

산재예방 연구브리프

OSH Research Brief

2020년 제2호

발행일 2020년 7월 8일
발행인 고재철
주 소 44429 울산광역시 중구 종가로 400
산업안전보건연구원
자료문의 052-703-0813
발간번호 2020-산업안전보건연구원-395

제2호

감정노동자 건강보호 가이드 및 매뉴얼 개발

2018년 10월 18일 부터 고객의 폭언 등으로부터 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주의 의무사항을 담은 「산업안전보건법」이 시행되었다. 법 시행에 따라 연구원은 고객응대근로자 건강보호를 위한 3가지 예방 조치와 4가지 사후조치를 담은 위한 가이드라인을 2019년 말 개발하였다.

예방조치 내용은 고객응대근로자가 일하고 있음을 알리는 음성 안내, 건강장해 예방교육 실시 등이며, 사후조치에는 손해배상 청구 지원 규정 등에 대한 내용이 담겼다. 또한 12개 주요 고객 응대 직종인 간호사, 유치원교사, 사회복지사, 버스운전사, 호텔종사자, 마트계산원, 항공기 객실승무원, 아파트 경비원, 콜센터상담원, 텔레마케터, 보험설계사, 골프 경기 보조원을 위한 직종별 업무상 건강장해 예방 조치 매뉴얼을 만들어 실제 사업장에서 적용할 수 있도록 하였다.

보고서 제목 고객응대근로자 건강보호 가이드 개발

연구책임자 을지대학교 간호학과 최은희 교수

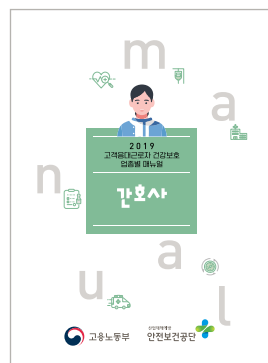
연구담당자 산업안전보건연구원 박재오 과장



I. 서론

2018년 10월 18일부터 고객의 폭언 등으로부터 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주의 의무를 담은 『산업안전보건법』이 시행되었다. 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 조치), 동법 시행령 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 및 동법 시행규칙 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 조치)에 따라 사업주가 조치를 하여야 하는 내용은 예방조치와 사후조치가 있다. 예방조치는 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성안내에 대한 내용을 담고 있다. 또한 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련과 매뉴얼에 대한 교육 실시 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 등이 있다. 사후조치로는 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 시 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간의 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담, 그리고 피해에 따른 고소·고발·손해배상 청구 시 필요한 지원을 하는 것이다.

본 연구는 사업주가 고객의 폭언 등에 맞서 노동자의 건강을 보호할 수 있도록 하는 가이드를 개발해 활용할 수 있도록 하였다. 또한 12개 주요 고객응대 직종에 대한 건강보호 매뉴얼도 개발하였다.



II. 연구내용

연구내용 1. 가이드라인 개발

가이드라인에는 우선, 예방조치로 사업장에서 고객응대근로자 건강보호를 위한 직장문화 조성, 인식 개선 내용을 담고 있다. 특히 고객 폭언 시 노동자에 대한 보호가 필요함을 회사의 경영방침과 운영방침에 추가하도록 하여 회사 운영자와 동료 노동자 모두가 고객응대근로자의 정신적·신체적 건강보호 내용을 인식할 수 있도록 하였다.

또한 고객응대근로자의 고충을 해소를 할 수 있는 창구를 마련하고, 회사 내의 고객응대 근로 현황을 파악하고 및 노동자 건강 관련 문제를 파악해 건강장해 예방과 건강장해 사후조치를 즉각적으로 할 수 있는 자료를 마련하도록 하였다.

고객응대근로자 건강보호 예방조치는 산업안전보건법을 반영하여 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구게시와 음성 안내를 하도록 되어 있다. 이에 사전안내 문구와 전화연결음 예시를 각각 제안하였다. 건강장해 예방교육은 근로자 교육 시 친절 교육보다 직무스트레스 관리방안에 초점을 맞추어 교육계획 수립할 것과 근로자뿐만 아니라 부서의 관리자도 교육대상으로 포함할 것을 제안하였다.

다음으로 사후조치로 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 시 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담지원을 제안했다. 업무의 일시적 중단 또는 전환은 대면업무 시 대응절차와 비대면 시 대응절차로 구분하여 아래 [그림1]과 같이 제안하였고, 각 단계별 세부 행동 사항 및 예시도 보고서를 통해 언급했다.

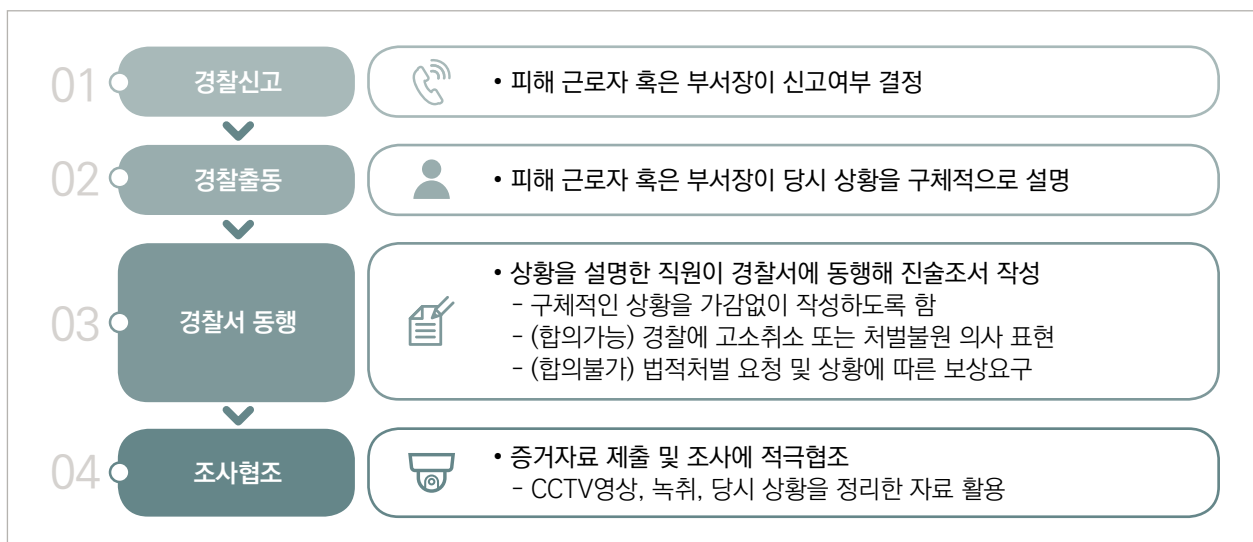
[그림 1] 업무의 일시적 중단 또는 전환 방법



또한 고객의 폭언 등이 발생하면 근로자의 신체·심적 안정을 위하여 업무 중간에 휴게시간을 부여하며, 자유롭게 휴게시간을 선택해 충분히 안정을 취할 수 있도록 함을 제안하였다. 건강장애 관련 치료 및 상담지원은 심리 상담 등을 받을 수 있는 기관을 사업주가 소개하도록 하였고, 폭

언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 경우 사업주가 증거자료를 확보하고 이를 피해 근로자의 요청이 있을 경우 반드시 제공해 민·형사상 조치에 필요한 행정적, 절차적 지원을 할 것을 제안하였다.

[그림 2] 피해 근로자 법적대응절차



연구내용 2. 고객응대근로자 건강보호 직종별 매뉴얼 개발한 가이드라인을 바탕으로 대표적인 고객응대 직종인 간호사, 유치원교사, 사회복지사, 버스운전사, 호텔종사자, 마트계산원, 항공기 객실승무원, 아파트경비원, 콜센터상담원, 텔레마케터, 보험설계사, 골프경기 보조원 각각의 근로자 건강보호 매뉴얼 제안하였다. 매뉴얼에는 각 직종별 고객응대 업무 내용을 분석해, 사업장 내에서 고객응대근로자가 보호받을 수 있도록 경영방침 수립, 보호위원회 구성 등을 제안하였다. 이외에도 문제 고객의 행동에 대한 예시를 포함하여, 각 행동이 법적으로 문제가 되는지 아닌지를 간략하게 구분하여 실무적 이해를 돕도록 하였다. 또한 가이드에 포함되어 있는 건강장해 예방조치와 폭언 등 발생 시 사후조치 내용을 직종에 맞게 변경하여 각 매뉴얼에 포함하였다. 가이드라인이 고객응대근로자를 위한 일반적 사항에 가

깝다면, 각 매뉴얼은 해당 직종의 노동자들이 사업장에서 바로 활용할 수 있도록 작성하였다.

III. 정책제언

본 연구는 산업안전보건법 시행령과 시행규칙에 추가된 고객응대근로자의 건강보호 규정을 반영하여 가이드를 개발하고 이를 활용하여 12개 직종에 대하여 매뉴얼을 작성해 사업장에서 활용할 수 있도록 개발하였다.

향후 고객응대근로자를 보호할 수 있는 문화의 확산이 필요하며, 이를 바탕으로 건강한 사회관계적 문화가 형성되는 것이 바람직 할 것이다. 또한 앞으로 휴게시간의 유급·무급 여부와 건강장해 지원의 정도에 대해서는 지속적인 논의가 필요할 것이다.

