



# 챙기셨나요? 위기탈출 애플리케이션



**사고포착**  
실시간 재해 정보와 대처 방안 제공

**응급조치**  
일터 및 생활 속 응급조치에 관한 기본 지식과 대처방법 제공

**기초안전 보건교육**  
스마트폰으로 기초안전 보건교육 이수 확인

**다국어회화**  
일터 및 일상생활에 유용한 10개 외국어 회화 제공

**바이오리듬**  
바이오리듬에 따른 안전건강 대처 요령 제공

**체조송**  
체조송과 바른 자세송 스트레칭 동영상 제공

**지식총전**  
알아야 할 안전보건 정보를 검색할 수 있도록 제공

**월간 안전보건**  
'월간 안전보건'을 스마트폰으로 볼 수 있도록 제공

**MSDS 요약정보**  
불산 등 화학물질의 유해성·위험성과 응급조치 요령 제공



# 「콜센터 종사원」 직업건강 가이드라인



## 「직업건강 가이드라인」이란?



KOSHA GUIDE와는 달리 직업 활동을 통해 근로자들에게 발생할 수 있는 고유의 근무특성 및 작업방식까지 포함한 다양한 유해·위험요인을 파악하여, 이를 예방하고 관리하기 위한 사항에 대해 현장사진(삽화 등)을 수록하여 쉽고 상세하게 설명한 안내서입니다.

### KOSHA GUIDE

법령에서 정한 사항보다 높은 수준의 안전보건 향상을 위해 참고할 만한 광범위한 기술적인 사항을 제시한 것으로 사업장의 자율적 안전 보건수준 향상을 지원하기 위한 지침



# 콜센터 종사원 직업건강 가이드라인 서문

안전보건공단에서는 근로자의 직종별로 직업 활동을 통해 나타날 수 있는 고유의 근무특성 및 작업방식을 포함한 다양한 건강 유해·위험요인을 파악하여, 이를 예방하고 관리하기 위한 방안을 제시하고자 「직업건강 가이드라인(이하 ‘가이드라인’)」을 개발하게 되었습니다.

가이드라인은 노·사·정 및 학계전문가 회의를 통해 개발대상 직종을 선정된 후, 가톨릭대학교 산학협력단(산업의학·간호·위생·안전분야 전문가로 구성된 팀)에 의뢰하여 2012년도에 9개, 2013년도에 10개의 주제와 직종에 대한 가이드라인을 개발하게 되었습니다.

- | 2012년 개발 직종 | ① 환경미화원 ② 병원청소원 ③ 요양보호사(시설요양원) ④ 간호사  
⑤ 택시운전원 ⑥ 건물청소원 ⑦ 물류종사원(창고업종) ⑧ 매장판매 종사자 ⑨ 사무종사자(IT)
- | 2013년 개발 직종 및 주제 | ① 콜센터 종사원 ② 이미용 종사원 ③ 도장공 ④ 용접원  
⑤ 차량정비원 ⑥ 항만하역 종사원 ⑦ 오페수시설 종사원 ⑧ 야간 및 교대작업 ⑨ 근로자  
우울증 ⑩ 외상 후 스트레스장애

「콜센터 종사원」의 경우, 이들의 감정노동으로 인한 직무스트레스 및 건강문제에 대해 사회적 관심이 높아지고 있는 실정입니다. 이에 본 「콜센터 종사원」 가이드라인에서는 현장의 소리를 직접 확인하기 위하여 「콜센터 종사원」을 대상으로 설문조사를 실시하고, 사업장을 방문하여 포커스그룹 인터뷰(FGI)를 시행한 후, 시각적인 효과를 높이기 위해 근로자의 동의를 얻어 현장에서 직접 사진을 촬영하여 수록하였습니다.



산업재해 발생현황을 파악하기 위하여 최근 3년간의 산업재해 자료 중 본 연구팀에서 「콜센터 종사원」에 관한 자료를 별도로 추출하여 재분류한 결과 및 대표적인 산업재해 발생 사례를 사진(삽화) 등과 함께 소개하였습니다.

또한 산업안전보건법을 비롯한 관련법령 및 KOSHA GUIDE 등 관련 지침을 수록하였습니다. 작성된 내용의 현장 활용성을 높이고자 노·사·정 및 산업안전보건 전문가들이 참여한 자문 회의와 공청회를 거쳐 의견을 청취하였습니다.

본 가이드라인에 기술된 내용은 법령에서 정한 기준이 아닌 근로자의 건강수준을 향상시키기 위해 권고할 수 있는 안내서입니다. 또한 본 책자는 주요내용을 정리한 ‘요약본’이며, 보다 자세하고 광범위한 사항을 기술한 ‘종합본’은 안전보건공단 홈페이지([www.kosha.or.kr](http://www.kosha.or.kr))에 게시되어 있으니 참고하시기 바랍니다.

끝으로 가이드라인 개발에 많은 도움을 주신 현장의 사업주, 관리자, 근로자 및 관련 단체 여러분들께 진심으로 깊은 감사의 말씀을 드리며, 본 가이드라인이 건강한 일터를 조성하는데 널리 활용되길 바랍니다.

---

**연구팀**: 연구책임자(가톨릭대 정혜선 교수), 공동 연구원(가톨릭대 이세훈 교수, 가톨릭대 김형아 교수, 계요병원 박주연 박사, 고려대 김영수 교수, 고려대 추진아 교수, 경북대 최은숙 교수, 가톨릭대 이종은 교수, 혜천대 서기순 교수, 중부대 권영숙 교수, 경상대 하영미 교수)

# 목차 Contents

## 01 배경

---

1. 사회적 관심 증가	08
2. 산업재해와의 관련성	09
3. 다양한 직업건강 유해 · 위험요인에 노출	09

---

## 02 일반 현황

---

1. 콜센터 종사원의 정의	10
2. 콜센터 종사원 근무현황 및 특성	12
3. 관련법령	14
4. 안전보건 실태	17

---

## 03 산업재해 발생현황 및 특성

---

1. 콜센터 종사원의 산업재해	18
2. 기타 각종 사업의 산업재해	19
3. 산업재해 사례	20

---



## 04 콜센터 종사원의 유해·위험요인

1. 작업환경 요인	21
2. 작업조건 요인	23
3. 건강문제 요인	26
4. 사고관련 요인	29

## 05 유해·위험요인 관리방안

1. 작업환경 관리	30
2. 작업조건 관리	32
3. 건강문제 관리	38
4. 사고관련 관리	44

## 06 부록

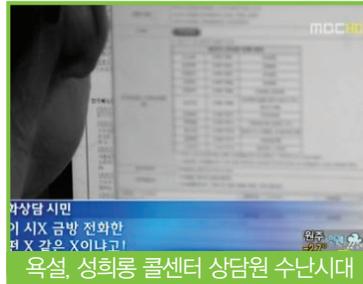
부록1. 「콜센터 종사원」 관련 고용노동부 예규 및 고시	46
부록2. 「콜센터 종사원」 관련 KOSHA GUIDE	47
부록3. 「콜센터 종사원」 관련 유관단체 명단	48

# 01. 배경

## 1. 사회적 관심증가

- 산업구조의 서비스화와 정보통신기술의 발달로 인해 전화를 통한 고객관리 업무와 마케팅 업무가 급증하여 콜센터 시장이 급격히 성장하고 있음
- 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업은 노동집약적이며 저비용 서비스업으로서의 특성과 감정노동에 기반한 노동과정으로 인해 여성근로자가 주를 이루고 있음
- 최근 여성 콜센터 종사원들에게 언어폭력, 성희롱 문제가 심각하게 발생하고 있으며, 감정노동으로 인한 소진, 직무스트레스 등이 나타나고 있어 이들의 건강문제에 대한 사회적 관심이 높아지고 있음

1(MBC뉴스 2012-12-03)



2(연합뉴스 2013-01-09)



## 2. 산업재해와의 관련성

- 최근 3년간 콜센터 종사원에게 발생한 산업재해 현황을 분석해 보면, 연간 49건~82건의 산업재해가 발생하였음

콜센터 종사원의 산업재해 발생현황<sup>1)</sup>

(단위 : 명, %)

항 목	구 분	2010	2011	2012
사고성 재해	부 상	74 (100)	43 (100)	42 (95.5)
	사고 사망	0 (0)	0 (0)	2 (4.5)
	소 계	74 (92.2)	43 (93.5)	44 (89.8)
업무상 질병	질병 이환	8 (100)	2 (66.7)	4 (80.0)
	질병 사망	0 (0)	1 (33.3)	1 (20.0)
	소 계	8 (9.8)	3 (6.5)	5 (10.2)
총 계		82 (100)	46 (100)	49 (100)

※ 고용노동부의 연도별 산업재해 원자료 중 본 연구팀에서 추출한 콜센터 종사원의 자료

## 3. 다양한 직업 건강 유해 · 위험요인에 노출

- 콜센터 종사원은 장시간 앉아서 컴퓨터 작업을 하므로 근골격계질환이 발생하고, 고객과의 통화 과정에서 언어적 폭력 · 성희롱 · 감정노동으로 인한 직무스트레스가 나타나는 등 다양한 직업건강 유해 · 위험요인에 노출되고 있음



다양한 직업건강 유해 · 위험요인에 노출되고 있는 콜센터 종사원의 안전보건에 대해 사회적 관심이 높아지고 있어, 이를 예방하고 관리하기 위한 직업건강 가이드라인 개발 필요

1) 「산업재해 현황분석」의 산업재해 결과는 업종별 현황만 발표되기 때문에 직종별 산업재해 현황을 알 수 없음. 이에 본 연구팀에서는 고용노동부의 산업재해 원자료를 제공받아 콜센터 종사원을 별도로 추출하여 분석하였음

## 02. 일반 현황

### 1. 콜센터 종사원의 정의

- ‘콜센터 종사원’이란 콜센터에서 전화와 인터넷으로 접수된 고객센터 안내, 텔레뱅킹, 고객상담, 텔레마케팅 등을 수행하는 직종을 말함  
※ 한국고용정보원(2013). 「2013 한국직업사전」
- ‘전화 상담원’이란 전화를 통하여 각종 문의사항, 불편사항 및 상품에 대한 불만 등에 대해 설명하고, 해당 부서에 통보하여 필요한 조치를 취하며, 창구의 이용자료 및 이용안내문 배치 등 각종 서비스를 제공하는 업무를 수행하는 (사무)직종에 종사하는 자를 말함  
※ 통계청(2007). 「한국표준직업분류」
- ‘텔레마케터’란 각 업체에 소속되거나 용역을 받아 각종 서비스 홍보, 전화 판촉 등의 업무를 수행하며, 전화할 대상을 선정하고 스크립터를 작성한 후 전화를 통하여 여러 가지 상품이나 서비스 내용을 제공하고, 구매를 권유하는 업무와 고객의 제품상담, 불만 사항 접수 등 전화를 받는 일을 담당하는 업무를 수행하는 (판매)직종에 종사하는 자를 말함  
※ 통계청(2007). 「한국표준직업분류」
- ‘콜센터’라는 명칭은 콜센터, 고객(지원)센터, 고객 상담실, 소비자 보호실, 텔레마케팅 센터, 컨택센터, 고객관계관리(CRM : Customer Relations Management)센터 등 다양하게 혼용되고 있음



**콜센터의 유형**

유형	내용
인바운드 (Inbound)	주문접수 처리, 고객센터의 상담, 고객 컴플레인 및 애프터 서비스, 긴급 상황 처리 등 주로 소비자, 고객들로부터 전화를 받는 고객주도형
아웃바운드 (Outbound)	제품이나 서비스를 판매하기 위한 목적으로 고객 설득이나 가입을 유도하는 판매촉진, 회원가입, 전화 설문조사 등 기업이나 개인이 어떤 뚜렷한 목적으로 전화를 거는 기업 주도형
혼합 (블렌딩: Blending)	인바운드 콜과 아웃바운드 콜을 적절히 유지함으로써 서비스 수준과 생산성을 동시에 만족

■ 주요 종사 업종

- 금융 및 보험업, 도매 및 소매업, 통신업, 부동산업 및 임대업, 보건업 및 사회복지서비스업 등

## 2. 콜센터 종사원의 근무 현황 및 특성

- 고용노동부에서 조사한 「사업체 노동실태 현황」을 살펴보면, 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업은 ‘사업시설관리 및 사업지원서비스업’에 속해 있음
- 이 산업의 전체 사업체 수는 857개소이며, 근로자 수는 63,522명임 (2011년 기준)<sup>2)</sup>

※ 고용노동부(2012). 「사업체 노동실태 현황」

연도별 성별 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 근로자 수



※ 출처 : 고용노동부(2012). 「사업체 노동실태 현황」

2) 이 수치는 한국표준산업분류체계(9차 분류)상의 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업이라고 정의하는 종사원만을 파악한 것이며, 여러 산업에 분포하여 종사하여 콜센터 종사원은 포함되어 있지 않음. (예를 들면, 금융업에 종사하는 콜센터 종사원의 경우 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 종사원으로 정의되지 않고 금융업 종사원으로 정의되어 있어, 본 수치에 포함되어 있지 않음)

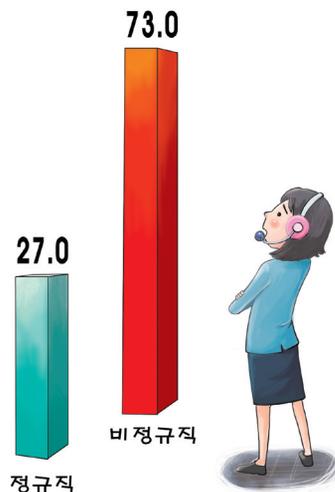
- 콜센터 종사원 540명을 대상으로 조사한 한국노동연구원(2012)의 보고에 의하면,
  - 콜 업무 유형은 인바운드콜 업무 41.1%, 아웃바운드콜 업무 40.7%, 인바운드콜과 아웃바운드콜 혼합업무 18.1%
  - 담당 산업 분야는 은행, 보험, 신용카드, 증권 등 금융업 52%, 통신, 유통, 제조 등 비금융업 48%
  - 사업체 유형은 본사 직영/자회사 57.8%, 위탁업체 42.2%
  - 고용형태는 정규직 27%, 비정규직 73%

(단위 : 명, %)

 콜센터 종사원의  
업무 및 사업체 특성

구분	콜업무 유형			산업		사업체 유형		고용형태	
	인바운드콜	아웃바운드콜	혼합	금융	비금융	본사 직영/자회사	위탁업체	비정규직	정규직
전체	220	220	98	281	259	312	228	394	146
	(41.1)	(40.7)	(18.1)	(52.0)	(48.0)	(57.8)	(42.2)	(73.0)	(27.0)

※ 한국노동연구원(2012), 「서비스 산업의 감정노동 연구」







## 산업안전보건기준에 관한 규칙

- 산업안전보건기준에 관한 규칙에 근거하여 사업지원 서비스업 사업주는 휴게시설을 설치하고, 근골격계 유해요인조사 및 컴퓨터 단말기 조작 업무로 인한 건강장애 예방대책과 직무스트레스 예방조치 등을 실시해야 함

사업지원 서비스업에 적용되는 산업안전보건 기준에 관한 규칙의 주요내용

조 항	주요내용
제3조 (전도의 방지)	근로자가 작업장에서 넘어지거나 미끄러지는 등의 위험이 없도록 작업장 바닥을 청결한 상태로 유지
제4조 (작업장의 청결)	근로자가 작업하는 장소를 항상 청결하게 유지·관리
제7조 (채광 및 조명)	채광 및 조명을 하는 경우 명암의 차이가 심하지 않고 눈이 부시지 않는 방법으로 설치
제8조 (조도)	초정밀작업 750 lux 이상, 정밀작업 300 lux 이상, 보통작업 150 lux 이상, 기타 75 lux 이상
제79조 (휴게시설)	휴식시간에 이용하도록 휴게시설 설치
제81조 (수면장소 설치)	수면을 취할 수 있는 장소를 남녀 구분하여 설치
제82조 (구급용구)	부상자의 응급처치에 필요한 구급용구를 갖추고 그 장소와 사용방법을 근로자에게 전달
제647조 (공기청화설비 등)	사무실 오염을 방지할 수 있도록 공기정화설비 등을 적절히 가동
제657~662조 (유해요인조사 및 개선)	근로자가 근골격계부담작업을 하는 경우 3년마다 유해요인 조사하고 결과에 따라 작업환경개선, 근골격계질환 예방 관리프로그램 실시
제663~666조 (중량물작업 특별조치)	취급 물품의 중량, 취급빈도, 운반거리, 운반속도 등 작업 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 적정배분
제667조 (컴퓨터 단말기 조작업무 조치)	책상과 의자는 작업에 종사하는 근로자에 따라 높낮이를 조절할 수 있어야 하며, 연속적으로 컴퓨터 단말기 작업에 종사 하는 근로자에 대하여 작업시간 중에 적절한 휴식시간 부여
제669조 (직무스트레스 예방조치)	직무스트레스 요인을 평가하고 근로시간 단축, 장·단기 순환작업 등의 개선대책 마련, 시행

## 기타 관련법령

- 근로자 시간은 1일 8시간, 1주 40시간을 초과할 수 없으나 노사가 합의 할 경우 주 12시간 한도 내에서 근로시간 연장이 가능함

근로기준법 제50조(근로시간), 제53조(연장근로의 제한), 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)

- 콜센터 종사원 중 여성종사자가 임신을 하였을 때에는 출산전후 휴가를 지급하고, 시간외 근로를 할 수 없음

근로기준법 제74조(임산부의 보호)



#### 4. 안전보건실태<sup>3)</sup>

##### 안전보건에 대한 정보 제공

- 건강과 안전에 관한 정보를 잘 제공받는다는 응답이 34.6%, 잘 제공받지 못한다는 응답이 65.4%이었음

(단위 : 명, %)

항 목	구 분	빈 도 (%)
안전보건정보 제공현황	매우 잘 제공받는다	53 ( 4.1)
	잘 제공받는 편이다	397 (30.5)
	별로 제공받지 못하는 편이다	615 (47.1)
	전혀 제공받지 못한다	238 (18.3)

##### 건강진단 실시 여부

- 정기적으로 건강진단을 실시한다는 응답이 86.3% 이었고,
- 건강진단을 받은 경우 사후관리에 대한 설명을 들었다는 응답이 69.8%이었음

(단위 : 명, %)

항 목	예	아니오
건강진단 실시	1,148 (86.3)	183 (13.7)
건강진단 후 설명	767 (69.8)	332 (30.2)

3) 「안전보건실태」는 2013년 7~10월까지 콜센터 종사원 1,364명을 대상으로 설문 조사를 실시하여 파악한 결과임

## 03. 산업재해 발생현황 및 특성

### 1.

#### 콜센터 종사원의 산업재해

- 콜센터 종사원의 산업재해자 수는 2010년 82명, 2011년 46명, 2012년 49명임

콜센터 종사원의  
산업재해자 수

(단위 : 명)

구 분	2010	2011	2012
콜센터 종사원	82	46	49

※ 고용노동부의 연도별 산업재해 원자료 중 본 연구팀에서 추출한 콜센터 종사원의 자료

- 최근 3년간 콜센터 종사원의 산업재해로 인한 평균근로손실일수를 살펴보면,
  - 사망자를 포함할 경우 2010년 144일, 2011년 293일, 2012년 568일로 매년 증가하는 경향을 보임

콜센터 종사원의  
산업재해자 수

(단위 : 일)

구 분	2010	2011	2012
평균근로손실일수(사망제외)	144.2	133.1	115.9
평균근로손실일수(사망포함)	144.2	293.2	567.9

※ 고용노동부의 연도별 산업재해 원자료 중 본 연구팀에서 추출한 콜센터 종사원의 자료



## 2. 기타의 각종 사업의 산업재해

- 기타의 각종 사업의 산업재해자 수는 2012년 기준 11,645명으로, 전체 산업재해자 수 92,256명의 12.6%를 차지함
  - 산업재해율은 0.4%, 사망천인율은 0.05%로, 전체 산업재해율 0.59%와 사망천인율 0.12%보다 낮음

(단위 : 명)

기타의 각종 사업의 산업재해 현황(2012년)

구분	전 산업	기타의 각종 사업
사업장 수 (개소)	1,825,296	442,885
근로자 수 (명)	15,548,423	2,678,133
총 재해자 수 (명)	92,256	11,645
재해율 (%)	0.59	0.44
사망자 (명)	1,864	131
사망천인율 (‰)	0.12	0.05

※ 고용노동부(2013). 「산업재해 현황분석」

- 2012년 기타의 각종 사업의 산업재해 형태는 넘어짐(26.0%), 사업장외 교통사고(14.2%), 절단(10.0%) 순으로 발생하였으며, 업무상질병은 6.3%임

기타의 각종 사업의 산업재해 발생형태 (2012년)

발생형태	넘어짐	사업장 외 교통사고	절 단	이상온도 물체접촉	끼임	업무상 질병
명	3,030	1,656	1,160	1,085	900	735
%	26.0	14.2	10.0	9.3	7.7	6.3
떨어짐	부딪힘	맞음	체육행사	무리한 동작	기 타	총 계
760	602	429	375	327	586	11,645
6.5	5.2	3.7	3.2	2.8	5.0	100

※ 고용노동부(2013). 「산업재해 현황분석」

### 3. 산업재해 사례

콜센터 종사원에게 발생한 주요 산업재해 사례

구분	발생 과정	예방 대책
성대결절 및 급성후두염	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객과 1대1 전화상담 업무를 수행하던 중 목소리가 변하는 것을 느꼈고, 저녁시간 목에 심한 통증이 생기며, 목소리가 나오지 않아 전화업무를 하지 못하고, 성대결절 및 급성후두염으로 진단 받음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>작업 중간 휴식을 취할 수 있는 작업 시간 안배</li> </ul>
VDT 증후군	<ul style="list-style-type: none"> <li>하루 종일 점심시간을 제외하고 계속해서 걸려오는 전화를 신속하게 처리해야 하기 때문에 컴퓨터에 눈을 집중하고, 타자로 고객정보를 조회해서 이력을 남기는 업무를 반복하다가 목이 점점 경직되고 팔, 어깨가 뭉치고 저리는 증상이 발생하여 일상생활 및 업무수행에 어려움 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>작업 중간 휴식을 취할 수 있는 작업 시간 안배</li> <li>인체공학에 맞는 작업 의자 등 사용</li> <li>근골격계질환 예방을 위한 올바른 자세 교육</li> </ul>
손목터널 증후군	<ul style="list-style-type: none"> <li>7년째 C/S업무를 담당하다 컴퓨터마우스와 키보드로 고객응대를 수행하는 업무가 이루어짐. 반복적인 동작을 7년간 하다 보니 손목저림증상이 심해져 손목터널 증후군으로 진단 받음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>작업 중간 휴식을 취할 수 있는 작업 시간 안배</li> <li>인체공학에 맞는 컴퓨터 기기 사용</li> </ul>
감정노동	<ul style="list-style-type: none"> <li>A/S 소비자상담 업무를 하다가 전화로 업무처리를 하던 중 고객과 언쟁이 생겨, 고객과 전화 통화종료 후 책상에 1~2분 엎드려 있다가 구토 증상을 호소한 후 화장실 갔다가 쓰러짐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>심리상담 프로그램 마련</li> <li>고객 관리 매뉴얼 개발 필요</li> <li>감정노동 및 직무 스트레스 관리</li> </ul>

## 04. 콜센터 종사원의 유해 · 위험요인



### 1. 직업환경 요인

#### 실내 공기의 질

- 콜센터 종사원은 하루의 대부분을 한정된 실내공간에서 생활하게 되는데, 이로 인해 오염된 공기가 계속 순환되며 각종 오염물질이 발생하는 실내공기 질 문제가 생길 수 있음
- 실내에 존재하는 오염물질은 분진 · 가스 · 증기 등과 곰팡이 · 세균 · 바이러스 등 공기 중에 떠다니면서 근로자에게 건강장해를 유발할 수 있는 물질임
- 콜센터 종사원은 주로 컴퓨터 단말기를 사용하여 업무를 수행하는데 근무시간 내내 켜져 있는 여러 대의 컴퓨터로 인해 공기가 건조해지고, 공기 질이 나빠져 호흡기질환 등이 발생할 수 있음



#### 현장의 소리

실내 공기도 너무 건조하고, 다른 사람들에 비해 감기가 자주 와요.

「현장의 소리」는 본 연구팀이 2013년 7~8월까지 콜센터 종사원을 대상으로 포커스 그룹 인터뷰를 실시한 결과임



## 2. 작업조건 요인

### 감정노동

- 콜센터 상담원은 하루 종일 반복되는 전화상담 업무를 하며 자신의 감정 상태와 관계없이 고객에게 친절함과 상냥함을 전달해야 하는 감정노동 업무를 수행함
- 한국직업능력개발원(2013)에서는 감정노동을 많이 수행하는 30개 직종을 제시하였는데, 그 중 콜센터 상담원, 텔레마케터 등 콜센터 종사원이 포함되어 있음

#### '감정노동(Emotional Labor)'이란

직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 회사에서 요구대로 친절하게 고객에게 응대해야 하는 업무

- 감정노동은 근로자의 직무만족도를 낮추고, 소진감을 증가시키며, 우울과 같은 부정적인 건강증상을 유발할 수 있음
- 고객이 비합리적인 요구를 하거나 무례하게 대해도 따지거나 맞대응하지 못하고 친절하게 대하도록 강요받고 있으며 이로 인해 스트레스와 감정적 소진을 경험함



#### 현장의 소리

민원인들의 폭언과 욕설을 듣고 스트레스를 받아 화장실에서 운 적이 한두 번이 아니예요.

## 앉아서 일하는 근무

- 콜센터 종사원은 의자에 장시간 앉아서 일하기 때문에 소화장애, 운동 부족 및 다양한 건강문제가 발생할 수 있음

부적절한 작업대의 높이, 의자의 사용에서 오는 신체적 이상

내용		취해지는 자세	신체적 이상
작업대	높은 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 머리를 들고 가슴 어깨를 일으키는 자세</li> <li>• 앞가슴을 위로 올리는 경향</li> <li>• 겨드랑이를 벌린 상태</li> <li>• 눈과 대상물의 거리 단축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 허리가 경직되고 장, 근육 압축</li> <li>• 어깨의 피로와 통증</li> <li>• 근시 발생의 원인</li> <li>• 호흡 긴박, 식욕 감퇴 등의 현상</li> </ul>
	낮은 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가슴이 압박 받음</li> <li>• 상체의 무게가 양 팔꿈치에 걸림</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 등뼈가 앞으로 휘어짐</li> <li>• 어깨가 위로 올라가서 쉽게 피로를 느낌</li> </ul>
의자	높은 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 엉덩이가 앞으로 나오고 발이 바닥에 닿지 않음</li> <li>• 의자의 움직임이 계속되어 자세가 불안해짐</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대퇴부가 압력을 받아 장애가 생김</li> <li>• 하지마비의 원인이 됨</li> </ul>
	낮은 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 접촉부에 부분적인 압박이 가해지면 몸의 균형 유지가 되지 않고 구부정한 자세</li> <li>• 하지의 움직임이 부자연스러움</li> <li>• 이렛배가 압박을 받음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 등뼈가 앞으로 휘기 쉽고 가슴에 압박 받음</li> <li>• 내부 장기의 정상적인 활동 저해</li> </ul>

※ 김대성 등(2011). 「VDT 사무작업환경에 따른 근골격계질환 유해요인 관리방안 연구」



### ■ 앉아서 일하는 자세에서 올 수 있는 신체적 이상증세

- ① 두통과 집중력 장애(14%)      ② 목과 어깨 통증(24%)
- ③ 등근육과 척추 통증(54%)      ④ 허리부위의 이상(16%)
- ⑤ 대퇴부 넓적다리 통증(19%)      ⑥ 무릎과 다리 통증(29%)

## 언어적 폭력

- 욕설, 폭언, 성희롱 등 고객으로부터 언어적 폭력 경험
  - 한국노동연구원(2012)의 조사에 의하면 콜센터 종사원이 응답한 폭력 경험은 고객의 무리한 요구가 있었다 68%, 인격을 무시하는 발언을 들었다 72%, 욕설을 들었다 65%, 성희롱을 당했다 32% 등으로 나타남
- 언어적 폭력에 대한 대응의 어려움
  - 언어적 폭력에 대한 대응 스크립트나 매뉴얼이 없어 고객의 언어적 폭력에 적절하게 대응하지 못함
  - 고객의 전화를 끊지 말라고 교육을 받거나, 고객의 전화를 먼저 끊으면 사태가 더욱 심각해지거나, 평가에 불이익을 받을 것이 두려워 적절히 대응하지 못함







## 직무스트레스

- 반복적인 동작을 계속적으로 수행하는 작업, 불편한 자세 등으로 목, 어깨, 허리, 손목/손 부위의 질환 발생

콜센터 종사원의  
직무스트레스 요인

구성성분	용도
물리적 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부적절한 작업대 : 콜센터 업무는 통신단말기를 이용하여 이루어지기 때문에 작업대가 부적절할 경우 목, 허리, 상지 등의 근골격계 문제 발생</li> <li>• 소음 : 같은 공간에서 많은 사람들이 동시에 상담업무를 시행하여 소음이 지속적으로 발생</li> <li>• 부적절한 위생 : 좁은 공간에 많은 근로자들이 모여서 일하기 때문에 환기가 부적절하면 박테리아, 바이러스 등 다양한 자극성 물질에 노출될 위험이 있음</li> </ul>
직무 요구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객을 상담하면서 상품도 판매하는 경우 자신의 업무가 서비스 역할인지, 판매 업무인지 모호할 때 직무스트레스를 겪음</li> <li>• 외적으로는 실시간 모니터링으로 업무의 신속성을 평가받고 내적으로는 녹취 모니터링을 통해 상담내용의 전반을 통제받다 보니, 양적으로는 빨리 통화를 마쳐 상담 수를 늘려야 하나 질적으로는 고객의 만족도를 높이기 위해 통화시간이 길어지는 모순에 직면</li> </ul>
직무자율성 결여	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 콜센터 종사원의 전화상담 업무는 단조롭고 반복적인 특성을 지니고 있어 직무자율성이 결여됨</li> <li>• 자동적으로 배분되는 전화상담 업무와 주어진 스크립트 내에서만 이루어지는 단순반복적인 응대, 제한된 상담시간, 상담원의 직무재량 제한 등으로 직무자율성이 결여됨</li> </ul>
관계 갈등	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 콜센터 종사원이 문제 상황에 직면했을 때 중간관리자로부터 적절한 지침이나 일상적인 지지를 제공받지 못하는 경우 관계 갈등이 발생함</li> </ul>
전자감시제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 콜센터 종사원이 수행하는 통화 · 대기 · 휴식 여부, 하루 누적 통화 수 및 통화시간, 통화 당 소요시간 등에 대한 실시간 모니터링, 고객과의 통화 내용 녹취 등의 기능을 하는 전자감시제도로 인한 스트레스</li> <li>• 전자감시제도로 인해 노동의 성과뿐만 아니라 노동과정까지 감시, 감독을 받게 됨으로써 지속적인 스트레스 상태에 처함</li> </ul>

※ 출처 : KOSHA GUIDE (H-31-2011), 「콜센터 근로자의 직무스트레스 관리 지침」

## 성대 결절

- 콜센터 종사원은 하루 종일 목소리를 내야 하기 때문에 성대 결절 등 목 부위의 질환이 발생할 수 있음
  - 특히 성대결절을 일으키는 가장 큰 원인은 성대의 건조함 때문인데, 성대를 둘러싼 점막의 수분이 감소하면 성대의 마찰에 의한 자극이 발생하여 성대결절이 발생하게 됨
- 성대결절의 증상
  - 감기나 호흡기질환 발생 후 자주 재발
  - 성대의 결절이 성대의 진동을 방해하여 지연 발생, 고음에서의 분열 또는 부드러지지 못한 소리, 이중 음성 등이 발생
  - 크기는 좁쌀 또는 쌀알 정도이고, 모양은 원형이나 원뿔형으로, 성대 앞쪽 1/3과 중간 1/3 경계 지점에 주로 발생

## 부적절한 생활습관

- 한 연구에 의하면 콜센터 종사원은 고객으로부터 받은 스트레스 해소와 업무 중의 휴식 수단 도구로 흡연을 활용하는 것으로 나타남
  - 이로 인해 콜센터 여성 상담원의 흡연율이 35%에 이른다고 보고함
    - ※ 출처 : 김관욱(2013). 「콜센터 여성의 노동과 흡연, 그리고 주체성」
- 본 연구에서 조사한 결과에 의하면 콜센터 종사원은 하루 중의 스트레스 해소를 위하여 음주를 많이 하는 것으로 나타남
  - 콜센터 종사원의 음주 빈도는 일주일에 2회 이상 음주를 한다고 응답한 비율이 20.8%에 이룸

#### 4. 사고관련 요인

■ 사무실에서 발생할 수 있는 사고의 위험요인은 다음과 같음

사무실에서  
발생할 수 있는  
사고요인

요인	세부내용
바닥	<ul style="list-style-type: none"> <li>바닥에 미끄러져 넘어진다</li> <li>이물질을 밟아 넘어진다</li> </ul>
복도, 계단	<ul style="list-style-type: none"> <li>앞이 안보여 넘어진다</li> <li>계단참 미끄러짐으로 넘어진다</li> </ul>
문 주변	<ul style="list-style-type: none"> <li>문을 열 때 부딪혀 넘어진다</li> </ul>
파일 박스	<ul style="list-style-type: none"> <li>걸려 넘어진다</li> <li>파일 박스가 앞으로 기울어진다</li> <li>파일 박스에 손이 끼인다</li> </ul>
회전의자	<ul style="list-style-type: none"> <li>한쪽으로 쏠려 넘어진다</li> <li>의자가 미끄러져 넘어진다</li> <li>전기줄 등에 걸려 넘어진다</li> </ul>
서랍 내 비품	<ul style="list-style-type: none"> <li>칼이나 가위 등에 찔린다</li> <li>종이에 손이 베인다</li> </ul>
전기 기구	<ul style="list-style-type: none"> <li>과열로 인해 화재가 발생한다</li> </ul>
사무 기구	<ul style="list-style-type: none"> <li>말려 들거나 찢린다</li> </ul>
물건 운반	<ul style="list-style-type: none"> <li>무거운 물건을 운반하다 허리를 다친다</li> </ul>
화재 발생	<ul style="list-style-type: none"> <li>담배꽂초, 전기 과열로 화재가 발생한다</li> </ul>

※ 한균원(2012), 「사무실 안전수칙」

## 05. 유해 · 위험요인 관리방안

### 1. **직업환경 관리**

#### 실내 공기질 관리

- 실내 공기질을 청결히 유지하기 위하여 규칙적인 점검 실시
  - 체크리스트를 활용한 일상적인 점검 필요
  - 사무실 공기를 정기적으로 측정하고 필요한 조치를 취함
- 미생물로 인한 공기오염 방지
  - 미생물로 인한 사무실의 공기오염을 방지하기 위하여 건물표면 및 공기정화설비 등에 오염되어 있는 미생물을 제거해야 하며, 6개월에 1회 이상 정기적으로 방제 및 청소를 실시함

#### 실내 공기질 체크리스트

안전점검을 위해  
체크하세요!

점검사항	예	아니오
① 실내 분진발생을 최대한 억제할 수 있는 방법으로 사무실 내부를 청소한다		
② 자동차 매연 등이 실내로 유입되지 않도록 통풍구, 창문, 출입문 등의 공기 유입구를 재배치한다		
③ 공기정화설비는 6개월마다 한번씩 정기적으로 방제 및 청소한다		
④ 사무실 내부의 공기를 신선하게 할 필요가 있으면 자연 통풍을 증가시킨다		
⑤ 사무실의 대기환경을 좋게 하기 위하여 환기장치를 계속 해서 관리하고 개선한다		

- 사무실의 면적, 환기, 온 · 습도, 기류 등의 관리방법은 아래와 같음

 사무실의  
작업환경관리

항 목	관리방법
기적	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사무실의 면적은 근로자 1인당 10m<sup>3</sup> 이상으로 함</li> </ul>
환기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직접 바깥으로 향하여 개방할 수 있는 창을 설치함</li> <li>• 창의 면적은 바닥 면적의 20분의 1 이상이 되도록 함</li> </ul>
온 · 습도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실내 온도가 10°C 이하인 경우 난방 등 적당한 온도조절을 위한 조치를 마련함</li> <li>• 실내를 냉방하는 경우, 실내기온과 외부온도의 차이가 10°C 이하 이어서는 안 됨</li> <li>• 중앙관리방식의 공기정화설비를 갖춘 경우는 실내의 기온이 17°C 이상 28°C 이하, 상대습도가 40% 이상 75% 이하가 되도록 함</li> </ul>
기류	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공기정화설비 등에 의해 사무실로 들어오는 공기는 근로자에게 직접 접촉되지 않도록 함</li> <li>• 기류속도는 매 초당 0.5m 이하가 되도록 함</li> </ul>

※ KOSHA GUIDE, (H-64-2012) 「사무실 작업환경 관리지침」

## 조도

- 조도 관리
  - 실내는 명암의 차이가 심하지 않도록 하고 직사광선이 들어오지 않도록 커튼 등을 설치함
  - 빛의 반사가 적은 저휘도형 조명기구를 사용하고 창 · 벽면 등은 반사되지 않는 재질을 사용함

※ 산업안전보건기준에 관한 규칙 제667조(컴퓨터 단말기 조작업무에 대한 조치)
- 작업에 따라 적절한 조도가 유지되도록 함
  - 컴퓨터 작업을 많이 하는 사무실은 300~700 Lux 수준을 유지하는 것이 바람직함

## 2. **작업조건 관리**

### **감정노동 관리**

- 근무환경 개선 가이드라인<sup>5)</sup>
  - 근무시간 전·중·후 스트레칭 체조 도입
  - 사무환경 개선 : 한국인 체형에 맞는 의자와 책상, 가벼운 헤드셋과 키보드트레이 등
  - 적절한 휴식시간과 휴게시설 확보
  - 근로자 심리적지지 프로그램 운영
- 업무 개선 가이드라인
  - 고객 응대 표준지침 작성
  - 고객 욕설 및 폭언 등 감정노동이 심한 경우 일시적으로 업무를 중지하도록 함
  - 심리 상담실이나 고충처리전담기구 상시 운영
- 건강한 직장 분위기 만들기
  - 고객의 입장만 전달하는 것이 아니라 종사원의 입장도 고려하여 서로의 의견 차이를 중재할 수 있는 직장 내 분위기 조성
  - 종사원과 대화, 면담 등을 통해 적정 서비스에 대한 기준 마련
  - 동료들이 돕고 지원할 수 있는 친목모임 활성화, 지지그룹 형성
- 고객과의 갈등발생 시 조치
  - 인격적 모욕과 폭언, 성희롱 경험 시 대처 매뉴얼 비치
  - 법 제도 규정(법적 구속력) 마련
  - 고객과의 갈등 시 대처방안에 대한 교육 강화

---

5) 근무환경개선 및 업무개선 가이드라인은 국가인권위원회(2011)에서 발표한 '사업주를 위한 여성 감정노동자 인권 가이드라인'을 참조하였음

---

## ■ 불쾌한 언행(욕설) 고객 응대 매뉴얼

 다산 콜센터의  
불쾌한 언행(욕설)  
고객 응대 매뉴얼

## 1:1 상담원 자체 비화



**Tip** “계속해서 욕을 하시면 상담 진행이 어렵습니다” 3회 제시 후 비 수궁 시 “더 이상 상담 진행이 어려워 통화 종료함을 양해 부탁드립니다.” 안내 후 통화 종료

## 1:2 습관적 욕설 및 사회불만 관련 욕설



**Tip** 감정 이입된 다양한 공감 표현 사용  
“불편하셨어요”, “그러셨어요 ~고객님”, “맞습니다. 고객님의”, “얼마나 힘드셨겠습니까”

## 개인적 관리방안

방 법	내 용
적응하기	‘나를 일부러 무시하려고 한 것은 아니야’ 하며 고객의 입장을 이해하려고 노력
일과 나와의 분리	‘나는 지금 연극을 하고 있어. 나는 일 때문에 다른 사람이 되는 거야’ 하며 자신과 업무를 분리하여 생각
스스로 격려하기	스스로 위로하고 격려하는 자기 암시나 혼잣말 하기
분노 조절 훈련	심호흡, 자극 피하기, 관심 바꾸기, 용서를 통한 해소로 분노가 쌓이지 않도록 노력
생각 멈추기	‘그만’ 하며 생각을 멈추거나 긍정적으로 생각

※ 출처 : 정혜선 등(2011). 「여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구」



사무실의  
스트레칭 체조

## 근무 시작 전 · 후 꼭! 스트레칭을 실시하세요~



### 스트레칭이란

근육을 천천히 늘려 주는 스트레칭은 근육의 긴장을 풀어 주고 피의 흐름을 촉진시켜 심신의 긴장을 푸는 데 효과적입니다.

#### 간단한 체조

##### 어깨 올렸다 내리기

어깨를 올렸다가 잠시 멈춘 뒤 숨을 뱃으면서 힘을 빼고 가볍게 내린다



#### 마사지

##### 목

엄지손가락 이외의 네 손가락으로 머리를 잡고 엄지손가락으로 목을 누르듯 마사지한다



#### 스트레칭

##### 등

양손을 깍지 끼고 앞으로 편 뒤 배꼽을 보듯이 숙여 등을 구부린다



#### 간단한 체조

##### 목 돌리기



#### 스트레칭

##### 허리

허리를 펴고 몸을 뒤로 돌려 등받이를 잡는다



#### 스트레칭

##### 상반신

양손을 깍지 끼고 위로 늘려 주면서 가슴을 편다



※ 안전보건공단(2006). 「VDT 증후군 예방체조 (Sheet형 교재)」

## 언어적 폭력 예방

- 조직적 관리방안
  - 욕설, 폭언, 언어적 위협 등을 한 고객에 대한 엄격한 규정 마련
  - 책임자, 동료들이 이 정책을 알 수 있도록 눈에 잘 띄는 곳에 폭력 방지 홍보물을 게시하고 공감대 형성
  - 직장 내 폭력 행위 신고 시 불이익이나 보복이 없도록 조치
  - 언어적 폭력의 신속한 보고 및 위험을 없애거나 줄이는 방안 강구
  - 언어적 폭력 예방을 위한 근로자, 관리자, 책임자 교육
  - 폭력 및 성희롱 사례의 유형과 대처방법을 담은 교육자료 제공
  
- 콜센터 종사원에게 필요한 폭력 예방교육
  - 폭력행동 및 상황에 대한 빠른 인지 방법
  - 폭력상황을 누그러트리게 하는 방법
  - 비상경보 및 연락체계 수립 및 신속한 연락방법
  - 폭력사건을 보고하고 기록을 유지하기 위한 절차 및 방법
  
- 피해자를 위한 심리상담
  - 고객으로부터 심한 욕설이나 폭언, 성적 피해를 당했을 때 또는 심한 언쟁이 있는 경우에는 충분한 휴식을 취하게 함
  - 마음의 안정을 취하게 하며 24시간 내에 상담을 받도록 함

## 직장 내 폭력예방 점검 체크리스트

안전점검을 위해  
체크하세요!

구 성	내 용	체 크
직장 내 폭력 사례 분석	1. 지난 2년간 어떤 폭력사건들이 발생했는가? (폭행, 위협, 강도, 기물파손 등)	
	2. 사고가 가장 빈번하게 발생한 장소는 어디인가?	
	3. 사고가 가장 빈번하게 발생한 때는 언제인가? (요일, 교대조, 시간 등)	
	4. 사고가 발생할 때 대개 어떤 업무가 이루어지고 있었나?	
	5. 어떤 근로자들이 가장 많이 희생되었나? (성별, 연령, 업무 등)	
	6. 어떤 종류의 흉기가 가장 많이 사용되었나?	
	7. 폭행자들 사이에 유사점이 있는가?	
	8. 폭력 사건이 발생했을 때 기록되지 않은 부분이 어떤 것인지 알고 있는가?	
	9. 지금까지 검토한 사건들 중에 가장 심각했던 사건은 무엇인가?	
	10. 사건들 사이에 주요 패턴이나 동향이 있는가?	
	11. 직장 내 폭력이 발생하는데 영향을 미친 주요한 원인들은 무엇인가?	
	12. 인지하고 있는 문제들을 줄이거나 제거하기 위하여 필요한 것은 무엇인가?	
폭력에 관한 환경적인 위험요인 분석	1. 시설 안에 주변 사람들의 안전에 영향을 미치는 자가 있는가?	
	2. 근로자들이 직장 내에서 안전하다고 느끼고 있는가?	
	3. 출입구에 경비원이 배치되어 있고 구석진 곳까지 관찰하고 있는가?	
	4. 주차장이나 외진 장소 등에 적절한 보안 및 조명이 잘 이루어지고 있는가?	
	5. 통제된 구역의 일반인 접근제한시스템은 잘 가동되고 있는가?	
	6. 비상문들은 허가되지 않은 출입을 예방하기 위해 안쪽에서만 열수 있게 되어있는가?	
	7. 비상상황 시 즉시 연락 할 수 있는 연락시스템이 구축되어 있는가?	
	8. 특별 위험지역에 경보시스템이나 비상버튼이 설치되어 있는가?	
	9. 폭력발생 우려가 있는 곳에 적절한 금속탐지기 및 감시용 장비(폐쇄형 TV) 등이 설치되어 있는가	
	10. 비상구와 탈출경로가 잘 보이도록 표시되어 있는가?	
	11. 약, 장비, 기타 공급품 들은 안전하게 관리되고 있는가?	
	12. 직원들의 소지품을 보관하기 위한 안전한 장소가 있는가?	
	13. 위급상황 시 직원이 안전시설을 이용할 수 있는가?	
	14. 상담실은 2개의 출구가 있는가?	

※ 안전보건공단(2009). 「직장폭력 예방 가이드」





- 근골격계질환 예방 교육 실시
  - 근골격계 부담작업에서의 유해요인
  - 유해요인 제거의 원칙과 감소에 대한 조치
  - 근골격계질환을 예방하기 위한 올바른 작업자세
  - 근골격계질환의 증상과 징후
  - 근골격계질환 발생 시 대처요령
  - 근골격계질환 유해요인 개선대책 등
  
- 인간공학적 대책
  - 허리부위에 부담을 주는 엉거주춤한 자세, 앞으로 구부린 자세, 뒤로 젖힌 자세, 비틀린 자세 등의 부자연스러운 자세를 취하지 않도록 작업방법 개선 등 필요한 조치 강구
  - 필요 시 좌석에 요추받침대 설치
  - 좌석의 앉는 면은 작업자의 엉덩이가 미끄러지지 않는 재질과 구조로 설계
  
- 스트레칭 체조 실시
  - 근무 시작 전, 중, 후에 근로자가 모두 함께 하는 규칙적인 스트레칭 시간을 가질 수 있도록 함
  - 컴퓨터 스크린에 체조 프로그램을 설치하여 정해진 시간마다 자동으로 체조가 나올 수 있도록 하여 규칙적으로 체조할 수 있는 분위기를 조성함
  - 안전보건공단에서 제작한 사무직 근로자를 위한 체조 프로그램을 이용하여 정기적으로 스트레칭 체조 실시

※ 안전보건공단(2005), 「근로자를 위한 스트레칭-사무실 내 스트레칭(동영상)」

## 직무스트레스 관리 방안

### ■ 조직적 관리방안

- 정해진 근로시간을 초과하지 않도록 함
- 특정인에게 업무가 가중되거나 책임이 집중되지 않도록 조정
- 근로자가 틈틈이 휴식을 취할 수 있는 시간과 공간을 제공함
- 관리 감독자와 정기적인 회의를 하여 업무상의 어려움이나 요구 사항을 파악할 수 있도록 함
- 근로자의 직무스트레스 원인을 파악하고, 이를 예방하고 관리할 수 있는 방법을 관리자 및 사무종사자 교육 실시
- 근무 중 발생하는 문제들에 대해 주의를 기울여 듣고 긍정적이고 적극적으로 반응하여 지지를 제공함
- 동료 간의 정기적인 만남을 주선하여, 서로 배우고 경험을 공유하며, 어려운 일이 있을 때 서로 지지가 이루어지도록 함
- 상사나 동료, 부하직원과 의사소통할 수 있는 채널 마련

### ■ 개인적 관리방안

- 직무스트레스 발생 시 자신의 어려움을 공유하고, 도움을 받을 수 있는 상사나 멘토를 만들어 대화를 나눔
- 효율적인 의사소통 방법을 익혀서 고객들과 원활한 의사소통을 할 수 있게 함
- 동호회 활동 등을 통해 심리적 재충전의 기회를 마련함
- 생활습관개선
  - 규칙적 운동
  - 올바른 식습관 유지
  - 하루 7~8시간의 쾌적한 수면시간 유지
  - 카페인 많이 든 커피, 차, 콜라, 초콜릿 등의 섭취 감소



직무스트레스  
증상완화법

방법	내용
자기관찰	원인이 된 스트레스를 알아내기 위하여 문제 상황에 대한 자신의 반응양상을 일일 행동기록지에 적는 것
근육이완법	근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 해소하는 단계적인 훈련 실시
복식호흡	양손을 아랫배에 대고 천천히 숨을 들이마시고 내심(코나 목으로 호흡하는 것이 아니라 아랫배를 이용하여 숨을 쉰)
긍정적으로 생각하기	어쩔 수 없는 상황이라면 즐겁게 받아들이고, 해야 하는 일을 즐겁게 하도록 긍정적인 생각 갖기
자신의 감정 털어놓기	화가 났을 때 마음에 쌓아 두지 않고, 글을 쓰거나 낙서를 해서 자기감정 표출
자기 주장훈련	다른 사람을 비난하거나 불쾌하게 만들지 않으면서 자신의 욕구나 생각, 감정 등을 명확히 주장하는 방법 훈련

※ 정혜선 등(2011). 「여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구」

3



의자가 비치된 휴식공간

4



휴게실 안마 의자 설치

## 성대결절의 예방 및 관리

- 충분한 습도 유지
  - 가습기, 공기청정기, 제습기 등을 이용하여 습도가 40~70% 수준을 유지할 수 있도록 함
  - 2시간에 한번은 창문을 열어 환기를 함
  - 사무실에서 화초를 키우거나, 어항을 설치하여 습도를 유지함
  - 대기가 건조하거나 난방을 하는 겨울철에는 가습기를 사용함
- 성대 보호법
  - 목에 힘을 주어 고성을 지르거나 노래하는 것을 금함
  - 크게 기침하거나 킁킁거리는 소리를 내지 않음
  - 근무시간 이외에 불필요한 말을 줄임
  - 사무실이 건조할 경우에는 자주 물을 마셔 수분을 보충함
  - 커피, 술, 유제품은 목을 건조하게 하여 성대에 나쁜 영향을 미치므로, 커피, 술, 담배, 초콜릿 등의 섭취를 제한함
  - 종합감기약에 들어 있는 항히스타민제, 일부 고혈압약, 신경안정제 등은 성대를 건조하게 하므로 약 복용 시 주의해야 함
  - 입으로 호흡하지 말고, 코로 호흡함
  - 먼지가 많이 나거나 담배 연기가 많은 곳을 피함
  - 바람이 불거나 추운 야외에서 목소리를 크게 내지 않음
  - 생리 중이거나 호흡기질환이 있을 때에는 충분한 휴식과 수면을 취함



## 건강한 생활습관 갖기

- 흡연 예방 및 관리
  - 회사 차원에서 금연프로그램 추진
  - 금연을 지지하는 환경 조성 : 금연구역 확대, 금연교육 의무수강제 실시 등
  - 금연의 날 정하기
  - 가족, 친구, 동료들에게 금연할 것이라는 사실 알리기
  - 금연하는 동안 직면하는 어려운 일들에 대해 예상하고 극복할 계획 세우기
  - 가정과 직장에서 담배와 관련된 모든 것들 치우기
  - 전문가 상담을 통해 필요한 경우 금연보조제 활용
- 절주 프로그램 운영
  - 직장에서 실시하는 회식은 술자리 대신 문화생활로 대체
  - 술자리는 1차로 끝내고, 2차를 가지 않는 직장문화 조성
  - 건전음주법 교육
  - 고도위험 음주자에 대해서는 보건소 등에서 진행하는 절주 프로그램에 참여하도록 안내
- 기타 건강문제 관리
  - 근로자 건강진단을 실시하여 콜센터 종사원의 건강상태 파악
  - 건강 이상소견이 발견된 경우에는 의료진으로부터 업무 가능여부, 근무 시 배려해야 할 상황 등을 자문 받음
  - 의학적 치료를 받는 근로자에 대하여 통원시간을 배려하는 등 건강 관리에 지지적인 환경 조성

## 4. 사고요인 관리 작업과 안전에 대한 교육 실시

- 유해위험요소를 적시에 발견하거나 제거할 때 필요한 작업자의 역할
- 작업자에게 피해를 유발시킬 수 있는 잠재적 위험요소들에 대한 설명

넘어짐 위험의  
관리방법

위험요인	관리방법
물질의 옆지름으로 인한 축축한 바닥	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 옆질러진 것을 즉시 치운다</li> <li>• 바닥을 깨끗하게 하고 난 후에는 바닥이 잠시 동안 축축할 수도 있기 때문에 이때 적당한 표시로 바닥이 아직도 축축하다고 공지하고 대안으로 우회로를 만든다</li> </ul>
케이블의 끌림	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 케이블이 보행로를 가로지르는 것을 피하기 위해 장비를 제자리에 위치시킨다</li> <li>• 표면에 안전하게 고정시키기 위해 케이블 커버를 사용하고 접촉을 막기 위해 출입을 통제한다</li> </ul>
잡다한 쓰레기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주위를 깨끗하게 유지하고, 쓰레기를 치워서 쌓이지 않게 한다</li> </ul>
양탄자/매트	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 양탄자/매트는 안전하게 고정시키고 가장자리가 주름지지 않게 한다</li> </ul>
매끄러운 표면	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 바닥표면이 미끄러워진 원인을 평가하고 그에 상응한 대책을 세운다</li> </ul>
불량한 조명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 바닥의 모든 곳에 조명이 골고루 비치게 하기 위해 조명밝기와 조명위치를 개선한다</li> </ul>
바닥의 높이 변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조명을 개선하고, 계단 발판에 디딤코를 덧댄다</li> </ul>
경사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계단 난간을 만들고, 바닥표시를 하고, 시야를 확보한다</li> </ul>

※ KOSHA GUIDE (G-11-2011), 「전도 방지를 위한 위험관리 안전가이드」

**위험성평가 실시**



‘위험성평가’란 유해 · 위험요인을 파악하고 해당 유해 · 위험요인에 의한 부상 또는 질병의 발생 가능성(빈도)과 중대성(강도)을 추정 · 결정하고 감소대책을 수립하여 실행하는 일련의 과정을 말함

- ① 평가대상 선정 등 사전준비 : 실시목적 · 방법, 담당자 · 책임자 역할, 연간계획 · 시기, 주지방법, 유의사항 등이 포함된 실시계획서 작성
- ② 근로자의 작업과 관계되는 유해 · 위험요인 파악 : 순회점검, 청취조사, 안전보건자료 및 체크리스트 등을 활용하여 파악
- ③ 파악된 유해 · 위험요인별 위험성 추정 : 유해 · 위험요인이 부상이나 질병으로 이어질 수 있는 가능성 및 중대성의 크기 추정
- ④ 추정한 위험성의 허용가능 여부 결정 : 위험성 추정 결과와 사업장 자체적으로 설정한 허용가능 기준을 비교하여 허용 가능여부 판단
- ⑤ 위험성 감소대책 수립 및 실행 : 위험성평가 후 도출된 위험을 감소하기 위한 개선대책을 수립하고 실행
- ⑥ 실시 내용 및 결과에 대한 기록 : 위험성평가를 실시한 각종 자료 및 정보와 결과를 문서로 기록하여 3년 이상 보존

**위험성평가 추진절차**



※ ‘위험성평가’에 관한 보다 자세한 사항은 ‘사업장 위험성평가에 관한 지침 (고용노동부 고시 제2012-104호)’ 참조

## 「콜센터 종사원」 관련 고용노동부 예규 및 고시

구분	번호	제목
고용노동부 예규	제37호(2012)	근로자 건강진단 관리규정
고용노동부 고시	제2012-104호	사업장 위험성평가에 관한 지침
	제2012-71호	사무실 공기관리 지침
	제2012-63호	산업안전·보건교육규정
	제2012-35호	근로자 건강진단 실시기준
	제2012-12호	산업재해예방시설자금 융자 및 보조지원사업 운영규정
	제2011-38호	근골격계부담작업의 범위
	제2011-25호	작업환경측정 및 정도관리규정
	제2010-35호	사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침
	제2008-43호	뇌혈관질환 또는 심장질환 및 근골격계질환의 업무상 질병 인정여부 결정에 필요한 사항



## 「콜센터 종사원」 관련 KOSHA GUIDE

구분	번호	제목
KOSHA GUIDE	G-54-2012	모니터 작업의 안전에 관한 기술지침
	G-11-2011	전도 방지를 위한 위험관리 안전가이드
	G-26-2011	사업장의 조명에 관한 기술지침
	G-30-2011	앉아서 일하는 작업의 건강장해 예방에 관한 기술지침
	H-1-2012	직장에서의 뇌심혈관질환 예방을 위한 발병위험도 평가 및 사후관리지침
	H-4-2012	일반건강진단결과에 따른 사후관리 지침
	H-9-2012	근골격계부담작업 유해요인조사 지침
	H-34-2012	감정노동에 따른 직무스트레스 예방 지침
	H-35-2012	사업장에서의 간접흡연 예방 지침
	H-64-2012	사무실 작업환경 관리지침
	H-65-2012	사업장 근골격계질환 예방·관리 프로그램
	H-66-2012	근골격계질환 예방을 위한 작업환경개선 지침
	H-67-2012	직무스트레스 요인 측정지침
	H-68-2012	사업장의 근골격계질환 예방을 위한 의학적 조치에 관한 지침
	H-91-2012	피로도 평가 및 관리지침
	M-39-2012	작업장 내 인간공학에 관한 기술지침
	H-31-2011	콜센터 근로자의 직무스트레스 관리 지침
	H-39-2011	직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침
	H-40-2011	사업장 직무스트레스 예방 프로그램

\* 안전보건공단 홈페이지(<http://www.kosha.or.kr>)로 들어가 상단의 '정보마당' 메뉴에서 '안전보건기술지침(GUIDE)'을 클릭하시면 상세한 정보를 볼 수 있음

## 「콜센터 종사원」 관련 유관단체 명단

단체명	소재지	홈페이지	대표전화
광주정보문화산업 진흥원	광주시 남구 송암로 60 광주CGI센터 3층	www.gitct.kr	062-610-2400
(사)한국컨택센터 협회	서울시 마포구 합정동 363-1 2층	www. contactcenter.or.kr	02-725-2321
(사)한국텔레 마케터협회	서울시 중구 신당동 52-267 영란빌딩 4층	www.tm4u.or.kr	1588-7256
한국고객센터산업 연구소 (CIRC:Korea Callcenter Information Research Center)	광주시 북구 용봉동 300 전남대학교 용지관 2층 202호	www.callcenter. or.kr	062-530-0365
한국정보통신 진흥협회	서울특별시 서초구 서초동 1678-2 (서초로 348)	www.kait.or.kr	02-580-0580

## 연구진

- 연구 기관 : 가톨릭대학교 산학협력단
- 연구책임자 : 정 혜 선 (교수, 가톨릭대학교 의과대학)
- 연구 원 : 권 영 숙 (교수, 중부대학교 간호학과)
- 연구보조원 : 최 은 희 (강사, 백석대학교 간호학과)  
김 경 진 (박사과정, 가톨릭대학교 대학원)  
이 지 선 (석사과정, 가톨릭대학교 보건대학원)  
이 현 주 (박사과정, 가톨릭대학교 대학원)  
박 정 윤 (연구원, 가톨릭대학교 보건대학원)

## 연구기간

2013. 4. ~ 12.

### 「콜센터 종사원」 직업건강 가이드라인

- 발 행 일 : 2013년 12월
- 발 행 인 : 안전보건공단 이사장 백 헌 기
- 연구책임자 : 가톨릭대학교 정 혜 선
- 발 행 처 : 안전보건공단 직업건강실
- 주 소 : (403-711) 인천 부평구 구산동 기능대학길 25
- 전 화 : (02) 2258-7368, (032) 5100-719
- Homepage : <http://www.kosha.or.kr> ➔ 사업안내/신청 ➔ 직업건강 ➔ 근로자 건강증진 ➔ 건강증진 자료실