

보도자료



K I H A S A
한국보건사회연구원
KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS

<https://kihasa.re.kr>

보도내용	□ 보건복지 이슈애포커스 제436호 발간 고객응대근로자 정신건강증진 정책 현황과 해외 지침 및 정책 사례의 시사점
분 량	총 6매(표 1종, 그림 1종 포함)
배포일시	2023년 5월 15일(월)
보도일시	즉시

고객응대근로자의 정신건강 증진을 위해서는 사업주의 자발적 참여 유도 정책 필요

- 현재 10년에 1회 시행 중인 사업장 건강검진 내 정신건강(우울증) 검사 주기 단축, 검사 항목에는 우울 이외에도 불안, 스트레스, 감정노동 수준 추가 등 현실화 필요
- 고객응대근로자의 정신건강 증진을 위해서는 사업주 역할이 핵심...사업주 대상 설득 활동과 사업장 규모에 맞는 사업주의 자발적 참여 유도 정책 필요
- 현행 국내 고객응대근로자 대상 정책은 상담 등 사후개입에 초점...고객응대근로자 보호법에 따른 모니터링 강화와 조기 개입, 찾아가는 서비스 제공 등 마련해야

※ 이 자료는 한국보건사회연구원에서 수행한 학술연구 결과이며, 국가승인통계가 아님을 밝혀둡니다.

※ 이 글은 김수경 외(2022), 『감정노동근로자에 대한 정신건강증진 방안 연구』를 일부 발췌, 수정한 것입니다.

- 한국보건사회연구원(이하 '보사연', 원장 이태수)이 『보건복지 이슈애포커스』 제 436호 '고객응대근로자 정신건강증진 정책 현황과 해외 지침 및 정책 사례의 시사점'을 발간했다. 연구책임자는 보건정책연구실 김수경 부연구위원이다.
- 김수경 부연구위원은 "근로자의 건강증진과 건강 친화적 근무 환경 조성에 대한 사회적 요구가 증가하는 상황이다. 정부가 발표한 온국민 마음건강 종합대책(제2차 정신건강복지기본계획)은 관리대상을 기존의 정신질환자 및 고위험군에서 전 국민으로 확장했다는 데 의의가 있다고 본다. 또한 개입 시점을 '심각한 정신과적 문제가 발생한 시점'이 아닌 '정신건강서비스가 필요한 시점'으로 보고 있어, 정신건강 문제에 대한 조기 개입의 중요성이 강조되고 있다."고 말했다.

- 김 부연구위원은 “고객응대근로자는 감정노동으로 인해 스트레스, 우울, 번아웃 등 다양한 정신건강 문제를 경험한다. 그중에서도 특히 취약한 민간 부문 판매직 및 콜센터 근무직 노동자가 경험하는 고객의 폭언·폭력·성희롱 및 열악한 근로 환경 문제는 최근 10여 년간 지속적인 사회적 이슈였다. 이들은 관련 이슈가 있을 때마다 증점적으로 언급되는 대상으로, 이들에 대한 정신건강증진 정책이 시급하다.”고 강조했다.
- 그는 “고객응대근로자 보호법은 주로 고객의 폭언, 폭력 등 특정 위험 요인으로부터 근로자를 보호하기 위한 목적으로 제정된 것이다. 이제는 정신건강 위험 요인과 보호 요인을 동시에 고려한 통합적이고 사전 예방적인 정신건강증진 방안이 요구되는 상황이다. 이 글에서는 국내 고객응대근로자에 대한 정신건강증진 정책의 현황을 살펴보고, 해외의 관련 지침 및 정책 사례와 비교 결과를 바탕으로 정책 제언을 하고자 한다.”고 말했다.

■ 아래는 이슈앤포커스에 실린 주요 내용 요약이다.

주요 내용

- 고객응대근로자는 감정노동으로 인한 다양한 정신건강 문제를 경험하고 있음. 2018년부터 이들을 보호하기 위한 법 (일명 ‘고객응대근로자 보호법’)이 시행 중임.
- 국내에서 시행 중인 고객응대근로자 대상 정책은 상담 등 사후 개입에만 초점을 두며, 사업주의 참여와 노력을 유도하는 노력이 부족하고, 고객응대근로자 보호법에 대한 모니터링이 미흡한 문제 등으로 인해 근로자의 실질적 정신건강증진에 도움이 되지 못함.
- 국제기구의 관련 지침에서는 근로자 정신건강증진의 필요성과 조기 개입 및 사업주의 역할을 강조함. 선진국은 근로자 대상 정신건강 정책을 시행할 때 노사정 다부문이 협력하여 정책 개발~시행 과정에 참여하거나, 근로자의 스트레스 수준에 대한 검사를 정기적으로 시행하고 있음.
- 향후 정기적 정신건강 검진, 사업장에 찾아가는 서비스 제공, 고객응대근로자 보호법 모니터링 강화, 다부문 공동 노력 촉구, 사업주의 참여와 노력 활성화 방안이 요구 됨.

※ **감정노동이란?** 근로자가 조직의 요구에 따라 소비자에게 재화를 판매(또는 서비스를 제공)하기 위해 목적의식적으로 자신의 감정을 관리하는 활동(Morris & Feldman, 1996; 이새롬, 박재오, 박재찬, ㈜아이알씨, 2015 재인용).

◇ 고객응대근로자 대상 국내 정신건강증진 정책에서 나타난 문제점

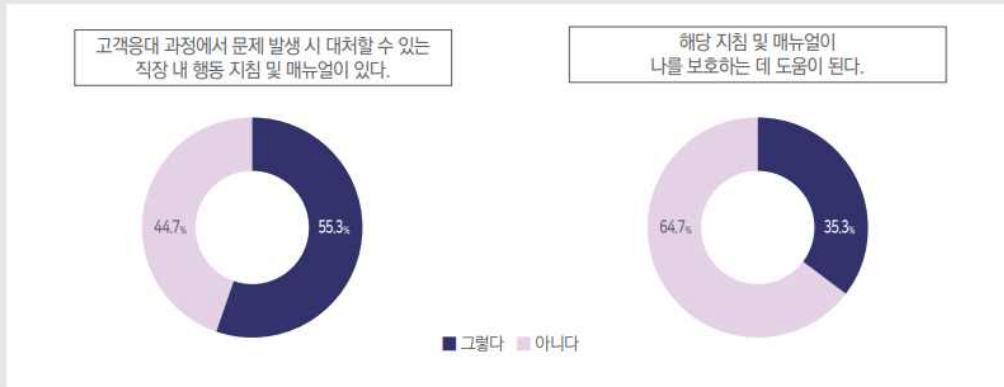
〈표 1〉 고객응대 직업군의 종류

구분	직업 예
간접 대면(비대면)	콜센터 상담사, 텔레마케터 등
직접 대면	마트 및 백화점 판매원 및 계산원, 음식점 종사자, 항공사 객실 승무원 등
돌봄 서비스	요양보호사, 간호사, 유치원 교사, 보육교사, 다문화 방문교사 등
공공 서비스, 민원 처리	구청 민원실 행정복지센터 직원, 보험 업무 공단 직원, 사회복지사, 정신건강복지센터 상담사, 경찰 등

자료: 고용노동부-한국산업안전보건공단. (2021). 감정노동 종사자 건강보호 가이드. p. 5

- 첫째, 사전 예방적으로 모든 고객응대근로자에 대해 서비스를 제공하기보다 문제를 겪는 근로자를 대상으로 상담을 하는 등의 사후적 서비스에만 초점을 두고 있음. 근로자건강센터와 같은 기관에서는 주로 근로자 개인이 직접 신청해야 서비스를 제공하는 방식이었음.
- 둘째, 근로자건강센터의 역할이 정신건강 영역에서 다소 제한적임. 정신건강 문제를 겪는 근로자를 대상으로 하는 서비스 자체가 수요에 비해 부족한 수준이며, 근로 환경 개선 활동은 물리적 위험 요인(소음, 유해 화학물질 등)에 치중되어 있어 심리사회적 위험 요인에 대한 개선 활동은 거의 이루어지지 않음.
- 셋째, 고객응대근로자 보호법 모니터링 대상 사업장 수가 적고, 이마저도 대부분은 근로자 보호 안내 멘트 송출 또는 안내문 부착 등 비교적 간단한 조치에 대한 시행 여부만 체크하는 수준임. 또한 선제적 점검이 이루어지지 않고 사업장 내에 심각한 문제가 발생한 다음에야 점검을 실시하는 모습이었음. 이 같은 이유로 법 시행 이후 4년 이상이 경과하였으나 사업장 현장에서 근로자가 체감하는 수준은 여전히 낮은 것으로 나타남.
- 마지막으로, 고객응대근로자의 정신건강을 보호하기 위한 조치들이 사업장 내에서 시행되는 데는 사업주의 역할이 핵심적임. 그러나 사업주 설득 및 사업주 인식 변화를 위한 노력은 거의 없었음.

[그림 1] 사업장 내 고객응대근로자 보호 체계에 대한 근로자의 체감 정도



주: 유통업계 고객응대근로자 980명을 대상으로 설문조사한 결과.

자료: 김종진, 김영옥, 공선영, 양경옥, 윤태영, 선우숙, ... 양가람. (2022). 유통업 감정노동 실태조사 연구 -백화점, 면세점, 마트를 중심으로. p. 105에서 가져온 수치를 그래프로 재구성함.

◇ 국제기구의 근로자 정신건강증진 지침 및 해외 정책 사례

□ WHO, OECD, ILO, EC, ENWHP 지침에서 강조되는 근로자 정신건강증진의 중요성과 개입 시 유의 사항

○ 지침에 따르면 사업장 내 건강 위험 요인으로부터의 보호, 직업성 질환·부상 예방으로 설명되던 기존 산업안전보건 체계는 점차 건강증진과 융합되는 추세임. 정신건강 영역에서도 정신질환·장애 예방에서 정신적 ‘웰빙’으로 초점이 이동하고 있음.

- 특히 OECD와 EC 지침에서는 사업주의 자발적 노력을 위한 구체적인 방법으로 사업주 대상 인식 제고 캠페인 시행, 사업주 설득의 근거 자료로 쓰일 수 있는 근로자 대상 정신건강증진 개입의 비용효과성(예: 직무 만족도 향상에 따른 생산성 증가) 평가 방법 개발을 강조하기도 함.

□ 영국, 캐나다, 호주, 독일: 공공 및 민간 부문 다수 단체 간 파트너십을 통한 정책 개발과 시행

○ 영국은 노동연금부와 보건사회복지부 합동의 보고서에서 근로자 정신건강에 대한 계획을 제시하고 있음(Department for Work and Pensions and Department of Health and Social Care, 2017).

- 캐나다는 ‘국가 정신보건위원회(Mental Health Commission of Canada, MHCC)’에서 ‘근로자 정신건강과 웰빙을 위한 사업장 표준(National Standard of Canada for Psychological Health and Safety in the Workplace)’을 발표해 사업장에 건강한 근무 환경 조성을 권고하고 있음.
- 호주는 2012년부터 다양한 관련 기관이 참여한 ‘사업장 정신건강 연합(The Mentally Healthy Workplace Alliance)’을 설립하여 운영 중임.
- 독일은 정부, 사업장, 의료보험기금 및 전문가 협회의 참여와 파트너십을 바탕으로 하는 사업장 정신건강증진 계획(Arbeitsprogram Psyche)을 발표함.

□ 일본과 프랑스: 정부 주도로 일부 조치를 의무화하여 시행

- 일본은 산업안전보건법 개정을 통해 2015년 12월부터 ‘스트레스 체크 제도(ストレスチェック制度)’를 법제화하여 시행 중임.
- 프랑스는 사업장 내에 근로자 대표로 구성된 ‘사회경제위원회(Social and Economic Committee, Comité Social et Économique, CSE)’를 두도록 하고 있음.

◇ 국내정책에 대한 제언

□ 정신건강 검진 및 고위험군 대상 서비스 제공

- 현재 10년에 1회 시행 중인 사업장 건강검진 내 정신건강(우울증) 검사 주기를 단축하고, 검사 항목에는 우울 이외에도 불안, 스트레스, 감정노동 수준 등을 추가할 필요가 있음. 검진을 통해 고위험군으로 분류된 고객응대근로자에 대해서는 근로자건강센터, 정신건강복지센터, 그 외 상담 및 의료 기관에 연계해 상담이나 치료 서비스가 제공될 수 있도록 해야 함.

□ 근로자건강센터 등 지역 내 기관을 통한 고객응대근로자 지원

- 고객응대근로자의 다수는 소규모 사업장 혹은 영세 하청업체 등에 소속되어 있음. 이들을 대상으로는 근로자건강센터, 감정노동 종사자 권리보호센터 등 지역 내 기관을 중심으로 상담, 교육 및 프로그램이 제공될 수 있도록 해야 함.
- 구체적으로는 근로자가 직접 신청하는 방식이 아닌, 사업장에 ‘찾아가는’ 방식의 교육 및 프로그램이 제공되어야 함. 또한 사업장이 건강한 근로 환경을 조성하고

관련 조치를 마련하는 데 필요한 컨설팅, 기술 지원도 제공되어야 함.

- 고객응대근로자 보호법 모니터링 강화 및 심리사회적 요인에 대한 위험성 평가 시행
 - 일제 점검이나 무작위 점검 등 고객응대근로자 보호법 모니터링의 대상 사업장 수를 확대해야 함. 단순히 보호 조치 유무나 개수를 확인하는 것을 넘어, 정량적·정성적 방법을 병행하여 심리사회적 요인에 대해 위험성 평가도 필요함. 그 결과에 따라 사업장에 인센티브 제공 혹은 과태료를 부과하는 사후 조치도 강화되어야 할 것임.

- 근로자 정신건강증진·보호를 위한 지역 중심 활동 및 지역 내 다기관 공동 노력 추구의 필요성
 - 고객응대근로자 분포에 따라 각 지역에 예산을 지급하고, 구심점 역할을 할 기관(예: 지역 감정노동 종사자 권리보호센터, 노동권익센터)이 주도적으로 지역 특성에 맞는 네트워크를 구성하고 활성화할 수 있게 해야 함. 더불어 새로운 성과지표(예: 참여 기관의 다양성, 네트워크 구성원의 근로자 정신건강 문제에 대한 인식 수준 등) 마련으로 네트워크의 '지속성과 확산성'을 보장할 수 있어야 할 것임.
 - 근로자의 정신건강과 관련된 지역 내 다양한 기관이 네트워크 참여하여 협력할 수 있도록 노동자 및 사용자 단체, 공공 부문 기관 각각의 특성에 맞는 유인책 및 홍보 전략도 필요함.

- 특히 사업주의 참여와 노력 활성화 방안 필요
 - 타 사업장의 우수 사례 홍보 또는 근로자 대상 정신건강 보호 활동을 통해 생산성이 향상될 수 있다는 내용을 중심으로 사업주 설득 활동이 필요함. 고객응대근로자 중 상당수는 하청업체에서 일하고 있으므로, 이러한 설득 활동은 원청과 하청 사업주 모두를 대상으로 이루어져야 할 것임.
 - 대규모 사업장의 경우 우수 사례에 대한 포상 강화 등이 필요함. 소규모 사업장에 대해서는 근로자 정신건강 보호 노력 정도에 따라 사업주에게 실제적 도움이 되는 금전적 보상 체계가 마련되어야 할 것임(예: 경영 컨설팅 바우처 제공, 소상공인 지원 사업과의 연계 등).

※ 이슈엔포커스 제436호 원문 보기

<http://repository.kihasa.re.kr/handle/201002/42541>