문서번호	기획처-3583
등록일자	2022.10.31.
결재일자	2022.10.31.
공개여부	비공개(7)
방침번호	사장-593

차장	팀장	처장	실장	사장(의견있음)
최민주	**조공식**	**최용호**	이은기	10/31 **김상범**

협조		
	안전관리본부 본부장	**심재창**
	영업본부 본부장	**김석호**
	차량본부 본부장	**안상덕**
	승무본부 본부장	**안창규**
	기술본부 본부장	**김성렬**
	신성장본부 본부장	**정선인**
	경영지원실 실장	**손병희**
	노사협력실 실장(직무대행)	**김완중**
	홍보실 실장	**김정환**
	예산처 처장	**최정진**

일상감사 NO 342 / 2022.10.31. / 감사 / 안연환 /

지하철 종사자 및 시민안전 대책(안)

2022. 10.

기 획 조 정 실

(기획처)

지하철 종사자 및 시민안전 대책(안)

Ⅰ. 추진배경

□ **신당역 사건('22. 9. 14.) 이후, 직원 및 이용시민 불안감 해소 위한 안전대책 필요**

○ 사건 이후 지하철 범죄관련 언론보도 폭증 : 총 3,000건 이상

□ **지하철 내 성범죄 등 증가하는 추세, 지하철이 안전한 장소로 인식되기 위한 효과적 대응책 강구**

○ 최근 3개년 지하철 범죄유형 중 성범죄 비율 34%로 가장 높음

○ 성범죄 발생 매년 증가 : ('20년) 667건, ('21년) 833건, ('22년 8월) 613건

□ **성범죄 2차 피해 등 방지를 위해 피해자 중심의 세심한 보호제도 및 돌봄 대책 필요**

○ ('19년, 여가부 통계자료) 성희롱·성폭력 사건 피해자 약 45% 2차피해 경험

Ⅱ. 기본방향

목표	직원·시민이 안전한 지하철 공간 구축		
가치	직원 안전	시스템 보완	직원 보호
추진 전략	직원이 안전한 근무환경 조성	지하철 이용시민 불편·불안요인 해소	직원 보호 제도화 및 심리 케어 강화
10대 과제	[직원 안전]역 순찰 2인 1조 기준 수립 등 인력 운용 방안 개선 등 4개 과제		
	[시스템 보완] 시스템 기반 범죄 취약개소 자동 현시 시스템 구축 등 3개 과제		
	[직원 보호] 심리상담 제도보강으로 피해직원 상담 강화 등 3개 과제		

Ⅲ. 역 직원 2인 근무체계 확립

2인 1조 순찰 확행

▢ 역 순찰 2인 1조 기준 체계

○ '2인 1조 출동 원칙' 업무 지정

- **이례상황*발생**, 수입금 취급(기기 현금 수거 등) 및 시설물 순회 점검 시

* 이례상황: 폭행·폭언, 기물 파손, 응급환자, 취객 응대, 범죄 발생 등

○ 2인 1조 순찰인력 구성

- (원칙) 직원 2인, **(보완)** 직원 1인 + 사회복무요원 1인으로 구성·순찰 실시

▢ 안전순찰 인력확보

○ **(직원)** 최소 조별 2인(직원) 확보 → 지원근무·대체근무 활용

- 단계별(동일 역 ▸ 사업소 ▸ 본사) 대체근무(초과근무) 시행 결원 보충

【조별 직원2인 근무역사 현황】

구분	계	1호선	2호선	3호선	4호선	5호선	6호선	7호선	8호선
조별 2인(직원) 역사 수	73	0	3	1	1	28	17	15	8

○ **(지하철보안관)** 역사순찰 강화를 위한 지하철 보안관 충원

- (현재) 보안관 270명 → (충원) 350명 (증 80명) ※'23년 상반기 배치

○ **(사회복무요원)** 사회복무요원 인력 충원 및 재배치 (현원 1,440명 수준 유지)

- (201명 충원) 조별 2인(직원) 역사에 사회복무요원 5명 우선 배치
- 대기인력 거점역 배치 후, 결원발생 역(직원+사복 3인미만 역) 인력지원

▢ 지하철보안관 취약시간대 역사순찰 강화

○ 역사 순찰 집중 → 취약역사(2인근무역, 범죄다발역사 등) 집중순찰

- 모든 영업사업소(17개 사업소, 전 호선) 보안관 배치

➤ 직원이 안전한 업무수행을 위해 2인 1조 순찰 확행

– 지하철보안관(80명), 사회복무요원(201명) 인력확충

안전보호장비 지급 등 안전역량 강화

☐ 역 직원 안전보호장비 지급 및 자기방어 교육 실시

○ 안전보호장비 효과성 등 검토 후 구매 지급 → 직원 선호도 조사 실시

- 전자식 호루라기 등 휴대용장비 및 방검복 등 출동용(비치용)장비 지급 검토
- 안전보호장비 사용 매뉴얼 등 세부지침 별도 시행

○ 현장직원 대상 자기방어(호신술 등) 교육 실시

교육	대상자	교육내용	교육기관
자기방어 교육	역직원 및 보안관	호신술 실습	한국호신술진흥회
폭행피해 예방교육	역직원 및 보안관	폭행피혜 사례교육	철도특별사업경찰대

☐ 직원 침실 등 안전 취약개소 안전설비 확충

○ 직원침실 등 총 437개소 비상통화장치·비상알람벨 설치

- (영업, 차량, 승무, 기술분야) 샤워실, 침실 등 비상호출 장치 설치로 비상상황시 신속대응력 확보

역직원 · 보안관 · 경찰 합동순찰 실시

☐ 지하철보안관-지하철경찰대 취약시간대 합동 순찰 강화

○ 취약시간대 보안관·경찰 합동 순찰역 및 시간 확대

- 순 찰 역 : 서울역 등 10개역 → 12개역(노원, 합정역 추가)
- 순찰시간 : 1일 3회(07:30~08:30, 17:00~18:00, (추가)21:00~22:00)
- 순찰방법 : 역별 2개조(조당 보안관1+경찰1) 범죄 취약 역 순찰

☐ 경찰 지구대 · 자치구 자율방범대와의 협업 강화

○ (경찰 지구대) 순찰구간(역) 확대 및 역직원 합동 순찰 점검 실시

○ (자율 방범대) 자치구 자율방범대 순찰구간에 지하역사 확대

Ⅳ. 시스템 기반 취약개소 감시역량 강화

시스템 기반 범죄 취약개소 감시 강화

☐ 지능형 CCTV 활용 영상순찰 · 취약개소 자동현시 시스템 구축

○ 지능형 CCTV 활용 영상순찰 시스템 구축 → 순찰 횟수 증회 등

- (현행) 현장순회 → (개선) 영상순회(이상징후 발견시 현장출동·대처) 병행

○ 빅데이터 기반 취약 개소 선별 및 순차 표출로 우범지역 감시 강화

- 데이터 수집 및 위험개소 데이터 분류 → 위험개소 순차 표출

☐ 화장실 출입자 자동감시체계 구축 (1개역 시범실시 → 보완·확대)

○ 남녀 성별 구분 모델 개발(안면인식, 체형 등)

○ 화장실 출입자 중 남녀화장실 오출입자 자동선별 및 알람

취약개소 안전설비 확충

☐ 역사내 비상벨(비상통화장치) 추가 설치

○ 역사내 사각지대를 위한 비상호출버튼 추가 설치 (역당 5개소 추가)

- 승객이 비상상황 시 역 직원에게 도움을 요청할 수 있도록 승강장, 대합실 등 비상벨(비상통화장치) 추가

○ 비상신고시스템 구축을 통한 경찰(지역 지구대) 비상 호출

- 긴급상황 시 버튼 조작을 통한 112 자동신고 가능한 시스템 구축
  → 비상시 신속히 신고가능

☐ 전동차 객실 CCTV 설치 확대 (총 1,962칸 설치)

○ 객실내 안전 사각지대 모니터링을 통한 범죄 예방 및 비상상황 신속 대처

구 분	계	'22년	'23년	'24년	'25년	'26년
계	1,962	638	524	338	334	128
· 신조차 도입 설치	1,118	158	160	338	334	128
· 기존차 추가 설치	844	480	364	–	–	–

Ⅴ. 직원 보호 제도화 및 심리케어 강화

피해자 중심 직원 보호 제도적 지원

【기 조치사항】
▸ **성범죄 관련 가해자에 강화된 인사(징계)조치 시행**
· 성범죄 형사사건 법원1심 판결 유죄 확정 시 징계조치
– (기존) 최종 확정 판결 시 징계조치 → **(개선) 1심 판결 시 先 징계조치**
▸ **성범죄 사건 「대리 고발제도」 운영**
· 고충상담창구 피해자 의견 수렴 → 외부 수사기관에 대리 고발
– 스토킹 범죄(반의사불벌죄)의 경우 피해자 법률동행, 법률자문 등 조력

☐ 상담 / 조사 역할 구분(전문적 접근) → 피해자 중심 상담

○ (현행) [인사처] 피해자 상담 + 사건 조사 병행

→ (개선) [마음건강센터] 피해자 전문상담 / [인사처] 사건 조사·조치

○ 성희롱·괴롭힘 부문 전담 임상심리상담가 배치(마음건강센터)

☐ 외부 전문기관 연계 자유로운 심리상담·치료 지원

○ 외부 의료기관 이용 정신건강 진료비 지원

- 내부 상담센터에 대한 심리적 부담감 제거 → 직원의 신속한 치료 유도

○ 업무적합성 평가 및 복귀 프로그램 운영 등으로 정신질환 유소견자 회복지원

☐ 피해자 보호 제반 규정 정비 및 제도 마련

○ 스토킹 방지 관련지침, 성희롱·성폭력 예방지침 등 개정 추진

○ 피해자 보호를 위한 "안전휴가"제도 도입 → 임시보호조치를 위한 휴가

조직문화 진단으로 직원 인식수준 개선 추진

☐ 노·사·전문가 합동 조직문화 진단 및 개선 추진

○ 인사 조직문화 개선 추진위원회 구성·추진 → 분야별 개선과제 발굴

○ 인사·조직문화 수준진단 분석 연구용역 실시 및 개선안 도출

- 직장내 괴롭힘, 성윤리(성희롱·성폭력 등) 인식수준 진단 및 개선 등

업무시스템 개인정보 관리 강화

【기 조치사항】
▸ **사내망 접속기준 마련 및 차단 조치**(직위해제자 7명,'22. 9. 20)
· 제한기준 : 징계의결 요구, 형사사건으로 계류 중인 직위해제자
· 제한대상 : 메트로넷, ERP 등 사내망을 통해 접속하는 시스템 전체

☐ 개인정보 열람 기준 재정립 및 접근권한 엄격 관리

○ **개인정보**(주소, 휴대전화 등) **열람 및 공개**(전 직원, 소속 등) **범위 조정**

○ 업무시스템 **접근권한 모니터링 시스템 구축**(권한 부여 및 회수현황 등)

○ 시스템 내 개인정보 처리 권한 현황 점검 및 관리 강화(년 → 분기)

☐ 통합정보시스템(ERP) 접속기록 및 접근통제 시스템 구축

○ 개인정보 열람 등 **모든 사용자 자료 수집 및 이력 관리**

* 연내 ERP접속기록 및 접근통제 시스템 구축 예정

Ⅵ. 제도개선 추진

☐ 철도종사자 위해행위 처벌강화 (철도안전법 제79조(벌칙) 개정건의)

○ (기존) 5년 이하 징역, 5천만원 이하 벌금 → **(건의) 10년이하, 1억원 이하**

【개정건의(안)】
제79조(벌칙) ① 제49조제2항을 위반하여 폭행·협박으로 철도종사자의 직무집행을 방해한 자는 10년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다.

☐ 성범죄 외부기관 수사 시, 피해자 보호 제도화

○ **성범죄·음주운전 수사사건도 해당기관에 통지토록** 법개정 건의

→「공공기관의 운영에 관한 법률」 및 「지방공기업법」 개정 건의

※ **국민권익위원회 권고(' 21.7.14.)**
수사기관, 공공기관 직원의 성범죄·음주운전 수사사실 소속기관에 통보토록 권고

▢ 「특별사법경찰권」 부여를 위한 사법경찰직무법 개정 추진

○ 지하철 내 범죄·무질서 행위의 실효성 있는 단속권 확보

○ <경범죄처벌법 제 3조 제①항> 개정 건의

- 8호(물품강매·호객행위), 9호(광고물 무단부착 등), 12호(노상방뇨) 등

→ **현행범에 대해 임원은 사법경찰관, 그 외 직원은 사법경찰리의 직무 수행**

【주요 추진경과】
- '21.07.08. : 사법경찰권부여 관련 실무협의(서울시 도시철도과)
- '21.11.01. : 박성준 의원실 면담(사법경찰직무법 개정 요청)
- **'21.11.24. : 사법경찰직무법 개정안 발의(박성준 의원)** ※현재 법사위 계류 중

Ⅵ. 행정사항

▢ 과제별 추진실적 관리

○ 추진실적 관리 : 실·본부별 자체 관리 → (분기별) 추진실적 기획처 송부

※ 기획처 : 추진실적 제출 요청문서(관리카드 포함) 분기별 시행 예정

○ (CEO 주관) 추진실적 검토회의 추진(매분기) ※검토회의 주관 : 기획처

- 회의내용 : 과제별 진행 사항, 미흡사항 등 부서별 실적 보고

○ 각 추진부서 과제변경, 추진불가 등 사유* 발생 시, 즉시 CEO보고 후 변경 사항 기획처로 문서 시행

* 대·내외적 상황에 의해 과제변경이 필요하거나, 더 이상 추진할 수 없을 때

* 과제 완료시기가 계획보다 1분기 이상 지연이 예상될 때

* 예산 및 물량 등이 변경될 때

▢ 추가 소요예산 (예산처 협조) ※세부내역 관리카드 참조

○ (총계) 20,475백만원

- ('22년) 643백만원 / ('23년) 11,974백만원 / ('24년~) 7,858백만원

※ 예산심의 과정 중에 변경될 수 있음

붙임. 과제별 세부계획(10대과제) 1부. 끝.

[서울교통공사/사장/김상범]: 조속히 시행해 주기 바람