행복한 일터는 다정한 말과 배려에서 시작됩니다

사업주는 고객응대노동자의 건강장해예방을 위해 필요한 조치를 해야 합니다.

노동자는 고객 등 제3자의 폭언 등으로 건강장해가 발생(우려)한 경우 필요한 조치를 요구할 수 있습니다.

고객은 감정노동자를 어떻게 대해야 할까요?

- 반말, 욕설, 무리한 요구 자제하기
- 따뜻한 표현으로 감정노동자 존중하기
- 배려하는 마음으로 서로를 이해하기

사업주는 어떤 조치를 해야할까요?

01 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해를 예방해 주세요!

- 폭언 등 금지요청 문구게시 또는 음성안내
- 고객응대매뉴얼 마련 및 건강장해 예방교육 실시
- 직무스트레스 평가, 휴식시간 제공 등 사업장 규모·특성에 맞는 조치

02 고객 등 제3자의 폭언 등으로 건강장해가 발생할 우려가 있을때 이렇게 조치해 주세요!

- 업무의 일시적 중단·전환 및 휴게시간 연장
- 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 상담·치료 지원
- 고소·고발시 필요한 지원

03 노동자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안됩니다!

※ 감정노동자 보호 매뉴얼은 QR Code에서 확인 ▶

2025-산업보건실-1124

고용노동부

산업재해예방 안전보건공단

OPEN 공공누리 출처표시 상업용금지 변경금지 공공저작물 자유이용허락

특수형태근로종사자도 보호받아야 합니다!

골프장 캐디

- 고객응대업무 대응지침 제공
- 건강장해가 발생 또는 발생할 현저한 우려가 있는 경우
  - **업무**의 **일시적 중단** 또는 **전환**
  - 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 **휴게시간의 연장**
  - **치료** 및 **상담 지원**
  - 고소·고발 등에 필요한 조치

보험모집인, 학습·교구 방문강사, 대출모집인, 신용카드 회원 모집인, 방문판매원, 방문점검원, 가전제품수리원

- 고객응대업무 대응지침 제공
- 고객응대업무 대응지침 관련 교육

택배원, 늘찬배달원(퀵서비스기사), 대리운전기사, 화물차주

- 고객응대업무 대응지침 제공

폭언·폭행 등 상황 발생시 대응절차

폭언·폭행 등 상황 발생 → 정중하게 중지 요청

요청거부

- CCTV 녹화·녹음고지
- 법규 위반 안내
- 무리한 요구 시 업무 규정 설명
- 책임자 보고 및 주위 직원 도움 요청
- 경비 / 경찰 신고
- 고객 퇴거 조치 / 통화종료

→ 고객 퇴거 또는 상황 종료 후 →

- 담당자 일시적 업무 중단 및 휴식 부여
- 심리 상담 및 치료 지원
- 퇴거된 고객 재입장/전화 재수신 대비
- 고소·고발 시 녹음, CCTV 자료 제공 등 필요한 지원
- 전담조직 구성 등 동일 민원에 대한 재발방지 대책 수립

기관명	대상	신청방법
근로자건강센터 (트라우마센터)	건강관리 취약 50인 미만 사업장 노동자	1577-6497
	사건 피해자 및 목격자, 가족, 친구, 유족, 경찰,소방관 및 응급서비스직 종사자 등	1588-6497
근로복지넷 근로자지원프로그램(EAP)	300인 미만 중소기업 및 소속 노동자	080-080-5988
정신건강복지센터	전국 광역/기초 지자체 운영	1577-0199

근로자건강센터