최종보고서

고객응대근로자 건강보호 가이드 개발

최은희, 한복순, 권민, 이지선

산업재해예방
안전보건공단
산업안전보건연구원

제 출 문

산업안전보건연구원장 귀하

본 보고서를 “고객응대근로자 건강보호 가이드 개발”의 최종 연구결과 보고서로 제출합니다.

2019년 10월

연 구 기 관 : 을지대학교 산학협력단

연 구 기 간 : 2019. 4. 3. - 2019. 10. 31.

연구책임자 : 최 은 희 (을지대학교 간호학과 교수)

공동연구원 : 한 복 순 (강북삼성병원 직업환경의학과 교수)

공동연구원 : 권 민 (수원대학교 간호학과 교수)

공동연구원 : 이 지 선 (을지대학교 간호학과 강사)

요 약 문

연구기간	2019년 4월 ~ 2019년 10월
핵심단어	고객응대근로자, 가이드라인, 매뉴얼
연구과제명	고객응대근로자 건강보호 가이드 개발

1. 연구배경

- 2018년 10월 18일 부터 고객의 폭언 등으로부터 고객응대 근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주 조치의무를 담은 「산업안전보건법」 시행되었다.
- 고객응대근로자 보호규정 하위법령(시행령·시행규칙)이 마련됨에 따라, 기작성된 감정노동 종사자 건강보호 핸드북에 고객응대 근로자 보호규정 하위법령 내용이 반영된 가이드 개발이 필요하다.

2. 주요 연구내용

○ 신설된 고객응대근로자 보호규정이 반영된 가이드 개발

- 산업안전보건법은 고객응대로 인한 근로자 건강장해 발생에 대하여 예방조치와 사후조치로 구분하고 있다.
- 개정된 법령을 중심으로 예방조치 3가지, 사후조치 4가지에 대한 내용을 포함하는 가이드 내용을 제시하도록 한다.

○ 고객응대 근로자 건강장해 예방조치 및 사후조치에 대한 구체적인 내용

- 예방조치 3가지에 대한 내용으로 문구 게시 또는 음성 안내, 고객응대 업무 매뉴얼 마련, 건강장해 예방 관련 교육이 있다.
- 사후조치 중 고소·고발 또는 손해배상 청구 지원 규정에 대한 구체적인 내용을 포함하도록 한다.

○ 고객응대근로자 건강장해 예방 관련 교육 자료 포함

- 교육 내용은 상황에 대한 빠른 인지 방법, 공격적 행동 및 분노를 누그러뜨리게 하는 방법, 의학적 치료와 상담을 받기 위한 자원 등에 대하여 가이드라인과 매뉴얼에 포함하도록 한다.

○ 고객응대 업무 매뉴얼 예시(업종별)

- 간호사, 버스운전사, 경비원, 마트계산원, 유치원교사, 사회복지사, 보험설계사, 항공기 객실승무원, 콜센터 상담원, 텔레마케터 10 종
- 호텔종사자, 골프장 경기 보조원(캐디) 2종 총 12종을 개발하였다.

3. 연구 활용방안

○ 고객응대 업무 사업장을 위한 가이드라인 제시

- 고객응대근로자의 건강을 보호하기 위한 사업장의 기본조치, 예방조치, 사후조치를 위한 가이드라인 제시

○ 고객응대 업무 사업장 현장 적용

- 사업장에서의 고객응대근로자 건강보호 예방과 사후조치에 대한 실행 시 구체적인 사례를 적용하여 매뉴얼을 통하여 효용성과 실효성있는 현장적용

4. 연락처

- 연구책임자 : 을지대학교 간호학과 교수 최 은 희
- 연구상대역 : 산업안전보건연구원 직업건강연구부 박재오

■ ☎ 052) 703. 0861
■ E-mail newnicx@kosha.or.kr

차 례

Ⅰ. 서론 ····· 1

1. 연구목적 및 필요성 ····· 1
2. 연구목표 ····· 2

Ⅱ. 연구내용 및 방법 ····· 3

1. 연구내용 ····· 3
2. 연구방법 ····· 4
3. 연구추진체계 ····· 7

Ⅲ. 고객응대근로자 건강보호 가이드라인 ···· 8

1. 가이드라인 개요 ····· 8
2. 고객응대근로자 보호관련 규정 ····· 14
3. 고객응대근로자 건강보호에 필요한 기본사항 ····· 26
4. 고객응대근로자 건강보호 예방조치 ····· 43
5. 고객응대근로자 건강보호 사후조치 ····· 53
6. 참고자료 ····· 70

7. 부록 ····· 86

IV. 업종별 매뉴얼 ····· 99

1. 간호사 ····· 99
2. 유치원교사 ····· 120
3. 사회복지사 ····· 137
4. 버스운전사 ····· 154
5. 호텔종사자 ····· 173
6. 마트계산원 ····· 193
7. 항공기 객실승무원 ····· 209
8. 아파트 경비원 ····· 231
9. 콜센터 상담원 ····· 251
10. 텔레마케터 ····· 267
11. 보험설계사 ····· 282
12. 골프 경기 보조원(캐디) ····· 299

V. 결론 및 제언 ····· 315

1. 결론 ····· 315
2. 제언 ····· 316

참고문헌 ····· 318
Abstract ····· 320

표 차 례

<표 Ⅲ-1> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 ····· 67

<표 Ⅳ-1-1> 간호사 고객응대업무의 유형별 업무내용, 담당 환자수 ····· 100
<표 Ⅳ-1-2> 감정노동 휴가 해당부서와 직급(예시) ····· 102
<표 Ⅳ-1-3> 의료기기관 문제행동 환자나 보호자의 유형 분류 ····· 104
<표 Ⅳ-1-4> 의료기기관의 법률적으로 문제되는 고객유형 예시 ····· 105
<표 Ⅳ-1-5> 의료기기관의 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 예시 ····· 105
<표 Ⅳ-1-6> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 · 115
<표 Ⅳ-1-7> 경찰신고에 따른 절차 ····· 116

<표 Ⅳ-2-1> 문제행동 행동 고객 분류 ····· 123
<표 Ⅳ-2-2> 법률적으로 문제되는 유형 예시 ····· 124
<표 Ⅳ-2-3> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 예시 ····· 126
<표 Ⅳ-2-4> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 · 135
<표 Ⅳ-2-5> 경찰신고에 따른 절차 ····· 136

<표 Ⅳ-3-1> 사회복지사 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량 ····· 138
<표 Ⅳ-3-2> 감정노동 휴가 대상자(예시) ····· 139
<표 Ⅳ-3-3> 문제행동 민원인, 클라이언트의 유형 분류 ····· 141
<표 Ⅳ-3-4> 법률적으로 문제되는 고객유형 ····· 142
<표 Ⅳ-3-5> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 ····· 143

<표 Ⅳ-3-6> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 · 152
<표 Ⅳ-3-7> 경찰신고에 따른 절차 ····· 153

<표 Ⅳ-4-1> 감정노동 휴가 대상자(예시) ····· 158
<표 Ⅳ-4-2> 문제행동 고객의 유형 ····· 158
<표 Ⅳ-4-3> 법률적으로 문제되는 고객유형 ····· 159
<표 Ⅳ-4-4> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 ····· 160
<표 Ⅳ-4-5> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 · 170
<표 Ⅳ-4-6> 경찰신고에 따른 절차 ····· 171

<표 Ⅳ-5-1> 고객응대업무의 유형별 업무내용, 담당 고객수 ····· 174
<표 Ⅳ-5-2> 감정노동 휴가 해당부서와 직급(예시) ····· 176
<표 Ⅳ-5-3> 문제행동 고객의 유형 분류 ····· 178
<표 Ⅳ-5-4> 법률적으로 문제되는 고객유형 예시 ····· 179
<표 Ⅳ-5-5> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 예시 ····· 180
<표 Ⅳ-5-6> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 · 190
<표 Ⅳ-5-7> 경찰신고에 따른 절차 ····· 191
<표 Ⅳ-5-8> 퇴거조치에 따른 대응방안 ····· 192

<표 Ⅳ-6-1> 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량 ····· 194
<표 Ⅳ-6-2> 감정노동 휴가 대상자 ····· 195
<표 Ⅳ-6-3> 문제행동 고객의 유형 분류 ····· 197
<표 Ⅳ-6-4> 법률적으로 문제되는 유형 분류 ····· 198
<표 Ⅳ-6-5> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 예시 ····· 199
<표 Ⅳ-6-6> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 · 207

<표 Ⅳ-6-7> 경찰신고에 따른 절차 ····· 208

<표 Ⅳ-7-1> 객실승무원 고객응대업무 유형 ····· 210
<표 Ⅳ-7-2> 감정노동 휴가 해당부서와 직급(예시) ····· 213
<표 Ⅳ-7-3> 문제행동 고객의 유형 분류 ····· 214
<표 Ⅳ-7-4> 법률적으로 문제되는 고객유형 예시 ····· 215
<표 Ⅳ-7-5> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 예시 ····· 216
<표 Ⅳ-7-6> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 · 227
<표 Ⅳ-7-7> 경찰신고에 따른 절차 ····· 228

<표 Ⅳ-8-1> 아파트 경비원의 고객응대업무 유형 ····· 232
<표 Ⅳ-8-2> 행복한 아파트를 위한 회사의 실천약속(예시) ····· 238
<표 Ⅳ-8-3> 행복한 아파트를 위한 주민의 실천약속(예시) ····· 236
<표 Ⅳ-8-4> 문제행동 고객의 유형 분류 ····· 237
<표 Ⅳ-8-5> 법률적으로 문제되는 고객유형 예시 ····· 238
<표 Ⅳ-8-6> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 예시 ····· 239
<표 Ⅳ-8-7> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 · 249
<표 Ⅳ-8-8> 경찰신고에 따른 절차 ····· 250

<표 Ⅳ-9-1> 콜센터 상담원의 고객응대업무 유형 ····· 251
<표 Ⅳ-9-2> 문제행동 고객의 유형 분류 ····· 254
<표 Ⅳ-9-3> 법률적으로 문제되는 고객유형 예시 ····· 255
<표 Ⅳ-9-4> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 예시 ····· 256
<표 Ⅳ-9-5> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 · 265
<표 Ⅳ-9-6> 경찰신고에 따른 절차 ····· 266

<표 Ⅳ-10-1> 고객응대업무 유형별 업무내용, 업무량 ····· 267
<표 Ⅳ-10-2> 문제행동 고객의 유형 분류 ····· 270
<표 Ⅳ-10-3> 법률적으로 문제되는 고객유형 예시 ····· 271
<표 Ⅳ-10-4> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 예시 ····· 272
<표 Ⅳ-10-5> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 280
<표 Ⅳ-10-6> 경찰신고에 따른 절차 ····· 281

<표 Ⅳ-11-1> 고객응대업무 유형별 업무내용, 업무량 ····· 283
<표 Ⅳ-11-2> 문제행동 고객의 유형 분류 ····· 285
<표 Ⅳ-11-3> 법률적으로 문제되는 고객유형 예시 ····· 286
<표 Ⅳ-11-4> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 예시 ····· 286
<표 Ⅳ-11-5> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 297
<표 Ⅳ-11-6> 경찰신고에 따른 절차 ····· 298

<표 Ⅳ-12-1> 문제행동 고객의 유형 분류 ····· 301
<표 Ⅳ-12-2> 법률적으로 문제되는 고객유형 예시 ····· 302
<표 Ⅳ-12-3> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 분류 ····· 303
<표 Ⅳ-12-4> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거내용 313
<표 Ⅳ-12-5> 경찰신고에 따른 절차 ····· 314

그 림 차 례

[그림 Ⅱ-1] 연구추진체계 ····· 7

[그림 Ⅲ-1] 안전보건경영방침 및 운영 예시 ····· 27
[그림 Ⅲ-2] 안전보건경영운영예산 예시 ····· 28
[그림 Ⅲ-3] 고객응대 건강문제 파악 예시 ····· 31
[그림 Ⅲ-4] 고객응대 요구도 파악 예시 ····· 31
[그림 Ⅲ-5] 고객응대근로자 프로그램 지원 예시 ····· 34
[그림 Ⅲ-6] 고객응대근로자 지원체계 예시 ····· 35
[그림 Ⅲ-7] 고객응대근로자 권한부여 예시 ····· 37
[그림 Ⅲ-8] 고충처리 담당부서와 절차 예시 ····· 39
[그림 Ⅲ-9] 고객응대근로자 의사소통 채널 예시 ····· 40
[그림 Ⅲ-10] 고객응대근로자를 위한 휴게시설 및 시간 예시 ····· 42
[그림 Ⅲ-11] 고객응대근로자를 위한 ARS/경고멘트 예시 ····· 46
[그림 Ⅲ-12] 고객응대근로자를 위한 매뉴얼 제작 예시1 ····· 48
[그림 Ⅲ-13] 고객응대근로자를 위한 매뉴얼 제작 예시2 ····· 49
[그림 Ⅲ-14] 고객 언어폭력 발생 대응예방 교육 예시 ····· 52
[그림 Ⅲ-15] 고객응대근로자를 위한 타임오프제, 쉼제도 ····· 62
[그림 Ⅲ-16] 피해 근로자 법적대응절차 ····· 69

[그림 Ⅳ-1-1] 의료기관 고객응대업무 종사자 보호위원회의 구성 및 업무 ·· 101
[그림 Ⅳ-1-2] 욕설 등을 하는 경우 성립하는 범죄 ····· 109

[그림 Ⅳ-1-3] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안 ····· 113
[그림 Ⅳ-1-4] 고객응대 문제 발생 시 건강장해 예방프로세스 ····· 115

[그림 Ⅳ-2-1] 욕설 등을 하는 경우 성립하는 범죄 ····· 124
[그림 Ⅳ-2-2] 업무 방해의 경우 대응 방안 ····· 131

[그림 Ⅳ-3-4] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안 ····· 150

[그림 Ⅳ-4-1] 위원회의 구성 및 업무 ····· 156
[그림 Ⅳ-4-2] 욕설 등을 하는 경우 성립하는 범죄 ····· 159
[그림 Ⅳ-4-3] 고객응대근로자 건강보호 예방 포스터 ····· 161
[그림 Ⅳ-4-4] 슬라이딩 스크린 설치와 CCTV 설치 ····· 162
[그림 Ⅳ-4-5] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안 ····· 168

[그림 Ⅳ-5-1] 위원회의 구성 및 업무 ····· 175
[그림 Ⅳ-5-2] 욕설 등을 하는 경우 성립하는 범죄 ····· 185
[그림 Ⅳ-5-3] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안 ····· 187
[그림 Ⅳ-5-4] 고객응대 문제 발생 시 건강장해 예방프로세스 ····· 189

[그림 Ⅳ-6-1] 위원회의 구성 및 업무 ····· 195
[그림 Ⅳ-6-2] 오해의 경우 대응 방안 ····· 205

[그림 Ⅳ-7-1] 위원회의 구성 및 업무 ····· 212
[그림 Ⅳ-7-2] 고객응대근로자 건강보호 포스터 ····· 217
[그림 Ⅳ-7-3] 욕설 등을 하는 경우 성립하는 범죄 ····· 220

[그림 Ⅳ-7-4] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안 ····· 224
[그림 Ⅳ-7-5] 고객응대 문제 발생 시 건강장해 예방프로세스 ····· 226

[그림 Ⅳ-8-1] 위원회의 구성 및 업무 ····· 234
[그림 Ⅳ-8-2] 욕설 등을 하는 경우 성립하는 범죄 ····· 238
[그림 Ⅳ-8-3] 아파트 경기원의 휴게시간 안내문 ····· 240
[그림 Ⅳ-8-4] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안 ····· 247

[그림 Ⅳ-9-1] 콜센터 상담원을 위한 사업장 안내 예시 ····· 258
[그림 Ⅳ-9-2] 지역사회에서 실행한 콜센터 상담원을 위한 힐링프로그램 ···· 259
[그림 Ⅳ-9-3] 업무처리에 대한 불만제기의 경우 대응방안 ····· 263

[그림 Ⅳ-10-1] 업무처리에 대한 불만제기의 경우 대응방안 ····· 277

[그림 Ⅳ-11-1] 금융투자협회 고객응대근로자 보호 포스터 ····· 287
[그림 Ⅳ-11-2] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안 ····· 295

[그림 Ⅳ-12-1] 욕설 등을 하는 경우 성립하는 범죄 ····· 303
[그림 Ⅳ-12-2] 컨트리클럽 굿매너 캠페인 ····· 304
[그림 Ⅳ-12-3] 고용노동부 폭언·폭행 예방 포스터 ····· 305
[그림 Ⅳ-12-4] 안전예방을 위한 교육안 ····· 305
[그림 Ⅳ-12-5] 컨트리클럽 내 힐링프로그램 ····· 308
[그림 Ⅳ-12-6] 법률적으로 문제되지 않는 유형 대응절차 ····· 311

Ⅰ. 서론

1. 연구목적 및 필요성

○ 혹실드(Hochshild)가 1983년 감정노동(Emotional Labor)이라는 책을 발표한 이후 우리나라에서는 2000년 중반 이후부터 전문가, 시민단체를 중심으로 감정노동에 대한 관리의 필요성을 주장하기 시작하였다.

- 이러한 주장이 일반인에게까지 확산이 되어 이슈화된 것은 2013년 4월 15일 국내 모항공사에서 '라면상무 사건'이라고 불린 사건이었으며, 그 이후 '땅콩회항' 사건, 백화점에서 고객 '갑질'이라는 고통을 유발하는 행위로 근로자가 자살한 사건 등 여러 사건들이 주목받기 시작하였다.

○ 정부, 전문가, 시민단체는 감정노동 및 이에 대한 건강영향 등에 대해 본격적인 연구를 하였으며, 이러한 노력으로 2017년 10월 고용노동부와 한국산업안전보건공단은 '감정노동 종사자 건강보호 핸드북'을 발간되었다.

- 감정노동 종사자 건강보호 조치는 경영방침 설정, 감정노동 실태 파악을 포함한 10가지를 제시하고 있다.
- 2017년 11월에는 '고객응대업무 근로자 건강보호 매뉴얼 개발'로 10개 직종에 대한 매뉴얼 개발이 이루어졌다.

○ 2018년 10월 18일부터 고객의 폭언 등으로부터 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주 조치의무를 담은 「산업안전보건법」이 시행되었다.

- 산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)에는 고객응대근로자, 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 규정하고 이에 따라 사업주는 건강장해를 예방하기 위한 필요한 조치를 하여야 한다고 하였다.

- 산업안전보건법 시행령 제25조의7에는 건강장해 발생 등에 대한 필요한 조치로 업무의 일시적 중단 또는 전화, 휴게시간의 연장, 폭언 등으로 인한 고소·고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원으로 하도록 하였다.

- 산업안전보건법 시행규칙 제26조의2에는 건강장해 예방을 위한 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구게시 또는 음성 안내, 문제 상황 발생 시 매뉴얼 마련, 건강장해 예방 관련 교육 등을 시행하도록 되어있다.

○ 고객응대근로자 보호규정 하위법령(시행령·시행규칙)이 마련됨에 따라, 기작성된 감정노동 종사자 건강보호 핸드북에 고객응대 근로자 보호 규정 하위법령 내용이 반영된 가이드 개발이 필요하다.

2. 연구목표

○ 본 연구는 고객응대근로자 보호규정 하위법령(시행령·시행규칙)이 반영된 감정노동 종사자 건강보호 핸드북과 가이드 개발을 하는 것이다. 이를 위한 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 신설된 고객응대근로자 보호규정이 반영된 가이드 개발
- 고객응대 근로자 건강장해 예방조치 및 사후조치에 대한 구체적인 내용 개발
- 고객응대근로자 건강장해 예방 관련 교육 자료 개발
- 고객응대 업무 매뉴얼 예시(업종별)를 마련하는 것이다.

Ⅱ. 연구내용 및 방법

1. 연구내용

1. 신설된 고객응대근로자 보호규정이 반영된 가이드 개발

- 2018년 산업안전보건법은 고객응대로 인한 근로자 건강장해 발생에 대하여 예방조치와 사후조치로 구분하고 있다.

- 사후조치에 대한 내용으로 업무의 1. 업무의 일시적 중단 또는 전환, 2. 휴게시간의 연장, 3. 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, 4. 고소·고발 또는 손해배상 청구 지원을 규정하고 있으며, 이를 지키지 않는 경우 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 되어 있다.

- 감정노동 종사자 건강보호 핸드북은 법이 제정되기 이전에 완성이 된 것으로 사후조치에 대해 강제성을 주장할 수 없으며, 예방조치 중심으로 되어있다.

- 신설된 고객응대근로자 보호규정인 예방조치 3가지, 사후조치 4가지에 대한 내용을 포함하는 가이드 내용을 제시하도록 한다.

2. 고객응대 근로자 건강장해 예방조치 및 사후조치에 대한 구체적인 내용

- 예방조치 3가지에 대한 내용으로 문구 게시 또는 음성 안내, 고객응대업무 매뉴얼 마련, 건강장해 예방 관련 교육이 있다.

- 건강장해는 산업재해보상보험법에 규정된 외상후스트레스 장해, 적응장애, 우울병 에피소드 등을 포함한 내용 등 구체적인 내용을 포함하도록 한다.

- 사후조치 중 고소·고발 또는 손해배상 청구 지원 규정에 대한 구체적인 내용을 포함하도록 한다.

3. 고객응대근로자 건강장해 예방 관련 교육 자료 개발

- 매뉴얼에 제시된 상황에 대한 빠른 인지 방법, 공격적 행동 및 분노를 누그러뜨리게 하는 방법, 신속한 연락방법, 의학적 치료와 상담을 받기 위한 절차 등에 대한 교육 내용을 가이드라인에 제시하였다.

4. 고객응대 업무 매뉴얼 예시(업종별)

- 간호사, 버스운전사, 경비원, 마트계산원, 유치원교사, 사회복지사, 보험설계사, 항공기 객실승무원, 콜센터 상담원, 텔레마케터 10 종

- 호텔종사자, 골프장 경기 보조원(캐디) 2종 총 12종을 개발하였다.

2. 연구방법

1. 문헌고찰

- 학술연구정보서비스(riss4u)와 한국교육학술정보원(keris) 사이트에서 제공하는 연구논문을 조사하였다.

- 공공기관에서 제공하는 연구용역 보고서 조사
- 법제처에서 관련 법제처 홈페이지에서 관련 법을 조사하고, 안전보건공단 홈페이지를 통해 KOSHA GUIDE 조사

2. 포커스그룹 인터뷰(FGI) 실시

- 대 상 : 서비스업 보건관리자 5명~7명 1회, 각 업종별 보건관리자 혹은 감정노동관리 담당자, 골프경기보조원 18명
- 내 용 : 산업안전보건법 통과 이후 감정노동 관리 수행의 애로사항 및 개선방안, 매뉴얼에 포함되어야 할 내용 등 조사

3. 유관기관 간담회 개최

- 감정노동네트워크 단체, 보건의료산업노동조합, 한국마트노동조합 등과의 간담회 개최
- 산업안전보건법 통과 이후 필요한 가이드라인 내용 및 개선방안 논의

4. 전문가 회의

❍ 고객응대근로자 건강보호 가이드라인을 마련하기 위해 감정노동 관련분야 전문가 및 법률자문가를 대상으로 전문가 회의 실시

5. 연구진 회의

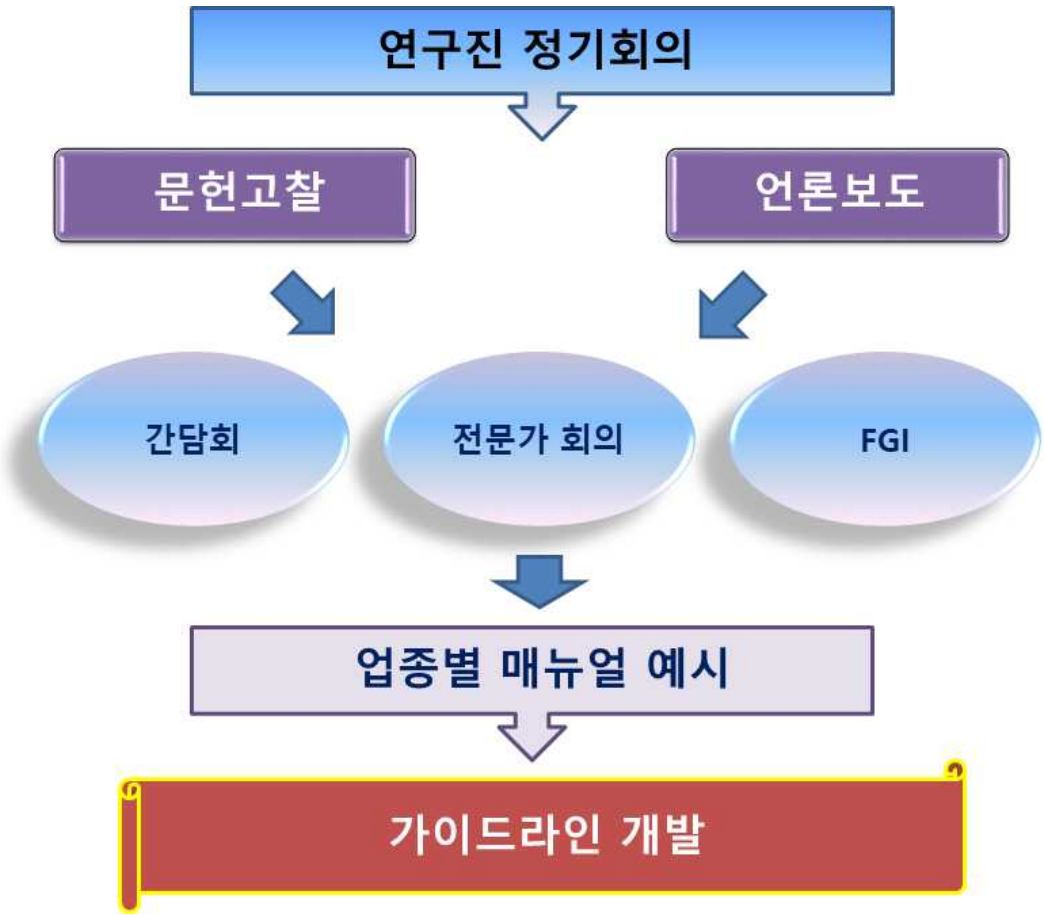
❍ 연구진 정기회의 개최

- 연구진 정기회의를 개최하여 연구내용을 지속적으로 점검하고, 연구의 진행사항을 파악하였다. 또한 정기회의를 통해 연구진 간의 충분한 의사소통이 이루어질 수 있도록 하였다.

❍ 연구내용은 다음과 같다.

- 문헌고찰
- 고객응대근로자 건강보호 가이드라인
- 포커스그룹 인터뷰 및 유관기관 내용 반영
- 업종별 매뉴얼

3. 연구추진체계



[그림 Ⅱ－1] 연구추진체계

Ⅲ. 고객응대근로자 건강보호 가이드라인

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 중요시하게 여겨 문제가 발생하기도 한다.

2. 고객응대업무에서 무엇이 문제인가?

1) 고객응대근로자 수 증가

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

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 민원처리를 하는 업무까지 광범위하고 다양한 직업군에서 고객응대업무를 수행하는 것으로 나타나고 있다.

※ 고객응대 직업군 분류

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

1) 통계청(2019), 경제활동인구조사

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

3) 고객응대근로의 감정노동에 대한 사회적 관심 증가

항공사, 골프 경기보조원, 경비원, 백화점 등 고객을 응대하는 근로자에서 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

3. 고객업무응대로 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 경직된 자세로 서 있는 자세를 유지하므로 요통 등 근골격계질환이 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 공황장애로 진단받아 산업재해 인정
- ❍ 콜센터 A/S 상담실에서 전화 통화 시 고객과 다툼이 생기자 통화 종료 후 구토 증상을 호소하며 쓰러져 산업재해로 인정받음
- ❍ 콜센터에서 전화상담 업무를 하다가 우울증에 걸린 근로자에 대해 근로자 보호 의무를 다하지 않은 책임을 물어 법원에서 회사에 손해배상을 판결한 사례
- ❍ 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. 본 가이드라인의 목적과 범위

1) 가이드라인의 목적

본 고객응대근로자 건강보호 가이드라인은 2018년 10월 산업안전보건

법 제26조의2에 대한 구체적인 활용방안을 제시하기 위함이다. 본 가이드라인에 대하여 법적 테두리 안에서는 충분히 변형하여 사용 가능하다.

2) 가이드라인의 범위

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

2. 고객응대근로자 보호관련 규정

1. 산업안전보건법(2019.1.12. 전부개정, 시행 2020. 1.16)

1) 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 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 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

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

* 건강장해 발생 예방조치 의무 위반 시 1천만원 이하의 벌금 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 제40조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 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 제41조2제2항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 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 건강장해 예방조치)

사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 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 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 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 제44조의7제1항제3호: 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
4. 허위 불만제기 등 업무방해	- 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 시행령 제2조 (범칙금의 납부 통고 등): 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 장해가 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 근로자등"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 근로자등에

게 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 근로자 등의 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 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로

부터의 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 폭언이

나 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 증 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(2019.1.12. 전부개정, 시행 2020. 1.16)

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 제69조

제69조(안전 및 보건 교육 대상 특수형태근로종사자) 법 제77조제2항에 따라 안전 및 보건교육을 실시하여야 하는 자는 제68조제2호, 제4호부터 제6호까지 및 제9호에 따른 직종에 종사하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자를 말한다.

3) 산업안전보건법 시행규칙 제99조(교육시간 및 교육내용)

① 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자가 법 제77조제2항의 규정에 따른 대통령령으로 정한 특수형태근로종사자에 대하여 실시하여야 하는 교육시간은 별표 6과 같고, 교육내용은 별표 7과 같다.

② 제1항에 따른 교육을 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자가 자체적으로 실시하는 경우 교육을 실시할 수 있는 사람은 제26조제3항 각호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.

③ 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 제1항에 따른 교육을 안전보건교육기관에 위탁할 수 있다.

3. 고객응대근로자 건강보호에 필요한 기본사항

1. 경영방침 수립 및 발표

1) 설명

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

사업주는 고객에게 무조건 친절하게 대해야 한다는 생각을 바꾸고, 근로자를 보호하는 것이 중요하다고 인식하는 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

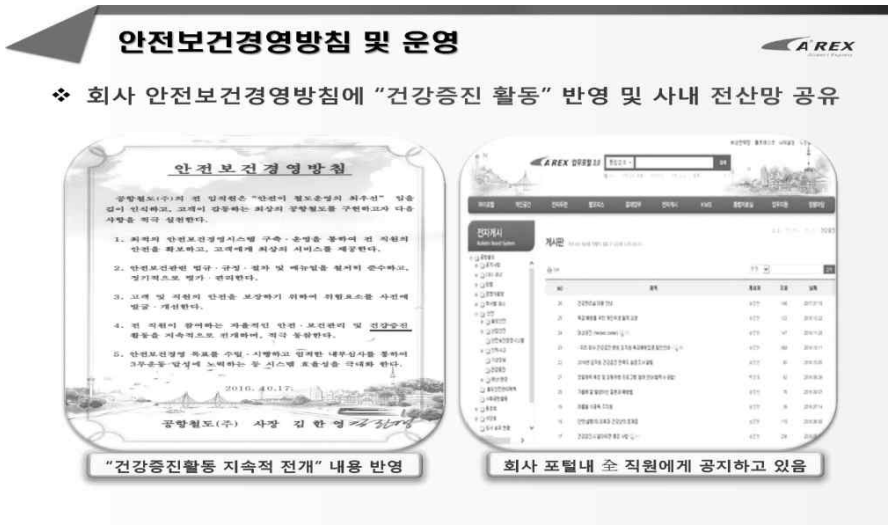
- 근로자와 함께 직무스트레스에 대해 논의하고 보호대책 등을 결정할 수 있는 구조를 만들면 더욱 효과적으로 관리할 수 있다.

다) 관련 예산 및 프로그램 마련

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

3) 수행예시

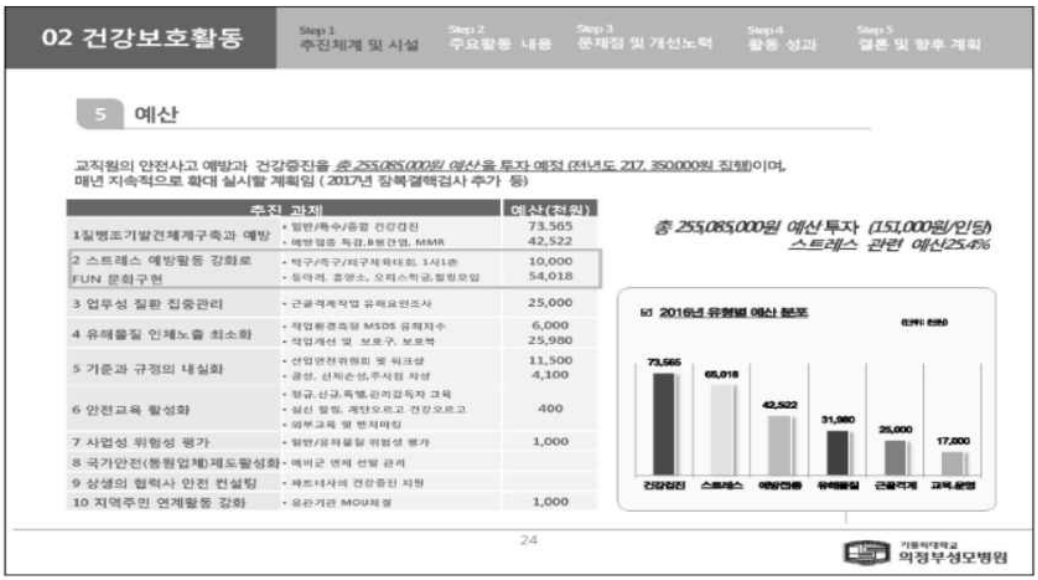
고객응대 근로자 관리에 대한 경영방침을 설정하고, 전 직원이 알 수 있도록 발표하였다.



출처: 2017년 근로자 직업건강활동 우수사례 발표대회 (OO철도)

[그림 Ⅲ-1] 안전보건경영방침 및 운영 예시

A병원은 고객응대근로자의 건강관리를 위한 예산을 마련하고 있다.



출처: 2017년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회(OO병원)

[그림 Ⅲ－2] 안전보건경영운영 예산 예시

2. 우리 회사의 고객응대 근로현황 파악하기

1) 설명

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.

고객을 응대하는 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) 고객의 유형 파악

- 고객응대 업무별로 물리적 폭행, 폭언, 과도한 요구 등을 하는 고객의 유형을 부록에 제시된 양식을 참조하여 파악하고, 유형별로 대응

할 수 있는 방안을 마련한다.

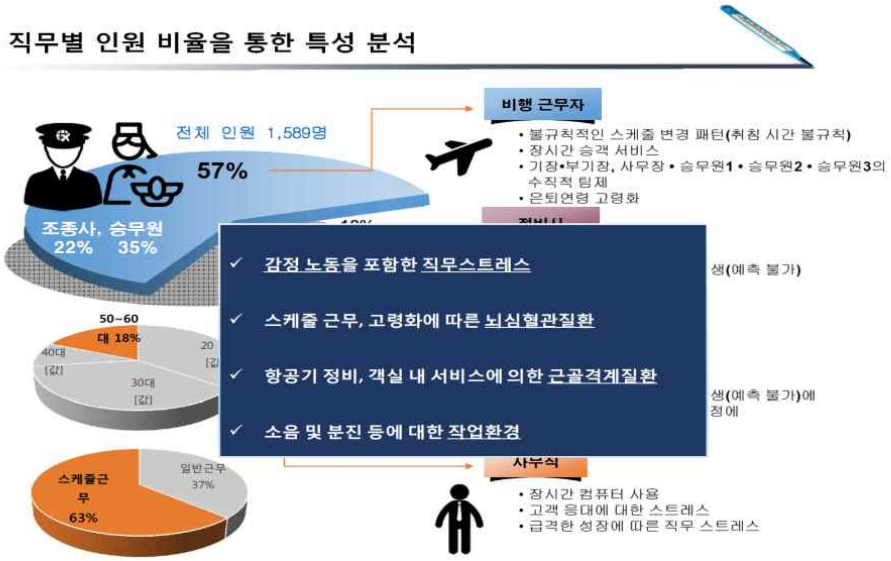
- 법률적으로 문제가 되는 고객의 유형이 있고, 법률상 범죄에 해당되지는 않지만 이와 같은 행위가 반복적으로 일어날 때 법률적으로 문제가 되는 유형으로 전환될 가능성이 있으므로 사전에 이를 파악하는 것이 필요하다.

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.

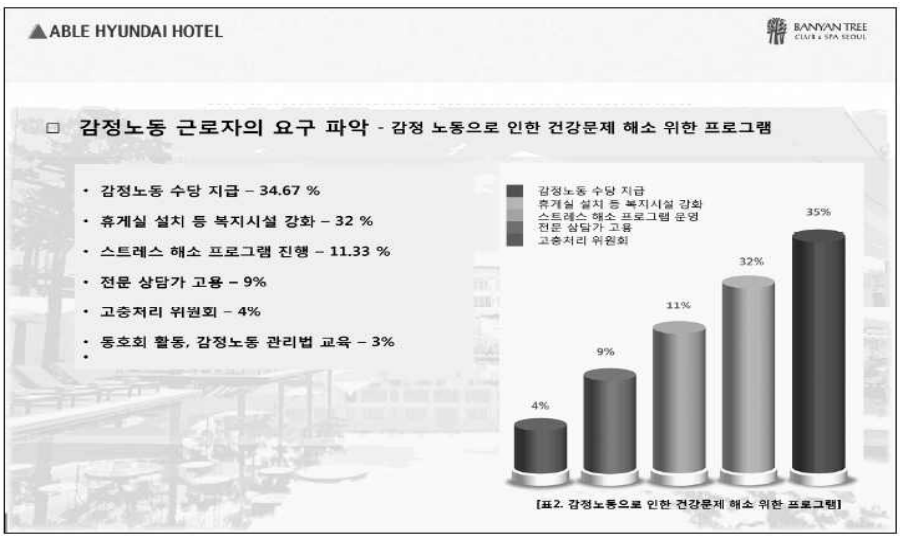
3) 수행예시

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



출처: 2016년 근로자 건강증진활동 발표자료(OO항공)

[그림 Ⅲ-3] 고객응대 건강문제 파악 예시



출처: 2018년 감정노동근로자 건강보호 우수사례 발표대회 (OOOOO호텔앤리조트)

[그림 Ⅲ-4] 고객응대 요구도 파악 예시

3. 고객응대근로자를 보호할 수 있는 직장문화 조성하기

1) 설명

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 직장문화를 조성한다.

- 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 제도와 절차를 마련한다.

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.

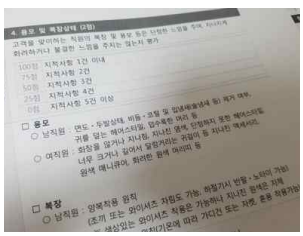
라) 근로자에 대한 부적절한 모니터링 자제

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 보이려면 서서 고객을 응대해야 한다며 의자를 아예 빼버려 하루 종일 서서 일하기도 했다.(하략)

한국일보 2017.11.09

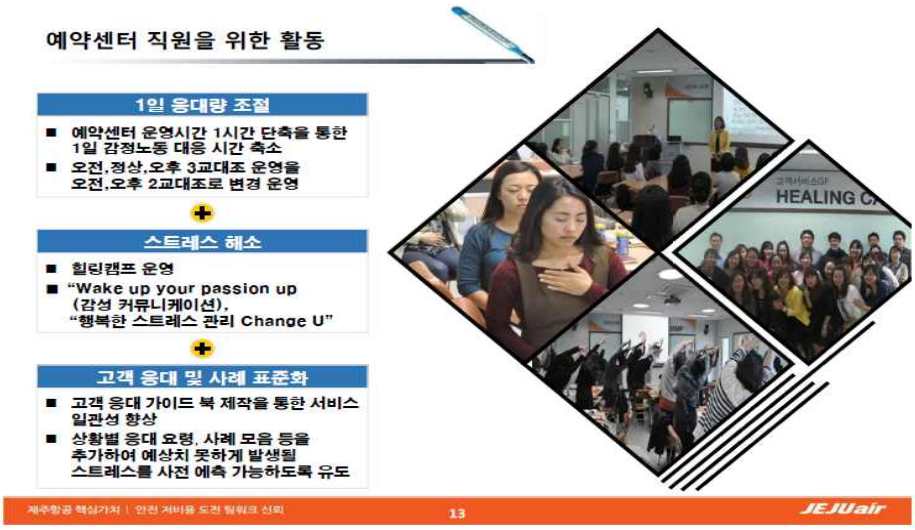


마) 고객응대업무로 인한 감정손상 등을 예방하기 위한 직장 환경 조성

- 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.

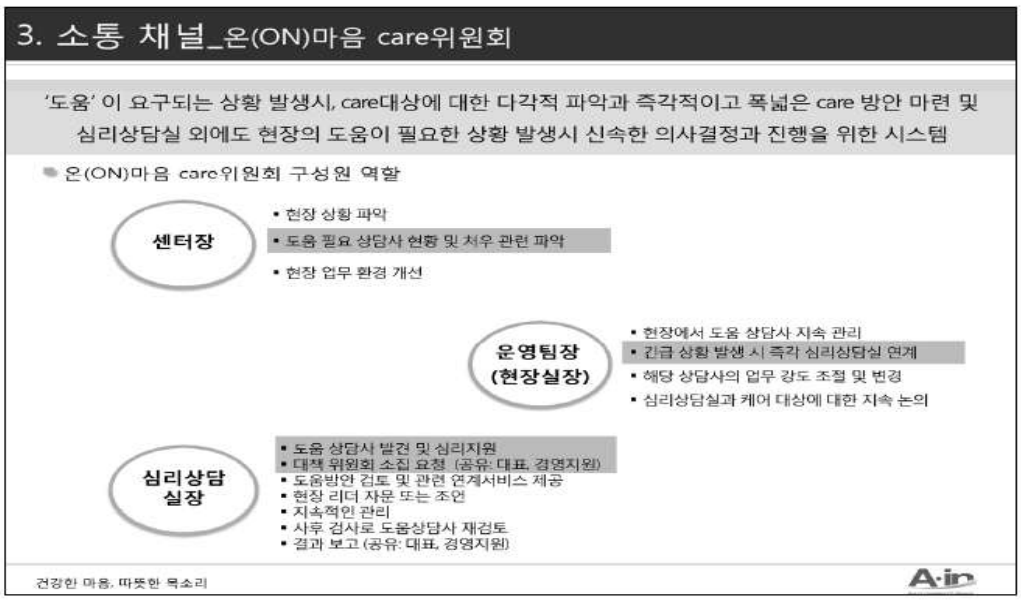
3) 수행 예시

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



출처: 2016년 근로자 건강증진활동 발표자료(OO항공)

[그림 Ⅲ-5] 고객응대근로자 프로그램 지원 예시



출처: 2018 감정노동 근로자 건강보호 우수사례 발표대회 (OO텔레서비스)

[그림 Ⅲ-6] 고객응대근로자 지원체계 예시

4. 고객과의 갈등 시 대처할 수 있는 재량권 부여하기

1) 설명

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

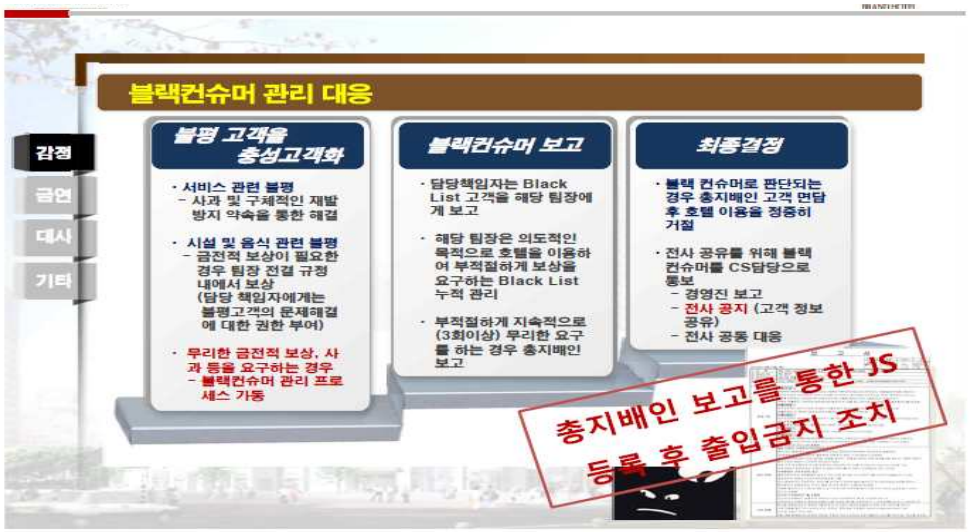
지나친 요구나 부적절한 언어를 사용하는 고객과 통화하는 경우 사전 경고를 한 후 전화를 끊을 수 있도록 하는 등 업무를 중단한다.

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.



출처: 2016년 근로자 건강증진활동 발표자료((주) OO호텔)

[그림 Ⅲ-7] 고객응대근로자 권한부여 예시

5. 사업장 내 고충처리를 위한 건의제도 활용하기

1) 설명

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.
- 사업장의 규모와 근로자 수를 고려하여 상담사 및 담당자의 상주 인원 기준을 마련한다.

나) 의사소통 창구 마련

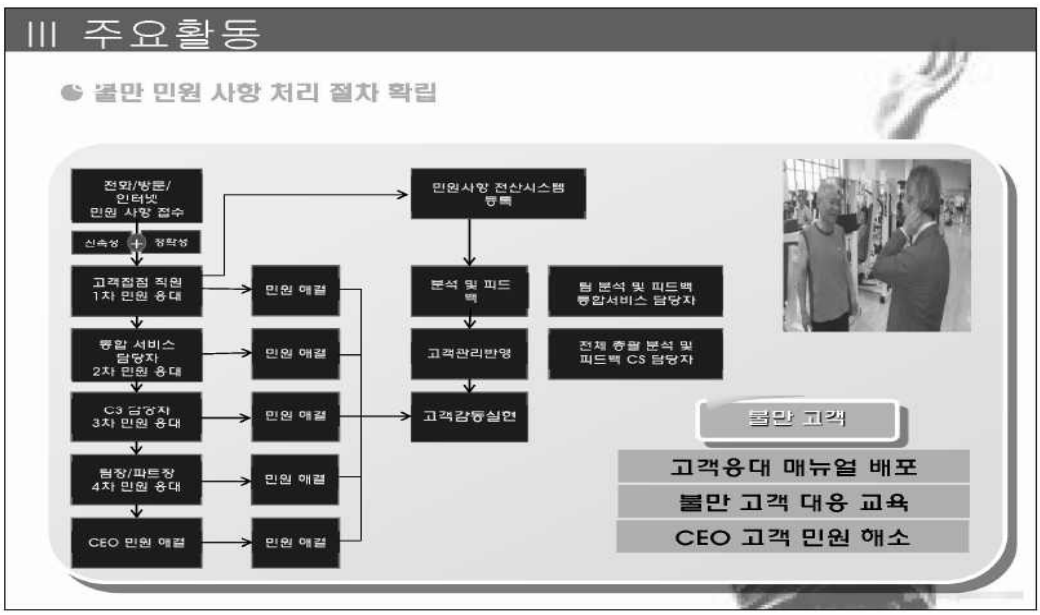
- 온라인 또는 오프라인으로 의사소통 창구 체계를 구축한다.
  * 자기신고제도, 커뮤니티 운영, 온라인 게시판 등
- 근로자에게 의사소통(상담) 창구가 있음을 알리고, 이를 통한 상담이 피해나 불이익을 초래하지 않음을 충분히 홍보한다.

다) 필요시 “근로자 건강보호위원회” 구성

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

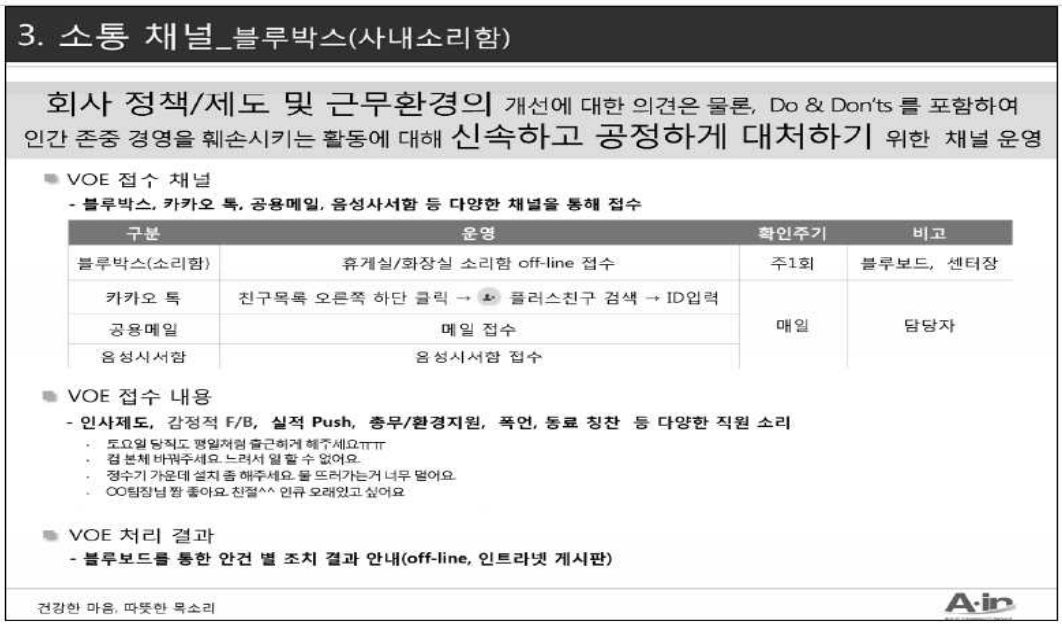
3) 수행예시

사업장 내에서 근로자들의 고충을 관리하기 위한 프로토콜 및 담당부서를 운영하였다.



출처: 2017년 고객응대 근로자 건강보호 우수사례 발표대회 자료집(OO구시설관리공단 OO종합복지타운)

[그림 Ⅲ-8] 고충처리 담당부서와 절차 예시



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

[그림 Ⅲ-9] 고객응대근로자 의사소통 채널 예시

6. 휴게시설 설치

1) 설명

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.
- 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.

출처: 2017년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회(OOO병원)

[그림 Ⅲ-10] 고객응대근로자를 위한 휴게시설 및 시간 예시

4. 고객응대근로자 건강보호 예방조치

1. 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내

1) 설명

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: 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 드릴거에요. 우리 엄마 마음 지켜주실 거지요?
- 고객님의 말 한마디가 고객응대 상담원을 아프게 할 수 있습니다. 우리 상담원을 가족이라 생각해 주시면 감사하겠습니다.
- 고맙습니다. 수고하십니다. 말해주는 고객님 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 고객님과 상담하고자 준비 중이니 잠시만 기다려 주시면 감사하겠습니다.

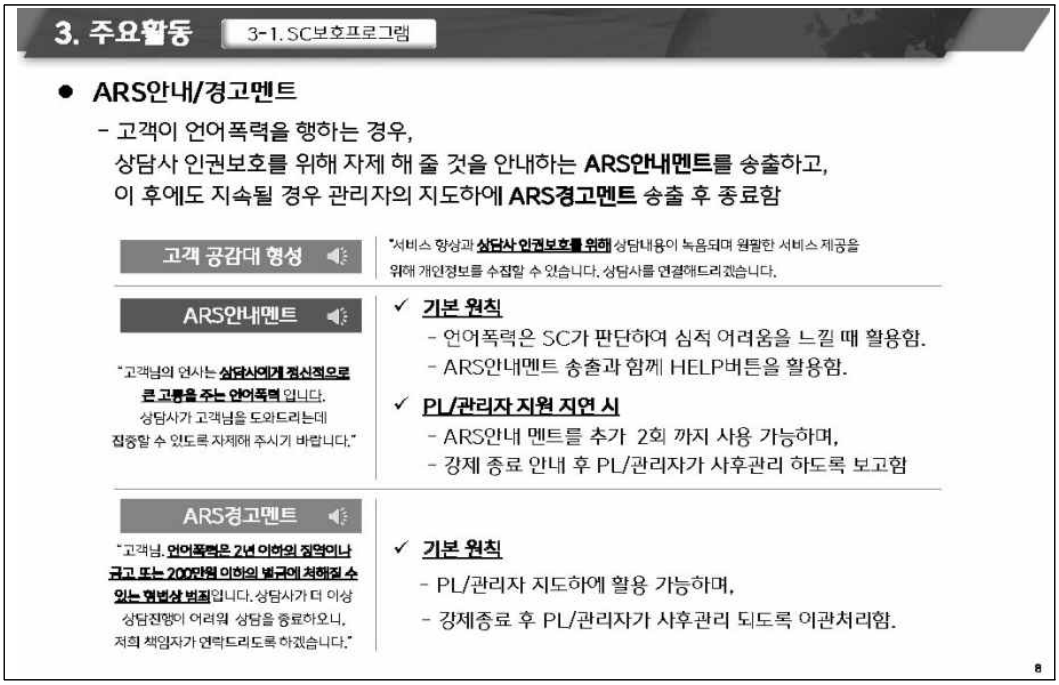
- 오늘이 행복한 것은 대화가 아름다운 당신 때문입니다.

* (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.



출처: 2017년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회(OO텔레닉스)

[그림 Ⅲ-11] 고객응대근로자를 위한 ARS/경고멘트 예시

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

1) 설명

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

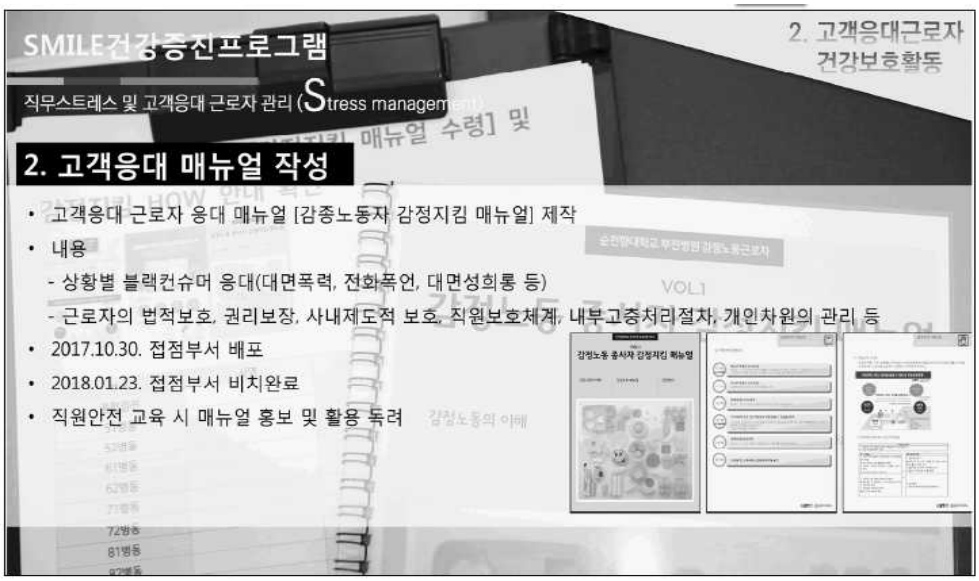
- 보호조치와 응대 멘트
- 고객응대업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대응지침
- 구체적인 사례를 바탕으로 한 처리 절차
- 근로자 불이익 금지 및 보호 원칙

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.



출처: 2018 감정노동 근로자 건강보호 우수사례 발표대회(OO병원)

[그림 Ⅲ-12] 고객응대근로자를 위한 매뉴얼 제작 예시1

출처: 2016년 근로자 건강증진활동 발표자료((주) OO호텔)

[그림 Ⅲ-13] 고객응대근로자를 위한 매뉴얼 제작 예시2

⇨ Ⅳ. 고객응대업무 건강보호 매뉴얼 예시 참조

3. 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

1) 설명

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

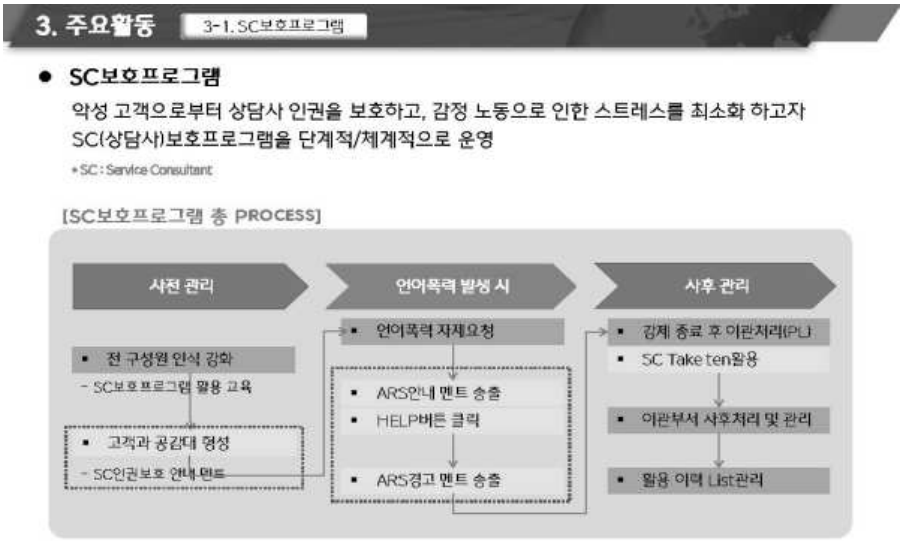
- 공격 등 폭력행동 및 상황에 대한 빠른 인지 방법
- 폭력상황 또는 공격적 행동, 분노를 누그러뜨리게 하는 방법
- 비상경보 및 연락체계 수립 및 신속한 연락방법
- 공격적인 사람과 폭력상황에 침착하게 대처하는 방법
- 폭력사건을 보고하고 기록을 유지하기 위한 절차 및 방법
- 의학적 치료와 상담을 받기 위한 절차, 폭력 사건과 손상 후 보상 및 법적 조치 등에 관한 사항 등

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.



출처: 2017년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회(OO텔레닉스)

[그림 Ⅲ-14] 고객 언어폭력 발생 대응방안 교육 예시

⇨ 6. 참고자료

1. 고객응대업무 건강장해 예방 관련 교육 참조

5. 고객응대근로자의 건강보호 사후조치

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환

1) 설명

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

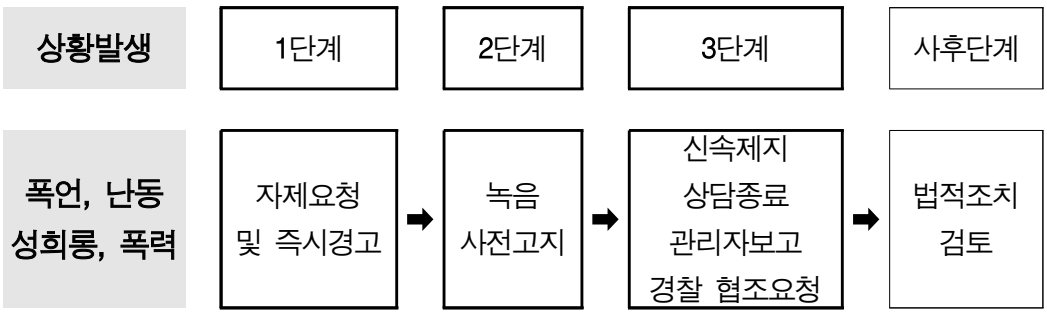
고객의 폭언, 폭행 등으로 인한 피해를 경험한 근로자에게 동일한 문제행동 고객과 다시 만나지 않도록 하는 것이 필요하다.

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 목욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제311조 모욕죄, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

③ 3단계: 상담종료, 관리자 보고, 경찰 협조요청

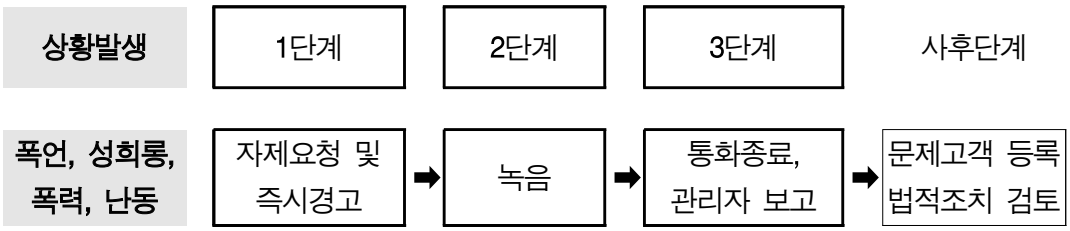
- 폭언 중지 안내를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 안전요원의 도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.
- 부서장에게 보고하고, 필요시 경찰에 협조요청을 하도록 한다.

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 도움드릴 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 이상한 경우에도 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 승객에게 사전고지 후 휴대전화 등을 활용하여 불법행위를 녹화한다.

- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 멘트에 '지금부터 대화내용을 녹음하겠습니

다.' 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 대회에서 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 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 관리감독자등은 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) 설명

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 당했을 때 또는 고객과 심한 언쟁을 했을 때 안정을 취할 수 있도록 휴게시간을 부여한다.

적정한 휴식시간의 범위

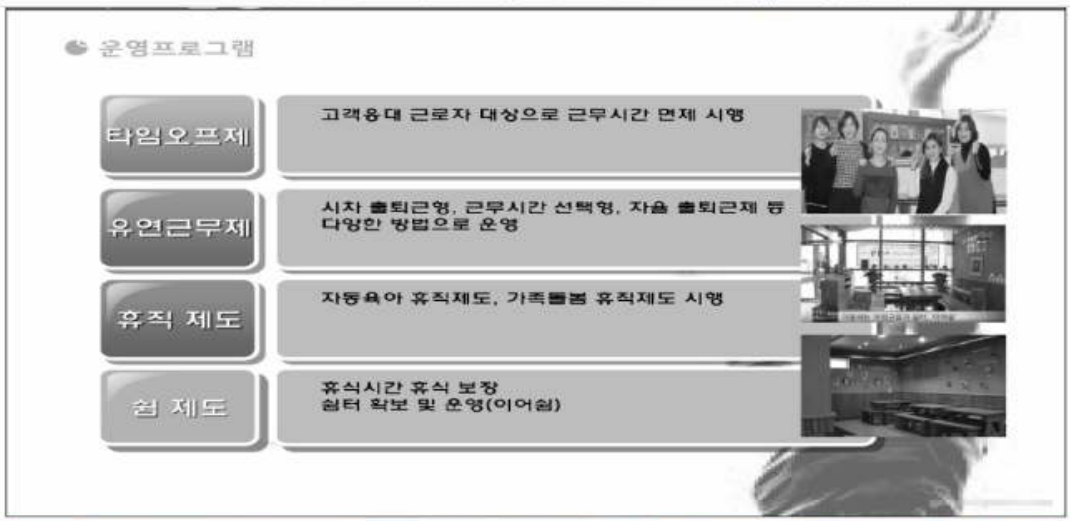
- 근로기준법 제54조(휴게)
  사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다.
- 피해상황과 근로자의 상태를 고려하여 최소 30분 이상의 적절한 휴식을 취할 수 있도록 한다.

나) 휴게시설 조건

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

3) 수행예시

한 사업장에서는 고객응대근로자를 위한 타임오프제, 쉼제도 등을 시행하였다.



출처: 2017년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회(OO구시설관리공단 OO종합복지타운)

[그림 Ⅲ-15] 고객응대근로자를 위한 타임오프제, 쉼제도

3. 건강장해 관련 치료 및 상담지원

1) 설명

고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장해가 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 건강장해를 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 건강장해가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있다.

나) 근로복지넷

- 근로복지공단은 중소기업의 근로자지원프로그램(EAP) 도입을 촉진하고 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
• 인식개선 사업 • 24시간 상담 및 지원 • 자살위기개입 체계 운영 • 프로그램 개발 및 지원 • 고위험군 조기검진 지원 • 교육프로그램 개발 및 교육지원	• 상담전화 1577-0199 • 고위험군 조기발견과 치료연계사업 - 성인 우울증, 스트레스 - 알코올 중독

바) 그 외 도움 받을 수 있는 곳

- 심리상담 정보센터 (www.dmhs.go.kr)
- 보건복지부 알코올사업지원단 (www.alcoholcsc.or.kr)
- 한국자살예방협의회 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)

⇨ 6. 참고자료
3. 건강장해 관련 치료 및 상담 지원 참조

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

1) 설명

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.
- 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	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 힘의 근원이 무엇인지 파악(권위, 지위, 정보, 지식, 잘못된 대응 등) - 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)
매체별 증거 내용	- 콜센터 상담원의 경우 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보 - 편지나 이메일이나 문제 메시지, 메모, 약관 등 - 내용증명 및 배달증명 내용이 포함된 문서

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

나) 피해 근로자 지원

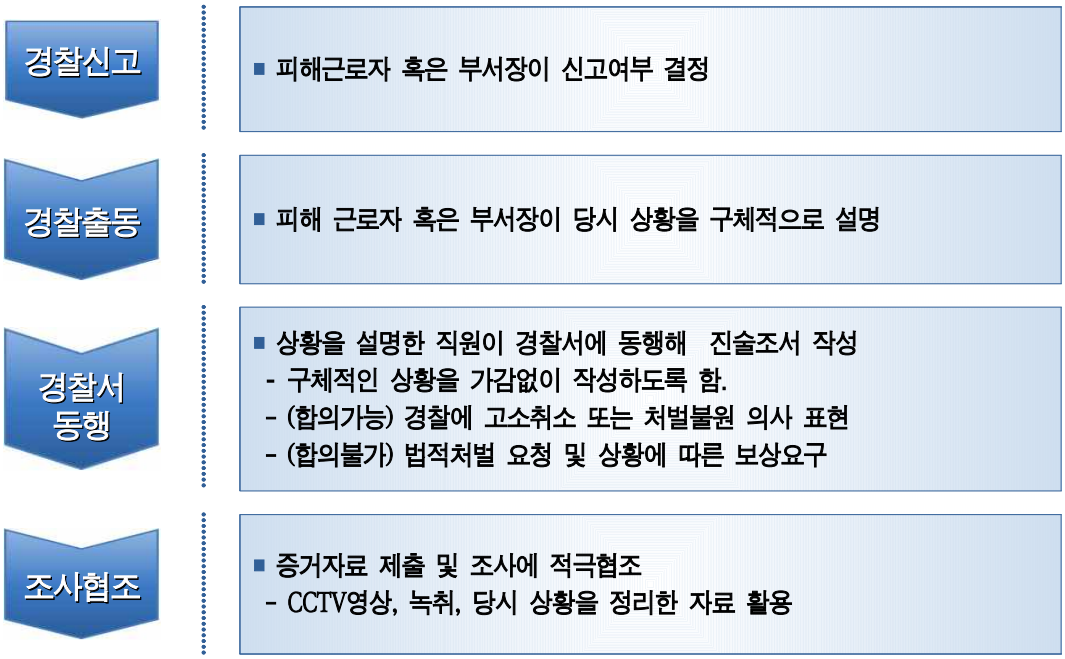
- 피해 근로자가 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 하도록 한다.
- 고객의 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 근로자가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적 조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

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.



[그림 Ⅲ-16] 피해 근로자 법적대응절차

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 분노 조절 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.
자기 주장훈련	• 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.

행복 채널 선택하기	• 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[3]. 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

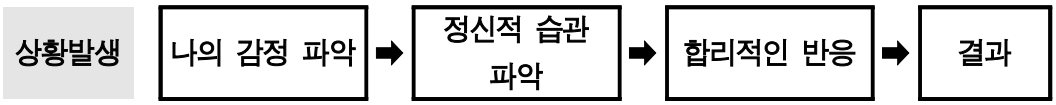
상황	부정적 정신적 습관	해석
다른 사람의 행동이 악랄하고 정당하지 못하다고 생각될 때	그를 비난하고 벌주어야 하며 그 사람을 나쁘고 사악한 인간이라고 생각한다.	세상의 모든 일은 옳고 그름으로 나누어지는 이분법적 사고입니다.
심각하게 좌절되거나 타인에게 부당하게 대우 받고 거부당할 때	어떤 일이나 사태가 잘못되어 돌이킬 수 없는 상태가 되는 것으로 본다.	어떤 일이 일어 날 때 최악의 상황을 먼저 생각하는 파국화 습관입니다.
반복적으로 감당하기 어려운 정서적 불행을 경험할 때	불행은 외부의 압력에서 오는 것이며 나는 자신의 감정을 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(자기도피).

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 실제사건에 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]

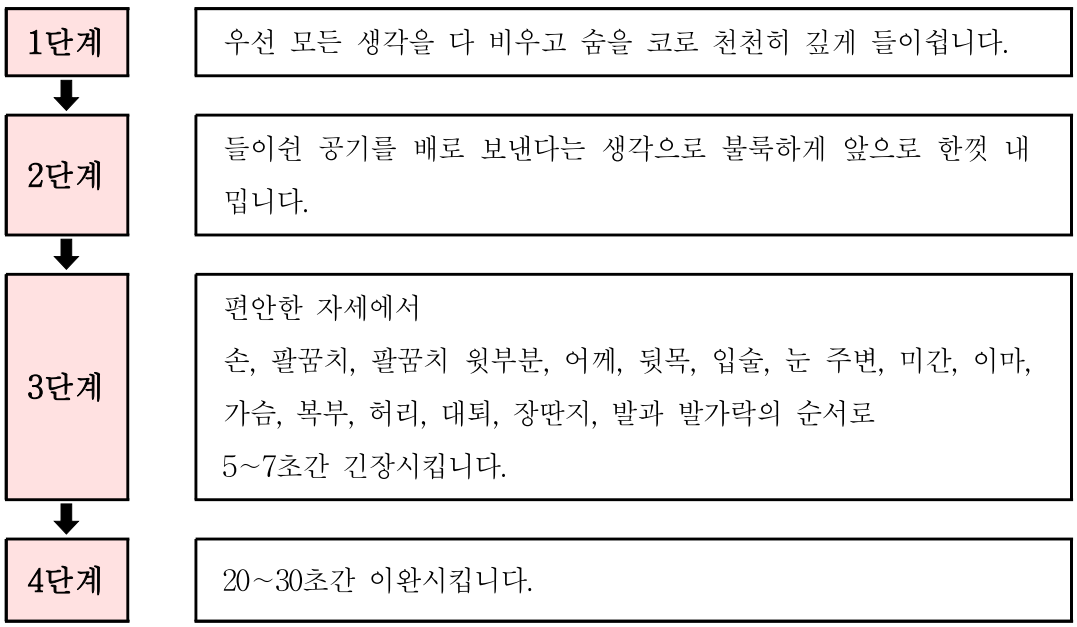
상황	감정	자동적인 사고	합리적 반응	결과
고객의 부당한 요구를 거절하였더니, 이에 대하여 욕설을 포함한 모욕적인 언행을 일삼았으나, 이에 죄송하다는 말 밖에 하지 못하였음	억울함, 허탈감, 분노, 자괴감(100) 일을 그만두고 싶고, 그 고객을 쫓아가서 나도 똑같이 해주고 싶은 마음(90)	"내가 무엇을 잘못했나? 내가 만만하다고 생각되나?" "이런 대우를 받고 일을 하느니 차라리 그만 두는 게 나을 것 같다."	"나에게 문제가 있는 것이 아니라 문제는 전적으로 그 고객에게 있다."	억울함, 허탈감(50) 분노, 자괴감(70) 그만두고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

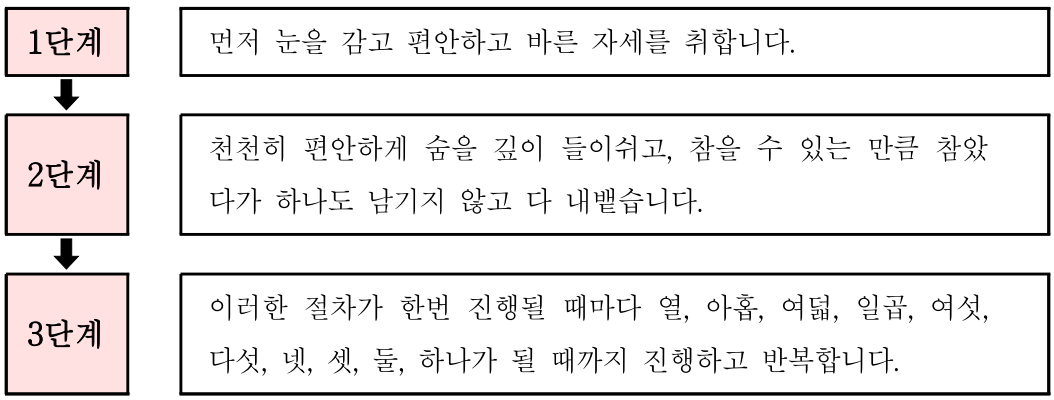
① 심호흡하기와 점진적 이완

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. 건강장해 관련 치료 및 상담 자원

1) 안전보건공단 근로자건강센터

지역구분	센터명	소재지	연락처
서울	서울	**[서울디지털산업단지]** 서울시 금천구 가산디지털1로 131	**1577-6497 1588-6497**
	서울서부	**[우림블루나인비지니스센터(아파트형공장)]** 서울시 강서구 염창동 240-21	
경기	경기서부	**[시흥산업단지]** 경기도 시흥시 공단1대로 247	
	경기동부	**[성남산업단지]** 경기도 성남시 중원구 둔촌대로 457번길 8	
	경기남부	**[디지털엠파이어]** 경기도 수원시 영통구 덕영대로 1556번길 16	
	경기북부	**[검준일반산업단지]** 경기도 양주시 남면 검준길 82	
	부천	**[부천산업단지]** 경기도 부천시 오정구 삼정동 테크노파크 1단지	
인천	인천	**[인천남동공단]** 인천시 남동구 남동대로 215	
강원도	강원	**[원주우산,문박,동화일반산업단지]** 강원시 원주시 호저로 47	
경상도	경북북부	**[구미국가산업단지]** 경북 구미시 해마루 공원로 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	

성남분소	**[판교테크노벨리]** 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 산다로 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 금완로 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

- 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

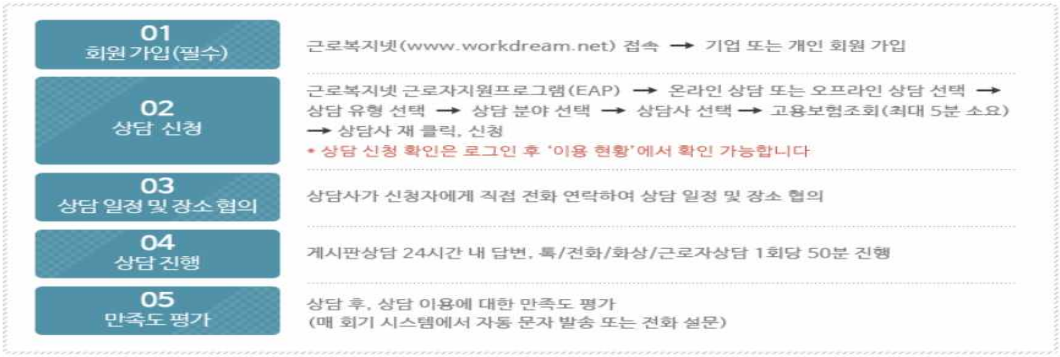
- 300인 미만 중소기업으로 근로복지넷에 '기업 회원'으로 가입한 기업 담당자

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


01
회원 가입(필수)
근로복지넷(www.workdream.net) 접속 → 기업 또는 개인 회원 가입
02
상담 신청
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
03
상담 일정 및 장소 협의
상담사가 신청자에게 직접 전화 연락하여 상담 일정 및 장소 협의
04
상담 진행
게시판상담 24시간 내 답변, 톡/전화/화상/근로자상담 1회당 50분 진행
05
만족도 평가
상담 후, 상담 이용에 대한 만족도 평가
(매 회기 시스템에서 자동 문자 발송 또는 전화 설문)

3. 근로자 건강장해 발생 평가표

1) 외상후스트레스장애

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

문 항	예	아니오
1) 그 경험에 관해 악몽을 꾸거나, 생각하고 싶지 않은데도 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 사람들로부터 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 요즈음 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 혹시 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

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?		

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 통제규정	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?		
프로 그램 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 접객 인원 수, 비대면 업무의 경우 콜 수 등을 기재

3. 업무별 고객의 유형 파악 양식

부서	고객응대 업무	직무		연간 감정노동 경험 횟수		
		대분류	세분류	물리적 폭행	폭언	무리한 요구
<예시>		가입 안내	상품 소개	-	10	25
			개인 정보 요구	-	15	-
C/S 센터	콜센터	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 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	① 성희롱 ② 폭행, 폭언(욕설・협박・모욕) ③ 공포심·불안감 유발 ④ 허위 불만제기 등 업무방해 ⑤ 장난전화	① 업무처리에 대한 불만 제기 ② 개인적인 사생활이나 생활고 하소연 ③ 자기주장이나 동일 내용을 고질적으로 반복하여 문제 제기 ④ 이치에 맞지 않는 억지 주장 ⑤ 상담에 대한 불만으로 무리한 요구

5. 감정노동 수준 평가표

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

설문 문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지않다	약간 그렇다	매우 그렇다
감정조절의 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
고객응대의 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
감정부조화 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 직장으로부터 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 업무성과 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 설문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시길 바랍니다.

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

* 다음의 설문은 고객 폭력 및 직장 내 폭력 경험에 대한 직장 내 보호나 관리가 어떻게 이루어지고 있는지 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무 수행을 토대로 아래의 설문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시길 바랍니다.

설문 문항	전혀 그렇지않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
조직의 폭력보호체계				
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 행동 지침이 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 조기대응 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.

Ⅳ. 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼

1. 간호사

본 의료기관 간호사의 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼은 의료기관 내 간호사에 해당하는 내용이다. 의료기관에서는 다른 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 의료기관에서 고객응대업무를 수행하는 간호사의 건강을 보호하고, 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다.

2) 매뉴얼 적용범위

본 의료기관에서는 간호사의 고객응대업무 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하였다. 적용대상은 정규직·비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역 노동자 등)] 등에 관계없이 모든 간호사에게 적용될 수 있도록 한다. 같은 장소에서 고객응대업무를 수행하는 모든(파견, 용역, 도급, 협력, 입점, 납품업체 소속) 간호사 또한 적용될 수 있도록 한다.

<표 Ⅳ-1> 간호사 고객응대업무의 유형별 업무내용, 담당 환자수

업무 유형	부서	고객응대 업무내용	고용형태	간호사수	1인당 1일 담당 환자수 (3개월 평균)
간호	중환자실	환자 처치	정규직	14명	10명/일
간호	병동	환자 처치(수술, 검사, 투약 등)	정규직	25명	20명/일
간호	외래	환자 상담, 진료안내, 검사실 안내	정규직	2명	50-60명명/일
간호	외래	환자 상담, 진료안내, 검사실 안내	비정규직	1명	20-30명/일
간호	인공신장실	환자 투석전·후 처치	정규직	14명	10명/일
간호	응급실	응급환자 응대, 간호	정규직	20명	40명/일
간호	주사실	투약(주사처치)	정규직	3명	30-50명/일
간호	종합검진센터	검진안내, 상담, 검진 처치	정규직	20명	30명/일
간호	종합검진센터	검진안내, 상담, 검진 처치	비정규직	3명	20명/일
간호	수술, 마취	수술 전, 후 간호	정규직	25명	2명/일

2. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 의료기관은 모든 간호사의 건강과 행복을 보전할 수 있는 안전한 근무환경을 조성하고 사고 없는 사업장을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

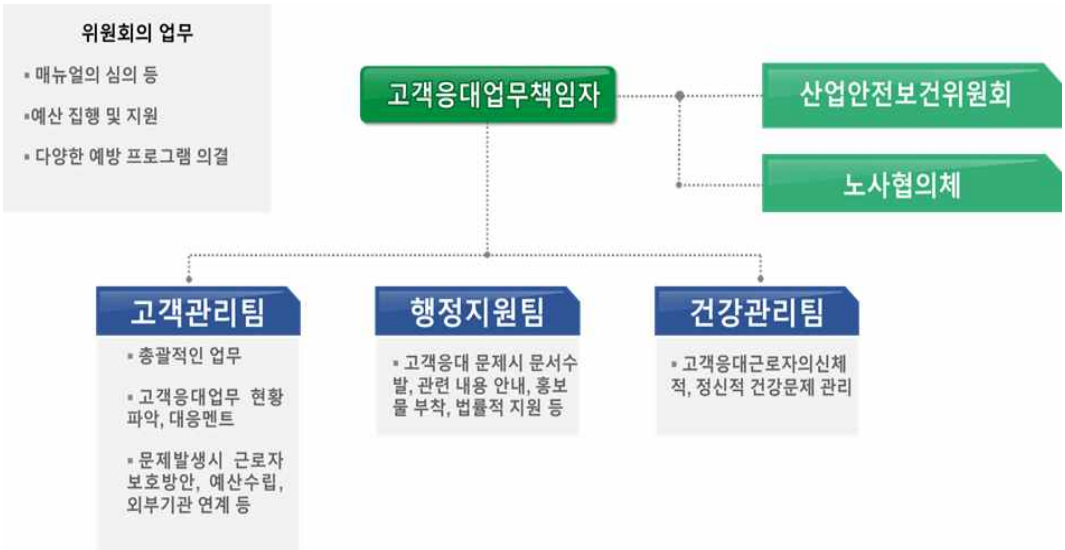
또한, 고객응대 간호사의 인격과 감정을 존중하며 일을 하면서 건강과 안전을 우선시하며 고객응대로 인한 직무스트레스와 감정노동이 생기지 않도록 하는 직장문화를 선포한다.

2) 고객응대업무 종사자 보호위원회

본 의료기관은 간호사의 고객응대업무 종사자의 건강보호를 위하여 고객응대업무 종사자 보호위원회를 필요시 개최하여 이에 대한 현안을 논의한다.

① 고객응대업무 종사자 보호위원회의 업무는 다음과 같다.
- 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 심의 등
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램 의결

② 고객응대업무 종사자 보호위원회의 위원 구성에는 간호사의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.



[그림 Ⅳ-1-1] 의료기관 고객응대업무 종사자 보호위원회의 구성 및 업무

3) 단체 협약

본 의료기관은 노사협의에 의하여 고객응대 부서에 감정노동 휴가를 다음과 같이 추가 적용한다. 연 1일 이상의 감정노동 휴가를 환자를 대면하는 간호사들에게 부여한다.

<표 Ⅳ-1-2> 감정노동 휴가 해당부서와 직급(예시)

해당직종	해당부서와 직급
간호직	병동, 외래, 중환자실, 응급실, 수술실, 회복실의 팀장과 팀장 이하의 간호사
보건직	환자 대면하는 부서의 간호사
기능직	중환자실 간호사
사무직	원무팀의 팀장과 팀장이하의 간호사

4) 고객응대업무 종사자 권리보장 선언

① 간호사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 환자나 보호자를 대면하는 경우 다른 간호사로 교체를 요구할 수 있는 권리가 있다.

② 간호사는 환자나 보호자로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 병원에 알려 간호사가 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 의료기관은 업무의 일시적 중단이나 전환을 할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 간호사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 의료기관은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 간호사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.

⑤ 의료기관은 환자나 보호자로부터 부당한 대우를 받은 해당 간호사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.

⑥ 의료기관은 문제유발 환자나 보호자에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 간호사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑦ 의료기관은 문제유발 환자나 보호자에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 간호사에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 간호사의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

5) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

의료기관 간호사에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제행동 환자 및 보호자의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 Ⅳ-1-3> 의료기관 문제행동 환자나 보호자의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	환자나 보호자의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능	환자나 보호자의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우[1]
유형	1. 욕설, 폭언[2] 2. 성희롱[3] 3. 폭력[4] 4. 주취상태 등으로 소란을 피우는 경우[5] 5. 언론이나 인터넷 등 게재를 운운하면서 위협하는 경우[6]	1. 사소한 말꼬투리를 잡는 경우 3. 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우 4. 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 5. 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우

[1] 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사

[2] 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)

[3] 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조

[4] 형법 제260조(폭행, 존속폭행), 의료법 제12조(의료기술 등에 대한 보호), 응급의료에 관한 법률 제12조(응급의료 등의 방해 금지)

[5] 의료법 제12조(의료기술 등에 대한 보호), 응급의료에 관한 법률 제12조(응급의료 등의 방해 금지)

[6] 형법 협박죄 적용 가능

나) 법률적으로 문제가 되는 경우

법률적으로 문제가 되는 유형은 욕설이나 폭언, 성희롱, 폭력, 위협, 주취상태에서의 소란 포함으로 구분이 된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 Ⅳ-4>에 정리하였다.

<표 Ⅳ-1-4> 의료기관의 법률적으로 문제되는 고객유형 예시

구분	유형 내용
욕설, 폭언	진료에 불만을 가지고 난폭하게 말을 하는 경우
성희롱	간호사에게 진료와 무관한 말을 하거나 손짓으로 성희롱을 하는 경우
폭력	진료행위나 간호가 마음에 들지 않는다며 폭력을 행사하는 경우
주취상태 소란	응급실 등에서 주취상태에서 대기시간이 길어지거나 검사스케줄이 늦어진다고 소란을 피우는 경우
언론이나 인터넷 등에 게재를 운운하면서 위협하는 경우	진료와 수술, 간호에 문제가 있다고 언론이나 인터넷, SNS 등에 게시를 하겠다고 계속적으로 협박하여 다른 것을 요구하는 경우

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우

법률적으로 문제가 되지 않지만 간호사에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 사소한 말꼬투리를 잡는 경우, 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우, 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우로 구분이 된다.

<표 Ⅳ-1-5> 의료기관의 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 예시

구분	유형 내용
사소한 말 꼬투리를 잡는 경우	간호사의 처치와 관련된 말에 꼬투리를 잡는 경우
무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우	치료나 간호에 불만이 있어 수간호사나 관리자, 병원장을 운운하며 면담을 요구하는 경우
규정에 어긋나는 요구를 하는 경우	병원의 규정이 있으나 이를 무시하며 규정에 어긋난 것을 요구하는 경우
인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우	간호사와 의료진을 무시하거나 인격적으로 모독하는 태도

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

가) 문구 내용(예시)

나) 문구 게시 장소 혹은 방법

- 진료과, 병동, 외래 치료실, 화장실, 수납·접수 창구 등에 포스터 부착(관리팀)
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시(관리팀)
- 입원 생활안내문에 고객응대직원 보호 문구 삽입, 입원생활 교육 시에 설명(원무팀)
- 고객응대 직원 보호에 대한 안내 방송 오전, 오후에 실시(방송팀)
- 고객용 PC에 고객응대 직원 보호에 대한 바탕화면 삽입(전산팀)
- 비대면 업무 음성 안내 실시(예약센터)

다) 음성 안내 내용(예시)

“안녕하십니까! 00병원입니다. 상담직원 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 제공 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중하는 00병원을 만들고자 합니다. 상담사를 연결해드리겠습니다.”

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 의료기관은 환자와 보호자와의 접점 부서의 간호사에 대하여 환자와 보호자와의 문제 상황 발생 시 대처방법 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 시행규칙 제33조 제1항에 따른 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 등을 이용하여 교육한다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 환자와 보호자 접점 부서 간호사, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 환자와 보호자 접점 간호사와 동일 공간에서 근무하는 간호사

다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 간호사 교육 시 친절 교육이 아닌 직무스트레스 관리방법에 초점

을 맞춘 교육 계획을 수립한다.

- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

라) 필수 포함 내용

- 병원의 환자접점부서 간호사의 업무 및 고객응대관리 규정(취업규칙, 단체협약 등)
- 환자접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

4. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 환자나 보호자의 폭력을 예방하기 위한 대응요령

(1) 환자나 보호자의 성향 파악

환자의 정신병력 등의 진료 관련 자료를 통해 사전에 위험성을 인지할 수 있도록 하며, 진료 시 대화를 통해 환자의 내재적 폭력성 등을 파악할 수 있도록 노력한다.

반복적으로 폭언, 폭력을 행사하는 환자가 재입원하면, 직원들은 이 같은 사실을 간호일지, 진료일지 등 의무기록에 작성하여 사전에 서로 공유하고 환자 혹은 보호자에 대한 대응 방법을 공유한다.

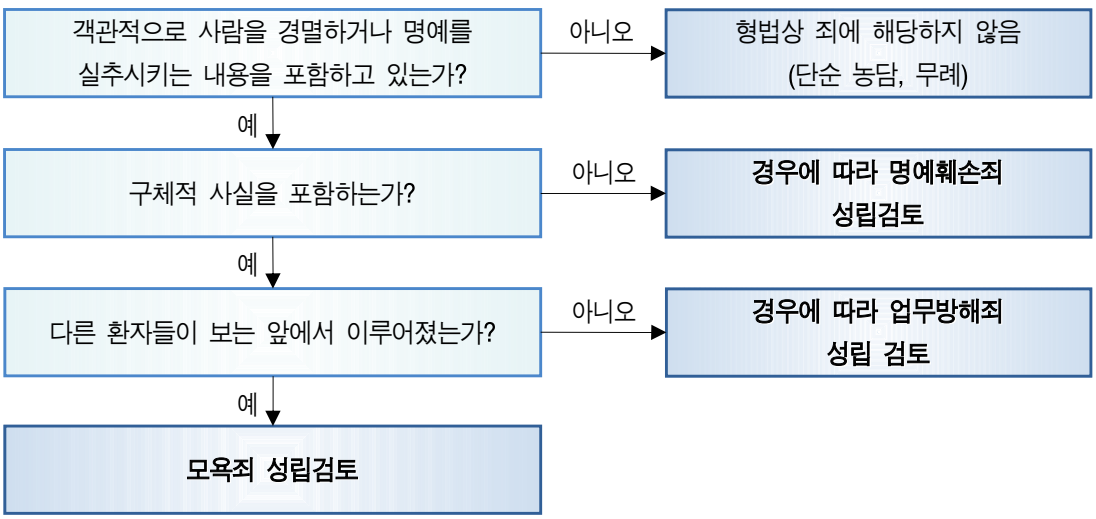
보호자의 경우 가급적 환자의 현재 상태 및 향후 치료계획 등에 대한

충분한 설명을 통해 불필요한 오해를 방지할 수 있도록 노력하여야 하며, 그럼에도 불구하고 흥분 등 폭력의 소지가 있을 경우 병원 내에서 격리조치 필요하다.

(2) 안정유도 및 간단명료 대응

주취자, 과격한 언행이나 시비 등으로 대화가 곤란한 환자의 경우 우선적으로 안정을 유도하도록 하며, 대화를 자제하고 가급적 간단명료하게 대응한다.

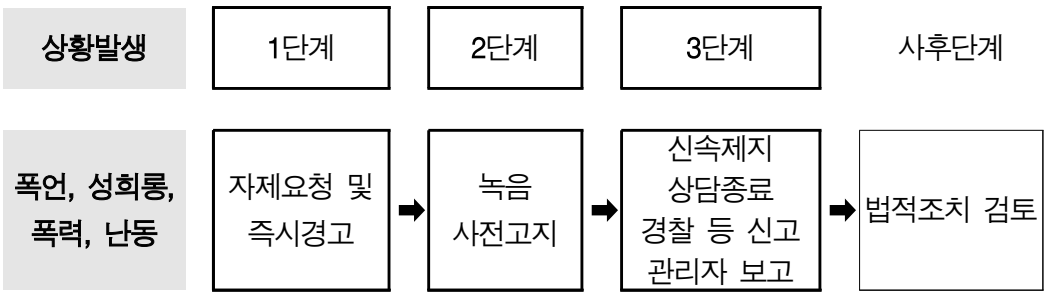
- 상대방의 말에 경청하는 태도를 보이며 적정 거리 유지한다.
- 폭력 위험성이 높다고 판단되는 경우 보안요원이 있을 경우 보안요원 호출, 없으면 원무팀 간호사나 보조인력 또는 진료의사와 함께 진료 권장한다.



[그림 Ⅳ-1-2] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

나) 환자나 보호자의 폭언·폭력 등 대응절차

환자나 보호자의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 간호사는 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



(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.
- 환자나 보호자와의 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다.

응대 예시문

보호자분(환자분), 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. 보호자분의 말씀을 잘 듣고 도울 방법을 찾아보겠습니다. 보호자분, 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기가 어렵습니다.

(2) 단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없다면 핸드폰으로 사용하여 녹음한다.

응대 예시문

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

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

(3) 단계: 상담종료, 경찰 등 신고

폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 안전요원의 도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.

소속 부서장에게 보고하고, 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모해 두거나 진료일지, 업무 일지에 기록한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

보호자분(환자분), 필요하시다면 관리자를 불러드리겠습니다.

제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 환자나 보호자의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 행동에 의한 소란 행위 시 CCTV 촬영 구역으로 유도한다.
- 폭행을 당한 경우에는 안전요원을 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 물건을 던지거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 발생 시 녹음 주의사항

- 문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 하는 것이 필요하다.
- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 사전고지를 하거나, 문제 행동 촬영을 위해서는 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.

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를

형성하면서, 자제를 요청한다.

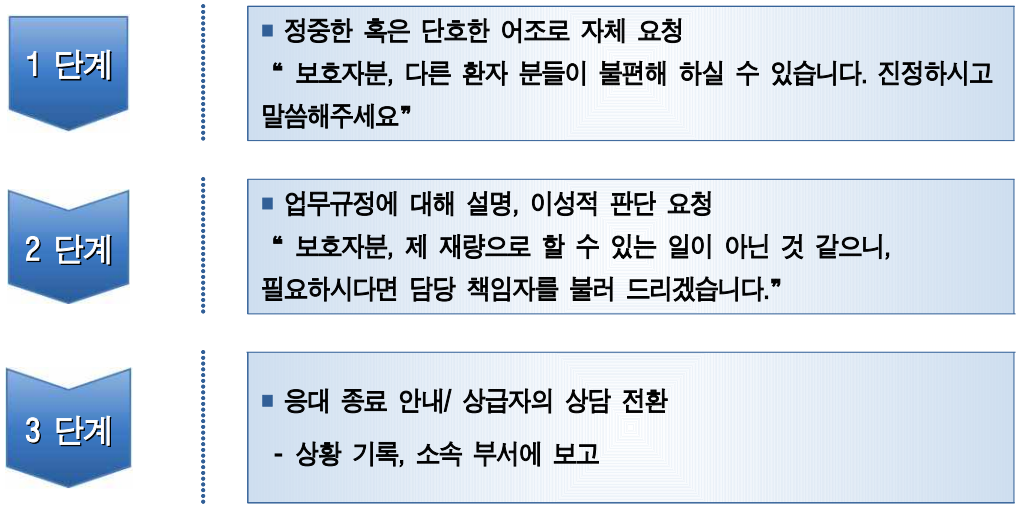
(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“상급자와의 면담을 하신다고 해도
동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다.”

(3) 3단계

상담을 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 소속 부서에 보고하도록 한다.



[그림 Ⅳ-1-3] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 문제행동 행위자 격리 및 해당 간호사 보호

본 의료기관은 고객접점 부서 간호사에게 환자나 보호자의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 문제행동 행위자는 격리하고, 해당 간호사는 보호조치를 취하도록 한다.

나) 휴식시간 연장

본 의료기관은 위의 문제행동이 발생한 경우 해당 간호사의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴식을 취하게 해야 한다.

또한 해당 사안을 '고객응대업무 종사자 보호위원회'에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 간호사에 대해 건강장해 예방을 위한 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 환자나 보호자의 폭언, 폭행 등을 경험한 간호사가 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

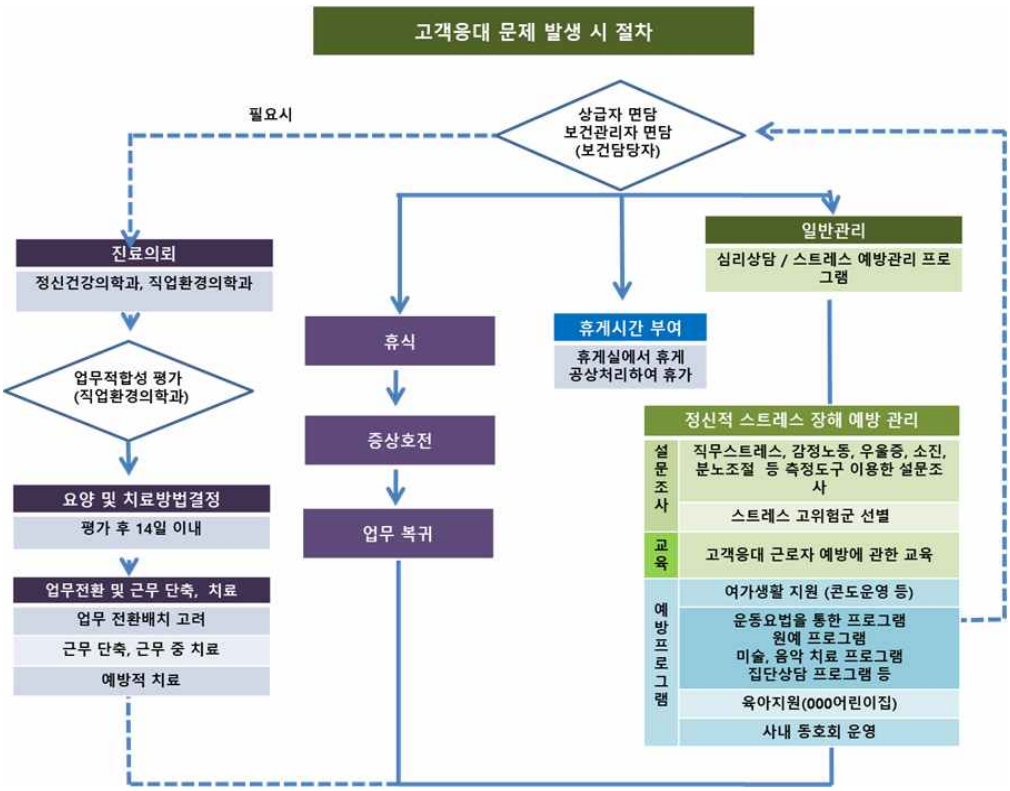
가) 지원방안

- 환자나 보호자의 폭언, 폭행 등으로 인해 고객접점 부서 간호사에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 보건관리자는 심리치료사 등 치료를 받을 수 있도록 지원한다.

- '고객응대업무 종사자 보호위원회'에서는 해당 사안을 논의하여 복무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영한다.

나) 건강장해 예방 프로세스

환자나 보호자의 폭언, 폭행 등으로 인해 고객접점 부서 간호사의 건강장해 예방을 위한 프로세스는 [그림 Ⅳ-1-4]와 같다.



[그림 Ⅳ-1-4] 고객응대 문제 발생 시 건강장해 예방 프로세스

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 의료기관에서 환자나 보호자의 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 간호사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 Ⅳ-6>과 같다. 피해 간호사가 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 Ⅳ-1-6> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 힘의 근원이 무엇인지 파악(권위, 지위, 정보, 지식, 잘못된 대응 등) - 고객의 요구사항 파악
증거 내용	- 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보 - 편지나 이메일이나 문제 메시지, 메모, 약관 등 - 내용증명 및 배달증명 내용이 포함된 문서

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라.

나) 피해 간호사 지원

피해 간호사가 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우

에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

환자나 보호자의 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 근로자가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 환자나 보호자에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

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

라) 법적대응요령

문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 시에는 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다. 퇴실조치에 대한 성립조건은 병원의 영업에 방해되는 행동 및 병원장이 판단하는 경우와 퇴거를 요구함에도 불구하고 환자나 보호자가 이를 거부하는 순간 범죄가 성립된다.

<표 Ⅳ-1-7> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 간호사 혹은 부서장이 대리인으로 신고여부 결정
경찰출동	해당 간호사 혹은 부서장이 당시 상황을 설명 - 사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 간호사가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

5. 산업안전보건법 외 관련 법령

1) 의료법 제12조(의료기술 등에 대한 보호)

① 의료인이 하는 의료·조산·간호 등 의료기술의 시행(이하 "의료행위"라 한다)에 대하여는 이 법이나 다른 법령에 따로 규정된 경우 외에는 누구든지 간섭하지 못한다.
② 누구든지 의료기관의 의료용 시설·기재·약품, 그 밖의 기물 등을 파괴·손상하거나 의료기관을 점거하여 진료를 방해하여서는 아니 되며, 이를 교사하거나 방조하여서는 아니 된다.
③ 누구든지 의료행위가 이루어지는 장소에서 의료행위를 행하는 의료인, 제80조에 따른 간호조무사 및 「의료기사 등에 관한 법률」 제2조에 따른 의료기사 또는 의료행위를 받는 사람을 폭행·협박하여서는 아니 된다.

2) 응급의료에 관한 법률 제12조(응급의료 등의 방해 금지)

누구든지 응급의료종사자(「의료기사 등에 관한 법률」 제2조에 따른 의료기사와 「의료법」 제80조에 따른 간호조무사를 포함한다)의 응급환자에 대한 구조·이송·응급처치 또는 진료를 폭행, 협박, 위계, 위력, 그 밖의 방법으로 방해하거나 의료기관 등의 응급의료를 위한 의료용 시설·기재·의약품 또는 그 밖의 기물을 파괴·손상하거나 점거하여서는 아니된다.

* 응급의료에 관한 법률 제 60조 벌칙: 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금

2. 유치원교사

본 매뉴얼은 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼은 유치원 내 교사가 고개응대 업무로부터 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 유치원 교사에게 모두 적용될 수 있도록 한다. 또한 사업장 내 다른 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 유치원에서 고객응대업무를 수행하는 유치원 교사의 건강을 보호하고, 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다.

2) 매뉴얼 적용범위

본 사업장에서는 유치원 교사의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하였다. 적용대상은 정규직·비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역 노동자 등) 등에 관계없이 모든 유치원 교사에게 적용될 수 있도록 한다.

2. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 유치원은 교사의 건강과 행복을 보전할 수 있는 안전한 근무환경을 조성하고 사고 없는 유치원을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

또한, 고객응대 유치원 교사의 인격과 감정을 존중하며 일을 하면서 건강과 안전을 우선시하며 고객응대로 인한 직무스트레스와 감정노동이 생기지 않도록 하는 직장문화를 선포한다.

2) 고객응대업무 종사자 보호위원회

본 유치원은 고객응대업무 종사자 유치원 교사의 건강보호를 위하여 고객응대업무 종사자 보호위원회를 필요시 개최하여 이에 대한 현안을 논의한다.

① 고객응대업무 종사자 보호위원회의 업무는 다음과 같다.

- 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 심의 등
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램 의결

② 고객응대업무 종사자 보호위원회의 위원 구성에는 유치원 교사의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.

4) 단체 협약

본 유치원은 노사협의에 의하여 고객응대업무를 수행하는 교사에게

연 1일 이상의 감정노동 휴가를 추가 적용한다.

4) 고객응대업무 종사자 권리보장 선언

① 유치원 교사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 대면하는 경우 다른 유치원 교사로 교체를 요구할 수 있는 권리가 있다.

② 유치원 교사는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 유치원에 알려 유치원 교사가 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 유치원은 업무의 일시적 중단을 할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 유치원 교사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 유치원은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 유치원 교사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.

⑤ 유치원은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 해당 유치원 교사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.

⑥ 유치원은 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 유치원 교사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑦ 유치원장은 문제유발 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 유치원 교사에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 유치원 교사의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

5) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

유치원 교사에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제유발 고객의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 Ⅳ-2-1> 문제행동 고객의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 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 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 욕설, 폭언[2] 2. 성희롱[3] 3. 협박 및 위협[4]	1. 업무 방해 2. 억지 주장 3. 무리한 요구

[1] 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사

[2] 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)

[3] 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조

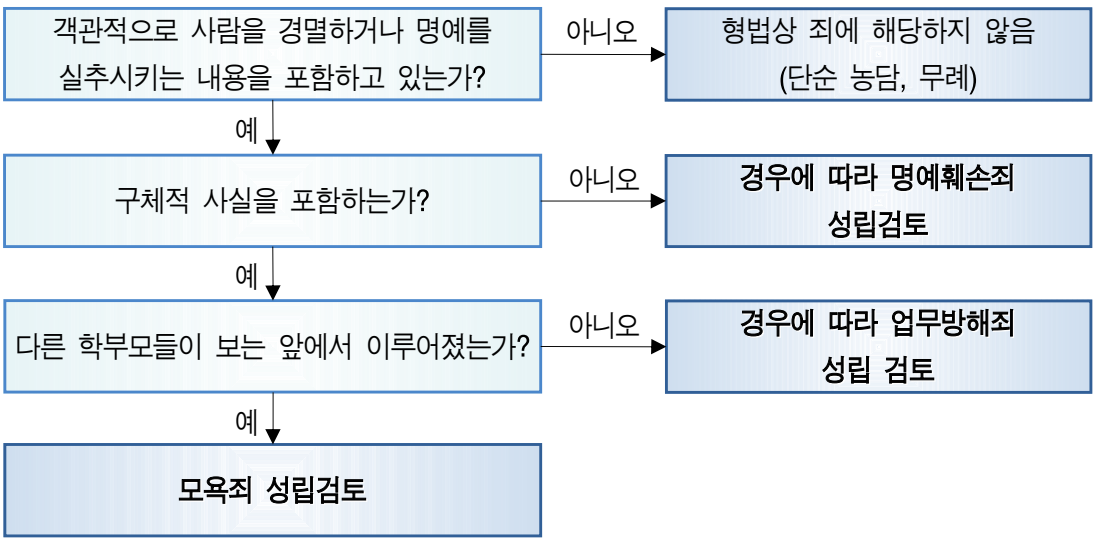
[4] 형법 협박죄 적용 가능

나) 법률적으로 문제가 되는 행위

법률적으로 문제가 되는 유형은 욕설이나 폭언, 성희롱, 협박 및 위협 등으로 구분이 된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 Ⅳ-2>에 정리하였다.

<표 Ⅳ-2-2> 법률적으로 문제되는 유형 예시

구분	유형 내용
욕설, 폭언	- 학습발표회에서 자기 아이가 처음부터 첫줄 중앙에 서지 못한 점에 대해 부당한 대우를 받았다 생각하여 끝난 후 전화상으로 폭언과 욕설을 퍼붓고 지속적으로 문자로도 욕설을 보낸 후 퇴원하였음. - 유아가 유치원에서 다친 상황에서 유아의 잘못이었음에도 불구하고 교사의 부주의와 책임소홀에 대해 폭언을 하고 시간과 상관없이 문자와 전화로 끊임없이 폭언하였음.
협박 및 위협	- 유아가 개인 잘못이라도 유치원내에서 다친 상황에 대해 아이를 잘 살피지 못해 죄송하다고 말한 것을 다 인정하였다고 몰고 감으로써, 사실을 조목조목 얘기하면 말을 바꾼다고 가만있지 않겠다고 언론 및 관할기관에 고소 고발하겠다고 협박함.



[그림 Ⅳ-2-1] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우

법률적으로 문제가 되지 않지만 유치원 교사에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 업무 방해, 억지 주장, 무리한 요구 등이 있다.

<표 Ⅳ-2-3> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 예시

구분	유형 내용
업무 방해	- 아침 등원시간에 자기 아이의 개인적 상황과 친구관계 및 다른 아이의 특성에 대해 30분 이상 불만을 토로하여 지금은 아이들의 등원시간임을 얘기하고, 수업시간 이후 전화를 드리겠다 양해를 받고 다른 아이와 학부모를 맞이함. 그러나 그 학부모의 경우 한 동안 옆에서 더 서성이며 배회하다가 다가와 꼭 전화해줄 것을 확인한 후 귀가함.
억지 주장	- 매주 이루어지는 체육활동 중 수영장 물 온도 및 수영장 내 온도 유지에 대해 지속적으로 안내하고 미심쩍어 하는 부분에 대해 직접 들어오셔서 확인을 하게 해드려도 자기 방문 시에만 관리하는 것 아니냐고 의심하며 계속적으로 물 온도와 수영장내 온도 저하에 대해 억지주장을 함. - 홈페이지에 탑재되는 유아의 생활사진의 양을 자기중심적으로 해석하여 내 아이가 교사의 관심과 애정을 받지 못하고 있다고 주장함. 이를 전화로 몇 차례 상담하여 사실과 다름을 얘기하고 다른 사진도 보여드렸으나 사실로 믿지 아니하고 관리자(원장/원감)와 동석 하에 교사의 차별적 행위 인정을 요구함.
무리한 요구	- 아이가 개인적인 질환으로 병원에 입원하여 담임교사가 방문하였고 지속적으로 상담과 안내를 하였음에도 불구하고 원장이 직접 병원을 방문하여 인사하지 않은 것에 대해 계속적으로 민원을 제기함.

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

가) 문구 게시 장소 혹은 방법
- 유치원 입구 및 학부모 상담실 등에 포스터 부착
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시
- 학부모 상담 전 음성 안내 실시

나) 음성 안내 내용(예시)

“우리 유치원에서는 직원들에게 반말하지 않기, 욕설이나 폭언하지 않기 캠페인을 하고 있습니다.”

2 건강장해 예방 관련 교육

본 유치원은 고객과의 접점 부서의 유치원 교사에 대하여 문제고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 시행규칙 제33조 제1항에 따른 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 등을 이용하여 교육한다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 유치원 교사, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 유치원 교사와 동일 공간에서 근무하는 직원

다) 교육 계획 수립 및 실시

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

라) 필수 포함 내용

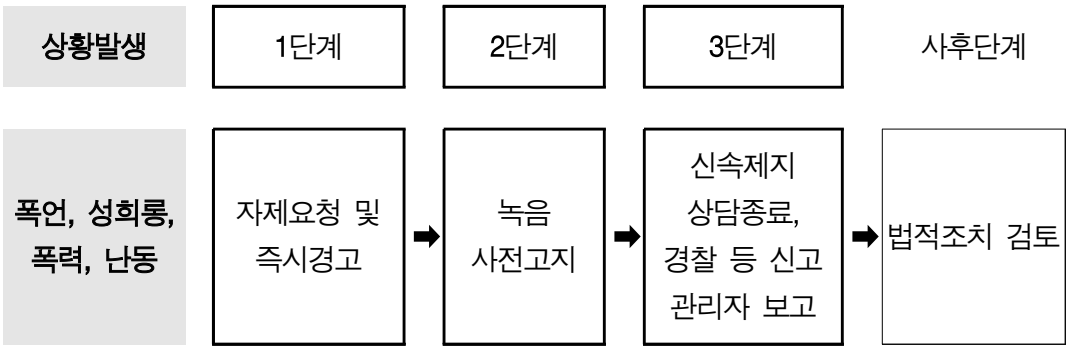
- 유치원 교사의 업무 및 학부모 응대관리 규정(취업규칙, 단체협약 등)
- 학부모 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

4. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 법률적으로 문제가 되는 행위 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 유치원 교사는 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



(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.
- 학부모와의 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다.

응대 예시문

학부모님, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시겠습니까? 학부모님의 말씀을 잘 듣고 도움드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.

(2) 단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없다면 핸드폰으로 사용하여 녹음한다.

응대 예시문

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

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

(3) 단계: 상담종료, 경찰 등 신고

- 폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 안전요원의 도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.
- 소속 부서장에게 보고하고, 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모해 두거나 업무 일지에 기록한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

학부모님, 필요하시다면 관리자(원장/원감)를 불러드리겠습니다.

제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 학부모의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 행동에 의한 소란 행위 시 CCTV 촬영 구역으로 유도한다.
- 폭행을 당한 경우에는 안전요원을 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 물건을 던지거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 발생 시 녹음 주의사항

- 문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 하는 것이 필요하다.
- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 사전고지를 하거나, 문제 행동 촬영을 위해서는 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.

나) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를

형성하면서, 자제를 요청한다.

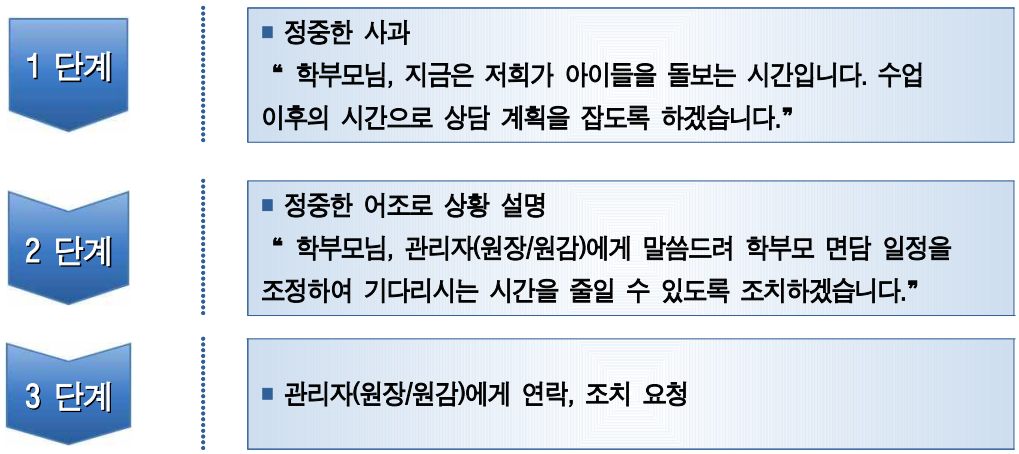
(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

"상급자와의 면담을 하신다고 해도
동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다."

(3) 3단계

상담을 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 소속 부서에 보고하도록 한다.



[그림 Ⅳ-2-2] 업무 방해의 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 문제행동 행위자 격리 및 해당 유치원 교사 보호

본 유치원은 유치원 교사에게 학부모의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 문제행동 행위자는 격리하고, 해당 유치원 교사는 보호조치를 취하도록 한다.

나) 휴식시간 연장

본 유치원은 위의 문제행동이 발생한 경우 해당 직원의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴식을 취하게 해야 한다.

또한 해당 사안을 '고객응대업무 종사자 보호위원회'에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 유치원 교사에 대해 건강장해 예방을 위한 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 학부모의 폭언, 폭행 등을 경험한 유치원 교사가 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

학부모의 폭언, 폭행 등으로 인해 유치원 교사에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리치료사 등 치료를 받을 수 있도록 지원한다.

'고객응대업무 종사자 보호위원회'에서는 해당 사안을 논의하여 복

무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영한다.

필요시 정신건강장해를 지원하는 지역사회 내에 자원을 활용하는 것이 필요하다. 현재, 근로자건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 유치원에서 학부모의 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 유치원 교사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 학부모에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 Ⅳ-2-4>와 같다. 피해 직원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 Ⅳ-2-4> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 학부모 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 학부모의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 힘의 근원이 무엇인지 파악(권위, 지위, 정보, 지식, 잘못된 대응 등) - 학부모의 요구사항 파악
매체별 증거 내용	- 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라.

나) 피해 유치원 교사 지원

피해 유치원 교사가 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

학부모의 폭언, 성희롱 등과 관련하여 피해 유치원 교사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 학부모에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

유치원 교사가 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 학부모에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

라) 법적대응요령

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

<표 Ⅳ-2-5> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 유치원 교사 혹은 부서 직원이 대리인으로 신고여부 결정
경찰출동	해당 유치원 교사 혹은 부서 직원이 당시 상황을 설명 - 사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 유치원 교사가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감 없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

5. 산업안전보건법 외 관련 법령

영역	하위영역	내용	관련근거
교육	교육의 방향	학교교육은 학생의 창의력계발 및 인성의 함양을 포함한 전인적 교육을 중시하여 이루어져야 한다.	교육기본법 제9조 제3항
	교육과정 및 수업	교사는 법령이 정하는 바에 따라 원아를 교육한다.	유아교육법 제21조 3항
전문성 신장	자질함양	교원은 교육자로서 갖추어야 할 품성과 자질을 향상시키기 위하여 노력하여야 한다.	교육기본법 제14조 제2항
	연구개발	교육공무원은 그 직책을 수행하기 위하여 연구와 수양에 노력해야 한다.	교육공무원법 제38조 제1항
	연수	교육인적 자원부 장관 및 교육감은 유치원 교원의 자질향상을 위한 교육 및 연수를 정기적으로 실시하여야 한다.	유아교육법 시행령 제28조 제1항
		교원은 수업에 지장이 없는 한 소속기관장의 승인을 얻어 연수기관 또는 근무 장소 이외의 시설 또는 장소에서 연수할 수 있다.	교육공무원법 제41조 제1항
복무	이행의무	공무원은 성실의 의무, 복종의 의무, 친절 공정의 의무, 비밀엄수의 의무, 청렴의 의무, 품위 유지의 의무 등을 수행해야 한다.	국가공무원법 제56조-61조, 제63조-66조
	금지의무	직장 이탈 금지의 의무, 정치 운동의 금지의 의무, 영리 업무 및 겸직 금지의 의무, 집단 행위의 금지의 의무 등을 수행해야 한다.	
대외관계	전문/교원단체 참여	교원은 상호 협동하여 교육의 진흥과 문화의 창달에 노력하며, 교원의 경제적·사회적 지위를 향상시키기 위하여 각 지방자치단체 및 중앙에 교원단체를 조직할 수 있다.	교육기본법 제15조 제1항

3. 사회복지사

본 사회복지사의 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼은 사회복지시설 사회복지사에 해당하는 내용이다. 사회복지사가 근무하는 관련기관에서는 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 사회복지시설에서 고객응대업무를 수행하는 근로자의 건강을 보호하고, 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다.

2) 매뉴얼 적용범위

본 사회복지시설에서는 사회복지사의 고객응대업무 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하였다. 적용대상은 정규직·비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역 노동자 등) 등에 관계없이 모든 사회복지사에게 적용될 수 있도록 한다.

<표 Ⅳ-3-1> 사회복지사 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량

업무 유형	부서	고객응대 업무내용	근로자수	1인당 1일 업무량 (3개월 평균)
사례관리	복지과	사례발굴 및 의뢰, 상담, 정기관리, 서비스 연계, 교육 및 프로그램 진행, 자원봉사 활동, 사례관리	5명	10명/일
서비스 제공	복지과	상담, 봉사활동 제공, 프로그램(언어치료, 음악치료, 미술치료 등) 운영, 간담회 실시	3명	10명/일
지역복지	복지과	지역 내 주민 및 클라이언트 대상 서비스 프로그램 실시, 프로그램(쿠키 제조 및 판매 등) 운영, 상담	6명	10명/일
지역복지	지역센터	지역 내 주민 및 클라이언트 대상 서비스 프로그램 실시, 프로그램(쿠키 제조 및 판매 등) 운영, 상담	5명	10명/일
서비스 제공	주간보호센터	상담, 봉사활동 제공, 프로그램(언어치료, 음악치료, 미술치료 등) 운영, 간담회 실시	2명	10명/일
			명	명/일

2. 고객응대업무 근로자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 사회복지시설은 모든 사회복지사의 건강과 행복을 보전할 수 있는 안전한 근무환경을 조성하고 사고 없는 사업장을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다. 또한, 고객응대 사회복지사의 인격과 감정을 존중하며 일을 하면서 건강과 안전을 우선시하며 고객응대로 인한 직무스트레스와 감정노동이 생기지 않도록 하는 직장문화를 선포한다.

2) 고객응대위원회

본 사회복지시설은 고객응대근로자 건강보호를 위하여 고객응대위원회를 1년에 4회 개최하여 이에 대한 현안을 논의한다.

① 고객응대위원회의 업무는 다음과 같다.
- 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 심의 등
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램 의결

② 고객응대업무 종사자 보호위원회의 위원 구성에는 사회복지사의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.

3) 단체 협약

본 사회복지시설은 노사협의에 의하여 고객응대 부서에 감정노동 휴가를 다음과 같이 추가 적용한다. 연 1일 이상의 감정노동 휴가를 민원인, 클라이언트를 대면하는 사회복지사들에게 부여한다.

<표 Ⅳ-3-2> 감정노동 휴가 대상자(예시)

해당직종	대상자
사회복지사	민원인, 클라이언트를 대상으로 사회복지업무를 수행하는 사회복지사
	민원인, 클라이언트를 대상으로 사회복지업무를 수행하는 사회복지 상담원
	민원인, 클라이언트를 대상으로 사회복지업무를 수행하는 자원봉사 관리자
행정직	민원인, 클라이언트를 대상으로 행정업무를 수행하는 사회복지사

4) 고객응대업무 근로자 권리보장 선언

① 사회복지사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 민원인, 클라이언트를 대면하는 경우 다른 사회복지사로 교체를 요구할 수 있는 권리가 있다.

② 사회복지사는 민원인, 클라이언트로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 소속된 기관(시설)에 알려 사회복지사가 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 사회복지시설은 업무의 일시적 중단이나 전환을 할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 사회복지사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 사회복지시설은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 사회복지사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.

⑤ 사회복지시설은 민원인, 클라이언트로부터 부당한 대우를 받은 사회복지사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하거나 휴일을 제공할 수 있다.

⑥ 사회복지시설은 사회복지사가 문제행동 민원인, 클라이언트에 대한 조치의견을 제시한 경우 사회복지사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑦ 사회복지시설은 문제행동 민원인, 클라이언트에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 사회복지사에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 사회복지사의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

5) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

사회복지시설의 사회복지사에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제행동 민원인, 클라이언트의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 Ⅳ-3-3> 문제행동 민원인, 클라이언트의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	민원인, 클라이언트의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능	민원인, 클라이언트의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우[1]
유형	1. 욕설, 폭언[2] 2. 성희롱[3] 3. 폭력[4] 4. 언론이나 인터넷 등 게재를 운운하면서 위협하는 경우[5] 5. 허위신고[6] 6. 업무와 무관한 반복민원[7]	1. 사소한 말꼬투리를 잡는 경우 2. 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우 3. 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 4. 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우

※ 출처: 정혜선 등(2017). 「사회복지사」의 감정노동 매뉴얼, 이정훈 등(2015). 서울시 공공부문 감정노동 보호방안 연구

[1] 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사

[2] 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)

[3] 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조

[4] 형법 제260조(폭행, 존속폭행), 형법 제257조(상해), 형법 제314조(업무방해)

[5] 형법 협박죄 적용 가능

[6] 형법 제314조 제1항(업무방해)

[7] 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조 7의 1항 3호

나) 법률적으로 문제가 되는 유형

법률적으로 문제가 되는 유형은 욕설이나 폭언, 성희롱, 폭력, 위협, 언론이나 인터넷 등에 게재를 운운하면서 위협하는 경우, 허위신고, 시정무관 반복민원으로 구분이 된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 Ⅳ-3-4>에 정리하였다.

<표 Ⅳ-3-4> 법률적으로 문제되는 고객 유형

구분	유형 내용
욕설, 폭언	사회복지사에게 불만을 가지고 난폭하게 말을 하는 경우
성희롱	사회복지사에게 서비스(이용 목적)와 무관한 말을 하거나 지나치게 상세한 설명으로 상담을 요구하며 성희롱을 하는 경우
폭력	서비스 내용이 마음에 들지 않는다며 폭력을 행사하는 경우
언론이나 인터넷 등에 게재를 운운하면서 위협하는 경우	사회복지사의 행동이나 서비스 제공에 문제가 있다고 언론이나 인터넷, SNS 등에 게시를 하겠다고 계속적으로 협박하여 다른 것을 요구하는 경우
허위신고	허위신고로 인해 업무지장을 초래하는 경우
업무와 무관한 반복민원	타 기관에 대한 불만 및 정치, 사회의 전반적인 내용을 장황하게 설명하는 등 시정과 무관한 문의와 민원을 제기하며 업무를 방해하는 경우

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

법률적으로 문제가 되지 않는 유형은 사소한 말꼬투리를 잡는 경우, 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우, 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우로 구분이 된다.

<표 Ⅳ-3-5> 법률적으로 문제되지 않는 유형 분류

구분	유형 내용
사소한 말꼬투리를 잡는 경우	사회복지사의 상담 및 서비스 제공과 관련된 말에 꼬투리를 잡으며 업무를 방해하는 경우
무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우	사회복지시설 이용이나 서비스에 불만을 제기하며 사회복지사나 부서의 팀장, 기관장을 운운하며 면담을 요구하는 경우
규정에 어긋나는 요구를 하는 경우	사회복지시설의 규정이 있으나 이를 무시하며 부당한 요구를 하는 등 규정에 어긋난 것을 요구하는 경우
인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우	사회복지사와 기관 내 근로자를 무시하며 공개 사과를 요구하는 등 인격적으로 모독하는 태도

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

가) 문구 게시 장소 혹은 방법

- 안내, 등록, 화장실을 포함한 전 부서에 포스터 부착
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시
- 안내문에 고객응대근로자 보호 문구 삽입, 교육시에 설명
- 고객응대 근로자 보호에 대한 안내 방송 오전, 오후에 실시
- 민원인, 클라이언트용 PC에 고객응대 근로자 보호에 대한 바탕화면 삽입
- 비대면 업무 음성 안내 실시

(나) 음성 안내 내용(예시)

“안녕하십니까! 00센터/00복지관입니다. 상담근로자 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 품질 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중하는 00센터/00복지관을 만들고자 합니다. 상담사를 연결해드리겠습니다.”

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 사회복지시설은 민원인, 클라이언트와의 접점 부서의 사회복지사에 대하여 민원인, 클라이언트와의 문제 상황 발생 시 대처방법 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 시행규칙 제33조 제1항에 따른 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 등을 이용하여 교육한다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 민원인, 클라이언트 접점 부서 사회복지사, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 민원인, 클라이언트 접점 사회복지사와 동일 공간에서 근무하는 사회복지사

다) 교육 계획 수립 및 실시

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

다) 필수 포함 내용

- 기관의 민원인, 클라이언트 접점부서 사회복지사의 업무 및 고객응대관리 규정(취업규칙, 단체협약 등)
- 민원인, 클라이언트 접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

4. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 민원인, 클라이언트의 폭력을 예방하기 위한 대응요령

(1) 민원인, 클라이언트의 성향 파악

민원인, 클라이언트의 과거 정신병력 등의 관련 자료를 통해 사전에 위험성을 인지할 수 있도록 하며, 상담 시 대화를 통해 민원인, 클라이언트의 내재적 폭력성 등을 파악할 수 있도록 노력한다.

반복적으로 폭언, 폭력을 행사하는 민원인, 클라이언트가 방문하면, 근로자들은 이 같은 사실을 대상자 관련기록에 작성하여 사전에 서로 공유하고 민원인, 클라이언트에 대한 대응 방법을 공유한다.

가급적 민원인, 클라이언트의 현재 상태 및 향후 서비스계획 등에 대한 충분한 설명을 통해 불필요한 오해를 방지할 수 있도록 노력하여야 하며, 그럼에도 불구하고 흥분 등 폭력의 소지가 있을 경우 일정한 거리를 유지하거나 분리하는 조치가 필요하다.

민원인, 클라이언트를 만나기 위해 외부로 방문하는 경우는 2명이 함께 나가도록 한다.

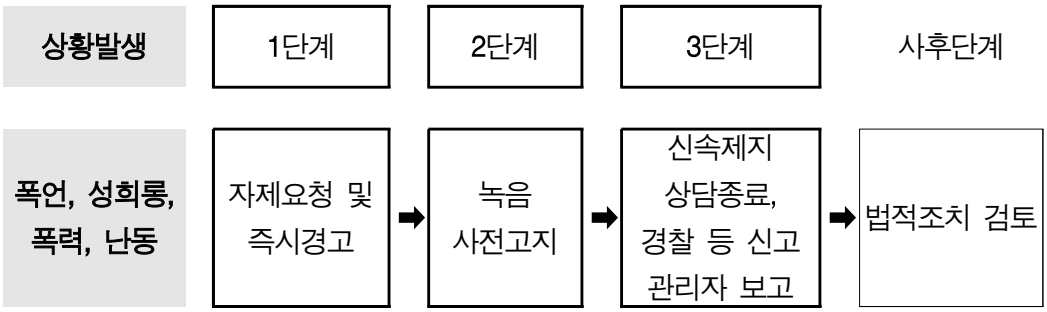
(2) 안정유도 및 간단명료 대응

주취자, 과격한 언행이나 시비 등으로 대화가 곤란한 민원인, 클라이언트의 경우 우선적으로 안정을 유도하도록 하며, 대화를 자제하고 가급적 간단명료하게 대응한다.

- 상대방의 말에 경청하는 태도를 보이며 적정 거리를 유지한다.
- 폭력 위험성이 높다고 판단되는 경우 보안요원이 있으면 보안요원 호출, 없으면 다른 사회복지사나 기관 내 근로자와 함께 서비스를 제공한다.

나) 민원인, 클라이언트의 폭언·폭력 등 대응절차

민원인, 클라이언트의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 사회복지사는 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



(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.
- 민원인, 클라이언트와의 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다.

응대 예시문

○○○님, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. ○○○님의 말씀을 잘 듣고 도울 방법을 찾아보겠습니다. ○○○님, 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기가 어렵습니다.

(2) 단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없다면 핸드폰으로 사용하여 녹음한다.

응대 예시문

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

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

(3) 단계: 상담종료, 경찰 등 신고

폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 안전요원의 도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.

소속 부서장에게 보고하고, 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모해두거나 행동일지, 업무 일지에 기록한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

○○○님, 필요하시다면 관리자를 불러드리겠습니다.
제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 민원인, 클라이언트의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 행동에 의한 소란 행위 시 CCTV 촬영 구역으로 유도한다.
- 폭행을 당한 경우에는 안전요원을 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 물건을 던지거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 이동하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 발생 시 녹음 주의사항

- 문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 하는 것이 필요하다.
- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 멘트에 '지금부터 대화내용을 녹음하겠습니다.' 라는 안내가 미리 제시되거나, 문제 행동 촬영을 위해서는 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.

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를

형성하면서, 자제를 요청한다.

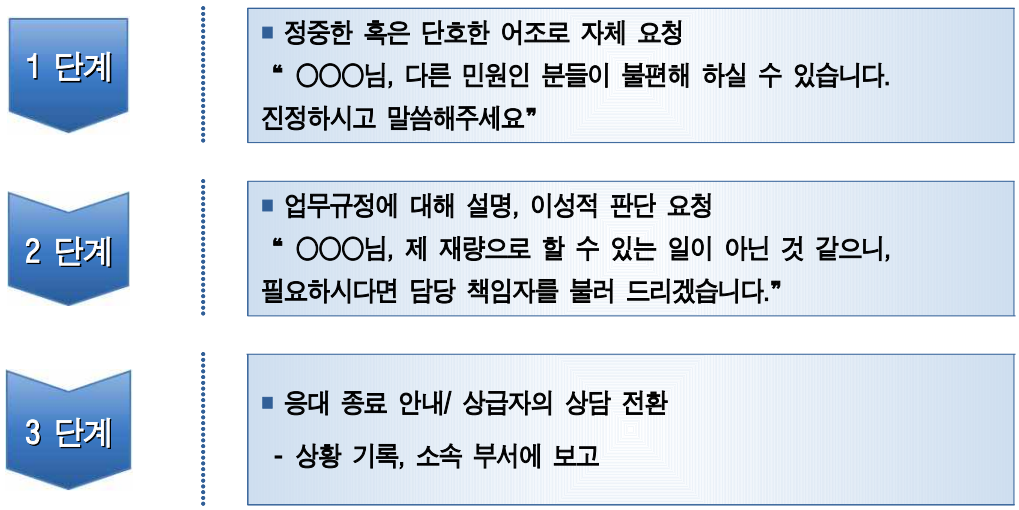
(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

"상급자와의 면담을 하신다고 해도
동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다."

(3) 3단계

상담을 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 소속 부서에 보고하도록 한다.



[그림 Ⅳ-3-4] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 문제행동 행위자 격리 및 해당 사회복지사 보호

본 사회복지시설은 고객접점 부서 사회복지사에게 민원인, 클라이언트의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 문제행동 행위자는 격리하고, 해당 사회복지사는 보호조치를 취하도록 한다.

나) 휴식시간 연장

본 사회복지시설은 고객접점 부서 사회복지사에게 민원인, 클라이언트의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 해당 사회복지사의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴식을 취하게 해야 한다.

또한 해당 사안을 고객응대위원회에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 사회복지사에 대해 건강장해 예방을 위한 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 민원인, 클라이언트의 폭언, 폭행 등을 경험한 사회복지사가 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

- 민원인, 클라이언트의 폭언, 폭행 등으로 인해 고객접점 부서 사회복지사에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리치료 및 상담

등을 받을 수 있도록 지원한다.

- '고객응대업무 종사자 보호위원회'에서는 해당 사안을 논의하여 복무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영한다.

- 필요시 정신건강장해를 지원하는 지역사회 내에 자원을 활용하는 것이 필요하다. 현재, 근로자건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 사회복지시설에서 민원인, 클라이언트의 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 사회복지사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 Ⅳ-3-6>와 같다. 피해 사회복지사가 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 Ⅳ-3-6> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 민원인, 클라이언트 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 민원인, 클라이언트의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 민원인, 클라이언트의 요구사항 파악
증거 내용	- 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018)

나) 피해 사회복지사 지원

피해 사회복지사가 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

민원인, 클라이언트의 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 근로자가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 민원인, 클라이언트에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

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

<표 Ⅳ-3-7> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	부서장이 신고여부 결정
경찰출동	부서장 또는 책임자가 당시 상황을 설명 -사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 사회복지사가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

4. 버스운전사

이 고객응대근로자 **건강보호** 매뉴얼은 시내버스 버스운전사에 해당하는 내용이다. 해당 운수업에 근무하는 다른 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 버스기사의 건강장해를 예방하기 위하여 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강장해 예방 및 관리에 필요한 조치사항을 정함을 목적으로 한다.

2) 매뉴얼 적용범위

이 매뉴얼은 정규직, 비정규직 등 고용형태에 관계없이 시내버스 내에서 고객응대업무를 수행하는 모든 버스기사에게 적용된다. <표 Ⅶ-1>을 참조하여 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하며 사업장 특성에 따라 내용을 수정하여 사용할 수 있다.

2. 고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 OO교통은 최고의 안전 및 고객지향적 서비스를 통한 고객만족과

버스기사의 안전과 건강을 위해 승객과 운전사가 서로 존중하고 배려하는 근무환경을 조성하여 사고 없는 사업장 만들기에 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

① 승객은 어떠한 이유로도 버스기사에게 폭언, 폭행, 위협 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
② 버스기사와 관련된 승객의 폭언, 폭행 사건이 발생하지 않도록 노력한다.

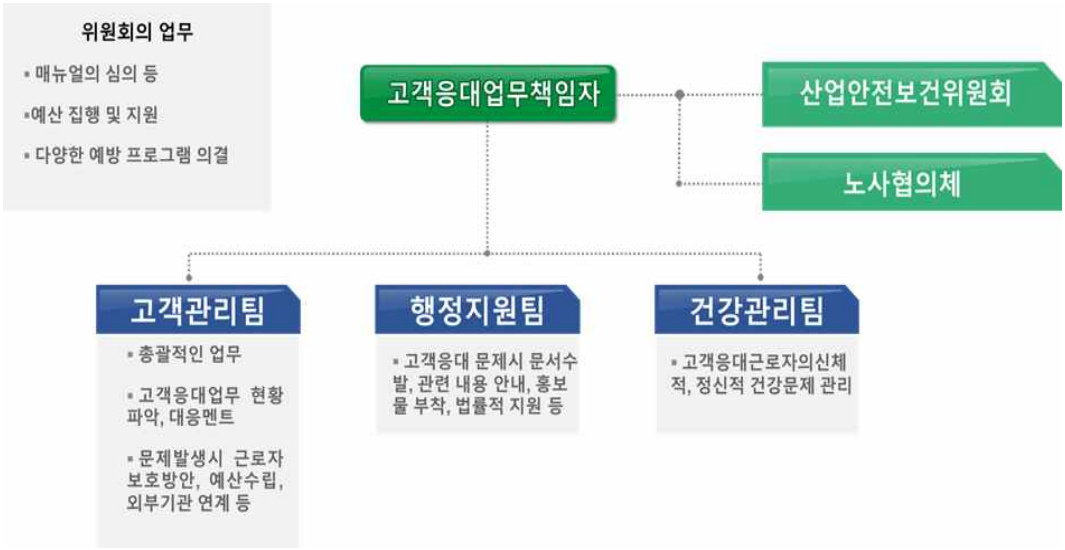
또한 버스기사의 건강과 안전을 우선시하고 인격과 감정을 존중하며 고객응대업무와 관련된 감정노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 이를 예방하는 직장문화를 선포한다.

2) 고객응대업무 종사자 보호위원회

본 OO교통은 버스기사의 고객응대업무 종사자의 건강보호를 위하여 고객응대업무 종사자 보호위원회를 필요시 개최하여 이에 대한 현안을 논의한다.

① 고객응대업무 종사자 보호위원회의 업무는 다음과 같다.
- 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 심의 등
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램 의결

② 고객응대업무 종사자 보호위원회의 위원 구성에는 버스기사의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.



[그림 Ⅳ-4-1] 위원회의 구성 및 업무

3) 단체 협약

노사협의에 의하여 고객접점 서비스를 제공하는 버스운전사에게 감정노동 휴가를 부여할 수 있다. 단체협약이나 취업규칙 등에 감정노동 및 고객응대업무와 관련된 내용이 명시되어 있는 경우 그 내용을 매뉴얼에 제시한다.

<표 Ⅶ-4-1> 감정노동 휴가 대상자(예시)

해당직종	해당부서와 직급
버스기사	고객을 응대하는 모든 버스운전사
행정직	고객을 응대하는 행정부서

4) 고객응대근로자 권리보장 선언

① 버스기사는 부당한 요구나 무리한 요구를 하는 승객을 통제할 수 있는 권리가 있다.

② 버스기사는 승객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 회사에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 업무의 일시적 중단이나 근무 위치를 변경할 수 있는 기준에 의거하여 피해 버스기사는 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 버스기사에게 적절한 재량권을 부여한다.

⑤ 승객으로부터 부당한 대우를 받은 버스기사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장할 수 있다.

⑥ 피해 버스운전사가 문제유발 승객에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 버스기사의 의견을 최대한 반영하도록 한다.

⑦ 문제유발 승객에 대한 조치를 취할 경우, 피해 버스기사의 개인정보를 보장하며, 버스운전사에게 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

⑧ 문제유발 승객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 버스기사에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다.

5) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

버스운전사에게 감정노동 문제를 야기하는 문제유발 승객은 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 Ⅶ-4-2> 문제행동 고객의 유형

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	승객이 버스 내에서 하는 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 법적 조치 가능	승객의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않으나 업무 수행 방해 또는 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 욕설, 폭언 등 소란행위[1)] 2. 폭행 및 협박[2)] 3. 보복운전 및 난폭운전 [3)] 4. 요금을 내지 않고 몰래 버스를 타는 행위 [4)]	1. 뒷문 승차 2. 요금 미준비 및 고액을 내는 경우 3. 지연도착에 대해 불만 제기하는 경우 4. 술주정을 하는 승객

[1)] 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)

[2)] 형법 제260조(폭행, 존속폭행), 특정범죄가중처벌법

[3)] 보복운전이란 운전면허를 받은 사람이 자동차등을 이용하여 「형법」 제258조의2(특수상해)·제261조(특수폭행)·제284조(특수협박) 또는 제369조(특수손괴)를 위반하는 행위를 한 경우를 말하며, 도로교통법 제93조제1항에 따라 운전면허가 취소 또는 정지(도로교통공단, 정보마당)

[4)] 시내버스법 제15조에 따라 운임요금의 최대 30배를 물어야 함.

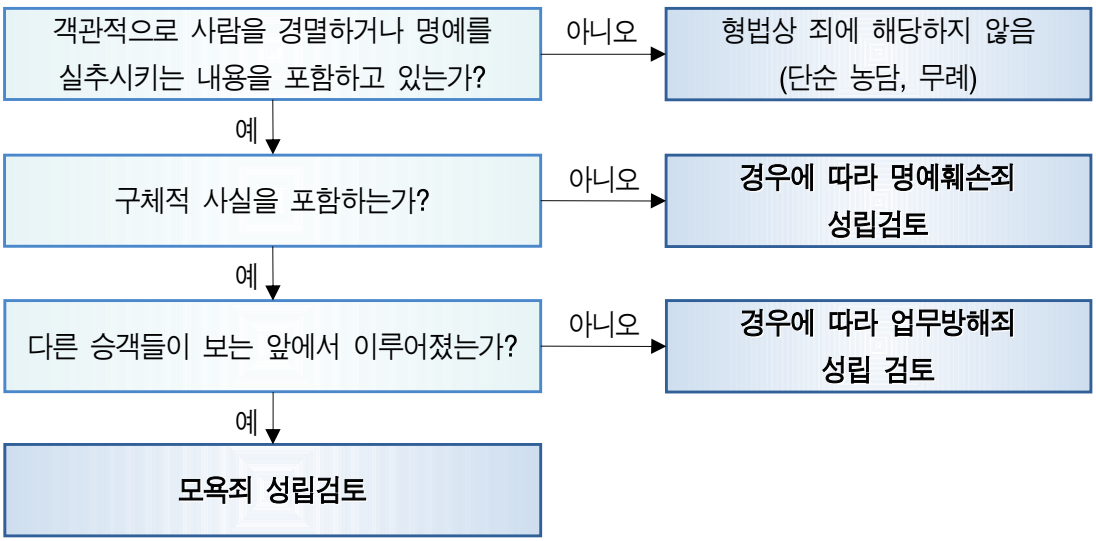
나) 법률적으로 문제가 되는 유형

법률적으로 문제가 되는 유형으로 폭언, 폭행, 다른 사람에게 성적 수

치심을 일으키는 행위, 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위, 규정 무시 등이 있다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 Ⅶ-4-3>를 참조한다.

<표 Ⅶ-4-3> 법률적으로 문제되는 유형

구분	유형 내용
욕설, 폭언	버스운전사의 안전관련 지시 또는 서비스 내용에 불만을 가지고 욕을 하거나 난폭하게 말을 하는 행위 - 폭언(욕설, 모욕, 협박)을 하는 경우 - 반말하며 하대하는 경우 - 욕을 하면서 손가락질을 하는 경우
폭행, 협박	마음에 들지 않는다며 폭력을 행사하는 경우
보복운전 및 난폭운전	급차로 변경, 앞차 뒤에 바싹 붙어서 계속 경적 울리기, 고의로 역주행, 급정거 위험, 욕설 등의 행위로 버스 기사를 위협함. (사고가 나지 않더라도 난폭운전에 대해 벌금형이 가능함)
무임승차	규정된 조항들을 준수하지 않고 요금을 내지 않고 몰래 버스를 타는 행위



[그림 Ⅶ-4-2] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우

법률적으로 문제가 되지 않으나 피해 버스운전사에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에는 사소한 꼬투리를 잡는 경우, 언론이나 인터넷 게재 위협, 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우, 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우 등이 있다.

<표 Ⅶ-4-4> 법률적으로 문제되지 않는 유형 예시

구분	유형 내용
뒷문 승차	- 복잡한 출퇴근 시간에 뒷문을 이용하여 승차하는 승객이 있음.
요금 미준비 및 고액을 내는 경우	- 잔돈을 미리 준비하지 않고 고액권을 내는 경우 - 교통카드를 미리 준비하지 않은 경우
버스 지연 불만제기	- 도로 사정에 의하여 지연되었음에도 강하게 불만을 제기하는 경우
술주정을 하는 경우	- 만취상태로 탑승을 하여 소리를 지르는 경우 - 술에 취해 잠들어 깨울 방법이 없는 경우

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

고객응대근로자에게 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나, 음성을 안내하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

가) 안내문구 게시 장소 및 방법

- 불법행위에 대한 경고 방송 실시
- 버스 내 안내 포스터

고객응대근로자 보호 안내문(전주시) 버스운전기사 폭행 예방 포스터

[그림 Ⅶ-4-3] 고객응대근로자 건강보호 예방 포스터

나) 음성 안내 내용(예시)

서로를 존중하는 배려
“oo교통은 폭언과 폭행으로부터 직원을 보호합니다.”
“oo교통 직원은 누군가에게 소중한 가족입니다.”
“oo교통 직원은 승객의 비상식적인 요구에 무조건적인 사과를 하지 않습니다.”
“oo교통의 정당한 응대는 산업안전보건법에 의거하여 보호를 받습니다.”
00교통

다) 버스 운전자 보호격벽 설치 및 CCTV 설치

- 「시내버스 운전자 보호격벽 설치에 관한기준」에 의거하여 버스 운전자를 보호하기 위한 보호격벽을 설치하도록 한다.
- 또한, 버스운전자와 승객을 보호하기 위한 CCTV를 설치한다.

[그림 Ⅶ-4-4] 슬라이딩 스크린 설치와 CCTV설치

2) 건강장해 예방 교육

현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위해 사건 발생 시 상황별 대처 방법 및 건강장해 예방 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 시행규칙 제33조 제1항에 따른 정기교

육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 등을 이용하여 교육한다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 승객에게 고객응대업무를 수행하는 모든 버스운전사
- 추가 대상 : 신입버스운전사(교육생) 및 행정직원

다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기훈련과정을 활용하여 교육한다.
- 버스운전사 교육 시 감정노동과 관련된 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 회사 인트라넷 등을 이용하여 재교육을 실시한다.

라) 필수 교육 내용

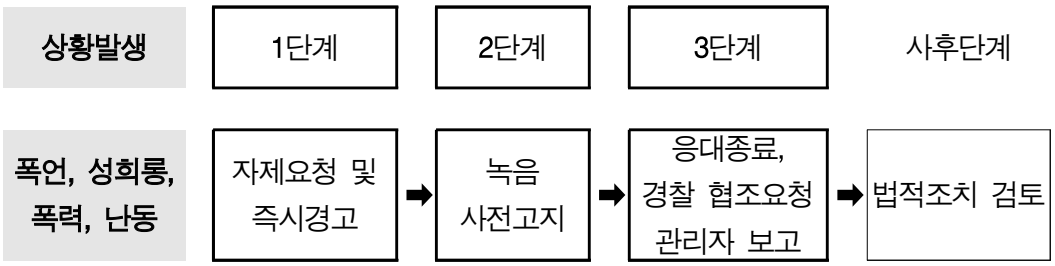
- 버스운전사 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼(취업규칙, 단체협약에 포함되어 있는 내용)의 내용
- 상황별 버스난동승객 대응 방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

4. 고객응대근로자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 폭언·폭행 등 대응절차[1)]

버스 내에서 폭언·폭행 등의 사건이 발생한 경우 버스운전사는 자제요청, 즉시 경고, 녹화·녹음 고지, 응대 종료, 법률적 조치와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법률적 대응까지 할 수 있다.



[1)] 보복운전 및 난폭운전의 경우 대응하기 보다는 보복현장의 차량 번호가 보이도록 활영하거나 블랙박스 영상을 증거로 확보할 것. 또한, 112나 국민제보 사이트(http://onetouch.police.go.kr)를 통해 신고하는 것이 바람직함.

(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

폭언(고성, 욕설, 협박 등)을 중단할 것을 구두 경고할 수 있으며, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알린다. 대화 경청 및 설득으로 자제를 유도하도록 한다.

승객과 마찰이 커지기 전에 승객을 진정시키도록 한다.

응대 예시문

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

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

경고 이후에도 폭언을 지속하는 승객에 대해서는 사전고지 후 휴대전화 등을 활용하여 불법행위를 녹화(불가피한 제약이 있는 경우는 제외)하도록 한다.

응대 예시문

지금부터 대화내용을 녹취(휴대전화 촬영, 녹음 등)하도록 하겠습니다.
승객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조(협박), 제311조(모욕죄))에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

(3) 3단계: 응대 종료, 경찰관서에 협조요청

폭언 중지를 3회 이상 안내하였음에도 불구하고 폭언을 지속하는 승객의 경우, 버스운전사는 응대가 불가능함을 설명하고, 버스를 안전한 곳에 주차시키고 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.

지속적인 폭언으로 안전을 심각하게 위협하는 경우 신속히 제압 및 경찰관서에 협조를 요청한다.

응대 예시문

승객님, 제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 상담을 종료하겠습니다.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 승객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 폭행을 당한 경우에는 관리자를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 경찰당국에 협조를 요청한다.
- 승객이 던진 물건에 맞거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적·정신적 피해가 있는 경우에는 상황종료 후 진단서를 발급받도록 한다.
- 가장 중요한 것은 안전운전이다.

※ 녹음·녹화 시 주의사항

- 불법행위 발생 시 승객에게 사전고지 후 휴대전화 등을 활용하여 불법행위를 녹화한다.
- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 '지금부터 대화내용을 녹음하겠습니다.' 라는 안내를 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.

나) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

(1) 뒷문승차

- 뒷문 승차의 경우 앞문을 이용하도록 안내방송을 반복해서 하도록 한다.
- 뒷문에 승차 금지 스티커를 붙이도록 한다.

(2) 요금 미준비 및 고액을 내는 경우

- 조심하라는 안내와 함께 승차 후에 교통카드로 결재하도록 한다.
- 고액인 경우 잔돈을 거슬러 줄 수 없음을 안내하고, 미리 준비된 메모지를 주어 계좌번호 및 예금주 메모를 적게하여 요금 통에 넣어, 회사에서 송금할 수 있도록 한다.

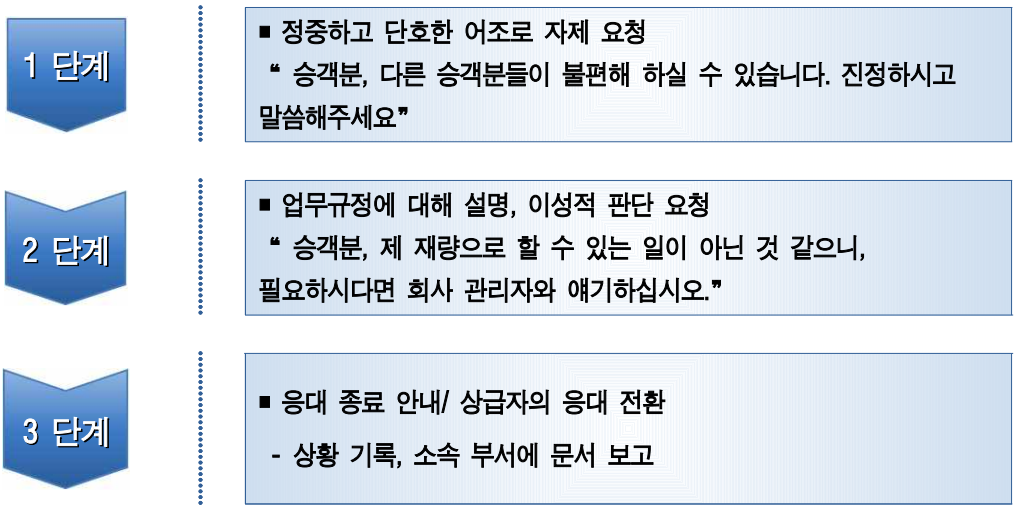
(3) 버스 지연 불만제기

- 많은 경우 버스 도착예정시간이 안내 되고 있다.
- 늦게 된 사정을 설명하고 이해를 구하여 갈등을 최소화한다.

(4) 술주정하는 경우
- 신속하게 경찰이나 전담반에게 연락한다.
- 만취하여 주변 승객에게 피해를 주거나, 운전을 방해하는 승객에 대해서는 경찰에 연락할 수 있음을 알리고, 버스에 붙여 놓은 안내문을 보도록 한다.
- 그래도 술주정을 지속할 경우에는 버스에서 하차하게 할 수 있음

을 알린다.

- 만취하여 주변 승객에게 피해를 주거나, 폭언, 폭력을 하여 버스의 안전이 위협받는 경우 경고장을 제시하며, 경찰에 인계할 수 있다.



[그림 Ⅶ-4-5] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 가해 승객 격리 및 피해 버스운전사 보호

버스기사가 승객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 당한 경우 즉시 가해 승객으로부터 격리 조치하고, 피해 기사가 원하는 경우 가해 승객과 대질하지 않도록 한다.

나) 휴게시간 연장

버스기사가 승객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 당한 경우 피해 버스기사의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴게시간을 부여한다.

해당 사안은 즉시 '고객응대업무 종사자 보호위원회'에 상정되어 피해 승무원의 건강장해 예방을 위해 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

승객으로부터 폭언, 폭행 등을 당한 버스운전사의 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 장소에서 휴식을 취하도록 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

가) 지원방안

승객의 폭언, 폭행 등으로 인해 피해 버스운전사가 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리치료 및 상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

'고객응대업무 종사자 보호위원회'에서는 해당 사안을 논의하여 복무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영한다.

필요시 정신건강장해를 지원하는 지역사회 내에 자원을 활용하는 것이 필요하다. 현재, 근로자건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

버스 내에서 승객의 폭언, 폭행 등으로 인해 피해 버스운전사가 고소·고발·손해배상 청구하고자 하는 경우 관할 수사기관에 증거자료 제출, 근무 배제 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제유발 승객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 Ⅶ-6>과 같다. 피해 버스운전사의 요청이 있는 경우 증거자료를 제공한다.

<표 Ⅶ-4-5> 문제유발 승객 대응을 위하여 파악해야 할 내용 및 증거

구분	구체적 내용
파악해야 할 내용	- 불법행위 발생 현황 - 불만 피해 정도 - 승객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 승객의 요구사항
증거 내용	- 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보 - 목격자 진술서

* 출처 : 박종태(2018)

나) 피해 버스운전사 지원

피해를 입은 버스운전사가 업무상 재해로 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 하도록 한다.

승객의 폭언·폭행 등과 관련하여 피해 승무원이 고소·고발·손해배상 청구 등 법률적 대응을 하고자 하는 경우 가해 승객에 대한 녹취 자료 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 근무배제 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

폭언·폭행 등을 일으킨 가해 승객을 대상으로 피해 버스운전사가 직접 고소, 고발, 손해배상 청구 등 법률적 대응을 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

라) 법적대응요령

버스 내 난동 승객 발생 시 경찰 협조를 요청한 경우에는 아래와 같은 절차에 따른다.

<표 Ⅶ-4-6> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 버스운전사 혹은 회사 관리자가 신고
경찰출동	해당 버스운전사가 당시 상황을 설명 - 사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 버스운전사가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 - CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

5. 산업안전보건법 외 관련 법령

1) 시내버스 운전자 보호격벽 설치에 관한기준

가. 적 용

이 기준은 여객자동차운수사업법 제21조제3항 및 법 제26조제1항제8호에 따른 같은 법 시행규칙 제44조제2항의 별표4에 규정된 운송사업자의 준수사항 중 시내일반버스에 설치하는 운전자 보호격벽의 설치 기준 및 시계범위 등 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

나. 설치기준

시행규칙 제44조 제2항에 따라 시내일반버스에 설치하는 격벽시설은 앞쪽 승강구 중심에서 300밀리미터 떨어진 지점에 직경 30밀리미터 및 높이 1천 200밀리미터의 관측봉을 설치하고, 운전자의 착석기준점으로부터 위로 635밀리미터의 높이에서 관측봉을 확인 하였을 때 관측봉의 가장 윗부분으로부터 20퍼센트 이상이 보이는 구조이어야 한다.
(이하 생략)

2) 특정범죄 가중처벌 등에 관한 법률 제5조의10

① 운행 중(「여객자동차 운수사업법」 제2조제3호에 따른 여객자동차운송사업을 위하여 사용되는 자동차를 운행하는 중 운전자가 여객의 승차·하차 등을 위하여 일시 정차한 경우를 포함한다)인 자동차의 운전자를 폭행하거나 협박한 사람은 5년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

② 제1항의 죄를 범하여 사람을 상해에 이르게 한 경우에는 3년 이상의 유기징역에 처하고, 사망에 이르게 한 경우에는 무기 또는 5년 이상의 징역에 처한다.

5. 호텔종사자

이 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼은 호텔종사자에 해당하는 내용이다. 호텔에서는 다른 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 호텔에서 고객응대업무를 수행하는 호텔종사자의 건강을 보호하고, 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다.

2) 매뉴얼 적용범위

본 호텔에서는 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하여 고객응대업무 근로자를 파악하였다. 적용대상은 정규직·비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역 노동자 등) 등에 관계없이 모든 호텔근로자에게 적용될 수 있도록 한다. 같은 장소에서 고객응대업무를 수행하는 모든(파견, 용역, 도급, 협력, 입점, 납품업체 소속) 호텔종사자 또한 적용될 수 있도록 한다.

<표 Ⅳ-5-1> 고객응대업무의 유형별 업무내용, 담당 고객 수

부서	업무유형	고객응대 업무내용	고용형태	근로자 수	1인당 1일 담당 고객 수 (3개월 평균)
객실팀	프론트	리셉션	비정규직	4명	10명/일
		컨시어지	정규직	3명	20명/일
		객실예약	정규직	3명	50-60명명/일
		전화예약실	비정규직	4명	20-30명/일
	GRO[4]	VIP관리	정규직	2명	10명/일
	객실관리	객실청결유지, 투숙객편의제공, 세탁물관리	정규직	50명	200명/일
	린넨관리	고객세탁물 관리, 섬유자재 관리	정규직	2명	20명/일
세일즈 마케팅팀	객실판촉	객실판촉, 홍보, 마케팅	정규직	4명	20-30명/일
식음료팀	레스토랑	한식레스토랑 홀 서비스	정규직	3명	30-50명/일
		중식레스토랑 홀 서비스	정규직	20명	30명/일
		일식레스토랑 홀 서비스	비정규직	3명	20명/일
		룸서비스	정규직	6명	20명/일
		뷔페 홀 서비스	정규직	12명	40-50명/일
	바	바 서비스	비정규직	2명	20명/일
	로비 라운지	로비 라운지 서비스	정규직	8명	40-50명/일
기타	주방부	한식, 중식, 일식, 베이커리	정규직	10명	2명/일
	피트니스	수영장, 헬스장	정규직	2명	25-30명/일
	공항담당	공항상주, 고객영접, 승객업무	정규직	2명	30명/일

2. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 호텔은 모든 근로자의 건강과 행복을 보전할 수 있는 안전한 근무환경을 조성하고 사고 없는 사업장을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

또한, 고객응대 근로자의 인격과 감정을 존중하며 일을 하면서 건강

[4] Guest Relations Officer(VIP 고객 관리)

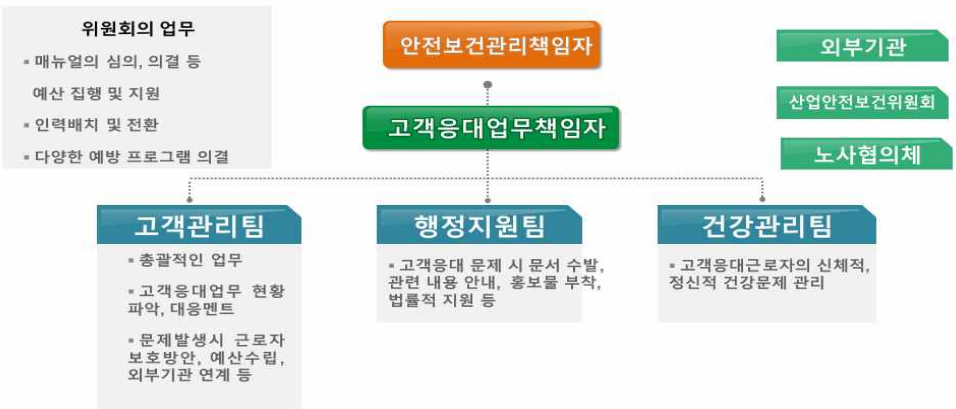
과 안전을 우선시하며 고객응대로 인한 직무스트레스와 감정노동이 생기지 않도록 하는 직장문화를 선포한다.

2) 고객응대업무 종사자 보호위원회

본 호텔은 고객응대업무 종사자의 건강보호를 위하여 고객응대업무 종사자 보호위원회를 필요시 개최하여 이에 대한 현안을 논의한다.

① 고객응대업무 종사자 보호위원회의 업무는 다음과 같다.
- 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 심의 등
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램 의결

② 고객응대업무 종사자 보호위원회의 위원 구성에는 근로자의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.



[그림 Ⅳ-5-1] 위원회의 구성 및 업무

3) 단체 협약

본 호텔은 노사협의회에 의하여 고객응대 부서에 감정노동 휴가를 다음과 같이 추가 적용한다. 년 3일 이상의 감정노동 휴가를 고객을 대면하는 근로자들에게 부여한다.

<표 Ⅳ-5-2> 감정노동 휴가 해당부서와 직급(예시)

업무 유형	부서	해당부서	고용형태 근로자 수 1인당 1일 담당 고객 수 (3개월 평균)
객실팀	프론트	리셉션	비정규직 4명 전원
		컨시어지	정규직 3명 전원
		객실예약	정규직 3명 전원
		전화예약실	비정규직 4명 전원
	GRO	VIP관리	정규직 2명 전원
	객실관리	객실청결유지, 투숙객편의제공, 세탁물관리	정규직 50명 전원
	린넨관리	고객세탁물 관리, 섬유자재 관리	정규직 2명 전원
세일즈 마케팅	객실판촉	객실판촉, 홍보, 마케팅	정규직 4명 전원
식음료팀	레스토랑	한식레스토랑 홀 서비스	정규직 3명 전원
		중식레스토랑 홀 서비스	정규직 20명 전원
		일식레스토랑 홀 서비스	비정규직 3명 전원
		룸서비스	정규직 6명 전원
		뷔페 홀 서비스	정규직 12명 전원
	바	바 서비스	비정규직 2명 전원
	로비라운지	로비 라운지 서비스	정규직 8명 전원
기타	주방부	한식, 중식, 일식, 베이커리	정규직 10명 전원
	피트니스	수영장, 헬스장	정규직 2명 전원
	공항담당	공항상주, 고객영접, 승객업무	정규직 2명 전원

4) 고객응대업무 종사자 권리보장 선언

① 우리 호텔 근로자는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 대면하는 경우 다른 담당자로 교체를 요구할 수 있는 권리가 있다.

② 우리 호텔 근로자는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 인사팀에 알려 근로자가 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 우리 호텔은 업무의 일시적 중단이나 전환을 할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 근로자가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 우리 호텔은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 근로자에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.

⑤ 우리 호텔은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 해당 근로자를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.

⑥ 우리 호텔은 문제유발 근로자에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 근로자의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑦ 우리 호텔은 문제유발 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 근로자에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 근로자의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

5) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

호텔 근로자에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제행동 고객의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 Ⅳ-5-3> 문제행동 고객의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 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[1]
유형	1. 욕설, 폭언[2] 2. 성희롱[3] 3. 폭력[4] 4. 주취상태 등으로 소란을 피우는 경우 5. 언론이나 인터넷 등 게재를 운운하면서 위협하는 경우[5]	1. 사소한 말 꼬투리를 잡는 경우 3. 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우 4. 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 5. 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우

[1] 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말함. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해함. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사

[2] 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)

[3] 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조

[4] 형법 제260조(폭행, 존속폭행),

[5] 형법 협박죄 적용 가능

나) 법률적으로 문제가 되는 유형

법률적으로 문제가 되는 유형은 욕설이나 폭언, 성희롱, 폭력, 위협, 주취상태에서의 소란 등으로 구분이 된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 Ⅳ-5-4>에 정리하였다.

<표 Ⅳ-5-4> 법률적으로 문제되는 유형 예시

구분	유형 내용
욕설, 폭언	호텔 서비스에 불만을 가지고 난폭하게 말을 하는 경우
성희롱	근로자에게 서비스와 무관한 말을 하거나 손짓으로 성희롱을 하는 경우
폭력	서비스가 마음에 들지 않는다며 폭력을 행사하는 경우
주취상태 소란	프론트나 레스토랑 등에서 주취상태에서 대기시간이 길어지거나 서비스가 늦어진다고 소란을 피우는 경우
언론이나 인터넷 등에 게재를 운운하면서 위협하는 경우	서비스에 문제가 있다고 언론이나 인터넷, SNS 등에 게시를 하겠다고 계속적으로 협박하여 다른 것을 요구하는 경우

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우

법률적으로 문제가 되지 않지만 근로자에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 사소한 말꼬투리를 잡는 경우, 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우, 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우로 구분이 된다.

<표 Ⅳ-5-5> 법률적으로 문제되지 않는 유형 예시

구분	유형 내용
사소한 말 꼬투리를 잡는 경우	근로자의 처치와 관련된 말에 꼬투리를 잡는 경우
무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우	서비스에 불만이 있어 관리자, 사장을 운운하며 면담을 요구하는 경우
규정에 어긋나는 요구를 하는 경우	호텔의 규정이 있으나 이를 무시하며 규정에 어긋난 것을 요구하는 경우
인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우	호텔근로자를 무시하거나 인격적으로 모독하는 태도

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

가) 문구 게시 장소 혹은 방법

- 프론트, 고객관리, 예약 창구 등에 포스터 부착(기획팀, 인사/총무팀)
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시(기획팀, 인사/총무팀)
- 호텔 안내문에 고객응대직원 보호 문구 삽입(기획팀, 인사/총무팀)
- 고객응대 종사자 보호에 대한 안내 방송 오전, 오후에 실시(방송팀)
- 고객용 PC에 고객응대 종사자 보호에 대한 바탕화면 삽입(전산팀)
- 비대면 업무 음성 안내 실시(예약센터)

나) 음성 안내 내용(예시)

“안녕하십니까! 00호텔입니다. 상담직원 연결 후 통화된 모든 내용은

서비스 제공 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 저희 호텔은 상호 존중하는 00호텔을 만들고자 합니다. 상담사를 연결해드리겠습니다.”

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 호텔은 고객과의 접점 부서의 근로자에 대하여 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 시행규칙 제33조 제1항에 따른 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 등을 이용하여 교육한다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 고객 접점 부서 종사자, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 고객 접점 종사자와 동일 공간에서 근무하는 근로자

다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육 시간을 활용하여 교육한다.
- 직원 교육 시 친절 교육이 아닌 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.

- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

라) 필수 포함 내용

- 호텔의 고객접점부서 근로자의 업무 및 고객응대관리 규정(취업규칙, 단체협약 등)
- 고객접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진 서비스 제공

3. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 고객의 폭력을 예방하기 위한 대응요령

(1) 고객의 성향 파악

고객의 말투나 행동을 통해 사전에 위험성을 인지할 수 있도록 하며, 서비스 시 대화를 통해 고객의 내재적 폭력성 등을 파악할 수 있도록 노력한다.

반복적으로 폭언, 폭력을 행사하는 고객이 숙박이나 서비스를 이용하면, 직원들은 이 같은 사실을 서비스 일지 등을 작성하여 사전에 서로 공유하고 고객에 대한 대응 방법을 공유한다.

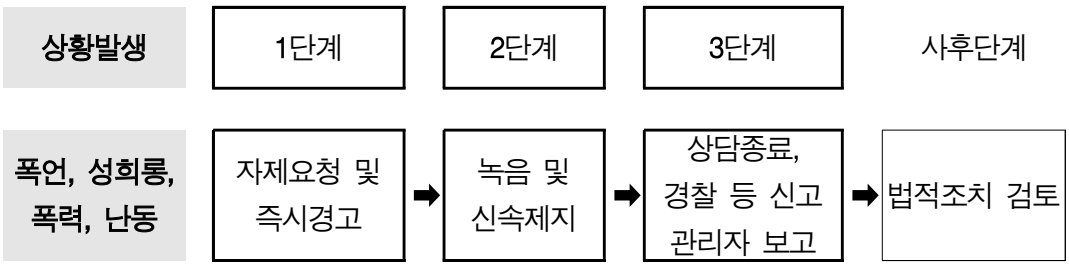
(2) 안정유도 및 간단명료 대응

주취자, 과격한 언행이나 시비 등으로 대화가 곤란한 고객의 경우 우선적으로 안정을 유도하도록 하며, 대화를 자제하고 가급적 간단명료하게 대응한다.

- 상대방의 말에 경청하는 태도를 보이며 적정 거리 유지한다.
- 폭력 위험성이 높다고 판단되는 경우 보안요원이 있을 경우 보안요원 호출, 없으면 관리자와 같이 응대하도록 한다.

나) 고객의 폭언·폭력 등 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 근로자는 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



(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 받

도록 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. 고객님께서 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기가 어렵습니다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없다면 핸드폰으로 사용하여 녹음한다.

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) 단계: 상담종료, 경찰 등 신고

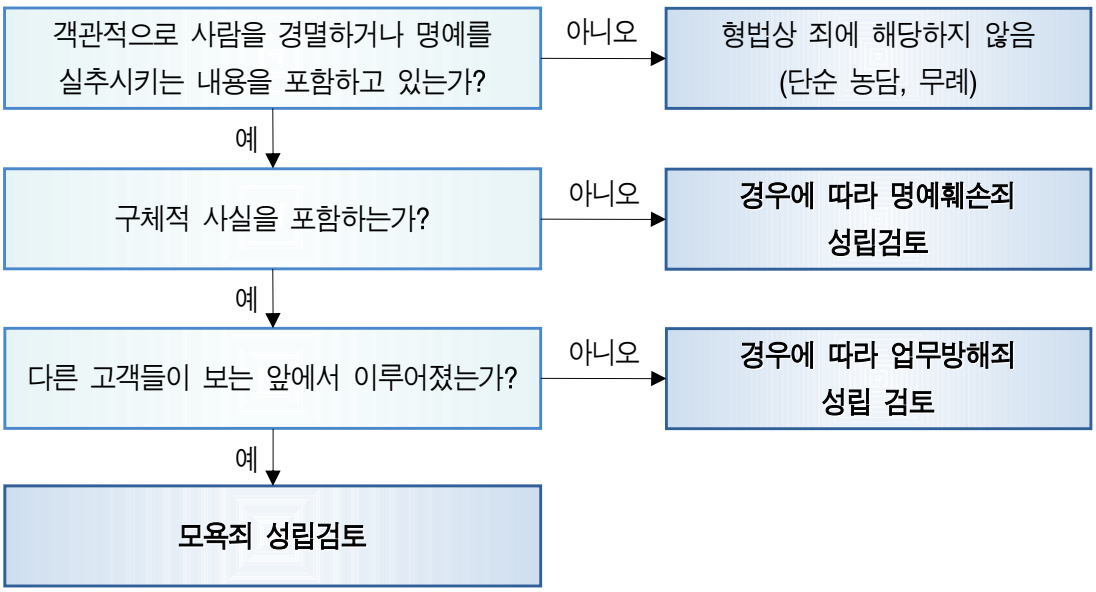
폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 안전요원의

도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.

소속 부서장에게 보고하고, 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모해두거나 서비스일지, 업무 일지에 기록한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

고객님의 문제해결을 도와드릴 관리자 분을 불러 드릴테니 잠시만 기다려 주시겠습니까?



[그림 Ⅳ-5-2] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 행동에 의한 소란 행위 시 CCTV 촬영 구역으로 유도한다.
- 폭행을 당한 경우에는 안전요원을 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 물건을 던지거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 발생 시 녹음 주의사항

- 문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 하는 것이 필요하다.
- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 멘트에 '본 대화내용은 녹음이 가능합니다.' 라는 안내가 미리 제시되거나, 문제 행동 촬영을 위해서는 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.

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

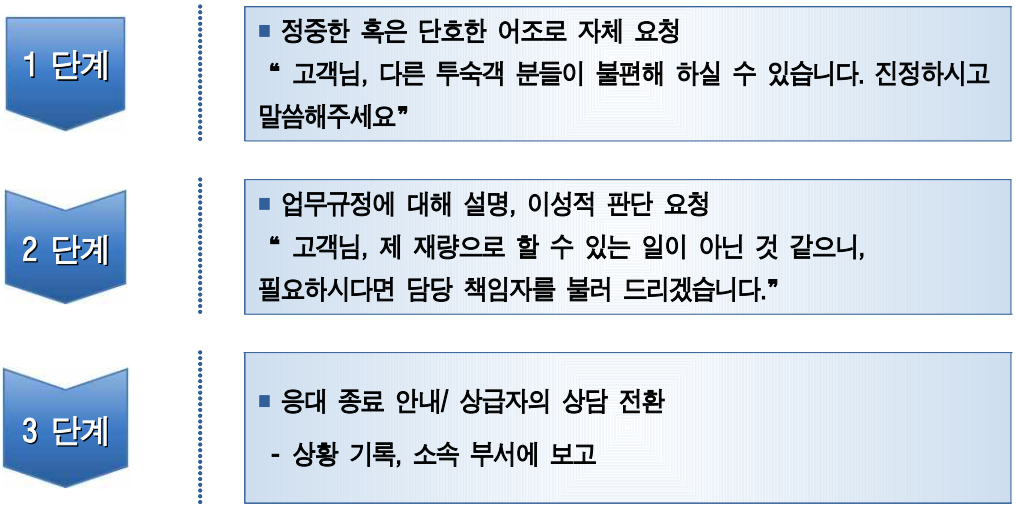
(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

"상급자와의 면담을 하신다고 해도
동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다."

(3) 3단계

상담을 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 소속 부서에 보고하도록 한다.



[그림 Ⅳ-5-3] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 문제행동 행위자 격리 및 해당 서비스 근로자 보호

본 호텔은 고객접점 부서 근로자에게 고객의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 문제행동 행위자는 격리하고, 해당 근로자는 보호조치를 취하도록 한다.

나) 휴식시간 연장

본 호텔은 위의 문제행동이 발생한 경우 해당 근로자의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴식을 취하게 해야 한다.

또한 해당 사안을 '고객응대업무 종사자 보호위원회'에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 근로자에 대해 건강장해 예방을 위한 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 근로자가 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

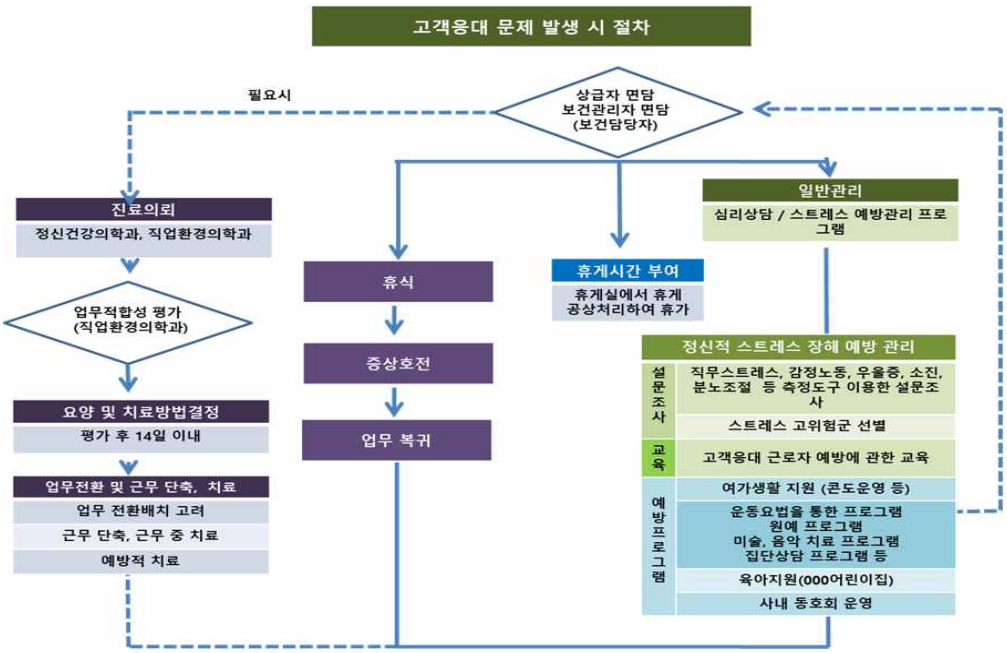
가) 지원방안

고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 고객접점 부서 근로자에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 보건관리자나 보건담당자는 심리치료 등 전문가의 상담을 받을 수 있도록 지원한다.

- '고객응대업무 종사자 보호위원회'에서는 해당 사안을 논의하여 복무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영한다.

나) 건강장해 예방 프로세스

고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 고객접점 부서 근로자의 건강장해 예방을 위한 프로세스는 [그림 Ⅳ-5-4]와 같다.



[그림 Ⅳ-5-4] 고객응대 문제 발생 시 건강장해 예방 프로세스

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 호텔에서 고객의 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 근로자가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 Ⅳ-5-6>와 같다. 피해 근로자가 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 Ⅳ-5-6> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)
증거 내용	- 예약센터의 경우 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018)

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 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 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 하도록 한다.

라) 법적대응요령

문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 시에는 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다. 퇴실조치에 대한 성립조건은 고객이 호텔의 영업에 방해되는 행동을 하거나 사업주가 퇴실조치가 필요하다 판단되면 성립이 되며 사업주가 퇴실을 요구함에도 불구하고 고객이 이를 거부하는 순간 범죄가 성립된다.

<표 Ⅳ-5-7> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 근로자 혹은 부서장이 대리인으로 신고여부 결정
경찰출동	해당 근로자 혹은 부서장이 당시 상황을 설명 - 사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 근로자가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

<표 Ⅳ-5-8>퇴거조치에 따른 대응방안

성립조건	호텔영업에 방해되는 행동 및 사업주가 판단하는 경우/퇴거를 요구함에도 불구하고 고객이 이를 거부하는 순간 범죄 성립 (형법 제 319조 2항)
처벌	3년이하 징역 또는 500만원 이하 벌금
대응방안	- 호텔에 들어온 사람의 용무를 파악한 후 관련 부서 담당자가 대응하는 것이 원칙 - 폭력, 욕설 등 맞대응을 하지 말 것 - 집단방문의 경우 대표 1, 2인을 제외하고 퇴거 요구 - 분위기가 험악한 경우 보안팀에게 지원을 요청해야하며 요청한 사람의 주도로 상황 대응 - 추후 고소 등을 위해 신원 파악 및 자필로 이름 및 연락처를 쓰게 하고 신분증을 복사, 녹음, 녹화 등 퇴거 요구상황을 명확히 증거로 남겨야 함 - 추후 진행되는 상황을 감안 관련부서 협의 후 경찰에 고소 등의 절차를 진행

6. 마트계산원

본 마트계산원의 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼은 마트의 계산원에 해당하는 내용이다. 마트계산원이 근무하는 관련기관에서는 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 마트에서 고객응대업무를 수행하는 근로자의 건강을 보호하고, 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다.

2) 매뉴얼 적용범위

본 마트에서는 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하여 고객응대업무 근로자를 파악하였다. 적용대상은 정규직·비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역 노동자 등) 등에 관계없이 모든 근로자에게 적용될 수 있도록 한다. 같은 장소에서 고객응대업무를 수행하는 모든(파견, 용역, 도급, 협력, 입점, 납품업체 소속) 근로자 또한 적용될 수 있도록 한다.

<표 Ⅳ-6-1> 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량

업무 유형	고객응대 업무내용	고용형태	근로자수	1인당 1일 업무량 (3개월 평균)
계산	제품의 가격 파악, 물품 금액 청구, 계산작업 및 영수증 제공, 상품 물품 포장, 정산	정규직	10명	50명/일
계산	제품의 가격 파악, 물품 금액 청구, 계산작업 및 영수증 제공, 상품 물품 포장, 정산	비정규직	10명	50명/일

2. 고객응대업무 근로자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 마트는 모든 마트계산원의 건강과 행복을 보전할 수 있는 안전한 근무환경을 조성하고 사고 없는 사업장을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

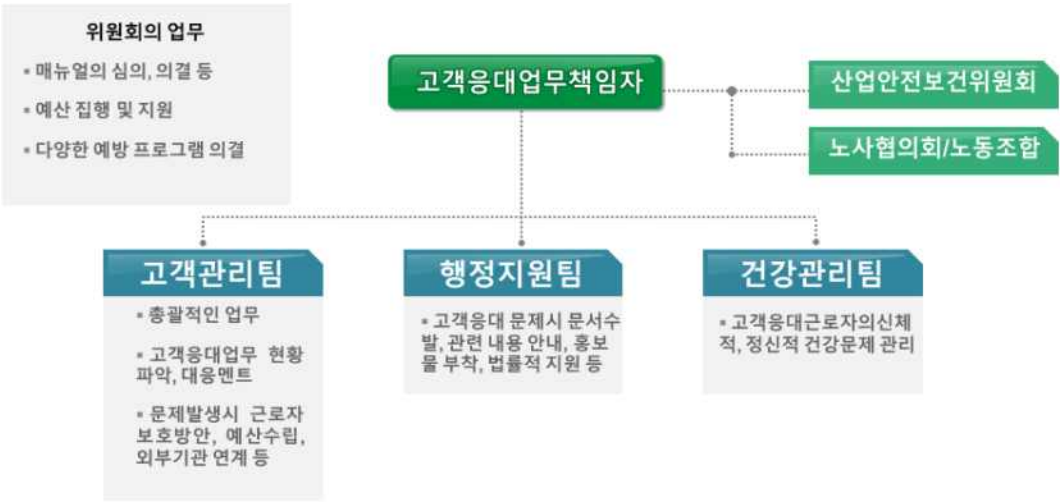
또한, 고객응대 마트계산원의 인격과 감정을 존중하며 일을 하면서 건강과 안전을 우선시하며 고객응대로 인한 직무스트레스와 감정노동이 생기지 않도록 하는 직장문화를 선포한다.

2) 고객응대위원회

본 마트는 고객응대근로자 건강보호를 위하여 고객응대위원회를 1년에 4회 개최하여 이에 대한 현안을 논의한다.

① 고객응대위원회의 업무는 다음과 같다.
- 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 심의 등
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램 의결

② 고객응대업무 종사자 보호위원회의 위원 구성에는 마트계산원의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.



[그림 Ⅳ-6-1] 위원회의 구성 및 업무

3) 단체 협약

본 마트는 노사협의에 의하여 고객응대 부서에 감정노동 휴가를 다음과 같이 추가 적용한다. 연 1일 이상의 감정노동 휴가를 고객을 대면하는 마트계산원들에게 부여한다.

<표 Ⅳ-6-2> 감정노동 휴가 대상자

해당직종	대상자
계산직	고객을 대상으로 계산업무를 수행하는 마트계산원

4) 고객응대업무 근로자 권리보장 선언

① 마트계산원은 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 대면하는 경우 다른 마트계산원으로 교체를 요구할 수 있는 권리가 있다.

② 마트계산원은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 소속된 마트에 알려 마트계산원이 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 마트는 업무의 일시적 중단이나 전환을 할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 마트계산원이 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 마트는 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 마트계산원에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.

⑤ 마트는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 마트계산원을 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하거나 휴일을 제공할 수 있다.

⑥ 마트는 마트계산원이 문제행동 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 마트계산원의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑦ 마트는 문제행동 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 마트계산원에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 마트계산원의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

5) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

마트의 마트계산원에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제행동 고객의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 Ⅳ-6-3> 문제행동 고객의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 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 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우[1]
유형	1. 욕설, 폭언[2] 2. 성희롱[3] 3. 폭력[4] 4. 언론이나 인터넷 등 게재를 운운하면서 위협하는 경우[5]	1. 사소한 말꼬투리를 잡는 경우 2. 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우 3. 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 4. 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우 5. 서비스 과정 중에 고객이 근로자를 오해하는 경우

※ 출처: 정혜선 등(2017). 「마트계산원」의 감정노동 매뉴얼.

[1] 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사

[2] 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)

[3] 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조

[4] 형법 제260조(폭행, 존속폭행), 형법 제257조(상해), 형법 제314조(업무방해)

[5] 형법 협박죄 적용 가능

나) 법률적으로 문제가 되는 유형

법률적으로 문제가 되는 유형은 욕설이나 폭언, 성희롱, 폭력, 위협, 언론이나 인터넷 등에 게재를 운운하면서 위협하는 경우, 허위신고, 시정무관 반복민원으로 구분이 된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 Ⅳ-6-4>에 정리하였다.

<표 Ⅳ-6-4> 법률적으로 문제되는 유형 분류

구분	유형 내용
욕설, 폭언	마트계산원에게 반말을 하며 하대하거나, 큰소리로 명예를 훼손하거나, 욕설을 하거나 난폭하게 말을 하는 경우
성희롱	마트계산원의 신체 접촉 및 마트계산원에게 성적 수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하거나, 명찰을 보고 친근감을 표시하며 사적인 만남을 유도하는 등 성희롱을 하는 경우
폭력	상품을 던지거나, 기물을 파손하며 위협하는 경우, 서비스 내용이 마음에 들지 않는다며 카드나 돈을 주며 바닥에 던지는 등의 폭력을 행사하는 경우
언론이나 인터넷 등에 게재를 운운하면서 위협하는 경우	마트계산원의 행동이나 서비스 제공에 문제가 있다고 언론이나 인터넷, SNS 등에 게시를 하겠다고 계속적으로 협박하여 다른 것을 요구하는 경우

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

법률적으로 문제가 되지 않는 유형은 사소한 말꼬투리를 잡는 경우, 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우, 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우로 구분이 된다.

<표 Ⅳ-6-5> 법률적으로 문제되지 않는 유형 분류

구분	유형 내용
사소한 말꼬투리를 잡는 경우	마트계산원의 상담 및 서비스 제공과 관련된 말에 꼬투리를 잡으며 업무를 방해하는 경우
무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우	마트 이용이나 서비스에 불만을 제기하며 마트계산원이나 부서의 팀장, 지점장을 운운하며 면담을 요구하는 경우
규정에 어긋나는 요구를 하는 경우	마트의 규정이 있으나 이를 무시하며 부당한 요구를 하는 등 규정에 어긋난 것을 요구하는 경우
인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우	마트계산원과 기관 내 근로자를 무시하며 공개 사과를 요구하는 등 인격적으로 모독하는 태도
서비스 과정 중에 고객이 근로자를 오해하는 경우	서비스 제공 과정을 손가락질, 비웃음, 도난방지기가 울려 확인하는 과정에서 오해하는 경우

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

가) 문구 게시 장소 혹은 방법

- 고객만족센터, 고객용 엘리베이터, 무빙워크, 계산대, 화장실 등 고객이 잘 볼 수 있는 모든 공간에 포스터 부착
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시
- 홍보물에 고객응대근로자 보호 문구 삽입
- 고객응대 근로자 보호에 대한 안내 방송 오전, 오후에 실시
- 비대면 업무 음성 안내 실시

나) 음성 안내 내용(예시)

“안녕하십니까! 00마트입니다. 상담근로자 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 품질 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 감정노동자보호법시행에따라담당직원과의통화중폭언, 성희롱 등은 처벌받을 수 있습니다. 상호 존중하는 00마트를 만들고자 합니다. 상담사를 연결해드리겠습니다.”

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 마트는 고객과 접점하는 마트계산원에 대하여 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 시행규칙 제33조 제1항에 따른 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 등을 이용하여 교육한다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 고객과 접점하는 마트계산원, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 고객 접점 마트계산원과 동일 공간에서 근무하는 마트계산원(예, 고객만족센터 근무자 등)

다) 교육 계획 수립 및 실시

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

라) 필수 포함 내용

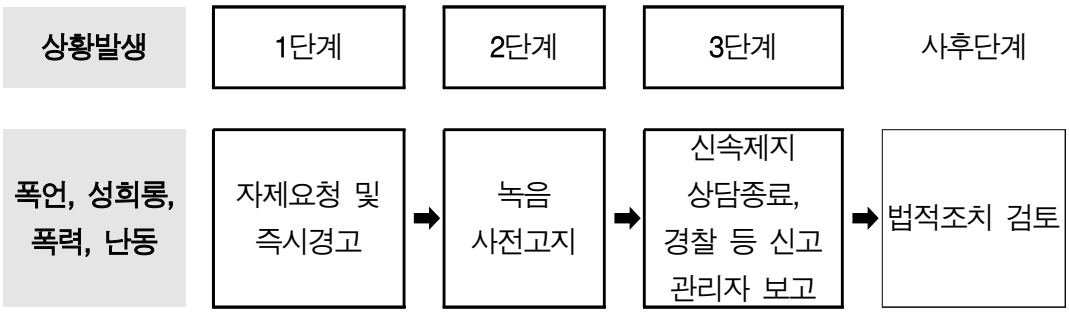
- 기관의 고객 접점부서 마트계산원의 업무 및 고객응대관리 규정(취업규칙, 단체협약 등)
- 고객 접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

3. 고객응대업무 근로자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 고객의 폭언·폭력 등 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 마트계산원은 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



(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 도와드리기가 어렵습니다.

(2) 단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없다면 핸드폰으로 사용하여 녹음한다.

응대 예시문

지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(CCTV, 스마트폰 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다.
고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 목욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제311조 모욕죄, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

(3) 단계: 상담종료, 경찰 등 신고

폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 안전요원의 도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.

소속 부서장에게 보고하고, 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모해두거나 행동일지, 업무 일지에 기록한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

고객님, 필요하시다면 관리자를 불러드리겠습니다.
제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 행동에 의한 소란 행위 시 CCTV 촬영 구역으로 유도한다.

- 폭행을 당한 경우에는 안전요원을 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 물건을 던지거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 이동하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

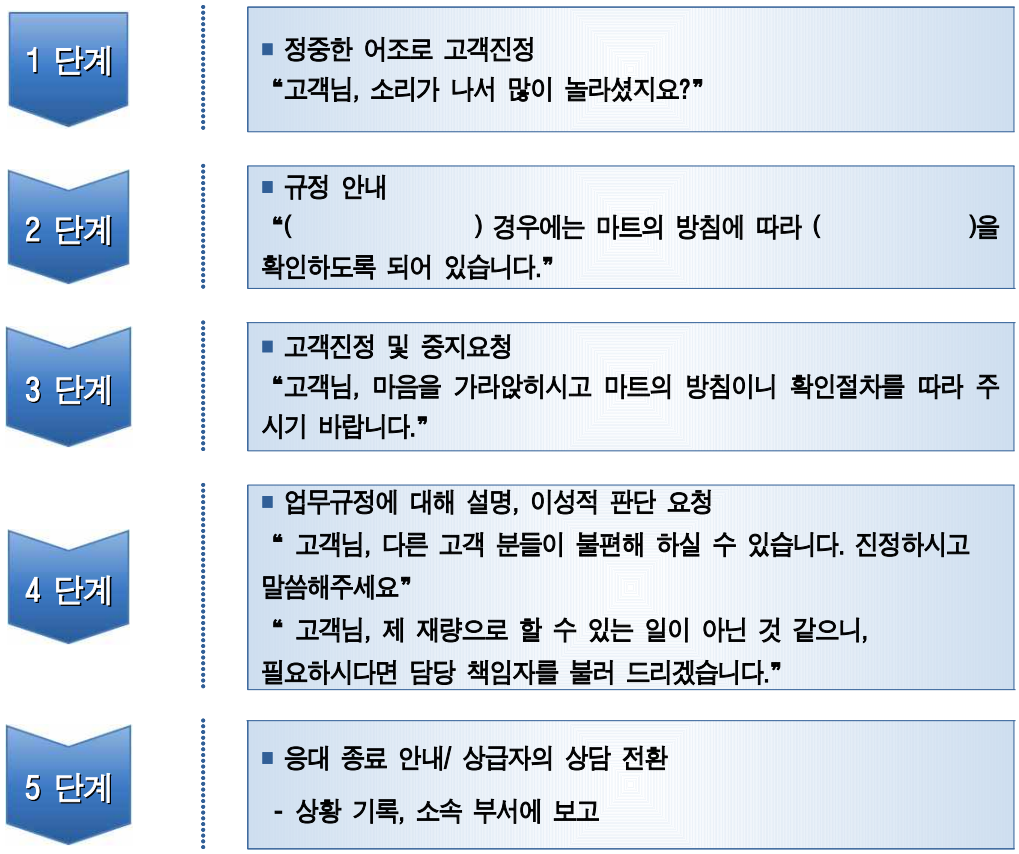
※ 문제 상황 발생 시 녹음 주의사항

- 문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 하는 것이 필요하다.
- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 멘트에 '본 대화내용은 녹음이 가능합니다.' 라는 안내가 미리 제시되거나, 문제 행동 촬영을 위해서는 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.

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

마트의 제도, 정책, 규정은 고객의 입장에서 불편을 제공하거나 불리한 사안으로 인식되는 경우가 있으므로 경우에 따라서는 고객의 시각에 맞추어 충분히 설명하고 이해를 구할 필요가 있다.

고객의 문제해결에 목표를 두면 계산원이 스트레스만 받게 된다는 점을 고려하여 문제와 사람을 분리하여 그 해결점을 찾는 것이 좋다.



[그림 Ⅳ-6-5] 오해의 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 문제행동 행위자 격리 및 해당 마트계산원 보호

본 마트는 고객접점 부서 마트계산원에게 고객의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 문제행동 행위자는 격리하고, 해당 마트계산원은 보호조치를 취하도록 한다.

나) 휴식시간 연장

본 마트는 고객접점 부서 마트계산원에게 고객의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 해당 마트계산원의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴식을 취하게 해야 한다.

또한 해당 사안을 고객응대위원회에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 마트계산원에 대해 건강장해 예방을 위한 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 마트계산원이 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 고객접점 부서 마트계산원에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 보건관리자는 심리상담사 등의 상담을 받을 수 있도록 지원한다.

‘고객응대업무 종사자 보호위원회’에서는 해당 사안을 논의하여 복무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영한다.

- 필요시 정신건강장해를 지원하는 지역사회 내에 자원을 활용하는 것이 필요하다. 현재, 근로자건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 마트에서 고객의 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 마트계산원이 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 Ⅳ-6-6>와 같다. 피해 마트계산원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 Ⅳ-6-6> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)
증거 내용	- 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018)

나) 피해 마트계산원 지원

피해 마트계산원이 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 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

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

라) 법적대응요령

문제 발생 시 경찰에 신고를 할 시에는 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다. 퇴거조치에 대한 성립조건은 마트의 영업에 방해되는 행동 및 지점장이 판단하는 경우와 퇴거를 요구함에도 불구하고 고객이 이를 거부하는 순간 범죄가 성립된다.

<표 Ⅳ-6-7> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	부서장이 신고여부 결정
경찰출동	부서장 또는 책임자가 당시 상황을 설명 -사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 마트계산원이 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

7. 항공기 객실승무원

이 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼은 항공기 객실승무원에 해당하는 내용이다. 지상에서 근무하는 다른 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

이 매뉴얼은 산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치), 동법 시행령 제25조의7(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치), 동법 시행규칙 제26조의2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)에 의거 승객에게 직접 대면 서비스를 제공하는 업무를 수행하는 과정에서 승객의 폭언, 폭행, 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 항공기 객실승무원의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주, 보건관리자 및 객실승무원에게 필요한 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강장해 예방 및 관리에 필요한 조치사항을 정함을 목적으로 한다.

2) 매뉴얼 적용범위

이 매뉴얼은 정규직, 비정규직 등 고용형태에 관계없이 항공기 내에서 고객응대업무를 수행하는 모든 객실승무원에게 적용된다. <표 Ⅶ-1>을 참조하여 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하며 사업장 특성에 따라 내용을 수정하여 사용할 수 있다.

<표 Ⅶ-7-1> 객실승무원의 고객응대업무 유형

업무 유형	근무위치	승객응대 업무내용	고용형태	종사자수	1인당 1회 업무량
서비스	기내	환영인사 및 탑승권 확인	정·비정규직	2명	160~250명/회
서비스	기내	노약자 도움 제공	정·비정규직	1명	1~2명/회
서비스	기내	좌석안내 및 좌석 문제 해결	정·비정규직	2~8명	50-60명/회
서비스	기내	승객 휴대수하물 보관	정·비정규직	2~8명	50-60명/회
서비스	기내	음료서비스	정·비정규직	4~25명	50-60명/회
서비스	기내	기내식서비스	정·비정규직	4~25명	50-60명/회
서비스	기내	입국서류 배포	정·비정규직	4~8명	50-60명/회
서비스	기내	면세품 기내판매	정·비정규직	2~8명	30-50명/회
서비스	기내	보안 점검	정·비정규직	2~8명	30-50명/회
서비스	기내	안전업무	정·비정규직	20명	50-60명/회
서비스	기내	객실 순회	정·비정규직	4~10명	50-60명/회
서비스	기내	환자 발생 시 필요조치 수행	정·비정규직	1~2명	0~4명/회
서비스	기내	기내 서비스 물품 회수 및 정리	정·비정규직	4~8명	50-60명/회
서비스	기내	승객 하기 인사	정·비정규직	2명	160~250명/회

2. 고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 항공사는 최고의 안전 및 고객지향적 서비스를 통한 고객만족과 객실승무원의 안전과 건강을 위해 승객과 승무원이 서로 존중하고 배려하는 근무환경을 조성하여 사고 없는 사업장 만들기에 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

① 승객은 어떠한 이유로도 객실승무원에게 폭언, 폭행, 위협 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.

② 객실승무원과 관련된 승객의 성희롱, 성폭력 사건이 발생하지 않도록 노력한다.

또한 항공보안에 관한 업무 및 기내 서비스 업무를 담당하는 객실승무원의 건강과 안전을 우선시하고 인격과 감정을 존중하며 고객응대업무와 관련된 감정노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 이를 예방하는 직장문화를 선포한다.

2) 고객응대위원회

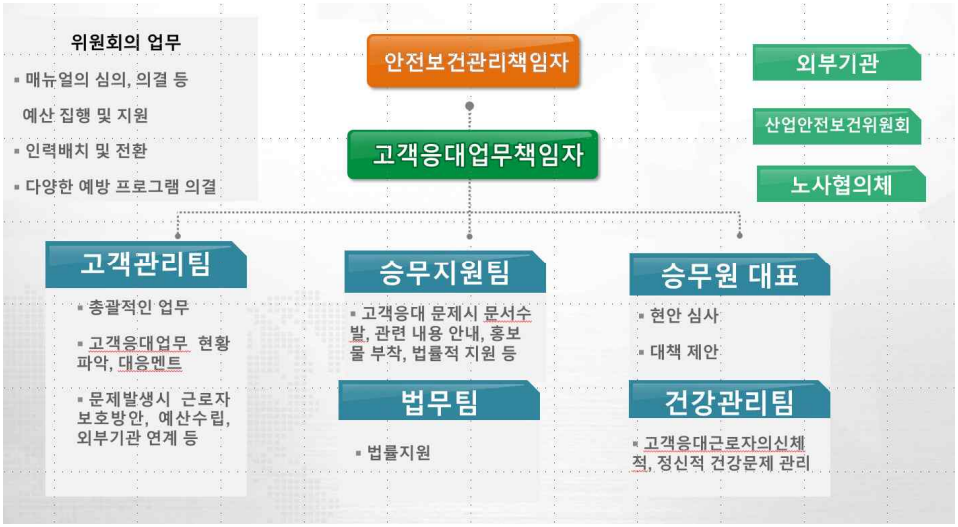
고객응대근로자의 건강보호에 관한 중요 사항을 심의·의결하기 위하여 고객응대위원회를 설치하고 매년 2회 정기적으로 회의를 개최한다. 고객응대업무 관련하여 심의·의결할 사안이 발생한 경우 즉시 위원회를 개최하여 필요한 조치를 한다. 위원회에서 의결된 사항은 해당 근로자에게 알리고 문서로 보관한다.

① 고객응대위원회 위원장은 사업주가 임명하며 위원의 임기는 2년이며 연임할 수 있다.

- 고객응대위원회 위원은 위원장이 지정한다.
- 고객응대위원회는 안전보건관리책임자 1명, 객실지원팀(객실승무팀) 1명, 고객지원팀 1명, 법무팀 1명, 건강관리팀 1명(보건관리자 또는 산업보건의), 객실승무원 대표 1명으로 구성한다. 보건업무를 위탁한 경우에는 당해 보건관리대행기관의 해당 사업장 담당자가 참여하며 노사협의회가 있을 경우 위원회를 대신할 수 있다.

② 고객응대위원회의 업무는 다음과 같다.

- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예산집행 및 지원에 관한 사항
- 고객응대근무자 건강보호를 위한 인력배치 및 전환에 관한 사항
- 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램 에 관한 사항
- 기타 고객응대근로자의 건강에 관한 사항 등



[그림 Ⅶ-7-1] 위원회의 구성 및 업무

3) 단체 협약

노사협의에 의하여 고객접점 서비스를 제공하는 객실승무원에게 감정노동 휴가를 부여할 수 있다. 단, 승객을 대상으로 고객응대업무에 종사하지 않는 지상근무를 하고 있는 승무원은 휴가 대상에서 제외할 수 있다. 단체협약이나 취업규칙 등에 감정노동 및 고객응대업무와 관련된 내용이 명시되어 있는 경우 그 내용을 매뉴얼에 제시한다.

<표 Ⅶ-7-2> 감정노동 휴가 해당부서와 직급(예시)

해당직종	해당부서와 직급
객실승무원	비행근무하는 모든 객실승무원 (수습/인턴, 사원(승무원), 부사무장, 사무장, 선임 사무장, 수석사무장)
객실승무원	지상에서 근무하는 객실승무원

4) 고객응대근로자 권리보장 선언

① 객실승무원은 부당한 요구나 무리한 요구를 하는 승객을 통제하거나 업무를 중단할 수 있는 권리가 있다.

② 객실승무원은 승객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 회사에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 업무의 일시적 중단이나 근무 위치를 변경할 수 있는 기준에 의거하여 피해 객실승무원을 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 객실승무원에게 적절한 재량권을 부여한다.

⑤ 승객으로부터 부당한 대우를 받은 객실승무원을 보호하기 위하여 휴게시간을 연장할 수 있다.

⑥ 피해 객실승무원이 문제유발 승객에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 객실승무원의 의견을 최대한 반영하도록 한다.

⑦ 문제유발 승객에 대한 조치를 취할 경우, 피해 객실승무원의 개인정보를 보장하며, 객실승무원에게 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

⑧ 문제유발 승객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 객실승무원에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다.

5) 문제유발 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

객실승무원에게 감정노동 문제를 야기하는 문제유발 승객은 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 Ⅶ-7-3> 문제유발 고객의 유형

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	승객이 기내에서 하는 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 법적 조치 가능	승객의 행위가 법률상 범죄에 해당하지는 않으나 업무 수행 방해 또는 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 욕설, 폭언 등 소란행위1) 2. 폭행 및 협박2) 3. 성희롱 3) 4. 음주 및 약물 복용과 관련된 위해행위4) 5. 규정 위반	1. 사소한 꼬투리를 잡는 경우 2. 언론이나 인터넷 등 게재를 운운하면서 위협하는 경우 3. 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우 4. 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 5. 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우

1) 항공보안법 제23조제1항제1호

2) 형법 제260조(폭행, 존속폭행), 항공보안법 제23조제2항, 항공보안법 제46조

3) 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조, 항공보안법 제23조제1항제4호

4) 항공보안법 제23조제1항제3호

5) 항공보안법 제23조제1항

나) 법률적으로 문제가 되는 유형

법률적으로 문제가 되는 유형으로 폭언, 폭행, 다른 사람에게 성적 수치심을 일으키는 행위, 술을 마시거나 약물을 복용하고 다른 사람에게 위해를 주는 행위, 승무원의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위, 규정 무시 등이 있다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 Ⅶ-7-4>를 참조한다.

<표 Ⅶ-7-4> 법률적으로 문제되는 유형

구분	유형 내용
욕설, 폭언	승무원의 안전관련 지시 또는 서비스 내용에 불만을 가지고 욕을 하거나 난폭하게 말을 하는 행위 - 폭언(욕설, 모욕, 협박)을 하는 경우 - 반말하며 하대하는 경우 - 욕을 하면서 손가락질을 하는 경우
폭행, 협박	기내서비스가 마음에 들지 않는다며 폭력을 행사하는 경우 - 승무원이 제공한 기내식 서비스가 마음에 들지 않는다며 승무원에게 기물을 던지는 경우
성희롱	승무원에게 성적 수치심을 일으키는 행위 - 엉덩이를 의도적으로 툭툭 치며 부르는 경우 - 야한 농담을 건네는 경우 - 몰래 승무원의 신체를 사진촬영 하는 경우
음주, 약물 관련 소란	기내에서 음주나 약물복용으로 인해 소란을 피우는 경우 - 기내에서 과음하고 주변 승객을 폭행하는 경우 - 과음상태에서 승무원의 제지에도 불구하고 비상도어를 열려고 하는 경우
규정 위반	항공보안법에 규정된 조항들을 준수하지 않는 경우 - 기내에서 담배를 피우는 경우 - 항공기 비상구 문을 열려고 하여 항공안전을 위협하는 경우 - 화장실 사용금지에 대한 승무원의 지시를 불이행하는 경우

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

법률적으로 문제가 되지 않으나 피해 객실승무원에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에는 사소한 꼬투리를 잡는 경우, 언론이나 인터넷 게재 위협, 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우, 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우 등이 있다.

<표 Ⅶ-7-5> 법률적으로 문제되지 않는 유형 예시

구분	유형 내용
사소한 꼬투리	승무원의 서비스에 지속적으로 부정적으로 평가하고 불만을 제기하는 경우
언론이나 인터넷 게재 위협	서비스에 문제 있다며 SNS에 게시 하겠다고 협박하며 승무원이 수용하기 어려운 요구를 하는 경우
무조건 상급자 면담요구	상위 클래스 승객과 친분을 이유로 상위 클래스 좌석에 앉아가려는 행동 제지에 무조건 사무장을 데려오라 하는 경우
규정에 어긋나는 요구	취했음에도 불구하고 계속 주류서비스를 요구하는 경우
인격적 무시	승무원을 무시하거나 인격적으로 모독하는 태도

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

고객응대근로자에게 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나, 음성을 안내하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

가) 안내문구 게시 장소 및 방법

- 홈페이지 항공편 예매 사이트에 팝업창 띄우기(전산팀)
- 비대면 업무 음성 안내 실시(예약센터)
- 발권카운터, 탑승수속(체크인) 카운터에 고객응대근로자 보호 안내문구 게시(여객운송팀)
- e 티켓 확인증에 고객응대근로자 보호 안내문구 삽입 (전산팀)
- 승객용 PC에 고객응대근로자 보호에 대한 바탕화면 활용(전산팀)
- 불법행위에 대한 경고 방송 실시(객실승무팀)
- 기내잡지, 기내 VOD(주문형 비디오의 항공사정보 사이트)에 고객응대근로자 보호 안내문구 삽입(홍보팀)

나) 문구 내용

감정노동자 보호 안내문(전주시)　　배려천사 캠페인 포스트(직업건강협회)

[그림 Ⅶ-2] 고객응대근로자 건강보호 포스터

다) 음성 안내(예시)

“안녕하십니까! oo항공을 이용해주셔서 감사합니다. 상담원 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 품질 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중・배려하는 oo항공을 만들고자 합니다. 상담원을 연결해드리겠습니다.”

2) 건강장해 예방 관련 교육

현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위해 사건 발생 시 상황별 대처 방법 및 건강장해 예방 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 시행규칙 제33조제1항에 따른 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 및 회전익항공기를 위한 운항기술기준 10.8.3항에 따른 초기 보안훈련, 10.8.10항에 따른 객실승무원 정기훈련, 10.8.11항에 따른 객실승무원 재자격훈련 등 규정에 따라 교육을 실시한다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 승객에게 고객응대업무를 수행하는 모든 객실승무원
- 추가 대상 : 신입승무원(교육생) 및 행정승무원

다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기훈련과정을 활용하여 교육한다.
- 객실승무원 교육 시 감정노동과 관련된 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 회사 인트라넷 등을 이용하여 재교육을 실시한다.

라) 필수 교육 내용

- 객실승무원 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼(취업규칙, 단체협약에 포함되어 있는 내용)의 내용
- 상황별 기내난동승객 대응 방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

3. 고객응대근로자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 폭언·폭력 등을 예방하기 위한 대응요령

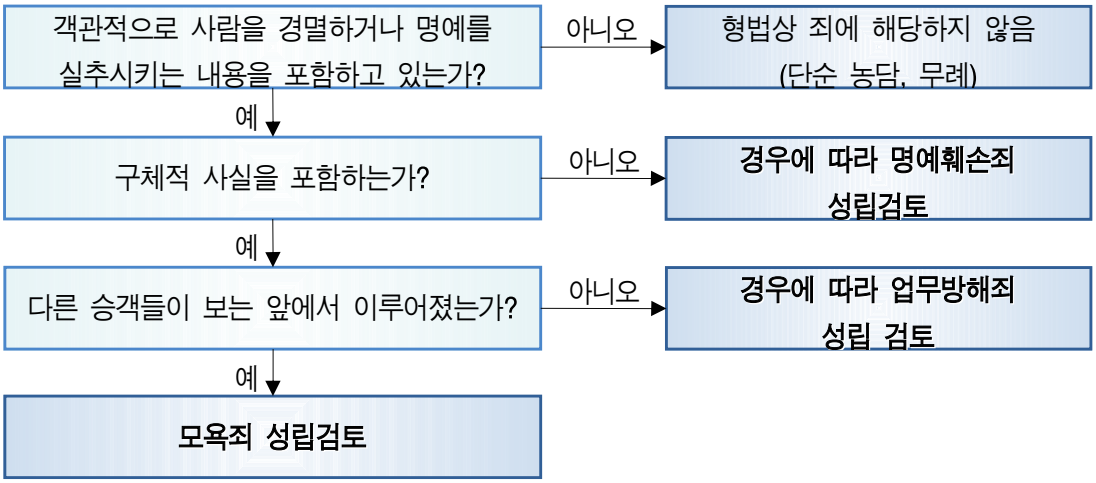
(1) 승객의 성향 파악

승객의 과거 기내난동 이력 등 관련 자료를 통해 사전에 위험성을 인지할 수 있도록 한다. 기내에서 객실승무원 폭언, 폭행, 경찰 출동 등의 사건이 발생한 경우 기내난동승객에 대한 대응방법은 모든 객실승무원이 공유하도록 한다.

(2) 평정심 유도 및 간단명료 대응

주취자, 과격한 언행이나 시비 등으로 대화가 곤란한 승객의 경우 우선적으로 평정심을 유지하도록 유도하며, 많은 대화를 자제하고 가급적 간단명료하게 대응한다.

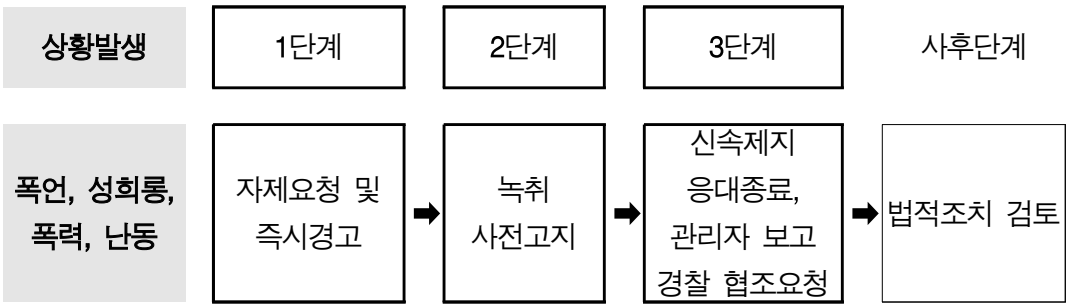
- 상대방의 말을 경청하는 태도를 보이며 적정 거리를 유지한다.
- 폭력 위험성이 높다고 판단되는 경우 항공기내보안요원(이하 보안요원'이라 한다)과 객실사무장에게 연락한다.



[그림 Ⅶ-7-3] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

나) 폭언·폭행 등 대응절차

기내에서 폭언·폭행 등의 사건이 발생한 경우 객실승무원은 자제요청, 즉시 경고, 녹화·녹음 고지, 응대종료, 법률적 조치와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법률적 대응까지 할 수 있다.



(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

- 폭언(고성, 욕설, 협박 등)을 중단할 것을 구두 경고할 수 있으며, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알린다. 대화 경청 및 설득으로 자제를 유도하도록 한다.
- 혼자 진정시키려고 하지 말고 보안요원이나 객실사무장의 도움을 받도록 한다.
- 승객과 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 승객을 진정시키도록 한다.

응대 예시문

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

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

경고 이후에도 폭언을 지속하는 승객에 대해서는 사전고지 후 휴대전화 등을 활용하여 불법행위를 녹화(불가피한 제약이 있는 경우는 제외)하도록 한다.

응대 예시문

지금부터 대화내용을 녹취(휴대전화 촬영, 녹음 등)하도록 하겠습니다.
승객분의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조(협박), 제311조(모욕죄))에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

(3) 3단계: 응대 종료, 경찰관서에 협조요청

폭언 중지를 3회 이상 안내하였음에도 불구하고 폭언을 지속하는 승객의 경우, 보안요원이나 객실사무장은 응대가 불가능함을 설명하고, 피해 승무원은 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.

지속적인 폭언으로 항공안전을 심각하게 위협하는 경우 신속히 제압 및 구금 조치, 도착공항 경찰관서에 협조를 요청한다. 이 경우 보안요원은 항공기내 주변 승객에게 협조요청 등 필요한 조치를 요구할 수 있다.

피해 승무원은. 하기 후 캐빈리포트를 작성하여 부서에 제출한다.

※ 국토교통부 지침 제22조(항공운송사업자의 항공기내보안요원 등 운영 지침) 참조

응대 예시문

승객분, 원하시면 객실사무장을 불러드리겠습니다.
제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 사무장님과 문제를 해결하시기 바랍니다.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 승객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지

말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.

- 폭행을 당한 경우에는 보안요원이나 객실사무장을 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 도착공항 경찰당국에 협조를 요청한다.

- 승객이 던진 물건에 맞거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적·정신적 피해가 있는 경우에는 하기 후 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 녹음·녹화 시 주의사항

- 불법행위 발생 시 승객에게 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.

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

(1) 1단계

우선 일차적인 고객접점 서비스를 제공하는 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

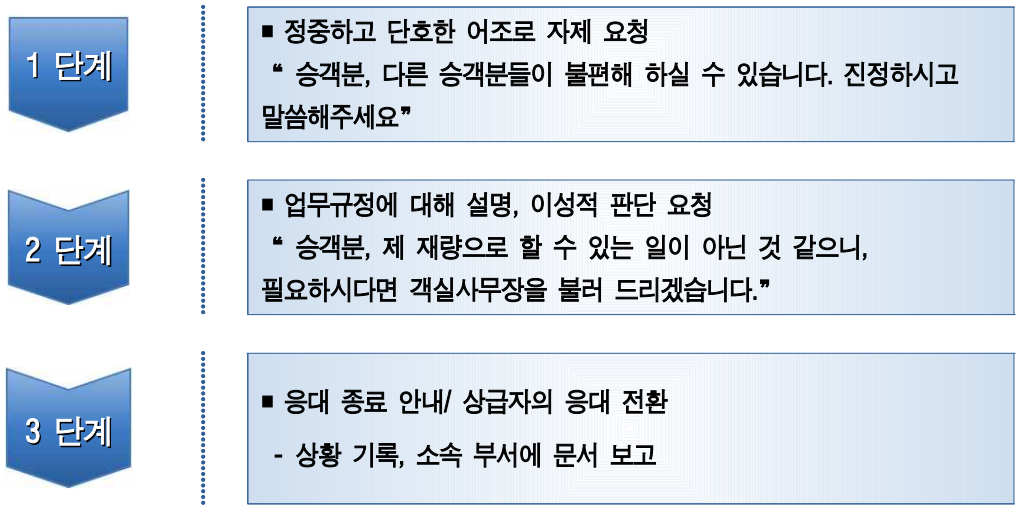
(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“상급자와 면담을 하신다고 해도 동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다.”

(3) 3단계

응대를 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 소속 부서에 캐빈리포트를 작성하여 제출한다.



[그림 Ⅶ-7-4] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 가해 승객 격리 및 피해 객실승무원 보호

객실승무원이 승객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 당한 경우 즉시 가해 승객으로부터 격리 조치하고, 피해 승무원이 원하는 경우 가해 승객과 대질하지 않도록 한다.

나) 휴게시간 연장

객실승무원이 승객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 당한 경우 피해 객실승무원의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴게시간을 부여한다.

해당 사안은 즉시 '고객응대위원회'에 상정되어 피해 승무원의 건강장해 예방을 위해 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 승객으로부터 폭언, 폭행 등을 당한 객실승무원이 휴식을 취하는 휴게공간은 사건이 일어난 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 장소에서 휴식을 취하도록 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

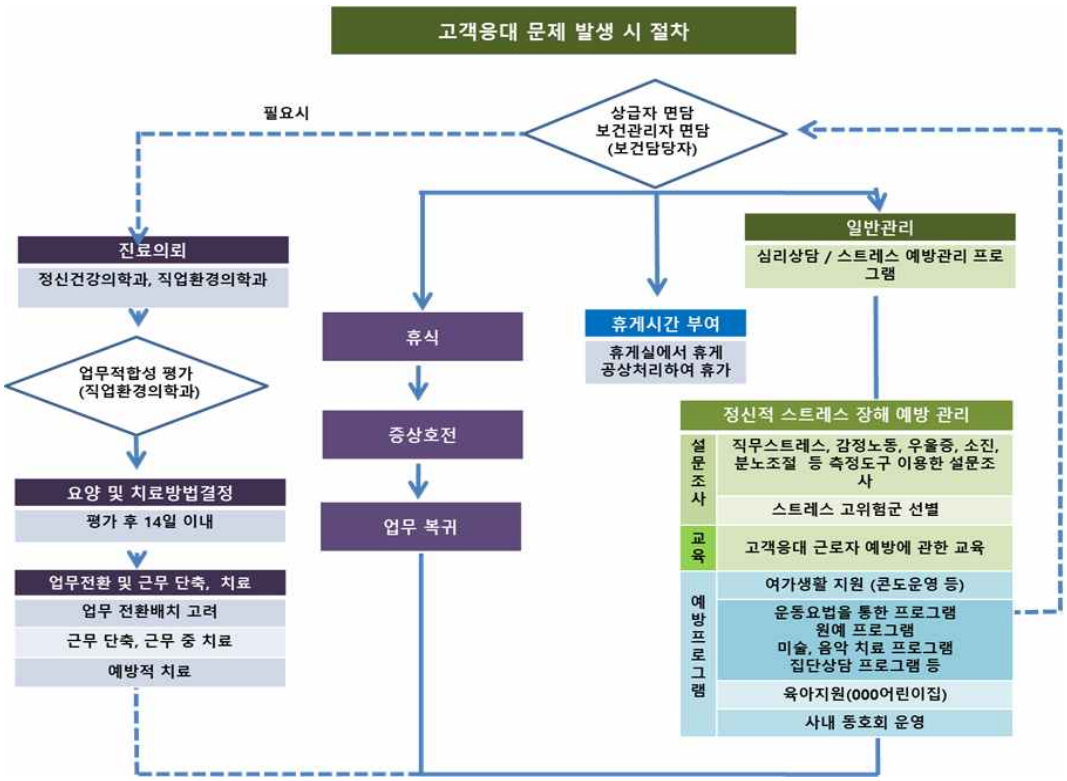
가) 지원방안

승객의 폭언, 폭행 등으로 인해 피해 객실승무원이 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 보건관리자(의료인에 한함) 또는 산업보건의는 심리상담, 치료 등을 받을 수 있도록 지원한다.

- '고객응대위원회'에서 해당 사안을 심의하여 근무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 부여 등을 의결한다.

나) 건강장해 예방 프로세스

승객의 폭언, 폭행 등으로 인해 피해 객실승무원의 건강장해 예방을 위한 프로세스는 [그림 Ⅳ-7-5]와 같다.



[그림 Ⅳ-7-5] 고객응대 문제 발생 시 건강장해 예방 프로세스

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

기내에서 승객의 폭언, 폭행, 성희롱 등으로 인해 피해 객실승무원이 고소·고발·손해배상 청구하고자 하는 경우 관할 수사기관에 증거자료 제출, 근무 배제 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제유발 승객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 Ⅶ-6>과 같다. 피해 객실승무원의 요청이 있는 경우 증거자료를 제공한다.

<표 Ⅶ-7-6> 문제유발 승객 대응을 위하여 파악해야 할 내용 및 증거

구분	구체적 내용
파악해야 할 내용	- 불법행위 발생 현황 - 불만 피해 정도 - 승객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 승객의 요구사항 (보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)
증거 내용	- 6하 원칙에 의거하여 작성된 보고서 - 불법행위 녹화자료 - 동료 승무원이 작성한 보고서(목격자 진술서)

* 출처 : 박종태(2018).

나) 피해 객실승무원 지원

피해를 입은 객실승무원이 업무상 재해로 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 하도록 한다.

승객의 폭언·폭행 등과 관련하여 피해 승무원이 고소·고발·손해배상 청구 등 법률적 대응을 하고자 하는 경우 가해 승객에 대한 녹취 자료, 캐빈리포트 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 근무배제 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

폭언·폭행 등을 일으킨 가해 승객을 대상으로 피해 객실승무원이 직접 고소, 고발, 손해배상 청구 등 법률적 대응을 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

라) 법적대응요령

기내난동 승객 발생 시 도착 공항에 경찰 협조를 요청한 경우에는 아래와 같은 절차에 따른다.

<표 Ⅶ-7-7> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	기장이 회사, 관제기관에 신고
경찰출동	기장이 항공기 출입문 앞에서 불법행위 승객을 인계 - 기장 또는 보안요원은 피해·목격 경위 및 내용 등이 포함된 진술서를 작성하여 제출
경찰서 동행	결찰관이 추가 진술을 요구할 경우 객실승무원은 동행하여 조사에 협조
진술조서 작성	불법행위 발생현황을 6하원칙에 의거하여 구체적으로 진술 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

5. 산업안전보건법 외 관련 법령

1) 항공보안법 제23조(승객의 협조의무)

① 항공기 내에 있는 승객은 항공기와 승객의 안전한 운항과 여행을 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 고성방가 등 소란행위
   ※ 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함(운항중인 경우)
   ※ 2천만원 이하의 벌금에 처함(계류중인 경우)
2. 흡연(흡연구역에서의 흡연은 제외한다)
   ※ 1천만원 이하의 벌금에 처함(계류중인 경우)
   ※ 5백만원 이하의 벌금에 처함(계류중인 경우)
3. 술을 마시거나 약물을 복용하고 다른 사람에게 위해를 주는 행위
   ※ 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함(운항중인 경우)
   ※ 2천만원 이하의 벌금에 처함(계류중인 경우)
4. 다른 사람에게 성적 수치심을 일으키는 행위
   ※ 1천만원 이하의 벌금에 처함(계류중인 경우)
   ※ 5백만원 이하의 벌금에 처함(계류중인 경우)
5. 「항공안전법」 제73조를 위반하여 전자기기를 사용하는 행위
6. 기장의 승낙 없이 조종실 출입을 기도하는 행위
7. 기장등의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위
   ※ 10년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처함

② 승객은 항공기 내에서 다른 사람을 폭행하거나 항공기의 보안이나 운항을 저해하는 폭행·협박·위계행위 또는 출입문·탈출구·기기의 조작을 하여서는 아니 된다.

2) 항공안전법 제46조(항공기 내 폭행죄 등)

① 제23조제2항을 위반하여 항공기의 보안이나 운항을 저해하는 폭행·협박·위계행위 또는 출입문·탈출구·기기의 조작을 한 사람은 10년 이하의 징역에 처한다.
② 제23조제2항을 위반하여 항공기 내에서 다른 사람을 폭행한 사람은 5년 이하의 징역에 처한다.

3) 국토교통부지침 제22호(항공운송사업자의 항공기내보안요원 등 운영지침) 제4호(항공기내보안요원의 권한 및 책임)

③ 항공기내보안요원(일반 객실승무원 포함)은 객실 내 불법행위 및 항공안전을 해치는 범죄행위 등을 녹화할 수 있으며, 그 행위를 저지시키기 위한 필요한 조치를 할 수 있다.

8. 아파트 경비원

1. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

이 매뉴얼은 산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치), 동법 시행령 제25조의7(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치), 동법 시행규칙 제26조의2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)에 의거 아파트 입주민이나 방문객에게 서비스를 제공하는 업무에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 아파트 경비원의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주, 보건관리자 및 아파트 경비원에게 필요한 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강장해 예방 및 관리에 필요한 조치사항을 정함을 목적으로 한다.

2) 매뉴얼 적용범위

이 매뉴얼은 정규직, 비정규직(한시적 근로자, 시간제 근로자, 파견근로자 등) 등 고용형태에 관계없이 같은 장소에서 고객응대업무를 수행하는 모든 아파트 경비원(입주자 대표회의와 직접 계약, 경비용역업체, 파견업체와 계약 등) 에게 적용된다. <표 Ⅷ-1>을 참조하여 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하며 사업장 특성에 따라 내용을 수정하여 사용할 수 있다.

<표 Ⅷ-8-1> 아파트 경비원의 고객응대업무 유형

업무 유형	근무 위치	고객응대 업무내용	고용형태	종사자수	1인당 1일 업무량 (3개월 평균)
경비	경비실	아파트 방문자 관리	비정규직	14명	240명/일
경비	주차장	주차관리 아파트 입주민 차량 밀기	비정규직	14명	10명/일
경비	경비실	택배물품, 등기우편물 인수 및 전달업무	비정규직	14명	15명/일
경비	경비실	입주민 민원 응대	비정규직	14명	1명/일
경비	분리수거장	재활용 쓰레기 분리수거	비정규직	14명	60명/일
경비	아파트 주변	청소작업	비정규직	14명	5명/일
경비	아파트 주변, 주차장, 계단	순찰, 경비업무	비정규직	14명	5명/일

2. 고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 아파트는 입주민의 안전을 위해 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 경비원의 안전과 건강을 위해 안전한 근무환경을 조성하여 사고 없는 사업장 만들기에 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

① 아파트 입주민이나 방문객(이하 '고객' 이라 한다)은 어떠한 이유로도 경비원에게 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.

② 고객으로부터 아파트 경비원과 관련한 성희롱, 성폭력이 발생하지 않도록 노력한다.

또한 아파트 경비에 관한 업무 및 출입자 통제, 시설물 유지·관리 업무를 담당하는 아파트 경비원의 건강과 안전을 우선시하고 인격과 감정을 존중하며 고객응대업무와 관련된 감정노동으로 인한 직무스트레스가 발생하지 않도록 이를 예방하는 직장문화를 선포한다.

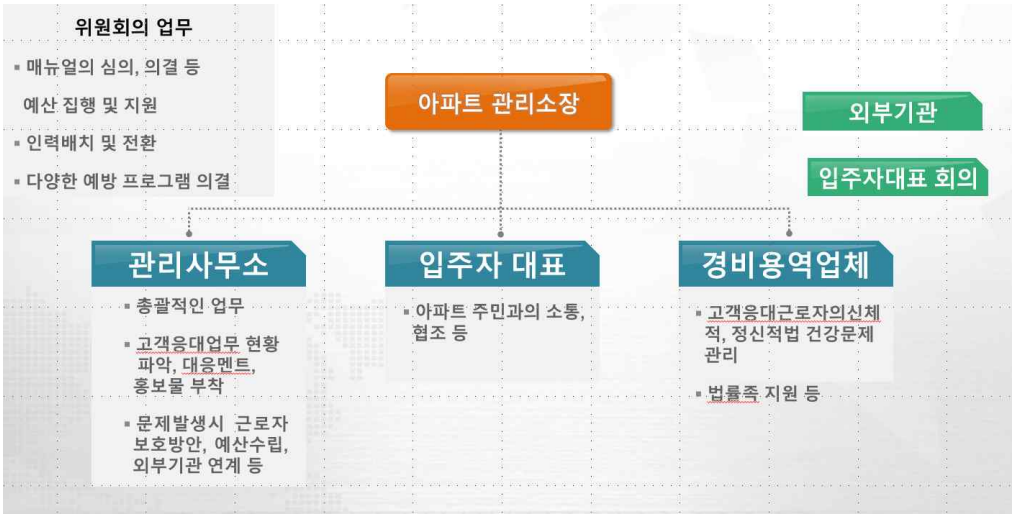
2) 고충처리위원회

고객응대근로자 건강보호를 위하여 고충처리위원회를 설치·운영하며 다음 사항에 대하여는 사안이 발생될 때 고충처리위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 해당 근로자에게 알리고 문서로 보관한다.

① 고충처리위원회의 업무는 다음과 같다.

- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예산집행 및 지원에 관한 사항
- 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 관한 사항
- 아파트경비원의 고충 심사에 관한 사항
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 인력배치 및 전환에 관한 사항
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램에 관한 사항
- 기타 고객응대근로자의 건강에 관한 사항 등

② 고충처리위원회 위원장은 아파트 관리사무소 소장이며, 위원회에는 관리사무소 직원, 입주민대표, 용역업체 관리자, 아파트 경비원 대표 1인을 포함한다.



[그림 Ⅷ-8-1] 위원회의 구성 및 업무

3) 단체 협약

노사협의에 의하여 고객접점 서비스를 제공하는 경비원에게 연 1일 이상의 감정노동 휴가를 부여할 수 있다. 단체협약이나 취업규칙 등에 감정노동 및 고객응대업무와 관련된 내용이 명시되어 있는 경우 그 내용을 매뉴얼에 제시한다.

단체협약이나 취업규칙 등에 감정노동 및 고객응대업무와 관련된 내용이 명시되어 있는 경우 그 내용을 매뉴얼에 제시한다.

4) 고객응대근로자 권리보장 선언

① 아파트 경비원은 부당한 요구나 무리한 요구를 하는 고객을 통제하거나 업무를 중단할 수 있는 권리가 있다.

② 아파트 경비원은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 관리사무소에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 업무의 일시적 중단이나 근무 위치를 변경할 수 있는 기준에 의거하여 피해 아파트 경비원을 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 아파트 경비원에게 적절한 재량권을 부여한다.

⑤ 고객으로부터 부당한 대우를 받은 아파트 경비원을 보호하기 위하여 휴게시간을 연장한다.

⑥ 피해를 입은 아파트 경비원이 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 경비원의 의견을 최대한 반영하도록 한다.

⑦ 문제유발 고객에 대한 조치를 취할 경우 피해 아파트 경비원의 개인정보를 보장하며, 경비원에게 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

⑧ 문제유발 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 아파트 경비원에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다.

<표 Ⅷ-8-2> 행복한 아파트를 위한 회사의 실천 약속(예시)

행복한 아파트를 위한 회사(입주자 대표회의)의 실천 약속

1. 아파트 경비원의 기본적 인권 보장을 위해 적극 지원한다.
2. 아파트 경비 업무의 전문성을 인정하고, 그에 맞는 처우를 보장한다.
3. 아파트 경비원을 위한 안전한 근무환경을 조성한다.
4. 아파트 경비원을 위한 적정 휴게시간과 휴식공간을 보장한다.
5. 아파트 경비원을 효율적으로 보호할 수 있는 주민 응대 매뉴얼을 마련한다.
6. 아파트 경비원이 부당한 주민 행동(폭언, 폭력, 성희롱 등)에 대하여 자신을 보호할 수 있는 적절한 권한을 보장한다.
7. 아파트 경비원의 안전을 보호하기 위한 조직을 둔다.
8. 아파트 경비원의 자기보호를 위한 정기적 교육을 실시한다.
9. 아파트 경비원의 정신적·신체적 건강을 위한 프로그램을 적극 지원한다.
10. 아파트 경비원을 위한 고충처리 창구를 상시적으로 운영한다.

<표 Ⅷ-8-3> 행복한 아파트를 위한 주민의 실천 약속(예시)

행복한 아파트를 위한 주민 실천 약속

1. 아파트 경비원의 인권을 존중하고 해당 서비스의 전문가로 인정한다.
2. 아파트 경비원들도 내 가족, 이웃이라는 것을 잊지 않는다.
3. 역지사지의 마음을 가진다.
4. 반말, 욕설, 희롱, 무시하는 언행을 하지 않고 존중하는 언행을 한다.
5. 서비스를 받을 때는 감사 인사를 하도록 한다.
6. 나의 부당한 요구가 다른 주민에게 피해가 되는 것을 인식한다.
7. 서로 잘못했을 때는 인정하고 사과한다.
8. 문제 제기는 합리적으로, 목소리는 부드럽게 한다.

※ 감정노동을 생각하는 기업 및 소비자문화조성 전국협회의 (2014). 『감정노동자, 존중받아야 할 당신의 가족입니다』 리플렛 변형

5) 문제유발 고객 유형분류

가) 문제유발 고객의 유형

아파트 경비원에게 감정노동 문제를 야기하는 문제유발 고객은 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

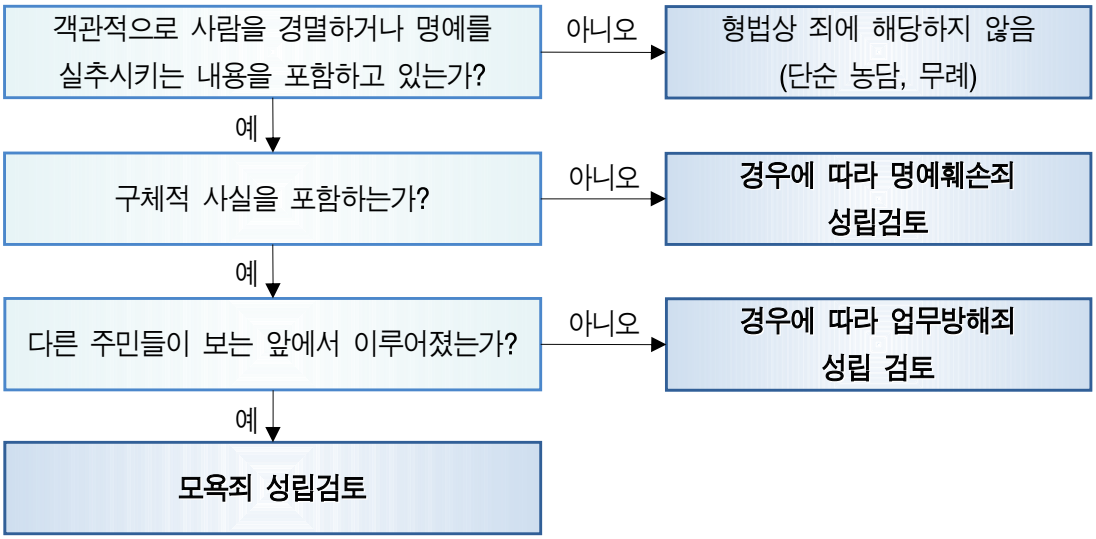
<표 Ⅷ-8-4> 문제유발 고객의 유형

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	입주민 및 방문객의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능	입주민 및 방문객의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않으나 업무 수행을 방해 또는 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 모욕, 욕설, 폭언[1)] 2. 폭력[2)] 3. 성희롱[3)]	1. 업무처리에 대한 불만제기 - 주차관리 - 택배 물품 관리 2. 분리수거 과정에서 갈등발생 3. 인격적 무시 4. 규정에 어긋나는 요구 5. 휴게시간에 대한 오해

1) 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사
형법 제311조(모욕)

2) 형법 제260조(폭행, 존속폭행)

3) 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조



[그림 Ⅷ-8-2] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

나) 법률적으로 문제가 되는 유형

법률적으로 문제가 되는 유형으로 욕설, 모욕이나 폭언, 폭행, 성희롱 등이 있다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 Ⅷ-8-5>를 참조한다.

<표 Ⅷ-8-5> 법률적으로 문제되는 유형 예시

구분	유형 내용
욕설, 모욕 폭언	• 경비원의 업무처리에 대한 불만 등으로 난폭하거나 모욕적인 말을 하는 경우
폭행	• 분노를 조절하지 못해 물건을 던지거나 경비원의 신체에 폭력을 가하는 경우 • 술에 취해 이성적 판단이 저하된 상태로 폭력을 행사하는 경우
성희롱	• 성적수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하는 경우 • 주민의 집으로 방문하도록 해 사적인 만남을 유도하거나 유혹하는 경우

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

법률적으로 문제가 되지 않으나 피해 경비원에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 업무처리에 대한 불만 제기, 분리수거 과정에서 갈등, 인격적 무사, 부당한 요구, 근무시간에 대한 오해 등이 있다.

<표 Ⅷ-8-6> 법률적으로 문제되지 않는 유형 예시

구분	유형 내용
업무처리에 대한 불만제기 - 주차관리 - 택배 물품 관리	• 불법주차 스티커 부착, 차량 이동에 대한 안내 등 경비원의 주차관리 업무에 불만을 갖고 화를 내는 경우 • 택배물품이 없어졌다거나 택배 도착 후 빨리 전달하지 않았다고 화를 내는 경우
분리수거 과정에서 갈등	• 분리수거를 제대로 하지 않는 주민과의 갈등 • 스티커를 부착하지 않고 그냥 폐기물을 내다 버린 주민을 CCTV로 색출하는 과정에서 발생하는 갈등
인격적 무시	• 아파트 경비원을 무시하거나 인격적으로 모독하는 태도
부당한 요구	• 업무와 관련하여 이치에 맞지 않는 억지주장을 하고 규정에 어긋난 부당한 요구를 하는 경우
근무시간에 대한 오해	• 야간 수면시간에 찾아와 근무시간에 왜 잠을 자냐고 호통치는 경우

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

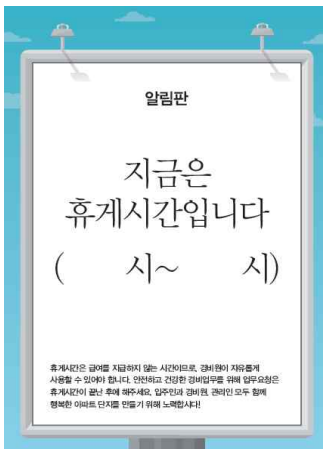
1) 문구 게시 또는 음성 안내

고객응대근로자에게 폭언·폭행 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나, 음성을 안내하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

가) 문구 게시 장소 및 방법

- 아파트 현관의 게시판, 관리사무실 등에 '고객응대근로자 보호' 포스터 부착(관리사무소)
- 아파트 엘리베이터 내 게시판에 '고객응대근로자 보호' 소형 포스터 또는 스티커 부착(관리사무소)
- 아파트 경비실 입구에 '고객응대근로자 보호' 스티커 부착(관리사무소)
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시(관리사무소)
- 비대면 업무 음성 안내 실시(관리사무소)

나) 문구 내용



안 내 문

우리 아파트는 점심 식사시간, 저녁 식사시간, 야간 수면시간을 정하여 경비원들에게 무급 휴게시간을 제공하고 있습니다. 입주민들께서는 이 점을 양지하시어 용무가 있으신 경우에는 휴게시간을 피하여 이용 바랍니다. 우리 아파트 경비원들이 정해진 휴게시간에는 휴식을 취할 수 있도록 협조 부탁드립니다.

점심 식사시간 : 12:00~13:00 / 저녁 식사시간 : 18:00~19:00
야간 수면시간 : 00:00~04:00

관 리 사 무 소

[그림 Ⅷ-8-3] 아파트 경비원의 휴게시간 안내문

출처: 희망제작소(2016). 행복한 아파트 공동체를 위한 경비원 상생고용가이드

다) 음성 안내 내용(예시)

“안녕하십니까! oo관리사무소입니다. 직원 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 제공 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중하는 00아파트 만들고자 합니다. 직원을 연결해드리겠습니다.”

2) 건강장해 예방 교육

현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위해 사건 발생 시 상황별 대처 방법 및 건강장해 예방 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 시행규칙 제33조제1항에 따른 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 등을 이용하여 교육한다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 아파트 입주민 및 방문객을 대상으로 고객응대업무를 수행하는 아파트 경비원
- 추가 대상 : 아파트 관리사무소 직원, 입주민 대표

다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교

육한다.

- 교육 시 친절 교육보다 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 인쇄물이나 오프라인 교육 등 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

라) 필수 포함 내용

- 아파트 경비원 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼(취업규칙, 단체협약에 포함되어 있는 내용)의 내용
- 상황별 고객 대응 방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

3. 고객응대근로자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 폭언·폭행 등을 예방하기 위한 요령

(1) 고객의 성향 파악

아파트 경비원 폭언, 폭행, 경찰 출동 등의 사건이 발생한 경우 이를 경비일지에 기록하고 악성고객에 대한 대응방법을 동료 경비원과 공유하도록 한다.

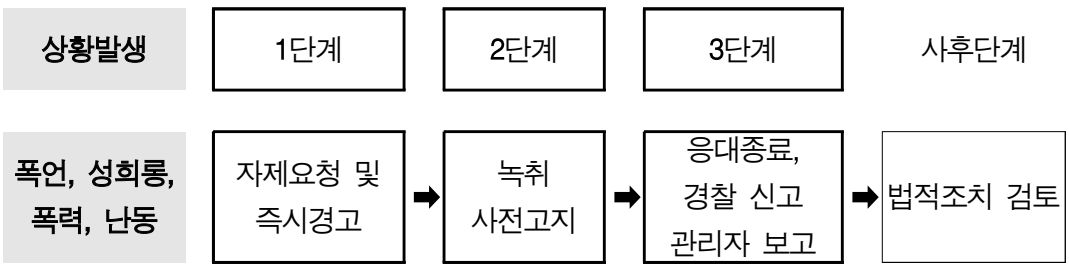
(2) 평정심 유도 및 간단명료 대응

주취자, 과격한 언행이나 시비 등으로 대화가 곤란한 고객의 경우 우선적으로 평정심을 유지하도록 유도하며, 많은 대화를 자제하고 가급적 간단명료하게 대응한다.

- 상대방의 말을 경청하는 태도를 보이며 적정 거리를 유지한다.
- 폭력 위험성이 높다고 판단되는 경우 동료 경비원이나 관리사무소에 연락한다.

나) 폭언·폭행 등 대응절차

폭언·폭행 등의 사건이 발생한 경우 아파트 경비원은 자제요청, 즉시경고, 녹화·녹음 사전고지, 응대종료, 경찰신고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법률적 대응까지 할 수 있다.



(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

- 폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
- 혼자 진정시키려고 하지 말고 주변 동료나 관리사무소의 도움을

받도록 한다.

- 고객과 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다.

응대 예시문

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

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 사전고지 후 녹음기기(휴대전화 등)로 대화내용을 녹음한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없으면 휴대전화로 녹음한다.

응대 예시문

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

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

(3) 3단계: 응대 종료, 경찰 신고

폭언 중지 안내를 3회 이상 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 관리사무소의 도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장

에서 벗어나도록 한다.

피해 경바원은 관리사무소에 먼저 구두보고 하고, 6하 원칙에 의거하여 문서를 작성하며 관리사무소는 문서를 보관한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

주민분, 원하시면 관리자를 불러드리겠습니다.
제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 관리사무소와 문제를 해결하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 행동에 의한 소란 행위 시 CCTV 촬영 구역으로 유도한다.
- 폭행을 당한 경우에는 관리사무소장을 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 고객이 던진 물건에 맞거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 녹음·녹화 시 주의사항

- 폭언·폭행 등의 사건 발생으로 대화내용을 녹음하고자 하는 경우 사전고지 후 녹음기기(휴대전화 등)로 대화내용을 녹음을 하도록 한다.
- 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.

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

(1) 1단계

우선 일차적인 고객접점 서비스를 제공하는 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서 자제를 요청한다.

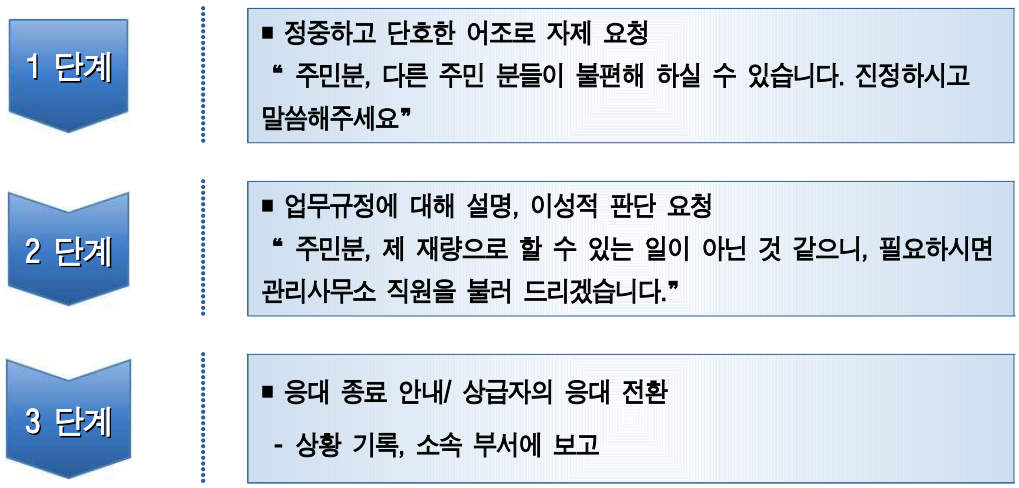
(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“상급자와의 면담을 하신다고 해도 동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다.”

(3) 3단계

응대를 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 소속 부서에 보고하도록 한다.



[그림 Ⅷ-8-4] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 가해자와 격리 및 해당 경비원 보호

아파트 경비원이 입주민이나 방문객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 당한 경우 즉시 가해자로부터 격리 조치하고, 해당 경비원이 원하는 경우 가해자와 대질하지 않도록 한다.

나) 휴게시간 연장

아파트 경비원이 고객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 당한 경우 피해 경비원의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴게시간을 부여한다.

또한 해당 사안은 즉시 ‘고충처리위원회’에 상정되어 피해 경비원의 건강장해 예방을 위한 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객으로부터 폭언, 폭행 등을 당한 피해 경비원이 휴식을 취하는 휴게시설은 폭행이 일어난 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 장소에서 휴식을 취하도록 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

가) 지원방안

고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 피해 경비원에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담, 치료 등을 받을 수 있도록 지원한다.

- ‘고충처리위원회’에서 해당 사안을 심의하여 근무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 부여 등을 의결한다.

나) 건강장해 예방 지원 프로그램

- 폭언, 폭행 등으로 인해 유치원 교사에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리치료사 등 치료를 받을 수 있도록 지원한다.
- ‘고객응대업무 종사자 보호위원회’에서는 해당 사안을 논의하여 복무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영한다.
- 필요시 정신건강장해를 지원하는 지역사회 내에 자원을 활용하는

것이 필요하다. 현재, 근로자건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등으로 인해 피해 경비원이 고소·고발·손해배상 청구 등 법률적 대응을 하고자 하는 경우 관할 수사기관에 증거자료 제출, 근무 배제 등 필요한 지원을 한다.

가) 증거자료 확보

문제유발 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 Ⅷ-8-7>과 같다. 피해 경비원의 요청이 있는 경우 증거자료를 제공한다.

<표 Ⅷ-8-7> 문제유발 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용 및 증거

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)
증거 내용	- 대응 이력 - 6하원칙에 의거하여 작성된 문서(문서 원본) - 녹화(CCTV) 및 녹취자료 - 사건 현장을 목격한 동료 경비원의 목격자 진술서

* 출처 : 박종태. 블랙컨슈머

나) 피해 경비원 지원

피해를 입은 경비원이 업무상 재해로 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 한다.

고객의 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 근로자가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 근무배제 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

피해를 입은 아파트 경비원이 업무상 재해로 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 하도록 한다.

폭언·폭행 등의 행위를 한 가해 고객을 대상으로 피해 경비원이 직접 고소, 고발, 손해배상 청구 등 법률적 대응을 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

라) 법적대응요령

문제 발생 시 경찰에 신고를 할 시에는 아래와 같은 절차에 따른다.

<표 Ⅷ-8-8> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	피해 경비원 또는 관리사무소 소장이 신고여부 결정
경찰출동	관리사무소 소장(또는 경비반장)이 당시 상황을 설명 - 6하원칙에 의거하여 구체적으로 진술
경찰서 동행	피해 경비원이 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

9. 콜센터 상담원

1. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 사업장에서 고객응대업무를 수행하는 콜센터 상담원의 건강을 보호하고, 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다.

2) 매뉴얼 적용범위

본 사업장에서는 콜센터 상담원의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하였다. 적용대상은 정규직·비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견노동자, 용역 노동자 등) 등에 관계없이 모든 콜센터 상담원에게 적용될 수 있도록 한다.

<표 Ⅳ-9-1> 콜센터 상담원의 고객응대업무 유형

업무 유형	부서	고객응대 업무내용	고용형태	종사자수	1인당 1일 업무량 (3개월 평균)
비대면업무	C/S	상담 (인바운드)	비정규직	3명	80콜/일
비대면업무	통신판매	판매권유 (아웃바운드)	비정규직	100명	100콜/일

2. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항

1) 경영방침

본 사업장은 콜센터 상담원의 건강과 행복을 보전할 수 있는 안전한 근무환경을 조성하고 사고 없는 사업장을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

또한, 고객응대 콜센터 상담원의 인격과 감정을 존중하며 일을 하면서 건강과 안전을 우선시하며 고객응대로 인한 직무스트레스와 감정노동이 생기지 않도록 하는 직장문화를 선포한다.

2) 고객응대업무 종사자 보호위원회

본 사업장은 고객응대업무 종사자 콜센터 상담원의 건강보호를 위하여 고객응대업무 종사자 보호위원회를 필요시 개최하여 이에 대한 현안을 논의한다.

① 고객응대업무 종사자 보호위원회의 업무는 다음과 같다.

- 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 심의 등
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램 의결

② 고객응대업무 종사자 보호위원회의 위원 구성에는 콜센터 상담원의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.

3) 단체 협약

본 사업장은 노사협의에 의하여 고객응대 부서에 감정노동 휴가를

다음과 같이 추가 적용한다. 연 1일 이상의 감정노동 휴가를 고객을 대면하는 콜센터 상담원에게 부여한다.

4) 고객응대업무 종사자 권리보장 선언

① 콜센터 상담원은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 사업장에 알려 콜센터 상담원이 보호받을 수 있는 권리가 있다.

② 사업장은 통화를 중단할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 콜센터 상담원이 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

③ 사업장은 고객과의 통화 중 발생하는 문제에 대응하기 위하여 콜센터 상담원에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.

④ 사업장은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 해당 콜센터 상담원을 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.

⑤ 사업장은 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 콜센터 상담원의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑥ 사업장은 문제유발 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 콜센터 상담원에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 콜센터 상담원의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

5) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

콜센터 직원에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제유발 고객의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 Ⅳ-9-2> 문제행동 고객의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 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 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 욕설, 폭언[2] 2. 성희롱[3] 3. 공포심, 불안감 유발[4]	1. 업무처리에 대한 불만제기 2. 개인적인 사생활이나 생활고 하소연 3. 자기주장이나 동일 내용을 고질적으로 반복하여 문제 제기 4. 이치에 맞지 않는 억지 주장 5. 상담에 대한 불만으로 무리한 요구 6. 업무 비하, 무시 7. 장시간 통화 및 잦은 전화

[1] 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사

[2] 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)

[3] 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조

[4] 형법 협박죄 적용 가능

나) 법률적으로 문제가 되는 행위

법률적으로 문제가 되는 유형은 욕설이나 폭언, 성희롱, 공포심 및 불안감 유발 등으로 구분이 된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 Ⅳ-9-3>에 정리하였다.

<표 Ⅳ-9-3> 법률적으로 문제되는 유형 예시

구분	유형 내용
욕설, 폭언	- 명확한 요청사항 없이 다짜고짜 욕설을 하고 폭언을 하는 고객 - 인신공격성 발언을 하고 이유없이 반말을 하기도 함 - 직접 콜센터를 찾아와서 물을 얼굴에 뿌리거나 손바닥으로 상담원의 얼굴을 때리는 등의 폭력을 행사하기도 함
성희롱	- 업무와 무관한 성희롱 발언을 하는 경우 - 전화상담 도중 성행위를 연상케 하거나 성적 발언 및 성행위를 연상하는 음성을 표현하기도 함 - 여성의 성기를 지칭하는 단어를 포함한 욕설을 하고, 여성의 특정 신체부위와 성관계를 암시하는 말을 하기도 함 - 데이트를 하자고 하거나 신체 사이즈를 물어보는 경우
공포심, 불안감 유발	- 상담원에게 본인이 조폭이라고 하면서 공포심을 유발하는 경우 - 밤길을 조심하라, 가만두지 않겠다는 등의 말을 하며 불안감을 유발 - 특정직원의 SNS 개인 계정을 확인하여 협박 메시지를 보내기도 함

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 행위

법률적으로 문제가 되지 않지만 콜센터 상담원에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 업무 수행을 방해하거나 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우로, 업무처리에 대한 불만제기, 개인적인 사생활이나 생활고 하소연, 자기주장이나 동일 내용을 고질적으로 반복하여 문제제기, 이치에 맞지 않는 억지 주장, 상담에 대한 불만으로 무리한 요구,

업무 비하 및 무시, 장시간 통화 및 잦은 전화 등이 있다.

<표 Ⅳ-9-4> 법률적으로 문제되지 않는 유형 예시

구분	유형 내용
업무처리에 대한 불만제기	- 배송기간이 느리다고 불만을 제기, 특히 본인이 사용해야 하는 시간을 맞추기 위해 퀵서비스를 이용해 당일 배송해달라는 요청을 많이 제기함 - 본인의 정보가 유출되었으니 책임지라는 내용, 상담원의 말투와 억양을 문제 삼거나 단어의 사용이 잘못되었다고 불만을 표시하는 고객, 원칙적인 내용에 대한 응답에 불만을 제기하는 고객 등
개인적인 사생활이나 생활고 하소연	- 외로워서 전화를 하여 대화상대를 찾는 경우, 특히 밤에 전화하여 한 시간 이상 전화를 계속하기도 함 - 화풀이 대상을 찾으려고 하거나, 본인의 사업이 잘 안 풀리는 문제를 토로하거나, 개인의 주변 얘기를 상담원에게 털어놓는 경우
자기주장이나 동일 내용을 고질적으로 반복하여 문제 제기	- 본인이 원하는 것에 대해 처리가 어려운 대도 동일한 요구를 계속적으로 상담원에게 요구하는 경우 - 남성 속옷을 본인이 원하는 디자인으로 제작해달라거나 등의 요청을 천 회 이상 반복적으로 제기함
이치에 맞지 않는 억지 주장	- 나도 피해를 봤으니 상담원도 피해를 당해 봐야한다는 보복심리를 나타내며 억지주장을 하는 경우가 있음 - 배송이 하루 지연되면서 본인이 일하러 나가지 못했으니 일당을 달라는 고객, 타 콜센터에서 보상해주는 만큼 해달라는 고객 등
상담에 대한 불만으로 무리한 요구	- 타 쇼핑몰과 보상혜택을 비교하며 무리한 요구를 하는 경우 - 상담원과 통화하는 것을 원치 않고 무리한 요구를 하며 무조건적으로 관리자와 직접 통화 연결을 요구하는 경우 - 반성문을 자필로 써서 보내라거나, 죄송하다는 말을 50번 반복하라, 매주 전화해서 상품에 대해 설명하라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
업무 비하, 무시	- 콜센터 직종을 무시하는 발언을 하거나 인격적인 무시와 비하 발언 - 공부를 못해서 콜센터 상담원을 한다는 내용, 말대꾸를 한다면서 화를 내거나, 월급이 적다며 무시하는 경우
장시간 통화 및 잦은 전화	- 고객 응대 시 먼저 끊을 수 없는 콜센터 시스템을 이용하여 계속적으로 상품과 관련 없는 질문을 통해 상담원과 장시간 통화를 하는 경우 - 장시간 통화를 이어가는 동안 욕설을 하지 않는 이상 통화를 중단할 수 있는 매뉴얼이 없어 관리자는 코칭이 애매하고 상담원은 전화를 끊지 못하는 경우

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 음성 안내

(1) 녹음관련 안내

음성 안내 시 통화내용 녹음에 대한 안내는 폭언, 성희롱 등 예방효과가 있을 뿐 아니라, 사후 대처방안 시 필요하다.

“ 상담사 연결 시 보다 나은 서비스를 위하여 통화내용은 녹음됨을 알려드립니다.”

(2) 고용노동부에‘서 제시한 음성 안내

- 우리 엄마가 상담해 드릴거에요. 우리 엄마 마음 지켜주실거지요?
- 고객님의 말 한마디가 고객응대 상담원을 아프게 할 수 있습니다. 우리 상담원을 가족이라 생각해 주시면 감사하겠습니다.
- 고맙습니다. 수고하십니다. 말해주는 고객님 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 고객님과 상담하고자 준비 중이니 잠시만 기다려 주시면 감사하겠습니다.
- 오늘이 행복한 것은 대화가 아름다운 당신 때문입니다.

OOO가 고객센터 상담 전화 연결음에 실제 상담사 가족이 직접 녹음한 음성을 넣은 '마음 이음 연결음'을 시행하고 있다. 마음 연결음은 고객센터 상담사와 통화가 연결되기 전 "제가 세상에서 가장 사랑하는 우리 엄마가 상담해드릴 예정입니다", "연결해 드릴 상담사는 소중한 제 딸입니다. 고객님, 잘 부탁드립니다" 등의 음성 안내를 해주는 자동응답시스템이다.	

[그림 Ⅲ-9-1] 콜센터 상담원을 위한 사업장 안내 예시

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 사업장은 콜센터 상담원에 대하여 문제고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 시행규칙 제33조 제1항에 따른 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 등을 이용하여 교육한다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 콜센터 상담원, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 콜센터 상담원과 동일 공간에서 근무하는 직원

다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.

- 콜센터 상담원 교육 시 친절 교육이 아닌 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.

- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.

- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

라) 필수 포함 내용

- 콜센터 상담원의 업무 및 고객응대관리 규정(취업규칙, 단체협약 등)
- 문제고객과의 통화 시 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

마) 콜센터 상담원을 위한 지역사회 힐링프로그램 운영 예시

지난 8일과 11일 이틀간 전주지역 콜센터 상담원 100여명을 대상으로 '감정노동 종사자와 함께하는 힐링 프로그램'를 개최했다. 이 프로그램은 시가 갈수록 상습적인 고질 고객이나 무리한 요구가 늘어나면서 고객응대의 업무를 해야 하는 감정노동의 직업 순위 1위인 콜센터 감정노동자의 업무 스트레스 완화를 돕기 위해 지난해부터 추진해온 것이다. 더뉴스코리아(2019.10.11.)	

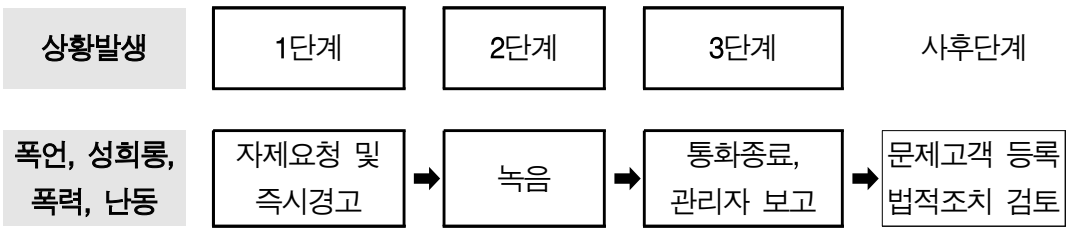
[그림 Ⅳ-9-2] 지역사회에서 실행한 콜센터 상담원을 위한 힐링프로그램

4. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 법적으로 문제가 되는 유형의 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 콜센터 상담원은 자제요청, 녹음, 통화종료 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



(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 도움드릴 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 이상한 경우에도 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.

나) 법률적으로 문제되지 않는 유형의 대응 절차

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

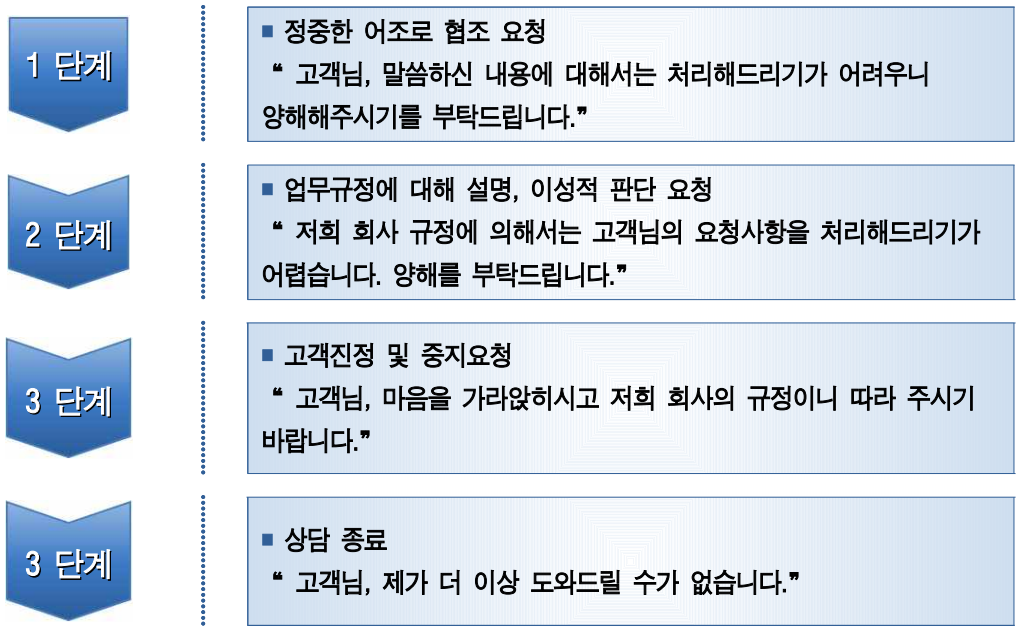
(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

"상급자와의 면담을 하신다고 해도
동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다."

(3) 3단계

상담을 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 부서장에게 보고하도록 한다.



[그림 Ⅳ-9-3] 업무처리에 대한 불만제기의 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 문제행동 고객과 격리 및 해당 콜센터 상담원 보호

본 사업장은 콜센터 상담원에게 고객의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 문제행동 고객과 통화는 중단하고, 해당 콜센터 상담원은 보호조치를 취하도록 한다.

나) 휴식시간 연장

본 사업장은 위의 문제행동이 발생한 경우 해당 직원의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴식을 취하게 해야 한다.

또한 해당 사안을 '고객응대업무 종사자 보호위원회'에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 콜센터 상담원에 대해 건강장해 예방을 위한 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 콜센터 상담원이 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 또한, 여러 직원들이 혼재되어 이용하지 않도록 독립적인 곳으로 배치한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 콜센터 상담원에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리치료사 등 치료를 받을 수 있도록 지원한다.

'고객응대업무 종사자 보호위원회'에서는 해당 사안을 논의하여 복무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영한다.

정신건강장해를 지원하는 지역사회 내에 자원을 활용하는 것이 필요하다. 현재, 근로자건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 사업장에서 고객의 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 콜센터 상담

원이 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 Ⅳ-5>와 같다. 피해 직원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 Ⅳ-9-5> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 힘의 근원이 무엇인지 파악(권위, 지위, 정보, 지식, 잘못된 대응 등) - 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)
매체별 증거 내용	- 콜센터 상담원의 경우 녹취 내용 및 대응 이력 - 편지나 이메일이나 문제 메시지, 메모, 약관 등 - 내용증명 및 배달증명 내용이 포함된 문서

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라.

나) 피해 콜센터 상담원 지원

피해 콜센터 상담원이 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

고객의 폭언, 성희롱 등과 관련하여 피해 근로자가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적 조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

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

라) 법적대응요령

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

<표 Ⅳ-9-6> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 콜센터 상담원 혹은 부서장이 신고여부 결정
경찰출동	해당 콜센터 상담원 혹은 부서장이 당시 상황을 설명 - 사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 콜센터 상담원이 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 - 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

10. 텔레마케터

1. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 사업장에서 고객응대업무를 수행하는 텔레마케터의 건강을 보호하고, 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다.

2) 매뉴얼 적용범위

본 사업장에서는 텔레마케터의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하였다. 적용대상은 정규직·비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역 노동자 등) 등에 관계없이 모든 텔레마케터에게 적용될 수 있도록 한다.

<표 Ⅳ-10-1> 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량

업무 유형	부서	고객응대 업무내용	고용형태	종사자수	1인당 1일 업무량 (3개월 평균)
비대면업무	C/S	상담 (인바운드)	비정규직	3명	80콜/일
비대면업무	통신판매	판매권유 (아웃바운드)	비정규직	100명	100콜/일

2. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항

1) 경영방침

본 사업장은 텔레마케터의 건강과 행복을 보전할 수 있는 안전한 근무환경을 조성하고 사고 없는 사업장을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

또한, 고객응대 텔레마케터의 인격과 감정을 존중하며 일을 하면서 건강과 안전을 우선시하며 고객응대로 인한 직무스트레스와 감정노동이 생기지 않도록 하는 직장문화를 선포한다.

2) 고객응대업무 종사자 보호위원회

본 사업장은 고객응대업무 종사자 텔레마케터의 건강보호를 위하여 고객응대업무 종사자 보호위원회를 필요시 개최하여 이에 대한 현안을 논의한다.

① 고객응대업무 종사자 보호위원회의 업무는 다음과 같다.
- 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 심의 등
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램 의결

② 고객응대업무 종사자 보호위원회의 위원 구성에는 텔레마케터의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.

3) 단체 협약

본 사업장은 노사협의에 의하여 고객응대 부서에 감정노동 휴가를 다음과 같이 추가 적용한다. 연 1일 이상의 감정노동 휴가를 고객을 대면하는 텔레마케터에게 부여한다.

4) 고객응대업무 종사자 권리보장 선언

① 텔레마케터는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 사업장에 알려 텔레마케터가 보호받을 수 있는 권리가 있다.

② 사업장은 통화를 중단할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 텔레마케터가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

③ 사업장은 고객과의 통화 중 발생하는 문제에 대응하기 위하여 텔레마케터에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다

④ 사업장은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 해당 텔레마케터를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.

⑤ 사업장은 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 텔레마케터의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑥ 사업장은 문제유발 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 텔레마케터에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 텔레마케터의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

5) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

텔레마케터에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제유발 고객의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 Ⅳ-10-2> 문제행동 고객의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 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 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 욕설, 폭언[2] 2. 성희롱[3] 3. 허위 불만제기 등 업무방해[4]	1. 업무처리에 대한 불만제기 2. 자기주장이나 동일 내용을 고질적으로 반복하여 문제 제기 3. 이치에 맞지 않는 억지 주장 4. 상담에 대한 불만으로 무리한 요구 5. 업무 비하, 무시 6. 장시간 통화 및 잦은 전화 7. 책임전가

[1] 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사

[2] 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)

[3] 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조

[4] 형법 협박죄 적용 가능

나) 법률적으로 문제가 되는 행위

법률적으로 문제가 되는 유형은 욕설이나 폭언, 성희롱, 허위 불만제기 등 업무 방해 등으로 구분이 된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 Ⅳ-10-3>에 정리하였다.

<표 Ⅳ-10-3> 법률적으로 문제되는 유형 예시

구분	유형 내용
욕설, 폭언	- 아웃바운드 특성상 고객이 원치 않는 전화를 먼저 걸었다는 이유로 고객에게 욕설을 듣게 되는 경우가 있음. - 특별한 이유 없이 상담원에게 욕설을 하는 경우도 있음. - 아웃바운드 상품판매의 경우 문제를 해결할 권한이 없어 폭언에 대응하기보다 포기하는 방식을 보이게 됨. - 술에 취한 상태에서 욕설과 함께 모욕을 주는 경우가 있음. - 상담원을 '아줌마' 등으로 호칭하며 모욕을 줌. - 텔레마케터를 배우자의 불륜대상자로 오인하여 욕설을 퍼붓고 협박을 하는 경우가 있음.
성희롱	- 고객이 업무와 무관한 내용으로 다짜고짜 성희롱을 함. - 고객이 상담원에게 성인프로그램에 대해 노골적으로 물으며 성희롱을 함. - 특정 신체부위의 크기를 묻거나 결혼 여부 등 개인 사생활에 대한 질문을 하며 데이트를 신청하는 경우가 있음.
허위 불만제기 등 업무 방해	- 고객이 집요하게 자신의 불만을 토로하며 해결해 주지 않을 경우 장시간 통화로 이어져 상담원이 전반적인 업무를 수행하지 못하도록 하는 경우가 있음. - 타 텔레마케터와 비교하면서 부당한 보상을 요구하는 경우, 부적절한 사유로 소비자보호원에 신고하는 경우 등이 있음.

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

법률적으로 문제가 되지 않지만 텔레마케터에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 업무 수행을 방해하거나 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우로, 업무처리에 대한 불만제기, 자기주장이나 동일 내용을 고질적으로 반복하여 문제제기, 이치에 맞지 않는 억지 주장, 상담에 대한 불만으로 무리한 요구, 업무 비하 및 무시, 장시간 통화 및 잦은 전화, 책임전가 등이 있다.

<표 Ⅳ-10-4> 법률적으로 문제되지 않는 유형 예시

구분	유형 내용
업무처리에 대한 불만제기	- 담당 영업자에 업무처리에 대해 불만을 제기하며 자신을 우선시하여 보상해주기를 바라는 경우 - 유선상의 의사소통이기 때문에 상담원의 말을 잘못 알아듣고 우기는 사람들이 있음.
자기주장이나 동일 내용을 고질적으로 반복하여 문제 제기	- 상담 시 충분한 설명에도 불구하고 문제를 제기하며 컴플레인을 하는 경우가 있음. - 본인이 원하는 것에 대해 처리가 어려운 대도 동일한 요구를 계속적으로 상담원에게 요구하는 경우가 있음.
이치에 맞지 않는 억지 주장	- 상습적인 억지주장을 통해 보상을 요구하는 경우가 늘고 있음. - 나도 피해를 봤으니 상담원도 피해를 당해 봐야한다는 보복심리를 나타내며 억지주장을 하는 경우가 있음. - 주어진 절차를 무시하고 고객의 원하는 바만 해결해 달라는 억지주장을 하는 경우가 있음. - 무리하게 반품을 요구하거나 떼를 쓰는 고객이 있음. - 일부러 꼬투리를 잡으려고 마음을 먹고 전화를 하는 고객도 있음.
장시간 통화 및 잦은 전화	- 고객 응대 시 먼저 끊을 수 없는 콜센터 시스템을 이용하여 계속적으로 상품과 관련 없는 질문을 통해 상담원과 장시간 통화를 하는 경우 - 장시간 통화를 이어가는 동안 욕설을 하지 않는 이상 통화를 중단할 수 있는 매뉴얼이 없어 관리자는 코칭이 애매하고 상담원은 전화를 끊지 못하는 경우

구분	유형 내용
상담에 대한 불만으로 무리한 요구	- 다른 직원의 불친절로 인해 또 다른 상담원에게 불만이 이어져 무리한 요구를 하는 경우가 있음. - 타 업체와 보상혜택을 비교하며 무리한 요구를 하는 경우가 있음. - 상담원과 통화하는 것을 원치 않고 무리한 요구를 하며 무조건적으로 관리자와 직접 통화 연결을 요구하는 경우가 있음. - 감독기관에 민원을 넣겠다는 협박을 하면서 이를 무마하기 위해 보상을 요구하는 경우가 있음.
업무 비하, 무시	- 텔레마케터 직종을 무시하는 발언을 하거나 인격적인 무시, 비하 발언 - 공부를 못해서 텔레마케터를 한다는 내용, 말대꾸를 한다면서 화를 내거나, 월급이 적다며 무시하는 경우
책임전가	- 자신에게 영업을 했던 상담사에게 모든 책임을 돌리며 자신이 받은 피해를 책임지라고 하는 경우가 있음.

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 음성 안내

음성 안내 시 통화내용 녹음에 대한 안내는 폭언, 성희롱 등 예방효과가 있을 뿐 아니라, 사후 대처방안 시 필요하다.

“ 상담사 연결 시 보다 나은 서비스를 위하여 통화내용은 녹음됩니다.”

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 사업장은 고객과의 접점 부서의 텔레마케터에 대하여 문제고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 시행규칙 제33조 제1항에 따른 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 등을 이용하여 교육한다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 텔레마케터, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 텔레마케터와 동일 공간에서 근무하는 직원

다) 교육 계획 수립 및 실시

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

라) 필수 포함 내용

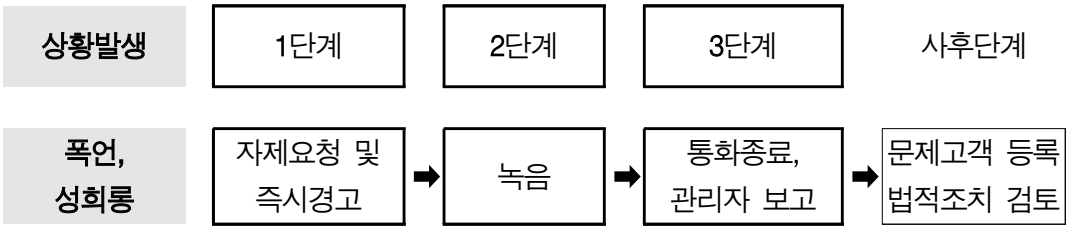
- 텔레마케터의 업무 및 고객응대관리 규정(취업규칙, 단체협약 등)
- 문제고객과의 통화 시 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

3. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 법적으로 문제가 되는 유형의 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 텔레마케터는 자제요청, 녹음 고지, 통화종료 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



(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 도움드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.

(2) 단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면 녹음을 하도록 하고, 법규위반을 공지한다.

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: 상담종료, 경찰 등 신고

폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 응대가 불가능함을 설명하고, 통화를 종료하도록 한다.

소속 부서장에게 보고하고, 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

고객님, 제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다.
통화를 종료하겠습니다.

나) 법률적으로 문제되지 않는 유형의 대응 절차

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

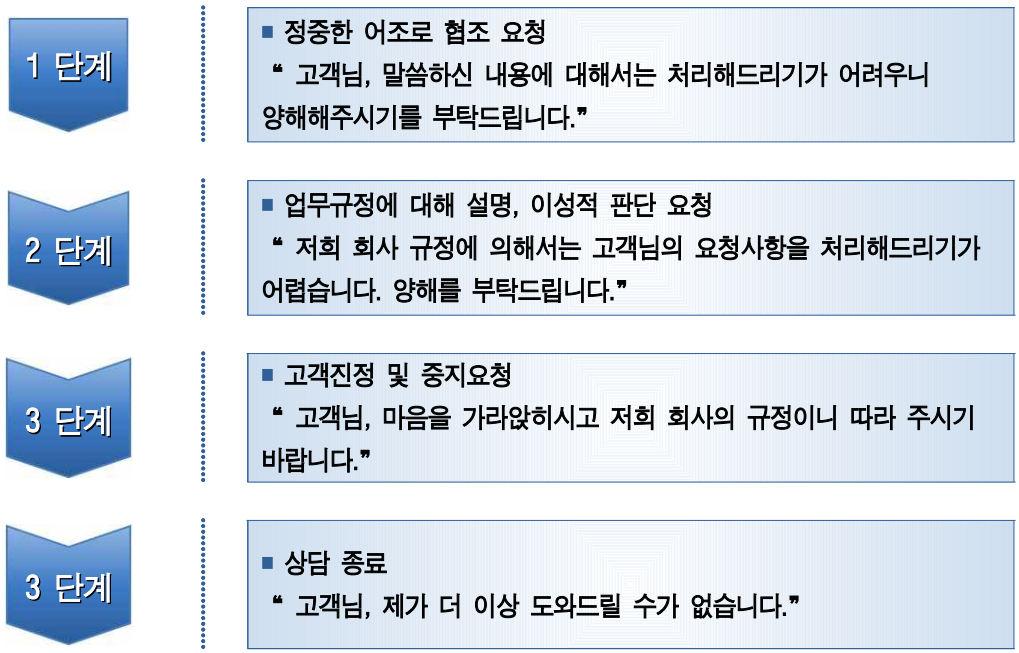
(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

"상급자와의 면담을 하신다고 해도
동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다."

(3) 3단계

상담을 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 소속 부서에 보고하도록 한다.



[그림 Ⅳ-10-1] 업무처리에 대한 불만제기의 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 문제행동 행위자 격리 및 해당 텔레마케터 보호

본 사업장은 텔레마케터에게 고객의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 문제행동 고객과의 통화는 중단하고, 해당 텔레마케터는 보호조치를 취하도록 한다.

나) 휴식시간 연장

본 사업장은 위의 문제행동이 발생한 경우 해당 직원의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴식을 취하게 해야 한다.

또한 해당 사안을 '고객응대업무 종사자 보호위원회'에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 텔레마케터에 대해 건강장해 예방을 위한 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 텔레마케터가 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 또한, 여러 직원들이 혼재되어 이용하지 않도록 독립적인 곳으로 배치한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야한다.

3) 건강장해 예방 치료 및 상담지원

고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 텔레마케터에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리치료사 등 치료를 받을 수 있도록 지원한다.

‘고객응대업무 종사자 보호위원회’에서는 해당 사안을 논의하여 복무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영한다.

정신건강장해를 지원하는 지역사회 내에 자원을 활용하는 것이 필요하다. 현재, 근로자건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 사업장에서 고객의 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 텔레마케터가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 Ⅳ-4>와 같다. 피해 직원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 Ⅳ-10-5> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 힘의 근원이 무엇인지 파악(권위, 지위, 정보, 지식, 잘못된 대응 등) - 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)
매체별 증거 내용	- 텔레마케터의 경우 녹취 내용 및 대응 이력 - 편지나 이메일이나 문제 메시지, 메모, 약관 등 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라.

나) 피해 텔레마케터 지원

피해 텔레마케터가 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

고객의 폭언, 성희롱 등과 관련하여 피해 근로자가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

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

라) 법적대응요령

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

<표 Ⅳ-10-6> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 텔레마케터 혹은 부서장이 대리인으로 신고여부 결정
경찰출동	해당 텔레마케터 혹은 부서장이 당시 상황을 설명 - 사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 텔레마케터가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

11. 보험설계사

본 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼은 보험회사의 보험설계사에 해당하는 내용이다. 보험설계사가 근무하는 관련기관, 그리고 보험회사 내 다른 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 보험회사에서 고객응대업무를 수행하는 근로자의 건강을 보호하고, 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다.

2) 매뉴얼 적용범위

본 보험회사에서는 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하여 고객응대업무 근로자를 파악하였다. 적용대상은 정규직·비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역 노동자 등) 등에 관계없이 모든 근로자에게 적용될 수 있도록 한다. 같은 장소에서 고객응대업무를 수행하는 모든(파견, 용역, 도급, 협력, 입점, 납품업체 소속) 근로자 또한 적용될 수 있도록 한다.

<표 Ⅳ-11-1> 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량

업무 유형	고객응대 업무내용
생명보험설계사	고객 발굴 및 계약, 보험 홍보 및 안내, 계약자 정보 등록, 보험료 납부 촉구, 보장내용 설명, 다른 가망고객 소개 요청 등
손해보험설계사	고객 발굴 및 계약, 보험 홍보 및 안내, 계약자 정보 등록, 보험료 납부 촉구, 보장내용 설명, 다른 가망고객 소개 요청 등
제3보험설계사	고객 발굴 및 계약, 보험 홍보 및 안내, 계약자 정보 등록, 보험료 납부 촉구, 보장내용 설명, 다른 가망고객 소개 요청 등

2. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 보험회사는 모든 보험설계사와 고객이 행복한 서비스를 공유할 수 있는 안전한 환경을 조성하고 사고가 발생하지 않도록 최선을 다한다. 이를 위하여 고객을 응대하는 보험설계사의 인격과 감정을 존중하고, 일을 하면서 건강과 안전을 우선시하며 고객응대로 인한 직무스트레스와 감정노동이 생기지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

① 고객이 어떠한 이유로도 보험설계사에게 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
② 고객으로 부터 보험설계사와 관련한 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 노력한다.

2) 고충처리위원회

본 보험회사는 고객응대근로자 건강보호를 위하여 고충처리위원회를 구성하고, 현안에 따라 개최하여 논의한다.

① 고충처리위원회의 업무는 다음과 같다.
- 보험설계사 인사상담 및 고충 심사
- 보험설계사 건강보호 매뉴얼 검토 등
- 보험설계사 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램 의결

② 고객응대업무 종사자 고충처리위원회의 위원 구성에는 관리자 뿐만 아니라 보험설계사의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.

3) 고객응대업무 종사자 권리보장 선언

① 보험설계사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 통제하거나 업무를 중단할 수 있는 권리가 있다.

② 보험설계사는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 소속기관에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.

③ 보험회사는 업무의 일시적 중단을 할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 보험설계사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 보험회사는 보험설계사가 문제행동 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 보험설계사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑤ 보험회사는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 보험설계사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하거나 휴일을 제공할 수 있다.

⑥ 보험회사는 문제행동 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 보험설계사에게 해촉, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 보험설계사의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

5) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

경기보조원에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제행동 고객의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 Ⅳ-11-2> 문제행동 고객의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 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 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우[1]
유형	1. 성희롱[2] 2. 욕설, 폭언[3] 3. 폭력[4]	1. 무리한 요구나 인격적 무시 2. 억지주장 3. 개인적인 사생활 하소연 4. 연출된 감정표현/ 외모 표현요구

[1] 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사

[2] 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조

[3] 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)

[4] 형법 제260조(폭행, 존속폭행)

나) 법률적으로 문제가 되는 유형

법률적으로 문제가 되는 유형은 성희롱, 욕설이나 폭언, 폭력으로 구분이 된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 Ⅳ-11-3>에 정리하였다.

<표 Ⅳ-11-3> 법률적으로 문제되는 유형 예시

구분	유형 내용
성희롱	보험설계사에게 성관계를 암시하는 표현을 하며 보험계약을 해주겠다는 표현을 하는 경우
욕설, 폭언	보험설계사의 관리 소홀이나 계약상의 문제, 보험금을 받는 부분에 불만을 가지고 큰소리를 치거나 폭언하는 경우
폭력	보험지급의 약관 기준을 잘못 이해하고, 지급이 안되는 상황에서 폭력을 행사하는 경우

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

법률적으로 문제가 되지 않는 유형은 무리한 요구나 인격적 무시, 억지주장, 개인적인 사생활 하소연, 연출된 감정표현/외모 표현 요구 등이 있다.

<표 Ⅳ-11-4> 법률적으로 문제되지 않는 유형 예시

구분	유형 내용
무리한 요구나 인격적 무시	계약이 될 때까지 계속 만나줄 것을 요구하는 경우 고객이 갑이라는 생각으로 인격적으로 무시하는 말을 하는 경우
억지주장	다른 보험회사의 서비스와 비교하며, 보험약관에 없는 비상식적인 다른 서비스를 요구하는 경우
개인적인 사생활 하소연	보험에 대해 관심이 있다고 만나자고 하여 자신의 문제를 하소연 하는 경우 보험계약과 상관없이 낮밤없이 연락하여 자신의 하소연을 하는 경우
연출된 감정표현/외모 표현 요구	고객의 모욕, 무관심이나 거절, 공격적인 반응에 직면해야 하는 경우

3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

가) 문구 게시 장소 혹은 방법

- 안내, 등록, 화장실을 포함한 전 부서에 포스터 부착
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시
- 홍보물 및 안내문에 고객응대근로자 보호 문구 및 포스터 삽입
- 비대면 업무 음성 안내 실시

나) 문구 내용

[그림 Ⅳ-11-1] 금융투자협회 고객응대근로자 보호 포스터

다) 음성 안내 내용(예시)

“안녕하십니까! 00생명입니다. 상담근로자 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 품질 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중하는 00생명을 만들고자 합니다. 상담사를 연결해드리겠습니다.”

“안녕하십니까! 00생명입니다. 2018년 10월 18일부터 산업안전보건법에 고객응대근로자 보호조치가 시행되었습니다. 고객응대근로자에게 폭언·폭행 등을 하지 말아주세요. 상담근로자 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 품질 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중하는 00생명을 만들고자 합니다. 상담사를 연결해드리겠습니다.”

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 보험회사는 고객과 접점하는 보험설계사에 대하여 고객과의 문제상황 발생 시 대처방법 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 제77조 제2항, 산업안전보건법 시행규칙 제99조에 따른 교육시간 등을 이용하여 교육한다.

* 2020. 1. 16.부터 시행되는 산업안전보건법에서는 특수형태근로종사자에게 대해 안전조치 및 보건조치를 하여야 하는 항목이 추가되었으며, 2항에는 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다고 하였다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 보험설계사, 보험설계사 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 고객 접점 부서에서 근무하는 근로자 등

다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 신규 또는 정기 교육 및 훈련시간을 활용하여 교육한다.
- 보험설계사 교육 시 노동과정에서 친절 교육을 포함한 긍정적인 감정 증진의 요구보다 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 홍보용 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

라) 필수 포함 내용

- 보험설계사의 업무 및 고객응대관리 규정(취업규칙, 단체협약 등)
- 고객접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진
- 사내 및 사외에서 활용할 수 있는 관련기관 및 자료

4. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 고객의 폭력을 예방하기 위한 대응요령

(1) 고객의 성향 파악

문제유발 고객의 특성을 인지할 수 있는 사전 교육을 통해 위험성을 인지할 수 있도록 하며, 상담 중 고객과의 대화나 행동에서 폭력 위험성 등을 파악할 수 있도록 노력한다.

내부고객관리 프로그램 등을 마련하여 반복적으로 폭언, 폭력을 행사하는 고객이 방문하면, 근로자들은 이 같은 사실을 기록하여 서로 공유하고 고객에 대한 대응 방법을 공유한다.

고객에게 불필요한 오해를 방지할 수 있도록 노력하여야 하며, 그럼에도 불구하고 흥분 등 폭력의 소지가 있을 경우 일정한 거리를 유지하거나 분리하는 조치가 필요하다.

(2) 안정유도 및 간단명료 대응

주취자, 과격한 언행이나 시비 등으로 대화가 곤란한 고객의 경우 우선적으로 안정을 유도하도록 하며, 대화를 자제하고 가급적 간단명료하게 대응한다.

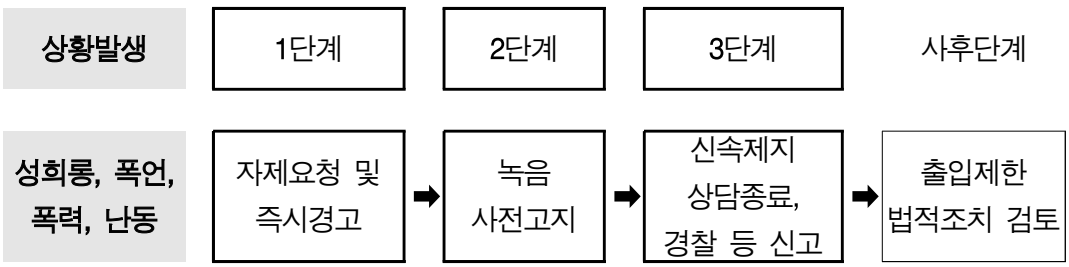
- 상대방의 말에 경청하는 태도를 보이며 적정 거리를 유지한다.
- 사내 근무 중에는 폭력 위험성이 높다고 판단되는 경우 보안요원이 있으면 보안요원 호출, 없으면 다른 근무자나 기관 내 상급자와 함께 서비스를 제공한다.

(3) 고객과의 접촉

- 외부 근무 중에는 가급적 오픈된 장소에서 만나고, 고객의 집 등 오픈되지 않은 장소에 방문해야 할 때는 2인이 함께 방문하도록 한다.

나) 민원인의 폭언·폭력 등 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 보험설계사는 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

폭언, 성희롱 등의 문제행동을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 보험관련 업무에 방해가 됨을 알린다.

응대 예시문

고객님, 이러한 말이나 행동은 업무에 방해가 됩니다. 자제해 주시기 부탁드립니다. 계속해서 성희롱과 폭언을 하시면 제가 (업무내용)를 도와드리기가 어렵습니다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없다면 핸드폰으로 사용하여 녹음한다.

응대 예시문

지금부터 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) 단계: 상담종료, 경찰 등 신고

폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 응대가 불가능함을 설명하고, 보험설계사는 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 필요

시, 경찰 등에 신고한다. 업무 중 발생한 상황은 해당 지점에 보고하고, 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모해두거나 행동일지, 업무 일지에 기록한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

고객님, 필요하시다면 다른 보험설계사 또는 관리자를 안내해 드리겠습니다. 제가 더 이상 관련 상담(관련 업무)을 도와드릴 수가 없습니다. 다른 보험설계사 또는 관리자와 문제를 해결하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 휴대폰으로 영상 촬영할 때는 고객의 얼굴이 찍히지 않도록 촬영하되 정확한 음성 녹음을 위해 최대한 밀착하여 촬영한다.
- 성희롱·폭언을 당한 경우에는 재빨리 주변에 있는 보험설계사를 호출하거나 소속지점에 보고하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 물건을 던지거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 이동하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 발생 시 녹음 주의사항

문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 하는 것이 필요하다.

사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말

릴 수 있으므로 안내 멘트에 '본 대화내용은 녹음이 가능합니다.' 라는 안내가 미리 제시되는 경우가 필요하다.

또한, 동영상은 초상권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

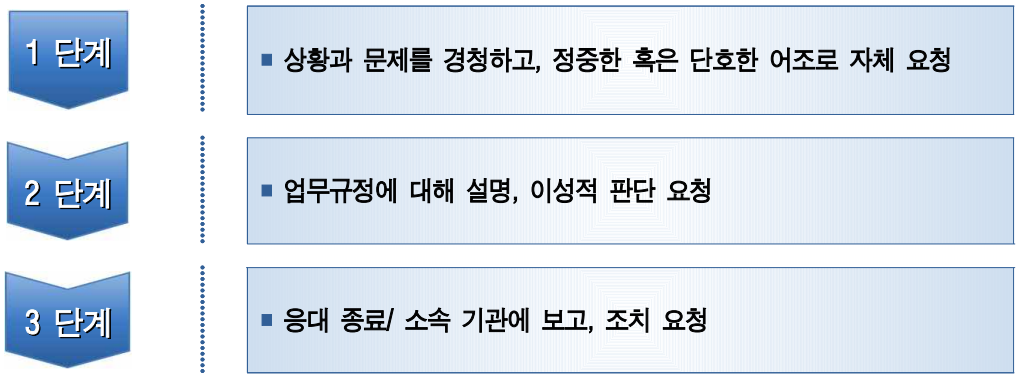
(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

"다른 보험설계사나 상급자에게 요구를 하신다고 해도
동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다."

(3) 3단계

상담을 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 소속 부서에 보고하도록 한다.



[그림 Ⅳ-11-2] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

(1) 문제행동 행위자 격리 및 해당 보험설계사의 보호격리

본 보험회사는 보험설계사가 고객에게 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취하며, 해당 보험설계사가 원하는 경우 고객과 대질하지 않도록 해야 한다.

(2) 휴식시간 연장

본 보험회사는 고객에게 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 해당 보험설계사의 건강장해 예방을 위하여 이후 고객 담당 진행 여부에 대해 해당 보험설계사에게 자율권을 주도록 한다.

또한 해당 사안을 '고충처리위원회'에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 보험설계사가 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소, 해당 고객과 분리된 곳이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 보험설계사에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리치료사 등 치료를 받을 수 있도록 지원한다. 보험설계사의 정신건강장해를 지원하는 지역사회 내에 자원을 활용할 수 있다. 현재, 근로자건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

‘고충처리위원회’에서는 해당 사안을 논의하여 복무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영한다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 보험회사에서 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 보험설계사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 Ⅳ-11-5>와 같다. 피해 보험설계사가 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 Ⅳ-11-5> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)
매체별 증거 내용	- 콜센터의 경우 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018).

나) 피해 보험설계사 지원

피해 보험설계사가 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 보험설계사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

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

라) 법적대응요령

문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 시에는 아래와 같은 프로세스를

취할 수 있다. 또한, 법률에 문제되는 행위를 하는 경우 보험회사에서 퇴거조치를 취할 수 있으며, 성립조건은 영업에 방해되는 행동 및 지점장이 판단하는 경우와 퇴거를 요구함에도 불구하고 고객 이를 거부하는 순간 범죄가 성립된다.

<표 Ⅳ-11-6> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 보험설계사 혹은 보험회사 근로자가 대리인으로 신고여부 결정
경찰출동	해당 보험설계사 혹은 보험회사 근로자가 당시 상황을 설명 - 사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 보험설계사 혹은 보험회사 근로자가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

12. 골프 경기 보조원 (캐디)

본 매뉴얼은 컨트리클럽 내 경기보조원이 고객응대업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것으로 고객을 응대하는 모든 경기보조원에게 적용될 수 있도록 한다. 또한, 클럽 내 다른 고객응대근로자를 위하여 해당 매뉴얼을 변형하여 사용할 수 있다.

1. 고객응대근로자 건강보호에 대한 예방조치

1) 경영방침

본 컨트리클럽은 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 경기보조원의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 클럽을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 고객응대 접점부서 경기보조원의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대업무로 인한 감정노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

① 고객은 어떠한 이유로도 경기보조원에게 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.

② 고객으로 부터 경기보조원과 관련한 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 노력한다.

③ 사고예방을 위하여 의도적으로 경기진행을 지연시키거나 도박성 내기 골프를 하는 고객의 경우 이용을 거절 할 수 있다.

2) 고충처리위원회

고객응대근로자의 건강보호를 위하여 고충처리위원회를 설치·운영하며 다음 사항에 대하여는 사안이 발생될 때 고충처리위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 문서로 보관한다.

① 고충처리위원회의 업무는 다음과 같다.
- 경기보조원 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 경기보조원의 인사상담 및 고충 심사
- 경기보조원 건강보호 매뉴얼 검토 등

② 고충처리위원회의 위원은 관리자, 경기팀, 경기보조원 대표 1인을 포함하도록 한다.

3) 고객응대근로자 권리보장 선언

① 경기보조원은 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 통제하거나 경기를 중단할 수 있는 권리가 있다.

② 경기보조원은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
③ 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 경기보조원이 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

④ 경기보조원이 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 경기보조원의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.

⑤ 경기보조원의 문제유발 고객에 대한 조치를 취할 경우 개인정보를 보장하며, 경기보조원에게 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

⑥ 문제유발 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 경기보조원에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다.

5) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

경기보조원에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제유발 고객의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 Ⅳ-12-1> 문제행동 고객의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 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 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우[1]
유형	1. 성희롱[2] 2. 욕설, 폭언[3] 3. 폭력[4] 4. 도박성 내기[5]	1. 경기보조원 눈앞에서 소변을 보거나[6], 클럽을 던지는 등의 비신사적 행위 2. 과도한 음주, 안전 규제 행위 등을 지키기 않는 행위 3. 경기결과를 바꾸어 달라고 하는 등의 무리한 요구

[1] 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(Ⅰ), 대명출판사

[2] 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제14조
[3] 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)
[4] 형법 제260조(폭행, 존속폭행)
[5] 형법 제246조(도박, 상습도박)
[6] 경범죄 처벌법 시행령 별표(법 제3조제1항제12호(노상방뇨 등)

나) 법률적으로 문제가 되는 유형

법률적으로 문제가 되는 유형은 성희롱, 욕설이나 폭언, 도박성 내기 포함으로 구분이 된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 Ⅳ 12-2>에 정리하였다.

<표 Ⅳ-12-2> 법률적으로 문제되는 유형 예시

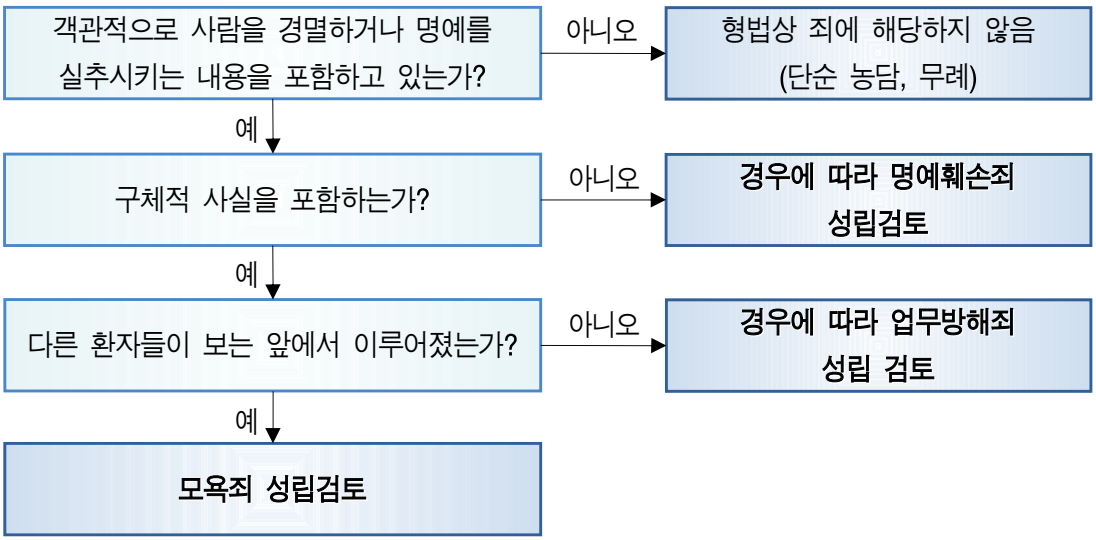
구분	유형 내용
성희롱	스마트폰을 이용하여 경기보조원이 수치심을 느낄 수 있는 신체 부위를 촬영하는 경우
욕설, 폭언	뒷 팀의 볼이 날아오자 경기보조원에게 욕설을 계속하며 무릎을 꿇려 사과하게 한 경우
폭력	주차장에서 고객이 차에 골프백을 실어주지 않는다고 얼굴 부위 등에 폭행을 한 경우
도박성 내기	상습적으로 도박성 내기 골프를 치는 경우

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

법률적으로 문제가 되지 않지만 경기보조원에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 업무처리에 대한 불만제기, 비매너 유형, 규정에 어긋나는 요구, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우로 구분이 된다.

<표 Ⅳ-12-3> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 분류

구분	유형 내용
업무처리에 대한 불만제기	• 라이를 잘 못 봐주어 타수를 줄이지 못했다고 불만을 제기하는 경우 • 워터헤저드에 공을 떨어뜨린 후, 경기보조원에게 로스트볼을 갖고 다니지 않는 다고 불만을 제기하는 경우
비매너 유형	• 연습스윙을 여러번 하며 경기진행을 더디게 하는 경우 • 내기에 정신팔려 경기진행에 무심한 경우 • 공이 잘 안맞는 다고 소리지르고 골프채를 내던지는 경우
규정에 어긋나는 요구	• 스코어 카드 기록을 정정해달라고 요구하는 경우
인격적으로 무시하는 태도	• 클럽을 경기보조원 앞에 비신사적으로 던지는 행위 • 반말에 상소리 하는 경우



[그림 Ⅳ-12-1] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

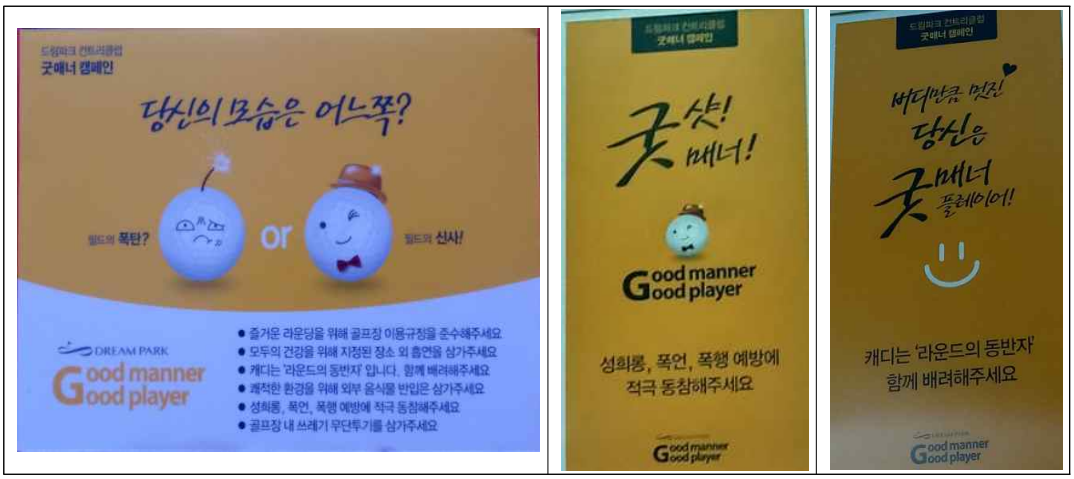
3. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

가) 문구게시 장소

본 컨트리클럽은 매너 있는 골프문화를 위해 경기보조원 향한 고객의 폭언·폭력 등을 예방하기 위해 고객이 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 고객이 잘 볼 수 있는 클럽하우스, 락커룸, 카트에 부착하는 등 클럽 내 캠페인을 전개한다. 경기 중에는 스마트스코어에 문구를 넣어 고객이 볼 수 있도록 한다.

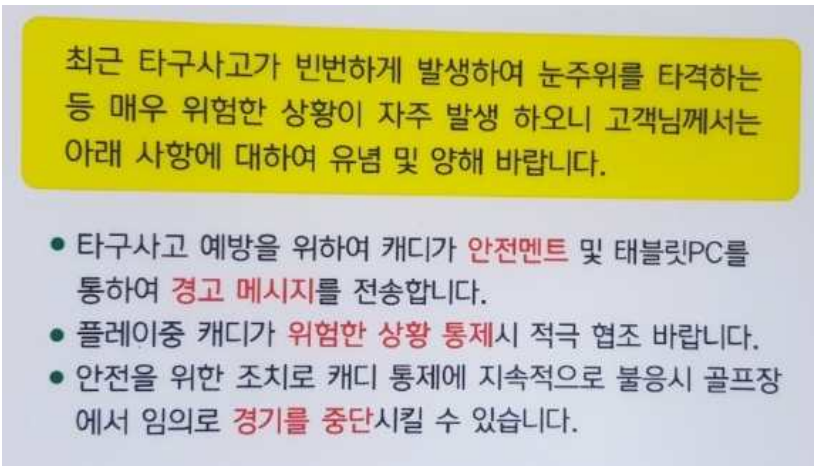
나) 문구게시 내용



[그림 Ⅳ-2] 컨트리클럽 굿매너 캠페인

[그림 Ⅳ-12-3] 고용노동부 폭언·폭행 예방 포스터

추가 안내



[그림 Ⅳ-12-4] 안전예방을 위한 교육안

다) 음성 안내 내용(예시)

골프 예약 시 전화 등으로 응대하는 경우 이를 음성으로 안내한다.

■ 산업안전보건법 제26조의2 안내

“2018년 10월 18일부터 산업안전보건법에 고객응대근로자 보호조치가 시행되었습니다. 고객응대근로자에게 폭언·폭행 등을 하지 말아주십시오.”

■ 성희롱·욕설·폭언 예방을 위한 안내

“원활한 경기운영을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중하는 00컨트리클럽을 만들고자 합니다.”

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 컨트리클럽은 고객접점 부서의 경기보조원에 대하여 매뉴얼의 내용 및 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법, 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

(1) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 제77조 제2항, 산업안전보건법 시행규칙 제99조에 따른 교육시간 등을 이용하여 교육한다.

* 2020. 1. 16.부터 시행되는 산업안전보건법에서는 특수형태근로종사자에게 대해 안전조치 및 보건조치를 하여야 하는 항목이 추가되었으며, 2항에는 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다고 하였다.

(2) 교육 대상

- 필수 대상 : 경기보조원, 경기보조원 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 고객접점 부서에서 근무하는 직원 등

(3) 교육 계획 수립 및 실시

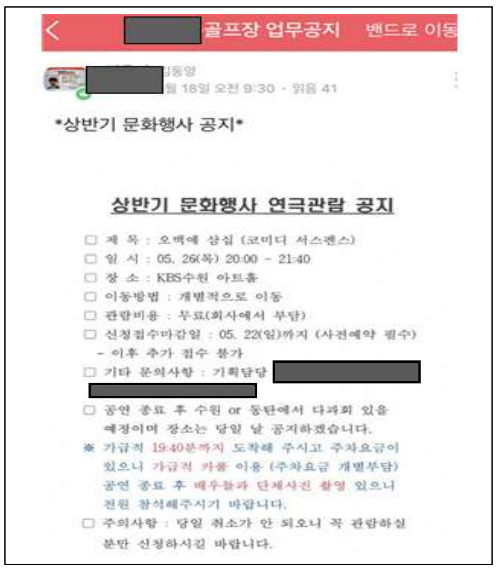
- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 경기보조원 교육 시 친절 교육보다 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

(4) 필수 포함 내용

- 경기보조원의 업무 및 고객응대업무 매뉴얼 내용(취업규칙, 단체협약 등)
- 고객접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

(5) 경기보조원을 위한 힐링프로그램

- OO컨트리클럽에서는 경기보조원의 건강을 위하여 한 달에 한 번 힐링프로그램을 개최하였다.
- 지역사회 내에 서울특별시, 경기도, 광주광역시, 대전광역시, 부산광역시, 전라북도, 경상남도 창원시의 경우 감정노동자 보호 조례를 시행하고 있어, 지역사회에서 감정노동자를 위한 여러 프로그램을 개최하고 있는 경우가 종종 있다.



[그림 Ⅳ-12-5] 컨트리클럽 내 힐링프로그램

3. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

가) 폭언·폭력 등 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 경기보조원은 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.

상황발생	1단계	2단계	3단계	사후단계
성희롱, 폭언, 폭력, 난동	자제요청 및 즉시경고 ➡	녹음 및 신속제지 ➡	상담종료, 경찰 등 신고 ➡	출입제한 법적조치 검토

(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

성희롱, 폭언을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 경기운영에 방해가 됨을 알린다.

응대 예시문

고객님, 이러한 말이나 행동은 경기운영에 방해가 됩니다. 자제해 주시기 부탁드립니다. 계속해서 성희롱과 폭언을 하시면 제가 경기 운영을 도와드리기가 어렵습니다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰, 블랙박스, CCTV 등)로 대화내용을 녹음을 한다.

고객과의 마찰이 커지기 전에 경기과에서 적극 개입하도록 한다.

응대 예시문

지금부터 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) 단계: 경기 운영종료, 경기과 개입, 경찰 등 신고

폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 경기과에서 개입하여 경기보조원을 교체하고, 해당 경기보조원은 즉시 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 필요시, 경찰 등에 신고한다.

응대 예시문

고객님, 경기과를 불러드리겠습니다.

제가 더 이상 경기 운영을 도와드릴 수가 없습니다. 경기과와 문제를 해결하시기 바랍니다.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 휴대폰으로 영상 촬영할 때는 고객의 얼굴이 찍히지 않도록 촬영하되 정확한 음성 녹음을 위해 최대한 밀착하여 촬영한다.
- 성희롱·폭언을 당한 경우에는 경기과를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 이동하고, 경기과를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다. 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 녹음 시 주의사항

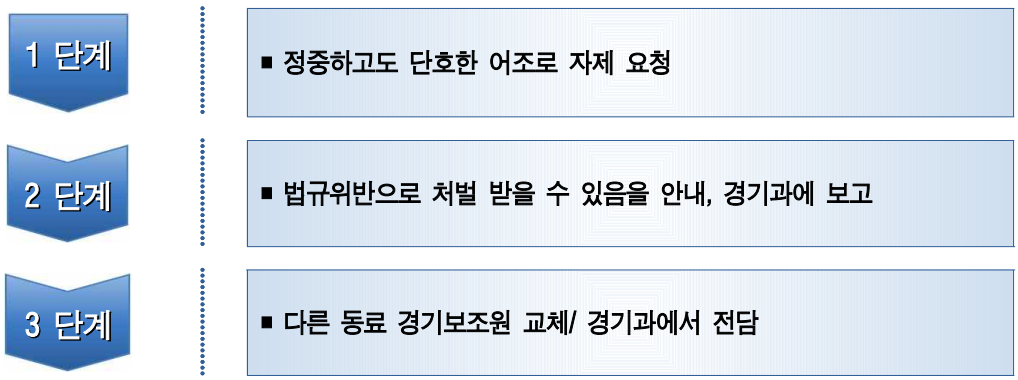
문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 당사자가 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음 또는 녹화를 하는 것이 필요하다.

사전고지가 없는 경우 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 멘트에 '본 대화내용은 녹음이 가능합니다.' 라는 안내가 미리 제시되는 경우가 필요하다.

또한, 동영상은 초상권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

나) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 담당하는 것에 대해 관련 규정에 따라 처리하도록 안내한다.



[그림 Ⅳ-12-6] 법률적으로 문제되지 않는 유형 대응절차

2) 휴게시간의 연장

(1) 해당 경기 보조원의 보호격리

경기보조원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시

고객으로부터 격리 조치를 취하며, 해당 경기보조원이 원하는 경우 고객과 대질하지 않도록 한다.

(2) 휴식시간 연장

경기보조원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등 을 경험한 경우 해당 경기보조원의 건강장해 예방을 위하여 이후 경기 운영에 대한 진행 여부는 해당 캐디에게 자율권을 부여한다.

또한 해당 사안을 '고충처리위원회'에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 경기보조원이 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소, 해당 고객과 분리된 장소이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 경기보조원에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

해당 경기보조원이 요청할 경우, 근로자 건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 컨트리클럽에서 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당

경기보조원이 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 Ⅳ-12-43>와 같다. 피해 경기보조원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 Ⅳ-12-4> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악
증거 내용	- 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018).

나) 피해 경기 보조원 지원

피해 경기 보조원이 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 경기 보조원가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

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

라) 법적대응요령

법에 위배되는 행위를 시도한 고객에게 퇴장조치를 할 수 있다. 영업에 방해되는 행동으로 클럽에서 퇴장을 요구함에도 불구하고 고객이 이를 거부하면 경찰에 신고 할 수 있으며 해당 고객은 일정기간 또는 영구적으로 입장을 제한할 수 있다.문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 경우, 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다.

<표 Ⅳ-12-5> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 경기보조원 혹은 경기과 직원이 경찰에 신고
경찰출동	해당 경기보조원 혹은 경기과 직원이 당시 상황을 설명 - 6하 원칙에 의거하여 구체적으로 진술
경찰서 동행	상황 설명한 경기보조원이 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 작성 -(합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 -(합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 -CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

Ⅴ. 결론 및 제언

1. 결론

1. 신설된 고객응대근로자 보호규정이 반영된 가이드 개발

본 연구는 고객응대근로자 보호규정 하위법령(시행령·시행규칙)이 반영된 감정노동 종사자 건강보호 핸드북과 가이드 개발을 하는 것이다. 이에 대해 신설된 고객응대근로자 보호규정이 반영된 가이드를 개발하였으며, 12개 업종에 대해 매뉴얼을 개발하였다.

가이드는 문구 게시 또는 음성 안내, 고객응대업무 매뉴얼 마련, 건강장해 예방 관련 교육에 대한 예방조치, 업무의 일시적 중단 또는 전화, 휴게시간의 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원 등 사후조치가 포함된 내용을 사업장에서 실질적으로 구현할 수 있도록 관련 법령을 고려하는 개발하였다.

또한, 가이드라인에는 건강장해를 판단할 수 있는 설문조사지와 교육할 수 있는 내용이 참고자료에 포함되어 있어 사업장에서 사용하기 용이하게 구성하였다.

2. 구체적 사례를 적용하여 사업장에서 활용하기 용이한 고객응대근로자 12종 업종별 매뉴얼 개발

업종별 매뉴얼의 경우 간호사, 버스운전사, 경비원, 마트계산원, 유치원교사, 사회복지사, 보험설계사, 항공기 객실승무원, 콜센터 상담원, 텔레마케터 10종과 호텔종사자, 골프장 경기 보조원(캐디) 2종을 포함하여 총 12종을 개발하였다.

업종별 매뉴얼의 경우 업종별 특성이 상이하여 개별적으로 감정노동 담당 관리자, 보건관리자, 업종별 관리자, 업종별 노조 대표 등과 회의를 통하여 개별 업종에서 사용할 수 있도록 하였다.

업종별 매뉴얼에는 공통적인 내용은 가급적 생략하여, 활용시에는 가이드라인에 제시된 내용과 함께 사용하는 것이 바람직하다.

2. 제언

1. 건강한 고객응대근로자에 대한 바람직한 문화 확산

고객응대근로자 보호규정은 예방조치와 사후조치로 구분되며, 사후조치에 좀 더 무게중심을 두고 있다. 근로자들은 폭언, 폭력 등을 경험하여 사후조치를 경험하기보다는 건강한 사회관계적 문화가 확산되어 건강한 업무가 되는 것이 더 바람직하다고 볼 수 있다.

기존에 고객응대근로자를 위한 포스터 등을 통한 홍보가 지속적으로 유지되는 것이 필요하겠다.

2. 사업장에서 고객응대근로자 보호 문화 확산 필요

사업장에서 고객응대근로자 보호규정이 실현되기 위해서는 사업주와 관리자의 의지가 가장 중요하다. 경영방침을 세우고 조직체계, 예산지원 등 보호규정이 실현가능할 수 있는 사업장 내 체계를 갖추어야 하며, 근로자의 의견이 반영될 수 있는 조직문화가 필요하겠다.

3. 고객응대관련 법률에 대한 지속적 논의 필요

신설된 보호규정에는 휴식시간의 유, 무급 여부, 건강장해 지원의 정도 등의 범위가 포함되어 있지 않아 추후 논의는 사업장 내에서 지속될 필요가 있다. 또한, 고소·고발 등을 위해서는 증거자료가 있어야 하는데, 이에 필요한 녹음, 녹화에 대한 부분과 개인정보비밀보호와 상충이 되는 범위가 있어 지속적인 논의가 필요하겠다.

참 고 문 헌

감정노동을 생각하는 기업 및 소비자문화조성 전국협회의 (2014). 감정노동자, 존중받아야 할 당신의 가족입니다.

고용노동부(2017). 감정노동종사자 건강보호 핸드북. 한국산업안전보건공단.

박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

이상국(2019). 판례 행정해석 산업안전보건법(Ⅰ). 대명출판사

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

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

정진주(2017). 감정노동의 시대, 누구를 위한 감정인가? 이론부터 대안까지. 한울

정혜선 등(2017). 감정노동 매뉴얼. 산업안전보건공단 연구원

한국감정노동인증원(2018). 감정노동 이렇게 대응하라. 더문

한국산업안전보건공단(2016). 고객응대 근로자의 감정노동 평가 지침. KOSHA GUIDE.

한국산업안전보건공단(2016). 2016년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회.

한국산업안전보건공단(2017). 2017년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회.

한국산업안전보건공단(2018). 2018년 고객응대근로자 건강보호 우수사례 발표대회.

통계청(2019). 경제활동인구조사

통계청(2019). 2019 통계로 보는 여성의 삶. 여성가족부

희망제작소(2016). 행복한 아파트 공동체를 위한 경비원 상생고용가이드

Abstract

○ Title

Preparation of Health Guides for Workers Responding to Customers' Request

○ Objectives

Since October 18, 2019, the Occupational Safety and Health Act has been in place in order to oblige employers to protect their employees from consumers' verbal abuse and health problems. After the implementation of the law, its enforcement decrees and regulations have been prepared. Against this backdrop, it is necessary that the current Handbook for Emotional Laborers should be updated in such a way that reflects the orders and rules.

○ Methods

The author investigated research reports and papers, both of which are released by public organizations, and relevant laws. The researcher also shed light on the Guide of KOSHA that is available on the its web site and other documents.

After Korean lawmakers passed the bill of the Occupational Safety and

Health Act into law, the researcher conducted rounds of focus group interviews with 5 to 7 health managers in the service industry about difficulties of emotional labor management, ways of their improvement, and items that should be factored into manuals; diverse health and emotional labor managers by trade; golf caddies.

The investigator also hosted different meetings with experts from the fields where guidelines and updates need to be drafted, and/or revised, after the passage of the bill; organizations of emotional labor network; Korean health and Medical worker's Union; Korean Mart Labor Union.

○ Results

Largely based on the revisions of the Occupational Safety and Health Act (2018), the author came up with details of 3 preventive and 4 curative measures for the health guide.

Regarding training materials for preventing employees' health problems, the manual and the guidelines include ways of identifying the situations they are faced with, reducing consumers' aggressive behavior and anger, applying for their medical and psychological treatment, among others.

The manual bears a total of 12 chapters for different business: nurses, bus drivers, apartment security staff, mart cashiers, nursery teachers, social workers, insurance planners, aircrew, call-center workers, tele-marketer, hotel staff, and golf caddies.

○ Conclusions

This research suggests guidelines for the basic, preventive, and curative measures in hopes of protecting employees' health. It also provides the manual that puts its base on practical cases in relation to complying with the occupational and health act for preventative and curative health actions of those working at the customer service sector.

○ key words

- Emotional Labor, Workers responding to customers request, guideline, manual.

〈〈연　구　진〉〉

연 구 기 관 : 을지대학교 산학협력단

연구책임자 : 최 은 희 (조교수, 보건학박사, 을지대학교)
공동연구원 : 한 복 순 (임상교수, 의학박사, 강북삼성병원)
공동연구원 : 권　　민 (조교수, 간호학박사, 수원대학교)
공동연구원 : 이 지 선 (강사, 보건학박사, 을지대학교)
연구상대역 : 박 재 오 (연구원, 직업건강연구부)

〈〈연 구 기 간〉〉

2019. 4. 3 ~ 2019. 10. 31.

본 연구는 산업안전보건연구원의
2019년도 위탁연구 용역사업에 의한 것임

본 연구보고서의 내용은 연구책임자의 개인적 견해이며,
우리 연구원의 공식견해와 다를 수도 있음을 알려드립니다.

산업안전보건연구원장

연구과제명 : 고객응대 근로자 건강보호 가이드 개발

(연구원 2019-연구원-1432)

- 발 행 일 : 2019. 10. 31.
- 발 행 인 : 산업안전보건연구원 원장 고재철
- 연구책임자 : 을지대학교 최 은 희
- 발 행 처 : 안전보건공단 산업안전보건연구원
- 주 소 : (44429) 울산광역시 중구 종가로 400
- 전 화 : (052) 7030-500
- F A X : (052) 7030-335
- Homepage : http://oshri.kosha.or.kr