





---

## 인사말

### 환경노동위원회 정의당 이은주 의원



---

국회 환경노동위원회 정의당 이은주 의원입니다.

감정노동자 보호 법률 입법 5년을 맞아, 오늘 저와 감정노동전국네트워크 그리고 민주노총이 함께 주최하는 토론회에 참석해 주신 여러분께 감사의 말씀을 드립니다.

아시다시피 5년 전 고객갑질방지법 등의 이름으로 알려진 이 법이 시행됨에 따라 고객을 직접 간접적으로 응대하는 현장에 일정한 변화가 있었던 것이 사실입니다. 고객응대노동자 보호조치의 일환으로 안내문이 매장에 비치되기도 하고, 전화에서는 안내음성이 나기도 했습니다. 고객응대노동자를 동등한 인격을 지닌 동료시민으로 봐야 한다는 사회적 인식 개선도 조금씩 이뤄지는 것도 확인할 수 있습니다.

하지만 입법 5년을 맞아 확인된 공공기관의 감정노동자 보호실태는 한마디로 대단히 미흡하다고 밖에 할 수 없습니다. 매뉴얼과 담당자, 고충처리기관 등 제도를 운영하는 기관은 1/3, 감정노동에 대한 건강 프로그램 운영하는 기관도 1/3, 법이 정한 감정노동자 보호조치 안내문 게시는 1/3, 안내방송 실시는 1/5에 불과했습니다.

대단히 우려스러운 점은 노동자를 괴롭힌 가해자와 노동자를 분리하는 조치를 취하는 기관

---

은 절반도 되지 않는다는 점입니다. 이는 법제도가 실효성이 공공부문에서조차 담보되지 못하고 있음을 뜻하기에 문제가 심각하다고 할 것입니다.

공공부문은 마땅히 모범적 사용자가 되어야 하며, 건강한 노동환경을 만드는 데 있어 가장 앞장서야 합니다. 또한 늘어나는 복지 수요와 각종 사회서비스의 확대로, 공공부문에서 고객응대노동자는 앞으로도 계속 늘어날 수 밖에 없는 것이 현실입니다.

가장 일선에서 공공서비스의 전달자 역할을 하는 노동자들이 갑질과 건강상의 위험에 노출되어 있다면, 공공서비스가 좋아지기 어렵습니다. 이번 실태조사 결과를 계기로, 법령을 담당하는 고용노동부와 공공기관 운영을 총괄하는 기재부가 각각의 역할을 제고해야 할 것입니다. 특히 제도 이행의 실효성을 위해 향후 정부 차원에서 공공기관 현황 파악과 정기적인 이행점검 및 시정 조치를 해야 할 것입니다.

오늘 발제를 맡아주신 김종진 유니온센터 이사장님을 포함해 토론에 나서주신 여러분들께 감사드리며, 앞으로 저와 정의당은 모든 일하는 시민이 존엄한 일터를 만드는 데 최선을 다할 것을 약속드립니다. 감사합니다.

---

## 인사말

### 민주노총 위원장 양경수



---

안녕하십니까. 민주노총 위원장 양경수입니다.

우선, 토론회 개최에 함께해주신 감정노동전국네트워크와 이은주 의원님께 감사의 인사를 드립니다. 그리고 좌장과 발제 토론을 맡아주신 분들께도 진심으로 감사드립니다.

“고객은 왕이다.” 라는 인식에 짓눌린 감정노동을 알려내고, 고객의 폭언과 폭행 등으로부터 감정노동자를 보호하기 위한 ‘감정노동자보호법’이 시행된 지 5년이 되었습니다. 산업안전보건법에 감정노동자 보호 조항을 만들기까지, 아파트와 백화점에서의 갑질 사건과, 콜센터 실습생의 죽음을 비롯한 수많은 피해가 있었습니다. 더 이상 거스를 수 없는 사회적 요구로 만들어진 법이었습니다. 하지만, 매년 현장과의 괴리가 문제시되며 법의 실효성에 대한 질문을 받고 있습니다.

감정노동자보호법 시행 1년이 된 때에 네트워크에서는 감정노동자 2,765명을 대상으로 실태조사를 진행했습니다. 절반이 넘는 노동자들이 심리적 지지가 필요한 위험집단으로 나타났고, 사업장 대부분에서 법이 지켜지지 않고 있음이 드러났습니다. 해를 거듭하면서 콜센터, 유통업, 방문노동을 비롯한 공공부문과 민간 부분 등 많은 영역에서 실태조사와 연구가 진행되었습니다. 여전히 폭언 폭행은 만연하고, 사업주의 조치와 대처는 미흡하고 부재했습니

---

다. 시행 5년이 된 지금도 변한 게 없다며 현장의 실태들이 폭로되고, 현장 개선의 요구가 지속적으로 제기되고 있습니다.

“사람입니다, 고객님.” 아직도, 노동자들은 노동자도 ‘사람’임을 사회에 말하고 있습니다. 법이 제정되었음에도, 안착이 되고도 남을 기간을 거쳤음에도 현장의 변화는 느리기만 합니다. 일부 현장에서는 고객응대근로자 보호 조치에 대한 전화 안내멘트가 나오고, 고객응대 업무 매뉴얼들이 만들어지고 있습니다. 건강장해가 발생할 위험이 있을 때, 사업주에게 업무의 중단이나 조치를 요구할 수 있는 변화는 느리지만 우리의 손으로 일궈낸 결과일 것입니다.

이제 규칙을 제대로 이행하고 있는지 점검하며 업무를 중단할 권리, 분리될 권리, 휴식할 권리 등 제대로 된 보호조치가 작동할 수 있도록 법의 실효성을 높여내고 법이 포괄하지 못하는 부분까지 개정하는 투쟁이 필요한 때입니다. 오늘 토론회에서는 중앙행정의 공공기관을 중심으로 제도를 점검하고 토론을 진행합니다. 최근 민원에 시달리던 공무원이 심적 부담에 사망한 안타까운 일들이 있었습니다. 국가공무원을 비롯한 지방정부, 특히 산하기관에 있는 민간위탁 간접고용 노동자들은 민간영역과 다르지 않은 고충을 겪고 있습니다.

오늘 현장의 증언과 제도 진단을 통해 구체적 개선의 실마리를 찾아 나아갔으면 합니다. 이후에 각 분야에서 진행되는 감정노동 관련 연구와 실태조사에서 변화들이 포착되고, 현장 한 곳 한 곳에 법이 닿을 수 있도록 민주노총도 함께 투쟁하겠습니다. 오늘 토론회 자리를 만들어주신 감정노동전국네트워크에 다시 한번 감사드립니다.

한인임 (감정노동전국네트워크 공동운영위원장, 정책연구소 이음 이사)

## 공공기관은 '낙수효과' 기대를 저버리고 있다



---

감정노동전국네트워크 공동운영위원장 한인임입니다. 반갑습니다.

2018년부터 감정노동자 보호규제가 작동하고 있고 입법을 하는데 함께 했던 감정노동전국네트워크는 입법 이후 현장에서 개선이 제대로 이루어지고 있는지를 모니터링 해 왔습니다. 입법 6년 차인 최근까지 약 100곳의 지방정부에서는 조례를 제정하여 감정노동자 보호활동을 하고 있는 긍정적인 변화가 눈에 띕니다.

더디지만 꾸준히 변화하는 현장도 보이고 있어 다행이라고 판단됩니다. 그리고 금번 공공부문에 대한 감정노동자 보호조치 수준을 평가했습니다. 그런데 놀라운 결과가 나타나 충격을 받았습니다.

공공기관에서 감정노동 제도와 절차를 운영하는 곳은 1/3수준, 고충처리위원회 도움 제공 여부는 1/2 미만, 각 기관에서 전담부서 혹은 전담자 지정도 1/2 미만, 매뉴얼 운영 또한 1/2 미만으로 나타난 것입니다. 공공기관의 절반이 제대로 된 감정노동자 보호조치를 하고 있지 않은 것으로 나타났습니다.

공공기관은 '모범사용자'로 기능해야 합니다. 국가기관이 법을 지키지 않는다는 것은 있을 수

---

없는 일이기 때문입니다. 뿐만 아니라 법을 넘어선 더 나은 활동을 수행해야 합니다. 그래야 소위 경제학에서 얘기하는 '낙수효과'를 기대할 수 있습니다. 정부기관인 공공기관이 올바른 일을 하면 민간이 쫓아갈 수 있습니다. 공공기관은 민간기업의 거울이며 견인차 역할을 해야 합니다. 이런 차원에서 공공기관은 더 열심히 감정노동자 보호에 나서야 합니다. 그런데 오히려 민간은 지키고 있는데 공공이 안 지키는 상황이 아닐까요? 어불성설인 상황인 것입니다.

발전소는 전기를 만드는 곳이기 때문에 제조업과 같이 감정노동자가 없다고 생각할 수 있습니다. 그러나 외부에서 걸려 오는 전화를 받는 노동자는 있을 겁니다. 현장을 보러 오는 방문객을 맞는 노동자도 있을 겁니다. 지하철에서 엘리베이터나 에스컬레이터를 고치는 노동자도 승객으로부터 욕을 먹습니다. 잘 안 고쳐서 계속 고장 나는 거라고 노동자에게 욕을 지릅니다. 너희들 때문에 내가 계단을 올라가야 한다고 화를 냅니다. 감정노동자 아닌가요?

오늘의 토론회를 통해 공공기관의 총체적 성찰이 이루어지길 기대합니다. 고맙습니다.

감정노동보호 법률 시행 5년  
제도적 이행 점검 토론회

감정노동자 보호 법률 시행 이후,

# 공공기관은 무엇을 하고 있나?

2023년 6월 16일(금) 15시~17시  
국회도서관 소회의실

## 프로그램

[사회] 이성종 감정노동전국네트워크 공동운영위원장

[좌장] 신희주 가톨릭대학교 사회학과 교수

## [주제발표]

**공공기관 감정노동 제도와 정책 이행의 지체**

김종진 일하는시민연구소 소장 감정노동전국네트워크 공동운영위원장

## [사례발표]

**1. 환자, 보호자 등으로부터 보호받지 못하는 보건의료 현장 사례**

한성일 전국보건의료산업노동조합 국립암센터지부장

**2. 일상이 악몽과도 같은 카지노 사업장 현장 사례**

방성민 공공운수 강원랜드노조 대의원

**3. 민원인으로부터 보호받지 못하는 공무원 현장 사례**

김희경 공무원노조 인천본부 부평구지부장

## [패널토론]

권혜원 동덕여자대학교 경영학과 교수

최명선 민주노총 노동안전보건실장

권구형 고용노동부 산업안전보건본부 직업건강증진팀장

주최·주관



국회의원 이은주

감정노동전국네트워크



민주노총



# 공공기관 감정노동 제도와 정책 이행의 지체

## - 공공기관 법률 이행 비교 검토: 2019, 2022 -

김종진 (일하는시민연구소 소장·감정노동전국네트워크 공동운영위원장)

---

### I. 머리말 - 정부 역할과 법령 준수?

#### 1. 감정노동 법률 시행과 상황

- 우리 사회에서 민간부문과 공공부문 모든 조직에서는 이윤과 이미지 등을 고려한 경영전략과 운영의 한편으로 ‘고객 및 이용자 대상 서비스’가 강조되면서, 해당 조직의 노동자들을 대상으로 한 친절·서비스교육과 평가제도(CS, 모니터링, 인사고과)가 강화되면서 감정노동 문제가 사회적 이슈가 되었음<sup>1)</sup>.
- 공공기관에서는 고객만족도 및 사회적 가치에의 기여를 통한 국민소통의 활성화 등을 위해 관련 지표를 경영평가 반영하고 있음. 고객만족도 등과 관련해서는 결과를 성과평가에 적용과 경영 방침 등의 관행은 제도의 본래의 목적과 관계없이 해당 조직의 노동자들에 불필요한 친절이나 과도한 응대를 강요하고 있음.

---

1) 미스터리 쇼퍼의 경우 본래 목적은 조직의 업무 효율성, 친절도, 직원 서비스, 상품 지식 등에 대한 평가 및 고객만족도를 파악하는 것이나, 미스터리 쇼퍼의 과도한 평가는 조직의 보이지 않는 노동통제와 관리 수단으로 악용되어 노동자들에 심각한 스트레스와 감정노동을 유발할 수 있는 점이 문제가 됨.

---

<b>산업안전보건법 제41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)</b>	<b>시행령 제41조 (제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)</b>	<b>시행규칙 제41조 (고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)</b>
<p>① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제 2 조 제 1 항 제 1 호 에 따 른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언 등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. &lt;개정 2021. 4. 13.&gt;</p> <p>② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. &lt;개정 2021. 4. 13.&gt;</p> <p>③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다. &lt;개정 2021. 4. 13.&gt;</p>	<p>법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다. &lt;개정 2021. 10. 14.&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 업무의 일시적 중단 또는 전환</li> <li>2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장</li> <li>3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원</li> <li>4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원</li> </ol>	<p>사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내</li> <li>2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처 방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련</li> <li>3. 제 2 호 에 따 른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시</li> <li>4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치</li> </ol>

주 : 법제처 종합법령정보센터 홈페이지 산업법 법률 조항 재구성(접속일 : 2023.6.5.)

○ 이와 같은 상황에서 지난 2018년 감정노동 관련 법률(산안법 41조)과 시행령·시행규칙이 만들어졌음. 그런데 민간과 달리 공공부문은 모범 사용자 역할뿐만 아니라 국가 정책을 선

도적으로 추진하고 이를 민간에 확산시켜야 하는 사회적 책무가 있음. 그렇다면 법률 시행 5년의 시점에서 볼 때, 공공기관은 어떻게 해당 법률을 이행하고 있는지에 대한 논의가 필요한 상황임.

## 2. 공공기관 조사대상 및 내용

- 이 조사는 정부 산하 중앙 공공기관(시장형 공기업, 준시장형 공기업, 기금관리형 준정부기관, 위탁집행형 준정부기관, 기타공공기관) 전체를 대상으로 추진한 조사임<sup>2)</sup>. 공공기관 운영에 관한 법률 제5조에 따르면 공공기관은 크게 공기업, 준정부기관, 기타공공기관으로 분류되며, 보다 세부적으로 공기업은 시장형 공기업과 준시장형 공기업, 준정부기관은 기금관리형 준정부기관과 위탁집행형 준정부기관으로 분류됨.
- 이 조사는 감정노동 법률 시행(2018.10) 이후 제도 이행의 비교 검토를 위해 법률 시행 1년(2019년)과 4년(2022년) 사이의 이행 추이와 변화 현상을 포착하기 위해 진행되었음. 2019년 조사는 당시 지정된 총 339개 공공기관을 대상으로(국회 기재위 강병원 의원실 협조), 2022년 조사는 343개 공공기관을 대상(국회 환노위 이은주 의원실 협조)으로 진행된 원자료를 분석한 것임.

<b>정부(중앙)공공기관 분류 구분</b>
가. 시장형 공기업 : 자산규모가 2조원 이상이고, 총 수입액 중 자체 수입액이 85% 이상인 공기업(한국전력공사, 한국가스공사 등).
나. 준시장형 공기업 : 시장형 공기업이 아닌 공기업(한국조폐공사, 한국방송광고진흥공사 등).
다. 기금관리형 준정부기관 : 국가재정법에 따라 기금을 관리하거나, 기금의 관리를 위탁받은 준정부기관(국민체육진흥공단, 국민연금관리공단 등).
라. 위탁집행형 준정부기관 : 기금관리형 준정부기관이 아닌 준정부기관(한국국제협력단, 한국장학재단 등).
마. 기타공공기관 : 공기업, 준정부기관이 아닌 공공기관.

2) '공공기관'이란 정부의 투자·출자 또는 정부의 재정지원 등으로 설립·운영되는 기관으로서 일정 요건에 해당하여 기획재정부장관이 매년 지정한 기관을 의미함(공공기관의 운영에 관한 법률 제4조).

○ 조사 내용은 산업안전보건법(제41조)과 시행령 및 시행규칙의 고객응대, 제3자 대상 감정노동자 관련 사항을 참고했음. 법령의 주요 내용을 8개 영역별(①제도 및 절차, ②조직운영, ③매뉴얼, ④교육·운영 예산, ⑤고지, ⑥노동환경, ⑦휴식시간 및 휴게공간, ⑧계획 및 평가)로 구분하여 중앙공공기관의 감정노동자(고객응대근로자) 보호 제도 운영 현황을 조사했음.

- 조사 방식은 공공기관 내 산업안전 및 감정노동 담당 부서(담당자)에서 해당 조사 자료(엑셀, 체크리스트)에 직접 입력하는 방식으로 진행되었음. 실태조사 원자료의 각 조사 시기는 2019년(10월 9일~30일, 339개 기관 중 181개 기관 응답)과 2022년(9월 10일부터 10월~20일, 341개 기관 중 186개 기관 응답) 하반기에 시행되었음.

**[표 1] 중앙공공기관 감정노동자 ‘고객응대근로자’ 보호 제도 조사 영역, 항목(2019, 2022)**

영역	세부 조사 항목
제도 절차	기관 내 고충처리 위원회에서 고객응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도움을 제공하는지 여부
	고객응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도움을 제공하는 별도의 절차 유무(기관 내 고충처리위원회 제외)
조직운영	고객응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도움을 주는 업무 담당자 유무
매뉴얼	고객응대 문제를 해결하는 매뉴얼 유무
교육, 운영 예산 편성	고객응대 과정에서 발생하는 문제로 인한 건강문제 관리 프로그램 유무
	고객응대 과정에서 발생하는 문제로 인한 건강문제 관리 방법 교육 유무
	고객응대 과정에서 발생하는 문제로 인한 건강 문제 관리 필요한 예산 편성 여부
고지	기관 내 고객응대근로자 보호에 대한 홍보물 게시 여부(배너, 포스터)
	고객에게 고객응대근로자 보호 관련 안내방송 실시 여부(기관 내 안내멘트 방송)
	고객에게 고객응대근로자 보호 관련 음성고지 실시 여부(통화연결음, 전화대기음)
노동 환경	위험상황 발생 시 고객응대근로자와 고객 분리제도 유무
	위험상황 발생 시 고객응대근로자의 휴게시간 지원 여부
	위험상황 발생 시 고객응대근로자에 대한 치료 및 상담지원 여부
	위험상황 발생 시 고객응대근로자에 대한 법률지원 · 구제 여부
	위험상황 발생 시 고객응대근로자에게 업무 · 작업중지원 부여 여부
	위험상황 발생 대비 예방환경 조성(녹음 · 녹화)
휴식시간 휴게공간	신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴식시간 유무
	신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴게시설 유무
	신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴게시설 자유로운 이용 여부

계획 평가	고객응대근로자 실태파악 조사 여부
	고객응대 과정에서 발생하는 문제에 관한 대책 마련 여부

## II. 공공기관 감정노동자 ‘고객응대근로자’ 제도 운영 현황

### 1. 조직운영 - 제도절차 및 담당자

- **첫째**, (중앙)공공기관에서 조차 법률 시행 5년이 되는 시점에서 「산업안전보건법」상 감정노동자 보호 제도가 전반적으로 미비한 수준임을 확인 할 수 있고, 전담자 지정을 제외하면 절차 및 고충처리위원회 및 매뉴얼 수립 등은 시행 1년 당시 조사와 비교하여 변화도 없는 상태임(\*미응답 기관 포함 모집단 대비 시행 기관).
  - 공공기관에서 감정노동 제도 절차 운영은 3분의 1수준(2019년 39.3%, 2022년 37.7%)에 불과했고, 고충처리위원회 도움 제공 여부는 2분의 1 미만(2019년 39.3%, 2022년 37.7%)에 불과했음. 각 기관에서 전담부서 혹은 전담자 지정도 2분의 1 미만(2019년 29.9%, 2022년 45.6%)이었고, 매뉴얼 운영 또한 2분의 1미만(2019년 45.6%, 2022년 45.6%)에 그쳤음.
  - 공공기관 유형 중 가장 많은 사업장인 기타 공공기관은 감정노동 제도 수립 절차 수립 사업장이 2019년 76곳에서 2022년 43곳으로, 위탁집행형 준정부기관은 2019년 20곳에서 2022년 9곳으로 절반 미만 정도에 불과 했음. 고충처리위원회 도움 제공과 전담부서나 담당자 지정 또한 큰 차이 없이 이행 수립 기관이 절반 정도에 불과 했음.

[표 2] 공공기관 감정노동 제도 절차와 대책 수립 (2019-2022, 단위: n, %)

영역	시행 여부	응답 기관	2022년	2019년
고충처리위원회 도움 제공 여부	미응답	기관 수	158	104
		비율 %	46.2%	30.8%
	시행	기관 수	147	164
		비율 %	43.0%	48.5%
	미시행	기관 수	37	70
		비율 %	10.8%	20.7%
도움 제공 절차 유무	미응답	기관 수	157	104
		비율 %	45.9%	30.8%
	시행	기관 수	129	133
		비율 %	37.7%	39.3%
	미시행	기관 수	56	101
		비율 %	16.4%	29.9%
도움 제공 전담자 유무	미응답	기관 수	156	104
		비율 %	45.6%	30.8%
	시행	기관 수	156	167
		비율 %	45.6%	49.4%
	미시행	기관 수	30	67
		비율 %	8.8%	19.8%
문제해결 매뉴얼 유무	미응답	기관 수	156	103
		비율 %	45.6%	30.5%
	시행	기관 수	156	154
		비율 %	45.6%	45.6%
	미시행	기관 수	30	81
		비율 %	8.8%	24.0%

〈부표 1〉 공공기관 감정노동 제도 이행 비교 - 절차 유무(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	도움 제공 절차 유무	미응답	기관 수	7	5	1	17	74	104
			비율 %	6.7%	4.8%	1.0%	16.3%	71.2%	100.0%
		시행	기관 수	8	11	12	42	60	133
			비율 %	6.0%	8.3%	9.0%	31.6%	45.1%	100.0%
		미시행	기관 수	0	4	1	20	76	101
			비율 %	0.0%	4.0%	1.0%	19.8%	75.2%	100.0%
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	
2022	도움 제공 절차 유무	미응답	기관 수	9	7	3	30	108	157
			비율 %	5.7%	4.5%	1.9%	19.1%	68.8%	100.0%
		시행	기관 수	7	10	11	41	60	129
			비율 %	5.4%	7.8%	8.5%	31.8%	46.5%	100.0%
		미시행	기관 수	1	3	0	9	43	56
			비율 %	1.8%	5.4%	0.0%	16.1%	76.8%	100.0%
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

〈부표 2〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 고충처리(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	고충 처리 위원회 도움 제공 여부	미응답	기관 수	7	5	1	16	75	104
			비율 %	6.7%	4.8%	1.0%	15.4%	72.1%	100.0%
		시행	기관 수	6	11	9	53	85	164
			비율 %	3.7%	6.7%	5.5%	32.3%	51.8%	100.0%
		미시행	기관 수	2	4	4	10	50	70
			비율 %	2.9%	5.7%	5.7%	14.3%	71.4%	100.0%
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	

2022	고충 처리	미응답	기관 수	9	7	3	29	110	158
			비율 %	5.7%	4.4%	1.9%	18.4%	69.6%	100.0%
	위원회 도움 제공 여부	시행	기관 수	8	11	8	46	74	147
			비율 %	5.4%	7.5%	5.4%	31.3%	50.3%	100.0%
		미시행	기관 수	0	2	3	5	27	37
			비율 %	0.0%	5.4%	8.1%	13.5%	73.0%	100.0%
	계		기관 수	17	20	14	80	211	342
			비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%

〈부표 3〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 전담자 유무(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	도움 제공 전담자 유무	미응답	기관 수	7	5	1	17	74	104
			비율 %	6.7%	4.8%	1.0%	16.3%	71.2%	100.0%
		시행	기관 수	7	14	12	53	81	167
			비율 %	4.2%	8.4%	7.2%	31.7%	48.5%	100.0%
	미시행	기관 수	1	1	1	9	55	67	
		비율 %	1.5%	1.5%	1.5%	13.4%	82.1%	100.0%	
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	
2022	도움 제공 전담자 유무	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
		시행	기관 수	7	12	11	50	76	156
			비율 %	4.5%	7.7%	7.1%	32.1%	48.7%	100.0%
	미시행	기관 수	1	1	0	1	27	30	
		비율 %	3.3%	3.3%	0.0%	3.3%	90.0%	100.0%	
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

〈부표 4〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 매뉴얼(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	문제 해결	미응답	기관 수	7	5	1	17	73	103
			비율 %	6.8%	4.9%	1.0%	16.5%	70.9%	100.0%
	매뉴얼 유무	시행	기관 수	8	12	11	52	71	154
			비율 %	5.2%	7.8%	7.1%	33.8%	46.1%	100.0%
		미시행	기관 수	0	3	2	10	66	81
			비율 %	0.0%	3.7%	2.5%	12.3%	81.5%	100.0%
	계		기관 수	15	20	14	79	210	338
			비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%
2022	문제 해결	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
	매뉴얼 유무	시행	기관 수	7	13	11	50	75	156
			비율 %	4.5%	8.3%	7.1%	32.1%	48.1%	100.0%
		미시행	기관 수	1	0	0	1	28	30
			비율 %	3.3%	0.0%	0.0%	3.3%	93.3%	100.0%
	계		기관 수	17	20	14	80	211	342
			비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%

## 2. 조직운영 - 건강 관련 프로그램, 교육, 예산 편성

○ 둘째, 감정노동자 보호 관련 법률 시행 5년 시점에서 공공기관에서 감정노동자 대상 건강 관련 교육 시행은 변화 없고, 일부 예산은 편성 증가 정도에 불과함. 이는 제도와 절차가 변화가 없기 때문에 세부 프로그램이나 교육 등에 변화가 없는 것으로 추정될 수 있음.

- 공공기관 감정노동 관련 건강 관련 프로그램 운영은 3분의 1수준(2019년 35.8%, 2022년 42.4%)에 불과했고, 건강 관련 교육은 2분의 1 미만(2019년 44.4%, 2022년 44.2%)에 불과했음. 각 기관에서 건강 관련 예산 편성은 2분의 1 미만(2019년 34%, 2022년 38.9%)에 그쳤음.

- 감정노동 건강 관련 프로그램, 교육, 예산 편성 또한 기타공공기관에서는 2019년 대비 2022년 조직운영에 있어 정책과 사업 이행 기관이 가장 많았음. 특히 건강 관련 예산

미편성은 기타공공기관이 2019년 92곳에서 2022년 49곳 정도에 감소에 불과 했음. 시장형 공기업과 준시장형 공기업은 해당 영역 조사 ‘미응답’이 거의 대부분이었음.

**[표 3] 공공기관 감정노동 조직운영 대응 - 건강 대책 수립 (2019-2022, 단위: n, %)**

영역	시행 여부	응답 기관	2022년	2019년
건강문제 프로그램 유무	미응답	기관 수	156	104
		비율 %	45.6%	30.8%
	시행	기관 수	145	121
		비율 %	42.4%	35.8%
	미시행	기관 수	41	113
		비율 %	12.0%	33.4%
건강문제 방법 교육 유무	미응답	기관 수	156	104
		비율 %	45.6%	30.8%
	시행	기관 수	151	150
		비율 %	44.2%	44.4%
	미시행	기관 수	35	84
		비율 %	10.2%	24.9%
건강문제 예산편성 유무	미응답	기관 수	156	104
		비율 %	45.6%	30.8%
	시행	기관 수	133	115
		비율 %	38.9%	34.0%
	미시행	기관 수	53	119
		비율 %	15.5%	35.2%

〈부표 5〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 건강프로그램(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	건강 문제	미응답	기관 수	7	5	1	17	74	104
			비율 %	6.7%	4.8%	1.0%	16.3%	71.2%	100.0%
	프로그램	시행	기관 수	8	13	9	44	47	121
			비율 %	6.6%	10.7%	7.4%	36.4%	38.8%	100.0%
	유무	미시행	기관 수	0	2	4	18	89	113
			비율 %	0.0%	1.8%	3.5%	15.9%	78.8%	100.0%
	계		기관 수	15	20	14	79	210	338
			비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%
2022	건강 문제	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
	프로그램	시행	기관 수	8	13	11	49	64	145
			비율 %	5.5%	9.0%	7.6%	33.8%	44.1%	100.0%
	유무	미시행	기관 수	0	0	0	2	39	41
			비율 %	0.0%	0.0%	0.0%	4.9%	95.1%	100.0%
	계		기관 수	17	20	14	80	211	342
			비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%

〈부표 6〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 교육(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	건강 문제	미응답	기관 수	7	5	1	17	74	104
			비율 %	6.7%	4.8%	1.0%	16.3%	71.2%	100.0%
	방법	시행	기관 수	7	13	11	51	68	150
			비율 %	4.7%	8.7%	7.3%	34.0%	45.3%	100.0%
	교육 유무	미시행	기관 수	1	2	2	11	68	84
			비율 %	1.2%	2.4%	2.4%	13.1%	81.0%	100.0%
	계		기관 수	15	20	14	79	210	338
			비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%

2022	건강 문제 방법 교육	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
	시행	기관 수	8	12	11	51	69	151	
		비율 %	5.3%	7.9%	7.3%	33.8%	45.7%	100.0%	
	유무	미시행	기관 수	0	1	0	0	34	35
			비율 %	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	97.1%	100.0%
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

〈부표 7〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 예산편성(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	건강 문제 예산 편성	미응답	기관 수	7	5	1	17	74	104
			비율 %	6.7%	4.8%	1.0%	16.3%	71.2%	100.0%
	시행	기관 수	7	11	9	44	44	115	
		비율 %	6.1%	9.6%	7.8%	38.3%	38.3%	100.0%	
	유무	미시행	기관 수	1	4	4	18	92	119
			비율 %	.8%	3.4%	3.4%	15.1%	77.3%	100.0%
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	
2022	건강 문제 예산 편성	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
	시행	기관 수	8	12	11	48	54	133	
		비율 %	6.0%	9.0%	8.3%	36.1%	40.6%	100.0%	
	유무	미시행	기관 수	0	1	0	3	49	53
			비율 %	0.0%	1.9%	0.0%	5.7%	92.5%	100.0%
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

### 3. 조직 운영 - 홍보 고시, 안내

- 셋째, 현행 법률 조항 명칭(고객응대근로자 건강장애 예방) 조치라는 점을 고려하면, 사업이나 사업장에서의 사전적 예방(홍보물 비치 및 다양한 안내 등)이 필요함에도 불구하고 지난 5년 동안 전환 안내 대기음성을 제외하면 홍보나 안내 방송은 변화 없는 상황임.
- 공공기관 감정노동 관련 홍고물 게시는 3분의 1수준(2019년 32.8%, 2022년 36.8%)에 불과했고, 안내 방송은 5분의 1 수준(2019년 16.3%, 2022년 21.9%)에 불과했음. 각 기관에서 (전화 안내 대기)음성 고시 실행은 2분의 1 미만(2019년 33.7%, 2022년 43%)에 그쳤음.
  - 감정노동 홍보물 게시나 안내방송, 음성고지에 있어서도 시장형과 준시장형 공기업은 미응답 기관이 다수였고, 기타공공기관은 2019년 대비 2022년 해당 정책과 사업 미시행 비율이 절반 정도 감소에 불과했음.

[표 4] 공공기관 감정노동 조직운영 - 홍보 및 안내 고시 (2019-2022, 단위: n, %)

영역	시행 여부	응답 기관	2022년	2019년
홍보물 게시 유무	미응답	기관 수	156	104
		비율 %	45.6%	30.8%
	시행	기관 수	124	111
		비율 %	36.3%	32.8%
	미시행	기관 수	62	123
		비율 %	18.1%	36.4%
안내방송 실시 유무	미응답	기관 수	157	104
		비율 %	45.9%	30.8%
	시행	기관 수	75	55
		비율 %	21.9%	16.3%
	미시행	기관 수	110	179
		비율 %	32.2%	53.0%
음성고지 실시 유무	미응답	기관 수	156	105
		비율 %	45.6%	31.1%
	시행	기관 수	147	114
		비율 %	43.0%	33.7%
	미시행	기관 수	39	119
		비율 %	11.4%	35.2%

〈부표 8〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 홍보물 고시(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	홍보물 게시 유무	미응답	기관 수	7	6	1	17	73	104
			비율 %	6.7%	5.8%	1.0%	16.3%	70.2%	100.0%
	미시행	시행	기관 수	6	11	8	35	51	111
			비율 %	5.4%	9.9%	7.2%	31.5%	45.9%	100.0%
	계	미시행	기관 수	2	3	5	27	86	123
			비율 %	1.6%	2.4%	4.1%	22.0%	69.9%	100.0%
계	시행	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	
2022	홍보물 게시 유무	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
	미시행	시행	기관 수	7	11	8	43	55	124
			비율 %	5.6%	8.9%	6.5%	34.7%	44.4%	100.0%
	계	미시행	기관 수	1	2	3	8	48	62
			비율 %	1.6%	3.2%	4.8%	12.9%	77.4%	100.0%
계	시행	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

〈부표 9〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 안내방송(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	안내 방송 실시 유무	미응답	기관 수	7	6	1	17	73	104
			비율 %	6.7%	5.8%	1.0%	16.3%	70.2%	100.0%
	미시행	시행	기관 수	3	6	7	20	19	55
			비율 %	5.5%	10.9%	12.7%	36.4%	34.5%	100.0%
	계	미시행	기관 수	5	8	6	42	118	179
			비율 %	2.8%	4.5%	3.4%	23.5%	65.9%	100.0%
계	시행	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	

2022	안내 방송 실시 유무	미응답	기관 수	9	7	3	29	109	157
			비율 %	5.7%	4.5%	1.9%	18.5%	69.4%	100.0%
		시행	기관 수	3	8	7	26	31	75
			비율 %	4.0%	10.7%	9.3%	34.7%	41.3%	100.0%
	미시행	기관 수	5	5	4	25	71	110	
		비율 %	4.5%	4.5%	3.6%	22.7%	64.5%	100.0%	
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

〈부표 10〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 음성고지(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	음성 고지 실시 유무	미응답	기관 수	7	6	1	17	74	105
			비율 %	6.7%	5.7%	1.0%	16.2%	70.5%	100.0%
		시행	기관 수	7	11	10	38	48	114
			비율 %	6.1%	9.6%	8.8%	33.3%	42.1%	100.0%
	미시행	기관 수	1	3	3	24	88	119	
		비율 %	.8%	2.5%	2.5%	20.2%	73.9%	100.0%	
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	
2022	음성 고지 실시 유무	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
		시행	기관 수	7	11	11	49	69	147
			비율 %	4.8%	7.5%	7.5%	33.3%	46.9%	100.0%
	미시행	기관 수	1	2	0	2	34	39	
		비율 %	2.6%	5.1%	0.0%	5.1%	87.2%	100.0%	
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

#### 4. 노동환경 대책 - 위험 상황 대처 형태

○ **넷째**, 공공기관 각 현장에서 감정노동자들이 다양한 서비스나 노무를 제공하는 과정에서 다양한 위험에 노출되었거나 개연성이 있을 경우 대처하도록 하고 있는 조치가 거의 이루어지지 않고 있음.

- 공공기관 감정노동 위험 상황 대처 관련 가해자(고객 등)와의 노동자 분리는 2분의 1 미만(2019년 37%, 2022년 40.9%)에 불과했고, 휴게시간 부여 2분의 1 미만(2019년 40.5%, 2022년 43%)에 불과했음. 각 기관에서 치료 상담(2019년 38.5%, 2022년 40.4%), 법률 지원(2019년 34.6%, 2022년 39.5%), 작업중지권(2019년 36.7%, 2022년 40.9%), 기타 노동환경 예방(2019년 42.3%, 2022년 44.9%) 모두 실행 비율이 절반이 안 되는 상황임.

- 감정노동 위험상황 발생 시 노동자 분리나 휴게시간, 치료 상담, 작업중지권 등과 관련해서도 시장형과 준시장형 공기업은 미응답이 다수였음. 공공기관 중 상대적으로 휴게시간 부여 항목 정도가 감소 비율이 일정하게 확인되지만, 기금관리형이나 위탁집행형 공공기관에 비해 기타공공기관의 미이행 감소 폭은 적었음.

[표 5] 공공기관 감정노동 제도 이행 - 위험상황 대처 (2019-2022, 단위: n, %)

영역	시행 여부	응답 기관	2022년	2019년
위험상황 시 분리 유무	미응답	기관 수	156	104
		비율 %	45.6%	30.8%
	시행	기관 수	140	125
		비율 %	40.9%	37.0%
	미시행	기관 수	46	109
		비율 %	13.5%	32.2%
위험상황 시 휴게시간	미응답	기관 수	157	104
		비율 %	45.9%	30.8%
	시행	기관 수	147	137
		비율 %	43.0%	40.5%
	미시행	기관 수	38	97
		비율 %	11.1%	28.7%

위험상황 시 치료상담	미응답	기관 수	156	105
		비율 %	45.6%	31.1%
	시행	기관 수	138	130
		비율 %	40.4%	38.5%
	미시행	기관 수	48	103
		비율 %	14.0%	30.5%
위험상황 시 법률지원	미응답	기관 수	157	104
		비율 %	45.9%	30.8%
	시행	기관 수	135	117
		비율 %	39.5%	34.6%
	미시행	기관 수	50	117
		비율 %	14.6%	34.6%
위험상황 시 작업중지권	미응답	기관 수	156	104
		비율 %	45.6%	30.8%
	시행	기관 수	140	124
		비율 %	40.9%	36.7%
	미시행	기관 수	46	110
		비율 %	13.5%	32.5%
위험상황 시 예방환경	미응답	기관 수	156	106
		비율 %	45.7%	31.4%
	시행	기관 수	153	143
		비율 %	44.9%	42.3%
	미시행	기관 수	32	89
		비율 %	9.4%	26.3%

〈부표 11〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 분리(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	위험 상황 시 분리 유무	미응답	기관 수	7	6	1	17	73	104
			비율 %	6.7%	5.8%	1.0%	16.3%	70.2%	100.0%
		시행	기관 수	7	11	11	39	57	125
			비율 %	5.6%	8.8%	8.8%	31.2%	45.6%	100.0%
	미시행	기관 수	1	3	2	23	80	109	
		비율 %	.9%	2.8%	1.8%	21.1%	73.4%	100.0%	
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	

2022	위험 상황 시 분리 유무	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
		시행	기관 수	7	12	11	48	62	140
			비율 %	5.0%	8.6%	7.9%	34.3%	44.3%	100.0%
	미시행	기관 수	1	1	0	3	41	46	
		비율 %	2.2%	2.2%	0.0%	6.5%	89.1%	100.0%	
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

〈부표 12〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 휴게시간(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	위험 상황 시 휴게 시간	미응답	기관 수	7	6	1	17	73	104
			비율 %	6.7%	5.8%	1.0%	16.3%	70.2%	100.0%
		시행	기관 수	6	13	10	43	65	137
			비율 %	4.4%	9.5%	7.3%	31.4%	47.4%	100.0%
	미시행	기관 수	2	1	3	19	72	97	
		비율 %	2.1%	1.0%	3.1%	19.6%	74.2%	100.0%	
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	
2022	위험 상황 시 휴게 시간	미응답	기관 수	9	7	3	30	108	157
			비율 %	5.7%	4.5%	1.9%	19.1%	68.8%	100.0%
		시행	기관 수	7	13	11	49	67	147
			비율 %	4.8%	8.8%	7.5%	33.3%	45.6%	100.0%
	미시행	기관 수	1	0	0	1	36	38	
		비율 %	2.6%	0.0%	0.0%	2.6%	94.7%	100.0%	
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

〈부표 13〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 치료상담(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	위험 상황 시 치료 상담	미응답	기관 수	7	6	1	18	73	105
			비율 %	6.7%	5.7%	1.0%	17.1%	69.5%	100.0%
		시행	기관 수	7	13	10	46	54	130
			비율 %	5.4%	10.0%	7.7%	35.4%	41.5%	100.0%
		미시행	기관 수	1	1	3	15	83	103
			비율 %	1.0%	1.0%	2.9%	14.6%	80.6%	100.0%
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	
2022	위험 상황 시 치료 상담	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
		시행	기관 수	7	13	10	48	60	138
			비율 %	5.1%	9.4%	7.2%	34.8%	43.5%	100.0%
		미시행	기관 수	1	0	1	3	43	48
			비율 %	2.1%	0.0%	2.1%	6.3%	89.6%	100.0%
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

〈부표 14〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 법률지원(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	위험 상황 시 법률 지원	미응답	기관 수	7	6	1	17	73	104
			비율 %	6.7%	5.8%	1.0%	16.3%	70.2%	100.0%
		시행	기관 수	7	12	8	41	49	117
			비율 %	6.0%	10.3%	6.8%	35.0%	41.9%	100.0%
		미시행	기관 수	1	2	5	21	88	117
			비율 %	.9%	1.7%	4.3%	17.9%	75.2%	100.0%
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	

2022	위험 상황 시 법률 지원	미응답	기관 수	9	7	3	30	108	157
			비율 %	5.7%	4.5%	1.9%	19.1%	68.8%	100.0%
		시행	기관 수	7	12	11	44	61	135
			비율 %	5.2%	8.9%	8.1%	32.6%	45.2%	100.0%
		미시행	기관 수	1	1	0	6	42	50
			비율 %	2.0%	2.0%	0.0%	12.0%	84.0%	100.0%
	계		기관 수	17	20	14	80	211	342
			비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%

〈부표 15〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 작업중지권(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	위험 상황 시 작업 중지권	미응답	기관 수	7	6	1	17	73	104
			비율 %	6.7%	5.8%	1.0%	16.3%	70.2%	100.0%
		시행	기관 수	6	12	10	42	54	124
			비율 %	4.8%	9.7%	8.1%	33.9%	43.5%	100.0%
		미시행	기관 수	2	2	3	20	83	110
			비율 %	1.8%	1.8%	2.7%	18.2%	75.5%	100.0%
	계		기관 수	15	20	14	79	210	338
			비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%
2022	위험 상황 시 작업 중지권	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
		시행	기관 수	7	11	11	49	62	140
			비율 %	5.0%	7.9%	7.9%	35.0%	44.3%	100.0%
		미시행	기관 수	1	2	0	2	41	46
			비율 %	2.2%	4.3%	0.0%	4.3%	89.1%	100.0%
	계		기관 수	17	20	14	80	211	342
			비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%

〈부표 16〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 휴게시간(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	위험 상황 시 작업	미응답	기관 수	7	6	1	17	73	104
			비율 %	6.7%	5.8%	1.0%	16.3%	70.2%	100.0%
	중지권	시행	기관 수	6	12	10	42	54	124
			비율 %	4.8%	9.7%	8.1%	33.9%	43.5%	100.0%
		미시행	기관 수	2	2	3	20	83	110
			비율 %	1.8%	1.8%	2.7%	18.2%	75.5%	100.0%
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	
2022	위험 상황 시 작업	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
	중지권	시행	기관 수	7	11	11	49	62	140
			비율 %	5.0%	7.9%	7.9%	35.0%	44.3%	100.0%
		미시행	기관 수	1	2	0	2	41	46
			비율 %	2.2%	4.3%	0.0%	4.3%	89.1%	100.0%
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

## 5. 노동환경 대응 - 휴게시간, 시설, 대책 수립

○ 다섯째, 공공기관은 각 유형별로 내부 직원(감정노동자)들이 대면 혹은 비대면 방식으로 다양한 서비스나 노무를 제공하는 과정에서 다양한 위험에 노출되었거나 개연성이 있을 경우 대처하도록한 조치가 거의 이루어지지 않고 있음.

- 공공기관에서 감정노동자 대상 휴게시간 부여(2019년 50.1%, 2022년 47.1%)와 자유로운 휴게시설 이용은 절반 수준(2019년 53.6%, 2022년 49.4%)에 불과했음. 한편 각 기관에서 고객응대근로자 실태파악(2019년 24%, 2022년 28.7%)은 5분의 1에 불과했고, 대책 수립(2019년 36.7%, 2022년 37.7%)은 3분의 1이 겨우 넘는 상황임.

- 감정노동 대응 방식 중 휴게시간이나 휴게시설 이용 등은 일정한 개선이 보이고 있으나, 실태조사나 대책 수립과 관련해서는 기타공공기관은 미이행 감소 폭이 절반 정도에 불

과 했음. 문제는 시장형 공기업이나 준시장형 공기업, 위탁집행형준 정부기관은 해당 영역에 미응답한 기관이 다수였기에 대책이 없다고 봐야 함.

[표 6] 공공기관 감정노동 위험 상황 대책 수립 (2019-2022, 단위: n, %)

영역	시행 여부	응답 기관	2022년	2019년
휴게시간 유무	미응답	기관 수	156	104
		비율 %	45.6%	30.9%
	시행	기관 수	161	169
		비율 %	47.1%	50.1%
	미시행	기관 수	25	64
		비율 %	7.3%	19.0%
휴게시설 자유로운 운영	미응답	기관 수	156	104
		비율 %	45.6%	30.8%
	시행	기관 수	169	181
		비율 %	49.4%	53.6%
	미시행	기관 수	17	53
		비율 %	5.0%	15.7%
고객응대 근로자 실태파악	미응답	기관 수	156	104
		비율 %	45.6%	30.8%
	시행	기관 수	98	81
		비율 %	28.7%	24.0%
	미시행	기관 수	88	153
		비율 %	25.7%	45.3%
고객응대 근로자 대책수립	미응답	기관 수	157	104
		비율 %	45.9%	30.8%
	시행	기관 수	129	124
		비율 %	37.7%	36.7%
	미시행	기관 수	56	110
		비율 %	16.4%	32.5%

〈부표 17〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 휴게시간(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체
2019	미응답	기관 수	7	6	1	17	73	104
		비율 %	6.7%	5.8%	1.0%	16.3%	70.2%	100.0%
	시행	기관 수	8	14	12	50	85	169
		비율 %	4.7%	8.3%	7.1%	29.6%	50.3%	100.0%
	미시행	기관 수	0	0	1	12	51	64
		비율 %	0.0%	0.0%	1.6%	18.8%	79.7%	100.0%
계	기관 수	15	20	14	79	209	337	
	비율 %	4.5%	5.9%	4.2%	23.4%	62.0%	100.0%	
2022	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
		비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
	시행	기관 수	7	13	11	50	80	161
		비율 %	4.3%	8.1%	6.8%	31.1%	49.7%	100.0%
	미시행	기관 수	1	0	0	1	23	25
		비율 %	4.0%	0.0%	0.0%	4.0%	92.0%	100.0%
계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
	비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

〈부표 18〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 휴게시설(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체
2019	미응답	기관 수	7	6	1	17	73	104
		비율 %	6.7%	5.8%	1.0%	16.3%	70.2%	100.0%
	시행	기관 수	8	14	13	53	93	181
		비율 %	4.4%	7.7%	7.2%	29.3%	51.4%	100.0%
	미시행	기관 수	0	0	0	9	44	53
		비율 %	0.0%	0.0%	0.0%	17.0%	83.0%	100.0%
계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
	비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	

2022	휴게 시설 유무	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
		시행	기관 수	7	13	11	50	87	168
			비율 %	4.2%	7.7%	6.5%	29.8%	51.8%	100.0%
	미시행	기관 수	1	0	0	1	16	18	
		비율 %	5.6%	0.0%	0.0%	5.6%	88.9%	100.0%	
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

〈부표 19〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 시설이용(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	휴게 시설 자유 로운 운영	미응답	기관 수	7	6	1	17	73	104
			비율 %	6.7%	5.8%	1.0%	16.3%	70.2%	100.0%
		시행	기관 수	8	14	13	53	93	181
			비율 %	4.4%	7.7%	7.2%	29.3%	51.4%	100.0%
	미시행	기관 수	0	0	0	9	44	53	
		비율 %	0.0%	0.0%	0.0%	17.0%	83.0%	100.0%	
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	
2022	휴게 시설 자유 로운 운영	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
		시행	기관 수	7	13	11	50	88	169
			비율 %	4.1%	7.7%	6.5%	29.6%	52.1%	100.0%
	미시행	기관 수	1	0	0	1	15	17	
		비율 %	5.9%	0.0%	0.0%	5.9%	88.2%	100.0%	
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

〈부표 20〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 실태파악(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	고객 응대 근로자 실태 파악	미응답	기관 수	7	6	1	17	73	104
			비율 %	6.7%	5.8%	1.0%	16.3%	70.2%	100.0%
		시행	기관 수	6	9	5	32	29	81
			비율 %	7.4%	11.1%	6.2%	39.5%	35.8%	100.0%
	미시행	기관 수	2	5	8	30	108	153	
		비율 %	1.3%	3.3%	5.2%	19.6%	70.6%	100.0%	
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	
2022	고객 응대 근로자 실태 파악	미응답	기관 수	9	7	3	29	108	156
			비율 %	5.8%	4.5%	1.9%	18.6%	69.2%	100.0%
		시행	기관 수	6	9	6	33	44	98
			비율 %	6.1%	9.2%	6.1%	33.7%	44.9%	100.0%
	미시행	기관 수	2	4	5	18	59	88	
		비율 %	2.3%	4.5%	5.7%	20.5%	67.0%	100.0%	
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

〈부표 21〉 공공기관 감정노동 제도 이행 - 대책수립(2019-2022, 단위: 기관 수, %)

조사시기			시장형 공기업	준시장형 공기업	기금관리형 준정부기관	위탁집행형 준정부기관	기타 공공기관	전체	
2019	고객 응대 근로자 대책 수립	미응답	기관 수	7	6	1	17	73	104
			비율 %	6.7%	5.8%	1.0%	16.3%	70.2%	100.0%
		시행	기관 수	7	12	9	42	54	124
			비율 %	5.6%	9.7%	7.3%	33.9%	43.5%	100.0%
	미시행	기관 수	1	2	4	20	83	110	
		비율 %	.9%	1.8%	3.6%	18.2%	75.5%	100.0%	
	계	기관 수	15	20	14	79	210	338	
		비율 %	4.4%	5.9%	4.1%	23.4%	62.1%	100.0%	

2022	고객 응대 근로자 대책 수립	미응답	기관 수	9	7	3	30	108	157
			비율 %	5.7%	4.5%	1.9%	19.1%	68.8%	100.0%
		시행	기관 수	7	11	10	41	60	129
			비율 %	5.4%	8.5%	7.8%	31.8%	46.5%	100.0%
		미시행	기관 수	1	2	1	9	43	56
			비율 %	1.8%	3.6%	1.8%	16.1%	76.8%	100.0%
	계	기관 수	17	20	14	80	211	342	
		비율 %	5.0%	5.8%	4.1%	23.4%	61.7%	100.0%	

### Ⅲ. 맺음말 – 감정노동 제도 이행 구속성과 효과성 과제

#### 1. 조사 결과 요약

○ 감정노동자 보호(고객응대근로자 건강예방) 관련 법률(산업안전보건법과 시행령 및 시행규칙)에 따라 공공기관을 대상으로 실태조사를 한 결과, 감정노동자 보호 조치를 마련해야 함에도 불구하고 다수의 기관에서 감정노동에 대해 무관심하고 제대로 된 대책을 마련하지 않고 있는 상황이 확인됨.

- 먼저, 실태조사 과정 중 고객응대근로자 보호 제도와 관련하여, “제도 운영=1”, “제도 없거나 미운영= 2”로 응답해야 함에도, ‘무응답’ 및 ‘해당없음’이라고 응답한 기관도 있음. 거의 모든 공공기관이 정책과 사업 시행과 관련하여 시민이나 이용자 대상 전화 연락 혹은 대면 서비스를 제공함에도 불구하고 감정노동자가 없다고 응답하는 것도 문제임.
- 또한 공공기관 유형 중 ‘시장형 공기업’과 ‘준시장형 공기업’, ‘기금관리형 공공기관’은 지난 두 차례(2019년, 2022년) 조사에서 모두 미해당 기관 혹은 미응답으로 대처하여 현재 사업장에서 감정노동 대응 절차나 사업 등을 전혀 하지 않는 상황이라고 봐야 함.

공공기관 中 고객응대근로자 조사 '해당 사항 없음' 통보 기관 150여곳

한국광해관리공단, 한국남동발전(주), 한국서부발전(주), 한국중부발전(주), 대한석탄공사, 한전KPS, 한국재정정보원, 정보통신산업진흥원, 한국방송통신전파진흥원, 한국농수산물유통공사, 한국건강증진개발원, 한국수산자원공단, 해양수산과학기술진흥원, 한국기상산업기술원, 과학기술정책연구원, 국토연구원, 대외경제정책연구원, 산업연구원, 에너지경제연구원, 통일연구원, 한국개발연구원, 한국교육개발원, 한국교육과정평가원, 한국교통연구원, 한국노동연구원, 한국농촌경제연구원, 한국법제연구원, 한국보건사회연구원, 한국여성정책연구원, 한국조세재정연구원, 한국청소년정책연구원, 한국해양수산개발원, 한국행정연구원, 한국형사·법무정책연구원, 한국환경정책·평가연구원, 한국투자공사, 한국사학진흥재단, 과학기술일자리진흥원, 국가과학기술연구회, 대구경북과학기술원, 울산과학기술원, 한국건설기술연구원, 한국과학기술연구원, 한국기계연구원, 한국데이터산업진흥원, 한국생산기술연구원, 한국에너지기술연구원, 한국지질자원연구원, 한국표준과학연구원, 한국화학연구원, 재외동포재단, 한국국방연구원, 민주화운동기념사업회, (재)한국문화정보원, 게임물관리위원회, 대한장애인체육회, 영상물등급위원회, 한국도박문제관리센터, 한국문화관광연구원, 한국출판문화산업진흥원, 국제식물검역인증원, 농업정책보험금융원, 한국로봇산업진흥원, 한국에너지정보문화재단, 한전원자력연료(주), 한국전력 국제원자력대학원대학교, 재단법인한국에너지재단, (재)한국장애인개발원, 대구경북첨단의료산업진흥재단, 한국국제보건의료재단, 한약진흥재단, 의료기관평가인증원, 한국공공조직원은행, 한국상하수도협회, 환경보전협회, 한국수자원조사기술원, 한국양성평등교육진흥원, 코레일로지스(주), 한국해외인프라도시개발지원공사, 한국해양과학기술원, 한국해양조사협회, 한국해양진흥공사, (재)국제원산지정보원, 국방과학연구소, 국방기술품질원, (재)차세대수치예보모델개발사업단, 한국지식재산보호원

○ 법률 시행 1년(2019년)과 시행 4년(2022년) 각각 공공기관 대상 감정노동 관련 법률 세부 이행 상황의 실태조사 결과는 아래와 같음.

- 첫째, 공공기관에서 조차 법률 시행 5년이 되는 시점에서 「산업안전보건법」상 감정노동자 보호 제도가 전반적으로 미비한 수준이고, 전담자 지정을 제외하면 절차 및 위원회 및 매뉴얼 수립 등은 시행 1년 당시 조사와 비교하여 이행은 물론 개선이 미약한 상태임.
- 둘째, 감정노동자 보호 관련 법률 시행 5년 시점에서 공공기관에서 감정노동자 대상 건강 관련 교육 시행은 변화 없고, 일부 예산은 편성 증가 정도에 불과함. 이는 제도와 절차의 변화가 없기 때문에 세부 프로그램이나 교육 등에 변화가 없는 것으로 추정할 수 있음.
- 셋째, 고객응대근로자 건강장애 예방의 법 취지와 달리 사업이나 사업장에서의 사전적 예방(홍보물 비치 및 안내 등)이 필요함에도 불구하고 지난 5년 동안 전환 안내 대가임을 제외하면 홍보나 안내 방송은 변화 없는 상황임.
- 넷째, 공공기관 각 현장에서 감정노동자들이 다양한 서비스나 노무를 제공하는 과정에

---

서 다양한 위험에 노출되었거나 개연성이 있을 경우 대처하도록한 조치(휴게시간, 시설, 작업중지권)가 이루어지지 않고 있는 곳이 다수였음.

## 2. 개선과제 및 함의

- 사실 감정노동자 보호 법률(산안법 41조)과 직장 내 괴롭힘(근기법 76조)과 같이, ‘일터 괴롭힘’(violence) 문제는 국제노동기구(ILO)에서도 2019년 ‘일터에서의 폭력과 괴롭힘’(ILO Convention on Violence and Harassment, 190호) 창설 100주년을 맞아 협약으로 채택한바도 있음. 때문에 개별 국가 차원에서 보면 모범 사용자로서 공공부문에서 법률 준수와 정책 이행이 민간부문의 촉진자 역할도 있기에, 공공기관 감정노동 제도 이행 점검은 중요한 역할을 부여받고 있음.
- 한국 사회에서 두 개의 법률은 각기 ‘제도적 상호보완’이 이루어지면서, 고객 등 제3자로부터의 감정노동 영역과 사업이나 사업장의 우월적 지위는 갖고 있는 상급자나 동료 등으로부터의 괴롭힘은 정신건강 영역에서 각기 분리되지 않고 해당 제도가 경합되는 법률 제정 및 시점(2018년, 2019년)이었음([참조2]). 독일은 ‘과도한 감정노동’과 ‘폭력과 공격, 트라우마를 야기하는 사건’으로 세부화여 정신건강 영역에서 접근하고 있음([참조2]). 그런데 우리는 지난 몇년 사이 감정노동의 제도적 개선과 축진이 이루어져야 하나, 일부 기관과 지자체(조례 75곳) 혹은 민간부문에서 단체협약이나 기업의 선의(?)에 의해서만 진행되고 있음.

**[참조1] 유럽 주요 국가 및 한국 폭언, 괴롭힘, 감정노동 유관 법률 현황 정리**

	법령	고객과의 관계 내용	사업주 구체 의무
한국	산업안전보건법 41조 근로기준법 76조의 2, 3	고객응대 문제 괴롭힘 문제	산안법 : 사업주 역할, 보호 조치 명시 근기법 : 사업주 역할, 보호 조치 명시
영국	산안법 괴롭힘 방지법 평등법 국민건강서비스법	고객 폭언, 폭력, 성희롱, 괴롭힘 문제	사업주 조치와 예방(안전 관리) 차별 관련 지침 괴롭힘 금지 등
독일	독일기본법, 노동보호법, 노동안전법, 사회법전, 그리고 사업장 조직법	고객과의 상호작용 노동 : 감정노동, 기분노동 등	노동자의 건강과 안전 보호 사업장조직법: 사업주 의무, 근로 계약 상 사용자의 배려의무 조항
프랑스	형법 노동법 '미래의 직업선택의 자유권'(괴롭힘 추가)	고객 폭언, 폭력, 성희롱, 괴롭힘 문제	괴롭힘 예방, 정신건강 위험으로부터 보호 가해자는 2년의 징역과 3만 유로의 벌금 불법행위의 정지 처분, 형사 처벌(벌금 15000유로, 징역형)
벨기에	"Act on Well-being" 별도 법령 : 사회심리적 안녕에 대한 보장 지적(국왕령 규정)	고객대응 업무에서 발생 폭력 명시	위험에 대한 평가, 예방 의무 사례 보고, 교육, 정보제공 특정사례 보상규정 등
네덜란드	노동조건법 (Working conditions act)	명시 有	*Chapter 2: 노동환경정책 - 사업주는 성희롱과 폭력으로 부터 직원을 보호하기 위한 정책 수행
핀란드	산업안전보건법	명시 無	*폭력(section 27) - 폭력 사건 예방을 위한 적절한 안전 조치 및 장비의 제공 및 기능 점검 - 폭력 예방 위한 적절한 안전 조치 및 장비 제공에 대한 절차적 지침 작성. 지침에는 폭력 상황 및 직원에 미칠 영향 사전에 고려하여 작성 - 폭력의 명백한 위협이 존재하는 다른 직종에 대한 자세한 규정은 정부령에 의거함 *괴롭힘(section 28) - 직원 괴롭힘 등이 인식 시 상황 수습을 위한 조치
노르웨이	노동환경법 (Working Environment Act)	명시 無	* 'Chapter 4. 노동환경 요건'의 'section 4-3. 정신적 노동환경 요건'의 4번째 조항 명시 - 직원은 가능한 한 다른 사람(other persons)과의 접촉 결과로 폭력, 위협 및 원치 않는 긴장에 대해 보호

자료 : 김종진 외(2015)의 내용에 독일, 프랑스, 영국 유관 법령 추가 재구성.

**[참조2] 독일 주정부위원회 ‘일터에서 정신적 부담: 감독과 상담을 위한 해설과 지침’ 중 정신건강 영역<sup>3)</sup>**

영역	내용	직업, 직무
1.7. 과도한 감정사용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 심각한 질병, 사고, 사망처리와 같은 강한 정서적 영향을 주는 사건을 경험하는 경우</li> <li>- 고객, 환자, 학생 등 타인의 요구에 지속적으로 응답하게 되는 경우</li> <li>- 자신의 감정과는 무관하게 요구되는 감정을 지속적으로 나타내야 하는 경우</li> <li>- 고객, 환자 등 타인의 폭력에 따른 위협에 노출되는 경우</li> </ul>	의사, 간호인력, 보육교사, 교사, 서비스업 종사자
1.8 폭력, 공격, 트라우마 야기하는 사건	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 심리적 폭력: 모욕/협박/폭력을 가하겠다는 협박</li> <li>- 신체적 폭력: 날뛰는 행위/ 물리적 공격</li> </ul>	모든 작업 활동에서 발생할 수 있으나 특히 : 고용 및 사회복지 사무소, 경찰, 훈련지역, 구조요원, 정신병원 간호, 버스기사, 역무원 활동
	- (언어적 물리적) 성희롱	서비스 직원, 웨이터, 영업직, 공연예술, 패션업계
	- 습격, 인질로 삼기	주유소, 소매점, 아케이드, 택시 운전, 경비 및 보안 업무, 은행 및 송금업무, 사법 교정업무
	- 동물을 통한 공격(물기, 차기, 쥐어짜기)	농업, 수의사, 동물보호사, 우편배달부, 택배원

○ 2018년 공공부문과 민간부문에서는 법률 시행 이후 모든 사업 및 사업장에서는 감정노동자 보호 즉, 고객응대 근로자 관련 조치를 시행해야하는 하며 주요 개선 과제는 아래의 4가지로 요약 가능함. 첫째, 감정노동 보호 제도의 도입 정착을 위해서는 현행 법률(법, 시행령, 시행규칙)이 개별 기관에서 정착될 수 있도록 고용노동부(법령)와 기재부(공공기관) 및 각 공공기관의 주무 부처에서 이행점검(모니터링)이 필요함. 감정노동 법률 시행 이후의 제도운영 실태를 조사한 결과 산업안전보건법(26조의 2 → 41조 변경) 시행 이후 아직

3) 독일 직장 내 정신건강 증진을 위한 포털인 psyGA는 ‘정신적으로 건강한 노동세계(psychische Gesunde Arbeitswelt)’의 약어로 급격한 변화를 겪고 있는 노동세계에서 정신적으로 건강한 작업을 촉진하기 위해 연방노동사회부에서 설립한 정보 제공 및 연구 플랫폼이다. 포털은 주요 주제 중 하나로 직장 내 다양한 직무와 활동 가운데 정신 질환으로 이어질 수 있는 정신적 부담 중 하나로 감정적 과부하(emotionale Überforderun)를 지적하고 있다. 감정적 과부하는 높은 수준의 동일시, 경계선 상의 상황, 관계로 인한 스트레스, 직장 내 폭력 경험, 가정 내 스트레스를 원인으로 하며, 이를 해결하기 위해 포털은 구체적인 행동 권고사항을 제시한다.

---

도 감정노동 관련 정책이 제도화는 절반도 안 되는 상황임.

- **둘째**, 현재의 감정노동 제도화 촉진 및 이행을 위해서는 기존 공공기관 경영평가(고객평가 만족도, 고용이 질, 정부 시책 도입 항목)에서 평가의 균등성이나 보완 조치(제도적 상호 보완)가 될 수 있어야 함. 이를 위해 공공기관 경영평가 조항 신설 항목(산업안전보건 영역에서 '감정노동 대책')을 추가하는 형태 통한 방식을 논의 해야 함. 그렇지 않을 경우 개별 기관에서는 고객만족이 경영평가에, 민원 접수 문제가 내부 조직 운영에 현실적으로 더 중요하게 반영되기에 감정노동 해소는 쉽지 않을 것으로 판단됨.
- **셋째**, 감정노동 제도 및 운영 평가 과정에서 법률과 정책 시행을 위한 조건(인력, 예산, 교육, 프로그램 등)이 함께 모색되지 않을 경우 현장 개선 또한 쉽지 않은 조건임. 감정노동 제도 이해를 위한 교육 배치에도 인력 문제가 발생하고 있고, 해소 프로그램이나 맞춤형 건강검진, 휴게시설 개선 등에 있어서도 예산 문제 등이 발생하기 때문임. 결국 국회와 정부에서 감정노동 해결을 위한 정책적 지원이 함께 모색되어야 함.
- **넷째**, 감정노동 제도 이행의 실효성을 위해 향후 정부 차원에서 공공기관 감정노동의 현황 파악과 점검(자율점검표)과 정기적인 이행점검 및 시정 조치를 해야함. 현재 공공기관에서 고객응대근로자 실태조사 비율은 5분의 1에 불과하고, 민원처리 관리(VOC)에서도 감정노동 유형별 항목 구분과 기록이 아니나 일반적 민원처리 기록 형태로만 되어 있는 상황임. 따라서 향후 공공기관의 이행점검을 위한 가이드라인 등(행안부 민원처리법 시행령 및 조치 수준 참고)을 마련하여 정책 개선이 이루어질 수 있도록 해야 함.

**행정안전부 민원처리법 시행령 개정 및 조치(2022.7)  
민원처리 담당자의 신체적·정신적 피해 방지 조치 의무화('22.7.11. 개정 / '23.4.1. 시행)**

\* 민원처리법 개정('22.1.11.)으로 민원처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 의무화 했고, 이에따라 민원처리법 시행령을 개정

- 영상정보처리기기, 호출장치·보호조치 음성안내 등 안전장비 설치 및 안전요원 등 배치
- 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등 운영
- 폭언·폭행 등으로 민원처리를 지연·방해하는 민원인 퇴거 조치
- 폭언·폭행 등 발생 시 민원인으로부터 민원처리 담당자 분리 및 업무의 일시적 중단
- 민원처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담지원
- 고소·고발, 손해배상 청구 발생 시 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원 및 관련 전담부서 지정

출처: 대한민국 정책브리핑(2023년 2월 3일, <https://www.korea.kr/news/policyNewsView.do?newsId=148911250>)

**챗GPT에게 질문한 '감정노동 구체적 조치 사항' 답변 (2023.03.01)**

**[질문1]**

**작업환경 개선과제 중 감정노동 문제를 해결하고 싶다. 10가지 이상의 정책 및 제도적 방안을 제시해 주십시오.**

**[답변]**

감정노동이란 직무를 수행하기 위해 자신의 감정을 관리하고 억제하는 과정을 말하며, 종종 다른 사람에게 특정한 감정 상태를 조성합니다. 소진, 스트레스 및 직업 불만족으로 이어질 수 있습니다. 다음은 직장에서 감정 노동을 해결하는 데 도움이 될 수 있는 10가지 정책 및 제도적 조치입니다.

1. 직원에게 기대되는 감정 노동을 명시하는 명확한 직무 설명 및 요구 사항을 개발합니다.
2. 직원 및 관리자에게 감정 지능, 스트레스 관리 및 자기 관리에 대한 교육을 제공합니다.
3. 유연한 근무 일정 및 자기 관리를 위한 휴가와 같은 일과 삶의 균형을 장려하는 정책을 개발하십시오.
4. 관리자가 건강한 정서적 경계와 자기 관리 관행을 모델링하고 장려하도록 권장하십시오.
5. 개방적인 의사소통, 공감 및 자기 성찰을 중시하는 지원적인 직장 문화를 만듭니다.
6. 감정적 노동 요구와 스트레스 수준을 평가하기 위해 직원들과 피드백 및 체크인을 위한 정기적인 기회를 제공합니다.
7. 상담 및 정신 건강 서비스와 같은 리소스를 제공하여 직원의 정서적 웰빙을 지원합니다.
8. 스트레스를 줄이고 소진을 방지하기 위해 적절한 인력 수준과 작업량 관리를 제공합니다.
9. 보상 및 복리후생 패키지가 직무의 감정 노동 요구에 부합하는지 확인하십시오.
10. 직원이 의사 결정 과정에 참여하도록 장려하여 무력감과 감정적 노동 요구를 줄일 수 있습니다.
11. 감정노동을 효과적으로 관리하는 직원을 인정하고 보상합니다.
12. 감정적 노동 요구와 스트레스에 기여할 수 있는 직장 내 괴롭힘과 따돌림을 방지하기 위한 정책을 개발하고 시행합니다.
13. 근무 외 시간에는 휴식을 취하고 업무를 중단하도록 직원에게 권장하고 근무 시간 이후에는 의사소통을 하지 않도록 합니다.

14. 직원들이 정서적 노동 수요의 중요한 원천이 될 수 있는 어려운 고객, 고객 또는 환자에 대처하는 데 도움이 되는 리소스와 교육을 제공합니다.

15. 정신 건강과 정서적 웰빙을 중시하고 우선시하는 직장 문화를 조성합니다.

**[질문2]**

**향후 작업환경 개선 과제 중 감정노동 문제가 심각할 수 있는 작업을 20개 이상 해주세요.**

**[답변]**

1. 심각한 감정노동 문제를 일으킬 수 있는 향후 작업환경 개선과제 20가지를 소개합니다.
2. 적절한 교육 없이 새로운 소프트웨어 또는 시스템을 구현하여 직원들에게 혼란과 좌절을 야기합니다.
3. 직원들에게 장시간 또는 정기적인 초과 근무를 요구하여 소진 및 스트레스로 이어집니다.
4. 직원이 비현실적인 기한을 맞추기를 기대하고 과도한 압력을 가하며 감정 노동 요구에 기여합니다.
5. 직원이 까다롭거나 폭력적인 고객 또는 고객과 함께 일하도록 요구하여 감정적 소진 및 소진으로 이어집니다.
6. 적절한 의사소통이나 교육 없이 정책이나 절차를 갑자기 변경하여 혼란과 정서적 긴장을 유발합니다.
7. 상담이나 정신 건강 서비스와 같이 감정적으로 부담스러운 업무를 처리하는 직원에게 적절한 지원이나 자원을 제공하지 않는 것.
8. 감정적 억압과 괴로움으로 이어지는 "힘든" 또는 "힘든" 태도에 보상하는 작업 환경을 장려합니다.
9. 엄격한 모니터링 또는 감시 정책을 구현하여 불신과 스트레스를 유발합니다.
10. 직원이 장시간 근무하고 근무 외 시간에 업무 관련 커뮤니케이션에 응답해야 하는 과로 문화를 장려합니다.
11. 직원의 노고를 인정하거나 인정하지 않아 과소평가되고 감정적인 부담을 느끼게 됩니다.
12. 직원이 무력하거나 힘이 없다고 느껴 스트레스와 불안을 느끼는 작업 환경을 조성합니다.
13. 직원들에게 안전하고 지원적인 작업 환경을 제공하지 못하여 정서적 긴장과 스트레스를 유발합니다.
14. 어려운 상황에서 감정을 억누르거나 "용감한 표정을 짓도록" 직원을 독려하여 정서적 피로와 소진으로 이어집니다.
15. 경력 개발이나 발전을 위한 기회를 제공하지 못하여 침체와 좌절감을 느끼게 됩니다.
16. 지나치게 경쟁적이거나 목을 가다듬는 작업 환경을 조성하여 정서적 피로와 소진으로 이어집니다.
17. 직원이 육체적으로 힘들거나 위험한 조건에서 일하도록 요구하여 정서적 긴장과 스트레스를 유발합니다.
18. 직원에게 업무를 효과적으로 수행할 수 있는 적절한 지원이나 장비를 제공하지 못하여 좌절감과 스트레스를 유발합니다.
19. 직원 복지보다 생산성을 중시하는 작업 환경을 장려하여 번아웃과 스트레스로 이어집니다.
20. 업무 성과에 대한 명확한 기대치나 지침을 제공하지 않아 혼란과 스트레스를 초래합니다.
21. 실수에 대해 비난하거나 처벌하는 문화를 조장하여 정서적 피로와 스트레스를 유발합니다.

□ 감정노동 보호조치 자율 점검표 - 고용노동부

점검 내용	점검 결과 (해당항목에 체크)	개선 계획 (개선완료 예정일자)
<p>□ 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치(산업안전보건법 제41조제1항 및 시행규칙 제41조) → 산업안전보건법 제41조제1항 위반은 과태료 부과대상은 아니나 산업안전보건법 제29조 및 시행규칙 제26조제1항 관련 별표5에 따라 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방에 관한 사항에 대한 정기적인 안전보건교육 미실시는 과태료 부과 대상</p>		
<p>① 고객응대근로자에 대하여 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내조치 * 대면 또는 비대면 모두 포함</p>	<p>① 문구 게시 <input type="checkbox"/> ② 음성 안내 <input type="checkbox"/> ③ 미 실시 <input type="checkbox"/> ※ 중복선택 가능</p>	<p>개선필요 <input type="checkbox"/> ( )</p>
<p>② 고객응대근로자에 대하여 고객과의 문제 상황 발생 시 대처 방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련 * (매뉴얼 포함내용) ① 보호조치와 응대 멘트, ② 고객응대 업무로 인한 문제 상황 발생 시 구체적인 대응지침, ③ 구체적인 사례를 바탕으로 한 처리 절차, ④ 건강보호를 위한 사후조치 등</p>	<p>① 매뉴얼 보유 <input type="checkbox"/> ② 매뉴얼은 있으나 미흡 <input type="checkbox"/> ③ 매뉴얼 미보유 <input type="checkbox"/></p>	<p>개선필요 <input type="checkbox"/> ( )</p>
<p>③ 고객응대근로자에 대하여 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 * (교육내용) ① 고객응대업무 매뉴얼의 내용과 활용 방법, ② 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항 등 ④ 교육 실시 여부 및 내용은 교육일지 등을 통해서 확인 (교육내용이나 대상자가 누락된 경우는 미흡으로 체크)</p>	<p>① 교육 실시 <input type="checkbox"/> ② 교육은 실시하였으나 미흡 <input type="checkbox"/> ③ 교육 미 실시 <input type="checkbox"/></p>	<p>개선필요 <input type="checkbox"/> ( )</p>
<p><b>&lt;고객응대근로자 건강장해 예방조치 관련 법령&gt;</b>  <b>■ 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)</b> ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다  <b>■ 산업안전보건법 시행규칙 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)</b> 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.  1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내  2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련  3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시  4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치</p>		

■ **산업안전보건법 시행규칙 제26조(교육시간 및 교육내용)** ① 법 제29조제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 사업주가 근로자에게 실시해야 하는 안전보건교육의 교육시간은 별표 4와 같고, 교육내용은 별표 5와 같다.

〈별표5〉 1. 근로자 안전보건교육(제26조제1항 관련)  
 가. 근로자 정기교육: 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항  
 나. 관리감독자 정기교육: 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항  
 다. 채용 시 교육 및 작업내용 변경 시 교육: 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항

점 검 내 용	점 검 결 과 (해당항목에 체크)	개 선 계 획 (개선완료 예정일자)
<input type="checkbox"/> 제3자의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치(산업안전보건법 제41조제2항 및 시행령 제41조) → 산업안전보건법 제41조제2항 위반은 1천만원 이하 과태료 ※ 단, '제3자의 폭언 등으로 건강장해 발생 또는 발생할 우려'가 있는 사례가 없는 경우에는 자체 매뉴얼 등에 해당조치가 포함되어 있는지를 기준으로 자율점검 실시 <input type="checkbox"/> 제3자의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치 요구를 한 근로자에 대한 불이익 처분(산업안전보건법 제41조제3항) → 산업안전보건법 제41조제3항 위반은 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하 벌금		
<b>④ 업무의 일시적 중단 또는 전환 여부</b>	① 업무의 중단 실시 <input type="checkbox"/> ② 업무의 전환 실시 <input type="checkbox"/> ③ 미실시 <input type="checkbox"/> ※ 중복선택 가능	개선필요 <input type="checkbox"/> (            )
<b>⑤ 근로기준법 제54조제1항*에 따른 휴게시간 연장 실시</b> * 근무시간이 8시간 이상은 1시간 이상, 4시간 이상은 30분 이상 휴게시간	① 연장 실시 <input type="checkbox"/> ② 연장 미실시 <input type="checkbox"/>	개선필요 <input type="checkbox"/> (            )
<b>⑥ 건강장해 관련 치료 및 상담 지원</b> * 치료 및 상담 체계 마련 여부, 실시사례 확인	① 지원 실시 <input type="checkbox"/> ② 지원 미실시 <input type="checkbox"/>	개선필요 <input type="checkbox"/> (            )
<b>⑦ 폭언등으로 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등의 필요한 지원</b>	① 지원 실시 <input type="checkbox"/> ② 지원 미실시 <input type="checkbox"/>	개선필요 <input type="checkbox"/> (            )
<b>⑧ (④ ~ ⑦) 항목에 대한 근로자의 조치요구 절차 보유</b> ※ 조치 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 아니한다는 사항을 포함한 절차 등에 한함	① 절차 보유 <input type="checkbox"/> ② 절차 미보유 <input type="checkbox"/>	개선필요 <input type="checkbox"/> (            )

<b>9 (4 ~ 7) 항목에 대한 근로자의 조치요구를 이유로 근로자에 대한 불이익 처분</b>	① 해당없음 <input type="checkbox"/> ② 해당있음 <input type="checkbox"/>	개선필요 <input type="checkbox"/> (        )
<p> <b>■ 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ②</b> 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. ③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.         </p> <p> <b>■ 산업안전보건법 시행령 제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.</b> </p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 업무의 일시적 중단 또는 전환</li> <li>2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장</li> <li>3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원</li> <li>4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원</li> </ol>		

**□ 그외 추진 사항**

<input type="checkbox"/> 고충처리위원회에서 고객 응대 과정에서 발생하는 문제 해결,도움 제공 여부	실시 <input type="checkbox"/> 미실시 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 고객응대 과정에서 발생하는 문제를 해결, 도움을 주는 업무담당자 지정 여부	실시 <input type="checkbox"/> 미실시 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 감정노동 종사자 건강보호를 위한 예산 편성 또는 관리 프로그램 운영 여부	실시 <input type="checkbox"/> 미실시 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴게시설 보유 여부	실시 <input type="checkbox"/> 미실시 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 감정노동 종사자 실태(고객응대 업무량, 건강 평가 등) 파악 실시 여부	실시 <input type="checkbox"/> 미실시 <input type="checkbox"/>



---

# 사례발표

---



## 국민을 암으로부터 보호하고자 설립된 국립암센터 그 안에 보호받지 못하는 보건 의료노동자 사례

전국보건 의료산업노동조합 국립암센터지부 한성일 지부장

---

- 국립암센터 현재 환자, 보호자 폭언, 폭행에 대한 사건보고서 작성 절차  
: 「그룹웨어 -> 전자결재 -> 문서작성함 -> 인권관련 -> 폭력 등 사건보고서」순으로 들어  
어가 내용 작성 후 결재상신(작성하면 분기별 기관장 보고 때 보고)

### 사례)

1. 처치전담 간호사가 6AM에 소아병동에서 3세 환자의 정규 채혈을 위해 병실을 방문함. 채혈을 하려고 하자 환아가 울고 보채며 협조가 안되어 옆에서 자고있던 보호자(아버지)를 깨워 아이를 좀 안아달라고 요청했으나 못들은척하고 가만히 있음. 담당 간호사를 호출하여 같이 보호자에게 “환아를 좀 안아달라”라고 재차 요청하고 기다리고 있으니 “아침부터 뭐, 애가 울잖아! 뭘 쳐다봐? 니가 뭔데?”라며 때리려는 동작을 취하며 위협함. 결국 채혈을 못하고 병실을 나옴.

=> 담당간호사가 당직의에게 노티하고 채혈을 주치의에게 시행하도록 함.

주치의 통해 보호자에게 경고만 시행함.

인권센터, 간호본부에 신고함.

사건보고서만 작성하고 사건 종료됨.

---

---

2. 외래에서 진료 종료후 진료실에서 환자가 나옴. 다음 환자가 진료실에 들어갔음에도 불구하고 다시 진료실로 들어가려함. 담당 직원이 진료실 입구에서 타환자 진료중임을 알렸으나 직원에게 자신을 밀쳤으며 화를 내며 언성을 높힘.

간호사가 우선 담당 직원과 환자를 분리시키고 환자를 진정시킨 후 상황을 설명했으나 지속적으로 화를 냄. 타과 진료가 있는 환자라 환자, 보호자에게 설명하고 타과 외래로 이동시켜 마무리 함.

[암환자들 특히 말기암 환자들을 응대해야 하므로 진통제 사용이 다른 병원에 비해 많은 편임. 특히나 마약성 진통제를 많이 사용하고 있고 바로바로 투약하지 않으면 환자들이 비명을 지르며 힘들어함.]

3. 말기암으로 병동에서 입원중인 환자임. 마약성 진통제를 지속적으로 투약함에도 불구하고 통증이 지속된다며 신경질적인 모습 보이며 “아! 씨발! 진통제 달란 말이야. 내가 아파 죽겠는데 너희가 내 말을 다 들어줘야지 무슨 말이 많아. 니 애비가 아프면 이렇게 할 거야?” 라고 욕설을 섞어 말함. 보호자 상주가 필요할 것으로 판단되어 보호자에게 연락하려고 하자 “보호자 부르지마! 부르지 말라고! 내가 여기서 암 때문에 죽는게 아니라 간호사년들 때문에 스트레스 받아 죽을 것 같다고~!”라고 말하며 발로 차려고 하고 주먹으로 간호사를 위협하는 행동 보임.

[기본적으로 공단검진이나 개인검진으로 방문하는 수검자들은 당신들이 갑이라고 생각하고 공단검진센터 직원들은 국가에서 돈을 받는다고 생각하며 직원들을 하대하는 내원객들이 많음. 이 어마이크를 사용하여 통화를 하며 PC를 보고있으면 일안하고 놀고 있다고 생각하며 바로바로 응대안하는 것에 대해 불만을 많이 표출함.]

4. 공단검진으로 처음 내원하는 수검자가 내원하자마자 대변 검체가 들어있는 대변통 빨리 받으라며 채혈실 직원에게 고래고래 소리지르고 욕함. 검사 순서에 대하여 간호사가 설명했으나 듣지않고 욕하며 위협적 행동함. 책임간호사가 진정시킨 후 차분해져서 검진 진행 후 귀가.

5. 개인검진으로 대장내시경하는 수검자에게 검진센터 직원이 대장내시경 진행 후 용종 절제 시 시술비용 나올수 있음을 고지함. 실제 용종이 발견되어 절제술을 시행하였고 시술비용

이 발생하자 본인은 절대 못낸다며 고래고래 소리지르고 욕설함. 결국 수납안하고 귀가함. 결제 필요함을 지속적으로 설명 드려서 비용 받음.

6. 국가에서 대장내시경 시범사업을 진행중임. 대장내시경 검사 비용은 무료이나 용종절제 시술비용이 나올 수 있음을 고지하자 기분 나빠졌다며 “씨발년, 싸가지 없는 년이 국가사업으로 돈벌이하네”라며 소리지르고 물건 던짐.  
대장내시경 시범사업 담당 직원이 차분하게 지속적으로 설명하자 재수없다며 소리지르다가 차분해진 후 대장내시경 진행하기로 하고 귀가함.

### 국립암센터내 인권센터 외부고객(환자, 보호자) 폭력 등 사건

구분	주요내용	중재 및 조치사항
폭언	간호사가 수혈과정에서 잦은 병실 출입을 하자 보호자가 병실 문을 잠그고 열어주지 않아 간호업무 지연, 보호자가 기분 나쁘다며 간호사실로 들어와 고성 “어이, 야 너 기분 나빠” 등	병실 출입시 바디캠 착용, 녹화 간호사실 ‘관계자 외 출입금지’ 부착 직장 내 직원존중 포스터 부착
폭언 협박	환자 면담 과정에서 보호자가 반말로 시비걸고 지속적으로 소리를 지르며 욕설 함 “너 지금 뭐라고 했냐, 반말이라고? 죽여버린다”	보안반 호출 경찰 신고 및 출동
폭언 협박	욕설과 폭언, 물건을 집어던지려는 액션을 하고 커터칼을 가지고 있었음 “열 나는데 아무것도 안 하고 가는 게 어딨어, 미친년 확 목을 따버릴라”	바디캠 상황 녹화, 보안반 호출 주치의가 보호자 면담 및 경고 간병인으로 보호자 교체
폭언 성희롱	환자가 직원의 등을 쓰다듬고 여성을 비하하는 욕을 하며 비협조 행동을 지속함 “저년은 마음에 안 드네, 이년이 아프게 하네”	주치의 면담 후 익일 퇴원 결정 이후 재입원 불가할 수 있음을 경고
성희롱	혈압을 측정하는 중에 환자가 손을 뻗어 직원의 팔을 쓸어내리며 “이렇게 간질거려” 이런 행동을 하면 안 된다고 하니 “나는 어떤 느낌인지 말해주려고 했지” 라고함	성추행으로 문제될 수 있는 행위임을 경고 해당 간호사 담당 구역 변경 주치의가 보호자 면담 및 경고

국립암센터 임직원의 더 행복한 오늘을 위한

# 해피민트(EAP) 서비스

## 1 임직원 해피민트(EAP) 서비스란?

직장인이 경험하는 다양한 원인의 스트레스에 대해 심리적 이슈를 해결하고 효율적 업무수행을 할 수 있도록 지원하는 통합 심리적 지원 프로그램입니다.









## 2 이용안내

이용대상 | 국립암센터 전직원  
 상담주제 | 심리정서, 자녀양육, 부부/가족관계, 직무스트레스  
 이용기간 | 2023년 12월 31일까지  
 이용한도 | 1인당 대면상담 5회 가능

## 3 신청방법

### 1 상담 전용 사이트


 [ncc.happymint.kr](http://ncc.happymint.kr)

<p>1 해피민트 로그인</p>  <p>최초 ID/PW는 사번으로 설정되며, 로그인 후 개인정보 수정</p>	<p>2 상담범위 제공</p>  <p>상담범위 및 카테고리 별 세부안내</p>	<p>3 상담예약</p>  <p>희망하는 상담 일정 및 상담사 지정</p>
<p>4 상담 전·후 심리진단</p>  <p>간편 자가 심리진단 진행</p>	<p>5 예약확인·변경</p>  <p>상담예약 확인 및 취소, 변경 가능</p>	<p>6 예약 알림톡 발송</p>  <p>상담일시, 장소, 주소 및 유의사항 안내</p>

### 2 전화 신청 및 기타 문의

 **1644-4474** | 월~금, AM 9:00 ~ PM 6:00

### 3 모바일 앱(APP)

 구글 플레이스토어 또는 애플 앱스토어에서 '해피민트' 검색 후 앱 설치  
 \*소속회사명 '국립암센터' 입력/선택 후 진행

## 국립암센터 근로자지원프로그램(Employee Assistance Program, EAP)

(「근로복지기본법」 제83조제1항) 1인당 5회 무료지원(외부업체) 필요시 국립암센터 자체 재원활용하여 추가적으로 지원

2020		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
이용 인원 (명)	신규1)	3	1	2	2	2	2	-	2	2	3	2	3	24
	이용 인원2)	3	4	2	4	4	6	4	5	4	6	5	5	
상담 횟수 (회)	합계	7	8	5	10	4	13	11	11	8	19	12	20	128

2021		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
이용 인원 (명)	신규1)	5	-	4	1	-	1	2	-	6	3	1	1	24
	이용 인원2)	5	5	6	4	2	3	4	2	6	8	9	6	
상담 횟수 (회)	합계	14	9	13	9	4	5	10	3	14	17	20	15	133

2022		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월 (예측)	합계
이용 인원 (명)	신규 인원1)	1	5	1	3	5	1	4	0	2	3	1	1	27
	전체 인원2)	1	6	6	6	7	7	8	8	8	6	3	2	
상담 횟수 (회)	합계	3	17	13	14	11	12	16	25	14	12	7	7	151

# 일상이 악몽같은 강원랜드 카지노 감정 노동자 사례

공공운수 강원랜드노조 방성민 대의원



## Contents

### 01 표본 참고자료 개요

### 02 감정 노동자 주요사례

- 1) 인격모독, 무시관련
- 2) 언어폭력 관련
- 3) 성희롱, 성추행 관련

### 03 나아가야 할 방향



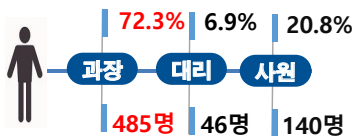
2023년 감정노동 정책 이행 관련 대 토론회

## 1. 표본조사 참고 자료

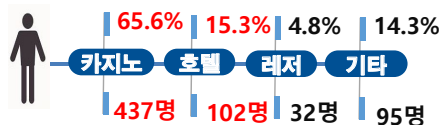
### 표본 참고자료 개요

- 참고 자료 : 구조화된 설문조사, 사건 보고서 참조
- 2018년 공직기강 복무 점검 자료 및 2022 ~ 2023 고객 폭언, 성희롱 자료 참조
- 조사항목 : 언어폭력 행위, 성희롱/성추행, 폭행, 인격모독 / 무시 행위

### 직급별 참여현황



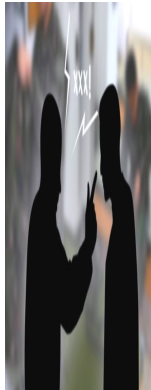
### 본부별 참여현황



2023년 감정노동 정책 이행 관련 대 토론회

## 2. 감정 노동자 주요 사례

일상이 늘 끔직한 감정의 굴레! 악몽같은 노동자의 오늘의 현실!



### 인격모독, 무시 관련

- 1) 여직원 액세서리 착용에 대해 “ 어디 밤무대 나가 ” 등 비아냥 대면서 언어폭력 하는 행위
- 2) 직원이 블랙잭 게임에서 룰 미스테인크시 “ 지네 실수인데 왜 내돈 가져가 나 그거 인정 못한다 법대로 해 xx ” “ 니들 수준이 딱 그것밖에 안되냐, 참 너도 알만하다 등 ”
- 3) 직원 실수 시 “ 생각 없이 일하면 니들이 공순이 공돌이 란 뭐가 다를 것이 뭐가 있느냐, 너 같은 xx가 어떻게 회사를 다니는지 모르겠다. 우리가 너네 월급 주는거 알긴 아냐? ”
- 4) 게임이 잘 안될 경우 “ 너 몇기야? 길 다닐 때 발길 조심해 ”

2023년 감정노동 정책 이행 관련 대 토론회

## 2. 감정 노동자 주요 사례

감정 노동자의 현실을 반영하는 **실효적인 보호대책 필요!**



### 언어폭력 관련 사례

- 1) 기수 문화를 아는 단골 고객이 룰렛 스피너를 지연하여 돌리자 “ 이xx 몇 기 인데 교대 기다리며 시간 쳐다보나 정신이 없네 ”
- 2) 고객이 게임 중 칩스 교환시 “ 야! 칩스 20개만 바꿔봐 ” “ 야! 오천원짜리 10개 섞으라고, 몇 시간째 게임하는데 그것도 몰라! 내가 너네 월급 주는데 아깝다 진짜 ”
- 3) 직원 실수 시 “ 생각좀 해 딜러! 눈은 왜 뜨고 있는거야! 어? ”
- 4) 게임이 잘 안될 경우 “ 너 이 동네 사냐? 시골에서 아주 출세 했네~ 너네 강원랜드 아니었으면 뭐 먹고 살았겠냐? ”

2023년 감정노동 정책 이행 관련 대 토론회

## 2. 감정 노동자 주요 사례

강원랜드노동조합  
Gangwonland Labor Union

일상이 늘 악몽같은 카지노 감정 노동자는 살고 싶다!



### 성희롱, 성추행 사례

- 1) 게임이 잘 안풀리자 딜러를 악물리려는 목적으로 “ 올해 몇살이야! 보아하니 결혼 안 한것 같은데 몸매 관리좀 해라 시집 좀 가게?”
- 2) 덩치 큰 직원에게 “ 딜러 몸무게가 한 100kg 정도 되 보이는데 관리좀 해야 되겠어 ”
- 3) 유니폼에 대해 지적하며 “ 조끼가 좀 작은거 아냐 조끼가 터질것 같아! ”
- 4) 게임이 잘 안될 경우 “ 허리띠 명품으로 비싼거 차야겠다. 안그그러면 그 살에 버터내지 못할 것 같은데 ? ”

2023년 감정노동 정책 이행 관련 대 토론회

## 후속 조치 계획

우리들의 나아가야 할 방향



### 3. 우리가 나아가야 할 방향은



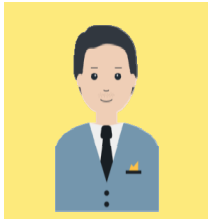
#### 제도적 강화



고객보호 프로세스 강화, 출입 규제 강화, 공익적 제도 장치 강화 필요  
유명무실 한 감정 노동자 보호조치 인식 개선 강화 필요



#### 목표 방안



- 1) 감정 노동자 보호조치 현실화 방안 강구 필요
- 2) 산업안전보건법 41조 시행 규칙 이행상황 점검 필요
- 3) 공공기관 감정 노동자 관련 정책 이행의 지체 관련 개선 요구
- 4) 보호받지 못하는 감정 노동자의 시효적 대책 요구를 위한 각 단체의 대응 전략 모색도 필요

2023년 감정노동 정책 이행 관련 대 토론회

## 민원인으로부터 보호받지 못하는 공무원 현장 사례

전국공무원노동조합 인천본부 인천부평구지부장 김희경

---

일선 민원 담당 공무원들을 향한 폭언, 폭행 등 민원인들의 갑질이 끊이지 않고 있다. <민원실이 화풀이장 된 ‘쏟아진 세태’>, <몸도 마음도 병드는 공무원... 민원인 폭언, 폭행 연 4만건 넘어>, <극단적 선택에 이르게 한 악성민원...>, <하루 몇 번씩 폭언. 성희롱... 민원 담당자 “공황상태 빠진다”> 심심치 않게 언론에 보도되고 있는 공무원에 대한 민원인들의 갑질 행태가 도를 넘으면서 정부와 지자체에서는 수년째 법적 제도적 대응 방안 마련에 노력을 기울이고 있지만 한계를 보이면서 대민 부서는 지자체 공무원들의 기피 부서 1순위가 되고 있다. 행정안전부의 통계에 따르면 공무원을 상대로 한 민원인의 폭언, 폭행과 성희롱 피해 신고건수는 2018년 34,484건에서 2019년 38,054건, 2020년 46,079건, 2021년 51,883건으로 매년 계속 증가하고 있다. 피해 유형은 폭언·욕설이 80%로 가장 많았고, 협박과 폭행, 성희롱 등이 뒤를 이었다.

2023년 4월에 실시한 전국공무원노동조합 2023년 공무원임금투쟁을 위한 조합원 설문조사 결과에서도 공무원을 그만둘 생각이 있는 비율이 39.2%이고 그 이유로 악성 민원이라고 대답한 조합원이 9%로 공무원 조직의 안정성을 해치는 이유로 대두되고 있다.

전국공무원노동조합에서는 각 기관의 민원처리법 시행령 제4조의 민원처리 담당자 보호조치 이행 실태를 점검하고자 다음과 같이 조사를 실시하였다.

---

## 〈 민원처리법 시행령 이행 점검 결과 〉

### 1. 개요

- 기한 : 4. 5(수) ~ 5. 30(화)
- 방식 : 지부별 점검표 작성, 본부 취합
- 참여기관: 전국공무원노동조합 16개본부 117개 지부

### 2. 민원처리법 시행령(4조) 이행 점검표

점검사항		이행 점검 결과		미이행 비율
		여	부	
민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무 총괄 전담부서 지정 여부		62	29	31.9%
민원처리담당자 안전보장 장비 설치	영상정보처리기기	84	7	7.7%
	호출장치	86	5	5.5%
	보호조치음성안내	83	8	8.8%
안전요원 등 인력의 배치		64	27	29.7%
민원인의 폭언·폭행 발생 및 발생하려는 때의 증거 수집 장비 운영	휴대용 영상음성기록장비	72	19	20.9%
	녹음전화	91	0	0.0%
폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치	세부기준 마련	56	35	38.5%
	시행 여부	64	27	29.7%
폭언·폭행 발생 시 민원 처리 담당자보호를 위한 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단	세부기준 마련	72	19	20.9%
	시행 여부	76	15	16.5%
신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원	세부기준 마련	80	11	12.1%
	지원 인력 등 확보	59	32	35.2%
관할 수사 기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 민원 처리 담당자 지원	세부기준 마련	56	35	38.5%
	지원 인력 등 확보	50	41	45.1%
위 사항의 이행을 위한 자치법규, 규정 등 정비 여부		82	9	9.9%

### 3. 결과 정리

---

■ **민원처리담당자 지원인력 확보와 전담부서 지정, 악성 민원인 퇴거 조치 마련 및 시행이 조속히 보완되어야 함을 확인함.**

- 민원처리담당자 지원 인력 확보 조치 미이행율은 45.1%로 가장 높게 나타났으며, 업무 총괄 전담부서 지정 조치는 31.9% 미이행률을 보임.
- 안전요원 등 인력의 배치는 본청만 배치되고 행복복지센터(주민센터), 사업소, 교육지원청에는 배치되지 않은 곳이 많아 시급한 개선이 필요하며, 행복복지센터(주민센터), 사업소, 교육지원청 민원처리 담당자 보호 조치에 대한 정부 차원의 점검이 있어야 함을 확인함.
- 또한, 악성 민원인에 대한 퇴거 조치 기준 마련 조치 세부기준 마련 미이행율은 38.5%, 퇴거 시행 조치 미이행률은 29.7%로 나타났으며, 악성 민원으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원 인력 확보 조치는 미이행율이 35.2%로 시급히 보완되어야 할 것으로 확인됨.

■ **또한, 시행령에 명시되지 않은 민원처리담당자 안전보장 장비로 민원실에 보호용 투명 칸막이 설치가 많았으며 휴대용 영상음성기록장비로는 웨어러블 캠이 많이 보급되었고 녹음 기능이 있는 공무원증을 착용하는 곳도 있었음.**

- 그러나 영상음성기록장비를 구비하였으나 개인정보 등의 문제로 사용치 않는 곳이 있으므로 이에 대한 보완 점검이 필요함.

■ **한편, 시도교육청 소속 각급 학교의 경우는 인사혁신처의 관련 지침에 빠져 있어 민원처리 담당자 보호에서 소외되어 있어 개선의 필요성이 제기됨.**

■ **이후 조치**

- 조사에서 드러난 문제점에 대해 행정안전부에 점검과 시정을 촉구.
- 특히, 이번 조사에서 확인된 인천시 부평구청의 경우 민원업무 담당자가 장시간(30분 이상) 민원 통화 시 응대 종료 후 15분 내외 휴게 시간을 부여하고 있어 널리 권장해 나갈 계획

---

## 〈 민원인 폭언, 폭력 사례 〉

### ■ 악성민원인 탓에 정신적 외상(트라우마)으로 휴직

2021년 6월 경기 고양시 30대 여성 공무원은 악성 민원인에게 시달리다 정신과 치료를 위해 1년 2개월 휴직. 50대 여성이 민원인 의자에 앉아 장시간 전화통화를 해서 “전화 좀 끊고 용무를 알려 달라” 고 말했다가 공무원 주제에 뭐라 한다며 입에 담지 못할 욕설 등 폭언을 10분 넘게 들어 듣고 민원인과 부서장까지 담당 공무원에게 사과를 요구해 결국 원치 않는 휴직을 함.

### ■ 민원인 뺨 맞고 3m 날아간 공무원

2022년 12월 9일 충남 아산시 영인면 행정복지센터에서 난방비 폭등에 따른 난방비 지원사업의 일환으로 에너지 바우처 신청 대상이 확대됨에 따라 읍면동의 업무량이 폭증된 상황 속에서 에너지 바우처 신청을 위해 행정복지센터를 찾은 50대 중반의 민원인에게 미리 접수된 민원 처리 후 처리해 드리겠다는 담당 공무원을 향해 민원창구 공간을 넘어 업무공간으로 들어와 얼굴을 가격함.

### ■ 추락하는 공권력...날개가 없다

2023년 3월 28일 충남 천안시 직산읍 행정복지센터에서 민원인 A씨는 아산시에서 발급한 여권에 불만을 품고 행정복지센터를 방문해 고성을 지르며 1층부터 3층까지 오가며 공포 분위기를 조성했고 이를 만류하던 공무원 B씨의 뺨(20대) 때렸고, 그 충격으로 B씨는 2~3m 나가 떨어짐.

### ■ 돈 빌려달라는 민원인에 폭행 당한 공무원 기절

2023년 5월 15일 부산 사상구 모라3동 행정복지센터에서 50대 기초생활수급자가 “배가 고프니 돈을 달라”는 요구를 거절하자 욕설을 쏟아 냈고 신고를 받고 출동한 경찰에게 넘겨졌지만 20분 후 다시 행정복지센터를 찾아와 담당 공무원 머리와 얼굴을 주먹으로 수차례 가격하고 5분 이상 머리채를 잡고 흔들며 담당 공무원이 기절함. 이후 119에 의해 응급처치 후 병원에 이송됨.

---

### ■ 60대 흥기 난동.... 여성 당직자 4명 위협

2023년 6월 11.(일) 14:27분 경 경북 상주시청 당직실(4명 여성 일직자 근무)에 60대 남성이 흥기(식칼)을 들고 찾아와 난동을 부리는 사건이 발생. 사건 당시 당직실에는 하고 있었으며, 시청으로 찾아오기 이전에 당직실로 4차례 전화하여 빛을 갠이라며 욕설을 하였고, 이후 시청 당직실로 찾아와 흥기(식칼)로 직원들을 위협하며 욕설을 하며 당직실 안으로 들어오려고 해서 경찰에 신고함.

### ■ 동일인의 반복 민원

인근 지역으로의 전입·전출을 반복하는 과정에서 기초생활수급 등 책정과 관련하여 최초 민원 발생 후 다양한 분야에서 하루에도 수차례 반복적으로 민원을 제기하며 담당자에 대한 원색적인 단어 등을 다수 쏟아내고 있는 실정임.

1. 관련부서 전화 민원 : 특정직원실명 거론하며 국가배상, 형사처벌 등 요구
2. 감사부서 전화 민원 + 청렴민원 등 접수 : 특정 직원 실명 거론하며 징계와 형사처벌 등 요구
3. 종합민원실
  - 일반민원 접수 (복지정책, 건축민원 등 다양한 분야에 대한 민원접수)
  - 정보공개청구 (본인이 제출한 각종 민원 처리와 관련된 전 문서)
4. 야간 당직 민원 접수요청
  - 2~3시간 정도의 간격을 두고 밤새도록 전화를 해 여러 직원에 대한 국가배상, 형사처벌 등 지속 요구
  - \* 동일 내용에 대한 반복이 아닌, 다른 내용의 반복으로 반복 민원에 대한 처리 절차로 처리 어려운 맹점 존재

위의 민원처리 담당자 보호조치와 사례들을 종합하여 보면 법적 제도적 방안들은 정부와 지자체의 노력으로 많이 마련되었지만 실제 현장에서는 법적 제도적 사각지대가 많고 악성, 고질 민원의 특성상 수년에 걸친 무한 반복적인 인권 모독, 모멸적 행태에 대해서도 두려움으로

---

소극적으로 대하다 보니 해결되지 못하고 지자체마다 지속 반복되는 고질 민원이 다수 존재함. 공무원 대부분은 이런 상황들로부터 제대로 보호받지 못하고 있다는 인식들을 가지고 있음.

현행 법령은 공권력 침해에 대해 적극적인 대응하기 위해서는 “공무원에 대한 폭행 또는 협박”을 전제 요건으로 하고 있음. 이는 공무원에 대한 폭언·폭행 등 위해를 가할 수 있는 각종 행태에 대해 예방적 기능은 전혀 없이 사실상 불미스러운 사태가 벌어진 후에야 문제 제기가 가능하다는 태생적 한계를 지니고 있음.

현장에서는 공무원에 대한 이러한 행위들에 대해 단호한 처벌을 요구하고 있지만 아직까지도 그 길은 요원함. 법은 너무나 멀고 비인격적 폭언 폭행은 너무나 쉽게, 매일 반복되는 공무 수행 일터가 안전할 리 없음.

공무원은 ‘공무’라는 업무를 수행하여 생계를 유지하는 직업군임. 그럼에도 이 직업군을 신분적으로 ‘국민의 머슴’으로 인식하는, 정당한 일의 댓가로 받아가는 공무원의 임금을 ‘내 지갑에서 너희 월급 준다’는 등의 인식으로는 공무원 사회는 계속되는 멸시와 폭력에 시달릴 수밖에 없음. 모든 직업군들과 마찬가지로 공무원도 존중해야 할 직업군이라는 사회적 인식을 가질 수 있도록 법은 공무원에 대한 민원인의 폭력에 적극적으로 화답해주어야 함. 이러한 것들로 더 이상 공무원들이 이직을 고민하고 삶을 내려놓는 일은 없어야 할 것임.



---

# 패널토론

---



## <공공기관 감정노동 제도적 이행 점검 토론회> 토론문

동덕여대 경영학과 권혜원

---

- 공공기관의 모범적 사용자로서의 역할을 강화하기 위해 감정노동자 보호제도의 실효성을 높이고 감정노동자의 노동권과 건강권을 보장하는 것이 필요하지만, 발제문을 통해 법률 시행 5년이 되는 시점에서 감정노동자 보호제도가 전반적으로 미비한 상황이라는 점이 밝혀져 모범적 사용자로서 역할을 다 하지 못하고 있음을 알 수 있음. 감정노동자 보호 관련 법을 누구보다 선도적으로 이행해야 할 공공기관이 감정노동 보호에 무관심하고 미온적이고 형식적인 대응만 해왔다는 점에서 비판을 면할 수 없음.
- 감정노동 보호와 관련된 조직 내 개선계획을 수립하고, 감정손상에 노출되어 노동권 침해, 스트레스 우울증 등 건강 악화 등 감정노동자들이 노동과정에서 겪는 고충을 제기하여 해결할 수 있는 감정노동 권리위원회, 고충위원회 등을 설치 운영하는 것은 제도 이행력을 높이기 위해 필수적이지만 이행은 물론이거니와 개선도 미약한 상태라는 점이 밝혀짐.
- 현장에서 감정노동자들이 다양한 서비스나 노무를 제공하는 과정에서 다양한 위험에 노출되었거나 개연성이 있을 경우 대처하도록 한 조치(가해자와의 분리, 휴게시간 부여, 작업중지권)가 이루어지지 않고 있는 곳이 다수로 나타났으며, 교육이나 가이드라인/매뉴얼도 제대로 마련되지 않은 것으로 나타남.

---

- 문제는 강압적 실적 압박 위주의 노무관리 체계 내에서 번아웃, 스트레스, 심리적 건강 악화 등을 야기하는 성과지표에 의한 신테일러주의적 통제가 여전히 존재하고 있으며, 이로 인해 감정노동 보호법이 무용지물이 되는 상황이 일반화되어 있다는 것.

- 언론에 보도된 지자체 콜센터 노동자 증언: “용역업체 간 과도한 경쟁으로 화장실 가는 시간마저 체크하고 가지 못하는 등 인권 사각지대에 놓여 있다.” “우리끼리 '콜공장 노동자'라는 말을 한다. 휴식시간과 이석시간을 다 체크하기 때문에 실질적으로 휴식시간을 갖기 힘들다.”
- 언론에 보도된 우정사업본부 사례: “우정사업본부가 직원 부담 경감과 감정노동자 보호 정책으로 2018년 12월, CS(Customer Satisfaction, 고객만족)를 경영평가 지표에서 삭제했으나 2020년부터 재도입한다.” “우정사업본부가 CS지표를 직원 통제용으로 악용하고 있다.” “CS경연대회나 고객응대 집합교육, 창구암행감찰 등이 진행됐다.” “우정사업본부가 감정노동보호를 남의 일로 치부하고 있고 인간의 감정마저도 통제와 평가의 대상으로 보고 있다(우본 공무원노조).”

- 토론자는 선행연구를 통해 노동권 보호 관련 제도와 정책, 성과통제시스템을 비롯한 HR 시스템 전반, 작업장 권력관계와 의사결정 과정에서의 노동자들의 발언권 보장 여부에 따라 감정노동의 결과가 상이하게 나타날 수 있다는 점을 밝힘. 콜센터 사례를 통해 과도한 정량적 콜 목표와 성과압박, 고객 남용에 대한 노동자들의 방어권 및 인격권 보호 체계 부재, 직무설계 및 의사결정 과정에서의 노동자 재량권 및 참여권한 부재, 징계적 목적의 성과통제 등은 자존감 저하, 감정탈진, 직무소진, 직무불만족, 이직의도 등 감정노동의 부정적 영향을 더욱 강화한다는 것을 입증.

- 이와 같은 관점에서 현재 공공기관 작업장에서조차 감정노동 보호제도와 모순적인 성과지표와 성과관리체계가 그대로 유지되고 있는 경우가 많으며 이로 인해 고객권한 남용에 의한 감정손상이 여전히 제대로 규제되지 못하고 있음. 또한, 휴식시간도 제대로 사용할 수 없는 시간압박, 실적강요 등이 이루어지고 있어 감정노동권이 보호되지 못하고 오히려 침해되는 사례가 빈번히 발생. 이와 같은 성과통제 하에서 감정노동자들이 위협에 노출되거나 감정노동권 침해를 당했을 때 가해자(고객)와 노동자의 분리, 휴게시간 부여, 치료 상담

---

지원, 작업중지권 보장 등이 제대로 이루어질 수 없다는 것은 분명해 보임.

- 그러므로 경영평가 및 성과통제 시스템을 포함한 인사노무관리 체계 전반에 대한 실사와 분석을 통해 이와 같은 제도와 체계 내에 감정노동자들의 건강과 안전을 해치고 감정노동권을 침해할 수 있는 할 수 있는 요소가 있는지 파악하여 그와 같은 위험요인들을 체계적으로 제거하는 과정이 필요함. 이를 위해서는 성과지표 설정 등의 과정에서 노동자 대표나 노동조합과 협의 프로세스를 만들어 감정노동을 보호할 수 있는 성과통제 시스템 구축을 공동으로 결정할 수 있도록 할 필요가 있음. 민간위탁을 통해 서비스나 노무가 제공되는 경우, 원청 차원에서 감정노동 보호를 위한 거버넌스 체계를 구축하여 위탁업체 노동자 대표 및 노조와 대화와 교섭이 이루어질 수 있도록 해야 하며, 위탁업체 성과 평가체계가 오히려 감정노동권 악화로 귀결되지 않도록 평가체계와 지표를 개선해야 함.
- 개별 기관에서도 감정노동자 보호 조치와 대립되거나 모순되는 고객센터 기준이나 지침, 업무매뉴얼, 고객 서비스 지표 등의 성과지표 등을 폐지하고, 감정노동 보호를 위한 고객응대 매뉴얼을 만들어 관리자와 직원을 대상으로 교육을 실시해야 함.
- 고용노동부 등 주무부처에서 감정노동 보호 제도 정착을 위한 가이드라인을 제시할 때, 경영평가 및 성과통제 시스템이 감정노동 보호에 역행하는 요소들을 배제할 수 있도록 하는 것이 필요.
- 이와 관련하여 발제문에서 제시하는 방안에 동의: ‘기존 공공기관 경영평가에서 평가의 균등성이나 보완조치가 될 수 있어야 하며, 이를 위해 공공기관 경영평가 조항 신설 항목(산업안전보건 영역에서 ‘감정노동 대책’)을 추가하는 형태 통한 방식을 논의해야 함.

# 감정노동 보호 현장 작동을 위한 시급한 대책이 필요하다

민주노총 노동안전보건실장 최명선

---

## 1. 조사 결과에 대하여

-법 시행 이후 5년이 경과 했으나, 시행 1년 시점과 별다른 개선이 없었고 각 제도별 이행이 30% 내외인 경우가 대부분이고, 50% 이상의 시행을 하는 항목은 단 한 건도 없음. 가장 기초적인 조치인 감정노동 홍보물 게시도 36.8%에 불과하고, 안내 방송은 21.9%여서 공공기관을 이용하는 민원인에게 최소한의 고지도 시행되지 않는 실태가 확인되고 있음.

-감정노동 보호를 위한 노동 시민 사회의 장기간의 사업과 투쟁의 결과로 제정된 감정노동 보호 산업안전보건법의 이행실태 조사 결과는 매우 참혹함. 숫자로 표기되는 미 이행 비율은 단순한 숫자가 아니라, 공공기관에서 일하는 노동자의 고통과 분노로 이해되어야 함. 사업주 대상 조사라는 점을 감안 한다면 공공기관 현장 노동자의 실태는 더욱 심각할 것임. 현장 증언을 해 주신 사업장의 사례는 조사 대상 기관이 아닌 사업장에서도 심각한 감정노동과 건강권 파괴의 현실이 생생히 밝혀지고 있음.

-민주노총 소속 학교, 정부 지자체에서 일하는 노동자의 감정노동 실태와 기관의 방치도 매우 심각하게 확인되고 있음. 더욱 심각한 것은 감정노동 보호를 비롯한 공공기관 노동자의 안전과 보건에 대한 각 조치가 더욱 후퇴될 것이라는 전망이다.

---

---

-김용균 노동자의 죽음 이후 정부는 <공공기관 안전 관리 지침>을 제정했고, 매년 공공기관의 안전 활동 수준 평가를 진행하여 공공기관 평가에 반영하고 있음. 민주노총은 산업안전공단의 평가지표가 사고성 재해 중심으로만 선정되는 것에 문제제기하여, 2020년 부터는 <서비스 집중형 공공기관>에는 안전 활동 평가지표에 <고객응대 근로자 보호 및 건강증진> 항목을 추가하는 것으로 개선되었음. 그러나, 윤석열 정부 출범 이후 기재부는 공공기관 경영평가 기준을 개정하고, 재무성과 평가 배점을 대폭 강화하면서 <안전>에 대한 배점을 그나마 있던 4점에서 2점으로 절반으로 축소했다. 김용균 노동자의 죽음으로 공공기관에서 일하는 원하청 노동자의 안전과 건강에 대한 최소한의 보호조치 조차 후퇴된 것임. 윤석열 정부의 생명과 안전에 대한 후퇴와 개악이 전방위적으로 진행되고 있는 현실에서 시급한 대책 마련이 필요함.

## 2. 감정노동 보호를 위한 산업안전보건법의 현장 작동을 위한 대책

### ○ 이행점검 등의 시급한 추진 및 현장 작동을 위한 법 제도 개선이 필요

-공공기관의 감정노동 보호를 위해 발제문에서 제시한 <현행 산업안전보건법이 개절기관에서 정착될 수 있도록 노동부, 기재부 및 각 공공기관의 이행점검, 공공기관 경영평가에 감정노동 대책 추가, 인력과 예산 배치 및 이를 위한 국회와 정부의 정책적 지원, 정부 차원의 정기적인 이행점검 및 시정 조치> 등은 시급하게 추진되어야 할 것임.

-특히, 이번 조사에서 이행점검 결과를 제출하지 않거나, 이행점검 결과에서 법을 이행하지 않은 기관으로 확인된 사안에 대해서는 적극적인 조치가 필요함. 아울러 이번 조사 대상이 공공부문 전체를 포괄하지 않고 있으므로, 이에 대한 대책도 필요함.

-공공기관 경영평가에서 안전배점 축소가 철회되고, 감정노동 대책이 전반적으로 강화되어야 함.

### ○ 현장 실질 작동을 위한 산업안전보건법령 개정이 필요

---

-감정노동 보호 법제화를 추진하면서 민주노총이 현장의 실질적 작동을 위해 제기했던 사안은 첫째, 하청 노동자, 특수고용 노동자에 대한 감정노동 보호조치를 원청 사업주의 의무로 명확히 부여해야 한다는 것. 둘째, 감정노동 보호의 실질 현장 작동을 위해 보건관리자 선임, 교육 실시 방안, 현장 개선을 위한 논의구조 마련이었음.

-하청 노동자의 감정노동 보호를 위한 원청 사업주의 의무 강화는 개정되지 못하고, 가이드라인 수준으로 머물고 있음. 특수고용 노동자는 일부 직종만 산업안전보건법의 보호대상으로 되었으며, 그중에서 일부 직종만 감정노동 보호조치가 도입되었음

-예방조치가 현장에서 작동된다는 것은 <교육이 실시되는 것, 전담 관리자가 있는 것, 현장의 문제에 대한 개선 논의를 할 수 있는 구조가 있는 것>임. 현행 법령은 이에 대한 세부 규정이 없고, 전체적으로 현장 작동이 안 되고 있고, 공공기관은 공공행정의 산안법 일부 적용 제외와 맞물려 사실상 현장 작동이 제로화 되고 있음

○ **정부 지자체의 산업안전보건법 적용에 대한 인식을 가로막는 산업안전보건법 일부 적용 제외 조항 폐지가 필요하다**

-산업안전보건법은 모든 사업장에 적용된다. 공무원, 학교, 정부, 지자체, 공공기관 모두 산업안전보건법의 적용대상임. 그러나, 그에 대한 공공분야 사업장의 인식은 매우 낮음

-산업안전보건법의 적용 대상임을 인식하지 못하게 가로막고 있는 것이 현행산업안전보건법 2조 일부 적용 제외 조항임. 시행령에서 <공공행정, 국방 및 사회보장행정, 교육서비스업>을 안전교육, 안전보건관리자 선임, 산업안전보건위원회 설치 운영 등의 법 조항을 적용 제외 대상으로 규정함.

산안법 일부 적용제외 대상	적용제외 내용
공공행정, 국방 및 사회보장 행정, 교육서비스업	2장 안전보건관리체제 (안전관리자, 보건관리자 선임, 산업안전보건위원회 설치 운영, 안전교육)

- 법에서는 일부 조항만 적용 제외하는 것으로 되어 있으나, 제외 대상으로 되어 있는 안전교육, 안전보건관리자 선임, 산업안전보건위원회등은 산안법의 이행을 위한 기본 토대와 같은 것이어서 학교, 정부 지자체는 산업안전보건법 적용 대상이라는 인식 자체가 없게되었고 수 십년 동안 산업안전보건법의 사각지대로 방치되어 왔음. 이것이 감정노동보호등 산업안전보건법이 개정되어도 민간 부분의 적용으로만 이해되는 것으로 귀결됨.

-교육서비스업 3개 직종 (급식조리사, 시설관리, 청소), 공공행정 6개 직종 (급식조리, 청소등 환경미화 도로보수, 공원 관리, 산림보호, 시설 관리 경비 등)에 한해 전면적용

-학교의 특수실무사, 사서, 정부 지자체의 보건소, 방문간호, 수도검침. 주차단속업무를 하는 노동자들이 감정노동 보호가 시급한 상황이나, 현업고시 적용 대상이 아니라는 이유로 방치되고 있음

-산업안전보건법 현업고시 대상은 2023년 6월말 까지 적용되고, 개정 확대를 검토해야 하나, 노동부는 실질 추진하지 않고 있음. 산안법 전면 적용을 위한 시행령 개정 추진뿐 아니라, 시한이 다가온 산안법 현업고시 적용 대상을 즉각 확대 개정해야 함.

**〈특수교육 실무사〉 공공운수 노조 전국교육공무직본부 조사 (2023년 4월, 1,020명 조사)**

- 본인이나 동료가 폭언, 폭행 등 정신적 또는 신체적 위협이나 상해나 위협을 경험 92%
- 학교에서 감정노동 보호조치를 실시하고 있는가 : 하지 않는다 69%
- 학교에서 안전보건에 대해 정기적인 개선요구 듣고 개선에 반영한다 10%. 절차는 있으나 개선에 반영하지 않는다 14%. 76%는 개선 요구 절차가 없거나 모른다 응답

- 특수교육 지도사에게 안전교육이 필요하다 : 100%
- 산업안전보건위원회에 특수교육 지도사가 포함되어야 한다 100%

**〈도서관 사서〉 공공운수노조 전국교육공무직 본부 조사 (2023년. 479명 조사)**

- 본인이나 동료가 폭언, 폭행 등 신체적, 정신적 건강의 위험 경험 74%
- 감정노동 보호조치 실시하지 않는다 62%
- 개선요구 절차가 없거나 모르겠다. 81%. 정기적 개선요구 절차 있고 개선한다는 10%
- 산업안전보건법의 안전교육이 필요하다 100%
- 교육청의 산업안전보건위원회에 사서의 참여가 필요하다 100%

**〈자치단체 공무직 노동자〉 공공운수노조 조사. 2023년 4월 74명 응답**

- 농작업 대행 농기계 임대 및 수리, 단속(주차단속, 하천 단속), 보건소, 도서관 사서, 수도 점검. 콜 센터, 체육시설 공단, 방문 상담 업무

설문	응답
일하면서 본인이나 동료가 4일이상의 사고를 당한적 있다.	있다 55%
일하면서 폭언, 폭행 등 신체적, 정신적 위험을 경험했다	있다. 51%
지자체에서 감정노동 보호를 하고 있는가	하지 않는다. 30%, 모르겠다 42%
개선요구를 할 수 있는 절차가 없거나 모르겠다	59%
산업안전보건법상 안전 교육이 필요하다	100%
산업안전보건법 현업고시 직종에 포함되어야 한다	99%
현행의 산보위 구성은 직종간 차별이다	70%

**〈자치단체 공무직 노동자〉 민주일반연맹 조사 2023년 4월. 45명 응답**

- 농작업 대행 농기계 임대 및 수리, 주차단속, 보건소, 도서관 사서, 방문 상담업무

설문	응답
일하면서 폭언, 폭행 등 신체적, 정신적 위험을 경험했다	있다. 52%

지자체에서 감정노동 보호를 하고 있는가	하지 않는다 69%
산업안전보건법상 안전 교육이 필요하다	90%
산업안전보건법 현업고시 직종에 포함되어야 한다	90%

### ○ <안전교육 적용제외> 와 감정노동 보호

-산안법에 <고객응대 업무 매뉴얼>을 마련하고, <매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 교육 실시> 의무가 명시되어 있음. 이를 현장에서 실질 작동하기 위해서는 사업장의 안전교육 시간에 진행될 수 있도록 하는 것이 필요함

-사업장에 감정노동 보호 매뉴얼이 있어도 노동자에 대한 교육이 진행되지 않는다면, 이는 형식적 비치에 불과한 것으로 이행의 의미가 없음. 또한 사업장에서 안전교육이 시행 여부는 그 사안에 대한 보호조치가 작동 여부를 가르는 징표임.

-현행 산업안전보건법에는 사무직 종사 노동자는 매 분기 3시간 이상 정기교육을 하도록 되어 있음. 2021년 1월19일 산안법 개정으로 감정노동에 대한 교육이 정기 안전교육내용으로 규정됨.

### 산업안전보건법 시행규칙 별표 5

#### 가, 근로자 정기 교육

- 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항
- 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항
- 건강증진 및 질병 예방에 관한 사항
- 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항
- 산업안전보건법령 및 산업재해보상보험 제도에 관한 사항
- 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항

- 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항다, 채용 시 교육 및 작업내용 변경 시 교육
- 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항
- 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항
- 산업안전보건법령 및 산업재해보상보험 제도에 관한 사항
- 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항
- 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항
- 기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항
- 작업 개시 전 점검에 관한 사항
- 정리 정돈 및 청소에 관한 사항
- 사고 발생 시 긴급조치에 관한 사항
- 물질안전보건자료에 관한 사항

-산업안전보건법 시행령으로 교육서비스업, 공공행정, 사회보장 행정, 국방 행정이 <안전교육> 적용 제외 대상임. 이에 따르면 병원의 간호사 노동자는 감정노동 매뉴얼에 대한 교육을 받을 수 있고, 지자체 보건소에서 일하는 노동자는 실제적으로는 교육을 받을 수 없게 됨. 똑같이 돌봄 노동을 하면서 학교에서 일하는 특수실무사 노동자는 교육을 받지 않고 있음. 군부대에서 병영생활에 대한 상담업무를 하는 노동자는 국방행정이라는 이유로 아무런 보호조치가 없음

-공공기관의 감정노동 보호조치의 현장 이행을 위해서는 산업안전보건법 시행령의 일부 적용 제외 조항을 폐지하고 전면 적용으로 개정되어야 함.

#### ○ 감정노동 보호 전담 인력 확보 위한 보건관리자 제도 개정이 필요

-감정노동 보호를 위한 전담 인력 확보를 위해서는 산업안전보건법의 보건관리자 제도 개정이 필요함. 산안법 일부 적용 제외로 공무원을 포함한 공공행정 분야는 안전관리자, 보건관

---

리자 선임 의무가 적용되지 않음. 산안법의 개정 없이 공공기관의 감정노동 보호 전담 인력 확보는 실질적 해결이 요원할 것임.

-보건관리자 선임 대상을 확대하는 것 뿐 아니라, 현행의 보건관리자의 업무 범위, 자격기준 등에 개정이 필요함, 현행 보건관리자 제도는 감정노동, 일터 괴롭힘등과 같은 정신건강 분야에 대한 업무, 자격 등이 마련되어 있지 않음. 이에 공공기관뿐 아니라 민간분야에서도 감정노동 보호 예방조치가 현장에 체계적으로 구축되지 않고 있음

### ○ 산업안전보건위원회 설치 대상 확대 및 심의내용 개정이 필요

-감정노동 보호의 현장 작동성 강화의 핵심은 노동자 참여구조 확보임. 노동자들의 의견을 반영한 매뉴얼및 현장 개선 대책이 논의 결정되고, 이행을 점검할 수 있는 사업장별 구조가 필요하고, 현행 산안법에서는 산업안전보건위원회임.

-그러나, 공공행정 분야는 산업안전보건위원회 설치 의무가 적용 제외되어 있음. 수천명, 수만명이 일하는 공공기관에서 감정노동 보호 대책을 논의할 수 있는 제도적 장치가 없는 것임. 민간 위탁일 때는 산보위 설치 논의를 하다가, 공공기관 정규직 전환이후 오히려 공공행정으로 산보위 설치 운영을 못 하는 사례도 발생하고 있음. 학교, 공공행정 분야에서 산안법 일부 적용 제외를 폐기하고, 단기적으로는 산안법 현업고시 대상을 확대해서 감정노동 보호 조치에 대한 노동자 참여가 보장될 때 감정노동 보호의 실질적인 현장 작동이 가능함.

-현행 산업안전보건위원회는 사업장의 산업재해 예방을 위한 대책을 논의하므로 당연히 감정노동 보호대책도 심의 의결 사항임. 그러나, 사고성 재해를 중심으로 제도 운영을 해왔던 관성으로 감정노동등 정신건강 영역은 산보위 심의 대상이 아니라며 거부하는 사업장이 대부분임. 이에 산업안전보건위원회 심의 의결사항에서 감정노동, 일터 괴롭힘 등의 내용이 심의 의결 대상으로 명확히 명시하는 것이 필요함.

---

## 맺음말

공공부문에서 일하는 노동자의 건강권에서 감정노동 보호조치는 가장 시급한 과제임. 고객, 민원인에 의한 폭언, 폭행으로 인한 자살, 정신건강 문제 등 그 심각성은 수 차례 공론화 된 바 있음. 그러나, 법 시행 5년이 지나도록 현장에서는 이행되지도 않고, 점검이나 관리 감독도 안 되고 있음. 특히, 지자체에서 주로 공공분야를 적용 대상으로 하는 감정노동 보호 조례를 경쟁적으로 제정했으나, 이 또한 작동되지 않고 있음. 현재 노동부는 산업보건혁신 TF를 구성하여 논의를 진행하고 있음. 공공기관을 포함한 감정노동 보호 대책을 노동부는 제시해야 할 것임. 아울러 노동부 현업고시 확대, 공공기관 이행점검 등 단기적인 해결과제도 조속히 추진해야 할 것임.