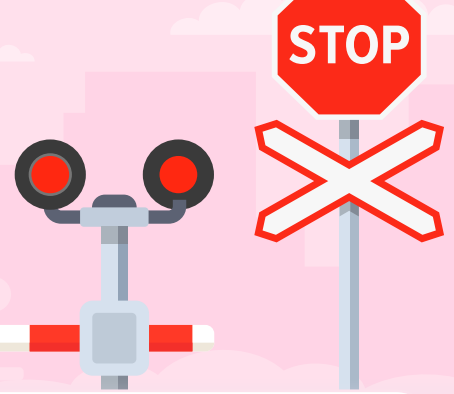


# 감정노동 등으로 인한 직무스트레스 관리



## 직무 스트레스

일을 함에 있어 업무에 필요한 사항과 자신의 능력이나 자원, 요구가 맞지 않아서 심한 압박감을 느낄 때 나타나는 신체적·정서적 반응

## 감정노동

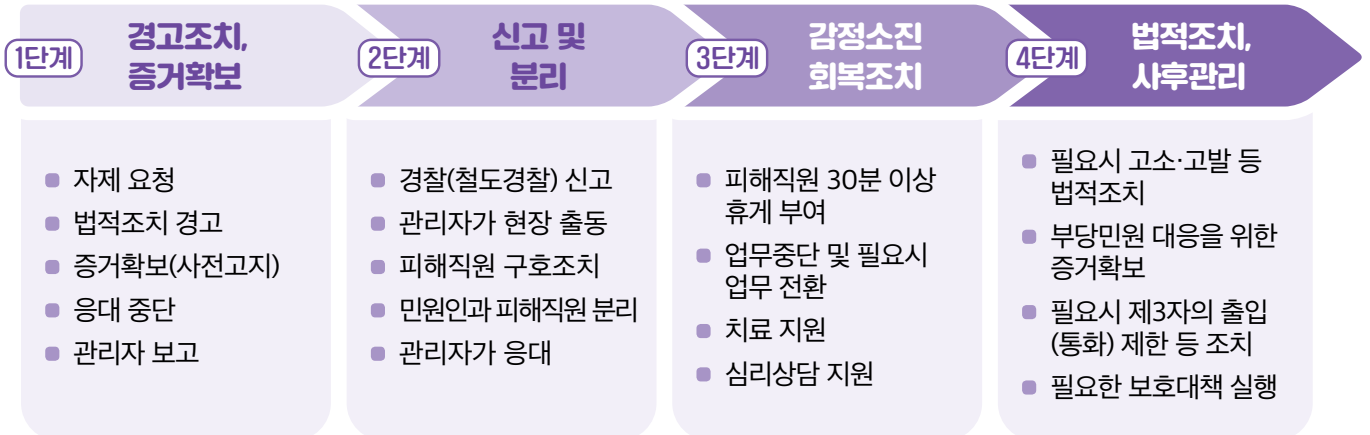
근로자 자신의 실제 감정과 무관하게, 사업장에서 요구하는 특정 감정과 표현을 고객에게 나타내도록 요구받는 노동형태

### ⚠ 직무 스트레스 노출 직군(고객 접점 직무)

구분1	구분2	업무	특징
역무원	역사 현장직원	승차권 발매 및 환불, 표 확인과 받기 업무, 역사 안내 및 시설관리, 열차 지연·운행장애 시 고객 응대 및 민원 처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 승객을 현장에서 즉각적으로 응대</li> <li>특히 열차 지연, 시설 문제 등 돌발상황 발생 시 악성 민원 노출 위험도 높음</li> </ul>
승무원	기관사 차장	열차 내 질서유지 및 안전관리, 승객 서비스 제공, 비상상황 시 대처	<ul style="list-style-type: none"> <li>승객의 불편이나 요구를 직접 처리해야 하며, 규정 준수와 친절한 서비스 제공 사이에서 감정적 조절 필요</li> <li>운행 중 사람을 치는 사상사고를 경험하는 경우 외상후 스트레스 장애 노출</li> </ul>
고객센터 상담원	철도 고객센터 상담원	전화 또는 온라인을 통한 예약문의, 불만사항 응대, 보상처리 안내 등 민원 처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객의 얼굴을 직접 보지 않지만 불만을 가진 고객의 폭언에 주로 노출</li> </ul>

※ 위 직군은 산업안전보건법 제41조에 따른 고객응대 근로자로 분류

### 감정노동자 보호 체계



## ☑ 재해사례

- 막차가 끊긴 후 역사를 찾아온 취객이 운행종료에 대한 불만으로 소리를 지르고 직원을 폭행
- 부정승차 고객 적발 등 고객 대응 업무를 수행하는 과정에서 폭언, 폭행 등으로 우울증 발생
- 승무원이 승객에게 스피커폰 대신 조용히 통화해달라고 요청하자 승객이 욕설과 폭행을 가함
- 기관사가 운행 중 사람을 치는 사상사고를 경험한 뒤 외상후 스트레스 장애를 겪음
- 기관사 1인 승무제 운영 및 잦은 고객 민원으로 인한 스트레스로 공항장애, 우울증 발생

## 🛡 예방 및 보호대책

### ① 사전 예방 조치

- **폭언 등 금지 고지**  
역사, 열차, 고객센터 등에 폭언·폭행 금지 및 위반 시 처벌받을 수 있다는 문구를 게시하거나 음성 안내
- **응대 매뉴얼 마련 및 교육**  
고객의 폭언·폭행 등 발생 시 대처 요령을 담은 고객응대 업무 매뉴얼 마련 및 직원 교육
- **안전시설 확보**  
비상벨, CCTV, 전화녹취기 등 안전한 근무환경 조성을 위한 시설 마련

### ② 사후 보호 조치

- **업무의 일시적 중단 또는 전환**  
피해 직원에 휴식시간 부여 및 필요 시, 다른 업무로 전환
- **치료 및 상담 지원**  
근로자의 심리상담 및 치료에 필요한 비용과 시간을 지원
- **법적 조치 지원**  
가해 고객에 대해 고소·고발 등의 법적 조치 필요 시, 증거자료(녹음, CCTV 등) 및 법률지원 제공

## ☑ 실제 운영사례

- 근로자의 업무중단권 등 고객과의 갈등 시 대처할 수 있는 재량권 부여
- 심리상담, 힐링프로그램 등 고객응대 근로자를 위한 스트레스 관리 프로그램 지원
- 인공지능(AI)을 활용하여 콜센터 상담 중 폭언을 실시간으로 감지하고 상담원에게 경고 알림을 주거나, 자동으로 상담을 종료하는 시스템 도입
- 근로자가 이용하기 편리한 곳에 심신 안정과 피로를 해소할 수 있는 전용 휴게공간 설치

### 관련 법률

- 「산업안전보건법」 제5조(사업주 등의 의무)  
- 근로자의 안전과 건강을 유지·증진하기 위해 필요한 조치 의무
- 「산업안전보건법」 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)  
- 고객의 폭언, 폭행 등으로 인한 근로자의 건강장해 예방조치 등
- 「산업재해보상보험법」 제37조(업무상의 재해의 인정 기준)제1항제2호다목  
- 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병
- 「남녀고용평등과 일·가정양립 지원에 관한 법률」 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)