한국경호경비학회 – 제48호(2016): 113–146

투고일 2016. 8. 10, 심사일 2016. 9. 13, 게재확정일 2016. 9. 20

범죄 프로파일링 기법을 활용한 카지노 위반행동 분석과 카지노 산업보안 증대 방안 연구

이 창 훈·이 승 훈

범죄 프로파일링 기법을 활용한 카지노 위반 행동 분석과 카지노 산업보안 증대 방안 연구

이 창 훈* · 이 승 훈**

〈요 약〉

범죄 프로파일링(Criminal profiling)은 산업보안 활동의 효율성과 효과성을 증대시킬 수 있는 효과적인 도구이다. 카지노 이용자 중 위반행동(즉, 범죄행동)을 하는 사람들에 대한 프로파일을 작성한다면, 이를 보안활동 및 보안 활동 교육 및 훈련에 매우 유용하게 사용되어 질 수 있을 것이다. 안타깝게도, 국내외에서 이러한 연구가 수행된 바가 없어, 본 연구는 카지노 이용자들에 대한 범죄 프로파일링 작성을 통하여 카지노 산업보안 교육 및 훈련에 필요한 정책적 제언을 제시하고자 하였다. 구체적으로, 본 연구는 수사심리학(Investigative psychology), 연계분석(Linkage analysis), 그리고 행동증거분석(Behavioral evidence analysis) 등을 이론적 바탕으로, 위반행동을 한 카지노 이용자의 행동증거 프로파일을 수립하였고, 카지노 보안 요원들이 중점 관찰하는 행동에 대한 프로파일을 수립하고 비교함으로써, 보안활동의 효율성 및 효과성을 증대할 정책방향을 모색하였다. 이를 위하여, 본 연구는 90명의 카지노 보안 요원들로부터 설문데이터를 수집·분석하였다. 분석결과, 카지노 위반행위 유형별로 독특한 행동증거들이 나타났으며, 보안 요원들의 중점 관찰 행동이 행동증거 프로파일과 일치하지 않아 보안 관찰 활동의 효율성이 떨어지는 위험행동 유형이 존재하는 것으로 나타났다. 결과를 바탕으로, 카지노 산업보안의 운영, 보안 교육 및 훈련, 카지노 관련 학술활동에 대한 정책제언을 제시하였다.

주제어 : 카지노 산업 보안, 범죄심리학, 프로파일링, 수사심리학, 연계분석, 행동증거분석

* 한남대학교 경찰행정학과 부교수
** 경기대학교 경호보안학과 박사

목 차

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 이론적 배경
Ⅲ. 연구 방법
Ⅳ. 분석 결과
Ⅴ. 결 론

Ⅰ. 서 론

최근 범죄심리학이 학계나 일반인들 사이에서 각광을 받고 있다. 특히, 범죄 프로파일링은 남녀노소를 불문하고 관심의 초점이 되고 있는데, 이는 알지 못하는 범죄자를 알고 있는 범죄행위를 통하여 추리해 낸다는 박진감과 긴장감 때문이라 생각된다. 이처럼 범죄 프로파일링은 저질러진 범죄행동의 부산물인 범죄피해, 범죄현장, 범죄유형 등 다양한 증거와 상황 등을 과학적으로 분석하고 결과를 바탕으로 범죄자의 특성을 추론하여 범죄해결에 도움을 주고자 하는 실용적인 과학의 한 분야이다. 이러한 범죄 프로파일링은 다양한 분야에 적용되어 질 수 있는데, 대표적인 분야가 산업보안 분야이다. 산업보안 위해행위(예를 들어, 산업시설 파괴, 보안 위반 등)를 저지르는 범죄자의 특성을 찾아내고 이들이 보여주는 행동증거들을 면밀히 분석하여 데이터화(프로파일 작성) 한다면, 추후 산업보안 위해행위를 저지를 가능성이 높은 사람들을 추적하고 이들을 대상으로 보안활동을 집중함으로써 보안활동의 효율성 및 효과성을 극대화 할 수 있을 것이다.

하지만, 국내외의 카지노 산업 보안에 관한 연구들은 대체로 다음의 네 가지 분야로 나눠진다. 첫째, 카지노 직원의 보안 품질 및 직무만족, 인력운용 등에 관한 연구(예를 들어, 이승훈, 강민완, 전용태, 2015; Mills & Panton, 1995), 둘째, 카지노 환경의 필요 보안 분야 및 시설에 관한 연구(예를 들어, 이상철, 2005; Boss & Zajic, 2011),

셋째, 카지노 이용자의 특성(특히, 도박중독)에 관한 연구(예를 들어, 강준혁, 이근무, 이혁구, 2014; 이태원, 2004; Annamaria, Tazio, & Robert, 2005), 넷째, 카지노 중독과 범죄행동 간의 관계에 관한 연구(예를 들어, Stitt, Giacopassi, & Nichols, 2000) 등이다. 이처럼 카지노의 보안 및 카지노 이용자들에 대한 많은 연구들이 진행되었으나, 안타깝게도 카지노 이용자들의 위반행동을 데이터화 하고 이를 바탕으로 보안활동에 활용하는 방안에 대한 연구는 없는 실정이다. 다만, 카지노 경비 방안(이상철, 2005) 혹은 카지노 고객의 불량행동이 카지노 종사자의 이직 혹은 스트레스에 미치는 영향에 관한 연구(이승영, 2012; 전용태, 2010) 등에서 빈도가 높은 카지노 이용자들의 위험행동을 분류한 사례가 존재하고 있을 뿐이다.

이에 본 연구는 카지노 이용자들의 위험행동을 분류한 선행연구(이상철, 2005; 이승영, 2012; 전용태, 2010)를 바탕으로, 위반행동을 하는 카지노 이용자들의 행동증거를 프로파일링 하였다. 또한, 카지노 보안 요원들이 보안 활동을 수행 할 때 중점 관찰하는 행동증거 분야를 프로파일링 하여 비교하였다. 실제로 위반행동을 한 이용자의 행동증거 프로파일과 보안 요원이 중점 관찰하는 행동증거 프로파일을 비교함으로써, 본 연구는 보안 활동 수행 시에 위반행동 종류별로 중점 관찰해야 하는 행동증거들을 제시하여 보안 활동의 효율성 및 효과성을 극대화할 정책방안(예를 들어, 산업보안 교육 및 훈련, 보안 활동 시 중점 관찰 대상 행동에 대한 지침 등)을 제시하는데 그 목적을 두었다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 범죄 프로파일링의 개요

1) 범죄심리학과 범죄 프로파일링의 개념

범죄와 심리학이 접목된 학문에 대한 명칭으로 국내 학계와 해외 학계에서 상이한 용어가 사용되어지고 있다. 국내에서는 범죄심리학(criminal psychology)이라는 용어가 보편적으로 사용되어지고 있고(박지선, 2012: 19; 이수정, 2010: 24-25; 이상현, 1994: 8; 황성현 외, 2015: 3-4), 해외에서는 psychological criminology(심리학적 범죄학)이라는 용어가 보편적으로 사용되어지고 있다(Bartol & Bartol, 2011: 7). 이 두 용어는

공통적으로 범죄와 범죄자의 행동, 심리과정을 심리학적인 측면에서 설명하는 과학(박지선, 2012: 19; Bartol & Bartol, 2011: 7)을 의미하고 있다.

범죄 프로파일링(criminal profiling)이란 범죄현장, 범행수법(혹은 범행행동, modus operandi, MO), 피해자와 피해 등을 분석하고 결과를 바탕으로 범죄 행위자(즉, 가해자)의 특징을 추론하여 제시함으로써, 범죄자를 특정("inferring")하고 사건을 해결하는데 도움을 주는 데 궁극적인 목적이 있다(Turvey, 2012: 4-5). 즉, 심리학을 범죄, 범죄자, 피해자, 범죄환경 등에 폭넓게 적용하여 범죄자의 행동특성을 분석하고, 결과를 바탕으로 용의자를 특정 하는데 도움을 주는 범죄심리학의 실용적 활용에 중점을 둔 것이 범죄 프로파일링이다(Turvey, 2012: 5).[1)]

이처럼, 국내에서 사용되고 있는 협의적 의미의 범죄심리학이라는 용어(예를 들어, 박지선, 2012: 19; 황성현 외, 2015: 3)와 범죄 프로파일링은 서로 다른 명칭임에도 불구하고 공통적으로 범죄와 범죄자에 대한 행동 및 심리과정을 분석하고 이를 토대로 범죄 수사에 도움을 준다는 점에서 동일한 학문분야를 지칭하고 있다.

이에 반해, 범죄심리학이 분석의 대상을 범죄 및 범죄자에만 국한하지 않고, 범죄와 관련된 모든 당사자(가해자, 피해자, 목격자, 형사사법기관 종사자)의 행동 및 심리상태를 심리학적으로 분석하는 학문이라는 견해도 있다(예를 들어, 이수정, 2010: 24-25). 이러한 학문 분야에 대한 명칭으로는 법과학적 심리학(혹은 법의학적 심리학, forensic psychology)이라는 용어가 사용되고 있는데[2)], 이는 형사사법기관에 심리학을 적용하거나 혹은 형사사법기관이 심리학을 활용하는 등[3)]의 학문을 일컫는다(황성현 외, 2015: 2-3; Turvey, 2012: 102).

범죄와 범죄자의 특징을 파악하여 경찰(혹은 검찰) 단계에서 수사에 많은 도움을 줄 수 있는 분야인 범죄 프로파일링(criminal profiling)이 법과학적(혹은 법의학적) 심리학의 한 분야이기 때문에, 학문의 내용 및 범위를 토대로 판단한다면, 법과학적(혹

1) 동일한 분야를 지칭하는 용어로는 criminal personality profiling, offender profiling, psychological profiling, criminal investigative analysis, investigative psychology 등이 존재하고 있다(Turvey, 2012: 5).

2) 박지선(2012: 18)은 forensic psychology를 법정심리학으로 한정하여 협의적으로 번역 및 해석하였다.

3) 예를 들어, 경찰 채용과 관련한 심리 검사, 경찰이나 검찰 단계의 취조과정에서 사용되는 거짓말 탐지 혹은 수사과정에서 활용되는 범죄 프로파일링, 목격자의 신뢰성에 관한 혹은 범죄자의 심리상태에 관한 법원의 전문가 진단 등을 말함. 박지선(2012: 18)은 이러한 학문분야를 법심리학(legal psychology 혹은 psychology of law)이라고 칭하였다.

은 법의학적) 심리학이 범죄심리학 혹은 범죄 프로파일링 보다는 상위의 개념으로 인식되는 것이 바람직하다고 판단된다. 하지만, 국내에서는 범죄심리학이라는 용어가 이미 보편적으로 통용되고 있는 명칭이며, 범죄심리학을 범죄와 관련된 모든 사람 및 기관을 심리학적으로 분석하는 학문으로 본다면(광의적 정의), 법과학적(혹은 법의학적) 심리학이 범죄심리학의 결과를 실용적으로 활용하는데 중점을 둔다는 점에서, 범죄심리학을 더 큰 상위개념(umbrella term)으로 간주하는 것이 타당하다고 판단된다.[4)]

2) 범죄 프로파일링의 분류

범죄 프로파일링을 분류하는 데는 크게 두 가지 측면을 고려해 볼 수 있다. 첫 번째는, 프로파일을 형성하는데 사용되는 데이터와 형성과정에 따른 구분이며, 둘째는 프로파일링에 사용되는 기법에 따른 구분이다. 데이터와 프로파일링 과정에 따라 구분하면, 개별례적 프로파일링(idiographic profiling, 연역법적 프로파일링)과 보편원칙적 프로파일링(nomothetic profiling, 귀납법적 프로파일링)으로 구분된다(Turvey, 2012: 69). 연역법적 프로파일링은 범죄자 개인단위에서 사례를 분석하여 독특한 특징을 찾아내는 과정에 집중하는 반면, 귀납법적 프로파일링은 집단의 단위에서 특정 범죄유형의 공통된 범죄행동 특징을 찾아내는 과정에 집중한다.

프로파일링에 사용되는 기법에 따라 구분하면 크게 다섯 가지로 나눠지는데, 첫째, 범죄수사분석(criminal investigative analysis), 둘째, 수사심리학(investigative psychology), 셋째, 지리적 프로파일링(geographic profiling), 넷째, 연계분석(linkage analysis), 다섯째, 행동증거분석(behavioral evidence analysis) 등으로 구분된다(이창훈, 2016). 앞의 네 가지 기법들은 귀납적, 보편원칙적 프로파일링에 해당되며, 네 번째 행동증거분석은 연역적, 개별례적 프로파일링에 해당된다(Turvey, 2012).

각 기법들을 간략하게 살펴보면, 첫째, 범죄수사분석의 대표적인 예는 FBI의 행동과학팀(Behavioral Sciences Unit)에서 사용하는 범인상분석(혹은 체계형/비체계형 분류)법이며, 이는 범죄현장에서 나타나는 특징 분석을 바탕으로 가해자의 심리적, 행

4) 범죄와 관련한 심리학적 접근의 실무에서의 실용성에 방점을 두면 법과학적(혹은 법의학적) 심리학이, 반대로 심리학적 접근을 범죄와 관련된 모든 대상에 적용하는 이론적 활용성에 방점을 둔다면 범죄심리학이 상위개념이 될 것이다. 이러한 논의는 범죄학(criminology)과 형사사법학(criminal justice)이라는 명칭 중 어느 것이 상위개념인가에 대한 논의와 동일하다고 하겠다(이창훈, 김원기, 2013).

동적, 환경적 특징을 추론하여 범죄자의 특성을 프로파일을 수립하는 기법이다 (Ressler & Burgess, 1985: 18).

둘째, 수사심리학의 대표적은 예는 Canter의 five factor model(오원소 모형)이 있으며, 이는 범죄자의 평소 대인관계 양식, 시·공간적 이동양태, 범죄유형 및 경력, 범죄자가 갖고 있는 법과학적 지식 등에 따라 범죄행위가 다르게 나타남에 주목한다 (Canter, 1989: 12-16).

셋째, 지리적 프로파일링은 범죄 발생장소와 범죄자의 공간적 행동 및 장소의 상황과 관련된 심리적 특징 사이의 관련성을 귀납법적으로 추론해 내는데 중점을 둔다 (Rossmo, 1997: 161). 즉, 범죄자는 자신이 심리적으로 안정감을 찾는 지리적 범위(comfort zone) 내에서 범행을 저지르며, 자신이 처한 상황 등에 따라 지리적 범위가 변화할 수 있음에 중점을 둔다. 따라서 범죄 발생장소의 특징 및 분포를 분석함으로써 범죄자의 특성을 추론(프로파일링) 해 내는 것이다.

넷째, 연계분석은 범죄자 행동의 연속성(within consistency)과 범죄자들 행동 간의 차별성(between variation)을 전제로 동일 범죄자에 의해 저질러진 범죄행동 사이에서 나타나는 유사성(similarity)을 찾아내는 행동분석의 한 예이다(Canter, 2000: 23; Woodhams, Hollin & Bull, 2007: 233). 특히, Canter는 범죄행동의 위계모형을 제시하고, 이를 Guttman(1954)이 제시한 radex 모형과 통합하여 범죄행동의 radex 모형을 제시하였는데, 범죄행동은 크게 전형성(typicality), 행동패턴(behavioral pattern), 범행수법(modus operandi), 서명행동(signature) 등으로 구분되며, 전형성에서 서명행동으로 갈수록 타 범죄자의 행동과 구분이 되는 범죄자의 개인적 독특한 행동이 된다는 것이다(Canter, 2000: 13). 따라서 동일 범죄자가 저지른 여러 범죄행동에서는 서명행동이 중복하여 많이 나타나게 되는 것이다. 최근, 이창훈(2016)은 서명행동을 활용하여 연계분석을 쉽게 진행할 수 있는 새로운 모형을 제시하기도 하였다.

마지막으로, 행동증거분석(behavioral evidence analysis)은 범죄가 언제 어디서 어떻게 발생했는지를 보여주는 물리적 증거, 수사기록, 증언(피해자 및 목격자의) 등을 분석하여 가해자의 특성을 추론하는데 중점을 둔다(Turvey, 2012: 123-124). Turvey에 따르면 행동증거분석 프로파일을 작성하기 위해서는 법의학적 분석(forensic analysis), 법의학적 피해자분석(forensic victimology), 범죄현장분석(crime scene analysis)이 병행되어야 한다. 또한, 앞선 세 가지 기법들과 가장 큰 차이점으로, Turvey는 행동증거분석은 범죄자의 특징과 행동은 정적(static)이기보다는 동적(dynamic)이고, 개인 간에

(즉, 범죄자 간에) 차이를 보일 수 있다는 점을 강조하면서 연역적 프로파일링의 중요성 및 프로파일러의 개인적 역량의 중요성을 강조한다.

2. 카지노 위반행동에 대한 범죄 프로파일링 적용

본 연구에서는 수사심리학, 연계분석, 그리고 행동증거분석을 카지노 이용자들의 위반행동 프로파일링에 대한 이론적 틀로 활용하였다. 우선, 각 기법들이 제시하는 이론적 전제들을 카지노 이용자들의 특정 행동(위반행동과 각 위반행동 유형에 따른 행동증거)에 적용하면 다음과 같다.

우선, 본 연구는 카지노 이용자가 카지노 객장에서 어떠한 특징(행동증거)을 보였는지를 바탕으로 어떠한 위반행동(혹은 범죄행동)을 표출하였는지를 추론할 수 있음을 전제(assumption)한다. 이 가정은 Turvey(2012)의 행동증거분석을 기초로 하는 데, 위반행동을 표출하는 사람들은 대체로 위반행동에 앞서 특정 예비행동을 할 것이라는 것을 전제한다. Turvey(2012)의 행동증거분석은 범행행동, 피해 유형 및 정도, 범죄현장 등에 대한 각종 증거들을 분석하면 범죄자가 어떠한 행동패턴을 갖고 있으며(예를 들어, modus operandi 혹은 signature), 이를 바탕으로 범죄자의 심리적 상태 및 개인적 특징을 프로파일링 할 수 있다고 주장한다. 본 연구는 이러한 주장을 바탕으로, 카지노 보안 요원들이 위반행동을 표출한 이용자들의 행동에 대한 특이사항을 바탕으로 위반행동 유형을 추론할 수 있다고 전제한다.

둘째, 보다 실질적으로 검증이 가능한 가정으로, 본 연구는 카지노 이용자들이 특정한 위반행동을 표출하거나 혹은 표출하기 직전에 독특한 행동증거가 나타난다는 것을 가정(hypothesis)한다. 이는 Canter가 제시한 범죄행동의 radex 모형을 근거로 하는 것이다. Canter의 범죄행동의 radex 모형은 크게 전형적인 행동, 행동패턴, 범행수법, 서명행동 등으로 구성되는데, 전형적인 행동은 범죄자들의 행동에서 가장 보편적이며 전형적으로 나타나는 행동들을 말한다. 행동패턴은 전형적인 행동 보다는 특별한 집단에서 나타나는 범행 사전 사후에 나타나는 행동 유형을 말하며, 범행수법은 저지르는 범죄 유형에 따라 범죄자들의 행동에서 공통적으로 취하는 범죄행동을 말한다. 마지막으로 서명행동은 비록 같은 유형의 범죄, 같은 형태의 범행수법을 사용하더라도 범죄자 개인이 표출하는 매우 독특한 자신만의 행동을 말한다(Canter, 2000: 12-14). 따라서 카지노 이용자들이 위반행동을 표출할 때 혹은 표출 직전에 공

통적으로 보이는 전형적인 행동이 존재할 것이며, 비슷한 유형의 위반행동을 표출하는 집단에서 나타나는 행동패턴이 존재할 것이며, 특정 유형의 위반행동을 표출하는 집단에서는 보다 더 독특한 행동패턴이 나타날 것이라고 가정할 수 있을 것이다(이창훈, 2016).

셋째, 본 연구는 카지노 이용자들이 평소 자신이 타인과의 관계 시에 표출하는 행동을 카지노 이용 시에도 표출하며(대인관계 일관성), 이러한 행동증거는 해당 이용자가 어떠한 위반행동을 할 것인지를 추론하는데 사용될 수 있음을 가정한다. 이는 Canter(1989)가 제시한 수사심리학을 근거로 하는 것이다. 즉, 카지노에서 위반행동을 표출하는 이용자는 위반행동 표출 직전, 표출 과정 중, 혹은 표출 직후에 평소에 자신이 갖고 있는 행동유형을 그대로 표출할 것이라는 것이다. 예를 들어, 카지노 종사자 혹은 카지노 이용자들을 대상으로 폭행을 저지르는 자는 반드시 폭행 행위 과정 전반에서 상대방을 억압하거나 위협하는 말이나 행동 등이 나타내게 될 것이다. 이는 폭행을 저지르는 사람들의 보편적 성향에서 비롯되는데, 평소 자신의 기질적 및 심리적 특징이 표정, 언행 등으로 표출되어 나타나게 되는 것이다(Canter, 1989: 12-16).

마지막으로, 본 연구는 Turvey의 행동증거분석을 활용하지만 카지노 이용자들 사이에서 발생하는 위반행동을 귀납법적으로 프로파일링하고, 이를 토대로 위반행동 유발자들이 표출하는 독특한 행동증거들을 유형화하여 위반행동 예측 모델을 제시하였다. 즉, 행동증거분석은 개별적 사건들에 대한 종합적인 분석(연역적 프로파일링)을 진행하고, 결과를 바탕으로 범죄자의 특징을 유형화하는 반면, 본 연구는 행동증거분석에 필요한 데이터를 보안 요원들의 경험적 사례들로부터 추출하고, 이를 위반행동별로 분류한 후, 위반행동과 관련된 행동증거를 프로파일링 하였다. 구체적인 연구 방법은 다음과 같다.

Ⅲ. 연구방법

1. 표본

본 연구에서 필요한 데이터는 카지노에서 위반행동을 표출하는 이용자들의 행동증거(위반행동 표출 직전, 표출 과정 중, 표출 직후에 보이는 특징)이다. 예를 들면,

카지노에서 다른 이용자의 물건을 훔치는 행동을 하는 이용자들이 보편적으로 나타내는 특징(예를 들어, 표정, 말투, 행동, 외모 등)에 대한 자료이다. 이러한 자료를 수집하기 위해서는 카지노 이용자 중 위반행동을 표출하는 사람들의 영상자료를 확보하고 이를 코딩(coding)해야 하겠지만, 본 연구가 연구비를 지원받고 진행되는 연구가 아니기 때문에, 또한 영상자료를 열람함에 따라 발생하는 개인정보유출 등의 문제로, 본 연구는 다른 접근 방식을 취하였다. 본 연구가 데이터 수집을 위해 취한 방법은 자기응답형 설문(self-report survey)이며, 설문은 카지노에서 이용자들의 행동을 꾸준히 관찰하며 위반행동을 직접 통제해야 하는 카지노 보안요원들을 대상으로 실시되었다. 설문을 위해 선정된 카지노 보안요원은 서울 소재 외국인 대상 카지노 1개에 근무하는 보안요원과 내국인을 위한 카지노인 강원랜드에서 근무하는 보안요원 100여명이다. 모집단(카지노 보안 요원 전체 인원)의 크기가 크지 않지만, 무작위 추출을 위한 표본틀(sampling frame, 보안요원 전체의 명단)의 입수가 불가능하여, 편의표집(convenance sampling) 방식을 활용하였음을 밝혀 둔다. 설문은 2015년 8월 중순에 시작하여 약 2주간 진행되었으며, 100여명의 대상자 중 90여명이 설문에 응하여 최종 응답률은 90%이었다.

2. 측정변수

본 연구에서 분석된 변수는 카지노 이용자들의 위반행동, 행동증거, 그리고 카지노 보안 요원들이 중점적으로 관찰하는 행동증거 분야 등이다. 카지노 이용자들의 위반행동은 선행연구를 바탕으로 구성하였다. 이상철(2005: 249-250)은 카지노 시설에 위협적인 환경을 분류하였는데, 절도행위, 만취, 성희롱 및 성추행, 고객의 돌출행위(고액 배당금을 받고 충동적으로 칩을 뿌리는 행위나 거액을 잃은 고객의 소란행동 등), 기물파손 행위, 소란, 매춘, 폭행, 사기, 조직폭력의 위협, 이권단체의 집단행동, 유괴 · 납치행위, 방화, 테러 등으로 구분하였다. 이승영(2012: 148)은 카지노 내에서의 불량행동을 측정하면서, 업무수행 방해, 거만 · 무례한 행동, 게임방해, 언어적 및 비언어적 폭력, 규정무시, 서비스물품 절도, 기물파손, 협박, 치팅행위 등의 항목을 사용하였다.

이상의 연구결과를 바탕으로 본 연구는 카지노 이용자들이 표출하는 위반행동을 다음의 10가지 항목으로 측정 하였다: 치팅행위, 서비스물품 절도행위, 다른 이용객

을 대상으로 한 절도행위, 만취소란/게임방해/혐오감 조성, 성희롱 및 성추행, 충동행위(칩 뿌리기 등), 매춘행위, 다른 이용객 대상 폭행, 시설물 파손, 기타 카지노 규정위반(출입절차, 촬영, 금지품 반입 등). 설문참여자에게 '근무 중 카지노 이용객의 위반행동 중 통제해본 위반행동은 어떤 것이 있는가?'라는 질문을 하고, 해당 위반행동 항목을 모두 선택하게 하였다. 이후 행동증거 분석에서는 10개의 위반행동 중 유사항목을 취합하여 다음의 7가지로 분류하였다: 치팅행위, 절도행위, 충동행위, 성추행행위, 매춘행위, 폭행행위, 규정위반행위.

위반행동 표출자들의 행동증거(행동특성)는 선행연구 결과(전용태, 2010)를 활용하여 측정되었고, 보안 요원들의 중점 관찰 행동 역시 동일하게 구분되어 측정되었다. 구체적으로, 전용태(2010: 91-92)는 38개의 문항을 활용하여 카지노 이용 고객의 공격성을 측정하였다. 공격성은 김현주(2008)의 카지노 고객의 공격성 성향 구분을 기반으로 하였는데, 크게 적대적 말투, 공격적 언어, 공격적 표정, 공격적 태도, 공격적 행동 등 5가지로 구분되었다. 이상의 연구 결과들을 바탕으로, 본 연구는 카지노 이용자 중 위반행동을 표출한 고객의 행동증거를 표정, 외모, 행동, 말투(언어 포함) 등의 네 가지 분야로 구분하여 측정하였다. 위반행동자들의 행동증거를 측정하기 위해서, "귀하께서 가장 최근에 통제를 하였던 위반행동은 무엇입니까?"라는 질문을 하여, 앞서 언급한 10가지의 위반행동 중 하나를 선택하게 하였고, 이후 "선택하신 위반행동 이전에 혹은 과정 중에, 위반행동자에게서 나타난 표정(또는, 행동, 외모, 말투)은 무엇이었습니까?"라는 질문에 답변하게 하였다. 선택 가능한 응답으로 표정은 5가지 항목, 외모는 5가지 항목, 행동은 9가지 항목, 말투는 12가지 항목을 사용하였다. 구체적인 응답항목에 대한 간략한 내용은 <표 3-1~2>를 참조하기 바란다.

그밖에 위반행동을 한 카지노 이용자가 갖고 있던 행동증거를 수집하기 위해 7개 개방형(open-ended) 질문을 활용하였다. 개방형 질문은 동반이용객, 지출행동, 체류시간, 방문시간, 특이사항(손짓/발짓/표정/행동 등), 위반행동 시간대, 장소, 기타 특이사항 등에 대한 질문이었다.

마지막으로, 보안 요원들이 중점적으로 관찰하는 행동증거 분야는 무엇인지를 조사하기 위해, '행동증거(말/어투, 행동/태도, 표정/모습, 옷/매무새/장신구, 동반이용객, 자동차, 방문시간대, 찾아가는 장소) 중 가장 중점적으로 살펴보는 것부터 순서대로 써 주세요'라고 요청하였고, 설문응답자는 위 8가지 행동증거 분야를 순서대로 기술하였다.

Ⅳ. 분석 결과

1. 표본의 사회인구학적 특징

설문에 참여한 90여 명의 보안 요원 중 남성은 53명으로 58.9%, 여성은 37명으로 41.1%를 차지하였다. 평균 연령은 약 34세로 나타났으며, 응답자의 약 87%가 카지노 객장에서 근무하는 보안요원이었고, 나머지 약 13%가 CCTV 관제실 등 통제센터에서 근무하는 보안요원이었다. 평균 학력은 4년제 대학 졸업(약 80%)이었으며, 절반 정도는 미혼, 나머지 절반은 기혼으로 나타났다. 카지노 근무 경력은 평균 102개월(8.5년)이었고, 최단 2개월, 최장 360개월(30년)로 나타났다. 82%에 해당하는 73명이 정규직으로 고용된 상태이었으며, 비정규직은 13명, 임시직은 3명으로 나타났다.

〈표 1〉 표본의 사회인구학적 특징(n=90)

변 수		빈도	Percent	Min-Max	Mean	St.D
성별	남성	53	58.9			
	여성	37	41.1			
연령				23~56	34.23	5.16
직책	내근 사무	11	13.4			
	외근 현장	71	86.6			
학력	2년제 졸업	6	6.7			
	4년제 졸업	71	79.8			
	대학원 졸업	12	13.5			
본인 소득				100~1000	354.2	149.76
가족 소득				120~2000	674.9	361.34
결혼 유무	미혼	43	49.4			
	기혼	44	50.6			
카지노 근무 경력				2~360 개월	102.63 개월	58.50
보안직 근무 경력				7~294 개월	97.44 개월	52.00
고용상태	정규직	73	82			
	비정규직	13	14.6			
	임시직	3	3.4			

2. 위반행동 통제경험

전체인원 90명 중, 보안요원으로 근무하는 과정에서 한 번이라도 위반행동을 통제해 본 경험이 있는 사람은 약 97%(87명)로 나타났고, 3명만이 위반행동을 통제해 본 경험이 없는 것으로 나타났다. 이 3명에 대해서는 위반행위를 통제하는 과정을 목격한 경험을 바탕으로 설문에 응답하도록 하였기 때문에, 이들의 응답도 분석에 포함시켰다.

근무 경력의 전체 기간 동안 통제했던 위반행동 중 가장 빈도가 높은 위반행동은 치팅행위로 전체 인원 90명중 87명(약 97%)이 경험이 있다고 응답하였고, 카지노 규정 위반행위 역시 대부분의 보안요원들이 통제를 해 본 경험이 있는 위반행동으로 나타났다. 다음으로 빈번했던 위반행동 통제 경험은 만취소란, 게임방해, 혐오감 조성 등 카지노 영업을 방해하는 충동행위로 나타났고(약 89%), 그 다음으로는 카지노 시설물 파손(약 78%), 서비스물품이나 이용고객을 대상으로 한 절도행위(각각 약 77%)로 나타났다. 가장 빈도가 낮게 나타났던 행동은 매춘행위(약 24%)로 나타났다.

〈표 2〉 위반행동 통제 경험

변 수	빈도	Percent	빈도	Percent
통제 경험 유	87	96.7		
통제 경험 무	3	3.3		
통제 유 경험 중	전체 경험		최근 경험	
치팅 행위	87	96.7	13	14.4
서비스물품 절도행위	69	76.7	5	5.6
이용고객 대상 절도 행위	69	76.7	2	2.2
만취소란, 게임방해, 혐오감 조성	80	88.9	23	25.6
성희롱 및 성추행	66	73.3	6	6.7
충동행위(칩 뿌리기 등)	61	67.8	2	2.2
매춘행위	22	24.4	2	2.2
이용고객 대상 폭행	67	74.4	5	5.6
카지노 시설물 파손	70	77.8	5	5.6
기타 카지노 규정 위반	87	96.7	27	30
총(누적)			90	100

90여명의 설문 응답자에게 가장 최근에 통제하였던 위반행동 하나만을 고르게 하였는데, 가장 빈도가 높게 나타난 위반행동은 27명이 응답한 기타 카지노 규정위반(예를 들어, 출입절차, 촬영, 금지품 반입 등에 관한 카지노 규정 위반)으로 나타났다. 다음으로 23명이 응답한 만취소란, 게임방해, 혐오감 조성 등 충동행위로 나타났고(약 26%의 보안요원이 통제해 본 경험이 있다고 응답), 다음으로는 치팅행위(13명, 약 14%)인 것으로 나타났다.

3. 위반행동 시 표출된 행동증거

다음의 <표 3-1> ~ <표 3-2>는 카지노 이용자 중 위반행동을 했던 사람들이 위반행동 직전에 보여주었던 행동증거들의 빈도를 보여주고 있다. 치팅행위(V1)를 저지른 이용자들은 '불안한 표정'을 보여준 경우가 가장 많았고, '두리번거리는 행동'을 보이거나, '따지는 듯한 말투' 혹은 '말꼬리를 잡는 말, 시비 말투'를 가진 경우, 혹은 반대로 '대화를 거부하는 태도'를 보인 경우가 가장 많은 것으로 나타났다. 이를 바꿔 말하면, 카지노 이용자 중 치팅행위를 저지르려는 자는 대체로 불안한 표정으로 두리번거리며 누군가가 말을 건네면 대화를 회피하거나 혹은 반대로 따지듯 시비를 거는 듯한 말투로 응대할 가능성이 높다는 것을 의미한다고 하겠다.

절도행위(V2)를 저지른 이용자들은 '경계하는 표정'을 보이거나 '흥분한 눈빛'으로 '굳은 얼굴로 중얼거리'며 '주먹을 쥐거나 긴장한 태도' 등을 보이며, 누군가가 말을 걸면 '시비'조의 '도전적이며 격앙된 빠른 말투'로 대화를 진행할 가능성이 높다는 것을 위미한다. 특히 절도나 폭력행위를 저지른 사람에게서는 '욕설' 사용 빈도가 매우 높게 나타났다. 또 하나 특이한 점은 절도행위를 저지른 이용자에게서는 '낡고 허름한' 외모로 '캐주얼' 차림의 '세탁이 안 된 때 묻은 옷'을 입고 있을 가능성이 높은 것으로 나타났다.

충동행위(V3)를 저지른 이용자들은 대체로 '적대감'을 갖고 상대방을 '노려보는 표정'을 보였으며, 때로는 '찌푸린 표정'의 '흥분한 눈빛'으로 대화 상대방에게 '비협조적, 비하하는 말투'를 사용하는 것으로 나타났다. 특히, 폭력행위를 저지른 이용자들은 보안요원들이 대화를 걸어오면, '비협조적, 비하하는 말투'나 '반말, 위협적 말투, 따지는 듯한 말투, 시비조의 말투, 욕설' 등을 사용하는 사례가 다른 유형의 위반행동자에게서 보다 더 흔하게 나타났다.

성추행행위(V4)를 저지른 이용자들은 대체로 ‘불안한 표정’으로 ‘흥분한 눈빛’을 보이며, 상대방을 ‘비하하는 말투’나 ‘반말, 명령조’ 언어를 사용하며 ‘강압적, 힘과 능력을 과시하는 말’ 혹은 보안 요원의 ‘직업을 무시하는 말투’ 등을 많이 사용하는 것으로 나타났다. 특이한 점은, 절도행위자와는 대조적으로 대체로 ‘말끔하고 단정’하며 ‘브랜드 옷이나 장신구를 패용’하는 등 상대적으로 사회경제적 지위가 높은 사람들이 성추행행위에 연루되는 가능성이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 성추행의 원인 중 하나로 상대방을 통제하려는 욕구(power control theory 참조)에 기인한다는 점과 일맥상통하는 것으로 판단된다.

다른 모든 위반행위의 행동증거와 비교하면, 매춘행위(V5)를 저지른 이용자에게서 나타나는 행동증거는 매우 적은 것으로 나타났다. 대체로 ‘경계하는 표정’ 혹은 ‘불안한 표정’을 보이며 ‘두리번거리는 행동’을 보이며, ‘성적 수치심을 느끼게 하는 야한 농담’을 하거나 반대로 ‘대화를 거부하는 태도’를 보이는 것으로 나타났다.

〈표 3–1〉 위반행동 시 표출된 행동증거(표정, 행동)*

	변 수	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7
표정	노려보는 표정	6(46.2)**	6(85.7)	22(88.0)	3(50)	1(50)	10(100)	14(51.9)
	찌푸린 표정	5(38.5)	5(71.4)	20(80.0)	2(33.3)	0(0)	8(80)	9(33.3)
	적대감 표정	6(46.2)	6(85.7)	22(88.0)	3(50)	1(50)	10(100)	15(55.6)
	경계하는 표정	8(61.5)	7(100)	14(56.0)	3(50)	2(100)	6(60)	17(63)
	불안한 표정	11(91.7)	5(71.4)	9(36.0)	4(66.7)	2(100)	5(50)	17(63)
행동	눈을 마주치지 못함	7(53.8)	3(42.9)	7(28.0)	3(50)	0(0)	0(0)	14(51.9)
	한곳을 뚫어지게 쳐다 봄	6(46.2)	4(57.1)	12(48.0)	4(66.7)	0(0)	3(30)	11(40.7)
	굳은 얼굴로 중얼거리는 모습	7(53.8)	6(85.7)	15(60.0)	3(50)	0(0)	5(50)	9(33.3)
	흥분한 눈빛	6(46.2)	6(85.7)	23(92.0)	5(83.3)	0(0)	9(90)	15(55.6)
	주먹을 쥐거나 긴장한 태도	6(46.2)	6(85.7)	16(64.0)	2(33.3)	0(0)	10(100)	13(48.1)
	주먹으로 벽/탁자를 치는 행동	5(38.5)	5(71.4)	18(72.0)	1(16.7)	0(0)	9(90)	5(18.5)
	두리번거리는 행동	10(76.9)	6(85.7)	11(44.0)	4(66.7)	2(100)	3(30)	20(74.1)
	몸이나 얼굴을 들이대는 행동	6(46.2)	4(57.1)	20(80.0)	3(50)	0(0)	7(70)	0(0)
	말을 의도적으로 무시하는 행동	5(38.5)	5(71.4)	19(76.0)	4(66.7)	0(0)	9(90)	10(37.0)

V1 : 치팅 행위, V2 : 절도행위, V3 : 충동행위, V4 : 성추행행위, V5 : 매춘행위, V6 :폭행행위, V7 : 규정 위반 행위

* 해당 행위 유형 중에서 가장 높은 빈도를 보인 것만 굵게 표시함.

** 괄호안의 수치는 비율(%)을 나타냄.

폭행행위(V6)를 저지른 이용자들에게서는 대체로 '노려보는 표정', '적대감이 가득한 표정' 등이 나타났고, '주먹을 쥐거나 긴장한 태도'로 상대방에게 '위협적'이며 '따지는 듯한 말투'로 '욕설'을 하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 특히, 폭행행위를 저지른 이용자들의 행동증거는 충동행위자와 매우 유사하게 '노려보는 표정'이나 '적대감'의 표정을 갖고 있었지만, '주먹을 쥐거나 긴장한 태도', '따지는 듯한 말투', '시비 말투' 등을 보여주는 빈도가 매우 높아 다른 유형과 매우 독특한 행동증거를 보여주었다.

규정 위반 행위(V7)를 저지르는 이용자들은 '경계하는 표정' '불안한 표정'을 지으며 '두리번거리는 행동'을 하며 보안요원들에게 '따지는 듯한 말투'를 구사하는 것으로 나타났다.

〈표 3-2〉 위반행동 시 표출된 행동증거(외모, 말투)*

변 수		V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7
외모	낡고 허름함	4(30.8)**	6(85.7)	17(68.0)	3(50.0)	0(0)	5(50)	12(44.4)
	말끔하고 단정함	6(46.2)	2(28.6)	16(64.0)	3(50.0)	2(100)	4(40)	14(51.9)
	캐주얼	10(76.9)	6(85.7)	18(72.0)	3(50.0)	2(100)	9(90)	22(81.5)
	세탁이 안 된 때 묻은 옷	4(30.8)	5(71.4)	17(68.0)	2(33.3)	0(0)	4(40)	11(40.7)
	브랜드 옷이나 장신구 패용	5(38.5)	1(14.3)	10(40.0)	3(50.0)	1(50.0)	4(40)	8(29.6)
말투	비협조적, 비하말투	6(46.2)	5(71.4)	23(92.0)	5(83.3)	0(0)	9(90)	14(51.9)
	반말투, 명령조	5(38.5)	4(57.1)	21(84.0)	5(83.3)	0(0)	8(80)	15(55.6)
	위협적 말투	6(46.2)	4(57.1)	20(80.0)	4(66.7)	0(0)	10(100)	14(51.9)
	따지는 듯 한 말투	8(61.5)	4(57.1)	22(88.0)	4(66.7)	0(0)	10(100)	21(77.8)
	말꼬리 잡는 말, 시비 말투	8(61.5)	6(85.7)	20(80.0)	4(66.7)	0(0)	9(90)	18(66.7)
	도전적, 격양되고 빠른 말투	5(38.5)	6(85.7)	21(84.0)	3(50.0)	0(0)	9(90)	15(55.6)
	강압적, 힘과 능력을 과시하는 말	6(46.2)	4(57.1)	18(72.0)	5(83.3)	0(0)	8(80)	12(44.4)
	어눌한 말투, 말 더듬	6(46.2)	2(28.6)	9(36.0)	3(50.0)	0(0)	2(20)	11(40.7)
	직업 무시하는 말투	5(38.5)	4(57.1)	17(68.0)	5(83.3)	0(0)	7(70)	8(29.6)
	성적 수치심 느끼게 하는 야한 농담	2(15.4	3(42.9)	8(32.0)	4(66.7)	1(50.0)	1(10)	2(7.4)
	욕설	6(46.2)	6(85.7)	22(88.0)	4(66.7)	0(0)	10(100)	14(51.9)
	대화 거부 태도	8(61.5)	5(71.4)	9(36.0)	4(66.7)	1(50.0)	2(20)	10(37.0)

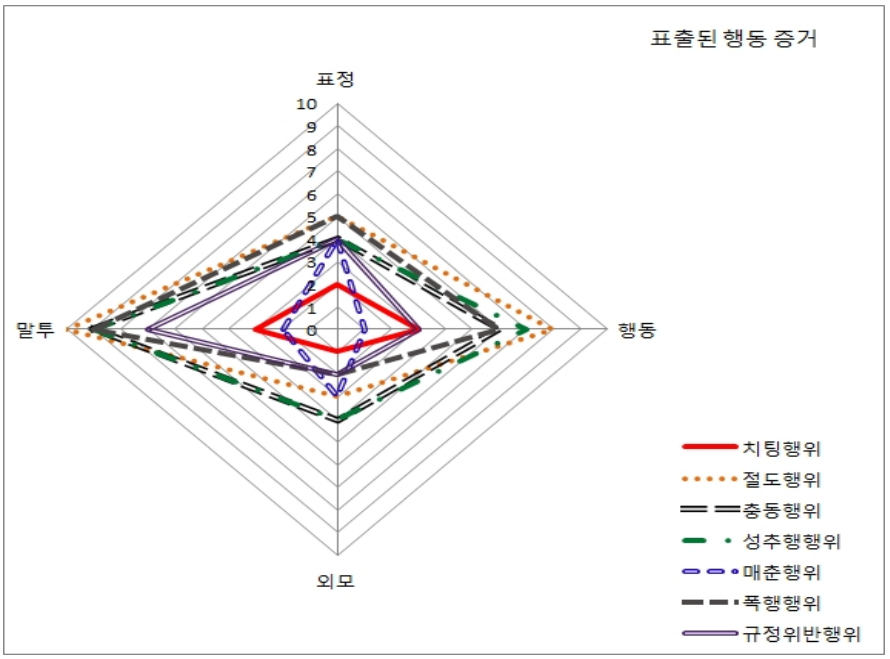
V1 : 치팅 행위, V2 : 절도행위, V3 : 충동행위, V4 : 성추행행위, V5 : 매춘행위, V6 :폭행행위, V7 : 규정 위반 행위

* 해당 행위 유형 중에서 가장 높은 빈도를 보인 것만 굵게 표시함.

** 괄호안의 수치는 비율(%)을 나타냄.

이상의 <표 3-1> ~ <표 3-2>에 나타난 결과에서, 위반행동 유형과 상관없이 보편적으로 나타나는 행동증거('캐주얼 복장')는 위반행동을 하는 사람들에게서 보편적으로 나타나는 전형성(Canter, 2000) 혹은 기저율(base rate, Woodhams, Bull & Hollin, 2007)에 해당할 것이므로, 이 특징을 바탕으로 위반행동 유형을 추론하는 것은 다소 한계가 있을 것이라 판단된다.

다음의 <그림 1>은 각 위반행동에서 빈도가 50% 이상인 행동증거의 개수를 활용하여 표출된 행동증거의 범위를 표시하였다.[5] 가장 많은(다양한) 행동증거를 보여준 위반행동 유형은 절도행위로 나타났고, 가장 적은 행동증거를 보여준(특정행동만을 보이는) 위반행동은 매춘행위와 치팅행위로 나타났다. 바꿔 말하면, 매춘행위나 치팅행위를 저지르는 이용자들은 보편적으로 독특한 행동증거를 보여주며, 여타 위반행위자들의 행동과는 다른 양상을 보인다는 의미이다.



〈그림 1〉 위반행동 시 표출된 행동증거

5) 예를 들어, 치팅행위의 표정유형에서 50%이상 응답한 빈도를 보인 항목은 '경계하는 표정(61.5%)', '불안한 표정(91.7%)'으로 총 2개

또한 매춘행위는 표정이나 외모에서 독특한 행동증거를 보이는 반면, 치팅행위는 행동이나 말투에서 독특한 행동증거를 보여, 매춘행위자와 치팅행위자는 서로 다른 행동증거를 갖고 있음을 보여주고 있다.

위 <그림 1>은 또한 보안요원들이 위반행동자들에게서 특이한 점을 파악할 때 말투에서 가장 많은 행동증거를 수집하는 것을 보여주고 있는데, 행동증거가 가장 적게 수집되는 분야는 외모 < 표정 < 행동 < 말투 순인 것으로 나타났다.

이 결과가 의미하는 것은, 첫째, 단순히 외모로만 위반행동 표출 가능자를 판단하는 것은 무리가 있음을 보안요원들이 인식하고 있을 수 있다는 것, 둘째, 위반행동자와의 대화를 통해서 가장 많은 행동증거를 수집하고 있다는 것이다.

이러한 결과는 이후 '5. 보안 요원들의 중점 관찰 대상 행동'과 '6. 중점 관찰 행동과 위반행동자의 행동증거 사이의 차이 분석' 부분에서 다시 논의하도록 하겠다.

4. 기타 위반행동자의 행동분석

이상의 결과들은 설문참여자들이 주어진 문항(close-ended question)에서 응답항목을 선택한 결과를 분석한 것들이다. 다음의 <표 4>는 개방형 질문(open-ended question)을 활용하여 위반행동을 저지르는 사람들에게서 나타나는 독특한 행동증거들을 자유롭게 기술하게 한 결과를 정리한 것이다.

결과에 따르면, 위반행동자들은 대체로 동반이용객 없이 혼자서, 오후 4시부터 오후 7시 사이에 카지노 객장을 방문하여 대체로 1시간 정도 머무르며 5만 원 정도의 금액을 지출하는데, 가장 보편적으로 위반행동을 저지르는 시간은 오후 7시이며, 출입구 혹은 출입구와 가까운 곳에서 위반행동을 저지르는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 위반행동 특성

변 수		빈도	Percent
동반이용객	없음	8	29.6
	친구/동료	6	22.2
	남성/여성	4	14.8
지출행동	1만원	1	3.7
	5만원	3	11.1
	3~10만원	1	3.7
	10~50만원	1	3.7
	게임불참	1	3.7
체류시간	1시간	5	31.3
	2시간	2	12.5
	24시간	2	12.5
방문시간대	2시	2	11.8
	11시	2	11.8
	16시	4	23.5
	19시	4	23.5
	24시	2	11.8
위반행동 시간대	2시	3	11.1
	14	2	7.4
	15	2	7.4
	17	2	7.4
	19	7	25.9
	20	2	7.4
	21	2	7.4
	22	2	7.4
	23	2	7.4
	24	2	7.4
위반행동 장소	출입구/쪽	9	33.3
	복도	4	14.8

5. 보안요원들의 중점 관찰대상 행동

다음의 <표 5>는 보안 요원들이 보안 근무시간 중 가장 중점적으로 관찰하는 행동증거 분야가 무엇이며, 우선순위가 무엇인지를 묻는 문항에 대한 답변 결과를 정리한 것이다. 보안 요원들은 카지노 이용자의 행동이나 태도를 가장 유심히 관찰하며, 그 다음으로 말이나 어투, 표정/모습, 옷/매무새/장신구 패용여부 등의 순서로 나타났고, 동반 이용객이 누구인지, 객장에 진입하여 어느 장소(예를 들어, CCTV가 없거나 후미진 곳 등)를 찾아가는지, 방문시간대가 언제인지 등에 주목하는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 중점 관찰 사항

카지노 보안을 위해 중점 관찰하는 행동증거 분야	
1위	행동, 태도
2위	말, 어투
3위	표정, 모습
4위	옷, 매무새, 장신구
5위	동반 이용객
6위	찾는 장소
7위	방문 시간대

6. 위반행동자의 행동증거와 중점 관찰 분야 사이의 차이

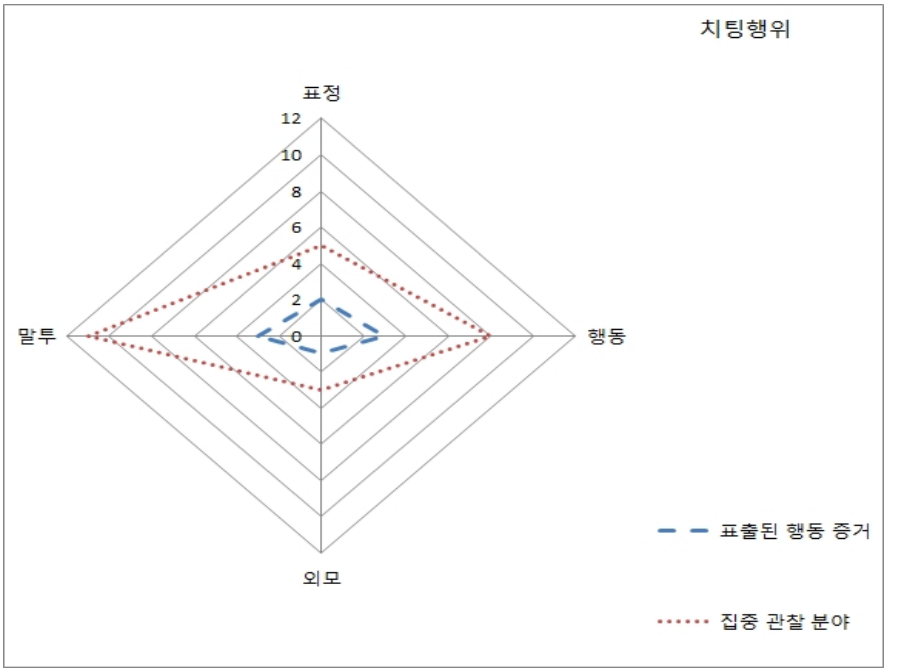
위 결과에서 나타난 것과 같이, 비록 보안 요원들은 행동 및 태도 부분을 가장 중요하게 관찰하는 것으로 응답하였으나, 다음의 결과(<그림 2~8>)들은 행동증거의 세부 분야 중 중점 관찰 여부를 묻는 질문에 대한 답변 결과와 위반행동자들의 행동증거 분석 결과 사이의 차이다. 앞서 50% 이상의 빈도를 나타낸 행동증거 항목들의 개수를 활용하여 그래프를 작성한 것과 마찬가지로, 보안 요원들이 중점 관찰 하는 행동이라고 응답한 비율이 50%를 넘는 분야들의 개수를 활용하여 동일한 그래프를 작성하였다.

다음의 각 <그림 2~8>은 위반행동 유형별로 실재로 위반행동을 저지른 이용자들

이 보여준 행동증거들(앞의 분석 결과 참조)과 보안 요원들이 중점적으로 관찰 하는 행동증거 분야 사이의 차이를 잘 보여주고 있다.

1) 치팅행위

치팅행위자들의 행동증거는 매우 독특한 반면, 다양하지 않았는데(그림에서 '표출된 행동 증거' 부분), 보안 요원들은 치팅행위자를 찾기 위해 말투나 행동, 표정, 외모 등 모든 부분을 매우 폭넓게 관찰하고 있는 것으로 나타났다. 이 두 그래프 사이의 큰 공백은 치팅행위자를 찾기 위한 보안 관찰 활동이 비효율적으로 이루어지고 있음을 보여준다고 하겠다.

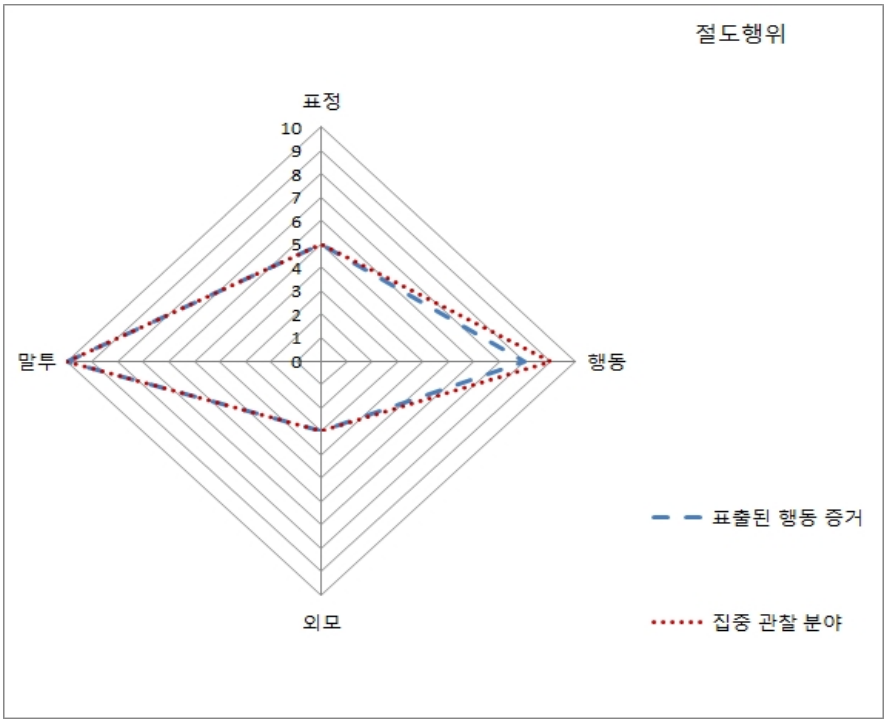


〈그림 2〉 치팅행위에 대한 관찰 분야와 행동증거 차이

2) 절도행위

절도행위자들의 행동증거들은 포괄적으로 보안요원들의 중점 관찰 행동분야와 거의 일치하는 것으로 나타났다. 절도행위에 대한 보안요원들의 관찰 활동은 매우

효율적으로 이루어지고 있다고 하겠다.

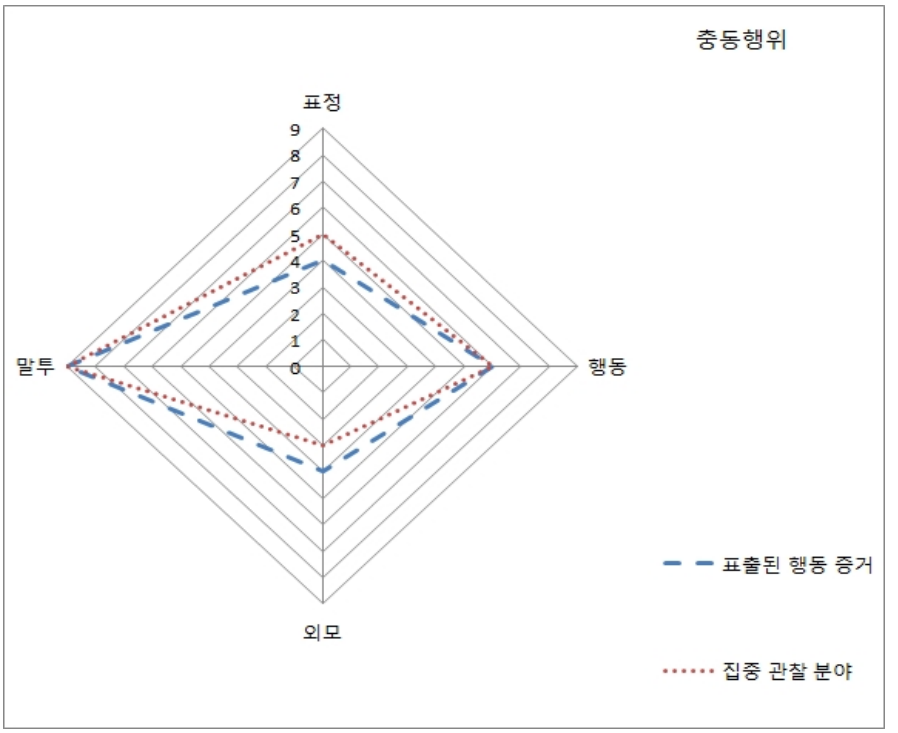


〈그림 3〉 절도행위에 대한 관찰분야와 행동증거 차이

3) 충동행위

충동행위에 대한 현재의 보안 관찰활동에는 다소 문제가 있는 것으로 나타났다. 충동행위자들에게서 나타나는 행동증거의 일부분은 보안 요원들의 중점 관찰 분야에서 누락되고 있는 것이 <그림 4>에서 나타난다. 특히, 충동행위자들의 행동증거 중 외모 부분에서 보안 요원들의 관찰 활동이 놓치고 있는 부분이 있는 것으로 나타나, 이에 대한 보안 활동 교육·훈련에 수정이 필요하다고 판단된다. 하지만, 앞의 <표 3-2>에서 충동행위자들이 나타내는 행동증거들 중 50%이상의 빈도를 보이는 것들은 '낡고 허름함', '말끔하고 단정함', '세탁이 안 된 때 묻은 옷', '캐주얼' 복장 등으로 나타났는데, 이는 행동증거에서의 상충되는 프로파일(허름한 외모이거나 말

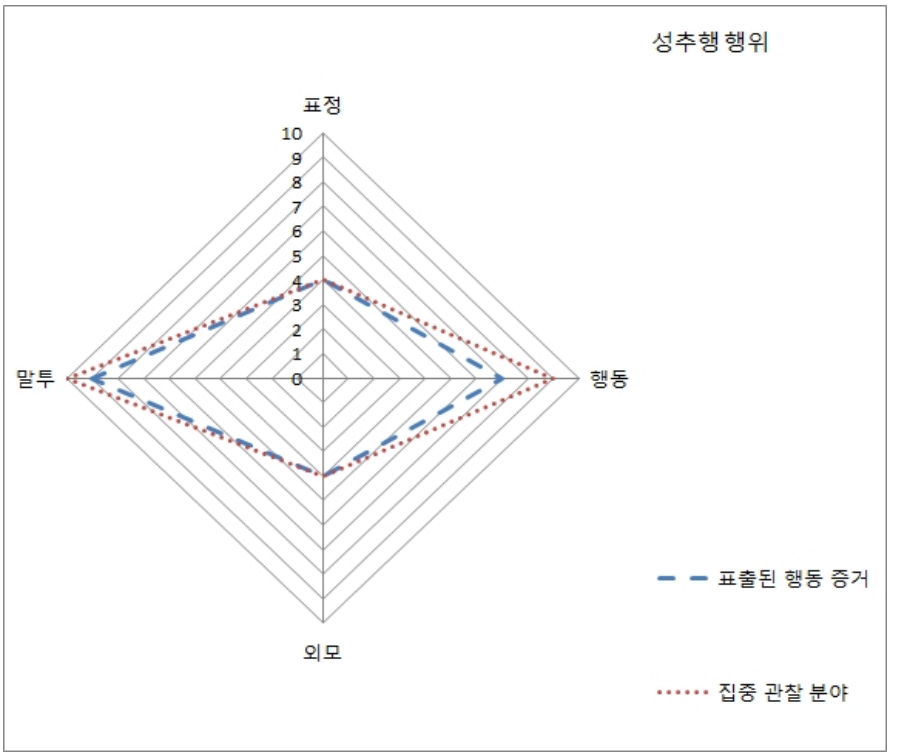
끔한 외모 모두 나타남)이 보안 요원들의 중점 관찰 활동에 큰 도움을 주지 못하거나, 혹은 충동적 행위가 폭넓은 집단(예를 들어, 사회경제적 지위가 높거나 낮거나 등)에서 나타나고 있기 때문에 그만큼 행동증거를 바탕으로 독특한 프로파일을 추론해 내기가 어려울 가능성 등을 모두 의미한다고 하겠다. 이에 대한 심층적인 추가 연구가 진행되어야 할 것으로 판단된다.



〈그림 4〉 충동행위에 대한 관찰분야와 행동증거 차이

4) 성추행 행위

성추행행위를 한 이용자들에게서 나타나는 행동증거들은 대체로 보안 요원들의 중점 관찰 분야 안에 포함되고 있어서, 현재의 보안 관찰활동이 적절히 이루어지고 있는 것으로 판단된다.

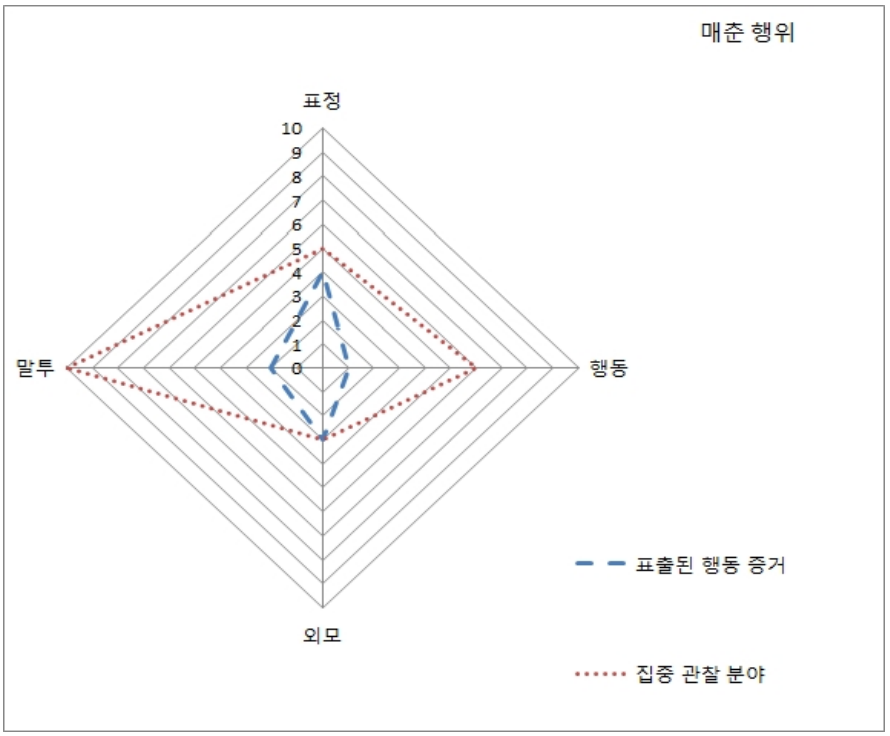


〈그림 5〉 성추행행위에 대한 관찰 분야와 행동증거 차이

5) 매춘행위

앞의 치팅행위 사례와 마찬가지로, 매춘행위자들에게서는 다양한 행동증거들이 나타나지는 않았지만, 독특한 특정 행위를 보이는데, 특히, 치팅행위자들과는 다르게, 표정이나 외모에서 독특한 특성들이 나타나고 있다(표출된 행동 증거 그래프가 위(표정)-아래(외모)로 퍼져있음).

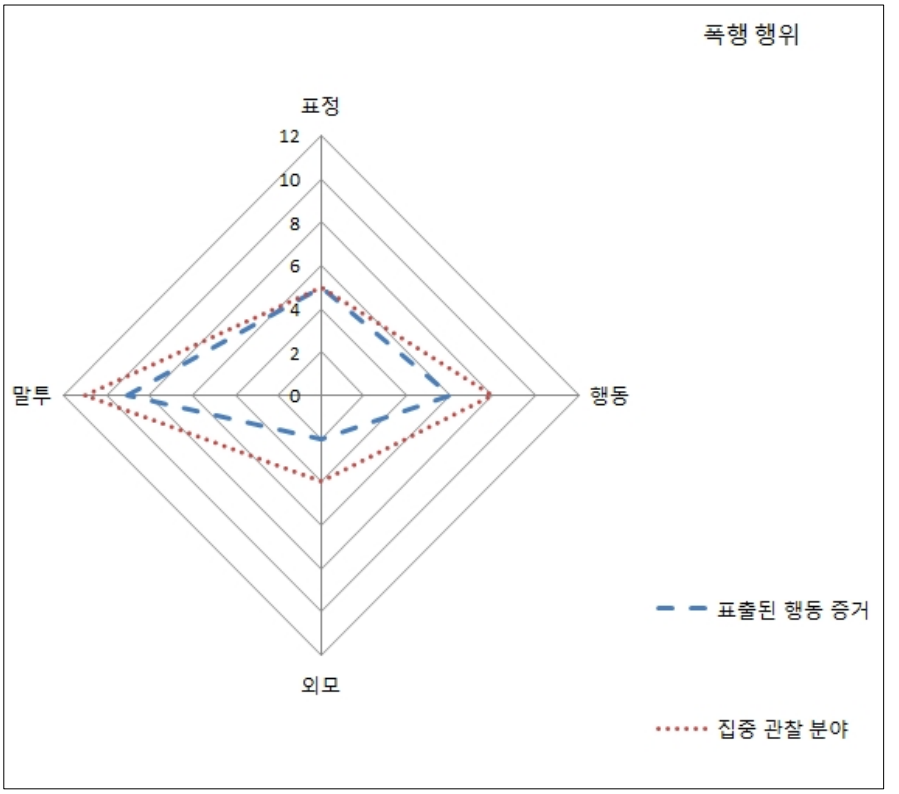
하지만, 보안 요원들의 관찰 활동 분야는 말투와 행동으로 폭넓게 퍼져있어서, 현재의 보안 관찰활동이 매춘행동자를 적발하여 통제하는 데는 다소 비효율적인 것으로 나타났다.



〈그림 6〉 매춘행위에 대한 관찰 분야와 행동증거 차이

6) 폭행행위

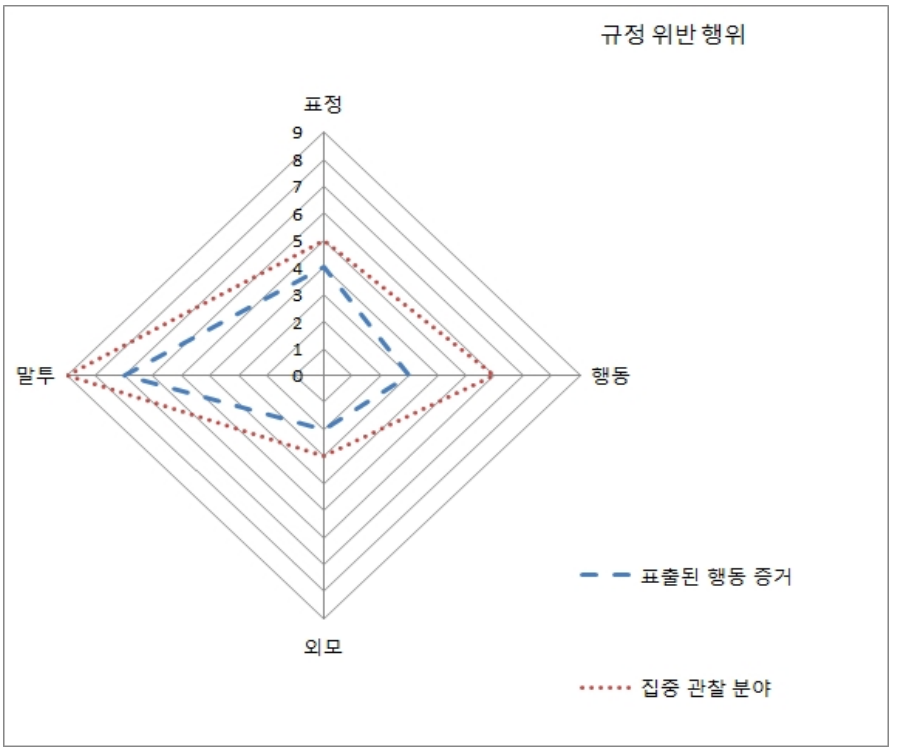
위반행위 중 그 성격이 유사한 폭행행위와 충동행위에서 보안 요원들이 중점적으로 관찰하는 분야는 다소 상이한 것으로 나타났다. 충동행위에서는 위반행동자들의 행동증거 중 일부를 관찰하지 못하고 있는 것으로 나타났지만, 폭행행위자들의 행동증거들은 적절하게 관찰·통제 하는 것으로 나타났다. 이러한 차이의 이유는 충동행위자들의 행동증거보다는 폭행행위자들의 행동증거가 다소 다양하지 않고 독특하게 나타나기 때문으로 추정된다. 앞의 <표 2>에서 나타나듯, 현재 충동행위보다는 폭행행위가 더 높은 빈도로 나타나고 있는 점과 폭행행위가 충동행위와 그 성격이 유사(다혈질, 폭력성향 등)하다는 점을 감안한다면, 폭행행위자들의 행동 프로파일링에 대한 심층적 연구가 필요하다고 판단된다.



〈그림 7〉 폭행행위에 대한 관찰 분야와 행동증거 차이

7) 규정위반행위

규정위반행위의 적발을 위한 현재의 보안 관찰 활동은 적절한 것으로 판단된다. 약간의 비효율성이 나타나고 있는 것으로 보이나, 출입구에서 이용객의 출입을 단속하는 측면에서 모든 대상자들의 행동증거를 관찰하는 선재적인 보안 조치로 판단하여도 무방할 것으로 판단된다.



〈그림 8〉 규정위반행위에 대한 관찰 분야와 행동증거 차이

Ⅴ. 결론

1. 분석결과 요약

이상의 분석 결과를 종합하면 다음과 같다. 첫째, 카지노 객장에서 가장 빈번하게 발생하는 위반행위는 치팅행위, 카지노 규정위반 행위로 나타났으며, 그 밖에 만취 소란, 게임방해, 혐오감 조성 행위나 절도행위 등이 빈번하게 발생하는 것으로 나타났다. 또한, 대부분의 보안 요원들은 위반행위를 통제해 본 경험이 있는 것으로 나타나, 카지노 보안 요원들의 업무가 카지노 산업보안(특히, 카지노 운영의 실질적인 측면, 즉 치팅행위 방지나 영업방해 행위 방지 등)에 절대적으로 중대한 역할을 담당

하고 있음을 알 수 있었다.

둘째, 범죄 프로파일링 기법의 이론적 전제들을 카지노 위반행위에 적용하고 분석한 결과, 카지노 이용자들 중 위반행위를 저지른(혹은 저지를) 사람들에게서는 위반행위 유형별로 독특한 행동증거(행동특징)가 나타나는 것이 발견되었다. 특히, 절도행위의 경우 다양한 행동증거를 보이는 반면, 치팅행위나 매춘행위의 경우 행동증거의 내용이 많지 않을 뿐만 아니라, 치팅행위는 말투나 행동에서, 매춘행위는 표정이나 외모에서 주로 나타나는 것이 발견되었다. 이러한 결과는 범죄 프로파일링 기법을 카지노 산업보안 활동에 적용할 경우, 카지노 위반행위를 저지를 가능성이 높은 이용자들의 행동을 파악하고 사전에 대비할 수 있게 하는 등 카지노 산업보안 활동의 효율성 및 효과성 증대에 큰 역할을 할 수 있음을 의미한다고 하겠다. 위반행동 유형별 행동증거를 정리하면 다음의 <표 6>과 같다.

〈표 6〉 위반행위 유형별 행동증거 프로파일

카지노 위반행위 유형별 행동증거	
치팅 행위	불안한 표정으로 두리번거리면서 대화를 회피하거나 혹은 따지듯 시비를 거는 듯한 말투로 응대
절도행위	경계하는 표정, 흥분한 눈빛으로 굳은 얼굴로 중얼거리거나 주먹을 쥐고 긴장한 태도를 보이며, 시비조의 도전적이며 격앙된 빠른 말투를 구사하고 욕설을 사용 빈도가 높은 청결하지 못하고 허름한 차림
충동행위	적대감을 보이며 상대방을 노려보는 표정, 찌푸린 표정, 흥분한 눈빛으로 상대방에게 비협조적으로 비하하는 말투, 반말, 위협적인 말투, 따지거나 시비조의 말투와 욕설 사용
성추행행위	불안한 표정과 흥분한 눈빛으로 상대방을 비하하거나 반말, 명령조의 언어를 사용하며 강압적이거나 힘과 능력을 과시하려는 말, 보안요원을 무시하는 말투 등을 사용 절도행위와는 다르게, 말끔하고 단정하며 브랜드 옷이나 장신구를 패용할 가능성 높음
매춘행위	경계하는 표정 혹은 불안한 표정으로 두리번거리며 성적 수치심을 느끼게 하는 야한 농담을 하거나 반대로 대화를 거부하는 태도를 보임
폭행행위	상대방을 노려보거나 적대감이 가득한 표정으로 주먹을 쥐거나 긴장한 태도를 보이고, 위협적이며 따지는 듯한, 시비조의 말투와 욕설을 사용
규정위반행위	경계하는 표정과 불안한 표정으로 두리번 거리는 행동을 보이며 따지는 듯한 말투 구사

셋째, 보안 요원들은 행동/태도를 가장 중점적으로 관찰한다고 하였으나, 실질적으로는 말투>행동>표정>외모의 순으로 위반행위자의 행동증거를 수집하는 것으로 나타났다. 또한, 위반행동자가 나타내는 행동증거 분야와 보안 요원들이 중점적으로 관찰하는 행동증거 분야 사이에 차이가 발생하는 위반행동 분야가 존재하는 것으로 나타났다. 특히, 충동행위의 경우 보안 관찰 활동이 놓치고 있는 외모 부분에서의 행동증거들이 존재하는 것으로 나타났으며, 치팅행위나 매춘행위에 대한 보안 관찰 활동은 실제로 나타나는 행동증거보다 너무 폭넓게 진행되고 있어서, 효율성이 다소 떨어지는 것으로 나타났다.

2. 정책제언

본 연구의 결과는 범죄 프로파일링이 실질적으로 카지노 보안 활동의 효과성을 높일 수 있음을 보여주었고, 보안 활동의 효율성 향상을 위한 보안 인력 활용에 중요한 시사점을 제공하고 있다. 구체적으로 본 연구는 카지노 산업보안의 운영, 보안 교육 및 훈련, 학술적 연구 등 세 부분에 대한 다음과 같은 정책제언을 제시한다.

첫째, 카지노 산업보안의 효율성 및 효과성을 증대시키기 위해서는 1) 보안 요원들의 개인적 역량 강화를 위한 적극적인 지원이 선행되어야 하며, 개인적 역량이 강화된 요원들이 오랫동안 근무 할 수 있도록 경력관리가 필요하다고 판단된다. 특히, 본 연구에서 나타난 것처럼 위반행동을 하는 카지노 이용자들의 행동증거들이 표정이나 행동, 외모, 말투 등에서 나타나고 있는데, 이러한 행동증거들에서 이상(평균과는 다름)을 발견하기 위해서는 다양한 경험과 함께 인간행동, 표정 등에 대한 이해와 인간관계에서 발생할 수 있는 다양한 심리적 역동성을 이해할 수 있는 기회를 제공해야 할 것이다. 또한, 2) 보안활동 지침을 마련하여, 위반행동 별 중점 관찰 대상 행동에 대한 목록을 작성하고 보안 요원들이 이러한 행동에 집중할 수 있도록 해야 할 것이다. 특히, 위반행동 별 빈번한 발생 시간, 요일, 장소 등에 대한 연구를 진행하고, 요일별, 시간대별, 장소별로 중점 관찰 활동을 특화하여 보안 활동을 하도록 한다면, 보안 활동의 효율성 및 효과성이 증대할 것이다.

둘째, 카지노 산업보안의 교육·훈련이 단순히 보안 요원들의 무도 실력 향상이나 기술적(기계나 장비 등의 활용능력 등) 적응력 향상에만 중점을 둘 것이 아니라, 인간의 표정이나 행동을 읽고 이해할 수 있는 인문학적 교육과 사회과학적 지식을 습득

하도록 해야 할 것이다. 특히, 범죄 프로파일링(혹은 폭넓게 범죄학 전반)에 대한 교육과 훈련을 실시하여 범죄원인 등에 대한 전반적인 지식을 습득케 해야 할 것이다.

셋째, 카지노 산업보안과 관련한 학술적 연구가 더욱더 심층 깊게 진행되어야 할 것이다. 특히, 본 연구 결과가 보여주듯, 범죄 프로파일링 기법의 효용성이 매우 높음을 주지하고, 위반행동자별 행동증거의 프로파일을 작성할 수 있는 포괄적이고 심도 있는 연구가 진행되어야 할 것이다. 이러한 프로파일을 기초로 카지노 보안산업은 위반행동 예측 모형을 구축할 수 있을 것이며, 이는 산업보안의 효율성과 효과성을 증대하는데 큰 밑거름이 될 것이다(예를 들어, 앞서 언급한 보안 활동 지침서 작성 등). 또한, 카지노 위반행동 프로파일링 연구는 앞으로 행동, 표정, 외모, 말투 등 객관화가 어려운 부분에 주목하고, 이러한 질적 데이터를 객관화시켜 활용 가능성을 높이는데 연구 역량을 투입해야 할 것이라고 판단된다.

3. 연구의 한계점

본 연구는 다음과 같은 연구의 문제점을 내포하고 있어, 향후 본 연구의 주제와 관련된 연구들은 이하의 문제점을 잘 극복할 수 있도록 진행되어야 할 것이다. 첫째, 본 연구의 가장 중요한 한계점은 행동증거 분석에 사용된 데이터의 출처이다. 위반행동을 한 사람들이 갖고 있는 행동특징에 대한 데이터를 가장 객관적으로 수집하기 위해서는 연구자가 모든 사례(위반행동 사례)에서 위반행동자의 표정, 말투, 외모, 행동 등을 동일한 기준으로 평가해야만 할 것이다.

둘째, 본 연구는 보안 요원들이 기억하고 있는 위반행동자들의 행동증거를 회상적(retrospective)으로 질문하였기 때문에, 회상의 왜곡(bias) 현상이 나타났을 가능성을 내포하고 있다. 이와 더불어, 위반행동에 대한 카지노 업체의 공식적인 데이터를 활용하여, 위반행동의 실재 발생과 회상에서 오는 왜곡 등을 비교 평가가 진행되지 못한 것 역시 본 연구의 한계점이라고 할 것이다.

이상의 문제점을 극복하는 가장 바람직한 방법은, 위반행동 및 위반행동자의 영상정보를 활용(예를 들어, CCTV 녹화장면)하는 것이 바람직하겠다. 향후 연구에서는 객관적 데이터 확보에 많은 노력을 기해야 하겠다. 하지만, 영상정보의 활용은 개인정보보호 위반이나 막대한 예산 및 시간이 소요된다는 점을 또한 감안하여야 할 것이다.

참고문헌

1. 국내문헌

강준혁, 이근무, 이혁구 (2014). “카지노 이용자들의 자살에 대한 심리적 부검 연구.” 「보건사회연구」. 34: 554-589.

김현주 (2008). “고객의 공격성이 카지노 딜러의 소진과 몰입에 미치는 영향”. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문

박지선 (2012). 「범죄심리학」. 서울: 그린

이상철 (2005). “카지노 시설경비 안전대책 방안.” 「한국경호경비학회지」. 10(10): 243-272.

이상현 (1994). 「범죄심리학」. 서울: 박영사

이수정 (2010). 「범죄심리학」. 서울: 학지사

이승영 (2012). “카지노 고객불량행동이 이직의도에 미치는 영향 – 소진의 매개효과를 중심으로.” 「서비스산업연구」. 9(2):139-156.

이승훈, 강민완, 전용태 (2015). “카지노 보안관리 서비스품질 결정요인이 내부고객의 조직신뢰 및 충성도에 미치는 영향.” 「한국경호경비학회지」. 42, 115-153.

이창훈 (2016). “MO-BR=Sig.: 범죄 프로파일링과 연계분석의 새로운 모형.” 「경찰학연구」. 46, 121-154.

이창훈, 김원기 (2013). “범죄와 관련한 학문분류 명칭에 대한 연구.” 「한국경찰연구」. 12(3): 247-312.

이태원 (2004). “카지노 출입자의 사회인구적 특성, 도박중독, 그리고 도박동기와 실태에 관한 연구.” 「형사정책연구」. 58, 178-219.

전용태 (2010). “카지노 고객의 공격성이 시큐리티 종사자의 직무스트레스 및 소진에 미치는 영향.” 「한국경호경비학회지」. 23, 87-107.

황성현, 이창한, 이강훈, 이완희, 한우재 (2015). 「한국 범죄심리학」. 서울: 피앤씨미디어강민규(2002), “서비스품질과 고객만족 및 재구매의도에 관한 연구: 패밀리레스토랑의 이용고객과 종업원을 중심으로”, 석사학위논문, 경희대학교 대학원, 경영학 전공.

2. 국외문헌

Annamaria, S., Tazio, C., and Robert, L. (2005). “Impact of a counselling session on at-risk casino patrons: A pilot study.” Gambling Research: Journal of the National Association for Gambling Studies 17(1): 47-52.

Bartol, C. R., and Bartol, A. M. (2011). Criminal Behavior: A Psychological Approach, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall

Boss, D. J., and Zajic, A. W. (2011). Casino Security and Gaming Surveillance. Broken Sound Parkway, NW: Taylor & Francis Group

Canter, D. (1989). "Offender profiles." Psychologist 2(1): 12-16.

Canter, D. (2000). "Offender profiling and criminal differentiation." Legal & Criminological Psychology 5, 23-46.

Guttman, L. (1954). A new approach to factor analysis: The radex. In P.F. Lazarsfeld. (Ed.). Mathematical Thinking in the Social Sciences. Glencoe, IL: Free Press

Mills, R. G. J., and Panton, D. M. (1995). "Scheduling of casino security officers." Omega 20(2): 183-191.

Ressler, R. K., and Burgess, A.W. (1985). "Crime scene and profile characteristics of organized and disorganized serial murderers." FBI Law Enforcement Bulletin 54(8): 18-25.

Rossmo, D.K. (1997). Geographic profiling. In Jackson, J., Bekerian, D. (eds). Offender Profiling: Theory, Research and Practice. Wiley, Chichester, Sussex, UK.

Stitt, B. G., Giacopassi, D., and Nichols, M. (2000). "The effect of casino gambling on crime in new casino jurisdictions." Journal of Crime and Justice 23(1): 1-23.

Turvey, B. E. (2012). Criminal Profiling: An Introduction to Behavioral Evidence Analysis. San Diego, CA: Elsevier

Woodhams, J., Hollin, C. R., and Bull, R. (2007). The psychology of linking crimes: A review of the evidence. The British Psychological Society 12, 233-249.

【Abstract】

Enhancing industrial security of casino business by developing criminal profiling of deviant behaviors in casino

Lee Chang-Hun · Lee Seung-Hoon

Criminal profiling is a effective and efficient measure for enhancing industrial security of casino business. Particularly, developing criminal profiling of deviant behaviors in casino will help security management to become more effective and efficient in practical ways. Unfortunately, however, there is lack of empirical profiling study in this regard. To fill the vacuum of literature on this topic, this study was purported to create offender profiles of different types of deviant behaviors in casino based on various theories and techniques in criminal profiling literature, such as investigative psychology, linkage analysis, and behavioral evidence analysis. To fulfill the purposes, this study collected behavioral evidence from 90 casino security officers in South Korea. Offenders' behavioral evidence was analyzed to develop offender profiles of seven different types of deviant behaviors, and then the profiles were compared with each profiles that security officers focus on to identify offenders during their work hours. Results showed that, first, there were unique profiles of each type of seven different categories of deviant behaviors in terms of offenders' ways of speaking and acting, their appearance and attitudes. In addition, this study found that there were some amount of gaps between actual offenders' profiles and profiles that security officers have in mind. Based on the results, this study provided policy implications in terms of managing casino industrial security, education and training for security officers, and future study on casino security.

Key words : Casino security, Criminal profiling, Investigative psychology, Linkage analysis, Behavioral evidence analysis