

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

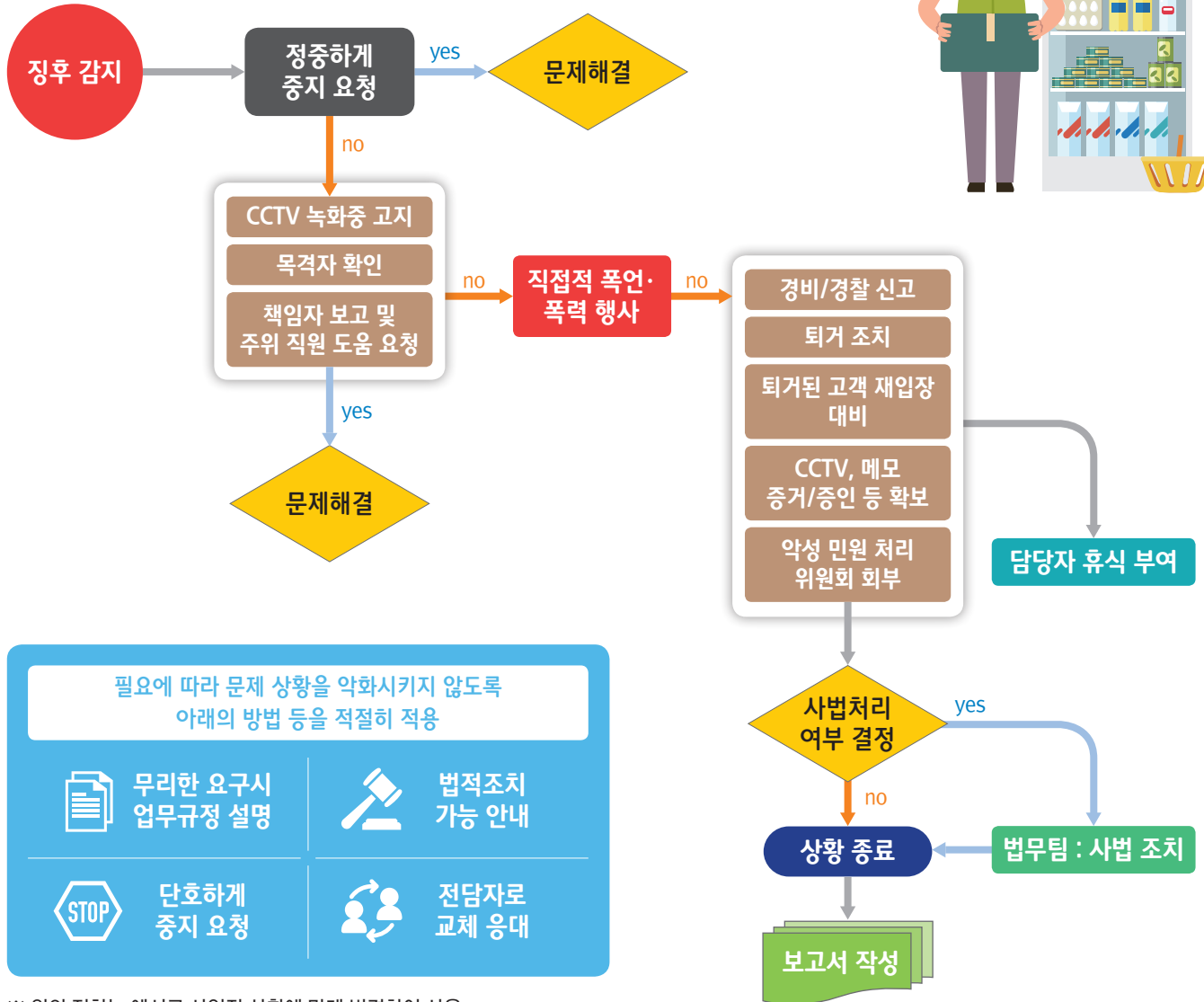
안전보건공단



감정노동자 보호
온라인 캠페인에
동참해 주세요!



판매직 등 대면업무 고객대응절차 예시



※ 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

