

2024년 6월 개정판

여행업 안전관리 가이드북

소개글

여행업에서 ‘안전’은 최우선으로 취급해야 하며, 안전이 바탕이 될 때 업계 이익도 보장되고, 소비자들로부터 신뢰를 얻어 사업을 안정적으로 영위할 수 있는 선순환 구조가 될 수 있습니다.

본 안내서는 여행업체가 자발적으로 자사 시스템에 맞는 안전 매뉴얼을 제작하여 사용할 수 있도록 토대를 마련하고, 사전예방을 통해 여행안전 관련 사건·사고가 최소화 될 수 있도록 지침의 역할을 하며, 불가피한 상황이 발생한다면 신속하고 명확한 대처(처리)로 피해를 최소화 하는 데 목적이 있습니다.

나아가 관련기관 및 종사자의 역할과 함께 여행소비자의 유의사항 등을 널리 알려 안전여행을 정착시키는 데 목적을 두고 있습니다.



CONTENTS

목차

여행업 안전관리 가이드북

08	안전배려 의무란?	
10	제1절 여행업무 안전 프로세스	
11	1. 여행상품 기획 단계	
	일정상 안전요소 확인 후 거래처 선정	12
	현지여행사(랜드사) 확인 사항	13
	교통기관 확인 사항	14
	숙박기관 확인 사항	16
	음식점 확인 사항	18
	선택관광 확인 사항	20
	안전한 인력 확보	22
	안내원(인솔자, 가이드) 고용	22
	안전교육 및 인력관리	23
	안내원(인솔자, 가이드) 배정	24
	안전상태 점검	26
	국가(지역)별·유형별 점검기간 설정	26

2. 여행상품 판매 단계

법률에 따라 제공해야 하는 안전정보 32

첫째, 여행목적 국가(지역)의 경보단계 및
국가별 안전정보 제공 32

둘째, 해외여행자 인터넷 등록제도 안내 33

안전여행을 위해 여행자에게 제공해야 하는 정보 .. 34

첫째, 치안상황 및 주요 질병정보 등을 확인하고
중요사항을 여행자에게 안내 34

둘째, 여행목적지에서 지켜야 할 문화, 규정, 질서 ... 36

셋째, 여행자가 안전의식을 제고하도록 유도하고,
유의 할 사항 등을 안내 38

3. 여행상품 운영 단계

주요 안전사항에 관한 확인 및 현장 안내 ... 42

차량이동 관련 43

선박이동 관련 46

숙박 관련 48

음식점 관련 50

해양스포츠 관련 52

[사고 빈도가 높은 유형] 26

[대형사고 유형] 28

[기타 여행상품 기획 단계에서 점검해야 하는 요소] .. 30

4. 사건·사고에 대한 대응 및 대처
(발생빈도가 높은 유형 중심)

차량 교통사고 발생 63

경미한 사고 63

대형사고 64

선박사고 발생 65

기계고장 등에 의한 체류 65

충돌, 좌초, 전복 등에 의한 침수 상황 66

식중독 발생 68

5. 사후처리 및 회복 단계

사후처리 업무 프로세스 72

사망사고 조치사항 74

치료사고 조치사항 76

사고대책반 편성 및 역할 78

6. 사례추적 등 자료화

산악일정 관련 54

도심일정 관련 56

기반시설 열악지역 관련 58

85

제2절 재난별 행동 요령

86

1. 재난별 행동 요령

자연재난 행동 요령 86

화산폭발 86

지진 86

태풍 90

호우 91

홍수 92

폭염 92

사회재난 행동 요령 94

화재사고 94

폭발사고 94

수난사고 95

선박사고 96

자동차사고 97

버스사고 98

철도사고 98

항공기사고 99

산행·등산 사고 행동요령 100

다중밀집사고 101

질병(감염병) 행동 요령 102

열대지역 풍토병 102

식중독·홍역 103

메르스(Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus : MERS) 104

에볼라바이러스병(Ebola Virus Disease, EVD) .. 106

지카 바이러스(ZIKA Virus) 107

코로나바이러스감염증-19(COVID-19) 108

빈대물림예방 110

연쇄상구균 독성쇼크증후군(STSS) 112

113

제3절 응급처치 및 구호장비 사용 요령

114

1. 응급처치

응급처치의 기본사항 114

출혈과 지혈 114

화상 115

골절 116

질식 117

찢어진 상처 120

차멀미 122

화재사고 122

차량사고 122

123	2. 심폐소생술
	심폐소생술의 정의 123
	심폐소생술의 중요성 123
	성인 심정지환자의 심폐소생술 123
	영아의 심폐소생술 126
128	3. 기구 및 장비 사용법
	제세동기 사용법 128
	소화기 및 소화전 사용법 130
	완강기 사용법 132
	구명동의 착용법 133
135	제4절 참고자료
136	1. 외교부 여행경보단계
	여행경보제도란? 136
	단계별 여행경보 136
	특별여행주의보 136
	여행금지제도 136

137	2. 안전여행을 위한 여행객 확인 사항
138	3. 해외안전여행을 위한 위기상황별 대처 매뉴얼
	분실/도난 138
	부당한 체포 및 구금 140
	인질 및 납치 141
	교통사고 141
	자연재해 142
	대규모시위 및 전쟁 142
	테러/폭발 143
	마약소지 및 운반 144
146	4. 안전여행을 위한 여행사 안전 수칙
147	5. 고품질 여행상품 개발을 위한 여행사 확인 사항

안전배려의무

안전배려 의무란?

여행자의 안전을 위하여 여행상품을 기획·판매하는 여행사의 필수적인 안전 의무사항을 말합니다.

첫째,

여행자의 안전을 위해 일정, 관광지, 이용시설 등에 관하여 사전에 조사·검토하여 발생할 수 있는 위험요소(사건, 사고)를 제거하여야 합니다.

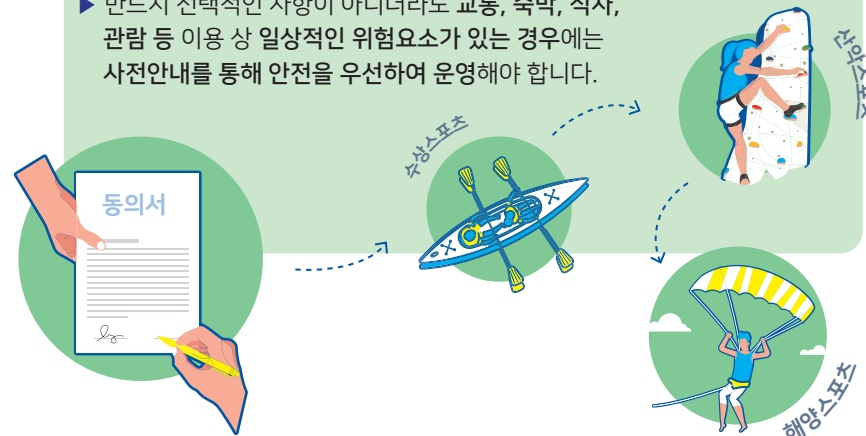
- ▶ 여행사는 상품별 특성에 따라 사전 조사 내용을 면밀히 검토해야 합니다.
- ▶ 위험요소를 개인적, 주관적으로 판단하지 않고 객관적으로 판단해야 합니다.
- ▶ 실제 행사를 진행하는 인솔자 및 가이드는 일정상 위험요소 등이 있다고 판단되는 경우 사건·사고가 발생하지 않았더라도 관련사항을 소속여행사에 알려 회사차원에서 일정조정을 하거나, 차후 상품운영에 반영할 수 있도록 해야합니다.



둘째,

위험요소를 제거할 수 없는 일정, 관광지, 이용시설 등을 이용하거나 진행해야 하는 경우 **여행자에게 선택권을 부여하여** 여행자가 선택할 수 있도록 하여야 합니다.

- ▶ 선택에 관한 동의는 서면 등 증빙할 수 있는 자료를 근간으로 하여야 합니다.
- ▶ 반드시 선택적인 사항이 아니더라도 교통, 숙박, 식사, 관람 등 이용 상 일상적인 위험요소가 있는 경우에는 사전안내를 통해 안전을 우선하여 운영해야 합니다.



셋째,

위험요소가 있는 일정, 관광지, 이용시설 등을 이용하거나 진행하는 경우 위험요소를 제거하려는 노력이 요구됩니다.

- ▶ 진행해야 할 일정이 신체상 불편함과 연결되는 경우, **이용자에게** 신체상 불편함이 없는지 확인하여 재차 선택권을 부여하거나, 제외될 수 있도록 노력해야 합니다.

ex) 높은 지대 일정(고산증, 다리불편, 호흡곤란 등) / 해양스포츠(노약자, 심장질환 관련 기왕병력 등)

- ▶ 진행해야 할 일정이 일상적인 범위라 할지라도 회사 입장에서 수배·예약한 시설 및 주변 환경 등은 **여행사 책임에** 해당하므로 사전안내는 여행사의 가장 중요한 안전업무입니다.

ex) 일상적이지만 발생할지 모르는 위험요소는 안내문을 나눠주고 설명 / 숙박기관에 위험요소(수영장, 욕실미끄러움, 잠금장치 체크 등)가 있는 경우 주의 당부 / 여행자가 숙박시설 밖으로 나와 개별활동 등을 할 때 위험요소(치안상황, 공사 중, 야생동물 활성화 등)가 있는 경우 주의 당부!



제1절 여행업무 안전 프로세스



제1절 여행업무 안전 프로세스

1. 여행상품 기획 단계

1. 일정상 안전요소 확인 후 거래처 선정 12p
2. 안전한 인력 확보 22p
3. 안전상태 점검 26p

1. 일정상 안전요소 확인 후 거래처 선정



안전사고는 언제 어디서든 발생할 수 있으며, 위험요소는 모든 상황에 잠재되어 있기 때문에, 여행상품과 관련된 거래처 선정은 안전여행의 첫걸음입니다.

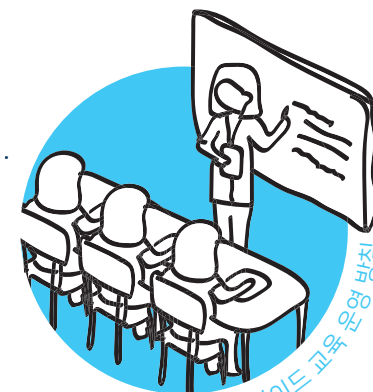
여행사 주요 거래처

- 현지 여행사 (랜드사)
- 교통기관 (항공사, 선박회사, 열차, 육상교통 등)
- 숙박기관 (호텔, 리조트, 펜션 등)
- 음식점 및 선택 관광업체 등



현지여행사(랜드사) 확인 사항

- 현지 여행사에 소속된 임직원들을 대상으로 교육한 이력과 계획 등을 확인해야 합니다.
- 운영 인력이 안전에 관한 기본의식이 있는지 확인해야 하며 연락망, 비상시 운용 방안 등 안전체계가 갖추어져 있는지 확인해야 합니다.



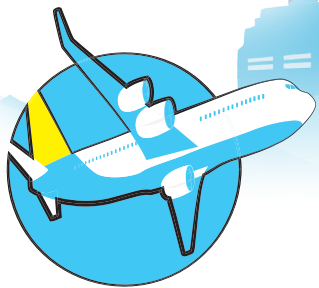
안전의식 및 제재 구축 현황

직원 및 가이드 교육 운영 방안



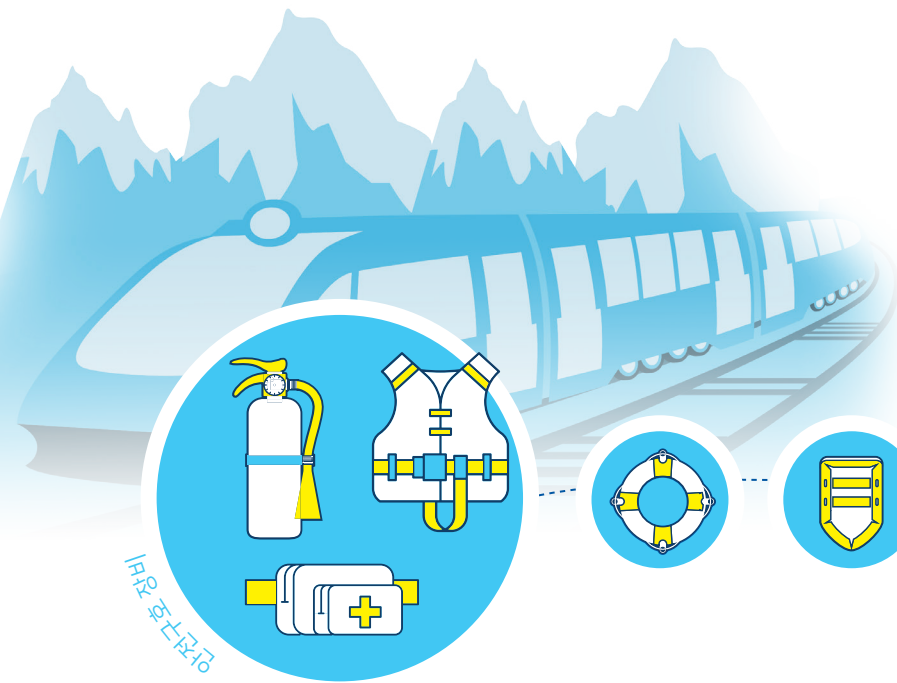
개별 요소에 관한 정기(수시)점검 현황 및 계획

- 여행상품 요소별로 정기점검 및 수시점검을 실시하였는지와 향후 계획이 있는지 확인해야 합니다.



교통기관 확인 사항

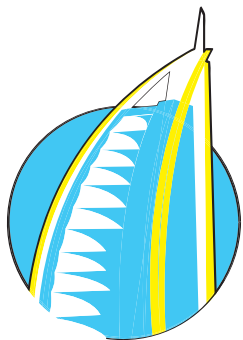
경비행기, 선박, 버스, 밴 등 운영 예정인
교통장비의 연식 및 상태를 반드시
점검해야 합니다.



- 각 교통시설에 따른 안전구호장비 비치 여부를 확인
여행에 필수요소인 교통수단은 사건사고의
위험이 제일 높습니다.



- 운전기사의 자격(면허) 및 운행 일정 점검
장기일정 등으로 기사가 피곤한 상태일
수 있으며, 해당국가 법률 등에 따른
운행을 하고 있는지 등을 확인해야 합니다.



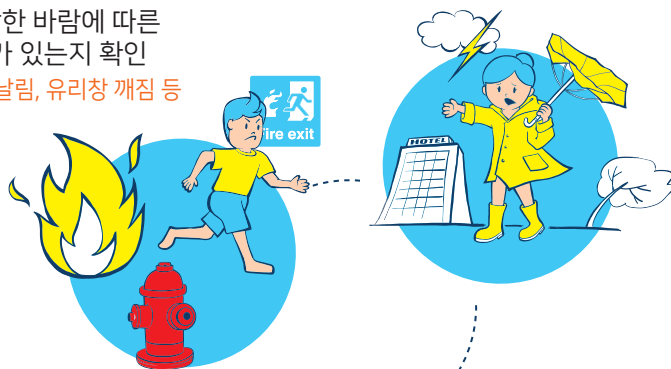
숙박시설은 여행사가 제어할 수 없는
상황이 많아 사전 확인에 만전을 기해야
합니다.

숙박기관 확인 사항

방재시설

- 방화설비 : 화재와 연관된 소화시설 및
비상탈출 시설 등 확인
ex) 소화기 연식, 비상계단 상태 등

- 방풍설비 : 태풍 등 강한 바람에 따른
위험요소가 있는지 확인
ex) 시설물 날림, 유리창 깨짐 등

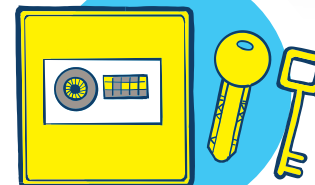


- 방수설비 : 노후, 누수 등에 의한
벽의 갈라짐이나 붕괴
등의 위험요소 확인
ex) 부식되어 떨어짐, 천정 물떨어짐 등



안전시설

- 출입문 상태, 시건장치, 금고운영 등을 점검 및 파악해야 합니다.

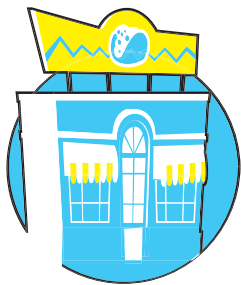


- 수상스포츠 및 풀장시설이 있는
숙박기관은 안전요원이 배정 되어
운영되는지 확인해야 합니다.



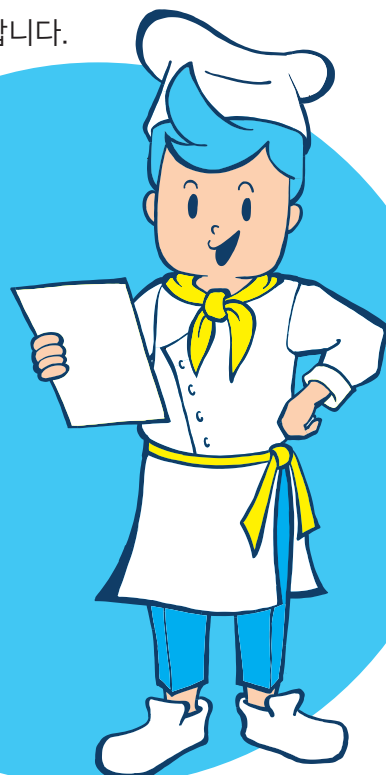
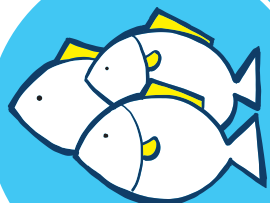
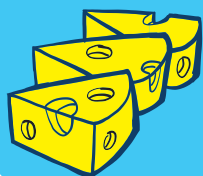
- 로비, 계단, 욕실, 풀장 등 바닥 미끄러움에
주의가 필요한지 확인해야 합니다.





음식점 확인 사항

- 식자재 관리 : 냉온보관, 유통기한 등 위생상태 확인이 필요합니다.



여행에서 음식은 빼놓을 수 없는 요소이고 여행자들의 여행 만족도에 가장 큰 비중을 차지하는 만큼 거래처 선정에 신중해야 할 것입니다.

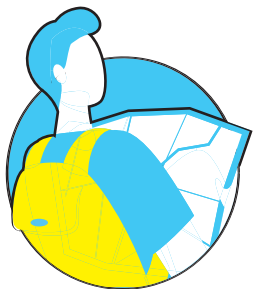


- 시설물 관리 : 출입문 상태 및 여행자 동선을 위한 충분한 공간 확보가 되어있는지 확인해야 합니다.

여행사에서 이용하는 음식점은 많은 사람이 사용하는 것이 가장 큰 특징으로, 그만큼 많은 음식을 준비하다 보면 청결과 재료의 상태·보관에 소홀해질 수 있습니다.

- 식기구는 수시로 구비현황 및 청결 상태를 확인해야 합니다.





선택관광 확인 사항

선택관광업체는 종류도 다양하며, 종류별로 운영하는 업체 수도 많습니다. 여행자의 안전과 즐거움을 위해 **안전이 준비된 업체**를 이용하는 것은 당연한 사항이며, 특정업체가 단독으로 운영하는 종류의 선택관광 일지라도 안전대비가 되어 있지 않다면 절대 이용해서는 안됩니다.

- 차량 관련 선택관광 : 운용인력 라이선스, 차량상태(서면자료 및 실검), 사고이력 등을 확인해야 합니다.



- 선박 : 운용인력 라이선스, 선박상태(서면자료 및 실검), 안전구호장비 비치여부 등을 확인해야 합니다. (구명정, 구명조끼 등)



- 해양스포츠 : 장비상태(연식, 정상작동 및 부식상태 확인)와 점검운영 및 계획을 세세하게 확인해야 합니다.



- 항공(경비행기, 헬기 등) : 운용인력 라이선스, 위기대응 처리 매뉴얼, 긴급구호장비 등의 비치여부를 확인해야 합니다.



2. 안전한 인력 확보



여행에서 안전은 최우선 요소입니다.
안전한 상품관리와 안전한 인력관리가 되지 않는다면, 여행사 운영에 치명적인 피해가 될 수 있음을 항상 염두에 두어야 합니다.

안내원 (인솔자, 가이드) 고용

협회, 적십자사 등 안전 관련
교육 이수자에 대하여 가점을 적용하는 등
안전인력 확보에 주력하는 것이 좋습니다.

가급적 안전 관련 자격 소지자를 우선
채용하는 것이 여행업 안전관리에
도움이 됩니다.



안전관련 교육 이수자

안전교육 및 인력관리



- 정기 및 수시로 안전교육을 실시하고
교육현황을 개별 관리해야 합니다.

- 안전 관련 우수자에 대하여 혜택
(인사고과, 시상, 현물 제공 등)을
제공함으로써, 안전여행을
독려하고 여행자 안전과
신뢰향상을 통해 회사
이미지에도 좋은 영향을 끼치게
됩니다.



이달의사원



안전은 특정인만 주의한다고 해서 발생하지 않는 것이 아닙니다. 따라서 다수의 인원을 인솔하는 안내원의 역할은 매우 중요하며, 사건·사고의 효율적인 예방과 대응을 위해서는 적기적소에 안전관리자가 배정되는 것이 중요합니다.

안내원 (인솔자, 가이드) 배정

해피콜을 통해 서비스가 좋고
친절한 안내원을 우선 배정하는 것처럼,
안전의식을 갖추고 안전자격을 소지한
안내원을 우선 배정하는 것은 '안전하고
행복한 여행'의 첫걸음이 될 수 있습니다.



- 개별 관리한 교육현황 자료를 토대로 행사 배정

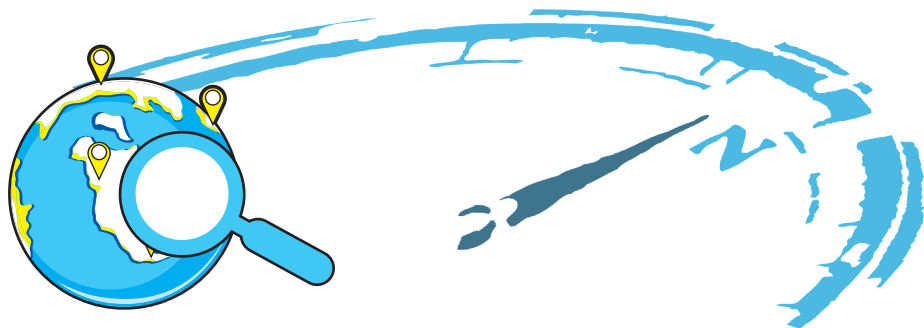


- 행사일 이전 매뉴얼 정독 장려
- 지속적인 교육 및 훈련과정을 통해 안내원 자질향상에 힘써야 합니다.



- 안전 매뉴얼 소지 및 활용 의무화
- 회사별로 특성에 맞는 자체 안전매뉴얼 제작이 필요합니다.

3. 안전상태 점검



국가(지역)별 · 유형별 점검기간 설정

발생빈도가 높은 안전 관련 사건·사고를 각 지역별·유형별로 정리하여 체계적으로 관리하는 것이 중요합니다.

사고 빈도가 높은 유형

▶ 해양스포츠 활동

지역별 해양스포츠 관련 안전사고가 많은 지역 및 시기를 고려하여 정기점검 계획을 수립해야 합니다.

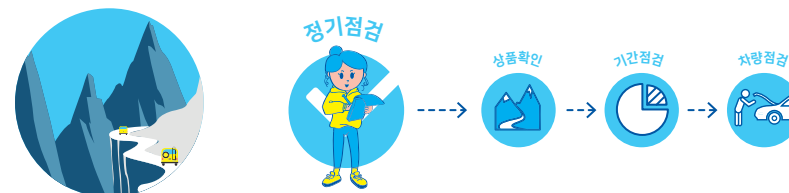


해양스포츠 활동이 매우 많은 열대지방 해안지역의 활성 시기 확인 → 사전 전수조사 실시 → 사고 가능성이 높은 장치, 설비 등은 정기적인 일정을 수립하여 점검

ex) 워터파크, 스킨스쿠버, 스노쿨링, 스피드보트, 제트스키, 파라세일링 등

▶ 차량 교통사고

장시간 운전이나 험난한 지역을 코스로 운행하는 여행상품은 사전에 파악하여 정기점검 계획을 수립해야 합니다.



차량 이동이 많은 상품 및 장거리, 산악지형 등을 이동하는 상품 확인 → 일정기간(연간, 반기, 분기 등)을 정하여 정기점검 → 행사 전 차량상태 확인

※ 직접 점검이 어려운 경우 제3자를 통해서라도 확인해야 합니다.

ex) 여러 국가를 경유하는 상품, 장시간 이동거리를 요하는 상품, 관광지 특성 상 산악이나 벼랑을 이동하는 상품 등

▶ 음식물 관련 사고

식중독이 자주 발생하는 지역의 상품은 주로 상한 음식이 원인인 경우가 많으므로, 장기간보다는 단기간 횟수를 늘려 시행계획을 수립해야 합니다.



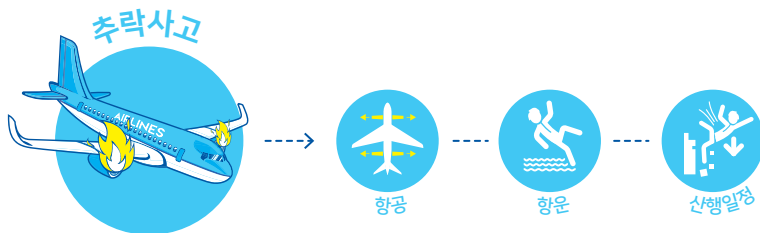
직접 점검을 요하나, 현실적 어려움이 있는 경우 가급적 현장 인력을 활용해 체크리스트 및 현장사진 등으로 보고 받는 등의 방법 활용

※ 점검 내용 : 음식점 청결상태, 식재료 관리(유통기한, 보관상태 등), 식자재 보관 등

대형사고 유형

▶ 추락·침몰 사고

대형사고는 사망, 중상 등 치명적인 피해 가능성이 높으며 다수의 인명피해로 이어질 수 있으며, 사고빈도와 관계없이 반드시 예방차원의 정기점검 계획을 수립해야 합니다.



추락·침몰 사고는 산악지형 및 벼랑 끝이나 교통시설(항공, 항운, 차량, 낙하산 등) 이용 시 자주 발생합니다.

※ 해당 일정이 진행되는 코스는 정기점검 및 수시점검 계획을 수립하고 행사 전 항공 및 항운상태, 추락위험이 있는 관광지의 안전시설 등을 확인해야 합니다.

ex) 항공(경비행기, 헬기, 열기구 등), 항운(여객선, 유람선, 목선 등), 산행일정(난간, 밧줄, 계단 등)

▶ 테러사건

테러사고는 사전에 지역이나 빈도로 예측할 수 없습니다. 따라서 여행목적지에 관한 정치상황, 언론뉴스, 국제정세 등에 관한 정보습득에 만전을 기해야 할 것입니다.



예측불허의 사안이므로 신속하게 대응할 수 있는 테러지침 마련이 요구되며, 외교부의 해외안전여행 사이트를 지속적으로 모니터링하고 여행상품 운영에 반영할 필요가 있습니다. (가급적 전담인력을 두는 것이 좋습니다.)

※ 안내원(가이드, 인솔자)은 가급적 안전 전문가를 사용토록 하고 테러지침 등을 수시로 교육하여 여행객을 안전한 곳으로 이동시킬 수 있는 능력 배양

▶ 자연재해

특정 국가나 지역별로 시기 및 특성상 자연재해가 있을 수 있음에 집중시기, 기상예보, 발생 징후 등에 관한 정보습득에 만전을 기해야 합니다.



자연재해 상황은 현지가 가장 정확한 정보습득에 용이하므로 현지여행사를 통해 특이사항을 수시로 보고 받는 체제를 유지해야 하며, 특정 국가 및 지역에 발생 빈도가 높은 재해요소가 있는 경우에는 시기를 설정하여 여행(관광)목적지 및 시설 등에 안전대비가 되어 있는지 확인해야 합니다.

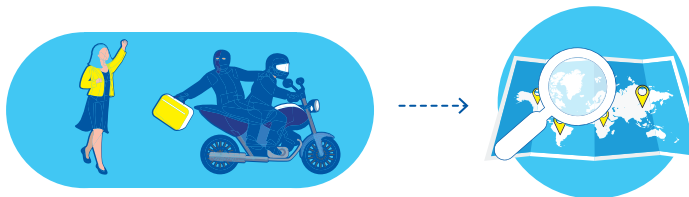
ex) 일본(지진) / 중국, 네팔(산사태) / 필리핀(홍수, 태풍) 등

기타 여행상품 기획 단계에서 점검해야 하는 요소

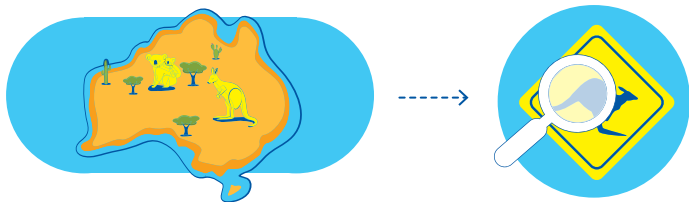
- ▶ 쇼핑 관련 상품 중 식음 또는 섭취하는 식품,약품 등의 안정성 확인



- ▶ 해당 국가 및 지역의 치안 현황 파악



- ▶ 여행일정 동선에서의 야생동물 활성 상태 파악



- ▶ 현지인과의 갈등 및 오해 등을 회피하기 위한 기본 생활·문화 지식



제1절 여행업무 안전 프로세스

2. 여행상품 판매 단계

1. 법률에 따라 제공해야 하는 안전정보 32p
2. 안전여행을 위해 여행자에게 제공해야 하는 정보 34p

1. 법률에 따라 제공해야 하는 안전정보



여행사는 관광진흥법에 따라
여행자와 여행상품 계약 체결 시
안전정보를 제공해야 합니다.

첫째, 여행목적 국가(지역)의 경보단계 및 국가별
안전정보를 제공해야 합니다.
(긴급연락처 포함)



- 국가(지역)별 경보단계 및 안전정보는
외교부 해외안전여행 사이트에 공지되어 있습니다.
- 긴급연락처(공공기관 및 현지기관) : 대사관, 영사관, 의료기관 등

★ 해외안전지킴이 영사콜센터(24시간 연중 무휴)
[국내] 02-3210-0404 [해외] +82-2-3210-0404

둘째, 해외여행자 인터넷 등록제도 안내

★ <http://www.0404.go.kr/country/application.jsp>



해외안전여행 앱을 사용해야 하는 이유!



사전에 여행일정을 등록해 두면, 국가별 최신 안전정보가
실시간 푸시 알림으로 제공돼요.



위급상황 발생 등 필요 시, 등록된 비상연락처를 통해 국내 가족 또는 지인에게
위치정보(위도·경도 및 주소)를 문자메시지로 즉각 전송할 수 있어요.



국가/지역별 기본정보 및 여행정보(날씨, 교통정보, 현지문화 등),
여행경보 발령현황 최신안전소식 등을 쉽게 확인할 수 있어요.



각 재외공관의 대표번호(근무시간 중)와 긴급연락처(24시간)를 바로
찾아볼 수 있어요. (GPS 기능을 활용한 '내 위치 공관찾기'도 가능하답니다).



사증(비자), 입국 수속 등 여행 전 점검사항을 미리 확인하고 준비할 수 있어요.



인질/납치, 대규모 시위, 테러 등 위기상황별 대처매뉴얼을
간편하게 숙지할 수 있어요.



터치 한 번이면 바로 영사콜센터에 전화해서 도움
(3자 통역서비스 긴급여권발급, 신속해외송금 등)을 얻을 수 있어요.

STEP 1

플레이스토어 또는 앱스토어에
“해외안전여행” 또는
“알고챙기고떠나고”를
검색하여 설치

STEP 2

외교부에서 제공하는
해외안전여행 어플을
다운받는다.

- 여행사 비상연락처 : 안내원(인솔자, 가이드) 연락처,
현지여행사 연락처, 한국여행사
연락처 모두를 제공해야 합니다.

★ 여행사 비상연락처는 법률에 따른 정보제공은 아니지만
기본적인 책임과 의무에 해당하므로 여행객 보호를 위해
필수로 제공해야 합니다.



2. 안전여행을 위해 여행자에게 제공해야 하는 정보



안전사고는 여행사만 예방하고 주의한다고 해서 감소하지 않습니다.
여행자들 역시 안전의식과 협조 의지가 있어야 함으로 여행목적지에 관한 안전정보를 성실히 제공하는 것은 매우 중요합니다.

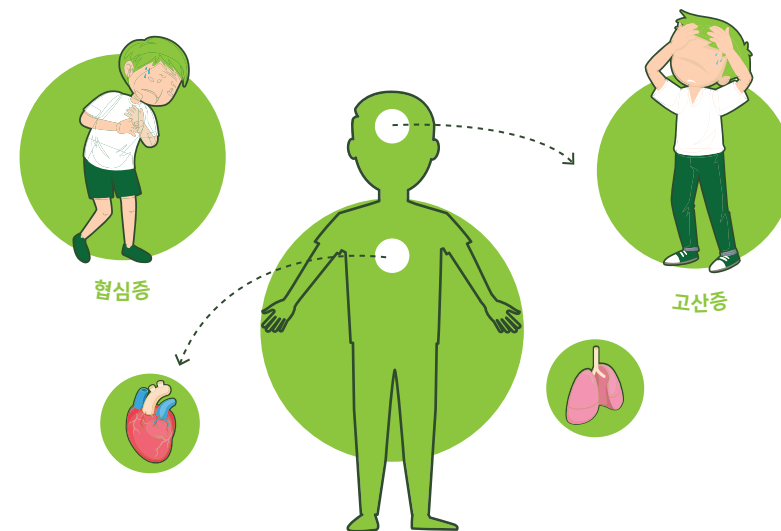
첫째, 치안상황 및 주요 질병정보 등을 확인하고
중요사항을 여행자에게 안내

- 한국의 계절과 관계없이 여행목적지에 추위와 더위가 많은 지역은 필요한 준비물품을 안내합니다.



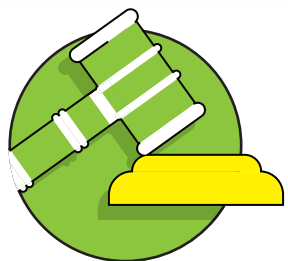
더운지역

- 고산지대나 험한 지형 등으로 인해 여행자가 만성질환, 기왕증, 지병 등 병력이 있어 여행에 참가가 불가한 경우가 있습니다.



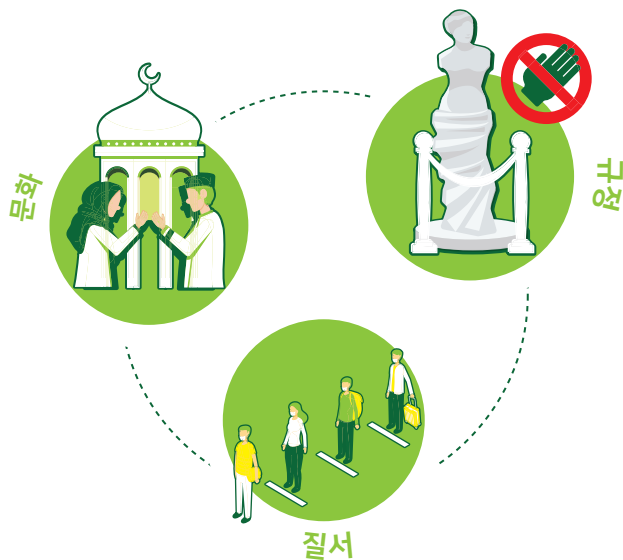
- 도난이나 날치기 등이 빈번하게 발생하는 지역은 현금 및 귀중품 등의 안전한 보관을 요하므로 현금 최소화, 안전한 보관(소지)방법 등을 안내 하는 것이 좋습니다.





한국에서 대수롭지 않게 여기는 말과 행동이 특정국가에서는 처벌조항에 속하는 경우가 있습니다. 뿐만 아니라 타국 문화를 존중하지 않아 현지인과 다툼이 생기거나 '어글리코리안'이라는 오명을 받기도 합니다. 체포, 구금, 벌금, 폭행 등 여행자가 피해를 받지 않도록 여행목적지에서 지켜야 할 문화, 규정, 질서 등 유의사항을 안내해야 합니다.

둘째, 여행목적지에서 지켜야 할 문화, 규정, 질서



- 한국을 비롯한 대부분의 국가들은 문화유산을 소중히 생각하므로 허용되지 않는 입장, 훼손, 접촉, 불필요한 언사 등을 하지 않도록 안내해야 합니다.



- 종교, 왕실 등을 중시하는 국가에서는 정해진 복장, 예절 등이 있고 삼가야 할 언행이 있으므로 사전에 여행자에게 유의사항을 안내합니다.



- 국가별로 엄격하게 규율하고 있는 사항이 있다면 여행 중 발생하지 않도록 사전안내가 필요합니다.

★ 반입금지물품, 현지인과의 접촉 시 금지행위, 한국에서 특별히 문제가 되지 않지만 현지에서 큰 문제의 소지가 있는 사항 안내(음주, 흡연, 침뱉기, 쓰레기 버리기, 고성방가, 야간통행 등)



사건·사고는 개인적인 상황과 특성 및 개별적인 행동과 활동에서 발생하는 경우가 많습니다. 여행자를 대상으로 한 안전유의 안내는 언제나 최우선 업무입니다.

셋째, 여행자가 안전의식을 제고하도록 유도하고, 유의 할 사항 등을 안내



- 안내원의 진행에 관한 협조 및 안전정보 숙지 등을 중용해야 합니다.

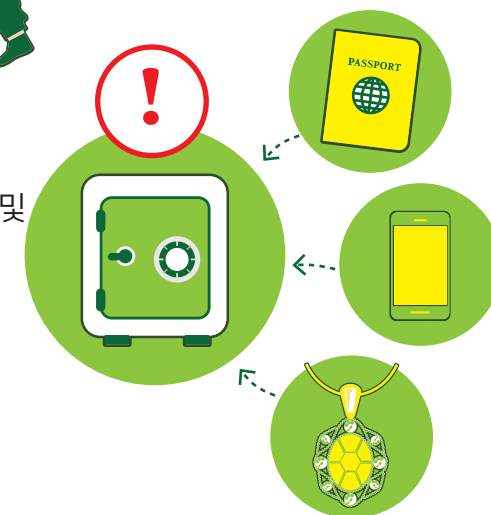


- 확인되지 않은 음식물 취식을 하지 않도록 안내해야 합니다.



- 타인의 짐 운반 부탁은 거절하고 낯선 사람의 친절은 경계하도록 권고합니다.

- 여권, 귀중품, 현금 등의 소지 및 보관에 각별히 주의하도록 안내합니다.



- ★ 각 여행목적지에 해당하는 주요 안전지침은 사전에 준비해두고 제공하는 것이 효과적입니다.
- ★ 해당내용은 가급적 서면(전자적 전송 포함)으로 제공하여 여행자가 숙지 할 수 있도록 하는 것이 좋습니다.

제1절 여행업무 안전 프로세스

3. 여행상품 운영 단계

주요 안전사항에 관한 확인 및 현장 안내 42p

○차량이동 관련 43p

○선박이동 관련 46p

○숙박 관련 48p

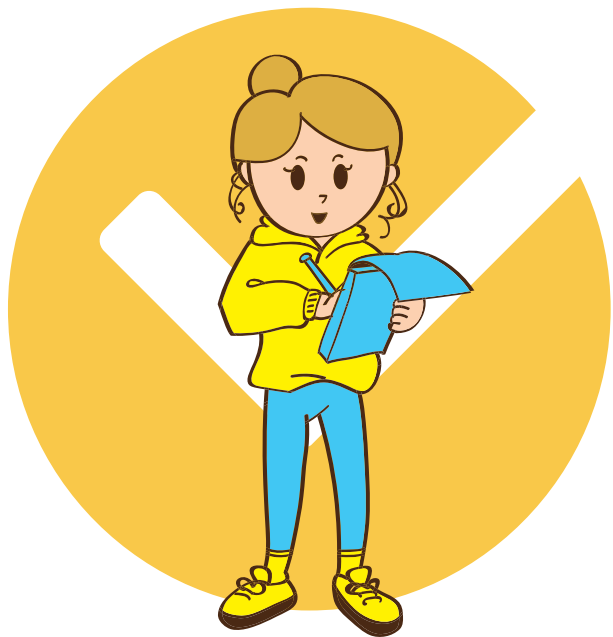
○음식점 관련 50p

○해양스포츠 관련 52p

○산악일정 관련 54p

○도심일정 관련 56p

○기반시설 열악지역 관련 58p



주요 안전사항에 관한 확인 및 현장 안내



각종 점검 및 확인 등으로 취합·정리된 안전 정보는 현장에서 여행자에게 안내(제공)하고 운영에 반영함으로써 그 효과를 높이게 됩니다.

안전관리 자격, 교육이수 현황, 경험과 기술(노하우) 등을 고려하여 안내원을 배정하면 안전성이 더욱 높아진다고 할 수 있습니다.



여행 중 차량이동은 일정에 가장 많은 시간을 차지하고, 사고가 발생하는 경우 대형사고로 이어지므로 가장 신경을 많이 써야 하는 사항입니다.

차량이동 관련

차량 관련 유의사항은 여행자들이 쉽게 확인할 수 있는 위치에 부착하고 안내하면 더욱 좋습니다.



행사직전



- 기사 배정(면허 및 일정)
- 차량상태 확인(정기점검표 확인, 노후화, 브레이크 상태 등)
- 수하물 적재·보관상 애로사항 유무
- 적정인원 탑승 여부 등

승하차 시

- 차량에 손이 끼이거나, 다리가 찢거나, 머리를 부딪히는 사례가 발생하므로 주의 안내해야 합니다.
- 특히 겨울철이나 경사 길에서는 하차 시 바닥이 미끄럽거나 접질려 넘어지는 사고가 발생함에 하차장소 확인 및 주의가 필요합니다.



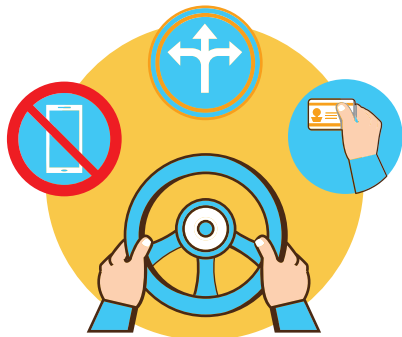
손끼임주의



부딪힘주의

운행 시

- 차량 교통사고로 인한 사고가 지속해서 증가하고 있으므로 기사에게 서행 등 안전운전과 교통법규 준수 등을 강조하여 요청하고 위험지역 운행 시에는 재차 강조하여 안전운전을 요구해야 합니다.
- 운행 시, 운전자의 휴대전화 사용은 절대 금지토록 해야 합니다.
- 여행자들이 안전벨트를 매도록 해야 하며, 차량운행 중에는 이동하지 않도록 안내합니다.



주차(정차) 시

- 차량 유리창을 깨고 짐을 훔치거나, 차량 문을 잠그지 않아 여행자 물품을 도난당하는 사고가 많습니다. 기사에게 동 사항을 주지시켜 주차 및 정차 시에도 차량 주위를 지키도록 하고 반드시 문을 잠그도록 해야 하며, 여행자에게는 귀중품 등을 차에 두지 않도록 안내해야 합니다.





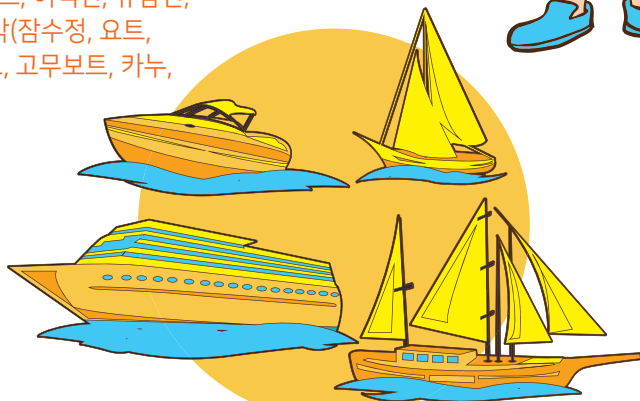
선박이동 관련

사전확인

- 선박의 종류가 다양하고 특성이 다르므로 지역이나 상품에 따라 선박을 이용하는 일정이 있다면 안내원은 해당 선박에 관한 지식을 습득하여 여행자에게 설명할 수 있어야 하고 필요한 안전대책을 사전에 마련해야 합니다.

★ 선박의 종류 : 크루즈, 여객선, 유람선, 낚시배, 체험형 선박(잠수정, 요트, 구름선, 스피드보트, 고무보트, 카누, 뗏목 등) 등

선박을 이용하는 상품은 지속해서 증가하고 있고 사고발생 시 대형 인명사고가 발생할 수 있으며, 대처로써 그 피해를 줄이기 힘든 사항이므로 철저한 예방이 필요합니다.

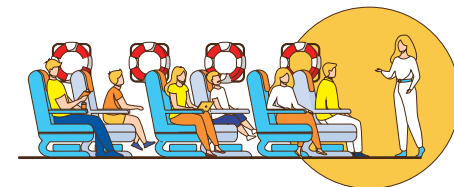


- 선박이동에서 가장 주요하게 확인하여야 할 사항은 기상상황과 선박 및 선장의 상태입니다.
선사에서도 기상을 확인하겠지만 현지여행사와 안내원 역시 강수량, 강풍 등으로 선박운항에 지장이 있을지 반드시 확인해야 하며, 선박의 상태는 행사를 진행할 때마다 점검상태와 이용하는 선박이 일치하는지를 확인하고 선박종류에 따른 안전장비가 갖추어졌는지, 선장의 상태(자격 및 음주 여부, 피곤함 등)가 운항에 차질을 빚을 수 있는지 등 안전을 우선으로 사전 확인해야 합니다.

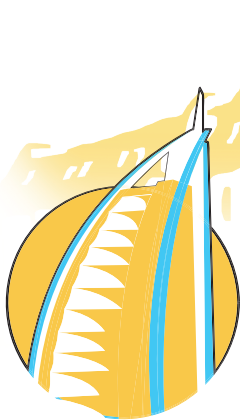


★ 안내원은 반드시 안전구호장비의 위치와 평시상황에서의 여행자 위치를 사전에 파악해두어야 합니다.

- 선박 종류에 따라 적정인원을 탑승하게 하는지와 선원 및 안전요원 등이 적절하게 지정되는지를 확인해야 합니다.



- 여행자에게는 음주와 흡연 등 금지사항과 질서유지를 안내하여 불필요한 다툼이나 소란이 일어나지 않도록 해야 하며, 안내원의 통제에 대한 협조가 원활하도록 행사를 진행하는 것이 좋습니다.



숙박 관련

사전확인

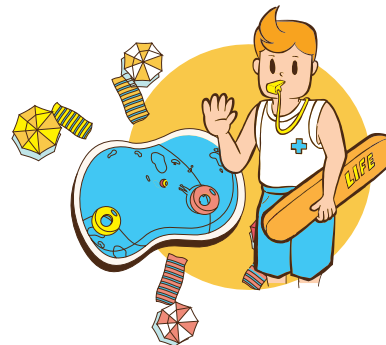
- 숙박지 또는 주변에 공사 중인 곳이 있는지 확인하여 여행자가 접근하지 않도록 안내합니다.
- 숙박 주변지역의 환경여건상 개별 자유시간 및 야간통행 등에 위험이 있는 경우 반드시 주의사항을 안내해야 합니다.



숙박지는 안내원이 부재중인 경우가 대부분이고, 여행일정에 가장 많은 시간을 머물러 있는 곳으로 안전대비가 필요합니다.



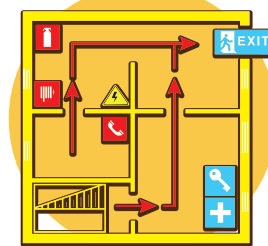
- 시건 장치 및 출입문 상태 등에 이상이 없는지 확인하고 중요물품 보관 등 유의사항을 안내합니다.



- 풀장이나 물놀이시설 등 위험요소가 있는 부대시설을 갖춘 경우 적격 수상 안전요원을 갖추고 실제 운영하는지 확인할 필요가 있습니다.

만일의 사태에 관한 안내

- 위험상황에서의 대피 경로 및 방법을 확인하여 사전 안내합니다.



- 샤워실에서는 미끄럼 사고가 자주 발생하므로 특히 유의하도록 안내합니다.

- 잠을 자는 시간에는 안내원이 함께 할 수 없으므로 반드시 신속한 조치를 받을 수 있는 관련 연락처 모두를 안내합니다.

★ 내선 전화, 안내원 연락처, 해당숙박 소속 직원, 기타 비상연락처 등



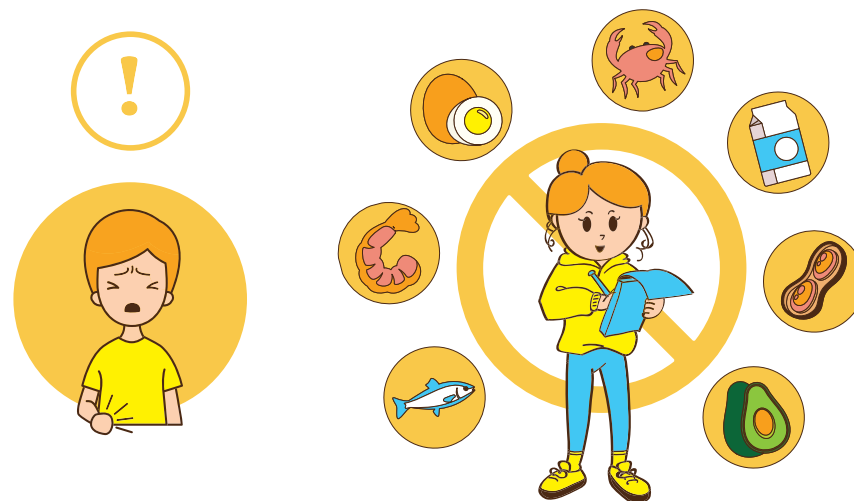
음식점 관련

음식점에서는 주로 식중독 피해사례가 많고, 사고빈도가 매우 높으며 다수의 피해자가 발생할 수 있어 안전대비가 필요합니다.



- 식사예정인 음식점에 예약인원 등을 파악하여 붐비는 장소에서의 도난·분실 주의, 이동 간 부딪힘, 기본질서 등을 안내해야 합니다.

- 여행자에게 알레르기, 특정 음식물 거부반응 등을 파악하여 필요조치를 취해준다면 안전은 물론 서비스적인 면에서도 좋은 인상을 받게 됩니다.



- 가급적 식사 전 손 씻기 등 위생청결을 안내하고, 마시는 물은 세균 감염 등에 민감하므로 개별적으로 체크해야 합니다.



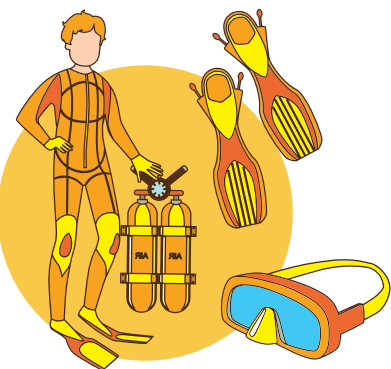


해양스포츠 관련

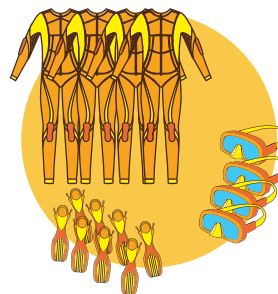
해양스포츠는 사고발생 시, 사망이나 중경상 등 여행자에게 큰 피해를 입힐 수 있는 일정인 만큼 안전에 대한 대비가 철저해야 합니다.



- 해양스포츠 일정이 있는 날에는 수시로 기상체크를 하여 진행여부를 결정해야 합니다.



- 실제 일정이 진행될 때는 관련 기계설비와 함께 여행자들에게 착용되는 장비 등을 확인해야 하며, 진행요원이 포함 된다면 자격, 경력, 기술 등을 확인해야 합니다.

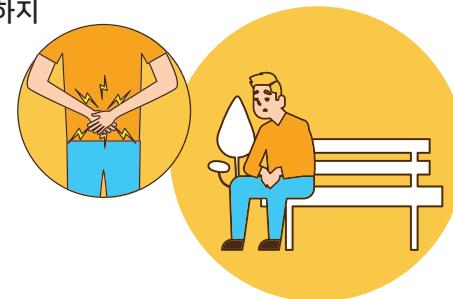


- 여행자들에게 제공되는 장비의 수량과 사이즈가 맞는지 확인해야 하며, 만일의 사태를 대비하여 안전요원이 상주할 수 있도록 해야 합니다.



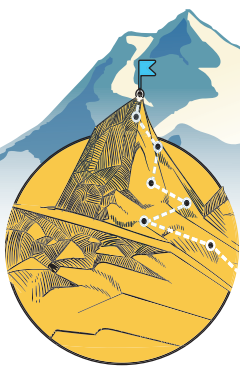
- 여행자 대상으로 안전교육은 필수로 진행해야 하고, 해양스포츠는 항상 위험요소가 있는 활동이므로 여행자에게 해당 일정의 안전사항을 안내하고 진행할 것인지에 대하여 선택할 수 있도록 조치해야 합니다.

- 일정 전에는 여행자들의 몸 상태를 확인하여 좋지 않은 사람이 있다면 해당 일정에 참여하지 않도록 권고하고 안전한 곳에 머물러 구경이나 휴식을 취하도록 합니다.



- 여행자가 이전 경험이나 담력을 내세우며, 안전에 벗어나는 행동(음주, 헬멧미착용, 낙하, 개인활동 등)을 하는 경우 최대한 만류하여야 합니다.

- 만일의 사태를 대비하여 해당 일정이 진행되는 모든 과정에 안내원이 동행하여 예의주시하는 것이 좋습니다.



산악일정 관련

- 산악지역은 관리적인 측면이나 환경보호 등을 사유로 시설이 오래되거나 미흡한 경우가 있으므로 여행자들이 산행 시설물 이용 시에는 주의해줄 것을 당부하고 안내에 따른 산행질서 유지를 강조해야 합니다.



- 일행 이탈이나 길을 잃는 상황 등이 발생한 경우 즉시 연락할 수 있도록 연락처를 교부·안내하고 가급적 긴급통신장비를 갖추도록 합니다.

- 산행에서 수분섭취는 매우 중요한 요소이므로, 여행자들에게 반드시 적당량을 개별 소지토록 안내합니다.



- 위험지역에서 사진 및 셀카 촬영 등 개별적인 행동은 매우 위험하므로 최대한 자제와 협조를 구하고, 촬영 및 자유시간은 가급적 안전하고 좋은 장소를 추천해주는 것이 좋습니다.

- 고산지대는 기본적으로 위험지형의 특성이 있어 안전장비와 무선통신장비가 제대로 갖추어져야 하며, 기본적인 응급약품 및 의료장비를 준비해야 합니다.



- 가벼운 산책코스가 아닌 위험요소가 높은 산행일정에서는 셰르파 또는 안내원이 동행하는 것을 원칙으로 합니다.



- 산행일정은 기상에 큰 영향을 받으므로 수시로 확인해야 하며, 만일의 사태를 대비하여 응급체계가 갖추어져 있어야 합니다.



도심일정 관련

- 야간 개별통행은 강도, 폭행사고 등 위험에 노출될 수 있으므로 여행자가 자유시간을 갖는 동안 피해야 할 거리(골목), 장소 등을 안내해주는 것이 좋습니다.



- 사람들이 붐비는 도심에서는 오토바이를 이용한 날치기, 소매치기 등 도난사고의 위험이 높으므로 현금이나 귀중품 보관방법을 안내해주는 것이 좋습니다.

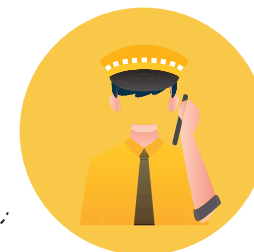
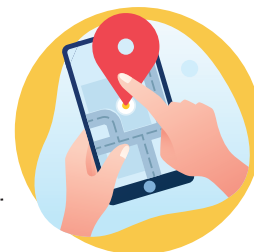
- 필요이상의 현금이나 귀중품은 안전한 곳에 보관
- 여권 등 중요물품 몸에 소지
- 테이블에 휴대전화를 두는 등 한국에서의 습관 주의
- 현지인 부탁 거절
- 가방 앞으로 메기 등

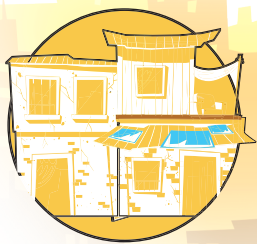


- 시내나 관광명소를 관광하다 보면 사진촬영, 개별대화, 아이쇼핑 등으로 인해 여행자가 단체에서 이탈하는 경우가 많습니다. 일행과 떨어지면 당황하거나 여러 사건·사고 위험에 노출되고 일정에도 차질을 빚게 됩니다. 이동 간 인원관리에 신경을 기울이고 사전에 개별 자유시간 등을 안내해주는 것이 좋습니다.

- 여행자가 개별 이동이 필요한 경우를 대비해 대중교통 수단의 이용법을 미리 준비하는 것이 좋습니다.

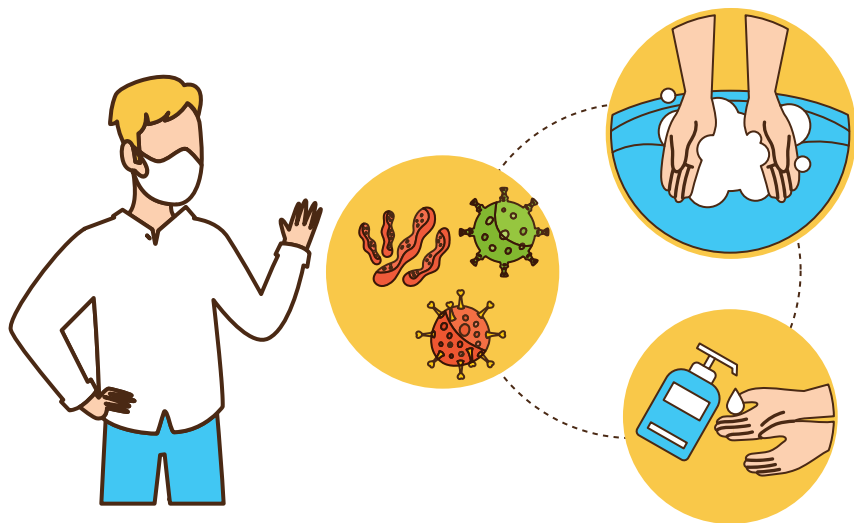
ex) 단순히 “택시타고 오세요”가 아닌 “근처가 00호텔이시면 택시 탑승 후 기사(안내원과)와 통화할 수 있게 해주시고 다시 제 안내를 받으시면 됩니다”와 같이 구체적으로 설명하고 택시에 대한 기본정보를 유선과 문자 등으로 안내원에게 알리게 하여 만일의 사태에 대비해야 합니다.





기반시설 열악지역 관련

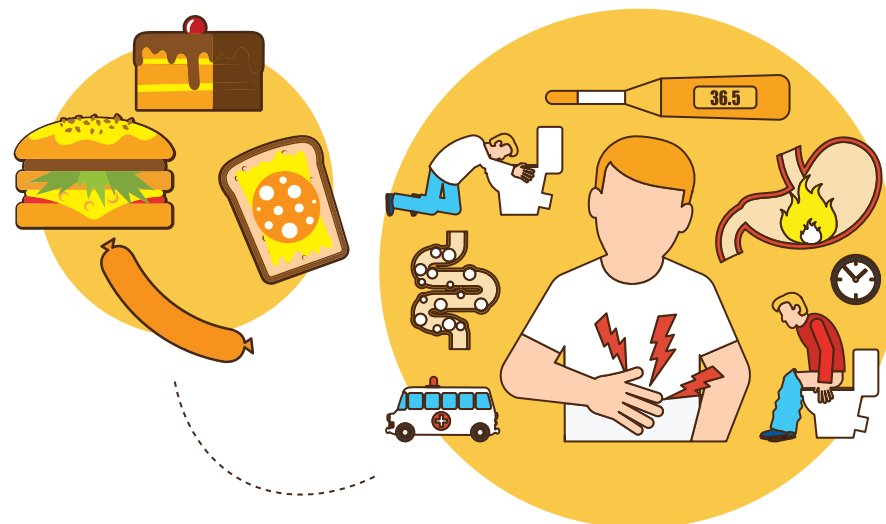
- 시설노후나 발전되지 않은 지역의 여행은 예상치 못한 동식물, 벌레, 균으로부터 질병이 옮을 수 있으므로 개인 위생관리를 철저히 하도록 안내하고 최대한 열악한 상황으로부터 방어할 수 있는 수준의 일정, 숙박, 식사 등이 이루어질 수 있도록 노력해야 합니다.



- 도로시설과 휴게시설 등이 제대로 갖추어지지 않은 지역 및 이동 간에는 생리활동에 지장을 주지 않도록 해야 하며, 충분히 쉬 수 있는 휴게 장소 및 안전 취식이 가능한 음식과 물 등을 준비해야 합니다.



- 확인되지 않은 음식점이나 길거리 음식 등을 먹고 식중독에 걸리거나 배탈이 나는 경우가 많습니다. 사전에 유의해야 하는 음식을 안내하여 이동중이나, 자유시간에 취식하지 않도록 하는 것이 좋습니다.



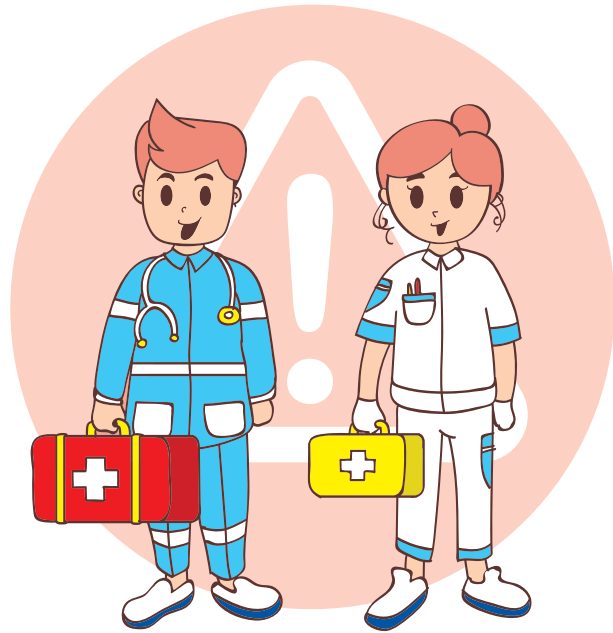
제1절 여행업무 안전 프로세스

4. 사건·사고에 대한 대응 및 대처

차량 교통사고 발생 63p

선박사고 발생 65p

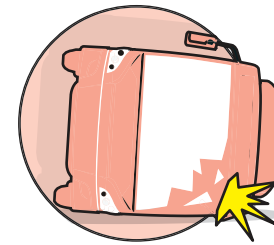
식중독 발생 68p



사건·사고에 대한 대응 및 대처 (발생빈도가 높은 유형 중심)



여행자가 특수한 상황에 처해 있는 경우 안내원의 역할에 따라 그 피해정도나 처리과정에 큰 차이가 있습니다. 무엇보다 여행자가 당황하지 않고 침착하게 대응할 수 있도록 이끌어 주는 것이 중요하므로, 안내원은 사건·사고가 발생하는 경우 더욱 냉철하게 상황을 파악하고 신중하지만 신속하게 대처할 수 있어야 합니다.



차량 교통사고 발생

경미한 사고

- ① 침착하게 여행자들의 몸 상태 확인
- ② 사고현장 정리(사고처리)

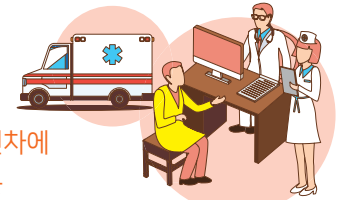


★ 차량이 정차해 있어야 되는 경우, 필요 시 여행자들을 안전한 장소에 대피토록 하거나, 자리에 앉아 있는 상태가 더 안전한 경우에는 이동자제 등을 요구하여 여행자들이 동요하지 않도록 합니다.



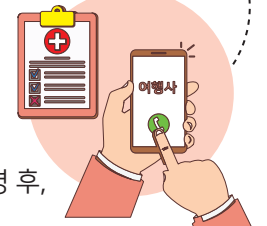
③ 병원 이동·진찰

★ 경미한 사고라 할지라도 후유증이 있을 수 있으며, 개인차에 따라 상태가 다르고, 일정시간 경과 후 고통을 호소하는 경우도 발생할 수 있으므로 여행자가 병원을 거부하더라도 최대한 병원진찰을 받도록 중용해야하며, 최종 선택은 여행자가 할 수 있도록 해야 합니다.



④ 소속여행사(현지여행사, 한국여행사)에 상황 보고

- ⑤ 소속여행사와 여행일정 진행 등을 협의하고 여행자에게 설명 후, 여행자들의 선택에 따라 병원이동 또는 일정 진행을 합니다.



대형사고

① 즉시 해당국 응급기관 연락



② 가능한자 응급 처치 (응급기관 도착 시, 지시에 따름)



③ 사상자 확인(사망, 상해 등)

④ 병원 후송상황을 정확히 기록



⑤ 소속여행사(현지여행사, 한국여행사) 및 재외공관에 상황 보고

⑥ 인원, 경위, 피해사항 등 현장상황 기록(필요 시 녹취, 촬영)

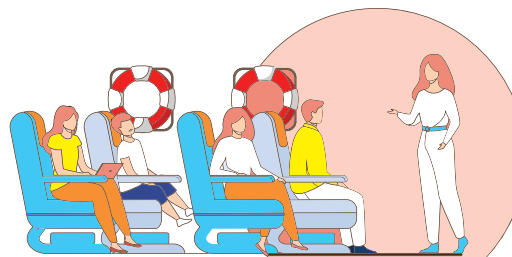
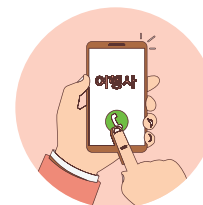
⑦ 소속여행사 및 재외공관에 경과사항 보고

⑧ 사고현장 정리 협조

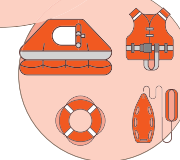


기계고장 등에 의한 체류

① 즉시 체류상황을 소속여행사에 알리고, 선사에서 소통하는 관계기관을 파악 후, 진행사항 및 해결과정 등 상황을 수시로 정확히 확인해야 합니다.

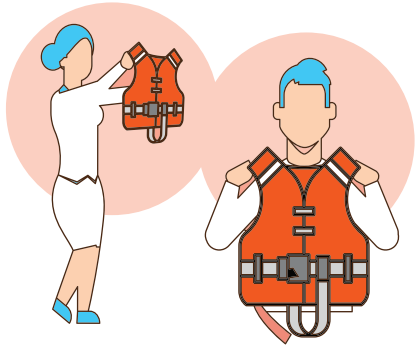


② 불안감으로 심리적인 불편을 계속 받게 되면 신체에 이상이 올 수도 있으므로, 여행자들이 편안한 마음으로 대기할 수 있도록 연락상황과 해결과정을 설명합니다.



③ 상황에 따라 선박 간 이동 등 비상상황을 대비하여 구명조끼 등 안전구호장비를 재확인해야 합니다.

충돌, 좌초, 전복 등에 의한 침수 상황



① 선상에서의 사고 상황에서는 구명조끼가 필수입니다. 보관된 장소에서 여행자들이 신속하게 입을 수 있도록 도와야 합니다.

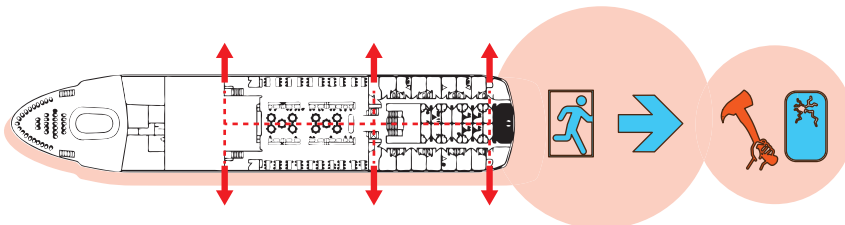
② 즉시 체류상황을 소속여행사에 알리고, 선사에서 소통하는 관계기관을 파악 후, 진행사항 및 해결과정 등 상황을 수시로 정확히 확인해야 합니다.



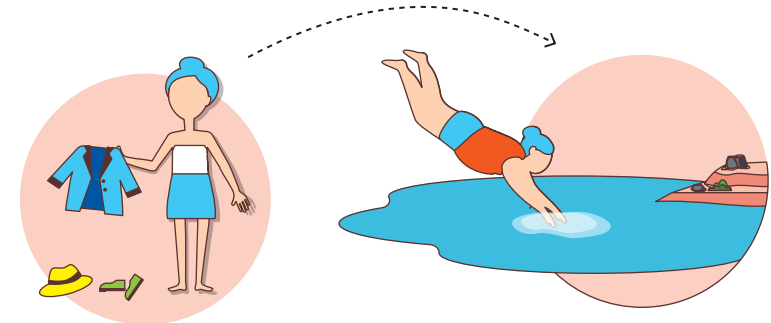
③ 긴박한 상황이므로 여행자들에게 동시에 상황을 전파할 수 있도록 알림체제(알림소리가 잘 들리는 공동장소 확보, 짧고 명료한 큰소리 외침 등)를 확실히 합니다.



④ 선장 또는 인명구조요원의 지시에 따라 특정장소에 있거나 외부로 탈출해야 하며, 출입문 또는 비상구 등이 열리지 않을 때는 탈출용 도끼를 이용하여 창문을 깨고 탈출해야 합니다.

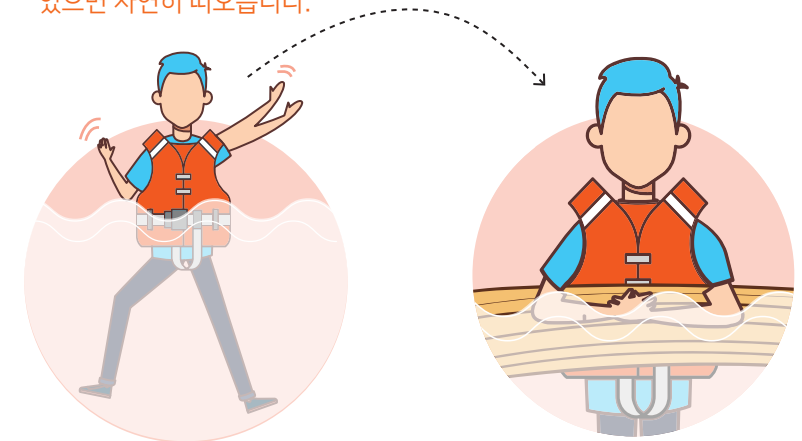


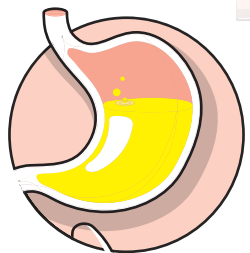
⑤ 물에 뛰어들어야 하는 경우에는 용이한 움직임을 위해 옷가지나 신발 등을 벗어 최소화하는 편이 나으며, 육지가 보이면 육지방향으로 이동해야 합니다.



⑥ 물에 떠있을 때는 힘을 쓰기보다는 물에 떠오른 물건을 붙잡고 힘을 비축하는 편이 나으므로 육지가 확인되지 않는다면 최대한 힘을 빼고 구명조끼나 붙잡은 물건에 의지하는 편이 좋습니다.

★ 파도가 덮칠 때는 잠수할수록 안전하며, 파도에 몸을 맡기고 숨을 멈추고 있으면 자연스럽게 떠오릅니다.





식중독 발생

① 여행자가 복통, 구토, 설사 등 위장증상이 있어 통증을 호소하는 경우



② 병원 안내 및 협조(이동, 통역, 접수 등)

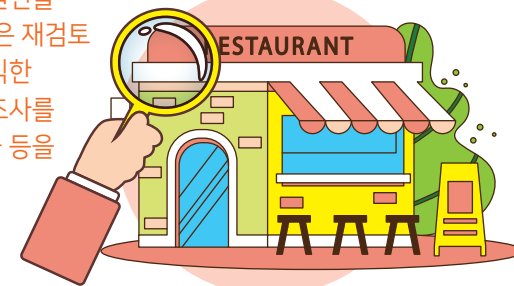
③ 다른 여행자들에게도 증상여부 확인



④ 식중독이 확인되는 경우 : 의사의 처방과 진료사항에 따라 안정을 시키고 음식과 수분 섭취에 유의토록 함



★ 2인 이상의 식중독이 발생한 경우 방문했던 음식점 등에 대한 조사를 실시하여 원인을 찾아야 하며, 문제 있는 음식점 이용은 재검토 필요(단, 2인 이상임에도 개별로 취식한 음식물이 원인일 수 있음에 신속한 조사를 요하며, 상세일정과 여행자들의 진술 등을 종합적으로 고려하여 판단해야 함)



⑤ 단체로 식중독 증상이 있다면 여행일정 자체를 재검토하고 여행자들과 협의하여 병원치료, 일정 진행 등을 논의하는 것이 좋습니다.



제1절 여행업무 안전 프로세스

5. 사후처리 및 회복 단계

사후처리 업무 프로세스 72p

사망사고 조치사항 74p

치료사고 조치사항 76p

사고대책반 편성 및 역할 78p



사후처리 업무 프로세스

사건·사고 발생 시 신속대응체계 확립

● 사고대책반 가동 및 기능별 활동 전개

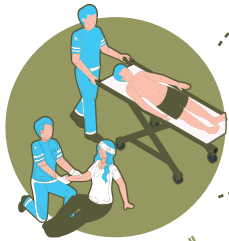
- 피해상황 신속 보고 및 지시사항 이행
- 실시간 정보 파악, 복구 지휘·통제를 위한 통신수단의 확보



사고대책반

● 현장지휘체계 가동 긴급구조 활동 전개

- 고객의 안전 유무 확인 및 긴급구조 협조
- 사건 발생지에 신속하게 관련 인력 투입 및 파견



현장지휘체계

● 유가족 및 사고피해자가족 소통 및 이동과정 등에 협력



유가족소통

● 유관기관 지원 협조(통역, 연락체계 유지, 상황보고 유지 등)



유관기관

- **한국에서의 언론대응** : 이미 사건·사고가 발생한 이후라도 어떠한 상황에서, 어떤 여행사가 어떻게 대처하고 처리하였는지가 기업이미지에 큰 영향을 끼치게 됩니다.



언론대응

사후처리 및 회복 단계

- 사후처리는 긴급한 처리보다 정확한 처리를 우선으로 진행하면서 소속여행사 및 관계기관과 원활한 소통체계를 갖추도록 하고, 안내원에게는 절차에 따라 협조할 수 있도록 지시, 요청하여야 합니다.
- 사후처리 과정에서 발생하는 비용은 사건·사고의 원인, 책임소재 등에 따라 달라지므로 피해자 및 여행자에게 사고 상황이나 현장에서 거론하지 않도록 하며, 안내원은 상황을 정확히 파악하고 협력과정 및 처리과정에서 관련기관(사법당국, 재외공관, 병원 등) 의견 등을 종합하여 소속여행사에 보고한 후, 처리 지시에 따라 협조해야 합니다.

① 사건·사고별 사후처리(현지) 과정

- 필요서류(사망진단서, 경찰리포트, 기타 관련 서류 등) 확인 및 수취
- 재외공관 등 관계기관 필요업무 처리

② 사건·사고별 운송 과정을 소속여행사와의 협의에 따라 처리합니다.

- 항공예약 및 운송 관련협의 등 업무 처리
- 귀국 및 항공편에 대한 필요 서류 준비
- 피해자, 보호자, 일행자 등 병원에서 공항까지 운송 수단(구급차, 일반차량, 버스 등) 협의 및 결정

③ 한국에서의 업무처리

- 병원이송, 자택귀가 등 편의를 도모하기 위하여 피해자의 피해정도 및 상황에 따라 한국 공항에서 이동할 수 있는 운송수단 준비

*** 책임소재를 떠나 한국여행사의 대리권이 있는 임직원이 운송과정을 맡아 처리하는 것이 좋으며, 상태에 따라 조치를 취해야 하나 사건·사고 당사자들은 병원으로 이동할 수 있도록 최대한 종용해야 합니다.**

- 필요에 따라 피해자들에게 방문하여 안정을 취하도록 차분하게 설명하고 처리절차, 연락처, 담당자 등을 안내하여 사후절차에 불편이 없도록 조치
- 여행자보험 역시 여행사가 필요서류 등의 안내를 통해 피해자 및 여행자가 원활하게 보험처리를 받을 수 있도록 도와야 합니다.

*** 여행사 및 여행사의 이해보조자(현지여행사, 운전기사, 인솔자, 가이드, 운송요원 등)에게 책임 있는 사건·사고에는 여행사가 보상을 개별로 협의해야 하며, 여행자보험과는 아무런 관계가 없음을 인식해야 합니다.**



사망사고 조치사항

(1) 사망사고 처리절차

사망사고 처리절차	
1단계	① 인솔자나 가이드는 사고현장을 수습한다. ② 사무실보고, 경찰신고 조사협조, 피해자 병원후송, 목격자 진술확보(가능한 상황인 경우) ③ 피해자 일행과 다른 일행을 분리(현장 보존을 위하여 역할 분담, 현장 잔류)
2단계	행사를 진행하는 여행사에서는 즉각 사고대책반을 구성하여 현장에 책임자를 급파, 사태파악 후 피해자 및 동행자에 대한 조치, 경찰조사 협조, 영사신고, 본사와 연락을 유지한다.
3단계	① 사고 현지에 도착한 피해가족, 유가족 응대(공항 미팅, 숙소, 식사제공, 상황설명, 시신 이송 방안 등 안내, 항공사 협조) ② 영사관 확인(사망진단서, 경찰리포트, 영사확인서 준비 유가족 전달)
4단계	① 시신이송 준비(화장 또는 입관조치, 항공사 협조) / 완료 ② 유가족 귀국조치(귀국 항공편 마련, 공항 출발 수속 조치)
5단계	본사는 유가족 및 시신의 국내 도착에 따라 공항마중, 조문 등 조치
6단계	① 장례식 이후 유가족 연락 ② 여행자보험안내, 보상관련 협의진행 ③ 사안별 법률적, 객관적 담보 위한 손해사정사, 고문변호사 자문을 통해 진행

(2) 현지여행사 조치사항

현지여행사 조치사항	
1단계	인솔자나 가이드는 상해사고로 사망자 발생 시 현지경찰 신고, 사무실 보고, 병원 이송 조치 (질병사망사고는 이상 징후 발생 시 신속하게 병원 이송 후 상황 보고)
2단계	상해 사망사고의 경우 출동한 경찰의 조사에 협조(질병사망의 경우도 경찰 신고, 조사협조)

3단계	① 현지사무소에서는 즉각적으로 사고대책반 구성 ② 현장 수습을 지휘하고 사망고객 일행과 다른 여행고객과 분리하여 잔여 일정을 진행토록 대체 가이드를 투입
4단계	여행사에서는 책임자가 현장에 도착하여 사태 파악 경찰조사 협조, 영사에 신고하여 협조를 받는다.
5단계	유가족이 현지 도착 시 피해가족, 유가족 응대, 본사와 상황 보고 및 연락체제를 유지한다.
6단계	① 현지수습(화장 또는 입관조치, 항공사 협조, 영사확인) ② 유가족 현지 출발조치 등을 진행
7단계	사고처리 종합보고서를 작성하여 본사 담당부서로 제출

(3) 본사 조치사항

본사 조치사항	
1단계	유가족 측에 최초 사고 통보(해당 영업팀 또는 대리점)
2단계	① 고객만족팀: 사고접수 후 보험 적용 여부 판단, 처리지침 조언, 진행사항 확인, 사고사례 게시판 등록 진행사항 공유 ② 해당 해외지역본부 : 신속하게 사고대책반을 구성, 영업부 협조하여 유가족 출발 지원 (항공권, 여권/비자, 공항샌딩) 및 현지와 상황 유지
3단계	① 시신 및 유가족의 국내 도착 이후 공항마중, 시신인수 등 준비 및 부서 협조를 진행(사측의 과실이 있는 사고인 경우 해당 해외지역본부에서는 현지에 팀장급 이상 직원을 파견, 사고를 수습) ② 시신운구는 여객과 다른 터미널인 화물터미널로 운구 되므로 유족의 고통 배려하여 [특별후송] 된다는 안내가 적절함 (주의: 절대로 화물터미널 이라고 하지 말 것)
4단계	시신 및 유가족 공항도착 시 마중
5단계	장례식장 조문 (관련부서) ① 질병사망(조문: 총괄팀장급) ② 상해사망(조문: 부서장 이상 또는 상황에 따라 본부장 임원)

치료사고 조치사항

(1) 사고 시 처리 절차



가. 응급 후송 병원 파악

① 거점 도시 응급 후송할 수 있는 병원을 미리 파악

나. 고객 신체 이상 징후 발견 시 신속한 병원 후송

① 고객 상태를 인솔자 및 가이드가 임의 판단하지 말 것(가이드교육)

② 고객이 병원 가기를 꺼리지 않도록 설명 (비용 과도발생 등의 우려 섞인 안내 자제 등)

(2) 사고 발생 후 처리 절차

사고발생 후 처리 절차	
1단계	인솔자나 가이드는 사고현장을 수습한다. ※ 사무실보고, 경찰신고, 조사협조, 피해자 병원후송, 목격자진술 확보(가능한 상황인 경우), 피해자 일행과 다른 일행을 분리한다.
2단계	현지여행사에서는 즉각 사고대책반 구성하여 현장에 급파하여 사태를 파악하고 피해자 가족에 대한 조치, 경찰조사 협조, 영사에 신고, 본사와 연락유지
3단계	① 가족 응대(미팅, 숙소 식사제공, 상황 설명, 귀국 방안 안내), 항공사 협조 ② 사고인 경우 경찰리포트 또는 목격자 진술서 입수
4단계	귀국 준비(항공사협조 의료진확인서) 완료 후 현지 출발조치(항공편마련, 공항출발 수속조치)
5단계	본사에서는 가족 및 부상 또는 질병고객 도착에 따라 국내 가족 연락, 항공마중, 병원 입원에 따른 협조를 진행한다.
6단계	인원 이후 고객 접촉하여 여행자보험 안내, 보상관련 협의진행

(3) 현지여행사 조치사항

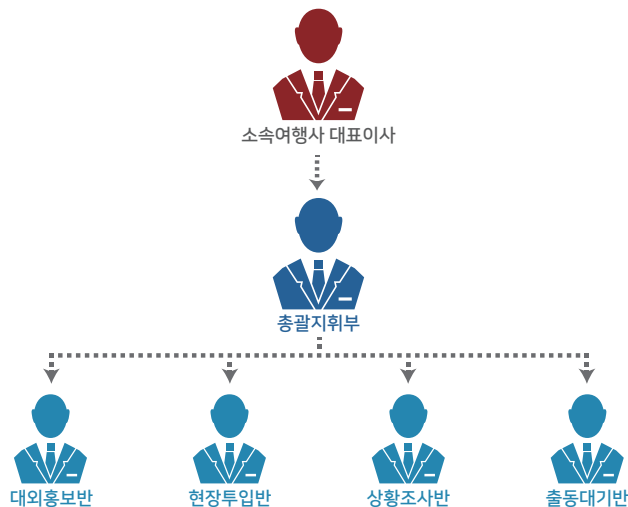
현지여행사 조치사항	
1단계	사고현장의 인솔자나 가이드는 우선 피해자(부상, 질병)에 대하여 신속하게 병원으로 후송한다. ※ 사고발생 즉시 현지 또는 본사로 연락하여 책임자 지시 따른다.
2단계	경찰에 신고하고 출동한 경찰의 사고조사에 협조한다.
3단계	피해고객 일행과 다른 여행고객과 분리하여 일정을 진행토록 조치한다.
4단계	현지사무소에서는 즉각 대책반 구성하여 현장에 급파하여 사태를 파악하고 피해자 상태 파악 후 경찰에 신고하고 현장을 수습한다.
5단계	본사에 상황보고 및 긴밀한 연락체제를 유지
6단계	사고수습 후 피해 또는 질병고객의 현지출발(항공사 협조, 스트레처, 간호사 동행) 조치 등을 진행한다.
7단계	사고처리 종합보고서를 작성하여 본사로 제출한다.

(4) 본사 조치사항

본사조치사항	
1단계	국내 가족 측에 최초 사고 통보(담당팀 또는 대리점)
2단계	① 고객만족팀 : 사고접수 후 보험 적용 판단, 처리지침 조인, 진행사항 확인 ② 신속하게 사고처리 사고대책반을 구성 ③ 영업부 협조하여 국내가족 출발 지원(항공권, 여권/비자, 공항 샌딩) 및 현지와 상황 유지
3단계	사측의 과실이 있는 사고인 경우 해당 여행사에서는 현지에 팀장급 이상 직원을 파견하여 사고를 수습한다.
4단계	사고에 따른 언론대응 및 본국이송 이후 보상절차 진행

사고대책반 편성 및 역할

(1) 사고대책반 구성 조직도



(2) 사고대책반 역할

- ① 총괄지휘부 : 대표이사가 총괄지휘하며, 부재중에는 각 여행사 안전관리책임자가 대행
- ② 대외홍보반 : 대언론 홍보 및 질의응답, 발표는 관리담당 임원이 업무수행
- ③ 현장투입반 : 상황 접수 후 안전관리책임자가 현장 투입조를 결정 후 즉시 투입
- ④ 상황조사반 : 실제 진행 상황을 실시간으로 조사하여 총괄지휘자에게 보고하고, 결재를 받은 내용으로 해외 사무소 통보 및 홍보 자료로 활용
- ⑤ 출동대기반 : 사무실에 출근하여 구조지원과 상황 대기한다.

(3) 사고처리 순서 및 역할분담

가. 사고대책반 운영절차

사고대책반 설치	안전관리 책임자가 사고접수 후 30분 이내 본사 사무실에 상황대책반을 설치 및 대표이사에게 보고
1단계 발령	경미한 사고로 사고현장에 가장 가까운 거리에 위치한 직원 및 상급자는 현장으로 출동
2단계 발령	사고접수 후 40분 이내 각 상품기획담당자 이상 임원은 전원 사무실로 집합 후 각자 임무를 수행(현장투입도 병행)
3단계 발령	차장급 이상 전임원이 사무실로 집합 각자임무를 수행
4단계 발령	전임직원 사무실 집합 각자 임무를 수행

나. 처리절차 프로세스

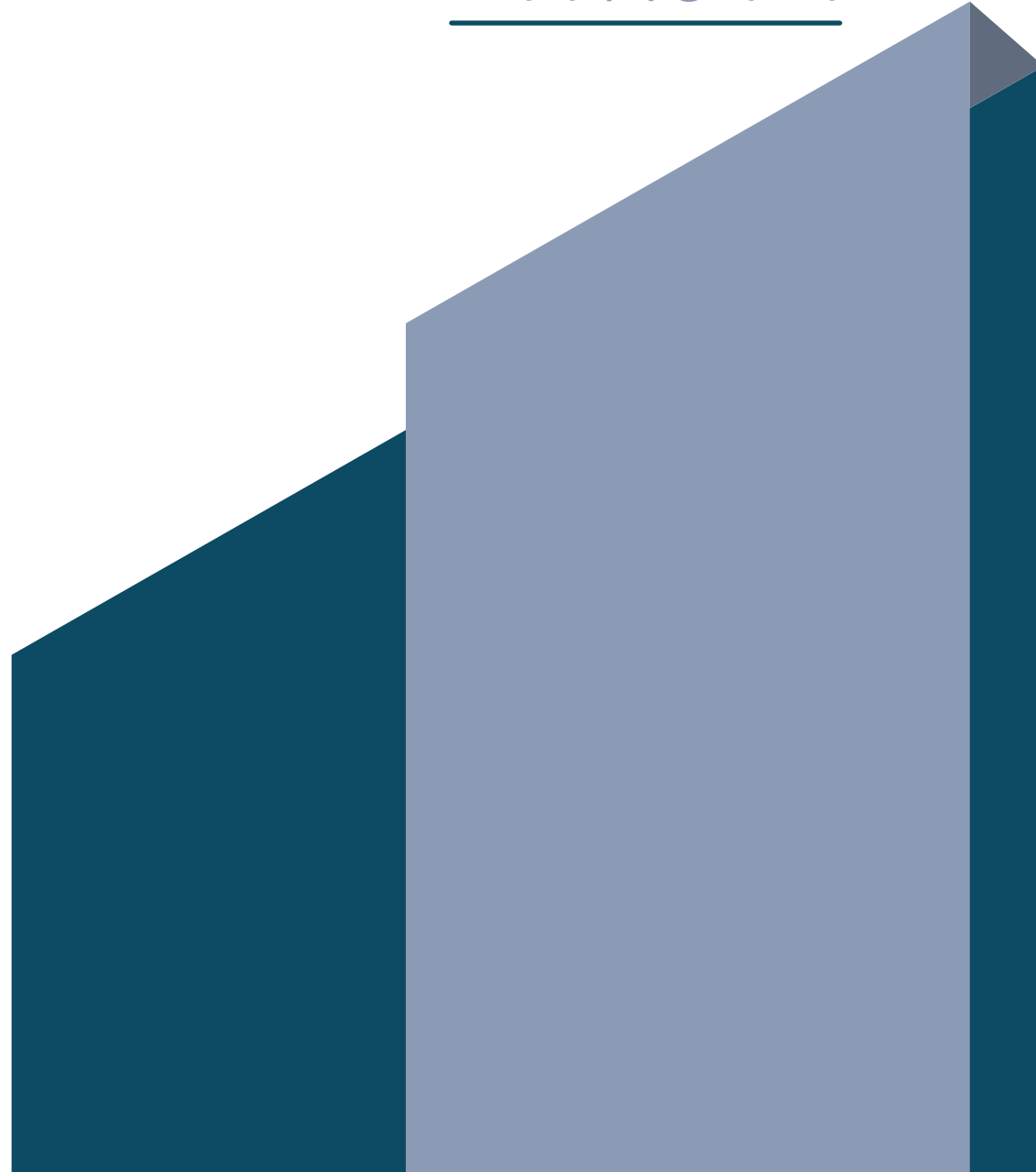
처리절차	대상	프로세스
환자발생	가이드	환자 상태 확인 후 응급처치 혹은 119 응급 구조 신고
신속한 병원 후송	가이드	① 응급 후송 병원 파악 - 거점 도시 응급 후송할 수 있는 병원을 미리 파악 - 응급실 및 수술이 가능한 병원을 미리 파악 ② 고객 신체 이상 징후 발견 시 신속한 병원 후송 - 고객 상태를 인솔자 및 가이드가 임의 판단하지 말 것 - 고객이 병원 가기를 꺼리지 않도록 설명 (비용 과다발생 등의 우려 섞인 안내 자제 등)
보고	가이드	구급차로 이동도중 자세한 사항을 6하 원칙에 의거 회사에 보고, 회사의 지시 및 지원 요청
출국준비	담당자	사망 시 화장 입관 사망 시 운구 방법 논의 사고 시 응급차 준비 사고 시 국내병원후송, 출국항공마련

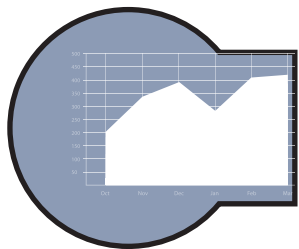
다. 사고처리 구비서류

구분	사망사고(상해/질병)	치료사고(상해/질병)
구비서류	- 여행자보험 청구 구비서류 - 병원측 사망진단서 - 경찰리포트(상해사망) - 영사확인서 - 가이드 또는 인솔자 보고서 - 제적등본/수령자 통장사본 - 위임장(인감증명) - 항공사 시신운송처리 - 화장시: 화장확인서 - 입관 후송 시: 방부처리증명서 - 시신운송 영수증 - 공항도착 후 시신 인수(화물터미널) - 유가족 신분확인/도장, 인수비용 - 교통사고 발생시 - 가해자 인적 사항 - 차량보험 가입증서 - 경찰리포트 - 가이드 또는 인솔자보고서 - 현장사진 - 가해자차량사진(번호판)	- 여행자보험 청구 구비서류 - 병원진단서, 치료비영수증 원본 - 경찰리포트(상해치료) - 목격자 진술서(가이드 또는 인솔자) - 여권사본/통장사본 - 항공사 협조서류 - 의사 진단서 - 의사 또는 간호사 동반확인서 ※ 스트레처(부상자 들것) 처리 시 필요서류 - 공항도착 후 병원이동 - 앰블런스 계류장 진입서류 항공사 협조 - 교통사고 발생시 - 가해자 인적사항/차량보험 가입증서 - 경찰리포트 - 가이드 또는 인솔자 보고서 - 현장사진, 가해자차량 사진(번호판)

제1절 여행업무 안전 프로세스

6. 사례추적 등 자료화





사례축적 등 자료화

- 여행업무 담당자를 구분하여 실제 반영하고 활용할 수 있는 매뉴얼을 제작해야 합니다.



여행상품기획자



여행상품상담사

여행안내원
(인솔자 및 가이드)

현지여행사

- 취급하는 상품별로 구분(국가별, 지역별, 특성별)하여 구체화된 안전예방 지침서 마련이 필요합니다.
 - 국가(지역)별로 안전위험 요소가 다르며, 해당 국가(지역)의 인종, 사회, 문화, 종교, 법률, 생활 및 사고방식 등이 여행상품 일정에 관여가 되는지를 면밀히 검토해야 합니다.



인종



사회



문화



종교



법률



생활

- 변화되는 사회 및 규정 등을 민첩하게 수용할 수 있는 체제를 유지하고 매뉴얼 및 지침서를 지속적으로 업데이트 및 업그레이드 해주어야 합니다.



- 국가(지역)별 법률, 규정 및 관계기관 연락처, 위치(주소) 등
- 기후, 지형, 해안상황 등 자연변화
- 여행에 이용되는 시설, 장비 등의 이용기간 및 상태
- 여행종사자를 대상으로 변화된 체제에 관한 안전교육 지속 실시
- 유관기관과 협력체제 유지 : 사례축적·공유, 교육 참여, 안전예방 및 대처 등에 관한 의견 건의 등
- 유관기관과의 비상연락체계 협조 : 사건사고 발생 시, 각 기관별로 역할이 원활하게 수행될 수 있도록 진행상황 및 추진계획 등이 체계적으로 공유되어야 합니다.

제2절

재난별 행동 요령

1. 재난별 행동 요령 86p

자연재난 행동 요령 86p

사회재난 행동 요령 94p

질병(감염병) 행동 요령 102p

1. 재난별 행동 요령

상황발생시 침착하게 상황을 분석하고, 신속하게 최선책을 강구하여 대처해야하며, 이러한 대응능력은 고객과 회사를 위한 매우 중요한 사항이다.

1. 자연재난 행동 요령

(1) 화산폭발



가. 화산재 낙하 전 준비사항

- ① 화산재 낙하에 대비하여 방진 마스크, 예비 의약품, 손전등 등 필요한 물품을 미리 준비해 둔다.
- ② 문이나 창문을 닫고, 물을 문힌 수건을 문의 빈틈이나 환기구에 둔다.
- ③ 만성기관지염이나 폐기종, 천식일 경우는 실내에 머무르고, 불필요하게 화산재에 노출되지 않도록 한다.
- ④ 현금 지급기나 은행을 이용할 수 없는 경우를 대비하여 소액 현금을 준비한다.

나. 화산재 낙하 중 해야할 일

- ① 공황 상태에 빠지지 않고, 냉정하게 행동한다.
- ② 실외에 있을 경우, 피난 시설(차나 건물 등)을 찾는다.
- ③ 자신이 있는 지역의 라디오 등 방송을 듣고 화산분출이나 청소 계획의 정보를 수집한다.
- ④ 각막에 손상의 위험이 있으므로 콘택트렌즈(contact lens)를 착용하지 않는다.
- ⑤ 가정 정원에서 재배한 채소는 먹어도 무방하지만 먹기 전에 잘 씻는다.

(2) 지진



가. 지진 대비요령

- ① 지진 중 발생한 대부분의 부상은 건물을 출입할 때 떨어지는 물체에 의한 것이므로, 진동이 진행되고 있을 때에는 질서를 유지하면서 위치한 장소에 그대로 머무른다.
- ② 건물 내부에서는 파손되거나 넘어지기 쉬운 물건 주위를 피하고 견고한 탁자 밑이나 화장실(욕실)로 대피한다. 대피할 때에는 유리파편 등을 조심한다.
- ③ 문틀이 틀어져 문이 안 열리게 되어 방안에 갇힌 사례가 있으므로 빨리 문을 열어 둔다.
- ④ 거리에서 심한 진동이 오면 자세를 낮추고 진동이 멈출 때까지 잠시 그 자리에 머물러 있도록 하고 건물·가로등·전선에 접근하지 않는다.
- ⑤ 고층빌딩 안에 있는 경우, 창문으로부터 떨어진 견고한 책상 아래로 대피한다.
- ⑥ 변화가(빌딩가)에서는 떨어지는 물체(유리 파편, 간판 등)가 가장 위험하므로 우선 갖고 있는 소지품으로 머리를 보호하면서 건물과 떨어진 넓은 장소로 대피하거나 대형건물 안으로 대피한다.

- ⑦ 많은 사람이 모여 있는 곳에서는 출입구로 몰려가면 안전사고가 발생하여 더 큰 피해를 입을 수 있으므로 헬멧, 책가방, 방석 등으로 머리를 보호하고 떨어지거나 넘어질 가능성이 있는 물건을 멀리하면서 진동이 멈출 때를 기다려 침착하게 대피한다.
- ⑧ 대피하지 않은 사람들은 건물 내 안전한 장소에 함께 머무르고 정전되거나 화재경보기나 스프링클러가 작동할 수 있다는 것을 기억한다.
- ⑨ 이동 중인 차량은 가능한 빨리 건물, 나무, 고가도로 전선아래, 주변의 정지된 차 등을 피해 멈추고 도로나 교량의 피해정도를 살피며 침착하게 차량 밖으로 탈출한다.
- ⑩ 지진이나 불이 났을 때에는 엘리베이터를 절대 사용하지 않는다.
- ⑪ 만일 엘리베이터에 타고 있을 때 지진을 느끼면 즉시 각 층의 버튼을 전부 눌러서 엘리베이터를 정지시킨 후 신속히 대피한다.
- ⑫ 만일 엘리베이터에 갇히면 신고를 하거나 인터폰으로 관리실에 구조요청을 한 후 침착하게 구조를 기다린다.

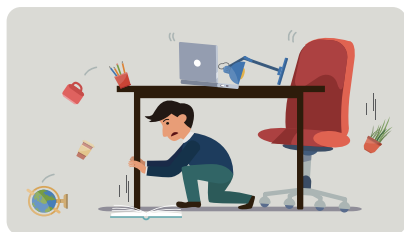
나. 지진 발생 이후

- ① 부상자를 살펴보고 즉시 구조를 요청하여야 하며 부상자가 위치한 곳이 위험하지 않다면 부상자를 그 자리에 그대로 두어야 하고, 만약 부상자를 옮겨야만 한다면 먼저 기도를 확보하고 머리와 부상부위를 고정시킨 후 안전한 곳으로 옮긴다.
- ② 의식을 잃은 부상자에게는 물을 주지 않도록 한다.
- ③ 만약 부상자의 호흡과 심장이 모두 멈추거나 둘 중 하나가 멈춘 경우 신속하고 조심스럽게 심폐소생술(인공호흡)을 실시한다.
- ④ 담요를 이용하여 환자의 체온을 유지시키되, 환자의 체온이 너무 올라가지 않도록 주의한다.
- ⑤ 만약 정전이 되었다면 손전등을 사용하고 불(양초, 성냥, 라이터)은 누출된 가스가 폭발할 위험이 있으므로 안전을 확인하고 사용한다.
- ⑥ 유리파편 등에 대비하여 견고한 신발을 신는다.
- ⑦ 가스냄새가 나거나 가스 새는 소리가 나면 창문을 열어 놓고 대피하되, 가능하다면 메인밸브를 잠근다.
- ⑧ 전기적인 이상이 있다면 전기차단기를 내린다.
- ⑨ 수도관에 피해를 입었다면 집으로 들어오는 밸브를 잠근다.
- ⑩ 캐비닛은 물건이 쏟아질 수 있으므로 문은 조심히 연다.
- ⑪ 인명의 위험이 있는 경우를 제외하고는 전화사용을 자제한다.
- ⑫ 긴급사태 관련 뉴스를 주의 깊게 듣는다
- ⑬ 거리로 가급적 나가지 않는 것이 좋으나 반드시 나가야만 한다면, 지진에 의한 피해(떨어진 전선, 붕괴의 위험이 있는 건물·축대·교량·도로 등)에 주의한다.
- ⑭ 소방관, 경찰관, 구조요원의 도움이 있기 전까지는 피해지역으로 접근하지 않는다.

다. 지진 발생 시 행동요령

① 상황별 행동요령

지진으로 흔들릴 때는?



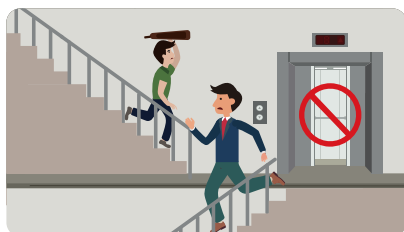
탁자 아래로 들어가 몸을 보호하고,
탁자 다리를 꼭 잡습니다.

흔들림이 멈췄을 때는?



전기와 가스를 차단하고,
문을 열어 출구를 확보합니다.

건물 밖으로 나갈 때는?



계단을 이용하여 신속하게 이동합니다.
(엘리베이터 사용 금지)

※ 엘리베이터 안에 있을 경우에는 모든 층의 버튼을 눌러 열리는 층에 내립니다.

건물 밖으로 나왔을 때는?



건물 밖에서는 가방이나 손으로 머리를 보호하며,
건물과 거리를 두고 주위를 살피며 대피합니다

대피 장소를 찾을 때는?



떨어지는 물건에 유의하며
신속하게 운동장이나 공원 등
넓은 공간으로 대피합니다.(차량 이용 금지)

대피 장소에 도착한 후에는?



라디오나 공공기관의 안내 방송 등
올바른 정보에 따라 대피합니다.

② 장소별 행동요령

집안에 있을 경우



탁자 아래로 들어가 몸을 보호합니다.
흔들림이 멈추면
전기와 가스를 차단하고 문을 열어
출구를 확보한 후, 밖으로 나갑니다

집밖에 있을 경우



떨어지는 물건에 대비하여
가방이나 손으로 머리를 보호하며,
건물과 거리를 두고 운동장이나 공원
등 넓은 공간으로 대피합니다.

엘리베이터에 있을 경우



모든 층의 버튼을 눌러
가장 먼저 열리는 층에서 내린 후
계단을 이용합니다.
※ 지진 시 엘리베이터를 타면 안됩니다.

학교에 있을 경우



책상 아래로 들어가
책상 다리를 꼭 잡습니다.
흔들림이 멈추면 질서를 지키며
운동장으로 대피합니다.

백화점, 마트에 있을 경우



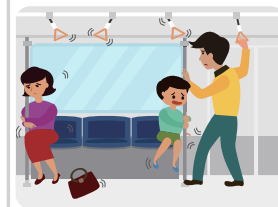
진열장에서 떨어지는
물건으로부터 몸을 보호하고,
계단이나 기둥근처로 가 있습니다.
흔들림이 멈추면 밖으로 대피합니다.

극장, 경기장에 있을 경우



흔들림이 멈출 때까지
가방 등 소지품으로 몸을 보호하면
서 자리에 있다가,
안내에 따라 침착하게 대피합니다.

전철을 타고 있을 경우



손잡이나 기둥을 잡아
넘어지지 않도록 합니다.
전철이 멈추면 안내에 따라
행동합니다.

운전을 하고 있을 경우



비상등을 켜고 서서히 속도를 줄여
도로 오른쪽에 차를 세우고,
라디오의 정보를 잘 들으면서
키를 꽂아 두고 대피합니다.

산이나 바다에 있을 경우



산사태, 절벽 붕괴에 주의하고
안전한 곳으로 대피합니다.
해안에서 지진해일 특보가 발령되면
높은 곳으로 이동합니다.

(3) 태풍



가. 장소별 대처요령

장소	대처요령
집	라디오, TV를 통해 기상상황을 계속 청취하고 축대나 담장이 무너질 염려가 없는지 바람에 날아 갈 물건은 없는지 다시 한 번 확인한다. 또한, 긴급사태 시 대피할 수 있도록 준비하고 이웃과 행정기관 연락망을 수시확인하며 노약자 나 어린이는 외출을 삼간다.
길	천둥이나 번개가 칠 때는 우산을 쓰지 말고 전신주, 큰 나무 밑을 피하여 큰 건물 안으로 대피한다. 물에 잠긴 도로는 가급적 피하고 조그만 개울이라도 건너지 말며 안전한 도로를 이용한다.
도로	물에 잠긴 도로나 잠수교를 피하여 평소 아는 길을 따라 저단 기어로 운행토록 하며 하천변 주차차량은 안전한 곳으로 이동한다.
산	행정기관과 수시로 연락을 취하여 권고에 따르도록 하고 비상시를 대비하여 지정된 안전한 장소로 대피한다.
강, 계곡	빨리 하산하거나 급히 고지대로 피신하고 계곡은 물살이 거세므로 건너지 않는다. 야영 중에 강물이 넘칠 때에는 절대로 물간에 미련을 두거나 무리하게 건져 올릴 생각을 하지 말고 몸만이라도 신속히 대피할 수 있도록 한다. 하천 변, 섬 주변에서 낚시를 하고 있는 사람은 안전지대로 대피한다.
공사장	작업을 중지하고 떠내려가거나 파손될 우려가 있는 기자재들은 안전한 곳으로 옮기도록 하고, 굴착한 웅덩이에 물이 들어가는지 무너질 염려가 없는지 확인하고 보강시설 등 안전대책을 강구한다. 또한, 하천을 횡단하는 공사장에서는 상류지역의 강우량을 지속적으로 파악하여 수위 상승에 대비 차량통제 등 필요한 조치를 취하여 귀중한 생명을 잃지 않도록 한다.

나. 태풍의 영향권에 있을 때

- ① 공사장 근처는 위험하므로 가까이 가지 않는다.
- ② 전신주, 가로등, 신호등을 손으로 만지거나 가까이 가지 않는다.
- ③ 감전의 위험이 있으니 집 안팎의 전기수리는 하지 않는다.
- ④ 운전 중일 경우 감속운행 한다.
- ⑤ 천둥·번개가 칠 경우 건물 안이나 낮은 곳으로 대피한다.
- ⑥ 집안의 창문이나 출입문을 잠근다.
- ⑦ 노약자나 어린이는 실내에서 밖으로 나가지 않는다.
- ⑧ 물에 잠긴 도로로 걸어가거나 차량을 운행하지 않는다.
- ⑨ 대피할 때에는 수도와 가스밸브를 잠그고 전기차단기를 내려둔다.
- ⑩ 라디오, TV, 인터넷을 통해 기상예보 및 호우상황을 잘 알아 둔다.

다. 태풍의 강도: 크기

크기	풍속 15m/s 이상의 변경	강도	최대풍속
소형	300km 미만	약	17m/s(34kts)이상 ~ 25m/s(48kts)미만
중형	300km이상 ~ 500km미만	중	25m/s(48kts)이상 ~ 33m/s(64kts)미만
대형	500km이상 ~ 800km 미만	강	33m/s(64kts)이상 ~ 44m/s(85kts)미만
초대형	800km이상	매우 강	44m/s(85kts)이상

(4) 호우



가. 호우특보 시 대비요령

- ① 대형공사장, 비탈면 등의 관리인은 안전 상태를 미리 확인한다.
- ② 가로등이나 신호등 및 고압전선 근처에는 가지 않도록 한다.
- ③ 천둥·번개 칠 경우 건물 안이나 낮은 지역으로 대피한다.

나. 호우경보 시 지역별 대비요령

장소	대처요령
도시지역	① 저지대·상습침수지역 등 재해위험지구 주민대피 ② 노후가옥, 위험축대 접근금지 ③ 옥내·외 전기설비 고장 시 수리금지 ④ 수방자재 및 구호물자 활용 ⑤ 피해지역 응급조치 ⑥ 낙뢰나 뇌우시 작업장 안전조치 ⑦ 위험시설물 사전제거 ⑧ 고속도로 이용차량의 감속운행 ⑨ 홍수에 따른 저지대 주민대피
농촌지역	① 도시지역과 행동요령과 동일 ② 농작물 보호 ③ 용·배수로 정비 ④ 논둑보수 및 물꼬조정 ⑤ 소규모교량은 안전 확인 후 이용 ⑥ 낙석 및 붕괴 위험지구 경계강화 및 접근금지 ⑦ 산간계곡 야영객 대피 ⑧ 농축산시설 보강
해안지역	① 도시지역과 행동요령과 동일 ② 해안저지대 주민경계 강화 및 안전지대 대피 ③ 대피 선박은 타선박과 충돌 피해가 없도록 고무타이어 부착 ④ 로프 등으로 안전지대에 결박 ⑤ 해안저지대 경계강화 및 주민 안전지대 대피 ⑥ 태풍주의보

(5) 홍수



가. 예·경보 시 대비요령

- ① 홍수피해가 예상되는 지역의 주민은 라디오나 TV, 인터넷을 통해 기상변화를 알아 둔다.
- ② 홍수 우려 때 피난 가능한 장소와 길을 사전에 숙지한다.
- ③ 갑작스러운 홍수가 발생하였으면 높은 곳으로 빨리 대피한다.
- ④ 비탈면이나 산사태가 일어날 수 있는 지역에 가까이 가지 않도록 한다.
- ⑤ 바위나 자갈 등이 흘러내리기 쉬운 비탈면 지역의 도로 통행을 삼가고, 만약 도로를 지날 때 주위를 잘 살핀 후 이동한다.
- ⑥ 홍수 예상 시 전기차단기를 내리고 가스 밸브를 잠근다.
- ⑦ 침수된 지역에서 자동차를 운전하지 않는다.
- ⑧ 지정된 대피소에 도착하면 반드시 도착사실을 알리고, 통제에 따라 행동한다.
- ⑨ 침수주택은 가스·전기차단기가 off에 있는지 확인하고, 기술자의 안전조사가 끝난 후 사용한다.
- ⑩ 수도물이나 저장식수도 오염 여부를 반드시 조사 후에 사용한다.

(6) 폭염



가. 폭염 시 사전 준비사항

- ① 야외활동을 자제하고 외출 시 옷차림을 가볍게 한다.
- ② 카페인성 음료나 주류는 피하고 물을 많이 마시도록 한다.
- ③ 냉방이 안 되는 실내는 햇볕을 차단하고 맞바람이 불도록 환기를 시킨다.
- ④ 자동차 안에 노약자나 어린이를 홀로 남겨두지 않는다.
- ⑤ 탈수 등으로 소금을 섭취 시에는 의사의 조언을 듣는다.
- ⑥ 현기증, 메스꺼움, 두통, 근육경련 등의 증세가 나타나면 가까운 의료 기관에 문의한다.
- ⑦ 12시~오후 4시 사이에는 냉방이 가능한 건물에서 2시간 정도 머문다.

나. 더위질병상식

종류	증상	대처요령
땀띠 (한진)	땀을 많이 흘려 피부가 자극을 받으면 붉은 색이나 무색의 좁쌀 같은 발진이 생기는 것을 말한다. 긁으면 땀구멍이 막혀서 피부상태가 나빠지고 화상이나 습진으로 악화될 수 있다	일단 환자를 시원한 곳으로 옮기고, 땀에 젖은 옷을 마른 옷으로 갈아입히고 상처부위를 잘 닦아 주어야 한다. 환자가 가려움증을 호소할 경우에는 의사의 진료에 따라 항히스타민을 처방할 수 있다.
열경련	땀을 많이 흘렸을 때 우리 몸에 꼭 필요한 수분과 염분이 부족해서 생기는 것으로 주로 근육 중심으로 경련이 일어나는 증상이다. 심하면 현기증과 구토를 유발한다.	환자는 그늘에서 쉬게 하고 소금을 물에 녹여 섭취하게 해주어야 한다. 의사의 진료에 따라 조치한다.

종류	증상	대처요령
열사병	고온 다습한 환경에서 몸의 열이 발산하지 못하여 생기는 병으로 높은 온도와 습도에 방치되거나 바람이 통하지 않는 뜨거운 방에 오래 있을 경우 발생될 수 있다. 열사병이 생기면 얼굴이 창백해지고 식은땀이 나며, 현기증이나 순간적으로 정신착란을 일으킬 수 있다.	즉시 119에 신고하고, 환자를 그늘로 옮겨 겉옷을 벗기고, 미지근한 물로 몸을 적서 체온이 내려가도록 한 후 의사·의료기관 등의 지시에 따른다.
울열증	태양열 아래 오랜 시간 노출되었을 경우 체온은 매우 높지만 땀이 나지 않는 상태가 되고 두통과 구토증세를 동반하며 심할 경우 의식을 잃기도 할 수 있다.	그늘로 옮겨 겉옷을 벗기고 미지근한 물로 옷을 적서 물이 증발하며 체온을 낮출 수 있다. 의식이 있을 경우 물을 주고, 체온이 돌아오면 옷이나 담요로 몸을 따뜻하게 하여 냉기를 없애준다.
화상	태양열로 인해서 피부가 그을리거나 수포까지 발생할 수 있다. 신체의 3분의 2이상 화상을 입으면 생명이 위험할 수 있다.	그늘로 환자를 이동시켜 햇빛에 노출되지 않게 하고 피부에 수포가 생긴 경우에는 거즈를 이용 덮어 주되 세균 감염 위험이 있으므로 수포를 터뜨려서는 안된다.

2. 사회재난 행동 요령

(1) 화재 사고



불이 나면 누구든지 당황하고 공포감에 휩싸이게 되며 때로는 흥분하여 평상시보다 판단력이 떨어져 우왕좌왕 하다가 연기에 질식되거나, 높은 데서 뛰어내려 귀중한 인명의 피해가 발생하기도 한다. 어떤 경우에는 혼자 불을 끄려고 노력하다 불이 확대되어 미처 피난하지 못하는 경우도 있다. 따라서 화재 시 행동 요령을 평상시 염두에 두고 훈련하여 항상 대비하여야 한다.

가. 화재발생 시 대피방법

- ① 불을 발견하면 '불이야'하고 큰소리로 외쳐 다른 사람에게 알리고 화재경보 비상벨을 누른다.
- ② 엘리베이터를 이용하지 말고 계단을 이용하되 아래층으로 대피가 불가능한 때에는 옥상으로 대피해야 한다.
- ③ 불길 속을 통과할 때에는 물에 적신 담요나 수건 등으로 몸과 얼굴을 감싸준다.
- ④ 연기가 많을 때는 한 손으로는 코와 입을 젖은 수건 등으로 막고 낮은 자세로 이동한다.
- ⑤ 방문을 열기 전에 문손잡이를 먼저 보았을 때 뜨겁지 않으면 문을 조심스럽게 열고 밖으로 나간다.
- ⑥ 출구가 없으면 연기가 방안에 들어오지 못하도록 물을 적서 문틈을 옷이나 이불로 막고 구조를 기다린다.

나. 피난 유도 시

- ① 큰소리로 외치며 떠드는 것보다는 가급적 불안을 없앨 수 있는 차분한 행동이 효과적이다.
- ② 하나의 피난로는 사용하지 못하게 될 때를 생각하여 항상 다른 피난로가 확보될 수 있도록 두 방향 이상의 피난로를 설정해야 한다.
- ③ 화재 시 경보기의 벨을 눌러 다른 사람에게 화재사실을 알리면서 대피하고, 비상구 등 개구부를 통하여 대피할 때에는 반드시 문을 닫고 대피하여 화재와 연기의 확산을 지연 시켜야 한다.
- ④ 연기가 창문이나 문틈사이로 새어 들어오면 담요나 시트, 양말 등을 물에 적서 틈을 막아야 하며 낮은 자세로 바닥에 엎드려 짧게 숨을 쉬어야 한다.

(2) 폭발사고



가. 폭발사고 예방방법

- ① 가스가 누출되었을 때에는 체류가스를 밖으로 내 보내는 등 즉시 환기를 하고, 전기스위치나 화기 사용을 금지해야 한다.
- ② 먼지가 많이 발생하는 밀폐 공간 등에서는 집진설비를 설치해야 하며, 화기사용을 억제해야 한다.
- ③ 과열이 되기 쉬운 가전 제품, 보일러 등은 무리해서 사용하지 말고, 항상 안전밸브 등을 확인 점검해야 한다.
- ④ 휴대전화, 노트북 등의 충전지는 장시간 또는 고온의 장소에서 사용을 억제하고, 금속물질과 함께 보관하거나 무리한 압력을 가하지 않는다.
- ⑤ 휴대용 부탄가스, 헤어스프레이 등 폭발성 용기는 반드시 구멍을 뚫어 잔류가스를 배출한 후 버린다.
- ⑥ 여름철에 가스라이터 등 폭발성 위험물질을 자동차에 두고 내리지 않는다.
- ⑦ 의심이 되는 폭발물을 발견 시에는 마음대로 분해하지 말고 신고해야 한다.

나. 폭발사고 발생 이후

- ① 건물 안에서는 2차 폭발에 대비하여, 신속히 밖으로 대피해야 한다.
- ② 폭발사고 때는 굉음으로 청각 장애를 당할 수 있으므로, 귀를 막고 대피해야 한다.
- ③ 폭발사고 시에는 멀리 떨어진 장소, 차폐벽이 있는 장소 등 안전한 곳으로 신속히 대피해야 한다.
- ④ 연기 가스에 의한 질식 등에 대비 바람이 불어오는 방향으로 파편이나 낙하물에 주의하면서 대피해야 한다.
- ⑤ 부상자는 즉시 안전한 장소로 먼저 옮긴 후에 응급조치를 해야 한다.
- ⑥ 추가 폭발에 대비 전기 스위치와 화기사용 등을 금하고, 가스 중간밸브를 잠근 후 창문을 열어 자연환기를 시킨다.

(3) 수난 사고



가. 물에 빠졌을 때

- ① 흐르는 물에 빠졌을 때는 물의 흐름에 따라 표류하며 비스듬히 헤엄쳐 나온다.
- ② 옷과 구두를 신은 채 물에 빠졌을 때는 심호흡을 한 후 물속에서 새우등 뜨기 자세를 취한 다음 벗기 쉬운 것부터 차례로 벗고 헤엄쳐 나온다.

나. 파도가 있는 곳에서 수영할 때

- ① 체력의 소모가 적게 편안한 기분으로 수영한다. (긴장하면 그 자체로서 체력소모가 발생한다)
- ② 머리는 언제나 수면 상에 내밀고 있어야 한다.
- ③ 물을 먹지 않으려고 기를 쓰고 참기보다 마시는 쪽이 오히려 편안한 경우도 있다.
- ④ 큰 파도가 덮칠 때는 깊이 잠수할수록 안전하다.
- ⑤ 지쳐가 휴식을 할 때는 바람이 부는 방향에 따라 다르다. (늑거나, 선혜엄)
- ⑥ 큰 파도에 휩싸였을 때는 버둥대지 말고 파도에 몸을 맡기고 숨을 중지해 있으면 자연히 떠오른다.
- ⑦ 파도가 크게 넘실거리는 곳은 깊고 파도가 부서지는 곳이나 하얀 파도가 있는 곳은 일반적으로 얕다. 또 색이 검은 곳은 깊고, 맑은 곳은 얕다.
- ⑧ 간조와 만조는 대개 6시간마다 바뀌므로 간만 때의 조류변화 시간을 알아두는 것은 대단히 중요하다. 조류가 변할 때는 언제나 흐름이나 파도, 해저의 상태가 급격하게 변화하게 된다.
- ⑨ 거센 파도가 밀려났을 때는 파도에 대항하지 말고 비스듬히 헤엄쳐 육지를 향한다.

다. 물놀이 안전수칙

- ① 수영을 하기 전에는 손, 발 등의 경련을 방지하기 위해 반드시 준비운동을 한다.
- ② 물에 처음 들어가기 전 심장에서 먼 부분부터(다리, 팔, 얼굴, 가슴 등의 순서) 물을 적신 후 들어간다.
- ③ 수영도중 몸에 소름이 돋고 피부가 당겨질 때 몸을 따뜻하게 감싸고 휴식을 취한다. 이 경우는 다리에 쥐가 나거나 근육에 경련이 일어나 상당히 위험한 경우가 많으므로 특히 주의한다.
- ④ 물의 깊이는 일정하지 않기 때문에 갑자기 깊어지는 곳은 특히 위험하다.
- ⑤ 구조 경험이 없는 사람은 안전구조 이전에 무모한 구조를 삼가 해야 한다.
- ⑥ 물에 빠진 사람을 발견하면 주위에 소리쳐 알리고 함부로 물속에 뛰어들지 않도록 한다.
- ⑦ 수영에 자신이 있더라도 가급적 주위의 물건들(장대, 스티로폼 등)을 이용한 안전구조를 해야 한다.
- ⑧ 건강 상태가 좋지 않을 때나, 몹시 배가 고프거나 식사 후에는 수영을 하지 않는다.
- ⑨ 자신의 수영능력을 과신하여 무리한 행동을 하지 않는다.
- ⑩ 장시간 계속 수영하지 않으며, 호수나 강에서는 혼자 수영하지 않는다.

라. 보트를 탈 때

- ① 보트에 들어 갈 때는 배를 도크나 강변에 나란히 대놓고 안정시키고 선미 쪽에서 양손으로 뱃전을 잡고 용골위의 바닥으로 발을 천천히 옮긴다.
- ② 배안에서 균형이 잡히면 중심을 낮춘 자세로 자리를 이동한다.
- ③ 보트에서 나올 때는 보트에 들어 갈 때와 반대로 하고 내릴 때 뒷발이 배를 강 쪽으로 밀지 않도록 유의한다.
- ④ 물속으로 떨어졌을 때는 즉시 수면으로 올라와 배를 붙잡아야 하고 잠시 휴식한 후 선미 쪽으로 돌아와서 몸을 솟구쳐 상체부터 올려놓는다.
- ⑤ 모든 승선자는 구명조끼를 착용해야 한다.

(4) 선박 사고



가. 유형별 사고원인

충돌	적절한 경계를 하지 않아 가장 많이 발생하는 사고로서 안개 등으로 시계가 나뉠 때 가로지르기 등 올바르지 않은 방법으로 운항으로 경우 발생하는 사고이다.
좌초	사고 원인으로는 「선박의 위치를 잘 파악하지 못했다」가 가장 많고, 다음으로는 「부적정한 선박 운항」, 「졸음」, 「항로를 잘 조사하지 않았다」 순으로 나타나는 사고이다.
전복·침수	사고원인으로는 「조선이 좋지 않은 경우」와 「기상상태에 주의하지 않은 경우」가 가장 많고, 다음으로는 「화물적재 부적정」, 「선체 등의 노후·마모」 등 순이다.
악천후 시항해	항해 중 소형선이 가장 불안정한 상태가 되는 때가 악천후 시이다. 가장 중요한 것은 출항 전에 기상과 수상상태를 충분히 파악하고 면밀한 운항 계획을 수립함과 동시에 정기적으로 기상 등 정보를 입수하여 미리 안전한 곳으로 대피하여야 한다.

나. 선박 이용객 금지행위

- 정원을 초과하여 승선을 요구하는 행위, 음란행위 기타 풍속을 해하는 행위
- 선박사업자·선원 기타 종사자의 구명동의 착용지시, 기타 안전운항이나 위해방지를 위한 주의사항이나 지시에 위반하는 행위
- 선박 내에서 술을 마시거나 기타 선내의 질서를 어지럽히는 행위
- 인명구조요장비나 기타 유·도선의 설비를 파손하여 장비나 설비의 기능을 손상시키는 행위
- 「위험물 선박 운송 및 저장규칙」에서 규정된 화약·폭약·탄약 등 폭발물 고압가스화 인화성 액체류 등을 선내에 반입하거나 운송하는 행위

다. 사고발생 시 행동요령

- 선박사고(화재, 좌초, 테러 등)가 발생하면 큰소리로 외치거나 비상벨을 눌러 사고발생 사실을 알린다.
- 화재가 발생 하였을 때에는 우선 소화기를 이용하여 불을 끄고 창문 등을 깨서 환기를 시킨다.
- 위험한 상황이 되었을 때 의사 밑 또는 선실 내에 보관된 구명조끼를 입고, 물속에서 행동이 쉽도록 가능한 한 신발을 벗는다.
- 선장·인명구조요원의 지시에 따라 질서를 유지하면서 침착하게 출입문을 통하여 외부로 탈출한다.
- 출입문 또는 비상구 등이 열리지 않을 때 선내에 비치된 도끼를 이용하여 창문을 깨고 탈출한다.
- 구명조끼를 착용하고 물속에 뛰어들 사람은 신속하게 육지 쪽으로 이동하고 안전한 장소에서 체온이 떨어지지 않도록 보온을 유지한다

선실 내 대피 요령

- 사고 발생 시 승무원에게 알리기
- 승무원의 안내에 따라 침착하게 행동하기
- 바람막이가 되는 점퍼나 바지 속에 옷을 여러 겹 끼어 입기
- 방수가 되는 비닐 팩에 핸드폰을 넣고, 점퍼 주머니에 빠지지 않게 넣기
- 일정시간 동안 배가 기우는 것이 느껴지면 배가 기우는 반대쪽의 출입구 쪽으로 대피하기
- 구명조끼는 선실에서는 입지 않고 들고 있다가, 안내에 따라 착용하거나 갑판으로 나가면 즉시 착용하기
- 구명조끼가 없을 경우 물에 뜨는 물건(페트병, 공, 부력이 있는 물체) 준비하기
- 배가 더 기울어지거나 선실의 집기류가 한쪽으로 쏠려 출입구로 나가기 어려운 상황이 되기 전에 승무원의 지도 아래 질서 있게 갑판의 대피장소로 이동하기

갑판 대피 요령

- 갑판으로 나가면 구명조끼를 바로 착용하고, 혹시 구명조끼가 없을 경우 물에 뜨는 물건을 들고 대기 하기
- 배가 심하게 기울 때를 대비해서 벽면이나 난간을 활용해 안전하게 대피하기
- 사전 안전 교육에 따라 정해진 대피 장소에 대기하기

물에 뛰어 들어야 할 경우

- 떨어지는 높이를 최대한 줄이고 안전하게 입수할 수 있는 상황인지 확인하기
- 머리를 보호하고 다리부터 입수하는 자세를 통해 입수 충격에 대비하기
- 입수 후 최대한 배에서 멀리 떨어져 두 무릎을 가슴으로 모으고 겨드랑이에 손을 넣어 최대한 체온 보호하기
- 다른 사람들과 모여서 체온을 보호하고 서로 의지하며 구조 기다리기 (서로 팔을 걸어 원 만들기)
- 방수 비닐 팩에 들어 있는 핸드폰으로 119에 자신의 위치 알리기

(5) 자동차사고



가. 우선 멈추어 좌우를 살피는 습관을 가져야 한다.

나. 횡단보도가 아닌 곳을 무단으로 횡단하는 일은 금해야 한다.

다. 횡단보도에서 신호가 바뀌더라도 차량의 진행유무를 반드시 확인한다.

라. 어린이나 노약자는 보호자와 함께 건너야 한다.

마. 처음부터 건너기 시작한 사람이 아니면, 파란신호가 끝나지 않았더라도 건너지 않아야 한다.

바. 신호등이 없거나 점멸신호가 있는 횡단보도에서는 차량이 완전히 멈추었거나 운전자의 수신호가 있을 때 건너도록 한다.

사. 운전자는 사람이 내리고 있는 차량 옆으로 지나가거나 추월하지 않도록 해야 한다.

아. 차에서 내리는 사람은 지나가는 자전거, 오토바이, 차량에 주의해야 한다.

(6) 버스사고



- 가. 차량용 소화기 위치를 확인해야 한다.
- 나. 비상탈출용 망치 위치를 확인해야 한다.
- 다. 손으로 열 수 있는 창문 위치를 확인해야 한다.
- 라. 소화기, 비상탈출용 망치 사용을 확인해야 한다.
- 마. 소방서(119) 및 인근 경찰서(112)에 신속하게 신고해야 한다.
 - ① 차량 밖으로 나와 차와 멀리 떨어진 안전한 곳으로 이동해야 한다.
 - ② 구조대가 오기 전까지 비상 상비약 및 구급약품으로 응급처치 해야 한다.
 - ③ 화재의 경우 큰 소리로 주변에 알려야 한다.
 - ④ 화재의 경우를 제외하고는, 부상자 옮기지 않아야 한다.

(7) 철도사고



- 가. 건널목을 통과할 때에는 반드시 일시정지 후, 좌·우 방향의 열차운행 여부를 확인해야 한다.
- 나. 경보종이 울리거나 차단기가 하강 중일 때는 건널목으로 진입하지 않아야 한다.
- 다. 앞차가 건널목을 완전히 빠져나가기 전에 건널목으로 진입하지 않도록 해야 한다.
- 라. 건널목에서 차가 멈추면, 자동변속기 차량은 기어를 중립에 놓고 차를 밀고 수동변속기 차량은 기어를 1단에 놓고 클러치를 밟지 않은 상태에서 키로 시동모터를 돌리면 차를 움직일 수 있다.
- 마. 차량을 밀어야 할 때에는 여러 사람이 도와주도록 협조요청 해야 한다.

선로에 떨어졌을 때	① 승강장 밑, 벽면 여유 공간에 엎드리기 ② 큰소리로 도움 청하기
선로 위에 물건을 떨어뜨렸을 때	① 선로에 직접 내려가지 않고 반드시 직원에게 도움 청하기
선로에 사람이 떨어진 것을 보았을 때	① 큰 소리로 알리고 직원에게 도움 청하기 (무리하게 선로로 들어가면 위험함) ② 비상전화기를 이용하여 사고 발생 즉시직원에게 상황 알리기
화재 발생 시 행동 요령	① 큰 소리로 화재 사실 알리기 ② 역 내 또는 열차 차량 내에 있는 비상 인터폰을 이용하여 화재 사실 알리기 ③ 소화기 사용법에 따라 초기 진화하기 ④ 기관사 또는 역직원의 안내에 따라 젖은 수건으로 입과 코를 가리고 고개를 숙인 채 대피로로 신속히 대피하기

(8) 항공기사고



가. 비상상황 발생 시

- ① 비행 전 승무원의 브리핑에 귀를 기울이고 상황발생시 승무원의 안내에 따른다. 어린이나 노약자(환자)를 위한 별도의 비상장비가 있는지 승무원에게 문의한다. 만일 비행 중 비상용 산소마스크가 내려올 경우에는 보호자가 먼저 마스크를 착용하고 어린이나 노약자를 도와준다. 비상탈출용 슬라이드 이용 시, 굽이 높은 구두나 모서리가 날카로운 장신구와 소지품을 기내에 남겨두고 탈출한다. 총돌 전 좌석등받이를 앞으로 세우고 안전벨트를 착용한 후 부상을 최소화할 수 있는 자세를 취한다.
- ② 산소마스크를 빨리 착용하고(머리 위쪽에서 내려오는 산소마스크 이용), 구명조끼는 기내에서 탈출하기 직전에 부풀린다. 자기 자리에서 부풀리면 좌석에 끼이거나 기내를 빠져나가는데 많은 시간이 소요되므로 주의해야 한다.
- ③ 구명조끼는 머리 위에서 뒤집어쓰고 옆구리 부분에 있는 줄을 당겨 벗겨지지 않도록 끝까지 조여 주고(서로 도와주기), 구명조끼 양쪽 어깨 앞쪽에 있는 줄을 당기면 공기가 차 부풀어 오른다(만약 부풀어 오르지 않으면 부착돼 있는 공기구멍을 입으로 불어 공기를 넣어줌), 비상시 승무원의 지시를 따르고, 평상시 승무원의 자리를 확인해 둔다. 항공기의 통로는 좁기 때문에 위급상황 시 넥타이, 목도리, 스카프 등이 탈출을 방해할 수 있음에 유의해야 한다.
- ④ 이착륙, 난기류, 위험한 상황에서는 팔을 모아 머리를 감싼 상태에서 앞좌석에 기대어 충격 시 앞좌석에 충돌하지 않도록 대비하고, 앞자리가 비어있는 경우에는 머리를 무릎 사이에 넣고 팔로 감싸 안아 충격을 줄인다, 좌석의 안전벨트 착용 경고등을 확인하고 안전벨트를 착용해야 한다.
- ⑤ 좌석 등받이를 세우고 트레이테이블을 제자리에 고정해야 한다.
- ⑥ 비상 상황 발생 시 엔진이나 날개 화재를 확인하기 위해 창 덮개를 개방해야 한다.
- ⑦ 착륙완료 안내방송이 있기 전까지 안전벨트를 착용하고 대기해야 한다.
- ⑧ 90초 이내에 탈출할 수 있도록 신속하게 움직인다. 비행기는 불시착 후 90초가 지나면 충격에 의한 화재나 폭발의 위험이 있고, 바다에 비상착륙했을 경우 90초가 지나면 가라앉을 가능성이 있으니 승무원의 지시대로 신속히 대피해야 한다.
- ⑨ 안전한 비상 탈출 및 신속한 대피를 위하여 소지품을 기내에 두고 대피해야 한다.
- ⑩ 탈출 시 동반자를 찾기 위해 탈출시간을 지연하지 않도록 승무원의 지시에 협조해야 한다.
- ⑪ 비상탈출용 슬라이드 이용 시 신속하게 뛰어 내려야 한다.
- ⑫ 어두운 기내에서 탈출 시 휴대폰 플래시를 사용해야 한다.
- ⑬ 화재 시 옷소매나 수건을 이용하여 입을 가리고 자세를 낮게 유지하며 탈출해야 한다.
- ⑭ 수상착륙 시 보트가 없으면 서로 팔을 걸어 원을 만들면 혼자 따로 실종되는 것을 막을 수 있으며 체력과 체온 유지에도 도움이 된다.
- ⑮ 비상탈출 후 비행기가 언제 화재에 휩싸이거나 폭발할지 모르므로 최대한 먼 곳으로 빨리 대피해야 한다.
- ⑯ 비상탈출을 하고 안전한 곳으로 대피 후 신체의 아픈 부위나 상처, 주변 상황을 파악하고 도움을 요청해야 한다.

나. 항공기 탑승 시 주의사항

- ① 기내 수화물은 유사시 신속한 탈출에 방해되지 않도록 지정된 부피와 무게를 준수해야 한다.
- ② 복장은 유사시 화상을 방지하기 위해 가급적 합성 소재가 아닌 면과 같은 천연소재 의류를 이용해야 한다.
- ③ 난기류 등에 의한 기체 요동에 대비하여 비행 중 좌석에서는 항상 안전벨트를 착용해야 한다.
- ④ 만일 어린이나 노약자에게 비행 중 발생 가능한 신체·의학적 문제가 있다면 항공사 직원이나 승무원에게 탑승 전에 반드시 주지시켜야 한다.
- ⑤ 출발 전 배정된 좌석에 착석하고, 배정된 좌석을 임의로 변경하는 것은 항공기의 비행에 문제가 될 수 있다

(9) 산행·등산 사고 행동 요령



가. 등산사고 예방요령

- ① 산행은 아침 일찍 시작하여 해지기 한두 시간 전에 마쳐야 한다.
- ② 하루 8시간 정도 산행하고, 체력의 30%는 비축해야 한다.
- ③ 2인 이상 등산을 하되, 일행 중 가장 약한 사람을 기준으로 산행해야 한다.
- ④ 배낭을 잘 꾸리고, 손에는 가급적 물건을 들지 않아야 한다.
- ⑤ 등산화는 발에 잘 맞고 통기성과 방수능력이 좋은 것을 신어야 한다.
- ⑥ 산행 중에는 한꺼번에 너무 많이 먹지 말고, 조금씩 자주 섭취해야 한다.
- ⑦ 길을 잘못 들었을 때는 당황하지 말고 알고 있는, 지나온 위치까지 되돌아가서 다시 위치를 확인해야 한다.
- ⑧ 산행 중 길을 잃었을 때에는 계곡을 피하고, 능선으로 올라가야 한다.
- ⑨ 등산화 바닥 전체로 지면을 밟고 안전하게 걸어야 한다.
- ⑩ 보폭을 너무 넓게 하지 말고 항상 일정한 속도로 걸어야 한다.
- ⑪ 발 디딜 곳을 잘 살펴 천천히 걸어야 한다.
- ⑫ 처음 몇 차례는 15~20분 정도 걷고 5분간 휴식하고, 차츰 30분 정도 걷고 5~10분간 휴식한 다음 산행에 적응이 되면 1시간 정도 걷고 10분간씩 규칙적으로 휴식해야 한다.
- ⑬ 산행 중에는 수시로 지형과 지도를 대조하여 현재 위치를 확인해야 한다.
- ⑭ 내려갈 때에는 자세를 낮추고 발아래를 잘 살펴 안전하게 디뎌야 한다.
- ⑮ 썩은 나뭇가지, 풀, 불안정한 바위를 손잡이로 사용하지 않아야 한다.
- ⑯ 급경사 등 위험한 곳에서는 보조 자일을 사용해야 한다.

나. 조난사고 대책

- ① 산 또는 자연환경 속에서 목숨을 유지하기 어려운 상황에 처해 오랫동안 삶과 죽음의 갈림길을 넘나드는 것을 조난이라고 한다. 산에서 조난을 당하면 그 사람의 능력과 판단에 따라, 또는 처한 상황의 정도에 따라 목숨을 잃을 수도, 무사히 내려올 수도 있는 것이다. 따라서 조난이라 하는 것은 꼭 목숨이 위태로울 정도로 위험한 상태를 가리키는 것은 아니다.
- ② 길을 잃고 밤새 산을 헤매고 다녔거나, 부족한 장비와 식량 때문에 탈진상태에 이르거나, 저체온증에 걸리는 등의 상황도 조난이라고 볼 수 있다. 그러나 추락이나 눈사태와 같이 한 순간에 일어나는 것들은 산악안전사고로 분명히 구분하자면 조난에 속하지 않는다. 하지만 대수롭지 않은 문제로 갑자기 날씨가 나빠지거나 사고 이후에 조치가 늦어져서 조난사고로 까지 이어지는 경우가 많다. 따라서 혹시라도 부딪칠 수 있는 큰 문제들을 안전하게 헤쳐 나갈 수 있도록 미리 철저한 계획을 세우고 알맞은 준비를 하는 것이 조난을 예방하는 길이다.

다. 조난되었을 때

- ① 조난을 당했다라도 다친 사람이 없다면 크게 걱정할 것은 없다. 먼저 상황을 정확하게 파악하고 안전한 장소로 옮겨 밤을 새울 것인지 아니면 바로 탈출할 것인지를 결정한다. 안전한 장소로 옮겨서 밤을 새울 작정이라면 될 수 있는 대로 바람이 적게 불고 눈과 비의 피해를 막을 수 있는 곳으로 자리를 옮긴 후 가지고 있는 모든 장비를 활용하여 밤을 새울 준비를 한 다음 상황이 좋아지기를 기다려야 한다.
- ② 일행 가운데 부상자가 있다면 먼저 응급처치를 한 다음 상태가 더 악화되지 않도록 할 수 있는 모든 노력을 기울여야 한다. 그리고 부상자를 빨리 병원으로 옮겨야 할지 아니면 구조대가 올 때까지 기다려야 할지를 결정한다. 스스로 구조를 할 수 있는 능력을 갖춘 경우에는 구조대를 조직하고 구조방법과 옮길 방법, 내려갈 길을 정한 후 구조를 시작해야 한다.
- ③ 사람들이 몇 안 되거나 구조를 할 수 없는 경우에는 전문구조대에게 구조를 요청하는 편이 낫다. 리더는 일행에게 현재 상황을 정확히 설명하여 일행이 동의하지 않도록 하고 차분하고 신속하게 구조작업을 진행하여야 한다. 또 구조를 요청하려 할 때에는 2인 1조로 움직이도록 하고 다른 사람은 그 자리에서 기다려야 한다.

(10) 다중밀집사고



가. 사고발생 이전 예방방안

- ① 수많은 사람들이 모일 것으로 예상되는 장소나 행사장은 방문 전 안전 유의사항을 상기한다.
- ② 방문지의 통행방법(예시> 대한민국 우측통행)을 준수하며 조심히 이동한다.
- ③ 만일의 상황을 대비하여 탈출로와 비상구 및 자신의 위치를 확인한다.
- ④ 통행에 공식적인 통제나 안내가 있는 경우 반드시 지시에 따른다.

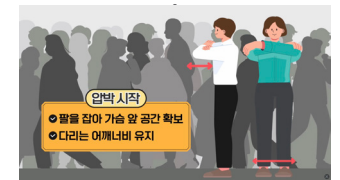
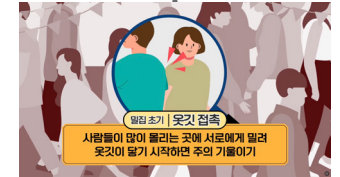
나. 사고발생 우려 상황

- ① 사람간의 접촉으로 인해 밀림현상이 있거나, 움직임이 불편한 경우 즉시 공간이 넓은 장소로 이동한다.
- ② 밀집현상으로 고통이나 아픔이 있는 경우 즉시 일행 또는 다른 사람들에게 알려 주의를 환기시키고 인접한 장소로 이동을 하거나 도움을 받는다.
- ③ 공식적인 통제 또는 안내하는 사람이 있는 경우 즉시 사고위험을 알린다.

다. 사고발생 후 대응 대처

- ① 본인의 의지와 상관없이 압박을 받는 상황에서는 두 팔을 가슴 앞쪽으로 모아 답답하거나 숨이 막히지 않도록 가슴 앞 공간이 확보되도록 노력해야 한다.
- ② 본인 의지와 무관하게 밀리는 경우 인파흐름에 순응하되 넘어지지 않도록 주의하며 가장 인접한 안전장소(충분한 공간이 있는 장소)로 탈출하려고 노력한다.
- ③ 본인이 넘어져 즉시 일어나서 못하거나 도움을 받지 못하는 경우 태아자세(무릎을 가슴쪽으로 당겨 몸을 둥그런 모양으로 하고 양손은 머리를 감싸기)를 하여 스스로 몸을 보호해야 한다.
- ④ 본인 주위에서 사람이 넘어진 경우 자신은 물론 타인이 연쇄적으로 넘어져 큰 사고로 이어질 수 있으므로 즉시 일어나서는데 도움을 주어야 한다.
- ⑤ 본인 주위에서 사고가 발생한 경우에는 즉각 사고를 알리고 더 큰 사고위험을 방지하기 위하여 질서와 주의가 필요함을 널리 알리며, 가능하다면 최대한 신속하게 긴급구조 요청(경찰, 소방, 병원 등)을 해야 한다.

다중밀집 인파사고 시민행동요령



그림출처: 서울시

3. 질병(감염병) 행동 요령

(1) 열대지역 풍토병



열대지역을 여행하는 경우 50%의 여행객이 건강상의 문제가 생기며, 약 40% 정도에서 여행자 설사라는 세균성 장염이 발생하고 약 6%의 경우 침대에 드러누울 정도가 된다고 한다. 일반적으로 특정지역에서 계속 유행하는 질병을 통칭하여 풍토병이라 하는데 이는 대부분 세균이나 기생충에 의한 감염성 질환들이다. 아프리카, 동남아시아, 중남미 지역이 풍토병의 대표적인 지역이라 할 수 있다.

가. 말라리아

말라리아는 매년 전 세계에서 1백만~2백만 명이 사망하는 무서운 질병이다. 최근 국내에서 크게 늘고 있는 삼일열 말라리아는 중동, 중미, 동남아시아 지역에서 흔하게 발생한다. 아프리카, 동남아시아와 남미 등 열대 지역에서 주로 유행하는 열대열 말라리아는 각종 합병증을 일으켜 치명적 결과를 초래한다. 초기 증상은 독감처럼 시작해 고열, 오한, 두통과 함께 구토, 설사 등이 발생한다. 말라리아 유행 지역을 여행 중이거나 귀국 후 2개월 이내에 고열이 나면 일단 말라리아를 의심해야 한다. 예방을 위해서는 여행지역, 기간, 일정 등을 검토한 후 필요한 예방약을 복용해야 한다.

나. 뎅기열

뎅기열은 뎅기 바이러스의 감염으로 모기에 물려서 발생한다. 동남아와 중남미 지역에서 발생하며 국내 여행객 중 태국과 캄보디아 등을 여행한 후 뎅기열에 걸린 사례가 있어 주의를 요한다. 뎅기열의 경우 고열, 심한 근육통, 두통과 피부 발진이 생기며, 예방약이 없으니 모기에 물리지 않도록 주의해야 한다.

다. 황열

황열 바이러스에 의한 감염으로 모기에 물려서 발생한다. 아프리카와 중남미의 적도 중심 20도 내외의 지역에서 주로 발생하며 고열과 함께 황달이 생겨 병명도 황열로 붙여졌다. 공항 검역소에서 예방 접종이 가능하다.

라. 여행자 설사

흔히 물갈이설사라고 부르는 여행자설사는 동남아, 중동, 아프리카, 중남미 지역에서 3~4명 중 1명꼴로 흔히 발생한다. 80% 이상이 박테리아에 의한 세균성 장염으로 대개는 하루 3~5회의 설사가 3~4일 계속되다가 좋아진다. 그러나 일부 환자들은 복통, 열, 심한 설사를 경험하며 노약자나 어린이는 위험할 수 있다. 면역기능이 저하된 사람이나 위절제술을 받은 사람, 위산제를 복용하는 사람은 위험도가 더 높으므로 예방약을 복용하는 것이 좋다.

마. 장티푸스

살모넬라균에 의한 수인성 전염병으로 고열, 심한 두통, 오한 등이 초기 증상이다. 설사는 질병 후기에 발생할 수 있다. 동남아 전 지역, 아프리카, 중동, 중남미 지역에서 광범위하게 발생한다. 열대 지역을 3주 이상 방문하거나 현지 음식을 먹을 예정인 경우 장티푸스 예방주사를 미리 맞는 것이 좋다.

바. A형 간염

A형 간염 바이러스에 의해 생기는 급성 감염성 간질환으로 주로 바이러스에 오염된 음식을 섭취해 걸리게 된다. 약 30일 정도의 잠복기를 가진다. 초기 증상으로는 피곤, 무력감, 메스꺼움, 구토 및 우측상복부의 불편감 등이 발생하며 열이 나기도 한다. 이 시기가 지나면 가려움증과 황달이 나타난다. A형 간염에 걸리지 않으려면 손을 잘 씻고 불결한 음식을 피하는 등 개인위생의 준수가 가장 중요하다.

사. 고산병

최근 히말라야 트레킹을 하거나 중남미 지역을 찾는 여행객들이 늘어나면서 고산병 사례도 늘고 있다. 고산병은 3천m 이상의 고지대에서 두통, 불면, 식욕 감퇴, 오심, 구토 등의 증상을 나타내며 심한 경우 폐부종이나 뇌 부종으로 생명을 잃을 수도 있다. 개인에 따라 고산병에 대한 민감성이 다르며 고도의 위치에 따라, 고지대에 접근하는 속도에 따라 민감성이 변할 수 있다. 고산지역을 여행하는 사람들은 여행의학클리닉을 찾아 고지대에 적응력을 높여주는 약제를 처방받아 사용할 수 있다. 이 약은 등반 전 또는 등반중 복용할 수 있다.

(2) 식중독·홍역



가. 식중독

식중독은 음식물 가운데 함유된 유독 물질을 섭취해 생기는 급성 소화기 질환으로 주로 병원성 세균이나 독성 화학물질이 포함된 물, 음식의 섭취 후 짧은 시간 내에 구토, 복통, 설사, 발열 등의 증상을 보인다. 식중독 예방을 위해서는 가능한 74℃ 이상에서 1분 이상 가열해서 섭취하고, 채소 등은 흐르는 물로 3회 이상 철저히 세척 또는 소독하여 섭취해야 한다. 유럽을 여행하는 사람들은 조리가 충분치 않은 고기, 샐러드 등 가열하지 않은 식품의 섭취를 주의하고 손 씻기 등 개인위생을 철저히 해야 한다.

나. 홍역

홍역은 전염력이 매우 높은 질환으로 해외여행객은 홍역 감염을 예방할 수 있는 MMR(홍역, 유행성이하선염, 풍진) 백신을 2차까지 모두 접종했는지 확인해야 한다. MMR백신 2회 접종을 완료하지 않았거나 접종 여부가 불확실한 어린이와 청소년은 출국 전 MMR백신 2회 접종을 완료하거나 적어도 1회 이상 접종하는 것이 좋다. 홍역 유행지역으로 출국하는 만 3세 이하 아동은 2차 홍역 예방접종시기(만 4~6세)가 되지 않았더라도 출국 전에 미리 2차 접종을 완료하는 것이 좋다. 여행객은 발열·발진 환자와의 접촉에 주의하고 귀국 후 7~14일 이내에 발열 또는 발진이 발생할 경우 즉시 관할보건소에 신고해야 한다.

(3) 메르스(Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus : MERS)



메르스 코로나바이러스(Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus : MERS-CoV)에 의한 호흡기감염증으로 2013년 5월, 국제바이러스 분류 위원회(ICTV, International Committee on Taxonomy of Viruses)에서는 이 신종 코로나바이러스를 메르스 코로나 바이러스(MERS-CoV)라 명명하였다

가. 감염경로

자연계에서 사람으로는 감염경로가 명확하게 밝혀지지 않았으나 사우디아라비아 내 단봉낙타접촉에 의한 감염전파가 보고되었다. 사람 간 감염은 밀접접촉에 의한 전파(대부분 병원내 감염, 가족 간 감염)이다.

나. 증상

대부분 환자가 중증급성기도질환(폐렴)이지만 일부 경한 급성상기도질환을 나타내거나 무증상인 경우도 있다. 특히, 기저질환(당뇨, 신부전, 만성 폐질환, 면역결핍질환)을 가진 사람에서 감염률이 높고 예후도 불량하다. 주요임상 증상은 발열, 기침, 호흡곤란 등이며, 그 외에도 두통, 오한, 인후통, 콧물, 근육통, 식욕부진, 오심, 구토, 복통, 설사 등이 있다.

- ① 합병증 : 호흡부전, 폐혈성 쇼크, 다발성 장기 부전 등
- ② 일반적 검사소견 : 백혈구감소증, 림프구감소증, 혈소판감소증, LDH 상승
- ③ 치명률 : 20~46%

다. 예방법(중동지역 여행 시 예방 수칙 준수)

- 일반적인 감염병 예방 수칙 준수
 - 손 씻기 등 개인위생 수칙 준수
 - * 비누로 충분히 손을 씻고 비누가 없으면 알코올 손소독제를 사용
 - 씻지 않은 손으로 눈, 코, 입을 만지지 않기
 - 기침, 재채기 시 휴지로 입과 코를 가리고 휴지는 반드시 쓰레기통에 버리고 손 위생
- 여행 중 농장방문자제 및 동물과 접촉하지 않기
- 익히지 않은 낙타고기, 생낙타유(Camel milk) 섭취하지 않기
- 사람이 붐비는 장소 방문 가급적 자제(부득이한 경우 마스크 착용)
- 발열이나 호흡기 증상이 있는 사람과의 접촉 피하기
- 귀국 후 14일 이내 발열, 호흡기증상이 있을 경우 의료기관 방문하지 말고 1339 또는 보건소로 신고

메르스란



신종 코로나바이러스 (MERS-CoV)에 의한 급성호흡기질환을 말합니다.

1 증상



2 잠복기

2~14일 정도로 추정

감염경로



1 낙타와 접촉

2 생 낙타유 섭취

3 메르스 환자와 직접 또는 긴밀한 접촉

[밀접접촉자 예시]

동일 공간에 생활하거나 머문 경우

- 집에 거주하는 가족 또는 동거인
- 공동 기숙사 내 같은 방 사용 동거인
- 증상이 있는 확진(의사)환자와 동일한 병실에 있던 환자

감염 증상 신고

1 메르스 의심환자란?

1. 발열과 호흡기증상(기침, 호흡곤란, 폐렴, 급성호흡곤란증후군 등)이 있으면서
 - 증상이 나타나기 전 14일 이내에 중동지역을 방문한 자
 - 메르스 의심환자가 증상이 있는 동안 밀접하게 접촉한 자
2. 발열 또는 호흡기증상(기침, 호흡곤란 등)이 있고, 메르스 확진환자가 증상이 있는 동안 밀접하게 접촉한 자

2 메르스 발생국가?

자국 내 메르스 발생국가?
이란, 요르단, 쿠웨이트, 레바논, 오만, 카타르, 사우디아라비아, 아랍에미리트, 예멘(2016. 5. 18 기준)

생활 속 예방 수칙



물과 비누로 자주 손씻기



씻지 않은 손으로 눈, 코, 입을 만지지 않기



기침, 재채기 시 휴지로 입과 코를 가리고, 휴지는 반드시 쓰레기통에 버리기



발열이나 호흡기 증상이 있는 사람과 접촉을 피하기



중동 지역 여행 시에는 낙타와 접촉을 피할 것

출처 : 질병관리본부(www.cdc.go.kr)

(4) 에볼라바이러스병(Ebola Virus Disease, EVD)



에볼라바이러스병은 1976년 콩고민주공화국과 수단에서 처음 발생하였으며 인간과 원숭이, 고릴라, 침팬지 등 유인원이 감염되는 치명률(25-90%)이 높은 중증 감염병이다. 바이러스의 자연 숙주는 현재 과일박쥐(Fruit Bat)로 추정한다.

가. 현황

1976년 이후 아프리카 일부 지역에서 지속 발생하였다가 2017.4. 22 - 7. 2 아프리카 콩고민주공화국, 총 8명(확진환자 5명, 사망 4명) 발생하였다. WHO는 아프리카 콩고민주공화국의 에볼라바이러스병 유행증료를 선언하였다. (2017.7.2.)

나. 원인

- ① 원인병원체: 필로바이러스과(Filoviridae) 에볼라바이러스속(Genus Ebolavirus)에 속하는 에볼라바이러스 감염
- ② 감염경로: 환자의 혈액 또는 체액(타액, 소변, 구토물, 대변 등) 등이 피부상처 또는 점막을 통해 직접 접촉으로 감염되거나 환자의 성 접촉으로 정액을 통해서도 감염, 사망자와의 접촉을 통해서도 전파 가능하다.

다. 증상

- ① 잠복기: 2-21일(평균 8-10일)
- ② 임상증상: 고열, 전신 쇠약감, 근육통, 두통, 인후통 등 비전형적인 증상 이후에 오심, 구토, 설사, 발진이 동반되고 따로 체내의 출혈 경향

라. 환자관리

- ① 격리 및 전파관리: 사람간 직접적 접촉감염 주의
- ② 초기치료 및 예방적 투여: 수액 공급 등 대증요법으로 치료하며 별도백신은 없음(백신 개발 중)

마. 예방

- ① 일반적인 감염병 예방수칙 준수
 - 개인위생 (손 씻기 등) 수칙 준수
 - 오염된 손으로 눈, 코, 입 등 점막 부위 접촉 삼가
 - 보건인력 환자 관리 시 상황(치료, 간호, 이송, 사체처리 등)에 적절한 개인보호구 착용 및 관리조치 적절 수행
- ② 에볼라바이러스병 유행지역 여행 시 주의점
 - 여행 전, 에볼라바이러스병 유행지역 확인
 - 아프리카 등 유행지역에서 박쥐나 영양류(원숭이, 오랑우탄, 침팬지, 고릴라 등)와 접촉금지 및 이들의 생고기를 다루거나 먹지 않기
 - 에볼라바이러스병 (의심)환자와의 접촉 금지
 - 에볼라바이러스병 의심 증상을 가진 사람과의 접촉금지
 - 에볼라바이러스병 의심 증상을 가진 사람의 물건 등과의 접촉 금지
 - 에볼라바이러스병 발생 및 유행지역 동물이나 사람의 사체와 접촉금지
 - 에볼라바이러스병 (의심)증상으로 사망한 사람의 장례식장 방문주의
- ③ 에볼라바이러스병 유행지역 여행 후 주의점
 - 귀국 후 21일 간 발열 및 기타 관련 증상이 있을 시, 1339 또는 보건소로 먼저 신고
 - 귀국시 건강상태질문서를 검역시 제출

(5) 지카 바이러스(ZIKA Virus)



가. 행동수칙

- ① 여행 전
 - 최근 2개월 이내 지카 바이러스 감염증 환자 발생 국가를 질병관리본부 홈페이지(www.cdc.go.kr)에서 확인하고, 모기 회피 방법을 숙지한다.
 - 모기 퇴치 제품(기피제 등), 밝은 색 긴팔 상의 및 긴바지를 준비한다.
- ② 여행 중
 - 방충망 또는 모기장이 있고, 냉방이 잘 되는 숙소를 이용한다.
 - 야외 외출 시 밝은 색 긴팔 상의 및 긴바지를 착용한다.
 - 모기 퇴치 제품(기피제 등)을 주의사항 확인 후 사용한다.
- ③ 여행 후
 - 귀국 후 1개월 동안 헌혈을 하지 않는다.
 - 남성의 경우 증상 없어도 1개월 동안 콘돔을 사용한다.
 - 2주 이내 의심 증상 발생 시 의료기관에 방문하여 해외여행 경험을 알리고 진료를 받는다.



나. 임신부 행동 수칙

- ① 최근 2개월 이내 지카 바이러스 감염증 환자가 발생한 국가로의 여행을 자제한다.
- ② 여행이 불가피할 경우 출발 전 의료진과 상담한다.
- ③ 임신부도 허가된 모기 기피제를 사용한다.
- ④ 귀국 후 의심 증상 발생 시 의료기관 방문, 의료진에게 해외여행 사실을 알리고 산전 진찰을 받던 의료기관에서 주기적으로 태아 초음파 검사를 실시한다.

다. 바이러스가 의심 될 때

- ① 의료기관을 즉시 방문해 진료 검사를 진행한다.
- ② 지카 바이러스에 감염돼도 충분한 휴식을 통해 1주일 안에 회복될 수 있다.
- ③ 80%는 증상이 아예 없는 경우도 있다.
- ④ 의사 처방에 따라 약물을 복용할 수도 있다.
- ⑤ 확진검사는 의사의 판단에 의해 실시할 수 있다.
- ⑥ 일상 접촉으로 감염되지 않기 때문에 격리치료를 받지 않아도 된다.

라. 바이러스가 확진 될 경우

- ① 감염된 뒤에도 일상 직장 생활이 가능하다.
- ② 단, 추가 전파를 막기 위해 확진 뒤 1주일만은 모기에게 물리지 않도록 조심한다.
- ③ 회복 이후 1개월 동안 헌혈을 하지 않는다.
- ④ 남성의 경우 회복 후 6개월 동안 콘돔을 사용한다.



(6) 코로나바이러스감염증-19(COVID-19)



가. 전파경로

- ① 현재까지는 비말(침방울), 접촉을 통한 전파로 알려짐
 - 기침이나 재채기를 할 때 생긴 비말(침방울)을 통한 전파 등
 - 코로나19 바이러스에 오염된 물건을 만진 뒤 눈, 코, 입을 만짐

나. 잠복기

1~14일 (평균 4~7일)

다. 진단 기준

- ① 환자 : 진단을 위한 검사기준에 따라 감염병병원체 감염이 확인된 사람
- ② 진단을 위한 검사기준
 - 검체에서 바이러스 분리
 - 검체에서 특이 유전자 검출

라. 증상

발열, 권태감, 기침, 호흡곤란 및 폐렴 등 경증에서 중증까지 다양한 호흡기감염증이 나타남
그 외 가래, 인후통, 두통, 객혈과 오심, 설사 등도 나타남

마. 치료

- ① 대증 치료 : 수액 보충, 해열제 등 보존적 치료
- ② 특이적인 항바이러스제 없음

바. 치명률

- ① 전세계 치명률은 약 3.4%(WHO, 3.5 기준)
단, 국가별 · 연령별 치명률 수준은 매우 상이함
- ② 고령, 면역기능이 저하된 환자, 기저질환을 가진 환자가 주로 중증, 사망 초래

사. 관리

- ① 환자 관리
 - 표준주의, 비말주의, 접촉주의 준수
 - 증상이 있는 동안 가급적 집에서 휴식을 취하고 다른 사람과 접촉을 피하도록 권고
- ② 접촉자 관리
 - 감염증상 발생 여부 관찰

아. 예방

- ① 백신 없음
- ② 올바른 손씻기
 - 흐르는 물에 비누로 30초 이상 꼼꼼하게 손씻기
 - 특히, 외출 후, 배변 후, 식사 전·후, 기저귀 교체 전·후, 코를 풀거나 기침, 재채기 후 등에는 반드시 실시
- ③ 기침 예절 준수
 - 기침할 때는 휴지나 옷소매 위쪽으로 입과 코를 가리고 하기
 - 호흡기 증상이 있는 경우 마스크 착용
- ④ 씻지 않은 손으로 눈, 코, 입 만지지 않기
- ⑤ 주위 환경을 자주 소독하고 환기하기



꼭! 기억해야 할 행동수칙

국민 예방수칙



흐르는 물에 비누로
꼼꼼하게 손씻기



기침이나 재채기할 때
옷소매로 입과 코 가리기



씻지 않은 손으로
눈·코·입 만지지 않기



발열, 호흡기 증상자와의
접촉 피하기

특히 임신부, 65세 이상, 만성질환자 외출 시 꼭 준수



의료기관 방문 시
마스크 착용하기



사람 많은 곳
방문 자제하기

유증상자* 예방수칙



등교나 출근을 하지 않고
외출 자제하기



3~4일 경과를 관찰하며
집에서 충분히 휴식 취하기



의료기관 방문 시
마스크 착용 및 자가 이용하기



진료 의료진에게 해외여행력 및
호흡기 증상자와의 접촉여부 알리기



38℃ 이상 고열이 지속되거나 증상이 심해질 경우
콜센터(☎1339, 지역번호+120),
관할보건소 문의 및
선별진료소 우선 방문 후 진료받기

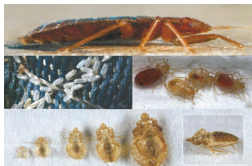


국내 코로나19 유행지역에서는
외출, 타지역 방문을 자제하고
격리자는 의료인, 방역당국의
지시 철저히 따르기

(7) 빈대물림예방

가. 빈대란 ?

- ◇ 성충은 약 5~6mm 상하로 납작하게 눌린 계란형이며, 진한 갈색을 띠
- ◇ 주로 침대 등에 서식하며 야간에 수면 중인 사람을 흡혈



나. 빈대에 물리면 ?



가려움증을 유발하여
이차적 피부감염이 생기기도 함



드물게 아나필락시스가 일어나서
고열 및 염증반응을 일으킴



주로 야간(특히 새벽)에
흡혈하는 습성으로 수면 방해



빈대에 물렸다면, 우선 물과 비누로
씻고, 증상에 따른 치료법 및 의약품
처방은 의사 또는 약사와 상의

다. 빈대 발견 방법

- ◇ 낮에 확인하는 방법



- 2~3곳을 연달아 물어 일렬이나 원형으로 자국이 생김
- 적갈색의 빈대 배설물이나 혈흔, 탈피 허물 등 확인

- ◇ 밤에 확인하는 방법

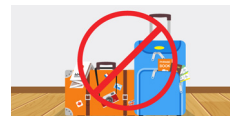


- 캄캄한 방에 갑자기 손전등을 비추면 어두운 곳으로 숨기 위해 움직이는 빈대 발견 가능
- 특히, 침대 모서리나 매트리스 사이 집중 확인

라. 여행 중 빈대 예방 방법



- ◇ 숙박업소 방문 즉시, 빈대가 숨어있는 공간 확인
(침대, 매트리스, 소파 등 틈새, 벽면과 맞닿는 부분)



- ◇ 빈대가 보이지 않는 경우에도 방 바닥 또는
침대에 짐 보관 지양



- ◇ 여행 중 빈대에 경험이 있으면,
여행 용품에 대한 철저한 소독 필요
 - 여행 가방 및 소지품은 비닐백에 밀봉하여 보관, 빈대의 유입 차단
 - 객실 내 빈대가 확인된 경우, 관리자를 호출하여 상황을 알린 뒤 새로운 객실 요청
 - 여행 복귀 시, 여행 가방은 침실과 격리된 장소에 보관

마. 빈대 방제 방법

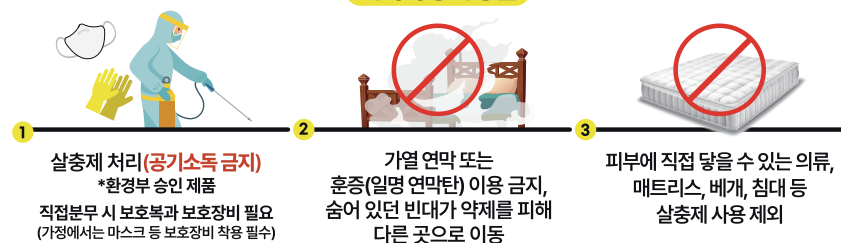
- ◇ 빈대를 확인 후 실시

다가구, 숙박업소 등 오염장소 주변으로 물리적 방제를 우선 실시하고, 화학적 방제는 보조적으로 수행

물리적 방제 방법



화학적 방제 방법



※ 빈대에 물렸다면, 우선 물과 비누로 씻고 증상에 따른 치료법 및 의약품 처방은 의사 또는 약사와 상의하세요!

(8) 연쇄상구균 독성쇼크증후군(STSS)



가. 연쇄상구균 독성쇼크증후군 바로 알기

- ▶ A군 연쇄상구균에 의한 침습적 감염으로 인하여 중증으로 진행될 경우 나타날 수 있는 질환
- ▶ 중증으로 진행될 경우 치명률은 약 30~70%로 알려져 있음(미CDC)
- ▶ 고위험군(65세이상, 당뇨병자 등)에서 고열, 발진, 저혈압 등 의심 증상이 있을 경우, 신속히 의료기관 진료 권고

고위험군	의심 증상
-65세이상 고령증 -당뇨병 환자 -최근 수술을 받아 상처가 있는 경우 -노출되는 상처가 발생할 수 있는 바이러스 감염(수두 등) -알코올 의존증 등	-고열 및 발진 -저혈압 -빠른 호흡 및 호흡 곤란 -심한 근육통 -상처부위 발적 -부종 등

- ▶ 손씻기, 기침예절 등 감염예방수칙 준수가 중요

나. 증상, 감염 경로 및 치료

- ▶ 임상 증상
 - 초기에는 인후통 등 인플루엔자(독감)와 유사한 증상
 - 고열, 발진, 저혈압, 호흡곤란, 과사성 근막염, 다발성 장기부전 등 중증으로 진행
- ▶ 감염 경로
 - 점막 및 상처 부위 등을 통해 감염
 - 기침·재채기를 할 때 확산되는 분비물(비말)로도 감염 가능
- ▶ 백신 및 치료
 - 현재까지 개발된 예방백신은 없음
 - 의심 증상*이 있는 경우 신속하게 의료기관의 진료를 받는 것이 중요
 - * 고열, 발진, 저혈압, 심각한 근육통, 상처부위 발적, 부종 등

다. 연쇄상구균 독성쇼크증후군 예방수칙

- ▶ 기침예절 실천
- ▶ 올바른 손씻기의 생활화
- ▶ 씻지 않은 손으로 눈·코·입 만지지 않기
- ▶ 상처부위를 깨끗이 소독하고 외부 노출 최소화
- ▶ 의심증상 발생 시에 의료기관을 방문하여 적절한 진료 받기
 - * (의심증상) 고열, 발진, 저혈압, 심각한 근육통, 상처부위 발적, 부종 등
- ▶ 수두 및 인플루엔자 백신접종 권고
 - * 수두 및 인플루엔자 감염 시, A군 연쇄상구균의 감염 위험성 증가할 수 있음(출처:미CDC)



제3절

응급처치 및 구호장비 사용 요령

1. 응급처치 114p
2. 심폐소생술 123p
3. 기구 및 장비 사용법 128p

1. 응급처치

(1) 응급처치의 기본사항

가. 기도확보(유지)

환자의 입(구강)내의 이물질이 있을 경우 제거하고 구토를 하는 경우 머리를 옆으로 하여 구토 물 흡입과 질식을 예방해 준다. 그리고 머리를 뒤로 젖히고 턱을 위로 들어 올려 기도가 개방되도록 하되 접은 담요나 옷가지로 환자 목 뒤에 대서 편안하고 안전하게 유지한다.

나. 지혈처리

사람의 체내에는 체중 6~7%(1kg당 70ml) 혈액이 있으며, 출혈로 혈액량 감소 시 저산소 출혈성 쇼크 상태가 되고 일반적으로 사람은 혈액량의 10%가 출혈될 경우 위험상태로 판정하며 15~20% 출혈 시 수혈을 필요로 하여야 한다.

다. 상처보호

심한 상처로 출혈된 손상부위에 대하여 소독거즈로 응급처치하고 붕대로 드레싱 하되 1차 사용한 거즈 등으로 상처를 닦는 것을 금하고 소독된 청결한 거즈 등을 사용하여야 한다.

(2) 출혈과 지혈

가. 출혈

출혈에서 혈액이 피부 밖으로 흘러나오는 것을 외출혈이라 하고 피부 안쪽에 고이는 것을 내출혈이라 한다. 성인의 혈액 총량은 체중의 1/12~1/13정도로 약 5~6리터 정도이며, 이 중 10% 이상이 소멸되면 위험하다.

① 출혈의 증상

- 호흡과 맥박이 빠르고 약하고 불규칙하며 체온이 떨어지고 호흡곤란
- 불안과 갈증, 반사작용이 둔해지고 다른 증상으로 구토도 발생
- 탈수현상이 나타나며 갈증을 호소한다. 동공은 확대되고 표정은 두려움과 불안한 상태가 된다.
- 혈압이 점점 저하되며 피부가 창백하고 차며 축축해진다.

② 출혈이 심하지 않는 경우

- 감염예방에 최선을 다한다.
- 흠이나 더러운 것이 묻었을 때는 깨끗한 물로 씻어 준다.
- 소독된 거즈를 상처에 대고 직접 압박한다.
- 상처부위에 대어준 거즈는 떼어내지 말고 덧대어 압박한다.
- 깨끗하지 못한 손, 형검으로 함부로 건드리지 말고, 영키어 뭉친 핏덩어리로 떼어 내지 말아야 한다.
- 지혈이 되면 붕대를 감고 병원으로 이송한다.

③ 출혈이 심한 경우

- 소독된 거즈나 깨끗한 형검으로 즉시 세게 누른다.
※ 이때 소독거즈를 찾느라 시간을 낭비하지 않도록 한다.
- 동시에 출혈부위를 심장부위보다 높게 하고 압박점을 찾아 눌러준다.
- 환자를 편안하게 눕히고 보온한다.
- 음료 등을 주어서는 안 되며 갈증 호소 시 물수건 등으로 입을 축여준다.

나. 지혈방법(출혈 시 응급처치)

환자를 편안하게 눕히고, 조이는 옷을 풀어 주어 호흡을 편하게 해주고, 손상부위를 올려주고 차가운 국소찜질을 한다. 부상자의 공포심을 줄이고 심리적 안정감을 찾도록 도와주며 체온유지를

위하여 보온해 준다.

① 직접압박법

- 상처부위를 소독 후 멸균된 거즈나 형검을 두텁게 상처 바로 위에 부착 압박한다.
※ 상처부위에 지혈제를 사용하지 않는다.

② 국소거양법

- 상처부위를 심장보다 높여 주는 방법으로 직접압박이나 지압점압박과 함께 실시한다.

③ 지압점 압박법

- 동맥손상 등 직접압박으로 지혈되지 않을 경우 지압점을 압박한다.
- 압박은 손상된 곳과 심장사이의 동맥을 뼈에 압박함으로써 출혈을 막을 수 있다.
- 지압점 압박은 언제나 직접압박과 함께 한다.

④ 지혈대 사용법

- 팔이나 다리의 절단과 같은 심한 출혈이 있을 때 직접압박, 지압점 압박을 하여도 출혈을 막지 못할 경우 최후의 수단으로 사용한다.
- 지혈대는 적어도 5cm되는 넓이의 띠를 사용하며, 철사 끈의 사용은 금한다.
- 상처로부터 심장 쪽으로 약 5cm 위를 완전히 지혈이 되도록 꼭 매야 한다.
- 지혈대를 맨곳은 노출시키며 맨 시간을 기입한 쪽지를 달아준다.
- 지혈대를 한 번 착용시키면 병원에서 출혈을 조절할 수 있을 때까지 느슨하게 하면 안되며, 15분 간격으로 지혈대를 착용한 사지의 말초조직 순환상태를 점검한다.
- 지혈대 사용은 지혈의 가장 최후 선택 방법이다.
- 사지에 한하고 지혈대를 맨 곳은 반드시 노출시킨다.
- 지혈대는 관절부위나 무릎, 팔꿈치 부위에는 착용시키지 않는다.

(3) 화상

화상은 신체가 손상 받지 않고 흡수할 수 있는 양보다 많은 에너지에 노출될 때 에너지와 신체접촉면 사이의 온도가 증가하여 발생한다. 화상을 유발할 수 있는 에너지원은 열, 방사선, 전기, 빛, 화학물질 등이 있으며 화상의 심각성은 그 자체의 위험성뿐만 아니라 치유되기 어려운 후유증을 남긴다.

원인제공	내용물질
열	열, 증기, 뜨거운 액체, 뜨거운 물체
방사선	핵물질
전기	번개, 일반전기, 충전전기
빛	태양열을 포함한 자외선, 강력한 빛
화학물질	부식제, 산, 염기

가. 화상의 분류

① 표피화상(1도 화상)

피부 바깥층의 화상을 말하며 약간의 부종과 홍반이 나타나며 부어오르면서 통증을 느끼나 치료 시 흉터 없이 치료된다.

② 부분층화상(2도 화상)

피부의 두 번째 층까지 화상으로 손상되어 심한 통증과 발작, 수포가 발생하므로 표피가 얼룩얼룩하게 되고 진피의 모세혈관이 손상되며 물집이 터져 진물이 나고 감염의 위험이 있다.

③ 전층화상(3도 화상)

피부 전층이 손상되며 피하지방과 근육층까지 손상된 상태로 피부는 가죽처럼 매끈하고 회색이나 검은 색으로 된다. 피부에 체액이 통하지 않아 화상부위는 건조하며 통증이 없다.

나. 화상의 응급처치

- ① 화상환자가 착용한 옷가지가 피부조직에 붙어 있을 때에는 옷을 잘라 내지 말고 수건 등으로 닦거나 접촉되는 일이 없도록 한다.
- ② 통증호소 또는 피부의 변화에 응요되어 간장, 된장, 식용기름을 바르는 일이 없도록 하여야 하고, 화상부위를 흐르는 찬물에 씻어주거나 물에 적신 차가운 천을 대어 열기가 심부로 전달되는 것을 막아주고 통증을 줄여 준다.
- ③ 화상부분의 오염 우려되는 경우에는 소독거즈가 있을 경우 화상부위를 덮어주면 좋다. 그러나 골절환자일 경우 무리하게 압박하여 드레싱하는 것은 금한다.
- ④ 화상환자가 부분층화상일 경우 수포(물집)상태의 감염우려가 있으니 터트리지 말아야 한다.

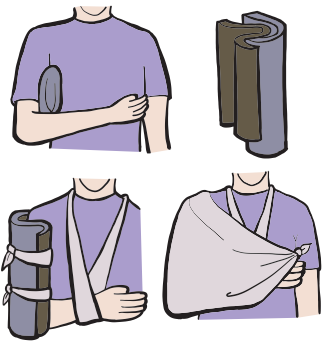
다. 이송

응급처치 후 환자의 화상부위가 상부로 오도록 조치하고 구급차에 들것 등으로 승차 시 화상부위가 손상되지 아니하도록 각별히 유의하여야 한다.

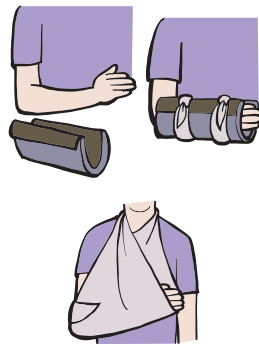
(4) 골절

머리나 목 또는 척추에 손상을 입은 환자의 경우에는 전문 의료진이 도착할 때까지 절대로 움직여서는 안 된다. 이런 환자를 움직이면 등골에 손상을 받게 되어 사자마비나 하반신 마비 등 무서운 후유증을 초래하게 되므로 특히 주의를 기울여야 한다. 팔, 다리의 골절 시에도 골절부위를 뒤흔들 수 있으면 움직이지 않도록 해야 한다.

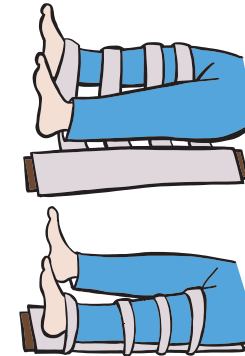
골절상을 입은 대부분의 환자는 수술이 필요하므로 환자에게는 먹을 것이나 마실 것을 주어서는 안 된다.



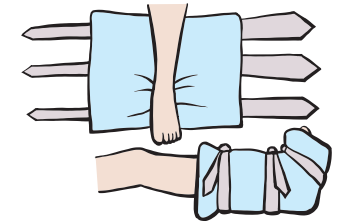
윗 팔뼈 골절



아래 팔뼈 골절



무릎 골절



발목뼈 골절

(5) 질식

의식이 있는 질식 환자의 처치

- ① 환자가 앉아 있거나 서 있을 때는 환자 뒤에 서서 한 손으로 환자의 가슴을 받치고, 다른 한 손으로는 환자의 등(양 어깨뼈의 중간부위)을 빠르고 세게 수 차례 친다.



- ② 환자가 누워 있을 때는 환자를 옆으로 눕히고 가슴 부위에 시술자의 무릎이 닿게 다가 앉아서 환자의 등 부위를 빠르게 세게 친다.



③ 만약 상기에 기술한 방법으로도 기도가 뚫리지 않으면 환자를 세우고 뒤로부터 갈비뼈 밑에 양팔을 두르고 두 손을 환자의 배꼽 위 부위에 잡고서 안쪽으로 세게 당겨주기를 몇 차례 실시한다. 이를 하임리히(Heimlich)방법이라고 한다.



④ 이물질이 제거될 때까지 위의 두 방법을 번갈아 실시한다.

의식이 없는 질식환자의 처치

① 환자를 단단한 바닥에 바로 눕힌다.



② 심폐소생술에서의 무의식환자 처치를 일단 한다. 즉, 의식이 있는가 확인하고 호흡, 박동을 확인한 뒤 호흡이 없으면 구강 대 구강 인공호흡법을 실시하고 바른 인공호흡을 시행함에도 불구하고 가슴이 부풀어 오르지 않으면 이물질에 의한 질식을 의심할 수 있다.



③ 입속에 손을 넣어 이물질을 제거한다.



④ 만약 환자의 의식이 계속 돌아오지 않으면 환자가 의식이 있을 때의 처치방법 중에서 2번째와 3번째 단계를 되풀이 실시한다.



⑤ 만약 상기의 방법이 모두 실패하면 다시 환자의 입을 벌리고 손가락을 입의 측면을 따라서 조심스럽게 목구멍 깊숙이까지 집어넣고, 목구멍에 걸려있는 이물질을 걸어 밖으로 꺼낸다.



* 주의사항

- ① 이물질을 더 깊숙이 밀어 넣지 않도록 세심한 주의가 필요하다.
- ② 기구나 집게를 사용하여 이물질을 제거하지 말아야 한다.
- ③ 절대 도중에 포기하지 말고 병원에 도착하거나 의료팀이 도착할 때까지 지속한다.

(6) 찢어진 상처

상처가 미약할 때는 집에서 치료할 수 있으나, 심할 때는 일단 심한 출혈만 응급으로 지혈법을 이용하여 중지시킨 후, 즉시 병원으로 이송하여야 한다. 상처가 경미할 때의 처치방법은 다음과 같다.

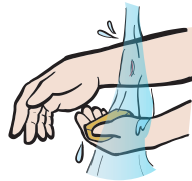
① 먼저 손을 비누로 깨끗이 씻는다.



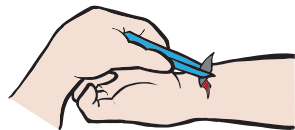
② 출혈이 있으면 직접 압박법으로 지혈을 한다.



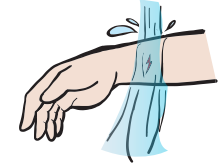
③ 지혈이 되면 상처를 비누와 물로 깨끗이 씻어서 먼지나 이물질이 없게 한다. 씻을 때는 상처를 조심스럽게 다루어 다시 출혈하는 일이 없도록 한다.



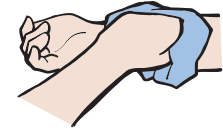
④ 이물질을 제거할 때는 집게(tweezer:우리에 게 핀셋으로 더욱 많이 알려져 있다)를 이용할 수 있으나, 이는 반드시 사전에 끓이거나 불에 달구어 소독시킨 것을 사용해야 된다.



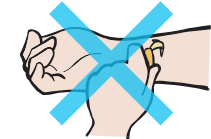
⑤ 비누로 씻은 뒤 상처를 물로 행귀 낸다.



⑥ 소독된 마른 거즈나 천으로 물기를 닦아 낸다.



⑦ 의사의 지시 없이는 연고나 소독약 등을 함부로 바르지 않는다.



⑧ 상처 부위를 멸균된 거즈로 덮어준다.



【주의사항】

가. 만약 찢어진 부위가 벌어지면 상처를 당겨서 1회용 반창고를 부착하여 상처를 붙여 준다.

나. 상처가 심할 때, 출혈이 그치지 않을 때, 상처를 낸 물체가 더러울 때, 이물질이 깊이 박혀 있을 때는 무리하지 말고 꼭 의사에게 되도록 빨리 보이는 것이 좋다.

다. 상처 부위에 열이 있거나, 붓어지거나, 붓거나, 조금만 무엇에 닿아도 심하게 아프거나, 붉은 줄이 상처부위로부터 몸 쪽으로 뻗는 등 염증의 증세가 보일 때, 파상풍 예방주사를 최근 5년간 안 맞았던 경우로 더러운 쇠, 흙 등에 외상 부위가 더럽혀진 경우 꼭 의사에게 처치를 받아야 한다.

(7) 차멀미

차멀미는 시각과 평형감각(속귀에 있는 삼반규관)과의 불일치나 기본적인 일로서도 일어나지만 멀미를 하기 쉬운 체질, 환경도 있다. 취하기 쉬운 사람은 미리 멀미약을 먹거나 봉지를 준비한다. 또 몸을 꼭 죄는 복장이나, 수면 부족, 스트레스가 쌓였을 때는 멀미를 하기 쉬우므로 몸의 상태를 잘 조절하는 것도 중요하다.

가. 처치법

- ① 기분을 만 데로 돌린다.(책이나 뜨개질은 안 됨) 큰 소리로 노래를 하거나 먼 곳을 바라다보는 것이 좋다. 배를 탔을 경우 수평선을 바라본다. 멀미가 나는 것을 생각하지 말고 잊어야 한다. 버스인 경우는 창문을 열고 신선한 공기를 마신다.
- ② 그래도 안 되거든 차에서 내려서 휴식을 취한다.
- ③ 벨트나 단추 등 몸을 꼭 죄는 것을 느슨하게 한다.
- ④ 토하지 않고는 견디지 못할 경우는無理하지 말고 비닐봉지에 토한다. 누가 토하면 따라서 토하는 사람도 있으므로 될 수 있는 대로 주위에 피해가 되지 않도록 유의한다.
- ⑤ 토한 이후에는 입을 행구고, 기분을 바꾸어 편한 자세를 취한다.

(8) 화재사고

- 가. 사고 발생 시 뜨거운 물체나 불길을 피해 질서 있게 신속히 대피한다.
- 나. 옷에 불이 붙은 경우 땅바닥에 구르거나 모래나 흙, 또는 물로 불을 끄고, 옷이 피부에 붙어있지 않으면 옷을 벗고, 피부에 붙어있으면 그 부분의 옷만 남긴 채 잘라낸다.
- 다. 통증이 감소할 때까지 화상부위에 찬물을 약 10분 이상 흘려준다.
- 라. 물집이 생긴 2도 화상의 경우 물집을 터트리지 않도록 주의하고 생식기, 손, 발, 얼굴 등의 화상은 반드시 병원진료를 받는다.
- 마. 면적이 넓고 깊은 화상일 경우에는 119에 도움을 요청한다.
- 바. 화상부분은 충분히 차갑게 해준 후 깨끗하고 젖은 부드러운 천으로 가볍게 감싼 후 구급대원을 기다린다.
- 사. 화상을 입지 않은 부분은 담요를 덮어 체온을 유지한다.

(9) 차량사고

- 가. 추돌사고 : 목 또는 허리 손상이 의심될 때는 몸을 움직이지 않도록 주의하고 환자를 신속하게 병원으로 이송한다.
- 나. 차량 전복 및 추락 : 개방된 모든 통로로 신속히 대피하며, 탈출구가 없을 경우 탈출망치로 유리창을 깨고 통로를 확보하고 화재발생의 우려가 있으므로 안전한 곳으로 멀리 이동해야 하며 탑승객 수를 정확히 확인해야 한다.
- 다. 차량이 물에 빠졌을 때 : 이동해야 할 방향을 판단하여 안전띠를 풀고 신발과 옷을 벗어 신속히 탈출해야 하며, 출입문이 열리지 않으면 침착하게 기다리다 물이 어느 정도 차고 난 후 출입문을 열고 탈출해야 한다.

2. 심폐소생술

(1) 심폐소생술의 정의

심장과 폐의 활동이 멈추어 호흡이 정지되었을 경우에 실시하는 응급처치이다. 심장과 폐의 정지 현상은 급성심부전 및 폐부전증 등에 의하여 생기므로 그 원인을 분석해서 처치에 적용해야 한다. 호흡부전증의 원인으로는 저산소, 호흡기로 폐쇄 또는 폐질환, 혈액의 산소운반능력 이상, 중추성 호흡조절 능력 마비 등이 있고 심부전증의 원인으로는 심근수축력 억제, 흥분, 관상동맥혈류량 부족 등이 있다.

소생술은 심장과 호흡이 멈춘 지 4분 이내에 시작하면 살아날 가능성이 높으며, 시간이 갈수록 뇌가 손상되어 사망하게 된다. 시간에 따른 환자의 상태는 다음과 같다.

- ① 0~4분 : 소생술을 실시하면 뇌손상 가능성이 거의 없다.
- ② 4~6분 : 뇌 손상 가능성이 높다.
- ③ 6~10분 : 뇌 손상이 확실하다.
- ④ 10분 이상 : 심한 뇌 손상 또는 뇌사상태가 된다.

그러나 회복 불가능한 질환을 가진 사람이나 오랫동안 심장이 멈추어 살아날 가망이 전혀 없는 경우에는 시행하지 않는다. 단, 예를 들어 물에 빠져서 낮은 온도에 노출된 사람이나 어린 아이는 시간이 어느 정도 지나더라도 뇌기능이 정상으로 돌아올 수 있으므로 이러한 경우에는 시간이 경과했더라도 시행해야 한다.

(2) 심폐소생술의 중요성

심정지가 발생했을 때 아무런 조치를 취하지 않으면 4~5분 내에 뇌손상이 일어나기 때문에 심장 정지 초기 5분의 대응이 운명을 좌우한다. 이에 따라 응급상황 시 초기 목격자에 의하여 심폐소생술이 시행된 경우 소생율이 3배 이상으로 증가 한다.

(3) 성인 심정지 환자의 심폐소생술

가. 심정지 확인(반응확인)

- ① 환자의 어깨를 가볍게 두드리며 “괜찮으세요?”라고 여쭙는다.
- ② 119신고 및 자동제세동기 요청
- ③ 주변 사람에게 큰소리로 119에 전화해 달라고 부탁하고 자동제세동기 요청, 주변에 아무도 없으면 직접 119에 신고한다.

나. 가슴압박 30회 시행

- ① 손꿈치 중앙을 양쪽 젖꼭지 사이의 흉부의 정중앙에 놓고 손가락이 늑골이 닿지 않도록 한다.
- ② 다른 손으로 나머지 손을 덮어준다.
- ③ 팔을 꼭 펴고 수직으로 최소 5cm 깊이로 환자 가슴을 눌러 준 다음 힘을 뺀다.
- ④ 분당 최소 100회의 속도로 30회 흉부를 압박한다. 흉부압박 때 환자 가슴에서 양손을 떼지 않는다.

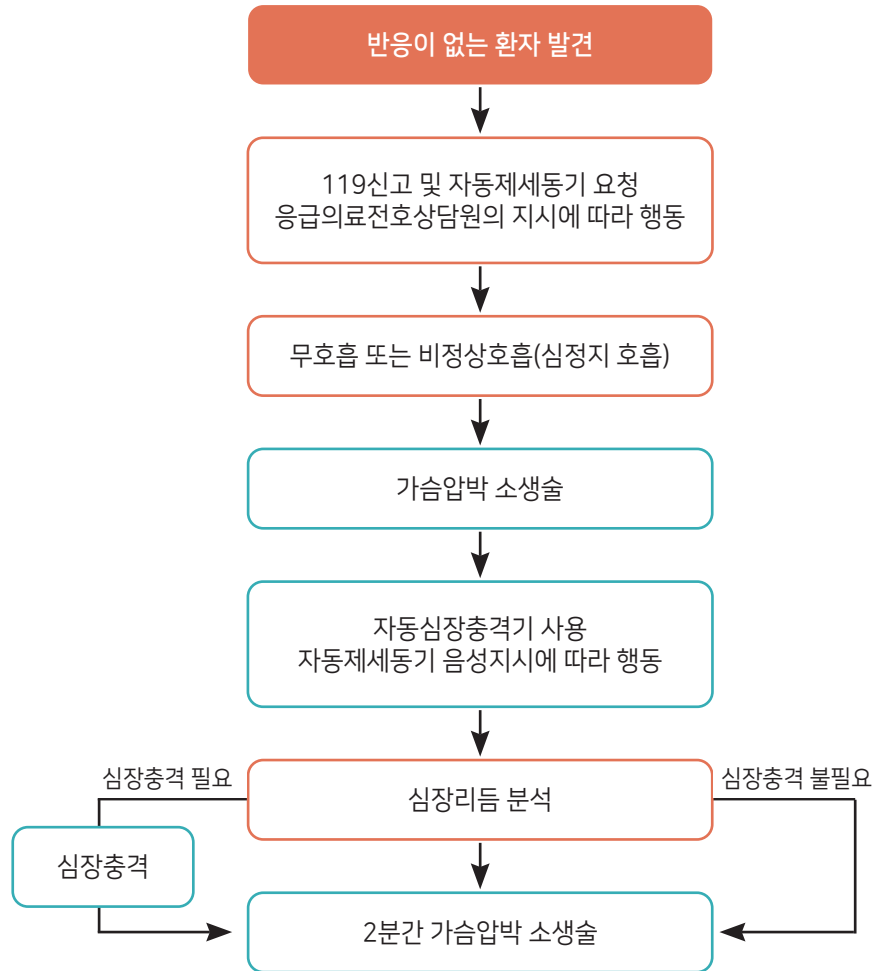
다. 인공호흡 2회 시행

- ① 머리를 뒤로 젖히고 턱을 위로 들어 올려 기도를 열어 준다.
 - ② 환자의 코를 막고 입속으로 두 번 불어준다. 이때, 환자 가슴이 올라와야 기도로 호흡이 들어간 것이다.
- ※ 구조자가 인공호흡을 모르거나 능숙하지 않은 경우에는 인공호흡을 제외하고, 지속적으로 가슴압박만을 시행(가슴압박 소생술)

라. 가슴압박과 인공호흡의 반복

- ① 30회의 가슴압박과 2회의 인공호흡을 119구급대원이 도착할 때까지 반복해서 시행한다.
 - ② 구조자가 두 사람인 경우에는 30:2로 1인은 흉부압박을 하고 다른 1인은 인공호흡을 한다.
 - ③ 5주기마다(매 2분마다) 교대하여 실시한다.
- ※ 흉부 압박 시 중단 시간이 10초 미만인 되도록 함.

<일반인 구조자에 의한 기본소생술 순서>



성인 심폐소생술



※ 구조자가 인공호흡을 모르거나 능숙하지 않은 경우에는 인공호흡을 제외하고, 지속적으로 “가슴압박”만을 시행(가슴압박 소생술)

(4) 영아의 심폐소생술

가. 확인

- ① 아이에게 자극을 주어 반응이 있는지 확인한다.

나. 기도유지 및 호흡확인

- ① 단단하고 평평한 바닥에 반듯하게 눕힌다.
- ② 이마를 뒤로 젖히고 턱을 들어 올려 기도가 열린 상태로 유지하면서 아이의 입과 코 부위에 자신의 귀를 대고 10초 이내에 호흡을 확인한다.
- ③ 눈으로 가슴의 움직임을 보고 귀로 호흡음을 듣고 뺨으로 입김을 느낀다.

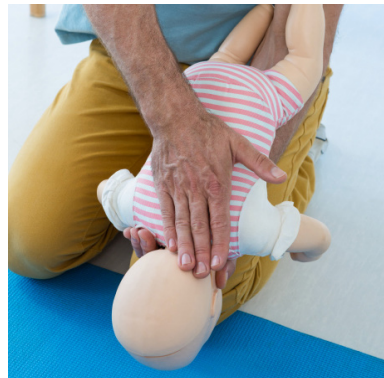
다. 인공호흡

- ① 기도유지를 한 상태에서 입으로 아이의 입과 코를 모두 감싸고 호흡을 불어 넣는다
- ② 호흡을 불어넣을 때는 성인의 입안에 있는 공기만 불어 넣는다.
- ③ 잠시 떼었다가 다시 불어 넣는다.
- ④ 호흡이 잘 들어가는지 아니면 저항감이 있는지 확인한다.
- ⑤ 이때 눈으로 가슴의 움직임을 관찰한다.

라. 흉부압박

- ① 양쪽 젖꼭지를 이은 선 바로아래 지점에 손가락 두세 개를 놓는다.
- ② 압박하는 위치는 절대 이동하지 않는다.
- ③ 흉곽의 1/3 또는 1/2 깊이로 들어가도록 압박과 이완 눌렀다 떼었다를 반복한다.
- ④ 힘차고 빠르게 1분에 100회 속도로 압박한다.

※ 주의 : 흉부압박 사이의 중단 시간을 최소화한다.



영아 심폐소생술

영아 심폐소생술 따라하기



출처 : 보건복지부

3. 기구 및 장비 사용법

1. 제세동기 사용법

(1) 자동심장충격기(AED)란 심실세동 환자들에게 극히 짧은 순간에 강한 전류를 심장에 통과시켜서 대부분의 심근에 활동전위를 유발하여 심실세동이 유지될 수 없도록 함으로써 심실세동을 종료시키고 심장이 다시 정상적인 전기활동을 할 수 있도록 유도하는 것이다.

(2) 심정지후 일정시간이 경과한 환자에게는 제세동을 먼저 하는 것보다 심폐소생술을 먼저 시행하고 이어서 제세동을 시행하는 것이 심정지 생존율을 더 높일 수 있다. 따라서 심실세동이 발생한 후 4~5분 이내에는 제세동을 우선적으로 시행하고 4~5분이상이 경과한 후에는 심폐소생술을 우선 시행한 후 제세동을 하는 것이 생존율을 높일 수 있다.

(3) 심전도 리듬이 심실세동이나 무맥성 심실빈맥인 경우, 구조자는 초기 1회 제세동을 한 후 곧바로 심폐소생술을 시작해야 한다. 전기 충격 후에 심전도나 맥박을 확인하기 위해 흉부압박을 오랫동안 멈춰서는 안 되며, 충격 후 곧바로 5주기(2분간)의 심폐소생술을 시행 후에 자동제세동기를 이용하여 다시 한 번 심전도를 분석하고 적응중이 되면 전기 충격을 준다. 자동제세동기에서 제세동 리듬이 아니라는 분석음이 나면 흉부압박을 시작으로 심폐소생술을 실시한다.



*자동심장충격기(AED)의 사용

STEP 01	자동심장충격기(AED)를 준비한다. 자동심장충격기(AED)를 준비하는 동안 심폐소생술은 계속한다.
STEP 02	자동심장충격기(AED)의 전원을 켜다. 휴대용 가방이나 자동심장충격기(AED)의 뚜껑을 개봉 후 전원을 켜다
STEP 03	전극패드를 환자의 가슴에 부착한다. 전극패드는 성인용과 8세 미만의 어린이용 2가지로 분류되므로 환자에 알맞은 전극패드를 선택하여 사용한다. (8세 이상의 소아에게 소아용 패드나 시스템을 사용해서는 안 된다.) 환자의 가슴이 잘 보일 수 있도록 옷을 벗긴 후 땀이나 물에 젖어 있는 경우 재빨리 닦아준다 첫 번째 패드를 환자의 오른쪽 젖꼭지 위에 부착한다. 두 번째 패드는 왼쪽 젖꼭지 바깥쪽 아래에 부착한다. (패드에 부착위치가 표시되어 있다.) 전극패드가 자동심장충격기(AED)와 연결되었는지 확인한다.
STEP 04	자동심장충격기(AED)가 심장 리듬을 분석한다. 심폐소생술을 멈추고 환자를 만지는 사람이 없는지 확인 후 환자로부터 떨어진다. 자동제세동기(AED)가 환자에게 쇼크가 필요한지 아닌지 분석한다.
STEP 05	"쇼크 버튼을 누르십시오" 라는 음성신호에 따라 점멸하는 쇼크 버튼을 누른다. 환자에게 쇼크가 전달되기 전에 환자를 만지는 사람이 있는지 확인한다. 아무도 환자와 접촉하지 않은 것을 확인한 후에 자동제세동기(AED)의 쇼크버튼을 누른다.
STEP 06	쇼크가 끝난 후 다시 흉부압박을 시작한다. 이때 환자의 맥박과 리듬은 확인하지 않고 2분간의 심폐소생술을 한다 심폐소생술 후 자동제세동기(AED)로 다시 한 번 환자의 심장리듬을 재평가하고 필요에 따라 처치를 시행한다.

2. 소화기 및 소화전 사용법

(1) 소화기 사용법

① 안전핀을 뽑는다.



② 노즐을 잡고 불쪽을 향한다.(바람을 등지고)



③ 손잡이를 움켜쥜다.



④ 발사시킨다.(분말을 골고루 쏜다)



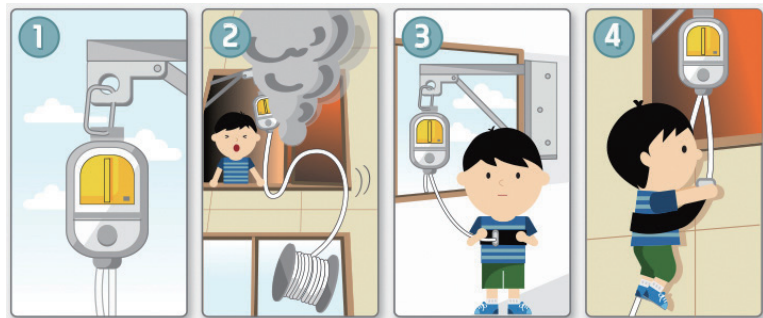
(2) 소화전 사용법

- ① 화재 발생 시 신속하게 소화전 호스를 편다(가능하면 꼬이지 않도록 한다)
- ② 노즐은 화재를 향하여 꼭 잡는다(압력 3~10kg/㎠이다)
- ③ 호스연결 밸브를 열어 화재를 진압한다.
- ④ 소화전함의 호스연결 밸브를 연 다음 함에 설치되어 있는 펌프 동작 버튼의 ON을 눌러 작동시키고 사용이 끝나면 OFF버튼을 눌러 정지시킨다.
- ⑤ 소화전함의 호스 연결 후 밸브를 열면 펌프가 동작되고 사용이 끝나면 밸브를 잠가 정지시킨다.

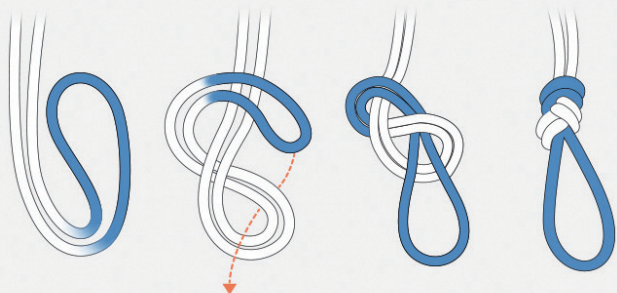


3. 완강기 사용법

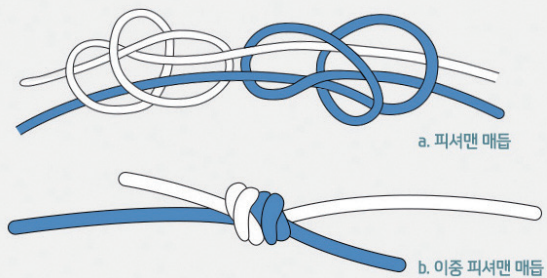
- ① 완강기 지지대에 고리를 걸고, 나사 조임쇠를 조인다.
- ② 로프를 감은 릴을 창문 밖으로 던진다.
- ③ 가슴띠를 착용하고 크기를 조절한다.
- ④ 창문을 통해 탈출한다.



8자 매듭(figure 8 knot)



피셔맨 매듭(fisherman knot)



출처 : 마포소방서(<http://fire.seoul.go.kr/mapo>)

4. 구명동의 착용법

- ① 자신의 신체사이즈에 맞게 구명동의를 선택한다.

- ② 가슴조임줄을 풀어준다.



- ③ 구명동의를 몸에 걸친다.



- ④ 가슴단추를 채운다.



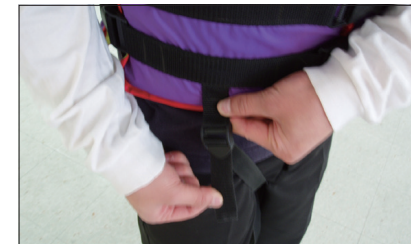
- ⑤ 2인 1조로 가슴조임줄을 당겨준다.



- ⑥ 생명줄을 다리 사이로 뺀다.



- ⑦ 생명줄을 건다.



- ⑧ 구명동의 착용 완료



출처 : 국민재난안전포털(www.safekorea.go.kr)

제4절

참고자료

외교부 여행경보단계 136p

안전여행을 위한 여행객 확인 사항 137p

해외안전여행을 위한 위기상황별 대처 매뉴얼 138p

안전여행을 위한 여행사 안전 수칙 146p

고품질 여행상품 개발을 위한 여행사 확인 사항 147p

1. 외교부 여행경보단계

(1) 여행경보제도란?

외교부는 해외에서 우리 국민에 대한 사건·사고 피해를 예방하고 우리 국민의 안전한 해외 거주·체류 및 방문을 도모하기 위해 2004년부터 '여행경보제도'를 운영해 오고 있습니다.

우리 국민이 스스로의 안전을 위하여 합리적으로 판단하고 위험에 사전 대비할 수 있도록 우리 국민의 거주·체류 및 방문에 주의가 요구되는 국가(지역)의 위험 수준을 알리고 그에 따른 행동요령을 안내합니다.

※ 국가별 여행경보 현황은 외교부 해외안전여행(www.0404.go.kr)에서 확인하세요!

(2) 단계별 여행경보

발령 대상 국가(지역)의 위험 수준에 따라 1~4단계로 구분됩니다.

1단계 남색경보 여행유의 국내 대도시보다 상당히 높은 수준의 위험 - 신변안전 위험 요인 속지·대비	2단계 황색경보 여행자제 국내 대도시보다 매우 높은 수준의 위험 - (여행예정자) 불필요한 여행 자제 - (체류자) 신변안전 특별 유의
3단계 적색경보 철수권고 국민의 생명과 안전을 위협하는 심각한 수준의 위험 - (여행예정자) 여행 취소·연기 - (체류자) 긴요한 용무가 아닌 한 철수	4단계 흑색경보 여행금지 국민의 생명과 안전을 위협하는 매우 심각한 수준의 위험 - (여행예정자) 여행금지 준수 - (체류자) 즉시 대피·철수

(3) 특별여행주의보

단기적으로 긴급한 위험이 있는 국가(지역)에 대하여 발령합니다.

특별 여행주의보 기준 : 단기적으로 긴급한 위험에 대하여 발령 기간 : 발령일로부터 최대 90일->동기간 동안 기준에 발령 중인 여행경보의 효력 일시정지 행동요령 : 여행경보 2단계 이상 3단계 이하에 준함(2.5단계) - (여행예정자) 여행 취소·연기 - (체류자) 신변안전 특별 유의
--

(4) 여행금지제도

외교부는 우리 국민을 보호하기 위해 여권법 등 관련 규정에 따라 우리 국민의 방문 및 체류가 금지되는 국가(지역)를 지정하고 있습니다. 여행경보 4단계(흑색경보, 여행금지)에 해당하는 국가로서 허가 없이 방문하면 처벌을 받습니다.

2. 안전여행을 위한 여행객 확인 사항

▣ 국가별·지역별 안전정보를 사전에 확인해야 합니다.

- 외교부 영사콜센터(www.0404.go.kr)를 통해 여행경보단계 및 여행목적지의 안전 정보를 확인하세요. 또한 해외안전여행 애플리케이션을 설치하면 실시간 안전정보 푸시 알림, 재외공관 연락처 목록, 여행경보 현황, 위기상황별 대처매뉴얼 등 안전한 해외여행을 위한 각종 정보를 제공 받을 수 있습니다.

- 각종 사건·사고 등이 '나'에게도 발생할 수 있으므로, 도움 받을 수 있는 현지 공관 연락처 등을 확보하고 있어야 하며 신속히 도움을 요청할 수 있는 방안을 마련해 두어야 합니다.

- 현지 여행지의 문화·관습 등을 존중하는 자세와 이해하는 마음으로 여행에 임해야 합니다. 불필요한 오해로 피해를 입을 수도 있으며, 상황에 따라 민간 외교관으로서 대한민국의 위상을 드높이는 상황이 될 수도 있습니다.



- 현지 법규를 준수하고 불법소지가 있는 지역 및 장소는 가급적 여행일정에서 배제하여야 합니다.
- 과도한 사행성 도박은 최대한 자제해야 하며, 불법 물품을 거래하거나 유통에 관여하여서는 안됩니다.

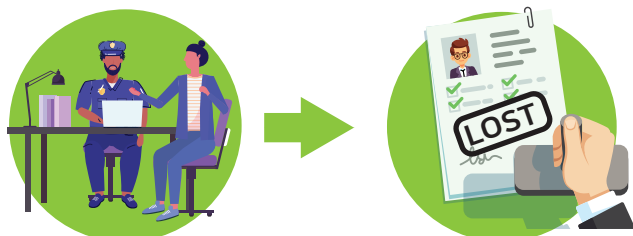
3. 해외안전여행을 위한 위기상황별 대처 매뉴얼

출처 : 외교부 해외안전여행(www.0404.go.kr)

분실/도난

여권 분실

- 여권 분실 발견 즉시, 가까운 현지 경찰서를 찾아가 여권분실 증명서를 발급 받습니다.
신분증(주민등록증, 여권사본 등), 경찰서 발행 여권분실증명서 원본, 여권용 컬러사진 2매, 수수료 등을 지참, 재외공관을 방문하여 여권발급신청서(재외공관용), 여권 분실신고서 등을 작성한 후 여권담당자에게 제출합니다.
- ※ 여권 분실의 경우를 대비해 여행 전 여권을 복사해 두거나, 여권번호, 발행 연월일, 여행지 우리 공관 주소 및 연락처 등을 메모해둡니다. 단, 여권을 분실했을 경우 해당 여권이 위·변조되어 범죄에 악용될 수 있다는 점에 유의바랍니다.



현금 및 수표 분실

- 여행경비를 분실·도난 당한 경우, 신속해외송금지원제도를 이용합니다. (재외공관 & 영사콜센터 문의)
- 여행자 수표를 분실한 경우, 경찰서에 바로 신고한 후 분실 증명서를 발급받습니다.
여권과 여행자수표 구입 영수증을 가지고 수표 발행은행의 지점에 가서 분실 신고서를 작성하면, 여행자 수표를 재발행 받을 수 있습니다. 이 때, T/C의 고유번호, 종류, 구입일, 은행점명, 서명을 알려줘야 합니다.
- ※ 수표의 상하단 모두에 사인한 경우, 전혀 사인을 하지 않은 경우, 수표의 번호를 모르는 경우, 분실 시 즉시 신고하지않은 경우에는 재발급이 되지 않으므로 주의해야합니다.

항공권 분실

- 항공권을 분실한 경우, 해당 항공사의 현지 사무실에 신고하고, 항공권 번호를 알려줍니다.
- ※ 분실에 대비해 항공권 번호가 찍혀 있는 부분을 미리 복사해 두고, 구입한 여행사의 연락처도 메모해둡니다.

수하물 분실



- 수하물을 분실한 경우, 화물인수증(Claim Tag)을 해당 항공사 직원에게 제시하고, 분실신고서를 작성합니다. 공항에서 짐을 찾을 수 없게 되면, 항공사에서 책임을 지고 배상합니다.
- ※ 현지에서 여행 중에 물품을 분실한 경우, 현지 경찰서에 잃어버린 물건에 대한 신고를 하고, 해외여행자 보험에 가입한 경우 현지 경찰서로부터 도난신고서를 발급받은 뒤, 귀국 후 해당 보험회사에 청구합니다.

중국에서 여권분실 도난 사건이 많아, 중국 공안당국은 재외공관으로부터 발급받은 여행증명서가 있더라도, 공안당국이 발행한 여권분실증명서가 있어야 출국할 수 있으므로, 주의해야 합니다.

- 여권을 분실했을 경우, 먼저 관할 파출소에 신고하여 분실증명서를 발급받고 중국 내 재외공관에 본인이 직접 방문하여 분실신고 (사진3매 지참)를 하여야 한다.
- 공관에서 발급하는 '분실여권 말소증명'과 파출소 발행의 '분실증명서'와 호텔 등 외국인 합법 거주지 등에서 발급하는 '숙박증명(주숙등기표)'을 첨부하여, 분실지역 관할 공안국 외국인출입경관리처에 가서 분실증명서를 발급받는다.
- 공안당국에서 발급받은 분실증명서를 가지고 공관을 방문해 단수여권을 발급받는다.
- 공안당국 외국인출입경관리처에 가서 단수여권에 출국에 필요한 비자를 발급받습니다.



분실·도난 예방책 Tip!!

- 여권이나 귀중품은 호텔 프런트에 맡기거나 객실 내 금고 또는 안전박스에 보관합니다. 그 날 사용할 만큼의 현금만 가지고 다닙니다.
- 현금은 지갑과 가방, 호주머니에 나누어 지닙니다.
- 식당에서는 의자에 가방을 걸어두지 마시고 식사하는 동안에는 가방을 본인 무릎 위에 두는 것이 안전합니다.
- 뒷주머니에는 절대로 지갑을 넣지 마시고 바지 앞주머니나 코트 안주머니에 넣는 것이 안전합니다.
- 가방을 가지고 걸을 때는 어깨로부터 가슴에 가로질러 X자로 맵니다.
- 사람이 많은 출퇴근 시간의 기차나 버스 안에서 가방이나 지갑을 조심합니다.
- 모르는 사람이 시간이나 길을 묻는 등 말을 걸어 올 때에는 조심합니다.
- 호텔 프런트에서 체크인 및 체크아웃시 수하물은 반드시 시선이 닿는 곳에 놓거나 일행이 있을 경우 한사람은 수하물을 지키도록 합니다.

부당한 체포 및 구금

- 당황하지 말고 침착하게 현지 사법당국의 절차에 따릅니다.
- 우리 공관에 구금 사실을 알리도록, 현지 사법당국에 요청합니다.

※ 해외에서 사건·사고가 발생할 경우, 그 나라의 법과 절차에 따라 수사와 사건 처리가 진행됩니다.
재외공관은 자국민이라는 이유로 현지 사법당국에 특별한 대우를 요구하거나, 직접 해당사건을 담당할 법적 권한이 없음을 기억하시기 바랍니다.



- 현지 언어가 능통하지 않을 경우, 사법당국에 통역 지원이 가능한지 문의합니다.
- 본인이 모르는 외국어로 작성된 문서나 내용을 정확하게 이해하지 못할 경우, 함부로 서명하지 마십시오.
- 영사와의 면담 시 향후 진행될 사법절차, 현지 법체계에 대한 일반적인 정보를 제공받을 수 있습니다.
- 국내 가족과 연락을 하고 싶을 경우, 사법당국 또는 담당영사에게 협조를 구합니다.
- 체포·구금 당시 부당한 대우, 가혹 행위, 반인권적인 사항이 있었을 경우, 영사와의 면담 시 관련 사실을 알려 관계 당국에 시정을 요청할 수 있도록 합니다.
- 변호사비, 보석, 소송비를 지불하기 위해 필요한 경우, 신속해외송금 지원제도를 활용합니다.
- 전문적인 법률 자문을 구하고 싶을 경우, 변호사 선임에 필요한 정보를 제공받습니다.

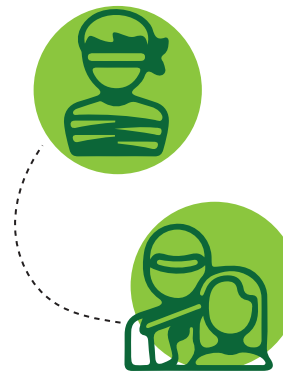


비엔나 협약

영사관계에 관한 비엔나 협약 제36조(파견국 국민과의 통신 및 접촉) 1항 (b) 파견국의 영사관할구역내에서 파견국의 국민이 체포되는 경우, 또는 재판에 회부되기 전에 구금 또는 유치되는 경우, 또는 기타의 방법으로 구속되는 경우에, 그 국민이 파견국의 영사기관에 통보할 것을 요청하면, 접수국의 권한있는 당국은 지체없이 통보하여야 한다.

체포, 구금, 유치 또는 구속되어 있는 자가 영사기관에 보내는 어떠한 통신도 동 당국에 의하여 지체없이 전달되어야 한다.
동 당국은 관계자에게 본 세항을 따를 그의 권리를 지체없이 통보하여야 한다.

인질 및 납치



- 필리핀, 과테말라, 중국 등 인질 및 납치가 빈번한 국가를 여행할 때에는 치안 불안지역을 사전에 파악해 여행을 자제해야 합니다.
- 납치가 되어 인질이 된 경우, 자제력을 잃지 말고 납치법과 대화를 지속하여 우호적인 관계를 형성하도록 합니다.
- 눈이 가려지면 주변의 소리, 냄새, 범인의 억양, 이동시 도로상태 등 특징을 기억하도록 노력하십시오.
- 납치범을 자극하는 언행은 삼가고, 몸값요구를 위한 서한이나 음성녹음을 원할 경우 응하도록 하십시오.
- 버스나 비행기 탑승 중 인질이 된 경우, 순순히 납치범의 지시에 따르고 선불리 범인과 대적하려 들지 마십시오.
- 납치범과 대적할 경우, 자신의 생명은 물론 다른 인질들의 생명도 위태로워질 수 있습니다.

교통사고

- 재외공관(대사관, 총영사관)에서 사건 관할 경찰서의 연락처와 신고방법 및 유의사항을 안내받습니다.
- 의사소통의 문제로 어려움을 겪을 경우, 통역 선임을 위한 정보를 제공받습니다.

※ 스마트폰 사용자의 경우, 외교부 해외안전여행 어플리케이션을 다운받아두시기 바랍니다

- 사고 후 지나치게 위축된 행동이나 사과를 하는 것은 자신의 실수를 인정하는 것으로 이해될 수 있으므로 분명하게 행동하십시오.
- 목격자가 있는 경우 목격자 진술서를 확보하고, 사고 현장 변경에 대비해 현장을 사진 촬영합니다.
- 장기 입원하게 될 경우, 국내 가족들에게 연락하여 자신의 안전을 확인시켜 주고, 직접 연락할 수 없는 경우 공관의 도움을 요청합니다. 사안이 위급하여 국내 가족이 즉시 현지로 와야 하는 경우, 긴급 여권 발급 및 비자 관련 협조를 구합니다.
- 급작스러운 사고로 의료비 등 긴급 경비가 필요할 경우, 재외공관이나 영사콜센터를 통해 신속해외송금 지원 제도를 이용합니다.
- 피해보상 소송을 진행할 경우, 그 나라의 일반적인 법제도 및 소송을 제기하기 위한 절차에 대해 문의하고, 현지 또는 통역사 선임에 필요한 정보를 제공받습니다.



자연재해

- 재외공관(대사관, 총영사관)에 연락하여 본인의 소재지 및 여행 동행자의 정보를 남기고, 공관의 안내에 따라 신속히 현장을 빠져나와야 합니다.
- 지진이 일어났을 경우, 크게 진동이 오는 시간은 보통 1~2분 정도입니다. 성급하게 외부로 빠져나갈 경우, 유리창이나 간판·담벼락 등이 무너져 외상을 입을 수 있으니 비교적 안전한 위치에서 자세를 낮추고 머리 등 신체 주요부위를 보호합니다. 지진 중에는 엘리베이터의 작동이 원활하지 않을 수 있으므로, 가급적 계단을 이용하시고, 엘리베이터 이용 중에 지진이 일어날 경우에는 가까운 층을 눌러 대피합니다.
- 해일(쓰나미)이 발생할 경우, 가능한 높은 지대로 이동합니다. 이 때, 목조건물로 대피할 경우 급류에 쓸려갈 수 있으므로 가능한 철근콘크리트 건물로 이동해야 합니다.
- 태풍·호우시 큰 나무를 피하고, 고압선 가로등 등을 피해 감전의 위험을 줄입니다.
- 자연재해 발생시, TV·라디오 등을 켜두어 중앙행정기관에서 발표하는 위기대처방법을 숙지하고, 유언비어에 휩쓸리는 일이 없도록 주의해야 합니다.
- 현지 관계당국에 해당 건을 신고하고, 우리 재외공관에도 연락을 취하여 우리 국민 안전을 파악할 수 있도록 하시기 바랍니다.



대규모시위 및 전쟁

- 군중이 몰린 곳에 함부로 접근하면 위험합니다.
- 대규모시위가 일어났을 경우, 특정 시위대를 대표하는 색상의 옷을 입거나 시위에 참여하는 행동은 매우 위험한 행동이니 삼가주시기 바랍니다.
- 시위대의 감정이 고조되어 무력충돌(총기난사, 폭력 등)로 이어질 가능성을 대비해 긴급 출국하는 편이 좋습니다.
- 당장 출국하지 못할 경우에는 영사콜센터 혹은 재외공관(대사관, 총영사관)에 여행자의 소재와 연락처를 상세히 알려 비상시 정부와의 소통이 가능하도록 해야 합니다.
- 긴급하게 귀국 또는 제3국으로 이동해야 하는 경우 재외공관에서는 비자발급, 여행증명서 발급 등의 출국절차를 지원해드립니다.
- 현지 관계당국에 해당 건을 신고하고, 우리 재외공관에도 연락을 취하여 우리 국민 안전을 파악할 수 있도록 하시기 바랍니다.



테러/폭발

- 재외공관(대사관, 총영사관)에서 사건 관할 경찰서의 연락처와 신고방법 및 유의사항을 안내받습니다.
- 총기에 의한 습격일 때는 자세를 낮추어 적당한 곳에 은신하고 경찰이나 경비요원의 대응사격을 방해하지 않도록 합니다.
- 폭발이 발생하면 당황하지 말고 즉시 바닥에 엎드려 신체를 보호합니다. 엎드릴 때는 양팔과 팔꿈치를 갈비뼈에 붙여 폐·심장·가슴 등을 보호하고 손으로 귀와 머리를 덮어 목 뒷덜미, 귀, 두개골을 보호합니다.
- 통상 폭발사고가 발생한 경우 2차 폭발이 있을 가능성이 크므로 절대 미리 일어나서는 안 되며 이동시에는 낮게 엎드린 자세로 이동합니다.
- 화학테러의 경우 눈물과 경련, 피부가 화끈거리거나 호흡곤란, 균형감각 상실 등의 증상 등이 나타납니다. 이럴 땐 손수건으로 코와 입을 막고 호흡을 멈춘 채 바람이 부는 방향으로 신속히 현장을 이탈해야 합니다.
- 병원균이나 생물학적 물질에 의한 테러의 경우 호흡기, 피부에 난 상처, 음식물 복용 등을 통해 감염되고 전염병을 발생시킵니다. 주요 증상으로는 고열, 복통, 설사, 땀, 인후염, 피부발진, 안구출혈, 무기력 등의 증상이 나타나게 됩니다. 인근에 의심물질 누출되었을 경우 손수건을 여러 겹으로 접어서 코와 입을 가린 채 신속히 현장에서 대피하고 물과 비누로 노출된 피부를 조심스럽게 씻고 관계당국에 신고하여 특이증상이 없는지 살펴봐야 합니다.
- 독가스 등 생화학 가스가 살포된 경우, 손수건 등으로 코와 입을 막고 호흡을 중지한 채 바람이 불어오는 방향으로 속히 현장을 이탈합니다.
- 방사능 테러는 폭발을 감지해도 특수 장비가 없다면 방사능 물질로 인한 오염이 발생했는지 감지하기 어렵습니다. 핵 폭발지역에 있을 경우, 비상대피소로 대피하거나, 실내에 있을 경우 모든 출입문과 창문을 빈틈없이 닫아두어야 합니다.
- 현지 경찰서에 해당 건을 신고하고, 우리 재외공관에도 연락을 취하여 우리 국민 안전을 파악할 수 있도록 하시기 바랍니다.



마약소지 및 운반

- 전 세계 대부분의 국가에서 마약범죄를 중범죄로 다루고 있고, 소지 사실만으로 중형에 처하는 나라가 있으므로 주의해야 합니다.

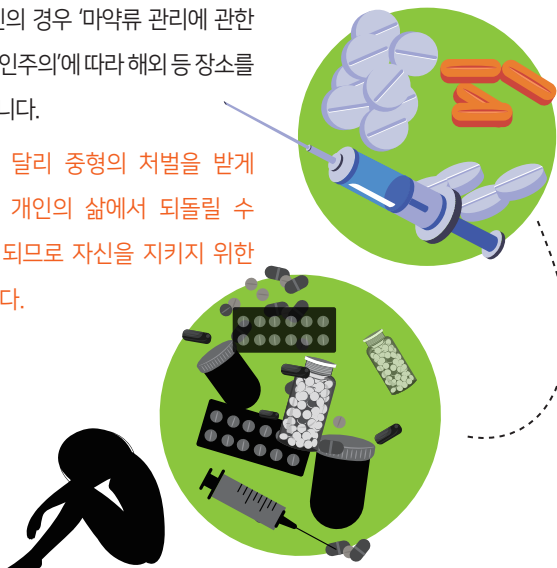
※ 여행객의 소지품에서 마약이 발견된 경우 외국의 수사당국은 해당 여행객의 고의여부와 관계없이 마약사범과 동일하게 처벌할 수 있으므로 억울한 일에 휘말리지 않도록 여행객 각자의 주의가 필요합니다.

※ 타인의 부탁으로 가방이나 짐 운반 등을 하지 않아야 하며 자신의 짐을 항상 가까이 두고 시건장치로 짐을 관리하는 등 스스로 사건 예방에 주의를 기울여야 합니다.



- 마약의 거래 및 이용은 우리 국민의 경우 '마약류 관리에 관한 법률' 등 관련 법령에 의거하여 '속인주의'에 따라 해외 등 장소를 불문하고 적발 시 처벌을 받게 됩니다.

※ 마약은 일반적인 경범죄와 달리 중형의 처벌을 받게 되며, 중독성과 건강파괴로 개인의 삶에서 되돌릴 수 없는 치명적인 피해를 입게 되므로 자신을 지키기 위한 금기사항임을 명심해야 합니다.



• 국가별 마약류 관련 정보



미국

주 정부 단위로 여가용이나 의료용 마리화나 사용이 합법화된 지역이 있으므로 마약류에 근접하지 않도록 노력이 필요합니다.



캐나다

연방 차원에서 여가용 대마사용이 합법화되어 있으므로 이용하지 않도록 주의가 필요합니다.



네덜란드

마리화나와 같은 소위 연성 마약의 판매가 제한적으로 용인되고 있으므로 여행객이 이용하지 않도록 주의가 필요합니다.

※ 외국인인 유통과 구매 등 모든 마약류 사용 자체가 불법입니다.



포르투갈

마약 거래는 불법이지만 개인이 사용 할 소량의 마약류는 합법화되어 있으므로 여행객이 구매하거나 이용하지 않도록 주의가 필요합니다.

※ 일반 길거리에서도 현지인의 구매 권유가 있는 경우가 있으나 마약이 아닌 사기도 많고 적발 시 경찰을 포함한 정부기관에 의해 신상기록이나 중독검사 등이 시행되기도 하며 입국 시 국내 처벌이 있으므로 각별한 주의가 필요합니다.



독일

2024.4.1.부터 독일 전역에서 개인이 합법적으로 대마를 소지나 소비할 수 있고, 비영리 목적으로 자가 재배가 허용됩니다.

※ 특히, 대마 성분이 포함된 담배류를 흡연하거나, 음료, 케이크, 빵이나 음식 등을 자신도 모르게 섭취하는 일이 없도록 각별한 주의가 필요합니다.



중국

마약 관련 처벌이 무거운 국가로서 사형까지 선고될 수 있으며, 외국인에게도 처벌이 중하므로 이용과 운반에 각별히 주의가 필요합니다.



태국

대마초 관련 일부 합법화로 관계기관으로부터 취급 · 허가를 받은 대마 함유 음식 · 음료의 판매와 섭취가 가능해짐에 따라 여행객의 고의성이나 의도와 관계없이 대마초 이용을 하게 되어 처벌받게 되므로 주의가 필요합니다.

※ 일반적으로 섭취하는 음식 · 음료 등에도 대마 함유가 되어 있을 수 있으므로 정확한 정보 획득과 세심한 주의가 필요합니다.

※ 상기 국가 외에도 자신이 여행하고자 하는 국가(지역)의 마약류 관련 정보를 사전에 획득하여 마약류의 운반이나 이용(섭취 등)에 휘말리지 않도록 해야 합니다.

4. 안전여행을 위한 여행사 안전 수칙

정부 및 관련기관 등에서 발표하는 해외여행지의 안전사항(치안상태 및 금지행위, 질병발생 등)을 여행객들에게 전파하는데 최선을 다하며, 여행객의 신변 안전에 위험도가 높은 지역의 여행상품은 최대한 지양합니다.



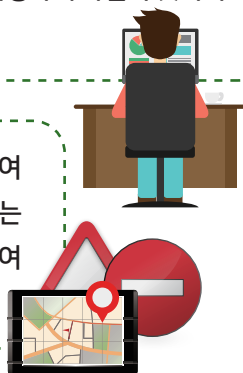
해외여행객 송객 시 해당 정부 또는 현지의 공신력이 있는 기관 및 단체 등으로부터 안전사항이 공인(각종 피해보험 가입 및 영업 허가 여부 등)된 시설을 이용하도록 하는데 최선을 다합니다.



해외여행객들이 이용하게 될 현지 숙박업소 및 식당 등에 대한 위생상태 및 주변지역의 안전을 사전에 파악하여 해외여행객들의 신변에 위험이 발생하지 않도록 최선을 다합니다.

현지 여행업체 종사원(현지안내원 및 차량기사 등)들이 여행객들에게 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 교육 등 체계적인 운영으로 현지행사에 차질이 빚어지지 않도록 노력합니다.

해외여행에서 발생할 수 있는 각종 사건·사고에 대하여 사전에 예방책을 마련하고, 부득이 상황이 발생한 경우에는 상황별 대처가 원활히 이루어질 수 있도록 체제를 구축하여 여행객들의 불편이 최소화 될 수 있도록 노력합니다.



5. 고품질 여행상품 개발을 위한 여행사 확인 사항

■ 고품질 여행상품으로 경쟁력을 갖추어야 합니다!



- 한국 여행소비자에게 맞는 여행상품 개발을 통해 이용률을 높여야 합니다.
- 상품의 기획부터 판매·유통 채널까지 서비스의 차별화 및 이용의 편의성 등을 적극적으로 반영하여야 합니다.
- 서비스 대비 합리적인 여행상품 가격에 반영되도록 하여야 하며, 무리한 쇼핑·옵션 등을 지양하여야 합니다.
- 여행상품에 쇼핑일정이 포함되는 경우, 사전에 품질 및 안전성 등을 세세하게 검토하여 위해성이 의심되거나 효능이 검증되지 않은 상품은 판매하지 않아야 합니다.
- 여행 목적지(현지)의 관습, 문화, 환경을 존중하는 자세로 상품을 기획·판매하여야 합니다.



■ 등록된 여행사로서 신뢰 회복에 만전을 기해야 합니다.

- 여행상품 판매와 운영에 있어 불법적인 요소를 철저히 배제하여야 하며, 여행약관에 따라 책임과 의무를 성실히 이행하여야 합니다.
- 영업보증보험(공제)과 기획여행보증보험(공제)은 보통 1년 단위로 갱신·가입하게 되어 있으므로, 반드시 가입여부를 확인하시기 바랍니다.
- 한국여행업협회에서 운영하는 '여행정보센터'는 여행업 등록과 보증보험(공제)을 확인하는 사이트로써 여행소비자들의 신뢰 확보에 도움이 되므로 자사 등록정보를 꼭 확인하고 *업데이트 해주시기 바랍니다.

* 업데이트 방법 : 여행정보센터(www.tourinfo.or.kr)에서 여행사 정보등록 신청

여행업 안전관리 가이드북

발행일 2024년 6월

발행처 한국여행업협회 교육원

주 소 서울시 마포구 마포대로 49 성우빌딩 12층

연락처 T.02-752-8692 / F.02-752-8694

www.kata.or.kr

< 비매품 >

여행업 안전관리 가이드북
2024년 6월 개정판



안전여행

함께 행복을 나누는 여행