

m



a



2019
고객응대근로자 건강보호
업종별 매뉴얼

n



골프 경기
보조원(캐디)

a



u




고용노동부

산업재해예방
안전보건공단



l



본 매뉴얼은 컨트리클럽 내 경기보조원의 고객응대 업무로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 만든 표준 매뉴얼입니다. 사업주는 해당 컨트리클럽의 특성을 반영하여 보완·변경하여 사용하실 수 있습니다.



목 차

- 01. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항 | 4
- 02. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치 | 8
- 03. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치 | 11

01 | 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항

1) 경영방침

본 컨트리클럽은 고객에게 만족하고 신뢰할 수 있는 서비스 제공과 모든 경기보조원의 건강과 행복이 함께 할 수 있는 클럽을 만들 수 있도록 최선을 다한다. 고객응대 접점 부서 경기보조원의 인격과 감정을 존중하고 건강과 안전을 우선시하며 고객응대 업무로 인한 감정노동으로 직무스트레스가 발생하지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

- 1 고객은 어떠한 이유로도 경기보조원에게 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- 2 고객으로 부터 경기보조원과 관련한 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 노력한다.
- 3 사고예방을 위하여 의도적으로 경기진행을 지연시키거나 도박성 내기 골프를 하는 고객의 경우 이용을 거절 할 수 있다.

2) 고충처리위원회

고객응대근로자의 건강보호를 위하여 고충처리위원회를 설치·운영하며 다음 사항에 대하여는 사안이 발생될 때 고충처리위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 문서로 보관한다.

- 1 고충처리위원회의 업무는 다음과 같다.
 - 경기보조원 건강보호를 위한 예산집행 및 지원
 - 경기보조원의 인사상담 및 고충 심사
 - 경기보조원 건강보호 매뉴얼 검토 등
- 2 고충처리위원회의 위원은 관리자, 경기팀, 경기보조원 대표 1인을 포함하도록 한다.

3) 고객응대근로자 권리보장 선언

- ❶ 경기보조원은 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 통제하거나 경기를 중단할 수 있는 권리가 있다.
- ❷ 경기보조원은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 관리자에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ❸ 업무의 일시적 중단 기준이나 상황을 제시하여 경기보조원이 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- ❹ 경기보조원이 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 경기보조원의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- ❺ 경기보조원의 문제유발 고객에 대한 조치를 취할 경우 개인정보를 보장하며, 경기보조원에게 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.
- ❻ 문제유발 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 경기보조원에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다.

4) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

경기보조원에 대해 감정노동 문제를 야기하는 문제유발 고객의 유형을 분류하면 법률적으로 문제가 되는 유형과 문제가 되지 않는 유형으로 구분할 수 있다.

<표 1> 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. 성희롱 ²⁾ 2. 욕설, 폭언 ³⁾ 3. 폭력 ⁴⁾ 4. 도박성 내기 ⁵⁾	1. 경기보조원 눈앞에서 소변을 보거나6), 클럽을 던지는 등의 비신사적 행위 2. 과도한 음주, 안전 규제 행위 등을 지키기 않는 행위 3. 경기결과를 바꾸어 달라고 하는 등의 무리한 요구

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⁾ 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제14조

³⁾ 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)

⁴⁾ 형법 제260조(폭행, 존속폭행)

⁵⁾ 형법 제246조(도박, 상습도박)

⁶⁾ 경범죄 처벌법 시행령 별표(법 제3조제1항제12호(노상방뇨 등))

나) 법률적으로 문제가 되는 유형

법률적으로 문제가 되는 유형은 성희롱, 욕설이나 폭언, 도박성 내기 포함으로 구분이 된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 2>에 정리하였다.

<표 2> 법률적으로 문제되는 유형 예시

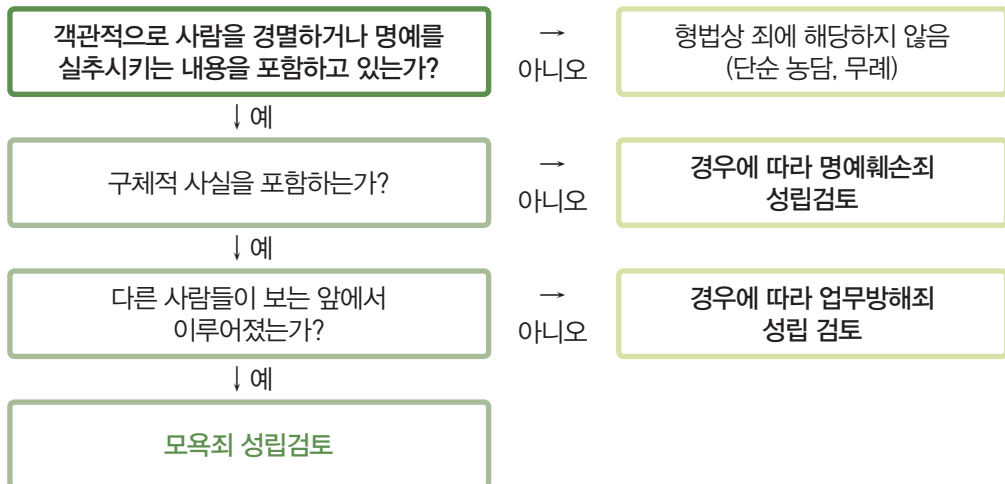
구분	유형 내용
성희롱	스마트폰을 이용하여 경기보조원이 수치심을 느낄 수 있는 신체 부위를 촬영하는 경우
욕설, 폭언	뒷 팀의 불이 날아오자 경기보조원에게 욕설을 계속하며 무릎을 꿇려 사과하게 한 경우
폭력	주차장에서 고객이 차에 골프백을 실어주지 않는다고 얼굴 부위 등에 폭행을 한 경우
도박성 내기	상습적으로 도박성 내기 골프를 치는 경우

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

법률적으로 문제가 되지 않지만 경기보조원에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 업무처리에 대한 불만제기, 비매너 유형, 규정에 어긋나는 요구, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우로 구분된다.

<표 3> 법률적으로 문제되지 않는 고객유형 분류

구분	유형 내용
업무처리에 대한 불만제기	- 라이를 잘 못 봐주어 타수를 줄이지 못했다고 불만을 제기하는 경우 - 워터헤저드에 공을 떨어뜨린 후, 경기보조원에게 로스트볼을 갖고 다니지 않는다고 불만을 제기하는 경우
비매너 유형	- 연습스윙을 여러번 하며 경기진행을 더디게 하는 경우 - 내기에 정신팔려 경기진행에 무심한 경우 - 공이 잘 안맞는다고 소리지르고 골프채를 내던지는 경우
규정에 어긋나는 요구	- 스코어 카드 기록을 정정해달라고 요구하는 경우
인격적으로 무시하는 태도	- 클럽을 경기보조원 앞에 비신사적으로 던지는 행위 - 반말에 상소리 하는 경우



[그림 1] 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

02 | 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

가) 문구게시 장소

본 컨트리클럽은 매너 있는 골프문화를 위해 경기보조원 향한 고객의 폭언·폭력 등을 예방하기 위해 고객이 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 고객이 잘 볼 수 있는 클럽하우스, 락커룸, 카트에 부착하는 등 클럽 내 캠페인을 전개한다. 경기 중에는 스마트스코어에 문구를 넣어 고객이 볼 수 있도록 한다.

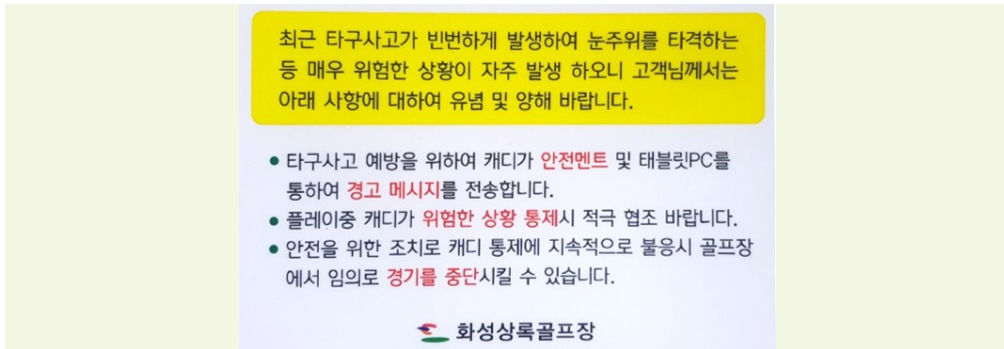
나) 문구게시 내용



[그림 2] 컨트리클럽 굿매너 캠페인



[그림 3] 고용노동부 폭언·폭행 예방 포스터



[그림 4] 안전예방을 위한 교육안

다) 음성 안내 내용(예시)

골프 예약 시 전화 등으로 응대하는 경우 이를 음성으로 안내한다.

■ 산업안전보건법 제26조의2 안내

“2018년 10월 18일부터 산업안전보건법에 고객응대근로자 보호조치가 시행되었습니다. 고객응대근로자에게 폭언·폭행 등을 하지 말아주시시오.”

■ 성희롱·욕설·폭언 예방을 위한 안내

“원활한 경기운영을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중하는 00컨트리클럽을 만들고자 합니다.”

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 컨트리클럽은 고객접점 부서의 경기보조원에 대하여 매뉴얼의 내용 및 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법, 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

가) 교육시간

교육시간은 산업안전보건법 제77조 제2항, 산업안전보건법 시행규칙 제99조에 따른 교육시간 등을 이용하여 교육한다.

* 2020. 1. 16.부터 시행되는 산업안전보건법에서는 특수형태근로종사자에게 대해 안전조치 및 보건조치를 하여야 하는 항목이 추가되었으며, 2항에는 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다고 하였다.

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 경기보조원, 경기보조원 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 고객접점 부서에서 근무하는 직원 등

다) 교육 계획 수립 및 실시

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

라) 필수 포함 내용

- 경기보조원의 업무 및 고객응대업무 매뉴얼 내용(취업규칙, 단체협약 등)
- 고객접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진

마) 경기보조원을 위한 힐링프로그램

- 00컨트리클럽에서는 경기보조원의 건강을 위하여 한 달에 한 번 힐링프로그램을 개최하였다.
- 지역사회 내에 서울특별시, 경기도, 광주광역시, 대전광역시, 부산광역시, 전라북도, 경상남도 창원시의 경우 감정노동자 보호조례를 시행하고 있어, 지역사회에서 감정노동자를 위한 여러 프로그램을 개최하고 있는 경우가 종종 있다.

상반기 문화행사 연극관람 공지

- ☐ 제 목 : 오백에 삼십 (코미디 서스펜스)
 - ☐ 일 시 : 05. 26(목) 20:00 ~ 21:40
 - ☐ 장 소 : KBS수원 아트홀
 - ☐ 이동방법 : 개별적으로 이동
 - ☐ 관람비용 : 무료(회사에서 부담)
 - ☐ 신청접수마감일 : 05. 22(일)까지 (사전예약 필수)
 - 이후 추가 접수 불가
 - ☐ 기타 문의사항 : 기획담당 [redacted]
 - ☐ 공연 종료 후 수원 or 동탄에서 다과회 있을 예정입니다. 장소는 당일 날 공지하겠습니다.
- ※ 가급적 19:40분까지 도착해 주시고 주차요금이 있으니 가급적 카풀 이용 (주차요금 개별부담)**
- 공연 종료 후 배우들과 단체사진 촬영 있으니 전원 참석해주시기 바랍니다.

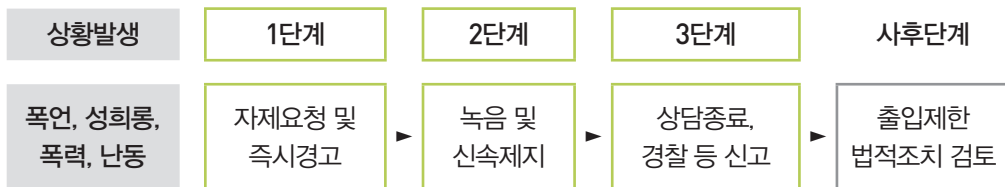
[그림 5] 컨트리클럽 내 힐링프로그램

03 | 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 법률적으로 문제가 되는 행위 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 경기보조원은 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

- 성희롱, 폭언을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 경기운영에 방해가 됨을 알린다.

응대 예시문

고객님, 이러한 말이나 행동은 경기운영에 방해가 됩니다. 자제해 주시기 부탁드립니다.
계속해서 성희롱과 폭언을 하시면 제가 경기 운영을 도와드리기가 어렵습니다.

(2) 단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰, 블랙박스, CCTV 등)로 대화 내용을 녹음을 한다.

고객과의 마찰이 커지기 전에 경기과에서 적극 개입하도록 한다.

응대 예시문

지금부터 녹음, 녹화(CCTV, 스마트폰 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다. 고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제311조 모욕죄, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

(3) 단계: 경기 운영종료, 경기과 개입, 경찰 등 신고

- 폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 경기과에서 개입하여 경기 보조원을 교체하고, 해당 경기보조원은 즉시 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 필요시, 경찰 등에 신고한다.

응대 예시문

고객님, 경기과를 불러드리겠습니다.

제가 더 이상 경기 운영을 도와드릴 수가 없습니다. 경기과와 문제를 해결하시기 바랍니다.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

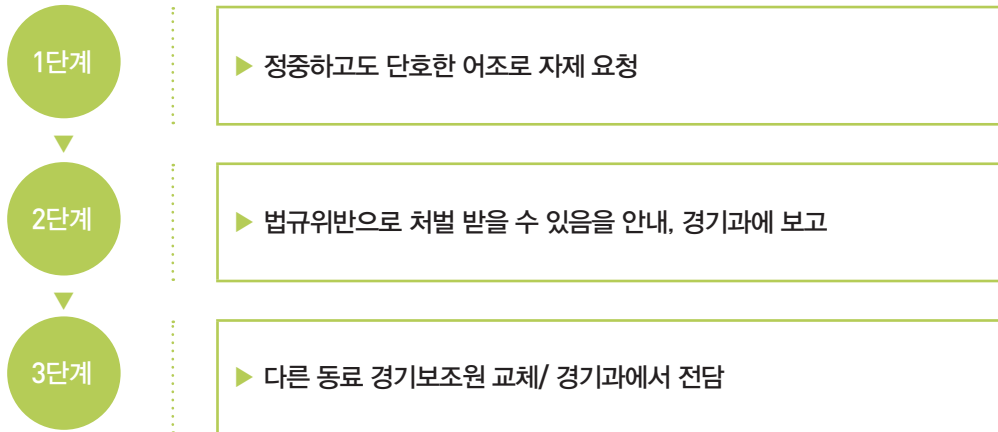
- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 휴대폰으로 영상 촬영할 때는 고객의 얼굴이 찍히지 않도록 촬영하되 정확한 음성 녹음을 위해 최대한 밀착하여 촬영한다.
- 성희롱·폭언을 당한 경우에는 경기과를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 이동하고, 경기과를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다. 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

※ 문제 상황 녹음 시 주의사항

- 문제 상황 시 대화를 녹음을 할 때는 당사자가 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음 또는 녹화를 하는 것이 필요하다.
- 사전고지가 없는 경우 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 멘트에 '본 대화내용은 녹음이 가능합니다.' 라는 안내가 미리 제시되는 경우가 필요하다.
- 동영상은 초상권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍는 것이 필요하다.

나) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 담당하는 것에 대해 관련 규정에 따라 처리하도록 안내한다.



[그림 6] 법률적으로 문제되지 않는 유형 대응절차

2) 휴게시간의 연장

(1) 해당 경기 보조원의 보호격리

경기보조원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취하며, 해당 경기보조원이 원하는 경우 고객과 대질하지 않도록 한다.

(2) 휴식시간 연장

경기보조원이 고객으로부터 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 해당 경기보조원의 건강장해 예방을 위하여 이후 경기 운영에 대한 진행 여부는 해당 캐디에게 자율권을 부여한다. 또한 해당 사안을 ‘고충처리위원회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

- 고객의 폭언, 폭행 등을 경험한 경기보조원이 휴식을 취하는 경우 휴게시설은 폭행이 일어난 장소, 해당 고객과 분리된 장소이어야 한다.
- 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기를 조성해야 한다.

3) 건강장애 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 경기보조원에게 건강장애가 발생할 우려가 있는 경우 심리상담 등을 받을 수 있도록 지원한다.

해당 경기보조원이 요청할 경우, 근로자 건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 컨트리클럽에서 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 경기보조원이 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 4>와 같다. 피해 경기보조원이 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 4> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악
증거 내용	- 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 경기 보조원 지원

피해 경기 보조원이 업무상 재해에 대한 요양급여를 신청하고자 하는 경우에는 관련 자료 제공 등, 필요한 지원을 하도록 한다.

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 경기 보조원가 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

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

라) 법적대응요령

법에 위배되는 행위를 시도한 고객에게 퇴장조치를 할 수 있다. 영업에 방해되는 행동으로 클럽에서 퇴장을 요구함에도 불구하고 고객이 이를 거부하면 경찰에 신고 할 수 있으며 해당 고객은 일정기간 또는 영구적으로 입장을 제한할 수 있다. 문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 경우, 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다.

<표 5> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 경기보조원 혹은 경기과 직원이 경찰에 신고
경찰출동	해당 경기보조원 혹은 경기과 직원이 당시 상황을 설명 - 6하 원칙에 의거하여 구체적으로 진술
경찰서 동행	상황 설명한 경기보조원이 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