

고객응대근로자 건강보호 가이드 및 매뉴얼 개발

[집필자]

이미영 부장, 박재오 과장* / 산업안전보건연구원 직업건강연구실

최은희 교수 / 을지대학교

실용화 요약

고객응대근로자 건강보호를 위한 가이드 및 12개 직종별(간호사, 유치원교사, 콜센터상담원 등) 건강보호 매뉴얼을 개발하였다.

2018년 10월 18일 부터 고객의 폭언 등으로부터 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주 조치의무를 담은 「산업안전보건법」이 시행되었다. 이에 산업안전보건연구원은 고객응대근로자 건강보호를 위한 가이드라인을 개발하여 근로자 보호를 위한 3가지 예방 조치와 4가지 사후조치에 대한 내용을 담았다.

예방조치 내용은 고객응대근로자가 일하고 있음을 알리는 음성 안내, 건강장해 예방교육 등이며, 사후조치에는 손해배상 청구 지원 규정에 대한 내용 등이 담겼다. 또한 간호사, 유치원교사, 사회복지사, 버스운전사, 호텔종사자, 마트계산원, 항공기 객실승무원, 아파트 경비원, 콜센터상담원, 텔레마케터, 보험설계사, 골프 경기 보조원 등 12개 주요 고객응대 직종별 업무상 건강장해 예방 조치 매뉴얼을 만들어 실제 사업장에서 적용할 수 있도록 하였다.

* 연락처 : TEL 052-703-0861 / newnicx@kosha.or.kr

개요

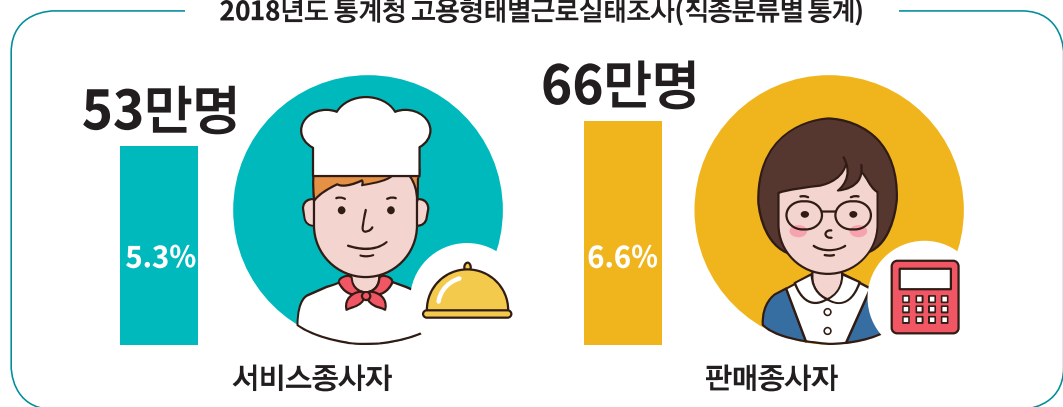
1. 개요



고객이 가게 종업원에게 폭언 또는 폭행을 하는 사건, 이른바 ‘갑질 사건’이 사회적 관심을 받고 있다. 고객을 응대하는 직종인 간호사나 마트계산원의 사례를 뉴스 등을 통해 접할 수 있다. 그러나 고객의 폭언이나 폭행 등으로부터 근로자를 보호할 수 있는 법적인 보호 장치가 미비하다는 의견이 지속적으로 제기되고 있다.

고객을 응대하는 근로자 수는 상당하다. 2018년도 통계청 고용형태별근로실태조사(직종 분류별 통계)를 보면 전체 직종 근로자 수는 약 천만 명으로, 이 중 서비스 종사자는 약 53만 명, 판매종사자는 약 66만 명이다. 이 두 직종이 전체 근로자에서 차지하는 비중은 약 10%로, 대면 업무를 수행하는 근로자의 규모가 상당함에도 불구하고 산업안전보건법으로 보호를 받지 못하던 것이 현실이었다.

2018년도 통계청 고용형태별근로실태조사(직종분류별 통계)



이러한 문제를 해결하고자 2018년 10월 이후 고객의 폭언 등으로부터 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위한 사업주 조치의무가 법으로 규정되었다. 고객응대근로자 보호는 2019년 1월 15일에 전부 개정된(시행 2020.1.16.) 산업안전보건법에 포함되었다. 산업안전보건법(이하 "산안법")제41조제1항에 따르면 고객응대근로자는 주로 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자이다.

사업주는 고객응대근로자의 건강장해 예방을 실시하는 주체이며, 실제로는 건강장해 예방 뿐 아니라 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 “폭언 등”)로 건강장해 발생 우려가 있을 경우에도 이에 대한 조치를 취하여야 한다. 이에 연 구원에서는 각 사업장에서 고객응대근로자의 건강장해 예방조치 실시에 참고할 수 있는 가이드를 개발하고 12개 직종(간호사, 유치원교사, 사회복지사, 버스운전사, 호텔종사자, 마트계산원, 항공기 객실승무원, 아파트경비원, 콜센터상담원, 텔레마케터, 보험설계사, 골프 경기 보조원)의 고객응대업무 매뉴얼을 제시하였다.

실용화 내용

1. 고객응대근로자 건강보호 가이드 개발



2020년 1월 16일부터 시행된 고객응대근로자 건강장해 예방조치와 사후조치를 사업주가 실시할 수 있도록 하는 내용을 가이드에 포함시켰다.

세부적으로는 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련이다. 또한 폭언 등이 발생하였을 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간의 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담 지원 내용을 포함하고 있으며, 고객응대근로자가 고소, 고발 또는 손해배상 청구를 할 때 지원해야 할 사항 등 산안법에 명시된 내용을 포함하고 있다.

그림1 고객응대근로자 건강보호 가이드라인

즉, 사업주가 해당 가이드만 참조해도 의무를 준수할 수 있다.

그 외 추가 사항으로 경영방침 수립과 사동료들이 고객응대근로자의 정신적·인식할 수 있는 방안을 제시하였다.



2. 고객응대근로자 직종별 건강보호 매뉴얼

사업주는 **2020년 1월 16일부터** 산안법 시행규칙 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) 제2호 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼을 마련해야 한다. 가이드에 매뉴얼 작성 방법을 명시하였지만, 매뉴얼 예시까지 제시하여 사업주가 쉽게 활용하도록 하였다. 고객응대근로자가 포함되는 모든 직종에 대하여 매뉴얼을 제시하기에는 어려움이 있어, 논의를 통하여 총 12개 직종에 대한 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼을 제시 하였다.

그림2 고객응대업무 매뉴얼 마련 예시

고객응대근로자 건강보호 가이드 라인

4. 고객응대근로자 건강보호 예방조치

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

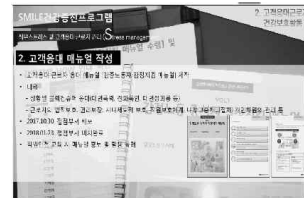
다) 매뉴얼의 주요내용 교육 및 사후관리

- 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 Ⅱ-12] 고객응대근로자를 위한 매뉴얼 제작 예시1



출처: 2018 김경노-동 근로자 건강보호 우수사례 발표대회(00병원)

[그림 Ⅱ-13] 고객응대근로자를 위한 매뉴얼 제작 예시2



출처: 2016년 근로자 건강증진활동 발표자료(주) OO호텔)

46

47

선정된 12개의 직종은 간호사, 유치원교사, 사회복지사, 버스운전사, 호텔종사자, 마트계산원, 항공기 객실승무원, 아파트경비원, 콜센터상담원, 텔레마케터, 보험설계사, 골프 경기 보조원이다.

각각의 매뉴얼은 가이드에 따라 조직문화 조성, 법률적으로 문제가 될 수 있는 행동에 대한 구분, 산안법에 따른 건강보호 예방조치 방법, 건강장해 예방에 대한 교육, 폭언 등 발생 시 실시할 수 있는 사후조치(업무의 일시적 중단 등)를 다루었으며, 해당 직종의 사업장에서 바로 활용할 수 있도록 작성되었다.



그림3 고객응대근로자 건강보호 직종별(업종별) 매뉴얼



대표적으로 간호사 직종의 매뉴얼의 경우 간호사의 고객응대업무 유형과 업무내용, 1인당 1일 담당 환자수를 제시해 보다 세부적으로 간호사의 고객응대업무를 살펴볼 수 있도록 하였다. 고객응대업무를 하는 간호사를 위해 사업주가 고려할 기본 사항으로 어떠한 경영방침을 가져야 하는지와 고객응대업무 종사자를 위한 보호위원회를 개최하고, 이 경우 어떤 현안을 논의할 수 있는지 제안하였다.

단체협약을 통해서도 감정노동 휴가 부여를 논의할 수 있음을 제안하였다. 그리고 간호사가 마주할 수 있는 문제행동 고객을 유형별로 분류하였다. 특히 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형을 구분하였다.

다음으로 고객응대업무 종사자를 위한 건강보호 및 예방조치로 [그림 4]과 같은 문구를 게시 하거나 방송 및 음성안내 등을 통해 표출하는 방식을 제안하였다.

그림4 고객응대근로자 건강보호 문구 내용(예시)



가이드라인은 고객응대근로자 건강장해 예방교육도 제안하고 있다. 교육은 안전보건 정기 교육을 통해 실시할 수 있으며, 채용 시 교육이나 작업내용 변경 시 교육을 통해서도 이뤄질 수 있다.

고객응대업무 종사자 건강보호를 위한 사후조치로는 업무의 일시적 중단, 폭언 지속시 녹음 사전고지 및 법규 위반 공지를 제안하며, 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차, 건강 장해 관련 치료 및 상담지원 방안도 제안하여 실효성을 높일 수 있도록 하였다.



1. 최은희 등, 고객응대근로자 건강보호 가이드 개발, 2019, 산업안전보건연구원
2. 고객응대근로자 건강보호 가이드 라인, 2019, 한국산업안전보건공단
3. 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼(12종), 2019, 한국산업안전보건공단