아름해피 andYOU

감정노동 해결, 당신도 함께 하실래요?

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

법 주요내용

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 해고 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

고용노동부

산업재해예방 안전보건공단

아름해피 and YOU

감정노동자 보호 온라인 캠페인에 동참해 주세요!

판매직 등 대면업무 고객대응절차 예시

징후 감지

정중하게 중지 요청

yes → 문제해결

no

- CCTV 녹화중 고지
- 목격자 확인
- 책임자 보고 및 주위 직원 도움 요청

no → 직접적 폭언·폭력 행사

yes → 문제해결

no →

- 경비/경찰 신고
- 퇴거 조치
- 퇴거된 고객 재입장 대비
- CCTV, 메모 증거/증인 등 확보
- 악성 민원 처리 위원회 회부

담당자 휴식 부여

사법처리 여부 결정

yes → 법무팀 : 사법 조치

no → 상황 종료

보고서 작성

필요에 따라 문제 상황을 악화시키지 않도록 아래의 방법 등을 적절히 적용

- 무리한 요구시 업무규정 설명
- 법적조치 가능 안내
- STOP 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

고용노동부

산업재해예방 안전보건공단