

## 고객응대업무 종사자 건강보호 지침 마련

02p 연구배경

연구기간 / 핵심단어 / 연구배경

03p 주요 연구내용

연구결과 / 시사점

04p 연구활용방안

활용



산업재예방  
**안전보건공단**  
산업안전보건연구원

## 고객응대업무 종사자 건강보호 지침 마련



연구기간 2016년 4월 ~ 2016년 9월

핵심단어 감정노동, 고객응대업무, 작업장 폭력, 정신건강, 서비스업, 예방지침

연구과제명 고객 응대 업무 지침 개발

### 연구배경

- 최근 서비스업 관련 종사자의 증가 및 고객을 응대하는 업무를 수행하는 근로자 중 스트레스와 폭언, 폭력 등에 직접 노출되면서 신체적·정신적 질환, 자살 등이 발생될 우려가 증가하고 있으며,  
※ 서비스업 취업자 수 : (2004년) 1,465만 여명 → (2015년) 1,817만 여명
- 이러한 고객응대업무 종사자의 건강보호를 위한 법률 및 제도의 정비가 요구되며, 관련 지침 개발에 대한 필요성이 제기됨
- 따라서, 고객응대업무로 발생하는 스트레스(폭언, 폭력 등)로 발생하는 건강장해를 예방하기 위한 지침을 개발하고 제도화를 위한 근거 마련이 필요함

### 연구결과

- 국내·외 법령 및 제도 비교
  - 국외 (유럽) 직무 스트레스와 작업장에서의 폭력 및 위해에 대한 기본법 제정 (일본) 50인 이상 모든 사업장 근로자의 정신건강 유지·증진을 제도화
  - 국내 (서울시) 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제정·시행(2016.1.7)
  - 서울시 감정노동 종사자에 대한 서울시 및 산하기관의 의무와 감정노동 종사자의 권리를 규정하였으며,

01

연구배경

02

주요

연구내용

### 시사점

- 고객응대업무 관련 종사자의 증가에 따른 정신건강보호를 위한 법적, 제도적 근거마련이 필요하며,
- 사업장 내 업무상 스트레스 평가, 예방계획, 교육, 고객응대 매뉴얼 작성, 작업장 폭력에 대한 사후조치 등 감정노동자 보호를 위한 실효성 있는 프로그램 마련과 운영이 필요한 실정임
- 특히 관련 자원(재원)이 충분하지 않은 중·소규모 사업장에 대해서는 정부의 적극적인 지원이 필요함

### 활용

- 사회적인 문제로 대두됨에 따라 고객응대업무 종사자의 건강보호를 위한 지침을 구체적으로 제시하고, 관련 제도 개선과정에서 기초자료 활용될 것으로 판단되며,
- 외국의 감정노동 및 작업장 폭력과 관련된 지침 및 사례를 자세히 제시하고 있어 개별 사업장에서 고객응대 매뉴얼 개발시 활용도를 높일 수 있음

03

연구  
활용방안

- 감정노동 종사자 권리보호위원회 구성·운영, 감정노동 종사자 권리보호와 감정노동 사용자·서울시 계약 사용자·고객의 의무 등에 관한 가이드라인 공표, 가이드라인 준수를 위한 모범 매뉴얼 작성·배포 등 (금융업)금융 관련 5대 법령 (은행업·보험업법·상호저축은행법·여신전문업법·자본시장과 금융투자업에 관한 법률) 개정으로 고객응대업무 근로자의 보호의무 부과하도록 규정하고 있음
- 사업장 보건관리자 면담 결과
  - 현재 다수의 기업에서 고객응대업무 종사자의 건강보호 필요성에 대해 공감대가 형성되고 있는 것으로 나타남
  - 일부 대기업에서 감정노동자 관련 프로그램이 시행중에 있으며, 지침(안)에서 제시하고 있는 보호방안을 상당 수준 실천하고 있는 것으로 나타남
  - 점검위주로 산안법이 개정될 경우 형식적 서류작성 등 부작용이 우려됨에 따라 제도정착을 위한 정부의 지원방안 필요성 등에 대한 의견이 제시됨
- 고객응대업무 종사자의 건강보호를 위한 지침(안)
  - 사업장 내부에 직접 적용이 가능하도록 고시화가 가능한 지침을 개발
  - 전 서비스업종에 적용이 가능하도록 사업주의 역할을 중심으로 예방적 조치를 마련하되 작업장 폭력 발생시 스트레스 반응 및 정신건강 악영향을 조기예방하기 위한 내용을 포함하였고,
  - 총칙, 평가 및 예방계획의 수립, 예방적 조치, 작업장 폭력에 대한 사후 조치로 구성
  - 업무상 스트레스 감소와 정신건강 증진이라는 목표를 명시하고 고객응대업무 종사자와 작업장 폭력의 정의를 명확히 함
  - 업무상 스트레스의 평가, 근로조건의 평가, 업무상 스트레스 예방계획 수립 및 이행여부를 정기적으로 점검·평가하고 사전예방 조치로서 고객응대 매뉴얼 작성, 스트레스 예방 교육, 사업장 내 고충처리 기구를 설치·운영
  - 작업장 폭력 발생시 적절한 조치가 이루어질 수 있도록 사실여부 확인, 적절한 조치, 건강장해 예방 등을 포함하고 폭력 예방적 조치로서 문제고객에 대한 고지 내용을 제시하였음



연구담당자 연락처

- 산업안전보건연구원 직업건강연구실 안정호
- ☎ 052) 7030, 878
- E-mail jhoahn@kosha.or.kr