설문조사 데이터

03 설문개요

설문명 공사-여행신문, 당신이 원하는 해외여행

조사기간 2022년 4월 29일 ~ 5월 29일(30일간)

조사방식 온라인 조사

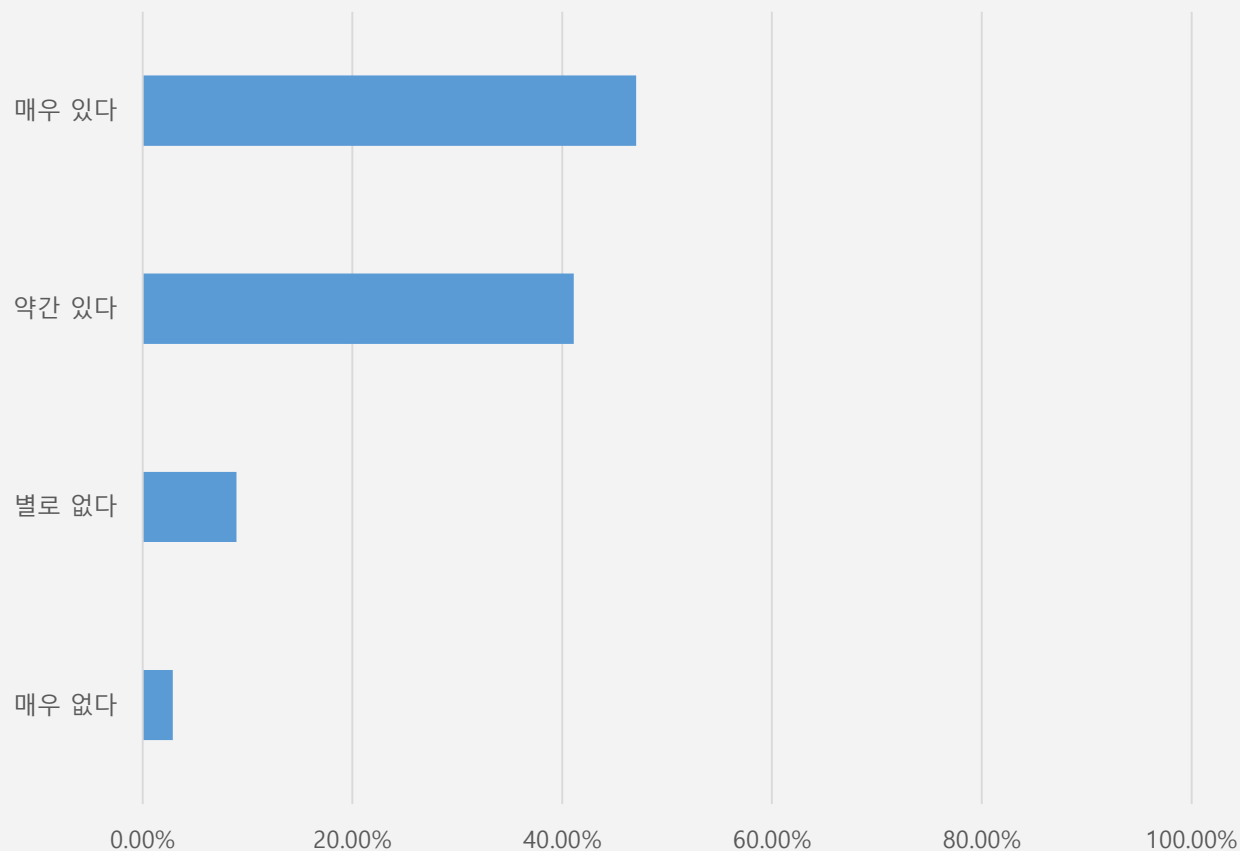
참여인원 5,522명

주관사 한국관광공사, 여행신문

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과



앞으로 1년 이내에 해외여행을 떠날 의향이 얼마나 있으십니까?



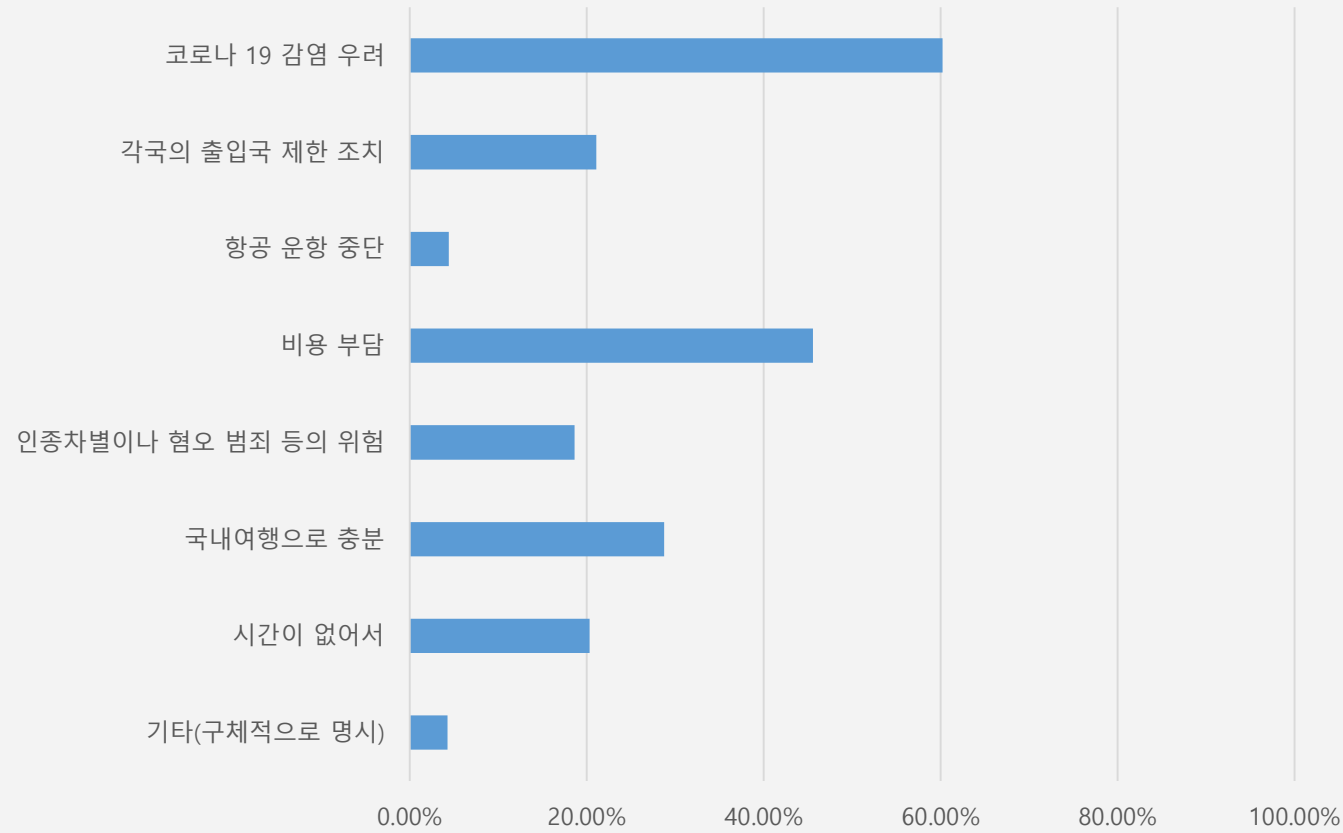
n = 5,522 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
매우 있다	47.05%	2,598
약간 있다	41.11%	2,270
별로 없다	8.96%	495
매우 없다	2.88%	159

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 1년 이내 해외여행을 떠날 계획이 없는 이유는 무엇입니까? (중복 응답 가능)

n = 654 단위 : %, 건

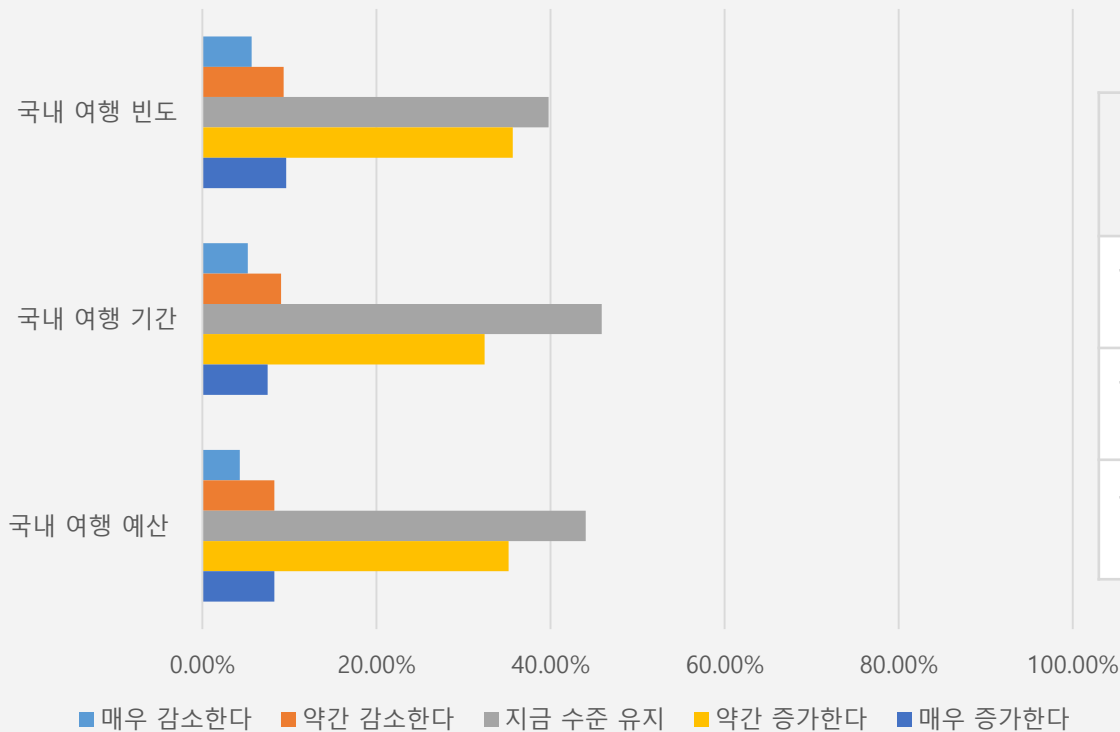


보기	비율	응답수
코로나 19 감염 우려	60.24%	394
각국의 출입국 제한 조치	21.10%	138
항공 운항 중단	4.43%	29
비용 부담	45.57%	298
인종차별이나 혐오 범죄 등의 위험	18.65%	122
국내여행으로 충분	28.75%	188
시간이 없어서	20.34%	133
기타(구체적으로 명시)	4.28%	28

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과



해외여행 의향이 없으시다면, 향후 1년간 귀하의 국내여행은 작년 동일 기간과 비교해 어떻게 될것으로 예상하십니까?



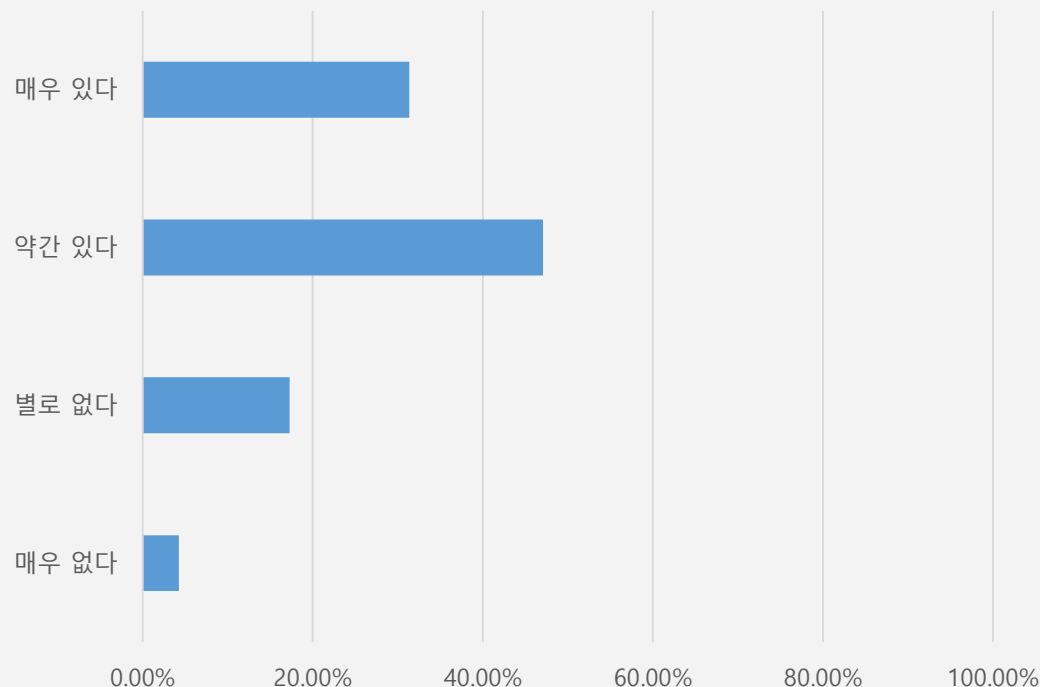
n = 654 단위 : %, 건

보기	매우 감소한다	약간 감소한다	지금 수준 유지	약간 증가한다	매우 증가한다	총계
국내 여행 빈도	5.66%	9.33%	39.76%	35.63%	9.63%	654
국내 여행 기간	5.20%	9.02%	45.87%	32.42%	7.49%	654
국내 여행 예산	4.28%	8.26%	44.04%	35.17%	8.26%	654

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q

앞서 해외여행을 떠날 계획이 없는 이유로 답하신 부분들이 해결된다면,
해외여행을 떠나실 의향이 있습니까?

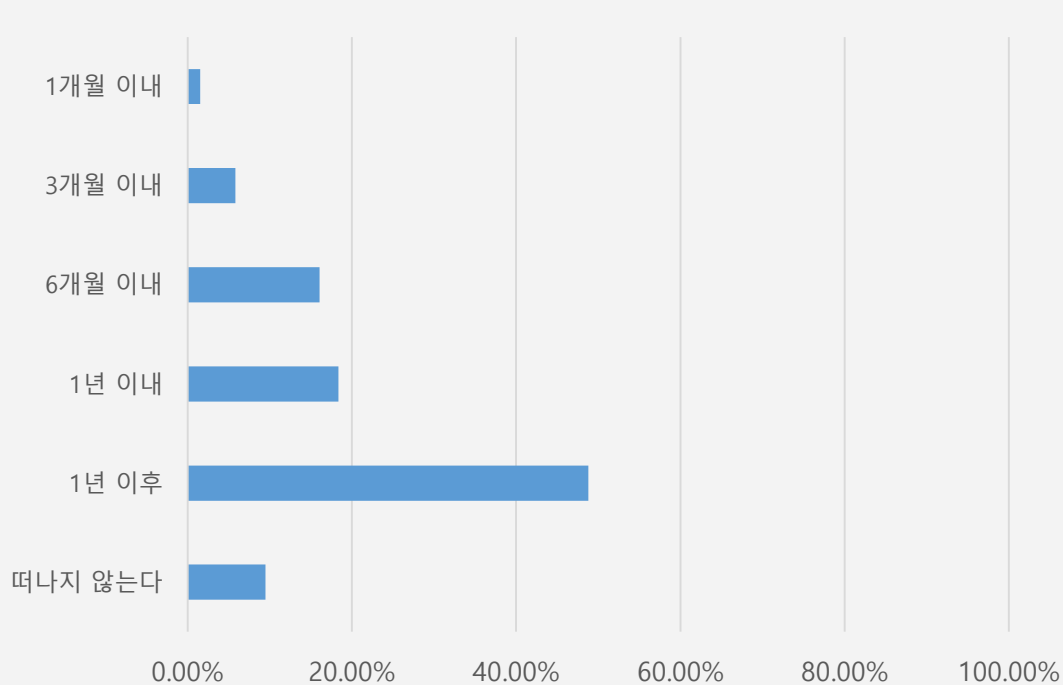


n = 654 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
매우 있다	31.35%	205
약간 있다	47.09%	308
별로 없다	17.28%	113
매우 없다	4.28%	28

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 앞서 해외여행을 떠날 계획이 없는 이유로 답하신 부분들이 해결됐다고 판단하고 얼마 쯤 지나서 해외여행을 떠날 것으로 예상하십니까?

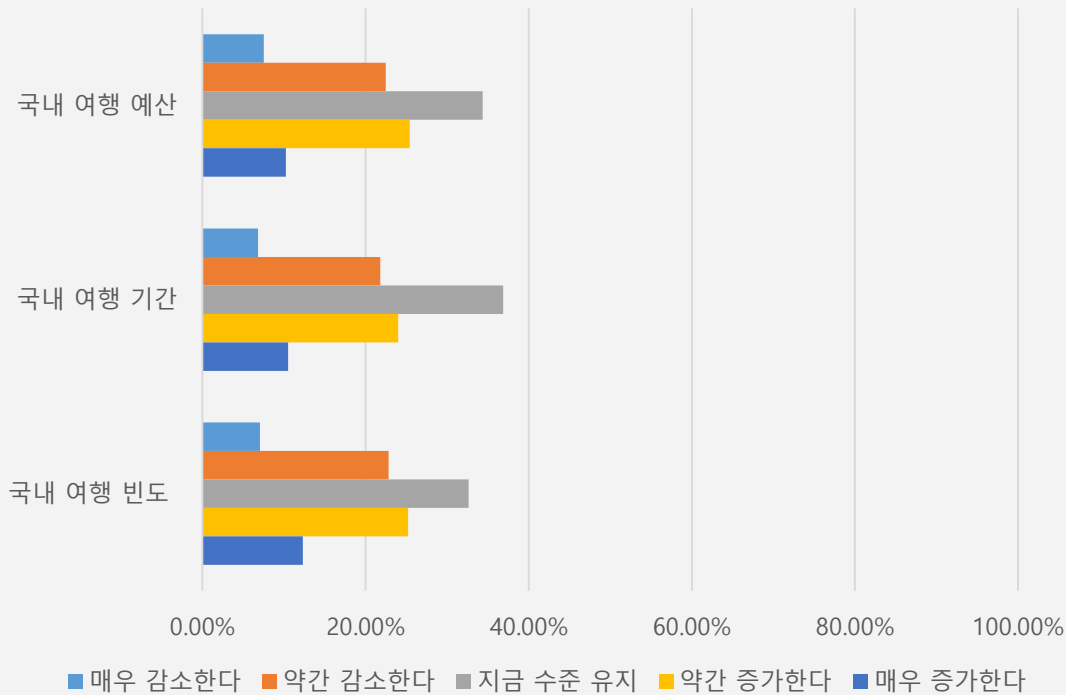


n = 654 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
1개월 이내	1.53%	10
3개월 이내	5.81%	38
6개월 이내	16.06%	105
1년 이내	18.35%	120
1년 이후	48.78%	319
떠나지 않는다	9.48%	62

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 해외여행 의향이 있으시다면 향후 1년간 귀하의 국내 여행은 작년 동일 기간과 비교해 어떻게 될 것으로 예상하십니까?



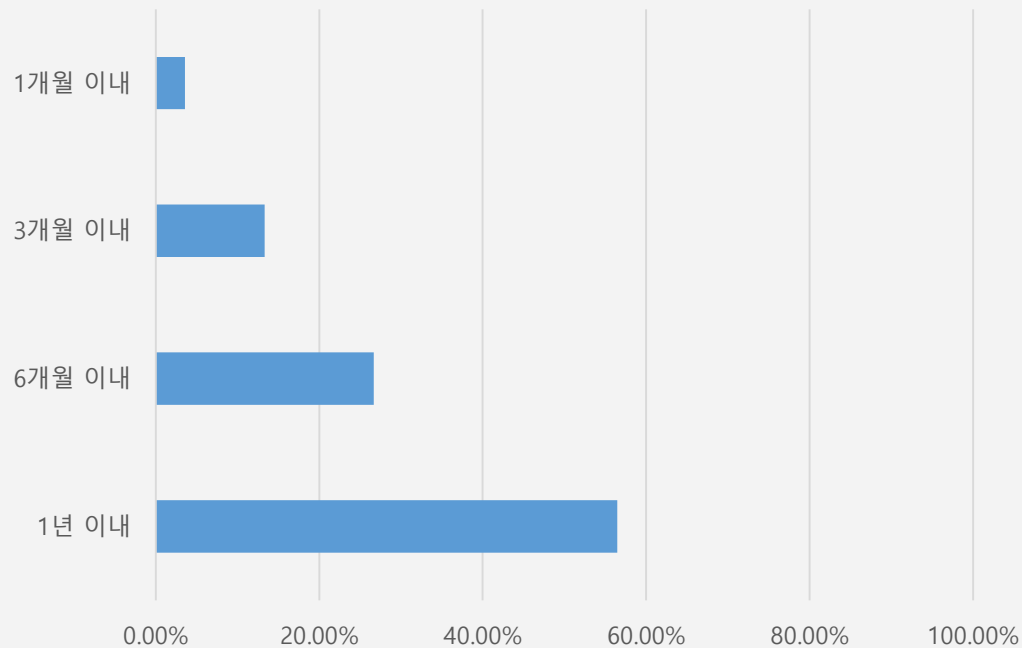
n = 4,870 단위 : %, 건

보기	매우 감소한다	약간 감소한다	지금 수준 유지	약간 증가한다	매우 증가한다	총계
국내 여행 예산	7.52%	22.46%	34.37%	25.42%	10.23%	4,870
국내 여행 기간	6.80%	21.81%	36.88%	24.00%	10.51%	4,870
국내 여행 빈도	7.04%	22.81%	32.63%	25.20%	12.32%	4,870

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q

해외여행 의향이 있으시다면 그 시기는 언제로 예상하십니까?



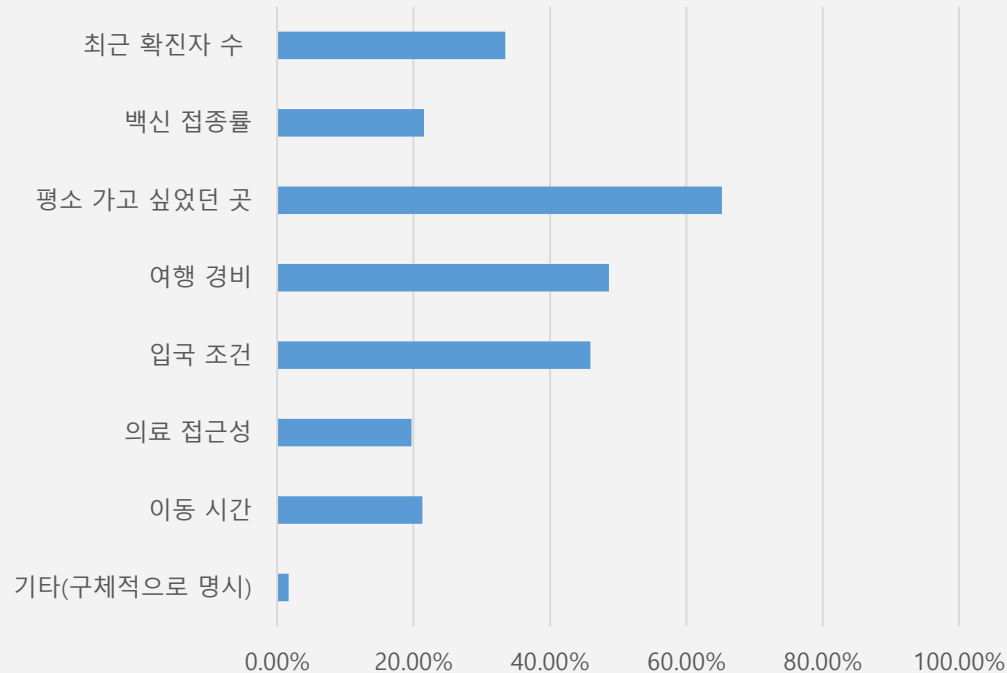
n = 4,870 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
1개월 이내	3.55%	173
3개월 이내	13.33%	649
6개월 이내	26.67%	1,299
1년 이내	56.45%	2,749

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 해외여행 목적지를 선정할 때 해당 목적지의 어떤 조건을 중요하게 고려할 것 같습니까? (중복 응답 가능)

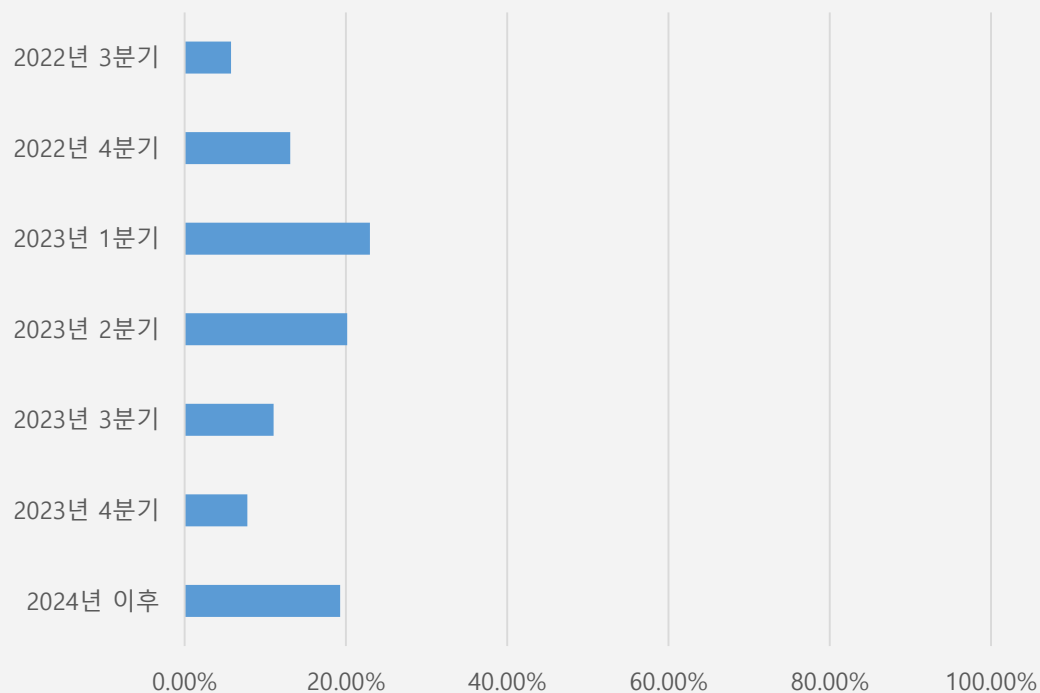
n = 4,870 단위 : %, 건



보기	비율	응답수
최근 확진자 수	33.43%	1,628
백신 접종률	21.54%	1,049
평소 가고 싶었던 곳	65.24%	3,177
여행 경비	48.67%	2,370
입국 조건	45.91%	2,236
의료 접근성	19.69%	959
이동 시간	21.31%	1,038
기타(구체적으로 명시)	1.68%	82

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 코로나-19 발생 이전처럼 자유로운 해외여행은 언제쯤 가능할 것으로 예상하십니까?



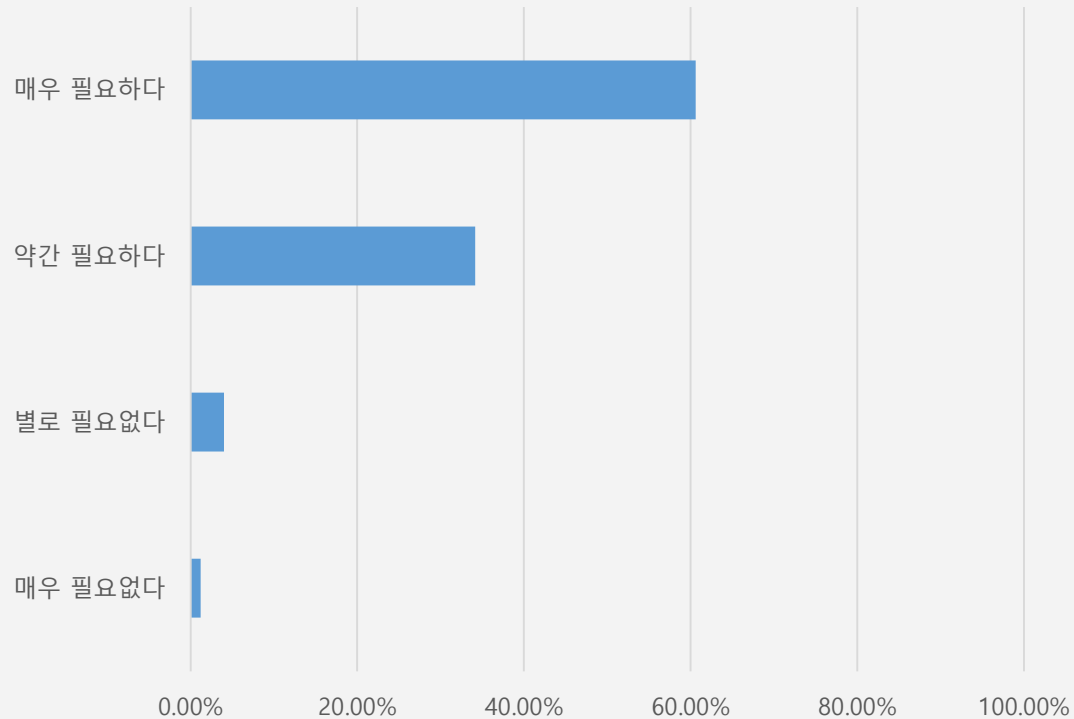
n = 5,522 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
2022년 3분기	5.74%	317
2022년 4분기	13.09%	723
2023년 1분기	22.96%	1,268
2023년 2분기	20.14%	1,112
2023년 3분기	11.01%	608
2023년 4분기	7.77%	429
2024년 이후	19.29%	1,065

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 해외여행시 여행자보험 가입이 필요하다고 생각하십니까?

여행자보험이란 여행이나 출장 중 사고나 질병, 휴대품 손해, 배상책임 손해, 비행기 납치 등을 보상하는 보험으로 국내여행 보험과 해외여행 보험 두 종류가 있다



n = 5,522 단위 : %, 건

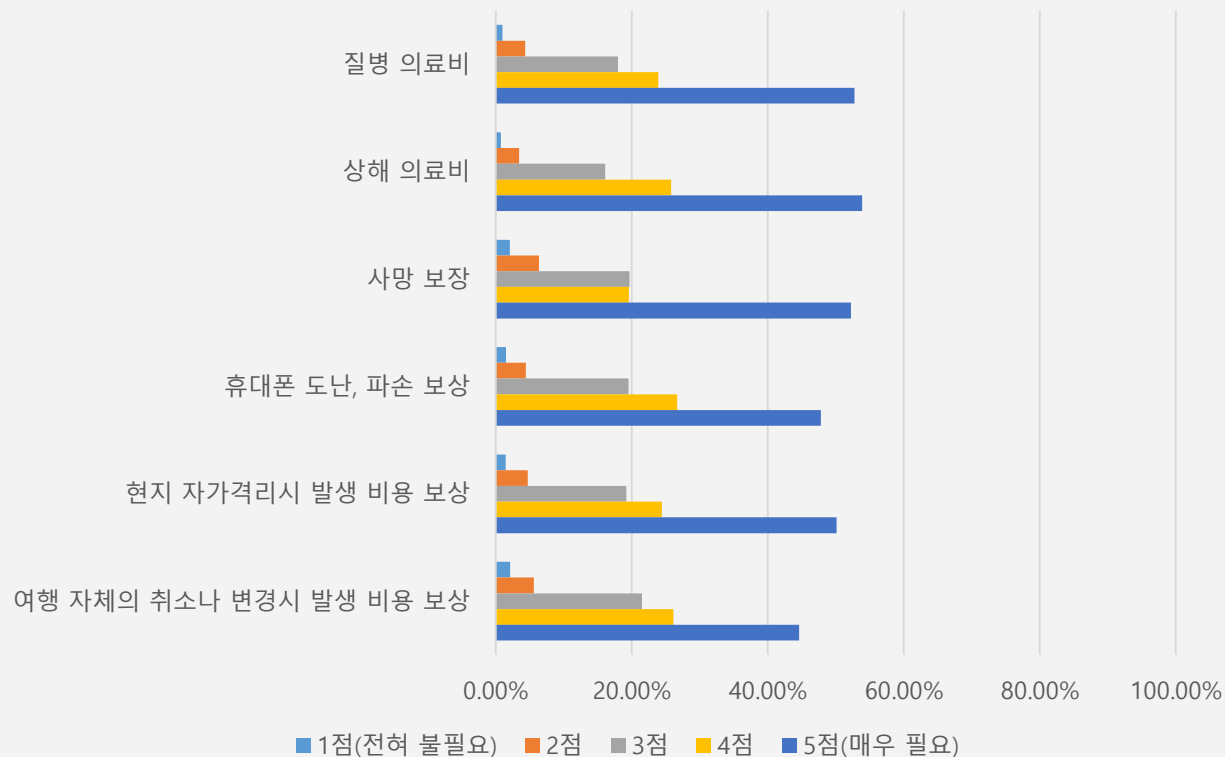
보기	비율	응답수
매우 필요하다	60.61%	3,347
약간 필요하다	34.15%	1,886
별로 필요없다	4.02%	222
매우 필요없다	1.21%	67

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 해외여행시 여행자보험에 가입한다면 필요한 보장은 무엇이라고 생각하십니까?

매우 필요한 보장의 정도를 5점 만점으로 선택해주세요.

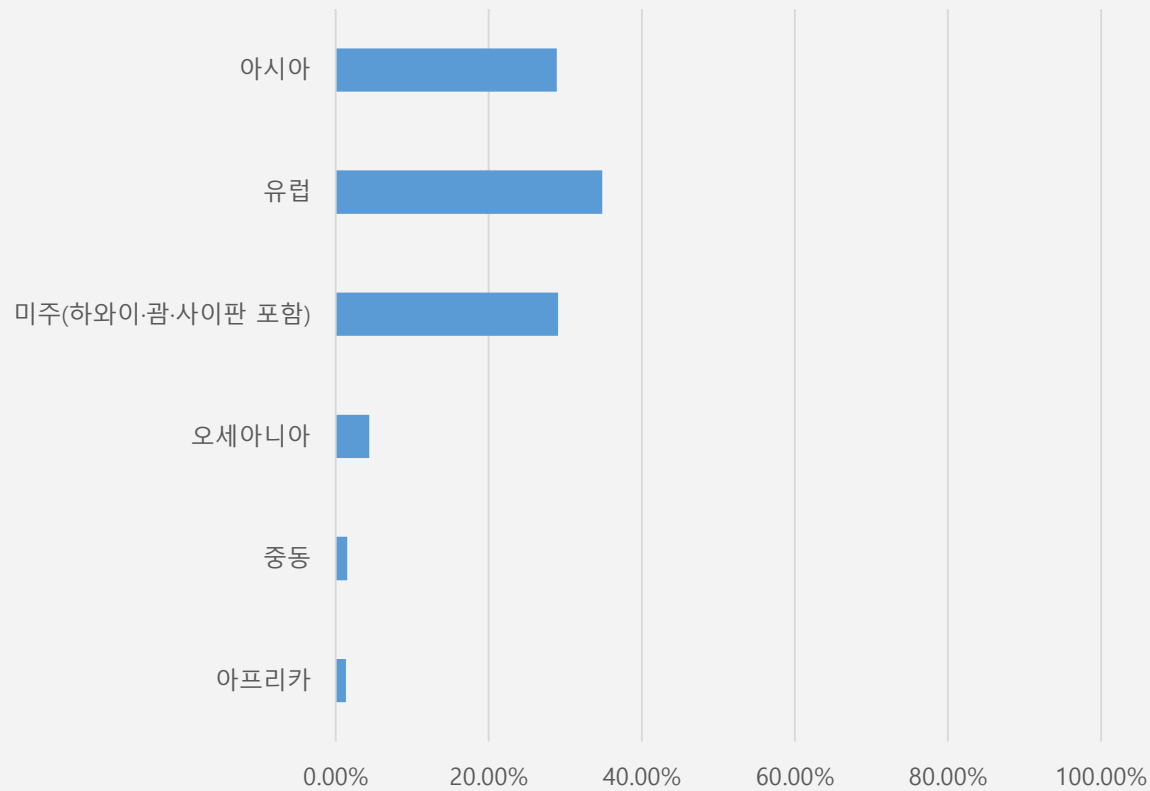
n = 5,522 단위 : %, 건



	1점(전혀 불필요)	2점	3점	4점	5점(매우 필요)	총계
질병 의료비	1.01%	4.33%	17.98%	23.90%	52.77%	5,522
상해 의료비	0.76%	3.44%	16.12%	25.79%	53.89%	5,522
사망 보장	2.08%	6.37%	19.70%	19.58%	52.26%	5,522
휴대폰 도난, 파손 보상	1.52%	4.44%	19.56%	26.68%	47.81%	5,522
현지 자가격리시 발생 비용 보상	1.47%	4.73%	19.23%	24.43%	50.14%	5,522
여행 자체의 취소나 변경시 발생 비용 보상	2.12%	5.63%	21.50%	26.13%	44.62%	5,522

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 해외여행으로 가장 먼저 가고 싶은 지역은 어디입니까?



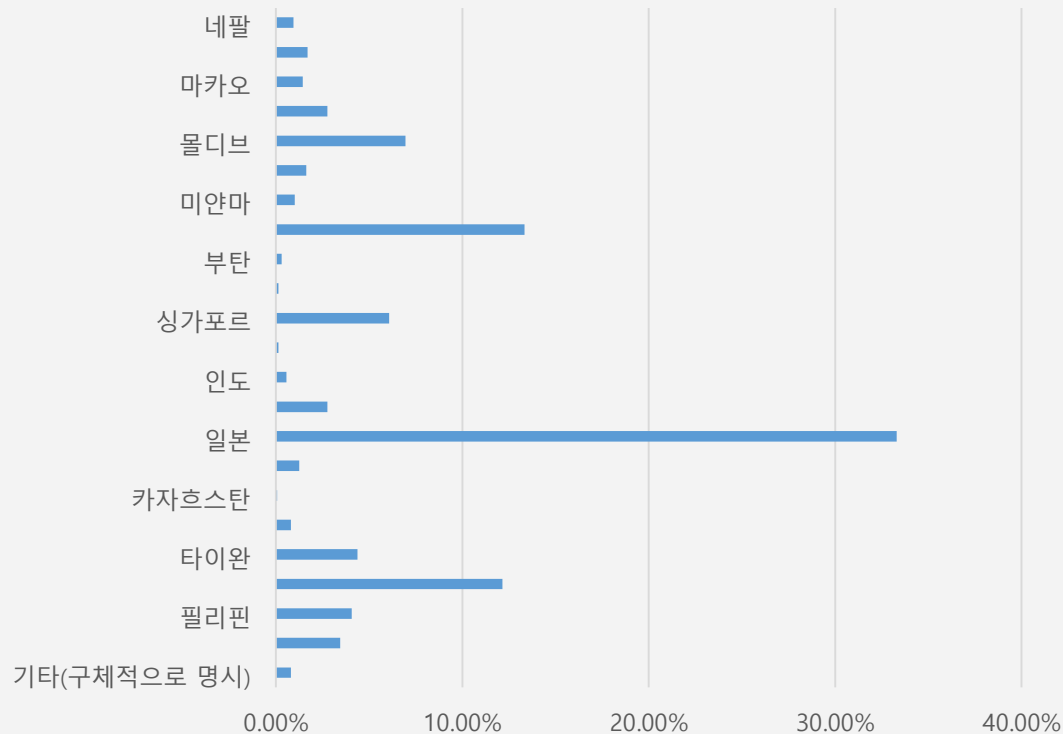
n = 5,522 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
아시아	28.88%	1,595
유럽	34.82%	1,923
미주(하와이·괌·사이판 포함)	29.05%	1,604
오세아니아	4.38%	242
중동	1.52%	84
아프리카	1.34%	74

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 아시아에서 가장 가고싶은 여행지 한 곳은 어디입니까?

n = 1,597 단위 : %, 건



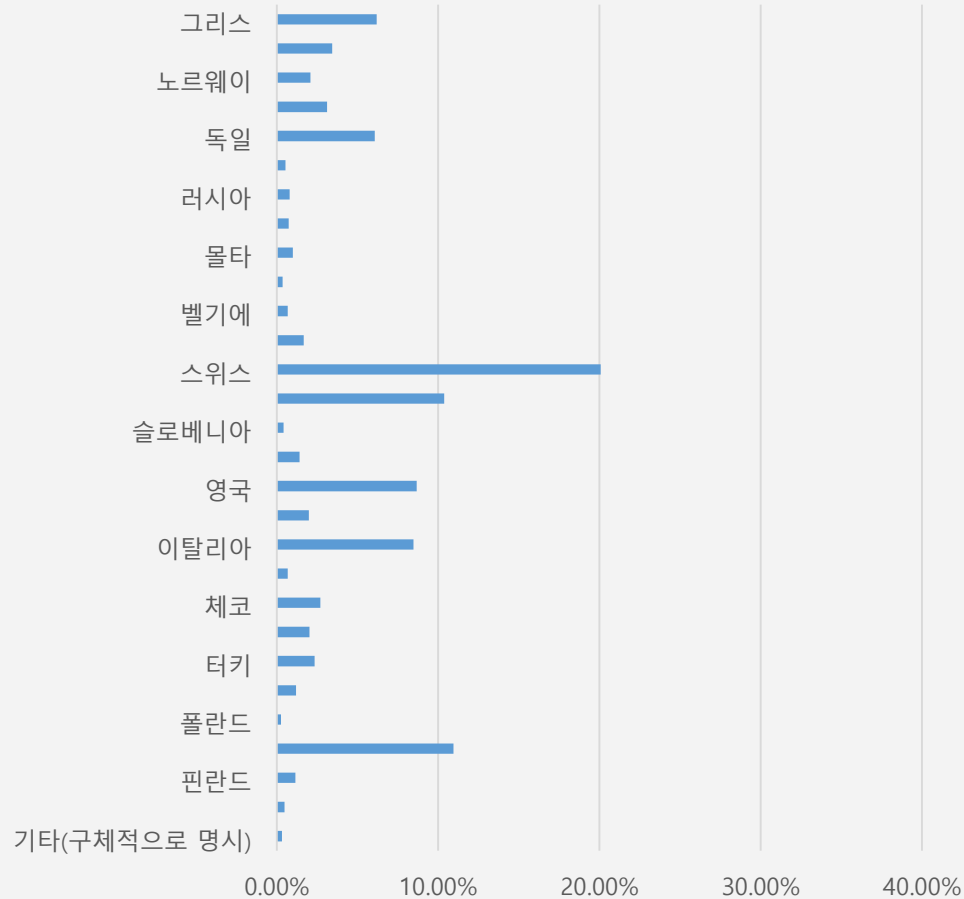
보기	비율	응답수
네팔	0.94%	15
라오스	1.69%	27
마카오	1.44%	23
말레이시아	2.76%	44
몰디브	6.95%	111
몽골	1.63%	26
미얀마	1.00%	16
베트남	13.34%	213
부탄	0.31%	5
브루나이	0.13%	2
싱가포르	6.07%	97
우즈베키스탄	0.13%	2
인도	0.56%	9
인도네시아	2.76%	44
일본	33.31%	532
중국	1.25%	20

카자흐스탄	0.06%	1
캄보디아	0.81%	13
타이완	4.38%	70
태국	12.15%	194
필리핀	4.07%	65
홍콩	3.44%	55
기타(구체적으로 명시)	0.81%	13

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 유럽에서 가장 가고싶은 여행지 한 곳은 어디입니까?

n = 1,927 단위 : %, 건

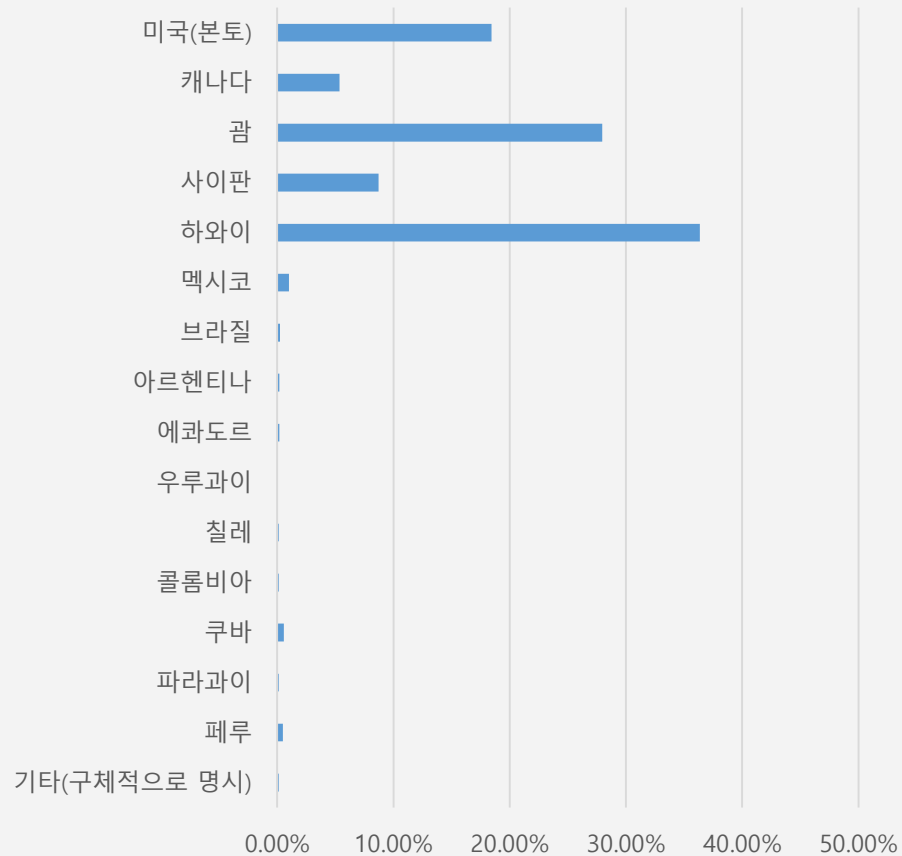


보기	비율	응답수
그리스	6.18%	119
네덜란드	3.43%	66
노르웨이	2.08%	40
덴마크	3.11%	60
독일	6.07%	117
라트비아	0.52%	10
러시아	0.78%	15
룩셈부르크	0.73%	14
몰타	0.99%	19
불가리아	0.36%	7
벨기에	0.67%	13
스웨덴	1.66%	32
스위스	20.08%	387
스페인	10.38%	200
슬로베니아	0.42%	8

아이슬란드	1.40%	27
영국	8.67%	167
오스트리아	1.97%	38
이탈리아	8.46%	163
조지아	0.67%	13
체코	2.70%	52
크로아티아	2.02%	39
터키	2.34%	45
포르투갈	1.19%	23
폴란드	0.26%	5
프랑스	10.95%	211
핀란드	1.14%	22
헝가리	0.47%	9
기타(구체적으로 명시)	0.31%	6

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 미주에서 가장 가고싶은 여행지 한 곳은 어디입니까?

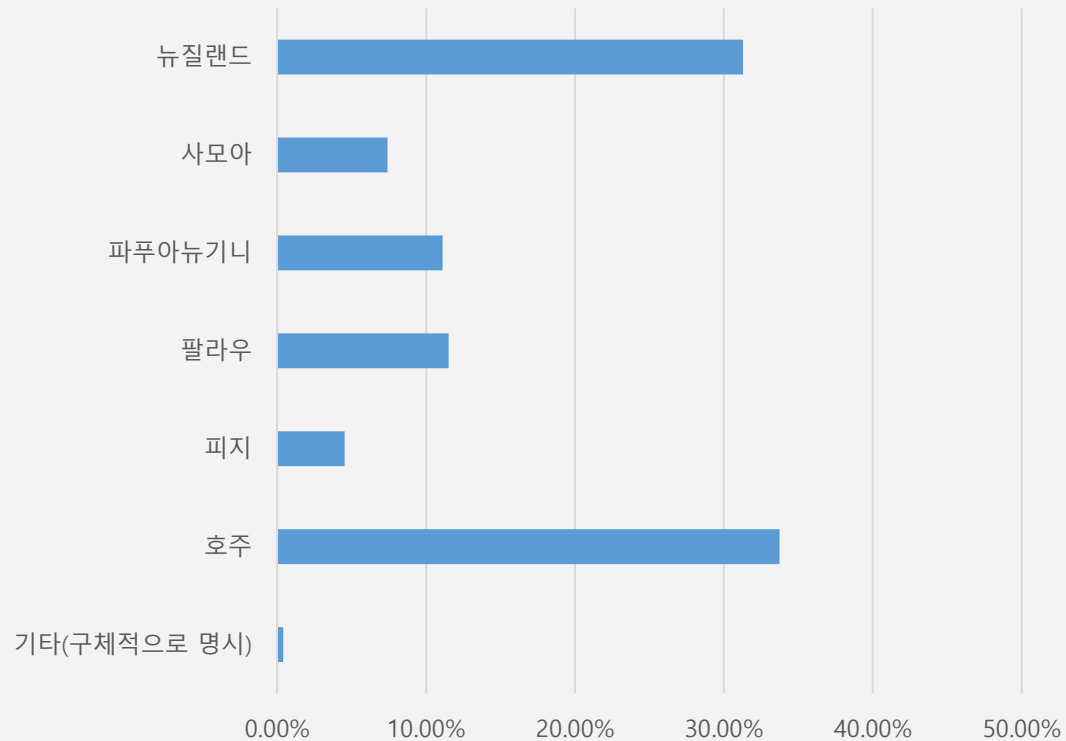


n = 1,606 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
미국(본토)	18.43%	296
캐나다	5.35%	86
괌	27.96%	449
사이판	8.72%	140
하와이	36.36%	584
멕시코	1.00%	16
브라질	0.25%	4
아르헨티나	0.19%	3
에콰도르	0.19%	3
우루과이	0.00%	0
칠레	0.12%	2
콜롬비아	0.12%	2
쿠바	0.56%	9
파라과이	0.12%	2
페루	0.50%	8
기타(구체적으로 명시)	0.12%	2

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 오세아니아에서 가장 가고싶은 여행지 한 곳은 어디입니까?

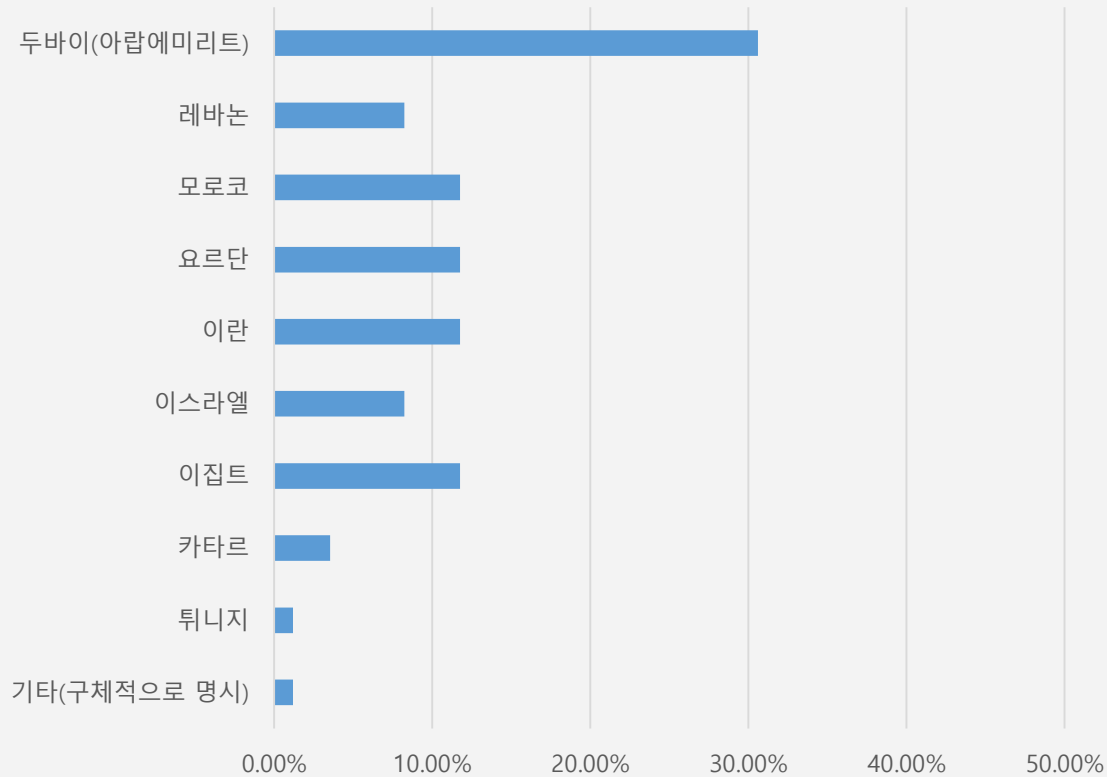


n = 243 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
뉴질랜드	31.28%	76
사모아	7.41%	18
파푸아뉴기니	11.11%	27
팔라우	11.52%	28
피지	4.53%	11
호주	33.74%	82
기타(구체적으로 명시)	0.41%	1

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 중동에서 가장 가고싶은 여행지 한 곳은 어디입니까?

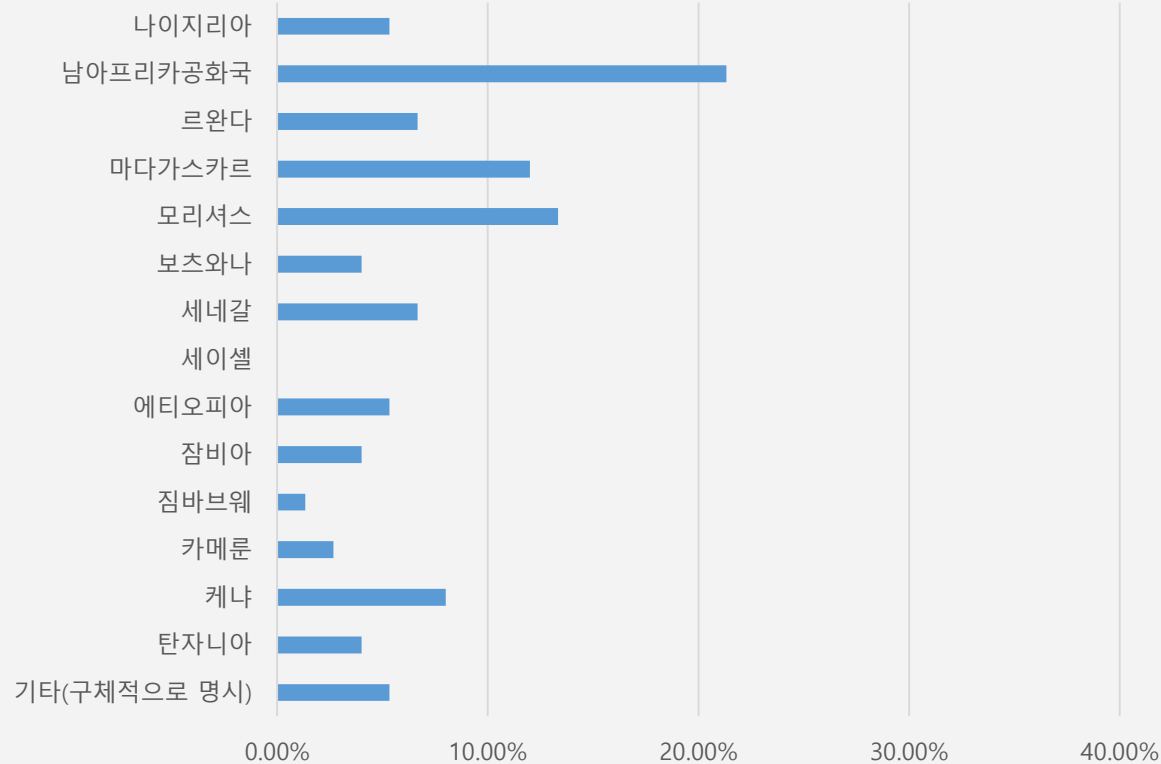


n = 85 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
두바이(아랍에미리트)	30.59%	26
레바논	8.24%	7
모로코	11.76%	10
요르단	11.76%	10
이란	11.76%	10
이스라엘	8.24%	7
이집트	11.76%	10
카타르	3.53%	3
튀니지	1.18%	1
기타(구체적으로 명시)	1.18%	1

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 아프리카에서 가장 가고싶은 여행지 한 곳은 어디입니까?



n = 75 단위 : %, 건

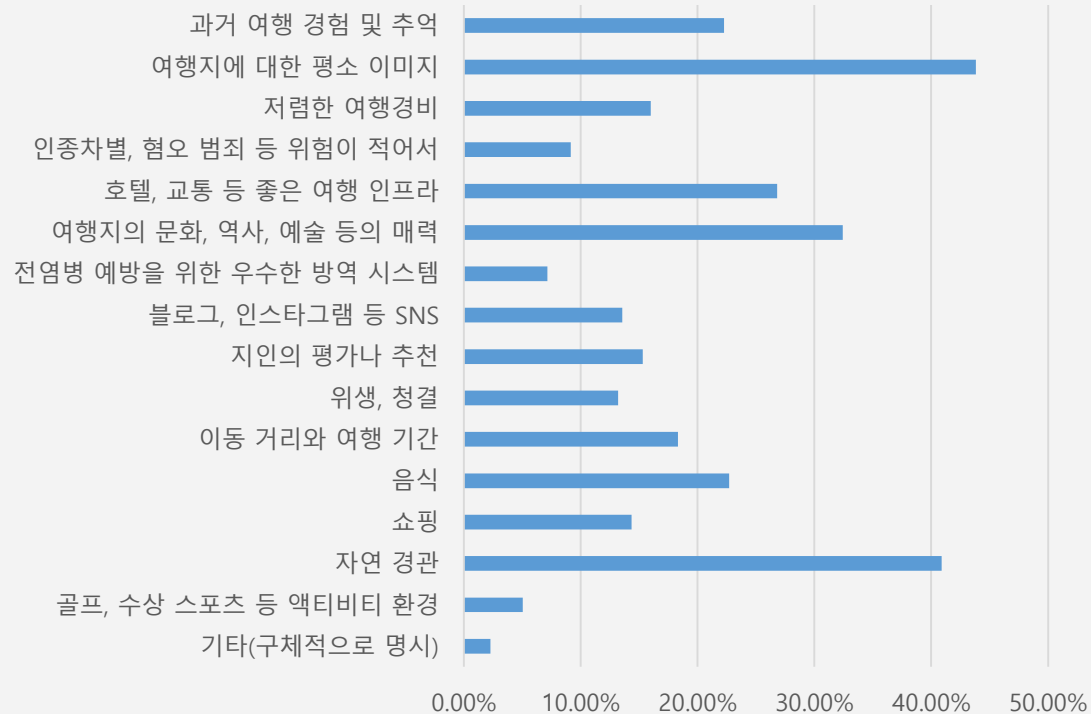
보기	비율	응답수
나이지리아	5.33%	4
남아프리카공화국	21.33%	16
르완다	6.67%	5
마다가스카르	12.00%	9
모리셔스	13.33%	10
보츠와나	4.00%	3
세네갈	6.67%	5
세이셸	0.00%	0
에티오피아	5.33%	4
잠비아	4.00%	3
짐바브웨	1.33%	1
카메룬	2.67%	2
케냐	8.00%	6
탄자니아	4.00%	3
기타(구체적으로 명시)	5.33%	4

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q

응답하신 해당 여행지를 선택한 기준은 무엇입니까? (중복 응답 가능)

n = 5,522 단위 : %, 건

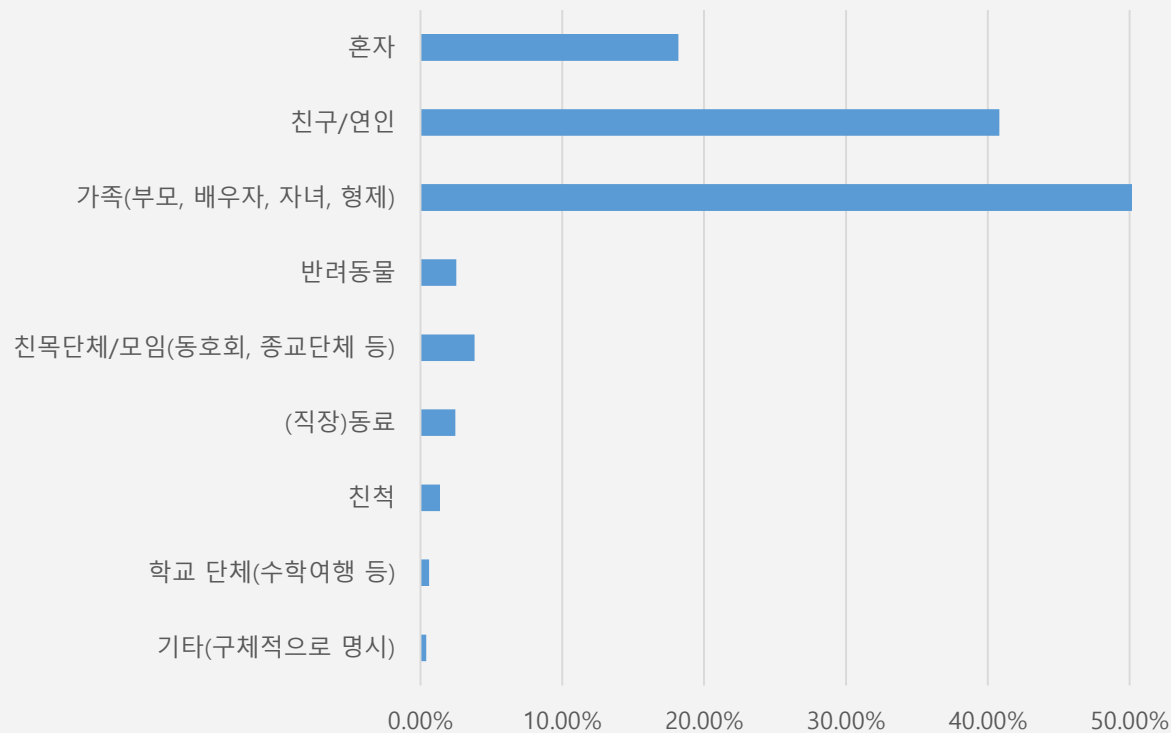


보기	비율	응답수
과거 여행 경험 및 추억	22.27%	1,230
여행지 대한 평소 이미지	43.81%	2,419
저렴한 여행경비	15.99%	883
인종차별, 혐오 범죄 등 위험이 적어서	9.15%	505
호텔, 교통 등 좋은 여행 인프라	26.80%	1,480
여행지의 문화, 역사, 예술 등의 매력	32.43%	1,791
전염병 예방을 위한 우수한 방역 시스템	7.14%	394
블로그, 인스타그램 등 SNS	13.55%	748
지인의 평가나 추천	15.30%	845
위생, 청결	13.20%	729
이동 거리와 여행 기간	18.31%	1,011
음식	22.71%	1,254
쇼핑	14.36%	793

자연 경관	40.89%	2,258
골프, 수상 스포츠 등 액티비티 환경	5.03%	278
기타(구체적으로 명시)	2.26%	125

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 응답하신 여행지로 누구와 함께 떠나시겠습니까?

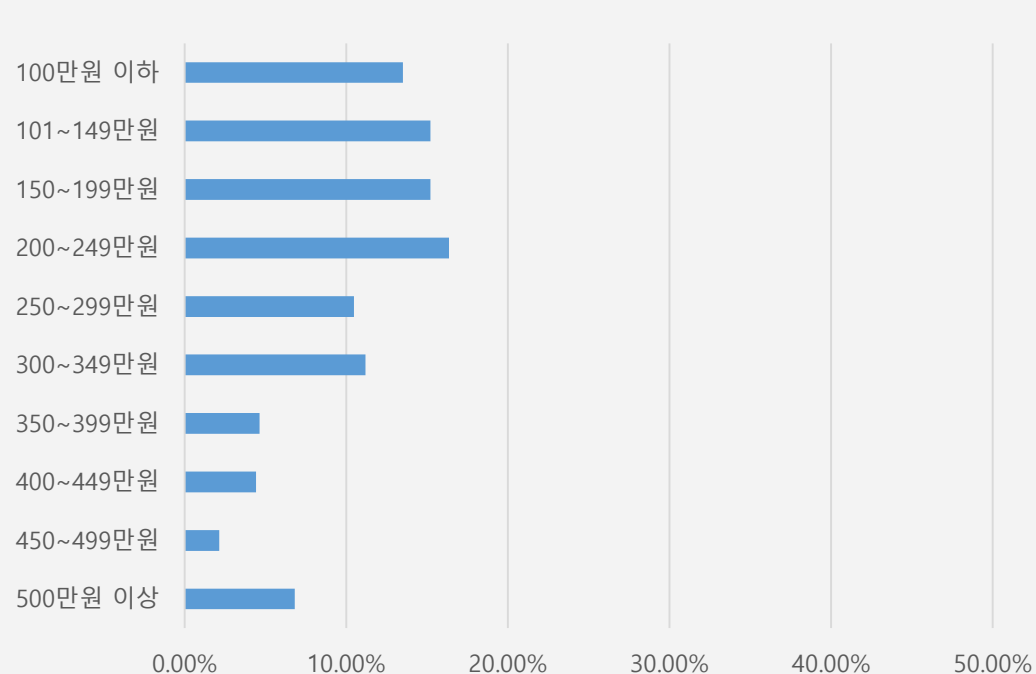


n = 5,522 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
혼자	18.18%	1,004
친구/연인	40.82%	2,254
가족(부모, 배우자, 자녀, 형제)	58.35%	3,222
반려동물	2.54%	140
친목단체/모임(동호회, 종교단체 등)	3.82%	211
(직장)동료	2.46%	136
친척	1.39%	77
학교 단체(수학여행 등)	0.62%	34
기타(구체적으로 명시)	0.40%	22

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 응답하신 여행지로 여행할 때, 항공권과 숙박비 등 포함한 1인당 경비는 얼마 정도로 예상하십니까?
(쇼핑과 선물 구매비용 등 제외한 순수 여행경비)

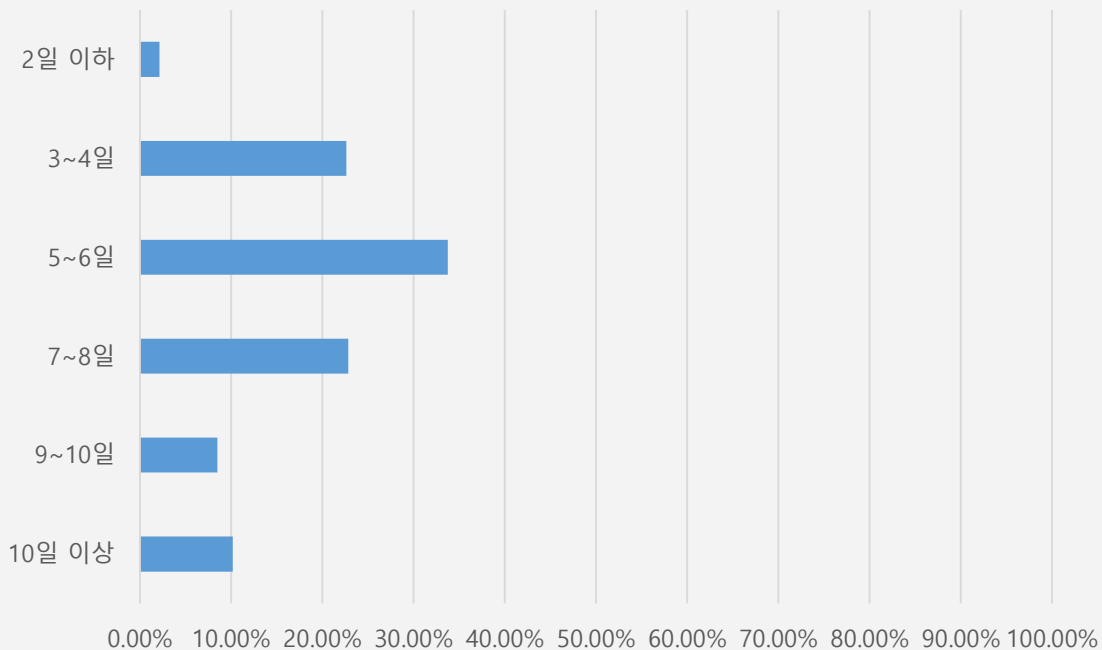


n = 5,522 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
100만원 이하	13.51%	746
101~149만원	15.21%	840
150~199만원	15.21%	840
200~249만원	16.37%	904
250~299만원	10.49%	579
300~349만원	11.19%	618
350~399만원	4.64%	256
400~449만원	4.42%	244
450~499만원	2.14%	118
500만원 이상	6.83%	377

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 응답하신 여행지로의 전체 여행 기간은 어느 정도로 예상하십니까



n = 5,522 단위 : %, 건

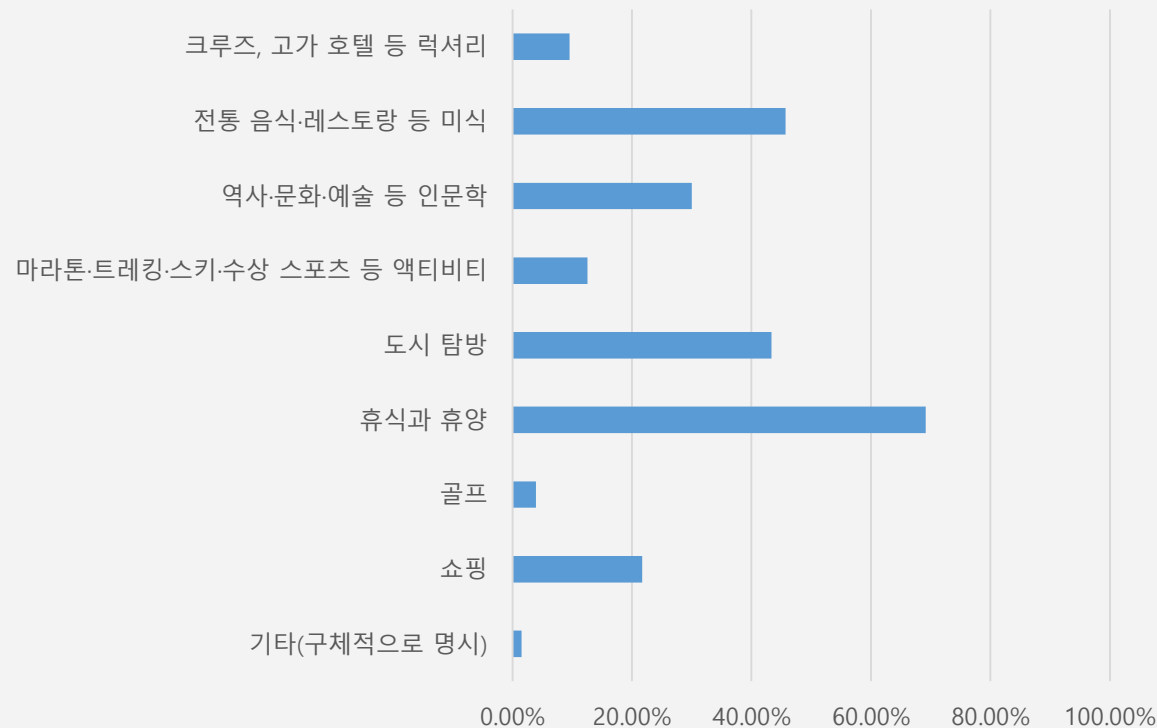
보기	비율	응답수
2일 이하	2.14%	118
3~4일	22.62%	1,249
5~6일	33.76%	1,864
7~8일	22.85%	1,262
9~10일	8.48%	468
10일 이상	10.16%	561

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q

희망 여행지에서 어떤 테마의 여행을 선호하십니까(중복 응답 가능)

n = 5,522 단위 : %, 건

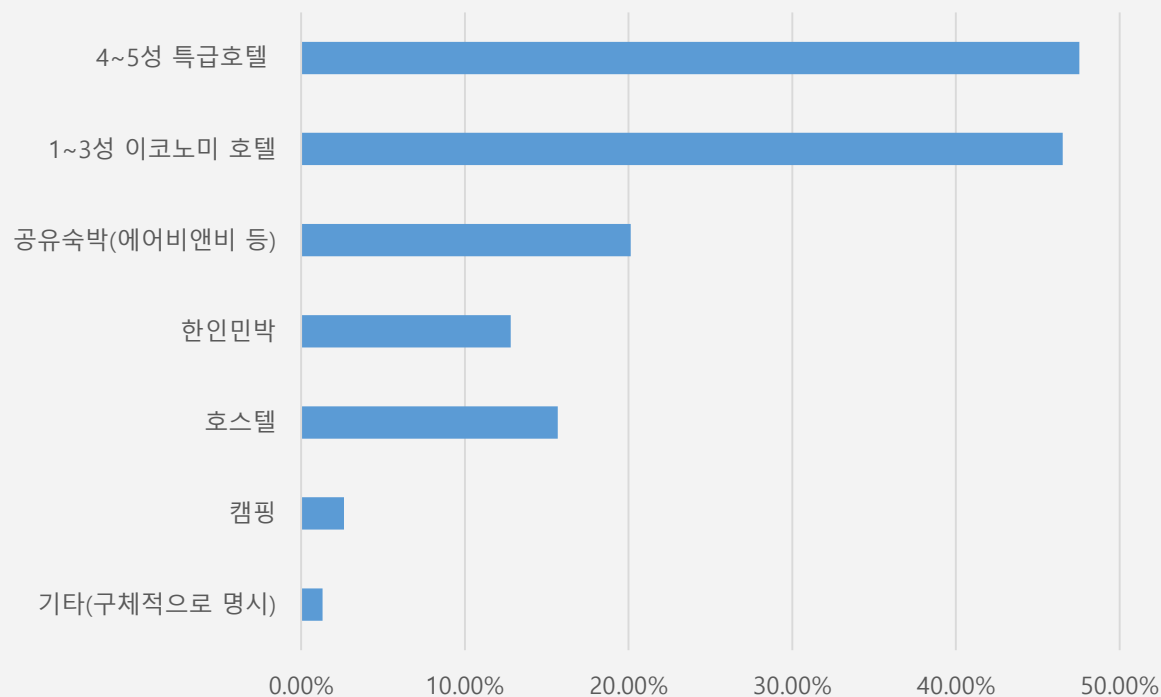


보기	비율	응답수
크루즈, 고가 호텔 등 럭셔리	9.58%	529
전통 음식·레스토랑 등 미식	45.71%	2,524
역사·문화·예술 등 인문학	30.03%	1,658
마라톤·트레킹·스키·수상 스포츠 등 액티비티	12.53%	692
도시 탐방	43.35%	2,394
휴식과 휴양	69.16%	3,819
골프	3.95%	218
쇼핑	21.70%	1,198
기타(구체적으로 명시)	1.54%	85

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q

응답하신 여행지에서 어떤 숙소를 선호하십니까(중복 응답 가능)

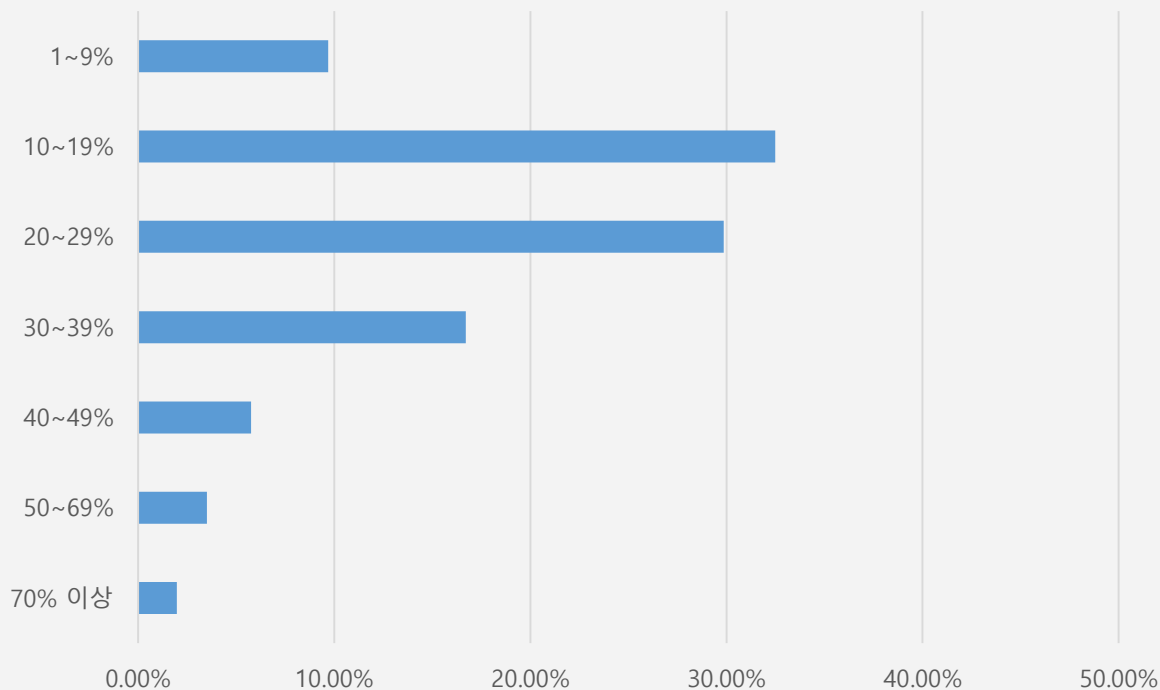


n = 5,522 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
4~5성 특급호텔	47.54%	2,625
1~3성 이코노미 호텔	46.52%	2,569
공유숙박(에어비앤비 등)	20.12%	1,111
한인민박	12.79%	706
호스텔	15.68%	866
캠핑	2.61%	144
기타(구체적으로 명시)	1.30%	72

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 코로나19 이후 항공권, 숙박을 비롯해 해외여행 비용이 증가할 것이란 예상이 많습니다. 이전 문항에서 답변한 예상 경비보다 몇 % 증가까지 감수할 의향이 있으십니까?



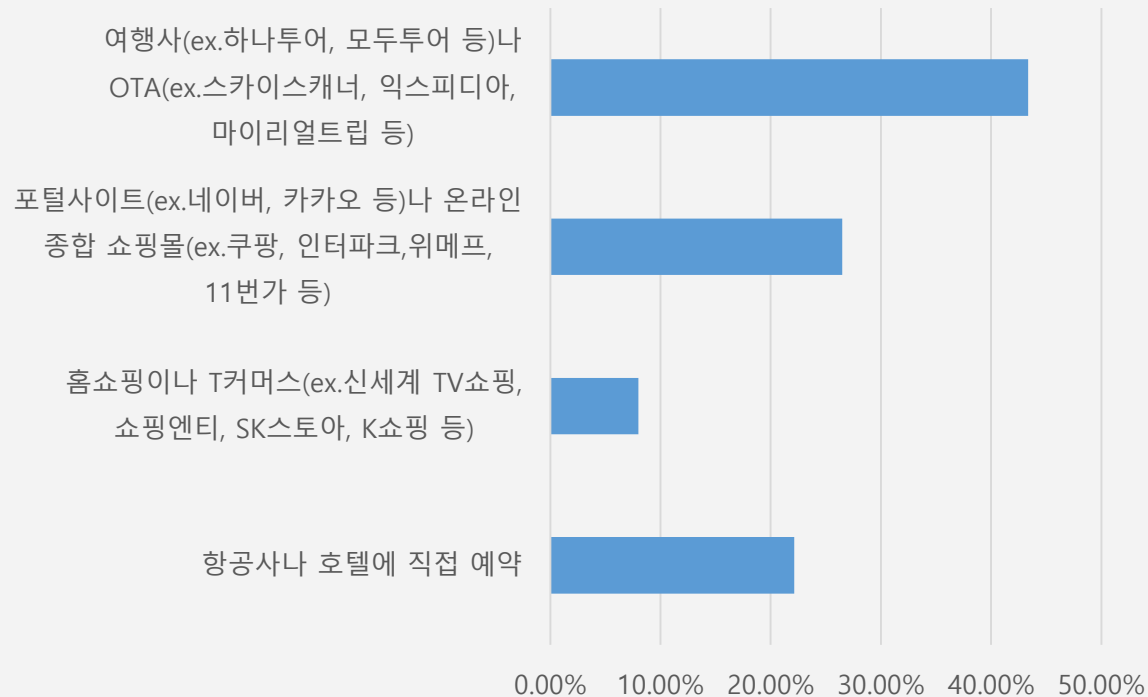
n = 5,522 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
1~9%	9.69%	535
10~19%	32.49%	1,794
20~29%	29.86%	1,649
30~39%	16.71%	923
40~49%	5.76%	318
50~69%	3.51%	194
70% 이상	1.97%	109

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과



여행상품, 항공, 숙박 예약 등 해외여행 준비를 위해 가장 먼저 고려할 채널은 무엇입니까?

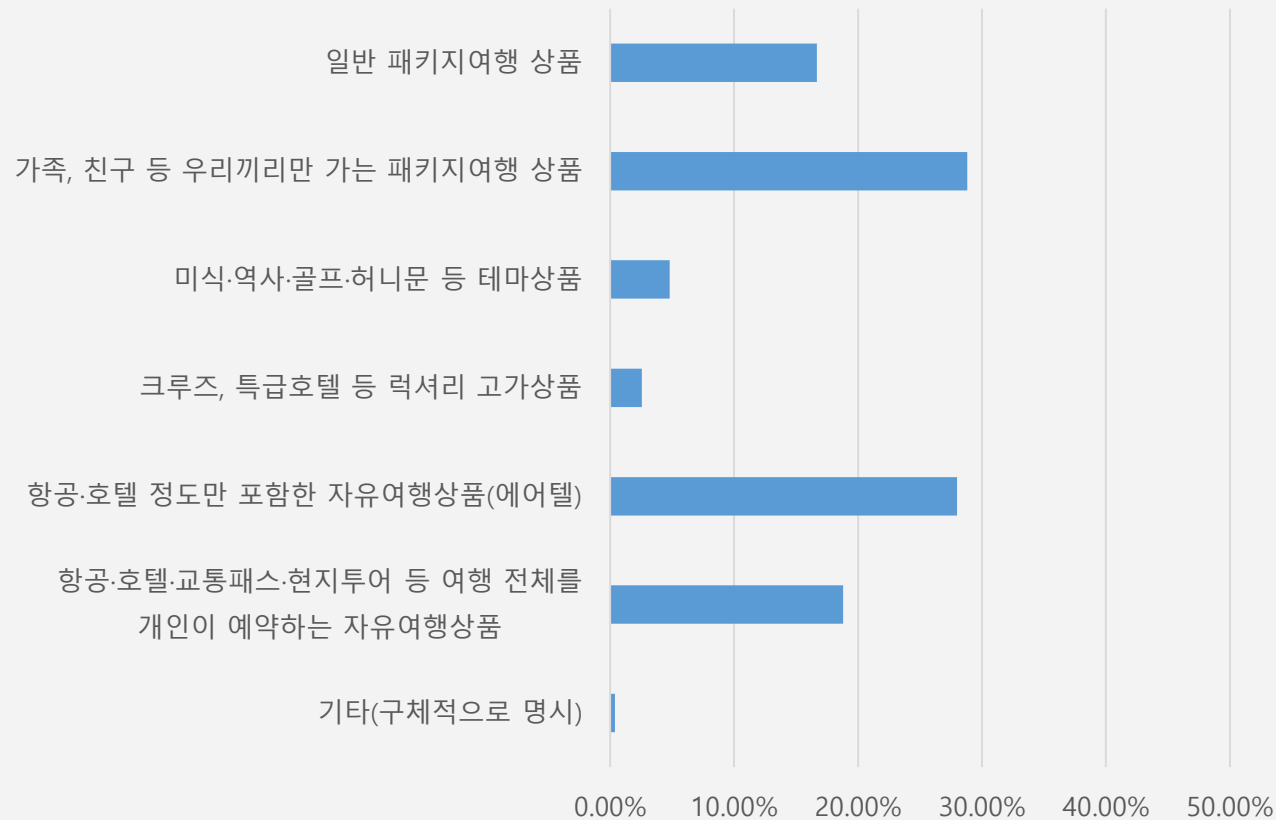


n = 5,522 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
여행사(ex.하나투어, 모두투어 등)나 OTA(ex.스카이스캐너, 익스피디아, 마이리얼트립 등)	43.35%	2,394
포털사이트(ex.네이버, 카카오 등)나 온라인 종합 쇼핑몰(ex.쿠팡, 인터파크, 위메프, 11번가 등)	26.49%	1,463
홈쇼핑이나 T커머스(ex.신세계 TV쇼핑, 쇼핑엔티, SK스토아, K쇼핑 등)	8.00%	442
항공사나 호텔에 직접 예약	22.15%	1,223

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 어떤 유형의 여행상품에 관심이 있으십니까?



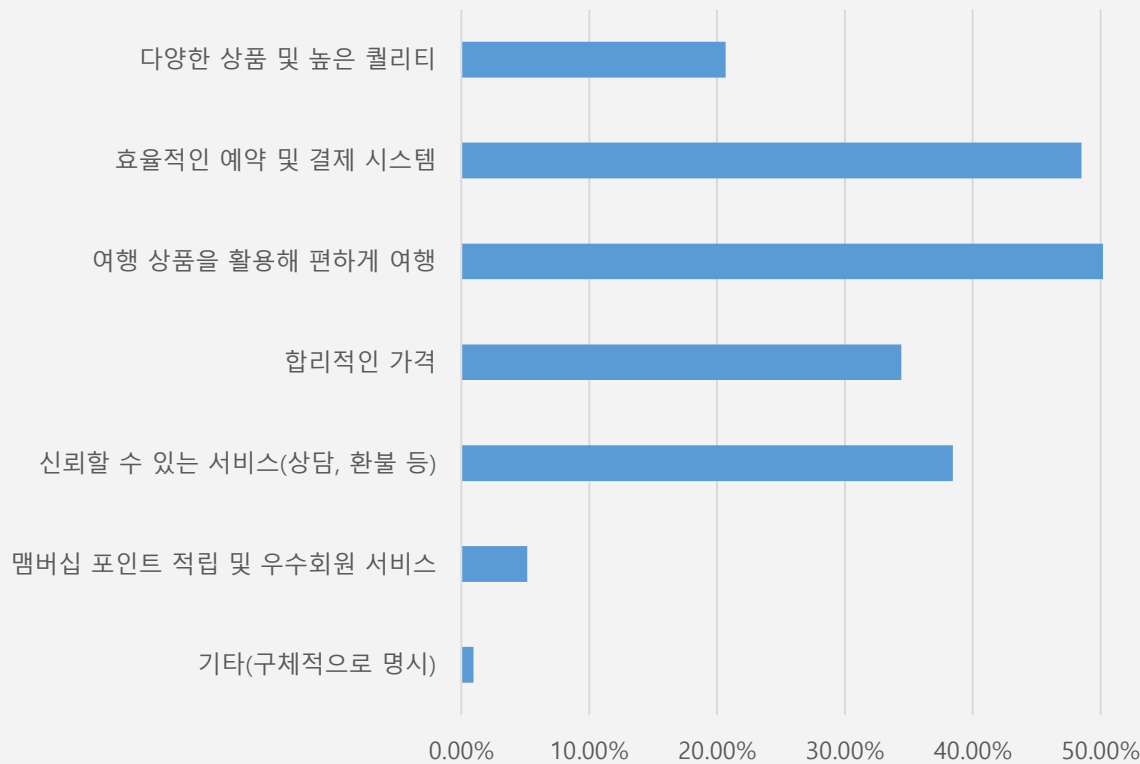
n = 2,394 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
일반 패키지여행 상품	16.67%	399
가족, 친구 등 우리끼리만 가는 패키지여행 상품	28.82%	690
미식·역사·골프·허니문 등 테마상품	4.80%	115
크루즈, 특급호텔 등 럭셔리 고가상품	2.55%	61
항공·호텔 정도만 포함한 자유여행상품(에어텔)	27.99%	670
항공·호텔·교통패스·현지투어 등 여행 전체를 개인이 예약하는 자유여행상품	18.80%	450
기타(구체적으로 명시)	0.38%	9

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과



여행사나 OTA를 통해 예약하는 이유는 무엇입니까?(중복 응답 가능)



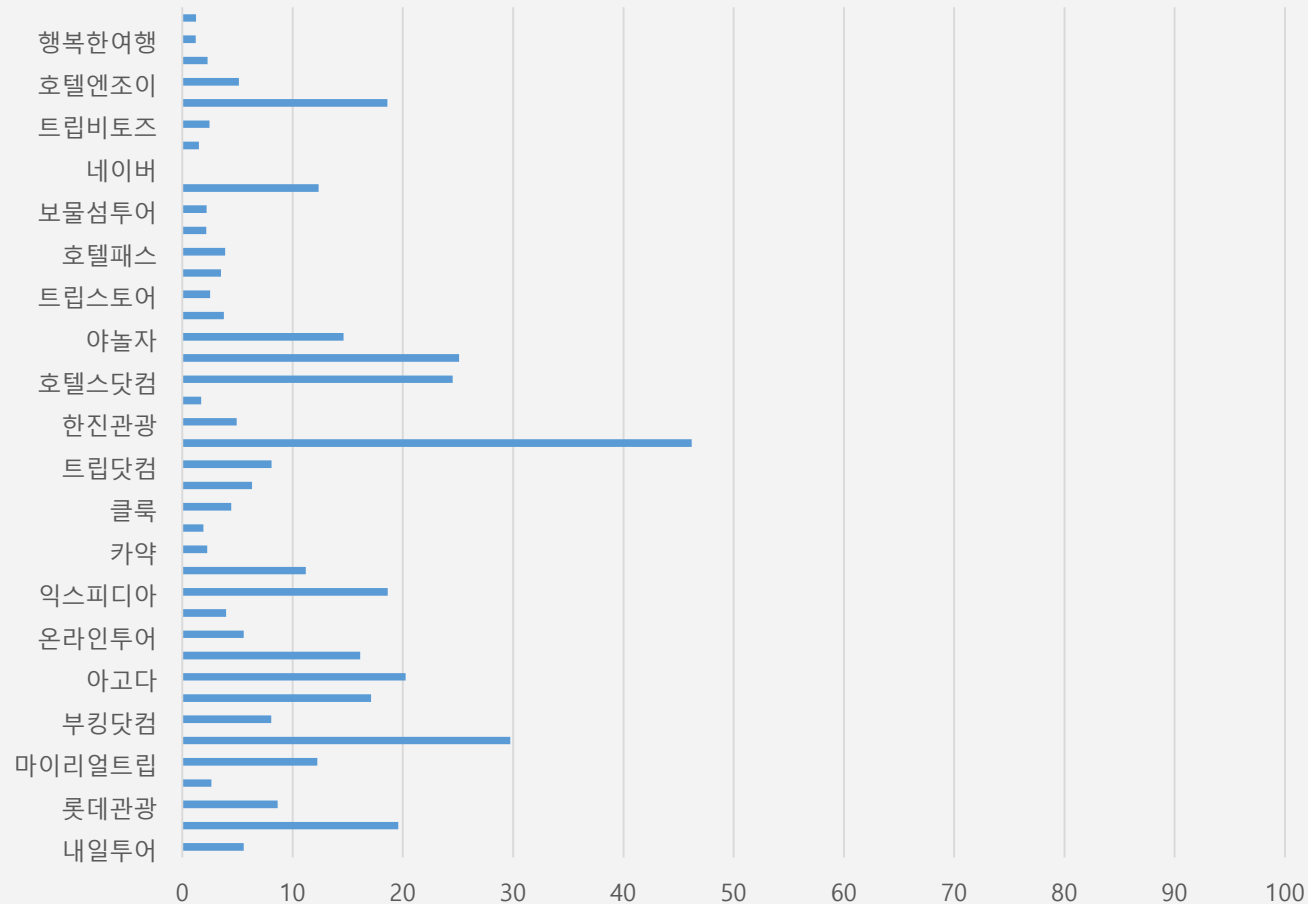
n = 2,394 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
다양한 상품 및 높은 퀄리티	20.68%	495
효율적인 예약 및 결제 시스템	48.50%	1,161
여행 상품을 활용해 편하게 여행	54.09%	1,295
합리적인 가격	34.42%	824
신뢰할 수 있는 서비스(상담, 환불 등)	38.43%	920
멤버십 포인트 적립 및 우수회원 서비스	5.14%	123
기타(구체적으로 명시)	0.96%	23

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q

해외여행 예약시 어떤 여행사나 OTA를 이용하시겠습니까?(중복 응답 가능)



03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 해외여행 예약시 어떤 여행사나 OTA를 이용하시겠습니까?(중복 응답 가능)

n = 2,394 단위 : %, 건

보기	비율	응답자수
내일투어	5.56%	133
노랑풍선	19.59%	469
롯데관광	8.65%	207
롯데제이티비	2.63%	63
마이리얼트립	12.24%	293
모두투어	29.74%	712
부킹닷컴	8.06%	193
스카이스캐너	17.13%	410
아고다	20.26%	485
에어비앤비	16.12%	386
온라인투어	5.56%	133
웹투어	3.97%	95
익스피디아	18.63%	446
참좋은 여행	11.19%	238
카약	2.26%	54
교원투어	1.92%	46
클룩	4.43%	106
투어비스	6.31%	151
트립닷컴	8.1%	194

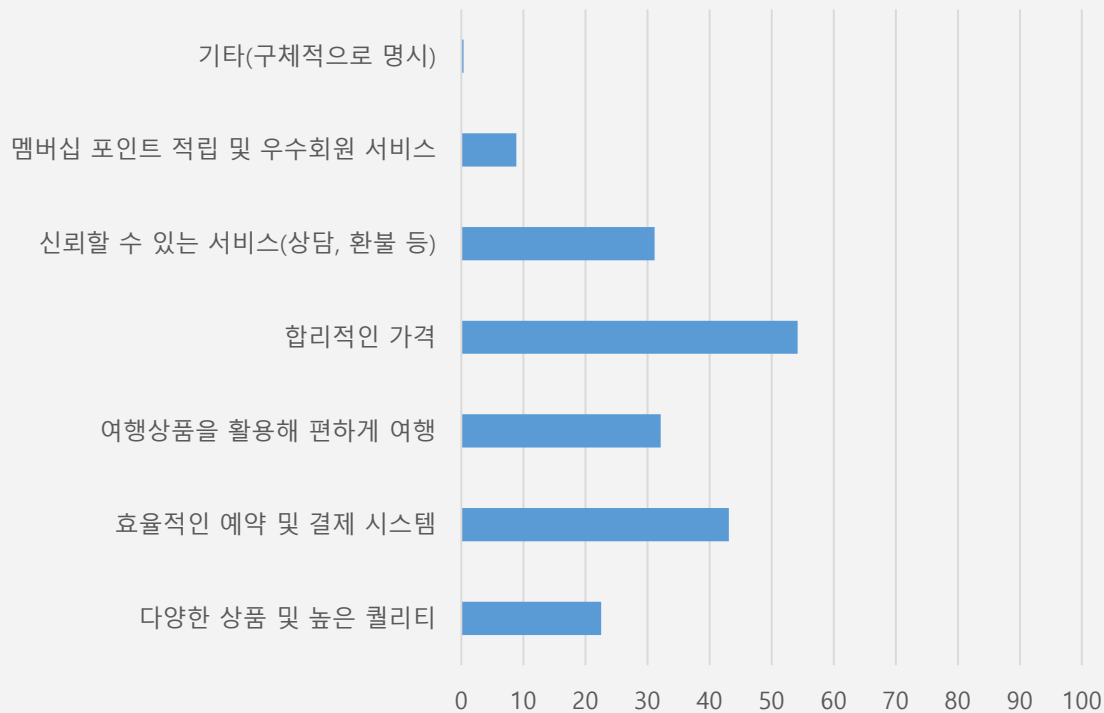
하나투어	46.2%	1,106
한진관광	4.93%	118
혜초여행	1.71%	41
호텔스닷컴	24.52%	857
호텔스컴바인	25.1%	601
야놀자	14.62%	350
트리플	3.76%	90
트립스토어	2.51%	60
레드캡투어	3.51%	84
호텔패스	3.88%	93
투어2000	2.17%	52
보물섬투어	2.21%	53
여기어때	12.36%	296
네이버	0%	0
라쿠텐	1.5%	36
트립비토즈	2.46%	59
인터파크투어	18.59%	445

호텔엔조이	5.14%	123
와이페이모어	2.3%	55
행복한여행	1.21%	29
기타(구체적으로 명시)	1.25%	30

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과



포털사이트나 온라인 종합 쇼핑몰을 통해 예약하는 이유는 무엇입니까?(중복 응답 가능)

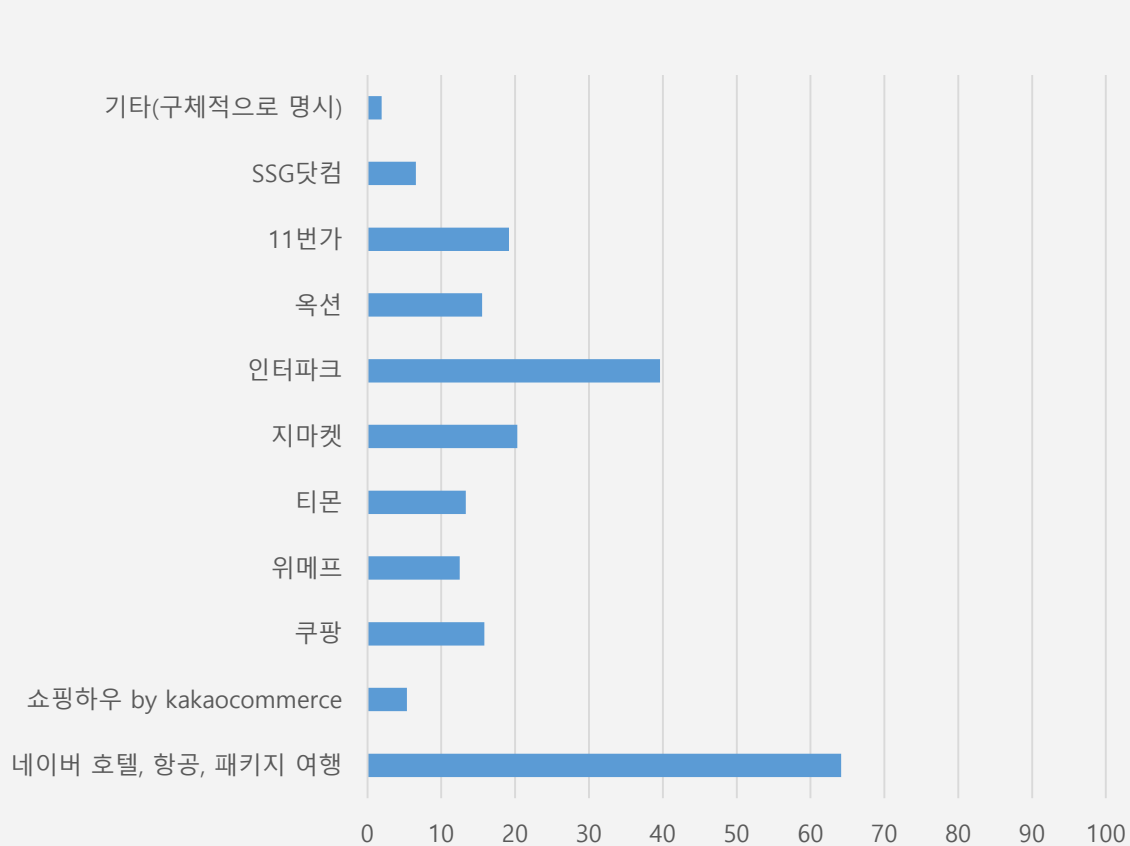


n = 1,464 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
다양한 상품 및 높은 퀄리티	22.54%	330
효율적인 예약 및 결제 시스템	43.1%	631
여행상품을 활용해 편하게 여행	32.1%	470
합리적인 가격	54.17%	793
신뢰할 수 있는 서비스(상담, 환불 등)	31.15%	456
멤버십 포인트 적립 및 우수회원 서비스	8.88%	130
기타(구체적으로 명시)	0.82%	12

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 해외여행 예약시 어떤 포털사이트나 종합 쇼핑몰을 이용하시겠습니까?(중복 응답 가능)

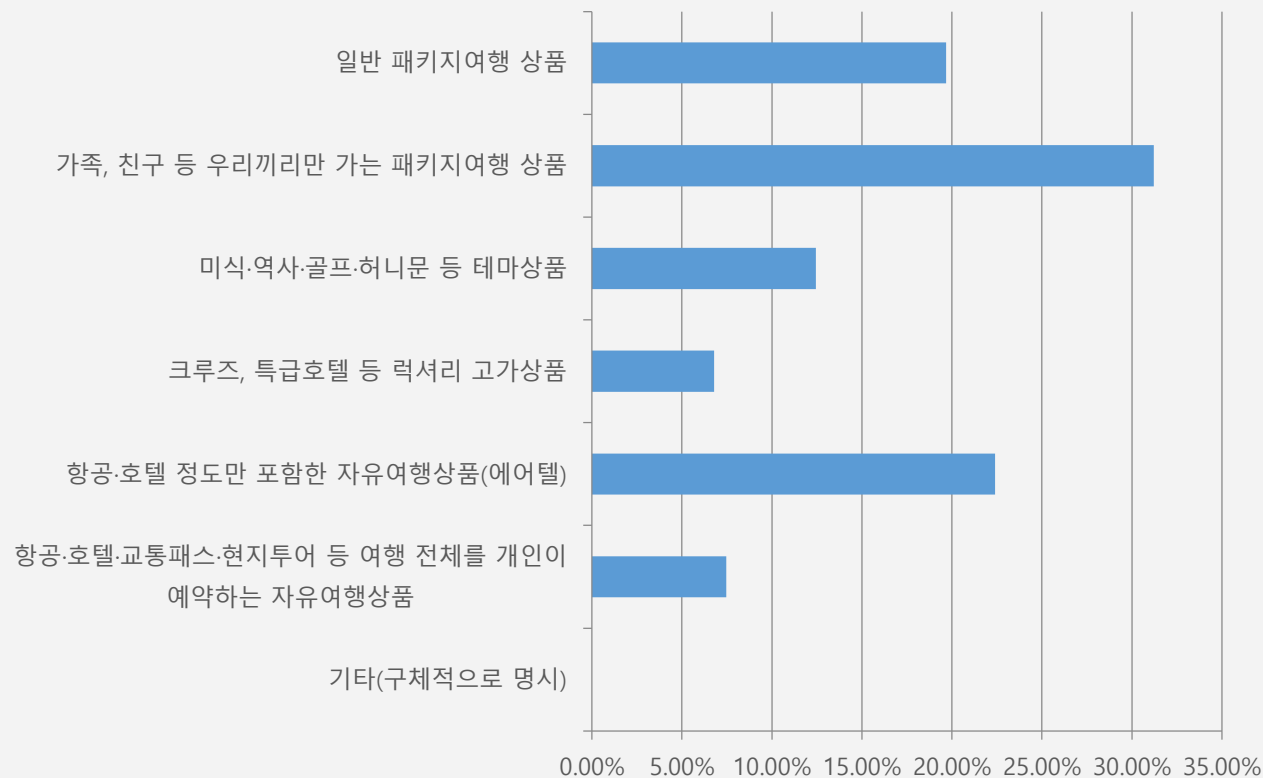


n = 1,464 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
네이버 호텔, 항공, 패키지 여행	64.14%	939
쇼핑하우 by kakaocommerce	5.33%	78
쿠팡	15.85%	232
위메프	12.5%	183
티몬	13.32%	195
지마켓	20.29%	297
인터파크	39.62%	580
옥션	15.51%	227
11번가	19.19%	281
SSG닷컴	6.56%	96
기타(구체적으로 명시)	1.91%	28

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

어떤 유형의 여행상품에 관심이 있으십니까?



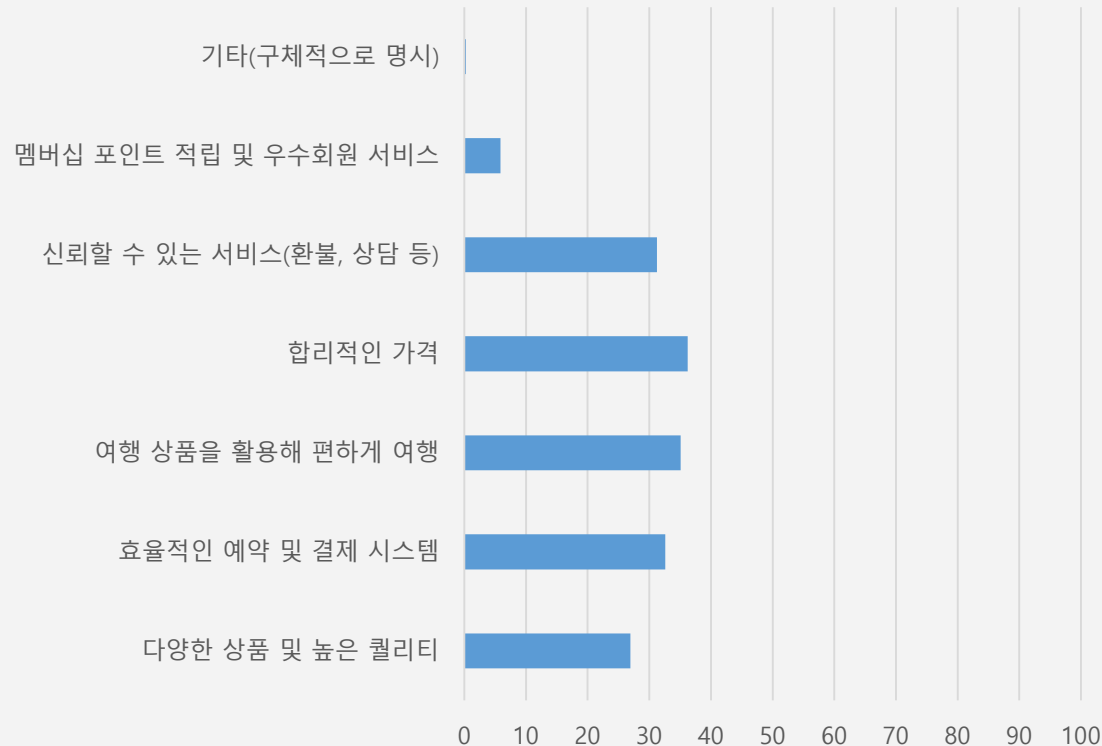
n = 442 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
일반 패키지여행 상품	19.68%	87
가족, 친구 등 우리끼리만 가는 패키지여행 상품	31.22%	138
미식·역사·골프·허니문 등 테마상품	12.44%	55
크루즈, 특급호텔 등 럭셔리 고가상품	6.79%	30
항공·호텔 정도만 포함한 자유여행상품(에어텔)	22.40%	99
항공·호텔·교통패스·현지투어 등 여행 전체를 개인이 예약하는 자유여행상품	7.47%	33
기타(구체적으로 명시)	0.00%	0

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q

홈쇼핑이나 T커머스를 통해 예약하는 이유는 무엇입니까?(중복 응답 가능)



n = 442 단위 : %, 건

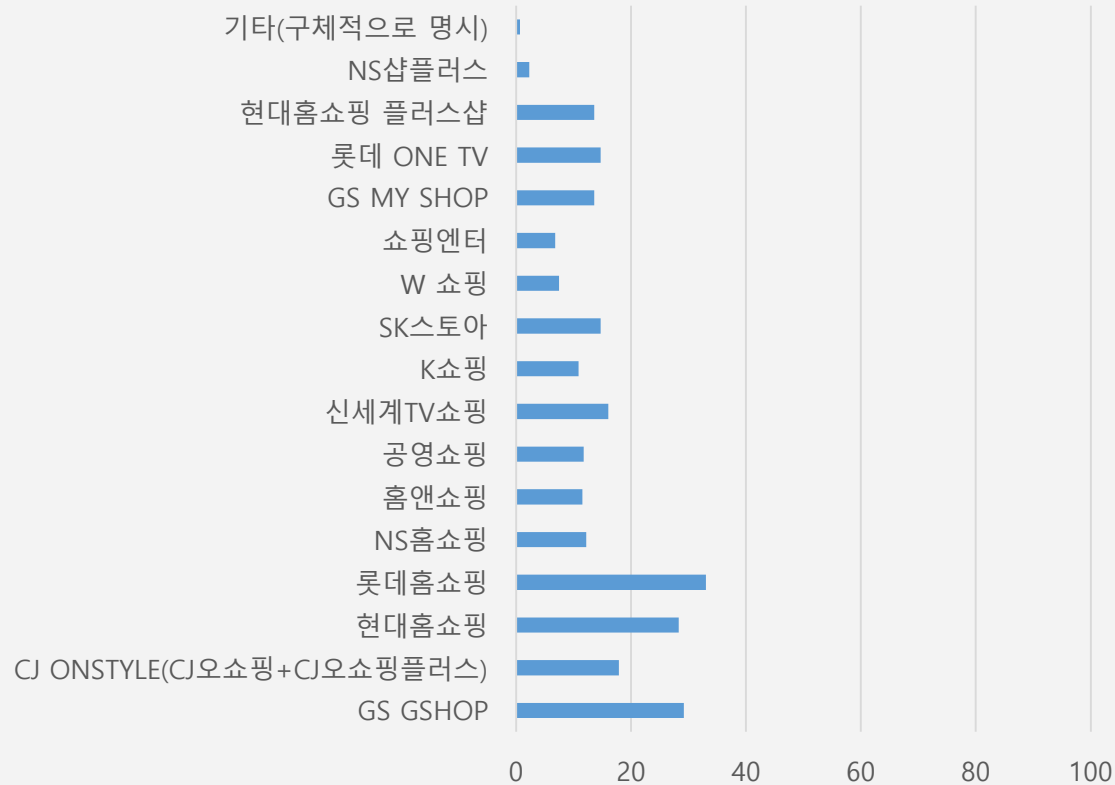
보기	비율	응답수
다양한 상품 및 높은 퀄리티	26.92%	119
효율적인 예약 및 결제 시스템	32.58%	144
여행 상품을 활용해 편하게 여행	35.07%	155
합리적인 가격	36.2%	160
신뢰할 수 있는 서비스(환불, 상담 등)	31.22%	138
멤버십 포인트 적립 및 우수회원 서비스	5.88%	26
기타(구체적으로 명시)	0.23%	1

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q

해외여행 예약시 어떤 홈쇼핑이나 T커머스를 이용하시겠습니까?(중복 응답 가능)

n = 442 단위 : %, 건

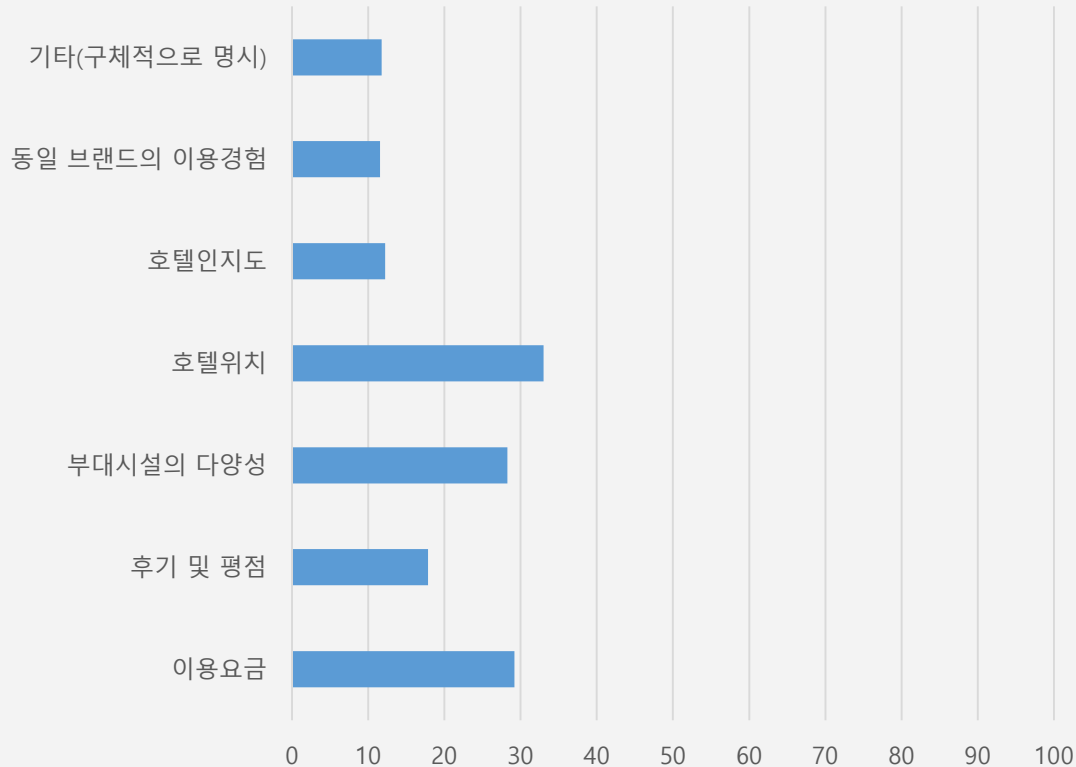


보기	비율	응답수
GS GSHOP	29.19%	129
CJ ONSTYLE(CJ오쇼핑 +CJ오쇼핑플러스)	17.87%	79
현대홈쇼핑	28.28%	125
롯데홈쇼핑	33.03%	146
NS홈쇼핑	12.22%	54
홈앤쇼핑	11.54%	51
공영쇼핑	11.76%	52
신세계TV쇼핑	16.06%	71
K쇼핑	10.86%	48
SK스토아	14.71%	65
W 쇼핑	7.47%	33
쇼핑엔터	6.79%	30
GS MY SHOP	13.57%	60
롯데 ONE TV	14.71%	65
현대홈쇼핑 플러스샵	13.57%	60
NS샵플러스	2.26%	10
기타(구체적으로 명시)	0.68%	3

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과



호텔에 직접 예약하는 경우 호텔을 선택하는 기준은 무엇입니까?(중복 응답 가능)



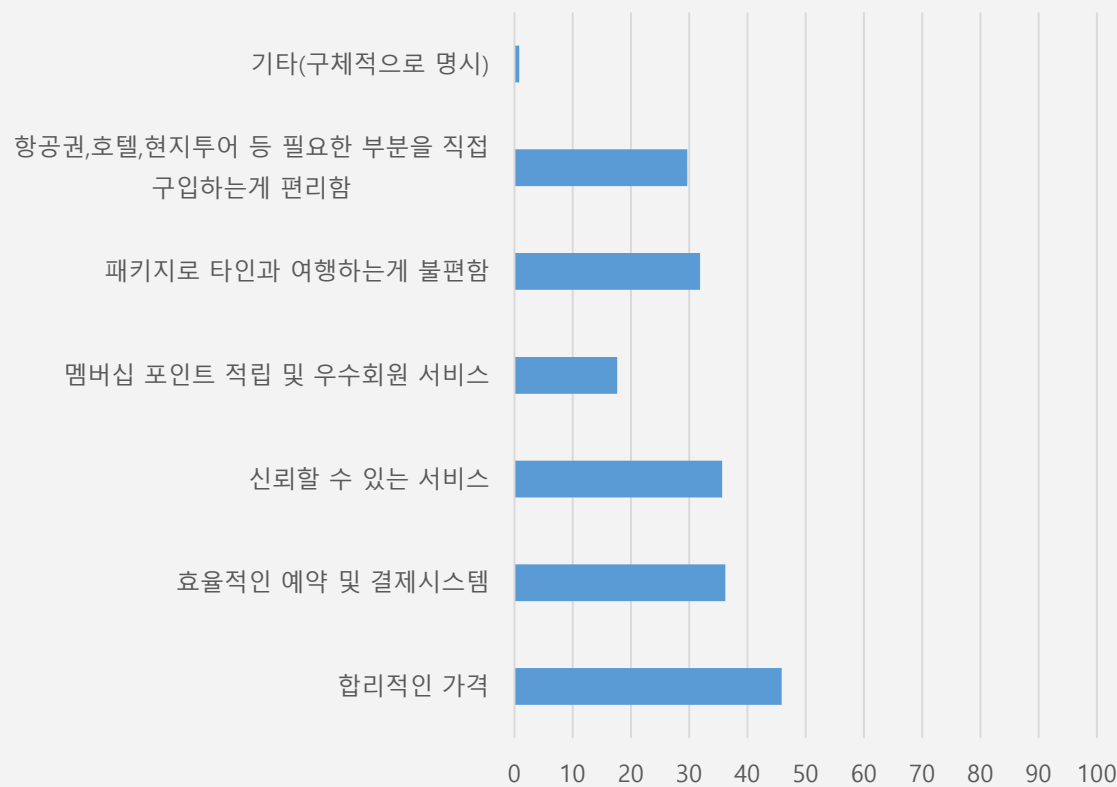
n = 1,223 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
이용요금	29.19%	129
후기 및 평점	17.87%	79
부대시설의 다양성	28.28%	125
호텔위치	33.03%	146
호텔인지도	12.22%	54
동일 브랜드의 이용경험	11.54%	51
기타(구체적으로 명시)	11.76%	52

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과



호텔이나 항공사에 직접 예약하는 이유는 무엇입니까?(중복 응답 가능)

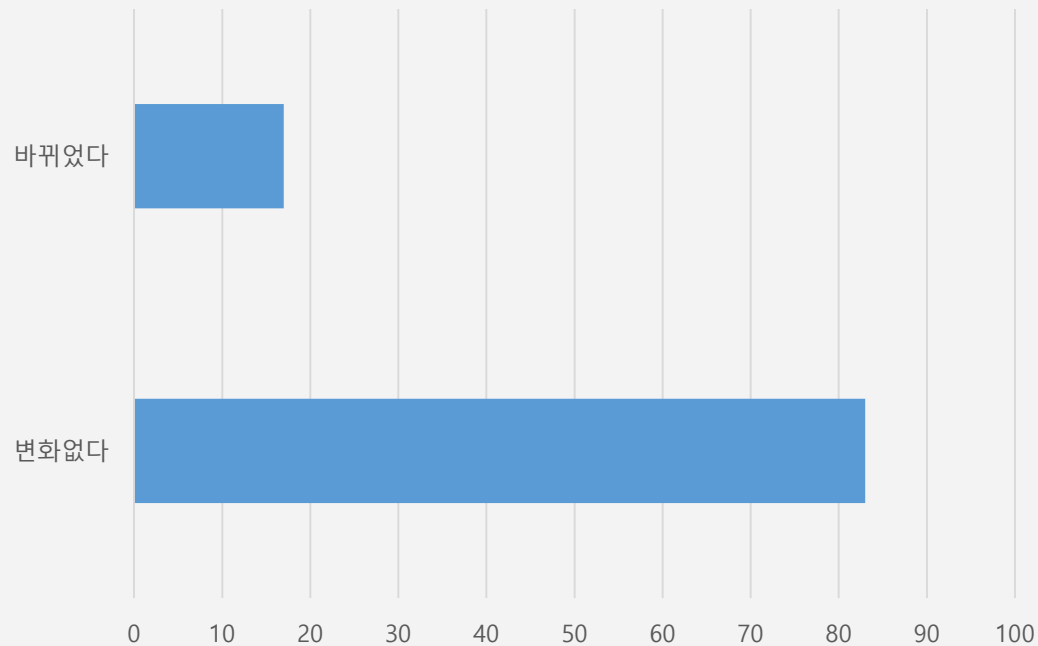


n = 1,223 단위 : %, 건

보기	비율	응답자수
합리적인 가격	45.87	561
효율적인 예약 및 결제시스템	36.22	443
신뢰할 수 있는 서비스	35.65	436
멤버십 포인트 적립 및 우수회원 서비스	17.66	216
패키지로 타인과 여행하는게 불편함	31.89	390
항공권,호텔,현지투어 등 필요한 부분을 직접 구입하는게 편리함	29.68	363
기타(구체적으로 명시)	0.82	10

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 코로나19 이전과 비교하면 선호하는 예약 채널이 바뀌었습니까?



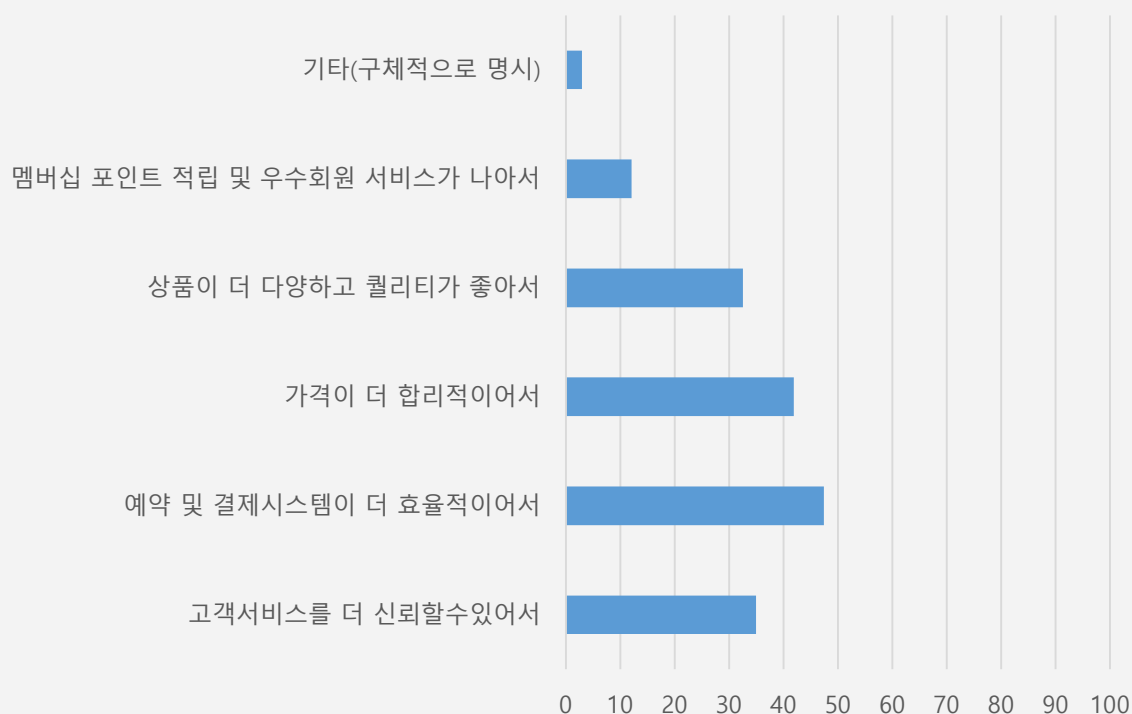
n = 5,522 단위 : %, 건

보기	비율	응답자수
변화없다	83%	4,583
바뀌었다	17%	939

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q

기존 예약 채널을 유지하는 이유는 무엇입니까?(중복 응답 가능)

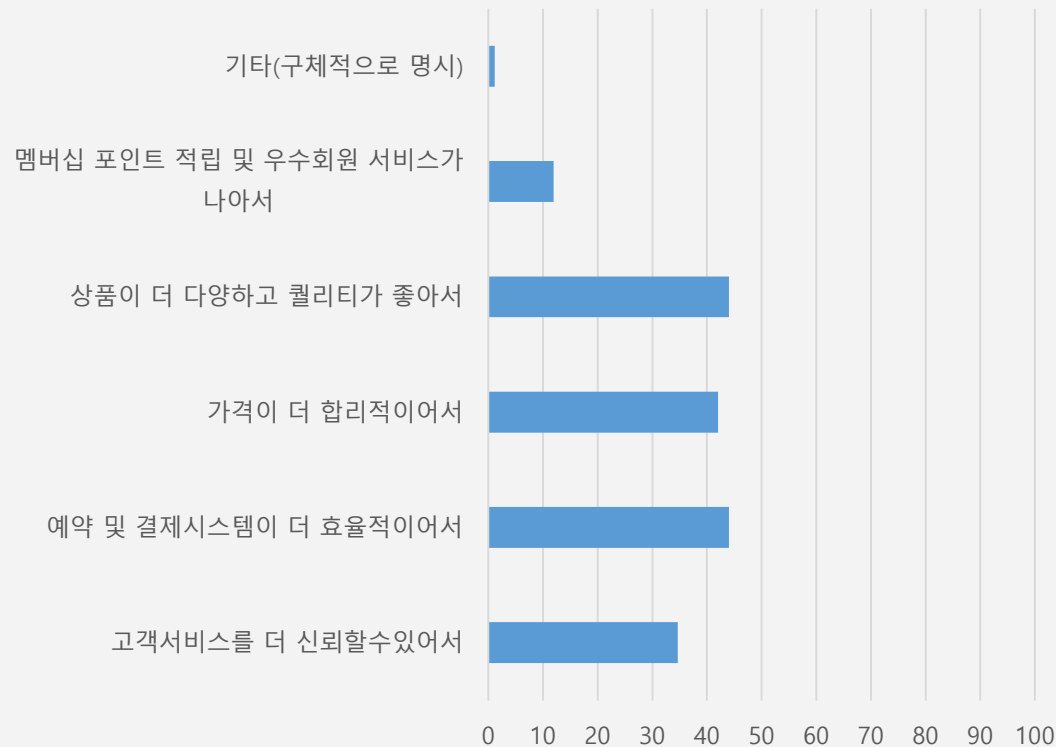


n = 4,584 단위 : %, 건

보기	비율	응답자수
고객서비스를 더 신뢰할수있어서	34.99%	1,604
예약 및 결제시스템이 더 효율적이어서	47.43%	2,174
가격이 더 합리적이어서	41.93%	1,922
상품이 더 다양하고 퀄리티가 좋아서	32.53%	1,491
멤버십 포인트 적립 및 우수회원 서비스가 나아서	12.09%	554
기타(구체적으로 명시)	2.97%	136

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 예약 채널에 변화가 생긴 이유는 무엇입니까?(중복 응답 가능)



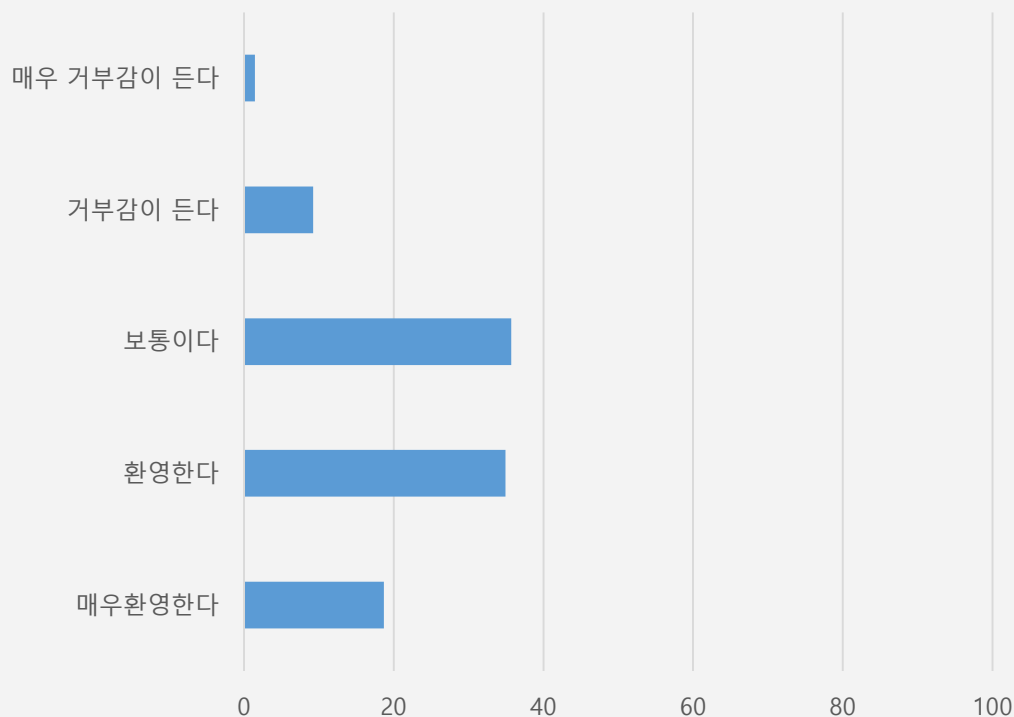
n = 940 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
고객서비스를 더 신뢰할수있어서	34.68%	326
예약 및 결제시스템이 더 효율적이어서	44.04%	414
가격이 더 합리적이어서	42.02%	395
상품이 더 다양하고 퀄리티가 좋아서	44.04%	414
멤버십 포인트 적립 및 우수회원 서비스가 나아 서	11.91%	112
기타(구체적으로 명시)	1.17%	11

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과



현재 시점에서 외국인 관광객의 한국 여행에 대해 어떻게 생각하십니까?



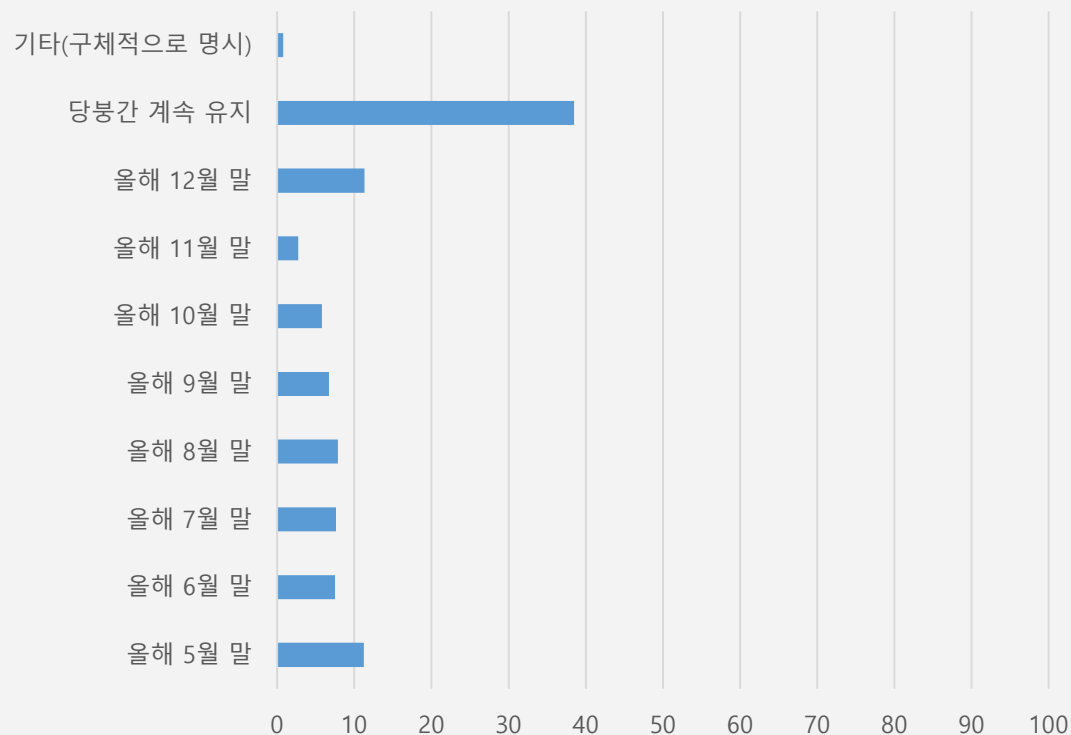
n = 5,522 단위 : %, 건

보기	비율	응답수
매우 환영한다	18.69%	1,032
환영한다	34.93%	1,929
보통이다	35.69%	1,971
거부감이 든다	9.22%	509
매우 거부감이 든다	1.47%	81

03 2022년 공사-여행신문, 공동 설문조사 결과

Q 현재 해외에서 한국에 입국하기 위해서는 내국인과 외국인 모두 출발일 기준 48시간 이내 검사한 PCR 음성확인서가 필요합니다. 입국시 PCR음성 확인서 제출은 언제까지 유지하는 것이 적절하다고 생각하십니까?

n = 5,522 단위 : %, 건



보기	비율	응답수
올해 5월 말	11.23%	620
올해 6월 말	7.5%	414
올해 7월 말	7.62%	421
올해 8월 말	7.86%	434
올해 9월 말	6.72%	371
올해 10월 말	5.8%	320
올해 11월 말	2.72%	150
올해 12월 말	11.3%	624
당분간 계속 유지	38.5%	2,126
기타(구체적으로 명시)	0.76%	42

04

한국소비자원 상담 · 위해 데이터

04 한국소비자원 상담데이터 개요

분석대상

소비자원에 접수된 소비자 상담데이터

10개 소비자단체, 16개 광역시·도 지방자치단체, 한국소비자원이 참여하는 전국 단위 통합 상담처리 시스템에 접수된 상담

분석 대상기간

2018.1월 ~ 2022.3월

분석조건

소비자상담은 품목(소분류) '국외여행' 및 목적지가 해외인 '항공여객운송서비스' 기준

분석내용

기간, 인구통계학적 요소(성별, 연령, 지역), 판매방법 등에 따른 현황 분석
문의유형 등 소비자 피해사례 정성/정량 분석 등

04 해외여행 연간/월간 소비자상담 현황

연간 문의건수

2020년 코로나-19 발생 직후 여행취소 등 문의 증가로 인해 건수가 급증하였지만, 2021년 이후 해외여행 자체가 줄어들면서 문의가 순감한 것으로 확인

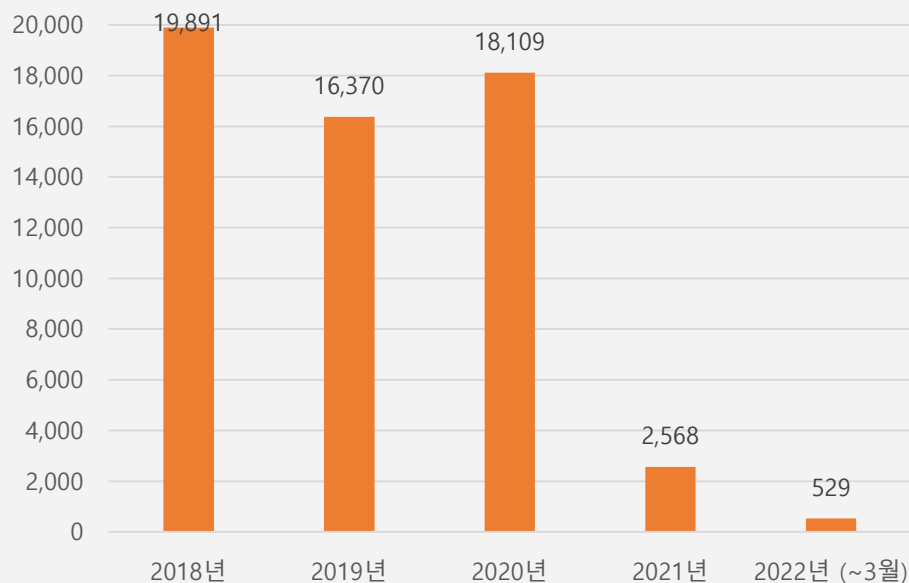
월간 문의건수

코로나-19 발생 이전에는 주로 휴가철에 문의가 늘어났으나, 코로나 이후 이슈에 따라 차이 발생

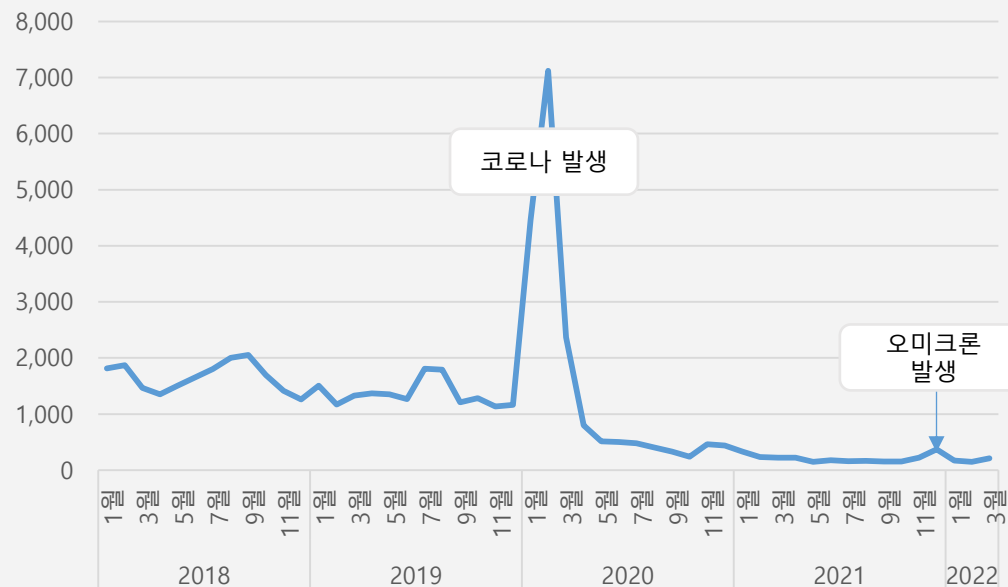
코로나 발생 이전 : 주로 휴가철인 7-8월에 문의가 늘어나는 계절성 확인

코로나 발생 직후 : 여행상품 취소/일정 변경 등으로 인해 1-3월 문의 급등

오미크론 발생 이후 : 변이가 발생한 21.11월 이후 여행취소/변경 등으로 인해 11-12월에 문의량 증가 확인



해외여행 관련 연간 소비자 상담건수

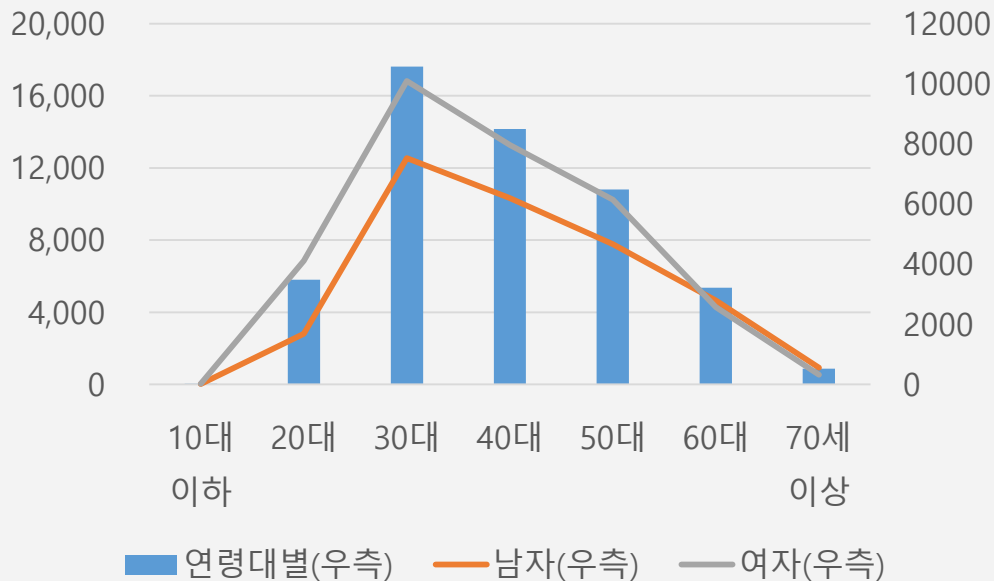


해외여행 관련 월간 소비자 상담건수

04 성별, 연령 및 지역별 상담 문의현황

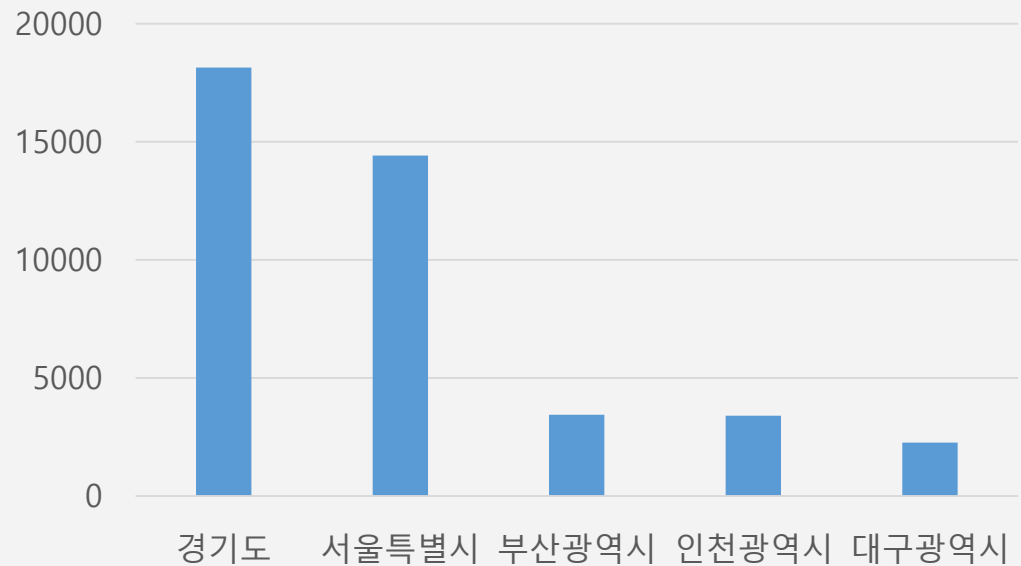
연령&성별

30대 여성(18.5%)이 가장 문의가 많았고, 40대 여성(14.6%)>30대 남성(13.8%)>40대 남성(11.3%) 순



지역별

경기도(31.6%)가 가장 높은 비중을 차지했고, 이어서 서울특별시(25.1%), 부산광역시(6%) 순

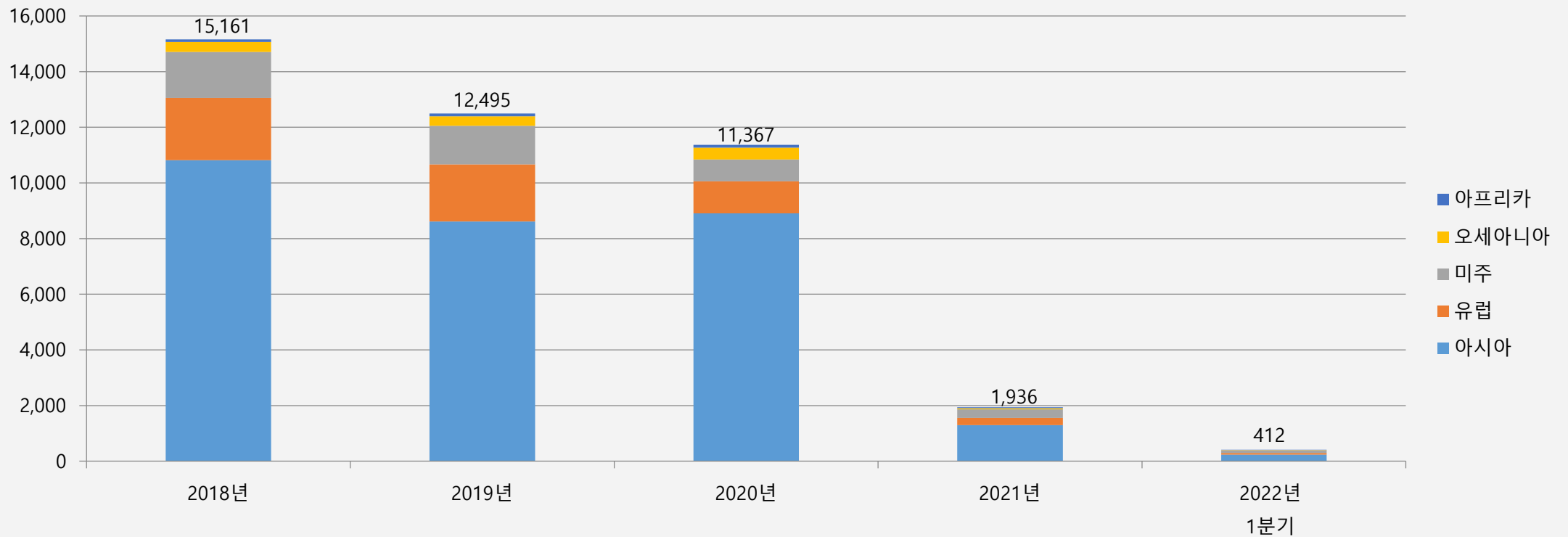


* 상담건수 5위까지 지역 표기

04 목적지별 현황

목적지별

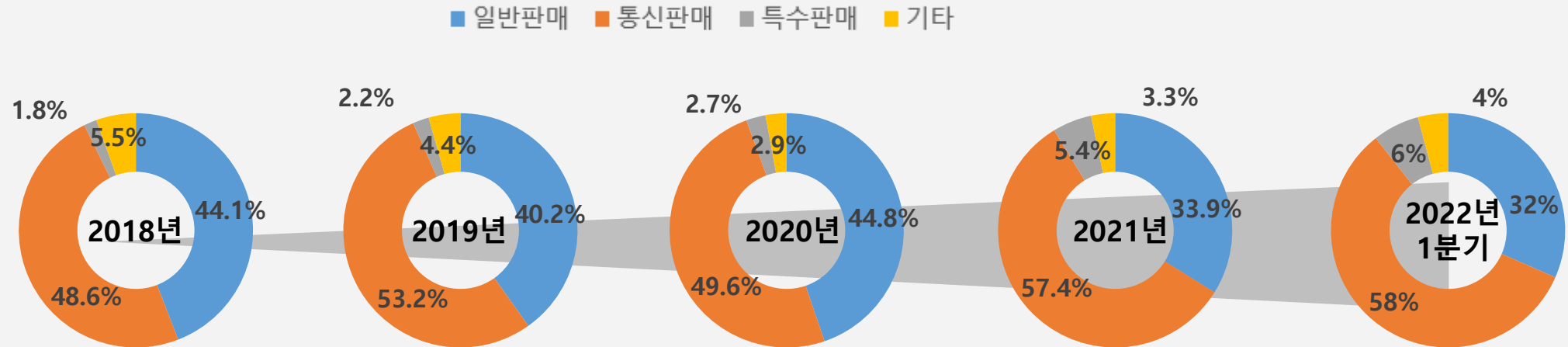
아시아(29,877건, 72.7%) > 유럽(5,753건, 13.9%) > 미주(4,234건, 10.2%) 순



04 여행상품 구입 방법(1/2)

구입 비중

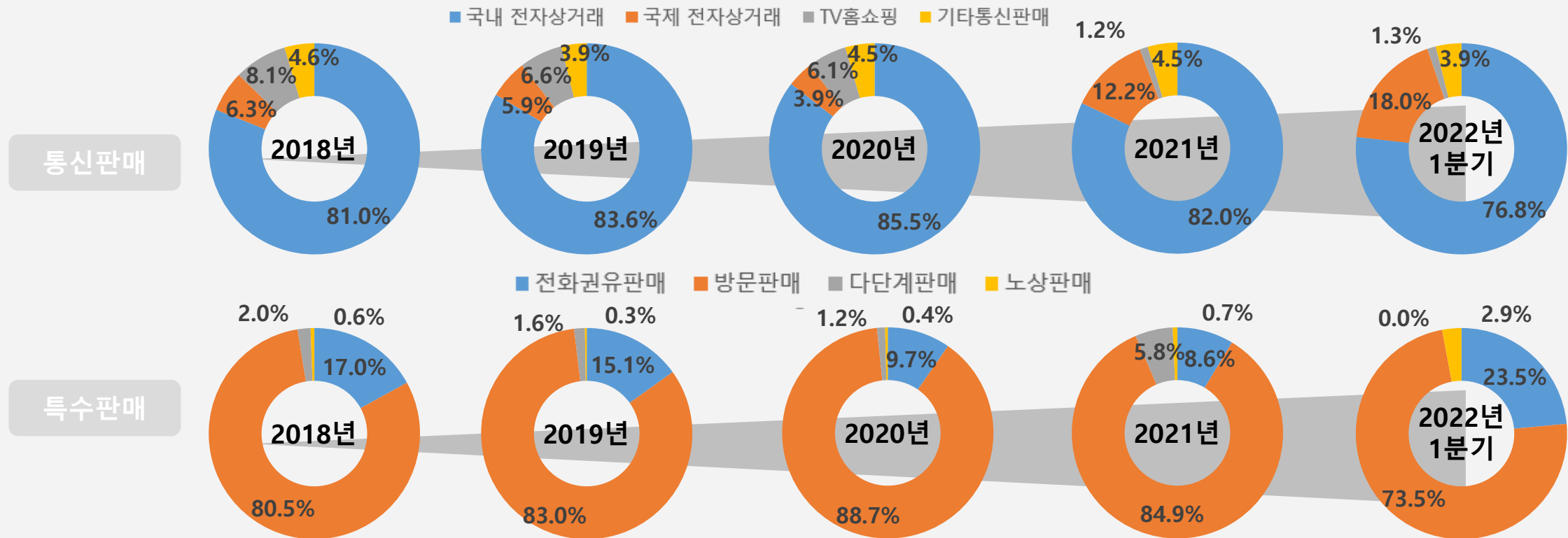
- ✓ '통신판매' 비중이 전 기간 통틀어 가장 높으며 일반판매 비중은 계속 줄어들고 있음
- ✓ 전자상거래(국내,국제) 비중은 2018년부터 점진적 높아지며 여행 상품 구입의 디지털화 확인이 가능함



04 여행상품 구입 방법(2/2)

구입 비중

- ✓ '통신판매' 비중이 전 기간 통틀어 가장 높으며 일반판매 비중은 계속 줄어들고 있음
- ✓ 전자상거래(국내,국제) 비중은 2018년부터 점진적 높아지며 여행 상품 구입의 디지털화 확인이 가능함



04 문의 유형 현황

문의유형

- ✓ '계약해제 거부'가 전기간 통틀어 36,345건(63.2%)로 1위이며, 특히 코로나 이전(18-19) '계약해제 거부' 비율은 50% 정도였으나 코로나 발생 이후인 20년은 83.9%를 차지할 정도로 비율 급증
- ✓ 전기간 통틀어 2위였던 계약내용 임의변경(6,418건, 11.2%)은 코로나 이전의 14% 내외에 비해 큰 폭으로 감소했는데(2020년, 5%) 이는 해외여행 자체 순감이 요인으로 추정

계약해제 거부

소비자는 여행 박람회를 통해
신혼여행 패키지 상품을 계약

여행 3일전 코로나-19 확진
판정을 받아 계약 취소 및 환
불을 요구함

여행사는 2인 중 1인에 대한
위약금만 면제 해주겠다고했
지만 소비자는 전액 환불 요구

계약내용 임의변경

소비자는 국외 왕복 항공권을
계약했으나 운행 예정일 1개
월 전 항공사로부터 운항 취소
를 통보받음

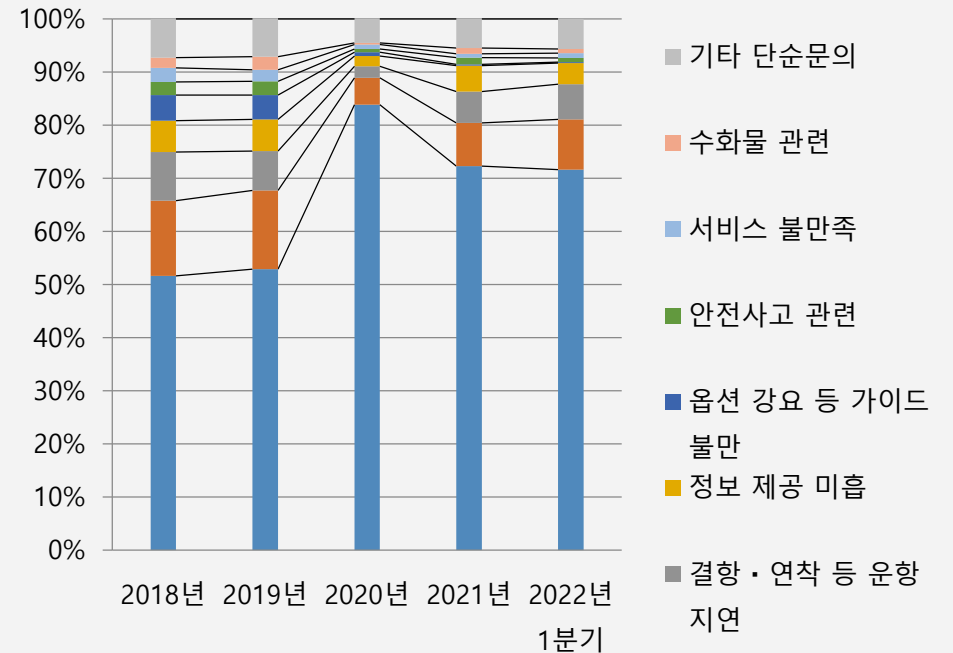
소비자는 숙박예약취소에 따
른 위약금을 항공사가 보상해
줄 것을 요구

안전사고 관련

소비자는 패키지 여행 중 호텔
에서 조식을 먹다가 이물질로
인한 치아 파손 사고를 겪음

여행 내내 치아가 불편해 밥을
먹지 못했으나 가이드는 현지
병원에 데려가지 않음

소비자는 응급대처 미흡 및 사
고발생에 따른 보상을 요구



별첨 2

외교부 영사콜센터 홍보자료





주요 문의 유형 (이럴 때 영사콜센터로 전화하세요!)



해외 재난

- 해외여행 예정인 국가에 지진이 발생했는데 위험하지 않은가요?
- 테러가 발생한 지역에 체류 중인데 어디로 대피해야 하나요?



사건·사고

- 여행 중 지갑과 여권을 분실했는데 어떻게 해야 하나요?
- 렌트카를 빌려 운전하던 중 교통사고가 발생했어요. 도와주세요.



통역서비스

- 여행 중 아이가 아파서 현지 병원에 왔는데 의사소통이 안돼요.
- 입국 심사 중 문제가 생긴 것 같은데 의사소통이 안돼요.



해외안전여행

- 현지 공항 도착 후 해외안전여행정보 문자메시지를 받았는데 관련 내용이 궁금해요.
- 방문하려는 국가의 여행경보단계를 알려주세요.



영사업무 일반

- 여권발급 시 구비서류는 어떻게 되나요?
- 졸업증명서에 대한 영사확인(또는 아포스티유)은 어떻게 하나요?



영사콜센터 차세대 서비스

○ 해외안전여행·국민외교 앱 & 영사콜센터 무료전화앱

스마트폰 앱, 카카오톡 검색창에서 **영사콜센터** ▼ 검색하세요!

해외안전여행·국민외교 앱



영사콜센터 무료전화앱



○ 영사콜센터 카카오톡 상담

검색창에서 '영사콜센터' 검색 후 친구 추가



○ 영사콜센터 라인 상담

검색창에서 '영사콜센터' 검색 후 친구 추가



○ 영사콜센터 위챗 상담

검색창에서 '미니 프로그램' 클릭 후
'KoreaMofa1' 검색
(위챗 앱에서 'QR코드 스캔' 클릭)



외교부 해외안전여행
www.0404.go.kr



연중무휴 24시간

안전한 해외여행 영사콜센터가 함께합니다.

국내 ☎ 02-3210-0404
해외 ☎ +82-2-3210-0404



영사콜센터 주요 업무



해외 재난 및
사건·사고 접수



해외여행 중 긴급 상황 시
7개 국어 통역서비스 제공



신속해외송금 지원



해외안전여행 지원

○ 해외여행 전 체크리스트

- ✓ **체크하세요!**
• 여권과 비자
- ✓ **준비하세요!**
• 여행자보험, 신분증, 사진, 증빙자료 사본
- ✓ **클릭하세요!**
• 해외안전여행 홈페이지(www.0404.go.kr)
- ✓ **확인하세요!**
• 여행경보단계
- ✓ **알려주세요!**
• 해외여행자 인터넷 등록제 '동행'에 여행 일정 입력
- ✓ **준수하세요!**
• 현지법과 규범
- ✓ **경계하세요!**
• 모르는 사람의 지나친 친절
- ✓ **거절하세요!**
• 모르는 사람의 수화물 운반 부탁
- ✓ **기억하세요!**
• 재외공관 연락처와 영사콜센터(02-3210-0404)
- ✓ **활용하세요!**
• 해외안전여행·국민외교 앱과 영사콜센터 무료전화앱



해외 재난 및 사건·사고 접수



7개 국어 통역서비스 제공



신속해외송금 지원



해외안전여행 지원

해외 재난

영사콜센터는 세계 각지에서 발생하는 지진, 쓰나미 등 자연재해와 전쟁·테러 등 긴급 상황에 처한 우리 국민 보호를 위한 **국가대응시스템의 대국민 창구** 역할을 하고 있습니다.



가족 안전
확인



실종신고
접수 및 확인



해당 지역
안전정보 제공

사건·사고

영사콜센터에서는 해외에 체류 중인 우리 국민의 신변 안전에 문제가 발생했거나 발생할 우려가 있는 경우 관할 지역의 대한민국 대사관을 통해 **신속하게 도움을 받을 수 있도록** 사건·사고 접수를 받고 있습니다.



사건·사고
접수



대사관으로
사건 전달



대사관 통해
도움 제공



통역서비스

영사콜센터는 해외에서 사건·사고나 긴급 상황 시 현지 언어 소통에 어려움을 겪고 있는 우리 국민들에게 **7개 국어(영어, 중국어, 일본어, 베트남어, 프랑스어, 러시아어, 스페인어)** 통역서비스를 연중무휴 24시간 제공합니다.

지원 범위

해외에서 긴급 상황 시 현지 공무원 또는 관계자(경찰, 세관, 출입국 관리관, 의사 등)와 함께 있는 경우 지원 가능합니다.

※ 통역서비스 불가 범위 : 번역 업무, 사건·사고가 아닌 일반 통역, 현지 관계자와 함께 없는 경우 등

영사콜센터는 해외에서 분실, 도난 등으로 **긴급 경비가 필요한 경우** 국내 연고자로부터 여행경비를 재외공관을 통해 송금 받을 수 있는 신속해외송금지원제도를 시행하고 있습니다.



긴급 경비
송금 요청

현지 대사관(영사관)에
긴급 경비 송금 요청



농협, 수협,
우리은행 입금

해외 여행자의
국내 연고자가 입금



긴급 경비
전달

해외 여행자에게
현지에서 지급

송금 지원 기준

- 해외여행 중 현금, 신용카드 등을 분실하거나 도난 당한 경우
- 교통사고 등 갑작스러운 사고를 당하거나 질병을 앓게 된 경우
- 불가피하게 해외 여행기간을 연장하게 된 경우
- 기타 자연재해 등 긴급 상황이 발생한 경우

지원 제외 대상

신속해외송금의 필요성이 인정되지 않는 경우

※ 예시: 마약, 도박, 자금세탁 등 불법 또는 탈법 목적의 송금이 의심되는 경우나 상업적 목적의 송금, 정기적 송금 등

지원 한도

1회 미화 3,000달러

※ 재외공관의 외화 보유 사정에 따라 지원 금액이 달라질 수 있음.

여행경보제도

해외여행을 하는 우리 국민을 위해 세계 각 국가와 지역의 위험 수준을 단계별로 구분하고 행동요령 안내

단계별 여행정보

1단계 남색경보	여행유의 국내 대도시보다 상당히 높은 수준의 위험 신변안전 위험 요인 속지·대비	여행자제 국내 대도시보다 매우 높은 수준의 위험 (여행예정자) 불필요한 여행자제 (체류자) 신변안전 특별유의	2단계 황색경보
3단계 적색경보	출국권고 국민의 생명과 안전을 위협하는 심각한 수준의 위험 (여행예정자) 여행 취소·연기 (체류자) 긴급한 용무가 아닌 한 출국	여행금지 국민의 생명과 안전을 위협하는 매우 심각한 수준의 위험 (여행예정자) 여행금지 준수 (체류자) 즉시 대피·철수	4단계 흑색경보

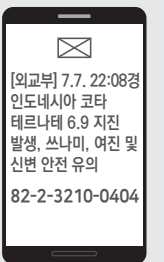
※ 자세한 내용은 www.0404.go.kr 참고

국가별 맞춤형 안전정보 문자메시지(SMS)

영사콜센터는 해외 재난·재해 지역을 여행 중인 국민들에게 휴대전화 로밍서비스를 이용하여 **위급사항을 문자 메시지로 전파**하는 해외안전여행정보 문자서비스를 제공하고 있습니다.

해외에서 위급할 경우 ▶

수신된 문자메시지 번호를 누르면 “영사콜센터”로 바로 연결됩니다.





한국관광공사

발행처
관광빅데이터실
관광컨설팅팀

