# 고객응대근로자



법제처
찾기 쉬운 생활법령

이 정보는 2026년 10월 15일 기준으로 작성된 것입니다.

찾기 쉬운 생활법령은 국민이 실생활에 필요한 법령을 쉽게 찾아보고 이해할 수 있도록 관련 법령정보를 국민의 생활중심으로 재분류하여 제공하고 있습니다. 따라서 제공된 법령정보는 법적 효력을 갖는 유권해석(결정, 판단)의 근거가 되지 않고, 각종 신고, 불복 청구 등의 증거자료로서의 효력은 없습니다. 구체적인 법령에 대한 질의는 담당기관이나 국민 신문고에 문의하시기 바랍니다.

공공데이터 정책에 따라 '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령은 누구에게나 개방되어 있으며, 영리 목적의 이용을 포함하여 자유로운 활용이 보장됩니다. 이 경우 출처가 법제처 찾기 쉬운 생활법령(http://www.easylaw.go.kr)임을 명시해 주시고, 단순 인용이 아닌 영리목적의 이용이거나 자료의 상당 부분을 이용하는 경우에는 해당 사항을 법제처 법제정보담당관(044-200-6900)으로 통지하여 주시기 바랍니다.

※ 다만, '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령 중 제3자가 저작권을 갖는 저작물의 경우에는 원 저작자의 저작권 정책 및 「저작권법」에 따릅니다.

찾기 쉬운 생활법령에서 제공하는 자료를 위조 · 변조하거나 생활법령에 포함된 제3자의 저작권을 침해하는 경우에는 관련 법령(「저작권법」 제136조부터 제138조까지)에 따라 처벌을 받을 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

**[ 고객응대근로자 ]**

고객응대근로자 건강장해의 원인 및 처벌기준, 건강장해 예방조치 및 사후조치, 고객 등에 의한 성희롱, 고객응대근로자의 업무상 재해와 산재신청 절차 등, 그 밖의 고객응대근로자 보호에 관한 법령정보를 제공하여 감정노동으로 인한 정신적 스트레스 및 건강장해 등의 피해근로자 보호를 목적으로 합니다.

고객응대근로자 ..... 1
1. 고객응대업무의 이해 ..... 4
1.1. 고객응대업무의 개념 등 ..... 4
1.1.1. 고객응대업무란? ..... 4
1.1.2. 고객응대근로자란? ..... 4
1.2. 고객응대근로자 보호 개관 ..... 6
1.2.1. 고객응대근로자 보호 개요 ..... 6
2. 고객응대근로자 건강장해 ..... 8
2.1. 고객응대근로자 건강장해 원인 ..... 8
2.1.1. 건강장해의 원인 및 처벌기준 ..... 8
2.2. 건강장해 예방조치 ..... 10
2.2.1. 건강장해 예방조치 개요 ..... 10
2.2.2. 건강장해 예방조치 세부 내용 ..... 12
2.3. 건강장해 사후조치 ..... 15
2.3.1. 건강장해 사후조치 개요 ..... 15
2.3.2. 업무관련 조치 ..... 16
2.3.3. 치료 및 손해배상 등 ..... 19
3. 고객응대근로자 성희롱 ..... 23
3.1. 고객 등에 의한 성희롱 등 ..... 23
3.1.1. 고객 등에 의한 성희롱 ..... 23
4. 고객응대근로자 업무상 재해 ..... 27
4.1. 감정노동과 업무상 재해 ..... 27
4.1.1. 고객응대근로자 업무상 재해 ..... 27
4.1.2. 산재 처리 절차 등 ..... 28
5. 그 밖의 보호 ..... 30
5.1. 그 밖의 고객응대근로자 보호 ..... 30
5.1.1. 고충처리위원 ..... 30
5.1.2. 근로자지원프로그램 ..... 31
5.1.3. 고객응대근로자를 위한 건강한 일터 조성 ..... 33

# 1. 고객응대업무의 이해

## 1.1. 고객응대업무의 개념 등

### 1.1.1. 고객응대업무란?

#### "고객응대업무"란?

##### "고객응대업무"의 개념

▪"고객응대업무"란 주로 고객, 환자, 승객 등을 직접 대면하거나 정보통신망 등을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무를 말합니다(「산업안전보건법」 제41조제1항 참조).

▪고객응대업무 과정에서 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등을 해야 하는 경우를 '감정노동'이라 합니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 고용노동부·안전보건공단, 2019, 7면).

##### 감정노동의 원인(출처: 서울 노동포털 홈페이지 참조)

▪고객(시민) 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태를 말합니다(「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제2조제1호).

※ 감정노동의 원인

| 소비자<br>잘못된 인식으로 지속적인 가해·피해발생 | 사업장<br>올바른 대응·대우 부족으로 감정노동자 보호 미흡 |
|---|---|
| -'고객은 무조건 왕'이라는 잘못된 인식<br>-성별 역할에 대한 고정관념<br>-부당민원, 폭언/폭행, 성희롱 등으로 표출 | -'고객만족, '고객감동'의 경영기조<br>-소비자 중심의 민원 대응 체계<br>-원하청 관계, 비정규직 등 안정적인 보호체계를 마련하기 어려운 고용구조 |

### 1.1.2. 고객응대근로자란?

#### "고객응대근로자"란?

##### "고객응대근로자"의 개념

▪「산업안전보건법」의 보호대상인 고객응대근로자는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 '고객응대근로자'라 함)를 말합니다(「산업안전보건법」 제41조제1항).

> ※ "정보통신망"이란, 「전기통신사업법」 제2조제2호에 따른 전기통신설비를 이용하거나 전기통신설비와 컴퓨터 및 컴퓨터의 이용기술을 활용하여 정보를 수집·가공·저장·검색·송신 또는 수신하는 정보통신체제를 말합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호).

※ 「산업안전보건법」은 감정노동의 보호대상을 “고객응대근로자” 로 표현하고 있으며, 금융관계법에서는 “고객응대직원”으로 표현하고 있습니다.

### 고객응대업무 직업군의 다양화(『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 고용노동부·안전보건공단, 2019, 8면).

▪ 고객응대업무는 항공사 객실승무원, 콜센터 상담원, 호텔 및 음식점 종사자, 백화점 및 할인점 등의 판매업무 종사자, 간호사, 운전기사, 보육교사 등 다양한 직업에서 발생합니다.

▪ 최근에는 요양보호사나 보육교사 등 돌봄 서비스를 수행하는 업무 공공서비스나 민원 처리를 하는 업무까지 광범위하고 다양한 직업군에서 고객응대업무를 수행하는 것으로 나타나고 있습니다.

▪ 고객응대 직업군 분류는 다음과 같습니다.

| 구분 | 직업, 업무 |
|---|---|
| 직접대면 | 백화점, 마트, 호텔, 음식업 종사자, 항공사 객실승무원, 골프장 캐디, 택시 및 버스 운전사, 금융기관 종사자 등 |
| 간접대면 | 콜센터 상담원, 텔레마케터 등 |
| 돌봄 서비스 | 요양보호사, 간호사, 유치원교사, 보육교사 등 |
| 공공서비스, 민원처리 | 구청(민원실), 주민센터 직원(공무원), 보험공단 직원, 사회복지사, 경찰 등 |

## 고객응대근로자 보호

### 고객응대근로자 보호의 필요성

▪ 감정노동으로 인한 스트레스를 제대로 관리하지 않으면 건강하지 못한 생활습관의 형성, 정신적·신체적 건강문제 발생, 이직률 증가 및 생산성 저하, 산업재해 발생, 기업의 이미지 하락 등의 문제가 발생합니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 9-11면).

| 영역 | 내용 |
|---|---|
| 불건강한 생활습관 형성 | ▪ 흡연, 과음 등 건강과 거리가 있는 생활습관을 갖게 됨<br>▪ 스트레스로 인해 숙면을 취하지 못하고, 불규칙적인 식생활을 갖게 됨 |
| 정신적 건강문제 발생 | ▪ 겉으로는 웃지만 우울증이나 공황장애가 발생할 수 있음<br>▪ 고객으로부터 받은 마음의 상처로 자살 충동이 일어날 수 있음<br>▪ 자기 비하를 하거나 자아 존중감이 떨어질 수 있음<br>▪ 자신의 억눌린 감정을 해소하지 못하면 화병에 시달릴 수 있음 |
| 신체적 건강문제 발생 | ▪ 계속된 긴장으로 인해 탈진 상태가 나타날 수 있음<br>▪ 스트레스가 지속되면서 심장이 빨리 뛰고, 혈압이 높아짐<br>▪ 실제 감정과 다른 감정을 반복적으로 표현하면서 피로감이 증가함<br>▪ 고객응대를 위해 지속적으로 서 있는 등 경직된 자세를 유지하므로 요통 등 근골격계 질환이 발생할 수 있음 |
| 이직률 증가 및 생산성 저하 | ▪ 직업에 대한 만족도가 떨어지면서 이직률이 증가함<br>▪ 이직이 늘다보면 업무숙련도가 낮은 직원이 많아져 생산성이 감소할 수 있음<br>▪ 일에 대한 스트레스가 높아지면서 업무 몰입도가 낮아짐<br>▪ 근로자 스스로 자아존중감이 낮아져 직무만족도가 떨어짐<br>▪ 결근율이 높아지고, 질병 발생자가 증가하여 업무효율성이 낮아짐 |
| 산업재해 발생 | ▪ 고객을 응대하는 근로자가 업무와 관련하여 고객 등으로부터 욕설, 폭언, 폭행, 성희롱, 위협 등으로 인해 감정노동과 관련된 스트레스 또는 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건으로 인하여 발생한 적응장애, 우울병 에피소드, 외상후스트레스 장애는 산업재해로 인정받을 수 있음 |
| 기업의 이미지 하락 | ▪ 적절한 건강보호 조치를 이행하지 않을 경우 기업의 이미지가 손상될 수 있음<br>▪ 사회적 문제로 대두될 경우 해당 기업의 제품과 서비스에 대한 불매운동으로 이어져 기업은 경제적인 타격을 받을 수 있음 |

※ 감정노동 자가진단 방법은 <한국감정노동인증원-감정노동 자가진단 테스트> 에서 확인하실 수 있습니다.

## 1.2. 고객응대근로자 보호 개관

### 1.2.1. 고객응대근로자 보호 개요

**고객응대근로자 보호 관련 법령**

**고객응대근로자 보호 관련 법령(예시)은 다음과 같습니다.**

| 구분 | 내용 |
| --- | --- |
| 「산업안전보건법」 제41조제1항 및 같은 법 시행규칙 제41조 | 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 |
| 「산업안전보건법」 제41조제2항 및 같은 법 시행령 제41조 | 업무와 관련해 고객 등 제3자의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치 |
| 「산업안전보건법」 제41조제3항 | 불리한 처우 금지 |
| 「근로기준법」 제54조 | 휴게시간 |
| 「근로기준법」 제76조 | 안전과 보건 |
| 「산업재해보상보험법」 제37조제1항제2호다목 | 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병 |
| 「산업재해보상보험법 시행령」 제25조제1항 및 별표 3 | 직업병에 걸린 사람에 대한 평균임금 산정 특례 |
| 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조 | 직장 내 성희롱 발생 시 조치 |
| 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2 | 고객 등에 의한 성희롱 방지 |
| 「은행법」 제52조의4 및 같은 법 시행령 제24조의7 | 고객응대직원에 대한 보호 의무(조치) |
| 「보험업법」 제85조의4 및 같은 법 시행령 제29조의3 | |
| 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제63조의2 및 같은 법 시행령 제64조의2 | |
| 「상호저축은행법」 제18조의7 및 같은 법 시행령 제11조의 6 | |
| 「여신전문금융업법」 제50조의12 및 같은 법 시행령 제19조의17 | |
| 「산업안전보건기준에 관한 규칙」 제669조 | 직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치 |

## 2. 고객응대근로자 건강장해

### 2.1. 고객응대근로자 건강장해 원인

#### 2.1.1. 건강장해의 원인 및 처벌기준

### 건강장해의 원인 및 처벌기준

#### 건강장해의 원인

▪ 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대해 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언 등"이라 함)로 인한 건강장해를 예방하기 위해 「산업안전보건법 시행규칙」 제41조에 따라 필요한 조치를 해야 합니다(「산업안전보건법」 제41조제1항).

#### 처벌기준

▪ 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위와 그 처벌기준은 다음과 같습니다.

| 유형 | 내용 | 처벌기준 |
|---|---|---|
| **성희롱** | 성적 수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하는 경우(문자상담 포함)<br>① 성적인 말과 수치심을 유발하는 질문(성적 단어 검색 요구 등)을 하는 경우<br>② 친근감을 표시하며 사적인 만남을 유도하거나 연락처를 요구하는 경우 | 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조(통신매체를 이용한 음란행위): 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금 |
| **폭행,<br>폭언(욕설·협박·모욕)** | 폭행, 상해 또는 욕설, 협박, 모욕적인 발언을 하는 경우<br>① 폭행/상해를 가하는 행위<br>② 폭언(욕설, 협박, 모욕)을 하는 경우 | - 「형법」 제260조제1항(폭행): 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료<br>- 「형법」 제257조제1항(상해): 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금<br>- 「형법」 제311조(모욕죄): 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금<br>- 「형법」 제283조(협박죄): 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료 |
| **공포심·불안감 유발** | 공포심이나 불안을 유발하는 음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 하는 경우 | 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제3호(불법정보의 유통금지 등) 및 제74조제1항제3호(벌칙): 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 |
| **허위 불만 제기 등 업무 방해** | 허위의 사실을 유포하거나 그 밖에 위계 또는 위력으로써 업무를 방해하는 경우 | 「형법」 제314조제1항(업무방해): 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금 |
| **장난전화 등** | 업무와 무관한 장난전화를 하는 경우(문자상담 포함) 또는 못된 장난 등으로 업무를 방해한 경우 | 「경범죄처벌법」 제3조(경범죄의 종류)<br>√(장난전화): 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료<br>√(업무방해): 20만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료 |

<『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 고용노동부·안전보건공단, 2019, 17면 참조>

※ 아래의 고객응대근로자(직종별 11종, 공동주택 경비원)에 대한 문제행동 고객 유형 및 법률적으로 문제되는

유형(예시)에 대한 자세한 내용은 < 한국산업안전보건공단(www.kosha.or.kr) > 사이트를 통해 확인하실 수 있습니다.

- 간호사, 유치원교사, 사회복지사, 버스운전사, 호텔종사자, 마트계산원, 항공기 객실승무원, 공동주택 경비원, 콜센터 상담원, 텔레마케터, 보험설계사, 골프경기 보조원(캐디)

## 2.2. 건강장해 예방조치

### 2.2.1. 건강장해 예방조치 개요

#### 사업주의 건강장해 예방조치 의무

##### 사업주의 의무

▪ 사업주(특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함)는 다음의 사항을 이행함으로써 근로자(특수형태근로종사자와 배달종사자 포함)의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 합니다(「산업안전보건법」 제5조제1항).

- 「산업안전보건법」과 「산업안전보건법」에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준
- 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선
- 해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공

※ "사업주"란 근로자를 사용하여 사업을 하는 자를 말합니다(「산업안전보건법」 제2조제4호).

※ "근로자"란 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자를 말합니다(「산업안전보건법」 제2조제3호).

**※ 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등**

· 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 않는 사람으로서 다음의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 "특수형태근로종사자"라 함)의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위해 필요한 안전조치 및 보건조치를 해야 합니다(「산업안전보건법」 제77조제1항 및 「산업안전보건법 시행령」 제67조·제68조).

1. 다음의 직종에 종사할 것

| | |
|---|---|
| 1 | 보험을 모집하는 사람으로서 다음의 어느 하나에 해당하는 사람<br>▪ 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사<br>▪ 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업(專業)으로 하는 사람 |
| 2 | 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람 |
| 3 | 「통계법」 제22조에 따라 국가데이터처장이 고시하는 직업에 관한 표준분류(이하 "한국표준직업분류표"라 함)의 세분류에 따른 학습·교구 관련 방문강사 등 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람 |
| 4 | 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디 |
| 5 | 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원 또는 세세분류에 따른 그 외 배달원으로서 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말함)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람 |
| 6 | 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 늘찬배달원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람 |
| 7 | 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인 |
| 8 | 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드회원 모집인 |
| 9 | 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람 |
| 10 | 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제2호 또는 제8호의 방문판매원이나 후원방문판매원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 상시적으로 방문판매업무를 하는 사람 |
| 11 | 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 대여 제품 방문 점검원 |
| 12 | 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품을 배송, 설치 및 시운전해 작동상태를 확인하는 사람 |
| 13 | 「화물자동차 운수사업법」에 따른 화물차주로서 다음의 어느 하나에 해당하는 사람<br>▪ 「자동차관리법」 제3조제1항제4호의 특수자동차로 수출입 컨테이너를 운송하는 사람<br>▪ 「자동차관리법」 제3조제1항제4호의 특수자동차로 시멘트를 운송하는 사람<br>▪ 「자동차관리법」 제2조제1호 본문의 피견인자동차나 「자동차관리법」 제3조제1항제3호의 일반형 화물자동차로 철강재를 운송하는 사람<br>▪ 「자동차관리법」 제3조제1항제3호의 일반형 화물자동차나 특수용도형 화물자동차로 「물류정책기본법」 제29조제1항 각 호의 위험물질을 운송하는 사람 |
| 14 | 「소프트웨어 진흥법」에 따른 소프트웨어사업에서 노무를 제공하는 소프트웨어기술자 |

2. 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것

3. 노무를 제공할 때 다른 사람을 사용하지 않을 것

· 위의 2., 4. ~ 6. 및 9.~13.의 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 「산업안전보건법 시행규칙」 별표 4 및 별표 5에 따른 안전 및 보건에 관한 교육을 실시해야 합니다(「산업안전보건법」 제77조제2항, 「산업안전보건법

시행령」 제68조 및 「산업안전보건법 시행규칙」 제95조제1항).

※ **배달종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등**

· 「전기통신사업법」 제2조제20호에 따른 이동통신단말장치로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 그 중개를 통하여 「자동차관리법」 제3조제1항제5호에 따른 이륜자동차로 물건을 수거·배달 등을 하는 사람의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 해야 합니다(「산업안전보건법」 제78조).

### 사업주의 건강장해 예방조치 의무

▪ 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대해 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 함)로 인한 건강장해를 예방하기 위해 다음의 조치를 해야 합니다(「산업안전보건법」 제41조제1항).

※ **건강장해 예방조치 내용**(「산업안전보건법 시행규칙」 제41조)

√폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내

√고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련

√고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

√그 밖에 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

※ 건강장해 예방조치에 대한 자세한 사항은 이 사이트 < 건강장해 예방조치 세부 내용 > 에서 확인하실 수 있습니다.

## 2.2.2. 건강장해 예방조치 세부 내용

### 고객의 폭언 등에 대한 건강장해 예방조치

#### 고객에 대한 사전 안내

▪ 사업주는 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내를 해야 합니다(「산업안전보건법 시행규칙」 제41조제1호).

▪ 이 경우 부당한 요구를 하는 고객을 통제할 수 있음을 사전에 고객에게 알려 무리한 요구를 하지 않도록 예방하는 것이 필요합니다(출처:『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 고용노동부·안전보건공단, 2019, 43면).

※ "사업주"란 근로자를 사용하여 사업을 하는 자를 말합니다(「산업안전보건법」 제2조제4호).

※ "고객응대근로자"란 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는

업무에 종사하는 근로자를 말합니다(「산업안전보건법」 제41조제1항 참조).

**※ 수행방법(예시)**

1. 고객에게 사전 안내

· 전화로 고객을 상대하는 경우에는 고객이 무리한 요구나 욕설 시 직원이 먼저 전화를 종료할 수 있음을 고객에게 공지

· 특별한 이유 없이 상습적으로 폭력을 행사하는 고객에게 사전에 안내하여 법적인 문제가 될 수 있음을 공지

· 관할지역 내 경찰서와 함께 고객응대 근로자를 보호하고 있음을 공지

2. 문제행동 고객의 출입제한 안내문 게시

· 회사 내에서 폭언, 폭행, 성희롱을 행하는 고객에 대하여는 출입을 제한하거나 서비스를 제공하지 않을 수 있음을 규정에 명시

· 고객들의 눈에 잘 띄는 곳(예: 출입문, 엘리베이터, 무빙워크, 카트, 계산대)에 게시

<『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 43-45면 참조>

**※ 안내문구 예시**




<『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 45면>

※ 고객응대근로자 건강보호 전화연결 및 안내 문구에 대한 자세한 내용은 <산업안전보건공단> 사이트에서 확인하실 수 있습니다.

### 고객응대 매뉴얼 마련

▪ 사업주는 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼을 마련해야 합니다(「산업안전보건법 시행규칙」 제41조제2호).

▪ 고객응대업무 매뉴얼은 문제행동 고객에게 어떻게 대응할 것인지 그 원칙과 기준을 미리 정해 놓음으로써 근로자를 보호하기 위한 것입니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 46면).

※ "문제행동 고객"이란

"문제행동 고객"이란 성희롱, 폭언·폭행, 공포심·불안 유발, 욕설, 협박, 위계행위, 허위 불만제기 등을 통한 업무방해, 업무와 무관한 장난 전화 등을 일삼으며 기업의 이미지는 물론 다른 소비자의 건전한 소비행위에도 나쁜 영향을 미치는 고객을 말합니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 44면).

※ **수행방법(예시)**

1. 고객응대업무 매뉴얼 마련

· 고객응대업무 매뉴얼을 마련하여 즉각적인 대처 도모

· 작성된 매뉴얼을 근로자에게 주지시켜 문제 발생 시 신속하게 대처할 수 있도록 교육·훈련

2. 매뉴얼에 포함되어야 할 내용

· 보호조치와 응대 멘트

· 고객응대업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대응지침

· 구체적인 사례를 바탕으로 한 처리 절차

· 고객응대근로자 건강보호를 위한 사후조치

· 근로자 불이익 금지 및 보호 원칙

<『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 46-47면>

※ 고객응대업무 매뉴얼 작성에 대한 자세한 내용은『고객응대업무 종사자 건강보호 매뉴얼 작성 지침』(안전보건공단, 2018.12.)을 통해 확인하실 수 있습니다.

### 고객응대 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

▪ 사업주는 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시해야 합니다(「산업안전보건법 시행규칙」 제41조제3호).

※ **수행방법(예시)**

1. 교육대상

· 필수 대상 : 고객응대 직접 종사 근로자, 해당 부서 관리자

· 추가 대상 : 고객응대근로자와 동일 공간에서 근무하는 근로자

2. 교육 계획 수립 및 실시

· 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육

· 근로자 교육 시 친절 교육보다는 직무스트레스 관리 방법에 초점을 맞춘 교육 계획 수립

· 온라인 교육 및 오프라인 교육 등의 다양한 방법으로 교육을 실시

· 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육 실시

3. 교육 내용

· 고객응대업무 매뉴얼의 내용과 활용 방법(폭력예방 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 누그러뜨리게 하는 방법

√비상경보 및 연락체계 수립 및 신속한 연락방법

√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

《추가 가능한 교육 내용》

√직무스트레스 관리와 정신건강증진

√직장 폭력의 특성, 사후보고 체계 및 대응방안

√직무스트레스 예방 계획 수립 내용

√직장 내 괴롭힘 예방을 위한 방안

√「자살예방 및 생명존중문화 조성을 위한 법률」에 따른 자살예방 상담·교육

<『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 48-49면>

※ 직종별 『고객응대근로자 건강보호 매뉴얼』은 <한국산업안전보건공단-발간자료-연구보고서>에서 확인하실 수 있습니다.

#### 그 밖에 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

▪ 사업주는 그 밖에 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치를 해야 합니다(「산업안전보건법 시행규칙」 제41조제4호).

## 2.3. 건강장해 사후조치

### 2.3.1. 건강장해 사후조치 개요

#### 건강장해 사후조치 의무

##### 사업주의 건강장해 사후조치 의무

▪ 사업주는 업무와 관련해 고객 등 제3자의 폭언 등으로 인해 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등의 필요한 조치를 해야 합니다(「산업안전보건법」 제41조제2항).

※ "사업주"란 근로자를 사용하여 사업을 하는 자를 말합니다(「산업안전보건법」 제2조제4호).

※ "고객응대근로자"란 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자를 말합니다(「산업안전보건법」 제41조제1항 참조).

※ 건강장해 사후조치 내용(「산업안전보건법 시행령」 제41조)

√ 업무의 일시적 중단 또는 전환

√ 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장

√ 「산업안전보건법」 제41조제2항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원

√ 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 업무와 관련해 고객 등 제3자의 폭언 등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

#### 위반 시 제재

▪ 사업주가 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생한 현저한 우려가 있는 경우에 필요한 조치를 하지 않으면 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「산업안전보건법」 제175조제4항제3호).

### 불리한 처우 등 금지

#### 근로자 불이익 금지

▪ 근로자는 사업주에게 위의 필요한 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안 됩니다(「산업안전보건법」 제41조제3항).

#### 위반 시 제재

▪ 고객의 폭언 등으로 인한 고객응대근로자의 사업주에 필요한 조치 요구를 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「산업안전보건법」 제170조제1호).

## 2.3.2. 업무관련 조치

### 업무의 일시적 중단 또는 전환

#### 업무의 일시적 중단 또는 전환

▪ 사업주는 업무와 관련해 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무를 일시적으로 중단하거나 업무전환의 조치를 해야 합니다(「산업안전보건법」 제41조제2항 및 「산업안전보건법 시행령」 제41조제1호).

※ "사업주"란 근로자를 사용하여 사업을 하는 자를 말합니다(「산업안전보건법」 제2조제4호).

※ "고객응대근로자"란 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자를 말합니다(「산업안전보건법」 제41조제1항 참조).

※ **수행방법(예시)**

| | |
|---|---|
| **업무의 일시적 중단** | 폭언, 폭행 등으로 인한 문제 발생 시 피해 근로자의 신체적, 심리적 안정을 도모하기 위해 해당 고객으로부터 분리하고, 피해 장소에서 벗어날 수 있도록 업무를 일시적으로 중단<br>근로자에게 충분한 휴식 또는 근무장소 변경, 휴가 등 업무를 일시적 중단 |
| **문제행동 고객에 대한 근로자의 사과와 회사 차원의 보상 금지** | 부당한 요구를 하는 고객에게 무조건적으로 사과하거나 과도한 금품·혜택 제공 금지 및 저자세 유지 자제 |
| **문제행동 고객과의 재연결 제한** | 고객의 폭언, 폭행 등으로 인한 피해를 경험한 근로자에게 동일한 문제행동 고객과의 재접촉 금지 |
| **업무 전환** | 고객의 폭언, 폭행 등으로 피해 근로자에게 건강장해가 발생한 경우, 동일 업무를 수행하는 과정에서 신체적·정신적 건강상태가 악화될 가능성이 있는 경우에는 업무장소의 변경 또는 업무전환 고려 |

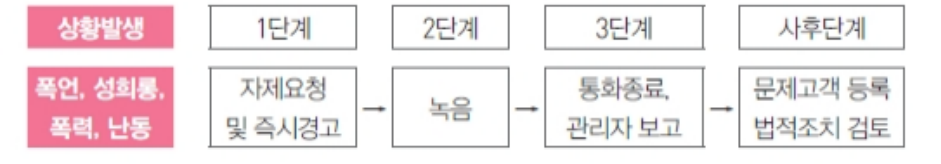
<『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 고용노동부·안전보건공단, 2019, 54면>

※ **폭언 등에 대한 대응절차(대면 업무)**




<『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 55면>

※ **폭언 등에 대한 대응절차(비대면 업무)**




<『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 57면>

※ **녹음·녹화 시 주의사항**

√ 불법행위 발생 시 고객에게 사전 고지 후 휴대전화 등을 활용하여 불법행위 녹음·녹화

√ 사전고지가 없는 경우에는 「개인정보 보호법」 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내멘트에 '지금부터 대화내용을 녹음하겠습니다'라는 안내가 미리 제시되거나, 문제 행동 촬영을 하고자 하는 경우에는 CCTV 앞으로 유도할 필요가 있음

√ 사전고지 후 동영상 촬영이라도 상대방의 얼굴이 들어가는 경우 개인의 사생활의 비밀과 자유권에 대한 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요

< 통신비밀보호법 >
·누구든지 공개되지 아니한 타인 간의 대화를 녹음 또는 청취하지 못하며, 이를 위반하여 녹음 또는 청취하거나 그로서 얻게 된 대화의 내용을 공개하거나 누설할 경우: 1년 이상 10년 이하의 징역과 5년 이하의 자격정지에 처해집니다(「통신비밀보호법」 제3조제1항 및 제16조제1항제1호).
·전화통화의 당사자 일방이 상대방과의 통화내용을 녹음하는 것은 위법이 아님(대법원 2008. 10. 23., 선고, 2008도1237, 판결)
·녹음을 사전 고지하지 않은 경우 음성권 침해 등 「민법」 상 위법 가능성 있음
·녹음된 자료를 제3자에게 유출할 경우 개인정보가 포함되어 있으므로 불법
<제3자 녹음 : 대법원 2014. 5. 16. 선고, 2013도16404 판결>
·3인간 대화에서 그 중 한 사람이 그 대화를 녹음 또는 청취하는 행위
·대화에서 참여하지 않았을 뿐 피해자들과 함께 3인 사이에 이루어진 대화의 내용으로 '타인과의 대화'라고 할 수 없음
·원칙적으로 당사자가 사전고지하고 녹음하는 것이 바람직함

<『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 58-59면>

### 긴급 업무 중단

▪ 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있습니다(「산업안전보건법」 제52조제1항).

※ 고객의 폭행·성희롱 등 위험한 상황이 예측되는 경우 단계를 거치지 않고 즉시 현장에서 벗어날 수 있도록 합니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 59면)

▪ 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장(이하 "관리감독자등"이라 함)에게 보고하여야 하며, 관리감독자등은 보고를 받으면 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 해야 합니다(「산업안전보건법」 제52조제2항 및 제3항).

▪ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안 됩니다(「산업안전보건법」 제52조제4항).

※ "산업재해"란 노무를 제공하는 자가 업무에 관계되는 건설물·설비·원재료·가스·증기·분진 등에 의하거나 작업 또는 그 밖의 업무로 인하여 사망 또는 부상하거나 질병에 걸리는 것을 말합니다(「산업안전보건법」 제2조제2호).

### 휴게시간 연장

#### 휴게시간의 연장

▪ 사업주는 업무와 관련해 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 피해 근로자에게 휴게시간의 연장 등의 조치를 해야 합니다(「산업안전보건법」 제41조제2항 및 「산업안전보건법 시행령」 제41조제2호).

※ **적정한 휴식시간의 범위**

√ 사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 합니다(「근로기준법」 제54조제1항).

√ 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있어야 합니다(「근로기준법」 제54조제2항).

√ 위반 시 제재: 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금(「근로기준법」 제110조제1호)

※ **휴게시설의 설치**

√ 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 합니다(「산업안전보건기준에 관한 규칙」 제79조제1항).

※ 휴게시설 설치·운영에 관한 자세한 내용은『사업장 휴게시설 설치·운영 가이드』(안전보건공단, 2018. 7.)에서 확인하실 수 있습니다.

## 2.3.3. 치료 및 손해배상 등

### 치료 및 상담지원 등

#### 건강장해 치료 및 상담지원

▪ 사업주는 업무와 관련해 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 건강장해 관련 치료 및 상담 지원의 조치를 해야 합니다(「산업안전보건법」 제41조제2항 및 「산업안전보건법 시행령」 제41조제3호).

▪ 건강장해 관련 치료 및 상담지원 등을 이용할 수 있는 기관은 다음과 같습니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 고용노동부·안전보건공단, 2019, 62-64면).

| 구분 | 서비스 내용 |
|---|---|
| 안전보건공단 근로자건강센터 | 50명 미만 소규모 사업장 근로자를 대상으로 질병 상담 등 다양한 직업건강서비스 제공 |
| 근로복지공단 근로복지넷 | 300명 미만 중소기업 및 소속 근로자 대상 근로자지원프로그램(EAP) 서비스 제공 |
| 서울시 감정노동종사자 권리보호센터 | 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링프로그램 등 |
| 직업적 트라우마 전문상담센터 | 대형 산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 등 산업재해로 인한 정신적 외상(직업적 트라우마) 겪는 근로자를 위한 전문 심리상담 서비스 제공 |
| 각 지역 정신건강복지센터 | 지역 주민 정신건강을 위한 다양한 서비스 제공 |

※ **근로자건강센터(출처:** 한국산업안전보건공단 **사이트 참조)**

| 구분 | 내용 |
|---|---|
| 이용대상 | 모든 근로자를 대상으로 하되, 건강관리에 취약한 50명 미만 사업장 근로자를 우선적으로 지원 |
| 서비스 내용 | 근로자 건강상담실 운영<br>√근로자 직업병 등 건강(질병)에 대한 모든 상담<br>√건강진단결과에 따른 사후관리 및 상담<br>√직무스트레스 상담<br>업무 적합성 평가<br>직업환경(작업관리)상담실 운영<br>근골격계질환예방실 운영<br>뇌·심혈관질환예방실 운영<br>희망사업장 단체 이동 집단상담 |
| 운영기관 | 서울근로자건강센터 등(2020년 현재 21개소 운영)<br>근로자건강센터 대표번호: 1577-6497 |

※ **정신건강 증진사업 서비스 내용[출처:** 보건복지부 **(정책 > 건강 > 정신건강정책) 사이트 참조]**

| 광역 정신건강복지센터 | 기초 정신건강복지센터 |
|---|---|
| 인식개선사업<br>24시간 상담 및 지원<br>자살위기개입 체계 운영<br>프로그램 개발 및 지원<br>교육프로그램 개발 및 교육지원 | 1577-0199 상담전화<br>고위험군 조기발견과 치료연계사업<br>-성인 우울증, 스트레스<br>-알코올 중독 |

※ 정신건강 상담전화 체계도



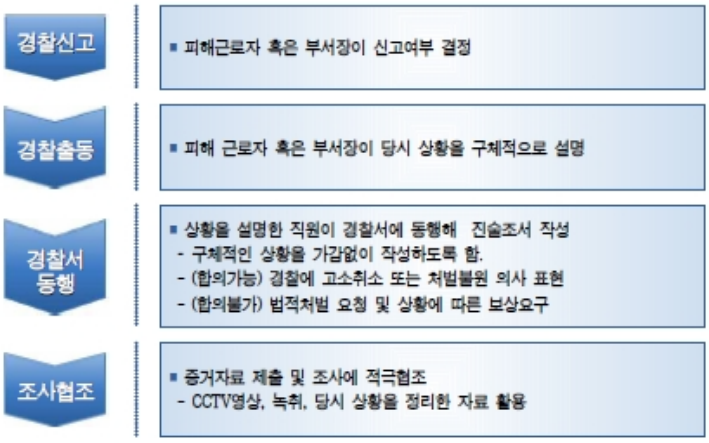

※ 그 밖에 정신건강 및 자살충동에 대한 상담기관은 <한국생명존중희망재단> 사이트에서 확인하실 수 있습니다.

## 손해배상 청구 등 지원

### 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등 지원

▪ 사업주는 업무와 관련해 고객 등 제3자의 폭언 등으로 인하여 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 고객 등 제3자의 폭언 등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원을 해야 합니다(「산업안전보건법」 제41조제2항 및 「산업안전보건법 시행령」 제41조제4호).

▪ 피해 근로자가 경찰에 신고 시 법적대응절차는 다음과 같습니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 66면).


경찰신고
▪ 피해근로자 혹은 부서장이 신고여부 결정
경찰출동
▪ 피해 근로자 혹은 부서장이 당시 상황을 구체적으로 설명
경찰서 동행
▪ 상황을 설명한 직원이 경찰서에 동행해 진술조서 작성
- 구체적인 상황을 가감없이 작성하도록 함.
- (합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현
- (합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조
▪ 증거자료 제출 및 조사에 적극협조
- CCTV영상, 녹취, 당시 상황을 정리한 자료 활용

## 3. 고객응대근로자 성희롱

## 3.1. 고객 등에 의한 성희롱 등

### 3.1.1. 고객 등에 의한 성희롱

#### 고객 등에 의한 성희롱 방지

##### 고객 등에 의한 성희롱 방지의무

▪ 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 합니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2제1항).

▪ 위반 시 제재

▹ 사업주가 이를 위반하여 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하지 아니한 경우에는 300만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제39조제3항제1호의2).

> **<사례>**
>
> 외국출장을 자주 가는 무역회사 사장이 항공사의 특정 여승무원에게 계속 추근대며 “어이, 미스김 나왔어. 여기 커피 한잔”이라고 말하는 등 지속적으로 언어적 성희롱을 하여 해당 여승무원이 회사에 고충을 제기하자 회사가 행위자에게 “이러한 행위가 지속될 경우 탑승을 거부하겠다”는 정식 공문을 발송한 경우가 있습니다.
>
> 이 사례는 고객 등 제3자의 성희롱에 대해 피해 근로자가 고충을 제기한 것에 대해 회사가 고충해소를 노력한 사례입니다. 회사의 제3자 성희롱 고충해소 노력 의무가 적절한 조치를 취해야 할 의무로 개정되었으므로(시행일 2018.5.29.) 이후에는 피해 근로자가 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 등을 요구한 경우 이러한 조치를 취해야 합니다.
>
> <『직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼』, 고용노동부, 2024. 1, 32면>

##### 고객 등에 의한 성희롱 피해자에 대한 불이익 금지

▪ 사업주는 근로자가 위의 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 안 됩니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2제2항).

▪ 위반 시 제재

▹ 사업주가 이를 위반하여 근로자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 한 경우에는 500만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제39조제2항제2호).

> **Q. 콜센터 근로자에 대해 고객이 전화 등으로 성희롱을 한 경우**
>
> A. 고객이 콜센터 근로자에게 전화를 걸어 성희롱을 한 경우에는 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 상 “자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의

통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람"에 해당하여 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금형에 처해집니다(「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조).

<『직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼』, 11면>

## 직장 내 성희롱 예방

### 사업주의 성희롱 예방 교육 의무

▪ 사업주는 직장 내 성희롱 예방을 위한 교육을 매년 1회 이상 실시하여야 하고, 사업주 및 근로자는 직장 내 성희롱 예방 교육을 받아야 합니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제13조 제1항·제2항 및 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행령」 제3조).

※ 이를 위반하여 성희롱 예방교육을 하지 않으면 500만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제39조제2항제1호의2).

### 교육 내용

▪ 직장 내 성희롱 예방 교육에는 다음의 내용이 포함되어야 합니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제13조제5항 및 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행령」 제3조제2항).

- 직장 내 성희롱에 관한 법령
- 해당 사업장의 직장 내 성희롱 발생 시의 처리 절차와 기준
- 해당 사업장의 직장 내 성희롱 피해 근로자의 고충상담 및 구제 절차
- 그 밖에 직장 내 성희롱 예방에 필요한 사항

### 직장 내 성희롱 예방 지침 마련 및 게시

▪ 사업주는 직장 내 성희롱 예방 및 금지를 위하여 성희롱 예방지침을 마련하고 사업장 내 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어야 합니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제13조제4항 및 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행규칙」 제5조의2제1항).

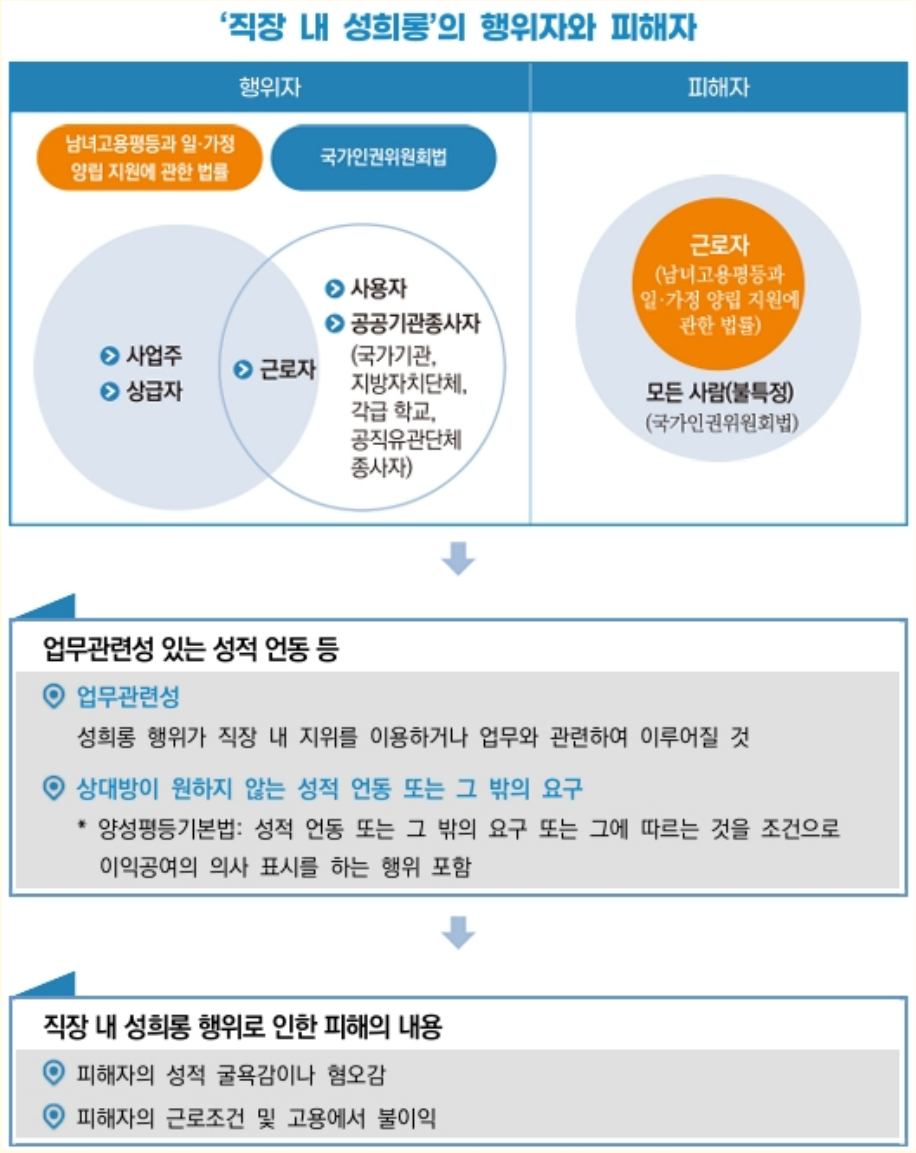
▪ 성희롱 예방지침에는 다음의 사항이 포함되어야 합니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행규칙」 제5조의2제2항).

- 직장 내 성희롱 관련 상담 및 고충 처리에 필요한 사항
- 직장 내 성희롱 조사절차
- 직장 내 성희롱 발생 시 피해자 보호절차
- 직장 내 성희롱 행위자 징계 절차 및 징계 수준
- 그 밖에 직장 내 성희롱 예방 및 금지를 위하여 필요한 사항

※ 직장 내 성희롱 예방교육 관련 자료는 <고용노동부>사이트에서 확인하실 수 있습니다.

**※ "직장 내 성희롱"의 행위자와 피해자(『직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼』, 6-7면 참조)**

· "직장 내 성희롱"이란 사업주·상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 근로조건 및 고용에서 불이익을 주는 것을 말합니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제2조제2호). 고객응대근로자에게 주로 발생하는 '고객 등 제3자에 의한 성희롱'은 '직장 내 성희롱'에 포함되지 않습니다.




**Q. 고객 등 제3자가 직장 내 성희롱한 경우에도 고용노동부에 진정할 수 있나요**

A. 고객, 거래처관계자 등 업무와 관련이 있는 자는 "남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률"에 의한 직장 내 성희롱 행위자에는 해당하지 않습니다. 다만, 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 근로자에 대해 성희롱을 한 경우, 사업주는 피해 근로자의 요청이 있는 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 취하여야 하고, 피해 근로자에게 불이익한 조치를 취해서는 안 됩니다.

(『직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼』, 7면)

※ 성희롱 피해자에 대한 자세한 사항은 이 사이트 < 성희롱 피해자 >에서 확인하실 수 있습니다.

## 4. 고객응대근로자 업무상 재해

### 4.1. 감정노동과 업무상 재해

#### 4.1.1. 고객응대근로자 업무상 재해

**고객응대근로자 업무상 재해**

**업무상 질병으로 인한 재해**

▪ 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 업무상 질병은 업무와 재해 발생 사이에 상당인과관계가 인정되면 업무상 재해로서 산업재해 보상을 받을 수 있습니다(「산업재해보상보험법」 제37조제1항제2호다목).

※ 고객을 응대하는 근로자가 업무와 관련하여 고객 등으로부터 욕설, 폭언, 폭행, 성희롱, 위협 등으로 인해 감정노동과 관련된 스트레스 또는 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건으로 인하여 발생한 적응장애, 우울병 에피소드, 외상 후 스트레스 장애는 산업재해로 인정받을 수 있습니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 고용노동부·안전보건공단, 2019, 10면).

**※ 산업재해로 인정받은 사례**

√ 고객의 다양한 불만처리와 과도한 책임으로 업무에 시달리던 콜센터 팀장이 공황장애로 진단받아 산업재해 인정

√ 콜센터 A/S 상담실에서 전화 통화 시 고객과 다툼이 생기자 통화 종료 후 구토 증상을 호소하며 쓰러져 산업재해로 인정받음

√ 대형마트에서 고객으로부터 성희롱과 폭언을 듣고 정신적 스트레스를 호소한 근로자에서 적응장애가 발생하여 산업재해 인정

<『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 10면>

**산업재해 인정기준**

▪ 감정노동으로 인한 정신질환 인정기준(「산업재해보상보험법 시행령」 제25조제1항제2호 및 별표 3 제4호바목·사목)

- 업무와 관련하여 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건에 의해 발생한 외상후 스트레스 장애
- 업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드

※ "외상후 스트레스 장애"란 자연재해, 사고 등의 심각한 사건을 경험한 후 그 사건에 공포감을 느끼고 사건 후에도 계속적인 재경험을 통해 고통을 느끼는 질병을 말합니다.

※ "적응장애"란 동반하는 주요 증상의 양상에 따라 불안장애 또는 우울 에피소드 등으로 진단이 가능한 경과적 진단명을 말합니다.

※ "불안장애"란 다양한 형태의 비정상적, 병적인 불안과 공포로 인하여 일상생활에 장애를 일으키는 정신질병을 통칭하는

것으로 생물학적 요인, 사회심리적 요인, 개인의 감수성이 상호작용하여 발생하는 질병을 말합니다.

※ “우울 에피소드”(DSM-5에 따른 진단명: 주요우울장애)란 의욕 저하와 우울감을 주요 증상으로 하여 다양한 인지 및 정신 증상을 일으켜 동기(motivation)·인지기능·정신운동 활동·일상 기능의 저하를 가져오는 정신질병을 말합니다.

< 출처: 근로복지공단, 『정신질병 업무관련성 조사 지침』, 2023, 2-5면>

※ 업무상 재해에 자세한 사항은 이 사이트 <『산업재해보상보험 Ⅰ(업무상 재해)』>에서 확인하실 수 있습니다.

### 4.1.2. 산재 처리 절차 등

#### 산재 신청 및 처리 절차(근로복지공단홈페이지 참조).

##### 업무상 스트레스로 정신건강이 손상된 경우 산재 신청

▪ 업무와 관련한 사고를 목격하고 생긴 불안장애, 직장 내 성희롱·성폭력 또는 고객의 폭언, 상사·동료로부터의 괴롭힘 등 업무와 관련된 각종 정신적 스트레스로 정신질병이 발생하면 산재신청을 통해 업무상 재해를 인정받을 수 있으며, 이 경우 「산업재해보상보험법」에서 정하는 적절한 치료와 보상을 받을 수 있습니다.

##### 산재(요양급여) 신청방법 및 업무처리절차

※ 신청방법: 근로복지공단 방문접수, 우편, 팩스, 의료기관 대행, 전화상담(※ 연락처: 1588-0075), 근로복지공단 고용·산재보험 토탈서비스(WEB)

√ 요양급여 신청서식

▪ 업무처리절차는 다음과 같습니다.




※ 특별진찰: 진단명 확인, 증상 변화 양상, 스트레스 요인의 해결 상태 등을 확인하기 위하여 「산업재해보상보험법」 제119조에 따라 특별진찰 의뢰

※ 성희롱/성폭력 산재 신청 시 근로복지공단에 요청 가능 사항

√재해자 본인과 동성 직원이 조사하도록 요청 가능

√불가피하게 이성 직원이 조사하는 경우 주치의사 또는 상담센터 등을 통해 확인토록 하고 서면조사 요청 가능

√수치심 유발 등 진술하기 어려운 내용은 진술하지 않을 수 있고, 수사기관의 조사 자료를 제출하는 것으로 조사를 대신할 수 있음

√ 대면조사를 하는 경우 비밀이 보장되는 적절한 장소에서 조사하도록 요청 가능

<『감정노동자의 성희롱/성폭력 시 산재처리 절차』, 근로복지공단, 2018, 8면>

※ 요양급여에 자세한 사항은 이 사이트 『산업재해보상보험 Ⅱ(보험급여)』에서 확인하실 수 있습니다.

## 5. 그 밖의 보호

### 5.1. 그 밖의 고객응대근로자 보호

#### 5.1.1. 고충처리위원

**고충처리위원 배치 등**

**고충처리위원 배치**

▪ 모든 사업 또는 사업장에는 근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 고충처리위원을 두어야 합니다(「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조 본문).

▪ 다만, 상시 30명 미만의 근로자를 사용하는 사업이나 사업장은 고충처리위원을 두지 않을 수 있습니다(「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조 단서).

▹ 고충처리위원을 두지 않으면 200만원 이하의 벌금에 처해집니다(「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제32조).

※ **금융관련법**

√ 금융관련법에서는 고객을 직접 응대하는 직원에 대하여 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 상시적 고충처리 기구를 마련하도록 하고 있습니다. 다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 고충처리위원을 선임 또는 위촉하도록 하고 있습니다.

| 관련 법령 | 과태료 금액 |
|---|---|
| 「은행법」 제52조의4제1항제3호 및 제69조제3항 | 3천만원 이하 |
| 「보험업법」 제85조의4제1항제3호 및 제209조제3항 | 3천만원 이하 |
| 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제63조의2제1항제3호 및 제449조제3항제4의2호 | 3천만원 이하 |
| 「상호저축은행법」 제18조의7제1항제3호 및 제40조제4항제1호의2 | 1천만원 이하 |
| 「여신전문금융업법」 제50조의12제1항제3호 및 제72조제2항 | 3천만원 이하 |

**고충처리위원의 구성 및 임기**

▪ 고충처리위원은 노사를 대표하는 3명 이내의 위원으로 구성하되, 노사협의회가 설치되어 있는 사업이나 사업장의 경우에는 노사협의회가 그 위원 중에서 선임하고, 노사협의회가 설치되어 있지 아니한 사업이나 사업장의 경우에는 사용자가 위촉합니다(「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제27조제1항).

▪ 고충처리위원의 임기는 3년으로 하되, 연임할 수 있습니다(「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제27조제2항).

※ “노사협의회”란 근로자와 사용자가 참여와 협력을 통하여 근로자의 복지증진과 기업의 건전한 발전을

> 도모하기 위하여 구성하는 협의기구를 말합니다(「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제3조제1호).

#### 고충의 처리

▪ 고충처리위원은 근로자로부터 고충사항을 청취한 경우에는 10일 이내에 조치 사항과 그 밖의 처리결과를 해당 근로자에게 통보하여야 합니다(「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제28조제1항).

▪ 고충처리위원이 처리하기 곤란한 사항은 노사협의회의 회의에 부쳐 협의 처리합니다((「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제28조제2항).

### 5.1.2. 근로자지원프로그램

#### 근로자지원프로그램

#### 근로자지원프로그램 시행

▪ 사업주는 근로자의 업무수행 또는 일상생활에서 발생하는 스트레스, 개인의 고충 등 업무저해요인의 해결을 지원하여 근로자를 보호하고, 생산성 향상을 위한 전문가 상담 등 일련의 서비스를 제공하는 근로자지원프로그램을 시행하도록 노력하여야 합니다(「근로복지기본법」 제83조제1항).

> ※ “근로자지원프로그램(Employee Assistance Program, EAP)”이란 근로자들의 직무만족이나 생산성에 부정적인 영향을 미치는 문제들을 근로자가 스스로 해결할 수 있도록 도와주는 상담 서비스를 말합니다.
>
> <출처: 근로복지공단 사이트 참조>

**※ EAP의 효과(출처: 근로복지넷 사이트 참조)**

| | | |
|---|---|---|
| **EAP 효과** | **근로자** | 직무 스트레스 감소, 업무 만족감 향상, 가족 스트레스 감소, 일·가정 양립 지원, 삶의 만족 향상 |
| | **관리자** | 관리 부담 감소, 인적 관리 향상, 작업환경 개선, 조직 의사소통 향상, 조직 몰입도 향상, 관리자 스트레스 감소 |
| | **조직** | 애사심 증가, 이직률 감소, 산업재해 감소, 제품 불량률 감소, 생산성 증가, 기업 이미지 향상 |

▪ 사업주와 근로자지원프로그램 참여자는 위의 조치를 시행하는 과정에서 근로자지원프로그램 참여 근로자가 공개할 대상이나 내용에 대하여 동의한 경우를 제외하고는 근로자의 비밀이 침해받지 않도록 익명성을 보장하여야 합니다(「근로복지기본법」 제83조제2항).

#### 근로복지넷 EAP 서비스(근로복지넷 홈페이지 참조).

#### 근로복지넷 EAP 서비스란

▪ 근로복지공단은 중소기업의 EAP 도입을 촉진하고 근로자의 정서적, 심리적 어려움 해결을 지원하기 위하여 근로복지넷을 통해 EAP 서비스를 무상으로 제공하고 있습니다.

<table>
<tr><th>구분</th><th>내용</th></tr>
<tr><td>지원대상</td><td>300명 미만 중소기업 및 소속 근로자</td></tr>
<tr><td>지원내용</td><td>√개인회원: 300명 미만 중소기업 소속 근로자로 근로복지넷에 ‘개인 회원’으로 가입한 근로자
<table>
<tr><th>구분</th><th>상담 유형</th><th>이용횟수(연간)</th><th>제공시간</th><th>비고</th></tr>
<tr><td rowspan="3">온라인</td><td>게시판<br>EAP상담</td><td>제한 없음</td><td>24시간 이내<br>답변</td><td>15개 분야별로<br>전문상담가에게 상담<br>신청가능</td></tr>
<tr><td>희망드림 톡<br>[모바일<br>EAP상담]</td><td rowspan="2">1명당 7회</td><td rowspan="2">1회당 50분</td><td rowspan="2">일정은 상담사와 협의</td></tr>
<tr><td>전화/화상<br>EAP상담</td></tr>
<tr><td>오프라인</td><td>근로자상담<br>[1:1 대면]</td><td>1명당 7회</td><td>1회당 50분</td><td>일정 및 장소는<br>상담사와 협의</td></tr>
</table>
※ 이용 횟수 안내: 온/오프라인 상담을 합하여 1명당 연 최대 7회 이용 가능(단, 게시판 상담은 횟수 제한 없음)
<br><br>√기업회원: 300명 미만 중소기업으로 근로복지넷에 ‘기업 회원’으로 가입한 기업 담당자
<table>
<tr><th>구분</th><th>상담 유형</th><th>이용 횟수<br>(연간)</th><th>제공 시간</th><th>상담 인원</th><th>장소</th></tr>
<tr><td>오프라인</td><td>집단<br>프로그램<br>[특강/교육]</td><td>기업별<br>3회</td><td>1회당<br>60분</td><td>1회당 5명~20명<br>규모</td><td>사내</td></tr>
</table>
※ 이용 횟수 안내: 기업 신청 시, EAP 이용 연차 3년까지 무상 지원</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| **상담분야** | |

| 직장 영역 | 개인 영역 | 가정 영역 |
|---|---|---|
| -직무스트레스<br>-조직 내 소통능력<br>(동료, 상·하간 갈등)<br>-업무역량(리더십) 강화<br>-불만고객 등 응대<br>-Work-Life Balance(장시간, 육아휴직 등)<br>-직장 내 괴롭힘 | -성격진단<br>-스트레스 관리<br>-정서문제(우울, 불안, 장애, 분노, 강박 등)<br>-생활습관관리(금연, 절주, 비만 등)<br>-대인관계<br>-자살 | -부부(관계갈등, 성문제, 맞벌이, 주말부부)<br>-자녀[학습코치, 또래 관계, 발달, ADHD(과잉행동장애) 등]<br>-기타(가족 내 정신질환, 부모봉양 등) |

#### 상담 이용 절차

▪ 상담 이용 절차는 다음과 같습니다(근로복지넷 홈페이지 참조).




### 5.1.3. 고객응대근로자를 위한 건강한 일터 조성

#### 고객응대근로자를 위한 건강한 일터 조성

#### 고객응대근로자를 위한 건강한 일터 조성을 위한 노력

▪ 고객응대근로자 건강보호에 필요한 기본사항은 다음과 같습니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』, 고용노동부·안전보건공단, 2019, 27-39면).

| 구분 | 내용 | 수행방법 |
|---|---|---|
| 1 | 경영방침 수립 및 발표 | — 고객응대근로자 건강보호를 운영방침에 명시<br>— 근로자와 함께 보호대책 등을 논의<br>— 관련 예산 및 프로그램 마련 |
| 2 | 우리 회사의 고객응대 근로현황 파악하기 | — 고객응대 근로 수행실태 파악<br>— 고객응대업무별 감정노동 경험 정도 파악<br>— 고객응대근로자의 건강문제 파악 |
| 3 | 고객응대근로자를 보호할 수 있는 직장문화 조성하기 | — 근로자에게 불이익 처분 금지<br>— 직장 내 지원체계 마련<br>— 의사소통이 원활한 직장 분위기 조성<br>— 근로자에 대한 부적절한 모니터링 자제(예: 미스터리 쇼퍼, 미스터리 콜 등)<br>— 고객응대업무로 인한 감정손상 등을 예방하기 위한 직장 환경 조성 |
| 4 | 고객과의 갈등 시 대처할 수 있는 재량권 부여하기 | — 근로자의 업무중단권<br>— 근로자의 자율성 부여 |
| 5 | 사업장 내 고충처리를 위한 건의제도 활용하기 | — 고충처리 상담원 배치<br>— 의사소통 창구 마련(예: 자기신고제도, 커뮤니티 운영, 온라인 게시판 등)<br>— 필요시 “근로자 건강보호위원회” 구성 |
| 6 | 휴게시설 설치 | — 고객응대근로자가 휴식을 취할 수 있는 공간 마련<br>— 휴게시설은 근로자가 이용하기 편리한 곳에 위치<br>— 고객응대근로자 안정을 취할 수 있는 적절한 휴게시간 부여<br>— 생수, 음료수 등을 섭취하거나, 심신의 안정과 피로를 해소할 수 있는 설비의 마련 |

※ 고객응대근로자 건강보호에 필요한 기본사항의 자세한 내용은 『고객응대근로자 건강보호 가이드 라인』 27-39면에서 확인할 수 있습니다.