감사합니다

행복한 일터는 다정한 말과 배려에서 시작됩니다!

최고에요

힘내세요

오늘도 내일도 응원할게요!

사업주는
고객응대노동자의 건강장해예방을 위해 필요한 조치를 해야 합니다.

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



사업주는 어떤 조치를 해야할까요?

01 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해를 예방해 주세요!



- 폭언 등 금지요청 문구게시 또는 음성안내
- 고객응대매뉴얼 마련 및 건강장해 예방교육 실시
- 산업안전보건위원회(노사협의체) 의결·결정, 안전보건 관리규정 등에 따른 건강장해 예방조치

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 ▶

2026-산업보건실-812

고용노동부

산업재해예방 안전보건공단

OPEN 출처표시 상업용금지 변경금지 공공누리 공공저작물 자유이용허락

고객응대근로자 건강장해 예방조치는 다음과 같습니다.



사전 고지

- 상담연결음 등에 폭언·폭행 금지 음성 안내
- 폭언·폭행 등 금지를 요청하는 문구를 눈에 잘 띄는 곳에 게시

※ 안전보건공단 홈페이지(www.kosha.or.kr)에서 “전화연결음”으로 검색하면 음성파일(예시)를 내려받을 수 있습니다.



매뉴얼 필수 포함사항

- 사업장에서 노사가 함께 결정한 건강장해 예방조치 내용·결과
- 고객응대업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대응지침
- 폭언·폭행 등 발생 후 건강 회복을 위한 휴식 제공, 상담·치료 지원 등 사후조치 절차
- 근로자 불이익 금지 및 보호 원칙



예방교육 실시

- 대상: 전 고객응대 근로자 및 관련 업무 종사자
- 내용: 고객응대업무 매뉴얼의 내용과 활용 방법(폭력예방 및 대처 포함 필수)
- 방법: 안전보건교육시간 활용

※ 안전보건공단 홈페이지(www.kosha.or.kr)에서 ‘감정노동종사자 건강보호 가이드’를 참고할 수 있습니다.

폭언·폭행 등 상황 발생시 대응절차

폭언·폭행 등 상황 발생 → 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
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