

감정노동 해결, 당신도 함께 하실래요?



2018년 10월 18일, 산업안전보건법에 고객응대 근로자 보호조치가 시행되었습니다.



제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)

- ① 고객응대근로자가 폭언 등으로 인해 건강장해가 발생하지 않도록 하는 예방 조치
- ② 고객응대근로자가 폭언 등으로 인해 건강장해가 발생하거나, 발생 우려 시 사후 조치
- ③ 고객응대근로자가 ②의 조치를 요구할 수 있고, 이로 인해 하고 등 불리한 처우 금지

예방 조치



폭언 등 금지요청 문구 게시 또는 음성 안내

고객응대 업무 매뉴얼 마련

매뉴얼 및 건강장해 예방교육

그 밖의 조치

사후 조치



업무의 일시적 중단 또는 전환

「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장

치료 및 상담 지원

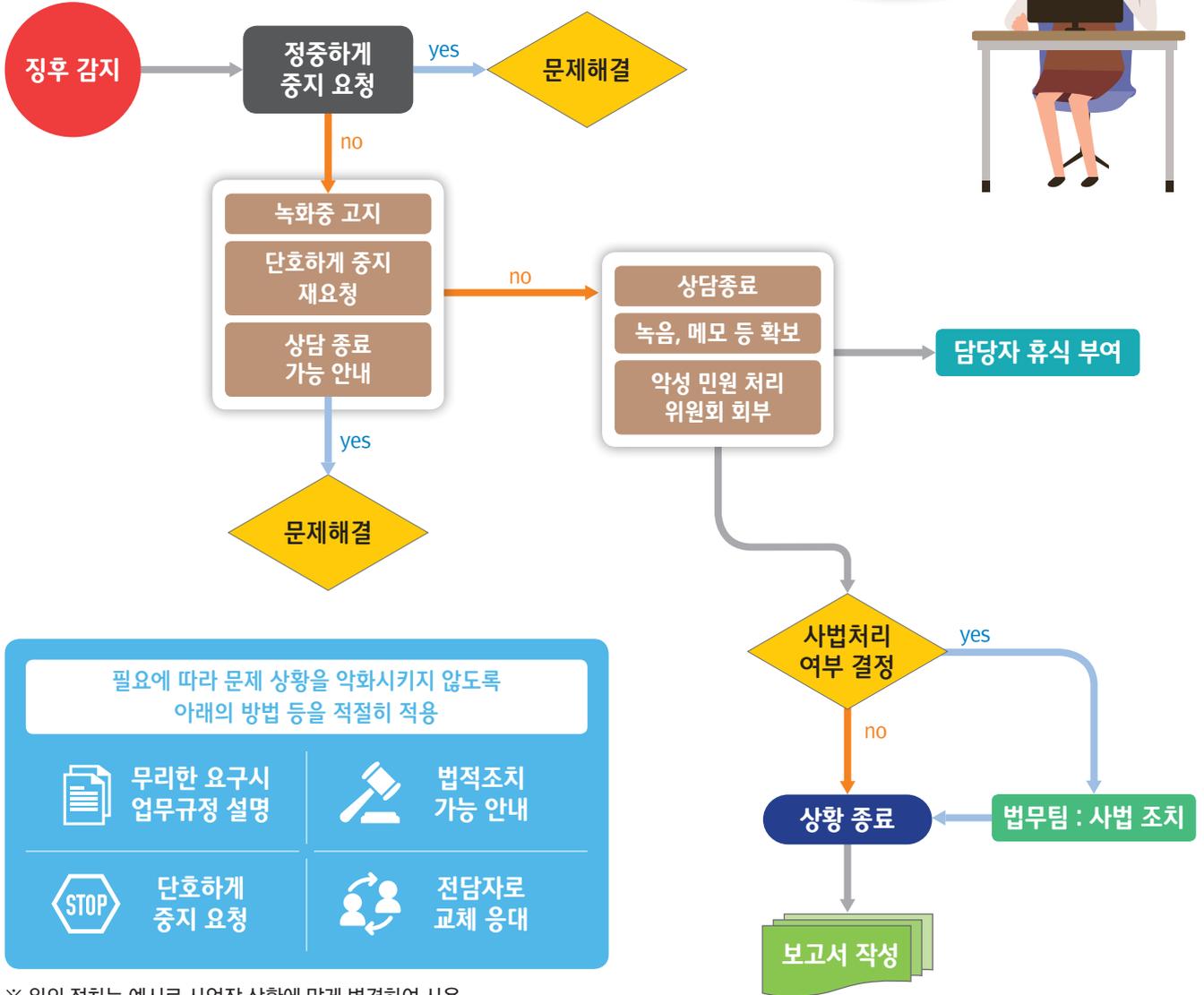
고소·고발 등에 필요한 조치

※ 위반 시 1,000만원 이하의 과태료

감정노동자 보호 온라인 캠페인에 동참해 주세요!



콜센터 등 비대면업무 고객대응절차 예시



필요에 따라 문제 상황을 악화시키지 않도록 아래의 방법 등을 적절히 적용

무리한 요구시 업무규정 설명	법적조치 가능 안내
단호하게 중지 요청	전담자로 교체 응대

※ 위의 절차는 예시로 사업장 상황에 맞게 변경하여 사용

캠페인 사이트 주요내용

- 감정노동자 존중 사례
- 해시태그 이벤트
- 퀴즈 이벤트
- 준법 칼럼
- 감정노동 웹툰
- 법 이행을 위한 사항 등
 - 고객응대 매뉴얼 작성 안내 자료
 - 폭언 등 금지 안내 스티커 및 전화 연결음 등

