



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

김 정 섭 교수지도

석사학위 청구논문

항공기 내 신종 불법 방해행위  
예방·근절을 위한 항공 법제와  
항공사 보안 매뉴얼 개선방안

2022

성신여자대학교 문화산업예술대학원  
문화산업예술학과 항공서비스경영전공  
황 혜 령

항공기 내 신종 불법 방해행위  
예방·근절을 위한 항공 법제와  
항공사 보안 매뉴얼 개선방안

김정섭 교수 지도

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2021년 11월

성신여자대학교 문화산업예술대학원  
문화산업예술학과 항공서비스경영전공  
황 혜 령

# 인 준 서

황혜령의 석사학위 논문으로 인준함

2021년 11월

심사위원장 김해복 (서명 또는 인)

심사위원 정영미 (서명 또는 인)

심사위원 김민섭 (서명 또는 인)

성신여자대학교 문화산업예술대학원

## 논문 개요

일련의 사건들을 통해 항공기 내 불법 방해행위가 이슈로 부상하며 2016년 ‘항공보안법(航空保安法)’이 강화되었음에도 최근 5년간 불법 방해행위의 발생 건수는 줄지 않고 점차 지능화, 난폭화, 디지털화, 다양화하고 있다. 또한, 2019년 말 발생한 ‘코로나-19’ 바이러스로 인해 항공업계는 전에 없던 변화를 겪으며 전염병과 같은 보건·의료 기준 위반과 같은 기존의 항공보안법으로 제재할 수 없는 새로운 형태의 불법 방해행위까지 발생하고 있다.

본 연구는 이러한 신종(新種) 불법 방해행위의 급증에도 불구하고 항공법제와 항공사의 보안 규정에 미비점이 있어 여러 가지 문제가 발생하고 있는 점에 착안해 이의 예방·근절에 초점을 두어 2016년 전면 개정 및 2020년 부분 개정된 현행 항공보안법과 대한항공, 아시아나항공, 진에어, 제주항공, 이스타항공, 티웨이항공이란 국내 6개 항공사가 각각 제정해 현재까지 시행 중인 ‘보안 매뉴얼’의 합치성(合致性, Consistency)을 비교하였다.

이를 위해 현행 항공보안법 제23조 승객의 협조 의무에서 규정하고 있는 7가지 불법 방해행위에 속하지 않는 불법 촬영(不法 撮影), 침 뱉기(Spitting) 등의 모욕 행위(侮辱 行爲), 초상권 위반 행위, 보건·위생 기준 위반 행위, 음주·약물의 영향이 없는 폭행 행위 등 5가지 행위를 ‘신종 불법 방해행위’로 규정해 각 조항을 기준으로 내용분석(內容分析)을 시행한 데 이어 다양한 경험 이력과 수준을 지닌 객실 승무원 15인을 대상으로 심층 인터뷰(In-dept Interview)를 진행하여 현업 근무자의 의견을 충분히 반영한 세부 개선방안을 제시하였다.

연구 결과 표본 항공사들의 보안 매뉴얼은 모두 항공보안법상의 기내 불법 방해행위 7가지를 짜임새 있게 반영하였으나 5가지 신종 기내 불법 방해행위에 관한 규정은 마련되어 있지 않아 이에 대한 대응·처리가 ‘사각지대’에 놓여 있었다. 이는 법체계상 관련 법률의 불법 방해행위 조항들을 유지, 보강, 신설 사안으로 일별해 재정비해야 함을 시사한다. 특히 모욕 행위, 음주와 약물 복용과 무관한 폭행은 기존 조항을 구체화하여 보강하고, 성적 수치심 유발행위라는 표현은 적절하지 않다고 판단하여 성적(性的) 불쾌감 유발행위로 정정하며, 초상권 침해 행위, 불법 촬영, 전염병 예방· 확산 방지 저해 행위 등은 조항을 신설하는 것이 필요하다. 법제 정비와 함께 기내 사법경찰인 승무원은 물론 승객들에 대한 교육, 홍보 강화 대책이 수반되어야 실제적인 효과를 거둘 수 있다.

핵심 용어: 항공 서비스, 항공 보안, 항공기 내 불법 방해행위, 기내 난동, 신종 불법 방해행위.

# 목 차

논문 개요 .....	i
제 1 장 서론	
제1절 문제 제기와 연구 목적 .....	1
제2절 논문의 구성 .....	3
제 2 장 이론적 논의	
제1절 항공기 내 불법 방해행위 .....	6
1. 항공기 내 불법 방해행위의 개념 .....	6
1.1 항공보안법상 ‘항공기 내 불법 방해행위’ 정의 .....	6
1.2 국내 항공사 보안 매뉴얼 상 ‘항공기 내 불법 방해행위’ 정의 ...	9
1.3 국제항공기구의 ‘항공기 내 불법 방해행위’ 정의 .....	11
2. 항공기 내 불법 방해행위 관련 국제협약 조항 .....	13
3. 항공기 내 불법 방해행위 현황 .....	15
3.1 한국 항공기 내 불법 방해행위 현황 .....	15
3.2 미국 항공기 내 불법 방해행위 현황 .....	17
제2절 객실 승무원의 권한과 역할 .....	20
제 3 장 연구 설계	
제1절 연구배경과 연구문제 .....	23

제2절 연구 대상과 방법 .....	25
1. 연구 대상 .....	25
2. 연구방법 .....	27
2.1 내용분석 방법 .....	27
2.2 심층 인터뷰 방법 .....	30
제3절 연구 절차와 과정 .....	33
제 4 장 분석 결과	
제1절 항공사 보안 매뉴얼과 항공보안법의 합치성 .....	39
제2절 신종 불법 방해행위 대응 규정의 포함 여부 .....	41
제3절 항공 법제와 보안 매뉴얼의 개선방안 .....	44
제 5 장 결론 및 시사점	
제1절 결과 요약 .....	54
제2절 결론 및 시사점 .....	56
제3절 연구의 한계와 제언 .....	58
참고 문헌 .....	59
ABSTRACT .....	67

## 표 목 차

[ 표 1 ]	항공보안법 제2조 8항 .....	6
[ 표 2 ]	항공보안법 제23조(승객의 협조 의무) ①항 세부 내용 .....	7
[ 표 3 ]	국내 항공사별 항공기 내 불법 방해행위 정의 .....	9
[ 표 4 ]	ICAO 불법 방해행위 4단계 분류 .....	12
[ 표 5 ]	항공기 내 불법 방해행위 현황 .....	15
[ 표 6 ]	IATA 회원사의 항공기 내 불법 방해행위 유형 .....	19
[ 표 7 ]	본 논문의 연구모델 .....	26
[ 표 8 ]	내용분석의 장단점 비교 .....	28
[ 표 9 ]	심층 인터뷰 방법의 장단점 비교 .....	31
[ 표 10 ]	본 연구의 표본 선정 .....	35
[ 표 11 ]	심층 인터뷰 참가자 정보 .....	36
[ 표 12 ]	본 연구의 진행 절차 .....	38
[ 표 13 ]	국내 항공사 보안 매뉴얼의 항공보안법 제23조 내용 반영 여부 .....	39
[ 표 13 ]	항공보안법과 국내 항공사 보안 매뉴얼의 기내 신종 불법방해행위 관련 규정 여부 .....	42
[ 표 14 ]	항공사별 폭행 행위 관련 규정 .....	44
[ 표 15 ]	심층 인터뷰 결과 .....	46
[ 표 16 ]	신종 불법 방해행위 관련 항공보안법 제23조 1항 개정 방안 .....	52

## 그 립 목 차

[ 그림 1 ] 미국 항공기 내 불법 방해행위 현황 .....	18
------------------------------------	----

# 제 1 장 서 론

## 제1절 문제 제기와 연구 목적

항공 교통의 비약적인 발전, 인적 소통·교류의 확대, 해외여행 보편화로 항공기가 핵심적인 대중교통 수단으로 자리 잡으면서 항공기 이용객 수가 꾸준히 큰 폭으로 증가하고 있다. 이러한 항공 수요 증가에 비례하여 각종 항공기 내 불법 방해행위 역시 증가하고 있다. ‘항공보안법’은 불법 방해행위를 항공기의 안전 운항을 저해할 우려가 있거나 운항을 불가능하게 하는 행위로 규정하고 있다. ‘항공기 내 불법 방해행위(Unruly and Disruptive Behaviors)’의 양상도 갈수록 지능화, 첨단화되고 있어 사회적으로 큰 쟁점이 되고 있다. 2019년 말 발생한 코로나-19 바이러스가 2년 이상 지속되면서 항공업계는 전에 없던 불황을 맞는 등 큰 변화를 겪고 있는 가운데 새로운 불법행위도 나타나고 있다. 코로나-19 바이러스의 위협으로부터 항공기 내도 자유로울 수 없기에, 기존 발생하던 항공기 내 불법 방해행위 외에 소위 ‘코로나 블루1)(Corona Blue)’, ‘코로나 레드2)(Corona Red)’를 겪는 승객들과 관련하여 불법 방해행위가 전 세계적으로 증가하는 추세이다.

최근 5년간만 봐도 대기업 임원의 승무원 폭행 사건(2013), 유명 연예인의 승무원 성희롱 사건(2015), 음주 후 폭행으로 인해 미국에서 실형을 받은 승객 사례(2016) 등 몇몇 사건들이 미디어의 집중 조명을 받으면서 항공기 내 불법

- 
- 1) 1) ‘코로나-19’와 우울감을 의미하는 ‘blue’가 합쳐진 신조어로 코로나-19 확산으로 일상에 큰 변화가 생기면서 발생한 우울감이나 불안함, 무기력증을 의미한다.
  - 2) ‘코로나 블루(Corona Blue)’를 넘어선 상태로, ‘코로나-19’의 장기화에 따라 생겨난 우울감·불안함 등의 감정이 공포감이나 분노로 폭발하는 것을 의미한다.

방해행위에 대한 체계적 조치의 필요성이 공론화되었다(이정우·이승호, 2018). 이러한 일들은 일부 몰지각한 승객에 의한 단순 소동으로 다뤄질 것이 아니라, 항공 안전 차원에서 불법 방해행위에 대한 엄단과 이를 위한 법적 방비가 필요함이 지적(황호원·김승우, 2017)되었고, 대기업 임원의 승무원 폭행 사건 등 2013년 일련의 사건 이후 항공보안법이 대폭 강화됨에 따라 항공사별 보안 매뉴얼 역시 이전보다 엄격하게 강화되었다(안주연·황호원, 2019).

이러한 관련 법제 보완 조치에도 불구하고 최근까지 기내 불법 방해행위가 여전히 근절되지 않고 오히려 종류뿐만 아니라 수범까지 다양해지고 있다. 2020년 1월 국토교통부 발표 자료에 따르면 2013년 이후 항공기 내 불법 방해행위의 발생이 지속해서 증가하고 있으며, 특히 2015년 이후에는 매년 420건 이상의 항공기 내 불법 방해행위가 발생하고 있다. 더욱이 디지털 기술이 발달함에 따라 소형 기기를 이용한 기내 ‘몰카’(몰래카메라) 등 새로운 형태의 불법행위가 발생하고 있으며, 흡연과 관련하여 기존 연초 형태 이외에 전자담배 등 담배의 형태가 다양해지면서 규정의 위반을 적발하기가 힘든 신종 기내 불법 방해행위가 증가하고 있다.

이렇듯 일부 승객들의 기내 불법 방해행위가 지능화, 난폭화, 디지털화, 다양화, 불가측화 하면서 대처가 어려워지고 있는 반면, 인권 보호 의식이 갈수록 강화되며 높은 수준의 친절 서비스와 대(對)고객 이미지를 중시하는 항공사의 특성상 대응에 적극적으로 나서지 못하고 있다. 안전 운행 보장과 승객 보호의 원칙만 고려하면 사건 발생 시 강력하게 대처해야 하지만, 불법 방해행위를 하거나 이를 유발한 승객에 대한 인권 보호 논리도 무시할 수 없어 실무자들은 특히 판단과 대응이 쉽지 않다(Paul, B., 2005). 두 가지 논리가 ‘양날의 칼’이나 ‘동전의 양면’처럼 실무 현장에서 작동하고 있기 때문이다.

‘객실 승무원’은 항공기 내 보안요원으로서 불법 방해행위에 대응·처리를 해야 하는 책무를 갖고 있지만, 과거 일련의 사건들에서 보듯 객실 승무원의 대

처가 미흡했다는 지적이 있었던 것도 바로 이런 딜레마 때문이다. 이에 따라 실태를 반영한 적극적인 관점의 법제 개선, 교육 강화, 전기 충격기인 테이저 건(Taser Gun)을 비롯한 새로운 결박·제압 도구의 사용, 탑승 남자 객실 승무원 수 증원 등 다양한 해결 방안이 제시(박수진 외, 2019)되고 있다.

매년 기내 불법 방해행위가 꾸준히 증가하고, 새로운 형태의 기내 불법 방해행위까지 새로이 발생하고 있어 이를 효과적으로 대응 및 처리하는 방안이 제도적으로 마련되어야 함이 분명하다. 그러나 항공보안법과 각 항공사의 안전 관련 매뉴얼에 완전하지 못한 점이 있으며, 항공기 내 불법 방해행위와 관련된 선행 연구는 있으나 신종 불법 방해행위 관련 연구는 미비하다는 점을 확인하였다.

따라서 본 연구에서는 이러한 문제점과 개선 필요성에 착안하여 항공보안법과 국내 항공사의 관련 매뉴얼을 내용 분석하고 심층 인터뷰를 통해 현장 전문가들의 전문적인 분석과 의견을 반영하여 현 상황에서 기내 보안을 강화하는데 필요한 현실적이고 적용 가능한 차원의 시사점을 찾고자 하였다.

## 제2절 논문의 구성

본 연구는 다음과 같이 구성되었다. 제1장에서는 항공기 이용객 수의 증가와 항공산업의 발전과 함께 항공기 내 불법 방해행위의 발생 역시 큰 폭으로 잦아지고 있으며 기존의 법제로는 적절하게 규제하거나 처벌을 할 수 없는 신종 불법 방해행위가 늘어나고 있음에 착안하여 항공 법제와 항공사 보안 매뉴얼 개선의 필요성이 있음을 지적하고 연구의 목적과 의의를 각각 제시하였다. 이어 본 연구의 구성에 대해 각 장 단위로 나누어 풀이하였다.

제2장 제1절에서는 관련 이론과 선행 연구의 탐색에 기초하여 항공기 내 불법 방해행위의 다양한 개념을 정의하고 현황을 알아보았다. 항공기 내 불

법 방해행위를 정의하는 기준이 되는 항공보안법을 선제적으로 살펴본 후 6개 국내 항공사와 국제항공기구에서는 항공기 내 불법 방해행위를 어떻게 정의하는지 파악하였다. 이어 항공보안법과 보안 매뉴얼의 제정에 영향을 준 국제협약 조항을 정리하였다. 항공기 내 불법 방해행위 현황을 연도별·유형별로 나누어 살펴보고, 신종 불법 방해행위는 어떠한 종류가 있는지 최근 발생한 사례 조사를 통해 분류하고 제시하였다. 아울러, 한국과 미국으로 나누어 불법 방해행위 발생의 흐름을 알아보았고 현재의 법제가 적절한 기준과 방안을 제시하고 있는지 비판적으로 분석하였다.

제2절에서는 항공 보안에 있어 객실 승무원이 현장에서 불법 방해행위를 하는 승객을 마주하고, 일차적으로 대면하여 대응 및 처리해야 하는 중요한 역할을 지닌 핵심 관리자로서 항공 안전의 최전선에 있는 권한과 위상을 보유하고 있음을 이론적 체계에 따라 강조하였다. 이어 객실 승무원은 항공기 내에서는 기장과 더불어 사법 경찰관 및 사법 경찰리의 직무를 수행하는데, 이와 관련된 법규와 선행 연구 분석을 통해 구체적으로 승무원의 역할과 권한이 무엇인지 비교와 대조의 수준에서 파악하였다.

제3장에는 연구 설계와 관련된 내용을 담았다. 본 연구가 진행된 배경을 다시 한번 구체화하여 나열하고, 연구문제를 제시하였으며 연구 대상, 연구 방법, 연구 절차와 과정을 차례로 설명하였다. 이와 함께 항공보안법과 국내 6개 항공사가 제정해 운용하고 있는 보안 매뉴얼을 비교 분석하였다. 이어 본 연구에서 활용된 내용분석과 심층 인터뷰 방식을 설명하고 연구에 적용한 주요 변인(용어)들에 대한 조작적 정의를 하였다.

제4장에서는 연구문제에 대한 분석을 진행하고 그 결과를 최종 정리하였다. 연구문제마다 개별적인 ‘절(節)’로 구분해 정리하는 방식을 적용하였기에 먼저 <연구문제 1>과 관련하여 항공 법제와 항공사 안전 규정의 합치성을 비교하고 항공사마다 항공보안법을 반영하고 있는 수준에 대해 파악하였다.

<연구문제 2>는 앞서 정의한 신종 불법 방해행위에 대응할 수 있는 규정을 포함하고 있는지 연구 대상을 개별적으로 나누어 확인해보고 맹점을 도출하였다. 최종적으로 <연구문제 3>의 분석을 위해 심층 인터뷰를 진행하여 항공 법제와 보안 매뉴얼의 한계를 지적하고, 연구 결과를 토대로 개선방안을 설정해 제안하였다.

마지막으로 제5장에서는 연구 결과를 간략하게 요약하고 본 연구의 의미와 학술 가치를 강조하면서, 항공 정책과 제도와 사내 교육 등에의 시사점을 제시하였다. 이어 본 연구를 진행하는 과정에서의 어려움과 한계점을 제시하고 향후 관련 연구자들이 본 연구를 바탕으로 한계점을 개선하여, 더욱 발전된 연구를 이끌어 갈 수 있도록 제언을 덧붙여 마무리하였다.

## 제 2 장 이론적 논의

### 제1절 항공기 내 불법 방해행위

#### 1. 항공기 내 불법 방해행위의 개념

##### 1.1 항공보안법상 ‘항공기 내 불법 방해행위’ 정의

2016년 전면 개정되고 2020년 부분 개정되어 2021년 현재 시행 중인 항공보안법<sup>3)</sup>의 제2조 8항은 ‘항공기 내 불법 방해행위’를 항공기의 안전 운항을 저해할 우려가 있거나 운항을 불가능하게 하는 행위로 규정하고 있다(항공보안법, 2020). 비행 중인 항공기 안에서 발생하는 불법 방해행위뿐만 아니라, 지상에 주기 되어있는 상태의 항공기와 공항에서 발생하는 불법 방해행위와 기타 항행안전시설에 위협을 가하는 행위까지 모두 포함된다. 또한, 물리적인 위협이 아닌 거짓 정보 등의 제공으로 혼란을 초래하는 경우 역시 불법 방해행위에 해당한다. 자세한 조항은 아래의 <표 1>과 같다.

<표 1> 항공보안법 제2조 8항

조항의 내용
가. 지상에 있거나 운항 중인 항공기를 납치하거나 납치를 시도하는 행위
나. 항공기 또는 공항에서 사람을 인질로 삼는 행위
다. 항공기, 공항 및 항행안전시설을 파괴하거나 손상하는 행위

3) 법률 제17646호, 2020. 12. 15., 타법 개정, 시행 2021. 1. 1.

<p>라. 항공기, 항행안전시설 및 제12조에 따른 보호구역(이하 “보호구역”이라 한다)에 무단 침입하거나 운영을 방해하는 행위</p> <p>마. 범죄의 목적으로 항공기 또는 보호구역 내로 제21조에 따른 무기 등 위해물품(危害物品)을 반입하는 행위</p> <p>바. 지상에 있거나 운항 중인 항공기의 안전을 위협하는 거짓 정보를 제공하는 행위 또는 공항 및 공항시설 내에 있는 승객, 승무원, 지상 근무자의 안전을 위협하는 거짓 정보를 제공하는 행위</p> <p>사. 사람을 사상(死傷)에 이르게 하거나 재산 또는 환경에 심각한 손상을 입힐 목적으로 항공기를 이용하는 행위</p> <p>아. 그 밖에 이 법에 따라 처벌받는 행위</p>
--

출처 : 항공보안법, 2021 (국가법령정보센터)

항공기 내 불법 방해행위의 범위는 항공보안법 제 23조 ‘승객의 협조 의무’에 항공기 내에 있는 승객은 항공기와 승객의 안전한 운항과 여행을 위하여 행해서는 안 되는 행위로 <표 2>와 같이 분류되어 명시되어 있다.

<표 2> 항공보안법 제23조(승객의 협조 의무) ①항 세부 내용

조항의 내용
<p>① 항공기 내에 있는 승객은 항공기와 승객의 안전한 운항과 여행을 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 폭언, 고성방가 등 소란행위</li> <li>2. 흡연 (흡연 구역에서의 흡연은 제외한다.)</li> <li>3. 술을 마시거나 약물을 복용하고 다른 사람에게 위해를 주는 행위</li> <li>4. 다른 사람에게 성적(性的) 수치심을 일으키는 행위</li> <li>5. 「항공안전법」 제73조를 위반하여 전자기기를 사용하는 행위</li> <li>6. 기장의 승낙 없이 조종실 출입을 기도하는 행위</li> <li>7. 기장 등의 업무를 위계(危計) 또는 위력으로써 방해하는 행위</li> </ol>

출처 : 항공보안법, 2021 (국가법령정보센터)

즉, 항공기 내에 있는 승객은 항공기와 승객의 안전한 운항과 여행을 위하여 행하여서는 안 될 행위를 조목별로 규정한 것이다. 항공기 내 불법 방해행위는 항공기 안전 운항을 위해 하는 매우 심각한 행위로, 행위자의 불법행위 강도에 따라 단순한 경미 범죄부터 객실 승무원에 대한 폭행, 항공기 구조물 파괴 등의 심각한 행위로 분류된다(김송주, 2013). 항공보안법은 항공법 이외에 형사법 및 형사소송법과도 긴밀한 관련이 있으므로 다른 법률과의 관계도 충분한 검토가 이루어져야 한다(정신교 외, 2018).

제23조(승객의 협조 의무)에는 앞에서 제시한 ①항 외에도 ②~⑨ 항이 있는데, 상세한 내용은 다음과 같다. 먼저 ②항은 ‘승객은 항공기 내에서 다른 사람을 폭행하거나 항공기의 보안이나 운항을 저해하는 폭행·협박·위계 행위(危計 行爲) 또는 출입문·탈출구·기기의 조작을 하여서는 아니 된다.’라고 규정하고 있다. ③항은 ‘승객은 항공기가 착륙한 후 항공기에서 내리지 아니하고 항공기를 접거하거나 항공기 내에서 농성하여서는 아니 된다.’, ④항은 ‘항공기 내의 승객은 항공기의 보안이나 운항을 저해하는 행위를 금지하는 기장 등의 정당한 직무상 지시에 따라야 한다.’라고 각각 제시하고 있다. ⑤항은 ‘항공운송 사업자는 금연 등 항공기와 승객의 안전한 운항과 여행을 위한 규제로 인하여 승객이 받는 불편을 줄일 수 있는 방안을 마련하여야 한다.’, ⑥항은 ‘기장 등은 승객이 항공기 내에서 제1항 제1호부터 제5호까지의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 할 우려가 있는 경우 이를 중지하게 하거나 하지 말 것을 경고하여 사전에 방지하도록 노력하여야 한다.’라고 규정하고 있다. ⑦항에서는 항공운송 사업자는 보안 검색을 거부하는 사람, 본인 일치 여부를 확인을 거부하는 사람, 음주로 인하여 소란행위를 하거나 할 우려가 있는 사람, 관계 당국으로부터 항공기 안전 운항을 해칠 우려가 있어 탑승을 거절할 것을 요청받거나 통보받은 사람, 그 밖에 항공기 안전 운항을 해칠 우려가 있어 국토교통부령으로 정하는 사람 등에 대하여 탑승을 거절할 수 있도록 하고 있

다. ⑧항에서는 ‘누구든지 공항에서 보안 검색 업무를 수행 중인 항공 보안 검색요원 또는 보호구역에의 출입을 통제하는 사람에 대하여 업무를 방해하는 행위 또는 폭행 등 신체에 위해를 주는 행위를 하여서는 아니 된다.’, ⑨항에서는 ‘항공운송 사업자는 항공기가 이륙하기 전에 승객에게 국토교통부 장관이 정하는 바에 따라 승객의 협조 의무를 영상물 상영 또는 방송 등을 통하여 안내하여야 한다.’라고 명시하고 있다.

## 1.2 국내 항공사 보안 매뉴얼 상 ‘항공기 내 불법 방해행위’ 정의

국내 2개 대형 항공사(FSC, Full Service Carrier)인 대한항공, 아시아나항공과 4개 저비용 항공사(LCC, Low Cost Carrier)인 제주항공, 진에어, 티웨이항공, 이스타항공의 보안 매뉴얼을 대상으로 항공기 내 불법 방해행위의 정의를 비교하였다.

<표 3> 국내 항공사별 항공기 내 불법 방해행위 정의

항공사	정의
대한항공 (2018)	승무원의 정당한 직무집행을 방해하거나 승무원과 탑승객의 안전한 운항이나 여행을 위협하는 일체의 행위를 말하며, 항공보안법 제23조 등에서 규정하는 행위를 포함한다.
아시아나 항공 (2016)	가. 승무원의 정상적인 업무 수행을 방해하거나 승객과 승무원의 안전을 저해하는 일체의 행위(폭행, 폭언, 협박, 위협, 소란행위 등) 나. 주류나 약물 등을 음/복용하고 타인에게 위해를 초래하는 행위 다. 승무원의 경고를 무시한 기내 안전 수칙 위반 행위(흡연, 금지된 전자 기기 사용 등) 라. 승객 간 또는 승무원에 대한 성적 수치심을 유발하는 행위 마. 기장의 승낙 없이 조종실 출입을 기도하는 행위 바. 제반 비행안전 저해행위 (Door Handle을 조작하거나 Lavatory 내 Smoke Detector를 훼손하는 등의 비행 안전을 저해할 수 있다고 판단되는 행위)

	사. 휴대용 전자기기 사용 제한 규정을 위반하는 행위 아. 승객 간 폭행 행위
제주항공 (2020)	‘항공기 내의 불법행위’란 항공기의 안전 운항을 저해할 우려가 있거나 운항을 불가능하게 하는 행위로 항공보안법 제2조 제8항 각 목의 행위를 말한다.
진에어 (2018)	항공기 내에서 발생하는 폭행 행위, 성적 수치심 유발행위, 흡연행위, 소란행위, 승무원 업무방해행위 등 항공보안법 제23조(승객협조 의무)의 규정을 위반하는 행위를 말한다.
티웨이항공 (2016)	항공기 내에서 발생하는 폭행 행위, 성적 수치심 유발행위, 흡연행위, 소란행위, 승무원 업무방해행위 등 항공보안법 제23조 제1항부터 제4항까지의 규정을 위반하는 행위를 말한다.
이스타항공 (2018)	항공보안법 제23조(승객협조 의무)의 규정을 위반하는 행위를 말한다.

대한항공의 경우 객실 승무원 업무 교범에 ‘기내 불법행위’에 대해 “승무원의 정당한 직무집행을 방해하거나 승무원과 탑승객의 안전한 운항이나 여행을 위협하는 일체의 행위를 말하여(대한항공 항공운송약관, 2018), 항공보안법 제23조 등에서 규정하는 행위를 포함한다.”라고 규정해, 단계별 대응을 명문화하였다. 아시아나항공은 승객 간의 성적 수치심 유발 및 폭행 행위도 불법행위로 추가 규정하였다(아시아나항공 항공운송약관, 2016). 제주항공은 “항공기의 안전 운항을 저해할 우려가 있거나 운항을 불가능하게 하는 행위”로 규정(제주항공 항공운송약관, 2020)한 것은 타 항공사와 비슷하나 항공보안법 제23조가 아닌 제2조의 행위를 준용하여 정의한 것이 특징이다.

진에어는 “항공기 내에서 발생하는 폭행 행위, 성적 수치심 유발행위, 흡연 행위, 소란행위, 승무원 업무방해행위 등으로 명시하였다(진에어 항공운송약관, 2018). 티웨이항공은 “항공기 내에서 발생하는 폭행 행위, 성적 수치심 유발행위, 흡연 행위, 소란행위, 승무원 업무방해행위 등 항공보안법 제23조 1항

부터 제4항까지의 규정을 위반하는 행위”로 정의(티웨이항공 항공운송약관, 2016)하여 제5항부터 제7항까지를 제외하였다는 점에서 다른 항공사와 차별성을 나타냈다.

### 1.3 국제항공기구의 ‘항공기 내 불법 방해행위’ 정의

IATA는 2015년에 항공기 내 불법 방해행위를 ‘①불법적인 마약류의 소지, ②좌석벨트 착용, 금연, 안전 기내 방송에 대한 방해 등 승무원의 안전 지시 및 요구에 협조하지 않는 행위, ③승무원 및 다른 승객과의 언어적·신체적인 대립, ④승무원의 업무를 방해하거나 항공기 탑승 및 하기를 거절하는 등 비협조적인 승객, ⑤혼동을 초래하거나 승무원 및 승객, ⑥항공기에 위협을 가하는 모든 종류의 행위, ⑦성적인 학대 및 괴롭힘(Sexual Harassment), ⑧고성·소란·좌석 등받이나 테이블을 차는 등 다양한 종류의 폭력 행위 등’으로 규정하고 있다(IATA, 2015).

불법 방해행위에 대한 국제적으로 통용되는 체계나 분류가 없기에 항공사들은 국제기구의 지침을 따르는 것이 일반적이다. ICAO는 ICAO 3 항공 안전 매뉴얼에서 불법 방해행위의 위협 수준을 ‘구두(verbal) 불법 방해행위, 육체적으로 폭력적인 불법 방해행위, 목숨을 위협하는 불법 방해행위 혹은 무기를 보이는 행위, 조종실에 침입하거나 침입을 시도하는 불법 방해행위’의 4단계로 분류하였고(ICAO, 2018), 이는 현재 전 세계적으로 다양한 항공사 및 국제항공기구들의 항공 안전 기준으로 활용되고 있다. 각 불법 방해행위 단계의 세부적인 항목과 예시는 <표 4>와 같다.

<표 4> ICAO 불법 방해행위 4단계 분류(2018)

단계	내용	불법 방해 행위의 예시
1	구두(verbal) 불법 방해행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모욕·모독적인 언어 표현</li> <li>• 승무원을 향한 적절하지 않은 행동 (무례한 말투나 행동으로 의사소통하는 행위, 언쟁을 유발하거나 거절된 요청을 반복적으로 재요청하는 등 비합리적인 요구를 하는 행위, 의심이 가는 행동을 하는 경우, 승무원의 지시를 불이행하거나 권한에 도전하는 행위, 안전 규정을 위반하는 행위)</li> </ul>
2	육체적으로 폭력적인 불법 방해행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 승무원을 향한 육체적으로 폭력을 가하는 행위 (육체적인 행동이나 접촉을 포함하여 공개적으로나 공격적으로 위협적인 행동을 하는 경우)</li> <li>• 승무원을 향한 외설적이고 선정적인 행위 (성적이고 음란한 모든 종류의 행동)</li> <li>• 언어적인 위협 (비행 중이나 탑승 전에 신체적인 폭력으로 승무원이나 다른 승객을 위협하는 행위 혹은 항공기에 탑승하려고 시도하는 행위)</li> <li>• 비상 장비나 안전 장비에 함부로 손대는 행위</li> <li>• 항공기나 시설을 고의로 훼손하는 행위</li> </ul>
3	목숨을 위협하는 불법 방해행위 (혹은 무기를 보이는 행위)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무기를 보이거나 사용하여 위협하는 행위</li> <li>• 위협이나 겁을 주거나 상해를 입히려는 의도를 가지고 육체적·성적인 폭행을 가하는 행위</li> </ul>
4	조종실에 침입하거나 침입을 시도하는 불법 방해행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 허가받지 않은 조종실에 침입하려는 시도하는 행위</li> <li>• 항공기를 조종하려고 목숨을 위협하거나 심각한 신체적 부상을 입히는 행위</li> <li>• 무기를 사용하여 조종실을 파괴하는 행위</li> <li>• 항공기를 고의로 파손하거나 손상시키는 행위</li> <li>• 항공기를 비행 불가 상태로 만들거나 항공기의 안전을</li> </ul>

		위험에 처하게 하는 행위 • 항공기를 통제하려는 일체의 불법적인 시도
--	--	---

국내 항공사에서도 ICAO에서 발표한 <표 4>의 불법 방해행위 4단계 분류를 보안 매뉴얼에 적극적으로 반영하여 실무에 적용되는 보안 매뉴얼에 수용하고 있음을 확인하였다. 다만, 항공사마다 구체적인 항목을 모두 명시하거나 단순화하여 나타내는 정도에서 차이가 있었고, 단계별 불법 방해행위 각각에 대한 대응 절차를 수립하여 항공기에서 불법 방해행위 발생 시에 적극적이고 효과적으로 대처할 수 있도록 하였다.

## 2. 항공기 내 불법 방해행위 관련 국제협약 조항

항공기 내 불법 방해행위를 규정하는 근거가 된 국제협약으로는 ‘동경협약(1963)’, ‘몬트리올의정서(2014)’가 있다. 국제 항공법 분야의 토대가 된 ‘시카고 협약(1944)’은 항공 보안에 관련된 사안은 다루지 않았고, 1963년 9월 도쿄 외교 회의에서 채택된 동경협약에서 본격적으로 기내 발생 위법 행위에 대한 형사 관할권을 논의하였다. 동경협약의 제1조에 형사법 위반 행위 또는 위반 여부와 관계없이 “항공기 안전에 위험을 주거나, 줄 수 있는 행위에 상기 협약을 적용한다”라고 명시되어 있어 기내 불법행위에 일반적으로 적용할 수 있다. 동경협약은 ‘비행 중(in-flight)’의 범위를 비행기가 이륙을 위해 동력을 사용한 순간부터 착륙을 위해 운항이 종료된 시점으로 명확하게 제한되어 있다.

다만, 제5조에서 기장의 권한이 미치는 범위는 ‘항공기 탑승을 끝내고 외부문이 닫힌 순간부터 하기(下機)를 위해 문을 여는 순간까지’로 확대 적용한다. 동경협약은 첫째, 관할권 조항이 미비하다는 점, 둘째, 항공기 내 난동행위에 대한 명확한 정의 조항이 없다는 두 가지 대표적인 맹점이 있다. 이재운(2014)은 국제민간항공기구(ICAO)에서 이를 보완하기 위해 2002년 ICAO Circular

2884)에서 기내 불법행위에 관한 조항을 발의하였으나 법적 구속력이 없다는 점이 한계가 있다고 지적하였다.

이러한 한계점과 급변하는 항공업계의 상황을 반영하여 이후 ICAO 사무국, 국제항공운송협회(IATA), 56개국 법률 전문가가 참여하여 개최한 2014년 ICAO 외교 회의에서 ‘몬트리올의정서’가 채택되었다. 동경협약과 비교하여 살펴보면, 몬트리올의정서에서는 항공기가 동력의 사용 없이 주기장(駐機場)에서 이동 중인 상황 등을 포함하기 위하여 ‘비행 중(in-flight)’의 정의를 항공기 출입문이 닫힐 때부터 승객 하기를 위해 항공기의 출입문이 열릴 때까지로 바꾸어 재규정하였다. 이전보다 ‘비행 중’이란 개념의 범위가 확대된 것이다. 또한, 관할권의 확대는 몬트리올의정서의 핵심 조항으로써 등록국만 관할권을 행사할 수 있게 규정한 기존의 동경협약에 항공기 노선의 착륙국과 운항국을 추가해 확대하였다. 다만 기내 불법 방해행위와 관련해, 구체적인 법안을 정하는 것은 현실성이 떨어진다는 참여국들의 의견을 반영해 신체적 상해 및 위협, 기장 또는 승무원의 지시 이행 거부 등의 핵심적인 위법 행위만을 적시하였다.

대한민국 항공보안법 제3조(국제협약의 준수) 1항에 민간항공의 보안을 위하여 이 법에서 규정하는 사항 외에는 국제협약에 따를 것이 명시되어 있고, 같은 조 2항에서 제1항에 따른 국제협약 외에 항공 보안에 관련된 다른 국제협약이 있는 경우에는 그 협약에 따를 것이 규정되어 있다. 즉, 국내 항공보안법 및 항공안전법은 동경협약에 근거를 두고 발의되어 최근 몬트리올의정서까지의 국제 항공법의 영향권 아래에 있다고 파악된다.

---

4) 2002년 제정된 ICAO 법안 288 조항으로, 불법 방해행위 승객(unruly/disruptive passengers)에 대한 법적 측면의 지침을 의미한다.

### 3. 항공기 내 불법 방해행위 현황

#### 3.1 한국 항공기 내 불법 방해행위 현황

2013년부터 최근 7년간 기내 불법 방해행위는 총 2,860건으로 2013년 203건, 2014년 354건, 2015년 460건, 2016년 455건, 2017년 438건, 2018년 529건, 2019년 10월까지 421건이 발생하여 꾸준히 증가하고 있다(국토교통부, 2020). 이 자료에서 세부 현황을 살펴보면 흡연이 2,310건으로 대부분을 차지하고 있으며 폭언 등 소란행위, 성적 수치심 유발행위, 폭행 및 협박이 각각 뒤를 이었다.

<표 5> 항공기 내 불법 방해행위 현황

구분	폭언 등 소란행위	음주 후 위해행위	흡연 행위	성적 수치심 유발행위	전자기기 사용	폭행 및 협박	기타	소계	전년 대비 증감 (% P)
2013	27	7	145	4	1	12	7	203	-
2014	42	9	278	8	0	15	2	354	74.3
2015	42	9	381	15	0	6	7	460	29.9
2016	47	10	364	17	0	6	11	455	-1.1
2017	37	9	363	17	0	3	9	438	-3.8
2018	47	9	428	16	0	19	10	529	20.7
<b>2019.10</b>	26	10	351	20	0	7	7	421	<b>-21.5</b>
합계	268	63	2,310	97	1	68	53	2,860	

출처 : 국토교통부 보도자료 (2020. 01)

정신교 등(2018)은 이러한 불법 방해행위 가운데 ‘음주’는 흡연, 소란행위, 성적 수치심 유발행위 등에 매우 밀접한 관련이 있다고 제시했다. 항공보안법 제23조에 음주소란 행위자 또는 우려가 있는 자에 대한 탑승 거절이나 하기

가능함이 명시되어 있으나, 탑승 후 기내 음주의 경우 최대 3회까지 제공하고, 이후 추가 제공 여부는 승무원의 재량적 판단에 맡기는 등 법적인 제한 기준이 없어 적지 않은 문제점으로 지적되고 있다.

항공기의 내부(실내)는 기압(氣壓)이 지상과 비교하면 상대적으로 낮기에 알코올의 영향을 쉽게 받아(김민, 2013), 상공에서 섭취하는 알코올 음료 1잔은 지상에서 음용(飲用)하는 음료 3잔과 같은 생리적 효과를 나타낸다(전상현, 2015; Lise 외, 2003). 따라서 승객들은 자신들이 어떤 불상사나 불미스러운 행동을 표출해도 “나는 평소에 이 정도로 취하지 않는다”라며 주취(酒醉)의 영향에 의한 난폭 행동이 아니라는 점을 강변하며 큰소리를 지르거나 소란을 피우는 상황이 종종 발생한다. 이러한 상황인데도 불구하고 항공사들이 제공하는 알코올 음료의 종류는 오히려 더욱 다양해지고, 제공 분량 역시 증가 추세여서 주취에 의한 난폭 행동을 오히려 조장할 수 있는 ‘역설적 상황’이 부여되고 있다. 박수진 등(2018)은 ‘음주’를 항공 안전의 저해 요인으로 지적하고 음주 승객의 항공기 탑승 거절에 관한 연구를 통해 행동 탐지 요원(BDO, Behavior Detection Officer)과 공항 경찰의 역할 강화의 중요성을 강조하고 공항 내 바(Bar), 면세점, 식당 등 시설이 체계적이고 유기적인 감시 체계를 구축할 것을 제안하였다.

기존 자주 발생하던 불법 방해행위 이외에 디지털 기술 발달로 웨어러블 디바이스(Wearable Device) 등이 등장하고, 코로나-19와 같이 전에 없던 승객 위협 행위들이 생겨남에 따라 새로운 형태의 기내 불법 방해행위들에 대한 경계심이 높아지고 있다. 브이로그(Vlog), 유튜브(Youtube)와 같은 영상 기록이 보편화하면서 기내 탑승부터 하기까지의 모습을 영상으로 남기는 탑승객들이 늘어나면서 항공기에 근무하는 객실 승무원들은 피사체가 될지도 모른다는 우려로 인해 의도치 않은 불편함을 떠안게 된다. 그 예로 승객 앞 비상구 및 비상 장비 안내 시연(Demo) 시 혹은 출입문 조작 시 비상구 좌석 앞에 서 있는

승무원들을 촬영하여 인터넷상에 게시하거나 유포하는 행위 등이 있다.

2019년 말 발생한 코로나-19와 관련한 기내 불법 방해행위 역시 급증하고 있다. 탑승객 본인이 스스로 ‘감염자’라고 허위 사실을 퍼뜨려 항공기를 회항한 사례(이지영, 2020)나, 주변 승객들에게 침을 뱉으며 코로나-19를 전염시켰다고 협박을 하는 사례(전훈익, 2020)역시 신종 불법 방해행위에 속한다. 질병 발생 초기에는 적용 가능 법률이 기장의 업무 방해와 항로 변경죄에 그치고(송민경, 2020), 타 승객과 객실 승무원을 보호할 수 있는 법적 규제도 없었다. 대한항공에서는 항공기 내에서 반복적으로 혹은 중대한 불법 방해행위를 행한 승객에 대해 탑승을 거절하는 ‘노 플라이(No-fly)’ 제도를 시행하고 있으나 항공사 차원의 개별적인 규제라는 점에서 아쉬움이 남는다.

코로나-19사태가 장기화함에 따라 국토교통부의 항공기 안전 운항지침이 강화 개정되어 기존에는 마스크 미착용 승객에서 승무원이 여러 차례 경고하는 방법밖에 없었으나, 경찰에 인도할 수 있는 근거가 마련되었다. 그러나 이러한 규정이 현재 한국에서는 행동 지침으로서 강력한 처벌을 할 수 있는 힘을 갖지 못한다는 한계가 있다. 마지막으로 이러한 법안이 마스크를 착용하지 않는 승객에는 적용될 수 있으나, 소위 ‘코로나 블루(Corona Blue)’나 ‘코로나 레드(Corona Red)’로 불리는 코로나-19 상황에 의한 사람들의 분노와 우울함에 기인한 불법 방해행위까지는 잠재우지 못한다는 한계가 있다.

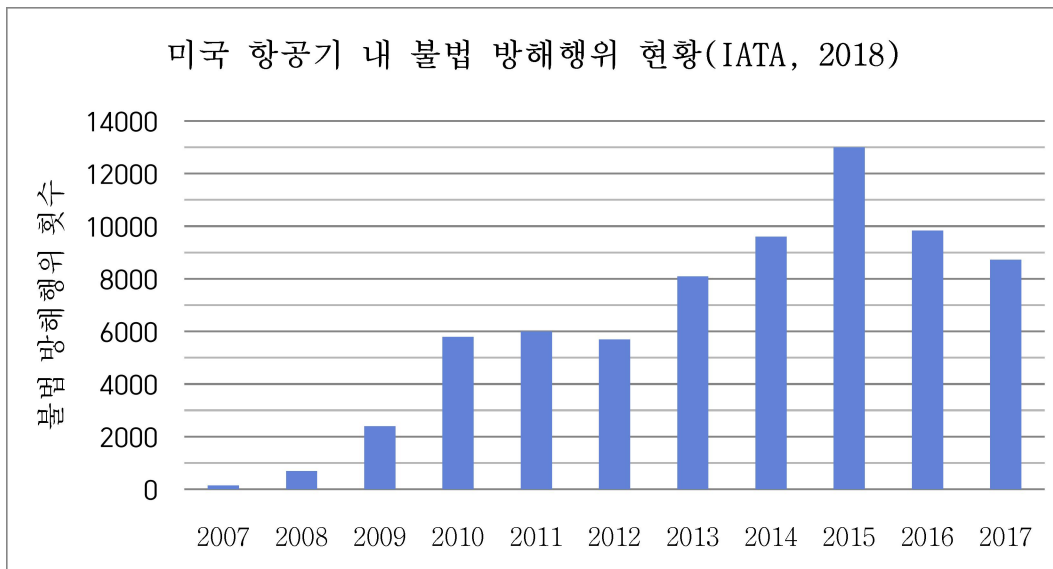
## 2.2 미국 항공기 내 불법방해행위 현황

미국 연방항공청(FAA)에 따르면 2021년 1월부터 10월까지 약 4,600건의 기내 불법 방해행위가 발생했는데(FAA, 2021), 최근 2년 사이 코로나-19가 창궐한 것의 밀접한 영향을 받아 이 중 3,200여 명이 마스크 미착용으로 적발되었으며 이는 과거 동기간 대비 큰 폭 증가한 수치이다. 이와 관련하여 미국 교

통안전청(TSA)과 연방항공청(FAA)에서 마스크 미착용 승객에 대한 벌금을 위반 횟수에 따라 한화 58만 원부터 350만 원으로 부과하는 것으로 구체적으로 책정하는 등 규제가 마련되고 있다(FAA, 2021).

IATA에 따르면 2007년부터 2017년까지의 항공기 내 불법 방해행위(unruly passenger) 현황은 <그림 1>과 같이 10년 동안 약 66,000건 이상이 발생하였고, 이는 1,053번의 비행당 1건에 해당한다(2018). 또한, IATA에서 2015년에 ‘기내에서 가장 힘들게 하는 승객’이라는 주제를 가지고 승무원을 대상으로 진행한 설문조사에서 첫 번째는 안전 규정을 따르지 않는 승객, 두 번째로는 약물류나 본인이 가지고 온 주류를 음용하는 승객, 세 번째는 흡연하는 승객이라는 결과가 도출되었다.

<그림 1> 미국 항공기 내 불법 방해 행위 현황



출처 : IATA, 2018

2013년 시행된 ‘IATA 난동 승객 설문조사’에 의하면 조사에 참여한 50여 개의 항공사 임직원 전원이 지난 1년 동안 항공기 내 불법 방해행위를 경험했

다고 응답하였다(박수진 외, 2018). IATA는 2014년 70주년 회의에서 회원 항공사의 보고서를 바탕으로 상세 분석(STEADES Methodology)을 실시하여 발표하였는데 보고서에 따르면 항공기 내에서 불법 방해행위를 범한 승객의 행동 유형은 <표 6>과 같다.

이 조사에서 회원사 임직원 응답자들은 승무원 및 타 승객과의 언쟁이 96.23%로 가장 높고, 승무원 지시사항 불이행이 90.57%로 그 다음을 차지한 가운데 승무원 및 타 승객과의 신체적 대치, 흡연, 승무원 업무 방해, 성희롱, 약물 복용, 기타 순으로 빈번하다고 답해 불법 방해행위가 얼마나 심각한지 경험적 데이터로 확인할 수 있었다.

<표 6> IATA 회원사의 항공기 내 불법 방해행위 유형

유형	응답 항공사 수(%)
승무원 및 타 승객과의 언쟁	51 (96.23%)
승무원 및 타 승객과의 신체적 대치	46 (86.79%)
승무원 지시사항 불이행	48 (90.57%)
흡연	39 (73.58%)
승무원 업무 방해	35 (66.04%)
성희롱	32 (60.38%)
약물 복용	15 (28.30%)
기타	14 (26.42%)

출처 : IATA, 2013

2019년 IATA는 음주로 인한 불법 방해행위의 근절을 위해 공항과 면세점 등에서도 알코올음료를 분별력 있게 판매할 수 있도록 노력하고 있으며, 책임감 있는 음주를 하도록 ‘Fly Safely, Drink Responsibly’라는 공익 캠페인을 펼치고 있다(IATA, 2019). 또한, 유럽 항공 안전 연합(EASA, European Union Aviation Safety Agency)과 함께 기내에서 금지된 행위를 몰아내자는 취지의 ‘#notonmyflight’ 캠페인을 시행하고 있다(IATA, 2019). 이러한 움직임은 몬트

리올 조약에도 비준이 되어 2020년 1월에 법안으로 제정되었다.

FAA 역시 과거에는 불법 방해행위에 대해 벌금 등의 민사 처벌이나, 경고와 같은 행정 조치, 상담을 통한 법규 준수 교육을 시행하거나 규정 위반이나 연방법 위반에 대한 증거 불충분으로 아무런 조치하지 않기도 했다. 하지만, 2013년 1월 ‘무관용 정책(Zero-tolerance)’을 시행하여 사소한 규정 위반에 대해서도 매우 엄격하게 대응하고 있다. FAA의 보도자료(2021. 1. 13)에 의하면 무관용 정책의 시행 후 항공기 내 불법 방해행위 발생 비율이 줄어들고 있으나, 미국의 경우 FAA와 IATA에 보고되는 불법 방해행위가 합산되지 않고 기구별 따로 집계된다는 점에서 일반화에는 한계가 있다.

## 제2절 객실 승무원의 권한과 역할

항공보안과 관련하여 ‘객실 승무원’의 권한과 역할을 살펴보는 것은 기내 불법 방해행위에 대한 예방과 처리 수준에 직결된다는 점에서 매우 중요하다(Lane 외, 2002). 항공안전법 제2조 17항에서는 ‘객실 승무원’을 항공기에 탑승하여 비상시 승객을 탈출시키는 등 승객의 안전을 위한 업무를 수행하는 사람으로 규정하고 있다. 항공기 내에서는 사법기관의 도움을 받을 수 없다는 공간적 특수성이 있어 객실 승무원에게 합법적인 임무와 권한을 법적으로 규정하여 불법 방해행위에 대한 적법한 대응을 할 수 있도록 하였다(김윤정, 2015). 항공보안법 상에는 항공 보안에 관한 객실 승무원의 임무가 명확하게 규정되어 있지 않고, 제22조 1항에서 “기장이나 기장으로부터 권한을 위임받은 승무원(이하 “기장 등”이라 한다.) 또는 승객의 항공기 탑승 관련 업무를 지원하는 항공운송 사업자 소속 직원 중 기장의 지원요청을 받은 사람은 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하려는 사람에 대하여 그 행위를 저지하는 데 필요한 조치를 할 수 있다.”라는 수준으로 명시되어 있다(항공보안법,

2016).

같은 법 제22조 제2항에 의하면 항공기 안의 사람은 기장 등의 요청에 응해야 하며, 이 경우 기장은 자기가 감금하고자 하는 자가 있다면 다른 승무원에게 지원을 요청할 수 있다. 또한, 항공보안법 제43조(직무집행방해죄)에 의거하면 기장의 정당한 직무집행을 폭행 및 협박 또는 위계로써 방해하여 안전운항을 해친 경우 10년 이하의 징역 등으로 처벌된다. 황호원 등(2010)은 이 조항에서 ‘방해’는 단순한 직무집행의 방해가 아닌 항공기와 승객의 안전을 해친 상황에 해당하며, 관련 업무는 기장의 직무 전반에 해당한다고 주장하였다. 동경협약 제9조 제1항에 따르면 기장은 중대한 범죄가 발생하였다고 판단이 되면 그자가 누구냐를 묻지 않고 항공기 착륙국의 체약국 관계 당국에 그자를 인도할 수 있으며, 제3항에서 기장은 범죄혐의자를 인수하는 당국에 합법적 정보와 증거를 제공해야 한다고 규정하였다(정신교 외, 2018).

‘항공기 내 보안요원’이란 항공보안법 제2조 제7항에 의하면 항공기 내의 불법 방해행위를 방지하는 직무를 담당하는 사법경찰관리 또는 그 직무를 위하여 항공운송 사업자가 지명하는 사람을 의미하며, 항공보안법 제14조 제2항에 따르면 승객이 탑승하는 항공기를 운항하는 경우 항공기 내 보안요원이 반드시 탑승하도록 법으로 규정하고 있다. 이와 관련하여 ‘사법경찰 관리의 직무를 행할 자와 그 직무범위에 관한 법률’ 제7조 제2항에 “항공기 안에서 발생하는 범죄에 관하여는 기장과 승무원이 사법 경찰관 및 사법 경찰리의 직무를 수행한다.”라고 규정하고(법무부 사법경찰 관리의 직무를 행할 자와 그 직무범위에 관한 법률, 2021 시행), ‘특별사법경찰 관리 직무규칙’ 제2조에는 사법 경찰관의 직무를 행하는 자는 법에 따른 직무의 범위 안에서 범인과 범죄사실을 수사하고 그에 관한 증거를 수집함을 직무로 함이 명시되어 있다(법무부 특별사법경찰 관리 직무규칙, 2018 시행). 불법행위 대처는 기장과 승무원의 의무인 셈이다. 다만, 항공보안법 상에서 항공기 내 보안요원을 사법경찰관리의 직무

를 수행할 수 있는 자로 정의하고 있음에도 불구하고 구체적인 직무에 관한 규정은 행정규칙인 항공기 내 보안요원의 운영 지침에서만 명시되어 있어 법규로서의 성질은 약하다고 보인다.

안주연 등(2019)은 항공기 내의 시·공간적 제한적 특성상 운항 중에 발생하는 범주는 경찰의 도움을 받을 수 없는 특수한 상황이고 항공기 승무원이 특별사법 경찰 관리의 직무를 수행하도록 분명하게 규정하고 있으므로 항공사의 승무원이 기내 불법행위 대처와 처리에서 더욱 적극적인 역할을 해야 한다고 강조하였다. 또한 여전히 항공기 기장의 권한을 위임받아야만 객실 승무원이 항공보안과 관련한 업무를 수행할 수 있으며 항공보안법 제2조 제7항의 ‘항공기 내 보안요원의 정의’에 항공기 내 범죄가 발생할 때 직무 수행과 관련하여 어떠한 법이 우선 적용되는지의 규정도 모호하다는 한계가 있어(김윤정, 2015) 집중하는 다양한 형태의 기내 불법행위를 예방, 대처, 근절하기 위해 항공기 승무원의 특별사법 경찰관리로서의 역할을 더욱 명확히 항공 법제와 항공사 보안 매뉴얼에 규정할 필요가 있다. 또한, 항공기 내 보안요원으로서 긴급체포 및 현행범인을 체포하거나 불법 방해행위를 범한 승객을 제압하면서 발생하는 신체에 대한 유형력의 행사에 대한 형법상 조치와 적용법에 대해서도 정확히 규정되어야 할 것이며, 항공기 내 불법 방해행위를 가벼운 소란에 그치지 않음을 충분히 인지하여 항공사에서도 객실 승무원을 대상으로 객실 승무원의 법적인 권한과 역할에 대한 교육을 시행해야만 항공기에서 객실 승무원들의 적극적이고 효과적인 대응이 가능할 것이다.

## 제 3 장 연구 설계

### 제1절 연구배경과 연구문제

본 연구는 항공보안법과 국내 항공사 보안 매뉴얼을 비교하며 내용 분석하여 최근 들어 새롭게 나타나고 있는 항공기 내 불법행위에 대한 항목을 포함할 수 있도록 규정을 보완하는 등 미래 지향적 관점에서 기내 보안 강화에 필요한 현실적이고 적용 가능한 차원의 보완된 규정 모델과 시사점을 찾고자 실시하였다.

항공기 내 불법 방해행위와 관련하여 2016년 항공보안법이 강화되고 사회적 관심이 높아져 불법 방해행위에 대한 탑승객의 인지 정도도 높아졌으며 심각성과 비교해 처벌이 경미한 점을 지적하는 연구(안주연 외, 2019; 정신교 외, 2018)가 있었으나 이에 대한 피드백(Feedback)과 경종효과가 거의 없어 항공사들의 보완 조치는 미흡하였다. 이와 더불어 그간 진행된 선행 연구들이 항공보안법과 객실 승무원의 역할 및 지위에 대한 개선방안 탐색에만 그치고 있고, 기존의 기내 불법 방해행위의 분류에도 포함되지 않는 사각지대가 발생하는 등 신종 기내 불법 방해행위에 대한 처벌에 한계가 있어 실무 현장에서 항공 보안을 심각하게 위협하였다.

이에 따라 연구자는 이러한 문제 제기를 통해 항공기 내 불법 방해행위 관련 규정에 대한 리모델링을 통해 항공 보안에 대한 개선이 절실하다고 판단하였고, 전술한 명확한 연구 동기에 따라 <연구문제>를 다음과 같이 3가지로 설정하였다.

<연구문제 1>. 항공사 보안 매뉴얼은 기내 불법 방해행위 관련 법제를 체계적으로 반영하고 있는가?

<연구문제 2>. 항공사의 보안 매뉴얼은 신종(新種) 기내 불법 방해행위에 효과적으로 대응 및 처리하기 위한 규정을 반영하고 있는가?

<연구문제 3>. 항공사 보안 매뉴얼과 항공보안법은 신종 기내 불법 방해행위의 예방 및 처벌을 위해 어떻게 개정되어야 하는가?

<연구문제 1(Q.1)>은 국내 항공사의 현(現) 보안 매뉴얼이 항공보안법을 어떻게 반영하고 있으며 그 차이는 무엇인지를 알아보기 위한 것이며, <연구문제 2(Q.2)>는 항공사 보안 매뉴얼에 반영되지 못한 신종 불법 방해행위에 대한 대응 및 처리 규정을 살펴보고 관련 조항의 맹점을 고찰하고자 하기 위한 것이다. <연구문제 1>과 <연구문제 2>의 항공보안법과 항공사 보안 매뉴얼을 대상으로 한 내용분석 과정에서 연구의 객관성을 확보하기 위하여 현직 항공사 객실 승무원 7인을 코더로 선정하여 코딩을 시행하였다.

<연구문제 3(Q.3)>은 <연구문제 1, 2>의 내용분석 결과를 토대로 항공기내 불법 방해행위 규정 리모델링의 방향성을 찾고 이를 위해 항공보안법과 항공사 매뉴얼의 실제적인 개선방안을 찾고자 하는 데 목적을 두었다. 따라서 <연구문제 3>의 수행과정에서는 <연구문제 1, 2>의 내용분석 과정에 동원된 코더 7인을 제외한 별도의 객실 승무원 15인을 선정해 근무 연차별 세 그룹으로 나누어 심층 인터뷰를 추가로 진행함으로써 객관성과 타당성이 높은 결과물을 얻고자 하였다.

## 제2절 연구 대상과 방법

### 1. 연구 대상

연구문제를 해결하기 위해 본 연구에서는 연구 대상을 현행 항공보안법(법률 제14954호, 2017. 10. 24 개정)과 대한항공, 아시아나항공, 진에어, 제주항공, 이스타항공, 티웨이항공 6개 항공사의 2021년 9월 현재의 보안 매뉴얼로 선정하였다. 2021년 9월은 대한항공과 아시아나항공이 공식적으로 합병을 완료하지 않은 상태이며, 법정관리 중인 이스타항공도 새로운 대주주로 교체되지 않은 시점이다. 표본 가운데 분석대상 텍스트(법률)인 항공보안법은 국내 항공사의 운영과 관련하여 안전과 보안의 기준이 되는 유일한 법제라는 점에서 논란의 여지 없이 선정하였다. 분석대상 기업인 대한항공과 아시아나항공은 국내 대형항공사(FSC)의 주축이며, 진에어, 제주항공, 이스타항공, 티웨이항공은 저비용 항공사(LCC)의 핵심 기업이라는 점에서 연구 대상으로서 적격성과 정당성을 지니므로 각각 채택하였다.

에어서울과 에어부산은 아시아나항공의 자회사로써 보안 매뉴얼 상 큰 차이가 없다는 점이 작용하여 아시아나항공의 보안 매뉴얼 분석으로 대체하였다. 플라이강원, 코리아 익스프레스 에어 등 국내선 노선만 취항하는 항공사의 경우에는 알코올음료의 제공 여부 등의 기내 서비스에 차이가 크고, 자료 수집의 어려움이 있어 연구 대상에서 제외하였다.

구체적인 분석대상(표본)은 본 연구 주제와 직접 관련이 있는 항공보안법 제23조(승객의 협조 의무)와 국내 6개 항공사 보안 매뉴얼(COM, Cabin Operations Manual) 가운데 불법 방해행위와 관련된 승객 통제 부분인 대한항공 COM 제5조 9항, 아시아나항공 COM 제6조 4항, 진에어 COM 제2조 4항, 제주항공 COM 제2조 3항, 티웨이항공 COM 제3조 24항, 이스타항공

COM 제3조 19항으로 선별해 채택하였다.

<표 7> 본 논문의 연구모델

표본	분석 유목(범주)		분석 기준 (단위)	분석 방법
항공보안법 / 국내 6개 항공사 안전 매뉴얼	Q.1	1) 폭언, 고성방가 등 소란행위 2) 흡연(흡연 구역에서의 흡연은 제외) 3) 술을 마시거나 약물을 복용하고 다른 사람에게 위해를 주는 행위 4) 다른 사람에게 성적(性的) 수치심을 일으키는 행위 5) 「항공안전법」 제73조를 위반하여 전자기기를 사용하는 행위 6) 기장의 승낙 없이 조종실 출입을 기도하는 행위 7) 기장 등의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위	각 조항	항공사 승무원 코더 7인에 의한 내용분석
	Q.2	1) ‘몰카’라 불리는 의도된 무단 불법 촬영 2) 침 뱉기와 같은 모욕 행위 3) 의도성 있는 몰카와 달리 Vlog 촬영 등 웨어러블 기기에 의한 초상권 침해 행위 4) 전염병 확산 방지 및 예방을 위한 지시 불이행과 같은 보건의료 위반 행위 5) 음주나 약물을 복용하지 않은 채 가하는 폭행		
	Q.3	연구문제 1, 2의 병합 분석  심층 인터뷰	종합 비교	승무원 15인 대상 심층 인터뷰

## 2. 연구방법

본 연구에서 연구방법은 <연구문제 1>과 <연구문제 2>의 해결을 위해서는 ‘내용분석(Content Analysis) 방법’을 적용하였고, <연구문제 3>에는 ‘심층 인터뷰(Intensive Interview)를 추가하여 활용하였다.

### 2.1 내용분석 방법

내용분석 방법은 연구하고자 하는 대상이나 문제에 영향을 끼치지 않는 상태에서 이루어지는 연구인 비개입적 연구(Unobstrusive Research)의 한 방법으로써, 내용분석 방법은 책, 법률, 논문 등의 문서 자료뿐만 아니라 그림, 의사소통과 같은 모든 종류의 기록물을 분석하는 기법이다(Earl, 2013). 내용분석에 대한 정의는 학자마다 다양하게 내려지는데 Weber(1985)는 “내용분석은 텍스트로부터 타당한 추론을 유도해내기 위해 단계별 절차를 사용하는 연구방법”이라고 정의하였고, Berelson(1952)은 “내용분석은 커뮤니케이션의 오늘날의 내용을 객관적·체계적·계량적으로 기술하는 데 필요한 연구방법”으로 정의하였다. 홀스티(Holsti, 1969)는 이어 “내용분석이란 구체적으로 서술된 메시지의 특성을 객관적이고 체계적으로 파악하여 추론을 내리기 위해 사용되는 기법”으로 정의 내려 앞선 연구의 논의를 포괄하였다. 이후 Stempel(2003)은 “모두가 형식에 구애받지 않고 자주 하는 일로써 내용 관찰을 통해 결론을 도출하기 위한 정형화된 체계”로 내용분석을 정의하였고, Krippendorff(2004)는 “내용분석이란 연구자료로부터 반복 가능하며 타당한 추론을 도출해내는 데 필요한 연구 기법”이라고 가치를 덧붙였다. 다시 말해, 이 연구방법의 적용에서는 연구자들이 각기 다른 연구 상황에 있더라도 같은 방법을 사용한다면 같은 결과가 도출되어야만 신뢰도와 타당도를 지닐 수 있다는 의미이다.

<표 8> 내용분석의 장단점 비교

장점		단점
Earl Babbie (2013)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 시간 및 비용의 경제성</li> <li>2) 오류의 수정이 용이함</li> <li>3) 일정한 기간 지속되는 일련의 과정에 대한 분석이 용이함</li> <li>4) 연구자의 비개입성</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 기록된 내용만을 연구 대상으로 함</li> <li>2) 정확히 필요한 부분을 연구하지 않을 시 타당도의 문제가 발생 가능함</li> <li>3) 문헌 정보의 계량화가 어려움</li> <li>4) 전문적이고 객관적인 코더의 확보가 어려움</li> <li>5) 연구자가 임의로 가설에 부합하는 자료만을 선택하여 활용할 가능성이 있음</li> </ol>
Weber (1985)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 연구 대상 문헌이 일상생활과 관련된 모든 면을 포함하기에 폭이 넓은 연구가 가능함</li> <li>2) 자료에 대한 심도 있는 연구가 가능함</li> <li>3) 장기간에 걸친 자료의 수집·추적·비교가 가능함</li> <li>4) 현재 입장에서 사회 여러 관점의 비교가 가능함</li> <li>5) 넓은 범위에 걸쳐 자유로운 자료 탐색이 가능함</li> </ol>	

내용분석의 목적은 대상에 대한 비교, 특정 인물의 의도와 특성의 파악, 특정 시대 특징의 파악, 개인이나 집단의 표현에서 숨겨진 의도의 파악 등이다 (김영천·정상원, 2017). 즉, 사람들 간의 의사소통을 분석하는 데 유용하여 국민적 성향이나 정치적 성향 및 과정과 같은 사회과학적인 연구문제의 해결에 활용된다. 이러한 내용분석 방법은 다양한 장점·단점을 갖는데 세부 내용은 위의 <표 8>과 같다.

내용분석의 과정은 첫째, 다양한 자료를 체계적으로 분석하는 단위화 및 범주화(Identifying Categories)가 우선되고, 이후 두 번째로 연구 대상으로 활용할 내용에의 표집이 이루어지고 표본을 추출한다. 질적 내용분석은 작은 단

위의 문장부터 전체적인 글의 맥락까지 자세하게 분석해야 하고, 해석의 과정이 포함되기 때문에 잠정적이고 조정이 가능하다는 특징이 있다. 분석 결과에서 나오는 다양한 해석이 인정되기에 세 번째 단계인 기록과 코딩(Coding)이 매우 중요하다. 코딩을 통해 원자료(Raw Data)를 더욱 체계적으로 분류하고 표준화하여 자료 속의 개념을 도출하고 조작하며 연구의 신뢰도와 타당도를 확보한다.

이 과정에서 연구의 조작적 정의와 이론적 논의에 연구자 개인의 견해가 포함되었거나, 선행 연구에의 편파적인 해석이 진행되지는 않았는지 검토가 이루어진다. 네 번째 과정은 자료를 도표로 만들거나, 자료 및 통계에 대해 다시 언급하거나 요약을 통한 간소화가 진행된다. 다섯 번째로 자료를 분석하는 과정에서 타당한 근거를 기반으로 한 큰 흐름을 발견하는 추론이 이루어지고, 마지막으로 연구 결과를 다른 사람들이 이해할 수 있게 표현하는 서사화를 거친다(Krippendorff, 2004). Elo & Kyngäs(2007)는 준비, 조직화, 보고의 3단계로 구분하였는데, Krippendorff의 분석 과정과 단위화와 코딩을 하는 점에서는 공통점을 갖지만, 내용분석을 사전지식이 충분한지에 따라 연역적 접근과 귀납적 접근으로 나누어 실시한 것에 차이가 있다. Marilyn & Emily(2006)는 앞선 학자들과 달리 질적 내용분석의 과정만을 다루어 전체적 단계에서 예상 질문(Foreshadowing Questions)을 활용하고, 연구문제 제기, 표본추출, 코딩, 분석의 4단계로 나누었다.

본 연구에서 채택한 내용분석 방법의 절차는 우선 관련 문헌과 선행 연구의 분석을 통한 연구문제를 설정하고, 적절한 조작적 정의를 내린 후 연구 주제의 범위와 연구 기간을 고려하여 모집단을 선정하였다. 이후 연구의 완성도와 효율성을 극대화할 수 있는 표본을 채택하고 단어나 상징, 주제 혹은 문장 등을 기준으로 분석 단위를 설정한다. 상호 배제성을 유지하고 명확하게 연구를 시행할 수 있는 분석 유목(Category System)을 선행 연구와 이론적 체계

에 따라 확정하였고, 만약 양적 내용분석의 경우라면 다음 단계에서 명목적·등간적·비율적 측정 자료에 수량화 체계를 수립하게 된다. 코더를 모집하여 코딩을 시행하여 신뢰도와 타당도를 충분히 확보한 후, 전체 연구 결과에 대한 해석과 설명을 덧붙여 연구를 마무리 짓는다(최성호 외, 2016).

이러한 내용분석 기법은 다양한 형태의 자료를 통해 전달되는 메시지의 분석에 효과적으로 사용될 수 있으며, 양적 내용분석과 질적 내용분석을 함께 활용한다면 더욱 좋은 결과를 얻을 수 있다. 또한 내용분석의 절차에 대한 충분한 숙지와 이해가 이루어져야만 연구 결과에 타당성을 확보할 수 있으나 학자들이 논의한 절차를 정형화된 규칙으로 받아들이는 것은 견제해야 한다(김영천·정상원, 2017).

## 2.2 심층 인터뷰 방법

인터뷰 방법은 질적 연구에서 가장 빈번하게 활용되는 연구방법 중 하나로 (Rubin & Rubin, 1995), 언어를 통한 대화를 수단으로 질문과 응답 등 언어적 상호작용을 통하여 참여자(응답자)가 내적으로 가지고 있는 바를 인지하고 면접자는 필요한 자료를 수집하는 방법이다(정재욱, 2006). 연구 참여자와 대면(對面) 혹은 비대면 심층 면담을 통해 진행되며 면담하는 대상의 집단에 따라 개인 혹은 집단 면담으로 나뉘지고, 면담하는 형식에 따라 구조화된 면담 혹은 대화로서의 면담 등으로 다양하게 나뉜다(김영천, 2011). 인터뷰 방법에 대해 학자들은 “개인들의 삶의 경험을 이해하고, 현안에 대한 통찰을 할 수 있는 효과적인 수단(Seidman, 2006)”이라고 평가하고, “인터뷰는 인간을 이해하기 위한 가장 일반적이고 강력한 방법”이라고 평가하며(Fontana & Frey, 1994), “인터뷰를 통해 타인들이 가지는 세계에 대해 느낌과 생각을 발견할 수 있다”라고 말했다(Rubin & Rubin, 1995).

<표 9> 심층 인터뷰 방법의 장단점 비교

장점	단점
1) 다른 조사 방법과 비교해 응답률이 높음 2) 질문 내용 및 응답 내용에 상호 이해가 되지 않는 부분이 있을 때 재질문을 통해 확인할 수 있어 신뢰성이 높음 3) 준비된 질문 외에도 주변 상황 및 비언어적 요소를 관찰 가능함 4) 참여자를 파악하기 용이하여 설명에 융통성을 부여할 수 있음	1) 시간과 비용이 많이 듦 2) 다수의 연구자가 참여할 경우, 개인별 차이에서 영향을 받거나 오류가 발생하여 비표본 오차가 일어날 개연성이 높음 3) 연구 대상의 지역이 여러 곳일 경우, 지역적 차이와 조사자의 차이가 복합적으로 발생할 수 있음 4) 연구자의 판단에 따른 오기(誤記) 및 부정행위가 발생할 수 있음 5) 특수한 연구 분야의 경우 참여 대상을 확보하기 어려움

출처 : 정재욱, 2006

인터뷰 방법은 보편적으로 개별 면담을 통해 이뤄지지만, 특정한 주제에 대하여 소집단을 대상으로 진행되는 포커스 그룹 인터뷰, 개인의 기억을 가지고 자전적 역사를 구술의 형태로 전달한 것을 기록하는 구술사(Oral History) 자료도 활용된다. 본 연구에서 활용한 심층 인터뷰는 개별 인터뷰를 기반으로 연구문제에 대하여 긴 면접 시간 동안 표준화된 질문이 아닌 더욱 심도 있는 질문을 함으로써 응답 이유, 참여자의 의견 및 가치, 동기와 경험, 언어적·비언어적 반응까지 파악하여 연구의 완성도를 높일 수 있는 구조화된 면접 방법이다. 연구자는 일반적인 조사계획은 가지고 있지만, 어떤 말을 어떤 순서로 질문할 것인지는 정하고 있지 않으며 참여자 역시 연구 주제에 대한 충분한 사전인식이 있어야만 한다는 특징이 있다(Earl, 2013). 다만, 설문지 조사법이나

일반적인 인터뷰 방법과 비교했을 때 표본의 수가 적어 면접 결과를 일반화하기 어렵고 조사 과정에서 연구자의 편견이 개입될 가능성이 있기에 사전 교육을 철저히 시행하여야 한다.

보편적으로 심층 인터뷰는 연구 분야에 대한 사전지식을 갖추고 있는 참여자를 선정하는데 이 단계가 연구의 신뢰도를 높이는 첫 번째 단계이자 가장 중요한 단계이므로 연구자는 큰 노력과 시간을 들여야만 한다. 연구 관련 분야의 전문성, 감각, 지식이 충분한 참여자를 확보한 후 참여자의 배경과 이력을 파악하여 이해를 높이고, 심층 인터뷰의 소요 시간 및 참석자 수 등을 고려하여 일정을 확정한다. 이후 연구자는 인터뷰의 목적과 활용 목표, 비밀 유지 및 인터뷰 결과의 공유 여부 등에 대해 상의하고 연구 주제를 고려하여 질문을 순차적으로 구상한다. 기초적이고 쉬운 질문, 거시적인 내용에서 어렵고 무거운 질문, 미시적인 내용으로 흐름을 구성하며 인터뷰 전(全) 과정에서 충분한 의사소통을 통해 내용에의 모호함을 최대한 줄인다.

심층 인터뷰의 경우 내용이 보편적·상식의 수준이 아닌 전문적인 수준으로 진행되는 경우가 많기에 이 경우는 인터뷰를 진행하기 전 질문지를 먼저 송부하기도 한다. 인터뷰의 내용은 녹취 및 기록을 하여 추후 연구 자료 정리를 할 때 오기(誤記)되지 않도록 주의하여야 하며 연구자의 의견이나 편견이 반영되지 않도록 항상 견제해야 한다.

인터뷰가 마무리되면 녹취록을 바탕으로 연구자의 질문과 참여자의 응답을 구분하여 정리하고 연구 주제에 적합하고, 연구자료로 활용할 수 있는 내용을 분류하여 채택한다. 마지막으로 연구자는 참여자들의 응답을 수치화·통계화하여 자료를 체계적으로 분석하고, 그를 바탕으로 연구문제와 결부하여 연구 결과를 도출하여 연구를 완성한다.

Steiner(1966)는 면접 과정을 첫 번째 면접의 목적과 개념의 명료화를 담은 주제의 선정, 두 번째 윤리적 차원의 고려를 포함한 연구 전 과정의 설계, 세

번째 실제 면접의 시행, 네 번째 면접 내용의 기록문서에 대한 전사 작업, 다섯 번째 수집한 자료의 의미를 파악하고 결정하는 분석 단계, 여섯 번째 자료의 신뢰성과 타당성에 대한 검토를 통한 확증, 마지막으로 연구를 통해 얻은 사실을 보고하는 작업의 7단계로 구분하였다.

연구자는 사전에 준비를 철저히 하고 참여자 간에 일정에 차질이 없도록 진행해야 하며 충분하게 묻고 답하고 녹취하거나 기록을 한 이후 자료를 분석한다. 연구자는 심층 인터뷰 방법이 지니는 강점인 융통성을 충분히 활용하여 참여자의 대답을 바탕으로 다음 질문을 던지고, 의미를 해석하여 대화를 심도 있게 이끌어가며 수동적인 수신자가 아닌 능동적으로 주도하되 발언 시간은 전체의 5%를 넘지 않도록 유의해야 한다.

### 제3절 연구 절차와 과정

분석 기준(단위)은 항공보안법과 항공사 안전 매뉴얼 각각의 '조항(條項)'으로 설정하였다. 조항은 대상 법률·규정·매뉴얼의 각 항목으로서 숫자로 연번이 매겨진 체계에 따라 관련 내용을 문장으로 설명 및 예시하고 있다. 분석 유목(범주)은 <연구문제 1>과 관련해서는 현행 항공보안법(항공보안법 제23조 1항)이 규정하고 있는 '7가지 기내 불법 방해행위'에 관한 조항으로, <연구문제 2>와 관련해서는 본 연구자의 사전 연구를 통해 도출된 신종 불법 방해행위 5가지로 각각 설정하였다.

항공보안법상 7가지 기내 불법행위는 1) 폭언, 고성방가 등 소란행위, 2) 흡연(흡연 구역에서의 흡연은 제외), 3) 술을 마시거나 약물을 복용하고 다른 사람에게 피해를 주는 행위, 4) 다른 사람에게 성적(性的) 수치심을 일으키는 행위, 5) 「항공안전법」 제73조를 위반하여 전자기기를 사용하는 행위, 6) 기장(機長)의 승낙 없이 조종실 출입을 기도하는 행위, 7) 기장 등의 업무를 위계

또는 위력으로써 방해하는 행위이다.

5가지 ‘항공기 내 신중 불법 방해행위’는 1) ‘몰카(몰래 카메라)’라 불리는 의도된 무단 불법 촬영, 2) 침 뱉기와 같은 모욕 행위, 3) 의도성 있는 몰카와 달리 브이로그(Vlog) 촬영 등 웨어러블(wearable) 기기에 의한 초상권 침해 행위, 4) 전염병 확산 방지 및 예방을 위한 지시 불이행과 같은 보건의료 위반 행위, 5) 음주나 약물을 복용하지 않은 채 가하는 폭행이다.

선행 연구의 분석과 최근 5년간 항공기 내 불법 방해행위 현황 분석을 통해 본 연구에서 신중 불법방해행위를 이처럼 설정한 근거는 다음과 같다. 첫째, 기술의 발전과 SNS의 보편화로 ‘몰카’와 같은 의도된 불법 촬영과 소형 웨어러블 기기에 의한 초상권 침해 행위가 빈번하게 발생하고 있음에도 불구하고 이에 적용하여 처벌할 방안이 성희롱과 관련된 규정뿐이라는 점이다. 둘째, 고성방가하지 않아도 승무원 및 다른 탑승객에게 침을 뱉거나 인신공격 등의 모욕 행위가 빈번하게 발생하고 있기 때문이다. 셋째, 코로나-19의 확산으로 전염병이 창궐하고 있는 시기에 기존의 항공보안법 및 항공사 보안 매뉴얼에는 마스크를 착용하지 않거나 본인이 확진자라고 거짓 주장하는 등 다른 승객의 건강에 위협을 가하거나 불안감을 조성하는 행위를 처벌할 방안이 없기 때문이다. 마지막으로, 술을 마시거나 약물을 복용하고 다른 사람에게 위해를 가하는 행위는 그렇지 않은 상태에서 불법 방해행위를 행하는 승객에게 적용하기에 사각지대가 있을 수 있다고 판단되기 때문이다.

<연구문제 1>, <연구문제 2>와 관련된 결과를 얻기 위해 실시한 내용분석의 절차는 첫째, 항공보안법을 기준으로 각 항공사의 보안 매뉴얼이 항공보안법의 각 조항과 일치하도록 충실하게 반영하고 있는지 합치성(合致性, Consistency)의 정도를 측정하였고, 둘째, 항공사 보안 매뉴얼이 신중 불법 방해행위 5가지를 대응 및 처리할 규정을 포함하고 있는지 점검하였다.

분석과 코딩(Coding)은 2021년 9월 10일부터 9월 25일까지 실시하였다. 코

더(Coder)는 연구자를 포함하여 항공업계 실무자로서 관련 법제와 보안 매뉴얼 규정의 내용, 의미, 적용 관계를 잘 이해하고 있는 현직 항공사 승무원 7인(근무 연차 3년 이하 2명, 5년~10년 3명, 10년 초과 2명)이 참여하였으며, 사전에 코딩 교육을 충실히 진행하여 코더 간 신뢰도는 100%로 나타났다.

<표 10> 본 연구의 표본 선정

	코더(내용분석 참여자)	심층 인터뷰 대상자
선정 기준	객실 승무원의 근무 연차별 업무 숙련도와 경험에 차이가 있어 근무 연차를 다양화하여 선정하였으며, FSC와 LCC의 서비스가 제공 물품 혹은 단계의 간소화 수준에서만 차이를 보인다고 판단하여 FSC와 LCC의 구분 없이 국제선 항공기 근무 객실 승무원을 대상으로 함.	
구분 기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A(시니어) 그룹 : 근무 기간 10년 초과 2명</li> <li>• B(세미 시니어) 그룹 : 근무 기간 5년~10년 2명</li> <li>• C(주니어) 그룹 : 근무 기간 5년 이하 3명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A(시니어) 그룹 : 근무 기간 10년 초과 5명</li> <li>• B(세미 시니어) 그룹 : 근무 기간 5년~10년 5명</li> <li>• C(주니어) 그룹 : 근무 기간 5년 이하 5명</li> </ul>
표본 계	7명	15명

이어서 <연구문제 3>과 관련된 결과를 얻기 위해 수행한 ‘심층 인터뷰’는 2021년 9월 28일부터 10월 1일까지 진행하였다. 구체적으로 <연구문제 1>과 <연구문제 2>를 통해 도출된 결과를 바탕으로, 내용분석에 참여한 코더 7인을 제외한 별도의 항공사 객실 승무원 15인을 선정하여 그들을 대상으로 유선 전화를 통한 질의와 응답 방식의 통화로 진행하였다. 표본의 선정 기준은 항공업계 실무자로서 항공기 내 불법 방해행위를 직접 경험해본 현직 국제선 객

실 승무원이며 FSC, LCC 등 항공사의 구분 없이 근무 연차를 기준으로 근속 1년 차~5년 차 5명, 5년 차 초과~10년 차 미만 5명, 10년 차 이상 5명으로 15명을 그룹별로 균분하였다.

<표 11> 심층 인터뷰 참가자 정보

	성별	나이	근무 연차
A(시니어) 그룹 : 근무 기간 10년 초과	여	45세	22년
	여	37세	11년
	여	39세	17년
	남	52세	24년
	여	41세	19년
B(세미 시니어) 그룹 : 근무 기간 5년~10년	여	29세	7년
	여	34세	9년
	남	33세	6년
	여	28세	6년
	남	35세	8년
C(주니어) 그룹 : 근무 기간 5년 이하	여	27세	3년
	남	30세	4년
	여	25세	3년
	여	27세	5년
	여	29세	4년

인터뷰 질문 내용은 연구문제의 결과를 얻기에 적합하고 타당하다고 판단된 8가지 세부 질문을 추려 확정했다. 질문은 1) 항공사에 근무하는 동안 불법 방해행위를 겪어본 경험이 있는가, 2) 그런 경험이 있다면 당시 객실 승무원으로서 어떠한 조치를 취하였는가, 3) 현행 항공보안법 및 항공사 보안 매뉴얼 상의 불법 방해행위 분류를 제대로 숙지하고 있는가, 4) 직접 겪어본 불법 방해행위가 현행 법제와 보안 매뉴얼로 충분히 처벌할 수 있다고 생각하는가, 5) 만약 충분히 처벌할 수 있지 않다면 어떠한 항목을 추가하면 좋을 것으로 생각하는가, 6) 본 연구에서 정의한 신종 불법 방해행위 분류를 적용해 개선

하면 승무원으로서 객실 서비스 업무상 도움이 될 것으로 보이는가로 구성하여 각각 실시하였다.

본 연구에서 사용된 주요 변인은 다음과 같이 조작적 정의를 하였다. 첫째, ‘항공기 내 불법 방해행위’는 항공보안법 제2조 8항에 근거하여 ‘항공기의 안전 운항을 저해할 우려가 있거나 운항을 불가능하게 하는 행위’로 규정을 하였다. 둘째, ‘항공기 내 신종 불법 방해행위’는 항공기에서 최근 발생하고 있는 새로운 유형의 불법 방해행위 사례와 언론 보도에 관한 사전 연구를 통해 확인된 새로운 사례들을 근거로 ‘항공보안법 제23조 승객의 협조 의무 조항에 포함되지 않는 새로운 형태의 항공기 내 불법 방해행위’로 개념을 정의하였다. ‘항공사 보안 매뉴얼’은 ‘항공사에서 서비스와 안전을 체계화하기 위해 일련의 문서로 규정하여 전사적으로 적용하고 있는 표준화 된 사내 규정(COM, Cabin Operations Manual)’으로 조작적 정의를 하였다.

<표 12> 본 연구의 진행 절차

구분	절차	기간
사전 문헌 연구	항공보안법, 보안 매뉴얼 예시, 관련 데이터 사전 분석	2020. 09. 01 ~ 2020. 11. 30
연구 설계	연구문제 설정, 연구계획 개요 확정	2020. 12. 01 ~ 2021. 01. 15
문헌조사	관련 이론과 데이터, 선행 연구의 심층 분석 및 비판적 접근	2021. 01. 01 ~ 2021. 03. 31
연구 설계 확정	표본 선정, 코더 선정, 연구모델 확정, 단계별 절차와 기간 설정	2021. 04. 01 ~ 2021.07. 01
연구 수행	내용분석 연구 <연구문제 1, 2>	2021. 07. 01 ~ 2021. 09. 26
	심층 인터뷰 연구 <연구문제 3>	2021. 09. 28 ~ 2021. 10. 01
연구 결과 정리	연구문제별 결과 정리, 심층 인터뷰 공통의 판단과 견해, 다수 안 채택 및 의미 있는 소수 안 반영	2021. 10. 01 ~ 2021. 10. 17
결론 및 논의	연구 결과에서 나타난 핵심 메시지 도출 (구체적인 보안 매뉴얼 개선 방향과 방안)	2021. 10. 18 ~ 2021. 10. 24
검토 및 정리	연구 결과의 오류와 미비점 점검 및 보완, 보고서(논문 원고) 내용 종합 정리	2021. 10. 25 ~ 2021. 10. 31
논문 최종 작성	보고서 최종 작성, 심사 청구	2021. 11.

## 제 4 장 분석 결과

### 제1절 항공사 보안 매뉴얼과 항공보안법의 합치성

<연구문제 1>과 관련하여 항공보안법 제23조 1항 승객의 협조 의무에 명시된 항공기 내 불법 방해행위의 유형과 항공사 안전 규정의 유형의 합치성을 비교해본 결과 연구 대상인 6개 항공사 모두 항공보안법 제23조 1항의 불법 방해행위 7가지 유형(<표 12>)을 대체로 잘 반영하고 있는 것으로 나타났다. 이는 코더 7명이 참여한 내용분석 결과 일치된 의견(코더 간 신뢰도 100%)에 따른 것이다.

<표 13> 국내 항공사 보안 매뉴얼의 항공보안법 제23조 내용 반영 여부

	대한항공	아시아나 항공	진에어	제주항공	티웨이 항공	이스타 항공
1항	○	○	○	○	○	○
2항	○	○	○	○	○	○
3항	○	○	○	○	○	○
4항	○	○	○	○	○	○
5항	○	○	○	○	×	○
6항	○	○	○	○	×	○
7항	○	○	○	○	×	○

분석 결과, 티웨이항공을 제외한 5개의 항공사는 항공보안법 제23조의 내용을 모두 충실히 반영하였으나 티웨이항공은 제5항에 해당하는 ‘항공안전법 제

73조를 위반하여 전자기기를 사용하는 행위’, 제6항인 ‘기장의 승낙 없이 조종실 출입을 기도하는 행위’, 제7항인 ‘기장 등의 업무를 위계(僞計) 또는 위력으로써 방해하는 행위’의 항목을 제외하여 반영하였다. 이는 항공사 보안 매뉴얼이 항공보안법에 근간을 두고 있어 조항의 변화 없이 수용한 것이라고 판단된다. 티웨이항공의 경우 ‘항공보안법 제23조에 해당하는 행위’라는 문구를 통해 직접 나열하지 않은 조항까지 포함하려 한 것으로 보인다는 것이 다수 코더들의 의견이었다. 진에어는 항공보안법의 7개 조항을 원문의 변형 없이 그대로 옮겨 사용하고 있어 항공보안법의 반영 비율이 가장 높았다. 대한항공과 진에어는 같은 계열사의 항공사임에도, 대한항공의 경우 항공보안법 제23조의 불법 방해행위 유형을 비교적 풀어서 자세히 서술한 것에 비해 진에어는 비교적 명료하게 항공보안법을 반영하고 있는 것이 특징적이다.

아시아나항공의 경우 역시 항공보안법 제23조의 내용을 큰 수정 없이 사용하되 승객과 승무원의 안전을 저해하는 일체의 행위 항목에 폭행, 폭언, 협박, 위협 외에 ‘소란행위’를 추가하여 규정하였으며, ‘승객 간 폭행 행위’를 8번째 유형으로 분리하여 명시했다. 대한항공, 진에어, 이스타항공은 각각 불법 방해행위의 유형을 행위의 강도에 따라 1단계는 수상한 행동이나 구두로 위협하는 방해행위, 2단계는 육체적으로 폭력적인 행위, 3단계는 목숨을 위협하는 행위, 마지막으로 4단계로 조종실에 침범하거나 침범을 시도하는 행위 등과 같이 네 단계로 나누고 항공보안법의 7가지 유형을 단계별로 분류하였다는 공통점이 있다.

제주항공은 제1항을 ‘승무원 및 타 승객에 대한 폭행, 폭언, 협박, 위협 행위 등 승무원의 경고를 무시한 기내 안전 수칙 위반 행위(전자담배를 포함한 기내 흡연, 금지된 전자기기 사용 등)’로 지정하여 항공보안법 제23조 제1항, 제2항, 제3항과 제5항을 한 항목에 포함한 것이 특징적이다. 또한 항공보안법 제23조 제4항의 내용을 성적 수치심 유발행위가 아닌 ‘승객 간 또는 승무원에

대한 성추행/성희롱 행위'라는 표현을 사용하여 명시한 것이 성차별·성희롱 행위를 근절하려는 최근의 사회 분위기와 시대적 흐름을 잘 반영하였다고 판단된다.

다만 티웨이항공은 '티웨이항공의 항공편에는 국토교통부의 항공보안법이 적용되며 탑승 승객은 항공보안법의 제반 규정을 준수하여야 한다'라고 승객 통제 부분에 기술해두었으나, 불법 방해행위의 정의에는 제5항, 즉 항공보안법에 명시된 「항공안전법」 제73조를 위반하여 전자기기를 사용하는 행위'와 제6항, 제7항에 대한 내용을 포함하지 않고 나머지 4가지만 담았다. 그 사유는 기내 불법 방해행위의 정의 자체를 항공보안법의 제23조 제1항부터 제4항까지로 지정해놓은 것의 영향이라 분석되며, 항공보안법을 합리적으로 반영하지 못한 사각지대가 있음이 드러났다.

연구에 적용한 현행 항공보안법이 2016. 3. 29 개정된 것임을 고려할 때 대한항공의 보안 매뉴얼(2018. 1. 16), 아시아나항공의 보안 매뉴얼(2016. 9. 9), 제주항공 보안 매뉴얼(2020. 2. 20), 진에어 보안 매뉴얼(2018.1), 티웨이항공의 보안 매뉴얼(2018. 3. 6), 이스타항공 보안 매뉴얼(2018. 6. 8) 모두 항공보안법 개정 후 법에 맞춰 수정한 것으로 판단된다.

## 제2절 신종 불법 방해행위 대응 규정의 포함 여부

<연구문제 2>와 관련하여 표본이 된 항공보안법 제23조와 6개의 국내 항공사 모두 자사의 항공 보안 매뉴얼에 본 연구에서 신종 불법 방해행위로 규정한 ①의도된 무단 불법 촬영, ②침 뱉기와 같은 모욕 행위, ③초상권 침해 행위, ④보건·의료 위반 행위, ⑤음주나 약물을 복용하지 않은 채 가하는 폭행의 다섯 가지 행위에 대한 대응 및 처리 규정을 극히 일부만 반영하고 대체로 포함하지 않은 것으로 나타났다.

항공보안법과 각 항공사 보안 매뉴얼은 <표 14>과 같이 기내 신종 불법 방해행위 다섯 가지를 효과적으로 대응할 수 있는 항공사 안전 규정을 아직 마련하지 못해 항공기 내의 철통 보안을 위한 대응의 허점이나 맹점이 잔존하고 있음을 드러냈다. 불법 촬영, 모욕 행위, 초상권 침해에 관한 규정은 항공보안법과 6개 항공사 모두 제정되어있지 않았고, 보건·위생 기준 위반에 관하여 대한항공·아시아나항공·제주항공에서는 ‘승무원과 승객의 안전을 저해하는 일체의 행위’라는 규정에 포괄적으로 적용이 가능할 수 있어 모호한 수준으로 마련되어 있다고 판단된다. 특히, 6개 항공사는 음주·약물의 영향 없는 폭행을 불법 방해행위로 명시하였으나 항공보안법에는 포함되어있지 않은 것은 의외의 결과였다.

<표 14> 항공보안법과 국내 항공사 보안 매뉴얼의 기내 신종 불법 방해행위 관련 규정 여부

	항공 보안법	항공사					
		대한항공	아시아나 항공	진에어	제주항공	티웨이 항공	이스타 항공
불법 촬영	×5)	×	×	×	×	×	×
침 뱉기 (모욕)	×	×	×	×	×	×	×
초상권 침해	×	×	×	×	×	×	×
보건·위생 기준 위반	×	△6)	△	×	△	×	×
음주·약물의 영향 없는 폭행	×	○7)	○	○	○	○	○

- 5) ○ : 코더 전원이 모두 ‘포함한다’라고 동의한 항목을 의미한다.  
 6) △ : 코더 간 의견이 일치하지 않은 항목을 의미한다.  
 7) × : 코더 전원이 모두 ‘포함하지 않는다’라고 동의한 항목을 의미한다.

신종 불법행위 가운데 일부는 기존 규정으로도 포괄적으로 적용해 규제나 처벌을 할 수 있는 여지가 있어 규정을 구체적으로 명확히 정비할 필요가 있다는 점이 확인되었다. 항공사에서 정식 업무 교범 외에 배포하는 자료에 따르면 ‘몰카’로 불리는 의도된 불법 촬영의 경우 성적 수치심 유발행위로 볼 수도 있는 점이 바로 사례다. 침 뱉기 등의 모욕 행위의 경우 기존 규정을 엄밀하게 재점검해 봐도 적용 가능한 규정이 미비하다고 판단되는데, 이러한 모욕 행위는 폭언 및 폭행이나 승무원의 업무 방해 어느 쪽에도 포함하기 어렵기 때문이다. 웨어러블 기기 등을 이용한 개인 영상물 제작에 의한 승객이나 승무원의 초상권 침해 역시 기존의 규정으로는 규제나 처벌이 어렵다는 점에서 법제나 규정이 기술의 발달 속도를 따라오지 못한다는 맹점을 드러냈다.

코로나-19 전파로 인해 뜨거운 사회 이슈로 떠오른 전염병 예방 및 확산 방지 등을 위한 보건·위생 기준 위반에 대응할 수 있는 규정도 미비한 것이 확인되었다. 코더 A, B, C는 이런 사례는 대한항공 COM의 ‘승무원과 탑승객의 안전한 운항이나 여행을 위협하는 일체의 행위’와 아시아나항공 COM의 ‘승객과 승무원의 안전을 저해하는 일체의 행위’, 제주항공 COM의 ‘승무원 및 타 승객에 대한 폭행, 폭언, 협박, 위협 행위 등 승무원의 경고를 무시한 기내 안전 수칙 위반 행위’에 포함해 적용할 수도 있다는 의견을 제시하였다.

그러나 코더들의 다수는 이 규정의 범위가 지나치게 넓어 해석을 놓고 논란과 다툼의 소지가 있어 규정의 구체화가 필요한 상황임을 알 수 있다. 전염병이 창궐해 항공기 운항이 중지되거나 크게 방해받는 상황이기 때문에 관련 행위를 어디에 포함하느냐, 또는 신규로 규정하느냐를 두고 명확한 정리가 필요하다. 3개 LCC(진에어, 티웨이항공, 이스타항공)의 보안 매뉴얼에서는 그러한 명시가 없어 관련 규정을 미처 포함하지 못한 것으로 판단되었다.

마지막으로 음주·약물의 영향 없는 폭행의 경우, 6개 항공사 모두 ‘폭행’ 자

체를 개별적 조항으로 명시하고 있다(<표 15>).

<표 15> 항공사별 폭행 행위 관련 규정

항공사	규정
대한항공	육체적으로 폭력적인 행위 (폭행 행위)
아시아나항공	승객 간 폭행 행위
진에어	항공기 내에서 발생하는 폭행 행위
제주항공	승무원 및 타 승객에 대한 폭행
이스타항공	육체적으로 폭력적인 행위 (폭행 행위)
티웨이항공	항공기 내에서 발생하는 폭행 행위

본 연구에서는 항공보안법에 명시되지 않은 불법 방해행위를 신중 불법 방해행위로 정의한바, 불법 촬영, 침 뱉기 등 모욕 행위, 초상권 침해, 보건 및 위생 기준 위반, 음주와 약물의 영향 없는 폭행 행위 등의 항목에 대해서는 항공보안법에 반영하여 개정이 필요한 것으로 분석된다.

### 제3절 항공 법제와 보안 매뉴얼의 개선 방향

이상과 같이 <연구문제 1>과 <연구문제 2>의 분석 결과를 고려하면 항공보안법과 항공사 보안 매뉴얼은 기내 안전 위해(危害) 행태의 변화상, 보건과 방역의 환경 등 사회 안팎의 변화와 새로운 환경을 충실하게 반영하는 방향으로 개정되어야 함을 알 수 있다. 항공보안법과 각 항공사 보안 매뉴얼의 보안 관련 규정은 정확히 일치해야 하고 그것과 관련된 구체적인 금지, 규제, 처벌 행위의 사례는 법률의 체계성과 안정성을 고려하여 여러 가지 법률이나 규정 에 분산시키지 않고 일목요연하게 하나의 법제 틀에 담아야 한다는 점도 확인 된다.

항공보안법과 항공사 보안 매뉴얼 간의 ‘합치성’은 높은 수준인 것으로 확인

되었으나, 현행 항공보안법(2021년 시행 기준) 조항이 2016. 3. 29 개정 및 시행되어 4년이란 간극을 해소하지 못한 것으로 드러났다. 이는 사회 환경의 변화를 수용하지 못해 나타난 현상으로, 국내외 사회 변화에 매우 민감하게 영향을 받는 항공업계의 특성을 충분히 반영하지 못한 한계로 판단된다. 또한, 항공법과 연동된 항공사 보안 매뉴얼은 서비스를 제공하여 수익을 창출하는 기업의 입장과 승객 존중 및 승객 인권 보호의 논리까지 덧붙여져 개선이 더욱 더뎠던 것으로 분석된다.

최근 3년간 침 뺏기, 비음주 상태에서의 폭행, 전자기기에 의한 도촬(盜撮) 등 신중 불법행위가 계속 늘어났으며, 특히 특이한 성향과 심리를 가진 소위 ‘갑질 승객’이 늘어나 음주를 하지 않고도 교묘한 방법과 양태로 폭행이나 모욕하는 사례가 빈번하게 발생하고 있다.

더욱이 2019년 말, 코로나 - 19란 초유의 전염병이 창궐하며 약 2년간 항공 운항이 사실상 멈추는 사태에 이르렀고, 2020년에는 항공기 내에서의 전염이 발생해 큰 타격을 받았다. 이 과정에서 항공사들이 코로나 - 19 발병 초기에 주장했던 “기내에서는 위에서 아래로 흐르는 공기가 일종의 ‘에어 커튼(Air Curtain)’을 만들어서 수평으로 흐르는 공기 흐름을 차단한다.”(동아일보, 2020)라고 주장하거나, “항공기에 부착된 공기여과장치(HEPA 필터)가 있어, 항공기 내의 공기가 엔진을 통해 고온고압으로 압축된 후 냉각된 외부 공기와 만나고 다시 공기 여과 장치를 통과하면서 바이러스를 99.99%까지 걸러내기 때문에 기내 전염이 안 된다.”라는 입장은 이후 기내 전염 사례가 속출하면서 ‘비과학적인 주장’으로 확인되었다. 이에 전염병 등의 확산 방지를 위한 보건·의료 기준 위반에 관한 규정이 조속히 마련되어야 한다.

항공기 객실 승무원 15명을 대상으로 진행한 심층 인터뷰 결과, 사전 허가 없이 무단 촬영하거나 녹음하는 등의 초상권 침해 행위와 보건·위생 기준 등을 위반하는 행위는 신설되어야 하며, 특히 승무원을 대상으로 발생하는 모욕

행위에 관한 규정이 강화되어야 하는 것으로 나타났다. 이러한 결론은 심층 인터뷰 참가자 다수가 동의한 내용을 집약한 것이다. 본 연구의 다섯 가지의 신중 불법방해행위와 관련하여 심층 인터뷰 참가자 15명 중 13명이 불법 촬영에 관한 규정이 신설되어야 한다고 제안하였고, 침 뱉기 등 모욕 행위는 11명, 초상권 침해는 9명, 보건·위생 기준 위반은 12명, 음주·약물의 영향 없는 폭행은 15명이 각각 동의하였다.

<표 16> 심층 인터뷰 결과

질문	표본 구분	답변 및 의견
1. 항공사에 근무하는 동안 불법 방해행위를 겪어본 경험이 있는가?	A(시니어)그룹 근무 기간 10년 이상 5명	5명의 객실 승무원 모두 불법 방해행위를 겪어본 경험이 있다고 답하였다. (표본의 100%)
	B(세미 시니어)그룹 근무 기간 5년~10년 5명	5명의 객실 승무원 모두 불법 방해행위를 겪어본 경험이 있다고 답하였다. (표본의 100%)
	C(주니어)그룹 근무 기간 5년 이하 5명	4명의 객실 승무원은 불법 방해행위를 겪어본 경험이 있고, 1명은 경험이 없다고 답하였다. (표본의 80%)
2. 그런 경험이 있다면 당시 객실 승무원으로서 어떠한 조치를 취하였는가?	A(시니어)그룹	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5명 모두 흡연 승객을 적발한 적이 있는데, 연기 탐지기(smoke detector)가 작동한 경우는 1명뿐이었고 4명의 승무원은 냄새 및 연기로만 알아챘다. 모두 화장실에서 발생하였고 화장실 쓰레기통 등을 확인하여 담배꽂이를 찾으려고 하였으나 번기에 내려 찾을 수 없는 경우가 대부분이다. 이 경우 물증이 없어 경찰에 인계하기가 쉽지 않다.</li> <li>• 음주 후 난동을 부리는 승객이 있었는데, 승객에게 고지 후 녹취하였고 주변 승객에게 목격자 진술서를 받고 좌석을 이동하여 다른 승객의 안전을 우선 확보하였다.</li> <li>• 시니어 그룹은 대부분 관리자로서, 후임 승무원들의 보고를 받고 불법 방해행위 현장에 가서 증거를 확보하고 추후 보고서를 작성하는 업무를 많이 담당한다.</li> </ul>
	B(세미 시니어)그룹	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공통적으로 불법 방해행위 승객에게 1차로 구두 경고를 하고, 불법행위임을 알렸으나 진정되</li> </ul>

		<p>지 않고 오히려 화를 돋워 사태가 심각해진 적이 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>우선 객실 선임 사무장(혹은 매니저)에게 보고하고 직접 난동 승객에 대응하지 않을 때는 사건 발생 시간이나 상황에 대한 자세한 흐름을 기록하였다.</li> </ul>
	C(주니어)그룹	<ul style="list-style-type: none"> <li>3명의 승무원은 음주와 관련한 불법 방해행위를 겪었는데, 항공사마다 규정된 알코올음료 제공 가능한 횟수를 초과하였다고 고지하였으나 승객들 대부분은 '본인은 괜찮다'라고 주장하며 언성을 높였다. 또한, 원하는 기내식을 받지 못하거나 면세품을 구매하지 못하는 경우 큰소리를 치며 위협하는 예도 자주 발생하였다.</li> <li>승객에게 상황과 규정에 대해 충분히 설명하고 인지시킨 후, 같은 구역(zone)에서 업무를 담당하는 선임에게 상황을 공유하고 보고하였다.</li> </ul>
3. 현행 항공보안법 및 항공사 보안 매뉴얼 상의 불법 방해행위 분류를 제대로 숙지하고 있는가?	A(시니어)그룹	관리자 교육을 받거나 기내 보안요원으로서 특별 교육을 추가로 이수하는 경우가 많아 충분히 이해하고 있다.
	B(세미 시니어)그룹	불법 방해행위가 발생하였을 때 어떻게 대응해야만 하는지는 매해 교육을 받아 익숙하지만, 어떻게 정의되고 있는지나 항공보안법상의 조항까지는 충분히 이해하지 못하고 있다는 경우가 많았다.
	C(주니어)그룹	승객이 불법적인 행위를 하고 있다는 것은 인지하지만, 이것이 불법 방해행위의 어떤 조항에 해당하는지는 잘 모르겠다고 답한 승무원이 대부분임. B 그룹과 마찬가지로, 매해 진행되는 안전 교육을 통해 대응 절차와 문구에 대한 이해도는 높게 나타났으나 분류나 정의에 대한 이해도는 부족하였다.
4. 직접 겪어본 불법 방해행위가 현행 법제와 보안 매뉴얼로 충분히 처벌할 수 있다고 생각하는가?	A(시니어)그룹	항공사 매뉴얼은 비교적 자세하고 추가적인 지침이 많이 제정되지만, 항공보안법은 사회 흐름을 충분히 반영하지 못하는 한계가 있다고 보인다.
	B(세미 시니어)그룹	불법 방해행위의 단계별로 어떻게 대응하고 승객을 제지하는지는 알고 있지만, 현장에서 신체적으로 부딪혀야 하는 경우는 망설이는 경우가 많고 실제로 발생하는 불법 방해행위의 형태가 너무 다양하여 정확하게 어떤 단계로 처벌할 수 있는지 모호하다.

	C(주니어)그룹	항공사에서 제공하는 규정이나 대응 지침의 양이 많아 현업에서 활용하기에 불편한 점이 있고, 승무원을 보호해줄 수 있는 규정이 미비하여 불법 방해행위 승객에게 대응하기에 망설여지는 면도 있다.
5. 만약 충분히 처벌할 수 있지 않다면 어떠한 항목을 추가하면 좋을 것으로 생각하는가?	A(시니어)그룹	최근에 소위 '갑질'을 하는 승객들이 많아져 현장에 있는 승무원들이 많은 고충을 겪고 있어, 감정노동자에 대한 보호법이 더욱 강하게 적용된다면 좋을 것으로 보인다. 또한, 불법 방해행위 발생 시 객실 승무원이 판단하고 결정할 수 있는 권한이 더욱 확대되면 큰 도움이 될 것으로 생각한다.
	B(세미 시니어)그룹	여자 승무원이 절대적으로 많은 항공사의 특성상 '농담'을 빙자한 승객들의 과도한 언행에 관한 규정이 추가되면 도움이 될 것이다. 또한, 주취(酒臭) 승객에 대한 명확한 기준이 마련되면 좋을 것이다.
	C(주니어)그룹	승무원에게 반말하거나 하대하는 승객에 관한 규정과 특히 외국인 승객들이 안전 시연을 할 때나 식사 서비스 중에 몰래 사진을 촬영하는 경우가 많은데 이와 관련된 조항도 신설되면 도움이 될 것이다.
6. 본 연구에서 정의한 신중 불법 방해행위 분류를 적용해 개선하면 승무원으로서 객실 서비스 업무상 도움이 될 것으로 보이는가?	A(시니어)그룹	음주에 대한 정확한 규제가 추가되면 더욱 도움이 될 것으로 생각되며, 다양한 형태의 담배가 시판되면서 흡연 승객이 늘어나는 데보다 엄격하게 개정이 되는 것이 효과적일 것이다.
	B(세미 시니어)그룹	보건 위생과 관련한 조항은 현 상황에서 업무에 꼭 필요한 것으로 생각하며, 조종실에 출입을 시도하는 등 심각한 수준의 불법 방해행위는 잘 발생하지 않고 주로 1단계 혹은 2단계의 행위가 많이 발생하므로 업무상 도움이 될 것이다.
	C(주니어)그룹	'몰카'와 관련된 규정은 승객의 의도와 상관없이 다른 승객이나 승무원이 동의하지 않는다면 즉시 중지와 삭제를 요청할 수 있도록 강하게 신설되면 좋을 것 같고, '성적 수치심'이라는 표현을 '성적 불쾌감'으로 변경하면 더욱 효과적인 대응이 가능할 것으로 보인다.

심층 인터뷰의 질문별로 각 표본의 답변을 살펴보면 <질문 1. 항공사에 근무하는 동안 불법 방해행위를 겪어본 경험이 있는가?>에 대해 A, B 그룹은 5명 전원 경험이 있다고 답하였고, C 그룹은 표본의 80%에 해당하는 4명만 경험이 있었다.

<질문 2. 그런 경험이 있다면 당시 객실 승무원으로서 어떠한 조치를 취하였는가?>에는 A, B, C그룹 대부분 음주 후에 난동을 부리는 승객, 흡연 승객을 마주한 경우가 많았는데 A그룹은 대부분 관리자로서 B, C그룹 승무원들로부터 보고를 받고 상황을 기록하여 추후 보고서를 작성하는 업무를 담당하였다. C그룹은 직접 승객을 응대하는 업무를 많이 담당하여 약한 수준의 불법 방해행위를 비교적 자주 경험하는 것으로 나타났다.

<질문 3. 현행 항공보안법 및 항공사 보안 매뉴얼 상의 불법 방해행위 분류를 제대로 숙지하고 있는가?>에는 A그룹은 관리자 교육 및 기내 보안요원으로 특별 교육을 추가 이수하는 경우가 많아 충분히 숙지하고 있었다. 그러나 B, C그룹은 불법 방해행위 대응 및 처리에 관한 규정은 익숙하지만, 불법 방해행위의 정의나 정확한 분류에 대한 이해도는 부족하였다.

<질문 4. 직접 겪어본 불법 방해행위가 현행 법제와 보안 매뉴얼로 충분히 처벌할 수 있다고 생각하는가?>라는 질문에 대해서 A그룹 승무원들은 항공사 매뉴얼은 비교적 즉각적으로 지침을 마련하나 항공보안법은 그렇지 못한 점을 지적하였고, B그룹은 불법 방해행위 현장에서 언어적으로나 신체적으로 승객과 부딪히는 경우 적절한 대응을 하기가 어려우며 실제로 발생하는 불법 방해행위의 형태가 너무 다양하여 어떠한 단계에 포함해 대응해야 하는지 모호하다는 의견을 제시하였다. C그룹은 항공사의 규정과 지침이 일목요연하게 정리되어 있지 않아 적용에 어려움이 있으며, 승무원을 보호해줄 수 있는 규정이 미비하여 대응에 효율성이 떨어진다고 답하였다.

<질문 5. 만약 충분히 처벌할 수 있지 않다면 어떠한 항목을 추가하면 좋을

것으로 생각하는가?>에 대해 A그룹은 감정 노동자인 승무원에 대한 보호법의 강화와 불법 방해행위 발생 시 객실 승무원의 권한 확대에 대한 필요성을 역설하였다. B그룹 역시 승객들의 과도한 언행에 관한 규정의 제정과 주취 승객에 대한 명확한 기준이 필요하다고 답하였으며, C그룹은 승무원을 하대(下待)하는 승객이나 몰래 사진이나 영상을 촬영하는 승객을 제지할 방안이 마련되어야 한다고 하였다.

<질문 6. 본 연구에서 정의한 신중 불법 방해행위 분류를 적용하여 개선할 때 승무원으로서 객실 서비스 업무상 도움이 될 것으로 보이는가?>에는 A, B, C그룹의 모든 참가자가 도움이 될 것이라 대답하였으며, A그룹에서는 다양한 형태의 흡연에 관한 규정 강화가 필요하다고 추가로 지적하였다. B그룹의 참가자는 불법 방해행위 4단계 분류의 1, 2단계에 해당하는 행위가 비교적 많이 발생하므로 현업에서 도움이 될 것이라 답하였고, C그룹의 참가자는 특히 ‘몰카’를 촬영하는 승객에게 즉시 중지와 삭제를 요청할 수 있는 수준으로 엄격한 규정이 신설되어야 한다고 주장하였다.

A, B, C그룹의 모든 참여자가 승무원을 보호해줄 수 있는 규정이 제정되어야 하며 이와 같은 맥락에서 ‘몰카’와 같은 불법 촬영이나 초상권 침해 행위에 관련한 조항이 신설되어야 한다고 주장하였다. 또한, A그룹은 근속 연수가 많은 시니어 그룹인 만큼 비행 현장에서 객실 승무원의 권한이 확대되어야 한다고 하였으며, B그룹과 C그룹은 직접 승객을 응대하는 업무를 담당하는 경우가 많기에 주취 승객이나 승무원을 모욕하는 승객에 대응할 수 있는 규정보다 엄격하고 명확하게 개선되어야 함을 주장하였다.

심층 인터뷰 참가자의 의견을 종합해본 결과, 현직 항공사 객실 승무원들은 매해 안전 교육을 의무적으로 받고 있지만, 교육의 내용이 항공기 비상 착륙이나 화재와 같은 극한의 상황에 대비하거나 항공사별로 보유 항공 기재 위주로 진행되어 불법 방해행위와 관련된 교육은 부족하다고 지적하였다. 그마저

도 항공기 내 불법 방해행위가 발생했을 때 어떻게 제지하고 어떠한 무기를 사용하여 제압해야 하는지의 실습 위주로 이루어지고 있어 불법 방해행위의 정의나 분류, 객실 승무원의 법적인 권한과 역할에 대해서는 숙지 되지 않은 경우가 대부분이었다. 또한 무기를 사용하거나 조종실에 출입하는 등 불법 방해행위 3, 4단계에 해당하는 행위는 거의 발생하지 않고 승무원과 승객 간, 타 승객 간에 1, 2단계 수준의 행위가 자주 발생하고 있다. 이에 객실 승무원을 이러한 불법 방해행위로부터 보호하고, 승객의 안전을 보장할 수 있도록 구두 불법행위, ‘몰카’나 초상권 침해 등 비교적 가벼운 불법 방해행위에 관한 규정이 조속히 마련되어야 한다고 말했다.

기존 항공 법제와 항공사 보안 매뉴얼은 사회 환경의 변화를 적극적으로 반영하여 <표 15>와 같이 구체적으로 개정·보완되어야 할 것으로 나타났다. 개정 사항은 기존 조항의 수정·보완 사항과 신설 사항으로 구분하여 제시할 수 있다.

수정·보완 사항은 기존 조항의 표현을 구체화하여 바꾸고 추가하면 충분히 해결되는 사항으로서, 침 뺨기 등의 모욕 행위와 음주·약물의 영향이 없는 폭행이 해당한다고 할 수 있다. 또한 ‘성적 수치심 유발행위’라는 표현은 성차별적이고 시대착오적인 법률 용어이기에 개선하자는 취지의 법률안이 발의되고 있는 등 시의 부적절한 표현이라는 판단이므로 ‘성적 불쾌감 유발행위’로 개정해야 한다고 제안되었다.

신설 조항은 기존 조항으로 도무지 포괄할 수 없어 새로운 규정 마련이 불가피한 것으로 판단된 사항으로서 불법 촬영과 초상권 침해, 보건·위생 기준 위반이 해당한다. 국내 항공사 보안 매뉴얼은 항공보안법을 따르기에 항공보안법 제23조 1항 승객의 협조 의무 조항의 개정 방안을 제시하고자 한다.

<표 17> 신종 불법 방해행위 관련 항공보안법 제23조 1항 개정 방안

	개정 방안
조항 유지가 필요한 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「항공안전법」 제73조를 위반하여 전자기기를 사용하는 행위</li> <li>• 기장의 승낙 없이 조종실 출입을 기도하는 행위</li> <li>• 기장 등의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위</li> </ul>
조항 보강이 필요한 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다른 사람에게 <b>성적(性的) 불쾌감</b>을 일으키는 행위</li> <li>• 전자담배, 액상 담배를 포함한 흡연 (흡연 구역에서의 흡연은 제외한다.)</li> <li>• 폭언, 고성방가, <b>모욕 등 소란행위</b></li> <li>• <b>음주, 약물 복용의 영향과 무관하게</b> 다른 사람에게 위해를 주는 행위</li> </ul>
조항 신설이 필요한 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>사전 허가 없이 무단 촬영하거나 녹음하는 등의 초상권 침해 행위</b></li> <li>• <b>전염병의 예방·확산 방지를 위해 보건 위생 기준 등을 위반하는 행위</b></li> <li>• <b>기타 승객 또는 승무원의 안전을 저해하는 행위</b></li> </ul>

일례로 대한항공의 경우 교육자료를 통해 승무원 무단 촬영의 경우 해당 승객에게 촬영 여부를 구두로 확인하고 핸드폰을 보여 달라고 요청하며 성폭력 처벌법 제14조(카메라 등을 이용한 촬영) 조항에 의거 처벌을 받을 수 있음을 알리고 관련 이미지 파일을 삭제하거나 압수해 경찰에 인계하는 점을 고려하여 보안 매뉴얼에 초상권 침해 행위 조항을 추가하는 것이 타당하다. 소형 웨어러블 기기를 이용하여 Vlog 등의 영상 기록물을 촬영할 때는 적용하기가 힘들다는 한계가 있어 관련 규정의 신설이 요구된다. 알코올성 음료 역시 기내 제공의 명확한 기준이나 객관적인 지표가 없고 운용 실태도 항공사마다 다르므로 승객들의 순응과 협조를 끌어내기 위해 제공 기준을 명확히 규정할 필요가 있다(Yu Hern, C. 외, 2009). 기내 면세품으로 판매한 주류의 경우 기내에서 개봉하여 음용하는 것을 금지하는 방안도 고려되어야 한다.

마지막으로 흡연과 관련하여 기내 화장실에 연기 감지기(Smoke Detector)가 있긴 하지만, 열기가 없다면 잘 작동하지 않는 예도 있고 전자담배나 액상

담배와 같이 냄새가 강하지 않은 신종 담배는 감지가 어려워 대응이 쉽지 않다. 흡연이 항공기 내에서 발생하는 불법 방해행위의 가장 큰 비중을 차지하는 만큼 승객들에게 단순히 흡연이 법적으로 금지되어 있음을 고지하는 수준을 넘어, 항공기 내에서의 흡연의 위험성을 알리는 내용을 안전 시연(Demo) 영상에 포함해 경각심을 일깨워주는 것도 효과적인 방안이 될 수 있다. 또한, 항공사마다 객실 승무원들을 대상으로 다양화되는 불법 방해행위 대응 자료를 배포하고 있기에, 객실 승무원들의 인식 수준과 사회적 공감도가 높아지면 항공사 보안 매뉴얼에 신종 불법행위에 관한 대응 규정을 담는 것은 어렵지 않아 보인다.

## 제 5 장 결론 및 시사점

### 제1절 결과 요약

최근 몇 년간 항공기 내 불법 방해행위가 빈발해 2016년 항공보안법이 강화되어 2021년까지 시행되고 있었음에도 항공기 내 불법 방해행위는 여전히 증가세에 있고, 그 양태도 지능화, 다양화, 디지털화, 불가측화 하고 있어 현행 항공보안법과 항공사의 규정(매뉴얼)을 보완 및 개정하기 위한 합리적이고 체계적이며 미래지향적인 방안과 통찰력을 얻기 위해 본 연구를 시행하였다.

국내 항공사의 보안 매뉴얼이 항공보안법에 근거를 두고 있어 항공보안법과 대한항공, 아시아나항공, 진에어, 제주항공, 티웨이항공, 이스타항공의 6개 국내 항공사의 보안 매뉴얼의 합치성을 점검하기 위해 각 조항 단위로 내용분석을 진행하였다. 이후 항공사 국제선 객실 승무원 15인을 대상으로 심층 인터뷰를 시행하여 항공 법제와 항공사 보안 매뉴얼의 개선방안을 찾고자 하였다.

연구 결과, 첫째, 항공사 보안 매뉴얼은 대체로 기내 불법 방해행위를 규정 한 항공보안법 제23조를 짜임새 있게 반영하고 있었다. 그러나 티웨이항공은 불법 방해행위에 대한 정의를 임의로 좁게 해석해 제5항의 전자기기를 사용기준을 위반하는 행위, 제6항의 기장의 승낙 없이 조종실 출입을 기도하는 행위, 제7항의 기장 등의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위에 관한 조항을 명확히 기재하지 않아 다른 항공사와 차이점을 드러냈다. 티웨이항공의 경우 제6항과 제7항의 경우 중대한 범죄로써 당연한 처벌 대상이 되기에 ‘항공보안법을 따른다.’라는 문장 이외에 따로 명시하지 않은 것으로 생각될 수 있으나, 항공보안법 제23조의 조항 외의 내용도 추가 명시한 다른 항공사들에

비해 보안 매뉴얼이 느슨하게 마련되어 있어 효과적인 대응에 미비점이 있다.

둘째, 항공보안법과 항공사의 보안 매뉴얼은 항공기 내 신종(新種) 불법 방해행위에 효과적으로 대응 및 처리하기 위한 규정을 제대로 반영하고 있지 못한 것으로 확인되었다. 본 연구에서 규정한 신종 불법 방해행위는 1) ‘몰카’라 불리는 의도된 무단 불법 촬영, 2) 침 빨기와 같은 모욕 행위, 3) 의도성 있는 몰카와 달리 브이로그(Vlog) 촬영 등 웨어러블 기기에 의한 초상권 침해 행위, 4) 전염병 확산 방지 및 예방을 위한 지시 불이행과 같은 보건의료 위반 행위, 5) 음주나 약물을 복용하지 않은 채 가하는 폭행의 다섯 가지이다. 무단 불법 촬영이나 초상권 침해 조항은 항공사 자체의 기준에 따라 성희롱에 해당하는 기준을 적용하는 예도 있었으나 정식 보안 매뉴얼로써 규정되는 것이 아닌 행동 지침에 그친다는 점에서 한계가 있었다.

주목되는 점은 음주·약물의 영향 없는 폭행의 경우 거의 모든 항공사 보안 매뉴얼에는 규정이 마련되어 있었으나 정작 상위 규범인 항공보안법에는 관련 내용이 전혀 없었다. 또한, 항공사 보안 매뉴얼 상의 ‘승객의 안전을 저해하는 행위’란 기존 규정을 다양한 상황에서 광범위하게 적용할 수는 있지만, 사례가 구체적으로 명시되지 않아 항공기 내에서 불법행위가 발생하였을 때 대응에 있어 승객과 분쟁의 소지가 있었다. 이에 따라 항공법과 보안 매뉴얼을 이전 보다 다양한 승객들의 행동 양태가 나타나는 요즘 시대에 맞게 개정할 필요가 있다는 결론이 도출되었다.

셋째, 신종 기내 불법 방해행위의 예방 및 처벌을 위해서는 현행 법률 체계를 고려해 항공보안법의 관련 조항과 항공사 보안 매뉴얼이 더욱 세밀하고 항공기 내 현장에서 적용의 현실성을 높이는 방향으로 유지 사안, 보강 사안, 신설 사안으로 나누어 개정해야 한다는 점이 확인되었다. 사례의 구체적 예시에 초점을 두어 침 빨기 등의 모욕, 음주·약물의 영향 없는 폭행 등은 기존 조항을 구체적으로 보강해야 할 것이다.

무엇보다도 성적 수치심 유발행위 조항은 양성평등 정신 등 시대정신을 반영하여 '성적 불쾌감 유발행위'로 개정해야 하며, '몰카'로 불리는 불법 촬영, 코로나-19 사태로 그 중요성이 드러난 보건·위생 기준 위반 행위 등에 관한 조항은 반드시 신설해야 한다.

## 제2절 결론 및 시사점

항공보안법과 항공사의 보안 매뉴얼은 승객과 승무원 모두의 안전을 위한 것이다. 그러나, 기내 불법행위의 주체(승객)와 관리자 및 단속자(승무원)란 쌍방의 문제이기 때문에 어느 한쪽의 노력만으로는 해결하기가 어려우며, 법률의 객관성을 유지해야 한다는 점에서 쉽게 판단하여 개정하거나 단속자의 입장에 치우치는 등 편파적이어서는 안 된다. 따라서 관련 규제의 보완 목표는 승객, 승무원이 관련 규정을 정확히 인지하여 탑승객들이 불상사 없이 안전하고 즐거운 여행권이 보장되도록 하는데 최우선으로 두어야 한다.

이를 위해 본 연구에서는 항공보안법과 6개 국내 항공사 보안 매뉴얼의 내용분석을 통해 항공사 보안 매뉴얼이 기내 불법 방해행위를 규정한 항공보안법 제23조를 대체로 짜임새 있게 반영하고 있으나, 안타깝게도 항공보안법과 항공사 보안 매뉴얼은 항공기 내 신종 불법 방해행위에 효과적으로 대응하기 위한 규정은 제대로 반영하지 못하고 있음을 파악하였다. 이 때문에 이후에 현직 객실 승무원 15인을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하여 유지 사안, 보강 사안, 신설 사안으로 나누어 개선 방향과 구체적인 방안을 제시하였다.

불법 방해행위와 직접적으로 관련된 법제의 개정 이외에도 불법 방해행위의 예방과 근절을 위해서는 법률에 따라 비행 중 사법경찰의 역할을 하는 항공기 객실 승무원에 대한 보다 자세하고 체계적인 교육과 훈련이 시행되어야 한다. 매년 객실 승무원을 대상으로 시행하는 약 10시간의 온라인 및 오프라인 안전

교육에 불법 방해행위 관련 교육을 별도로 신설하고 최소 한 시간 이상 배정할 것을 제안한다. 교육 과정에 항공기 내 보안요원으로서 객실 승무원의 법적인 권한과 역할에 관한 내용을 더욱 자세히 담아야만 항공기 내에서 불법 방해행위에 대응 시 강경하고 적극적으로 대응할 수 있을 것이다. 또한, 항공기 내 불법 방해행위의 엄중함과 정확한 법적 규제에 관하여 국토교통부와 국내 항공사에서도 다양한 형태의 미디어 보도자료를 제작하고 배포하여 불법 방해행위의 사례와 처벌 규정에 대한 탑승객의 이해도를 높일 필요가 있다. 마지막으로 탑승객이 항공기 객실 승무원의 권한을 정확히 인지할 수 있도록 언론, 항공사 홈페이지, 전자 항공권에 덧붙여진 공지문 등을 통해 정확히 탑승객들에게 알리고 출발 전 기내에서 상영하는 안전 시연(Demo) 영상에 관련 내용을 추가해 구성할 것을 제안한다.

본 연구는 항공 여객 서비스 산업에 있어 항공보안과 안전이 최우선이며 항공사 역시 대고객 서비스에 앞서 안전·보안에 중점을 두고 있으나, 항공기 내 불법 방해행위가 줄어들고 있지 않으며 새로이 발생하는 종류의 행위는 규정하지 못하는 한계가 있다는 점에 착안하여 진행되었다. 기존 항공기 내 불법 방해행위 관련 연구는 활발히 진행되었으나 신종 불법 방해행위와 관련된 연구는 미비했던 점을 고려할 때 본 연구는 시대에 맞는 이슈에 연구의 초점을 두어 현실적이고 세부적인 보안 규정의 대안을 제시했다는 점에서 가치가 있다. 또한, 항공보안법과 국내 다양한 항공사의 보안 매뉴얼을 표본으로 현(現) 항공업계 종사자를 코더로 선정하여 내용분석을 시행하였다는 점에서 의미가 있다. 마지막으로 현직 객실 승무원을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하고 그 결과를 바탕으로 항공 법제와 항공사 보안 매뉴얼의 개선방안까지 제시하였다는 점에서 시사하는 바가 크다.

### 제3절 연구의 한계와 제언

본 연구는 항공보안법과 국내 주요 6개 항공사의 보안 매뉴얼을 비교 분석하고, 현업에 종사하고 있는 국제선 객실 승무원 15인을 대상으로 심층 인터뷰를 시행하는 두 가지 연구 방법을 도입하여 연구의 심층성과 입체성을 높였다는 점에 가치가 있다. 다만 해외 주요 항공사들과 관련 내용을 비교 연구하지 못한 데다 신종 불법 방해행위의 정의와 관련, 연구자가 미처 포착하지 못한 새로운 불법 방해행위가 있을 수 있다는 점에서 연구 범위의 측면에 한계가 있다. 또한, 본연구가 질적 연구라는 특성에 비취 표본의 규모가 작아 전체적인 의견을 반영하기보다는 선택된 항공 전문가만을 대상으로 하였다는 점에서 단순하게 일반화하기에는 어려움이 있다. 나아가 코로나-19의 발병이라는 특수 상황 탓에 최근의 항공 관련 연구가 코로나-19와 관련하여 이루어져 불법 방해행위와 관련한 연구 및 사회의 일반성과 집중도가 상대적으로 떨어진다는 아쉬움이 있다.

본 연구를 토대로 법제와 규정의 개선 필요성이 더욱 널리 인지되기를 바라며, 추후 국내외 모든 항공사의 보안 매뉴얼은 물론 기내에서 발생하는 보다 다양한 형태의 불법행위를 조사해 분석에 반영하는 연구가 이어지고 항공 안전 당국과 항공사들이 참여하는 심도 있는 논의가 이뤄지길 기대한다. 나아가 항공사의 객실 승무원이 현장에서 불법 방해행위를 얼마나 체감하고 있고, 경험하고 있는지 등에 관한 설문조사를 통한 연구나, 각 항공사에서 어떠한 교육이 진행되고 있는지에 대한 실태 비교 조사 등이 진행된다면 더욱 안전하고 즐거운 항공산업의 발전에 도움이 될 것이다.

## 참고 문헌

### [ 국문 자료 ]

국토교통부 항공 보도자료, <http://www.molit.go.kr>.

국토교통부 코로나19 항공기 안전 운항 대응 지침(2판, 2021년 8월 9일 시행).

국토교통부 2020 항공 안전 백서.

국회입법조사처, “2019, 항공기 내 불법행위 현황 및 개선 과제”. NARS 현안 분석, 제109호.

김민, 2013, “항공기 내 난동행위의 최근 동향과 국제입법모델에 관한 연구”. 한국외국어대학교 석사학위 논문.

김선아, 2015, “객실 승무원 행위로 인한 항공 운송인의 책임에 관한 연구”. 한국외국어대학교 석사학위 논문.

김송주, 2013, “항공기 내 난동(Air Rage)의 법적 개선 과제”. 이슈와 논점, p. 665.

김영천·정상원, 2017, “질적 연구방법론 V : Data Analysis”. 아카데미프레스.

김윤정, 2015, “항공기 내 불법방해행위에 관련한 객실 승무원의 법적 지위와 권한 연구”. 한국항공대학교 석사학위 논문.

대한항공, 항공운송약관(2018년 1월 16일 개정·시행).

박만희, 2018, “운항 중 항공기 내 난동의 효과적인 대응방안에 관한 연구”. 한국항공대학교 석사학위 논문.

박수진·김선아·황호원, 2018, “음주 승객의 항공기 탑승 거절에 관한 연구”. 한국항공경영학회지, 제16권, 제3호, pp. 51-71.

박수진·윤영훈·황호원, 2019. “항공기 내 불법 방해 행위 대응 조치에 관한 법적 연구 : 객실 승무원의 수사절차를 중심으로”. 한국항공경영학회지, 제17권, 제4호, pp. 35-52.

박인섭, 2013, “항공기 내 난동행위 : 원인분석 및 대응 방안”. 동중아시아연구, 제24권, 제3호, pp. 111-127.

배종인·이재운, 2012, “기내 난동 승객 관련 도쿄협약의 개정 필요성과 한국 국내법적 접근의 한계”. 항공우주법학회지, 제27권, 제1호, pp. 3-27.

법무부 사법경찰관리의 직무를 수행할 자와 그 직무범위에 관한 법률, 제 7조(2020년 12월 8일 일부 개정·2021년 6월 9일 시행).

법무부 특별사법경찰관리 직무규칙, 제2조(2018년 1월 30일 공포·시행).

변종국·서형석, 2020, ““내가 탈 비행기는 안전할까?”...‘우한 폐렴’ 공기중 전파 가능성은?”. 동아일보, <http://www.donga.com/news/article/all/20200129/99447055/1>. (검색일 2020년 4월 2일)

송민경, 2020, ““코로나 걸렸어요” 거짓말에 비행기 회항했다면?”. 머니S 법률N미디어, <https://moneys.mt.co.kr/news/mwView.php?no=2020020716268099837>. (검색일 2020년 3월 29일)

신혜란, 2007, “심층인터뷰 연구방법론 : 타인에게 배우는 데이터 수집·분석 기법”. 국토연구원, 국토 2007년 5월호(통권 307호), pp. 60-68.

아시아나항공, 항공운송약관(2016년 9월 9일 개정·시행).

안주연·황호원, 2019. “항공기 내 경미한 불법 방해행위에 대한 법적 개선방안 연구”. 한국항공경영학회지, 제17권, 제3호, pp. 79-96.

유수정·황호원·박찬용, 2018, “기내 난동 행위의 처리 절차에 관한 연구”. 한국항공경영학회 춘계학술발표논문집, pp. 366-374.

이범석, 2020, “코로나 전염 막는 아시아나 장거리 대표 기종 ‘A350’”. 컨슈머타임즈, <http://www.cstimes.com/news/articleView.html?idxno=402168>. (검색일 2

020년 3월 29일)

이스타항공, 항공운송약관(2018년 6월 8일 개정·시행).

이재운, 2014, “기내 난동 승객의 효과적인 법적 대응 방안을 위한 몬트리올 의정서(2014)의 역할”. 항공진흥, 제62호, pp. 107-120.

이정우·이승호, 2018, “항공기 내 불법행위 사례의 분석을 통한 항공기 내 불법행위 처벌강화의 필요성”. 한국항공경영학회 춘계학술발표논문집, pp. 375-380.

이지영, 2020, “”난 신종코로나 감염자”…승객 거짓말에 캐나다 비행기 회항”. 중앙일보, <https://news.joins.com/article/23698081>. (검색일 2020년 6월 7일)

전방언, 2009, “항공기내업무 방해행위에 대한 법적 고찰”. 한국항공대학교 석사학위 논문.

전상현, 2015, “비행기 내 '음주' 제한 이유, '저기압-저산소' 영향 3배 빨리 취해”. 뉴데일리 경제, <http://biz.newdaily.co.kr/site/data/html/2015/06/17/20150617101110.html>. (검색일 2020년 5월 17일)

전훈일, 2020, “‘문 당장 열라’며 비행기서 재채기했다가 ‘헤드록’ 당한 중국인”. 한국일보, <https://www.hankookilbo.com/News/Read/202003111097367592>. (검색일 2020년 4월 10일)

정신교·김용근·김운영, 2018, “항공기 내 불법 방해행위에 대한 처벌 규정의 문제점과 개선방안”. 한국경찰연구, 제17권, 제4호, pp. 293-314.

정재욱, 2006, “사회조사방법론의 이해”. 학고방.

제주항공, 항공운송약관(2020년 2월 20일 개정·시행).

진에어, 항공운송약관(2018년 1월 제정·시행).

티웨이항공, 항공운송약관(2018년 3월 6일 개정·시행).

최성호·정정훈·정상원, 2016, “질적 내용분석의 개념과 절차”. 한국질적탐구

학회, 제2권, 제1호, pp. 127-155.

항공보안법 제3조, 제23조(2016년 3월 29일 공포·시행).

황호원, 2010, “항공안전 및 보안에 관한 법률에 있어서 항공 범죄에 관한 연구”. 한국항공우주정책 법학회지, 제24권, 제1호, pp. 27-54.

황호원·김승우, 2017, “항공보안법상 기내 난동 승객에 대한 탑승 거절 제도 연구”. 한국항공경영학회지, 제15권, 제6호, pp. 49-66.

[ 영문 자료 ]

Alexandra, N.V. and Ilene B.Z., 2015, “Air Rage: What Factors Influence Airline Passenger Anger?”. Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 59th Annual Meeting, pp. 400-404.

Andrew, T., Lucy, B. and Stephen, I., 2018, “International Comparison of Disruptive Passenger Prevalence”. Technical Report, Loughborough University.

Berelson, B., 1952, “Content analysis in communication research”. The Free Press.

Calder, S., 2000, “The Complete Guide to Air Rage”. The Independent, pp. 16-17.

Daniel, C., Michael, S. and Gerard, F., 2021, “Descriptive Analysis of Air Rage Incidents Aboard International Commercial Flights, 2000 - 2020”. Transportation Research Interdisciplinary Perspectives, Vol. 11, pp. 1-6.

Earl, B., 2013, “The Practice of Social Research, 13<sup>th</sup> Edition, International Edition”. Cengage Learning. (고성호·김광기·김상욱 외 옮김, 2013, “사회조사방법론, 제13판”, 센케이저리닝 코리아).

Elo, S. and Kyngas, H., 2007, “The Qualitative Content Analysis Process. Journal of Advanced Nursing”. Vol. 62, pp. 107-115.

Ekaterina, S., 2015, “Determining the Probability of Event Influence on the Risk Assessment of Appearance of Acts of Illegal Interference in an Airline”. International Siberian Conference on Control and Communications (SIBCON).

FAA, Data & Research, [https://www.faa.gov/data\\_research/passengers\\_ca](https://www.faa.gov/data_research/passengers_ca)

rgo/unruly\_passengers/. 2021. (검색일 2021년 10월 25일)

Fontana, A., and Frey, J. H., 1994, “Interviewing : The art of science”. The Handbook of Qualitative Research, Sage Publications, pp. 361-376.

Herbert, R., and Irene, R., 1995, “Qualitative Interviewing : The Art of Hearing Data”. SAGE Publications.

Holsti, O.R., 1968, “Content Analysis for the Social Sciences and Humanities”. Reading, Mass., Addison-Wesley Publications.

IATA Annual Review, 2020.

IATA Press room, 2021, <https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/unruly-passengers/>. (검색일 2021년 10월 8일)

Irving, S., 2006, “Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences”. Teachers College Press.

Ivan, S., 1966, “Models for inferring relationships between group size and potential group productivity”. Behavioral Science, Vol. 11, Issue. 4, pp. 273-283.

Jiefang, H., 2009, “Aviation Safety through the Rule of Law : ICAO’s Mechanisms and Practices”. Kluwer Law International B.V.

Jon, M., 2021, ““You’re on your own up there”:The rise of air rage in the era of COVID”. Bostonglobe, <https://www.bostonglobe.com/2021/06/14/lifestyle/youre-your-own-up-there-rise-air-rage-era-covid/>. (검색일 2021년 10월 17일)

Krippendorff, K., 2004, “Content Anaylisis : An Introduction to Its Methodology.”. SAGE Publications.

Lane, P., Bor, R. and Laughead, B., 2002, “Cabin Crew Experiences and Perceptions of “Air Rage””. International Journal of Applied Aviation

Studies, Vol.2, No.2, pp. 57 - 70.

Lise, A., Paula, N., Norman, G. and Marianne, K.M., 2003, "Alcohol-Related Air Rage: From Damage Control to Primary Prevention". *Journal of Primary Prevention*, Vol. 23, No.3, pp. 283-297.

Leon, J., 2014, "Air Rage: Gamification Techniques for Managing Passenger Behavior". 「American International Journal of Contemporary」 181(2), pp. 238-243

Marilyn, W. and Emily, M., 2006, "Content Analysis: A Flexible Methodology". *Library Trend*, Vol. 55.

Mark, J., 2021, "What's driving the US air-rage spike". *BBC Worklife*, <https://www.bbc.com/worklife/article/20210629-whats-driving-the-us-air-rage-spike>. (검색일 2021년 10월 15일)

Michelle, M. and Dennis, N., 2001, "Uncivil Aviation: A Review of the Air Rage Phenomenon". *International Journal of Tourism Research*, Vol.3, Issue 6, pp. 443-457.

Paul, B., 2005, "Air Rage: An Emerging Challenge for the Airline Industry". The University of Queensland.

Stempel, G.H., 1989, "Mass Communications Research and Theory". Englewood Cliffs NJ, Prentice-Hall.

Susan, G., Georgina, F., Sarah, C. and Rick, B., 2016, "Responding to Unruly Airline Passengers: The Australian Context". *Australian Government Trends & Issues in crime and criminal justice*, No.510.

Travel Weekly., 1996, "FAA Issues Guidelines for Handling Unruly Passengers". Vol.55, Issue 96, pp. 8-9.

Weber. R.P., 1985, "Basic content analysis". SAGE Publications.

Yu Hern, C. and Meng, Y.L., 2009, "The Effect of Aviation Safety Education on Passenger Cabin Safety Awareness". *Safety Science*, Vol. 47, Issue 10, pp. 1337-1345.

## ABSTRACT

### Improvement Plan of Aviation Security Law and Airline Security Manual to Prevent A New Type of In-flight Illegal Interference

Hyeryung Hwang

Aviation Service Management Major

Graduate School of Cultural Industry and Arts

Sungshin University

In the last five years, numerous cases of aircraft illegal activities have been reported, and they are drawing attention from both the public and the officials. The Aviation Security Law has been strengthened since 2016, but the number of these cases is not presenting any signs of reduction. Rather the number is still growing, and the suspects are becoming more and more intelligent, vicious, and digital and diversified. Inspired by this point and judging that the cause of the surge in in-flight new illegal interference lies in the lack of specific legislation and regulations, this study compared the conformity between the current Aviation Security Law and the safety manuals of 6 Korean Airlines - Korean Air, Asiana Airlines, Jin Air, Jeju Air, Easter Jet and T'way Airlines, focusing on the prevention and eradication of such illegal acts.

This study focuses on five acts that are not currently included as illegal activities – illegal filming, insults such as spitting, violation of portrait rights, violation of health and hygiene standards, and assault without influence of alcohol or drugs – each categorized as “new illegal interference” and the clauses of existing regulations were analyzed based on this new interferences. The results of the study reveals that all of the sample airlines’ manuals carefully reflect in-flight illegal interference under the Aviation Security Law, but the response and handling of a new type of in-flight illegal interference was placed in a “blind spot”. It implies that the legal system should overhaul the clauses on illegal acts of obstruction of justice by maintaining, reinforcing and establishing new ones. In particular, it is necessary to specify and reinforce existing clauses for insults, assaults unrelated to alcohol and drug abuse, and to establish new clauses such as illegal filming, prevention of epidemics, and obstruction of spread of infectious diseases. In addition to modifying regulations and placing flight attendant trained as judicial police officers, educating the passengers about the illegal nature of certain actions and actively publicizing the information are needed in order to achieve any substantial reduction in the current number of illegal acts.

Keywords: In-flight service, In-flight safety, air rage, unruly passenger, disruptive behaviors.