

# 세계 관광 윤리 강령

1999년 9월 27일부터 10월 1일까지 칠레 산티아고에서 개최된 제13차 세계관광기구(WTO) 총회에서 채택되었다(A/RES/406(XIII)).

## 서 문

1999년 10월 1일 칠레 산티아고 총회에 참석한 세계관광기구(WTO)의 회원국, 세계 관광산업의 대표자, 각 국가, 자치령, 기업, 기관 및 단체의 대표들인 우리는,

세계관광기구 헌장 제3조에 제시된 목적을 재확인하며, UN 총회가 인정한 바와 같이 경제 발전, 국제 이해, 평화, 번영 그리고 인종이나 성별, 언어, 종교에 따른 차별 없이 전 인류의 인권과 기본적 자유에 대한 보편적 존중 및 이의 준수에 공헌하는 관광을 진흥하고 발전시키는데 있어서 본 기구의 “결정적이고 중심적인 역할”을 재천명하고,

관광은 상이한 문화와 생활양식을 지닌 남성과 여성들간의 직접적, 자발적, 대면적인 접촉을 통하여 관광은 평화를 위한 생명력이자 전세계 민족간 친선과 이해의 요인이 된다는 점을 확신하며,

1992년 리우 데 자네이로 “지구정상회의”에서 UN이 공식화하고 동 정상회의에서 채택된 아젠다 21에 명시된 바와 같이 환경보호와 경제발전, 빈곤퇴치를 지속 가능한 방식으로 조화시켜야 한다는 원칙을 준수하고,

레저, 사업, 문화, 종교, 혹은 건강 목적을 막론하고 과거 뿐 아니라 앞으로도 예측되는 관광활동의 급속하고 지속적인 성장과 이것이 국제관계와 교역은 물론 지역사회와 토착민, 관광객 송출 국가와 유치 국가의 환경, 경제, 사회에 미치는, 그리고 현지 사회와 토착민들에게 끼치는, 긍정적 또는 부정적인 중대한 영향을 고려하며,

여가시간을 레저나 여행에 활용하는 것은 모든 사람의 사회적 선택을 존중한다는 면에서 책임 있고 지속가능하며 보편적으로 접근 가능한 관광 진흥을 지향하고,

다만, 세계 관광산업은 시장경제, 민간기업, 자유무역을 장려하고 부와 고용의 창출에 미치는 유익한 효과를 극대화할 수 있는 환경 속에서 작동될 때 더 많은 것을 얻게 된다는 점을 확신하며,

또한 여러 원칙과 제반 규정들이 준수된다면, 책임 있고 지속 가능한 관광은 관광 서비스 교역을 규율하는 조건들을 자유화하면서도 추진 가능하며, 관광 부문에서의 경제와 생태, 환경과 개발, 국제무역 개방과 사회문화적 정체성 보존과도 맥을 같이 한다는 것을 굳게 확신하고,

이러한 측면에서, 관광 발전과 관련된 모든 이해 관계자, 즉 현지사회와 언론, 관광객 자신들은 물론 국가, 광역, 기초 자치단체, 기업, 사업자 단체, 관광종사자, 비정부 기구(NGOs) 및 관광산업 내 여러 조직들은 개별적이거나 공공적인 관광 개발에 있어서 각기 다르긴 하지만 상호 의존적인 책임을 가지며 이들 각자의 권리와 의무를 명확히 하는 것은 이러한 목적 달성에 기여한다는 점을 고려하며,

1997년 이스탄불 총회에서 결의안 364(XII)을 채택한 이후 세계관광기구가 추구해 온 관광 발전에 있어 공공과 민간 이해 관계자 간의 진정한 협력 증진이라는 목표를 계속 추진하며, 이와 유사한 제휴와 협력이 관광객 송출

국가와 유치 국가 그리고 이들 각국의 관광산업 사이의 관계에까지 개방적이고 균형 있는 방식으로 확대되기를 기대하고,

세계관광기구의 후원으로 1985년 소피아에서 채택된 관광권리장전 (Tourism Bill of Rights) 및 관광객 강령(Tourist Code), 그리고 1980년 세계관광에 관한 마닐라 선언 및 1997년 관광의 사회적 영향에 관한 마닐라 선언을 지속적으로 추구하며,

그러나 이들 문서는 관광 발전 관련 이해 관계자들이 21세기를 맞아 각자의 행동규범으로 삼을 수 있도록 해석되고 적용될 수 있기 위하여 일련의 상호 의존적인 원칙들로 보완되어야 한다는 것을 믿으면서,

본 문서의 목적상 여행에 적용 가능한 정의와 분류법, 특히 1991년 6월 24일에서28일까지 개최된 오타와 국제회의에서 채택되어 1993년 제27차 UN 통계위원회에 의해 승인된 “방문객,” “관광객” 및 “관광”의 개념을 사용하며,

특히 다음 문서들을 참조하고,

- 세계인권선언 (1948.12.10)
- 경제적, 사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약 (A규약, 1966.12.16)
- 시민적 및 정치적 권리에 관한 국제규약 (B규약, 1966.12.16)
- 국제항공운송협약 (바르샤바, 1929.10.12)
- 국제민간항공협약 (시카고, 1944.12.7) 및 이와 관련된 도쿄, 헤이그, 몬트리올 협약
- 관광통관시설에 관한 조약 및 관련 의정서 (뉴욕, 1954. 6. 4)
- 세계문화유산 및 자연유산의 보호에 관한 협약 (1972.11.23)

- 세계관광에 관한 마닐라 선언 (1980.10.10)
- 관광권리장전 및 관광객강령을 채택한 WTO 제6차 총회 결의안 (소피아, 1985. 9.26)
- 아동의 권리에 관한 협약 (1990. 1.26)
- 여행 편의 및 여행자 안전과 보안에 관한 WTO 제9차 총회 결의안 (부에노스 아이레스, 1991. 10. 4)
- 환경과 개발에 관한 리우 선언 (1992. 6.13)
- 서비스 무역에 관한 일반협정 (1994. 4.15)
- 생물다양성협약 (1995. 1. 6)
- 매춘관광조직 방지에 관한 WTO 제11차 총회 결의안 (카이로, 1995.10.22)
- 아동의 상업적 성착취에 반대하는 스톡홀름 선언 (1996. 8.28)
- 관광의 사회적 영향에 관한 마닐라 선언 (1997. 5.22)
- 단체집회, 강제노동 및 어린이노동 금지, 원주민 권리 보장, 직장 내 평등대우 및 비차별에 관해 국제노동기구(ILO)가 채택한 협약 및 권고안

관광에 대한 권리와 관광객 이동의 자유를 확인하고,

공정하고 책임을 다하며 지속가능한 세계 관광 질서를 증진하고, 그에 따른 혜택은 개방적이고 자유로운 국제경제 속에서 사회의 모든 부문들이 공유하게 될 것이라는 우리의 희망을 밝히며,

이러한 목적을 위해 세계관광윤리강령(Global Code of Ethics for Tourism)의 원칙들을 엄숙히 채택한다.

## **제1조. 민족간 및 사회간 상호이해와 존중에 공헌하는 관광**

1. 종교적, 철학적, 도덕적 신념의 다양성을 인정하고 존중하는 자세로 인류 공통의 윤리적 가치를 이해하고 증진하는 것은 책임 있는 관광의 기반이자 결과이다. 관광 발전에 관계되는 주체들과 관광객 자신은 소수 민족과 원주민을 포함한 모든 민족의 사회문화적 전통과 관습을 준수하고 그 가치를 인정해야 한다.

2. 관광 활동은 관광객 유치 지역과 국가의 특성 및 전통과 조화를 이루어야 하며 그들의 법률과 관습, 관행을 존중하여야 한다.

3. 관광객을 유치하는 지역사회나 현지 업계 종사자들은 자기 지역을 방문하는 관광객을 잘 이해하고 그들을 존중하여야 하며 그들의 생활양식과 취향, 기대를 파악하여야 한다. 업계 종사자에 대한 교육과 훈련은 친절한 관광객 환대에 기여한다.

4. 관광객과 방문객 및 그들의 소지품을 보호하는 것은 공공기관의 임무이다. 공공기관은 특히 취약할 수 있는 외국인 관광객들의 안전에 각별한 주의를 기울여야 한다. 필요한 정보, 예방, 보안, 보험 및 지원을 위한 수단들이 시행되도록 도와야 한다. 관광시설물이나 문화유산 또는 자연유산을 고의로 파괴하는 것과 관광객이나 관광업계 종사자들에 대한 온갖 형태의 공격, 폭행, 납치나 위협은 각국의 법률에 따라 엄격하게 처벌 받아야 한다.

5. 관광객과 방문객들은 여행시 범죄 행위를 하거나 방문국의 법률이 범죄로 간주하는 행위들을 하지 말아야 하며, 현지 주민들을 불쾌하게 하거나 해칠 수 있는 행위들, 또는 현지 환경을 해칠 수 있는 행위들을 삼가야 한다. 마약, 무기, 골동품, 보호동식물, 위험하거나 규정상 금지된 제품과 물질을 불법으로 거래하지 말아야 한다.

6. 관광객과 방문객은 여행 출발 이전부터 방문 예정 국가들의 특성을 파악할 책임이 있으며, 일상적인 환경을 벗어난 모든 여행에 내재되어 있는 건강과 안전의 위험을 인식하고 그러한 위험을 최소화할 수 있도록 행동하여야 한다.

## 제2조. 개인 및 집단적인 자아 성취를 위한 수단으로서의 관광

1. 휴식과 안정, 스포츠, 문화와 자연에의 접근과 주로 관련되는 활동인 관광은 개인 및 집단의 자아 성취를 위한 주요 수단으로서 계획되고 실천되어야 한다. 관광이 충분히 개방적인 자세로 이루어진다면 관광은 자율적인 학습, 상호 관용, 그리고 민족간 및 문화간의 차이와 다양성을 배울 수 있는 돌도 없는 요인이 된다.

2. 관광활동은 남성과 여성의 평등을 존중해야 한다. 관광활동은 인권을 증진해야 하며, 무엇보다도 특히 가장 취약한 집단인 어린이, 노인, 장애인, 소수민족과 원주민의 개별적 권익을 증진해야 한다.

3. 모든 형태의 인간 착취, 특히 아동에 대한 성적 착취는 관광의 기본적인 목적에 위반되며 관광을 부정하는 것이다. 그러한 경우 국제법에 따라 모든 관련 국가들의 협력으로 적극 대처하여야 하며 이러한 행위가 국외에서 행하여진 경우라도 방문국가 및 본국의 법에 따라 예외 없이 처벌되도록 하여야 한다.

4. 종교, 건강, 교육, 문화 또는 언어 교류 목적의 여행은 특히 유익한 형태의 관광이며, 권장되어야 한다.

5. 관광객 교류의 가치와 그로 인한 경제적, 사회적, 문화적 편익, 또한 그로 인한 위협에 관한 내용들이 대한 교육과정에 적극 도입되어야 한다.

### 제3조. 지속가능한 개발의 요소로서의 관광

1. 관광개발 관련 모든 이해관계자는 현재 및 미래 세대의 필요와 열망을 공평히 만족시킬 수 있도록 건전하고 계속적이며 지속가능한 경제성장을 달성한다는 관점에서 자연환경을 보호하여야 한다.

2. 국가와 지역의 공공기관들은 폐기물 발생을 최소화하고 희소하고 귀중한 자원들, 특히 수자원과 에너지 절약을 추구하는 관광 개발에 대해 우선권을 부여하고 장려하여야 한다.

3. 특히 유급휴가와 방학으로 인한 관광객과 방문객을 시공간적으로 분산시키고 휴가철도 균등하게 분산함으로써 관광 활동이 환경에 미치는 부하를 줄이고 관광산업과 지역 경제에 대한 혜택을 증진시키도록 하여야 한다.

4. 관광 인프라와 관광활동은 생태계와 생물다양성으로 이루어진 자연유산을 보호하고 멸종위기에 처한 야생동식물을 보존할 수 있는 방향으로 기획되어야 한다. 관광 개발의 이해당사자, 특히 관광업 전문 종사자들은 자연보호지역이나 보호구역으로 지정될 만한 사막, 극 지대, 고산지역, 해안지역, 열대림이나 습지와 같은 민감한 지역에서는 관광활동에 대한 제약이나 제한조치를 받아들여야 한다.

5. 자연관광과 생태관광은 그것이 자연유산과 지역 주민을 존중하고 관광지의 수용능력 내에서 이루어 지는 경우에는 관광의 위상을 높이는데

특히 이바지한다.

## **제4조. 인류 문화유산의 이용자이자 문화유산 향상에 공헌하는 관광**

1. 관광자원은 인류 공동의 유산에 속한다. 관광자원이 속해있는 지역 사회는 관광자원에 대한 특별한 권리와 의무를 갖는다.

2. 관광 정책과 활동은 예술적, 고고학적, 문화적 유산을 존중하도록 시행되어 이러한 유산을 보존, 후대에 물려주도록 하여야 한다. 관광객들에게 폭 넓게 개방되어야 할 고고학적, 역사적 현장은 물론 기념물과 성지, 박물관을 보존하고 개선하는데 각별한 관심을 기울여야 한다. 종교 건축물에 대해서는 예배를 침해하지 않는 범위에서, 그리고 개인 소유의 문화재와 기념물에 대해서는 소유주의 권리를 존중하는 범위 내에서 일반인의 접근을 장려하여야 한다.

3. 문화유적지와 기념물 방문으로 인해 발생한 재정수입은 최소한 일부나마 해당 문화유산을 유지, 보존, 개발하고 꾸미는 데 사용되어야 한다.

4. 관광 활동은 전통 문화상품, 수공예품, 민속의 품질 저하나 규격화보다는 전승되어 꽃 피울 수 있는 방향으로 기획되어야 한다.

## **제5조. 관광객 유치국가와 지역사회에 유익한 활동으로서의 관광**

1. 지역 주민들은 관광 활동에 연계되어야 하며, 그로부터 발생한



경제적, 사회적, 문화적 혜택, 특히 관광을 통한 직간접적인 고용 창출의 혜택을 골고루 누릴 수 있어야 한다.

2. 관광정책은 방문지역 주민들의 생활수준을 향상시키고 그들의 욕구를 충족시키는 방향으로 적용되어야 한다. 따라서 관광 리조트와 숙박시설의 계획과 건축 방식 및 운영은 가능한 한 해당 경제사회 구조 내에서 이런 목적들을 통합시키도록 해야 한다. 동일한 기능을 보유한 경우라면 해당 지역의 인력을 우선적으로 고려하여야 한다.

3. 관광은 전통적인 경제활동의 쇠퇴 속에서 지역 경제를 발전시키는 소중한 기회가 될 수 있으므로, 해안 및 도서지역의 특수한 문제들, 그리고 취약한 농촌 및 산간 지역에 대해 특별한 관심을 기울여야 한다.

4. 공공기관 규정의 규제를 받는 관광업계 전문 종사자들, 특히 투자자들은 그들의 개발 프로젝트가 환경과 자연에 미치는 영향을 연구하여야 한다. 또한 그들은 향후 프로그램 및 예상되는 영향에 관한 정보를 최대한 투명하고 객관적으로 주민들에게 제공해야 하며, 그 내용에 관해 해당 주민들과 적극 대화하여야 한다.

## **제6조. 관광개발 관련 이해 관계자들의 의무**

1. 관광업계 종사자들은 관광객들에게 관광목적지와 여행 조건, 서비스, 체재 조건에 관해 객관적이고 정직한 정보를 제공할 의무가 있다. 고객에게 제시하는 계약 조항은 자신들이 제공하기로 한 서비스의 성격과 가격, 질 그리고 자신들의 일방적인 계약 위반시 지불할 금전적인 보상에 관해 알기 쉽게 기술하여야 한다.

2. 관광업계 종사자들은 공공기관과의 협력을 통해 자신들의 서비스를 필요로 하는 사람들의 보안과 안전, 사고 예방, 건강 보호 및 식품 안전에 대해 관심을 기울여야 한다. 마찬가지로, 적절한 보험 및 지원 제도도 갖추어야 한다. 또한 국가 법률로 규정된 보고 의무를 수용하고 계약상의 의무를 지키지 못했을 때에는 정당한 보상을 지불하여야 한다.

3. 관광업계 종사자들은 관광객들이 문화적, 정신적 충족감을 가질 수 있도록 하여야 하며, 여행 중 종교활동을 할 수 있도록 배려하여야 한다.

4. 관광객 송출국가와 유치국가의 공공기관은 여행을 기획한 업체가 파산한 경우 관련 종사자 및 협회와 협조하여 관광객들을 본국으로 귀국시키는데 필요한 절차를 마련해야 한다.

5. 정부는 특히 위기사태 시 해외 여행 중 겪을 수 있는 어려운 상황이나 위험에 대하여 자국민들에게 알릴 권리와 의무가 있다. 그러나 그러한 정보 제공이 관광객 유치국가의 관광산업 및 자국 관광업체의 이익을 침해하지 않도록 정당하고 적절한 수준에서 이루어지도록 할 책임이 있다. 따라서 여행권고의 내용은 사전에 관광객 유치국가의 당국 및 관련 종사자들과 협의되어야 한다. 권고안의 내용은 상황의 경중에 따라 적절히 작성되어야 하며 불안정한 사태가 발생한 지역에만 한정되어야 한다. 여행 권고는 상황이 회복되는 즉시 완화 또는 해제되어야 한다.

6. 언론, 특히 여행전문 언론과 현대적인 전자통신 수단 등 여타 미디어는 관광객의 이동에 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황에 관하여 사실적이고 균형 있는 보도를 하여야 한다. 언론은 또 관광 서비스의 소비자들에게 정확하고 신뢰할 수 있는 정보를 제공하여야 한다. 이를 위해 새로운 통신과 전자상거래 기술이 개발되고 활용되어야 한다. 언론매체와

이 새로운 기술은 결코 매춘관광을 조장하지 말아야 한다.

## 제7조. 관광에 대한 권리

1. 지구의 자원을 직접, 그리고 개인적으로 발견하고 향유하려는 기대는 전세계 인류에게 평등하게 개방된 권리이다. 국내 및 국제 관광이 폭 넓게 증가하는 것은 여가시간의 지속적인 증가를 잘 보여주는 것으로서 앞으로도 지속되어야 한다.

2. 관광에 대한 보편적인 권리는 세계인권선언 제24조 및 경제적, 사회적 및 문화적 권리에 관한 국제규약(A규약) 제7조 d항에 의하여 보장된 노동시간의 합리적인 제한 및 정기 유급휴가를 포함하는 휴식 및 여가의 권리에 따른 당연한 결과로 간주되어야 한다.

3. 여가, 여행, 휴가에 대한 폭 넓은 접근을 용이하게 하는 사회적 관광, 특히 조합 관광(associative tourism)은 공공기관의 지원으로 개발되어야 한다.

4. 가족, 청소년, 학생 및 노인 관광 그리고 장애인을 위한 관광을 장려하고 촉진하여야 한다.

## 제8조. 관광객 이동의 자유

1. 관광객과 방문객은 세계인권선언 제13조에 의거하여 국제법과 국내

법규에 따라 자국 내에서는 물론 국가간 이동의 자유를 누릴 수 있어야 한다. 이들은 과도한 절차나 차별 없이 경유지, 체류지, 관광지 및 문화유적에 접근할 수 있어야 한다.

2. 관광객과 방문객은 이용 가능한 모든 형태의 내부 또는 외부 통신에 접근할 수 있어야 한다. 현지의 행정 및 법률, 보건 서비스를 신속하고 손쉽게 이용할 수 있어야 한다. 또한 유효한 외교 조약에 따라 자국 영사 대표부와 자유롭게 접촉할 수 있어야 한다.

3. 관광객과 방문객들은 특히 전자 매체로 저장되는 자신들의 신상자료와 정보 보안의 권리를 방문국가의 시민들과 동일하게 누려야 한다.

4. 비자·보건 또는 세관 절차와 같은 출입국 관련 행정절차는 국가 관할이든 또는 국제 협정에 의한 것이든 여행의 자유와 국제관광에 대한 접근을 최대한 보장하도록 보완되어야 한다. 이러한 절차들을 조정하고 간소화하기 위한 국가들간의 협정은 장려되어야 한다. 관광산업에 부과되어 경쟁력을 약화시키는 특별세와 부담금은 점차 폐지 또는 개선되어야 한다.

5. 여행자 본국의 경제적 상황이 허용하는 한, 여행자는 여행에 필요한 통화로 환전할 수 있어야 한다.

## 제9조. 관광산업 근로자와 기업가의 권리

1. 관광산업 및 유관 활동에 종사하는 근로자와 자영업자의 기본적인 권리는 이들 종사자들 활동의 계절성에 따른 특정 제약, 관광산업의 범지구적 차원, 그리고 업무 성격상 요구되는 유연성을 고려할 때, 자국은

물론 관광객 유치국가의 중앙 및 지방 행정기관의 감독 하에 각별히 보장되어야 한다.

2. 관광산업 및 관련 활동에 종사하는 근로자와 자영업자는 적절한 초기 교육 및 지속적인 훈련을 받을 권리와 의무가 있다. 이들에게는 적절한 사회적 보호가 부여되어야 한다. 고용 불안정은 최소한으로 제한되어야 한다. 관광 부문의 계절적 근로자들에게는 특히 사회복지와 관련하여 특별한 지위가 부여되어야 한다.

3. 자연인이나 법인을 막론하고 필요한 능력과 기술을 갖고 있다면 현행 국가 법률 하에서 관광 분야의 직업 활동을 개발할 수 있는 권리가 부여되어야 한다. 특히 중소기업 분야에서는 기업가와 투자자들이 최소한도의 법적·행정적 규제으로써 관광 부문에 자유롭게 진입할 수 있도록 하여야 한다.

4. 유급여부를 불문하고 다른 국가 출신의 경영자와 근로자에게 제공되는 경험의 교류는 세계관광산업의 발전에 이바지한다. 따라서 이러한 이동은 해당 국가의 법률과 국제협약에 따라 이러한 이동을 가능한 한 촉진하여야 한다.

5. 국제교류의 발전과 역동적인 성장의 과정에서 연합을 초래하게 하는 관광업계의 다국적기업은 자신이 점유할 수 있는 지배적인 지위를 남용하지 말아야 한다. 이들 다국적 기업들은 해당 지역사회에 인위적으로 부과되는 문화적, 사회적 모델을 강요하는 매체가 되지 말아야 한다. 이들은 투자 및 교역의 자유를 전적으로 보장 받는 대신에 수익이나 유발된 수입의 과도한 본국 상환으로 인해 자신들의 활동 기반인 현지 경제에 대한 기여도를 저하시키지 않도록 하면서 현지 지역 발전에 참여하여야 한다.

6. 송출 국가와 유치 국가의 기업들간 협력 및 균형적인 관계를 수립하는 것은 지속 가능한 관광발전과 성장 혜택의 공평한 분배에 기여한다.

## 제10조. 세계관광윤리강령 원칙의 이행

1. 관광발전과 관련된 공공 및 민간의 이해 관계자들은 이러한 원칙들의 이행을 위해 협력하고 그 원칙들이 효과적으로 적용되는지 점검하여야 한다.

2. 관광발전의 이해 관계자들은 국제법의 일반 원칙들을 마땅히 존중하고, 국제기구, 특히 세계관광기구(WTO)의 역할을 최우선적으로 인정해야 하며, 관광 진흥과 발전, 인권, 환경, 건강 보호와 관련된 역량 있는 비정부 기구(NGOs)들의 역할도 인정하여야 한다.

3. 이들 이해 관계자들은 세계관광윤리강령의 적용이나 해석과 관련된 분쟁을 공정한 제3자 기구인 세계관광윤리위원회(World Committee on Tourism Ethics)에 회부하여 조정하겠다는 의사를 밝혀야 한다.