



2019
고객응대근로자 건강보호
업종별 매뉴얼


마트계산원



고용노동부

산업재해예방
안전보건공단





본 매뉴얼은 마트계산원의 고객응대 업무로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 만든 표준 매뉴얼입니다.
사업주는 해당 마트의 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

01 | 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 마트에서 고객응대업무를 수행하는 근로자의 건강을 보호하고, 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다.

2) 매뉴얼 적용범위

본 마트에서는 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하여 고객응대업무 근로자를 파악하였다. 적용대상은 정규직·비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역 노동자 등) 등에 관계없이 모든 근로자에게 적용될 수 있도록 한다. 같은 장소에서 고객응대업무를 수행하는 모든(파견, 용역, 도급, 협력, 입점, 납품업체 소속) 근로자 또한 적용될 수 있도록 한다.

<표 1> 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량

업무 유형	고객응대 업무내용	고용형태	근로자수	1인당 1일 업무량 (3개월 평균)
계산	제품의 가격 파악, 물품 금액 청구, 계산작업 및 영수증 제공, 상품 물품 포장, 정산	정규직	10명	50명/일
계산	제품의 가격 파악, 물품 금액 청구, 계산작업 및 영수증 제공, 상품 물품 포장, 정산	비정규직	10명	50명/일

02 | 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항

1) 경영방침

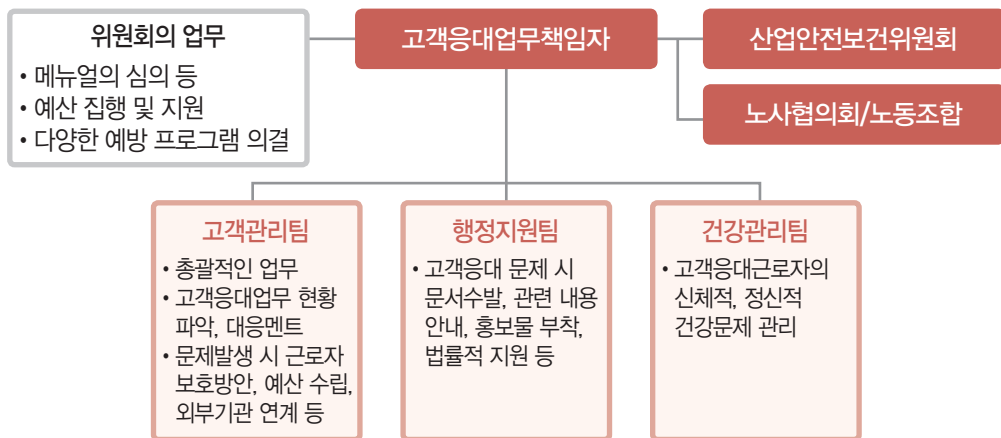
본 마트는 모든 마트계산원의 건강과 행복을 보전할 수 있는 안전한 근무환경을 조성하고 사고 없는 사업장을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

또한, 고객응대 마트계산원의 인격과 감정을 존중하며 일을 하면서 건강과 안전을 우선시하며 고객응대로 인한 직무스트레스와 감정노동이 생기지 않도록 하는 직장문화를 선포한다.

2) 고객응대업무 종사자 보호위원회

본 마트는 고객응대근로자 건강보호를 위하여 고객응대위원회를 1년에 4회 개최하여 이에 대한 현안을 논의한다.

- ① 고객응대위원회의 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 마트계산원의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.



[그림 1] 위원회의 구성 및 업무

3) 단체 협약

본 마트는 노사협약에 의하여 고객응대 부서에 감정노동 휴가를 다음과 같이 추가 적용한다. 연 1일 이상의 감정노동 휴가를 고객을 대면하는 마트계산원들에게 부여한다.

<표 2> 감정노동 휴가 대상자

해당직종	대상자
계산직	고객을 대상으로 계산업무를 수행하는 마트계산원

4) 고객응대업무 종사자 권리보장 선언

- 1 마트계산원은 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 대면하는 경우 다른 마트계산원으로 교체를 요구할 수 있는 권리가 있다.
- 2 마트계산원은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 소속된 마트에 알려 마트계산원이 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- 3 마트는 업무의 일시적 중단이나 전환을 할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 마트계산원이 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- 4 마트는 현장에서 발생하는 문제에 대응하기 위하여 마트계산원에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
- 5 마트는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 마트계산원을 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하거나 휴일을 제공할 수 있다.
- 6 마트는 마트계산원이 문제행동 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 마트계산원의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- 7 마트는 문제행동 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 마트계산원에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 마트계산원의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

5) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

마트의 마트계산원에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제행동 고객의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 3> 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 ¹⁾
유형	1. 욕설, 폭언 ²⁾ 2. 성희롱 ³⁾ 3. 폭력 ⁴⁾ 4. 언론이나 인터넷 등 게재를 운운하면서 위협하는 경우 ⁵⁾	1. 사소한 말꼬투리를 잡는 경우 2. 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우 3. 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 4. 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우 5. 서비스 과정 중에 고객이 근로자를 오해하는 경우

※ 출처: 정혜선 등(2017). 「마트계산원」의 감정노동 매뉴얼.

¹⁾ 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

²⁾ 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)

³⁾ 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조

⁴⁾ 형법 제260조(폭행, 존속폭행), 형법 제257조(상해), 형법 제314조(업무방해)

⁵⁾ 형법 협박죄 적용 가능

나) 법률적으로 문제가 되는 유형

법률적으로 문제가 되는 유형은 욕설이나 폭언, 성희롱, 폭력, 위협, 언론이나 인터넷 등에 게재를 운운하면서 위협하는 경우, 허위신고, 시정무관 반복민원으로 구분된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 4>에 정리하였다.

<표 4> 법률적으로 문제되는 유형 분류

구분	유형 내용
욕설, 폭언	마트계산원에게 반말을 하며 하대하거나, 큰소리로 명예를 훼손하거나, 욕설을 하거나 난폭하게 말을 하는 경우
성희롱	마트계산원의 신체 접촉 및 마트계산원에게 성적 수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하거나, 명찰을 보고 친근감을 표시하며 사적인 만남을 유도하는 등 성희롱을 하는 경우
폭력	상품을 던지거나, 기물을 파손하며 위협하는 경우, 서비스 내용이 마음에 들지 않는다며 카드나 돈을 주며 바닥에 던지는 등의 폭력을 행사하는 경우
언론이나 인터넷 등에 게재를 운운하면서 위협하는 경우	마트계산원의 행동이나 서비스 제공에 문제가 있다고 언론이나 인터넷, SNS 등에 게시를 하겠다고 계속적으로 협박하여 다른 것을 요구하는 경우

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

법률적으로 문제가 되지 않는 유형은 사소한 말꼬투리를 잡는 경우, 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우, 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우로 구분이 된다.

<표 5> 법률적으로 문제되지 않는 유형 분류

구분	유형 내용
사소한 말꼬투리를 잡는 경우	마트계산원의 상담 및 서비스 제공과 관련된 말에 꼬투리를 잡으며 업무를 방해하는 경우
무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우	마트 이용이나 서비스에 불만을 제기하며 마트계산원이나 부서의 팀장, 지점장을 운운하며 면담을 요구하는 경우
규정에 어긋나는 요구를 하는 경우	마트의 규정이 있으나 이를 무시하며 부당한 요구를 하는 등 규정에 어긋난 것을 요구하는 경우
인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우	마트계산원과 기관 내 근로자를 무시하며 공개 사과를 요구하는 등 인격적으로 모독하는 태도
서비스 과정 중에 고객이 근로자를 오해하는 경우	서비스 제공 과정을 손가락질, 비웃음, 도난방지기가 울려 확인하는 과정에서 오해하는 경우

03 | 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

가) 문구 게시 장소 혹은 방법

- 고객만족센터, 고객용 엘리베이터, 무빙워크, 계산대, 화장실 등 고객이 잘 볼 수 있는 모든 공간에 포스터 부착
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시
- 홍보물에 고객응대근로자 보호 문구 삽입
- 고객응대 근로자 보호에 대한 안내 방송 오전, 오후에 실시
- 비대면 업무 음성 안내 실시

나) 음성 안내 내용(예시)

“안녕하십니까! 00마트입니다. 상담근로자 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 품질 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 감정노동자보호법시행에따라 담당직원과의 통화중폭언, 성희롱 등은 처벌받을 수 있습니다. 상호 존중하는 00마트를 만들고자 합니다. 상담사를 연결해드리겠습니다.”

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 마트는 고객과 접점하는 마트계산원에 대하여 고객과의 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 : 고객과 접점하는 마트계산원, 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 고객 접점 마트계산원과 동일 공간에서 근무하는 마트계산원
(예, 고객만족센터 근무자 등)

다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 정기 안전보건교육시간을 활용하여 교육한다.
- 마트계산원 교육 시 친절 교육보다 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 홍보용 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

라) 필수 포함 내용

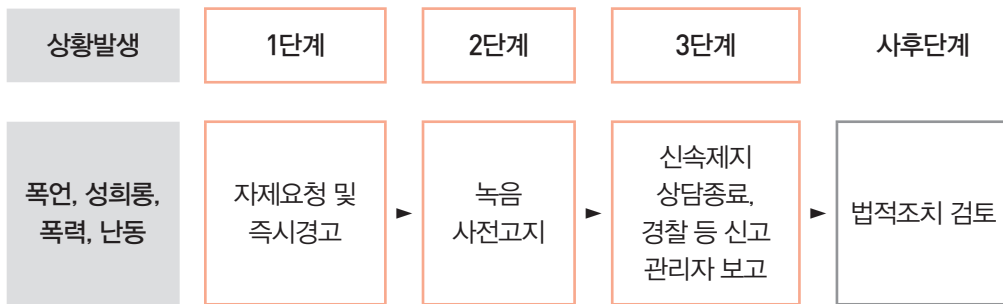
- 기관의 고객 접점부서 마트계산원의 업무 및 고객응대관리 규정(취업규칙, 단체협약 등)
- 고객 접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

04 | 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 고객의 폭언·폭력 등 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 마트계산원은 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.
- 고객과의 마찰이 커지기 전에 관리자가 적극 개입하여 고객을 진정시키도록 한다.

응대 예시문

고객님, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. 고객님의 말씀을 잘 듣고 도움 방법을 찾아보겠습니다. 고객님, 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기가 어렵습니다.

(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 녹음, 녹화(CCTV, 스마트폰 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다.

고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 목욕감과 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 행동일지, 업무 일지에 기록한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

고객님, 필요하시다면 관리자를 불러드리겠습니다.

제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 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 이동하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 발생 시 녹음 주의사항

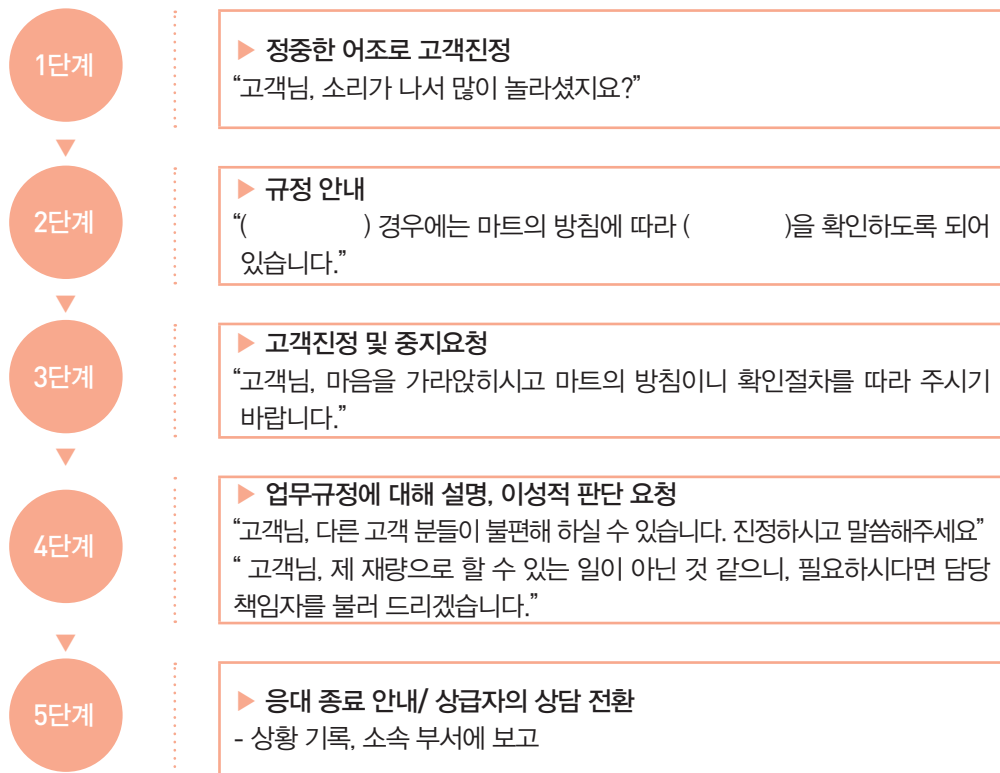
- 문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 하는 것이 필요하다.

- 사전고지가 없는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 멘트에 ‘본 대화내용은 녹음이 가능합니다.’ 라는 안내가 미리 제시되거나, 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

마트의 제도, 정책, 규정은 고객의 입장에서 불편을 제공하거나 불리한 사안으로 인식 되는 경우가 있으므로 경우에 따라서는 고객의 시각에 맞추어 충분히 설명하고 이해를 구할 필요가 있다.

고객의 문제해결에 목표를 두면 계산원이 스트레스만 받게 된다는 점을 고려하여 문제와 사람을 분리하여 그 해결점을 찾는 것이 좋다.



[그림 2] 오해의 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 문제행동 행위자 격리 및 해당 마트계산원 보호

본 마트는 고객접점 부서 마트계산원에게 고객의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 문제행동 행위자는 격리하고, 해당 마트계산원은 보호조치를 취하도록 한다.

나) 휴식시간 연장

본 마트는 고객접점 부서 마트계산원에게 고객의 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 해당 마트계산원의 건강장해 예방을 위하여 30분 이상의 휴식을 취하게 해야 한다.

또한 해당 사안을 고객응대위원회에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 마트계산원에 대해 건강장해 예방을 위한 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 마트계산원이 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

고객의 폭언, 폭행 등으로 인해 고객접점 부서 마트계산원에게 건강장해가 발생할 우려가 있는 경우 보건관리자는 심리상담사 등의 상담을 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 마트에서 고객의 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 마트계산원이 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 IV-6-6>와 같다. 피해 마트계산원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

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

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	<ul style="list-style-type: none"> - 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)
증거 내용	<ul style="list-style-type: none"> - 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

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

나) 피해 마트계산원 지원

피해 마트계산원이 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다. 고객의 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 근로자가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

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

라) 법적대응요령

문제 발생 시 경찰에 신고를 할 시에는 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다. 퇴거 조치에 대한 성립조건은 마트의 영업에 방해되는 행동 및 지점장이 판단하는 경우와 퇴거를 요구함에도 불구하고 고객이 이를 거부하는 순간 범죄가 성립된다.

<표 7> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	부서장이 신고여부 결정
경찰출동	부서장 또는 책임자가 당시 상황을 설명 -사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 마트계산원이 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

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

