담배연기 없는 음식점

거제대우병원 산업의학과 / 박 정 래

"많은 이들이 음식점을 찾는 고객들은 간접흡연 위험에 처해있다고 이야기한다. 그러나 정작 음식점을 자신의 직장으로 삼고 있는 근로자들이 처해있는 위험에 대해서는 관심을 가지는 이가 매우 적다."

서울시가 2008년에 시내 음식점 992곳의 음식점 종사자들을 대상으로 한 간접흡연실태를 조사한 결과에서 전체의 32.7%가 하루 4시간-8시간에 걸쳐 간접흡연에 노출되어 있고, 20.4%가 하루 8시간 이상 동안 간접흡연에 노출되고, 있는 것으로 나타났다. 즉 서울시내 음식점 종사자의 53%가 하루 4시간 이상 간접흡연에 노출되고 있는 셈이다. 서울시내 음식점 종사자들의 56.7%가 '어떤 형태로든 흡연규제를 원한다' 고 답하여 식당내의 금연정책을 찬성하는 것으로 나타났다.

현행 관련법은 150 m^2 이상 음식점은 절반 면적을 금연구역으로 지정하여 운영토록 하고 있으며 이를 어길 땐 업주에게 최고 300만원 이하의 과태료를 물리도록 하고 있다. 이 곳에서 적발되는 흡연자는 최고 3만원의 범칙금을 물게된다. 반면 일반음식점의 89%를 차지하는 150 m^2 이하의 소규모 음식점의 경우는 국민건강증진법의 규정이 적용되지 않아 흡연이 허용되고 있는 상황이다. 이에 서울시는 면적 150 m^3 이하 음식점에 간접흡연 노출을 차단하는 격리된 흡연석을 설치하고 그 비용을 시에서 지원하는 조례안을 마련하고 있는 것으로 알려져 있다.

한편 서울시내 음식점의 흡연실태조사에서는 완전금연을 실시하는 곳이 11.3%, 완전히 격리된 흡연석과 금연석이 있는 곳이 13%, 흡연석과 금연석이 분리되어 있으나 밀폐된 칸막이가 없는 경우가 28.3%, 자유로운 흡연이 허용되는 곳이 47.4%로 나타났다.

서울시는 금연음식점 2,500개 업소를 지정하는 것을 목표로 올해 7월초부터 시내

모범음식점 5,800개 업소에 신청 접수 안내 공문을 보냈지만 매출 감소를 우려한 탓에 업소들의 신청실적이 저조한 것으로 알려지고 있다.

이는 음식점 주인의 경우, 손님들에게 금연을 요구하는 것이 혹시라도 매출에 영향을 줄까 우려한 때문으로 평가되고 있다. 한편 금연음식점을 신청한 업소에 대해서는 '담배연기 없는 깨끗한 음식점' 이란 문구가 담긴 스티커를 붙이게 되고, 손님들에게는 간접흡연 피해방지 홍보물을 나눠주게 된다.

1. 음식점 종사자들의 간접흡연 노출

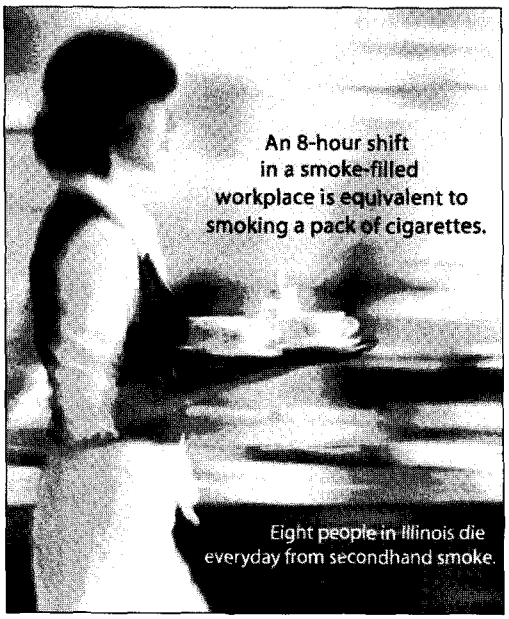
음식점과 주점은 특히 담배연기가 많은 업무공간이다. 음식점에서의 간접흡연 수준은 사무실과 비교하여 대략 1.6배-2.0배 높고, 주점의 경우는 4.0배-6.0배 높게 나타난다(Siegel, 1993). 식당과 술집에서 일하는 종업원들은 간접흡연에 노출되는 경우가 여타 직종에 비해 압도적으로 높은데, 이들이 폐암에 걸릴 확률은 여타 일반인에 비해 평균 1.5배 이상인 것으로 나타나며, 술집 종업원들의 폐암발생률은 소방관이나 탄광작업자들보다도 높은 것으로 알려지고 있다. 캘리포니아-샌프란시스코 대학의 연구에서는 흡연이 허용되는 음식점에서 일하는 여종업원의 폐암 발병위험이 비흡연자의 거의 4배 정도이며 심장병의 발병위험은 거의 3배에 해당하는 것으로 알려지고 있다.

이들 음식점과 주점의 근로자들이 여타 직종의 근로자들보다 간접흡연의 위해에 방치되어 있는 것은 사업장 금연정책과 법규가 업종에 따라 차별적으로 적용되기 때문이다. 미국 미네소타 주의 경우 사무실 근로자들의 82%가 담배연기 없는 사업장 법규에 의해 보호받고 있는데, 교사들의 경우, 98%가 해당 법규의 보호를 받는 반면에 음식점 근로자의 경우는 23%만이 사업장 금연법의 도움을 받고 있으며, 술집 근로자들은 단지 5%만이 법적인 보호를 받고 있는 상황이다.

금연법규의 보호를 받지 못하고 있는 음식점과 술집의 전일 근무자(full time worker)는 옥외의 대기오염 미세입자의 평균적인 노출기준보다 4배 이상 높은 상태로 일하고 있다. 특히 술집 근로자들은 고속도로나 톨게이트 근무자에 비해서도 높은 정도의 간접흡연 노출에 시달리고 있다.

사업장에서의 간접흡연 노출은 폐기능 저하 등의 급성 호흡기증상을 유발하는데, 이는 음식점과 같은 공공장소에서의 금연정책을 통해 효과적으로 줄여나갈 수 있다.

실례로 아일랜드에서 금연법규가 시행된 후 술집 근로자들의 일산화탄소 노출수준이



〈그림 1〉 담배연기로 가득한 업소에서 간접흡연에 노출되는 8시간 교대근무자의 건강위험은 하루 한 갑의 담배를 피우는 흡연자와 맞먹는다.

45%나 감소한 것으로 밝혀졌다. 미국 뉴욕시에서 담배연기 없는 사업장 법률이 시행된 이후로 음식점과 술집 종사자들의 평균 코티닌 수준이 법률시행 전에 비해 약 85% 정도 감소한 것으로 나타났다. 또한 법률 시행 이후로 음식점, 술집 종사자들의 간접흡연 노출에 따른 눈, 코, 인후의 자극증상이 각각 62%, 34%, 45% 만큼 감소하였다. 또한 아침기상 시 기침을 호소하는 근로자의 수가 법률시행 이후로 46% 만큼 감소한 것으로 나타났다.

무엇보다도 우선되어야 할 것은 직원들의 건강위험에 있다!

직장을 가진 대다수의 흡연자들은 작업장 내의 건강위험을 줄이고 종업원들의 건강을 보호해야 하는 사업주의 책임을 기꺼이 이해할 뿐만 아니라 식당 내에서의 재떨이가 치워진 이후에도 계속 식당을 찾을 것이라는 점을 명심할 필요가 있다.

직원들뿐만 아니라 음식점의 경영자인 당신 또한 이러한 위험에 직면해 있다는 사실을 간과해서는 안 된다. 흡연자인 식당주인이나 직원들이 식당 내에서 농축된 담배연기에 노출되는 위험정도가 그들 자신의 흡연에 의한 것보다 훨씬 크다는 사실을 주목하여야 한다.

- 음식점에서의 간접흡연 노출정도는 일반적인 사업장에서의 노출정도보다 3-5배 정도 높다. (이는 직원들의 흡연과 고객들의 흡연이 더해진 결과이다.)

- 식당 종업원들의 간접흡연 노출정도는 집안에서의 노출정도에 비해 8-20배 높은 수치이다.

- 식당내의 간접흡연에 심하게 노출되는 종업원들이 담배연기내의 벤조피렌을 흡입하는 정도는 하루 1-2갑의 흡연자가 흡입

하는 정도와 맞먹는다.

- 캘리포니아 대학의 연구는 식당 내 종업원들의 폐암 발병위험이 50-90% 정도 높은 것으로 밝히고 있는데, 이 대부분의 이유가 음식점의 담배연기 노출에 의한 것으로 간주되고 있다.

- 음식점내 공기의 발암성(mutagenic potency)은 고위험 수준의 산업장내 공기의 5-10배 수준에 해당한다.

주목할 점 1 : 음식점의 공기에 포함된 일산화탄소 농도는 도심의 혼잡한 공기에 포함된 농도수준의 6배에 해당한다. 건강상의 위험만으로도 담배연기 없는 정책을 펼쳐야 할 충분한 이유가 된다. 음식점의 매출증가와 경영이익은 이러한 변화를 선택한 사람에게 주어지는 것이다. 더 이상 머뭇거려서는 안 된다.

주목할 점 2 : 작업공간이 협소한 선술집의 경우는 간접흡연 노출위험이 매우 우려할 만한 수준에 해당한다. 이들 업종은 간접흡연 노출을 막기 위한 예방책이 절실히 필요하다.

2. 흡연석과 비흡연석의 구분

우리 식당은 비흡연석을 구분해 두고 있다. 간접흡연의 위험이 없다고 할 수 있지 않은가?

식당 내에서 흡연석과 비흡연석을 칸막이로 구분한다고 해도 간접흡연의 위험은 여전히 도사리고 있다. 담배연기에는 발암물질을 포함한 약 4,000개의 독성화학물질이 포함되어 있는데, 발암물질에의 노출에는 안전한 노출허용기준을 정할 수가 없다.

우리 음식점의 흡연석에는 환기장치가 마련되어 있다. 이것으로도 비흡연자들의 건강을 보호할 수 있는 것이 아닌가?

환기장치는 담배연기를 눈에 띄지 않게 하거나 그 향을 제거할 수는 있지만 유해한 화학물질성분을 없애주지는 못한다. 따라서 비흡연 좌석에서 담배연기가 눈에 띄지 않는다고 해서 이것이 천식을 가진 노인이나 어린 아이를 동반한 가족 손님들의 간접흡연에 따른 건강위험을 막아주는 것은 아니다.

앞서도 거듭 언급하였지만 동일한 공간 내에서 흡연자와 비흡연자를 구분하는 방식은 간접흡연의 위해로부터 비흡연자들을 완전하게 보호해 주지는 못한다. 음식점과 같은 대부분의 실내건물은 냉난방 효율을 우

선적으로 고려하여 실내공기를 희석시키는 방식으로 환기가 이뤄지고 있다. 이러한 환기시스템은 실내온도를 일정한 수준으로 유지하는 데 초점을 두고 있기 때문에 내부의 오염된 공기를 외부의 신선한 공기로 급속히 바꿔주는 방식을 취하기보다는 공기조절장치를 통해 내부의 공기를 여과하는 기능을 하게 된다. 대략적으로 실내공기의 80-90% 정도를 재순환시키며 여기에 10-20%의 외부의 신선한 공기를 섞어주게 되는 방식을 따르고 있다.

따라서 환기장치를 가동시킨다 하더라도 단지 눈에 보이는 담배연기를 눈에 보이지 않을 정도로 공기 중에 희석시켜 주는 것에 불과하며, 이 때문에 담배연기내의 극도로 미세한 발암물질 등의 유독성분들을 건물 외부로 제거하는 데에는 큰 효과를 거두기 어렵다.

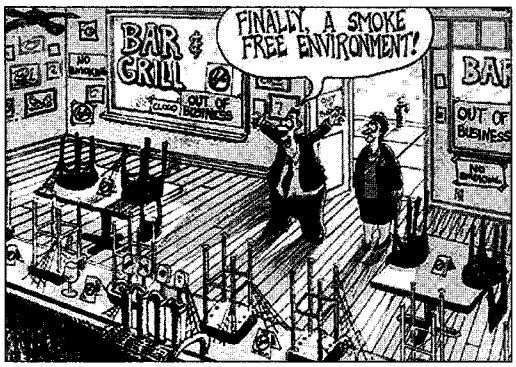
꼭 환기장치를 통해 간접흡연 문제를 해결하려면 음식점내의 흡연구역의 환기설비를 비흡연구역과는 독립적으로 구분시키고 기술적으로도 강한 수준의 음압을 걸어서 담배연기를 건물외부공간으로 직접 배출시킬 수 있어야 한다. 이는 기술적으로도 매우 어려울 뿐만 아니라 음식점 주인이 감당하기 어려운 막대한 금액의 환기설비 설치 및 유지비용을 들여야 하는 부담을 초래한다.

이 때문에 담배연기 없는 음식점 정책을 펼치는 데에는 많은 비용이 들어간다고 판단하는 사업주들이 있다. 그러나 실제는 전혀 그렇지 않다. 식당을 정기적으로 찾는 고객들의 좌석을 찾아가 당신이 '담배연기 없는 음식점 정책을 펼친다'는 것을 설명하는 데에는 약간의 시간투자만을 요구할 뿐이다. 대부분의 흡연자들이 금연정책의 필요성을 이해하고 있고, 또한 1-2시간 정도는 담배를 찾지 않고도 식사를 즐길 수 있기 때문에 별다른 거부감 없이 당신의 의사를 받아들일 것이다. 결국 현재까지 음식점과 같은 실내공간에서 간접흡연과 관련된 건강위험을 제거할 수 있는 가장 경제적이고도 효과적인 방법은 전면적인 흡연금지를 실행하는 방법뿐이다.

3. 식당의 금연정책, 경영손실을 초래하는가?

담배연기 없는 음식점 정책은 식당경영에 손실을 초래할 것이다

오래전부터 담배산업은 음식점 주인들에게 인구의 30% 이상이 흡연자들이므로 담배연기 없는 음식점이 될 경우 30% 이상의 매출액 감소를 초래하여 음식점의 파산을 초래할 것이라는 주장을 펼쳐왔다.



〈그림 2〉 음식점의 담배연기 없는 정책이 경영손실에 따른 음식점의 파산(out of business)을 초래할 것이라는 경고를 담고 있는 삽화

이는 담배회사들이 당신이 믿기를 원하는 미끼에 불과하다. 만약 30%의 흡연고객들이 두렵다면 70%에 이르는 비흡연자들은 왜 두려워하지 않는가?

미국 내 대부분의 주에서는 식당에서 재떨이를 없앤 후로 경영상태가 좋아지거나 혹은 별다른 변화가 없었던 것으로 나타났다. 일부 음식점은 엄청난 호황을 누리기도 하였다. 단지 일부 음식점만 경영에 어려움을 겪었는데, 이는 보다 세심한 기획으로 극복할 수 있는 부분이었다. 매출액에 별다른 변화가 없었다고 해도 식당의 청소비용이 줄어드는 것만으로도 결과적으로는 식당에 경제적인 이득을 가져다주는 셈이다. 담배연기 없는 음식점 정책은 비흡연자들의 외식 이용 빈도를 보다 높이는 효과를 가져온다. 거의 모든 지역에서 확인된 사실은 이 정책을 수용한 음식점의 경우 흡연자 1명을 잃게 되는 반면 2명의 비흡연자 고객을 얻게된다는 것이다. 그뿐만 아니라 식사를 마치고도 담배를 피우며 시간을 보내는 일이 없어지므로 식당좌석의 회전율이 확연히 높아지게 된다.

이미 대부분의 음식점은 흡연석에 비해 비흡연석의 대기자수 줄이 월등히 길다는 사실을 경험하고 있다. 식당 내에서 흡연석을 없앨 경우에는 모든 고객들이 보다 빠른 속도로 자리를 잡게 되며, 성수기나 피크타임에도 모든 좌석이 항상 채워진 상태로 운영이 될 수 있다. 이는 흡연자 고객을 1-2명 잃게 되는 경영손실과 비교할 바가 아니다.

1993년 1월에 담배연기 없는 음식점 정책에 대한 시민들을 대상으로 한 설문조사에서 투표참가자들의 67%가 모든 공공장소에서의 완전금연을 선호하는 것으로 나타났는데, 현재 흡연자의 39%와 과거 흡연자의 74%, 한번도 담배를 피우지 않았던 비흡연자의 78%가 이를 찬성하는 것으로 밝혀졌다. 또한 성인의 56%가 자발적으로 금연정책을 펼치는 음식점을 보다 많이 이용하겠다는 입장을 밝혔으며, 26%가 자발적으로 금연정책을 펼치는 음식점을 보다 적게 이용하겠다는 입장을 밝힌 것으로 나타났다. 이는 2.15배의 수치에 해당하는 다수가 담배연기 없는 음식점을 선호하는 것으로 결론지을 수 있고, 매출액의 증가로 귀결될 수

〈그림 3〉 대부분의 식당에서 흡연석에 비해 비흡연석 대기자 수의 줄이 월등히 길다.

있음을 의미하는 것이다.

미국은 1996년 8월을 기하여 전국의 191개 시에 걸쳐서 담배연기 없는 음식점 조례를 시행하였는데, 이들 조례들 가운데 술집에서의 금연정책을 요구하는 내용도 포함되어 있었다. 이러한 강력한 금연정책 법규에 대응하여 담배산업은 이러한 조치가 음식점과 술집의 경영에 심각한 손실을 초래할 것이라는 위협과 경고로 강력하게 맞섰다. 즉, 한 지역에서 음식점과 술집에 대한 금연정책을 펼칠 경우, 결국 흡연자 고객들은 이웃한 다른 지역의 업소로 옮겨가거나 혹은 이전보다 외식의 기회를 줄이게 될 것이라는 주장을 펼쳤다. 그러나 결과적으로 이는 흡연자 고객이 줄어드는 만큼 비흡연자 고객들이 음식점이나 술집을 이용할 확률이 높아진다는 것을 간과한 주장이었다.

이 법령의 시행을 앞둔 1995년에 매사추세츠 주에서는 3월-12월에 걸친 기간동안 'Messachusetts Adult Tobacco Survey'라 불리는 약 2,356건의 전화인터뷰 조사를 시행한 바 있다. 이 조사는 무작위로 배정된 전화번호를 선택하여 약 20분에 걸친 전화 설문방식으로 진행되었다. 이 조사결과에서는 전체 응답자의 61%가 금연정책 실시 이후에도 음식점 이용에 별다른 변화가 없을 것이라고 답하였고, 30%는 더욱 자주 찾게 될 것이라고 답한 반면에 단지 8% 만이 이전에 비해 음식점 이용을 기피하게 될 것이라고 답하였다. 한편 술집의 경우는 69%가 별다른 변화가 없고, 20%가 보다 자주 찾게 되는 반면에 11%는 이전보다 덜 찾게 될 것이라고 답하였다. 결론적으로는 음식점과 술집에서의 금연정책 시행은 고객들의 이용정도를 보다 높이는 효과를 거둘 것으로 예측되었다. 이 연구는 금연정책의 시행을 앞두고 고객들의 반응과 태도를 조사한 최초의 조사에 해당하는데 결과적으로 비흡연자들을 대상을 한 새로운 시장 가능성을 재차 보여주었다.

담배연기 없는 음식점으로 가게 되면 당신의 고객들은

• 여기에 보다 자주 오게 될 것인가?

• 여기에 같은 것을 먹게 될 것인가?

• 여기에 보다 덜 오게 될 것인가?

국립 음식점 협회(National Restaurant Association)의 자체적인 조사에 의하면 다음과 같다.

• 56%의 고객들이 보다 자주 음식점을 찾게 될 것이다.

• 27%의 고객들이 음식점을 찾게 되는 경우가 줄어들 것이다.

즉 대략적으로 보아도 담배연기 없는 정책을 펼칠 경우 2배 이상으로 찾는 고객들이 늘어나는 이점을 가진다. 즉 한 명의 흡연 고객을 잃는 대신에 새로운 2명의 비흡연고객을 얻게 되는 셈이다.

눈여겨봐야 할 것은 한 때 당신의 음식점을 이용했다가 떠나버린 비흡연 고객들이 당신이 담배연기 없는 음식점 정책을 취함에 따라 다시 찾아오게 될 가능성이 높다는 것과 경쟁음식점의 비흡연 고객들이 당신의 식당으로 찾아올 수 있다는 것이다.

담배산업에서 오랫동안 펼쳐온 주장은 음식점이나 술집을 자주 이용하는 고객들이 흡연자라는 것이었다. 그러나 미국의 경우 실제적인 조사를 진행한 결과에서는 음식점의 단골고객들 가운데 82%가 비흡연자이며, 술집의 경우는 78%가 비흡연자에 해당하는 것으로 밝혀졌다. 또한 자욱한 담배연기 때문에 식당 이용을 기피하는 고객들이 40%에 이르는 반면에 금연정책 때문에 음식점 이용을 기피하는 고객들의 비율은 9%에 미치지 않았다. 한편 또 다른 연구에서도 전체 대상자의 32%가 평소 자주 술집을 찾지 않는다고 답하였는데, 술집의 담배연기가 사라진다면 이들 중 10%는 술집을 찾게 될 것이라고 답하였다.

과연 담배회사의 주장이나 혹은 음식업체의 우려처럼 음식점의 금연정책이 경영손실을 초래할 것이라는 주장이 타당한 것일까?

비록 전체 국민의 흡연율에서 우리나라와는 일정한 차이를 보이긴 하지만 오늘날 미국 전역에 걸쳐 확산되고 있는 담배연기 없는 법규(Smoke Free Law)는 음식점의 경영손실을 초래하지 않았다는 것을 입증하고 있다.

담배연기 없는 음식점 정책이 가져다주는 이득들

• 미국 음식산업의 자체조사에 따르면 '담배연기 없는 음식점 정책'으로 흡연자 1명을 잃게 되는 대신에 비흡연자 2명을

새롭게 얻게 된다.

- 비흡연자들은 식사 후 흡연을 즐기거나 오랫동안 커피 리필을 요구하면서 자리를 뭉그적거리는 일이 없다.
- 비흡연자들은 식사 후에 음료수나 디저트 음식을 주문하는 경우가 많다.
- 고객들의 회전율을 높여 피크타임에 고객들의 대기시간을 크게 단축시켜 준다.
- 식당 테이블의 재떨이가 파손되거나 분실되는 경우가 없어진다.
- 식당 바닥 카펫이나 테이블 등에 담뱃재에 의해 탄 자국이 남지 않는다.
- 커튼, 벽, 바닥, 가구 등의 세척이나 교체 비용이 줄어든다.
- 고객들의 예약업무와 좌석배치 작업 등이 단순해진다.
- 식당이 청소년들의 흡연 소굴로 전락하는 일이 없어진다.
- 종업원들의 청소업무 부담과 사업주의 청소비용 부담이 줄어든다.
- 종업원의 병가가 줄어들고, 생산성이 높아진다.
- 쾌적한 근무환경을 선호하는 능력있는 종업원 인력을 구하기 쉽다.
- 고객들과 종업원들의 건강에 대한 책임부담이 줄어든다.
- 담배연기에 찌든 벽지와 재떨이나 밥그릇, 접시 등에 수북이 쌓여있는 담배꽁초와 같이 보기만 해도 식욕을 떨어뜨리는 요인들이 없어 고객들이 식사를 보다 즐길 수 있다.
- 고객들이 더욱 행복해 하고, 그 결과 외식을 보다 즐기게 된다.(평균적으로 36% 증가 효과)
- 식당의 화재위험이 줄어들면서, 그에 따른 화재위험 보험료의 부담이 줄어든다. (미국 국립화재예방협회에서는 식당화재의 14.2%가 흡연 때문인 것으로 밝히고 있다.)

누군가가 식당에 라돈 스프레이나 석면 입자를 뿌리는 것을 원치 않듯이 마찬가지로 발암물질에 해당하는 담배연기를 내뿜는 것은 원치 않는 일이다. 왜 일부의 흡연고객들이 음식점 전체 공기의 100%를 차지하고

오염시키는 것을 내버려 두고 있는가?

담배연기 없는 정책에 따른 이득을 취하라 -왁자지껄하게 홍보하라!

단순하게 "우리 식당은 이제 담배연기 없는 음식점입니다."라고 식당을 찾는 고객들에게만 설명을 반복하는 주인들이 있다. 이렇게 하면 이러한 상황을 알게 되는 사람은 현재 음식점을 찾는 고객들에게만 국한된다. 이러한 방법은 많은 시간과 경영이익을 낭비하는 어리석은 행위일 뿐이다. 그보다는 식당 정문에 대형 현수막을 걸어서 "담배연기 없는 쾌적한 환경에서 식사를 즐기세요."라고 내걸지 않을 이유가 없다.

〈그림 4〉 '담배연기 없는 음식점'이라는 것을 보다 적극적으로 홍보해야 한다.

필요하다면 지역라디오 방송이나 TV 방송에라도 홍보물을 내보내어야 한다.

왜 이 사실을 조용히 유지하면서 흡연자들이 정문까지 오도록 내버려 두는가?

왜 이러한 정책에 호응을 보이는 사람들을 끌어들이려는 노력을 기울이지 않는가?

비록 이들이 우연히 식당을 스쳐지나가는 상황에서 이 현수막을 보게 된다고 해도 결국은 당신의 음식점을 찾는 새로운 고객이 될 수 있지 않은가?

어떤 음식점 주인은 이러한 사실을 조용하게 유지하는 것이 흡연자들의 심기를 불편하게 하지 않는 방책이라는 어처구니없는 생각을 하기도 한다. 그러나 어떤 방식을 가져가든 이 정책에 반발하게 되어있는 사람들은 반발을 하게 된다. 2-3%의 정책에 반기를 드는 완고한 흡연자층을 대체하기 위한 적극적인 행동이 요구된다.

식당 주인이 새로운 정책에 대해 단호한 입장을 취하게 되면 다음과 같은 측면에서 긍정적인 효과를 지켜볼 수 있을 것이다.

① 식당내의 담배연기에 의해 발길을 끊었던 이전의 고객들이 한때 즐겨했던 음식맛을 찾아 돌아오게 될 것이다.
② 새로운 고객들이 여전히 흡연을 허용하는 다른 음식점을 떠나 당신의 식당을 찾게 될 것이다.
③ 담배연기 때문에 외식을 꺼려하던 비흡

연자 가족들이 당신의 식당을 찾아올 것이다.

이는 서로가 도움이 되는 상황이다.

속임수는 실패하게 된다

일부 음식점의 주인들이 '담배연기 없는 음식점'이라는 표기를 선전물이나 쿠폰 등에서 의도적으로 빼는 경우가 있는데 이는 흡연자들이 식당을 찾았을 때 설명을 듣게 되면 돌아가 버리지 않을지도 모른다는 기대감에서 비롯된다. 일부 중립적인 흡연자라면 모르지만 완고한 반대자들은 어쨌든 간에 다시는 식당을 찾아오게 될 가능성이 없어진다.

담배연기 없는 음식점에서의 식사를 희망하고 있는 고객들을 끌어들일 수 있는 절호의 기회를 놓치지 말라. 이전에도 언급했듯이 88%의 고객들이 금연 환경을 희망하거나 그에 대해 중립적인 입장에 있다. 이러한 다수의 고객들의 관심을 끌 수 있는 선전 효과를 놓치고, 식당정문에 찾아와서 안에서 머무를지 떠나갈 지도 불확실한 소수 흡연자들만 염려하고 있는가? 이는 어리석은 일이다.

정책변화를 시도한 후 이익을 극대화하는 방안

- 우선적으로 이 사실을 비밀로 유지하지 말라!

과거에 떠난 고객들을 되찾아오고 경쟁업체로부터 새로운 고객을 끌어들이기 위해서 당신은 새로운 금연정책을 널리 알릴 필요가 있다. 이를 적극적으로 홍보하라. 창가에 표지판을 설치하라. 물론 크기가 클수록 더욱 좋다. 당신의 음식점 정문 앞에 홍보용 배너를 설치하는 것도 도움이 된다. 이러한 필수적인 절차를 가볍게 생각하지 말라!

고객들에게 이러한 정책 변화가 주 40시간 이상을 일하는 직원들의 건강을 지키기 위한 조치임을 설득할 필요가 있다.

정말로 식당의 경영손실이 우려된다면 고객들에게 당신의 음식점이 100% 담배연기 없는 음식점으로 바뀌게 될 경우, 보다 많이 찾게 될 것인지, 덜 찾게 될 것인지, 혹은 그대로 일지를 물어보라.

- 일단 결정했다면 2주전부터 식당정문에 표지판을 설치해 두어라.

- 홍보하라. 홍보하라. 더욱 널리 홍보하라.

- 선전물이나 쿠폰 등에 당신의 음식점 이름의 80% 정도 되는 글씨크기로 담배연기 없는 음식점이란 사실을 명기시켜라.

- 라디오, TV 등의 지역방송, 지역신문, 지역 소식지 등에 이 사실을 널리 알려라.

- 식당 정문에 '담배연기 없는 쾌적한 환경에서 식사를 즐기세요(Enjoy Smoke-Free Dining)' 이란 대형 배너를 설치하라.

- 논쟁을 두려워하지 말라. 이를 적극 장려하라. 이 정책에 대해 많은 사람들이 논쟁을 벌일수록 더 좋은 효과를 얻을 수 있다.

- 결코, 결코, 이러한 정책이 흡연자와 비흡연자 간의 갈등을 주요 이슈로 부각시켜서는 안 된다. 이는 식당 종업원들의 건강에 관한 이슈이다!

- 항상 당신의 결정은 비흡연 고객들의 편의 측면보다는 식당 직원들의 건강을 우선적으로 고려하여 이뤄져야 한다.
  흡연자들은 당신의 직원들의 건강문제에 대해서는 충분히 공감을 표할 수 있다. 그러나 비흡연자와 흡연자간의 권리논쟁으로 부각될 경우에는 충분히 공격적이 될 수도 있다.

- 많은 흡연자들이 담배연기 없는 음식점의 식사를 받아들일 수는 있지만 불필요하게 많은 흡연자들을 자극시킬 필요는 없다. 새로운 정책에 불만을 표시하는 완고한 흡연자들을 잃게 될 가능성을 주저함이 없이 받아들여야 한다.
  음식점 주인들은 오래전부터 흡연자와 비흡연자들의 비율에 대해 잘못 받아들이는 어리석음을 보여왔다. 담배연기에 의해 오염된 식당공기로 피해를 보는 것은 흡연자들이 아니라 비흡연자들인 것을 명심해야 한다.
  흡연자들은 계속해서 식당을 찾게 되며, 이것이 식당주인들이 흔히 보게되는 상황이다. 그러나 식당주인들이 보다 깨끗한 공기를 찾아서 떠나가 버리고는 다시는 찾아오지 않게 되는 상황을 보는데 실패한다. 그 결과 음식점 주인들은 실제적인 고객들의 현황을 보지 못하는 착각을 범하게 된다.

나는 단 한 명의 고객도 잃어버릴 여유가 없다

아니다. 지금까지 당신은 흡연자들이 다른 비흡연자들을 쫓아내는 것을 계속 방관하고 있지 않았는가? 흡연자들이 비흡연자들을 내몰고 계속 식당을 찾아오는 악순환이 거듭된 후에 당신의 음식점은 결국 담배연기로 가득 차게 될 것이고 당신과 직원들의 건강이 악화되는 결과와 함께 언젠가는

문을 닫게 될 것이다. 흡연자 1명을 포기하지 않는 대가로 당신은 5명의 비흡연자를 잃게 될 것이다. 이러한 악순환이 반복되는 것을 언제까지 마냥 내버려 둘 것인가?

나는 담배연기 없는 음식점 정책으로 다른 업소와의 경쟁에서 우위를 차지할 것이다

훌륭한 판단이다. 점차적으로 거리의 음식점들이 담배연기 없는 음식점으로 바뀌어 나감에 따라 흡연자들은 여전히 흡연을 허용하는 음식점으로 옮겨가게 된다. 흡연을 허용하는 음식점들은 담배연기로 가득 차게 될 것이고, 이는 흡연자들조차 그 상황을 견뎌내기 어려운 상황이 되어 발걸음을 돌릴 것이다.

결과적으로는 이들 음식점들도 담배연기 없는 음식점의 대열에 합류하게 될 것이다. 어쩔 수 없이 이러한 변화를 따르기까지 감수해야 하는 부담이 결코 가볍지 않다. 이러한 상황이 당신에게 발생하게 내버려두지 말라.

나는 내 식당을 찾는 흡연자에게 불쾌함을 주고 싶지 않다

우선적으로 짚어볼 것은 당신이 모든 흡연자들이 담배연기 없는 음식점 정책에 대해 거부감을 가질 것이라고 생각하고 있다는 점인데, 이는 사실과는 다르다.

흡연자들의 1/4이 담배연기 없는 환경에서의 식사를 원하고 있다는 점이고, 보다 많은 흡연자들이 고객들의 접대자리나 다른 가족들이나 친구들과의 식사자리에서는 기꺼이 비흡연 공간 좌석을 이용하고 있다는 점이다.

전체 인구의 불과 2-3%만이 담배연기 없는 음식점을 기피하는 어쩔 수 없는 완고한 흡연자에 해당한다는 사실을 분명히 이해하여야 한다. 거듭되는 말이지만 당신이 한 명의 흡연자를 잃을 때마다 두 명의 비흡연자를 새로운 고객으로 받아들일 수 있다. 이는 당신에게 이익이 되는 부분이다. 2-3%의 완고한 흡연자들로 인해 이러한 계산이 망쳐지거나 당신과 직원들의 건강을 잃게 되는 일이 없도록 하라.

다음으로는 흡연자들도 자신의 흡연습관이 초래하는 자신의 건강위험이나 주변에 대한 간접흡연의 피해를 인식하고 있다는 것이다. 그들은 이미 영화관이나 쇼핑몰이나 비행기 등에서 더 이상 담배를 피우지 않고 있으며, 자신들이 흡연이 허용되는 음식점을 찾게 되는 상황을 잘 이해하고 있다.

우리 음식점은 찾아오는 모든 고객들을 받아들이기를 원한다

이것이 바로 담배회사가 원하는 논리이다. 그러나 이는 당신 자신을 속이는 것이기

도 하다. 흡연자와 비흡연자가 그들이 원하는 공기를 구분해서 들이마실 수는 없는 일이다. 흡연자들은 담배연기를 원하는 대신 비흡연자들은 담배연기 없는 깨끗한 공기를 흡입하기를 원한다. 당신은 이 둘을 모두 만족시킬 수는 없다.

이는 결국 당신의 음식점이 보다 많은 담배연기로 뒤덮이는 것을 허용하게 되는 셈이고, 결과적으로 비흡연자들의 발걸음이 멀어지게 하는 것이다. 담배회사가 자신들의 이익을 옹호하기 위한 논리로 당신을 속이는 것을 경계할 필요가 있다.

우리 고객들은 흡연에 대해 불평을 하지 않는다

담배연기에 대해 불만을 느끼는 비흡연자들 가운데 실제로 불만을 호소하는 비율은 25명중 1명에 해당하는 4%에 불과하다. 대다수는 그냥 조용히 담배연기 없는 음식점을 찾아갈 뿐이다. 이들 비흡연 고객을 잃어버린 식당주인만이 그 이유를 모르고 지나칠 뿐이다.

단지 일부 흡연자들이 식당 내에서 담배를 피우는 것이 허용되지 않는데 대해 불만을 호소하기 때문에 음식점 주인들은 흡연을 허용함으로써 고객들의 불만을 줄이고 있다는 잘못된 착각에 빠지게 된다. 그러나 이는 실제 불만을 호소해야 할 고객들이 침묵을 지키거나 발길을 돌린 결과일 뿐이다.

식당 주인조차 흡연자이다!

고객들이 담뱃불을 붙이거나 당신의 음식을 망치는 것 보다 더욱 큰 문제가 되는 것은 식당 주인이나 직원들이 담배를 피우는 것이다. 더욱 어리석은 것은 식당 내에서 직원들의 흡연이 허용되는 것으로 이는 식당을 찾은 비흡연자들을 적극적으로 내쫓는 데 일조하는 셈이다.

흡연자들이 다른 흡연자들이 내뿜는 담배연기를 들이마셔야 하는 상황에 빠질 경우, 이는 그들 자신의 하루 흡연량에 1-2갑의 담배를 더 피우는 결과를 초래한다. 주인이 훌륭한 사업적인 감각과 수완이 있다면, 식당에서 재떨이를 치우는 것이 매출액을 높이는 것을 이해한다면 식당 밖으로 나가서 흡연을 하는 것이 당연하다.

우리는 모두에게 공평해야 한다!

실제로 '공평하다'라는 것이 비흡연자로 하여금 흡연자와 마찬가지로 담배연기를 들이마시게 하는 것을 의미하는 것인가?

흡연자들이 음식점내의 전체 공기를 다 차지하게 하는 것이 공정한 것인가?

오히려 모든 사람들이 건강에 위협을 받지 않고 식사를 즐기도록 하는 것이 최고로

공정한 행위가 아닐까?

4. 식당 경영주들의 의견들

"담배연기 없는 정책을 시행한 후로 식당 내의 모든 환경이 엄청나게 깨끗해졌다. 우리 식당을 찾는 고객들도 한결같이 식당이 매우 깨끗해졌다고 말하고 있다. 우리가 하루 12-15시간을 식당에서 일하고 있는 것은 결국 나 자신의 보다 나은 미래를 위한 것이다. 그러나 그 오랜 시간을 담배연기에 시달리며 건강에 위협을 받게 되는 상황에서는 보다 나은 미래를 기대하기 어렵다." (Bonnie Petrock, Petrock's Bar and Grille, Belle Mead, smoke free since 1992)

"나는 이전의 식당을 담뱃불에 의한 화재로 잃었다. 나의 사업과 가정을 망친 것이다. 새로 오픈한 식당은 흡연을 완전히 금지하고 있다. 지금의 음식점은 매일 밤 예약이 차고 있으며, 한 주 앞서 주말 예약이 차고 있는 상황이다. 나는 결코 이전의 흡연을 허용하는 음식점으로 돌아갈 생각이 없다." (Michael and Marybeth Peters, Pierre's Bistro and Bar, Morristown, smoke-free since 1993)

"음식점내 흡연은 항상 문제를 일으키게 된다. 타액으로 범벅이 된 재떨이, 담뱃재가 담긴 밥그릇과 접시 등이 모든 것은 보기만 해도 고객들의 식욕을 떨어뜨린다. 결국 담배연기 없는 음식점 법규가 만들어질 수 밖에 없다. 단지 우리는 앞당겨 이를 받아들임으로써 다른 음식점과의 경쟁에서 앞서 나간 셈이다." (Josephine Deal and Al Lellimo, Joe's Pizzeria and Vittoria's Ristorante, Summit, smokefree since 1994)

"음식점 내의 담배연기가 사라지고 이젠 음식에서 나는 달콤한 향으로 바뀌었다. 고객들뿐만 아니라 우리 직원들도 모두 이러한 변화를 기쁘게 받아들이고 있다. 이전에는 칵테일을 주문하는 단골로 음식점의 절반 정도를 간신히 채우는 상황이었지만 이제는 가족단위 고객들이 늘면서 코스요리와 애피타이저의 주문이 늘고 있는 상황을 경험하고 있다." (Elizabeth Alger and James Black, The Frog and The Peach, New Brunswick smoke free since 1997)

"우리 음식점의 금연정책은 식당내의 인테리어 가구들과 공간벽지 등을 보다 밝고 화사하게 오랜 기간 유지하는 데 큰 도움이 된다. 여기에 감미로운 음식향이 곁들여져 고객들의 식욕을 끌어올리는 효과를 가져다 준다." (Tony Chu, Red Orchids Restaurant in Chaleston)

참고문헌

- Siegel M. Behavior Intentions of the Public after Bans on Smoking in Restaurants and Bars. American Journal of Public Health. 1997. Vol.87, No 12.
- Matt Barry & Nichole Veatch. 'Smoke-free laws do not harm business at restaurants and bars.' Campaign for Tobacco-Free Kids, August 7, 2006
- ANR, Economic Impact of Clean Indoor Air Policies (January 15, 2000).
- Glantz, S., "Smoke-Free Restaurant Ordinances Do Not Affect Restaurant Business. Period."
- Glantz SA, Smith LRA. "The Effect of Ordinances Requiring Smoke-Free Restaurants on Restaurant Sales." American Journal of Public Health, 1994: 84(7); 1081-1085.
- Scollo M, et al, "Review of the quality of studies on the economic effects of smoke-free policies on the hospitality industry", Tobacco Control (2003); 12:13-20.
- Biener L, Siegel M. "Behavior Intentions of the Public after Bans on Smoking in Restaurants and Bars." American Journal of Public Health, 1997: 87 (12); 2042-2044.
- Michael Siegel, "Involuntary Smoking in the Restaurant Workplace. A Review of Employee Exposure and Health Effects."
- "The State of Smoke-Free New York City: A One Year Review," New York City Department of Finance, New York City Department of Health & Mental Hygiene, New York City Department of Small Business Services, New York City Economic Development Corporation, March 2004.
- RTI International, "First Annual Independent Evaluation of New York's Tobacco Control Program," New York State Department of Health, November 2004. Accessed on November 29, 2004