

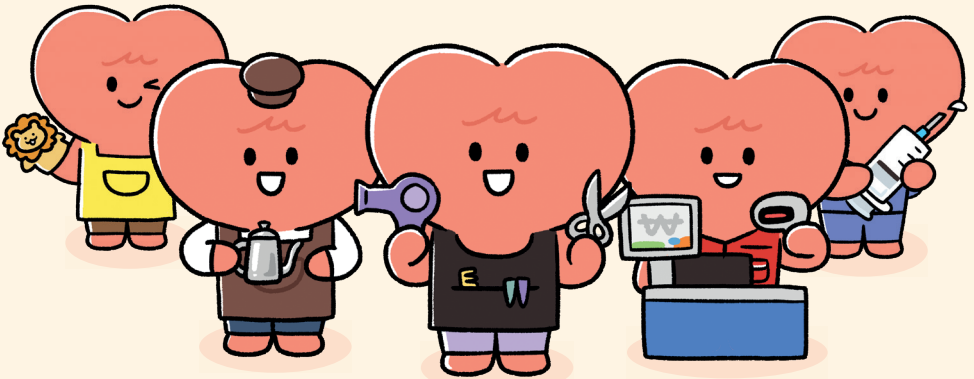


건강한 일터를 위한

# 감정노동 사업장 실천 가이드북

#감정노동예방 #감정노동자보호법

#감정노동보호매뉴얼



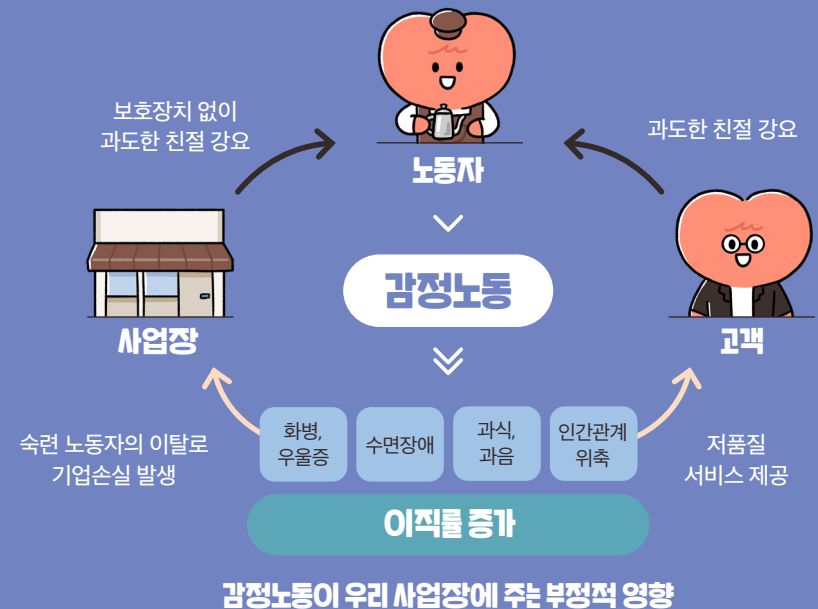
# 목차

- 1 왜 건강한 일터를 만들어야 할까요? ..... 3
- 2 감정노동에 대해 알아보아요 ..... 4
  - 감정노동이란?
  - 감정노동 원인
  - 감정노동을 하는 사람들
  - 감정노동 현황은 어떻게 될까요?
- 3 감정노동 관련 법을 살펴봐요 ..... 8
  - 산업안전보건법 제41조
  - 금융산업 감정노동자 보호 7법
  - 감정노동자 보호 관련 조례
  - 감정노동자 보호법 Q&A
- 4 감정노동 사업주 의무사항을 실천해요 ..... 14
  - 고객의 폭언 등에 의한 노동자 건강장해 예방조치
  - 감정노동자 건강장해 발생 시 보호조치
  - 노동자의 조치 요구를 이유로 불리한 처우 금지
- + 더 알고 싶어요 ..... 19
  - 감정노동자 보호 관련 법령
  - 실천약속과 대응 절차
  - 도움받을 수 있는 기관

발행일 2021년 10월  
발행처 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터  
기획구성 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 홍보기획팀  
제작 콘텐츠하다 070-8987-2949

# 이 왜 건강한 일터를 만들어야 할까요?

과도한 감정노동은 인권 침해의 소지가 있고 노동자의 정신건강 저하 및 노동력 상실, 이직률 증가로 인한 기업의 생산성 하락, 피해 회복과 치유에 소요되는 사회적 비용의 증가 등을 유발하여 노동자와 기업, 사회 전반에 부정적 영향을 미칩니다.



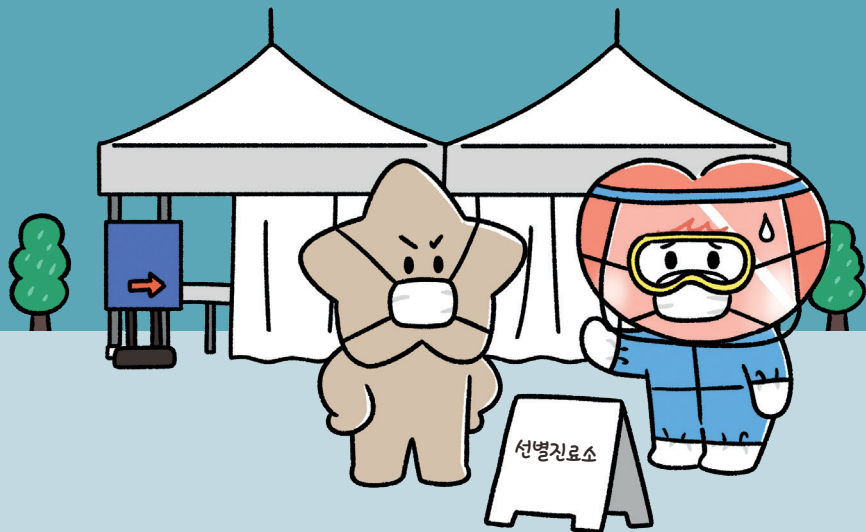
# 02

건강한 일터를

만들기 위한 첫 번째 노력

## 감정노동에 대해 알아보아요

건강한 일터를 만들기 위해 앞서 감정노동이 무엇인지 이해하고  
원인과 결과, 그리고 우리 주변에서 흔히 만날 수 있는 감정노동  
직군과 현황에 대해 알아보시다.

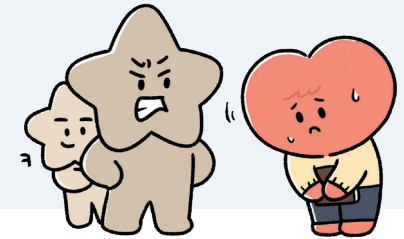


## 감정노동(Emotional labor)이란?

고객 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태를 말합니다.

- 「서울시 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례」 제2조제1호(정의)

감정노동은 주로 고객 응대 업무에서 많이 요구되며 감정노동을 하는 노동자는 자신의 기분이 나쁘거나, 슬프거나, 화가 나는 상황에서도 회사가 요구하는 감정만을 표현해 고객을 만족시켜야 합니다. 노동자의 친절함 응대에 대한 고객의 주관적 판단은 노동자를 더욱 힘들게 합니다.



## 감정노동 원인

고객	사업장
<ul style="list-style-type: none"> <li>잘못된 인식으로 지속적인 가해·피해 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>올바른 대응 부족으로 감정노동자 보호 미흡</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- '고객은 무조건 왕'이라는 잘못된 인식</li> <li>- 성역할에 대한 고정관념</li> <li>- 부당민원, 폭언·폭행, 성희롱 등으로 표출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- '고객만족', '고객감동'의 경영기조</li> <li>- 고객 중심의 민원 대응 체계</li> <li>- 원하청 관계, 비정규직 등 안정적인 보호체계를 마련하기 어려운 고용구조</li> </ul>

# 감정노동을 하는 사람들

## · 주로 서비스업에서 다양하게 발생해요



**대면(고객)**  
마트, 백화점, 승무원,  
캐디, 택시, 버스기사



**비대면(고객)**  
콜센터, 고객센터,  
온라인 판매 등

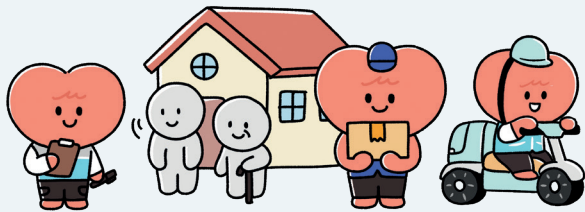


**공공서비스**  
민원 안내실, 경찰,  
소방관, 사회복지사



**돌봄(사람)**  
요양보호사, 간호사,  
보육교사 등

## · 1인 감정노동 직종도 있어요



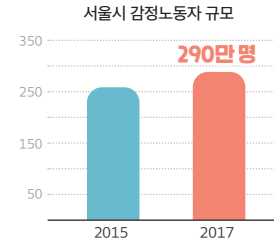
편의점	재가요양	방문간호	가사서비스 청소	가전제품 설치수리	대여제품 점검	수도가스 점검 등
-----	------	------	-------------	--------------	------------	--------------

※ 1인 감정노동자의 경우, 현행 감정노동자 보호법(산업안전보건법 제41조)으로 보호가 어렵습니다.

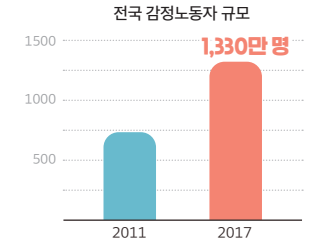
# 감정노동 현황은 어떻게 될까요?

- 감정노동 피해는 여성, 비정규직, 저임금 등 취약계층 노동자에게 자주 발생해요.
- 특히 서울은 감정노동자의 비중이 크고 향후에도 증가할 것으로 예상되므로, 감정노동 피해 근절을 위한 감정노동자 권리보호가 필요합니다.

## ☑ 감정노동자 규모

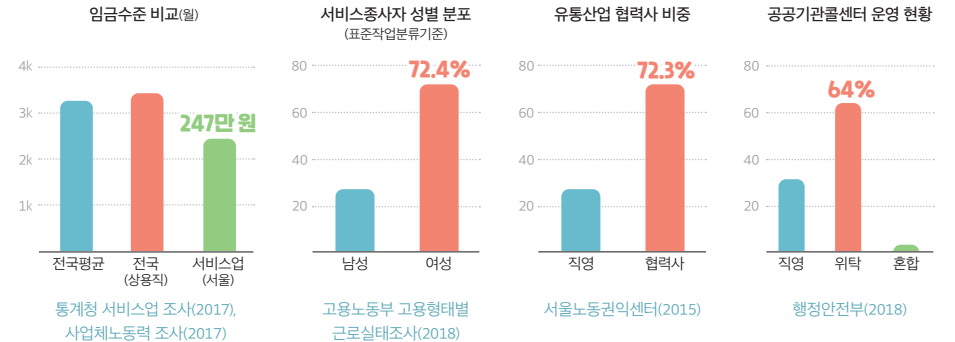


서울시 공공부문 감정노동실태와 개선방향(2015), 산업안전보건연구원 제5차 근로환경실태조사를 통한 추정치(2017)

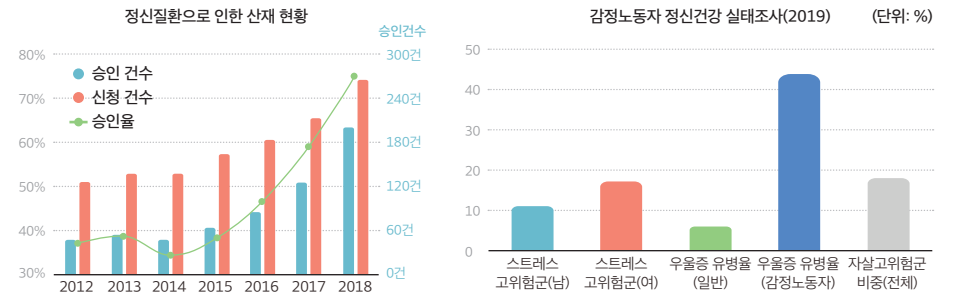


제3차 근로환경실태조사(2011), 제5차 근로환경실태조사를 통한 추정치(2017)

## ☑ 서울의 감정노동자 근무환경



## ☑ 감정노동 주요현황



# 03

건강한 일터를

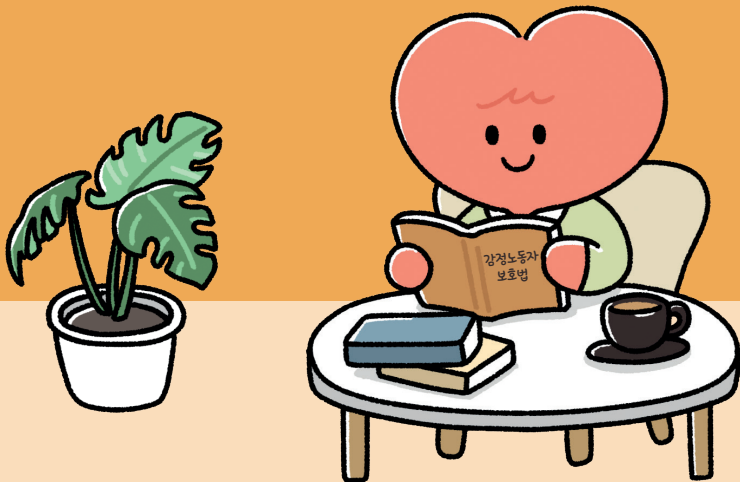
만들기 위한 두 번째 노력

## 감정노동 관련 법을 살펴보아요

누구나 감정노동으로 인한 산업재해의 위험으로부터 보호받고  
인간다운 노동환경을 누릴 권리가 있습니다.

감정노동자가 자신의 권리를 지키고, 고객이 감정노동자를 존중하고

사업장이 감정노동자를 보호할 수 있도록 해주는 관련 법을 살펴봅시다.



### 감정노동 관련 법



## ① 산업안전보건법 제41조

2018년 10월 18일부터 1인 이상 사업장에서 일하는 감정노동자 보호를 의무화하는 '산업안전보건법 제41조(감정노동자 보호법)', 이 시행되고 있으며, 2021년 10월 14일부터 주로 고객을 응대하는 근로자에 해당하지 않더라도 업무를 수행하는 과정에서 고객 등 제3자의 폭언, 폭행 등에 노출될 수 있는 근로자까지 보호될 수 있도록 개정되었습니다.

### 사업주의 의무

#### 법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)

- 제1항** 고객의 폭언, 폭행 그 밖에 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치
- 제2항** 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치  
※ 필요한 조치 의무 위반 시 1천만원 이하의 과태료 부과(제175조)
- 제3항** 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 하고 또는 그 밖에 불리한 처우 금지  
※ 불이익 조치 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(제170조)

#### 시행규칙 제41조(고용노동부령)

- 제1호** 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
- 제2호** 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
- 제3호** 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
- 제4호** 그 밖에 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

### 사업주의 의무 및 감정노동자의 권리

#### 시행령 제41조(대통령령)

- 제1호** 업무의 일시적 중단 또는 전환
- 제2호** 휴게시간의 연장
- 제3호** 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
- 제4호** 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원  
※ 벌칙: 제175조 제4항 제3호, 1천만원 이하의 과태료 (1차: 300만 원, 2차: 600만 원, 3차: 1,000만 원)

## 감정노동 관련 법

# ② 금융산업 감정노동자 보호 7법

2016년 6월 28일부터 금융업에서 일하는 감정노동자 보호를 의무화하는 '금융산업 감정노동자 보호 5법', 이 시행되었으며, 2021년 4월 '금융산업 감정노동자 보호 7법', 개정안이 발의되었습니다.

• 보험업법(제85조의4), 은행법(제52조의4), 자본시장법(제63조의2), 상호저축은행법(제18조의7), 여신전문금융업법(제50조의12), 신용협동조합법(제45조의2), 새마을금고법(제28조의3)

### 사업주의 의무 및 감정노동자의 권리

#### I 고객응대직원에 대한 보호조치 의무

- 제1항** 회사는 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호에 따른 조치를 취하여야 함
  - 제1호 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터 분리 및 업무담당자 교체
  - 제2호 직원이 정신적, 신체적 피해를 입거나 질병 발생 시 의료비 및 상담, 일시적 휴직 지원 (개정)
  - 제3호 상시적 고충처리 기구 마련
  - 제4호 그 밖에 직원 보호를 위한 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치
- 제2항** 직원은 회사에 제1항 각 호의 조치를 요구 가능
- 제3항** 회사는 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익 금지
- 제4항** 회사는 고객응대업무에 종사하는 직원 보호정책의 실효성을 제고하기 위하여 다음 각 호에 따른 조치를 취하여야 함 (신설)
  - 제1호 직원이 대면에 의한 방식으로 고객을 응대하는 경우 해당 회사에 직원 보호에 대한 안내문 혹은 경고문구 부착
  - 제2호 직원이 전화를 통하여 고객을 응대하는 경우 고객에게 직원 보호에 대한 내용의 사전 고지

#### I 시행령(대통령령)

- 제1호** 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등 관계 법률의 형사처벌규정에 위반된다고 판단되고 그 행위로 피해를 입은 직원이 요청하는 경우 관할 수사기관 등에 고발
- 제2호** 고객의 폭언 등이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반되지는 아니하나 그 행위로 피해를 입은 직원의 피해 정도 및 그 직원과 다른 직원에 대한 장래 피해 발생 가능성 등을 고려하여 필요하다고 판단되는 경우 관할 수사기관 등에 필요한 조치 요구
- 제3호** 직원이 직접 폭언 등의 행위를 한 고객에 대한 관할 수사기관 등에 고소, 고발, 손해 배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원
- 제4호** 고객의 폭언 등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 직원의 행동요령에 대한 교육 실시
- 제5호** 그 밖에 고객의 폭언 등으로부터 직원을 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 조치

## 감정노동 관련 법

# ③ 감정노동자 보호 관련 조례

2016년 '서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례', 를 시작으로 타 지자체의 벤치마킹 등이 전국적으로 확산되고 있습니다.

### 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례

#### I 서울시의 의무

- 제5조 | 서울시 등 감정노동 종사자 노동환경 개선계획의 수립
- 제6조 | 실태조사
- 제7조 | 감정노동 권리보장교육
- 제8조 | 권고와 경영평가 등
- 제9조 | 가이드라인의 공표
- 제10조 | 모범 매뉴얼의 배포



#### I 서울시 감정노동 사용자의 의무 및 서울시민의 책임

- 제11조 | 기관별 매뉴얼 작성 의무
- 제12조 | 기관 내 휴게시설
- 제13조 | 사업장 내 안내문의 부착 등
- 제14조 | 사업장 내 고충처리 전담부서의 설치·운영 등
- 제15조 | 금지행위
- 제16조 | 보호조치
- 제17조 | 보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고 의무

#### I 감정노동 종사자 권리보호위원회와 권리보호센터의 설치 등

- 제18조 | 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회의 설치
- 제19조 | 위원회의 업무 및 운영
- 제20조 | 금지행위 상습 위반자에 대한 조치
- 제21조 | 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 설치
- 제22조 | 예산의 지원

### 감정노동자 보호 관련 조례 전국 현황(2021년 6월 기준)

- 15개 광역자치단체(서울시 포함)
- 49개 기초자치단체



## Q&A

### Q 감정노동자 보호법의 정확한 법명은 무엇인가요?

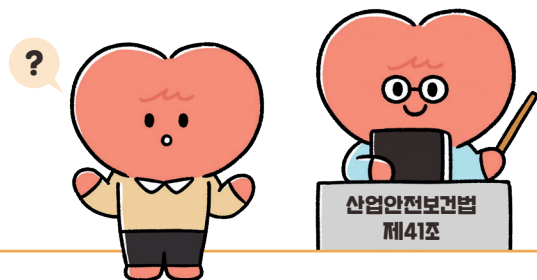
A 감정노동자 보호법은 정확하게 '산업안전보건법' 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)이고, 사업주 조치 의무사항 3가지를 담고 있습니다.

### Q 법적으로 '감정노동'의 개념은 무엇인가요?

A 2021년 10월 14일 개정된 산업안전보건법 제41조에 의하면, '감정노동'은 주로 고객을 응대하는 근로자에 해당하지 않더라도 업무를 수행하는 과정에서 실제 자신이 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태를 말합니다.

### Q 감정노동자 보호법의 핵심은 무엇인가요?

A 노동자가 고객 등 제3자로부터 폭언 등을 경험 시, 일시적으로 업무를 중단시키고 피할 수 있도록 하는 것입니다. (피할 권리)  
피해 상황 발생 시, 노동자는 사업주에게 자신에 대한 보호를 요청할 수 있는 권리를 갖고 사업주는 이를 정당한 이유 없이 이행하지 않았을 경우 처벌을 받을 수 있습니다. (보호 의무)



### Q 감정노동자 보호법에서의 사업주는 무엇을 해야 하나요?

A 고객의 폭언 등에 의한 노동자 건강장해 예방조치(폭언 등 금지 요청문구, 음성 등), 감정노동자 건강장해 발생 시 보호조치(업무의 일시적 중단·전환, 휴게시간 연장 등), 불리한 처우 금지(사업주는 고객 폭언 등에 대한 노동자의 조치 요구를 이유로 불리한 처우 금지)입니다.

### Q 사업주가 위의 의무사항 3가지를 지키지 않으면 어떻게 되나요?

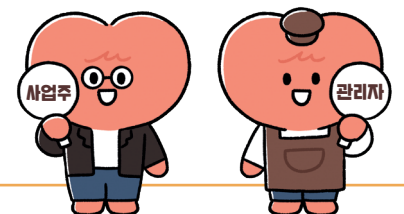
A 보호조치(업무의 일시적 중단·전환 등) 미이행 시 1,000만 원 이하 과태료 부과, 불리한 처우 시 1년 이하 징역 또는 1,000만 원 이하 벌금이 부과될 수 있습니다.

### Q 업무 중에 고객으로부터 피해를 입었어요! 감정노동자 보호법에 가해자 처벌규정이 있나요?

A 현재는 가해자 처벌 관련 규정이 없습니다.  
다만, 성희롱, 성추행, 폭행·폭언, 상해, 업무방해, 전화로 공포·불안조성행위 등은 형법 등 타 법률로 처벌 가능합니다.

### Q 감정노동 피해 예방을 위한 방안 또는 참고 사례가 있나요?

A 기관·사업장 내 전화연결음 적용 또는 고객이 잘 볼 수 있는 곳에 안내문을 부착하는 것으로도 효과가 있습니다. 관련 자료는 서울시감정노동센터와 산업안전보건공단 홈페이지에서 무료로 다운 받으실 수 있습니다.



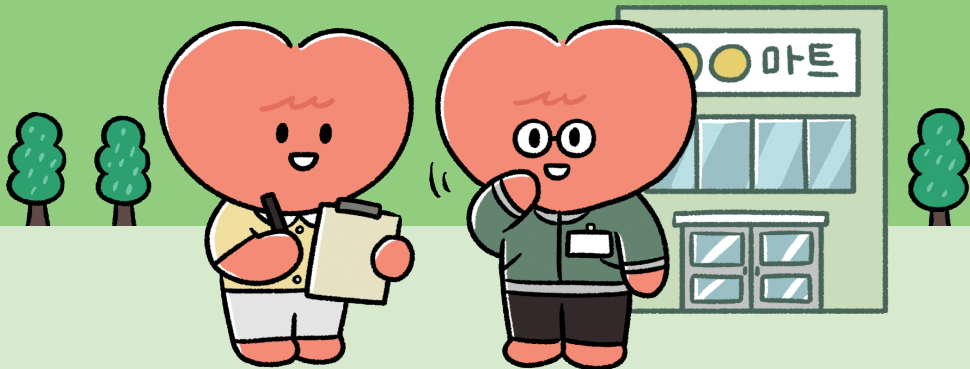
# 04

건강한 일터를

만들기 위한 세 번째 노력

## 감정노동 사업주의무사항을 실천해요

사업주는 산업안전보건법 제41조에 따라 노동자의  
건강한 노동환경을 위해 감정노동으로 인한 피해를 사전에 예방하고  
피해 발생 시 노동자를 적극적으로 보호하기 위한 절차를  
마련해야 할 의무가 있습니다.



## 1단계. 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치

### 예방조치 ① 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내



사업장 내 고객과 노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령 등을 부착 또는 비치해야 합니다.  
※ 민원창구, 출입문, 엘리베이터, 계시판 등에 안내문 부착 또는 비치  
노동자가 음성대화매체를 통해 고객(소비자)을 응대하는 경우 통화 내용을 녹음해야 합니다.  
※ 녹음 전, 고객에게 녹음 사실을 반드시 알려야 합니다.

#### ★ 도움받기

##### 감정노동자 존중 안내문 신청

신청방법 서울시감정노동센터 홈페이지 온라인 신청

신청대상 서울 소재 감정노동 사업장 참고사항 착불 발송(※ 무게에 따라 비용 상이)



자세히보기

### 예방조치 ② 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련

#### ★ 도움받기

##### 기관별 감정노동 보호제도 컨설팅

서울시감정노동센터에서는 감정노동 컨설팅을 통해 서울시 내 주요 공공기관·민간 사업장에 필요한 감정노동 보호제도를 찾아드립니다.



자세히보기

##### 감정노동 매뉴얼 자문

서울시감정노동센터에서는 각 기관 사업장의 현행 매뉴얼을 검토하고, 기관의 특성을 반영한 매뉴얼 자문을 지원합니다.



자세히보기

##### 서울시 감정노동 보호 모범 매뉴얼 참고

2020 서울시 감정노동 보호 가이드라인 개정판(공공기관용)에 삽입된 '서울시 감정노동 보호 모범 매뉴얼'을 참고합니다.



자세히보기

### 예방조치 ③

고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

### 예방조치 ④

그 밖에 근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

#### ★ 도움받기

##### 찾아가는 감정노동 교육

신청방법 서울시감정노동센터 홈페이지 온라인 신청(연중)

교육대상 감정노동 사업장에서 일하는 누구나

교육방법 오프라인(현장), 온라인 라이브(ZOOM)

교육주제 권리보장교육, 사업주·관리자교육, 직장 내 괴롭힘 금지 교육 등

교육내용 감정노동 개념과 사례, 법·제도(법률상 사업주 의무조치사항), 피해예방과 보호방안 등



자세히보기

##### 온라인 감정노동 교육 [감동:런]

신청방법 서울시감정노동센터 홈페이지 온라인 신청(연중)

교육대상 전국의 감정노동 사업장에서 일하는 누구나

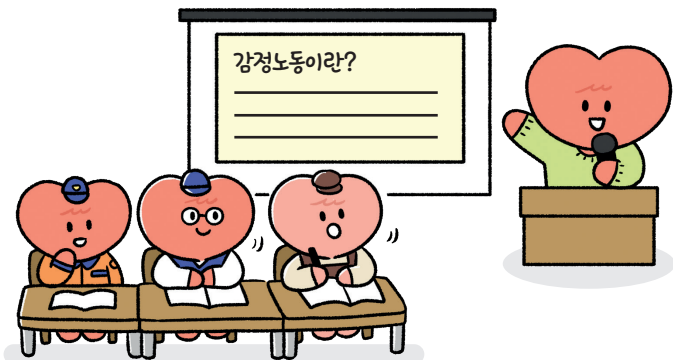
교육방법 감동:런(www.gamdonglearn.or.kr)에서 온라인 수강

교육주제 권리보장교육, 사업주·관리자교육, 직장 내 괴롭힘 금지 교육 등

교육내용 감정노동 개념과 사례, 법·제도(법률상 사업주 의무조치사항), 감정노동 보호 매뉴얼 작성 가이드, 감정 스트레칭 등



자세히보기



## 2단계. 감정노동자 건강장해 발생 시 보호조치

### 보호조치 ①

업무의 일시적 중단 또는 전환

### 보호조치 ②

「근로기준법」 제54조 제1항에 따른 휴게시간의 연장

### 보호조치 ③

폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원

### 보호조치 ④

관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조 제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상청구 등을 하는 데 필요한 지원

※ 보호조치(업무의 일시적 중단·전환 등) 미이행 시 1,000만 원 이하 과태료 부과

#### ★ 도움받기

##### 1:1심리상담

신청방법 서울시감정노동센터 홈페이지 온라인 신청(연중)

신청대상 서울시에 거주하거나 서울에서 일하는 감정노동자

참고사항 • 센터 방문상담 | 권역별 기관 방문상담 | 찾아가는 심리상담(택 1)

• 1회 50분씩 매주 진행(최대 10회 지원)



자세히보기

##### 집단치유프로그램

신청방법 서울시감정노동센터 홈페이지 온라인 신청(연중)

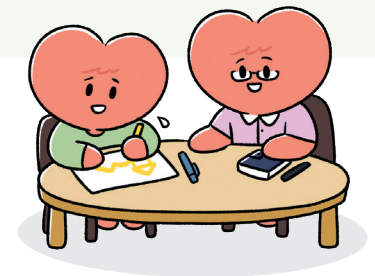
신청대상 서울에서 일하는 5인 ~ 20인 이내의 감정노동자 집단

참고사항 • 온·오프라인 선택 가능(택 1)

• 총 8시간(4회 구성)



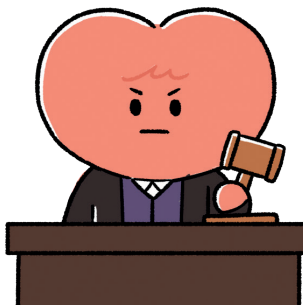
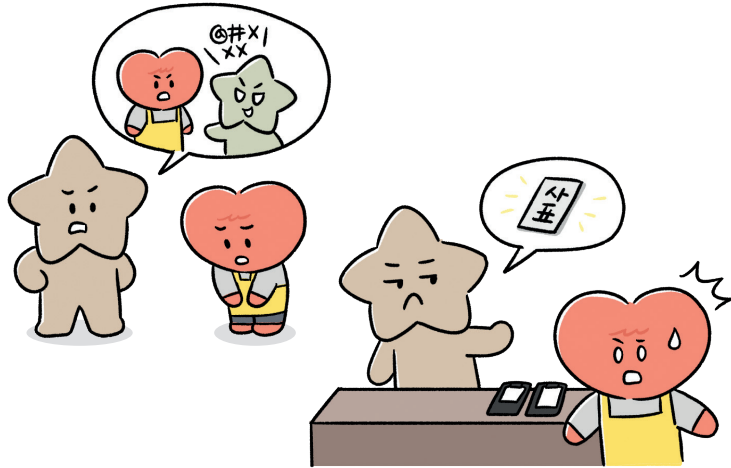
자세히보기



### 3단계. 사업주는 고객 폭언 등에 대한

### 노동자의 조치 요구를 이유로 불리한 처우 금지

※ 불리한 처우 시 1년 이하 징역 또는 1,000만 원 이하 벌금 부과



## 더 알고 싶어요



QR코드로 간편하게 자세한 내용을 확인해보세요.

### 감정노동 관련 정보

감정노동 관련 연구보고서		감정노동 자가진단	
감정노동 관련 언론소식 모음		건강한 마음 관리 방법 (스트레스 관리)	

### 서울시감정노동센터 관련 정보

서울시감정노동센터 오시는 길		서울시감정노동센터 권역별 거점센터 안내	
서울시감정노동센터 연혁 및 추진사업		서울시감정노동센터 사업 한눈에 보기	
온라인 신청·모집 사업 바로가기		온라인 감정노동 교육 감동:런 바로가기	

# 감정노동자 보호 관련 법령



구분	내용
「산업안전보건법」 제41조 제1항 및 같은 법 시행규칙 제41조	고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등
「산업안전보건법」 제41조 제2항 및 같은 법 시행령 제41조	고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치
「산업안전보건법」 제41조 제3항	불리한 처우 금지
「근로기준법」 제54조	휴게시간
「근로기준법」 제76조	안전과 보건
「산업재해보상보험법」 제32조 제1항 2호다목	고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병
「산업재해보상보험법」 시행령 제25조 제1항 및 별표 3	직업병에 걸린 사람에 대한 평균임금 산정 특례
「남녀고용평등과 일 가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조	직장 내 성희롱 발생 시 조치
「남녀고용평등과 일 가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2	고객 등에 의한 성희롱 방지
「은행법」 제52조의4 및 같은 법 시행령 제24조의7	고객응대직원에 대한 보호 의무(조치)
「보험업법」 제85조의4 및 같은 법 시행령 제29조의3	
「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제63조의2 및 같은 법 시행령 제64조의2	
「상호저축은행법」 제18조의7 및 같은 법 시행령 제11조의6	
「여신전문금융업법」 제50조의12 및 같은 법 시행령 제19조의17	직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치
「산업안전보건기준에 관한 규칙」 제669조	

# 실천약속과 대응 절차

변화한 시대에서 건강한 마음으로 일할 권리는 선택이 아니라 필수입니다.  
서로 존중하고 함께 누린다면 좋은 일터로 가는 발걸음이 더욱 가벼울 거예요!

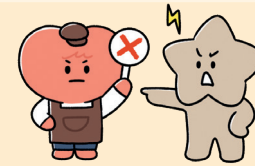
## 감정노동자 보호를 위해 약속해요!



감정노동자의 인권을 존중하기



역지사지(易地思之)의 마음으로 감사의 인사를 전하기



반말, 욕설, 희롱 등 무시하는 언행을 하지 않기

## 강성민원 발생 시 단계별 대응 절차

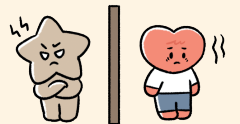
### 1단계

경고조치 증거확보 및 법적 조치 가능함을 사전 안내 및 경고



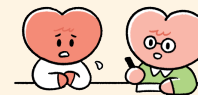
### 2단계

민원인과 감정노동자 분리 강성 민원인 격리 및 진정



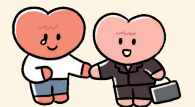
### 3단계

감정 소진 회복 조치  
감정노동자 휴식, 심리상담



### 4단계

강성 행위 후속 조치 고발 및 고소 등 법적 조치 지원



※ 무분별한 폭언과 폭행, 성희롱 시 관련법에 따라 처벌받을 수 있습니다.

## 도움받을 수 있는 기관

| 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 소개 |

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터는 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」에 따라 서울시가 설립하고 (사)한국비정규노동센터가 위탁 운영하는 지방자치단체(광역·기초 포함) 최초의 감정노동 분야 전문 기관입니다.

### 서울시 감정노동자 무료 프로그램

#### ▶ 심리상담

1:1 심리상담을 제공합니다.

(① 센터 방문상담, ② 권역별 기관 방문상담, ③ 찾아가는 심리상담 중 택 1)

#### ▶ 권리보장교육

감정노동 사업장의 노동자·관리자·사업주 모두 감정노동 보호의 중요성을 이해하고, 감정노동자 권리 의식을 높일 수 있도록 지원합니다.

#### ▶ 심리치유프로그램

감정노동으로 인한 스트레스를 줄이고 심신을 치유하는 다양한 프로그램을 지원합니다.

#### ▶ 자조조직지원

감정노동자 스스로 만든 모임의 활동을 통해 개인 역량을 강화하고 감정노동으로 인한 피해를 예방하고 치유할 수 있도록 지원합니다.

### 서울시 감정노동 사업장(사업주) 무료 프로그램

#### ▶ 사업주·관리자교육

서울시 감정노동 조례 및 산업안전보건법 제41조에 따른 감정노동 사업장의 사업주 의무조치사항을 안내하고, 감정노동 보호 인식 증대 및 제도 구축을 할 수 있도록 지원합니다.

#### ▶ 컨설팅

기관의 감정노동 보호제도 현황을 분석하고 기관 내 감정노동 실태를 파악하여, 감정노동 보호제도의 개선방안을 모색합니다

### 프로그램 신청 및 문의

☎ 온라인신청 [www.emotion.or.kr](http://www.emotion.or.kr)

☎ 대표번호 02-6929-2524    ☎ 심리상담 신청 및 문의 02-722-2525

### 심리상담 기관

▶ 서울시감정노동센터 권역별 상담 기관 (상담신청 및 문의 ☎ 02-722-2525)

동북	강동, 노원, 도봉, 동대문, 성동, 성북, 중랑
	광운심리상담센터   감정노동자의 마음 지키기, 감동지기(컨)
동남	강남, 강동, 광진, 송파, 서초
	한국산업의료복지연구원   아하심리상담센터
서북	마포, 서대문, 용산, 중구, 종로, 은평
	나우심리상담연구소   힐링메이트(컨)
서남	강서, 관악, 구로, 금천, 동작, 양천, 영등포
	마음과 성장(컨)   아침뜨락(컨)

### ▶ 기타 기관

서울심리지원센터	02-2144-1191	건강가정지원센터	1577-9337
----------	--------------	----------	-----------

### 노동상담 기관

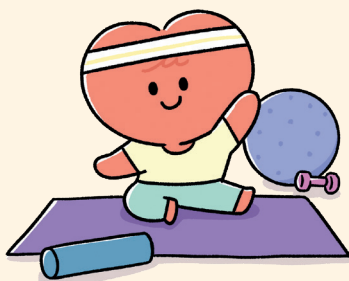
#### ▶ 노동자 종합지원센터

서울노동권익센터	1661-2020	은평구 노동자종합지원센터	02-6952-1875
서대문구 노동자종합지원센터	02-395-0025	구로구 노동자종합지원센터	02-852-7341
강동구 노동권익센터	02-3425-8715	중랑구 노동자종합지원센터	02-496-8477
성동구 근로복지센터	02-497-8573	노원구 노동복지센터	02-3392-4905
강서구 노동복지센터	070-4226-8863	동남권 노동자종합지원센터	02-408-5255
성북구 노동권익센터	02-909-3988	도봉구 노동자종합지원센터	02-3494-4400
관악구 노동복지센터	02-886-7900	도심권 노동자종합지원센터	02-6959-5255
양천구 노동복지센터	02-2645-0858	마포구 노동자종합지원센터	02-306-2226
광진구 노동복지센터	02-458-5002	중구 노동자종합지원센터	02-2269-9994

### 기타 기관

#### ▶ 인권 관련 기관

국가인권위원회	1331	한국여성인권진흥원	1366
서울시자살예방센터	1577-0199	대한법률구조공단	02-3482-0132



## 건강한 마음이 건강한 노동을 합니다

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

📍 서울특별시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 9층

☎ 대표번호 02-6929-2524 | ☎ 상담번호 02-722-2525

[www.emotion.or.kr](http://www.emotion.or.kr)

