

대형 할인매장의 안전관리 방안에 관한 고찰

최 선 태*

◇ 목 차 ◇

-
- I. 서 론
 - II. 대형 할인매장의 안전관리 실태와 문제점
 - III. 대형 할인매장의 효율적인 안전관리 방안
 - IV. 결 론
- 참고문헌
ABSTRACT
-

I. 서 론

우리나라에 1993년 처음 개장한 대형 할인매장 신세계 이마트를 시작으로 성장하기 시작한 대형 할인매장은 이제는 백화점의 매출을 육박하는 중요한 소매점의 형태로 자리잡았다.

특히 신세계 이마트를 비롯한 롯데 마그넷, 한국 까르푸, 홈플러스 등의 한국계 회사와 외국계 회사와의 치열한 입점 경쟁으로 난립이라고 할 정도로 많은 대형 할인매장들이 우리의 생활 주변에 자리잡으면서 유통의 새로운 형태의 변화를 주도하고 있다. 2001년 말 현재 전국에 200여 개 넘는 대형 할인매장이 있으며 총매출은 13.8조원(2001년 예상; 현대

* 한국체육대학교 안전관리학과 강사.

투자 증권)에 이르고있다.

할인점은 유통구조의 합리화를 통해 저가로 상품을 판매하는 업체로서 일반적으로 소매점에서 거래되는 통상적인 시중가격보다 저렴한 가격으로 상품을 판매하는 대규모 점포로 정의되고, 대규모 점포라 함은 매장면적 3,000m²(909평) 이상인 점포를 의미(유통산업발전법) - 할인점의 특징은 대량구매, 대량진열, 저마진 고회전, 셀프서비스, 최저투자 등 생산·유통·판매 구조를 합리화시켜 저가로 판매한다는 특징이 있다. 그러나 이렇게 급격한 성장과 반하여 기업측에서는 아직 효과적인 회사 자산의 보호와 더불어 고객에 대한 안전에 대해서는 체계적이고 효율적인 안전관리가 되고 있지않는 것이 현실이다.

할인매장에서 안고있는 불안요소는 매장 상품에 대한 보존과 고객에 대한 안전, 시설물의 관리와 제도상의 문제점으로 기인한 사고를 들수있다.

지금까지 할인매장에서 발생한 대표적인 사고를 보면, 2001년 포항시 대형 할인점 세라프에서 용접일을 하던 작업 인부들의 잘못으로 화재가 발생, 4명이 숨지고 46명이 부상했다. 2000년 경기도 고양시 일산 신도시내 롯데백화점 마그넷 할인마트에서 고객 강 모씨는 쇼핑을 하고 나서던 중 보안검색대 경보기가 울려 매장 직원과 도난 시비를 벌인던 과정에서 갑자기 쓰러져 숨졌다.

이에 대해 한국소비자보호원은 할인점 쇼핑 중 검색대 오작동으로 경보기가 울려 소지품 확인을 받다 쇼핑객이 쇼크사했다면 할인점측에도 일부 책임이 있다는 분쟁조정결정이 내려졌다. 소비자분쟁조정위원회는 경기 고양시 일산구의 롯데 마그넷측은 검색대가 오작동되지 않도록 각별한 주의를 기울여야 할 책임을 소홀히 했으며 경보음이 울리더라도 사람의 통행이 없는 공간으로 안내해 검색, 손님이 수치심을 느끼지 않도록 했어야 했다고 할인점에 위자료료를 포함해 7900만원을 배상하라고 조정 결정했다.

1997년 경기 광명시 대형할인매장 나산클레프에서 고객 오 모씨가 에스컬레이터 손잡이와 위층 에스컬레이터 바닥 사이에 목이 끼여 그 자리에서 숨졌다.

이와 같이 대형 할인매장에는 하루 평균 8,000 여명의 방문객들이 이용하는 다중 이용시설 이므로 많은 사고와 사건의 발생을 잉태하고 있으며 또한 소매상의 특성상 상품에 대한 많은 취약점을 노출하고 있다.

따라서 본 연구에서는 대형 할인매장에서의 상품 손실의 실태와 경향 및 효율적인 손실 예방 방안에 대하여 논하고자 한다. 또한 주요한 대형 할인매장의 안전관리 조직을 비교하여 포괄적이고 효율적인 안전관리 조직을 제시하고 아울러 현 산업안전보건법상의 관리감독자제도의 문제점과 유해·위험기계·기구등의 관리상의 맹점에 대해 연구하고자 한다.

Ⅱ. 대형 할인매장의 안전관리 실태와 문제점

1. 안전(SEcurity)과 손실예방(LOSS PREVENTION) 의 상관관계

웹스터(Websters New Collegiate Dictionary) 사전의 안전(SEcurity)에 대한 정의에 의하면 안전한 상태나 성질, 위협으로부터 자유스러움, 안전(SAFETY), 공포나 불안으로부터의 자유스러움, 보호(PROTECTION), 스파이 행위나 파괴행위(SABOTAGE) 범죄, 공격이나 피신에 대하여 보호조치가 취해진 것, 안전이 임무인 조직이나 기관을 말한다라고 기술되어있다.

안전학 개론 의 저자 그린은 그것을 경계하게 하는 것에서의 안전과 냉정한 상태 안정감을 함축하는 것, 개인이나 단체가 위해요소나 방해 없이 또한 부상이나 혼란에 대한 두려움 없이 그들의 목적을 추구할 수 있는 상대적으로 예상 가능한 상황이라고 지적한다.1) 이러한 정의는 안전은 개인이나 조직이 목적하는 바를 얻을 수 있는 평온한 환경을 제공한다라는 의미를 내포하고있다.

민간경비의 방식들도 전문화와 다양화의 견지에서 증가되어왔다.

이전에 안전관리와 관련이 없었던 이러한 방식들이 출현하였으며 종합적인 안전관리 수행의 중요한 요소가 되었다.

경비원들과 울타리들 그리고 경보장치 들이 전통적인 안전기능 들의 표상이었다.

그러나 오늘날 산업화된 사회와 더불어 복합체가 증가하게 되었으며, 추가적인 전문화 - 회계, 감사, OSHA2) (Occupational Safety and Health Administration) 기준들, 화재방지, 위험물질에 대한 안전장치, 보험, 환경적인 설계, 그리고 몇몇의 것들 - 끊임없이 안전의 기능에 더해지고 있다.

안전기능에서의 증가하는 다양한 전문화에 때문에, 많은 실무자들은 이러한 모든 기능들을 더 폭 넓게 포함하는 손실예방이란 어휘를 선호한다.

이것은 기존의 안전 기능(security function)과 다른 전문화된 분야들 ; 안전(safety), 감사, 보험, 기타 등을 손실예방 속에 포함된다.

그러므로 안전(SEcurity)은 개인이나 조직의 목적들을 추구하기 위한 방해되지 않는 환경과 평온함, 범죄의 통제와 유사한 전통적인 방법들(경비원, 울타리, 경보장치)에 한정된 좁은 의미로서 사용하는데 익숙하게 되었다.

한편 손실예방(LOSS PREVENTION)은 불리한 상황(범죄, 화재, 사고, 실수, 조악한 감독이나 관리, 잘못된 투자)들의 결과 발생하는 요소들의 예방이나 손실의 관리(사람, 돈, 생산성, 물질들)와 유사한 의미로서 개인이나 조직에 이해 사용된 여러 가지 방법(경비원, 안전, 감사, 보험)으로서 넓은 의미로서 규정된다.

안전(SAFETY)은 사고나 부상과 같은 가능성을 줄이는 조치로서 손실예방의 주요한 요인이다. 사고나 부상의 발생시 손실과 함께 이윤의 유출이라는 피할 수 없는 결과를 나타낸다.

웹스터(Websters New Collegiate Dictionary) 사전의 안전(SAFETY)에 대한 정의에 따르면 상처나 부상과 손실로 기인하거나 겪게 되는 것으로부터의 안전한 상태나, 실패나 파손과 사고에 대하여 보호되는 것이라고 규정되어있다.

그리고 사고는 부주의와 무의식중이나 무시 또는 원인들의 결합으로부터의 불행한 사건을 말한다. 부상은 상처나 손상 또는 손실로 인정되는 것을 말한다.

감소량(SHRINKAGE)이란 소매상들에서 내부적인 절도, 줌도둑, 손상 그리고 문서작성의 실수들로부터 발생한 재고 손실들을 의미한다.

소매상에서의 안전관리의 수행은 가끔 감소량의 수준에 좌우된다.

감소량은 재고조사 후에 측정되어지므로 정확한 재고조사는 가장 중요한 일이다.3)

기업은 감소량을 얼마나 줄일 수 있는가가 대형 할인매장의 경영의 성패가 달려있다.

2. 대형 할인매장의 상품 손실의 실태

미국의 전국 소매점 안전조사에 따르면 1995년 미국 소매점의 매출은 1조 4천억 달러이고, 이중 270억 달러가 감소량이었으며, 이것은 매출액의 1.87 퍼센트에 해당한다.

1990년의 경우에는 매출액이 1조 2700억 달러이고, 감소량이 227억 달러로서 1.79 퍼센트에 해당하였다. 1995년 조사는 소매상들이 104억 달러를 직원들에 의하여 그리고 97억 달러는 줌도둑에 의한 손실이었음을 보여준다.4)

그러므로 감소량을 줄이는 전략들의 대책을 세우는 것과 업무의 생존의 기회를 늘리는 것은 중요하다.

소매점에서 인적 구성원의 문제들은 많은 시간제 근무자와 일시적 고용의 근로자들 또한 경험이 없는 근로자들(예를 들어, 대부분의 젊은 사람들이 그들의 처음 직업) 그리고 근로자들이 불만족하는 근무환경(예를 들면, 낮은 임금과 긴 노동시간)과 높은 이직률을 들 수 있다. 손실은 이러한 각각의 개인적인 요인들의 부산물이다.

예를 들면, 몇몇의 시간제 근로자들은 휴가철동안에 더 많은 돈을 벌기 위하여 일할 것이며 또한 선물 비용을 보충하기 위하여 물건을 훔칠 가능성이 있다.

경험이 부족한 근로자는 자기도 모르는 사이에 상품의 가격을 싸게 받을 수도 있으며, 근무조건에 불만족한 근로자는 다양한 보복적인 행동을 행할 수도 있다.

그리고 높은 비율의 이직률은 추가적인 교육비용과, 많은 경험이 부족한 근로자를 만들어 낸다.

시간제 근무자나 임시직 근무자들에게서 기인한 손실은 비용 효과적인 채용과정의 선별과, 적절한 사회화, 그리고 재고조사의 책임감의 방법에 의하여 줄어들 수 있다.

또 하나의 가능한 방법은 정규직 근로자에게 임시직 근로자를 감시하게 하는 것이다.

또한 이러한 부류의 근로자들은 어떤 특정한 업무나 특정 구역을 출입하는 것은 허가치 않는다. 비록 시간제 근로자나 임시직 근로자들의 손실에 대한 가능성은 존재하나, 정규직 근로자들의 잠재적인 손실도 간과되어서는 안된다.

내부 손실 예방 전략들 중 직원들의 절도는 내부손실의 주요한 요인이다.

거기에는 무수히 많은 내부절도자의 표적들이 있다 : 상품, 손상된 품목들, 현금, 수리 서비스, 사무실 공급품 과 도구들, 부품들, 시간, 고객들은 위한 시용품, 음식물과 음료들,

개인적인 소지품. 비록 내부 절도가 내적인 손실문제의 주요한 부분을 차지하나, 또 다른 내부손실의 부류가 있다.

각종 사고들, 화재, 비생산적인 근로자들, 의도되거나 의도되지않는 실수들, 과도한 결근이나 지각 등 이상의 내부손실에 대한 대응으로는 동기부여와 사기 진작 프로그램, 직원들에게 할인판매, 구매 서비스, 사복 조사원, 그리고 보험을 포함하여 내부손실의 문제를 회사의 전략으로서 중점적으로 다루어진다.

또한 줌도둑은 엄청난 손실을 발생시킨다.

이러한 심각한 문제를 다루기 위해서는, 손실예방 실무자들이 줌도둑의 종류들과 동기적인 요인들, 줌도둑의 기술들, 그리고 조치방법 등을 알아야 한다.

줌도둑의 유형에는 비전문가형, 청소년이나 학생, 주부, 쉽게 접근 가능한 줌도둑(배달원, 판매원, 수리공, 공무원), 추정쟁이 나 부랑자, 탐닉자, 전문가, 절도광 등이 있다.

줌도둑의 기술은 무수히 다양하다.

전문적인 줌도둑들은 실무자로서의 기술을 익히고 있다 ; 그들의 절도에 사용하기위해 특별한 장치나 장비들을 사용한다.

비전문가인 줌도둑들은 비록 조악한 기술을 가지고 있으나 줌도둑의 대부분을 차지하고 소매상에 막대한 손실을 끼친다.

다음에 열거된 것은 많은 줌도둑들의 기술 가운데 몇 가지만을 소개한 것이다.

첫째, 줌도둑들은 혼자이거나 단체로 작업을 한다.

둘째, 줌도둑은 간단하게 훔친 다음 그것을 그의 옷 속에 숨긴다. 줌도둑은 손바닥에 작은 물건을 그것을 장갑 속에 숨긴다. 줌도둑은 가끔 6~7개의 의복을 가지고 탈의실로 가서 그것을 숨기거나 입고서 매장을 나간다. 범행자는 점원이 관리하기 어려운 양을 요구하거나 또 다른 항목을 요구하여 창고로 가는 동안 계산대는 비어있게 되고 물건은 도난 된다. 자급식의 계산대는 줌도둑이 몇몇의 항목을 끄집어내어 고르고 그것의 반만을 반납하는 동안 기회를 제공한다. 상품은 가끔 격리된 장소로 가지고 간 다음 숨겨진다.(예를 들면 휴게실, 승강기, 창고, 관리인의 보급실, 기타 등등) 줌도둑은 쉽게 물건을 움켜쥔 다음 빠르게 상점을 떠난다. 줌도둑은 값비싼 보석들을 음료나 음식물속에 떨어뜨린다. 줌도둑들은 이른 시간이나 늦은 시간에 도착하여 감시가 느슨한 상황을 이용한다. 범행자들은 상품을 고른 다음 곧바로 점원에게 가서 영수증 없이 반품을 요구한다. 성직자같이 가장한다(혹은 다른 직업), 줌도둑은 절도 시 이것을 이용한다.

대담한 범행자들은 절도시 손님들의 돈을 훔칠 때에 점원과 유사하게 행동한다. 가격표들은 낮은 가격으로 바꾸어지고, 가끔은 가격표에 원하는 가격을 써넣는다. 줌도둑들은 커다란 구매 가방, 도시락 상자, 뜨개질 가방, 옷 가방, 항공가방, 카메라 상자, 악기 상자나 신문지 등을 이용한다.

이에 대한 대책으로는 사람을 통한 줌도둑의 예방과 감소가 있다. 사람은 줌도둑의 기회를 줄이기 위한 가장 주요한 요소이다. 사람의 적절한 이용은 줌도둑을 예방하는데 성공과

실패의 주요 요인이다. 관리, 판매원, 상점 감시원, 사복 경비원, 그리고 가봉실 직원들은 모든 조력을 할 수 있다. 또한 적절한 교육은 매우 중요하다.

관리적 요소, 관리는 기획과 이행 그리고 절도방지 프로그램의 감시하는 책임을 가지고 있다. 지도자의 자질과 사람들에게 동기를 부여하는 능력은 최고로 중요하다.

손실예방 관리자와 소매점의 관리자는 판매에 방해가 되지않도록 절차나 정책을 공식적으로 표현할 때에 절대적인 협조가 필요하다.

그리고 판매원에 의한 절도방지 프로그램은 줌도둑의 불안감을 증대 시킨다.

이것은 성취하기위한 한가지 방법은 판매원이 모든 손님에게로 다가가서 무엇을 도와 드릴까요? 라고 말하는 것이다. 그러면 그것은 잠재적인 줌도둑들에게 그들이 주목 받고 있다는 것을 알려주는 것이다. 이것은 손실예방 직원의 경우도 가능하다. 그러면 확연히 그들의 불안감은 증대될 것이다.

가끔은 판매원이 정직한 손님에게 귀찮게 하는 경우도 있다. 그러므로 점잖은 접근이 중요하다. 매장 감시원들을 위해서 이러한 잠재적인 줌도둑으로 의심이가는 사람에게 무의식적으로 방해하는 행위는 삼가 해야 한다. 이러한 문제를 피하기 위해서는 정책이나 절차가 적절히 직원들에게 공식적으로 발표되고 전달되어야 한다. 예를 들어 한가지 방법으로는 매장 감시원의 신호를 어떤 특정한 색깔의 가방을 지니고 있는 것으로서 판매원에게 알리는 것이다. 이 가방은 판매원에게 그들이 잠재적인 줌도둑을 모른체하도록 알려주는 것이다.

그리고 훌륭한 매장 감시원들은 지속적인 관찰이 없이도 알아채는 능력과 정확하게 범행시의 상황을 기억해야 하고, 자구방위와 형법에 대해서 알아야 하며, 효과적으로 회견하며, 법정에서 증언하고 훔친 물건들을 복구할 수 있어야 한다. 매장 감시원은 손님들 속에 섞여서 손님들처럼 보여야 한다. 이것은 평범한 손님같이 보통의 옷을 입고, 하나 나 둘 정도의 가방을 소지하고, 가끔은 팝콘 봉지를 가지고 다니기도 한다. 감시원은 한쪽에 뒤를 볼 수 있는 설비가 된 특수안경을 낄수도있다. 매장 감시원을 위한 구식의 용어로 매장을 거니는 자(floor walker)것은 고전적인 논쟁에서도 제한되었다. 이것은 손실예방의 중요한 역할에서 전문화의 본보기로서 도움이 되기 때문이다.

사복 경비원과 매장 감시원의 차이는 명확하다. 매장 감시원은 가끔 남몰래 감시한 다음 줌도둑을 붙잡는다. 그러나 사복 경비원은 손님들을 공개적으로 지켜보므로 좀 어리석은 줌도둑만이 사복 경비원 앞에서 물건을 훔칠 것이다. 예를 들어, 매장의 출입구에서의 사복 경비원의 가시적인 존재는 손님들에게 손실예방 프로그램의 존재를 기억시켜주며, 잠재적인 줌도둑들에게 불안감을 증대시키으로써 줌도둑을 방지한다. 잘 기획된 절도방지 프로그램은 손실예방의 방법으로써 이 방법을 간과해서는 안된다.

가봉실에 근무하는 직원은 가봉실에 통과하는 상품을 감시하는 것은 줌도둑 문제를 줄이는데 가장 중요한 일이다. 많은 상점에서는 가봉실에 가지고 들어갈 수 있는 항목들의 개수를 한정하고 있다. 손님들이 옷을 살 때 자신에게 맞는가를 알아보기 위해 출입하는 자신만의 공간은 물건을 숨기기 가장 좋은 장소이므로 가봉실에 들어갈 때 가지고 들어가는

물건의 개수만큼 숫자 표를 나누어 주거나 장부에 기록하여 나올 때 확인하는 절차가 필요하다.

따라서 이와 같은 것을 효과적으로 이행하기 위해서는 교육의 중요하다.

모든 근로자들은 줌도둑들과 다른 범죄들의 기업에 대한 경제적인 충격을 알아야 한다. 그들은 만약 범죄들이 미리 예방되지 못했을 때, 그 소매상은 영업을 할 수 없으며 결국 그들도 직장을 잃게 된다는 것을 알아야 한다. 그러므로 모든 사람들이 이러한 범죄의 문제를 감소시키는데 중요한 역할을 하여야 한다. 빈번한 교육 기간에 근로자들은 줌도둑이나 그와 관련된 기술들과 같은 다양한 범죄에 익숙해져야 한다. 기초적인 형법에 대한 지식은 소송 시에 많은 도움을 줄 것이다. 교육기간에 회사의 정책들이나 절차들에 대한 토론을 포함 할 수 있다. 모의 줌도둑 사건은 근로자들에게 실수와 교육의 기회를 제공한다. 매장의 소식지는 또 다른 교육적인 도구로서 사용될 수 있다.

장치들은 효과적인 절도방지 프로그램의 줌도둑 예방과 감소의 2번째로 주요한 요소이다. 그러나, 장치들은 단지 장치를 사람들이 그것들을 얼마나 잘 다루느냐에 달려있다. 소매 회사는 절도방지 장치에 수백만 달러를 쓸 수 있으나 만약 사람들이 정비나 작동 그리고 이용의 한계와 이러한 장치들에 대한 장점에 대한 지식이 없으면 장치들의 유용성은 방해될 것이다.

절도의 예방을 위해서는 여러 가지 방법과 대책들이 이용된다.

물리적인 설계는 건축적인 설계와 매장의 배치(예를 들면 상품의 진열들)를 포함한다. 최근의 논의에 따른 물리적인 설계의 한가지의 목적은 방어적인 공간(defensible space)을 만드는 것이다⁵⁾. 이 용어는 범죄를 예방하는 성격의 물리적인 설계의 한 계열을 설명하는데 사용된다. 이 개념은 주택 설계에 사용되었다. 더불어 많은 관련된 주제들이 소매점과 같은 다른 구조물들에 적용이 된다. 예를 들면, 소매점 직원들이 손님들을 더 잘 볼 수 있도록 직원들의 휴게실을 매장보다 높게 하고 큰 유리창문으로 설계하도록 한다. 또한 방벽들은 바로 손님들의 차량에 갈수 있도록 매우 시각적으로 잘 보이는 장소에 설계되어야 한다. 전통적으로는 손실예방 장치들은 건물이 지어진 다음에 설치되었다. 그러나 현재는 설치에 따르는 많은 추가적인 비용(벽을 뜯거나, 구멍을 뚫는 것) 때문에, 많은 장치들이 초기 건물 설계 시에 기획된다. 건축가와 손실방지 관리자의 모임은 이러한 점에서 도움이 된다. 상점은 손님들이 더 많은 물건들을 구입하도록 하기위해서 관심을 끌 수 있어야 하므로 장치들이 너무 위협적이거나 적대적으로 구성되어서는 안된다. 손님들의 관심을 끄는 것과 손실예방과의 균형은 매우 중요하다. 매장의 설계는 추가적인 손실예방의 특징을 줄 수 있다. 가시도(visibility)를 증가 시키기 위해서 계산대는 몇 인치 높게 한다. 물건을 가지고 있는 계산대는 현금 등록기를 다루는 근로자가 통로를 내려다 보면서 관찰할 수 있도록 설계 되어야 한다. 적절한 조명도 중요하다. 상품이나 상점의 모습은 줌도둑들에게 도움이 될 수 있는 높이보다 몇 피트 더 높게 되어야 한다. 상점의 주변 장벽을 따라서 8 푸트(foot) 패널을 설치하는 것은 적합하다. 회전문, 울타리나 다른 장벽들을 적절하게 이

용하여 줌도둑의 순환을 제한할 수 있으며 선택된 장소에 손님들의 교통 편을 집중한다. 사용 가능한 출구는 제한되며 손님들이 화장실 열쇠를 요청 시를 위해서 화장실은 잠근다. 또한 전자 감시 장치(Electronic Article Surveillance)는 줌도둑이나 직원의 절도를 막는데 혁신적이고 효과적인 방법이다. 이 장치는 사람 대신에 상품을 감시한다. 일반적으로, 전자 꼬리표는 상품에 부착되어있고 적절할 때 판매원에 의하여 제거된다. 만약 어떤 사람이 꼬리표가 부착된 상품을 가지고 규정된 구역을 벗어날 경우 출구에 있는 감지기가 경보음을 울리게 된다.

전자 감시 장치와 더불어, 기술적인 발전에 따라 다양한 경보기들이 생산되었으며 그것들이 절도로부터 상품을 보호한다. 고리형 경보기(Loop Alarms)는 시작과 끝이 축전기에 의하여 작동되는 경보장치로 구성된 폐쇄 전자 회로 형태의 케이블로 구성되어있다. 이 케이블은 때때로 장치의 조작과 개방을 통하여 부착된다. 이 전자 회로가 누군가에 의해 잘려지거나 부서질 때 경보음이 울리게 된다. 케이블 경보기는 또한 경보기 부분이 상품으로부터 작동하는 케이블을 이용한다. 이 경보기는 케이블 끝에 부착된 패드가 상품에 위치하는 것으로 다르다. 각각의 상품들은 각각의 케이블 패드 구조를 가지고 있고, 이것은 경보기 장치에 연결되어있다. 케이블 경보기는 상품이 열리지 않을 경우나 작동하지 않을 때 유용하다. 또한 소매업자들은 무거운 소리 나지않는 케이블을 이용하는데 그것 또한 가죽 코드와 같은 값비싼 품목을 통하여 만들어진 것이다. 이 케이블은 잠금 장치를 가지고 있다. 웨이퍼(Wafer) 경보기는 마이너스의 압력에 반응하는 감지 장치이다. 이 장치는 약 큰 동전만한 크기이며, 보호하고자 하는 물품의 밑에 설치된다; 만일 도둑이 이 물품을 옮길 때 경보가 발생한다. 캔버스 위에 오일 페인팅은 접촉의 진동을 감지하는 지진 지중청음기(seismic geophone) 의해 보호된다. 리본(Ribbon) 경보기는 고전 가구의 방석 밑이나 위에 설치된다. 그것은 누군가 앉을 때 압력에 의해 반응한다. 전시 진열장은 가끔 잠그거나 때때로 경보를 나게 한다. 전시된 상품의 가격에 따라, 어떤 전시 진열장은 만약 판매원이 전시구역을 떠날 경우에 정교한 소리가 나도록 장치된다. 플러그(Plug) 경보기는 값비싼 장비에 경보장치의 출구에 플러그를 꽂는다. 도둑에 의하여 이 플러그가 제거될 때 경보기가 작동한다. 호텔이나 모텔에서 텔레비전 세트에 이 장치가 사용된다.

폐쇄회로 텔레비전(Closed-Circuit Television)은 널리 사용되는 절도방지 장치가 되었다. 원거리 조작과 줌(zoom) 렌즈를 가진 카메라는 상점 내부의 중요한 자리에 위치하거나 사전에 조정된 양식에 따라 자동적으로 이동이 가능하다. 때때로, 이러한 장치는 진짜와 가짜 카메라를 포함하며, 너무나 많은 가짜 카메라는 이러한 속임수를 그르치게 할 수도 있다. 감시 본부와 개인간의 밀접한 교신은 매장 전체를 통하여 필요하다. CCTV가 주요한 방지장치가 된 이래로, 사람들은 신호를 통한 감시를 인식하게 되었다.

거울(Mirrors)중 줌도둑 문제를 억제하기 위하여 사용되는 주요한 거울은 안이 보이는(see-through) 거울과 큰 각도의 볼록거울이다. 이러한 거울들은 상대적으로 비싸지 않고 줌도둑을 감시하는데 도움을 준다. 감시 부스(booths)는 때때로 안이 보이는 거울을 장치

한다 ; 그들의 위치는 매장내부의 다양한 장소인 상품판매 층에 위치한다. 경비원은 이러한 유리한 위치에서 가끔 손님들이나 직원들을 감시할 때 쌍안경을 사용한다. 감시자가 이 부스를 떠날 때 줌도독의 행동을 감시되지 않으므로, 도움을 청하기 위하여 좋은 교신 장치는 필수적이다. 만일 줌도독이 방금 전 훔친 물건을 다시 갖다 놓았을 때 이 매장은 소송을 당하게 될 것이다. 큰 각도의 볼록거울은 매장 전체를 통해 굉장히 넓은 곳에 위치하고 큰 소매상점의 가시도를 더 넓게 하고 구석 주변의 어두운 곳을 줄이게 한다. 볼록거울과 보통의 거울은 긴 벽이나 천장 그리고 기둥을 지지하는데 사용되고 상품의 전시되는 곳과 어떤 곳이나 더 큰 가시도를 만들며 이것은 절도를 방지하는 역할을 한다.

더불어 추가적인 장치나 방법들 중 가짜 방해물은 손실예방의 방법에 있어서 논쟁의 여지가 있다. 가짜 카메라나 주기적으로 가짜 확성기를 이용하는 것(예를 들면, 보안요원은 중앙매장으로 가라)은 손실을 줄일 수 있을 것이다. 그러나 그 효과는 방법에 따라 다르다. 명백하게, 소매점에서는 20개 정도의 가짜 카메라가 있고 적은 수의 손실예방 직원일 경우 가짜 방해물이 탄로날때는 줌도독들에게 조롱을 당하게 되며 많은 손실을 입게될 것이다. 많은 소매점에서는 진짜 방법과 가짜 방법을 혼용하여 이용한다.

매장 공급품의 습득은 줌도독을 돕는 역할을 한다. 판매원들은 매장의 구매용 가방이나 줄과 색깔있는 테이프이나 가격표들은 주의 깊게 관리하고 숨겨두어야 한다. 소매점의 판매원들의 주의의식을 통하여 이러한 문제들을 줄일 수 있다.

3. 시설물 관리책임의 문제점

1) 법규상의 문제점

대형 할인매장은 어느 산업분야보다도 많은 손실의 위험을 가지고 있다.

손실은 크게 회사자산에 대한 손실과 손님들에게 미치는 손실로 구분할 수 있다. 회사 자산에 대한 손실은 회사의 경영자가 자체적인 조직과 판단으로 관리가 가능한 측면이 많으나, 손님들에게 미치는 손실은 쉽게 관리되어지지 않는다. 그러나 단일 대형 할인매장에도 하루에 수천에서 수만 명의 손님들이 방문하는 시설이므로 손님들에 대한 안전관리는 무엇보다도 우선한다고 하겠다.

손님들의 구성이 너무나 다양하므로 모든 가변성을 예상하고 안전을 도모하는 일은 결코 쉬운 일이 아니다. 그러나 이러한 많은 사고나 사건을 내포하고 있는 장소에서의 안전관리는 아직 미흡한 실정이며, 법적인 규정도 사후 약방문식의 땀길치방을 반복하고 있다. 지난 2001년 1월10일 포항시 대형 할인점 세라프에서 화재로 4명이 숨지고 46명이 부상한 커다란 재해후에 정부는 긴급하게 관련법규를 강화하였다.

즉, 참사 후에 정부는 비상구를 잠그거나 통로를 막으면 징역3년이나 1천 5백만 이하의 벌금형을 처한다고 관련법규를 대폭 강화하였다.6)

한편, 대형 할인매장에서의 가장 사고 위험이 많은 에스컬레이터나 수평보행기(Moving Walk)에 대한 안전기준은 승강기 검사기준에 고시 형식으로 규정되어있다.

산업안전보건법 제 33조(유해·위험기계·기구등의 방호조치 등) ①에 보면 유해 또는 위험한 작업을 필요로 하거나 동작에 의하여 작동하는 기계·기구로서 대통령이 정하는 것은 노동부장관이 정하는 유해·위험 방지를 위한 방호조치를 하지 아니하고는 이를 양도·대여·설치 또는 사용하거나, 양도·대여의 목적으로 진열하여서는 아니 된다 라고 규정하고 이것을 위반한자는 3년 이하의 징역 또는 2천만 이하의 벌금에 처한다.라고 규정되어있다.

동 법 (별표 7)에는 유해·위험방지를 위하여 방호조치가 필요한 기계·기구 등(제 27조 제1항 관련)하여 17가지7)가 나열되어있다.

승강기 검사기준은 공업진흥청 고시 제92-357호 (92.7.1) 제정되어 1997년 3월 17일 통상산업부 고시 제 97-39호로 개정되었다.

에스컬레이터 및 수평보행기에 관한 고시

(1) 일반구조 : 다음 각 항의 구조로 하여야 한다.

1. 사람이나 물건이 에스컬레이터 또는 수평보행기의 각 부분에 끼이거나 부딪치는 일이 없도록 안전한 구조로 하여야 한다.
2. 에스컬레이터의 경사도는 30° 이하로 하여야 하고, 수평보행기의 경사도는 12° 이하로 하여야 한다. 다만, 에스컬레이터의 층 고가 6m 이하일 때에는 35° 이하로 할 수 있으며, 수평보행기의 디딤 면이 고무제품 등 미끄러지기 어려운 구조일 경우에는 경사도를 15° 이하로 할 수 있다.
3. 디딤판의 양쪽에 난간을 설치하고 난간 윗부분의 핸드레일과 디딤판이 동일방향 및 동일속도로 움직여야 한다. 다만, 옥외에 설치되는 경우에는 핸드레일을 고정식으로 할 수 있다.
4. 에스컬레이터 디딤판의 속도는 30m/min 이하로 하여야 한다. 다만, 에스컬레이터의 경사도가 30° 이하이고, 층 고가 6m 이하이며, 수평주행구간 디딤판의 수가 3개 이상인 경우에는 40m/min 이하로 할 수 있으며, 수평보행기 디딤판의 속도는 경사도가 8° 이하의 것은 50m/min 이하, 경사도가 8° 을 초과하는 것은 40m/min 이하로 하여야 한다.

< 1999년 9월 3일 이후 신규설치 분에 대하여 적용 가능 >

< 1999년 9월 3일 전의 기 설치분에 대한 종전 기준 - "에스컬레이터 디딤판의 속도는 10m/min 이하로 하여야 하고, 수평보행기 디딤판의 속도는 경사도가 8° 이하의 것은 0m/min 이하, 경사도가 8° 을 초과하는 것은 40m/min 이하로 하여야 한다." >

(2) 디딤판의 치수는 다음의 기준에 적합하여야 한다.

1. 에스컬레이터 디딤판 디딤 면의 주행방향 길이는 400mm 이상, 폭은 560mm 이상, 1,020mm 이하이어야 하며, 디딤판과 디딤판과의 높이차는 215mm 이하이어야 한다. 다만, 에스컬레이터의 경사각이 30° 를 초과하는 경우 디딤판과 디딤판과의 높이차는 240mm 이하로 할 수 있다.
2. 수평보행기 디딤판(פל릿)의 디딤 면의 주행방향 길이는 제한하지 않으며, 디딤 면의 폭은 560mm 이상, 1,020mm 이하이어야 한다. 다만, 경사각이 6° 이하인 수평보행기의 경우에는 광폭형을 설치할 수 있다.

(3) 안전장치 : 다음 각 항의 안전장치를 설치하여야 한다.

1. 디딤판체인이 절단되었을 때 디딤판의 승강을 자동적으로 정지시키는 장치
2. 승강장에 근접하여 설치한 방화셔터 등이 닫히기 시작할 때 디딤판의 승강을 자동적으로 정지시키는 장치
3. 승강장에서 디딤판의 승강을 정지시키는 것이 가능한 장치
5. 승강구의 가까운 위치에서 사람이나 물건이 디딤판 측면과 스킵트가드와의 사이에 강하게 끼였을 때 끼인 물체가 콤 플레이트에 도달하기 전에 디딤판의 승강을 자동적으로 정지시키는 장치. 이 장치는 승강로 상하부 좌우측에 각각 1개소 이상 설치하여야 한다. 다만, 수평보행기의 경우에는 그러하지 아니하다.
6. 사람이나 물건이 핸드레일 인입구에 끼였을 때 디딤판의 승강을 자동적으로 정지시키는 장치
7. 동력이 차단되었을 때 관성에 의한 전동기의 회전을 자동적으로 제지하는 장치
8. 구동체인이 절단되었을 때 동력을 차단하고 역행을 방지하는 장치 또는 상승 중 비정상 역행구동 시 구동정지와 동시에 제동역할을 하는 장치. 다만, 수평보행기의 경우에는 그러하지 아니하다.
10. 상하 승강장에서 디딤판과 콤 플레이트 사이에 사람이나 물건이 끼이지 않도록 하는 장치
11. 승강로의 상하부의 좌우에 고정되어 디딤판이 들려지는 상태에서의 운행이탈을 감지하여 디딤판의 승강을 제어하여 정지시키는 장치. 다만, 수평보행기의 경우에는 그러하지 아니하다.

이상과 같이 구조와 자체 안전장치에 대하여는 비교적 상세하게 규정되었으나 설치 시 구조물과 연계되는 안전기준은 없다.

2) 법적책임의 문제

각각의 회사마다 상이한 조직을 가지고 안전관리를 수행하는 과정에서 사고 발생시의 민·형사상의 책임소재가 문제가 될 수 있다.

산업안전보건법에는 안전보건관리책임자8) 와 관리감독자 그리고 안전관리자9)의 업무에 대하여 규정하고 있다.

또한 형법 제268조에는 업무상 과실·중과실치사상죄¹⁰⁾의 항목이 있다.

업무상의 과실로 인하여 사람을 사상에 이르게 함으로써 성립하는 범죄이다. 일반적으로 업무라 함은 사람이 사회생활상의 지위에 기하여 계속하여 행하는 사무를 말한다고 할 수 있다. 본 죄의 업무에 관하여 대법원은 업무상 과실치사상죄에 있어서의 업무란 사람의 사회생활면에 있어서의 하나의 지위로서 계속적으로 종사하는 사무를 말하고 반복계속의 의사 또는 사실이 있는 한 그 사무에 대한 각별한 경험이나 법규상의 면허를 필요로 하지 아니한다고 판시하고 있다.¹¹⁾

상해의 결과는 과실, 즉 주의 의무위반으로 인한 것이어야 한다. 주의 의무위반은 객관적으로 판단해야 한다. 따라서 임대한 방의 문틈으로 연탄가스가 스며들어 중독사고가 일어났다고 하여 임대인에게 반드시 과실이 있다고는 할 수 없다.¹²⁾ 과실행위는 행위에 한하지 않고 부작위도 포함한다.

행위의 결과와 행위 사이에는 인과관계가 있어야 하고, 그 결과가 과실로 인한 것인 때에 객관적으로 귀속될 수 있다. 대법원은 과실이 결과발생의 직접원인 된 때에만 인과관계를 인정하고 있다.

공장운전 전반에 대한 실무적인 감독자가 따로 있는 때에는 공장경영자 또는 공장 전체의 안전관리책임자라 하여 피해자인 공원에 해한 직접적인 감독책임이 있다고 할 수 없다.¹³⁾ 위와 같은 대법원의 판례에 미루어 대형 할인매장에서 사고발생시 안전관리 부서장에게 매장 전반에 대한 안전관리책임자로서 법적책임이 귀책 될 수가 없을 것이다. 그렇다면, 대형 할인매장에서 사고가 발생시 법적인 사고책임은 누구에게 있는가의 문제가 제기된다.

문제는 사고의 발생시 안전관리부서장에게 사고의 책임을 전가하거나 묻는다는 데에 있다. 이것은 산업안전보건법상의 관리감독자를 안전관리부서장과 동일시하는데 문제가 있다. 산업안전보건법 제14조에 관리감독자¹⁴⁾에 대한 정의가 있다. 법적 정의에 따르면 경영조직에서 생산과 관련되는 당해 업무와 소속직원을 직접 지휘·감독하는 부서의 장이나 그 직위를 담당하는 자 라고 한다.

대형 할인매장의 특성상 조직은 크게 판매부서와 지원부서로 대별되고, 생산과 관련되는 부서는 판매부서가 해당되며 판매부서의 업무는 매장 내에 한정된다.

그러나 대부분의 중대사고는 매장내의 시설물보다는 손님들의 이동 중에 발생한다. 즉, 주차장에서 매장으로 이동중의 사고가 빈발한다.

대형 할인매장에서 안전관리부서장이 산업안전보건법상의 관리감독자에 해당한다면 발생하는 모든 사고에 대한 사전 예방조치가 미흡한 현실에서는 많은 안전관리 부서장들이 사고책임의 당사자가 될 가능성을 내포하고 있는 것이 현실적인 법규상의 문제인 것이다.

산업안전보건법 시행령 제 10조(관리감독자의 업무내용)에서 보여지듯이 지휘·감독하는 작업과 관련되는 기계·기구 또는 설비의 안전·보건점검 및 이상유무의 확인을 관리감독자의 주요한 업무 내용¹⁵⁾이라 명기하였다.

그러면 안전관리부서장이 지휘·감독하는 작업은 안전관리에 관련된 모든 작업이 될 것이며 안전과 관련된 기계·기구 또는 설비는 모든 안전시설물이 된다면 어느 누구도 안전시설물 관련사고에서 자유롭지 못할 것이다.

4. 안전관리 조직의 문제점

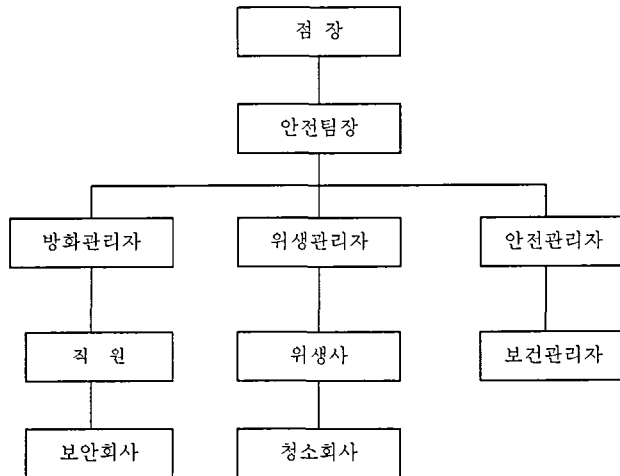
대형 할인매장의 안전관리 조직은 크게 회사 소속 직원으로 구성된 자체 조직과 용역계약에 의한 외부 조직으로 나누어진다.

이러한 안전관리 조직은 각각의 회사마다 상이하게 구성되고 운영이 된다. 즉, 이러한 차이점은 그 조직의 구성과 운영면에서도 나타나고 아직은 어떤 조직이나 운영이 효율적인지는 상호비교하기가 쉽지는 않다. 대형 할인매장을 운영하는 각각의 회사마다 안전관리 조직에 바라는 기대와 투자의 정도 및 규모에 따른 결과가 다르기 때문이다.

각 회사의 안전관리 조직이나 손실예방 조직을 비교해보자.

1) A사의 경우

A사의 경우에는 안전팀(Security team)이라 칭하고 점 장 아래에 안전팀장과 그 소속에 안전관리자, 위생사, 보건관리자(간호사), 방화관리자, 손실예방 관리자 등 총 5 ~ 8 명으로 구성되어 있다.



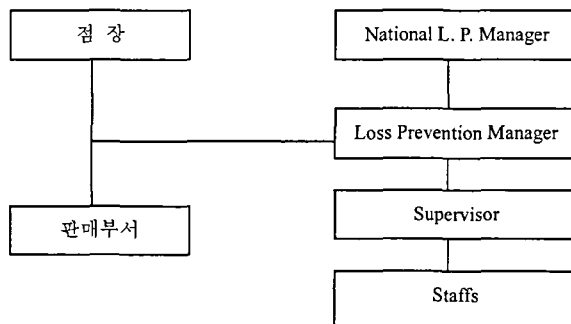
(그림 2 - 1) A사의 안전관리 조직도

A사의 업무의 역할을 보면 상기(그림 2 - 1)의 팀의 구성에서 볼 수 있듯이 광의의 안전관리 즉, 손실예방의 역할을 수행함을 알 수 있다. 그러나 이 조직도 문제를 가지고 있다. 수행하는 업무가 직접적인 안전관리 업무와는 거리가 있는 청소업무(cleaning)에 많은 시간을 할애하고 있다. 즉, 업무의 주요한 기능이 손실예방의 기능이 아닌 서비스 기능에 치우쳐 있어서 직원과 고객의 안전이나 회사 자산에 대한 보호는 부수적인 업무가 될 수도 있다. 그리고 안전팀이 점 장의 하부 라인조직에 포함되어 직원에 대한 감시와 직원에 의한 손실에는 한계를 드러내고 있다. 또한 위생사와 간호사를 제외한 직원들은 고유의 업무만을 수행하는 것이 아니라 공통으로 안전팀에 주어진 업무를 수행한다. 안전팀은 외부 보안 회사와 청소 관련회사의 업무를 관리하는 업무를 수행하고 있다. 그러므로 당연히 업무의 효율성이 떨어지며, 손실예방이라는 고요한 업무를 벗어나 타부서의 보충적인 업무에 우선순위가 주어지는 경우도 있다.

요약하면, A사의 안전관리 조직은 종합적인 손실예방을 하기에는 좋으나 안전팀에 부수적인 업무를 주어져 핵심업무에 대한 수행능력이 떨어지고 안전팀이 점 장의 직접적인 관리선상에 위치하여 직원들에 대한 통제력에 한계를 드러낸다.

2) B사의 경우

B사의 경우에는 손실예방과(Loss Prevention department) 라고 칭하고 손실예방 관리자와 그 소속에 14~15명으로 구성되어 있다.



(그림 2 - 2) B 사의 손실예방 조직도

B사의 경우에는 (그림 2 - 2) 보는 바와 같이 손실예방 부서가 점 장의 참모 조직으로

직접적인 명령선상에 위치하지 않는다.

그러므로 손실예방 부서에서 독립적으로 직원들에 의한 손실을 감시하기에 용이한 체제이다. 그리고 이 부서에서는 전문적인 감소량(Shrinkage)의 관리와 위험관리(Risk Management)를 주요업무로 수행하므로 좀더 전문적인 손실예방을 할 수 있다. 또한 매장의 입·출입 관리 및 직원의 흐름의 관리를 같은 직원 신분을 가진 자가 하므로 효율성과 소속감이 배가 될 것이다.

이 체제에서는 직원들로 기인하는 손실이 줄일 수 있다. 그러나 또 다른 중요한 분야인 소방(Fire Fighting) 과 안전(Safety)분야는 분리되어있어서 전체적인 재산의 보호(Assets Protection)에는 미흡하다.

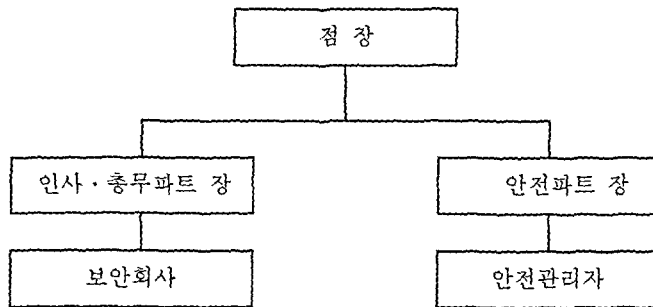
타 조직과 비교하여, 그래도 비교적 독립적으로 효율적인 손실예방 활동을 할 수 있는 구조 이나 구성원들의 전문성이 많이 요구되면 특히 관리자의 전문적인 식견에 따라서 부서의 역량이 좌우될 우려가 있다.

또한 직장 동료들에 과도한 월권행위로 기인한 직장의 근무환경을 경직되게 할 수 있으므로 관리자의 균형감있는 업무수행능력이 요구된다.

3) C사의 경우

C 사의 경우에는 안전파트 장과 안전관리자 2인으로 구성되어 있다.

나머지 업무는 계약에 의한 외부업체에 위임하는 방식으로 관리된다.



(그림 2 - 3) C 사의 안전관리 조직도

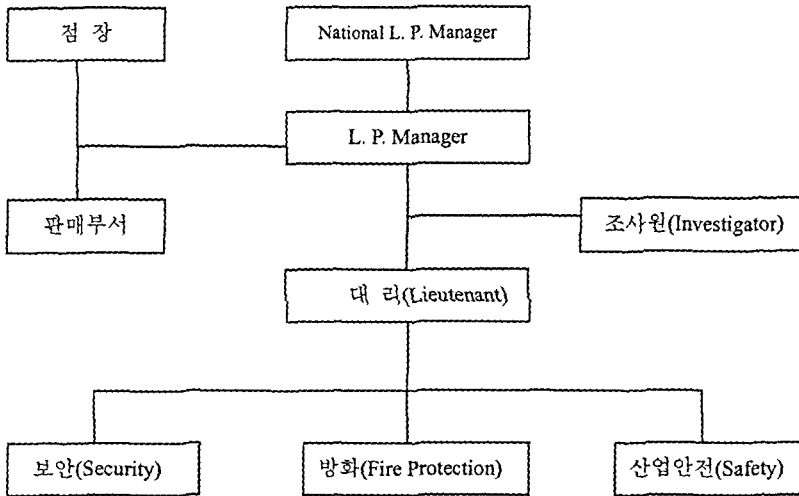
상기의 (그림 2 - 3)에서 보듯이 C사의 경우에는 1명의 안전파트 장과 안전관리자가 자사 소속으로서 안전관리 전반의 업무를 수행하고 보안회사의 관리는 인사·총무파트에서 관리하는 애매한 관리조직을 가지고 있다.

이러한 조직의 구성은 한국 기업체의 안전관리 부서에서 많이 발견된다. 한국적인 기업

에서는 안전관리에 대한 전반적인 필요성에 인식이 부족하고 단지, 법상에서 요구하는 수준의 맞추고 있는 것이 한국 기업들의 현실이다.

Ⅲ. 대형 할인매장의 효율적인 안전관리 방안

1. 효율적인 안전관리 조직(안)



(그림 4 - 1) 효율적인 안전관리 조직도(안)

(그림 4 - 1) 과 같이 매장의 자산을 통합적으로 보호·관리하는 안전관리 조직의 효율적인 운영과 업무능률을 극대화 할 수 있을 것이다.

안전관리 조직은 매장의 총책임자의 라인조직이 아니어야 하며, 안전관리 조직에 보안·소방·산업안전과 조사기능을 총괄하는 구조가 되어야 한다.

특히 여기에서 조사원의 임무가 중요하다. 조사원은 안전관리 부서장의 업무지시 이외의 누구의 지시와도 무관한 자리에 위치한다.

1996년 미국 국가 소매상 안전조사에 대한 플로리다 대학의 통계에 따르면 1995년 전 소매상 매출의 1.87% 인 270억 달러가 감소량이었고, 그 중 38.4%은 104억 달러가 내부 직원에 의한 절도로 나타났다. 그러므로 현재 할인매장에서 수행하고있는 손실예방활동이 상당부분 잘못되고 있음을 알수있다. 대부분의 상품의 줌도독 방지의 치중하는 손실예방

활동으로는 회사자산의 보호에는 한계를 드러내기 마련이다. 그러므로 안전관리 조직의 활동은 좀도둑의 방지뿐만 아니라 복잡하고 지능화된 내부 직원들의 절도를 방지하는 프로그램 개발과 권한이 주어져야 할 것이다.

더불어 채용 전 신원조사(Screen Test)에 대한 절차를 철저히 준수하도록 회사 방침이나 사규로서 규정하여, 직위나 권한에 관계없이 채용절차 기준에 미달하는 지원자는 제외시키는 엄격한 적용이 요구된다.

실질적으로 우리나라의 대형 할인매장의 직원채용절차는 형식상의 서류검토를 통하여 이루어지며, 매장 내에서 근무하는 판매원들에 대한 배경조사는 거의 전무한 것이 현실이다. 그러나 이러한 고용절차의 부실함이 회사에 막대한 손해를 입힐 수 있는 잠재적인 위험요소가 되어 나타난다.

앞에서 언급하였듯이 대형 할인매장 구성원들이 대부분 시간제 근로자이거나 한시적인 일자리인 경우가 많고, 미 숙련 노동자들이 쉽게 근무할 수 있고 많은 이직을 때문에 적절한 근로자를 선발하는 일을 많은 시간과 투자가 요구되는 중요한 과정이다.

1997년 안전관리(Security Management ; Issued by ASIS)의 조사에 의하면 미국 기업의 총 18 % 가 채용 적성검사를 실시하지 않는 것으로 나타났다. 각 직업분류별로 살펴보면 경비원이 72.8 %, 중간관리자 61.8 %, 안전책임자 60.7 %, 상위 관리자 49.7 %, 최고관리자(CEO) 32.5 % 가 실시되는 것으로 나타났다.

그리고 이 채용 시 검사는 범죄기록 90.2 %, 경력기록 90.1 %, 운전기록 74 %, 학력기록 71.9 %, 기타 준경력이나 제정기록, 자격증 기록, 민사기록 등에 의지하는 것을 조사되었다.

2. 관련 법령의 개선 방향

우리나라 대형 할인매장에서 발생하는 사고의 유형에 대한 정확한 통계는 아직 없지만 대부분이 손님들의 부주의와 안전관리 규정의 위반에서 발생하며, 많은 방문객이 찾는 대형 할인매장의 특성을 고려하지 않는 법규의 미비도 사고를 예방하지 못하는 하나의 원인이 되고 있다.

안전보건에 대한 기본법이라 할 수 있는 산업안전보건법이 각 사업장마다의 특성을 고려되지 않고 적용됨으로써 안전관리부서장이 매장전체 사고에 대한 관리감독자로 되어 형법상의 업무상 과실치사상죄에 해당하는 범법자의 가능성을 안고 근무하고 있는 것이 현실이다.

따라서 법 규정에서는 업무에 대한 관리책임과 법적책임에 대한 기준마련에 대한 연구가 필요하며, 사고의 발생이나 책임을 안전관리 부서가 전담하게 하는 것은 안전관리 부서의 누구도 사고발생이나 회사의 손실에 대하여 둔감하게 만들어, 결국은 회사의 경영에 엄청난 부담으로 돌아오게 될 것이다.

적어도 회사 자체에서 관리소홀로 발생 가능한 사고에 대한 업무분장을 하여 안전관리

부서의 일방적인 책임을 분장하여야 할 것이다.

한국 승강기 안전관리원에서 에스컬레이터 및 수평보행기 관련 사고에 관하여 사고유형과 사고원인 및 예방대책에 대해 분석하였다.

사고유형에는 디딤판과 스킵가드 틈새에 손과 발이 끼이는 사고와 핸드레일과 건물측 천정부 사이의 3각부에 머리가 충돌 또는 끼이는 사고, 디딤판과 콤 사이에 손이 끼이는 사고, 에스컬레이터에 화물을 탑재하여 상승하다 화물이 쏟아지면서 뒤에 탑승하고 있던 승객들이 뒤로 넘어짐, 에스컬레이터 기계실 점검 중 이용자가 에스컬레이터를 이용하기 위해 기계실에 접근하면서 한쪽 발이 빠지는 사고 등이 있다.

사고 원인으로서는 어린이가 장난을 치거나 부주의하여 또는 승객의 무리한 과다탑승으로 인하여 발이 디딤판의 안전마크 부분을 벗어남으로써 발생하는 사고와, 승객이 부주의하여 머리를 핸드레일 밖으로 내민 채 3각부의 접근을 인지하지 못함으로써 발생한 사고, 3각부 보호판의 설치상태가 부적적함으로서 발생한 사고, 어린이가 디딤판의 진행방향과 반대방향으로 걸으며 장난하다 넘어지면서 손이 디딤판과 콤 사이에 끼임 사고, 에스컬레이터에 화물을 과다 적재함으로 발생한 사고, 에스컬레이터 점검 중 안전조치를 취하지 않고 점검함으로써 발생한 사고 등이 있다.

이에 대한 예방 대책으로는 운행관리자(19)에 대한 지도; 에스컬레이터 이용자 특히, 어린이에 대한 세심한 주의가 필요하고(장난금지, 보호자 동승 등), 승객의 무리한 과다탑승을 제지토록 하고, 이용자에 대한 홍보; 에스컬레이터 및 수평보행기에 대한 이용자 안전수칙 홍보 등이 있다.

사고는 사용자의 부주의와 시설물 자체가 가지고 있는 불안전함으로서 발생함을 알수있다. 법상에 승강기 운행관리자를 선임하여야 한다는 조항은 있으나 운행관리자의 직무(20)를 보면 승강기의 운행중의 상시근무나 점검을 전담으로 한다는 규정은 없으며 사고발생 후 대처요원으로서의 임무가 주가 됨을 알 수 있다.

실질적으로 승강기 운행관리자가 선임만 되고 아무런 활동을 안 하여도 아무런 불이익이 없다. 승강기 관리주체에 대해서만 과태료를 부과할 수 있을 뿐이다. 실질적으로 에스컬레이터나 수평보행기에서의 사고를 방지하려면 항상 운행 중 운행관리자가 상주하면서 관리 및 유도를 하여야 한다.

그리고 수평보행기 핸드레일과 건물측 천정부 사이의 3각부에 머리가 끼이는 사고로서 중대재해의 희생자가 발생하였는데 불구하고 삼각부의 보호판에 대한 설치기준은 존재하지 않는다.

더불어 호기심이 많고 위험에 대한 주의력이 부족한 어린이를 동반하는 보호자의 주의 책임에 대하여서도 엄격한 책임을 물어야 할 것이다.

통계적으로 에스컬레이터나 수평 보행기에서의 사고는 어린이가 다수를 차지하며, 전담 운행관리자가 선임된다 하여도 하나의 매장에 5 ~ 8개씩 운행되는 각각의 장소에 근무하는 것은 현실적으로 불가능한 일이며 보호자의 주의의무는 절대적이라 하겠다.

이러한 운행관리자의 직무가 실효성을 얻기 위해서는 책임과 선임기준이 구체적으로 법규상 규정되어야 할 것이다. 또한 실질적으로 에스컬레이터나 수평보행기의 운행관리자가 법적인 관리감독자는 되어야 할 것이다.

그리고 산업안전보건법 제 33조의 유해·위험기계·기구등의 관련된 사고의 조사에 있어서는 전문성이 부족한 경찰에 사고에 대한 조사를 맡기는 것보다는 산업안전공단이나 관련 전문기관의 자문을 첨부하게 하여 사고원인의 분석이나 잘못된 판단이나 결정으로서 선의의 피해자가 발생하는 것을 예방하여야 할 것이다.

사고발생 후 각 관련 기관의 관리책임의 면피와 사회적 파장을 최소화하려는 방편으로 관련 책임자 찾기와 같은 억지 추양식의 희생양을 만들기 보다는 관련제도에 대한 연구와 정비로서 사고가능성을 줄이는 것을 최선의 정책방향으로 삼아야 할 것이다.

IV. 결 론

이상에서와 같이 현재 우리나라에는 200개가 넘는 대형 할인매장이 있으며 지금도 지속적인 증가세를 계속하고 있다.

이제 대형 할인매장은 우리 모두의 일상의 생활공간으로서 자리하고 있다. 하루에도 수십만의 사람들이 이용하는 곳이므로 체계적으로 근무자의 안전과 더불어 손님들의 안전에 대한 관련기관 들의 정책적인 지원과 더불어 기업차원의 배려와 연구가 중요하게 되었다. 할인매장이 내포하고 있는 안전관리상의 문제점은 회사 재산의 보존과 시설물에 대한 안전관리 그리고 고객들에 대한 안전의 확보와 같이 다양하므로 체계적인 안전관리 조직과 전문적인 인력이 없으면 항상 불안요소는 가중될 것이다.

그러나 아직 정확한 사고의 통계나 손실에 대한 대비등 체계적인 안전관리의 수행은 미흡하며, 사고 발생이나 희생자가 생긴 후에 대응에 머무르고 있는 것이 현실이다.

이러한 현실은 전반적인 대형 할인매장 자산의 보호에 대한 전문적인 지식을 가진 전문가의 부족에 따른 기획력의 결여가 기업체 경영자에게 사전예방의 중요성에 대한 인식의 부족으로 나타났기 때문이다.

또한, 관련법령의 미비와 더불어 아직도 가장 문제시 되는 것은 합리적 사고(mind)의 결여에 따른 사고예방에 대한 경제원론 적인 판단의 부족이 모든 한국형 사고(accident)의 기저에 자리하고 있다. 사고의 예방은 투자한 만큼의 결과가 주어지는 합리성의 결정체이다. 사고는 예방하고 자산의 감소는 줄이는 것이 기업경영의 최선이고 그것을 비용 효과적인(Cost-effectiveness) 방법과 조직으로서 소기의 성과를 이루는 것이 기업이 원하는 이윤극대화과 고객에 대한 최선의 봉사가 될 것이다.

이제 국내에 대형할인매장이 개점한지도 10년째에 접어들므로, 기업에서는 포괄적인 회사자산의 보호차원에서 안전관리 부서를 운영해야 하며, 안전관리 부서에 근무하는 구성원들은 생산적이고 효율적인 안전관리가 될 수 있도록 연구·노력하여야 할 것이다.

효율적으로 사고를 예방하기 위해서는 각 부서별·구역별 관리감독자를 선임하여 사고 예방과 사고책임 소재를 분장하여 구성원 모두가 사고예방에 참여하는 체제가 구성되어야 할 것이며 사고의 예방과 대처는 안전관리 부서에서만 수행한다는 생각은 커다란 사고에 대한 미래의 위협을 잉태하고 있는 것과 같다.

21세기 우리의 삶의 질은 사회구성원 모두가 우리의 삶의 터전인 대한민국에서 행복함을 공유하는 것일 것이다. 삶의 질의 향상은 구성원 모두가 사회의 편안함을 위해서 노력하고 관심을 기울일 때 주어지는 참여의 산물이며 우리가 추구하는 21세기 우리나라의 미래상일 것이다.

안전관리의 가치는 사고발생 후 진압·관리의 효용성보다 사고발생의 가능성을 줄이는 것에 의미가 있는 것이다.

參 考 文 獻

▣ 국내 문헌

- 경호경비연구 (2000). 한국 경호경비학회, 제3호
 경호경비연구 (2001). 한국 경호경비학회, 제4호
 이재상, 형법총론 (박영사, 1994)
 이재상, 형법각론 (박영사, 1995)
 A. James Fisher, Security for Business and Industry (Englewood Cliffs,NJ: Prentice - Hall,1979)
 An Ounce of Prevention, 1988-89 Edition, (Arthur Young & Co)
 Bob Curtis, Security Control: External Theft (New York: Chain Store Publishing Corporation,1971)
 David L. Altheide et al., The social Meanings of Employee Theft, Creating Defensible Space (Washington, DC: U.S. Government Printing Office,1976)
 Edward M. Parker, An Inconvenient Problem, Security Management by ASIS (July 1990)
 Joseph F. Hair (Journal of Retailing, Summer 1977), Employee Theft: Views from Two Sides, Retailing Abstracts
 Leonard E. Dobrin and Donald Hugh Smith, Stealing from the Store Security Management (August 1990)
 Leonard Kolodny, Small Business Administration, Outwitting Bad Check Passers (Washington, DC: U.S. Government Printing Office, June 1976)
 Leron E. Edwards, Shoplifting and shrinkage Protection (Springfield,IL:Charles C Thomas Publishing Co., 1958)
 Micheal Gips, Shoplifting Shakedown? Security (January 1997)
 Micheal A. Freauf, Refund Fraud; Australian Police Unit Cracks Down.
 Michael Levy and Barton A. Weitz (Homewood, IL: Irwin Pub.,1992), Retail Management
 Philip Purpura (Boston: Butterworth-Heinemann,1993), Retail Security and Shrinkage Protection
 Retail Shrink Up ; Losses Top \$27 Billion, Security (January 1997)
 Philip Purpura, Modern Security and Loss Prevention Management (Boston: Butterworth -Heinemann,1989)

Prevention Effort Costs Retailers Millions, Security,(April 1991)

Philip P. Purpura. Security and Loss Prevention, Third edition, Butterworth -
Heinmann(1998)

Robert Dilonardo, Electronic Article Surveillance: Whats Up? Security Technology and
Design (October 1996)

Robert J. Fisher and Gion Green, Introduction to Security, Butterworth-Heinmann (1992)

Security Management: Monthly Magazine by ASIS(Volume 42, November 1998)

U.S. Department of Justice, Security and the Small Business Retailer (Washington DC:

U.S. Government Printing Office, 1978)

ABSTRACT

The Effective Security Management Scheme against the loss in Hypermarket

by Choi, Sun Tae

We, in Korea, have over two hundred hypermarkets and the number is continuously increasing. We drop into a hypermarket for merchandise, which is an integral part of our life style. So, we should consider safety for employees as well as customers because hundreds of thousands of people use the hypermarket every day. In addition to this consideration, the government should also be a political support relating to accidents that occur in the hypermarket because security and safety matters are important to all of us.

But even now, Our security conditions do not match our ideal goal and we take countermeasures after accident or loss. This is a result of not having a security management expert coupled with a chief executive officer that has no idea about security awareness and loss prevention. In addition, we do not have specific laws to address these matters. We also lack reasonable ideas to prevent accident and loss.

Now is the right time to revamp the laws and ordinances to improve the quality of civilian life. Prevention of accidents is a needed investment for all security personnel. The best solution for businesses is prevention of accidents. This will increase profits and cost-effectiveness as well as increase customer satisfaction.

The company should form a security management department for comprehensive protection of assets. The goal of security management employees should be productive and effective security management.

Every employee should have responsibility in mind to prevent accidents in his or her work. In addition, the company should have a systematic organization in place and regular training sessions. The most effective security management comes from cooperation of all members.

In the 21st century, we pursue a high standard of living which is a result of our cooperation against any accident and loss.

Sennewald says The value of security is better measure by what does not happen rather than what does.