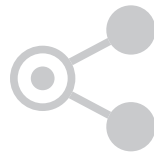


---

# 고객응대근로자 건강보호 가이드 라인





# CONTENTS

1. 가이드라인 개요 .....	5
2. 고객응대근로자 보호관련 규정 .....	13
3. 고객응대근로자 건강보호에 필요한 기본사항 .....	25
4. 고객응대근로자 건강보호 예방조치 .....	41
5. 고객응대근로자의 건강보호 사후조치 .....	51
6. 참고자료 .....	67
7. 부록 .....	85



# 01

## 가이드라인 개요





# 1 가이드라인 개요

## 1. 고객응대업무란?

“고객응대업무”란 주로 고객, 환자, 승객 등을 직접 대면하거나 정보통신망 등을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무이다.

고객응대업무 과정에서 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등을 해야 하는 경우를 ‘감정노동’이라 한다(한국산업안전보건공단, 2016).

근로자가 친절하게 응대해도 고객이 그렇게 느껴야 친절한 서비스를 제공한 것이 되므로, 고객응대업무는 근로자의 감정보다 고객의 기분을 중요시 하게 여겨 문제가 발생하기도 한다.

## 2. 고객응대업무에서 무엇이 문제인가?

### 1) 고객응대근로자 수 증가

우리나라 산업구조가 서비스업 중심으로 변화되면서 고객응대업무에 종사하는 근로자는 약 7,034천명<sup>1)</sup>으로 전체 임금근로자(20,045천명)의 35.1%로 추정된다.<sup>2)</sup>

1) 통계청(2019), 경제활동인구조사

2) 통계청(2019), 여성가족부 ‘2019 통계로 보는 여성의 삶’에서 감정노동자 추정비율

## 2) 고객응대업무 직업군의 다양화

고객응대업무는 항공사 객실승무원, 콜센터 상담원, 호텔 및 음식점 종사자, 백화점 및 할인점 등의 판매업무 종사자, 간호사, 운전기사, 보육교사 등 다양한 직업에서 수행하는 것으로 알려져 있다.

최근에는 요양보호사나 보육교사 등 돌봄 서비스를 수행하는 업무나 공공서비스나 민원 처리를 하는 업무까지 광범위하고 다양한 직업군에서 고객응대업무를 수행하는 것으로 나타나고 있다.

※ 고객응대 직업군 분류

구분	직업, 업무
직접 대면	백화점, 마트, 호텔, 음식점 종사자, 항공사 객실승무원, 골프장 캐디, 택시 및 버스운전사 및 금융기관 종사원 등
간접 대면	콜센터 상담원, 텔레마케터 등
돌봄 서비스	요양보호사, 간호사, 유치원교사, 보육교사 등
공공서비스, 민원처리	구청(민원실)·주민센터 직원(공무원), 보험공단 직원, 사회복지사, 경찰 등

## 3) 고객응대근로의 감정노동에 대한 사회적 관심 증가

항공사, 골프 경기보조원, 경비원, 백화점 등 고객을 응대하는 근로자의 감정노동에 대한 피해 사례가 언론을 통해 보도되면서 사회적 관심이 높아지고 있다.

## 언론 보도 사례

- 2013년 4월, 라면 서비스에 대한 불만으로 기내 승무원 폭행
- 2014년 9월, 경기보조원의 경기 진행 도중 성희롱 및 성추행
- 2014년 10월, 아파트 경비원이 주민의 심한 욕설과 질책을 견디지 못하고 자살
- 2015년 10월, 백화점 귀금속 매장에서 무상 수리 여부를 놓고 고객이 매장 직원을 무릎 꿇게 하고 사과 강요
- 2019년 도시가스 검침원이 가구 방문시 성희롱, 폭언, 폭행, 살해 위협 등을 가함

### 3. 고객응대업무로 인한 스트레스를 제대로 관리하지 않으면?

#### 1) 불건강한 생활습관 형성

- 흡연, 과음 등 건강과 거리가 있는 생활습관을 갖게 될 수 있다.
- 스트레스로 인해 숙면을 취하지 못하고, 불규칙적인 식생활을 갖게 된다.

#### 2) 정신적 건강문제 발생

- 겉으로는 웃지만 우울증이나 공황장애가 발생할 수 있다.
- 고객으로부터 받은 마음의 상처로 자살 충동이 일어날 수 있다.
- 자기 비하를 하거나 자아 존중감이 떨어질 수 있다.
- 자신의 억눌린 감정을 해소하지 못하면 화병에 시달릴 수 있다.

#### 3) 신체적 건강문제 발생

- 계속된 긴장으로 인해 탈진 상태가 나타날 수 있다.
- 스트레스가 지속되면서 심장이 빨리 뛰고, 혈압이 높아진다.
- 실제 감정과 다른 감정을 반복적으로 표현하면서 피로감이 증가한다.
- 고객응대를 위해 지속적으로 서 있는 등 경직된 자세를 유지하므로 요통 등 근골격계 질환이 발생할 수 있다.

#### 4) 이직률 증가 및 생산성 저하

- 직업에 대한 만족도가 떨어지면서 이직률이 증가한다.
- 이직이 늘다보면 업무숙련도가 낮은 직원이 많아져 생산성이 감소할 수 있다.
- 일에 대한 스트레스가 높아지면서 업무 몰입도가 낮아진다.
- 근로자 스스로 자아존중감이 낮아져 직무만족도가 떨어진다.
- 결근율이 높아지고, 질병 발생자가 증가하여 업무효율성이 낮아진다.

#### 5) 산업재해 발생

- 고객을 응대하는 근로자가 업무와 관련하여 고객 등으로 부터 욕설, 폭언, 폭행, 성희롱, 위협 등으로 인해 감정노동과 관련된 스트레스 또는 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건으로 인하여 발생한 적응장애, 우울병 에피소드, 외상후스트레스 장애는 산업재해로 인정받을 수 있다.

#### 산업재해로 인정받은 사례

- 고객의 다양한 불만처리와 과도한 책임으로 업무에 시달리던 콜센터 팀장이 공황 장애로 진단받아 산업재해 인정
- 콜센터 A/S 상담실에서 전화 통화 시 고객과 다툼이 생기자 통화 종료 후 구토 증상을 호소하며 쓰러져 산업재해로 인정받음
- 대형마트에서 고객으로부터 성희롱과 폭언을 듣고 정신적 스트레스를 호소한 근로자에서 적응장애가 발생하여 산업재해 인정

## 6) 기업의 이미지 하락

- 적절한 건강보호 조치를 이행하지 않을 경우 기업의 이미지가 손상될 수 있다.
- 사회적 문제로 대두될 경우 해당 기업의 제품과 서비스에 대한 불매운동으로 이어져 기업은 경제적인 타격을 받을 수 있다.

## 4. 가이드라인의 목적과 범위

### 1) 가이드라인의 목적

고객응대근로자 건강보호 가이드라인은 2018년 10월 산업안전보건법 제26조의2에 대한 구체적인 활용방안을 제시하기 위함이다. 본 가이드라인에 대하여 법적 테두리 안에서 사업장 특성을 반영하여 변형하여 사용 가능하다.

### 2) 가이드라인의 범위

가이드라인은 근로자의 계약형태(정규직·비정규직)에 관계없이 모든 고객응대업무 종사자에게 적용될 수 있도록 한다. 특히, 같은 장소에서 고객응대업무를 수행하는 모든(파견, 용역, 도급, 협력, 입점, 납품업체 소속) 근로자에게 적용되어야 한다.



# 02

## 고객응대근로자 보호관련 규정





2

고객응대근로자  
보호관련 규정

1. 산업안전보건법

1) 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치)

① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 “고객응대근로자”라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 “폭언 등”이라 한다)로 인한 건강장애를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장애가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

\* 필요한 조치 의무 위반 시 1천만원 이하의 과태료 부과(제175조)

③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

\* 불이익 조치 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(제170조)

2) 산업안전보건법 시행령 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 발생 등에 대한 조치)

법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제41조제1항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장애 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

\* 벌칙: 제175조제4항제3호 1천만원 이하의 과태료(1차: 300만원, 2차: 600만원, 3차 1,000만원)

### 3) 산업안전보건법 시행규칙 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치)

사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장애를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장애 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장애 예방을 위하여 필요한 조치

## 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에 대한 법률 근거

유형	내용	처벌 기준
1. 성희롱	- 성적 수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하는 경우 (문자상담 포함) ① 성적인 말과 수치심을 유발하는 질문 (성적 단어 검색 요구 등)을 하는 경우 ② 친근감을 표시하며 사적인 만남을 유도하거나 연락처를 요구하는 경우	- 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위): 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금
2. 폭행, 폭언 (욕설 · 협박 · 모욕)	- 폭행, 상해 또는 욕설, 협박, 모욕적인 발언을 하는 경우 ① 폭행/상해를 가하는 행위 ② 폭언(욕설, 협박, 모욕)을 하는 경우	- 형법 제260조1항(폭행): 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금 - 형법 제257조(상해): 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금
3. 공포심·불안감 유발	- 공포심이나 불안감을 유발하는 음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 하는 경우	- 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의 7제1항제3호: 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
4. 허위 불만 제기 등 업무 방해	- 허위의 사실을 유포하거나 기타 위계 또는 위력으로써 업무를 방해하는 경우	- 형법 제314조 제1항(업무방해): 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금
5. 장난전화 등	- 업무와 무관한 장난전화를 하는 경우 (문자상담 포함) 또는 못된 장난 등으로 업무를 방해한 경우	- 경범죄처벌법 제3조(경범죄의 종류) ① 장난전화: 8만원 ② 업무방해: 16만원

## 2. 근로기준법

○ 근로기준법 제54조(휴게)

- ① 사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다.
- ② 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다.

## 3. 산업재해보상보험법

### 1) 산업재해보상보험법 제37조(업무상의 재해의 인정기준)

근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부상·질병 또는 장애가 발생하거나 사망하면 업무상의 재해로 본다. 다만, 업무와 재해 사이에 상당인과관계(相當因果關係)가 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

#### 2. 업무상 질병

다. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병

### 2) 산업재해보상보험법 시행령 제25조(직업병에 걸린 사람에 대한 평균임금 산정 특례)

[별표 3] 업무상 질병에 대한 구체적 인정 기준

#### 4. 신경정신계 질병

바. 업무와 관련하여 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건에 의해 발생한 외상후스트레스 장애  
사. 업무와 관련하여 고객 등으로 부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드

## 4. 남녀고용평등 및 일·가정양립 지원에 관한 법률

### 1) 제14조(직장 내 성희롱 발생 시 조치)

- ① 누구든지 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 해당 사업주에게 신고할 수 있다.
- ② 사업주는 제1항에 따른 신고를 받거나 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우에는 지체없이 그 사실 확인을 위한 조사를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해 근로자 등”이라 한다)가 조사 과정에서 성적 수치심 등을 느끼지 아니하도록 하여야 한다.
- ③ 사업주는 제2항에 따른 조사 기간 동안 피해 근로자등을 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해 근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 피해 근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
- ④ 사업주는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 피해 근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 사업주는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 직장 내 성희롱 행위를 한 사람에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 직장 내 성희롱 피해를 입은 근로자의 의견을 들어야 한다.
- ⑥ 사업주는 성희롱 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해 근로자등에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
  1. 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치
  2. 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사조치
  3. 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사조치
  4. 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별 지급
  5. 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한
  6. 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 그 행위의 발생을 방치하는 행위

7. 그 밖에 신고를 한 근로자 및 피해 근로자등의 의사에 반하는 불리한 처우

⑦ 제2항에 따라 직장 내 성희롱 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람 또는 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해 근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사업주에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

## 2) 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)

① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

# 5. 금융관련법

## 1) 은행법 제52조의4(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무)

① 은행은 이 법에 따른 업무를 운영할 때 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체

2. 직원에 대한 치료 및 상담 지원

3. 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련.다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 고충처리위원의 선임 또는 위촉

4. 그 밖에 직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치

② 직원은 은행에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.

③ 은행은 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

**2) 보험업법 85조의4(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무)**

- ① 보험회사는 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.
  - 1. 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
  - 2. 직원에 대한 치료 및 상담 지원
  - 3. 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련. 다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 전담 고충처리위원의 선임 또는 위촉
  - 4. 그 밖에 직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치
- ② 직원은 보험회사에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 보험회사는 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

**3) 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제63조의2(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무)**

- ① 금융투자업자는 고객을 직접 응대하는 직원(이하 “고객응대직원”이라 한다)을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.
  - 1. 고객응대직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
  - 2. 고객응대직원에 대한 치료 및 상담 지원
  - 3. 고객응대직원을 위한 상시적 고충처리 기구 설치 또는 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객응대직원을 위한 고충처리위원의 선임 또는 위촉
  - 4. 그 밖에 고객응대직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치
- ② 고객응대직원은 금융투자업자에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 금융투자업자는 제2항에 따른 요구를 이유로 고객응대직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

#### 4) 상호저축은행법 제18조의7(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무)

- ① 상호저축은행은 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.
  - 1. 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
  - 2. 직원에 대한 치료 및 상담 지원
  - 3. 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련. 다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 고충처리위원의 선임 또는 위촉
  - 4. 그 밖에 직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치
- ② 직원은 상호저축은행에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 상호저축은행은 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

#### 5) 여신전문금융업법 제50조의12(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무)

- ① 여신전문금융회사는 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.
  - 1. 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
  - 2. 직원에 대한 치료 및 상담 지원
  - 3. 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련. 다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 고충처리위원의 선임 또는 위촉
  - 4. 그 밖에 직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치
- ② 직원은 여신전문금융회사에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 여신전문금융회사는 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

## 6. 산업안전보건기준에 관한 규칙

○ 제669조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치)

사업주는 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전(전업으로 하는 경우에 해당한다), 및 정밀기계 조작작업 중 신체적 피로와 정신적 스트레스 등(이하 “직무스트레스”라 한다)이 높은 작업을 하는 경우에 법 제5조제1항에 따라 직무스트레스로 인한 건강장해 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 작업환경·작업내용·근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로시간 단축, 장·단기 순환작업 등의 개선대책을 마련하여 시행할 것
2. 작업량·작업일정 등 작업계획 수립 시 해당 근로자의 의견을 반영할 것
3. 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선할 것
4. 근로시간 외의 근로자 활동에 대한 복지 차원의 지원에 최선을 다할 것
5. 건강진단 결과, 상담자료 등을 참고하여 적절하게 근로자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강문제 발생가능성 및 대비책 등에 대하여 해당 근로자에게 충분히 설명할 것
6. 뇌혈관 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진 프로그램을 시행할 것

## 7. 산업안전보건법

### 1) 산업안전보건법 제77조

제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등)

- ① 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 자로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 “특수형태근로종사자”라 한다)의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.

1. 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것

2. 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
3. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것
- ② 대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다.
- ③ 정부는 특수형태근로종사자의 안전 및 보건의 유지·증진에 사용하는 비용의 일부 또는 전부를 지원할 수 있다.

## 2) 산업안전보건법 시행령 제68조

제68조(안전 및 보건 교육 대상 특수형태근로종사자) 법 제77조제2항에 따라 안전 및 보건교육을 실시하여야 하는 자는 제67조제2호, 제4호부터 제6호까지 및 제9호에 따른 직종에 종사하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자를 말한다.

## 3) 산업안전보건법 시행규칙 제95조(교육시간 및 교육내용 등)

- ① 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자가 법 제77조제2항에 따라 특수형태근로종사자에 대하여 실시해야 하는 안전 및 보건에 관한 교육시간은 별표 4과 같고, 교육내용은 별표 5와 같다.
- ② 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자가 제1항에 따른 교육을 자체적으로 실시하는 경우 교육을 할 수 있는 사람은 제25조제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.
- ③ 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 제1항에 따른 교육을 안전보건교육기관에 위탁할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 교육을 실시하기 위한 교육 방법과 그 밖에 교육에 관하여 필요한 사항은 고용노동부장관이 정하여 고시한다.
- ⑤ 특수형태근로종사자의 교육면제에 대해서는 제26조제4항을 준용한다. 이 경우 “사업주”는 “특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자”로, “근로자”는 “특수형태근로종사자”로, “채용”은 “최초 노무제공”으로 본다.

# 03

## 고객응대근로자 건강보호에 필요한 기본사항





3

고객응대근로자  
건강보호에  
필요한  
기본사항

## 1. 경영방침 수립 및 발표

### 1) 개요

가장 중요한 점은 사업주가 고객응대근로자의 정신적·신체적 건강보호의 필요성을 인식하고 적극적인 관심을 갖는 것이다.

사업주는 고객에게 친절하게 대해야 하겠지만 감정노동근로자의 보호도 매우 중요하다는 인식을 가지는 것이 필요하다

고객응대근로자의 직무스트레스 관리 등 건강보호를 회사 운영방침으로 설정하는 것이 필요하다.

### 2) 수행방법

#### 가) 고객응대근로자 건강보호를 운영방침에 명시

- 회사가 고객응대근로자의 직무스트레스 관리에 관심을 갖고, 회사 운영방침에 이들 근로자의 건강보호에 대한 사항을 명시한다.
- 이와 같은 회사의 운영방침을 전 근로자에게 공지하여 근로자가 알 수 있도록 한다.

#### 나) 근로자와 함께 보호대책 등을 논의

- 근로자와 함께 직무스트레스에 대해 논의하고 보호대책 등을 결정할 수 있는 구조를 만들면 더욱 효과적으로 관리할 수 있다.

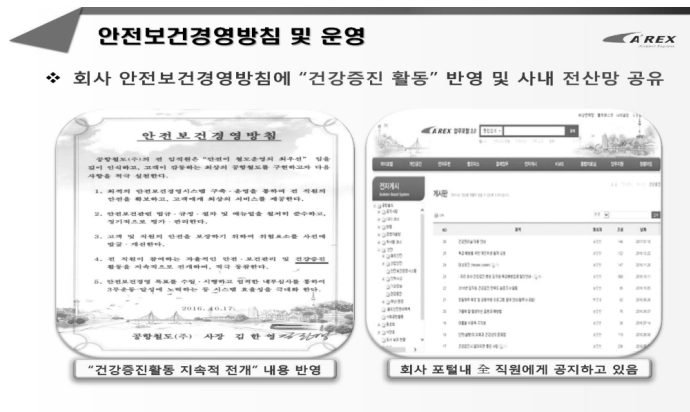
다) 관련 예산 및 프로그램 마련

- 고객응대근로자의 건강보호를 위해 예산을 편성하고 집행한다.
- 고객응대근로자의 건강보호를 위해 다양한 직무스트레스 예방 및 관리 프로그램을 마련한다.

3) 수행예시

A사의 경우 고객응대 근로자 관리에 대한 안전보건경영방침을 설정하고, 사내 전산망을 통하여 전 직원이 알 수 있도록 발표하였다.

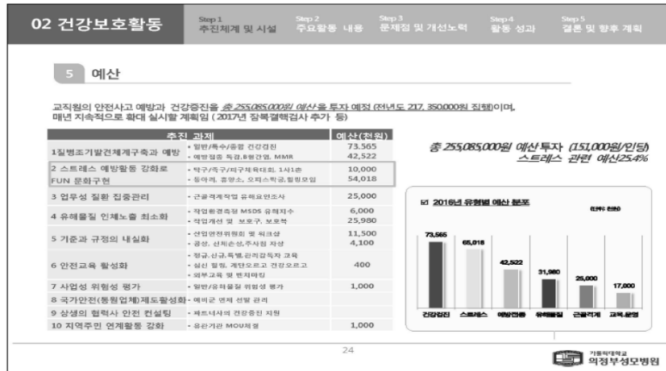
[그림 Ⅲ-1] 안전보건경영방침 및 운영 예시



출처: 2017년 근로자 직업건강활동 우수사례 발표대회 (00철도)

A병원은 고객응대근로자의 건강관리를 위한 예산을 마련하고 있다.

[그림 Ⅲ -2] 안전보건경영운영 예산 예시



출처: 2017년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회(00병원)

## 2. 우리 회사의 고객응대 근로현황 파악하기

### 1) 개요

우리 회사에서 수행하고 있는 고객응대업무의 유형, 업무량, 폭언·폭행·과도한 요구를 하는 고객의 유형, 근로자의 건강문제 등에 대한 기초적인 현황을 파악하여 고객응대 근로자 건강보호 방안을 마련하는 것이 필요하다.

고객응대 근로자가 갖고 있는 문제점과 어려움을 살펴보는 것이 필요하다.

### 2) 수행방법

#### 가) 고객응대 근로 수행실태 파악

- 고객응대의 업무유형, 부서별 고객응대 업무내용, 고객응대 업무량을 조사한다.
- 기본적인 실태파악을 위해 부록에 제시된 양식을 활용할 수 있고, 사업장의 필요에 따라 수정·보완하여 사용할 수 있다.

### 나) 고객응대업무별 감정노동 경험 정도 파악

- 고객응대 업무별로 물리적 폭행, 폭언, 과도한 요구 등을 경험한 정도를 부록에 제시된 양식을 참조하여 파악하고, 유형별로 대응할 수 있는 방안을 마련한다.
- 법률적으로 문제가 되는 고객의 유형이 있고, 법률상 범죄에 해당되지는 않지만 이와 같은 행위가 반복적으로 일어날 때 법률적으로 문제가 되는 유형으로 전환될 가능성이 있으므로 사전에 이를 파악하는 것이 필요하다.

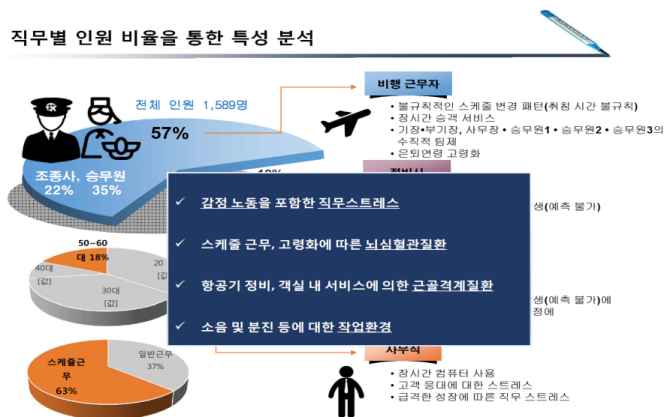
### 다) 고객응대근로자의 건강문제 파악

- 고객응대근로자의 직무스트레스 요인 및 수준, 고객응대업무로 인해 나타나는 신체적, 정신적 건강문제 등을 파악한다.
- 근로자의 건강문제를 파악하는 설문지는 부록의 자료를 활용할 수 있다.

## 3) 수행예시

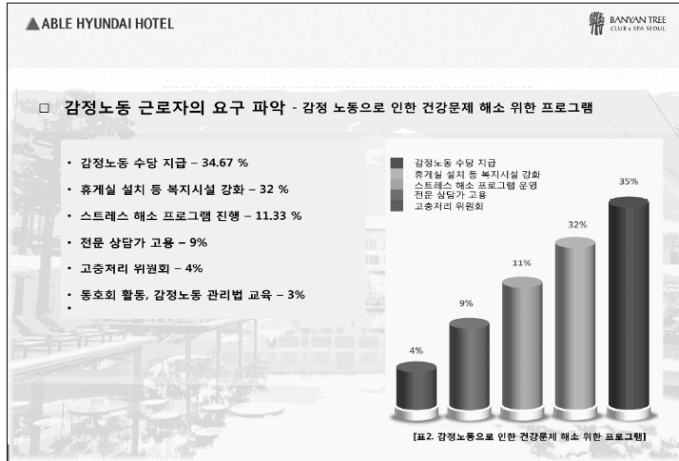
직무별 특성을 파악하고, 감정노동에 대한 실태 및 근로자의 요구도를 조사하였다.

[그림 Ⅲ-3] 고객응대 건강문제 파악 예시



출처: 2016년 근로자 건강증진활동 발표자료(00항공)

[그림 Ⅲ-4] 고객응대 요구도 파악 예시



출처: 2018년 감정노동근로자 건강보호 우수사례 발표대회 (00000호텔앤리조트)

### 3. 고객응대근로자를 보호할 수 있는 직장문화 조성하기

#### 1) 개요

고객으로부터 부당한 대우를 받고 이를 회사에 알렸음에도 회사로부터 도움을 받지 못하고, 오히려 회사로부터 고객에게 사과하라는 지시를 듣거나, 인사 상 불이익을 받는 일이 발생하지 않아야 한다.

#### 2) 수행방법

##### 가) 근로자에게 불이익 처분 금지

- 문제행동 고객을 매뉴얼에 따라 상대한 근로자에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다.
- 문제행동 고객에 대해 조치의견을 제시한 경우 어떠한 불이익 처분도 하지 않고, 보호할 것임을 고객응대업무 매뉴얼에 명시한다.

#### 나) 직장 내 지원체계 마련

- 문제 발생 시 주변 동료의 지지가 무엇보다 중요하다.
- 문제 발생 시 적절한 조치가 취해질 것이라는 믿음을 고객응대근로자에게 심어주는 것이 중요하다.
- 상사와 직장 동료가 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와주는 직장 문화를 조성한다.
- 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 제도와 절차를 마련한다.
- 회사 내규와 연동된 “고객응대 근로자 보호조치 매뉴얼”을 작성하여 근로자가 재량권의 행사시 인사상 불이익이 없도록 한다.

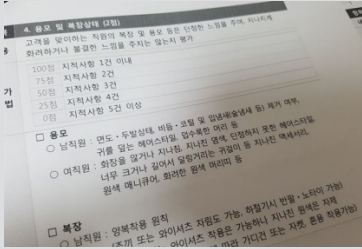
#### 다) 의사소통이 원활한 직장 분위기 조성

- 회사 분위기를 인간적이고 유연하게 만들며, 활발한 의사소통이 가능한 직장 분위기를 조성한다.
- 근로자가 힘들 때 비밀을 보장받은 채 이야기 할 수 있는 의사소통 창구를 마련한다.
- 고객의 불합리한 요구와 비상식적인 행위에 대해 근로자들이 대응할 수 있는 업무 환경을 조성한다.
- 담당자의 권한 밖의 상황이나 문제 발생 시 이에 대응할 수 있는 관리자로 신속하게 담당자를 교체하는 체계를 마련한다.

#### 라) 근로자에 대한 부적절한 모니터링 자제

고객응대근로자의 업무수행 태도를 등에 대해 인권침해를 할 수 있는 모니터링 하는 것을 자제한다.

**감정노동자 두 번 울리는 미스터리 쇼퍼**



(생략) A씨는 “헤어 스타일뿐 아니라 화장, 스타킹의 색까지 평가기준에 들어가 있다”면서 “창구 직원들은 기본적으로 말을 많이 해서 목이 자주 마르는데, 물도 못 마시게 해 책상 밑에서 쪼그려 먹기도 한다”고 전했다. 또 다른 직원 B씨는 평가 점수가 나쁘다는 이유로 새벽 2시에 산행을 가는 극기훈련을 했고, C씨는 사측에서 더 친절해 보이려면서서 고객을 응대해야 한다며 의자를 아예 빼버려 하루 종일 서서 일하기도 했다.

(하략)

한국일보 2017.11.09

**마) 고객응대업무로 인한 감정손상 등을 예방하기 위한 직장 환경 조성**

- 직장환경 개선(업무량, 스케줄 작성, 책상·의자·소음·환기 등 근무환경)에 근로자의 참여를 확대한다.
- 휴게시간, 업무량 등을 파악하여 조정한다.
- 근로자의 심리적 스트레스를 감소하기 위한 이완요법, 명상법, 심리상담, 운동, 동호회 활동 등의 프로그램 지원을 검토한다.

**3) 수행 예시**

사업장에서는 근로자가 감정노동량을 조절하고, 감정노동으로 인한 스트레스를 관리하기 위한 프로그램을 지원하였다.

[그림 Ⅲ -5] 고객응대근로자 프로그램 지원 예시

**예약센터 직원을 위한 활동**

**1인 응대량 조절**

- 예약센터 운영시간 1시간 단축을 통한 1일 감정노동 대응 시간 축소
- 오전, 점심, 오후 3교대조 운영을 오전, 오후 2교대조로 변경 운영

+

**스트레스 해소**

- 힐링캠프 운영
- "Wake up your passion up (감성 커뮤니케이션)"
- "행복한 스트레스 관리 Change U"

+

**고객 응대 및 사례 표준화**

- 고객 응대 가이드 북 제작을 통한 서비스 일관성 향상
- 상황별 응대 요령, 사례 모음 등을 추가하여 예상치 못하게 발생될 스트레스를 사전 예측 가능하도록 유도

제주항공 혁신가치 | 안전 제1비용 도전 팀워크 신뢰 13 JEUair

출처: 2016년 근로자 건강증진활동 발표자료(00항공)

[그림 Ⅲ -6] 고객응대근로자 지원체계 예시

**3. 소통 채널\_온(ON)마음 care위원회**

'도움'이 요구되는 상황 발생시, care대상에 대한 다각적 파악과 즉각적이고 폭넓은 care 방안 마련 및 심리상담실 외에도 현장의 도움이 필요한 상황 발생시 신속한 의사결정과 진행을 위한 시스템

■ 온(ON)마음 care위원회 구성원 역할

**센터장**

- 현장 상황 파악
- 도움 필요 상담사 현황 및 처우 관련 파악
- 현장 업무 환경 개선

**운영팀장  
(현장실장)**

- 현장에서 도움 상담사 지속 관리
- 긴급 상황 발생 시 즉시 심리상담실 연계
- 해당 상담사의 업무 강도 조절 및 변경
- 심리상담실과 케어 대상에 대한 지속 논의

**심리상담  
실장**

- 도움 상담사 발견 및 심리지원
- 대책 위원회 조직 요청 (공유, 대표, 경영지원)
- 도움방안 검토 및 관련 연계서비스 제공
- 현장 관리 자문 또는 조언
- 지속적인 관리
- 사후 감사로 도움상담사 재검토
- 결과 보고 (공유, 대표, 경영지원)

건강한 마음, 따뜻한 목소리 Aip

출처: 2018 감정노동 근로자 건강보호 우수사례 발표대회 (00텔레서비스)

## 4. 고객과의 갈등 시 대처할 수 있는 재량권 부여하기

### 1) 개요

문제행동 고객의 비이성적인 행위를 권한이 없는 담당자가 개인적인 차원에서 방어하는 것은 한계가 있다.

현장에서 발생하는 문제에 대해 즉각적으로 대응하거나 처리할 수 있도록 업무 담당자에게 공식적인 권한을 부여해주는 것이 필요하다.

### 2) 수행방법

#### 가) 근로자의 업무중단권

- 지나친 요구나 부적절한 언어를 사용 또는 성희롱 등을 하는 고객과 통화하는 경우 사전 경고를 한 후 전화를 끊을 수 있도록 하는 등 업무를 중단할 수 있는 권한을 부여한다.
- 고객의 부당한 요구와 폭행 등에 대해 고객응대근로자 피해 장소에서 벗어나 자기를 보호할 수 있는 권한을 부여한다.

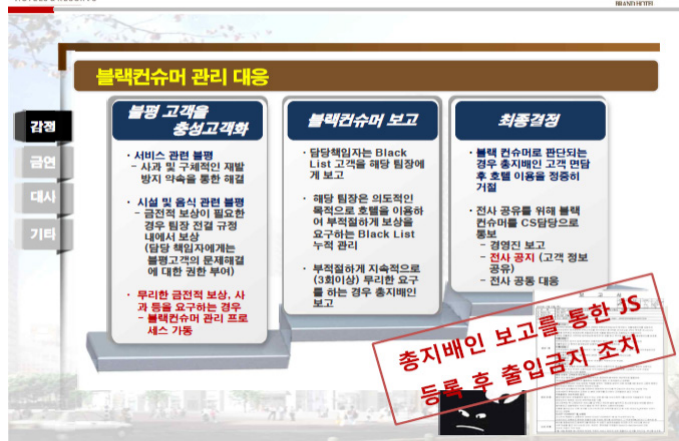
#### 나) 근로자의 자율성 부여

- 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성을 고객응대근로자에게 부여한다.
- 고객의 부당한 요구와 폭행 등에 대해 고객응대근로자 스스로 대처하고 자기를 보호할 수 있는 권한을 부여한다.

### 3) 수행예시

사업장에서는 근로자에게 불평고객에 대한 문제해결 권한을 부여하였다.

[그림 Ⅲ -7] 고객응대근로자 권한부여 예시



출처: 2016년 근로자 건강증진활동 발표자료((주) 00호텔)

## 5. 사업장 내 고충처리를 위한 건의제도 활용하기

### 1) 개요

고객응대근로자의 애로 및 고충의 해소와 의사소통을 위한 창구를 마련하는 것이 필요하다.

### 2) 수행방법

#### 가) 고충처리 상담원 배치

- 가능하면 고충처리 상담원을 두도록 하고, 전담 상담원을 둘 수 없다면 관리자 중 1인이 상담업무를 수행하도록 한다.
- 사업장 규모와 근로자 수를 고려한 상담원 및 상담원의 상주 인원 기준을 마련한다.

나) 의사소통 창구 마련

- 온라인 또는 오프라인으로 의사소통 창구 체계를 구축한다.

\* 자기신고제도, 커뮤니티 운영, 온라인 게시판 등

- 근로자에게 의사소통(상담) 창구가 있음을 알리고, 이를 통한 상담이 피해나 불이익을 초래하지 않음을 충분히 홍보한다.

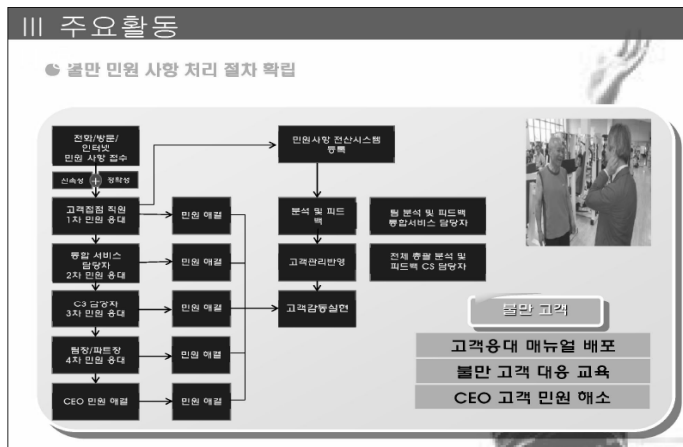
다) 필요시 “근로자 건강보호위원회” 구성

필요시 고객응대근로자가 참여하는 “근로자 건강보호위원회”를 구성하여 근로자의 요구를 반영할 수 있도록 한다.

3) 수행예시

A사에서는 근로자들의 고충을 관리하기 위한 프로토콜 및 담당부서를 운영하였다.

[그림 Ⅲ -8] 고충처리 담당부서와 절차 예시



출처: 2017년 고객응대 근로자 건강보호 우수사례 발표대회 자료집(00구시설관리공단 00종합복지타운)

[그림 Ⅲ -9] 고객응대근로자 의사소통 채널 예시

**3. 소통 채널\_블루박스(사내소리함)**


회사 정책/제도 및 근무환경의 개선에 대한 의견은 물론, Do & Don'ts 를 포함하여 인간 존중 경영을 훼손시키는 활동에 대해 신속하고 공정하게 대처하기 위한 채널 운영

■ VOE 접수 채널  
 - 블루박스, 카카오톡, 공용메일, 음성서서람 등 다양한 채널을 통해 접수

구분	운영	확인주기	비고
블루박스(소리함)	휴게실/화장실 소리함 off-line 접수	주1회	블루보드, 센터장
카카오톡	친구목록 오른쪽 하단 클릭 → @플러스친구 검색 → ID입력	매일	담당자
공용메일	메일 접수		
음성서서람	음성서서람 접수		

■ VOE 접수 내용  
 - 인사제도, 감정적 F/B, 실적 Push, 중무/환경지원, 폭언, 동료 징간 등 다양한 직원 소리  
 - 토요일 당직도 평일처럼 휴근하게 해주세요!!!  
 - 커피 분해 바꿔주세요. 느려서 달할 수 없어요  
 - 장수기 가운데 설치 등 해주세요. 물 뜨러가는데 너무 멀어요  
 - OO팀장님 잘 들어요. 친절해요. 근무 오래됐고 싶어요

■ VOE 처리 결과  
 - 블루보드를 통한 안전 별 조치 결과 안내(off-line, 인트라넷 게시판)

건강한 마음, 따뜻한 목소리 

출처: 2018년 감정노동 근로자 건강보호 우수사례 발표대회 자료집 ((주)OO텔레서비스)

## 6. 휴게시설 설치

### 1) 개요

근로자들의 정신적 스트레스를 해소하고 신체적 피로를 경감시킬 수 있도록 휴게시간을 제공하고, 휴게시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 마련하는 것이 필요하다.

### 2) 수행방법

- 고객응대근로자가 휴식을 취할 수 있는 공간을 마련한다.
- 휴게시설은 근로자가 이용하기 편리한 곳에 위치하도록 한다.
- 고객응대근로자 안정을 취할 수 있는 적절한 휴식시간을 부여한다.
- 생수, 음료수 등을 섭취하거나, 심신의 안정과 피로를 해소할 수 있는 설비를 갖추는 것도 필요하다.

3) 수행예시

A병원에서는 고객응대근로자를 위한 휴게시설 설치 및 휴식 시간 제공을 위한 노력을 하였다.

[그림 Ⅲ -10] 고객응대근로자를 위한 휴게시설 및 시간 예시



출처: 2017년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회(000병원)



# 04

## 고객응대근로자 건강보호 예방조치





## 4 고객응대근로자 건강보호 예방조치

### 1. 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내

#### 1) 개요

정상적이지 않고, 비합리적인 방법으로 무리한 요구를 하는 고객의 행동을 통제하고, 이로 인해 직원들이 피해를 보지 않도록 하는 것이 필요하다.

부당한 요구를 하는 고객을 통제할 수 있음을 사전에 고객에게 알려 무리한 요구를 하지 않도록 예방하는 것이 필요하다.

#### 2) 수행방법

##### 가) 고객에게 사전 안내

- 전화로 고객을 상대하는 경우에는 고객이 무리한 요구나 욕설 시 직원이 먼저 전화를 종료할 수 있음을 고객에게 알린다.
- 특별한 이유 없이 상습적으로 폭력을 행사하는 고객에게 사전에 안내하여 법적인 문제가 될 수 있음을 알린다.
- 관할지역 내 경찰서와 함께 고객응대 근로자를 보호하고 있음을 공지하면 좋은 효과를 얻을 수 있다.
- 욕설, 폭언, 성희롱을 방지하기 위한 회사의 적극적인 노력과 의지를 보여주는 캠페인을 전개할 수도 있다.

### 나) 문제행동 고객의 출입제한 안내문 게시

- 회사 내에서 폭언, 폭행, 성희롱을 해하는 고객에 대하여는 출입을 제한하거나 서비스를 제공하지 않을 수 있음을 규정에 명시한다.
- 이를 고객들의 눈에 잘 띄는 곳에 게시한다.(예: 출입구, 면담창구)  
예: 출입문, 엘리베이터, 무빙워크, 카트, 계산대 등

### 문제행동 고객이란?

‘문제행동 고객’이란 성희롱, 폭언·폭행, 공포심·불안 유발, 욕설, 협박, 위계행위, 허위 불만제기 등을 통한 업무방해, 업무와 무관한 장난전화 등을 일삼으며 기업의 이미지는 물론 다른 소비자의 건전한 소비행위에도 나쁜 영향을 미치는 고객을 말함.  
※ 서비스나 제품에 하자가 있는 경우 문제를 제기하는 것은 당연하지만, 문제 고객은 제대로 된 원인 규명이나 검증조차 없이 인터넷이나 SNS를 통해 특정 기업을 비방하는 내용을 무분별하게 유포하는 특징이 있음.

### 3) 고용노동부에서 제시한 음성 안내

#### 가) 전화연결음 7가지

- 우리 엄마가 상담해 드릴거예요. 우리 엄마 마음 지켜주실 거지요?
- 고객님의 말 한마디가 고객응대 상담원을 아프게 할 수 있습니다. 우리 상담원을 가족이라 생각해 주시면 감사하겠습니다.
- 고맙습니다. 수고하십니다. 말해주는 고객님의 덕분에 우리는 오늘도 웃을 수 있습니다.
- 누군가의 딸, 누군가의 아들, 누군가의 엄마, 누군가의 아빠, 상담사도 누군가의 가족입니다.
- 사랑하는 사람이 있으신가요? 지금 그 분과 통화하는 마음으로 통화해주세요.
- 소중한 우리 가족이 고객님의 상담하고자 준비 중이니 잠시만 기다려 주시면 감사하겠습니다.
- 오늘이 행복한 것은 대화가 아름다운 당신 때문입니다.

\* (공통) 10월 18일부터 산업안전보건법에 고객응대근로자 보호조치가 시행됩니다. 고객응대근로자에게 폭언, 폭언 등을 하지 말아주세요.

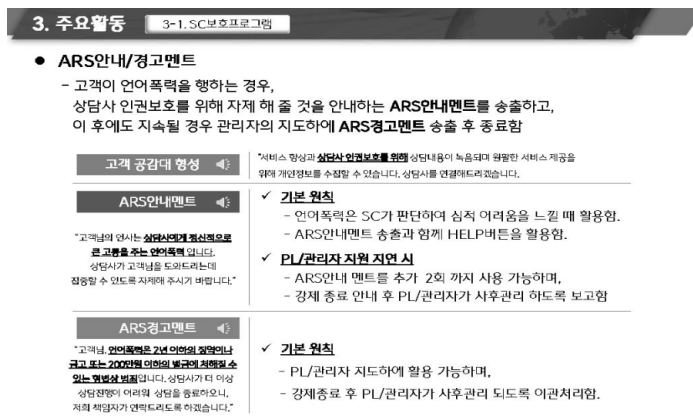
나) 안내문구 4가지(예시)



4) 수행 예시

전화응대 고객의 경우에서 근로자를 보호하기 위한 규정과 상황별 대응지침을 마련하여 적용하였다.

[그림 Ⅲ -11] 고객응대근로자를 위한 ARS/경고멘트 예시



출처: 2017년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회(00텔레닉스)

※ 전화연결 및 안내문구는 추가 제작하며 고용노동부 및공단 홈페이지에 게재할 예정이오니 다운받아 사용하실 수 있습니다.

## 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련

### 1) 개요

매뉴얼을 만들어 고객응대근로자를 보호하기 위한 조치를 자체적으로 시행하는 것이 필요하다. 고객응대업무 매뉴얼은 문제행동 고객에게 어떻게 대응할 것인지 그 원칙과 기준을 미리 정해놓음으로써 근로자를 보호하기 위한 것이다.

### 2) 수행방법

#### 가) 고객응대업무 매뉴얼 마련

- 고객응대업무 매뉴얼을 마련하여 즉각적인 대처를 도모한다.
- 작성된 매뉴얼을 근로자에게 주시시켜 문제 발생 시 신속하게 대처할 수 있도록 교육·훈련한다.

#### 나) 매뉴얼에 포함되어야 할 내용

- 보호조치와 응대 멘트
- 고객응대업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대응지침
- 구체적인 사례를 바탕으로 한 처리 절차
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 사후조치
- 근로자 불이익 금지 및 보호 원칙

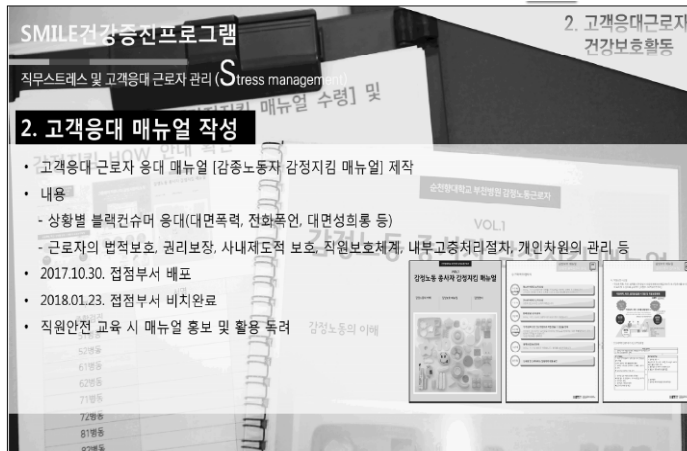
#### 다) 매뉴얼의 주요내용 교육 및 사후관리

- 문제 발생 시 필요한 대응지침 및 사후처리 절차를 교육한다.
- 사후처리 절차에 대한 개선 의견에 귀를 기울인다.
- 사후처리 현황 점검 및 개선안을 마련한다.
- 형사처벌 등 법적 조치 현황을 검토한다.
- 근로자 보호체계에 대한 검토 및 보완대책을 마련한다.

3) 수행예시

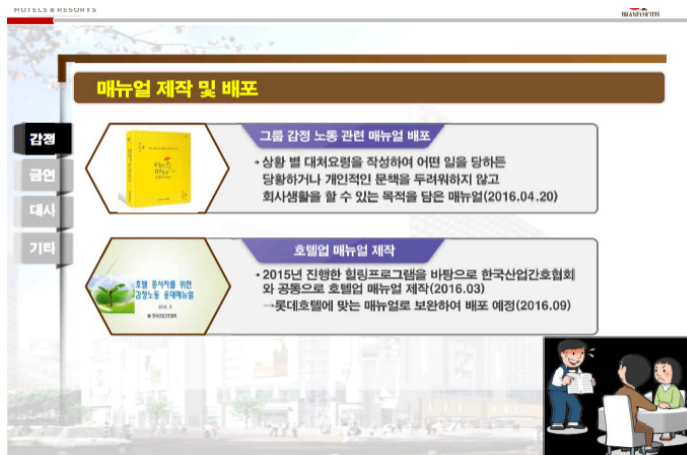
B병원은 고객응대업무 매뉴얼을 제작하여 문제행동 고객에 대한 상황별 대응지침을 마련하여 적용하였다.

[그림 Ⅲ -12] 고객응대근로자를 위한 매뉴얼 제작 예시1



출처: 2018 감정노동 근로자 건강보호 우수사례 발표대회(00병원)

[그림 Ⅲ -13] 고객응대근로자를 위한 매뉴얼 제작 예시2



출처: 2016년 근로자 건강증진활동 발표자료(주) 00호텔)

### 3. 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

#### 1) 개요

고객의 의식을 왜곡시키는 친절 위주의 서비스 교육을 지양하고, 상품이나 서비스에 대한 정확한 지식이나 정보 또는 고객 고객응대 기술 등 직무교육을 확대하는 것이 필요하다.

#### 2) 수행방법

##### 가) 교육 대상

- 필수 대상 : 고객응대 직접 종사 근로자, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 고객응대근로자와 동일 공간에서 근무하는 근로자

##### 나) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 근로자 교육 시 친절 교육보다 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 실시한다.

##### 다) 교육 내용

- 고객응대업무 매뉴얼의 내용과 활용 방법 (폭력예방 및 대처 포함 필수)
- 고객응대업무 건강장해 예방 관련 교육

#### 폭력 예방 및 대처

- 공격 등 폭력행동 및 상황에 대한 빠른 인지 방법
- 폭력상황 또는 공격적 행동, 분노를 누그러뜨리게 하는 방법
- 비상경보 및 연락체계 수립 및 신속한 연락방법
- 공격적인 사람과 폭력상황에 침착하게 대처하는 방법
- 폭력사건을 보고하고 기록을 유지하기 위한 절차 및 방법
- 의학적 치료와 상담을 받기 위한 절차, 폭력 사건과 손상 후 보상 및 법적 조치 등에 관한 사항 등

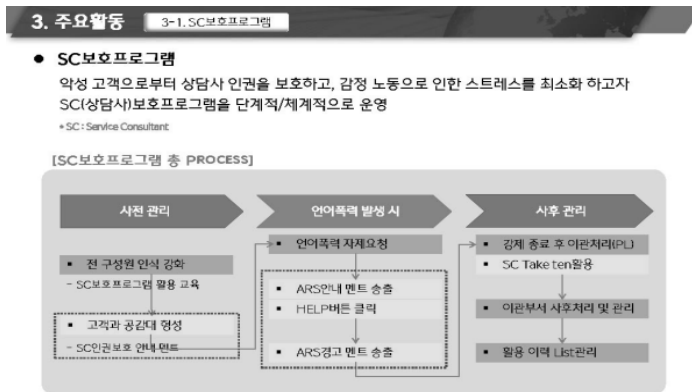
### 추가 가능한 교육 내용

- 직무스트레스 관리와 정신건강증진
- 직장 폭력의 특성, 사후보고 체계 및 대응방안
- 직무스트레스 예방 계획 수립 내용
- 직장내 괴롭힘 예방을 위한 방안
- 「자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률」에 따라, 자살예방 상담·교육

### 3) 수행 예시

사업장에서는 근로자에게 고객의 언어폭력 발생 시 대응방안에 대한 교육을 시행하였다.

[그림 III -14] 고객 언어폭력 발생 대응방안 교육 예시



출처: 2017년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회(00텔레닉스)



# 05

## 고객응대근로자의 건강보호 사후조치





5  
고객응대  
근로자의  
건강보호  
사후조치

## 1. 업무의 일시적 중단 또는 전환

### 1)개요

고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 근로자의 건강을 보호하고 심리적 안정을 위해 업무를 일시적으로 중단하여 피해 장소에서 벗어나도록 하며, 이러한 조치는 신속하게 이루어져야 한다. 피해 근로자가 업무에 복귀한 이후에도 지속적으로 신체적·정신적 건강장해를 호소할 경우에는 업무전환을 고려할 수 있다.

### 욕설 등 폭언관련 법률

- 욕설은 사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것이므로 모욕죄에 해당한다(형법 제311조).
- 정당한 이유 없이 거칠게 겁을 주는 말이나 행동으로 다른 사람을 불안하게 하거나 불쾌하게 한 사람, 문신을 들어내고 불안감을 조성하는 행위는 경범죄 처벌법이 적용될 수 있다.
- 폭언의 내용이 사람에 대한 경멸의 의사를 표현하는 것이면 모욕죄, 구체적인 사실까지 포함되어 있다면 명예훼손죄에 해당된다(형법 제314조).

## 2) 수행방법

### 가) 업무의 일시적 중단

- 고객의 폭언, 폭행 등으로 인한 문제 발생 시 피해 근로자의 신체적, 심리적 안정을 도모하기 위해 해당 고객으로부터 분리하고, 피해 장소에서 벗어날 수 있도록 업무를 일시적으로 중단한다.
- 피해 근로자에게 충분한 휴식 또는 근무장소 변경, 휴가 등, 업무를 일시적으로 중단하는 조치를 시행한다.

### 나) 문제행동 고객에 대한 무조건적인 사과 및 과도한 혜택 제공 금지

- 부당한 요구를 하는 고객에게 무조건적으로 사과하거나 과도한 금품·혜택을 제공하는 것은 바람직하지 않다.
- 필요 이상의 저자세를 유지하지 않는 것이 좋다.

### 다) 문제행동 고객과의 재연결 제한

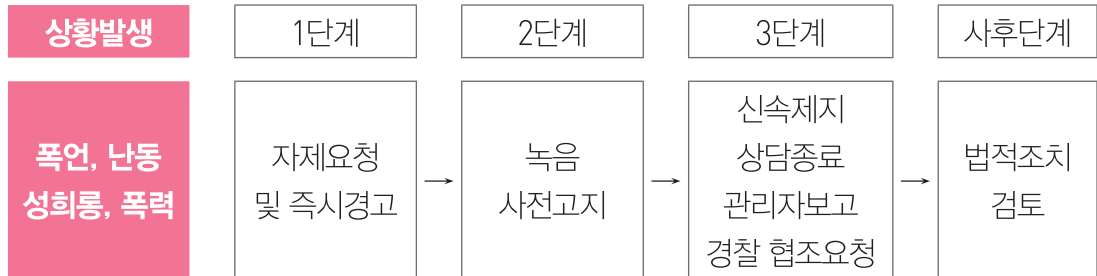
고객의 폭언, 폭행 등으로 인한 피해를 경험한 근로자에게 동일한 문제행동 고객과 다시 만나지 않도록 하는 것이 필요하다.

### 라) 업무전환

고객의 폭언, 폭행 등으로 피해 근로자에게 건강장해가 발생한 경우, 동일 업무를 수행하는 과정에서 신체적, 정신적 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우에는 업무장소의 변경 또는 업무전환 등을 고려할 수 있다.

3) 폭언 등 법률적으로 문제가 되는 고객의 일반적인 대응절차

가) 대면



① 1단계: 자제요청 및 즉시경고

- 폭언(고성, 욕설, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
- 혼자 진정시키려고 하지 말고 주변 동료나 안전요원의 도움을 받도록 한다.
- 고객과의 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다.

응대 예시문

고객님, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. 고객님의 말씀을 잘 듣고 도울 방법을 찾아보겠습니다. 고객님, 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 어렵습니다.

② 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

- 폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 합니다.

### 응대 예시문

지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(CCTV, 스마트폰 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다.

고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제311조 모욕죄, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

③ 3단계: 상담종료, 관리자 보고, 경찰 협조요청

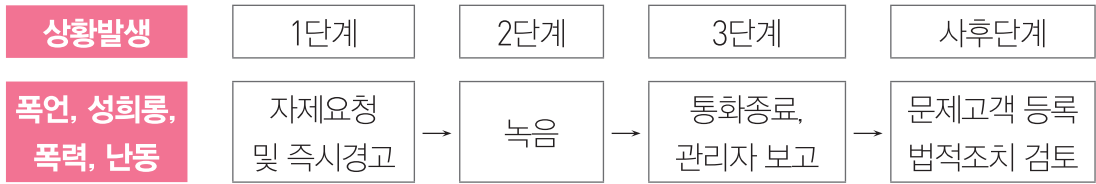
- 폭언 중지를 3회 이상 안내함에도 폭언을 지속할 경우, 안전요원의 도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.
- 부서장에게 보고하고, 필요시 경찰에 협조요청을 하도록 한다.

### 응대 예시문

고객님, 필요하시다면 관리자를 불러드리겠습니다.

제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하시기 바랍니다.

나) 비대면



① 1단계: 자제요청 및 즉시경고

폭언(고성, 욕설, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.

응대 예시문

고객님, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시겠습니까? 고객님의 말씀을 잘 듣고 도움 드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.

② 단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면 녹음을 하도록 하고, 법규위반을 공지한다.

억지 주장, 말꼬리를 잡는 등의 전화를 끊기 어려운 문제고객을 전담하는 전담 관리반을 구성하도록 하고, 전담 관리반은 필요시 개입하여 담당하도록 한다.

응대 예시문

지금 고객님의 대화 내용은 녹음되고 있음을 알려드립니다.

고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제311조 모욕죄, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

③ 단계: 통화종료

폭언 중지를 3회 이상 안내함에도에도 폭언을 지속할 경우, 응대가 불가능함을 설명하고, 통화를 종료하도록 한다.

소속 부서장에게 보고하고, 해당 팀장의 판단 하에 악성민원인으로 등록하고, 필요시 법적 대응을 검토한다.

**응대 예시문**

고객님, 제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다.

통화를 종료하도록 하겠습니다.

**4) 녹음·녹화 시 주의사항**

- 불법행위 발생 시 고객에게 사전고지 후 휴대전화 등을 활용하여 불법행위를 녹화한다.
- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 멘트에 ‘지금부터 대화내용을 녹음하겠습니다.’ 라는 안내가 미리 제시되거나, 문제 행동 촬영을 하고자 하는 경우에는 CCTV 앞으로 유도할 필요가 있다.
- 사전고지 후 동영상 촬영이라도 상대방의 얼굴이 들어가는 경우 개인의 사생활의 비밀과 자유권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

**관련 법과 판례**

■ 통신비밀보호법 제3조 제1항 및 제16조 제1항 제1호

- 누구든지 공개되지 아니한 타인간의 대화를 녹음 또는 청취하지 못하며, 이를 위반하여 녹음 또는 청취하거나 그로서 얻게 된 대화의 내용을 공개하거나 누설할 경우 1년 이상 10년 이하의 징역과 5년 이하의 자격정지에 처하도록 되어 있다.
- 대화에 참여한 자가 녹음하는 것은 위법이 아니라는 판결  
2008. 10. 23. 선고 2008도1237 판결
- 공지하지 않은 경우 음성권 침해 등 민법으로는 위법 가능성 있음
- 녹음된 자료를 제3자에게 유출하는 것은 개인정보가 포함되어 있으므로 불법

- 제 3자 녹음: 대법원 2014. 5. 16. 선고, 2013도16404 판결
  - 3인 간 대화에서 그 중 한 사람이 녹음 또는 청취하는 행위
  - 대화에 참여하지 않았을 뿐 피해자들과 함께 3인 사이에 이루어진 대화의 내용으로 '타인과의 대화'에 해당한다고 할 수 없다.
  - 원칙적으로 당사자가 사전고지하고 녹음하는 것이 바람직함.

### 관련 법과 판례

- 법원이 인정한 비밀녹음의 '정당한 사유'
  - ① 상대방과의 관계에서 녹음자 자신의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 경우
  - ② 국민의 알 권리 같은 공공의 이익을 위한 경우 등

출처: 의사신문(2019.5.27.). '녹취공화국'...환자 몰래 녹음해도 될까?

## 5) 긴급 업무 중단권

폭력·폭행·성희롱 등 위험한 상황으로 예측이 되는 경우에는 단계를 거치지 않고 즉시 현장에서 벗어날 수 있도록 한다.

### 긴급 대피권

- 폭력 등 위험한 상황으로 예측이 되는 경우에는 단계를 거치지 않고 즉시 현장에서 벗어날 수 있도록 한다.
- 산업안전보건법 제52조(근로자의 작업중지) (시행 2020.1.16.)
  - ① 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다.
  - ② 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장(이하 "관리감독자등"이라 한다)에게 보고하여야 한다.

- ③ 관리감독자들은 제2항에 따른 보고를 받으면 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

### 해석

- 긴박한 사유는 타워크레인 운전작업, 폭발 및 화재위험, 가스사고 등 사고의 위험성이나 객관적으로 보아 충분히 발생가능성을 예견할 수 있는 사유로 인정해야 한다.
- 작업을 중지하더라도, 작업장을 무단으로 이탈하지 않아야 하며, 긴급대피 후에는 그 사실을 상급자에게 보고하여야 한다.

출처: 이상국(2019). 판례 행정해석 산업안전보건법( I ). 대명출판사

## 2. 휴게시간의 연장

### 1) 개요

특히 고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 피해 근로자가 휴식을 충분히 취할 수 있도록 배려하는 것이 필요하다.

### 2) 수행방법

#### 가) 휴게시간

- 근로자들은 매출에 대한 압박감이나 일이 많아 휴게시간을 지키기 어려운 경우가 있으므로 업무 중간에 휴게시간을 부여한다.
- 근로자들이 자신의 휴게시간을 선택할 수 있게 하고, 화장실에 가거나 물을 마시고

싶을 때 자유롭게 이용할 수 있도록 한다.

- 고객으로부터 심한 욕설이나 폭행, 성적 피해를 당하거나 고객과 심한 언쟁을 했을 때 안정을 취할 수 있도록 휴게시간을 부여한다.

### 적정한 휴식시간의 범위

- 근로기준법 제54조(휴게)  
사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다.
- 피해상황과 근로자의 상태를 고려하여 최소 30분 이상의 적절한 휴식을 취할 수 있도록 한다.

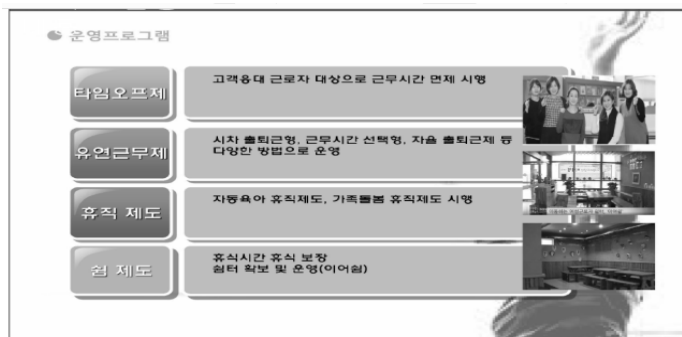
#### 나) 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 고객응대근로자가 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 편안하고 조용한 분위기를 조성해야 한다.

### 3) 수행예시

한 사업장에서는 고객응대근로자를 위한 타임오프제, 쉼제도 등을 시행하였다.

[그림 Ⅲ -15] 고객응대근로자를 위한 타임오프제, 쉼제도



출처: 2017년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회(00구시설관리공단 00종합복지타운)

### 3. 건강장애 관련 치료 및 상담지원

#### 1) 개요

고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장애가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 근로자가 신속하게 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원해야 한다.

피해 근로자가 고객의 폭언, 폭행 등과 관련하여 법률적 책임을 묻거나 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 필요한 지원을 하도록 한다.

#### 2) 수행방법

○ 심리상담 및 치료기회 제공

- 고객응대 과정에서 발생된 스트레스를 해소하거나 완화하기 위한 기회를 제공한다.
- 신체적·정신적 건강장애를 예방하기 위해 심리 상담을 받도록 한다.
- 300인 이상 사업장의 경우 우선 보건관리자 혹은 심리상담사를 이용하도록 하고, 300인 미만인 경우 근로자건강센터 혹은 근로복지공단 근로복지넷 등의 자원을 활용할 수 있다.

#### 3) 이용할 수 있는 기관

##### 가) 안전보건공단 근로자건강센터

- 안전보건공단은 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로들의 질병 상담 등 다양한 직업건강서비스를 제공하기 위해 근로자건강센터를 설치·운영하고 있다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합하다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장애가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있다.

##### 나) 근로복지넷

- 근로복지공단은 중소기업의 근로자지원프로그램(EAP) 도입을 촉진 하고 근로자의 정서적, 심리적 어려움 해결을 지원하기 위하여 근로복지넷을 통해 EAP 서비스를

무상으로 제공하고 있습니다. 근로자지원프로그램은 근로자의 정신건강증진을 위한 상담서비스를 지원한다.

- 지원은 300인 미만 중소기업 및 소속 근로자가 대상이다.
- 이를 통해 근로자들이 일상에서 경험할 수 있는 다양한 어려움이나 고민에 대해 전문가로부터 상담 및 코칭을 받을 수 있다.

**다) 서울시 감정노동종사자 권리보호센터**

감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있다.

**라) 직업적 트라우마 전문상담센터**

대형 산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있다.

**마) 각 지역 정신건강복지센터**

광역 11개소, 기초 209개소의 정신건강복지센터가 전국적으로 각 지역 지자체를 기준으로 지역주민의 정신건강을 위한 다양한 서비스를 제공하고 있다.

※ 정신건강증진사업 서비스 내용

광역 정신건강복지센터	기초 정신건강복지센터
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인식개선 사업</li> <li>• 24시간 상담 및 지원</li> <li>• 자살위기개입 체계 운영</li> <li>• 프로그램 개발 및 지원</li> <li>• 고위험군 조기검진 지원</li> <li>• 교육프로그램 개발 및 교육지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담전화 1577-0199</li> <li>• 고위험군 조기발견과 치료연계사업</li> <li>- 성인 우울증, 스트레스</li> <li>- 알코올 중독</li> </ul>

**바) 그 외 도움 받을 수 있는 곳**

심리상담 정보센터 (www.dmhs.go.kr)

보건복지부 알코올사업지원단 (www.alcoholcsc.or.kr)

한국자살예방협회 사이버상담실(www.counselling.or.kr): 1577-0199

근로자복지센터(구로구): 02-852-7339(상담: 노동인권, 복지)

근로자복지센터(성동): 02-498-8573(상담: 노동인권, 복지)

근로자복지센터(서대문): 02-395-0720(상담: 노동인권, 복지)

은평구 심리지원센터 다독임: 02-351-8751(힐링프로그램)

연세대학교 상담코칭지원센터: 02-322-7081(상담, 교육, 연구)

서울노동권익센터: 02-6925-4349(노동상담, 교육)

**4. 폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원**

**1) 개요**

고객의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 관할 수사기관에 증거자료 제출, 근로자 등이 고소·고발·손해배상 청구 시 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

**2) 수행방법**

**가) 증거자료 확보**

- 과격한 언행이나 폭력을 행사하는 고객의 증거자료를 확보한다.(녹취·녹화 등)
- 증거자료는 피해 근로자가 요청할 경우 반드시 제공한다.

〈표 Ⅲ - 1〉 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도</li> <li>- 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황</li> <li>- 힘의 근원이 무엇인지 파악(권위, 지위, 정보, 지식, 잘못된 대응 등)</li> <li>- 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)</li> </ul>
매체별 증거 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 콜센터 상담원의 경우 녹취 내용 및 대응 이력</li> <li>- 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보</li> <li>- 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보</li> <li>- 편지나 이메일이나 문제 메시지, 메모, 약관 등</li> <li>- 내용증명 및 배달증명 내용이 포함된 문서</li> </ul>

\* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

**나) 피해 근로자 지원**

- 피해 근로자가 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 하도록 한다.
- 고객의 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 근로자가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적 조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

**다) 법적·행정적 조치 지원**

근로자가 직접 폭언 등의 행위를 한 고객에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 한다.

**라) 법적대응요령**

문제 발생 시 경찰에 신고를 할 시에는 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다.

### 경찰신고

- 피해근로자 혹은 부서장이 신고여부 결정

### 경찰출동

- 피해 근로자 혹은 부서장이 당시 상황을 구체적으로 설명

### 경찰서 동행

- 상황을 설명한 직원이 경찰서에 동행해 진술조서 작성
  - 구체적인 상황을 가감없이 작성하도록 함.
  - (합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현
  - (합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구

### 조사협조

- 증거자료 제출 및 조사에 적극협조
  - CCTV영상, 녹취, 당시 상황을 정리한 자료 활용

[그림 Ⅲ-16] 피해 근로자 법적대응절차

# 06

## 참고자료





## 6 참고자료

### 1. 고객응대근로자 건강장해 예방관련 교육 내용

#### 1) 분노조절 훈련

분노를 다스리는 목적은 소극적으로 분노를 제거하는 것이 아니라 적극적으로 행복한 삶을 추구하는 데 있습니다. 분노는 생산적이고 필요한 기능도 가지고 있기 때문에 분노를 통한 우리의 감정이 긍정적으로 되게 하는 것이 진정한 의미에서 분노를 다스리는 것이라 볼 수 있다.

분노 조절은 개인에 따라서 다양한 방법들을 사용할 수 있으나 분노조절 기법으로 널리 사용되고 있는 활용하기 쉬운 몇 가지 방법을 소개하려고 한다.

#### ※ 분노조절 기법

##### 생각 중단하기

자신을 자극하는 사건을 경험하게 되면 분노하게 되고 또한 그것에 대해 끊임없이 생각하게 된다. 그것이 오히려 자신의 분노를 더 증폭시키는 결과를 가져오게 된다.

분노하는 사건이나 상황이 떠오르면 그 즉시 '그만', '중지' 등의 단어를 말하면서 그 생각을 의식적으로 중지하는 것이 필요하다.

<b>자기 주장 훈련</b>	주장행동이란 다른 사람을 비난하거나 지시하여 불쾌하게 만들지 않으면서 동시에 분명하고 직접적인 표현으로 자신의 욕구나 생각, 감정 등을 나타내는 방법을 훈련하는 것이다. 이런 훈련을 통해 부정적인 감정으로 인한 문제 발생을 예방하고, 억제된 감정을 해소하여 부정적 사고와 자기 비하 사고를 바로 잡을 수 있다.
<b>행복 채널 선택하기</b>	인간은 마음속에 정반대되는 감정을 동시에 담을 수 없게 되어있어서 행복한 감정과 분노를 동시에 느낄 수는 없다. 그러므로 분노를 선택하지 않고 행복을 선택하도록 자신이 스스로 결정하는 노력이 필요하다. 누구나 어떤 상황에서든지 선택은 자신이 하는 것이기 때문에 분노는 다른 사람이나 환경이 나에게 주는 것이 아니라 자신이 선택한다는 것을 인식하게 한다.

## 2) 인지행동 수정하기

흡연, 음주와 같이 건강행태와 생활습관처럼 정신건강에서도 정신적인 습관이 있습니다. 정신적 습관은 인지적 오류, 반추, 무망, 걱정, 부정적 사고, 자기도피 등을 포함하는 개념으로 정신건강문제와도 많은 관련이 있다<sup>3)</sup>. 이러한 정신적인 습관은 정신건강 악화로 연결되기 때문에 긍정적 정신건강을 위해서는 자신에게 있는 부정적인 정신적 습관을 파악하는 것이 필요합니다. 아래에는 상황별로 부정적 정신적 습관에 대한 예시이다.

3) 이상영 외(2016). 한국 국민의 건강행태와 정신적 습관(Mental Habits)의 현황과 정책대응. 한국보건사회연구원.

## ※ 상황별 부정적 정신적 습관

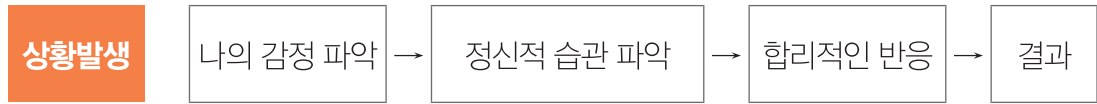
상황	부정적 정신적 습관	해석
다른 사람의 행동이 악랄하고 정당하지 못하다고 생각될 때	그를 비난하고 벌주어야 하며 그 사람을 나쁘고 사악한 인간이라고 생각한다.	세상의 모든 일은 옳고 그름으로 나누어지는 이분법적 사고입니다.
심각하게 좌절되거나 타인에게 부당하게 대우 받고 거부당할 때	어떤 일이나 사태가 잘못되어 돌이킬 수 없는 상태가 되는 것으로 본다.	어떤 일이 일어날 때 최악의 상황을 먼저 생각하는 파국화 습관입니다.
반복적으로 감당하기 어려운 정서적 불행을 경험할 때	불행은 외부의 압력에서 오는 것이며 나는 자신의 감정을 통제하거나 바꿀 능력이 없다.	자신의 미래나 일의 결과 등에 대해 희망이 없다고 생각하는 것이며 우울증에 영향을 줄 수 있습니다(무망).
삶의 어려움에 직면했을 때	내가 그것을 해결해야 하는 책임을 받아들이는 것보다는 회피하는 것이 훨씬 쉽다.	어려운 일에 직면하면 무조건적인 회피를 습관화 하는 경우 중독으로 연결될 수 있습니다(자기 도피).

이러한 부정적 정신습관들은 생각 및 행동의 결과를 더욱 건강하지 못한 방향으로 악화시키게 한다. 따라서 우리는 이러한 사고를 보다 합리적이고 이성적인 측면으로 논리적인 논박을 통하여 감정을 순화하고 수정할 필요가 있다.

나에 대한 관찰을 통해 새로운 관점에서 인지구조를 재형성하여 부정적인 견해를 변화시킬 필요가 있다.

아래와 같은 비합리적 신념을 수정하도록 한다.

[단계]



[설명]

상황	감정	자동적인 사고	합리적 반응	결과
1. 불쾌한 감정을 일으키는 실제 사건에 대해서 적으시오. 2. 불쾌한 감정을 일으키는 생각, 떠오르는 회상 등에 대해서 적으시오.	1. 어떤 감정인지 구체적으로 적으시오. 2. 감정의 강도에 대해서 1점에서 100점까지 점수를 매기시오.	감정이 일어나기 전에 어떤 생각이 드는지에 관해 적으시오.	비합리적 신념을 확인하고 합리적인 반응으로 수정하시오.	합리적 반응 후 정서를 다시 표현하고 1점에서 100점까지 그 점수를 재평가하시오.

[예시]

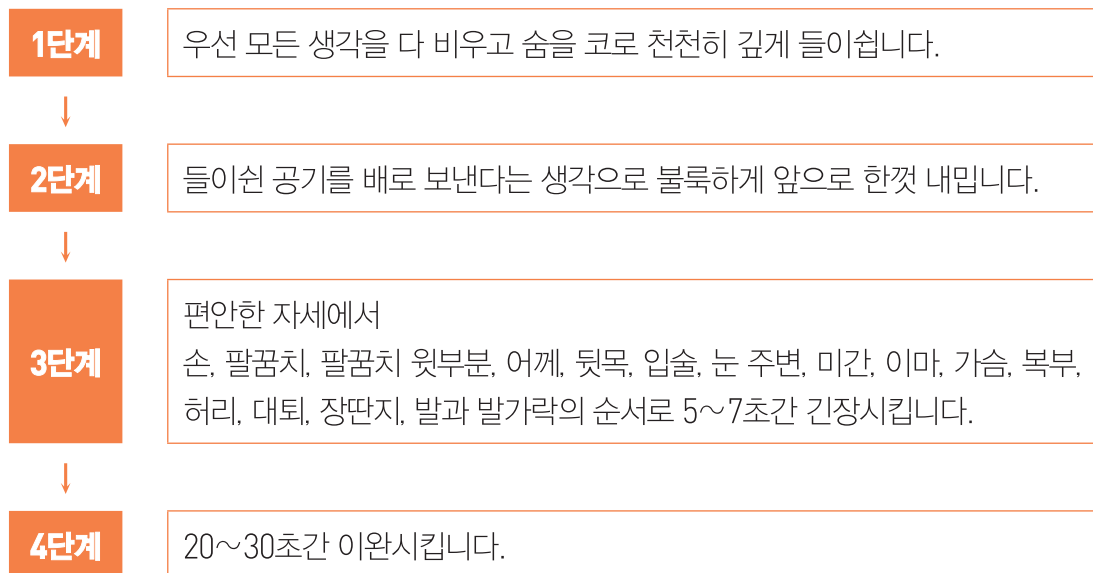
상황	감정	자동적인 사고	합리적 반응	결과
고객의 부당한 요구를 거절하였더니, 이에 대하여 욕설을 포함한 모욕적인 언행을 일삼았으나, 이에 죄송하다는 말 밖에 하지 못하였음	억울함, 허탈감, 분노, 자괴감(100) 일을 그만두고 싶고, 그 고객을 쫓아가서 나도 똑같이 해주고 싶은 마음(90)	“내가 무엇을 잘못했나? 내가 만만하다고 생각되나?” “이런 대우를 받고 일을 하느니 차라리 그만 두는 게 나을 것 같다.”	“나에게 문제가 있는 것이 아니라 문제는 전적으로 그 고객에게 있다.”	억울함, 허탈감 (50) 분노, 자괴감(70) 그만두고 싶은 마음 (50)

부정적으로 작용하는 정신적 습관을 인지적으로 수정함으로써, 불쾌한 감정이 완전히 사라지는 것은 아니지만 이전보다 다소 감소하며 이러한 감정이 조금씩 스스로 조절되는 결과를 확인할 수 있다.

### 3) 마음 다스리기

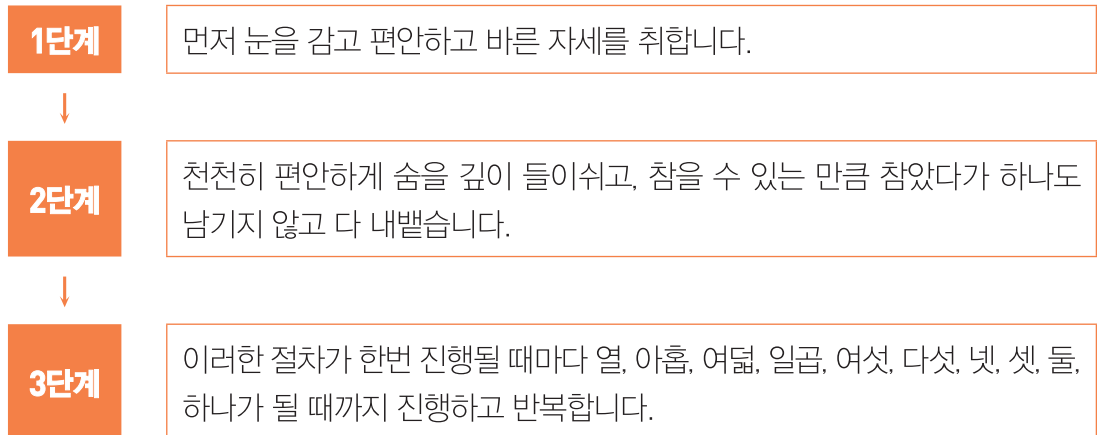
#### ① 심호흡하기와 점진적 이완

우리가 분노하고 있는 동안 신체는 아주 경직되어 있습니다. 경직된 신체는 여러 가지 신체질환의 원인이 됩니다. 이완은 경직된 몸을 편안하게 함으로써 건강을 지키고 평온한 마음을 갖도록 도와준다.



## ② 명상하기

마음을 평온하게 하는 명상은 감정을 안정시키는 효율적인 방법 중 하나이다. 조용히 눈을 감고 명상을 하는 동안 우리 신체에서는 분노할 때와는 정반대의 반응들이 일어납니다. 신체가 이완되고 기분이 안정된다.



### ※ 마음챙김 명상

동양의 마음챙김 명상과 서양의 의학을 접목한 명상법으로 주의력 훈련이다. 고통의 근원은 마음에 있어 이것을 생각하고, 자각(알아차림)하여 나의 생각을 관찰하는 것입니다. 자신의 내면을 바라보는 명상을 통해 삶에 대한 긍정적 통찰력을 얻는 것이다.

### ※ 마음빼기 명상

마음빼기 명상은 깊은 자기성찰을 통해 자신과 타인에 대한 이해와 공감 능력을 높인다. 스트레스의 원인이 되는 기억된 생각을 가라앉히기보다 의도적으로 떠올려 버리는 작업을 반복함으로써 과거에 묶어있는 마음으로부터 벗어나 현재를 바로 보고 집중할 수 있게 한다.

## 2. 건강장애 관련 치료 및 상담 자원

### 1) 안전보건공단 근로자건강센터

지역구분	센터명	소재지	연락처
서울	서울	[서울디지털산업단지] 서울시 금천구 가산디지털1로 131	1577-6497 1588-6497
	서울서부	[우림블루나인비즈니스센터(아파트형공장)] 서울시 강서구 염창동 240-21	
경기	경기서부	[시흥산업단지] 경기도 시흥시 공단1대로 247	
	경기동부	[성남산업단지] 경기도 성남시 중원구 둔촌대로 457번길 8	
	경기남부	[디지털엠피어] 경기도 수원시 영통구 덕영대로 1556번길 16	
	경기북부	[검준일반산업단지] 경기도 양주시 남면 검준길 82	
	부천	[부천산업단지] 경기도 부천시 오정구 삼정동 테크노파크 1단지	
	인천	[인천남동공단] 인천시 남동구 남동대로 215	
강원도	강원	[원주우산,문박,동화일반산업단지] 강원시 원주시 호저로 47	
경상도	경북북부	[구미국가산업단지] 경북 구미시 해마루 공원으로 24 1층	
	경남	[창원국가산단] 경남 창원시 성산구 완암로 50	
	경산	[경산산업단지] 경북 경산시 진량읍 공단7로 126	
	대구	[대구성서공단] 대구시 달서구 성서공단로 217	
	부산	[사상공업단지] 부산시 사상구 대동로 303	
	울산	[온산산업단지] 울산시 온산읍 덕남로 90	
전라·제주	전남동부	[여수국가산업단지] 전남 여수시 무선중앙로 23	
	광주	[광주하남산단] 광주시 광산구 하남산단 3번로 133-8	
	전주	[전주산업단지, 첨단산업단지] 전북 전주시 덕진구 유상로 47	
	제주	[제주상록회관] 제주시 중앙로 165	
충청·대전	충남	[천안제2,3,4산업단지] 충남 천안시 서북구 백석3로 35	
	대전	[테크노밸리단지] 대전 유성구 테크노 3로 65	

고객응대근로자 건강보호 가이드 라인

성남분소	[판교테크노밸리] 경기도 성남시 분당구 판교역로 240	031-698-2990
김포양촌분소	[양촌산업단지] 경기도 김포시 양촌읍 황금로 117	031-999-7602
대구달서분소	[성서산업단지] 대구광역시 달서구 달구벌대로 지하 1280	053-585-8088
완주분소	[완주과학산업단지] 전북 완주군 봉동읍 과학로 850-15	063-262-7733
창원분소	[창원팔용공업단지] 경남 창원시 의창구 창원대로 18번길 46	070-4270-0240
평택분소	[송탄일반산업단지] 경기도 평택시 모곡동 산대로 58	031-663-8953
남양주분소	[진관일반산업단지] 경기도 남양주시 진관로 355번길 4	031-572-9032
군포분소	[군포제일공단] 경기도 군포시 고산로 148번길 17	031-8086-7195
구미분소	[구미국가산업1단지] 경북 구미시 구미대로 350-27	054-465-2511
영천분소	[영천산업단지] 경북 영천시 금원로 63(영천상공회의소 1층)	054-338-8541
광주광산분소	[평동일반산업단지] 광주광역시 광산구 평동산단로 184-1	062-944-6497
대구달성분소	[달성1차일반산업단지] 대구광역시 달성군 논공읍 논공중앙로 34길 1	053-615-6497
양산분소	[소주공업단지] 경상남도 양산시 대평들 3길 2	055-385-7301
김포고촌분소	[고촌물류산업단지] 경기도 김포시 고촌읍 아라육로 58번길 105-1	031-998-9165
서울중구분소	[을지로인쇄밀집지역] 서울특별시 중구 퇴계로 197	02-2268-6497
서울성동분소	[성수동 준공업지역] 서울특별시 성동구 성수동1가 656-591	02-6077-7500
울산북부분소	[울산지식산업센터] 울산광역시 북구 산성로 40	052-288-7772
인천부평분소	[부평국가산업단지] 인천광역시 부평구 부평대로 283	032-528-1155
춘천분소	[춘천퇴계농공단지] 강원도 춘천시 퇴계공단길 24	033-262-2788
연동분소	[제주근로자종합복지관] 제주특별자치도 제주시 수목원길 9	064-745-8934
아산분소	[아산테크노밸리] 충남 아산시 둔포면 아산밸리중앙로 82	041-535-5075

## 2) 근로복지넷 이용절차

○ EAP 서비스 신청 문의

- 온라인, 오프라인 상담 문의

(사)한국EAP협회 / 서울시 중구 수표로 45 을지비즈센터 1201호

☎ 02-2261-0140 / eapcounsel@keapa.co.kr

- 근로복지넷 회원 가입 문의 : 근로복지넷 운영팀 ☎ 02-2670-0068

○ 지원내용

### 개인 회원

- 300인 미만 중소기업 소속 근로자로 근로복지넷에 '개인 회원'으로 가입한 근로자

구분	상담 유형	이용 횟수(연간)	제공 시간	비고
온라인	게시판 상담	제한 없음	24시간 이내 답변	-
	희망드림 톡 [채팅/톡 상담]	1인당 7회	1회당 50분	일정은 상담사와 협의
	전화 상담			
	비디오 상담 [화상 상담]			
오프라인	개인 상담 [1:1 대면 상담]	1인당 7회	1회당 50분	일정 및 장소는 상담사와 협의

\* 이용 횟수 안내 : 온/오프라인 상담을 합하여 1인당 연 최대 7회 이용 가능 (단, 게시판 상담은 횟수 제한 없음)

### 기업 회원

- 300인 미만 중소기업으로 근로복지넷에 '기업 회원'으로 가입한 기업 담당자

구분	상담 유형	이용 횟수(연간)	제공 시간	상담 인원	장소
오프라인	사내 상담 [1:1 대면]	기업별 상시 근로자 수 기준 5/10/15회 [★ 표시 참고]	1인당 50분	상담사 1회 방문 시 직원 5명 개별 상담	사내
	집단 프로그램 [특강/교육]	기업별 3회	1회당 60분	1회당 4명~20명 규모	

★ 기업별 상시 근로자 수 기준 ★

① 100인 미만 ▶ 5회 / ② 100인~200인 미만 ▶ 10회 / ③ 200인~300인 미만 ▶ 15회

\* 이용 횟수 안내 : 기업 신청 시, EAP 이용 연차 3년까지 무상 지원

○ 상담이용절차

<p><b>01</b> 회원가입(필수)</p>	<p>근로복지넷(www.workdream.net) 접속 → 기업 또는 개인 회원 가입</p>
<p><b>02</b> 상담 신청</p>	<p>근로복지넷 근로자지원프로그램(EAP) → 온라인 상담 또는 오프라인 상담 선택 → 상담 유형 선택 → 상담 분야 선택 → 상담사 선택 → 고용보험조회 (최대 5분 소요) → 상담사 재 클릭, 신청 *상담 신청 확인은 로그인 후 '이용 현황'에서 확인 가능합니다.</p>
<p><b>03.</b> 상담 일정 및 장소 협의</p>	<p>상담사가 신청자에서 직접 전화 연락하며 상담 일정 및 장소 협의</p>
<p><b>04</b> 상담 진행</p>	<p>게시판상담 24시간 내 답변, 특/전화/화상/근로자상담 1회당 50분 진행</p>
<p><b>05</b> 만족도 평가</p>	<p>상담 후, 상담 이용에 대한 만족도 평가 (매 회기 시스템에서 자동 문자 발송 또는 전화 설문)</p>

### 3. 근로자 건강장애 발생 평가표

#### 1) 외상후스트레스장애

지난 1달 동안 너무 두렵거나, 너무 끔찍하거나, 너무 고통스러웠던 경험으로 인해 다음을 느낀 적이 있습니까?

문항	예	아니오
1) 그 경험에 관해 악몽을 꾸거나, 생각하고 싶지 않는데도 그 경험이 떠오른 적이 있었다.		
2) 그 경험을 생각하지 않으려고 애쓰거나, 그 경험이 생각나는 상황을 피하기 위해 특별히 노력하였다.		
3) 지속적으로 경계하거나, 긴장을 풀지 못하거나, 쉽게 놀라게 되었다.		
4) 다른 사람, 일상 활동, 또는 주변에 대해 별다른 느낌이 없거나 동떨어진 느낌을 가졌다.		

#### 해석

3문항 이상 '예' 이면 PTSD

#### 2) 불면증 지수(Insomnia Severity Index, ISI)

Morin 등에 의해 개발된 불면증 지수(Insomnia Severity Index, ISI)는 불면증의 정도를 수면개시의 어려움, 수면유지의 어려움, 깨어나기 어려움, 수면 만족도, 낮 시간 기능 장애, 감지된 불면증의 심각도, 수면에 대한 걱정 수준의 7개 항목으로 나누어 평가한다.

1-3. 최근 2주간 다음 각 항목의 문제들이 얼마나 심한지 표시해 주세요.

	없음	약간	중간	심함	매우심함
1. 잠들기 어렵다	①	②	③	④	⑤
2. 잠을 유지하기 어렵다	①	②	③	④	⑤
3. 쉽게 깬다	①	②	③	④	⑤

4. 현재 수면양상에 관하여 얼마나 만족하고 있습니까?

- ① 매우만족                      ② 약간만족                      ③ 그저 그렇다  
 ④ 약간 불만족                      ⑤ 매우 불만족

5. 귀하의 수면장애가 어느 정도나 당신의 낮 활동을 방해한다고 생각합니까?

(낮에 피곤함, 직장이나 가사에 일하는 능력, 집중력, 기억력, 기분 등)

- ① 전혀 방해되지 않는다    ② 약간                              ③ 다소  
 ④ 상당히                      ⑤ 매우 많이

6. 주변 사람들이 귀하가 수면문제로 삶의 질이 떨어지고 있다고 여기고 있습니까?

- ① 전혀 그렇지 않다        ② 약간                              ③ 다소  
 ④ 상당히                      ⑤ 매우 많이

7. 당신은 현재 수면 문제에 관하여 얼마나 걱정하고 있습니까?

- ① 전혀 걱정하지 않는다    ② 약간                              ③ 다소  
 ④ 상당히                      ⑤ 매우 많이

### 해석

- 각 항목별로 0~4점을 부여하고 각 항목별 점수를 합산하여 아래와 같이 평가

- 0~7점 : 유의할 정도의 불면증이 없음
- 8~14점 : 약간의 불면증 경향
- 15~21점 : 중등도의 불면증
- 22~28점 : 심한 불면증

### 3) CAGE 검사(알코올의존도 자가진단 검사)

알코올중독 정도를 알아보기 위한 자가진단검사 방법으로 간단한 4가지 질문의 영문 첫 글자를 따 CAGE 검사라고 한다.

	문항	예	아니오
Cut down on drinking	술을 끊어야겠다고 생각하신 적이 있습니까?		
Annoyed by criticism of your drinking	술로 인해 주변 사람들로 부터 비난을 받은 적이 있습니까?		
Guilty about your drinking	술로 인해 죄책감을 느낀 적이 있습니까?		
Eye opener	아침에 일어나자마자 해장술을 찾은 적이 있습니까?		

#### 해석

- 1) 1가지 해당: 술을 조심해야 할 필요가 있음
- 2) 2가지 해당: 알코올의존 가능성 있어 정신건강의학과 진료 필요
- 3) 3가지 이상: 적극적인 치료가 필요함

### 4) 우울증 선별 검사(한국어판 PHQ-9 : Patient Health Questionnaire-9)

- 지난 2주 동안 당신은 다음과 같은 일로 얼마나 자주 불편함을 느낀 적이 있습니까?

문항	전혀 그렇지 않다	수일 정도	1주일 이상	거의 매일
1. 일을 함에 있어 거의 흥미가 없거나 즐거움이 없다	0	1	2	3
2. 기분이 가라앉거나 우울하거나 희망이 없다	0	1	2	3
3. 잠을 들거나 수면을 유지하는 데 문제가 있거나 또는 수면량이 너무 많다	0	1	2	3
4. 피로감을 느끼거나 기력이 별로 없다	0	1	2	3
5. 식욕이 없거나 또는 너무 과식을 한다	0	1	2	3
6. 당신 자신에 대해 죄책감을 느끼거나, 당신이 실패자라고 느끼거나 또는 자신에 대해 실망을 하거나 가족들을 실망시켰다고 생각한다	0	1	2	3
7. 일에 집중하기가 어렵다(예. 신문읽기 또는 텔레비전시청)	0	1	2	3
8. 주변사람들이 알 정도로 움직이거나 말하는 것이 느려졌다. 또는 그 반대다(매우 불안하여 평상시와 다르게 주위를 서성댄다)	0	1	2	3
9. 당신이 죽는 것이 더 낫다거나 어떤 방법으로든지 자신의 몸에 상처를 낸 적이 있다	0	1	2	3

### 해석

- 1~4 점 정상, 5~9 점 약한 우울, 10~14 점 중간 우울, 15~19 점 약간 심한 우울, 20~27 점 심한 우울
- 총 27점 중 10점 이상인 경우 심리상담 연계

## 5) 불안장애 선별 검사(Zung의 ‘자가평가 불안척도(SAS)’)

문항	아니다	때로 그렇다	자주 그렇다	항상 그렇다
1. 나는 요즘 전보다 신경질적이고 불안하다	1	2	3	4
2. 나는 공연히 두려워진다	1	2	3	4
3. 나는 사소한 일에 당황하고 어쩔 줄 모른다	1	2	3	4
4. 나는 신경이 약해져서, 마음을 가눌 수 없다	1	2	3	4
5. 나는 만사가 순조로울 것 같다 *	1	2	3	4
6. 나는 손발이 떨리고 안절부절하다	1	2	3	4
7. 나는 머리가 아프고 목덜미가 무겁거나 허리가 아프다	1	2	3	4
8. 나는 이유없이 몸이 약하고 피곤하다	1	2	3	4
9. 나는 마음이 안정되고 편하게 오래 앉아 있을 수 있다 *	1	2	3	4
10. 나는 가슴이 두근거린다	1	2	3	4
11. 어지러워서 고생한다	1	2	3	4
12. 나는 졸도하거나 졸도할 것 같이 느낄 때가 있다	1	2	3	4
13. 나는 가슴이 답답하지는 않다 *	1	2	3	4
14. 나는 손에 쥐가 나거나 저려서 고생을 한다	1	2	3	4
15. 나는 소화가 안 되어 고생을 한다	1	2	3	4
16. 나는 소변을 자주 본다	1	2	3	4
17. 내 손은 보통 덥고 땀이 나지 않는다 *	1	2	3	4
18. 나는 얼굴이 쉽게 붉어지고 화끈 거린다	1	2	3	4
19. 나는 쉽게 잠이 들고 깊이 잔다 *	1	2	3	4
20. 나는 꿈자리가 사납다	1	2	3	4

\*’ 역문항 처리

## 해석

- 총점 20~44점 정상범위, 45~59점 경증~중간 정도 불안, 60~74점 심한 불안, 75~80점 매우 심한 불안

## 6) 정신건강 설문(General Health Questionnaire; GHQ-12)

문항	전혀 그렇지 않다	가끔 그렇다	자주 그렇다	항상 그렇다
1. 하고 있는 일에 집중할 수 있다 *	1	2	3	4
2. 근심 때문에 잠을 잘 자지 못한다.	1	2	3	4
3. 나는 쓸모 있는 역할을 하고 있다고 느낀다 *	1	2	3	4
4. 어떤 일에 대해 결정할 수 있다고 느낀다.*	1	2	3	4
5. 항상 긴장하고 있다고 느낀다.	1	2	3	4
6. 닥친 문제를 극복할 수 없다고 느낀다	1	2	3	4
7. 일상생활을 정상적으로 즐길 수 있다 *	1	2	3	4
8. 자신의 문제가 벅차다고 느낀다	1	2	3	4
9. 불행하거나 우울하다고 느낀다	1	2	3	4
10. 자신감을 잃고 있다	1	2	3	4
11. 자신을 가치가 없는 사람이라고 생각한다	1	2	3	4
12. 모든 것을 고려해 볼 때 충분히 행복하다고 느낀다 *	1	2	3	4

‘\*’ 역문항 처리

### 해석

- 총 48점 중 32점 이상인 경우 심리상담 연계

07

부록





7  
부록

## 1. 근로조건 평가표

○ 일시:

○ 평가자:

분야	항목	세부내용	확인	
			유	무
조직 및 인력	고객응대업무 보호 조직	고객응대근로자 보호 업무를 담당하는 부서 또는 담당자가 있는가?		
	직무 설계	위험상황 발생 시 즉각적인 동료 지원이 가능한가?		
	업무 전환	피해 근로자의 요구 시 업무 전환이 가능한가?		
	보건관리자	고객응대업무로 인한 건강문제를 관리할 보건관리자가 있는가?		
	심리상담사	고객응대업무로 인한 스트레스를 상담할 심리상담사가 있는가?		
시설 등	사무실 환경	의자, 책상 등 사무실 환경은 편안한가?		
	휴식시간	근로자들의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴식시간이 있는가?		
	휴게시설	근로자들의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴게시설이 있는가?		
	휴게시설 이용시간	휴게시설은 근무 중 아무 때나 자유롭게 이용할 수 있는가?		
	폭력 예방 환경	잠금 및 차단장치, CCTV(대면) 및 녹음장비(비대면), 비상연락망, 알람 시스템(공통) 등은 구비되어 있는가?		
	건강관리실	고객응대업무로 인한 건강문제를 관리할 건강관리실이 있는가?		
	심리상담실	고객응대업무로 인한 스트레스를 상담할 심리상담실이 있는가?		
	체육시설 등	고객응대업무로 인한 스트레스를 해소할 체육시설이나 기타 시설 등이 있는가?		
예산	예산지원	고객응대업무 관리를 위해 필요한 예산을 편성하여 지원하고 있는가?		
	인센티브	근로자가 고객응대업무 관리 프로그램 참여 시 인센티브를 제공하는가?		

분야	항목	세부내용	확인	
			유	무
조직 문화	노·사공동 추진	노·사가 함께 자율적으로 고객응대업무 관리를 추진하고 있는가?		
	사업주의 관심	사업주가 고객응대업무 관리의 필요성을 충분히 인식하고 있는가?		
	관리자의 지원	고객과 문제가 발생하였을 때 관리자가 근로자를 보호하고 지원하는가?		
	과잉민원 통제 규정	고객의 과잉 민원을 통제할 수 있는 사내 규정이 마련되어 있는가?		
	주기적인 면담	고객응대근로자의 부적응 및 극심한 피로(소진) 발생여부 확인을 위해 주기적으로 면담하는가?		
	고객에게 홍보	고객응대근로자를 보호하고, 과잉 민원을 통제한다는 내용을 고객에게 미리 알리고 있는가?		
	건의제도	고객응대업무로 인한 문제를 건의할 온라인 또는 오프라인 건의제도가 있는가?		
	대외행사 참여	외부에서 주관하는 고객응대업무 관련 교육, 세미나, 간담회 등에 적극적으로 참여하는가?		
실태 파악	실태 파악	고객응대업무의 빈도와 수준을 파악하고 있는가?		
	안전직무 분석	고객응대업무에 대한 폭언 및 폭력 발생 위험성을 분석하였는가?		
	요구도 조사	고객응대업무 관리에 대한 근로자의 요구도를 조사하고 있는가?		
	벤치마킹	고객응대업무 관리와 관련한 국내·외 우수사례를 벤치마킹하고 있는가?		
프로그램 운영	종합계획	고객응대업무 관리에 대한 종합계획을 작성하고 있는가?		
	프로그램 진행	고객응대업무 관리를 위한 프로그램을 운영하고 있는가?		
	고객응대업무 교육	근로자에게 고객응대업무 관리방법에 대한 교육을 실시하고 있는가? (예 : 분노조절, 이완요법, 고객응대매뉴얼 등)		
	동호회 활동	고객응대업무 관리를 위한 동호회 활동 등이 있는가?		
	지역사회 연계	고객응대업무 관리를 위한 다양한 지역사회 기관과 연계를 갖고 있는가?		
	대처방안	고객에게 인격 무시, 욕설, 성희롱 등을 당한 경우 응대 매뉴얼이 있는가?		
평가	정기평가	정기적으로 고객응대업무 관리에 대한 전체적인 평가를 실시하고 있는가?		
	지속추진	고객응대업무 프로그램을 매년 지속적으로 추진하고 있는가?		

## 평가방법

- 조직 및 인력, 시설 및 환경, 예산, 조직 문화, 실태파악, 프로그램 운영, 평가로 이루어진 7개 분야별 세부항목에 대해 고객응대업무 종사자 보호를 위한 조치사항을 평가한다.
- 업무상 스트레스 예방 계획 수립 시 감정노동 수준 평가, 폭력 발생 위험성 평가, 직무스트레스 수준 평가 등에서 낮게 평가된 항목에 해당하는 분야 중 위 평가의 '무'에 해당하는 항목 중심으로 사업장 상황에 맞도록 개선하는데 활용한다.

## 2. 감정노동 업무 수행실태 파악 양식

업무 유형	부서	고객응대업무 내용	고용형태	종사자수	1인당 1일 업무량 (3개월 평균)
대면업무	C/S	상담	간접고용	3명	30명(콜)/일
비대면업무	통신판매	판매권유(아웃바운드)	비정규직	100명	150명(콜)/일
돌봄업무	사회복지	독거노인 방문/돌봄	정규직	5명	2명(콜)/일
공공서비스	주민복지	민원처리	정규직	8명	50명(콜)/일
				명	명(콜)/일
				명	명(콜)/일

## 작성 방법

- 업무유형은 대면 업무 / 비대면 업무 / 돌봄 업무 / 공공 서비스로 구분
- 부서는 실제 부서명 기재
- 안내데스크 / 상담 / 해지 방어(인바운드) / 판매 권유(아웃바운드) / 매장 판매 / 직접 서비스 제공 등의 단위 업무별로 구분
- 고용 형태는 정규직 / 비정규직 / 간접 고용 등으로 구분
- 1인당 1일 업무량은 조사 시점 직전 3개월간 해당자들의 평균 업무량으로 대면 업무의 경우接客 인원 수, 비대면 업무의 경우 콜 수 등을 기재

### 3. 고객응대업무별 감정노동 경험 정도 파악 양식

부서	고객응대 업무	직무		연간 감정노동 경험 횟수		
		대분류	세분류	물리적 폭행	폭언	무리한 요구
〈예시〉 C/S 센터	콜센터	가입 안내	상품 소개	-	10	25
			개인 정보 요구	-	15	-
		해지 방어	추가 혜택 안내	-	50	76
			해지 요건 부적정 안내 (가입자 본인 아님 등)	-	143	87

### 4. 고객의 유형

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적인 문제에 해당되지 않는 유형
정의	고객의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능	고객의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성 민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 성희롱</li> <li>② 폭행, 폭언(욕설 · 협박 · 모욕)</li> <li>③ 공포심·불안감 유발</li> <li>④ 허위 불만제기 등 업무방해</li> <li>⑤ 장난전화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 업무처리에 대한 불만 제기</li> <li>② 개인적인 사생활이나 생활고 하소연</li> <li>③ 자기주장이나 동일 내용을 고질적으로 반복하여 문제 제기</li> <li>④ 이치에 맞지 않는 억지 주장</li> <li>⑤ 상담에 대한 불만으로 무리한 요구</li> </ul>

## 5. 감정노동 수준 평가표

\* 다음의 설문은 귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

영역	설문 문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
감정 조절의 요구 및 규제	1. 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	1	2	3	4
	2. 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수밖에 없다.	1	2	3	4
	3. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4
	4. 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	1	2	3	4
	5. 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.	1	2	3	4
고객 응대의 과부하 및 갈등	6. 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
	7. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
	8. 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다.	1	2	3	4
감정 부조화 및 손상	9. 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.	1	2	3	4
	10. 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	1	2	3	4
	11. 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	1	2	3	4
	12. 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다.	1	2	3	4
	13. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
	14. 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	1	2	3	4
조직의 감시 및 모니터링	15. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등).	1	2	3	4
	16. 고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다.	1	2	3	4
	17. 고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장에서부터 부당한 처우를 받는다.	1	2	3	4
조직의 지지 및 보호체계	18. 고객 응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.	4	3	2	1
	19. 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	4	3	2	1
	20. 직장은 고객 응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.	4	3	2	1
	21. 상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
	22. 동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
	23. 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.	4	3	2	1
	24. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	4	3	2	1

○ 평가 점수 산출 방법

영역별 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산한다.

$$\text{영역별 환산 점수} = \frac{(\text{해당 영역의 각 문항에 주어진 점수의 합} - \text{문항개수})}{(\text{해당 영역의 예상 가능한 최고 총점} - \text{문항개수})} \times 100$$

○ 평가도구 설문 문항의 점수산정방식

아래 표의 감정노동 하부 요인별로 성별 참고치와 비교하여 ‘위험’과 ‘정상’으로 구분한다.

감정노동 하부 요인	성별	정상	위험
감정조절의 요구 및 규제	남자	0 ~ 76.66	76.67 ~ 100
	여자	0 ~ 83.32	83.33 ~ 100
고객응대의 과부하 및 갈등	남자	0 ~ 61.10	61.11 ~ 100
	여자	0 ~ 61.10	61.11 ~ 100
감정부조화 및 손상	남자	0 ~ 58.32	58.33 ~ 100
	여자	0 ~ 58.32	58.33 ~ 100
조직의 감시 및 모니터링	남자	0 ~ 38.88	38.89 ~ 100
	여자	0 ~ 38.88	38.89 ~ 100
조직의 지지 및 보호체계	남자	0 ~ 45.23	45.24 ~ 100
	여자	0 ~ 45.23	45.24 ~ 100

## 평가방법

- 제시된 참고치가 절대적 기준은 아니나, 평가대상이 된 집단의 평균점수가 위험에 해당한다는 것은 해당 감정노동 요인이 해당 집단에서의 주요한 문제로서 개선의 우선순위가 있음을 의미한다. 또한 이러한 문제로 인해 심리적 문제나 생산성 저하 등이 발생할 가능성이 높아질 수 있음을 의미한다.
- 감정노동 요인에 상대적으로 더 많이 노출된다고 해서 반드시 감정노동으로 인한 증상이나 징후가 나타나는 것은 아니나, 감정노동으로 인한 건강장해나 업무 성과 저하를 예방하기 위하여 감정노동으로 발생 가능한 부정적 증상/징후가 나타나기 이전에 감정노동 요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 감정노동의 강도나 빈도를 줄여주거나 소속 직원들의 감정노동에 대한 대처능력을 키워주는 적극적인 노력이 필요하다.

## 6. 작업장 폭력 발생의 위험성 및 현황 평가표

\* 다음의 설문은 귀하의 고객 폭력 및 직장 내 폭력 경험의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무 수행을 토대로 아래의 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V 표 하여 주시길 바랍니다.

영역	설문 문항	전혀 없음	이따금	자주	매우 자주
고객의 정신적 성적 폭력	1. 업무 수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	1	2	3	4
	2. 업무 수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	3. 업무 수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	4. 업무 수행 시 고객에게 직위, 성, 나이의 차별 대우를 당한 적이 있다.	1	2	3	4
직장 내 정신적 성적 폭력	5. 직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	1	2	3	4
	6. 직장 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	7. 직장 상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	8. 직장 상사나 동료에게 직위, 성, 나이 관련 차별 대우를 당한 적이 있다.	1	2	3	4
직장/ 고객 신체적 폭행	9. 업무 수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	1	2	3	4
	10. 직장 상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	1	2	3	4

영역	실문 문항	전혀 없음	이따금	자주	매우 자주
조직의 폭력 보호 체계	11. 직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	4	3	2	1
	12. 직장은 고객에게 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해준다.	4	3	2	1
	13. 직장 내에서 고객의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침이 마련되어 있다.	4	3	2	1
	14. 직장은 고객의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다.	4	3	2	1
	15. 직장 내에 고객 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정 (지침, 내부 규정 등)이 있다.	4	3	2	1
	16. 직장 내에 동료나 상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	4	3	2	1
	17. 직장은 동료나 상사로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해주고 있다.	4	3	2	1
	18. 직장 내에 동료나 상사의 폭력에 대처할 수 있는 교육프로그램과 행동지침이 마련되어 있다.	4	3	2	1
	19. 직장은 내가 동료나 상사의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다.	4	3	2	1
	20. 직장 내 동료나 상사로부터의 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정 (지침, 내부 규정 등)이 있다.	4	3	2	1
	21. 폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 상사가 있다.	4	3	2	1
	22. 폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 동료가 있다.	4	3	2	1
	23. 직장은 폭행을 당하면서 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	4	3	2	1
	24. 직장은 폭력 과정에서 발생한 문제를 해결해준다.	4	3	2	1

○ 평가 점수 산출 방법

영역별 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산한다.

$$\text{영역별 환산 점수} = \frac{(\text{해당 영역의 각 문항에 주어진 점수의 합} - \text{문항개수})}{(\text{해당 영역의 예상 가능한 최고 총점} - \text{문항개수})} \times 100$$

○ 평가도구 설문 문항의 점수산정방식 및 해석

아래표의 작업장폭력 하부 요인별로 성별 참고치와 비교하여 '위험'과 '정상'으로 구분한다.

작업장폭력 하부 요인	성별	정상	위험
고객의 정신적 성적 폭력	남자	0 ~ 20.82	20.83 ~ 100
	여자	0 ~ 12.49	12.50 ~ 100
직장 내 정신적 성적 폭력	남자	0 ~ 4.16	4.17 ~ 100
	여자	0 ~ 4.16	4.17 ~ 100
직장/고객 신체적 폭행	남자	0 ~ 8.32	8.33 ~ 100
	여자	0 ~ 8.32	8.33 ~ 100
조직의 폭력 보호체계	남자	0 ~ 67.85	67.86 ~ 100
	여자	0 ~ 60.70	60.71 ~ 100

## 평가방법

- 제시된 참고치가 절대적 기준은 아니나, 평가대상이 된 집단의 평균점수가 위험에 해당한다는 것은 해당 작업장 폭력 요인이 해당 집단에서의 주요한 문제로서 개선의 우선순위가 있음을 의미한다. 또한 이러한 문제로 인해 심리적 문제나 생산성 저하 등이 발생할 가능성이 높아질 수 있음을 의미한다.
- 작업장 폭력 요인에 상대적으로 더 많이 노출된다고 해서 반드시 감정노동으로 인한 증상이나 징후가 나타나는 것은 아니나, 작업장 폭력으로 발생 가능한 부정적 증상이나 징후가 나타나기 이전에 작업장 폭력 요인에 더 많이 노출되고 있는 부서의 감정노동의 강도나 빈도를 줄여주거나 조직차원의 보호체계를 강화하는 적극적인 노력이 필요하다.

## 7. 고객응대근로자의 보호 관련 기술지침

연번	개발년도	지침(KOSHA-Guide) 명칭
1	H-27-2011	택시, 버스 운전원의 직무스트레스 예방을 위한 관리감독자용 지침
2	H-28-2011	건물청소원의 직무스트레스 예방 지침
3	H-29-2011	음식서비스 종사자의 직무스트레스 예방 지침
4	H-30-2011	판매직 여성 근로자의 직무스트레스 관리 지침
5	H-31-2011	콜센터 근로자의 직무스트레스 관리 지침
6	H-32-2011	임상간호사의 직무스트레스 관리 지침
7	H-33-2011	요양보호사의 직무스트레스 관리 지침
8	H-34-2011	감정노동에 따른 직무스트레스 예방 지침
9	H-36-2011	사업장의 중대재해 발생 시 급성 스트레스에 대한 초기대응 지침
10	H-37-2011	근로자의 우울증 예방을 위한 관리감독자용 지침
11	H-38-2011	직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침
12	H-39-2011	직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침
13	H-40-2011	사업장 직무스트레스 예방 프로그램
14	G-74-2011	작업장 내 '약자 괴롭힘(Bullying) 방지를 위한 지침
15	H-67-2012	직무스트레스요인 측정지침
16	H-84-2012	건설근로자의 직무스트레스 예방을 위한 관리감독자용 지침
17	H-85-2012	은행출납사무원의 직무스트레스 관리지침
18	H-86-2012	호텔종사자의 직무스트레스 관리지침
19	H-87-2012	항공기 객실승무원의 직무스트레스 관리지침
20	H-88-2012	지하철 기관사의 직무스트레스 관리지침
21	H-89-2012	골프경기보조원의 직무스트레스 관리지침
22	X-11-2012	작업장의 폭력 리스크 관리 지침
23	H-178-2015	근로자 휴게시설 설치에 관한 기술지침
24	H-163-2016	고객응대 근로자의 감정노동평가 지침
25	H-204-2018	직장 따돌림 예방관리지침
26	H-203-2018	고객응대업무 종사자 건강보호 매뉴얼 작성 지침

◆ 안전보건공단 홈페이지(<http://www.kosha.or.kr/mail>)로 접속하여 상단의 “자료마당” 메뉴에서 “법령/지침정보 - 안전보건기술지침(GUIDE)”을 클릭하시면 상세한 내용을 확인할 수 있다.

본 가이드는 산업안전보건연구원의 2019년도 위탁연구 과제인  
『고객응대근로자 건강보호 가이드 개발』 연구결과를 근거로 작성함