

2022년

# 국외여행인솔자 안전교육자료

# 목 차

<b>I. 법규 및 제도</b> .....	<b>3</b>
1. 관광진흥법 .....	3
2. 여권 관련 .....	6
3. 세관 관련 .....	9
4. 해외여행객을 위한 검역 안내.....	22
5. 국외여행표준약관 .....	28
<b>II. 안전여행 관련 정보</b> .....	<b>35</b>
1. 해외안전여행 애플리케이션.....	35
2. 영사콜센터 .....	37
3. 여행경보제도 .....	42
4. 여행상품의 운영 단계별 안전관리 요령.....	44
여행상품 운영 단계 .....	44
사건사고에 대한 대응 및 대처 .....	62
사후처리 및 회복 단계 .....	75
5. 주요 재난시 대응 요령 .....	83
자연재난(지진) .....	83
사회재난 .....	85
해외재난 .....	89
6. 응급처치 및 구호장비 사용요령 .....	102
응급처치 .....	102
심폐소생술.....	110
구호장비 사용법 .....	115

# I. 법규 및 제도

## 1. 관광진흥법

### 여행업

- ☞ 여행자 또는 운송시설·숙박시설, 그 밖에 여행에 딸리는 시설의 경영자 등을 위하여 그 시설 이용 알선이나 계약 체결의 대리, 여행에 관한 안내, 그 밖의 여행 편의를 제공하는 업 [관련법:관광진흥법 제3조]

### 여행업의 종류

- ☞ 종합여행업 : 국내외를 여행하는 내국인 및 외국인을 대상으로 하는 여행업(사증(査證)을 받는 절차를 대행하는 행위를 포함한다)
- ☞ 국내외여행업 : 국내외를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업(사증을 받는 절차를 대행하는 행위를 포함한다)
- ☞ 국내여행업 : 국내를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업 [관련법:관광진흥법 시행령 제2조]

### 국외여행 인솔자

- ☞ 여행업자가 내국인의 국외여행을 실시할 경우 여행자의 안전 및 편의 제공을 위하여 그 여행을 인솔하는 자를 둘 때에는 문화체육관광부령으로 정하는 자격요건에 맞는 자를 두어야 하고, 국외여행인솔자의 자격요건을 갖춘 자가 내국인의 국외여행을 인솔하려면 문화체육관광부장관에게 등록하여야 한다.
- ☞ 발급받은 자격증은 다른 사람에게 빌려주거나 빌려서는 아니되며 이를 알선해서도 아니된다. [관련법:관광진흥법 제13조]

## 국외여행인솔자의 자격요건

- ☞ 아래 사항 중 어느 하나에 해당하는 자격요건을 갖추어야 한다.
  - 관광통역안내사 자격을 취득할 것
  - 여행업체에서 6개월 이상 근무하고 국외여행 경험이 있는 자로서 문화체육관광부장관이 정하는 소양교육을 이수할 것
  - 문화체육관광부장관이 지정하는 교육기관에서 국외여행 인솔에 필요한 양성교육을 이수할 것[관련법:관광진흥법 시행규칙 제22조]

## 여행 계약

- ☞ 여행업자는 여행자와 계약을 체결할 때에는 여행자를 보호하기 위하여 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 해당 여행지에 대한 안전정보를 제공하여야 한다. 해당 여행지에 대한 안전정보가 변경된 경우에도 또한 같다. [관련법:관광진흥법 제14조]
- ☞ 여행업자는 여행자와 여행계약을 체결하였을 때에는 그 서비스에 관한 내용을 적은 여행계약서(여행일정표 및 약관을 포함한다. 이하 같다)를 여행자에게 내주어야 한다. [관련법:관광진흥법 제14조]
- ☞ 여행업자는 여행일정(선택관광 일정을 포함한다)을 변경하려면 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 여행자의 사전 동의를 받아야 한다. [관련법:관광진흥법 제14조]

## 여행지 안전정보

- ☞ 여행업자는 여행자와 국외여행 계약을 체결할 때에는 다음 각 호의 사항을 포함한 해당 여행지에 대한 안전정보를 제공하여야 한다.
  - 「여권법」 제17조에 따라 여권의 사용을 제한하거나 방문·체류를 금지하는 국가 목록 및 같은 법 제26조제3호에 따른 벌칙
  - 외교부 해외안전여행 인터넷홈페이지에 게재된 여행목적지(국가 및 지역)의 여행경보단계 및 국가별 안전정보(긴급연락처를 포함한다)
  - 해외여행자 인터넷 등록 제도에 관한 안내[관련법:관광진흥법 시행규칙 제22조의4]

☞ 여행업자는 여행계약서(여행일정표 및 약관을 포함한다)에 명시된 숙박, 항공 등 여행일정(선택관광 일정을 포함한다)을 변경하는 경우 해당 날짜의 일정을 시작하기 전에 여행자로부터 서면으로 동의를 받아야 한다.

[관련법:관광진흥법 시행규칙 제22조의4]

☞ 서면동의서에는 변경일시, 변경내용, 변경으로 발생하는 비용 및 여행자 또는 단체의 대표자가 일정변경에 동의한다는 의사를 표시하는 자필서명이 포함되어야 한다.

[관련법:관광진흥법 시행규칙 제22조의4]

☞ 여행업자는 천재지변, 사고, 납치 등 긴급한 사유가 발생하여 여행자로부터 사전에 일정변경 동의를 받기 어렵다고 인정되는 경우에는 사전에 일정변경 동의서를 받지 아니할 수 있다. 다만, 여행업자는 사후에 서면으로 그 변경내용 등을 설명하여야 한다.

[관련법:관광진흥법 시행규칙 제22조의4]

※ 본 자료에 기재된 법규 및 제도 관련 사항은 2022년도 12월 기준으로 작성되었으므로 최신 정보 확인을 원하실 경우 하단의 출처를 참고하시기 바랍니다.

출처 : 국가법령정보센터(<http://www.law.go.kr>)



## 2. 여권 관련

### 여권의 종류

- ☞ 여권의 종류는 일반여권, 관용여권, 외교관여권, 긴급여권이 있으며 긴급여권은 일반여권, 관용여권, 외교관여권을 발급받거나 재발급받을 시간적 여유가 없는 경우로서 여권의 긴급한 발급이 필요하다고 인정되어 발급하는 여권을 말한다.
- ☞ 여권은 1회에 한정하여 외국여행을 할 수 있는 여권(이하 "단수여권"이라 한다)과 유효기간 만료일까지 횟수에 제한 없이 외국여행을 할 수 있는 여권(이하 "복수여권"이라 한다)으로 구분하며 여권의 종류별로 다음 각 호의 구분에 따라 발급한다.
  - 일반여권·관용여권과 외교관여권 : 단수여권과 복수여권
  - 긴급여권 : 단수여권
 [관련법:여권법 제4조]
- ☞ 관용여권과 외교관여권의 발급대상자는 대통령령으로 정한다.
 [관련법:여권법 제4조]

### 긴급한 사유로 인한 여권발급

#### ◆ 긴급여권(비전자여권)

- ☞ 발급대상
  - 전자여권을 발급(재발급) 받을 시간적 여유가 없는 경우로서 여권의 긴급한 발급이 필요하다고 인정되는 경우 누구나 신청가능
  - 유효기간 1년 이내, 단수여권
- ☞ 구비서류
  - 여권발급신청서
  - 여권용 사진 1장
  - 가족관계기록사항에 관한 증명서
  - 신분증
  - 병역관계서류 (해당자)
  - 긴급여권 신청 사유서
- (필요시 추가제출)
  - 항공권(사본) (인천공항 여권민원센터에서 접수 시 제출)
  - 친족 사망 또는 위독에 대한 사유를 증명할 수 있는 서류
- ☞ 유의사항 : 방문국가의 비전자여권(긴급여권 및 여행증명서) 인정여부 및 입국시 제한 사항을 사전

에 확인하여야 함.

- ☞ 긴급여권 발급대상에 포함되지 않는 경우
  - 본인여부 확인이 불가능한 사람
  - 여권 신청인이 1년 이내에 2회, 5년 이내에 3회 이상 분실자(법 제11조 제2항 제1호)에 해당하는 경우

### ◆ 48시간 내 발급여권(전자여권)

- ☞ 신청요건
  - 여권의 자체 결함 등 여권 사무 대행기관의 행정착오로 여권이 잘못 발급된 사실을 출국이 임박한 때에 발견하여 여권 재발급이 필요한 경우
  - 유효한 여권을 소지하지 않은 민원인 중
    - ▣ 국외에서 가족 또는 친인척 등의 사건·사고로 긴급히 출국해야하는 경우
    - ▣ 기타 인도적 사유나 사업상 급히 출국할 필요가 있다고 인정되는 경우
- ☞ 구비서류
  - 여권발급신청서
  - 여권용 사진 1매 (6개월 이내에 촬영한 사진)
  - 가족관계기록사항에 관한 증명서
  - 신분증
  - 병역관련 (www.passport.go.kr 참조)
  - 진단서 또는 의사소견서 등 인도적 사유를 증명할 수 있는 서류
  - 상대방의 초청장 또는 사전 업무협의 메일 등 사업상 긴급한 사유를 증명할 수 있는 서류, 재직증명서, 출장명령서 또는 품의서, 사업자등록증(개인의 경우) 각1부
  - 항공권 사본
- ☞ 48시간 내 여권 대상에 포함되지 않은 경우
  - 여권 분실로 인한 재발급 신청자
  - 본인 확인이 불가능한 사람

## 여권 분실/습득/훼손

- ☞ 여권분실신고
  - 여권은 해외 여행시 본인의 신분을 증명하는 유일한 신분증명서로서 매우 중요한 기능을 가지므로 철저한 관리가 필요하며 분실된 여권을 제3자가 습득하여 위·변조 등 나쁜 목적으로 사용할 경우 본인에게 막대한 피해가 돌아갈 수 있으므로 보관에 철저를 기하여야 한다.
  - 여권을 분실하였을 경우 즉시 가까운 지방자치단체 여권사무 대행기관에 여권 분실을 신고하여야 하며 해외여행 중 여권을 분실하였을 때에는 가까운 대사관 또는 총영사관에 여권분실 신고를 하고 여행증명서나 단수여권을 발급받아야 한다.

- 분실신고된 여권은 즉시 무효화 되어 이를 찾더라도 사용할 수 없다.
- 분실신고된 여권은 인터폴에 등록되어 공유되므로 반드시 항공권 예약단계부터 현재 유효한 여권 정보로 예매 및 해외여행을 하셔야 하며 분실신고, 유효기간 만료, 직권취소 등 무효 처리된 여권 사용시 항공기 탑승이나 출·입국이 거절되는 등 불이익을 당할 수 있다.
- 분실신고된 여권상에 있는 사증을 인정할지 여부는 나라마다 다르므로, 해당 사증을 발급한 국가의 주한 대사관 등에 미리 확인하여야 한다. 참고로, 미국의 경우는 이를 인정하지 않으며, 분실신고된 후 다시 찾은 여권에 사증이 있을 경우 동 여권을 첨부하여 신규로 사증을 신청하면 상대적으로 더 짧은 시간 내에 사증을 재발급해 주고 있다.

☞ 여권습득신고

- 타인의 여권을 습득하였을 경우 가까운 지방자치단체 여권사무 대행기관, 경찰서, 외교부 여권과에 맡겨 주시기 바람.

☞ 여권습득조회

- 습득여권은 여권명의인이 여권발급기관에 분실신고하지 않아 유효기간이 남아있지만 누군가가 이를 습득하여 여권발급기관에서 보관관리하고 있는 여권으로 외교부는 습득 여권 정보를 홈페이지상에 게재하여 여권 분실자 본인이 직접 인적사항을 입력, 기록 조회 후 여권 습득 여부를 확인할 수 있도록 하고 있다.
- 여권을 분실한 후 여권발급기관에 여권명의인이 직접 분실신고하지 않은 유효한 여권에 한하여 습득여부를 확인할 수 있으니 조회하시기 바람(<http://www.passport.go.kr>)

☞ 여권훼손 유의

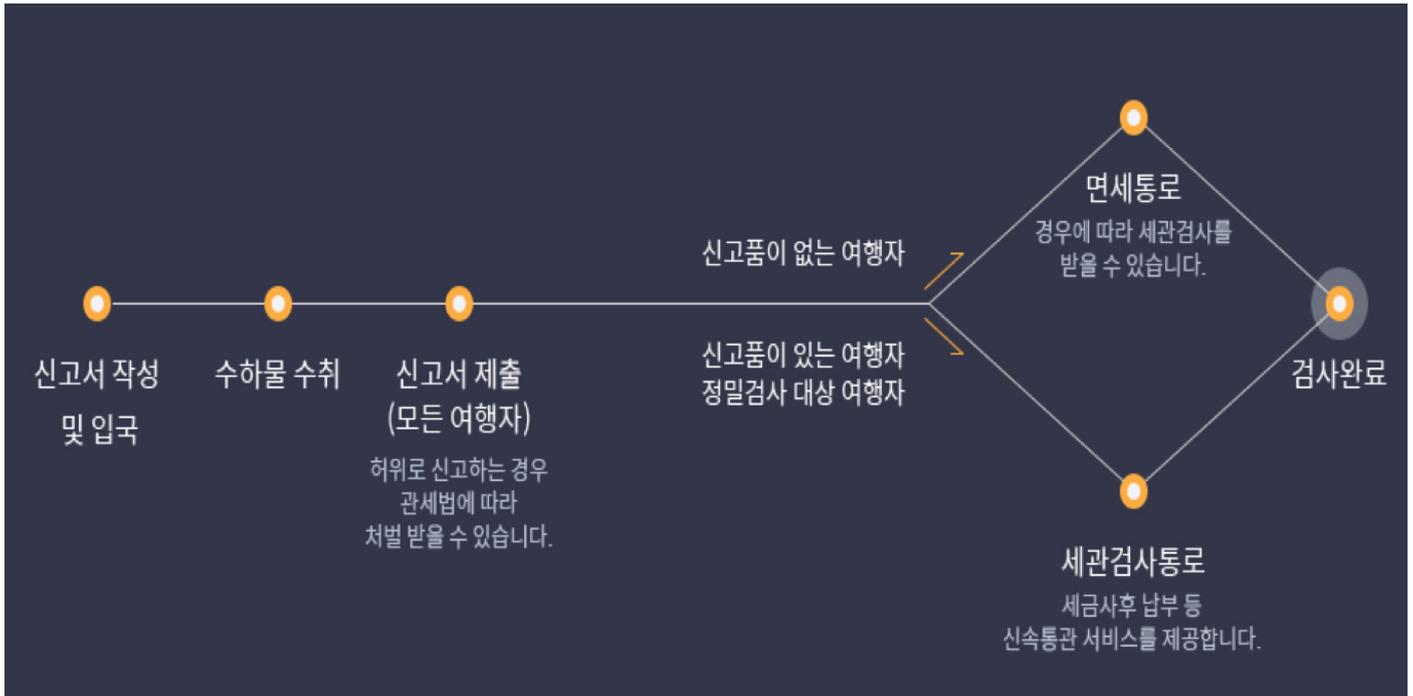
- 여권이 훼손된 경우 (공식적인 입·출국 절차와 관계 없는 임의의 낙서나 기념 스탬프 날인 포함) 외국 출입국 및 항공권 발권 등에 제한이 있을 수 있으므로, 여권을 재발급 받는 것이 좋다.
- 특히, 신원정보면에 얼룩이 있거나 사증란이 절취되는 등 훼손이 발생한 경우 해외 출입국 심사시 거부사유가 되거나 심한 경우 조사를 받고 형사처벌 등의 불이익을 받을 수 있으므로, 평소 여권이 훼손되지 않도록 각별히 유의하여야 한다.

※ 본 자료에 기재된 법규 및 제도 관련 사항은 2022년도 12월 기준으로 작성되었으므로 최신 정보 확인을 원하실 경우 하단의 출처를 참고하시기 바랍니다.

출처 : 외교부 여권안내홈페이지([www.passport.go.kr](http://www.passport.go.kr))



☞ 세관 검사 절차



☞ 여행자 휴대품 면세 범위

구분	내용	비고
면세범위	USD 800	
반출입 금지물품 (통관불가)	<ul style="list-style-type: none"> <li>국헌, 공안, 풍속을 저해하는 서적, 사진, 비디오테이프, 필름, LD, CD CD-ROM 등의 물품</li> <li>위조, 변조, 모조의 화폐, 지폐, 은행권, 채권 및 기타 유가증권</li> <li>정부 기밀을 누설하거나 첩보에 사용되는 물품</li> <li>마약, 향정신성 의약품 및 이들의 제품</li> <li>국제협약에 의하여 보호되는 멸종위기의 야생 동식물 및 이들 제품 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>반출입 금지물품을 휴대 반입할 경우 몰수되며, 세관의 정밀검사 및 조사를 받은 후 범죄혐의가 있을 경우에는 관세법위반으로 처벌될 수 있습니다</li> </ul>
별도 면세 상품	<ul style="list-style-type: none"> <li>주류 2병(합산 2L 이하로서 USD 400 이하)</li> <li>담배 1보루 (200개비)</li> <li>향수 60ml</li> <li>기타 출국 시 세관자의 발출확인을 받아 재반입 하는 물품 (개인용품, 작업용품 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단, 미성년자(만 19세 미만)에게는 주류, 담배 면세 제외</li> </ul>
농림축산물 (한약재) 면세범위	<ul style="list-style-type: none"> <li>참기름, 참깨, 꿀, 고사리, 더덕 각 5kg</li> <li>쇠고기 10kg</li> <li>인삼(수삼, 백삼, 홍삼), 상황버섯 각 300g</li> <li>갯 1kg, 녹용 150g</li> <li>기타 한약재 : 품목당 3kg</li> <li>기타 품목당 5kg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1인당 총량 40kg 이내, 해외취득가격이 10만원 이내이고, 검역에 합격해야 합니다. (단 한약은 1인당 10품목 이내)</li> <li>단위당 용량 또는 중량이 면세기준을 초과하는 경우 전체에 대해 과세합니다.</li> </ul>

☞ 자진신고시 편의제공

- 여행자의 여행 목적, 기간, 반입 물품의 수량, 가격 등을 고려하여 특별히 의심이 가지않는 한 현품 검사를 하지 않고 신속하게 통관 처리합니다.
- 휴대 반입한 물품 중에서 반입금지 및 제한물품이 있는 경우에는 현품확인을 하고, 제반요건의 구비 등을 심사합니다.

- 신고한 가격에 대해서도 특별히 낮은 가격이 아니면 신고가격을 그대로 인정하고 면세범위를 초과할 시에만 세금을 부과합니다.
- 신분이 확실하다고 세관장이 인정하는 경우에는 세금사후납부도 허용합니다.

☞ 주의사항

- 휴대품신고서를 허위로 작성하거나 신고하지 않고 면세통로에서 범칙사실이 확인되는 경우에는 관세법등 위반혐의로 처벌(물품몰수, 벌금형, 징역형) 받을 수 있음을 알려드립니다.
- 남의 부탁으로 물건을 갖고 들어오는 경우 범법행위가 될 수 있으니 주의하여 주시고, 본인이 가지고 들어온 남의 물건속에 반입금지 및 제한물품이 있다면 모든 책임 및 그로 인한 처벌 또한 본인이 받게 됩니다.
- 부득이하게 물건을 대신 갖고 들어올 경우에는 반드시 휴대품신고서에 기재, 신고하거나 구두로 세관직원에게 신고하여야 면책될 수 있습니다

## 출국 시 유의사항

- ☞ 우리나라에서는 출국 시 가지고 나가는 물건에 대해서는 세금을 징수하지 않습니다. 다만, 일시 입국하는 자가 입국할 때 재반출 조건으로 면세 통관한 물품을 출국 시에 반출하지 않는 경우에 한하여 면세 받은 세금 및 가산세를 추징하고 있습니다.
- ☞ 거주자인 여행자가 해외여행 중에 사용하고 재반입할 고가의 귀중품 등은 출국 시 세관에 신고하여 확인증을 받아두었다가 입국 시 제출해야만 면세를 받을 수 있습니다.
- ☞ 또한 출국 시 별도로 작성하여 제출하는 세관신고서는 없으나 반출금지·제한물품을 갖고 나갈 때에는 반드시 세관직원에게 구두로 신고하여 사후에 불이익을 당하는 사례가 없도록 하시기 바랍니다.

## 여행자 휴대품이란 어떤 것인가요?

- ☞ 여행자가 휴대하는 것이 통상적으로 필요하다고 인정하는 신변용품 및 신변장식품, 비거주자인 여행자가 반입하는 물품으로서 본인의 직업상 필요하다고 인정되는 직업 용구, 물품의 성질·수량·가격·용도 등으로 보아 통상적으로 여행자의 휴대품 또는 별송품인 것으로 인정되는 물품 등을 말합니다.

## 여행자 휴대품 성실신고시 혜택 및 벌칙은?

- ☞ 면세범위를 초과하는 물품을 자진신고 시 : 관세의 30% 경감,  
미신고 적발 시 : 가산세 부과 (납부할 세액의 40%, 2년내 2회 이상 60%)

## 여행자 휴대품 신고는 종이로만 작성해서 제출해야 하나요?

☞ 여행자 휴대품 신고는 종이로 된 '여행자 휴대품 신고서'나 인터넷 또는 전용 어플리케이션을 통해 휴대품신고서를 작성하여 제출할 수 있습니다.

\* 인천공항 제2여객터미널, 김포국제공항으로 입국 시 휴대품 전자신고 가능

☞ 입국 여행자가 휴대품 전자신고 전용 앱을 통해 휴대품을 신고하면 QR코드가 생성되고, 해당 QR코드를 공항 입국장에 설치된 '자동 심사대'에 인식하면 세관 신고가 완료됩니다.

☞ 앱 설치를 원하지 않는 경우에는 인터넷 웹(Web)으로도 신고가 가능합니다.

[「여행자 세관신고」앱(App) 설치 및 인터넷 웹(Web) QR코드]

<안드로이드> <아이폰> <인터넷 웹>

\* Android/iOS 전용 앱스토어(App Store)를 통해 다운 받아서 이용

## 여행자 휴대품 신고대상은?

- 면세 범위 초과 물품
- 상용 물품과 수리용품, 견본품 등 회사 용품
- 총포·도검·화약류·분사기·전자 총격기·석궁(부분품, 모의 또는 장식용을 포함한다), 유독성 또는 방사성물질류 및 감청설비
- 앵속·아편·코카인 등 마약류, 향정신성 의약품류, 대마류 및 이들의 제품, 오·남용 우려가 있는 의약품류
- 국헌·공안·풍속을 저해하는 서적·사진·비디오테이프·필름·LD·CD·CD-ROM 등의 물품
- 정부의 기밀을 누설하거나 첩보에 사용되는 물품
- 위조·변조·모조의 화폐·지폐·은행권·채권 및 그 밖의 유가증권
- 동물(고기·가죽·털을 포함한다), 식물, 과일, 채소류, 살아있는 수산생물, 농림축수산물(가공품을 포함한다), 그 밖의 식품류
- 멸종위기에 처한 야생 동·식물종의 국제거래에 관한 협약(CITES)에서 보호하는 살아있는 야생 동·식물 및 이들을 사용하여 만든 제품·가공품(호랑이·표범·코끼리·타조·매·올빼미·코브라·거북·악어·철갑상어·산호·난·선인장·알로에 등과 이들의 박제·모피·상아·핸드백·지갑·악세사리 등, 웅담·사향 등의 동물한약 등, 목향·구척·천마 등과 이들을 사용하여 제조한 식물한약 또는 의약품 등을 말한다)
- 상표권 등 지식재산권 침해물품
- 일시출국하는 여행자 및 승무원이 출국시 휴대 반출신고하여 반출했다가 재반입하는 물품
- 일시 입국하는 여행자가 체류기간동안 사용하다가 출국 시 재반출할 신변 용품, 신변 장식용품 및 직업 용품
- 우리나라에 반입할 의사가 없어 세관에 보관했다가 출국시 반출할 물품(환승 후 운송인(점유인)을 변경하여 도착지까지 운송하고자 하는 물품 포함)
- 외국환거래규정 제5-11조 제1항, 제6-2조 제2항 및 제6-3조 제1항에 따라 미화 1만달러를 초과하는 지급 수단 등

## 휴대물품 반출신고는 어떻게 하나요?

- ☞ 일시출국하는 여행자와 승무원이 출국시 휴대하여 반출하였다가 입국시 재반입할 미화 800불 이상의 귀중품 및 고가의 물품에 대해서는 세관에 휴대품 반출신고를 해야 합니다.
  - ☞ 휴대물품을 반출하는 여행자와 승무원은 출국지세관장에게 인터넷(<http://unipass.customs.go.kr>)을 통해 사전신고하거나 출국시 신고하여 별지양식의 휴대물품 반출신고(확인)서를 발급받은 후 입국시에 입국지세관장에게 제출해야 합니다.
- 근거 : 여행자 및 승무원 휴대품 통관에 관한 고시 제53조, 제54조

## 반출입 금지 및 제한물품의 통관

- ☞ 반출입 금지 물품 : 음란물, 화폐·채권 기타 유가증권의 위조품·변조품 또는 모조품 등
  - ☞ 반출입 제한 물품 : 총기, 마약, 멸종위기의 야생동식물보호에 관한 국제협약(CITES)에서 규정한 동식물 및 이들의 제품 등
- ※ 반출입 제한물품은 면세범위와 관계없이 통관에 필요한 제반요건을 구비하여야 함

## 여행자 휴대품 면세범위는 어떻게 되나요?

- ☞ 여행자 휴대품 면세는 1인당 US\$800의 기본면세범위와, 이와는 별도로 면세되는 품목이 있으며 각각 일정한 제한이 있습니다.
- 만 19세 미만인 사람에게는 주류 및 담배를 면세하지 않습니다.
- 농림축수산물 및 한약재는 검역이 합격된 경우 1인당 면세범위(US\$800) 이내에서 총량(40Kg), 전체 해외취득가격(10만원)이내에 한하여 면세됩니다.

구분	면세물품	면세범위	비 고
기본 면세	해외 취득물품 합계액 (국내면세점 구매물품 포함)	US\$800	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪자가사용, 선물용 등에 한함</li> <li>▪상용물품, 수리용품·건본품 등 회사용품 적용배제(US\$800 공제 불가)</li> </ul>
	농림축수산물 및 한약재		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪전체 취득가격 10만원 이내, 품목별 및 전체 중량 제한 별도로 있음</li> </ul>
별도 면세	술	2병	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪합산 2이하로서 US\$400이하</li> </ul>
	담배(궐련인 경우)*	200개비	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪가격제한 없음(단, 한 종류만)</li> </ul>
	향수	60ml	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪용량제한만 있음(수량무관)</li> </ul>

\* 담배: 종류별로 면세범위 상이

## 선물 및 국내 면세점 구매물품의 이중과세를 피하려면?

☞ 출국시 국내면세점에서 구매한 후 우리나라로 다시 가지고 오는 물품, 해외에서 취득(구매·선물 등)한 물품, 입국시 면세판매장에서 구매한 물품의 전체 가격 합계액이 US\$800을 초과하는 것은 자진 신고 대상이며, 이 경우 세금을 납부해야 국내 반입이 가능합니다.

[예시]

- 국내 면세점, 해외에서 구매한 물품의 개별가격이 US\$200, US\$400, US\$500인 경우 : 개별가격이 면세범위(US\$800)를 초과하는 것은 없으나 물품가격의 총합계가 US\$1,100이므로 세관신고 대상
- ☞ 출국시 국내 면세점에서 구매한 물품은 해외 현지 입국 시 세금을 납부하였더라도, 이를 우리나라에서 사용하기 위해 다시 가지고 오는 경우 우리나라의 관세가 부과됩니다. 그러므로 여행국의 면세한도를 초과한 국내 면세점 구매물품을 휴대하여 여행국에 입국할 때 일시보관(예치)제도를 이용해야 현지에서 세금을 부담하지 않습니다.

## 자진신고에 따른 세금상의 혜택과 불이익은 무엇이 있나요?

- ☞ 입국시 여행자가 휴대하여 반입하는 물품 등을 휴대품 신고서를 작성하여 세관공무원에게 제출하는 방법으로 자진신고하는 경우에는 15만원을 넘지 아니하는 범위에서 해당 물품에 부과될 관세의 100분의 30에 상당하는 금액을 경감할 수 있습니다.
- ☞ 여행자나 승무원이 휴대품을 신고하지 아니하여 과세하는 경우에는 납부할 세액의 40%에 상당하는 금액을 가산세로 징수합니다.
  - 만약, 입국일을 기준으로 소급하여 2년 이내에 2회 이상 신고하지 않아 가산세를 징수하는 경우 납부할 세액의 60%에 상당하는 금액을 징수합니다.

## 담배의 면세기준은 어떻게 되나요?

- ☞ 여행자가 휴대반입하는 담배는 궐련 200개비, 엽궐련 50개비, 전자담배 니코틴 용액 20ml 이하인 경우 등 면세 처리됩니다.
  - 담배는 여행자 휴대품 기본면세범위(US\$800)에서 제외되어 별도로 면세처리됩니다.
  - 면세범위 초과시 관세, 부가가치세, 개별소비세 외에 지방세(담배소비세, 지방교육세)가 부과됩니다.

담배의 종류	종류별 면세범위	비 고
• 궐련	• 200개비	• 1인당 기본면세범위(US\$800)와는 별도로 면세 • 수량기준으로 가격제한 없음 • 한 종류만 해당
• 엽궐련	• 50개비	
• 전자담배	• 궐련형 200개비 • 니코틴용액* 20ml • 기타 유형 110g	
• 그 밖의 담배	• 250g	

\* 니코틴 용액 : 니코틴 함량 1% 미만일 경우만 가능(화학물질관리법)

## 향수의 면세기준은 어떻게 되나요?

- ☞ 향수의 여행자 휴대품 면세범위는 60ml 이하(병수 제한 없음)이며, 이 경우 관세 및 부가가치세 등이 면제됩니다.
  - 향수는 여행자 휴대품 기본면세범위(US\$800)에서 제외되어 별도로 면세처리됩니다.

## 농림축수산물은 입국시 얼마나 가져올 수 있나요?

- ☞ 농림축수산물 및 한약재의 면세통관범위는 총량 40kg 이내, 전체 해외취득가격 10만원 이내로 합니다. 품목에 따라 수량 또는 중량에 제한이 있습니다.
- ☞ 검역대상물품은 검역에 합격된 경우에 한하여 통관할 수 있습니다.

품목(예시)	면세통관	검역
참기름	5kg	-
참깨	5kg	식물검역
육포	5KG	축산물검역
장뇌삼(산양삼)	300g	식물검역
상항(차가)버섯	300g	식물검역
녹차	5kg	-
보이차 또는 우롱차	5kg	-

## 여행자 휴대품으로 모든 물품을 가져올 수 있나요?

- ☞ 관세법에서 정한 아래 수출입금지물품은 통관할 수 없습니다.
  - ① 헌법질서를 문란하게 하거나 공공의 안녕질서 또는 풍속을 해치는 서적·간행물·도화, 영화·음반·비디오물·조각물 또는 그 밖에 이에 준하는 물품
  - ② 정부의 기밀을 누설하거나 첩보활동에 사용되는 물품
  - ③ 화폐·채권이나 그 밖의 유가증권의 위조품·변조품 또는 모조품

## 국내에서 구매한 물품을 입국시 면세받는 방법은?

- ☞ 우리나라로 입국하는 여행자가 가져오는 물품은 수입물품에 해당하여 관세 등이 부과됩니다. 만약 해당 물품이 국내에서 출국 시 가지고 나간 물품임을 주장하며 세금을 면제받고자 한다면 그 증명은 그러한 사실을 주장하는 여행자가 해야 합니다. 국내에서 구매한 물품이라는 사실을 증명하는 방법으로는 국내판매처에서 발행한 영수증, 보증서 등의 제시가 있으며, 고가의 물품을 외국으로 가지고 나갔다가 다시 가지고 오고자 하는 경우 출국할 때 세관직원에게 휴대반출 신고 후 '휴대물품 반출신고(확인)서'를 받아 입국 시 증명자료로 제시할 수 있습니다.

### 국내 면세점 구매물품을 교환·환불하려면 어떻게 해야 하나요?

- 출국시 국내 면세점에서 구매한 물품을 구매자가 직접 휴대 입국하여 교환 또는 환불을 요청하는 경우
  - 입국 시 구매자가 구매한 물품을 관세법 제96조제2항에 따라 자진신고(교환·환불하려는 물품가격 총액이 여행자 휴대품 면세범위 이하인 경우는 제외)한 후 유치 또는 국내 반입한 경우에는 교환 또는 환불이 가능합니다.
  - 다만, 유치한 후 교환된 물품은 구매자가 출국하는 때 인도장에서 인도됩니다.

### 외국 화폐 반입시 반드시 세관에 신고해야 하나요?

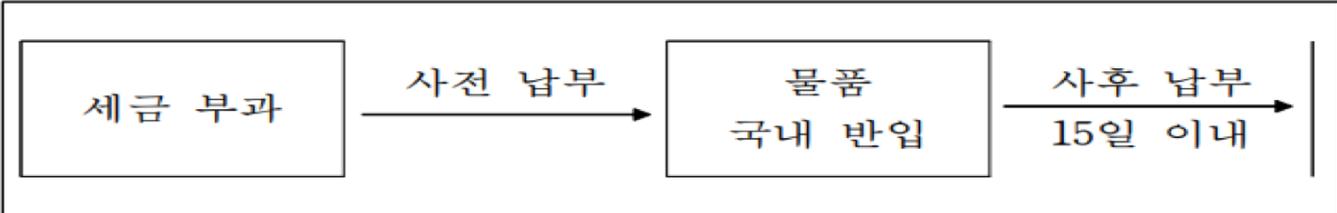
- 여행자가 US\$ 1만달러를 초과하는 외화를 휴대반입하는 경우 휴대품 신고서에 체크한 후 세관직원에게 신고하고 외국환 신고필증을 교부받아야 합니다.
  - 외국환신고필증이 없는 경우 반입한 외화를 은행에서 환전할 수 없습니다.

### 물품을 통관하지 않고 세관에서 보관하는 경우는?

- 여행자 휴대품은 세금납부 후 물품을 찾아가는 것이 원칙이며, 미납물품은 반출할 수 없으므로 유치합니다. 또한 세관장 확인대상 물품은 통관에 필요한 허가나 승인 등의 요건을 구비해야 통관이 가능하므로, 입국시 이를 구비하지 못한 때에는 유치(세관에서 보관)합니다.
- 유치된 물품은 반송절차를 통해 출국 시 다시 외국으로 가져 갈 수 있습니다. 다만, 지식재산권 침해 물품은 반송이 제한됩니다.

### 여행자 휴대품 관세는 언제, 어떻게 내나요?

- 관세 납부 시기는 사전납부 또는 사후납부가 있습니다. 다만, 사후납부는 일정한 조건을 충족한 경우에 가능합니다.



\* 사후납부 : 내국인 자진신고자 대상(체납자, 우범여행자 등 제외)

- 관세납부는 현금, 신용카드 등 여러 가지 방법으로 가능합니다.

결제수단	납부 방법
현금	• 고지서를 가지고 국고수납 대리점(은행 등)을 방문·납부
현금카드 [입국장]	• 입국장 은행환전소에서 현금카드로 납세의무자 계좌에서 고지세액을 출금한 후 세금 납부 • 타행카드 수수료 有
신용카드	• 입국장 내 카드 무인수납기 사용 • 국내 신용/체크 카드만 가능
	• 카드로택스(www.cardrotax.kr) 사이트 접속 • 본인명의의 카드만 이용가능 • 회원가입, 공인인증 필요(외국인 이용 불가) • 국내 전 카드사 납부가능(카드사별로 카드종류 제한)
뱅킹	• 납부대행 수수료 - 신용카드 : 납부세액의 0.8% - 체크카드 : 납부세액의 0.5%
	• 각 은행 인터넷뱅킹 홈페이지에서 공과금 납부 ⇒ 관세납부화면(은행별로 이용경로 다름) • 폰뱅킹, 인터넷뱅킹 이용 ⇒ 고지서 상 가상계좌(농협)로 송금

### 단순히 신고하지 않은 경우도 밀수범으로 처벌받나요?

- ☞ 단순히 세관장에게 신고를 하지 않았다는 이유로 밀수범으로 처벌받지는 않으며, 일반적으로 자진신고 불이행에 따른 가산세가 부과됩니다. 하지만 고의적인 은닉, 검사자의 질문에 대한 허위진술, 타인을 통한 대리반입 등 밀수입의 고의가 현저한 경우 밀수입죄로 처벌될 수 있습니다.
- 밀수입죄로 처벌되는 경우 벌금이 부과되며 해당 물품은 몰수 처리됩니다.

### 출국시 세관 신고 절차는?

- ☞ 기내반입 물품 신고 절차는
  - 탑승수속(CHECK-IN)
  - 출국게이트 입장(직원에게 탑승권 제시)
  - 물품제시와 동시에 세관신고(현품확인, 사유심사) ▶ 신고장소(게이트)
    - \* 외국환, 휴대반출물품(고급가방, 악기, 보석류 등), 소형 까르네물품 등
  - X-ray 보안검색(공항공사)
  - 출국 심사(출입국 관리사무소)
  - 출국
- ☞ 기탁물품 신고 절차는
  - 탑승수속(CHECK-IN) (체크인 카운터에서 수하물 TAG부착)
  - 물품 제시와 동시에 세관신고(현품확인, 사유심사) ▶ 신고장소(큰짐 부치는 곳) (골프채, 대형 까르네물품 등)

## 국외여행인솔자 안전 교육 자료

- 세관신고 후 큰짐 부치는 곳 카운터에서 큰짐(기탁물품) 탁송
- 3층 출국게이트 입장 (직원에게 탑승권 제시)
- X-ray 보안검색(공항공사)
- 출국 심사(출입국 관리사무소)
- 출국

## 입국시 세관신고 절차는?

### ☞ 입국시 세관 신고 절차

- 항공기 도착
- 출입국관리소 입국 심사
- 수하물 수취
- 여행자휴대품신고서 제출 및 세관 신고
  - 인천공항 제2여객터미널, 김포공항으로 입국시 '여행자 세관신고' 앱 또는 웹'으로 신고 가능
  - 웹페이지 바로가기: <https://m.customs.go.kr/tms/>
- 세관 검사
  - X-ray 투시기 통과, 문형탐지기 통과, 신변검색 등(관세법 제246조, 제301조)
  - “세관검사안내 표시” 부착 수하물의 경우 세관 검사
  - 세관공무원은 수입물품에 대해 검사를 할 수 있음(관세법 제246조 1항, 2항)

### ☞ 휴대품신고서 작성요령

- 자진신고 : 관세의 30%(15만원 한도) 감면
- 신고불이행 : 가산세 부과 (납부세액의 40%, 2년 이내 2회 이상일 경우 60%) 통고처분 및 해당물품 몰수 등

## 입국장 면세점이란 무엇인가요?

- ☞ 국민의 불편 해소와 해외 소비의 국내 전환을 위해 2019년 5월 31일부터 인천공항(1터미널 2개소, 2터미널 1개소)에서 입국장면세점을 운영하고 있습니다.
- ☞ 입국장면세점에서는 \$800 이하로 구매할 수 있으며(술·향수는 추가 구매가능), 입국장면세점에서 판매되는 국산제품 구매 시 면세범위에서 우선 공제됩니다.
- ☞ 여행자 휴대품 통관 시 입국장면세점에서 구매한 물품과 외국 등에서 구매한 물품 전체를 합산하여 과세합니다.

## 입국장 면세점의 구매한도는?

☞ 술과 향수를 제외한 다른 물품은 미화 800달러 이내에서 구매 가능하며, 술과 향수는 별도 면세범위 이내에서 추가 구매 가능합니다.

(사례1) 가방 \$500, 의류 \$290 구매가능 여부

=> 총 구매금액이 \$790로 구매한도 \$800 이하이기 때문에 구매가능!!

(사례2) 가방 \$500, 의류 \$290, 잡화 \$30 구매가능 여부

=> 총 구매금액이 \$820로, 구매한도인 \$800을 초과하였기 때문에 구매 불가능!!

(사례3) 가방 \$500, 의류 \$290, 술 \$330, 향수 \$50 구매가능 여부

=> 총 구매금액이 \$1,170로 구매한도 \$800을 초과하였지만, 술과 향수는 별도 면세 대상으로 추가 구매가 가능하므로 구매가능!!

☞ 국산제품을 구매하면 면세범위가 우선 공제됩니다.

- 외국이나 면세점(시내, 출국장, 입국장 포함)에서 구매하여 국내로 반입하는 물품의 가격이 \$800을 초과하는 경우, 면세 범위인 \$800을 공제한 차액 부분은 과세합니다. 다만, 입국장면세점에서 국산 제품을 구매하였다면, 국산제품 구매가격이 면세범위에서 우선 공제됩니다.

(사례1) 가방 \$800(시내면세점), 의류 \$800(해외), 국산 화장품 \$800(입국장면세점)을 구매한 경우

=> 입국장면세점에서 구매한 국산 화장품 \$800공제(가방, 의류는 과세)

(사례2) 가방 \$800(시내면세점), 의류 \$800(해외)을 구매한 경우

=> 의류구입가격(\$800)을 면세범위에서 공제하고 남은 물품가격(가방 \$800)에 대해서는 과세

※ 간이세율이 의류 25%, 가방 20%로 여행자에게 유리한 의류를 우선 공제

(사례3) 가방 \$800(시내면세점), 의류 \$800(해외), 외국산 선글라스 \$800(입국장면세점)을 구매한 경우

=> 사례 2와 동일하게 적용(의류 \$800 공제) \*선글라스 간이세율 20%

☞ 외국이나 출국장·시내면세점 등에서 구입한 술이나 향수는 기본면세와 별도로 면세를 적용합니다.

다만, 입국장면세점에서 국산 술 또는 향수를 구매한 경우, 국산 술 또는 향수가 우선 면세처리됩니다.

(사례1) 양주 1병(해외구매), 국산 토속주 2병(입국장면세점 구매)

=> 국산 토속주는 면세, 양주는 과세

(사례2) 양주 2병(해외구매), 향수 1병(시내면세점 구입)

=> 양주와 향수 모두 면세

## 입국시 유치·예치된 휴대품의 반송절차

☞ 입국시 유치·예치된 휴대품에 대해 외국으로 반출하고자 하는 여행자는 물품을 유치·예치한 본인 또는 위임 받은 자가 아래 서류를 구비하여 출국 시 신고하여야 합니다.

구분	본인	위임
반송	- 휴대품 유치증 - 여권 - 항공기 탑승권	- 휴대품 유치증 - 여권 - 항공기 탑승권 - 위임장, 위임자 여권사본
반송신청 제한물품	상기 반송서류 외 반송신고필증 (단, 물품가격 100만원 이상일 경우 휴대반송 불가 > B/L 반송)	

- 근거 : 여행자 및 승무원 휴대품통관에 관한 고시 제7장  
지식재산권 보호를 위한 수출입통관 사무처리에 관한 고시
- ☞ 신고는 3층 출국장 내 세관 반송대에 반송 신고하며, 입국한 터미널과 다른 터미널로 출국하는 경우 출발 24시간 전까지 반송 예약이 필수입니다.
  - \* 인천공항 세관 반송대 전화(T1 032-722-4456, T2 032-723-5120)
 또한 유치물품장치(보관)기간은 유치된 날로부터 1개월이며, 보관기간 경과전 연장(1개월) 신청 가능하고 기간 경과시 국고에 귀속됩니다.
  - \* 세관 휴대품과(T1) 032-722-4425~6, (T2) 032-723-5123~6
- ☞ 반송 신고절차는 탑승수속(CHECK-IN)후 3층 출국게이트를 통과하고 X-ray 보안검색(공항공사)후 출국장 세관 반송대(신고장소 : 반송대)로 가서 구비서류를 세관에 제출하며 신고합니다. 이때 보관료를 납부(한국무역개발원)하고 반송물품을 수령합니다.

## 여행자 휴대품 관련 법규 위반자에 대한 처벌

- ☞ 반출입 금지물품을 반입하거나 반출한 경우
  - 7년 이하의 징역 또는 7천만원 이하의 벌금
  - [관련법 : 관세법 제269조 제1항]
- ☞ 여행자가 휴대반입한 물품 중 면세범위를 초과한 물품 및 반입제한 물품 등을 세관신고서에 신고하지 아니하거나 다른 물품으로 허위신고하여 반입한 경우
  - 5년 이하의 징역 또는 관세액의 10배와 물품원가 중 높은 금액 이하에 상당하는 벌금에 처함
  - [관련법 : 관세법 제269조 제2항]
- ☞ 입국여행자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 포탈한 관세액의 5배와 물품원가 중 높은 금액 이하에 상당하는 벌금에 처한다.

- 세액결정에 영향을 미치기 위하여 과세가격 또는 관세율 등을 거짓으로 신고하거나 신고하지 아니하고 수입한 자
- 세액결정에 영향을 미치기 위하여 거짓으로 서류를 갖추어 사전심사·재심사 및 재심사를 신청한 자
- 법령에 따라 수입이 제한된 사항을 회피할 목적으로 부분품으로 수입하거나 주요 특성을 갖춘 미완성·불완전한 물품이나 완제품을 부분품으로 분할하여 수입한 자
- 수입신고한 자 중 법령에 따라 수입에 필요한 허가·승인·추천·증명 또는 기타 조건을 갖추지 아니하거나 부정한 방법으로 갖추어 수입한 자(3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금) [관련법 : 관세법 제270조]

※ 본 자료에 기재된 법규 및 제도 관련 사항은 2022년도 12월 기준으로 작성되었으므로 최신 정보 확인을 원하실 경우 하단의 출처를 참고하시기 바랍니다.

출처 : 관세청([www.customs.go.kr](http://www.customs.go.kr))



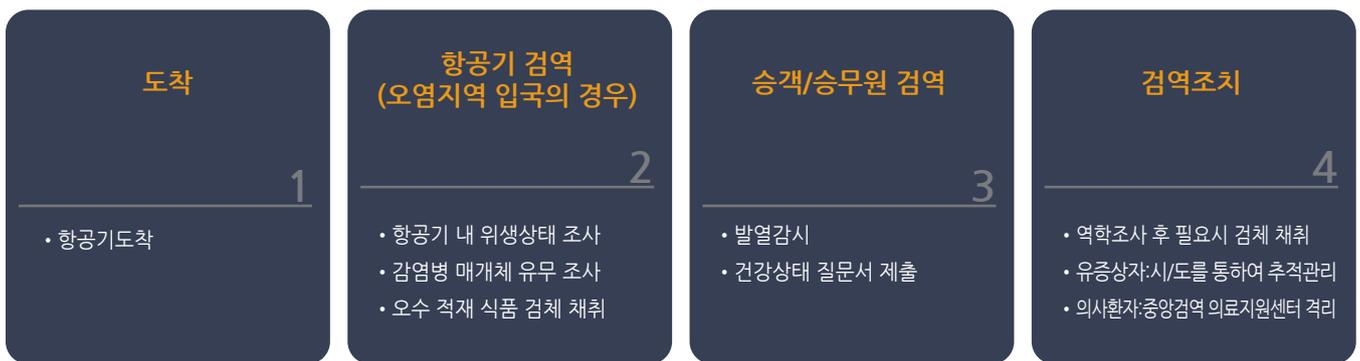
## 4. 해외여행객을 위한 검역 안내

### 1. 검역이란

- ☞ 해외 식물병해충과 가축전염병의 국내유입과 확산을 방지하기 위하여 해외여행객이 국내로 반입하는 동물·축산물과 생과일 등 농산물 및 수산물을 대상으로 병해충 유무 및 금지품 해당여부 등에 대해 검역을 실시하고 합격 또는 불합격(소독, 폐기·반송) 조치를 취하는 것을 말하며 우리나라로 들어오거나 외국으로 나가는 사람, 운송수단 및 화물을 검역해 국내외로 감염병이 번지는 것을 방지하는 조치를 말합니다.
- ☞ 관련법 : 검역법, 가축전염병예방법, 식물방역법

### 2. 여행자 검역

- ☞ 해외에서 들어오는 외국·국내 여행자는 검역심사를 받으셔야 합니다.
  - 동물·축산물을 가지고 입국할 경우에는 농림축산검역본부에 출발 국가에서 발행한 검역증명서를 제출하고 검역을 받아야 합니다.
  - 기내에서 승무원이 나눠주는 신고서를 비행기 안에서 미리 작성하면 입국수속을 편리하고 신속하게 받을 수 있습니다.
- ☞ 검역 절차



- ☞ 입국/검역 안내
  - 인천국제공항에서는 질병관리청 주관하에 코로나19 국내유입 및 확산방지를 위해 모든 해외 입국자 대상 특별 입국절차를 실시중에 있습니다.('20년 4월부터~현재까지)
  - 코로나 관련 해외입국자 방역지침은 변동이 잦아 보다 정확한 입국검역 절차는 질병관리청 홈페이지(공지사항) 등을 참고하여 주시기 바랍니다.

☞ 해외입국자 방역지침 (출처 : 질병관리청 해외입국자 방역관리 흐름도)

◆ 대한민국 입국자는 검역정보 사전입력시스템(Q-CODE)을 통해 검역정보 입력 후, 입국 시 검역관에게 시스템에서 발급 받은 QR코드를 제시 하여 건강상태 확인 [Q-code 홈페이지 바로가기 >](#)

\* 발급받은 QR코드는 인쇄하거나 휴대전화 사진 등으로 제시

◆ 입국 후 1일차 PCR 검사 의무를 중단하고, 3일 이내 자율적으로 PCR 검사 가능(10.1.~)

◆ Q-CODE 누리집 상 PCR 검사 등록 의무 중단(10.1.~)

◆ 추후 신종변이 발생 또는 국내외 상황 변화 시 조정 가능

구분	PCR검사	검사결과	조치사항
유증상자	입국장 또는 검역소 격리시설	양성	자택이나 병원 또는 생활치료센터 이송
		음성	각 대상자별 무증상자 절차에 따름

### 3. 동식물 검역

☞ 동물, 축산물을 휴대하거나 가축농장을 방문하신 여행객은 세관의 여행자 휴대품 신고서에 해당란을 체크한 다음, 검역관에게 제출하여 반드시 검역을 받으시기 바랍니다.

☞ 동물, 축산물 휴대 시 출발국가에서 발행한 검역증명서를 제출하여야 합니다.

☞ 수입금지국가로부터의 동물 및 축산물 반입은 절대 금지하고 있으며 미신고시 과태료가 부과됩니다.

☞ 해외에서 가축농장을 방문하신 경우에는 입국 후 5일간 가축과의 접촉을 금지하여 주시기 바랍니다.

☞ 검역을 받지 않고 동물, 축산물을 불법 반입 시에는 과태료가 부과됩니다.

☞ 구비서류 및 안내사항

구분	개, 고양이	기타 애완동물(토끼, 햄스터, 페럿 등)
구비서류	수출국 동물검역업무를 담당하는 정부기관에서 발급한 검역증명서 (또는 한국에서 출국시 발급받은 검역증명서)	수출국 동물검역업무를 담당하는 정부기관에서 발급한 검역증명서

☞ 신고대상 휴대 축산물

신고대상	비고
- 육류 (쇠고기, 돼지고기, 양고기, 닭고기 등) - 육가공품(햄, 소시지, 육포, 장조림, 통조림 등) - 동물의 생산물 (녹용, 뼈, 혈분 등) - 알가공품 (알, 난백, 난분 등) - 유가공품 (우유, 치즈, 버터 등)	*휴대 축산물은 수입 가능국가에서 수출국 검역증명서를 휴대한 경우에 한하여 검사 후 이상이 없으면 반입이 가능합니다. *애완동물 수입 시 상세 조건 및 수입 금지 국가 등 동물 검역 관련 자세한 내용은 농림축산검역본부 홈페이지를 참고하여 주시기 바랍니다.

축산 관계자 출국신고 시스템



**농림축산검역본부**

휴대한 동물/축산물을 신고하지 않았을 경우  
**최고 1,000만원의 과태료가 부과**

아프리카 돼지열병, 구제역, 고병원성조류인플루엔자 등 해외가축전염병의 국내유입 방지를 위해 동물, 축산물 등 검역대상물품은 해외에서 구입을 자제하여 주시고, 휴대하여 입국 시 반드시 **공항/항만에 주재하는 검역본부**로 **신고**하여 주시기 바랍니다.



**신고대상 (반입제한품목)**

- 동물**  
: 개, 고양이, 애완동물류 등
- 식육 및 식품가공품**  
: 쇠고기, 돼지고기, 닭고기, 오리고기, 소시지, 햄, 육포, 통조림, 삶은고기 등
- 동물의 생산품**  
: 녹용, 뼈, 깃털 등
- 알 및 알가공품**  
: 달걀, 조류알, 난백, 난/분 등
- 유가공품**  
: 우유, 치즈, 버터 등
- 애완동물 사료, 간식류 및 영양제** 등



**출국신고 방법안내**

- 공항 내 신고함 또는 입국 자동신고대(축산관계자 신고센터 앞)
- 홈페이지 또는 모바일(개인)
- 축산관계자 신고센터로 방문 또는 전화(홈페이지 하단참고)
- 여행사이용(단체 여행시)

축산관계자 출·입국 신고 안내



축산관계자는 2011년 7월 25일부터 가축전염병 발생 국가로 출국하거나, 가축전염병 발생 국가를 체류·경유하여 입국할 때에는 공항 또는 항구에 주재하는 농림축산검역본부에 신고 하여 소독조치를 받아 주시기 바랍니다.



구제역(FMD), 조류인플루엔자(HPAI), 아프리카돼지열병(ASF) 발생국 내 축산시설 방문금지, 축산물 국내 반입 금지, 입국후 농림축산검역본부 신고 및 개인방역수칙 준수 철저 당부 드립니다.



소독조치 등을 거부·방해·기피할 경우에는 가축전염병예방법에 따라 1년 이하의 징역 또는 1,000만원 이하의 벌금을 받을 수 있습니다.  
\* 가축전염병(FMD·HPAI·ASF) 발생국가는 농림축산검역본부 홈페이지(www.qia.go.kr)에서 확인할 수 있습니다.



출국신고서에 가축사육시설 주소(축산농가, 축산농가 고용자에 한함) 항목이 추가되었으니 등록하여 주시기 바랍니다.



축산관계자 출국신고서 자료는 가축전염병예방법 제5조 가축의 소유자 등의 방역 및 검역 의무에 규정한 목적에만 사용됩니다.

☞ 식물 검역 안내

- 살아있는 식물, 과일, 채소, 농산물, 임산물, 화훼류, 목재류, 한약재, 등을 휴대한 여행객은 세관의 여행자휴대품 신고서에 해당 란에 체크한 다음, 검역관에게 제출하여 반드시 검역을 받으시기 바랍니다.
- 종자, 묘목, 구근 등 재식용 식물에 대해서는 수출국에서 발행한 식물검역증을 제출해야 합니다.
- 외국에서 가져오는 각종 식물류는 외래병해충이 잠복하여 유입되는 중요한 경로이므로 휴대로 가져오는 모든 식물류는 반드시 신고하여 검역을 받아야 합니다.

신고대상	수입금지대상	비고
모든 식물류	모든 생과실과 열매채소	* 검역을 받지 않고 식물을 불법 반입 시에는 과태료가 부과됩니다. * 가열하거나 식품으로 조제된 가공식물류(김치, 떡 등)는 검사대상이 아닙니다. * 식물검역 관련 자세한 내용은 농림축산검역본부 홈페이지를 참고하시기 바랍니다.

- ☞ 문의전화 : 휴대 동·축산물 수입검역 (T1 : 032-740-2671 / T2 : 032-740-2007, 2021)  
 휴대 식물 수입검역 (T1 : 032-740-2079 / T2 : 032-740-2008, 2020)

## 4. 수산물 검역 안내

- ☞ 살아있는 어류, 패류, 갑각류 또는 냉동·냉장 전복류, 굴 및 새우류 등을 휴대한 여행객은 세관의 여행자 휴대품 신고서 해당란에 체크한 다음 검역관에게 제출하여 반드시 검역을 받으시기 바랍니다.
- ☞ 수산생물전염병(흰반점병 등 21종)에 대한 감수성이 있는 품종에 대해서는 수출국에서 발행한 수출국검역증명서를 제출해야 합니다.
  - ※ 휴대 수산생물 미신고 시 최대 100만원의 과태료가 부과됩니다.
  - ※ 가열하거나 건조한 제품은 검사대상이 아닙니다

☞ 신고 대상

- 살아있는 수산생물 (어류 패류 갑각류)
- 냉장 냉동 전복류, 굴 및 새우류

☞ 수입 금지 대상

- 이식용 또는 이식용 지정검역물로 추정되는 살아있는 수산생물 (치어, 치패, 알 등)

☞ 신고 방법

신고서 작성	⇒	신고
- 세관 여행자 휴대품 신고서 해당란 작성 - 수산생물 휴대물품 신고서 작성		- 수산생물 검역관에게 구두 신고

- ☞ 수산물 검역 관련 자세한 내용은 국립수산물품질관리원 홈페이지를 참고하시기 바랍니다. (문의전화 : 휴대 수산물 수입검역 T1 : 032-740-2981 / T2 : 032-740-2975)

## 5. 동·식물 검역 규정 위반자에 대한 과태료 처분

- ☞ 여행자가 동·식물류를 소지하였음에도 불구하고 미신고하여 검역을 받지 않거나 허위로 신고하는 등 위반 행위에 대해서는 최대 1,000만원의 과태료가 부과됩니다.

## 6. 반려동물과 함께 해외여행을 할 경우

- ☞ 개, 고양이 등 반려동물과 같이 해외여행을 할 경우 방문하려는 국가의 검역조건을 충족해야 합니다. 방문 국가별 동물 검역조건은 해당국가의 동물검역기관 또는 대사관에 직접 문의하시거나 농림축산검역본부에 확인요청이 가능합니다.

### < 개·고양이 수출 검역 절차 >

- ☞ 출국준비
  - 반려동물(개, 고양이)를 외국으로 데리고 나가기 위해서는 입국하시려는 국가의 검역 조건을 충족해야하니, 사전에 입국하시려는 국가의 대사관 또는 동물검역기관에 직접 문의하여 검역조건을 확인하시기 바랍니다.
  - 광견병예방접종증명서 및 건강증명서 가 필요한 경우에는 동물병원 수의사와 상의하시기 바랍니다.
- ☞ 검역증 발급 신청
  - 예방접종증명서 및 건강증명서 등 필요한 검역증 발급에 필요한 서류를 준비하여 반려동물(개·고양이)과 함께 공항만에 있는 농림축산검역본부 사무실에 방문하셔서 검역신청을 합니다.
  - 검역관이 서류검사와 임상검사를 거쳐 검역증명서를 발급해 드립니다. 검역수수료는 10,000원/건입니다.
- ☞ 비행기 탑승
  - 검역증명서를 발급받으신 후 선사·항공사 데스크로 가셔서 안내를 받으시기 바랍니다.
  - 애완견의 기내 탑승에 관하여는 이용하시려는 선사·항공사에 문의하시기 바랍니다. 방문 국가별

### < 개·고양이 수입(반입) 검역 절차 >

- ☞ 출발 전
    - 외국에서 반려동물(개·고양이)를 데리고 우리나라로 들어올 경우는 수출국 정부기관이 증명한 검역증명서(EU 회원국에서 발행하고 출발국이 EU 회원국인 PetPassport에 한한다)를 준비해야 합니다.
    - 검역증명서에는 개체별 마이크로칩 이식번호와 수출국 정부기관 또는 국제공인 광견병 항체가 검사 인증검사기관에서 실시한 광견병 중화항체가 검사결과(0.5 IU/ml이상, 채혈일자가 국내 도착 전 24개월 이내) 및 개체별 연령(출생연월일) 등 이 확인되어야 합니다.
- ※ 호주, 말레이시아는 아래의 추가 증명사항이 필요하오니 출국 전에 미리 구비서류를 준비하여야 합니다.

대상국가 및 동물	증명내용
호주(고양이)	아래의 두 조건 중 하나의 조건을 충족하여야 합니다.
말레이시아(개,고양이)	① 수출국 또는 지역(한반도 크기 이상의 행정지역에 한함)내에 헨드라 및 니파바이러스 질병 첫보고 이후 비발생을 증명 ② 헨드라 및 니파바이러스 검사(수출전 14일 이내에 혈액검사 실시)와 함께 60일간 헨드라 및 니파바이러스 비발생 장소에서 사육내용 증명서 첨부 *상기 조건 미충족시 : 21일간 계류 검역실시후 이상이 없을 경우 개방

☞ 항공기 내에서

○기내에서 항공사 직원이 나눠주는 세관신고서(휴대품 신고서)의 검역대상물품을 기록합니다.

☞ 공항에서

○세관 검사대를 통과하기 전에 동물검역관에게 반려동물(개·고양이)의 수출국 정부기관증명 검역 증명서를 제출합니다. 검역증명서를 구비하지 않을 시에는 반송조치 대상이 됩니다. 만약, 검역증명서 기재요건이 충족되지 않을 경우 별도의 장소에서 계류검역을 받아야 합니다.

## 5. 국외여행 표준약관 (표준약관 제10021호, 2019.8.30. 개정)

제1조(목적) 이 약관은 ○○여행사와 여행자가 체결한 국외여행계약의 세부 이행 및 준수사항을 정함을 목적으로 합니다.

제2조(용어의 정의) 여행의 종류 및 정의, 해외여행수속대행업의 정의는 다음과 같습니다.

1. 기획여행 : 여행사가 미리 여행목적지 및 관광일정, 여행자에게 제공될 운송 및 숙박서비스 내용(이하 '여행서비스'라 함), 여행요금을 정하여 광고 또는 기타 방법으로 여행자를 모집하여 실시하는 여행.
2. 희망여행 : 여행자(개인 또는 단체)가 희망하는 여행조건에 따라 여행사가 운송·숙식·관광 등 여행에 관한 전반적인 계획을 수립하여 실시하는 여행.
3. 해외여행 수속대행(이하 '수속대행계약'이라 함) : 여행사가 여행자로부터 소정의 수속대행요금을 받기로 약정하고, 여행자의 위탁에 따라 다음에 열거하는 업무(이하 '수속대행업무'라 함)를 대행하는 것.
  - 1) 사증, 재입국 허가 및 각종 증명서 취득에 관한 수속
  - 2) 출입국 수속서류 작성 및 기타 관련업무

제3조(여행사와 여행자 의무)

- ① 여행사는 여행자에게 안전하고 만족스러운 여행서비스를 제공하기 위하여 여행알선 및 안내·운송·숙박 등 여행계획의 수립 및 실행과정에서 맡은 바 임무를 충실히 수행하여야 합니다.
- ② 여행자는 안전하고 즐거운 여행을 위하여 여행자간 화합도모 및 여행사의 여행질서 유지에 적극 협조하여야 합니다.

제4조(계약의 구성)

- ① 여행계약은 여행계약서(붙임)와 여행약관·여행일정표(또는 여행 설명서)를 계약내용으로 합니다.
- ② 여행계약서에는 여행사의 상호, 소재지 및 관광진흥법 제9조에 따른 보증보험 등의 가입(또는 영업보증금의 예치 현황) 내용이 포함되어야 합니다.
- ③ 여행일정표(또는 여행설명서)에는 여행일자별 여행지와 관광내용·교통수단·쇼핑횟수·숙박장소·식사 등 여행실시일정 및 여행사 제공 서비스 내용과 여행자 유의사항이 포함되어야 합니다.

제5조(계약체결의 거절) 여행사는 여행자에게 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있을 경우에는 여행자와의 계약체결을 거절할 수 있습니다.

1. 질병, 신체이상 등의 사유로 개별관리가 필요하거나, 단체여행(다른 여행자의 여행에 지장을 초래하는 등)의 원활한 실시에 지장이 있다고 인정되는 경우
2. 계약서에 명시한 최대행사인원이 초과된 경우

제6조(특약) 여행사와 여행자는 관련법규에 위반되지 않는 범위 내에서 서면(전자문서를 포함한다. 이하 같다)으로 특약을 맺을 수 있습니다. 이 경우 여행사는 특약의 내용이 표준약관과 다르고 표준약관보다 우선 적용됨을 여행자에게 설명하고 별도의 확인을 받아야 합니다.

제7조(계약서 등 교부 및 안전정보 제공) 여행사는 여행자와 여행계약을 체결한 경우 계약서와 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)를 각 1부씩 여행자에게 교부하고, 여행목적지에 관한 안전정보를 제공하여야 합니다. 또한 여행 출발 전 해당 여행지에 대한 안전정보가 변경된 경우에도 변경된 안전정보를 제공하여야 합니다.

제8조(계약서 및 약관 등 교부 간주) 다음 각 호의 경우 여행계약서와 여행약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)가 교부된 것으로 간주합니다.

1. 여행자가 인터넷 등 전자정보망으로 제공된 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)의 내용에 동의하고 여행계약의 체결을 신청한 데 대해 여행사가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우
2. 여행사가 팩시밀리 등 기계적 장치를 이용하여 제공한 여행계약서, 약관 및 여행일정표(또는 여행설명서)의 내용에 대하여 여행자가 동의하고 여행계약의 체결을 신청하는 서면을 송부한 데 대해 여행사가 전자정보망 내지 기계적 장치 등을 이용하여 여행자에게 승낙의 의사를 통지한 경우

제9조(여행사의 책임) 여행사는 여행 출발시부터 도착시까지 여행사 본인 또는 그 고용인, 현지여행사 또는 그 고용인 등(이하 '사용인'이라 함)이 제3조제1항에서 규정한 여행사 임무와 관련하여 여행자에게 고의 또는 과실로 손해를 가한 경우 책임을 집니다.

제10조(여행요금)

- ① 여행계약서의 여행요금에는 다음 각 호가 포함됩니다. 다만, 희망여행은 당사자간 합의에 따릅니다.
  1. 항공기, 선박, 철도 등 이용운송기관의 운임(보통운임기준)
  2. 공항, 역, 부두와 호텔사이 등 송영버스요금

- 3. 숙박요금 및 식사요금
  - 4. 안내자경비
  - 5. 여행 중 필요한 각종세금
  - 6. 국내외 공항·항만세
  - 7. 관광진흥개발기금
  - 8. 일정표내 관광지 입장료
  - 9. 기타 개별계약에 따른 비용
- ② 제1항에도 불구하고 반드시 현지에서 지불해야 하는 경비가 있는 경우 그 내역과 금액을 여행계약서에 별도로 구분하여 표시하고, 여행사는 그 사유를 안내하여야 합니다.
  - ③ 여행자는 계약체결시 계약금(여행요금 중 10%이하 금액)을 여행사에게 지급하여야 하며, 계약금은 여행요금 또는 손해배상액의 전부 또는 일부로 취급합니다.
  - ④ 여행자는 제1항의 여행요금 중 계약금을 제외한 잔금을 여행출발 7일전까지 여행사에게 지급하여야 합니다.
  - ⑤ 여행자는 제1항의 여행요금을 당사자가 약정한 바에 따라 카드, 계좌이체 또는 무통장입금 등의 방법으로 지급하여야 합니다.
  - ⑥ 희망여행요금에 여행자 보험료가 포함되는 경우 여행사는 보험회사명, 보상내용 등을 여행자에게 설명하여야 합니다.

제11조(여행요금의 변경)

- ① 국외여행을 실시함에 있어서 이용운송·숙박기관에 지급하여야 할 요금이 계약체결시보다 5% 이상 증감하거나 여행요금에 적용된 외화환율이 계약체결시보다 2% 이상 증감한 경우 여행사 또는 여행자는 그 증감된 금액 범위 내에서 여행요금의 증감을 상대방에게 청구할 수 있습니다.
- ② 여행사는 제1항의 규정에 따라 여행요금을 증액하였을 때에는 여행출발일 15일전에 여행자에게 통지하여야 합니다.

제12조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)

- ① 계약서 등에 명시된 여행조건은 다음 각 호의 1의 경우에 한하여 변경될 수 있습니다.
  - 1. 여행자의 안전과 보호를 위하여 여행자의 요청 또는 현지사정에 의하여 부득이하다고 쌍방이 합의한 경우
  - 2. 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우
- ② 여행사가 계약서 등에 명시된 여행일정을 변경하는 경우에는 해당 날짜의 일정이 시작되기 전에 여행자의 서면 동의를 받아야 합니다. 이때 서면동의서에는 변경일시, 변경내용, 변경으로 발생하는 비용이 포함되어야 합니다.

- ③ 천재지변, 사고, 납치 등 긴급한 사유가 발생하여 여행자로부터 여행일정 변경 동의를 받기 어렵다고 인정되는 경우에는 제2항에 따른 일정변경 동의서를 받지 아니할 수 있습니다. 다만, 여행사는 사후에 서면으로 그 변경 사유 및 비용 등을 설명하여야 합니다.
- ④ 제1항의 여행조건 변경 및 제11조의 여행요금 변경으로 인하여 제10조 제1항의 여행요금에 증감이 생기는 경우에는 여행출발 전 변경 분은 여행출발 이전에, 여행 중 변경 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
- ⑤ 제1항의 규정에 의하지 아니하고 여행조건이 변경되거나 제16조 내지 제18조의 규정에 의한 계약의 해제·해지로 인하여 손해배상액이 발생한 경우에는 여행출발 전 발생 분은 여행출발이전에, 여행 중 발생 분은 여행종료 후 10일 이내에 각각 정산(환급)하여야 합니다.
- ⑥ 여행자는 여행출발 후 자기의 사정으로 숙박, 식사, 관광 등 여행요금에 포함된 서비스를 제공받지 못한 경우 여행사에게 그에 상응하는 요금의 환급을 청구할 수 없습니다. 다만, 여행이 중도에 종료된 경우에는 제18조에 준하여 처리합니다.

#### 제13조(여행자 지위의 양도)

- ① 여행자가 개인사정 등으로 여행자의 지위를 양도하기 위해서는 여행사의 승낙을 받아야 합니다. 이때 여행사는 여행자 또는 여행자의 지위를 양도받으려는 자가 양도로 발생하는 비용을 지급할 것을 조건으로 양도를 승낙할 수 있습니다.
- ② 전항의 양도로 발생하는 비용이 있을 경우 여행사는 기한을 정하여 그 비용의 지급을 청구하여야 합니다.
- ③ 여행사는 계약조건 또는 양도하기 어려운 불가피한 사정 등을 이유로 제1항의 양도를 승낙하지 않을 수 있습니다.
- ④ 제1항의 양도는 여행사가 승낙한 때 효력이 발생합니다. 다만, 여행사가 양도로 인해 발생한 비용의 지급을 조건으로 승낙한 경우에는 정해진 기한 내에 비용이 지급되는 즉시 효력이 발생합니다.
- ⑤ 여행자의 지위가 양도되면, 여행계약과 관련한 여행자의 모든 권리 및 의무도 그 지위를 양도 받는 자에게 승계됩니다.

#### 제14조(여행사의 하자담보 책임)

- ① 여행자는 여행에 하자가 있는 경우에 여행사에게 하자의 시정 또는 대금의 감액을 청구할 수 있습니다. 다만, 그 시정에 지나치게 많은 비용이 들거나 그 밖에 시정을 합리적으로 기대할 수 없는 경우에는 시정을 청구할 수 없습니다.
- ② 여행자는 시정 청구, 감액 청구를 갈음하여 손해배상을 청구하거나 시정 청구, 감액 청구와 함께 손해배상을 청구할 수 있습니다.
- ③ 제1항 및 제2항의 권리는 여행기간 중에도 행사할 수 있으며, 여행종료일부터 6개월 내에 행사하여야 합니다.

제15조(손해배상)

- ① 여행사는 현지여행사 등의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 가한 경우 여행사는 여행자에게 손해를 배상하여야 합니다.
- ② 여행사의 귀책사유로 여행자의 국외여행에 필요한 사증, 재입국 허가 또는 각종 증명서 등을 취득하지 못하여 여행자의 여행일정에 차질이 생긴 경우 여행사는 여행자로부터 절차대행을 위하여 받은 금액 전부 및 그 금액의 100%상당액을 여행자에게 배상하여야 합니다.
- ③ 여행사는 항공기, 기차, 선박 등 교통기관의 연발착 또는 교통체증 등으로 인하여 여행자가 입은 손해를 배상하여야 합니다. 다만, 여행사가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 때에는 그러하지 아니합니다.
- ④ 여행사는 자기나 그 사용인이 여행자의 수하물 수령, 인도, 보관 등에 관하여 주의를 해태(懈怠)하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 여행자의 수하물 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못합니다.

제16조(여행출발 전 계약해제)

- ① 여행사 또는 여행자는 여행출발 전 이 여행계약을 해제할 수 있습니다. 이 경우 발생하는 손해액은 ‘소비자분쟁해결기준’(공정거래위원회 고시)에 따라 배상합니다.
- ② 여행사 또는 여행자는 여행출발 전에 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있는 경우 상대방에게 제 1항의 손해배상액을 지급하지 아니하고 이 여행계약을 해제할 수 있습니다.
  - 1. 여행사가 해제할 수 있는 경우
    - 가. 제12조 제1항 제1호 및 제2호 사유의 경우
    - 나. 여행자가 다른 여행자에게 폐를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 현저한 지장이 있다고 인정될 때
    - 다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우
    - 라. 여행자가 계약서에 기재된 기일까지 여행요금을 납입하지 아니한 경우
  - 2. 여행자가 해제할 수 있는 경우
    - 가. 제12조 제1항 제1호 및 제2호의 사유가 있는 경우
    - 나. 여행사가 제21조에 따른 공제 또는 보증보험에 가입하지 아니 하였거나 영업보증금을 예치하지 않은 경우
    - 다. 여행자의 3촌 이내 친족이 사망한 경우
    - 라. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우
    - 마. 배우자 또는 직계존비속이 신체이상으로 3일 이상 병원(의원)에 입원하여 여행 출발 전까지 퇴원이 곤란한 경우 그 배우자 또는 보호자 1인
    - 바. 여행사의 귀책사유로 계약서 또는 여행일정표(여행설명서)에 기재된 여행일정대로의 여행실시가 불가능해진 경우

사. 제10조제1항의 규정에 의한 여행요금의 증액으로 인하여 여행 계속이 어렵다고 인정될 경우

제17조(최저행사인원 미 충족시 계약해제)

- ① 여행사는 최저행사인원이 충족되지 아니하여 여행계약을 해제하는 경우 여행출발 7일전까지 여행자에게 통지하여야 합니다.
- ② 여행사가 여행참가자 수 미달로 전항의 기일내 통지를 하지 아니하고 계약을 해제하는 경우 이미 지급받은 계약금환급 외에 다음 각목의 1의 금액을 여행자에게 배상하여야 합니다.
  - 가. 여행출발 1일전까지 통지시 : 여행요금의 30%
  - 나. 여행출발 당일 통지시 : 여행요금의 50%

제18조(여행출발 후 계약해지)

- ① 여행사 또는 여행자는 여행출발 후 부득이한 사유가 있는 경우 각 당사자는 여행계약을 해지할 수 있습니다. 다만, 그 사유가 당사자 한쪽의 과실로 인하여 생긴 경우에는 상대방에게 손해를 배상하여야 합니다.
- ② 제1항에 따라 여행계약이 해지된 경우 귀환운송 의무가 있는 여행사는 여행자를 귀환운송 할 의무가 있습니다.
- ③ 제1항의 계약해지로 인하여 발생하는 추가 비용은 그 해지사유가 어느 당사자의 사정에 속하는 경우에는 그 당사자가 부담하고, 양 당사자 누구의 사정에도 속하지 아니하는 경우에는 각 당사자가 추가 비용의 50%씩을 부담합니다.
- ④ 여행자는 여행에 중대한 하자가 있는 경우에 그 시정이 이루어지지 아니하거나 계약의 내용에 따른 이행을 기대할 수 없는 경우에는 계약을 해지할 수 있습니다.
- ⑤ 제4항에 따라 계약이 해지된 경우 여행사는 대금청구권을 상실합니다. 다만, 여행자가 실행된 여행으로 이익을 얻은 경우에는 그 이익을 여행사에게 상환하여야 합니다.
- ⑥ 제4항에 따라 계약이 해지된 경우 여행사는 계약의 해지로 인하여 필요하게 된 조치를 할 의무를 지며, 계약상 귀환운송 의무가 있으면 여행자를 귀환운송하여야 합니다. 이 경우 귀환운송비용은 원칙적으로 여행사가 부담하여야 하나, 상당한 이유가 있는 때에는 여행사는 여행자에게 그 비용의 일부를 청구할 수 있습니다.

제19조(여행의 시작과 종료) 여행의 시작은 탑승수속(선박인 경우 승선수속)을 마친 시점으로 하며, 여행의 종료는 여행자가 입국장 보세구역을 벗어나는 시점으로 합니다. 다만, 계약내용상 국내이동이 있을 경우에는 최초 출발지에서 이용하는 운송수단의 출발시각과 도착시각으로 합니다.

제20조(설명 의무) 여행사는 계약서에 정하여져 있는 중요한 내용 및 그 변경사항을 여행자가 이해할 수 있도록 설명하여야 합니다.

제21조(보험가입 등) 여행사는 이 여행과 관련하여 여행자에게 손해가 발생한 경우 여행자에게 보험금을 지급하기 위한 보험 또는 공제에 가입하거나 영업보증금을 예치하여야 합니다.

제22조(기타사항)

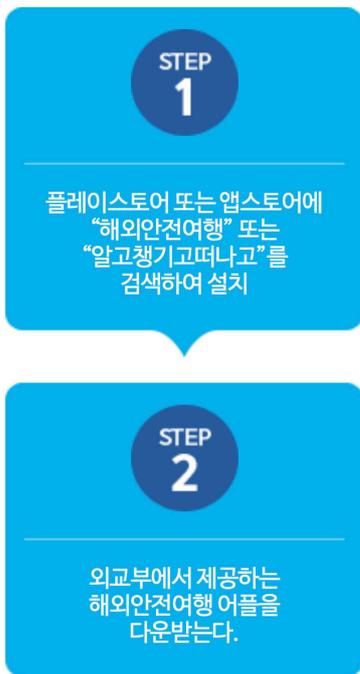
- ① 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 이 계약의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 여행사 또는 여행자가 합의하여 결정하되, 합의가 이루어지지 아니한 경우에는 관계법령 및 일반관례에 따릅니다.
- ② 특수지역에의 여행으로서 정당한 사유가 있는 경우에는 이 표준약관의 내용과 달리 정할 수 있습니다.

## II. 안전여행 관련 정보

### 1. 해외안전여행 애플리케이션

외교부는 2019년 6월부터 신규 해외안전여행·국민외교 모바일 애플리케이션 서비스를 제공하고 있습니다. 실시간 안전정보 푸시 알림, 재외공관 연락처 목록, 여행경보 현황, 위기상황별 대처매뉴얼 등 안전한 해외여행을 위한 각종 정보를 제공받으실 수 있습니다.

#### 설치방법



#### 해외안전여행 앱을 사용해야 하는 이유

첫째, ‘모바일 동행서비스’가 내 손에!

- 

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

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

◎ 혼자 떠나는 여행이라도 옆에 누군가 항상 동행하는 것처럼 든든하겠죠?  
 (※ 노후 기종 등 휴대전화 단말기 상태 및 현지통신사정 등에 따라 모바일 동행서비스의 문자메시지 전송이 제한되거나 위치정보에 오차가 발생할 수 있습니다.)

### 둘째, 국가정보와 재외공관 연락처가 한 눈에!



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!).

◎ 이곳저곳 찾아볼 필요 없이, 앱 하나로 한 번에 해결하세요!

### 셋째, 예기치 못한 사태에 대한 만반의 대비!



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.

◎ 언제 어디서 발생할지 모르는 돌발 상황에도 앱을 통해서 침착하게 대처하세요!

## 2. 영사콜센터

### 영사콜센터

- ☞ 24시간 연중무휴 우리국민 해외 사건·사고 접수, 해외여행중 긴급상황시 7개국어 통역서비스 제공, 신속해외송금지원, 해외안전여행지원 등 전반적인 영사 민원 상담
- ☞ 국내·해외 이용시 (유료)

**국내 02-3210-0404**  
**해외 +82-2-3210-0404**

<b>1번</b> 사건·사고	<b>2번</b> 외국어 통역서비스	<b>3번</b> 여권업무
<b>4번</b> 해외이주 안내	<b>5번</b> 영사서비스업무 안내	<b>6번</b> 코로나19 관련 해외입국 제한

※ 2번 외국어 통역서비스(1~7번 언어 선택) : ①영어 ②중국어 ③일본어 ④베트남어 ⑤프랑스어 ⑥러시아어 ⑦스페인어

- ☞ 해외이용시 (유료 또는 무료)
  - 휴대폰 자동로밍일 경우  
현지 입국과 동시에 자동으로 수신되는 영사콜센터 안내문자([외교부]해외 위급상황 시 영사콜센터 (+82-2-3210-0404) 영, 중, 일, 베, 프, 러, 스 통역 가능)에서 통화(통화 아이콘) 버튼으로 연결 가능합니다.(유료)
  - 유선전화 이용할 경우(현지 일반전화 또는 공중전화 이용, 휴대폰은 연결 안됨)  
유료연결 : 현지국제전화코드 + 82-2-3210-0404  
무료연결① : 현지국제전화코드 + 800-2100-0404 / + 800-2100-1304  
무료연결② : 국제자동콜렉트콜(Auto Collect Call)  
무료연결③ : 국가별 접속번호 + 5번

### 통역서비스

- ☞ 해외 체류 중 사건·사고 또는 긴급 상황 시 의사소통이 어려운 경우 현지 관계자와 동석중일 때 통역을 지원하는 서비스로 영어, 중국어, 일본어, 베트남어, 프랑스어, 러시아어, 스페인어 7개 국어 통역서비스를 24시간 연중무휴 지원하고 있습니다.
- ☞ 지원 범위
  - 기본원칙 : 재외국민보호를 위하여 생명, 신체에 대한 위해 또는 재산상의 중대한 손해가 발생했거나 발생할 우려가 현저한 상황
- ☞ 통역상담 지원 가능 범위
  1. 경찰서 : 체포, 구금, 도난, 분실, 실종, 폭행 등으로 의사소통이 필요한 경우
  2. 출입국 : 입·출국 심사 지연 및 그 외 문제로 의사소통이 필요한 경우
  3. 공항 및 교통 등 : 탑승, 고립 등 이동을 하기위한 의사소통이 필요한 경우

- 4. 병원 : 해외 체류 중 질병, 사고에 따른 진료로 의사소통이 필요한 경우
- 5. 숙소 : 여행 중 호텔 등 숙소에서 분쟁 등의 문제로 의사소통이 필요한 경우

☞ 통역상담 지원 불가능 범위

- 1. 지극히 사적인 업무 및 개인적인 장기 분쟁 등과 관련된 경우
- 2. 법률적이거나 전문적인 언어와 지식이 필요한 통역의 경우
- 3. 번역, 문장, 단어, 속어 등의 질의
- 4. 국내에서 외국인과의 통역요청의 경우
- 5. 통역서비스 지원 불가 외국어의 경우 (현지 관계자의 언어실력이 부족한 경우)
- 6. 현지 불법사항에 대한 통역 및 욕설, 성희롱 등 근본적으로 통역해서는 안될 경우 등
- 7. 개인정보와 관련 문제가 생길 수 있거나, 통화료에 대해 악용할 수 있는 경우
- 8. 현지 기관에서 협조를 해주지 않거나, 통화상태가 좋지 못한 경우
- 9. 통역할 대상자(현지 관계자)와 동석하지 않은 경우

(단, “가. 통역상담 지원 가능 범위의 기본원칙에 해당되는 경우” 상담 시도 가능)

☞ 지원 방식 : 3자 통역

- 영사콜센터 통역상담관이 민원인과 통화 후 옆에 있는 현지 관계자에게 통역하여 통화하는 방식

## 신속해외송금지원제도

☞ 신속해외송금제도는 해외에서 우리 국민이 소지품 분실, 도난등 예상치 못한 사고로 일시적으로 궁핍한 상황에 처하여 현금이 필요할 경우 국내 지인이 외교부 계좌로 입금하면 현지 대사관 및 총영사관에서 해외여행객에게 긴급경비를 현지화로 전달하는 제도입니다.

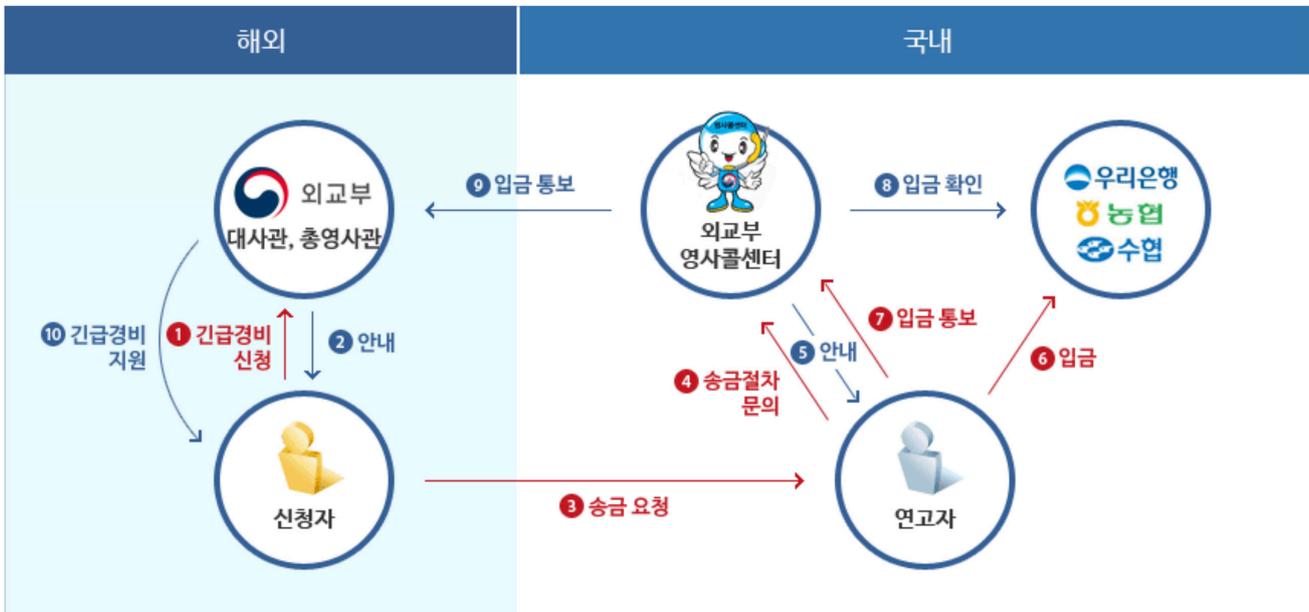
☞ 지원대상

- 해외여행 중 현금, 신용카드 등을 분실하거나 도난당한 경우
- 교통사고 등 갑작스러운 사고를 당하거나 질병을 앓게 된 경우
- 불가피하게 해외 여행기간을 연장하게 된 경우, 기타 자연재해 등 긴급 상황이 발생한 경우

☞ 지원한도 : 1회, 미화 3천불 상당

☞ 지원문의 : 재외공관(대사관 혹은 총영사관), 영사콜센터

☞ 지원절차



## 무료전화앱

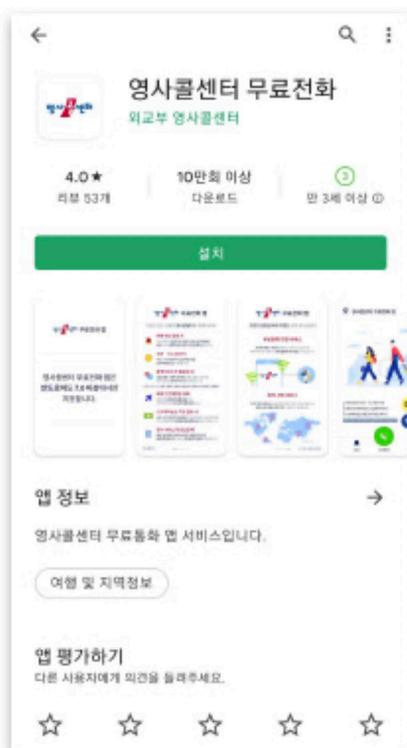
외교부는 2020년 11월부터 영사콜센터 무료전화 모바일 앱 서비스를 제공하고 있습니다. Wi-Fi 등 인터넷 환경에서는 별도의 음성 통화료 없이 무료로 영사콜센터 상담전화를 사용할 수 있으며, '실시간 안전정보 푸시알림', '카카오톡 상담연결하기' 등 각종 서비스를 제공 받으실 수 있습니다.

**STEP 1**

플래이스토어 또는 앱스토어에 '영사콜센터' 또는 '영사콜센터 무료전화'를 검색하여 설치

**STEP 2**

외교부에서 제공하는 '영사콜센터 무료전화' 어플을 다운받고, 무료통화 이용



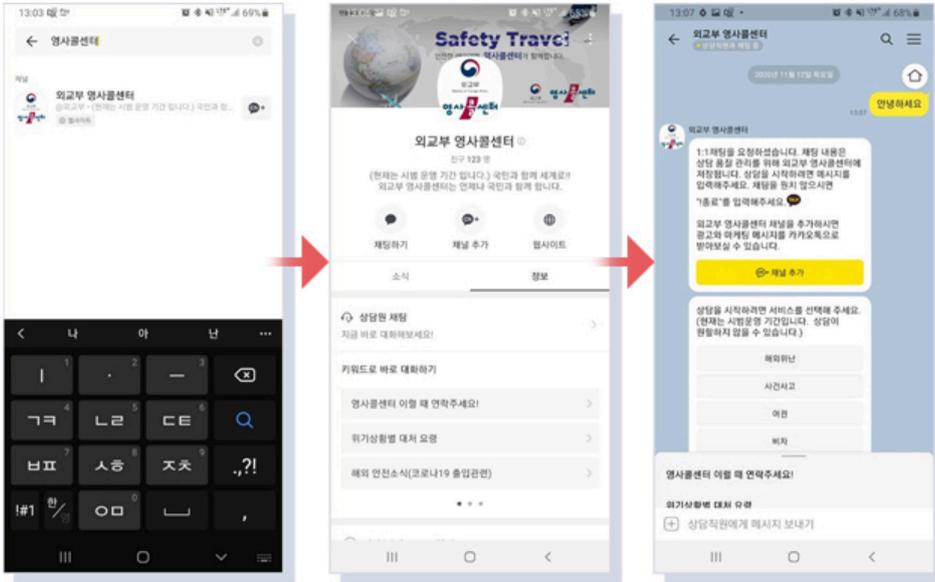
# 카카오톡 상담서비스



## 영사콜센터 카카오톡 상담 서비스는?

외교부는 2020년 11월부터 우리 국민이 널리 사용하고 있는 카카오톡으로 영사콜센터 상담 서비스를 제공하고 있습니다. 별도의 애플리케이션을 설치할 필요 없이 각종 서비스를 제공받을 수 있습니다.

**❶** 좌측 아이콘을 클릭하면 상담 서비스로 연결됩니다.



**STEP 1**

카카오 채널에서 '영사콜센터' 채널 검색하여 친구 추가

**STEP 2**

'채팅하기' 선택하여 상담 시작

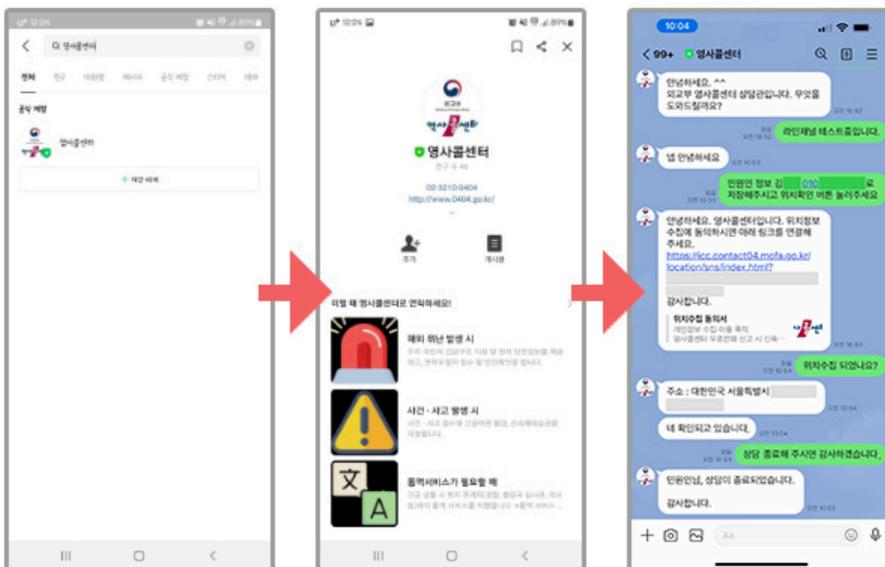
# 라인 상담서비스



## 영사콜센터 라인 상담 서비스는?

외교부는 2021년 11월부터 일본, 태국, 대만 등 아시아 지역에서 널리 사용되고 있는 라인 메신저를 통한 영사콜센터 상담 서비스를 제공하고 있습니다. 별도의 애플리케이션을 설치할 필요 없이 각종 서비스를 제공받을 수 있습니다.

**❶** 좌측 아이콘을 클릭하면 상담 서비스로 연결됩니다.



**STEP 1**

라인 채널에서 '영사콜센터' 공식계정을 검색하여 친구 추가

**STEP 2**

'대화' 선택하여 상담 시작

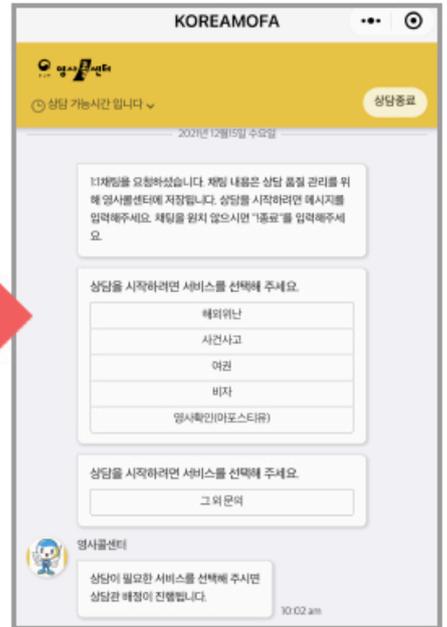
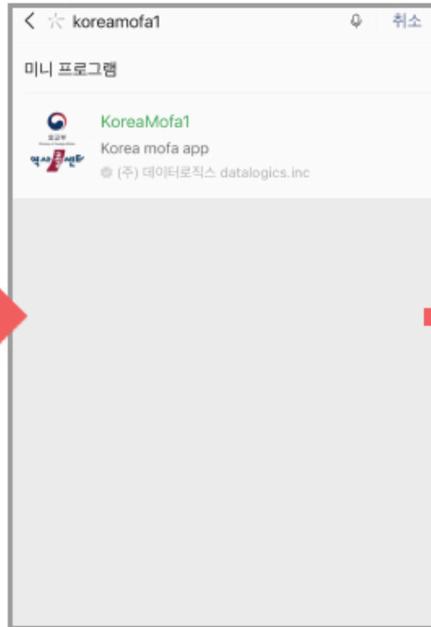
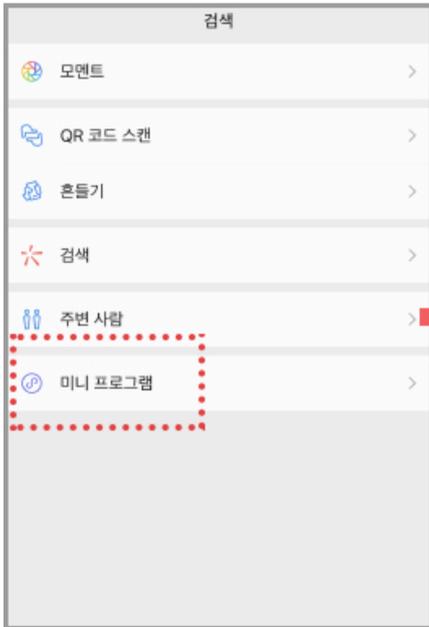
# 위챗 상담서비스



## 영사콜센터 위챗 상담 서비스는?

외교부는 2021년 11월부터 중국에서 널리 사용되고 있는 위챗 메신저를 통한 영사콜센터 상담서비스를 제공하고 있습니다. 별도의 애플리케이션을 설치할 필요없이 각종 서비스를 제공받을 수 있습니다.

**① 위챗 미니프로그램 명칭('KoreaMofa1')은 변경될 수 있습니다. 자세한 사항은 홈페이지를 참조하시기 바랍니다.**



**STEP 1**

위챗 검색창에서 미니 프로그램 클릭 후 'KoreaMofa1'로 검색

**STEP 2**

영사콜센터 미니 프로그램 선택하여 상담 시작

위챗 앱에서 QR코드를 스캔하면 상담서비스에 연결됩니다.

### 3. 여행경보제도

#### 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 대비 할 수 있도록 우리 국민의 거주·체류 및 방문에 주의가 요구되는 국가(지역)의 위험 수준을 알리고 그에 따른 행동요령을 안내합니다.

#### 단계별 여행경보

발령 대상 국가(지역)의 위험 수준에 따라 1~4단계로 구분됩니다.

 <p><b>1단계 남색경보</b></p> <p><b>여행유의</b> 국내 대도시보다 상당히 높은 수준의 위험</p>	 <p><b>2단계 황색경보</b></p> <p><b>여행자제</b> 국내 대도시보다 매우 높은 수준의 위험</p>
 <p><b>3단계 적색경보</b></p> <p><b>출국권고</b> 국민의 생명과 안전을 위협하는 심각한 수준의 위험</p>	 <p><b>4단계 흑색경보</b></p> <p><b>여행금지</b> 국민의 생명과 안전을 위협하는 매우 심각한 수준의 위험</p>

#### 단계별 여행경보 발령에 따른 행동요령

여행경보단계	행동요령
1단계(여행유의)	신변안전 위험 요인 숙지·대비
2단계(여행자제)	(여행예정자) 불필요한 여행 자제, (체류자) 신변안전 특별유의
3단계(출국권고)	(여행예정자) 여행 취소·연기, (체류자) 긴요한 용무가 아닌 한 출국
4단계(여행금지)	(여행예정자) 여행금지 준수, (체류자) 즉시 대피·철수

#### 특별여행주의보

단기적으로 긴급한 위험이 있는 국가(지역)에 대하여 발령합니다.



특별여행주의보 발령에 따른 행동요령은 여행경보 2단계 이상 3단계 이하에 준합니다.  
예) (여행예정자) 여행 취소·연기, (체류자) 신변안전 특별유의  
특별여행주의보 발령 기간은 90일을 넘지 않습니다.

☞ 주의사항

여행경보 4단계(흑색경보, 여행금지) 행동요령을 지키지 않으면 처벌을 받게 되며 여행경보 4단계(흑색경보) 발령 지역을 허가 없이 방문하는 경우 여권법 제26조에 따라 1년이하의 징역 또는 1,000만 원 이하의 벌금에 처합니다.

여행경보 1~3단계 행동요령의 경우 위반에 따른 별도 처벌 규정은 없지만 해외 여행·체류시 스스로의 안전과 관련하여 합리적으로 판단하고 위험에 사전 대비할 수 있도록 외교부가 우리 국민 여러분께 드리는 권고인 만큼 행동요령을 잘 준수하여 주시기 바랍니다.

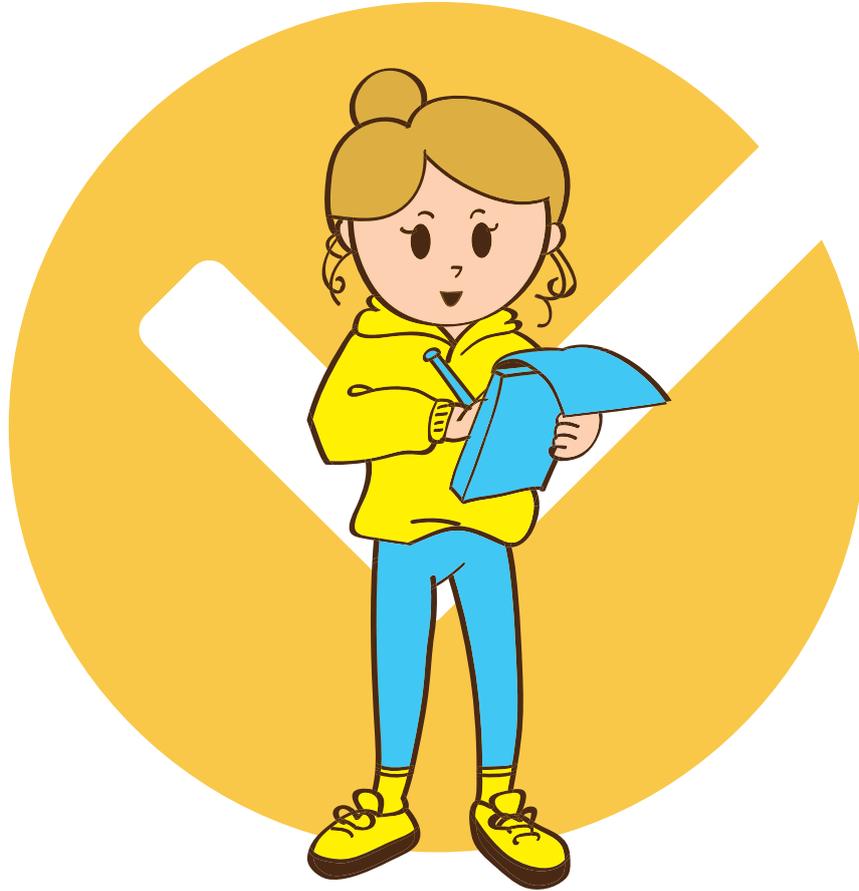
※ 본 자료에 기재된 법규 및 제도 관련 사항은 2022년도 12월 기준으로 작성되었으므로 최신 정보 확인을 원하실 경우 하단의 출처를 참고하시기 바랍니다.



출처 : 외교부 해외안전여행([www.0404.go.kr](http://www.0404.go.kr))

## 4. 여행상품의 운영 단계별 안전관리 요령

### 여행상품 운영 단계



## 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.



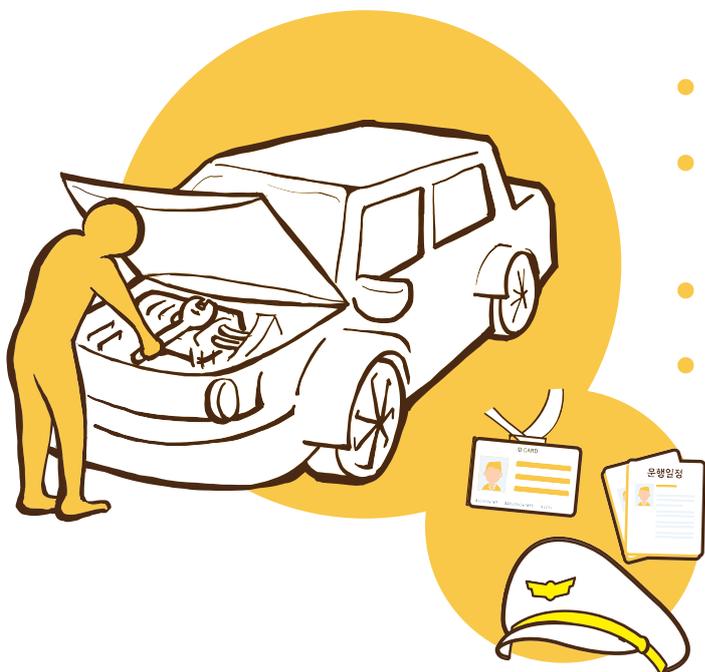
여행 중 차량이동은 일정에 가장 많은 시간을 차지하고, 사고가 발생하는 경우 대형사고로 이어지므로 가장 신경을 많이 써야 하는 사항입니다.

## 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 짊거나, 머리를 부딪히는 사례가 발생하므로 주의 안내해야 합니다.
- 특히 겨울철이나 경사 길에서는 하차 시 바닥이 미끄럽거나 접질려 넘어지는 사고가 발생함에 하차장소 확인 및 주의가 필요합니다.



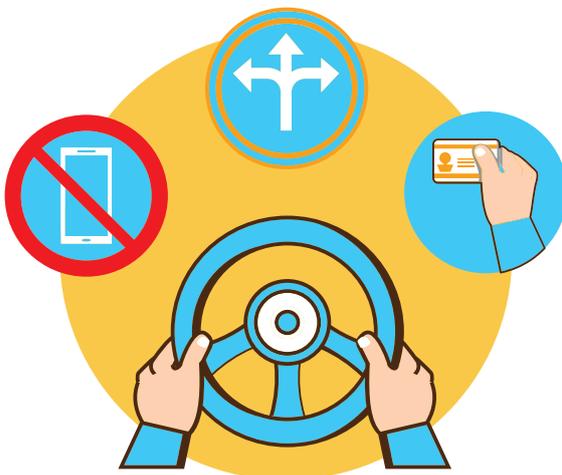
손킴주의



부딪힘주의

## 운행 시

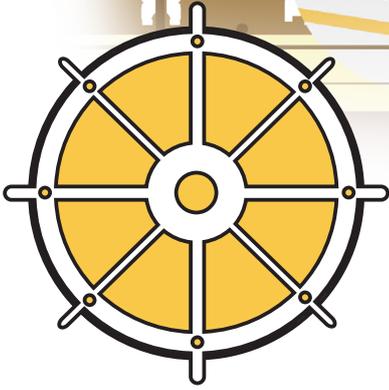
- 차량 교통사고로 인한 사고가 지속해서 증가하고 있으므로 기사에게 서행 등 안전운전과 교통법규 준수 등을 강조하여 요청하고 위험지역 운행 시에는 재차 강조하여 안전운전을 요구해야 합니다.
- 운행 시, 운전자의 휴대전화 사용은 절대 금지토록 해야 합니다.
- 여행자들이 안전벨트를 매도록 해야하며, 차량운행 중에는 이동하지 않도록 안내합니다.



## 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 해야하며, 여행자에게는 귀중품 등을 차에 두지 않도록 안내해야 합니다.





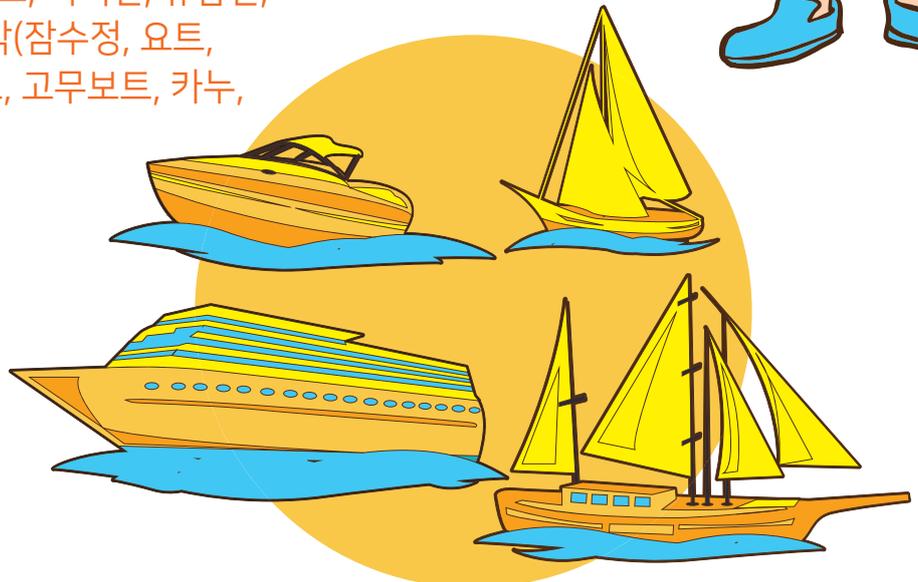
선박을 이용하는 상품은 지속해서 증가하고 있고 사고발생 시 대형 인명사고가 발생할 수 있으며, 대처로써 그 피해를 줄이기 힘든 사항이므로 철저한 예방이 필요합니다.

## 선박이동 관련

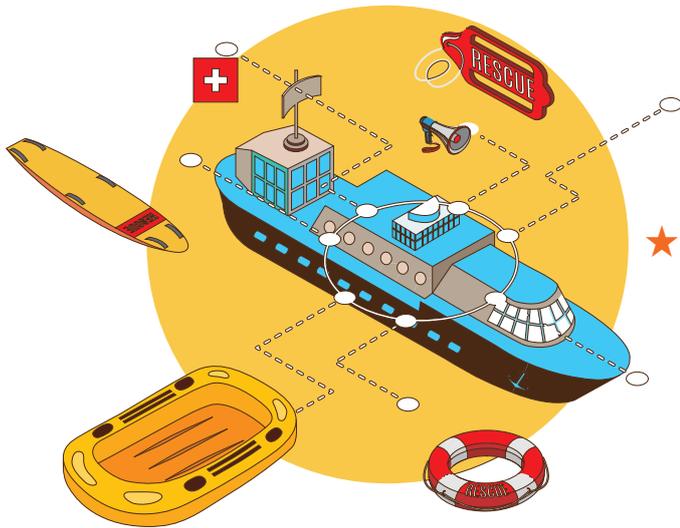
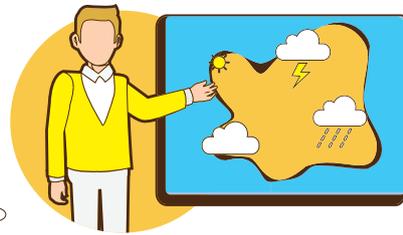
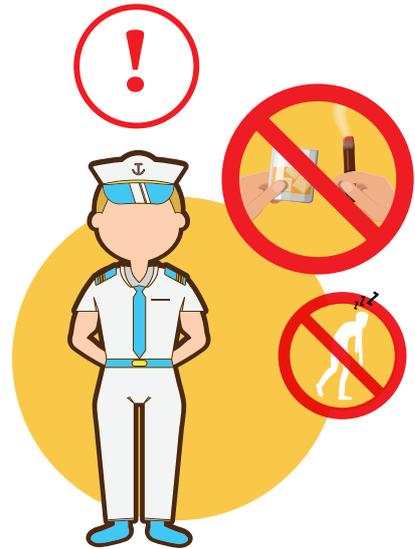
### 사전확인

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

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

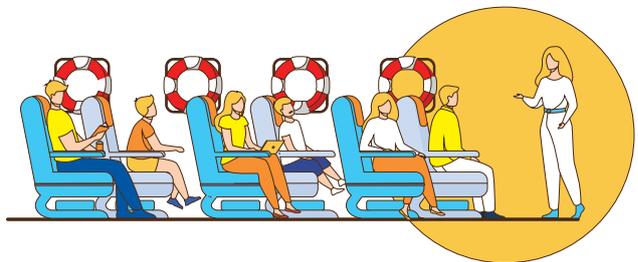


- 선박이동에서 가장 중요하게 확인하여야 할 사항은 기상상황과 선박 및 선장의 상태입니다.  
선사에서 기상 상황을 확인하겠지만 현지여행사와 안내원 역시 강수량, 강풍 등으로 선박운항에 지장이 있을지 반드시 확인해야 하며, 선박의 상태는 행사를 진행할 때마다 점검상태와 이용하는 선박이 일치하는지를 확인하고 선박종류에 따른 안전장비가 갖추어졌는지, 선장의 상태(자격 및 음주 여부, 피곤함 등)가 운항에 차질을 빚을 수 있는지 등 안전을 우선으로 사전 확인해야 합니다.



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

- 선박 종류에 따라 적정인원을 탑승하게 하는지와 선원 및 안전요원 등이 적절하게 배정되는지를 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

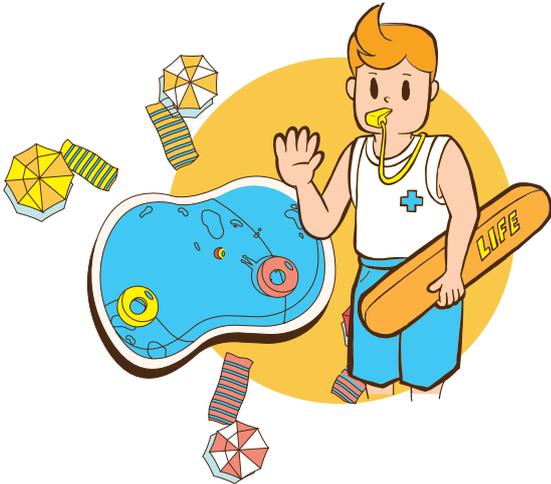
숙박지는 안내원이 부재중인 경우가 대부분이고, 여행일정에 가장 많은 시간을 머물러 있는 곳으로 안전대비가 필요합니다.

### 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.



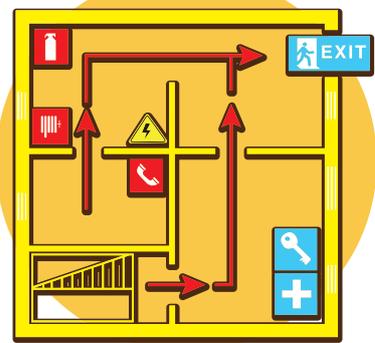
- 시건 장치 및 출입문 상태 등에 이상이 없는지 확인하고 중요물품 보관 등 유의사항을 안내합니다.



- 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.

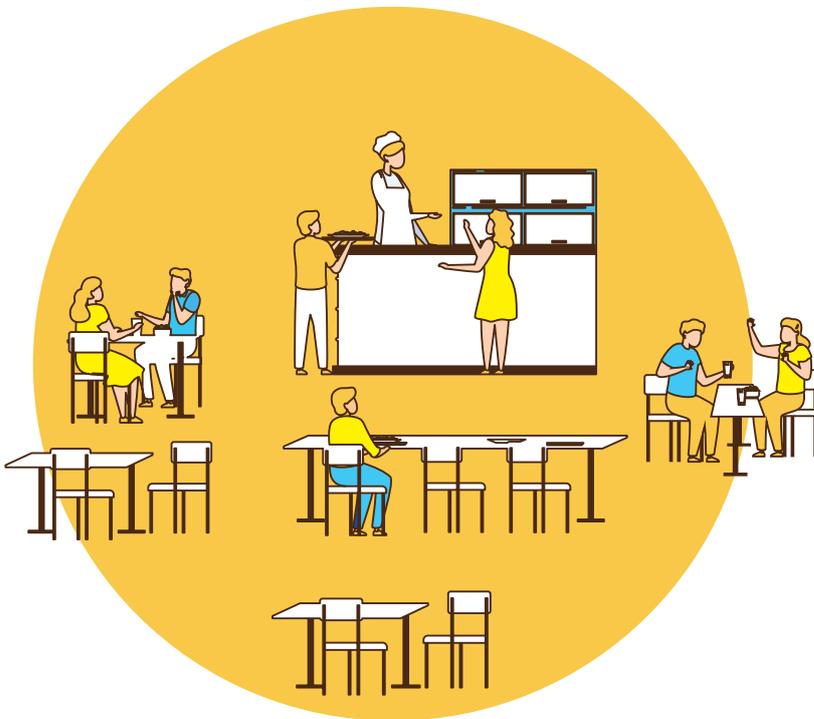
- 잠을 자는 시간에는 안내원이 함께 할 수 없으므로 반드시 신속한 조치를 받을 수 있는 관련 연락처 모두를 안내합니다.

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



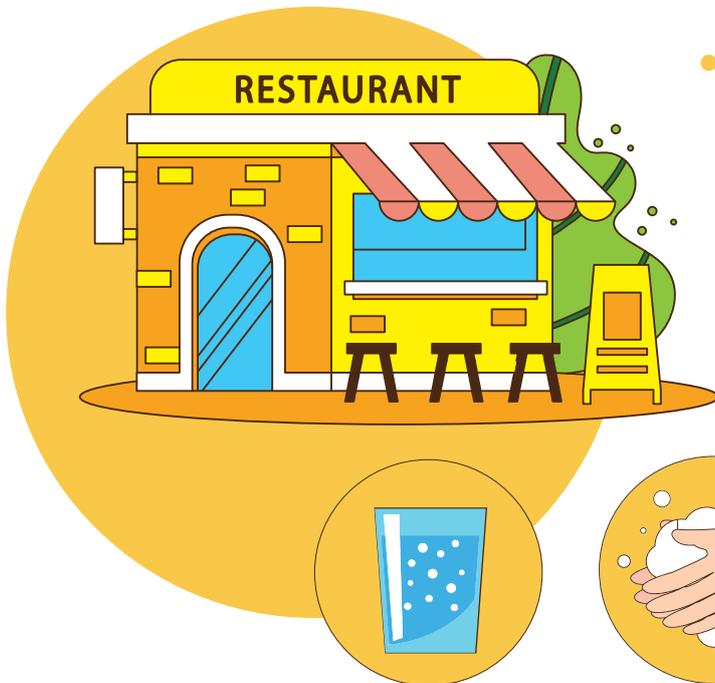
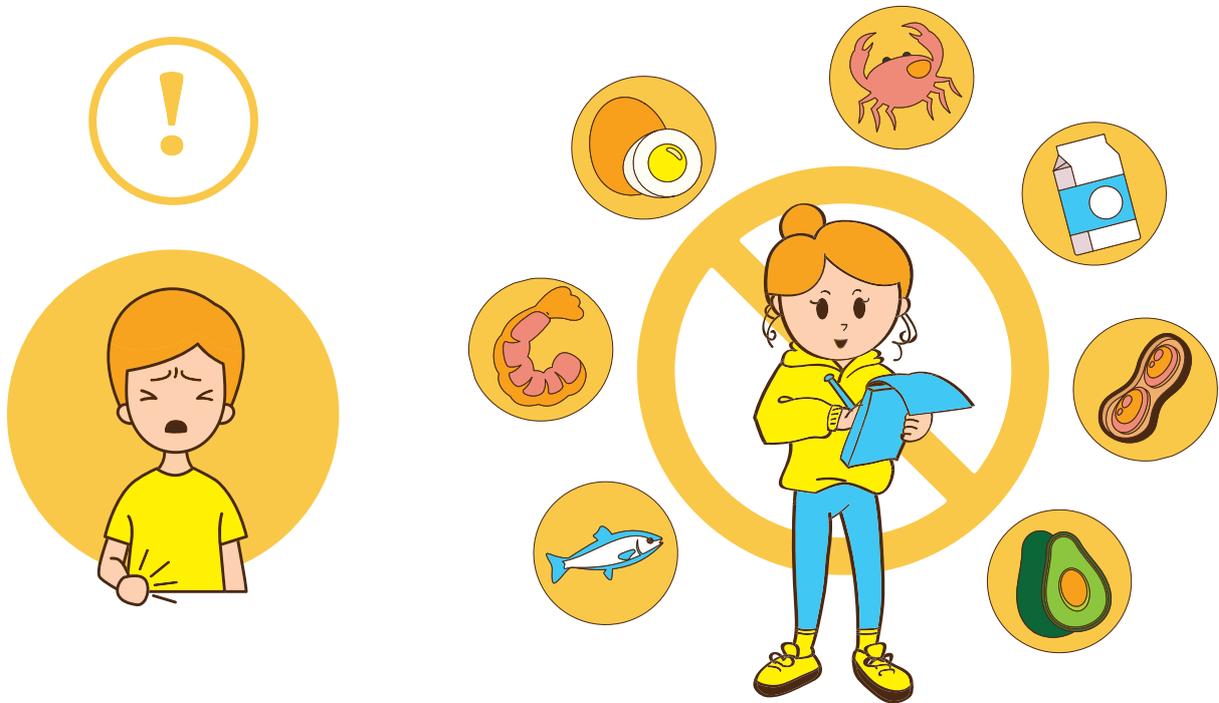
## 음식점 관련

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.

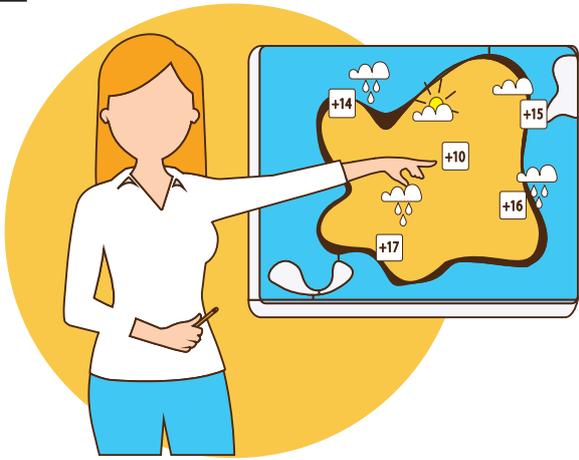


해양스포츠는 사고발생 시, 사망이나 중경상 등 여행자에게 큰 피해를 입힐 수 있는 일정인 만큼 안전에 대한 대비가 철저해야 합니다.

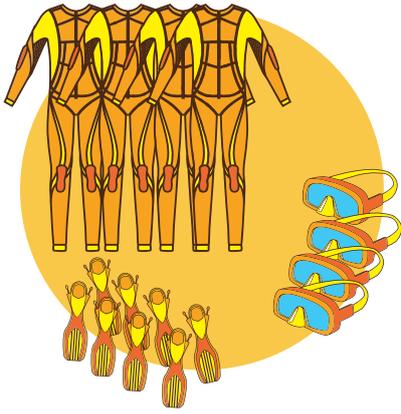
## 해양스포츠 관련



- 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.

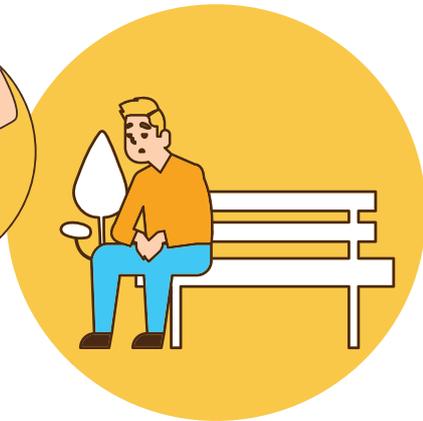
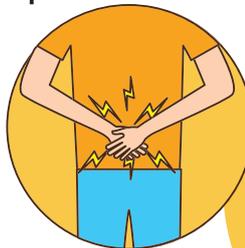


- 여행자들에게 제공되는 장비의 수량과 사이즈가 맞는지 확인해야 하며, 만일의 사태를 대비하여 안전요원이 상주할 수 있도록 해야 합니다.

- 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 휴대전화기를 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.

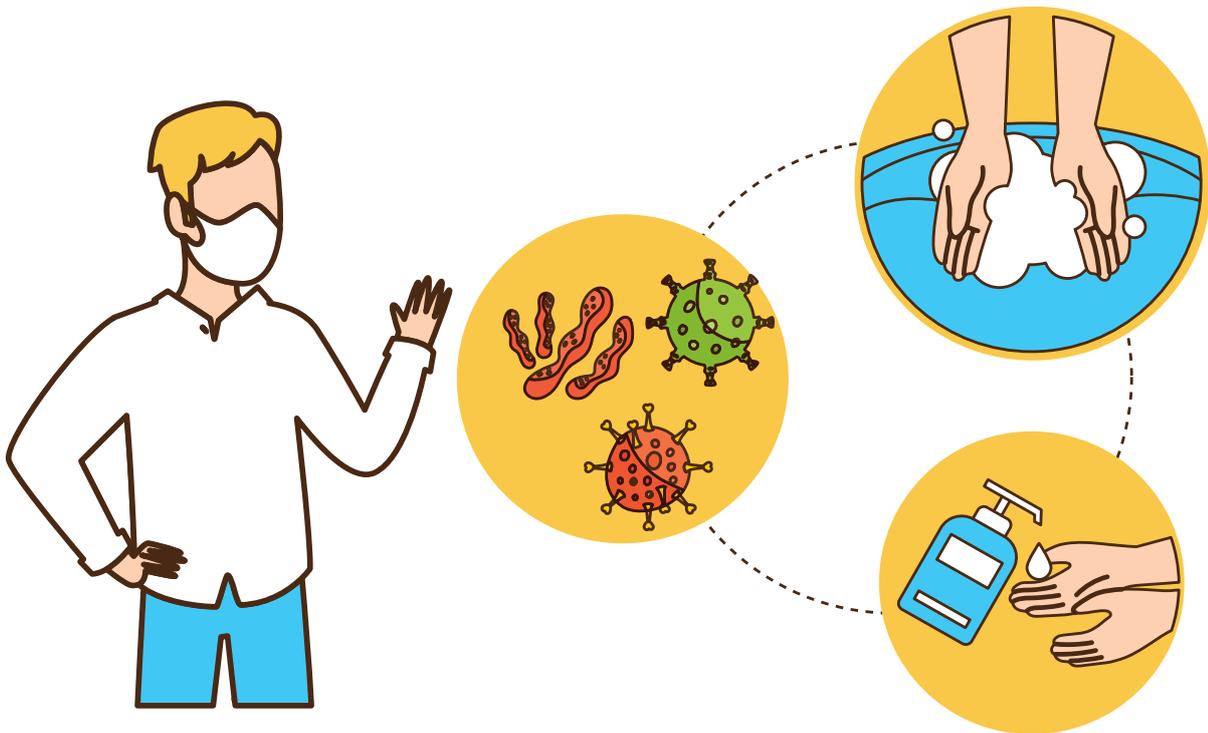
ex) 단순히 "택시타고 오세요"가 아닌 "근처가 00호텔이시면 택시 탑승 후 기사(안내원과)와 통화할 수 있게 해주시고 다시 제 안내를 받으시면 됩니다"와 같이 구체적으로 설명하고 택시에 대한 기본정보를 유선과 문자 등으로 안내원에게 알리게 하여 만일의 사태에 대비해야 합니다.





## 기반시설 열악지역 관련

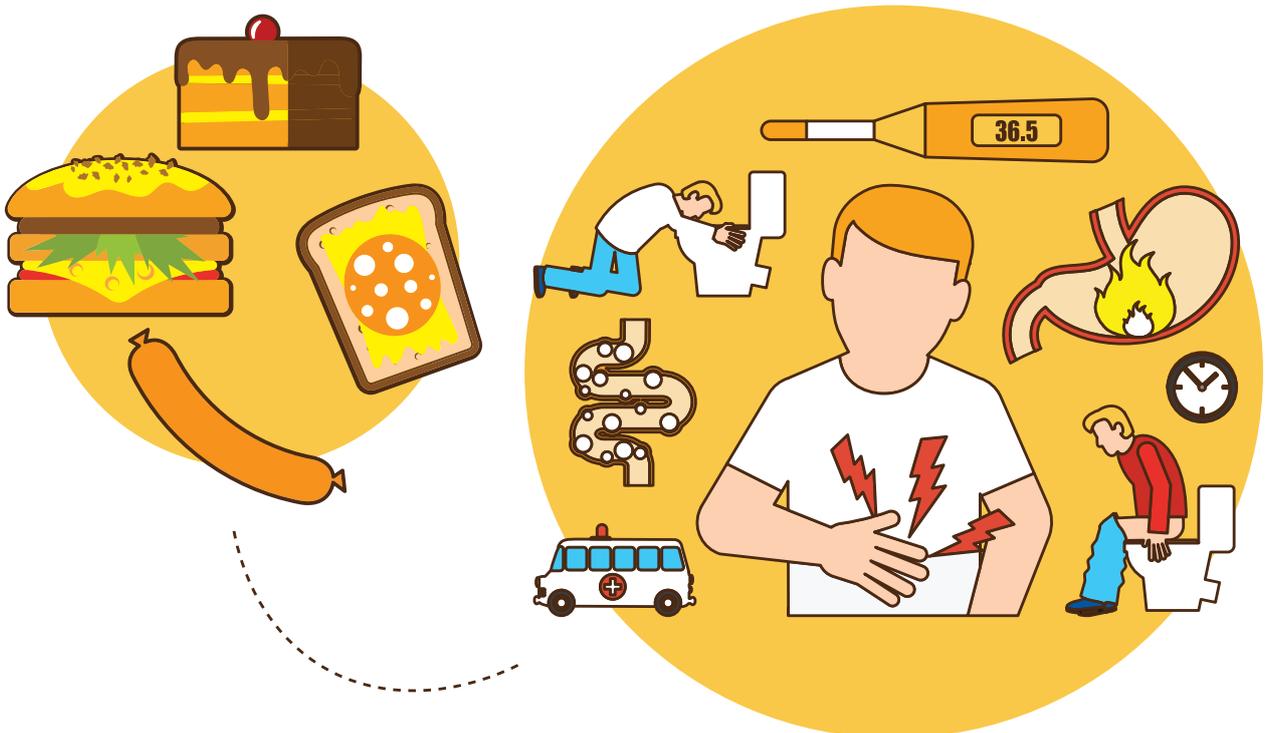
- 시설노후나 발전되지 않은 지역의 여행은 예상치 못한 동식물, 벌레, 균으로부터 질병이 옮을 수 있으므로 개인 위생관리를 철저히 하도록 안내하고 최대한 열악한 상황으로부터 방어할 수 있는 수준의 일정, 숙박, 식사 등이 이루어질 수 있도록 노력해야 합니다.



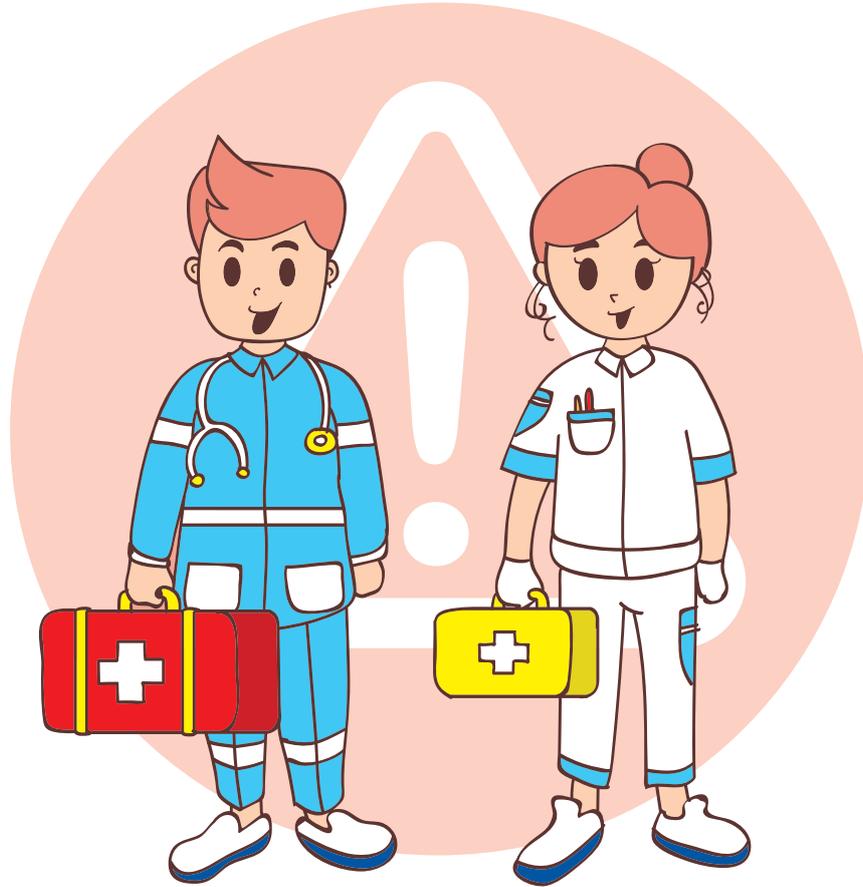
- 도로시설과 휴게시설 등이 제대로 갖추어지지 않은 지역 및 이동 간에는 생리활동에 지장을 주지 않도록 해야 하며, 충분히 쉬 수 있는 휴게 장소 및 안전 취식이 가능한 음식과 물 등을 준비해야 합니다.



- 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.



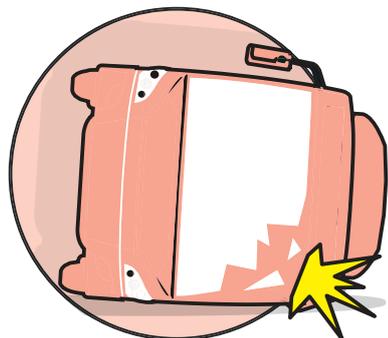
## 사건사고에 대한 대응 및 대처



### 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.



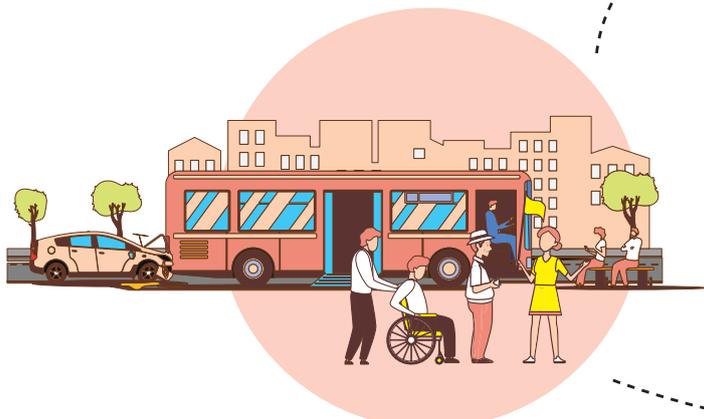
## 차량 교통사고 발생

### 경미한사고

- 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 동의하지 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 종용해야하며, 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 가능환자 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

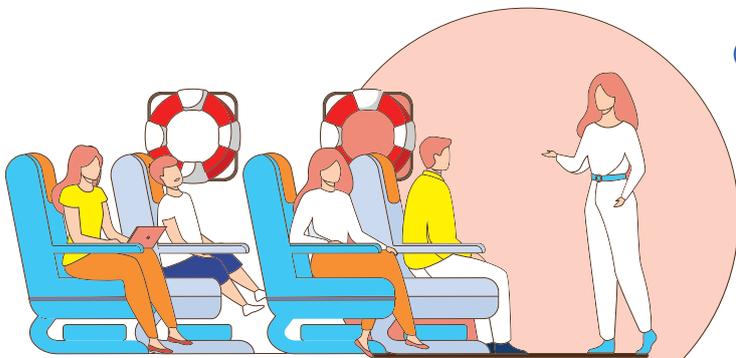




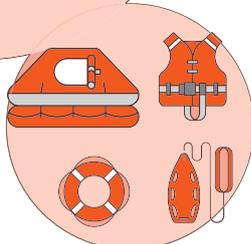
## 선박사고 발생

### 기계고장 등에 의한 체류

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

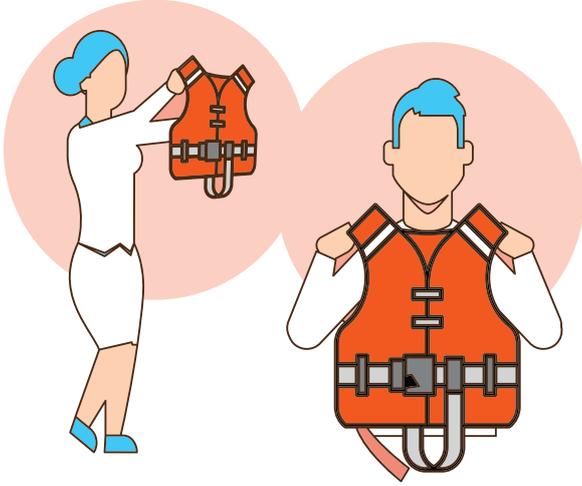


- ② 불안감으로 심리적인 불편을 계속 받게 되면 신체에 이상이 올 수도 있으므로, 여행자들이 편안한 마음으로 대기할 수 있도록 연락상황과 해결과정을 설명합니다.



- 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.

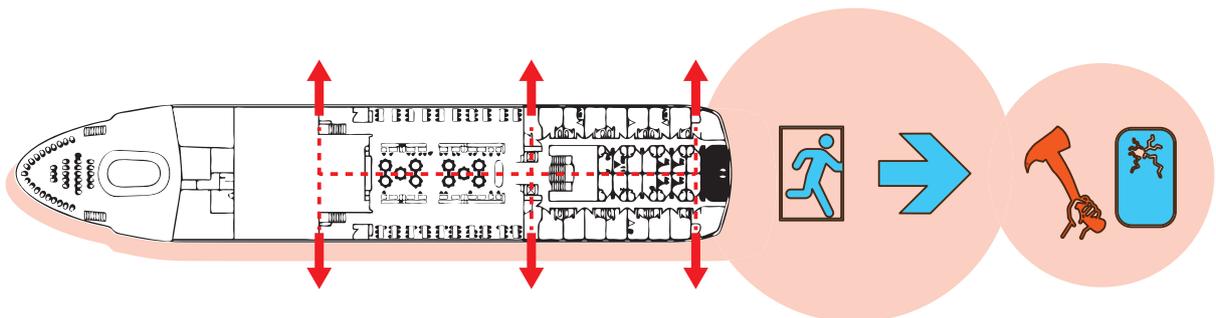
② 즉시 체류상황을 소속여행사에 알리고, 선사에서 소통하는 관계기관을 파악 후, 진행사항 및 해결과정 등 상황을 수시로 정확히 확인해야 합니다.



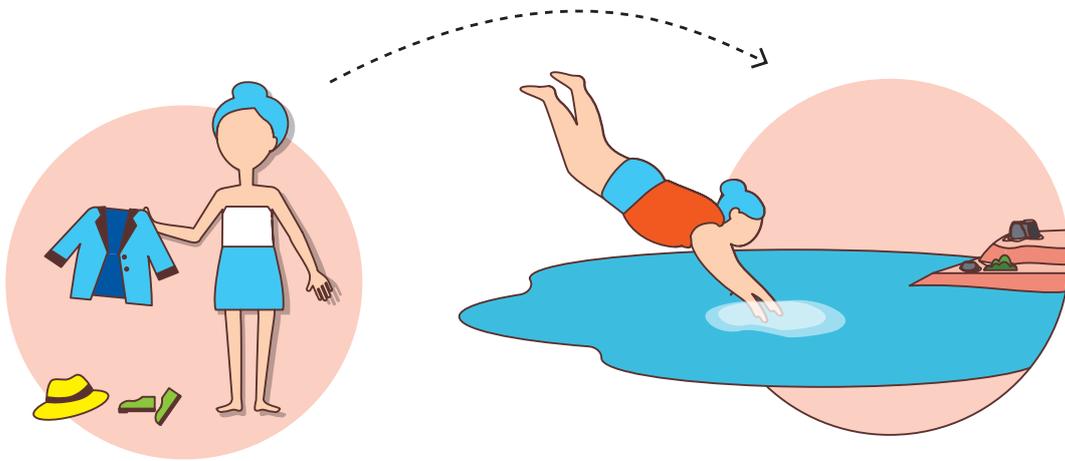
③ 긴박한 상황이므로 여행자들에게 동시에 상황을 전파할 수 있도록 알림체제(알림소리가 잘 들리는 공동장소 확보, 짧고 명료한 큰소리 외침 등)를 확실히 합니다.



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.

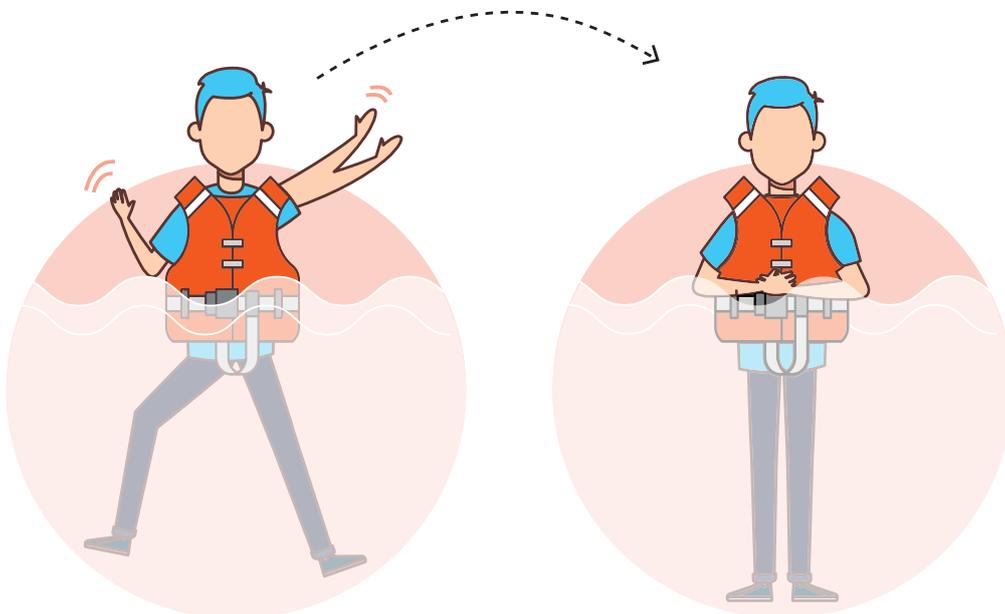


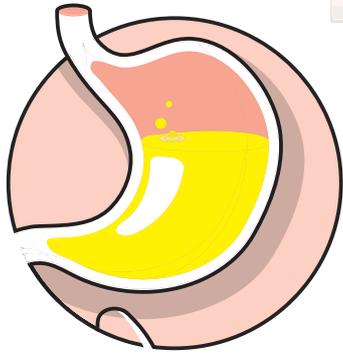
- ⑤ 물에 뛰어들어야 하는 경우에는 용이한 움직임을 위해 옷가지나 신발 등을 벗어 최소화하는 편이 나으며, 육지가 보이면 육지방향으로 이동해야 합니다.



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

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





## 식중독 발생

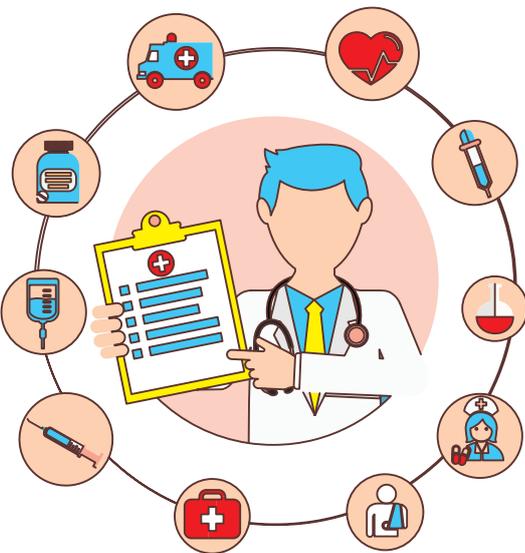


① 여행자가 복통, 구토, 설사 등 위장증상이 있어 통증을 호소하는 경우



② 병원 안내 및 협조(이동, 통역, 접수 등)

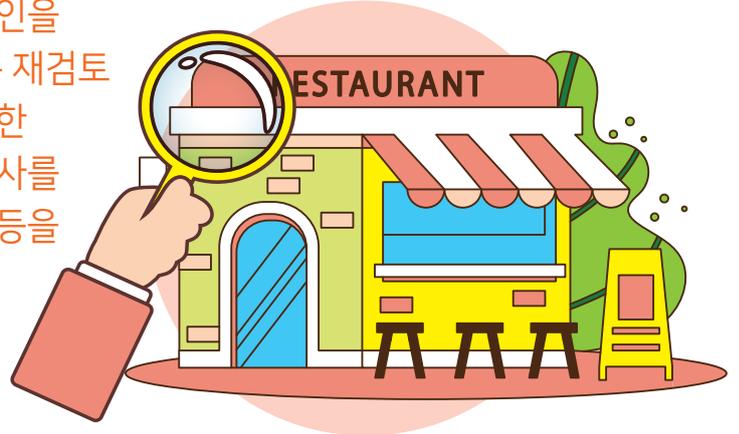
③ 다른 여행자들에게도 증상여부 확인



- 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.

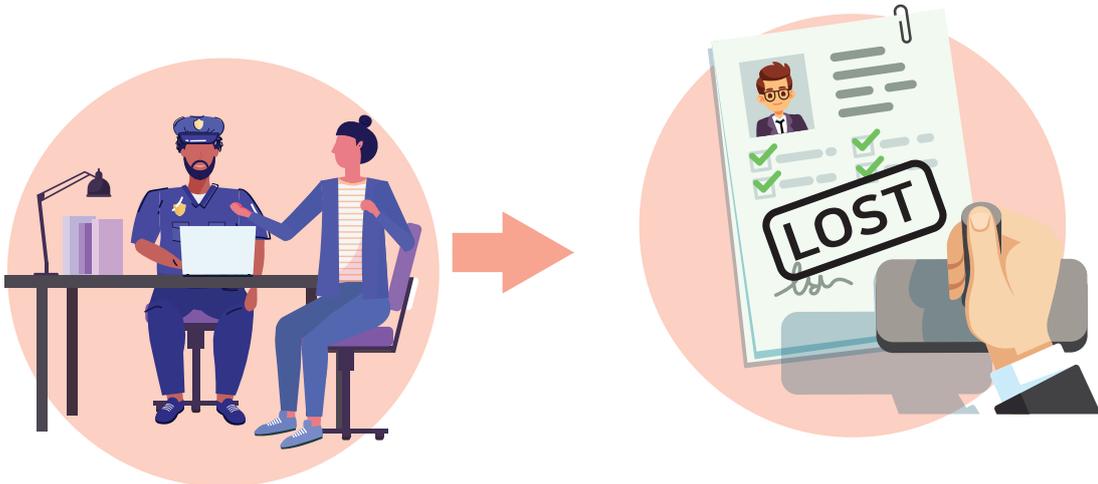




## 기타 사건·사고 대응요령

### (1) 내국인이 해외에서 여권을 분실했을 경우

여권 분실 시, 분실발견즉시 가까운 현지 경찰서를 찾아가 여권분실 증명서를 만든 후 재외공관에 분실증명서, 사진 2장(여권용 컬러사진), 여권번호, 여권발행일 등을 기재한 서류를 제출한다. 급히 귀국해야 할 경우 여행증명서를 발급 받는다.



※ 여권 분실의 경우를 대비해 여행 전 여권을 복사해 두거나, 여권번호, 발행 연월일, 여행지 우리 공관 주소 및 연락처 등을 메모해둔다.

단, 여권을 분실했을 경우 해당 여권이 위·변조되어 범죄에 악용될 수 있다는 점에 유의해야 한다.

※ 중국에서 여권을 분실했을 경우 중국에서 여권분실 도난 사건이 많아 중국 공안당국은 우리 공관으로부터 발급받은 여행증명서가 있더라도 공안당국이 발행한 여권분실증명서가 있어야 출국할 수 있으므로, 여권을 분실하지 않도록 주의해야 한다.





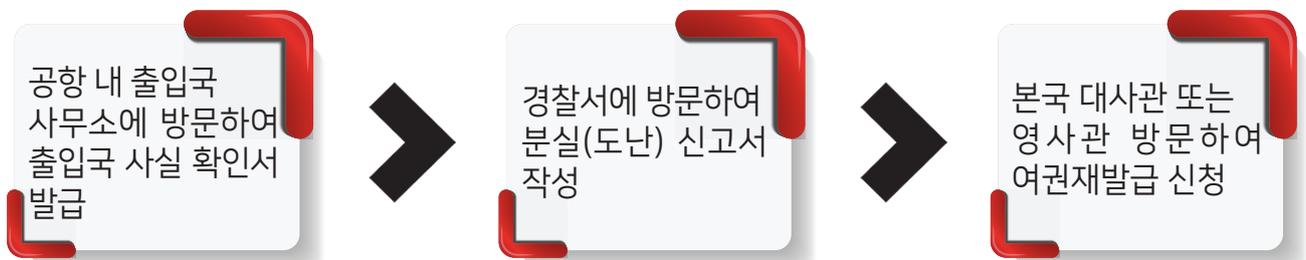
### <중국에서 여권 분실 시 재발급 절차>

- ① 여권을 분실했을 경우, 먼저 관할 파출소에 신고하여 분실증명서를 발급받고 중국 내 우리 관할 공관에 본인이 직접 방문하여 분실신고(사진3매 지참)를 하여야 한다
- ② 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.
- ③ 공안국에서 발급받은 분실증명서를 가지고 공관을 방문해 단수여권을 발급받는다.(발급수수료: 인민폐 120위엔)
- ④ 공안국 외국인출입경관리처에 가서 단수여권에 출국에 필요한 비자를 발급받는다. 여행 경비를 분실·도난당한 경우, 신속해외송금 지원제도에 관해 영사콜센터에 문의한다

출처 : 외교부 해외안전여행(www.0404.go.kr)

### (2) 외국인이 여권을 분실했을 경우

여권 재발급에 필요한 각종 준비서류는 해당 국가 대사관에 직접 문의한다. 원활한 작성과 확인서의 빠른 발급을 위해서 통역을 대동하여 가는 것이 바람직하다. 여행 전 여권을 미리 복사해 두거나 사진으로 찍어두면 분실 시 유용하다.



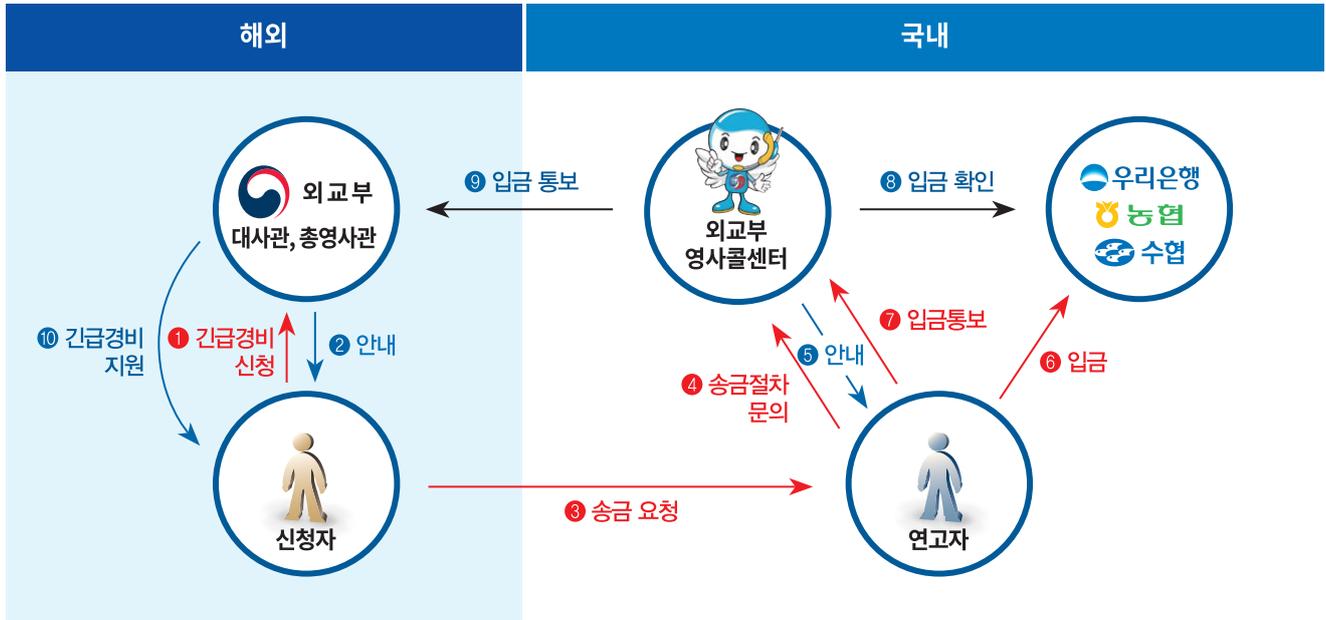
### (3) 여행자수표 분실

- 가. 여행자수표 발행사의 사무실을 찾아가 분실신고를 하고 분실된 여행자수표의 일련번호와 구입 영수증을 함께 제시하면 당일 내로 재발급 받을 수 있다. 여행 전 반드시 여행자수표의 일련번호를 적어 두고 구입 영수증은 여행자수표와 별도로 보관해 둔다.
- 나. 경찰서에 바로 신고한 후 분실 증명서를 발급받는다. 여권과 여행자수표 구입 영수증을 가지고 수표 발행은행의 지점에 가서 분실 신고서를 작성하면, 여행자 수표를 재발행 받을 수 있다. 이 때, T/C의 고유번호, 종류, 구입일, 은행점명, 서명을 알려줘야 한다. 그러나 수표의 상하단, 모두에 사인한 경우, 전혀 사인을 하지 않은 경우, 수표의 번호를 모르는 경우, 분실 시 즉시 신고하지 않은 경우에는 재발급이 되지 않으므로 주의해야 한다.

#### (4) 여행경비 분실

신속해외송금지원제도를 이용한다.(재외공관 혹은 영사콜센터 문의)

※신속해외송금제도는 해외에서 우리 국민이 소지품 분실, 도난 등 예상치 못한 사고로 일시적으로 궁핍한 상황에 처하여 현금이 필요할 경우 국내 지인이 외교부 계좌로 입금하면 현지 대사관 및 총영사관에서 해외여행객에게 긴급경비를 현지화로 전달하는 제도이다.



#### (5) 신용카드 분실

분실 즉시 해당 신용카드사에 전화하여 분실신고를 하는 것이 급선무이다. 만일의 사태에 대비하여 여행 전 해당 신용카드사의 전화번호를 메모해 가도록 해야 한다.

#### (6) 배낭 및 짐 분실

- 가. 배낭 자체를 분실했을 때는 일행의 도움을 받거나 옷가지, 세면도구 등 최소한의 필수품만을 구입하여 나머지 일정을 진행해야 한다.
- 나. 카메라나 캠코더, 노트북 등 일부 물건을 도난당했을 경우에는 가까운 경찰서를 찾아가 상황을 설명하고 Police Report를 작성해야 한다.
- 다. 화물인수증(Claim Tag)을 해당 항공사 직원에게 제시하고, 분실 신고서를 작성한다. 공항에서 짐을 찾을 수 없게 되면, 항공사에서 책임을 지고 배상해야 한다.

#### (7) 물품분실

가. 여행 중에 물품을 분실한 경우, 현지 경찰서에 잃어버린 물건에 대한 신고를 하고, 해외여행자 보험에 가입한 경우 현지 경찰서로부터 도난 신고서를 발급받은 뒤, 귀국 후 해당 보험회사에 청구해야 한다.

## (8) 부당한 체포 및 구금

가. 당황하지 말고 침착하게 현지 사법당국의 절차에 따른다. 우리 공관에 구금 사실을 알리도록, 현지 사법당국에 요청한다. 해외에서 사건·사고가 발생할 경우, 그 나라의 법과 절차에 따라 수사와 사건 처리가 진행된다.(재외공관은 자국민이라는 이유로 현지 사법당국에 특별한 대우를 요구하거나, 직접 해당사건을 담당 할 법적 권한이 없음을 기억한다) 현지 언어가 능통하지 않을 경우, 사법당국에 통역 지원이 가능한지 문의 한다. 본인이 모르는 외국어로 작성된 문서나 내용을 정확하게 이해하지 못할 경우, 함부로 서명하지 않는다. 영사와의 면담 시 향후 진행될 사법절차, 현지 법체계에 대한 일반적인 정보를 제공받을 수 있다. 국내 가족과 연락을 하고 싶을 경우, 사법당국 또는 담당영사에게 협조를 구한다.



나. 체포·구금 당시 부당한 대우, 가혹 행위, 반인권적인 사항이 있었을 경우, 영사와의 면담 시 관련 사실을 알려 관계 당국에 시정을 요청할 수 있도록 한다. 변호사비, 보석, 소송비를 지불하기 위해 필요한 경우, 신속해외송금 지원제도를 활용한다. 전문적인 법률 자문을 구하고 싶을 경우, 변호사 선임에 필요한 정보를 제공 받는다.



## (9) 인질/납치

가. 필리핀, 과테말라, 중국 등 인질 및 납치가 빈번한 국가를 여행할 때에는 치안 불안지역을 사전에 파악해 여행을 자제해야 한다. 납치가 되어 인질이 된 경우, 자제력을 잃지 말고 납치범과 대화를 지속하여 우호적인 관계를 형성하도록 한다.

나. 눈이 가려지면 주변의 소리, 냄새, 범인의 억양, 이동시 도로상태 등 특징을 기억하도록 노력한다. 납치범을 자극하는 언행은 삼가고, 몸값요구를 위한 서한이나 음성녹음을 원할 경우 응하도록 한다.

다. 버스나 비행기 탑승 중 인질이 된 경우, 순순히 납치범의 지시에 따르고 선불리 범인과 대적하려 들지 않는다. 납치범과 대적할 경우, 자신의 생명은 물론 다른 인질들의 생명도 위태로워질 수 있다.

## (10) 마약 소지 및 운반

가. 마약에 대한 규제가 점점 강화되어 전 세계 대부분의 국가에서 마약범죄를 중범죄로 다루고 있고, 소지 사실만으로도 중형에 처하는 나라가 있으므로 주의해야 한다. 중국의 경우, 헤로인 50g또는 아편 1kg을 제조, 판매, 운반, 소지 시 사형에 처하도록 하고 있다.(중국 형법 제347조)

나. 운반한 가방에서 마약이 발견되었을 경우, 외국 수사당국은 귀하가 악의가 있었는지 여부에 관계없이 마약사범과 동일하게 처벌하기 때문에 본의 아니게 억울하게 일을 당하지 않도록 본인 스스로 유의해야 한다.

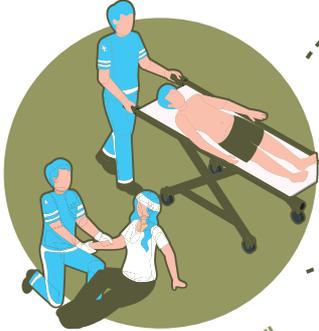
다. 자신도 모르는 사이에 마약이 자신의 수하물에 포함될 수 있으므로 수하물이 단단하게 잠겼는지 확인한다. 공항이나 호텔 프론트에서 자신의 수하물을 항상 가까이 둔다. 자신이 모르는 사람과 도보나 히치하이킹을 통해 국경을 같이 넘지 않는다. 복용하는 약이 있는 경우 의사의 처방전을 항상 소지해 불필요한 입국 심사를 받지 않도록 한다. 아이들의 장난감 등을 통해 마약이 운반되기도 하므로, 모르는 사람에게서 선물을 받지 말아야 한다.

# 사후처리 및 회복 단계

## 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



- 현장지휘체계 가동 긴급구조 활동 전개
  - 고객의 안전 유무 확인 및 긴급구조 협조
  - 사건 발생지에 신속하게 관련 인력 투입 및 파견



- 유가족 및 사고피해자가족 소통 및 이동과정 등에 협력



- 유관기관 지원 협조(통역, 연락체계 유지, 상황보고 유지 등)



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

## 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 대리권한이 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, 운용요원 등)에게 책임 있는 사건·사고에는 여행사가 보상을 개별로 협의해야하며, 여행자보험과는 아무런 관계가 없음을 인식해야 합니다.



# 사망사고 조치사항

## (1) 사망사고 처리절차

사망사고 처리절차	
1단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 인솔자나 가이드는 사고현장을 수습한다.</li> <li>② 사무실보고, 경찰신고 조사협조, 피해자 병원후송, 목격자 진술확보(가능한 상황인 경우)</li> <li>③ 피해자 일행과 다른 일행을 분리(현장 보존을 위하여 역할 분담, 현장 잔류)</li> </ul>
2단계	<p>행사를 진행하는 여행사에서는 즉각 사고대책반을 구성하여 현장에 책임자를 급파, 사태파악 후 피해자 및 동행자에 대한 조치, 경찰조사 협조, 영사신고, 본사와 연락을 유지한다.</p>
3단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 사고 현지에 도착한 피해가족, 유가족 응대(공항 미팅, 숙소, 식사제공, 상향설명, 시신 이송 방안 등 안내, 항공사 협조)</li> <li>② 영사관 확인(사망진단서, 경찰리포트, 영사확인서 준비 유가족 전달)</li> </ul>
4단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 시신이송 준비(화장 또는 입관조치, 항공사 협조) / 완료</li> <li>② 유가족 귀국조치(귀국 항공편 마련, 공항 출발 수속 조치)</li> </ul>
5단계	<p>본사는 유가족 및 시신의 국내 도착에 따라 공항마중, 조문 등 조치</p>
6단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 장례식 이후 유가족 연락</li> <li>② 여행자보험안내, 보상관련 협의진행</li> <li>③ 사안별 법률적, 객관적 담보 위한 손해사정사, 고문변호사 자문을 통해 진행</li> </ul>

## (2) 현지여행사 조치사항

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

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 유가족의 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

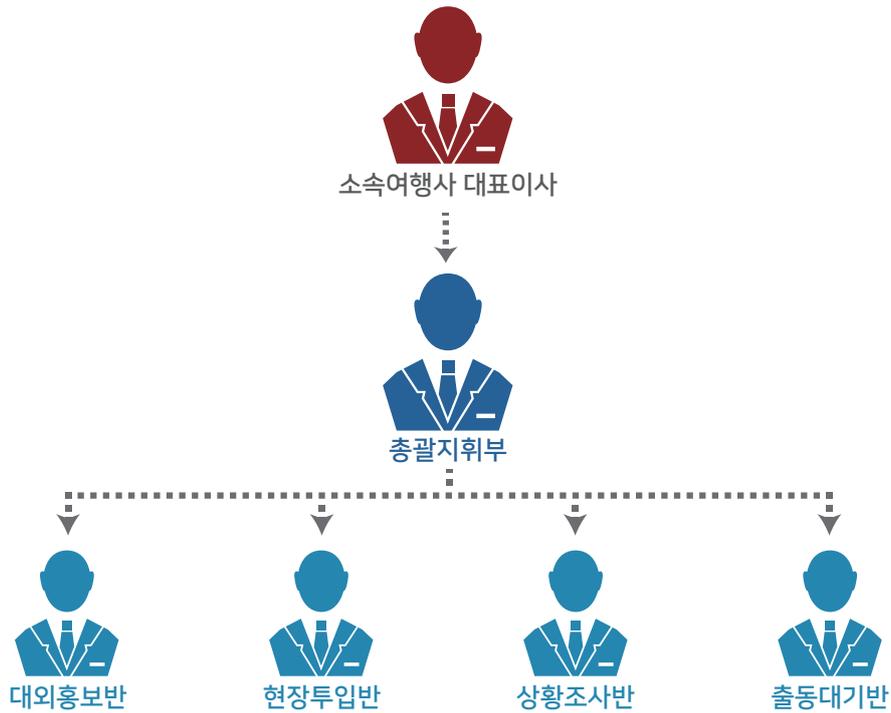
현지여행사 조치사항	
1단계	사고현장의 인솔자나 가이드는 우선 피해자(부상, 질병)에 대하여 신속하게 병원으로 후송한다. ※ 사고발생 즉시 현지 또는 본사로 연락하여 책임자 지시 따른다.
2단계	경찰에 신고하고 출동한 경찰의 사고조사에 협조한다.
3단계	피해고객 일행과 다른 여행고객과 분리하여 일정을 진행토록 조치한다.
4단계	현지사무소에서는 즉각 대책반 구성하여 현장에 급파하여 사태를 파악하고 피해자 상태 파악 후 경찰에 신고하고 현장을 수습한다.
5단계	본사에 상황보고 및 긴밀한 연락체제를 유지
6단계	사고수습 후 피해 또는 질병고객의 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 조언, 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 과도발생 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	1. 여행자보험 청구 구비서류 - 병원측 사망진단서 - 경찰리포트(상해사망) - 영사확인서 - 가이드 또는 인솔자 보고서 - 제적등본/수령자 통장사본 - 위임장(인감증명)  2. 항공사 시신운송처리 - 화장시 : 화장확인서 - 입관 후송 시: 방부처리증명서 - 시신운송 영수증  3. 공항도착 후 시신 인수(화물터미널) - 유가족 신분확인/도장, 인수비용  4. 교통사고 발생시 - 가해자 인적 사항 - 차량보험 가입증서 - 경찰리포트 - 가이드 또는 인솔자보고서 - 현장사진 - 가해자차량사진(번호판)	1. 여행자보험 청구 구비서류 - 병원진단서, 치료비영수증 원본 - 경찰리포트(상해치료) - 목격자 진술서(가이드 또는 인솔자) - 여권사본/통장사본  2. 항공사 협조서류 - 의사 진단서 - 의사 또는 간호사 동반확인서 ※ 스트레처(부상자 들것) 처리 시 필요서류  3. 공항도착 후 병원이동 - 앰블런스 계류장 진입서류 항공사 협조  4. 교통사고 발생시 - 가해자 인적사항/차량보험 가입증서 - 경찰리포트 - 가이드 또는 인솔자 보고서 - 현장사진, 가해자차량 사진(번호판)

## 5. 주요 재난시 대응 요령

### 자연재난 (지진)

#### 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.

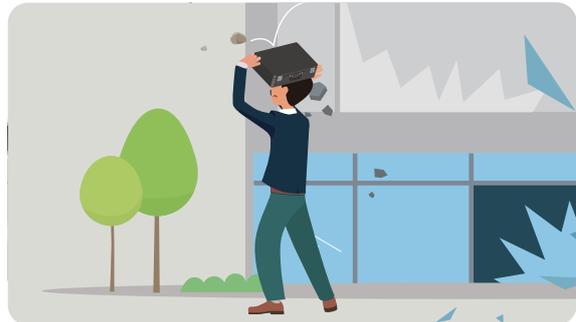
##### 건물 밖으로 나갈 때는?



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.

출처 : 외교부 해외안전여행(www.0404.go.kr)

## 사회재난

### (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 만져 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 축전지는 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.(눕거나, 선헤엄)
- 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 뛰어 들지 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 나쁠 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

- ① 정원을 초과하여 승선을 요구하는 행위, 음란행위 기타 풍속을 해하는 행위
- ② 선박사업자·선원 기타 종사자의 구명동의 착용지시, 기타 안전운항이나 위해방지를 위한 주의사항이나 지시에 위반하는 행위
- ③ 선박 내에서 술을 마시거나 기타 선내의 질서를 어지럽히는 행위
- ④ 인명구조용장비나 기타 유·도선의 설비를 파손하여 장비나 설비의 기능을 손상시키는 행위
- ⑤ 「위험물 선박 운송 및 저장규칙」에서 규정된 화약·폭약·탄약 등 폭발물 고압가스와 인화성 액체류 등을 선내에 반입하거나 운송하는 행위

### 다. 사고발생 시 행동요령

- ① 선박사고(화재, 좌초, 테러 등)가 발생하면 큰소리로 외치거나 비상벨을 눌러 사고발생 사실을 알린다.
- ② 화재가 발생 하였을 때에는 우선 소화기를 이용하여 불을 끄고 창문 등을 깨서 환기를 시킨다.
- ③ 위험한 상황이 되었을 때 의자 밑 또는 선실 내에 보관된 구명조끼를 입고, 물속에서 행동이 쉽도록 가능한 한 신발을 벗는다.
- ④ 선장·인명구조요원의 지시에 따라 질서를 유지하면서 침착하게 출입문을 통하여 외부로 탈출한다.
- ⑤ 출입문 또는 비상구 등이 열리지 않을 때 선내에 비치된 도끼를 이용하여 창문을 깨고 탈출한다.
- ⑥ 구명조끼를 착용하고 물속에 뛰어들어든 사람은 신속하게 육지 쪽으로 이동하고 안전한 장소에서 체온이 떨어지지 않도록 보온을 유지한다

<p>선실 내 대피 요령</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 사고 발생 시 승무원에게 알리기</li> <li>② 승무원의 안내에 따라 침착하게 행동하기</li> <li>③ 바람막이가 되는 점퍼나 바지 속에 옷을 여러 겹 끼어 입기</li> <li>④ 방수가 되는 비닐 팩에 핸드폰을 넣고, 점퍼 주머니에 빠지지 않게 넣기</li> <li>⑤ 일정시간 동안 배가 기우는 것이 느껴지면 배가 기우는 반대쪽의 출입구 쪽으로 대피하기</li> <li>⑥ 구명조끼는 선실에서는 입지 않고 들고 있다가, 안내에 따라 착용하거나 갑판으로 나가면 즉시 착용하기</li> <li>⑦ 구명조끼가 없을 경우 물에 뜨는 물건(페트병, 공, 부력이 있는 물체) 준비하기</li> <li>⑧ 배가 더 기울어지거나 선실의 집기류가 한쪽으로 쏠려 출입구로 나가기 어려운 상황이 되기 전에 승무원의 지도 아래 질서 있게 갑판의 대피장소로 이동하기</li> </ul>
<p>갑판 대피 요령</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 갑판으로 나가면 구명조끼를 바로 착용하고, 혹시 구명조끼가 없을 경우 물에 뜨는 물건을 들고 대기 하기</li> <li>② 배가 심하게 기울 때를 대비해서 벽면이나 난간을 활용해 안전하게 대피하기</li> <li>③ 사전 안전 교육에 따라 정해진 대피 장소에 대기하기</li> </ul>
<p>물에 뛰어 들어야 할 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 떨어지는 높이를 최대한 줄이고 안전하게 입수할 수 있는 상황인지 확인하기</li> <li>② 머리를 보호하고 다리부터 입수하는 자세를 통해 입수 충격에 대비하기</li> <li>③ 입수 후 최대한 배에서 멀리 떨어져 두 무릎을 가슴으로 모으고 겨드랑이에 손을 넣어 최대한 체온 보호하기</li> <li>④ 다른 사람들과 모여서 체온을 보호하고 서로 의지하며 구조 기다리기 (서로 팔을 걸어 원 만들기)</li> <li>⑤ 방수 비닐 팩에 들어 있는 핸드폰으로 119에 자신의 위치 알리기</li> </ul>

## (5) 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 앞으로 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 일어서지 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 일어서는데 도움을 주어야 한다.
- ⑤ 본인 주위에서 사고가 발생한 경우에는 즉각 사고를 알리고 더 큰 사고위험을 방지하기 위하여 질서와 주의가 필요함을 널리 알려야 하며, 가능하다면 최대한 신속하게 긴급구조 요청(경찰, 소방, 병원 등)을 해야 한다.

## 해외재난

### (1) 자연 재해



- 가. 재외공관에 연락하여 본인의 소재지 및 여행 동행자의 정보를 남기고, 공관의 안내에 따라 신속히 현장을 빠져나와야 한다.
- 나. 지진이 일어났을 경우, 크게 진동이 오는 시간은 보통 1~2분 정도다. 성급하게 외부로 빠져 나갈 경우, 유리창이나 간판·담벼락 등이 무너져 외상을 입을 수 있으니 비교적 안전한 위치에서 자세를 낮추고 머리 등 신체 주요부위를 보호한다. 지진 중에는 엘리베이터의 작동이 원활하지 않을 수 있으므로 가급적 계단을 이용하고, 엘리베이터 이용 중에 지진이 일어날 경우에는 가까운 층을 눌러 대피한다.
- 다. 해일(쓰나미)가 발생할 경우, 가능한 높은 지대로 이동한다. 이 때, 목조건물로 대피할 경우 급류에 쓸려갈 수 있으므로 가능한 철근콘크리트 건물로 이동해야 한다.
- 라. 태풍·호우시 큰 나무를 피하고, 고압선 가로등 등을 피해 감전의 위험을 줄인다.
- 마. 자연재해 발생시, TV·라디오 등을 켜두어 관계기관에서 발표하는 위기대처방법을 숙지하고, 유연비어에 휩쓸리는 일이 없도록 주의해야 한다.
- 바. 현지 관계당국에 해당 건을 신고하고, 우리 재외공관(대사관 혹은 총영사관)에도 연락을 취하여 우리 국민 안전을 파악할 수 있도록 한다.

### (2) 대규모 시위 및 전쟁



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

### (3) 테러 및 폭발



- 가. 재외공관에서 사건 관할 경찰서의 연락처와 신고방법 및 유의사항을 안내 받는다. 총기에 의한 습격 일 때는 자세를 낮추어 적당한 곳에 은신하고 경찰이나 경비요원의 대응사격을 방해 하지 않도록 한다.
- 나. 폭발이 발생하면 당황하지 말고 즉시 바닥에 엎드려 신체를 보호한다. 엎드릴 때는 양팔과 팔꿈치를 갈비뼈에 붙여 폐·심장·가슴 등을 보호하고 손으로 귀와 머리를 덮어 목 뒷덜미, 귀, 두개골을 보호한다. 통상 폭발사고가 발생한 경우 2차 폭발이 있을 가능성이 크므로 절대 미리 일어나서는 안 되며

이동시에는 낮게 엎드린 자세로 이동한다.

- 다. 화학테러의 경우 눈물과 경련, 피부가 화끈거리거나 호흡곤란, 균형감각 상실 등의 증상 등이 나타나게 되므로, 이럴 땐 손수건으로 코와 입을 막고 호흡을 멈춘 채 바람이 부는 방향으로 신속히 현장을 이탈해야 한다. 병원균이나 생물학적 물질에 의한 테러의 경우 호흡기, 피부에 난 상처, 음식물 복용 등을 통해 감염되고 전염병을 발생시킨다. 주요 증상으로는 고열, 복통, 설사, 못물, 인후염, 피부발진, 안구출혈, 무기력 등의 증상이 나타나게 된다. 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 한다.
- 라. 독가스 등 생화학 가스가 살포된 경우, 손수건 등으로 코와 입을 막고 호흡을 중지한 채 바람이 불어오는 방향으로 현장을 이탈해야 한다.
- 마. 방사능 테러는 폭발을 감지해도 특수 장비가 없다면 방사능 물질로 인한 오염이 발생했는지 감지하기 어렵기 때문에 핵 폭발지역에 있을 경우, 비상대피소로 대피하거나, 실내에 있을 경우 모든 출입문과 창문을 빈틈없이 닫아두어야 한다.
- 바. 현지 경찰서에 해당 건을 신고하고, 우리 재외공관(대사관 혹은 총영사관)에도 연락을 취하여 우리 국민 안전을 파악할 수 있도록 해야 한다.



#### (4) 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.

#### (5) 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.

#### (6) 기타 교통안전사고



- 가. 재외공관(대사관 혹은 총영사관)에서 사건 관할 경찰서의 연락처와 신고방법 및 유의사항을 안내 받는다. 의사소통의 문제로 어려움을 겪을 경우, 통역 선임을 위한 정보를 제공받는다. 스마트폰 사용자의 경우, 외교부 해외안전여행 어플리케이션을 다운받아 둔다.(현지 경찰서 번호 안내 및 사건장소 촬영과 녹취기능 등 포함)
- 나. 사고 후 지나치게 위축된 행동이나 사과를 하는 것은 자신의 실수를 인정하는 것으로 이해될 수 있으므로 분명하게 행동한다. 목격자가 있는 경우 목격자 진술서를 확보하고, 사고 현장 변경에 대비해 현장을 사진 촬영한다.
- 다. 장기 입원하게 될 경우, 국내 가족들에게 연락하여 자신의 안전을 확인시켜 주고, 직접 연락 할 수

없는 경우 공관의 도움을 요청한다. 사안이 위급하여 국내 가족이 즉시 현지로 와야 하는 경우, 긴급 여권 발급 및 비자 관련 협조를 구한다.

라. 급작스러운 사고로 의료비 등 긴급 경비가 필요할 경우, 해외공관이나 영사콜센터를 통해 신속 해외송금 지원제도를 이용한다. 피해보상 소송을 진행할 경우, 그 나라의 일반적인 법제도 및 소송을 제기하기 위한 절차에 대해 문의하고, 현지 또는 통역사 선임에 필요한 정보를 제공받는다.

### (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	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 승강장 밑, 벽면 여유 공간에 엮드리기</li> <li>② 큰소리로 도움 청하기</li> </ul>
선로 위에 물건을 떨어뜨렸을 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 선로에 직접 내려가지 않고 반드시 직원에게 도움 청하기</li> </ul>
선로에 사람이 떨어진 것을 보았을 때	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 큰 소리로 알리고 직원에게 도움 청하기 (무리하게 선로로 들어가면 위험함)</li> <li>② 비상전화기를 이용하여 사고 발생 즉시직원에게 상황 알리기</li> </ul>
화재 발생 시 행동 요령	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 큰 소리로 화재 사실 알리기</li> <li>② 역 내 또는 열차 차량 내에 있는 비상 인터폰을 이용하여 화재 사실 알리기</li> <li>③ 소화기 사용법에 따라 초기 진화하기</li> <li>④ 기관사 또는 역직원의 안내에 따라 젖은 수건으로 입과 코를 가리고 고개를 숙인 채 대피로로 신속히 대피하기</li> </ul>

### (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, 굵이 높은 구두나 모서리가 날카로운 장신구와 소지품을 기내에 남겨두고 탈출한다. 충돌 전 좌석등받이를 앞으로 세우고 안전벨트를 착용한 후 부상을 최소화할 수 있는 자세를 취한다.

- ② 산소마스크를 빨리 착용하고(머리 위쪽에서 내려오는 산소마스크 이용), 구멍조끼는 기내에서 탈출하기 직전에 부풀린다. 자기 자리에서 부풀리면 좌석에 끼이거나 기내를 빠져나가는데 많은 시간이 소요되므로 주의해야 한다.
- ③ 구멍조끼는 머리 위부터 뒤집어쓰고 옆구리 부분에 있는 줄을 당겨 벗겨지지 않도록 끝까지 조여 주고(서로 도와주기), 구멍조끼 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, 평상 시 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 기대에 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 소화물은 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 살피며 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 살피며 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 상태만을 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 문제도 갑자기 날씨가 나빠지거나 사고 이후에 조치가 늦어져서 조난사고로 까지 이어지는 경우가 많다. 따라서 혹시라도 부딪힐 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 당했더라도 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 동요하지 않도록 하고 차분하고 신속하게 구조작업을 진행하여야 한다. 또 구조를 요청하러 갈 때에는 2인 1조로 움직이도록 하고 다른 사람은 그 자리에서 기다려야 한다.

## (10) 생물테러 및 화학테러



- 가. 생물테러 의심물건(물체)발견 때는 물건(물체)을 건드리지 말고 즉시 자리를 피한 후 신고해야 한다.
- 나. 목욕을 하고나서 입었던 옷, 신발 등은 소독 후 폐기해야 한다.
- 다. 생물테러 작용제는 치료제가 있으므로 오염된 후에도 침착하게 행동해야 한다.
- 라. 화학 테러 발생 때는 화학물질에 노출된 경우, 즉시 신고해야 한다.
- 마. 손수건 등으로 입과 코를 가리고, 옷으로 피부를 감싸 노출을 방지해야 한다.
- 바. 실외에서는 바람을 안고 이동하되 높은 곳으로 대피해야 한다.
- 사. 오염된 장소가 지하철, 건물 등 실내공간은 신속히 밖으로 대피해야 한다.
- 아. 차량으로 사건현장을 이동시에는 창문을 닫고, 에어컨 히터는 켜지 않아야 한다.

## (11) 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 발

생한다. 80% 이상이 박테리아에 의한 세균성 장염으로 대개는 하루 3~5회의 설사가 3~4일 계속되다가 좋아진다. 그러나 일부 환자들은 복통, 열, 심한 설사를 경험하며 노약자나 어린아이는 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 뇌부종으로 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.

## (12) 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°C 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 어린아이와 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.

## (13) 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 유행종료를 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 동반 되고 따로 체내외 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 영장류(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

(14) 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 중증급성하기도질환(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, 재치기시 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 중동지역\*을 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 발생국가는?

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)

## (15) 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 1주일엔 모기에게 물리지 않도록 조심한다.
- ③ 회복 이후 1개월 동안 헌혈을 하지 않는다.
- ④ 남성의 경우 회복 후 6개월 동안 콘돔을 사용한다.



## (16) 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 1.0%(WHO 2022.12 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 접종
- 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



## 6. 응급처치 및 구호장비 사용 요령

### 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 필히 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, 헝겊으로 함부로 건드리지 말고, 엉키어 뭉친 핏덩어리도 떼어 내지 말아야 한다.
- 지혈이 되면 붕대를 감고 병원으로 이송한다.

##### ③ 출혈이 심한 경우

- 소독된 거즈나 깨끗한 헝겊으로 즉시 세계 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 헝겊을 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 색으로도 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 동요되어 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.

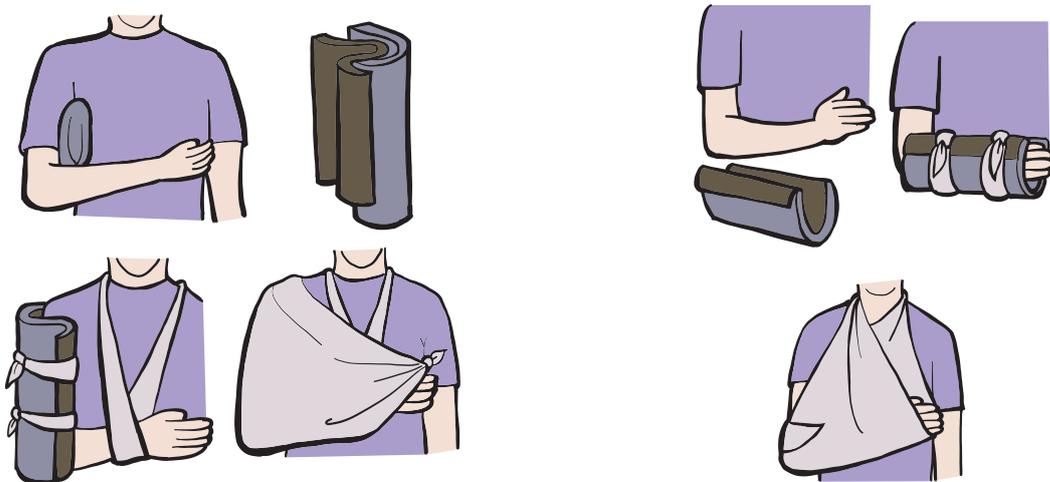
다. 이송

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

(4) 골절

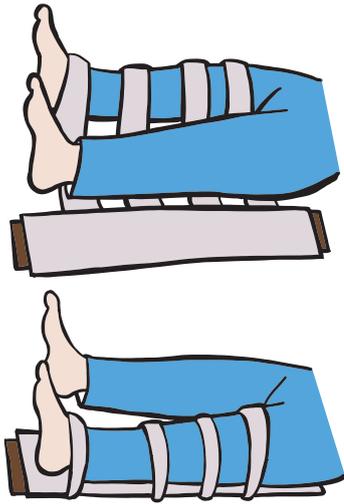
머리나 목 또는 척추에 손상을 입은 환자의 경우에는 전문 의료진이 도착할 때까지 절대로 움직여서는 안 된다. 이런 환자를 움직이면 등골에 손상을 받게 되어 사자마비나 하반신 마비 등 무서운 후유증을 초래하게 되므로 특히 주의를 기울여야 한다. 팔, 다리의 골절 시에도 골절부위를 뒤틀 수 있으면 움직이지 않도록 해야 한다.

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

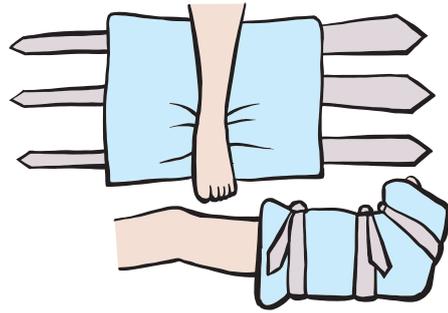


윗 팔뼈 골절

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 다가와서 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.



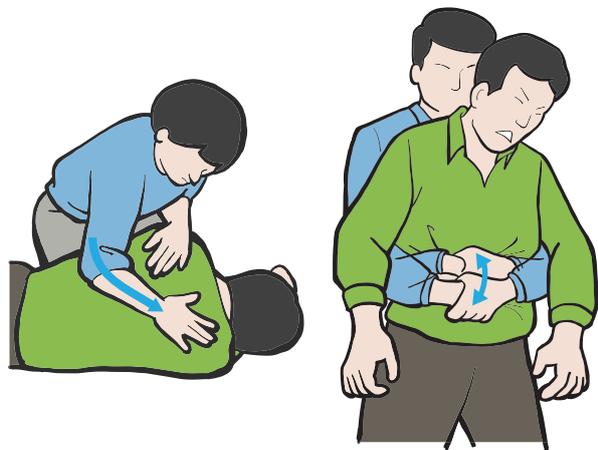
② 심폐소생술에서의 무의식환자 처치를 일단 한다. 즉, 의식이 있는가 확인하고 호흡, 박동을 확인한 뒤 호흡이 없으면 구강 대 구강 인공호흡법을 실시하고 바른 인공호흡을 시행함에도 불구하고 가슴이 부풀어 오르지 않으면 이물질에 의한 질식을 의심할 수 있다.



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.



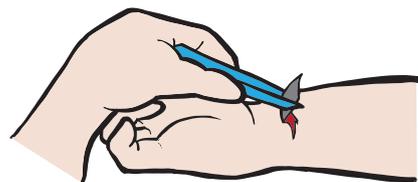
② 출혈이 있으면 직접 압박법으로 지혈을 한다.



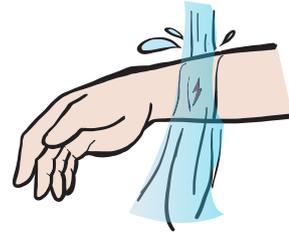
③ 지혈이 되면 상처를 비누와 물로 깨끗이 씻어서 먼지나 이물질이 없게 한다. 씻을 때는 상처를 조심스럽게 다루어 다시 출혈하는 일이 없도록 한다.



④ 이물질을 제거할 때는 집게(tweezer:우리에게 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 헹궈 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, 붉어지거나, 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.

## 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 증가한다.

### (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 쭉 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.

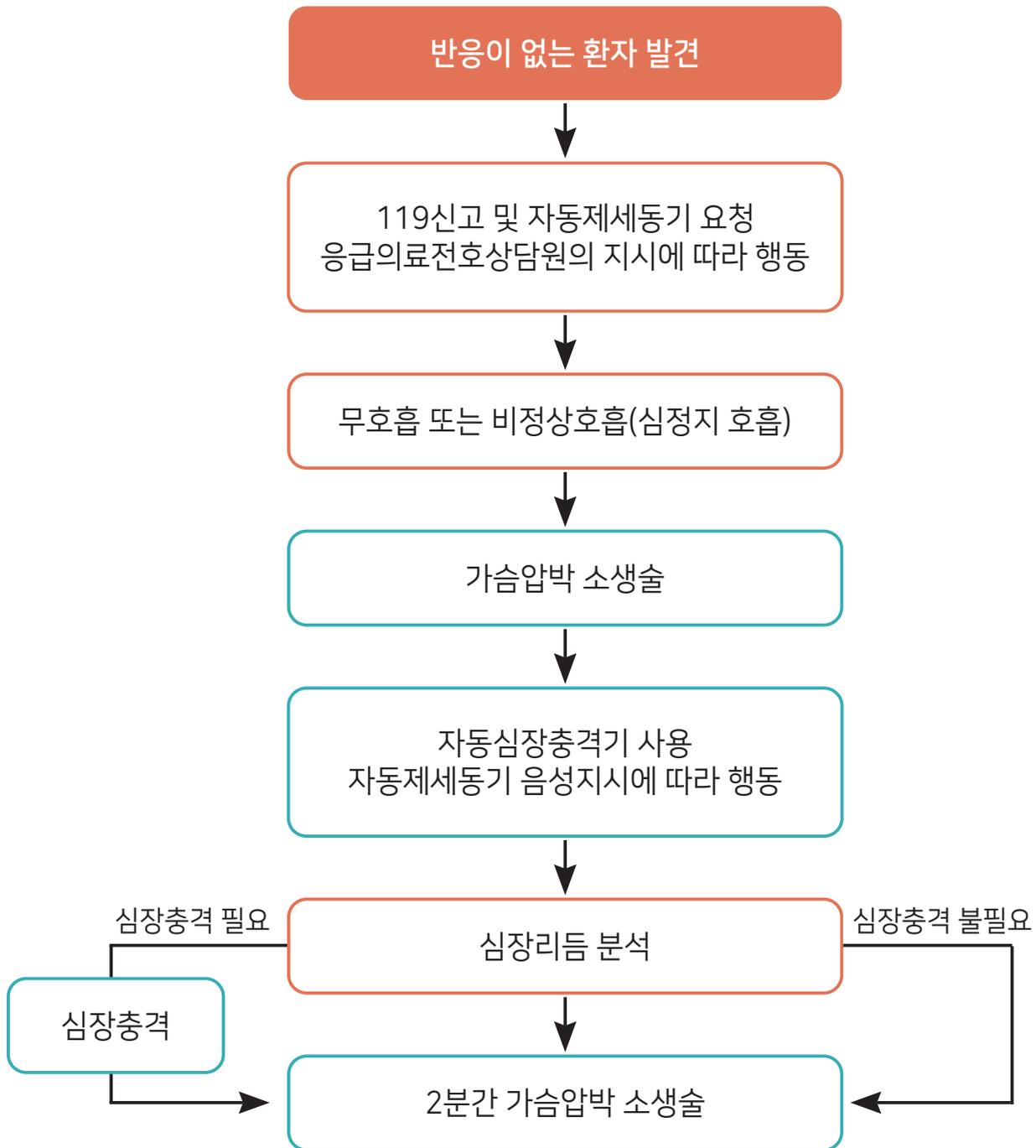
#### 다. 인공호흡 2회 시행

- 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

**성인심폐소생술 따라하기**

**① 의식확인**



어깨를 두드리며 의식 확인 후 반응이 없으면 119신고 도움요청

**② 압박 위치**



손을 모아 가슴의 정중앙에 위치함

**③ 압박 방법**



수직으로 5~6cm 깊이, 분당 100~120회 속도

**④ 가슴 압박(30회)**



30회의 가슴압박 시행  
※ 압박된 가슴은 완전히 이완되도록 함

**⑤ 기도 유지**



머리를 젖히고 턱을 들어 기도유지

**⑥ 구조 호흡**



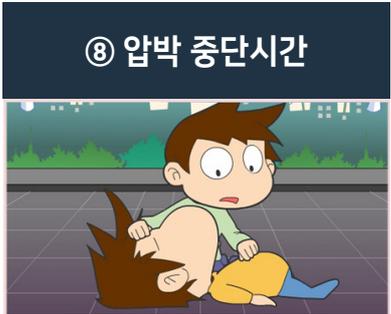
코를 막고 입속으로 2회 불어 넣기

**⑦ 압박 대 호흡(30:2)**



회복되거나 119가 올 때까지 가슴압박과 구조호흡 반복

**⑧ 압박 중단시간**



흉부압박 시 중단 시간이 10초 미만이 되도록 함

※ 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 움직임を 보고 귀로 호흡음을 듣고 뺨으로 입김을 느낀다.

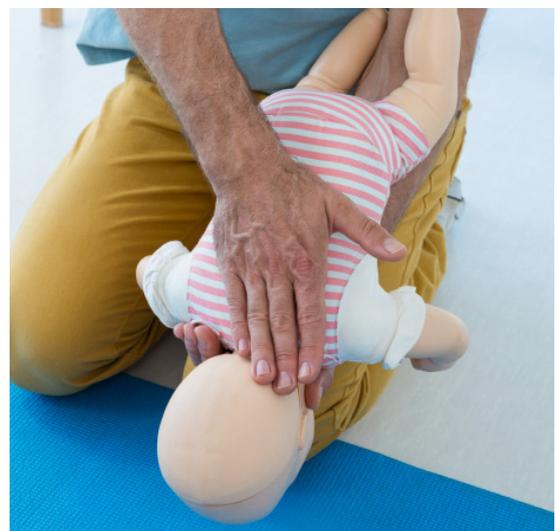
##### 다. 인공호흡

- 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.

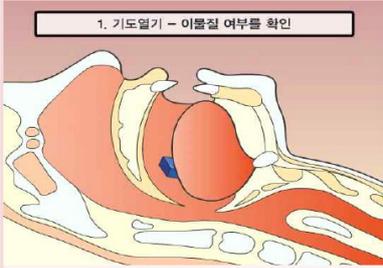
※ 주의 : 흉부압박 사이의 중단 시간을 최소화한다.



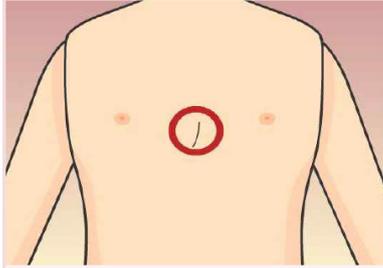
## 영아 심폐소생술

**영아 심폐소생술  
따라하기**

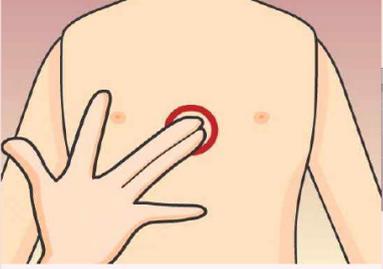
1. 기도열기 - 이물질 여부를 확인



**① 기도열기(입안의 이물질 제거)**  
입안의이물질 여부를 확인.  
이물질리 확실시 보이면 손가락으로 제거



**② 압박 위치**  
두 손가락(한손바닥)을 흉골 중앙 바로 아래에 위치함.(명치를 누르지 않도록 주의)



**③ 압박 위치**  
영아의 경우 두 손가락으로 누름



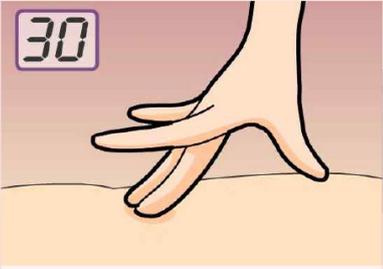
**④ 가슴 압박(30회)**  
연령에 따라 한손으로 누르는 경우(유아)

1-2.5cm 길이로 (흉곽의 1/3 또는 1/2) 압력



**⑤ 압박 깊이**  
흉곽의 최소 1/3깊이로  
분당 최소 100회 속도로 압박

30



**⑥ 흉부압박**  
가슴압박 30회 실시

머리는 중립 위치를 유지



**⑦ 기도유지**  
머리는 중립 위치를 유지

3. 인공호흡 2회 실시



**⑧ 인공 호흡**  
영아의 경우 입과 코에  
인공호흡 2회 불어넣기

30회 압박 후 2회 인공호흡 반복



**⑨ 압박 대 인공 호흡(30:2)**  
회복되거나 119가 올때까지  
가슴압박과 인공호흡 반복함

출처 : 보건복지부

## 구호장비 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 적응증이 되면 전기 충격을 준다. 자동제세동기에서 제세동 리듬이 아니라는 분석음이 나면 흉부압박을 시작으로 심폐소생술을 실시한다.



## \*자동심장충격기(AED)의 사용

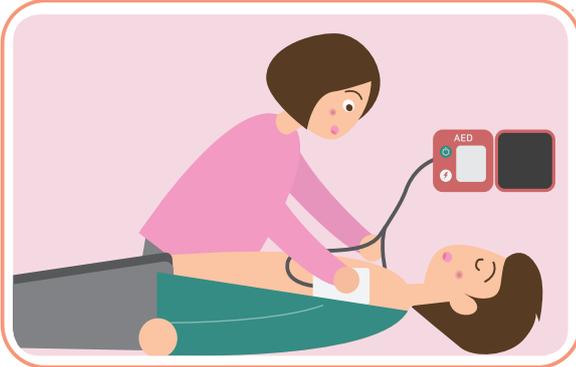
STEP 01	<p>자동심장충격기(AED)를 준비한다.                  자동심장충격기(AED)를 준비하는 동안 심폐소생술은 계속한다.</p>
STEP 02	<p>자동심장충격기(AED)의 전원을 켜다.                  휴대용 가방이나 자동심장충격기(AED)의 뚜껑을 개봉 후 전원을 켜다</p>
STEP 03	<p>전극패드를 환자의 가슴에 부착한다.                  전극패드는 성인용과 8세 미만의 어린이용 2가지로 분류되므로                  환자에 알맞은 전극패드를 선택하여 사용한다.                  (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.</p>
STEP 04	<p>자동심장충격기(AED)가 심장 리듬을 분석한다.                  심폐소생술을 멈추고 환자를 만지는 사람이 없는지 확인 후 환자로부터                  떨어진다.                  자동제세동기(AED)가 환자에게 쇼크가 필요한지 아닌지 분석한다.</p>
STEP 05	<p>"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.</p>
STEP 06	<p>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 재평                  가하고 필요에 따라 처치를 시행한다.</p>

## <심장충격기의 사용순서>



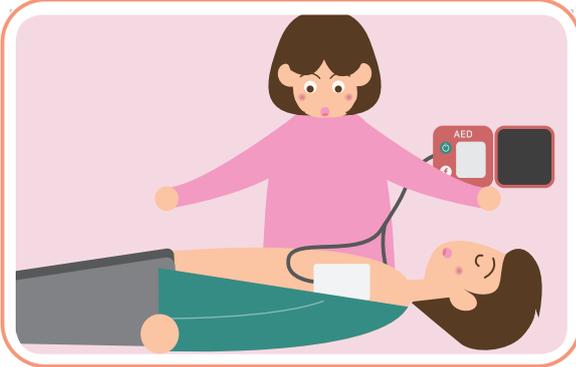
### ① 심장충격기 켜기

심장충격기는 반응과 정상적인 호흡이 없는 심정지 환자에게만 사용합니다. 심폐소생술 시행 중에 심장충격기가 도착하면 지체없이 시행해야 합니다. 심장충격기의 전원 버튼을 누릅니다.



### ② 두 개의 패드 부착

패드 1: 오른쪽 쇄골 아래  
패드 2: 왼쪽 젖꼭지 아래의 중간 겨드랑이선에 부착합니다.



### ③ 심장리듬 분석

심장충격기가 심장리듬을 분석하는 동안에는 환자에게 닿지 않게 떨어집니다. 심장충격이 필요하면 “심장충격이 필요합니다”라는 음성지시와 함께 자동으로 충전되고, 충전 중엔 가슴압박을 실시합니다. 심장분석이 필요 없는 경우는 심폐소생술을 계속 실시합니다.



### ④ 심장충격 실시

심장충격이 필요한 경우에만 심장충격 버튼이 깜박입니다.

깜박이는 버튼을 눌러 심장충격을 실시합니다.

※ 다른 사람이 환자에게서 떨어져 있는지 확인하고 실시합니다.



### ⑤ 즉시 심폐소생술 다시 시행

심장충격을 실시한 후에는 즉시 심폐소생술을 실시합니다.

119 구급대원이 도착할 때까지 반복 실시합니다.

## 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/cm<sup>2</sup>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. 구명동의 착용법

① 자신의 신체사이즈에 맞게 구명동의를 선택한다.

② 가슴조임줄을 풀어준다.



③ 구명동의를 몸에 걸친다.



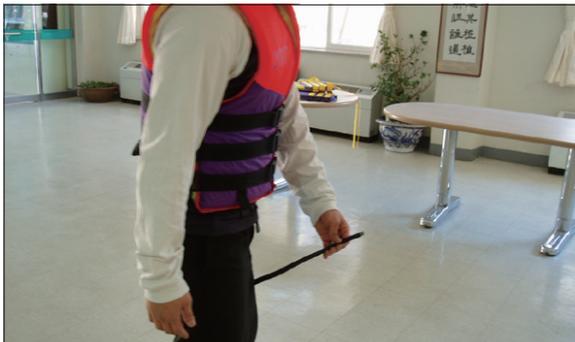
④ 가슴단추를 채운다.



⑤ 2인 1조로 가슴조임줄을 당겨준다.



⑥ 생명줄을 다리 사이로 뺀다.



⑦ 생명줄을 건다.



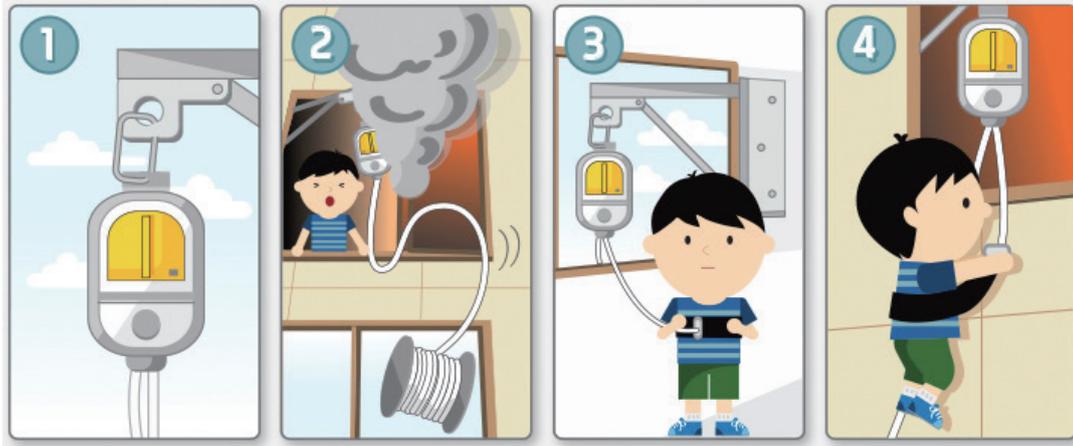
⑧ 구명동의 착용 완료



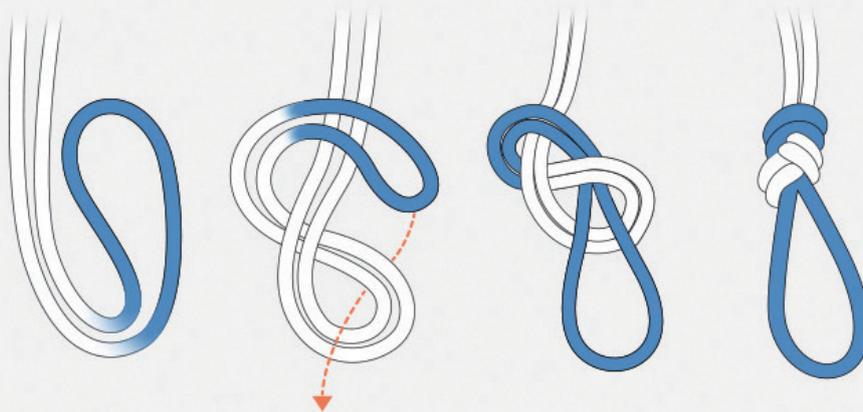
출처 : 국민재난안전포털(www.safekorea.go.kr)

## 4. 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)

