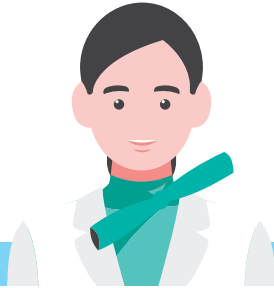


m



a



n



2019
고객응대근로자 건강보호
업종별 매뉴얼

항공기 객실승무원

a



u



l



고용노동부

산업재해예방
안전보건공단



본 매뉴얼은 항공기 객실승무원의 고객응대 업무로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 만든 표준 매뉴얼입니다. 사업주는 해당 항공사의 특성을 반영하여 보완·변경하여 사용하실 수 있습니다.



목 차

- 01. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적 | 4
- 02. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항 | 6
- 03. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치 | 12
- 04. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치 | 14
- 05. 산업안전보건법 외 관련 법령 | 21

01 | 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

이 매뉴얼은 산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치), 동법 시행령 제25조의7(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치), 동법 시행규칙 제26조의2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)에 의거 승객에게 직접 대면 서비스를 제공하는 업무를 수행하는 과정에서 승객의 폭언, 폭행, 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 항공기 객실승무원의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주, 보건관리자 및 객실승무원에게 필요한 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강장해 예방 및 관리에 필요한 조치사항을 정함을 목적으로 한다.

2) 매뉴얼 적용범위

이 매뉴얼은 정규직, 비정규직 등 고용형태에 관계없이 항공기 내에서 고객응대업무를 수행하는 모든 객실승무원에게 적용된다. <표 1>을 참조하여 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하며 사업장 특성에 따라 내용을 수정하여 사용할 수 있다.

<표 1> 객실승무원의 고객응대업무 유형

업무 유형	근무 위치	승객응대 업무내용	고용형태	종사자수	1인당 1회 업무량
서비스	기내	환영인사 및 탑승권 확인	정·비정규직	2명	160~250명/회
서비스	기내	노약자 도움 제공	정·비정규직	1명	1~2명/회
서비스	기내	좌석안내 및 좌석 문제 해결	정·비정규직	2~8명	50-60명/회
서비스	기내	승객 휴대수하물 보관	정·비정규직	2~8명	50-60명/회
서비스	기내	음료서비스	정·비정규직	4~25명	50-60명/회
서비스	기내	기내식서비스	정·비정규직	4~25명	50-60명/회
서비스	기내	입국서류 배포	정·비정규직	4~8명	50-60명/회
서비스	기내	면세품 기내판매	정·비정규직	2~8명	30-50명/회
서비스	기내	보안 점검	정·비정규직	2~8명	30-50명/회
서비스	기내	안전업무	정·비정규직	20명	50-60명/회
서비스	기내	객실 순회	정·비정규직	4~10명	50-60명/회
서비스	기내	환자 발생 시 필요조치 수행	정·비정규직	1~2명	0~4명/회
서비스	기내	기내 서비스 물품 회수 및 정리	정·비정규직	4~8명	50-60명/회
서비스	기내	승객 하기 인사	정·비정규직	2명	160~250명/회

02 | 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항

1) 경영방침

본 항공사는 최고의 안전 및 고객지향적 서비스를 통한 고객만족과 객실승무원의 안전과 건강을 위해 승객과 승무원이 서로 존중하고 배려하는 근무환경을 조성하여 사고 없는 사업장 만들기에 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

- ① 승객은 어떠한 이유로도 객실승무원에게 폭언, 폭행, 위협 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- ② 객실승무원과 관련된 승객의 성희롱, 성폭력 사건이 발생하지 않도록 노력한다.

또한 항공보안에 관한 업무 및 기내 서비스 업무를 담당하는 객실승무원의 건강과 안전을 우선시하고 인격과 감정을 존중하며 고객응대업무와 관련된 감정노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 이를 예방하는 직장문화를 선포한다.

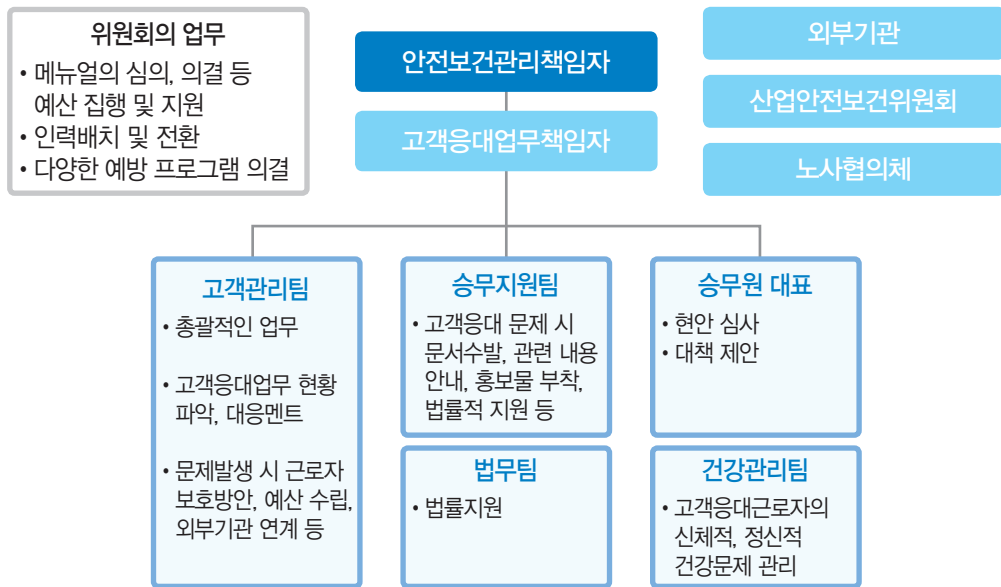
2) 고객응대업무 종사자 보호위원회

고객응대근로자의 건강보호에 관한 중요 사항을 심의·의결하기 위하여 고객응대위원회를 설치하고 매년 2회 정기적으로 회의를 개최한다. 고객응대업무 관련하여 심의·의결할 사안이 발생한 경우 즉시 위원회를 개최하여 필요한 조치를 한다. 위원회에서 의결된 사항은 해당 근로자에게 알리고 문서로 보관한다.

- ① 고객응대위원회 위원장은 사업주가 임명하며 위원의 임기는 2년이며 연임할 수 있다.
 - 고객응대위원회 위원은 위원장이 지정한다.
 - 고객응대위원회는 안전보건관리책임자 1명, 객실지원팀(객실승무팀) 1명, 고객지원팀 1명, 법무팀 1명, 건강관리팀 1명(보건관리자 또는 산업보건의), 객실승무원 대표 1명으로 구성한다. 보건업무를 위탁한 경우에는 당해 보건관리 대행기관의 해당 사업장 담당자가 참여하며 노사협의회가 있을 경우 위원회를 대신할 수 있다.

② 고객응대위원회의 업무는 다음과 같다.

- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예산집행 및 지원에 관한 사항
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 인력배치 및 전환에 관한 사항
- 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램에 관한 사항
- 기타 고객응대근로자의 건강에 관한 사항 등



[그림 1] 위원회의 구성 및 업무

3) 단체 협약

노사협약에 의하여 고객접점 서비스를 제공하는 객실승무원에게 감정노동 휴가를 부여할 수 있다. 단, 승객을 대상으로 고객응대업무에 종사하지 않는 지상근무를 하고 있는 승무원은 휴가 대상에서 제외할 수 있다. 단체협약이나 취업규칙 등에 감정노동 및 고객응대업무와 관련된 내용이 명시되어 있는 경우 그 내용을 매뉴얼에 제시한다.

<표 2> 감정노동 휴가 해당부서와 직급(예시)

해당직종	해당부서와 직급
객실승무원	비행근무하는 모든 객실승무원 (수습/인턴, 사원(승무원), 부사무장, 사무장, 선임 사무장, 수석사무장)
객실승무원	지상에서 근무하는 객실승무원

4) 고객응대업무 종사자 권리보장 선언

- ① 객실승무원은 부당한 요구나 무리한 요구를 하는 승객을 통제하거나 업무를 중단할 수 있는 권리가 있다.
- ② 객실승무원은 승객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 회사에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ③ 업무의 일시적 중단이나 근무 위치를 변경할 수 있는 기준에 의거하여 피해 객실승무원을 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- ④ 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 객실승무원에게 적절한 재량권을 부여한다.
- ⑤ 승객으로부터 부당한 대우를 받은 객실승무원을 보호하기 위하여 휴게시간을 연장할 수 있다.
- ⑥ 피해 객실승무원이 문제유발 승객에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 객실승무원의 의견을 최대한 반영하도록 한다.
- ⑦ 문제유발 승객에 대한 조치를 취할 경우, 피해 객실승무원의 개인정보를 보장하며, 객실승무원에게 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.
- ⑧ 문제유발 승객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 객실승무원에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다.

5) 문제유발 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

객실승무원에게 감성노동 문제를 야기하는 문제유발 승객은 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 3> 문제유발 고객의 유형

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	승객이 기내에서 하는 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 법적 조치 가능	승객의 행위가 법률상 범죄에 해당하지는 않으나 업무 수행 방해 또는 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 욕설, 폭언 등 소란행위 ¹⁾ 2. 폭행 및 협박 ²⁾ 3. 성희롱 ³⁾ 4. 음주 및 약물 복용과 관련된 위해행위 ⁴⁾ 5. 규정 위반	1. 사소한 꼬투리를 잡는 경우 2. 언론이나 인터넷 등 게재를 운운하면서 위협하는 경우 3. 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우 4. 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 5. 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우

¹⁾ 항공보안법 제23조제1항제1호²⁾ 형법 제260조(폭행, 존속폭행), 항공보안법 제23조제2항, 항공보안법 제46조³⁾ 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조, 항공보안법 제23조제1항제4호⁴⁾ 항공보안법 제23조제1항제3호⁵⁾ 항공보안법 제23조제1항

나) 법률적으로 문제가 되는 행위

법률적으로 문제가 되는 유형으로 폭언, 폭행, 다른 사람에게 성적 수치심을 일으키는 행위, 술을 마시거나 약물을 복용하고 다른 사람에게 위해를 주는 행위, 승무원의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위, 규정 무시 등이 있다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 4>를 참조한다.

<표 4> 법률적으로 문제되는 유형

구분	유형 내용
욕설, 폭언	승무원의 안전관련 지시 또는 서비스 내용에 불만을 가지고 욕을 하거나 난폭하게 말을 하는 행위 - 폭언(욕설, 모욕, 협박)을 하는 경우 - 반말하며 하대하는 경우 - 욕을 하면서 손가락질을 하는 경우
폭행, 협박	기내서비스가 마음에 들지 않는다며 폭력을 행사하는 경우 - 승무원이 제공한 기내식 서비스가 마음에 들지 않는다며 승무원에게 기물을 던지는 경우
성희롱	승무원에게 성적 수치심을 일으키는 행위 - 엉덩이를 의도적으로 툭툭 치며 부르는 경우 - 야한 농담을 건네는 경우 - 몰래 승무원의 신체를 사진촬영 하는 경우
음주, 약물 관련 소란	기내에서 음주나 약물복용으로 인해 소란을 피우는 경우 - 기내에서 과음하고 주변 승객을 폭행하는 경우 - 과음상태에서 승무원의 제지에도 불구하고 비상도어를 열려고 하는 경우
규정 위반	항공보안법에 규정된 조항들을 준수하지 않는 경우 - 기내에서 담배를 피우는 경우 - 항공기 비상구 문을 열려고 하여 항공안전을 위협하는 경우 - 화장실 사용금지에 대한 승무원의 지시를 불이행하는 경우

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

법률적으로 문제가 되지 않으나 피해 객실승무원에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에는 사소한 꼬투리를 잡는 경우, 언론이나 인터넷 게재 위협, 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우, 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우 등이 있다.

<표 5> 법률적으로 문제되지 않는 유형 예시

구분	유형 내용
사소한 꼬투리	승무원의 서비스에 지속적으로 부정적으로 평가하고 불만을 제기하는 경우
언론이나 인터넷 게재 위협	서비스에 문제 있다며 SNS에 게시 하겠다고 협박하며 승무원이 수용하기 어려운 요구를 하는 경우
무조건 상급자 면담요구	상위 클래스 승객과 친분을 이유로 상위 클래스 좌석에 앉아가려는 행동 제지에 무조건 사무장을 데려오라 하는 경우
규정에 어긋나는 요구	취했음에도 불구하고 계속 주류서비스를 요구하는 경우
인격적 무시	승무원을 무시하거나 인격적으로 모독하는 태도

03 | 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

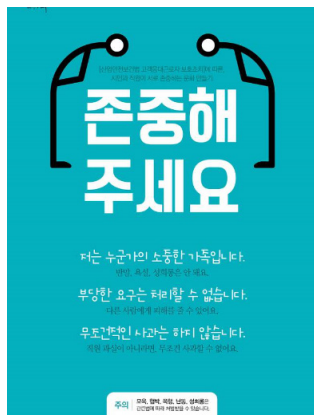
1) 문구 게시 또는 음성 안내

고객응대근로자에게 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나, 음성을 안내하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

가) 안내문구 게시 장소 및 방법

- 홈페이지 항공편 예매 사이트에 팝업창 띄우기(전산팀)
- 비대면 업무 음성 안내 실시(예약센터)
- 발권카운터, 탑승수속(체크인) 카운터에 고객응대근로자 보호 안내문구 게시(여객운송팀)
- e 티켓 확인증에 고객응대근로자 보호 안내문구 삽입 (전산팀)
- 승객용 PC에 고객응대근로자 보호에 대한 바탕화면 활용(전산팀)
- 불법행위에 대한 경고 방송 실시(객실승무팀)
- 기내잡지, 기내 VOD(주문형 비디오의 항공사정보 사이트)에 고객응대근로자 보호 안내문구 삽입(홍보팀)

나) 문구 내용



감정노동자 보호 안내문(전주시)



배려천사 캠페인 포스트(직업건강협회)

[그림 2] 고객응대근로자 건강보호 포스터

다) 음성 안내(예시)

“안녕하십니까! 00항공을 이용해주셔서 감사합니다. 상담원 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 품질 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중·배려하는 00항공을 만들고자 합니다. 상담원을 연결해드리겠습니다.”

2) 건강장해 예방 관련 교육

현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위해 사건 발생 시 상황별 대처방법 및 건강장해 예방 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 시행규칙 제33조제1항에 따른 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 및 회전익항공기를 위한 운항기술기준 10.8.3항에 따른 초기 보안훈련, 10.8.10항에 따른 객실승무원 정기훈련, 10.8.11항에 따른 객실승무원 재자격훈련 등 규정에 따라 교육을 실시한다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 승객에게 고객응대업무를 수행하는 모든 객실승무원
- 추가 대상 : 신입승무원(교육생) 및 행정승무원

다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기훈련과정을 활용하여 교육한다.
- 객실승무원 교육 시 감정노동과 관련된 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 회사 인트라넷 등을 이용하여 재교육을 실시한다.

라) 필수 포함 내용

- 객실승무원 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼(취업규칙, 단체협약에 포함되어 있는 내용)의 내용
- 상황별 기내난동승객 대응 방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

04 | 고객응대근로자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 폭언·폭력 등을 예방하기 위한 대응요령

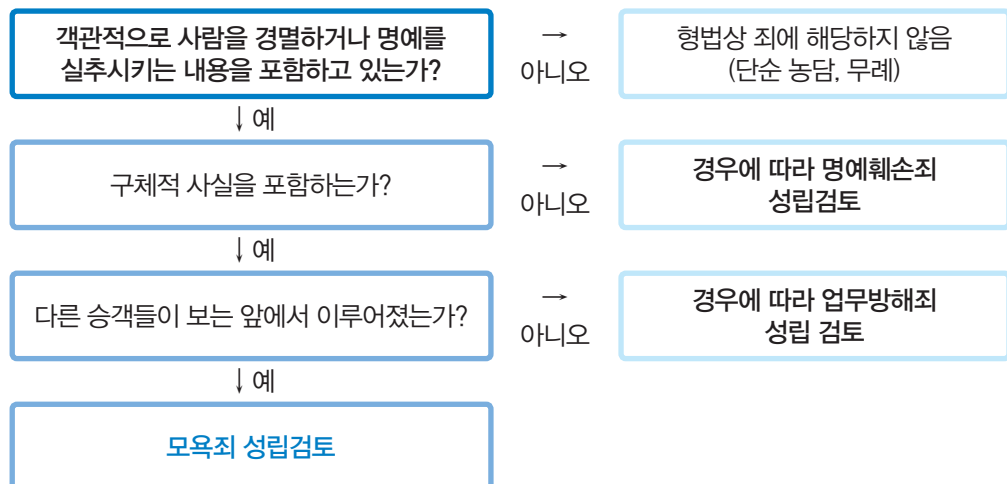
(1) 승객의 성향 파악

승객의 과거 기내난동 이력 등 관련 자료를 통해 사전에 위험성을 인지할 수 있도록 한다. 기내에서 객실승무원 폭언, 폭행, 경찰 출동 등의 사건이 발생한 경우 기내난동승객에 대한 대응방법은 모든 객실승무원이 공유하도록 한다.

(2) 평정심 유도 및 간단명료 대응

주취자, 과격한 언행이나 시비 등으로 대화가 곤란한 승객의 경우 우선적으로 평정심을 유지하도록 유도하며, 많은 대화를 자제하고 가급적 간단명료하게 대응한다.

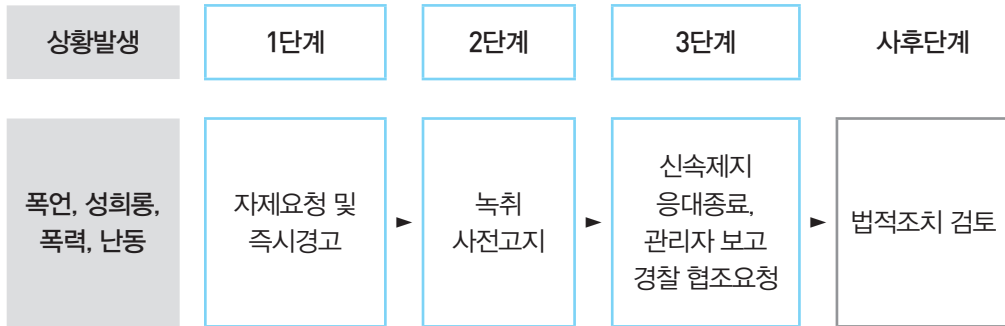
- 상대방의 말을 경청하는 태도를 보이며 적정 거리를 유지한다.
- 폭력 위험성이 높다고 판단되는 경우 항공기내보안요원(이하 보안요원'이라 한다)과 객실사무장에게 연락한다.



[그림 3] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

나) 폭언·폭행 등 대응절차

기내에서 폭언·폭행 등의 사건이 발생한 경우 객실승무원은 자제요청, 즉시 경고, 녹화·녹음 고지, 응대종료, 법률적 조치와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법률적 대응까지 할 수 있다.



(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

- 폭언(고성, 욕설, 협박 등)을 중단할 것을 구두 경고할 수 있으며, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알린다. 대화 경청 및 설득으로 자제를 유도하도록 한다.
- 혼자 진정시키려고 하지 말고 보안요원이나 객실사무장의 도움을 받도록 한다.
- 승객과 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 승객을 진정시키도록 한다.

응대 예시문

승객분, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. 승객분의 말씀을 듣고 도움 방법을 찾아보겠습니다. 승객분, 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 어렵습니다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

경고 이후에도 폭언을 지속하는 승객에 대해서는 사전고지 후 휴대전화 등을 활용하여 불법행위를 녹화(불가피한 제약이 있는 경우는 제외)하도록 한다.

응대 예시문

지금부터 대화내용을 녹취(휴대전화 촬영, 녹음 등)하도록 하겠습니다. 승객분의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조(협박), 제311조(모욕죄))에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

(3) 3단계: 응대 종료, 경찰관서에 협조요청

- 폭언 중지를 3회 이상 안내하였음에도 불구하고 폭언을 지속하는 승객의 경우, 보안요원이나 객실사무장은 응대가 불가능함을 설명하고, 피해 승무원은 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.
- 지속적인 폭언으로 항공안전을 심각하게 위협하는 경우 신속히 제압 및 구금 조치, 도착공항 경찰관서에 협조를 요청한다. 이 경우 보안요원은 항공기내 주변 승객에게 협조요청 등 필요한 조치를 요구할 수 있다.
- 피해 승무원은, 하기 후 캐블리पोर्ट를 작성하여 부서에 제출한다.

※ 국토교통부 지침 제22조(항공운송사업자의 항공기내보안요원 등 운영 지침) 참조

응대 예시문

승객분, 원하시면 객실사무장을 불러드리겠습니다.

제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 사무장님과 문제를 해결하시기 바랍니다.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 승객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 폭행을 당한 경우에는 보안요원이나 객실사무장을 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 도착공항 경찰당국에 협조를 요청한다.
- 승객이 던진 물건에 맞거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적·정신적 피해가 있는 경우에는 하기 후 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 발생 시 녹음 주의사항

- 불법행위 발생 시 승객에게 사전고지 후 휴대전화 등을 활용하여 불법행위를 녹화한다.
- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 멘트에 ‘지금부터 대화내용을 녹음하겠습니다.’ 라는 안내가 미리 제시되거나, 문제 행동 촬영을 하고자 하는 경우에는 CCTV 앞으로 유도할 필요가 있다.
- 사전고지 후 동영상 촬영이라도 상대방의 얼굴이 들어가는 경우 개인의 사생활의 비밀과 자유권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

(1) 1단계

우선 일차적인 고객접점 서비스를 제공하는 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

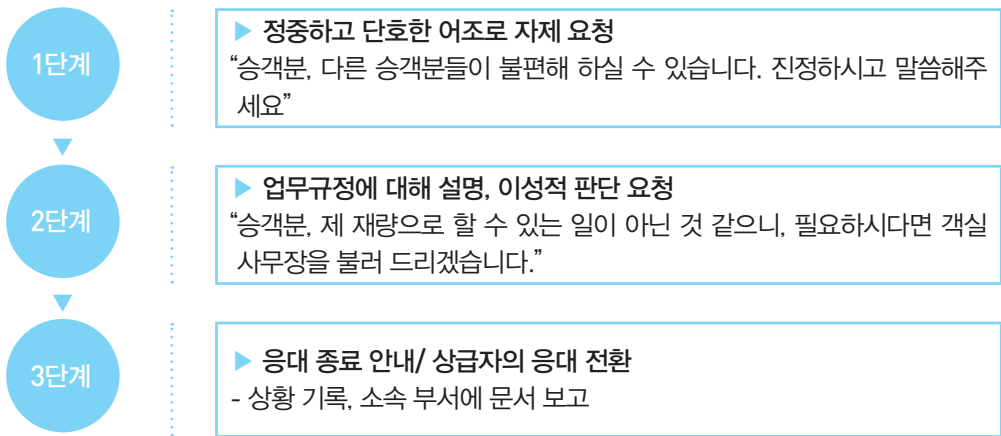
(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“상급자와의 면담을 하신다고 해도
동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다.”

(3) 3단계

응대를 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 소속 부서에 캐빈리पोर्ट를 작성하여 제출한다.



[그림 4] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 가해 승객 격리 및 피해 객실승무원 보호

객실승무원이 승객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 당한 경우 즉시 가해 승객으로부터 격리 조치하고, 피해 승무원이 원하는 경우 가해 승객과 대질하지 않도록 한다.

나) 휴식시간 연장

객실승무원이 승객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 당한 경우 피해 객실승무원의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴게시간을 부여한다.

해당 사안은 즉시 ‘고객응대위원회’에 상정되어 피해 승무원의 건강장해 예방을 위해 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 승객으로부터 폭언, 폭행 등을 당한 객실승무원이 휴식을 취하는 휴게공간은 사건이 일어난 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 장소에서 휴식을 취하도록 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

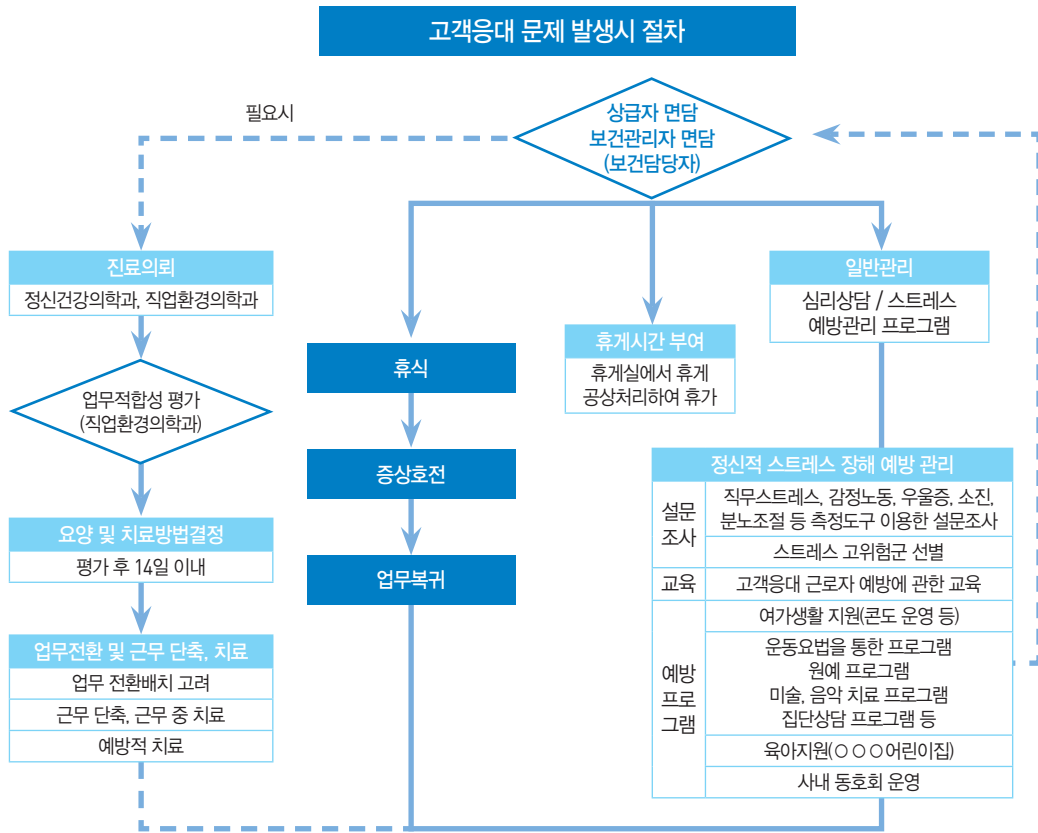
가) 지원방안

승객의 폭언, 폭행 등으로 인해 피해 객실승무원이 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 보건관리자(의료인에 한함) 또는 산업보건과는 심리상담, 치료 등을 받을 수 있도록 지원한다.

- ‘고객응대위원회’에서 해당 사안을 심의하여 근무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 부여 등을 의결한다.

나) 건강장해 예방 프로세스

승객의 폭언, 폭행 등으로 인해 피해 객실승무원의 건강장해 예방을 위한 프로세스는 [그림 5]와 같다.



[그림 5] 고객응대 문제 발생 시 건강장해 예방 프로세스

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

기내에서 승객의 폭언, 폭행, 성희롱 등으로 인해 피해 객실승무원이 고소·고발·손해배상 청구하고자 하는 경우 관할 수사기관에 증거자료 제출, 근무 배제 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제유발 승객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 6>과 같다. 피해 객실승무원의 요청이 있는 경우 증거자료를 제공한다.

<표 6> 문제유발 승객 대응을 위하여 파악해야 할 내용 및 증거

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	<ul style="list-style-type: none"> - 불법행위 발생 현황 - 불만 피해 정도 - 승객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 승객의 요구사항 (보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)
증거 내용	<ul style="list-style-type: none"> - 6하 원칙에 의거하여 작성된 보고서 - 불법행위 녹화자료 - 동료 승무원이 작성한 보고서(목격자 진술서)

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문 .

나) 피해 객실승무원 지원

피해를 입은 객실승무원이 업무상 재해로 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 하도록 한다.

승객의 폭언·폭행 등과 관련하여 피해 승무원이 고소·고발·손해배상 청구 등 법률적 대응을 하고자 하는 경우 가해 승객에 대한 녹취 자료, 캐빈리포트 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 근무배제 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

폭언·폭행 등을 일으킨 가해 승객을 대상으로 피해 객실승무원이 직접 고소, 고발, 손해배상 청구 등 법률적 대응을 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

라) 법적대응요령

기내난동 승객 발생 시 도착 공항에 경찰 협조를 요청한 경우에는 다음과 같은 절차에 따른다.

<표 7> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	기장이 회사, 관제기관에 신고
경찰출동	기장이 항공기 출입문 앞에서 불법행위 승객을 인계 - 기장 또는 보안요원은 피해·목격 경위 및 내용 등이 포함된 진술서를 작성하여 제출
경찰서 동행	경찰관이 추가 진술을 요구할 경우 객실승무원은 동행하여 조사에 협조
진술조서 작성	불법행위 발생현황을 6하원칙에 의거하여 구체적으로 진술 - (합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 - (합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 - 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

05 | 산업안전보건법 외 관련 법령

1) 항공보안법 제23조(승객의 협조의무)

① 항공기 내에 있는 승객은 항공기와 승객의 안전한 운항과 여행을 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 고성방가 등 소란행위
 - ※ 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함(운항중인 경우)
 - ※ 2천만원 이하의 벌금에 처함(계류중인 경우)
2. 흡연(흡연구역에서의 흡연은 제외한다)
 - ※ 1천만원 이하의 벌금에 처함(계류중인 경우)
 - ※ 5백만원 이하의 벌금에 처함(계류중인 경우)
3. 술을 마시거나 약물을 복용하고 다른 사람에게 위해를 주는 행위
 - ※ 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함(운항중인 경우)
 - ※ 2천만원 이하의 벌금에 처함(계류중인 경우)
4. 다른 사람에게 성적 수치심을 일으키는 행위
 - ※ 1천만원 이하의 벌금에 처함(계류중인 경우)
 - ※ 5백만원 이하의 벌금에 처함(계류중인 경우)
5. 「항공안전법」 제73조를 위반하여 전자기기를 사용하는 행위
6. 기장의 승낙 없이 조종실 출입을 기도하는 행위
7. 기장등의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위
 - ※ 10년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처함

- ② 승객은 항공기 내에서 다른 사람을 폭행하거나 항공기의 보안이나 운항을 저해하는 폭행 · 협박 · 위계행위 또는 출입문 · 탈출구 · 기기의 조작을 하여서는 아니 된다.

2) 항공안전법 제46조(항공기 내 폭행죄 등)

- ① 제23조제2항을 위반하여 항공기의 보안이나 운항을 저해하는 폭행 · 협박 · 위계 행위 또는 출입문 · 탈출구 · 기기의 조작을 한 사람은 10년 이하의 징역에 처한다.
- ② 제23조제2항을 위반하여 항공기 내에서 다른 사람을 폭행한 사람은 5년 이하의 징역에 처한다.

3) 국토교통부지침 제22호(항공운송사업자의 항공기내보안요원 등 운영 지침) 제4호(항공기내보안요원의 권한 및 책임)

- ③ 항공기내보안요원(일반 객실승무원 포함)은 객실 내 불법행위 및 항공안전을 해치는 범죄행위 등을 녹화할 수 있으며, 그 행위를 저지시키기 위한 필요한 조치를 할 수 있다.

본 매뉴얼은 산업안전보건연구원의 2019년도 위탁연구 과제인
「고객응대근로자 건강보호 가이드 개발」 연구결과를 근거로 작성함