

산업안전보건교육

고객의 폭언 등으로 인한
건강장해 예방 및 관리

학습자용 학습자료

과목별핵심학습자료



훈련과목	고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방 및 관리
학습자료	고객응대업무
	<p>고객응대업무</p> <p>주로 고객, 환자, 승객 등을 직접 대면하거나 정보통신망 등을 통하여 고객을 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무를 말하며, 고객응대업무를 담당하는 근로자는 고객응대 과정에서 자신의 감정과 상관없이 사업장에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 감정노동을 하게 되고, 고객응대업무는 근로자가 친절하게 응대해도 고객이 그렇게 느껴야 친절한 서비스를 제공한 것이 되므로, 고객응대업무는 근로자의 감정보다는 고객의 기분을 중요시하게 여겨 문제가 발생되기도 합니다.</p> <p>우리나라 산업구조가 서비스업 중심으로 변화되면서 고객응대업무에 종사하는 근로자는 2019년 기준 약 7백3만 4천 명으로 전체 임금근로자의 35.1퍼센트로 보고되었으며 고객응대업무는 항공사 객실승무원, 콜센터 상담원, 호텔 및 음식점 종사자, 백화점 및 할인점 등의 판매업무 종사자, 간호사, 운전기사, 보육교사 등 다양한 직업에서 수행하는 것으로 알려져 있고, 요양보호사나 보육교사 등 돌봄 서비스를 수행하는 업무나 공공서비스나 민원처리를 하는 업무까지 광범위하고 다양한 직업군에서 고객응대업무를 수행하는 것으로 나타나고 있습니다.</p>

훈련과목	고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방 및 관리
학습자료	고객응대업무로 인한 감정노동자 스트레스 관리의 필요성
	<p>고객응대업무로 인한 감정노동자 스트레스 관리의 필요성</p> <p>고객응대업무로 인한 감정노동자들의 스트레스를 제대로 관리하지 않으면 과중한 스트레스로 인해 흡연, 과음, 폭식 등 건강하지 못한 생활습관을 갖게 될 수 있고 숙면을 취하지 못하고, 불규칙한 식생활을 하게 되며 정신 건강에도 악영향을 끼치게 되어 겉으로는 웃지만, 우울증이나 공황장애가 발생할 수 있고 고객으로부터 받은 마음의 상처로 자살 충동이 일어날 수 있으며 자기 비하를 하거나 자아존중감이 떨어질 수 있고 자신의 억눌린 감정을 해소하지 못해 화병에 시달릴 수 있습니다.</p> <p>또한 신체적 건강문제로 계속된 긴장으로 인해 탈진 상태가 나타날 수 있고 스트레스가 지속되면서 심장이 빨리 뛰고, 혈압이 높아지며 실제 감정과 다른 감정을 반복적으로 표현하면서 피로감이 증가하고 고객응대를 위해 지속적으로 서 있는 등 경직된 자세를 유지하므로 요통 등 근골격계 질환이 발생할 수 있습니다.</p>

훈련과목	고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방 및 관리
학습자료	<p>감정노동자들의 스트레스로 인한 문제들</p>
	<p>감정노동자들의 스트레스로 인한 문제들</p> <p>감정노동자들의 스트레스로 인한 생활습관과 정신적, 신체적 문제들은 직업에 대한 만족도를 떨어뜨리며 이직률을 증가시키고 이직이 늘다 보면 업무숙련도가 낮은 직원이 많아지게 되므로 생산성이 감소할 수 있으며 일에 대한 스트레스가 높아지면서 업무 몰입도가 낮아지고 근로자 스스로 자아존중감이 낮아져 직무만족도가 떨어지며 결근율이 높아지고, 질병 발생자가 증가하여 업무효율성이 낮아지게 됩니다.</p> <p>그리고 고객을 응대하는 근로자가 업무와 관련하여 고객 등으로부터 받게 되는 욕설, 폭언, 폭행, 성희롱, 위협 등은 감정노동과 관련된 스트레스 또는 정신적 충격을 유발하게 되므로 적응장애, 우울병 에피소드, 외상후스트레스 장애 등 산업재해로 이어지기도 합니다.</p>

훈련과목	고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리
학습자료	<p>고객의 폭언 등으로 인해 고객응대근로자의 건강장해가 발생할 경우의 조치사항</p>
	<p>고객의 폭언 등으로 인해 고객응대근로자의 건강장해가 발생할 경우의 조치사항</p> <p>산업안전보건법에서는 사업주에게 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하도록 하고 있습니다.</p> <p>산업안전보건법 제41조에 따라 사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 해야 하고, 필요한 조치 의무 위반 시 1천만 원 이하의 과태료가 부과되며, 고객응대근로자는 고객의 폭언 등으로 건강장해가 발생할 경우 사업주에게 업무의 일시적 중단 또는 전환 등의 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 해서는 안 됩니다.</p>

훈련과목	고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방 및 관리
학습자료	고객응대근로자의 건강보호
	<p>고객응대근로자의 건강보호</p> <p>회사는 경영방침 수립 시 회사가 고객응대근로자의 직무스트레스 관리에 관심을 갖고, 회사 운영방침에 고객응대근로자의 건강보호에 대한 사항을 명시하며, 이와 같은 회사의 운영방침을 전 근로자에게 공지하여 근로자가 알 수 있도록 해야 합니다.</p> <p>고객응대근로자의 건강보호를 위해서는 근로자와 함께 직무스트레스에 대해 논의하고 보호대책 등을 결정할 수 있는 구조를 만들면 더욱 효과적으로 관리할 수 있으며 고객응대근로자의 건강보호를 위해 예산을 편성하고 집행하고 고객응대근로자의 건강보호를 위해 다양한 직무스트레스 예방 및 관리 프로그램을 마련해야 합니다.</p> <p>고객응대근로자의 건강보호를 위해서는 고객응대 근로자의 근로 현황 파악이 우선되어야 하고, 고객응대 근로 수행실태 파악은 고객응대의 업무유형, 부서별 고객응대 업무내용, 고객응대 업무량을 조사하며, 기본적인 실태파악을 위한 서식을 활용할 수 있고, 서식은 사업장의 필요에 따라 수정 · 보완하여 사용할 수 있습니다.</p>

훈련과목	고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방 및 관리
학습자료	고객응대근로자의 스트레스를 유발할 수 있는 고객의 유형
	<p>고객응대근로자의 스트레스를 유발할 수 있는 고객의 유형</p> <ul style="list-style-type: none"> • 법률적으로 문제가 되는 유형 고객의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능하며, 성희롱, 폭행, 욕설·협박·모욕 등의 폭언, 공포심이나 불안감 유발, 허위 불만제기 등 업무방해와 장난전화 등이 해당됩니다. • 법률적인 문제에 해당되지 않는 유형 고객의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않지만, 업무 수행을 방해하거나 악성 민원으로 전환될 가능성이 높은 경우를 말하는 것으로 업무처리에 대한 불만 제기, 사생활이나 생활고 하소연, 자기주장이나 동일 내용을 고질적으로 반복하여 문제 제기, 이치에 맞지 않는 억지 주장, 상담에 대한 불만으로 인한 무리한 요구 등이 해당됩니다.

훈련과목	고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방 및 관리
학습자료	<p>고객응대근로자 보호를 위한 직장 내 지원체계 마련</p>
	<p>고객응대근로자 보호를 위한 직장 내 지원체계 마련</p> <p>고객응대근로자 보호를 위한 직장 내 지원체계를 마련하기 위해서는 문제 발생 시 주변 동료의 지지가 무엇보다 중요하며 문제 발생 시 적절한 조치가 취해질 것이라는 믿음을 고객응대근로자에게 심어주는 것이 중요하고 상사와 직장 동료가 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와주는 직장문화를 조성하며 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 제도와 절차를 마련하고 회사 내규와 연동된 “고객응대 근로자 보호조치 매뉴얼”을 작성하여 근로자가 재량권의 행사 시 인사상 불이익이 없도록 해야 합니다.</p>

훈련과목	고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방 및 관리
학습자료	고객응대업무로 인한 감정손상 등의 예방을 위한 직장 환경 조성
	<p>고객응대업무로 인한 감정손상 등의 예방을 위한 직장 환경 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> • 업무량, 스케줄 작성, 책상 · 의자 · 소음 · 환기 등 근무환경 개선에 근로자의 참여를 확대해야 합니다. • 휴게시간, 업무량 등을 파악하여 조정해야 합니다. • 근로자의 심리적 스트레스를 감소하기 위한 이완요법, 명상법, 심리상담, 운동, 동호회 활동 등의 프로그램 지원을 검토해야 합니다.

훈련과목	고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방 및 관리
학습자료	고객과의 갈등 시 대처할 수 있는 재량권의 부여에 대한 사항
	<p>고객과의 갈등 시 대처할 수 있는 재량권의 부여에 대한 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> • 근로자의 업무중단권 부여 지나친 요구나 부적절한 언어를 사용 또는 성희롱 등을 하는 고객과 통화하는 경우 사전 경고를 한 후 전화를 끊을 수 있도록 하는 등 업무를 중단할 수 있는 권한을 부여하며, 고객의 부당한 요구와 폭행 등에 대해 고객응대근로자 피해 장소에서 벗어나 자기를 보호할 수 있는 권한을 부여해야 합니다. • 근로자의 자율성 부여 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성을 고객응대근로자에게 부여하는 것으로, 고객의 부당한 요구와 폭행 등에 대해 고객응대근로자 스스로 대처하고 자기를 보호할 수 있는 권한을 부여해야 합니다.