

2023. 9. 16.(토) 조간용

이 보도자료는 2023년 9월 15일 오전 11:15부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당부서 : 서울교통공사 영업지원처

영업지원처장	서길호	02-6311-9580
고객만족팀장	이재명	02-6311-9550
담당자	김채리	02-6311-9552
관련 홈페이지	www.seoulmetro.co.kr	

사진없음 사진있음 쪽수 : 5쪽

‘5초 마음의 여유’

모두의 안전과 소중한 소지품을 지킵니다

- 휴대전화와 블루투스 이어폰 등 전자기기가 선로유실물 중 59%로 절반 이상 차지
- 소지품을 안전하게 지켜내고 발빠짐 방지 위해 승·하차 시 각별한 주의 필요
- 선로유실물 발생 시 떨어뜨린 승강장 위치 고객안전실 신고...영업 종료 후 수거
- ‘선로에 떨어진 휴대폰을 수거하여 깨끗하게 닦고 말려서 충전까지’ 시민 감동 스토리

서울교통공사(사장 백호)는 2023년 8월까지 공사에 접수된 선로유실물은 총 1,276건으로, 이 중 휴대전화가 547건(43%)으로 가장 많은 선로유실물 유형이라고 밝혔다.

○ 2023년 8월까지 공사에 접수된 선로 유실물은 휴대전화 547건(43%) > 이어폰 등 전자기기 203건(16%) > 지갑 132건(10%) 순으로 집계되었다.

○ 유형별 현황

(단위:건)

구분	총건수	휴대전화	전자기기 (이어폰 등)	지갑	의류	카드	가방	귀금속	기타
'23.8월 (기준)	1,276	547	203	132	84	34	16	6	254
'22.8월 (기준)	1,119	517	123	135	71	32	19	3	219
'22년	1,724	772	216	204	128	52	30	4	318
'21년	1,168	547	126	110	76	34	18	3	254

- 최근 승객들이 이어폰을 착용하고 휴대전화를 사용하며 열차를 기다리는 모습은 일상 속에서 흔하게 볼 수 있는 장면이다. 하지만 열차와 승강장 사이 틈을 인지하지 못하고 열차 승·하차 도중 휴대전화와 이어폰을 빠트리는 경우가 늘어나고 있다.
 - 2023년 8월까지 접수된 선로유실물은 1,276건으로 월평균 160건이 접수되어, 2022년 월평균 접수 건수(144건)와 2021년 월평균 접수 건수(97건) 대비 증가한 수치를 나타내고 있다.
 - 2023년 8월까지 접수된 선로유실물은 1,276건으로 작년 동월 대비('22.8월 기준) 약 14%가 늘어났다.

- 선로유실물 중 휴대전화와 블루투스 이어폰 등 전자기기는 2023년 8월 기준 750건이 접수되어, 선로유실물 접수 건수 1,276건 중 절반 이상인 약 59%를 차지했다.
 - 2021년과 2022년에도 휴대전화와 블루투스 이어폰 등 전자기기는 가장 빈번하게 선로에 빠지는 유실물이었다. 휴대전화는 2021년 547건(47%), 2022년 772건(45%)을 기록했으며, 블루투스 이어폰을 비롯한 전자기기는 2021년과 2022년에 각각 126건(11%), 216건(13%)이 선로유실물로 접수됐다.

- 휴대전화와 이어폰은 크기가 작은 만큼 주의하지 못하면 승강장 틈 사이로 빠질 수 있기 때문에 각별한 주의가 필요하다. 특히 열차 승·하차 시 승객 간 부딪힘이 발생하거나, 뛰는 등 급하게 승·하차를 하면 휴대전화가 손에서 떨어지거나 착용하고 있던 이어폰이 선로로 떨어지는 경우가 생길 수 있다.

- 불가피하게 선로로 물건이 떨어진 경우, 당황하지 말고 물건을 떨어뜨린 승강장 위치를 기억하는 것이 중요하다. 물건의 종류와 승강장 위치를 함께 고객센터로 신고하면 역 직원이 영업 종료 후 수거해 다음 날부터 인계받을 수 있다.
 - 열차와 승강장 사이 틈을 통해 선로로 물건을 떨어뜨린 경우는 당일에 찾기 어려울 수도 있다는 점을 반드시 유의해야 한다. 선로에 떨어진 유실물은 안전을 위해 열차 운행 시간에는 회수가 어렵기 때문이다.

○ 간혹 영업 중에도 물건을 찾아달라고 요구하는 고객들로 인해 역 직원은 매우 난감해진다. 한 역 직원은 “소중한 물건을 빠르게 찾고 싶은 마음은 공감하지만, 안전을 위해 열차 운행 시간 중에는 선로에 들어갈 수 없다는 점을 이해해 주시기 바란다.”라고 말했다.

□ 선로로 떨어진 소중한 소지품을 역 직원이 본인 일처럼 친절하게 찾아주었다는 칭찬 민원도 여러 건 접수되어 훈훈함을 안겨주고 있다. 지난 6월 고려대역 승강장에서 하차 중 휴대전화가 떨어져 난감한 상황이 펼쳐졌지만, 역 직원이 안전하게 수거함과 동시에 깨끗하게 닦고 충전까지 하여 돌려주었다며 고객의 소리를 통해 감사 인사를 전했다.

- # 2023년 6월 27일 저녁 6호선 고려대역에서 하차 중 선로에 떨어뜨린 휴대전화를 직원이 안전하게 수거하여 깨끗하게 닦고 말리고 100% 충전 후 전달하여 무한 감동을 받았다며 고객이 서울교통공사 고객의 소리로 알려졌다.
- # 2023년 4월 20일 밤 6호선 상수역에서 급하게 하차 중 선로에 떨어뜨린 블루투스 이어폰을 직원이 찾아주었다며, 몸을 아끼지 않고 선로를 수색하여 이어폰을 찾아준 직원에게 감사의 인사를 전했다.
- # 2023년 7월 24일 저녁 3호선 고속터미널역에서 선로에 떨어뜨린 휴대전화를 비가 많이 온 날이라 찾기 쉽지 않았지만 다음 날까지 수색해 찾아줬다며, 이틀 내내 고객안전실에 찾아갈 때마다 친절하게 응대한 직원들에게 감사를 표했다.

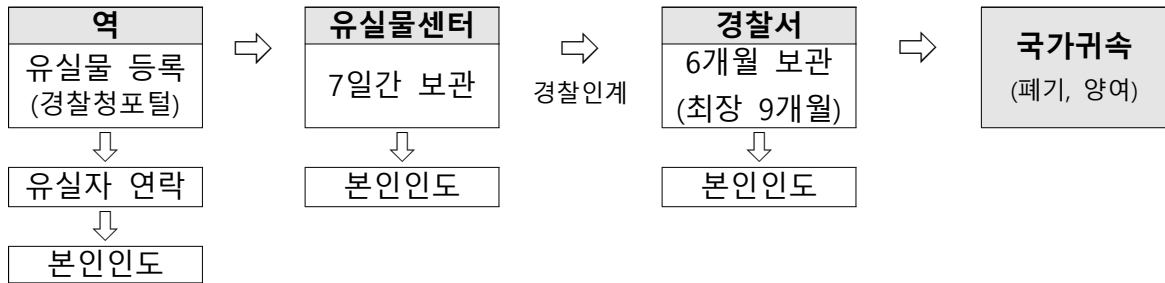
▲선로유실물 관련 칭찬 민원 사례

□ 한편, 각 역에서 유실물이 접수되면 우선 경찰청 유실물 포털 사이트인 ‘lost112’ (www.lost112.go.kr)에 등록하며, 이후 호선별로 운영 중인 유실물센터로 인계된다. 승객이 바로 찾아가지 않을 경우 1주일간 보관 후 경찰서로 이관한다.

※ 유실물센터 위치 및 연락처

담당 호선	센터명	소재역(호선)	위 치	연 락 처
1·2호선	시청 유실물센터	시청역(2)	지하 2층	02-6110-1122
3·4호선	충무로 유실물센터	충무로역(4)	지하 2층	02-6110-3344
5·8호선	왕십리 유실물센터	왕십리역(5)	지하 1층	02-6311-6765, 8
6·7호선	태릉 유실물센터	태릉입구역(7)	지하 3층	02-6311-6766, 7

※ 유실물 처리 절차



- lost112 사이트는 컴퓨터와 스마트폰 앱으로 접속할 수 있다. 날짜와 물품 유형, 잃어버린 위치 등을 검색할 수 있으며, 사진이 등록되기도 한다. 검색 결과 본인의 유실물을 찾았다면, 신분증을 지참하여 물건이 보관된 역 또는 유실물센터를 찾아가면 된다.



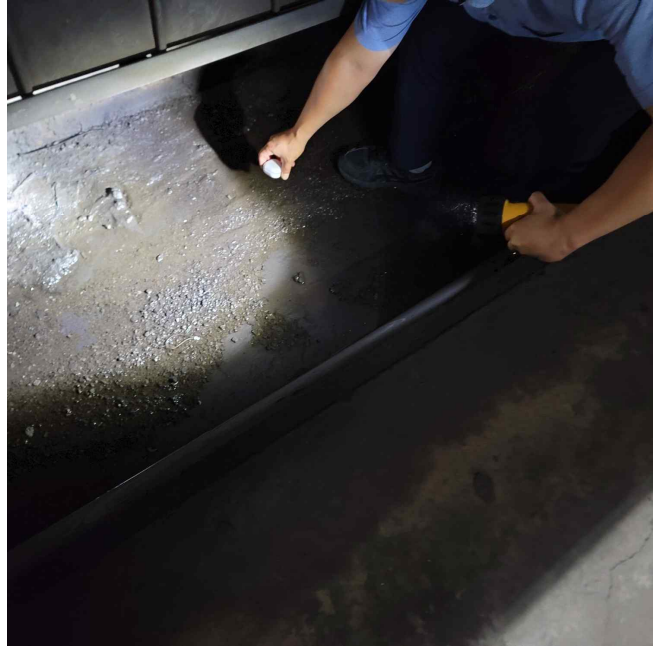
▲ lost112 메인 홈페이지 및 검색 화면

- 백호 서울교통공사 사장은 “소중한 소지품을 지켜내는 동시에 발빠짐 사고 방지 등 안전하게 지하철을 이용하기 위해 마음의 여유를 갖고 승강장 틈에 주의하며 열차를 이용하는 것이 중요하다.”라며 “불가피하게 선로로 소지품이 빠졌을 경우 안전상의 조치로 영업시간 중에 찾지 못하는 점을 양해 바란다.”라고 말했다.

붙임 : 유실물 관련 사진 2장. 끝.



▲선로에 떨어진 유실물(휴대전화)



▲선로에 떨어진 유실물(블루투스 이어폰)