

열차승무원의 안전업무활동과 법적지위 향상에 대하여

The legal position of a train crew as a safety manager김보영^{*}, 김진태⁺, 김시곤^{**}**Bo-Yeong Kim^{*}, Jin-Tae Kim⁺, Si-Gon Kim^{**}**

Abstract The purpose of this study is to contribute to the scope of the crew's work, the position of the crew and the specialization of the crew's work due to the safety operation of the trains and the stability of the duties of the crew by applying legal sanctions if the train crew's work is confirmed and violated. To this end, we will examine the status of the crew legally and analyze civil petitions from Korail, a high-speed rail operator, and SR. for two years in 2017 and 2018 to find problems. Through a prior study, the crew members of the flight crew were treated, the scope of the crew's work, their position and practical limitations as safety managers of the crew, and the crew of the business and their peer group were cross-examined. Based on this, the company seeks to improve the reality that flight attendants are not allowed to work as safety managers

Keyword : Train crew, safety management, legal position, Emergency Response Manual

초 록 본 연구의 목적은 열차승무원의 업무를 법적으로 적용 확정하고 이를 위반 하였을 경우 법적제재를 적용하여 승무원의 안전관련 업무를 행함에 있어 열차의 안전운행과 직무의 안정성으로 인해 승무원의 업무 범위, 승무원의 지위보장, 승무원의 업무 전문화를 하는데 기여하고자 한다. 이를 위해서는 현재 법적으로 승무원의 지위가 어떠한 상태인지를 검토해 보고, 2017년, 2018년 2년간 고속철도운행사인 코레일과 (주)에스알에서 발생한 민원을 연구 분석하여 문제점을 도출해 보고자 한다. 선행연구를 통하여 승무원의 처우, 승무원의 업무범위, 승무원의 안전관리자로서 업무와 지위 및 현실적 한계, 유사업종 및 동종 업계의 승무원을 상호 비교분석 하였다. 이를 토대로 승무원이 안전관리자로서의 업무를 하지 못하게 되는 현실을 개선하는데 기여하고자 한다.

주요어 : 열차승무원, 안전관리자, 법적지위, 비상대응매뉴얼

* 서울과학기술대학교 철도전문대학원 철도경영정책학과

† 교신저자: 수서고속철도주식회사 매니저

** 서울과학기술대학교 철도전문대학원 교수

1. 서론

1.1. 연구의 배경 및 목적

고속철도 운영을 시작하면서 철도의 대량수송과 여행시간의 단축은 생활의 변화를 획기적으로 변화를 시켰다. 생활의 편리함과 안전성은 더 많은 책임과 의무가 수반되는데 철도 역시 이러한 현실에 직면해 있다. 2018년 11월 20일에 발생한 오송역 단전사고 역시 이러한 문제점에 노출된 대표적 사고에 속한다. 열차승무원은 철도안전법에서 철도종사자로 구별하고 철도종사자는 다시 철도안전법에서 열차승무원에 대한 정의는 여객에게 승무(乘務) 서비스를 제공하는 사람(이하 "여객승무원"이라 한다)으로 '철도종사자'로 통합하여 정의하고 있으며 철도안전법 시행규칙 제40조의2 철도종사자의 준수사항 5항 ⑤ 철도사고등이 발생하는 경우 해당 철도차량의 운전업무종사자와 여객승무원은 철도사고등의 현장을 이탈하여서는 아니 되며, 철도차량 내 안전 및 질서유지를 위하여 승객 구호조치 등 국토교통부령으로 정하는 후속조치를 이행하여야 한다. 이 조항은 2014년 4월 세월호 참사 이후 승무원들의 책임성을 높이기 위해 2015년 7월 개정됐다. 승무원이 해당 조항을 위반해 사상자가 발생하면 3년 이하의 징역이나 3000만원이하의 벌금형을 선고받는다. 다만, 의료기관으로의 이송이 필요한 경우 등 국토교통부령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니 한다.¹⁾ 이러한 현실과 법리의 충돌을 개선하고자 한다. 이를 위해서는 승무원의 업무 중 안전업무의 범위에 해당하는 업무를 구별하고 2017년, 2018년 2년간 운영기관에 접수된 민원사항을 분석하여 승무원의 업무 중 안전업무가 발생하고 처리한 현황을 기준으로 승무원의 안전관리자로서의 법적지위를 제고하고자 한다.

1.2. 연구내용 및 방법

본 연구는 현재 일500여회(고속448(코레일328회, SR120회), 새마을52회)의 열차에 열차승무

원이 승무하고 있으며 고속열차의 경우 약400에서 1000명 정도의 승객이 탑승하고, 새마을의 경우 약300여명의 승객이 승차하고 여기에 근무하는 직원은 2명에서 4명이 근무하고 있는데 실제 안전관리자로서의 직무에 종사하고 있는 사람은 1명(열차팀장, 객실장, 여객전무, 차장)이고 그 외 객실승무원, 열차승무원 등은 안전관리자로서의 직무는 부여되어있지 않고 열차팀장, 객실장, 여객전무의 명을 받아서 안전관리자로서의 직무를 보조하는 구조로 되어있다. 이러한 구조에서 열차사고 및 장애, 테러 등이 발생하거나, 2018년 11월 20일에 벌어진 오송역 단전사고에서 나타났듯이 승무원은 실제 현장에서 안전관리자로서의 직무를 수행하여야 하는 환경에 직면해 있었고 개정된 철도안전법에 따르면 이를 이행하지 않으면 법적책임을 면할 수 없는 법리 충돌이 발생한다. 현실적으로 업무에 있어서 이러한 이례사항이 발생하면 열차승무원은 응급구조 및 안전관리자로서의 직무를 수행하여야 하는 인간적의무가 발생한다. 이를 해결하기 위해서는 운영기관에서 열차승무원의 업무를 열차팀장, 객실장, 여객전무 등과 동등하게 부여하고 안전관리자로서의 업무를 공동으로 시행하고 책임자 또는 관리자만 지정하면 된다고 본다.

본 연구를 위해 문헌고찰과 선행연구를 검토하고 선행연구에서의 시사점과 개선방안, 고속철도 운영기관에서 접수된 약2년간(2017-2018년)의 민원사항을 분류, 현장에서 발생한 민원 및 처리현황을 수집, 분석하여 안전관리자로서의 업무 비중이 어느 정도인지 통계를 통하여 열차승무원의 업무에 안전관리자로서의 권한 부여에 적용하고자 한다.

2. 본론

2.1. 문헌고찰 및 선행연구

Russell Hochschild(2009)는 "EMOTIONAL LABOR"에서 항공사도 직원들이 제공하는 서비스의 품질에 따라 업계 순위가 결정된다. 이러한 평가가 매겨질 때 어떨때는 안전보다도 스튜어디스의 다정한 미소가 더 큰 평점을 받을 때도 있다.(1)

1) 2015.7.개정

국토부의 재난·안전관리 기본법과 국가 위기 관리 기본지침을 토대로 만든 ‘고속철도 대형 사고 위기관리 실무 매뉴얼(2)’도 KTX 승무원을 안전업무 담당자로 분류하고 있다. 매뉴얼은 각 사고 유형별 대응 인력을 승무원 4명으로 규정하고 있다. 코레일 소속인 기관사와 열차탑장, 코레일 관광개발 소속 승무원 2명이 포함된 숫자로 사실상 안전사고 대응에 KTX 승무원들이 투입되도록 한 것이다.

SR에서 국토부의 승인을 받은 고속철도대형사고 현장조치 행동매뉴얼(3)에도 열차승무원은 객실장의 업무에 적극 협조하는 체제로 되어있다. (주) 에스알 운전취급규정 제3조 용어의 정의에서 62항 ” 객실장 “이란 열차내 승무하여 열차감시, 승강문 안전취급, 차내질서 유지 및 이례사항 발생시 사상자 구호조치, 안내방송 등 고객안전과 운전취급 등 열차업무를 총괄하는자를 말한다. 63항 ” 객실승무원 “이란 열차내 승차하여 여객취급, 객차내 정리, 객실 유실물 처리 등 차내 질서유지 및 이례사항 발생시 사상자 구호, 안내방송 등 고객서비스 업무를 수행하는 자를 말한다. ‘(3)라고 되어있다.

왕순주(2010)는 “고속철도에서 응급의료체계: 고속철도 역사와 차량내의 응급처치 장비 배치의 예를 중심으로” 에서 고속열차에서 심장마비 환자가 발생하더라도 신속한 대응을 할 수 있을 것으로 기대할 수 있기 위해 승무원의 지속적 교육과 일반인에 대한 홍보의 중요성을 강조하고 있다.(4)

박경진(2015) 철도치안 확보방안에 관한 연구(2015)에서 ‘열차 내 사건 발생 시 신속한 위기 대응 능력 향상을 위한 한국철도공사 열차승무원의 실질적인 교육, 열차 내 철도범죄 신고 모바일 앱 홍보 등을 들 수 있다.’ 고 주장하고 있다.(5)

박경진(2012), “열차 내 철도치안 확보에 대한 개선방안 연구” 에서도 일차적으로 열차승무원에게 안전과 치안에 대한 교육을 하여 즉각적인 대응을 할 수 있게 하여야 한다고 주장하고 있다.(6)

박영순(1993), “우리나라 철도공안행정체제의 제도화를 위한 연구” 에서도 열차승무원의 안전과 관련된 교육이 우선시 되어야 협조체제로 승객보호에 적극대응 할 수 있다고 논하고 있다.(7)

2.2. 민원현황 및 민원분류

고속철도 운영사(코레일과 SR)에 접수된 2017년과 2018년 2년간 접수된 민원현황을 살펴보면 Table 1.과 같다.

Table 1. 2017-2018년간 접수된 민원현황 (건)

민원 항목	2017년	2018년	총계
승차권 민원	1321	1283	2,604
친절 민원	251	292	543
오 승차	198	221	419
손가락 끼임	18	21	39
불친절	289	178	467
응급환자	35	63	98
방송오류	25	24	49
승강문 고장	61	48	109
장애인 보조	167	189	356
안내 실수	21	43	64
철도경찰요구	95	112	207
설비불량	351	286	637
지연사과방송	251	269	520
출혈사고	16	34	50
넘어짐 사고	14	21	35
선반물건추락	21	34	55
화장실 민원	188	112	300
지연보상	781	1321	2,102
소음민원	138	245	383
진동민원	179	158	337
객실내 소음	41	85	126

출처:코레일 .SR민원처리 현황

열차 내 민원 발생의 종류를 구분해 보면 지연보상이 매우 많은데 이는 2018년 11월20일 발생

한 오송역 단전사고로 인해 열차가 최대 4시간 까지 지연된 일이 발생하였을 때 접수된 보상에 대한 지표다. 그 외 안전과 관련되거나 응급과 관련 민원은 직접 안전관리자로서의 업무에 해당하거나 직접 처리 및 대응을 하여야 하는 민원으로 안전관리자로서의 업무에 해당한다. 안전관리자의 업무 범위는 실로 광범하다. 따라서 운행하는 열차 내 안전관리자 업무 역시 매우 광범한 범위를 적용하여야 승객보호 및 승객구난구조, 대피안내방송, 유도 방송, 승객보호에 적극적으로 대응 할 수 있다.

2.3. 열차승무원의 업무 분류

열차승무원의 업무 분류를 표로 분류해 보면 Table 2.와 같다.

Table 2. 열차승무원의 업무구별

열차팀장, 여객전무 차장, 객실장 업무	열차승무원 업무(SR) KORAIL
고객안내 및 서비스 고객영접인사 및 환송	특실물품관리, 차내발권 및 좌석안내
열차감시 및 열차승강문 취급	특실음료서비스 차량이상상태 확인
사고 등 이례사항 발생시 조치 및 열차내 업무 총괄 급보 책임자(이례사태발생)	고객 승, 하차 안내 및 영접 환송인사
승차권 검표 및 발행	차내질서 및 청결유지
열차안전운행 관련 장치 취급	이례사항 발생시 상호 협조
차내방송취급 구급약관리 및 지급	구급약관리 및 지급
이례사항 방송 승강문 개폐상태 확인	승강문 개폐상태 확인
승객대피 및 안내 장애인 안내 및 보조	장애인 안내 및 보조

열차승무원의 업무 범위를 보면 대부분이 겹치고 있거나 중복되어 있어 불필요한 분리라 할

수 있다.

이를 뒷받침이라도 하듯이 대법원은 2015년 2월 근로자 지위확인 소송에서 ‘KTX 승무원은 안전 업무를 담당하지 않는다.’ 고 판결하여 고속열차 승무원의 안전업무 배제를 사실상 확정 지었다. 그러나 열차승무원 비상대응업(2017년 3월)을 보면 KTX 승무원은 비상시에 ‘열차팀장과 정보 교환’ ‘객실 순회하며 혼란 방지’ ‘사상자 응급 구호조치 협조’ ‘여객 대피 시 안전하게 대피 유도’ 등의 안전 업무를 할 수 있게 되어 있다. 업무 범위가 서로 중복되지만 적용할 수 없다는 입장과 상반된 주장이다.

2.4. 정규직과 비정규직의 문제

현재 우리나라 비정규직 문제는 예전부터 있어 왔지만 1997년 외환위기 이후 급격한 증가현상을 보이고 있다. 같은 일을 하더라도 정규직과 비정규직이 임금격차나 복지의 축소 등에서 차별을 받고 있으며 노동시간 또한 별반 다르지 않다. 업무의 효율성이나 능률에 있어 상당히 비효율적이다. 이러한 업무 분리는 시장경제로의 전환과 성과주의에 편승하면서 발생한 사례로 대부분의 사업장에서 이러한 형태의 비정규직 및 하청 근로자가 대량 발생하였는데 이는 우리나라만 그러한 것은 아니고 미국식 시장경제를 도입한 모든 나라에 해당한다. 일본은 이미 1996년부터 이러한 제도를 도입하면서 비정규직을 양산 해 왔는데 그 병폐의 진실이 2009년에야 알게 되었다. 한국 노동연구원에 의하면 2016년 우리나라 비정규직수는 644만4000명으로 전체근로자수 1962만7000명의 32.8%를 차지하고 있는데 3명중 한명이 비정규직이란 것이다. 비정규직 비중은 2014년 32.8%, 2015년 32.5%, 2016년 32.8%로 계속 높아지고 있다. 비정규직의 학력분포를 보면 고졸 44.3%, 전문대 및 대졸 31.8%로 고학력자의 비정규직 비중도 상당하다. OECD에서 비정규직에서 정규직으로의 전환

을 비교해 보면 프랑스, 스페인, 포르투갈, 이탈리아, 독일, 영국 등이 45~60%, 네델란드, 벨기에, 룩셈부르크 등이 70~80%에 이르는데 반해 한국은 고작22.4%에(8) 지나지 않는다고 지적하고 있다.

Table 3. 비정규직 변화 (%)

년도	2014	2015	2016
비정규직비율	32.8%	32.5%	32.8%

출처 한국 노동연구원 2017년 보고서

위와 같이 비정규직 비율이 높아질수록 청년층은 결혼을 하지 않고 혼자만 인생을 즐기는 혼밥족이 있는데 영향을 미친다고 분석하고 있다. 실제 우리나라도 혼밥족이나 1인가구의 비율이 가파르게 상승하고 있다. 직업의 안정과 복지의 향상은 사회를 구성하는 기본 베이스로 뿌리를 구성하고 있으나 회사는 이익을 위해서 이 근간을 흔드는 일이 도처에서 벌어지고 있다. [12] 일본의 젊은이들도 비정규직의 고리에서 벗어날 수 없다. 일명 ‘사토리’ 2)세대라고 말하는데 이들은 소비와 돈을 벌겠다는 의욕도 없고 연애나 결혼도 하지 않으며 실제 친구보다 온라인 친구를 더 친밀하게 여기는 세대를 말한다. 이는 결국 비정규직으로 인한 직장에 대한 미래가 없기 때문에 발생한다. [9]이탈리아 역시 복지 천국이었는데 청년 10명중 4명이 실업자다. 청년층의 빈곤과 젊은 청년의 해외유출은 노령연금 받는 이들에게도 타격이 매우 크게 작용했다. 반면 독일은 1970년대부터 청년들에게 투자

를 했다. 직업교육을 철저히 시키고, 재학교육도 시행하며, 공교육은 대학교까지 무상교육을 실시하며, 대학생들은 주거비와 생활비까지 지원 받는다. 또한 졸업 후 취직에 실패하면 처음부터 실업수당을 받는다. 독일은 또한 세대간의 갈등을 ‘문제’가 아닌 ‘기회’로 인식하고 추진하였다. [10] 우리나라는 갈등을 ‘공권력’이라는 이름하에 ‘국가폭력’으로 해결을 해 왔다. 이것이 갈등을 더 증폭시키고 불신을 조장해 왔다. 소통은 그냥 구호에 지나지 않았던 것이다. 우리나라 청년들이 취업준비생으로 전락하고 있는 현실은 열악한 노동현실 때문이라고 주장한다. 이는 결국 비정규직이라는 불안정한 노동조건이 큰 역할을 한다고 본다. [11] 우리나라 청년들이 취업을 위한 스펙을 쌓는데 1인당 평균 4200만원 이상을 쓴다고 한다. 또한 우리나라 젊은 과학자들이 한국을 떠나고 싶은 이유를 낮은 직업적 안정성과 열악한 연구 환경, 낮은 수입을 꼽았다. 따라서 이 청년들이 바라는 직장의 조건은 의외로 간단하다. 이 조건을 보면 노력한 만큼 정당하게 보상받고, 안정적인 고용이 보장되는 것, 그리고 이를 토대로 자신의 미래를 꿈꾸고 계획하고 설계를 할 수 있는 것이라고 말하고 있다. 2015년 4월 미국 동부 메릴랜드주 볼티모어에서 흑인청년 프레디 그레이가 경찰의 과잉진압으로 사망하는 사건이 발생했는데 이 사건으로 주민폭동이 일어났다. 그 원인은 ‘일자리 부족’으로 결론지었다. 미국의 한 통계에 따르면 미국에서 실업률이 1% 상승하면 자살이 9,920건, 살인650건, 심장병 사망500건, 강도, 강간이 3,300건 늘어난다고 한다. 일자리가 없다는 건 한 개인이 잘 살고 못사는 문제가 아니고 한 사회가 유지될 수 있느냐 없느냐가 걸린 중대한 사회적 문제인 것이다. 지금 현재 우리나라 사람들이 느끼는 경제적 행복감은 역대 최저치를 기록하고 있는데 이는 ‘일자리 불안’ 때문이라고 한다.

2) 1980년 중반 이후에 태어나고 자란 20~30대 청년들로 ‘사토리’란 ‘득도하다. ‘깨달음을 얻다.’란 뜻으로 소비와 돈을 벌겠다는 의욕도 없고 연애나 결혼도 하지 않으며 실제 친구보다 온라인 친구를 더 친밀하게 여기는 세대를 말한다.

이와 맥을 같이 하고 있는 열차승무원도 결국 비정규직이라는 타이틀에서 크게 벗어나지 못한다. 따라서 열차승무원 역시 안전관리자로서의 직무 범위와 비정규직이라는 지위로 인해 안전 업무를 담당하지 않는데 그 이유는 2015년 2월 대법원의 근로자 지위확인 소송에서 ‘KTX 승무원은 안전 업무를 담당하지 않는다’고 판결했기 때문에 코레일이나 (주)에스알은 아무런 문제가 되지 않는다고 한다. 그러나 ‘열차승무원 비상대응매뉴얼’ (2017년 3월)을 보면 KTX 승무원은 비상시에 ‘열차탐장파 정보 교환’ ‘객실 순회하며 혼란 방지’ ‘사상자 응급 구호조치 협조’ ‘여객 대피 시 안전하게 대피 유도’ 등의 안전 업무도 담당하고 있지만, 법적으로 안전 업무 담당이 아니라는 이유로 안전교육을 제대로 받지 못하고 있는 셈이다.[12] 이러한 현실을 반영하듯 정규직 전환비율을 보면 다음 Table 4 와 같다.

Table 4. 정규직 전환 비율(OECD) (%)

해당 국가	전환 비율
한국	22.4
프랑스, 스페인, 포르투갈, 이탈리아, 독일, 영국	45~60
네델란드, 벨기에, 룩셈부르크	70~80

출처 한국노동연구원 2017년 보고서

일본의 경우 열차승무원은 신간선 10량의 경우 2-3명, 20량의 경우 3-4명의 승무원이 승차하여 승객서비스 및 안전관리자의 의무를 이행하고 해당 열차의 책임자만 지정하여 운용하고 있다. 항공사와 같은 방식으로 운용한다는 것이다. 선박회사도 여객선의 경우 객실담당 승무원

은 크기에 따라 다르지만 대형 크루즈선의 경우 약20-30명의 승무원이 각 층마다 배치되어 서비스를 제공하고 있으며 작은 여객선의 경우도 객실을 담당하는 승무원이 안전도 담당하게 되어 있다. 3)

또한 비정규직의 문제를 방지할 경우 소득의 양극화는 더욱 심체되어 내수침체로 이어질 가능성이 매우 클 것이다. 결국 승무원의 업무를 안전관리자의 업무 범주에 포함시키려면 정규직화가 우선시 되어야 하고 이러한 조항을 어길 경우 법적제재를 통하여 정착 및 안정화시켜야 할 것으로 본다.

2.5. 안전관리자로서의 업무 사례

열차승무원 업무 중 발생하는 안전관리자로서의 업무사례는 Table 1에서 보듯이 2년간 약 1230건이 발생 하였다. 그중에서도 2003년 7월23일 발생한 열차내에서 정신질환자가 살인을 한 경우와 2011년 11월6일 달리는 KTX객실내에서 승객의 용기난동이 발생하였고, 열차내에서 음주와 고성방가 및 질서문란행위에 대한 처벌조항도 신설하거나 강화 하였으며 이를 살펴보면 여객열차에서 술에 취하거나 약물을 복용한 상태로 여객의 안전에 위해를 주는 행위를 금지행위로 신설하고 위반 시에는 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하로 벌금형의 처벌기준을 마련하였다.[13]

또한 사고가 발생 하였을 때 안내를 잘 따르지 않거나 위급상황을 인지하지 못해서 사망을 증가시키거나 위험을 초래한다는 연구도 있다. 이를 재난심리학이라 9.11 테러당시 이를 연구한 사례를 보면 비행기가 세계무역센터에 충돌했을 때 건물 안 사람들은 바로 대피하지 않고 신발을 갈아 신거나 바퀴 신고, 가방을 챙기고, 서랍을 정리하고, 이메일을 마무리하고, 전화를 걸

3) 선박회사의 객실승무원의 안전관리자의 의무 부과는 세월호사건(2014.4.16.)이후 개정되어 시행하고 있다.

거나 컴퓨터를 종료하는 등 위급상황에 대한 행동을 하지 않았다고 한다.[14] 1985.8.22. 영국 맨체스터공항 항공기 화재 사고로 55명이 사망한 사고 조사를 하던 중 발견된 사실로 사람들은 사고나 장애 또는 극한 상황이 갑자기 발생하면 ‘공황상태로 얼어붙는 현상’이 발생한다는 것이다. 따라서 이러한 상황을 인식하게 하거나 빠른 피난을 도움을 있는 상황은 ‘안내유도 방송이나 대피방송, 또는 상황인식 방송을 해야 한다는 것이다.[15] 여기에서도 보듯이 위급상황 발생시 안내방송이나 대피유도 방송은 사상자를 줄이거나 위기대응반응을 신속하게 하는데 매우 중요한 역할을 한다. 또한 2019년 5월 여자승객이 고속으로 운행하던 고속열차의 창문을 깨고 탈출하는 사례가 발생, 2019년 5월 16일 중국에서도 고속열차 창문을 깨는 상황이 발생하는 등 고속열차에서 안전을 저해하는 상황이 계속 발생하였다. 이 외에도 열차내에서 도난이 발생하거나 성추행, 절도, 승객에게서 응급상황이 발생하거나 의료진이 필요한 사유가 발생하게 되면 이를 책임지고 통제할 권한이 열차승무원에게 부여되어야 열차내 질서 및 안전하고 쾌적한 승객들의 여행을 담보할 수 있다. 따라서 열차 안전운행을 위해서 열차승무원의 업무는 안전관리자로서의 지위를 부여하는 것이 합당하며 업무 범위 역시 지정되어야 한다고 생각한다.

2.6. 법률적인 문제

열차승무원의 법률적인 문제를 보면 법률적인 문제와 판례, 그리고 운영사간 내부적 문제를 가지고 있다. 서론에서도 제기 했듯이 열차승무원의 문제는 열차승무원 전체를 놓고 논해야 할 문제로 이것을 세분화해서 어느 부분은 열차승무원의 문제 어떤 부분은 여객승무원의 문제로 구분하는 것 자체가 부적합하다. 철도안전법에서는 열차승무원을 세분화하지 않고 철도종사원 범위에 열차승무원이 포함되어 있으므로 본 업무인 안전관리자로서의 업무 범위는 당연하다고 본다. 다만 운영사의 재량에 맡겨진 현재는 강제성이 없기 때문에 지키지 않아도 된다는 논리

로 편애해 왔다. 그러나 사회상규나, 세월호 사건 이후 승무원은 안전관리자로서의 업무를 포함하여 안전관리자로서의 의무를 이행하지 않을 경우에는 벌칙이 주어지는데 3년 이하의 징역이나 3,000만원 이하의 벌금에 처하도록 강제규정이 신설되어 시행되기에 이르렀다.

2.7. 타 업종과 비교

열차승무원과 비슷한 업종이나 동종 업종을 상호 비교해 보면 다음 Table 6.과 같다.

Table 6. 타 업종의 업무범위 및 지위

	안전관리자지위	서비스만부여
항공기승무원	○	○
크루즈승무원	○	○
일반선박승무원	○	○
열차 승무원	○, X	○

항공기 승무원은 안전관리자로서 지위가 부여된 시기는 상당히 오래전이었다. 그러나 크루즈 선박의 경우에는 실제적으로는 부여되어 있었으나 책임의 소재가 분명하지 않아서 2015년 책임의 소재를 정하게 되었고, 일반 선박의 경우는 오래전부터 부여되어 왔다. 철도만 특수하게 여객승무원이라는 직책을 만들어 여객에게 서비스만을 담당하는 종사원으로 구별하여 안전관리자로서의 의무를 적용하지 않고 있었다. 이를 개선하여 철도안전법에서는 2015년7월에 개정하여 법적 책임을 전가하고 의무를 부여하기에 이르렀다.

Table 5. 열차승무원의 법률적 지위

법규 \ 업무	안전관리자지위	서비스만 담당
---------	---------	---------

철도안전법	○	
지방법원판례	○	
대법원 판례		○(2015.2)
운영사 내규		○
사회적 합의 ⁴⁾	○	

3. 결 론

우리나라도 고속열차를 운영한지 14년이 지났다. 고속열차를 이용하는 승객 또한 기하급수적으로 증가하여 현재는 일 30만명 이상이 이용하고 있고 계속 증가하는 중이다. 2016년 12월에는 강남 수서역에서 출발하는 새로운 노선이 개통되어 운행되고 있으며, 이렇듯 전국은 고속철도망으로 연결되고 확충되어 가는데 이를 서비스하는 승무원에 대한 지위는 아직도 객실에서 승객 안내나, 짐 들어드리고, 유아동반 고객 안내하고, 음료서비스, 깨우미 서비스, 방송, 안내 등의 서비스에만 한정되게 업무 범위를 정해 운용하고 있는 실정이다. 이를 개선하고자 2015.7. 신설, 2019.4.23. 시행되는 철도안전법에서는 열차승무원이 안전관리자로서 의무를 이행하지 않았거나 태만하거나 게을리 하였을 경우 3년 이하의 징역에 처하거나 3,000만원 이하의 벌금에 처하도록 하고 있다. 그러나 앞서 살펴 본 바와 같이 아직도 고속철도 운영기관에

4) 열차승무원의 법률적 지위에서 사회적 합의는 2014년 4월 16일 세월호사건 이후 사회적으로 문제를 야기했던 승무원의 의무와 법적지위에 관한 토론회에서 결론지어진 내용으로 이로 인해 승무원의 의무 중 안전관리자로서의 직무는 당연하다는 논리가 적용되어 철도안전법에 안전관리자로서의 직무를 이행하지 않았을 때는 3년 이하의 징역이나 3,000만원 이하의 벌금에 처하도록 개정 시행하게 된 경우를 말한다.

서는 강제 사항이 아니라 재량에 맡겨져 있다고 판단하고 서비스정도로만 인식하고 있는 것이 매우 아쉽다. 따라서 열차승무원의 업무 범위를 안전관리자로서의 범위로 정하고 이를 이행하지 않았을 경우 벌칙조항을 법문에 추가하여 의무를 이행하거나 법적 책임을 부담하게 하여 이례 사항이 발생하거나 사고, 장애 발생 시 적극적으로 승객구조와 승객의 안전을 책임지는 역할에 최선을 다하게 하여야 한다.

위와 같이 살펴 본 바에 따르면 승무원의 법적지위 향상을 위해서는 다음과 같이 몇 개의 결론을 도출할 수 있다.

첫 번째 철도운영 기관의 적극적 대응이 필요하다. 이를 위해서는 법적으로 제도화하는 것이 필요하며 이를 이행하지 않았을 경우 제재를 가하는 방법의 법조문 추가 개정도 하여야 한다.

두 번째 철도안전법에서 철도종사원의 구분에서 열차승무원을 여객열차에 승차하여 승객에게 서비스를 하는 모든 종사원으로 통칭하여야 한다.

세 번째 철도 운영기관에서 사용하는 용어의 정의에서도 열차승무원의 구분은 사용하지 않아야 한다.

네 번째 철도운영기관에서 열차승무원의 업무를 경시하지 않는 운영기관의 인식 전환이 필요하다.

다섯 번째 열차승무원은 최일선에서 고객과의 접점에서 근무하는 직원으로 서비스의 전문가로 인정하여 전문화 시키려는 노력과 인식의 전환이 필요하다.

이러한 조건이 충족되고 열차 승무원이 안전관리자로서의 직무와 업무에 전념할 때 승객의 안전과 열차의 안전운행은 담보될 수 있다. 열차의 안전은 운전종사자의 능력도 필요하지만 승객의 안전과 쾌적한 여행 환경을 제공하는 여객 서비스도 반드시 필요하다. 이렇듯 열차의 안전운행을 위해서는 열차승무원의 적극적 협조가 반드시 동반되어야 열차 안전운행이라는 목표를 달성할 수 있다고 본다.

참고문헌

- [1] Russell Hochschild(2009)는 *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*
 "EMOTIONAL LABOR - 2003 The Regents of the University of California press pp20
- [2] 국토부 철도사고 비상대응 행동 매뉴얼 (2018)
- [3](주)에스알 고속철도 대형사고 현장 행동매뉴얼 2019.2.22.개정(2019)
- [4]왕순주 “고속철도에서의 응급의료체계 : 고속철도 역사와 차량내의 응급처치 장비 배치의 예를 중심으로(2010)
 학술지정보/ 한국방재학회지 KCI
 pp.42-50 ISSN 1738-2416 E-ISSN 1738-2424
- [5]박경진 “철도치안 확보방안에 관한 연구
 학술지정보:한국공안행정학회보KCI (2015)
- [6]박경진, “열차 내 철도치안 확보에 대한 개선방안 연구” , 경북대학교 행정대학원 석사학위논문.(2012)
- [7]박영순, “우리나라 철도공안행정체제의 제도화를 위한 연구” , 대전대학교 경영행정대학원 석사학위논문.(1993)
- [8]'한국의 진실을 가리는 50가지 고정관념' 68쪽
 박홍순(2017) 도서출판 서해문집
- [9] ‘명견만리’ -인구, 경제, 북한, 의료편- 명견만리제작팀,74, 76, 77, 80, 82, 85,125, 127
 (주)인폴루엔셜, 2018.9
- [10][11][12] ‘명견만리’ -정치, 생애, 직업, 탐구 - 명견만리제작팀,39,204,205 (주)인폴루엔셜, 2018.9
- [13] [건설교통신문]2018.8.10.
- [14][15]Michael Bond 타인의 영향력(2015),83 , 문희경역, (도서출판)어크로스