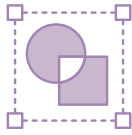
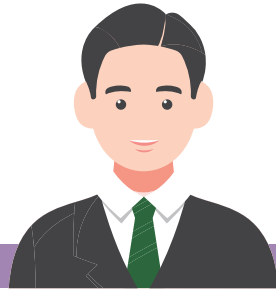


m



a



2019
고객응대근로자 건강보호
업종별 매뉴얼

n



보험설계사

a



u




l



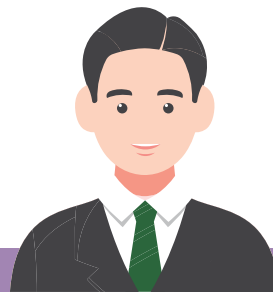
고용노동부

산업재해예방
안전보건공단





본 매뉴얼은 보험회사의 보험설계사의 고객응대 업무로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 만든 표준 매뉴얼입니다. 사업주는 해당 보험회사의 특성을 반영하여 보완·변경하여 사용하실 수 있습니다.



목 차

- 01. 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적 | 4
- 02. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항 | 5
- 03. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치 | 8
- 04. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치 | 10

01 | 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼 목적

1) 매뉴얼 목적

본 매뉴얼은 보험회사에서 고객응대업무를 수행하는 근로자의 건강을 보호하고, 고객응대업무로부터 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다.

2) 매뉴얼 적용범위

본 보험회사에서는 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량 등을 파악하여 고객응대업무 근로자를 파악하였다. 적용대상은 정규직·비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역 노동자 등) 등에 관계없이 모든 근로자에게 적용될 수 있도록 한다. 같은 장소에서 고객응대업무를 수행하는 모든(파견, 용역, 도급, 협력, 입점, 납품업체 소속) 근로자 또한 적용될 수 있도록 한다.

<표 1> 고객응대업무의 유형별 업무내용, 업무량

업무 유형	유형 내용
생명보험설계사	고객 발굴 및 계약, 보험 홍보 및 안내, 계약자 정보 등록, 보험료 납부 촉구, 보장내용 설명, 다른 가망고객 소개 요청 등
손해보험설계사	고객 발굴 및 계약, 보험 홍보 및 안내, 계약자 정보 등록, 보험료 납부 촉구, 보장내용 설명, 다른 가망고객 소개 요청 등
제3보험설계사	고객 발굴 및 계약, 보험 홍보 및 안내, 계약자 정보 등록, 보험료 납부 촉구, 보장내용 설명, 다른 가망고객 소개 요청 등

02 | 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 기본사항

1) 경영방침

본 보험회사는 모든 보험설계사와 고객이 행복한 서비스를 공유할 수 있는 안전한 환경을 조성하고 사고가 발생하지 않도록 최선을 다한다. 이를 위하여 고객응대하는 보험설계사의 인격과 감정을 존중하고, 일을 하면서 건강과 안전을 우선시하며 고객응대로 인한 직무스트레스와 감정노동이 생기지 않도록 하는 직장문화를 선포한다. 이를 위하여 다음과 같은 안전보건방침을 성실히 이행한다.

- ① 고객이 어떠한 이유로도 보험설계사에게 폭언, 폭행, 구타 등의 폭력행위를 하는 것을 금지한다.
- ② 고객으로 부터 보험설계사와 관련한 성희롱과 성폭력이 발생하지 않도록 노력한다.

2) 고충처리위원회

본 보험회사는 고객응대근로자 건강보호를 위하여 고충처리위원회를 구성하고, 현안에 따라 개최하여 논의한다.

- ① 고충처리위원회의 업무는 다음과 같다.
 - 보험설계사 인사상담 및 고충 심사
 - 보험설계사 건강보호 매뉴얼 검토 등
 - 보험설계사 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램 의결
- ② 고객응대업무 종사자 고충처리위원회의 위원 구성에는 관리자 뿐 만 아니라 보험설계사의 의견이 반영될 수 있도록 구성되어야 한다.

3) 고객응대업무 종사자 권리보장 선언

- ① 보험설계사는 부당한 내용이나 무리한 요구를 하는 고객을 통제하거나 업무를 중단할 수 있는 권리가 있다.

- ② 보험설계사는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 소속기관에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있다.
- ③ 보험회사는 업무의 일시적 중단을 할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 보험설계사가 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
- ④ 보험회사는 보험설계사가 문제행동 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 보험설계사의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
- ⑤ 보험회사는 고객으로부터 부당한 대우를 받은 보험설계사를 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하거나 휴일을 제공할 수 있다.
- ⑥ 보험회사는 문제행동 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 보험설계사에게 해촉, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 보험설계사의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

4) 문제행동 고객 유형분류

가) 문제행동 고객 유형 분류

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

<표 2> 문제행동 고객의 유형 분류

구분	법률적으로 문제가 되는 유형	법률적으로 문제가 되지 않는 유형
정의	고객의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치 가능	고객의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성 민원으로 전환될 가능성이 높은 경우 ¹⁾
유형	1. 욕설, 폭언 ²⁾ 2. 성희롱 ³⁾ 3. 협박 및 위협 ⁴⁾	1. 무리한 요구나 인격적 무시 2. 억지주장 3. 개인적인 사생활 하소연 4. 연출된 감정표현/ 외모 표현요구

- ¹⁾ 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. (출처: 이상국(2019), 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법(I), 대명출판사)
- ²⁾ 모욕죄(형법 제311조), 명예훼손죄(형법 제314조)
- ³⁾ 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조
- ⁴⁾ 형법 협박죄 적용 가능

나) 법률적으로 문제가 되는 행위

법률적으로 문제가 되는 유형은 성희롱, 욕설이나 폭언, 폭력으로 구분이 된다. 법률적으로 문제가 되는 유형의 예시는 <표 3>에 정리하였다.

<표 3> 법률적으로 문제되는 유형 예시

구분	유형 내용
성희롱	보험설계사에게 성관계를 암시하는 표현을 하며 보험계약을 해주겠다는 표현을 하는 경우
욕설, 폭언	보험설계사의 관리 소홀이나 계약상의 문제, 보험금을 받는 부분에 불만을 가지고 큰소리를 치거나 폭언하는 경우
폭력	보험지급의 약관 기준을 잘못 이해하고, 지급이 안되는 상황에서 폭력을 행사하는 경우

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 유형

법률적으로 문제가 되지 않는 유형은 무리한 요구나 인격적 무시, 억지주장, 개인적인 사생활 하소연, 연출된 감정표현/외모 표현 요구 등이 있다.

<표 4> 법률적으로 문제되지 않는 유형 예시

구분	유형 내용
무리한 요구나 인격적 무시	- 계약이 될 때까지 계속 만나줄 것을 요구하는 경우 - 고객이 갑이라는 생각으로 인격적으로 무시하는 말을 하는 경우
억지 주장	- 다른 보험회사의 서비스와 비교하며, 보험약관에 없는 비상식적인 다른 서비스를 요구하는 경우
개인적인 사생활 하소연	- 보험에 대해 관심이 있다고 만나자고 하여 자신의 문제를 하소연 하는 경우 - 보험계약과 상관없이 낮밤없이 연락하여 자신의 하소연을 하는 경우
연출된 감정표현/외모 표현 요구	- 고객의 모욕, 무관심이나 거절, 공격적인 반응에 직면해야 하는 경우

03 | 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 음성 안내

가) 문구 게시 장소 혹은 방법

- 안내, 등록, 화장실을 포함한 전 부서에 포스터 부착
- 현수막, 배너 부착 및 감정노동 캠페인 실시
- 홍보물 및 안내문에 고객응대근로자 보호 문구 및 포스터 삽입
- 비대면 업무 음성 안내 실시

나) 문구 내용



[그림 1] 금융투자협회 고객응대근로자 보호 포스터

다) 음성 안내 내용(예시)

“안녕하십니까! 00생명입니다. 상담근로자 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 품질 향상을 위해 녹음됩니다. 상호 존중하는 00생명을 만들고자 합니다. 상담사를 연결해드리겠습니다.”

“안녕하십니까! 00생명입니다. 2018년 10월 18일부터 산업안전보건법에 고객응대근로자 보호조치가 시행되었습니다. 고객응대근로자에게 폭언·폭행 등을 하지 말아주세요. 상담근로자 연결 후 통화된 모든 내용은 서비스 품질 향상을 위해 녹음됨을 알려드립니다. 상호 존중하는 00생명을 만들고자 합니다. 상담사를 연결 해드리겠습니다.”

2) 건강장해 예방 관련 교육

본 보험회사는 고객과 접점하는 보험설계사에 대하여 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 및 건강장해 예방 관련 교육을 실시한다.

가) 교육시간

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

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

나) 교육 대상

- 필수 대상 : 보험설계사, 보험설계사 해당 부서 관리자
- 추가 대상 : 고객 접점 부서에서 근무하는 근로자 등

다) 교육 계획 수립 및 실시

- 연간 교육계획을 수립하고 신규 또는 정기 교육 및 훈련시간을 활용하여 교육한다.
- 보험설계사 교육 시 노동과정에서 친절 교육을 포함한 긍정적인 감정 증진의 요구보다 직무스트레스 관리방법에 초점을 맞춘 교육 계획을 수립한다.
- 온라인 교육 및 오프라인 교육 등의 다양한 방법으로 교육을 실시한다.
- 인쇄물이나 홍보용 스티커 등을 이용하여 지속적인 재교육을 시행한다.

라) 필수 포함 내용

- 보험설계사의 업무 및 고객응대관리 규정(취업규칙, 단체협약 등)
- 고객접점부서 응대 문제 해결 및 관리방법(구체적인 사례 제시)
- 감정노동으로 인한 직무스트레스 관리와 정신건강증진
- 사내 및 사외에서 활용할 수 있는 관련기관 및 자료

04 | 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

가) 고객의 폭력을 예방하기 위한 대응요령

(1) 고객의 성향 파악

문제유발 고객의 특성을 인지할 수 있는 사전 교육을 통해 위험성을 인지할 수 있도록 하며, 상담 중 고객과의 대화나 행동에서 폭력 위험성 등을 파악할 수 있도록 노력한다.

내부고객관리 프로그램 등을 마련하여 반복적으로 폭언, 폭력을 행사하는 고객이 방문하면, 근로자들은 이 같은 사실을 기록하여 서로 공유하고 고객에 대한 대응 방법을 공유한다.

고객에게 불필요한 오해를 방지할 수 있도록 노력하여야 하며, 그럼에도 불구하고 흥분 등 폭력의 소지가 있을 경우 일정한 거리를 유지하거나 분리하는 조치가 필요하다.

(2) 안정유도 및 간단명료 대응

주취자, 과격한 언행이나 시비 등으로 대화가 곤란한 고객의 경우 우선적으로 안정을 유도하도록 하며, 대화를 자제하고 가급적 간단명료하게 대응한다.

- 상대방의 말에 경청하는 태도를 보이며 적정 거리를 유지한다.
- 사내 근무 중에는 폭력 위험성이 높다고 판단되는 경우 보안요원이 있으면 보안요원 호출, 없으면 다른 근무자나 기관 내 상급자와 함께 서비스를 제공한다.

(3) 고객과의 접촉

- 외부 근무 중에는 가급적 오픈된 장소에서 만나고, 고객의 집 등 오픈되지 않은 장소에 방문해야 할 때는 2인이 함께 방문하도록 한다.

나) 민원인의 폭언·폭력 등 대응절차

고객의 폭언·폭력 등 문제 상황이 발생한 경우 보험설계사는 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



(1) 1단계: 자제요청 및 즉시경고

- 폭언, 성희롱 등의 문제행동을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 보험관련 업무에 방해가 됨을 알린다.

응대 예시문

고객님, 이러한 말이나 행동은 업무에 방해가 됩니다. 자제해 주시기 부탁드립니다. 계속해서 성희롱과 폭언을 하시면 제가 (업무내용)를 도와드리기가 어렵습니다.

(2) 2단계: 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음을 한다. 통화하는 경우는 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없다면 핸드폰으로 사용하여 녹음한다.

응대 예시문

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

(3) 3단계: 상담종료, 경찰 등 신고

- 폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 응대가 불가능함을 설명하고, 보험설계사는 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 필요시, 경찰 등에 신고한다. 업무 중 발생한 상황은 해당 지점에 보고하고, 기억이 희미해지기 전에 상황을 메모해두거나 행동일지, 업무 일지에 기록한다. 필요시 법적 대응을 검토한다.

응대 예시문

고객님, 필요하시다면 다른 보험설계사 또는 관리자를 안내해 드리겠습니다.
제가 더 이상 관련 상담(관련 업무)을 도와드릴 수가 없습니다. 다른 보험설계사 또는
관리자와 문제를 해결하십시오.

※ 대응 시 유의해야 할 사항

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

※ 문제 상황 발생 시 녹음 주의사항

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

다) 법률적으로 문제가 되지 않는 경우 대응절차

(1) 1단계

우선 일차적인 담당자로서 책임을 다하고 정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

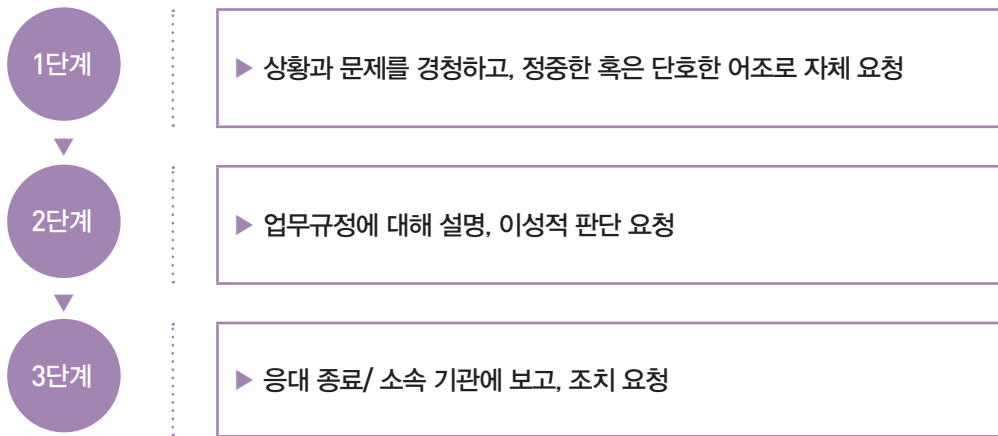
(2) 2단계

담당하는 업무에 대해 관련 규정에 따라 처리하고, 문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“다른 보험설계사나 상급자에게 요구를 하신다고 해도 동일한 답변을 드릴 수밖에 없음을 알려드립니다.”

(3) 3단계

상담을 종료하고, 상급자 응대로 전환하도록 한다. 관련 내용을 기록하고, 소속 부서에 보고하도록 한다.



[그림 2] 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우 대응 방안

2) 휴게시간의 연장

가) 문제행동 행위자 격리 및 해당 보험설계사의 보호격리

본 보험회사는 보험설계사가 고객에게 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 조치를 취하며, 해당 보험설계사가 원하는 경우 고객과 대질하지 않도록 해야 한다.

나) 휴식시간 연장

본 보험회사는 고객에게 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생한 경우 해당 보험설계사의 건강장해 예방을 위하여 이후 고객 담당 진행 여부에 대해 해당 보험설계사에게 자율권을 주도록 한다.

또한 해당 사안을 ‘고충처리위원회’에 즉시 보고하여 긴급회의를 개최하여 적절한 조치를 취할 수 있도록 한다.

※ 휴게시설 조건

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

3) 건강장애 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 보험설계사에게 건강장애가 발생할 우려가 있는 경우 심리치료사 등 치료를 받을 수 있도록 지원한다. 보험설계사의 정신건강 장애를 지원하는 지역사회 내에 자원을 활용할 수 있다. 현재, 근로자건강센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용할 수 있다.

‘고충처리위원회’에서는 해당 사안을 논의하여 복무규정에 따른 병가, 감정노동 휴가 활용 등을 반영한다.

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

본 보험회사에서 고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등이 발생하여 해당 보험설계사가 고소·고발·손해배상 청구 시 관할 수사기관에 증거자료 제출, 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 5>와 같다. 피해 보험설계사가 요청할 경우 증거자료는 반드시 제공한다.

<표 5> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도 - 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황 - 고객의 요구사항 파악(보상, 교체, 환불, 사과, 수리, 회수, 판정, 교환 등)
매체별 증거 내용	- 콜센터의 경우 녹취 내용 및 대응 이력 - 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보 - 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보

* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문 .

나) 피해 보험설계사 지원

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

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등과 관련하여 피해 보험설계사가 고소·고발·손해배상 청구 시 문제 고객에 대한 녹음, CCTV 등의 증거자료 제공 및 법적조치에 따른 시간 할애 등 필요한 지원을 하도록 한다.

다) 법적·행정적 조치 지원

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

라) 법적대응요령

문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 시에는 아래와 같은 프로세스를 취할 수 있다. 또한, 법률에 문제되는 행위를 하는 경우 보험회사에서 퇴거조치를 취할 수 있으며, 성립조건은 영업에 방해되는 행동 및 지점장이 판단하는 경우와 퇴거를 요구함에도 불구하고 고객 이를 거부하는 순간 범죄가 성립된다.

<표 6> 경찰신고에 따른 절차

경찰신고	해당 보험설계사 혹은 보험회사 근로자가 대리인으로 신고여부 결정
경찰출동	해당 보험설계사 혹은 보험회사 근로자가 당시 상황을 설명 - 사건을 구체적으로 설명
경찰서 동행	상황 설명한 보험설계사 혹은 보험회사 근로자가 경찰서에 동행해 진술조서 작성
진술조서 작성	구체적 상황을 가감 없이 작성 - (합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현 - (합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구
조사협조	증거자료 제출 및 조사에 적극협조 - CCTV영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용

본 매뉴얼은 산업안전보건연구원의 2019년도 위탁연구 과제인
「고객응대근로자 건강보호 가이드 개발」 연구결과를 근거로 작성함