발 간 등 록 번 호
11-1352000-003594-01

OPEN 공공누리
출처표시 상업용금지 변경금지
공공저작물 자유이용허락

지역사회 양육 친화 문화조성 연구

2023. 10

보 건 복 지 부
육 아 정 책 연 구 소

발 간 등 록 번 호
11-1352000-003594-01

지역사회 양육 친화 문화조성 연구

김 아 름 (육아정책연구소 연구위원)
권 미 경 (육아정책연구소 연구위원)
김 지 현 (육아정책연구소 연구위원)
이 혜 민 (육아정책연구소 전문연구원)

보 건 복 지 부
육아정책연구소

본 보고서는 육아정책연구소가 보건복지부의 연구용역 의뢰를 받아 수행한 연구의 결과입니다. 보고서의 내용은 연구진의 의견이며, 보건복지부의 공식적 입장이 아님을 밝혀 둡니다.

차 례

요약 ····· 1

Ⅰ. 서론 ····· 13
1. 연구의 필요성 및 목적 ····· 13
2. 연구 내용 및 방법 ····· 15

Ⅱ. 연구의 배경 ····· 22
1. 선행연구 검토 ····· 22
2. 국내·외 논의 동향 ····· 24

Ⅲ. 노키즈존에 대한 일반 국민 인식 현황 ····· 32
1. 일반 국민 대상 여론 조사 결과 ····· 32
2. 부모 대상 면담 결과 분석 ····· 54
3. 소결 ····· 63

Ⅳ. 노키즈존 사업장 운영 실태 및 요구 ····· 64
1. 설문조사 결과 분석 ····· 64
2. 사업주 대상 면담 결과 분석 ····· 84
3. 소결 ····· 107

Ⅴ. 결론 및 제언 ····· 109
1. 노키즈존에 대한 갈등 관계 현황 ····· 109
2. 사업장을 위한 지원 방안 ····· 111
3. 양육 친화 문화 조성 방안 ····· 116

참고문헌 ····· 123

부록 ····· 127
부록 1. 사업장 대상 설문조사표 ····· 129
부록 2. 사업장 대상 면담 조사지 ····· 135
부록 3. 아동 부모 대상 면담 조사지 ····· 137

표 차례

〈표 Ⅰ-2-1〉 예스노키드에 따른 노키즈존 지역별 분포 및 업종 ····· 17
〈표 Ⅰ-2-2〉 본 연구 노키즈존 컨택 리스트 현황 ····· 17
〈표 Ⅰ-2-3〉 심층면담 대상자(부모) 특성 ····· 19
〈표 Ⅰ-2-4〉 심층면담 대상자(노키즈존 사업자) 특성 ····· 20
〈표 Ⅱ-2-1〉 서울시 키즈오케이존 사업 수행 체계 ····· 29
〈표 Ⅲ-1-1〉 조사 참여자 특성: 2021년/2023년 ····· 33
〈표 Ⅲ-1-2〉 노키즈존 찬반 이유에 대한 평가: 2021년/2023년 ····· 38
〈표 Ⅲ-1-3〉 노키즈존 찬반 의견: 2021년/2023년 ····· 40
〈표 Ⅲ-1-4〉 노키즈존 허용 시 입장 제한 연령대: 2021년 ····· 42
〈표 Ⅲ-1-5〉 노키즈존이 만들어지는 가장 큰 원인: 2021년/2023년 ····· 45
〈표 Ⅲ-1-6〉 노키즈존 선정 관련 근본적 이유 ····· 46
〈표 Ⅲ-1-7〉 온라인상에 노키즈존 매장 여부에 대한 정보 제공 필요 여부: 2021년/2023년 ····· 46
〈표 Ⅲ-1-8〉 노키즈존 매장 장소 지정 가능 여부: 2021년 ····· 49
〈표 Ⅲ-1-9〉 노키즈존 논쟁 관련 평가_1) 기본권 침해 vs 과잉조치 ····· 51
〈표 Ⅲ-1-10〉 노키즈존 논쟁 관련 평가_2) 고객의 행복 추구권 vs 아동의 기본권 ····· 51
〈표 Ⅲ-1-11〉 노키즈존 논쟁 관련 평가_3) 우선 고려 대상 ····· 52
〈표 Ⅲ-1-12〉 노키즈존 [법제화] 필요성 평가 ····· 52
〈표 Ⅲ-1-13〉 노키즈존 관련 전반적인 인식 평가 ····· 53
〈표 Ⅲ-1-14〉 공공장소 어린이 관련 [안전 문제] 해결 방안 ····· 54
〈표 Ⅲ-2-1〉 부모 면담자 특성 ····· 54
〈표 Ⅳ-1-1〉 조사 대상 사업장 기본 특성(선문 1) ····· 65
〈표 Ⅳ-1-2〉 노키즈존 운영 형태(문 1) ····· 66
〈표 Ⅳ-1-3〉 (일부 구역/시간/상황만 노키즈존인 경우) 노키즈존 운영 제한 연령 1 (문 1-1) ····· 68
〈표 Ⅳ-1-4〉 (일부 구역/시간/상황만 노키즈존인 경우) 노키즈존 운영 제한 연령 2 (문 1-1) ····· 68

〈표 Ⅳ-1-5〉 (일부 구역/시간/상황만 노키즈존인 경우) 노키즈존 운영 제한공간 (중복응답)(문 2-1) ····· 69
〈표 Ⅳ-1-6〉 (일부 구역/시간/상황만 노키즈존인 경우) 노키즈존 운영 제한시간 (중복응답)(문 2-2) ····· 70
〈표 Ⅳ-1-7〉 노키즈존 운영 시 제한적으로 아동 출입 허용되는 상황 (중복응답)(문 2-3) ····· 71
〈표 Ⅳ-1-8〉 사업장에 아이 출입 요구받은 경험(문 3) ····· 72
〈표 Ⅳ-1-9〉 가게 앞/웹게시판/지도 어플에 노키즈존 명시 여부(문 4) ····· 73
〈표 Ⅳ-1-10〉 (노키즈존 명시하는 경우) 노키즈존임을 안내하는 방법 (중복응답)(문 4-1) ····· 73
〈표 Ⅳ-1-11〉 노키즈존임을 공개하고 있지 않은 이유(문 4-2) ····· 74
〈표 Ⅳ-1-12〉 노키즈존으로 사업장 운영 시기(문 5) ····· 75
〈표 Ⅳ-1-13〉 개업 시 노키즈존으로 운영 결심 이유: 1순위(문 5-1) ····· 76
〈표 Ⅳ-1-14〉 개업 시 노키즈존으로 운영 결심 이유: 1+2순위(문 5-1) ····· 77
〈표 Ⅳ-1-15〉 가게 운영 중간부터 노키즈존으로 변경하게 된 이유: 1순위(문 5-2) ····· 78
〈표 Ⅳ-1-16〉 가게 운영 중간부터 노키즈존으로 변경하게 된 이유: 1+2순위(문 5-2) · 79
〈표 Ⅳ-1-17〉 노키즈존 명단 공개(온라인 게시)에 대한 생각(문 6) ····· 80
〈표 Ⅳ-1-18〉 노키즈존 미운영 방식으로 변경하기 위해 도움이 될 혜택 및 제도: 1순위(문 7) ····· 81
〈표 Ⅳ-1-19〉 노키즈존 미운영 방식으로 변경하기 위해 도움이 될 혜택 및 제도: 1+2순위(문 7) ····· 82
〈표 Ⅳ-1-20〉 노키즈존을 운영하지 않게 하기 위해 필요한 정책(문 8) ····· 83
〈표 Ⅳ-2-1〉 사업자 심층면담 응답자 정보 ····· 85
〈표 Ⅴ-1-1〉 노키즈존 찬반 논거 ····· 109
〈표 Ⅴ-3-1〉 지역사회 내 육아문화 체크리스트 ····· 120

그림 차례

[그림 Ⅰ-2-1] 주요 연구절차와 방법 ····· 21
[그림 Ⅱ-2-1] 서울시 키즈 오케이존 부착 스티커 ····· 28
[그림 Ⅲ-1-1] 조사 참여자 특성: 2021년/2023년 ····· 34
[그림 Ⅲ-1-2] 노키즈존 인지 여부: 2021년/2023년 ····· 36
[그림 Ⅲ-1-3] 노키즈존 찬반 이유에 대한 평가: 2021년/2023년 ····· 39
[그림 Ⅲ-1-4] 노키즈존 찬반 의견: 2021년/2023년 ····· 40
[그림 Ⅲ-1-5] 노키즈존 허용 시 입장 제한 연령대: 2021년 ····· 43
[그림 Ⅲ-1-6] 온라인상에 노키즈존 매장 여부에 대한 정보 제공 필요 여부: 2021년/2023년 ····· 47
[그림 Ⅲ-1-7] 특정 대상 업장 제한에 대한 의견: 2023년 ····· 50
[그림 Ⅳ-1-1] (일부 구역/시간/상황만 노키즈존인 경우) 노키즈존 운영 제한 연령(n=205) ····· 69
[그림 Ⅳ-1-2] (일부 구역/시간/상황만 노키즈존인 경우) 노키즈존 운영 제한공간(중복응답)(n=77) ····· 70
[그림 Ⅳ-1-3] 사업장에 아이 출입 요구받은 경험(n=205) ····· 72
[그림 Ⅳ-1-4] 가게 앞/웹게시판/지도 어플에 노키즈존 명시 여부 및 방법 ····· 73
[그림 Ⅳ-1-5] 개업 시 노키즈존으로 운영 결심 이유: 1+2순위(n=128) ····· 77
[그림 Ⅳ-1-6] 가게 운영 중간부터 노키즈존으로 변경하게 된 이유: 1+2순위(n=77) ··· 79
[그림 Ⅳ-1-7] 노키즈존 명단 공개(온라인 게시)에 대한 생각(n=205) ····· 81
[그림 Ⅳ-1-8] 노키즈존 미운영 방식으로 변경하기 위해 도움이 될 혜택 및 제도 된 이유: 1+2순위 ····· 83
[그림 Ⅳ-1-9] 노키즈존을 운영하지 않게 하기 위해 필요한 정책(n=74) ····· 84
[그림 Ⅴ-2-1] 노키즈존 게시 예시 ····· 113
[그림 Ⅴ-2-2] 영유아 배려존 안내 게시 예시 ····· 114
[그림 Ⅴ-2-3] 영유아 배려 공간 예시 ····· 115
[그림 Ⅴ-3-1] 양육 친화 문화 확산을 위한 정부 홍보/캠페인 예시 ····· 116
[그림 Ⅴ-3-2] 공공장소 양육 관련 에티켓 관련 영상 ····· 117

요 약

1. 서론

가. 연구의 필요성 및 목적

□ 정부는 “결혼, 출산, 양육이 행복한 선택이 될 수 있는 사회 환경 조성”을 저출산 대응 방향의 핵심으로 발표하고, “모든 아이를 소중하게 국가가 함께 키우겠다”고 선언하였음(관계부처 합동, 2023. 3. 28).

- 그럼에도 불구하고, 최근 우리 사회 내에 출산·양육에 대한 부정적 시각과 영유아·어린이에 대한 차별적 인식이 존재하는데, 대표적으로 아동의 출입을 제한하는 노키즈존이 있음.

□ “노키즈존(No Kids Zone·어린이 출입금지 구역)”이란 우리사회에서 2014년 이후 생긴 신조어로 영유아 및 어린이의 입장을 금지하는 업소를 말함.

- 노키즈존 지도를 공유하는 웹페이지(yesnokid.net)에 따르면 2022년 기준 국내 500개 이상의 노키즈존 매장이 있으며, 지역별로는 경기, 제주, 서울, 부산 순으로 관광지이거나 인구가 많은 곳에 집중되고, 업종별로는 카페와 식당이 가장 많은 것으로 파악되고 있음.

□ 지난 8월, 제20회 대한민국 아동총회에서 아동의 발달권 보장을 위한 14항의 아동총회 결의문을 채택한 바 있는데, 그 중 제1호가 아동을 차별하는 노키즈존 철폐임(보건복지부 보도자료, 2023. 8. 10).

- 따라서 이러한 사회갈등을 해소하고, 지역사회의 아동 친화적 환경 및 긍정적인 육아문화 조성을 위하여 노키즈존 운영에 관한 정책 수립 시 필요한 기초자료를 마련하고, 합리적 기준 및 운영 방안 등을 도출할 필요가 있음.

나. 연구의 내용 및 방법

□ 연구내용

- 노키즈존 운영 관련 쟁점 분석
- 노키즈존에 대한 일반인식 현황 확인

- 노키즈존 운영 사업체 현황 파악
- 노키즈존 운영에 관한 합리적 기준 및 운영 방안 등 도출

□ 연구방법

- 문헌연구
- 설문조사

〈표 1〉 본 연구 노키즈존 컨택 리스트 현황

지역	업체 수	응답	거절	노키즈존아님	폐업/기타
서울	107	27	38	33	9
부산	29	18	0	5	6
대구	40	20	11	5	4
인천	18	6	6	4	2
광주	28	0	10	2	16
대전	–	–	–	–	–
울산	1	0	1	0	0
세종	2	1	1	0	0
경기도	130	45	42	29	14
강원도	35	14	7	14	0
충북	16	4	3	2	7
충남	26	16	0	1	9
전북	15	1	0	6	8
전남	23	3	10	0	10
경북	52	30	4	8	10
경남	36	20	2	6	8
제주	–	–	–	–	–
합계	(558)	205	135	115	103

- 심층면담1: 부모(양육자)

〈표 2〉 심층면담 대상자(부모) 특성

구분	성별	연령	자녀 수	자녀 연령	노키즈존 입장 거부 경험
1	남	43	1	3세	없음
2	남	41	2	9세, 5세	있음(카페)
3	여	35	1	5세	있음(카페)
4	남	40	2	8세, 4세	있음(카페)
5	여	32	2	9세, 5세	있음(식당)
6	여	40	2	2세, 4세	있음(브런치 카페)

- 심층면담2: 노키즈존 운영 사업주

〈표 3〉 심층면담 대상자(노키즈존 사업자) 특성

구분	연령	성별	사업장 분류	자녀 유무	사업장 신고면적	사업장 상권	배상보험 가입여부	노키즈존 외 제한사항	노키즈존 운영사유
1	30대	여	카페	무	39평	2, 3번	○	없음	5번
2	50대	남	카페	유	80평	1번	○	없음	1, 2, 4번
3	30대	남	카페	무	150평	1, 2, 3, 4번	○	없음	2번
4	30대	여	카페	유	40평	3번	○	없음	2, 5번
5	40대	여	제과점업	유	30평	2번	○	노펫	2번
6	40대	남	음식점	무	40평	1번	○	없음	1, 2, 4, 5번
7	30대	남	제과점업	무	200평	2번	○	없음	1, 2 ,4번
8	30대	남	카페	무	39평	5번	X	없음	1, 2, 4, 5번
9	20대	여	애견카페	무	50평	2번	○	없음	2번
10	40대	남	카페	유	153㎡	5번	○	노펫	2번
11	30대	여	카페	무	50평	2번	X	없음	2번
12	60대	남	카페	유	15평	2번	X	노펫	1, 2, 5번
13	40대	여	카페	유	187.4㎡	3번	X	없음	1, 2, 4번

주1. 사업장 상권: ① 관광지 ② 주거지 ③ 오피스(상권) ④ 대학 및 학원가 ⑤ 기타

주2. 노키즈존 운영사유: ① 조용한 분위기를 원해서 ② 안전사고 우려 ③ 공간 협소 ④ 부모와의 마찰 우려 ⑤ 가게 내 상품(소품) 훼손 우려 ⑥ 기타

- 사업자단체 및 아동권리단체 대상 간담회
- 전문가 자문회의 및 정책연구실무협의회

2. 연구의 배경

가. 선행연구 검토

□ 인식조사(여론조사)

- 한국리서치(2021)에서는 국민 1,000명을 대상으로 노키즈존에 관련 의견에 대해 여론조사 실시
- 마크로밀엠브레인(2019)에서도 국민 1,000명을 대상으로 노키즈존 인식과 관련하여 여론조사 수행
- 김도균·유보배(2016)의 연구에서는 경기도민 1,000명을 대상으로 설문조사 실시

□ 법리적 검토 및 질적 연구

- 김정수(2020)의 연구에서는 아동의 권리 보장의 필요성, 노키즈존과 이에 대한 인식, 아동의 특수성, 다른 국가 상황과 노키즈존에 관련된 여러 가지 문제점 및 헌법적 쟁점에 대해 고찰
- 김도리 외(2023)의 연구에서는 더블 다이아몬드 프로세스에 따라 식당 및 카페 종사자, 이용자, 부모 대상 면담 실시

나. 국내외 논의 동향

□ 유엔아동권리위원회

- 유엔아동권리위원회는 대한민국 제5-6차 통합보고서에 대한 질의목록에서 “레스토랑 및 카페의 노키즈존(아동접근금지) 증가”에 대해 어떠한 노력을 했는지 구체적으로 제시하라고 명시
- 이에 우리나라는 제5·6차 유엔아동권리협약 국가보고서 쟁점목록에 대한 답변서를 통해 아동에 대한 인식 변화와 아동 삶의 질적 변화를 위해 ‘포용국가 아동정책’(2019. 5월)을 수립하였다고 답변

□ 국가인권위원회 결정

- 2017년 국가인권위원회는 파스타, 스테이크 등 아동들이 선호하는 음식을 판매하는 식당에서 13세 이하 아동의 이용을 일률적으로 제한하는 것은 나이를 이유로 합리적인 이유가 없는 합리적인 이유가 없는 차별행위라고 판단(국가인권위원회 보도자료, 2017. 11. 24).
- 최근에는 백화점 휴게시설에 10세 미만 유·아동을 일률적으로 출입 제한하는 것은 차별이므로 우수 고객 휴게실의 이용 대상에서 10세 미만 유·아동을 일률적으로 제한하지 않도록 권고(국가인권위원회 보도자료, 2023. 8. 30).

□ 지자체 사업 현황

- 서울 키즈 오케이존 사업은 음식점 및 식음료 매장을 운영하고 있는 민간주체와의 협력사업을 통해 아이가 환영받고 동반 가족이 편안하게 이용할 수 있는 서울키즈오케이존을 지정하여 아이와 함께 위축되지 않고 편하게 외출할 수 있는 환경을 조성하려는데 목적이 있음.

□ 국회 입법 동향

- 아동친화업소의 지정에 대한 아동복지법 일부개정법률안이 발의된 바 있음(이성만 의원 대표발의, 의안번호 제23180호).
- 동 법안은 지방자치단체는 아동을 위한 각종 편의를 제공하는 등 대통령령으로 정하는 요건을 갖추었다고 인정하는 영업소를 지정하고, 아동친화업소표지를 부착할 수 있도록 하여 아동의 권리 및 복지를 보장하고자 하는 것임(안 제36조의2 신설).

□ 제주특별자치도 조례

- 제주특별자치도의회는 2023년 4월, 아동출입제한업소(노키즈존) 지정 금지에 대한 사항을 규정함으로써 인권 차별행위를 근절하고 상호 존중받는 사회를 구현하는데 기여함을 목적으로 하는 “아동출입제한업소(노키즈존) 금지 조례안”을 발의
- 조례안은 통과되지 못하다가, “노키즈존 지정금지”를 “확산방지 및 인식개선” 등으로 수정하는 등 제명수정과 아동친화업소에 관한 사항 신설, 주민의 권리를 제한하거나 의무를 부과하지 않는 사항으로 수정하는 것을 전제로 통과
- 최종적으로는 “제주특별자치도 아동출입제한업소(노키즈존) 지정 금지 조례안”을 “제주특별자치도 아동출입제한업소 확산 방지 및 인식개선을 위한 조례안”으로 제명이 변경되어 2023년 9월 21일에 수정·가결됨.

3. 노키즈존에 대한 일반 국민 인식 현황

가. 일반 국민 대상 여론 조사 결과

- 본 연구에서는 노키즈존에 대한 일반 국민들의 인식 현황을 살펴보기 위해 한국리서치에서 2021년과 2023년 수행한 일반 국민대상 여론조사 결과와 마크로밀엠브레인에서 2019년에 수행한 여론조사 결과 일부 내용을 분석함.
- 노키즈존에 대해 알고 있는지 물어본 결과, 2021년에는 57%가 잘 안다고 답하였고, 23%는 잘 모른다고 답한 반면, 2023년에는 잘 안다고 응답한 비율이 60%로 약간 증가한 경향을 보임.
- 2021년/2023년 조사 결과 모두 노키즈존을 허용할 수 있다는 응답이 각각 71%, 73%로, 허용할 수 없다는 의견(2021년 10%, 2023년 18%)보다 훨씬 높게 나타남.

- 노키즈존이 생겨난 원인에 대해 전체 응답자의 78%는 자기 자녀를 제대로 돌보지 못하는 일부 부모들 때문이라고 응답
- 전체 응답자의 82%가 온라인상에 노키즈존 여부를 필수적으로 제공해야 한다고 보았음.
- '노00존'에 대한 의견을 물은 결과, 노외국인존, 노퀴어존 등에 대해서는 허용할 수 있다는 응답이 50%, 허용할 수 없다는 응답이 41%, 노스터디존, 노유튜버존의 경우 72%가 허용할 수 있다고 봄.

나. 부모(양육자)대상 면담 결과 분석

- 면담에 참여한 대부분의 부모들이 아이와 함께 외출하였다가, 노키즈존이라서 이용하지 못한 경험을 갖고 있었음.
- 노키즈존임을 알려서 처음부터 그 곳에 가지 못하게 하는 것이라면 관계없지만, 아무런 공지가 없어서 거기까지 갔는데 입장을 하지 못하게 하는 것은 부모들의 시간을 뺏는 것이기 때문에 사전에 공지를 꼭 할 것을 요구함.
- 노키즈존이 생긴 원인에 대해서는 대부분 1차적으로 부모에게 책임이 있다는데에 동의하였으며, 노키즈존이 줄어들기 위해서는 부모들이 공공장소에서 좀 더 적극적으로 아이들을 돌볼 필요가 있다고 봄.
- 노키즈존에 대한 가이드라인이 마련된다고 한다면 모든 매장이 정확한 기준에 따르기를 바랐으며, 노키즈존의 경우 시간이나 공간을 세분화해서 가능하면 아동을 동반한 경우에도 매장을 이용할 수 있도록 제도가 마련되기를 기대함.
- 공공장소에 아이들의 놀이공간이 점차 많아진다면 아이들을 데리고 카페에 가는 비중이 줄어들어 이러한 문제가 점차 해소될 것으로 보았음.
- 홍보, 캠페인 등을 통해 아이들을 키우는 것에 대한 긍정적인 문화와 함께 아이들에 대한 부정적인 인식을 바꾸고, 양육 친화적인 환경을 조성할 수 있을 것으로 기대함.

4. 노키즈존 사업장 운영 실태 및 요구

가. 설문조사 결과

□ 운영 실태

- 현재 노키즈존으로 사업장을 운영 중인 경우 전체를 다 노키즈존으로 운영하는 경우가 62.4%, 일부 구역/시간/상황만 노키즈존으로 운영하는 경우는 37.6%로 나타남.
- 연령의 제한을 두는 경우에 그 범위가 제각각이며, 명확하지 않음.
- 이용 공간의 제한을 두는 경우 노키즈존을 어떻게 운영하는 지 중복응답으로 조사한 결과, 실내의 특정구역을 제한하는 경우가 63.6%로 가장 많았고, 다음은 옥상/루프탑 26%, 실내좌석전체 13%, 테라스석 13%, 특정하게 이용 가능존을 지정하고 그 외 전부를 이용하지 못하는 경우는 9.1% 순이었음.
- 노키즈존 운영 시 제한적으로 아동 출입 허용되는 상황에 대해 보호자가 아이의 모든 행동에 책임지겠다고 약속하고 입장이 가능한 경우는 18.5%, 시끄럽게 떠들지 않고 조용히 할 것을 약속하는 경우 11.7% 등으로 나타남.
- 노키즈존으로 사업장을 운영함에도 불구하고 사업장에 아이를 출입하게 해달라는 요구를 받은 경험이 있는 경우는 77.6%, 그런 요구를 받은 경험이 없는 경우는 22.4%로 거의 열 명 중 여덟 명은 이런 상황을 경험함.
- 사업장이 노키즈존임을 어떤 방법으로든지 명시하는 경우가 94.1%로 나타나, 대부분 이를 명시
- 노키즈존임을 공개하고 있지 않다고 답한 경우 그 이유에 대해 질문한 결과 필요성을 느끼지 못한다는 응답이 41.7%, 고객이 부정적으로 인식할까 우려되어서라는 경우가 25%로 나타남.
- 개업 처음부터 노키즈존으로 운영하기 시작했다는 응답이 62.4%, 운영 중간에 노키즈존으로 변경한 경우는 37.6%로 조사되었음.
- 개업 처음부터 노키즈존으로 운영한 사업자들에 대해 이유를 물은 결과 '아동 안전사고 발생 시 사업주가 전적으로 책임져야하기 때문' 이라는 것이 68%, '소란스러운 아동으로 인해 다른 손님들과 트러블이 발생할까봐' 35.9%, '처음부터 조용한 가게 분위기를 원해서' 35.2%, '자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와 트러블을 일으킬까봐' 28.1% 등의 순서로 높게 나타남.

- 가게 운영 중간부터 노키즈존으로 운영하기 시작했다고 응답한 경우에는 '자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와 트러블을 일으켜서 노키즈존으로 전환'하였다는 것이 57.1%로 가장 주된 이유이며 다음은 '아동 안전사고가 발생해서 노키즈존으로 전환,' 42.9%, '소란스러운 아동으로 인해 다른 손님들과 트러블이 발생할까봐' 42.9%로 높은 응답을 보임.

□ 개선을 위한 요구

- 노키즈존 명단 공개(온라인 게시)에 대해서는 75.7%가 동의하였음.
- 노키즈존을 미운영하는 방향으로 운영 방식을 변경하기 위해 도움이 될 혜택 및 제도는 무엇이라 생각하는지에 대해서는 1순위와 2순위 응답을 종합하여 보면, '공공장소에서의 보호자 책임 강화 및 홍보'라는 의견이 71.4%로 월등히 많았고, 다음은 '배상보험 처리 시 자기분담금 지원' 47.3%, '배상보험 가입비 지원' 36.5%로 배상보험 비용지원에 대한 요구가 높게 나타남.

나. 사업주 대상 면담 결과

□ 노키즈존 운영 현황

- 노키즈존을 운영하고 있거나, 운영했던 사업자 13명을 대상으로 노키즈존 운영형태, 노키즈존을 운영하는 이유, 노키즈존이 생겨난 이유, 노키즈존을 하지 않기 위한 조건, 케어키즈존 운영에 대한 의견, 노키즈존 관련 정책적 개선방안 등에 대해 면담 실시
- 면담에 참여한 사업주 중 개업 시에는 일반 매장으로 운영하다가 현재 노키즈존으로 변경한 경우는 대부분 부모가 자녀를 통제하지 못하고 무책임한 행동 등으로 인해 영업에 어려움을 겪은 경우였음.
- 카페공간을 이용하는 부모와 사업자 간의 인식차이의 문제도 있었는데, 사업자의 경우 공간이 아이들을 위한 공간이 아니라고 하지만, 부모는 넓은 공간에서 아이들과 함께 쉬며 여유시간을 보낼 수 있는 공간으로 생각하고 있었음. 결국은 아이들을 자유롭게 두고 공공장소에서의 에티켓을 지키지 않는 손님에 대한 어려움으로 나타남.

□ 노키즈존 운영 경험

- 노키즈존을 운영하는 장점으로는 조용한 분위기를 유지할 수 있으며, 안전사고가 생길까봐 신경쓰는 부분이 줄어들었다는 점임.

- 애로점으로는 아이를 잘 통제하지 못하는 부모들에 대한 대안책으로 노키즈존을 시행했지만, 모든 아이 있는 가족에 대한 출입을 통제하다 보니 출입을 통제해야 하는 것에 대한 미안함을 가지고 있었음.
- 노키즈존을 운영하고 있지만 아동을 동반하고 있는 부모들이 헛걸음을 하지 않도록 손님을 배려하는 측면에서 공개를 잘 해주어야 한다는 의견이 대부분이었음.
- 하지만 인터넷상에 노키즈존이라고 명시되어 있어 부정적 이미지를 갖게 되는 것을 걱정하여, 아이가 왔을 때만 구두로 안내해 주고 공개를 하지 않는 곳도 있었음.

□ 노키즈존에 대한 인식개선 관련 의견

- 부모가 아동에 대한 케어를 책임을 지겠다는 것에 동의를 하고 입장을 하게 되는 '케어키즈존'에 대해서는 법적으로 매장내에서 사고가 있을 경우 부모가 실질적으로 책임을 지도록 법적효력이 있어야 실효성이 있을 것이라는 견해가 많았음.
- 케어키즈존이 원활이 운영이 되려면 부모의 인식변화와 협조가 무엇보다 필요하고, 이러한 부모 인식변화를 위해 공공장소에서의 아동의 행동에 대해 부모가 책임이 있다는 인식을 심어주기 위한 홍보가 필요하다고 봄.
- 노키즈존을 운영하지 않기 위해서 가장 필요한 점으로 부모가 공공장소에서 자녀의 행동에 대한 책임을 지고, 자녀가 하지 말아야 할 행동을 가르치고 훈육할 수 있어야 한다는 의견이 가장 많았음.
- 부모가 아이의 행동에 책임을 져야 한다는 입장과 연장선상에서 나아가 공공장소에서의 아이들의 행동은 부모가 책임을 지고 통제할 수 있어야 한다는 캠페인이 필요
- 노키즈존을 운영하지 않는 문화가 형성되려면 먼저 아동동반 부모와 사업자, 또한 부모와 다른 손님 간에 서로의 입장을 이해하는 분위기 형성이 될 필요가 있다고 봄.

□ 노키즈존에 대한 지원 요구

- 노키즈존을 합법화하는 것에 대한 의견을 물었을 때, 노키즈존을 합법화하는 방향보다는 손님으로서 기본적인 책임을 지고 배려한다면 바뀔 수 있는 부분이라고 생각
- 반면, 카페나 음식점이 아이들을 위한 공간이 아니기 때문에 아이들 출입을 제한할 수 있고, 이러한 노키즈존에 대한 수용이 필요하다는 입장도 존재
- 안전사고 발생 등 배상 및 보험처리를 진행할 일이 있을 경우 업주가 쉽게 소통할 수 있는 창구가 있어서 상황에 대한 상담을 한다거나 필요시, 보험처리 관련한 이러한 진행을 맡아줄 수 있었으면 좋겠다는 의견 있었음.

5. 결론 및 제언

가. 노키즈존에 대한 갈등 관계

□ 사업주/아동을 동반한 고객/매장 이용자 간의 관계

- 노키즈존 이슈에 있어서 대부분의 경우 아동의 기본권 침해와 사업주의 영업의 자유 간의 충돌문제로 봄.

〈표 4〉 노키즈존 찬반 논거

찬성하는 논거	반대하는 논거
• 자녀를 제대로 통제하지 않는 부모들이 많으므로 • 매장을 이용하는 다른 고객들의 권리도 중요하므로 • 아동이 타인에게 피해를 줄 수 있으므로 • 자녀와 관련하여 과도한 요구를 하는 부모들이 많으므로 • 영업의 자유에 따라 노키즈존은 사업주의 권리이므로 • 아동 안전사고를 방지하기 위해 • 매장 내 사고 발생 시 사업주 책임이 크므로	• 아동 및 부모에 대한 차별이므로 • 출입을 금지하는 것은 과잉조치이므로 • 사회적 배려가 필요한 부분이므로 • 사업주의 영업의 자유보다 아동의 권리가 우선되어야 하므로 • 일부의 잘못으로 전체를 차별하는 것은 옳지 않으므로

- 그러나 노키즈존 이슈에 있어서 3자간의 입장을 갈등관계로 보거나 배척, 배제하기보다는 서로 이해하고 상생, 공존할 수 있는 방법을 모색하는 것이 우선될 필요가 있음.

□ 아동에 대한 배려와 포용을 위한 과제

- 일반 국민 대상 여론조사에서 노00존에 대한 의견을 물은 결과 노시니어존, 노외국인존과 같이 특정인을 금지하는 것에 대한 공감대는 낮은 반면, 노유튜버존, 노스터디존과 같이 특정 행위를 금지하는 것에 대해서는 높은 공감대를 보여주고 있음.
- 이는 사회적으로도 특정인의 출입을 제한하는 것은 차별에 해당할 수 있으나, 행위를 제한하는 것은 영업주의 권리로서 가능하다고 보는 것임.
- 이러한 점을 고려하면, 현재 논의되고 있는 케어키즈존, 노매너존과 같이 특정 행위를 제한하는 방향으로 바꿀 필요가 있어 보임.
- 가장 좋은 방안은 이러한 용어를 사용하는 것보다는, 사업주가 아동을 동반한 고객으로 인하여 영업상 어려움을 겪을 때에는 안전사고 방지를 위한 주의사항, 영업에 방해가 되는 구체적인 행위, 예컨대, ‘뛰는 행동 금지’, ‘소란 행위 금지’를 제시하고, 경우에 따라 이용제한 또는 퇴장요구 등이 가능함을 미리 고지하는 등의 방법으로 해결

- 저출산 현상이 심해지면서, 사회 전반에서 아동과 함께하는 경험을 갖는 기회가 줄어들고 있고, 아동을 동반하는 손님보다는 아동 없이 찾아오는 손님이 늘어나다 보니, 아동을 동반한 고객들을 거부하더라도 매출에 큰 영향을 주지 않게 되었음.
- 이러한 현상은 결국 매장 운영의 편의성, 테이블 당 매출 단가 등을 고려하게 되면서 점차 노키즈존이 증가하게 될 가능성이 높음을 의미
- 우리나라가 출산율이 0.7명으로까지 떨어지고, OECD 국가 중 사상 유례없는 초저출산 국가에 해당하여 국가소멸위기에 해당하게 된 지금, 아이 한명 한명이 소중하다는 생각에서 좀 더 포용적인 사회로 나아갈 필요가 있음.

나. 사업장을 위한 지원 방안

□ 배상책임 문제 해결을 위한 컨설팅 사업 추진

- 아동 안전사고 예방을 위한 매장 컨설팅과 사고 발생시 이를 도와줄 수 있는 전달체계 마련
- 한국외식업중앙회와 한국외식산업협회, 한국휴게음식업중앙회, 대한제과협회 등을 활용하여 컨설팅 및 배상 문제를 지원하는 조직을 구성하는 방안을 고려

□ 아동 친화적인 디자인 지원·배포 및 공간 마련 지원

- 현재 각 매장에서 사용되고 있는 노키즈존 안내판은 정해진 도안 없이 사업주가 직접 작성하거나 아이 모습에 금지 표시를 하는 등 다양한 디자인이 활용
- 디자인들 중에는 반려견 출입, 흡연 금지 등과 동일선상에서 그려져 있는 경우도 있고, 특정 대상인 아동의 출입을 금지하는 모습을 보이고 있음.
- 김도리 외(2023)는 부모의 자녀 돌봄에 대한 관심과 타인의 영유아에 대한 수용도를 높여 영유아를 배려하는 식당 및 카페 환경을 조성하기 위한 방안으로 안내판과 테이블 매트 등을 디자인
- 사업주가 아이들에게 친화적인 환경을 조성할 수 있는 방안을 마련하되, 예스키즈존 또는 오케이키즈존과 같이 특정 이름을 붙이기 보다는 보편적인 매장의 한 유형으로서 확대되도록 하는 것이 바람직함.

다. 양육 친화 문화 조성 방안

- 양육 친화 문화 내지 육아존중문화는 육아하는 행위에 대한 가치의 인정과 육아하는 가정에 대한 사회적 배려, 배려를 넘어서는 존중이라는 방향성을 의미(권미경 외, 2019: 249)
- 일반 국민 인식조사뿐만 아니라 사업주 조사에서도 노키즈존에 대한 책임을 "자녀를 제대로 돌보지 않는 부모"에게 있다고 보는 응답 비율이 압도적으로 높았는데, 이는 자녀를 키우는 가정에 대한 부정적 인식이 높음을 의미
- 캠페인 진행 시에는 부모의 역할을 중요시하면서, 공공장소에서 아이를 잘 훈육하는 영상을 제공하여 호응을 얻도록 하는 방안 고려 필요
- 아동친화적 환경 조성이 저출산 문제 해결에 있어 주요 정책과제 중 하나인 만큼(권미경 외, 2019: 251), 아동들과 아동을 동반한 가족들이 쉽게 찾을 수 있는 공원 조성 필요
- 에티켓 교육은 특정 집단을 대상으로 할 것이 아니라 일반 국민 모두를 대상으로 하되, 다각적으로 접근이 필요한데, 아동에 대해서는 유치원·어린이집, 그리고 더 나아가 가정 내에서부터 공공장소 예절을 교육할 필요가 있음.
- 부모들을 포함한 일반 국민들을 대상으로 공공장소에서의 에티켓 교육과 함께 관련 자료를 제작하여 배포하고, 공공장소에서 자녀와 함께 있을 때 지켜야 할 에티켓을 강조
- 최근 국민들의 권리 의식이 높아지면서, 자신의 권리를 향유하려는 요구는 강해진 반면, 권리에 따른 의무, 즉 타인의 권리 역시 존중할 필요가 있음에도 불구하고 이에 대해서는 아직 인지를 하지 못하는 경우 있음.
- 나의 권리(부모, 사업주)가 중요한 만큼 타인의 권리 역시 중요함을 인지하고 서로 포용할 수 있는 문화가 조성될 수 있도록 노력해야 할 것임.

Ⅰ. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

2022년 기준, 우리나라 합계 출산율은 0.78명으로 출산통계를 작성한 1970년 이후 최저치를 기록하였으며, 2012년(1.30명)보다 0.52명(-39.9%) 감소하였다(통계청 보도자료, 2023. 7. 11). 윤석열 대통령은 지난 3월에 개최된 2023년 제1차 저출산고령사회위원회 회의에서 “결혼, 출산, 양육이 행복한 선택이 될 수 있는 사회 환경 조성”을 저출산 대응 방향의 핵심으로 발표하고, “모든 아이를 소중하게 국가가 함께 키우겠다”고 선언한 바 있다(관계부처 합동, 2023. 3. 28). 즉, 정부 역시 저출산 문제를 해소하기 위해서는 지역사회 내에 양육 친화적인 문화가 중요한 요소임을 인지하고 있는 것이다.

그럼에도 불구하고, 최근 우리 사회 내에 출산·양육에 대한 부정적 시각과 영유아·어린이에 대한 차별적 인식이 존재하고 있는데, 특히, 최근 음식점이나 카페 등을 중심으로 입장을 제한하는 노키즈존(No Kids Zone)이 등장하여 논란이 되고 있다. “노키즈존(No Kids Zone·어린이 출입금지 구역)”이란 우리사회에서 2014년 이후 생긴 신조어로 영유아 및 어린이의 입장을 금지하는 업소를 말하며, 최근 성인 고객에 대한 배려와 영유아 및 어린이의 안전사고를 방지하기 위해 출입을 제한하고, 아이를 동반하고 입장할 수 없는 공간을 의미하는 것으로 확대·사용되고 있으며, 일부 부모들로 인한 비상식적 행동, 안전사고의 발생, 특히 영업장에서 안전사고 발생으로 안전사고의 책임을 영업주에 비중을 두는 법원의 판결로 아이의 입장을 제한하는 노키즈존이 도입되기 시작하였다.

노키즈존 지도를 공유하는 웹페이지(yesnokid.net)에 따르면 2022년 기준 국내 500개 이상의 노키즈존 매장이 있으며, 지역별로는 경기, 제주, 서울, 부산 순으로 관광지이거나 인구가 많은 곳에 집중되고, 업종별로는 카페와 식당이 가장 많은 것으로 파악되고 있다. 이러한 현상에 대해 CNN, 워싱턴 포스트(WP) 등에서 세계 최저 수준의 출산율을 기록 중인 한국이 많은 곳에서 어린이들을 제한하는 것이 현명한 것인지에 대해 의구심이 든다며 외신 보도를 통해 이를 지적한 바 있다.[1)]

유엔 아동권리위원회는 지난 2013년 일반논평을 통해 세계 곳곳의 공공장소에 대한 상업화가 심화되면서 아동에 대한 관용이 줄어들고, 공동체나 공원, 쇼핑몰 등에 대한 아동의 출입 제한 조치로 인해 아동은 '문젯거리', '문제아'라는 인식이 형성되는 것을 우려했다. 또한 이러한 아동에 대한 배제는 아동이 시민으로서 성장하는데 중대한 영향을 미친다고 강조하기도 했다(국가인권위원회 보도자료, 2017. 11. 24). 우리나라에서 노키즈존은 2017년 국가인권위원회가 노키즈존을 차별행위로 판단하고, 제주도에서 "노키즈존 금지 조례" 심사 보류(5. 11) 등을 계기로 찬반논란이 확산되고 있다. 일부 지자체의 경우 키즈존을 유도하는 여러 정책을 도입하고 있는데, 대표적으로 서울시에서는 350개 매장이 참여한 서울키즈 오케이존을 설치하고(2022. 12), 2026년까지 참여 매장 700개까지 확대하는 계획을 발표한 바 있다(2023. 2).

노키즈존은 영유아·어린이에 대한 차별일 뿐 아니라 이를 동반하여 양육하는 부모를 차별하는 것이라는 우려가 존재하며, 어릴 때부터 차별에 관한 인식을 형성하게 만들고, 이를 다른 사람에 대한 차별 근거로 확산시킬 수 있다는 우려도 존재한다. 지난 8월, 제20회 대한민국 아동총회에서 아동의 발달권 보장을 위한 14항의 아동총회 결의문을 채택한 바 있는데, 그 중 제1호가 아동을 차별하는 노키즈존 철폐이다(보건복지부 보도자료, 2023. 8. 10).[2)]

따라서 이러한 사회갈등을 해소하고, 지역사회의 아동 친화적 환경 및 긍정적인 육아문화 조성을 위하여 노키즈존 운영에 관한 정책 수립 시 필요한 기초자료를 마련하고, 합리적 기준 및 운영 방안 등을 도출할 필요가 있다.

---

1) 아시아 경제(2023. 6. 26). "출산율 꼴찌국 맞나요?"…노키즈존 유행에 외신은 '갸우뚱', https://view.asiae.co.kr/article/2023062614102997177(2023. 10. 5. 인출).

2) "1. 민폐되는 행위의 잘못을 아동에게 돌리고 차별하는 시설인 노키즈존을 없애 주세요."

2. 연구 내용 및 방법

가. 연구내용

1) 노키즈존 운영 관련 쟁점 분석

노키즈존 운영과 관련한 선행연구 및 국내외 논의 동향 등을 검토하였다. 이를 통해 노키즈존 운영에 관한 주요 쟁점을 파악하였다.

2) 노키즈존에 대한 일반인식 현황 확인

한국리서치에서는 국민 1,000명을 대상으로 노키즈존에 관련 의견에 대해 설문조사를 실시(2021/2023년, 2회)하였는데, 노키즈존 인지도, 노키즈존 운영 찬반, 노키즈존 공개에 대한 의견, 노키즈존 제한할 수 있는 연령대와 지정할 수 있는 업장 등이다. 마크로밀엠브레인에서도 국민 1,000명을 대상으로 노키즈존 인식과 관련하여 설문조사를 실시(2019/2023년, 2회)하였으며, 공공장소 내 어린이 안전 문제 관련 인식 평가, 노키즈존 인지 여부, 찬반 입장 및 찬반 이유, 노키즈존 도입 시 고려 대상, 향후 도입매장 방문 의향 등에 대해 조사하였다. 이렇게 기 조사된 내용을 중심으로 일반인들의 인식을 살펴보고, 사업주 외에 일반 부모들과 해당 사업장을 이용하는 이용자들의 입장을 파악하였다.

3) 노키즈존 운영 사업체 현황 파악

노키즈존 운영 사업장 종류(업종), 운영 방식(제한 연령, 제한 시간, 제한 공간 등), 운영 이유 등에 대한 실태를 조사하고, 노키즈존 운영 사업주의 요구 등을 분석하였다. 이를 통해 노키즈존 운영 이유, 운영 방식, 운영 효과 등에 대한 심층적 파악 및 관련 가이드라인 필요성 또는 기타 정책 수요를 확인하였다.

4) 노키즈존 운영에 관한 합리적 기준 및 운영 방안 등 도출 필요

음식점·카페 등 사업체의 합리적 운영방안을 포함한 지역사회 육아존중 패러다임 전환을 위한 정책을 제언하고자 하였다. 또한, 연구결과를 반영하여 지역사회 긍정적 육아 문화 조성을 위한 인식개선 캠페인, 매체 광고 등 아이디어를 제안하였다.

나. 연구방법

1) 문헌 연구

지역사회 양육 친화 문화 조성 등에 관한 논문, 보고서 등 기존 문헌을 고찰하고, 국내외 관련 정책 및 법령, 관련 판례 등을 분석하였다. 또한, 노키즈존 운영 관련 기존 여론·인식조사 결과 등 데이터 등을 심층 분석하였다.

2) 설문조사

가) 조사목적

노키즈존 운영 카페 및 식당 등 사업체 현황을 파악하고 운영방식, 운영이유와 요구 등을 확인하기 위해 노키즈존 사업장을 대상으로 조사를 실시하였다.

나) 조사규모 및 방법

노키즈존 사업장 조사는 인터넷에 공개된 노키즈존 리스트와 추가적인 검색, 눈덩이 표집 등을 활용하여 대면 면접조사를 실시한다. 현재 구글맵을 활용한 예스/노키즈존 지도(yesnokid.net)에는 약 500여개의 업체가 등록되어 있으며, 네이버지도를 활용한 노키즈 공간(by gosanzaa)에는 약 230여개의 업체가 등록되어 있다. 이 두 사이트에 표기된 업체를 대상으로 우선 컨택 리스트를 구축하였다. 다만 두 사이트 모두 개인이 네티즌들의 신고나 후기 등에 의존하여 지도를 구축·운영하는 것이고, 공식적인 사이트가 아니기 때문에 정보 업데이트에 한계가 존재한다. 실제 사전 조사 시 노키즈존이 아닌 사업장들이 있었고, 이에 해당 리스트 외에 네이버, 다음, 인스타그램, 맘카페 등에서 정보 검색을 추가적으로 실시하여 노키즈존 운영 업체를 발굴, 별도의 리스트 작성 후 조사원들을 통하여 대면 면접 조사를 실시하였다.

〈표 Ⅰ-2-1〉 예스노키드에 따른 노키즈존 지역별 분포 및 업종

지역	100.0	(542)
서울	12	(65)
부산	11.6	(63)
대구	5.7	(31)
인천	2.4	(13)
광주	1.8	(10)
대전	1.8	(10)
울산	3.3	(18)
세종	0.2	(1)
경기	14.8	(80)
강원	5.4	(29)
충남	2.4	(13)
충북	2.2	(12)
전남	2.4	(13)
전북	2	(11)
경남	8.3	(45)
경북	9.2	(50)
제주	14.4	(78)

업종	세부업종	개 수
카페	일반	374
	동물카페	20
	갤러리카페	10
	브런치카페	10
	기타	3
	계	417
식당	양식	38
	한식	23
	일식	14
	중식	2
	기타	9
	계	86
주점		12
베이커리		8
숙박		5
기타		14
	총계	542

주: yesnokid.net에서 표기된 내용을 토대로 분석한 자료임.
출처: 네이버 블로그-노키즈존 운영 업소의 지역별 분포 및 유형 통계, https://m.blog.naver.com/beaver345/222612306973 (2023. 8. 1. 인출).

실제 구축된 리스트는 총 558개이며, 경기도, 서울 순으로 가장 많았다. 조사 실시 이후에 응답에 성공한 업체는 총 205개이며, 구체적 내용은 다음과 같다.

〈표 Ⅰ-2-2〉 본 연구 노키즈존 컨택 리스트 현황

지역	업체 수	응답	거절	노키즈존아님	폐업/기타
서울	107	27	38	33	9
부산	29	18	0	5	6
대구	40	20	11	5	4
인천	18	6	6	4	2
광주	28	0	10	2	16
대전	–	–	–	–	–
울산	1	0	1	0	0
세종	2	1	1	0	0
경기도	130	45	42	29	14
강원도	35	14	7	14	0
충북	16	4	3	2	7
충남	26	16	0	1	9

지역	업체 수	응답	거절	노키즈존아님	폐업/기타
전북	15	1	0	6	8
전남	23	3	10	0	10
경북	52	30	4	8	10
경남	36	20	2	6	8
제주	-	-	-	-	-
합계	(558)	205	135	115	103

한편, 「청소년보호법」 상의 청소년 출입·고용금지업소는 본 연구대상에서 제외하였다.

청소년 보호법

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

5. "청소년유해업소"란 청소년의 출입과 고용이 청소년에게 유해한 것으로 인정되는 다음 가목의 업소(이하 "청소년 출입·고용금지업소"라 한다)와 청소년의 출입은 가능하나 고용이 청소년에게 유해한 것으로 인정되는 다음 나목의 업소(이하 "청소년고용금지업소"라 한다)를 말한다. 이 경우 업소의 구분은 그 업소가 영업을 할 때 다른 법령에 따라 요구되는 허가·인가·등록·신고 등의 여부와 관계없이 실제로 이루어지고 있는 영업행위를 기준으로 한다.

가. 청소년 출입·고용금지업소

1) 「게임산업진흥에 관한 법률」에 따른 일반게임제공업 및 복합유통게임제공업 중 대통령령으로 정하는 것
2) 「사행행위 등 규제 및 처벌 특례법」에 따른 사행행위영업
3) 「식품위생법」에 따른 식품접객업 중 대통령령으로 정하는 것
4) 「영화 및 비디오물의 진흥에 관한 법률」 제2조제16호에 따른 비디오물감상실업·제한관람가비디오물소극장업 및 복합영상물제공업
5) 「음악산업진흥에 관한 법률」에 따른 노래연습장업 중 대통령령으로 정하는 것
6) 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」에 따른 무도학원업 및 무도장업
7) 전기통신설비를 갖추고 불특정한 사람들 사이의 음성대화 또는 화상대화를 매개하는 것을 주된 목적으로 하는 영업. 다만, 「전기통신사업법」 등 다른 법률에 따라 통신을 매개하는 영업은 제외한다.
8) 불특정한 사람 사이의 신체적인 접촉 또는 은밀한 부분의 노출 등 성적 행위가 이루어지거나 이와 유사한 행위가 이루어질 우려가 있는 서비스를 제공하는 영업으로서 청소년보호위원회가 결정하고 여성가족부장관이 고시한 것
9) 청소년유해매체물 및 청소년유해약물등을 제작·생산·유통하는 영업 등 청소년의 출입과 고용이 청소년에게 유해하다고 인정되는 영업으로서 대통령령으로 정하는 기준에 따라 청소년보호위원회가 결정하고 여성가족부장관이 고시한 것
10) 「한국마사회법」 제6조제2항에 따른 장외발매소
11) 「경륜·경정법」 제9조제2항에 따른 장외매장

다) 조사내용

조사내용은 사업장 기본 현황(지역, 업종 등) 및 노키즈존 운영 현황(제한연령, 제한시간, 제한공간, 기타 규제사항), 노키즈존 외부 공개(명시) 여부 및 방법, 노키즈존 운영 사유 및 지원 요구 등이다.

3) 심층면담 1: 부모(양육자)

가) 조사목적

노키즈존에 대한 부모(양육자)들의 인식 및 요구에 대한 심층적 파악을 위해 면담을 실시하였다.

나) 조사규모

미취학 자녀 부모 총 6명 내외를 대상으로 실시하였다.

〈표 Ⅰ-2-3〉 심층면담 대상자(부모) 특성

구분	성별	연령	자녀 수	자녀 연령	노키즈존 입장 거부 경험
1	남	43	1	3세	없음
2	남	41	2	9세, 5세	있음(카페)
3	여	35	1	5세	있음(카페)
4	남	40	2	8세, 4세	있음(카페)
5	여	32	2	9세, 5세	있음(식당)
6	여	40	2	2세, 4세	있음(브런치 카페)

다) 조사내용

조사내용은 자녀와의 외출 시 장소적 고려사항, 노키즈존에 대한 견해, 노키즈존 운영 방식에 대한 요구점, 양육 친화 문화 조성을 위한 방안 등이다.

4) 심층면담 2: 노키즈존 운영 사업주

가) 조사목적

노키즈존을 운영하는 카페 및 식당의 사업주를 대상으로 노키즈존 운영 실태, 노키즈존에 대한 견해, 노키즈존 운영 사유 및 미운영을 위한 지원요구 등에 대한 심층적 파악을 위해 실시하였다.

나) 조사규모

업종(카페, 음식점 등) 및 사업장 규모(면적), 지역 등을 고려하여 총 13곳에 대하여 실시하였다.

〈표 Ⅰ-2-4〉 심층면담 대상자(노키즈존 사업자) 특성

구분	연령	성별	사업장 분류	자녀 유무	사업장 신고면적	사업장 상권	배상보험 가입여부	노키즈존 외 제한사항	노키즈존 운영사유
1	30대	여	카페	무	39평	2, 3번	○	없음	5번
2	50대	남	카페	유	80평	1번	○	없음	1, 2, 4번
3	30대	남	카페	무	150평	1, 2, 3, 4번	○	없음	2번
4	30대	여	카페	유	40평	3번	○	없음	2, 5번
5	40대	여	제과점업	유	30평	2번	○	노펫	2번
6	40대	남	음식점	무	40평	1번	○	없음	1, 2, 4, 5번
7	30대	남	제과점업	무	200평	2번	○	없음	1, 2 ,4번
8	30대	남	카페	무	39평	5번	X	없음	1, 2, 4, 5번
9	20대	여	애견카페	무	50평	2번	○	없음	2번
10	40대	남	카페	유	153㎡	5번	○	노펫	2번
11	30대	여	카페	무	50평	2번	X	없음	2번
12	60대	남	카페	유	15평	2번	X	노펫	1, 2, 5번
13	40대	여	카페	유	187.4㎡	3번	X	없음	1, 2, 4번

주1. 사업장 상권: ① 관광지 ② 주거지 ③ 오피스(상권) ④ 대학 및 학원가 ⑤ 기타
주2. 노키즈존 운영사유: ① 조용한 분위기를 원해서 ② 안전사고 우려 ③ 공간 협소 ④ 부모와의 마찰 우려 ⑤ 가게 내 상품(소품) 훼손 우려 ⑥ 기타

다) 조사내용

조사내용은 노키즈존 운영이유, 운영방식, 운영효과, 관련 가이드라인 필요성 및 지원방안 등이다.

5) 사업자단체 및 아동권리단체 대상 간담회

한국외식업중앙회/자영업자커뮤니티 등 사업자 단체를 대상으로 노키즈존에 대한 문제인식 및 요구 등을 논의하고 합리적인 가이드라인 마련에 대한 의견 등을 수렴하였다. 또한, 아동권리단체에서의 노키즈존에 대한 인식 및 아동의 요구 등을 파악하고, 양육문화 개선을 위한 홍보방안에 대해 논의하였다.

6) 전문가 자문회의 및 정책연구실무협의회

노키즈존 관련 쟁점 분석 및 조사표 개발, 긍정적 육아문화 조성방안 제언을 위해 법학, 아동학, 사회복지학 등 학계 및 현장 전문가를 대상으로 자문회의를 실시하며, 보건복지부, 아동권리보장원 실무 담당자 등을 대상으로 정책방향 의견 수렴을 위해 정책연구실무협의회를 개최한다.

[그림 Ⅰ-2-1] 주요 연구절차와 방법

구분	내용
문헌연구	• 노키즈존 관련 선행연구 고찰 • 일반인 대상 노키즈존 여론조사 분석 • 국내외 관련 정책 및 법제도, 사례 등 조사
아동권리단체 간담회	• 굿네이버스, 세이브더칠드런, 초록우산어린이재단, 국제아동인권센터 등 아동권리단체 현장 전문가와 간담회 진행 • 노키즈존에 대한 캠페인 진행 현황 공유 • 노키즈존에 대한 아동들의 인식 및 요구 논의 • 합리적인 가이드라인 논의
사업자 대상 간담회	• 외식업중앙회/자영업자커뮤니티 등 노키즈존 운영 가능업종 협의체와 간담회 진행 • 노키즈존에 대한 문제 인식 및 요구 • 합리적 규제/미운영을 위한 지원 방안 논의 • 노키즈존 운영자 대상 설문조사표 검토
노키즈존 운영자 대상 설문조사	• 노키즈존 운영 사업체 현황 파악 및 지원 요구
노키즈존 운영 사업자 대상 심층면담	• 노키즈존 운영 사유 및 미운영을 위한 지원요구에 대한 심층적 파악
양육자(부모) 대상 심층면담	• 노키즈존 운영에 대한 인식 및 요구 심층적 파악
전문가 자문회의/ 정책연구실무협의회	• 조사표 개발, 정책제언 마련 위한 자문 및 협의

Ⅱ. 연구의 배경

본 장에서는 노키즈존에 대한 선행연구 검토와 함께 유엔아동권리위원회과 국가인권위원회 결정, 지자체 사업, 국회와 지자체 입법 동향 등을 통해 국내외 논의를 살펴본다.

1. 선행연구 검토

가. 인식조사 결과

한국리서치(2021)에서는 국민 1,000명을 대상으로 노키즈존에 관련 의견에 대해 설문조사를 실시하였다. 설문 결과, 노키즈존에 대해 허용할 수 있다는 응답은 71%, 허용할 수 없다는 응답이 17%로 나타났으며, 초등학생 이하 자녀 있는 응답자 중에서도 70%는 '노키즈존을 허용할 수 있다'고 밝혔다. 노키즈존이 만들어지는 이유에 대한 응답으로 '자녀를 잘 돌보지 못하는 일부 부모들 때문'이라는 응답이 80%로 나타났다. 한편 전체 응답자의 10명 중 1명이, 초등학생 이하 자녀가 있는 응답자 4명 중 1명이 노키즈존으로 지정된 음식점에 갔다가 되돌아온 경험이 있는 것으로 나타났다. 그 밖에도 전체 응답자의 84%는 '온라인에 매장 정보 공개 시 노키즈존 여부도 필수적으로 제공해야 한다'고 응답하였다.

마크로밀엠브레인(2019)에서도 국민 1,000명을 대상으로 노키즈존 인식과 관련하여 설문조사를 수행한 바 있는데, 설문 결과, 영유아 관련 불편 경험은 60% 정도로 나타났다. 응답자들은 주로 음식점, 카페와 같은 식음료 매장에서의 불편 경험이 많았는데, 또한 노키즈존 논쟁 관련 10명 중 7명이 찬성한다는 입장을 보였다. 주로 어린이를 통제하지 않는 부모들이 많고, 손님들 역시 피해 받지 않을 권리가 있기 때문이라는 의견을 주로 찬성 이유로 꼽았다. 반면, 노키즈존이 영유아 및 부모의 권리 침해이며, 또 하나의 사회적 차별이 될 수 있다는 점에서 반대한다는 의견도 있었다. 노키즈존을 도입하는 것은 차별 행위가 아닌 문제 발생에 따른 대응책인 경우가 많다는 데에 공감도가 높게 나타났는데, 그 결과, 노키즈존 도입 매장 방문 의향 및 도입 필요성에 긍정적 의견이 많은 특징을

보였다. 단, 특정 문제 행동 때문에 아동 전체의 출입을 제한하는 것은 문제가 있다는 의견 역시 나타났다. 특히 13세 미만 자녀를 둔 응답자의 경우 노키즈존 매장의 불만과 불매 의향이 비교적 높게 나타나고 있어, 이들의 불만족 및 불편 사항에 대한 사회적 논의 절차도 어느 정도 필요할 것으로 보인다.

김도균과 유보배(2016)의 연구에서는 경기도민 1,000명을 대상으로 설문조사를 실시하였는데, 설문 결과, 노키즈존은 영업상의 자유에 해당한다는 견해가 우세한 것으로 나타났다. 어린이의 출입을 제한하는 것이 명백한 기본권 침해로 보기는 어렵지만 과잉조치에 해당한다는 견해가 우세한 것으로 나타났으며, 고객의 행복추구권이 아이의 기본권보다 우선한다는 견해가 우세한 것으로 나타났다.

설문결과, 경기도민 대다수는 카페나 음식점 등 공공장소에서 아이들로 인해 불편을 경험한 적이 있으며, 어린이 고객들로 인한 갈등이 앞으로도 계속 증가할 것으로 내다보고 있었다. 하지만 노키즈존 매장을 이용할 의향은 강하지 않은 반면, 특정 행위는 규제하면서도 아이를 배려하는 다양한 조치들이 우선적으로 필요하다고 보고 있다.

나. 법리적 검토 및 질적 연구

김정수(2000)의 연구에서는 아동의 권리 보장의 필요성, 노키즈존과 이에 대한 인식, 아동의 특수성, 다른 국가 상황과 노키즈존에 관련된 여러 가지 문제점 및 헌법적 쟁점에 대해 고찰하였다. 연구결과, 노키즈존 논의에 대해 아동과 부모, 사회구성원 모두가 만족하고 행복할 수 있는 방법, 무엇보다 아동의 기본권을 보장하는 방법이 없는지에 대해 생각해보고, 가능하다면 궁극적으로 규범적 조화의 원리에 기반하여 충돌하는 기본권들과 헌법적 법익들이 모두 실현될 수 있는 최선의 이상적인 상황으로 나아가야 한다고 제언하였다.

김도리 등(2023)의 연구에서는 더블 다이아몬드 프로세스에 따라 식당 및 카페 종사자, 이용자, 부모 대상 면담을 실시하였는데, 연구결과 연구자들은 노키즈존이 우리 사회의 영유아에 대한 인식을 반영한다고 보았고, 영유아에 대한 관용과 사회적 수용을 증진시키는 사회적 인식 개선의 일환으로 음식 및 카페를 이용할 때 영유아를 동반함으로 인해 유발되는 문제를 파악하고 개입방법을 모색하고자 하였다. 면담 결과, 영유아를 동반하는 이용자들의 자녀 돌봄에 대한 무관심과 영유아를 동반하지 않는 이용자들의 낮은 수용도

가 문제의 원인으로 나타나 그들의 인식 개선을 위한 개입 방안으로 테이블매트와 안내판을 디자인하여 제안하였다.

최미라(2018)의 연구에서는 현재 한국 사회에서 도덕문화의 구성과 다양한 사회적 사안을 둘러싼 도덕적 판단의 양상을 확인하였으며, 이 중 노키즈존에 대한 논쟁을 살펴보았다. 연구결과, 성별, 연령, 학력 등 사회인구학적 특성과 가치관 등에 따라 노키즈존에 대한 도덕적 가치 판단이 달라짐을 도출하였다.

2. 국내·외 논의 동향

가. 유엔아동권리위원회

유엔아동권리협약(Convention on the Rights of the Child : CRC)은 국제사회가 이 세상 모든 아이들을 위해, 그 아이들의 인권을 보호, 증진, 실현하기 위해 만든 약속이다. 유엔아동권리협약은 우리나라도 비준한 국제법이며, 우리 헌법 제6조에서는 헌법에 의하여 체결·공포된 조약과 일반적으로 승인된 국제법규는 국내법과 동일한 효과를 지님을 명시하고 있다. 유엔아동권리협약은 전세계 196개국(2021년 1월 기준)이 비준한 국제협약으로 가장 많은 비준국가를 보유한 국제인권법이다. 영국, 캐나다, 스웨덴, 노르웨이 등의 선진국가와 그 지방정부는 이미 그들의 법과 제도, 정책, 교육과 문화에 유엔아동권리협약의 가치를 녹여내기 시작하였다. 이처럼 우리나라도 아동인권의 가치가 국가와 지역사회, 학교, 더 나아가 우리의 가정에도 녹여져야 한다. 우리의 아이들이 스스로 생각하고, 판단하고, 함께하는 지구촌에 기여하기 위해 꼭 필요한 가치이자 기준이 유엔아동권리협약이다.[3)]

우리나라는 1991년 11월 20일 유엔아동권리협약을 비준했으며, 이에 따라 정부는 협약 이행에 관한 국가보고서를 작성해 유엔아동권리위원회에 제출한다. 국가보고서는 유엔아동권리위원회의 지침에 따라, 1) 협약 이행을 위한 일반조치, 2) 아동의 정의, 3) 일반원칙, 4) 시민적 권리와 자유, 5) 아동에 대한 폭력, 6) 가정환경 및 대안 양육, 7) 장애, 기초보건 및 복지, 8) 교육, 여가 및 문화활동, 9) 특별보호조치 등 9개 주제로 나누어 작성되며, 유엔아동권리위원회는 한국에서 제출한 국가보고서를 심의한 후, 한국의 협약

3) 이상의 내용은 '국제아동인권센터 홈페이지, http://incrc.org/uncrc/(2023. 10. 20. 인출)' 참조.

이행상황에 대한 우려와 제안을 담은 최종견해(권고사항)를 한국 정부에 전달한다.[4)]

국가가 아동권리협약을 비준했다는 것은 자국의 아동권리 증진에 대한 노력을 유엔아동권리위원회에 주기적으로 보고하는 것에 동의했다는 의미이다. 아동권리협약 제44조에 따라 당사국은 협약 비준 2년 이내에 2년차에, 그리고 그 이후 매 5년마다 아동권리협약의 이행 현황을 아동권리위원회에 보고해야 하는데, 당사국이 협약 이행 보고서(흔히 국가보고서, 정부보고서라고 불리는 문서)를 아동권리위원회에 제출하면 해당 보고서를 검토하고 시민단체, 아동과 같은 이해관계자들로부터 정보를 수집하여 해당 보고서에 대한 최종견해를 발표한다. 이를 아동권리위원회의 최종견해(Concluding observations)라 부르는데, 여기에는 당사국이 아동권리 증진을 위해 노력한 내용을 재확인하고, 우려되는 부분을 전하며, 이를 개선하기 위해 당사국이 시행하기를 촉구하는 권고사항들이 담겨있다.[5)]

유엔아동권리위원회는 대한민국 제5-6차 통합보고서에 대한 질의목록에서 “레스토랑 및 카페의 노키즈존(아동접근금지) 증가”에 대해 어떠한 노력을 했는지 구체적으로 제시하라고 명시한 바 있다.[6)] 이에 우리나라는 제5·6차 유엔아동권리협약 국가보고서 쟁점목록에 대한 답변서를 통해 “국가인권위원회는 2017년 9월, 식당의 이용 대상에서 13세 이하 아동을 일률적으로 배제하는 것은 나이를 이유로 한 합리적인 이유 없는 차별행위에 해당한다고 판단하고 아동을 일률적으로 배제하지 말 것을 권고하였으며, 정부는 아동을 귀찮고 불편한 존재로 인식하는 사회적 편견에서 편의를 위해 시작된 ‘노키즈존’이 결과적으로 아동을 사회적으로 배제시킬 수 있음을 우려하고, 아동에 대한 인식 변화와 아동 삶의 질적 변화를 위해 ‘포용국가 아동정책’(2019. 5월)을 수립하였다”고 답변하였다.[7)]

유엔아동권리협약은 당사국은 아동이나 그 부모, 법정대리인의 인종, 피부색, 성, 언어, 종교, 정치적 견해 또는 기타 의견, 민족적·인종적·사회적 출신, 재산, 장애, 태생, 신분 등의 차별 없이 본 협약에 규정된 권리를 존중하고, 모든 아동에게 이를 보장하여야 하며(제2조 제1항), 아동이 부모나 법정대리인 또는 다른 가족의 신분과 활동, 표명된 의견이나 신념을 이유로 모든 형태의 차별이나 처벌을 받지 않도록 모든 적절한 조치를 취할

4) 한국의 협약 이행, 유니세프 홈페이지, https://www.unicef.or.kr/what-we-do/advocacy-for-children/crc-implementation/(2023. 10. 20. 인출).
5) 유엔아동권리협약의 작동원리, 유니세프 홈페이지, https://www.unicef.or.kr/about-us/unicef/mission/convention-on-the-rights-of-the-child/(2023. 10. 20. 인출).
6) 유엔아동권리위원회(2019). 대한민국 제5-6차 통합보고서에 대한 쟁점목록. Part Ⅰ. 5. (b).
7) 대한민국(2019). 제5·6차 유엔아동권리협약 국가보고서 쟁점목록에 대한 답변서. Part Ⅰ. 5. (b).

것을 정하고 있다(제2조 제2항). 유엔아동권리협약에 따르면 이유 없이 아동의 출입을 제한하는 노키즈존은 차별에 해당하게 되므로 유엔아동권리위원회는 우리나라 정부에 이러한 현상을 시정할 것을 요구한 것으로 보인다.

나. 국가인권위원회 결정

2017년 국가인권위원회는 파스타, 스테이크 등 아동들이 선호하는 음식을 판매하는 식당에서 13세 이하 아동의 이용을 일률적으로 제한하는 것은 나이를 이유로 합리적인 이유가 없는 합리적인 이유가 없는 차별행위라고 판단하고, 사업주에게 향후 식당 이용대상에서 13세 이하 아동을 배제하지 말 것을 권고한 바 있다(국가인권위원회 보도자료, 2017. 11. 24.).

진정인은 지난 해 9세 자녀를 포함한 가족과 식사하기 위해 A식당을 방문했으나, 식당 측은 13세 이하 아동은 이용할 수 없다며 진정인 가족에게 나가줄 것을 요구했다. 이에 진정인은 아동에 대한 부당한 차별이라며, 인권위에 진정을 제기했다. 이에 대해 A식당 측은 아동들의 안전사고 발생과 분쟁, 다른 고객에게 피해를 주는 행위로 일부 아동과 부모들로부터 어려움을 겪게 돼 이용 제한 대상을 13세 이하 아동으로 하게 됐다고 주장했다. 인권위는 상업시설의 운영자들은 최대한의 이익창출을 목적으로 하고 이들에게는 헌법 제15조에 따라 영업의 자유가 보장되고 있으나, 이 같은 자유가 무제한적으로 인정되는 것은 아니며, 특히 특정 집단을 특정한 공간 또는 서비스 이용에서 원천적으로 배제하는 경우 합당한 사유가 인정돼야 한다고 봤다. A식당의 경우 파스타, 스테이크 등 이탈리아 음식을 판매하는 곳으로 아동의 신체적, 정신적 건강에 유해한 장소가 아니며, 이용자에게 시설 이용상 특별한 능력이나 주의가 요구되는 곳도 아니기 때문에 식당의 이용 가능성과 연령 기준 사이에 합리적 연관성이 존재하지 않는다고 판단한 것이다. 인권위는 또한, 모든 아동 또는 아동을 동반한 모든 보호자가 사업주나 다른 이용자에게 큰 피해를 입히는 것은 아니며, 무례한 행동으로 타인에게 피해를 주는 다른 이용자들도 있다는 점에 주목했다. 그럼에도 아동 및 아동을 동반한 보호자의 식당 이용을 전면적으로 배제하는 것은 일부의 사례를 객관적, 합리적 이유 없이 일반화한 것에 해당한다고 판단했다. 또한, 인권위는 A식당 측이 주장하는 영업상 어려움에 대해서는 아동을 동반한 보호자에 대해 안전사고 방지를 위한 주의사항, 영업에 방해가 되는 구체적인 행위를 제시하고, 경

우에 따라 이용제한 또는 퇴장요구 등이 가능함을 미리 고지하는 등 다른 방법을 통해 풀 수 있다고 봤다(국가인권위원회 보도자료, 2017. 11. 24.).

최근에는 백화점 휴게시설에 10세 미만 유·아동을 일률적으로 출입 제한하는 것은 차별이므로 우수 고객 휴게실의 이용 대상에서 10세 미만 유·아동을 일률적으로 제한하지 않도록 권고하였다(국가인권위원회 보도자료, 2023. 8. 30.).

진정인은 생후 100일인 자녀를 유모차에 태우고 피진정 백화점 우수 고객 휴게실을 이용하려고 하였으나, 자녀가 10세 미만이라는 이유로 휴게실 이용을 거부당하였다. 이에 진정인은 아동에 대한 부당한 차별이라며 인권위에 진정을 제기하였다. 이에 대하여 피진정인(oo백화점 대표이사)은, 피진정 백화점의 우수 고객 휴게실은 자녀를 동반하지 않은 고객의 취향에 맞춰 휴게실 내에 각종 가구·집기, 액자, 연출물 등으로 실내장식을 하였는데, 그 중 일부는 끝이 날카롭거나 떨어지면 깨지는 등 고객이 다칠 우려가 있어, 불가피하게 10세 미만 유·아동의 출입을 제한하였다고 주장하였다. 그 대신 10세 미만 유·아동을 동반한 고객에게 음료 포장 구매 서비스를 제공하거나 백화점 내 지정 카페에서 자유롭게 사용 가능한 이용권을 제공하고 있다고 답변하였다. 인권위 아동권리위원회는 최대한의 이익 창출이 사업의 주요 목적인 상업시설 운영자에게 영업의 자유가 보장되는 점은 인정되나, 이러한 자유가 무제한으로 인정 되는 것은 아니며, 더욱이 특정 집단을 특정 공간이나 서비스 이용에서 원천 배제하는 경우에는 반드시 합리적이고 타당한 사유가 있어야 한다고 보았다. 인권위는 해당 휴게실이 아동에게 위험한 환경이라서 이용을 제한한다는 주장을 살펴본 결과, ① 모든 10세 미만 유·아동이 같은 수준의 주의력, 집중력을 가지고 동일한 행동을 한다고 보기 어려운 점, ② 진정인의 자녀는 생후 100일인 유아로 유모차에 타고 있어 독자적인 행동은 사실상 불가능한 점, ③ 모서리가 날카로운 가구 등은 성인에게도 얼마든지 위험 요인으로 작용할 수 있는 점 등을 고려할 때, 단지 휴게실 환경을 이유로 유·아동의 출입을 제한하는 것은 합리적인 차등으로 인정하기 어렵다고 보았다. 나아가 휴게실 환경이 우려된다면 보호자에게 안전상 유의를 당부하는 게시물 부착, 직원의 안내와 통제 등의 대안을 먼저 모색하는 것이 바람직하다고 보았다. 또한, 특정 집단을 특정 공간에서 배제하는 행위의 타당성을 살펴본 결과, ① 사회적 취약계층인 아동의 배제는 유해업소 등 사회 규범이나 통념상 아동 보호의 필요성이 있는 경우에 한정해야 하나 백화점 휴게실은 이에 해당하지 않는 점, ② 유·아동의 휴게실 출입을 제한하는 것은 결과적으로 동반한 보호자에 대한 배제로 이어지는 점 등을 고려할 때, 피

진정인의 이러한 행위는 10세 미만 유·아동과 그 보호자 고객을 합리적 이유 없이 배제하거나 불리하게 대우하는 것으로, 나이를 이유로 한 평등권 침해의 차별행위에 해당한다고 판단하였다(국가인권위원회 보도자료, 2023. 8. 30.).

다. 지자체 사업 현황

1) 서울시 키즈 오케이존 사업[8)]

서울 키즈 오케이존 사업은 음식점 및 식음료 매장을 운영하고 있는 민간주체와의 협력 사업을 통해 아이가 환영받고 동반 가족이 편안하게 이용할 수 있는 서울키즈 오케이존을 지정하여 아이와 함께 위축되지 않고 편하게 외출할 수 있는 환경을 조성하려는데 목적이 있다.

[그림 Ⅱ-2-1] 서울시 키즈 오케이존 부착 스티커

키즈 오케이존 사업을 통해 식당예절과 안전사고 예방안내 등 건전한 양육문화 정책 도모를 위한 캠페인을 병행하여 노키즈존 갈등 해소 계기를 제공한다. 서울키즈 오케이존 선정 업체를 대상으로 어린이용 식기 및 의자 등 물품 구입비를 일부 지원하며, 아이들을 환영하는 마크 부착, 서울시 홍보매체 등을 통한 홍보를 추진하고 있다. 또한 양육자 대상으로 음식점 이용 예절을 포함한 양육문화 조성 캠페인을 통해 건전한 양육문화 정착을 유도한다.

8) 이하의 내용은 '서울시 내부자료(2023). 2023년 서울키즈 오케이존 추진계획' 참조.

서울키즈 오케이존 사업은 2022년 9월부터 실시하였으며, 2022년 12월 31일 기준 349개소가 참여하게 되었다. 한국외식업중앙회 155개소, 휴게음식업중앙회 28개소, 롯데지알에스 111개소, 자치구 자체발굴 55개소이며, 업종별로는 한식(171건), 햄버거(77건), 카페(54건) 순이다.

2023년에는 500개소로 확대를 추진하고 있으며, 내방 유아용 식기·의자 등 도움용품, 아이용 놀이·교육용품 등 구매비를 업소당 30만원 지원하고 있다. 또한, 상생캠페인을 통해 업체와 이용고객이 상생하는 건전한 양육문화 조성을 도모하고 있다. 대표적으로 서울맵 검색시 음식점 이용 시 준수예절을 안내하고 있는데, 이용아동도 안전사고 및 타인불편 예방을 위한 이용예절을 준수해달라는 참여 업체들의 요구가 있었기 때문이다.

서울 키즈 오케이존은 다음과 같은 일정 요건을 충족한 업체를 지정·운영한다.

① 키즈 메뉴(아이가 먹을 수 있는 음식) 판매
② 어린이 식사 도움 용품(식기, 유아의자 등) 비치
③ 일정 면적(신고면적 80㎡ 이상) 업소
※ 면적요건 미달인 곳 중 평소 영유아 동반 고객이 많거나 영유아를 위한 다양한 메뉴가 있는 등의 경우 신청 가능
※ 제과점의 경우 시설 특성상 20~30석 또는 4인 테이블 7석 이상 비치가 되어 있으면 신청 가능

유관기관 및 단체별 역할을 살펴보면 다음과 같은데, 서울시가 총괄하며, 구체적 업무는 자치구에서 수행하고 있다.

〈표 Ⅱ-2-1〉 서울시 키즈오케이존 사업 수행 체계

서울시 (양육행복추진반)	• 서울키즈 오케이존 사업 총괄 • 사업계획 수립 및 시행, 예산 편성 및 교부 • 온·오프라인 사업홍보, 스티커 제작, 성과관리 등
자치구	• 참여업체 발굴 및 신청접수 • 신청접수 시 현장방문 및 자격확인, 참여업체 선정·지정 취소 • 운영현황 모니터링(수시) • 참여업체 보조금 신청·교부, 정산, 환수
음식점 관련 단체·협회	• 서울시 및 각 자치구와 서울키즈오케이존 발굴 협조 • 지정요건이 유지되도록 영업장 모니터링 및 그 종사자 교육 협조 • 사업취지 안내, 종사자 교육 등 양육문화 개선 캠페인 협력

라. 국회 입법 동향

최근 국회에서도 아동친화업소의 지정에 대한 아동복지법 일부개정법률안이 발의된 바 있는데(이성만의원 대표발의, 의안번호 제23180호), 동 법안은 지방자치단체는 아동을 위한 각종 편의를 제공하는 등 대통령령으로 정하는 요건을 갖추었다고 인정하는 영업소를 지정하고, 아동친화업소표지를 부착할 수 있도록 하여 아동의 권리 및 복지를 보장하고자(안 제36조의2 신설) 하는 것이다.

다만, 국회 검토보고서[9]는 아동친화업소의 지정은 사실상 노키즈존의 반작용으로 받아들여질 수 있고, 아동친화업소의 지정이 오히려 노키즈존의 당위성을 부여하는 것이라는 의견이 있으며, 긍정·부정 어감을 떠나 '키즈존' 자체가 아동 유해시설도 아닌 식당 같은 보통의 공간에서 아동의 입장 허가 여부를 확인하게 만든다는 지적도 있는바, 아동친화업소 지정의 효과를 종합적으로 고려할 필요가 있다고 보았다. 보건복지부 역시 아동친화업소를 지정·운영할 경우 미지정 업소의 아동 입장 불가가 당연시 되는 사회적 분위기가 조성될 수 있는 등 역효과도 발생할 가능성이 있다는 의견을 제시하였다. 이에 동 법안은 국회에 계류 중에 있다.

마. 제주특별자치도 조례[10]

제주특별자치도의회는 2023년 4월, 아동출입제한업소(노키즈존) 지정 금지에 대한 사항을 규정함으로써 인권 차별행위를 근절하고 상호 존중받는 사회를 구현하는데 기여함을 목적으로 하는 "아동출입제한업소(노키즈존) 금지 조례안"을 발의하였다. 이는 아동출입제한업소(이하"노키즈존"이라 함) 지정 금지에 대한 사항을 규정하려는 것으로, 제주특별자치도에서 영업자가 노키즈존을 지정·운영하는 행위를 하지 못하도록 정책을 추진하고자 조례를 제정하려는 것이다.

본 조례안은 노키즈존 지정 금지에 대한 사항을 규정함으로써 인권 차별행위를 근절하고 상호 존중받는 사회를 구현하는데 기여하고자 하는 사항으로 안 제1조 목적규정에 이

9) 국회 보건복지위원회(2023. 9). 제410회 국회 제1차 보건복지위원회 아동복지법 일부개정법률안 검토보고. 이성만의원 대표발의안(의안번호 제23180호). p. 70.

10) 이하의 내용은 송창권 의원 대표발의안, 제주특별자치도 아동출입제한업소(노키즈존) 지정 금지 조례안 심사보고서, 2023. 9. 22 참조.

내용을 포함하고 있으며, 안 제5조에서는 도지사는 제한업소 지정 실태와 아동 차별 및 인권침해 방지를 위하여 필요한 경우 실태조사 및 연구용역을 실시하도록 규정하고 있는데, 도지사는 차별과 인권침해를 예방하기 위해 아동이 건강한 성장할 수 있는 환경조성을 위해 구체적 실태를 파악하고, 차별적 요소를 시정하기 위한 용역을 실시하고자 하는 것이다. 안 제6조에서는 도지사는 제한업소 지정을 금지하기 위하여 각 호의 사업을 명시하면서 지원할 수 있도록 하는 사항으로, 제한업소 지정 금지 권고와 계도, 영업장내 발생할 수 있는 안전상의 문제에 대한 지원, 차별금지에 대한 인식개선 활동 등 차별금지를 위해 필요한 사업을 지원하도록 하고 있다.

동 조례안에서 노키즈존 지정 금지에 관한 내용을 정하는 것이 ① 법률유보의 원칙[11]에 위배되는지 여부와 ② 영업자의 영업의 자유 및 계약의 자유를 침해하는지 여부에 대해 논란이 있었으며, 더 나아가 상위법령의 위임 없이 조례로 주민의 권리 제한 또는 의무 부과에 관한 사항을 정하는 것으로 「지방자치법」 제28조제1항 단서에 따른 법률 유보의 원칙 위반의 소지가 있는 점, 헌법의 기본권인 영업의 자유와 계약의 자유 침해 소지가 있다는 의견과 경합·충돌 문제에 대해 충분한 논의가 필요하다는 의견도 있었다.

이에 동 조례안은 통과되지 못하다가, “노키즈존 지정금지”를 “확산방지 및 인식개선” 등으로 수정하는 등 제명수정과 아동친화업소에 관한 사항 신설, 주민의 권리를 제한하거나 의무를 부과하지 않는 사항으로 수정하는 것을 전제로 통과되었다. 이러한 내용들이 반영되어 최종적으로는 “제주특별자치도 아동출입제한업소(노키즈존) 지정 금지 조례안”을 “제주특별자치도 아동출입제한업소 확산 방지 및 인식개선을 위한 조례안”으로 제명이 변경되어 2023년 9월 21일에 수정·가결 되었다.

11) 주민의 권리제한 또는 의무 부과에 관한 사항은 법률로써 제한

Ⅲ. 노키즈존에 대한 일반 국민 인식 현황

본 장에서는 노키즈존에 대한 일반 국민들의 인식 현황을 살펴보기 위해 한국리서치에서 2021년과 2023년 수행한 일반 국민대상 여론조사 결과를 살펴본다. 이를 통해 일반 국민들의 인식과 해당 사업장을 이용하는 부모, 그리고 아동을 동반하지 않은 고객의 입장과 어떠한 쟁점이 있는지 도출한다.[12] 또한, 아동을 양육하고 있는 부모를 대상으로 하여 보호자들이 느끼는 노키즈존에 대한 견해와 지역사회 내 양육 친화 문화 조성을 위한 요구들을 파악하였다.

1. 일반 국민 대상 여론 조사 결과

가. 응답자 특성

응답자는 전국의 만 18세 이상 남녀 1천명이며, 2021년의 경우 남자 498명, 여성 502명이고, 2023년의 경우 남성 495명, 여성 505명이다. 2021년의 경우 60대가 29%로 가장 높았으며, 30대가 15%, 20대 이하가 18%, 40대와 50대가 각각 19%를 차지하였다. 2023년의 경우에도 60대가 33%로 가장 높았으나, 20대 이하가 13%로 가장 낮았고, 50대 21%, 40대 19%, 30대 15% 순이었다. 지역별로는 인천/경기, 서울, 부산/울산/경남, 대전/세종/충청 순으로 나타났고, 초등생 이하 자녀 유무의 경우 2021년에는 16%, 2023년에는 14%가 초등 이하 자녀가 있는 자였다. 월평균 가구소득의 경우 2021년에는 200만원 미만 19%, 300~400만원 미만이 17%, 200~300만원 미만과 700만원 이상이 각각 16%, 400~500만원 미만이 11%로 나타났으며, 600~700만원 미만은 6%로 가장 낮았다. 반면 2023년에는 700만원 이상이 21%로 가장 높은 비율을 나타냈으며, 300~400만원 미만이 17%, 200만원 미만이 16%, 200~300만원 미만이 15%, 400~500만원 미만이 13%, 500~600만원 미만이 10%, 600~700만원 미만이 8%로 나타났다.

12) 일반 국민들을 대상으로 한 여론조사는 한국리서치 외에 마크로밀엠브레인에서도 조사했으나 연구결과를 다른 곳에서 인용하지 못하게 하고 있어 본 연구에서는 한국리서치 조사 자료를 중심으로 서술하였으며, 일부 공개된 조사결과에 한하여 마크로밀엠브레인 결과를 활용하였음.

〈표 Ⅲ-1-1〉 조사 참여자 특성: 2021년/2023년

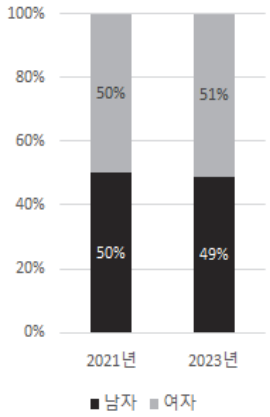
단위: %(명)

구분	2021년		2023년	
	비율	(명)	비율	(명)
전체	100	(1,000)	100	(1,000)
성별				
남자	50	(498)	49	(495)
여자	50	(502)	51	(505)
연령				
20대 이하	18	(176)	13	(167)
30대	15	(152)	15	(151)
40대	19	(185)	19	(184)
50대	19	(194)	21	(195)
60대	29	(293)	33	(303)
거주지역				
서울	19	(188)	18	(187)
인천/경기	32	(315)	33	(317)
대전/세종/충청	11	(105)	12	(106)
광주/전라	10	(99)	10	(97)
대구/경북	10	(99)	10	(98)
부산/울산/경남	15	(150)	14	(151)
강원/제주	4	(44)	4	(44)
자녀 유무				
초등 이하 자녀 있음	16	(162)	14	(141)
초등 이하 자녀 없음	84	(838)	86	(859)
월평균 가구소득				
200만원 미만	19	(193)	16	(16)
200~300만원 미만	16	(161)	15	(15)
300~400만원 미만	17	(173)	17	(17)
400~500만원 미만	14	(143)	13	(13)
500~600만원 미만	11	(113)	10	(10)
600~700만원 미만	6	(58)	8	(8)
700만원 이상	16	(160)	21	(21)

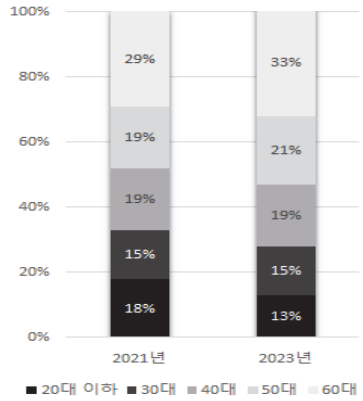
주: '2021 한국리서치 22차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 및 '2023 한국리서치 3차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

[그림 Ⅲ-1-1] 조사 참여자 특성: 2021년/2023년

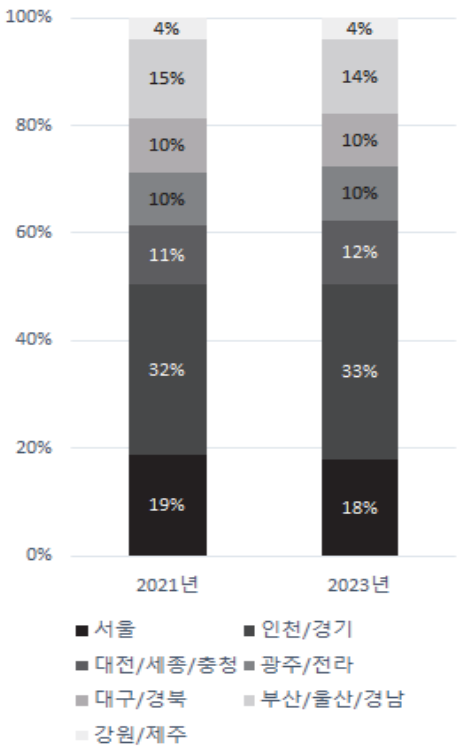
성별(2021년/2023년)

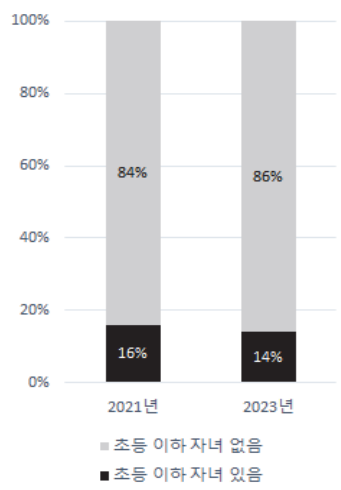
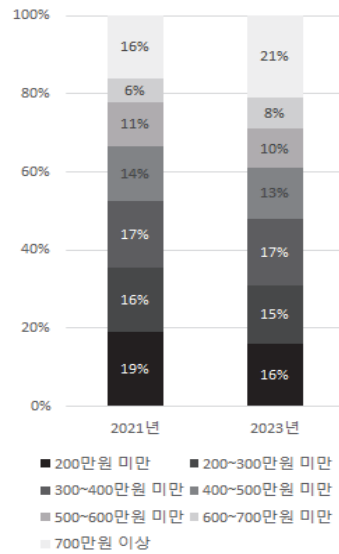


연령별(2021년/2023년)



지역별(2021년/2023년)



초등 자녀 유무(2021년/2023년)	소득별(2021년/2023년)
	

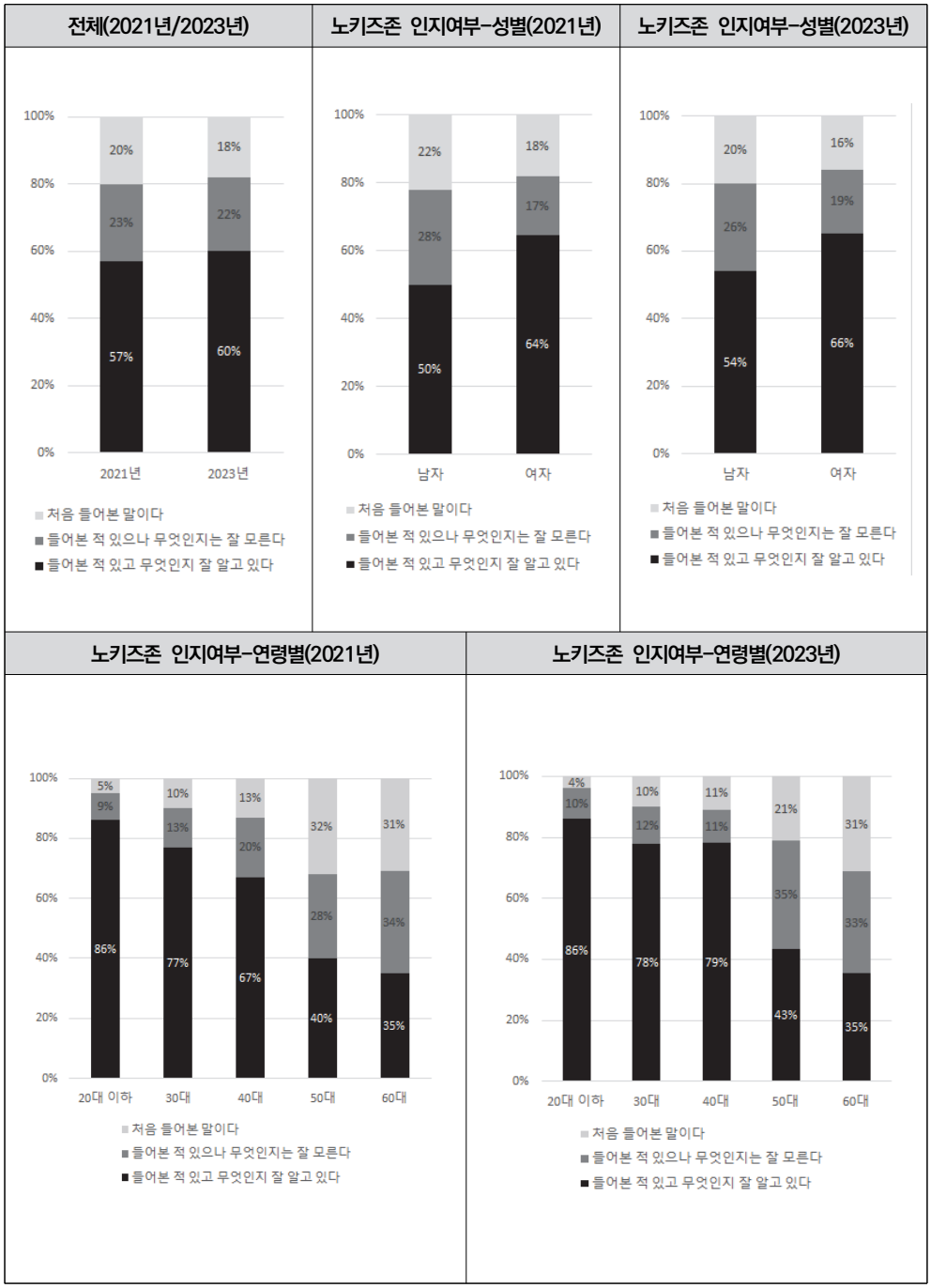
주: '2021 한국리서치 22차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 및 '2023 한국리서치 3차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

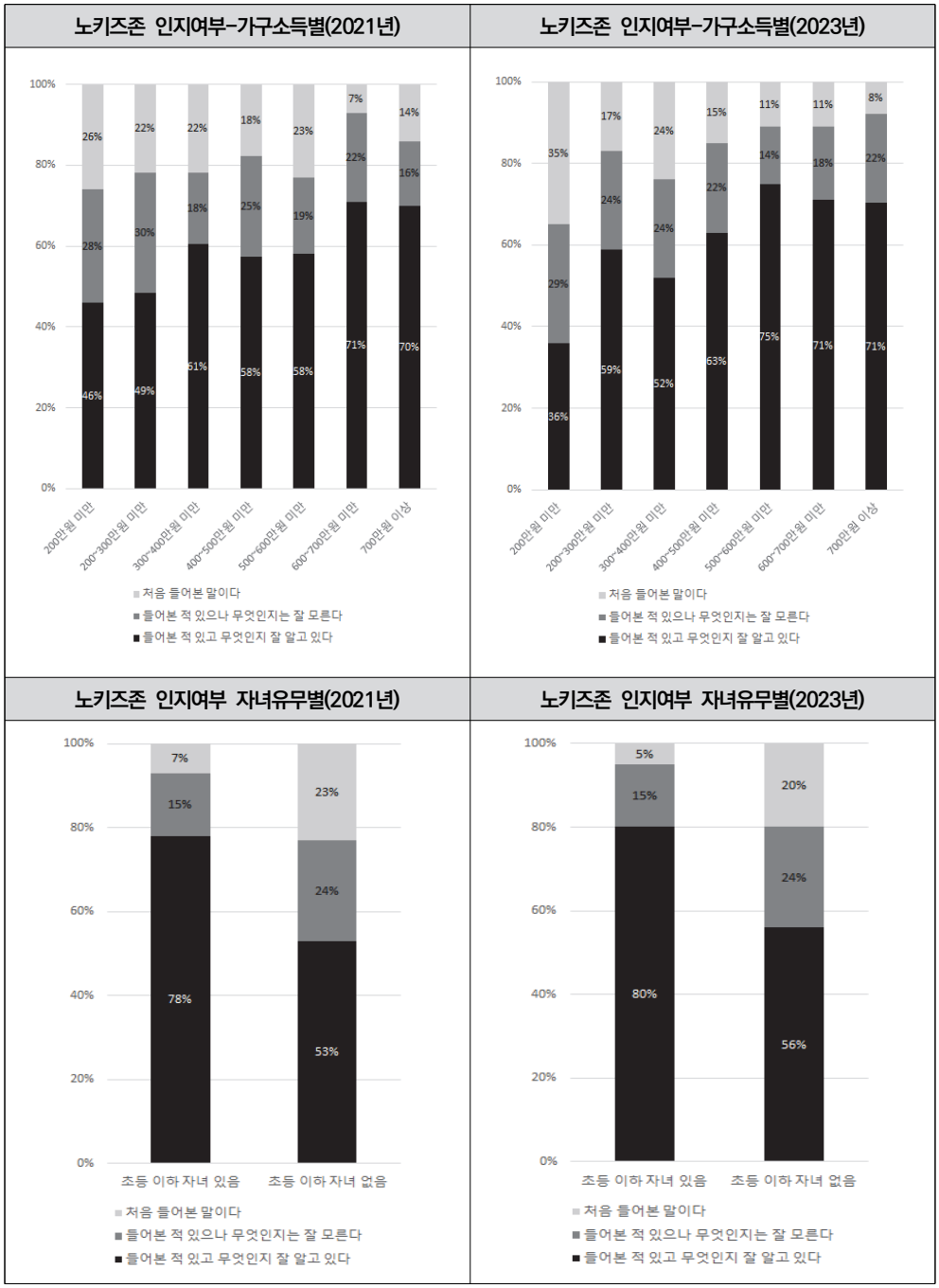
나. 노키즈존에 대한 인식 및 요구

1) 노키즈존 인지 여부

노키즈존에 대해 알고 있는지 물어본 결과, 2021년에는 57%가 잘 안다고 답하였고, 23%는 잘 모른다고 답한 반면, 2023년에는 잘 안다고 응답한 비율이 60%로 약간 증가한 경향을 보였다. 남성보다는 여성에게 인지도가 더 높았으며, 연령별로는 나이대가 어릴수록 인지도가 높았는데, 40대 이하의 경우 약 80%가 잘 알고 있다고 응답한 반면, 50대 이상의 경우 절반 이하의 사람만이 잘 알고 있다고 응답하였다. 초등이하 자녀가 있는 경우 80%가 잘 알고 있다고 응답한 반면, 그렇지 않은 경우에는 절반이 조금 넘는 사람이 알고 있다고 응답하였다. 2021년도 조사결과와 비교하면, 40대에서 잘 알고 있다고 응답한 비율이 67%(2021년)에서 79%(2023년)로 가장 크게 증가하였다.

[그림 Ⅲ-1-2] 노키즈존 인지 여부: 2021년/2023년





주: '2021 한국리서치 22차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 및 '2023 한국리서치 3차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

2) 노키즈존 찬반 이유에 대한 평가

노키즈존 운영에 대한 찬성과 반대 근거에 대해 동의여부를 질문하였다. 찬성 하는 논거에 대해서는 다른 손님에 대한 배려, 어린이 안전사고 예방, 매장 환경이나 분위기 개선, 매장 내 시설물 손상 예방, 업주의 영업의 자유에 대한 권리 등을 제시하였고, 반대 논거로는 어린이에 대한 차별, 어린이를 동반한 손님에 대한 차별, 아동 정서 발달에 악영향, 노키즈존을 경험한 아동들이 배려와 관용이 부족한 성인으로 자랄 수 있음, 차별과 혐오 정서 증폭 등을 제시하였다.

조사 결과 노키즈존 찬성 논거에 대해서는 70% 내외의 동의율을 보인 반면, 반대 논거에 대해서는 30% 내외의 동의를 얻는데 그쳤다. 즉, 노키즈존 운영의 필요성과 기대되는 효과에 대해서는 전체 응답자의 약 3분의2가 공감하는 것으로 나타났다.

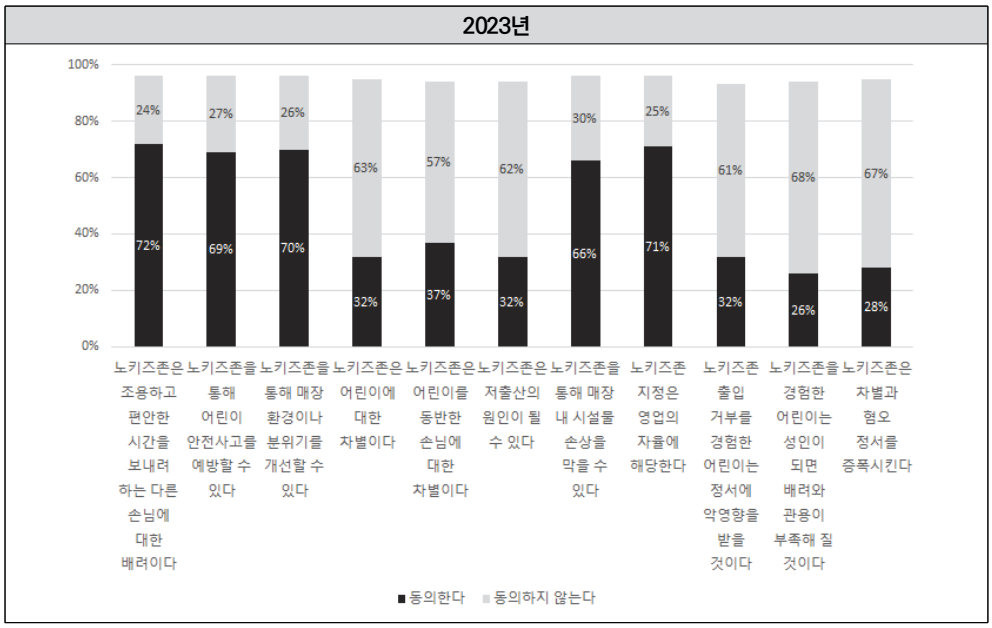
〈표 Ⅲ-1-2〉 노키즈존 찬반 이유에 대한 평가: 2021년/2023년

단위: %(명)

구분	2023년			2021년		
	동의한다	동의하지 않다	모르겠음	동의한다	동의하지 않다	모르겠음
1)노키즈존은 조용하고 편안한 시간을 보내려 하는 다른 손님에 대한 배려이다	72	24	4	74	21	5
2)노키즈존을 통해 어린이 안전사고를 예방할 수 있다	69	27	4	68	27	5
3)노키즈존을 통해 매장 환경이나 분위기를 개선할 수 있다	70	26	4	74	23	3
4)노키즈존은 어린이에 대한 차별이다	32	63	5	29	66	5
5)노키즈존은 어린이를 동반한 손님에 대한 차별이다	37	57	5	31	64	5
6)노키즈존은 저출산의 원인이 될 수 있다	32	62	6	24	69	7
7)노키즈존을 통해 매장 내 시설물 손상을 막을 수 있다*	66	30	4			
8)노키즈존 지정은 영업의 자율에 해당한다*	71	25	5			
9)노키즈존 출입 거부를 경험한 어린이는 정서에 악영향을 받을 것이다*	32	61	7			
10)노키즈존을 경험한 어린이는 성인이 되면 배려와 관용이 부족해 질 것이다*	26	68	6			
11)노키즈존은 차별과 혐오 정서를 증폭시킨다*	28	67	5			

주1: '2021 한국리서치 22차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 및 '2023 한국리서치 3차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.
주2: *문항은 2023년에만 질문한 내용임.

[그림 Ⅲ-1-3] 노키즈존 찬반 이유에 대한 평가: 2023년



주: '2023 한국리서치 3차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

3) 노키즈존 찬반 의견 및 노키즈존 운영 원인에 대한 견해

가) 개요

2021년/2023년 조사 결과 모두 노키즈존을 허용할 수 있다는 응답이 각각 71%, 73%로, 허용할 수 없다는 의견(2021년 10%, 2023년 18%)보다 훨씬 높게 나타났다. 이는 노키즈존 논란이 계속되고 있음에도 불구하고, 노키즈존에 찬성하는 여론이 유지되고 있음을 의미한다. 특히, 20대 이하를 제외한 전 연령대에서 70% 이상이 노키즈존을 허용할 수 있다고 보고 있으며, 초등학생 이하 자녀를 둔 응답자들의 경우에도 70% 정도가 노키즈존에 찬성하고 있다.

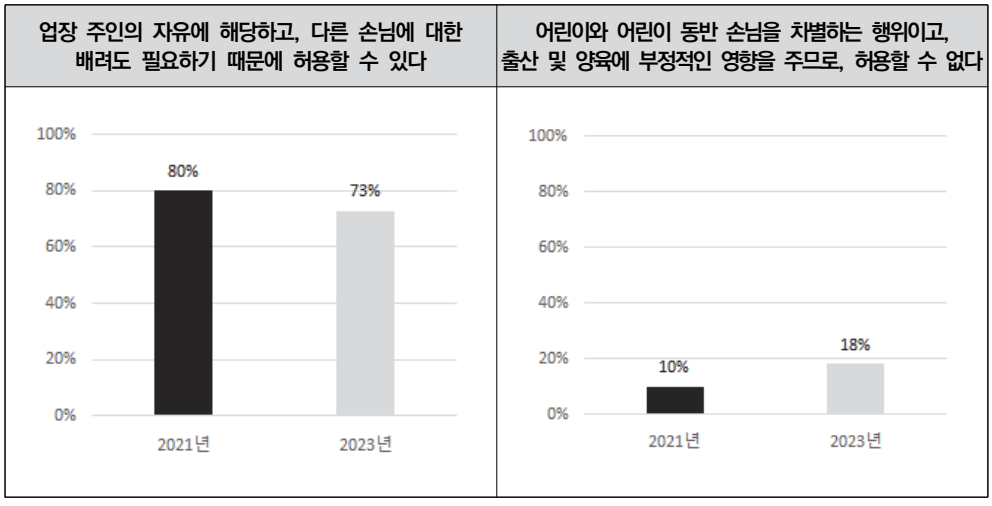
〈표 Ⅲ-1-3〉 노키즈존 찬반 의견: 2021년/2023년

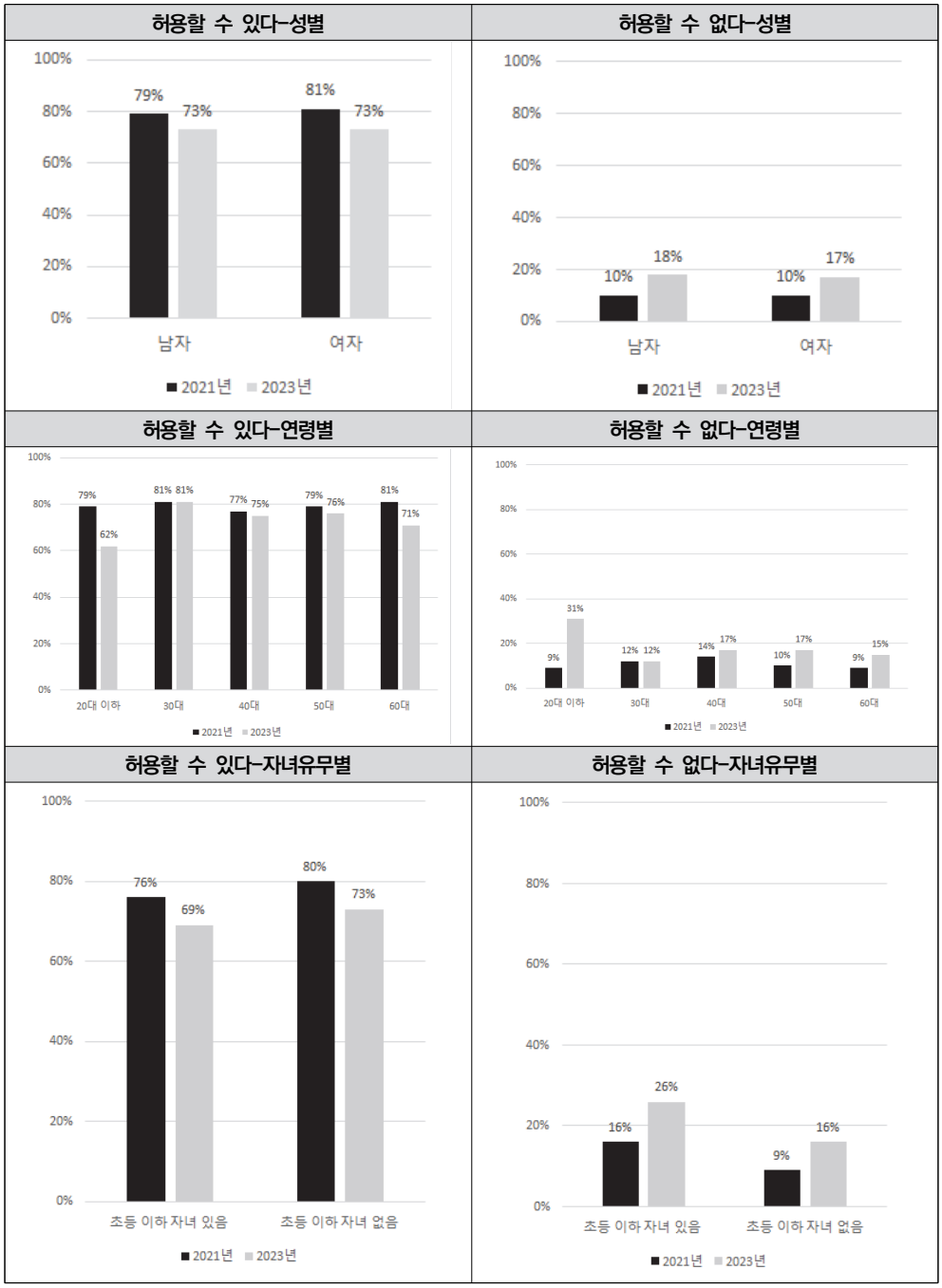
단위: %(명)

구분	2021년				2023년			
	업장 주인의 자유에 해당하고, 다른 손님에 대한 배려도 필요하기 때문에 허용할 수 있다	어린이와 어린이 동반 손님을 차별하는 행위이고, 출산 및 양육에 부정적인 영향을 주므로, 허용할 수 없다	모르겠다	(수)	업장 주인의 자유에 해당하고, 다른 손님에 대한 배려도 필요하기 때문에 허용할 수 있다	어린이와 어린이 동반 손님을 차별하는 행위이고, 출산 및 양육에 부정적인 영향을 주므로, 허용할 수 없다	모르겠다	(수)
전체	80	10	10	(1,000)	73	18	9	(1,000)
성별								
남자	79	10	11	(498)	73	18	9	(495)
여자	81	10	9	(502)	73	17	10	(505)
연령								
20대 이하	79	9	12	(176)	62	31	7	(167)
30대	81	12	8	(152)	81	12	7	(151)
40대	77	14	9	(185)	75	17	9	(184)
50대	79	10	11	(194)	76	17	7	(195)
60대	81	9	10	(293)	71	15	14	(303)
자녀 유무								
초등 이하 자녀 있음	76	16	7	(162)	69	26	5	(141)
초등 이하 자녀 없음	80	9	10	(838)	73	16	10	(859)

주: '2021 한국리서치 22차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 및 '2023 한국리서치 3차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

[그림 Ⅲ-1-4] 노키즈존 찬반 의견: 2021년/2023년





주: '2021 한국리서치 22차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 및 '2023 한국리서치 3차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

나) 노키즈존 허용 시 입장 제한 연령에 대한 견해

2021년도에는 노키즈존으로 제한할 수 있는 연령대에 대하여 조사하였는데, 노키즈존 운영을 지지하는 사람에게 물은 결과, 만3~5세 아동의 입장을 제한할 수 있다는 응답이 69%로 가장 높았으며, 이어서 만 6~7세는 58%, 만 2세 이하는 33%, 만 8~13세는 22% 순이었다. 특히, 초등 이하 자녀가 있는 응답자의 경우 만 3~5세에 대해서는 77%, 만 2세 이하에 대해서는 39%가 입장을 제한할 수 있다고 답하여 평균보다 높은 수치를 나타냈다.

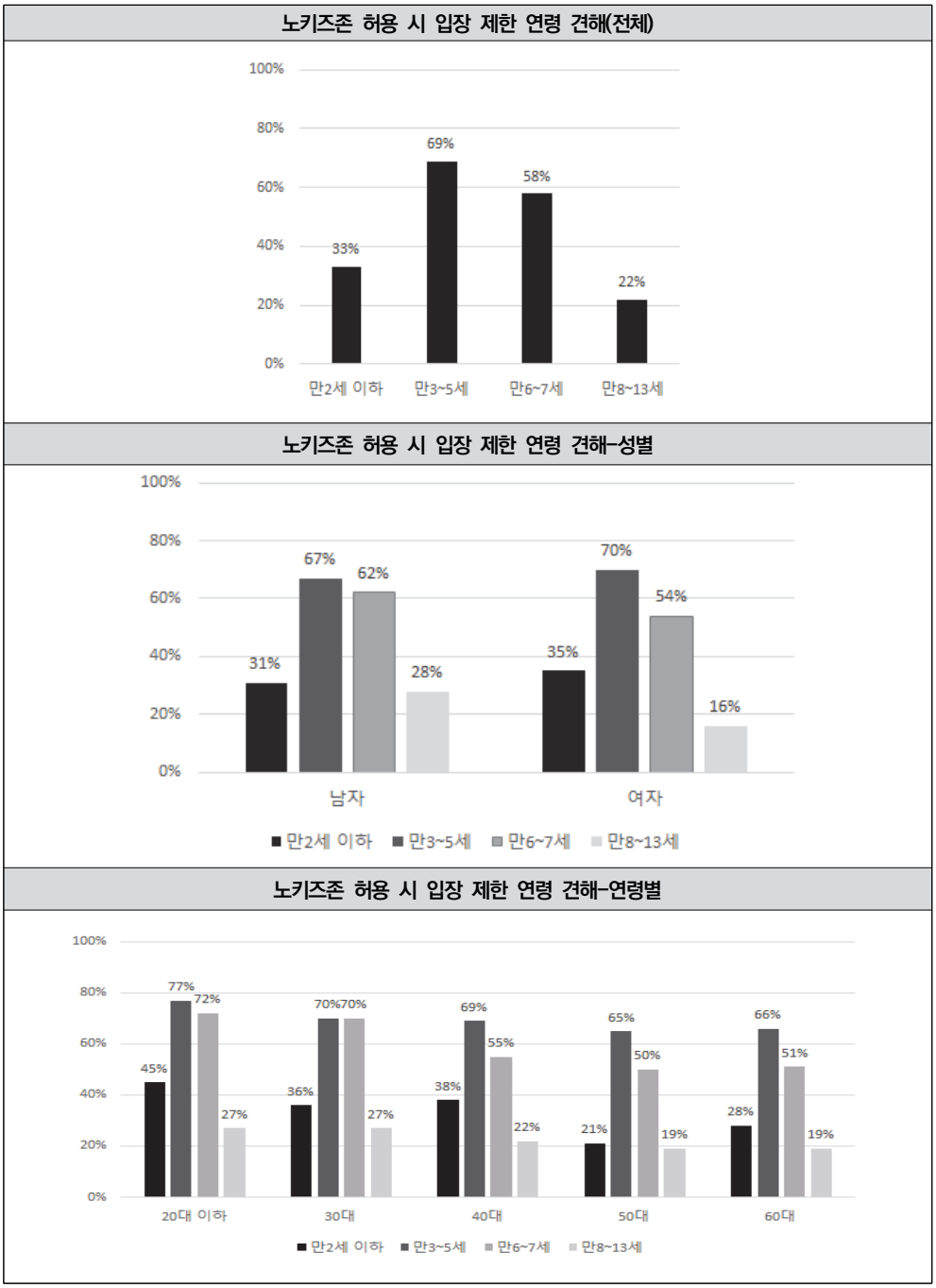
〈표 Ⅲ-1-4〉 노키즈존 허용 시 입장 제한 연령대: 2021년

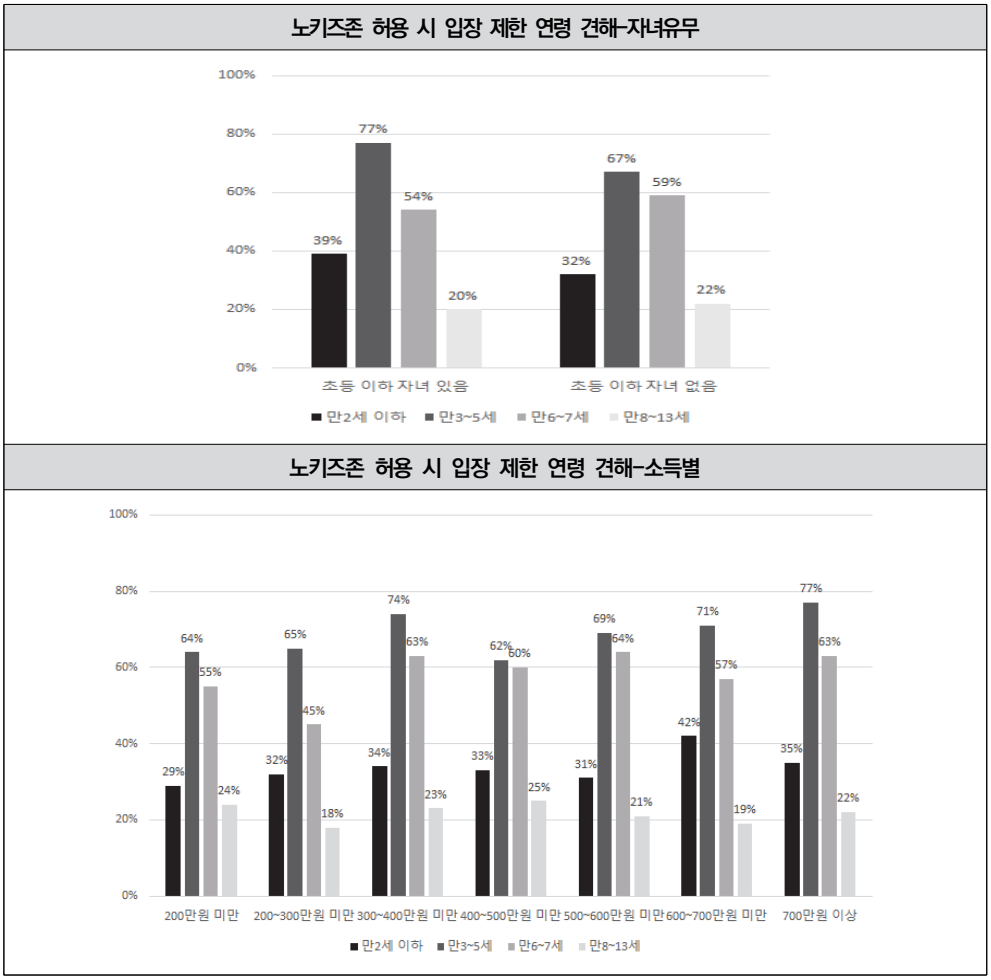
단위: %(명)

구분	만2세 이하	만3~5세	만6~7세	만8~13세	(수)
전체	33	69	58	22	(845)
성별					
남자	31	67	62	28	(423)
여자	35	70	54	16	(422)
연령					
20대 이하	45	77	72	27	(148)
30대	36	70	70	27	(134)
40대	38	69	55	22	(153)
50대	21	65	50	19	(161)
60대	28	66	51	19	(251)
자녀 유무					
초등 이하 자녀 있음	39	77	54	20	(135)
초등 이하 자녀 없음	32	67	59	22	(710)
월평균 가구소득					
200만원 미만	29	64	55	24	(153)
200~300만원 미만	32	65	45	18	(131)
300~400만원 미만	34	74	63	23	(148)
400~500만원 미만	33	62	60	25	(128)
500~600만원 미만	31	69	64	21	(92)
600~700만원 미만	42	71	57	19	(54)
700만원 이상	35	77	63	22	(140)

주: '2021 한국리서치 22차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

[그림 Ⅲ-1-5] 노키즈존 허용 시 입장 제한 연령대: 2021년





주: '2021 한국리서치 22차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

다) 노키즈존 원인

노키즈존이 생겨난 원인에 대해 질문한 결과, 전체 응답자의 78%는 자기 자녀를 제대로 돌보지 못하는 일부 부모들 때문이라고 응답한 반면, 일부 업장 주인의 이기주의와 무배려에 답한 비율은 13%에 그쳤다. 다만, 2021년과 비교하면, 사업주의 이기주의와 무배려에 응답한 비율이 2% 소폭 상승하고, 몰지각한 부모 때문이라고 본 비율은 2% 소폭 줄어들었다. 다만, 여전히 많은 사람들이 노키즈존의 원인을 자녀를 제대로 돌보지 못하는 부모들에게 있는 것으로 보았다.

〈표 Ⅲ-1-5〉 노키즈존이 만들어지는 가장 큰 원인: 2021년/2023년

단위: %(명)

구분	2021년				2023년			
	자기 자녀를 제대로 돌보지 못하는 일부 부모들	일부 업장 주인의 이기주의와 무배려	모르겠다	(수)	자기 자녀를 제대로 돌보지 못하는 일부 부모들	일부 업장 주인의 이기주의와 무배려	모르겠다	(수)
전체	80	11	9	(1,000)	78	13	9	(1,000)
성별								
남자	79	11	10	(498)	76	15	9	(495)
여자	81	10	9	(502)	79	12	9	(505)
연령								
20대 이하	78	14	8	(176)	76	19	5	(167)
30대	87	7	7	(152)	81	12	7	(151)
40대	80	10	10	(185)	83	11	6	(184)
50대	80	11	9	(194)	78	12	10	(195)
60대	78	11	11	(293)	74	13	13	(303)
자녀 유무								
초등 이하 자녀 있음	85	9	6	(162)	76	18	6	(141)
초등 이하 자녀 없음	79	11	10	(838)	78	13	9	(859)
월평균 가구소득								
200만원 미만	72	11	17	(193)	69	17	14	(160)
200~300만원 미만	79	14	7	(161)	81	12	8	(146)
300~400만원 미만	80	11	9	(173)	78	13	9	(174)
400~500만원 미만	84	7	9	(143)	76	15	10	(129)
500~600만원 미만	84	8	8	(113)	78	14	8	(102)
600~700만원 미만	91	9	-	(58)	91	6	3	(84)
700만원 이상	81	13	6	(160)	78	13	9	(206)

주: '2021 한국리서치 22차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 및 '2023 한국리서치 3차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

한편, 마크로밀엠브레인에서도 2019년 전국의 만 19~59세 성인 남녀를 대상으로 노키즈존 관련 인식조사를 실시한 바 있는데, 노키즈존이 발생되고 있는 이유에 대해 좀 더 구체적으로 질문하였다. 노키즈존이 생겨난 것은 부모의 교육 미비, 배려 의식 부족이 원인이라는 응답이 가장 높았으며, 특히 20대의 경우 부모나 아동이 노키즈존 이슈의 근본적 원인이라는 인식이 상대적으로 높은 특징을 보였다.

〈표 Ⅲ-1-6〉 노키즈존 선정 관련 근본적 이유

단위: %(명)

구분	전체	성별		연령별				결혼여부/자녀유무		
		남성	여성	20대	30대	40대	50대	미혼	기혼 무자녀	기혼 유자녀
전체(수)	100.0	(500)	(500)	(250)	(250)	(250)	(250)	(457)	(58)	(485)
자녀에 대한 부모의 예절교육 실패 때문이다	53.2	52.4	54.0	60.4	55.2	53.2	44.0	60.0	63.8	45.6
다른 사람들은 배려하지 않는 이기심 때문이다	36.1	33.6	38.6	26.0	37.2	43.6	37.6	31.9	39.7	39.6
소란을 일으키고 말썽을 피우는 아동들 때문이다	35.8	34.6	37.0	40.8	38.0	29.2	35.2	40.3	34.5	31.8
사고발생 때마다 업주에게 배상책임을 묻는 판결 결과가 나오기 때문이다	31.1	31.4	30.8	35.2	24.8	30.8	33.6	33.9	24.1	29.3
과거에 비해 아동을 배려하고 이해해 주는 사람이 적어졌기 때문이다	13.7	13.0	14.4	12.4	18.4	13.6	10.4	9.8	17.2	16.9
아이를 키우는 고충을 이해하지 못하는 사람이 예전보다 많아졌기 때문이다	9.5	10.8	8.2	7.6	10.4	6.4	13.6	6.1	6.9	13.0
자녀양육 경험이 없는 사람들이 과거보다 많아졌기 때문이다	9.0	9.8	8.2	8.4	8.8	10.0	8.8	8.5	8.6	9.5
더 많은 손님을 맞아 영업이익을 내고 싶은 사업자(관리자)의 마케팅 전략 때문이다	7.6	8.6	6.6	3.6	4.0	8.8	14.0	4.4	1.7	11.3

주: '마크로밀엠브레인(2019). 노키즈존(No Kids zone) 관련 인식 조사' 결과임.

4) 온라인상에 노키즈존 매장 여부에 대한 정보 제공 필요 여부

2023년 조사에서 전체 응답자의 82%가 온라인상에 노키즈존 여부를 필수적으로 제공해야 한다고 응답하였다. 이는 자녀를 동반한 고객이 노키즈존임을 모르고 방문했다가 거절당하는 일이 부적절하다고 보기 때문인 것으로 추측된다. 다만, 남성보다는 여성이 더 필요하다고 보았으며, 월평균 가구소득이 200만원 이하인 경우 필요하다고 응답한 비율이 다른 구간에 비하여 낮게 나타났다.

〈표 Ⅲ-1-7〉 온라인상에 노키즈존 매장 여부에 대한 정보 제공 필요 여부: 2021년/2023년

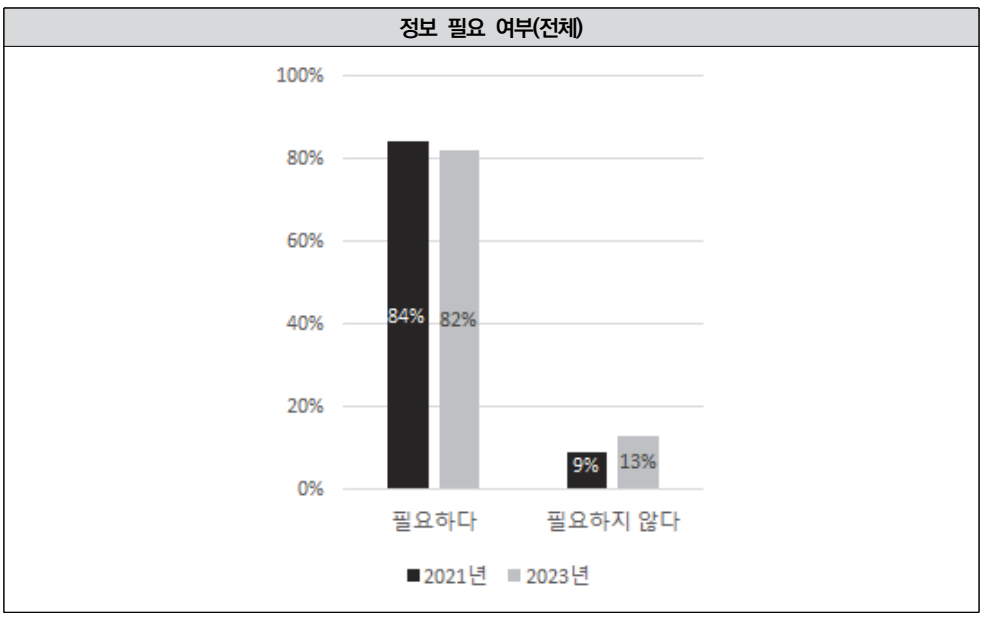
단위: %(명)

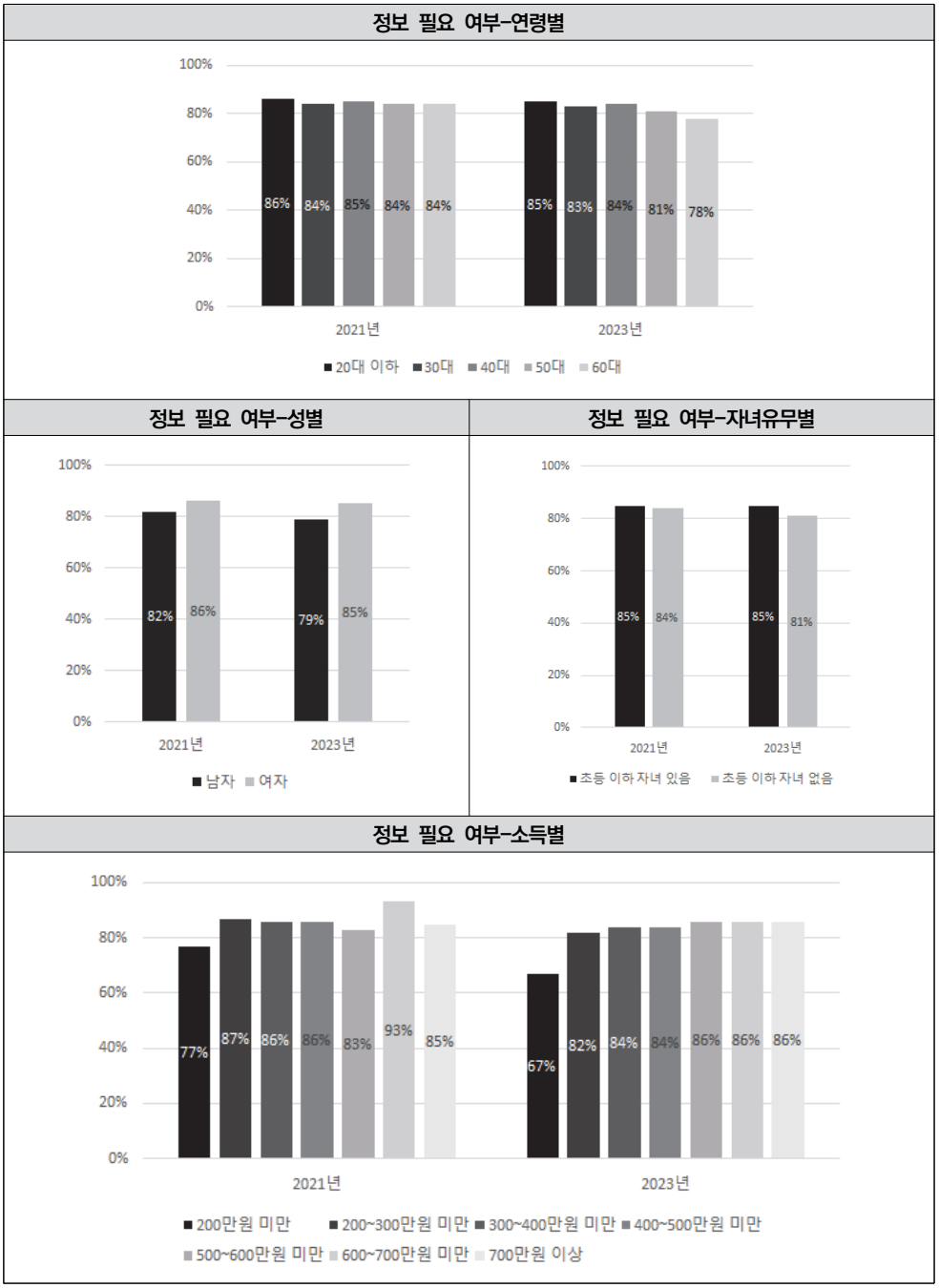
구분	2021년				2023년			
	필요하다	필요하지 않다	모르겠다	(수)	필요하다	필요하지 않다	모르겠다	(수)
전체	84	9	6	(1,000)	82	13	5	(1,000)
성별								
남자	82	11	7	(498)	79	15	6	(495)
여자	86	8	5	(502)	85	11	5	(505)
연령								
20대 이하	86	6	8	(176)	85	11	4	(167)

구분	2021년				2023년			
	필요하다	필요하지 않다	모르겠다	(수)	필요하다	필요하지 않다	모르겠다	(수)
30대	84	11	5	(152)	83	12	5	(151)
40대	85	10	6	(185)	84	11	5	(184)
50대	84	10	7	(194)	81	14	5	(195)
60대	84	10	6	(293)	78	14	7	(303)
자녀 유무								
초등 이하 자녀 있음	85	11	4	(162)	85	12	4	(141)
초등 이하 자녀 없음	84	9	7	(838)	81	13	6	(859)
월평균 가구소득								
200만원 미만	77	12	11	(193)	67	21	11	(160)
200~300만원 미만	87	7	5	(161)	82	12	6	(146)
300~400만원 미만	86	9	5	(173)	84	10	6	(174)
400~500만원 미만	86	10	4	(143)	84	13	3	(129)
500~600만원 미만	83	10	6	(113)	86	9	5	(102)
600~700만원 미만	93	5	2	(58)	86	12	3	(84)
700만원 이상	85	9	6	(160)	86	11	3	(206)

주: '2021 한국리서치 22차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 및 '2023 한국리서치 3차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

[그림 Ⅲ-1-6] 온라인상에 노키즈존 매장 여부에 대한 정보 제공 필요 여부: 2021년/2023년





주: '2021 한국리서치 22차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 및 '2023 한국리서치 3차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

5) 노키즈존 지정 장소에 대한 견해(2021년)

노키즈존으로 지정할 수 있는 매장(업종)에 대해 질문한 결과 가구점, 인테리어 소품점 등 망가지기 쉬운 상품이 있는 곳에 대해서는 72%가 찬성하였으며, 식당이나 카페를 노키즈존으로 지정할 수 있다는 응답은 70%, 영화관, 공연장, 전시관의 경우 67%가 지정할 수 있다고 응답하였다. 여성의 경우 가구점 등 망가지기 쉬운 상품이 있는 곳을 노키즈존으로 지정하는 것에 대해 남성들보다 높은 찬성률을 보였으나, 식당이나 카페, 영화관, 공연장, 전시장의 경우에는 남성보다 낮은 찬성률을 보였다.

〈표 Ⅲ-1-8〉 노키즈존 매장 장소 지정 가능 여부: 2021년

단위: %(명)

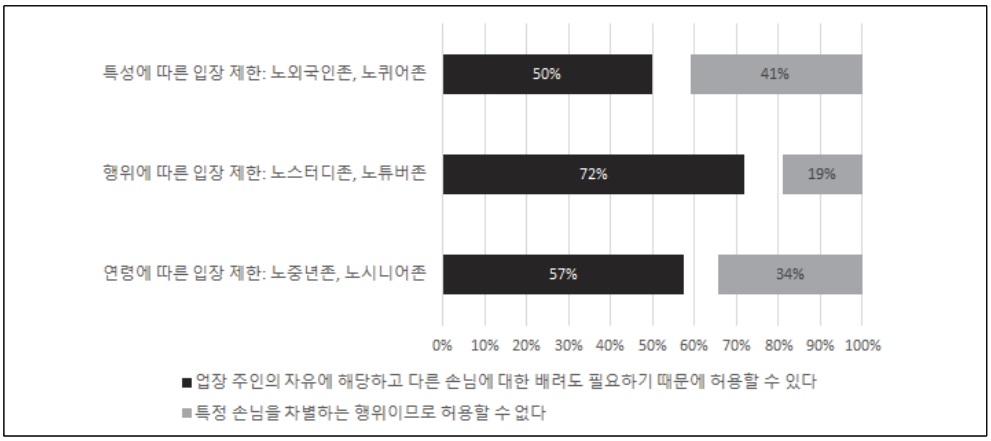
구분	가구점, 인테리어 소품점 등 망가지기 쉬운 상품이 있는 곳	식당이나 카페	영화관, 공연장, 전시관	(수)
전체	72	70	67	(1,000)
성별				
남자	70	71	69	(498)
여자	74	69	65	(502)
연령				
20대 이하	75	71	58	(176)
30대	77	75	70	(152)
40대	69	71	63	(185)
50대	73	72	72	(194)
60대	69	67	70	(293)
자녀 유무				
초등 이하 자녀 있음	72	66	59	(162)
초등 이하 자녀 없음	72	71	68	(838)
월평균 가구소득				
200만원 미만	69	66	64	(193)
200~300만원 미만	64	69	62	(161)
300~400만원 미만	78	70	66	(173)
400~500만원 미만	75	72	67	(143)
500~600만원 미만	74	67	70	(113)
600~700만원 미만	78	82	73	(58)
700만원 이상	72	74	71	(160)

주: '2021 한국리서치 22차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

6) 노00존에 대한 견해(2023년)

최근에는 노키즈존 외에 특정 대상의 입장을 제한하는 다양한 '노00존'이 생겨났는데, 특성에 따라 입장을 제한하는 노외국인존, 노퀴어존, 행위에 따라 입장을 제한하는 노스터디존, 노유튜버존, 연령에 따라 입장을 제한하는 노중년존, 노시니어존이 대표적이다. 이러한 '노00존'에 대한 의견을 물은 결과, 노외국인존, 노퀴어존 등에 대해서는 허용할 수 있다는 응답이 50%, 허용할 수 없다는 응답이 41%로 나타나 허용할 수 있다는 응답이 높게 나타났으며, 공부를 하는 목적의 손님을 받지 않겠다는 노스터디존, 유튜버촬영을 하는 손님을 받지 않겠다는 노유튜버존의 경우 72%가 허용할 수 있다고 보아 높은 찬성률을 나타냈다. 연령에 따라 입장을 제한하는 노시어존 등에 대해서도 57%가 허용할 수 있다고 보아 허용할 수 없다(34%)는 의견보다 높게 나타났다.

[그림 Ⅲ-1-7] 특정 대상 업장 제한에 대한 의견: 2023년



주: '2023 한국리서치 3차 정기조사-노키즈존에 대한 인식조사' 결과임.

다. 노키즈존에 대한 평가[13]

노키즈존이 아동에 대한 기본권 침해인지 묻는 질문에서는 기본권 침해(26%) 보다는

13) 이하의 내용은 마크로밀엠브레인에서 2019년 전국의 만 19-59세 성인 남녀를 대상으로 실시한 노키즈존 관련 인식조사 내용을 토대로 작성하였음. 표본크기는 총 1,000명이며, 남녀 각각 500명, 연령별로는 20대 250명, 30대 250명, 40대 250명, 50대 250명이다. 결혼여부 및 자녀유무는 미혼이 45.7%, 기혼 무자녀 5.8%, 기혼 유자녀 48.5%이다.

업장의 과잉조치(46.2%)라는 응답이 높게 나타났다. 특히 기혼 무자녀의 경우 기본권 침해라는 응답이 15.2%에 불과한 반면, 기혼 유자녀의 경우 기본권 침해라는 응답이 30.8%로 평균보다 높았다. 이는 자녀가 있는 집단의 경우 노키즈존 이슈에 대해 좀 더 민감하게 반응하고 있다는 점을 나타낸다.

〈표 Ⅲ-1-9〉 노키즈존 논쟁 관련 평가_1) 기본권 침해 vs 과잉조치

단위: %(명)

구분	전체	성별		연령별				결혼여부/자녀유무		
		남성	여성	20대	30대	40대	50대	미혼	기혼 무자녀	기혼 유자녀
전체(수)	100.0	(500)	(500)	(250)	(250)	(250)	(250)	(457)	(58)	(485)
기본권 침해다	26.0	26.1	25.8	24.0	24.4	26.2	29.3	22.2	15.2	30.8
기본권 침해보다는 업장의 '과잉조치'다	46.2	44.6	47.8	44.5	44.6	50.2	45.5	44.1	42.8	48.6
기타	27.8	29.3	26.4	31.4	31.0	23.6	25.2	33.7	42.0	20.6

주: '마크로밀엠브레인(2019). 노키즈존(No Kids zone) 관련 인식 조사' 결과임.

반면, 노키즈존이 고객의 행복추구권과 아동의 기본권 중 어떤 것이 더 우선적으로 고려되어야 하는지에 대해서는 고객의 행복 추구권이 우선(68.9%)되어야 한다는 견해가 아동의 기본권을 우선(26.5%)해야 된다는 견해보다 압도적으로 높게 나타났다. 미혼과 기혼 무자녀 집단의 경우 고객의 행복 추구권을 우선시 해야 된다는 비율이 약 74%였으며, 기혼 유자녀 집단의 경우에도 64%로 나타나 노키즈존 사안이 고객의 행복 추구권과 높은 유관성이 있는 것으로 나타났다.

〈표 Ⅲ-1-10〉 노키즈존 논쟁 관련 평가_2) 고객의 행복 추구권 vs 아동의 기본권

단위: %(명)

구분	전체	성별		연령별				결혼여부/자녀유무		
		남성	여성	20대	30대	40대	50대	미혼	기혼 무자녀	기혼 유자녀
전체(수)	100.0	(500)	(500)	(250)	(250)	(250)	(250)	(457)	(58)	(485)
고객의 행복 추구권	68.9	69.2	68.6	70.7	70.0	68.9	65.9	73.2	74.4	64.1
아동의 기본권	26.5	26.0	26.9	24.7	24.9	26.9	29.4	22.5	20.2	30.9
기타	4.7	4.8	4.6	4.6	5.2	4.2	4.7	4.3	5.4	5.0

주: '마크로밀엠브레인(2019). 노키즈존(No Kids zone) 관련 인식 조사' 결과임.

이러한 결과는 노키즈존과 관련해 가장 우선적으로 고려해야 할 사항은 일반 고객(손님)이라고 응답한 비율이 가장 높은 것과 연관된다. 전체 82.6%가 일반 고객(손님)을 가장 우선적으로 고려해야 한다고 응답하였으며, 그 다음은 영업장 사업주(45.2%), 아동 동반 고객(32.8%), 아동(18.6%), 근로자(알바생 포함)(11.5%) 순이었다. 한편, 50대와 기혼 유자녀 응답자의 경우 다른 응답자에 비하여 아동 동반 고객과 아동을 우선적으로 고려해야 한다는 입장이 높게 나타났다.

본 결과는 일반 국민이 아동 보다는 어른을 우선시 해야 한다는 입장을 나타낸 것으로 보인다.

〈표 Ⅲ-1-11〉 노키즈존 논쟁 관련 평가_3) 우선 고려 대상

단위: %(명)

구분	전체	성별		연령별				결혼여부/자녀유무		
		남성	여성	20대	30대	40대	50대	미혼	기혼 무자녀	기혼 유자녀
전체(수)	100.0	(500)	(500)	(250)	(250)	(250)	(250)	(457)	(58)	(485)
일반 고객(손님)	86.6	79.4	85.8	82.0	82.8	84.0	81.6	83.4	84.5	81.6
(영업장) 사업주	45.2	47.2	43.2	57.6	52.4	40.8	30.0	56.0	50.0	34.4
아동 동반 고객	32.8	31.8	33.8	23.2	28.8	35.6	43.6	23.6	27.6	42.1
아동	18.6	21.4	15.8	9.6	14.8	24.0	26.0	12.3	10.3	25.6
근로자(알바생 포함)	11.5	12.8	10.2	18.8	13.2	6.0	8.0	16.4	20.7	5.8

주: '마크로밀엠브레인(2019). 노키즈존(No Kids zone) 관련 인식 조사' 결과임.

노키즈존을 법제화 하는 것에 대해서는 전체 64.8%가 필요하다고 보아 높은 수준으로 나타났다. 특히 20대와 미혼 응답자의 동의율이 타 집단에 비하여 높게 나타났는데, 이는 노키즈존에 대해 긍정적 인식이 강하기 때문인 것으로 보인다.

〈표 Ⅲ-1-12〉 노키즈존 [법제화] 필요성 평가

단위: %(명)

구분	전체	성별		연령별				결혼여부/자녀유무		
		남성	여성	20대	30대	40대	50대	미혼	기혼 무자녀	기혼 유자녀
전체(수)	100.0	(500)	(500)	(250)	(250)	(250)	(250)	(457)	(58)	(485)
필요하다고 생각하는 편	64.8	64.0	65.6	72.8	60.8	62.0	63.6	71.3	62.1	59.0
필요하지 않다고 생각하는 편	29.5	30.6	28.4	21.6	34.0	32.0	30.4	22.1	32.8	36.1
잘 모름	5.7	5.4	6.0	5.6	5.2	6.0	6.0	6.6	5.2	4.9

주: '마크로밀엠브레인(2019). 노키즈존(No Kids zone) 관련 인식 조사' 결과임.

노키즈존에 대한 전반적 인식을 질문하였는데, 노키즈존은 차별이 아닌 문제 발생에 따른 사후적 대응이란 의견이 많았으며(아래 표 문 1~3), 고객 및 업주의 권리보장을 위해 필요하다는 의견에 대해 70% 넘는 응답자가 공감하는 것으로 나타났다(아래 표 문 4~6). 다만, 노키즈존 이슈와 관련하여 아동 전체에 대해 제재를 가하는 것은 문제가 있다고 보는 응답이 높았으나(아래 표 문 7~9), 그럼에도 불구하고 노키즈존이 아동 및 부모의 권리를 침해하고 부정적인 영향을 미칠 것이라는 점에 대해서는 대체로 낮은 공감도를 보였다(아래 표 문 10~16).

〈표 Ⅲ-1-13〉 노키즈존 관련 전반적인 인식 평가

단위: %(명)

구분	전체	그렇다	아니다	잘 모름
1)노키즈존은 대부분 어떤 사건을 계기로 사후적으로 도입되는 경우가 많다	100.0	81.3	4.7	14.0
2)노키즈존은 차별의 문제가 아니다	100.0	69.2	17.5	13.3
3)노키즈존이 싫으면 다른 곳을 이용하면 되기에 문제될 것이 없다	100.0	68.7	19.3	12.0
4)노키즈존을 도입하지 말지는 매장 업주 영업상 자유에 해당된다	100.0	78.6	11.3	10.1
5)노키즈존은 일반 고객들의 권리를 위해 필요하다	100.0	76.5	12.6	10.9
6)노키즈존은 영업장의 이익을 위해 자유롭게 선택할 수 있는 사안이다	100.0	71.8	14.9	13.3
7)아동집단 전체가 아니라 특정행동만을 문제 삼아야 한다	100.0	67.1	17.1	15.8
8)소수의 아이들과 부모들 때문에 전체 아동집단의 출입을 제한하는 것은 문제가 있다	100.0	53.2	30.3	16.5
9)노키즈존에 대해선 정부의 강력한 개입이 필요하다	100.0	19.1	54.8	26.1
10)노키즈존은 아동 동반 고객(부모)의 권리를 침해하는 것이다	100.0	27.3	53.4	19.3
11)노키즈존은 기본적으로 아동의 권리를 침해하는 것이다	100.0	23.5	56.0	20.5
12)노키즈존은 아이를 담배나 애완견 등과 동일시하는 것이다	100.0	20.4	67.0	12.6
13)노키즈존이 확산되면 어린이 및 부모에 대한 사회적 차별과 갈등을 유발할 수 있다	100.0	45.6	38.2	16.2
14)노키즈존이 확산되면 아이를 키우는 일이 더 힘들어질 것이다	100.0	40.0	45.0	15.0
15)노키즈존은 최근의 출산장려정책에 반하는 흐름이다	100.0	29.9	51.6	18.5
16)노키즈존이 확산되면 비혼이 늘어나는데 간접적인 영향을 미칠 것이다	100.0	24.4	57.8	17.8

주: '마크로밀엠브레인(2019). 노키즈존(No Kids zone) 관련 인식 조사' 결과임.

마지막으로, 공공장소에서 어린이 관련 안전 문제를 해결하기 위한 방안으로 어린이 관련 안전 문제는 부모의 제재가 가장 우선되어야 한다는 의견이 많았으며, 공공장소에서 예절 및 안전교육이 필요하다는 응답이 높게 나타났다. 특히 20대와 미혼의 경우 부모의 노력이 중요하다는 의견이 많으며, 40대와 50대의 경우 교육을 통해 이를 해결할 수 있다는 의견이 상대적으로 높게 나타났다.

〈표 Ⅲ-1-14〉 공공장소 어린이 관련 [안전 문제] 해결 방안

단위: %(명)

구분	전체	성별		연령별				결혼여부/자녀유무		
		남성	여성	20대	30대	40대	50대	미혼	기혼 무자녀	기혼 유자녀
전체(수)	100.0	(500)	(500)	(250)	(250)	(250)	(250)	(457)	(58)	(485)
공공장소에서 부모의 철저한 제재 노력	61.9	63.2	60.6	71.2	68.0	53.2	55.2	70.9	65.5	53.0
어린이에 대한 공공장소 예절 및 안전 교육 강화	58.7	55.6	61.8	58.4	54.0	58.0	64.4	57.8	58.6	59.6
공공장소 이용에 관한 캠페인과 인성교육 강화	41.8	40.6	43.0	37.2	38.0	48.0	44.0	39.4	34.5	44.9
키즈카페, 키즈존 등 어린이 친화 공간 확대	24.4	22.4	26.4	23.6	26.8	24.4	22.8	22.1	34.5	25.4
안전 문제 발생 시 배상 문제에 대한 적절한 제도 마련	23.2	24.8	21.6	30.0	18.8	26.4	17.6	26.5	19.0	20.6
사회적으로 어린이에 대한 이해 및 배려 확산	19.7	17.8	21.6	11.6	24.8	18.8	23.6	13.1	13.8	26.6
아동의 특정행동(뛰는 행동 금지 등)에 대한 다양한 안내판 개발 및 보급	17.3	17.0	17.6	21.2	16.0	17.6	14.4	18.4	22.4	15.7
매장 내 안전 시설 확보	16.2	18.6	13.8	12.0	15.2	16.4	21.2	14.9	13.8	17.7

주: '마크로밀엠브레인(2019). 노키즈존(No Kids zone) 관련 인식 조사' 결과임.

2. 부모 대상 면담 결과 분석

가. 응답자 특성

초등생 이하 자녀를 키우고 있는 부모를 대상으로 면담을 진행하였다. 면담에 응한 부모는 남성 3명, 여성 3명이며, 2명의 경우 자녀 1명을 두고 있었고, 4명은 2명의 자녀를 두고 있었다. 1명을 제외하고는 모두 노키즈존 입장 거부 경험을 갖고 있었으며, 교육수준은 대학원 졸업 이상 2명, 대학교 졸업 3명, 고졸 1명이다. 4명은 외벌이였으며, 2명은 맞벌이였고, 월 평균 가구소득은 400만원부터 1천만원까지 다양하였다.

〈표 Ⅲ-2-1〉 부모 면담자 특성

연번	성별	연령	자녀 수	자녀 연령	노키즈존 입장 거부 경험	교육 수준	맞벌이 여부	월평균 가구소득
1	남	43	1	3세	없음	대학원이상	맞벌이	600만원
2	남	41	2	9세, 5세	있음(카페)	대졸	외벌이	1천만원
3	여	35	1	5세	있음(카페)	대졸	외벌이	500만원
4	남	40	2	8세, 4세	있음(카페)	고졸	외벌이	500만원
5	여	32	2	9세, 5세	있음(식당)	대졸	외벌이	400만원
6	여	40	2	2세, 4세	있음(브런치 카페)	대학원이상	맞벌이	1천만원

나. 자녀와의 외출

1) 아기용품 구비 사전 확인

아이와 함께 외출할 때 어떠한 점이 가장 우려되는지에 대해 대부분의 부모들은 외출할 곳에 아이들이 잘 지낼 수 있도록 스티커북이나 그림 그리기 도구 등을 챙긴다고 하였고, 식당의 경우 아기식탁의자나 식기 구비 여부 등을 사전에 확인한다고 하였다. 아이들이 조용히 있어야 한다는 생각에서 미디어에 자꾸 노출시키다 보니 현재는 외출이 어렵다고 대답하는 부모도 있었다.

> 저는 아이가 아직 두살이다 보니까 식당에 갈 때 유아용 의자가 없는 식당들이 굉장히 많아서 그럴 때는 정말 부모 중 한 명은 밥을 먹기가 힘들어서 이동할 때 꼭 이동 동선에 있는 식당 중에 아이와 갈 만한 식당이 있는지 또 유아용 의자가 있는지를 좀 꼭 확인하는 편이고요. 그리고 밥 먹을 때 아이들이 좀 시끄럽게 하지 않도록 아이들이 할 수 있는 스티커북이나 그림 색칠하기 책 같은 거 꼭 챙겨가는 편입니다.[부모 6]

> 아이가 그냥 막 울어버리면 어떻게 제지를 할 수도 없고 이제 아이한테 영상 같은 거를 보여주고 싶지는 않은데 아이들이 이제 울면 영상을 볼 수 있는 게 나온다라고 생각을 하다 보니까 계속 울게 되고 저희도 이제 그걸 달래기 위해서 영상을 계속 보여주다 보니까 이제 외출 자체를 거의 못하게 되는 그런 형태까지도 됐었어요.[부모 2]

2) 자녀 연령에 따른 차이

외출하기 힘든 연령으로는 3살~5살 정도를 이야기하였다. 이 연령대의 아이들은 자기 자아가 강해지는 시기라 대화가 통하지 않고 부모가 통제하기 어렵다고 보았다. 그래서 해당 연령의 자녀를 둔 시기에는 주변에 민폐를 끼치는 것 같아 외출을 하면 위축된다고 하였다.

> 한국 나이로 4살 전후가 제일 힘들지 않을까 생각합니다.[부모 3]

> 저도 4살 정도가 제일 힘들었던 것 같은데 지금은 아이가 이제 막내도 6살이라서 이제 뭔가 주의를 하거나 주면 이제 대화가 가능하기 때문에 컨트롤이 어느 정도 가능한데..(중략)..어렸을 때 같은 경우에는 아이를 데리고 가다가 조금 달래주면 우리가 밥 먹거나 커피 마실 때 동안에 애들이 조용히 잠들어 있으니까 오히려 조금 수월했던 것 같은데 4살, 5살 때는 컨트롤도 안 되고 왠지 주위에 되게 민폐를 주는 것 같아가지고 신경도 많이 쓰였던 것 같습니다.[부모 2]

다. 공공장소에서의 경험 등

1) 자녀 외에 다른 아동으로 인한 피해 경험

자녀들과 외출하거나 혼자 외출 했을 때 다른 아동으로 인한 불편함 역시 경험하고 있었는데, 공공장소에서 예의를 지키지 않고 다른 사람에게 폐를 끼치는 부모와 아이들이 있음을 이야기 하였다.

> 제가 최근에 아이와 같이 버스를 탔는데 엄마와 한 3~4살 정도 되보이는 딸 아이가 타서 자리에 앉자마자 굉장히 큰 볼륨으로 영상을 버스 안에서 시청하기 시작 저희가 저 아이와 조용히 대화를 나누면서 버스를 타고 있었는데 굉장히 신경이 거슬렸고 또 아이와 같이 탄 엄마가 아이에게 이런 행동을 하지 못하게 하지 않고 같이 즐겁게 보고 있는 게 굉장히 신경이 거슬렸었는데 저도 아이 키우는 엄마이다 보니 그냥 말을 하지 않고 좀 참고 지나갔었는데..[부모 6]

> 저는 이렇게 공공장소 같은 데 갔었을 때 아이가 부모가 분명히 옆에 있는데도 불구하고 그냥 막 뛰어다닐 때 그래서 남의 자리까지 이제 아예 점령을 해서 남의 물건을 만지고 이런 아이가 있었거든요. 저희 아들이 장난감을 가지고 자동차 같은 장난감을 가지고 이제 카페에서 놀고 있으면 또 이제 그 친구도 그런 관심이 있으니까 와가지고 이제 물건을 만지는데 좀 통제가 안 되는 아이들은 그걸 또 뺏기도 하고 그런 경우가 좀 있거든요. [부모 5]

2) 자녀 출입이 부담스러운 장소

한편, 요즘 인스타그램 등에 사진을 올리기 위해 소위 감성카페 라는 곳이 많아지고 있는데, 이런 곳은 유리 장식품이나 고가의 장식품이 많아서 아이를 데려가기 부담스럽다고 느꼈다. 또한, 망가지기 쉬운 물건이 있는 곳들은 사전에 공지만 하면 아이들을 데려가고 싶지 않다고 하였다.

> 저는 요즘은 이제 인스타그램용으로 사진을 많이 찍을 수 있는 그런 대형 카페들이 많잖아요. 근데 보면 그런 데는 좀 젊은 친구들이 많이 20대 친구들이 제일 많이 가는데 그런 좀 분위기가 좀 아이를 데리고 오기 조금 애매한 그런 분위기들이 있는 카페들이 가끔 있더라고요. 아이가 좀 그냥 유리 같은 그런 장식품들도 많고 좀 이런 데는 사업주 사업장 입장에서는 조금 아이가 오는 게 좀 불편할 수도 있겠다라고 생각한 장소가 있었어요. [부모 3]

> 위험한 물건들이라든지 이런 특히나 식당이나 또는 위험한 물건들이나 깨지거나 비싼 물건들이 있는 부분들에 있어서는 아이들이 출입 을 하는 것에 대해서 타당하기보다는 사업주의 입장에서는 당연히 본인의 물건이 깨지거나 또는 망가지는 것이 별로 좋지 않은 부분들이 있을 때는 미리 그러한 부분에 대해서 공지라든지 이런 게 있는 장소들이 있다면 그런 것에 대한 아동의 출입 제한은 좀 타당하다고 생각은 하고 있어요. [부모 4]

3) 자녀가 식당이나 카페에서 다쳤을 때의 책임 문제

해당 매장이 처음부터 아이들을 대상으로 하는 키즈카페 같은 곳이라면 그곳 시설물로 인하여 아이가 다친 경우 사업주에게 책임이 있지만, 그 외의 경우에는 대부분 부모에게 잘못이 있다는 점에 대해서는 모두 동의하였다.

> 아이들이 뭔가 체육 목적이라든지 키즈 카페라든지 그렇게 활동을 목적으로 하는 카페에 가서 발생을 한 사건 같은 경우에는 사업주의 문제가 맞다고 생각을 하고요. 음식점이라든지 루프탑이라든지 이런 거는 사실 아이들이 뛰어놀기 위한 목적이 아니라 다른 목적이 분명히 있는 건데 아이들이 뛰어놀다가 만약에 사고가 발생을 했다라고 하면 저는 1차적으로는 부모의 잘못이라고 생각을 해요. [부모 2]

> 야경도 보고 북한강 이런 데 막 구경도 하고 하는데 제가 겁이 나가지고 루프탑은 잘 안 데리고 가기도 하거든요. 근데 보면 대부분의 그런 문구가 적혀 있긴 하더라고요. 아이들 출입 제한이다 이렇게 적혀 있긴 한데 그런 거 보면 좀 뭔가 아쉽기는 해요. 이런 야경을 아이들은 못 보는 거고 또 위험하고 그래서 그런 건 좀 안전장치가 좀 잘 되어 있어서 아이들도 좀 구경할 수 있게끔 해주면 좋을 것 같기는 한데 그래도 거기서 뛰어다니거나 이런 거는 카페에 책임을 묻는 것보다는 부모가 계속 아이를 케어를 하는 게 맞다고 생각이 들어요. [부모 5]

> 루프탑이나 문끼임 사고 같은 건 1차적으로 부모가 아이를 안전하게 보살펴야 하는 책임이 있다고 생각해서 부모의 책임이라고 생각을 하고요. 대신에 사업 입장에서 안전시설을 제대로 하지 않아서 아이가 다치게 된다면 그건 사업자의 책임이라고 생각합니다.[부모 6]

> 루프탑에 올라가거나 문끼임 이런 거는 일단 보호자가 잘 봐야 되지 않나라는 생각을 하고요. 상황에 따라서 되게 많이 다를 것 같은데 시설물의 문제가 아니라면 먼저 우선적으로는 부모의 책임이 있지 않나 생각하고 있습니다.[부모 3]

라. 출입 거부 경험 및 노키즈존에 대한 견해

1) 노키즈존 출입거부 경험

대부분의 부모들이 아이와 함께 외출하였다가, 노키즈존이라서 이용하지 못한 경험을 갖고 있었는데, 특히 카페가 많았다고 하였다. 노키즈존임을 알고 간 경우는 없었으며, 모르고 갔고, 공지된 사항도 없는 곳이었음에도 불구하고 갑자기 입장을 거부당하여 당황스럽고 화가 났다고 하였다. 친구들과 또는 친척들과 같이 갔는데, 본인 아이 때문에 입장이 어렵게 되어 같이 간 다른 사람들에게 미안함을 느끼고 있었다.

> 인스타그램 감성이라든지 약간 그 사진을 찍기 위한 거다 보면 안에 내부 공간에 조금 고가의 물건들이 비치되어 있거나 그리고 이제 그런 목적으로 사람들이 오는 사람들이 많다 보니까 노키즈존이라고 되어 있는 곳도 있었고 실제로 부착이 되어 있지는 않았었는데 들어가 보니까 되게 난처해하면서 좀 어려울 것 같다라고 이야기해 주셨던 분도 계시고 해서 저는 카페에서 보통 많이 겪어봤던 것 같습니다.[부모 2]

> 저는 최근에 브런치 레스토랑의 친구들과 간 적이 있는데 그 테이블 대기를 하고 굉장히 오래 기다려서 들어가는데 그곳은 크게 마당도 있는 곳이어서 저는 아이와 가도 괜찮겠다 생각했었는데 막상 제 차례가 왔을 때 여기는 노키즈존이라고 말씀하셔서 되게 당황스럽고 또 같이 갔던 친구들에게 미안했던 경험이 있었습니다.[부모 6]

> 저는 아예 노키즈존은 아니었고 층이 나눠져 있는 카페였는데 층이 여러 개인 카페였는데 계산을 할 때 이제 아이가 있는 걸 보고 몇 층만 이용 가능하다 이렇게 안내를 받았던 대형 카페에 간 적이 있어요. 근데 저는 저희 애가 좀 얌전한 편이다 보니까 일단 알겠다고 해서 키즈가 출입이 가능한 층에 갔는데 제가 너무 시끄러워서 이용을 못하고 조금만 있다가 바로 나온 기억이 있어요. [부모 3]

> 저는 노키즈존이라고 예를 들어 안내가 안 되어 있었던 상황이었는데 이제 노키즈존이라고 얘기를 하셔가지고 못 간 상황도 있었던 것 같아요. 그러니까 가족들이랑 같이 이제 밥을 먹고 또는 이제 커피를 먹으러 가는 그런 상황들이 있는데 보통 식당 아니면 카페이긴 한데 그 상황에서 찾아봤을 때 그런 문구가 없고 이용 가능하겠다 해서 찾아갔는데 거기에서는 노키즈존이라고 이렇게 얘기를 하는 경우에는 조금 불쾌하기도 하고 미리 안내를 했더라면 여기까지 찾아올 일도 없었는데라는 그런 좀 생각이 드는 것 같아요. [부모 4]

2) 노키즈존에 대한 견해

노키즈존에 대해서는 찬성하는 의견과 반대하는 의견으로 나뉘었는데, 찬성하는 부모는 공공장소에서 개념 없이 행동하는 부모와 아이들을 본 적이 있기 때문에 사업주의 입장을 이해하고, 본인 역시 조용하게 해당 공간에 있고 싶은 경우가 있기 때문에 반대하지 않다고 하였다. 반대하는 의견은 일부 부모들 때문에 모든 아이들이 입장을 하지 못하게 하는 것은 명백한 차별이며, 아이들을 제대로 훈육하지 못한 부모들의 잘못이지 아이들이 무슨 죄가 있냐고 하였다. 한편, 노키즈존임을 알려서 처음부터 그 곳에 가지 못하게 하는 것이라면 관계없지만, 아무런 공지가 없어서 거기까지 갔는데, 입장을 하지 못하게 하는 것은 부모들의 시간을 뺏는 것이기 때문에 사전에 공지를 꼭 해야 한다고 이야기 하였다.

> 이게 알고 있었느냐 없었느냐에 따라서 조금 달라지는 방향성인 것 같아요. 내가 이것을 노키즈존인지 인지하고 있었는지 또는 노키즈존이 아닌지 모르고 있었는지에 따라서 거기에 따른 이제 안내라

든지 이런 부분들이 충분히 나와 있음에도 불구하고 내가 인지를 못하고 간 것과 내가 충분히 알아보고 갔었는데 그게 노키즈존이라고 거기서 듣는 것은 찾아가는 것에 대한 시간에 대한 이런 우리가 기대하는 심리들이 있잖아요. 그런 기대하는 심리들이 이제 거절당하는 부분들이 있다 보니까 그런 부분에 있어서 좀 불쾌하고 굉장히 화가 나는 부분들도 충분히 있는 것 같아요. 노키즈존에 대해서 우리가 찾아가지 않도록 명확하게 정보를 네이버플레이스에 좀 올려가지고 우리 시간이 뺏기지 않게 그렇게 좀 해줬으면 저는 찬성한다고 생각합니다.[부모 4]

아이들이 같이 좀 어른들이랑 어른들만 가는 공간을 갔는데 거기서 부모가 되게 아이를 케어를 잘하면 다른 손님들한테 전혀 문제가 없을 수 있는 상황이 발생할 수도 있잖아요.
근데 그런 아이들도 있음에도 불구하고 다른 아이들 때문에 그렇게 좀 약간 활발한 아이들 때문에 자기 아이들까지 이렇게 좀 차별을 겪는다고 하는 거는 조금 저희 부모에 대한 차별까지 포함되는 거 아닌가라고 좀 생각이 들어서…[부모 1]

저는 아이를 키우면서 아이가 있는 곳에 가면서 좀 왜 저렇게 하지 저렇게 행동을 애를 저렇게 관리하지라는 부모들을 많이 봐서 그런지 노키즈존을 운영하는 사업주를 이해하는 마음이고요.[부모 3]

옛날에는 솔직히 노키즈존 이런 말 자체가 없었잖아요. 저희가 애들을 데리고 식당에 갔을 때 저 같은 경우에는 조금이라도 애기가 울거나 돌아다니려고 한다거나 하면 그냥 바로 밖으로 데리고 나갔었어요. 근데 이런 부모들이 없고 이기적인 부모들이 자꾸 생기다 보니까 이게 피해가 아이들한테 간다고 생각을 하거든요. 인식이 바뀌어야 되는 거는 아이들이 아니라 부모인 것 같아서 저는 노키즈존 자체를 그 어른들의 싸움이라고 저는 생각을 하거든요. 아이들은 죄가 없다. 약간 이렇게 생각을 하는 편이어서 반대하는 편이에요.[부모 5]

3) 노키즈존 규제에 대한 정부 개입의 필요성

노키즈존을 반대하는 경우에도 정부가 개입하여 규제하는 것에 대해서는 반대하는 의견들이 많았다. 정부나 지자체가 관리하기 보다는 사업주에게 자율로 맡기되, 아이들에게 친환경적인 요소를 갖추는 곳에 인센티브를 주는 방안 등이 필요하다고 보았다.

그런 카페나 레스토랑 하는 사람들이 자기 자본으로 그렇게 사업을 하는 거에 대해서 정부가 규제를 하는 거는 좀 과도한 좀 처사인 것 같고요. 그런 거에 대해서는 사업장의 선택에 좀 맡겨야 되는 것 같아요.[부모 1]

저도 노키즈존에는 반대하지만 그것을 정부나 지자체가 관리하는 건 좀 과도한 처사라고 생각하고 사업주에게 맡기는 것이 맞다고 생각합니다.[부모 6]

10명의 부모님들이면 2~3명의 부모님들로 인해서 7명의 부모들이 이제 조금 다른 아이들이 피해를 보는 이용을 하지 못하는 경우들이 굉장히 많은데 그런 부분에 있어서는 차라리 노키즈존을 제도화해서 여기는 노키즈존입니다라고 이제 공식하기보다는 오히려 훨씬 더 말을 예스키즈존이라고 한다면 그 예스키즈존을 좀 더 확대해서 알려야 될 필요성이 있다고 생각을 합니다.[부모 4]

> 요즘 대형 카페들이 많잖아요. 근데 가보면 아이를 데리고 오는 경우도 많잖아요. 그래서 이거를 노키즈존을 규제하는 것보다는 그런 사업장에 키즈에 관한 친환경 그런 음식이나 식기나 장소나 이런 아이들에 대한 거를 설치하는 사업장에 인센티브를 줘서 지원금을 준다든지 그런 식으로 제도가 마련이 되면 그렇게 운영하는 사업장이 많아지면서 아이와 함께 갈 수 있는 곳이 더 많아지고 좀 환경이 좋아지지 않을까라는 생각을 합니다. [부모 3]

마. 양육 친화 문화 조성을 위한 방안

1) 공공장소에서의 아동 안전 확보

아이들을 잘 키울 수 있는 양육 친화적인 문화를 조성하기 위해서는 아이들의 안전 문제가 중요할 수밖에 없는데, 우리나라의 경우 키즈카페라 하더라도 안전하지 못한 시설들이 있어서, 아이들이 안전하게 뛰어 놀 수 있는 환경을 만들기 위해 어른들의 노력이 많이 필요하다는 의견이 있었다.

> 아이들 안전 문제 예방을 위해서 일단 아이들이 활동하기에 안전한 공간을 만들어주는 게 굉장히 중요하다고 생각합니다. 저는 남편이 굉장히 안전을 중요하게 생각하는 스웨덴에서 온 사람이다 보니 스웨덴과 비교를 할 경우가 되게 많은데 보면 저희 남편의 눈으로 봤을 때는 한국의 시설들이나 심지어 아이들이 가는 키즈카페들이 굉장히 안전하지 않은 곳이 많고 아이들을 위한 정말 사소한 안전장치조차 해놓지 않은 것을 보고 놀랄 때도 많아서 일단 아이들이 생활하는 환경이 안전하도록 만드는 어른들의 노력이 먼저 있어야 될 것 같다고 생각합니다.[부모 6]

2) 부모의 책임 강화

노키즈존이 생긴 원인에 대해서는 대부분 1차적으로 부모에게 책임이 있는데 동감하였다. 따라서 노키즈존이 줄어들기 위해서는 부모들이 공공장소에서 좀 더 적극적으로 아이들을 돌볼 필요가 있다고 보았으며, 이러한 인식이 개선되다 보면 케어키즈존(키즈케어존)이라는 용어로 바뀌어 아이의 출입을 허용하는 대신 부모에게 책임을 묻는 형식으로 점차 변할 것이라는 기대가 있었다. 또한, 부모들이 공공장소에서 좋은 태도를 보이다 보면 사업주들도 좀 더 포용력 있게 수용이 가능 할 것으로 기대하였다.

> 요즘은 노키즈존을 하는 것도 있지만 키즈 케어존으로 표시하는 것도 되게 많아요. 카페 같은 데 가보면 키즈를 케어하는 조건으로 키즈를 받겠다라는 약간 그런 식의 문구가 써 있는 카페들이 많거든요. 그분들도 노키즈존은 하지 않지만 아이를 좀 케어해 줬으면 좋겠다라는 마음을 그런 안내 문구로 정한 게 아닌가라는 생각을 해요. 아이가 사람 다른 손님들에게 피해를 주지 않았으면 하는 그러

니까 본인들도 이 항의를 받고 싶지 않다는 거죠 만약 공공장소에 아이를 데리고 갔으면 부모가 잘 이렇게 통제를 해야 되지 않나 관리를 하면 점점 노키즈존도 사라지고 키즈 케어존이 많이 생기지 않을까라는 생각을 합니다. [부모 3]

1차적으로는 가장 중요한 거는 이제 부모의 노력이라고 생각이 되는게 아이들이 잘못한 행동을 하는 것도 문제지만은 그거를 그냥 방관하거나 그냥 같이 즐긴다든지 하는 부모들이 생각보다 많은 것 같아요. 그 부모에 대한 인식이 똑바로 성립이 되게 되면 점주들도 조금 더 더 포용력 있게 수용할 수 있을 거라고 생각이 되기 때문에 부모의 노력이 가장 중요하다고 생각을 합니다.[부모 2]

3) 아동 친화 공간 조성

가능하다면 부모들이 이용하는 공간 내에 아동친화 공간을 별도로 조성하면 좋을 것 같다는 의견도 있었다. 이를 위해 정부차원의 지원이 필요하다고 보았다. 또한, 공공장소에 아이들의 놀이공간이 점차 많아진다면 아이들을 데리고 카페에 가는 비중이 줄어들어 이러한 문제가 점차 해소될 것으로 보았다.

가능만 하다고 하면 어린이 친화 공간 같은 것들을 만들어줄 수 있다라고 하면 되게 좋을 것 같은데 현실적으로 그런 공간을 만들 수 있을 만한 업주들이 얼마나 될지는 모르겠어요. 그래서 만약에 정부 차원이나 이런 데서 아이들을 적극적으로 받고자 하는 그런 업주들이 있을 때 그런 공간을 조성하는 비용을 일부 지원해 준다든지 하는 게 있었으면 좋을 것 같다라는 생각이 들고요.[부모 2]

공공장소 내에 이제 기본적으로 안전시설 확보가 된 그런 아이들의 놀이 공간이 많다면요, 그런 부분들이 있으면 사실 그냥 카페나 식당이나 이런 것을 잘 찾기보다는 그곳을 더 많이 찾을 것 같아서 그러한 놀이 공간의 확대들이 꼭 이제 지자체라든지 양육 문화 조성을 위해서 좀 꼭 필요한 부분들이 있고[부모 4]

4) 노키즈존에 대한 명확한 기준 마련

노키즈존에 대한 가이드라인이 마련된다고 한다면 모든 매장이 정확한 기준에 따르기를 바랐으며, 노키즈존의 경우 시간이나 공간을 세분화해서 가능하면 아동을 동반한 경우에도 매장을 이용할 수 있도록 제도가 마련되기를 기대하였다.

손님이 없을 때는 키즈를 받아줬다가 손님들이 좀 많이 붐비는 시간에는 괜히 좀 민폐가 될 것 같으니까 좀 받을 수 없다라고 그때 그때 상황에 따라서 이런 기준이 바뀌게 되면 괜히 더 불쾌해지고 감정의 골이 깊어질 수 있기 때문에 만약에 노키즈존이 어떻게 이제 제도화된다라고 했을 때는 노키즈존도 세분화해가지고 시간대별로 운영을 한다든지 아니면 몇 살 이하는 아예 절대 불가능하다든지 이런 것들을 조금 세분화시켜가지고 전면 다 노키즈가 아니라 선택해서 갈 수 있게끔 제도화가 됐으면 좋겠다라는 생각을 했습니다.[부모 2]

5) 지역사회 내 양육 친화 문화 조성을 위한 캠페인 등

양육 친화 문화 조성을 위해서는 개개인으로서는 한계가 있기 때문에 TV프로그램이나 미디어 매체 등을 활용하여 우리 사회가 현재 아이들을 어떻게 바라보고 있는지를 보여줄 필요가 있다는 의견이 있었다. 이러한 홍보, 캠페인 등을 통해 아이들을 키우는 것에 대한 긍정적인 문화와 함께 아이들에 대한 부정적인 인식을 바꾸고, 양육 친화적인 환경을 조성할 수 있을 것으로 기대하였다.

> 이렇게 뭔가 환경을 조성한다라고 했을 때는 업주라든지 부모 개개인으로서는 한계가 있을 것 같아요. 사실 부모는 이제 내가 이런 걸 해도 되는지 이런 걸 인식을 잘 못하는 분들도 있고 지금 아이를 키우지 않는 젊은이들 같은 경우에는 아이를 키우는 사람의 심정에 대해서도 공감하기가 되게 어려울 수밖에 없거든요. 근데 그런 거를 어떤 이제 tv 프로그램이라든지 아니면 이런 국책 관련된 유튜브 채널 같은 거를 만들어가지고 거기에서 웹드라마라든지 아니면 실험 카메라 이런 형태를 통해 가지고 사회적으로 그냥 인지를 못하고 무관심했던 부분들을 좀 관심을 가질 수 있도록 여러 가지 형태로 좀 시도를 해보는 것이 사회가 좀 공감대를 형성할 수 있는 기본 틀을 만들 수 있지 않을까라는 생각을 해봤습니다.[부모 2]

> 기업도 사회도 아이를 구성하는 구성원으로서 좀 존중하고 아이들의 놀거리와 공간을 좀 제공함으로써 부모가 좀 마음 편히 양육할 수 있는 합리적인 …(중략)… 예를 들어 우리가 쓰고 있는 소비라든지 지출이라든지 이런 부분들도 너무 과도하게 지출하고 소비하는 부분들이 육아 문화 사회를 조금 더 나쁘게 만들어가는 부분들이 있거든요. 그런 부분들을 좀 더 합리적으로 좀 만들어줄 수 있는 부분들이 필요해요.[부모 4]

3. 소결

노키즈존에 대한 논란이 지속되고 있으나, 매장 내 사고 시 업주의 배상책임을 강하게 인정하고 있는 현 상황에서, 일반 국민들은 업주의 입장을 이해하는 견해가 더 큰 것으로 보인다. 즉, 아동에 대한 차별, 아동 정서 발달에 미치는 부정적 영향 등 노키즈존에 반대하는 논거도 있으나 아직까지는 노키즈존을 지지하는 여론이 더 높은 상황이다. 다만, 노키즈존과 함께 같이 논의가 되고 있는 '노00존'의 경우 노키즈존과 같이 연령에 따른 입장을 제한하는 노시니어존, 노중년존에 대해서는 찬성 비율이 57%에 불과한 반면, 노키즈존의 찬성률은 노스터디존, 노유튜버존 등과 같이 행위를 제한하는 형태에 대한 의견과 비슷한 응답을 보이고 있다. 이는 노키즈존이 외형은 특정 연령인 아동을 제한하고 있으나, 실제는 "시끄럽고 남에게 폐를 끼치는 행동을 하는 아동", 그리고 "이러한 행동을 제지하지 않는 부모"를 제한하는데 목적이 있음을 뜻한다. 전반적으로 노키즈존은 특정 연령인 "아동의 출입을 제한하는" 형태를 띠고 있으나, 실제로는 특정한 행동을 제지하기 위해 생겨나고 있다는 점에서 국내 여론을 다시 분석해볼 필요가 있다.

한편, 부모들의 경우 노키즈존이 생겨난 데에는 부모들의 책임이 크다는 점에 대해서는 공감하였으며, 다만, 아이들의 출입 자체를 금지하는 것보다는 부모들에게는 아이들을 잘 훈육할 수 있도록 하고 사업주들 역시 아이들의 행동에 대해 좀 더 포용적으로 다가올 수 있기를 바랐다. 지역사회 내에서는 아동친화적인 공간들이 많이 조성되어, 아이들도 뛰어놀 수 있는 곳이 많아진다면 카페 같은 어른들이 이용하는 공간을 많이 이용하지 않아 이러한 갈등 상황이 해소될 수 있을 것으로 보았다.

Ⅳ. 노키즈존 사업장 운영 실태 및 요구

본 장에서는 노키즈존 사업장을 대상으로 실시한 설문조사 결과와 심층면담 내용을 분석하고, 이를 통해 노키즈존 사업장 운영 실태와 쟁점 등을 도출하였다.

양육 친화 문화 조성을 위해 필요한 내용은 무엇인지, 사업주 입장에서의 요구사항을 살펴보고, 아동 양육자(보호자)들과의 갈등관계 해결을 위해 필요한 점과 개선점을 파악하였다.

1. 설문조사 결과 분석

현재 노키즈존(No Kids Zone)을 운영하고 있는 사업장의 대표 205명을 대상으로 현재 운영 실태 및 향후 개선방안에 대해 의견을 수렴한 결과이다.

가. 응답자 특성

응답자 205명은 다음의 특성을 지닌다. 운영 중인 사업장의 형태는 커피/휴게음식점/제과점업이 76.1%로 가장 많았고, 음식업 18%, 애견카페 3.9%, 기타 업종 2%이다. 사업장 소재지를 중심으로는 경기도 22%, 경상북도 14.6%, 서울 13.2%, 대구 9.8%, 경상남도 9.8% 순으로 높게 표집 되었다. 지역규모별로 보면 중소도시 40.5%, 대도시 32.7%, 읍면지역 26.8%이다.

사업장의 운영기간은 5년 미만이 64.9%, 5년~10년 미만 27.3%, 10년~15년 미만 4.9%의 순으로 나타났다. 사업장의 하루 평균 영업시간은 10.16시간이고, 한달 평균 27.68일을 운영하고 있었다. 사업장의 주요 이용고객의 연령대를 중복응답으로 조사한 결과 30대 67.3%, 40대 60.5%로 가장 높은 비중을 차지하였다. 사업장 신고면적은 평균 157.25평이며, 사업장 테이블 수는 평균 28.64개, 숙박업의 경우 객실 수는 평균 4.5개로 조사되었다. 사업장 상권은 주거지인 경우가 51.2%, 관광지 29.3%, 기타, 19.5%로 나타났다. 배상보험에 가입한 경우는 82.4%로 높았고, 노펫과 같이 노키즈존 이외에 다

른 제한사항을 두는 경우도 64.4%에 달하였다.

응답한 점주의 연령대는 30대 41.5%, 40대 21%, 50대 19%, 20대와 60대가 각각 9.3%로 나타났다. 점주의 성별은 여성 53.7%, 남성 46.3%이다. 자녀가 있는 점주의 비율은 54.1%이다.

〈표 Ⅳ-1-1〉 조사 대상 사업장 기본 특성(선문 1)

단위: %(명)

구분	계(수)	구분	계(수)
전체	100.0 (205)		
사업장 형태		점주 연령	
음식점업	18.0 (37)	20대	9.3 (19)
커피/휴게음식점/제과점업	76.1 (156)	30대	41.5 (85)
애견 카페 등	3.9 (8)	40대	21.0 (43)
기타 업종*	2.0 (4)	50대	19.0 (39)
사업장 형태-세부		60대	9.3 (19)
한식 음식점업	3.9 (8)	점주 성별	
서양식 음식점업	8.3 (17)	남성	46.3 (95)
일식 음식점업	4.4 (9)	여성	53.7 (110)
중식 음식점업	1.0 (2)	점주 자녀유무	
치킨 전문점	0.5 (1)	자녀 있음	54.1 (111)
커피전문점/휴게음식점	74.6 (153)	자녀 없음	45.9 (94)
제과점업	1.5 (3)	사업장 운영 기간	
애완용 동물 및 관련 소매업	3.9 (8)	5년 미만	64.9 (133)
숙박업	1.0 (2)	5~10년 미만	27.3 (56)
가죽제품 중개업	0.5 (1)	10~15년 미만	4.9 (10)
기타*	0.5 (1)	15~20년 미만	1.0 (2)
사업장 소재지		20년 이상	2.0 (4)
서울특별시	13.2 (27)	사업장 신고 면적	
부산광역시	8.8 (18)	평균	519.85m^2/157.25평
대구광역시	9.8 (20)	사업장 테이블 수(숙박업 제외)	
인천광역시	2.9 (6)	평균	28.64개
광주광역시	-	사업장 객실 수(숙박업)	
대전광역시	-	평균	4.5개
울산광역시	-	사업장 주요 고객 성별	
세종자치시	0.5 (1)	남성	25.9 (53)
경기도	22.0 (45)	여성	74.1 (152)
강원도	6.8 (14)	사업장 주요 고객 연령*	
충청북도	2.0 (4)	20대	47.3 (97)
충청남도	7.8 (16)	30대	67.3 (138)
전라북도	-	40대	60.5 (124)
전라남도	2.0 (4)	50대	33.7 (69)
경상북도	14.6 (30)	60대	9.8 (20)
경상남도	9.8 (20)	사업장 상권	
제주도	-	관광지	29.3 (60)

구분	계(수)	구분	계(수)
사업장 운영 지역 규모		주거지	51.2 (105)
대도시	32.7 (67)	기타*	19.5 (40)
중소도시	40.5 (83)	배상보험 가입 여부	
읍면	26.8 (55)	가입	82.4 (169)
하루 평균 영업 시간		미가입	17.6 (36)
평균(시간)	10.16시간	노키즈존 외 제한사항	
한달 평균 영업 일수		없음	35.6 (73)
평균(일)	27.68일	있음-노펫	64.4 (132)

주1: '사업장 형태' 기타 응답은 '사업장 형태-세부'에서 '숙박업', '가죽제품 중개업', '기타'에 해당함
주2: '사업장 형태-세부' 기타 응답은 라탄공방 1케이스
주3: '사업장 주요 고객 연령'은 중복 응답 결과임.
주4: '사업자 상권' 기타 응답의 경우 오피스 9케이스, 대학 및 학원가 6케이스, 교외 16케이스, 농어촌 9케이스
주5: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

나. 운영 실태

1) 노키즈존 운영 형태

현재 노키즈존으로 사업장을 운영 중인 경우 전체를 다 노키즈존으로 운영하는 경우가 62.4%, 일부 구역/시간/상황만 노키즈존으로 운영하는 경우는 37.6%로 나타났다.

이에 대해 사업장의 특성 따른 차이를 보여 애견카페와 기타업종은 전체를 다 노키즈존으로 운영하는 경우가 100%로 나타났고, 음식업의 경우 89.2%, 커피/휴게음식점/제과점업 53.2%로 조사되었다. 점주가 여성인 경우(71.8%)에 남성인 경우(51.6%)보다 전체를 다 노키즈존으로 운영하는 비율이 높았다. 또한 사업장이 위치한 지역이 대도시인 경우 79.1%, 중소도시 63.9%, 읍면지역 40.0%로 도시의 규모가 클수록 전체를 노키즈존으로 운영하는 비율이 높은 경향을 보였다. 사업장상권을 중심으로 보면 주거지인 경우 71.4%, 기타 57.5%, 관광지인 경우 50%로 차이를 보였다.

〈표 Ⅳ-1-2〉 노키즈존 운영 형태(문 1)

단위: %(명)

구분	전체 구역 다 노키즈존	일부 구역/시간/상황만 노키즈존	계(수)
전체	62.4	37.6	100.0(205)
사업장 특성			
음식점업	89.2	10.8	100.0(37)
커피/휴게음식점/제과점업	53.2	46.8	100.0(156)
애견 카페 등	100.0	0.0	100.0(8)
기타 업종	100.0	0.0	100.0(4)

구분	전체 구역 다 노키즈존	일부 구역/시간/상황만 노키즈존	계(수)
$x^2(df)$	24.179(3)***(b)		
점주 성별			
남성	51.6	48.4	100.0(95)
여성	71.8	28.2	100.0(110)
$x^2(df)$	8.903(1)**		
점주 연령			
20대	63.2	36.8	100.0(19)
30대	63.5	36.5	100.0(85)
40대	62.8	37.2	100.0(43)
50대 이상	60.3	39.7	100.0(58)
$x^2(df)$	0.158(3)		
점주 자녀 유무			
있음	59.5	40.5	100.0(111)
없음	66.0	34.0	100.0(94)
$x^2(df)$	0.916(1)		
사업장 지역			
대도시	79.1	20.9	100.0(67)
중소도시	63.9	36.1	100.0(83)
읍면	40.0	60.0	100.0(55)
$x^2(df)$	19.813(2)***		
사업장 운영 기간			
5년 미만	60.2	39.8	100.0(133)
5년 이상~10년 미만	60.7	39.3	100.0(56)
10년 이상	87.5	12.5	100.0(16)
$x^2(df)$	4.653(2)		
사업장 상권			
관광지	50.0	50.0	100.0(60)
주거지	71.4	28.6	100.0(105)
기타	57.5	42.5	100.0(40)
$x^2(df)$	7.993(2)*		
배상보험 가입 여부			
가입	59.8	40.2	100.0(169)
미가입	75.0	25.0	100.0(36)
$x^2(df)$	2.938(1)		

주1: 카이제곱 검정 통계량의 경우, 기대빈도 조건을 충족하지 못하는 경우(기대빈도가 5보다 작은 셀이 20% 이상), (b)라고 통계량에 표기함.
주2: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

2) 노키즈존 제한 범위

전체를 다 노키즈존으로 운영하는 경우를 제외하고 일부를 운영하는 경우 제한의 범위를 살펴보았다. 먼저 연령의 제한을 두는 경우에 제한연령을 명시하지 않는 경우가 19%

이며, 상한을 7세까지로 두는 경우 7.3%, 7세~13세 사이 연령으로 두는 경우 33.7%, 상한을 13세 이상 18세 미만으로 두는 경우 2.4%로 나타났다. 출입제한의 하한 연령을 제시하는 경우에는 1세를 하한으로 두는 경우 18.5%, 3세를 하한으로 두는 경우는 12.7% 등으로 나타났다.

〈표 Ⅳ-1-3〉 (일부 구역/시간/상황만 노키즈존인 경우) 노키즈존 운영 제한 연령 1(문 1-1)

단위: %(명)

구분	연령 상한만 명시한 경우			연령 상하한 모두 명시			제한 연령 명시 안함	계(수)
	7세 미만	7세 이상 13세 미만	13세 이상 18세 미만	1세 이상 00세 미만	3세 이상 00세 미만	기타*		
전체	7.3	33.7	2.4	18.5	12.7	6.3	19.0	100.0(205)
사업장 특성								
음식점업	21.6	51.4	0.0	8.1	5.4	5.4	8.1	100.0(37)
커피/휴게음식점/제과점업	4.5	28.2	3.2	21.8	14.1	14.1	21.8	100.0(156)
애견 카페 등	0.0	62.5	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	100.0(8)
기타 업종	0.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	50.0	100.0(4)
$x^2(df)$	36.55(18)**(b)							

주1: 기타 응답으로 '7세이상 13세미만', '8세이상 13세미만' 등 유아와 초등학생의 출입을 금하는 업장 존재함.
주2: 카이제곱 검정 통계량의 경우, 기대빈도 조건을 충족하지 못하는 경우(기대빈도가 5보다 작은 셀이 20% 이상), (b)라고 통계량에 표기함.
주3: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.
** $p < .01$

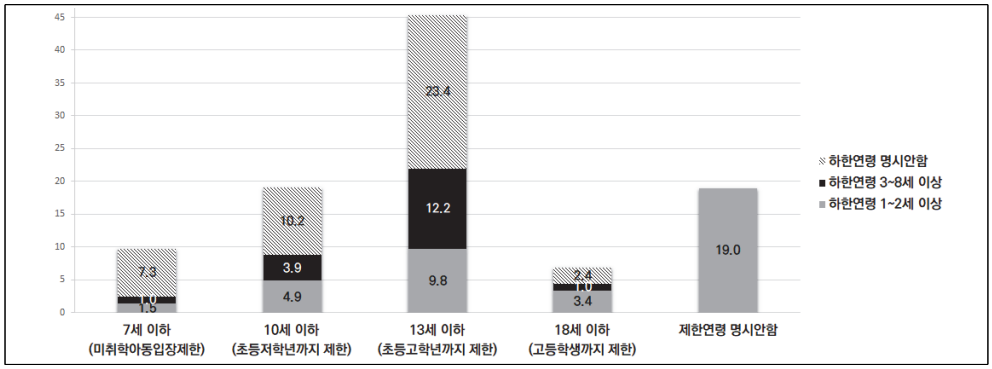
〈표 Ⅳ-1-4〉 (일부 구역/시간/상황만 노키즈존인 경우) 노키즈존 운영 제한 연령 2(문 1-1)

구분	세부 구분	빈도	비율
7세 미만	하한연령 명시 안 함	15	7.3
	하한연령 1~2세 이상	3	1.5
	하한연령 3~8세 이상	2	1.0
		20	9.8
10세 미만	하한연령 명시 안 함	21	10.2
	하한연령 1~2세 이상	10	4.9
	하한연령 3~8세 이상	7	3.4
		38	18.5
13세 미만	하한연령 명시 안 함	48	23.4
	하한연령 1~2세 이상	20	9.8
	하한연령 3~8세 이상	26	12.7
		94	45.9
18세 미만	하한연령 명시 안 함	5	2.4
	하한연령 1~2세 이상	7	3.4
	하한연령 3~8세 이상	2	1.0
		14	6.8
제한연령 명시 안 함		39	19.0

주3: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

[그림 Ⅳ-1-1] (일부 구역/시간/상황만 노키즈존인 경우) 노키즈존 운영 제한 연령(n=205)

단위: %



주: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

다음은 이용 공간의 제한을 두는 경우 노키즈존을 어떻게 운영하는 지 중복응답으로 조사한 결과, 실내의 특정구역을 제한하는 경우가 63.6%로 가장 많았고, 다음은 옥상/루프탑 26%, 실내좌석전체 13%, 테라스석 13%, 특정하게 이용가능존을 지정하고 그 외 전부를 이용하지 못하는 경우는 9.1%, 야외 좌석 전체 6.5%의 순서로 높게 나타났다.

〈표 Ⅳ-1-5〉 (일부 구역/시간/상황만 노키즈존인 경우) 노키즈존 운영 제한공간(중복응답)(문 2-1)

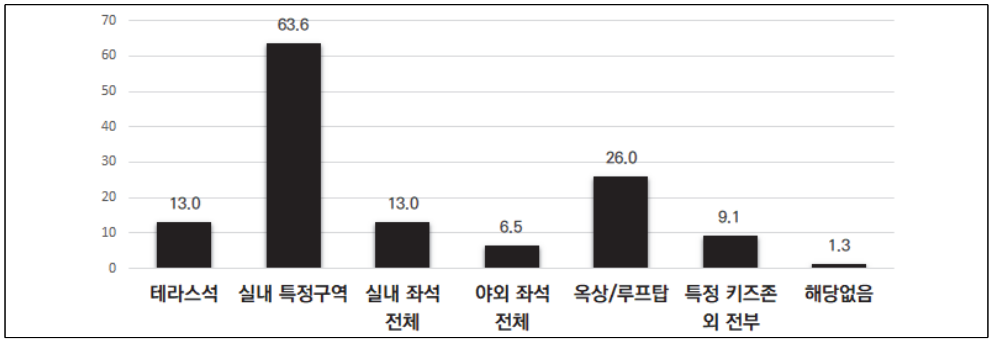
단위: %(명)

구분	테라스석	실내 특정구역	실내 좌석전체	야외 좌석전체	옥상/ 루프탑	특정 키즈존 외 전부	해당 없음	(수)
전체	13.0	63.6	13.0	6.5	26.0	9.1	1.3	(77)
사업장 특성								
음식점업	0.0	25.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	(4)
커피/휴게음식점 /제과점업	13.7	65.8	11.0	6.8	27.4	6.8	1.4	(73)
점주 연령								
20대	14.3	71.4	0.0	42.9	14.3	0.0	0.0	(7)
30대	3.2	51.6	19.4	6.5	35.5	6.5	3.2	(31)
40대	6.3	75.0	18.8	0.0	18.8	12.5	0.0	(16)
50대 이상	30.4	69.6	4.3	0.0	21.7	13.0	0.0	(23)
점주 자녀 유무								
있음	15.6	68.9	8.9	0.0	26.7	11.1	0.0	(45)
없음	9.4	56.3	18.8	15.6	25.0	6.3	3.1	(32)
사업장 지역								
대도시	0.0	50.0	14.3	0.0	7.1	28.6	7.1	(14)
중소도시	13.3	53.3	23.3	10.0	26.7	10.0	0.0	(30)
읍면	18.2	78.8	3.0	6.1	33.3	0.0	0.0	(33)

주: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

[그림 Ⅳ-1-2] (일부 구역/시간/상황만 노키즈존인 경우) 노키즈존 운영 제한공간(중복응답)(n=77)

단위: %



주: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

노키즈존 운영 시 운영하고 있는 시간을 따로 두는지 조사하였다. 제한 시간을 두는 경우는 전체의 6.5% 정도이며, 이중 주중 전체를 노키즈존으로 하는 경우는 5.2%, 주말에만 노키즈존으로 하는 경우는 1.3%이다. 이 비율이 낮음은 노키즈존으로 운영하는 경우 시간의 제한을 두지 않고 대체로 전체 영업시간을 노키즈존으로 운영하는 경향이 있음을 보여준다.

〈표 Ⅳ-1-6〉 (일부 구역/시간/상황만 노키즈존인 경우) 노키즈존 운영 제한시간(중복응답)(문 2-2)

단위: %(명)

구분	주중 전체	주말 전체	해당 없음	(수)
전체	5.2	1.3	93.5	(77)
사업장 특성				
음식점업	25.0	0.0	75.0	(4)
커피/휴게음식점/제과점업	4.1	1.4	94.5	(73)
점주 연령				
20대	0.0	14.3	85.7	(7)
30대	6.5	0.0	93.5	(31)
40대	0.0	0.0	100.0	(16)
50대 이상	8.7	0.0	91.3	(23)
점주 자녀 유무				
있음	4.4	2.2	93.3	(45)
없음	6.3	0.0	93.8	(32)
사업장 지역				
대도시	14.3	0.0	85.7	(14)
중소도시	3.3	0.0	96.7	(30)
읍면	3.0	3.0	93.9	(33)
사업장 운영 기간				
5년 미만	7.5	1.9	90.6	(53)

구분	주중 전체	주말 전체	해당 없음	(수)
5년 이상~10년 미만	0.0	0.0	100.0	(22)
10년 이상	0.0	0.0	100.0	(2)
사업장 상권				
관광지	3.3	3.3	93.3	(30)
주거지	6.7	0.0	93.3	(30)
기타	5.9	0.0	94.1	(17)
배상보험 가입 여부				
가입	2.9	1.5	95.6	(68)
미가입	22.2	0.0	77.8	(9)

주: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

3) 노키즈존 제한적 허용 상황

노키즈존 운영 시 제한적으로 아동 출입 허용되는 상황이 있는지 중복응답으로 조사하였다. 보호자가 아이의 모든 행동에 책임지겠다고 약속하고 입장이 가능한 경우는 18.5%, 시끄럽게 떠들지 않고 조용히 할 것을 약속하는 경우 11.7%, 보호자 1인에 아동 1인만 입장하는 경우 4.9%, 매장 내 유모차(유아차) 가지고 오지 않는 경우 3.4%로 나타났다.

〈표 Ⅳ-1-7〉 노키즈존 운영 시 제한적으로 아동 출입 허용되는 상황(중복응답)(문 2-3)

단위: %(명)

구분	보호자 1인에 아동 1인만 입장	보호자가 아이의 모든 행동에 책임지겠다고 약속	시끄럽게 떠들지 않고 조용히 할 것을 약속	매장 내 유모차(유아차) 가지고 오지 않는 경우	기타	해당없음	(수)
전체	4.9	18.5	11.7	3.4	5.9	66.8	(205)
사업장 특성							
음식점업	0.0	16.2	16.2	2.7	13.5	67.6	(37)
커피/휴게음식점/제과점업	6.4	19.9	10.9	3.8	3.2	66.0	(156)
애견 카페 등	0.0	12.5	12.5	0.0	12.5	75.0	(8)
기타 업종	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	(4)
점주 자녀 유무							
있음	7.2	12.6	6.3	3.6	6.3	72.1	(111)
없음	2.1	25.5	18.1	3.2	6.4	60.6	(94)

주1: 기타 응답으로 '아기띠 착용 시', '지인, 단골손님인 경우', '손님이 별로 없는 경우', '단체 모임으로 룸 이용 시', 등이 해당함.

주2: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

노키즈존으로 사업장을 운영함에도 불구하고 사업장에 아이를 출입하게 해달라는 요구를 받은 경험이 있는 경우는 77.6%, 그런 요구를 받은 경험이 없는 경우는 22.4%로 거의

열명 중 여덟명은 이런 상황을 경험하였다고 답하였다. 특히 사업장이 음식업인 경우 94.6%로 그 비율이 월등히 높았다. 이는 가족이 함께 음식점을 이용할 경우 발생할 수 있는 상황임을 충분히 유추케 한다.

〈표 Ⅳ-1-8〉 사업장에 아이 출입 요구받은 경험(문 3)

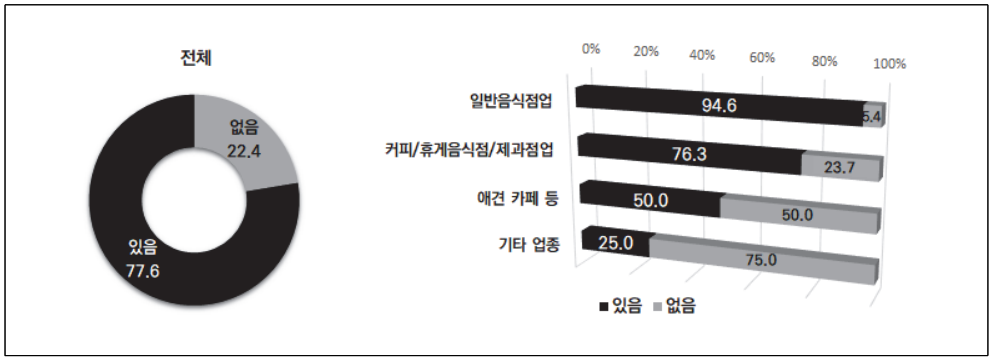
단위: %(명)

구분	있음	없음	계(수)
전체	77.6	22.4	100.0(205)
사업장 특성			
음식점업	94.6	5.4	100.0(37)
커피/휴게음식점/제과점업	76.3	23.7	100.0(156)
애견 카페 등	50.0	50.0	100.0(8)
기타 업종	25.0	75.0	100.0(4)
$x^2(df)$	16.156(3)**(b)		

주1: 카이제곱 검정 통계량의 경우, 기대빈도 조건을 충족하지 못하는 경우(기대빈도가 5보다 작은 셀이 20% 이상), (b)라고 통계량에 표기함.
주2: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.
** $p < .01$.

[그림 Ⅳ-1-3] 사업장에 아이 출입 요구받은 경험(n=205)

단위: %



주: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

4) 노키즈존 명시/ 안내 관련

노키즈존 운영 시 가게 앞 또는 웹게시판 또는 지도 어플에 노키즈존을 명시하고 있는지 조사하였다. 사업장이 노키즈존임을 어떤 방법으로든지 명시하는 경우가 94.1%로 나타나, 대부분 이를 명시하고 있음을 보여준다.

〈표 Ⅳ-1-9〉 가게 앞/웹게시판/지도 어플에 노키즈존 명시 여부(문 4)

단위: %(명)

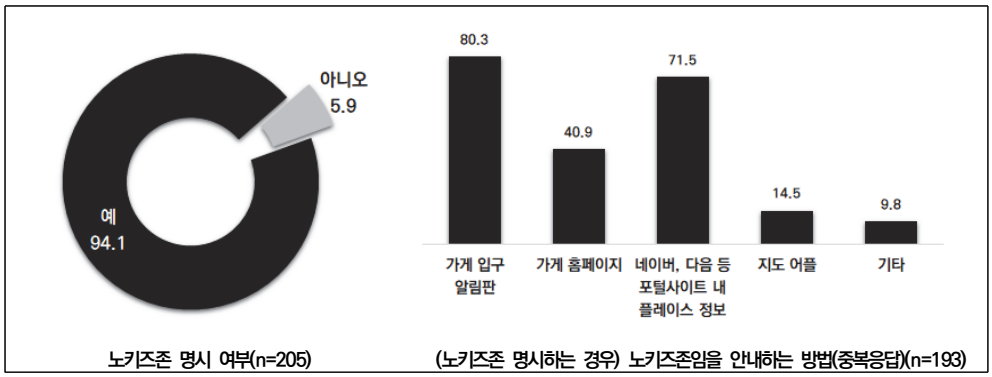
구분	예	아니오	계(수)
전체	94.1	5.9	100.0(205)

주: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

사업장이 노키즈존임을 어떤 방법으로든지 명시하고 있다고 답한 경우 그 방법에 대해 중복응답으로 살펴보았다. 가게 입구에 알림판을 이용하는 경우가 가장 많은 80.3%, 다음은 네이버, 다음 등 포털사이트 내 플레이스 정보 71.5%로 높은 응답 비율을 보였고, 가게 홈페이지 40.9%, 지도어플 14.5%, 기타 9.8%의 순서로 나타났다. 사업장이 읍면 지역에 위치한 경우 다른 지역에 비해 홈페이지 활용 비율이 낮았고, 네이버, 다음 등 포털사이트 내 플레이스 정보의 활용은 점주연령이 20대와 30대에서 높고, 40대 이후 연령에서 상대적으로 낮았다.

[그림 Ⅳ-1-4] 가게 앞/웹게시판/지도 어플에 노키즈존 명시 여부 및 방법

단위: %



주: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

〈표 Ⅳ-1-10〉 (노키즈존 명시하는 경우) 노키즈존임을 안내하는 방법(중복응답)(문 4-1)

단위: %(명)

구분	가게 입구 알림판	가게 홈페이지	네이버, 다음 등 포털사이트 내 플레이스 정보	지도 어플	기타	(수)
전체	80.3	40.9	71.5	14.5	9.8	(193)
사업장 특성						
음식점업	82.4	58.8	82.4	23.5	8.8	(34)
커피/휴게음식점/제과점업	81.0	36.1	68.0	12.2	10.9	(147)

구분	가게 입구 알림판	가게 홈페이지	네이버, 다음 등 포털사이트 내 플레이스 정보	지도 어플	기타	(수)
애견 카페 등	87.5	62.5	87.5	12.5	0.0	(8)
기타 업종	25.0	25.0	75.0	25.0	0.0	(4)
점주 연령						
20대	78.9	31.6	73.7	21.1	10.5	(19)
30대	79.7	39.2	79.7	15.2	7.6	(79)
40대	82.5	30.0	60.0	5.0	17.5	(40)
50대 이상	80.0	54.5	67.3	18.2	7.3	(55)
점주 자녀 유무						
있음	82.9	41.9	67.6	14.3	9.5	(105)
없음	77.3	39.8	76.1	14.8	10.2	(88)
사업장 지역						
대도시	71.0	45.2	66.1	11.3	21.0	(62)
중소도시	83.1	45.5	76.6	20.8	5.2	(77)
읍면	87.0	29.6	70.4	9.3	3.7	(54)
사업장 운영 기간						
5년 미만	79.5	42.5	75.6	13.4	10.2	(127)
5년 이상~10년 미만	78.8	38.5	63.5	19.2	9.6	(52)
10년 이상	92.9	35.7	64.3	7.1	7.1	(14)
사업장 상권						
관광지	80.0	54.5	67.3	12.7	12.7	(55)
주거지	77.0	36.0	73.0	12.0	9.0	(100)
기타	89.5	34.2	73.7	23.7	7.9	(38)

주1: 기타 응답으로 'SNS 표기', '메뉴판에 안내', '노키즈 구역에 표시', 등이 해당함.
주2: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

노키즈존임을 공개하고 있지 않다고 답한 경우 그 이유를 물었다. 필요성을 느끼지 못한다는 응답이 41.7%, 고객이 부정적으로 인식할까 우려되어서라는 경우가 25%, 기타 33%로 나타났다. 기타 응답으로는 '일부 구역만 노키즈존이기 때문에', '유모차(유아차)만 출입시키지 않고 있어서' 등이 제시되었다.

〈표 Ⅳ-1-11〉 노키즈존임을 공개하고 있지 않은 이유(문 4-2)

단위: %(명)

구분	필요성을 느끼지 못해서	고객이 부정적으로 인식할까봐	기타	계(수)
전체	41.7	25.0	33.3	100.0(12)

주1: 기타 응답으로 '일부 구역만 노키즈존이기 때문에', '유모차(유아차)만 출입시키지 않고 있어서' 등이 해당함.
주2: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

5) 노키즈존 운영 시작 시기

사업장을 노키즈존으로 운영하기 시작한 시기에 대해 살펴보았다. 개업 처음부터 노키즈존으로 운영하기 시작했다는 응답이 62.4%, 운영 중간에 노키즈존으로 변경한 경우는 37.6%이다.

음식점업의 경우에는 운영 중간에 노키즈존으로 변경했다는 응답이 62.2%이지만 커피/휴게음식점/제과점업은 66%가, 애견 카페 등은 87.5%가 개업 처음부터 노키즈존으로 운영하기 시작했다고 답하여 차이를 보였다. 사업장 운영 기간이 짧을수록 개업했을 때부터 노키즈존으로 운영하기 시작했다는 응답 비율이 높은 경향을 보였다. 배상보험 가입여부를 중심으로 보면 가입한 경우에는 개업했을 때부터 노키즈존으로 운영하는 비율이 66.3%로 높은 반면, 미가입의 경우는 운영 중간에노키즈존으로 변경하게 된 응답 비율이 55.6%로 다소 높았다.

〈표 Ⅳ-1-12〉 노키즈존으로 사업장 운영 시기(문 5)

단위: %(명)

구분	개업했을 때부터 노키즈존으로 운영	운영 중간에 노키즈존으로 변경	계(수)
전체	62.4	37.6	100.0(205)
사업장 특성			
음식점업	37.8	62.2	100.0(37)
커피/휴게음식점/제과점업	66.0	34.0	100.0(156)
애견 카페 등	87.5	12.5	100.0(8)
기타 업종	100.0	0.0	100.0(4)
$x^2(df)$	14.952(3)**(b)		
점주 연령			
20대	68.4	31.6	100.0(19)
30대	58.8	41.2	100.0(85)
40대	74.4	25.6	100.0(43)
50대 이상	56.9	43.1	100.0(58)
$x^2(df)$	4.155(3)		
사업장 운영 기간			
5년 미만	69.2	30.8	100.0(133)
5년 이상~10년 미만	55.4	44.6	100.0(56)
10년 이상	31.3	68.8	100.0(16)
$x^2(df)$	10.405(2)**		
배상보험 가입 여부			
가입	66.3	33.7	100.0(169)
미가입	44.4	55.6	100.0(36)
$x^2(df)$	6.029(1)*		

주1: 카이제곱 검정 통계량의 경우, 기대빈도 조건을 충족하지 못하는 경우(기대빈도가 5보다 작은 셀이 20% 이상), (b)라고 통계량에 표기함.
주2: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.
* $p < .05$, ** $p < .01$.

개업 처음부터 노키즈존으로 운영하기 시작했다고 응답한 경우 그 이유를 순서대로 2가지 응답한 결과이다. 조사한 결과를 1순위 응답을 기준으로 보면 '아동 안전사고 발생 시 사업주가 전적으로 책임져야하기 때문' 이라는 것이 52.3%, '처음부터 조용한 가게 분위기를 원해서' 22.7%, '자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와 트러블을 일으킬까봐' 10.2% 등이 주된 이유로 나타났다.

〈표 Ⅳ-1-13〉 개업 시 노키즈존으로 운영 결심 이유: 1순위(문 5-1)

단위: %(명)

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑨	계(수)
전체	22.7	52.3	10.2	0.8	6.3	7.0	0.8	100.0(128)
사업장 특성								
음식점업	28.6	28.6	14.3	0.0	14.3	14.3	0.0	100.0(14)
커피/휴게음식점/제과점업	22.3	55.3	8.7	1.0	5.8	5.8	1.0	100.0(103)
애견 카페 등	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0(7)
기타 업종	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	100.0(4)
$x^2(df)$	10.857(18)(b)							
점주 자녀 유무								
있음	23.9	56.3	1.4	0.0	8.5	8.5	1.4	100.0(71)
없음	21.1	47.4	21.1	1.8	3.5	5.3	0.0	100.0(57)
$x^2(df)$	16.357(6)*(b)							

주1: ①처음부터 조용한 가게 분위기를 원해서, ②아동 안전사고 발생 시 사업주가 전적으로 책임져야 하기 때문에, ③자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와 트러블을 일으킬까봐, ④자녀와 관련해 과도한 요구를 하는 부모들이 많기 때문에, ⑤소란스러운 아동으로 인해 다른 손님들과 트러블이 발생할까봐, ⑥아동들로 인하여 가게 내 상품/소품/인테리어가 훼손될까봐, ⑨기타
주2: 기타값으로 '아이를 대상으로 운영하는 서비스가 아니기 때문에' 등이 있음.
주3: 카이제곱 검정 통계량의 경우, 기대빈도 조건을 충족하지 못하는 경우(기대빈도가 5보다 작은 셀이 20% 이상), (b)라고 통계량에 표기함.
주4: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.
* $p < .05$.

조사한 결과를 1순위 응답과 2순위 응답을 종합하여 보면 역시 '아동 안전사고 발생 시 사업주가 전적으로 책임져야하기 때문' 이라는 것이 68%, '소란스러운 아동으로 인해 다른 손님들과 트러블이 발생할까봐' 35.9%, '처음부터 조용한 가게 분위기를 원해서' 35.2%, '자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와 트러블을 일으킬까봐' 28.1% 등의 순서로 높게 나타났다.

〈표 Ⅳ-1-14〉 개업 시 노키즈존으로 운영 결심 이유: 1+2순위(문 5-1)

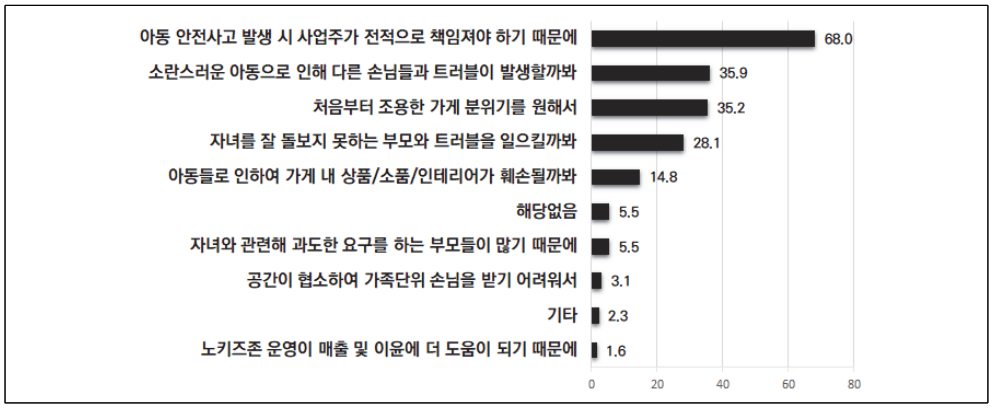
단위: %(명)

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	(수)
전체	35.2	68.0	28.1	5.5	35.9	14.8	3.1	1.6	2.3	5.5	(128)
사업장 특성											
음식점업	57.1	42.9	35.7	0.0	35.7	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	(14)
커피/휴게음식점/제과점업	34.0	71.8	25.2	6.8	37.9	13.6	2.9	0.0	1.9	5.8	(103)
애견 카페 등	14.3	85.7	57.1	0.0	14.3	0.0	0.0	28.6	0.0	0.0	(7)
기타 업종	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0	25.0	(4)
점주 연령											
20대	38.5	61.5	30.8	15.4	30.8	7.7	7.7	0.0	0.0	7.7	(13)
30대	26.0	58.0	40.0	6.0	38.0	16.0	6.0	4.0	2.0	4.0	(50)
40대	43.8	81.3	21.9	3.1	21.9	18.8	0.0	0.0	3.1	6.3	(32)
50대 이상	39.4	72.7	15.2	3.0	48.5	12.1	0.0	0.0	3.0	6.1	(33)
점주 자녀 유무											
있음	38.0	71.8	16.9	2.8	39.4	16.9	0.0	2.8	2.8	8.5	(71)
없음	31.6	63.2	42.1	8.8	31.6	12.3	7.0	0.0	1.8	1.8	(57)

주1: ①처음부터 조용한 가게 분위기를 원해서, ②아동 안전사고 발생 시 사업주가 전적으로 책임져야 하기 때문에, ③자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와 트러블을 일으킬까봐, ④자녀와 관련해 과도한 요구를 하는 부모들이 많기 때문에, ⑤소란스러운 아동으로 인해 다른 손님들과 트러블이 발생할까봐, ⑥아동들로 인하여 가게 내 상품/소품/인테리어가 훼손될까봐, ⑦공간이 협소하여 가족단위 손님을 받기 어려워서, ⑧노키즈존 운영이 매출 및 이윤에 더 도움이 되기 때문에, ⑨기타, ⑩해당없음
주2: 기타값으로 '아이를 대상으로 운영하는 서비스가 아니기 때문에' 등이 있음.
주3: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

[그림 Ⅳ-1-5] 개업 시 노키즈존으로 운영 결심 이유: 1+2순위(n=128)

단위: %



주: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

가게 운영 중간부터 노키즈존으로 운영하기 시작했다고 응답한 경우 그 이유를 순서대로 2가지 답한 결과이다. 조사한 결과를 1순위 응답을 기준으로 보면 '아동 안전사고가 발생해서 노키즈존으로 전환' 이라는 것이 35.1%, '자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와 트러

블을 일으켜서 노키즈존으로 전환' 31.2%, '소란스러운 아동으로 인해 컴플레인을 제기하는 고객들로 인하여 노키즈존으로 전환함' 18.2% 등이 주된 이유로 나타났다.

〈표 Ⅳ-1-15〉 가게 운영 중간부터 노키즈존으로 변경하게 된 이유: 1순위(문 5-2)

단위: %(명)

구분	①	②	③	④	⑤	⑦	계(수)
전체	35.1	31.2	1.3	18.2	13.0	1.3	100.0(77)
사업장 특성							
음식점업	39.1	34.8	4.3	13.0	8.7	0.0	100.0(23)
커피/휴게음식점/제과점업	34.0	28.3	0.0	20.8	15.1	1.9	100.0(53)
애견 카페 등	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0(1)
$x^2(df)$			6.380(10)(b)				
점주 연령							
20대	50.0	16.7	0.0	16.7	16.7	0.0	100.0(6)
30대	34.3	28.6	2.9	17.1	17.1	0.0	100.0(35)
40대	9.1	45.5	0.0	36.4	9.1	0.0	100.0(11)
50대 이상	44.0	32.0	0.0	12.0	8.0	4.0	100.0(25)
$x^2(df)$			11.249(15)(b)				
점주 자녀 유무							
있음	37.5	32.5	0.0	17.5	10.0	2.5	100.0(40)
없음	32.4	29.7	2.7	18.9	16.2	0.0	100.0(37)
$x^2(df)$			2.787(5)(b)				

주1: ①아동 안전사고가 발생해서 노키즈존으로 전환함, ②자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와 트러블을 일으켜서 노키즈존으로 전환함, ③자녀와 관련해 과도한 요구를 하는 부모들이 많아 노키즈존으로 전환함, ④소란스러운 아동으로 인해 컴플레인을 제기하는 고객들로 인하여 노키즈존으로 전환함, ⑤아동들로 인하여 가게 내 상품/소품/인테리어가 훼손되어 같은 일을 겪지 않기 위해 노키즈존으로 전환함, ⑦기타

주2: 기타값으로 '유모차가 공간을 차지하여 이동이 불편해서'가 있음.

주3: 카이제곱 검정 통계량의 경우, 기대빈도 조건을 충족하지 못하는 경우(기대빈도가 5보다 작은 셀이 20% 이상), (b)라고 통계량에 표기함.

주4: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

가게 운영 중간부터 노키즈존으로 변경하게 된 이유에 대해 1순위 응답과 2순위 응답을 종합하여 보면 '자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와 트러블을 일으켜서 노키즈존으로 전환'하였다는 것이 57.1%로 가장 주된 이유이며 다음은 '아동 안전사고가 발생해서 노키즈존으로 전환,' 42.9%, '소란스러운 아동으로 인해 다른 손님들과 트러블이 발생할까봐' 42.9%로 높은 응답을 보였고, '아동들로 인하여 가게 내 상품/소품/인테리어가 훼손되어 같은 일을 겪지 않기 위해 노키즈존으로 전환'하였다는 응답도 33.8%로 높게 나타났다.

〈표 Ⅳ-1-16〉 가게 운영 중간부터 노키즈존으로 변경하게 된 이유: 1+2순위(문 5-2)

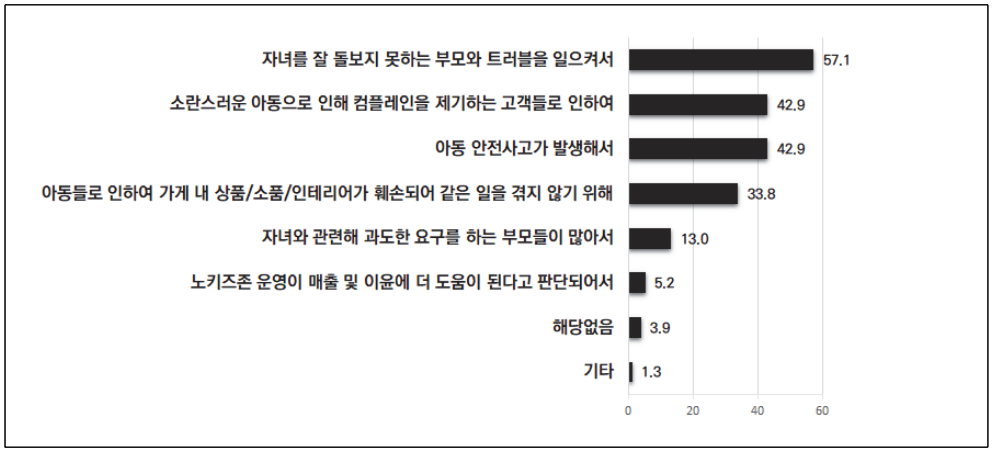
단위: %(명)

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	(수)
전체	42.9	57.1	13.0	42.9	33.8	5.2	1.3	3.9	(77)
사업장 특성									
음식점업	43.5	65.2	8.7	43.5	30.4	8.7	0.0	0.0	(23)
커피/휴게음식점/제과점업	43.4	52.8	13.2	43.4	35.8	3.8	1.9	5.7	(53)
애견 카페 등	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	(1)
점주 연령									
20대	66.7	16.7	0.0	16.7	83.3	0.0	0.0	16.7	(6)
30대	42.9	51.4	20.0	40.0	40.0	2.9	0.0	2.9	(35)
40대	9.1	72.7	9.1	63.6	36.4	9.1	0.0	0.0	(11)
50대 이상	52.0	68.0	8.0	44.0	12.0	8.0	4.0	4.0	(25)
점주 자녀 유무									
있음	42.5	65.0	12.5	50.0	15.0	7.5	2.5	5.0	(40)
없음	43.2	48.6	13.5	35.1	54.1	2.7	0.0	2.7	(37)
배상보험 가입 여부									
가입	40.4	59.6	15.8	38.6	33.3	7.0	1.8	3.5	(57)
미가입	50.0	50.0	5.0	55.0	35.0	0.0	0.0	5.0	(20)

주1: ①아동 안전사고가 발생해서 노키즈존으로 전환함, ②자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와 트러블을 일으켜서 노키즈존으로 전환함, ③자녀와 관련해 과도한 요구를 하는 부모들이 많아 노키즈존으로 전환함, ④소란스러운 아동으로 인해 컴플레인을 제기하는 고객들로 인하여 노키즈존으로 전환함, ⑤아동들로 인하여 가게 내 상품/소품/인테리어가 훼손되어 같은 일을 겪지 않기 위해 노키즈존으로 전환함, ⑥노키즈존 운영이 매출 및 이윤에 더 도움이 된다고 판단되어 노키즈존으로 전환함, ⑦기타, ⑧해당 없음
주2: 기타값으로 '유모차가 공간을 차지하여 이동이 불편해서'가 있음.
주3: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

[그림 Ⅳ-1-6] 가게 운영 중간부터 노키즈존으로 변경하게 된 이유: 1+2순위(n=77)

단위: %



주: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

다. 개선을 위한 요구

1) 노키즈존 명단 공개에의 생각

노키즈존 명단을 공개(온라인 게시)에 대해 어떻게 생각하는지 질의하였다. 그 결과 '매우 동의한다'는 의견이 45.9%로 가장 많았고 다음은 '약간 동의하는 편이다' 29.8%로 종합하여 보면 명단공개에 동의하는 경우가 75.7%에 달하였다. '매우 동의한다' 4점부터 '전혀 동의하지 않다' 1점의 척도로 환산한 평균은 3.1점으로 약간 동의하는 편이다(3점)에 수렴하는 결과이다. 점주의 연령이 20대와 50대에서 공개에 대한 동의가 높은 경향을 보였다.

〈표 Ⅳ-1-17〉 노키즈존 명단 공개(온라인 게시)에 대한 생각(문 6)

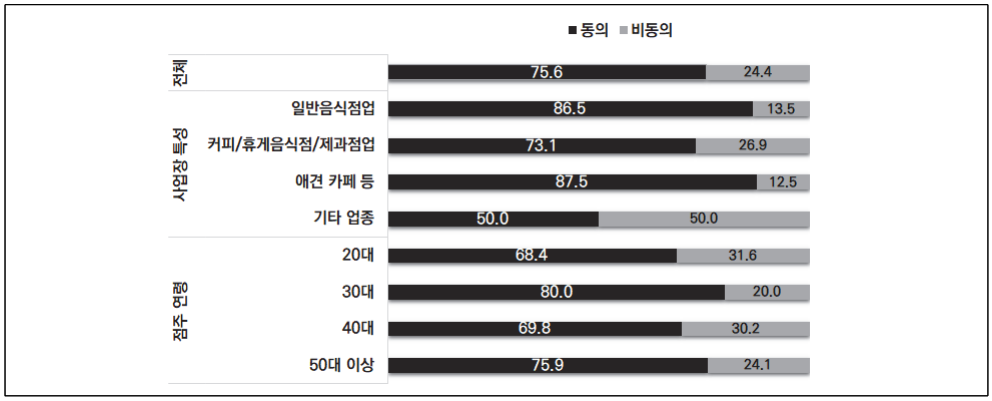
단위: %(명)

구분	매우 동의한다	약간 동의하는 편이다	별로 동의하지 않는 편이다	전혀 동의하지 않다	4점 평균	계(수)
전체	45.9	29.8	12.2	12.2	3.1	100.0(205)
사업장 특성						
음식점업	59.5	27.0	8.1	5.4	3.4	100.0(37)
커피/휴게음식점/제과점업	42.3	30.8	12.8	14.1	3.0	100.0(156)
애견 카페 등	62.5	25.0	12.5	0.0	3.5	100.0(8)
기타 업종	25.0	25.0	25.0	25.0	2.5	100.0(4)
$x^2(df)/F$		7.495(9)(b)			2.3	
점주 연령						
20대	57.9	10.5	31.6	0.0	3.3	100.0(19)
30대	43.5	36.5	9.4	10.6	3.1	100.0(85)
40대	34.9	34.9	11.6	18.6	2.9	100.0(43)
50대 이상	53.4	22.4	10.3	13.8	3.2	100.0(58)
$x^2(df)/F$		18.274(9)*			1.0	

주1: t/F 통계량의 경우, 등분산 가정 조건을 충족하지 못하는 경우, (a)라고 통계량에 표기함.
주2: 카이제곱 검정 통계량의 경우, 기대빈도 조건을 충족하지 못하는 경우(기대빈도가 5보다 작은 셀이 20% 이상), (b)라고 통계량에 표기함.
주3: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.
* $p < .05$.

[그림 Ⅳ-1-7] 노키즈존 명단 공개(온라인 게시)에 대한 생각(n=205)

단위: %



주: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

2) 노키즈존을 줄이기 위한 제도

노키즈존을 미운영하는 방향으로 운영 방식을 변경하기 위해 도움이 될 혜택 및 제도는 무엇이라 생각하는지 2가지를 선택하도록 질의하였다.

1순위를 기준으로 보면 '공공장소에서의 보호자 책임 강화 및 홍보'라는 의견이 43.8%로 가장 많았고, 다음은 '배상보험 가입비 지원' 21.2%, '배상보험 처리 시 자기분담금 지원' 17.2%, '유아 안전을 위한 공간 인테리어 비용 지원' 13.3%의 순서로 나타났다.

〈표 Ⅳ-1-18〉 노키즈존 미운영 방식으로 변경하기 위해 도움이 될 혜택 및 제도: 1순위(문 7)

단위: %(명)

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	계(수)
전체	3.0	13.3	21.2	17.2	43.8	1.5	100.0(203)
사업장 특성							
음식점업	0.0	16.2	18.9	13.5	51.4	0.0	100.0(37)
커피/휴게음식점/제과점업	2.6	12.3	22.7	18.2	42.9	1.3	100.0(154)
애견 카페 등	12.5	12.5	12.5	25.0	37.5	0.0	100.0(8)
기타 업종	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0	100.0(4)
$x^2(df)$			30.285(15)*(b)				
점주 연령							
20대	0.0	15.8	31.6	26.3	26.3	0.0	100.0(19)
30대	4.8	13.1	15.5	16.7	48.8	1.2	100.0(84)
40대	0.0	11.9	21.4	14.3	50.0	2.4	100.0(42)
50대 이상	3.4	13.8	25.9	17.2	37.9	1.7	100.0(58)
$x^2(df)$			10.152(15)(b)				
점주 자녀 유무							
있음	2.8	15.6	23.9	17.4	38.5	1.8	100.0(109)

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	계(수)
없음	3.2	10.6	18.1	17.0	50.0	1.1	100.0(94)
$x^2(df)$			3.481(5)(b)				

주1: ①유아동을 위한 물품 구입 지원(유아 식기, 식탁의자, 문구류, 장난감 등), ②유아 안전을 위한 공간 인테리어 비용 지원, ③배상보험 가입비 지원, ④배상보험 처리시 자기분담금 지원, ⑤공공장소에서의 보호자 책임 강화 및 홍보, ⑥예스키즈존 포털 구축 및 가게 홍보
주2: 카이제곱 검정 통계량의 경우, 기대빈도 조건을 충족하지 못하는 경우(기대빈도가 5보다 작은 셀이 20% 이상), (b)라고 통계량에 표기함.
주3: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.
* $p < .05$.

1순위와 2순위 응답을 종합하여 보면, '공공장소에서의 보호자 책임 강화 및 홍보'라는 의견이 71.4%로 월등히 많았고, 다음은 '배상보험 처리 시 자기분담금 지원' 47.3%, '배상보험 가입비 지원' 36.5%로 배상보험 비용지원에 대한 요구가 높음을 보여준다. 다음은 '유아 안전을 위한 공간 인테리어 비용 지원' 27.1%로 나타났다.

〈표 Ⅳ-1-19〉 노키즈존 미운영 방식으로 변경하기 위해 도움이 될 혜택 및 제도: 1+2순위(문 7)

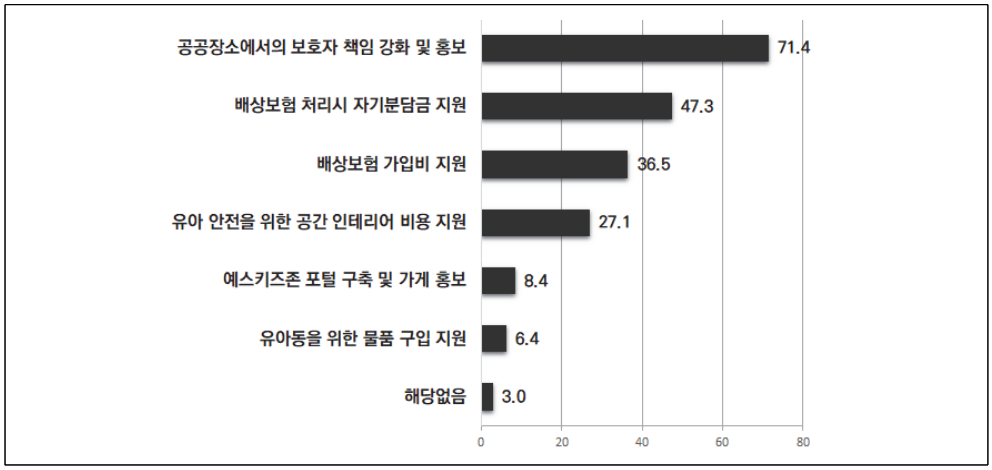
단위: %(명)

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	(수)
전체	6.4	27.1	36.5	47.3	71.4	8.4	3.0	(203)
사업장 특성								
음식점업	0.0	21.6	37.8	56.8	67.6	13.5	2.7	(37)
커피/휴게음식점/제과점업	7.1	27.9	37.0	46.8	72.7	5.8	2.6	(154)
애견 카페 등	12.5	12.5	37.5	37.5	87.5	0.0	12.5	(8)
기타 업종	25.0	75.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	(4)
점주 연령								
20대	5.3	42.1	42.1	42.1	63.2	0.0	5.3	(19)
30대	9.5	23.8	34.5	42.9	77.4	9.5	2.4	(84)
40대	2.4	21.4	31.0	50.0	78.6	9.5	7.1	(42)
50대 이상	5.2	31.0	41.4	53.4	60.3	8.6	0.0	(58)
점주 자녀 유무								
있음	4.6	29.4	39.4	48.6	67.0	8.3	2.8	(109)
없음	8.5	24.5	33.0	45.7	76.6	8.5	3.2	(94)
배상보험 가입 여부								
가입	7.2	24.0	37.1	47.9	71.9	9.0	3.0	(167)
미가입	2.8	41.7	33.3	44.4	69.4	5.6	2.8	(36)

주1: ①유아동을 위한 물품 구입 지원(유아 식기, 식탁의자, 문구류, 장난감 등), ②유아 안전을 위한 공간 인테리어 비용 지원, ③배상보험 가입비 지원, ④배상보험 처리시 자기분담금 지원, ⑤공공장소에서의 보호자 책임 강화 및 홍보, ⑥예스키즈존 포털 구축 및 가게 홍보, ⑦해당없음
주2: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

[그림 Ⅳ-1-8] 노키즈존 미운영 방식으로 변경하기 위해 도움이 될 혜택 및 제도 된 이유: 1+2순위

단위: %



주: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

노키즈존을 운영하지 않도록 하기 위해 필요한 정책에 대해서는 '보호자의 책임 강화 및 홍보' 43.2%, '부모들의 인식 개선(태도 변화 등)' 32.4%, '배상보험 가입비, 자기분담금 지원' 14.9%, '인테리어나 시설물 보수 지원' 4.1% 등으로 나타났다. 기타 의견으로는 '관련 법규 법제화', '관리 전담 안전 직원 상주' 등의 의견이 개진되었다.

〈표 Ⅳ-1-20〉 노키즈존을 운영하지 않게 하기 위해 필요한 정책(문 8)

단위: %(명)

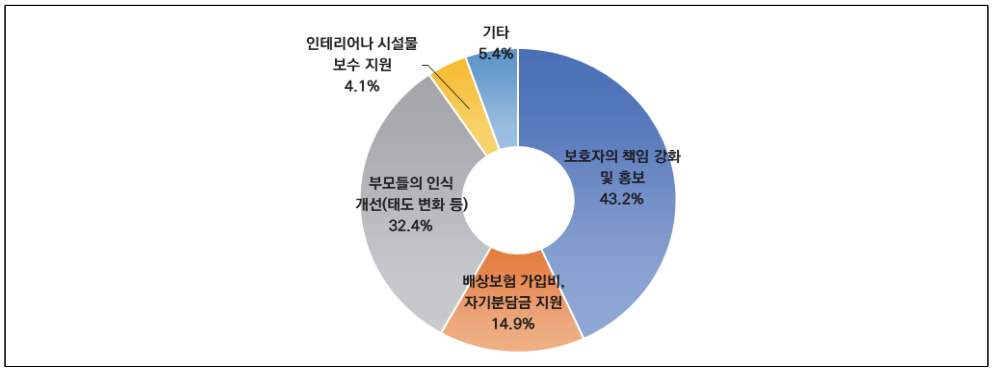
구분	보호자의 책임 강화 및 홍보	배상보험 가입비, 자기분담금 지원	부모들의 인식 개선(태도 변화 등)	인테리어나 시설물 보수 지원	기타	계(수)
전체	43.2	14.9	32.4	4.1	5.4	100.0(74)
사업장 특성						
음식점업	30.8	7.7	53.8	0.0	7.7	100.0(13)
커피/휴게음식점/제과점업	42.9	17.9	28.6	5.4	5.4	100.0(56)
애견 카페 등	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	100.0(4)
기타 업종	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0(1)
$x^2(df)$			7.526(12)(b)			
점주 연령						
20대	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	100.0(6)
30대	41.2	5.9	47.1	2.9	2.9	100.0(34)
40대	52.9	5.9	29.4	0.0	11.8	100.0(17)
50대 이상	41.2	23.5	17.6	11.8	5.9	100.0(17)
$x^2(df)$			25.912(12)*(b)			

구분	보호자의 책임 강화 및 홍보	배상보험 가입비, 자기분담금 지원	부모들의 인식 개선(태도 변화 등)	인테리어나 시설물 보수 지원	기타	계(수)
점주 자녀 유무						
있음	52.5	17.5	20.0	5.0	5.0	100.0(40)
없음	32.4	11.8	47.1	2.9	5.9	100.0(34)
$x^2(df)$			6.499(4)(b)			

주1: 기타 응답으로 '관련 법규 법제화', '관리 전담 안전 직원 상주' 등이 있음.
주2: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.
* $p < .05$.

[그림 Ⅳ-1-9] 노키즈존을 운영하지 않게 하기 위해 필요한 정책(n=74)

단위: %



주: 본 연구를 위한 '사업장 대상 설문조사' 결과임.

2. 사업주 대상 면담 결과 분석

가. 응답자 특성

노키즈존을 운영하고 있거나, 운영했던 사업자 13명을 대상으로 노키즈존 운영형태, 노키즈존을 운영하는 이유, 노키즈존이 생겨난 이유, 노키즈존을 하지 않기 위한 조건, 케어키즈존 운영에 대한 의견, 노키즈존 관련 정책적 개선방안 등에 대해 묻는 면담을 실시하였다. 심층 면담에 참여한 13명의 사업자 중 8명이 사업장 전체를 노키즈존으로 운영하고 있었고, 5명은 부분만 노키즈존으로 운영하고 있었다. 13명의 사업자 중 7명이 커피전문점을 운영하고 있었고, 3명이 제과점, 2명이 음식점, 1명이 애견 카페를 운영하고 있었다. 연령대는 20대 1명, 30대 6명, 40대 4명, 50대, 60대 각각 1명이 참석하였다.

〈표 Ⅳ-2-1〉 사업자 심층면담 응답자 정보

사례	연령대	성별	사업장 분류	노키즈존 형태	비고
사업자1	30대	여	커피전문점	[전체] 초등이하 제한	배상경험X 케어키즈존 의향O 20-30대 여성, 인테리어
사업자2	50대	남	커피전문점	[전체] 초등이하 제한	해변가 카페
사업자3	30대	남	커피전문점	[부분] 1-7세 출입제한, 8-12세 1층만 이용	현재는 노키즈존 운영 안함 전연령대상 카페
사업자4	30대	여	커피전문점	[부분]1층 전제허용 2층 10세이상 출입	계단앞에 2층 노키즈존 안내팻말 2층 노키즈. 노펫
사업자5	40대	여	제과점업	[부분]루프탑 미취학아동제한	20대-40대 여성 타겟
사업자6	40대	남	일식 음식점	[전체]11세 이하 출입 제한	중간에 변경 노키즈존 여부 공개
사업자7	30대	남	제과점업	[부분]1,2층 전체 3층, 루프탑 초등이하 제한	-
사업자8	30대	남	커피전문점	[전체]1학년이하 출입제한	-
사업자9	20대	여	애견 카페	[전체] 만12세 이하 펫, 부모동반 아닐 시 출입제한	만12세 이하의 경우도 본인 펫과 부모가 함께 동행하면 입장가능
사업자10	30대	남	제과점업	[부분]1층 가능 2층 노키즈존	상황에 따라 케어키즈존으로 안내하기도 함
사업자11	30대	여	커피전문점	[전체] 보행가능영아부터 12세까지 출입제한	펫가능
사업자12	60대	남	일반음식점	[전체]3학년 이하 출입제한	연령구분 없고, 주택가에 조용한 공간, 노펫
사업자13	40대	여	커피전문점	[전체]만12세 미만 출입제한	20-50대 고객층

나. 노키즈존 운영 현황

1) 노키즈존 운영 계기

가) 부모의 무책임함으로 인한 영업의 어려움

면담에 참여한 사업주 중 개업 시에는 일반 매장으로 운영하다가 현재 노키즈존으로 변경한 경우는 대부분 부모가 자녀를 통제하지 못하고 무책임한 행동 등으로 인해 영업에 어려움을 겪은 경우였다.

가장 큰 거는 10명의 손님이 오시면 9명은 다 좋으신 분들인데 이제 한 분들이 아예 아기를 케어 안 하시는 분들이 많이 계세요. 그리고 저희가 소품들이 많다 보니까 제가 다 일일이 관리할 수가 없는데 어느 날 청소하다 보면 그게 부러져 있거나 깨져 있거나 그런 경우는 종종 있거든요. 그런 것들이 이제 반복되다 보니까 그렇게 노키즈존을 운영하게 되었습니다.[사업자1]

첫 번째는 그 부모님들이 아이들에 대해서 어느 정도 이야기를 해서 다른 사람에게 피해가 없어야 할 텐데 일례로 여기 와서 킥보드를 타거나 또 그렇게 또 지나치게 울어버리거나 이렇게 하면 다른 분들에게 이렇게 안 좋은 영향이 있는데 그런 것들을 부모님이 보시면서도 그대로 방치하거나 하는 경우가 좀 있어서 그 후로 이렇게 노키즈존을 운영하게 되었습니다.[사업자2]

사건이 한 엄청 많았어요. 어떤 경우는 여기 와가지고 부모들이 막 막 애들 한 5명 아이 애들 데리고 와가지고 그냥 막 뛰어놀라고...사람 없으니까 뛰어 놀아. 그럼 애들 막 얘기 여기 위험하다. 아이 다친 적도 있고 위험하다. 그리고 사람 없는데 좀 뛰면 안 돼요 이러시는데 저희도 어떻게 할 수가 없는 거예요.[사업자6]

뛰어다닌다던가 큰 소리로 소리를 지른다던가 그리고 자동문 쪽에서 왔다 갔다 하면서 이제 들어오시는 분들 진로를 방해하면 또 위험한 부분도 있기 때문에..(중략)..유리창에 손바닥을 찍고 다니고 [사업자13]

꺾어요. 화초들을 막 꺾어요. 꺾는데 옆에서 이제 OO아 그러면 안 돼 하고 그냥 계속 이제 밥 먹으시면서 서로 얘기하고 계시고 애는 계속 꺾고 그런 경우도 허다했고[사업자8]

나) 가게 발생 모든 사고에 대해 배상책임을 져야 하는 어려움

손님 부주의로 인한 사고라 하더라도 안전사고가 나거나 가게 물건에 손상이 가더라도 사업자가 모든 책임을 져야 하기 때문에 이러한 상황을 피하기 위해서 아동의 출입을 제한하는 경우가 많이 있었다.

이렇게 가고서 나중에 책임을 묻는 이렇게 하는 경우도 많고 그 다음에 무슨 이빨이 부러졌다고 여기에서 밥 먹다가 이빨 부러졌다고 넘어지거나 한 거 아니면 먹다 (이빨이) 부러졌어요. 그래서 보험사에다가 연락해가지고..(중략)..근데 우리나라 법은 유두리가 없거든요. 만약에 사고가 났다 그러면 무조건 애가 뛰어다니다 넘어졌든 어떻게 넘어졌든 업주가 다 이걸 책임을 져야 되거든요.[사업자6]

사업 시작할 때 아기 의자도 좋은 걸로 3개 준비를 했었고 아 아기들 식기도 다 준비를 했었어요. 그래서 한 사업 시작하고 한 1년인가 1년 반 정도는 다 그렇게 했었어요..(중략)..근데 그동안의 문제도 조금 조금 자잘자잘 있었지만 이렇게 마지막에 큰 계기가 좀 크게 한번 해가지고 손님하고 좀 이렇게 뭐랄까 안 좋게 이렇게 돼가지고 그날 이후로부터 아예 그냥 노키즈존으로 해버렸거든요.[사업자8]

이제 사업 초창기에 좀 많은 고민들이 좀 있었는데 아무래도 안전 문제가 좀 심각했습니다. 아무래도 애들이다 보니까 관리도 안 되고 통제도 안 되고 더러는 이제 부모님들이 애들을 좀 이렇게 왔으면 같이 왔으면 좀 봐주고 해야 되는데 그렇게 하는 것도 아니어서 더러 이제 안전 사고들이 몇 번 우려스러운 상황들이 있었거든요. 아무래도 저희 입장에서는 좀 안전 문제가 제일 심각했던 것 같습니다.[사업자 3]

다) 아동의 안전상의 이유

노키즈존으로 운영하는 카페나 음식점이 노키즈존으로 운영을 결정하는 경우 중 높은 비율을 차지하는 것이 안정상의 이유였는데, 가파른 계단이 있는 2, 3층 건물이거나, 루프탑이 있는 경우, 루프탑에 난간이 있는 경우 등 아동들에게 위험한 시설이 있는 경우는 주로 처음부터, 또는 루프탑을 오픈했을 때부터 노키즈존으로 운영하는 경우가 많았다.

이제 사업 초창기에 좀 많은 고민들이 좀 있었는데 아무래도 안전 문제가 좀 심각했습니다. 아무래도 애들이다 보니까 관리도 안 되고 통제도 안 되고 더러는 이제 부모님들이 애들을 좀 이렇게 왔으면 같이 왔으면 좀 봐주고 해야 되는데 그렇게 하는 것도 아니어서 더러 이제 안전사고들이 몇 번 우려스러운 상황들이 있었거든요. 아무래도 저희 입장에서는 좀 안전 문제가 제일 심각했던 것 같습니다.[사업자3]

그러니까 오픈할 때부터 약간 2층은 좀 아이들이 다니기에 위험하다라고 생각이 돼서... 네 2층으로 올라가는 계단이 많고요. 이제 계단 올라가면 전창 유리로 되어 있어요. 그래서 이제 유리 파손이 될 수도 있고 아이들 같은 경우에는 막 좀 뛰어다니고 이런 경우들이 많기 때문에 요리를 이렇게 막 이렇게 움직이다 보면 안전상의 문제로 떨어진다거나 이런 부분들이 있어서 2층은 노키즈존으로 운영하게 되었습니다[사업자4]

우선은 루프탑 자체가 좀 위험성이 있다 보니까 안전 문제도 있고 저희가 그 루프탑까지 올라가는 계단이 좀 많이 가팔라요. 그러기도 하고 저희가 루프탑 위에가 이제 주거 공간 주거 지역하고 밀접하게 붙어 있는 상권이다 보니까 아이들이 올라가서 소란을 피우거나 소음이 좀 공유가 이제 방해가 되면 좀 주변에서 좀 컴플레인이 많이 들어와서요..(중략)..일부 그냥 루프탑 이용을 원하시는 고객님들 한해서 루프탑을 개방을 해드린 거라서 루프탑 개방이 됨과 동시에 이제 노키즈존으로 루프탑은 변경이 된 거고요.[사업자5]

근데 물론 이제 또 생리적 현상이라서 무조건 안된다라고 또 말씀을 못 드리고 대신에 이제 그 계단이 가팔라요. 조심하셔야 돼요. 이렇게 언질은 드리면서 일단 안내를 하고 있는 상황입니다.[사업자10]

애들이 그렇잖아요. 조그마한 애들은 잠시만 눈을 떼면 사고가 일어나고 그렇거든요.
그러니까 그런 상황이 여러 번 있었었고 그러다 보니까는 저희들도 놀라고 부모도 놀라고 손님들도

놀라고 그러다 보니까 그런 게 한 몇 번 거듭되다 보니까 이러면 안 되겠다는 그런 생각이 들어서 [사업자12]

처음에 노키즈존으로 운영을 하다가 노키즈존임이 알려진 후 키즈존으로 바꾸어 운영을 하는 곳도 있었다.

처음에는 한 6개월 정도 노키즈존을 운영을 했다가 이제 좀 인식도 좀 어느 정도 자리 잡힌 것 같고 이제 손님들이 이제 어느 정도 6개월 정도 하니까 이제 어린이 손님들은 많이 안 온 것 같더라고요. 그래서 그 당시에는 그 뒤에는 좀 이미지도 있고 해서 그런 거에 상관없이 이제 키즈존으로 변경을 해가지고 운영을 하고 있습니다.[사업자3]

2) 노키즈존이 생긴 이유

가) 아동을 통제/훈육하지 않는 부모

노키즈존을 운영하는 사업자에게 노키즈존이라는 형태가 생겨난 이유가 무엇이라고 생각하는지를 물어본 결과 아이들이 주변손님에게 피해를 끼치거나 위험한 행동을 해도 아이를 통제하지 않고 훈육하지 않는 부모로 인하여, 영업에 어려움이 있어 노키즈존을 결정하게 되는 경우가 많았다.

이건 진짜 100% 부모님들의 잘못인 것 같은데 아이를 통제하지 않는 게 가장 큰 것 같아요. 아무리 자유롭게 키운다 한들 다른 손님들에게 갔을 때나 진짜 통제를 안 하는 경우가 너무너무 많거든요. 그래서 커플들끼리 왔을 때도 와가지고 본인들 눈에는 귀엽지만 타인에게 귀엽지 않을 수가 있는데..(중략)..본인들이 오히려 그런 모습을 사진 찍고 이러니까 그런 통제하고 아기들을 교육시키지 않으려는 그것 때문에 아무래도 점점 많은 사장님들이 그런 걸로 불편을 겪었을 것 같고. [사업자1]

저희 둘이 하거든요. 이유식 데워줘라. 아이 먹는 거니까 그 정도야. 그런 거는 괜찮고 (더 큰 문제는) 아이가 위험한데 방치하는 건데 [사업자6]

소파에 신발 신고 뛰어다니다가 다른 손님 겨울에 코트를 밟았어요. 그래가지고 제가 죄송합니다, 죄송합니다(하고).. 선생님은 밥 먹다가 깜짝 놀라는 거지, 내가 수습을 못 하는 거 옆에서 어머니께서 핸드폰만 보고 계시고..[사업자6]

훈육 안 하시는 분들이 정말 많거든요. 그래서 안 하게 되는 거예요. 답답하고 저희도 그걸로 인해 또 스트레스를 받고 싶지 않으니까 그럴 바에 안 받는 게 낫다 이런 거죠.[사업자9]

나) 청소의 번거로움 등

또한, 아동을 동반할 경우 간식 등을 싸와서 매장이 어질러지고, 청소에 더 번거로움이 있다는 점, 아동 동반의 경우 카페 공간을 이용해 공원처럼 활용하여 공놀이를 하는 등으로 인한 어려움을 호소하였다.

> 또 아이들을 데리고 오시면 가장 불편한 거는 아기들 먹을 간식들을 정말 많이 싸오세요. 그걸 먹이는 것 자체는 뭐 눈 감아줄 수 있는데 막 진짜 많이 흘린단 말이에요. 과자 부스러기 이런 거 이제 그런 것들이 많아지면 저희도 사업자 인원을 더 써야 되고 아무래도 인건비 문제가 또 늘어난다고 생각을 해요. 그래서 아마 노키즈존이 점점 생겨나고 있는 분위기이지 않을까 싶습니다 [사업자1]

> 그리고 또 아이들이 오다 보면 이제 그런 안전 문제뿐만 아니라 사실 매장이 좀 많이 지저분해지는 경우도 많이 있습니다. 예를 들어서 아이들이 가고 난 자리는 조금 더 청소를 좀 더 오랜 시간을 투자해서 해야 된다거나 그리고 아이들은 이제 와서 카페에서 먹는 음식뿐만 아니라 가져와서 과자를 먹는다거나 뭐 주스를 먹는다거나 이런 것들이 다 저희 입장에서는 다 이렇게 쓰레기들인데 [사업자3]

기저귀를 차는 어린아이들의 경우 우는 아이를 방치하거나, 기저귀를 테이블에서 갈거나, 아이가 토한 것을 치우지 않고 가거나 하는 경우들도 있다고 하였다.

> 아까 이야기했듯이 여기 와가지고 킥보드 타고 그다음에 울면서 있는데 그대로 방치하거나 이런 것들 뭐 기저귀 이런 것들도 마찬가지고 그다음에 아이가 토하거나 이런 것들을 그대로 의자에 토해 있는데 그대로 그냥 놔둬버리고 간다던지 그런 것들이 있었습니다.[사업자2]

> 말해도 들은 채 만 채 해 버리고 그리고 더 황당한 거는 그때 크리스마스에 손님이 막 있는데 그냥 기저귀를 이 위(테이블)에서 막 갈더라고요. 사람들이 막 밥 먹고 있는데 그냥 여기서 그냥 그 옆에 손님이 그냥 아이씨 하고 나가버렸어요.[사업자6]

> 아무래도 주위에 피해를 주는 그 아이들이 보통 참을 수 있는 그 기준선이 있는데 그거를 넘어서는 그런 부분을 이제 방임하는 부모님들 때문에 생겨나지 않았나 싶습니다.[사업자13]

다) 공간이용에 대한 인식차이

또한 카페공간을 이용하는 부모와 사업자 간의 인식차이의 문제도 있었는데, 사업자의 경우 공간이 아이들을 위한 공간이 아니라고 하지만, 부모는 넓은 공간에서 아이들과 함께 쉬며 여유시간을 보낼 수 있는 공간으로 생각하고 있었다. 하지만, 결국은 아이들을 자유롭게 두고 공공장소에서의 에티켓을 지키지 않는 손님에 대한 어려움으로 나타났다.

우선 아이들이 야외가 넓다 보니까 부모님들이 같이 와서 캐치볼을 한다든지 매장 마당에서 그리고 공 같은 거 가져와서 축구를 한다든지 그런 경우도 있고[사업자7]

근데 부모님들 또한 여기 와서 카페에 와서 이야기하고 뭐 이렇게 자유의 시간들을 가지고 싶어 하니까 거기에서 방치되는 아이들 그런 아이들로 하여금 또 일들이 벌어지게 되는 것 같아서 이런 노키즈존이 생기게 된 것 같습니다.[사업자2]

부모님들 입장도 입장이지만 가게를 운영하는 입장에서는 또 다른 손님들을 생각을 안 할 수가 없더라고요. 이 아이들이 이제 시끄럽게 뛰어다니거나 이렇게 소란스럽게 했을 때 요즘 부모님들은 사실야 시끄럽다 좀 앉아 있어 이렇게 말 잘 안 하고 그냥 엄마들이 이제 여기 왔으면 난 이 공간을 좀 약간 즐긴다. 약간 이런 느낌이 조금 더 강해서 누군가 이제 제재를 하지 않으면 아이들이 조금 좀 자유롭게 이렇게 활동을 하는 것 같아요. 그래서 또 노키즈존이라는게 조금 생기지 않았나 이런 생각이 들고 또 이제.. [사업자4]

라) 안전 & 배상 문제

사업자 입장에서 매장 내가 안전하지 않다고 생각하거나, 안전사고의 위험이 있을 경우에는 사고가 일어날 수 있어서 계속 신경을 쓰게 되고, 배상책임 문제로 인해 손님에게 매장 내의 위험성을 알려주기 위한 용도로도 노키즈존에 대한 안내를 하고 있다고 하였다.

안전사고 위험이 제일 큰데 본인이 여기서 넘어졌더라도 다 사업주가 책임을 져야 되는 부분이 있기 때문에 아무리 보험이 들어 있고 하더라도 그 처리 절차들이 다 있잖아요. (제가 1인 사업자이기 때문에) 제가 음식을 만들면서 그 아이들을 통제하라고 부모님한테 말하고 이런 게 두 가지는 거의 안 된다고 볼 수 있을 것 같아요. [사업자1]

기물 파손 이런 것들도 있을 수 있고 그렇게 해서 노키즈존이 조금 더 생겨난 것 같아요.
예를 들어서 저희 같은 경우에는 계단이 되게 많거든요. 그래서 내려가다가 손님 그러니까 어른들은 크게 넘어지지는 않는데 애들은 이렇게 잡지 않으면 넘어질 수가 있으니까 넘어졌을 때 저희도 죄송한 마음이 들기는 하지만 그래도 책임 여부가 따르잖아요. [사업자4]

안전사고인 것 같아요. 일이 발생할 수 있는 부분에 또 미리 안내를 했냐, 안 했냐에 따라서 사업주가 또 느낄 수 있는 또 후회 발생할 수 있는 부분에서 또 체감적으로 또 다를 수 있다라고 저도 들은 바가 있기 때문에 사전에 안내를 또 해드리고 있는 중입니다.[사업자9]

미리 노키즈존으로 안내했는지 안 했는지에 따라 사고가 났을 때 배상 책임이 달라질 수 있다라고 생각이 되어서[사업자10]

엄청 사례가 많아요. 저희 집은 원래 각각 테이블마다 화병이 또 있었거든요. 근데 그 화병을 깨뜨

리는 거는 거의 대부분이고요. 넘어뜨리는 건 거의 대부분이고 넘어져서 이제 깨지는 경우도 좀 많았고..(중략)..어머니한테 저희가 이렇게 이렇게 해서 이게 좀 위험하니까 조금 부탁드릴게요. 이렇게 말하면 네 이러는데 옆에서 (애는) 계속 매달리고 있어요.
이게 떨어지거나 이렇게 하면 바로 저희 책임이거든요.[사업자8]

그런 부분도 있었고 여러 가지 그러니까 이런 것 때문에 그 아이가 한 테이블 오잖아요. 그러면 온 신경이 다 걸렸어요. 제가 일을 하면서도 그러니까 이게 뭐랄까 제가 빨리 죽을 것 같은 느낌 이러면 제 스트레스와 화병과 이런 것 때문에[사업자8]

마) 사업주의 철학

사업주가 아동을 바라보는 인식, 양육문화에 대한 철학에 따라서도 노키즈존의 운영여부가 달라지는 것 같다는 의견도 있었다.

이제 저도 뉴스에서 이런저런 이야기도 좀 보고 했는데 근데 이거는 제일 중요한 거는 이제 매장을 운영하는 사장님들이 어떤 철학을 갖고 있는지가 좀 중요한 것 같아요. 아무래도 이제 아이를 개개인은 좋아할 수 있지만 분명히 영업장 관리를 하다 보면 좀 어려운 측면도 있고 그러다 보면 마냥 아이를 좋아하고 싫어하고의 감정을 떠나서 매장을 운영하는 사람의 입장에서의 철학이 또 어느 정도 자리 잡게 되고 또 그런 생각들이 좀 영향을 미치는 것 같습니다.[사업자 3]

다. 노키즈존 운영 경험

1) 노키즈존 운영의 좋은 점

가) 조용한 분위기 유지 가능

노키즈존을 운영하는 장점으로는 조용한 분위기를 유지할 수 있고 이러한 조용한 분위기 때문에 찾아오는 사람도 있었다.

좋은 점은 확실히 이제 제가 바쁜 와중에 통제를 하지 않아도 되고 저도 이제 부모님들과 얼굴을 붉힐 일은 없으니까 그런 점은 정말 편안하고 그리고 다른 손님들한테도 손님들이 조용한 시간 제가 카페가 조용한 분위기의 카페이다 보니까. [사업자1]

또 생각해 보면 이제 소음 같은 것도 확실히 좀 줄어드는 편이고요. 그래서 손님들이 훨씬 좀 쾌적하게 이용할 수 있다는 이런 말씀도 많이 해 주시고 [사업자3]

2층에는 이제 좀 더 조용하게 커피를 마실 수 있는 손님들이 앉을 수 있는 그런 공간들이 있어가지고요. 1~2층 따로 키즈존이나 키즈존 이렇게 따로 운영을 하니까 손님들 간에 사실 마찰은 없어요.

좀 조용하게 커피를 드시고 싶으신 분들은 2층을 이용을 하시고 이제 조금 편하게..[사업자4]

이제 아이가 없는 이제 좀 한 50대, 40대 후반 어머니들이 조용히 즐기시기 좋다고 말씀을 하시더라고요. [사업자8]

좀 자기들만의 대화를 집중할 수 있다라는 생각을 가지신지 몰라도 이제 저희 2층 계단 올라가기 전에 노키즈존이라는 그 표지판을 보시고는 조금 반가워하시는 분들도 좀 많으세요.[사업자10]

나) 사업자로서 신경 쓸 일이 줄어듬

안전사고가 생길까봐 신경쓰는 부분이 줄어들었고, 부분적으로 노키즈존을 분리해 놓은 경우는 공간분리에 따라 손님들이 공간활용을 알아서 해 주고 다른 손님들에 대한 이해도 있다고 하였다.

일단은 이제 첫 번째는 노키즈존을 운영을 하게 되니까 이제 아이들에 대해서 안전이랄지 이런 것에 신경을 쓰거나 문제는 되지는 않는데[사업자2]

아무래도 어린이들이나 아기들이 좀 없다 보면 확실히 안전에 좀 신경 쓰는 게 줄어들게 됩니다. 아무래도 이제 영업장 관리를 하다 보면 애들이 왔다 갔다 하게 되면 사장 입장에서 아이들이 신경 쓰지 않을 수가 없거든요. 그 알바생 같은 경우에도 마찬가지로 아이들이 되게 신경 쓰인다는 얘기도 많이 하고[사업자3]

다들 배려하시고 하셔가지고 크게 아이들이 뛰어논다고 1층에서 뛰어논다고 해도 저도 그냥 애를 키우는 입장에서 그냥 1, 2층 분리를 해놓으니까 1층은 좀 애들이 조금 돌아다니더라도 좀 이해를 하고 약간 그런 부분들이 있는 것 같아요.[사업자4]

내가 좀 조용하게 있고 싶다 하면 노키즈존 존으로 가시면 되는 거고 내가 이제 아이들하고 좀 편안하게 좀 눈치 안 보고 싶다 하면 1층이나 2층 홀을 이용하시는 부분이 좀 나뉘어지다 보니까 고객 컴플레인이 많이 줄었죠 [사업자5]

애들을 돌보다가 내가 해야 될 일을 못하게 되는 그러한 것들이 조금 줄어들었고요.[사업자12]

그리고 괜히 불필요하게 잔이 깨진다거나 뭐 이렇게 문이 부서진다거나 어떤 그런 이러한 기물 파손 문제도 많이 좀 줄어드는 것 같습니다. [사업자3]

2) 노키즈존 운영의 어려운 점

가) 매출에 영향이 있음

노키즈존 운영으로 가장 어려운 점은 손님을 받지 않게 되어 매출에 영향을 주는 일이

라고 하였다. 가족단위로 모임을 하는 경우가 많고 대가족이 오는 경우도 아이 한명이 포함되어 있을 경우 받지 않다보니 매출에 부정적인 영향을 줌에도 불구하고 노키즈존을 선택하고 있었다.

> 다른 손님들에게도 좋고 아무래도 개인 사업자다 보니까 어려운 점은 매출에 어쨌든 영향이 간다는 거는 조금 아쉽긴 하죠. [사업자1]

> 노키즈존을 운영을 하시는 분들 얘기를 제가 들어보면 매출 차이가 확실히 있어요.
> 확실히 있고 매니아 층들이 찾아서 가기는 하나 아직까지 한국 사회에서는 가족 단위나 그룹 단위로 모임을 하는 경우가 많고 특히나 저희가 휴게 음식이나 카페 업 같은 경우는 노키즈존으로 하기가 굉장히 좀 어려움이 있어요. 왜냐면 가족 단위가 와서 이제 다과를 즐기고 티타임을 하는 일들이 더 많은데 그럼 아이가 있을 수밖에 없는 거잖아요..(중략).. 매출이 확실히 영향이 있습니다.[사업자5]

> 아무래도 매출에 지장이 있어. 주말 같은 데는 아무래도 애들도 많이 오고 하는데.[사업자6]

> 이런 저런 거 하면 이제 매출 면에서는 살짝 아쉬운 면은 있어요.[사업자8]

> 한 8분 오시면 솔직히 저희는 엄청 테이블 단가가 높아지잖아요.
> 근데 아이가 한 명 있으면 저희는 못 받아요. 그런 면에서 이제 매출이 많이 떨어지는 건 있죠. 그게 이제 한두 번이 아니고 비일비재하니까 그래도 그래 저희 어머니나 이제 부모님들은 이제 좀 그만하자 그냥 다 받자 이렇게 말씀하시는데 저는 이미 처음에 선택을 했고
> 조금 아쉽긴 하지만 후회는 없이 그냥 하고 있는 상태..[사업자8]

나) 아이를 동반한 손님 받지 못하는 것에 대한 미안함

아이를 잘 통제하지 못하는 부모들에 대한 대안책으로 노키즈존을 시행했지만, 모든 아이 있는 가족에 대한 출입을 통제하다 보니 출입을 통제해야 하는 것에 대한 미안함을 가지고 있었다.

> 1층에는 이제 키즈, 2층에 노키즈존이잖아요. 그래서 가끔 가다가 이제 좀 편하게 드시고 싶으신 손님들이 1층을 많이 이렇게 계단이 많으니까 또 계단이 불편해서 안 올라가시는 손님들도 있거든요. 그래서 1층이 다 찼는데 키즈 동반하시는 손님들이 오셔서 테이블이 없어서 이제 조금 돌아가실 때가 있어서 그때는 조금 저도 좀 죄송하고 아쉽습니다. 그런 부분들이 있는 것 같아요.[사업자4]

> 아무래도 노키즈존을 하면 돌아가는 손님들이 많으니까 그런 손님들한테 인간적으로 좀 미안하고 그런 부분들이 있죠.[사업자12]

다) 노키즈존임에 대한 컴플레인 대응

노키즈존 공지에 대해 따르지 않고, 아이들과 함께 이용하기를 원하는 부모님들을 설득하는 과정이 어렵다고 하였다. 매장 공간을 소비자로서 이용할 수 있는 권리와 사업자로서 통제하려는 입장간의 차이가 느껴지는 부분이었다.

> 어려운 점이라고 하면 우선 노키즈존이라는 분류로 나뉘다 보니까 엄마들 인식 자체가 손님을 그러면 나눠서 구분해서 받냐 라고 받아들이시는 분도 일부가 계세요. 근데 이제 그런 게 아니라 이제 위험성에 대해서 안내를 드리면 오히려 이제 고객들은 내가 내 돈을 주고 소비자 입장에서 이용을 하는데 내가 내 공간을 선택하겠다고 하는데 니네가 안전 문제라면 그럼 안전을 확실하게 안전하게 해놓고 우리도 이용할 수 있게 해줘야지라는 부분을 말씀을 하시거든요. 그래서 그런 좀 문제점에 대해서 해결하는 게 좀 많이 어렵죠. 가장 큰 건 예산이죠. 네[사업자 5]

> 노키즈존을 운영하면서 어려운 점은 우선 부모님들이 그 층은 왜 안 되냐고 저희한테 이제 물어보는 경우가 있을 때 특정 상황들 때문에 미운영하고 있구나라고 인지를 하고 있으셔야 되는..(중략)..일일이 설명드리기가 좀 번거로운 부분이 있고..[사업자6]

> 그리고 저희가 설명을 드리지는 않지만 매장의 곳곳에 좀 리플렛이나 안내판을 많이 부착을 해놨어요. 이곳은 위험하기도 하고 부모님의 주의가 좀 필요한 공간이라 이렇게 운영을 하고 있다라고도 안내를 해드렸는데도 당연하게 아이들을 동반하시면 우선 아이들을 우선시하시려는 경향들이 있고 [사업자7]

> 이제 아이를 데리고 오시는 부모님들과의 갈등이 조금 발생될 수 있다는 점[사업자13]

3) 노키즈존 운영 공개 여부

가) 노키즈존임을 공개하는 경우

노키즈존을 운영하고 있지만 아동을 동반하고 있는 부모들이 헛걸음을 하지 않도록 손님을 배려하는 측면에서 공개를 잘 해주어야 한다는 의견이 대부분이었다. 어쩔 수 없는 상황으로 인해서 노키즈존으로 운영하고 있고, 그러한 손님에게 미안한 마음을 갖고 있는 사업자들은 대부분 노키즈존임을 명백히 공지하고, 손님들이 잘 알 수 있도록 공개를 더 적극적으로 하는 경향이 있었다.

> 네 그런 거는 당연히 공개를 했고요. 왜 그러냐면 이제 아이 데리고 온 손님들한테 여기는 노키즈존이니까 나가주십사 이렇게 부탁을 하고 이야기를 하는 게 저희 입장에서도 더 어려운 일이고 더 품이 가는 일이기 때문에 저희 사업 시작할 때는 이제 노키즈존임을 명확하게 표시를 하고 공개를 하고 이제 그렇게 운영을 했었습니다.[사업자3]

저렇게 된다고 했는데 나중에 안 된다 그러면 오히려 더 (미리 안내가 되어 있으면) 안 들어오실 수 있고 차라리 앞에서 안내를 해야지 안 되는구나 하는 저희는 온라인 상에서 다 그렇게 해놨거든요..(중략)..그렇죠 괜히 왔다가 또 노키즈존이라고 그러면 또 손님 입장에서 기분 나쁘잖아요. 그러니까 아예(처음부터 공지를 하고 있습니다) [사업자6]

네 저희는 이제 인스타그램이나 네이버 저희 매장을 접할 수 있는 모든 곳에 다 2~3층.. 2층까지는 노키즈존으로 이제 운영을 하고 있고 3층만 노키즈라고 안내를 잘 하고 있습니다.[사업자7]

게시는 무조건 해야 된다고 생각을 하고요. 그리고 게시를 하는 편이 오히려 저희 운영하는 면에서 노키즈존을 운영한다고 한다면 게시하는 편이 훨씬 더 편안합니다.
그래야 이제 또 아까 말씀드렸던 것처럼 손님 아이를 데리고 온 손님이 또 번거롭게 다시 나가주십사 이렇게 그런 말 드리는 것도 저희도 어려운 일이기 때문에 무조건 게시를 해서 서로 이제 보고 안 들어오시고 이런 편이 훨씬 더 좋습니다.[사업자3]

많은 거리를 달려가지고 오셨는데 이제 노키즈존이라서 입장을 못하게 되거나 이제 이용을 못하게 됐을 때 불편함이 있을 수 있으니까 가게 블로그라든지 홈페이지 그러니까 요즘에는 네이버로 많이들 검색을 하시잖아요. 그래서 네이버를 딱 치면 원래 운영 시간이랑 이런 것들이 딱 나와요. 거기 옆에다가 그냥 좀 자율적으로 노키즈존 그거를 조금 기재를 하시면 좀 좋지 않을까 약간 그런 생각은 듭니다.[사업자4]

(왔다가 노키즈존인 줄 알고 돌아가는 손님 수가) 지금은 많이 줄었습니다. 우리가 인스타그램이라든지 페이스북 이런 또 네이버 같은 가게를 안내하는 이런 곳에다가 노키즈존이라고 그 내용을 이렇게 좀 명시를 해두었습니다.[사업자12]

그건 저는 손님에 대한 배려적인 측면에서도 그건 꼭 필요하다라고 생각합니다. 헛걸음을 하게 할 수는 없으니까 그런 것보다는 사전에 미리 공지를 해서 그런 부모들의 손해를 미연에 방지할 필요는 있다라고 생각을 합니다. [사업자12]

하지만 네이버 및 인스타 등 온라인상에서는 공개하고 있지만, 가게에 대한 인식이 나빠질 것을 염려하여 매장 자체에는 구두로 알려주거나, 작게 표시를 해 두는 경우도 있었고, 매장 내에는 부분적으로 노키즈존을 운영하는 공간에 팻말을 세워놓고 인터넷상에는 공지하지 않는 경우 등 다양한 경우가 존재하였다.

가게가 매장이 거기에 표시하는 거는 몰라도 이 매장 자체 입구에다가 하는 느낌과 인터넷에 거기 올라가 있는 거랑은 좀 다른 느낌인 것 같아요.[사업자8]

주문하고 이제 바로 올라가는 계단이나 아니면 바로 고개를 돌리면 명기는 되어 있고요.
실내에서만 그렇게 되어 있지 실외에서는 따로 구분이나 명기를 해놓은 건 없어요.[사업자10]

나) 노키즈존임을 공개하지 않는 경우

하지만 인터넷상에 노키즈존이라고 명시되어 있어 부정적 이미지를 갖게 되는 것을 걱정하여, 아이가 왔을 때만 구두로 안내해 주고 공개를 하지 않는 곳도 있었다.

따로 인터넷이나 그런 데를 공개를 해서 말씀을 드리고 있지는 않는데 아무래도 지역 상권이다 보니까 그런 데까지 홍보를 하면 지역에서 말이 돌았을 때에 분명히 애로사항이 있을 것 같기 때문에 이제 그런 손님들이 왔을 때 이제 구두로 설명을 드리거나 하고 있습니다. [사업자1]

반대로는 이제 연령을 물어봐야 되고..또 한 가족이 이렇게 왔을 경우에 이런 것들이 조금 제재가 있으니 또 다른 곳을 또 이용하시라고 또 이야기를 해야 되는 그런 것들이 좀 있어서 그런 게 어려운 것 같습니다. [사업자2]

아니요. 공개는 따로 하지 않는데 요즘에는 손님들이 블로그나 아니면 이런 것들 좀 많이들 올려주세요. 제가 올리기보다는 거기에서 손님들이 이제 2층은 노키즈존으로 거기 운영한다고 적어주셨더라고요.[사업자4]

만약에 저희가 1 2층 다 만약에 노키즈존으로 운영을 했으면 미리 이제 조금 공지를 했을 것 같아요. 왜냐면 찾아오셨는데 또 돌아가셔야 되는 분들도 있으실 수도 있고 이런 약간 불편하실 수도 있잖아요. 그런데 현재는 1층에 테이블이 그래도 조금 넉넉하게 있다 보니까.. 돌아가신 그 테이블이 없어서 돌아가신 손님들은 진짜 손에 꼽거든요. 몇 분 안 계셔가지고 크게 저기 공개를 하고 뭐 이렇게 하지는 않았던 것 같아요.[사업자4]

공개하지 않고 있고요. 일부 오시는 고객님들한테만 말씀을 드리고 있고 공개하지 않는 이유는 아까 지금 좀 전에 말씀드린 이유와 같아요. 그런 선입견을 갖게 되면 아무래도 저기는 사람을 골라받는 매장이다라는 엄마들의 인식에 저희가 박히기 때문에.[사업자 5]

저희가 이제 옥상 올라가는 부분에 있어서는 안내문을 붙여놓기는 했어요. 이 구역부터는 이제 노키즈존입니다. '아이들을 데리고 이용하시는 고객님은 1~2층을 이용하시길 부탁드립니다'라고 써 있기는 해요.[사업자 5]

사실 여행지다 보니까 사람이 많이 몰리는 곳이고 여기는 여행지고 그다음에 이제 특수하게 여기서는 이럴 수 있지지만 저희는 동네에서 운영을 하잖아요.[사업자5]

라. 노키즈존에 대한 인식개선 관련 의견

1) 케어키즈존에 대한 의견

케어키즈존을 운영할 의향이 있으신가요?[연구자]

> 아니오. 저희는 오히려 지금 1층, 2층 야외를 케어 키즈존으로 운영하고 있고 3층만 노키즈존인데 오히려 매장 전체를 노키즈존으로 운영으로 바꾸고 싶은 마음이 점점 심하게 들고 있어요. [사업자7]

가) 실질적인(법적인) 책임효과 부재

부모가 아동에 대한 케어를 책임을 지겠다는 것에 동의를 하고 입장을 하게 되는 '케어키즈존'에 대해서는 '케어키즈존'이 아동에 대한 책임을 법적으로 효력이 없다면 현재와 다를 것이 없으며 의미가 없다는 주장이 다수 있었다. 하지만 법적으로 매장내에서 사고가 있을 경우 부모가 실질적으로 책임을 지도록 법적효력이 있다면 노키즈존을 운영하지 않고 케어키즈존으로 운영을 할 의향이 있다는 의견이 다수 있었다.

> 만약에 케어키즈존이 된다면 어떤 사고가 났을 때 그때는 또 부모님이 다 책임지실 수가 있는 건가요? 저는 그것도 안 된다고 봐요. 어떻게 됐든 왜냐하면 성인들이 여기 와서 다쳐도 저희들이 배상을 해줘야 되는데 이거는 그럼에도 불구하고 케어 키즈존이 되는 거에 대해서는 긍정적으로 보시는 건가요? 그러니까 배상 부담이 가장 크다고 하셨는데 키즈존이 된다고 하더라도 부담이 없어지는 건 아닌 거잖아요.[사업자1]

> 케어키즈존으로 변경한다고 하더라도 배상책임 문제가 달라지는 건 아니지 않나요? [사업자4]

> 그렇죠 법적인 효력이 있으면 (케어키즈존으로 키즈존을 운영할 생각이 있죠) 그건 부모 책임이다, 만약에 뭐 무슨 문제가 있어 가지고 다치게 한 거면, 저희가 그런 거지만 그러면 얘를 그냥 방치해 가지고 막 뛰어다니다가 넘어졌는데 이거 어떡할 거냐 물어내라..(중략)..전환이 되기 위해서는 법적으로 좀 규제를 해야 될 것 같아요. [사업자6]

> 어떤 문제가 발생했을 때 그 책임에 대한 소재, 이런 한계 이런 것들이 명확하게 사전에 정리가 돼야 이게 케어 키즈존이 갖는 그런 역할이라든지 효과가 실질적으로 일어나지 않을까 하는 그런 생각을 했습니다. 또 다른 걸 또 보니까 노 베드 페어런츠 존 이런 것도 있더라고요. [사업자12]

나) 부모의 협조 필요 & 부모책임에 대한 인식 홍보효과

케어키즈존이 원활이 운영이 되려면 부모의 인식변화와 협조가 무엇보다 필요하고, 이러한 부모 인식변화를 위해 공공장소에서의 아동의 행동에 대해 부모가 책임이 있다는 인식을 심어주기 위한 홍보가 필요하다고 하였다.

> 제가 생각했을 때는 부모님들이 제일 먼저 변화가 돼가지고 이 케어 기준이 운영이 될 수 있으면 어떻게 보면 한편으로는 또 이상적일 수도 있지만 이제 그만큼 아이들이 거기에 대해서 따라줄지 또

한편으로는 걱정은 좀 됩니다.[사업자2]

저도 항상 말하는 건 부모님들의 케어의 부주의 때문에 아기들은 당연히 잘못되고 이런 걸 모르지만 배워나가는 단계인데 이제 부모님들이 어쨌든 케어를 하지 않는 거라서 오히려 이렇게 부모님에게 더 무게를 실어주는 케어키즈존이라는 단어는 좋은 것 같은데[사업자1]

노키즈존으로 운영하던 당시로 돌아가서 이제 케어키즈존으로 운영할 수 있을지 물어본다고 하신다면 아마 아니라고 생각이 드는데요. 그 이유가 저희도 이제 항상 종업원들도 마찬가지고 저도 마찬가지고 이렇게 아이들 데려오시는 손님들이 있으면 좀 주의해 주십사 이렇게 말씀을 드리지만 사실 부모 입장에서는 그렇게 자기 아이들 뛰어노는 거를 더 좋아하지 이렇게 막 제지하고 하는 거를 좀 선호하지 않기 때문에[사업자3]

다) 매출에 도움 & 이미지 개선

노키즈존을 운영하면서 매출에 부정적 영향을 겪고, 아이들 출입을 막는 부정적인 이미지로 인식되는 것을 걱정했던 사업자의 경우에는 케어키즈존 도입으로 아이들에 대한 통제만 가능하다면, 긍정적인 효과를 기대하였다.

그래서 아까 말했듯이 제가 노키즈존의 제일 단점은 개인 사업자다 보니까 매출 하락에 영향이 있다 했는데 일단 받고 나서 케어 키즈존에서 설명드린다면 저도 이제 노키즈존이란 말 다 때문에 아예 안 오는 부모님들도 고객으로 잡을 수는 있으니까 [사업자1]

부담이 없어지지 않는데 그냥 아까 말했듯이 제가 인터넷에서 따로 홍보를 하지 않는 게 노키즈존이라는 말이 되게 부정적으로 요즘에 있는데 이 단어 분위기 하나 바뀌는 걸로 그래도 좀 인식이 조금은 유하다고 저는 느껴서 그 말 단어가 그런 카페들도 지금 종종 있잖아요. 그래서 노키즈존이라는 단어보다는 케어키즈존이라는 단어일 때는 저도 인터넷에 이거는 공개를 할 수도 있을 것 같은[사업자1]

라) 부모책임에 대한 인식부여로 케어키즈존에 대한 긍정적 반응

케어키즈존으로 지정한다면, 일단 부모가 자녀를 책임지도록 부탁을 할 수 있는 근거가 생기고, 이러한 인식변화로 서로 배려하면서 이용한다면 노키즈존으로 지정하여 출입자체를 막지 않고 허용할 의향이 있는 사업자가 다수 있었다.

그래도 아니 일단은 저는 아까도 단어 바꾸는 것 자체가 엄청 좋다고 했던 게 또 노키즈존은 다 안 받겠습니다. 같은 느낌이 되게 큰데 케어키즈존은 일단은 받아보고 부모님께 한 번 더 당부를 제가 드릴 수 있는 거잖아요.

만약에 1층 단층이라든지 이제 지금 전체 노키즈존을 운영을 제가 만약에 하고 있었다고 생각을 하

면 이제 키즈 케어존을 조금 어떠한 공간 공간을 분리를 해서 어떤 공간에서는 케어키즈존을 조금 운영하는 것도 나쁘지는 않다고 생각해요.[사업자4]

그러니까 안내문이라든지 그런 것들을 사전에 이제 공지를 하고 이제 여기는 이제 케어키즈존으로 운영을 하는데 여기서 만약에 아이들이 다치거나 안전상의 문제로 그런 것들이나 기물 파손이 있었을 때는 부모님이 전적으로 조금 책임을 져주셔야 된다..(중략)..그러면 이제 공지가 된 거니까 다 동의가 되었다고 생각을 하고 그 공간에 이렇게 조금 운영을 해도 나쁘지 않을 것 같다는 생각을 합니다.[사업자4]

그럼요. 근데 이제 예산적인 부분이 저희가 맞게 만약에 나라에서 지원이 좀 들어온다.
그래서 우리가 그 케어키즈존으로 해서 좀 뭔가 아이들과 할 수 있는 놀이를 할 수 있는 공간으로 만들 수 있다면 무조건 좋죠. 그거는 이거는 제가 사업하는 사람으로서 말씀을 드리지만 노키즈든 케어키즈든 저희는 매출에 영향을 줄 수 있는 방향이라면 그쪽으로 따라가는 게 사실 맞아요. [사업자5]

그 방법도 있는 것 같아요. 근데 저희는 아까 말씀드렸듯이 완전하게 아이들 무조건 출입금지 19금처럼 무조건 그거보다는 손님들한테 좀 잘 보살펴주면서 같이 있는 공간이다. 이렇게 하는 거지.. 저도 그렇게 할 필요성은 이제 어떻게 보면 너무 딱 잘라서 아이들이 안 된다. 그래서 부모님들이 기분을 상하는 것보다는 같이 케어키즈존이 이제 공유하고 공존하면서 같이 가야 된다 라고 보고는 있습니다.[사업자10]

2) 노키즈존 운영을 하지 않기 위해 필요한 부분

가) 부모의 책임 강화

대부분의 사업자의 경우 노키즈존으로 운영을 하게된 이유가 부모가 아이를 통제하지 않고 아이의 행동에 대한 배상책임을 지지 않는 등의 행동으로 인한 것이었기 때문에, 노키즈존을 운영하지 않기 위해서 가장 필요한 점으로 부모가 공공장소에서 자녀의 행동에 대한 책임을 지고, 자녀가 하지 말아야 할 행동을 가르치고 훈육할 수 있어야 한다는 의견이 가장 많았다.

컨셉들이 다양하니까 그런다고 저희가 뭐 인권을 쓸 수 있는 것도 아니니까 그 아이들을 위해서 그래서 부모님들이 진짜 가장 먼저 약간 인식이 좀 개선된다든가 아니면 뭔가 아이들을 그러니까 좀 이렇게 훈육할 수 있는 그런 환경이 필요하다고[사업자1]

부모님의 인식 변화입니다. 이런 공공장소랄지 이런 데에서 해서는 안 될 일 또 이러한 것들을 부모님들이 잘 알고 또 옆 사람에게 피해 주면 안 된다라는 의식들이 좀 있어야 되는데 그런 것들을 내가 왜 이런 데 와서까지 그런 것들을 제재받아야 되느냐 이런 생각들을 하시는 것 같아요..(중략).. 일단은 남들에 대한 배려가 있어야 되지만 또 부모님들에 대한 그러한 자녀들을 통제할 수 있는 할

수 있는 능력도 좀 더 있어야 될 것 같고 아까 부모들의 인식 변화라는 거는 그러니까 훈육 이런 문제뿐만 아니라 다쳤을 때 부모의 책임이다.[사업자2]

일단 먼저는 엄마들이 부모님들이 아이들을 좀 잘 케어해야 된다고 생각을 하고요.[사업자4]

부모님들이 좀 아이들을 조금 더 케어를 해주고 그다음에 아이들이 조금 떠들거나 했을 때 좀 주의를 준다거나 아니면 그런 것들 그다음에 만약에 책임 여부에 그런 기물이 파손되었다거나 아니면 애가 시설물로 인해가지고 다쳤다거나 이랬을 때 너무 다른 사람의 탓으로 돌리지 말고 내가 조금 케어를 조금 덜 해서 내가 조금 더 봤으면 애가 안 다쳤을 건데 약간 이렇게 조금 생각을 해 주셨으면 좋겠어요.[사업자4]

당연히 애들은 사고 치고 다치고 막 소리를 지르고 하는 건데 그것을 옆에를 다른 사람이 있는데 그걸 쳐다만 보고 여기서 이렇게 하는 거 아니야 하고 꾸중을 안 한다는 거 그게 저희 어릴 때도 막 가다가 이렇게 떠들고 하면 엄마가 조용히 하라고 사람 많은데 조용히 하라고.. 좀 그렇지 않은 사람들이 너무 많아요.[사업자6]

네.. 자기 자식이 최고고 자기 자식밖에 없고 라고 생각을 하는 거잖아요. 솔직히 말하면 근데 이해는 해요. 자기 자식 하나뿐인 자식이니까 잘 키우고 싶고 최대한 스트레스 안 주고 싶고 최대한 이런 건 알겠는데 그게 너무 극성이라는 솔직히 그런 게 사회에서 만들어진 건지 모르겠지만 이게 조금 한 명 낳고 한 명만 잘 기르자 약간 이런 것 때문에 그런 건지 몰라도..[사업자 8]

일단 기본적으로 진짜 그냥 뛰거나 장난치거나 소리를 너무 크게 낸다던가 이런 기본 에티켓만이라도 지켜져도 충분하지 않을까요?[사업자 9]

이제 공공장소에서 이제 아이들이 지킬 수 있는 그런 부분에 대해서 어른들이나 아니면 학교나 어린이집이나 뭐 이런 데서 교육이 필요하다고 생각을 합니다.[사업자13]

나) 부모책임에 대한 캠페인 강화

부모가 아이의 행동에 책임을 져야 한다는 입장과 연장선상에서 나아가 공공장소에서의 아이들의 행동은 부모가 책임을 지고 통제할 수 있어야 한다는 캠페인이 필요하다고 하였다.

방금 말한 게(캠페인, 홍보 등) 최고인 것 같은데 그 케어 키즈존 인식을 좀 확실하게 심어주는 게 좋을 것 같아요. 어떤 아이가 사고 나거나 했을 때는 사실 1차적으로는 부모가 책임을 져야 된다. 이런 인식이요.[사업자9]

사고가 안 일어나는 게 제일 중요하겠죠 그러니까 일단 제가 볼 때는 그냥 부모님들의 관심과 그 아이를 옆에서 볼 수 있는 자재나 이런 케어가 제일 중요하다고... 네 아이들을 좀 잘 훈육하도록 하는 공공장소에서는 부모들이 잘 훈육하도록 하는 어떤 그런 캠페인이나 홍보 같은 거 교육을 좀

시켰으면 좋겠다라고 말씀하시는 거죠.[사업자10]

뭔가 저는 그런 정책이 있다고 해서 바뀔 수는 없다고 보는데 그래도 막 캠페인 같은 거 있잖아요. tv 프로그램 같은 데서 그런 데서 한 번씩 비춰지는 거..(중략)..공동체 사회 같은 그런 거를 자꾸 이렇게 캠페인 하면 그래도 조금 나아지지 않을까요?[사업자8]

다) 사고발생시 사업주 책임 완화 및 법 개정 필요

같은 맥락에서 일차적으로 부모에게 아이들의 행동에 대한 통제, 책임이 있다는 인식을 심어주고, 실질적으로 안전사고가 발생했을 때도 전적으로 사업자의 책임으로 넘기기 보다는 부모가 책임지고 배상할 수 있도록 하는 것이 필요하다고 하였다.

그다음에 두 번째로는 이런 사고가 발생했을 때 이제 책임 여부가 이제 이렇게 따르는 무슨 규칙 이런 것들이 조금 있어야 된다고 생각해요.[사업자4]

보통 왜 위생법 이런 것처럼 이런 거는 보건법 이런 것도 다 이제 카페나 뭐 이렇게 업주들이 이제 하기 전에 어떠한 것들을 교육을 한다거나 이렇게 해야 된다고 생각을 하잖아요.
거기에서는 이제 위생 교육이라든지 이런 것들이 있는데 사실 여기 안전 이런 아이들이 와가지고 어떤 이게 위험이 발생했을 때 이걸 처리하는 절차가 따로 되어 있는 게 없으니까 그거를 가이드북이나 이런 것들을 만들어서 매장에 이렇게 조금 분배를 해 주시면 매장 업주들이 조금 볼 수 있을 것 같아요.[사업자 4]

대상 보험 그냥 그런 거 보험 같은 거도 괜찮긴 한데 솔직히 저희가 뭐 깨뜨렸다고 그건 얼마고 얼마고 이런 거를 다 이제 해야 되는 거잖아요. 솔직히 좀 이게 맞는 건가 싶긴 한데 제일 괜찮았던 게 그거였던 것 같아요.[사업자8]

지원이나 물론 저도 이제 일상 보험이나 여러 가지 보험을 대비를 해서 준비를 하고 있지만 아이가 이제 뛰어놀던 뛰어놀다가 저것이 이제 카페 인테리어가 유리가 많은 업장이나 아니면 바깥에서 혹시나 아이가 또 돌을 던지든지 테라스에서 돌을 던지든지 이런 상황이 발생할 수도 있고 아니면 또 계단을 오르락 내리락 하면서 또 넘어져서 또 다치는 경우 이런 어디로 돌발 상황이 발생할 수 있는 이 상황에서 그 상황 후에 이제 그 당사자나 아니면 다른 손님이나 아니면 그런 파손에 대한 그런 지원이 제가 봤을 때는 가장 큰 것 같아요. 그래서 이제 그런 배상 책임이나 아니면 뭐 나라에서나 아니면 그 해당 지역에서 그런 쪽으로 조금 더 지원이 좀 있었으면 좋겠습니다.[사업자10]

나아가 매장 내에서 손님의 부주의로 사고가 발생했을 때는 부모가 책임지고 변상을 할 수 있도록 법 개정이 필요하다는 의견도 있었다.

> 딱 진짜 제가 제일 무서운 게 그랬잖아요. 사업장 내에서 다쳤을 때 보상이 제일 무섭다고 했는데 이게 이제 사업주의 정말 잘못이 아니고 정말 아이들이 여기서 뛰다가 넘어지거나 혹은 본인이 물건을 깨서 넘어뜨렸다. 뭐 요즘 다 cctv 이런 게 있으니까 그런 걸로 됐을 때 이제 사업자가 갖는 부담이 없게 된다면 좀 더 나을 것 같아요. 또 손해배상적인 것도 저희가 받을 수 있는 제도가 생긴다면 왜냐하면 지금은 아이들이 부러뜨리거나 가도 다 그냥 제가 처리를 하고 있는데 이게 오히려 법적으로 그냥 어렵겠죠. [사업자1]

> 법을 좀 개정을 해야 될 것 같아요. 미성년자이니까 이것은 우리 아이가 상을 키운 거는 법적 연령은 부모가 책임을 지는 미성년자니까 그리고 여기서 이제 기물파손을 하고 그거는 부모가 책임을 져야지 그걸 여기에 이 물건을 줬다는 이유로 업체 책임이 주어지기도 해요.[사업자6]

> 실제로 저희 매장에서도 저희 마당에서 아이가 부모님이 부주의해서 이제 다친 경우가 있었는데 그냥 뛰다가 넘어진 거거든요. 그거를 이제 매장에 넘어지게끔 길이 만들어져 있어서 저희한테 이제 보험을 청구를 하셨던 경우가 있어요. 그러면 저희도 이제 그것 때문에 저희가 물어야 되나 하고 찾아봤는데 법적으로 그렇게 돼 있더라고요..(중략)..네네 미리 노키즈라고 안에 돼 있는 그 공간인데도 불구하고 좀 애매하게 되어 있어서 저희한테 무작정 그냥 막무가내로 그냥 그렇게 청구를 하시면 저희는 물어드릴 수밖에 없는 상황이더라고요.[사업자7]

라) 양육 친화적인 분위기 조성

노키즈존을 운영하지 않는 문화가 형성되려면 먼저 아동동반 부모와 사업자, 또한 부모와 다른 손님 간에 서로의 입장을 이해하는 분위기 형성이 될 필요가 있다는 의견을 제시하였다.

> 이렇게 좀 어울릴 수 있는 그런 분위기가 형성이 되어야지 아이들이 조금의 약간의 피해를 끼치더라도 사람들이 웃으면서 넘어갈 수 있는 환경이 되지 않을까 싶어요.[사업자1]

> 애기들이 보통 한 사회가 아기를 도와서 키워야 된다 이런다고 하지만 요즘엔 정말 개인주의가 너무 만연해져 있다 보니까 우리 가족이 아닌 이상은 진짜 완전한 남이라고 생각을 하고 이러다 보니까 남이 왜 나에게 피해를 끼치지 아무리 애기여도[사업자1]

> 업주 그리고 그 공간을 이용하는 다른 손님들 이런 세 단위가 이 부분에 대한 어떤 서로 간의 이해 합의 이런 것들이 먼저 필요하지 않을까 그런 생각이 듭니다. 부모는 부모로서 주는 업주로서 다른 손님들은 또 우리가 요즘 저출산 문제도 있고 애 키우기 힘들어서 애를 안 낳는 경우도 있으니 이런 부분에 대한 어떤 사회적 이해 대책 이런 것들이 저는 필요하다고 생각합니다.[사업자12]

마) 타인(사업자포함)을 배려하는 문화 필요

매장을 이용하는 부모의 경우 자신의 아이의 입장만을 생각하고, 매장에서 일어난 일을 전적으로 매장의 책임으로 넘기기 보다는 사업을 하는 입장에서 생각하여 사업자에게 피해가 가지 않기 위한 최소한의 노력을 해 주었으면 하는 바람을 전하였다.

> 그다음에 자기중심적으로 변해 있는 지금 현재 사회에서 우리 애들 우리 나만은 편하면 됐지라는 생각들이 그러니까 인식의 변화가 제일 조금 더 많이 변해야 된다라고 생각을 합니다.[사업자2]

> 일단 카페를 운영하는 사장님들은 이제 손님에 대한 배려를 조금 더 해야 되고 그리고 이제 손님도 이제 운영하는 사람들의 마음을 조금 더 알아주시면 그렇게 서로 이제 배려하는 마음이 있으면 좋겠는데 이제 그냥 이제 물론 손님 입장에서는 카페에 자기 비용으로 이제 시간을 이제 좋은 시간을 가지려고 오신 건데 그러다 보면 아무래도 이제 권리 의식이라고 해야 될까요? 좀 그런 걸 누리려고 하시지 와서도 자기가 해야 될 책임 이런 것들은 많이 좀 생각을 안 하시는 것 같더라고요. 그래서 서로 좀 상 배려하는 마음이 있다고 한다면 노키즈존 문제가 그렇게 심각한 사회 문제는 안 될 것 같습니다.[사업자 3]

> 서로 입장에서 조금 역지사지의 자세처럼 조금 서로의 생각을 반대로 생각해 보는 약간 그런 배려라든지 약간 그런 게 조금 있었으면 좋겠어요.[사업자4]

> 아니 그러니까 아이들과 어머니의 태도 그러니까 게임이 그냥 저희가 그냥 보험을 들어놨기 때문에 그걸로 하면 돼요 약간 그러니까 우리는 별로 책임이 별로 없어. 그냥 다른 데 가서도 또 그러고 다른 데 가서 또 그러고 또 그럴 거 아니에요 저는 나아질 게 없다고 생각하거든요 그런 거는..[사업자8]

> 여전히 약간 그 매장에서 사고가 나면 당연히 좀 대표님이 책임을 져야 된다라는 그런 인식들이 좀 있나요?[연구자]

> 근데 다행히도 대개는 안 그러세요. 다 지금까지는 일단 본인들 잘못이라고 생각하셔서 다 처리가 제가 딱히 한 건 없어요.[사업자9]

> 어떤 단위에서 줘야 되지 않는가 거기에 이제 업주와 부모가 서로 이해하고 공감하고 받아들였을 때 이 문제는 해결될 수 있다.[사업자12]

마. 노키즈존에 대한 지원 요구

1) 노키즈존 합법화에 대한 의견

가) 합법화가 필요하다고 생각하지는 않음

노키즈존을 합법화하는 것에 대한 의견을 물었을 때, 노키즈존을 합법화하는 방향보다는 손님으로서 기본적인 책임을 지고 배려한다면 바뀔 수 있는 부분이라고 생각하고 있었다.

> 저는 그냥 이거를 너무 법제화 하는 것도 크게 찬성을 하지는 않아요. 그렇게 돼버리면 아이들이 이제 커가는 그런 이제 그런 아이들 키우고 애들이 이제 커져 나가는 입장에서 어떤 곳은 노키즈존 나는 여기는 못 간다. 근데 난 여기도 가고 싶은데 너무 법으로 딱 정해져 있어서 못 가고 이런 거는 조금 원하지 않고요. 그냥 조금 자율적으로 이제 그 사업주들이 내가 생각했을 때 어떤 공간을 아까 이야기 말씀해 주셨던 것처럼 케어키즈존처럼 이렇게 운영을 할 수도 있고..[사업자4]

> 그거는 저도 딱히 긍정적으로 받아들여지지 않는 것 같아요. 약간 이렇게 어떤 제도화된다는 거에 대해서는 좀 부담스럽다라는...[사업자9]

> 실제 아이들이 카페에서 어떤 피해를 입히는지 업주들한테 그리고 부모님들이 그거를 정당화하고 법을 보험이나 이런 거를 악용하는 사례들을 실제로 많이 보여줘서 그 업소들이 어떤 피해를 입었는지 피해 금액이나 이런 거는 어떻게 얼마나인지 투명하게 좀 보여드리고 사례들을 좀 보여주는 것도 좋은 방법인 것 같고 [사업자7]

> 저는 그것까지는 완전하게 법으로 해가지고 완전히 자르고 이게 들어오지 마라, 노키즈존이다, 무조건 나가라 이런 거는 저는 반대입니다.[사업자10]

> 뭐 손님과 또 업주와 어떤 이게 사회적 합의가 있어야 되는 것이지 이걸 법으로 어떻게 강제하고 이렇게 단속하고 이렇게 하는 건 오히려 좋지 않지 않나 [사업자12]

나) 노키즈존을 수용하는 인식 필요

하지만, 카페나 음식점이 아이들을 위한 공간이 아니기 때문에 아이들 출입을 제한할 수 있고, 이러한 노키즈존에 대한 수용이 필요하다는 입장도 있었다.

> 카페라는 공간이 아이들을 위한 공간이 아니잖아요. 아이들은 일단 뛰려고 하고 소리 지르려고 하고 만져보려고 하고 그런 본능이 되게 많은 나이인데 아무래도 그러기에는 위험이 너무 많고 카페 업주들의 입장에서는 사실 전혀 아이들을 위해서 공간을 마련할 필요가 없는 업체에요. 일반 음식점, 밥집이나 그런 곳은 모르겠지만 카페는 어쨌든 어른들이 와서 카페인이 들어간 음료를 마시면서 대화를 하려고 오는 공간이잖아요. 그래서인지 좀 조용한 공간이어야 하는 게 분명한데 그리고 남들한테 에티켓을 당연히 지켜야 되는 거는 굳이 카페가 아니고 공공장소 어디서든 지켜줘야 되는 건데 유독 카페에만 오면 같이 동반을 하셔도 된다고 당연히 생각하는 것부터가 조금 오류라고 저는 판단을 해요.[사업자7]

> 우선 인식을 많이 줘야겠죠 사람들의 인식을 그런 선입견을 많이 깨줘야 될 것 같고 노키즈존 하면

우선 딱 부정적으로 먼저 다가오잖아요. 캠페인 같은 걸 통해서 사람들의 인식을 좀 많이 바꿔줘야 될 것 같아요.[사업자5]

그런 방송이나 이런 부분을 통해서 사람들이 생각할 수 있는 부분이 많이 변경이 돼야 노키즈존에 대한 인식을 많이 바꿀 수 있을 것 같습니다. 지금으로서는 사실 맘카페랑 이런 데가 너무 활성화돼 있기 때문에 이런 이미지가 한 번 잘못 꽂히게 되면 그 가게가 문을 닫는 건 진짜 쉬운 일이거든요. 엄마들의 입바람이 너무 무섭기 때문에 저희도 사실 그래서 그런 부분 때문에 공개하지 않고 노키즈존을 운영하는 부분도 있어요.[사업자5]

다) 사업주의 입장 고려 필요 - 배상 책임소재 방안마련

노키즈존에 대한 정책적 지원을 논의한다면, 배상책임을 져야하는 상황이 발생했을 때, 사업주의 입장을 함께 고려하여 진행할 필요가 있다고 하였다.

글쎄 이제 얼핏 노키즈존이 어떻게 법제화되고 또 어떻게 합법화될지에 대해서는 구체적으로 생각해 본 바는 잘 없는데 만약에 이제 이게 법제화가 된다라고 하면 아무래도 이제 세부적으로 어떻게 좀 운영을 운영이 될 수 있을지에 대한 좀 이런 논의들이 좀 추가적으로 있을 것 같거든요. 그래서 좀 그런 부분들에 대해서 업주의 입장도 좀 반영을 하고 또 이렇게 아이 엄마들 뭐 이렇게 부모님들의 입장도 좀 잘 받아들여가지고 좀 원활하게 제도가 활성화되는 방안이 좀 필요할 것 같습니다.[사업자 3]

저도 배상 보험 가입 지원비 말씀드리려고 했어요.[사업자9]

그러니까 이제 이걸 제가 봐서는 노키즈존에 관련해 가지고 정책적으로 한다면 거기에 관련된 만약에 물건이 잘못되면 소비자보호 거기에다가 이야기를 하고 거기에다가 이제 올려서 거기에서 또 법리적으로도 이야기해 주고 그러잖아요. 마찬가지 높이 조절도 마찬가지 거기에 관련해가지고 해주는 그러한 센터랄지 아니면 지원 부서가 있어서 거기에 대해서 보험이랄지 아니면 나머지 것들 을 해주면 좋을 것 같습니다.[사업자2]

그러니까 이제 일단은 배상 보험부터 안정적으로 지원될 수 있도록 하는 것이 조금 더 돼야 될 것 같고요. 그다음에 배상 보험이 안정적으로 된다는 것은 이제 아이들에 대한 치료랄지 또 추후에 있을 그런 것까지도 생각을 해서 어느 정도 가격을 배상 가격을 조금 더 올려야 되지 않을까라는 생각이 생각하고 조금이라도 흉터가 생기면 그게 평생 갈 수 있는 상황도 되니까요.[사업자2]

라) 노키즈존에 대한 명확한 기준 제시 필요

노키즈존이 법제화된다면 노키즈존에는 아이가 들어갈 수 없도록 명확한 기준을 마련해야한다는 의견도 있었다.

노키즈존이라는 게 어떻게 법제화되고 그리고 어떤 여기에서 기준이라는 게 생긴다고 하면 정확하게 선에 그러니까 노키즈존은 아이는 아예 들어갈 수 없는 이런 어떤 기준이 명확한 기준점이 기준이 좀 됐으면 좋겠습니다. 그리고 이제 그런 게 사회 일반의 인식으로 좀 자리 잡혀가지고 예를 들어서 술집에는 미성년자들이 당연히 안 들어가잖아요. 그런 것처럼 노키즈존 카페라고 한다면 이제 손님들이 들어오지 않는 그래서 그런 명확한 선이 좀 구분되어 있으면 좋을 것 같습니다.[사업자3]

2) 정책적 지원 요구

가) 배상건 발생시 그 절차에 대한 지원창구 마련

안전사고 발생 등 배상 및 보험처리를 진행할 일이 있을 경우 업주가 쉽게 소통할 수 있는 창구가 있어서 상황에 대한 상담을 한다거나 필요시, 보험처리 관련한 이러한 진행을 맡아줄 수 있었으면 좋겠다는 의견도 있었다.

업주들과도 좀 이렇게 소통을 할 수 있고 어떤 지원을 해주는 부분에 대해서도 좀 이렇게 서로 편안하게 연락할 수 있는 이런 소통의 창구가 있었으면 좋겠습니다. 그래서 그런 부분들이 그냥 이렇게 형식적으로 이루어지는 게 아니라 좀 관리해 주는 부서와 좀 관리해주는 부서가 좀 활성화되어 가지고 업주의 입장도 좀 적극적으로 이야기할 수 있고 좀 견해가 반영될 수 있으면 좀 좋을 것 같습니다.[사업자 3]

사고가 만약에 났을 때 그런 어쨌든 보험 처리를 하게 될 거 아니에요 그렇기 때문에 그냥 그 정도.. 사고가 났을 때 어떤 상담을 해주거나 처리를 해주는 어떤 창구 같은 역할을 해주는 조직이 필요하다..[사업자9]

나) 아이들을 데리고 와도 괜찮을 수 있는 환경 마련

아이들을 데리고 와도 아이들이 방치되어 돌아다니지 않고, 아이들의 시간을 보낼 수 있도록 책이나 테블릿 대여해 주거나 시간을 보낼 수 있는 시설 및 자원에 대한 지원을 원하였다.

궁금하기도 하고 조금 집중해서 앉아 있거나 아니면 무언가를 먹으러 간다거나 아니면 카페에서 음료를 마실 때 마시고 있을 수 있거든요 앉아서 근데 이제 시간이 너무 길어지면 한 1시간 반에서 2시간 정도 있으면 사실 성인 입장에서도 한 공간에 오래 앉아 있는 것이 조금 지루하거나 할 수도 있는데 애들도 조금 너무 한 공간에 오래 있거나 이렇게 되면 좀 더 지루해서 좀 많이 더 돌아다니거나 이럴 수가 있다고 생각을 해요. [사업자4]

아니면 요즘에는 어린이들이 또 태블릿이나 이런 것들도 많이 보잖아요 그래서 태블릿을 조금 렌탈을 해서 빌려준다거나 아니면 색칠 놀이처럼 그런 공간을 색칠 이런 프린트 몰이나 아니면 크레파스

이런 것들 해준다거나 그래서 조금 어린이 학습 만화 이런 것들을 한 켠에 놔두고 좀 대여를 해준다거나 이렇게.. [사업자4]

그래서 약간 타임아웃제처럼 어린이를 동반하는 손님들께서는 이제 그건 정하기 나름인데 1시간 반에서 한 2시간 정도 이제 이렇게 이용을 할 수 있다거나 [사업자4]

또한 일부 노키즈존에서는 펫동반은 허용되는 곳도 있는데, 펫동반도 위험성이 존재하여 주의가 필요하다는 의견을 제시하기도 하였다.

알러지가 있는 사람들도 있고요. 손님 중에 동물 털에 이제 막 흡입을 한다든지 고양이 알러지 개 알러지 이런 분들이 계시는 분들도 있고 그리고 저는 그런 애완동물들이 오히려 아기들보다 어쩌면 더 위험하다는 그런 생각도 합니다. 그래서 오히려 막 주인이 완벽하게 이렇게 제어를 하지 못하면 어떤 일이 일어날지 모르거든요. [사업자12]

3. 소결

노키즈존 사업장을 운영 중인 205명의 사업주를 대상으로 실시한 설문조사의 결과를 토대로 그 운영 양상을 제시하면 다음과 같다.

첫째. 노키즈존 사업장은 공간의 일부 보다는 전체 사업장을 다 노키즈존으로 운영하는 경우가 많았고 특히 음식점업의 경우에, 점주가 여성인 경우에, 사업장의 운영기간이 오래된 경우에, 주거지 상권에서 사업장 전체를 노키즈존으로 운영하는 비율이 높았다.

둘째, 노키즈존을 운영하면서 제한을 두는 부분은 먼저 연령 제한을 명시하는 경우에 초등학생까지인 13세까지가 가장 많았다. 장소에 대한 제한은 실내의 특정 구역을 제한하는 경우가 가장 많았고, 또한 노키즈존을 운영하는 시간을 따로 두기 보다는 운영시간 내내 노키즈존으로 운영함이 대부분이었다.

셋째, 노키즈존 운영 시 예외를 두는 경우를 살펴본 결과 세 곳 중 두 곳은 무조건 예외 없이 노키즈존으로 운영하고 있지만, 보호자가 아이의 행동을 책임지겠다는 약속을 받고, 또는 조용히 떠들지 않겠다는 약속을 받고 출입이 허용되기도 하였다. 또한 이용자들은 사업장이 노키즈존임을 알고도 아이의 출입을 요청하기도 하였는데 특히 음식점에서 이런 비율이 높았다.

넷째, 노키즈존을 운영하는 경우에는 대부분(94.1%)의 경우 노키즈존임을 명시하고, 그 방법은 가게 입구 알림과 포털사이트 내 플레이스 정보를 통한 것이 가장 보편적인

방법이었다. 노키즈존을 공개하지 않는 경우에는 공개 필요성을 느끼지 못해서라는 이유가 가장 많았다.

다섯째, 노키즈존의 운영 시작 시기는 개업할 때부터라는 응답이 중간에 노키즈존으로 변경하는 경우보다 높았다. 개업 시부터 사업장을 노키즈존으로 운영하는 이유는 안전사고 발생 시 사업주의 책임에 대한 우려가 가장 많았다. 그에 비해 가게 운영 중간에 노키즈존으로 운영을 전환한 경우에는 자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와의 트러블을 가장 주된 이유로 들었다.

여섯째, 노키즈존 사업장 운영자들은 노키즈존 사업장 명단 공개에 대체로 동의하는 경향을 보였다. 노키즈존 운영을 중단하려면 배상보험 비용지원에의 요구보다도 '공공장소에서 보호자의 책임이 강화되고 홍보가 이루어져야 한다'는 의견이 가장 많아 부모의 책임강화에의 요구가 높았다.

한편, 사업주들을 대상으로 한 면담 결과를 통해서는 다음과 같은 시사점을 얻을 수 있었다.

첫째, 노키즈존을 운영하게 된 이유에 대해 대다수의 사업주들이 부모의 무책임한 행동과 아동 안전사고 문제를 꼽았다. 부모들이 자녀를 통제하려 하지 않으며, 아동이 루프탑이나 계단에서 사고가 날 경우 사업주가 온전히 배상책임을 지게 된다고 보았다.

둘째, 케어키즈존으로의 전환에 대해서는 긍정적으로 보는 견해와 부정적으로 보는 견해로 나뉘었는데, 대부분의 경우 케어키즈존으로 바꾸기 위해서는 책임소재 문제가 명확해질 필요가 있다고 보았다. 즉, 부모의 책임이 좀 더 강화되고 이 부분이 법적으로 효력을 가질 수 있어야 부담 없이 아동들의 입장을 허용할 수 있다고 하였다.

셋째, 사회 전반적으로 부모 책임에 대한 캠페인이 강화될 필요가 있다고 보았다. 부모가 자녀의 행동에 책임을 져야 하며, 더 나아가 공공장소에서 자녀의 행동은 부모가 책임을 지고 통제할 수 있어야 한다는 캠페인이 필요하다고 보았다.

넷째, 대다수의 사업주는 노키즈존에 대해서는 합법과 불법 여부에 관계 없이 제도화되는 것에 대해 거부감을 갖고 있었으며, 오히려 사회 전반적으로 노키즈존을 수용하는 인식 개선을 원하였다.

마지막으로, 정책적 지원과 관련해서는 사고 등으로 인하여 배상책임을 지게 될 경우 그 절차에 대한 지원 창구 마련에 대한 요구가 있었다.

V. 결론 및 제언

1. 노키즈존에 대한 갈등 관계 현황

가. 사업주/아동을 동반한 고객/매장 이용자 간의 관계

앞서 살펴본 인식조사와 면담조사 결과에 따르면, 사업주와 자녀가 있는 고객, 그리고 해당 공간에 있는 고객 3자 간의 입장이 조금씩 다름을 알 수 있다.

노키즈존을 찬성하는 대표적인 이유는 “공공장소에서 아이를 방치하는 부모”를 들 수 있는데, 식당에서 아이의 토사물을 치워달라고 하거나, 1인분을 주문하고 소분해 달라고 하는 경우, 기저귀를 테이블 위 또는 트레이에 반납하는 경우, 매장 내에서 종이컵에 소변을 받아 버리는 경우 등이 인터넷상에 회자된 바 있다. 반면, 노키즈존을 반대하는 이유는 아동과 부모에 대한 차별이라는 것인데, 국가인권위원회에서도 연령 등에 따라 특정 집단을 배제하는 것은 차별금지에 위배될 가능성이 높아 특정 행위를 규제하는 것이 타당하다는 것이다.

〈표 V-1-1〉 노키즈존 찬반 논거

찬성하는 논거	반대하는 논거
• 자녀를 제대로 통제하지 않는 부모들이 많으므로 • 매장을 이용하는 다른 고객들의 권리도 중요하므로 • 아동이 타인에게 피해를 줄 수 있으므로 • 자녀와 관련하여 과도한 요구를 하는 부모들이 많으므로 • 영업의 자유에 따라 노키즈존은 사업주의 권리이므로 • 아동 안전사고를 방지하기 위해 • 매장 내 사고 발생 시 사업주 책임이 크므로	• 아동 및 부모에 대한 차별이므로 • 출입을 금지하는 것은 과잉조치이므로 • 사회적 배려가 필요한 부분이므로 • 사업주의 영업의 자유보다 아동의 권리가 우선되어야 하므로 • 일부의 잘못으로 전체를 차별하는 것은 옳지 않으므로

노키즈존 이슈에 있어서 대부분의 경우 아동의 기본권 침해와 사업주의 영업의 자유 간의 충돌문제로 본다. 영업의 자유에는 영업대상을 선택하는 자유도 포함되지만, 이와 같은 기본권 행사는 타인의 자유를 침해하지 않는 범위에서 인정될 수 있는 것이므로 대

체적 수단(부모 및 아동에 대해 이용에 대한 사전 안내 및 자리배치, 공간 분리 운영 등)을 마련하지 않는 상황에서의 일괄적인 노키즈존 운영은 아동과 부모의 일반적 행동자유를 제한하는 효과를 가져오기 때문에 외견상 기본권 충돌로서 사업주의 주장은 받아들이기 어렵다. 다만, 아동과 부모의 보편적 권리가 사업주의 영업의 자유권보다 우선시 된다 하더라도 무조건적으로 아동과 부모의 일반적 행동자유를 우선시하는 입법방식을 택하는 것은 소규모 영세 영업장을 운영하는 사업주들의 평등권 침해 문제(실질적으로 공간 분리 운영 등이 불가능한 소규모 영업장임에도 불구하고 일괄 규제를 적용한 경우)가 제시될 수 있으므로 노키즈존 운영형태에 대한 제한이 가장 효과적이라고 생각되며, 이 경우 영업의 종류, 영업의 규모, 인력 형태 등을 고려하여 법익간 조화를 이루는 제도 마련이 필요할 것으로 보인다.

그러나 무엇보다 이러한 노키즈존 이슈에 있어서 3자간의 입장을 갈등관계로 보거나 배척, 배제하기 보다는 서로 이해하고 상생, 공존할 수 있는 방법을 모색하는 것이 우선되어야 한다.

나. 아동에 대한 배려와 포용을 위한 과제

유엔아동권리위원회는 2013년 일반논평을 통해 세계 곳곳에서 공공장소의 상업화가 심화되면서 아동에 대한 관용이 줄어들고, 공동체나 공원, 쇼핑몰 등의 아동 출입제한 조치로 인해 아동은 '문젯거리', '문제아'라는 인식이 형성되는 것에 우려를 표했으며, 이러한 아동 배제는 아동이 시민으로서 성장하는 데 중대한 영향을 미친다고 강조한 바 있다.

노키즈존은 특정 대상인 아동의 출입을 제한하는 것으로 명백한 차별이므로 국가인권위원회는 헌법 및 유엔아동권리협약을 근거로 전면적인 아동 출입 금지 대신 어떠한 행위를 제한하는 것으로 바꿀 것을 제한하였다. 이는 헌법상 비례의 원칙에 따라 동일한 목적을 달성하는데 차별 외에 다른 가능한 방법이 있는지를 우선적으로 검토해야 한다는 것을 의미한다. 한국리서치가 노00존에 대한 의견을 물은 결과 노시니어존, 노외국인존과 같이 특정인을 금지하는 것에 대한 공감대는 낮은 반면, 노유튜버존, 노스터디존과 같이 특정 행위를 금지하는 것에 대해서는 높은 공감대를 보였다. 이는 사회적으로도 특정인의 출입을 제한하는 것은 차별에 해당할 수 있으나, 행위를 제한하는 것은 영업주의 권리로서 가능하다고 보는 것이다. 이러한 점을 고려하면, 현재 논의되고 있는 케어키즈존, 노매너존

과 같이 특정 행위를 제한하는 방향으로 바꿀 필요가 있어 보인다. 가장 좋은 방안은 이러한 용어를 사용하는 것보다는, 사업주가 아동을 동반한 고객으로 인하여 영업상 어려움을 겪을 때에는 안전사고 방지를 위한 주의사항, 영업에 방해가 되는 구체적인 행위, 예컨대, '뛰는 행동 금지', '소란 행위 금지'를 제시하고, 경우에 따라 이용제한 또는 퇴장요구 등이 가능함을 미리 고지하는 등의 방법으로 해결하는 것이다.[14] 저출산 현상이 심해지면서, 사회 전반에서 아동과 함께하는 경험을 갖는 기회가 줄어들고 있고, 아동을 동반하는 손님보다는 아동 없이 찾아오는 손님이 늘어나다 보니, 아동을 동반한 고객들을 거부하더라도 매출에 큰 영향을 주지 않게 된다. 이러한 현상은 결국 매장 운영의 편의성, 테이블당 매출 단가 등을 고려하게 되면서 점차 노키즈존이 증가하게 될 가능성이 높다.

우리나라가 출산율이 0.7명으로까지 떨어지고, OECD 국가 중 사상 유례없는 초저출산 국가에 해당하여 국가소멸위기에 해당하게 된 지금, 아이 한명 한명이 소중하다는 생각에서 좀 더 포용적인 사회로 나아갈 필요가 있을 것이다.

2. 사업장을 위한 지원 방안

가. 배상책임 문제 해결을 위한 컨설팅 사업 추진

2011년 열 살 어린이가 부모와 함께 식당을 찾았다가 종업원과 부딪쳐 뜨거운 물에 화상을 입자 부산지법은 2013년 식당 주인과 종업원이 치료비와 위자료 등 4,100만원을 배상하라고 판결하였다. 다만, 법원은 부모가 단속 의무를 게을리했다며 식당 주인과 종업원의 책임을 70%로 한정하였다. 이후에도 이와 유사하게 2012년 한 음식점에서 종업원이 찌개를 운반하던 중 유모차에 탄 아기에게 국물을 쏟아 아기 허벅지에 화상을 입히는 사건이 발생했는데, 2014년 의정부지방법원 역시 식당의 책임을 70%로 보아 업주가 부모에게 배상하도록 하였다. 이처럼 업주에게 배상책임을 지게 하는 유사한 판결이 잇따르면서 노키즈존이 증가하기 시작하였다.

사업주는 매장을 이용하는 사람들의 안전을 위해 매장을 안전하게 관리해야 하는 의무를 갖는다. 안전사고 예방을 위해 바닥을 미끄럽지 않게 관리하고, 이물질이나 적치물에 걸려 넘어지지 않도록 확인해야 한다. 업장 내 안전사고는 민법에 따라 사업주에게 배상

14) 이에 대해서는 '조정의(2023). 유엔아동권리협약과 노키즈존 시정 권고의 의의. 노키즈존 넘어 아동친화 사회로. 국회토론회 자료집. p. 52' 참조.

책임이 있으며, 종업원에 의해 발생하는 안전사고도 피해자에 대한 배상 책임은 주인에게 있다. 이에 대다수의 사업주들이 안전사고 문제를 노키즈존 운영 사유로 들고 있다. 사업주를 대상으로 한 설문조사 결과에서도 개업 시 노키즈존으로 운영을 결심하게 된 이유로 아동 안전사고 발생 시 사업주가 전적으로 책임져야 하기 때문이라는 응답이 68%를 차지하였다. 또한, 면담 시에도 사업주의 입장을 고려한 배상 책임소재 방안 마련, 배상 문제 발생 시 절차적 지원창구 마련 등을 주요 지원사항으로 요구하였다.

이러한 점을 고려하면, 아동 안전사고 예방을 위한 매장 컨설팅과 사고 발생시 이를 도와줄 수 있는 전달체계를 마련할 필요가 있다.

식당이나 카페 사업주의 경우 식품위생법에 따라 매년 식품위생교육을 받아야 하는데(식품위생법 제41조 제1항), 업종에 따라 해당 교육을 받는 기관이 정해져 있다. 현재 일반음식점영업자의 경우 한국외식업중앙회와 한국외식산업협회, 휴게음식영업자는 한국휴게음식업중앙회, 제과점영업자는 대한제과협회 등에서 교육을 이수하도록 하고 있다(「식품 등 영업자 등에 대한 위생교육기관 지정」(식품의약품안전처 고시) 참조). 해당 중앙회와 협회는 각 지역에도 지사를 두고 있는데, 이를 활용하여 컨설팅 및 배상 문제를 지원하는 조직을 구성하는 방안을 고려해 볼 수 있다.

나. 아동 친화적인 디자인 지원·배포 및 공간 마련 지원

현재 각 매장에서 사용되고 있는 노키즈존 안내판은 정해진 도안 없이 사업주가 직접 작성하거나 아이 모습에 금지 표시를 하는 등 다양한 디자인이 활용되고 있다. 다만, 디자인들 중에는 반려견 출입, 흡연 금지 등과 동일선상에서 그려져 있는 경우도 있고, 특정 대상인 아동의 출입을 금지하는 모습을 보이고 있고, 자칫 잘못하면 아동을 혐오의 대상으로 느끼게 할 수 있다는 점에서 우려가 되고 있다. 즉, 아이를 인격적 존재가 아니라 유해한 사물이나 동물과 같은 대상으로 간주한다는 점에서 인권침해의 소지가 있는 것이다(김도균 외, 2016: p. 9).

업주 입장에서는 이러한 이미지 역시 비용이 들기 때문에 가능한한 비용이 저렴한 도안을 이용하게 되는데, 사회적 갈등을 줄이면서 특정 공간의 출입을 제한하는 도안을 개발하여 공급할 필요가 있다.

[그림 Ⅴ-2-1] 노키즈존 게시 예시

자료: 구글에서 노키즈존 이미지를 검색하였음(2023. 10. 31).

김도리 외(2023)는 부모의 자녀 돌봄에 대한 관심과 타인의 영유아에 대한 수용도를 높여 영유아를 배려하는 식당 및 카페 환경을 조성하기 위한 방안으로 안내판과 테이블 매트 등을 디자인 하였는데, 테이블매트는 성인용과 영유아용으로 구분하여 성인용 테이블매트에는 영유아를 동반한 이용자에게 영유아를 잘 돌보아 달라는 매세지를 전하고, 영유아를 동반하지 않은 이용자들에게는 자라나는 새싹같은 영유아를 예쁘게 봐달라는 메시지를 포함하였다. 영유아 매트의 경우에는 영유아들이 식사 중 간단히 참여할 수 있는 색칠공부, 미로찾기, 종이접기 등을 구성하여 제공하였다. 안내판의 경우에는 안내판에 안내문을 부착하여 매장을 이용하고 있는 고객들 간 서로 배려하는 자세를 보여주기를 바라는 메시지를 넣었는데, 영유아를 동반한 고객에게는 자녀에 대한 적극적인 관심과 통제를 부탁하는 메시지를 전달하였고, 영유아를 동반하지 않은 이용자들에게는 영유아를 이해하고 포용해달라는 메시지를 담았다(김도리 외, 2023: p. 992).

[그림 V-2-2] 영유아 배려존 안내 게시 예시

자료: 김도리 외(2023). 영유아를 배려하는 공공장소를 위한 사회적 디자인 연구. p. 992.

한편, 일부 매장의 경우 공간을 분리하여 아이들이 편하게 이용할 수 있는 공간과 조용하게 어른들이 보낼 수 있는 공간을 구분하되, 노키즈존과 같은 용어를 사용하지 않고 있다. 예컨대, 제주도의 할리스카페 황사평점의 경우 1층에 아이들이 뛰어놀 수 있는 놀이

공간을 작게 마련하는 한편, 아이들 누구나 편하게 먹을 수 있는 비타민 사탕과 보드게임을 구비하고 있다. 2층의 경우에는 “호끔(‘조금’이라는 뜻의 제주도 방언) 조용한 존”이라는 표현을 사용하여 아이들의 방해 없이 책을 읽거나 문화생활을 즐길 수 있는 공간으로 이용하고 있으며, 루프탑의 경우 아이들이 뛰어 놀아도 다치지 않게 바닥과 난간이 디자인 되어 있다. 이러한 좋은 사례들을 참고하여, 사업주가 아이들에게 친화적인 환경을 조성할 수 있는 방안을 마련하되, 예스키즈존 또는 오케이키즈존과 같이 특정 이름을 붙이기 보다는 보편적인 매장의 한 유형으로서 확대되도록 하는 것이 바람직해 보인다.

[그림 V-2-3] 영유아 배려 공간 예시

자료: 할리스카페 황사평 DT 모습. 구글 이미지 검색을 통해 인출함(2023. 10. 31).

3. 양육 친화 문화 조성 방안

가. 양육 친화 문화 확산을 위한 홍보/캠페인와 인식 개선

저출산고령사회위원회에서는 애티켓 캠페인을 통해 사회가 아이를 배려할 수 있는 작은 실천 '애티켓(어린이+에티켓)'을 안내한 바 있다. 식당에서 우는 아이에 대해 낯선 환경에서 어른과는 다른 아이의 마음 표현을 이해해 달라는 것인데, 해당 광고가 나간 이후 논쟁이 벌어졌다. 특히 식당 편에서는 한 아이가 큰 소리로 울며 떼쓰는 장면이 나오고 이어 주변 손님들의 시선이 그 가족들에게 향하는데, 이후 한 남성이 "저기요"라며 아이 부모에게 항의하려 하자 오 박사가 등장해 "이럴 때 필요한 게 애티켓"이라며 "아이가 낯설어서 힘들어할 땐 '괜찮아'라고 말해주세요"라고 언급한다. 그리고 영상 마무리에 오은영 박사는 "육아하는 부모를 배려해 '괜찮아'라고 말해달라"고 '애티켓' 캠페인 참여를 독려하며 영상은 끝이 난다. 해당 영상이 공개된 이후 네티즌들은 부정적인 반응을 보이며 아이로 인해 피해를 본 사람들에게 관대함과 배려를 강요한다고 지적하였다.[15]

[그림 V-3-1] 양육 친화 문화 확산을 위한 정부 홍보/캠페인 예시

출처: 저출산고령사회위원회 유튜브 채널, https://www.youtube.com/watch?v=In96vpZCXA8(2023. 10. 27. 인출).

이에 반하여 부모의 역할을 중요시하면서, 공공장소에서 아이를 잘 훈육하는 영상을 제공하여 네티즌들의 호응을 얻은 경우도 있다. 예컨대, 올리버쌤 유튜브 영상 중에는 미국에서 자녀와 함께 외출하고 있는 모습을 보여주면서 아이와 함께 식당예절을 지키는 방법을 자연스럽게 유도하고 있다. 즉, 어느 한쪽의 책임이나 잘못을 지적하지 않으면서 공공

15) 투데이신문(2022. 5. 17). 오은영 출연 '애티켓' 캠페인, '지나친 배려' 강요 구설, https://www.ntoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=92048; 공공뉴스(2022. 5. 16). 오은영 '애티켓' 캠페인 영상 갑론을박, https://www.00news.co.kr/news/articleView.html?idxno=72754(2023. 10. 27. 인출).

장소에서의 에티켓을 알려주고 있는 것이다. 서울시 역시 이러한 방법으로 홍보 영상 제작을 논의 중이라고 한다.[16]

[그림 Ⅴ-3-2] 공공장소 양육 관련 에티켓 관련 영상

출처: 올리버쌤 유튜브 영상, https://youtu.be/PUFdr0i9Jj8?si=nIR6SnnQP6f65R5r(2023. 10. 27. 인출).

양육 친화문화 내지 육아존중문화는 육아하는 행위에 대한 가치의 인정과 육아하는 가정에 대한 사회적 배려, 배려를 넘어서는 존중이라는 방향성을 의미한다(권미경 외, 2019: 249). 노키즈존에 대한 여론조사에서도 노키즈존은 차별행위가 아니라 문제 발생에 따른 "대응책"으로 보는 경향을 나타내고 있다. 매장 내 사고 발생 시 그 책임을 사업주가 지게 되거나 또는 같은 공간에 있는 다른 손님들로부터 항의를 받게 되는 경우 등 사업주 입장에서는 이를 방지하기 위해 노키즈존을 도입할 수밖에 없다고 보는 것이다. 또한 일반 국민 인식조사뿐만 아니라 사업주 조사에서도 노키즈존에 대한 책임을 "자녀를 제대로 돌보지 않는 부모"에게 있다고 보는 응답 비율이 압도적으로 높았는데, 이는 자녀를 키우는 가정에 대한 부정적 인식이 높음을 의미한다. 권미경 외(2019)는 McDonald(2000) 연구를 인용하면서, 출산율에 영향을 미치는 각국의 주요한 정책수단

16) 서울시 서울키즈 오케이존 사업 실무 담당자와의 면담을 통해 정보를 수집하였음(2023. 8. 16).

을 재정적인 혜택과 일과 가족을 연계하는 부모지원, 아동과 부모를 지원하는 광범위한 사회적 변화로 구분하고, 마지막 요소인 아동과 부모를 지원하는 사회적 변화 안에 고용 기회 확대, 아동친화적 환경의 조성, 성평등 구현, 결혼에 대한 지원, 아동과 육아에 대한 긍정적 사회분위기 조성을 포괄하여, 아동친화적 환경조성과 긍정적 사회분위기 조성이 저출산 문제 해결에 있어 중요한 정책 수단임을 강조하였다(권미경 외, 2019: 251). 또한, 이러한 분위기 조성을 위해서는 긍정적인 요소를 유지하고, 부정적인 요소를 감소시키기 위한 노력이 필요한데, 지방자치단체의 정책 지원 사항 중 하나로서 노키즈존 줄이기 캠페인을 제안한 바 있다. 구체적으로는 아이들의 출입을 제한하는 장소를 줄이고 가능한 자녀를 동반한 가족이 이용가능한 장소를 확대하는 소위 "예스키즈존" 설치를 제시하는 동시에 노키즈존 줄이기 캠페인을 기획하고 많은 시설의 참여를 독려할 것을 제안하였다(권미경 외, 2019: 255).

나. 지역사회 내 아동친화 공간 조성

사업주를 대상으로 한 심층면담에서 아이들이 놀 곳이 부족해서 해당 지역 주민들이 주말이면 아이들을 데리고 카페에 와서 뛰어노는 경우가 있다고 하였다. 부모 면담에서도 만약 공공에 아이들이 놀 공간이 충분히 마련되어 있다면 카페 같은 곳을 찾아갈 이유가 없다고 답하였다.

최근 뉴스를 살펴보면,[17] 서울 내에 어린이 공원 같은 공공놀이터는 1,600개인데, 구에 따라 적게는 어린이 250여명, 많게는 730여명 당 하나씩 있다고 한다. 현행법상 150세대 이상 아파트에만 놀이터를 의무설치하도록 되어 있어 최근 10년간 만들어진 놀이터의 3분의 2가 아파트에 있으며,[18] 지역 사회 내에 있는 공공놀이터는 의무설치 규정이 없기 때문에 언제든지 없앨 수 있는 상황이다. 이렇게 아이들이 놀 장소가 부족하고, 키즈카페의 경우에도 대부분 민간에서 운영하고 있어 입장료가 부담되기 때문에 아이들이 어

17) KBS 뉴스(2023. 10. 16). [친절한 뉴스K] '놀 데 없는' 아이들…놀이터가 사라진다, https://news.kbs.co.kr/news/pc/view/view.do?ncd=7793912&ref=A(2023. 10. 31. 인출).

18) 행정안전부 어린이놀이시설 안전관리시스템에 따르면 전국에 존재하는 놀이시설은 8만119곳, 이 중 사유지인 아파트 단지 내 놀이터가 과반이 넘는 4만2,436곳을 차지하며, 재학생들에게만 열려 있거나 혹은 시간에 따라 재학생들에게도 열려있지 않은 학교·유치원·어린이집 내에 위치한 시설이 2만2,073곳, 각종 유료시설 등을 제외한 열린 놀이시설은 1만 곳에 불과함. 놀이시설 8곳 중 1곳만이 경제·사회적 배경과 무관하게 누구나 찾을 수 있다는 것을 의미함. 이에 대해서는 '한국일보(2023. 8. 5), 아이들에게 허락된 공간, 어린이공원... 부족한데 오히려 줄고, 쫓겨나고, https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2023080315190001827?did=NA(2023. 10. 31. 인출)'.

른들의 공간으로 갈 수 밖에 없는 것은 아닌지 되돌아볼 필요가 있다.

아동친화적 환경 조성이 저출산 문제 해결에 있어 주요 정책과제 중 하나인 만큼(권미경 외, 2019: 251), 아동들과 아동을 동반한 가족들이 쉽게 찾을 수 있는 공원 조성이 필요하다.

다. 일반 국민 대상 공공예절 교육 확대

앞서 계속적으로 언급된 에티켓 교육은 특정 집단을 대상으로 할 것이 아니라 일반 국민 모두를 대상으로 하되, 다각적인 시각에서 접근할 필요가 있다.

우선, 아동의 경우 유치원·어린이집, 그리고 더 나아가 가정 내에서부터 공공장소 예절을 교육할 필요가 있다. 2022년 기준, 우리나라 0-5세 영유아의 유치원·어린이집 취원율은 74.5%이며, 3-5세의 경우 89.3%이므로(육아정책연구소, 2023: 27), 기관을 통해 어린 연령의 아이들부터 공공장소에서 에티켓을 지키도록 하고, 학교에서도 이러한 교육을 의무화한다면 남에게 폐를 끼치는 아동들의 수가 줄어들 수 있을 것이다. 다만, 현재 유아를 대상으로 한 교재나 영상이 없는 것으로 보이는데, 이를 개발하여 각 기관에 보급할 필요가 있다.

부모들을 포함한 일반 국민들을 대상으로 공공장소에서의 에티켓 교육과 함께 관련 자료를 제작하여 배포하고, 공공장소에서 자녀와 함께 있을 때 지켜야 할 에티켓을 강조할 필요가 있다. 일본의 경우 예의범절을 중시하기 때문에 어릴 때부터 공공장소에서 지켜야 할 예의범절을 중시하는데, 대표적으로는 공공장소에서 대화는 작은 목소리로 하고, 식사 후에는 청소를 하는 것이다. 아이들이 식사를 끝낸 자리는 많이 지저분하기 때문에 다음 손님이 쾌적한 환경에서 식사를 할 수 있도록 대부분 외식할 때도 식사 후에 테이블이나 바닥에 흘린 밥알 및 음식물들을 청소한다고 한다. 또한 일본사람들은 공공장소에서 기저귀를 가는 것을 보기 흉한 모습으로 여겨 하지 않은데, 식당 같은 공공장소에서 기저귀를 가는 것은 식사를 하는 사람 앞에서 볼일은 보는 것과 마찬가지로 여기고 무례한 행위로 본다. 그 밖에도 아이가 가지고 놀았던 장난감은 제자리에 정리하고, 키즈존을 이용하더라도 예상치 못한 사고가 발생할 수 있기 때문에 자신의 아이로부터 시선을 떼지 않는 등 타인에게 폐를 끼치지 않기 위해 노력하는 것을 미덕으로 한다.[19] 우리의 경우에도

19) 이상의 내용은 일본 생활의 모든 것 사이트 인용. '일본 공공장소에서 아이와 같이 있을 때 지켜야 할 10가지 에티켓, https://www.tsunagulocal.com/ko/6854/(2023. 10. 31. 인출)'.

이러한 에티켓을 지키는 부모들도 많지만, 노키즈존 문제가 유독 우리나라에서 심각하게 발생되고 있고, 발생 원인에 대해 부모의 태도를 1순위로 꼽는 점을 고려하면, 이러한 교육을 좀 더 강화할 필요가 있을 것이다. 당장에 모든 부모를 대상으로 하여 교육을 의무화할 수는 없지만, 공무원 및 공공기관 직원을 대상으로 하는 아동학대 예방 교육 등에 이러한 내용을 추가하여 자녀를 키우는 부모 입장에서는 공공예절을 지키고, 같은 장소에 있는 다른 고객들은 아이들의 행동을 포용할 수 있는 교육과정 마련이 필요해 보인다.

최근 국민들의 권리 의식이 높아지면서, 자신의 권리를 향유하려는 요구는 강해진 반면, 권리에 따른 의무, 즉 타인의 권리 역시 존중할 필요가 있음에도 불구하고 이에 대해서는 아직 인지를 하지 못하는 경우가 있다. 나의 권리(부모, 사업주)가 중요한 만큼 타인의 권리 역시 중요함을 인지하고 서로 포용할 수 있는 문화가 조성될 수 있도록 노력해야 할 것이다.

라. 노키즈존 인식 개선을 위한 숙의토론회 개최

권미경 외(2019, 2020, 2021)는 육아문화의 주축을 이루는 20~40대 남녀가 모여 육아문화를 주제로 집중 토의하고, 우리사회의 육아문화를 진단하는 숙의토론 워크숍을 3년에 걸쳐 진행한 바 있다.

숙의토론은 여러 사람이 특정 문제에 대해 깊이 생각하고 충분히 의논하는 과정을 말하는데, 전문가가 아닌 일반 시민이 중심이 되어 참가자들이 공통 지점을 찾아가는 방식이다. 숙의 토론의 가장 큰 목표는 상대의 입장을 이해하고 합의점을 찾는 것으로, 이를 위해 참가자들은 다른 입장의 의견을 경청하고 공통 지점을 찾기 위해 노력해야 한다(두산백과, '숙의 민주주의' 검색 결과, 2023. 10. 27, 인출).

권미경 외(2019, 2020, 2021)는 3개년의 연구를 통해 가정, 직장, 지역사회 내 육아문화 개선을 도모하면서 협동기관인 SBS를 통해 "육아존중문화 확산"을 다양하게 집중 조명한 바 있다. 지역사회 내 육아문화 진단을 위해 10개의 체크리스트를 공유하여 의견을 나누고, 토의를 거쳐 육아문화를 개선할 수 있는 방안을 구체화하였다.

〈표 V-3-1〉 지역사회 내 육아문화 체크리스트

구분	우리 동네는 …
1	아이와 아이 기르는 가족을 환대한다고 느낀다.

구분	우리 동네는 …
2	자녀를 양육하는 일의 가치를 인정하는 것 같다.
3	아이의 '아이다움'에 대한 인정과 배려가 있다.(놀이터, 소음 등)
4	공원, 녹지, 놀이터 등 아이들이 뛰어놀 수 있는 공간이 있다.
5	지역사회 내 공간은 아이들의 안전을 고려하여 마련되었다.
6	긴급한 돌봄을 요청할 곳이 있다.
7	양육 관련 정보를 얻거나 양육 관련 지원을 받을 곳이 있다.
8	육아를 중심으로 한 지역사회 내 소통공간(맘카페, 공동육아나눔터 등)이 있다.
9	지역 내 육아를 지원하는 서비스 인프라(보유그 교육, 돌봄)가 잘 구성되어 있다.
10	지역 내 정부의 지원 서비스가 양육에 도움이 된다.

자료: 권미경 외(2023). 육아존중문화로의 패러다임 전환과 긍정적 육아문화 조성방안 연구(Ⅲ). 육아정책연구소. p. 228.

이때에도 지역사회 내 육아존중문화 확산에 초점을 맞추어 개선이 제일 필요하거나 파급력이 높다고 생각되는 활동에 투표한 결과 1) 노키즈존에 가지 않고, 존재 알리기, 2) SNS를 활용하여 예스키즈존 사진 올리기, 해시태그 붙이기 등이 가장 많은 표를 받아 아이들을 환영하는 공간을 발굴하고, SNS에 홍보하여 장기적으로 노키즈존을 줄이고 지역사회에 아이를 환대하는 문화를 확산해가는 것을 중요한 과제로 인식하고 있었다(권미경 외, 2021: 231).

이러한 내용들을 참고하여, 아동과 부모, 사업자, 일반국민을 대상으로 숙의토론회를 개최하고, 각자의 입장과 견해, 경험을 공유하는 자리를 마련할 필요가 있다. 이 과정을 통해 구체적인 정부 정책 및 캠페인 방안 모색이 가능하며, 더 나아가 지역사회 내 양육 친화 문화 조성을 위한 확산 활동을 하도록 유도함으로써 홍보효과를 얻을 수 있을 것이다.

마. 정부차원의 명칭 공모전 개최

앞서 언급한 바와 같이, 노키즈존은 나와 다른 특성을 가진 집단을 배제하는 것이므로 이는 아동권리협약 및 아동복지법에 따른 비차별 원칙에 위배된다. 비차별 원칙은 아동이 자신 또는 부모의 성별, 연령, 종교, 사회적 신분, 재산, 장애유무, 출생지역 또는 인종 등에 따른 어떠한 종류의 차별도 받지 않는 것으로서(아동복지법 제4조 제5항), 타인이 나와 다른 점을 틀리거나 불편함으로 인식하는 것이 아니라 다름을 인정하고 포용하도록 하는 것이다.

> "제주도에 바다가 보이는 예쁜 카페가 있어서 가려고 했지만 문 앞에 '노키즈존'(어린이 제한 구역)이라고 쓰여 있었습니다. 제가 카페에 앉아서 음료를 마시는 것도 아니고 그냥 카페 구경만 하려고 했는데도 안 된다고 했습니다. 저는 어린이라고 들어오지도 못하게 하는 것은 차별이라고 생각합니다. 모든 어린이가 (카페 내) 물건

을 망가뜨리는 것은 아닙니다. 물건을 망가뜨리고 사과도 안 하는 어린이와 어른들만 들어오지 못하게 하면 되지 않나요? 아니면 문 앞에 '노키즈존'이라고 써놓지 말고 '여기선 조용히 해주세요'라고 써놓으면 어떨까요?" (초등학교 4학년 이지예 활동가)

"저는 저와 이름이 똑같은 키움의 이정후 야구선수를 좋아합니다. 저도 이정후 선수처럼 야구선수가 되는 것이 꿈입니다. 그런데 저는 친구들과 야구할 수 있는 곳이 없습니다. 원래 중앙공원에서 야구했는데 공원이 아파트 안에 있어서 어른들이 시끄럽다고 야구를 못하게 합니다. 저와 친구들은 어디 가서 야구해야 하죠? '노키즈존'도 모두 없어졌으면 좋겠습니다. 노키즈존을 만들지 말고 카페나 식당을 'Be quiet(조용히 해)존'과 'Shouting(함성)존'을 만들어서 조용히 하고 싶은 사람은 'Be quiet존'에 가고 어린이들과 같이 소리 지르며 뛰어놀 사람은 'Shouting존'에서 놀면 될 것 같습니다. 어른들도 시끄럽게 떠들고 싶은 어른들이 많잖아요." (초등학교 2학년 이정후 활동가)

이지예·이정후(2023). 어린이의 노키즈존 경험과 어린이가 살고 싶은 사회. 노키즈존 넘어 아동친화 사회로. 국회토론회 자료집.

노키즈존이 생겨난 책임이 누구에게 있는지, 혹은 사업주의 권한으로 법리적으로 가능한지를 따져보는 것이 중요한 것이 아니라 누군가를 출입하지 못하도록 배제하는 것 자체가 보편적 인권에 위배되고 옳지 않은 일임을 국민 모두가 인식하도록 할 필요가 있다.

노키즈존은 아동들에게 사회구성원으로서 환대의 경험이 아닌 차별의 경험을 심어주고, 아동이라는 이유로 존재 자체를 거부당하는 사회적 경험을 겪게 된다. 지난 2022년 100주년 어린이날 어린이차별 철폐의 날 기자회견에서 한 아동은 "제가 어른이 아니라고, 어린이라고 못 들어가게 하면 울고 싶어요. 어른들도 아이였던 때가 있었잖아요. 그땐 노키즈존이 없었죠. 어린이들이 노키즈존을 배워서 나중에 어른들을 못 들어오게 할 지도 몰라요. 어른들이 나쁜 걸 알려주지 마세요."라고 발언하였다(남궁수진, 2023: 48). 이렇게 배제와 차별을 경험한 아동은, 자신과 다른 타인을 마주하게 되면 배제와 차별이 하나의 선택지가 될 수 있음을 간접적으로 경험하게 된다. 이는 아이들이 훗날 어른이 되었을 때 다른 사람의 인권을 존중하지 않는 시민으로 자랄 가능성을 만드는 것과 다름없다.

다만, 이러한 내용을 직접적으로 알리기보다는 "노키즈존"이라는 용어가 차별적 용어이기 때문에 이를 대체할 명칭 공모전을 정부차원에서 개최하여 자연스럽게 인식이 개선되도록 유도할 필요가 있다.[20]

20) 한 예로 2011년, 교육과학기술부, 보건복지부(주관: 육아정책연구소) 주최로 "만 5세 공통과정"에 대한 명칭 공모를 통해 최종적으로 "누리과정"이 선정된 바 있음. 2011년 5월 11일-28일까지 진행되었으며, 총 응모작은 5,603건, 4076명이 참여하였음. 이에 대해서는 '베이비뉴스(2011.5.14), 정부, '만 5세 공통과정' 명칭 공모, https://www.ibabynews.com/news/articleView.html?idxno=2276(2023. 10. 27. 인출)'; '머니투데이(2011.7.14), 만 5세 공통과정, '5세 누리 과정'으로 확정, https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2011071413400623801&outlink=1&ref=https%3A%2F%2Fsearch.naver.com(2023. 10. 27. 인출).'

참고문헌

김도균·유보배(2016.2.17.). 노키즈존 확산, 어떻게 볼 것인가? 경기연구원, 이슈&진단

관계부처 합동 보도자료(2023. 3. 28). “결혼·출산·양육이 행복한 선택이 될 수 있는 사회 환경 조성”

국가인권위원회 보도자료(2017. 11. 24). 인권워 “노키즈 식당은 아동 차별” - 13세 이하 아동 식당 출입 전면 금지는 합리적 이유 없어 -.

국가인권위원회 보도자료(2023. 8. 30.). 백화점 휴게시설에서 10세 미만 유·아동을 일률적으로 출입 제한하는 것은 차별.

권미경·문무경·김영민(2019). 육아존중문화로의 패러다임 전환과 긍정적 육아문화 조성방안 연구(Ⅰ): 육아문화 분석과 과제. 육아정책연구소.

권미경·김나영·김아름·김영민 외(2020). 육아존중문화로의 패러다임 전환과 긍정적 육아문화 조성방안 연구(Ⅱ): 직장과 사회의 육아존중문화 조성. 육아정책연구소.

권미경·김지현·김영민 외(2021). 육아존중문화로의 패러다임 전환과 긍정적 육아문화 조성방안 연구(Ⅲ): 가정과 지역사회에서의 육아존중문화 조성. 육아정책연구소.

김도리·이희원·최원미·백준상·박주희(2023). 영유아를 배려하는 공공장소를 위한 사회적 디자인 연구. 한국HCI학회 학술대회. 987-993.

김정수(2020). 아동의 기본권 보장에 대한 헌법적 과제 — ‘노 키즈 존(no kids zone)’ 관련 정당성 논의를 중심으로 —. 법학논총, 37(4), 27-57.

남궁수진(2023). 양육자의 노키즈존 경험과 돌봄 공공성 강화를 위한 방안. 노키즈존 넘어 아동친화 사회로. 국회토론회 자료집.

마크로밀엠브레인(2019). 노키즈존(No kids zone) 관련 인식 조사.

보건복지부 보도자료(2023. 8. 10). 노키즈존 철폐 등 아동총회 결의문 14개 항 채택.

서울시 내부자료(2023). 2023년 서울키즈 오케이존 추진.

유엔아동권리위원회(2019). 대한민국 제5-6차 통합보고서에 대한 쟁점목록.

육아정책연구소(2023). 2022 영유아 주요 통계.

이성만의원 대표발의(의안번호 제23180호). 아동복지법 일부개정법률안 검토보고.(2023. 9.).

조정의 유엔아동권리협약과 노키즈존 시정 권고의 의의 노키즈존 넘어 아동친화사회로 국회토론회 자료집

제주특별자치도 아동출입제한업소(노키즈존) 지정 금지 조례안 심사보고서(2023. 9. 22).

최미라(2018). 한국사회의 도덕성과 도덕적 판단에 관한 사회학적 연구: 낙태, 안락사, 노키즈존과 임산비 배려석에 대한 인식을 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.

통계청 보도자료(2023. 7. 11). 저출산과 우리 사회의 변화.

한국리서치 주간리포트(제157-2호). 여론속의 여론, 기획: 노키즈존에 대한 여론(2021. 11. 29).

한국리서치 주간리포트(제219-2호). 여론속의 여론, 기획: 노키즈존에 대한 여론변화는?(2023. 2. 22).

〈홈페이지〉

국제아동인권센터 홈페이지, http://incrc.org/uncrc/(2023. 10. 20. 인출).

네이버 블로그-노키즈존 운영 업소의 지역별 분포 및 유형 통계, https://m.blog.naver.com/beaver345/222612306973(2023. 8. 1. 인출).

머니투데이(2011.7.14), 만 5세 공통과정, '5세 누리 과정'으로 확정, https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2011071413400623801&outlink=1&ref=https%3A%2F%2Fsearch.naver.com(2023. 10. 27. 인출).

베이비뉴스(2011.5.14), 정부, '만 5세 공통과정' 명칭 공모, https://www.ibabynews.com/news/articleView.html?idxno=2276(2023. 10. 27. 인출).

아시아 경제(2023. 6. 26). "출산율 꼴찌국 맞나요?"…노키즈존 유행에 외신은 '갸우뚱', https://view.asiae.co.kr/article/2023062614102997177(2023. 10. 5. 인출).

예스노키드 홈페이지, yesnokid.net(2023. 8. 1. 인출).

유니세프 홈페이지, https://www.unicef.or.kr/what-we-do/advocacy-for-children/crc-implementation/(2023. 10. 20. 인출)

유엔아동권리협약의 작동원리, 유니세프 홈페이지, https://www.unicef.or.kr/about-us/unicef/mission/convention-on-the-rights-of-the-child/(2023. 10. 20. 인출).

일본 생활의 모든 것 홈페이지, https://www.tsunagulocal.com/ko/6854/(2023. 10. 31. 인출).

올리버쌤 유튜브 영상, https://youtu.be/PUFdr0i9Jj8?si=nlR6SnnQP6f65R5r(2023. 10. 27. 인출).

저출산고령사회위원회 유튜브 채널, https://www.youtube.com/watch?v=In96vpZCXA8(2023. 10. 27. 인출).

투데이신문(2022. 5. 17). 오은영 출연 '애티켓' 캠페인, '지나친 배려' 강요 구설, https://www.ntoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=92048; 공공뉴스(2022. 5. 16). 오은영 '애티켓' 캠페인 영상 갑론을박, https://www.00news.co.kr/news/articleView.html?idxno=72754(2023. 10. 27. 인출).

한국일보(2023. 8. 5), 아이들에게 허락된 공간, 어린이공원… 부족한데 오히려 줄고, 쫓겨나고, https://www.hankookilbo.com/News/Read/A2023080315190001827?did=NA(2023. 10. 31. 인출).

KBS 뉴스(2023. 10. 16). [친절한 뉴스K] '놀 데 없는' 아이들…놀이터가 사라진다, https://news.kbs.co.kr/news/pc/view/view.do?ncd=7793912&ref=A(2023. 10. 31. 인출).

부 록

부록 1. 사업장 대상 설문조사표

부록 2. 사업장 대상 면담 조사지

부록 3. 아동 부모 대상 면담 조사지

부록 1. 사업장 대상 설문조사표

노키즈존 사업장 대상 설문조사지

안녕하십니까?

육아정책연구소는 육아지원 정책에 관한 연구를 보다 체계적이며 종합적으로 수행하기 위해 설립된 국무총리실 산하 국책연구기관입니다.

저희 연구소는 2023년 보건복지부 수탁과제로 「지역사회 양육 친화 문화조성 연구」를 수행하고 있습니다. 본 연구의 일환으로 노키즈존으로 사업장을 운영하고 있는 분을 대상으로 노키즈존 운영 현황 및 지원 요구 등을 알아보기 위해 설문조사를 실시하고 있습니다. 응답해주시는 내용은 향후 관련 정책에 중요한 기초 자료로 활용되오니 바쁘시더라도 잠시 틈을 내시어 질문에 답변해주시면 감사하겠습니다.

응답하신 내용은 연구 윤리 및 통계법 제33조의 규정에 따라 비밀이 보장되며, 연구목적 이외는 절대로 사용되지 않습니다.

2023년 9월 육아정책연구소장 박 상 희

일반적 특성

선문1. 다음 중 귀하 사업장에 해당하는 내용에 체크해주세요.

구분		
1. 사업장 형태 (※ 해당하는 항목에 체크해주세요)	**〈음식점업〉**	
	① 한식 음식점업	② 서양식 음식점업
	③ 일식 음식점업	④ 중식 음식점업
	⑤ 기타 외국식 음식점업	⑥ 치킨 전문점
	⑦ 김밥 및 기타 간이 음식점업	⑧ 커피전문점/휴게음식점
	⑨ 제과점업	⑩ 기타 ( )
	〈숙박업〉	
	① 숙박업(숙박업인 경우 세부 분류 없음)	
	〈각종 소매업〉	
	① 상품 종합 중개업	② 목재 및 건축자재 중개업

구분		
		③ 섬유, 의복, 신발 및 가죽제품 중개업 ④ 그 외 기타 특정 상품 중개업
		〈애견 카페 등〉
		① 애완용 동물 및 관련용품 소매업 ② 애완 동물 장묘 및 보호 서비스업
		〈기타 업종〉
2. 점주	**연령**	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대
	성별	① 남성 ② 여성
	자녀유무	① 자녀 있음 ② 자녀 없음
5. 사업장 운영 지역		① 서울특별시 ② 부산광역시 ③ 대구광역시 ④ 인천광역시 ⑤ 광주광역시 ⑥ 대전광역시 ⑦ 울산광역시 ⑧ 세종자치시 ⑨ 경기도 ⑩ 강원도 ⑪ 충청북도 ⑫ 충청남도 ⑬ 전라북도 ⑭ 전라남도 ⑮ 경상북도 ⑯ 경상남도 ⑰ 제주도
5-1. 사업장 운영 지역 규모		① 대도시 ② 중소도시 ③ 읍·면
5-2. 현 사업장 운영기간		① 5년 미만 ② 5~10년 미만 ③ 10~15년 미만 ④ 15~20년 미만 ⑤ 20년 이상
5-3. 하루 평균 영업시간		시간
5-4. 한 달 평균 영업일수		일
5-5. 사업장 신고면적		(평) 또는 (m2)
5-6. 사업장 테이블 수 (음식점업/카페에 한함)		개
5-7. 객실 수(숙박업에 한함)		실
5-8. 사업장 주요 고객 연령 (복수응답)		① 남성 ② 여성
		① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대
5-9. 사업장 상권		① 관광지 ② 주거지 ③ 오피스 ④ 대학 및 학원가 ⑤ 기타( )
5-10. 배상보험 가입 여부		① 가입 ② 가입하지 않음
5-11. 노키즈존 외 제한사항		① 없음 ② 있음 □ 노펫 □ 노실버(노시니어) □ 기타( )

※ 본 조사에서의 '노키즈존 사업장'은 미성년 아동의 특정 시간/장소 관계없이 어떠한 형태로든 출입을 제한하는 곳을 의미함.

문1. 현재 귀하의 사업장은 노키즈존으로 운영하고 계십니까?

① 예(전체 구역/시간이 모두 다 노키즈존임) ➡ 「문1-1」응답 후 「문2-3」로 이동

② 일부 구역/시간/상황에 한정하여 노키즈존으로 운영하고 있음 ➡ 「문1-1」응답 후 「문2-1」로 이동

③ 아니오 ➡ 「설문종료」

문1-1. [제한연령] 사업장 운영 시, 노키즈존으로 제한하는 연령은 몇 살입니까?

① (세 이상) _____세 미만 아동은 출입시키지 않음

② 제한 연령 명시하지 않음

문2-1. [제한공간] 현재 귀하의 사업장 중 노키즈존으로 운영하고 있는 구역이 따로 있습니까? 있다면 어디입니까? 해당 되는 것을 모두 선택해 주십시오. (※ 복수응답 가능)

① 테라스석 ② 실내 특정 구역(예: 2층 전체 or 다락방)

③ 실내 좌석 전체 ④ 야외 좌석 전체

⑤ 옥상/ 루프탑 ⑥ 특정 키즈존 외에 전부 노키즈존

⑦ 기타( ) ⑧ 해당 없음

문2-2. [제한시간] 현재 귀하의 사업장에서 노키즈존으로 운영하고 있는 시간이 따로 있습니까? 있다면 어느 시간대 입니까? 해당 되는 것을 모두 선택해 주십시오. (※ 복수응답 가능)

① 주중 전체

② 주말 전체

③ 주중 일부시간(시간: _____시부터 _____시까지 제한)

④ 주말 일부시간(시간: _____시부터 _____시까지 제한)

⑤ 해당 없음

문2-3. 현재 노키즈존 사업장으로 운영하고 있으나, 제한적으로 아동 출입이 허용되는 상황이 있습니까? 해당 되는 것을 모두 선택해 주십시오. (※ 복수응답 가능)

① 보호자 1인에 아동 1인만 입장 가능
② 보호자가 아이의 모든 행동에 책임을 지겠다는 약속한 경우(기물 파손, 안전사고 발생 등)
③ 시끄럽게 떠들지 않고 조용히 할 것을 약속한 경우
④ 매장 내 유모차(유아차)를 가지고 오지 않은 경우
⑤ 기타( )
⑥ 해당 없음

문3. 노키즈존으로 사업장을 운영함에도 불구하고 사업장에 아이를 출입하게 해달라는 요구를 받은 적이 있습니까?

① 예 ② 아니오

문4. 귀하의 사업장은 가게 앞/웹 게시판(홈페이지)/지도 어플 등에 '노키즈존'임을 명시하고 있습니까?

① 예 ② 아니오 ➡ 「문4-2」로 가시오

문4-1. 노키즈존임을 안내하고 있는 방법을 모두 선택해 주십시오. (※ 복수응답 가능)

① 가게 입구 알림판
② 가게 홈페이지
③ 네이버, 다음 등 포털사이트 내 플레이스 정보
④ 지도 어플
⑤ 기타 ( )

문4-2. '노키즈존'임을 공개하고 있지 않은 이유는 무엇입니까?

① 필요성을 느끼지 못해서
② 고객이 부정적으로 인식할까봐
③ 기타 ( )

문5. 귀하는 언제부터 사업장을 노키즈존으로 운영하셨습니까?

① 개업했을 때부터 노키즈존으로 운영

② 운영 중간에 노키즈존으로 변경 ➡ 「문5-2」로 이동

문5-1. 개업 시 노키즈존으로 운영을 결심하게 된 이유는 무엇입니까? 순서대로 2가지 선택해 주십시오

1순위		2순위	

① 처음부터 조용한 가게 분위기를 원해서

② 아동 안전사고 발생 시 사업주가 전적으로 책임져야 하기 때문에

③ 자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와 트러블을 일으킬까봐

④ 자녀와 관련해 과도한 요구를 하는 부모들이 많기 때문에

⑤ 소란스러운 아동으로 인해 다른 손님들과 트러블이 발생할까봐

⑥ 아동들로 인하여 가게 내 상품/소품/인테리어가 훼손될까봐

⑦ 공간이 협소하여 가족단위 손님을 받기 어려워서

⑧ 노키즈존 운영이 매출 및 이윤에 더 도움이 되기 때문에

⑨ 기타( )

문5-2. 가게 운영 중간부터 노키즈존으로 변경하게 된 이유는 무엇입니까? 순서대로 2가지 선택해 주십시오

1순위		2순위	

① 아동 안전사고가 발생해서 노키즈존으로 전환함

② 자녀를 잘 돌보지 못하는 부모와 트러블을 일으켜서 노키즈존으로 전환함

③ 자녀와 관련해 과도한 요구를 하는 부모들이 많아 노키즈존으로 전환함

④ 소란스러운 아동으로 인해 컴플레인을 제기하는 고객들로 인하여 노키즈존으로 전환함

⑤ 아동들로 인하여 가게 내 상품/소품/인테리어가 훼손되어 같은 일을 겪지 않기 위해 노키즈존으로 전환함

⑥ 노키즈존 운영이 매출 및 이윤에 더 도움이 된다고 판단되어 노키즈존으로 전환함

⑦ 기타( )

문6. 노키즈존 명단 공개(온라인 게시)에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 매우 동의한다
② 약간 동의하는 편이다
③ 별로 동의하지 않는 편이다
④ 전혀 동의하지 않다

문7. 노키즈존을 미운영하는 방향으로 운영 방식을 변경하기 위해 다음과 같은 혜택 및 제도 중 어느 것이 가장 도움이 된다고 생각하십니까? 순서대로 2가지를 선택해 주십시오.

1순위		2순위	

① 유아동을 위한 물품 구입 지원(유아 식기, 식탁의자, 문구류, 장난감 등)
② 유아 안전을 위한 공간 인테리어 비용 지원
③ 배상보험 가입비 지원
④ 배상보험 처리시 자기분담금 지원
⑤ 공공장소에서의 보호자 책임 강화 및 홍보
⑥ 예스키즈존 포털 구축 및 가게 홍보

문8. 그 밖에 귀하가 노키즈존을 운영하지 않기 위해 필요한 정책이 있다면 말씀해 주세요.

◆ 설문에 참여해주셔서 감사합니다 ◆

부록 2. 사업장 대상 면담 조사지

1. 사업장 소개 및 노키즈존 운영 계기

1-1. 현재 운영 중인 사업장에 대해 소개 부탁드립니다. (업종, 주 고객층, 특징 등)
1-2. 노키즈존은 어떠한 형태로 운영하고 있습니까? (제한연령, 시간, 출입제한 장소 등)
1-3. 현재 사업장을 노키즈존으로 운영하게 된 이유는 무엇입니까?
1-4. 노키즈존으로 운영한지는 얼마나 되었습니까?

2. 노키즈존 운영의 장점 및 애로점

2-1. 노키즈존으로 운영하면서 좋은 점은 무엇입니까?
2-2. 노키즈존으로 운영하면서 어려운 점은 무엇입니까?
2-3. 현재 노키즈존임을 공개하고 있습니까? (공개하지 않고 있다면) 그 이유는 무엇입니까?

3. 노키즈존에 대한 견해

3-1. 노키즈존이 생겨난 원인은 무엇이라고 생각하십니까?
3-2. 노키즈존을 운영하지 않기 위해서는 어떤 부분이 가장 필요하다고 생각하십니까?
3-3. 케어키즈존을 아십니까? 케어키즈존이 된다면 변경할 의사가 있으십니까?

4. 노키즈존에 대한 인식 개선 방안

4-1. 노키즈존 운영에 대한 찬반 논란이 생기지 않기 위해서는 우리 사회에 어떠한 변화가 필요하다고 생각하십니까?
4-2. 부모들은 노키즈존 자체에 반대하기 보다는 아이와 함께 갔을 때 거절당하는 것을 우려하고 있습니다. 부모들과 사업주 간에 갈등을 막기 위해 노키즈존 사업장을 공표(온라인에 게시)하는 것에 대해 동의하십니까?
4-3. 노키즈존이 법제화(합법화) 되는 것에 어떻게 생각하십니까?
만약, 법제화를 한다고 하면 가장 필요한 내용은 무엇이라고 생각하십니까?
4-4. 마지막으로 노키즈존에 대한 국민들의 부정적 인식 개선을 위해 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까? 그리고 노키즈존 운영 사업주들에게 필요한 지원 정책이 있다면 말씀해 주십시오.

◆ 면담에 참여해주셔서 감사합니다 ◆

※ 아래의 내용을 미리 작성 부탁드립니다.

구 분	
1. 업종	( )
2. 연령	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대
3. 성별	① 남성 ② 여성
4. 자녀유무	① 자녀 있음 ② 자녀 없음
5. 사업장(매장) 운영 지역	① 서울특별시 ② 부산광역시 ③ 대구광역시 ④ 인천광역시 ⑤ 광주광역시 ⑥ 대전광역시 ⑦ 울산광역시 ⑧ 세종자치시 ⑨ 경기도 ⑩ 강원도 ⑪ 충청북도 ⑫ 충청남도 ⑬ 전라북도 ⑭ 전라남도 ⑮ 경상북도 ⑯ 경상남도 ⑰ 제주도
6. 사업장 운영 지역 규모	① 대도시 ② 중소도시 ③ 읍·면
7. 현 사업장 운영기간	① 5년 미만 ② 5~10년 미만 ③ 10~15년 미만 ④ 15~20년 미만 ⑤ 20년 이상
8. 사업장 신고면적	_____평 또는 _____m^2
9. 사업장 주요 고객 연령 (복수응답)	① 남성 ② 여성
	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대
10. 사업장 상권	① 관광지 ② 주거지 ③ 오피스 ④ 대학 및 학원가 ⑤ 기타 ( )
11. 배상보험 가입 여부	① 가입 ② 가입하지 않음
12. 노키즈존 외 제한사항	① 없음 ② 있음 □ 노펫 □ 노실버(노시니어) □ 기타( )
13. 노키즈존 운영 사유	① 조용한 분위기를 원해서 ② 안전사고 우려 ③ 공간 협소 ④ 부모와의 마찰 우려 ⑤ 가게 내 상품(소품) 훼손 우려 ⑥ 기타( )

부록 3. 아동 부모 대상 면담 조사지

1. 자녀와의 외출 (장소적 측면)

1-1. 자녀와 외출할 때 주로 어디에 가나요?
1-2. 자녀와 함께 외출할 때 어떤 부분을 가장 신경 쓰나요?
1-3. 자녀와 함께 외출할 때 어떠한 점이 가장 불편한가요?
1-4. 자녀와 외출할 때 보통 어느 정도의 연령이 가장 힘든 것 같다고 느끼나요?

2. 공공장소에서의 경험

2-1. 공공장소에서 자녀 외에 다른 아동으로 인해 불편한 경험을 한 적이 있나요? 당시 어떻게 대처하였나요? (이해하고 넘어감/ 어떠한 방식으로든 문제제기를 함)
2-2. 아동으로 인해 가장 불편함을 느끼는 공공장소는 어디인가요? 혹시 아동의 출입을 제한하는 것이 타당하다고 생각되는 장소가 있나요?
2-3. 부모와 함께 외출 시 식당, 카페 등과 같은 공공장소에서 자녀가 다친다면 1차적 책임은 누구에게 있다고 보나요? (부모, 관리자/영업자 등 사업주, 자녀 본인 등)

3. 노키즈존에 대한 견해

3-1. 주변에서 노키즈존을 본 적이 있나요? 어떤 장소였나요?
3-2. 장소를 검색하다가 가고 싶었는데 노키즈존이라 갈 수 없었거나, 혹은 아이와 함께 노키즈존에 방문했다가 거부당한 경험이 있나요? 당시 기분이 어땠나요?
3-3. 노키즈존에 대해 찬성/반대하나요? 그 이유는 무엇인가요?
3-4. 노키즈존이 생겨난 원인이 무엇이라고 생각하나요?
3-5. 자녀가 동행하지 않는다면, 노키즈존에 방문할 의향이 있나요?(또는 없나요?) 그 이유는 무엇인가요?
3-6. 노키즈존을 규제해야 한다고 생각하나요? 그 이유는 무엇인가요?
3-7. 매장의 일부 공간만 아동에게 출입을 허용 또는 제한하거나 일정 연령이나 일정 시간만 아동을 제한하는 것에 대해서는 어떻게 생각하나요?

4. 양육 친화 문화 조성을 위한 방안

4-1. 공공장소에서 어린이 안전문제를 예방하기 위해 가장 중요한 것은 무엇이라고 생각하나요? (공공장소에서의 부모의 노력, 아동에 대한 공공장소 예절 및 안전교육 강화, 키즈카페/키즈존 등 어린이 친화공간 확대, 공공장소 내 안전시설 확보, 아동에 대한 사회적인 배려 확산 등등)

4-2. 노키즈존을 합법화하여 제도화한다면, 양육자나 아동을 위해 어떤 부분이 배려될 필요가 있다고 생각하나요?
(노키즈존 정보 공개 의무화 등등)

4-3. 전반적으로 우리사회가 아동을 키우는데 좋은 환경을 조성하기 위해서는 어떠한 부분의 개선이 가장 필요하다고 생각하나요?

◆ 면담에 참여해주셔서 감사합니다 ◆

※ 아래의 내용을 미리 작성 부탁드립니다.

기본 질문			
1. 본인 성별 및 연령			
2. 자녀 수	총 (　　)명		
3. 자녀 성별 및 연령	첫째(　　,　　)　　둘째(　　,　　)		
	셋째(　　,　　)　　넷째(　　,　　)		
4. 교육수준	본인	① 고졸 이하 ② 대졸(전문대 포함) ③ 대학원 이상(석사·박사 학위)	
	배우자	① 고졸 이하 ② 대졸(전문대 포함) ③ 대학원 이상(석사·박사 학위) ④ 해당없음	
5. 취업상태 및 직업	본인	① 취업 중 ② 휴직 중 ③ 학업 중 ④ 퇴직했음 ⑤ 미취업	직업: (　　)
	배우자	① 취업 중 ② 휴직 중 ③ 학업 중 ④ 퇴직했음 ⑤ 미취업	직업: (　　)
6. 거주 지역	① 서울 ② 경기 ③ 인천 ④ 대전 ⑤ 세종 ⑥ 충청 ⑦ 광주 ⑧ 전라 ⑨ 대구 ⑩ 경북 ⑪ 부산 ⑫ 울산 ⑬ 경남 ⑭ 강원 ⑮ 제주		
7. 노키즈존 입장 거부 경험 여부	① 있음 (장소:　　)　② 없음		
8. 월 평균 가구 소득	월 평균 약 _____만원		

지역사회 양육 친화 문화조성 연구

발행일 2023년 10월 27일
발행처 보건복지부 인구정책총괄과
주 소 세종특별자치시 가름로 143(KT&G 세종타워 B 오피스 1동)
전화: 044) 202-2118
팩스: 044) 202-3965
인쇄처 디자인여백플러스 02)2675-1535

보고서 내용의 무단 복제를 금함.