

[연구진]



- 연구 기관 : 가톨릭대학교 산학협력단
- 연구책임자 : 정혜선 (교수, 가톨릭대학교 의과대학)
- 연구원 : 김숙영 (교수, 을지대학교 간호대학)
이복임 (교수, 울산대학교 간호학과)
최은숙 (교수, 경북대학교 간호대학)
이윤정 (교수, 가톨릭대학교 의과대학)
갈원모 (교수, 을지대학교 보건환경학과)
김영수 (교수, 고려대학교 보건대학원)
김용규 (소장, 대전선병원 산업의학센터)
- 연구상대역 : 조덕연 (차장, 안전보건공단 직업건강실)

[연구기간] 2012. 4. ~ 10.

Guide Line

「매장판매 종사자」의 직업건강 가이드라인

발행일 | 2012년 10월
 발행인 | 안전보건공단 이사장 백현기
 발행처 | 안전보건공단 직업건강실
 주소 | (403-711) 인천광역시 부평구 기능대학길 25
 전화 | (032) 5100-719, (02)2258-7368
 FAX | (032) 5186-486
 Homepage | <http://www.kosha.or.kr>

※ 이 자료를 안전보건공단의 허락없이 부분 또는 전부를 복사, 복제, 전제하는 것은 저작권법에 저촉됩니다.

2012 직업건강 가이드라인(요약본)

매장판매종사자의 직업건강 가이드라인



「직업건강 가이드라인」이란?

KOSHA CODE* 또는 KOSHA GUIDE**와는 달리 직업 활동을 통해 근로자들에게 발생할 수 있는 고유의 근무특성 및 작업방식 까지 포함한 다양한 유해·위험요인을 파악하여, 이를 예방하고 관리하기 위한 사항에 대해 현장사진(삽화 등)을 수록하여 쉽고 상세하게 설명한 안내서입니다.

* **KOSHA CODE** : 선진 각국의 기술기준 및 국제표준을 참고하여 사업장에서 자율적으로 활용할 수 있도록 우리 실정에 맞게 제정한 것으로 주로 산업안전보건기준에 관한 규칙을 상세히 설명한 지침

** **KOSHA GUIDE** : 법령에서 정한 사항보다 높은 수준의 안전보건 향상을 위해 참고할만한 광범위한 기술적인 사항을 기술하고 있으며 사업장의 자율적 안전보건수준 향상을 지원하기 위한 기술지침



안전, 건강

그 너머 소중한 희망을 지켜줍니다



서문 >>>

안전보건공단에서는 근로자의 직종별로 직업 활동을 통해 나타날 수 있는 고유의 근무특성 및 작업 방식을 포함하여 다양한 건강 유해·위험요인을 파악하고, 이를 예방하고 관리하기 위한 방안을 제시하고자 「**직종별 직업건강 가이드라인**」을 개발하게 되었습니다.

노·사·정 및 학계전문가 회의를 통해 1차년도 개발대상 직종을 선정된 후, 가톨릭대학교 산학 협력단(산업의학·간호·위생·안전분야 전문가로 구성된 연구팀)에 의뢰하여 2012년 4월~10월까지 총 6개월간 10종의 가이드라인을 개발하였습니다.

※ 개발 직종 : ① 환경미화원 ② 병원청소원 ③ 영양보호사(시설요양원) ④ 간호사 ⑤ 택시운전원 ⑥ 건물청소원 ⑦ 물류종사원(창고업종) ⑧ 매장판매 종사자 ⑨ 사무종사자(IT) ⑩ 보건관리자 (실무지침 개정)

매장판매 종사자의 경우, 국내 도·소매업의 비약적인 발전으로 인해 종사자수가 급격히 증가하면서 이들의 근골격계질환 및 감정노동으로 인한 건강문제에 대해 사회적 관심이 높아지고 있습니다.

이에, 본 **매장판매 종사자의 직업건강 가이드라인(이하 '가이드라인')**에서는 현장의 소리를 직접 확인하기 위하여 약 2개월간(2012년 7월~8월) 매장판매 종사자와 관리자를 대상으로 설문조사를 실시하고, 사업장을 방문하여 포커스그룹 인터뷰(FGI)를 시행한 후, 시각적인 효과를 높이기 위해 근로자의 동의를 얻어 현장에서 직접 사진을 촬영하여 수록하였습니다.

산업재해 현황을 분석하기 위해 최근 3년간의 산업재해 자료 중 본 연구팀에서 매장판매 종사자를 별도로 추출하여 재분류한 결과 및 대표적인 산재발생 사례를 사진(삽화) 등과 함께 제시하였습니다.

또한, 산업안전보건법을 비롯한 관련 법령 및 KOSHA GUIDE 등 관련 지침을 수록하였습니다.

작성된 내용의 현장 활용성을 높이고자 노·사·정 및 산업안전보건 전문가들이 참여한 자문회의와 공청회를 거쳐, 의견을 청취하였습니다.

본 가이드라인에 기술된 내용은 법령에서 정한 기준이 아닌 근로자의 건강수준을 향상시키기 위해 권고할 수 있는 안내서입니다. 또한 본 책자는 주요내용을 정리한 '요약본' 이므로 국내·외 연구 동향 등 보다 자세하고 광범위한 사항은 안전보건공단 홈페이지(www.kosha.or.kr)에 게시된 '종합본' 을 참고하시기 바랍니다.

끝으로 가이드라인 개발에 많은 도움을 주신 현장의 사업주, 관리자, 근로자 및 관련단체 여러분들께 진심으로 깊은 감사의 말씀을 드리며 본 가이드라인이 건강한 일터를 조성하는 일환으로 활용되길 바랍니다.

CONTENTS

I	배경	04		
	1. 사회적 관심 증가	04		
	2. 산업재해와의 관련성	05		
	3. 다양한 직업건강 유해·위험요인에 노출	05		
II	일반현황	06		
	1. 매장판매 종사자의 정의	06		
	2. 매장판매 종사자의 근무현황 및 특성	07		
	3. 관련법령	08		
	4. 안전보건실태	11		
III	산업재해 발생현황 및 특성	12		
	1. 매장판매 종사자의 산업재해	12		
	2. 도·소매 및 소비자용품 수리업의 산업재해	14		
	3. 산업재해 사례	15		
IV	매장판매 종사자의 유해·위험요인	16		
	1. 작업환경 요인	16		
	2. 작업조건 요인	16		
	3. 건강문제 요인	19		
	4. 사고관련 요인	22		
V	유해·위험요인 관리방안	24		
	1. 작업환경 관리	24		
	2. 작업조건 관리	26		
	3. 건강문제 관리	32		
	4. 사고요인 관리	37		
	■ 부록 1. 「매장판매 종사자」 관련 고용노동부 예규 및 고시	38		
	■ 부록 2. 「매장판매 종사자」 관련 KOSHA GUIDE	39		
	■ 부록 3. 「매장판매 종사자」 유관단체 명단	40		

I 배경

3 사회적 관심 증가

- ▶ 최근 우리나라는 도·소매업의 비약적 발전으로 취업자가 증가하여 매장판매 종사자는 2011년 기준 약 24만 2천명에 이룸
 - ※ 고용노동부, 「직종별 사업체 노동력 조사」
- ▶ 매장판매 종사자의 증가와 함께 이들의 감정노동과 스트레스, 우울 등의 건강문제에 대한 사회적 관심이 높아지고 있음
 - ※ 한국일보, 2011. 12. 12. 「서비스 노동자 55%가 우울증」
 - 여성신문, 2011. 12. 9. 「여성 감정노동자 인권침해 심각」
- ▶ 2008년 고용노동부는 서서 일하는 유통 서비스직 종사자를 위해 근무 중 잠시 앉을 수 있도록 의자놓기 캠페인 전개
 - ※ 파이낸셜뉴스(2009. 02. 16). 「서서 일하는 근로자를 위한 의자 비치 확산」
- ▶ 최근 지방자치단체별로 종사자의 건강과 휴식을 위해 월 2회 주말 휴무제를 도입 하였으나,
 - 법원에서 사업주가 제출한 '영업시간 제한 및 의무휴업일 지정 처분 정지 신청'을 받아 들여 일부 사업장에서는 다시 주말 정상영업을 시행하는 등 매장판매 종사자의 장시간근무 여부는 논란의 여지가 있음



※ 여성신문(2011. 12. 9.)
〈사진 1〉 고객 상담 중인 백화점 종사자



※ 공감코리아(2009. 5. 26.)
〈사진 2〉 계산원을 위한 의자비치

3 산업재해와의 관련성

- ▶ 매장판매 종사자의 산업재해건수는 연간 1,000건이 넘고, 2011년 산업재해율은 0.43%로서 우리나라 전체 산업재해율인 0.65%보다 낮은 수준임

〈표 1〉 연도별 매장판매 종사자의 산업재해¹⁾ (단위: 명, 건, %)

구분	2009년	2010년	2011년
종사자수* (A)	220,723	230,782	242,660
재해건수** (B)	1,200	1,338	1,038
재해율(B/Ax100)	0.54	0.58	0.43

* 종사자수 : 고용노동부(각년도), 「직종별 사업체 노동력 조사」

** 재해건수 : 고용노동부의 연도별 산업재해 원자료 중 본 연구팀에서 추출한 매장판매 종사자 산업재해건수

3 다양한 직업건강 유해·위험요인에 노출

- ▶ 매장판매 종사자는 장시간 서서 일하거나 물건을 들어 올리는 등의 근골격계질환 유해·위험요인과 교대근무·야간근무 및 장시간근무, 감정노동으로 인한 직무스트레스, 언어적·신체적 폭력의 위험 등 다양한 직업건강 유해·위험요인에 노출되고 있음

! 다양한 직업건강 유해·위험요인에 노출되고 있는 매장판매 종사자의 안전보건에 대해 사회적 관심이 높아지고 있어, 이를 예방하고 관리하기 위한 직업건강 가이드라인 개발 필요

1) 본 가이드라인에서는 고용노동부의 업종별 산재율과 달리 직종별 산재율을 산출하였음. 그 과정에서 직종의 모수를 정확히 파악할 수 없어 기존에 발표된 여러 통계자료를 사용하였으므로 결과 해석에 주의를 요함.

II 일반현황

매장판매 종사자의 정의

- ▶ '매장판매 종사자'란 도·소매업 매장에서 고객에게 상품의 내용을 설명하고, 다양한 모델 및 색상을 보여줌으로써 고객이 상품을 선택·구매하도록 유도하고, 구매한 상품의 가격계산 및 포장 등 상품을 판매하는데 관련된 업무를 수행하는 직종을 말함

※ 통계청(2007), 『한국표준직업분류』

주요 수행 업무

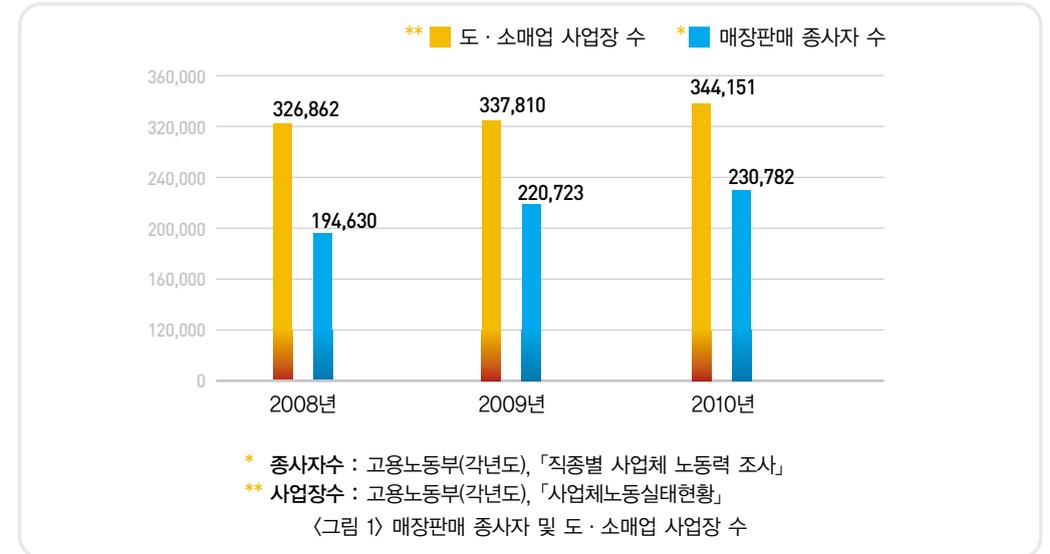


주요 종사 업종

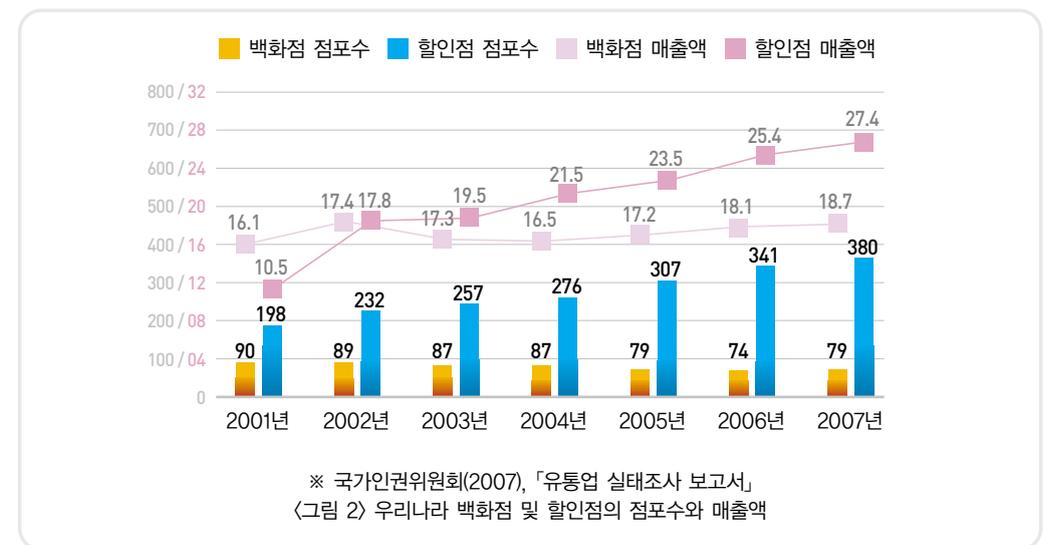
- 도·소매업 중 대형 종합소매업(백화점 등), 기타 대형 종합소매업(창고형매장, 할인매장, 아울렛매장 등), 음식료품 위주 종합소매업(슈퍼마켓, 체인화 편의점 등)에 주로 종사하고 있음

매장판매 종사자 근무현황 및 특성

▶ 매년 매장판매 종사자의 수 및 도·소매업 사업장 수 증가



- ▶ 우리나라 도·소매업은 선진국과 마찬가지로 규모가 대형화되고 할인점이 성장하는 등의 시장 변화가 나타나고 있음



📌 관련법령

▶ 산업안전보건법

! ‘도매 및 소매업’은 산업안전보건법 시행령 제2조의2(적용범위 등)의 제1항에 의해 별표 1 ‘법의 일부적용 대상 사업 및 일부적용 규정의 구분표’ 제4호의 가목~바목에 해당되는 경우 법의 일부 규정을 적용받는 업종임

- 도·소매업 사업주는 매장판매 종사자의 직업건강을 위하여 안전·보건표지를 부착하고, 물질안전보건자료를 작성·비치하며, 작업환경측정과 건강진단을 실시해야 함

〈표 2〉 도·소매업에 적용되는 주요 산업안전보건법의 주요내용

조항	주요내용
제5조 (사업주의 의무)	사업주는 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장해를 예방하고, 근로자의 생명을 지키며 안전 및 보건을 유지·증진해야 하고, 국가의 산재예방시책 준수
제10조 (산재발생 기록, 보고)	4일 이상의 요양을 요하는 부상을 입거나 질병에 걸린 근로자가 발생한 때엔 1개월 이내 요양신청서를 근로복지공단에 제출
제23조 (안전조치)	기계, 기구 기타설비(안전인증 제품만을 사용), 폭발성·발화성·인화성물질, 전기·열 기타 에너지에 의한 위험 등을 방지하기 위하여 필요한 조치 실시
제24조 (보건조치)	분진, 밀폐공간작업, 사무실오염, 소음 및 진동, 이상기압, 온·습도, 방사선, 근골격계부담작업, 관리대상화학물질 등 화학물질 등에 의한 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치 실시
제38조의2 (석면조사 등)	일정 연면적 이상의 건축물·설비를 교체하려는 자는 동 건축물과 설비에 대한 석면조사 실시
제41조 (물질안전보건자료 작성, 비치 등)	화학물질, 화학물질을 함유한 재제를 제조·수입·사용·운전·저장할 경우 물질안전보건자료를 게시 또는 비치, 화학물질 등을 함유한 용기·포장 등에 경고표지 부착, 화학물질 등을 취급하는 근로자에게 교육 실시
제42조 (작업환경측정 등)	분진, 화학물질 및 소음[80dB이상 소음] 등에 노출되는 근로자가 있는 작업장에 대해 작업환경측정 실시
제43조 (건강진단)	일반건강진단 : 사무직은 2년에 1회, 비사무직은 1년에 1회 특수건강진단 : 소음, 분진, 화학물질 노출 근로자

▶ 산업안전보건기준에 관한 규칙

- 산업안전보건기준에 관한 규칙에 근거하여 도·소매업 사업주는 종사자를 위하여 휴게시설 및 남녀 구분된 수면장소의 설치하고, 서서 일하는 근로자를 위하여 의자를 비치해야 함

〈표 3〉 도·소매업에 적용되는 산업안전보건기준에 관한 규칙의 주요내용

조항	주요내용
제3조 (전도의 방지)	근로자가 작업장에서 넘어지거나 미끄러지는 등의 위험이 없도록 작업장 바닥을 청결한 상태로 유지
제4조 (작업장의 청결)	근로자가 작업하는 장소를 항상 청결하게 유지·관리
제7조 (채광 및 조명)	채광 및 조명을 하는 경우 명암의 차이가 심하지 않고 눈이 부시지 않는 방법으로 설치
제8조 (조도)	초정밀작업 750 lux 이상, 정밀작업 300 lux 이상, 보통작업 150 lux 이상, 기타 75 lux 이상
제79조 (휴게시설)	휴식시간에 이용하도록 휴게시설 설치
제80조 (의자의 비치)	사업주는 지속적으로 서서 일하는 근로자가 작업 중 때때로 앉을 수 있도록 의자 비치
제81조 (수면장소 설치)	수면을 취할 수 있는 장소를 남녀 구분하여 설치
제82조 (구급용구)	부상자의 응급처치에 필요한 구급용구를 갖추고 그 장소와 사용방법을 근로자에게 전달
제173조 (화물적재 시 조치)	<ul style="list-style-type: none"> • 침하 우려가 없는 튼튼한 기반 위에 적재 • 불안정할 정도로 높이 쌓아 올리지 말 것 • 하중이 한쪽으로 치우치지 않도록 쌓을 것 등
제385조 (중량물 취급)	중량물을 운반, 취급하는 경우에 하역운반기계·운반용구를 사용
제657~662조 (근골격계 유해요인조사)	근로자가 근골격계부담작업을 하는 경우 3년마다 유해요인 조사하고 결과에 따라 작업환경개선, 근골격계질환 예방관리프로그램 실시
제663~666조 (중량물작업 특별조치)	취급 물품의 중량, 취급빈도, 운반거리, 운반속도 등 작업조건에 따라 작업시간과 휴식시간 적정배분
제669조 (직무스트레스 예방조치)	직무스트레스 요인을 평가하고 근로시간 단축, 장·단기 순환작업 등의 개선대책 마련, 시행

▶ 기타 관련법령

- 근로자 시간은 1일 8시간, 1주 40시간을 초과할 수 없으나 노사가 합의할 경우 주 12시간 한도 내에서 근로시간 연장이 가능함

◎ 근로기준법 제50조(근로시간), 제53조(연장근로의 제한), 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)

- 매장판매 종사자 중 여성종사자가 임신을 하였을 때에는 출산전후 휴가를 지급하고, 시간외 근로를 할 수 없음

◎ 근로기준법 제74조(임산부의 보호)

- 종사자 건강을 위해 영업시간 제한이나 의무휴업일을 정할 수 있음

◎ 유통산업발전법 제12조의2(대규모점포 등에 대한 영업시간의 제한 등)
◎ 같은 법 시행령 제7조의2(영업시간의 제한 등을 받는 대규모점포의 범위)

- 판매시설은 복도, 계단, 출입구 등 안전과 위생에 필요한 시설을 갖추어야 함

◎ 건축법 제49조(건축물의 피난시설 및 용도제한 등)
◎ 내화구조의 인정 및 관리기준(국토해양부 고시 제2010-331호)
◎ 벽체의 차음구조 인정 및 관리기준(국토해양부 고시 제2009-865호)

- 식품접객업 종업원은 매년 식품위생 교육을 받아야 함

◎ 식품위생법 제41조(식품위생교육)
◎ 식품관련영업자등에 대한 위생교육지침(보건복지부 예규 제32호)



▶ 안전보건실태²⁾

▶ 안전보건에 대한 정보제공

- 건강과 안전에 관한 정보를 잘 제공받는다든 응답이 34.0%, 잘 제공받지 못한다는 응답이 39.0%, 해당 없다는 응답이 27.0%로 나타남

〈표 4〉 안전보건정보 제공현황

항목	구분	빈도(%)
건강과 안전정보 제공여부	매우 잘 제공 받는다	9 (5.7)
	잘 제공받는 편이다	45 (28.3)
	별로 제공받지 못하는 편이다	45 (28.3)
	전혀 제공받지 못한다	17 (10.7)
	해당 없다	43 (27.0)

▶ 안전시설 및 안전보건수칙

- 일하는 곳에 안전시설 및 설비가 잘 구비되어 있다는 응답이 50.9%, 안전보건수칙이 잘 갖추어져 있다는 응답이 64.0%로 나타남

〈표 5〉 안전시설 및 안전보건수칙 (단위: 명, %)

항목	예	아니오	해당 없음
안전시설 및 설비	83 (50.9)	31 (19.0)	49 (31.1)
안전보건수칙 비치 여부	103 (64.0)	28 (17.4)	30 (18.6)

▶ 건강진단 후 사후관리

- 사후관리의 내용으로는 개별상담 43.8%, 병원의료 11.5%, 건강증진 프로그램 참여 권유 11.5%, 투약관리 6.3% 순으로 나타남

2) '안전보건실태'의 내용은 본 연구팀이 2012년 7~8월까지 매장판매 종사자 172명을 대상으로 설문조사를 실시하여 파악한 결과임.

Ⅲ 산업재해 발생현황 및 특성

▶ 매장판매 종사자의 산업재해

▶ 2011년 매장판매 종사자의 산업재해건수는 총 1,038건으로, 도·소매업 및 소비용품 수리업 산업재해건수 6,283건의 16.5%를 차지함

- 매장판매 종사자의 산업재해율은 0.43%로, 도·소매업 및 소비자용품 수리업의 산업재해율 0.47%보다 낮음

〈표 6〉 매장판매 종사자와 도·소매업 및 소비용품 수리업의 산업재해 건수와 산업재해율 비교(2011년) (단위: 건 %)

구분	매장판매 종사자*	도·소매업 및 소비자용품 수리업**
산업재해자	1,038	6,283
산업재해율	0.43	0.47

* 고용노동부의 연도별 산업재해 원자료 중 본 연구팀에서 추출한 매장판매 종사자 산재건수
 ** 고용노동부(2012), 「산업재해 현황분석」
 *** 매장판매 종사자의 산재율은 다음의 공식으로 산출함

$$\text{매장판매 산재율} = \frac{\text{고용노동부의 산재 원자료에서 본 연구팀이 추출한 매장판매 종사자 산재건수}}{\text{「직종별 사업체 노동력조사(2012)」의 매장판매 종사자수}} \times 100$$

▶ 최근 3년간 매장판매 종사자에게 발생한 산업재해 현황을 살펴보면, 부상이 83.3~88.8%, 사고사망이 0.4~1.4%, 업무상질병이 10.7~15.3% 수준이었음

〈표 7〉 매장판매 종사자 산업재해현황

(단위: 건, %)

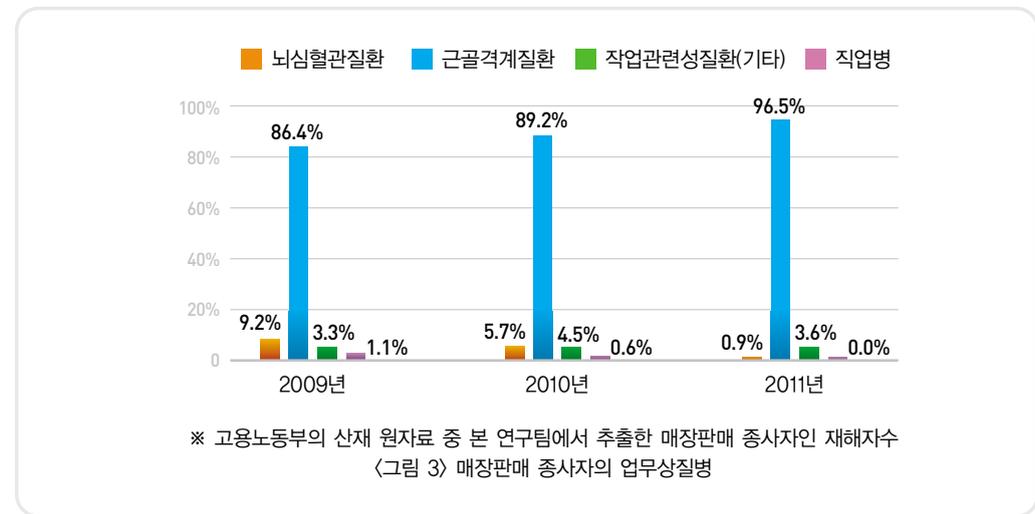
구분	2009년	2010년	2011년
부상	999(83.3)	1,175(87.8)	922(88.8)
사고 사망	17(1.4)	6(0.4)	5(0.5)
업무상질병	184(15.3)	157(11.7)	111(10.7)

※ 고용노동부의 산업재해 원자료 중 본 연구팀에서 추출한 매장판매 종사자 산업재해

▶ 매장판매 종사자에게 가장 많이 발생한 산업재해 형태는 전도(넘어짐)로 약 25% 이었으며, 그 다음으로 협착(끼임), 절단·베임, 추락(떨어짐)의 순이었음

◎ 최근 3년간 절단·베임, 폭력행위, 무리한 동작, 사내교통사고 증가 추세

▶ 매장판매 종사자에게 발생한 업무상질병 중 85% 이상이 작업관련 근골격계질환임



도·소매 및 소비자용품 수리업의 산업재해

- ▶ 2011년 도·소매 및 소비자용품 수리업의 산업재해는 총 6,283건으로, 전체 산업재해 93,292건의 6.7%를 차지함
- 산업재해율은 0.47%, 사망천인율은 0.06%로 나타나, 전체 산업재해율 0.65% 및 사망천인율 0.15%보다 낮음

〈표 8〉 도·소매 및 소비자용품 수리업의 산업재해 현황(2011년)

구분	전 산업	도·소매 및 소비자용품 수리업
사업장수(개소)	1,738,196	331,478
근로자수(명)	14,362,372	1,329,778
재해건수(건)	93,292	6,283
재해율(%)	0.65	0.47
사망자(명)	2,114	76
사망천인율(%)	0.15	0.06

※ 고용노동부(2011), 「산업재해 현황분석」

- ▶ 2011년 도·소매 및 소비자용품 수리업종의 산업재해 발생형태를 살펴보면,
- 전도(넘어짐) 1,463건(23.3%), 추락 721건(11.5%), 절단·베임·찔림 703건(11.2%), 협착 700건(11.1%)이었으며,
- 업무상질병은 667건(10.6%)이었음

〈표 9〉 도·소매 및 소비자용품 수리업 산업재해 발생형태(2011년)

발생형태	추락	전도	총돌	낙하/비래	붕괴/도괴	협착	절단/베임/찔림
건	721	1,463	429	502	50	700	703
%	11.5	23.3	6.8	8.0	0.8	11.1	11.2
이상온도/기압접촉	중독/질식	무리한 동작	교통 사고	업무상 질병	체육 행사	기타	총계
72	13	287	376	667	192	108	6,283
1.1	0.2	4.6	6.0	10.6	3.1	1.7	100.0

※ 고용노동부(2012), 「산업재해 현황분석」

산업재해 사례

- ▶ 매장판매 종사자에게 발생한 주요 산업재해 사례

구분	발생 과정	예방 대책
전도(넘어짐)	• 제품을 양손으로 들고 이동 중 매장 바닥의 턱과 물기에 의해 물건을 든 상태로 미끄러짐	• 바닥의 턱은 가급적 없애거나 주변과 구분되는 색 칠함 • 바닥은 항상 물기가 없고 청결하게 유지
협착(끼임)	• 마트의 물품운반용 리프트에 목이 협착되어 사망	• 끼임 방지를 위한 밀폐형 방호울 설치 • 출입문 인터록 장치 설치
추락(떨어짐)	• 이동식 사다리를 이용하여 높이 있는 물건을 들고 내려오던 중 사다리가 넘어짐	• 사다리 상부를 고정하고 허리는 미끄럼방지 조치 • 높이 2m 이상인 경우 고정식 사다리 또는 계단 설치
붕괴	• 포대가 기울어져 적재되어 있다가 출고 시 붕괴	• 적절한 적재 높이 준수 • 하단을 넓게 적재하는 등 붕괴방지조치 • 반출 시 위에서부터 순차적으로 층계를 만들면서 출고
베임	• 육절기 속의 고기 찌꺼기를 빼내다 아직 돌고 있던 기계에 손가락 베임	• 육절기 속의 찌꺼기를 빼내는 작업은 반드시 전원차단 후 집게 등의 도구 사용
화상	• 의류매장에서 스팀 다리미로 옷을 다리던 중 돌아서다가 동료의 등에 다리미가 닿음	• 다림질을 끝내고 다른 작업을 할 때에는 스팀기를 안전한 곳에 따로 보관
동상	• 신발 매장 특성상 하루 종일 출입문을 열어 놓고 작업하여 동상을 입음	• 적절한 휴식시간 확보 • 장갑 외의 보온기구(손난로 등) 지급
근골격계질환	• 제품박스(약 30kg)를 좁은 구석에서 꺼내던 중 허리를 삐끗함	• 10kg 이하로 운반물 포장. • 물건을 몸에 가까이 붙여 허리를 편 채로 다리힘으로 일어날 것
심장질환	• 야간 근무 후 다음 날 아침 설명절을 보내기 위해 지방으로 이동 한 후 흉통 발병	• 야간 근무 후 운전작업 피할 것 • 운전작업 전 적절한 수면 취할 것
뇌혈관질환	• 추석 특수 대비 상품판매대 변경작업 등으로 인한, 업무상 스트레스와 과로로 뇌경색 발병	• 적절한 인력 배치로 근로자의 업무부담 감소 • 근무 중 휴식을 취할 수 있도록 배려

IV. 매장판매 종사자의 유해 · 위험요인

③ 작업환경 요인

- ▶ 대부분의 매장판매 종사자는 이용객이 많고, 환기가 안되고, 채광이 잘 되지 않는 공간에서 일하고 있음



■ 현장의 소리³⁾

의류행사가 진행되면 먼지가 많이 날려요. 기관지가 많이 아프구요. 행사를 시작하면 3일동안 삼겹살을 먹어야 한다고 우리끼리 그래요.

- ▶ 세제나 생활용품 등 판매하는 물건에 따라 미세먼지나 휘발성 유기화합물(VOC) 등에 노출될 수 있음



휘발성 유기화합물(VOC) : 대기 중으로 쉽게 증발되는 물질로, 석유류 및 유기용제 등의 유통, 도료나 잉크의 제조 · 사용, 휘발성 유기화합물을 함유한 생활용품의 사용 등으로 일상생활에 광범위하게 분포

③ 작업조건 요인

① 장시간 서 있는 작업자세

- ▶ 한 연구에 의하면, 매장판매 종사자가 주요 작업동안 서 있는 시간이 총 근무시간의 약 50%, 걸어 다니는 시간이 약 28%로 조사됨
 - ※ 김현주 등(2009), 「산재취약근로자 보건관리기법 개발 연구」

- ▶ 장시간 서서 일하는 작업자세가 건강에 미치는 영향

- 허벅지/다리의 통증, 족저근막염, 요통 등 근골격계질환 발생
- 하지정맥류, 다리부종, 근육경련 등 순환기질환 발생
- 조산, 유산, 저체중아 출산 등 임신에 부정적 영향



〈그림 4〉 하지정맥류
※ 안전보건공단(2012). 「서서 일하는 근로자를 위한 건강 가이드」



〈그림 5〉 족저근막염; 발바닥 통증
※ OSEN 뉴스(2011-04-01)

② 감정노동

- ▶ 한 연구에 의하면, 백화점 및 할인점에 근무하는 종사자의 56.4%가 감정노동을 수행하는 것으로 조사됨
 - 한 연구에 의하면, 식당서비스 종사자의 73.3%, 판매직 66.7%, 상담 및 고객센터서비스직 64.4%, 판매 · 판촉직 62.1%가 감정노동을 수행하는 것으로 조사됨
 - ※ 문강분 등(2009), 「백화점, 대형할인매장 등 유통산업 종사자 근로실태조사 및 근로자 보호방안」
- ▶ 감정노동은 근로자의 직무만족도를 낮추고, 소진감을 증가시키며, 우울과 같은 부정적인 건강증상을 유발할 수 있음



감정노동(emotional labor)이란 : 직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 회사에서 요구대로 친절하게 고객에게 응대해야 하는 업무

3) '현장의 소리' 는 본 연구팀이 2012년 8월 건물청소원 및 관리자를 대상으로 포커스그룹 인터뷰를 실시한 결과임

3 직장내 폭력

▶ 매장판매 종사자의 80.8%는 고객으로부터 불쾌한 언행을 경험하고, 12.5%는 고객으로부터 성희롱을 경험함

- 고객으로부터 성희롱 당하면, 과반수 이상의 매장판매 종사자가 “혼자 참고 지나간다”로 응답하여 마땅한 대처방안을 가지고 있지 못한 실정임

※ 국가인권위원회(2007). 『유통업 실태조사 보고서』



현장의 소리

고객님이 제품에 대해서 니가 써봤냐, 뭐 이따걸 파냐, 길거리에서 만나만 봐라... 이런 분들 많아요. 저희 쪽은 자제하지만 고객이 무시를 하면서 인격체로 안 대해 주시고... 정신적 스트레스가 너무 심해요.

4 야간근무

▶ 24시간 편의점이나 할인점 등 우리나라에서 야간작업을 하는 매장판매 종사자는 판매직 종사자 중 약 6.8%~14.9% 차지

- 야간근무로 인하여 불면증, 우울증, 소화장애, 뇌졸중 등의 심혈관 질환, 대사증후군 등의 발생 위험도가 높아질 수 있음

! '야간근무'란 : 근로기준법 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)에 의거하여 오후 10시부터 오전 6시 까지의 사이에 일하는 것을 말함

5 중량물 취급

- ▶ 판매할 물건의 검품, 저장, 진열 등의 과정에서 중량물을 인력으로 취급하는 경우에 발생함
- ▶ 요통 등 작업관련 근골격계질환의 50% 이상이 작업자가 근력을 사용하여 물품을 들거나 운반하는 물품취급 작업으로 인해 발생함



현장의 소리

신발같은 경우에는 무게가 꽤 나가요. 요즘 또 옛지 힐 이라든지 킬힐이 많아서. 팍팍 채워서 오면 그걸 나르는데, 한 30박스... 어제는 34박스가 왔구요 그 전날에는 62박스가 왔구요. 상품을 나르는데 정말 허리가 많이 아파요. 또 상품을 뜯어서 다 정리를 해야 하고 다 진열을 해야 하기 때문에 무거운 걸 드는 작업을 피할 수가 없어요.

건강문제 요인

1 작업관련 근골격계질환

▶ 공정별 근골격계질환 유해인자와 신체부위

〈표 10〉 매장판매 종사자의 작업공정별 근골격계질환 유해인자

공정	유해인자	신체 부위	관련사진
검품작업	반복동작	팔, 어깨, 허리	
	과도한 힘	어깨, 허리	
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리	
	접촉스트레스	손/손목	
저장작업	반복동작	팔, 어깨, 허리	
	과도한 힘	어깨, 허리	
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리	
	접촉스트레스	손/손목	
진열작업	반복동작	팔, 어깨, 허리	
	과도한 힘	어깨, 허리	
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리	
	접촉스트레스	손/손목	
포장작업	과도한 힘	팔, 어깨, 허리	
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리	
	접촉스트레스	손/손목	
판매작업	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리	
	과도한 힘	팔, 어깨, 허리	
	정적인 자세	하체	
계산작업	단순반복	팔, 어깨	
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리	
	정적인 자세	하체	
	접촉스트레스	손/손목	

※ 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전과 건강관리』에서 재구성

② 직무스트레스

▶ 매장판매 종사자의 직무스트레스 요인

- 매장판매 종사자의 직무스트레스 요인은 장시간 서서 일하는 자세, 감정노동, 고객으로부터의 폭력, 과도한 업무량, 휴식시간 부족 등

〈표 11〉 매장판매 종사자의 직무스트레스 요인

구분	발생 과정
물리적 환경	<ul style="list-style-type: none"> • 휴식공간 부족, 시설 낙후 • 무거운 물건 운반 • 바깥 공기를 쐬기 어려움 • 오랫동안 서서 근무
직무요구	<ul style="list-style-type: none"> • 일이 바빠 휴식시간 내기 어려움 • 교대/야간/휴일근무로 가사와 자녀양육 부담
직무자율	<ul style="list-style-type: none"> • 업무내용 단순 • 업무량과 업무 일정을 스스로 조절할 수 없음
관계갈등	<ul style="list-style-type: none"> • 감정노동 • 정규직원과 임시직 간의 갈등 • 다른 업체 직원과 같은 장소에서 일하는 갈등
직무불안정	<ul style="list-style-type: none"> • 실직에 대한 염려 • 비정규직으로 일하는 것에 대한 부담
조직체계	<ul style="list-style-type: none"> • 부하직원의 잦은 교체로 매번 신규 교육 • 불합리한 반품, 교환, 환불 요구를 자주 받음 • 매출에 대한 부담으로 경쟁업체 직원들과 갈등
보상부적절	<ul style="list-style-type: none"> • 업무에 대한 보상 부족 • 적은 승진 기회 • 직원에 대한 복지정책 부족
직장문화	<ul style="list-style-type: none"> • 외모와 연령, 결혼여부에 따라 차별 • 상사나 동료로부터 성희롱 • 고객으로부터 언어적, 신체적 폭력

※ 판매직 여성 근로자의 직무스트레스 관리 지침(KOSHA GUIDE, H-30-2011)

▶ 매장판매 종사자의 직무스트레스를 조사한 연구들에 의하면, 100점 만점에 48.9~51.7점 수준이었음

- ◎ 정혜선 등(2011). 「여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구」
- ◎ 이윤정, 정혜선(2009). 「판매 및 유통업 종사 여성의 직무스트레스와 관련요인 분석」

• 세부 영역별로는 직무요구, 관계갈등 영역에서 한국인 여성 근로자의 중앙값보다 점수가 높아 직무스트레스가 높은 것으로 보임

- ◎ 정혜선 등(2011). 「여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구」

③ 흡연

▶ 기존의 연구들에 의하면, 서비스직 여성 근로자의 흡연율은 7.5~9.2%로 우리나라 성인 여성 흡연율 7.4% 보다 높은 것으로 조사됨

- ◎ 정혜선 등(2011). 「여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구」
- ◎ 조홍준 등(2006). 「우리나라 표준직업분류에 따른 흡연율 차이 : 2003년도 사회통계조사 자료의 분석」

▶ 주로 고객을 대하는 과정에서 발생하는 직무스트레스를 해소하기 위해 흡연하는 경우가 많음



■ 현장의 소리

2교대 근무이기 때문에 점심시간 때를 맞추지 못해서 시간을 걸러서 식사하는 경우가 많고, 또 너무 열이 받으니 밤에 폭식이나 음주로 이어지는 거죠. 특히 남자 분들은 담배 피거나 술마시는 걸로 풀어요.

👉 사고 관련 요인

1 전도(넘어짐)

- ▶ 최근 3년간 매장판매 종사자에게 가장 많이 발생하는 형태임
 - ※ 2009년 285명 → 2010년 344명 → 2011년 277명

산재 사례 ... 이동 중 계단에서 헛디딤 발목을 다치는 사고, 바닥에서 미끄러져 손을 다치는 사고, 창고에서 물품을 운반하는 중 걸려 넘어져 발목을 다치는 사고



〈그림 6〉 턱에 걸려 넘어짐



〈그림 7〉 바닥 물기에 미끄러짐

※ 안전보건공단(2009), 「도·소매업 안전보건 가이드」



현장의 소리

고객님들한테 빨리빨리 상품을 갖다 줘야 하니까 무리하게 뛰어다녀요. 박스를 들고 뛰다보면 넘어지거나 고객과 부딪칠 때도 많아요.

근골격계질환 예방은 충분한 휴식과 스트레칭으로 건강을 체크하세요!



2 절단/베임

- ▶ 2011년 매장판매 종사자에게 발생한 재해의 13.4%(139명) 차지, 최근 3년간 21.4% 증가 하였음

산재 사례 ... 마트의 정육코너 종사자에게 주로 발생하는 재해의 형태로 육절기, 골절기, 칼 등의 사용 시 부주의가 주요 원인



〈그림 8〉 칼이 미끄러져 손이 베임



〈그림 9〉 작동 중인 육절기에 베임

※ 안전보건공단(2010), 「도·소매 및 수리업 사고사례」

2 감김/끼임

- ▶ 매장판매 종사자 중 감김/끼임으로 발생한 재해자수는 2009년 125명, 2010년 150명, 2011년 100명임

산재 사례 ... 운반물에 손가락이 끼이는 사고, 물건운반용 리프트에 팔이 끼이는 사고



〈그림 10〉 컨테이너 사이에 손이 끼임



〈그림 11〉 파절기에 손이 끼임

※ 안전보건공단(2010), 「도·소매 및 수리업 사고사례」

V 유해 · 위험요인 관리방안

3. 작업환경 관리

1. 실내 공기질 관리

▶ 실내 공기질을 청결히 유지하기 위하여 일상적인 관리 수행 실시

- 체크리스트를 활용한 규칙적인 점검 필요

〈표 1〉 실내 공기질 체크리스트

점검사항	예	아니오
1. 실내 분진발생을 최대한 억제할 수 있는 방법으로 매장 내부를 청소한다.		
2. 자동차 매연 등이 실내로 유입되지 않도록 통풍구, 창문, 출입문 등의 공기 유입구를 재배치한다.		
3. 공기정화설비는 6개월마다 한번씩 정기적으로 방제 및 청소한다.		
4. 효율적이고 안전한 작업을 할 수 있는 효과적인 국소배기장치를 설치한다.		
5. 사업장 내부의 공기를 신선하게 할 필요가 있으면 자연통풍을 증가시킨다.		
6. 작업장의 대기환경을 좋게 하기 위하여 환기장치를 계속해서 관리하고 개선한다.		

※ ILO(1996). 「Ergonomic Check Points」를 참고로 재구성

2. 화학물질관리

▶ 다양한 종류의 화학물질이나 화학물질이 포함된 물품을 판매하는 종사자를 위해 물질 안전보건자료(MSDS) 게시, 경고표지 부착, 건강영향을 안내하고, 관리방법을 교육하며 필요 시 보호구 착용 지도

3. 위험성 평가 실시

! 「위험성평가」란 : 유해·위험요인을 파악하고 해당 유해·위험요인에 의한 부상 또는 질병의 발생 가능성(빈도)과 중대성(강도)을 추정·결정하고 감소대책을 수립하여 실행하는 일련의 과정을 말함

▶ 위험성 평가 추진절차

평가대상 선정 등 사전준비	실시목적·방법, 담당자·책임자 역할, 연간계획·시기, 주지방법, 유의사항 등이 포함된 실시계획서 작성
근로자의 작업과 관계되는 유해·위험요인 파악	순회점검, 청취조사, 안전보건자료 및 체크리스트 등을 활용하여 파악
파악된 유해·위험요인별 위험성 추정	유해·위험요인이 부상이나 질병으로 이어질 수 있는 가능성 및 중대성의 크기 추정
추정한 위험성의 허용 가능 여부 결정	위험성 추정 결과와 사업장 자체적으로 설정한 허용가능 기준을 비교하여 허용 가능여부 판단
위험성 감소대책 수립 및 실행	위험성평가 후 도출된 위험을 감소하기 위한 개선대책을 수립하고 실행
실시 내용 및 결과에 대한 기록	위험성평가를 실시한 각종 자료 및 정보와 결과를 문서로 기록하여 3년 이상 보존

◎ 「위험성평가」에 관한 보다 자세한 사항은 '사업장 위험성평가에 관한 지침 (고용노동부 고시 제2012-104호)' 참조

작업조건 관리

1 장시간 서 있는 작업자세 관리

- ▶ 높낮이 조절의자 또는 입좌식 의자 비치, 필요시 피로예방매트, 발받침대 등 적절한 보조 도구 제공 필요



<그림 12> 좌식의자



<그림 13> 입좌식 의자



<그림 14> 발걸이

※ 안전보건공단(2012). 「서서 일하는 근로자를 위한 건강 가이드」

▶ 서서할 수 있는 운동 실시



발목운동

양발을 어깨넓이로 벌리고 발뒤꿈치를 올렸다 내렸다 10회 반복하세요



다리운동

양손을 허리에 대고 왼발을 발 받침대 혹은 상자 위에 올렸다가 내려놓는다. (좌우 교대 실시)



허리운동

손을 허리에 대고 엉덩이를 자연스럽게 시계방향으로 회전 시킨다. (좌우 교대 실시)

※ 고용노동부, 안전보건공단 (2011). 「도·소매업의 산업재해 예방 가이드」

▶ 작업환경 개선

- 바닥재를 목재나 코르크, 고무 등 탄성이 있는 재질을 사용하여 근로자의 다리 통증과 불편함을 경감시킬 수 있음
- 매장판매 종사자가 서서 일하기 편하도록 작업대의 높이를 팔꿈치보다 10cm 정도 낮게 설계함
- 다음의 체크리스트를 활용하여 서서 작업하는 근로자의 작업환경 및 작업조건 유해·위험요인을 파악함

<표 13> 서서하는 작업 체크리스트

내용	✓
1 적절한 보호 매트 없이 딱딱한 바닥에 서서 일하는가?	
2 신발은 굽이 높거나 밑창이 얇거나 발 모양을 변형시키는 형태인가?	
3 작업반경이 정상 작업영역을 벗어나는가?	
4 부품, 공구 등이 손에 닿지 않은 곳에 배열돼 있는가?	
5 작업공간이 좁거나 움직임이 불편한가?	
6 휴식이나 이동, 작업순환 없이 10분 이상 서서 일하는가?	
7 굽히거나 비틀기, 뺨기 등의 부적절한 자세로 일하는가?	
8 높이를 조절할 수 없는 고정된 작업대를 사용하는가?	
9 작업높이가 너무 높거나 낮은가?	
10 무거운 옷을 입고 일하는가?	

※ 안전보건공단(2012). 「서서 일하는 근로자를 위한 건강 가이드」

▶ 의학적 조치가 필요한 경우

- 7일 이상 지속되는 허리, 무릎, 발목, 발 등의 통증
- 수면에 방해가 될 정도의 야간 근육경련
- 하지정맥류와 이에 동반되는 부종, 근육경련 등의 다리 증상
- 임신 전반기(5개월 이내)에 혈성 질분비물/질 출혈이 있는 경우

▶ 개인적 관리방법

- 과체중이나 비만은 근골격계질환과 하지정맥류를 더욱 악화시키므로 체중감량 필요
- 흡연은 관절염을 악화시킬 수 있으므로 금연
- 고혈압·당뇨 등 뇌심혈관 기초질환 관리
- 작업 시 굽이 높은 신발이나 바닥이 너무 얇은 신발보다는 굽이 낮은 편안한 신발로 착용

▶ 하지정맥류 관리방안

- 등산, 자전거 타기, 수영 등 혈액순환을 돕는 운동을 규칙적으로 시행
- 휴식시간 동안 발과 종아리 마사지
- 비만은 정맥에 미치는 압력을 증가시키고 심장으로 정맥혈이 흘러가는 것을 방해하므로, 정상 체중 유지
- 하이힐, 스키니 의상 등을 피하고 편안한 신발과 옷차림 유지
- 휴식 혹은 취침 시에는 다리를 심장보다 높게 유지
- 하지정맥 내 혈액 순환을 도울 수 있도록 압박스타킹 착용

② 감정노동 관리

▶ 의사소통 창구 마련

- 민원을 객관적으로 평가하여 고객의 감정이 과잉된 민원을 가려내고 종사자들도 자신의 의견을 표현할 수 있는 의사소통 창구 마련

▶ 건강한 직장 분위기 만들기

- 고객의 입장만 전달하는 것이 아니라 종사자의 입장도 고려하여 서로의 의견 차이를 중재할 수 있는 직장내 분위기 조성
- 종사자와 대화, 면담 등을 통해 적정 서비스에 대한 기준 마련
- 동료들이 돕고 지원할 수 있는 친목모임 활성화, 지지그룹 형성



▶ 감정노동 완화 방법

- 감정노동이 적거나 없는 다른 업무로 순환
- 고객과 효과적으로 의사소통할 수 있는 방법 교육
- 매장판매 종사자 스스로 감정을 조절할 수 있는 방법 교육

▶ 개인적 관리방안

적응하기	'나를 일부러 무시하려고 한 것은 아니야' 하며 고객의 입장을 이해하려고 노력
일과 나와의 분리	'나는 지금 연극을 하고 있어. 나는 일 때문에 다른 사람이 되는 거야' 하며 자신과 업무를 분리하여 생각
스스로 격려하기	스스로 위로하고 격려하는 자기 암시나 혼잣말 하기
분노 조절 훈련	심호흡, 자극 피하기, 관심 바꾸기, 용서를 통한 해소로 분노가 쌓이지 않도록 노력
생각 멈추기	'그만' 하며 생각을 멈추거나 긍정적으로 생각

③ 직장 내 폭력 예방

▶ 조직적 관리방안

- 매장 내에서 욕설, 폭언, 폭행, 언어적 위협 등을 자행한 고객에 대하여 출입제한 등을 할 수 있는 엄격한 규정 마련
- 책임자, 동료 및 고객들이 이 정책을 알 수 있도록 눈에 잘 띄는 곳에 폭력방지 홍보물을 게시하고 공감대 형성
- 매장 내 욕설, 폭언, 성희롱 방지를 위한 적극적인 노력과 의지를 보여주는 캠페인 전개
- 직장 내 폭력 행위 신고 시 불이익이나 보복이 없도록 함.
- 폭력사건의 신속한 보고 및 위험을 없애거나 줄이는 방안 강구
- 직장폭력 예방을 위한 근로자, 관리자, 책임자 교육
- 폭력 및 성희롱 사례의 유형과 대처방법을 담은 교육자료 제공

▶ 매장판매 종사자에 대한 폭력 예방교육

- 공격 등 폭력행동 및 상황에 대한 빠른 인지 방법
- 폭력상황 또는 공격적 행동, 분노를 누그러트리게 하는 방법

- 비상경보 및 연락체계 수립 및 신속한 연락방법
- 공격적인 사람과 폭력상황에 침착하게 대처하는 방법
- 폭력사건을 보고하고 기록을 유지하기 위한 절차 및 방법
- 의학적 치료와 상담을 받기 위한 절차, 폭력 사건과 손상 후 매장판매 종사자의 보상 및 법적 조치 등에 관한 사항 등

▶ 피해자를 위한 심리상담

- 고객 및 직원으로부터 심한 욕설이나 폭행, 성적 피해를 당했을 때 또는 심한 언쟁이 있는 경우에는 충분한 휴식을 취하게 함
- 마음의 안정을 취하게 하며 24시간 내에 상담을 받도록 함

〈표 14〉 직장내 폭력 예방점검 체크리스트

직장 내 폭력 사례 분석	
①	지난 2년간 어떤 폭력사건들이 발생했는가?(폭행, 위협, 강도, 기물파손 등)
②	사고가 가장 빈번하게 발생한 장소는 어디인가?
③	사고가 가장 빈번하게 발생한 때는 언제인가?(요일, 교대조, 시간 등)
④	사고가 발생할 때 대개 어떤 업무가 이루어지고 있었나?
⑤	어떤 근로자들이 가장 많이 희생되었나? (성별, 연령, 업무 등)
⑥	어떤 종류의 흉기가 가장 많이 사용되었나?
⑦	폭행자들 사이에 유사점이 있는가?
⑧	폭력 사건이 발생했을 때 기록되지 않은 부분이 어떤 것인지 알고 있는가?
⑨	지금까지 검토한 사건들 중에 가장 심각했던 사건은 무엇인가?
⑩	사건들 사이에 주요 패턴이나 동향이 있는가?
⑪	직장 내 폭력이 발생하는데 영향을 미친 주요한 원인들은 무엇인가?
⑫	인지하고 있는 문제들을 줄이거나 제거하기 위하여 필요한 것은 무엇인가?
폭력에 관한 환경적인 위험요인 분석	
①	시설 안에 주변 사람들의 안전에 영향을 미치는 자가 있는가?
②	근로자들이 직장 내에서 안전하다고 느끼고 있는가?
③	출입구에 경비원이 배치되어 있고 구석진 곳까지 관찰하고 있는가?
④	주차장이나 외진 장소 등에 적절한 보안 및 조명이 잘 이루어지고 있는가?
⑤	통제된 구역의 일반인 접근제한시스템은 잘 가동되고 있는가?
⑥	비상문들은 허가되지 않은 출입을 예방하기 위해 안쪽에서만 열수 있게 되어있는가?

폭력에 관한 환경적인 위험요인 분석	
⑦	비상상황 시 즉시 연락 할 수 있는 연락시스템이 구축되어 있는가?
⑧	특별 위험지역에 경보시스템이나 비상버튼이 설치되어 있는가?
⑨	폭력발생 우려가 있는 곳에 적절한 금속탐지기 및 감시용 장비(폐쇄형 TV) 등이 설치되어 있는가?
⑩	비상구와 탈출경로가 잘 보이도록 표시되어 있는가?
⑪	약, 장비, 기타 공급품 등은 안전하게 관리되고 있는가?
⑫	직원들의 소지품을 보관하기 위한 안전한 장소가 있는가?
⑬	위급상황 시 직원이 안전시설을 이용할 수 있는가?
⑭	상담실이나 간호실은 2개의 출구가 있는가?

※ 안전보건공단(2009), 「직장폭력 예방 가이드」

4 야간근무 관리

▶ 야간근무 시 고려해야 할 사항

- 야간작업은 연속하여 4일을 넘기지 않도록 함
- 야간반 근무를 모두 마친 후 다음 근무에 들어가기 전에는 최소 24시간 이상 휴식을 취하도록 함
- 명절, 세일기간 등과 같이 업무량이 많아질 때에는 부서별 업무량을 고려하여 종사자 배치
- 주중에 쉬는 것보다는 주말에 쉬도록 하는 것이 좋으며, 하루씩 띄어 쉬는 것보다는 주말에 이틀 연속해서 쉬도록 함
- 근무반 교대방향은 아침반→저녁반→야간반으로 바뀌도록 하여 정방향으로 순환하도록 함
- 교대작업일정을 계획할 때 근로자 개인이 원하는 바를 고려
- 교대작업일정은 근로자에게 미리 통보되어 예측할 수 있도록 함
- 야간작업 시 냉동 창고, 지하실 등에서 혼자 고립되어 작업하는 것을 피함
- 업무를 마친 매장판매 종사자가 안전하게 귀가할 수 있도록 귀가하기 전에 선잠을 잘 수 있는 공간 마련

※ 교대작업자의 보건관리지침(KOSHA GUIDE H-22-2011)

▶ 개인적 관리방안

- 건강상 이상이 있는 경우 의학적 검사 시행
- 체중이 한 달 사이 3kg 이상 감소 시에는 건강검사 실시
- 식사는 빠짐없이 규칙적으로 하고, 과식을 하지 않도록 주의
- 야간교대 근무 동안 토막잠을 취하여 피로를 줄임
- 정신적 스트레스 해소함

👉 건강문제 관리

1️⃣ 작업관련 근골격계질환 관리

▶ 근골격계질환 유해요인 조사

- 근골격계부담작업의 범위(고용노동부 고시 제2011-38호) 확인
 - 부담작업에 대하여 매 3년마다 정기적으로 유해요인 조사 실시
 - 유해요인조사는 유해요인 기본조사, 근골격계질환 증상조사와 유해도 평가로 구성
- ※ 근골격계부담작업 유해요인조사 지침(KOSHA GUIDE H-9-2011)

▶ 근골격계질환 예방관리프로그램 운영

- 유해요인조사 결과 근골격계질환이 발생할 우려가 있을 경우 근골격계질환 예방활동을 체계적으로 수행
- 근골격계질환 예방관리프로그램 구성



※ 사업장 근골격계질환 예방관리 프로그램(KOSHA GUIDE H-65-2012)

▶ 의학적 및 관리적 대책

- 근골격계질환 예방·관리에 관한 교육, 작업환경개선활동 등 사업장별 특성에 맞는 예방활동을 체계적으로 수행
 - 조기발견, 조기치료 및 빠른 직장복귀를 위한 의학적 관리 수행
 - 근로자의 근골격계질환 증상과 징후를 보고할 수 있는 체계 구축
 - 작업일정 및 속도 조절, 회복시간 제공, 작업 공간 및 장비의 주기적 청소 및 유지보수 등의 관리적 대책 시행
 - 근골격계질환 예방을 위한 스트레칭 체조 등 실시
- ※ 사업장의 근골격계질환 예방을 위한 의학적 조치에 관한 지침(KOSHA GUIDE H-68-2012)



〈사진 3〉 휴게실 안마 의자 설치



〈사진 4〉 근골격계 증상 완화 설비

▶ 근골격계질환 예방 교육 실시

- 근골격계 부담작업에서의 유해요인
- 유해요인 제거의 원칙과 감소에 대한 조치
- 근골격계질환을 예방하기 위한 올바른 작업자세
- 근골격계질환의 증상과 징후
- 근골격계질환 발생 시 대처요령
- 해당부서의 유해요인 개선대책 등



▶ 인간공학적 대책

- 매장판매 종사자의 작업공정에 따라 다음과 같이 인간공학적인 개선대책을 취할 수 있음

〈표 17〉 근골격계질환 예방을 위한 작업공정별 인간공학적 대책

구분	발생 과정
검품작업	<ul style="list-style-type: none"> • 바코드 스캔작업 시 과도하게 팔을 뻗지 않도록 물건과 종사자 사이를 가깝게 유지, 가능한 인간공학적으로 개선된 스캐너 사용 • 종사자가 편히 작업할 수 있도록 물건의 높이와 위치를 재조정
저장작업	<ul style="list-style-type: none"> • 물건 운반 시 물건을 몸에 밀착시키고 허리를 세워 들어 올림 • 중량물은 2인 이상 취급하도록 하며 인력운반을 최소화 하도록 자동화 설비를 사용
진열작업	<ul style="list-style-type: none"> • 인력작업을 최소화 할 수 있는 자동화 설비를 사용 • 인력으로 할 경우 높낮이 조절이 가능한 작업대를 사용하여 과도한 허리 굽힘, 쪼그린 자세 등 부적절한 작업자세에 의한 작업이 일어나지 않도록 함
포장작업	<ul style="list-style-type: none"> • 작업높이는 팔꿈치 높이나 전후로 조정, 서서 작업하는 종사자는 손높이가 팔꿈치보다 10~15cm 정도 낮게 설계 • 키가 크거나 작은 사람을 위해 적절한 작업대
판매작업	<ul style="list-style-type: none"> • 자주 판매하는 물건은 판매대의 중간에, 판매량이 적은 물건은 판매대의 상단 또는 하단에 위치시켜 종사자의 부적절한 작업자세의 빈도를 낮춤
계산작업	<ul style="list-style-type: none"> • 종사자의 다리가 편하게 움직이도록 계산대 아래의 공간 확보 • 피로예방매트 설치, 의자 제공, 의자를 제공하기 어려운 경우에는 발걸이/발받침대 등 제공 • 신체와 자주 접촉이 일어나는 부분에 쿠션패드 장착

※ 안전보건공단(2009). 「도·소매업 안전과 건강관리」에서 재구성

② 직무스트레스 관리

▶ 조직적 관리방안

- 근무 중 잠시 휴식할 수 있도록 의자가 비치된 휴식공간 마련
- 상사나 동료, 부하직원과 의사소통할 수 있는 채널 마련
- 매장판매 종사자가 자신이 수행하는 업무에 대해 자긍심을 가질 수 있도록 존중
- 특정인에게 업무가 가중되거나 책임이 집중되지 않도록 조정
- 매장판매 종사자의 직무스트레스 원인을 파악하고, 이를 예방하고 관리할 수 있는 방법을 관리자 및 매장판매 종사자에게 교육
- 직장 내 상담창구를 마련하고, 직무스트레스가 높은 근로자가 개인의 비밀을 보장받으면서 상담할 수 있는 시스템 마련

▶ 개인적 관리방안

- 직무스트레스 발생 시 자신의 어려움을 나눌 수 있고, 도움을 받을 수 있는 상사나 멘토를 만들어 대화를 나눔
- 효율적인 의사소통 방법을 익혀서 다른 사람들과 원활한 의사소통을 할 수 있게 함
- 동호회 활동, 봉사활동 등을 통해 심리적 재충전의 기회를 마련함
- 생활습관개선
 - 규칙적 운동
 - 올바른 식습관 유지
 - 하루 7~8시간의 쾌적한 수면시간 갖기
 - 카페인 많이 든 음식(커피, 차, 콜라, 초콜릿 등)을 줄임

〈표 18〉 직무스트레스 증상완화법

방법	내용
자기관찰	원인이 된 스트레스를 알아내기 위하여 문제 상황에 대한 자신의 반응양상을 일일 행동기록지에 적는 것
근육이완법	근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 해소하는 단계적인 훈련 실시
복식호흡	양손을 아랫배에 대고 천천히 숨을 들이마시고 내쉬 (코나 목으로 호흡하는 것이 아니라 아랫배를 이용하여 숨을 쉰다)
긍정적으로 생각하기	어쩔 수 없는 상황이라면 즐겁게 받아들이고, 해야 하는 일을 즐겁게 하도록 긍정적인 생각 갖기
자신의 감정 털어놓기	화가 났을 때 마음에 쌓아 두지 않고, 글을 쓰거나 낙서를 해서 자기감정 표출
자기 주장훈련	다른 사람을 비난하거나 불쾌하게 만들지 않으면서 자신의 욕구나 생각, 감정 등을 명확히 주장하는 방법 훈련

※ 정혜선 등(2011). 「여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구」



〈사진 5〉 의자가 비치된 휴식공간



〈사진 6〉 수면을 취할 수 있는 휴식공간

③ 흡연 예방

▶ 조직적 관리방안

- 회사 차원에서 금연프로그램 추진
- 금연을 지지하는 환경 조성 : 매장 외부 금연구역 확대, 금연교육 의무수강제 실시

▶ 개인적 관리방안

- 금연의 날 정하기
- 가족, 친구, 동료들에게 금연할 것이라고 사실 알리기
- 금연하는 동안 직면하는 어려운 일들에 대해 예상하고 극복할 계획 세우기
- 집, 차, 일터에서 담배와 관련된 모든 것들 치우기
- 전문가 상담을 통해 필요한 경우 금연보조제 활용

④ 기타 건강문제 관리

- ▶ 근로자 건강진단을 통해 매장판매 종사자의 건강상태 파악
- ▶ 근로자 중 건강 이상소견이 발견된 경우에는 의료진으로부터 업무 가능여부, 근무 시 배려해야 할 상황 등을 자문받음.
- ▶ 의학적 치료를 받는 근로자에 대하여 통원시간을 배려하는 등 건강관리에 지지적인 환경 조성



▶ 사고요인 관리

- ▶ 사고성 재해를 예방하기 위하여 일상적인 업무 수행 중에 정기적인 점검과 교육 실시
- 체크리스트를 활용한 규칙적인 점검 필요

〈표 19〉 사고성 재해 예방을 위한 체크리스트

항목	직장 내 폭력 사례 분석	✓
일반사항	운반통로를 구획하고 깨끗이 정리하였다.	
	운반통로가 양방향통행이 가능하도록 충분히 넓다.	
	운반통로가 평평하고 방해물이 없으며 미끄럽지 않다.	
	작업자는 미끄럼방지용 장화나 안전화를 착용한다.	
인력운반	운반물을 10kg 이하의 적정 중량으로 포장한다.	
	취급 물품의 인력운반 방법에 대한 교육을 실시한다.	
	운반물에 적절한 손잡이를 부착한다.	
	운반물의 형태와 용도에 맞는 이동대차를 설치한다.	
사다리작업	중량물 인력운반 최소화를 위하여 운반설비를 설치한다.	
	물품진열 등으로 사다리 사용 시 2인 1조로 작업한다.	
	높은 장소에서 작업할 때 안전대, 안전모를 착용한다.	
	칼 등 날카로운 조리기구 사용 시 안전장갑을 착용한다.	
날카로운 기구 사용	육절기, 마늘다지기, 양파절단기 등 회전체가 있는 조리기구 청소 시 정지상태에서 실시한다.	
	중량물을 상하차를 위한 화물용 승강기를 설치한다.	
	각 층 탑승장에는 1.8m 이상 높이의 출입문을 설치한다.	
화물용 승강기	출입문 개방 시 승강기가 작동되지 않도록 연동장치를 설치한다.	
	출입문 외의 부분은 1.8m 이상 높이의 방호물을 설치한다.	
	'화물전용', '탑승금지' 표지판을 설치한다.	
	계단 모서리의 파손 부위는 수리한다.	
계단 등 시설 관리	계단 모서리에는 논슬립 재료로 시공한다.	
	통로상 눈 또는 빙판은 수시로 제거한다.	
	미끄러운 장소에는 '미끄럼 주의' 표지판을 설치한다.	
	턱 등 돌출부는 주변과 구분이 되는 색으로 도장한다.	

※ 안전보건공단(2011), 2011-교육미디어-747에서 재구성

부록1

「매장판매 종사자」 관련 고용노동부 예규 및 고시

구분	번호	제목
고용노동부예규	제2012-37호	근로자 건강진단 관리규정
	제2012-63호	산업안전·보건교육규정
	제2012-35호	근로자 건강진단 실시기준
고용노동부고시	제2012-32호	화학물질 및 물리적 인자의 노출기준
	제2012-14호	화학물질의 분류·표시 및 물질안전보건자료에 관한 기준
	제2012-13호	신규화학물질의 유해성·위험성 조사 등에 관한 고시
	제2012-12호	산업재해예방시설자금 융자 및 보조지원사업 운영규정
	제2011-38호	근골격계부담작업의 범위
	제2011-25호	작업환경측정 및 정도관리규정
	제2010-35호	사업장에서의 근로자 건강증진활동 지침
	제2008-43호	뇌혈관질환 또는 심장질환 및 근골격계질환의 업무상질병 인정여부 결정에 필요한 사항

부록2

「매장판매 종사자」 관련 KOSHA GUIDE

번호	번호	제목
KOSHA GUIDE	H-1-2012	직장에서의 뇌심혈관질환 예방을 위한 발병위험도 평가 및 사후관리지침
	H-9-2011	근골격계부담작업 유해요인조사 지침
	H-22-2011	교대작업자의 보건관리지침
	H-23-2011	유통업 근로자의 근골격계질환 예방지침
	H-30-2011	판매직 여성 근로자의 직무스트레스 관리 지침
	H-34-2011	감정노동에 따른 직무스트레스 예방 지침
	H-65-2012	사업장 근골격계질환 예방·관리 프로그램
	H-66-2012	근골격계질환 예방을 위한 작업환경개선 지침
	H-67-2012	직무스트레스 요인 측정지침
	H-68-2012	사업장의 근골격계질환 예방을 위한 의학적 조치에 관한 지침

※ 안전보건공단 홈페이지(<http://www.kosha.or.kr/main>)로 들어가 상단의 '안전보건정보' 메뉴에서 '안전보건 기술지침(CODE&GUIDE)'을 클릭하시면 상세한 정보를 볼 수 있음

부록3

「매장판매 종사자」 유관단체 명단

단체명	소재지	홈페이지	대표전화
(사)전국종합주류 도매업중앙회	서울시 서초구 방배동 753-2 거목빌딩 3층	www.kglwa.or.kr	(02) 718-1782
(사)한국백화점협회	서울시 중구 봉래동1가 7번지		(02) 754-6054
(사)한국슈퍼마켓 협동조합연합회	서울시 서초구 서초동 1536-6 진석빌딩 2층	www.kosamart.net	(02) 523-1541
(사)한국주유소협회	서울시 서초구 반포동 67-3 대릉빌딩 2층	www.ikosa.or.kr	(02) 3477-6070
(사)한국직접판매협 회	서울시 서초구 반포4동 로크 빌딩 3층	www.kdsa.or.kr	(02) 508-5114
(사)한국체인 스토어협회	서울시 서초구 서초동 1536-6 진석빌딩 7층	www.koca.or.kr	(02) 522-1271
(사)한국편의점협회	서울시 강남구 역삼동 648 허버허버빌딩 7층	www.cvs.or.kr	(02) 565-1348
(사)한국프랜 차이즈협회	서울시 광진구 능동 237-11 광명빌딩 8F	www.ikfa.or.kr	(02) 3471-8135
(사)한국화원협회	서울시 종로구 창신동 327-2 금호팔레스빌딩 701호	www.kftd.co.kr	(02) 741-6200
전국민간서비스산업 노동조합연맹	서울시 영등포구 영등포동 7가 94-14 우성빌딩 303	http://service.nodong.org/	(02) 2678-8830
전국식품산업노동 조합연맹	서울시 영등포구 영등포동 7가 57번지	http://kffiu.or.kr	(02) 2679-6441

2011-교육미디어-936

조심조심
코리아

당신의 허리 쭉~욱 펴주세요~

나의 건강을 지키는 스트레칭

○ 목운동

양손을 깍지 끼어 아래로
지긋이 누른다
엄지손가락을 턱에 대고
위로 천천히 민다
머리에 손을 얹은 후
옆으로 천천히 당긴다

○ 어깨운동

양쪽 어깨를 위로 지긋이
올렸다가 내린다
천천히 원을 그리며
어깨 관절을 돌린다
팔꿈치를 몸 쪽으로
천천히 당긴다

○ 팔목운동

손가락을 깍지 끼고
손과 손목을 돌린다
다섯 손가락을 펴 폼
구부렸다를 반복한다
한쪽 손은 뒤로 젖히고
몸쪽으로 천천히 당긴다

○ 허리운동

양손을 깍지 끼고 머리
위로 천천히 뻗는다
등 뒤로 깍지 끼고 팔을
위로 올린다
다리를 고고 앉아
허리를 비튼다

고용노동부 | 산업재해예방
안전보건공단