

기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	chowk@consumerinsight.kr
문 의	조휘광 국장	연 락 처	02) 6004-7603
배 포 일	2024년 7월 11일(목) 배포	매 수	총 6매

## 유럽여행 체험 '극과 극'...스위스 vs 프랑스

컨슈머인사이트, 유럽 국가별 만족도와 여행비 비교

- 여행 콘텐츠·인프라 만족도 종합 1위는 스위스
- 비용 고려한 가성비 우수는 오스트리아·스페인
- 고비용·저만족의 가성비 최하위는 프랑스와 영국
- 올림픽 앞둔 프랑스의 문제는 열악한 여행 인프라
- 대회 기간 1600만 방문 추정...오버투어리즘 심화 우려

○ 유럽 11개국 여행만족도 조사에서 1위는 스위스, 최하위는 프랑스였다. 스위스는 '고비용·고만족'의 고품격 여행지로 꼽힌 반면 프랑스는 '고비용·저만족'의 문제 여행지로 지목됐다. 고질적 과잉관광(오버투어리즘)으로 여행 인프라 부족의 몸살을 앓아 온 프랑스가 2주일 앞으로 다가온 파리올림픽을 어떻게 치를지 주목된다.

□ 여행 리서치 전문기관 컨슈머인사이트가 매년 9월 수행하는 '해외여행지 만족도 조사('23년)'에서 1년 내('22년 9월~'23년 8월) 해외여행을 다녀온 9,375명에게 그 여행지에 얼마나 만족했는지, 다른 사람에게 추천할 의향이 얼마나 있는지 물었다. 그 중 유럽을 다녀온 여행자 999명의 응답을 토대로 국가별 여행콘텐츠 매력도, 여행인프라 쾌적도와 종합만족도를 산출했고, 여기에 각 여행지의 1일당 여행비를 대입해 국가별 가성비를 비교했다.

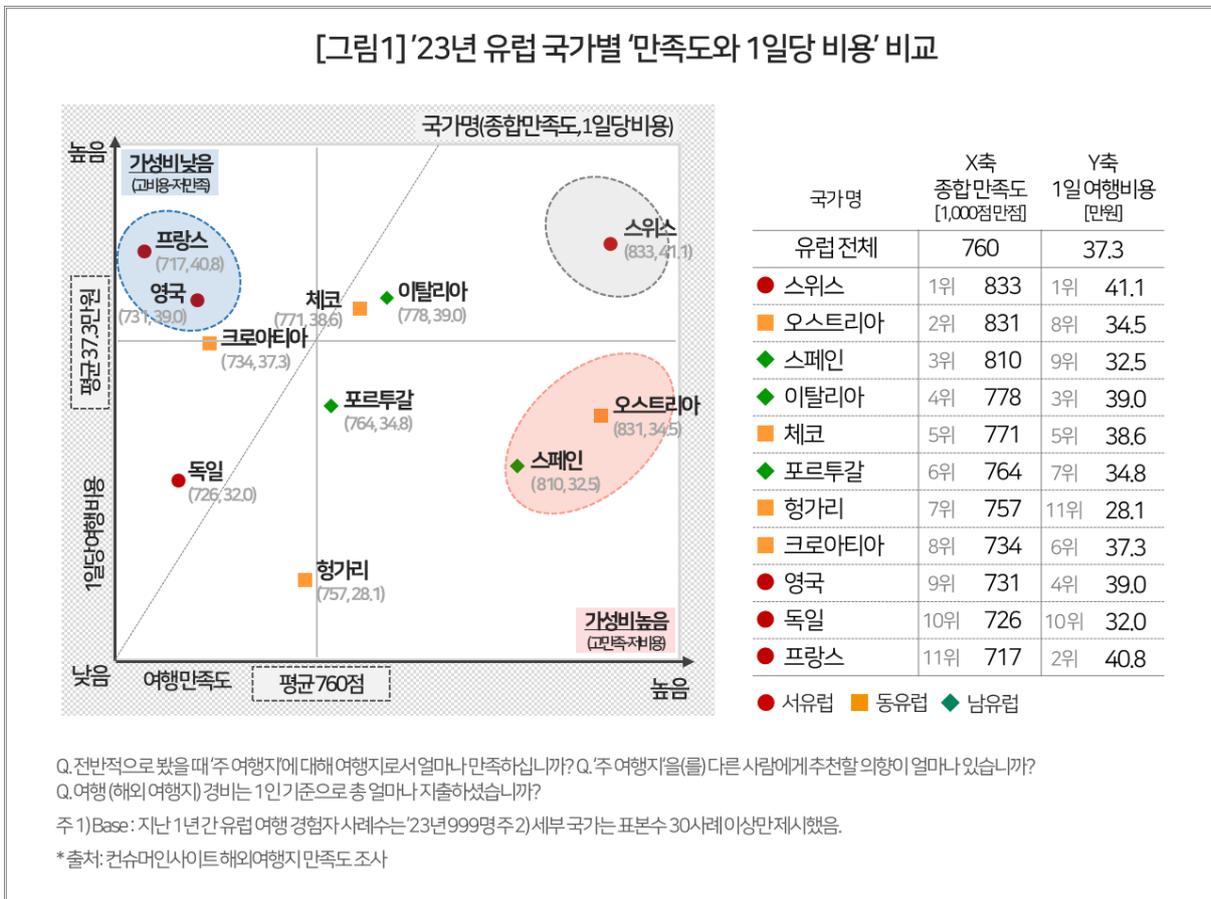
□ 비교 대상 국가는 응답자 사례수 30 이상인 11개국이었으며, 여러 나라를 여행했을 경우 가장 장기간 체류한 국가를 기준으로 평가했다. 비교 대상 11개국(사례수)은 영국(91), 이탈리아(90), 스위스(88), 프랑스(88), 스페인(86), 독일(81), 포르투갈(66), 체코(52), 오스트리아(47), 크로아티아(47), 헝가리(37)였다.

### ■ 가성비(체감만족도x여행비) : 고비용·고만족 스위스, 고비용·저만족 프랑스

○ 유럽은 여행 기간(평균 11.6일)이 제일 길고, 비용(431.3만원, 1일당 37.3만원)도 가장

많이 드는 여행지다. 한 번의 여행 때 방문하는 국가도 평균 3.3개국으로 가장 많았다. 그럼에도 체감만족도에서는 남태평양과 공동 1위(760점)로 세계 평균(735점)을 크게 상회했다.

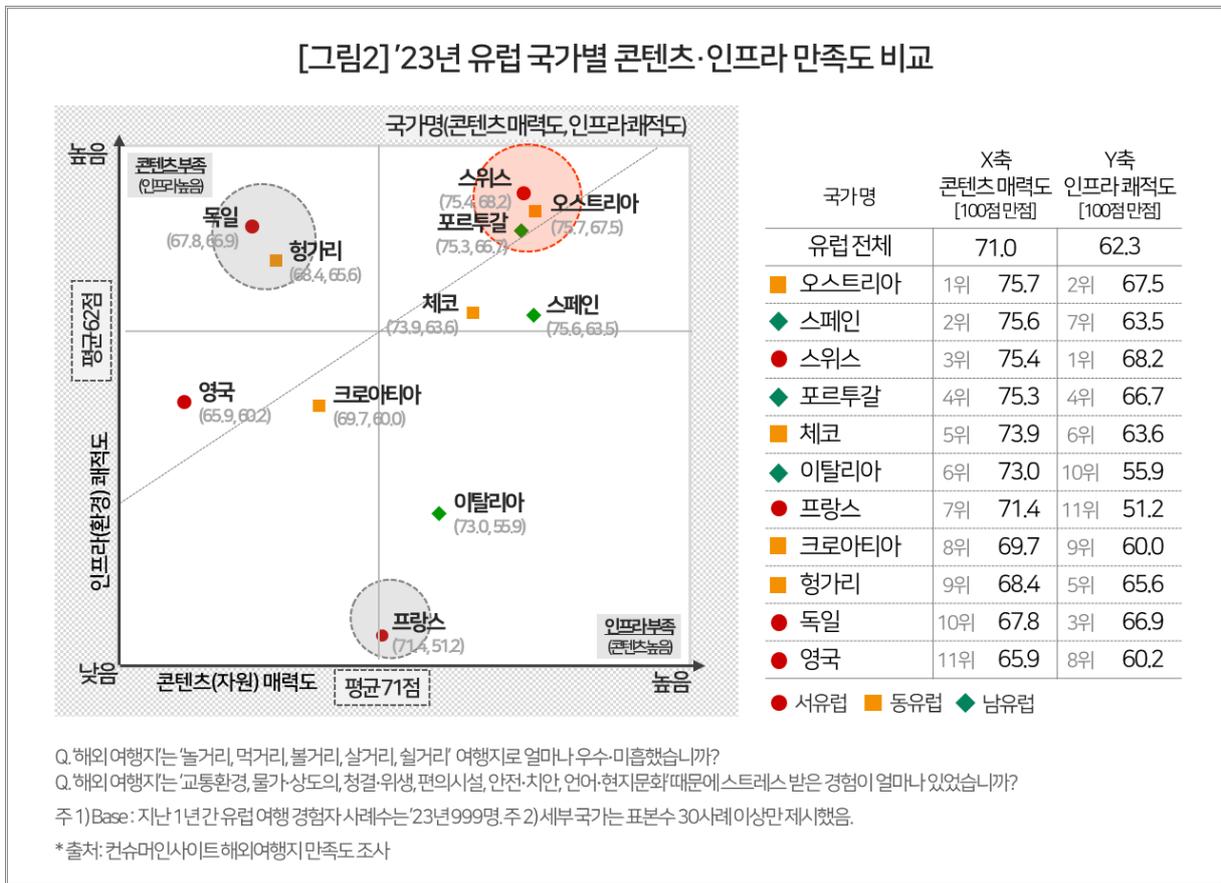
○ 스위스는 여행비(41.1만원 1위)가 제일 비싸지만 체감만족도(833점 1위) 또한 최고인 품격 여행지라 할 만했다[그림1]. 그러나 여행비용과 만족도를 종합한 가성비 측면에서 유럽 최고의 여행지는 오스트리아와 스페인이었다. 이들은 중하위권의 적절한 여행비에 최상위권 만족도를 제공했다. 오스트리아는 1일 여행비 8위(34.5만원)로 체감만족도 2위(831점)를, 스페인은 9위(32.5만원) 비용으로 3위(810점) 만족도를 누릴 수 있었던 고만족·저비용의 '착한 여행지'다.



○ 반면 대표적인 '고비용·저만족' 국가 1위는 단연 프랑스였고 그 다음은 영국이었다. 프랑스는 비교 대상 11개국 중 종합만족도 11위(717점), 1일당 여행비 2위(40.8만원)였고 영국은 각각 9위(731점), 4위(39만원)였다. 유럽 평균(760점, 37.3만원)에 비해 여행 스트레스는 높는데 돈은 많이 드는 저효율 여행지다.

■ 여행 콘텐츠와 인프라 평가 : 스위스, 오스트리아, 포르투갈 순

○ 여행 종합만족도를 좌우하는 두 차원은 콘텐츠(자원 매력도)와 인프라(환경 쾌적도)다. 여행 콘텐츠와 인프라만을 고려한 평가 1위는 스위스였고 이어 2위 오스트리아, 3위 포르투갈 순이었다[그림2]. 스위스(콘텐츠 3위, 인프라 1위)와 오스트리아(1위, 2위)는 두 부문 모두 최상위권이었고, 포르투갈(4위, 4위)도 고르게 우수한 평가를 받았다. 특히 스위스는 코로나 전인 '18년, '19년 조사에 이어 이번까지 3회 연속 유럽뿐 아니라 세계 1위다(참고. [NO재팬 후폭풍...日 '여행 만족도'까지 독](#) 2019.11.05, [해외여행 만족도, 스위스, 스페인, 크로아티아 유럽 3국이 Top3](#) 2018.11.19).



○ 종합만족도 최하위는 영국(콘텐츠 11위, 인프라 8위)이었고 이어 독일(10위, 3위), 프랑스(7위, 11위) 순이었다. 영국은 콘텐츠에서, 프랑스는 인프라에서 최하위였고 나머지 부문 평가도 취약했다. 인프라는 높으나 콘텐츠가 빈약한 나라는 독일과 헝가리, 반대로 콘텐츠는 괜찮으나 인프라가 최악인 국가는 프랑스와 이탈리아였다.

■ 프랑스, 여행 인프라 6개 요소 모두 최하위

- 프랑스는 인프라 측면의 6개 요소(물가·상도의, 청결·위생, 편의시설, 안전·치안, 언어·현지문화, 교통·환경)에서 단 하나의 예외 없이 최하위였다. 그 중에서도 안전·치안, 교통·환경, 편의시설 평가가 특히 낮았는데, 이는 관광 수요 과잉과 밀접한 관련이 있다.
- 프랑스는 세계 제1의 관광대국이며 대표적인 오버투어리즘의 나라다. 이번 조사 결과는 프랑스 여행 인프라의 한계 초과라는 일상의 문제가 나타난 것에 불과하다. 오는 26일부터 파리 올림픽과 패럴림픽이 개최될 프랑스는 이 기간 1600만명, 올해 전체로는 1억명 이상의 관광객이 방문할 것으로 프랑스관광청은 추정하고 있다. 유럽 여행 평균 방문국이 3.3개국임을 고려하면 오버투어리즘이 프랑스를 넘어 유럽 주요 관광지로 파급될 가능성도 우려된다.

[첨부1] '23년 유럽 여행지 가성비 비교(1일 비용 순위-만족도 순위)

(단위:만족도, 점/비용,만원)

국가명	사례수	종합만족도 점수 [1,000점 만점]		여행비용 [만원]			가성비 (A-B)
		점수	순위 (B)	총비용	1일 비용	순위 (A)	
전체	(9,375)	735	-	174.5	27.7	-	-
유럽 전체	(999)	760	-	431.3	37.3	-	-
● 스위스	(88)	833	1	429.7	41.1	1	0
■ 오스트리아	(47)	831	2	401.2	34.5	8	+6
◆ 스페인	(86)	810	3	438.4	32.5	9	+6
◆ 이탈리아	(90)	778	4	434.7	39.0	3	-1
■ 체코	(52)	771	5	435.0	38.6	5	0
◆ 포르투갈	(66)	764	6	406.0	34.8	7	+1
■ 헝가리	(37)	757	7	329.9	28.1	11	+4
■ 크로아티아	(47)	734	8	405.6	37.3	6	-2
● 영국	(91)	731	9	495.8	39.0	4	-5
● 독일	(81)	726	10	429.1	32.0	10	0
● 프랑스	(88)	717	11	477.1	40.8	2	-9

Q. 전반적으로 봤을 때 '주 여행지'에 대해 여행지로서 얼마나 만족하십니까? ● 서유럽 ■ 동유럽 ◆ 남유럽

Q. '주 여행지'를(를) 다른 사람에게 추천할 의향이 얼마나 있습니까?

Q. 여행 (해외 여행지) 경비는 1인 기준으로 총 얼마나 지출하셨습니다?

주 1) Base: 지난 1년간 해외 여행 경험자 사례수는 9,375명, 유럽 여행 경험자 사례수는 999명.

주 2) 세부 국가는 표본수 30사례 이상만 제시했음.

\* 출처: 컨슈머인사이트 해외여행지 만족도 조사

[첨부2] '23년 유럽 국가별 콘텐츠(여행자원) 매력도 평가

(단위: 점)

순위	자원 매력도 (100점만점)		먹거리 (10점만점)		살거리 (10점만점)		놀거리 (10점만점)		볼거리 (10점만점)		실거리 (10점만점)	
	국가	점수	국가	점수	국가	점수	국가	점수	국가	점수	국가	점수
1	오스트리아	75.7	포르투갈	7.5	체코	7.0	스위스	6.9	스위스	8.8	스위스	8.3
2	스페인	75.6	스페인	7.2	오스트리아	7.0	프랑스	6.8	오스트리아	8.6	포르투갈	7.9
3	스위스	75.4	체코	6.9	프랑스	7.0	체코	6.8	이탈리아	8.6	오스트리아	7.8
4	포르투갈	75.3	이탈리아	6.9	포르투갈	6.8	스페인	6.7	스페인	8.5	스페인	7.6
5	체코	73.9	프랑스	6.7	스페인	6.7	오스트리아	6.6	포르투갈	8.1	체코	7.6
6	이탈리아	73.0	오스트리아	6.7	이탈리아	6.7	영국	6.5	체코	8.0	크로아티아	7.4
7	프랑스	71.4	크로아티아	6.3	영국	6.6	포르투갈	6.4	프랑스	8.0	독일	7.2
8	크로아티아	69.7	독일	6.1	헝가리	6.5	이탈리아	6.1	헝가리	8.0	이탈리아	7.1
9	헝가리	68.4	헝가리	6.0	스위스	6.3	독일	6.0	크로아티아	7.8	헝가리	6.8
10	독일	67.8	스위스	5.6	크로아티아	6.3	크로아티아	6.0	영국	7.6	프랑스	6.8
11	영국	65.9	영국	5.2	독일	6.2	헝가리	5.9	독일	7.4	영국	6.5

Q 해외여행지는 '놀거리, 먹거리, 볼거리, 살거리, 실거리' 여행지로 얼마나 우수-미흡했습니까?

주 1) Base: 지난 1년간 유럽 여행 경험자 사례수는 '23년 999명.  
주 2) 세부 국가는 표본수 30사례 이상 국가만 제시했음.

\* 출처: 컨슈머인사이트 해외여행지 만족도 조사

[첨부3] '23년 유럽 국가별 인프라(여행환경) 쾌적도 평가

(단위: 점)

순위	환경 쾌적도 (100점만점)		물가/상도의 (10점만점)		청결/위생 (10점만점)		편의시설 (10점만점)		안전/치안 (10점만점)		언어/현지문화 (10점만점)		교통/환경 (10점만점)	
	국가	점수	국가	점수	국가	점수	국가	점수	국가	점수	국가	점수	국가	점수
1	스위스	68.2	독일	7.3	스위스	7.3	포르투갈	6.2	스위스	7.3	독일	6.9	오스트리아	7.1
2	오스트리아	67.5	포르투갈	7.0	오스트리아	7.0	스위스	6.2	오스트리아	7.1	스위스	6.9	스위스	7.0
3	독일	66.9	헝가리	6.9	포르투갈	6.7	헝가리	6.1	헝가리	6.9	포르투갈	6.8	체코	6.8
4	포르투갈	66.7	오스트리아	6.8	스페인	6.6	체코	6.0	독일	6.9	오스트리아	6.6	헝가리	6.7
6	체코	63.6	스위스	6.3	체코	6.5	스페인	5.8	체코	6.5	크로아티아	6.5	독일	6.4
7	스페인	63.5	이탈리아	6.2	헝가리	6.5	독일	5.6	포르투갈	6.5	헝가리	6.5	포르투갈	6.4
8	영국	60.2	크로아티아	6.1	영국	6.2	영국	5.4	스페인	5.8	체코	6.4	크로아티아	6.1
9	크로아티아	60.0	영국	6.1	크로아티아	5.9	이탈리아	4.7	영국	5.7	스페인	6.4	영국	5.5
10	이탈리아	55.9	체코	6.0	이탈리아	5.7	크로아티아	4.6	이탈리아	4.9	이탈리아	5.8	이탈리아	5.4
11	프랑스	51.2	프랑스	6.0	프랑스	5.0	프랑스	4.1	프랑스	4.8	프랑스	5.4	프랑스	4.7

Q 해외여행지는 '교통환경, 물가상도의, 청결-위생, 편의시설, 안전-치안, 언어-현지문화' 때문에 스트레스 받은 경험이 얼마나 있었습니까?

주 1) Base: 지난 1년간 유럽 여행 경험자 사례수는 '23년 999명.  
주 2) 세부 국가는 표본수 30사례 이상 국가만 제시했음.

\* 출처: 컨슈머인사이트 해외여행지 만족도 조사

이 결과는 컨슈머인사이트 소비자동향연구소가 매년 9월에 여행소비자 2만5000명 이상을 대상으로 수행하는 ‘연례 해외여행 및 여행상품 만족도조사’를 바탕으로 작성되었습니다. 매년 업데이트되는 조사 결과와 분석 리포트는 <https://www.consumerinsight.co.kr/leisure-travel/>에서 볼 수 있으며, 2016-2023년 조사 결과를 요약한 자료도 다운로드 받을 수 있습니다. ([리포트 다운로드 받기](#))

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 이 자료의 저작권은 컨슈머인사이트에 귀속되며 보도 이외의 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다

## For-more-Information

조휘광 국장	chowk@consumerinsight.kr	02)6004-7603
이상현 연구원	leesh@consumerinsight.kr	02)6004-7624