

m



a



2019
 고객응대근로자 건강보호
 업종별 매뉴얼

n



버스운전사

a



u




l



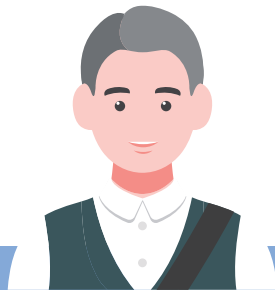
고용노동부

산업재해예방
 안전보건공단



A blue line graphic consisting of a horizontal line that starts on the left, goes right, then turns down at a right angle, then turns right at a 45-degree angle, and finally turns horizontal again to the right.

본 매뉴얼은 시내버스 운수업에 근무하는 버스운전사가 고객응대 업무로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 만든 표준 매뉴얼입니다. 사업주는 해당 버스회사의 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 | 10
- 04. 고객응대근로자 건강보호 사후조치 | 13
- 05. 산업안전보건법 외 관련 법령 | 19

01 | 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 버스기사의 건강장해를 예방하기 위하여 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강장해 예방 및 관리에 필요한 조치사항을 정함을 목적으로 한다.

2) 매뉴얼 적용범위

이 매뉴얼은 정규직, 비정규직 등 고용형태에 관계없이 시내버스 내에서 고객응대 업무를 수행하는 모든 버스기사에게 적용된다. <표 1>을 참조하여 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하며 사업장 특성에 따라 내용을 수정하여 사용할 수 있다.

<표 1> 문제행동 고객의 유형

02 | 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항

1) 경영방침

본 OO교통은 최고의 안전 및 고객지향적 서비스를 통한 고객만족과 버스기사의 안전과 건강을 위해 승객과 운전사가 서로 존중하고 배려하는 근무환경을 조성하여 사고 없는 사업장 만들기에 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

❶ 승객은 어떠한 이유로도 버스기사에게 폭언, 폭행, 위협 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.

❷ 버스기사와 관련된 승객의 폭언, 폭행 사건이 발생하지 않도록 노력한다.

또한 버스기사의 건강과 안전을 우선시하고 인격과 감정을 존중하며 고객응대업무와 관련된 감정노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 이를 예방하는 직장문화를 선포한다.

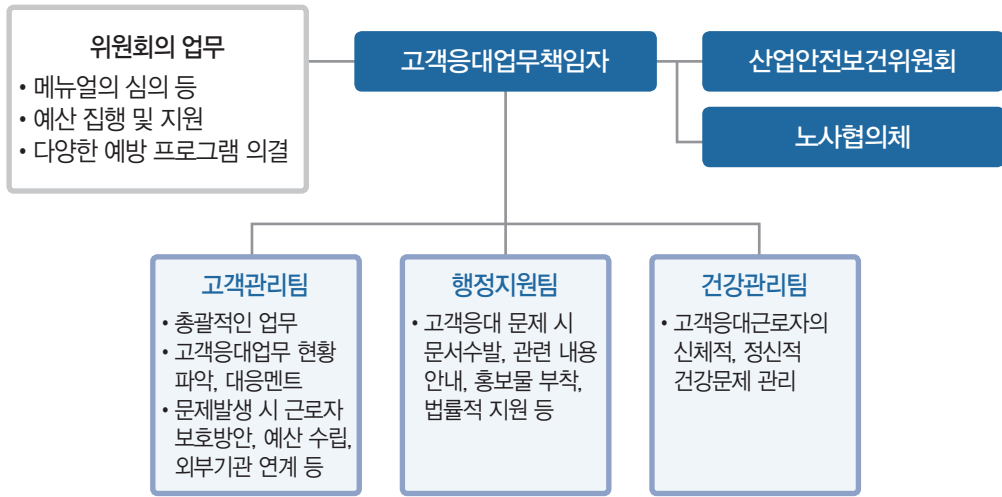
2) 고객응대업무 종사자 보호위원회

본 OO교통은 버스기사의 고객응대업무 종사자의 건강보호를 위하여 고객응대업무 종사자 보호위원회를 필요시 개최하여 이에 대한 현안을 논의한다.

❶ 고객응대업무 종사자 보호위원회의 업무는 다음과 같다.

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

❷ 고객응대업무 종사자 보호위원회의 위원 구성에는 버스기사의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.



[그림 1] 위원회의 구성 및 업무

3) 단체 협약

노사협약에 의하여 고객접점 서비스를 제공하는 버스운전사에게 감정노동 휴가를 부여할 수 있다. 단체협약이나 취업규칙 등에 감정노동 및 고객응대업무와 관련된 내용이 명시되어 있는 경우 그 내용을 매뉴얼에 제시한다.

<표 2> 감정노동 휴가 대상자(예시)

해당직종	해당부서와 직급
버스기사	고객을 응대하는 모든 버스운전사
행정직	고객을 응대하는 행정부서

4) 고객응대근로자 권리보장 선언

- ① 버스기사는 부당한 요구나 무리한 요구를 하는 승객을 통제할 수 있는 권리가 있다.
- ② 버스기사는 승객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 회사에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ③ 업무의 일시적 중단이나 근무 위치를 변경할 수 있는 기준에 의거하여 피해 버스기사는 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.

- ④ 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 버스기사에게 적절한 재량권을 부여한다.
- ⑤ 승객으로부터 부당한 대우를 받은 버스기사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장할 수 있다.
- ⑥ 피해 버스운전사가 문제유발 승객에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 버스기사의 의견을 최대한 반영하도록 한다.
- ⑦ 문제유발 승객에 대한 조치를 취할 경우, 피해 버스기사의 개인정보를 보장하며, 버스운전사에게 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.
- ⑧ 문제유발 승객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 버스기사에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다.

5) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

버스운전사에게 감정도동 문제를 야기하는 문제유발 승객은 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 3> 문제행동 고객의 유형

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	승객이 버스 내에서 하는 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 법적 조치 가능	승객의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않으나 업무 수행 방해 또는 악성민원으로 전환될 가능성이 높은 경우
유형	1. 욕설, 폭언 등 소란행위 ¹⁾ 2. 폭행 및 협박 ²⁾ 3. 보복운전 및 난폭운전 ³⁾ 4. 요금을 내지 않고 몰래 버스를 타는 행위 ⁴⁾	1. 뒷문 승차 2. 요금 미준비 및 고액을 내는 경우 3. 지연도착에 대해 불만 제기하는 경우 4. 술주정을 하는 승객

¹⁾ 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)

²⁾ 형법 제260조(폭행, 존속폭행), 특정범죄가중처벌법

³⁾ 보복운전이란 운전면허를 받은 사람이 자동차등을 이용하여 「형법」 제258조의2(특수상해)·제261조(특수폭행)·제284조(특수협박) 또는 제369조(특수손괴)를 위반하는 행위를 한 경우를 말하며, 도로교통법 제93조제1항에 따라 운전면허가 취소 또는 정지(도로교통공단, 정보마당)

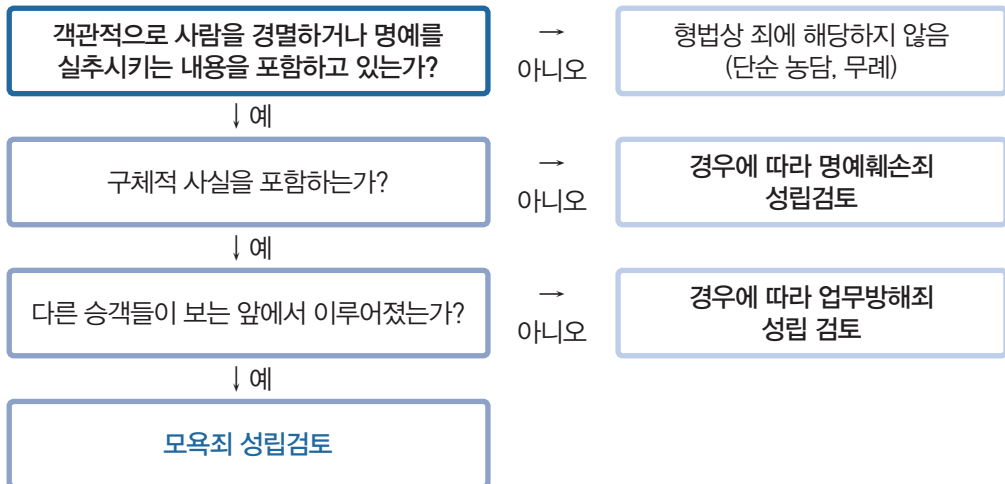
⁴⁾ 시내버스법 제15조에 따라 운임요금의 최대 30배를 물어야 함.

나) 법률적으로 문제가 되는 행위

법률적으로 문제가 되는 유형으로 폭언, 폭행, 다른 사람에게 성적 수치심을 일으키는 행위, 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위, 규정 무시 등이 있다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 4>를 참조한다.

<표 4> 법률적으로 문제되는 유형

구분	유형 내용
욕설, 폭언	버스운전사의 안전관련 지시 또는 서비스 내용에 불만을 가지고 욕을 하거나 난폭하게 말을 하는 행위 - 폭언(욕설, 모욕, 협박)을 하는 경우 - 반말하며 하대하는 경우- 욕을 하면서 손가락질을 하는 경우w - 욕을 하면서 손가락질을 하는 경우
폭행, 협박	마음에 들지 않는다며 폭력을 행사하는 경우
보복운전 및 난폭운전	급차로 변경, 앞차 뒤에 바짝 붙어서 계속 경적 울리기, 고의로 역주행, 급정거 위험, 욕설 등의 행위로 버스 기사를 위협함. (사고가 나지 않더라도 난폭운전에 대해 벌금형이 가능함)
무임승차	규정된 조항들을 준수하지 않고 요금을 내지 않고 몰래 버스를 타는 행위



[그림 2] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우

법률적으로 문제가 되지 않으나 피해 버스운전사에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에는 사소한 꼬투리를 잡는 경우, 언론이나 인터넷 게재 위협, 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우, 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우 등이 있다.

<표 5> 법률적으로 문제되지 않는 유형 예시

구분	유형 내용
뒷문 승차	- 복잡한 출퇴근 시간에 뒷문을 이용하여 승차하는 승객이 있음.
요금 미준비 및 고액을 내는 경우	- 잔돈을 미리 준비하지 않고 고액을 내는 경우 - 교통카드를 미리 준비하지 않은 경우
버스 지연 불만제기	- 도로 사정에 의하여 지연되었음에도 강하게 불만을 제기하는 경우
술주정을 하는 경우	- 만취상태로 탑승을 하여 소리를 지르는 경우 - 술에 취해 잠들어 깨울 방법이 없는 경우

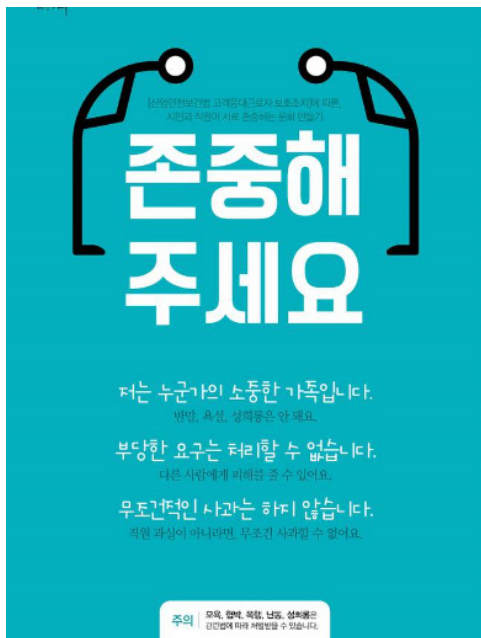
03 | 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

고객응대근로자에게 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나, 음성을 안내하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

가) 안내문구 게시 장소 및 방법

- 불법행위에 대한 경고 방송 실시
- 버스 내 안내 포스터



고객응대근로자 보호 안내문(전주시)



버스운전기사 폭행 예방 포스터

[그림 3] 고객응대근로자 건강보호 예방 포스터

나) 음성 안내 내용(예시)

서로를 존중하는 배려

“00교통은 폭언과 폭행으로부터 직원을 보호합니다.”

“00교통 직원은 누군가에게 소중한 가족입니다.”

“00교통 직원은 승객의 비상식적인 요구에 무조건적인 사과를 하지 않습니다.”

“00교통의 정당한 응대는 산업안전보건법에 의거하여 보호를 받습니다.”

00교통

다) 버스 운전자 보호격벽 설치 및 CCTV 설치

- 「시내버스 운전자 보호격벽 설치에 관한기준」에 의거하여 버스 운전자를 보호하기 위한 보호격벽을 설치하도록 한다.
- 또한, 버스운전자와 승객을 보호하기 위한 CCTV를 설치한다.



[그림 4] 슬라이딩 스크린 설치와 CCTV설치

2) 건강장해 예방 교육

현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위해 사건 발생 시 상황별 대처방법 및 건강장해 예방 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 : 승객에게 고객응대업무를 수행하는 모든 버스운전사
- 추가 대상 : 신입버스운전사(교육생) 및 행정직원

다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기훈련과정을 활용하여 교육한다.
- 버스운전사 교육 시 감정노동과 관련된 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 회사 인트라넷 등을 이용하여 재교육을 실시한다.

라) 필수 교육 내용

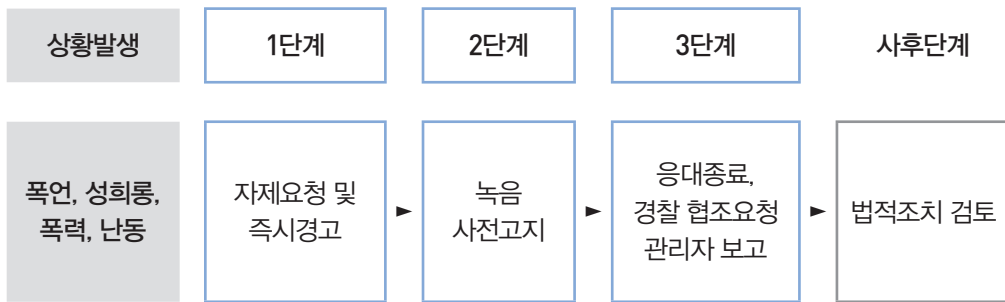
- 버스운전사 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼(취업규칙, 단체협약에 포함되어 있는 내용)의 내용
- 상황별 버스난동승객 대응 방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

04 | 고객응대근로자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 폭언·폭행 등 대응절차¹⁾

버스 내에서 폭언·폭행 등의 사건이 발생한 경우 버스운전사는 자제요청, 즉시 경고, 녹화·녹음 고지, 응대 종료, 법률적 조치와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법률적 대응까지 할 수 있다.



¹⁾ 보복운전 및 난폭운전의 경우 대응하기 보다는 보복현장의 차량 번호가 보이도록 촬영하거나 블랙박스 영상을 증거로 확보할 것. 또한, 112나 국민제보 사이트(<http://onetouch.police.go.kr>)를 통해 신고하는 것이 바람직함.

(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

- 폭언(고성, 욕설, 협박 등)을 중단할 것을 구두 경고할 수 있으며, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알린다. 대화 경청 및 설득으로 자제를 유도하도록 한다.
- 승객과 마찰이 커지기 전에 승객을 진정시키도록 한다.

응대 예시문

승객님, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. 승객분의 말씀을 듣고 도울 방법을 찾아보겠습니다. 승객님, 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 어렵습니다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

경고 이후에도 폭언을 지속하는 승객에 대해서는 사전고지 후 휴대전화 등을 활용하여 불법행위를 녹화(불가피한 제약이 있는 경우는 제외)하도록 한다.

응대 예시문

지금부터 대화내용을 녹취(휴대전화 촬영, 녹음 등)하도록 하겠습니다.
승객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조(협박), 제311조(모욕죄))에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

(3) 3단계: 응대 종료, 경찰관서에 협조요청

- 폭언 중지를 3회 이상 안내하였음에도 불구하고 폭언을 지속하는 승객의 경우, 버스운전사는 응대가 불가능함을 설명하고, 버스를 안전한 곳에 주차시키고 즉시 현장에서 벗어나도록 한다.
- 지속적인 폭언으로 안전을 심각하게 위협하는 경우 신속히 제압 및 경찰관서에 협조를 요청한다.

응대 예시문

승객님, 제가 더 이상 도와드릴 수 없습니다. 상담을 종료하겠습니다.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 승객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 폭행을 당한 경우에는 관리자를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 경찰당국에 협조를 요청한다.
- 승객이 던진 물건에 맞거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적·정신적 피해가 있는 경우에는 상황종료 후 진단서를 발급 받도록 한다.
- 가장 중요한 것은 안전운전이다.

※ 녹음·녹화 시 주의사항

- 불법행위 발생 시 승객에게 사전고지 후 휴대전화 등을 활용하여 불법행위를 녹화한다.
- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 ‘지금부터 대화내용을 녹음하겠습니다.’ 라는 안내를 미리 제시되거나, 문제 행동 촬영을 하고자 하는 경우에는 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) 뒷문승차

- 뒷문 승차의 경우 앞문을 이용하도록 안내방송을 반복해서 하도록 한다.
- 뒷문에 승차 금지 스티커를 붙이도록 한다.

(2) 요금 미준비 및 고액을 내는 경우

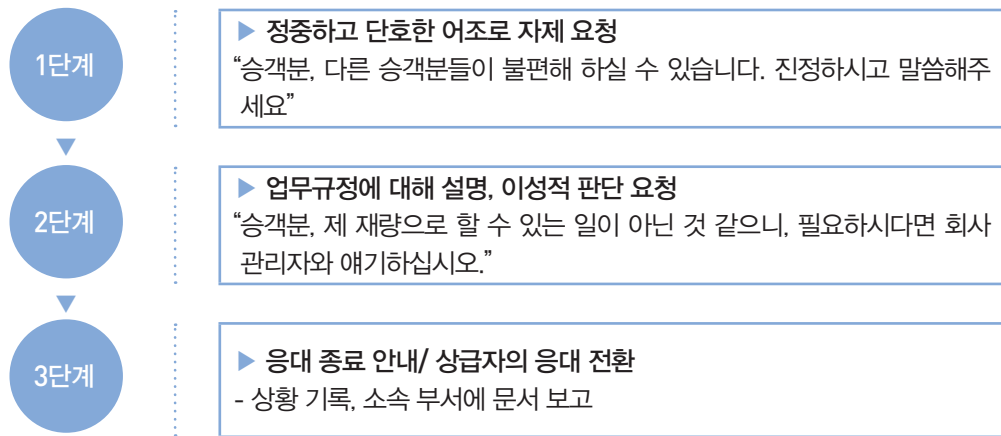
- 조심하라는 안내와 함께 승차 후에 교통카드로 결제하도록 한다.
- 고액인 경우 잔돈을 거슬러 줄 수 없음을 안내하고, 미리 준비된 메모지를 주어 계좌번호 및 예금주 메모를 적게하여 요금 통에 넣어, 회사에서 송금할 수 있도록 한다.

(3) 버스 지연 불만제기

- 많은 경우 버스 도착예정시간이 안내 되고 있다.
- 늦게 된 사정을 설명하고 이해를 구하여 갈등을 최소화한다.

(4) 술주정하는 경우

- 신속하게 경찰이나 전담반에게 연락한다.
- 만취하여 주변 승객에게 피해를 주거나, 운전을 방해하는 승객에 대해서는 경찰에 연락할 수 있음을 알리고, 버스에 붙여 놓은 안내문을 보도록 한다.
- 그래도 술주정을 지속할 경우에는 버스에서 하차하게 할 수 있음을 알린다.
- 만취하여 주변 승객에게 피해를 주거나, 폭언, 폭력을 하여 버스의 안전이 위협 받는 경우 경고장을 제시하며, 경찰에 인계할 수 있다.



[그림 5] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 가해 승객 격리 및 피해 버스운전자 보호

버스기사가 승객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 당한 경우 즉시 가해 승객으로부터 격리 조치하고, 피해 기사가 원하는 경우 가해 승객과 대질하지 않도록 한다.

나) 휴식시간 연장

버스기사가 승객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 당한 경우 피해 버스기사의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴게시간을 부여한다.

해당 사안은 즉시 ‘고객응대업무 종사자 보호위원회’에 상정되어 피해 승무원의 건강장해 예방을 위해 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

승객으로부터 폭언, 폭행 등을 당한 버스운전사의 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 장소에서 휴식을 취하도록 한다.

3) 건강장애 관련 치료 및 상담지원

가) 지원방안

승객의 폭언, 폭행 등으로 인해 피해 버스운전사가 건강장애가 발생할 우려가 있는 경우 심리치료 및 상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

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

필요시 정신건강장애를 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

버스 내에서 승객의 폭언, 폭행 등으로 인해 피해 버스운전사가 고소·고발·손해배상 청구하고자 하는 경우 관할 수사기관에 증거자료 제출, 근무 배제 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제유발 승객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 6>과 같다. 피해 버스 운전사의 요청이 있는 경우 증거자료를 제공한다.

<표 6> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	<ul style="list-style-type: none"> - 불법행위 발생 현황 - 불만 피해 정도 - 승객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 승객의 요구사항
증거 내용	<ul style="list-style-type: none"> - 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보 - 목격자 진술서

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

나) 피해 버스운전사 지원

피해를 입은 버스운전사가 업무상 재해로 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 하도록 한다.

승객의 폭언·폭행 등과 관련하여 피해 승무원이 고소·고발·손해배상 청구 등 법률적 대응을 하고자 하는 경우 가해 승객에 대한 녹취 자료 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 근무배제 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

폭언·폭행 등을 일으킨 가해 승객을 대상으로 피해 버스운전사가 직접 고소, 고발, 손해배상 청구 등 법률적 대응을 하는 경우 필요한 행정적, 절차적 지원을 하도록 한다.

라) 법적대응요령

버스 내 난동 승객 발생 시 경찰 협조를 요청한 경우에는 아래와 같은 절차에 따른다.

<표 7> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 버스운전사 혹은 회사 관리자가 신고
경찰출동	해당 버스운전사가 당시 상황을 설명 - 사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 버스운전사가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감없이 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

1) 시내버스 운전자 보호격벽 설치에 관한 기준

가. 적용

이 기준은 여객자동차운수사업법 제21조제3항 및 법 제26조제1항제8호에 따른 같은 법 시행규칙 제44조제2항의 별표4에 규정된 운송사업자의 준수사항 중 시내 일반버스에 설치하는 운전자 보호격벽의 설치 기준 및 시계범위 등 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

나. 설치기준

시행규칙 제44조 제2항에 따라 시내일반버스에 설치하는 격벽시설은 앞쪽 승강구 중심에서 300밀리미터 떨어진 지점에 직경 30밀리미터 및 높이 1천 200밀리미터의 관측봉을 설치하고, 운전자의 착석기준점으로부터 위로 635밀리미터의 높이에서 관측봉을 확인 하였을 때 관측봉의 가장 윗부분으로부터 20퍼센트 이상이 보이는 구조이어야 한다.

(이하 생략)

2) 특정범죄 가중처벌 등에 관한 법률 제5조의10

- ① 운행 중(「여객자동차 운수사업법」 제2조제3호에 따른 여객자동차운송사업을 위하여 사용되는 자동차를 운행하는 중 운전자가 여객의 승차·하차 등을 위하여 일시 정차한 경우를 포함한다)인 자동차의 운전자를 폭행하거나 협박한 사람은 5년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.
- ② 제1항의 죄를 범하여 사람을 상해에 이르게 한 경우에는 3년 이상의 유기징역에 처하고, 사망에 이르게 한 경우에는 무기 또는 5년 이상의 징역에 처한다.

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