

m



a



n



2019  
고객응대근로자 건강보호  
업종별 매뉴얼

유치원교사

a



u




l



고용노동부

산업재해예방  
안전보건공단



A horizontal orange line that starts on the left, goes right, then turns down at a right angle, then turns right again at a 45-degree angle, and finally continues horizontally to the right edge of the page.

본 매뉴얼은 유치원에 근무하는 교사가 고객응대 업무로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 만든 표준 매뉴얼입니다. 사업주는 해당 유치원의 특성을 반영하여 보완·변경하여 사용하실 수 있습니다.



## 목 차

- 01. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적 | 4
- 02. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항 | 5
- 03. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치 | 9
- 04. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치 | 11
- 05. 산업안전보건법 외 관련 법령 | 17

---

## 01 | 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

---

### 1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 유치원에서 고객응대업무를 수행하는 유치원 교사의 건강을 보호하고, 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다.

### 2) 매뉴얼 적용범위

본 사업장에서는 유치원 교사의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하였다. 적용대상은 정규직 · 비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역 노동자 등) 등에 관계없이 모든 유치원 교사에게 적용될 수 있도록 한다.

## 02 | 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항

### 1) 경영방침

본 유치원은 교사의 건강과 행복을 보전할 수 있는 안전한 근무환경을 조성하고 사고 없는 유치원을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건 방침을 성실히 이행한다.

또한, 고객응대 유치원 교사의 인격과 감정을 존중하며 일을 하면서 건강과 안전을 우선시하며 고객응대로 인한 직무스트레스와 감정노동이 생기지 않도록 하는 직장 문화를 선포한다.

### 2) 고객응대업무 종사자 보호위원회

본 유치원은 고객응대업무 종사자 유치원 교사의 건강보호를 위하여 고객응대업무 종사자 보호위원회를 필요시 개최하여 이에 대한 현안을 논의한다.

#### ① 고객응대업무 종사자 보호위원회의 업무는 다음과 같다.

- 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 심의 등
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램 의결

#### ② 고객응대업무 종사자 보호위원회의 위원 구성에는 유치원 교사의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.

### 3) 단체 협약

본 유치원은 노사협약에 의하여 고객응대업무를 수행하는 교사에게 연 1일 이상의 감정노동 휴가를 추가 적용한다.

### 4) 고객응대업무 종사자 권리보장 선언

#### ① 유치원 교사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 대면하는 경우 다른 유치원 교사로 교체를 요구할 수 있는 권리가 있다.

- ② 유치원 교사는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 유치원에 알려 유치원 교사가 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ③ 유치원은 업무의 일시적 중단을 할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 유치원 교사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- ④ 유치원은 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 유치원 교사에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
- ⑤ 유치원은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 해당 유치원 교사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.
- ⑥ 유치원은 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 유치원 교사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- ⑦ 유치원장은 문제유발 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 유치원 교사에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 유치원 교사의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

## 5) 문제행동 고객 유형분류

### 가) 문제행동 고객 유형 분류

유치원 교사에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제유발 고객의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 1> 문제행동 고객의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	고객의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능	고객의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성 민원으로 전환될 가능성이 높은 경우 <sup>1)</sup>
유형	1. 욕설, 폭언 <sup>2)</sup> 2. 성희롱 <sup>3)</sup> 3. 협박 및 위협 <sup>4)</sup>	1. 업무 방해 2. 억지 주장 3. 무리한 요구

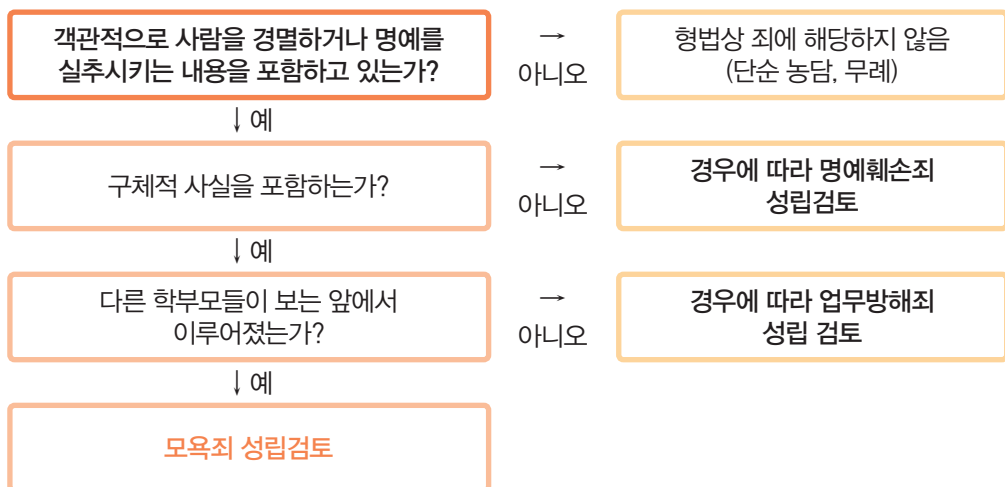
- <sup>1)</sup> 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. (출처: 이상국(2019), 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법( I ), 대명출판사)
- <sup>2)</sup> 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)
- <sup>3)</sup> 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조
- <sup>4)</sup> 형법 협박죄 적용 가능

## 나) 법률적으로 문제가 되는 행위

법률적으로 문제가 되는 유형은 욕설이나 폭언, 성희롱, 협박 및 위협 등으로 구분된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 2>에 정리하였다.

<표 2> 법률적으로 문제되는 유형 예시

구분	유형 내용
욕설, 폭언	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 학습발표회에서 자기 아이가 처음부터 첫줄 중앙에 서지 못한 점에 대해 부당한 대우를 받았다 생각하여 끝난 후 전화상으로 폭언과 욕설을 퍼붓고 지속적으로 문자로도 욕설을 보낸 후 퇴원하였음.</li> <li>- 유아가 유치원에서 다친 상황에서 유아의 잘못이었음에도 불구하고 교사의 부주의와 책임소홀에 대해 폭언을 하고 시간과 상관없이 문자와 전화로 끊임없이 폭언하였음.</li> </ul>
협박 및 위협	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 유아가 개인 잘못이라도 유치원내에서 다친 상황에 대해 아이를 잘 살피지 못해 죄송하다고 말한 것을 다 인정하였다고 몰고 감으로써, 사실을 조목조목 얘기하면 말을 바꾼다고 가만있지 않겠다고 언론 및 관할기관에 고소 고발하겠다고 협박함.</li> </ul>



[그림 1] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

## 다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우

법률적으로 문제가 되지 않지만 유치원 교사에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 업무 방해, 억지 주장, 무리한 요구 등이 있다.

### <표 3> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 예시

구분	유형 내용
업무 방해	- 아침 등원시간에 자기 아이의 개인적 상황과 친구관계 및 다른 아이의 특성에 대해 30분 이상 불만을 토로하여 지금은 아이들의 등원시간임을 얘기하고, 수업시간 이후 전화를 드리겠다 양해를 받고 다른 아이와 학부모를 맞이함. 그러나 그 학부모의 경우 한 동안 옆에서 더 서성이며 배회하다가 다가와 꼭 전화해줄 것을 확인한 후 귀가함.
억지 주장	- 매주 이루어지는 체육활동 중 수영장 물 온도 및 수영장 내 온도 유지에 대해 지속적으로 안내하고 미심쩍어 하는 부분에 대해 직접 들어오셔서 확인을 하게 해드려도 자기 방문 시에만 관리하는 것 아니냐고 의심하며 계속적으로 물 온도와 수영장내 온도 저하에 대해 억지주장을 함.
억지 주장	- 홈페이지에 탑재되는 유아의 생활사진의 양을 자기중심적으로 해석하여 내 아이가 교사의 관심과 애정을 받지 못하고 있다고 주장함. 이를 전화로 몇 차례 상담하여 사실과 다름을 얘기하고 다른 사진도 보여드렸으나 사실로 믿지 아니하고 관리자(원장/원감)와 동석 하에 교사의 차별적 행위 인정을 요구함.
무리한 요구	- 아이가 개인적인 질환으로 병원에 입원하여 담임교사가 방문하였고 지속적으로 상담과 안내를 하였음에도 불구하고 원장이 직접 병원을 방문하여 인사하지 않은 것에 대해 계속적으로 민원을 제기함.



## 03 | 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

### 1) 문구 게시 또는 음성 안내

#### 가) 문구 게시 장소 혹은 방법

- 유치원 입구 및 학부모 상담실 등에 포스터 부착
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시
- 학부모 상담 전 음성 안내 실시

#### 나) 음성 안내 내용(예시)

“우리 유치원에서는 직원들에게 반말하지 않기, 욕설이나 폭언하지 않기 캠페인을 하고 있습니다.”

### 2) 건강장해 예방 관련 교육

본 유치원은 고객과의 접점 부서의 유치원 교사에 대하여 문제고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

#### 가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 시행규칙 제33조 제1항에 따른 정기교육, 채용 시 교육, 작업내용 변경 시 교육 등을 이용하여 교육한다.

#### 나) 교육 대상

- 필수 대상 : 유치원 교사, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 유치원 교사와 동일 공간에서 근무하는 직원

#### 다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 유치원 교사 교육 시 친절 교육이 아닌 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.

- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

#### **라) 필수 포함 내용**

- 유치원 교사의 업무 및 학부모 응대관리 규정(취업규칙, 단체협약 등)
- 학부모 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

## 04 | 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

### 1) 업무의 일시적 중단

#### 가) 법률적으로 문제가 되는 행위 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 유치원 교사는 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



#### (1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

- 폭언(고성, 욕설, 헐박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
- 혼자 진정시키려고 하지 말고 주변 동료나 안전요원의 도움을 받도록 한다.
- 학부모와의 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다.

#### 응대 예시문

학부모님, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시겠습니까? 학부모님의 말씀을 잘 듣고 도움드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.

## (2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없다면 핸드폰으로 사용하여 녹음한다.

### 응대 예시문

지금부터 정확한 상담을 위해 학부모님의 대화 내용은 녹음, 녹화(CCTV, 스마트폰 촬영, 녹음)를 실시하도록 하겠습니다.  
학부모님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제311조 모욕죄, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

## (3) 3단계: 상담종료, 경찰 등 신고

- 폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 안전요원의 도움을 받아 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.
- 소속 부서장에게 보고하고, 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모해두거나 업무 일지에 기록한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

### 응대 예시문

학부모님, 필요하시다면 관리자(원장/원감)를 불러드리겠습니다.  
제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하십시오.

### ※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 학부모의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 행동에 의한 소란 행위 시 CCTV 촬영 구역으로 유도한다.
- 폭행을 당한 경우에는 안전요원을 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 물건을 던지거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

### ※ 문제 상황 발생 시 녹음 주의사항

- 문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 하는 것이 필요하다.

- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 사전고지를 하거나, 문제 행동 촬영을 위해서는 CCTV 앞으로 유도할 필요가 있다.
- 사전고지 후 동영상 촬영이라도 상대방의 얼굴이 들어가는 경우 개인의 사생활의 비밀과 자유권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

## 나) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

### (1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

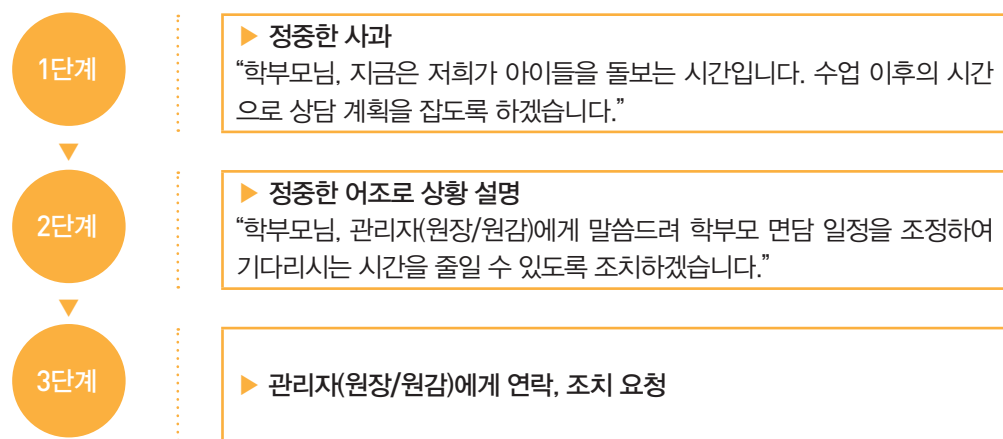
### (2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“상급자와의 면담을 하신다고 해도  
동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다.”

### (3) 3단계

상담을 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 소속 부서에 보고하도록 한다.



[그림 2] 업무 방해의 경우 대응 방안

## 2) 휴게시간의 연장

### 가) 문제행동 행위자 격리 및 해당 유치원 교사 보호

본 유치원은 유치원 교사에게 학부모의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 문제행동 행위자는 격리하고, 해당 유치원 교사는 보호조치를 취하도록 한다.

### 나) 휴식시간 연장

본 유치원은 위의 문제행동이 발생한 경우 해당 직원의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴식을 취하게 해야 한다.

또한 해당 사안을 ‘고객응대업무 종사자 보호위원회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 유치원 교사에 대해 건강장해 예방을 위한 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

#### ※ 휴게시설 조건

- 학부모의 폭언, 폭행 등을 경험한 유치원 교사가 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소와 분리된 곳이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야 한다.

## 3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

학부모의 폭언, 폭행 등으로 인해 유치원 교사에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 심리치료사 등 치료를 받을 수 있도록 지원한다.

‘고객응대업무 종사자 보호위원회’에서는 해당 사안을 논의하여 복무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영한다.

필요시 정신건강장해를 지원하는 지역사회 내에 자원을 활용하는 것이 필요하다. 현재, 근로자건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

## 4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 유치원에서 학부모의 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 유치원 교사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

## 가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 학부모에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 4>와 같다. 피해 직원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 4> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 학부모 불만의 대상 및 심각성의 정도</li> <li>- 학부모의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황</li> <li>- 힘의 근원이 무엇인지 파악(권위, 지위, 정보, 지식, 잘못된 대응 등)</li> <li>- 학부모의 요구사항 파악</li> </ul>
매체별 증거 내용	- 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

\* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문 .

## 나) 피해 유치원 교사 지원

피해 유치원 교사가 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

학부모의 폭언, 성희롱 등과 관련하여 피해 유치원 교사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 학부모에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

## 다) 법적·행정적 조치 지원

유치원 교사가 직접 성희롱, 폭언 등의 행위를 한 학부모에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

## 라) 법적대응요령

문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 시에는 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다.

<표 5> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 유치원 교사 혹은 부서 직원이 대리인으로 신고여부 결정
경찰출동	해당 유치원 교사 혹은 부서 직원이 당시 상황을 설명 - 사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 유치원 교사가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감 없이 작성 - (합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 - (합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 - CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용



## 05 | 산업안전보건법 외 관련 법령

영역	하위영역	내용	관련근거
교육	교육의 방향	학교교육은 학생의 창의력개발 및 인성의 함양을 포함한 전인적 교육을 중시하여 이루어져야 한다.	교육기본법 제9조 제3항
	교육과정 및 수업	교사는 법령이 정하는 바에 따라 원아를 교육한다.	유아교육법 제21조 3항
전문성 신장	자질함양	교원은 교육자로서 갖추어야 할 품성과 자질을 향상시키기 위하여 노력하여야 한다.	교육기본법 제14조 제2항
	연구개발	교육공무원은 그 직책을 수행하기 위하여 연구와 수양에 노력해야 한다.	교육공무원법 제38조 제1항
	연수	교육인적 자원부 장관 및 교육감은 유치원 교원의 자질향상을 위한 교육 및 연수를 정기적으로 실시하여야 한다.	유아교육법 시행령 제28조 제1항
		교원은 수업에 지장이 없는 한 소속기관장의 승인을 얻어 연수기관 또는 근무 장소 이외의 시설 또는 장소에서 연수할 수 있다.	교육공무원법 제41조 제1항
복무	이행의무	공무원은 성실의 의무, 복종의 의무, 친절 공정의 의무, 비밀엄수의 의무, 청렴의 의무, 품위 유지의 의무 등을 수행해야 한다.	국가공무원법 제56조-61조, 제63조-66조
	금지의무	직장 이탈 금지의 의무, 정치 운동의 금지의 의무, 영리 업무 및 겸직 금지의 의무, 집단 행위의 금지의 의무 등을 수행해야 한다.	
대외 관계	전문/교원 단체 참여	교원은 상호 협동하여 교육의 진흥과 문화의 창달에 노력하며, 교원의 경제적·사회적 지위를 향상시키기 위하여 각 지방자치단체 및 중앙에 교원단체를 조직할 수 있다.	교육기본법 제15조 제1항

본 매뉴얼은 산업안전보건연구원의 2019년도 위탁연구 과제인  
「고객응대근로자 건강보호 가이드 개발」 연구결과를 근거로 작성함



