

## 사회적 부패방지를 위한 항공사 고객의 갑질에 대한 연구

### A Study on the Power Abuse of Airline Customers for the Prevention of Social Corruption

홍 지 숙(Hong, Ji Suk)\*

#### ABSTRACT

'Gapjil' behavior occurs frequently in the service industry, where customers and service industry workers are directly dealing with customers in their relationships. This study aims to identify the damage of aviation service workers due to customer overuse and bad behavior, and to come up with measures to prevent 'power abuse' damage by air service users.

Six airline flight attendants were in the aircraft, the study, domestic assault and indecent assault and verbal abuse against the recent instances of five years, verbal abuse by type, and 271 cases. 170, 56 cases of sexual assault, assault and the most to 45 cases. By year 2015 and 2016 respectively 54, and 2017 53 cases had increased 44, back to 66 in 2018, by 2019.

In addition, customer overuse and substandard behavior in the aircraft are highly related to drinking, so comprehensive consideration needs to be given to the manual of boarding procedures that can provide a standard for non-drinking boarding and conduct a breathalyzer test during the boarding procedure. Power abuse customer in the aircraft and aviation laws of punishment regulations are about bad behaviour gradually increased trend, but the actual punishment case is not much, and even be punished. Most of the effectiveness of rules or been given a suspended sentence and punishment being raised a fine.

The problem of overuse of power and bad behavior by customers using airlines is not just a view to protecting aviation service workers, but also a hindrance to the growth of the aviation industry and customer service from a long-term perspective, so active response is needed.

Key words: Airline Customer, Power Abuse, Social Corruption

\* 경일대학교 항공서비스학과 조교수, 경영학박사

## I. 서론

갑질이라는 말이 사회 전반으로 퍼진 2010년대부터는 ‘동일 조직내에서 권력에 의한 상하 관계’라는 의미로 많이 쓰이고, 이런 의미로 상대적으로 높은 지위에 있는 사람을 갑(甲), 상대적으로 낮은 지위에 있는 자를 을(乙)이라 한다. 한국 사회는 기수 서열, 직급 서열, 연령 서열 등의 서열 문화가 강하다. 선·후배(경력) 문화나 직급 문화 등으로 인한 갑질 상황은 서열 문화보다 강하게 나타나고 그에 따른 반작용으로 대항 의식이 커지기도 하며(나무위키 검색일자 2020. 10. 24), 심리적인 피로도가 증가하고 있다. 대다수의 국민 윤리의식과 권위주의적 문화가 변화하고 있어 점차 개선되고 있으나 사회 전반적인 부분에서 빈번히 일어나고 있으며, 심각한 사회문제로 대두되기도 한다.

우리 사회의 갑질은 우월적인 위치에 있는 갑(甲)이 나약한 위치에 있는 을(乙)에게 행하는 일련의 계약관계를 불모로 부당한 요구를 하는 것을 말한다(김윤식·안호준, 2017). 예를 들어 택시 기사에 승차 거부, 항공기 땅콩 회항(아시아경제, 검색일자 2020. 10. 24), 인분교수 사건(YTN, 검색일자 2020. 10. 24), 백화점 갑질 고객(YTN, 검색일자 2020. 10. 24), 콜센터 폭언(데일리, 검색일자 2020. 10. 24)과 항공기 기내 난동(서울경제, 검색일자 2020. 10. 24) 등 우월적인 위치를 이용한 우리 사회의 갑질의 형태가 다양하게 나타나고 있다. 정규직과 비정규직의 관계에서의 비정규직 추방, 정규직 전환 반대 등의 형태로 나타나고(박점규, 2018), 공공기관과 민원인의 관계에서는 공직자 갑질 혹은 민원인의 행패 등의 행태로 지속되고 있다(허경옥 등, 2018). 이 밖에도 본사와 협력업체의 작업과 인력관리, 무리한 지시와 개입 등 불공정한 계약(울산중앙방송, 검색일자 2020. 11. 01), 가해자와 피해자로서 괴롭히는 교사나 학생 모두 서로가 갑질의 피해를 보고 있다(시사저널, 2020. 11. 01).

‘갑질’ 행위는 고객과 서비스 산업 종사자와 관계에서 고객을 직접 응대하는 서비스 산업에서 빈번하게 발생하고 있다. 이는 서비스 산업 종사자와의 관계에서 고객은 신분적으로 항상 우월한 지위를 선점하고 있기 때문이다. 그런 이유로, 서비스 산업 분야에서 ‘갑질’ 행위의 가해자는 고객이며, 피해자는 서비스업 종사자인 경우가 많은 부분을 차지하고 있다. 서비스 산업 종사자는 고객의 갑질 상황에서 감정노동, 감정소진, 감정 부조화 등을 경험하게 된다(조상리, 2018 재인용). 이와 같은 갑질 피해는 고객이 받은 서비스에 대한 불만족 때문에 나타나는 부정적인 감정을 항의하거나, 불만 및 불쾌감 등으로 나타내는 소극적 반응으로 나타나기도 하고, 서비스 직원에게 폭언과 폭행, 위협 등의 피해를 주는 적극적 반응으로도 나타난다(김진강, 2017).

특히, 항공서비스업 종사자는 상당 부분 기내 고객 갑질과 불량행동을 겪고 있으며, 항공기 승무원의 경우는 기내 폭언 등 소란행위, 폭행·협박, 성적 수치심 유발행위, 음주 후 위해행위 등이 있으며, 공항 근무자의 경우는 탑승객이 불편하다는 이유로 공항보안과 안전

여행 절차, 탑승 절차 등의 위반으로 나타나고 있다. 항공 노동 현장에서의 이러한 고객 갑질과 불량행동은 고객이라는 지위를 악용한 불법행위로 인권침해 문제일 뿐 아니라 다른 이용객의 불편과 비행 안전 위협으로 그 심각성이 더욱 크다.

항공사를 이용하는 고객의 갑질과 불량행동 문제는 단순히 항공서비스업 종사자를 보호하는 관점이 아니라, 장기적인 관점에서 항공 산업의 성장과 고객서비스 측면에서도 방해되는 요인이 되므로 적극적인 대처가 필요하다. 항공서비스업 종사자의 고객 갑질과 불량행동의 피해에 대한 심각성에도 불구하고 해당 피해에 관한 연구는 미비하여, 항공 서비스 이용객에 의한 항공서비스업 종사자의 ‘갑질’에 대한 조사 연구가 필요한 시점이다.

따라서 본 연구는 고객 갑질과 불량행동으로 인한 항공서비스업 종사자의 피해 실태를 파악하여 우리 사회의 구조화되고 일상화된 갑질 현상을 이해하고, 나아가 항공 서비스 이용객에 의한 ‘갑질’ 피해를 예방할 수 있는 대책과 갑질 문화를 바로잡아줄 사회적 부패방지의 측면에서 제도적 장치를 마련하는 데 기초 조사 자료로써 이바지하는 것을 목적으로 한다.

## Ⅱ. 이론적 배경

### 1. 갑질의 개념

‘갑질’은 사회 및 경제적 상호관계에서 우월적 지위에 있는 개인이나 집단이 권한을 남용하거나, 우월적 지위에서 비롯되는 사실상의 영향력을 행사하여 상대방에게 행하는 부당한 요구나 처우를 의미한다. 이러한 갑질의 개념은 자신의 권한 내지 권력을 남용한다는 점에서 사회적 부패에 되며 해당된다. ‘가해자’는 갑질을 하는 사람이며, ‘피해자’는 갑질 피해를 본 사람으로 갑질 여부는 인권 존중 원칙 및 공동체 의식, 당시 상황 공개된 장소 여부, 근무시간 여부, 대안이 없는 불가피한 행위 여부, 업무 내용, 그간 당사자와의 관계 등, 관련 법규, 공사(公私)의 구분 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다. 이러한 부당한 갑질 행위가 사회적인 문제로 크게 드러나고, 갑질 문제에 대한 해결이 공론화되면서 갑질의 주체와 대상, 피해 유형과 대응 방식 등이 본격적으로 마련되었다(정한울·조계원, 2019). 국무조정실에서는 「공공분야 갑질 근절 종합대책(‘18.7.5. 국정현안점검조정회의)」 후속 조치의 목적으로 연구용역과 전문가 및 각 부처 의견수렴을 거쳐 「공공분야 갑질 근절을 위한 가이드라인」을 마련·시행하였다.

원래 갑(甲)과 을(乙)은 계약서에 서명할 때 계약 당사자들을 순서대로 지칭하는 ‘갑을관계’의 법률 용어였지만, 일상생활에서는 위계 서열 질서를 내재한 것이다. 기본적으로 ‘갑’과

‘을’은 이해 당사자 간의 관계에서 긍정적 또는 부정적인 개념으로 혼용되어서 사용되지만, 긍정적인 개념보다 부정적인 개념을 지닌 용어로 주로 사용된다. 긍정적인 개념으로는 ‘갑론을박(甲論乙駁)’이다. “갑(甲)이 논하면 을(乙)이 논박한다.”라는 사전적 의미를 지닌 고사성어이다. 이 경우 ‘갑’, ‘을’의 관계는 다른 의견을 내세우며 반박하는 모습으로 대등한 관계를 의미한다고 볼 수 있다(김찬호, 2015). 부정적인 개념으로 사용되는 경우를 예로 들면, ‘갑(甲)의 횡포’라는 표현으로 사회적으로 우월한 지위에 있는 사람이 자신의 방침을 강제로 따르도록 하는 것을 의미한다(조계원, 2018). 또한, 첫 번째를 이르는 ‘갑(甲)’과 어떠한 행위를 의미하는 접미사 ‘-질’을 결합하여 ‘갑질한다’라는 표현처럼 우월한 직급, 지위, 신분 등을 이용하여 상대방에게 무례하게 행동하는 것으로 정신적 또는 육체적, 언어적 폭력 등이 해당한다(정한울·조계원, 2019).

갑질은 우리 사회 전반에서 이제는 하나의 사회현상으로 볼 수 있을 정도의 용어<sup>1)</sup>이며, ‘갑질’이 한국만의 특징으로 적절한 영어단어로 번역하기 힘든 것도 사실이다. 2018년 뉴욕 타임스는 2014년 발생한 대한항공의 땅콩 회항 사건을 보도하면서 ‘갑질’이라는 단어를 ‘gapjil’로 표기하고, ‘갑질’을 봉건주의 사회에서 영주처럼 행동하는 간부에 의한 하청노동자와 부하직원을 학대하는 행위(the abuse of underlings and subcontractors by executives who behave like feudal lords)라는 주석(Newstof, 검색일자 2020. 11. 07)을 달아, 전 세계에서 한국에서만 찾아볼 수 없는 현상이라고 할 수 있다. 하지만 서양도 갑질과 비슷한 행위가 존재했으며, 적절한 영어단어를 찾는다면 가진 힘을 휘두른다는 ‘power trip’, 괴롭힘을 의미하는 ‘bullying’이나, 권력 남용을 뜻하는 ‘power abuse’, 노예의 상태나 제도를 의미하는 ‘slavery’ 정도로 표현할 수 있는 모든 사회에서의 불평등과 인간 차별의 행위이다(Elle, 검색일자 2020. 11. 07).

갑질은 자신의 직무권한을 행사하거나 지위·직책 등에서 유래하는 자신의 우월한 지위의 영향력을 확인시키는 법령 위반 유형 및 사적인 이익 요구, 부당한 인사와 비인격적인 대우, 기관 이기주의를 비롯한 업무상 불이익, 부당한 민원의 응대 등 다양한 유형의 갑질로 나타난다.

갑질 또는 ‘갑질 발생’을 예방하기 위해서는 다음과 같은 개인별 진단 및 업무유형별 진단을 비롯한 직장문화 진단을 통한 조건들이 진단되어야 한다(고용노동부, 2019).

(1) 개인별 진단은 공·사적 영역에서 권력 불균형의 관계에 따라 자신의 언행이 상대방에게 갑질로 받아들여질 가능성을 진단하여야 한다. 예를 들어 공식 자리에서 직원에게 반말하거나, 외모에 대한 부적절한 언급과 사적 노무의 요구 등 자기 자신의 언행을 점검하여

1) 한국 사회에서 본격적으로 ‘갑질’이라는 단어가 등장하기 시작한 시기는 2013년을 전후로 인터넷이나 언론 기사에서 시작되었다(빅카인즈, 검색일자 2020. 11. 01). <키워드 트렌드>를 통해 빅카인즈(<https://www.bigkinds.or.kr>)에서 ‘갑질’을 키워드로 하여 1991년부터 2020년 11월 01일까지 인터넷 기사 전체를 대상으로 검색한 결과, 1994년에 1건, 1995년에 1건, 2012년에 5건, 2013년 483건, 2014년 1,361건씩 나타나기 시작하다가 2015년 되면서 10,482건으로 폭발적인 증가세를 보였다.

야 한다.

(2) 업무유형별 진단은 계약 관련 업무 또는 인사 등 업무의 처리 과정에서 상대방에게 갑질로 받아들일 수 있는 권력 비대칭 관계 가능성을 진단하여야 한다. 예를 들어 무리한 입찰 조건을 요구하거나, 부당한 부담을 전가하고, 근무평정과 관련한 편의 요구 등에 대해 업무수행 전 반드시 사전 점검하여야 한다.

(3) 직장문화 진단은 기업의 조직문화를 자체 점검하여, 갑질이 발생할 가능성을 미리 진단하여야 한다. 예를 들어 상명하복의 서열화된 권위주의적 문화가 강한지, 상급자가 하급자들의 의견을 경청하지 않는지 등에 대한 직장문화를 점검하여야 한다.

고용노동부는 고용·노동 분야에서 발생하는 갑질을 근절하고 상호 존중·배려하는 사회적 풍토 조성하기 위해 가이드라인(고용노동부, 2019)을 소개하면서 ‘갑질’의 최소 판단기준 및 ‘갑질’ 행위의 처리 절차, 갑질 예방대책 등에 관한 사항 등을 설명하였다. 갑질에 대한 최소한의 판단기준을 보면, 관련 법규와 공(公)·사(私)의 구분, 인권 존중의 원칙 및 공동체 의식, 당시 상황 즉, (1) 공개된 장소 여부 (2) 근무시간 여부 (3) 대안이 없는 불가피한 행위 여부 (4) 업무 내용 (5) 그간 당사자와의 관계 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다고 하였다.

## 2. 갑질과 사회적 부패의 연관성

갑질은 개인과 집단내의 사회관계에서 불평등한 상호작용을 가리키며, 이러한 불평등한 상호작용의 증가는 민주적인 규범인 상호존중을 저하시키기 때문에 정치적, 사회적 부패 방지차원에서 중요한 문제라고 할 수 있다. 이러한 정치적, 사회적 부패 차원에서 ‘갑’은 상대를 무시하거나, 자신의 권력을 남용해도 된다고 생각하고, ‘을’은 관계가 잘못되었음을 알고 있지만, 반발 시 나타날 수 있는 불이익 때문에 이를 용인하는 상황이 반복된다. 이러한 부당한 행위를 ‘갑질’이라는 언어 표현으로 대중에게 알려지고, 문제가 활발하게 공론화되면서, 이러한 갑질문화는 다음과 같이 사회적 부패와 연관되어 있다.

먼저, 인권침해와 연관되어 우월적 지위를 이용한 차별적 행위는 과거에는 큰 문제와 이슈화가 크지 않았지만, 민주주의와 상호존중 사고방식의 확장으로 이에 대한 공론화가 많아지고 있는 상황이다. 또한 소득의 격차가 커지고, 저성장의 여파로 고용 불안정의 심화로 인한 갑질 또한 사회적 부패와 연관이 있다.

또한 사회 계층과 구조에서의 갑을관계는 ‘을’이 할 수 취할 수 있는 대항력은 더 약해지고 ‘갑’이 행할 수 있는 권력과 갑의 이익을 추구하기 위해 ‘을’을 더욱 옥죄는 결과가 만들어지고 있다는 것이다. 이러한 상황의 반복으로 갑질에 대한 불만이 쌓이고 권력의 비대칭과 치우침, 종속적인 의존관계 하에서 개인과 집단이 스스로 감당해야 하는 부당한 대우 역시 사회적 부패이다. 마지막으로 갑질 횡포를 제어할 법제도의 실효성과 공정한 집행에 대

한 불신은 갑질 문화의 심각성을 더욱 증가시키고 있다는 점을 고려한다면 사회적 부패 방지를 이해서는 갑질문화를 없앨 수 있는 법적 제도적 장치를 마련이 시급하다. 이러한 제도적인 마련을 통하여 공적인 제도에 대한 신뢰를 회복하고, 상호존중하는 문화를 정착시킬 수 있기 때문이다(정한울·조계원, 2019).

### Ⅲ. 사회적 부패형태인 갑질 문화

#### 1. 유형별 갑질 형태

갑질 형태는 흔히 발생하는 언어폭력이 많으며 폭력적 언어를 사용하여 자신의 우월한 지위를 확인시킨다. 피의자가 행한 언어폭력에 피해자가 무방비상태이고 대응할 수 없는 위치에 있다는 것을 알고 있으면서(최항섭, 2018), 갑질 대상인 상대방의 기분이나 감정에 상처를 줄 수 있는 단어 또는 표현을 의도적으로 사용하면서 자신의 높은 지위를 상대방에게 과시하려고 시도한다. 갑질 상황에서 사용되는 언어 표현은 지배적이고 우월적인 사회적 위치를 적나라하게 하고, 피해자가 열등한 사회적 위치임을 강조하면서 힘을 쓸 수 없음을 경험하게 한다(최항섭, 2018). 갑질을 당한 ‘을’은 삶의 만족도가 급격히 떨어지게 마련이다. 그리고 갑질을 당하면서 손상된 자존감을 보상받기 위해 자신보다 취약한 또 다른 ‘을’에게 갑질을 하는 사회적 부패환경을 조성하게 된다(연성진·이경용, 2019).

##### 가. 법령 위반 유형

상급자가 하급자에게 관련 법령에 위반되는 조건 및 기준 등을 적용하여 특정 사람에게 유리하게 또는 불리하게 작용하도록 하는 것이다. 예를 들어, 소속된 기관장이 특정 사람의 근무성적평정 순위를 인사담당자에게 변경하도록 지시하여 승진시키는 행위 또는 자신과 타인의 부당한 이익을 위해 규정 위반 내용 또는 본래의 취지에 맞지 않는 방향으로 처리하도록 지시하는 금품수수 등의 법령 위반 행위를 말한다.

또한, 상급자가 정당한 사유 없이 하급자에게 내부의 규정을 변경하여 특정 사람이나 특정 사업자에게 유리하게 또는 불리하게 작용하도록 하는 것, 업무의 점검 또는 감독 등 사업의 계획 수립 시 비합리적으로 특정 사업체를 포함하거나 제외하도록 지시하는 것, 물품의 구매 등 각종 계약서 작성 시 관련 규정을 무시하고, 특정 사업체를 선정토록 지시하는 것 등이다.

#### 나. 사적인 이익의 유형

우월적 지위에 있는 사람이 금품과 향응 및 기타 편의 등을 요구하거나 수수하는 것이다. 예를 들어 우월적 지위에 있는 상급자가 하급자에게 음식값을 대신 지급하도록 하거나, 순위를 변경시켜 합격하도록 유도하거나, 채용공고 시 공지된 내용과 다르게 채용하거나, 채용기준을 특정 사람에게 유리하게 변경하거나, 해당 분야 자격증 소지를 필수요건으로 공고하였지만, 자격증이 없는 상급자의 지인을 합격자로 선정하도록 하거나, 채용공고와 다르게 합격자 배수를 늘려 탈락 대상자를 채용되도록 하거나, 혈연·지연·학연 등을 이유로 부당하게 인사담당자에게 유도하는 행위 등이다.

#### 다. 부당한 인사 유형

상급자가 특정 사람을 승진시키기 위해 임의로 근무 성과평가를 변경하거나, 사전에 부당하게 승진자를 내정하는 것이다. 예를 들어 소속 상급자가 승진심사위원회 심사 등을 무시하고 내정자를 승진시키거나, 학연을 빌미로 승진을 위해 근무 성과를 조작하여 승진시키거나, 우월적 지위에 있는 상급자가 특정 사람의 채용 인사를 강요·유도하는 것이다. 예를 들어 인사담당자의 상급자가 자신의 친척을 계약직으로 채용하도록 하거나, 이를 지시받은 인사담당자가 해당자의 채용점수를 높게 하여 채용시키거나, 부탁받은 응시자의 순위를 변경시켜 합격하도록 유도하거나, 채용공고 시 공지된 내용과 다르게 채용하거나, 채용기준을 특정 사람에게 유리하게 변경하거나, 해당 분야 자격증 소지를 필수요건으로 공고하였지만, 자격증이 없는 상급자의 지인을 합격자로 선정하도록 하거나, 채용공고와 다르게 합격자 배수를 늘려 탈락 대상자를 채용되도록 하거나, 혈연·지연·학연 등을 이유로 부당하게 인사담당자에게 유도하는 행위 등이다.

#### 라. 비인격적인 대우

하급자 또는 종사자에게 인격적으로나 외모 등으로 비하하는 행위이다. 예를 들어 상대방의 복장을 지적하며 “촌티가 난다.”, “외모 관리에 투자 좀 해라”는 등 비아냥거리거나, 욕설 또는 폭언·폭행과 불필요한 신체접촉 등의 모욕적 언행 등을 하는 행위이다. 예를 들어 상대방에게 “머저리냐? 내가 거품 물고 목소리 높여야 일이 돌아가냐”라고 상대방의 인격을 비하하거나, 하급자에게 “월급 주고, 밥 먹여주니 배부르냐? 이렇게 일 처리할 거면 때려치워”라고 상대방에게 모욕적인 발언을 하거나, 하급자에게 “능력 없으면 당장 사표 내”, “그런 능력으로 다른 직장 갈 수 있겠어.” 등 모욕적 언행을 하거나, 하급자에게 “이렇게 일 할 거야? 몇 번을 말해야 알아듣겠어! 돌대가리야” 등의 폭언을 하는 행위 등이다.

이와 같은 비인격적인 형태의 갑질은 항공사 종사자를 비롯한 서비스 산업분야에서 많이 발생하는 갑질 형태이며, 개인적인 성격 특질에 의한 행위와 갑을 관계에서 나타나는 상대적 우위를 이용한 환경적인 요인이 함께 작용한다고 볼 수 있다. 고객 만족과 고객은 왕이라는 고객 우월주의를 토대로 한 서비스 원칙은 권력의 비대칭 환경에서 '을'이 저항하지 못하는 취약한 사회관계에서 주로 발생하고 있다.

#### 마. 기관 이기주의 유형

하급자에게 부당한 업무 부담을 전가하는 불공정 계약이나, 계약 이외의 부당한 요구를 하는 것으로, 발주하는 사업자가 부담해야 하는 예산 부족과 사업계획의 변경 등의 비용을 시공하는 사업자가 부담하게 하거나, 소속 기관 직원이 발주기관에 유리한 일방적인 특약 조건을 체결하게 하거나, 인허가 등의 민원 해결을 포함한 모든 법적 행정절차와 비용을 계약 당사자에게 부담하도록 하거나, 특정 사업자에게 유리하게 입찰 조건을 설정하거나, 계약 당사자에게 부당하게 요구하는 행위이다. 예를 들어 공공기관의 업무 위탁과 관련한 계약 체결에서 입찰 자격을 특정 사업자에게 낙찰되도록 하거나, 발주기관이 계약 당사자에게 특정한 사업자와의 하도급 계약을 체결하도록 지원하는 행위 등이다.

#### 바. 업무상 불이익 유형

휴가 기간이나 심야 등 사회 통념상 근무 외 시간에 업무를 지시하는 행위이다. 예를 들어 하급자의 휴가 기간에 긴급한 업무가 아님에도 업무지시와 근무를 강요하거나, 퇴근 시간이 지났지만, 상급자가 퇴근하지 않은 이유로 하급자에게 퇴근 대기를 강요하거나, 합리적인 이유 없이 업무에서 배제하거나, 특정 직원을 다른 직원에게 어울리지 말 것을 지시하거나, 하급자에게 업무와는 다른 불필요 자료를 요구하는 등 부당하게 업무 부담을 주는 행위 등이다

#### 사. 부당한 민원응대 유형

공공기관에서 정당한 이유 없이 민원접수를 거부 또는 취하하는 것이다. 예를 들어 민원 접수 과정에서 담당자가 없어서 민원처리를 할 수 없다거나, 민원인에게 정당한 이유 없이 접수된 민원을 취하하도록 하거나, 강압적인 태도로 민원접수 거부 행위 등이다. 또한, 제기된 민원에 대해 정당한 이유 없이 민원처리를 지연 또는 떠넘기거나, 고의로 민원서류 보안을 요구하면서 늑장 처리하거나, 타 기관 직원이나 부서나 기관 등에 민원서류를 떠넘기거나, 정당한 이유 없이 불필요한 과다 서류 등을 요구하여 민원인에게 불이익을 주는 행위



등이다.

#### 아. 기타 유형

상급자가 특정 사람을 차별하거나 따돌리는 것으로 예를 들어, 하급자에게 정당한 사유 없이 업무수행에 필요한 비품을 주지 않거나, 매시간 불필요한 업무일지를 작성하게 하도록 하거나, 아무런 이유 없이 인사를 무시하거나, 보고된 업무에 답이 없고, 부서의 회식에 부르지 않는 등 따돌림 및 차별행위이다.

또한, 상급자가 하급자에게 특정한 종교행사에 참석하도록 강요하거나, 주말 산행 등 상급자 자신의 취미활동에 참가하도록 강요하거나, 상급자의 갑질 등 부당한 행위의 신고 내용을 철회하도록 회유 또는 강요하는 행위 등이다.

## 2. 갑질 문화의 실태와 심각성

‘갑질’을 권력의 우위에 있는 자가 상대방에게 가하는 부당한 행위나 처우로 갑질을 정의하였으며, 갑질 문제를 크게 공공부문 갑질과 공공 및 민간 관계 갑질, 민간 관계 갑질 등으로 구성된다. 공공부문 갑질은 중앙 및 지방정부, 행정부처와 소속 및 산하기관, 중앙 또는 지방정부와 위탁기관 등에서의 갑을관계에서 비롯되며, 권한의 배분 크기와 의사결정 과정에서의 영향력 정도에 따라 ‘갑질’ 문제가 발생한다. 공공부문과 민간 관계의 갑질은 특수한 계약관계가 아닌 직·간접적 영향 관계에 있는 민원인으로서의 국민과 공공부문의 공무원 또는 공공부문 종사자의 관계에 따라 갑질 문제가 발생한다. 민간 관계 갑질은 우리 사회의 다양한 이해관계에 따라 ‘갑질’ 문제가 발생한다.

국정현안점검 조정회의에서 발간한 갑질에 대한 국민의식 설문조사 결과(2019), ‘갑질’을 직접 경험한 경우 27.7%, 간접적으로 경험한 경우 45.1%이었고, 부당한 계약과 지시, 폭행·폭언 등의 경험 후 태도에 대한 다중 응답한 결과, ‘불이익이 우려된다.’ 57.5%, ‘그냥 참는다’ 72%로 답변하였다. 갑질의 주체로서 연상되는 권력기관 집단에 대한 인식을 살펴보면, ‘갑질 연상’으로 ○○항공, 백화점 직원 폭언, ○○회장, 재벌 손녀 운전기사 폭언, 종업원에 대한 햄버거 투척 등 ○○항공, 하대, 사장·재벌, 진상 고객, 직장 상사, 대기업, 권력·지위 등을 인식하고 있다. ‘갑질 인식 계기’는 뉴스를 통해서 47.5%, 경험 37.7% 가운데 직접 경험 24.8%, 간접경험 12.9%이었으며, SNS를 통해서 12.5%이었고, 갑질 행태에 대해서는 언론 보도 등이 영향을 미쳤다. ‘갑질이 심한 관계’로는 본사 및 협력사가 29%로 가장 높았고 직장 24.5%, 매장 20.8%, 관공서 5.4%, 학교 5.2% 순으로 개인과 조직, 개인과 개인 등 사회관계망 전체를 중심으로 기업 활동 및 고용 관련 등에서 갑질이 심각하다는 인식이 높아 대부분 개인의 기본적 생존이 걸린 민간 고용시장이나 직장, 주거 등과 연결된 일상의

업무 및 거래 계약관계에서 행위자가 권력 불평등 속에서 갑질의 대상이 되고 있다고 볼 수 있다. 갑질이 심한 분야로는 민간 59.5%, 공공 23.5%, 민간·공공이 비슷하다 12.7%이었으며, 갑질 발생 원인으로는 권위주의 40%, 윤리의식 27.7%, 처벌 부족 18.3%이었고, 흔한 갑질 행태로 폭행·폭언 43.1%, 불리한 계약 21.6%, 부당업무지시 16.4% 등이었다. 갑질에 대한 정부의 대책 요구도에서는 적극 개입 66.1%가 가장 높았고, 민간자율 17.6%, 소극적 개입 10.2% 순이었다. 갑질에 대한 정부의 대책 가운데 우선순위로는 법제도정비 41.3%, 교육 19.1%, 상담센터 15%, 홍보 11.4%, 기구 신설 9% 등의 순이었다.

갑질에 대한 인식 조사 결과, 갑질의 심각성에 대해 ‘심각하다’는 응답이 매우 높고, 민간에서의 갑질이 공공보다 심각하여 민간분야 갑질에 대한 대책 필요하다고 할 수 있다. 갑질 관계는 본사와 협력사, 직장 내 갑질, 매장, 관공서·학교 순으로 응답하여 기업 간 거래 관계에서의 갑질 근절 및 직장 내 갑질 근절 대책 필요하다고 할 수 있다. 갑질의 원인 및 유형에서 갑질 원인은 권위주의 문화, 개인의 인식을 들고 있으며, 폭행·폭언, 불리한 계약 등을 유형으로 적시됨에 따라 갑질에 대한 사회적 인식 개선 필요하다고 할 수 있다.

따라서 정부의 적극적인 개입과 법·제도의 정비, 교육, 상담센터의 설치 등이 요구되며, 갑질 근절 및 상호 존중 문화 조성을 위한 법·제도의 정비에 주안점을 두고, 상담센터의 설치로 갑질 피해에 대한 신고·지원통로를 마련하여야 할 것이다.

### 3. 현행 법령상 갑질 관련 주요 규정

직장에서 발생하는 ‘갑질’ 문제가 심각한 이유는 직장생활과 근로계약의 성격에 비롯된다. 노동자는 사용자가 지정한 장소에서, 사용자의 감독으로 지시한 일을 계약 기간에 수행한다. 따라서 직장에서의 갑질을 현실적으로 이해하기 위해서는 노사 간의 근로관계가 일방성·종속성·계속성이 내재하여 있음을 염두에 두어야 한다. 사적인 관계에선 문제없이 느껴지는 갈등도 매일 마주치는 상급자와 생긴다면 매우 괴롭게 느껴진다. 따라서 직장에서의 갑질은 일방적으로 이루어지고, 거부할 수 없으며, 계속해서 이루어지기 때문에 노동자에게는 더욱 심각한 문제로 다가오는 것이다.

근로기준법(‘19.7.16. 시행)에 직장 내 괴롭힘의 금지 조항으로 사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 하여서는 안 된다고 규정짓고 있다. 또한 최저임금법 등의 노동법에서는 노·사간의 사용·종속관계를 전제하여 노동자 근로자의 기본적 생활을 보장, 향상시키기를 위한 각종 의무를 사용자에게 부과하고 있으며, 일반법인 민법보다 우선 적용될 수 있도록 하였지만, 현재의 노동법은 노동법 자체조차 지켜지지 않고 있으며, 노동법은 실제 직장 및 사업 현장에서 발생하는 다양한 ‘갑질’을 규정하지 못하고 있다. 하지만, 국가공무원법, 국가공무원 복무규정, 고용노동부 공무원 행동

강령, 산업안전보건법(‘20.1.16. 시행), 산업재해보상보험법(‘19.7.16. 시행), 공공기관운영법 등을 통해 자신의 직무권한을 행사하거나, 지위·직책 등에서 유래하는 사실상의 영향력을 이용하여 갑질 유형을 구체화하여 금지하고 있다.

## Ⅳ. 항공사 고객의 갑질형태와 사회적 부패형태

### 1. 뉴스 자료를 활용한 항공사 고객 갑질 검토

항공 노동 현장에서의 갑질과 불량행동은 고객이라는 지위를 악용한 불법행위로 인권침해 문제일 뿐 아니라 다른 이용객의 불편과 비행 안전을 위협하는 심각성으로 인해 갑질 형태를 알아보는 것은 매우 중요하다. 항공산업의 고객접점에서 고객의 갑질이 어떠한 형태로 나타나는지 탐색적인 접근을 위해 뉴스 자료에 나타난 고객 갑질을 알아보았다. 항공사에서는 자체적으로 고객의 불만 형태를 직원들의 보고서를 통해 자료를 수집하고 데이터를 갖고 있지만, 이는 비공개이며, 불만이 반드시 갑질 형태로 나타나지 않기 때문에 뉴스에 나타나는 고객 갑질 사례를 통해 고객 갑질 지표로 보고자 한다. 이 장에서는 ‘갑질’과 연관되어 있는 인터넷 전체 기사를 1991년부터 2020년 11월 1일까지 인터넷 기사 전체 기사를 대상으로 수집하였다. 수집은 빅데이터 분석 서비스를 접목한 뉴스분석 사이트인 빅카인즈(bigkinds)에서 종합일간지, 경제지, 지역일간지, 방송사를 포함한 기사 DB에서 갑질과 연관된 자료를 수집하였다.

‘갑질’ 연관 워드 클라우드 분석 결과<그림 1>, ‘대한항공’, ‘직원들’, ‘우월적 지위’, ‘피해자’, ‘조현민 대한항공 전무’, ‘공공기관’ 등의 단어들이 나타났다. 이러한 결과는 항공서비스와 갑질이라는 단어가 강한 연결성을 보이고 있음을 알 수 있다. 특히 2014년에 발생한 대한항공의 램프리턴(땅콩회항)은 당시 많은 대중들의 질타를 받은 사건이었으며, 항공사의 불매운동으로 이어지기까지 하였다. 경영진이면서 동시에 고객으로 탑승하여 담당 승무원에게 서비스방법의 불만으로 욕설과 난동을 피우고, 결국에는 안전에 위배되는 행동(해당 클래스의 승무원 최소 탑승인원 위반, 램프리턴)으로 우리나라 갑질의 대표적인 사건으로 기록되었다. 항공업계에서의 경영진에 의한 ‘갑질’의 또 다른 사례로는 아시아나항공의 박삼구 회장을 위한 이벤트에 직무와 상관없는 승무원이 동원되는 조직적인 강요도 부당한 갑질이다. 이러한 경영진에 의한 갑질 뿐만 아니라 포스코 기업 임원의 라면사건, 재벌 3세의 기내 난동 등은 항공 노동 현장에서의 고객이라는 지위를 악용한 불법행위로 인권침해 문제일 뿐 아니라 다른 이용객의 불편과 비행 안전 위협으로 심각성이 더욱 크다.

한편, 2020년 국정감사 업무보고 현황자료에 의하면 국내 6개 항공사 승무원들이 항공기

안에서 성추행과 폭언·폭행 등을 당한 사례가 최근 5년간 271건에 달하는 것으로 나타났다<표 1>. 유형별로는 폭언이 170건으로 가장 많았으며, 성추행 56건, 폭행 45건이다. 연도별로는 2015년과 2016년은 각각 54건이며, 2017년에는 44건, 2018년에는 다시 66건으로 증가, 2019년에는 53건이 발생했다. 이처럼 기내에서의 성추행·폭언·폭행행위가 근절되지 않고 해마다 비슷한 추이로 발생하는 것을 확인할 수 있다. 항공사별 전체 고객 갑질은 대한항공이 121건, 아시아나항공이 59건, 제주항공이 42건이다. 다음으로 진에어가 28건, 티웨이항공이 18건, 에어부산이 각각 3건이다.



〈그림 1〉 ‘갑질’ 연관단어 워드 클라우드 분석

〈표 1〉 국내 6개 항공사 승무원들이 항공기 안에서 성추행과 폭언·폭행 등을 당한 사례

유형	2015	2016	2017	2018	2019	소계
폭언	36	41	27	35	31	170
폭행	7	7	9	17	5	45
성추행	11	6	8	14	17	56
합계	54	54	44	66	53	271

항공기 내 고객 갑질과 불량행동과 관련한 사건으로는 2013년 대기업 임원의 기내라면 서비스 문제로 승무원을 폭행한 사건을 비롯한 2014년 12월 미국 JFK공항에서 당시 대한항공 부사장이 승무원의 서비스를 문제로 삼아 폭언과 폭행을 하고 활주로로 이동 중인 비행기를 탑승 게이트로 되돌리는 램프리턴사건이 있다. 2016년 12월 베트남에서 출발하여 서울로 가는 항공기에서 만취한 승객이 승무원 1명과 승객 2명에게 폭행 및 소란행위를 하여 만취 승객은 불구속 입건된 사건 등이 있다. 이와 같은 항공기 내 고객 갑질과 불량행동은 항공 안전을 위협하는 행위로서 항공 보안법에 따라 처벌될 수 있음에도 지속적으로 발생하고 있다.

항공 보안법은 항공기의 안전한 운항과 승객 및 승무원의 안전을 위한 승객의 협조 의무<sup>2)</sup> 위반에 해당하는 내용으로는 폭언 등 고성방가 등 소란행위, 전자 담배를 포함한 흡연 행위, 승객과 승무원에게 폭행 및 협박, 위협행위, 음주와 약물을 복용한 후 위협과 위해를 가하는 행위, 다른 사람에게 성적 수치심을 일으키는 행위, 항공기의 출입문·탈출구 또는 기기 등을 조작하는 행위, 항공기 착륙 후 내리지 않고 항공기를 점거하거나 농성하는 행위, 기장이나 승무원의 정당한 직무상 지시에 불응하는 행위 등이 있다. 항공 보안법은 2016년과 2017년 두 차례에 걸친 개정을 통해, 항공기에서의 고객 갑질과 불량행동에 대한 처벌을 강화하였지만, 여전히 증가하는 추세이며, 처벌의 실효성 또한 미약한 실정이다.

항공사 이용 고객의 갑질형태와 사회적 부패환경은 매우 다양한 요인으로 나타난다. 소비자 측에서 시작된 불평행동과 문제행동의 두 가지 요인이 순차적으로 발생하면서 나타나며, 항공 서비스 종사자를 대상으로 의도적 또는 비의도적인 방법으로 항공사 이용 고객이 행하는 폭력적이고, 공격적이며, 위협적인 행동이나 행동의 조합을 의미한다고 할 수 있을 것이다. 항공사 이용 고객이 유형 또는 무형의 항공 상품을 구매하거나 구매하고 나서 불만이 나 불평행동을 제기하는 과정에서 상품 제공자 또는 제 3자에게 악의적으로 문제를 삼는 항공사 이용 고객의 문제행동이 나타나기 때문에, 항공사 이용 고객의 불평행동은 항공사 이용 고객 문제행동보다 시차를 두고 먼저 발생한다고 봐야 한다. 모든 항공사 이용 고객에 해당되는 것은 아니지만, 항공사 이용 고객 중 극히 일부가 소비과정 중이나 소비한 다음에 자신의 기대수준에 미치지 못해서 불만이 발생하면 어떤 식으로든 표출하는 행동을 취하는 성향을 보인다(백병성·박현주, 2009).

항공사의 고객 갑질과 불량행동의 요인으로 항공 운항 문제, 예약 발권 탑승, 수화물, 좌석 초과 판매, 항공 요금, 환불, 애완동물, 고객서비스 불만족, 장애인, 과장 광고, 여행 불만, 기타 등으로 구분된다. 항공사의 고객 갑질과 불량행동 유형에는 운항 관련 및 물적 서비스 실패, 서비스 전달방식의 적절성 실패, 항공 기내서비스 실패, 종사원의 불친절, 공항 라운지 운영 및 결항/지연 보상 서비스의 실패 등에서 다양하게 나타난다. 예를 들어 항공 서비스에서 출발 지연 상황에서 고객 갑질과 불량행동은 폭언·난동, 과도한 경제적 보상 요구, 악플 등을 표출하며, 항공사는 고객 갑질과 불량행동을 회복하는 전략으로 할인, 환불 등 유형적 보상 제공을 하며, 지연 원인을 설명하고, 사과, 신속한 응대 등으로 고객 불평 행동을 회복시키려고 하는 노력과 절차를 따른다.

## 2. 항공기 내 고객 갑질 형태와 처벌 조항

항공기 내에서의 안전을 위태롭게 하는 행위 및 형사법을 위반하는 범죄와 관련된 국제

2) 항공 보안법 제23조에서 승객의 협조 의무를 규정하고 있음

적 성격의 협약으로 동경협약이 있다. 동경협약의 목적은 공해 상공에서 항공기 내의 범죄 발생 때 적용할 형법을 결정하고, 항공기의 안전을 저해하는 지상에서의 범죄와 기장의 권리 및 의무를 명확히 하는데 있다. 기내에서 범죄 발생 후 항공기가 착륙한 지역 당국의 권리와 의무를 명확히 하며 적용 대상, 장소적 적용 범위, 기장이 권한을 행사할 수 있는 시간적 범위, 재판 관할권, 항공기의 불법 납치 관련 조항, 체약국의 권리와 의무 등으로 구성되어 있다. 항공기 등록국이 기내에서 발생한 범죄에 대하여 재판 관할권을 행사할 수 있도록 하였다.

그러나 착륙국의 재판 관할권과 기내에서 발생한 불법행위의 정의 조항 부재 등이 문제점으로 제기되었다. 이러한 민간항공 안전 관련 범죄행위의 다양성을 생각하고 항공운송의 안전을 효과적으로 확보하기 위하여 국제민간항공기구(ICAO, International Civil Aviation Organization)는 국제 민간항공을 불법적으로 간섭하는 행위를 규제하는 몬트리올 협약을 채택하였다(ICAO, 검색일자 2020. 11. 06).

우리나라에서는 동경협약, 헤이그 협약, 몬트리올 협약 등의 항공기 보안 문제에 대한 경각심을 갖고, 별도의 국내법인 항공 보안법을 제정하여 규정하고 있다. 항공 보안법 제23조 제1항에서는 항공기에 탑승한 승객은 폭언 등의 소란행위를 비롯한 흡연, 음주 후 위해행위와 성적 수치심 유발행위, 항공안전법을 위반하여 전자기기를 사용하는 행위, 기장의 승낙 없이 조종실 출입을 시도하는 행위, 기장 등의 업무를 방해하는 행위를 해서는 안 된다고 규정하고 있으며, 제23조 제2항 및 제3항에서는 다른 사람을 폭행 및 협박하거나, 항공기의 보안이나 운항을 저해하는 행위를 해서는 안 되며, 항공기 점거 및 농성도 금지된다고 규정하고 있다. 또한, 승객의 협조 의무에 대한 처벌은 몇 차례의 항공 보안법 개정을 통해서 강화되었다<표 2>.

항공 보안법 제46조에서는 항공기 보안이나 운항을 저해하는 폭행·협박 등의 행위 또는 출입문 등의 조작을 한 승객은 10년 이하의 징역에 처벌을 받으며, 항공기 내에서 다른 사람을 폭행한 사람은 5년 이하의 징역에 처벌받는다고 규정하고 있다. 제49조 제1항에서는 기장 등의 업무를 위계 또는 위력으로 방해한 사람은 10년 이하의 징역 또는 1억 원 이하의 벌금에 처하고, 제50조 제2, 5, 6, 7항에서는 계류 중인 항공기 내 위반 행위보다 운항 중인 항공기 내에서의 위반 행위에 대한 처벌이 더욱 가중된다.

운항 중인 항공기 내에서 폭언 등 소란행위, 음주 후 위해행위를 한 사람은 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금, 계류 중인 항공기 내에서 같은 행위를 한 사람은 2천만 원 이하의 벌금형을 처벌받는다고 규정하고 있다. 또한, 운항 중인 항공기 내에서 흡연행위, 성적 수치심 유발행위를 한 사람은 1천만 원 이하의 벌금, 계류 중인 항공기 내에서 같은 행위를 한 사람은 5백만 원 이하의 벌금형을 처벌받는다고 규정하고 있다.

〈표 2〉 항공 보안법상 항공기 내 승객의 협조 의무 위반에 대한 처벌 조항

구분	시행일(법률명) 2017.3.21. (항공 보안법)
기장 등의 직무집행을 방해 및 안전을 해친 경우	10년 이하의 징역
안전 운항 저해 폭행 및 출입문·탈출구·기기의 조작	10년 이하의 징역
항공기 내 다른 사람 폭행	5년 이하 징역
항공기 점거, 농성	3년 이하의 징역 / 3천만 원 이하 벌금
조종실 출입 시도, 기장 등의 지시 불이행	3년 이하의 징역 / 3천만 원 이하 벌금
1. 폭언 등 소란행위 2. 흡연 3. 음주 후 위해행위 4. 성적 수치심 유발행위 5. 위법한 전자기기 사용행위	(운항 중) 폭언 등 소란행위, 음주 후 위해행위: 3년 이하 징역 / 3천만 원 이하 벌금
	(운항 중) 흡연, 성적 수치심 유발행위, 위법한 전자기기 사용행위: 1천만 원 이하의 벌금
	(계류 중) 폭언 등 소란행위, 음주 후 위해행위: 2천만 원 이하 벌금
	(계류 중) 흡연, 성적 수치심 유발행위, 위법한 전자기기 사용행위: 5백만 원 이하의 벌금
기장 등의 업무방해 행위	10년 이하 징역 / 1억 원 이하 벌금

항공기 내에서 발생한 고객 갑질과 불량행동에 관하여 우리나라 법원의 선고 판결 사례는 <표 4>와 같다. 항공기의 점거 및 농성과 폭행 및 흡연행위를 비롯한 승무원의 성희롱 등에 대한 법원의 판결은 있지만, 판결의 결과는 벌금형이나 집행유예 등 비교적 약한 처벌을 받은 것으로 나타났다. 이러한 법원의 선고 판결 사례는 항공기 내 고객 갑질과 불량행동의 판단 수준이 항공기의 안전 운항을 위협할 심각한 수준은 아니라고 판결하였기 때문으로 보인다.

〈표 3〉 항공 보안법에 따른 항공기 내 고객 갑질과 불량행동 관련 판례

구분	사건번호	내용	판시사항
항공기 점거 및 농성	대구지방법원 2017. 9. 2. 선고 2016고단 644 판결	- 피고인은 2016. 6. 18. 짐이 많았음에도 승무원이 탑승권을 확인하는 것에 불만을 표시함 - 다른 승객들이 항공기에서 모두 하기한 후 약 5분간 승무원의 하기 요구가 있었음에도 항공기에서 내리지 않고 소리치고 욕설을 하는 방법으로 항공기를 점거하고 농성함	- 징역 1년 2개월에 집행유예 2년 선고

항공기내 폭행	대구지방법원 2017. 10. 19. 선고 2017고단458 판결	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 피고인은 2017. 7. 12. 여행사를 통해 5,000원을 추가 지불하고 항공권을 구매하였다는 이유로 기내 좌석 옆 복도에서 화를 냄</li> <li>- 피고인에게 사무장이 착석하여 안전벨트를 매어 달라고 요청하자 피고인은 사무장의 얼굴을 때릴 듯이 오른손을 들어 올려 위협함</li> <li>- 피고인의 행위를 객실 승무원이 휴대폰으로 촬영한다는 이유로, 피고인은 승무원의 낭십 부위를 1회 걷어차고, 오른손으로 머리 부위를 2회 때리는 등 폭행함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 징역 1년에 집행유예 2년, 사회봉사명령 120시간 선고</li> </ul>
기내 흡연행위	부산지방법원 2016. 5. 13. 선고 2016고정1247 판결	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 피고인은 2016. 1. 3. 기장 등의 기내 흡연을 금지하는 사전 경고에도 불구하고 기내 화장실에서 소지하고 있던 담배에 라이터로 불을 붙여 1회 흡연함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 벌금 50만원 선고</li> </ul>
직무상 지시 불이행	서울동부지방법원 2017. 8. 18. 선고 2016고정1876 판결	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 피고인들은 2016.5.27. 항공기 내에서 비즈니스석과 이코노미석을 바꿔 앉고, 이코노미석으로 좌석이 지정된 유아를 비즈니스석에 안고 탑승하여 승무원으로부터 “규정상 승객 간 좌석변동은 안 되니 제자리로 돌아가세요”라는 내용의 지시를 받았음에도 불구하고, 이에 불응함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 각 벌금 2백만원 선고</li> </ul>
승무원 성희롱	창원지방법원 2018. 6. 7. 선고 2018고단620 판결	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 피고인은 2018. 01. 24. 기내식과 와인을 받은 이후, 와인을 추가로 더 요구하기 위해 승무원을 부르던 중, 기내 통로에서 승무원이 식사 카트를 들고, 뒷걸음으로 이동하자 피고인은 손가락으로 피해자의 엉덩이를 3회 이상 두드려 추행함</li> <li>- 피고인은 흥분된 상태로 무릎으로 테이블을 치는 행동을 계속하고, 큰소리를 치는 등 약 20분간에 걸쳐 기내에서 소란행위를 함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 징역 6개월, 집행유예 2년, 40시간의 성폭력치료 강의수강 명령</li> </ul>

해외의 경우, 항공기 내 고객 갑질과 불량행동 처벌사례로는 2016년 4월 부산 김해국제공항을 출발하여 괌으로 가는 대한항공 항공기에서 만취하여 흡연하고, 승무원에게 폭언하는 등의 행위로 기소된 한국인 승객에게 미국 법원은 징역 1년 6개월 형을 선고하고, 벌금 1만 50달러와 당시 항공기 내에 함께 탑승하였던 다른 승객들에게 사과문을 발송하게 하고 추방 명령을 내렸다(매일경제 검색일자 2020. 11. 06). 2019년 2월 하와이에서 출발하여 한국으로 향하던 하와이안항공에서 한국인 승객이 옆자리 아동의 어깨에 발을 올리고, 승무원들에게 난동을 부려 하와이로 회향한 사건의 경우, 해당 승객은 미국 연방수사국(FBI)에 체포되어 징역 6개월 형을 선고받았으며, 또한 여객기 회항 비용과 승객들 숙박비 명목으로 약 2억 원에 달하는 비용을 하와이안항공에 배상하라는 명령을 받았다(시사저널 e 검색일자 2020. 11. 06).

이와 같은 사례와 같은 처벌 규정의 경우, 미국은 운항 중에 승무원을 폭행 또는 위협하거나, 직무를 방해한 행위의 시도 또는 공모를 하였을 때, 최고 20년 이하 징역 또는 20만 달러 이하 벌금 처벌을 받고, 캐나다는 기내 안전을 저해하는 자에 대하여 최고 종신형을 선고받을 수 있으며, 호주는 승무원을 폭행했을 때 20년 이하의 징역 처벌을 받는다. 이와



같은 처벌사례(국토교통위원회, 2017)는 우리나라의 처벌 규정보다 강한 처벌을 받게 되는데, 이러한 국가별 처벌 강도의 차이가 존재하고 있다. 처벌된 항공기 내 고객 갑질과 불량 행동 사례를 살펴보면 <표 4>와 같다.

<표 4> 해외 항공기 내 고객 갑질과 불량행동 처벌 규정

국가	내용
미국	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶(법적 근거) 49 U.S. Code § 46504 운항 객실 승무원에 대한 방해행위</li> <li>▶(주요 내용) 운항 중 승무원에 대한 폭행 위협, 직무방해, 그러한 행위의 시도 또는 공모 시 최고 20년 이하 징역 또는 20만 달러 이하 벌금(병과 가능), 위험한 무기 사용 시 종신형</li> <li>▶(법적 근거) 49 U.S. Code § 46318 운항 객실 승무원에 대한 방해행위</li> <li>▶(주요 내용) 운항 중 승무원, 승객 폭행 또는 폭행 위협 때 미국 연방항공청(FAA)에서 최고 25, 00달러 이하 과태료(civil penalty)</li> </ul>
일본	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶(법적 근거) 航空法(항공법) 제73조의 4 제5항 안전 저해 행위 등의 금지</li> <li>▶(주요 내용) 승무원 업무방해, 흡연, 출입문·비상구 조작 등 행위 시 50만 엔 이하의 벌금</li> </ul>
싱가포르	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶(법적 근거) Air Navigation Act(항공법) 항공 안전 8 B</li> <li>▶(주요 내용) 승무원 위협, 공격의 경우 싱가포르 달러 10,00 이하의 벌금, 5년 이하의 징역(병과 가능)</li> </ul>
영국	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶(법적 근거) Air Navigation Order(항행 규칙) 2016 section 241</li> <li>▶(주요 내용) 기내 불법행위 등에 대한 유죄 확정시, 기내 안전 위반 시 벌금 또는 2년 이하 징역(병과 가능)</li> </ul>
캐나다	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶(법적 근거) Aeronautics Act(항공법) 7.3(1)(d) 업무방해에 대한 처벌</li> <li>* 세부 제재조치는 ‘형법’에 따라 처벌</li> <li>▶(법적 근거) Criminal Code(형법) Section 7</li> <li>▶(주요 내용) 기내 안전을 위협에 처하게 하는 자는 최고 종신형</li> </ul>
호주	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶(법적 근거) Crime(Aviation) Act(항공범죄법) 191 Division 3 20 A</li> <li>▶(주요 내용) 승무원에 대한 폭행 시 20년 이하의 징역</li> </ul>

## V. 결론

사회적 부패방지를 위한 측면에서 항공사 이용고객의 갑질에 관한 탐색적 연구로, 갑질의 발생 형태와 원인, 처벌 조항에 대해 알아보고자 하였다. 우리나라 뉴스 기사에 나타난 갑질 형태와 보고된 사례, 관련 법적 조항에 대해 살펴본 결과는 다음과 같다.

첫째, 항공업계에서 발생하는 ‘갑질’의 형태는 개인이 가진 성격 특질에 의하여 발생하는 행위라기보다는 경영진과 종사원, 고객과 종사원이라는 사회경제적인 계층의 특성에 의해 발생된다는 것을 알 수 있었다. 이러한 형태의 갑질은 직위와 지위를 이용한 일종의 화이트 칼라 범죄와 일치되는 면이 있다. 갑질은 ‘갑을관계’에서 ‘을’의 자리에 놓인 사람이 권력의

비대칭 상황에서 저항하지 못하는 취약한 관계에서 이루어지고, 우월계층은 이를 이용하여 부당행위와 불법적인 행동을 하게 된다. 이러한 우월계층이 행사하는 ‘갑질’은 상대적 지위의 우월감이라는 중요한 구성요소를 이용한 것이므로 명백한 부패행위이며, 범법행위에 속한다.

둘째, 항공기 내 고객 갑질과 불량행동에 관한 항공 관련 법규의 처벌 규정은 강화되는 추세이지만, 실제 처벌된 사례는 많지 않으며, 처벌되었어도 대부분 벌금형 또는 집행유예가 선고되어 처벌 규정의 실효성에 문제가 제기되고 있다. 항공기 내 고객 갑질과 불량행동에 대한 처벌을 규정하고 있는 항공 보안법이 형법보다 높지만, 대부분의 항공기 내 갑질과 불법행위가 항공기의 안전 운항을 심각하게 방해하는 수준이 아니라고 판단한 처벌을 받고 있다. 항공기 내 고객 갑질과 불량행동에 관한 법 적용의 강화는 사후 조치에 불가하며, 처벌 규정의 강화에도 현실적으로는 고객 갑질과 불량행동이 증가하고 있어 더욱 엄격한 법 적용의 강화와 예방적인 차원에서의 대책이 요구된다.

셋째, 항공기 내에서 발생하는 고객 갑질과 불량행동은 음주와 연관성이 높다(Anglin, 2003). 그러나 항공운송 사업자는 기내 고객 갑질과 불량행동과 음주와의 인과관계를 예측하기 어렵고, 항공 서비스를 제공하는 주체라는 이유로 음주 탑승 제한이 어렵다. 우리나라 항공 보안법에 항공운송 사업자는 음주로 인하여 소란행위를 하거나 할 우려가 있는 사람에 대하여 탑승을 거절할 수 있다고 규정하고 있지만 항공기 승객의 권리에 침해하지 않도록 음주 탑승 불가의 기준 마련과 탑승 절차 과정에서 음주 측정 등을 할 수 있는 탑승 절차 매뉴얼을 종합적으로 고려해야 할 것이다.

넷째, 항공기 내 보안요원 등 운영 지침에 따라 항공기 내 보안요원 교육을 시행하고 있지만, 사법경찰관리 직무와 관련 법규 및 직무권한 등에 관한 교육은 미비한 실정이다. 따라서 항공기 내에서 발생한 고객 갑질과 불량행동에 신속한 대응과 효과적인 직무 수행을 위해 객실 승무원의 항공 서비스 교육 시 사법경찰관리 직무 수행을 위한 체계적이고 전문적인 교육이 강화되어야 할 것이며, 이에 따른 제도의 개선이 필요하며, 사법경찰관리 직무 수행에서 관련 법률과 체포 및 증거확보 등 형사 절차 등에 관한 전문적인 교육과 객실 승무원의 대응 방안도 마련되어야 할 것이다.

다섯째, 고객 만족을 위한 항공사의 여러 노력은 갑질 고객의 형태와 직원의 불만족으로 이어질 수 있으며, 고객 만족의 중요성이 서비스 접점에서 고객만족을 직접 구현하는 종사원은 물론 기업의 성과 척도로 여기고 있는 현실에 대한 쇄신이 필요하다. 항공 서비스 종사자인 내부고객이 느끼는 피로와 희생정신이 고객 만족과 기업성과를 저해할 수도 있기 때문에 이러한 측면에서 조직 문화 향상, 외부고객 만족도 향상이라는 내부마케팅 전략에 대한 검토가 필요하겠다.

마지막으로 고객 불량행동은 직원의 응대 태도 및 행동, 기업의 대응 시스템과 정책 등에 대해 관심을 모으고 비판하는 사례들로 이어지고 있다. 이에 합리적인 방식으로 불량 고객

을 대처하고 불량 고객에 대한 처벌강화와 합리적 대응 방법이 필요하다. 치열한 항공산업에서 고객만족 서비스 실현은 높은 품질의 항공 서비스를 보편화시켰지만, 이러한 서비스에 학습된 고객들은 종사원을 대상으로 갑질을 하는 사례들이 다수 발생하고 있다.

항공기를 안전하게 이용할 수 있도록 항공기 내에서의 처벌 강화 및 법 제도의 개선이 무엇보다 중요하다. 항공기 내에서 발생하는 고객 갑질과 불량행동 근절을 위해서 안전한 항공 운항에 대한 범국민적 인식의 제고와 항공 서비스 제공과 승객의 안전을 위한 업무수행 담당자인 객실 승무원의 인권에 대한 사회적 인식의 전환 또한 필요하다.

## 참고문헌

- 김윤식·안호준 (2017). 호텔고객의 우월적 지위의 남용이 직원의 직무 열의에 미치는 영향: LMX의 조절 효과를 중심으로. 『호텔경영학 연구』, 26(3): 57-74.
- 김진강 (2017). 고객 불량 불평 행동이 서비스 접점 종사원의 감정부조화와 감정보조인에 미치는 영향: 회복탄력성과 사회적 지지의 조절 효과. 『관광·레저연구』, 29(2): 165-183.
- 김종우·김왕배 (2016). 감정노동 담론의 경합과 공존: 의미연결망을 통한 유형분석을 중심으로. 『한국 사회학』, 50(1): 163-188.
- 김찬호 (2015). 감성관계의 감정사회학. 『안과 밖』, 38: 81-99.
- 김형순·김립인 (2004). 항공사의 서비스 실패 및 회복 노력이 서비스 접점의 고객 만족에 미치는 영향. 『한국경영과학회지』, 29(4): 95-116.
- 국정현안점검조정회의 (2019). 갑질에 대한 국민 의식 설문조사 결과.
- 국토교통위원회 (2017). 항공 보안법 일부개정법률안 검토보고. 63-64.
- 권창영 (2016). 항공기 내 불법행위 처벌 사례 분석과 시사점, 국회입법조사처 전문가 간담회.
- 고용노동부 (2019). 고용 노동 분야 갑질 근절을 위한 가이드라인, 고용노동부
- 나무위키 갑질 (2020) <https://ko.wikipedia.org/wiki/%EA%B0%91%EC%A7%88> (검색일자 2020. 10. 24)
- 데일리 (2020). 태영호 “외교부 영사콜센터 전염병 관련 상담 40배 증가” (2020.09.14. 일자).  
<https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=03184886625900120&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y> (검색일: 2020. 10. 24.).
- 박종혁 (2019). 윤리경영 관점으로 본 상사 갑질과 부하의 정서적 몰입: 상사-조직 일체감의 조절 효과를 중심으로. 『전문경영인 연구』, 22(1): 301-313.
- 박점규 (2018). 힘차게 달려라, 직장 갑질 119!. 『노동 사회』, 198: 84-92.
- 백병성·박현주 (2009). 소비자불평행동과정에서 나타나는 소비자의 문제행동에 관한 탐색적 연구 : 소비자상담주체별 인식을 중심으로. 『소비자문제연구』, 36: 1-24.
- 시사저널 (2016). 교사는 서비스업, 학생·학부모 ‘갑질’에 교단 떠나고 싶다 (2016.02.25.일자)  
<http://www.sisajournal.com/news/articleView.html?idxno=147839> (검색일; 2020.11.01).
- 신지윤·오상아·이형룡·진경미 (2015) 항공사 이용고객의 불량행동이 객실 승무원의 직무스트레스에 미치는 영향 : 감정노동의 매개효과를 중심으로. 『호텔경영학 연구』, 24(2): 237-253.
- 서울경제 (2019). 하와이 항공기, ‘만취 기내 난동’ 40대 한국인 때문에 긴급 회항. (2019. 03.01일자)  
<https://www.sedaily.com/NewsView/1VGF76KR1D> (검색일: 2020. 10. 24)
- 류기상 (2017). 외식산업에서 ‘갑질’이 종사원의 감정보조, 반생산적 업무 행동, 이직 의도 그리고 조직 효율성, 조직시민행동에 미치는 영향: 조직공정성의 조절 효과 검증. 『세종대학교』, 박사학위논문.
- 서울지방변호사회 (2020). 직장 갑질 사건법률지원 매뉴얼, 서울지방변호사회.
- 아시아경제 “4년 지났는데...” 국토부, 땅콩회항 뒷북 징계 논란 (2018.05.17. 일자).  
<http://view.asiae.co.kr/news/view.htm?idxno=2018051716123146940>(검색일:2020. 10. 24).
- 이원준·하대용 (2016). 서비스 실패의 특성 요인과 고객용서-항공 서비스 관점을 중심으로. 『한국항

- 공 경영학회지, 14(4): 35-56.
- 이윤형 · 엄금화 · 한인수 (2016). 감정표현규범, 감정노동, 감정소진 간의 관계에서 직무자원의 조절된 매개효과 분석. 『인적자원개발 연구』, 19(4): 57-80.
- 엄민우 (2019). 미국 항공기서 난동 피우면 2억 원, 한국에선 승무원 배 때려도 10만 원?(2019. 07월 25일자) <http://www.sisajournal-e.com/news/articleView.html?idxno=203655>(검색일: 2020. 11. 06).
- 연성진 · 이경용 (2019). 소비자 ‘갑질’ 폭력에 대한 피해조사 연구 - 서비스 · 판매 종사자의 피해를 중심으로. 『형사정책연구원 연구총서』, 2019(12): 1-365.
- 울산중앙방송 (2018). 대기업 갑질 횡포 협력업체의 눈물. (2018. 07. 06일자) <https://www.jcntv.co.kr/news02.html?query=view&bid=71952> (검색일: 2020.11.01).
- 윤해성 (2018). 공공분야 갑질의 원인진단 및 종합대책에 관한 연구, 연구총서, 18-AB-08
- 장태선 (2003). 항공사의 서비스 실패와 회복이 고객 만족에 미치는 영향. 『관광연구』, 29(4): 95-116.
- 조계원 (2018). 땅콩 회항 사건에 나타난 세 가지 분노와 사회관계 지위 권력의 불평등을 중심으로. 『경제와 사회』, 0(118): 306-338.
- 조상리 (2018). 상사의 감사 표현이 서비스 종업원의 심리적 및 행동적 반응에 미치는 영향: The Power of Thank You”. 『마케팅 연구』, 33(4): 29-57. 재인용
- 정한울 · 조계원 (2019). 한국 사회의 갑질 문화에 대한 경험적 연구: 갑질 및 갑을관계에 대한 인식조사(2018) 결과를 중심으로. 『한국정치학회보』, 53(1): 105-125.
- 최항섭 (2018). 모두가 갑이 되고 싶은 사회. 『사회과학연구』, 30(2): 225-248.
- 한국소비자원 (2020). 2020년도 국정감사 업무현황보고
- 허경옥 · 홍지현 · 이신애 · 이재학 (2018). 정부 및 공공기관의 대국민 서비스 및 악성 민원 대응 개선을 위한 방안 모색: 표준화 전략을 중심으로. 『표준인증 안전학회지』, 8(2): .63-74.
- 허영 (2020). 항공기 내 성추행 · 폭언 · 폭행 예방책 절실 (2020. 10. 16일자) <http://www.safetimes.co.kr/news/articleView.html?idxno=87319> (2020. 11. 05. 검색).
- Anglin, Neves, Giesbrecht, and Kobus-Mathews, (2003). Alcohol-Related Air Rage: From Damage Control to Primary Prevention”, *Journal of Primary Prevention*, 23(3) 2003, p.283 ~297.
- ELLE (2020). 한국 갑질과 외국의 갑질은 무엇이 다를까? (2020. 05. 22일자) <https://www.elle.co.kr/article/46683> (검색일: 2020.11.02).
- Gursoy, D., Chen, M. H., & Kim, H. J. (2005). The US airlines relative positioning based on attributes of service quality. *Tourism management*, 26(1), 57-67.
- Hochschild, A.R. (2009). *The Managed Heart*, 1983. 이가람 역. 『감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가』, 이매진.
- McCullough, M. E., Emmons, R. A., & Tsang, J. A. (2002). The grateful disposition: a conceptual and empirical topography. *Journal of personality and social psychology*, 82(1), 112.
- Newstof (2018). 뉴욕 타임즈가 정의하는 한국 재벌과 갑질(Gapjil) (2018. 04. 19일자) <http://www.newstof.com/news/articleView.html?idxno=689> (2020. 11. 7. 검색).
- KBS (2017). 기내 음주난동 韓 치과의사, 미국서 징역 18개월형 (2017. 10. 06일자).

- <http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=3556278&ref=A> (검색일: 2020. 11. 06).
- YTN (2016). 제자 가혹 행위 ‘인분 교수’ 징역 8년 확정. (2016. 08. 30일자)  
[https://www.ytn.co.kr/\\_ln/0103\\_201608302159213642](https://www.ytn.co.kr/_ln/0103_201608302159213642) (검색일: 2020. 10. 24)
- YTN, 욕하고 난동...백화점 갑질 고객, 지명수배 끝 검거. (2020. 05. 14일자)  
[https://www.ytn.co.kr/\\_ln/0103\\_202005141440018821](https://www.ytn.co.kr/_ln/0103_202005141440018821) (검색일자 2020. 10. 24).
- ICAO [https://www.icao.int/secretariat/legal/Docs/Protocole\\_mu.pdf](https://www.icao.int/secretariat/legal/Docs/Protocole_mu.pdf) (검색일: 2020. 11. 06)
- ICAO KOREA (2012). 항공기 내 난동행위의 효율적 규제방안과 동경협약의 현대화에 관한 연구.

투고일자 : 2020. 12. 08

수정일자 : 2020. 12. 19

게재일자 : 2020. 12. 31

<국문초록>

## 사회적 부패방지를 위한 항공사 고객의 갑질에 대한 연구

홍 지 숙

‘갑질’은 사회 및 경제적 상호관계에서 우월적 지위에 있는 개인이나 집단이 권한을 남용한다는 점에서 사회적 부패에 해당된다. 이러한 ‘갑질’ 행위는 고객과 서비스 산업 종사자와 관계에서 고객을 직접 응대하는 서비스 산업에서 빈번하게 발생하고 있다. 본 연구는 고객 갑질과 불량행동으로 인한 항공서비스업 종사자의 피해 실태를 파악하고, 항공 서비스 이용객에 의한 ‘갑질’ 피해를 예방할 수 있는 대책을 마련하고자 한다.

조사 결과 국내 6개 항공사 승무원들이 항공기 안에서 성추행과 폭언·폭행 등을 당한 사례가 최근 5년간 271건으로 나타났으며, 유형별로는 폭언이 170건으로 가장 많았으며, 성추행 56건, 폭행 45건으로 기내에서의 성추행·폭언·폭행행위가 근절되지 않고 해마다 비슷한 추이로 발생하는 것을 확인할 수 있었다. 항공업계의 ‘갑질’은 ‘갑을관계’에서 ‘을’의 자리에 놓인 사람이 권력의 비대칭 상황에서 저항하지 못하는 취약한 관계에서 이루어지고, 상대적 지위의 우월감이라는 중요한 구성요소를 이용한 것이므로 명백한 부패행위이며, 범법행위에 속한다. 또한 항공기 내에서 발생하는 고객 갑질과 불량행동은 음주와 연관성이 높아 음주 탑승 불가의 기준 마련과 탑승 절차 과정에서 음주 측정 등을 할 수 있는 탑승 절차 매뉴얼을 종합적으로 고려할 필요가 있다. 항공사를 이용하는 고객의 갑질과 불량행동 문제는 단순히 항공서비스업 종사자를 보호하는 관점이 아니라, 장기적인 관점에서 항공산업의 성장과 고객서비스 측면에서도 방해되는 요인이 되므로 적극적인 대처가 필요하다.

주제어: 항공사 고객, 갑질, 사회적 부패

