

---

# **부산광역시 감정노동자 실태조사 연구 최종보고서**

---

**2021. 12.**



# 제 출 문

---

부산광역시장 귀하

2021년 5월 귀 기관으로부터 의뢰 받은 『부산광역시 감정노동자  
실태조사』 용역의 최종보고서로 제출합니다

2021년 12월

주식회사 서던포스트



# CONTENTS

I. 조사 개요 .....	1
1. 조사 배경 및 목적 .....	3
1) 조사 배경 .....	3
2) 조사 목적 .....	3
2. 사전 연구 .....	4
1) 감정노동 관련 법령 및 조례 .....	4
2) 감정노동에 대한 정의 .....	16
3) 타 시·도 감정노동자 관련 실태조사 사례 연구 .....	17
4) 연구사례 수집 .....	19
5) 최종 조사 대상 직종 선정 .....	21
3. 모집단 구축 및 표본설계 .....	22
4. 설문안 구축 .....	23
5. 조사 설계 .....	26
6. 실사 및 자료처리 .....	27
1) 조사원 선발 및 교육 .....	27
2) 실사 관리 .....	27
3) 자료 검증 .....	27
4) 자료 처리 .....	27
7. 응답자 특성 .....	28
II. 감정노동자 현황과 분포 .....	31
1. 부산시 감정노동자 현황 파악 .....	33
1) 응답자별 감정노동 강도 평가 .....	33
2) 감정노동 강도 분포 파악 .....	34
3) 부산광역시 감정노동자 규모 추정 .....	34

2. 부산시 감정노동자 분포 특성 .....	35
1) 인구사회학적 분포 특성 .....	35
2) 직종별 분포 .....	36
3) 고용 및 근무형태 .....	36
4) 주당 노동 시간 및 고객응대 유형 .....	37
5) 고용 기업 규모 · 근무기간 · 임금 수준 .....	37

### III. 감정노동 수준 ..... 39

1. 측정 및 평가 항목 .....	41
2. 감정노동 수준(100점 환산 점수) .....	42
1) 감정관리 및 조절 .....	42
2) 강요된 고객 응대 .....	45
3) 감정 손상 .....	48
4) 조직 내 모니터링 및 관리체계 .....	51
5) 조직 보호체계 .....	54
3. 감정노동 위험 수준 .....	57
1) 감정관리 및 조절 .....	58
2) 강요된 고객 응대 .....	60
3) 감정 손상 .....	62
4) 조직 내 모니터링 및 관리체계 .....	64
5) 조직 보호체계 .....	66
4. 고위험군 선별 .....	68
1) 성별 위험 수준 종합 평가 .....	68
2) 직종별 위험 수준 종합 평가 .....	69
3) 고위험군 선별 .....	71
5. 감정노동자 피해 사례 .....	73
1) 권익침해 경험률 · 횡수 .....	73

2) 권익침해 유형별 경험률 .....	75
3) 실제 유형별 피해사례 심층인터뷰 .....	78
(1) 실제 권익침해 직종·유형별 피해사례 발생 및 처리 결과 .....	79
(2) 직종별 권익침해 사례별 세부 인터뷰 내용 .....	84

#### IV. 감정노동 환경 ..... 133

1. 감정노동자 권리보장 수준 .....	135
1) 보호조직 및 인력 .....	135
2) 조직문화 .....	137
3) 시설 및 환경 .....	139
4) 보호 위한 프로그램 운영 .....	141
5) 실태 파악 및 평가 .....	143
6) 권리보장 수준 X 감정노동 위험군 교차분석 .....	145
2. 직무만족도 및 이직 의향 .....	146
1) 업무만족 .....	146
2) 조직애착 .....	148
3) 이직 의향 .....	150
4) 직무만족도 및 이직의향 X 감정노동 위험군 교차분석 .....	152

#### V. 결론 및 제언 ..... 153

#### 부록1. 조사표 ..... 157

#### 부록2. 감정노동 체크리스트 ..... 167

## 〈표 목차〉

표1. 부산광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 세부내용	3
표2. 산업안전보건법 제 41조 소정의 예방조치	4
표3. 산업재해보상보험법 제 47조 업무상의 재해의 인정 기준(2019.1.15.)	4
표4. 부산광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례(2019.08.07.)	5
표5. 기타 지자체 감정노동자 보호 등에 관한 조례 내 감정노동에 대한 정의	5
표6. 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례(2019.12.31.)	6
표7. 경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례(2020.1.13.)	10
표8. 광주광역시 감정노동자 보호 조례(2021.6.29.)	11
표9. 대전광역시 감정노동자 보호 조례(2019.12.27.)	13
표10. 대구광역시 감정노동자 보호 조례(2019.7.10.)	14
표11. 울산광역시 감정노동자 보호 조례(2020.8.6.)	15
표12. 조사 대상 직종	21
표13. 조사 대상 모집단(부산광역시 직종별 종사자 수)	22
표14. 부산광역시 감정노동자 실태조사 연구 조사표 항목 구성	23
표15. 조사 개요	26
표16. 컨택원 및 조사원 교육 절차	27
표17. 응답자 특성	28
표18. 남성 응답자 특성	29
표19. 여성 응답자 특성	30
표20. 부산시 감정노동자 규모	34
표21. 감정노동자 연령별 분포	35
표22. 감정노동자 학력별 분포	35
표23. 감정노동자 직종별 분포	36
표24. 감정노동자 고용 및 근무형태별 분포	36
표25. 감정노동자 고용 및 근무형태별 분포	37
표26. 감정노동자 고용기업 규모 · 근무기간 · 임금수준별 분포	37
표27. 감정노동 수준 측정 항목	41
표28. 감정관리 및 조절	43



표29. 감정관리 및 조절 .....	44
표30. 강요된 고객 응대 .....	46
표31. 강요된 고객 응대 .....	47
표32. 감정손상 .....	49
표33. 감정 손상 .....	50
표34. 조직 내 모니터링 및 관리체계 .....	52
표35. 조직 내 관리체계 및 모니터링 .....	53
표36. 조직 보호체계 .....	55
표37. 조직 보호체계 .....	56
표38. 감정노동 위험 수준 측정을 위한 남녀별 위험 수준 기준(Norm) .....	57
표39. 감정관리 및 조절 영역 직종별 위험 수준자 빈도 및 구성비중 분포 .....	59
표40. 강요된 고객응대 .....	61
표41. 감정 손상 .....	63
표42. 조직 내 모니터링 및 관리체계 .....	65
표43. 조직 보호체계 영역 직종별 위험 수준자 빈도 및 구성비중 분포 .....	67
표44. 성별 위험 수준 종합 평가 .....	68
표45. 직종별 위험 수준 종합 평가 .....	69
표46. 직종별 위험 수준 종합 평가 .....	70
표47. 고위험군 선별 .....	72
표48. 권익침해 경험률 .....	74
표49. 권익침해 유형별 경험률 .....	76
표50. 권익침해 유형별 횟수 .....	77
표51. 직종별 인터뷰 진행 표본 .....	78
표52. 권익 침해 및 구제사례 심층 인터뷰 항목 .....	78
표53. 보호조직 및 인력 .....	136
표54. 조직문화 .....	138
표55. 시설 및 환경 .....	140
표56. 보호 위한 프로그램 운영 .....	142
표57. 실태 파악 및 평가 .....	144

표58. 권리보장 수준 X 감정노동 위험군 교차분석 .....	145
표59. 업무만족 .....	147
표60. 조직애착 .....	149
표61. 이직의향 .....	151
표62. 직무만족도 및 이직의향 X 감정노동 위험군 교차분석 .....	152

## 〈그림 목차〉

그림1. 서울특별시 감정노동 종사자 권리보호센터 관련 홈페이지 운영 .....	7
그림2. 서울특별시 감정노동 관련 홍보자료 .....	8
그림3. 서울특별시 감정노동 종사자 권리보호센터 홈페이지 내 홍보자료 .....	9
그림4. 광주광역시 공공부문 감정노동자 권리보호 가이드라인(2020) .....	13
그림5. 경기도 감정노동자 규모추정 및 현황 분석 결과 .....	17
그림6. 제주도 감정노동자 실태조사 업종 선정 .....	18
그림7. 한국의 직업지표 연구(2012) .....	19
그림8. KNOW를 활용한 감정노동 직업 특성 분석 및 정책적 시사점(2015) .....	20
그림9. 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS)(2014) .....	20
그림10. 감정노동 강도(3개)항목 평가 .....	33
그림11. 감정노동 강도(3개) 항목 평가 결과 .....	33
그림12. 감정노동 강도(3개) 항목 평가 결과 .....	34
그림13. 감정노동자 성별 분포 .....	35
그림14. 감정관리 및 조절 .....	42
그림15. 강요된 고객 응대 .....	45
그림16. 감정손상 .....	48
그림17. 조직 내 모니터링 및 관리체계 .....	51
그림18. 조직 보호 체계 .....	54
그림19. 감정관리 및 조절 영역 환산점수의 빈도 분포 .....	58
그림20. 감정관리 및 조절 영역 위험 수준 표본 분포 .....	58
그림21. 강요된 고객응대 .....	60
그림22. 강요된 고객응대 .....	60
그림23. 감정 손상 .....	62

그림24. 감정 손상 .....	62
그림25. 조직 내 모니터링 및 관리체계 .....	64
그림26. 조직 내 모니터링 및 관리체계 .....	64
그림27. 조직 보호체계 .....	66
그림28. 조직 보호체계 .....	66
그림29. 고위험군 선별 .....	71
그림30. 권익침해 경험률·횟수 .....	73
그림31. 권익침해 경험률 .....	74
그림32. 권익침해 유형별 경험률 .....	75
그림33. 보호조직 및 인력 .....	135
그림34. 조직문화 .....	137
그림35. 시설 및 환경 .....	139
그림36. 보호 위한 프로그램 운영 .....	141
그림37. 실태 파악 및 평가 .....	143
그림38. 업무만족 .....	146
그림39. 조직애착 .....	148
그림40. 이직의향 .....	150

## 〈참고문헌〉

- 한상근 외(2012), ‘한국 직업지표 연구’, 한국직업능력개발원
- 장세진 외(2014), ‘한국형 감정노동 및 폭력 조사도구 적용 연구’, 안전보건공단
- 박상현 외(2015), ‘KNOW를 활용한 감정노동 직업 특성 분석 및 정책적 시사점’, 전국경제인연합회
- 경기도(2017), 경기도 감정노동자 규모추정 및 현황 분석
- 제주도(2017), 제주지역 감정노동자 근로실태 및 노동인권증진 방안 연구
- 장세진 외(2018), ‘감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구’, 안전보건공단
- 통계청(2018), ‘지역별 고용조사’
- 통계청(2019), ‘지역별 고용조사’
- 통계청(2020), ‘지역별 고용조사’

## 〈참고 법령 및 조례〉

산업안전보건법 제 41조 소정의 예방조치(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)(2021.04)

산업재해보상보험법 제 47조 업무상의 재해의 인정 기준(2019.1.15.)

부산광역시 '감정노동자 보호 등에 관한 조례'(2019.08.)

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례(2019.12.31.)

대구광역시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례(2019.07.)

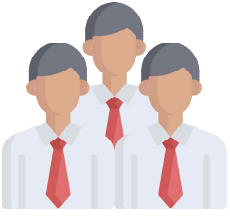
대전광역시 감정노동자 보호 조례(2019.12.)

경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례(2020.01.)

울산광역시 감정노동자 보호 조례(2020.08.)

광주광역시 감정노동자 보호 조례(2021.06.)

# 부산광역시 감정노동자 실태조사



## 조사 개요

- 부산광역시 내 감정노동 관련 직종 종사중인 노동자 총 2,008표본 조사 실시
- 감정노동 수준 평가 결과 1,501명이 현재 감정노동을 수행하는 것으로 평가  
(한국의 감정노동 평가도구 K-ELS 측정지표 등 활용)
- 부산광역시 내 감정노동자 수는 52만 6천명(전체 중 31.8%)

## ● 부산광역시 감정노동자 수 ●

1,651천명



부산시 전체 노동자 수

699천명



감정노동 관련 직종 종사자 수

526천명



감정노동자 수

## ● 직종별 종사자 및 감정노동자 수 ●

부산광역시 직종별 종사자 수						
4천명	89천명	65천명	27천명	29천명	20천명	28천명

### [부산광역시 직종별 감정노동자 수]

2.7천명	68.4천명	40.8천명	18.6천명	23.2천명	15.5천명	21.8천명
판매 및 고객 서비스 관리직	보건 사회복지 관련직	교육 전문가 및 관련직	경영 금융 전문가 및 관련직	문화 예술 스포츠 전문가 및 관련직	금융 사무직	상담 안내 통계 및 기타 사무직

부산광역시 직종별 종사자 수						
20천명	75천명	16천명	102천명	151천명	27천명	46천명

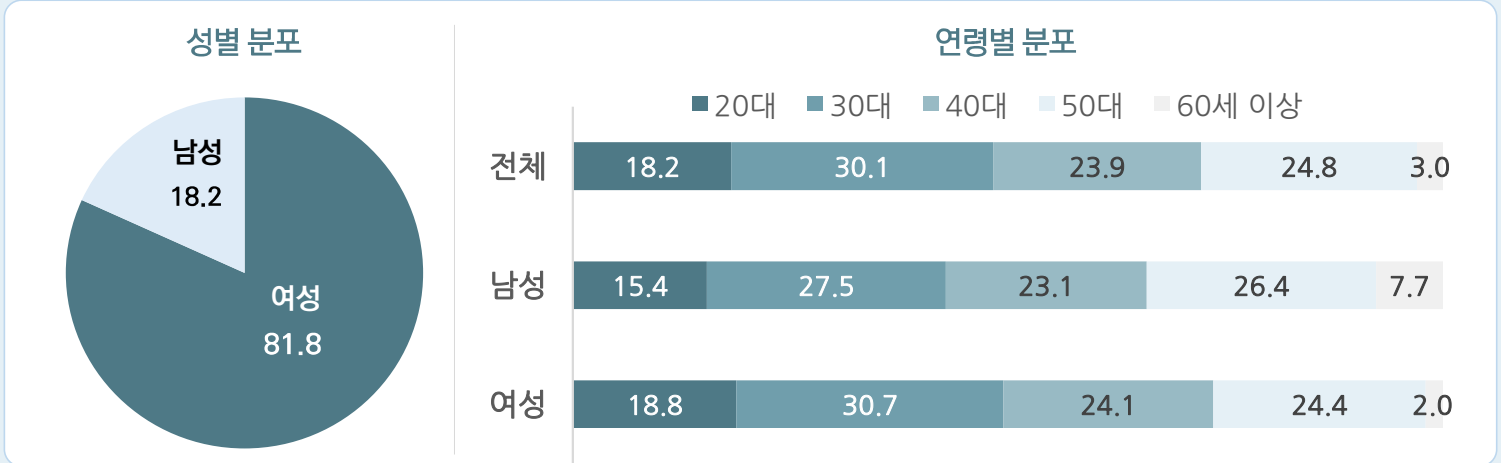
### [부산광역시 직종별 감정노동자 수]

14.4천명	58.0천명	12.4천명	71.5천명	121.4천명	20.0천명	37.1천명
경찰 소방 및 보안 관련 서비스직	돌봄 보건 및 개인생활 서비스직	운송 및 여가 서비스직	조리 및 음식 서비스직	매장 판매 및 상품 대여직	통신 및 방문 · 노점 판매 관련직	공공부문 종사자

## 부산광역시 감정노동자 실태조사

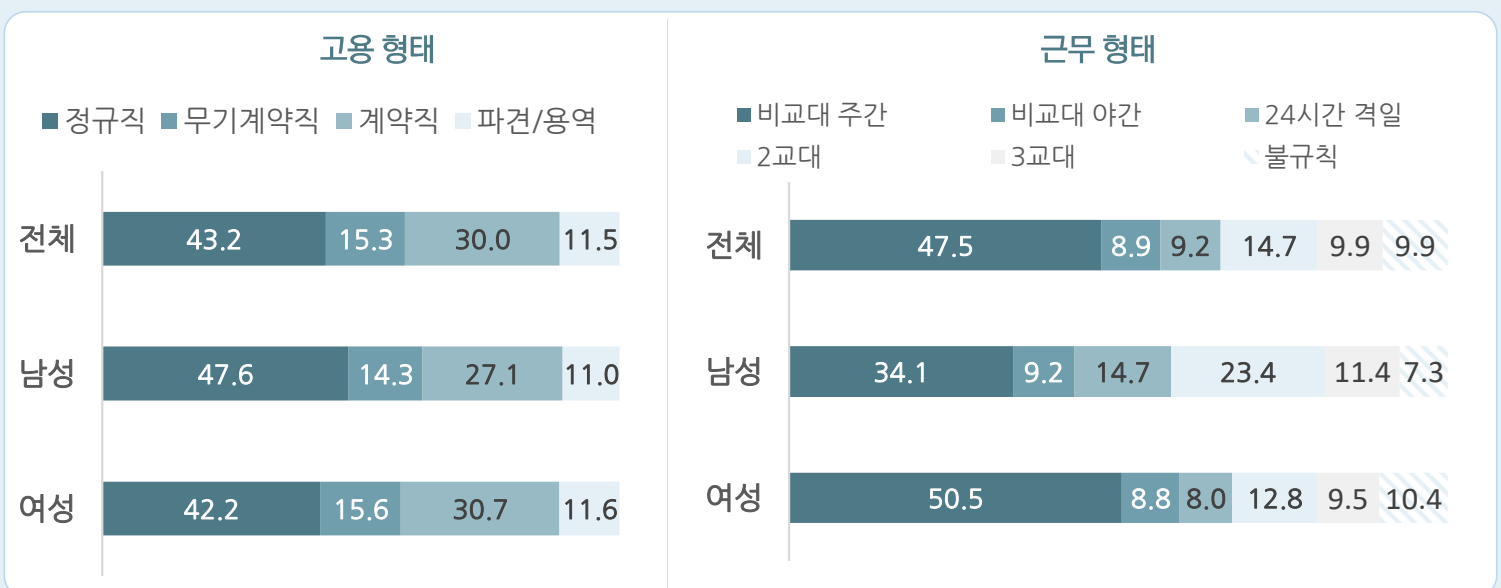
### • 부산광역시 감정노동자의 성·연령별 특성 •

(단위 : %, n=1,501)



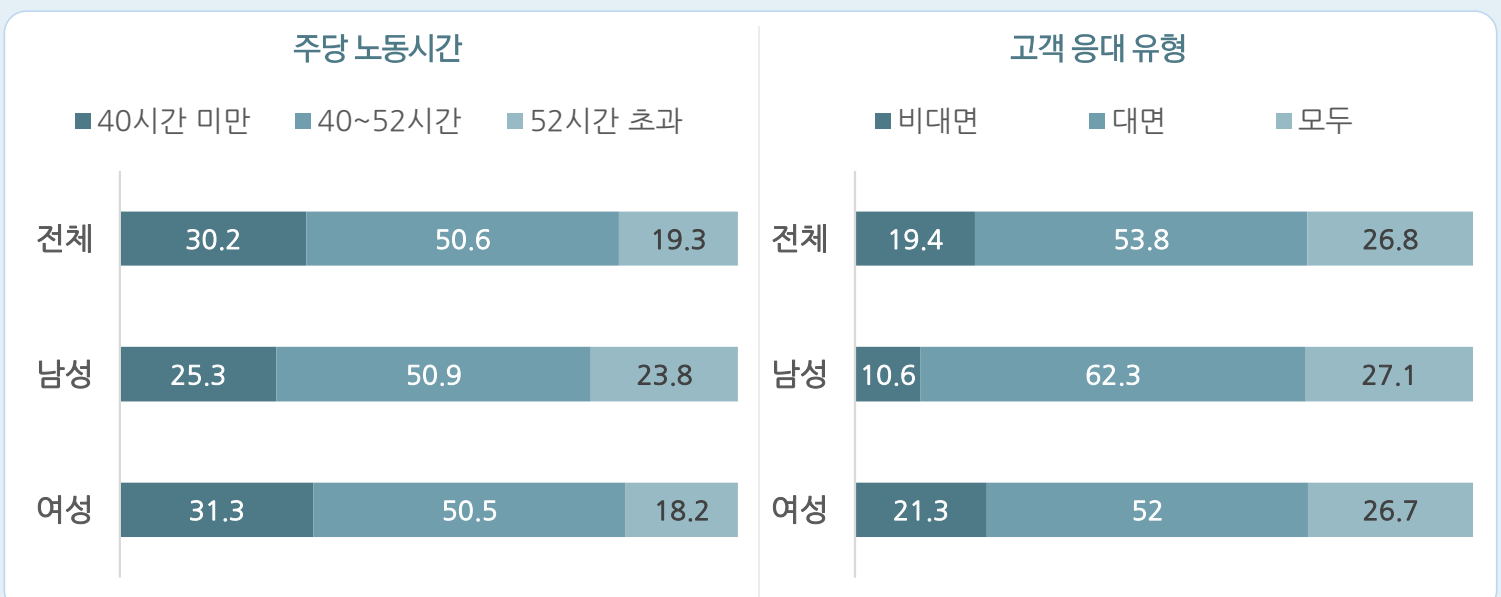
### • 부산광역시 감정노동자의 고용 및 근무 형태 •

(단위 : %, n=1,501)

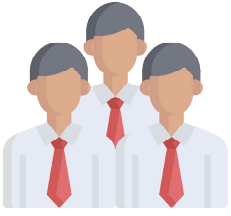


### • 부산광역시 감정노동자의 주당 노동시간 고객 응대 유형 •

(단위 : %, n=1,501)



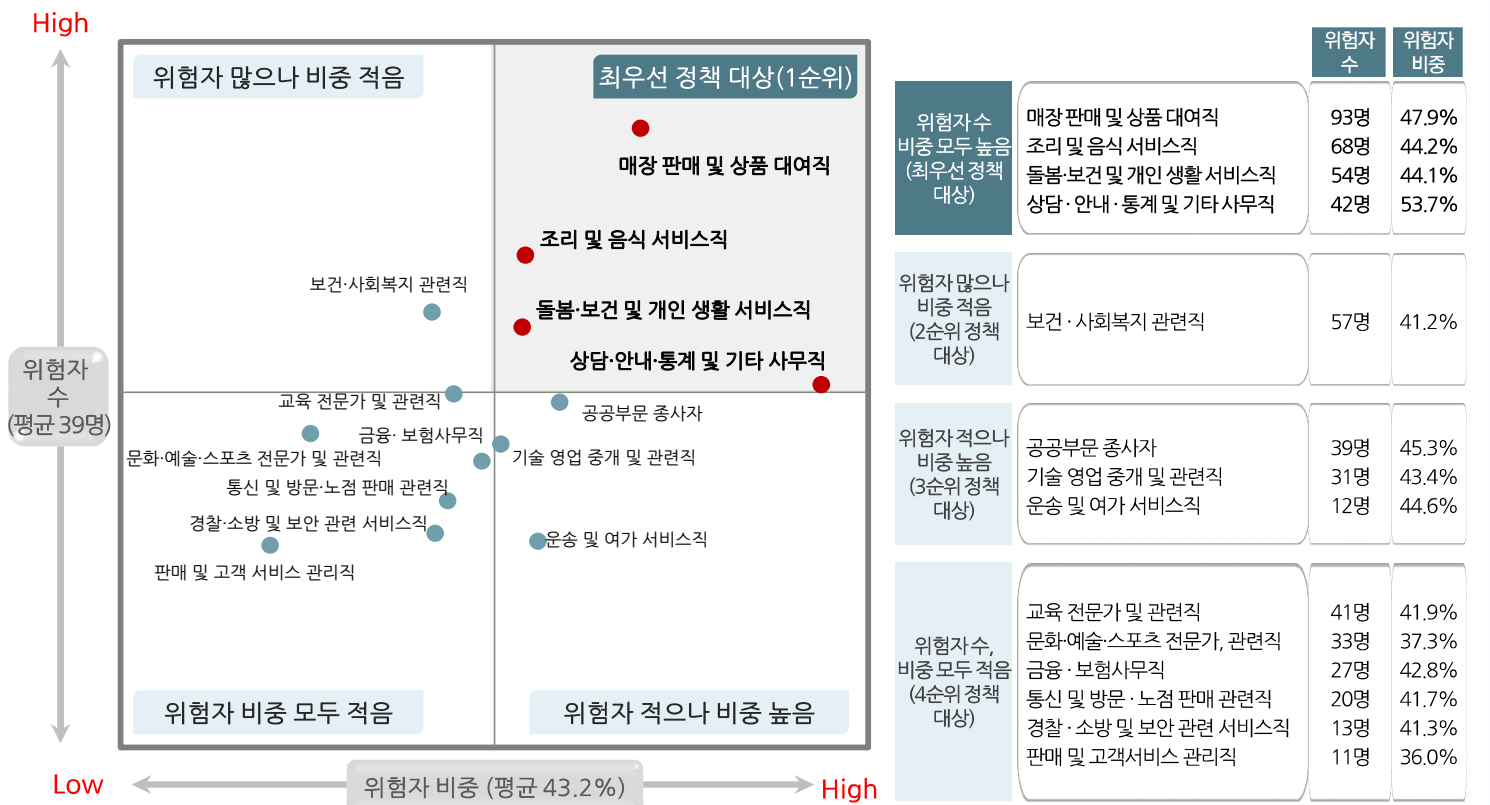
# 부산광역시 감정노동자 실태조사



## 매출액

- 감정노동 고위험 직종은 매장 판매 및 상품 대여직, 조리 및 음식 서비스직, 돌봄 보건 및 개인생활 서비스직, 상담 안내 통계 및 기타 사무직 4개 직종  
\* 감정노동 위험 수준자 수와 비중 모두 높음
- 감정노동자 중 80.2%가 1주일에 1회 이상 권익 침해를 경험하고 있음

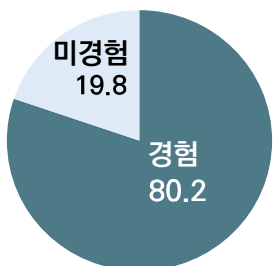
## ● 직종별 위험수준 평가 ●



## ● 권익 침해 경험률(주별) ●

(단위 : %, n=1,501)

### 경험률(주별)



권익침해 경험 여부(%)		
구분	미경험	경험
전체	19.8	80.2
남성		84.3
여성		79.3

### 권익 침해 유형별 경험률(주별)

폭언, 욕설	직접적인 폭력	민원제기 협박	성희롱 및 성폭력	인격무시 발언	무리한 요구
주별 경험률	주별 경험률	주별 경험률	주별 경험률	주별 경험률	주별 경험률
남성 61.9	남성 21.2	남성 36.6	남성 27.8	남성 51.3	남성 42.9
여성 56.6	여성 12.2	여성 40.1	여성 37.9	여성 49.1	여성 47.6





# 1 조사 개요

---

1. 조사 배경 및 목적
2. 사전 연구
3. 모집단 구축
4. 설문안 구축
5. 조사 설계
6. 실사 및 자료처리
7. 응답자 특성



## 1 조사 배경 및 목적

### 1) 조사 배경

- 2018년 산업안전보건법 제 41조에서 감정노동자 보호를 위한 법령을 제정하였으나 해당 법령 내 감정노동자에 대한 명확한 정의는 부재한 상황이며 각 지자체별로 감정노동자 보호 및 지원에 관한 조례를 제정하였음
- 부산광역시의 ‘감정노동자 보호 등에 관한 조례’(2019.08)에 따르면, 감정노동자란 고객 응대 등 노동과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태로, 공공부문(부산광역시청, 부산시 산하 공기업, 출자·출연기관)과 민간부문(감정노동 취약분야로 대표되는 판매업·서비스업·의료업 등) 종사자가 모두 포함됨

표1. 부산광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 세부내용

조례	세부내용
〈제 7조〉 기관별 매뉴얼 작성	사용자는 모범기준을 반영하여 기관별 특성에 맞는 매뉴얼을 작성하도록 노력하여야 한다
〈제 8조〉 감정노동자 권익 교육	감정노동자의 권익 보호 및 증진을 위해 교육을 실시해야한다
〈제 9조〉 감정노동자 상담 및 보호 조치	감정노동자의 업무 스트레스로 인한 건강장해 및 이직 가능성 예방을 위해 상담 프로그램을 운영할 수 있다
〈제 12조〉 감정노동자 권익지원센터 설치	권익 보호 프로그램 개발 교육, 홍보, 권익 피해에 대한 상담 및 지원 등을 위한 감정노동자 권익지원센터를 설치할 수 있다

- 부산광역시에서는 본 연구용역을 통해 2022년~2026년의 감정노동자 권익 보호 및 증진을 위한 기본계획을 수립할 예정이나 현재 부산광역시의 감정노동자에 대한 세부 기준이 불명확하고, 관련 통계자료가 없어 전체 부산시의 감정노동 현황 및 규모 관련 기초자료가 부재한 상황임

### 2) 조사 목적

- 본 연구용역은 부산광역시 감정노동자들을 대상으로 실태조사를 실시함으로써 노동 환경 및 실태, 규모를 산출하고, 부산시의 감정노동 특성에 대한 이해를 통해 향후 부산시 감정노동자 권익 보호 기본계획 수립을 위한 기초자료를 수집하는데 그 목적이 있음

## 2 사전 연구

### 1) 감정노동 관련 법령 및 조례

#### (1) 산업안전보건법 제 41조

- 산업안전보건법 제 41조에서 제정된 감정노동자 보호를 위한 조치는 아래와 같음

표2. 산업안전보건법 제 41조 소정의 예방조치

제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)
① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다
② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다
③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다

- 해당 법령에서는 보호 및 예방을 위한 내용만 명시되어있고, 감정노동자의 범위나 직종 등에 대한 정의는 부재하고, 각 기초지자체별로 감정노동에 대하여 조례를 제정하였음

#### (2) 산업재해보상보험법 제 37조

- 산업재해보상보험법 제 37조 업무상의 재해의 인정 기준에서 고객의 폭언 등에 의해 발생하는 스트레스를 원인으로 발생한 질병을 업무상 발생한 질병으로 지정하였음

표3. 산업재해보상보험법 제 47조 업무상의 재해의 인정 기준(2019.1.15.)

제37조(업무상의 재해의 인정 기준)
1. 업무상 사고
2. 업무상 질병
가. 업무수행 과정에서 물리적 인자(因子), 화학물질, 분진, 병원체, 신체에 부담을 주는 업무 등 근로자의 건강에 장해를 일으킬 수 있는 요인을 취급하거나 그에 노출되어 발생한 질병
나. 업무상 부상이 원인이 되어 발생한 질병
다 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병
라. 그 밖에 업무와 관련하여 발생한 질병
3. 출퇴근 재해

## (3) 부산광역시 조례(2019.08.07, 제5972호, 감정노동자 보호 등에 관한 조례 전부개정조례)

○ 부산광역시 조례 내에서는 감정노동 및 감정노동자에 대하여 아래와 같이 정의하고 있음

표4. 부산광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례(2019.08.07.)

조례	세부내용
<제 2조 1항>	“감정노동”이란 고객 응대 등 노동 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태
<제 2조 2항>	“감정노동자”란 부산광역시(이하 “시”라 한다)에 주소를 두고 있거나 시역 내의 사업 또는 사업장에서 감정노동을 상시적으로 제공하는 「근로기준법」 제2조 제1항제1호에 따른 근로자와 「산업재해보상보험법」 제125조에 따른 특수형태 근로 종사자
<제 2조 5항>	• “감정노동 고위험 직군”이란 감정노동자 중 감정노동에 의해 건강상 위해를 입을 우려가 있어 특별히 보호가 필요하다고 제11조에 따른 감정노동자 권익위원회에서 정한 직군

## (4) 기타 지자체 내 감정노동자 관련 조례 및 정책 사례

○ 기타 지자체 조례 내에서는 감정노동자를 아래와 같이 정의하고 있음

표5. 기타 지자체 감정노동자 보호 등에 관한 조례내 감정노동에 대한 정의

광역시지자체	감정노동에 대한 정의
서울특별시(2016.01)	감정노동자란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태
광주광역시(2016.07)	‘감정노동자’란 고객 응대 등 업무 수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동을 하는 사람
대구광역시(2019.07)	고객을 대면, 통화 통신 등의 방법으로 응대하는 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상시적으로 수행하는 사람
경기도(2019.10)	“감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 노동형태
대전광역시(2019.12)	재화/용역을 구매하는 고객을 대면, 통화, 통신 등의 방법으로 응대하는 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상시 수행하는 사람
울산광역시(2020.08)	“감정노동자”란 고객 응대 업무 수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 노동을 하는 사람을 말한다
인천광역시(2020.10)	고객 응대 등 업무 수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제로 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태

## 가. 서울특별시

- 서울특별시는 2016년 1월 감정노동자 관련 조례를 제정하였고, 2016년 11월 감정노동 문제해결을 위한 5대 추진과제(1. 서울형 감정노동 보호체계 구축, 2. 서울시 공공부분 감정노동자 보호, 3. 민간 협력, 4. 사각지대 취약종사자 직접 지원, 5. 인식개선 활동)를 중심으로 감정노동 종사자 권리보호 종합계획을 수립하였음
- 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례(2019.12.31.) 내에는 감정노동자에 대한 정의 뿐만 아니라 모범 매뉴얼의 공표, 공공뿐만 아니라 민간부문에 대한 매뉴얼 작성 의무, 금지 사항 및 보호 조치 등 고객의 보호를 위한 사항을 조례 내에 명시하고 있음

표6. 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례(2019.12.31.)

조례	세부내용
〈제10조〉 (모범 매뉴얼의 공표)	<p>① 서울시는 가이드라인의 준수를 위해 서울시 감정노동 사용자와 서울시 계약 사용자가 사용할 수 있는 감정노동 종사자 권리보호를 위한 기관 유형별 모범 매뉴얼을 작성하여 배포하여야 한다 이 때 모범 매뉴얼은 아래 내용을 포함한다 &lt;개정 2019.3.28&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 각 기관이 시행할 감정노동 종사자 관련 교육의 내용과 형식</li> <li>2. 각 기관이 마련할 감정노동 종사자 휴게시설의 위치, 규모, 이용수칙</li> <li>3. 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려하고 조직 구성원의 의견을 반영한 매뉴얼 작성 방식</li> <li>4. 각 기관 유형별로 고객 서비스를 제공하는 노동자와 서비스를 받는 고객 모두가 상호 배려할 수 있는 서비스 제공 수칙</li> </ol> <p>② 시장은 서울시 감정노동 사용자로부터 매년 모범 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출받아야 한다</p>
〈제 11조〉 (기관별 매뉴얼 작성 의무)	<p>① 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 노동환경을 개선하고 감정노동 종사자를 인격주체로서 배려하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련하여야 한다</p> <p>이 때 기관별 매뉴얼에는 서울시 모범 매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 반영하고 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다 &lt;개정 2019.3.28&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 감정노동 종사자가 고객 응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차</li> <li>2. 감정노동 종사자의 상급자가 서울시 감정노동 가이드라인과 매뉴얼에 근거하여 현장에서 감정노동 관련한 책임을 맡을 수 있다는 점</li> <li>3. 감정노동 종사자의 상급자는 고객과의 갈등이 발생했을 때 고객과 감정노동 종사자 모두의 이야기를 경청하여야 하는 점</li> <li>4. 심히 부당한 요구를 하는 고객의 경우 고객의 요구에 응하지 않을 권리 보장</li> <li>5. 부당한 대우를 당한 감정노동 종사자의 업무 중단 시간에 관한 사항</li> <li>6. 개별 감정노동 종사자가 응대하기 어려운 고객의 요구에 대한 조직 차원의 대응 방안</li> <li>7. 악성민원 처리 전문가 양성, 숙련된 상급자의 악성 고객 담당, 악성 고객 전담 부서 설치 등에 관한 사항</li> <li>8. 고객과의 민원문제를 인사 및 근무 평가에 과도하게 반영하여 무리한 감정노동을 하지 않도록 하는 점</li> <li>9. 직장 내 고충이나 애로사항을 전달 할 수 있는 의사소통 채널에 관한 사항</li> <li>10. 기관장, 중간 관리자, 감정노동책임자, 감정노동 종사자에 대한 감정노동 관련 교육의 체계적 실시에 관한 사항</li> </ol> <p>② 서울시 감정노동 사용자는 기관별 매뉴얼을 전체 노동자에게 공개된 장소에 비치하고 감정노동 종사자에게는 별도 배포하여야 한다 &lt;개정 2019.3.28&gt;</p> <p>③ 서울시 감정노동 사용자는 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출해야 한다</p>
〈제 12조〉 (기관 내 휴게시설)	<p>서울시 감정노동 사용자는 사업장 내에 감정노동 종사자의 접근이 용이한 장소에 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 감정노동 종사자가 금지행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있는 별도의 휴게시설을 마련하여야 한다</p>

조례	세부내용
〈제 15조〉 (금지행위)	<p>고객은 서울시 감정노동 종사자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘</li> <li>2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위</li> <li>3. 감정노동 종사자의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위</li> </ol>
〈제 16조〉 (보호조치)	<p>① 제15조의 금지행위가 발생한 경우에 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 상태와 상황에 따라 즉시 각 호의 보호 조치를 단계별로 취해야 한다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 감정노동 종사자의 해당 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권 보장. 단, 고객의 생명신체, 중대재산과 관련된 업무의 경우 업무가 중단되지 않도록 상급자의 즉각적인 업무담당자 교체 조치.</li> <li>2. 감정노동 종사자에 대한 치료 및 상담 지원</li> <li>3. 형사고발 또는 손해배상소송 등 필요한 법적 조치</li> <li>4. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위하여 필요한 조치</li> </ol> <p>② 감정노동 종사자는 서울시 감정노동 사용자에게 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다</p> <p>③ 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다</p> <p>④ 금지행위 해당여부·서울시 감정노동 사용자 보호조치 준부 등 금지행위와 관련된 분쟁이 발생한 경우 서울시 감정노동 종사자나 서울시 감정노동 사용자는 「서울특별시 인권 기본 조례」 제20조에 따라 시민인권 보호관에게 조사를 신청할 수 있다 이 경우 조사절차 및 시민인권보호관의 권한 등 필요한 사항에 대하여는 「서울특별시 인권 기본조례」의 관련 규정에 따른다</p>

- 2018년 감정노동 종사자 권리보호 센터를 설치하여 감정노동자를 대상으로 하는 다양한 지원사업 및 피해 사례 신고 및 홍보 등 다양한 서비스를 제공하고 있음
- 보호체계의 사각지대에 있는 취약 종사자를 대상으로는 피해 예방 정책과 피해자 권리 구제를 위한 제도적 절차를 지원하고 있으며, 장기적으로 근본적인 감정노동 관련 문제 해결을 위해 다양한 형태의 캠페인과 홍보 사업을 진행 중에 있음



그림1. 서울특별시 감정노동 종사자 권리보호센터 관련 홈페이지 운영





그림2. 서울특별시 감정노동 관련 홍보자료



## 홍보자료

홈 > 자료실 > 홍보자료

전체

영상

카드뉴스

감정노동 안내문

공모전

기타

전체 14개 (페이지 1/2)

검색



**카메라 앞바탕이 만나는 혼란 고객 응대**  
카메라 앞바탕이 만나는 혼란 고객 응대  
신원정보관리팀/신원정보관리팀

2021.12.14




**【엔터 X 서울시노동센터】 일하는 우리의 권리, 기업과 사회**  
일하는 우리의 권리, 기업과 사회  
신원정보관리팀/신원정보관리팀

2021.12.01



**고객의 입찰로 지친 노동자의 마음을 지키기 위한 방법**  
고객의 입찰로 지친 노동자의 마음을 지키기 위한 방법  
신원정보관리팀/신원정보관리팀

2021.09.30



**일하는 마음에도 방역이 필요하니까! 감정노동자 마음방역 캠페인**  
일하는 마음에도 방역이 필요하니까!  
신원정보관리팀/신원정보관리팀

2021.09.30



**일하는 마음에도 방역이 필요하니까! 감정노동자 마음방역 캠페인**  
일하는 마음에도 방역이 필요하니까!  
신원정보관리팀/신원정보관리팀

2021.09.30



**일하는 마음에도 방역이 필요하니까! 감정노동자 마음방역 캠페인**  
일하는 마음에도 방역이 필요하니까!  
신원정보관리팀/신원정보관리팀

2021.09.30



**일하는 마음에도 방역이 필요하니까! 감정노동자 마음방역 캠페인**  
일하는 마음에도 방역이 필요하니까!  
신원정보관리팀/신원정보관리팀

2021.09.30



**감정노동 권리보장 교육**  
감정노동 권리보장 교육  
신원정보관리팀/신원정보관리팀

2020.11.18



**감정노동 사업주/관리자 교육**  
감정노동 사업주/관리자 교육  
신원정보관리팀/신원정보관리팀

2020.11.18



**【엔터 X TBS X 안전보건공단】 감정노동에 숨겨진 위험을 대적**  
감정노동에 숨겨진 위험을 대적  
신원정보관리팀/신원정보관리팀

2021.09.30



**【엔터 X 서울교통공사】 지하철 노동자에게 폭언과 폭행**  
지하철 노동자에게 폭언과 폭행  
신원정보관리팀/신원정보관리팀

2021.09.30



**돌봄공공성 보장**  
돌봄공공성 보장  
신원정보관리팀/신원정보관리팀

2021.09.30

그림3. 서울특별시 감정노동 종사자 권리보호센터 홈페이지 내 홍보자료

## 나. 경기도

- 경기도에서는 2017년 경기도 감정노동자 규모추정 및 현황 분석 연구를 통해 경기도내의 감정노동자의 규모를 추정하고, 이를 기반으로 하여 감정노동자 권리보호의 가이드라인 역할을 할 ‘경기도 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획(2018~2020)’을 수립하였음
- 경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례(2020.1.13.)에서는 감정노동자 보호를 위한 노동문화 조성계획, 모범지침 배포, 권리보장교육, 휴게시설 설치, 상담 및 보호사업, 보호조치 등 감정노동자 보호 및 지원과 관련된 조례를 명시하여 감정노동자를 지원하기 위한 근거를 마련하였음
- ‘더불어 감정노동자 인권을 보호하는 경기도’라는 비전 아래 ‘사전예방’, ‘권리보장’, ‘치유지원’, ‘추진체계 구축’ 등 4가지 목표를 세우고 추진하였음
- 감정노동자 권리보장 교육을 시행하여 장기적인 관점에서 인식개선을 위한 사업을 추진하며, 권리보장을 위해 노동상담 및 법률지원, 감정노동자 건강보호 컨설팅, 사업체 감정노동자 지원체계 구축 컨설팅 등 다양한 지원사업 및 보호 정책을 시행하였음
- 감정노동자 등 심리 치유 사업, 찾아가는 심리상담 서비스, 힐링 프로그램 운영, 감정노동자 자조모임 지원사업 등을 통하여 권익 침해 등을 겪은 감정노동자들을 후속 지원하고 있으며, 감정노동 유공자 포상, 감정노동자 권리보장위원회 운영, 감정노동 네트워크 구축, 감정노동 정책포럼 등을 운영 중에 있음

표7. 경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례(2020.1.13.)

조례	세부내용
<b>〈제 6조〉</b> <b>(감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획)</b>	① 도지사는 감정노동자 보호 및 감정노동자 일터의 노동환경 개선을 지원하기 위하여 3년마다 감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획(이하 “조성계획”이라 한다)을 수립·시행 한다 <개정 2019.10.01.><개정 2019.10.01.> ② 제1항의 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다 1. 도 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안 2. 도 감정노동자 일터의 노동환경 개선 목표 및 방안 3. 도내 감정노동자 일터 내 건전한 노동문화 조성 및 확산 방안 <개정 2019.10.01.> 4. 도민 및 도 감정노동 사용자에 대한 감정노동자 인권보호 및 인식개선 사업 5. 조성계획 수립·시행에 따른 재원 확보 방안 6. 그 밖에 도지사가 감정노동자 보호 및 건전한 노동환경 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항
<b>〈제 8조〉</b> <b>(모범지침 배포 등 사업)</b>	① 도는 도 감정노동자의 권리보호를 위한 모범지침(이하 “모범지침”이라 한다)을 마련할 수 있다 ② 모범지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다
<b>〈제 9조〉</b> <b>(감정노동자 권리보장교육 사업)</b>	① 도지사는 도 감정노동자 및 감정노동 사용자에게 대한 권리보장교육을 할 수 있다 ② 도지사는 도 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「경기도 인권보장 및 증진에 관한 조례」 제7조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행할 수 있다 ③ 감정노동 권리보장교육에는 제8조의 모범지침의 내용을 포함하여야 한다

조례	세부내용
〈제 10조〉 (감정노동자 휴게시설 설치 지원사업)	도지사는 도내 감정노동 사업장에서 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 도 감정노동 종사자가 불합리한 처우 및 행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있도록 사업장 내 감정노동자의 접근이 용이한 장소에 별도의 휴게시설을 마련하도록 권고할 수 있다
〈제 11조〉 (감정노동자 상담 및 보호사업)	① 도지사는 도 감정노동자의 스트레스 및 이로 인한 건강장애 예방을 위하여 상담프로그램을 운영할 수 있다 ② 도지사는 도 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위 등으로 업무스트레스를 받은 경우 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권의 보장 등 적절한 보호조치를 받을 수 있도록 노력하여야 한다 ③ 도지사는 도 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등의 조치를 취한 경우 이에 따른 불이익이 발생하지 않도록 노력하여야 한다
〈제 16조〉 (보호조치)	① 도지사는 감정노동자 보호 사업을 추진하는 민간 또는 민간단체에 예산의 범위에서 보조금을 지급할 수 있다 ② 제1항의 기관에 대한 보조금 지급기준 및 절차방법 등은 「경기도 지방보조금 관리 조례」에 따른다

#### 다 광주광역시<sup>1)</sup>

- 광주광역시에서는 2016.7월 감정노동의 정의 및 보호 등과 관련된 조례를 제정하였고, 공공·민간부분 감정노동자 실태조사 및 인권실태 연구용역 결과를 기반으로 2018년 3월 감정노동자보호위원회 구성·운영을 통해 개선방안 및 가이드라인에 대한 자문을 거쳐 그해 7월 광주시 감정노동자 권리보호 종합계획(2018~2020)을 수립함
- “공공부분 감정노동자 근로환경 개선”을 위해 감정노동자 실태조사를 연 1회 실시하며, 부서(기관)별 감정노동자 보호지침을 수립, 보호담당자를 지정 등 부서 및 기관별 보호체계를 확립하고 있으며, 2020년 광주광역시 공공부분 감정노동자 권리보호 가이드라인을 제정하였음
- “민간부분 협력” 과제에서는 감정노동자 보호협약 및 공공이행을 추진하고, 민간부분 감정노동자 환경개선 컨설팅을 지원하고자 세부 정책을 추진 중에 있음
- 광주광역시 감정노동자 보호 조례 내에는 가이드라인 공표, 금지 행위, 보호조치, 보호 조치 내역 및 상습 내역자 보고, 유관기관 평가 반영 및 권고 등 감정노동자의 보호를 위한 내용을 명시하였으며, 2020년 광주광역시 공공부분 감정노동자 권리보호 가이드라인을 배포하였음

표8. 광주광역시 감정노동자 보호 조례(2021.6.29.)

조례	세부내용
〈제 6조〉 (평가 반영 및 권고)	① 시장은 실태조사 결과 필요한 경우에는 유관기관의 장에게 감정노동자의 근로환경 개선 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고하고 이를 기관 등의 평가에 반영하여야 한다 <개정 2019.12.27.> ② 시장은 사용자에게 감정 노동자의 노동환경 개선을 위하여 필요한 사항을 권고한다 <개정 2019. 7. 1.>
〈제 7조〉	① 시장은 사용자가 소속 공무원 및 직원에게 「광주광역시 인권 보장 및 증진에 관한

1) 제주지역 감정노동자 근로실태 및 노동인권증진 방안 연구(2017)

조례	세부내용
(노동 인권 교육)	<p>조례 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정 노동자 보호를 위한 노동 인권 교육을 포함하여 시행한다 &lt;개정 2021.6.29.&gt;</p> <p>② 제1항에 따른 노동 인권 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 학식과 경험이 풍부하거나 관련 기관에서 근무한 사람이 하도록 한다</p>
<제 8조> (가이드라인 공표)	<p>① 시장은 개선계획을 효율적으로 추진하기 위하여 감정 노동자 보호와 사용자·계약 사용자·고객의 의무 등에 관한 가이드라인을 공표하여야 한다</p> <p>② 제1항의 가이드라인은 각 호의 내용을 포함하여야 한다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 감정 노동자의 인권 보호</li> <li>2. 감정 노동자 업무의 전문성 인정과 그에 맞는 처우</li> <li>3. 감정 노동자를 위한 적절한 휴게 시간과 휴식 공간</li> <li>4. 감정 노동자를 위한 안전한 근무 환경</li> <li>5. 감정 노동자의 고객 응대 안내서</li> <li>6. 고객의 폭언·폭행·괴롭힘·성희롱 등 부당한 행동에 대한 감정 노동자의 대처를 위한 정기적인 교육 실시 및 작업 중지권 등 적절한 권한 부여</li> <li>7. 감정 노동자의 안전을 보장하기 위한 전문 인력 배치</li> <li>8. 감정 노동자의 정신적·신체적 건강을 위한 프로그램 지원</li> <li>9. 감정 노동자 보호를 위한 기관 유형별 안내서</li> </ol> <p>③ 시장은 사용자로부터 매년 가이드라인 준수 여부에 대한 보고서를 제출받는다</p>
<제 10조> (금지 행위)	<p>고객은 감정 노동자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘</li> <li>2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위</li> <li>3. 감정 노동자의 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위</li> <li>4. 그 밖의 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위 &lt;신설 2021.6.29.&gt;</li> </ol>
<제 9조> (보호조치)	<p>① 제10조의 금지 행위가 발생한 경우에 사용자는 감정 노동자의 상태와 상황에 따라 즉시 다음 각 호의 보호 조치를 단계별로 취해야 한다</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 감정 노동자를 해당 고객으로부터 분리, 충분한 휴식 보장. 단, 고객의 생명, 신체, 중대 재산과 관련된 업무인 경우는 업무가 중단되지 않도록 즉각적인 업무 담당자 교체</li> <li>2. 감정 노동자에 대한 치료 및 상담 지원</li> <li>3. 형사 고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치</li> <li>4. 그 밖에 감정 노동자의 보호를 위하여 필요한 조치</li> </ol> <p>② 감정 노동자는 사용자에게 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다</p> <p>③ 사용자는 감정 노동자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다</p> <p>④ 금지 행위 해당 여부·사용자의 보호 조치 존재 여부 등 금지 행위와 관련된 분쟁이 발생한 경우 감정 노동자나 사용자는 「광주광역시 인권 보장 및 증진에 관한 조례」 제34조에 따라 인권옴부즈맨에게 조사를 신청할 수 있다 이 경우 조사 절차 및 인권옴부즈맨의 권한 등 에 관하여는 「광주광역시 인권 보장 및 증진에 관한 조례」의 관련 규정을 준용한다</p>
<제 12조> (보호 조치 내역 및 상습 내역자 보고)	<p>① 사용자는 제10조의 금지 행위 발생 현황과 제11조제2항에 따른 감정 노동자의 요구 사유 및 처리 결과를 작성하여 제13조의 위원회에 매년 보고하여야 한다</p> <p>② 사용자는 특별한 이유 없이 3회 이상 제10조의 금지 행위를 한 사람의 명단을 작성하여 제13조의 위원회에 매년 보고하여야 한다</p>



그림4. 광주광역시 공공부문 감정노동자 권리보호 가이드라인(2020)

## 라. 대전광역시

- 대전광역시에서는 2019.12월 감정노동의 정의 및 보호 등과 관련된 조례를 제정하였고, 대전광역시 감정노동자 보호 조례(2019.12.27.) 내에는 권리보장교육, 매뉴얼 작성, 금지 행위, 보호조치 등의 내용과 함께 감정노동자의 권리 존중과 유관기관 평가 반영 및 권고 관련 내용을 통해 감정노동자의 보호를 위한 내용이 담겨 있음

표9. 대전광역시 감정노동자 보호 조례(2019.12.27.)

조례	세부내용
〈제 2조〉 (감정노동자의 권리 존중)	시에 주소 또는 거소를 두거나 체류하고 있는 감정노동자, 시에 소재하는 사업장에서 노동을 하는 사람은 감정노동으로 인한 건강장해 및 산업재해 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다
〈제 5조〉 (평가 반영 및 권고)	① 시장은 실태조사 결과 필요한 경우에는 유관기관의 장에게 감정노동자의 근로환경 개선 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고하고 이를 기관 등의 평가에 반영하여야 한다 <개정 2019.12.27.> ② 시장은 사용자에게 감정노동자 보호를 위한 교육의 실시, 감정노동자 보호를 위한 기관별 안내서 작성, 휴게시설의 설치, 안내문 부착 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고할 수 있다
〈제 6조〉 (감정노동자 권리보장교육)	① 시장은 소속 공무원 및 직원을 대상으로 「대전광역시 인권 보호 및 증진 조례」 제7조 및 「대전광역시 노동인권 증진조례」 제5조에 따른 교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행하여야 한다 ② 제1항에 따른 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식과 경험이 있거나 동일 분야의 관련 국내외 기관 등에서 활동한 사람이 교육하여야 한다
〈제 6조의2〉 (감정노동 매뉴얼 작성)	① 시장은 관내 감정노동자의 권리보호를 위한 모범매뉴얼을 작성하여야 한다 ② 시장은 유관기관의 장에게 감정노동자의 노동환경을 개선하고, 감정노동자를 인격 주체로서 배려하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련하도록 하여야 한다 이 경우 기관별 매뉴얼에는 제1항의



조례	세부내용
	모범매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 반영하여야 한다 ③ 유관기관의 장은 기관별 매뉴얼을 전체 노동자에게 공개된 장소에 비치하고, 감정노동자에게는 별도 배포하여야 한다 ④ 유관기관의 장은 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출하여야 한다 [본조신설 2019.12.27.]
〈제 8조〉 (금지 행위)	고객은 감정노동자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다 1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘 2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위 3. 감정노동자의 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위
〈제 9조〉 (보호조치)	① 유관기관의 장과 사용자는 다음 각 호의 감정노동자 보호 조치를 강구하여야 한다 1. 감정노동자를 해당 고객으로부터 분리, 충분한 휴식 보장. 다만, 고객의 생명, 신체, 중대 재산과 관련된 업무인 경우는 업무가 중단되지 않도록 즉각적인 업무 담당자 교체 2. 감정노동자에 대한 치료 및 상담 지원 3. 형사 고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치 4. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요한 조치 ② 유관기관에 종사하는 감정노동자는 유관기관의 장에게 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다 ③ 유관기관의 장은 감정노동자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다

#### 마. 대구광역시

- 대구광역시에서는 2019.7월 감정노동의 정의 및 보호 등과 관련된 조례를 제정하였고, 대전광역시 감정노동자 보호 조례(2019.7.10.) 내에는 모범기준 마련, 인권 보장 교육, 상담 및 보호조치, 지원과 관련된 내용을 명시하여 감정노동자를 지원하기 위한 근거를 마련하였음

표10. 대구광역시 감정노동자 보호 조례(2019.7.10.)

조례	세부내용
〈제 5조〉 (모범기준)	① 시장은 감정노동자의 보호를 위한 모범기준(이하 “모범기준”이라 한다)을 마련할 수 있고, 감정노동자의 근로환경 개선을 위하여 노력하여야 한다 ② 모범기준에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다 1. 감정노동자의 보호 2. 사용자 및 고객의 의무 3. 침해사례 발생 시 대응 수칙 4. 감정노동자 보호를 위한 교육 5. 감정노동자 휴게시설의 설치 6. 감정노동자 권익 구제를 위한 제도 및 절차 7. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항 ③ 시장은 사용자에게 모범기준에 따른 것을 권고할 수 있다
〈제 6조〉 (감정노동자 인권보장 교육)	① 시장은 제5조의 모범기준의 내용을 포함하여 소속 공무원 및 직원에게 감정노동자 보호를 위한 인권보장교육을 할 수 있다 ② 시장은 사용자에게 감정노동자 보호를 위한 인권보장교육을 실시하도록 권고할 수 있다

조례	세부내용
<b>〈제 7조〉</b> <b>(감정노동자</b> <b>상담 및</b> <b>보호조치)</b>	① 시장은 감정노동자의 스트레스 및 이로 인한 건강장해 예방을 위하여 상담프로그램을 운영할 수 있다 ② 사용자는 감정노동자를 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 필요한 경우에는 다음 각 호의 보호조치를 하도록 노력하여야 한다 1. 감정노동자를 해당 고객으로부터 분리 및 충분한 휴식의 보장, 업무담당자 교체 2. 감정노동자에 대한 치료 및 상담 지원 3. 안내문의 부착 및 통화녹음장치·폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치 4. 형사고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치 5. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요한 조치 ③ 사용자는 감정노동자의 권익 구제를 위하여 치료 및 상담, 법적 조치 등을 취한 경우 감정노동자에게 이에 따른 불이익이 발생하지 않도록 노력하여야 한다
<b>〈제 8조〉</b> <b>(지원)</b>	시장은 감정노동자 권익구제를 위하여 다음 각 호의 사업을 추진하는 사용자에게 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다 1. 감정노동자 스트레스 해소 프로그램 지원사업 2. 안내문의 부착, 통화녹음장치·폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치 지원사업 3. 상담 및 휴게시설 등의 설치 지원 사업 4. 그 밖에 감정노동자 권익구제에 필요한 사업

#### 바. 울산광역시

- 울산광역시에서는 2020.8월 감정노동의 정의 및 보호 등과 관련된 조례를 제정하였고, 울산광역시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례(2020.8.6.) 내에는 노동 환경 개선 계획 및 평가, 노동 인권 교육, 모범기준의 공표, 보호조치 및 폭언 등 상습자에 대한 조치와 관련된 내용을 명시하여 감정노동자에 대한 보호와 지원, 상습자에 대한 고발 등 법적조치가 가능하도록 근거를 마련하였음

표11. 울산광역시 감정노동자 보호 조례(2020.8.6.)

조례	세부내용
<b>〈제 4조〉</b> <b>(감정노동자</b> <b>노동 환경</b> <b>개선계획)</b>	① 시장은 감정노동자의 정신적 스트레스 예방 및 감정노동자 보호를 위하여 울산광역시 감정노동자 노동 환경 개선계획(이하 “개선계획”이라 한다)을 5년마다 수립·시행하여야 한다 ② 개선계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다 1. 감정노동자 보호를 위한 정책의 기본 방향 2. 감정노동자의 노동 환경 개선 방안 3. 감정노동자의 노동 인권 보호 방안 4. 사업장의 「근로기준법」 준수에 관한 사항 5. 감정노동자 보호의 민간부문 사업장 확대 방안 6. 그 밖에 감정노동자 보호에 관한 사항 ③ 시장은 개선계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 개선계획에 반영하여야 한다
<b>〈제 6조〉</b> <b>(평가 반영 및</b> <b>권고)</b>	① 시장은 실태조사 결과 필요한 경우에는 감정노동자의 노동 환경 개선에 필요한 사항을 지시하고 이를 사업장의 평가에 반영하여야 한다 ② 시장은 사용자등에게 감정노동자의 노동 환경 개선을 위하여 필요한 사항을 권고한다
<b>〈제 7조〉</b> <b>(노동 인권)</b>	① 시장은 「울산광역시 인권보장 및 증진에 관한 조례」 제7조제1항에 따른 인권교육에 감정노동자 보호를 위한 노동 인권 교육을 포함하여 시행하여야 한다

조례	세부내용
교육)	② 시장은 제1항에 따른 노동 인권 교육을 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 지식과 경험이 풍부하거나 관련 기관에서 근무한 사람이 하도록 하여야 한다
〈제 8조〉 (모범기준의 공표)	① 시장은 개선계획을 효율적으로 추진하기 위하여 감정노동자 보호 및 사용자등의 의무 등에 관한 모범기준(이하 “모범기준”이라 한다)을 공표하여야 한다 ② 모범기준에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다 1. 감정노동자의 보호 2. 감정노동 사용자등 및 고객의 의무 3. 침해사례발생 시 대응 수칙 4. 감정노동자 보호를 위한 교육 5. 감정노동자 휴게 시설의 설치 및 안내문 부착 6. 감정노동자 권익 구제를 위한 제도 및 절차 7. 감정노동자의 안전을 보장하기 위한 전문 인력 배치 8. 그 밖에 감정노동자 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 사항 ③ 사업장의 장은 매년 모범기준 준수 여부에 대한 보고서를 시장에게 제출하여야 한다
〈제 10조〉 (보호 조치)	① 사용자등은 다음 각 호의 감정노동자 보호 조치를 마련하여야 한다 1. 감정노동자를 가해 고객으로부터 분리, 충분한 휴식 보장 2. 감정노동자에 대한 치료 및 상담 지원 3. 형사 고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치 4. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요한 조치 ② 감정노동자는 사용자등에게 제1항 각 호에 따른 보호 조치를 요구할 수 있다 ③ 사용자등은 제2항에 따른 요구를 이유로 감정노동자에게 해고, 징계 등 불이익한 조치를 할 수 없다
〈제 15조〉 (폭언등 상습자에 대한 조치)	위원회는 제11조에 따라 사업장의 장이 매년 보고하는 폭언등 상습자에 대해서 필요한 경우 고발 등 법적 조치를 취하도록 요구할 수 있다

## 2) 감정노동자의 정의

- 부산광역시 내 감정노동에 대한 정의와 기타 지자체 내 감정노동자 관련 조례를 비교 검토한 결과, 감정노동자는 대면과 비대면 방식을 포함하여 고객 응대 및 업무 수행 과정에서 자신이 실제로 느끼고 있는 감정을 절제하고 다른 특정한 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동을 하는 사람으로 볼 수 있음(현재 소속된 조직 내부 동료 및 상사와의 업무과정에서 발생하는 것은 제외)



## 3) 타 시·도 감정노동자 관련 실태조사 사례 연구

○ 제주도 및 경기도 감정노동자 실태조사 연구 사례 검토

## (1) 경기도 감정노동자 규모추정 및 현황 분석(2017)

- 장세진 외(2014), 박상현(2015) 등의 선행연구를 종합하여 (통계청 지역별 고용조사 통계 기반) 직종 중분류를 기준으로 경기도 및 전국단위 감정노동자 규모 추정 실시하였음
- 최종적으로 감정노동자의 직종 중분류는 장세진의 선행연구에서 제시된 서비스 종사자와 판매 종사자의 하위 중분류 직종 7개에 보건/사회복지 및 종교 관련직, 금융 및 보험 사무직, 상담/통계/안내 및 기타 사무직, 가사/음식 및 판매 관련 단순 노무직의 4개 직종을 포함하여 총 11개 직종 중분류를 감정 노동자 규모 추정 기준으로 사용하였음

(단위: 명, %)

코드	직종 중분류	경기도		전국	
		인원	비율	인원	비율
52	매장 판매직	439,568	21.2	1,977,613	23.0
44	조리 및 음식서비스직	373,584	18.1	1,573,970	18.3
24	보건/사회복지 및 종교 관련직	337,468	16.3	1,378,813	16.0
95	가사음식 및 판매 관련 단순노무직	208,488	10.1	781,604	9.1
51	영업직	195,404	9.4	693,751	8.1
42	이미용/예식 및 의료보조 서비스직	159,377	7.7	710,868	8.3
53	방문/노점 및 통신판매 관련직	93,698	4.5	386,170	4.5
39	상담/통계/안내 및 기타사무직	85,002	4.1	348,760	4.0
32	금융 및 보험사무직	69,085	3.3	305,406	3.5
43	운송 및 여가서비스직	54,950	2.7	214,727	2.5
41	경찰/소방 및 보안관련 서비스직	52,143	2.5	241,646	2.8
	합계	2,068,767 (전체 근로자의 32.0%)	100.0	8,613,329 (전체 근로자의 32.9%)	100.0

그림5. 경기도 감정노동자 규모추정 및 현황 분석 결과

## (2) 제주지역 감정노동자 근로실태 및 노동인권증진 방안 연구(2017)

- 장세진 외(2014), 박상현(2015) 등의 선행연구를 종합하여 (통계청 지역별 고용조사 통계 기반) 직종 중분류를 기준으로 하되, 제주 지역의 특수성을 고려하여 보다 정교하게 15개 소분류와 58개 세분류로 적용하였음
- 해당 업종 분류방안이 더 구체적이거나, 지역별로 소분류 직종별 원자료 활용이 불가하고, 직종별 사업체에 대한 조사는 제외하고, 감정노동자들만을 대상으로 조사를 실시한 본 연구에서는 업종 중분류 단계에서 조사 실시

소분류	세분류	소분류	세분류
보건의료 관련 종사자	<input type="checkbox"/> 2461 응급구조사	이미용 및 관련 서비스 종사자	<input type="checkbox"/> 4221 이용사
	<input type="checkbox"/> 2462 위생사		<input type="checkbox"/> 4222 미용사
	<input type="checkbox"/> 2463 안경사		<input type="checkbox"/> 4223 피부미용 및 체형관리사
	<input type="checkbox"/> 2464 의무기록사		<input type="checkbox"/> 4224 메이크업 아티스트 및 분장사
	<input type="checkbox"/> 2465 간호조무사		<input type="checkbox"/> 4225 애완동물 미용사
	<input type="checkbox"/> 2466 안마사		<input type="checkbox"/> 4229 기타 미용관련 서비스 종사원
사회복지 관련 종사원	<input type="checkbox"/> 2471 사회복지사	여가 및 스포츠 관련 종사자	<input type="checkbox"/> 4321 여행 및 관광통역 안내원
	<input type="checkbox"/> 2472 보육교사		<input type="checkbox"/> 4322 숙박시설 서비스원
	<input type="checkbox"/> 2473 직업상담사 및 취업알선원		<input type="checkbox"/> 4323 오락시설 서비스원
	<input type="checkbox"/> 2474 상담전문가 및 청소년지도사		<input type="checkbox"/> 4329 기타 여가 및 스포츠 관련 종사원
	<input type="checkbox"/> 2475 시민 단체 활동가	음식서비스 종사자	<input type="checkbox"/> 4421 바텐더
	<input type="checkbox"/> 2479 기타 사회복지관련 종사원		<input type="checkbox"/> 4422 웨이터
기술영업 및 중개 관련 종사자	<input type="checkbox"/> 2741 감정평가 전문가	영업종사자	<input type="checkbox"/> 4429 기타 음식서비스 종사원
	<input type="checkbox"/> 2742 해외 영업원		<input type="checkbox"/> 5101 자동차 영업원
	<input type="checkbox"/> 2743 기술 영업원		<input type="checkbox"/> 5102 제품 및 광고영업원
	<input type="checkbox"/> 2744 상품중개인 및 경매사	매장 판매 종사자	<input type="checkbox"/> 5103 보험 설계사 및 간접투자증권 판매원
	<input type="checkbox"/> 2745 부동산 컨설턴트 및 중개인		<input type="checkbox"/> 5211 상점판매원
	<input type="checkbox"/> 2749 기타 기술영업 및 중개 관련 종사자		<input type="checkbox"/> 5212 매표원 및 복권 판매원
금융 및 보험 관련 금융상담	<input type="checkbox"/> 3201 출납창구 사무원	방문·노점 및 통신판매 관련 종사자	<input type="checkbox"/> 5213 매장계산원 및 요금정산원
	<input type="checkbox"/> 3202 보험 심사원 및 사무원		<input type="checkbox"/> 5301 방문 판매원
	<input type="checkbox"/> 3203 금융관련 사무원		<input type="checkbox"/> 5302 통신서비스판매원
	<input type="checkbox"/> 3204 신용 주심원		<input type="checkbox"/> 5303 텔레마케터
여행안내 및 접수사무원	<input type="checkbox"/> 3921 여행 사무원		<input type="checkbox"/> 5304 인터넷판매원
	<input type="checkbox"/> 3922 안내접수 사무원 및 전화교환원		<input type="checkbox"/> 5305 노점 및 이동 판매원
고객 상담 및 기타사무원	<input type="checkbox"/> 3991 고객 상담 및 모니터 요원	전기 및 전자기기 설치 및 수리원	<input type="checkbox"/> 5306 홍보 도우미 및 판촉원
	<input type="checkbox"/> 3999 기타사무원		<input type="checkbox"/> 7611 PC 및 사무기기 설치 및 수리원
의료복지 관련 서비스 종사자	<input type="checkbox"/> 4211 간병인		<input type="checkbox"/> 7612 가전제품 설치 및 수리원
	<input type="checkbox"/> 4219 기타 의료복지 관련 서비스 종사원	판매관련 단순종사원	<input type="checkbox"/> 7619 기타 전기전자기기 설치 및 수리원
			<input type="checkbox"/> 9531 주유원
			<input type="checkbox"/> 9539 기타 판매관련 단순 종사원

그림6. 제주도 감정노동자 실태조사 업종 선정

## 4) 연구사례 수집

## (1) 한국의 직업지표 연구(한상근 외, 2012), 한국직업능력개발원

- ‘한국의 직업지표 연구(한상근 외, 2012)’에서는 감정노동을 측정하기 위해 2개의 항목으로 조사하였으며, 설문 항목은 ‘고객에게 친절하게 보이기 위해 자신의 솔직한 감정을 숨겨야 할 때가 있다(표면 행위)’와 ‘고객에게 보여 주어야만 하는 친절할 감정을 스스로 느껴야 한다(내면행위)’의 2개 문항으로 구성
- 응답자는 다른 직업과 비교하여 자신의 직업이 ‘매우 적음’에서 ‘매우 많음’까지 5점 척도로 응답하게 하여, 문항 점수가 4.0이상(5점 만점)인 직업을 상대적으로 감정노동에 빈번히 노출된 직업으로 정의

항목	항목설명	다른 직업과 비교하여 평가				
		매우적음	다소적음	평균	다소많음	매우많음
감정노동	고객에게 친절하게 보이기 위해 자신의 솔직한 감정을 숨겨야 할때가 있다.	1	2	3	4	5
	항목설명	매우 그렇지 않음	다소 그렇지 않음	평균	다소 그러함	매우 그러함
	고객에게 보여주어야만 하는 친절한 감정을 스스로 느껴야 한다.	1	2	3	4	5

그림7. 한국의 직업지표 연구(2012)

## (2) KNOW를 활용한 감정노동 직업 특성 분석 및 정책적 시사점(박상현, 2015)

- ‘KNOW를 활용한 감정노동 직업 특성 분석 및 정책적 시사점(박상현, 2015)’에서는 2014년 한국직업정보시스템(KNOW) 재직자 조사를 바탕으로 감정노동 구성요소를 대인관계 9개 문항 중 요인분석을 통해 감정노동과 관련성이 있다고 판단되는 3개 문항으로 종합 설정
- 감정노동 구성요소 및 측정방식은 해당 직업의 업무수행을 위해서 측정한 아래 세 문항의 점수를 합산해서 감정노동의 강도를 측정하였음
  - ① 다른 사람과의 접촉은 업무 중 절반 이상 접촉해야 하고,
  - ② 외부 고객 또는 민원인 대응 중요도는 중요함 이상
  - ③ 불쾌하거나 화난 사람 대응 빈도는 주간 1회 이상
- 합산점수가 높을수록 감정노동 강도가 센 직업이라고 보았으며, 감정노동 직업에 대한 판단기준도 합산점수가 10점 이상인 직업으로 설정하였음

감정노동 구성요소	설명	측정 방식
다른 사람과의 접촉 빈도	업무수행을 위해 다른 사람과 전화, 대면, 전자메일 등으로 접촉하는 빈도(업무 중 절반쯤 접촉+업무 중 대부분 접촉함+업무 중 항상 접촉함)	5점 척도 중 3점 이상
외부 고객 대응 중요도	업무수행을 위해 외부 고객 또는 민원인을 대응하는 중요도(중요함+매우 중요함+극도로 중요함)	5점 척도 중 3점 이상
불쾌하거나 화난고객 대응 빈도	직무수행을 위해 불쾌하거나, 화나거나 혹은 무례한 사람을 대하는 빈도(주간 1회 이상+매일)	5점 척도 중 4점 이상
감정노동	업무수행을 위해 다른 사람과의 접촉 빈도가 절반이상, 외부고객 또는 민원인 대응업무가 중요하고, 불쾌하거나 화가난 고객 대응 빈도의 합산점수	합산점수(총15점) 10점 이상

그림8. KNOW를 활용한 감정노동 직업 특성 분석 및 정책적 시사점(2015)

### (3) 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS)(장세진, 2014)

- ‘한국형 감정노동 평가도구(K-ELS)(장세진, 2014)’에서는 감정노동자 2,221명에 대해 설문조사를 실시해 2013년 개발한 설문문항의 타당성을 검토해서 “한국형 감정노동 및 작업장 폭력 평가도구(K-ELS)” 확정, 이후 연구에서는 K-ELS를 활용하는 추세임

하부영역	설문문항	매우 그렇다	약간 그렇다	한번도 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	하부요인	설문문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇다	약간 그렇지 않다	매우 그렇다
감정관리 및 조절 (5)	1. 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다					고객 상대 폭력 경험 (5)	1. 업무 수행 시 고객에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다				
조직의 모니터링 및 통제 (5)	2. 고객 응대 시 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수밖에 없다						2. 업무 수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다				
강요된 고객응대 (4)	3. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다						3. 업무 수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다				
감정 손상 (5)	4. 일상적인 업무수행을 위해선 감정적인 노력이나 조절을 필요로 한다						4. 업무 수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다				
조직 보호체계 (7)	5. 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다						5. 업무 수행 시 고객에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 당한 적이 있다				
	6. 직장의 요구하는 고객에게 잘 응대하지 못해 감시당한다(CC TV 등)					직장 내 폭력 경험 (5)	6. 직장 상사나 동료에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 적이 있다				
	7. 고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다						7. 직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 당한 적이 있다				
	8. 고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닐 때도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다						8. 직장 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다				
	9. 직장 차원에서 고객들의 무당한 행위(직원들에 대한 폭언, 무리한 반쯤 등)에 대해 관리하고 있다						9. 직장 상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다				
	10. 불공정하거나 까다로운 고객을 상대해야 한다						10. 직장 상사나 동료에게 직위, 성, 연령의 차별 대우를 당한 적이 있다				
	11. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다					하부요인	설문문항	전혀 그렇지 않다	약간 그렇다	약간 그렇지 않다	매우 그렇다
	12. 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다						11. 직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호할 수 있는 장치나 제도가 마련되어 있다				
	13. 직장은 나의 상황보다는 고객의 입장만을 고려하도록 강요한다						12. 직장은 내가 고객으로부터 폭력을 당하지 않도록 다양한 조치를 해주고 있다				
	14. 고객 응대 시 자존심이 상한다						13. 직장은 고객으로부터의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침이 마련되어 있다				
	15. 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 내 감정이 손상당하는 느낌이다						14. 직장은 내가 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다				
	16. 고객 응대 시 나의 감정이 상충처럼 느껴진다					조직 내 폭력관리 및 지침 (5)	15. 직장 내에 폭력 문제가 발생할 경우, 결실뜻을 가리는 과정(지침, 내부 규정 등)이 있다				
	17. 퇴근 후에도 고객 응대 시 힘들었던 감정이 남아 있다						16. 폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 상사가 있다				
	18. 고객을 대하는 과정에서 마음이 상처를 받는다						17. 폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 동료가 있다				
	19. 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 힘들다						18. 직장은 폭력을 당한 후 경험한 마음의 상처를 공감하고 위로해준다				
	20. 고객응대 과정에서 문제발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다						19. 직장은 폭력과정에서 발생한 문제를 해결해 준다				
	21. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내 공식적인 제도와 절차가 있다										
	22. 직장은 고객 응대과정에서 경험한 마음의 상처를 위로 받도록 해준다										
	23. 나의 상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다										
	24. 나의 동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다										
	25. 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다										
	26. 고객의 요구에 대하여 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 주어진다										

그림9. 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS)(2014)

## 5) 최종 조사 대상 직종 선정

- 관련 학계 선행 연구자료 및 타 지자체 실태조사, 부산광역시 조례 등을 고려하여 총 14개의 조사 대상 직종을 선정하였음

표12. 조사 대상 직종

직종	세부 직업
판매 및 고객 서비스 관리직	판매 및 운송, 매장 관리자 등
보건·사회복지 관련직	간호사, 사회복지사 등
교육 전문가 및 관련직	유치원 등 교사, 교육 관련 사무직
경영·금융전문가 및 관련직	영업직, 기술영업직
문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	캐디, 필라테스 강사 등
금융 사무직	은행원, 보험원 등
상담·안내·통계 및 기타 사무직	고객 안내 및 접수 사무원 등
경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	경찰, 소방 및 경비 업체 종사자 등
돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	간병인, 요양 보호사 등
운송 및 여가 서비스직	대중교통 운전, 항공기 등 객실 승무원 등
조리 및 음식 서비스직	서버 및 직접 대면하는 조리사 등
매장 판매 및 상품 대여직	상점 판매원(의류, 화장품, 가전제품, 가구 등), 자동차 대여원, 생활용품 대여원
통신 및 방문·노점 판매 관련직	텔레마케터 및 방문판매원, 통신 판매원 등
공공부문 종사자	시청, 구청, 주민센터 등 민원 응대자



### 3 모집단 구축 및 표본설계

- 사전 연구 결과에 기초하여 부산시 내 조사 대상 직종 선별(2020 통계청 지역별 고용조사 결과 참고)
  - 총 14개 직종을 대상으로 하며, 부산시 내 5인 이상 종사 기업 및 공공부문 종사자를 조사 대상으로 선정하였음
- 조사 이전 제안사 보유 사업체 DB 및 부산시 공공기관 정보 활용하여 최초 모집단 구축, 제곱근비례배분법을 활용하여 표본 배분 후 조사 실시하였음

표13. 조사 대상 모집단(부산광역시 직종별 종사자 수)

(단위 : 천명, %, 명)

직종	부산시 해당 직군 노동자		표본배분 (명)
	노동자 수(천명)	비율(%)	
판매 및 고객 서비스 관리직	4	0.6%	44
보건·사회복지 관련직	89	12.7%	207
교육 전문가 및 관련직	65	9.3%	177
경영·금융전문가 및 관련직	27	3.9%	113
문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	29	4.1%	118
금융 사무직	20	2.9%	98
상담·안내·통계 및 기타 사무직	28	4.0%	115
경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	20	2.9%	98
돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	75	10.7%	190
운송 및 여가 서비스직	16	2.3%	88
조리 및 음식 서비스직	102	14.6%	221
매장 판매 및 상품 대여직	151	21.6%	269
통신 및 방문·노점 판매 관련직	27	3.9%	113
공공부문 종사자	46	6.6%	149
<b>전체</b>	<b>699</b>	<b>100.0%</b>	<b>2,000</b>

## 4 설문안 구축

- 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS), 한국의 직업지표 연구, 경기 및 제주 감정노동 실태조사 연구 등 참고하여 조사표 구축

표14. 부산광역시 감정노동자 실태조사 연구 조사표 항목 구성

구분	문항
인적 사항 및 직업 특성	성별, 연령, 교육수준, 소속, 근무기간
노동조건 및 노동 형태	소속 직장의 직원 수 고용형태 주된 근무형태 주당 노동시간 식사시간 외 휴게시간 임금 민원인 및 고객 응대 방법 노조 보유 및 가입 여부 직종
직무만족, 직무몰입, 이직의도	나는 현재 수행하는 나의 업무에 대해 만족하고 있다 나는 현재 수행하는 나의 업무에 대해 열정적이다 나는 현재 수행하는 나의 업무가 즐겁다 나는 우리 조직에 대해 가족과 같은 애착을 느낀다 나는 우리 조직에 대하여 개인적으로 중요한 의미를 부여하고 있다 나는 우리 조직에 강한 소속감과 일체감을 느낀다 나는 다른 조직이나 다른 부서에서 일해보고 싶다 나는 다시 선택할 수 있다면 지금의 조직을 선택하지 않을 것이다 나는 가능하다면 현재보다 월급 등 여건이 더 나빠지더라도 다른 직무로 이직할 생각이 있다
감정노동 관련	귀하께서는 감정노동 업무를 수행한다고 생각하십니까? 귀하의 업무수행을 위해 타인과 전화, 대면, 이메일 등으로 접촉하는 빈도는 얼마나 되십니까? 업무수행을 위해 내 외부 고객 및 민원인 대응, 직장 상사, 동료와 소통하는 업무는 얼마나 중요하십니까? 귀하께서는 감정노동업무를 수행하시면서 다음과 같은 권익 침해사례를 겪으신 적이 있으십니까? 있으시다면 1주당 평균 횟수는 어떻게 되십니까?

구분	문항
감정노동 수준 평가	<p>고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다</p> <p>고객을 대할 때 기관/회사의 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다</p> <p>업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다</p> <p>일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다</p> <p>고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다</p> <p>공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다</p> <p>나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다</p> <p>고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다</p> <p>직장은 나의 상황보다는 고객의 입장만을 고려하도록 강요한다</p> <p>고객을 응대할 때 자존심이 상한다</p> <p>고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다</p> <p>고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다</p> <p>퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다</p> <p>고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다</p> <p>몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다</p> <p>해당 업무를 수행하면서 신체적으로 질병이 생겼다</p> <p>해당 업무를 수행하면서 건강이 나빠진 것 같다</p> <p>직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다 (CCTV등)</p> <p>고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다</p> <p>고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다</p> <p>고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 즉각적으로 적절한 조치가 이루어진다</p> <p>고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 매뉴얼이 정착되어 있다</p> <p>직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로 받게 해준다</p> <p>상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다</p> <p>동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다</p> <p>직장 내에 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다</p> <p>고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다</p>
권익침해 경험	<p>업무 수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다</p> <p>업무 수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다</p> <p>업무 수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다</p> <p>업무 수행 시 고객에게 직위, 성, 나이의 차별 대우를 당한 적이 있다</p> <p>업무 수행 시 고객에게(신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다</p> <p>업무 수행 시 직장 상사, 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다</p> <p>업무 수행 시 직장 상사, 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다</p> <p>업무 수행 시 직장 상사, 동료에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다</p> <p>업무 수행 시 직장 상사, 동료에게 직위, 성, 나이의 차별 대우를 당한 적이 있다</p> <p>업무 수행 시 직장 상사, 동료에게(신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다</p>



구분	문항
조직내 폭력 관리 및 지침, 조직 내 지지체계	<p>직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 제도나 매뉴얼이 마련되어 있다</p> <p>직장은 고객에게 폭력을 당하지 않도록 내부 제도 및 매뉴얼을 통한 다양한 조치를 해준다</p> <p>직장 내에서 고객의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동지침이 마련되어 있다</p> <p>직장은 고객의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해준다</p> <p>직장 내에 고객 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정 (지침, 내부 규정 등)이 있다</p> <p>폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 상사가 있다</p> <p>폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 동료가 있다</p> <p>직장은 폭행을 당하면서 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다</p> <p>직장은 폭력 과정에서 발생한 문제를 해결해준다</p>
감정노동 권리보장 준수 실태	<p>감정노동 종사자 보호 업무를 담당하는 부서 또는 담당자가 있는가?</p> <p>위험상황 발생 시 즉각적인 동료 지원이 가능한가?</p> <p>피해 노동자의 요구 시 업무 전환이 가능한가?</p> <p>감정노동으로 인한 건강문제를 관리할 보건관리자가 있는가?</p> <p>감정노동으로 인한 스트레스를 상담할 심리상담사가 있는가?</p> <p>의자, 책상 등 사무실 환경은 편안한가?</p> <p>노동자들의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴식시간이 있는가?</p> <p>노동자들의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴게시설이 있는가?</p> <p>휴게시설은 근무 중 아무 때나 자유롭게 이용할 수 있는가?</p> <p>잠금 및 차단장치, CCTV(대면) 및 녹음장비(비대면), 비상연락망, 알람 시스템(공통) 등은 구비되어 있는가?</p> <p>감정노동으로 인한 스트레스를 상담할 심리상담실이 있는가?</p> <p>노·사가 함께 자율적으로 감정노동으로 인한 건강 및 심리 문제 관리를 추진하고 있는가?</p> <p>고객과 문제가 발생하였을 때 관리자가 노동자를 보호하고 지원하는가?</p> <p>고객의 과잉 요구/민원을 통제할 수 있는 사내 규정이 마련되어 있는가?</p> <p>감정노동 종사자의 부적응 및 극심한 피로(소진) 발생여부 확인을 위해 주기적으로 면담하는가?</p> <p>감정노동 종사자를 보호하고, 과잉 민원을 통제한다는 내용을 고객에게 미리 알리고 있는가?</p> <p>감정노동으로 인한 문제를 건의할 온라인 또는 오프라인 건의 제도가 있는가?</p> <p>직장에서는 감정노동의 빈도와 수준을 파악하고 있는가?</p> <p>직장에서는 감정노동에 대한 폭언 및 폭력 발생 위험성을 파악하고 있는가?</p> <p>직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리를 위해 노동자의 의견을 수집하고 있는가?</p> <p>직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리에 대한 종합계획을 작성하고 있는가?</p> <p>직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리를 위한 프로그램을 운영하고 있는가?</p> <p>직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리 방법에 대한 교육을 실시하고 있는가? (예 : 분노조절, 이완요법, 고객응대 매뉴얼 등)</p> <p>감정노동으로 인한 건강문제 관리를 위한 다양한 지역사회 기관과 연계해 하고 있는가?</p> <p>고객에게 인격 무시, 욕설, 성희롱 등을 당한 경우 응대 매뉴얼이 있는가?</p> <p>정기적으로 감정노동으로 인한 건강문제 관리에 대한 전체적인 평가를 실시하고 있는가?</p> <p>감정노동으로 인한 건강문제 관리 프로그램을 매년 지속적으로 추진하고 있는가?</p>

## 5 조사 설계

○ 조사 설계는 아래와 같음

표 15. 조사 개요

구분	세부 내용
목표 모집단 (Target Population)	· 부산광역시에서 감정노동에 종사하고 있는 노동자
조사 모집단 (Sampled Population)	· 제안사 자체 보유 사업체 DB, 부산시 내 공공기관
조사 단위	· 감정노동에 종사하고 있는 노동자
조사 대상 직종	· 사전 연구를 통해 선별한 14개 직종
목표 표본	· 2,000표본
조사 방법	· 기업체 및 공공기관 방문면접조사
자료수집 도구	· 구조화된 설문지(Structured Questionnaire)
조사 기간	· 2021년 8월 20일~11월 5일

## 6 실사 및 자료처리

### 1) 조사원 선발 및 교육

- 본 조사와 유사한 방법의 조사 및 특정 분야 노동자 대상 조사 참여 경험이 있는 자를 선발하였음
- 선발된 조사원의 전문성 확보를 위해 교육 절차에 따라 단계별로 교육을 실시함

표16. 컨택원 및 조사원 교육 절차

구분	세부 내용
방문 집체교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육 대상 - 본 조사 참여 조사원 전원</li> <li>• 교육 내용 - 조사대상 이해, 조사표 작성 시 유의사항 등 전반 사항</li> <li>• 교육 방법 - 집체 교육 실시</li> </ul>
수시교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제 상황 및 변동사항 발생 시 즉각 조치 및 교육</li> </ul>

### 2) 실사 관리

- 정확한 결과 파악 위해 조사 대상 노동자의 직장 및 실제 근무 형태가 감정노동에 포함되는지를 현장에서 파악 후 실시하였음
- 조사 대상자 부재, 거절 등의 이유로 조사가 완료되지 않은 경우 재컨택(최소 3회 이상)을 통해 조사 시도하였음
- 문제발생 시 실사지도원에 의한 재교육을 통해 실사 오류 최소화하였음

### 3) 자료 검증

- 조사의 신뢰성을 확보하기 위해 회수된 응답을 실사지도원이 1차로 검증하며 전산요원에 의한 2차 검증 실시하였음
- 검증과정에서 발견 된 오류사항 및 이상치는 100% 재조사 실시하였음

### 4) 자료 처리

- 수집된 자료는 편집(editing)과 부호화(coding) 과정을 거쳐 입력하였으며, 입력된 자료는 SPSS(Statistical Package For Social Science) 23.0 For Windows 프로그램을 이용하여 분석하였음

## 7 응답자 특성

○ 전체 응답자 특성은 아래와 같음

표17. 응답자 특성

(단위 : 명, %)

구분				구분			
전체		사례수(명)	비율(%)	전체		사례수(명)	비율(%)
전체		(2,008)	100.0	전체		(2,008)	100.0
성별	남자	(356)	17.7	주당 노동시간	40시간 미만	(628)	31.3
	여자	(1652)	82.3		40시간~52시간 이하	(986)	49.1
연령	만 19~29세	(363)	18.1		52시간 초과	(394)	19.6
	30대	(588)	29.3	식사시간 외 휴게시간	0~10분	(395)	19.7
	40대	(499)	24.9		10~30분	(606)	30.2
	50대	(498)	24.8		30분~1시간	(947)	47.2
	60세 이상	(60)	3.0		1시간 이상	(60)	3.0
교육수준	중졸이하	(228)	11.4	임금수준	100만원 미만	(263)	13.1
	고졸	(650)	32.4		100~200만원 미만	(598)	29.8
	2,3년제 대학 졸업	(557)	27.7		200~300만원 미만	(784)	39.0
	대학 졸업	(523)	26.0		300만원 이상	(363)	18.1
	대학원 재학 이상	(50)	2.5	고객 응대 유형	전화/메일 등 비대면	(407)	20.3
소속	공공기관	(174)	8.7		직접 대면	(1042)	51.9
	민간기업	(1780)	88.6		모두	(559)	27.8
	그 외 조직/단체	(54)	2.7	노조 보유 및 가입 여부	있고, 가입하였음	(425)	21.2
근무기간	5년 미만	(941)	46.9		있지만 가입하지 않음	(469)	23.4
	5~10년 미만	(574)	28.6		없음	(1114)	55.5
	10~15년 미만	(303)	15.1	직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(53)	2.6
	15~20년 미만	(150)	7.5		보건·사회복지 및 관련직	(220)	11.0
	20년 이상	(40)	2.0		교육 전문가 및 관련직	(172)	8.6
직원 수	5~9명	(501)	25.0		경영·금융 전문가 및 관련직	(119)	5.9
	10~49명	(602)	30.0		문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(120)	6.0
	50~99명	(250)	12.5		금융 사무직	(97)	4.8
	100~299명	(278)	13.8		상담·안내·통계 및 기타 사무직	(104)	5.2
	300명~499명	(187)	9.3		보안 관련 서비스직	(101)	5.0
	500명 이상	(190)	9.5		돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(163)	8.1
					운송 및 여가 서비스직	(85)	4.2
고용형태	정규직	(880)	43.8		조리 및 음식 서비스직	(244)	12.2
	무기계약직	(319)	15.9		매장 판매 및 상품 대여직	(260)	12.9
	계약직	(552)	27.5		통신 및 방문·노점 판매 관련직	(104)	5.2
	파견·용역직	(257)	12.8		공공기관 종사자	(150)	7.5
주된 근무형태	비교대 주간근무	(930)	46.3		경찰, 소방직	(16)	0.8
	비교대 야간근무	(178)	8.9				
	24시간 격일근무	(196)	9.8				
	2교대 근무	(307)	15.3				
	3교대 근무	(193)	9.6				
	불규칙	(204)	10.2				

○ 남성의 응답자 특성은 아래와 같음

표18. 남성 응답자 특성

(단위 : 명, %)

구분		사례수(명)	비율	구분		사례수(명)	비율
전체		(356)	100.0	전체		(356)	100.0
연령	만 19~29세	(52)	14.6	주당 노동시간	40시간 미만	(91)	25.6
	30대	(102)	28.7		40시간~52시간 이하	(186)	52.2
	40대	(78)	21.9		52시간 초과	(79)	22.2
	50대	(94)	26.4	식사시간 외 휴게시간	0~10분	(53)	14.9
	60세 이상	(30)	8.4		10~30분	(126)	35.4
교육수준	중졸이하	(30)	8.4		30분~1시간	(168)	47.2
	고졸	(118)	33.1	임금수준	1시간 이상	(9)	2.5
	2,3년제 대학 졸업	(97)	27.2		100만원 미만	(32)	9.0
	대학 졸업	(98)	27.5		100~200만원 미만	(101)	28.4
	대학원 재학 이상	(13)	3.7		200~300만원 미만	(141)	39.6
소속	공공기관	(58)	16.3		300만원 이상	(82)	23.0
	민간기업	(290)	81.5	고객 응대 유형	전화/메일 등 비대면	(41)	11.5
	그 외 조직/단체	(8)	2.2		직접 대면	(208)	58.4
근무기간	5년 미만	(157)	44.1		비대면, 직접대면 모두	(107)	30.1
	5~10년 미만	(98)	27.5	노조 보유 및 가입 여부	있고, 가입하였음	(80)	22.5
	10~15년 미만	(65)	18.3		있지만 가입하지 않음	(80)	22.5
	15~20년 미만	(22)	6.2		없음	(196)	55.1
	20년 이상	(14)	3.9	직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(7)	2.0
직원 수	5~9명	(76)	21.3		보건·사회복지 및 관련직	(37)	10.4
	10~49명	(111)	31.2		교육 전문가 및 관련직	(13)	3.7
	50~99명	(35)	9.8		경영·금융 전문가 및 관련직	(18)	5.1
	100~299명	(69)	19.4		문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(14)	3.9
	300명~499명	(38)	10.7		금융 사무직	(12)	3.4
	500명 이상	(27)	7.6		상담·안내·통계 및 기타 사무직	(5)	1.4
					보안 관련 서비스직	(57)	16.0
고용형태	정규직	(173)	48.6		돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(7)	2.0
	무기계약직	(45)	12.6		운송 및 여가 서비스직	(50)	14.0
	계약직	(96)	27.0		조리 및 음식 서비스직	(20)	5.6
	파견·용역직	(42)	11.8		매장 판매 및 상품 대여직	(21)	5.9
주된 근무형태	비교대 주간근무	(122)	34.3		통신 및 방문·노점 판매 관련직	(38)	10.7
	비교대 야간근무	(32)	9.0		공공기관 종사자	(46)	12.9
	24시간 격일근무	(49)	13.8		경찰, 소방직	(11)	3.1
	2교대 근무	(89)	25.0				
	3교대 근무	(36)	10.1				
	불규칙	(28)	7.9				

## ○ 여성의 응답자 특성은 아래와 같음

표19. 여성 응답자 특성

(단위 : 명, %)

구분		사례수(명)	비율	구분		사례수(명)	비율
전체		(1,652)	100.0	전체		(1,652)	100.0
연령	만 19~29세	(311)	18.8	주당 노동시간	40시간 미만	(537)	32.5
	30대	(486)	29.4		40시간~52시간 이하	(800)	48.4
	40대	(421)	25.5		52시간 초과	(315)	19.1
	50대	(404)	24.5	식사시간 외 휴게시간	0~10분	(342)	20.7
	60세 이상	(30)	1.8		10~30분	(480)	29.1
교육수준	중졸이하	(198)	12.0		30분~1시간	(779)	47.2
	고졸	(532)	32.2	임금수준	1시간 이상	(51)	3.1
	2,3년제 대학 졸업	(460)	27.8		100만원 미만	(231)	14.0
	대학 졸업	(425)	25.7		100~200만원 미만	(497)	30.1
	대학원 재학 이상	(37)	2.2		200~300만원 미만	(643)	38.9
소속	공공기관	(116)	7.0		300만원 이상	(281)	17.0
	민간기업	(1490)	90.2	고객 응대 유형	전화/메일 등 비대면	(366)	22.2
	그 외 조직/단체	(46)	2.8		직접 대면	(834)	50.5
근무기간	5년 미만	(784)	47.5		비대면, 직접대면 모두	(452)	27.4
	5~10년 미만	(476)	28.8	노조 보유 및 가입 여부	있고, 가입하였음	(345)	20.9
	10~15년 미만	(238)	14.4		있지만 가입하지 않음	(389)	23.5
	15~20년 미만	(128)	7.7		없음	(918)	55.6
	20년 이상	(26)	1.6	직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(46)	2.8
직원 수	5~9명	(425)	25.7		보건·사회복지 및 관련직	(183)	11.1
	10~49명	(491)	29.7		교육 전문가 및 관련직	(159)	9.6
	50~99명	(215)	13.0		경영·금융 전문가 및 관련직	(101)	6.1
	100~299명	(209)	12.7		문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(106)	6.4
	300명~499명	(149)	9.0		금융 사무직	(85)	5.1
	500명 이상	(163)	9.9		상담·안내·통계 및 기타 사무직	(99)	6.0
					보안 관련 서비스직	(44)	2.7
고용형태	정규직	(707)	42.8		돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(156)	9.4
	무기계약직	(274)	16.6		운송 및 여가 서비스직	(35)	2.1
	계약직	(456)	27.6		조리 및 음식 서비스직	(224)	13.6
	파견·용역직	(215)	13.0		매장 판매 및 상품 대여직	(239)	14.5
주된 근무형태	비교대 주간근무	(808)	48.9		통신 및 방문·노점 판매 관련직	(66)	4.0
	비교대 야간근무	(146)	8.8		공공기관 종사자	(104)	6.3
	24시간 격일근무	(147)	8.9		경찰, 소방직	(5)	0.3
	2교대 근무	(218)	13.2				
	3교대 근무	(157)	9.5				
	불규칙	(176)	10.7				

## 2 감정노동자 현황과 분포

---

1. 부산시 감정노동자 현황 파악
2. 부산시 감정노동자 분포 특성

## 일러두기

1. 본 보고서는 감정노동자 실태조사 연구 용역의 조사 결과를 수록한 것임
2. 본 보고서의 조사 대상은 부산시에서 감정노동에 종사중인 노동자임
3. 5인 미만인 사업체는 조사 대상에서 제외하였음
4. 통계표에 사용된 부호의 뜻은 다음과 같음  
[0 또는 0.0] : 해당 응답값 없음
5. 본 조사는 총 2,008명에 대해 조사 완료하였으나 Ⅲ. 감정노동 수준 - 2. 감정노동 수준 파트를 제외하고는 조사를 통해 산출한 감정노동 위험군(1,501명)에 대한 조사 결과로 수록되어있음
6. 사례수가 적은 응답 결과의 해석에 대해서는 주의 필요
7. 통계표에 수록된 숫자는 단위 미만에서 반올림되었으므로 각 항목의 합이 총계(또는 전체)와 일치하지 않을 수도 있음



## 1 부산시 감정노동자 현황 파악

### 1) 응답자별 감정노동 강도 평가

#### □ 선행연구의 감정노동자 스크리닝 기준 항목 적용

- ‘KNOW를 활용한 감정노동 직업 특성 분석 및 정책적 시사점(박상현, 2015)’ 등에서 활용한 방식을 적용하였고, 실태조사 전체 응답표본 중 감정노동 강도 평가항목의 일정 기준 이상을 감정노동자로 분류 이후 이를 기반으로 부산시 조사대상 직군 노동자 모수 대비 감정노동자 규모 추정하였음

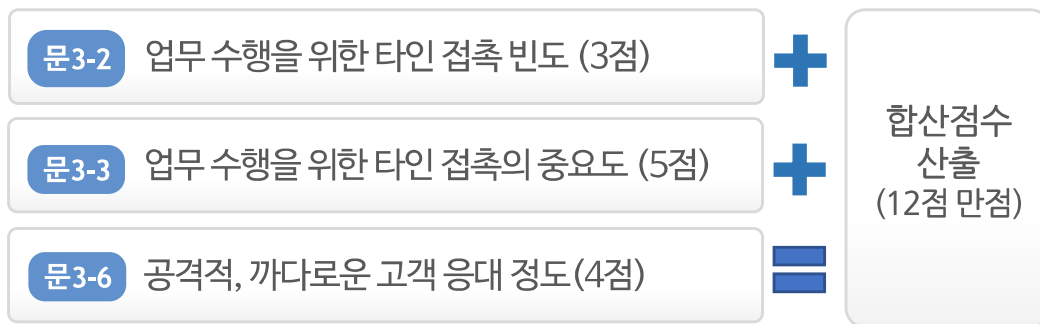


그림10. 감정노동 강도 평가 항목

- 3개 항목 평가 결과는 아래와 같으며, 해당 결과 합산하여 점수별로 응답자의 분포를 파악하고, 이를 기반으로 감정노동에 해당하는 응답자를 구분하였음

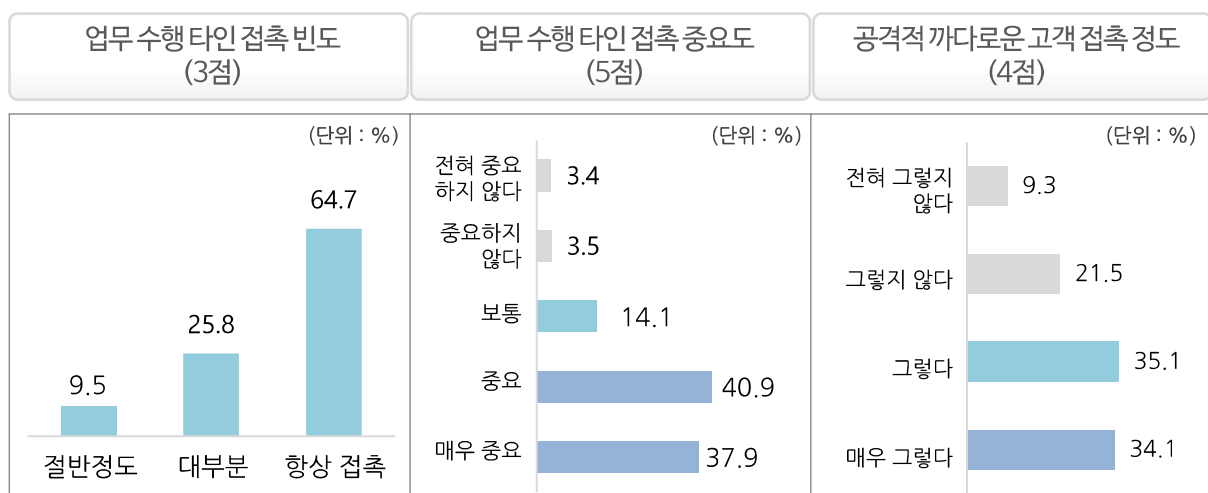


그림11. 감정노동 강도(3개) 항목 평가 결과

## 2) 감정노동 강도 분포 파악

- 합산점수를 점수별로 구분한 결과, 전체 2,008표본 중 9점 이상으로 측정되는 응답자가 1,501명 (74.8%)로 나타났으며, 해당 집단에 포함되는 응답자를 감정노동자로 보았음

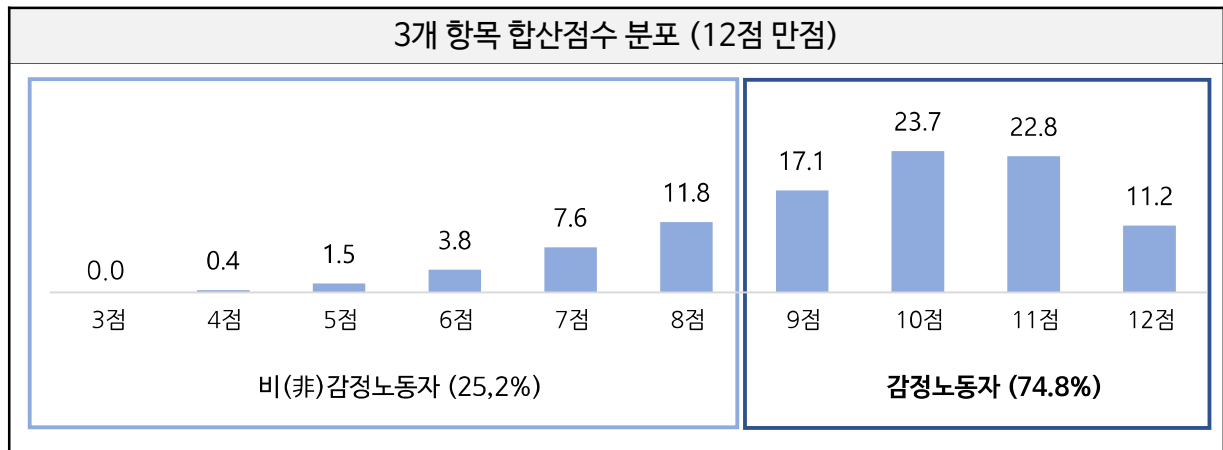


그림12. 감정노동 강도(3개) 항목 평가 결과

## 3) 부산광역시 감정노동자 규모 추정

- 직종별 감정노동자 비율을 직군 노동자수에 대입하여 추정한 결과, 총 52만 6천명으로 나타남

표20. 부산시 감정노동자 규모

(단위 : 천명, 명, %)

직종	부산시 해당 직군 노동자 수(천명)	실태조사 표본 사례수 (명)	감정노동 수준 분포		부산시 감정노동자 추정 규모(천명)
			비감정 (%)	감정 (%)	
판매 및 고객 서비스 관리직	4	(53)	32.1%	67.9%	2.7
보건·사회복지 관련직	89	(233)	23.2%	76.8%	68.4
교육 전문가 및 관련직	65	(172)	37.2%	62.8%	40.8
경영·금융전문가 및 관련직	27	(119)	31.1%	68.9%	18.6
문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	29	(120)	20.0%	80.0%	23.2
금융 사무직	20	(97)	22.7%	77.3%	15.5
상담·안내·통계 및 기타 사무직	28	(104)	22.1%	77.9%	21.8
경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	20	(104)	28.2%	71.8%	14.4
돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	75	(163)	22.7%	77.3%	58.0
운송 및 여가 서비스직	16	(85)	22.4%	77.6%	12.4
조리 및 음식 서비스직	102	(244)	29.9%	70.1%	71.5
매장 판매 및 상품 대여직	151	(260)	19.6%	80.4%	121.4
통신 및 방문·노점 판매 관련직	27	(104)	26.0%	74.0%	20.0
공공부문 종사자	46	(150)	19.3%	80.7%	37.1
<b>전체</b>	<b>699</b>	<b>(2,008)</b>	<b>25.2%</b>	<b>74.8%</b>	<b>525.8</b>

## 2 부산시 감정노동자 분포 특성

### 1) 인구사회학적 분포 특성

- 감정노동자 전체 표본(n=1,501) 중 여성이 81.8%로 남성(18.2%)보다 4배 이상 높은 비중을 차지함

(단위 : %, n=1,501)

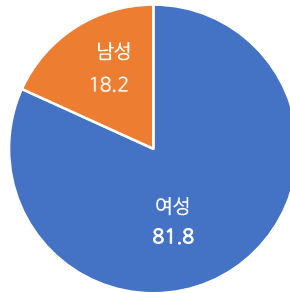


그림13. 감정노동자 성별 분포

- 연령별로는 18~29세 18.2%, 30대 30.1%로 20, 30대가 48.3%로 절반에 가까운 비중을 차지하고 있고, 40대 23.9%, 50대 24.8%, 60세 이상은 3%로 구성됨
- 여성 감정노동자의 20, 30대 비중은 49.5%로 남성(42.9%)보다 높은 반면, 60세 이상은 남성 7.7%로 여성보다 2배 더 높음

표21. 감정노동자 연령별 분포

(단위 : %, 명)

구분		사례수 (명)	만 19~29세 (%)	30대 (%)	40대 (%)	50대 (%)	60세 이상 (%)
전체		(1,501)	18.2	30.1	23.9	24.8	3.0
성별	남성	(273)	15.4	27.5	23.1	26.4	7.7
	여성	(1,228)	18.8	30.7	24.1	24.4	2.0

- 학력수준별로는 중졸이하 10.5%, 고졸 32.1%로 고졸 이하 42.6%, 전문대 졸은 29.7%, 대졸 이상 27.7%로 분포
- 여성 감정노동자의 중졸이하 비중이 11.6%로 남성(5.9%)보다 약 2배 더 높은 수준으로 나타남

표22. 감정노동자 학력별 분포

(단위 : %, 명)

구분		사례수 (명)	중졸 이하 (%)	고졸 (%)	전문대졸 (%)	대졸 (%)	대학원 이상 (%)
전체		(1,501)	10.5	32.1	29.7	25.2	2.5
성별	남성	(273)	5.9	33.3	28.9	28.2	3.7
	여성	(1,228)	11.6	31.8	29.9	24.5	2.2

## 2) 직종별 분포

- 감정노동자 직종별로 여성 구성 비중이 절대 우위인 직종은 '상담·안내·통계·기타 사무직'이 97.5%로 가장 높고, 돌봄/보건 및 개인 생활 서비스직(96.8%), 매장 판매·상품 대여직(92.8%) 등의 순으로 비중이 높게 나타남
- 남성 구성 비중이 상대적으로 다른 직종보다 높은 직종은 '경찰/소방 및 보안 관련 서비스직'으로 남성이 61.9%를 차지하고 있으며, 운송·여가서비스직(60.6%), 통신·방문/노점판매 관련직(39%), 공공기관 종사자(28.9%) 등의 순으로 높게 나타남

표23. 감정노동자 직종별 분포

(단위 : %, 명)

구분		사례수 (명)	판매·고객 서비스 관리직 (%)	보건·사회 복지·관련직 (%)	교육 전문가·관련직 (%)	경영·금융전문 가·관련직 (%)	문화예술· 스포츠 전문가·관련직 (%)	금융·보험 사무직 (%)	상담·안내· 통계·기타 사무직 (%)
성별	남성	(273)	16.7	18.3	10.2	13.4	8.3	14.7	2.5
	여성	(1,228)	83.3	81.7	89.8	86.6	91.7	85.3	97.5
구분		사례수 (명)	경찰/소방 및 보안 관련 서비스직 (%)	돌봄/보건 및 개인 생활 서비스직 (%)	운송·여가 서비스직 (%)	조리 및 음식 서비스직 (%)	매장판매· 상품대여직 (%)	통신·방문/ 노점판매 관련직 (%)	공공기관 종사자 (%)
성별	남성	(273)	61.9	3.2	60.6	9.9	7.2	39.0	28.9
	여성	(1,228)	38.1	96.8	39.4	90.1	92.8	61.0	71.1

## 3) 고용 및 근무형태

- 고용형태별로는 정규직이 43.2%로 나타났으며, 비정규직이 56.8%로 나타났으며, 여성보다 남성의 정규직 비중이 다소 높고, 계약직 비중은 전반적으로 여성이 더 높게 나타남
- 근무형태별로는 비교대 주·야간은 56.4%, 격일·2·3일 교대가 33.8%로 나타났으며, 여성은 남성보다 비교대 주간 근무 비중이 높은 반면, 남성은 상대적으로 여성보다 24시간 격일, 2교대 근무 비중이 여성보다 2배 이상 높은 수준

표24. 감정노동자 고용 및 근무형태별 분포

(단위 : %, 명)

구분		사례수 (명)	정규직 (%)		무기계약직 (%)		계약직 (%)		파견/용역 (%)	
전체		(1,501)	43.2		15.3		30.0		11.5	
성별	남성	(273)	47.6		14.3		27.1		11.0	
	여성	(1,228)	42.2		15.6		30.7		11.6	
구분		사례수 (명)	비교대 주간 (%)	비교대 야간 (%)	24시간 격일 (%)	2교대 (%)		3교대 (%)		불규칙 (%)
전체		(1,501)	47.5	8.9	9.2	14.7		9.9		9.9
성별	남성	(273)	34.1	9.2	14.7	23.4		11.4		7.3
	여성	(1,228)	50.5	8.8	8.0	12.8		9.5		10.4

#### 4) 주당 노동 시간 및 고객응대 유형

- 주당 노동시간은 52시간 이내 80.8%로 나타났고, 비대면보다 대면 응대 비중이 2배 더 높았음
- 여성은 남성보다 노동시간이 적고 비대면 고객응대 비중이 더 높은 경향을 보임

표25. 감정노동자 고용 및 근무형태별 분포

(단위 : %, 명)

구분		사례수 (명)	주당 노동시간			고객 응대 유형				
			~40시간 (%)	미만	40~52시간 (%)	52시간 (%)	초과	비대면 (%)	대면 (%)	모두 (%)
전체		(1,501)	30.2		50.6		19.3	19.4	53.8	26.8
성별	남성	(273)	25.3		50.9		23.8	10.6	62.3	27.1
	여성	(1,228)	31.3		50.5		18.2	21.3	52.0	26.7

#### 5) 고용 기업 규모 · 근무기간 · 임금 수준

- 고용 기업 규모로 살펴보면 50인 미만 사업장이 54.5%, 300인 이상이 18.6%였으며, 전반적으로 여성 감정노동자 고용기업 규모가 적은 경향을 보임
- 직종 총 근무기간을 살펴보면, 5년 미만이 48.8%, 10년 이상 장기가 22.6%로, 여성보다 남성의 근무기간이 더 긴 경향을 보이고 있음. 이는 여성의 20, 30대 비중이 높은 것이 영향으로 보임
- 임금 수준을 살펴보면, 근무시간 분포에 비해 전반적으로 낮으며, 40시간 이상 감정노동 비중이 70.9%인데 비해 200만원 이상 비중은 55.1%로 나타났고, 여성의 임금수준이 전반적으로 남성보다 낮은 수준으로 나타남

표26. 감정노동자 고용기업 규모 · 근무기간 · 임금수준별 분포

(단위 : %, 명)

고용기업 규모		사례수 (명)	5~9(명) (%)	10~49(명) (%)	50~99(명) (%)	100~299(명) (%)	300~499(명) (%)	500(명) 이상 (%)
전체		(1,501)	25.2	29.3	12.6	14.3	9.3	9.3
성별	남성	(273)	22.0	28.6	10.6	20.9	10.3	7.7
	여성	(1,228)	25.9	29.5	13.0	12.8	9.1	9.7
근무기간		사례수 (명)	5년 미만 (%)	5~10년 (%)	10~15년 (%)	15년~20년 (%)	21년 이상 (%)	
전체		(1,501)	48.8	28.6	13.8	6.5	2.3	
성별	남성	(273)	44.0	27.1	17.2	6.6	5.1	
	여성	(1,228)	49.8	29.0	13.0	6.5	1.6	
임금수준		사례수 (명)	100만원 미만 (%)	100~200만원 (%)	200~300만원 (%)	300만원 이상 (%)		
전체		(1,501)	12.5	32.4	37.0	18.1		
성별	남성	(273)	8.1	32.3	37.7	22.0		
	여성	(1,228)	13.4	32.5	36.9	17.2		



### 3 감정노동 수준

---

1. 측정 및 평가 항목
2. 감정노동 수준
3. 감정노동 위험 수준
4. 감정노동 고위험군 선별
5. 감정노동자 피해사례





## 1 측정 및 평가 항목

- ‘한국형 감정노동 평가 도구(K-ELS)’에 의한 평가 실시하였으며, “감정 관리 및 조절, 강요된 고객 응대, 감정 손상, 조직 내 모니터링 및 감시 체계, 조직 보호 체계” 등 5개 영역 25개 항목을 4개 척도로 평가한 결과를 100점 만점 기준으로 환산하여 감정노동 수준 평가하였음

표27. 감정노동 수준 측정 항목

영역	순번	측정 문항
감정관리 및 조절	1	고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다
	2	고객을 대할 때 기관/회사의 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다
	3	업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다
	4	일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다
	5	고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다
강요된 고객 응대	6	공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다
	7	나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다
	8	고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다
	9	직장은 나의 상황보다는 고객의 입장만을 고려하도록 강요한다
감정손상	10	고객을 응대할 때 자존심이 상한다
	11	고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다
	12	고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다
	13	퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다
	14	고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다
	15	몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다
조직 내 모니터링 · 관리체계	16	직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다 (CCTV등)
	17	고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다
	18	고객응대에 문제가 발생시, 나의 잘못이 아닌데 직장으로부터 부당한 처우.
조직 보호 체계	19	고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 즉각적으로 적절한 조치
	20	고객응대 과정 발생 문제 해결, 도와주는 직장 내 공식적인 제도, 매뉴얼 정착.
	21	직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로 받게 해준다
	22	상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다
	23	동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다
	24	직장 내에 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다
	25	고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다

\* 평가 척도 : 1. 전혀 그렇지 않다 2. 그렇지 않다 3. 그렇다 4. 매우 그렇다 (4점 척도)

## 2 감정노동 수준(100점 환산 점수)

### 1) 감정관리 및 조절

- 감정 관리 감정관리 및 조절은 100점 만점 기준 75.1점으로, ‘고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다’가 79.4점으로 가장 높게 나타났으며, ‘일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다’ 78.8점, ‘고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다’ 73.6점 순으로 나타남

(단위 : 점, n=2,008)

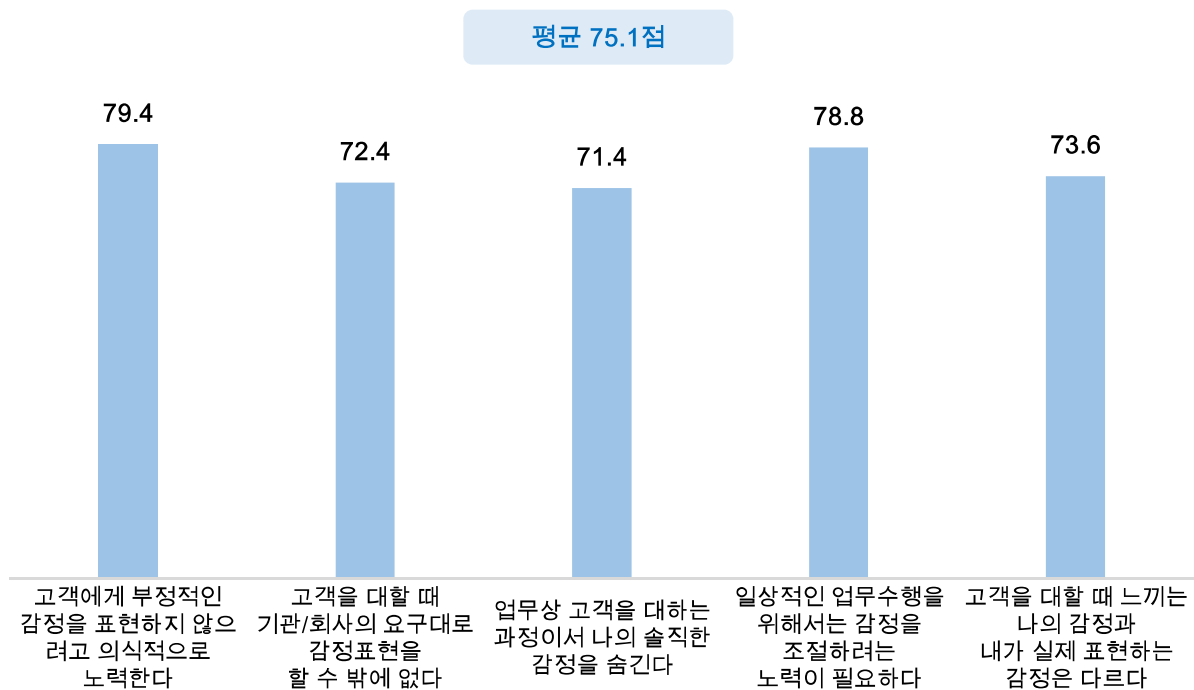


그림14. 감정관리 및 조절

- 성별로 살펴보면, 남성에서 ‘고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다’가 82.3점으로 여성(78.8점)보다 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, 상담·안내·통계 및 기타 사무직에서 ‘고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다’가 86.5점으로 가장 높게 나타났으며, 판매 및 고객 서비스 관리직에서 ‘고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다’가 83.0점으로 상대적으로 높게 나타남

표28. 감정관리 및 조절

(단위 :명, 점)

구분		사례수 (명)	고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	고객을 대할 때 기관/회사의 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다	업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다	고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다
전체		(2,008)	79.4	72.4	71.4	78.8	73.6
성별	남자	(356)	82.3	77.0	79.5	83.1	78.9
	여자	(1652)	78.8	71.4	69.6	77.8	72.5
연령	만 19~29세	(363)	79.6	71.3	65.3	80.2	74.4
	30대	(588)	77.9	71.6	71.9	78.1	74.8
	40대	(499)	80.2	70.3	68.9	77.8	70.7
	50대	(498)	80.5	75.5	76.1	81.5	75.7
	60세 이상	(60)	76.7	76.7	83.3	63.3	63.3
교육 수준	중졸이하	(228)	74.1	65.4	55.7	79.8	75.0
	고졸	(650)	82.8	74.2	76.0	78.3	74.0
	2,3년제 대학 졸업	(557)	84.0	77.9	75.2	84.7	79.4
	대학 졸업	(523)	73.0	68.8	68.8	72.8	66.5
	대학원 재학 이상	(50)	74.0	56.0	66.0	76.0	72.0
소속	공공기관	(174)	82.8	82.8	80.5	82.8	73.6
	민간기업	(1780)	79.3	71.3	70.5	78.1	73.9
	그 외 조직/단체	(54)	72.2	72.2	70.4	88.9	64.8
근무 기간	5년 미만	(941)	82.9	74.2	75.2	81.3	74.8
	5~10년 미만	(574)	76.7	71.4	68.5	74.9	73.3
	10~15년 미만	(303)	76.9	68.6	67.7	80.2	71.3
	15~20년 미만	(150)	74.7	70.0	62.0	74.0	73.3
	20년 이상	(40)	72.5	80.0	85.0	82.5	67.5
직원 수	5-9명	(501)	78.2	73.3	75.6	78.2	75.6
	10-49명	(602)	80.2	70.6	69.8	75.7	65.6
	50-99명	(250)	80.8	73.6	72.4	78.8	77.6
	100-299명	(278)	83.1	78.8	73.4	86.0	80.2
	300명-499명	(187)	73.3	67.4	69.5	80.7	76.5
	500명 이상	(190)	78.4	69.5	62.6	77.4	75.8
고용 형태	정규직	(880)	77.4	73.4	71.1	79.1	69.7
	무기계약직	(319)	79.0	65.8	63.9	78.4	79.9
	계약직	(552)	84.1	75.4	78.4	79.7	76.1
	파견·용역직	(257)	76.7	70.4	66.1	76.3	73.9
주된 근무 형태	비교대 주간근무	(930)	82.6	75.5	77.5	81.1	70.4
	비교대 야간근무	(178)	73.6	67.4	64.0	73.6	67.4
	24시간 격일근무	(196)	75.5	67.9	66.8	80.1	84.2
	2교대 근무	(307)	75.2	72.6	68.1	75.6	75.9
	3교대 근무	(193)	79.8	64.8	64.2	81.9	77.7
	불규칙	(204)	79.4	73.5	65.7	73.5	76.0

표29. 감정관리 및 조절

(단위 :명, 점)

구분		사례수 (명)	고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	고객을 대할 때 기관/회사의 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다	업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다	고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다
전체		(2,008)	79.4	72.4	71.4	78.8	73.6
주당 노동 시간	40시간 미만	(628)	75.5	66.4	64.0	70.4	70.2
	40시간~52시간 이하	(986)	83.3	77.1	79.2	83.7	75.1
	52시간 초과	(394)	75.9	70.1	63.5	79.9	75.4
식사 시간 외 휴게 시간	0~10분	(395)	75.2	68.4	61.3	75.4	75.7
	10~30분	(606)	75.9	68.6	67.8	79.7	68.6
	30분~1시간	(947)	82.6	75.3	76.2	79.0	75.1
	1시간 이상	(60)	91.7	90.0	96.7	88.3	86.7
임금 수준	100만원 미만	(263)	77.9	65.4	61.6	75.3	78.7
	100-200만원 미만	(598)	86.1	79.1	75.3	83.4	80.1
	200-300만원 미만	(784)	77.3	72.1	74.1	76.4	69.5
	300만원 이상	(363)	73.8	66.9	66.1	78.8	68.0
고객 응대 유형	전화/메일 등 비대면	(407)	76.9	66.3	63.9	75.2	77.6
	직접 대면	(1042)	82.0	76.6	77.2	80.8	73.8
	모두	(559)	76.4	68.9	66.0	77.6	70.3
노조 보유 및 가입 여부	있고, 가입하였음	(425)	72.7	66.4	61.9	76.5	74.1
	있지만 가입하지 않음	(469)	77.6	67.6	65.5	77.4	72.9
	없음	(1114)	82.7	76.7	77.5	80.3	73.7
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(53)	75.5	67.9	56.6	67.9	83.0
	보건·사회복지 및 관련직	(220)	77.3	78.6	71.8	80.5	79.1
	교육 전문가 및 관련직	(172)	69.8	59.9	59.9	74.4	66.9
	경영·금융 전문가 및 관련직	(119)	84.9	80.7	77.3	87.4	69.7
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(120)	80.8	68.3	70.0	73.3	65.8
	금융 사무직	(97)	71.1	71.1	61.9	78.4	68.0
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(104)	86.5	76.0	85.6	80.8	79.8
	보안 관련 서비스직	(101)	81.2	68.3	74.3	75.2	70.3
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(163)	82.2	66.9	71.2	76.1	70.6
	운송 및 여가 서비스직	(85)	85.9	70.6	70.6	84.7	76.5
	조리 및 음식 서비스직	(244)	76.6	71.7	70.5	77.0	72.1
	매장 판매 및 상품 대여직	(260)	80.8	71.9	69.2	77.7	79.2
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(104)	81.7	76.0	78.8	85.6	77.9
	공공기관 종사자	(150)	80.0	80.0	79.3	81.3	72.7
	경찰, 소방직	(16)	100.0	100.0	81.3	100.0	68.8

## 2) 강요된 고객 응대

- 강요된 고객 응대는 평균 67.4점으로, ‘공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다’가 69.2점으로 가장 높게 나타났으며, ‘고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다’ 68.8점, ‘나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다’ 67.3점 순으로 나타남

(단위 : 점, n=2,008)

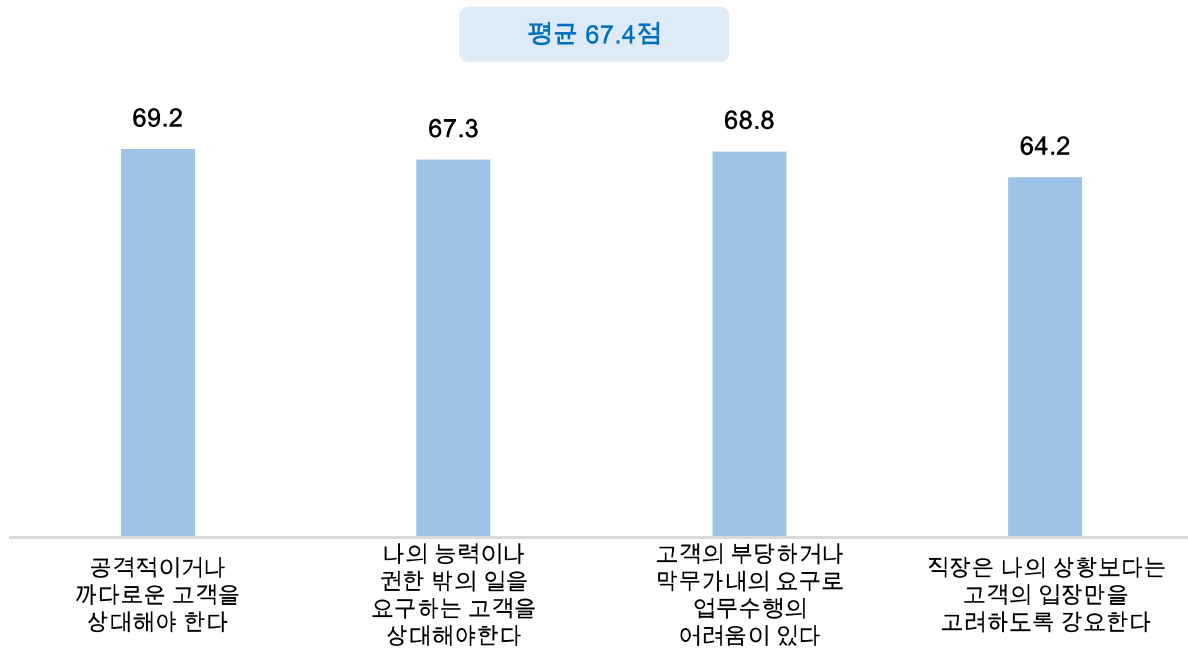


그림15. 강요된 고객 응대

- 성별로 살펴보면, 남성에서 ‘공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다’가 75.8점으로 여성(67.7점)보다 높게 나타남
- 소속별로 살펴보면, 공공기관에서 ‘공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다’가 80.5점으로 가장 높게 나타났으며, 민간기업에서 ‘직장은 나의 상황보다는 고객의 입장만을 고려하도록 강요한다’가 64.6점으로 상대적으로 높게 나타남
- 고용형태별로 살펴보면, 전반적으로 계약직에서 응답률이 높게 나타남
- 주당 노동시간별로 살펴보면, 전반적으로 40시간~52시간 이하에서 응답률이 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, 상담·안내·통계 및 기타사무직에서 ‘고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다’가 78.8점으로 상대적으로 높게 나타남

표30. 강요된 고객 응대

(단위 :명, 점)

구분		사례수 (명)	공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다	나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다	고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다	직장은 나의 상황보다는 고객의 입장만을 고려하도록 강요한다
전체		(2,008)	69.2	67.3	68.8	64.2
성별	남자	(356)	75.8	68.0	76.1	68.5
	여자	(1652)	67.7	67.2	67.2	63.3
연령	만 19~29세	(363)	67.8	68.6	71.6	62.5
	30대	(588)	69.7	67.0	67.9	65.5
	40대	(499)	66.5	63.7	65.5	61.3
	50대	(498)	71.3	71.3	70.9	67.9
	60세 이상	(60)	76.7	60.0	70.0	56.7
교육수준	중졸이하	(228)	59.2	60.1	63.2	57.9
	고졸	(650)	69.1	69.2	68.3	66.3
	2,3년제 대학 졸업	(557)	74.5	72.7	74.7	67.7
	대학 졸업	(523)	67.9	63.3	65.8	60.6
	대학원 재학 이상	(50)	70.0	58.0	66.0	66.0
소속	공공기관	(174)	80.5	63.8	74.1	64.4
	민간기업	(1780)	68.2	67.8	68.4	64.6
	그 외 조직/단체	(54)	64.8	63.0	64.8	51.9
근무기간	5년 미만	(941)	73.8	70.1	72.8	66.5
	5~10년 미만	(574)	68.1	66.2	66.4	63.8
	10~15년 미만	(303)	59.4	60.1	64.7	56.4
	15~20년 미만	(150)	62.0	68.7	60.7	63.3
	20년 이상	(40)	77.5	67.5	70.0	80.0
직원 수	5-9명	(501)	70.1	69.5	67.5	64.7
	10-49명	(602)	67.9	64.5	66.9	60.6
	50-99명	(250)	69.2	70.8	75.2	71.2
	100-299명	(278)	71.6	69.4	71.6	65.5
	300명-499명	(187)	67.4	66.8	70.6	64.2
	500명 이상	(190)	68.9	63.7	63.7	63.7
고용형태	정규직	(880)	68.8	68.6	65.9	62.2
	무기계약직	(319)	65.8	59.6	65.5	60.2
	계약직	(552)	74.6	71.2	77.0	70.3
	파견·용역직	(257)	63.0	64.2	65.0	63.4
주된 근무형태	비교대 주간근무	(930)	72.4	69.5	71.1	65.5
	비교대 야간근무	(178)	63.5	63.5	65.7	61.8
	24시간 격일근무	(196)	68.9	69.4	68.4	61.2
	2교대 근무	(307)	67.4	65.5	69.7	62.2
	3교대 근무	(193)	71.0	60.1	67.4	66.3
	불규직	(204)	60.8	68.6	61.3	64.7

표31. 강요된 고객 응대

(단위 :명, 점)

구분		사례수 (명)	공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다	나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야한다	고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다	직장은 나의 상황보다는 고객의 입장만을 고려하도록 강요한다
전체		(2,008)	69.2	67.3	68.8	64.2
주당 노동시간	40시간 미만	(628)	63.5	61.9	62.6	60.0
	40시간~52시간 이하	(986)	73.7	73.2	74.0	66.2
	52시간 초과	(394)	66.8	61.2	65.5	66.0
식사시간 외 휴게시간	0~10분	(395)	66.8	65.8	67.3	65.3
	10~30분	(606)	69.8	67.2	66.3	63.2
	30분~1시간	(947)	68.7	66.9	69.3	62.5
	1시간 이상	(60)	85.0	85.0	95.0	95.0
임금수준	100만원 미만	(263)	63.5	63.1	60.5	62.0
	100~200만원 미만	(598)	77.1	69.2	73.6	69.9
	200~300만원 미만	(784)	67.9	68.0	68.4	61.9
	300만원 이상	(363)	63.1	65.8	67.8	61.7
고객 응대 유형	전화/메일 등 비대면	(407)	63.6	65.1	67.8	60.0
	직접 대면	(1042)	71.8	68.6	70.2	67.7
	모두	(559)	68.3	66.5	66.7	61.0
노조 보유 및 가입 여부	있고, 가입하였음	(425)	62.4	64.9	64.5	60.5
	있지만 가입하지 않음	(469)	65.9	64.2	67.2	62.3
	없음	(1114)	73.2	69.6	71.1	66.5
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(53)	66.0	50.9	54.7	43.4
	보건·사회복지 및 관련직	(220)	63.6	68.2	72.7	59.1
	교육 전문가 및 관련직	(172)	62.2	60.5	57.6	54.1
	경영·금융 전문가 및 관련직	(119)	68.1	69.7	74.8	71.4
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(120)	65.8	72.5	68.3	60.0
	금융 사무직	(97)	67.0	64.9	58.8	69.1
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(104)	71.2	76.9	78.8	68.3
	보안 관련 서비스직	(101)	76.2	69.3	67.3	66.3
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(163)	74.8	69.3	75.5	68.1
	운송 및 여가 서비스직	(85)	62.4	65.9	75.3	71.8
	조리 및 음식 서비스직	(244)	66.4	63.5	57.0	64.3
	매장 판매 및 상품 대여직	(260)	71.9	74.6	75.0	68.8
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(104)	72.1	64.4	70.2	67.3
	공공기관 종사자	(150)	77.3	60.7	71.3	59.3
	경찰, 소방직	(16)	100.0	75.0	87.5	93.8

## 3) 감정 손상

- 감정 손상은 평균 60.2점으로, ‘몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다’가 62.8점으로 가장 높게 나타났으며, ‘고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다’ 62.0점, ‘퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다’ 60.3점 순으로 나타남

(단위 : 점, n=2,008)

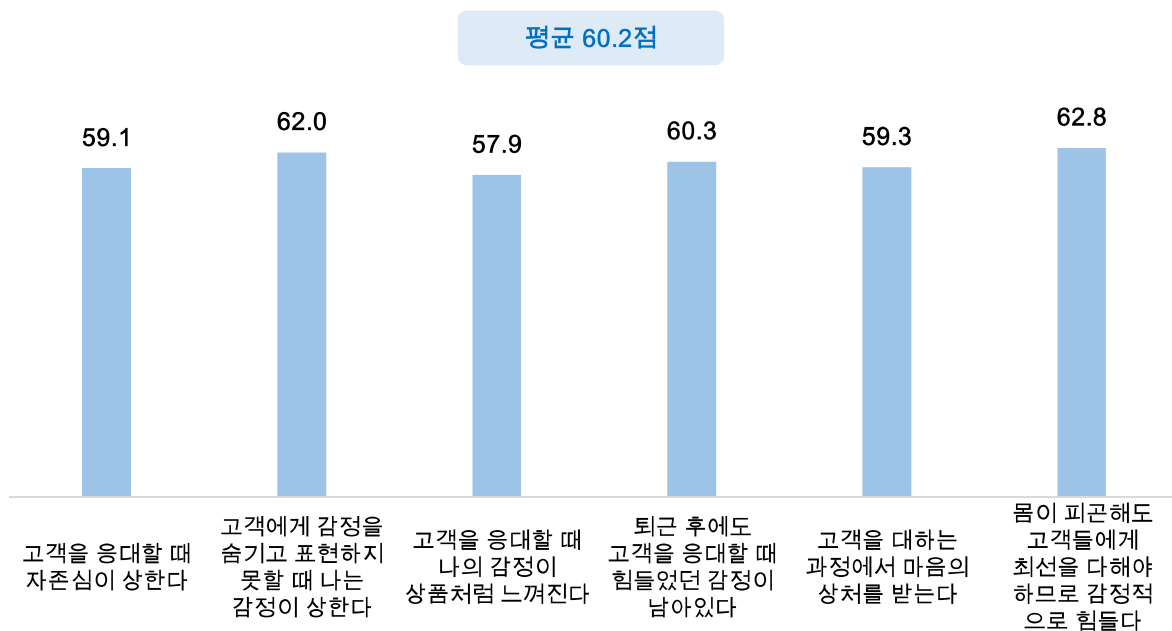


그림 16. 감정손상

- 성별로 살펴보면, 남성에서 ‘고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다’가 62.4점으로 여성(57.0점)보다 높게 나타났으며, 여성에서 ‘고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다’가 62.9점으로 남성(57.9점)보다 높게 나타남
- 연령별로 살펴보면, 50대에서 ‘고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다’가 68.1점으로 가장 높게 나타났으며, 40대에서 ‘고객을 응대할 때 자존심이 상한다’가 62.9점으로 상대적으로 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, 경영·금융 전문가 및 관련직에서 ‘고객을 응대할 때 자존심이 상한다’가 71.4점으로 가장 높게 나타났으며, 매장 판매 및 상품 대여직에서 ‘고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다’가 66.5점으로 상대적으로 높게 나타남



표32. 감정손상

(단위 :명, 점)

구분		사례수 (명)	고객을 응대할 때 자존심이 상한다	고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다	고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다	퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다	고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다
전체		(2,008)	59.1	62.0	57.9	60.3	59.3	62.8
성별	남자	(356)	58.4	57.9	62.4	65.2	60.4	58.7
	여자	(1652)	59.3	62.9	57.0	59.2	59.1	63.7
연령	만 19~29세	(363)	57.9	63.6	51.8	58.4	63.4	65.8
	30대	(588)	54.4	58.2	57.1	59.4	53.4	61.1
	40대	(499)	62.9	60.3	60.7	58.7	60.9	61.1
	50대	(498)	62.9	68.1	61.4	64.7	62.0	64.9
	60세 이상	(60)	50.0	53.3	50.0	56.7	56.7	60.0
교육 수준	중졸이하	(228)	68.9	66.2	62.3	64.0	64.0	62.7
	고졸	(650)	62.9	63.7	56.5	62.9	62.0	63.4
	2,3년제 대학 졸업	(557)	58.7	63.0	60.5	61.6	59.4	67.1
	대학 졸업	(523)	49.9	57.2	54.5	55.8	53.3	58.1
	대학원 재학 이상	(50)	66.0	60.0	64.0	40.0	64.0	58.0
소속	공공기관	(174)	47.7	54.0	62.1	61.5	51.1	57.5
	민간기업	(1780)	60.5	62.8	57.8	60.0	60.0	63.0
	그 외 조직/단체	(54)	50.0	63.0	50.0	64.8	63.0	75.9
근무 기간	5년 미만	(941)	59.2	64.0	57.1	61.4	61.0	64.1
	5~10년 미만	(574)	57.7	58.2	55.1	59.6	57.8	61.5
	10~15년 미만	(303)	61.4	62.4	63.4	59.4	57.1	59.4
	15~20년 미만	(150)	58.7	59.3	62.0	53.3	58.0	66.7
	20년 이상	(40)	62.5	77.5	62.5	75.0	62.5	65.0
직원 수	5-9명	(501)	63.9	65.7	58.5	58.7	60.9	62.3
	10-49명	(602)	52.2	58.0	50.5	53.3	51.8	58.3
	50-99명	(250)	65.6	60.8	61.2	67.2	60.8	66.8
	100-299명	(278)	54.7	60.1	65.1	64.7	63.7	64.0
	300명-499명	(187)	65.2	66.3	63.6	67.9	62.6	66.3
	500명 이상	(190)	60.5	65.3	59.5	63.2	67.4	68.4
고용 형태	정규직	(880)	52.6	57.0	54.3	56.1	53.9	57.5
	무기계약직	(319)	63.6	65.5	61.1	59.6	64.6	61.1
	계약직	(552)	65.8	64.9	60.1	64.5	63.2	68.7
	파견·용역직	(257)	61.5	68.5	61.5	66.1	63.0	70.8
주된 근무 형태	비교대 주간근무	(930)	54.8	62.0	56.0	59.6	59.1	62.9
	비교대 야간근무	(178)	62.4	67.4	64.6	61.8	60.1	58.4
	24시간 격일근무	(196)	63.3	63.8	60.2	62.8	66.8	71.9
	2교대 근무	(307)	61.6	55.7	60.9	59.9	53.4	58.3
	3교대 근무	(193)	64.2	63.7	59.1	61.1	60.6	60.1
	불규칙	(204)	63.2	63.2	52.9	59.3	59.8	67.2

표33. 감정 손상

(단위 :명, 점)

구분		사례수 (명)	고객을 응대할 때 자존심이 상한다	고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다	고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다	퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다	고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다
전체		(2,008)	59.1	62.0	57.9	60.3	59.3	62.8
주당 노동 시간	40시간 미만	(628)	59.9	61.3	55.6	60.0	54.3	56.4
	40시간~52시간 이하	(986)	56.2	61.2	57.6	58.8	60.3	66.1
	52시간 초과	(394)	65.2	65.2	62.4	64.2	64.7	65.0
식사 시간 외 휴게 시간	0~10분	(395)	55.4	61.0	54.9	60.5	62.0	58.0
	10~30분	(606)	58.3	57.1	56.8	57.6	56.9	60.4
	30분~1시간	(947)	61.1	65.4	58.5	61.5	58.9	65.8
	1시간 이상	(60)	60.0	65.0	80.0	66.7	71.7	73.3
임금 수준	100만원 미만	(263)	66.5	66.9	63.1	61.6	66.2	62.4
	100~200만원 미만	(598)	60.7	65.7	60.9	64.9	61.4	67.4
	200~300만원 미만	(784)	54.3	58.5	56.3	56.1	56.4	59.8
	300만원 이상	(363)	61.4	59.8	52.9	60.6	57.3	62.3
고객 응대 유형	전화/메일 등 비대면	(407)	64.4	65.1	62.4	63.6	63.4	65.1
	직접 대면	(1042)	58.1	62.0	56.3	59.9	58.0	61.6
	모두	(559)	57.2	59.7	57.6	58.5	58.9	63.5
노조 보유 및 가입 여부	있고, 가입하였음	(425)	56.7	58.8	56.2	58.6	56.5	60.2
	있지만 가입하지 않음	(469)	66.1	65.0	61.2	63.8	62.0	59.7
	없음	(1114)	57.1	61.9	57.2	59.4	59.2	65.2
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(53)	43.4	45.3	43.4	39.6	49.1	54.7
	보건·사회복지 및 관련직	(220)	55.0	60.5	56.4	64.1	57.3	66.4
	교육 전문가 및 관련직	(172)	54.1	62.8	52.9	50.6	52.3	59.3
	경영·금융 전문가 및 관련직	(119)	71.4	69.7	62.2	64.7	68.1	70.6
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(120)	50.0	52.5	50.8	47.5	54.2	52.5
	금융 사무직	(97)	70.1	52.6	55.7	60.8	50.5	49.5
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(104)	56.7	68.3	60.6	75.0	69.2	56.7
	보안 관련 서비스직	(101)	57.4	56.4	62.4	62.4	57.4	62.4
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(163)	53.4	67.5	47.2	57.7	68.1	69.9
	운송 및 여가 서비스직	(85)	62.4	61.2	57.6	63.5	60.0	56.5
	조리 및 음식 서비스직	(244)	62.3	68.9	60.7	57.8	61.5	65.2
	매장 판매 및 상품 대여직	(260)	70.4	65.8	66.5	65.0	62.3	67.7
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(104)	58.7	59.6	60.6	62.5	60.6	68.3
	공공기관 종사자	(150)	51.3	55.3	61.3	62.7	52.7	60.7
	경찰, 소방직	(16)	43.8	56.3	50.0	62.5	50.0	56.3

#### 4) 조직 내 모니터링 및 관리체계

- 조직 내 모니터링 및 관리체계는 평균 55.3점으로 나타났으며, '고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다'가 57.2점으로 가장 높게 나타났으며, '고객응대에 문제가 발생시, 나의 잘못이 아닌데 직장으로부터 부당한 처우를 받는다' 54.6점, '직장이 요구하는대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV등)' 54.2점 순으로 나타남

(단위 : 점, n=2,008)

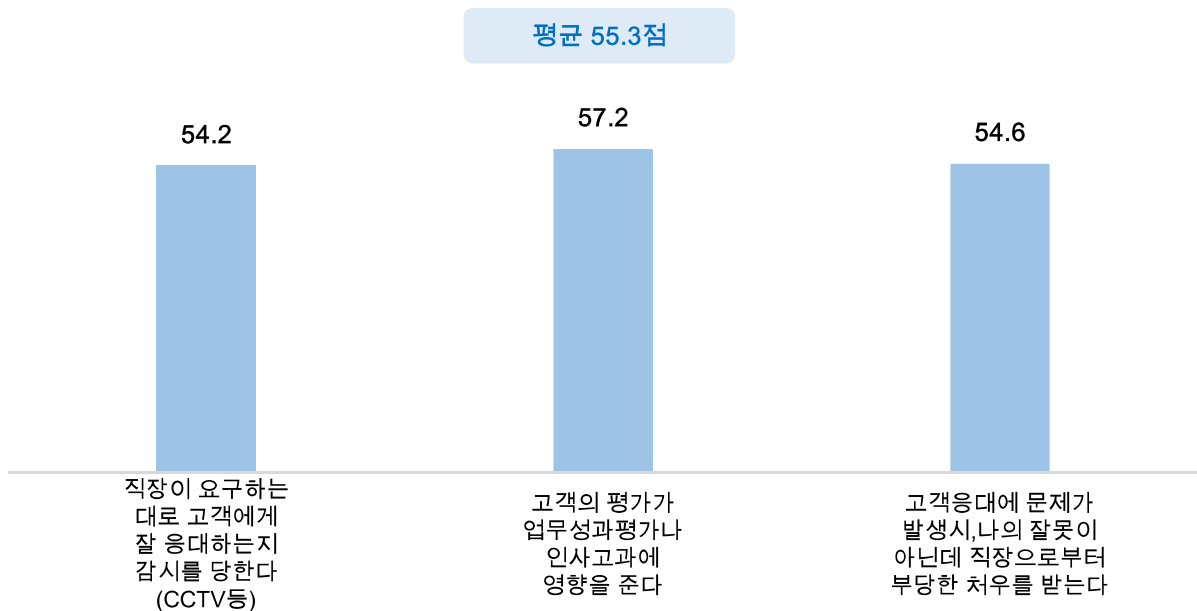


그림17. 조직 내 모니터링 및 관리체계

- 성별로 살펴보면, 남성에서 '직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등)'가 59.3점으로 여성(53.1점)보다 높게 나타났으며, 여성에서 '고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다'가 57.3점으로 남성(56.5점)보다 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, 운송 및 여가 서비스직에서 '직장이 요구하는대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV등)'가 69.4점으로 가장 높게 나타났으며, 통신 및 방문·노점 판매 관련직에서 '고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다'가 69.2점으로 가장 높게 나타남

표34. 조직 내 모니터링 및 관리체계

(단위 :명, 점)

구분		사례수 (명)	직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다 (CCTV등)	고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다	고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다
전체		(2,008)	54.2	57.2	54.6
성별	남자	(356)	59.3	56.5	53.7
	여자	(1652)	53.1	57.3	54.8
연령	만 19~29세	(363)	55.1	55.4	53.2
	30대	(588)	55.1	61.9	56.3
	40대	(499)	54.3	53.3	55.3
	50대	(498)	53.8	57.2	54.0
	60세 이상	(60)	43.3	53.3	46.7
교육 수준	중졸이하	(228)	57.0	66.2	64.0
	고졸	(650)	51.7	54.5	54.0
	2,3년제 대학 졸업	(557)	58.2	61.0	54.8
	대학 졸업	(523)	51.4	51.8	51.6
	대학원 재학 이상	(50)	60.0	64.0	50.0
소속	공공기관	(174)	44.8	59.2	49.4
	민간기업	(1780)	55.0	57.1	55.1
	그 외 조직/단체	(54)	59.3	53.7	55.6
근무 기간	5년 미만	(941)	52.4	57.4	54.5
	5~10년 미만	(574)	54.9	55.2	53.5
	10~15년 미만	(303)	57.8	59.4	56.1
	15~20년 미만	(150)	54.7	58.0	52.7
	20년 이상	(40)	60.0	60.0	70.0
직원 수	5-9명	(501)	49.9	52.5	55.3
	10-49명	(602)	48.2	48.2	43.5
	50-99명	(250)	57.6	65.6	60.0
	100-299명	(278)	60.1	65.5	57.9
	300명-499명	(187)	59.4	66.8	65.8
	500명 이상	(190)	66.8	65.3	65.3
고용 형태	정규직	(880)	50.5	52.3	48.0
	무기계약직	(319)	58.6	60.8	51.7
	계약직	(552)	56.7	58.9	61.4
	파견·용역직	(257)	56.4	65.8	66.5
주된 근무 형태	비교대 주간근무	(930)	51.1	52.5	52.7
	비교대 야간근무	(178)	60.7	62.9	59.6
	24시간 격일근무	(196)	58.7	67.3	59.7
	2교대 근무	(307)	53.4	54.4	52.1
	3교대 근무	(193)	61.1	60.1	54.9
	불규칙	(204)	53.4	65.2	57.8

표35. 조직 내 관리체계 및 모니터링

(단위 :명, 점)

구분		사례수 (명)	직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다 (CCTV등)	고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다	고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다
전체		(2,008)	54.2	57.2	54.6
주당 노동 시간	40시간 미만	(628)	49.0	56.4	52.7
	40시간~52시간 이하	(986)	54.2	55.3	54.3
	52시간 초과	(394)	62.7	63.2	58.6
식사 시간 외 휴게 시간	0~10분	(395)	55.4	58.7	54.4
	10~30분	(606)	49.7	52.6	51.7
	30분~1시간	(947)	55.1	58.4	55.5
	1시간 이상	(60)	78.3	73.3	71.7
임금 수준	100만원 미만	(263)	65.4	63.1	62.7
	100~200만원 미만	(598)	51.8	61.9	57.5
	200~300만원 미만	(784)	52.0	53.1	50.6
	300만원 이상	(363)	54.8	54.0	52.6
고객 응대 유형	전화/메일 등 비대면	(407)	59.7	64.4	64.1
	직접 대면	(1042)	54.4	56.6	53.2
	모두	(559)	49.9	53.0	50.4
노조 보유 및 가입 여부	있고, 가입하였음	(425)	58.1	61.4	57.2
	있지만 가입하지 않음	(469)	56.5	63.3	58.8
	없음	(1114)	51.8	53.0	51.9
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(53)	54.7	50.9	34.0
	보건·사회복지 및 관련직	(220)	57.7	60.9	60.0
	교육 전문가 및 관련직	(172)	54.1	52.3	50.6
	경영·금융 전문가 및 관련직	(119)	52.1	52.1	45.4
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(120)	48.3	59.2	49.2
	금융 사무직	(97)	44.3	55.7	56.7
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(104)	69.2	66.3	67.3
	보안 관련 서비스직	(101)	58.4	63.4	60.4
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(163)	55.8	57.7	50.3
	운송 및 여가 서비스직	(85)	69.4	54.1	49.4
	조리 및 음식 서비스직	(244)	53.7	51.6	55.7
	매장 판매 및 상품 대여직	(260)	50.4	55.0	61.2
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(104)	60.6	69.2	61.5
	공공기관 종사자	(150)	43.3	61.3	48.0
	경찰, 소방직	(16)	37.5	25.0	37.5

## 5) 조직 보호체계

- 조직 보호체계는 평균 67.3점으로 나타났으며, '직장 내에 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다'가 72.7점으로 가장 높게 나타났으며, '동료는 고객응대과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다' 70.9점, '고객의 요구를 해결해줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다' 68.4점 순으로 나타남

(단위 : 점, n=2,008)

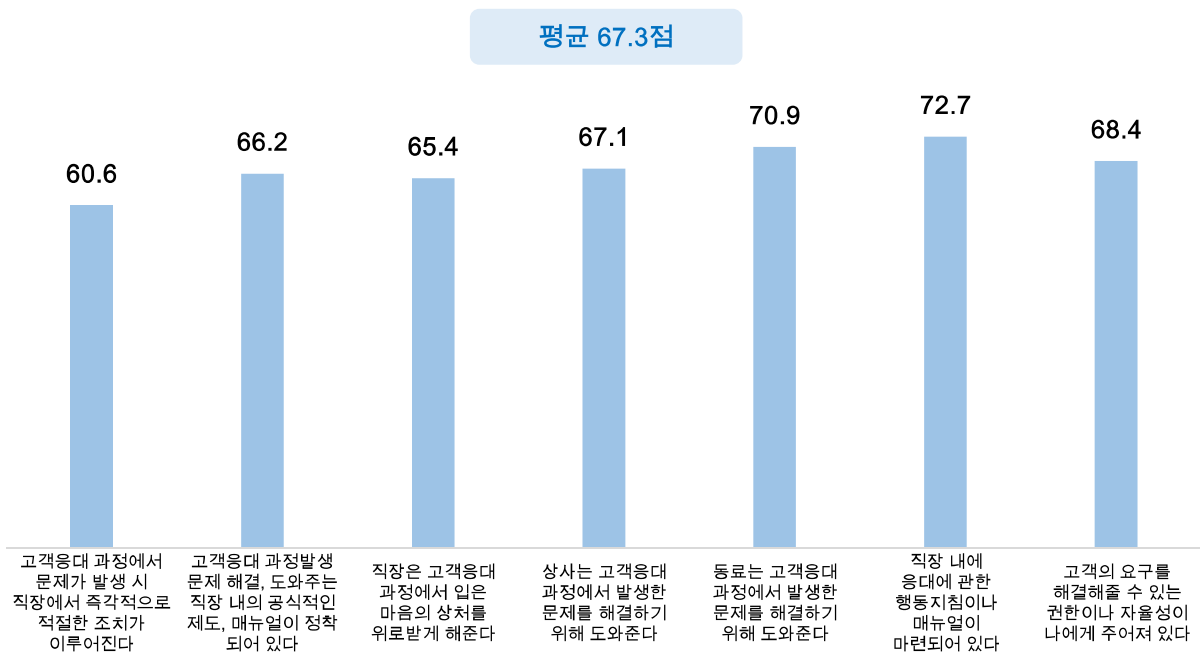


그림18. 조직 보호 체계

- 성별로 살펴보면, 남성에서 '고객응대과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 매뉴얼이 정착되어 있다'가 69.4점으로 여성(65.6점)보다 높게 나타났으며, 여성에서 '동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다'가 71.6점으로 남성(67.4점)보다 높게 나타남
- 소속별로 살펴보면, 민간기업에서 '고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 즉각적으로 적절한 조치가 이루어진다'가 61.4점으로 가장 높게 나타났으며, 공공기관에서 '고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 매뉴얼이 정착되어 있다'가 74.1점으로 가장 높게 나타남
- 직원 수별로 살펴보면, 100-299명에서 '고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 즉각적으로 적절한 조치가 이루어진다'가 60.6점으로 가장 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, 통신 및 방문·노점 판매 관련직에서 '고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 매뉴얼이 정착되어 있다'가 76.9점으로 가장 높게 나타남

표36. 조직 보호체계

(단위 :명, 점)

구분		사례수 (명)	고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 즉각적으로 적절한 조치가 이루어진다	고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 매뉴얼이 정착되어 있다	직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로 받게 해준다	상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	직장 내에 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다	고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다
전체		(2,008)	60.6	66.2	65.4	67.1	70.9	72.7	68.4
성별	남자	(356)	61.8	69.4	63.2	69.1	67.4	71.1	69.9
	여자	(1652)	60.4	65.6	65.9	66.6	71.6	73.1	68.0
연령	만 19~29세	(363)	60.6	66.9	65.0	69.4	76.6	70.8	66.9
	30대	(588)	61.4	69.4	68.0	67.9	71.4	74.1	72.3
	40대	(499)	61.1	61.5	65.7	66.7	66.5	68.5	64.5
	50대	(498)	59.2	66.3	63.3	63.3	69.7	74.5	67.7
	60세 이상	(60)	60.0	70.0	56.7	80.0	76.7	90.0	76.7
교육 수준	중졸이하	(228)	63.2	59.2	58.8	63.6	66.2	59.6	63.2
	고졸	(650)	61.4	67.1	63.2	66.6	71.7	74.3	68.8
	2,3년제 대학 졸업	(557)	63.2	71.1	70.6	67.9	71.8	72.2	74.0
	대학 졸업	(523)	56.2	63.5	64.2	68.6	71.9	78.0	64.1
	대학원 재학 이상	(50)	56.0	62.0	78.0	64.0	60.0	62.0	70.0
소속	공공기관	(174)	55.7	74.1	62.6	67.2	63.8	74.1	71.3
	민간기업	(1780)	61.4	65.8	65.7	67.1	71.3	72.7	68.5
	그 외 조직/단체	(54)	50.0	55.6	64.8	64.8	79.6	68.5	53.7
근무 기간	5년 미만	(941)	62.3	67.9	64.0	67.8	72.8	74.5	70.5
	5~10년 미만	(574)	60.3	67.8	67.4	70.0	72.5	72.5	70.4
	10~15년 미만	(303)	59.4	61.7	66.7	65.3	70.0	69.0	63.4
	15~20년 미만	(150)	51.3	61.3	64.7	57.3	56.7	67.3	58.0
	20년 이상	(40)	70.0	57.5	62.5	57.5	62.5	82.5	67.5
직원 수	5-9명	(501)	59.7	64.3	65.3	71.1	72.1	76.8	70.1
	10-49명	(602)	54.0	65.8	63.6	66.9	74.1	72.6	66.9
	50-99명	(250)	68.8	67.2	65.6	67.6	73.2	75.2	68.4
	100-299명	(278)	69.1	68.7	64.4	65.8	69.1	69.8	75.2
	300명-499명	(187)	57.8	63.6	66.3	63.6	62.6	70.6	60.4
	500명 이상	(190)	63.7	70.5	71.6	61.6	65.3	65.3	66.3
고용 형태	정규직	(880)	59.3	67.8	66.9	70.1	75.0	77.3	68.5
	무기계약직	(319)	61.8	67.7	64.6	63.3	65.2	62.7	68.7
	계약직	(552)	63.0	63.9	63.2	67.6	72.3	73.0	70.1
	파견·용역직	(257)	58.4	63.8	65.8	60.3	60.7	68.9	63.8
주된 근무 형태	비교대 주간근무	(930)	59.6	68.4	66.0	69.4	75.8	78.0	73.1
	비교대 야간근무	(178)	56.2	59.0	68.0	61.8	66.9	61.2	55.1
	24시간 격일근무	(196)	64.3	70.4	70.4	67.3	66.3	64.8	69.4
	2교대 근무	(307)	60.6	64.2	63.2	66.8	71.3	71.0	70.4
	3교대 근무	(193)	65.3	64.8	66.3	62.2	63.2	70.5	57.5
	불규칙	(204)	61.3	63.2	57.8	66.2	62.7	71.1	64.7

표37. 조직 보호체계

(단위 :명, 점)

구분		사례수 (명)	고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 즉각적으로 적절한 조치가 이루어진다	고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 매뉴얼이 정착되어 있다	직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로 받게 해준다	상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	직장 내에 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다	고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다
전체		(2,008)	60.6	66.2	65.4	67.1	70.9	72.7	68.4
주당 노동 시간	40시간 미만	(628)	57.6	64.0	64.6	68.9	73.6	73.2	66.4
	40시간~52시간 이하	(986)	62.9	69.1	66.4	68.5	72.3	75.6	71.5
	52시간 초과	(394)	59.6	62.7	64.0	60.7	62.9	64.7	63.7
식사 시간 외 휴게 시간	0~10분	(395)	57.2	64.8	61.8	62.0	68.4	66.1	61.8
	10~30분	(606)	57.4	62.0	65.5	72.1	71.3	74.4	69.6
	30분~1시간	(947)	63.3	68.1	66.2	64.9	70.5	73.6	69.5
	1시간 이상	(60)	73.3	88.3	75.0	83.3	88.3	85.0	81.7
임금 수준	100만원 미만	(263)	55.5	60.1	69.6	61.6	59.7	66.2	62.4
	100~200만원 미만	(598)	60.7	66.2	64.5	67.4	68.7	69.1	70.1
	200~300만원 미만	(784)	60.5	69.1	67.0	69.0	76.5	80.0	70.8
	300만원 이상	(363)	64.5	64.5	60.3	66.4	70.2	67.8	64.7
고객 응대 유형	전화/메일 등 비대면	(407)	64.9	66.6	69.5	62.4	63.1	67.1	63.1
	직접 대면	(1042)	60.3	67.6	65.3	69.1	75.1	76.6	73.4
	모두	(559)	58.1	63.5	62.6	66.7	68.5	69.6	62.8
노조 보유 및 가입 여부	있고, 가입하였음	(425)	60.7	65.4	67.5	64.2	67.8	68.2	65.6
	있지만 가입하지 않음	(469)	63.5	69.7	68.0	64.0	64.4	69.3	64.8
	없음	(1114)	59.3	65.1	63.5	69.5	74.8	75.9	70.9
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(53)	50.9	69.8	77.4	66.0	73.6	79.2	86.8
	보건·사회복지 및 관련직	(220)	64.1	67.3	67.7	69.1	76.4	73.2	68.2
	교육 전문가 및 관련직	(172)	54.1	57.0	63.4	65.7	65.7	71.5	59.9
	경영·금융 전문가 및 관련직	(119)	66.4	70.6	65.5	69.7	72.3	68.1	69.7
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(120)	60.0	56.7	59.2	69.2	73.3	77.5	70.0
	금융 사무직	(97)	61.9	77.3	71.1	75.3	76.3	74.2	70.1
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(104)	87.5	72.1	78.8	65.4	73.1	77.9	73.1
	보안 관련 서비스직	(101)	58.4	75.2	66.3	70.3	70.3	73.3	68.3
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(163)	61.3	66.3	65.0	61.3	75.5	72.4	74.2
	운송 및 여가 서비스직	(85)	60.0	60.0	57.6	56.5	61.2	65.9	61.2
	조리 및 음식 서비스직	(244)	55.7	57.4	61.1	64.8	70.5	70.9	65.6
	매장 판매 및 상품 대여직	(260)	54.2	64.2	63.1	71.9	71.9	71.5	67.7
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(104)	74.0	76.9	75.0	64.4	67.3	76.0	67.3
	공공기관 종사자	(150)	53.3	74.7	61.3	63.3	60.0	70.0	70.7
	경찰, 소방직	(16)	62.5	68.8	56.3	87.5	87.5	100.0	56.3



### 3 감정노동 위험 수준

- ‘한국형 감정노동 평가 도구(K-ELS)’에 따라 감정노동 수준 5개 영역별 평가항목 합산점수의 성별 환산점수를 산출하였으며, 산출식은 아래와 같음

$$\text{하위영역별 환산점수} = \frac{\text{해당 영역 항목에 주어진 점수의 합} - \text{문항 개수}}{\text{해당 영역의 최고 점수} - \text{문항개수}} \times 100$$

- ‘한국형 감정노동 평가 도구(K-ELS)’에서 도출된 남녀별 위험 수준 기준(Norm) 점수에 의해 전체 표본 중 위험 수준 표본 도출, 이를 기준으로 성별 직종별 위험 수준 평가를 통해 상위 위험 직종 군을 파악하였음

표38. 감정노동 위험 수준 측정을 위한 남녀별 위험 수준 기준(Norm)

영역	순번	정상	위험 수준
감정관리 및 조절	남성	0~83.32점	83.33~100.0점
	여성	0~76.66점	76.67~100.0점
강요된 고객 응대	남성	0~83.32점	83.33~100.0점
	여성	0~72.21점	72.22~100.0점
감정손상	남성	0~69.43점	69.44~100.0점
	여성	0~63.88점	63.89~100.0점
조직 내 모니터링 · 관리체계	남성	0~61.10점	61.11~100.0점
	여성	0~49.99점	50.00~100.0점
조직 보호 체계	남성	0~49.99점	50.00~100.0점
	여성	0~45.23점	45.24~100.0점

## 1) 감정관리 및 조절

- 감정노동 수준 5개 영역 중 “감정 관리 및 조절” 영역 5개 항목 합산 환산점수에 대한 감정노동자 전체 표본(n=1,501)의 점수별 빈도분포 산출
- 전체 환산점수는 70.1점, 남성은 74.2점으로 여성 69.1점보다 5.1점 더 높게 나타남

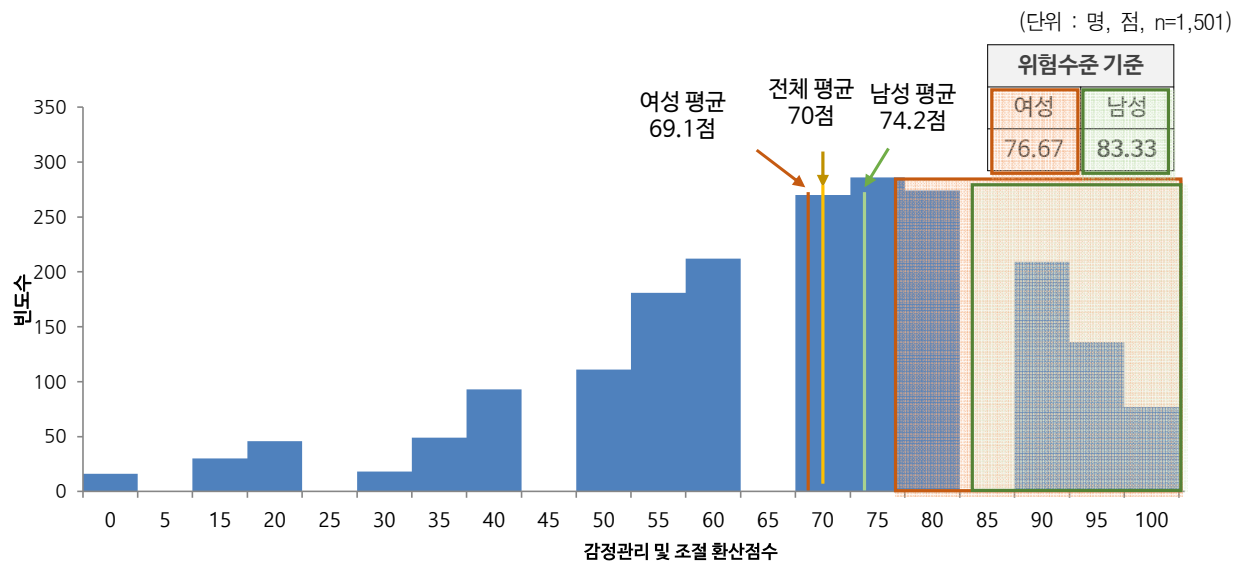


그림19. 감정관리 및 조절 영역 환산점수의 빈도 분포

- “감정 관리 및 조절” 영역 환산점수가 위험 수준(남성 83.33점 이상, 여성 76.67점 이상)에 해당하는 감정노동자는 36.3%로 추정되며, 남성은 33.7%, 여성은 37.3%로 남성보다 소폭 더 높게 나타남
- 전체 위험 수준 그룹의 환산점수는 87.6점이며, 남성 위험 수준 그룹은 91.5점으로 여성 86.8점에 비해 4.7점 더 높은 수준

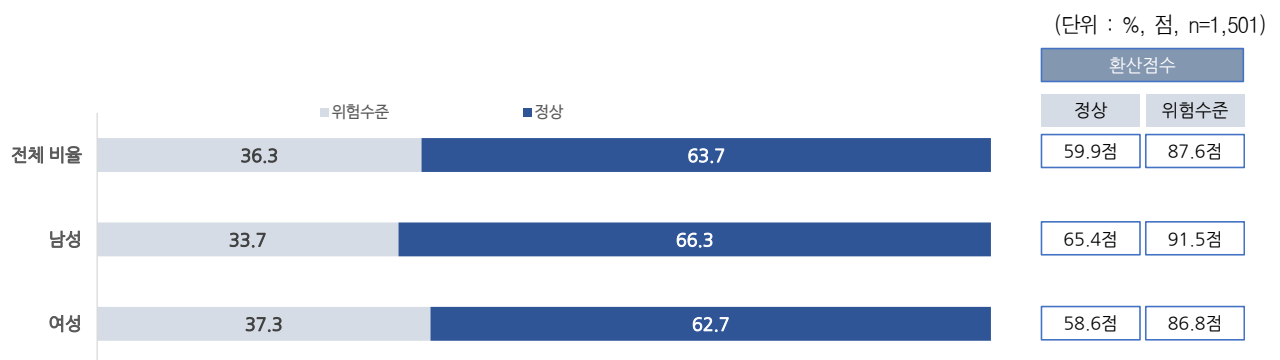


그림20. 감정관리 및 조절 영역 위험 수준 표본 분포

- “감정 관리 및 조절” 영역에서 직종별로 산출된 (여성)위험 수준자 구성 비중의 순위는, “상담·안내·통계 및 기타 사무직(57%), 공공부문 종사자(43%), 보건·사회 복지 관련직(40.6%), 판매 및 고객 서비스 관리직(40%), 매장 판매 및 상품 대여직(39.2%)” 등의 순으로 나타남
- 또한 종사자 규모가 커서 또한 위험 수준자 비중은 상위 그룹보다 낮지만 발생 빈도 자체가 다른 직종보다 많은 ‘조리 및 음식 서비스직, 돌봄·보건 /개인 생활 서비스직’도 위험 수준이 높은 직종으로 볼 수 있음

표39. 감정관리 및 조절 영역 직종별 위험 수준자 빈도 및 구성비중 분포

(단위 : 명, %, 점)

구분	사례수 (명)	위험 수준자 수 및 비중						환산점수(점)			
		남			여			남		여	
		조사수 (명)	위험자 수 (명)	비중 (%)	조사수 (명)	위험자 수 (명)	비중 (%)	위험 (점)	정상 (점)	위험 (점)	정상 (점)
전체	(1,501)	273	92	33.7	1,228	458	37.3	91.5	65.4	86.8	58.6
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	6	16.7	30	12	40.0	93.3	77.3	87.8	58.1
	보건·사회복지 관련직	(169)	31	11	35.5	138	56	40.6	89.7	66.3	84.7
	교육 전문가 및 관련직	(108)	11	2	18.2	97	34	35.1	93.4	48.9	88.4
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	11	5	45.5	71	21	29.6	88	68.9	89.2
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	8	3	37.5	88	24	27.3	93.3	65.3	87.2
	금융·보험사무직	(75)	11	3	27.3	64	22	34.4	86.7	64.2	87
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	2	0	0.0	79	45	57.0	-	60.0	87
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	52	19	36.5	32	9	28.1	93	67.1	88.1
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	4	0	0.0	122	43	35.2	-	58.3	85.9
	운송 및 여가 서비스직	(66)	40	18	45.0	26	7	26.9	91.5	68.8	83.8
	조리 및 음식 서비스직	(171)	17	7	41.2	154	54	35.1	95.2	69.3	86.7
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	15	3	20.0	194	76	39.2	91.1	53.3	87.4
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	30	10	33.3	47	18	38.3	90.0	72.7	86.3
	공공부문 종사자	(121)	35	10	28.6	86	37	43.0	91.3	62.4	87.0

## 2) 강요된 고객 응대

- “강요된 고객응대” 영역의 4개 항목 환산점수에 대한 감정노동자 전체 표본(n=1,501)의 점수별 빈도분포에서 전체 평균은 68.5점 남성은 70.1점으로 여성 68.1점에 비해 소폭 높지만 크게 차이는 없는 것으로 분석됨

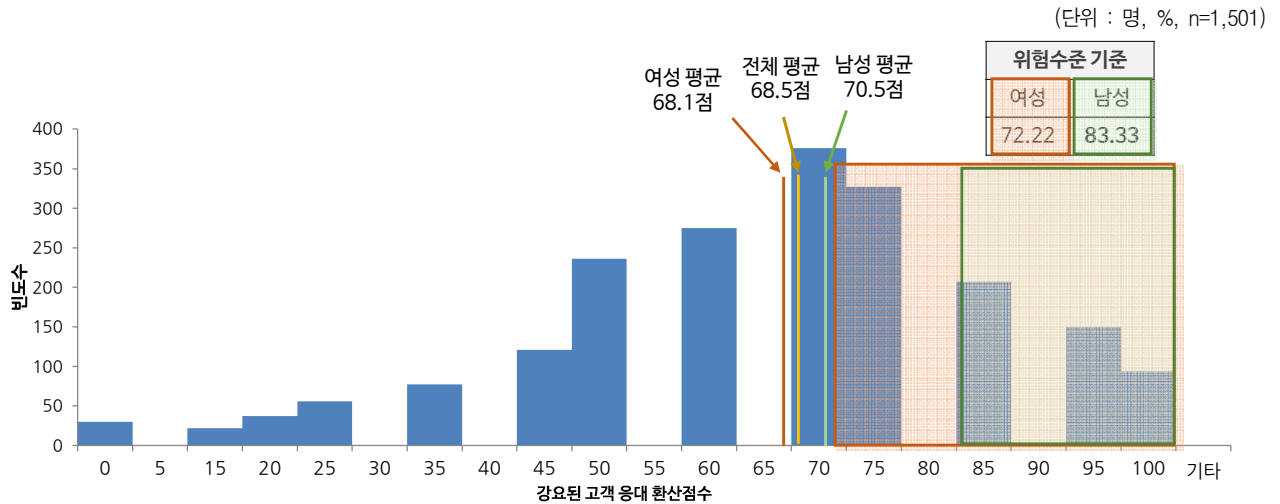


그림21. 강요된 고객응대 영역 환산점수의 빈도 분포

- “강요된 고객응대” 영역 환산점수가 위험 수준(남성 83.33점 이상, 여성 72.22점 이상)에 해당하는 감정노동자는 43%로 추정되며, 남성은 31.9%, 여성은 45.4%로 남성보다 13.5%p가 더 높게 나타나 앞서 ‘감정 관리 및 조절’ 영역에 비해 남녀 간의 차이가 더 큰 것으로 분석됨
  - 이는 감정노동자 본인의 감정 관리 및 조절에 비해 실제 업무현장의 고객응대 압박감이 남성보다 여성에게 더 강한 영향을 주는 것으로 해석됨
- 전체 위험 수준 그룹의 환산점수는 84.6점이며, 남성 위험 수준 그룹은 89.9점으로 여성 83.8점에 비해 6.1점 더 높은 수준임

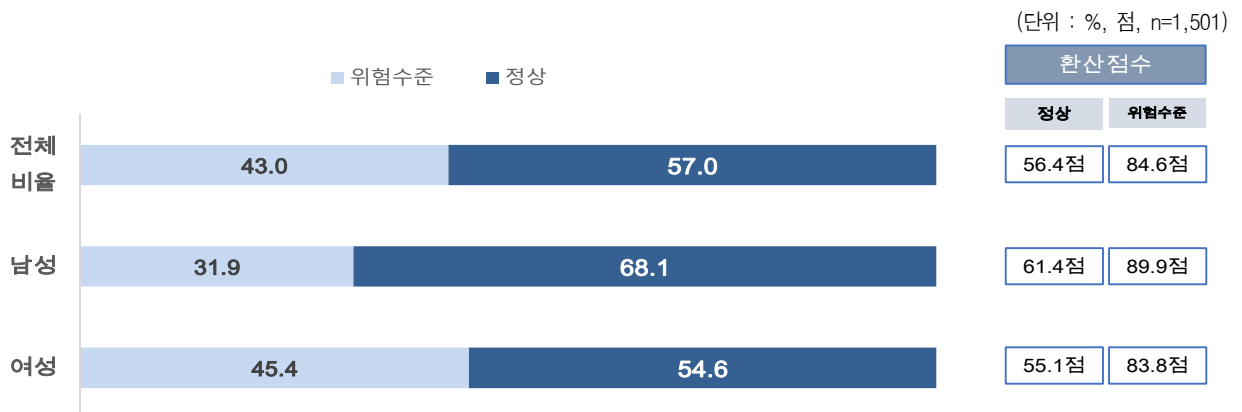


그림22. 강요된 고객응대 영역 위험 수준 표본 분포

- “강요된 고객응대” 영역에서 직종별로 산출된 (여성)위험 수준자 구성 비중의 순위는, “상담·안내·통계 및 기타 사무직(59.5%), 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직(53.1%), 돌봄·보건 /개인 생활 서비스직(52.5%), 매장 판매 및 상품 대여직(51.5%), 기술 영업 중개 관련 직종(50.7%)” 등의 순으로 위험자 수가 절반 이상 차지
- 특히 위험자 발생 빈도 자체가 높은 ‘매장 판매 및 상품 대여직, 돌봄·보건/개인 생활 서비스직’ 등이 이 영역에서 다른 직종군보다 고위험군인 것으로 분석됨

표40. 강요된 고객응대 영역 직종별 위험 수준자 빈도 및 구성비중 분포

(단위 : 명, %, 점)

구분	사례수 (명)	위험 수준자 수 및 비중						환산점수(점)			
		남			여			남		여	
		조사수 (명)	위험자 수 (명)	비중 (%)	조사수 (명)	위험자 수 (명)	비중 (%)	위험 (점)	정상 (점)	위험 (점)	정상 (점)
전체	(1,501)	273	87	31.9	1,228	558	45.4	89.9	61.4	83.8	55.1
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	6	33.3	30	9	30.0	95.9	77.8	82.4	60.3
	보건·사회복지 관련직	(169)	31	45.2	138	55	39.9	88.7	75.3	81.7	65
	교육 전문가 및 관련직	(108)	11	9.1	97	38	39.2	83.3	53.0	84.0	64.9
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	11	2	18.2	71	36	50.7	95.9	67.4	86.6
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	8	2	25.0	88	37	42.0	83.3	67.7	83.1
	금융· 보험사무직	(75)	11	3	27.3	64	29	45.3	91.7	65.2	84.8
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	2	1	50.0	79	47	59.5	83.3	75.0	83.7
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	52	14	26.9	32	17	53.1	95.9	72.8	82.8
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	4	1	25.0	122	64	52.5	83.3	54.2	82.8
	운송 및 여가 서비스직	(66)	40	14	35.0	26	11	42.3	88.7	71.5	84.9
	조리 및 음식 서비스직	(171)	17	8	47.1	154	60	39	86.4	70.6	84.4
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	15	5	33.3	194	100	51.5	88.3	70.0	84.9
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	30	12	40.0	47	15	31.9	91.0	74.4	80.6
	공공부문 종사자	(121)	35	8	22.9	86	40	46.5	87.5	67.6	83.3

### 3) 감정 손상

- “감정손상” 영역의 6개 항목 환산점수에 대한 감정노동자 전체 표본(n=1,501)의 점수별 빈도분포에서 전체 평균은 61.4점으로 앞서 살펴본 ‘감정 관리 및 조절, 강요된 고객응대’ 2개 영역에 비해 낮은 수준이며, 이에 따라 위험 수준 평가 기준도 크게 낮은 수준으로 설정되어 있음
- 남성의 환산점수 평균은 62.3점으로 여성 61.3점에 비해 크게 차이는 없는 수준(앞의 2개 영역에 비해 남녀 간의 차이가 적은 수준임)

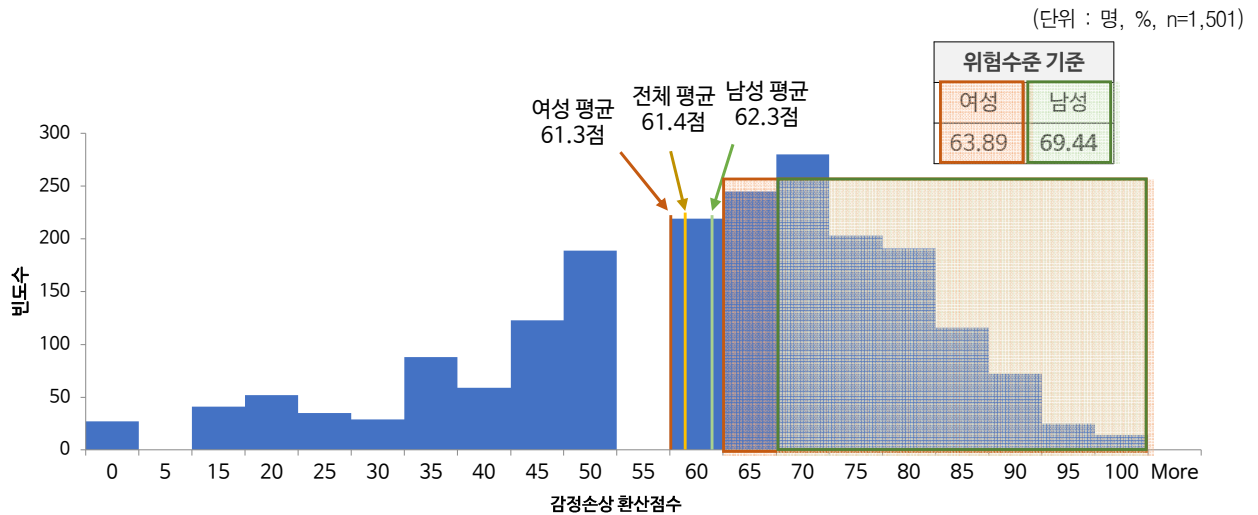


그림23. 감정 손상 영역 환산점수의 빈도 분포

- “감정 손상” 영역 환산점수가 위험 수준(남성 69.44점 이상, 여성 63.89점 이상)에 해당하는 감정노동자는 45.1%로 추정되며, 남성은 37.0%, 여성은 47.1%로 남성보다 10%p가 더 높게 나타나 앞서 ‘강요된 고객응대’ 영역처럼 남녀 간의 차이가 ‘감정관리 및 조절’보다 더 큰 것으로 분석됨  
→ 실제 고객응대 수행으로 감정손상이 남성보다 여성이 더 크게 발생하고 있는 것으로 볼 수 있음
- 전체 위험 수준 그룹의 환산점수는 76.6점이며, 남성 위험 수준 그룹은 80.7점으로 여성 75.9점에 비해 4.8점 더 높은 수준

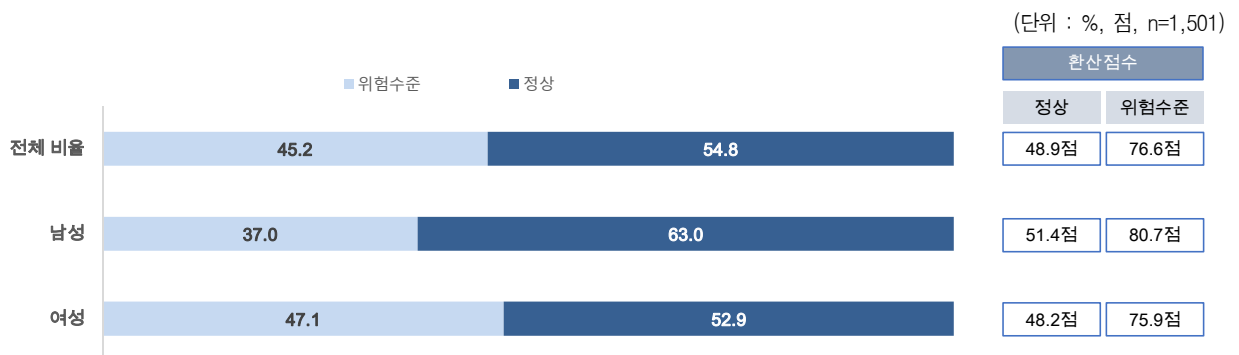


그림24. 감정 손상 영역 위험 수준 표본 분포

- “감정손상” 영역에서 직종별로 산출된 (여성)위험 수준자 구성 비중의 순위는, “금융·보험 사무직 (57.8%), 조리 및 음식 서비스직(56.5%), 매장 판매 및 상품 대여직(54.6%), 기술 영업 및 중개 관련 직(52.1%)” 등의 순으로 위험자 수가 절반 이상을 차지하고 있음
- 특히 위험자 발생 빈도 자체가 높은 ‘매장 판매 및 상품 대여직, 조리 및 음식 서비스직’ 등이 이 영역에서 다른 직종군보다 고위험군인 것으로 분석됨

표41. 감정 손상 영역 직종별 위험 수준자 빈도 및 구성비중 분포

(단위 : 명, %, 점)

구분		사례수 (명)	위험 수준자 수 및 비중						환산점수(점)			
			남			여			남		여	
			조사수 (명)	위험자 수 (명)	비중 (%)	조사수 (명)	위험자 수 (명)	비중 (%)	위험 (점)	정상 (점)	위험 (점)	정상 (점)
전체		(1,501)	273	101	37	1,228	578	47.1	80.7	51.4	75.9	48.2
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	6	0	0.0	30	10	33.3	0.0	51.9	83.3	40.8
	보건·사회복지 관련직	(169)	31	14	45.2	138	60	43.5	82.5	53.6	75.5	46.4
	교육 전문가 및 관련직	(108)	11	3	27.3	97	41	42.3	75.9	50.7	75.8	47.2
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	11	8	72.7	71	37	52.1	77.8	44.5	78.1	53.1
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	8	2	25.0	88	26	29.5	83.3	61.2	71.8	42.7
	금융· 보험사무직	(75)	11	0	0.0	64	37	57.8	0.0	48.0	74.8	42.2
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	2	0	0.0	79	38	48.1	0.0	63.9	77.2	54.6
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	52	20	38.5	32	10	31.3	80.3	52.4	74.4	51.8
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	4	1	25.0	122	55	45.1	77.8	46.3	74.0	49.8
	운송 및 여가 서비스직	(66)	40	17	42.5	26	12	46.2	80.0	47.8	72.7	53.6
	조리 및 음식 서비스직	(171)	17	6	35.3	154	87	56.5	86.1	54.1	75.4	49.7
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	15	6	40.0	194	106	54.6	77.8	62.4	77.6	49.9
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	30	11	36.7	47	22	46.8	81.3	48.6	74.0	51.6
공공부문 종사자		(121)	35	13	37.1	86	37	43	81.2	48.5	76.6	45.3

#### 4) 조직 내 모니터링 및 관리체계

- “조직 내 모니터링 및 관리체계” 영역의 3개 항목 환산점수에 대한 감정노동자 전체 표본(n=1,501)의 점수별 빈도분포에서 전체 평균은 57.3점 남성은 58.7점으로 여성 57점에 비해 소폭 높지만 큰 차이는 없는 것으로 분석됨
- ‘감정 관리 및 조절, 강요된 고객 응대, 감정손상’ 등 3개 영역 환산점수에 비해 더 낮은 수준이며 위험 수준 기준도 남성 61.11점, 여성 50.00점으로 낮게 설정

(단위 : 명, %, n=1,501)

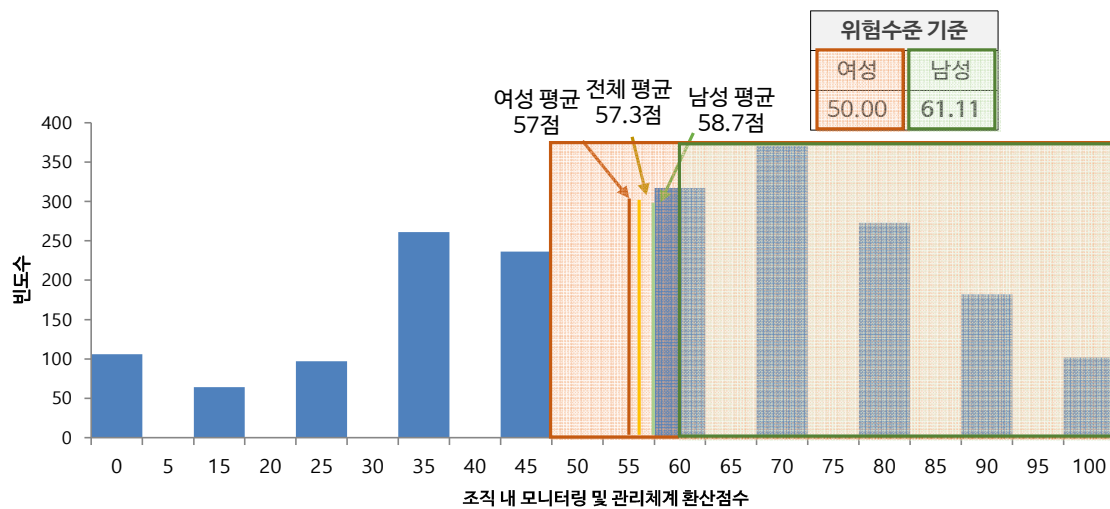


그림25. 조직 내 모니터링 및 관리체계 영역 환산점수의 빈도 분포

- “조직 내 모니터링 및 관리체계” 영역 환산점수가 위험 수준(남성 61.11점 이상, 여성 50.00점 이상)에 해당하는 감정노동자는 62%로 추정되며, 앞의 3개 영역에서 발생된 위험 수준자 비중에 비해 20~30%p 큰 폭으로 더 높게 나타나고 있음
- 남성 위험 수준자 비중은 50.9%, 여성은 64.5%로 남성보다 13.6%p가 더 높게 나타남  
→ 이는 실제 업무현장의 고객응대 압박감, 감정손상과 함께 고객우선 관리체계에 의한 압박감 역시 남성보다 여성에게 더 강한 영향을 주고 있는 것으로 볼 수 있음

(단위 : %, 점, n=1,501)

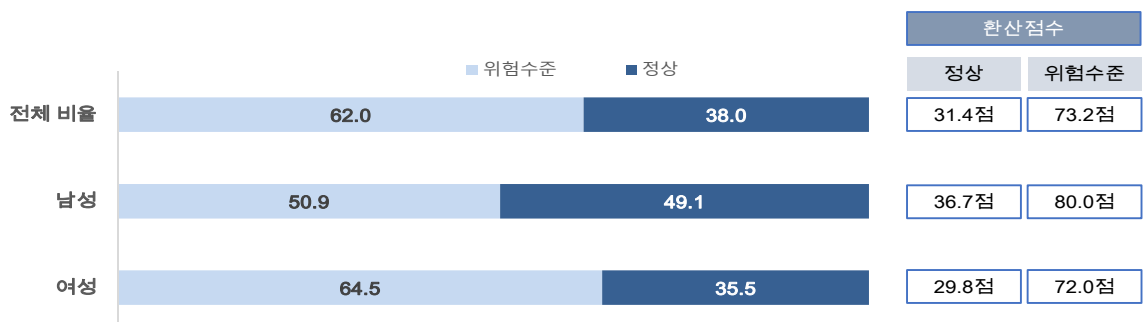


그림26. 조직 내 모니터링 및 관리체계 영역 위험 수준 표본 분포



- 전체 위험 수준 그룹의 환산점수는 73.2점이며, 남성 위험 수준 그룹은 80.0점으로 여성 72점에 비해 8.0점 더 높은 수준이고 정상그룹과의 차이가 30~40%로 앞의 3개 영역에 비해 압도적으로 큰 차이를 보이고 있음
- “조직 내 모니터링 및 관리체계” 영역에서 직종별로 산출된 (여성)위험 수준자 구성 비중의 순위는, “상담·안내·통계 및 기타 사무직(81%), 운송 및 여가 서비스직(76.9%), 통신 및 방문·노점 판매 관련직(72.3%), 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직(71.9%)’ 등의 순으로 위험 수준 자의 비중이 70% 이상을 차지하고 있음
- 상위 직종군 외에도 모든 직종에서 50% 이상에서 80% 수준까지 위험 수준 자가 발생되고 있음

표42. 조직 내 모니터링 및 관리체계 영역 직종별 위험 수준자 빈도 및 구성비중 분포

(단위 : 명, %, 점)

구분		사례수 (명)	위험 수준자 수 및 비중						환산점수(점)			
			남			여			남		여	
			조사수 (명)	위험자 수 (명)	비중 (%)	조사수 (명)	위험자 수 (명)	비중 (%)	위험 (점)	정상 (점)	위험 (점)	정상 (점)
전체		(1,501)	273	139	50.9	1,228	792	64.5	80	36.7	72	29.8
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	6	3	50.0	30	17	56.7	77.8	51.9	71.3	25.6
	보건·사회복지 관련직	(169)	31	22	71.0	138	80	58.0	81.3	48.2	73.2	28.5
	교육 전문가 및 관련직	(108)	11	4	36.4	97	65	67.0	77.8	38.1	74.6	27.1
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	11	5	45.5	71	38	53.5	73.4	27.8	70.5	29.3
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	8	3	37.5	88	53	60.2	77.8	48.9	69.8	33
	금융·보험사무직	(75)	11	4	36.4	64	37	57.8	75.0	34.9	74.5	33.3
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	2	1	50.0	79	64	81.0	66.7	55.6	74.5	36.3
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	52	29	55.8	32	23	71.9	80.1	30.4	70.6	28.4
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	4	3	75.0	122	81	66.4	81.5	55.6	70.1	27.9
	운송 및 여가 서비스직	(66)	40	21	52.5	26	20	76.9	82.6	35.1	67.8	37.0
	조리 및 음식 서비스직	(171)	17	6	35.3	154	103	66.9	76.0	35.3	67.8	28.1
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	15	3	20.0	194	123	63.4	77.8	37.9	74.6	29.7
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	30	18	60.0	47	34	72.3	79.7	35.2	73.6	37.6
	공공부문 종사자	(121)	35	17	48.6	86	54	62.8	81.7	37	71.4	28.8

## 5) 조직 보호체계

- “조직보호체계” 영역의 7개 항목 환산점수에 대한 감정노동자 전체 표본(n=1,501)의 점수별 빈도분포에서 전체 평균은 35.6점 여성은 35.7점으로 남성 35.4점에 비해 소폭 높지만 크게 차이는 없는 것으로 분석됨

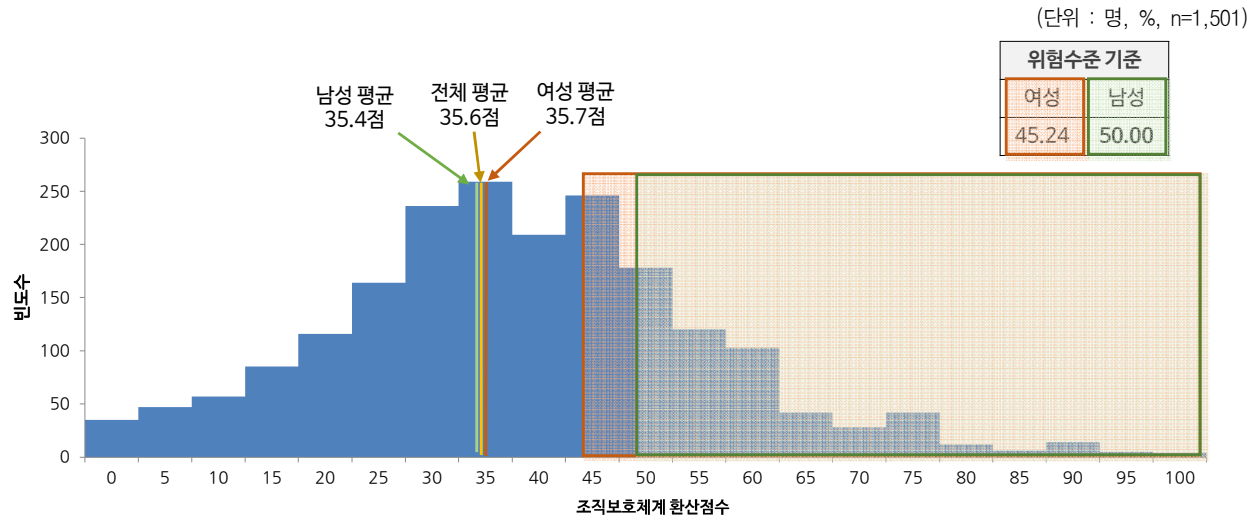


그림27. 조직 보호체계 영역 환산점수의 빈도 분포

- “조직보호체계” 영역 환산점수가 위험 수준(남성 50.00점 이상, 여성 45.24점 이상)에 해당하는 감정노동자는 24.5%로 추정되며, 남성은 19.8%, 여성은 25.5%로 남성보다 5.7%p가 더 높게 나타나 앞서 ‘감정 관리 및 조절’ 영역에 비해 남녀 간의 차이가 더 큰 것으로 분석됨  
→ 이는 감정노동자 본인의 감정 관리 및 조절에 비해 실제 업무현장의 고객응대 압박감이 남성보다 여성에게 더 강한 영향을 주는 것으로 해석됨
- 전체 위험 수준 그룹의 환산점수는 57.5점이며, 남성 위험 수준 그룹은 63.6점으로 여성 56.5점에 비해 7.1점 더 높은 수준

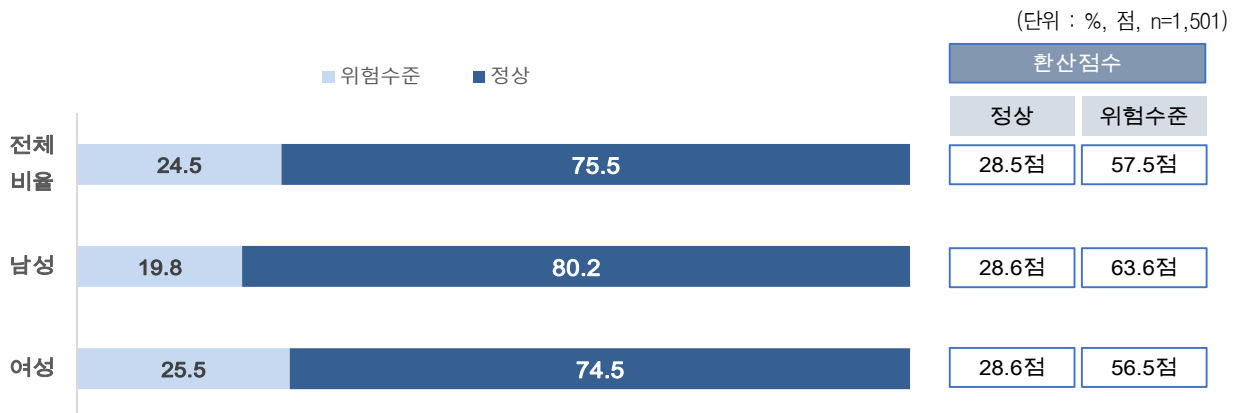


그림28. 조직 보호체계 영역 위험 수준 표본 분포

- “조직보호체계” 영역에서 직종별로 산출된 (여성)위험 수준자 구성 비중의 순위는, “공공부문 종사자(31.4%), 기술 영업 중개 및 관련직(31.0%), 매장 판매 및 상품 대여직(30.9%), 운송 및 여가 서비스 직(30.8%), 교육 전문가 및 관련직(25.8%)” 등의 순위
- 특히 위험자 발생 빈도 자체가 높은 ‘매장 판매 및 상품 대여직, 운송 및 여가 서비스직’ 등이 이 영역에서 다른 직종군보다 고위험군인 것으로 분석됨

표43. 조직 보호체계 영역 직종별 위험 수준자 빈도 및 구성비중 분포

(단위 : 명, %, 점)

구분		사례수 (명)	위험 수준자 수 및 비중						환산점수(점)			
			남			여			남		여	
			조사수 (명)	위험자 수 (명)	비중 (%)	조사수 (명)	위험자 수 (명)	비중 (%)	위험 (점)	정상 (점)	위험 (점)	정상 (점)
전체		(1,501)	273	54	19.8	1228	313	25.5	63.6	28.4	56.5	28.6
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	6	0	0.0	30	6	20.0	0.0	31.8	49.2	28.0
	보건·사회복지 관련직	(169)	31	2	6.5	138	33	23.9	54.8	25.0	52.8	30.3
	교육 전문가 및 관련직	(108)	11	3	27.3	97	25	25.8	58.7	35.1	64.8	26.9
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	11	2	18.2	71	22	31.0	73.8	36.0	53.7	25.2
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	8	1	12.5	88	24	27.3	52.4	30.6	57.3	28.9
	금융· 보험사무직	(75)	11	4	36.4	64	12	18.8	54.8	27.9	52.4	25.8
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	2	0	0.0	79	18	22.8	0.0	35.8	56.1	25.1
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	52	4	7.7	32	7	21.9	64.3	25.7	55.1	32.4
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	4	1	25.0	122	26	21.3	52.4	34.9	60.1	29.3
	운송 및 여가 서비스직	(66)	40	16	40.0	26	8	30.8	67.3	27.8	55.4	29.9
	조리 및 음식 서비스직	(171)	17	4	23.5	154	36	23.4	66.7	34.1	55.9	31.4
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	15	2	13.3	194	60	30.9	54.8	33.3	56.8	27.0
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	30	5	16.7	47	9	19.1	70.5	24.6	52.9	30.2
	공공부문 종사자	(121)	35	10	28.6	86	27	31.4	61.4	29.1	56.8	29.8

## 4 고위험군 선별

### 1) 성별 위험 수준 종합 평가

- 감정노동 수준 5개 영역에서 남성과 여성의 위험 수준에 대한 종합평가를 통해 감정노동자 성별 차이와 특성을 분석하였음
- 5개 영역 위험자 수를 보면, 남성은 95명(34.7%), 여성은 540명(44.0%)로 나타났으며, 전반적으로 모든 영역에서 여성의 위험 수준자 비중이 높게 나타남
- 5개 영역에 대한 환산점수를 살펴보면, 남성 위험군, 정상군의 하위영역별 환산점수가 여성에 비해 상대적으로 높게 나타남

표44. 성별 위험 수준 종합 평가

(단위 : 명, %, 점)

하위영역	사례수 (명)	위험 수준자 수 및 비중				환산점수			
		남		여		남		여	
		위험자 수 (명)	비중 (%)	위험자 수 (명)	비중 (%)	위험 (점)	정상 (점)	위험 (점)	정상 (점)
전체(평균)	(1,501)	95	34.7	540	44.0	81.1	48.7	75.0	44.1
감정관리 및 조절	(36)	92	33.7	458	37.3	91.5	65.4	86.8	58.6
강요된 고객응대	(169)	87	31.9	558	45.4	89.9	61.4	83.8	55.1
감정손상	(108)	101	37.0	578	47.1	80.7	51.4	75.9	48.2
조직 내 모니터링 및 관리체계	(82)	139	50.9	792	64.5	80.0	36.7	72.0	29.8
조직보호체계	(96)	54	19.8	313	25.5	63.6	28.4	56.5	28.6

## 2) 직종별 위험 수준 종합 평가

- 감정노동 수준 5개 영역에서 직종별 위험 수준에 대한 종합 평가를 통해 감정노동자 직종별 차이 특성을 분석하였음 (고위험군 직종 도출)
- 상담·안내·통계 및 기타 사무직, 매장 판매 및 상품 대여직, 공공부문 종사자에서 전반적인 위험자 비중이 높게 나타남
- 판매 및 고객 서비스 관리직, 기술 영업 중개 및 관련직, 매장 판매 및 상품 대여직에서 위험군의 환산점수가 높게 나타남

표45. 직종별 위험 수준 종합 평가

(단위 : 명, %, 점)

구분		감정관리 및 조절				강요된 고객응대				감정손상			
		위험자 수 (명)	비중 (%)	환산점수		위험자 수 (명)	비중 (%)	환산점수		위험자 수 (명)	비중 (%)	환산점수	
				위험 (점)	정상 (점)			위험 (점)	정상 (점)			위험 (점)	정상 (점)
전체		458	37.3	86.8	58.6	558	45.4	83.8	55.1	578	47.1	75.9	48.2
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	12	40.0	87.8	58.1	9	30.0	82.4	60.3	10	33.3	83.3	40.8
	보건·사회복지 관련직	56	40.6	84.7	56.9	55	39.9	81.7	65.0	60	43.5	75.5	46.4
	교육 전문가 및 관련직	34	35.1	88.4	54.9	38	39.2	84	64.9	41	42.3	75.8	47.2
	기술 영업 중개 및 관련직	21	29.6	89.2	62.4	36	50.7	86.6	71.8	37	52.1	78.1	53.1
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	24	27.3	87.2	58.2	37	42.0	83.1	66.2	26	29.5	71.8	42.7
	금융·보험사무직	22	34.4	87.0	53.5	29	45.3	84.8	66.2	37	57.8	74.8	42.2
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	45	57.0	87.0	60.4	47	59.5	83.7	74.4	38	48.1	77.2	54.6
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	9	28.1	88.1	58.3	17	53.1	82.8	69.3	10	31.3	74.4	51.8
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	43	35.2	85.9	59.4	64	52.5	82.8	70.7	55	45.1	74.0	49.8
	운송 및 여가 서비스직	7	26.9	83.8	55.8	11	42.3	84.9	68.9	12	46.2	72.7	53.6
	조리 및 음식 서비스직	54	35.1	86.7	57.7	60	39.0	84.4	65.4	87	56.5	75.4	49.7
	매장 판매 및 상품 대여직	76	39.2	87.4	59.7	100	51.5	84.9	71.1	106	54.6	77.6	49.9
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	18	38.3	86.3	61.4	15	31.9	80.6	64.2	22	46.8	74.0	51.6
	공공부문 종사자	37	43.0	87.0	63.0	40	46.5	83.3	70.0	37	43.0	76.6	45.3

표46. 직종별 위험 수준 종합 평가

(단위 : 명, %, 점)

구분		조직내 모니터링 및 관리체계				조직보호체계			
		위험자수 (명)	비중 (%)	환산점수		위험자수 (명)	비중 (%)	환산점수	
				위험 (점)	정상 (점)			위험 (점)	정상 (점)
전체		792	64.5	72	29.8	313	25.5	75.9	48.2
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	17	56.7	71.3	25.6	6	20.0	83.3	40.8
	보건·사회복지 관련직	80	58	73.2	28.5	33	23.9	75.5	46.4
	교육 전문가 및 관련직	65	67	74.6	27.1	25	25.8	75.8	47.2
	기술 영업 중개 및 관련직	38	53.5	70.5	29.3	22	31.0	78.1	53.1
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	53	60.2	69.8	33	24	27.3	71.8	42.7
	금융·보험사무직	37	57.8	74.5	33.3	12	18.8	74.8	42.2
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	64	81	74.5	36.3	18	22.8	77.2	54.6
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	23	71.9	70.6	28.4	7	21.9	74.4	51.8
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	81	66.4	70.1	27.9	26	21.3	74.0	49.8
	운송 및 여가 서비스직	20	76.9	67.8	37	8	30.8	72.7	53.6
	조리 및 음식 서비스직	103	66.9	67.8	28.1	36	23.4	75.4	49.7
	매장 판매 및 상품 대여직	123	63.4	74.6	29.7	60	30.9	77.6	49.9
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	34	72.3	73.6	37.6	9	19.1	74.0	51.6
	공공부문 종사자	54	62.8	71.4	28.8	27	31.4	76.6	45.3

### 3) 고위험군 선별

- 감정노동 수준 5개 영역별로 산출한 위험 수준자 비중과 발생 사례수의 크기 교차분석에 의한 직종별 정책 우선순위를 분석한 결과, 위험자 수가 많고 비중 모두 높은 최우선 정책 대상으로 매장 판매 및 상품 대여직, 조리 및 음식 서비스직, 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직, 상담·안내·통계 및 기타 사무직 4개 직종으로 나타남
- 위험자가 많으나 비중이 적은 직종은 보건·사회복지 관련직이 나타났으며, 위험자 수가 적고 비중이 높은 직종은 공공부문 종사자 외 3개 직종으로 나타남

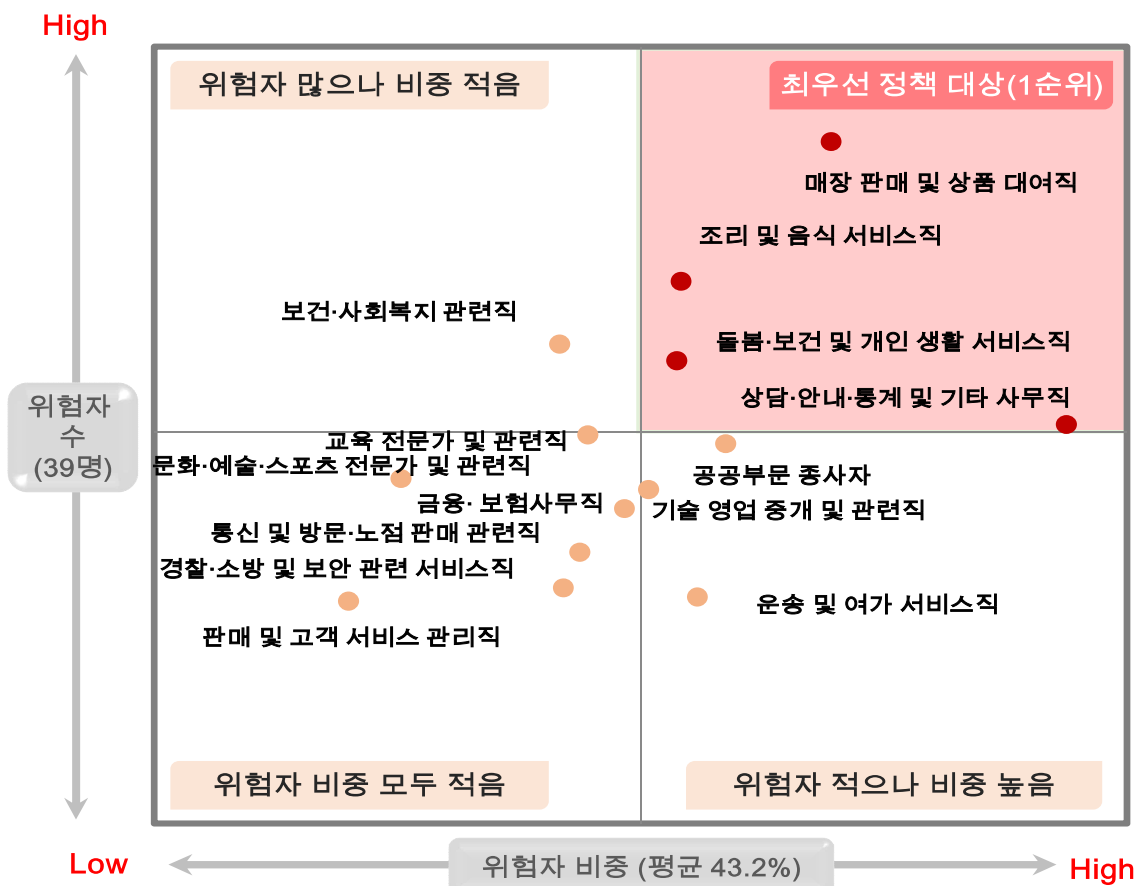


그림29. 고위험군 선별

위험자 수 비중 모두 높음 (최우선 정책 대상)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 매장 판매 및 상품 대여직</li> <li>▪ 조리 및 음식 서비스직</li> <li>▪ 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직</li> <li>▪ 상담·안내·통계 및 기타 사무직</li> </ul>
위험자 많으나 비중 적음 (2순위 정책 대상)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 보건·사회복지 관련직</li> </ul>
위험자 적으나 비중 높음 (3순위 정책 대상)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 공공부문 종사자</li> <li>▪ 기술 영업 중개 및 관련직</li> <li>▪ 운송 및 여가 서비스직</li> </ul>
위험자 수, 비중 모두 적음 (4순위 정책 대상)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 교육 전문가 및 관련직</li> <li>▪ 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직</li> <li>▪ 금융·보험사무직</li> <li>▪ 통신 및 방문·노점 판매 관련직</li> <li>▪ 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직</li> <li>▪ 판매 및 고객서비스 관리직</li> </ul>

표47. 고위험군 선별

(단위 : 명, %)

구분		5개 항목 평균	
		위험자 수(명)	비중(%)
전체		39	37.3
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	11	36.0
	보건·사회복지 관련직	57	41.2
	교육 전문가 및 관련직	41	41.9
	기술 영업 중개 및 관련직	31	43.4
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	33	37.3
	금융·보험사무직	27	42.8
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	42	53.7
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	13	41.3
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	54	44.1
	운송 및 여가 서비스직	12	44.6
	조리 및 음식 서비스직	68	44.2
	매장 판매 및 상품 대여직	93	47.9
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	20	41.7
	공공부문 종사자	39	45.3



## 5 감정노동자 피해 사례

### 1) 권익침해 경험률 · 횡수

- 욕설·폭언, 직접적인 폭력, 민원제기 협박, 성폭력·성희롱, 인격무시 발언, 무리한 요구 등의 감정노동자 권익침해 경험(1주간 경험 여부)은 80.2%임
- 남성의 권익침해 경험이 84.3%로 여성 79.3%보다 소폭 높은 수준
- 경험률은 남성이 더 높지만, 평균 횡수는 여성이 평균 3.9회로 남성보다 소폭 높게 나타났는데, 이를 통해 권익 침해를 경험한 여성들의 평균 횡수가 남성 경험자에 비해 더 많다고 볼 수 있음

(단위 : %, n=1,501)

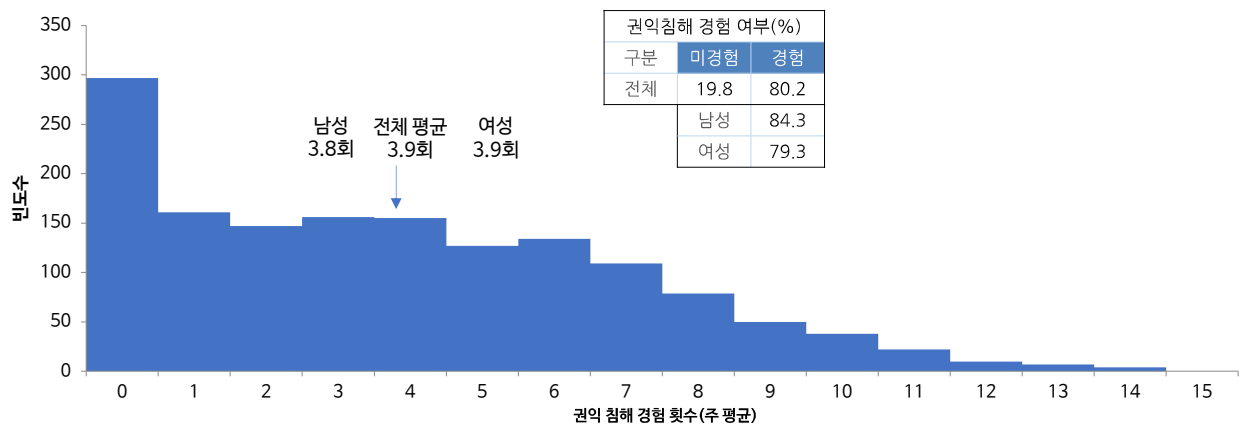


그림30. 권익침해 경험률·횡수

- 감정노동자 권익침해 경험(1주간 경험 여부)은 고용기업규모가 클수록 높고, 52시간 초과 노동 감정노동자가 노동시간이 짧은 노동자보다, 무기계약직과 파견·용역직이 정규직보다, 비대면 방식(97.6%)이 대면방식(72.5%)보다 권익침해 경험이 더 높은 경향을 보임
- 직종별로는 운송 및 여가 서비스직(98.5%), 상담·안내·통계 및 기타 사무직(97.5%)은 거의 대부분이 1주일에 1회 이상은 경험을 한 것으로 나타났으며, 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직(88.1%), 조리 및 음식서비스직(87.1%), 보건·사회복지 관련직(85.8%) 등의 순으로 높게 나타남
- 교육 전문가 및 관련직(66.7%), 금융·보험 사무직(61.3%)은 상대적으로 다른 직종에 비해 침해경험율이 낮은 수준

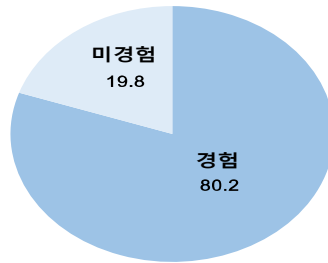


그림31. 권익침해 경험률

표48. 권익침해 경험률

(단위 : %)

구분		사례수 (명)	경험	미경험
전체		(1,501)	80.2	19.8
사업체 규모	5-9명	(378)	67.7	32.3
	10-49명	(440)	76.8	23.2
	50-99명	(189)	83.6	16.4
	100-299명	(214)	90.7	9.3
	300명-499명	(140)	87.9	12.1
	500명 이상	(140)	96.4	3.6
고용형태	정규직	(648)	75.8	24.2
	무기계약직	(230)	90.4	9.6
	계약직	(451)	77.4	22.6
	파견·용역직	(172)	90.7	9.3
노동시간	40시간 미만	(453)	76.4	23.6
	40~52시간 이하	(759)	76.0	24.0
	52시간 초과	(289)	97.2	2.8
고객 응대 방법	전화/메일 등 비대면	(291)	97.6	2.4
	직접 대면	(808)	72.5	27.5
	비대면, 직접대면 모두	(402)	83.1	16.9
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	72.2	27.8
	보건·사회복지 관련직	(169)	85.8	14.2
	교육 전문가 및 관련직	(108)	66.7	33.3
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	72.0	28.0
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	83.3	16.7
	금융·보험사무직	(75)	61.3	38.7
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	97.5	2.5
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	88.1	11.9
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	77.8	22.2
	운송 및 여가 서비스직	(66)	98.5	1.5
	조리 및 음식 서비스직	(171)	87.1	12.9
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	75.1	24.9
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	71.4	28.6
	공공부문 종사자	(121)	81.8	18.2

## 2) 권익침해 유형별 경험률

- 감정노동자 권익침해 유형별 경험률을 살펴보면, 폭언, 욕설이 57.6%로 가장 높았으며, 이어서 인격무시발언(49.5%), 무리한 요구(46.8%), 민원제기 협박(39.5%) 등의 순으로 나타났으며, 52시간 초과 노동 감정노동자가 노동시간이 짧은 노동자보다, 무기계약직과 파견·용역직이 정규직보다 더 높은 경향을 보임

(단위 : %, n=1,501)

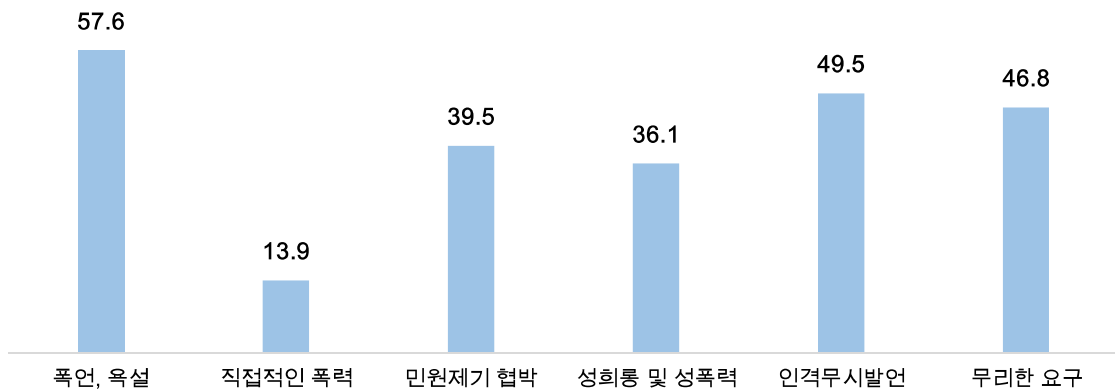


그림32. 권익침해 유형별 경험률

- 고용형태별로 살펴보면, 파견·용역직에서 '폭언·욕설'이 67.4%로 가장 높게 나타났으며, 정규직에서 '직접적인 폭력'이 33.3%로 가장 높게 나타남
- 노동시간별로 살펴보면, 전반적으로 52시간 초과에서 권익침해에 대한 응답률이 높게 나타남
- 직종별로 감정노동자 권익침해 유형별 경험률을 살펴보면, 폭언, 욕설은 운송 및 여가 서비스직, 상담·안내·통계 및 기타 사무직에서 각각 81.8%, 76.5%로 가장 높았으며, 이어서 직접적인 폭력은 경찰 소방 및 보안 관련 서비스직, 운송 및 여가 서비스직에서 높았음
- 민원 제기 협박은 공공부문 종사자와 판매 및 고객서비스 관리직, 경찰 소방 및 보안관련 서비스직에서 50% 이상으로 나타남
- 인격무시발언은 상담·안내·통계 및 기타사무직과 운송 및 여가 서비스직에서 높았으며, 무리한 요구는 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직에서 높았음

표49. 권익침해 유형별 경험률

(단위 : %)

구분		사례수 (명)	폭언, 욕설	직접적인 폭력	민원제기 협박	성희롱 및 성폭력	인격 무시·발 언	무리한 요구
전체		(1,501)	57.6	13.9	39.5	36.1	49.5	46.8
사업체 규모	5-9명	(378)	40.2	25.4	7.9	4.8	2.1	0.0
	10-49명	(440)	57.7	36.4	11.4	3.2	6.6	0.2
	50-99명	(189)	63.5	33.3	11.1	6.3	12.7	0.0
	100-299명	(214)	68.7	36.9	16.4	9.3	6.1	0.0
	300명-499명	(140)	65.0	32.1	10.0	10.0	12.9	0.0
	500명 이상	(140)	71.4	29.3	15.7	13.6	12.9	0.0
고용형태	정규직	(648)	53.7	33.3	10.3	4.2	5.7	0.2
	무기계약직	(230)	65.2	30.0	13.0	10.9	11.3	0.0
	계약직	(451)	55.4	31.9	12.0	5.8	5.8	0.0
	파견·용역직	(172)	67.4	32.0	12.2	11	12.2	0.0
노동시간	40시간 미만	(453)	52.3	26.9	10.4	6.2	8.8	0.0
	40~52시간 이하	(759)	54.3	33.2	11.2	5	4.9	0.0
	52시간 초과	(289)	74.4	38.1	13.8	10.7	11.4	0.3
고객 응대 방법	비대면	(291)	72.5	33.7	13.4	12	13.4	0.0
	직접 대면	(808)	51.4	33.7	9.7	4.3	3.7	0.0
	비대면, 직접대면 모두	(402)	59.2	28.4	13.7	6.7	10.2	0.2
노조보유 가입여부	있고, 가입하였음	(307)	66.4	32.9	12.7	10.1	10.7	0.0
	있지만 가입하지 않음	(342)	67.5	33.9	11.4	9.9	12.3	0.0
	없음	(852)	50.4	31.3	11.0	3.8	4.1	0.1
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	41.7	19.4	52.8	33.3	52.8	50.0
	보건·사회복지 관련직	(169)	64.5	17.2	43.8	47.9	52.1	52.1
	교육 전문가 및 관련직	(108)	43.5	13.0	38.0	28.7	44.4	46.3
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	53.7	8.5	32.9	41.5	51.2	40.2
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	55.2	7.3	29.2	40.6	52.1	63.5
	금융·보험사무직	(75)	41.3	10.7	26.7	26.7	36	34.7
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	76.5	7.4	30.9	39.5	76.5	44.4
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	64.3	27.4	51.2	22.6	52.4	50.0
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	55.6	7.9	31.0	32.5	39.7	50.0
	운송 및 여가 서비스직	(66)	81.8	24.2	43.9	40.9	65.2	33.3
	조리 및 음식 서비스직	(171)	60.8	16.4	40.9	45.6	53.8	41.5
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	52.2	12.4	37.3	32.5	44.5	44.5
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	53.2	14.3	42.9	20.8	39.0	46.8
	공공부문 종사자	(121)	58.7	13.2	55.4	36.4	45.5	52.1

표50. 권익침해 유형별 횡수

(단위 : 명, 회)

구분		폭언, 욕설		직접적인 폭력		민원제기 협박		성희롱 및 성폭력		인격 무시 발언		무리한 요구	
		경험자 사례수 (명)	평균 횡수 (회)	경험자 사례수 (명)	평균 횡수 (회)	경험자 사례수 (명)	평균 횡수 (회)	경험자 사례수 (명)	평균 횡수 (회)	경험자 사례수 (명)	평균 횡수 (회)	경험자 사례수 (명)	평균 횡수 (회)
전체		(864)	1.8	(208)	1.1	(593)	1.3	(542)	1.3	(743)	1.9	(702)	1.6
사업체 규모	5-9명	(152)	1.6	(35)	1.1	(99)	1.3	(93)	1.4	(151)	1.8	(146)	1.4
	10-49명	(254)	1.7	(48)	1.1	(120)	1.4	(139)	1.3	(185)	1.8	(186)	1.6
	50-99명	(120)	2.0	(35)	1.1	(94)	1.3	(81)	1.4	(111)	2.0	(90)	1.6
	100-299명	(147)	1.8	(27)	1.0	(103)	1.2	(90)	1.2	(122)	1.8	(119)	1.4
	300명-499명	(91)	2.1	(29)	1.1	(79)	1.3	(57)	1.4	(73)	2.4	(65)	1.8
	500명 이상	(100)	2.1	(34)	1.0	(98)	1.4	(82)	1.3	(101)	2.0	(96)	1.8
고용형태	정규직	(348)	1.7	(75)	1.1	(192)	1.3	(192)	1.3	(281)	1.7	(288)	1.5
	무기계약직	(150)	2.1	(38)	1.0	(137)	1.3	(123)	1.4	(141)	2.0	(108)	1.6
	계약직	(250)	1.7	(59)	1.0	(155)	1.3	(144)	1.3	(214)	1.9	(202)	1.6
	파견·용역직	(116)	2.1	(36)	1.2	(109)	1.4	(83)	1.3	(107)	2.3	(104)	1.8
노동시간	40시간 미만	(237)	1.9	(70)	1.0	(191)	1.3	(148)	1.3	(191)	1.9	(209)	1.5
	40~52시간 이하	(412)	1.7	(72)	1.2	(218)	1.3	(239)	1.3	(362)	1.7	(341)	1.5
	52시간 초과	(215)	2.0	(66)	1.0	(184)	1.4	(155)	1.3	(190)	2.2	(152)	1.7
고객 응대 방법	비대면	(211)	2.1	(2)	1.0	(189)	1.3	(156)	1.3	(195)	2.2	(168)	1.8
	직접 대면	(415)	1.6	(119)	1.1	(207)	1.3	(240)	1.3	(340)	1.7	(330)	1.5
	비대면, 직접대면 모두	(238)	2.0	(87)	1.0	(197)	1.3	(146)	1.4	(208)	2.0	(204)	1.6
노조보유 가입여부	있고, 가입하였음	(204)	2.0	(47)	1.0	(195)	1.3	(153)	1.4	(175)	2.2	(165)	1.7
	있지만 가입하지 않음	(231)	2.0	(68)	1.0	(191)	1.4	(152)	1.3	(189)	2.0	(175)	1.7
	없음	(429)	1.6	(93)	1.1	(207)	1.3	(237)	1.3	(379)	1.7	(362)	1.5
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(85)	1.7	(21)	1.0	(76)	1.2	(45)	1.3	(62)	1.9	(72)	1.7
	보건·사회복지 관련직	(779)	1.8	(187)	1.1	(517)	1.3	(497)	1.3	(681)	1.9	(630)	1.6
	교육 전문가 및 관련직	(15)	1.9	(7)	1.0	(19)	1.6	(12)	1.3	(19)	2.6	(18)	1.4
	기술 영업 중개 및 관련직	(109)	1.8	(29)	1.0	(74)	1.3	(81)	1.3	(88)	1.9	(88)	1.5
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(47)	1.8	(14)	1.0	(41)	1.3	(31)	1.2	(48)	2.0	(50)	1.5
	금융·보험사무직	(44)	2.2	(7)	1.0	(27)	1.1	(34)	1.4	(42)	2.2	(33)	2.0
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(53)	1.7	(7)	1.0	(28)	1.4	(39)	1.4	(50)	1.8	(61)	1.4
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(31)	1.7	(8)	1.0	(20)	1.4	(20)	1.3	(27)	2.0	(26)	1.7
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(62)	2.0	(6)	1.0	(25)	1.2	(32)	1.3	(62)	1.6	(36)	1.5
	운송 및 여가 서비스직	(54)	1.9	(23)	1.3	(43)	1.4	(19)	1.3	(44)	2.1	(42)	1.5
	조리 및 음식 서비스직	(70)	1.7	(10)	1.0	(39)	1.5	(41)	1.3	(50)	1.8	(63)	1.6
	매장 판매 및 상품 대여직	(54)	1.6	(16)	1.0	(29)	1.2	(27)	1.1	(43)	1.7	(22)	1.6
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(104)	1.8	(28)	1.0	(70)	1.4	(78)	1.5	(92)	1.8	(71)	1.5
	공공부문 종사자	(109)	1.9	(26)	1.2	(78)	1.4	(68)	1.4	(93)	2.2	(93)	1.5

## 3) 실제 유형별 피해사례 심층인터뷰

- 본 조사 응답자(감정노동 직종에 종사) 중 권익 침해를 경험하였다고 응답한 노동자를 대상으로 심층 인터뷰(IDI) 실시하였음
- 직종별로 인터뷰 진행 표본 수는 아래와 같음

표51. 직종별 인터뷰 진행 표본

직종	인터뷰 완료 표본		
	전체	남성	여성
전체	30	12	18
판매 및 고객 서비스 관리직	2	1	1
보건·사회복지 및 관련직	2	0	2
교육 전문가 및 관련직	2	1	1
경영·금융 전문가 및 관련직	2	1	1
문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	2	1	1
금융 사무직	2	1	1
상담·안내·통계 및 기타 사무직	2	1	1
경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	2	1	1
돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	3	1	2
운송 및 여가 서비스직	3	1	2
조리 및 음식 서비스직	2	1	1
매장 판매 및 상품 대역직	2	0	2
통신 및 방문·노점 판매 관련직	2	1	1
공공기관 종사자	2	1	1

- 심층 인터뷰 항목은 아래와 같음

표52. 권익 침해 및 구제사례 심층 인터뷰 항목

구분	세부항목
권익침해 사례 심층 조사	구체적 사례
	얼마나 자주 경험하였는지
	본인은 어떻게 대처하였는지
	본인의 대처에 대해 근무 중인 직장은 어떻게 대처하였는지
	주변 직장 동료나 상사가 도움을 주었는지/상황 해결에 도움이 되었는지
	해당 상황이 어떻게 해결되었는지
	감정노동으로 인해 질병이 생겼는지
	감정노동으로 인한 스트레스를 어떻게 풀고 있는지
감정노동자 보호	감정노동자의 권익 침해 발생 시 보호를 위한 제도, 매뉴얼 구비 여부
	부산시 모범기준 인지 여부
	감정노동자 보호를 위해 향후 중점을 두어야 하는 정책과 사업

(1) 실제 권익침해 직종·유형별 피해사례 발생 및 처리 결과

가. 욕설, 폭언

① 판매 및 고객 서비스 관리직

- a. 발생 - 신제품에 대한 안내가 잘못되었다고 고객으로부터 폭언을 들음.
- b. 본인의 대처 - 특별한 대처를 하지 못함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대처를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 특별한 처리내용 없음.

② 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

- a. 발생 - 승차시 인원내 대한 안내를 하자 들은 적이 없다며 폭언을 함.
- b. 본인의 대처 - 사과를 하며 계속해서 안내를 함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 기사가 방송을 하거나 나와서 도와줌.
- d. 처리결과 - 가이드 인원내 맞게 탑승함.

③ 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

- a. 발생 - 비용을 지불하지 않고 연락을 피하여 다른 전화로 걸어 통화가 되자 욕설을 함.
- b. 본인의 대처 - 특별한 대처를 하지 못함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대처를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 강제해약이 됨.

④ 운송 및 여가 서비스직

- a. 발생 - 기내식이 원하는 식사가 나오지 않자 심한 욕설을 함.
- b. 본인의 대처 - 사과를 함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대처를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 주변 손님들의 만류로 종료.

⑤ 매장 판매 및 상품 대여직

- a. 발생 - 시식코너에 음식이 준비가 되어 있지 않아 폭언을 함.
- b. 본인의 대처 - 특별한 대처를 하지 못함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대처를 하지 못함, 고객과 분쟁이 생길시 일을 그만되어야하는 경우가 발생함.
- d. 처리결과 - 딸이 와서 판매원의 잘못이 아니라고 하며 해결함.

## ⑥ 공공부문 종사자

- a. 발생 - 상황이 처리된 이후 전화가 와서 다짜고짜 친절하지 않다며 폭언을 함.
- b. 본인의 대처 - 들어주며 달랠.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대치를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 특별한 처리내용 없음.

## 나. 직접적인 폭행

### ① 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

- a. 발생 - 새벽에 고객이 카드를 사용하지 않고 출입을 하여 경보가 울려 출동 하였지만 오히려 늦게 왔다고 뺨을 때리고 차량을 부숨.
- b. 본인의 대처 - 특별한 대치를 하지 못함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 경찰에 인계.
- d. 처리결과 - 변상요청을 하고 사과를 받음.

### ② 운송 및 여가 서비스직

- a. 발생 - 비행기가 지연되어 손님이 탑승권 검사 시 탑승권을 얼굴에 집어 던짐.
- b. 본인의 대처 - 떨어진 탑승권을 주워 확인하며 사과를 함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대치를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 특별한 처리내용 없음.

### ③ 공공부문 종사자

- a. 발생 - 슬리퍼를 던지며 뺨을 때림.
- b. 본인의 대처 - 특별한 대치를 하지 못함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 동료가 공지 후 액션캠을 켜서 증거를 확보하며 맞은 대원을 보호함.
- d. 처리결과 - 경찰에 협조 요청하여 인계.

## 다 민원제기 협박

### ① 판매 및 고객 서비스 관리직

- a. 발생 - A/S 기간이 끝나서 되지 않자 이름과 근무시간 등을 물어보고 근무 시간에 지속적으로 전화하여 협박을 함.
- b. 본인의 대처 - 계속해서 전화를 받아 안내.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 매니저가 통화를 함.
- d. 처리결과 - 매니저와 통화 처리 내역은 듣지 못했으며 퇴직할 때까지 계속하여 협박 전화가 음.



② 교육 전문가 및 관련직

- a. 발생 - 학생의 행동에 대해 지적을 하자 아동학대를 빌미로 협박을 함.
- b. 본인의 대처 - 얼버무리며 넘어감.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대치를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 특별한 처리내용 없음.

③ 금융·보험사무직

- a. 발생 - 무리한 요구를 들어주지 않자 욕설을 하며 협박을 함.
- b. 본인의 대처 - 책임자에게 보고.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 남성 책임자가 대처.
- d. 처리결과 - 책임자가 이슈해결.

④ 상담·안내·통계 및 기타 사무직

- a. 발생 - 녹취를 하여 금감원에 신고하는 것을 협박으로 금전적 요구를 함.
- b. 본인의 대처 - 대표에게 보고.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 원하는 금액을 지불함.
- d. 처리결과 - 이후 이런일을 하지 않는다는 약조를 하고 금액을 지불함.

⑤ 매장 판매 및 상품 대여직

- a. 발생 - 신입사원을 대상으로 말실수를 유도하거나 상사에게 전화를 한다고 협박을 함.
- b. 본인의 대처 - 잘못 안내한 부분을 사과하며 안된다고 안내.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 상사가 같이 동행하여 안내.
- d. 처리결과 - 어느 정도 타협을 하여 진행.

⑥ 매장 판매 및 상품 대여직

- a. 발생 - 주변 상권의 업체들을 모아 담합을 하여 광고를 내린 후 무리한 요구 및 협박을 함.
- b. 본인의 대처 - 상부에 보고.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 쿠폰을 지원을 해준다는 회유를 하거나 안 될 시 특별히 대치를 하지 않음.
- d. 처리결과 - 매출이 안 나오는 업체들이 담합을 깨고 다시 광고를 진행함.

라. 성폭력 및 성희롱

① 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

- a. 발생 - 몸이 불편한 것을 빌미로 신체적 접촉을 함.
- b. 본인의 대처 - 특별한 대치를 하지 못함.

- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대처를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 특별한 처리내용 없음.

② 운송 및 여가 서비스직

- a. 발생 - 고객이 짐을 올릴 때 서포트를 하는 과정에서 의도적인 신체적 접촉이 발생함.
- b. 본인의 대처 - 상부에 보고
- c. 회사 및 상사의 대처 - vip이기 때문에 조용히 넘어감.
- d. 처리결과 - vip이기 때문에 조용히 넘어감.

③ 운송 및 여가 서비스직

- a. 발생 - 기내에서 부를 때 신체를 터치하면서 부름.
- b. 본인의 대처 - 말로만 불러달라고 요청.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대처를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 특별한 처리내용 없음.

마. 인격 무시 발언

① 보건·사회복지 관련직

- a. 발생 - 코로나로 인해 출산중 출입이 불가능한 상황에서 보호자로 온 다른 병원 의사가 들여보내달라고 하여 안된다고 하자 간호조무사 주제에 의사에게 제재를 한다고 폭언을 함.
- b. 본인의 대처 - 들어오지 못하는 것이 규칙이라고 안내를 함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 해당 의사와 통화를 함.
- d. 처리결과 - 보호자의 요구에 따라 출입 허가.

② 조리 및 음식 서비스직

- a. 발생 - 음료주문을 제대로 하지 않고 나온 음료에 대한 불만으로 인격 무시 발언
- b. 본인의 대처 - 특별한 대처를 하지 못함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대처를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 특별한 처리내용 없음.

③ 조리 및 음식 서비스직

- a. 발생 - 리뷰이벤트의 가이드에 맞게 작성되지 않아 이벤트 메뉴가 나가지 않자 전화하여 알바생 주제에 제대로 보내지 않는다며 폭언함.
- b. 본인의 대처 - 가이드에 맞지 않아 지급되지 않았다고 안내.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 다시 보내거나 다음 주문시 보내드리는 것으로 안내.
- d. 처리결과 - 배달료를 한 번 더 지급하며 이벤트 메뉴 지급.

④ 통신 및 방문·노점 판매 관련직

- a. 발생 - 고객이 시간과 장소를 물어본 것에 대하여 대답을 잘하지 못하자 비난을 함.
- b. 본인의 대처 - 따라가서 사과를 요구함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대치를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 고객이 발뻘하여 사과를 받지 못함.

⑤ 매장 판매 및 상품 대여직

- a. 발생 - 카트를 가져오지 않고 박스에 담아 달라 요구하며 구비가 되어있지 않다고 비하 발언을 함.
- b. 본인의 대처 - 사과하며 넘김.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대치를 하지 못함, 고객과 분쟁이 생길시 일을 그만둬야하는 경우가 발생함.
- d. 처리결과 - 특별한 처리내용 없음.

바. 무리한 요구

① 교육 전문가 및 관련직

- a. 발생 - 학생사이의 갈등으로 피해학생의 부모가 가해학생이 모든 학생이 보는 앞에서 공개적으로 사과할 것을 요구하였고, 받아들이지 않자 교실로 찾아와서 지속적으로 요구
- b. 본인의 대처 - 들어줄 수 없음을 안내.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대치를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 요구를 들어주지 않고 넘어감.

② 상담·안내·통계 및 기타 사무직

- a. 발생 - A/S 불가 시간에 단순 TV가 보고 싶다는 이유로 욕설을 함.
- b. 본인의 대처 - 고객을 잘 달랠.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대치를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 특별한 처리내용 없음.

③ 상담·안내·통계 및 기타 사무직

- a. 발생 - 한가지 품목만 할인을 받을 수 있는데 두가지를 할인 해달라고 함.
- b. 본인의 대처 - 할인내용을 안내하며 안된다고 함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 고객의 기분이 상하지 않게 요청을 들어줌.
- d. 처리결과 - 고객의 요청대로 할인 진행.

#### ④ 통신 및 방문·노점 판매 관련직

- a. 발생 - 고객이 물건을 대량으로 주문한 것에 대해 포장이 되어있지 않아 컴플레인.
- b. 본인의 대처 - 짐을 들고 택시를 타는 곳 까지 옮김.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대치를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 짐을 나르고 택시를 잡아 문제없이 처리완료.

#### ⑤ 매장 판매 및 상품 대여직

- a. 발생 - 고객이 정해놓은 매출을 찍어달라거나 지원쿠폰을 더 달라고 무리한 요구를 함.
- b. 본인의 대처 - 할당된 쿠폰 내에서 지원을 해주며 해줄수 없는 부분에 대해서는 선을 그음.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대처 없음.
- d. 처리결과 - 할당된 범위 내에서의 쿠폰지원.

#### ⑥ 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직

- a. 발생 - 범위 내의 병원이 아닌 본인이 원하는 병원으로 무조건 데려가달라며 요구.
- b. 본인의 대처 - 근처의 병원로 가야하는 것을 안내하고 수궁을 시키려 노력함.
- c. 회사 및 상사의 대처 - 특별한 대치를 하지 못함.
- d. 처리결과 - 환자의 요구를 들어줌.

### (2) 직종별 권익침해 사례별 세부 인터뷰 내용

#### 가. 권익 침해 사례

- ① 귀하께서는 감정노동자에 종사하시면서 (외부) 고객으로부터 권익 침해(비난, 고함, 폭언, 욕설, 무리한 요구, 위협, 협박, 직·간접 폭력 행위, 성희롱, 성폭력 등)를 경험하셨습니다?  
 귀하께서 겪으신 구체적인 사례를 말씀해주세요.

##### 1) 판매 및 고객 서비스 관리직

- 전화를 통한 지속적인 협박을 받은 적이 있음

##### 2) 보건·사회복지 및 관련직

- 타병원 의사에게 출입 규정에 어긋나는 무리한 요구를 받음
- 인격 비하적인 발언은 거의 매일 발생함

##### 3) 교육 전문가 및 관련직

- 학생에게 아동학대를 빌미로 협박을 받아 역할수행을 하지 못한 경험이 있음
- 아이의 잘못에 대해 해당 학생의 부모로 인해 책임전가를 당한 적이 있음
- 아이들의 다툼에 대해 공개적인 사과를 요구한 적이 있음

##### 4) 경영·금융 전문가 및 관련직

- 욕을 하며 경찰 고소 협박을 받은 적이 있음

- 물건을 집어던지는 누앙스를 취하고 폭언 욕설 등을 경험

**5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직**

- 몸이 불편한 것을 핑계로 의도적인 성접촉을 한 적이 있음
- 규정 안내에 대해 불만을 제기한 적이 있음

**6) 금융 사무직**

- 서류심사에 통과되지 않아 금감원 신고 협박을 받은 적이 있음
- 시스템을 잘 아는 고객이 금전적 요구를 한 적이 있다

**7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직**

- 근무시간 이후의 A/S 요청을 거절하여 욕설 경험

**8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직**

- 이용료를 지불하지 않고 해약을 하겠다고 협박을 당한 적이 있음
- 만취한 고객이 일부러 호출하여 출동을 하였지만 오히려 출동 시간이 늦었다고 차를 부수고 뺨을 때린 적이 있음

**9) 운송 및 여가 서비스직**

- 짐을 올리는 것을 도와줄 때 고의적으로 신체부위를 만진 적이 있음
- 탑승권 확인을 할 때에 얼굴을 맞았지만 오히려 화장이 묻은 것에 대해 사과를 하고 클리닝쿠폰을 지급한 적이 있음
- 원하는 식사가 제공되지 않아 폭언을 함
- 탑승이 지연되어 탑승권을 얼굴에 던지며 욕설을 함
- 부를 때 일부러 신체를 터치하며 부름

**10) 조리 및 음식 서비스직**

- 주문을 잘못하였지만 원하는 음료가 아니어서 배운게 없다며 폭언을 들음
- 대관료를 내지 않고 불법 촬영을 하는 것을 저지 하자 SNS에 비방글을 남김
- 할인 적용이 안되는 것을 적용시켜달라고 억지를 부림
- 리뷰 이벤트의 가이드에 맞지 않아 서비스가 지급 되지 않자 욕설을 하며 협박을 함
- 고기에 비계가 많다며 땅에 떨어뜨림

**11) 매장 판매 및 상품 대여직**

- 타 매장의 위치에 대한 질문에 대답을 하지 못하여 비난을 받음
- 상품을 대량으로 구매하여 나르기를 힘들어하자 비난을 받음.
- 카트를 들고 오지 않고 박스에 담아 주지 않는다고 비난을 받음
- 시식 음식이 준비 되어 있지 않아 비난을 받음

**1) 판매 및 고객 서비스 관리직**

- (1) 이 저희 제품을 다른 곳에서 사셨던 분인데 이제 저를 찍어 놓고 전화를 해서 제 이름까지 다 받아 적고 너 이름 뭐야 그리고 언제 출근하냐 이런 것까지 전화를 해서 미국에서는 10몇 년이 지나도 다 수리가

되는데 여기는 왜 2년이나는 식으로 해서 그냥 쓸데없는 아주 딱 다른 얘기를 해서 거의 30분에서 그러니까 근무에 지장이 있을 정도로 거의 퇴직할 때까지 잊을만하면 계속 전화를 와서 이름을 얘기하면서 저번에 내가 이름 받아 적어서 내가 가만히 안 두겠다고 했어요.

## 2) 보건 · 사회복지 및 관련직

(1) 일하고 있는 곳이 산부인과이며 위급한 상황에서 출산을 할 때 보호자가 따라오는 경우가 있거든요 근데 지금 코로나 때문에 안에 들어올 수 없는 상황인데 보호자가 내과 의사였어요 배우자는 출산을 하러 분만실에 들어가야 하며 보호자가 들어오지 못하는 경우였는데 저희는 들어오지 못한다고 원래 그게 규칙이니까 안내를 드렸는데 조무사 주제에 의사인 나한테 명령 하는거냐 내가 너네보다 더 잘 아는데 왜 내가 못 들어가느냐 나는 의료를 행할 수 있는 법적인 권리가 있는 사람이다 이 병원 의사는 아니지만 이 병원에 아는 의사가 있어서 소개받고 출산을 하러 온 건데 나는 들어가야겠다 이렇게 막무가내로 하시는 분이 있었어요.

(2) 아프시고 예민한 상태로 오시니까 자기 요구가 안 들어졌을 때는 폭력적인 행동을 많이 하시죠.

## 3) 교육 전문가 및 관련직

(1) 아이들이라고 해도 함부로 할 수가 없는데 요즘은 좀 애들이 그런 부분을 잘 알고 있어서 그거를 이용하는 아이들이 있어요 나한테 이렇게 행동했어 그러면 이거 아동학대인데 왜 그렇게 하느냐 지금 엄마한테 전화하겠다 이런 아이들도 가끔 있어요.

(2) 학부모에게 아이들의 문제 행동에 대해서 이야기를 하려고 하면 존대랑 반말을 섞어서 하면서 반말로 뭐 이렇게 우리 애한테 네가 뭔데 그렇게 얘기하니 그거는 뭐 우리 애들은 그렇지 않은데 네가 그렇게 편견을 가지고 우리 애한테 대하니까 우리 애가 엇나가는 거 아니냐 뭐 이런 식으로 이야기를 하시는 분들도 있죠.

(3) 애들끼리 싸움이 일어났는데 이 피해자가 된 학생의 아버지가 전화가 와서 우리 애가 이렇게 되고 애 마음이 힘들고 이렇게 막 자살하고 싶다 하고 이렇게 되는 동안 너는 거기서 뭐 했냐 이 책임이 다 저한테 오는거죠 책임을 나한테 씌워서 고소를 하겠다 이런 적이 있었어요 그분이 요구하는 바가 뭐였냐면 다른 아이들이 다 보는 앞에서 이 애한테 사과를 하게 해달라 다른 사람들이 다 보는 앞에서 그 반 아이들이 다 보는 앞에서 사과를 해야 우리 애 마음이 좀 풀어질 것 같다 그렇게 요구를 하시니까 사실 그건 들어줄 수가 없는데 근데 그걸 안 들어주니까 한 번은 그분이 오셔가지고 찾아오셔가지고 안에 선생님이 없는 사이에 그런 행동을 한 애들한테 가만 안 두겠다고 했어요.

#### 4) 경영·금융 전문가 및 관련직

- (1) 본인의 요구를 들어주지 않는다고 했을 때 화를 내시면서 뭐 직접적으로 욕을 하시는 분들도 있고요 아닌 분들 같은 경우는 그냥 죽여버린다든지 가만히 안 둔다든지 다 고소할 거라든지 경찰서에 가서 고발할 거라든지 이런 식으로 협박성 멘트와 욕설이나 이런 거를 하고 가시는 분들이 있으시죠
- (2) 간접적으로 물건을 집어던지는 행동을 취하신다든지 그런 상황이 생기면 이제 남자 책임자분들이나 이런 분들이 나가서 막아주시기 때문에 저한테 직접적으로 해 될 일은 없는데 이제 간접적으로 그런 행동을 하시는 분들이 간혹 있습니다

#### 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

- (1) 가족 단위가 많이 오고, 어르신들도 많이 오시는데 거동이 불편하시면 손도 잡아드려야 되고 그러면서 생기는 접촉들이 은근히 많아요 잘 걸어가실 수 있을 거 충분히 걸어가실 수 있을 것 같은데 이렇게 딱 잡으시거나 해요
- (2) 승차할 때는 사람이 많으면 동승을 해야 되거든요 근데 지금 코로나 때문에 손님들이 진짜 예민하세요 네 명씩 승차를 하고 있는데 저희가 지금 동승을 하고 있어서 이 말을 들으면 바로 그냥 표정이 딱 굳으면서 나는 그런 거 못 들었는데 이러면서 어떤 아버님은 막 내가 코로나 걸리면 책임질 거야 그러시는 분도 있어요

#### 6) 금융 사무직

- (1) 문의가 오면 서류를 넣는다고 해서 저희가 100% 승인 나는 건 아니잖아요 그렇기 때문에 우선은 서류를 접수하고 진행을 해서 이제 가능 여부나 이런 걸 확인을 해드리는데 진행이 안 될 경우 이제 대부분 욕을 하신다던지 아니시면 요즘에는 또 이런 게 녹취되는 걸로 아시니까 역이용 하셔서 제일 저희한테 불리한 게 너네 금감원에 신고하겠다 그리고 요즘에는 하기 보이스포싱이 많으니까 너네 보이스포싱 아니냐 경찰서에 진짜 신고 하신 분도 계셨거든요 그래서 경찰 그 형사님이랑 통화하고 회사 이런 저희 명함이라든가 이런 거 찍어 보내서 그런 업체 아니라고 증명한 적도 있어요
- (2) 젊은 남자분이셨는데 제 생각에는 그분이 좀 이쪽 분야에 대해서 알고 계신거 같았는데 저희 통화도 녹취도 다 하시고 그걸로 나한테 얼마 전에 주면 내가 취소할게 저희가 잘못이 없어도 이게 금감원까지 올라가 보면 저희도 엄청 일이 귀찮아지니까 계속 전화도 받고 서류도 또 보내야 되고 이런 게 있으니까 얼마 정도 주면 내가 그리고 저희가 통화하다가 이분이 녹취를 하면서 조금 본인이 또 유리하게끔 약간 유도하고 그런 게 좀 있었어요 그러니까 저희도 그래서 그 대표님한테 나 한 100만 원 정도 주면 취소하겠다고 해서 준 적이 있어요



## 7) 상담 · 안내 · 통계 및 기타 사무직

- (1) 제가 근무했던 데가 A/S 관련이다 보니까 특히 밤 같은 경우에는 A/S 기사님이 못 다니시거든요 퇴근하신 시간인데 업주들 중에는 당장 안 고치면 안 된다는 식으로 좀 거칠게 하시는 분도 있으시고 시골 같은 경우는 기사분이 또 제한이 있어요 거의 한 구역은 넓은 데 기사분이 한분만 다니시니깐 거의 A/S가 좀 늦어지고 그러니까 약간 좀 거칠게 표현을 하고 욕설을 한다거나 부모님이 계신데 아드님이 바꾸더니 아드님이 그런 식으로 하면은 약간은 좀 그런 것도 있죠

## 8) 경찰 · 소방 및 보안 관련 서비스직

- (1) 방문 수금이라든지 이제 고객 전화 통화로 수금을 요청할 때가 있거든요 이제 자기네들이 돈을 안 주려고 피하다가 제가 다른 전화로 전화했을 때는 이제 자기들이 받으면 왜 다른 사람이 전화하나 왜 이런 식으로 뭐 하나 부터 시작해가지고 그때부터 이제 해약을 하겠다 협박 반 저희가 이제 저희는 돈을 받는 입장이나 자기들은 돈이 없다 이번 달에 이렇게 좀 하고 다음 달에 좀 드릴게요 이렇게 하면 되는데 계속 피하다가 이제 다른 전화로 전화 받아가지고 그런 경우 자기네들이 이제 조금 모퉁이에 몰리니까 심한 말도 하고 욕설도 하고 그렇게 하죠
- (2) 새벽에 이제 카드를 대고 출입을 해야 되는데 카드를 대고 출입 안 하면 경보가 울릴 거 아니에요 경찰도 출동하고 저희가 출동을 하거든요 현장직 같은 경우에는 이제 도착하면 이제 술이 만취가 돼가지고 저희 차도 부순 적도 있고 저도 뺨도 때린 적도 있고 그냥 술 취해서 갑자기 경보가 울렸는데 왜 출동이 늦었냐 이런 경우가 우리는 출동을 실질적으로 2분 3분 내에 출동했지만 고객이 이제 정상적으로 대기하고 있는 시간이 2, 3분이지만 술 먹었을 때 좀 더 길게 느껴질 수도 있잖아요 그러니까 10분이 늦었다 이렇게 도둑놈 잡겠냐 이런 식으로 하시는 분도 있었어요

## 9) 운송 및 여가 서비스직

- (1) 손님이 짐을 올릴 때 도와드리고 있는데 정신이 없어서 몰랐는데 나중에 정신을 언뜻 차려보니까 팔뚝으로 제 가슴을 이렇게 누르고 있었더라고요 그 다음부터는 이제 제가 지나갈 때마다 계속 이렇게 쳐다본다든지 아니면 저는 서 있고 자기가 앉아 있으니까 계속 허벅지 쪽에 계속 손이 이렇게 다이는 팀장님한테 바로 이런 일이 있었다고 말을 하니까 VIP니까 그냥 넘어가자 해서 넘어간 적이 있어요
- (2) 탑승권 확인을 할 때 남자분이 들어오면서 이 어깨로 제 얼굴을 탁 친 거예요 그러면 괜찮으세요가 되어야 되는데 아이씨 자기 옷에 화장품이 묻었다고 그래서 결론적으로는 저는 아프고 화장도 다 지워지고 했지만 탑승 중이니까 어떻게 할 수는 없고 했는데 결국은 그 손님께 제가 하나 사과드리고 클리닝 쿠폰을 제공하면서 사무장님한테 찍히기까지 하는 그런 일이 있었어요



- (3) 이거는 빈번한 건데 식사가 한 가지가 아니라 두 가지 이상이 되면 항상 못 드시는 분이 10분 정도는 나와요 본인이 원하는 걸 그런데 이제 여자분이 본인이 원하지 않는 식사를 받았는데 중간에 있다 보니까 맥주가 떨어진 거예요 그러니까 비행기에서 손님들이 다 듣는데 쌍욕을 계속해서 주변 분들이 그만하라고 할 때까지 쌍욕을 하셨어요.
- (4) 비행기가 지연이 많이 돼가지고 손님 입장에서는 많이 기다리셔서 탑승을 하면서 이제 탑승권 검사를 사실 좀 여러 번 계속 해서 최종적으로 또 한 번 더 검사를 하니까 손님이 들어와서 탑승권을 가방에 이미 넣으셨는데 화는 나 있으셨고 그런데 탑승권 검사를 해야 되니까 보여달라고 했더니 이제 화가 폭발을 해서 또 보여줘야 되냐 하면서 가방에서 꺼내서 주시는데 탑승권을 구겨서 얼굴에 던지시면서 이렇게 욕설을 하신 적이 있어요.
- (5) 서 있으면 손님이 앉아 있을 때 높이가 거의 저희 엉덩이나 허리 쪽이 이제 눈에 가깝다 보니까 저희를 이제 부르실 때 이게 치면서 저희를 부르시는 거죠 엉덩이를 치시면서 그 말씀을 하셨는데 기분이 나쁘죠 또 나이가 좀 있으신 할아버지 같은 분이셨거든요 그래서 다음에 그냥 이렇게 치시지 말고 그냥 불러 주셔도 아니까 불러 달라 이렇게 치시면 안 된다고 말씀을 드렸는데 엉덩이를 너무 이렇게 치셔가지고

#### 10) 조리 및 음식 서비스직

- (1) 카페 쪽에서 업무를 보는데 저한테 분명히 아메리카노로 시켰는데 따뜻한 건지 아이스인지를 이제 구분 안 하시고 제가 한 번 더 물어보고 따뜻한 거 하세요라고 하니까 네 라고 하고 그 다음 따뜻한 걸 했는데 대뜸 와서 하시는 말이 자기 아이스 시켰다 그러면서 저한테 하시는 말이 배운 게 없으니까 이런 거 나 하고 있지라고 하셨거든요.
- (2) 쇼핑물 관련된 사람들이 많이 오는데 쇼핑물 하시는 분들이 보통 몰래 촬영하고 불법 촬영을 하고 가시는 분들이 엄청 많거든요 근데 사실 저희 매장은 일정한 대관비를 받고 촬영을 하는데 쇼핑물을 몰래 촬영하시길래 저희 가게 대관 비를 내고 촬영을 하셔야 된다고 이제 말씀드렸었는데 막 좀 거기에 대한 글을 적으셨더라고요.
- (3) 백화점 할인 행사 같은 걸 하면 다양한 종류가 있고 그중에서 하나만 적용이 되는 거거든요 테이블에 손님이 오셨는데 두개 다 해달라고 하시면 알바 입장에서는 그걸 어떻게 조정할 수도 없는 거고 그래서 제가 해주면 또 다른 손님들도 다 해달라고 해서 또 문제가 되는 부분이라서 안 된다고 말씀을 드리면 이제 화를 엄청 내시죠.
- (4) 피자집에서 요새는 배달의 민족 시킬때 리뷰 이벤트 이런 걸 많이 하는데 거기에 이제 조건이 적혀있어요 안심번호를 해제하고 닉네임을 써주셔야 되고 리뷰 뭘 하실지 정해주시고 이런 거를 다 적어놨는데 그거대로 적어주시지 않으면 저희는 그냥 안 내보내거든요 이제 다른 주문들 다 밀려 있는 상황인데 그

래서 그렇게 안 보내드리면 손님이 전화 오셔가지고 니네 왜 안 보내줬냐 설명을 드려도 아니 이것 때문에 시키는 건데 이걸 안 보내주면 어떡하냐고 아니면 미리 말을 해주든지 이렇게 말씀하시면서 이 욕설을 하시는 경우도 있고 아니면 뭐 본사에 전화하겠다 협박을 하시는 경우도 있고 목소리가 어려 보이니까 알바 같은데 사장님한테 다 말해도 되겠냐면서 하시는 분들도 있어요.

- (5) 고깃집에서 일을 할 때 저희가 고기를 구워주는데 비계가 너무 많다고 그렇게 말씀을 하셔서 고기를 바꿔서 가져다줬는데 이것도 마음에 안 든다면서 안 먹는다고 하면서 식탁에다가 걸쳐놔는데 땅에다가 떨어뜨렸어요.

## 11) 매장 판매 및 상품 대여직

- (1) 남자 두 분에서 저한테 와가지고 영화관이 어디냐 물어보는 거예요 제가 그때 너무 정신이 없어서 어디 있는지 잘 모르겠다 이런 식으로 대답을 하니깐 이제 남자들이 약간 욕을 하시는 거예요 시간도 모르노 하시면서 나가셨어요.
- (2) 고객이 화장품을 한 몇 백만 원씩 시켰어요 근데 이제 그게 자기는 포장을 해서 들고 가야 된다 해가지고 그거를 저희는 매니저님은 박스에 그냥 담아두셨던 거예요 그래서 손님이 들고 가야 되는 거냐 이러는 거예요 맞는 것 같아요 들고 가시 될 것 같아요 하니깐 이걸 나보고 지금 어떻게 들고 가라는 거냐 막 갑자기 화를 내시면서 진짜 지금 생각이 있는 거냐고 이거 어떻게 들고 가냐고 그러면서 하신 적이 있어요.
- (3) 물품이 진열이 되어있고 자기는 여러 개를 구매하고 이렇게 하니깐 박스나 이런 데 이렇게 담아가고 이렇게 하고 싶은데 물건 자체는 이렇게 개별적으로 이렇게 되어 있으니깐 담아달라고 요구를 하시면 안된다고 하면 이제 그냥 카트에 담아가는 사람도 있는데 뭐 머리를 써서 어디 가서 구해 와 가지고 이렇게 담아주면 되지 그런 거를 또 안 해주고 그렇게 해가지고 판매를 할 수 있겠느냐 이런 식으로 얘기를 하시는 분들이 있어요.
- (4) 시식이나 이런 거를 하는 경우가 이제 있거든요 그럼 이제 그렇게 하면 자기가 왔을 때 이제 이 음식이 준비 안 되어 있으면 내가 왔는데 왜 음식이 준비 안 돼 있느냐 그런 식으로 이제 막 얘기를 막 하셨어요.

## 12) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

- (1) 아무래도 영업자 1인당 관리하는 업체가 많다보니까 많은 사람들을 대면을 합니다 저희 아무래도 영업사원들이 자기들보다 나이가 좀 적다 보니까는 반말을 한다든지 아니면 이거 너희가 해줘야 하지 않냐 라고 조금 만만하게 보면서 말을 한다든지 이런 경우는 주로 많고 저희는 광고 회사니까 매출이 안 나오면 이제 좀 요구를 많이 하죠 쿠폰을 더 달라 던가 좀 무리한 요구들 우리가 매출이 이렇게 나왔는데 왜 이렇게 됐느냐 우리는 얼마를 투자했으면 자기들이 이제 정해놓은 기준이 있어요 얼마는 나와야 한다

- (2) 악질적인 분들도 계신데 이제 특히나 좀 신입사원들이 거기를 담당하게 된다 이렇게 하면 일단 언성을 높여서 그 신입사원들이 좀 주눅 들게 해서 먼저 길을 잡으려고 하거나 예전부터 나는 광고 진행했는데 그 상사들 이름 대면서 나 누구 아는데 이 사람한테 말한다 이런 식으로 협박 아닌 협박을 조금 하거나 근데 그런 게 이제 안 통한다 싶으면 직원이지만 신입사원들 같은 경우에는 이제 그 상품이나 광고에 대해서 잘 모르는 부분도 많은데 그런 부분을 좀 세세하게 계속 물어봐서 조금 말 실수를 유도해서 그런 부분을 또 몰래 녹취를 해서 이거 신입사원이 이렇게 해준했는데 왜 안 하느냐 또 이렇게 되면 근데 그렇게 하면 아무래도 좀 긴장을 해서 실수를 할 수도 있거든요 좀 틀리게 안내를 한다든지 그러면 이제 그걸로 꼬투리를 잡는 거죠
- (3) 근처 업체들 그 상권의 업체들 불러서 자기들끼리 담합을 해서 여기 광고는 다 같이 빼자 그리고 그걸 가지고 빌미로 협박을 하는 거죠 우리 이거 광고 안 할 거다 너희 어떻게 할래 우리한테 뭐 해줄래 그렇게 하는 경우도 있어요
- (4) 자기 요구대로 안 되면 일단 광고를 빼는데 저희가 이제 광고비를 낮은 걸 하든지 아니면 그냥 예약만 받든지 이러시는 분들이 광고할 것처럼 하면서 영업사원을 매일 부르는 거죠 그냥 왔다갔다하게 만들려고 그리고 전화로는 이제 할 것처럼 해서 오게 만들고 오면 또 약간 분위기를 좀 험악하게 한다든지 안 하고 저희가 나한테 이런 걸 해줘 무리한 요구를 한다든지 그렇게 해서 계약이 안 돼서 다시 가면 내일 또 오전에 전화해서 좀 괜찮아진 척 하면서 사실 이런 부분 좀 이렇게 생각하는데 다시 한 번 얘기를 해보자 오면 또 이제 그거를 계속 반복하는거죠

### 13) 공공기관 종사자

- (1) 정신적 아픈 사람은 이제 흔히 말하는 폭력이 굉장히 심하고, 몸부림이 심해요 기본적으로 그때는 경찰도 대동하긴 하는데 그때는 뭐 슬리퍼도 던지고 주변에 잡히는 건 다 던지고 이러니깐 또 그런 분들도 많고 또 저희가 환자를 이송하고 나서도 이제 그 중간 결과가 마음에 안 든 사람이 있어요 그러면 그때 전화가 오는 거죠 왜 이렇게 했냐 너무 불친절하다 이런 쪽으로 하면서 좋게 말씀하시는 분들도 있는데 대부분 이제 니들이 뭐냐 하면서 민원 넣을까 라면서 민원 넣은 것도 하고 막 어떤 사람은 욕도 하고 이러는 경우도 많죠 출동 가셔도 일단 저희는 기본 업무는 긴급 응급한 환자를 상대해야 되거든요 근데 전혀 긴급 응급이 아닌데 일단 저희를 불러요 자기 조금 불편하다고요 자기 병원 가려고 그러면 일단 저희는 먼저 공지를 하면 니들이 뭔데 이렇게 이제 저희한테 저희는 긴급 응급이 아니기 때문에 이렇게 함부로 자주 저희 이용하시면 안 된다 해도 병원도 저희는 무작정 원하는 병원에 가는 게 아니에요 이제 그 환자의 증상에 맞는 그중에 가까운 병원 먼저 가고 그렇게 해야 되는데 환자들은 무작정으로 저희가 남포동이라 치면 남포동인데 동래 병원에 데려다 달라고 하고 차 막혀있는데 막 1시간 걸리는데
- (2) 어떤 여성분이 전화가 왔어요 자기 아버지가 이제 저희를 통해서 병원에 이송했는데 너무 이제 흔히 말하면 싸가지가 없다는 거예요 저희가 싸가지가 없다면서 민원 넣을 거라고 했어요

② 권익 침해가 발생했을 때 본인은 어떻게 대처하였습니까?

- 1) 판매 및 고객 서비스 관리직
  - 매니저에게 보고함.
- 2) 보건·사회복지 및 관련직
  - 안 들으려고 노력함.
- 3) 교육 전문가 및 관련직
  - 화가 풀릴 때까지 이야기를 듣고 사과함.
- 4) 경영·금융 전문가 및 관련직
  - 책임자를 불러 대신 응대함.
- 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직
  - 계속해서 사과함.
- 6) 금융 사무직
  - 반복적으로 안내함.
- 7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직
  - 무조건적으로 공감하며 달랠.
- 8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직
  - 사과하며 참음.
- 9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직
  - 공감해주고 참음.
- 10) 운송 및 여가 서비스직
  - 무조건적으로 참음.
  - 상사에게 보고함.
- 11) 조리 및 음식 서비스직
  - 흘려 들음.
  - 무조건적으로 사과함.
- 12) 매장 판매 및 상품 대여직
  - 짐을 옮겨주고 택시를 잡아줌.
  - 무조건적으로 참고 사과함.
- 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직
  - 확실하게 선을 긋고 스스로 결정하게 함.
  - 화를 진정시키고 대화함.
- 14) 공공기관 종사자
  - 지정된 처리 범위 내에서 처리를 안내하며 수긍하지 않을시 요구를 들어줌.
  - 우선 참은 후 상부에 보고함.

1) 판매 및 고객 서비스 관리직

- (1) 심한 경우일 경우에만 상급자에게 보고했고 나머지는 그냥 넘어가죠.

## 2) 보건·사회복지 및 관련직

(1) 그냥 안 들으려고 하는 편이죠 어차피 그분이 저한테 감정적으로 욕을 하는 건 아니니까 처음 보는 사람이고 아프신 환자고 그 상황에서 예민한 사람이 하는 말이기 때문에 그걸 다 들으면 정말 스트레스 받기 때문에 처음이야 상처 많이 받았지만 그냥 지금은 한 귀로 듣고 한 귀로 흘려요.

## 3) 교육 전문가 및 관련직

(1) 어쩔 수 없죠 그거를 거기다 대놓고 내 잘못이 아닌데 왜 나한테 뭐라고 하나고 할 수 없으니까 그렇게 말할 수는 없으니까 일단 잘못했다고 제가 제 불찰이라고 무조건 이야기할 수밖에 없죠 근데 아까 말씀드렸던 것처럼 좀 공개적으로 뭔가를 하기를 요구를 하거나 선생님을 바꿔달라 선생님을 교체해 달라 그런 요구를 하시는 거는 들어드릴 수가 없으니까 계속 그분이 마음이 풀릴 때까지 그냥 계속 전화하고 만나고 이렇게 해서 들어드리는 수밖에 없어요 해결책을 제시해 줄 수 없을 때는.

## 4) 경영·금융 전문가 및 관련직

(1) 저 같은 경우는 일단은 고객님들이 욕설을 하시거나 해도 사실 딱히 따지고 들 수 있는 상황은 아니라서 그냥 고객님한테 지속적으로 저희 업무가 이렇게 때문에 헤드릴 수 없다라는 거를 그냥 계속 안내를 드리고 이제 안 되면 사실 저희 같은 경우는 책임자분을 부르라고 하기 때문에 이제 책임자분이 그런 상황이 오면은 나오셔서 대신 이제 응대를 해 주시는 경우가 많아요.

## 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

(1) 뭐 어떻게 대처하라고 들은 게 없으니까 다 타셔야 돼요 같이 동승하겠습니다 이러면 뒤에서 계속 욕을 하세요 대기하면서 케이블카 앞에 올 때까지 그래서 저는 대처 할 수 있는 게 그냥 죄송하다고 하고 하고 계속 막 무슨 법이 있는데 막 이러면서 니가 걸리면 책임질거가 하면서 반말을 하면서 뭐라고 하시는 거예요.

## 6) 금융 사무직

(1) 제 선에서 끝낼 수 있는 거는 그냥 우선은 저희는 할 수 있는 거 없으니깐 죄송하다 근데 저희는 항상 하기 전에 말씀을 드리거든요 이렇게 보낸다고 해서 100% 대출이 승인 나는 건 아니다 저도 고객님들한테 무조건 100% 된다고 말씀을 드릴 수가 없다고 하기 때문에 안 된다고 할 경우는 이제 뭐 짜증내고 죄송하다 근데 우선 계속 죄송하다고 저희쪽에서는 어떻게 헤드릴 수가 없다

## 7) 상담 · 안내 · 통계 및 기타 사무직

(1) 그분들 일단 달래야죠 방법이 없기 때문에 일단 흥분을 하시게 되면 대화가 안 통하거든요 그래서 그분들이 약간 얘기를 많이 듣는 쪽으로 해요 많이 공감을 해 줘요

## 8) 경찰 · 소방 및 보안 관련 서비스직

(1) 저는 참았죠 그냥 스트레스 받아도 그렇게 해봤자 그때 차도 파손됐고 저도 뺨 맞았지만 다음 날 제정신으로 돌아왔을 때는 자기는 경찰서에 가 있으니깐 그때 당시에는 제가 이제 미안하다고 사과를 하지만 저희는 실질적으로 야간 근무를 서거나 돈을 못 받고 욕설을 하고 이럴 때도 저희는 뭐 회사 소속이니깐 크게 말은 못하는거죠

## 9) 돌봄 · 보건 및 개인 생활 서비스직

(1) 어차피 이런 부분들이 참거나 해결이 될수 있는 부분이 아닌 것들이 대부분이라서 그냥 참고 공감해주는 수밖에 없습니다 다른 방법들을 쓸 수도 없고, 하루 이틀 보는 사람이 아닌 경우도 많아서 들어주고 공감해주는게 가장 빠른 해결 방법이었어요

## 10) 운송 및 여가 서비스직

(1) 예전에는 그냥 무조건 참고 그냥 뒤에서 욕하고 그냥 그 정도로 그냥 넘어갔는데 요즘은 승무원들도 세대가 많이 바뀌면서 그냥 바로 손님 바로 녹화 시작하겠습니다 해서 바로 동영상 촬영하고 그분은 바로 항공보안법 위반으로 바로 경찰 불러서 내보내는데 99프로가 그냥 훈방 조치라고 하더라고요 아무리 우리는 그렇게 해도 그냥 결국은 소용없죠

(2) 그런 일이 있으면 매니저님이 그런 일 있으면 혼자 그러지 말고 꼭 보고하라고 해서 보고를 하고 회사 차원에서는 폭행이 아닌 이상 사실 저런 건 흔한 경우여서 따로 보고가 되지 않고 폭행이라든지 너무 큰 컴플레인처럼 그런 경우가 있을 때만 보고를 하는걸로 알고있거든요

## 11) 조리 및 음식 서비스직

(1) 만약에 누가 나를 이런 식으로 얘기를 한다 그러면 아 그냥 그런 사람인가 보다 그냥 정신적으로 아픈 사람인가 보다라고 생각하고 그냥 흘려보내요

(2) 그냥 무조건 죄송하다고 하고 손님 기분을 풀어드리려고 계속 죄송하다고 말씀드리고 어떻게 대처를 해드리면 좋겠냐 이렇게 하는 편이에요

(3) 일단 고기가 아무리 그러니까 잘라도 뭐 마음에 안 드는 사람이 있으니까 이제 저보고 바꿔달라 하는데 이제 제가 그냥 마음대로 바꿀 수 있는 권한은 없어가지고 일단 이렇게 비계가 좀 있는 게 맛있다 이렇게 대충 돌리는 대고 그런 식으로 넘어가고 아니면 제가 이제 교육을 받아서 저희가 구워드리는데 그냥 마음에 안 들어서 가라고 그냥 내가 굽겠다 이런 식으로 하면은 가드리고 그렇게 합니다

## 12) 매장 판매 및 상품 대여직

(1) 그 남자 두 분을 따라갔어요 매장 일하다가 그 남자 두 분한테 저한테 아까 욕하셨죠 이렇게 말을 하니 까 당연히 아니라고 하는 거예요 오히려 뻔뻔하게 웃으면서 저를 약간 대하는 거예요.

(2) 그 상자를 들어서 지하철 역에서 계단 올라가서 택시 잡아드리고 그렇게 했어요.

(3) 무조건 제가 참거든요 아니 왜냐하면 그렇게 안 하면 제가 여기서 일을 못하거나 제가 그런 경우도 봤거든요 고객하고 언쟁이 일어나자 마트 측에서 바로 이렇게 퇴근하세요 라고 하는 경우도 일하는 중간에 그리고 이제 그런 얘기도 많이 들었기 때문에 이제 되도록이면 고객하고 분쟁을 안 하려고 하고 이제 분쟁을 해도 그냥 사과하고 제가 사과를 하고 끝내는 경우가 이제 많은 거죠.

## 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

(1) 일단 무리한 요구 같은 경우에는 저는 확실하게 말씀을 드려요 좀 애매하게 하면 다음에도 그게 꼬투리가 잡힐 수 있기 때문에 그건 이제 저는 해드릴 수 없는 부분이기 때문에 그 요구를 하시면 저는 들어드릴 수 없다 선을 그어버리죠 그래야 이제 그 이후에 말이 안 나오니까.

(2) 그분들이 화를 내려고 한다 하면 이제 좀 언성이 높아진다 이러면 좀 진정을 하시고 얘기를 해라 저는 여기 싸우러 온 게 아니라고 하죠.

## 14) 공공기관 종사자

(1) 수궁할 생각 없다 하면 어쩔 수 없죠 싸울 수는 없으니까.

(2) 전화 듣기만 듣는 거죠 그러니까 계속 뭐라고 하시는 거 듣는 수 밖에 없죠 그리고 이 상황에 대해서 이러이러한 민원이 발생했다고 상부에 보고하고 이럴 수밖에 없죠.



③ 권익 침해가 발생했을 때 주변 직장 동료나 상사가 도움을 주었습니까?

1) 판매 및 고객 서비스 관리직

- 매니저가 대응하였고 결과는 전달 받지 못함.

2) 보건·사회복지 및 관련직

- 생명의 위협이 있지 않은 이상은 스스로 대처함.

3) 교육 전문가 및 관련직

- 심각한 사안의 경우만 같이 모여 해결책을 강구함.

4) 경영·금융 전문가 및 관련직

- 책임자가 대신하여 응대함.
- 선배가 대신하여 응대함.

5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

- 방송을 통하여 도움을 줌.
- 남자 어른이 나서 대응함.

6) 금융 사무직

- 스스로 해결 후 도저히 안될 경우 대표가 응대함.

7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직

- 관리자가 메시지를 통하여 도움을 줌.
- 동료의 도움이 불가함.

8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

- 거의 도움을 주기 힘들

9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직

- 각자 맡은 부분은 알아서 해결해야함

10) 운송 및 여가 서비스직

- 도움을 주진 않고 위로함.
- 근무지를 변경하여줌.
- 상사가 직접 나서 해결하는 사람도 있고 그냥 넘어가려고 하는 사람도 있음.

11) 조리 및 음식 서비스직

- 같이 술 한잔 하며 기분을 풀어줌.
- 도움을 준 후 잔소리하거나 도움을 주지 않음
- 매니저가 내려와 중재를 함.

12) 매장 판매 및 상품 대여직

- 직장 상사가 대처를 함.

13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

- 함께 동행하여 해결을 함.

14) 공공기관 종사자

- 옆에서 공지를 하고 액션캠을 켜서 동료를 보호함.



#### 1) 판매 및 고객 서비스 관리직

(1) 그분이 다시 매니저 계실 때 전화로 와서 어떻게 했는지는 안 왔다고 얘기를 들긴 했는데 그거는 알 수가 없고 근데 여러 번이어서 한 번은 안 왔다고 했고 그 뒤에는 얘기가 없으셨어요

#### 2) 보건·사회복지 및 관련직

(1) 위급한 응급 상황이 많아서 저의 실수나 다른 직원의 실수로 이분의 생명에 위협이 있다 하면 도와주는 거지만 그게 아니라 그냥 개인적인 환자분의 불만 커튼을 이만큼 쳤는데 나는 이만큼 쳐주길 바란다 베개가 이게 아니라 이거이길 바란다 이불이 얇아서 춥다던가 이런 개인적인 아주 요구들은 그냥 제 선에서 얹으면 두 개 갖다 주면 되고 낮다고 하면 베개 두 개 가져다 주고 그런 식으로 그냥 임기응변으로 그때그때 대처해서 하는 거죠 그걸 일일이 보고하거나 그럴 수 있는 시스템은 아닌거 같아요

#### 3) 교육 전문가 및 관련직

(1) 거의 도와주진 않는데 이 사안이 너무 심각하다 이거 진짜 너무 일이 커져서 뭐 선생님도 그렇고 다른 상사도 그렇고 이 사람이 진짜 고소를 할 것 같다 그 정도의 사건이 되면 이제 모여가지고 해결책을 강구를 하시죠 근데 그게 아니고 혼자서 감당해내고 뭔가 안 좋은 일이 생겨도 그냥 그 말은 선생님이 다 이렇게 책임을 져도 되는 정도의 그거면 사실 그렇게 잘 도와주시지도 않고 그런 분위기가 아니니까 이렇게 제가 먼저 얘기를 하기도 좀 어렵고 왜냐하면 다른 사람들도 안 하니까.

#### 4) 경영·금융 전문가 및 관련직

(1) 저희 같은 경우는 책임자분을 부르라고 하기 때문에 이제 책임자분이 그런 상황이 오면은 나오셔서 대신 이제 응대를 해 주시는 경우가 많아요

(2) 옆에 고참 선배들 저 같이 이제 이렇게 경험이 없는 직원들은 사실 아직까지 그런 폭력적인 응대에 대해서 정확하게 이렇게 하는 경우는 잘 없고요 이제 한 10년이든 이렇게 10몇 년이든 연차 쌓으신 분들은 사실 그런 경험이 많기 때문에 고객님들한테도 좀 강경한 대처가 가능하거든요 근데 저 같은 경우는 아직 신입이고 그래서 아직 강경한 대처를 못하기 때문에 주로 이제 주변 분들이 도와주시는 상황으로 많이 넘어갑니다

#### 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

(1) 방송으로 도움을 계속 주시길 해요

(2) 이런 일이 한 번 일어나면 지금 되게 인원이 많아서 4인까지 동승한다 이렇게 하고 차 탈 때도 계속 궁시렁거리시면 나와가지고 지금 법이 바뀌어서 4인까지는 괜찮아요 이러면서 보내면 약간 남자 어른이 나오면 좀 조용하시는 그런 것도 있어요.

(3) 보통은 잘 못 도와주거든요 그러면 이제 다른 분이 상황 파악하러 나와서 도와주시고.

## 6) 금융 사무직

(1) 제 선에서 다 이제 끝까지 가야 되는 거니까 저희가 마무리가 안되면 그냥 해보고 하는데도 엄청 강성 민원이 심하게 들어오시는 분들이 있잖아요 진짜로 뭐 금감원 신고할거다 보이스피싱이다 이런 식으로 하면 그냥 그리고 애초에 그분들이 먼저 요청을 하세요 너네 회사 대표 누구냐 난 더 이상 왜냐하면 저는 계속 똑같은 말만하니까 본인들도 답답하신가 봐요 너네 상사랑 통화하고 싶다 이런 식으로.

## 7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직

(1) 도저히 상담원으로 케어 자체가 안될 때 도움을 줍니다

(2) 일단 관리자한테 메신저 상으로 이런 부분이 지금 발생했는데 저희 쪽 케어가 안 됩니다 이런 식으로 얘기를 하면은 관리자분이 같이 옆에서 채팅하고 이렇게 도움을 줘요 그러니까 어떤 이 고객분이 어떻게 멘트랑 같이 도움을 주고 이런 처리를 하다가 안 될 경우에는 제가 좀 안 되는 부분이라서 저희 직접적으로 요구하는 분도 있으시고 아까 말씀드린 아니면 제가 상담원분은 그러면 이제 통화를 종료하고 제가 전화드린다고 이렇게 관리자분 전화한다는 식으로 통화를 끊고 재전화하시고 이렇게 진행되죠

(3) 콜센터 특성상 자기 걸 받기도 바쁘고 그거는 자기 영역으로 딱 떨어져서 불가능하죠.

## 8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

- 거의 도움을 주기 힘들고, 실적과 연관된 부분도 있어서 특정 고객에게서 문제가 생기면 계약 해지 등의 강압 등이 함께 발생할 수 있어서 그냥 스스로 해결할 수 밖에 없습니다

## 9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직

- 각자 맡은 부분은 알아서 해결해야하고, 해결하지 못하면 제 탓이 되어버립니다 솔직히 말하면 저도 주변 다른 동료들 살펴가면서 일할 수 있을 만큼 여유롭지도 않고, 너무 바빠서 도와준다는게 거의 불가능하고 너무 소란스러워지거나 하면 그냥 제 능력부족처럼 낙인찍힙니다

## 10) 운송 및 여가 서비스직

(1) 직접적으로 저희한테 해주실 수 있는 건 없었고 그냥 위로 정도

(2) 책임자분이 듀티라고 해서 내 근무지를 뒤쪽으로 바꿔주고 이 사람 앞으로 오게 하는 게 있어요.

(3) 같이 있는 그 사람에 따라 조금 다르신 것 같아요 그런 상황이 발생했을 때 이렇게 어떻게든 도와주고 손님한테 본인이 가서 해주시려는 분도 계신데 그냥 뭐 어찌겠어 그냥 이러시고 넘어가시는 분들도 계시고

#### 11) 조리 및 음식 서비스직

(1) 그냥 뭐 오늘 힘들었으니까 술 한잔 하자 그냥 그래서 그냥 풀자고 합니다

(2) 도움을 주긴 주는데 마지 못해서 하고 이제 그분이 직접 해결하고 저희한테 이제 잔소리를 하거든요.

(3) 도와줄 수가 없는 거 같아요.

#### 12) 매장 판매 및 상품 대여직

(1) 직접 뭘 어떻게 하거나 이렇게 하지 않고 아주 분쟁이 커지거나 이렇게 하면 이렇게 데리고 다른 곳으로 이렇게 가시더라고요.

(2) 매니저 언니가 진상 손님이 왔을 때 약간 좀 본인이 먼저 약간 대처를 하고 이러니까 도움은 됐었어요.

#### 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

(1) 자기 상위 팀장의 성격에 따라서 또 달라요 다 팀마다 또 다 달라요.

(2) 자기가 케어를 해서 이렇게 한번 해보는 게 어떨냐 아니면 나랑 가서 같이 얘기를 해보는 게 어떨냐라고 하는 팀장도 있고 일단은 이거는 니 상권이니까는 니가 해결해라 일단 해보고 자기한테 말을 해달라 라고 처리가 되는 부분도 있고

#### 14) 공공기관 종사자

(1) 무조건 저희는 도움을 주게 되어있어요 서로서로 예를 들어서 이제 저는 아니고 다른 저희 동료 직원이 뺨을 맞았어요 그때 이제 바로 이제 저희 동료가 이제 저희 액션캠 키고 이제 때리신 저희 구급대원 때리신 분 공지하고 이제부터는 액션캠 켜기 때문에 환자의 모든 행동이 녹음됩니다하고 보호하고 맞으신 분은 바로 뒤로 보내고

④ 해당 상황은 최종적으로 어떻게 해결되었습니까?

- 1) 판매 및 고객 서비스 관리직
  - 전화를 끝까지 받음.
- 2) 보건·사회복지 및 관련직
  - 상급자에게 전화하여 분만실에 들어옴.
- 3) 경영·금융 전문가 및 관련직
  - 경찰을 불러 해결함.
- 4) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직
  - 직접 해결을 하지 못하고 담당자가 나와서 해결함.
- 5) 금융 사무직
  - 약속 후 송금함.
- 6) 상담·안내·통계 및 기타 사무직
  - 총 관리자가 연락하여 처리함.
- 7) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직
  - 경찰에게 인계하여 사과를 받음.
- 8) 운송 및 여가 서비스직
  - 경찰에게 인계하였지만 혼방조치됨.
  - 직장 상사가 회사에 보고를 하고 결과는 공유 받지 못함.
- 9) 조리 및 음식 서비스직
  - 배달료를 감수하여 바로 제공하거나 다음 주문시 제공함.
- 10) 매장 판매 및 상품 대여직
  - 딸이 잘 이야기하여 넘어감.
- 11) 통신 및 방문·노점 판매 관련직
  - 컨택을 하지 않음.
- 12) 공공기관 종사자
  - 요구를 들어줌.

1) 판매 및 고객 서비스 관리직

(1) 그냥 무조건 전화를 끝까지 받아들였어요 왜냐면 그 클레임이 들어오면 안 된다고 얘기를 해서.

2) 보건·사회복지 및 관련직

(1) 이는 의사니까 나는 들어가도 되지 않냐 그 사람한테 전화해 봐라 이렇게 하셨고 저희는 원리원칙대로 안내를 하는 거니까 근데 아무래도 직급이라는 게 의사와 조무사의 관계다 보니까 막는 것도 한계가 있어서 그 산부인과 의사 선생님한테 연락을 취해서 결국 들어오셨어요.

### 3) 경영·금융 전문가 및 관련직

(1) 일단은 민원으로 들어가는 경우도 있고요 아니면 실제로 영업점에 경찰분이 오신 적도 있으시고 이제 지속적으로 계속 폭력적인 행위 그러니까 아까 말씀드렸듯 직접적인 건 아니라도 간접적으로 폭력을 취하실 것처럼 하시고 욕을 하시고 이제 대부분 똑같은 말을 반복을 하면서 계속 욕설을 하셔요 왜 안 해주냐 해달라 그렇게 되면 이제 이게 저희 선에서 응대가 안 되기 때문에 다른 고객님들을 위해서라도 이분을 내보내야 되기 때문에 이제 영업 방해나 이런 걸로 이제 경찰에 얘기를 하시면 경찰분들이 오시면 또 조용해지는 경우가 많아서 그런 경우도

### 4) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

(1) 저는 그냥 해결 항상 못 했었어요 그냥 있다 보면 제 앞에는 중지되고 옆에 있던 분이 보다가 이렇게 도와주시고 아니면 기사님 나오셔서 도와주시고 그때마다 근데 또 똑같아요 그냥 코로나로 법이 바뀌어서 네 명까지 타도 상관없다 타세요 이러면 그거 그 말밖에 없어요

### 5) 금융 사무직

(1) 그냥 대표님도 너무 과정이 귀찮으니까 이런 이런 약속 같은 거 그거 쓰고 그냥 송금했다 하더라고요

### 6) 상담·안내·통계 및 기타 사무직

(1) 밤이라도 한 19시까지지는 되는 경우가 있어요 그 지역에 총 관리하시는 분이 따로 연락을 해서 이렇게 처리하는 경우가 있어요

### 7) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

(1) 이제 현장에서 이제 상황실에다가 이제 이렇게 있었고 경찰이 와서 경찰이 이제 인계를 했다 인계하고 저희 다음 날 이제 회사 팀장이 정상적으로 출근을 하면 가조 현장에 가서 상황 파악을 하고 어쩔 수 없이 고객이니까 크게는 뭐라고 못하죠 파손된 부분에 대해서 변상요청하고 저희는 그냥 뺄아든지 이런 데 맞았으니까 지금 피가 났거나 이런 건 없으니까 그냥 사과받고 이런 식이죠

### 8) 운송 및 여가 서비스직

(1) 그냥 혼방 조치해요 그리고 그걸 하나 넣기 위해서 사무장님이 거기에 따라 가가지고 비행을 아침 새벽에 일어나서 비행을 했는데 밤 10시까지 잡혀 있었다고 하더라고요

(2) 손님한테는 죄송하다 하고 만약 컴플레인인 계속 지속이 되면 매니저님이 최종적으로 회사에 보고를 해서 그 컴플레인을 최종적으로 해결 하는걸로 알고 있는데 그 결과를 저희랑은 공유를 크게 안 해주셔가지고 그 매니저님이랑 공유가 아마 되시는 것 같아요 근데 그분이 이제 저희한테도 말씀해 주시면 이렇게 해결이 됐구나 알고 안 해 주시면 그냥 모르는 걸로 저희는 비행기가 내리면 이제 업무가 끝이 나니까.

## 9) 조리 및 음식 서비스직

(1) 배달료 감수하면서 헤드리거나 아니면 다음 주문할 때 말씀해 주시면 더 챙겨드리겠다고 해요.

## 10) 매장 판매 및 상품 대여직

(1) 다행히 그 손님이 이제 따님이 엄마가 우리가 지금 시간을 못 맞춰 온 거지 이분 잘못이 아니지 않느냐 이렇게 해서 넘어갔어요.

## 11) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

(1) 너무 반복이 되고 악의적이고 위에 상사가 가도 그게 딱히 해결이 안되고 하면 사실 그냥 안 받아요 그냥 하지 마세요 억지로 빼지는 못하고 안 받아주거나 하지는 못해요 그거는 이제 잘못될 수도 있는 부분이 기 때문에 근데 그냥 공지를 하죠 근데 그 사람이 부른다고 해서 안 가는 거는 뭐 딱히 문제될 건 없어서 저희는 이제 이런 이유 때문에 컨택을 하지 않겠습니다 계속 진행을 하셔도 괜찮고 안 하셔도 관계없습니다 대신 이 영업사원을 더 이상 컨택하려고 하지 말고 정말 긍정적인 방향으로 진행을 하려면 이제 팀장 번호를 알려주면서 이 영업사원이 아닌 저한테 연락을 주십시오 라고 하죠.

## 12) 공공기관 종사자

(1) 그렇게 해서 수궁이 되면 다행인데 안 된다 하면 또 일단은 저희가 그 환자가 원하는 병원에 전화를 해 봐요 받아줄 수 있는지 또 오라고 하면 괜찮은데 그럼 또 안 된다 하면 그 환자한테 이제 말씀 드려야죠 원하시는 병원 전화해 봤는데 안 된다 이렇게 해서 이제 최대한 환자를 좀 설득해보고 다 전화해보고 다 기록에 남는 설득을 하고 그래도 안 된다 싶으면 어쩔 수 없죠 뭐 그럼 어떻게든 보내드려야죠.

⑤ 향후 대처 및 해결과정에서 개선 및 바라는 점이 있으십니까?

1) 판매 및 고객 서비스 관리직

- 익명으로 피해에 대하여 이야기할 곳이 필요함.

2) 보건·사회복지 및 관련직

- 개선이 될 수 있는 환경이 아니라고 생각함.

3) 경영·금융 전문가 및 관련직

- 민원을 넣으면 전후 사정을 과학하지 않고 무조건 직원은 과실이 되는 것을 개선할 필요가 있음.

4) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

- 상황에 맞는 대처법을 교육하는 것이 필요함.

5) 금융 사무직

- 전화를 끊지 못하고 무조건적인 사과를 해야 하는 것은 개선이 필요함.

6) 상담·안내·통계 및 기타 사무직

- 개선되기 어렵다고 생각함

7) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

- 개선되기 어렵다고 생각함

8) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직

- 개선되기 어렵다고 생각함

9) 운송 및 여가 서비스직

- 외국처럼 승무원의 말에 힘이 있으면 좋겠다고 생각함.
- 회사가 직원의 입장을 조금 더 생각해주고 매뉴얼이 체계화 되면 좋겠다고 생각함.

10) 조리 및 음식 서비스직

- 무조건 적으로 요구를 들어주지 않고 어느 정도 선에서 끊는 것이 필요하다고 생각함.
- 사과를 할 게 아니라 쫓아낸다면 즉각적인 조치가 필요함.

11) 매장 판매 및 상품 대여직

- 중립적인 입장에서 해결이 필요함.

12) 공공기관 종사자

- 현재 되어있는 제도 및 매뉴얼은 잘 되어 있다고 생각하지만 너무 과민대응 하는 부분도 있음

1) 판매 및 고객 서비스 관리직

(1) 매니저나 이런 데 전달해서 해결되는 게 아니고, 또 그런 불만을 자주 쏟아내면 그냥 그만두라는 식으로 얘기를 할 거기 때문에 공식적인? 어디 얘기할 곳이 이렇게 이런 피해에 대해서 얘기할 곳이 있어서 신고 접수를 할 수 있다면 아마 밝혀질 텐데 이게 내부적으로는 이름이 들어가고 매장이 들어가야 하고 이래서 해결이 어려운거 같아요



## 2) 보건·사회복지 및 관련직

(1) 개선됐으면 하는 부분은 많은데 실질적으로 개선 될 수 있는 업무의 환경이 안 되는 것 같아요 의사랑 간호사 조무사 계급 있기 때문에 왜냐하면 이 사람의 오더를 받아서 하는 일이기 때문에 그러니까 사장님의 오더 없이 직원이 일을 할 수는 없는 거잖아요 그런 시스템이기 때문에 아예 바꿀 수 있는 방법은 없는 것 같아요

## 3) 경영·금융 전문가 및 관련직

(1) 아마 모든 만약에 이렇게 금융 영업이 이런 데 종사하시는 분들이 느끼실 건데요 사실 업무는 다 은행 개개인별로 이미 명확하게 정해져 있는 거고 거기를 넘어서 해드릴 수 있는 업무가 없는 게 맞는데 그렇게 못하는 업무도 일단 직원이 불친절하다라고 민원을 넣게 되면 저희 과실이 돼버려요 근데 그니까 고객님은 저희가 못해주는 거에 대해서 직원이 싸가지 없게 말했다 이렇게 좀 말을 돌려서 민원을 넣게 되면 어쨌든 간에 저희는 고객님께 사과를 드리고 영업점 평가를 위해서라도 이거를 치하하기 위해서 계속 전화하고 고객님이 화가 풀릴 때까지 전화해야 되고 심하면 찾아가야 되는 경우도 있거든요 찾아가서 민원 좀 없애달라고 해야 되는 경우도 있어서 사실 이런 부분에 대해서는 이게 무조건 서비스적인 측면에서 이 민원을 관리할 게 아니라 정말 앞뒤 전후 사정과 직원의 말과 이런 걸 좀 다 포함을 해서 본부나 이런 데에서도 저희 편이 돼 상황이 필요할 것 같은데 아직 그런 게 없어서.

## 4) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

(1) 직장 내에서는 좀 교육을 사전에 이런 사람이 있으면 이렇게 대처해라 이런 식으로 교육을 좀 해 주거나 어떤 분은 뭐 무슨 법인데 난 그런 거 못 봤는데 약간 이런 식으로 따지시는 거예요 그렇게 하니깐 진짜 너무 안 그래도 바쁜데 그런 거 본 적 없는데 이러면서 막 갑자기 저한테 좀 똑똑하게 따지는 분이 오셔가지고 그러시길래 너무 당황해서 이거 법이 진짜 있나 생각이 드는 거예요 그래서 사전에 좀 그런 교육을 좀 해 주셨으면 알바생을 더 늘리거나 계속 봐주셔야 될 것 같아요 자리를 비우시면 안 될 것 같은.

## 5) 금융 사무직

(1) 저희가 어쨌든 을의 입장으로 너무 막 이렇게 하니깐 왜 그렇게까지 해야 되는지 모르겠어요 저는 솔직히 제가 저는 근데 조금 이 회사 와서는 그래도 조금 할 말은 하거든요 예전에 다녔던 회사는 조금 규모가 진짜 큰 회사에서 CS팀도 있고 막 이런 데라서 그 루트대로 해야 됐거든요 정해진 그 매뉴얼이 있고 그래서 진짜 뭐 지금은 그래도 이 정도까지 욕을 하거나 하면 그냥 저 저 이상 통화 안 한다고 그냥 끊을게요 끊었는데 거기는 진짜 욕을 해도 무조건 죄송합니다하고 저는 계속 들고 있어야 되고 그런 근데 진짜 이건 내 잘못이 아니다



6) 상담 · 안내 · 통계 및 기타 사무직

- 글썄요 그런 부분들이 단순히 홍보나 정책 들이 나온다고 해서 해결이 될까요. 지금도 상냥하신 분들은 상냥하세요. 결국에 비슷한 일은 반복 될거 같습니다

7) 경찰 · 소방 및 보안 관련 서비스직

- 개선이 되려면 사람들 생각부터 바뀌어야 되는데 그건 너무나 오래 걸릴 것 같은 이야기이고 솔직히 말하면 개선되기 어렵다고 생각함

8) 돌봄 · 보건 및 개인 생활 서비스직

- 보통 응대하는 분들이 어딘가 불편하신 분들이라 이렇게 직접 대면하는 환경에서는 개선되기가 불가능할 것 같습니다

9) 운송 및 여가 서비스직

- (1) 처벌이 뉴스에서 막 그런 것만 보여줄 게 아니라 진짜 이렇게 해서 이렇게 항공보안법에 이렇게 처벌을 받는다는 것을 보여주고 외국처럼 정말 'Return your seat' 일어나서 갈 수 있는 그런 시대가 되지 않으면 이 문제는 해결 안되지 않을까 합니다

- (2) 저희 입장에서 회사가 조금 더 이렇게 생각을 해주셔서 조금 더 매뉴얼이 체계화 되면 좋겠다

10) 조리 및 음식 서비스직

- (1) 다 해주는 것보다는 그래도 좀 어느 선에서 끊어주는 게 맞다고 생각이 듭니다

- (2) 음식을 막 땅에다가 버린다던가 하면 사과할 게 아니라 그냥 매장에서 쫓아내거나 좀 더 즉각적인 조치를 해줬으면 좋겠습니다

11) 매장 판매 및 상품 대여직

- (1) 마트 측에서 이제 중립적인 입장에서 이제 양쪽의 얘기를 듣고 그렇게 해결을 해주면 좋겠습니다

12) 공공기관 종사자

- (1) 사실 너무 잘 돼 있어서 연락이 감사계에서도 연락 오고, 너무 많으니깐 보건 쪽에 연락 오고 뭐 어디 연락 오고 또 이제 구급대니까 구조계 연락 오고 또 동향 보고 써야되고 솔직히 말해서 잘 있는 건 좋은데 너무 과해요.

⑥ 감정노동으로 인해 질병이 발생하셨거나 건강이 나빠지셨습니까?

- 1) 판매 및 고객 서비스 관리직
  - 머리 아픈 증상이 지속됨.
- 2) 보건·사회복지 및 관련직
  - 관절과 무릎 허리 등이 안좋음
- 3) 교육 전문가 및 관련직
  - 스트레스를 많이 받아 어지러워 쓰러짐.
- 4) 경영·금융 전문가 및 관련직
  - 스트레스 수치가 높아졌으며 월경통이 심해짐.
- 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직
  - 화가 많아짐.
- 6) 금융 사무직
  - 따로 없음.
- 7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직
  - 관리자를 하고 나서 몸이 안 좋아짐.
- 8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직
  - 담배를 많이 피고 밤새 운전을 하여 얼굴이 노래짐.
- 9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직
  - 스트레스 화가 많아짐.
- 10) 운송 및 여가 서비스직
  - 방광염, 신장염이 생기고 하혈을 함.
  - 소화불량이 생김.
  - 공황장애가 발생함.
- 11) 조리 및 음식 서비스직
  - 신경성 위염이 생김.
  - 좀 힘든 정도라고 생각함.
- 12) 매장 판매 및 상품 대여직
  - 허리가 많이 안 좋아짐.
  - 소화불량이 생김.
  - 심리적으로 텐션이 많이 낮아짐.
- 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직
  - 스트레스로 인해 술을 많이 먹는 과정에서 몸이 안좋아짐.
- 14) 공공기관 종사자
  - 새벽근무로 인한 피로도가 높음.

### 1) 판매 및 고객 서비스 관리직

(1) 지금 그래요 그래서 이제 그만뒤요 사람이 구해지는 대로 그만두기로 했어요 매니저분이 너무 간간하셔 갖고 정신적인 스트레스를 너무 많이 받아서 머리가 심하게 아픈 증상이 계속됐었거든요.

### 2) 보건·사회복지 및 관련직

(1) 그냥 8시간을 서서 일하거든요 뛰어다니거나 서서 일하기 때문에 관절이랑 무릎 허리 이런 거 다 안 좋아지고 그리고 생체 조직 같은 거 이렇게 빠면 그런 거를 방부제 같은 화학약품을 많이 만지거든요 그런 환경에 좀 노출이 많이 돼요.

### 3) 교육 전문가 및 관련직

(1) 너무 스트레스를 받아서 한 번은 이제 이렇게 수업을 하다가 머리가 핑 돌아가지고 그대로 이렇게 꽉 쓰러졌어요 이렇게 한 번 이렇게 진짜 이렇게 뒤에 의자가 없었으면 철푸덕 쓰러져가지고 뒤에 머리 박을 정도로 이렇게 핑 돌아가지고 이렇게 쓰러진 때가 있었어요.

### 4) 경영·금융 전문가 및 관련직

(1) 스트레스를 아무래도 좀 심리적으로 많이 받다 보니까 매년 건강검진하다 보면은 스트레스로 인해서 잠깐 수치가 높아진다고 하거나 하는 부분들이 매년 더 많이 나오고 있고요 예전에 비해서 월경통이라든지 이런 것도 좀 심해지거나 한 경우가 있기는 있어서 저는 그래도 조금씩 안 좋아지고 있지 않나 생각을 합니다.

### 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

(1) 평소에도 화가 좀 많아지는 것 같아요 그냥 친구랑 있다가도 그렇게 화가 많은 스타일은 아니었는데.

(2) 어디 가서 서비스직한테는 더 친절하게 해야 된다 이런 정신병이라고 해야 되나 내가 알바를 많이 해봤으니까 재네들도 많이 힘들겠지 이 생각이 들어서 더 친절하게 해줘야지 약간 이런 강박증 생기고 친구한테 내 가족한테는 오히려 짜증을 많이 내는 거 같아요 그러니까 일하는 사람한테는 안 그래도 되는데 더 과도하게 친절하게 막 해주고 다른 화를 그냥 가족한테 푸는.

### 7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직

(1) 상담원 입장으로 얘기를 하는 부분이 무조건 해야 되는 거잖아요 이게 저는 추가적으로 말씀드리면 제가 관리자를 하고 나서 오히려 더 몸이 좀 안 좋아진 부분이 있는거 같아요.

## 8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

(1) 담배를 많이 피웠죠 그때 당시에 담배를 많이 보니까 야간 생활을 하거나 침에 이제 거의 그냥 그 대원도 한 차가 1100 정도를 맡고 있다고 생각하거든요 제가 대원이 었을 때도 이제 밤새도록 다니면 한 부산에서 서울까지 가는 거리 한 400KM 정도 달리거든요 그럼 그만큼 이제 힘들 거잖아요 담배도 피고 이렇게 하면 아침에는 이제 사람이 노래져요 얼굴이 영얼할 때도 마찬가지고 이제 출퇴근이 김해다 보니까 왔다 갔다 출근하는 데 너무 스트레스를 많이 받거든요 갈 때도 차 막히고 올 때도 내려올 때도 차 막히고 감정적으로 너무 힘들었죠 그때 당시에는 힘들어서 도저히 참다 참다 못 해서 이제 그만됐지만 그때 당시에는 그렇게 너무 스트레스였죠 술 많이 먹고 이런 것도 있고

## 9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직

(1) 스트레스를 엄청 많이 받거나 화가 나도 엄청 억제하게 되죠 아무래도 접하시는 분들이 어디가 불편하신 분들이 많고, 또 나이 많은 분들이 많아서 그 분들은 무언가 자기들이 불편한 것이 해결이 안되면 성질부터 내시고, 그런 분들이 대부분이니 이제 어지간한 부분에서는 화도 안내게 되요. 그런데 그게 무덤덤해졌다고 생각해도 어느 순간 이게 확 갑자기 올 때가 있어서 그런 부분들은 조금 있는 거 같아요

## 10) 운송 및 여가 서비스직

(1) 저희는 서비스를 시작하면 마칠 때까지 솔직히 화장실에 간다는 거는 진짜 어려워요 그래서 화장실을 못가고 자꾸자꾸 참다 보니까 처음에는 방광염으로부터 시작해서 방광염 신장염 이렇게 하다 하혈까지 하게 되는 경우까지 생겼어요

(2) 막 크게 없는데 그냥 자주 아픈 경우가 많아서 소화가 식사를 저희가 제대로 못하거나 또 규칙적으로 못먹으니까 소화가 잘 안 돼가지고 병원을 좀 가고 이런 경우도 있었고 다른 것 때문에도 병원은 진짜 많이 다녀가지고

(3) 정신적으로는 이제 너무 밀폐된 공간에서 15시간씩 막 이렇게 있고 그리고 옛날에는 워낙 거의 군대 해병대와 같은 그런 상황에서 있다 보니까 지금은 조금 이렇게 바꾸고는 있는데 예전에는 무조건 위에 사람들이 모시면서 일을 했거든요 그러니까 밑에 올라가다가 그러니까 사무장님 부사무장님 여승무원중에 제일 높은 사람 이분들은 항상 저를 평가하는 사람인데 비즈니스로 올라가면 여기 막내로 올라가는 그러니까 이 사람들의 시녀처럼 이렇게 해야 되는데 거기에서 오는 압박감이 엄청 세거든요 그래서 그런데서 너무 오래 있다 보니까 어느 날은 숨이 안 쉬어지는 거예요 그렇게 하면서 해서 이제 공황장애까지 왔어요

#### 11) 조리 및 음식 서비스직

- (1) 제가 스트레스를 한 번 많이 받아서 신경성 위염이 크게 있었던 적이 있었는데 지금은 괜찮아졌지만 그러면서 치료를 받기도 했었죠
- (2) 그냥 좀 힘든 정도예요
- (3) 스트레스 받아도 그때만 기분 나빴지 집에 가면은 그냥 괜찮아요

#### 12) 매장 판매 및 상품 대여직

- (1) 아무래도 장기간 이제 서 있어야 되다 보니까 허리도 많이 안 좋아지는 건 당연한 것 같습니다
- (2) 소화 불량 비슷하게 소화가 잘 안 되고 이제 그렇게 하고 하는 건 있는데 특별히 거기에 대해서 이렇게 막 엄청 병원에 갈 만큼 그렇게 그런 건 없습니다
- (3) 밀폐된 공간에 혼자 이제 8, 9시간은 계속 있어야 되고 뭔가 선생님을 응대하고 이러다 보니까 좀 심리적으로 좀 많이 좀 텐션도 많이 낮아졌었던 것 같고 그럴 수밖에 없는 환경이었던 것 같아요
- (4) 가끔씩 가슴이 답답하고 이런 경우는 있어도 그걸로 이제 고질병을 얻고 이렇게 진단을 받거나 이런 적은 없어요

#### 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

- (1) 따로 업무적인 스트레스 때문에 병까지는 아니더라도 아무래도 신경이 쓰이는 부분도 많고 하나까지는 스트레스는 항상 많죠 모든 영업사원들이 그렇듯이 스트레스는 많고 근데 이제 그 스트레스를 풀기 위해서 건전하게 푸시는 분들도 있을 거고 근데 또 대부분 이제 모여서 또 술도 마실 거고 하다 보면 이제 그런 부분에서 좀 몸이 안 좋아지거나 이러는 경우도 많습니다

#### 14) 공공기관 종사자

- (1) 저는 감정 노동 자체로는 없어요 시간 자체가 하도 이제 새벽에 왔다 갔다 하니까 교대 근무 특성상이지 이게 감정 노동 때문은 아닌거 같아요

⑩ 귀하께서는 감정노동으로 인한 스트레스 등을 어떻게 해결하고 계십니까?

- 1) 판매 및 고객 서비스 관리직
  - (1) 풀지 못해 일을 그만둠.
- 2) 보건·사회복지 및 관련직
  - (1) 같은 직급의 직원들끼리 술을 마심.
- 3) 교육 전문가 및 관련직
  - (1) 운동을 함.
- 4) 경영·금융 전문가 및 관련직
  - (1) 맛있는 음식을 먹거나 운동을 함.
- 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직
  - (1) 아무생각을 하지 않음.
- 6) 금융 사무직
  - (1) 옆의 직원과 같이 욕을 함.
- 7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직
  - (1) 스스로 해결함.
- 8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직
  - (1) 담배를 피거나 운동을 함.
- 9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직
  - (1) 딱히 뭔가 특별한 방법으로 해결하지는 않음
- 10) 운송 및 여가 서비스직
  - (1) 착륙 후 동료들과 호텔방에서 술을 마시며 쉼.
- 11) 조리 및 음식 서비스직
  - (1) 게임을 하거나 운동을 함.
  - (2) 동료들과 이야기를 하며 쉼.
  - (3) 집에서 게임을 함.
- 12) 매장 판매 및 상품 대여직
  - (1) CCTV가 없는곳에서 쉼.
  - (2) 비슷한 일을 겪는 친구와 얘기를 함.
- 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직
  - (1) 술을 마시며 쉼.
- 14) 공공기관 종사자
  - (1) 취미활동을 함.

1) 판매 및 고객 서비스 관리직

(1) 못풀어요 그래서 일을 그만두고 안 하고 싶은 거예요.

2) 보건·사회복지 및 관련직

(1) 같은 직급의 직원들끼리 같이 만나서 수다 떨거나 같이 욕하고 술도 같이 마시고 그렇게 합니다

3) 교육 전문가 및 관련직

(1) 저는 그냥 운동 좋아하다 보니까 운동하고 몸을 계속 움직여요 그게 생각이 안 나게 뭐 청소를 한다든가 아예 생각을 안 하고 단순 노동이라고 해야 되나 하여튼 그런 것들 하면 생각이 이게 잡념이 좀 사라지니까 그런 것들을 해서 좀 해소를 하려는 편이죠

4) 경영·금융 전문가 및 관련직

(1) 저 같은 경우는 사실 그전에는 그냥 스트레스를 무기력하게 누워있는 걸로 해결을 했는데요 아니면 뭐 맛있는 음식을 먹는다고 요즘은 그냥 친구들 만나고 운동하고 이러는 걸로 해소를 하고 있습니다

5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

(1) 그냥 멍 때려요 아무 생각 없이 그냥 멍 때리다 보면 괜찮아져요

6) 금융 사무직

(1) 그냥 대부분 통화를 해보면 옆에 들리니깐 그냥 같이 욕하고 그냥

7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직

(1) 자기 스스로 스트레스를 해결하는 수밖에 없죠

8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

(1) 담배나 피고 저희 같은 경우 운동을 많이 했기 때문에 운동하고 취미생활하고 동료들하고 좀 얘기하고 담배 피면서 커피 타임 가지면서 같이 얘기하고 그 정도죠 다른 건 없어요

#### 9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직

- (1) 글썄요 딱히 뭐 어떤 방법으로 해결한다 이런거는 없는 거 같아요

#### 10) 운송 및 여가 서비스직

- (1) 모여서 술도 마시고 욕하고 이렇게 하면서 이렇게 친구들 친한 같은 동료들 하고 호텔에 이렇게 탁 깔아서 앉아서 막 술 마시고 이렇게 하면서 풀었었는데 요즘은 다 뭐 카카오톡으로 전화로 그렇게 다들 푼다고 하더라고요.

- (2) 저희가 체력을 많이 쓰니까 거의 쉬는 날에 자는 걸로 자고 그래서 엄청 많이 자는 것 같아요.

#### 11) 조리 및 음식 서비스직

- (1) 취미생활로 많이 푸는 편이죠 게임을 한다거나 운동을 한다거나 노래를 듣는다거나 친구를 만나서 술을 먹는다거나.

- (2) 일하는 사람들이랑 친하게 지내다 보니까 같이 지내는 사람들끼리 오늘 이런 일이 있었다 이렇게 얘기하면서 풀기도 하고 그렇게 하면 보통 풀리는 편이에요.

#### 12) 매장 판매 및 상품 대여직

- (2) 구석에 그냥 cctv에 내가 안 보이냐 안 보이네 이러면서 울고 막 이랬던 거 같아요.

- (1) 친구도 똑같은 일을 겪거나 아니면 비슷한 일을 겪으니까 얘기하고 하면서 이제 위로를 받고 나는 더 심한 일을 겪었다 하고 나는 그나마 낫구나 이제 이런 식으로 생각을 한다던가 이제 그렇게 되는 거죠

#### 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

- (1) 보통 뭐 회사 직원들이랑 술을 한잔 하거나 아니면 친구들이랑 술을 한잔 하거나 뭐 이렇게 하는데 그런 경우가 아니더라도 친한 친구들한테 전화해서 이런저런 일이 있었다 얘기해서 풀고 하죠

#### 14) 공공기관 종사자

- (1) 취미 활동을 한다던가 그렇게 하는 수밖에 없어요.



## 나. 현재 부산시 감정노동자의 근로 환경

### ① 근무 중 휴게시간이 보장되어 있습니까? 휴식을 위한 공간은 갖춰져 있습니까?

- 1) 판매 및 고객 서비스 관리직
  - 식사시간 포함하여 1시간 있으며 공간은 갖춰지지 않음.
- 2) 보건·사회복지 및 관련직
  - 1시간 있으나 보장받지 못함.
- 3) 교육 전문가 및 관련직
  - 짬짬이 시간을 내어 쉬며 공간은 없음.
- 4) 경영·금융 전문가 및 관련직
  - 휴게시간은 점심시간이며 여성의 경우 탈의실이 있어 휴게실로도 사용.
- 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직
  - 10분 있지만 휴게실이 너무 멀어 이용하기 힘들.
- 6) 금융 사무직
  - 자리에서 점심시간 포함 60분 휴게함.
- 7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직
  - 휴식공간이 있으나 업무로 인해 잘 활용하지 못함.
- 8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직
  - 고정적이지 않으며 차에서 평균적으로 100분정도 휴게함.
- 9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직
  - 밥먹는 시간 외에는 쉬는 시간 없음
  - 쉬는 시간이 명시는 되어있으나 사실상 거의 활용하지 못함
- 10) 운송 및 여가 서비스직
  - 1시간 반씩 병커에서 휴게함.
  - 쉴 수 있는 공간이 따로 없음.
- 11) 조리 및 음식 서비스직
  - 식사시간 포함 1시간 있으며 휴게공간은 따로 없음.
  - 휴게공간 휴식시간 모두 보장되지 않음.
  - 4시간 이상 근무시 1시간 탈의실에서 휴식함.
- 12) 매장 판매 및 상품 대여직
  - 유통성 있게 쉬며 공간은 따로 없음.
  - 대형마트는 마련이 되어있으며 중소마트는 없음.
- 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직
  - 점심시간이 따로 있으며 사무실 근무시 20분의 추가 휴식시간이 있음.
  - 공간이 마련되어 있지만 활용을 하지 못하는 사람들이 많음.
- 14) 공공기관 종사자
  - 항상 출동대기이기 때문에 시간을 보장받지 못함.
  - 심신안정실 같은 휴게공간이 있으나 활용하지 않음.

### 1) 판매 및 고객 서비스 관리직

(1) 한 시간을 저 식사 시간으로 써도 되고 그러니까 한 끼는 거의 8시까지니까 한 끼는 거의 못 먹죠 아침을 먹고 저녁을 먹거나 아침을 먹고 점심과 저녁 사이에 한끼를 먹는 거죠 그러니까 식사의 문제도 있었어요 식당도 없었고 휴게실에서도 밥도 못 먹고 전자레인지도 없고

### 2) 보건·사회복지 및 관련직

(1) 1시간으로 되어 있는데 보장 못 받아요

### 3) 교육 전문가 및 관련직

(1) 짬짬이 제가 이렇게 내서 쉬는 공간은 없습니다

### 4) 경영·금융 전문가 및 관련직

(1) 휴게시간은 점심시간이고 옷을 갈아입는 공간이 있어서 탈의실이 저희 휴게실하고 겸사에서 조금 넓게 구비가 되어 있어서 거기서 주로 시간을 보내죠.

### 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

(1) 있긴 한데 사실상 10분 쉬는데 휴게실이 너무 멀어서 그냥 화장실만 갔다가 다시 왔었거든요

### 6) 금융 사무직

(1) 그냥 사무직이니까 그냥 일 없으면 그냥 제 자리에서 그냥 점심시간 포함 60분

### 7) 상담·안내·통제 및 기타 사무직

(1) 휴식 공간에 있기는 한데 그 가기에는 좀 그렇죠

### 8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

(1) 고정적인 게 아니다 보니까 보통 평균적으로 100분 그 정도 쉬고 차가 제 휴식 공간이고 차에서 모든 걸 해결해 나가는거죠

### 9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직

- (1) 밥먹는 시간 외에는 휴게 시간 없습니다
- (2) 쉬는 시간이 명시는 되어있는데 업무 특성상 거의 활용 못해요. 계속 찾거나 잠깐 안 찾는다 싶으면 그때 찜찜이 쉬는 정도인데 그건 정말 흔히 없는 일이고, 그때는 거의 대부분 밀린 일을 처리해야 되요

### 10) 운송 및 여가 서비스직

- (1) 벅커라고 해서 승무원들이 쉴 수 있는 공간이 있는데 이제 거기서 이제 보통 누워서 조금 자고 오는 경우가 많고 어떤 항공기는 그것도 없어서 그냥 의자에 앉아서 휴식을 취합니다
- (2) 밤에 비행을 하면 이제 거의 서비스 끝나면 불을 끄고 손님이 자니까 저희도 돌아가면서 휴식을 취하거든요 특별히 쉴 수 있는 공간이 따로 있는 게 아니라서 그냥 뒤에서 돌아가면서 그냥 앉아 있는 것 그리고 나머지 승무원을 왔다 갔다 하면서.
- (3) 한 시간에서 한 시간 반 그래도 손님들 편하게 거의 주무시는 한 2시간 정도 될 것 같아요.

### 11) 조리 및 음식 서비스직

- (1) 한 시간 있는데 그 한 시간이 이제 밥 식사 시간이라랑 같이 포함해서 있고 휴식공간은 따로 없습니다
- (2) 그냥 피자 가게라서 휴게 공간이 따로 있거나 그렇지도 않고 사실 밥 먹는 시간도 보장이 안 되거든요 틈 조금이라도 나면 그때 조금 앉아 있는 거예요
- (3) 4시간 이상 근무할 때만 1시간 정도이고 장소는 옷 갈아 입는 곳에 그냥 올라가 가지고 쉬어요

### 12) 매장 판매 및 상품 대여직

- (1) 융통성 있게 쉬고, 공간은 따로 없습니다
- (2) 따로 마련이 되어 있는데 이제 대형마트는 우리가 흔히 아는 대형마트는 마련이 다 잘 되어 있고 약간 중소마트나 이제 이런 데는 잘 없는 편이에요

### 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

- (1) 점심시간이 따로 있고 사무실 내부에 근무를 했을 때 중간에 한 20분 정도 쉬는 시간이 있어요.
- (2) 안마기도 있고 다 같이 쉴 수 있는 테이블이나 방도 있고 개인 정비를 할 수 있는 치장을 하거나 할 수 있는 공간도 있어요.

### 14) 공공기관 종사자

- (1) 직업 특성상 항상 출동 대기이기 때문에 그래서 밥 먹고 조금 쉴 거면 쉬어라는 있는데 그게 기본적인 시간은 되지 않아요.
- (2) 서에서는 저희 본부에서는 나름의 뭔가 있어요 심신안정실도 만들고 그리고 또 안마의자 같은 것도 따로 하는 거고 피톤치드가 나온 공간도 만들고 해요.

### ② 현재 부산시의 감정노동자들의 전반적인 근로 환경은 어떠하다고 생각하십니까?

#### 1) 판매 및 고객 서비스 관리직

- 열악하다고 생각함.

#### 2) 보건·사회복지 및 관련직

- 인간적인 대우를 받는다고 생각하지 않음.

#### 3) 교육 전문가 및 관련직

- 상식적으로 대해주는 사람이 많아 나쁘지는 않음.

#### 4) 경영·금융 전문가 및 관련직

- 화를 내는 고객을 대상으로 세게 나갈 수 없기 때문에 굉장히 안좋다고 생각함.

#### 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

- 개선하려고 하지 않아 안좋다고 생각함.

#### 6) 금융 사무직

- 점심시간에도 계속 전화가 오기 때문에 안좋다고 생각함.

#### 7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직

- 휴식 공간이 있으나 좋다는 기준은 아닌거 같음.

#### 8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

- 퇴근과 복장 등에 있어서는 많이 관촬어진거 같다고 생각함.

#### 9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직

- 침해 등에 대해 많이 노출될 수 밖에 없다고 생각함

#### 10) 운송 및 여가 서비스직

- 많이 좋아졌다고 생각하나 서비스에 대해 고맙게 생각하지 않는 이상은 바뀔수 없을 거라고 생각함.

- 매년 좋아지고 있다고 생각함.

**11) 조리 및 음식 서비스직**

- 중소기업의 경우는 환경이 많이 열악하다고 생각함.

- 손님이 없다고 쉬지를 못하게 해서 근무환경이 안좋다고 생각함.

**12) 매장 판매 및 상품 대여직**

- 감정 노동이 많이 발생하는 환경이라고 생각함.

**13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직**

- 시설면의 환경은 좋으나 사람을 만나는 것에 대한 보호가 없기 때문에 좋지 않다고 생각함.

**14) 공공기관 종사자**

- 근무지에 따라 차이가 굉장히 많이 남.

**1) 판매 및 고객 서비스 관리직**

(1) 좀 열악한 것 같아요 쉬는 공간들이 좀 더럽죠 백화점이라고 깨끗하지 않고 마트에서도 일해봤는데 마트는 더 하고

**2) 보건·사회복지 및 관련직**

(1) 그 어느 누구 하나 인간적인 대우를 받는다고 생각하지는 않아요.

**3) 교육 전문가 및 관련직**

(1) 근무 환경이 나쁘지 않은 것 같아요 약간 기본적으로 가르치는 일이라고 하면 그래도 상식적으로 대해주는 사람들이 있으니까 그런 면에서 보면 엄청 근로 환경이 나쁘지는 않은 것 같아요.

**4) 경영·금융 전문가 및 관련직**

(1) 화내는 고객님한테 세게 나갈 수 없다는 게 저는 굉장히 안 좋은 거라고 생각을 해요.

**5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직**

(1) 다 그냥 그러려니 하면서 넘길려고만 하고 개선하고 하진 않아요.

**6) 금융 사무직**

(1) 저희는 좀 별로인 게 점심시간에도 전화가 계속 오거든요 전화를 저희가 돌릴 수가 없어요.

## 7) 상담 · 안내 · 통계 및 기타 사무직

(1) 투명막 있잖아요 그것도 이제 넓게 치고 이게 약간 한공간도 한 공간 뛰어서 조금 넓게 쓰는 것 들어 있었거든요 이런 것도 좀 개선이 좀 되긴 했는데 뭐 휴식 공간이라고는 정말 어느 정도 기준인지는 잘 모르겠는데 크게 뭐 좋다 이런 기준은 아니죠

## 8) 경찰 · 소방 및 보안 관련 서비스직

(1) 예전에는 사무실에 꼭 들어갔다가 퇴근을 해야한다 하는데 요즘에는 그냥 현장 퇴근 대부분 직원 직장인들은 사무실 들어오자 바로 퇴근해 이런 게 되게 좋잖아요 스트레스도 덜 받고 뭐 이렇게 편하게 다니고 뭐 복장도 예전에는 넥타이를 매고 다녔지만 지금은 넥타이 안 매고 그냥 캐주얼 식으로 바뀌고 괜찮아진 것 같아요

## 9) 돌봄 · 보건 및 개인 생활 서비스직

(1) 이쪽 일을 하시는 분들은 많이 노출될 수 밖에 없고 욕설이나 피해를 많이 겪을 수 밖에 없는 환경인거 같아요

## 10) 운송 및 여가 서비스직

(1) 엄청 많이 좋아졌다고 생각을 해요 그런데 서비스해 주는 걸 고맙게 생각하지 않고 당연하게 생각하고 너는 오늘 나의 종이다 이렇게 생각을 하니까 그게 그렇게 크게 바뀔 수 있을까 합니다

(2) 매년 조금씩 좋아지고 있는 것 같다고는 느끼고 있는 것 같아요

## 11) 조리 및 음식 서비스직

(1) 규모가 있는 쪽은 조금 처우가 다르긴 하겠지만 이제 보통 중소기업 같은 데서는 이제 사실 환경이 많이 열악한 편이죠

(2) 이게 아무래도 고기를 굽는데 이제 서서 이렇게 허리를 숙여서 이렇게 구워주다 보면 허리가 아프고 고객이 없으면 또 다른 잡일을 시키고 약간 쉬지를 그냥 손님이 없다고 쉬지를 못하게 하는 것 같아요 그렇다고 한 시간 일하고 10분씩 해주는 것도 아니고 계속 투입이 돼야 되는데 근로 환경이 좀 안 좋은 것 같아요

## 12) 매장 판매 및 상품 대여직

- (1) 감정 노동이 많이 발생할 수 밖에 없는 환경인거 같아요.

## 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

- (1) 근로 환경이라는 게 뭐 사무실 내부나 이런 거는 그런 측면의 환경이 깨끗하게 잘 되어 있는데 또 이제 밖에 나가서 어떤 사람을 만나느냐에 따라서 이게 또 많이 바뀌다 보니까 근데 여기에 대한 보호라든지 이런 게 없기 때문에 그렇게 환경이 좋지 않은 것 같아요 스트레스를 본인이 다 또 감수를 해야 되고

## 14) 공공기관 종사자

- (1) 사실 좀 차이가 굉장히 많이 나요 일단 지역별로 사람들 스타일이 너무 달라요 단순히 예를 들어서 해운대 좌동 우동 잘 사는 동네 같은 경우에는 사람들이 그렇게 심한 사람이 별로 없거든요 근데 만약 아니면 좀 감천 이런 쪽 같은 경우 그러니까 서부산 같은 경우에는 되게 좀 주취자도 많고 힘든 경우가 많아요 거기 저희끼리 격무 부서라고 하는데 기본적인 차이가 좀.

## 다 감정노동자의 권익 침해 발생 시 보호 조치

- ① 귀사/기관에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 제도나 매뉴얼이 있습니까?

- 1) 판매 및 고객 서비스 관리직
  - 없음.
- 2) 보건·사회복지 및 관련직
  - 매뉴얼은 있겠지만 들어본 적은 없음.
- 3) 교육 전문가 및 관련직
  - 없는 거 같음.
- 4) 경영·금융 전문가 및 관련직
  - 매뉴얼이 있는지 잘 알지 못함.
- 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직
  - 전혀 알려주지 않음.
- 6) 금융 사무직
  - 서류상으로는 있지만 활용하지 못함.
- 7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직
  - 메신저로 케어하는 방식이 도중에 도입 됨.

8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

- 필요한 부분만 회사에서 교육함.

9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직

- 없고, 있어도 활용하지 못할 것

10) 운송 및 여가 서비스직

- 있음.
- 뺨을 맞아 매뉴얼대로 비행기에서 경찰에 인계되는 것을 봄.

11) 조리 및 음식 서비스직

- 노동부에서 만들어준 매뉴얼을 활용
- 있지만 활용하지 못함.
- 없음.

12) 매장 판매 및 상품 대여직

- 체계가 잡혀 있지 않음.
- 없는 걸로 앎.

13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

- 대하는 방식이 다 다르기 때문에 정해진 매뉴얼은 없음.

14) 공공기관 종사자

- 잘 되어 있음.

1) 판매 및 고객 서비스 관리직

- (1) 없어요 직장 매뉴얼 자체도 없어요 직장 매뉴얼을 안 만들어 놓고 이제 실수를 하면 차라리 네 이걸 이렇게 해라 이렇게 번호대로 딱 내놓으면 안 할 건데 그게 이제 처음 생긴 매장이자 그런 건지 그전에 매장이든 무슨 매뉴얼이라고 저희한테 줬던 건 하나도 없었었어요.

2) 보건·사회복지 및 관련직

- (1) 병원이나가 있겠쥬 아무래도 많은 사람들이 근무하는 곳이니 매뉴얼은 있겠지만 저는 들어본 적 없어요.

3) 교육 전문가 및 관련직

- (1) 그런 것도 전혀 없는거 같아요 없으니까 이렇게 제도가 있었으면 도움을 바로 요청했을텐데 없으니까.

4) 경영·금융 전문가 및 관련직

- (1) 사실 그런 매뉴얼이 폭력에 대한 매뉴얼이 있는지는 잘 모르겠는데 그냥 뭐 옆에 고참 선배든 책임자분



들이든 자기를 부르라고 얘기를 하시죠 근데 그게 일단은 매뉴얼인지까지는 모르겠습니다 책자가 있는데 읽어보지를 않아서.

#### 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

(1) 전혀 그냥 안 알려주고 뭐 얘기하지 말고 그냥 딱딱하게 있어라고

#### 6) 금융 사무직

(1) 매뉴얼 뭐 그냥 서류상으로만 있었지 사실상 그런 것도 또 그때는 진짜 지키고 이런 거 없이 그냥 그때는 너무 우리는 을이고 고객은 무조건 왕이다 이런 게 너무 심하니까 그냥 무조건 민원 안 들어오게끔 잘해라 무조건 대출 많이 나오게끔 하고 무조건 예 하면서 가야 된다 항상 그랬던 것 같아요

#### 7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직

(1) 도중에 이제 도입이 됐는데요 처음에는 이렇게 아까 말씀드린대로 들어오면 상담원이 이제 케어를 못할 경우에는 재량으로 해서 팀장 메신저로 케어를 하거나 이런 식으로밖에 없었는데 이게 이슈가 되고 이러다 보니까 전화상으로 이런 시스템이 마련됐어요

#### 8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

(1) 그때 당시에는 매뉴얼이 없었고요 지금은 이제 매뉴얼이 있다고는 하지만 제가 나갔을 때도 그게 형식상인 거 많았어요 그냥 뭐 그냥 뭐 교육을 한다고 하는 그 형식 고객 클레임에 걸리면 어떤 방법으로 말을 하고 어떤 방법으로 대처를 해라 간단하게 어떤 방법으로 대처를 하고 어떤 방법으로 피해라 상사한테 어떻게 보고를 해라 이런 식의 저는 그게 뭐 고객들을 만나보고 이렇게 대화상대로 해보면 꼭 책처럼 책인 것처럼 그렇게 말을 하고 안하잖아요 필요한 부분은 아닌데 회사에서 그런 교육을 좀 하죠

#### 10) 운송 및 여가 서비스직

(1) 네 있습니다

(2) 비행기에서 폭행을 했거나 엄청 심한 폭언을 같은 경우에는 경찰에 인계되는 것까지가 최종 그거여가지고 실제로 어떤 선생님께서 뺨을 맞으셨거든요 그때 이제 그분 인계돼서 끌려나가셨어요

#### 11) 조리 및 음식 서비스직

- (1) 회사 내에서는 따로 없지만은 이제 노동부에서 만들어준 매뉴얼은 있기 때문에 그 매뉴얼에 따르는거죠
- (2) 매뉴얼이라고는 처음에 교육 받을 때 있었겠지만 그걸 활용을 할 수 없고 그냥 제가 또 감당해야 되는 거고 감당이 안 될 상황까지 갔다 그러면 그냥 매니저님한테 넘겨주는 방식밖에 할 수 있는 게 없죠
- (3) 없어요

#### 12) 매장 판매 및 상품 대여직

- (1) 체계가 잡혀 있지 않았습니다
- (2) 없는 걸로 알고 있어요

#### 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

- (1) 영업사원의 성격도 다 다르고 이제 업주들의 성격도 다 다르고 하기 때문에 좀 강성적으로 대해야 하는 사람도 있고 또 살살 잘 구슬려야 하는 사람도 있고 이렇다 보니까 딱 정해진 매뉴얼은 없어요

#### 14) 공공기관 종사자

- (1) 사실 너무 잘 돼 있어서 잘 있는 건 좋은데 너무 과해요
- ② 귀사/기관에서는 감정노동 중 발생하는 권익 침해에 대해 관심을 가지고 대처방법을 마련하고 있다고 생각하십니까?

- 1) 판매 및 고객 서비스 관리직
  - 생각도 없는 것 같음.
- 2) 보건·사회복지 및 관련직
  - 실질적으로 관심을 가지고 대처하려하지 않음.
- 3) 교육 전문가 및 관련직
  - 최근에 관심을 가지려고는 하나 해결해 주지는 않음.
- 4) 경영·금융 전문가 및 관련직
  - 관심을 가지지 않음.

7) 상담 · 안내 · 통계 및 기타 사무직

- 개선하려고 노력을 많이 함.

8) 경찰 · 소방 및 보안 관련 서비스직

- 관심을 가지지 않았음

10) 운송 및 여가 서비스직

- 매뉴얼은 있지만 활용 되지 않음.
- 관심을 가짐.

11) 조리 및 음식 서비스직

- 환경을 바꾸려고 노력을 함.
- 손님 우선으로 관심을 가짐.
- 손님이 기분 나쁘지 않은 선에서 신경을 씀.
- 없어서 대처가 안됨.

12) 매장 판매 및 상품 대여직

- 연수만 받음.
- 마트 직원은 모르겠으나 외부 인력에대한 보호는 없음.

13) 통신 및 방문 · 노점 판매 관련직

- 해결할 수 있는 방안을 찾으려고 하는거 같음.

14) 공공기관 종사자

- 생각보다 관심을 많이 가짐.

1) 판매 및 고객 서비스 관리직

- (1) 전혀 생각도 없는 것 같아요.

2) 보건 · 사회복지 및 관련직

- (1) 아니요 그냥 성희롱 예방 교육이나 이런 것도 있지만 그건 인터넷으로 듣고 수료만 하라고 하는 거지 실질적으로 관심 가지고 대처하려고 한다거나 이런 건 전혀 없는 것 같아요.

3) 교육 전문가 및 관련직

- (1) 관심을 최근에 좀 가지려고 하는 것 같은데 근데 관심을 가져준다고 해서 그걸 해결해 주지 않는 것 같아요 그러니까 좀 뭐라고 그래야 되지 좀 그런 문제에 대해서이제 좀 요즘 또 하도 좀 문제가 많이 생기고 그러다 보니까 관심을 가지고 있다는 거를 약간 표시를 하는 것 같기는 한데 근데 그거를 적극적으로 예방을 해준다든지 보호를 해 준다든지 아니면 생기면 차후에 이렇게 관리를 잘 해준다든지 그런 거는 없는 것 같아요.

#### 4) 경영·금융 전문가 및 관련직

- (1) 일단은 그냥 딱히 제가 뭔가를 제안을 해서 될 거라고 생각을 안 해서인지 따로 거기에 대해서 고민을 하거나 관심을 가지거나 한 적은 없는 것 같아요.

#### 7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직

- (1) 계속적으로 그게 이슈가 되게 되면 아무래도 직장 자체가 좀 부담이 되다 보니까 개선하려고 노력을 많이 했었어요 한번 크게 터진 적이 있었는데 그때부터 차곡차곡 쌓여가지고 주기적으로 교육도 하고 불려서 교육장에서 따로 교육도 하고 이런 식으로 진행했어요.

#### 8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

- (1) 관심을 안가졌습니다

#### 10) 운송 및 여가 서비스직

- (1) 매뉴얼은 있지만 그게 잘 활용이 되지 않는거 같아요, 왜냐하면 똑같은 경우에 참는 승무원과 문제 삼는 승무원이 있으면 회사는 당연히 참는 승무원은 좋은 승무원 문제 삼는 승무원은 재는 뭔가 반항적인데 이렇게 보는 거죠

#### 11) 조리 및 음식 서비스직

- (1) 가지고는 있죠 아무래도 자기 회사나 회사 직원이나 직원을 보호해야 되지 않을까라는 생각에 뭐 그런 부분에 대한 환경을 바꾸려고 노력은 하는 건 사실인 것 같습니다
- (2) 관심은 가지죠 왜냐하면 손님들 기분이나 더 좌우되는 일이기 때문에 관심을 가지지만 저보다는 손님 우선으로 가집니다
- (3) 그래도 저를 좀 친해서 그런가 사장님이 좋아서 그런가 무조건 저 우선으로 생각을 해 주시긴 하는데 그래도 최대한 손님들 기분 안 나쁘게 해드리면서 하죠
- (4) 그게 있으면 대처를 하면 되는데 그게 없고 그냥 중구난방으로 고기집에서 대처가 잘 안 된 것 같아요

## 12) 매장 판매 및 상품 대여직

- (1) 교육을 필수적으로 가서 그러니까 성폭력이나 이런 그냥 그런 것만 받고 연수만 받고 그냥 오는 거죠
- (2) 같은 마트 직원들끼리는 그거를 해주는지는 정확하게 잘 모르겠는데 저희처럼 파견해서 들어오는 그런 지금 그러니까 보통 또 판매직 같은 경우도 파견 직원이지 마트 직원은 아니니깐 많이 보호를 받거나 이런 거는 아닌 걸로 알고 있거든요.

## 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

- (1) 항상 뭔가 그런 일이 있으면 상부에 보고를 무조건적으로 하고 근데 그렇게 보고를 하면 어쨌든 이게 어떤 일이 있는지 인지를 하고 그래도 듣고 해결을 할 수 있는 방안을 그래도 찾으려고 하는 것 같아요.

## 14) 공공기관 종사자

- (1) 생각보다 관심이 많이 가져요.

## 라. 부산시 감정노동자 보호 관련

- ① 현재 부산시에서는 감정노동자 관련 조례를 제정하고, 부산광역시 감정노동자 권익보호 및 증진을 위한 모범기준을 제정하였습니다. 귀사/기관에서는 해당 기준을 활용하고 있습니까?

### 1) 판매 및 고객 서비스 관리직

- 전혀 모름.

### 2) 보건·사회복지 및 관련직

- 의사가 직원들을 법에 저촉되지 않는 선에서 괴롭히기위하여 공부하는 것을 들은적이 있음.

### 3) 교육 전문가 및 관련직

- 처음 들어봄.

### 4) 경영·금융 전문가 및 관련직

- 공공기관에서 녹음을 시작한다고 뉴스를 통해 접한 적이 있음.

### 5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

- 들어본 적 없음.

### 6) 금융 사무직

- 들어본 적 없음.

7) 상담 · 안내 · 통계 및 기타 사무직

- 처음 들어봄.
- 자체적으로 진행하고 있음.

8) 경찰 · 소방 및 보안 관련 서비스직

- 들어본 적 없음.

9) 돌봄 · 보건 및 개인 생활 서비스직

- 들어본 적 없음.

10) 운송 및 여가 서비스직

- 감정 노동자에 대한 처우나 대응들이 강력해질 것이다 라고 방송을 통해 접함.
- 1년에 1번씩 교육을 진행함
- 잘 모름.

11) 조리 및 음식 서비스직

- 처음 들어봄.
- 들어본 적 없음.
- 잘 모름.

12) 매장 판매 및 상품 대여직

- 처음 들어봄.
- 들어본 적 없음.

13) 통신 및 방문 · 노점 판매 관련직

- 정확히 알지 못하나 들어는 봄.
- 직원들의 처우에 대하여 적용하여 개선이 되지는 않음.

14) 공공기관 종사자

- 잘 모름.

1) 판매 및 고객 서비스 관리직

(1) 전혀 몰랐어요.

2) 보건 · 사회복지 및 관련직

(1) 그것도 아이러니하게 그걸 들은 내용이 어떤 거였냐면 이것도 저도 건너 들은 얘기이기는 하지만 그 보호법이 있다는 걸 들은 이유가 어떤 의사 선생님이 너무 심심하셔서 그런 권익 보호가 있으니까 그 권익 보호에서 법에 저촉되지 않는 선에서 어떻게 하면 사람들을 괴롭힐 수 있을까를 공부를 하신다면서 들었어요.

3) 교육 전문가 및 관련직

(1) 처음 들어봤어요

4) 경영·금융 전문가 및 관련직

(1) 그런 것도 들어본 적 뉴스에서 간혹 공공기관에서 녹음을 시작한다 뭐 이런 거를 접해본 적은 있어도 이게 부산시에서 조례를 제정하고 이렇게 하는 거 관련해서는 들어본 적이 없는 것 같아요

5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

(1) 아니요

6) 금융 사무직

(1) 아니요

7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직

(1) 그거에 대해서는 몰랐어요

(2) 자체적으로 하고 있어요

8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

(1) 그런 내용 들어본 적 전혀 없어요

9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직

(1) 전혀 들어본 적 없습니다

10) 운송 및 여가 서비스직

(1) 모범 기준 이런 거는 못 들었고 그냥 감정 노동자의 감정 노동자에 대한 이제 처우나 대응들이 조금 강력해질 것이다 이런 게 있어서 한때 방송에 이렇게 감정 노동자 이런 내용이 들어가기는 했었는데 그런 건 금방 빠져요

(2) 교육하고 1년에 한 번씩 우리는 교육했다 성적 수치심, 장애인 처벌법 직장 내 따돌림 이런 거 다 교육했다 이렇게 해서 100% 교육이 안 되면 그것도 또 불러가요 그래서 실질적으로 써먹을 수 있는 게 아니고 그냥 웃으면서 말하게 되죠

#### 11) 조리 및 음식 서비스직

(1) 처음 들어봅니다

(2) 들어본 적 없어요

(3) 처음 딱 들어갈 때 그냥 형식적으로 한 교육 동영상 들어라 하는 그것만 들었지 그 뒤로 뭐 법이 바뀌었다 이런 얘기는 한 번도 들어본 적 없어요

#### 12) 매장 판매 및 상품 대여직

(1) 처음 들어봐요

(2) 들어본 적 없습니다

#### 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

(1) 정확히 알지는 못해도 그냥 들어는 봤어요

(2) 직원들의 처우에 대해서는 그게 그런 부분에 적용시켜서 따로 개선은 안 되는 것 같아요

#### 14) 공공기관 종사자

(1) 모릅니다

② 향후 부산시가 감정노동자 보호를 위해 가장 중점적으로 집중해야할 사항은 무엇이라고 생각하시나요?

##### 1) 판매 및 고객 서비스 관리직

- 건물 크기에 따른 휴게실 공간의 크기와 같은 구체적인 기준을 정했으면 함.

##### 2) 보건·사회복지 및 관련직

- 공정하게 확인을 하고 처벌할 수 있는 기관이 필요함.



3) 교육 전문가 및 관련직

- 힘들 때 유급으로 쉴 수 있는 기간을 만들어주면 좋을 것 같다고 생각함.

4) 경영·금융 전문가 및 관련직

- 서비스 제공자와 받는 사람을 서로 평등하게 바라보는 게 필요함.

5) 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직

- 어린 아르바이트생이라도 함부로 하면 안 된다는 교육이 필요하다고 생각함.

6) 금융 사무직

- 블랙리스트를 만들어 관리하는 것이 필요함.

7) 상담·안내·통계 및 기타 사무직

- 감정노동자의 인격존중에 대한 홍보가 필요하다고 생각함.

8) 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직

- 모니터링을 하고 간담회를 진행하면 좋을거 같다고 생각함.

9) 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직

- 따로 생각나는 것은 없음

10) 운송 및 여가 서비스직

- 기업에 대한 압박을 통해 개선이 필요함.
- 직원들이 컴플레인을 하면 그것이 누적이 되어 회사에 불이익을 주면 좋을거 같다고 생각함.
- 감정노동자의 환경이나 어려움에 대한 홍보가 필요함.

11) 조리 및 음식 서비스직

- 휴식시간 보장이 필요함.
- 처벌할 수 있는 규정이 필요함.
- 경찰과 연계하여 처벌을 강화해 줬으면 함.

12) 매장 판매 및 상품 대여직

- 직원들 티셔츠에 문구를 넣으면 좋을 것 같다고 생각함.
- 회사에게 불이익을 줘서 중립적 입장을 취하게 함.

13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

- 범칙금을 낸다든지 하는 법이 있으면 좋을 것 같다고 생각함.

14) 공공기관 종사자

- 처벌이 강력하고 단호하게 이루어져야한다고 생각함.

1) 판매 및 고객 서비스 관리직

(1) 조례를 정한다고 사람들이 알지도 못하잖아요 저도 마찬가지로 그렇게 중요한 게 아니라 직접적으로 휴게실 같은 경우에는 어느 만한 건물에 어느 정도 크기로 휴게실이 있어야 되고 뭐 뭐는 있어야 된다 이런 걸 정해서 기업들이 그 어기면 벌금 먹이면 그렇게 딱 정할 거 아니에요 그런 기준이 있었으면 좋겠어요 몇 평이고 전자레인지만 물이라든가 이렇게 그거 이렇게 구체적으로.

## 2) 보건 · 사회복지 및 관련직

(1) 법이 중요한 건 아닌 것 같고 실제 신고할 수 있는 어떤 기관이 있거나 그런 어플이나 그거 녹음해서 녹취를 해서 올리면 그걸 정말 공정한 기관에서 확인을 하고 처벌을 할 수 있는 그런 실질적인 구체적인 제도가 있어야 되는거 같아요 직장이 아니라 외부 기관에 신고할 수 있는 그런 구체적인 기관이 있어 있으면 좋겠어요 국민신문고처럼 이런 일을 당했다 근데 이거 녹취를 해서 증거를 보내면 이 사람이 직접적인 처벌을 받고 경고를 받는단가 그런 것들이 실질적으로 일어나야만 될 것 같아요.

## 3) 교육 전문가 및 관련직

(1) 그런 행동을 못하도록 해주는 게 제일 좋은데 공익 광고를 해서 그런 거의 문제점을 조금 알려주든지 홍보를 아니면 사실 그 사람들에게 하는 것이 제일 좋을 것 같고 그런 일이 생겼을 때 아 내가 이거 당한 사람한테 뭔가를 이렇게 해소시켜줄 수 있는 그런 도움을 주거나 이 사람이 좀 그 직장에서 보호받으면서 좀 쉴 수 있는 시간을 좀 정해주거나 매뉴얼이 있으면 이렇게 그 매뉴얼에 따라서 이 사람을 좀 상담도 해주고 그런 것도 좋은데 그거를 따라서 이 사람은 한 며칠 쉬면 좋겠다하면 쉬는 시간을 딱 보장해 주고 거기다가 무급이 아니라 유급으로 쉴 수 있게 해주면 더 좋죠.

## 4) 경영 · 금융 전문가 및 관련직

(1) 서비스 제공자와 그 서비스를 받는 사람에 대해서 좀 평등하게 바라보는 게 필요할 것 같다는 생각이 드네요. 감정 노동자의 얘기만을 듣는 것도 아니고 이 감정 노동자 보호를 위해서 또 고객의 입장인 사람들의 얘기도 들어보고 하면서 양쪽을 동등하게 바라보면서 뭔가 제정을 해야지 나중에 조금 어떠한 문제가 덜 생길 것 같다는 생각이 드는 것 같아요.

## 5) 문화 · 예술 · 스포츠 전문가 및 관련직

(1) 전화할 때도 지금 전화 받는 상담원은 누군가의 엄마입니다 이런 거 하잖아요 그래서 부산시에서도 그냥 공익 광고 캠페인 같은 걸 하거나 아니면 지역 복지센터인가 그런 엄청 많잖아요 이런 데서 교육을 해주거나 이렇게 행동하면 안 된다 이런 거 자기보다 어리다고 반말을 하거나 이러면 요즘은 안 된다 이런 걸 알려주는 교육을 좀 해드렸으면 좋겠다는 생각을 조금 가끔씩 해요.

## 6) 금융 사무직

(1) 너무 진상이면 리스트 같은 거를 만들어서 별도 관리를 하든지 아니면 그냥 아예 못하게끔 몇 번 정도 이렇게 금융사에 진상을 부리면 아예 그냥 이쪽 못 하게끔 그냥 어차피 그러는 사람은 딴 데 가도 똑같이 또 그렇게 진상이더라고요.

## 7) 상담 · 안내 · 통계 및 기타 사무직

(1) 홍보 같습니다 감정노동자에 대해서 다 같은 국민이고 다 같은 사람이기 때문에 서로를 인격을 존중하는 식으로 대화한다는 이런 홍보를 약간씩으로 주기적으로 하는 게 필요하면 홍보를 한다면 시민 스스로가 정신적으로 바뀔 것 같거든요.

## 8) 경찰 · 소방 및 보안 관련 서비스직

(1) 회사에 한 두 분은 뽑아가지고 이제 모니터링 할 수 있는 직원들 있잖아요 그런 분들이 한 번 나와가지고 이렇게 일주일에 한 번이라든지 달에 한 번 정도로 이렇게 교육이라기보다는 간담회 식으로 이런 식으로 자주 이렇게 나오면 좋지 않을까 그런 모니터링할 수 있는 사람한테 조금이라도 급여를 준다거나 또 회사에서는 그분들에 비해서 급여를 준다거나 포인트를 준다거나 인센티브 제도를 준다거나 이렇게 하면 그 사람도 많은 사람도 괜찮고 받는 사람도 나쁘지 않을 것 같습니다

## 9) 돌봄 · 보건 및 개인 생활 서비스직

(1) 따로 해결할 수 있는 방법이 없는거 같습니다 홍보한다고 몸이 불편하거나 아프신 분들이 그런 내용 잘 보지도 않고, 그거대로 따를 것 같지도 않습니다

## 10) 운송 및 여가 서비스직

(1) 대기업에게 조금 세게 좀 압력을 좀 가해줬으면 좋겠습니다

(2) 손님에 대한 컴플레인에 집중할 게 아니라 너네 회사에서 이런 게 왔는데 이런 것들이 누적이 되면 산재랑 똑같이 처리할 거다 산재가 많아지면 페널티를 먹잖아요 이것도 똑같다 교육 똑바로 시켜라 이렇게 해주면 조금 더 말을 하거나 했으면 좋겠어요

(3) 많은 사람들이 볼 수 있는 광고라든지 홍보 그런 걸 좀 더 노출되면 좋겠어요 이런 어려움을 겪고 있다

## 11) 조리 및 음식 서비스직

(1) 케어를 해주는 환경만 좀 있었다면 예를 들어 저 같은 경우는 게임 좋아하니까 조금만 쉬게 해줘서 게임을 하고 온다거나 이제 이런 것만 조금 된다면 휴식시간만 보장만 되면 좋겠습니다

(2) 인격 모독을 했을 때 그 사람 처벌할 수 있는 규정을 만드는 게 그 손님이라던가 의사라던가 그 처벌 방안을 좀 더 하는 게 맞다고 봐요.

(3) 시에서 그렇게 할 수 있는지 모르겠는데 경찰 쪽이랑 연계를 해서 처벌을 좀 강화해 줬으면 그런 사람들이 처벌받으면 좀 조심을 하지 않을까 합니다

## 12) 매장 판매 및 상품 대여직

(1) 직원들 티셔츠 같은 데 나도 귀한 자식 이런것처럼 대놓고 서비스적인 그런 거를 좀 뭔가 고객이 이 사람을 대할 때 그런 문구라도 하나 있으면 조금 더 나아지지 않을까라는 생각이 드네요

(2) 시나 이런 거 자체에서 그런 거를 중립적으로 하는 그렇게 안 하면 회사에 불이익을 주거나 이렇게 하면 회사에서 바뀌지 않을까요 그러니까 회사 그러니까 이제 시 자체에서 회사에다 공문을 이제 계속 주거나 이런 식으로 해갖고 이제 같이 이렇게 해라 중립적 입장을 해라 하면 회사도 듣잖아요 우리가 아무리 얘기해도 소용이 없거든요

## 13) 통신 및 방문·노점 판매 관련직

(1) 그런 분들이 뭐 어떻게 너무 심하게 했을 때 조금 조치를 할 수 있는 법 같은 게 있으면 좀 좋지 않을까요 뭐 어느 정도 범칙금을 낸다든지 기준을 잡는 건 아무래도 좀 애매하고 힘든 부분이 있긴 하겠지만 그래서 이게 너무 심한 경우에는 제가 지금부터 고객님께서 너무 언사가 조금 과하시고 욕설 이런 거를 하시기 때문에 지금부터 제가 녹취를 하겠습니다고 했을 때 그 이후에 그냥 그렇게 발생하는 부분에 대해서는 어쨌든 그렇게 되면 증거는 생기잖아요 이것을 제출을 하면 그분에게 이제 좀 제재가 들어간다는지 아니면 몇 미터 이내에 접근 금지 그런 것처럼 그 정도만 그런 것도 그냥 괜찮은 방안인 것 같긴 해요

## 14) 공공기관 종사자

(1) 처벌이 좀 강력하고 단호하게 된다면 좀 줄어들지 않을까 궁극적으로는 시민의식이 좀 바뀌는 거겠죠 근데 제 개인적인 생각으로는 사람들 스스로 시민의식이 바뀌기는 좀 어렵다 보고 뭔가 좀 단호한 법적인 이게 좀 또 강력했다면 법적으로 강력했다면 조금 더 바뀌지 않을까

## 4 감정노동 환경

---

1. 감정노동자 권리보장 수준
2. 직무만족도 및 이직 의향



## 1 감정노동자 권리보장 수준

### 1) 보호조직 및 인력

- 감정노동자 권리보장 수준을 살펴보면, 보호조직 및 인력의 평균은 23.0%로 나타났으며, ‘위험상황 발생 시 즉각적인 동료지원이 가능한가?’가 33.2%로 가장 높게 나타남
- 소속별로 살펴보면, 전반적으로 공공분야에서 있다는 응답이 민간에 비해서 높게 나타남
- 성별로 살펴보면, 대체적으로 남성이 여성보다 응답률이 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, 상담·안내·통계 및 기타 사무직에서 ‘감정노동 종사자 보호 업무를 담당하는 부서 또는 담당자가 있는가?’가 43.2%로 가장 높게 나타남

(단위 : %, n=1,501)

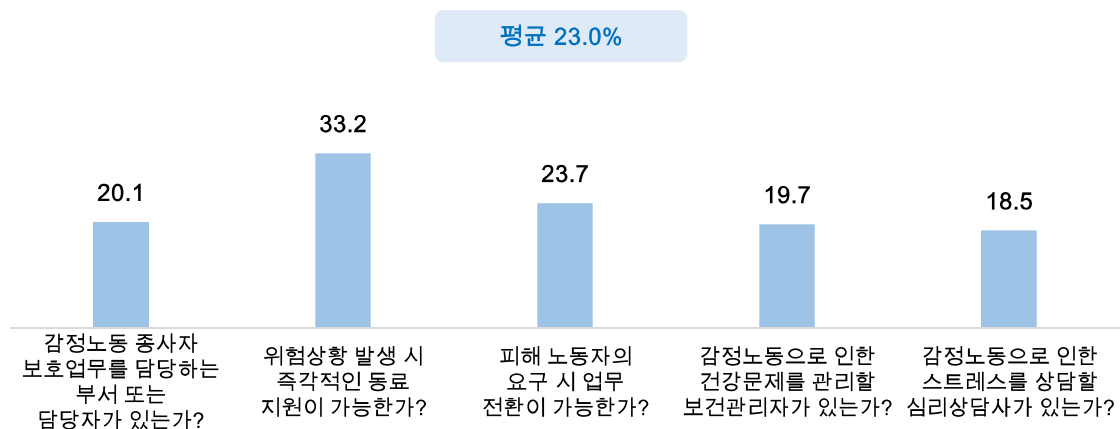


그림33. 보호조직 및 인력

표53. 보호조직 및 인력

(단위 : 명, %)

구분		사례수 (명)	감정노동 종사자 보호 업무를 담당하는 부서 또는 담당자가 있는가?	위험상황 발생 시 즉각적인 동료 지원이 가능한가?	피해 노동자의 요구 시 업무 전환이 가능한가?	감정노동으로 인한 건강문제를 관리할 보건관리자가 있는가?	감정노동으로 인한 스트레스를 상담할 심리상담사가 있는가?
전체		(1,501)	20.1	33.2	23.7	19.7	18.5
소속	공공	(154)	36.4	59.1	50.6	46.1	42.2
	민간	(1347)	18.3	30.3	20.6	16.6	15.7
성별	남성	(273)	20.5	39.6	32.2	23.8	21.2
	여성	(1228)	20.0	31.8	21.7	18.7	17.8
직원 수	5-9명	(378)	15.6	29.4	22.5	15.1	16.9
	10-49명	(440)	14.8	33.4	25.7	14.3	10.2
	50-99명	(189)	23.8	34.4	13.2	24.3	25.4
	100-299명	(214)	24.8	32.2	27.1	23.8	20.6
	300명-499명	(140)	32.9	32.1	25.0	25.0	22.9
	500명 이상	(140)	24.3	44.3	27.9	30.7	31.4
고용 형태	정규직	(648)	24.4	39.5	31.6	24.4	22.5
	무기계약직	(230)	17.8	28.7	19.1	17.4	16.5
	계약직	(451)	15.5	27.3	16.4	14.0	14.2
	파견·용역직	(172)	19.2	31.4	18.6	19.8	16.9
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	25.0	36.1	22.2	22.2	30.6
	보건·사회복지 관련직	(169)	20.1	29.6	24.3	16.6	16.0
	교육 전문가 및 관련직	(108)	25.0	25.0	23.1	19.4	13.9
	기술 영업 증개 및 관련직	(82)	15.9	20.7	8.5	15.9	12.2
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	12.5	13.5	15.6	6.3	12.5
	금융·보험사무직	(75)	30.7	66.7	45.3	28.0	18.7
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	43.2	38.3	25.9	37.0	33.3
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	22.6	42.9	33.3	20.2	13.1
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	9.5	27.8	19.8	7.1	11.1
	운송 및 여가 서비스직	(66)	16.7	37.9	16.7	24.2	16.7
	조리 및 음식 서비스직	(171)	13.5	23.4	14.6	11.7	12.3
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	14.8	30.6	17.2	15.3	14.8
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	10.4	36.4	20.8	18.2	22.1
	공공부문 종사자	(121)	37.2	57.9	52.1	49.6	46.3



## 2) 조직문화

- 감정노동자 권리보장 수준을 살펴보면, 조직문화의 평균은 24.4%로 나타났으며, ‘고객과 문제가 발생하였을 때 관리자가 노동자를 보호하고 지원하는가?’, ‘감정노동 종사자를 보호, 과잉민원통제 내용을 고객에게 미리 알리고 있는가?’가 27.4%로 가장 높게 나타남
- 소속별로 살펴보면, 전반적으로 공공분야에서 있다는 응답이 민간에 비해서 높게 나타남
- 성별로 살펴보면, 대체적으로 남성이 여성보다 응답률이 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, 공공부문 종사자에서 ‘노·사가 함께 자율적으로 감정노동으로 인한 건강 및 심리 문제 관리를 추진하고 있는가?’가 46.3%로 가장 높게 나타남

(단위 : %, n=1,501)

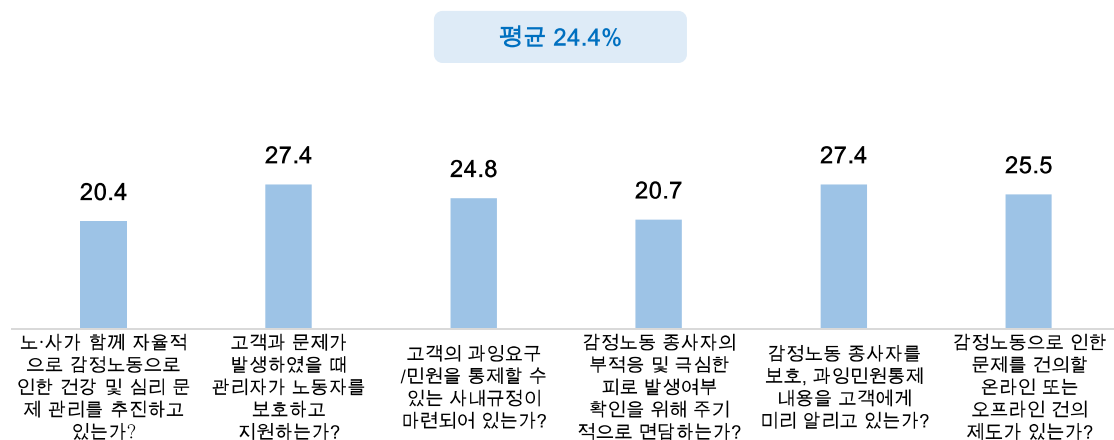


그림34. 조직문화

표54. 조직문화

(단위 : 명, %)

구분		사례수 (명)	노·사가 함께 자율적으로 감정노동으로 인한 건강 및 심리 문제 관리를 추진하고 있는가?	고객과 문제가 발생하였을 때 관리자가 노동자를 보호하고 지원하는가?	고객의 과잉 요구/민원을 통제할 수 있는 사내 규정이 마련되어 있는가?	감정노동 종사자의 부적응 및 극심한 피로 발생여부 확인을 위해 주기적으로 면담하는가?	감정노동 종사자를 보호, 과잉 민원 통제 내용을 고객에게 미리 알리고 있는가?	감정노동으로 인한 문제를 건의할 온라인 또는 오프라인 건의 제도가 있는가?
전체		(1,501)	20.4	27.4	24.8	20.7	27.4	25.5
소속	공공	(154)	42.9	48.1	48.1	48.7	50.6	57.8
	민간	(1347)	17.8	25.0	22.1	17.5	24.7	21.8
성별	남성	(273)	21.6	32.6	26.4	24.2	27.8	30.4
	여성	(1228)	20.1	26.2	24.4	20.0	27.3	24.4
직원 수	5-9명	(378)	17.2	25.4	17.7	15.6	22.5	23.3
	10-49명	(440)	12.5	23.0	26.4	17.5	23.6	23.4
	50-99명	(189)	25.9	26.5	30.7	24.9	33.9	24.9
	100-299명	(214)	21.5	31.8	24.8	22.9	30.8	30.4
	300명-499명	(140)	34.3	32.1	26.4	23.6	32.9	29.3
	500명 이상	(140)	30.7	36.4	29.3	32.9	32.9	27.9
고용 형태	정규직	(648)	20.8	30.1	30.1	22.5	31.3	29.6
	무기계약직	(230)	18.3	23.9	27.0	20.4	21.3	25.7
	계약직	(451)	19.1	24.6	18.4	18.6	25.7	19.7
	파견·용역직	(172)	25.0	29.1	18.6	19.8	25.0	25.0
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	22.2	27.8	33.3	27.8	41.7	33.3
	보건·사회복지 관련직	(169)	19.5	26.6	29.6	18.9	29.6	31.4
	교육 전문가 및 관련직	(108)	6.5	21.3	19.4	13.9	17.6	16.7
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	15.9	14.6	18.3	15.9	23.2	18.3
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	22.9	31.3	34.4	17.7	26.0	12.5
	금융·보험사무직	(75)	26.7	28.0	26.7	21.3	20.0	42.7
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	34.6	43.2	30.9	42.0	55.6	24.7
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	19.0	25.0	22.6	20.2	25.0	26.2
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	15.1	19.8	15.1	11.1	23.0	15.1
	운송 및 여가 서비스직	(66)	22.7	37.9	31.8	18.2	27.3	24.2
	조리 및 음식 서비스직	(171)	6.4	18.7	16.4	9.4	12.3	17.5
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	20.1	24.4	16.3	16.7	23.0	14.8
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	20.8	23.4	23.4	19.5	24.7	32.5
	공공부문 종사자	(121)	46.3	52.1	47.1	53.7	55.4	64.5

### 3) 시설 및 환경

- 감정노동자 권리보장 수준을 살펴보면, 시설 및 환경의 평균은 38.3%로 나타났으며, ‘노동자들의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴식시간이 있는가?’가 53.2%로 가장 높게 나타남
- 소속별로 살펴보면, 전반적으로 공공분야에서 있다는 응답이 민간에 비해서 높게 나타남
- 성별로 살펴보면, 대체적으로 남성이 여성보다 응답률이 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, 통신 및 방문·노점 판매 관련직에서 ‘의자, 책상 등 사무실 환경은 편한가?’가 66.2%로 가장 높게 나타남

(단위 : %, n=1,501)

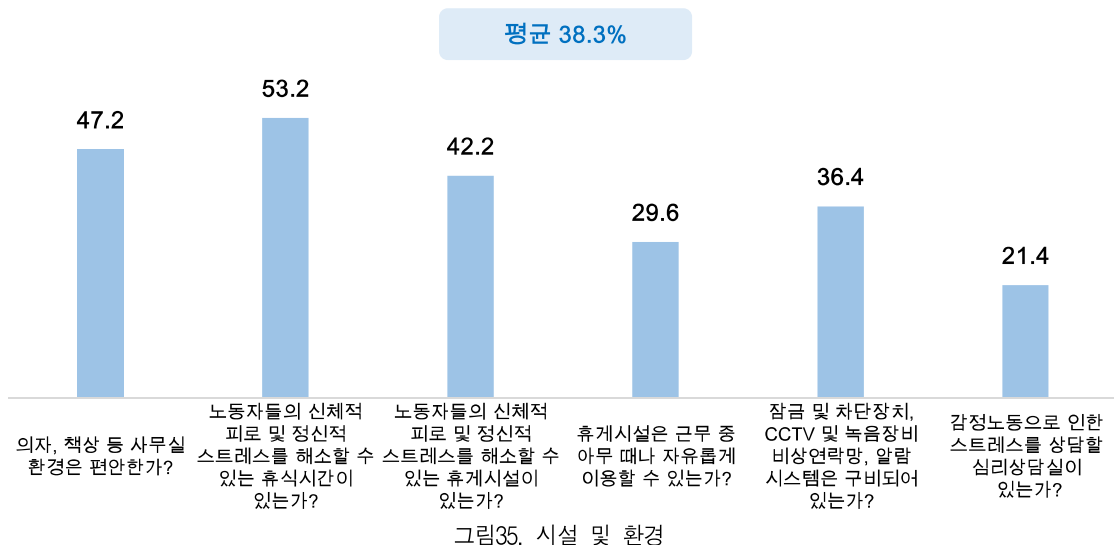


표55. 시설 및 환경

(단위 명, %)

구분		사례수 (명)	의자, 책상 등 사무실 환경은 편안한가?	노동자들의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴식시간이 있는가?	노동자들의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴게시설이 있는가?	휴게시설은 근무 중 아무 때나 자유롭게 이용할 수 있는가?	잠금 및 차단장치, CCTV 및 녹음장비상연 락망, 알람 시스템은 구비되어 있는가?	감정노동으로 인한 스트레스를 상당할 심리상담실이 있는가?
전체		(1,501)	47.2	53.2	42.2	29.6	36.4	21.4
소속	공공	(154)	66.2	70.1	71.4	67.5	66.2	40.3
	민간	(1347)	45.1	51.3	38.8	25.2	33.0	19.2
성별	남성	(273)	49.1	49.8	41.8	37.7	43.6	22
	여성	(1228)	46.8	54.0	42.3	27.8	34.8	21.3
직원 수	5-9명	(378)	42.3	48.9	42.3	34.1	38.4	17.7
	10-49명	(440)	47.3	56.1	47.3	32.5	39.8	18.6
	50-99명	(189)	42.3	51.3	37.0	21.7	32.3	29.6
	100-299명	(214)	50.0	53.3	42.5	28.0	34.6	17.3
	300명-499명	(140)	50.0	53.6	35.7	25.7	30.7	26.4
	500명 이상	(140)	60.0	57.9	38.6	25.0	34.3	30.0
고용 형태	정규직	(648)	51.2	58.0	51.4	39.2	46.1	24.5
	무기계약직	(230)	44.3	52.6	35.7	13.0	25.7	21.3
	계약직	(451)	43.7	46.6	36.1	29.3	32.8	17.5
	파견·용역직	(172)	45.3	53.5	32.0	16.3	23.3	19.8
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	38.9	58.3	44.4	19.4	63.9	27.8
	보건·사회복지 관련직	(169)	46.7	52.7	36.7	23.1	35.5	13.6
	교육 전문가 및 관련직	(108)	54.6	52.8	38.9	25.9	35.2	27.8
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	48.8	39	28	29.3	34.1	14.6
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	51.0	53.1	50.0	22.9	25	16.7
	금융·보험사무직	(75)	65.3	50.7	36.0	26.7	54.7	25.3
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	45.7	79.0	64.2	42.0	51.9	28.4
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	54.8	50.0	39.3	23.8	34.5	21.4
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	38.9	45.2	33.3	27.0	22.2	23.0
	운송 및 여가 서비스직	(66)	39.4	56.1	39.4	31.8	48.5	27.3
	조리 및 음식 서비스직	(171)	36.3	51.5	28.1	18.7	20.5	13.5
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	34.0	49.3	42.6	22.0	28.7	16.7
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	66.2	50.6	53.2	42.9	36.4	16.9
	공공부문 종사자	(121)	63.6	66.9	69.4	69.4	64.5	43.0

#### 4) 보호 위한 프로그램 운영

- 감정노동자 권리보장 수준을 살펴보면, 보호 위한 프로그램 운영의 평균은 25.8%로 나타났으며, ‘고객에게 인격 무시, 욕설, 성희롱 등을 당한 경우 응대 매뉴얼이 있는가?’가 31.4%로 가장 높게 나타남
- 소속별로 살펴보면, 전반적으로 공공분야에서 있다는 응답이 민간에 비해서 높게 나타남
- 성별로 살펴보면, 대체적으로 남성이 여성보다 응답률이 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, 상담·안내·통계 및 기타 사무직에서 ‘직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리에 대한 종합계획을 작성하고 있는가?’가 43.2%로 가장 높게 나타남

(단위 : %, n=1,501)

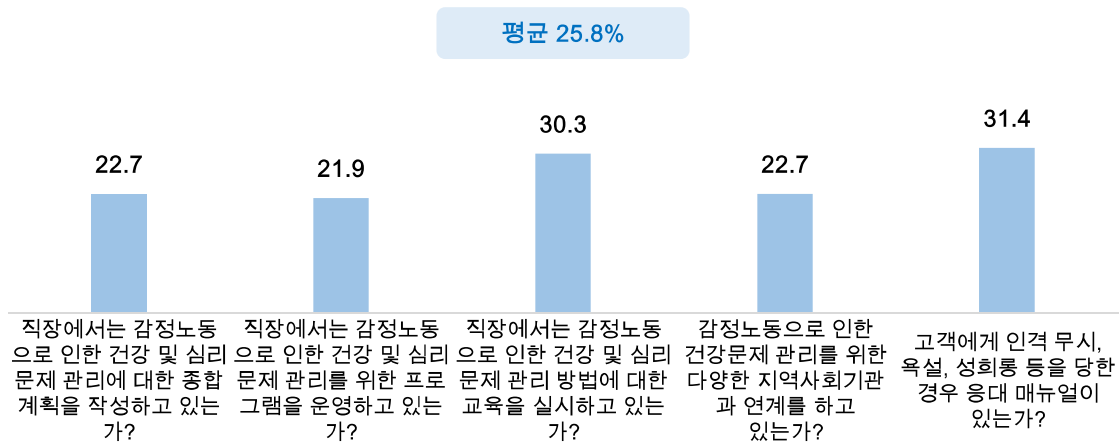


그림36. 보호 위한 프로그램 운영

표56. 보호 위한 프로그램 운영

(단위 : 명, %)

구분		사례수 (명)	직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리에 대한 종합계획을 작성하고 있는가?	직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리를 위한 프로그램을 운영하고 있는가?	직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리 방법에 대한 교육을 실시하고 있는가?	감정노동으로 인한 건강문제 관리를 위한 다양한 지역사회 기관과 연계를 하고 있는가?	고객에게 인격 무시, 욕설, 성희롱 등을 당한 경우 응대 매뉴얼이 있는가?
전체		(1,501)	22.7	21.9	30.3	22.7	31.4
소속	공공	(154)	46.8	49.4	59.7	52.6	55.2
	민간	(1347)	19.9	18.7	26.9	19.2	28.7
성별	남성	(273)	26.4	22.7	33.3	30.8	38.8
	여성	(1228)	21.8	21.7	29.6	20.8	29.7
직원 수	5-9명	(378)	16.7	16.1	23.0	18.3	27.5
	10-49명	(440)	17.7	21.6	30.2	18.0	33.6
	50-99명	(189)	25.9	28.0	32.8	23.3	34.9
	100-299명	(214)	29.4	22.9	33.2	27.1	29.4
	300명-499명	(140)	32.1	20.7	36.4	30.7	32.9
	500명 이상	(140)	30.0	29.3	36.4	33.6	31.4
고용 형태	정규직	(648)	24.7	24.7	36.0	24.2	38.7
	무기계약직	(230)	24.3	20.4	19.6	22.2	23.5
	계약직	(451)	19.3	18.6	29.0	21.1	28.4
	파견·용역직	(172)	21.5	21.5	26.7	21.5	22.1
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	25.0	36.1	22.2	22.2	30.6
	보건·사회복지 관련직	(169)	20.1	29.6	24.3	16.6	16.0
	교육 전문가 및 관련직	(108)	25.0	25.0	23.1	19.4	13.9
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	15.9	20.7	8.5	15.9	12.2
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	12.5	13.5	15.6	6.3	12.5
	금융·보험사무직	(75)	30.7	66.7	45.3	28.0	18.7
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	43.2	38.3	25.9	37.0	33.3
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	22.6	42.9	33.3	20.2	13.1
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	9.5	27.8	19.8	7.1	11.1
	운송 및 여가 서비스직	(66)	16.7	37.9	16.7	24.2	16.7
	조리 및 음식 서비스직	(171)	13.5	23.4	14.6	11.7	12.3
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	14.8	30.6	17.2	15.3	14.8
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	10.4	36.4	20.8	18.2	22.1
	공공부문 종사자	(121)	37.2	57.9	52.1	49.6	46.3

## 5) 실태 파악 및 평가

- 감정노동자 권리보장 수준을 살펴보면, 실태 파악 및 평가의 평균은 25.1%로 나타났으며, ‘직장에서는 감정노동에 대한 폭언 및 폭력발생 위험성을 파악하고 있는가?’가 25.6%로 가장 높게 나타남
- 소속별로 살펴보면, 전반적으로 공공분야에서 있다는 응답이 민간에 비해서 높게 나타남
- 성별로 살펴보면, 대체적으로 남성이 여성보다 응답률이 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, 공공부문 종사자에서 ‘직장에서는 감정노동의 빈도와 수준을 파악하고 있는가?’가 46.3%로 가장 높게 나타남

(단위 : %, n=1,501)

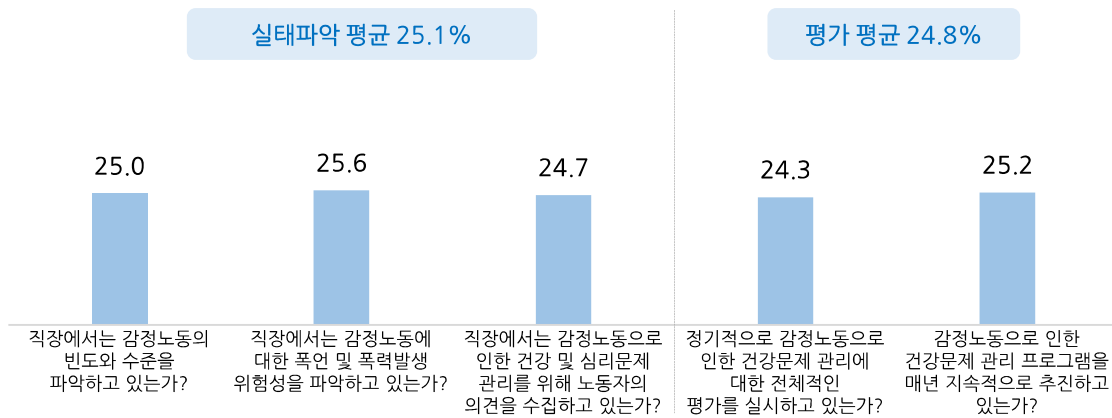


그림37. 실태 파악 및 평가

표57. 실태 파악 및 평가

(단위 : 명, %)

구분		사례수 (명)	실태 파악			평가	
			직장에서는 감정노동의 빈도와 수준을 파악하고 있는가?	직장에서는 감정노동에 대한 폭언 및 폭력 발생 위험성을 파악하고 있는가?	직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리를 위해 노동자의 의견을 수집하고 있는가?	정기적으로 감정노동으로 인한 건강문제 관리에 대한 전체적인 평가를 실시하고 있는가?	감정노동으로 인한 건강문제 관리 프로그램을 매년 지속적으로 추진하고 있는가?
전체		(1,501)	25.0	25.6	24.7	24.3	25.2
소속	공공	(154)	55.8	51.3	48.7	48.7	51.9
	민간	(1347)	21.5	22.6	22.0	21.5	22.2
성별	남성	(273)	29.3	28.2	24.2	26.0	28.6
	여성	(1228)	24.1	25.0	24.8	23.9	24.5
직원 수	5-9명	(378)	21.4	19.6	18.3	24.3	16.4
	10-49명	(440)	22.0	23.4	22.3	19.8	23.4
	50-99명	(189)	25.9	28.0	24.9	28.6	31.7
	100-299명	(214)	27.6	28.0	30.4	24.3	29.0
	300명-499명	(140)	32.1	37.1	31.4	26.4	27.9
	500명 이상	(140)	32.1	30.0	34.3	30.7	37.9
고용 형태	정규직	(648)	26.4	28.5	28.5	27.6	30.9
	무기계약직	(230)	23.9	21.7	27.4	20.9	23.0
	계약직	(451)	25.5	23.9	18.6	22.4	19.7
	파견·용역직	(172)	20.3	23.8	22.7	21.5	21.5
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	22.2	27.8	33.3	27.8	41.7
	보건·사회복지 관련직	(169)	19.5	26.6	29.6	18.9	29.6
	교육 전문가 및 관련직	(108)	6.5	21.3	19.4	13.9	17.6
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	15.9	14.6	18.3	15.9	23.2
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	22.9	31.3	34.4	17.7	26.0
	금융·보험사무직	(75)	26.7	28.0	26.7	21.3	20.0
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	34.6	43.2	30.9	42.0	55.6
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	19.0	25.0	22.6	20.2	25.0
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	15.1	19.8	15.1	11.1	23.0
	운송 및 여가 서비스직	(66)	22.7	37.9	31.8	18.2	27.3
	조리 및 음식 서비스직	(171)	6.4	18.7	16.4	9.4	12.3
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	20.1	24.4	16.3	16.7	23.0
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	20.8	23.4	23.4	19.5	24.7
	공공부문 종사자	(121)	46.3	52.1	47.1	53.7	55.4



## 6) 권리보장 수준 X 감정노동 위험군 교차분석

- 권리보장 수준을 보호조직 및 인력, 조직문화, 시설환경, 보호프로그램, 실태파악 및 관리 평가 5개 하위영역으로 환산하여 ‘있다’의 응답률을 위험 그룹과 정상그룹을 비교한 결과, 조직보호체계를 제외한 위험그룹에서 대체적으로 정상그룹보다 더 높게 나타났으나, 조직 보호체계에서는 정상그룹이 상대적으로 더 높게 나타남

표58. 권리보장 수준 X 감정노동 위험군 교차분석

(단위 : %)

구분		보호조직 및 인력 (%)	조직문화 (%)	시설환경 (%)	보호프로그램 (%)	실태파악 및 평가 (%)
감정관리 및 조절	위험그룹	25.4	40.9	26.3	27.9	26.8
	정상그룹	21.6	36.9	23.2	24.6	24.0
강요된 고객	위험그룹	25.2	40.0	24.8	26.6	26.1
	정상그룹	21.4	37.1	24.0	25.1	24.1
감정손상	위험그룹	24.6	36.6	24.6	23.2	23.0
	정상그룹	21.8	39.7	24.2	27.9	26.6
조직내 모니터링 및 관리체계	위험그룹	24.3	36.6	25.1	26.0	26.3
	정상그룹	20.9	41.1	23.2	25.4	22.9
조직보호체계	위험그룹	20.8	38.0	21.0	25.1	23.8
	정상그룹	23.7	38.5	25.5	26.0	25.4

## 2 직무만족도 및 이직 의향

### 1) 업무만족

- 감정노동자 대상 직무만족도 및 이직의향을 살펴보면, 업무만족은 평균 56.1%로 나타남
- 소속별로 살펴보면, 전반적으로 공공분야에서 업무만족이 높게 나타남
- 성별로 살펴보면, 전반적으로 남성에서 업무만족이 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, 판매 및 고객 서비스 관리직에서 '만족한다'에 대한 응답이 높게 나타났으며, 금융·보험사무직에서 '즐겁다'는 응답이 높게 나타남

(단위 : %, n=1,501)

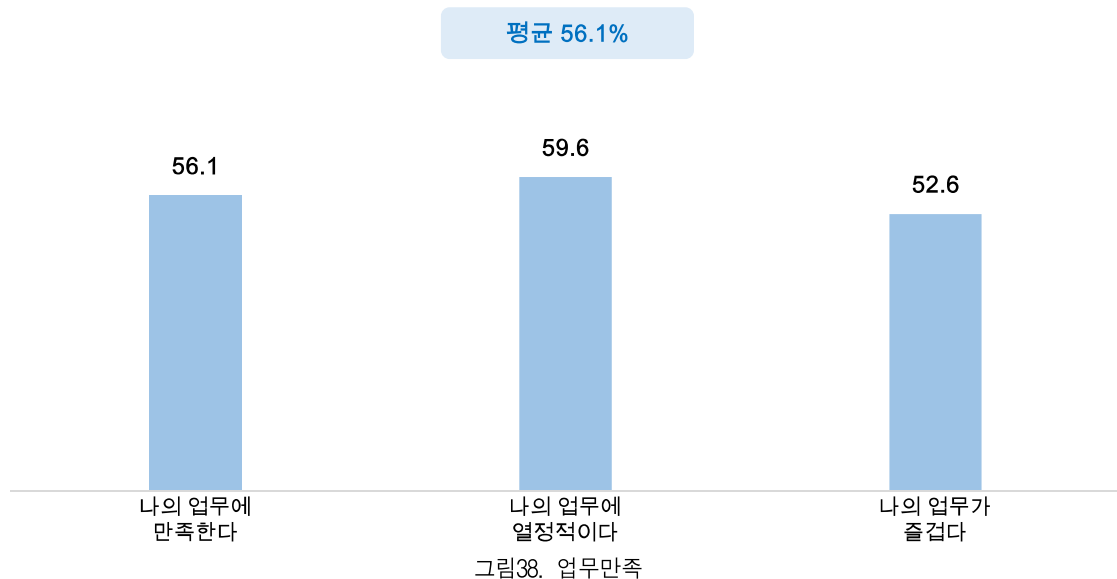


표59. 업무만족

(단위 : 명, %)

구분		사례수 (명)	만족한다	열정적이다	즐겁다
전체		(1,501)	56.1	59.6	52.6
소속	공공	(154)	68.8	69.5	57.8
	민간	(1347)	54.6	58.5	52.0
성별	남성	(273)	64.5	68.5	57.5
	여성	(1228)	54.2	57.7	51.5
직원 수	5-9명	(378)	61.1	66.4	62.2
	10-49명	(440)	67.5	68.9	59.8
	50-99명	(189)	49.7	52.4	41.3
	100-299명	(214)	49.5	54.7	45.3
	300명-499명	(140)	47.1	54.3	54.3
	500명 이상	(140)	34.3	35.0	28.6
고용 형태	정규직	(648)	69.4	68.8	62.2
	무기계약직	(230)	36.1	43.9	34.8
	계약직	(451)	55.2	61.6	54.1
	파견·용역직	(172)	34.9	40.7	36.0
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	80.6	80.6	58.3
	보건·사회복지 관련직	(169)	53.8	53.3	50.9
	교육 전문가 및 관련직	(108)	58.3	63.9	53.7
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	61.0	64.6	61.0
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	56.3	64.6	49.0
	금융·보험사무직	(75)	69.3	70.7	65.3
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	61.7	60.5	56.8
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	61.9	64.3	54.8
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	55.6	57.1	50.0
	운송 및 여가 서비스직	(66)	60.6	65.2	48.5
	조리 및 음식 서비스직	(171)	42.7	49.1	50.3
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	45.0	51.2	45.5
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	59.7	62.3	55.8
	공공부문 종사자	(121)	64.5	67.8	55.4

## 2) 조직애착

- 감정노동자 대상 직무만족도 및 이직의향을 살펴보면, 조직애착은 평균 58.6%로 나타남
- 소속별로 살펴보면, 전반적으로 공공분야에서 조직애착에 대한 긍정응답률이 높게 나타남
- 성별로 살펴보면, 전반적으로 남성에서 조직애착에 대한 긍정응답률이 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, 금융·보험사무직에서 '가족과 같은애착을 느낀다'는 답변이 가장 높게 나타났으며, 상담·안내·통계 및 기타 사무직에서 '직장에 중요한 의미를 부여하고 있다'에 대한 응답이 가장 높게 나타남

(단위 : %, n=1,501)

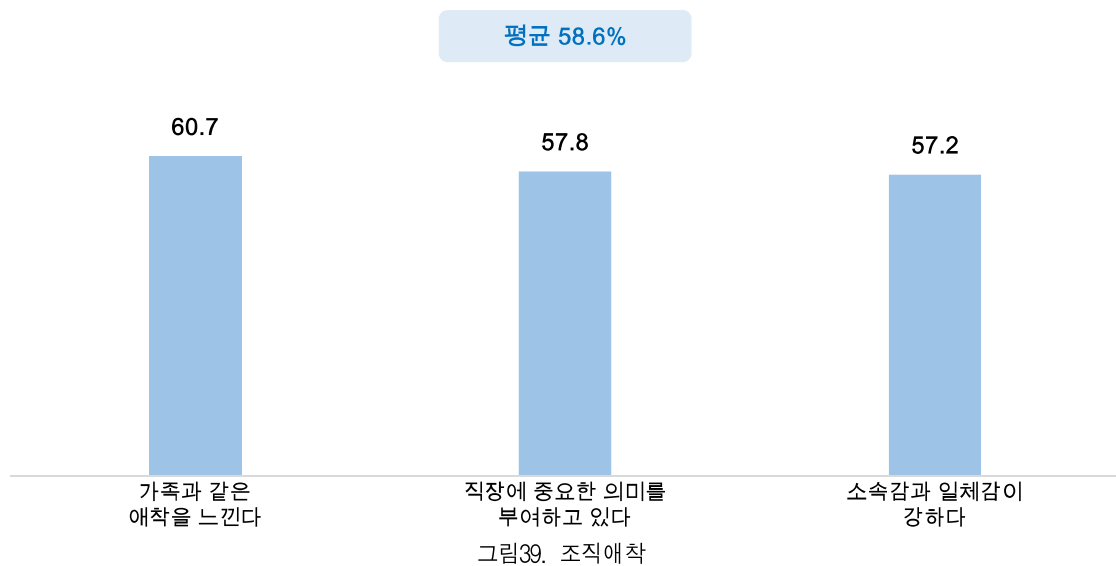


표60. 조직애착

(단위 : 명, %)

구분		사례수 (명)	가족과 같은애착을 느낀다	직장에 중요한 의미를 부여하고 있다	소속감과 일체감이 강하다
전체		(1,501)	60.7	57.8	57.2
소속	공공	(154)	72.7	70.8	69.5
	민간	(1347)	59.3	56.3	55.8
성별	남성	(273)	66.3	63.4	64.1
	여성	(1228)	59.4	56.6	55.6
직원 수	5-9명	(378)	66.7	66.1	62.4
	10-49명	(440)	71.1	66.1	65.9
	50-99명	(189)	49.2	50.8	44.4
	100-299명	(214)	56.1	54.2	56.1
	300명-499명	(140)	57.1	51.4	55.7
	500명 이상	(140)	37.9	30.7	35.7
고용 형태	정규직	(648)	72.4	71.5	66.8
	무기계약직	(230)	40.9	36.1	42.2
	계약직	(451)	62.3	57.4	58.1
	파견·용역직	(172)	39.0	36.6	38.4
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	63.9	52.8	61.1
	보건·사회복지 관련직	(169)	55.6	52.1	55.6
	교육 전문가 및 관련직	(108)	66.7	61.1	59.3
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	64.6	57.3	59.8
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	63.5	62.5	63.5
	금융·보험사무직	(75)	68.0	65.3	76.0
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	60.5	74.1	69.1
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	67.9	52.4	61.9
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	60.3	60.3	54.0
	운송 및 여가 서비스직	(66)	50.0	57.6	48.5
	조리 및 음식 서비스직	(171)	52.0	46.8	50.9
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	57.9	53.6	45.5
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	66.2	58.4	51.9
	공공부문 종사자	(121)	66.9	69.4	66.9

### 3) 이직 의향

- 감정노동자 대상 직무만족도 및 이직의향을 살펴보면, 이직의향은 평균 59.8%로 나타남
- 소속별로 살펴보면, 민간에서 이직의향에 대한 응답이 높게 나타남
- 성별로 살펴보면, 여성에서 이직의향에 대한 응답이 높게 나타남
- 직장 규모별로 살펴보면, 500명 이상에서 이직의향에 대한 응답이 가장 높게 나타남
- 직종별로 살펴보면, '타 부서에서 일하고 싶다'는 경찰 · 소방 및 보안관련 서비스직, '다시 선택시 선택하지 않을 것이다'는 교육 전문가 및 관련직, '이직할 생각이 있다'는 금융 · 보험 사무직에서 각각 가장 높게 나타남

(단위 : %, n=1,501)

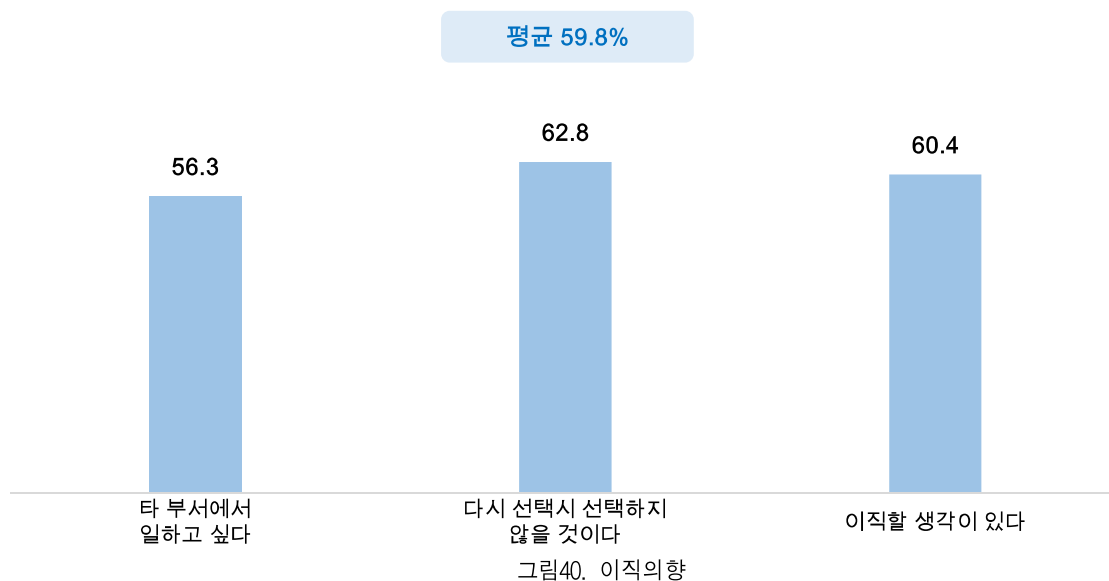


표61. 이직의향

(단위 : 명, %)

구분		사례수 (명)	타 부서에서 일하고 싶다	다시 선택시 선택하지 않을 것이다	이직할 생각이 있다
전체		(1,501)	56.3	62.8	60.4
소속	공공	(154)	51.3	58.4	54.5
	민간	(1347)	56.9	63.3	61.1
성별	남성	(273)	49.8	61.2	50.2
	여성	(1228)	57.7	63.2	62.7
직원 수	5-9명	(378)	48.9	58.5	56.6
	10-49명	(440)	51.4	61.4	60.5
	50-99명	(189)	65.1	66.1	61.9
	100-299명	(214)	60.3	64.0	56.5
	300명-499명	(140)	59.3	61.4	58.6
	500명 이상	(140)	70.7	74.3	76.4
고용 형태	정규직	(648)	48.5	60.0	58.6
	무기계약직	(230)	67.8	71.3	72.2
	계약직	(451)	58.1	59.6	53.2
	파견·용역직	(172)	65.7	70.3	70.3
직종	판매 및 고객 서비스 관리직	(36)	47.2	61.1	58.3
	보건·사회복지 관련직	(169)	59.8	65.1	61.5
	교육 전문가 및 관련직	(108)	43.5	74.1	70.4
	기술 영업 중개 및 관련직	(82)	68.3	63.4	59.8
	문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직	(96)	57.3	68.8	55.2
	금융·보험사무직	(75)	48.0	73.3	70.7
	상담·안내·통계 및 기타 사무직	(81)	43.2	61.7	65.4
	경찰·소방 및 보안 관련 서비스직	(84)	65.5	71.4	65.5
	돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	(126)	57.9	59.5	57.1
	운송 및 여가 서비스직	(66)	50.0	50.0	45.5
	조리 및 음식 서비스직	(171)	55.0	62.6	66.7
	매장 판매 및 상품 대여직	(209)	59.3	55.5	55.0
	통신 및 방문·노점 판매 관련직	(77)	64.9	64.9	59.7
	공공부문 종사자	(121)	57.0	55.4	54.5

## 4) 직무만족도 및 이직의향 X 감정노동 위험군 교차분석

- 직무 만족도 및 이직 의향을 업무만족, 조직애착, 이직의향 3개 하위영역으로 환산한 점수를 위험 그룹과 정상그룹을 비교한 결과, 이직의향을 제외하고는 위험그룹에서 대체적으로 정상그룹보다 더 높게 나타났고, 이직의향에서 정상그룹이 더 높게 나타났으나, 조직 내 모니터링 및 관리체계와 조직 보호체계에서는 위험그룹이 상대적으로 더 높게 나타남

표62. 직무만족도 및 이직의향 X 감정노동 위험군 교차분석

(단위 : 점, n=1,501)

구분		업무만족 (점)	조직애착 (점)	이직의향 (점)
감정관리 및 조절	위험그룹	60.1	59.7	52.4
	정상그룹	50.3	50.7	58.9
강요된 고객	위험그룹	56.2	57.5	52.9
	정상그룹	52.1	51.3	59.2
감정손상	위험그룹	53.9	54.4	52.8
	정상그룹	53.9	53.6	59.5
조직내 모니터링 및 관리체계	위험그룹	51.9	51.5	57.7
	정상그룹	57.1	58.0	54.5
조직보호체계	위험그룹	52.3	52.7	57.4
	정상그룹	54.4	54.4	56.2



## 5 결론 및 제언

---



## 1. 여성 감정노동자 대상 우선 정책 수립 필요하며, 법령 관련 홍보 필요

- 부산시 감정노동자 중 여성의 비중이 남성의 4배 이상으로 절대 우위에 있음
  - 2018년 제주도 감정노동자 실태조사에서 남성 30% 수준, 부산은 18%
- 여성 감정노동자 중 2030대와 고연령 중졸 이하 비중 높고, 남성에 비해 정규직 비중이 낮은 수준으로 직업적 안정성이 취약한 편임
- '강요된 고객응대, 조직 내 모니터링 및 관리체계' 등 감정노동 현장의 압박감으로 감정손상에 의한 위험 수준 노동자 비중이 남성보다 10% 이상 높음
- 고객응대 현장에서 여성 감정노동자의 권익침해 빈도가 높지만 가해 고객에 대한 적극적 대응과 보호 체계 미흡한 상황임
  - 비대면 상황에서 욕설 · 폭언, 대면 상황에서 성희롱, 성적 접촉 등 권익침해 발생 빈발에도 본인과 회사차원에서 적극적으로 대처하지 못하는 경우가 많음(권익침해 사례 심층 인터뷰 참조)
- 산업안전보건법상의 감정노동자 보호법 및 부산광역시 관련 조례 등도 인지하지 못하고 있는 노동자가 대부분임(권익침해 사례 심층 인터뷰 참조)

☐ 기존 사회문화적 인식 개선을 위하여 감정노동자 관련 보호법 등에 대한 홍보가 우선적으로 시행되어야함(갑질 문화 타파 홍보)

## 2. 남성 감정노동자에 대한 정책적 배려 필요

- 부산시 감정노동자 중 남성은 여성에 비해 비중은 낮으나, 특정 직종에 집중되어있음
  - 보안(경비)관련 직종, 운송서비스, 공공부문 등에서의 남성 비중 높고, 위험 수준 노동자 비중은 상대적으로 낮으나 위험자 발생빈도가 큰 업종임
- 실제 권익침해 경험률은 여성(79%)보다 높고(84%), 발생빈도는 큰 차이가 없는 상황임
  - 폭언 욕설 등 언어적 침해 뿐만 아니라 신체적 폭력 피해 발생 비중 높지만 본인과 회사 차원의 적극적 대처 부족함
- 감정노동자로서의 인식이 부족하고, 본인의 권익침해 심각성을 체감하지 못하는 것으로 보여지며, 실제 구성비중보다 과소평가 가능성이 있음
- 이로 인해 사회적·제도적 관심이나 인식이 여성보다 부족한 상황임

☐ 남성 감정노동자의 인식에 대한 심층적 연구가 필요하며, 이를 기반으로 감정노동자 인식 강화를 위한 정책적 지원 방안 마련 필요

### 3. 고위험 직종 중심 정책 정교화 방안 마련 필요

- 위험자 발생빈도와 비중이 모두 높은 4개 직종군에 대하여 감정노동자 지원 정책 실행을 우선시해야 함(실증적 정책 실행계획 수립)
  - 이를 위한 해당 직종군의 고객센터 과정 심층연구를 통해 제도적 권리보장 장치(대응 매뉴얼, 보호 프로그램 등) 정교화 필요
  - 시범적(실증적) 실행을 통한 지원정책 심층화와 확산 방안 마련

### 4. 공공부문에 비해 취약한 민간 부문 정책 강화

- 전반적으로 감정노동자 권리보장 수준 평가 결과 취약한 것으로 나타남
  - 인적보호체계(전담 조직 및 인력, 조직문화) 준수 20% 수준
  - 시설 및 환경에 대한 접근성 취약(휴게시간 이용 등)
  - 보호 프로그램의 실제 실행도 취약한 수준으로 평가
- 민간의 권리보장 수준이 공공부문의 절반 수준에 불과하고, 특히 50인 미만 사업장의 감정노동이자 비중이 절반에 가까운데 비해 권리보장 수준은 더욱 취약한 수준
- 노조 가입여부가 감정노동 수준(위험 수준)의 경감에 큰 영향을 주고 있지는 않으나, 노조 존재 여부에 따른 차이를 보임

### 5. 감정노동자의 보호를 위해 공공 차원에서의 구체책 마련 필요

- 현재 감정노동자 보호를 위한 제도 및 매뉴얼 구축 정도에 비해 실제 활용도는 낮음
- 고객 응대 과정에서 문제 발생시 직장 내에서의 인식과 향후 보상 및 진급 등에서 영향이 있다고 생각하는 응답자가 많으며, 이로 인해 권익 침해를 발생 시 적극적으로 매뉴얼과 제도를 활용하지 못하는 것으로 판단됨
- 인식 전환을 위한 캠페인 및 홍보 활동은 장기적인 차원에서의 노동환경 개선을 위한 방안이므로, 이를 직접 해소할 수 있는 방안의 마련이 필요하며, 이를 위해서는 현재 타 시도에서 시행 중인 찾아가는 심리상담 서비스, 힐링 프로그램 운영 등 지원사업을 통하여 권익 침해를 겪은 감정노동자를 보호하고, 감정노동자 권익보호센터 설치를 통하여 감정노동자가 직접 신고할 수 있는 창구 마련 등 필요

☐ 공공부문 우선 적용 이후 민간부문 확장으로 정책 방향성 전환

☐ 일반 노동정책의 하위 차원이 아니라 독립적인 감정노동자 정책 차원에서 감정노동자 지원 방안 마련 필요

☐ 특히 소규모 사업장 감정노동자 비중이 높다는 점에서 감정노동이자 권익을 대변하거나 지원할 수 있는 전담 지원체계 강화 필요

## 부록1 조사표





# 부산광역시 감정노동자 실태조사

ID				
----	--	--	--	--

안녕하십니까?

부산광역시에서는 부산시 내에서 종사중인 감정노동자 여러분들의 노동실태를 파악하여 감정노동자를 보호하기 위한 개선방안 및 지원정책 수립을 위한 기초자료를 수집하고자 감정노동 실태에 대한 설문조사를 실시하고 있습니다

귀하의 응답은 통계법 제33조에 따라 개인정보와 응답 내용의 비밀이 보장되고, 본 설문으로 인한 어떠한 불이익도 발생하지 않으며 조사 외의 다른 용도로는 사용되지 않으니 안심하고 성실히 응답해주시면 감사하겠습니다

여러분들의 소중한 응답이 향후 부산광역시 감정노동 업무 종사자들의 노동환경 개선을 위한 귀중한 근거가 되오니 조사에 적극적으로 협조 부탁드립니다

귀한 시간 내어 설문에 응해주셔서 감사합니다

2021년 8월

\* 조사관련 문의: 주식회사 서던포스트 김정수 과장(jskim@southernpost.co.kr / 070-7586-0124)

## 1. 인적사항 및 직업 특성

\* 해당 내용에 체크하시거나 내용을 직접 기입해 주시기 바랍니다

성별	① 남자( ) ② 여자( )	연령	( )세
교육수준	① 중졸이하( ) ② 고졸( ) ③ 2,3년제 대학 졸업( ) ④ 대학 졸업( ) ⑤ 대학원 재학 이상 ( )		
소속	소속	기관/기업 명칭 : ( )	
	직군	① 공공기관( ) ② 민간기업( ) ③ 그 외 조직/단체( )	
현소속기관 총근무기간	( )년	현업무 담당기간 (이전 직장 포함)	( )년

## 2. 노동조건 및 노동 형태

\* 해당 내용에 체크하시거나 내용을 직접 기입해 주시기 바랍니다

### 2-1. 노동조건 및 노동형태

1) 소속 직장의 직원수	① 5-9명(     )     ② 10-49명(     )     ③ 50-99명(     ) ④ 100-299명(     )     ⑤ 300명-499명(     ) ⑥ 500명 이상(     )
2) 고용형태	① 정규직(     )     ② 무기계약직(     ) ③ 계약직(     )     ④ 파견·용역직(     )
3) 주된 근무형태	① 비교대 주간근무(     )     ② 비교대 야간근무(     ) ③ 24시간 격일근무(     )     ④ 2교대 근무(     ) ⑤ 3교대 근무(     )     ⑥ 불규칙(     )
4) 주당 노동시간	① 40시간 미만(     )     ② 40시간~52시간 이하(     ) ③ 52시간 초과(     )
5) 식사시간 외 휴게시간	(     )분
6) 임금	① 100만원 미만(     )     ② 100-200만원 미만(     ) ③ 200-300만원 미만(     )     ④ 300만원 이상(     )
7) 민원인 및 고객 응대 방법	① 전화/메일 등 비대면     ② 직접 대면 ③ 비대면, 직접대면 모두     ④ 기타[_____]
8) 노조 보유 및 가입 여부	① 있고, 가입하였음     ② 있지만 가입하지 않음     ③ 없음
9) 직종	① 판매 및 고객 서비스 관리직 ② 보건·사회복지 및 관련직 ③ 교육 전문가 및 관련직 ④ 경영·금융 전문가 및 관련직 ⑤ 문화·예술·스포츠 전문가 및 관련직 ⑥ 금융 사무직 ⑦ 상담·안내·통계 및 기타 사무직 ⑧ 경찰·소방 및 보안 관련 서비스직 ⑨ 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직 ⑩ 운송 및 여가 서비스직 ⑪ 조리 및 음식 서비스직 ⑫ 매장 판매 및 상품 대여직 ⑬ 통신 및 방문·노점 판매 관련직 ⑭ 공공기관 종사자



## 2-2. 직무만족, 직무몰입, 이직의도

구분	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 현재 수행하는 나의 업무에 대해 만족하고 있다	①	②	③	④
2	나는 현재 수행하는 나의 업무에 대해 열정적이다	①	②	③	④
3	나는 현재 수행하는 나의 업무가 즐겁다	①	②	③	④
4	나는 우리 조직에 대해 가족과 같은 애착을 느낀다	①	②	③	④
5	나는 우리 조직에 대하여 개인적으로 중요한 의미를 부여하고 있다	①	②	③	④
6	나는 우리 조직에 강한 소속감과 일체감을 느낀다	①	②	③	④
7	나는 다른 조직이나 다른 부서에서 일해보고 싶다	①	②	③	④
8	나는 다시 선택할 수 있다면 지금의 조직을 선택하지 않을 것이다	①	②	③	④
9	나는 가능하다면 현재보다 월급 등 여건이 더 나빠지더라도 다른 직무로 이직할 생각이 있다	①	②	③	④

## 3. 감정노동 관련

\* 해당 내용에 V하시거나 내용을 직접 기입해 주시기 바랍니다

※ ‘감정노동업무’란

- 직무수행과 관련하여 **외부고객 또는 내부고객**을 상대하면서 **소속 기업 및 기관, 단체에서 요구하는 감정에 맞춰** 자신의 감정을 절제하고 표현하지 못해 스트레스를 느끼는 업무를 말합니다

1) 귀하께서는 감정노동 업무를 수행한다고 생각하십니까?

- ① 그렇다                      ② 아니다

2) 귀하의 업무수행을 위해 타인과 전화, 대면, 이메일 등으로 접촉하는 빈도는 얼마나 되십니까?

- ① 업무 중 절반정도 접촉                      ② 업무 중 대부분 접촉                      ③ 업무 중 항상 접촉  
④ 기타[\_\_\_\_\_]

3) 업무수행을 위해 내 외부 고객 및 민원인 대응, 직장 상사, 동료와 소통하는 업무는 얼마나 중요하십니까?

- ① 전혀 중요하지 않다                      ② 중요하지 않다                      ③ 보통이다  
④ 중요하다                      ⑤ 매우 중요하다

4) 귀하께서는 감정노동업무를 수행하시면서 다음과 같은 권익 침해사례를 겪으신 적이 있으십니까? 있으시다면

1주당 평균 횟수는 어떻게 되십니까? (해당 사항이 있는 경우 모두 응답해 주십시오)

- ① 욕설, 폭언 (        )회                      ② 직접적인 폭행 (        )회                      ③ 민원제기 협박 (        )회  
④ 성폭력 및 성희롱(        )회                      ⑤ 인격무시발언(        )회                      ⑥ 무리한 요구 (        )회  
⑦ 기타 (        )회, 내용[\_\_\_\_\_]                      ⑧ 없음

5) 외부고객을 대상으로 감정노동업무를 수행하시면서 겪으신 사항에 대해 응답하여 주십시오

구분		문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
감정 관리 및 조절	1	고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	①	②	③	④
	2	고객을 대할 때 기관/회사의 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다	①	②	③	④
	3	업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	①	②	③	④
	4	일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다	①	②	③	④
	5	고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다	①	②	③	④
강요 된 고 객응 대	6	공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다	①	②	③	④
	7	나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다	①	②	③	④
	8	고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다	①	②	③	④
	9	직장은 나의 상황보다는 고객의 입장만을 고려하도록 강요한다	①	②	③	④
감정 손상	10	고객을 응대할 때 자존심이 상한다	①	②	③	④
	11	고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다	①	②	③	④
	12	고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다	①	②	③	④
	13	퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다	①	②	③	④
	14	고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	①	②	③	④
	15	몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	①	②	③	④
신체 손상	16	해당 업무를 수행하면서 신체적으로 질병이 생겼다	①	②	③	④
	17	해당 업무를 수행하면서 건강이 나빠진 것 같다	①	②	③	④
조직 내 모 니터 링 및 관리 체계	18	직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다 (CCTV등)	①	②	③	④
	19	고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다	①	②	③	④
	20	고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다	①	②	③	④
조직 보호 체계	21	고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 즉각적으로 적절한 조치가 이루어진다	①	②	③	④
	22	고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 매뉴얼이 정착되어 있다	①	②	③	④
	23	직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로 받게 해준다	①	②	③	④
	24	상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	①	②	③	④
	25	동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	①	②	③	④
	26	직장 내에 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다	①	②	③	④
	27	고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다	①	②	③	④

6) 업무중 직장 상사/동료와 겪으신 사항에 대해 응답하여 주십시오

구분		문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
감정 관리 및 조절	1	직장 상사/동료에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	①	②	③	④
	2	직장 상사/동료를 대할 때 기관/회사의 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다	①	②	③	④
	3	업무상 직장 상사/동료를 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	①	②	③	④
	4	일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다	①	②	③	④
	5	직장 상사/동료를 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다	①	②	③	④
강요 된 응 대	6	공격적이거나 까다로운 직장 상사/동료를 상대해야 한다	①	②	③	④
	7	직장이 요구하는 감정표현의 형태, 이미지 등이 있다	①	②	③	④
	8	직장 상사/동료의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다	①	②	③	④
	9	직장은 나의 상황보다는 직장의 입장만을 고려하도록 강요한다	①	②	③	④
감정 손상	10	직장 상사/동료를 응대할 때 자존심이 상한다	①	②	③	④
	11	직장 상사/동료에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다	①	②	③	④
	12	직장 상사/동료를 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다	①	②	③	④
	13	퇴근 후에도 직장 상사/동료를 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다	①	②	③	④
	14	직장 상사/동료를 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	①	②	③	④
	15	몸이 피곤해도 직장 상사/동료들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	①	②	③	④
신체 손상	16	직장 상사/동료와 소통, 업무를 수행하면서 신체적으로 질병이 생겼다	①	②	③	④
	17	직장 상사/동료와 소통, 업무를 수행하면서 건강이 나빠진 것 같다	①	②	③	④
조직 내 모 니터 링 및 관리 체계	18	직장이 요구하는 감정표현의 형태, 이미지를 따르지 않으면 불이익이 있다	①	②	③	④
	19	직장 상사/동료의 내부 생활태도 등에 대한 평가가 업무성과평가나 인사사고과에 영향을 준다	①	②	③	④
	20	직장 상사/동료와 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다	①	②	③	④
조직 보호 체계	21	직장 상사/동료와 문제가 발생 시 직장 차원에서 즉각적으로 적절한 조치가 이루어진다	①	②	③	④
	22	직장 상사/동료와 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 매뉴얼이 정착되어 있다	①	②	③	④
	23	직장은 직장 상사/동료에게서 입은 마음의 상처를 위로 받게 해준다	①	②	③	④
	24	상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	①	②	③	④
	25	동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	①	②	③	④

7) 업무 진행 시 권익 침해를 당하신 경험에 대해 응답하여 주십시오

구분		문항	전혀 없음	이따금	자주	매우 자주
고객 상대 권익 침해 경험	1	업무 수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다	①	②	③	④
	2	업무 수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	①	②	③	④
	3	업무 수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다	①	②	③	④
	4	업무 수행 시 고객에게 직위, 성, 나이의 차별 대우를 당한 적이 있다	①	②	③	④
	5	업무 수행 시 고객에게(신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다	①	②	③	④
직장 내 권 익 침 해 경 험	6	업무 수행 시 직장 상사, 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다	①	②	③	④
	7	업무 수행 시 직장 상사, 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	①	②	③	④
	8	업무 수행 시 직장 상사, 동료에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다	①	②	③	④
	9	업무 수행 시 직장 상사, 동료에게 직위, 성, 나이의 차별 대우를 당한 적이 있다	①	②	③	④
	10	업무 수행 시 직장 상사, 동료에게(신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다	①	②	③	④
구분		문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
조직 내 폭 력관 리 및 지침	11	직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 제도나 매뉴얼이 마련되어 있다	①	②	③	④
	12	직장은 고객에게 폭력을 당하지 않도록 내부 제도 및 매뉴얼을 통한 다양한 조치를 해준다	①	②	③	④
	13	직장 내에서 고객의 폭력에 대처할 수 있는 교육 프로그램과 행동 지침이 마련되어 있다	①	②	③	④
	14	직장은 고객의 폭력으로부터 안전하게 일할 수 있도록 보호해 준다	①	②	③	④
	15	직장 내에 고객 폭력 문제가 발생할 경우, 잘잘못을 가리는 과정 (지침, 내부 규정 등)이 있다	①	②	③	④
조직 내 지 체 계	16	폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 상사가 있다	①	②	③	④
	17	폭력을 당했을 때, 문제 해결을 위해 도와주는 동료가 있다	①	②	③	④
	18	직장은 폭행을 당하면서 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해 준다	①	②	③	④
	19	직장은 폭력 과정에서 발생한 문제를 해결해준다	①	②	③	④

#### 4. 감정노동 권리보장준수 실태

\* 해당되시는 내용에 체크해주시기 바랍니다

구분		문항	있음	없음
조직 및 인력	1. 감정노동보호조직	감정노동 종사자 보호 업무를 담당하는 부서 또는 담당자가 있는가?	①	②
	2. 직무 설계	위험상황 발생 시 즉각적인 동료 지원이 가능한가?	①	②
	3. 업무 전환	피해 노동자의 요구 시 업무 전환이 가능한가?	①	②
	4. 보건관리자	감정노동으로 인한 건강문제를 관리할 보건관리자가 있는가?	①	②
	5. 심리상담사	감정노동으로 인한 스트레스를 상담할 심리상담사가 있는가?	①	②
시설 환경	6. 사무실 환경	의자, 책상 등 사무실 환경은 편안한가?	①	②
	7. 휴식시간	노동자들의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴식시간이 있는가?	①	②
	8. 휴게시설	노동자들의 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있는 휴게시설이 있는가?	①	②
	9. 휴게시설 이용시간	휴게시설은 근무 중 아무 때나 자유롭게 이용할 수 있는가?	①	②
	10. 폭력 예방 환경	잠금 및 차단장치, CCTV(대면) 및 녹음장비(비대면), 비상연락망, 알람 시스템(공통) 등은 구비되어 있는가?	①	②
	11. 심리상담실	감정노동으로 인한 스트레스를 상담할 심리상담실이 있는가?	①	②
조직 문화	12. 노·사 공동추진	노·사가 함께 자율적으로 감정노동으로 인한 건강 및 심리 문제 관리를 추진하고 있는가?	①	②
	13. 관리자의 지원	고객과 문제가 발생하였을 때 관리자가 노동자를 보호하고 지원하는가?	①	②
	14. 과잉 요구/민원 통제규정	고객의 과잉 요구/민원을 통제할 수 있는 사내 규정이 마련되어 있는가?	①	②
	15. 주기적인 면담	감정노동 종사자의 부적응 및 극심한 피로(소진) 발생여부 확인을 위해 주기적으로 면담하는가?	①	②
	16. 고객에게 홍보	감정노동 종사자를 보호하고, 과잉 민원을 통제한다는 내용을 고객에게 미리 알리고 있는가?	①	②
	17. 건의제도	감정노동으로 인한 문제를 건의할 온라인 또는 오프라인 건의 제도가 있는가?	①	②
실태 파악	18. 실태파악	직장에서는 감정노동의 빈도와 수준을 파악하고 있는가?	①	②
	19. 안전직무분석	직장에서는 감정노동에 대한 폭언 및 폭력 발생 위험성을 파악하고 있는가?	①	②
	20. 의견 수립	직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리를 위해 노동자의 의견을 수집하고 있는가?	①	②
보호 위한 프로 그램 운영	21. 종합계획	직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리에 대한 종합계획을 작성하고 있는가?	①	②
	22. 프로그램 진행	직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리를 위한 프로그램을 운영하고 있는가?	①	②
	23. 감정노동 교육	직장에서는 감정노동으로 인한 건강 및 심리문제 관리 방법에 대한 교육을 실시하고 있는가? (예 : 분노조절, 이완요법, 고객응대 매뉴얼 등)	①	②
	24. 지역사회 연계	감정노동으로 인한 건강문제 관리를 위한 다양한 지역사회 기관과 연계를 하고 있는가?	①	②
	25. 대처방안	고객에게 인격 무시, 욕설, 성희롱 등을 당한 경우 응대 매뉴얼이 있는가?	①	②
평가	26. 정기평가	정기적으로 감정노동으로 인한 건강문제 관리에 대한 전체적인 평가를 실시하고 있는가?	①	②
	27. 지속추진	감정노동으로 인한 건강문제 관리 프로그램을 매년 지속적으로 추진하고 있는가?	①	②

## 5. 기타 의견

\* 부산광역시 감정노동자의 권리 보장과 권익 증진을 위하여 하고 싶으신 말씀을 자유롭게 적어주세요.

\* 부산광역시 감정노동자의 노동실태에 대한 심층적인 파악을 위해 심층인터뷰를 기획중에 있습니다  
인터뷰에 응해주신 분들에게는 소정의 답례품 지급 예정입니다 향후 부산광역시의 감정노동 환경의  
개선 및 지원 정책 수립을 위해 많은 참여 부탁드립니다

\* 귀하께서는 심층인터뷰 진행을 위한 개인정보 수집에 대해 동의하십니까?

- ▶ 개인정보의 수집·이용 목적 - 심층조사 인터뷰 요청 이외의 다른 어떤 용도로도 사용되지 않습니다  
▶ 수집항목 - 필수항목 : 참여자 성명, 연락처 ▶ 개인정보의 보유 및 이용기간 - 2021년 11월 14일까지

① 동의합니다

② 동의하지 않습니다

성명		연락처	
현재 직업			

\* 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다

조사상황	조사원 성명		조사원 연락처	
	조사일시	2021년      월      일      시      분 ~      시      분		
특이사항				

## 부록2 감정노동 체크리스트

---





## 부록2 감정노동 여부 확인을 위한 체크리스트

- 귀하의 업무수행을 위해 타인과 전화, 대면, 이메일 등으로 접촉하는 빈도는 얼마나 되십니까?  
 ① 업무 중 절반정도 접촉                      ② 업무 중 대부분 접촉                      ③ 업무 중 항상 접촉
- 업무수행을 위해 내 외부 고객 및 민원인 대응, 직장 상사, 동료와 소통하는 업무는 얼마나 중요하십니까?  
 ① 전혀 중요하지 않다                      ② 중요하지 않다                      ③ 보통이다  
 ④ 중요하다                      ⑤ 매우 중요하다
- 업무수행을 위해 공격적이거나 까다로운 고객을 얼마나 자주 상대하셔야 합니까?  
 ① 전혀 상대하지 않는다                      ② 상대하지 않는다                      ③ 가끔 상대한다  
 ④ 매우 자주 상대한다
- 아래의 사항 중 해당되는 사항을 체크하여 주십시오.

구분	문항	체크
1	고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다	<input type="checkbox"/>
2	고객을 대할 때 기관/회사의 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다	<input type="checkbox"/>
3	업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다	<input type="checkbox"/>
4	일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다	<input type="checkbox"/>
5	고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다	<input type="checkbox"/>
6	공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다	<input type="checkbox"/>
7	나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다	<input type="checkbox"/>
8	고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무수행의 어려움이 있다	<input type="checkbox"/>
9	직장은 나의 상황보다는 고객의 입장만을 고려하도록 강요한다	<input type="checkbox"/>
10	고객을 응대할 때 자존심이 상한다	<input type="checkbox"/>
11	고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다	<input type="checkbox"/>
12	고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다	<input type="checkbox"/>
13	퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다	<input type="checkbox"/>
14	고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다	<input type="checkbox"/>
15	몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	<input type="checkbox"/>
16	직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다 (CCTV등)	<input type="checkbox"/>
17	고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다	<input type="checkbox"/>
18	고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다	<input type="checkbox"/>
19	고객응대 과정에서 문제가 발생 시 직장내에서 즉각적으로 적절한 조치가 이루어진다	<input type="checkbox"/>
20	고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 매뉴얼이 정착되어 있다	<input type="checkbox"/>
21	직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로 받게 해준다	<input type="checkbox"/>
22	상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	<input type="checkbox"/>
23	동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다	<input type="checkbox"/>
24	직장 내에 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다	<input type="checkbox"/>
25	고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다	<input type="checkbox"/>

---

## 부산광역시 감정노동자 실태조사 연구

발행 일 : 2021년 12월

발행 처 : 부산광역시

연구 기관 : 주식회사 서던포스트

연구 참여자 : 주식회사 서던포스트 정건지 이사

주식회사 서던포스트 김정수 과장

주식회사 서던포스트 한기룡 전문위원

---