

직업건강가이드라인개발

최종 보고서

- 골프 경기 보조원 -

2019. 11.



제출문

안전보건공단 이사장 귀하

본 보고서를 2019년도 안전보건공단의
『직업건강가이드라인개발』 연구 최종 보고서로
제출합니다.

2019. 11.

경인여자대학교 산학협력단장

연구진

○ 연구책임자

이윤정 (경인여자대학교 간호학과 교수)

○ 공동연구자

김수근 (성균관대학교 의과대학 교수)

김숙영 (을지대학교 간호대학 교수)

이복임 (울산대학교 간호학과 교수)

한복순 (성균관대학교 의과대학 교수)

김태구 (인제대학교 보건안전공학과 교수)

피영규 (대구한의대학교 보건학부 교수)

박민수 (인제대학교 보건안전공학과 교수)

백은미 (경동대학교 간호학과 교수)

최은희 (을지대학교 간호학과 교수)

이경선 (부산가톨릭대학교 산업보건학과 교수)

○ 연구보조원

박명미 (한국남부발전 신인천발전본부)

황선주 (경인여자대학교)

목차

I. 개요	1
1. 고객응대업무의 이해	1
2. 골프 경기 보조원(캐디)의 고객응대업무 사회적 이슈	4
3. 고객응대근로자 보호 관련 규정	8
II. 골프 경기 보조원 이해	15
1. 골프 경기 보조원	15
2. 경기운영 및 주요업무	19
3. 골프 경기 보조원의 건강위험요인	21
III. 고객응대업무 중 발생하는 괴롭힘	28
1. 고객응대업무로 인한 괴롭힘과 대처에 대한 현황: 설문조사 결과	28
2. 고객응대업무에서 발생하는 괴롭힘 현황: 포커스그룹 인터뷰 결과	32
IV. 고객응대업무 건강보호 예방조치	39
1. 경기보조원의 고객응대 근로 현황 파악하기	39
2. 조직적 관리	41
3. 경기 보조원을 보호할 수 있는 문화 조성하기	44
4. 폭언, 성희롱 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내	47
5. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법을 등을 포함하는 고객응대 매뉴얼 마련	50
6. 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시	52
7. 휴게시간 제공 및 휴게시설 설치	53
V. 고객응대업무 건강보호 사후조치	54
1. 고객의 문제행동 대응절차 및 조치	54
2. 폭력 등 발생 시 업무 중단권 부여 및 휴식시간 연장	63
3. 치료 및 상담지원	64
4. 고소, 고발 또는 손해배상 청구 지원	65

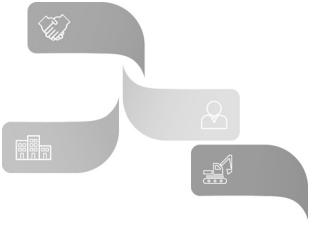
VI. 건강장해 예방 교육내용 및 이용자원	67
1. 경기 보조원 캐디 건강장해 예방 관련 교육 내용	67
2. 감정노동 측정 평가표	72
3. 작업장 폭력 발생의 위험성 및 현황 평가표	75
4. 건강장해 발생 평가표	78
5. 건강장해 관련 치료 및 상담 지원	83
6. 고객응대근로자의 보호 관련 기술지침	88

〈표 목차〉

[표 II-1] 골프장과 골프 연습장 현황	16
[표 III-1] 감정노동 실태와 대응방안	28
[표 III-2] 지난 3개월 동안 고객으로부터 경험한 폭언, 폭행, 성희롱, 괴롭힘	29
[표 III-3] 성희롱 가해자	29
[표 III-4] 폭언·성희롱 개인적 대처방안	30
[표 III-5] 성희롱 직후 대응방안	30
[표 III-6] 적극적으로 대응을 하지 않은 이유	31
[표 III-7] 폭언·성희롱 조직적 대처방안	31
[표 III-8] 성희롱 사후 대처방법	31
[표 V-1] 문제행동 고객의 유형 분류	54
[표 V-2] 법률적으로 문제되는 유형 예시	57
[표 V-3] 법률적으로 문제되지 않는 유형 분류	61
[표 V-4] 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용	65
[표 V-5] 경찰신고	66
[표 V-6] 퇴거조치	66

〈그림 목차〉

[그림 II-1] 골프장 카트 종류	19
[그림 IV-1] 골프장 굿매너 캠페인 예시	45
[그림 IV-2] 안전사고예방을 위한 교육안내	46
[그림 IV-3] 컨트리클럽 내 치유프로그램	46
[그림 IV-4] 폭언·폭행 예방 포스터 예시(고용노동부)	48
[그림 IV-5] 컨트리클럽 내 고객응대근로자 보호 배너	49
[그림 V-1] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄	57



개요

1. 고객응대업무의 이해

가. 고객응대업무란?

- ‘고객응대업무’란 고객을 직접 대면하거나 정보통신망 등을 통해 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주어야 하는 업무를 말한다.
 - 고객응대 과정에서 자신의 감정이 좋거나 슬프거나 화나는 일이 있더라도 회사에서 요구하는 감정과 표현만을 고객에게 보일 수밖에 없으며
 - 근로자가 친절하게 응대해도 고객이 그렇게 느껴야 친절한 서비스를 제공한 것이 되므로, 고객응대업무는 근로자의 감정보다 고객의 기분을 중요시하게 여겨 문제가 발생하기도 한다.

나. 고객응대업무에서 무엇이 문제인가?

- 고객응대근로에 대한 사회적 관심 증가
 - 항공사, 백화점, 콜센터 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 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

- 고객응대근로자 수 증가

- 우리나라 산업구조가 서비스업 중심으로 변화되면서 고객응대업무에 종사하는 근로자는 약 7,034천 명¹⁾으로 전체 임금근로자(20,045천 명)의 35.1%로 추정된다.²⁾

○ 고객응대업무 직업군의 다양화

- 고객응대업무는 항공사 객실승무원, 콜센터 상담사, 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 공공 서비스나 민원 처리를 하는 업무까지 광범위하고 다양한 직업군에서 고객응대업무를 수행하는 것으로 나타나고 있다.

※ 고객응대 직업군 분류

구분	직업, 업무
직접 대면	백화점, 마트, 호텔, 음식점, 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, 일선 경찰 등

다. 고객응대업무로 인한 스트레스를 제대로 관리하지 않으면

○ 불건강한 생활습관 형성

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

○ 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.

1) 통계청(2019), 경제활동인구조사

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

- 신체적 건강문제 발생
 - 계속된 긴장으로 인해 탈진 상태가 나타날 수 있다.
 - 스트레스가 지속되면서 심장이 빨리 뛰고, 혈압이 높아진다.
 - 실제 감정과 다른 감정을 반복적으로 표현하면서 육체적 피로감이 증가한다.
 - 고객응대를 위해 지속적으로 경직된 자세로 서 있는 자세를 유지하므로 요통 등 근골격계질환이 발생할 수 있다.
- 산업재해 발생
 - 고객을 응대하는 근로자가 업무와 관련하여 고객 등으로부터 경험한 욕설, 폭언, 폭행, 성희롱, 위협 등으로 인해 감정노동과 관련된 스트레스 또는 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건으로 인하여 발생한 적응장애, 우울병 에피소드, 외상후스트레스장애는 산업재해로 인정받을 수 있다.
 - 고객의 여러 가지 불만 처리와 과도한 책임으로 업무에 시달리던 콜센터 팀장이 공황장애로 진단받고 산업재해로 인정받은 사례가 있다.
 - A콜센터 에이에스(AS) 상담실에서 전화 통화 시 고객과 다툼이 생기자 통화 종료 후 구토 증상을 호소하며 쓰러져 산업재해로 인정받은 사례가 있다.
 - B콜센터 전화 상담을 하다가 우울증에 걸린 근로자에 대해 근로자 보호 의무를 다하지 않은 책임을 물어 법원에서 회사에 손해배상을 판결한 사례가 있다.
 - 대형마트에서 고객으로부터 성희롱과 폭언을 듣고 정신적 스트레스를 호소한 근로자에서 적응장애가 발생되어 산업재해로 인정받은 사례가 있다.
- 이직률 증가 및 생산성 저하
 - 직업에 대한 만족도가 떨어지면서 이직률이 증가한다.
 - 이직이 늘다 보면 업무숙련도가 낮은 직원이 많아져 생산성이 감소할 수 있다.
 - 일에 대한 스트레스가 높아지면서 업무 몰입도가 낮아진다.
 - 근로자 스스로 자아 존중감이 낮아져 직무 만족도가 떨어진다.
 - 결근율이 높아지고, 질병 발생자가 증가하여 업무효율성이 낮아진다.
- 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.

2. 골프 경기 보조원(캐디)의 고객응대업무 사회적 이슈

뺨 맞은 캐디에게 되레 "사과하라" 요구…'골프장 갑질' 논란



JTBC 2018. 5. 10.

골프장 캐디 폭행 논란… "모텔로 오라며 성추행도" 폭로

한경닷컴 뉴스룸 2018. 5. 11.

경남의 한 골프장에서 손님이 캐디를 폭행하고도 오히려 사과를 받은 '골프갑질'이 발생했다. 지난 10일 JTBC '뉴스룸'에 따르면 골프장 손님 A(35)씨는 경기 진행하는 방식이 미숙하다는 이유로 캐디의 뺨을 때렸다. 하지만 이 캐디는 오히려 손님들에게 불려가 무릎을 꿇고 사과했다. 골프장 측이 사과하라고 종용했기 때문이다.

캐디는 "그렇게 맞고, 욕설을 당하고도 머리 끝까지 조아려야 했다"라며 이 일이 있은 후 사직을 하고 손님을 상대로 경찰에 고소했다.

다른 캐디는 "VIP (손님이) 오시면 미모가 출중한 사람들만 골라서, 항상 나가시는 분들만 나가고"라면서 "술집 여자들을 끼고 노는 것처럼 캐디를 그렇게 생각한다"라고 폭로했다. 또 다른 골프장의 캐디는 "야동 같은 것 틀어주면서 오늘밤 모텔로 와라"라며 성희롱과 추행을 하는 일도 비일비재하다고 폭로했다.

<https://www.hankyung.com/society/article/201805112106H>

골프장 캐디, 고객 갑질·성희롱 무방비…감정노동·산재 사각지대

헤럴드경제 김대우 기자 2018. 11. 27.

골프장 경기보조원(캐디)은 고객 갑질과 성희롱 등 성폭력에 무방비 상태에 놓여 있지만 감정노동자나 산재 보호의 사각지대에 방치되고 있는 것으로 나타났다.

한국노동사회연구소 정경은 선임연구위원이 26일 국회에서 열린 특수고용 여성노동자 보호 방안 토론회에서 밝힌 조사결과에 따르면 조사대상 가운데 고객으로부터 불쾌한 경험, 다른바 갑질을 당한 적이 있다는 응답자가 91.2%에 달했다.

캐디 230명에 대한 실태조사와 7명의 면접조사 등 237명을 대상으로 이뤄진 이번 조사에서 조사대상자의 77.4%가 업무 중에 고객과 갈등이나 분쟁을 경험했으며 고객으로부터의 폭언, 폭행을 직접 경험한 적이 있다는 응답도 43.1%에 달했다. 특히 고객으로부터의 성희롱, 괴롭힘을 당한 적이 있다는 응답은 78.0%로 5명 가운데 4명꼴로 많았다.

이들은 고객 갑질에 대한 제재조치의 필요성에 93.7%가 공감하고 감정노동 해결을 위한 법제도 개선에도 88.3%가 찬성했다.

또한 조사대상자 중 디스크 질환이 있다는 응답자의 비율이 53.9%, 근골격계질환 응답자도 53.3%에 달해 2명 가운데 한 명꼴로 질환에 시달리고 있지만 절반이 넘는 52.3%가 산재보험 미가입자로 파악돼 산재보호를 제대로 받지 못하고 있는 실정이다.

이들 캐디들의 주당 평균노동시간은 57.3시간으로 주 52시간보다 많았으며, 육아휴직 등 모성보호 사용률은 2% 미만에 그쳤다.

임이자 의원실에 따르면 전국 골프장 555곳에 2만 9600여 명의 경기보조원이 일하고 있지만 노동자성을 인정받지 못해 산재보험 임의가입만 가능하고, 고객을 응대하는 업무성격상 감정노동자로서의 보호도 시급하지만 이들은 ‘감정노동자보호법’ 적용에서도 제외되어 있는 등 관련법 사각지대에 있다. (이하 생략)

<http://biz.heraldcorp.com/view.php?ud=20181127000248>

고용부 경기지청, '성희롱 및 갑질 근절 간담회' 개최

중부일보 김형욱 기자 2019.7. 18.

고용노동부 경기지청이 지난 17일 오후 2시 경기 남부권 25개소 골프장 사업주를 대상으로 '성희롱 및 갑질 근절을 위한 간담회'를 개최했다고 18일 밝혔다.

이번 간담회는 지난해 11월 열린 골프장 고객에 의한 캐디 성희롱 대책 마련을 위한 간담회의 후속 간담회로 그동안 골프장별로 마련해 시행하고 있는 다양한 대책을 공유하고 협력방안을 모색하기 위해 마련됐다.

간담회에 참석한 골프장 사업주들은 골프장 내 성희롱과 폭언 등을 근절하기 위해서는 인식 개선이 무엇보다 중요하다는 점에 공감하며 다 함께 노력하기로 다짐했다.

황종철 고용노동부 경기지청장은 "성희롱 및 갑질을 근절하기 위해서는 사업주의 관심과 투자가 꼭 필요하다"며 "이번 기회를 통해 여러 골프장이 연대해 노력한다면 더 매너 있는 골프 문화를 함께 조성할 수 있을 것"이라고 강조했다.

※ 출처: 중부일보(<http://www.joongboo.com>)

<http://www.joongboo.com/news/articleView.html?idxno=1371664>

골프 손님이 성희롱하자 ‘출입금지’…캐디 “미투의 힘”

한겨레 신문 박다혜 기자 2019. 1. 19.

지난해 11월 경기도 시골프장은 캐디(경기보조원) 1명이 고객의 성희롱 발언에 대해 문제를 제기하자 골프장 쪽은 그 손님의 골프장 출입을 완전히 금지했다. 이 고객이 포함된 단체팀 전원의 출입도 1년 금지했다. 나아가 “성희롱 발언을 할 경우 출입을 금지합니다”란 안내문이 출입구 전면에 붙었다. 늘 있어온 성희롱이지만, 이례적으로 단호한 대처였다.

시골프장 관계자는 “틀림없이 ‘미투’의 영향”이라고 강조했다. 그는 “진상 고객이 왔을 때 캐디 입장에선 바꿔달라고 하면 그만이지만, 다른 동료가 이런 피해를 받지 않았으면 해서 (해당 캐디가) 용기를 냈다고 한다”라고 설명했다. 성희롱에 쉽게 노출돼 온 캐디들이 자칫하면 해고의 빌미가 될 일을 “두려워하지 않고” 말하기 시작한 것이다. ‘나만 참으면 된다’가 아니라 ‘다른 동료에게도 하지 말라’라는 이야기를 캐디들이 할 수 있게 된 건 미투의 영향이다. (이하 생략)

<http://www.hani.co.kr/arti/society/women/880258.html#csidx2c4d5fbcd61485b5aba4804228ef6d>

3. 고객응대근로자 보호 관련 규정

가. 산업안전보건법(2020. 1. 16. 시행 예정)

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 과태료 부과(제175조)
③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
* 불이익 조치 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(제170조)

2) 산업안전보건법 시행령 제40조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)

법 제41조제1항의 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제41조제1항에 따른 폭언 등으로 인한 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

고객의 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에 대한 법률적 처벌 근거

유형	내용	처벌 기준
1. 성희롱	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위): 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금
2. 폭행, 폭언 (욕설·협박 ·모욕)	<ul style="list-style-type: none"> - 폭행, 상해 또는 욕설, 협박, 모욕적인 발언을 하는 경우 ① 폭행/상해를 가하는 행위 ② 폭언(욕설, 협박, 모욕)을 하는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> - 형법 제260조1항(폭행): 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금 - 형법 제257조(상해): 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금
3. 공포심·불 안감 유발	<ul style="list-style-type: none"> - 공포심이나 불안감을 유발하는 음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 하는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> - 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의7제1항 제3호: 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금
4. 허위 불만제기 등 업무방해	<ul style="list-style-type: none"> - 허위의 사실을 유포하거나 기타 위계 또는 위력으로써 업무를 방해하는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> - 형법 제314조 제1항(업무방해): 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금
5. 장난전화 등	<ul style="list-style-type: none"> - 업무와 무관한 장난전화를 하는 경우(문자상담 포함) 또는 못된 장난 등으로 업무를 방해한 경우 	<ul style="list-style-type: none"> - 경범죄처벌법 시행령 제2조(범칙금의 납부 통고 등): <ul style="list-style-type: none"> ① 장난전화: 8만원 ② 업무방해: 16만원

나. 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.

다. 산업재해보상보험법

1) 산업재해보상보험법 제37조(업무상의 재해의 인정기준)

① 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 외상 후스트레스 장애

사. 업무와 관련하여 고객 등으로부터 경험한 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드

3) 남녀고용평등 및 일·가정양립 지원에 관한 법률

○ 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, 유급휴

가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 피해 근로자 등의 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 자체 없이 직장 내 성희롱 행위를 한 사람에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 직장 내 성희롱 피해를 입은 근로자의 의견을 들어야 한다.
- ⑥ 사업주는 성희롱 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해 근로자등에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
 1. 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치
 2. 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사조치
 3. 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사조치
 4. 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별 지급
 5. 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한
 6. 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 그 행위의 발생을 방지하는 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.

라. 산업안전보건법(2020. 1. 16. 시행 예정)

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 제6호 까지 및 제9호에 따른 직종에 종사하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자를 말한다.

3) 산업안전보건법 시행규칙 제99조

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.

4) 산업안전보건기준에 관한 규칙 개정안(안 제671조)

※ 출처: 골프산업신문(<http://www.golfin.co.kr>)

- ① 전동카트 운행에 따른 사전점검 및 제한속도, 전도 및 접촉의 방지, 제동장치 등 안전점검.
- ② 미끄러짐을 방지하기 위한 신발을 착용했는지 확인 및 지시.
- ③ 고객의 폭언 등에 의한 산업재해를 예방하기 위한 대응지침 마련, 건강장해 관련 치료 및 상담지원 등.



골프 경기 보조원의 이해

1. 골프 경기 보조원

가. 정의

- 2017년 통계청 ‘한국표준직업분류’에 의하면 골프장 캐디는 골프채를 운반하며, 골프의 진행을 돋는 자를 말한다.
- 골프장에서 골프 치는 사람들을 위해 골프백이나 골프기구를 정리하고, 거리에 따라 알맞은 골프기구를 선정해 주고, 골프코스나 골프장의 지형지물에 대해 조언하고 즐거운 골프가 될 수 있도록 골퍼들에게 서비스를 제공한다.
- 한국골프캐디협회에서는 골퍼가 경기를 하는 동안 클럽을 운반하거나 취급하는 일을 하고 품행을 단정히 하여 골퍼가 경기를 할 때 정숙한 마음가짐으로 클럽(골프장)의 규칙을 준수하며 자기가 맡은 내장객이 유쾌하게 플레이 할 수 있도록 도와주고 협조하여 불편이 없도록 최선을 다하여 도와주는 사람을 말한다고 정의하였다.

나. 분류

- 2017년 통계청 ‘한국표준직업분류’에서는 골프장 캐디(Caddies)를 서비스 종사자→운송 및 여가 서비스직→기타 여가 서비스 종사원으로 분류하였다.
- 골프장은 2017년 통계청 ‘한국표준산업분류’에서 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업→스포츠 및 오락관련 서비스업→ 골프장 운영업, 골프연습장 운영업으로 분류하였다.

다. 종류

- 2017년 통계청 ‘한국표준직업분류’에 따르면 직업 예시로 ‘캐디’와 ‘골프진행 도우미’가 있다. 통계청 분류 색인어로는 ‘골프장 경기 보조원’, ‘골프장 캐디’, ‘골프진행 도우미’, ‘경기보조원(캐디)’, ‘캐디’를 두었다.
- 유형에 따라 플레이어 캐디[player caddie], 임플로이 캐디(employee caddie), 하우스 캐디(house caddie) 등으로 구분한다³⁾.
 - 플레이어 캐디는 투어 프로골퍼들이 동반하는 캐디를 말한다.
 - 임플로이 캐디는 골프장 사업주와 근로관계를 맺고 사용자의 지시에 따라 플레이어를 돋는 캐디이다.
 - 하우스 캐디란 골프장 소속으로 주중과 주말에 대기하고 있다가 골프장을 이용하는 일반 골퍼들의 플레이를 보조하는 캐디이다.

라. 골프 경기 보조원(캐디)의 현황

1) 골프장업

- 문화체육관광부 ‘전국 등록, 신고체육시설업현황’에 따르면 골프장업은 2017년 517개이고, 골프연습장업은 9,965개이었다.

[표 II-1] 골프장과 골프 연습장 현황*

(단위: 개소)

구분	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
골프장	339	386	416	440	465	474	487	493
골프연습장	7,446	8,186	9,033	9,575	9,779	9,928	9,222	9,965

* 문화체육관광부(2019), 전국 등록, 신고체육시설업현황

3) 김홍백, 최상범(2007). 골프장 경기보조원의 직무스트레스 요인 탐색과 처방안. *한국스포츠리서치* 18(5). 127-138.

2) 골프 경기 보조원(캐디)

- 골프 경기 보조원 인력 현황에 대한 통계수치는 알 수 없으나, 한국골프캐디협회에서는 보통 18홀(1라운드) 기준으로 약 80명 정도의 캐디가 필요하며 만약 36홀 정도의 골프장일 경우 약 160명가량의 캐디가 필요하다고 하였다.
- 골프장이 문화체육관광부 제시한 기준으로 2016년 493개 골프장이 18홀이 라고 하면 전체 골프 경기 보조원은 전국 8,874명이 되는 것이다.

마. 근로조건

1) 특수형태근로자

- 2007년 12월 산업재해보상보험법 개정에서 처음으로 법 조문상 등장했으며, 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 근로기준법 등이 적용되지 않아 업무상 보호할 필요가 있는 자이다.
- 여기에 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디가 특수형태근로자에 속한다.
- 특수형태 근로자자의 노무를 제공받는 사업은 「산업재해보상보험법」의 적용을 받는 사업장으로 보고, 적용 시 사업의 근로자로 보나, 「산업재해보상보험법」 적용 제외를 신청한 경우에는 근로자로 보지 않는다⁴⁾.
- 골프장과 경기보조원과의 계약은 8.3%만이 근로계약을 체결하고 있다고 하였다(경기지방노동청, 2006).

4) 법제처. 찾기 쉬운 생활법령정보. 특수형태 근로종사자에 대한 특례. <http://easylaw.go.kr/CSP/CnpClsMain.laf?popMenu=ov&csmSeq=570&ccfNo=2&cciNo=3&cnpClsNo=6&menuType=cnpcls>

- 산업안전보건법상에서는 고객응대근로자로서 “고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치”의 적용 대상이 된다.

2) 근로시간

- 경기자(골퍼)는 사전 예약제로 진행되며 예약된 시간표에 의해 경기보조원(캐디)은 매일번호 순서대로 나가며 1경기에 4시간 정도의 시간이 소요된다.
- 12월부터 2월까지는 비수기이며, 경기지역은 눈이 오면 약 1달가량 휴장을 한다(한국골프캐디협회).
- 2018년 골프경기보조원 230명에게 설문조사 한 결과에는 1일 평균실노동시간은 8.1시간이며, (2라운드) 대기시간은 126.1분으로 1주일 실노동시간은 57.3시간이라고 하였다.

3) 업무 통제와 재량권(정경은, 황수옥, 2018)

- 2018년 골프경기보조원 230명에게 설문조사 한 결과에는 골프경기보조원의 업무는 취업규칙, 복무규정, 인사규정을 통해 규율대상이 되며, 업무 거부 등의 재량권은 거의 없고, 처우 규칙을 위반하였을 경우 징계 대상이 된다.
- 업무 규정을 어겼을 시 불이익으로는 별당 62.7%, 출장정지 15.6% 순이었다.

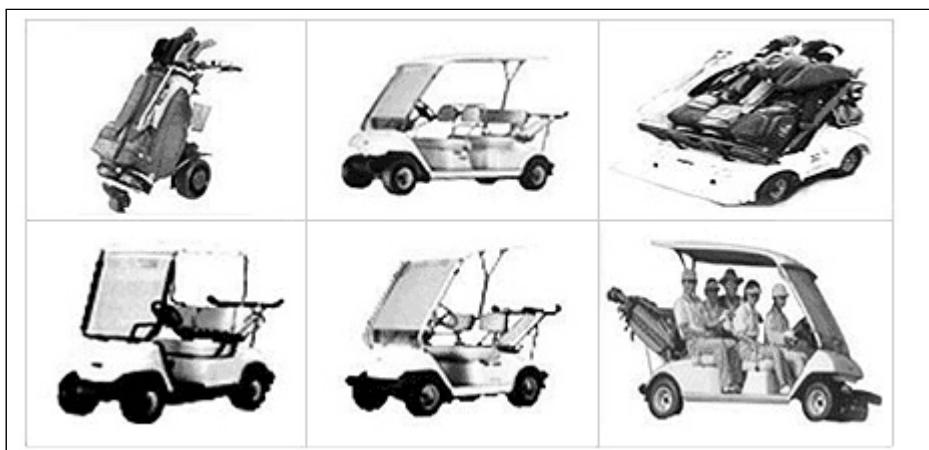
4) 사회보험 가입실태(정경은, 황수옥, 2018)

- 산재보험 가입률은 47.7%이며, 산재보험에 가입하지 않은 52.3%에서 산재보험급여 액수가 적어서 별 도움이 안 된다는 응답이 21.0%이었고, 적용제외 신청서를 쓰라고 한 경우는 16.8%이었다.

2. 경기운영 및 주요업무

가. 경기운영방법

- 경기보조원(캐디)의 근무인원은 각 골프장의 크기와 일하는 방식(자동, 수동)에 따라 차이가 있다.
- 예전에는 골프백을 메고 걸으면서 경기를 진행을 했으며, 현재는 리모콘카트, 전동카트(클럽카), 모노레일카트 등으로 운영되고 있다.



[그림 II-1] 골프장 카트 종류

나. 주요업무

골프경기보조원의 업무는 앞, 뒤 팀과의 거리를 확보하여 타구사고를 예방하면서 동시에 골프장 전체의 흐름이 원활하게 진행되도록 하기 위해 경기과 지시에 따라 경기를 진행시키고 골퍼를 통제하는 것이다. 하루의 업무는 아래와 같다⁵⁾.

1) 근무 전(Warm up)

- Tee-Up 1시간 전에 출근
- Hole 나가기 전 준비물 체크

5) 한국골프캐디협회(<http://www.k-caddie.co.kr/new/>)

- 유니폼 착용
- 현관 인사 대기
- 경기과에서의 배치-라운드 백 체크

2) 근무(Round Start)

- 손님 체크
- 골프채, 볼, 고객 확인

3) 티잉그라운드(Teeing Ground)

- 오너를 정하도록 돕는다.
- 티샷한 볼의 위치를 확인한다.

4) 페어웨이 어프로치(Fairway-Approach)

- 그린까지 남은 거리 측정
- 알맞은 골프채 전달하기
- 볼의 낙하지점 확인
- 디보트 정리하기
- 병커샷 후 병커 정리 필수
- 볼이 러프에 들어갔을 경우 손님보다 신속하게 가서 볼을 찾아본다.
- 어프로치 지점 손님에게 물어본 후 알맞은 어프로치 아이언을 전달한다.

5) 그린(On Green)

- 손님이 가지고 있는 클럽을 퍼터로 바꿔준다.
- 볼 마크를 한 후 볼을 닦는다.
- 퍼팅 라인선을 확실히 확인한 후 고객에게 전달한다.

6) 게임종료(Finish)

- 골프클럽을 확인한다.
- 고객 백을 차량에 싣는다. (차량이 없을 경우 백 대기실에 보관한다.)
- 고객과 정중히 인사를 한 후 보관 중인 소지품을 전달한다.

3. 골프 경기 보조원의 건강위험요인

2018년 설문조사 결과 골프경기보조원의 51.2%가 지난 3년간 직장에서 사고로 다치거나 질병·재해를 얻은 경험을 가지고 있으며, 지난 6개월간 56.1%가 아픈데도 일하였고, 49.3%가 몸이 아파서 결근한 경험이 있다고 하였다.

직장에서 질병이나 재해를 입은 골프경기보조원 중에서 55.3%가 육체적 질병, 39.8%가 육체적·정신적 질병, 4.9%가 정신적 질병이라고 응답하였다(정경은, 황수옥, 2018).

안전보건공단 「일하는 사람의 안전보건 골프장 캐디」에서는 경기보조원의 주요 유해·위험요인을 크게 5가지로 보았다.

- 골프장 주변에서 날아온 골프공에 맞는 경우
- 골프장에서 골퍼(golfer: 골프를 하는 사람)의 골프채에 맞는 경우.
- 골프 카트(cart) 운전 중 운전 미숙이나 부주의 등으로 도로변 장애물과 부딪히는 경우.
- 장시간 서서 일하는 작업에 의해 허벅지/다리의 통증, 족저근막염, 요통 등 근골격계질환과 하지정맥류, 다리부종, 근육경련 등 순환기질환 발생
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 발생

2019년 캐디와의 FGI에서는 기후변화에 따른 건강위험요인, 골프장 농약사용으로 인한 건강문제 등을 추가로 들었다.

감정노동에 대한 것은 ‘Ⅲ. 골프 경기 보조원의 고객응대업무 중 발생하는 괴롭힘’에서 다룬다.

1) 안전사고 위험요인

가) 타구사고

골프의 특성상 타구사고가 나게 되면 매우 치명적인 부상을 입는 경우도 발생한다⁶⁾.

6) 정경은, 황수옥(2018). 골프경기보조원의 노동실태와 정책과제. 노동사회 204.

“심한 경우에는 실명이 되는 사람도 있고. 어떤 사람은 머리에 맞았는데, 입증할 수 없는 만성두통에 계속 시달리는 사람도 있고.”

2019년 FGI에서는 다른 곳에서 날아온 골프공에 맞아 캐디가 이가 2개가 부러진 사고 등 골프공으로 인한 사고가 많이 발생한다고 하였다.

2008년 골프장 캐디 타구 사고에 대한 대법원에 기소된 판결로 ‘골프를 치던 중 스윙을 하면서 좌측 발이 뒤로 빠진 채 골프공을 쳤는데, 골프공이 등 뒤쪽으로 날아가 등 뒤쪽 약 8m 지점에 서 있던 경기보조원 하복부에 맞고, 충격으로 쓰러져 요추부염좌 및 제4, 5 요추간, 제5요추, 1천추간 추간판탈출증의 진단을 받았다’⁷⁾.

나) 카트에서 낙상사고

카트에 동승자로는 고객 4명, 캐디 1명 총 5명이 타게 되는데, 카트 운행 속도가 20Km/hr 정도이지만, 골프장의 특성상 커브길이 많아 고객의 움직임 등으로 사고가 많이 발생한다고 하였다.

“요새는 카트에서 떨어지는 사고가 가장 많은 것 같아요. 심각하기도 하고. 이게 사망사건으로 이어지거든요.”(정경은, 황수옥, 2018)

2) 인간공학적 요인

안전보건공단 「골프경기 보조원의 근골격계질환 예방」을 정리하면 아래와 같다.

가) 유해·위험요인

- 무리한 힘의 사용: 골프백(16~15kg) 들기 및 운반에 의한 허리 부담
- 반복 동작 또는 부자연스러운 자세
 - 경사로를 지속적으로 걷는 경우 무릎, 발목에 부담

7) 신석민(2012). 골프경기 중 발생한 상해와 형사책임. 동아법학 54, 517-538.

- 그린보수(디보트 배토), 잔디에 마크하고 볼 줍기, 편 꽂기 등으로 쪼그린 자세의 작업이 반복되어 무릎 부담
- 그린보수, 볼과 클럽 닦기, 잔디에 마크하고 볼 줍기, 카트 청소 등으로 하리 굽힘

○ 기타

- 골프장 코스에서 장시간(4~9시간 이상) 서서 일하는 작업에 따른 허벅지·다리 통증, 족저근막염, 요통 등 근골격계질환 발생
- 하지정맥류, 다리 부종, 근육 경련 등 순환기 질환 발생

나) 재해사례

근무 준비 후 고객의 골프백을 카트에 싣기 위해 골프백을 들던 중 허리에 요통 발생

다) 근골격계 통증 비율

박현종 외(2008) 연구에서는 캐디 184명에게 설문조사 한 결과 근골격계 통증을 호소한 사람은 70.7%였고, 다리통증 49.5%, 어깨통증 41.3%, 허리 통증 27.2%, 목통증 22.8%, 손/손목 통증 10.3%였다. 한 부위만 통증이 있는 경우는 23.4%였으며, 두 부위 이상에서 통증이 있는 경우는 47.3%였다⁸⁾.

3) 물리적 요인

가) 고온 및 저온

폭염, 한파 등에도 고객이 원하면 돌아온 순번에서 거부하지 못하고, 경기를 대기하고 있어야 한다. 폭염 시 온열질환(열사병, 일사병) 등이 발생할 수 있으며 한파에서는 동상 등 온도변화에 따른 건강문제가 발생할 수 있다.

8) 박현종, 서경숙, 강시현, 성상윤, 김돈규(2008). 골프 경기보조원들의 근골격계 통증 양상 및 관련인자. 대한스포츠의학회지 26(1), 35-44.

나) 미세먼지 및 낙뢰

미세먼지가 심한 날 마스크를 사용하는 것을 고객이 원치 않는 경우가 있으며, 비가 오는 날 낙뢰의 위험성도 크다고 하였다.

안전보건공단 「골프경기 보조원의 직무스트레스 관리」에서는 여름에는 고온 및 강한 자외선, 겨울에는 추위에 노출되어 있다고 하였다.

“골프장은 사고가 나면 잘 소문이 안 나오. 뭐 작년에는 어디 벼락이 쳐서 세 명이 죽었다는데, 어느 골프장인지도 잘 몰라요. 너무 쉬쉬해서. 암암리에 만 소문이 나지”(정경은, 황수옥, 2018)

전주지방법원에서는 2002. 3. 22.에 골프경기 도중 낙뢰사고로 인한 사망사고와 관련하여 선고를 하였다. 선고 내용 일부에는 골프장에서는 피뢰침의 차폐범위를 고려하여 피뢰침을 설치할 경우 오히려 운동 경기가 거의 불가능하고, 설치도 사실상 불가능한 점, 현재 기술에 완벽한 낙뢰의 예측과 방지가 불가능한 점, 낙뢰는 일정한 징조를 수반하고 점점 접근해 오므로 그 사이에 피난할 수 있는 여유가 있는 점 등에 비추어 선고하였다고 하였다.

이에 대해 시설물 설치보다는 낙뢰 발생 가능성이 높다고 예견되는 경우에는 골프장 출입을 막거나 경기 중이라도 낙뢰의 위험성이 있는 경우에는 즉시 경적을 울려 경기를 중단하는 등의 조치를 취해야 한다고 하였다⁹⁾.

다) 자외선

폭염과 더불어 필드에서는 자외선 노출 위험이 있다. 자외선으로 인하여 목 뒷부분이나 팔에 화상을 입기 쉬우며, 자외선 피부질환이 발생할 수 있다.

4) 화학적 요인

골프장 농약 사용은 골프장마다 다르나, 농약을 사용한 날 경기운영 보조를 하게 되면, 머리가 아프고, 온몸이 아프다고 하였다. 또한, 골프 경기 보조원

9) 이강웅(2014). 골프사고에 대한 골프장운영자의 불법행위책임. 스포츠와 법 17(2), 101-119

의 경우 분만휴가가 1년 6개월 정도로, 다른 직종보다 길게 받는데 그 이유는 골프장 농약 사용으로 인해 태아에게 문제가 발생할 가능성이 많아 임신 초기에 휴가를 사용하기 때문이라고 하였다.

한국잔디연구소에서 2019년 잔디용작물보호제일람에는 살균제 559종, 살충제 75종, 살균살충제 6종, 제초제 125종, 생조제 9종을 게시하였다¹⁰⁾.

환경부가 2014년 전국 507개의 골프장을 대상으로 농약 사용 실태를 조사한 결과, 맹·고독성 농약을 사용한 골프장은 발견되지 않았으며, 농약 안전사용기준 준수 여부를 확인하고 골프장 농약사용량 조사와 농약 잔류량 검사로 조사하였다고 하였다¹¹⁾.

장희라(2014)는 「골프장 농약 환경영향 연구」에서는 골프장에서 농약을 사용하고 난 후 1m 수준인 지점에서는 검출이 되었고, 일부에서는 1~10m 수준 지점에서 검출이 되었으나, 지하수에서는 검출이 되지 않았다고 하였다¹²⁾. 또한, 골퍼 및 경기보조원의 농약노출 및 건강위해성평가에서는 건강위해도가 낮으나, 최소화할 필요는 있다고 하였다¹³⁾.

골프장 농약 사용 후에는 골프장을 출입하는 고객 등에게 주의사항을 고지하고, 캐디에게도 고지 및 주의를 할 수 있도록 하는 것이 필요하다.

5) 생물학적 요인

골프장에서는 벌에 쏘이거나(곤충교상), 뱀에 물리는 사고(사교상)가 발생할 수 있다. 또한, 잔디밭 등에서의 야외활동에 따른 쫓다가무시 등의 감염성 질환이 발생할 수 있다.

10) 사단법인 한국골프장경영협회 부설 한국잔디연구소. 2019년 잔디용 작물보호제 일람표 (살균제, 살충제, 제초제, 생조제).

http://www.ktri.or.kr/news/data_view.asp?id=78359&page=1&menu_id=2

11) 환경부. 2015년 골프장 농약사용량 155.3톤- 전년보다 2.5% 늘어.

<http://www.me.go.kr/home/web/board/read.do?boardMasterId=1&boardId=739040&menuId=286>

12) 장희라 외(2014). 골프장 농약 환경영향 연구. 국립환경과학원

13) 이준호(2014). 골퍼 및 경기보조원의 농약노출 및 건강위해성평가. 경북대학교 박사학위논문

벌에 쏘이는 경우 과민반응 등이 나타날 수 있는데, 나무, 꽃, 잔디, 잡초 등에 알레르기 반응으로 인한 것이다.

6) 사회심리학적 요인

안전보건공단 「골프경기 보조원의 직무스트레스 관리」에서는 아래와 같이 캐디의 직무스트레스가 존재한다고 하였다.

가) 직무요구

- 고객이 원하는 것을 미리 파악·예측하여 신속하게 행동하는 등 경기자를 배려하는 역할까지 담당
- 앞 팀과 뒤 팀의 간격 유지 등 원활한 경기진행 필요
- 질 높은 서비스를 위해 코스 상태 및 경기 룰 숙지 등 자기개발 필요

나) 직무자율

- 업무량과 업무일정 스스로 조절 불가
- 경기 마스터에 의하여 점호가 실시되기도 함

다) 관계갈등

- 경기보조 외에 경기장 관리와 시설 유지로 경기장 관리 담당과 갈등
- 평판에 따라 경기배정 등에 불이익을 받을 수 있음
- 골프장 여직원들의 직무스트레스 요인¹⁴⁾

14) 곽민석, 원도연, 이광용(2014). 골프장 여직원들의 직무스트레스 요인 및 대처방안 탐색. 체육과학연구 24(2), 308-324.

- 팀원/팀 간 갈등

팀원/팀 간 의사소통의 문제, 남자 팀원들 사이에서 소외감, 많은 여직원들과 함께 근무하여 여자 사이에서의 자존심 싸움, 여직원에 대한 차별, 여직원에 대한 배려 부족

- 상사와의 갈등

타임배정에 관해 상사의 개인적인 부탁으로 인한 마찰, 외모에 대한 부분을 지나치게 강조함

라) 직무 불안정

- 비정규직으로 직원과 마찰 시 순번 박탈 또는 해고 위험
- 일당제로 불안정적, 대부분 37~42세에 조기 퇴직
- 골프장 여직원들의 직무스트레스 요인(곽민석, 원도연, 이광용, 2014)
 - 장기적으로 안정적인 직장일까 고민, 결혼 후 계속 근무할 수 있을지 고민

마) 보상 부적절

- 골프장 여직원들의 직무스트레스 요인(곽민석, 원도연, 이광용, 2014)
 - 일하는 시간만큼 연장근로수당을 받지 못한다고 생각, 승진이나 보상 등에서 여직원 차별이 존재한다고 생각
- 대부분의 골프장은 교통이 불편한 자연에 있는데, 출퇴근 하는 교통이 비용이 크거나, 지정된 기숙사에서 생활하는 경우 기숙사 비용이 발생하여 업무로 인한 수입보다 지출이 많은 경우가 있음.

바) 직장문화

- 경기보조원에 대한 부정적 인식으로 인한 낮은 자긍심 또는 만족감
- 특수한 고용관계로 인한 낮은 소속감



고객응대업무 중 발생하는 괴롭힘

1. 고객응대업무로 인한 괴롭힘과 대처에 대한 현황: 설문조사 결과

가. 지난 6개월 동안에 고객으로부터 불쾌한 대우를 받은 경험¹⁵⁾

2018년 설문조사자의 91.2%가 지난 6개월 동안에 고객으로부터 불쾌한 대우를 받은 경험이 있다고 하였다. 골프경기보조원의 77.4%가 업무 중에 고객과 갈등이나 분쟁이 일어나는 경우가 있다고 대답하였다. 고객응대 과정에서 직장 내에서 적절한 조치가 이루어진다는 응답은 41.1%이었다.

고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 절차와 제도가 있다는 응답이 34.1%, 고객의 요구에 대하여 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 있다고 응답한 비율은 18.4%이었다.

[표 III-1] 감정노동 실태와 대응방안

항목	매우 그렇다	그렇다	그렇지 않다	매우 그렇지않다
고객으로부터 불쾌한 대우를 받은 경험	98 (43.4)	108 (47.8)	17 (7.5)	3(1.3)
업무 중 고객과 갈등이나 분쟁이 일어나는 경우	60 (26.7)	114 (50.7)	36 (16.0)	15(6.7)
고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력	187 (83.1)	33 (14.7)	3(1.3)	2(0.9)
고객응대 과정에서 문제 발생 시 직장에서 적절한 조치	22 (10.0)	68 (31.1)	64 (29.2)	65 (29.7)
고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차	16(7.2)	60 (26.9)	54 (24.2)	93 (41.7)
고객의 요구에 대하여 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성	15(6.7)	26 (11.7)	59 (26.5)	123 (55.2)

15) 정경은, 황수옥(2018). 골프경기보조원의 노동실태와 정책과제. 노동사회 2014

나. 지난 3개월 동안 고객으로부터 경험한 폭언, 폭행, 성희롱, 괴롭힘

지난 3개월 안에 골프 경기보조원의 35.8%가 고객으로부터 5.1회 폭언을 경험했다고 하였으며, 7.3%가 1.7회의 폭행, 47.8%가 5.6회의 성희롱, 30.2%가 4.8회의 괴롭힘을 경험했다고 응답하였다.

[표 III-2] 지난 3개월 동안 고객으로부터 경험한 폭언, 폭행, 성희롱, 괴롭힘

항목	경험 비율	평균횟수
폭언	58(35.8)	5.1
폭행	11(7.3)	1.7
성희롱	76(47.8)	5.6
괴롭힘	49(30.2)	4.8

김영순 외(2014)의 연구에서는 221명의 캐디에게 설문조사 한 결과 전체 응답자 중 성희롱 경험이 91.2%라고 하였다. 성희롱의 가해자는 남자비회원이 72.2%이며, 남자회원이 56.2%이었다¹⁶⁾.

[표 III-3] 성희롱 가해자

항목	남자비회원	남자회원	여자비회원	여자회원	기타
성희롱 가해자	140(72.2)	109(56.2)	3(1.5)	3(1.5)	26(13.4)

다. 폭언·성희롱 개인적 대처방안

고객으로부터 폭언·성희롱을 당하였을 경우 골프경기보조원들의 대처방안을 종합한 결과, 1순위 대처방안으로 못 들은 척하였다는 응답이 55.8%, 2순위 대처방안으로 웃으면서 적당히 받아넘겼다는 대답이 36.8%로 나타났다. 1순위 응답과 2순위 응답을 모두 포함한 대처방안을 종합한 결과, 웃으면서 적당히 받아넘겼다는 응답이 21.2%, 더욱 예의 바르게 행동하였다는 대답이 17.1%, 참다가 심해서 말했다는 대답은 6.1%이었다.

16) 김영순, 김창욱, 손수경(2014). 캐디의 직장 내 성희롱에 대한 인식과 경험실태 및 관련 요인. 골프연구, 8(3).

[표 III-4] 폭언·성희롱 개인적 대처방안

항목	1순위	2순위	누적
못 들은 척하였다.	115(55.8)	10(11.5)	125(42.7)
더욱 예의 바르게 행동하였다.	32(15.5)	18(20.7)	50(17.1)
웃으면서 적당히 받아넘겼다.	30(14.6)	32(36.8)	62(21.2)
당당하게 주의해 달라고 말했다.	23(11.2)	14(16.1)	37(12.6)
참다가 심해서 말했다.	5(2.4)	13(14.9)	18(6.1)
기타	1(0.5)	-	1(0.3)

김영순 외(2014)의 연구에서는 성희롱 직후 대응방법으로 모르는 척 피하였다가 35.1%이었고, 적극적으로 불쾌하다는 표시를 하였다는 13.9%이었다.

[표 III-5] 성희롱 직후 대응방안

항목	N(%)
모르는 척하였다.	68(35.1)
슬쩍 자리를 피했다.	60(30.9)
간접적으로 불쾌하다는 표시를 하였다.	58(29.9)
별다른 말과 행동을 하지 않았다.	49(25.3)
농담으로 웃어넘겼다.	39(20.1)
적극적으로 불쾌하다는 표시를 하였다.	27(13.9)
기타	18(9.3)
분위기에 동화하는 척하였다.	5(2.6)

적극적으로 대응을 하지 않은 이유로는 대응을 해봐야 소용없다는 생각 때문이라고 한 응답이 전체 47.4%이었다.

[표 III-6] 적극적으로 대응을 하지 않은 이유

항목	N(%)
대응을 해봐야 소용없다는 생각 때문	92(47.4)
인간관계가 서먹해지거나 나빠질까 봐	53(27.3)
기타	41(21.1)
어떻게 해야 할지 몰라서	40(20.6)
보복당할 것 같아서	12(6.2)
창피해서	9(4.6)

라. 폭언·성희롱 조직적 대처방안

고객으로부터 폭언·폭행·성희롱을 당하였을 경우 사용한 대처방안으로 고충처리제도는 6.0%, 휴식휴가 사용은 28.9%, 동료에게 도움 요청은 19.0%, 사업주에게 도움 요청은 16.8%로 나타났다(정경은, 황수옥, 2018).

[표 III-7] 폭언·성희롱 조직적 대처방안

항목	유	무
고충처리제도	11(6.0)	173(94.0)
휴식휴가	54(28.9)	133(71.1)
동료에게 도움 요청	35(19.0)	149(81.0)
사업주에게 도움 요청	31(16.8)	153(83.2)

김영순 외(2014)의 연구에서는 사후 대처방법으로 별다른 조치를 취하지 않았다가 64.9%이었으며, 상사 또는 고충처리위원회에 조치를 취해줄 것을 요구한 경우가 9.8%이었다.

[표 III-8] 성희롱 사후 대처방법

항목	N(%)
별다른 조치를 취하지 않았다.	126(64.9)
기타	30(15.5)
상사 또는 고충처리위원회에 조치를 취해 줄 것을 요청하였다.	19(9.8)
직접 상대방에게 문제 제기를 하고 사과를 요구하였다.	15(7.7)
노동조합 등의 조직에 상담하였다.	2(1.0)
관련기관(여성단체, 노동부, 지방노동행정기관, 국가인권위원회, 경찰)에 신고하였다.	2(1.0)

2. 고객응대업무에서 발생하는 괴롭힘 현황: 포커스그룹 인터뷰 결과

본 가이드라인에 제시한 고객응대업무 유형은 2019년 7월부터 8월까지 7개 컨트리 클럽의 경기 보조원, 캐디마스터, 전국여성노동조합, 클럽 내 경기과 팀장 등 총 18명을 대상으로 5회의 포커스그룹인터뷰(FGI)를 통해 분석한 것이다.

가. 법률적으로 문제가 되는 유형

1) 성희롱

○ 골프 용어와 관련된 성희롱

경기 보조원은 골프 용어와 관련되어 늘상 성희롱 용어를 듣는다고 하였다. 이러한 표현들은 일상처럼 매일 듣는 것이라 습관처럼 넘긴다고 하였다.

“티를 꽂아야 되고 홀에 넣어야 되는... 습관처럼 ‘안 서지네’. 티를 꽂아야 되는 거 그리고 안 서지네. 그리고 홀에 들어가야 끝이 나는 게임이잖아요? 안 들어가네, 뭐 이런 거”

“이거 꽂는 것 때문에 말 중에 ‘너네 남편과 떡치는 건 잘 되냐?’”

“홀에 들어가야 끝나는데 뭐 홀이라고 표현해야 하는데 구멍이란 표현을 쓰고, 자기는 크게, 어제 뭐 했어 그런 거. 모르는 척하고 돌아다니지만 많이 늘 들어요.”

○ 경기 보조원 외모와 관련된 성희롱

고객들 중 일부는 처음부터 젊은 여자 경기보조원을 원하거나 경기에 참여하는 경기보조원에게 외모를 폄하하는 언어를 사용하기도 한다.

“나오는 순간부터 캐디의 외모를 갖고 ‘아, 오늘 골 안 맞겠네’ 이런 멘트로 시작을 해서”

“네 분이 계신데 여자 캐디들만 지정을 했어요. 젊은 여자 캐디로 해달라고.

(중간 생략) 한잔 드신 거죠. 세 분은 걸어가시고 이분은 ‘무조건 타, 내 옆에’ 만지고 엉덩이 툭툭 치고 말도 제가 다한증이라 땀이 많이 나거든요. ‘언니는 그러면 거기도 물이 많겠는데’ 이런 말. 꼭꼭 참고.”

“그걸 no를 하니까 그다음부터 가슴이 빈약하네... (중간 생략) 근데 그 사람이 진짜 잘못한 게 가슴을 툭 쳤대요.”

○ 성별에 상관이 없음

최근 성희롱은 성별에 상관이 없는데, 여자 고객 또한 남자 경기 보조원에게, 여자 경기 보조원에게 성희롱을 하는 경우들이 있다.

“요즘은 여성분들도 되게 개방적이잖아요? 여성분들도 내가 만져줄까, 이런 거. 비아그라 뭐 이런 얘기.”

“여자 손님 나가면 어때요 하고 물어봤는데 너무 싫대. 왜 싫으냐고 그랬더니 자꾸 만진데. 근데 이렇게 만지는 건 괜찮데. 근데 가슴을 이렇게 만진데. 가슴이 탄탄한지, 엉덩이를 그렇게 만진대”

“여자가 하는 것도 성범죄인데 여자들은 그렇게 생각 안 하죠. 재도 좋을 거야. 근데 누가 좋겠어요. 여자가 당하는 것도 싫겠지만 남자도 당하는 건 싫겠지”

○ 경기장 외부에서 만남을 하려함.

경기장 외부에서도 만남을 지속하려고 하는 일부 고객들이 종종 있다고 하였다.

“저는 그런 것도 들었어요. 내가 너한테 한 달에 200만 원씩 줄게. 아, 그럼 제가 별게요.”

“그때 하도 손님이 그래서 제가 마스터 전화번호를 알려줬더니 근데 요새는 프로필 사진 카톡에 다 뜨잖아요. 딱 보더니 너 아니라고”

○ 제스처가 동반되는 경우

성희롱은 많은 경우 행위와도 연관이 되는데 이런 경우 경기 보조원은 최고의 모멸감까지 경험하게 된다.

“저희 고객님이 저한테 입술을 내밀고 이렇게 했어요. 혀를 내밀고 너무 당황스러워서, 다른 사람은 아무도 모르고,”

“몇 번 허리를 감쌌다든지, 같이 운전을 하고 옆에 앉으니까 은근슬쩍 허리를 감쌌다든지 그런 문제가”

“계속 스킨십을 하는데 이 사람이 하는데 캐디들이 비키고 피하고 끝내는 집에 갈 때 되면 ‘오늘 즐거웠다, 약수’ 손을 딱 만지면서 이 안에서 이렇게 손가락으로 막 장난질을 하는 거야.”

○ 카트 내에서 야한 동영상을 보는 경우

경기에서 카트로 이동하는 경우 카트 내에서 야한 동영상을 보는 경우가 있는데, 수위가 심해지면 경기 보조원도 동참시키려고 하는 경우가 있다.

“4명이 같이 음란동영상을 본 적도 있어요. 제 옆에서 소리를 키워놓고, 이거 봤어 이러면서. 그때 핫한 것 OOO 것”

“첨에는 자기네끼리 한다고 내버려 둘었는데 캐디가 가만히 있으니까 점점 수위가 진해지면서 캐디 언니까지 같이 하는 거예요.”

2) 욕설, 폭언

경기가 잘 안 풀리거나, 내기 경기를 하는 경우 고객은 자신이 지는 것과 돈을 잃은 것에 대한 분풀이를 경기 보조원에게 하는 경우가 종종 있다.

“내가 돈도 잃고 볼도 안 맞아서 짜증나는데 왜 너까지 와서... 그러면서 욕을 하세요. 그리고 나면 이분들도 문제지만 뒤에서 밀리는데 밀렸다고 전화하시고 경기과 진행도 안 보고 뭐 하냐고. 앞에서 못 가서 그렇다고 아무리 얘기해도 안 되는 상황인데 진행이 안 돼서 코스가 밀린다고 고객들이 저희한테 와서 또 화를 내시니까”

“저는 욕을 엄청나게 듣고 오는 거죠. 듣고 알겠다고 얘기를 하고 잘 해서 보내드리고 하는 건데, 그걸 듣고 있다 보면 너무하다는 생각을 많이 해요. 본인들 말씀대로 편하게 플레이 하려 오셨으면 즐겁게 하시면 되는 부분인데 너무 그거를 본인들이 대접을 받으시려고 하시다 보니까”

3) 폭력

일부 경기 도중 고객으로부터 폭력을 경험하는 경우도 있었다.

“제가 아는 전에 일하던 분은 채로도 맞았고, 그 외 다양하게 있습니다.”

“남자캐디가 손님한테 맞았던 사례도 있었어요. 창원인가 거기서. 남자캐디가 클럽하우스 끌려가면서 맞았던 사례도 있었고요.”

4) 도박성 내기

경기 중 내기를 하게 될 때가 있는데, 홀인원을 한 것으로 조작하자고 요구하는 일도 있다. 또한, 경기 중 내기에서 비용이 커지게 되면, 돈을 잃게 되는 고객이 경기 보조원에게 그것을 풀려 하는 경우가 생긴다.

“그 홀인원하면 홀인원 보험을 들어 놓고 홀인원을 하면 돈이 나가요. 500만 원. 그런데 캐디한테 그런 얘기를 많이 하죠. 우리 짜고 하자, 근데 그걸 농담으로 하는 분이 있고, 진짜로 하는 분이 있는데 근데 그거를 ‘저희는 그건 안 합니다’ 딱 하니까 그 다음부터 보복이 들어갔다고.”

“이게 내기를 하는데, 골프를 치면 타수를 세잖아요. 타 보기, 그럼 한 타에 10만 원짜리 내기를 해요. 한 번 칠 때 이 사람이 8을 했어요. 근데 제가 양타를 했어요. 그럼 4타 차거든요. 근데 양타를 하면 백판이라는 것이 있어요. 그러면 한 타에 20만 원이 되는 거예요. 트리플 이상이면 백판이에요. 세 명이 치면 백판 이런 내기 룰이 있어요. 그래서 이렇게 됐을 때 80을 애한테만 주는 것이 아니고 2명이 또 있잖아요. 2명이 보기 했어요. 그 럼 60, 60 이렇게 나가면 한판에 200만 원 나가는 거잖아요. 크잖아요.”

“그러면 숨만 쉬고 물어보는데 그냥 웃으면 안 돼요. ‘너 지금 비웃니?’ 이런 꼬투리를 잡는데. 이런 사람들 매너가 좋거나 하지 않아요. 담배? 그냥 출 담배 피고 카트에 담배꽁초가 넘쳐흐르고 술 먹고 온갖 지저분한 짓을 다해요. 그런 팀들이 있어요. 그러면 캐디는 가만히 있어야 해요.”

나. 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

1) 비신사적 행위

골프장 내에 화장실은 많지 않아서 급한 경우 소변을 보아야 하는데, 경기 보조원 눈앞에서 소변을 보는 고객이 있으며, 클립이나 마크를 던지고 경기 보조원이 주워서 들고 오게 하는 경우도 있었다. 또한, 경기 보조원에게 화를 내는 것은 아니지만 들으라고 계속 화를 내는 경우가 있는데 경기 보조원은 고스란히 들어야만 하는 것이다.

“볼일을 보고 와요. 근데 어떤 사람은 바로 옆에서 이러고 있으면 들리잖아요. 근데 그런 사람들이 생각보다 많아요.”

“간혹 한 번씩 클립을 던지는 일이 있어요. 내가 허리를 굽혀서 주울 때가 있어요. 되게 자존심 상해요.”

“마크를 놓고 해야 되는데... 그럴 때 캐디한테 던지는 경우가 굉장히 많아요. 아까도 이야기했지만 그걸 숙여서 들 때 정말 자괴감이 들고, 되게 많이 힘들어요.”

“자기가 잘못했는데 혼자 치면서 탁탁 치면서... 나한테 하는 것도 아니야. 욕을 해요. 그걸 보고 들어야 하는 게 되게 많아요.”

2) 인격적으로 무시하는 행위

고객들은 경기 보조원을 부르는 호칭을 “언니” “미스” 이렇게 부르는데, 어느 경우는 “야” “너” 이렇게 부르는 경우 인격적 무시까지 경험하게 된다.

“저 사람이 나한테 어떨 때는 미스 O이라고 부르고 나도 엄연히 내 이름이 있는데, 좀 기분 좋으면 마담이라고 나를 부르고. (중간 생략) 우리나라에서 마담은 다른 의미니까 기분이 좀 안 좋은데 내가 이야기하는 게 맞는 건가라는 그런 무수한 갈등들이 있고.”

“캐디들이 이야기를 하면 무조건 너희는 그냥 친절해야 하는 거 아니냐는 말을 하세요. 근데 이게 4시간 반에서 코스가 밀리게 되면 5시간 동안 같이 있다 보면 그래도 캐디도 사람인데 말 한 마디, 한 마디에 상처를 받잖아요.”

근데 행동까지 그렇게 해버리시니까, 근데 “고객님 이거는 안 해주시면 좋겠습니까.”라고 얘기하면 그것에 대한 보복이 (생겨요)”

3) 무리한 요구

경기 중 볼이 이상한 곳으로 가거나 찾을 수 없는 경우에 경기 보조원에게 찾아오라고 시키는 경우가 있다. 또한, 한 팀이 늦어지는 경우 뒤에 팀에 영향이 가는데 경기 시간을 연급하면 무시하는 경우도 있다.

“솔직히 티샷이 골을 맞고 나간 경우는 못 찾는 경우가 있을 수 있어요. 그런데 세컨드에서 볼을 왼쪽 산에다 치더니 ‘야, 네가 가서 주워 와’ 이렇게 얘기해요. 그래서 주워 왔어요. 눈에 눈물 나죠.”

“무리한 요구 같은 것을 많이 해요. 성적집계 같은 것을 저희가 따로 해줄 때가 있습니다. 할 때 누구를 1등 해달라고, 이 사람을 뭐 해달라 그런 조작 같은 거나 그리고 저희가 진행상황 같은 경우에도 무리하게 본인들이 시간에 약을 하고 골프장에 와요. 대부분 시간을 맞춰오는데 늦으면 사고가 났다든지, 도로가 막힌다 그러면 뭐 시간을 뒤로 미뤄달라”

“‘니가 뭔데 진행을 쪼아’ 항상 그런 말, 우리가 해야 하는 건 경기진행과 코스 안전 멘트부터 시작해서 홀 설명 같은 것을 하잖아요. 그게 저희 업무잖아요. 그게 저희 업무인데 그걸 하면 ‘니가 뭔데, 우리한테 치라, 마라야’”

4) 과도한 음주, 안전 규제 행위 등을 지키지 않는 행위

골프장은 잔디와 나무가 많아 흡연을 하는 경우 화재로 이어질 수 있다. 흡연에 대한 자체 요청을 하는 경우 이것을 규제라고 생각하고 경기 보조원에게 화를 내는 경우가 있다.

음주의 경우는 여러 가지 문제 상황의 원인이 되는데, 과도한 음주를 하는 경우 소변을 못 참게 되는 경우가 발생하고, 성희롱 발언도 음주 상태에서 하는 경우가 있다.

골프장 내에서는 타구 사고 등 안전사고가 많이 발생하는데 경기 보조원이 그에 대한 교육과 주의를 주지만, 문제가 발생한 경우 자신은 듣지 못했다며 이에 대한 책임을 경기 보조원에게 전가하는 경우가 종종 발생한다.

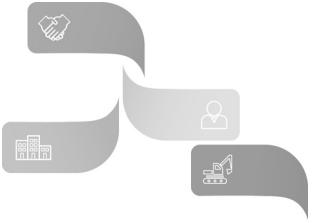
“손님에게 담배 제재에 대해서 거듭 이야기를 하다가 몇 번째 이야기를 하니까 그 사람이 저에게 속사포로 랩으로 욕을 쏟아내는데 제가 너무 깜짝 놀라서 계속 울었어요. 근데 울면서 일을 했어요.”

“술 먹고 볼을 쳐야 하는데 술을 너무 많이 먹은 거예요, 라운드 도중에. 그래서 잔디에 누워서 나 못 가”

“4명이서 막걸리 3-4병 먹고 와요. 어떻게 (소변을) 참겠어요?”

“거기 앞으로 나가지 마십시오. 타구 조심하십시오. 그게 또 언니가 정말 큰 일이 났을 때 이걸 우리는 이렇게 계속했고, 고객들 어느 누구도 보지 않았겠냐는 걸 알리기 위해서 하기도 하지만, 저는 중요한 거는 언니가 그런 말 안 했다고 얘기를 또 4명이서 짜면 그럴 수도 있어요.”

“캐디들은 그런 부분도 고객들의 말도 안 되는 말, 안 되는 것도 다 응대를 해야 하고, 안전멘트도 계속 해야 하고, 사고가 나지 않게 계속 신경 써야 되니까 그러니까 안전멘트 자주하면 시끄럽다고 뭐라고 하시고. 담배 때문에 불이 날 수 있으니 담배 제재 같은 것 저희 회사에서 공지가 나가면 지시사항이 떨어지면 고객들한테 이야기를 해야 하잖아요. 그러면 담배를 물고 자꾸 들어가시니까 그걸 제재하면 귀찮게 한다고 시끄럽다고 뭐라 하거든요. 캐디들이 제재하는 게 한계가 있어요. 그런 한 마디 한 마디가 모든 게 꼬투리가 될 수 있기 때문에 캐디들이 고객의 눈치를 봐야 하고 비위를 맞춰야 하고,”



고객응대업무 건강보호 예방조치

1. 경기보조원의 고객응대 근로 현황 파악하기

가. 설명

컨트리클럽에서 수행하고 있는 고객응대 유형, 업무량, 폭언·폭행·성희롱·과도한 요구를 하는 고객의 유형, 경기보조원의 건강문제 등에 대한 기초적인 현황을 파악하여 고객응대근로자 건강보호 방안을 마련하는 것이 필요하다.

고객을 응대하는 경기보조원이 지닌 어려움과 그 문제점을 살펴보는 것이 필요하다.

나. 수행방법

1) 고객응대 근로 수행 실태 파악

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

2) 고객의 유형 파악

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

○ 고객응대근로자의 건강문제 파악

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

2. 조직적 관리

가. 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.

나. 수행방법

- 고객응대근로자 건강보호를 운영방침에 명시
 - 골프장은 경기보조원의 감정노동 관리에 관심을 갖고, 경기 운영방침에 이들의 건강보호에 대한 사항을 명시한다.
 - 이와 같은 골프장의 운영방침을 전 경기보조원에게 공지하여 캐디가 알 수 있도록 한다.

수행 예시

본 컨트리클럽은 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하고 모든 경기보조원의 건강과 행복이 함께할 수 있는 클럽을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 고객응대 점점 부서 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 해서는 안 된다.
- (2) 고객으로부터 경기보조원에 대한 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 노력한다.
- (3) 사고 예방을 위하여, 의도적으로 경기진행을 지연하거나 도박성 내기 골프를 하는 고객의 경우 이용을 거절할 수 있다.

사업주는 산업안전·보건에 관한 중요 사항을 심의·의결하기 위하여 근로자와 사용자가 같은 수로 구성되는 산업안전보건위원회를 설치·운영하여야 한다.

○ 경기보조원과 함께 보호대책 등을 논의

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

수행 예시 - 고충처리위원회 설치

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
- 경기보조 건강보호 매뉴얼 검토 등

(2) 고충처리위원회의 위원은 관리자, 경기팀, 경기보조원 대표 1인을 포함하도록 한다.

업무수행과 관련된 갈등과 애로사항을 상담하는 고충처리위원회 운영 필요(안전보건공단)
골프장의 경우 30인 이상 기업이 거의 대부분이므로 노사협의회 운영에 관한 사항으로서 정기회의를 개최하고, 필요하다면 임시회의도 가동해야 한다.

고충처리실의 설치 및 고충처리 위원 선임 시 최소 1인 이상의 여성 고충처리를 선임하도록 하는 것이 필요하다¹⁷⁾.

김영순(2014)에서는 설문조사자 중 고충처리기구가 있다고 응답한 비율은 전체 15.5%였다¹⁸⁾.

○ 관련 예산 및 프로그램 마련

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

17) 노무법인 한길(2006). 골프장업 노사관계 유형분류에 따른 노사관계 발전방안. 경인지방노동청

18) 김영순, 김창욱, 손수경(2014). 캐디의 직장 내 성희롱에 대한 인식과 경험실태 및 관련 요인. 한국골프학회지 8(3), 51-60.

경기보조원의 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.

3. 경기 보조원을 보호할 수 있는 문화 조성하기

가. 설명

고객으로부터 부당한 대우를 받고 이를 경기과에 알렸음에도 도움을 받지 못하고, 오히려 고객에게 사과하라는 지시를 듣거나, 다음 경기순서에 불이익을 받는 일이 발생하지 않아야 한다.

나. 수행방법

(1) 경기보조원에게 불이익 처분 금지

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

(2) 지원체계 마련

- 문제 발생 시 주변 동료의 지지가 무엇보다 중요하다.
- 문제 발생 시 적절한 조치가 취해질 것이라는 믿음을 경기보조원에게 심어 주는 것이 중요하다.
- 상사와 동료가 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와주는 문화를 조성한다.
- 문제를 해결하고 도와주는 컨트리클럽 내 제도와 절차를 마련한다.

(3) 의사소통이 원활한 골프장 분위기 조성

- 골프장 분위기를 인간적이고 유연하게 만들며, 활발한 의사소통이 가능한 골프장 분위기를 조성한다.

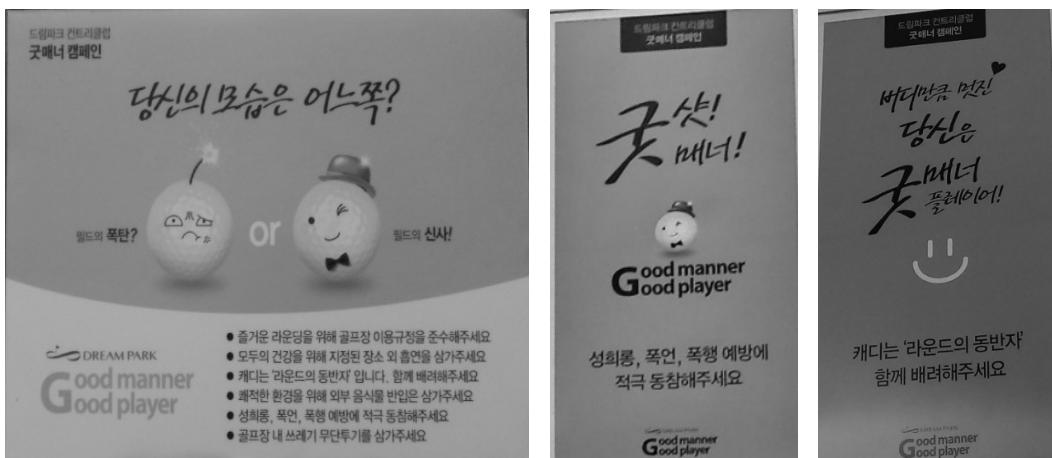
- 경기보조원이 힘들 때 비밀을 보장받은 채 이야기할 수 있는 의사소통 창구를 마련한다.
- 고객의 불합리한 요구와 비상식적인 행위에 대해 경기보조원이 대응할 수 있는 업무 환경을 조성한다.
- 경기보조원의 권한 밖의 문제 상황 발생 시 이를 대응할 수 있는 관리자로 신속하게 교체하는 체계를 마련한다.

(4) 고객응대업무로 인한 감정손상 등을 예방하기 위한 직장 환경 조성

- 업무환경 개선(업무량, 스케줄 작성 등)에 경기보조원의 참여를 확대한다.
- 휴게시간, 업무량 등을 파악하여 조정한다.
- 근로자의 심리적 스트레스를 감소하기 위한 이완요법, 명상법, 심리상담, 운동, 동호회 활동 등의 프로그램 지원을 검토한다.

다. 수행 예시

- 골프장 문화를 개선하기 위하여 굿매너 캠페인을 실시하였다.



[그림 IV-1] 골프장 굿매너 캠페인 예시

○ 안전사고 발생으로 인한 고객과의 갈등을 예방하기 위해 안전사고예방을 위한 교육안내를 실시하였다.

○ OO컨트리클럽에서는 경기보조원의 건강을 위하여 한 달에 한번 힐링프로그램을 개최하였다.

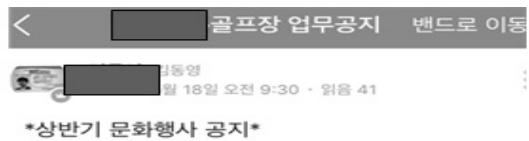
○ 서울특별시, 경기도, 광주광역시, 대전광역시, 부산광역시, 전라북도, 경상남도 창원시의 경우 감정노동자 보호 조례를 시행하고 있어, 지역사회에서 감정노동자를 위한 여러 프로그램을 개최하고 있다.

최근 타구사고가 빈번하게 발생하여 눈주위를 타격하는 등 매우 위험한 상황이 자주 발생 하오니 고객님께서는 아래 사항에 대하여 유념 및 양해 바랍니다.

- 타구사고 예방을 위하여 캐디가 안전멘트 및 태블릿PC를 통하여 경고 메시지를 전송합니다.
- 플레이중 캐디가 위험한 상황 통제시 적극 협조 바랍니다.
- 안전을 위한 조치로 캐디 통제에 지속적으로 불응시 골프장에서 임의로 경기를 중단시킬 수 있습니다.

▣ 화성상록골프장

[그림 IV-2] 안전사고예방을 위한 교육안내



▣ 상반기 문화행사 연극관람 공지

- *상반기 문화행사 공지*
- ◀ [] 골프장 업무공지 밴드로 이동
- ▶ [] 김동영 일 18일 오전 9:30 · 읽음 41
- 제 목 : 오백에 삼십 (코미디 쇼스펜스)
 - 일 시 : 05. 26(목) 20:00 ~ 21:40
 - 장 소 : KBS수원 아트홀
 - 이동방법 : 개별적으로 이동
 - 관람비용 : 무료(회사에서 부담)
 - 신청접수마감일 : 05. 22(일)까지 (사전예약 필수)
- 이후 추가 접수 불가
 - 기타 문의사항 : 기획담당 김동영 대리(내선 121)
H.P : 010- 9521- 4576
 - 공연 종료 후 수원 or 동탄에서 다과회 있을 예정이며 장소는 당일 날 공지하겠습니다.
※ 가급적 19:40분까지 도착해 주시고 주차요금이 있으니 가급적 카풀 이용 (주차요금 개별부담)
공연 종료 후 배우들과 단체사진 촬영 있으니 전원 참석해주시기 바랍니다.
 - 주의사항 : 당일 취소가 안 되오니 꼭 관람하실 분만 신청하시길 바랍니다.

[그림 IV-3] 컨트리클럽 내 치유프로그램

4. 폭언, 성희롱 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내

가. 설명

- 정상적이지 않고, 비합리적인 방법으로 무리한 요구를 하는 고객의 행동을 통제하여, 직원들이 피해를 보지 않도록 하는 것이 필요하다.
- 성희롱, 부당한 요구를 하는 고객을 통제할 수 있음을 사전에 고객에게 알려 무리한 요구를 하지 않도록 예방하는 것이 필요하다.

나. 수행방법

(1) 고객에게 사전 안내

- 특별한 이유 없이 상습적으로 성희롱, 폭력을 행사하는 고객에게 사전에 안내하여 법적인 문제가 될 수 있음을 알린다.
- 관할지역 내 경찰서와 함께 경기보조원을 보호하고 있음을 공지하면 좋은 효과를 얻을 수 있다.
- 욕설, 폭언, 성희롱을 방지하기 위한 골프장의 적극적인 노력과 의지를 보여주는 캠페인을 전개할 수도 있다.

(2) 문제행동 고객의 출입제한 안내문 게시

- 골프장 내에서 폭언, 폭행, 성희롱을 행하는 고객에 대하여는 출입을 제한하거나 서비스를 제공하지 않을 수 있음을 규정에 명시한다.
- 이를 고객들의 눈에 잘 띠는 곳에 게시한다.

예: 클럽하우스, 카트 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 특정 기업을 비방하는 내용을 무분별하게 유포하는 특징이 있음.

다. 고용노동부에서 제시한 고객응대보호 안내 멘트

○ 전화연결음 7가지

- 우리 엄마가 상담해 드릴 거예요. 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 그분과 통화하는 마음으로 통화해 주세요.
- 소중한 우리 가족이 고객님과 상담하고자 준비 중이니 잠시만 기다려 주시면 감사하겠습니다.
- 오늘이 행복한 건 대화가 아름다운 당신 때문입니다.

* (공통) 10월 18일부터 산업안전보건법에 따라 고객응대근로자 보호조치가 시행됩니다. 고객응대 근로자에게 폭언, 폭언 등을 하지 말아주세요.

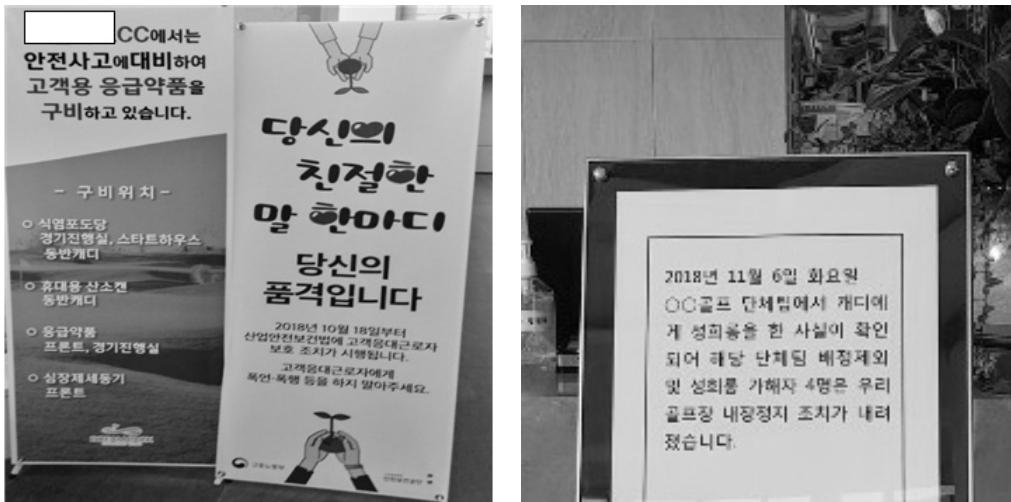
○ 안내문구 4가지



[그림 IV-4] 폭언·폭행 예방 포스터 예시(고용노동부)

라. 수행 예시

○○골프장에서는 고객응대근로자 보호 배너와 성희롱으로 인하여 고객의 내장정지 조치가 취해진 내용을 클럽하우스에 게시하였다.



[그림 IV-5] 컨트리클럽 내 고객응대근로자 보호 배너

5. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법을 등을 포함하는 고객 응대 매뉴얼 마련

가. 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.

나. 수행방법

- 고객응대업무 매뉴얼 마련
 - 고객응대업무 매뉴얼을 마련하여 즉각적으로 대처한다.
 - 작성된 매뉴얼을 근로자에게 주시시켜 문제 발생 시 신속하게 대처할 수 있도록 교육·훈련한다.
- 매뉴얼에 포함되어야 할 내용
 - 보호조치와 응대 멘트
 - 고객응대업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대응지침
 - 구체적인 사례를 바탕으로 한 처리 절차
 - 경기 보조원 캐디 불이익 금지 및 보호 원칙
- 매뉴얼의 주요내용 교육 및 사후관리
 - 문제 발생 시 필요한 대응지침 및 사후처리 절차를 교육한다.
 - 사후처리 절차에 대한 개선 의견을 모은다.
 - 사후처리 현황을 점검하고 개선안을 마련한다.
 - 형사처벌 등 법적 조치 현황을 검토한다.
 - 경기 보조원 보호체계에 대해 검토하고 보완대책을 마련한다.

다. 수행 예시

○ ○골프장에서는 단체협약서에 경기보조원을 보호하기 위한 내용을 추가하였다.

제21조 [성희롱 예방 노력]	제22조 [폭행의 금지]
<p>① 회사는 사업장 내에서 조합원과 관련한 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 노력한다.</p> <p>② 회사는 사업장 내에서 조합원과 관련한 성희롱 논란이 제기된 경우에는 사실관계 확인을 위하여 조합원 등 관련자에게 출석 및 진술 등을 요구할 수 있으며, 관련자는 이에 즉시 응하여야 한다.</p> <p>③ 회사는 사업장 내에서 조합원에게 성폭력을 행사하였음이 확인된 경우 가해자에 대한 부서전환이나 징계 등 기타 적절한 조치를 취한다.</p> <p>④ 회사는 내장객에 의해 성폭력이 발생하였음이 확인되는 경우 당사자인 내장객으로부터 사과 등 적절한 조치를 취하도록 한다.</p>	<p>① 회사는 임·직원이 어떠한 이유로도 조합원에게 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.</p> <p>② 회사는 폭행을 행사한 자에 대해서는 직위, 직급을 막론하고 경증을 가려 조치를 일관적이고 신속하게 취한다.</p> <p>③ 회사는 내장객이 조합원에게 폭력행위를 행한 경우 사실관계가 확인되면 당사자인 내장객으로부터 사과 등 적절한 조치를 취하도록 한다.</p>

6. 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

가. 설명

고객의 의식을 왜곡하는 친절 위주의 서비스 교육을 지양하고, 경기 운영에 대한 정확한 지식이나 정보 또는 고객 고객응대 기술 등 직무교육을 확대하는 것이 필요하다.

2020년 시행 예정인 산업안전보건법 제77조에는 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등을 취하도록 하여 교육의무를 수행하도록 하였다.

나. 수행방법

○ 교육 대상

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

○ 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 근로자 교육 시 친절 교육보다 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

○ 교육 내용

- 고객응대업무 매뉴얼의 내용과 활용 방법(폭력 예방 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 누그러트리는 방법
- 비상경보 및 연락 체계 수립 및 신속한 연락 방법
- 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

7. 휴게시간 제공 및 휴게시설 설치

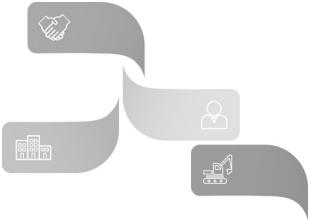
가. 설명

골프 경기보조원들의 정신적 스트레스를 해소하고 신체적 피로를 경감할 수 있도록 휴게시간을 제공하고, 휴게시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 마련하는 것이 필요하다.

나. 수행방법

- 경기 사이 휴식 시간에 고객과 분리된 공간을 제공하고 충분한 휴식 시간을 부여하는 것이 필요하다(안전보건공단).
- 휴게실은 생수, 음료수 등을 섭취하거나 심신의 안정을 찾고 피로를 해소 할 수 있는 설비를 갖추는 것도 필요하다.

V



고객응대업무 건강보호 사후조치

1. 고객의 문제행동 대응절차 및 조치

가. 문제행동 고객 유형 분류

경기보조원에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제행동 고객은 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

[표 V-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 경우1)
유형	1. 성희롱2) 2. 욕설, 폭언3) 3. 폭력4) 4. 도박성 내기5)	1. 경기보조원 눈앞에서 소변을 보거나6), 클럽을 던지는 등의 비신사적 행위 2. 과도한 음주, 안전 규제 행위 등을 지키지 않는 행위 3. 경기결과를 바꾸어 달라고 하거나, 주울 수 없는 볼을 주우라고 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 저해하는 모든 행위로 이해한다. 출처: 이상국(2019). 개정 2판 판례행정 해석 산업안전보건법(1), 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. 고객의 문제행동 대응요령

1) 고객의 성향 파악

- 고객의 과거 골프장에서의 행동 이력 등을 통해 고객의 내재적 폭력성 등을 파악할 수 있도록 노력한다.
- 고객의 현재 상태 및 향후 계획 등에 대한 충분한 설명을 통해 불필요한 오해를 방지할 수 있도록 노력하여야 하며, 그럼에도 불구하고 충분 등 폭력의 소지가 있을 경우 골프장의 이용금지 조치가 필요하다.

2) 고객의 안정 유도

- 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.
- 폭력 위험성이 높다고 판단되는 경우 경기과를 호출한다.

3) 문제 상황 녹음·녹화 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 녹음될 수 있습니다.”라는 안내가 미리 제시되는 것이 필요하다.
- 또한, 동영상은 초상권 문제가 발생할 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

관련 법과 판례

■ 통신비밀보호법 제3조 제1항 및 제16조 제1항 제1호

- 누구든지 공개되지 아니한 타인 간의 대화를 녹음 또는 청취 하지 못하며, 이를 위반하여 녹음 또는 청취하거나 그로써 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

■ 제3자 녹음: 대법원 2014. 5. 16. 선고, 2013도16404 판례

- 3인 간 대회에서 그중 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 사전고지 하고 녹음하는 것이 바람직하다.

■ 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?

다. 고객의 성희롱·폭언 등 법률적으로 문제가 되는 행위

1) 법률적으로 문제되는 유형 예시

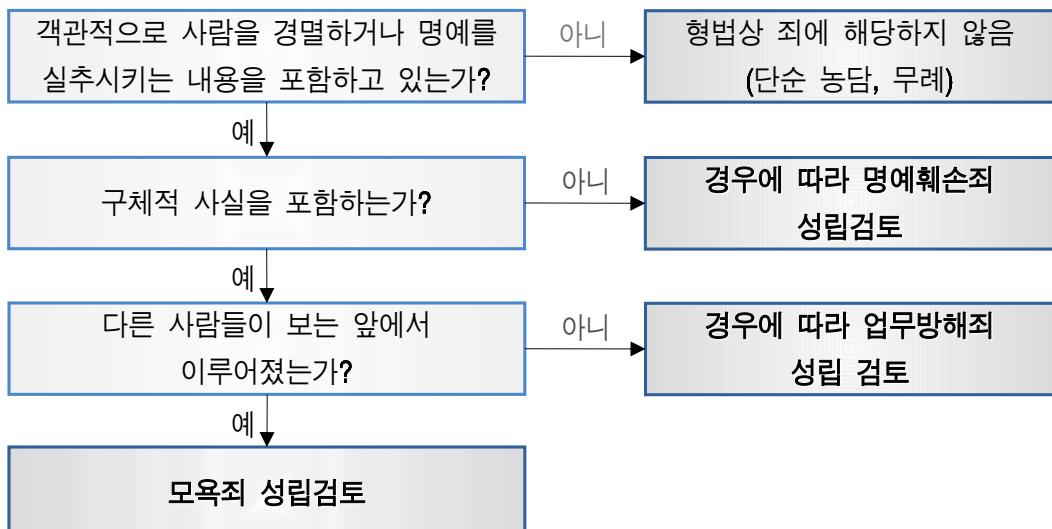
법률적으로 문제가 되는 유형은 성희롱, 욕설이나 폭언, 폭력, 도박성 내기로 구분된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시를 [표 V-2]에 정리하였다.

[표 V-2] 법률적으로 문제되는 유형 예시

구분	유형
성희롱	스마트폰을 이용하여 경기보조원이 수치심을 느낄 수 있는 신체 부위를 촬영하는 경우
욕설, 폭언	뒤 팀의 볼이 날아오자 경기보조원에게 욕설을 계속하며 무릎을 끌려 사과하게 한 경우
폭력	주차장에서 고객이 차에 골프백을 실어주지 않는다고 얼굴 부위 등을 폭행한 경우
도박성 내기	상습적으로 도박성 내기 골프를 치는 경우

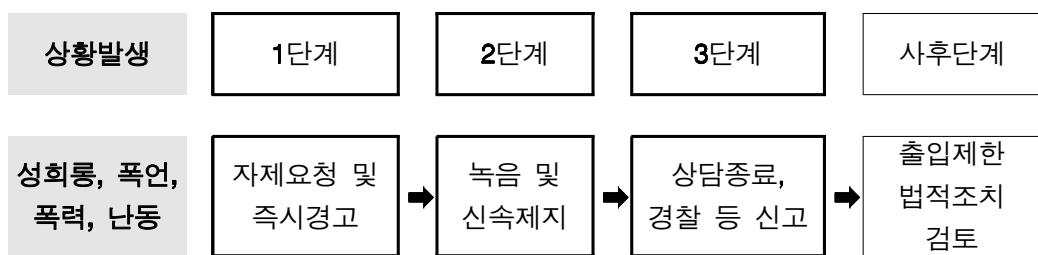
2) 성립할 수 있는 범죄

법률적으로 문제가 되는 행위를 하는 경우 성립할 수 있는 범죄를 [그림 V-1]에 정리하였다.



3) 고객의 성희롱·폭언 등에 대한 대응절차

고객의 성희롱·폭언 등 문제 상황이 발생한 경우 경기보조원은 자체 요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고라는 3단계 조치를 취할 수 있으며, 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



가) 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.

나) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

- 성희롱, 폭언을 지속하면 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰, 블랙박스, CCTV 등)로 대화 내용을 녹음한다.
- 고객과의 마찰이 커지기 전에 경기과에서 적극 개입한다.

응대 예시문

지금부터 녹음, 녹화(CCTV, 스마트폰 촬영, 녹음 등)를 실시하겠습니다. 고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제311조 모욕죄, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제해 주시기 바랍니다.

다) 3단계: 경기 운영 종료, 경찰 등 신고

- 폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 경기과에서 개입하여 경기보조원을 교체하고, 해당 경기보조원은 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 촬영을 할 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 자리에서 이동하고, 경기과를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다. 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급받는다.

긴급 대피권

- 폭력 등 위험한 상황으로 예측이 되는 경우에는 단계를 거치지 않고 즉시 현장에서 벗어날 수 있도록 한다.
- 산업안전보건법 제26조(작업중지 등)
 - ② 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험으로 인하여 작업을 중지하고 대피하였을 때에는 지체 없이 그 사실을 바로 위 상급자에게 보고하고, 바로 위 상급자는 이에 대한 적절한 조치를 하여야 한다.
- (2020년 개정안) 산업안전보건법 제52조(근로자의 작업중지)
 - 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 발생 가능성을 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

4) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

가) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형 예시

법률적으로 문제가 되지 않지만 경기보조원에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 클럽을 던지는 등의 비신사적 행위, 인격적으로 무시하는 행위, 규정에 어긋나는 요구, 과도한 음주, 안전을 위한 규제 행위 등을 지키지 않는 행위를 취하는 경우로 구분이 된다.

[표 V-3] 법률적으로 문제되지 않는 유형 분류

구분	유형 내용
경기보조원 눈앞에서 소변을 보거나, 클럽을 던지는 등의 비신사적 행위	<ul style="list-style-type: none"> - 공이 잘 안 맞는다고 소리 지르고 골프채를 내던지는 경우 - 화장실이 가까이 있는데도 ‘돌아보지 마’ 하며 아무데서나 소변을 보는 경우 - 고객들이 경기가 잘 안되면 골프채를 주고받는 서브에서 골프채를 던지는 경우 - 연습스윙을 여러 번 하며 경기진행을 더디게 하는 경우 - 내기에 정신 팔려 경기진행에 무심한 경우
인격적으로 무시하는 행위	<ul style="list-style-type: none"> - ‘야’ ‘너’ ‘아줌마’라고 부르는 경우 - 경기가 잘 안되면 캐디에게 모든 책임을 전가하며 앞으로 ‘너는 아무 말도 하지 마’ 하는 고객
주울 수 없는 볼을 주우라고 하는 등의 무리한 요구	<ul style="list-style-type: none"> - 음주골퍼들이 술이 부족하다면서 ‘몇 번 홀로 막걸리 배달 좀 시켜’ 하는 경우 - 다른 골프장과 비교하며 ‘여름에 00는 뭐도 주고 뭐도 주는데 너는 없어?’ 하는 경우 - 우천 시 ‘언니 나 그립 안 젖게 해줘’ 하는 경우 - 낭떠러지로 떨어진 공을 보며 ‘언니 저기 볼 내 거 같은데 주워 와’ 하는 경우 - 라이를 잘 못 봐주어 타수를 줄이지 못했다고 불만을 제기하는 경우 - 워터해저드에 공을 떨어뜨린 후, 경기보조원에게 로스트볼을 갖고 다니지 않는다고 불만을 제기하는 경우
과도한 음주, 안전 규제 행위 등을 지키기 않는 행위	<ul style="list-style-type: none"> - 볼보다 앞으로 나가시면 타구사고 위험이 있다고 분명히 고지하였는데도 불구하고 막상 타구사고가 나면 ‘나는 들은 적이 없는데’ 하는 고객 - 사고 시 캐디는 옆 홀에 공 주우러 갔는데도 ‘네가 옆에서 볼이 오나 안 오나 확인했어야지?’ 하며 4인 1캐디 임에도 개인캐디로 착각하는 고객 - 술을 너무 많이 마셔 더 이상 경기운영이 안 되는 고객

나) 대응절차

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 담당하는 것에 대해 관련 규정에 따라 처리하도록 안내한다.

해당 내용에 대해 고지를 하며, 정중하고도 단호한 어조로 자체 요청을 한다. 다음은 경기과에 이를 보고한다. 경기과에서는 다른 동료 경기보조원으로 교체하며, 경기과에서 이를 전담한다.

다른 동료 경기보조원으로 교체 시 해당 경기보조원에게 불리한 처우가 되지 않도록 한다.

1 단계

- 정중하고도 단호한 어조로 자체 요청

2 단계

- 경기과에 보고

3 단계

- 다른 동료 경기보조원 교체, 경기과에서 전담

2. 폭력 등 발생 시 업무 중단권 부여 및 휴식시간 연장

가. 해당 경기 보조원의 보호격리

경기보조원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리되도록 조치를 취하며, 해당 경기보조원이 원하는 경우 고객과 대면하지 않도록 한다.

나. 휴식시간 연장

경기보조원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 해당 경기보조원의 건강장해 예방을 위하여 이후 경기 운영에 대한 진행 여부는 해당 경기보조원에게 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 조성해야 한다.

3. 치료 및 상담지원

가. 건강장해 예방 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 감정노동종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

나. 이용할 수 있는 자원

(1) 근로자 건강센터

- 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자들의 질병 상담 등 다양한 직업건강 서비스를 제공하는 근로자건강센터를 설치·운영함으로써 근로자 건강 보호에 기여하기 위한 서비스이다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합하다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장해가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있다.

(2) 서울시 감정노동종사자 권리보호센터

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

(3) 직업적 트라우마 전문상담지원센터

- 대상 사업장: 대형산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 인한 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있다.

4. 고소, 고발 또는 손해배상 청구 지원

컨트리클럽에서 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 경기보조원이 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 한다.

가. 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 [표 V-4]과 같다. 피해 경기보조원이 요청할 경우 증거자료를 반드시 제공한다.

[표 V-4] 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	<ul style="list-style-type: none">- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도- 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황- 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리 등)
매체별 증거 내용	<ul style="list-style-type: none">- 녹취 내용 및 대응 이력- 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보- 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처: 박종태(2015). 서비스 테러리스트 블랙컨슈머 제대로 알고 대처하기

나. 피해 경기보조원 지원

- 피해 경기보조원이 업무상 재해에 대한 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 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 한다.

다. 법적·행정적 조치 지원

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

라. 법적대응요령

- 법에 위배되는 행위를 시도한 고객에게 퇴장조치를 할 수 있다.
- 영업에 방해되는 행동으로 클럽에서 퇴장을 요구함에도 불구하고 고객이 이를 거부하면 경찰에 신고할 수 있으며 해당 고객은 일정기간 또는 영구적으로 입장을 제한할 수 있다. 문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 경우, 다음과 같은 조치를 취할 수 있다

[표 V-5] 경찰신고

경찰신고	해당 경기보조원 혹은 경기과 직원이 경찰에 신고
경찰출동	해당 경기보조원 혹은 경기과 직원이 당시 상황을 설명 - 6하 원칙에 의거하여 구체적으로 진술
경찰서 동행	상황을 설명한 경기보조원이 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감 없이 작성 - (합의 가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 - (합의 불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극 협조 - CCTV영상, 녹취, 당시 상황을 정리한 자료 등 활용

[표 V-6] 퇴거조치

성립조건	영업에 방해되는 행동을 하는 경우/퇴거를 요구함에도 불구하고 고객이 이를 거부하는 순간 범죄 성립(형법 제 319조 2항)
처벌	3년 이하 징역 또는 500만 원 이하 벌금 - 골프장에 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
대응방안	- 분위기가 험악한 경우 보안팀에게 지원을 요청해야 하며 요청한 사람의 주도로 상황 대응 - 추후 고소 등을 대비하여 신원을 파악하고 자필로 이름 및 연락처를 쓰게 하고 신분증 복사, 녹음, 녹화 등 퇴거 요구 상황을 명확히 증거로 남겨야 함 - 추후 진행되는 상황을 감안하여 관련부서 협의 후 경찰에 고소 등의 절차를 진행



건강장해 예방 교육내용 및 이용지원

1. 경기 보조원 캐디 건강장해 예방 관련 교육 내용

가. 분노조절훈련

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

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

생각 중단하기	자신을 자극하는 사건을 경험하게 되면 분노하게 되고 또한 그것에 대해 끊임없이 생각하게 된다. 그것이 오히려 자신의 분노를 더 증폭하는 결과를 가져오게 된다. 분노하는 사건이나 상황이 떠오르면 그 즉시 ‘그만’, ‘중지’ 등의 단어를 말하면서 그 생각을 의식적으로 중지하는 것이 필요하다.
행복 채널 선택하기	인간은 마음속에 정반대되는 감정을 동시에 담을 수 없게 되어 있어서 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 인식한다.
자기 주장 훈련	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 바로잡을 수 있다.

나. 인지행동 수정하기

흡연, 음주와 같은 건강행태와 생활습관처럼 정신건강에도 정신적인 습관이 있다. 정신적 습관은 인지적 오류, 반추, 무망, 걱정, 부정적 사고, 자기도피 등을 포함하는 개념으로 정신건강문제와도 많은 관련이 있다¹⁹⁾. 이러한 정신적인 습관은 정신건강 악화로 연결되기 때문에 긍정적 정신건강을 위해서는 자신에게 있는 부정적인 정신적 습관을 파악하는 것이 필요하다. 아래에는 상황별 부정적 정신적 습관에 대한 예시이다.

〈상황별 부정적 정신적 습관〉

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

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

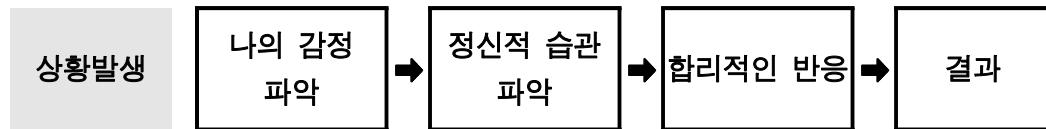
나에 대한 관찰을 통해 새로운 관점에서 인지구조를 재형성하여 부정적인 견해를 변화시킬 필요가 있다.

19) 이상영 외. (2016) 한국 국민의 건강행태와 정신적 습관(Mental Habits)의 현황과 정책 대응. 한국보건사회연구원.

아래와 같은 비합리적 신념을 수정한다.

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

[단계]



[설명]

상황	감정	자동적인 사고	합리적 반응	결과
불쾌한 감정을 일으키는 실제사건에 대해서 적으시오. 불쾌한 감정을 일으키는 생각, 떠오르는 회상 등에 대해서 적으시오.	어떤 감정인지 구체적으로 적으시오. 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.

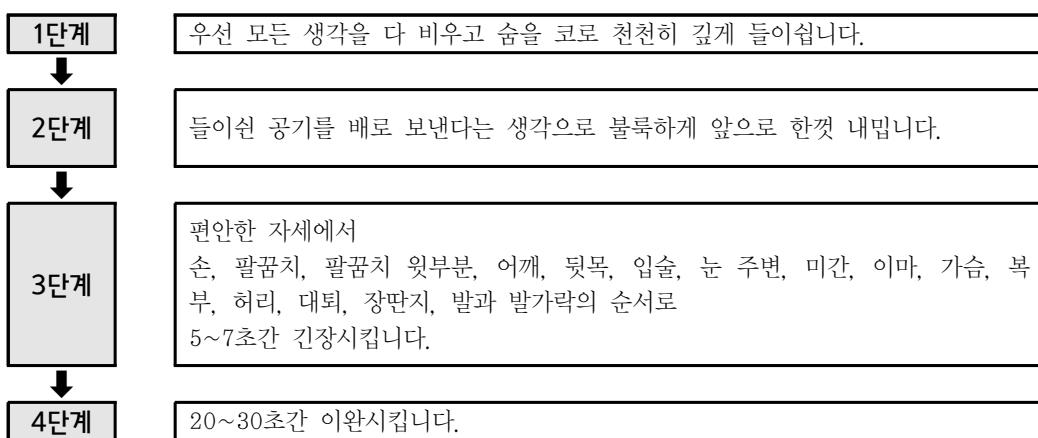
[예시]

상황	감정	자동적인 사고	합리적 반응	결과
고객의 부당한 요구를 거절하였더니, 이에 대하여 욕설을 포함한 모욕적인 언행을 일삼았으나, 이에 죄송하다는 말밖에 못 했음	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)

다. 마음 다스리기

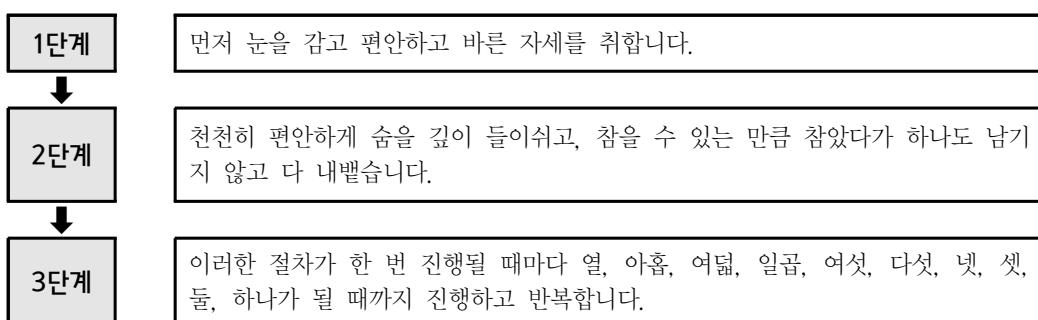
① 심호흡하기와 점진적 이완

우리가 분노하고 있는 동안 신체는 아주 경직되어 있다. 경직된 신체는 여러 가지 신체질환의 원인이 된다. 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 일어난다. 신체가 이완되고 기분이 안정된다.



※ 마음챙김 영상

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

※ 마음빼기 영상

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

2. 감정노동 측정 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 그렇지 않다	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 수행에 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

설문 문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
	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 업무성과 평가나 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 발생하면 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.

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

○ 평가도구 설문 문항의 점수산정방식 및 해석

- 아래 표의 감정노동 하부 요인별로 성별 참고치와 비교하여 ‘위험’과 ‘정상’으로 구분

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 아니라, 평가대상이 된 집단의 평균점수가 위험에 해당한다는 것은 해당 감정노동 요인이 해당 집단에서의 주요한 문제로서 개선의 우선순위가 있음을 의미함. 또한 이러한 문제로 인해 심리적 문제나 생산성 저하 등이 발생할 가능성이 높아질 수 있음을 의미함.
- 감정노동 요인에 상대적으로 더 많이 노출된다고 해서 반드시 감정노동으로 인한 증상이나 징후가 나타나는 것은 아니라, 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 필요함.

3. 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, 나이 관련 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 그렇지 않다	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 내에 고객의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침이 마련되어 있다.	4	3	2	1
14. 직장은 고객의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해 준다.	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 보호해 준다.	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 위로해 준다.	4	3	2	1
24. 직장은 폭력 과정에서 발생한 문제를 해결해 준다.	4	3	2	1

○ 평가 점수 산출 방법

- 영역별 점수는 다음에 제시한 공식에 의거하여 100점 만점으로 환산한다.

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

○ 평가도구 설문 문항의 점수산정방식 및 해석

- 아래 표의 작업장폭력 하부 요인별로 성별 참고치와 비교하여 ‘위험’과 ‘정상’으로 구분

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 폭력보호체계	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 의미함. 또한 이러한 문제로 인해 심리적 문제나 생산성 저하 등이 발생할 가능성이 높아질 수 있음을 의미함.
- 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 필요함.

4. 건강장애 발생 평가표

가. 외상후 스트레스 장애(PTSD)

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

문항	예	아니요
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.		

- 3문항 이상 ‘예’이면 PTSD

나. 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.

- 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 불면

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 매우 만족 | ② 약간 만족 | 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 | |

다. CAGE 검사(알코올의존도 자가진단 검사)

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

	문항	예	아니요
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?		

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

라. 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. 일에 거의 흥미가 없거나 즐거움이 없다	0	1	2	3
2. 기분이 가라앉거나 우울하거나 희망이 없다	0	1	2	3
3. 잠이 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: 신문 읽기 또는 텔레비전 시청)	0	1	2	3
8. 주변 사람들이 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

- 총 27점 중 10점 이상인 경우 심리상담 연계

1~4점 정상, 5~9점 약한 우울, 10~14점 중간 우울, 15~19점 약간 심한 우울, 20~27점 심한 우울

마. 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 안절부절못하다	1	2	3	4
7. 나는 머리가 아프고 목덜미가 무겁거나 허리가 아프다	1	2	3	4
8. 나는 이유 없이 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 출도하거나 출도할 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 안되어 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 화끈거린다	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

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

바. 정신건강 설문(General Health Questionnaire; GHQ-12)

문항	전혀 그렇지 않다	가끔 그렇 다	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

- 총 48점 중 32점 이상인 경우 심리상담 연계

5. 건강장해 관련 치료 및 상담 지원

1) 안전보건공단 근로자건강센터

센터명	소재지	연락처
경기서부	[시흥산업단지] 경기도 시흥시 공단1대로 247	
인천	[인천남동공단] 인천시 남동구 남동대로 215	
광주	[광주하남산단] 광주시 광산구 하남산단 3번로 133-8	
대구	[대구성서공단] 대구시 달서구 성서공단로 217	
경남	[창원국가산단] 경남 창원시 성산구 완암로 50	
서울	[서울디지털산업단지] 서울시 금천구 가산디지털1로 131	
경기동부	[성남산업단지] 경기도 성남시 중원구 둔촌대로 457번길 8	
울산	[온산산업단지] 울산시 온산읍 덕남로 90	
부천	[부천산업단지] 경기도 부천시 오정구 삼정동 테크노파크 1단지	
충남	[천안제2·3·4산업단지] 충남 천안시 서북구 백석3로 35	
대전	[테크노밸리단지] 대전 유성구 테크노 3로 65	1577-6497 1588-6497
부산	[사상공업단지] 부산시 사상구 대동로 303	
경북북부	[구미국가산업단지] 경북 구미시 해마루 공원로 24 1층	
경기남부	[디지털엠파이어] 경기도 수원시 영통구 덕영대로 1556번길 16	
전남동부	[여수국가산업단지] 전남 여수시 무선중앙로 23	
서울서부	[우림블루나인비지니스센터(아파트형공장)] 서울시 강서구 염창동 240-21	
경산	[경산산업단지] 경북 경산시 진량읍 공단7로 126	
강원	[원주우산·문박·동화일반산업단지] 강원시 원주시 호저로 47	
전주	[전주산업단지, 첨단산업단지] 전북 전주시 덕진구 유상로 47	
제주	[제주상록회관] 제주시 중앙로 165	
경기북부	[검준일반산업단지] 경기도 양주시 남면 검준길 82	
성남분소	[판교테크노밸리] 경기도 성남시 분당구 판교역로 240	031-698-2990

센터명	소재지	연락처
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 아리육로 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 이용 절차

○ 지원 내용

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]		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

○ 상담 이용 절차

- 01**
회원가입(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)

- EAP 서비스 신청 문의
 - 온라인, 오프라인 상담 문의
- (사)한국EAP협회 / 서울시 중구 수표로 45 을지비즈센터 1201호 /
☎ 1566-5228 / eapcounsel@keapa.co.kr
- 근로복지넷 회원 가입 문의: 근로복지넷 운영팀 **☎ 02-2670-0068**

3) 서울시 감정노동종사자 권리보호센터

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

4) 직업적 트라우마 전문상담센터

대상 사업장: 대형산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 인한 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있다.

5) 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	1577-0199 상담전화 고위험군 조기발견과 치료연계사업 - 성인 우울증, 스트레스 - 알코올 중독

6) 그 외 도움받을 수 있는 곳

심리상담 정보센터(www.dmhs.go.kr)

보건복지부 알코올사업지원단(www.alcoholcsc.or.kr)

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

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

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

근로자 복지센터(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. 고객응대근로자의 보호 관련 기술지침

연번	개발연도	지침(KOSHA-Guide) 명칭
1	H-34-2011	감정노동에 따른 직무스트레스 예방 지침
2	H-36-2011	사업장의 중대재해 발생 시 급성 스트레스에 대한 조기대응 지침
3	H-37-2011	근로자의 우울증 예방을 위한 관리감독자용 지침
4	H-38-2011	직무스트레스의 일상적인 관리를 위한 관리감독자용 지침
5	H-39-2011	직무스트레스 자기관리를 위한 근로자용 지침
6	H-40-2011	사업장 직무스트레스 예방 프로그램
7	G-74-2011	작업장 내 '약자 과롭힘(Bullying)' 방지를 위한 지침
8	H-67-2012	직무스트레스요인 측정지침
9	H-89-2012	골프경기보조원의 직무스트레스 관리지침
10	X-11-2012	작업장의 폭력 리스크 관리 지침
11	H-178-2015	근로자 휴게시설 설치에 관한 기술지침
12	H-163-2016	고객응대근로자의 감정노동평가 지침
13	H-204-2018	직장 따돌림 예방관리지침
14	H-203-2018	고객응대업무 종사자 건강보호 매뉴얼 작성 지침