

기계경비 대처요원의 임무수행 실태 및 발전방안

김 태 민* · 신상민**

< 목 차 >

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 기계경비 대처요원의 임무
- IV. 대처요원의 문제점 및 발전방안
- V. 결론

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

현대사회는 도시화, 산업화, 정보화, 첨단화함으로 인해 물질문명이 발달하고 경제규모가 커짐으로써 물질만능주의, 이기주의가 팽배하고 전통적 가치관의 변화 등으로 인하여 범죄는 날로 증가하고 있으며¹⁾, 최근의 강력 범죄는 연소화·흉포화·집단화·지능화·전문화·다양화 된 양상을 보이고 있다.

최근 우리나라의 5대 범죄²⁾자 수는 계속 증가세를 보이고 있으며, 2002년의 경우 475,369명에 이르고 있다.

* 경운대학교 경호학부 교수

** 경찰대학 교관.

- 1) 사이버경찰청에 따르면, 2001년의 범죄 특징은 대중매체의 영향으로 1회성 모방범죄가 증가하고, 경제능력이 없는 10~20대의 무분별한 신용카드 사용에 따른 채무변제 자금 확보 수단으로 살인, 강·절도 등이 증가하고 있으며, 과거 경제적 궁핍함이 주된 범행동기였던 반면, 지금은 유희비 마련, 스크린 스타 모방, 스트레스 등 그 범행동기가 비교적 단순화되고, 범행수단에 있어서는 지능화·기동화의 경향을 보였다.
- 2) 5대 범죄 : 살인, 강도, 강간, 절도, 폭력(폭력은 형법상의 폭행, 상해, 체포, 감금, 협박, 약취, 유인, 공갈, 손괴와 폭력행위등 처벌에 관한 법률 위반 행위를 합함).

<표 1-1> 5대범죄 발생·검거 현황

구 분	1997년	1998년	1999년	2000년	2001년	2002년	
계	발생	294,569	330,304	383,976	520,763	532,243	475,369
	검거	244,007	290,160	349,653	385,087	396,885	400,359

자료 : 사이버경찰청, 5대범죄 발생·검거 현황, 2003.05.

뿐만 아니라 국제테러 정세는 2001년의 경우 전세계에서 회교 원리주의·민족 분리독립·극좌·극우 등 다양한 동기에서 비롯된 466건의 테러가 발생하여 9,947명의 사상자가 발생하였다. 이러한 테러사건은 아·태지역 및 미주지역에서 감소한 반면 중동·구주·아프리카 지역에서 빈발하여 2000년도(429건)에 비해 9% 증가하였으며, 인명피해도 사상 초유의 항공기 자살테러(9.11 테러)로 많은 사상자가 발생하여 2000년도(5,026명)에 비해 98%나 증가하였다.³⁾

이러한 실정에서 범집행기관인 경찰력만으로는 인력·예산·장비의 부족과 치안수요의 급증으로 효율적인 질서유지와 범죄예방에 한계성을 드러내고 있다.

한편, 범죄예방(Crime Prevention), 범죄감소(Crime Reduction), 질서유지(Order Maintenance)라는 민간경비와 공경비와의 공통목표를 보다 효과적으로 수행하기 위해서는 상호적이고 종합적인 범죄예방 활동이 요구된다고 할 수 있다.

대한민국에서 현대적 의미에서의 민간경비는 1950~60년대에 미8군부대의 용역경비를 시작으로, 범아실업공사가 1962년 한국석유저장주식회사와 정식으로 용역경비계약을 체결하면서부터 순수 차원의 민간경비가 시작되었다고 할 수 있다. 이후 1976년 용역경비업법이 제정되었고, 1989년 기계경비업무 신설, 1995년 경비지도사제도 신설, 1999년 경비업법으로 범명 개정, 2001년 특수경비업무와 기계경비업무 추가 등 법·제도적 정비·보완으로 질적 향상을 꾀하고 있다. 그리고 이러한 제도적 뒷받침을 바탕으로 꾸준히 성장하여 2002년 12월 현재 경비업체는 2,051개에 이르고 경비원의 수는 107,963명에 달하고 있다.

특히, 기계경비로 일컬어지는 무인전자경비산업은 1980년대에 들어 1986년 아시안게

3) 사이버경찰청(<http://www.police.go.kr>), 2002경찰백서.

임과 1988년 서울올림픽 등 대형 국제행사를 성공적으로 치르고, 또한 급격한 경제발전과 맞물려 다양한 경비서비스 수요에 부응해 급성장을 일구어 냈다.

기계경비업은 1981년 3월 국내 최초 한국안전시스템(1996년 3월 에스원으로 사명변경)이 영업을 개시하였고, 1984년 8월 (주)한국보안공사(1998년 1월 캡스로 사명 변경)가 사업을 실시하여 현재 이 두 개의 양대 경비업체가 기계경비의 대표적 기업으로 전국 네트워크를 구성하며 민간경비산업을 주도하고 있다고 할 수 있다.

IMF체제 등 국내의 어려운 경제적 여건 속에서도 고부가가치산업으로 지속적인 발전을 하여왔고, 전자·통신기술 등의 첨단화에도 부응하여 지속적으로 발전하고 있는 기계경비는 2002년 12월 31일 현재 기계경비업체가 150개에 이르고 있다.

그러나 이러한 기계경비업체의 양적 증가에도 불구하고, 최근 많은 대중매체를 통해 문제점으로 부각되고 있는 대응체제, 경비원에 대한 교육, 법·제도적 문제, 효율적인 관리방안 등 질적인 성장 측면에서 많은 과제들을 안고 있다.

본 연구에서는 우리나라의 경비업체 2,000개, 기계경비업체 150개를 돌파한 현시점에서 기계경비 및 대치요원의 임무수행 실태와 그에 대한 발전방안을 제시하고자 하는데 목적이 있다.

본 논문에서는 기계경비의 발전 방안을 모색하기 위해서 국내외의 학술지 및 연구논문과 참고서적 등 문헌자료를 수집·연구하였고, 인터넷을 통한 경비업체의 홍보자료와 관련단체의 자료를 참조하였다. 그리고 실무경험을 기술적으로 제시하였고, 실증적인 측면에서 관련 경비업체 임·직원들과 경찰청, 한국경비협회, 한국경비지도사협회 실무담당자들의 의견도 수렴하였다.

2. 용어의 정의

1) 기계경비(機械警備)

경비업법상 기계경비업무란 경비대상시설에 설치한 기기에 의하여 감지·송신된 정보를 그 경비대상시설 외의 장소에 설치한 관제시설의 기기로 수신하여 도난·화재 등 위험발생을 방지하는 업무를 말한다(경비업법 제2조).

현행 기계경비업무를 허가 받아 경영하고 있는 경비업체에서는 무인전자경비, 시스템경비, 기계경비시스템, 방범경보시스템, 무인경비시스템, 전자시스템경비 등 업체간

에 상이한 용어를 사용하는 경향이 있다. 어원적인 측면에서는 다소 차이가 있을 수 있으나, 본 연구에서는 법령상의 용어인 기계경비라는 용어를 사용하기로 한다.

2) 대처요원(對處要員)

대처요원은 경비업법상 일반경비원이라 할 수 있다.

경비원이라 함은 경비업법 제4조제1항의 규정에 의하여 경비업의 허가를 받은 법인(이하 "경비업자"라 한다)이 채용한 고용인으로서, 일반경비원은 시설경비업무, 호송경비업무, 신변보호업무, 기계경비업무의 경비업무를 수행하는 자를 말하고, 특수경비원은 특수경비업무를 수행하는 자를 말한다(경비업법 제2조).

기계경비업무의 경우 경비대상시설에서 이상신호 발생시 관제요원은 수집된 정보사항을 종합·분석하여 출동기지에 대기중인 요원에게 유·무선으로 송신, 신속히 상황에 대처하도록 지령을 하게 되는데, 이상 발생 지역에 직접 출동하여 시스템의 정상화 및 적당한 조치를 취하는 경비원을 대처요원 또는 출동요원이라 한다. 본 연구에서는 대처요원이라는 용어를 사용하기로 한다.

II. 이론적 배경

1. 기계경비의 개요

기계경비는 인력경비에 대응되는 경비형태로서 기존의 인력에 의존하던 경비방식에서 벗어나, 첨단기계장비를 사용하여 경비대상시설에 사람 없이도 경비를 실시할 수 있는 경비를 말한다.⁴⁾

다시 말하면, 기계경비는 잠재적인 침입행위를 방지하기 위하여 1차적인 물리적 방호장치를 설치하거나, 담장, 울타리, 셔터, 출입문, 벽, 창문, 내부공간, 금고 등과 같은 곳에 침입감지장치(감지기 등)를 설치하여 24시간 항상 같은 상태, 같은 조건으로 감시하게 하여 특정한 목적물인 재산, 시설물이나 생명을 보호할 수 있도록 하는 경비이다.

현행 기계경비는 경비대상시설에 설치된 각종 첨단 안전기기, 송·수신할 수

4) David L. Berger, *Industrial Security*(Boston: Butterworth Publishers. Inc., 1979), pp.11~12.

있는 유·무선 통신시설, 상황을 접수하여 분석·판단하고 지령하는 관제시설, 이상발생 지역에 직접 출동하여 현장에서 상황에 따라 대처하는 정예화 된 대처요원들로 구성된 체제로 되어있다. 이들의 상호 유기적인 결합을 통한 체제를 통해 위험발생을 방지하는 업무의 성격에서 일반적으로 기계경비시스템이라 한다.

2. 기계경비의 발전 과정 및 현황

1) 기계경비의 발전 과정

기계경비가 처음 도입된 1980년대 초 기계경비업무는 단순한 형태로 제공되었으나, 기계경비산업은 날로 첨단화되어 가는 전자·통신기술을 바탕으로 현대에는 고부가가치산업으로 자리 매김하고 있다.

(1) 도입단계

기계경비가 처음 도입되던 1980년대 초반에는 방법서비스와 같은 단순한 업무만 제공되었다. 처음에는 외국기술에 의해 도입된 장비와 시스템을 그대로 사용했다고 할 수 있으며, 방법신호의 경우에도 침입신호가 구분되지 않아 관제센터에서 이상상황을 분석·판단 할 수도 없었다. 또한 감지기 등의 보안기기들의 오작동으로 잦은 출동과 가입자들의 불만을 초래했다.

그리고 도입단계에서의 가입자들은 은행, 귀금속점, 전당포 등으로 국한되어 운영되어졌고 기계경비에 대한 홍보부족과 인식의 부재, 초기 기술 및 시스템과 운영의 미비 등으로 급성장은 기대하기 어려웠다.

1980년대 중반 이후에는 경비업체의 홍보와 활발한 영업정책으로 말미암아 사회에서 기계경비에 대한 인식의 증대와 1986년 아시안게임, 1988년 서울올림픽 등을 성공적으로 거행함으로써 기계경비산업이 성장할 수 있는 발판을 만들었다. 당시 시장규모는 크지 않았지만 성장률은 기대만큼 높은 결과를 보여주었다.

(2) 성장단계

도입단계에서 지속적으로 진행된 연구개발과 운영체계의 개선 방안에 대한 연구는 1990년대 성장하는데 큰 작용을 했다. 기존에 단순히 신호를 보내던 수

준에서 감지된 신호가 구분되어 관제센터에서 부분적으로 상황을 분석할 수 있게 되었다. 또한 보안기기의 성능도 개선되어 오보에 대한 불필요 출동도 감소시킬 수 있게 되었다.

제공되는 서비스도 방법서비스 주류에서 방법, 방재, 비상통보, 설비이상통보, 구급, 가스누출서비스 등 여러 가지 서비스가 다양해지기 시작했다.

특히 이 시기에는 은행자동화코너가 확산된 시점으로, 기계경비시스템이 기본적으로 설치되어 은행자동화코너에 기본적이고 필수적인 출입관리와 조명, 공조, CD기 및 각종 설비들을 프로그램에 의해 자동제어함으로써 은행업무를 무인으로 가능하게 한 자동화 코너의 확산에 일조하였다.⁵⁾

또한 양대 기계경비업체들에 의해 주도되던 시큐리티 시장이 점차 지역을 중심으로 저가업체들이 진출함으로써 양적으로 급격한 팽창을 보이기 시작했다.

(3) 정착단계

1995년부터 기계경비는 인터넷 등과 같은 통신기술의 발전, 첨단 보안기기들의 개발, 그리고 사회인식의 변화 등으로 서서히 정착단계로 진입하기 시작했다. 매년 20~30%성장세를 보이고 있는 보안시장이 경제적으로 어려운 IMF시기에도 5~10%수준의 성장을 보인 것은 이미 정착단계로 진입한 것을 여실히 보여주고 있다.

정착단계에서는 시장의 여건도 대중화에 기인하여 아파트와 주택에까지 확산되기 시작하였고, 각종 보안기기들의 개발 및 축적된 기술과 경비업체의 오경보 방지 등을 위한 대책들로 가입자들에게 불신과 불만을 해소시켜 주고 있다.

그리고 국내 기계경비시장이 개방되면서 국내에 진출한 외국기업들에 의한 국내 경비회사의 인수, 지방의 군소기업들의 인수·합병, 영업전문가·딜러 등의 영업전략으로 인한 기계경비시장의 무질서 등의 현상들도 정착단계에서 보이고 있다.

앞으로 안정단계에서의 기계경비시장의 성장은 이러한 양적성장에서 질적성

5) 이강열, "무인전자경비 시스템, 선택아닌 필수개념으로 정착", 시큐리티월드 2001년 7월호, p.80.

장으로의 발전을 위해 많은 노력이 요구된다 할 것이다.

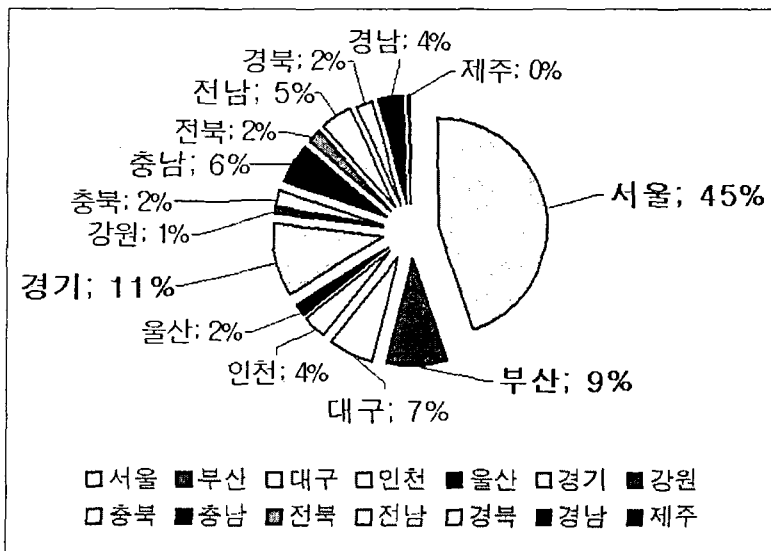
2) 기계경비의 현황

1976년 경비업법이 제정된 후 민간경비는 꾸준히 성장하여 2002년 12월 현재 경비업체는 2,051개에 이르고 경비원의 수는 107,963명에 달하고 있다.

그리고 기계경비는 전국 150개의 경비업체로 늘어났고, 시장의 규모는 관리건수 50만건, 매출액 1조원에 이르고 있다.

<표 1-2> 경비업체 현황 (기준: 2002년 12월)

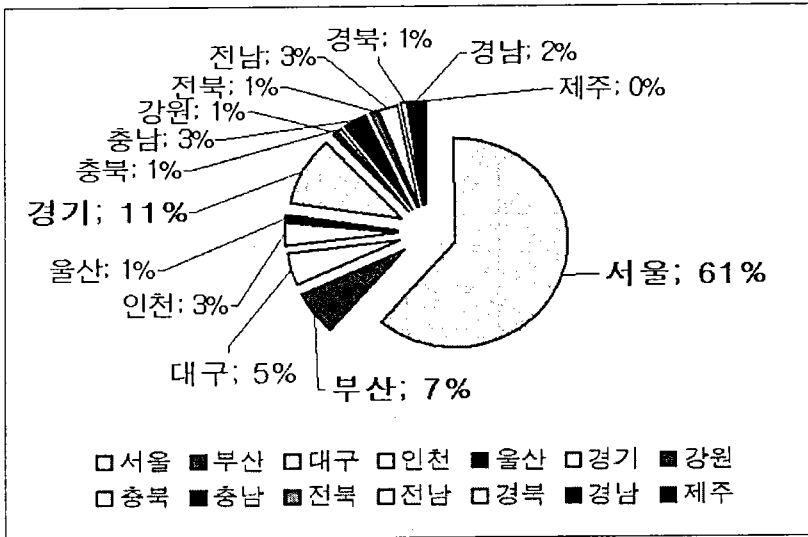
구 분	계	구 분	서 울	부 산	대 구	인 천	울 산	경 기	강 원
		경비업체	915	184	136	78	33	225	26
경비업체	2,051	구 분	충 북	충 남	전 북	전 남	경 북	경 남	제 주
		경비업체	43	127	47	103	50	77	8



<그림 2-1> 경비업체 현황 (기준: 2002년 12월)

<표 2-2> 경비원 현황 (기준: 2002년 12월)

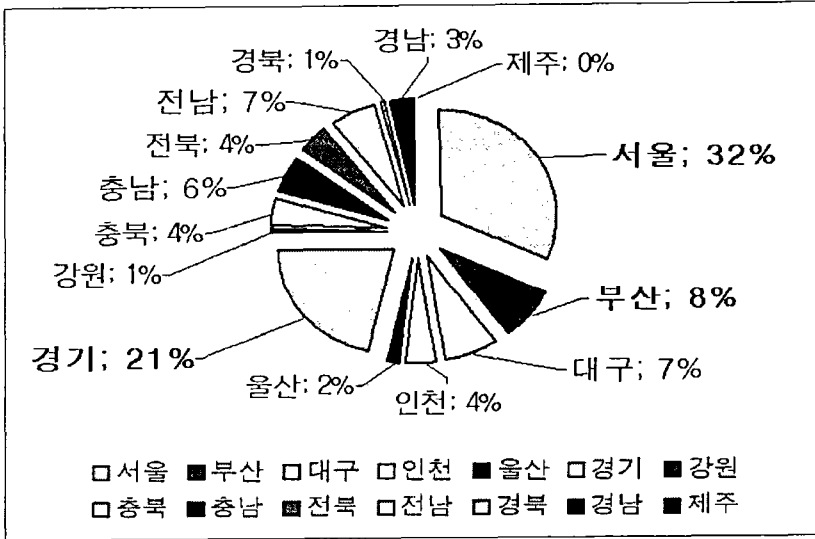
구 분	계	구 분	서 울	부 산	대 구	인 천	울 산	경 기	강 원
경비원		경비원	66,001	7,367	5,557	3,453	941	12,163	784
경비원	107,963	구 분	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
		경비원	667	3,715	1,055	2,833	1,429	1,855	143



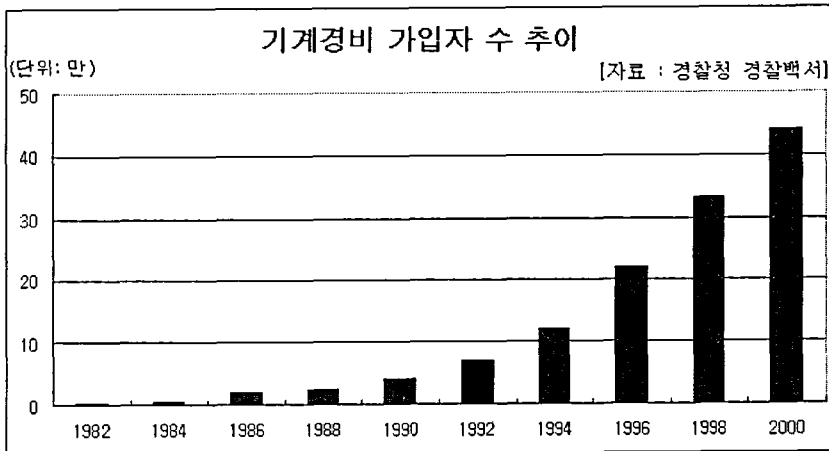
<그림 2-2> 경비원 현황 (기준: 2002년 12월)

<표 2-3> 기계경비업체 현황 (기준: 2002년 12월)

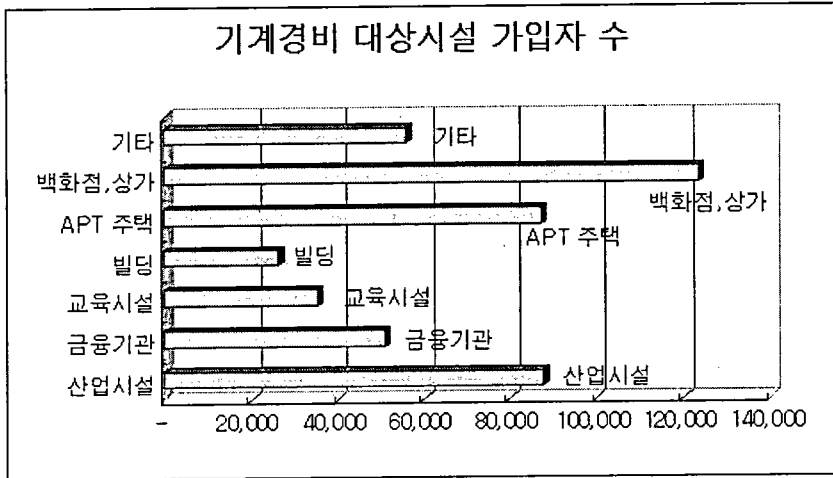
구 분	계	구 분	서 울	부 산	대 구	인 천	울 산	경 기	강 원
기계경비업체		기계경비업체	48	12	11	6	3	32	1
기계경비업체	150	구 분	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
		기계경비업체	6	9	6	10	1	5	0



<그림 2-3> 기계경비업체 현황 (기준: 2002년 12월)



<그림 2-4> 기계경비 가입자 수 추이



<그림 2-5> 기계경비 가입자 수 (기준: 2000년 12월)

3. 기계경비의 종류

이 기계경비 시스템은 감시대상별, 형태별, 이용방법별 등과 같이 여러 형태로 다시 구분할 수 있지만 크게 구분하면 로컬(Local)기계경비와 무인(Unattended) 기계경비로 구분할 수 있다.⁶⁾

로컬기계경비는 잠재적인 위해요소가 예상되는 특정 경비 목적물에 장소별로 적합한 각종 감지기를 설치하고 그에 의한 감지신호와 감지된 장소의 영상을 볼 수 있는 CCTV(Closed Circuit Television), DVR(Digital Video Recorder) 등의 감시 장치를 이용하여 자체의 상황실 및 중앙통제센터에서 상주 경비원이 감시 관리한다. 외부의 침입자에 의해 침입신호가 상황실에 수신되면 상주 경비원이 출동, 대처할 수 있는 기계경비 형태이다.

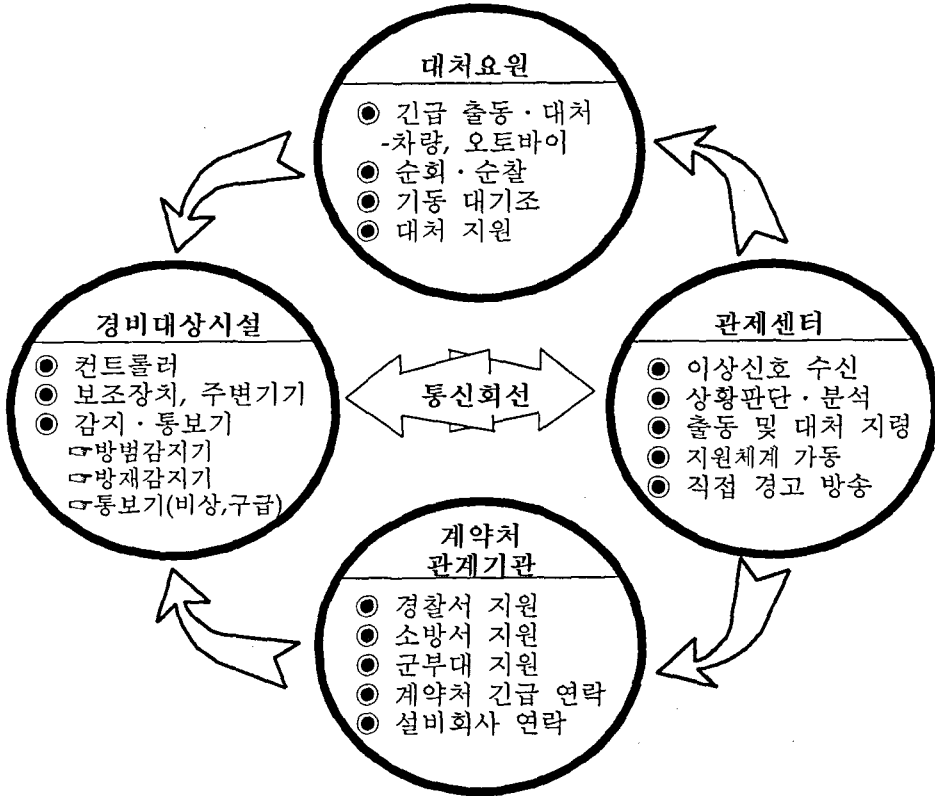
무인기계경비는 경비대상시설 내에 상주 경비원이 배치되어 있지 않고, 잠재적인 위해요소가 예상되는 특정한 경비대상시설물에 장소별로 적합한 각종 감지기 및 컨트롤러(Controller, 주장치)를 설치하여 원격지 관제센터에서 상황을 관리하는 시스템을 말한다. 침입이상 등의 이상신호가 관제센터에 수신되면 관

6) 이강열 편, 경비지도사 기계경비개론(서울: 한국고시회), p.43.

제요원은 담당지역 출동차량으로 지령하여 대처요원이 출동, 대처하게 하는 기계경비 형태이다.

통상 기계경비란 무인기계경비시스템을 칭하는 말로 통용되고 있다.

4. 기계경비 구성과 운영 절차



<그림 2-6> 기계경비 구성과 운영 절차

5. 기계경비의 장·단점

<표 2-4> 기계경비와 인력경비의 장·단점

구 분		기계경비와 인력경비의 장·단점
기계경비	장 점	<input type="checkbox"/> 장기적으로 경비 절감 효과를 기대할 수 있으며 경제적. <input type="checkbox"/> 부가비용의 불필요. <input type="checkbox"/> 감시구역 전체의 동시 통제가 가능. <input type="checkbox"/> 첨단 컴퓨터 등의 운용으로 정확성, 신속성, 계속성을 기대. <input type="checkbox"/> 24시간 계속적 감시 가능. <input type="checkbox"/> 강력 범죄로부터 인명 사상의 예방 및 최소화가 가능. <input type="checkbox"/> 화재, 가스 등 다른 위해요소들로부터 인명의 사상을 예방. <input type="checkbox"/> 범죄자 등에 대한 경고 효과가 큼. <input type="checkbox"/> 사고발생시 표시·기록장치가 있으므로 증거보존의 효과가 있으며, 책임한계를 명확히 확보. <input type="checkbox"/> 오경보가 없을 경우 사용자(고객)로부터의 신뢰성이 높음.
	단 점	<input type="checkbox"/> 오경보의 위험성이 큼 <input type="checkbox"/> 긴급출동요원이 도착하기 전까지 다소 시간이 소요되므로, 신속한 현장의 자체적인 대처가 불가능. <input type="checkbox"/> 초기 투자비용이 많이 들 수 있다. <input type="checkbox"/> 유지보수에 많은 비용과 전문 인력이 요구. <input type="checkbox"/> 사용자가 작동을 하지 않거나, 작동법을 모르는 경우가 발생. <input type="checkbox"/> 고장시 신속한 대응 불가. <input type="checkbox"/> 방법업무가 주요 기능이고, 부가적인 업무는 한정적.
인력경비	장 점	<input type="checkbox"/> 사건발생시 현장에서 직접 상황대처가 가능. <input type="checkbox"/> 상황발생시 신속대처. <input type="checkbox"/> 경비 업무 외에 다른 업무를 수행(안내, 질서유지, 보호·보관 업무 등) <input type="checkbox"/> 인적 요소이기 때문에 경비 업무를 전문화. <input type="checkbox"/> 고용창출 효과. <input type="checkbox"/> 고객 접점 서비스 효과.
	단 점	<input type="checkbox"/> 인건비 과다 소요. <input type="checkbox"/> 사건발생시 인명피해 예상. <input type="checkbox"/> 경비원의 사상시 현장과 상황연락이 두절. <input type="checkbox"/> 생리적인 현상으로, 야간 경비활동의 효율성이 저하. <input type="checkbox"/> 경비원이 낮은 보수, 저학력, 고령일 경우 경비의 질 저하.

Ⅲ. 기계경비 대치요원의 임무

1. 대치요원의 역할과 자질

기계경비 대치요원은 계약처인 경비대상시설에 직접적인 안전의 제공자라 할 수 있다. 경비대상시설의 위해요소를 최소화하기 위해서 대치요원의 행동은 정확성과 신속성이 요구된다. 해당 경비업체에서 계약처의 고객과 도급계약가를 하고, 그에 준하는 서로의 계약 조건에 따라 고객의 재산과 안전을 확보하기 위해, 대치요원은 이상상황 발생시 현장에 직접 출동하여 피해방지 및 확대를 최소화하기 위해 조치를 취하는 역할을 수행하고 있다.

그러므로 대치요원의 순간적인 판단과 행동은 경비대상시설의 재산과 생명보호는 물론 경비업체의 품질을 결정하는 중요한 요건이 된다.

또한 자신이 생명보호가 아니라 타인의 재산과 생명을 보호해야 하기 때문에 대치요원은 다음과 같은 자질을 지니고 있어야 한다.

첫째, 명석한 판단력이 요구된다. 대치요원은 짧은 시간에 일어나는 범죄의 현장에서 직접적인 대응을 해야 하므로 고도의 명석한 판단력에 의해 신속·정확히 행동하여야 한다.

둘째, 모든 행동에 유념을 한다. 대치요원의 일거수일투족은 자신은 물론 경비회사의 이미지를 제고시킬 수 있으므로 항상 행동에 유념을 하고, 고객만족을 위해 노력한다. 또한 용모와 복장을 항상 단정히 하여 경비업체의 이미지 제고에 힘쓴다.

셋째, 사적 감정을 배제해야만 한다. 경비대상시설에는 중요물품은 물론 물질적인 재산들이 많으므로 물질적 유혹에 현혹되는 일이 없도록 해야 하고 절대 부정과는 타협하지 말아야 한다. 그러므로 대치요원 개인 나름대로의 뚜렷한 주관과 인생관이 정립되어 있어야 한다.

7) 도급은 수급인이 어떤 일을 완성할 것을 약정하고 도급인이 그 일의 결과에 대하여 보수를 지급할 것을 약정하는 계약(민법 제664~674조)으로서, 일의 완성을 목적으로 하는 낙성계약(諾成契約)이고, 재산상의 출연(出捐)을 하는 유상계약(有償契約)이며, 계약의 각 당사자가 서로 대가적(對價的)의 의미를 가지는 채무를 부담하는 쌍무계약(雙務契約)이다. 그리고 계약 자유의 원칙에 따라 아무런 형식을 요하지 않는 불요식계약(不要式契約)의 성격을 가지고 있다.

넷째, 보안 의식을 지녀야 한다. 대치요원은 경비대상시설의 열쇠를 가지고 있으므로 내부에 진입시 경비대상시설의 내부 정보는 물론 어떠한 사항들도 외부로 유출해서는 안된다.

다섯째, 자기 희생정신을 지녀야 한다. 대치요원의 목표는 자기자신이 아니라 경비대상시설의 재산과 생명보호이므로, 항상 자기를 희생하여 남을 보호한다는 마인드를 지녀야 한다.

여섯째, 업무수행시 세심한 관찰력을 가져야 한다. 예상치 못하는 우발상황에 있어서 범죄자는 항상 치밀한 계획을 수립하고 있다. 따라서 대치요원은 가상되는 상황에 대한 최대한의 상상력을 동원하여 대처할 수 있는 능력을 키워야 한다.

일곱째, 전문가 정신(Professionalism)을 지녀야 한다. 일반적으로 말하는 프로(professional)라 함은 전문가, 숙련자, 지적 직업인을 말한다. 프로페셔널리즘(professionalism)은 특수한 지식기술을 전문적으로 배워 사회에 기여하는 분야에서 나름대로 형성되는 관(觀)을 의미한다. 현대사회는 자기분야에서 독보적인 지식과 능력을 갖춘 프로가 되지 못하면 생존할 수 없는 시대에 살고 있다. 따라서 대치요원은 자신의 임무를 어떤 누구로도 대체할 수 없는 일인자가 될 수 있도록 자기계발에 최선을 다하도록 한다.

여덟째, 책임감이 강해야 한다. 대치요원 개인의 책임은 경비대상시설의 재산과 생명에 직결되므로 어떤 일이 있더라도 자신의 책임을 완수해야만 한다. 만약 경비대상시설내부에 통신회선의 장애가 발생했을 경우 원인을 철저히 분석하여 복구토록 해야 하며, 임무를 완수하지 못했을 경우 경비대상시설을 포기하지 않도록 한다.

아홉째, 사전 준비성과 부지런해야한다. 차량안전운행은 개인의 생명은 물론 차량사고시 경비대상시설에 대한 대치임무를 수행할 수 없으므로 철저한 차량관리를 해야 한다.

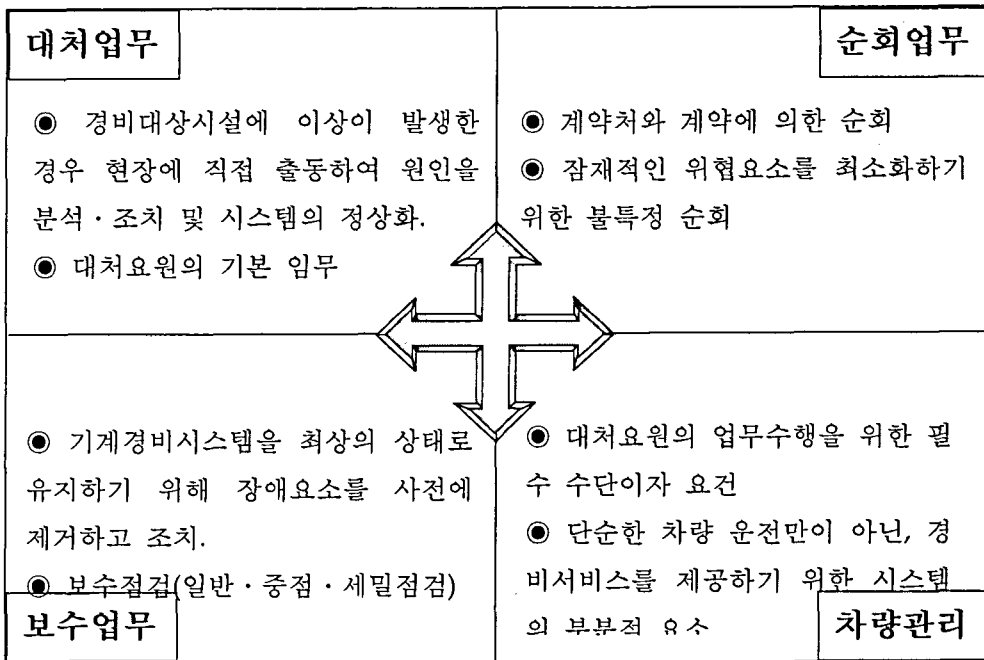
마지막으로, 무도실력을 겸비해야한다. 만약 경비대상시설 내에 침입자를 발견했을 경우, 신속한 보고는 물론 내부 고객의 안전을 우선적으로 보호·대피시키도록 해야 한다. 그러기 위해서는 대치요원 자신의 안전을 지킬 수 있는 호신술 등의 무도수련과 내부 고객의 신변을 보호 할 수 있는 경호무도의 수련도 필

요하다고 할 수 있다.

이러한 점들을 염두에 두고 경비대상시설에 최고의 안전을 제공하기 위해 최선을 다해야만 한다.

2. 대치요원의 주요 임무

대치요원의 주요 임무는 각 경비업체간에 회사의 규모와 여건에 따라 다소 다르다. 그러나 대치요원의 임무는 크게 4가지로 대치업무, 순회업무, 보수업무, 차량관리라 할 수 있다.



<그림 3-1> 대치요원의 주요 임무

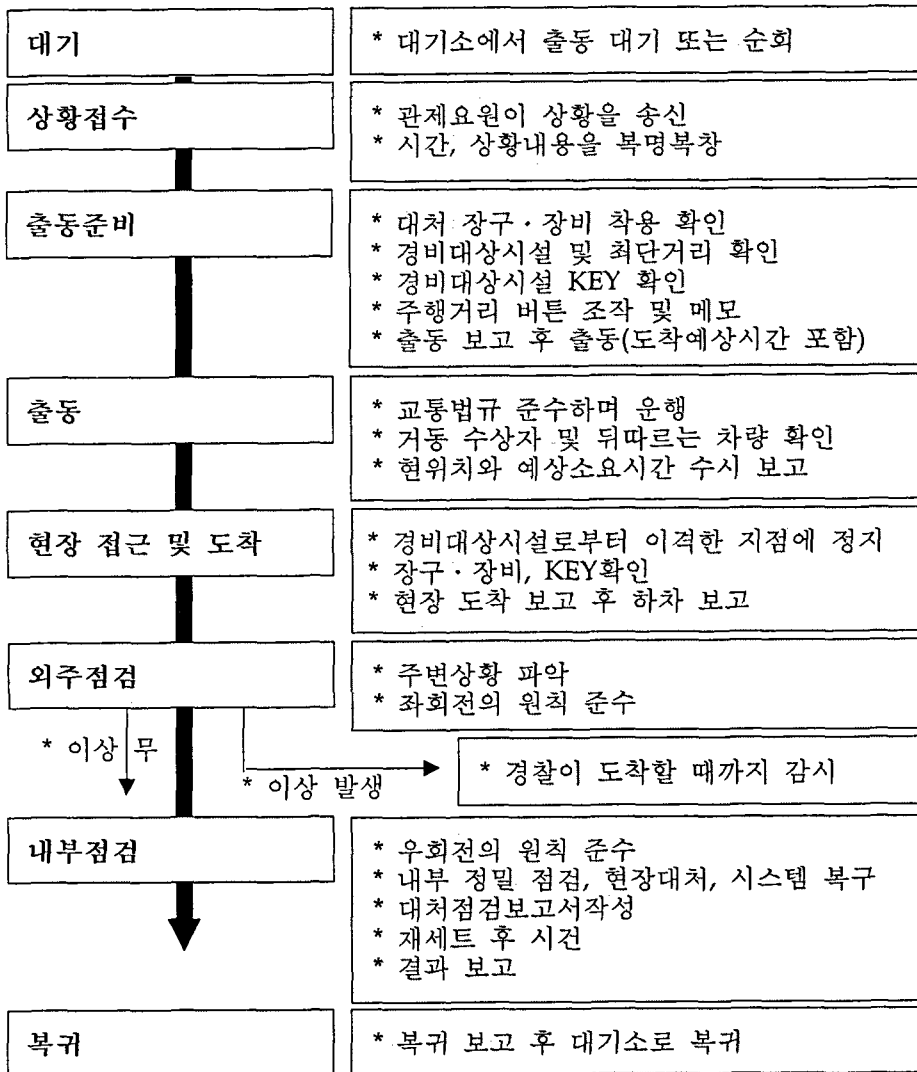
3. 대치요원의 업무 수행 절차

경비대상시설에 설치된 보안기기에 의하여 감지·송신된 정보를 관제센터 수신하게 되면, 관제요원은 이를 신속히 종합 분석하여 도난·화재 등의 정보사항을 대치요원에게 출동을 지령한다.

관제요원의 송신내용을 수신하는 대치요원은 출동지령에 대한 내용을 완벽하

계 접수하고, 경비대상시설물을 확인한 후 최단거리를 이용하여 출동을 한다. 이때 거리와 시간을 체크해두도록 한다.

대처차량에 탑승한 대처요원은 출발 전에 장구·장비를 착용하고, 관제요원에게 출발보고 및 예상소요시간을 통보 한 후 교통법규를 지키면서 경비대상시설물로 운행하는데, 이 때 뒤따라오는 차량이나 거동 수상자가 있는지도 유의해야 한다.



<그림 3-2> 대처요원의 업무 수행 절차

경비대상시설 근처에 접근을 하게 되면 주변 동태를 파악한 후, 경비대상시설로부터 50~100m정도 떨어진 곳에 대처차량을 정지시킨다. 그리고 관제요원에게 도착 및 주변 상황에 대해 보고한 후 경비대상시설의 열쇠를 지참하고 외주점검을 실시한다.

외주점검 결과 상당한 위협상황이 예상되면 경찰이 도착할 때까지 주변 동태를 감시한다.

만약 외주점검 결과가 아무 이상이 없을 경우, 대처점검보고서를 지참하고 내부경계를 실시한다. 내부점검시에는 사주경계 및 내부 동정을 살핀 후 진입하도록 한다. 내부진입 5~10분내에 필히 결과를 다시 보고하도록 한다. 업무지침서에 따른 내부점검 후 이상이 없을 경우에는 대처점검보고서를 작성하고 재세트(RESET)를 한 후 퇴실한다.

퇴실할 때는 경비대상시설의 시건을 필히 한 후 복귀보고를 한 후 대처요원 대기소로 복귀하거나, 대처 전의 업무를 다시 수행하도록 한다.

4. 대처요원의 업무 수행 방법

1) 대처 업무

긴급 대처란 경비대상시설에 이상 발생시, 대처요원이 긴급히 현장에 출동하여 그 이상의 원인을 점검하고 처리하여 시스템을 정상화시키는 것이다.

경비대상시설에 이상이 발생했을 경우, 그 이상의 종류에 따라 관제센터의 관제요원이 출동이 필요한지 여부를 판단하고, 만약 출동이 필요한 경우에는 대처요원에게 출동을 지령하고, 대처요원은 기기가 감지한 이상상황을 판단·확인·처리하고 시스템을 정상화시켜야 한다. 여기에서 말하는 처리란 단순히 출동하여 확인·보고하는 것만이 아니고, 사고의 확대방지, 재발방지, 시스템의 원상복구를 통하여 경비대상시설을 항상 안전한 상태로 보호하는 작용을 말한다. 그러므로 경비대상시설의 안전확보는 안전을 제공하는 대처요원의 안전이 전제되어야 하므로 업무 지침서(Security Manual)를 반드시 숙지하고 이행하여야 한다.

(1) 이상 상황의 종류

이상 상황의 종류는 침입이상, 화재이상, 비상버튼통보, 기기 이상, 회선장애, 세트·해제 실수, 무단해제, 설비이상, 무단순회, 가스누출 등이 있다.

침입이상은 경비업무를 제공하는 경비대상시설에 세트(경비실시) 중 외부로부터 누군가 침입했다는 이상을 나타내는 신호를 말한다.

화재이상은 경비대상시설에 설치된 화재수신반에서의 이보 또는 경비업체에서 설치한 화재감지기에 의해 화재가 발생한 것을 나타내는 신호를 말한다.

비상버튼 통보는 경비대상시설에 비상사태가 발생하여 인위적으로 비상버튼을 누른 경우 발생하는 신호를 말한다.

기기이상은 경비업체에서 설치한 기기에서 장애가 발생했다는 신호를 말한다.

회선장애는 전용회선의 단선 또는 정전이 발생되었다는 신호를 말한다.

세트·해제 실수는 경비대상시설내의 고객이 세트 또는 해제를 잘못하였을 경우에 발생하는 신호를 말한다.

무단해제는 해제 금지시간대에 사용자 카드나 번호를 사용하여 해제조작을 했다는 것을 나타내는 신호를 말한다.

설비이상은 감시하는 설비에 이상이 발생했다는 신호를 말한다.

가스누출은 경비대상시설 내에서 가스가 누출되고 있다는 신호를 말한다.

(2) 긴급대처의 우선 순위

긴급대처는 관제센터의 지령에 의해 행하는 것이고, 관제센터의 지령은 경비대상시설에서 발생한 이상신호에 의거해서 관제요원이 판단하여 지령한다.

이상상황이 동시에 발생되거나, 비슷한 시간에 발생할 경우 관제요원은 대처요원의 긴급대처상황, 경비대상시설까지의 거리, 이상신호의 내용 등에 의해 출동의 우선 순위를 판단하고 지령을 해야 한다.

이상상황 신호가 비슷한 시간에 여러 번 접수했을 경우, 관제요원은 이상발생 내용 중 인명과 관계되는 신호, 피해가 크게 예상되는 신호발생 경비대상시설을 우선적으로 대처시키는 유연성을 발휘한다.

침입신호에서 우선적인 신호는 화재신호, 비상버튼통보, 위협해제 신호이다.

2) 순회 업무

(1) 순회의 개념과 종류

순회란 관제요원의 지령에 따라 경비대상시설의 내·외부 안전을 확인하고 불완전한 상태를 조기에 발견하여 조치하는 등 경비대상시설에 대한 안전 업무를 제공하는 것을 말한다.

따라서 순회는 단순히 무의식적으로 여러곳을 차례로 돌아다닌다는 것이 아니라, 대치요원의 오관을 최대한 활용하여 관찰하는 것을 말한다. 그리고 자기가 담당하는 지역에 대하여 책임을 지고, 안전의 확인 또는 불안정한 상태의 발견, 처치, 정상화하는 것이다.

대치요원이 하는 순회는 주로 경비대상시설의 업무시간 이외의 침입인과, 내부에 존재하는 재해의 원인을 신속히 발견하고, 불안정한 상태를 정상적인 상태로 되돌려 놓는 것이 주임무이다. 그 외에 잔류자 확인, 최종 퇴실자의 점검미비 사항, 불안정한 설비 등의 문제점을 그때마다 대치보고서를 작성하여 그 내용을 기록하여 경비대상시설의 고객에게 안전에 대한 조언을 해 주는 것도 중요하다.

대치요원의 순회는 크게 강화순회, 대체순회, 임시순회로 분류할 수 있다.

강화순회는 기계경비 시스템의 기능이 경비업체의 기기 불량이나, 전용선의 단선 등으로 정상적인 성능을 유지할 수 없을 때 그 성능을 정상화시킬 때까지 잠정적으로 순회하는 것을 말한다.

대체순회는 고객과 계약은 하였으나, 경비개시 이전에 고객의 요청에 의해서, 경비 개시때까지 한시적으로 순회하는 것이다.

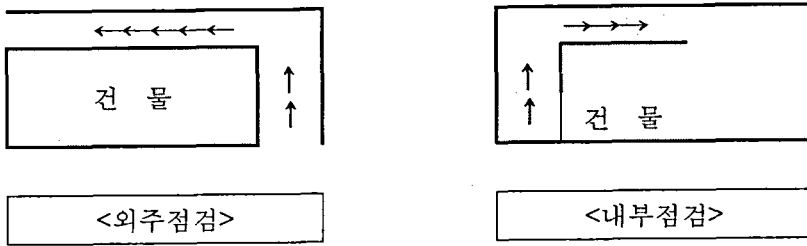
임시순회는 경비대상시설 또는 기타 지역에서 침입사고가 집중적으로 발생할 경우, 사고예방 측면에서 안정될 때까지 단기간에 한하여 순회하는 것이다.

(2) 순회시 대치요원의 행동요령

대치요원의 목적은 경비대상시설에 안전을 제공하는 것이다. 그러나 경비대상시설의 안전을 확보하기 위해서 대치요원 자신의 안전을 먼저 지켜야 한다. 그러기 위해서는 업무지침서에 준한 행동을 해야 한다.

첫째, 외주점검은 좌회전의 원칙, 내부점검은 우회전의 원칙대로 한다.

대처요원이 경비대상시설의 외부를 순회할 경우(외주점검)에는 아래의 그림과 같이 왼쪽으로 돌며 순회하는 것을 좌회전의 원칙이라고 한다. 즉, 왼손이 벽면에 닿아서 이동하는 것을 말한다(왼손잡이는 반대이다). 그 이유는 대처요원의 오른쪽에 넓은 공간을 두고, 불시의 공격에 대비할 수 있으며, 창문 등의 시건 확인을 간단하게 할 수 있기 때문이다.



<그림 3-3> 외주점검과 내부점검의 방법

둘째, 대처요원의 행동은 최대한 은폐해야 한다.

대처요원이 순회하고 있는 것을, 외부나 내부에 있는 범인이 인지했을 경우 대처요원은 대단한 위협에 빠지게 될지도 모른다. 그러므로 Key의 맞는 소리, 문을 열고 닫는 소리, 구두소리, 재채기·기침·침 뱉는 소리, 후레쉬의 빛 또는 그림자, 실내등의 점등에 대해 엄격히 삼가고, 엘리베이터를 사용할 경우에도 대처요원의 도착을 알리게 되는 것이므로, 가능한 한 엘리베이터의 사용을 금해야 한다.

셋째, 시건 상태를 확인한다. 순회시 문이나 창문의 시건 상태를 확인하는 것은 매우 중요한 일이며, 확인은 왼손으로 하는 것이 원칙이다.

넷째, 사각 지대는 꼭 확인한다. 출입구의 뒤편, 계단의 굽어진 구역, 건물의 구석, 어두운 곳 등은 모두 사각 지대이다. 사각 지대에서는 특별히 신변에 유의하고 세밀한 점검을 해야 할 필요가 있다.

다섯째, 계단의 오르내림은 벽면을 이용한다. 그 이유는 위에서 물건이 떨어질 것을 대비하는 것이다.

여섯째, 야간에는 거동수상자와 6보 이상의 거리를 유지한다. 야간에 의심스러운 사람을 발견했을 경우에는 상대편과 6보 이상의 거리를 유지해야 한다. 그 이유는 상대의 기습 공격을 대비하기 위함이며, 주간에는 3보이상의 거리를 유지한다.

3) 보수 업무

보수 업무는 통상 보수점검이라 하는데 보수점검은 시스템의 기능의 확보·보완이며, 경비대상시설의 고장과 원활하고 우호적인 유대강화를 도모할 수 있고, 기기장애, 배선불량 등을 조기에 발견 및 예방조치로 오보배제 활동과 대처 업무에 필요한 제반사항을 조사·확인하는 업무를 말한다.

보수점검은 중점점검과 세밀점검으로 분류 할 수 있다.

중점점검은 고객과의 유대강화를 우선적인 목적으로 우호적인 관계 증대에 있다. 점검 시기는 통상 3개월 기간이라 할 수 있는데 중점점검에서는 도면과 설치기기의 확인, 배터리 및 램프의 교환, 경비대상시설 내 기기의 외관점검 및 청소를 실시한다.

그리고 비상연락망 등의 고객관리카드 기재내용의 변경유무, 긴급대처용 열쇠의 변경유무, 고객의 요청사항들도 확인한다.

세밀점검은 기기의 기능점검을 우선적인 목적으로 기기 장애, 기기 불량을 사전에 발견하여 예방·조치하는 점검이다. 통상 점검 시기는 6개월의 기간이라 할 수 있는데, 세밀점검에서는 중점점검 내용 외에 각종 배선과 물드의 노후 및 부착상태를 점검하고 감지기의 여부를 확인하며, 관계센터와의 통신 및 신호를 확인·점검한다.

그리고 고객의 증·개축이나 Lay Out의 변경 또는 인접건물 등 주위 환경변화에 따른 경비계획 변경의 필요성을 확인하고 불완전한 설비의 유무 확인하도록 한다.

4) 차량 관리

대처요원이 업무를 수행하기 위해서는 항상 대처차량의 운행이 따른다. 대처

차량의 운행은 단순한 차량 운전만이 아닌, 경비서비스를 제공하기 위한 시스템의 부분적 요소로 인식해야 한다.

그러하므로 대치요원은 차량관리에 만전을 기해야 하고, 차량운전 전의 점검 사항 숙지 및 차량 점검방법, 차량사고시의 처리방법, 차량관리의 운영지침에 대해 능숙히 숙달하고 있어야 한다.

그리고 차량운전시에는 방어운전을 기본으로 법규를 준수하고, 안전운행 해야 하며, 평시 차량 관리에 만전을 기하도록 한다.

IV. 대치요원의 문제점과 발전방안

1. 교육적 측면

1) 대치요원에 대한 교육

경비의 전문성을 위해서는 경비원에 대한 전문적인 교육과 훈련이 요구된다는 것은 누구도 부정할 수 없는 사실이다. 그러나 현행 경비업법상 경비원에 대한 교육·훈련에 관한 규정은 다음과 같이 낮은 수준의 교육을 요구하고 있는 실정이다.

현행 경비원에 대한 교육은 경비업법상 신입교육과 직무교육으로 구분할 수 있다.

기계경비 대치요원의 경우 일반경비원으로서 신입교육은 배치 후 1개월 내에 15시간 이상의 교육을, 직무교육은 월 4시간 이상의 교육만을 요구하고 있는 실정이다.

<표 4-1> 경비원의 법적 교육 이수 시간

구 분	신입교육		직무교육
	시 간	시 한	
일반경비원	15시간	배치 후 1월 경과 전	4시간 이상/월
특수경비원	80시간	배치 전	6시간 이상/월

2) 인력경비 위주의 교육프로그램

<표 4-2> 일반경비원 신입교육의 과목 및 시간

구 분	과 목	시 간
학과교육	○ 헌법 및 형사법(인권, 경비관련범죄 및 현행법체포에 관한 규정을 포함한다)	2
	○ 경비업법(청원경찰법을 포함한다)	2
실무교육	○ 시설방호	2
	○ 불심검문요령	2
	○ 소방	2
무술교육	○ 기본훈련 및 호신술	2
기 타	○ 입교식·평가·수료식 등	3
계		15

기계경비 대치요원은 일반경비원으로서의 교육을 받게 되는데, 기계경비관련 교육내용은 부재하며, 인력경비 교육프로그램의 교육을 받고 있는 실정이다.

3) 경비지도사에 대한 교육과 교육프로그램

경비지도사는 경비원을 지도·감독·교육하는 자로서 일반경비지도사와 기계경비지도사로 구분된다. 기계경비지도사는 기계경비업무에 종사하는 경비원을 지도·감독 및 교육하는 경비지도사로서 다음과 같은 직무를 수행한다.

- 첫째, 경비원의 지도·감독·교육에 관한 계획의 수립·실시 및 그 기록의 유지
- 둘째, 경비현장에 배치된 경비원에 대한 순회점검 및 감독
- 셋째, 경찰기관 및 소방기관과의 연락방법에 대한 지도
- 넷째, 기계경비업무를 위한 기계장치의 운용·감독
- 다섯째, 오경보 방지 등을 위한 기기관리의 감독이다.

그러나 이러한 경비지도사로서의 직무를 원활하게 수행하기 위해서는, 법적으로 정해진 교육의 이수 후 경비원을 지도한다는 것은 상당한 무리가 따르는 것이 현실이다. 더불어 경비지도사제도 자체적인 내용상의 여러 문제점들은 앞으로

로도 개선되어야 할 과제이다.

<표 4-3> 기계경비지도사 교육의 과목과 시간

구 분 (교육시간)	과 목	시 간
공통교육 (20시간)	○ 경비업법	4
	○ 청원경찰법	2
	○ 법학개론	2
	○ 경비실기(봉술 및 호신술)	4
	○ 교육기법	4
	○ 입교식·평가·수료식	4
실습교육 (24시간)	○ 기계경비운영관리	7
	○ 기계경비기획및설계	7
	○ 인력경비개론	3
	○ 기계경비현장실습	7
계		44

4) 전문교육기관

우리나라는 경비전문교육기관이 부족하므로 소수업체를 제외하고는 경비업자가 한국경비협회에 신입교육을 위탁하여 실시하고 있으며, 민간경비산업을 총괄할 수 있는 종합적인 전문연구기관이 없는 실정이다.

5) 형식적인 교육의 시행

상기하였듯이 우리나라 경비원에 대한 교육프로그램은 상위 몇 개의 경비업체를 제외하고 영세성 등의 환경적 요인에 따라 교육이 거의 이루어지지 않고 있는 실정이며, 더불어 그 교육은 형식적 교육에 그치고 있다.

신입교육의 경우 저품질의 경비업체에서는 결원이 발생할 경우 대치경호원을 배치하기 위해서 간단한 면접 후 채용하고, 몇 가지의 경비수칙만을 교육한 후 현장에 배치되고 있는 형편이다. 더군다나 직무교육 또한 형식적으로 시행되고 있으며, 경비지도사의 미션임으로 인해 경비원의 지도·감독·교육이 이루어지

지 않고 있는 현상도 발생하고 있다.

교육은 백년지대계(百年之大計)라는 말이 있듯이 경비업의 발전을 도모하기 위해서는 멀리 내다볼 줄 아는 교육정책이 필요하겠다.

경비원의 자질을 향상시키고 경비업무의 전문화를 꾀하기 위해서는 무엇보다도 경비원에 대한 높은 교육과 훈련이 이루어져야 함은 두말할 나위도 없다. 구체적으로는 체계적인 교육훈련을 통하여 경비조직 구성원의 일반적 소양과 경비부문의 전문적인 교육을 받을 수 있도록 해야만 한다.

이러한 교육·훈련을 위해서는 무엇보다도 경비원에 대한 신입교육, 직무교육, 보수교육들이 이루어져야 한다. 또한 이를 위해서 우수한 교관의 확보, 경비전문교육시설과 경비전문학교의 설립, 교과과정의 개선, 경비지도사제도의 활성화 등이 뒷받침되어야만 한다.

요컨대, 경비원에서 경비지도사까지, 신입교육에서 직무교육, 보수교육까지의 종합적인 교육프로그램의 구상과 실현이 요구된다고 할 것이다. 또한 교육을 실행함에 있어 법·제도적인 장치가 뒤따라야 할 것으로 사료된다.

2. 법·제도적인 측면

현행 경비업법은 인력경비 위주의 법제도라 할 수 있다.

다만, 2001년 3월 경비업법의 개정으로 기계경비업무를 경비업의 한 업무 영역으로 구체화 한 것은 다행스러운 일이라 할 수 있다. 그리고 과거 문제가 되어 있던 부분을 해결하였거나 개선한 부분(기계경비업무의 대응체제 및 오경보의 방지 등)도 있는데, 다소 보완해야 할 부분이 있기는 하지만 기계경비 업무의 중요성에 비추어보면 바람직한 개정이라 할 수 있다.

그러나 아직 경비업법은 인력경비 위주의 법제도로서 앞으로도 계속적인 발전을 위해서는 긍정적이고 발전적인 법개정의 문제요소들이 남아 있다.

예를 들어 경찰과의 연계방안, 기계경비 역할의 한계, 그리고 위반자에 대한 제재방안 등이 규정되지 않고 있으므로 이 부분에 대한 제도적 보완이 필요하다. 특히 경찰과의 연계방안은 공사(公私)제휴구조의 차원에서, 또는 경찰과의 역할 분담이라는 발전적 계기를 형성하게 되는 좋은 사례가 될 것이다.⁸⁾

또한 기계경비업무만을 총괄할 수 있는 기계경비업법의 제정을 조심스럽게 기대해 본다.

3. 사회 인식도 및 신뢰 회복 측면

우리나라에서 경비는 일반시민들의 인식의 정도가 낮다고 할 수 있다. 예를 들어, 건물 외부에 설치된 비상램프의 점등을 보고도 아무런 반응이 없으며, 점등 사실에 대해서 의심을 가지는 시민들은 부재한 실정이다. 또 어떤 경비대상 시설에서 사이렌이 울리게 되면 신고는커녕 ‘저 기계들은 오늘은 또 왜 울어 대나.....’하고 무심코 넘겨 지내는 것이 일수이다. 또한 어떤 고객들은 경비업체에 대한 불신으로 가끔 출동대처를 시험(테스트)하기도 하는 것이 현실이다.

사회 인식도의 문제는 우선 경비업체의 규모에 따라, 그리고 지역적으로 불균형하게 발전되어 있어 그 인식도 편차가 심하다고 할 수 있다.

요즈음 대중매체를 통해 전해지는 대처요원의 늦장 출동, 보안기기의 오작동 등 경비업체의 실태와 현황을 볼 때, 앞으로의 사회 인식도 향상을 위한 많은 과제가 요구된다고 할 것이다.

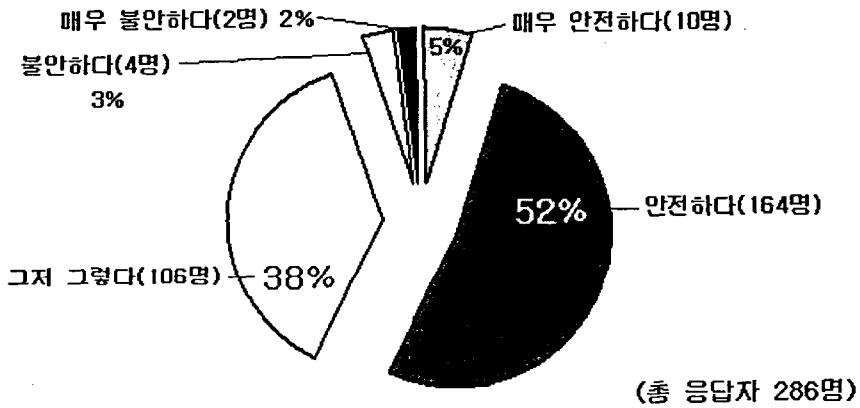
다만, 최근 대중매체를 통한 경비업체의 광고들은 민간경비에 전체에 대한 인식을 호전시키는 한 요소라 할 수 있다.

그리고 최근의 한 조사(시큐리티월드, 2001년 6월호)에서는 서울시내 300개의 단독상가를 대상으로 보안시스템의 설치현황 및 만족도 조사를 한 결과, 보안시스템의 안전도에 대해 57%가 신뢰한다는 답변을 했다.

“현재 설치하고 있는 보안시스템의 안전도를 어느 정도 신뢰하느냐”는 질문에서는 “매우 안전하다”가 5%, “안전하다”라고 응답한 사람이 52%로 안전한 편이라고 생각하는 응답자가 절반을 조금 넘는 57%로 나타났다. “그저 그렇다”는 대답이 38%이고, “불안하다”와 “매우 불안하다”는 항목에 대답한 사람은 합쳐서 5%에 불과해 현재 매장에 설치하고 있는 보안시스템의 안전도에 대해서는 많은 응답자들이 신뢰하고 있는 것으로 나타났다.⁹⁾

8) 정진환, “개정 경비업법의 문제점과 개선방향”, 한국경비협회보.

9) 시큐리티 월드 2001년 6월호, “상가 보안 시스템 설치현황 및 만족도 조사”, p.41.



<그림 4-1> 현재 설치되어 있는 방법·보안시스템의 안전도 평가

자료 : 시큐리티월드 2001년 6월호.

그러나 이 조사는 서울의 일부지역에 국한하여 조사한 것으로 지역간의 많은 편차가 있을 것으로는 판단되나, 점차적으로 사회 인식도가 향상되고 있는 것으로 사료된다.

한편, 기계경비업은 1980년대 초에서부터 현재까지 급격한 성장곡선을 그리며 발전했다. 그러나 발전의 양상은 질적 성장이 아니라 양적 팽창으로 지금은 수준 높은 서비스를 제공하는 질적 성장을 고려해야 할 때이다.

21세기의 경영과 마케팅의 가장 중요한 과제는 고객만족의 추구라 해도 과언이 아니다. 경비업체에서도 CS를 도입하는 과정에서부터 고객의 요구사항(NEEDS)을 수집하여 측정하고 개선하는 고객만족시스템(CS System)을 구축하는 과정까지의 통합적인 프로그램을 제시할 필요가 있다.

다행히 최근 경비업체에서는 “경비원”이라는 용어에서 “보안요원”으로, “보안요원”에서 “CS요원(고객만족요원)”으로 명칭을 전환하는 경향이 있다.

또한 남성의 직업으로 여겨져 왔던 시큐리티 영역에서 여성요원의 등장과 더불어 여성CS요원들도 과감히 등장하고 있는 실정이다. 또한 교통환경여건이 어려운 지역에서 오토바이 대치요원 등장 등 이들은 모두 경비업체의 차별적인 서비스 제공을 의미하며 고객만족을 향한 서비스라 할 수 있다.

더불어 인터넷 강국인 국내의 실정을 볼 때 On-line을 통한 홍보와 고객만족에도 노력을 아끼지 말아야 하겠다.

기계경비는 날로 첨단기술을 사용하고 있다. 그러나 아무리 적용된 것이더라도 완벽하지는 않다. 기계경비는 설치장소나 환경에 많은 영향을 받고 제약을 받는데, 기계경비 오보란 실제 침입이 아닌 고객의 실수나 환경적인 요인에 의해 발생하는 신호로, 오보율은 실제 대처요원이 출동시에 신속함을 저해하는 가장 큰 요인으로 작용할 뿐만 아니라, 고객의 불만과 기계경비 전체에 대한 인식 저하현상을 초래할 수 있다.

그러기 위해서 경비업체 및 관련 연구 단체에서는 오경보를 근절하기 위한 데이터 분석, 명확한 원인 분석 등을 통해 대책을 수립해야 하고, 기기품질의 향상, 부실설계 및 공사 방지, 고객의 조작 실수에 대한 취급설명 등의 교육과 지도, 고객이 쉽게 조작할 수 있는 기기의 개선 및 개발, 범죄예방을 위한 환경 설계(CPTED) 등을 통해 사회 인식도와 신뢰를 회복해야 할 것으로 사료된다.

4. 경비원의 전문화

소수의 대 경비업체들을 제외하고는 통상 경비원들의 업무영역은 대처, 보수, 영업, 행정의 업무까지도 수반하는 경향이 있다. 또한 대처요원의 근무형태는 3조2교대방식의 패턴은 드물고, 보통 2조2교대방식의 근무 형태로 운영되고 있는 실정이다. 그리고 대처요원의 근무자체가 차량에서 근무하기 때문에 차량사고의 위험과 활동공간의 협소로 인해 상당한 고충을 겪고 있는 것이 현실이다.

또한 잦은 오경보로 인해 현장에 빈번히 출동하게 됨으로서, 고객과의 마찰도 있으며, 이러한 열악한 여건들로 말미암아 우리나라의 경비원들은 높은 이직율을 보이고 있는 실정이다. 더불어 높은 이직율은 경비원의 교육은 물론 전문화를 꾀할 수 없게 만드는 가장 큰 요소로 작용하고 있다.

경비원의 자질과 전문성의 증진시키기 위해서는 교육은 두말 할 것도 없고, 채용·선발 단계에서부터의 신중성이 요구된다. 우선 경비업체에 지원하는 모든 인적 요소에 대해 매우 신중하게 조사되어야 한다. 경비원들은 경비대상시설내의 기밀 물건, 자료, 중요 물품 등을 쉽게 취급할 수 있으며, 강인한 신체적 기능

이 요구되고, 비상상황에 따른 신속·정확한 판단과 대응이 요구되기 때문에 채용·선발단계에서부터 필기시험, 신체검사, 적성검사, 인성검사, 면접 등 철저하게 조사하여 채용·선발 여부를 판단해야 할 것이다.

그리고 신형 및 첨단 장구·장비를 개발하고 도입하여 운영해야 한다. 범죄에 사용되는 도구가 흉포화, 지능화, 첨단화되어 가는데 효율적으로 대응하기 위해서는, 경비업체들은 이에 대응할 수 있는 장비들을 구비·보강해야 하고, 아날로그방식에서 디지털방식의 장비들로 교체를 하는 등 장구·장비의 현대화에 투자를 아끼지 말아야 할 것이다. 또한 대처요원전용차량을 개발하는 등의 노력도 필요할 것이다.

그리고 대처요원의 사기진작과 전문요원의 운영을 목표로 하는 국가공인 경비원 자격증 시험제도를 검토해야 한다. 경비원의 소질, 능력과 자질에 따라 국가가 공인하는 검정시험을 거쳐 공인 경비원 자격증을 부여하는 방안을 검토해야 할 것이다.

마지막으로 경비원 보수의 적정 수준 유지와 지위를 보장하는 법·제도적 장치를 마련해야 한다. 경비원의 자질향상은 물론 전문성을 증진하기 위해서는 경비원의 높은 이직률을 낮춰야만 한다. 그러기 위해서는 경비원의 보수를 적정 수준으로 유지시켜야만 한다. 보수의 문제는 어떤 조직에서나 기본적인 욕구충족에 관계된 것으로, 유능하고 교육된 경비원을 확보·유지하기 위해서는 최저임금보장, 보수규정 등의 재검토, 임금 지급의 현실화가 선행되어야만 하겠다. 또한 경비원의 법적·제도적 지위를 보장하여 자신의 직무에 대한 만족감을 제공할 수 있도록 해야 한다.

5. 시장의 구조적 변화와 지역간의 격차 해소

아직 우리나라는 경비산업의 초기에 나타나는 인력경비 위주의 민간경비업무 형태로 이루어지고 있는데 반해, 미국이나 일본 등 선진국들은 기계경비업무 중심으로 계속 발전시키고 있다.

이와 같은 현상은 아직 한국 민간경비시장의 인건비가 저렴하기 때문이기도 하겠지만, 앞으로는 정책적인 견지에서 고부가가치산업인 기계경비업무를 중심

으로 성장·발전시켜나아가야 할 것이다.

한편, 국내 기계경비업은 소수의 대기업들에 의해서 시장이 주도되고 있으며, 제공 서비스 또한 지역업체와 현저한 차이를 보이고 있다. 국내 전체적인 시큐리티산업의 발전을 위해서는 지역간의 균형적인 발전이 필연적으로 요구된다.

기계경비업체의 경우 전체 150개의 업체 중 57%가 수도권에 편중되어있고, 경비업체 전체의 경비원으로 볼 때 75%의 경비원이 수도권에 편중되어 있다.

경비업체가 도시화, 산업화, 정보화에 따라 수도권에 편중되어 있기는 하지만 민간경비의 전체적인 발전을 위해서는 지역특성에 맞는 민간경비 상품을 다양하게 개발해야 하고, 또한 하루빨리 영세성에서 탈피해야 한다. 이를 위해 국가 정책적으로 지역발전에 심혈을 기울이고 지원을 아끼지 말아야 하겠다. 예를 들어 대규모 기계경비 입찰 선정시 업무수행능력이 우선적으로 고려되도록 하되, 지역성도 함께 포함을 해서 지역전체의 발전을 고려해야 하겠다.

경비업체는 저비용 영업전략에서 탈피하여, 고품질의 서비스를 제공하고 동시에 고부가가치산업이 될 수 있도록 노력해야 할 것이다.

그리고 각종 시큐리티 박람회, 관련학회 등의 참여를 통해서 발전 지향적인 사고와 행동이 요구된다고 사료된다.

6. 관계기관과의 상호협력 체제

기계경비와 경찰의 원활한 상호협력체계 구축을 위해서는 우선 기계경비만을 전담할 수 있는 전담부서 및 담당경찰관을 선임하여 운영하는 제도적 장치를 마련하고, 상호 의견 조정역할을 함으로써 양 집단간의 원활한 업무 협조가 이루어질 수 있도록 해야 한다. 그리고 상호간 기대와 특성에 대한 충분한 이해가 선행되어야 하고, 이들이 가지고 있는 인적·물적·행정적인 제반 여건들을 효과적으로 이용할 수 있도록 정기적이고 심층적인 논의가 있어야 하겠다.

또한 기계경비와 경찰의 상호업무수행 범위와 특성을 이해하기 위해서 합동순찰근무를 실시하는 방법도 협력증진을 위한 하나의 방법이 될 수 있을 것이다.

그리고 신원조회, 현행범의 인도, 범죄 신고 등의 기초적인 협력 외에, 비상상황대비 상호협력훈련을 통한 정책적 방안을 검토해보아야 할 것이다.

기계경비는 고부가가치산업으로 매년 큰 성장세를 보이고 있고 활동영역이 넓어지고 있는 상황에서 늘어가는 범죄에 효율적으로 대응하기 위해서는 민간 경비와 공경비의 상호협력을 통해서만이 범죄예방을 극대화 할 수 있다고 사료된다.

또한 주민과의 협력 또한 중요하다. 최근 경찰은 지역방법 세미나·공청회 개최를 통해 서로의 입장과 범죄예방에 대한 상호협력을 하고 있으며 활발한 지역방법 활동을 펼치고 있다.

경비업체에서도 공경비(인접경찰서, 파출소)는 물론 지역주민들과의 협력을 통해서 범죄예방에 기여할 수 있을 것으로 사료된다.

V. 결 론

기계경비업은 1980년대 초 한국안전시스템(S1)과 한국보안공사(CAPS)가 사업을 실시하여 현재 이 두 개의 양대 경비업체가 기계경비의 대표적 기업으로 전국 네트워크를 구성하며 시장을 주도하고 있다.

국내의 어려운 경제적 여건 속에서도 고부가가치산업으로서, 전자·통신기술 등의 첨단화에 부응하며 지속적으로 성장하고 있는 기계경비는 2002년 12월 31일 현재 국내 기계경비업체가 150개에 이르고 있다.

본 연구에서는 고도로 성장하고 있는 기계경비 및 대처요원의 임무수행 실태와 그에 대한 발전방안을 제시하고자 하는데 목적이 있다.

기계경비 대처요원은 경비대상시설에 이상 발생시, 긴급히 현장에 출동하여 그 이상의 원인을 점검하고 처리하여 시스템을 정상화시키는 긴급 대처업무, 관제요원의 지령에 따라 경비대상시설의 내·외부 안전을 확인하고 불완전한 상태를 조기에 발견하여 조치하는 순회 업무, 시스템의 기능의 확보·보완하고 기 기장애, 배선불량 등을 조기에 발견 및 예방조치로 오보배제 활동과 대처업무에 필요한 제반사항을 조사·확인하는 보수업무, 대처를 위한 대처차량의 관리업무를 하고 있다.

기계경비 대처요원의 임무수행에 있어서 여러가지 발전방안은 다음과 같이

제시할 수 있겠다.

첫째, 교육적인 측면이다. 경비원에서 경비지도사까지, 신입교육에서 직무교육, 보수교육까지의 종합적인 교육프로그램의 구상과 실현이 요구된다고 할 것이다. 또한 교육을 실행함에 있어 법·제도적인 장치가 뒤따라야 할 것으로 사료된다.

둘째, 법·제도적인 측면이다. 현행 경비업법은 인력경비 위주의 법제도로써 앞으로도 지속적인 발전을 위해서는 긍정적이고 발전적인 법개정의 문제요소들이 남아 있다. 또한 기계경비업무만을 총괄할 수 있는 기계경비업법의 제정이 논의되어야 한다.

셋째, 사회인식도 및 신뢰를 회복해야 한다. 그러기 위해서는 경비업체에서도 CS경영을 도입하는 과정에서부터 고객의 요구사항(NEEDS)을 수집하여 측정하고 개선하는 고객만족시스템(CS System)을 구축하는 과정까지의 통합적인 프로그램을 제시할 필요가 있다. 그리고 오경보의 근절을 통한 고객만족과 신뢰 회복에 노력을 해야 한다.

넷째, 경비원의 전문화가 요구된다. 경비원의 자질과 전문성의 증진시키기 위해서는 교육은 두말 할 것도 없고, 채용·선발 단계에서부터의 신중성이 요구, 신형 및 첨단 장구·장비를 개발하고 도입하여 운영, 사기진작과 전문요원의 운영을 목표로 하는 국가공인 경비원 자격증 시험제도를 검토, 경비원 보수의 적정 수준 유지와 지위를 보장하는 법·제도적 장치를 마련이 요구된다.

다섯째, 인력경비에 편중된 시장의 구조적 변화와 지역간의 격차를 해소해야 한다.

마지막으로, 공경비인 경찰은 물론 관련단체인 경비협회, 경비지도사협회, 관련 학회와 지역 주민과의 협력체제의 구성도 요구된다.

< 참고 문 헌 >

- 김두현·김정현(2002). 민간경비론. 백산출판사.
- 이강열(2001). 경비지도사 기계경비개론. 한국고시회.
- 이상원(1999). 경비지도사 기계경비개론. 육서당.
- 이영남(2001). 경비지도사 민간경비론. 한국고시회.
- 이윤근(2002). 경비지도사 민간경비론. 엑스퍼트.
- 정태황(2001). 기계경비개론. 백산출판사.
- 김순열(1999). 경호경비안전산업의 경영에 관한 연구:연구개발과 교육훈련을 중심으로. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 김태민(2002). 민간경비 업무 수행 절차 및 방법에 관한 연구. 용인대학교 대학원 석사학위논문.
- 이강열, 무인전자경비 시스템, 선택아닌 필수개념으로 정착. 시큐리티월드 2001년 7월호.
- 이상철·김태민(2002). 민간경비산업의 발전방안에 관한 연구. 한국스포츠리서치 제13권 제5호.
- 정진환(2002). 개정 경비업법의 문제점과 개선방향. 한국경비협회보 월보25호.
- David L. Berger(1973). *Industrial Security*. Boston: Butterworth Publishers. Inc.
- Robert R.J. Gallati(1983). *Introduction to Private Security*. Prentice - Hall, Inc.
- Walter M. Strobl(1978). *Crime Prevention Through Physical Security*. Marcel Dekker, Inc.
- 시큐리티월드 2001년 6월호. 상가 보안 시스템 설치현황 및 만족도 조사.
- 사이버경찰청. <http://www.police.go.kr>
- 에스원. <http://www.s1.co.kr>
- 캡스. <http://www.caps.co.kr>
- 한국경비협회. <http://www.ksan.or.kr>