

2012 직업건강 가이드라인

매장판매 종사자

종 합 본

「매장판매 종사자」의 직업건강 가이드라인

2012. 10.



「직업건강 가이드라인」이란?

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

- * **KOSHA CODE** : 선진 각국의 기술 기준 및 국제 표준을 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

서 문

안전보건공단에서는 근로자의 직종별로 직업 활동을 통해 나타날 수 있는 고유의 근무특성 및 작업방식을 포함하여 다양한 건강 유해·위험요인을 파악하고, 이를 예방하고 관리하기 위한 방안을 제시하고자 「직종별 직업 건강 가이드라인(이하 ‘가이드라인’)」을 개발하게 되었습니다.

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

※ 개발 직종 : ① 환경미화원 ② 병원청소원 ③ 요양보호사(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 작업관련 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 포커스 그룹 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 제시하였으며, 국내·외 연구동향 및 외국의 사례를 조사하였습니다.

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 건강 수준을 향상시키기 위해 권고할 수 있는 안내서입니다. 또한 본 책자의 주요 내용을 정리한 ‘요약본’이 안전보건공단 홈페이지(www.kosha.or.kr)에 게시되어 있으니 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 데 활용되길 바랍니다.

* 연구팀 : 연구책임자(가톨릭대 정혜선 교수), 공동연구원(울지대 김숙영 교수, 울산대 이복임 교수, 경북대 최은숙 교수, 가톨릭대 이윤정 교수, 울지대 갈원모 교수, 고려대 김영수 교수, 대전선병원 김용규 소장)

목 차

요 약 문	1
I. 개요	16
1. 배경	16
2. 구성내용	18
3. 활용대상 및 활용방법	19
II. 일반 현황	20
1. 매장판매 종사자의 이해	20
2. 매장판매 종사자 현황 및 특성	27
3. 관련법령	35
4. 안전보건실태	53
III. 산업재해 발생현황 및 특성	55
1. 매장판매 종사자의 산업재해	55
2. 도·소매업 및 소비자용품 수리업의 산업재해	61
3. 산업재해 사례	64
IV. 연구동향	71
1. 국내 연구동향	71
2. 국외 연구동향	80
V. 외국의 사례	87
1. 미국	87
2. 영국	92

VI. 매장판매 종사자의 유해 · 위험요인	96
1. 작업환경 요인	96
2. 작업조건 요인	97
3. 건강문제 요인	111
4. 사고관련 요인	120
VII. 유해 · 위험요인 관리방안	121
1. 작업환경 관리	121
2. 작업조건 관리	125
3. 건강문제 관리	145
4. 사고요인 관리	163
VIII. 중점관리질환	169
1. 요통	169
2. 감정노동으로 인한 정신건강문제	171
참고문헌	173
부록	178
<부록 1> 매장판매 종사자의 최근 사회적 이슈	179
<부록 2> 매장판매 종사자 관련 고용노동부 예규 및 고시	197
<부록 3> 매장판매 종사자 관련 KOSHA GUIDE	198
<부록 4> 매장판매 종사자 유관단체 명단	199
<부록 5> 매장판매 종사자 관련 외국자료 사이트	200
<부록 6> 가이드라인 개발을 위한 설문조사 결과 요약	201
<부록 7> OSHA 3192-05N. Guidelines for retail grocery stores. Ergonomics for the Prevention of Musculoskeletal Disorders	212
<부록 8> 야간근로 관리에 관한 각국의 규정	238

표 목 차

<표 II-1> 매장판매 종사자의 세분류	21
<표 II-2> 매장판매 종사자가 주로 일하는 업종	24
<표 II-3> 매장판매 종사자수	27
<표 II-4> 도·소매업 사업장수	27
<표 II-5> 대형마트 3사의 직영직원과 관측사원의 비율	30
<표 II-6> 서비스 및 유통서비스 부문 고용현황 변화 추이	31
<표 II-7> 서비스 및 유통서비스 부문 근로시간 변화추이	32
<표 II-8> 서비스 및 유통서비스부문 임금 변화 추이	33
<표 II-9> 서비스 및 유통서비스부문 사회보험 가입 변화 추이	34
<표 II-10> 도·소매업종에 적용되는 산업안전보건법 조항	35
<표 II-11> 건강과 안전에 관한 정보 제공여부	53
<표 II-12> 안전시설 및 안전보건수칙 여부	54
<표 II-13> 근로자 건강진단 수진 및 사후관리	54
<표 III-1> 매장판매 종사자와 도·소매업 및 소비용품 수리업의 산재 건수와 산재율 비교	55
<표 III-2> 매장판매 종사자 산업재해현황	56
<표 III-3> 사업장 규모별 매장판매 종사자의 산업재해분석	57
<표 III-4> 발생형태별 매장판매 종사자의 산업재해분석	58
<표 III-5> 근속년수별 매장판매 종사자의 산업재해분석	59
<표 III-6> 성 및 연령별 매장판매 종사자의 산업재해분석	60
<표 III-7> 도·소매 및 소비자용품 수리업의 산업재해 현황	61
<표 III-8> 사업장 규모별 도·소매업 및 소비자용품 수리업 산업재해자수 ·	62
<표 III-9> 도·소매 및 소비자용품 수리업 산업재해 발생형태	62
<표 III-10> 도·소매 및 소비자용품 수리업의 산업재해 연령별 분포	63
<표 III-11> 도·소매 및 소비자용품 수리업 업무상 질병종류	63

<표 V-1> 미국 민간산업분야의 산재사망사고 통계	88
<표 V-2> 영국 도·소매업의 재해 발생 추이	92
<표 VI-1> 매장판매 종사자의 입식작업 및 작업특성	98
<표 VI-2> 고객서비스에 대한 감정조절의 요구	104
<표 VI-3> 업무 중 폭력 경험	106
<표 VI-4> 고객으로부터의 성희롱 대처방안	106
<표 VI-5> 직종별 야간직업 종사자의 분포	107
<표 VI-6> 공정흐름도에 따른 유해인자와 신체부위	111
<표 VI-7> 검품작업의 근골격계 유해인자	112
<표 VI-8> 저장작업의 근골격계 유해인자	112
<표 VI-9> 진열작업의 근골격계 유해인자	113
<표 VI-10> 포장작업의 근골격계 유해인자	114
<표 VI-11> 판매작업의 근골격계 유해인자	114
<표 VI-12> 계산작업의 근골격계 유해인자	115
<표 VI-13> 서비스업 여성종사자의 직무스트레스	118
<표 VII-1> 사무실 오염물질 관리 기준	122
<표 VII-2> 사업장 공기질 체크리스트	123
<표 VII-3> 서서하는 작업 체크리스트	130
<표 VII-4> 직장내 폭력 예방점검 체크리스트	135
<표 VII-5> 작업형태별, 성별, 연령별 취급 중량 기준	143
<표 VII-6> 작업장 설계의 개선을 위한 체크리스트	155
<표 VII-7> 직무스트레스 해소를 위한 개인적 관리방안	159
<표 VII-8> 보건복지시설 체크리스트	160
<표 VII-9> 물품의 보관과 취급업무에서 체크리스트	164
<표 VII-10> 인력운반업무 안전작업을 위한 체크리스트	166
<표 VII-11> 사다리 이용 작업 안전작업을 위한 체크리스트	168

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성	201
<표 2> 조사대상자의 직업적 특성	202
<표 3> 조사대상자의 작업중 위험요인 노출 정도	203
<표 4> 매장판매원의 업무특성	204
<표 5> 조사대상자의 사고 및 질병력	205
<표 6> 조사대상자의 폭행관련 특성	206
<표 7> 조사대상자의 건강행태 관련	207
<표 8> 조사대상자의 정신적 건강 관련 특성	208
<표 9> 조사대상자의 급성질환이환력	208
<표 10> 조사대상자의 지난 한달 동안 직업 경험	209
<표 11> 매장판매업무의 육체적 부담 정도	209
<표 12> 매장판매업무의 근골격계질환 이환율	209
<표 13> 매장판매업무의 안전보건 관련 특성	210
<표 14> 조사대상자의 감정노동 정도	211
<표 15> 조사대상자의 직무스트레스 수준	211
<표 16> 직장 활동에 의한 잠재력 인체공학 위험성 인식을 위한 체크 리스트	218
<표 17> 직업적 특수 요구사항의 잠재적 인체공학적 위험성 체크리스 트	220

그림 목차

<그림 II-1> 백화점 및 할인점 점포 수와 매출액	28
<그림 II-2> 도·소매업 비정규 변화 추이	29
<그림 II-3> 근로자건강진단 종류별 대상, 시기 및 주기	45
<그림 V-1> 영국 도·소매업종과 전체 산업의 직업성 질환 유병율 ...	93
<그림 V-2> 영국 도·소매업종과 전체 산업의 직업성 질환 발생율 ...	93
<그림 VI-1> 족저근막염	99
<그림 VI-2> 발가락 기형	99
<그림 VI-3> 요통	100
<그림 VI-4> 무릎 관절 통증	100
<그림 VI-5> 계산원의 하지정맥류	101
<그림 VI-6> 마트 종사자의 근육경련	102
<그림 VII-1> 좌식의자	125
<그림 VII-2> 입좌식 의자	125
<그림 VII-3> 발걸이	125
<그림 VII-4> 물품취급 작업을 할 때 고려요인	139
<그림 VII-5> 올바른 물품취급 자세 1	139
<그림 VII-6> 올바른 물품취급 자세 2	140
<그림 VII-7> 올바른 물품취급 자세 3	140
<그림 VII-8> 올바른 물품취급 자세 4	140
<그림 VII-9> 올바른 물품취급 자세 5	141
<그림 VII-10> 박스형태 물건 올바른 들기 자세	141
<그림 VII-11> 파이프형태 물건 올바른 들기 자세	141
<그림 VII-12> 마대/자루형태 물건 올바른 들기 자세	142

<그림 VII-13> 판형태 물건 올바른 들기 자세	142
<그림 VII-14> 근골격계질환 예방프로그램 흐름도	146
<그림 VII-15> 정상 및 최대 작업영역	151

사진 목차

<사진 V-1> NIOSH 웹사이트 내 소매업종 관련 정보	89
<사진 V-2> OSHA가 개발한 『Guidelines for retail grocery stores』 ·	90
<사진 V-3> HSE의 『Shattered lives』 캠페인	94
<사진 V-4> HSE의 『Shop risk assessment tool』	94
<사진 VI-1> 의류매장	96
<사진 VI-2> 장시간 서서 계산작업	97
<사진 VI-3> 장시간 서서 진열작업	97
<사진 VI-4> 백화점의 친절교육 장면	103
<사진 VI-5> 진열작업 중인 마트 종사자	113
<사진 VI-6> 판매작업 중인 마트종사자	115
<사진 VI-7> 마트의 계산원	115
<사진 VI-8> 흡연하는 판매직 여성종사자	119
<사진 VII-1> 서서 일하는 종사자를 위한 의자 비치	125
<사진 VII-2> 체력측정 중인 종사자	129
<사진 VII-3> 의자가 비치된 휴식공간	137
<사진 VII-4> 수면시설을 갖춘 휴식공간	137
<사진 VII-5> 휴게실 안마 의자 설치	147
<사진 VII-6> 근골격계 증상 완화 시설	147
<사진 VII-7> 남녀가 구분된 휴게시설	153

요 약 문

1. 개요

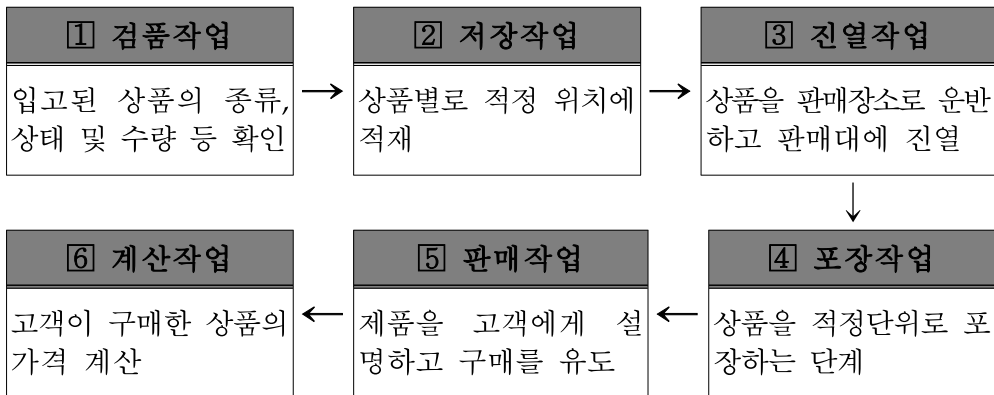
- 최근 우리나라 도·소매업의 비약적 발전으로 매장판매 종사자 수가 증가하고 이들의 건강문제에 대한 사회적 관심이 높아지고 있음.
- 2011년 매장판매 종사자의 산업재해 건수는 도·소매업 산업재해 건수의 16.5%를 차지함.
 - 또한 장시간 서있는 작업, 인력운반작업, 야간근무, 감정노동과 직장내 폭력의 위험, 장시간 근로 등 다양한 직업건강 유해·위험요인에 노출되고 있음.
- 본 가이드라인은 매장판매 종사자에게 발생할 수 있는 고유의 근무특성 및 작업방식까지 포함된 다양한 유해·위험요인을 파악하고, 국내외 관련 법과 연구동향을 제시하였으며, 이를 예방하고 관리하기 위한 방안을 제시함으로써 매장판매 종사자의 업무상 질병 예방과 건강증진에 기여하기 위하여 개발됨.
- 본 가이드라인은 매장판매 종사자의 직업건강과 안전을 관리해야 하는 사업주 또는 관리자, 안전보건관계자에게 필요한 지식과 기술에 대한 정보를 제공하기 위한 것임.

2. 일반 현황

○ 직종 정의

- 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 수행

○ 주요 수행 업무



○ 주요 종사 업종

- 대형종합소매업(백화점), 기타 대형종합소매업(창고형매장, 할인매장, 아울렛매장), 음식료품 위주 종합소매업(슈퍼마켓, 체인화 편의점) 등

○ 직종의 현황과 특성

- 매년 매장판매 종사자의 증가
- 매년 도·소매업 사업체의 증가 및 규모의 대형화
- 높은 비정규직 및 여성근로자 비율

○ 관련법령

- 산업안전보건법

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 재재를 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

- 기타 관련법령

- 유통산업발전법 제12조의 2 【영업시간 제한 및 의무휴업일 지정】
- 건축법 제49조 【판매시설에서 안전·위생 등을 위한 시설】
- 식품위생법 제41조 【식품접객업 종업원의 식품위생교육】

○ 안전보건실태

- 안전보건정보 : 잘 제공받는다 34.0%, 잘 제공받지 못한다 39.0%
- 안전보건시설 및 설비 : 잘 구비되었다 50.9%
- 안전보건수칙 : 잘 갖추어져 있다 64.0%
- 건강진단 사후관리 : 받았다 75.0%

3. 산업재해 발생현황 및 특성

○ 매장판매 종사자의 산업재해

- 매장판매 종사자의 산업재해율은 2009년 0.54%, 2010년 0.58%, 2011년 0.43%로 도·소매업 전체 산업재해율 보다 높음.
- 산업재해 중 업무상 질병이 차지하는 비율은 약 10% 내외이며, 업무상 질병의 85% 이상이 근골격계질환
- 가장 많이 발생한 산업재해 발생형태는 전도(약 25%)
- 최근 3년간 절단·베임, 폭력행위, 무리한 동작, 사내교통사고 증가

○ 도·소매업의 산업재해

- 2011년 도·소매업의 산업재해율은 0.47%, 사망천인율은 0.06‰으로 전체 산업재해율(0.65%)과 사망천인율(0.15‰) 보다 낮은 수준
- 최근 3년 간 산업재해율과 사망만인율은 감소하는 추세
- 도·소매업의 산업재해는 전도, 협착, 추락 등 3대 재해가 46% 점유

○ 산업재해 사례

구 분	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 높은 곳에 있는 물건을 들고 내려오던 중 사다리가 넘어짐.	- 사다리 상부를 고정하고 하부는 미끄럼방지 조치 - 높이 2m 이상인 경우 고정식 사다리 또는 계단 설치
붕괴	- 포대가 기울어져 적재되어 있다가 출고 시 붕괴	- 적정한 적재 높이 준수 - 하단을 넓게 적재하는 등 붕괴 방지조치 - 반출 시 위에서부터 순차적으로 층계를 만들면서 출고
베임	- 육절기 속의 고기 찌꺼기를 빼내다 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 중 일 출입문을 열어 놓고 작업하여 동상을 입음.	- 적절한 휴식시간 확보 - 장갑 외의 보온기구(손난로 등) 지급
근골격계 질환	- 제품박스(약 30kg)를 좁은 구석에서 꺼내던 중 허리를 삐끗함.	- 10kg이하로 운반물 포장 - 물건을 몸에 가까이 붙여 허리를 편 채로 다리 힘으로 일어날 것
심장질환	- 야간 근무 후 다음 날 아침 설 명절을 보내기 위해 지방으로 이동 한 후 흉통 발병	- 야간 근무 후 운전작업 피할 것 - 운전작업 전 적절한 수면 취할 것
뇌혈관 질환	- 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

4. 연구동향

1) 국내 연구동향

- 매장판매 종사자를 대상으로 하는 대다수 국내연구는 조직관리나 인력관리 측면에서 이루어짐.
- 2000년대 후반 들어 판매 종사자의 건강(작업자세, 감정노동, 직무스트레스, 우울, 건강행태, 삶의 질 등)과 작업조건(근로실태, 차별 등)에 대한 연구가 활발해 지고 있음.

연구자(연도)	주요결과
황재진 등(2011)	· 판매직 작업자들은 하루 근무시간 중 50% 이상을 서 있는 상태로 머리, 우측 위팔, 아래팔, 손의 굴곡을 나타냄.
정혜선, 이윤정 (2009)	· 판매유통업 여성근로자의 직무스트레스 수준은 상위 50% · 비정규직인 경우 관계갈등 심각, 계산원은 직무불안정 심각
문강분 등(2009)	· 유통산업 종사자의 9.93%가 지난 1년간 육체적인 질병 및 사고를 경험 · 근로자의 8.25%는 심한 스트레스나 우울증 경험
이복임(2009)	· 대인접객 여성근로자는 남성근로자에 비하여 직무스트레스와 우울이 높음 · 여성근로자의 우울에는 역할갈등과 사회적 지지의 영향이 큼.
한영란 등(2008)	· 유통업체 근로자의 직무자율과 관계갈등 스트레스 수준이 남녀 모두 상위 50% · 여성근로자는 직무 불안정도 상위 50%
김혜경 등(2008)	· 백화점 근무자의 64.6%가 운동을 전혀 안함. · 근로자의 54.8%가 하루 2잔 이상의 커피 음용 · 근로자의 30.5%가 건강보조식품 이용

2) 국외 연구동향

- 매장판매 종사자 중 계산원에 대한 연구가 많으며 특히 이들의 근골격계 문제에 대한 관심이 높음.
- 최근 식품판매원, 포장 담당원 등 슈퍼마켓에서 일하는 다른 근로자의 근골격계문제에 대해서도 관심을 기울이고 있음.

연구자(연도)	주요결과
Forcier 등 (2008)	• 위험도가 높은 근로자는 식품 판매원, 포장담당원 • 지난 1년간 1개 이상의 근골격계 문제를 경험한 근로자 83% • 근로자의 32%는 근무를 방해받을 정도로 심각한 문제 경험
Bonfiglioli 등 (2007)	• 수근관 증후군 유병율은 풀타임 계산원(31.0%)이 파트타임 계산원(19.3%) 또는 사무직원(16.3%) 보다 높음.
Kobayashi 등 (2005)	• 소매업 종사 여성근로자의 노력-보상 불균형은 취약한 수준 • 노력-보상 불균형은 고밀도 콜레스테롤(HDL-C) 수치와 유의한 관련이 있음.
Ariza 등 (2005)	• 슈퍼마켓 종사자의 최대수용가능작업시간(MAWT)과 상대심박수와 유의한 관련성을 가짐. • 상대심박수는 기업의 직업건강정책에 유용하게 활용될 수 있음.
Johnston 등 (2003)	• 소매업종 수작업 종사자의 요통발생 위험은 높은 업무 요구도(OR=1.8), 업무 불만족(OR=1.7), 높은 작업스케줄 요구도(OR=1.6)와 관련있음.

5. 외국의 사례

1) 미국

- 약 2,100만의 근로자가 도·소매업에 종사하고 있고, 2004년 한해 동안 843천명의 근로자가 일하다가 다쳤음. 이 중 60%는 하루 이상 일을 쉬거나 다른 일을 해야 할 정도로 심각
- 최근 도·소매업 분야에서 NIOSH가 관심을 가지는 것은 장시간 근로, 교대제, 고객을 상대로 한 노동과정의 스트레스임.
- OSHA는 소매잡화 상점의 근로자와 사업주를 위하여 근골격계 질환 예방 가이드라인을 개발·보급함.

2) 영국

- 도·소매업종 산업재해는 다른 업종에 비해 적은 편. 2005/06년 기간 동안 도·소매업에서 총 16명의 사고성 사망자가 발생.
 - 2005/06년 조사자료에 따르면, 도·소매업은 10만 명당 2,600명이 직업성 질환을 앓고 있는데, 이 결과는 전체 산업의 유병율(10만명당 3,100명)에 비해 낮은 수치
- 도·소매업에서는 피부질환, 상지 질환, 스트레스의 발생을 높음.
- USDAW(Union of Shop, Distributive and Allied Workers)의 예방 활동
 - "두려움 없는 현장" 운동
 - "상점근로자를 존중하는 날"제정

6. 매장판매 종사자의 유해 · 위험요인

1) 작업환경 요인

- 도·소매업 사업장은 이용객이 많고 환기가 어려워 미세먼지나 휘발성 유기화합물(VOD)의 공기 중 노출이 심함.

2) 작업조건 요인

- 장시간 서 있는 작업자세

- 매장판매 종사자의 경우 작업동안 서 있는 시간이 총 총 근무 시간의 50~60%, 걸어다니는 시간이 35%
- 장시간 서서 일하는 작업자세는
 - 허벅지/다리의 통증, 족저근막염, 요통 등 근골격계질환 발생
 - 하지정맥류, 다리부종, 근육경련 등 순환기질환 문제 발생
 - 조산, 유산, 저체중아 출산 등 임신에 부정적 영향

- 감정노동

- 백화점 및 할인점에 근무하는 근로자의 56.4%가 감정노동 수행
- 감정노동은 근로자의 직무만족을 낮추고, 소진감을 증가시키며, 우울과 같은 부정적인 건강증상을 유발함.

- 직장내 폭력

- 매장 판매종사자의 80.8%가 고객으로부터 불쾌한 언행 경험, 12.5%는 고객으로부터 성희롱 경험

○ 야간근무

- 판매종사자 중 야간작업 종사자는 약 6.8% ~ 14.9%
- 야간근무로 인하여 수면 장애, 우울증, 변비, 설사 등 소화기계 질환, 뇌졸중, 관상동맥질환 등 심혈관 질환, 대사증후군 등의 발생위험도가 높아질 수 있음.

○ 중량물 취급

- 올바르게 못한 작업자세로 중량물을 인력으로 다룰 때 상해나 요통 등 근골격계질환을 입을 수 있음.

3) 건강문제 요인

○ 작업관련 근골격계질환

공정	유해인자	신체 부위
① 검품작업	반복동작	팔, 어깨, 허리
	과도한 힘	어깨, 허리
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리
	접촉스트레스	손/손목
② 저장작업	반복동작	팔, 어깨, 허리
	과도한 힘	어깨, 허리
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리
	접촉스트레스	손/손목
③ 진열작업	반복동작	팔, 어깨, 허리
	과도한 힘	어깨, 허리
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리
	접촉스트레스	손/손목
④ 포장작업	과도한 힘	팔, 어깨, 허리
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리
	접촉스트레스	손/손목

공정	유해인자	신체 부위
⑤ 판매작업	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리
	과도한 힘	팔, 어깨, 허리
	정적인 자세	하체
⑥ 계산작업	단순반복	팔, 어깨
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리
	정적인 자세	하체
	접촉스트레스	손/손목

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

○ 직무스트레스

요인	설명
물리적 환경	· 휴식공간 부족 · 바깥 공기를 쐬기 어려움 · 무거운 물건 운반 · 오랫동안 서서 근무
직무요구	· 일이 바빠 휴식시간 내기 어려움 · 교대/야간/휴일근무로 가사와 자녀양육 부담
관계갈등	· 감정노동 · 정규직원과 임시직 간의 갈등 · 다른 업체 직원과 같은 장소에서 일하는 갈등
조직체계	· 부하직원의 잦은 교체로 매번 신규 교육 · 불합리한 반품, 교환, 환불 요구를 자주 받음 · 매출에 대한 부담으로 경쟁업체 직원들과 갈등
보상부적절	· 업무에 대한 보상 부족 · 적은 승진 기회 · 직원에 대한 복지정책 부족
직장문화	· 외모와 연령, 결혼여부에 따라 차별 · 상사나 동료로부터 성희롱 · 고객으로부터 언어적, 신체적 폭력

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

○ 흡연

- 서비스직 여성근로자의 흡연율은 7.5%~9.2%, 타 직군 흡연율에 비하여 높음.
- 직무스트레스 해소를 위하여 흡연하는 경우가 많음.

4) 사고관련 요인

○ 전도(넘어짐)

- 매장판매 종사자에게서 가장 많이 발생하는 산재발생형태로서, 2009년 285명, 2010년 344명, 2011년 277명이 발생

○ 절단/베임

- 전체 산업재해의 13.4%(139명) 차지, 최근 3년간 21.4% 증가

○ 감김/끼임

- 2009년 125명, 2010년 150명, 2011년 100명

7. 유해·위험요인 관리방안

1) 작업환경 관리

○ 실내 공기질 관리

- 자동차 매연 등이 매장 내로 유입되지 않도록 통풍구, 창문 등 공기 유입구를 재배치

○ 화학물질관리

- 다양한 종류의 화학물질이나 화학물질이 포함된 물품을 판매하는 종사자를 위해 물질안전보건자료(MSDS) 게시, 경고표지 부착, 건강영향을 안내하고, 관리방법을 교육하며 필요시 보호구 착용 지도

○ 위험성 평가 실시

- 유해·위험요인을 파악하고 해당 유해·위험요인에 의한 부상 또는 질병의 발생 가능성(빈도)과 중대성(강도)을 추정·결정하고 감소대책을 수립하여 실행하는 일련의 과정을 수행

2) 작업조건 관리

○ 장시간 서 있는 작업자세 관리

- 의자, 발받침, 피로예방매트 등 제공
- 근로자 자가관리 : 체중감량, 금연, 뇌심혈관 기초질환 관리
- 하지정맥류 관리 : 휴식시간 동안 발과 종아리 마사지, 휴식 혹은 취침 시에는 다리를 심장보다 높게 유지 등

○ 감정노동

- 근로자 의사소통 창구 마련
- 건강한 직장 분위기 만들기
- 감정노동 완화방법 교육

○ 직장내 폭력 예방

- 조직적 관리방안 : 매장 내에서 욕설, 폭언, 성희롱을 자행한 고객에 대하여 출입제한 등을 할 수 있음을 영업 규정에 명시 등
- 매장판매 종사자에 대한 폭력 예방교육
- 피해자를 위한 심리상담

○ 야간근무 대책 마련

- 명절, 세일기간 등과 같이 업무량이 많아질 때 부서별 업무량을 고려하여 근로자를 배치, 연속 야간근무는 최소화
- 야간작업 시에는 냉동창고 등에서 혼자 고립되는 작업은 피함.

○ 중량물 취급

- 올바른 물품취급 자세
- 물품 형태별 올바른 들기 자세
- 작업형태별 취급중량 기준
- 기타 작업환경관리 : 작업량 조절, 취급시간, 자동화 등

3) 건강문제 관리

○ 작업관련 근골격계질환 관리

- 주요공정별 인간공학적 대책 : 중량물 취급시 주의사항 등
- 의학 및 관리적 대책 : 근골격계 예방관리 정책 수립 등

○ 직무스트레스 관리

- 조직적 관리방안 : 휴식공간 마련, 감정노동 관리 등
- 개인적 관리방안 : 복식호흡, 근육이완법, 인지행동기법 등

○ 흡연 예방

- 조직적 관리방안 : 전사적 차원의 금연프로그램 추진 등
- 개인적 관리방안

4) 사고요인 관리

○ 일반적 안전조치

○ 인력운반작업의 안전조치

○ 사다리작업의 안전관리

○ 날카로운 기구사용의 안전관리

○ 바닥, 통로, 계단 이용작업의 안전조치

8. 중점관리질환

○ 요통

○ 감정노동으로 인한 정신건강문제

I. 개요

1. 배경

2010년 말 도·소매업 사업장수는 총 31만 6천개로 전년대비 4.7%(1만 4천여개소) 증가하였고, 매장판매 종사자 또한 매년 증가하여 2011년 현재 24만 2천명에 이르고 있다. 근래 들어 매장판매 종사자의 수적 증가와 함께 이들의 감정노동과 스트레스, 우울 등 건강문제에 대한 사회적 관심이 높아지고 있다.

다수의 지자체에서는 대형 마트 종사자들의 건강과 휴식, 보육권 등 가족공동체의 환경을 보호하기 위하여 조례제정을 통하여 월 2회 주말 휴무를 도입하기도 하였고, 서서 일하는 유통 서비스직 종사자를 위하여 2008년 고용노동부는 ‘서서 일하는 근로자 건강보호대책’을 수립하고 종사자가 근무 중 잠시 앉을 수 있도록 의자놓기 캠페인을 벌인 바 있다.

※ 매장판매 종사자의 건강문제에 대한 언론보도 내용

- 조선비즈(2012-04-21). ‘전국 대형마트 30%인 114곳 내일 강제휴무’
- 뉴시스(2011-12-12). ‘백화점·대형마트 영업시간 줄이고 근로자 휴게실 설치해야’
- 한국일보(2011-12-12). ‘서비스 노동자 55%가 우울증’
- 여성신문(2011-12-09). ‘여성 감정노동자 인권침해 심각’
- 메디컬 투데이(2009-02-16). ‘대형마트 등 서서 일하는 근로자 위한 의자 비치 확산’
- 한국일보(2003-08-31). ‘서비스직에 급증 ‘미소우울증’
- 오마이뉴스(2012-07-16.). ‘왕’의 착각에 종업원들은 별별 편다’

일터에서 재해를 당하는 매장판매 종사자는 한해 동안 1,000명~1300명이다. 이는 동일업종 내 타 직종 종사자에 비하여 높은 수치이다. 주로 전도(넘어짐), 협착(끼임), 절단·베임, 작업관련성 근골격계질환이 발생하는데, 최근 들어 폭력행위, 무리한 동작으로 인한 산업재해가 증가하는 추세이다. 최근 도·소매업의 판매액 증가, 매장판매 종사자의 채용 증가 등으로 이들의 산업재해 증가가 예측됨에 따라 안전과 직업건강에 대한 관리가 더욱 강조되고 있다.

매장판매 종사자는 장시간 서서 일하거나 물건을 들어올리는 등의 근골격계질환 유해·위험요인과 신체적·사회적 생활리듬을 파괴하는 야간근무, 직접 고객을 접함으로 발생하는 감정노동(스트레스) 요인과 언어적·신체적 폭력의 위험, 장시간 근로 등 다양한 직업건강 유해·위험요인에 노출되고 있다. 그런데, 이들의 65.8%가 계약직, 파트타임, 파견 및 용역 등의 비정규직으로 근무하고 있기 때문에(전산업 비정규직 비율 35.9%)(통계청, 2007) 상당수의 종사자가 열악한 근로조건 및 직간접적인 차별에 처해 있을 가능성이 높다. 게다가 도·소매업종 종사자의 42.9%가 여성으로 타 업종의 여성종사자 비율(전산업 39.7%, 제조업 26.2%)에 비하여 매우 높은 편이다(통계청, 2009). 우리나라의 직업건강대책은 남성종사자를 위주로 수립되어 있는 바, 매장판매 종사자의 직업건강관리는 상대적으로 더욱 열악할 수 있다.

본 직업건강 가이드라인(이하 ‘가이드라인’)은 KOSHA CODE 및 KOSHA GUIDE와는 달리 종사자의 건강수준을 보다 높게 향상시키기 위하여 직업 활동을 통해 종사자들에게 발생할 수 있는 새로운 건강문제를 포함한 다양한 건강유해·위험요인을 파악하여, 이를 예방하고 관리하기 위한 기술적인 사항 및 사회·문화적인 사항에 대해 현장사진(삽화 등)을 추가하여 쉽고 상세하게 설명한 안내서이다.

2. 구성내용

본 가이드라인은 총 8개의 장과 부록으로 구성되었다.

제1장은 개요로 본 가이드라인의 필요성, 구성내용, 활용대상 및 활용방법에 관한 내용을 담았다. 제2장은 일반현황으로 매장판매 종사자에 대한 정의 및 이해, 현황 및 특성, 관련법령, 안전보건실태에 대한 내용을 소개하였다. 제3장은 산업재해 현황 및 특성으로 매장판매 종사자에게 발생하는 산업재해의 종류와 빈도, 발생 사례를 다루었다. 제4장은 연구동향으로 매장판매 종사자의 직업건강에 관한 국내·외의 연구결과를 제시하였다. 제5장은 외국의 사례에 관한 것으로 매장판매 종사자의 직업건강에 관한 여러 나라의 사례를 소개하였다. 제6장에서는 매장판매 종사자가 접하게 되는 유해·위험요인을 소개하였고, 제7장에서는 이를 관리하기 위한 방안을 제시하였다. 제8장에서는 매장판매 종사자에게 나타나는 가장 대표적인 질환을 정하여 이를 관리하기 위한 방법을 소개하였다.

부록에서는 매장판매 종사자의 직업건강에 대한 최근의 사회적 이슈와 관련 고시 및 예규, KOSHA GUIDE를 소개하였고, 외국의 관련단체 사이트 및 국내 관련단체 명단을 제시하였으며, 본 가이드라인 작성을 위해 실시한 설문조사결과를 제시하였다.

3. 활용대상 및 활용방법

본 가이드라인은 매장판매 종사자의 직업건강과 안전을 관리하는데 꼭 필요한 종합적인 지식과 기술에 대한 정보를 제공하는 것으로, 매장판매 종사자의 건강을 관리해야 하는 사업주, 관리자 및 안전보건관계자가 제일 먼저 찾는 실무적인 길잡이가 될 것이다.

매장판매 종사자란 한국표준직업분류 상 ‘도·소매 업체가 개설한 매장에서 고객에게 상품의 내용을 설명하고 다양한 모델 및 색상을 보여줌으로써 고객이 상품을 선택·구매하도록 유도하고, 구매한 상품의 가격계산 및 포장하는 등 상품을 판매하는데 관련된 업무를 수행하는 자’를 말하는 것으로, 본 가이드라인의 주요내용을 매장판매 종사자의 직업건강 활동을 수행하는 업무 현장에서 적극적으로 활용한다면 매장판매 종사자의 건강수준 향상과 건강증진에 크게 기여할 것이다.

II. 일반 현황

1. 매장판매 종사자의 이해

1) 직종의 정의

표준직업분류에 의거하여 매장판매 종사자는 도·소매 업체가 개설한 매장에서 고객에게 상품의 내용을 설명하고 다양한 모델 및 색상을 보여줌으로써 고객이 상품을 선택·구매하도록 유도하고, 구매한 상품의 가격계산 및 포장하는 등 상품을 판매하는데 관련된 업무를 수행한다(통계청, 2007).

매장판매 종사자는 상점 판매원(5211), 매표원 및 복권 판매원(5212), 매장계산원 및 요금정산원(5213)으로 세분류된다. 각 직종에 대한 설명과 예는 다음과 같다.

<표 II-1> 매장판매 종사자의 세분류

분 류		정 의	예 시
상점판매원	의류판매원	상점에서 남성 의류, 여성 의류, 속옷, 양말 등의 상품을 고객에게 설명하고 구매하도록 유도하는 등 판매에 관련된 일을 하는 자	여성의류 판매원, 여성정장 판매원, 남성의류 판매원, 남성정장 판매원, 내의 판매원, 아동의류 판매원
	화장품 판매원	상점에서 미용에 관한 기초 지식을 습득하여 고객이 원하는 화장품이나 각종 화장품에 관하여 조언을 하고 향수, 크림, 로션, 파운데이션, 무스, 스프레이 등의 화장품을 판매하는 자	화장품 판매원
	가전제품 판매원	사용법을 알려주고 가전제품의 특징, 장점을 설명하고 제품별 가격도 비교설명해 주며 텔레비전, 세탁기, 냉장고 등 가전제품을 판매하는 자	텔레비전 판매원, 냉장고 판매원, 세탁기 판매원, 청소기 판매원, 김치 냉장고 판매원, 에어컨 판매원
	가구 판매원	가구의 다양한 디자인을 보여주고 제품의 특징이나 장점을 설명하며 장롱, 식탁, 소파, 의자, 책상, 걸상 등 가구를 판매하는 자	가구 판매원
	신발 및 액세서리 판매원	신발, 액세서리 등 관련제품을 판매하는 자. 디자인이나 실용성 등을 설명하며 구입을 권유하기도 함.	신발 판매원, 귀금속 판매원, 액세서리 판매원
	서적문구 및 음반판매원	신간서적이나 음반을 안내하기도 하고, 문구의 장점을 설명하며, 판매대금을 수납하는 등 서적, 문구 및 음반을 판매하는 자	서적 판매원, 문구 판매원, 음반 판매원
	원예작물 판매원	꽃이나 화초 등 원예작물을 판매하는 자	꽃 판매원, 화초 판매원, 나무 판매원, 분재 판매원
	농수산물 판매원	곡물, 과일, 채소, 육류, 어류 등 농수축산물을 판매하는 자와	곡물 판매원, 육류 판매원, 과일

		담배 및 동물사료 판매자	판매원, 채소 판매원, 동물사료 판매원, 담배 판매원
	그 외 상점 판매원		장난감 판매원, 가정용 유류 판매원, 벽지 판매원, 시계 판매원, 운동용품 판매원, 오락게임용구 판매원, 자전거 판매원, 골동품 판매원, 예술품 판매원 등
대표원 및 복권 판매원	항공권 판매원	일정 요금을 수령하고 좌석을 배치하는 항공권을 판매하는 자	항공권 판매원
	승차권 판매원	구간마다 정해진 요금을 수납하고 승차권을 판매하는 자	버스 대표원, 지하철 대표원, 기차표 대표원
	입장권 판매원	극장, 공원 및 유원지 등의 대표소에서 고객에게 입장표를 발행하고 현금을 받는 자	입장권 판매원
	복권 및 마권 판매원	발행된 복권 및 마권을 고객에게 판매하고 추첨 또는 경기결과에 따라 환급금을 지불하는 자	복권 판매원, 마권 발매원, 경륜권 발매원, 경정권 발매원
	그 외 대표원 및 복권 판매원		백화점 상품권 판매원, 구두 상품권 판매원, 문화 상품권 판매원
매장계산원 및 요금정산원	매장계산원	상점, 레스토랑 등 제품이나 서비스의 판매가 이루어지는 장소에서 판매액을 계산하고 금액을 직접 수령하는 자 【 주요 업무 】 · 제품, 서비스의 가격을 파악하고 금전등록기나 바코드 스캐너를 사용해서 청구서를 제시한다. · 현금, 수표, 신용카드, 전자화폐 등으로 계산을 한다. · 매일의 수납액과 판매액을 정산한다. · 제품을 포장하기도 한다.	계산원, 카운터(Counter), 캐셔(Cashier)
	요금 정산원	시설 사용이나 서비스의 대가로 지불된 현금을 수취하고 거스름돈을 지불하는 일을 수행하는 자	요금 정산원, 요금징수 사무원, 주차료 정산원, 톨게이트 정산원

* 통계청(2007). 『한국표준직업분류(6차 개정)』

2) 주요 업무 내용

매장판매 종사자는 도·소매 사업장에서 상품을 판매하는데 관련된 모든 업무를 수행한다. 우선, 생산지에서 상품이 매장으로 배달되었을 때 상품의 종류, 상태 및 수량을 확인한다. 입고된 상품을 창고, 저장고 등으로 옮겨 보관하고, 판매할 상품은 판매대로 옮겨 진열한다. 농수산물, 육류 등은 소비자가 원하는 만큼 포장하고, 소비자에게 상품의 품질과 기능을 선전 및 설명하고, 상품의 판매액을 계산하며 대금을 수령한다.

매장판매 종사자의 주요 업무공정은 아래와 같이 정리할 수 있다.



3) 주요 종사 업종

매장판매 종사자가 주로 일하는 업종은 도·소매업이고, 특히 그 중 종합소매업에 주로 종사한다.

<표 II-2> 매장판매 종사자가 주로 일하는 업종

대분류	중분류	세분류
종합 소매업	대형 종합 소매업	백화점
		기타 대형 종합 소매업
	음·식료품 위주 종합 소매업	슈퍼마켓
		체인화 편의점
		기타 음·식료품 위주 종합 소매업
	기타 종합 소매업	기타 종합 소매업

* 통계청(2007). 『한국표준산업분류』

가. 대형 종합 소매업

단일 경영체제하에 대형매장(3,000㎡ 이상)을 갖추고 주된 취급품목이 없이 식료품, 가구, 가전제품, 의류, 서적, 귀금속, 의약품 등의 각종 유형의 상품을 종합적으로 소매하는 산업활동을 말한다.

가) 백화점

단일 경영주체가 일정한 장소에서 총괄적으로 관리되는 다수의 매장으로 구획된 판매시설을 갖추고 각종 상품을 종합적으로 소매하는 산업활동을 말한다. 일반적으로 이러한 백화점은 각 매장마다 전용판매원이 고정 배치되어 있어 각 매장단위로 직접 매매 및 계산활동이 이루어진다. 백화점의 형태를 가지고 있으나 내부의 각 영업부분이 별도의 경영권을 가지고 운영되면 그 별도의 경영권을 가지는 개별적인 사업장은 종합소매업으로 분류되지 않고 전문소매업의 각 해당항목에 분류된다.

< 예 시 >

대형종합소매(3000㎡이상), 백화점 운영(3,000㎡이상)

나) 기타 대형 종합 소매업

단일의 경영체제하에서 대형매장(백화점 제외)을 갖추고 식료품, 의류, 가구, 가전제품, 화장품, 귀금속, 약품 등의 각종 유형의 상품을 종합적으로 소매하는 산업활동을 말한다.

< 예 시 >

대형종합소매(3,000㎡ 이상; 백화점제외), 대형종합할인매장, 면세점(3,000㎡ 이상; 종합상품), 식품잡화소매(3,000㎡ 이상), 창고형매장(3,000㎡ 이상; 종합상품), 창고형할인매장(3,000㎡ 이상; 종합상품), 할인매장(3,000㎡ 이상; 종합상품), 할인점(3,000㎡ 이상; 종합상품), 회원제대형할인점(3,000㎡ 이상; 종합상품), 회원제할인점(3,000㎡ 이상; 종합상품), 아울렛매장(3,000㎡ 이상; 종합상품)

나. 음·식료품 위주 종합 소매업

단일경영 주체가 일정한 매장(3,000㎡ 미만)을 갖추고 음·식료품을 위주로 하여 각종 생활잡화 등을 종합적으로 소매하는 산업활동을 말한다.

가) 슈퍼마켓

단일 경영주체가 일정 규모의 시설(165㎡~3,000㎡)을 갖추고 음·식료품을 위주로 하여 각종 생활잡화 등을 함께 소매하는 산업활동을 말한다. 체인화 편의점의 형태로 운영하는 산업활동은 제외한다.

< 예 시 >

연쇄점(165~3,000㎡; 종합상품소매), 창고형매장(165~3,000㎡ 미만; 종합상품), 창고형할인매장(165~3,000㎡ 미만; 종합상품), 할인매장(165~3,000㎡ 미만; 종합상품), 할인점(165~3,000㎡ 미만; 종합상품), 농협연쇄점(165~3,000㎡; 종합상품), 면세점(165~3,000㎡ 미만; 종합상품), 슈퍼마켓(50평 이상), 슈퍼마켓(165㎡~3,000㎡ ; 종합상품), 식품잡화소매(165~3,000㎡), 홈플러스익스프레스

나) 체인화 편의점

단일 경영주체가 일정한 시설을 갖춘 매장에서 종합상품 체인 공급업자와 체인계약을 체결하고 편의점 운영에 필요한 식료품 및 담배위주의 각종 상품을 계속적으로 공급받아 24시간 판매(소매)하는 산업활동을 말한다.

< 예 시 >

24시간편의점(체인식), 연쇄점(50평 이상), 체인화편의점운영(24시간운영), 편의점(체인식 ; 24시간운영), 훼미리마트, GS25시, 세븐일레븐

다) 기타 음·식료품 위주 종합 소매업

단일 경영주체가 일정한 시설(165㎡ 미만)을 갖추고 체인화 편의점 이외의 방식으로 음·식료품을 위주로 하여 각종 생활잡화 등을 함께 소매하는 산업활동을 말한다.

< 예 시 >

24시간편의점(체인식 아닌 것), 구멍가게, 극장내매점(극장직영이 아닌 것), 농산물소매(종합소매), 농협연쇄점(종합소매 50평 미만), 마을슈퍼(165㎡ 미만), 슈퍼마켓(165㎡ 미만), 식료잡화소매(165㎡ 미만), 식품잡화소매(165㎡ 미만), 식품종합소매, 연쇄점(165㎡ 미만 ; 종합상품), 연쇄점(상품종합소매 ; 165㎡ 미만), 음식료품종합소매

2. 매장판매 종사자의 현황 및 특성

1) 종사자수 및 사업장수

매장판매 종사자수는 2009년 220,723명, 2010년 230,782명, 2011년 242,660명으로 매년 증가하고 있다.

<표 II-3> 매장판매 종사자수

(단위 : 명)

구 분	2009	2010	2011
매장판매원 및 상품대여원	157,229	166,138	175,479
계산원 및 대표원	63,494	64,644	67,181
계	220,723	230,782	242,660

* 고용노동부(각년도). 『직종별 사업체 노동력 조사』

매장판매 종사자가 주로 일하는 도·소매업 사업장의 경우 2008년 296,490개소, 2009년 302,363개소, 2010년 316,618개소로 매년 증가하고 있다.

<표 II-4> 도·소매업 사업장수

(단위 : 개소)

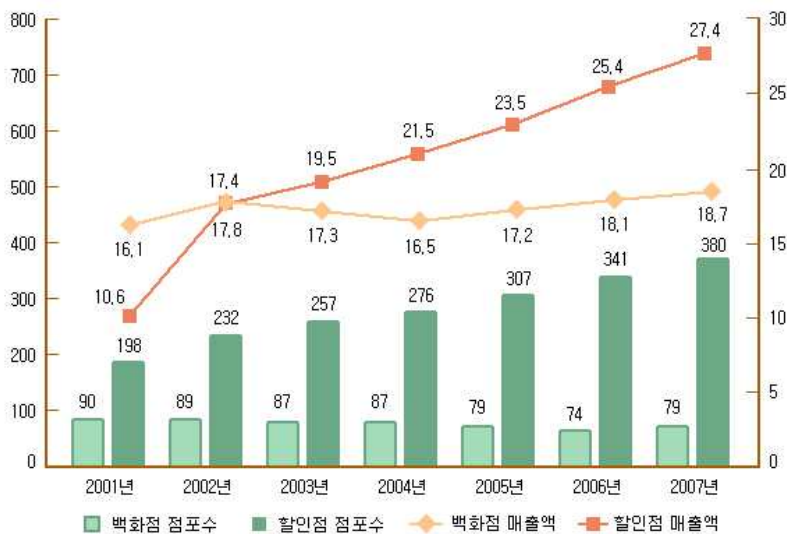
구 분	2009	2010	2011
도·소매업 사업장수	296,490	302,363	316,618

* 고용노동부(각년도). 『산업재해분석』

우리나라 유통시장은 외국인 투자가 개방된 이후 1993년에 본격적으로 발전했다. 이후 유통부문 제도 변화와 규제완화의 결과로 대형점이 출현하고, 특히 IMF 경제 위기 이후 지방 중소의 유통업체와 중견 기

업들이 몰락하고 사실상 재벌그룹에서 운영하는 유통업체가 늘어나고 있는 추세이다. 이들 유통업은 몇몇 소수 재벌에 의해 운영되고 있으며 2006년 12월 말 현재 백화점 3곳(롯데, 신세계, 현대백화점)의 시장 점유율은 77.7%, 할인점 4곳(이마트, 홈플러스, 롯데마트, 이랜드)의 시장 점유율은 86.2%에 이른다.

우리나라 유통산업은 선진국과 마찬가지로 규모면에서 대형화되었고, 할인점이 성장하는 등 시장변화를 겪었다. 실제로 지난 10년간(1996-2006년) 유통업의 변화 추이를 보면 편의점(1,885→8,247)과 대형 할인점(28→275), 무점포판매업(11,579→15,270)은 성장하고, 백화점(109→96), 영세소매업체(705,916→625,986)는 줄어들었다(김종진, 2006).

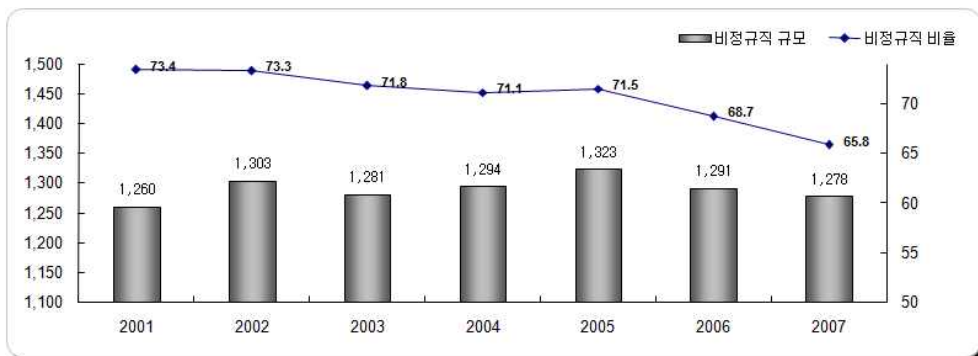


* 국가인권위원회(2007). 『유통업 실태조사 보고서』

<그림 II-1> 백화점 및 할인점 점포 수와 매출액

2) 고용형태

도·소매업 종사자들의 비정규직 규모를 보면 2001년 126만명(73.4%)에서 2007년 8월 현재 127만명(65.8%)으로 고착화되고 있다. IMF 경제위기 이후 도·소매업 중 유통업에서는 정규직 일자리가 비정규직으로 대체되고 있는 실정이다(국가인권위원회, 2007). 특히 유통업은 산업구조변화와 노동시장의 유연화에 의해 비정규직 고용이 증가하고 있는 업종 중 하나이며, 유통업에 종사하는 고용현황을 보면 정규직보다 직접고용 비정규직(계약직, 파트타임)과 간접고용 비정규직(파견 및 용역형태) 노동자들이 정규직보다 더 많은 상황이다.



* 국가인권위원회(2007). 『유통업 실태조사 보고서』

<그림 II-2> 도·소매업 비정규 변화 추이 (단위 : 천명, %)

실제로 국내 A백화점의 경우 정규직은 약 3천명이나, 비정규직은 2천5백명(직접고용 비정규직 950명, 간접고용 비정규직 1,600명)으로 전체 종사자의 거의 절반에 가까운 상황이며, B할인점의 경우 정규직은 약 1천4백명인데 비해, 비정규직은 1천7백명(직접고용 비정규직 450명, 간접고용 비정규직 1,260명)이나 된다. 이랜드 홈에버의 경우 33개 매장 중 25개 매장의 비정규직 규모를 보면 지난 1년 사이에 305명(2006년 2,250명 → 2007년 2,555명)이나 증가했다(국가인권위, 2007).

이와 같은 현황은 백화점에서도 비슷한 상황인데, 롯데백화점(롯데쇼핑)의 경우 2005년 기준(전체 직원 10,130명)으로 정규직은 4,671명(46.2%)인 것에 비해 비정규직은 5,459명(53.8%)으로 10%p 정도 더 많았으며, 비정규직 중 직업고용 비정규직은 1,909명(34.9%)으로 간접고용 비정규직(3,550명, 65.1%)이 2배 이상 많은 것으로 나타났다.

<표 II-5> 대형마트 3사의 직영직원과 판촉사원의 비율

(단위: 명, %)

구 분	직영 직원수	판촉 사원수	비율
이마트	10,346	12,190	117.8
홈플러스	11,537	7,792	67.5
롯데마트	8,297	7,967	96.1
계	30,180	27,949	93.8

* 국가인권위원회(2007). 『유통업 실태조사 보고서』

3) 근속년수

지난 2년간 제조업 종사자의 사업장내 평균 근속기간은 다소 증가(2005년 5.2년→ 2007년 5.4년)한 반면, 서비스산업 종사자의 평균 근속기간(2005년 4.6년 → 2007년 4.6년)은 변함이 없었다.

서비스산업 중 생산자서비스(2005년 4.3년 → 2007년 4.2년)와 사회서비스(2005년 7.7년 → 2007년 7.3년)부문 종사자의 근속기간은 다소 줄어든 반면, 유통서비스(2005년 3.8년 → 2007년 4년)와 개인서비스(2005년 2.2년 → 2007년 2.3년)에는 큰 변화가 없었다.

소매업 종사자의 사업장 내 평균 근속기간을 보면, 지난 2005년 2.3년(정규 3.2년, 비정규 1.4년)에서 2007년 2년(정규 4년, 비정규 1.5년)으로 다소 줄어 들었다. 소매업 평균 근속기간은 서비스업 전체 평균의 절반에 불과하다.

<표 II-6> 서비스 및 유통서비스 부문 고용현황 변화 추이

(단위: 년)

년도		제조업	서비스업	생산자서비스	유통서비스		개인서비스	사회서비스
분류	주요업종	금속, 화학, 섬유, 고무, 전자, 전기, 비금속, 기타 장비 제조업	생산-유통, 개인사회 서비스	은행, 보험, 부동산, 회계, 기술, 법률, 기타 사업 서비스	교통, 통신, 도매, 소매		가사서비스, 호텔음식료, 세탁, 수선, 마용, 오락, 기타 개인서비스	병의원, 교육, 복지, 비영리, 우편, 정부, 기타 사회서비스
					평균	소매업		
2005	근속년수	5.2년 (정)6.9 (비)2.4	4.6년 (정)8.6 (비)1.9	4.3년 (정)6.9 (비)2.6	3.8년 (정)6.8 (비)1.9	2.3년 (정)7 (비)1.2	2.2년 (정)7 (비)1.2	7.7년 (정)11.3 (비)2.1
2007	근속년수	5.4년 (정)7.2 (비)2.4	4.6년 (정)8.1 (비)1.9	4.2년 (정)6.6 (비)2.6	4.0년 (정)6.7 (비)2.0	2.3년 (정)6.2 (비)1.3	2.3년 (정)6.2 (비)1.3	(정)10.7 (비)2.1

* 국가인권위원회(2007). 『유통업 실태조사 보고서』

4) 근로시간

서비스산업 종사자의 근로시간 변화 추이를 보면, 주당 근로시간은 다소 줄어들었다. 지난 2년 사이에 제조업(2005년 47.8시간 → 2007년 46.2시간)과 서비스산업(2005년 47.2시간 → 2007년 45.7시간) 모두 약 1시간 30분 가량 근로시간이 줄어들었다. 이것은 우리나라의 주 5일제 도입에 따른 영향으로 봐야 할 것이다. 실제로 지난 2년 사이에 주5일제 적용률을 보면, 제조업(2005년 31.6% → 2007년 47.3%)과 서비스산업(2005년 32.7% → 2007년 40.7%) 모두 증가했다. 다만, 제조업에 비해 서비스산업의 주5일제 적용 비율은 제조업보다 다소 낮았다.

지난 2년 사이에 유통서비스부문 중 소매업 종사자의 주당 평균 근로시간은 2시간 가량 감소했다. 실제로 2005년 소매업 종사자들의 주당 평균 근로시간은 49.3시간(정규 51.3시간, 비정규 47.4시간)이었던 반면에 2007년 현재 47시간(정규 49.1시간, 비정규 46.6시간)으로 약 2시간

가량 줄어 들었다. 이와 같이 종사자들의 주당 근로시간이 감소한 것은 주5일제 적용 사업장이 상대적으로 늘어난 것에서 그 원인을 찾을 수 있다.

<표 II-7> 서비스 및 유통서비스 부문 근로시간 변화추이

(단위: 시간, %)

년도		제조업	서비스업	생산자서비스	유통 서비스		개인 서비스	사회 서비스
					평균	소매업		
2005	주당	47.8시간	47.2시간	47.3시간	49.5시간	49.3시간	49.8시간	42.6시간
	노동	(정)47.8	(정)46.9	(정)45.9	(정)49.9	(정)51.3	(정)49.9	(정)44.8
	시간	(비)47.8	(비)47.4	(비)48.2	(비)49.2	(비)47.4	(비)49.8	(비)39.3
	주5일	31.6%	32.7%	48.7%	22.3%	%	9.7%	47.7%
2007	제	(정)43.9	(정)50.6	(정)66.8	(정)40.6	(정)27.3	(정)43.1	(정)48.4
	시행	(비)13.9	(비)20.6	(비)36.4	(비)10.8	(비)7.5	(비)3.8	(비)33.0
	주당	46.2시간	45.7시간	45.7시간	47.9시간	47.0시간	48.5시간	41.0시간
	노동	(정)46.4	(정)45.7	(정)44.4	(정)48.6	(정)49.1	(정)49.6	(정)43.8
2007	시간	(비)46.1	(비)45.5	(비)46.7	(비)47.5	(비)46.6	(비)48.2	(비)36.5
	주5일	47.3%	40.7%	57.7%	29.9%	19.4%	13.9%	56.9%
	제	(정)60.1	(정)58.2	(정)75.9	(정)49.7	(정)44.1	(정)38.3	(정)58.1
	시행	(비)24.8	(비)27.9	(비)45.0	(비)15.0	(비)13.5	(비)7.6	(비)55.1

* 국가인권위원회(2007). 『유통업 실태조사 보고서』

5) 임금

서비스산업 종사자의 임금상승율은 제조업에 비해 2배 가량 낮았다. 제조업(2005년 168만원 → 2007년 190만원)은 22만원 증가한 것에 비해, 서비스산업(2005년 158만원 → 2007년 171만원)은 13만원 정도 밖에 증가하지 않았다. 이와 같은 임금의 격차는 해당 산업 내 정규직 임금증가가 주된 이유다. 지난 2년 사이에 제조업 정규직의 임금은 26만원 증가했던 반면에, 서비스산업 정규직의 임금증가는 15만원 정도였다.

유통서비스부문 중 소매업 종사자의 임금은 다소 줄어든 것으로 나타났다. 소매업 종사자의 월 평균 임금 총액은 지난 2005년 126만원(정규 159만원, 비정규 94만원)에서 2007년 117만원(정규 180만원, 비정규 102만원)으로 약 9만원 정도 줄어 들었다. 이처럼 소매업 종사자의 임금총액이 감소된 것은 보다 구체적인 자료를 확인해 봐야 하겠지만, 소매업의 성별에 따른 고용형태의 변화에 의한 것으로 예측된다. 실제로 2007년 8월 소매업 비정규직의 시간당 임금(5,233원)과 평균 시간당 임금(5,913원)의 차이가 거의 없는 것도 이를 뒤 받침 할 수 있는 이유로 볼 수 있다.

<표 II-8> 서비스 및 유통서비스부문 임금 변화 추이

(단위: 만원)

년도		제조업	서비스업	생산자서비스	유통서비스		개인서비스	사회서비스
					평균	소매업		
2005	월 평균 임금	168만원	158만원	175만원	145만원	126만원	110만원	196만원
		(정)199 (비)118	(정)230 (비)109	(정)242 (비)130	(정)200 (비)110	(정)159 (비)94	(정)200 (비)91	(정)250 (비)111
2007	월 평균 임금	190만원	171만원	191만원	161만원	117만원	119만원	204만원
		(정)225 (비)129	(정)245 (비)117	(정)266 (비)140	(정)219 (비)117	(정)180 (비)102	(정)205 (비)97	(정)261 (비)114

* 국가인권위원회(2007). 『유통업 실태조사 보고서』

6) 사회보험

서비스산업 종사자들의 사회보험 가입율은 제조업 종사자들에 비해 낮았다. 제조업 종사자 10명 중 8명 정도는 사회보험에 가입되어 있었으나, 서비스산업은 10명 중 6명 정도에 불과했다. 특히, 서비스산업 종사자들의 고용보험 가입율은 10명 중 2명 정도(49.5%)에 불과했다.

한편 유통서비스부문 소매업 종사자들의 사회보험 가입율 또한 지난 2년 사이에 다소 증가했다.

<표 II-9> 서비스 및 유통서비스부문 사회보험 가입 변화 추이

(단위: %)

년도		제조업	서비스업	생산자서비스	유통서비스		개인서비스	사회서비스
					평균	소매업		
2005	국민연금	78.5% (정)98.3 (비)46.7	59.4% (정)97.8 (비)33.3	70.7% (정)98.7 (비)51.6	58.0% (정)98.2 (비)32.6	34.0% (정)92.8 (비)18.9	25.4% (정)88.6 (비)12.3	78.0% (정)99.3 (비)45.4
	건강보험	78.7% (정)98.7 (비)46.5	60.1% (정)98.2 (비)34.3	73.8% (정)99.8 (비)56.1	57.5% (정)98.0 (비)31.9	33.0% (정)93.2 (비)20.7	25.7% (정)89.1 (비)12.4	78.3% (정)99.4 (비)45.8
	고용보험	77.6% (정)97.8 (비)45.1	47.3% (정)71.7 (비)30.9	68.2% (정)95.3 (비)49.6	54.5% (정)92.0 (비)30.7	32.1% (정)92.4 (비)19.7	22.7% (정)78.0 (비)11.2	41.0% (정)42.3 (비)39.0
2007	국민연금	80.6% (정)99.4 (비)47.5	60.9% (정)98.4 (비)33.4	69.3% (정)98.7 (비)49.2	61.1% (정)99.1 (비)32.3	39.5% (정)98.8 (비)25.4	29.6% (정)92.2 (비)13.6	77.9% (정)99.5 (비)44.1
	건강보험	81.1% (정)99.9 (비)48.2	62.4% (정)99.0 (비)35.6	74.6% (정)99.9 (비)57.3	61.4% (정)99.7 (비)32.3	39.6% (정)99.6 (비)25.3	29.5% (정)91.7 (비)13.6	78.3% (정)99.9 (비)44.5
	고용보험	80.1% (정)98.9 (비)46.9	49.5% (정)73.4 (비)32.0	68.9% (정)96.9 (비)49.8	58.6% (정)94.9 (비)31.2	38.7% (정)97.6 (비)24.7	26.7% (정)82.4 (비)12.5	39.8% (정)40.3 (비)39.0

* 국가인권위원회(2007). 『유통업 실태조사 보고서』

3. 관련법령

■ 산업안전보건법

‘도매 및 소매업’은 산업안전보건법 시행령 제2조의2(적용범위 등) 제1항에 의한 별표 1 ‘법의 일부적용 대상 사업 및 일부적용 규정의 구분표’에 의해 법의 일부 규정을 적용받는 업종임.

도·소매업 사업주는 매장판매 종사자의 직업건강을 위해 안전·보건표지를 부착하고, 물질안전보건자료를 작성·비치하며, 작업환경측정과 건강진단 등을 실시해야 함.

<표 II-10> 도·소매업종에 적용되는 산업안전보건법 조항

조항	주요내용	조항	주요내용
제1장	산업재해발생기록 및 보고 안전보건표지의 부착	제37조	제조 등의 금지
제23조	안전조치	제38조	제조 등의 허가
제24조	보건조치	제38조의2~5	석면조사
제25조	근로자의 준수 사항	제39조, 제39조의2	유해인자의 관리
제26조	작업중지 등	제40조	신규화학물질의 유해성·위험성 조사
제27조	기술상의 지침 및 작업환경의 표준	제41조	물질안전보건자료의 작성·비치 등
제28조	유해작업 도급금지	제5장	근로자 보건관리
제29조제8항	도급사업 시의 안전·보건조치	제6장	감독과 명령
제33조	유해하거나 위험한 기계·기구 등의 방호조치 등	제6장의2	산업안전지도사 및 산업위생지도사
제34조, 제34조의2~4	안전인증	제8장	보칙
제35조, 제35조의2~4	자율안전확인의 신고	제9장	벌칙
제36조, 제36조의2~3	안전검사		

1) 사업주와 일반적인 의무

항목	세부내용	관계법령
산업재해 예방시책 등 준수	- 사업주는 산안법에서 정하는 산업재해예방을 위한 기준을 준수하며, 안전·보건에 관한 정보를 근로자에게 제공하고, 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써, - 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장해를 예방하고 근로자의 생명보건과 안전보건을 유지·증진하도록 하여 국가의 산업재해예방시책에 따라야 함	법 제5조 제1항
산업재해 발생 기록· 보고의 의무	사업주는 산업재해가 발생하였을 때 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 재해발생원인 등을 기록·보존, 보고하여야 함	법 제10조 제1항
법령요지 게시 등의 의무	사업주는 산업안전보건법의 요지를 상시 각 사업장에 게시 또는 비치하여 근로자로 하여금 알게 하여야 함	법 제11조
안전표시 부착 등의 의무	사업주는 사업장의 유해 또는 위험한 시설 및 장소에 대한 경고, 비상시 조치의 안내, 기타 안전의식의 고취를 위하여 안전·보건표지를 설치하거나 부착하여야 함	법 제12조

2) 근로자의 의무

항목	세부내용	관계법령
근로자의 일반의무	근로자는 산업안전보건법에서 정하는 산업재해예방을 위한 기준을 준수하여야 하며, 사업주나 기타 관련단체에서 실시하는 산업재해의 방지에 관한 조치에 따라야 함	법 제6조
근로자의 준수사항	근로자는 법 23조(안전조치)와 법 24조(보건조치)에 따라 사업주가 한 조치로서 고용노동부령으로 정하는 조치사항을 지켜야 함	법 제25조
	근로자의 구체적인 준수사항은 보호구의 착용, 출입금지 등이 있으며, 「산업안전보건기준에 관한 규칙」에서 구체적으로 규정하고 있음	법 제43조 제3항
	근로자는 산업안전보건위원회의 심의·의결 또는 결정사항을 성실히 이행하여야 함	법 제43조의2 제2항
	사업주가 실시하는 건강진단을 받아야 하고, 역학조사 실시시 협조하여야 함	법 제49조의2 제7항
	공정안전보고서의 내용을 준수하여야 하고, 안전보건개선계획을 준수하여야 함	법 제50조 제4항

3) 유해·위험예방조치

가. 안전상의 조치

항목	세부내용	관계법령
안전조치	- 사업주는 근로자에게 다음 각 호의 위험을 예방하기 위해 필요한 조치를 취해야 함 • 기계·기구, 그 밖의 설비에 의한 위험 • 폭발성, 발화성 및 인화성 물질 등에 의한 위험 • 전기, 열, 그 밖의 에너지에 의한 위험 ○ 구체적인 안전상의 조치사항은 「산업안전보건기준에 관한 규칙」으로 정함 ★ 벌칙 - 위 조항 위반 시 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금 - 위 조항을 위반하여 근로자를 사망에 이르게 한 자는 7년이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금	법 제23조

나. 보건상의 조치

항목	세부내용	관계법령
보건조치	- 사업주는 근로자에게 다음 각 호의 건강장해가 발생하는 것을 예방하기 위해 필요한 조치를 취해야 함 • 원재료·가스·증기·분진·흙·미스트·산소결핍·병원체 등에 의한 건강장해 • 방사선·유해광선·고온·저온·초음파·소음·진동·이상 기압 등에 의한 건강장해 • 사업장에서 배출되는 기체·액체 또는 찌꺼기 등에 의한 건강장해 • 계측감시, 컴퓨터 단말기 조작, 정밀공작 등의 작업에 의한 건강장해 • 단순반복작업 또는 인체에 과도한 부담을 주는 작업에 의한 건강장해 • 환기·채광·조명·보온·방습·청결 등의 적정기준을 유지하지 아니하여 발생하는 건강장해 ○ 구체적인 보건상의 조치사항은 「산업안전보건기준에 관한 규칙」으로 정함 ★ 벌칙 - 위 조항 위반 시 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금 - 위 조항을 위반하여 근로자를 사망에 이르게 한 자는 7년이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금	법 제24조

다. 물질안전보건자료

가) 물질안전보건자료 작성 비치

항목	세부내용	관계법령
물질안전 보건자료 작성비치	- 근로자에게 자신이 취급하는 화학물질의 유해·위험성 등을 알려줌으로써 근로자 스스로 자신을 보호하도록 하여 화학물질 취급시 발생될 수 있는 산업재해나 직업병을 사전에 예방하고 불의의 사고에도 신속히 대응하도록 하기 위해 사업주에게 화학물질의 성분·안전보건상의 취급주의사항 등에 관한 사항을 기재한 자료(물질안전보건자료/MSDS : Material Safety Data Sheets)를 작성·비치토록 의무를 부과하고 있음 - 사업주는 화학물질 또는 화학물질을 함유한 제제(대통령령이 정하는 제제를 제외)를 제조·수입·사용·운반 또는 저장하고자 할 때에는 미리 다음 각호의 사항을 기재한 자료(이하 “물질안전보건자료”라 한다)를 작성하여 취급근로자가 쉽게 볼 수 있는 장소에 게시 또는 비치하여야 함	제41조 제1항
	사업주는 화학물질 또는 화학물질을 함유한 제제를 취급하는 근로자에 대하여 물질안전보건자료의 내용 기타 필요한 사항에 관한 교육을 실시하여야 함	법 제41조
	물질안전보건자료에 기재하여야 할 사항 • 대상 화학물질의 명칭, 구성성분 • 안전보건상의 취급주의 사항 • 인체 및 환경에 미치는 영향, • 물리·화학적 특성, 독성에 관한 정보, 폭발·화재시의 대처방법, 응급조치 요령 등	시행령 제32조의2
	물질안전보건자료 작성·비치 제외대상 ① 원자력법에 의한 방사성 물질, ② 약사법에 의한 의약품·의약부외품 및 화장품, ③ 마약류관리에 관한 법률에 의한 마약 및 향정신성 의약품, ④ 농약관리법에 의한 농약, ⑤ 사료관리법에 의한 사료, ⑥ 비료관리법에 의한 비료, ⑦ 식품위생법에 의한 식품 및 식품첨가물, ⑧ 총포·도검·화약류등단속법에 의한 화약류, ⑨ 폐기물관리법에 의한 폐기물, ⑩ 위의 물질외의 물질로서 사업장에서 사용하지 아니한 일반소비자용 제제, ⑪ 기타 고용노동부장관이 독성·폭발성 등으로 인한 위해의 정도가 적다고 인정하여 고시하는 제제	시행규칙 제92조의2

나) 경고표지 부착 및 관리요령

항목	세부내용	관계법령
경고표지 부착	사업주는 화학물질 또는 화학물질을 함유한 제제를 취급하는 근로자의 안전·보건을 위하여 이를 담은 용기 및 포장에 경고표시를 하여야 함	법 제41조 제5항
	경고표지에는 당해 화학물질 또는 화학물질을 함유한 제제의 명칭, 그림문자, 신호어, 유해·위험문구, 예방조치문구, 공급자 정보 등을 포함하여야 함	시행규칙 제92조의5
작업공정별 관리요령	사업주는 화학물질 또는 화학물질을 함유한 제제를 취급하는 작업공정별로 관리요령을 게시하여야 함	법 제41조 제9항

4) 근로자의 보건관리

가. 작업환경측정

근로자의 건강장해 예방을 위해 사업주로 하여금 인체에 해로운 작업을 하는 작업장에 대해 작업환경측정을 실시하고, 그 결과를 기록·보존하도록 의무화하고 있다(법 제42조제1항).

가) 측정대상 및 측정제외 작업장

항목	세부내용	관계법령																					
작업환경 측정대상 및 측정제외 작업장	- 측정대상 작업장 : 시행규칙 별표 11의 4의 작업환경측정대상 유해인자에 노출되는 근로자가 있는 작업장 ※ 작업환경측정대상 유해인자																						
	<table border="1"><thead><tr><th colspan="2">유해인자 분류</th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="6">화학적 인자</td><td>유기화합물(113종)</td></tr><tr><td>금속류(23종)</td></tr><tr><td>산 및 알칼리류(17종)</td></tr><tr><td>가스상태 물질류(15종)</td></tr><tr><td>허가대상 유해물질(14종)</td></tr><tr><td>금속가공유(1종)</td></tr><tr><td rowspan="2">물리적 인자(2종)</td><td>8시간 시간가중평균 80dB이상의 소음</td></tr><tr><td>안전보건규칙 제3편제6장에 따른 고열</td></tr><tr><td rowspan="6">분진(6종)</td><td>광물성분진</td></tr><tr><td>곡물분진</td></tr><tr><td>면분진</td></tr><tr><td>나무 분진</td></tr><tr><td>용접흄</td></tr><tr><td>유리섬유</td></tr><tr><td colspan="2">그 밖에 고용노동부장관이 정하여 고시하는 인체에 해로운 유해인자</td></tr></tbody></table>	유해인자 분류		화학적 인자	유기화합물(113종)	금속류(23종)	산 및 알칼리류(17종)	가스상태 물질류(15종)	허가대상 유해물질(14종)	금속가공유(1종)	물리적 인자(2종)	8시간 시간가중평균 80dB이상의 소음	안전보건규칙 제3편제6장에 따른 고열	분진(6종)	광물성분진	곡물분진	면분진	나무 분진	용접흄	유리섬유	그 밖에 고용노동부장관이 정하여 고시하는 인체에 해로운 유해인자		
	유해인자 분류																						
	화학적 인자	유기화합물(113종)																					
		금속류(23종)																					
		산 및 알칼리류(17종)																					
		가스상태 물질류(15종)																					
		허가대상 유해물질(14종)																					
		금속가공유(1종)																					
	물리적 인자(2종)	8시간 시간가중평균 80dB이상의 소음																					
안전보건규칙 제3편제6장에 따른 고열																							
분진(6종)	광물성분진																						
	곡물분진																						
	면분진																						
	나무 분진																						
	용접흄																						
	유리섬유																						
그 밖에 고용노동부장관이 정하여 고시하는 인체에 해로운 유해인자																							
- 측정제외 작업장																							
• 임시 작업 및 단시간 작업을 하는 작업장(발암성 물질을 취급하는 작업은 제외)																							
• 관리대상 유해물질의 허용소비량을 초과하지 아니하는 작업장(그 관리대상 유해물질에 관한 작업환경측정만 해당)																							
• 분진작업의 적용 제외 작업장(분진에 관한 작업환경측정만 해당)																							
• 유해인자의 노출 수준이 노출기준에 비하여 현저히 낮은 경우로서 고용노동부장관이 정하여 고시하는 작업장																							

법 제42조 시행규칙 제93조 별표 11의 4

나) 사업주의 의무

항목	세부내용	관계법령
작업환경 측정 실시	사업주는 측정대상 작업장에 대하여 측정자의 자격을 가진 자로 하여금 측정을 하도록 한 후 그 결과를 기록·보존하여야 함	법 제42조 제1항
결과보고	사업주는 측정을 실시한 때에는 작업환경측정결과 보고서는 시료채취를 마친 날부터 30일 이내에 관할지방노동관서의 장에게 측정결과를 보고	법 제42조 제1항
서류보존	작업환경측정에 관한 서류 : 3년간 보존	법 제42조 제1항
	작업환경측정결과를 기록한 서류 : 5년간 보존	법 제64조 제1항
	다만, 고용노동부장관이 고시하는 발암성 확인 물질에 대한 기록이 포함된 서류는 30년간 보존	시행규칙 제144조
근로자 대표 입회	사업주는 근로자대표의 요구가 있을 때에는 작업환경측정시 근로자대표를 입회시켜야 함	법 제42조 제1항
측정결과에 따른 조치	사업주는 작업환경측정결과를 당해 작업장 근로자에게 알려야 하며, 그 결과에 따라 근로자의 건강을 보호하기 위하여 당해 시설 및 설비의 설치 또는 개선 등 적절한 조치를 하여야 함 ★ 벌칙 : 위반 시 1천만원 이하의 벌금	법 제42조 제3항
설명회 개최	사업주는 산업안전보건위원회 또는 근로자대표의 요구가 있는 경우에는 직접 또는 작업환경측정을 실시한 기관으로 하여금 작업환경측정결과에 대한 설명회를 개최하여야 함	법 제42조 제6항

다) 작업환경측정 주기

항목	세부내용	관계법령
기본주기	작업장 또는 작업공정이 신규로 가동되거나 변경되는 등으로 작업환경측정대상 작업장이 된 경우에는 그 날부터 30일 이내에 작업환경측정을 실시하고, 그 후 매6월에 1회 이상 정기적으로 작업환경을 측정하여야 함	시행규칙 제93조의4 제1항
주기단축	작업환경측정결과가 다음 경우에 해당하는 사업장은 그 측정일부터 3월에 1회 이상 작업환경측정을 실시하여야 함 • 화학적 인자(발암성 물질만 해당)를 취급하는 작업장 중 측정치가 노출기준을 초과하는 경우 • 화학적 인자(발암성 물질은 제외)를 취급하는 작업장 중 측정치가 노출기준을 2배 이상 초과하는 경우 ※ 노출기준을 초과한 작업장 또는 작업공정의 해당 유해인자에 국한하여 측정시기를 단축	시행규칙 제93조의4 제1항
주기연장	최근 1년간 그 작업공정에서 공정 설비의 변경, 작업방법의 변경, 설비의 이전, 사용 화학물질의 변경 등으로 작업환경측정결과에 영향을 주는 변화가 없는 경우로서 아래 어느 하나에 해당하는 경우 1년에 1회 이상 작업환경을 측정할 수 있음. 다만, 발암성 물질 취급 작업공정 제외 • 소음의 작업환경측정결과가 최근 2회 연속 85데시벨(dB)미만인 경우 • 소음 외 다른 모든 인자의 작업환경측정결과가 최근 2회 연속 노출기준 미만일 것	시행규칙 제93조의4 제2항

나. 건강진단

근로자들은 본인의 의사와 관계없이 작업환경과 관련된 다양한 유해인자에 노출됨에 따라 직업성질환 발생위험에 직면하게 된다. 이에 따라 건강진단을 통해 질병 또는 직업성질환을 초기단계에서 찾아내어 진행을 사전에 예방하는 것이 필수적이므로 사업주에게 근로자에 대한 건강진단 실시 의무를 부과하고 있다.

가) 건강진단의 종류

항목	세부내용	관계법령
일반건강진단	- 상시 사용하는 모든 근로자를 대상으로 질병의 조기발견 및 현 종사업에 대한 의학적 적합성을 평가하기 위하여 주기적으로 실시하는 건강진단 - 사무직 근로자 : 2년에 1회 이상, 기타근로자 : 1년에 1회 이상	시행규칙 제98조 제1호 및 제99조제1항
특수건강진단	직업병의 직접 발생원인인 유해인자와 관련된 업무에 종사하는 근로자 및 근로자 건강진단 실시결과 직업병 유소견자로 판정받은 후 작업전환을 하거나 작업장소를 변경하고 직업병 유소견 판정의 원인이 된 유해인자에 대한 건강진단이 필요하다 는 의사의 소견이 있는 근로자를 대상으로 실시하는 건강진단	시행규칙 제98조 제2호
	특수건강진단 대상 유해인자(총 177종) : 유기화합물(108종), 금속류(19종), 산 및 알칼리류(8종), 가스상 물질류(14종), 허가대상물질(13종), 금속가공유(1종), 분진(6종), 물리적 인자(8종)	시행규칙 별표 12의2
배치전 건강진단	- 근로자의 신규채용 또는 작업부서의 전환으로 특수건강진단 대상 업무에 종사할 근로자에 대하여 실시하는 건강진단으로 당해 작업에 배치하기 전에 실시	시행규칙 제98조 제3호

< 근로자건강진단 종류별 대상, 시기 및 주기 비교 >

구 분	사무직에 종사하는 근로자	일반부서	유해부서
신규채용 후 업무에 배치하기 전			배치전건강진단
다른업무로 배치를 전환할 때			배치전건강진단
정기적으로	일반건강진단 (2년에 1회)	일반건강진단 (1년에 1회)	특수건강진단(6월·1년·2년) 일반건강진단(1년에 1회)
직업병 의심 증상·소견 호소시			수시건강진단
지방관서 장의 명령	임시건강진단	임시건강진단	임시건강진단
이·퇴직 후			건강관리수첩 소지자 건강진단(주기 : 1년)

(註) 유해부서 : 특수건강진단 대상유해인자에 노출되는 부서 또는 업무

<그림 II-3> 근로자건강진단 종류별 대상, 시기 및 주기

나) 사업주의 의무

항목	세부내용	관계법령
건강진단 실시	사업주는 근로자의 건강보호·유지를 위하여 근로자에 대한 건강진단을 실시하여야 함	법 제43조 제1항
임시 건강진단 실시 명령 이행	사업주는 지방고용노동관서의 장이 근로자의 건강을 보호하기 위하여 특정 근로자에 대한 임시건강진단 실시 기타 필요한 사항을 명령한 경우 이 명령에 따라야 함	법 제43조 제2항
건강진단 결과 조치 이행	- 사업주는 이 법령 또는 다른 법령의 규정에 의한 건강진단결과 근로자의 건강을 유지하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 - 작업장소의 변경, 작업의 전환, 근로시간의 단축 및 작업환경측정의 실시, 시설·설비의 설치 또는 개선 기타 적절한 조치를 하여야 함 ★ 벌칙 : 위반 시 1천만원 이하의 벌금	법 제43조 제5항
설명회 개최	- 사업주는 산업안전보건위원회 또는 근로자대표의 요구가 있을 때에는 직접 또는 건강진단을 실시한 건강진단기관 등으로 하여금 건강진단결과에 대한 설명을 하여야 함 - 다만, 본인의 동의 없이는 개별근로자의 건강진단결과를 공개하여서는 아니됨	법 제43조 제6항
진단결과 목적외 사용금지	사업주는 건강진단 결과를 근로자의 건강보호·유지 외의 목적으로 사용하여서는 아니됨	법 제43조 제7항
건강진단 실시시기의 명시	사업주는 건강진단 실시시기를 안전보건관리규정 또는 취업규칙에 명시하는 등 일반건강진단 또는 특수건강진단이 정기적으로 실시되도록 적극 노력하여야 함	시행규칙 제99조의4
건강진단 결과의 보존	- 건강진단에 관한 서류 : 3년간 보존 - 건강진단기관으로부터 송부받은 건강진단개인표, 근로자가 제출한 건강진단결과를 증명하는 서류 또는 전산입력자료 : 5년간 보존 - 다만, 발암성확인물질을 취급하는 근로자에 대한 건강진단결과서류 또는 전산입력자료 : 30년간 보존	법 제64조 제1항 시행규칙 제107조

다) 근로자의 의무

항목	세부내용	관계법령
근로자의 의무	- 근로자는 이 법령의 규정에 의하여 사업주가 실시하는 건강진단을 받아야 함 - 다만, 사업주가 지정한 의사·치과의사 또는 건강진단기관의 건강진단을 희망하지 아니하는 경우에는 다른 건강진단기관 등으로부터 이에 상응하는 건강진단을 받아 그 결과를 증명하는 서류를 사업주에게 제출할 수 있음	법 제43조 제3항

다. 질병자의 근로금지 제한

항목	세부내용	관계법령
질병자의 근로금지	- 사업주는 감염병, 정신병 또는 근로로 인하여 병세가 크게 악화될 우려가 있는 질병으로서 고용노동부령으로 정하는 질병에 걸린 자에게는 의사의 진단에 따라 근로를 금지하거나 제한하여야 함 - 사업주는 위 항에 따라 근로가 금지되거나 제한된 근로자가 건강을 회복하였을 때에는 지체 없이 취업하게 하여야 함 - 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람에 대해서는 근로를 금지하여야 함 • 전염될 우려가 있는 질병에 걸린 사람. 다만, 전염을 예방하기 위한 조치를 한 경우에는 그러하지 아니하다. • 정신분열증, 마비성 치매에 걸린 사람 • 심장·신장·폐 등의 질환이 있는 사람으로서 근로에 의하여 병세가 악화될 우려가 있는 사람 ★ 벌칙 : - 위 조항 위반 시 1천만원 이하의 벌금	법 제45조 시행규칙 제116조

산업안전보건기준에 관한 규칙

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

1) 작업장

항목	세부내용	관계법령
전도의 방지	근로자가 작업장에서 넘어지거나 미끄러지는 등의 위험이 없도록 작업장 바닥을 청결한 상태로 유지	제3조
작업장의 청결	근로자가 작업하는 장소를 항상 청결하게 유지·관리	제4조
채광 및 조명	채광 및 조명을 하는 경우 명암의 차이가 심하지 않고 눈이 부시지 않은 방법으로 한다.	제7조
조도	초정밀작업 750 lux 이상, 정밀작업 300 lux 이상, 보통작업 150 lux 이상, 기타 75 lux 이상	제8조

2) 휴게시설 등

항목	세부내용	관계법령
휴게시설	- 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 함. - 휴게시설은 인체에 해로운 분진 등이 발산되는 장소나 유해물질을 취급하는 장소와 격리된 곳에 설치	제79조
의자비치	지속적으로 서서 일하는 근로자가 작업 중 앉을 수 있는 기회가 있으면 이용하도록 의자를 갖추어야 함.	제80조
수면장소 설치	- 야간작업 근로자에게 수면을 취하도록 할 필요가 있는 경우 수면을 취할 장소를 남녀 구분 설치 - 필요용품을 갖추고 청소, 세탁, 소독을 정기적 실시	제81조
구급용구	부상자의 응급처치에 필요한 구급용구를 갖추어 두고, 그 장소와 사용방법을 근로자에게 전달	제82조

3) 근골격계부담작업으로 인한 건강장해예방

항목	세부내용	관계법령
유해요인조사	- 근골격계부담작업에 대하여 매 3년마다 유해요인조사 실시 - 근골격계부담작업이 아니더라도 다음의 경우는 유해요인조사 실시 · 임시건강진단에서 근골격계질환 유소견자가 발생하였거나 근골격계질환으로 업무상질병 인정받은 경우(사고성 요통 제외) · 근골부담작업에 해당하는 새로운 작업·설비를 도입 · 근골부담작업에 해당하는 업무양, 작업공정 등이 변경	제657조 제658조
사후관리	- 유해요인조사 결과에 따라 작업환경개선, 의학적 조치 등을 취함 - 유해요인조사에 관한 사항을 근로자에게 알림	제659조 제660조 제661조
예방관리 프로그램 시행	- 다음의 경우에는 노사협의를 거쳐 근골격계질환 예방관리프로그램을 작성·시행하여야 함 · 작업관련 근골격계질환자(사고성 요통제외)가 연간 10인 이상 발생, 5인 이상 발생한 사업장으로서 그 사업장 근로자수의 10퍼센트 이상 발생한 경우 · 근골격계질환 예방과 관련 노사간 이견이 지속되어 고용노동부장관이 필요하다고 인정, 명령한 경우	제662조

4) 중량물작업 특별조치

항목	세부내용	관계법령
중량물의 제한	근로자가 인력으로 들어올리는 작업을 하는 경우 과도한 무게로 인하여 근로자의 목·허리 등 근골격계에 무리한 부담을 주지 않도록 노력해야 함	제663조
작업조건	취급물품의 중량, 취급빈도, 운반거리, 운반속도 등 작업조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정 배분하여야 함	제664조
중량의 표시 등	5kg 이상의 중량물의 경우 물품의 무게중심에 대해 작업장 주변에 안내표시 하고, 취급하기 곤란한 물품에 대해서는 손잡이 부착이나 적절한 보조도구 활용하도록 해야 함	제665조
작업자세 등	작업자에게 신체부담을 감소시킬 수 있는 자세 교육	제666조

5) 직무스트레스로 인한 건강장해 예방

항목	세부내용	관계법령
직무 스트레스 예방조 치	근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업 등의 작업을 하는 경우에 다음의 조치를 하여야 함. · 작업환경·작업내용·근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로시간 단축, 장·단기 순환작업 등의 개선대책을 마련하여 시행할 것 · 작업량·작업일정 등 작업계획 수립 시 해당 근로자의 의견을 반영할 것 · 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선할 것 · 근로시간 외의 근로자 활동에 대한 복지 차원의 지원에 최선을 다할 것 · 건강진단 결과, 상담자료 등을 참고하여 적절하게 근로자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강문제 발생 가능성 및 대책 등에 대하여 해당 근로자에게 충분히 설명할 것 · 뇌혈관 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진 프로그램을 시행할 것	제669조

◆ 근로기준법

1) 근로시간

항목	세부내용	관계법령
근로시간	- 1주 간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없음. - 1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없음.	법 제50조
연장근로의 제한	당사자 간에 합의하면 1주 간에 12시간을 한도로 제50조의 근로시간을 연장할 수 있음.	법 제53조
연장·야간 및 휴일 근로	연장근로와 야간근로(오후 10시부터 오전 6시까지 사이의 근로) 또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급하여야 함.	법 제56조

2) 임신부의 보호

항목	세부내용	관계법령
출산 전후 휴가	임신 중의 여성에게 출산 전과 출산 후를 통하여 90일의 출산전후휴가를 주어야 함.	법 제74조
시간외 근로 금지	임신 중의 여성 근로자에게 시간외근로를 하게 하여서는 아니 되며, 그 근로자의 요구가 있는 경우에는 쉬운 종류의 근로로 전환하여야 함.	법 제74조

◆ 유통산업발전법

항목	세부내용	관계법령
영업시간 제한 및 의무휴업일 지정	임근로자의 건강권을 위하여 대규모점포 등에 대하여 영업시간을 제한하거나 의무휴업을 명령할 수 있음.	법 제12조의2

◆ 건축법

항목	세부내용	관계법령
안전·위생시설 설치	판매시설에서는 복도, 계단, 출입구, 그 밖의 피난시설과 소화전, 저수조, 그 밖의 소화설비 및 대지안의 피난과 소화에 필요한 통로를 설치하여야 함.	법 제49조

※ 관련고시 : 내화구조의 인정 및 관리기준(국토해양부 고시 제2010-331호)
벽체의 차음구조 인정 및 관리기준(국토해양부 고시 제2009-865호)

◆ 식품위생법

항목	세부내용	관계법령
식품위생교육 실시	식품접객업 종업원은 매년 식품위생에 관한 교육을 받아야 함.	법 제41조

※ 관련고시 : 식품 등 영업자 등에 대한 위생교육기관 지정(보건복지가족부 고시 제2011-66호)

4. 안전보건실태

매장판매 사업장 5개소의 172명의 매장판매 종사자를 대상으로 안전보건에 관한 설문조사를 실시하여 안전보건실태를 파악하였다.

1) 안전보건정보 제공현황

매장판매 종사자를 대상으로 안전보건 실태에 대한 설문조사를 시행한 결과 건강과 안전에 대한 정보를 제공받는다고 응답한 경우가 34.0% 이었고, 39.0%가 제공받지 못한다고 하였으며, 27.0%는 안전보건 정보제공과 해당이 없다고 응답하였다.

매장판매 종사업무에 다양한 건강유해요인이 존재하고, 안전보건에 관한 교육과 정보 제공이 무척 중요함에도 불구하고, 제공받지 못한다는 응답이 39.0%에 이르고 있다.

<표 II-11> 건강과 안전에 관한 정보 제공여부

(단위 : 명, %)

항 목	구 분	빈도 (%)
건강과 안전정보 제공 여부	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)

* 본 연구팀 설문조사 결과(2012).

2) 안전시설 및 안전보건 수칙 여부

안전시설 및 설비가 있다고 응답한 경우는 50.9% 이었고, 해당없다고 응답한 경우가 30.1% 이었다. 안전보건수칙이 있다고 응답한 경우가 64.0% 이었고, 없다고 응답한 경우가 17.4% 이었다.

<표 II-12> 안전시설 및 안전보건수칙 여부

(단위 : 명, %)

항 목	구 분	빈도(%)
안전 시설 및 설비	그렇다	83 (50.9)
	아니다	31 (19.0)
	해당 없다	49 (30.1)
안전보건 수칙 여부	그렇다	103 (64.0)
	아니다	28 (17.4)
	해당 없다	30 (18.6)

* 본 연구팀 설문조사 결과(2012).

3) 근로자 건강진단 수진 및 사후관리

건강진단을 받았다고 응답한 경우는 35.1% 이었고, 검진 후 설명을 들었다고 응답한 경우는 100.0% 이었다. 검진 후 사후관리로는 개별상담이 43.8%로 가장 많았고, 병원의뢰와 건강증진프로그램 참여 권유가 각자가 11.5%이었으며 안받았다는 응답이 25.0% 이었다.

<표 II-13> 근로자 건강진단 수진 및 사후관리

(단위 : 명, %)

항 목	구 분	빈도(%)
건강진단 수진 여부	있다	59 (35.1)
	없다	109 (64.9)
건강진단 설명 여부	있다	59 (46.5)
	없다	68 (53.5)
사후관리 (복수응답)	개별상담	42 (43.8)
	병원의뢰	11 (11.5)
	투약관리	6 (6.3)
	지역사회 자원과의 연계	3 (3.1)
	건강증진 프로그램 참여 권유	11 (11.5)
	기타	3 (3.1)
	받지 않음	24 (25.0)

* 본 연구팀 설문조사 결과(2012).

Ⅲ. 산업재해 발생현황 및 특성

1. 매장판매 종사자의 산업재해 1)

1) 발생 현황

2011년 매장판매 종사자의 산업재해건수는 총 1,038건으로 도·소매업 및 소비자용품 수리업의 산업재해건수 6,283건의 16.5%를 차지한다.

매장판매 종사자의 산재율은 0.43%로 도·소매업 및 소비자용품 수리업의 산재율 0.47% 보다 낮다.

<표 Ⅲ-1> 매장판매 종사자와 도·소매업 및 소비자용품 수리업의 산재건수와 산재율 비교(2011) (단위: 건, %)

	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(2011). 『산업재해 현황분석』

*** 매장판매 종사자의 산재율은 다음의 공식으로 산출함.

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

1) 본 가이드라인은 고용노동부의 업종별 산재율과 달리 직종별 산재율을 산출하였다. 직종의 모수를 정확히 산출할 수 없어 기존 발표된 여러 통계자료를 사용하였으므로 결과 해석에 주의를 요한다.

매장판매 종사자에게 발생한 산업재해 중 부상이 약 83~89%를 차지하고, 업무상질병이 약 10~15%, 사고사망이 0.4~1.4%를 차지한다.

<표 III-2> 매장판매 종사자 산업재해현황

(단위: 건, %)

구 분	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

2) 재해 특성

가. 사업장 규모별

매년 매장판매 종사자에게서 발생하는 산업재해의 약 70%가 10인 미만 사업장에서 발생하고 있고, 300인 이상 대규모 사업장에서의 산업재해 발생 비중은 점차 감소하는 추세이다.

최근 3년간 증감 추이를 살펴보면, 5인 이상 10인 미만의 사업장에서 발생한 산업재해의 수가 증가하였다.

<표 III-3> 사업장 규모별 매장판매 종사자의 산업재해분석

(단위: 건, %)

구 분	2009년	2010년	2011년	3년 증감
5인 미만	620 (51.7)	696 (52.0)	553 (53.3)	-10.8%
5인 ~ 10인 미만	164 (13.7)	219 (16.4)	175 (16.9)	6.7%
10인 ~ 30인 미만	179 (14.9)	214 (16.0)	168 (16.2)	-6.1%
30인 ~ 50인 미만	51 (4.3)	58 (4.3)	42 (4.0)	-17.6%
50인 ~ 300인 미만	143 (11.9)	138 (10.3)	85 (8.2)	-40.6%
300인 ~ 1000인 미만	32 (2.7)	8 (0.6)	9 (0.9)	-71.9%
1000인 이상	11 (0.9)	5 (0.4)	6 (0.6)	-45.5%
계	1,200 (100.0)	1,338 (100.0)	1,038 (100.0)	-13.5%

* 고용노동부의 연도별 산업재해 원자료 중 본 연구팀에서 매장판매 종사자만 추출하여 분석

나. 발생형태별

매장판매 종사자에게서 가장 많이 발생한 산업재해 발생형태는 전도(넘어짐)로서, 매해 약 25% 가량을 차지한다. 전도(넘어짐) 이외에도 전체의 약 10% 내외를 차지하는 발생형태는 협착(끼임), 절단·베임, 추락(떨어짐), 작업관련성 질병이 있다.

최근 3년간 절단·배임, 폭력행위, 무리한 동작, 사내교통사고가 증가하고 있는 것이 특징적이다.

<표 III-4> 발생형태별 매장판매 종사자의 산업재해분석

(단위: 건, %)

구분		2009년	2010년	2011년	3년 증감
업무상 사고	협착(끼임)	125 (10.4)	150 (11.2)	100 (9.6)	-25.0%
	낙하·비래	82 (6.8)	105 (7.8)	66 (6.4)	-19.5%
	도로교통사고	62 (5.2)	70 (5.2)	36 (3.5)	-41.9%
	동물상해	1 (0.1)	3 (0.2)	0 (0.0)	-100%
	붕괴·도괴	8 (0.7)	10 (0.7)	7 (0.7)	-12.5%
	사내교통사고	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.1)	100%
	이상온도	12 (1.0)	11 (0.8)	7 (0.7)	-41.7%
	전도(넘어짐)	285 (23.8)	343 (25.6)	277 (26.7)	-2.8%
	절단·배임	114 (9.5)	133 (9.9)	139 (13.4)	21.4%
	추락(떨어짐)	117 (9.8)	133 (9.9)	108 (10.4)	-7.7%
	충돌(부딪침)	100 (8.3)	111 (8.3)	76 (7.3)	-24.0%
	폭력행위	5 (0.4)	9 (0.7)	11 (1.1)	120%
	폭발	2 (0.2)	2 (0.15)	1 (0.1)	-50.0%
	화학물질누출	1 (0.1)	3 (0.2)	1 (0.1)	-
	무리한동작	45 (3.8)	45 (3.4)	55 (5.3)	22.2%
업무상 질병	작업관련질병	182 (15.2)	156 (11.7)	111 (10.7)	-39.0%
	너심	17 (9.2)	9 (5.7)	1 (0.9)	-94.1%
	근골	159 (86.4)	140 (89.2)	106 (95.5)	-33.3%
	기타 ^{주1)}	6 (3.3)	7 (4.5)	4 (3.6)	-33.3%
	직업병	2 (1.1)	1 (0.6)	0 (0.0)	-100%
기타		57 (4.8)	53 (4.0)	42 (4.0)	-26.3%
계		1,200 (100.0)	1,338 (100.0)	1,038 (100.0)	-13.5%

주1) 간질환, 수근관증후군, 정신질환

* 고용노동부의 연도별 산업재해 원자료 중 본 연구팀에서 매장판매 종사자만 추출하여 분석

다. 근속년수별

일터에서 재해를 당한 매장판매 종사자의 약 50%는 근속년수가 1년 미만인 자이고, 약 80%는 근속년수가 3년 미만인 자이다.

최근 3년간 산업재해가 평균 13.5% 감소하였지만, 근속년수가 1년 미만인 종사자의 산업재해는 5.4% 감소에 그치고 있다.

<표 III-5> 근속년수별 매장판매 종사자의 산업재해분석

(단위: 건, %)

구 분	2009년	2010년	2011년	3년 중감
1년 미만	612 (51.0)	692 (51.7)	579 (55.8)	-5.4%
1년~3년미만	330 (27.5)	339 (25.3)	247 (23.8)	-25.2%
3년~5년미만	97 (8.1)	115 (8.6)	84 (8.1)	-13.4%
5년~10년미만	108 (9.0)	128 (9.6)	82 (7.9)	-24.1%
10년 이상	52 (4.3)	64 (4.8)	46 (4.4)	-11.5%
분류불능	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	-100.0%
계	1,200 (100.0)	1,338 (100.0)	1,038 (100.0)	-13.5%

* 고용노동부의 연도별 산업재해 원자료 중 본 연구팀에서 매장판매 종사자만 추출하여 분석

라. 성 및 연령별

일터에서 재해를 당한 매장판매 종사자의 약 37%가 여성종사자이다. 이는 전체 산업재해 종사자 중 여성종사자가 차지하는 비율(19.7%, 2010년 기준)과 비교할 때 매우 높은 수치이다. 타 직종이나 업종에 비하여 매장판매 종사자의 여성 산재자 비율이 높은 것은 여성종사자 비중이 높기 때문이다.

한편, 지난 3년간 남성 산재자의 감소추세에 비하여 여성 산재자의 감소 추세는 둔한 편이다.

일터에서 재해를 당한 매장판매 종사자의 약 60%는 3~40대이다. 전체 산업재해자의 3~40대 비중(46%, 2010년 기준)과 비교하면 상대적으로 높은 수치이다. 반면 전체 산업재해는 50대 이상 산업재해자의 비중이 43%(2010년 기준)인 것에 비하여 매장 판매 종사자는 20%에 불과하다. 이는 매장판매 종사자에서 젊은 층 종사자 비율이 높기 때문이다.

최근 3년간 변화추이를 살펴보면, 50대 이상의 산업재해자가 증가하고 있다는 것이 특징적이다.

<표 III-6> 성 및 연령별 매장판매 종사자의 산업재해분석

(단위: 건, %)

구 분		2009년	2010년	2011년	3년 증감
성별	남자	764 (63.7)	838 (62.6)	654 (63.0)	-14.4%
	여자	436 (36.3)	500 (37.4)	384 (37.0)	-11.9%
연령	10대	2 (0.2)	4(0.3)	5(0.5)	150%
	20대	299 (24.9)	268 (20.0)	187 (18.0)	-37.5%
	30대	407 (33.9)	423 (31.6)	321 (30.9)	-21.1%
	40대	322 (26.8)	364 (27.2)	313 (30.2)	-2.8%
	50대	149 (12.4)	240 (17.9)	189 (18.2)	26.8%
	60대	19 (1.6)	35 (2.6)	20 (1.9)	5.3%
	70세 이상	2 (0.2)	4 (0.3)	3 (0.3)	50.0%
계		1,200 (100.0)	1,338 (100.0)	1,038 (100.0)	-13.5%

* 고용노동부의 연도별 산업재해 원자료 중 본 연구팀에서 매장판매 종사자만 추출하여 분석

2. 도·소매업 및 소비자용품 수리업의 산업재해

1) 발생 현황

2011년 도·소매업 및 소비자용품 수리업의 산업재해자는 총 6,283건으로 이는 전체 산업재해자(93,292건)의 6.7%에 해당하는 수치이다. 도·소매업 및 소비자용품 수리업의 산업재해율은 0.47%, 사망천인율은 0.06%으로 전체 산업재해율(0.65%)과 사망천인율(0.15%) 보다 낮은 수준이다.

<표 III-7> 도·소매 및 소비자용품 수리업의 산업재해 현황(2011)

구 분	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(2012). 『산업재해 현황분석』

2) 재해 특성

가. 사업장 규모별

매년 도·소매업 및 소비자용품 수리업에서 발생하는 산업재해의 약 70%가 10인 미만 사업장에서 발생하고 있으며 300인 이상 대규모 사업장에서 발생하는 산업재해자 1.2%에 불과하였다.

산업재해율 또한 5인 미만 사업장이 0.77%로 가장 높았고 300인 이상 대규모사업장이 0.10%로 가장 낮았다.

<표 III-8> 사업장 규모별 도·소매업 및 소비자용품 수리업 산업재해자수
(단위: 건, %)

	5인 미만	5인~10인 미만	10인~30인 미만	30인~50인 미만	50인~300인 미만	300인 이상	계
재해자수	3,342	1,191	1,056	251	366	77	6,283
(%)	53.2	19.0	16.8	4.0	5.8	1.2	100.0
재해율	0.77	0.52	0.40	0.24	0.17	0.10	0.47

* 고용노동부(2012). 『산업재해 현황분석』

나. 발생형태별

2011년 도·소매업 및 소비자용품 수리업의 산업재해는 3대 다발재해(협착(끼임), 전도(넘어짐), 추락(떨어짐))가 45.9%를 점유하였다.

<표 III-9> 도·소매 및 소비자용품 수리업 산업재해 발생형태(2011년)
(단위 : 건, %)

발생형태	추락	전도	충돌	낙하/비래	붕괴/도괴	협착	절단/세입/절립
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	무리한동작	교통사고	업무상질병	체육행사	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』

다. 연령별

도·소매업 및 소비자용품 수리업의 산업재해자 중 30대가 30.5%가 가장 높은 비율을 차지하고, 40대가 28.1%, 50대가 18.4% 등이었다.

전체 산업재해의 경우 50대가 차지하는 비율이 30.4%를 차지하는 것을 감안해 보면, 도·소매업 및 소비자용품 수리업의 산업재해자는 젊은 층의 비율이 높은 편이다.

<표 III-10> 도·소매 및 소비자용품 수리업의 산업재해 연령별 분포(2011)
(단위: 건, %)

	18세 미만	18~29세	30대	40대	50대	60세 이상	계
건	7	1,016	1,917	1,766	1,158	419	6,283
%	0.1	16.2	30.5	28.1	18.4	6.7	100.0

* 고용노동부(2012). 『산업재해 현황분석』

라. 업무상 질병자 현황

업무상 질병(사망자 제외)은 요통, 신체부담작업 등 근골격계 질환이 91%로 대다수를 차지한다.

<표 III-11> 도·소매 및 소비자용품 수리업 업무상 질병(사망자 제외)
종류(2011년)
(단위 : 건, %)

질병 종류	진폐	소음성 난청	뇌심혈 관질환	신체부 담작업	요통	기타	총계
건	1	1	20	104	506	18	650
%	0.2	0.2	3.1	16.0	77.8	2.8	100.0

* 고용노동부(2012). 『산업재해 현황분석』

3. 산업재해 사례

1) 전도(넘어짐)

발생과정	백화점 근무자가 탈의실에서 유니폼을 갈아입고 내려오던 중 계단 중간지점에서 흘러 있는 물을 미처 발견하지 못하고 미끄러져 넘어짐.	
발생원인	계단 통로 상 물기	
예방대책	· 종사자는 앞을 잘 살피고 이동하는 습관을 기름. · 바닥, 통로, 계단은 항상 깨끗하고 건조한 상태를 유지	

* 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전보건 가이드』

발생과정	판매할 반찬바트(통)를 양손으로 든 채 이동하다가, 매장바닥의 턱에 걸리면서 바닥에 있던 물기에 의해 미끄러짐.	
발생원인	바닥의 턱, 바닥의 물기	
예방대책	· 종사자는 바닥의 턱 등 돌출부를 잘 살피고 이동하는 습관을 기름. · 턱을 가급적 없애거나 주변과 구분되는 색으로 칠할 것.	

* 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전보건 가이드』

2) 협착(끼임)

발생과정	판매직원이 일반작업용 리프트의 바깥에 서서 출입문 안쪽을 보던 중 리프트의 운반구가 하강하여 종사자의 목이 협착	
발생원인	· 협착위험 구역내 신체 접근 · 조작스위치 작동방식 부적절 및 불시작동 · 작업자의 안전의식 부족	
예방대책	· 운반구 전면에 출입문 설치, 밀폐형의 방호울 설치 · 운반구 출입문 인터록장치 설치 · 리프트 안전작업에 관한 교육실시	

* 안전보건공단. 『여성근로자 도·소매유통업 재해사례집』

3) 추락(떨어짐)

발생과정	이동식 사다리를 이용하여 높이 있는 물건을 들고 내려오던 중 사다리가 넘어짐	
발생원인	사다리가 고정되지 않음	
예방대책	· 사다리 상부를 고정, 하부는 미끄럼 방지 조치 · 안전난간이 부착된 고정식 사다리 또는 계단 설치	

* 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전과 건강관리』

발생과정	마트 창고에서 선반에 물건을 진열하기 위하여 음료수 박스를 밟고 올라갔다가 음료박스가 무너져 균형을 잃음.	
발생원인	불안전한 작업발판 사용	
예방대책	· 카드, 박스를 밟고 올라 작업하지 않고 안전한 작업발판을 사용 · 고정받침대나 전도방지용 사다리 이용	

* 안전보건공단(2010). 『도소매 및 수리업 사고사례』

발생과정	마트 매장에서 3단 사다리로 상품을 진열하고 내려오던 중 돌출되어 있는 박스를 급히 피하려다 추락	
발생원인	진열대 앞 불필요한 물건 적재	
예방대책	· 사다리 작업 시 장애물이 없도록 사전에 정리 · 사다리 작업은 항상 2인 1조가 되어 한 종사자가 작업하는 동안 다른 종사자가 사다리를 안전하게 잡아주도록 함.	

* 안전보건공단(2010). 『도소매 및 수리업 사고사례』

4) 붕괴

발생과정	포대가 기울어져 적재되어 하차시 포대가 붕괴	
발생원인	불안전한 적재물 높이 및 적재방법	
예방대책	· 적절한 적재 높이 준수, 하단을 넓게 적재하는 등 붕괴방지조치 · 포대 반출 시 위에서부터 순차적으로 층계를 만들면서 출고	

* 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전과 건강관리』

5) 베임

발생과정	생선코너에서 냉동된 백조기를 자르던 중 칼이 미끄러지면서 백조기를 잡고 있던 손이 베임.	
발생원인	날카로운 도구의 미끄러짐	
예방대책	· 베임 방지용 안전장갑 착용 · 냉동 재료의 경우 미끄러지지 않도록 확실히 잡을 것 · 재료를 미리 해동시킨 후 작업	

* 안전보건공단(2010). 『도소매 및 수리업 사고사례』

발생과정	마트 축산코너 종사자가 육절기로 돼지고기를 썰고 육절기 속의 고기 찌꺼기를 빼내다 아직 돌고 있던 기계에 손가락이 베임.	
발생원인	위험요인 인식부족	
예방대책	· 육절기 속의 고기 찌꺼기를 빼내는 작업은 반드시 전원차단 후 집게 등의 도구를 사용	

* 안전보건공단(2010). 『도소매 및 수리업 사고사례』

발생과정	마트 정육코너에서 고기를 담기 위해 손을 뻗치던 중, 고기를 자르고 있던 동료 종사자의 내리치는 칼에 손등을 베임.	
발생원인	충분한 작업공간 미확보	
예방대책	· 동료간 적절한 작업공간 확보 · 동료 작업자에게 접근하고자 할 때에는 미리 알릴 것.	

* 안전보건공단(2010). 『도소매 및 수리업 사고사례』

6) 화상

발생과정	의류매장에서 스팀기로 옷을 다리던 중 고객의 요청으로 스팀기를 끄고 돌아서 다 동료의 등에 다리미가 닿음.	
발생원인	충분한 작업공간 미확보	
예방대책	- 다림질을 끝내고 다른 작업을 할 때에는 스팀기를 안전한 곳에 따로 보관 - 시간에 쫓겨 작업하지 말 것.	

* 안전보건공단(2010). 『도소매 및 수리업 사고사례』

7) 동상

발생과정	상품을 꺼내기 위해 냉동고 안에 들어 갔다가 닫힌 문을 안에서 열지 못해 1 시간 이상 갇힘.	
발생원인	냉동고의 안전장치 미흡	
예방대책	- 냉동고 문은 안쪽에서도 열 수 있도록 조치 - 냉동고 안 비상벨 설치 - 냉동고 내 작업시 작업중임을 알리는 표지판 설치	

* 안전보건공단(2010). 『도소매 및 수리업 사고사례』

발생과정	신발 매장 근무 특성상 하루 종일 출 입문을 열어 놓아 손이 시리고 춥지만 장갑을 착용할 수 없어 동상을 입음.	
발생원인	부적절한 작업장 온도	
예방대책	- 적절한 휴식시간 - 장갑, 손난로 등 보온기구 지급	

* 안전보건공단(2010). 『도소매 및 수리업 사고사례』

8) 근골격계질환

발생과정	좁은 물품창고에서 제품박스(약 30kg)를 꺼내려다 순간적으로 허리를 빼끗함.	
발생원인	중량물 취급, 부적절한 자세	
예방대책	· 운반물은 10kg 이하로 포장 · 10kg 이상은 2인 1조로 작업 · 좁은 공간에서의 작업을 피할 것 · 올바른 중량물 취급방법 교육	

* 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전보건 가이드』

발생과정	냉장창고에서 우유 박스를 들어 L카에 옮겨 싣던 중, 박스 5단을 들어 올리던 순간 허리를 빼끗함.	
발생원인	너무 높은 운반물을 쌓음.	
예방대책	· 높낮이를 조정할 수 있는 운반대차 사용 · 적절한 높이로 운반물 쌓기.	

* 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전보건 가이드』

9) 심장질환

발생과정	철야 근무를 한 후 아침에 퇴근하여 설명절을 보내기 위해 지방으로 간 후 오후 경 흉통 발병	
발생원인	야간 근무로 인한 신체적 피로 누적	
예방대책	· 야간작업 후 장시간 운전은 피함. · 종사자의 안전한 귀가를 위하여 회사가 귀가 차량 마련 · 종사자는 가급적 대중교통 이용	

* 고용노동부의 산업재해 원자료 중 본 연구팀에서 매장판매종사자인 산업재해자의 사례를 추출한 것임.

10) 뇌혈관질환

발생과정	이전 달 매대 변경작업에 이어 추석 특수를 대비하여 상품판매대를 변경하는 등의 작업 중 뇌경색 발병	
발생원인	스트레스와 과로 누적	
예방대책	· 종사자가 근무 중 휴식을 취할 수 있도록 배려하고 공간 마련 · 업무량에 따라 인력 배치, 종사자에게 고르게 업무 부담 분배	

* 고용노동부의 산업재해 원자료 중 본 연구팀에서 매장판매종사자인 산업재해자의 사례를 추출한 것임.

IV. 연구동향

1. 국내 연구동향

매장판매 종사자의 직업건강과 안전을 다루는 국내 연구는 그리 많지 않다.

매장 판매 종사자를 대상으로 하는 대다수 연구는 종사자의 직무만족이나 감정적 소진이 직무성과와 이직의도에 어떠한 영향을 미치는가와 같이 조직관리 또는 인력관리 측면에서 이루어졌다. 즉, 대부분의 연구가 매장판매 종사자원의 감정적 부조화, 감정적 고갈 등에 대한 적절한 관리방안을 마련함으로써 고객에 대한 서비스 품질을 향상시키고자 함에 목적을 두고 있다.

그러나 2000년대 후반부터 판매 종사자의 작업자세, 감정노동, 직무스트레스, 우울, 건강행태 등과 같은 건강 측면과 삶의 질, 근로실태, 차별 등과 같은 작업조건 측면에 대한 연구가 활발해 지고 있다.

제목	서비스종사원 감정노동의 표면행위와 내면행위가 감정부조화 및 직무 태도에 미치는 영향
저자	권혁기, 박봉규
학술지명, 연도 등	인적자원관리연구, 2011, 18(1), 311-325.
연구 목적	서비스 종사원의 감정노동과 감정부조화 및 직무태도 간의 영향관계 파악
연구 방법	부산지역 3개 특급 호텔, 2개 항공사 및 3개 외식업체에서 직접 고객과 대면하는 종사원 총 400명을 대상으로 설문조사
연구 결과	1) 감정노동의 표면행위는 감정부조화를 높이고, 감정부조화는 직무만족도를 낮추며 감정적 소진을 높임. 2) 감정노동의 내면행위는 감정부조화에 영향을 미치지 않음.
결론	기업의 인적관리측면에서接客종사원이 표면행위 대신 내면행위 수단으로 전환 할 수 있는 종사원 인식전환 교육이 필요함.

제목	판매직 작업자의 작업 및 작업자세 분석
저자	황재진, 이인석, 김현주, 정최경희, 박진욱, 정명철
학술지명, 연도 등	대한산업공학회지, 2011, 24(4), 387-395.
연구 목적	국내 판매직 작업자의 작업특성 및 유해요인 파악
연구 방법	충청도 소재 대형할인 매장의 작업자 5명을 대상으로 장시간 비디오 촬영을 통합 작업분석, 자세분석 실시
연구 결과	1) 판매직 작업자들은 일반적으로 각자 맡은 코너의 판매대에서 판매, 진열, 정리, 청소의 작업을 행하고, 판매대 뒤쪽의 공간에서는 상품의 손질, 운반, 검수 작업을 행함. 2) 판매직 작업자들은 하루 근무시간의 50% 이상을 서 있는 상태에서 머리, 우측 위팔, 아래팔, 손의 굴곡을 나타냈음. 3) 정리, 손질, 진열작업은 머리, 아래팔, 손, 허리의 부적절한 자세를 발생시키는 위험한 작업이었으며 부적절한 진열대, 랙의 높이가 원인임.
결론	추후 연구결과를 바탕으로 판매직 작업자들의 작업 환경에 대한 효과적인 개선이 필요함

제목	3D 업장 근로여성의 삶에 대한 질적연구: 유통매장 여성판매사원을 중심으로
저자	김미영, 한규석
학술지명, 연도 등	한국심리학회지, 2010, 29(1), 103-132.
연구 목적	서비스 종사원의 감정노동, 감정부조화, 직무태도 간의 관계 파악
연구 방법	광주 지역 대형할인유통매장 8곳의 여성종사자 8명과 면담을 통하여 여관원들이 경험하는 스트레스, 업무만족, 업무탈진을 조사
연구 결과	1) 다른 직종과 달리 여관원들이 겪는 일터에서의 스트레스는 ① 소속이 전혀 다른 5자 관계(제조업체, 매장관리자, 인력송출회사, 경쟁사 여관원, 고객)를 적절히 유지해야 하는 관계유지스트레스와 ② 매출 유지 및 증가를 꾀하는 직접적인 업무스트레스로 나타났음. 3) 면담 참여자들은 심리적인 어려움을 호소하고, 신체적 아픔과 같은 증상이나 이직에 대한 갈등, 우울을 강하게 표현함.
결론	여관원의 스트레스 관리를 위하여 제조업체와 인력송출회사의 공조를 통해 상담적 지원이 될 수 있도록 함.

제목	의류매장 판매사원의 직무만족과 직무성과가 이직의도에 미치는 영향
저자	최경아, 정성지, 김동건
학술지명, 연도 등	한국의류학회 학술발표 논문집, 2010
연구 목적	의류매장 판매사원의 직무만족과 직무성과가 이직의도에 미치는 영향 파악
연구 방법	서울과 경기지역 백화점 및 로드샵에 근무하는 판매사원 402명을 대상으로 설문조사
연구 결과	1) 높은 임금, 합리적 승진체계, 동료관계 만족은 고객기대부응을 높이고 및 업무숙련에 도움을 줌. 2) 동료관계 만족도가 낮아지면 고객의 기대에 부응하지 못하거나 업무숙련도가 낮아져 이직의도가 높아짐.
결론	의류매장 판매사원의 직무만족을 높이는 방안을 통해 이직을 줄이고 직무성과를 높임.

제목	판매 및 유통업 종사 여성의 직무스트레스와 관련요인 분석
저자	이윤정, 정혜선
학술지명, 연도 등	한국산업간호학회지, 2009, 18(1), 22-32.
연구 목적	판매 및 유통업 종사 여성의 직무스트레스 정도와 직무스트레스 영향요인 분석
연구 방법	서울·경인지역에 소재한 판매 및 유통업 사업장 7개소의 여성종사자 240명
연구 결과	1) 직무스트레스는 상위 50% 수준 2) 업무불안정 영역은 상위 25%, 직무요구, 관계갈등, 조직체계, 직장문화는 상위 50%, 직무자율성은 하위 25%, 보상 부적절은 하위 50% 3) 종사자의 월급이 적을수록, 수면량이 불규칙한 경우 직무스트레스 수준이 높음. 4) 종사자의 연령이 높을수록, 주당근무시간이 길수록, 수면량이 불규칙한 경우 직무요구에 대한 스트레스 높음. 5) 근무기간이 짧을수록, 수면량이 불규칙한 경우에 직무자율에 대한 스트레스가 높음. 6) 비정규직인 경우 관계갈등에 대한 직무스트레스가 높음. 7) 교대근무를 하는 경우, 월급여가 적을수록 직무불안정에 대한 스트레스가 높음.
결론	판매 및 유통업에 종사하는 여성종사자의 직무스트레스 수준이 전체 여성의 표준치보다 높은 바, 이들의 직무스트레스를 관리하기 위한 방안을 마련해야 함.

제목	유통매장의 판매여사원이 겪는 직무스트레스와 직무만족, 직무탈진에 관한 질적 연구
저자	김미영, 한규석
학술지명, 연도 등	한국심리학회 연차 학술발표논문집, 2009
연구 목적	유통매장의 판매여사원(Female Merchandiser: FMD)이 겪는 직무스트레스와 직무만족, 직무탈진의 과정을 파악
연구 방법	광주지역 유통매장 8곳에 근무하는 FMD 8명과 면담
연구 결과	1) 관계스트레스요인 : 매장관리자와 관계, 경쟁사 FMD간의 관계, 제조업체와 관계, 업무를 가중시키는 아웃소싱회사, 힘들게 하는 고객 2) 업무성과 관련 스트레스요인 : FMD업무, 부당한 육체노동과 역할과부하 3) 심리적 긴장요인 : 완벽추구, 심리적 갈등, 정서노동, 신뢰할 수 없는 관계, 열악한 경제상황 4) 직무만족 : 제2회사인 제조업체에 대한 자부심과 제품에 대한 애착으로 인해 매출달성이나 점유율을 높였을 때 성취감이나 기쁨, 직무에 대한 만족을 경험함
결론	1) 본 연구결과 특이한 점은 FMD가 제2회사인 제조업체에 대하여 애사심을 가지고 있다는 것임. 2) FMD의 직무스트레스를 해소하기 위한 상담접근 뿐만 아니라 스트레스 관리 교육이나 프로그램 개발 필요

제목	백화점, 대형할인매장 등 유통산업 종사자 근로실태조사 및 근로자 보호방안
저자	문강분, 박은정, 이승협, 이희진, 민대숙
학술지명, 연도 등	고용노동부 연구용역 보고서, 2009
연구 목적	유통산업 종사자들의 보호방안 제시
연구 방법	백화점, 대형할인매장 등 유통산업 사업체의 종사자 1,249명을 대상으로 설문조사, 사례 조사, 델파이 조사 실시
연구 결과	1) 매장관리 및 구매, 판매 또는 판촉업무에 종사하는 경우 서서 일하는 작업자에 대한 배려가 필요하다고 생각함. 2) 조사대상자의 9.93%가 지난 1년간 육체적인 질병 및 사고를 경험하였고, 8.25%는 심한 스트레스나 우울증을 경험함. 3) 일하는 과정에서 발병 또는 악화되어 치료받은 질환은 근육질환(근육통 등)이 246명으로 가장 많고, 무릎 및 관절질환181명, 요통 및 디스크 질환 164명, 위장질환 167명, 정신스트레스 질환 151명, 혈관계 질환 121명 등이었음. 4) 일을 하다가 발생한 재해에 대하여 산재처리한다가 33.8%, 회사가 치료비를 변제하고 공상처리한다가 26.9%, 자비로 처리한다가 19.4%로 나타남. 특히 판매직 비정규직의 경우는 자비로 처리한다는 비중이 34.4%에 이름.
결론	유통산업 종사자의 보호를 위하여 근로시간법제의 보완, 명예고용평등감독관 활용, 사회적 책임의 확대, 종사자대표조직의 강화, 차별시정제도의 실효성 확보, 여성근로보호를 위한 조치, 관리감독기능의 강화 등을 제시함.

제목	대인접객서비스 근로자의 성별 직무스트레스와 우울
저자	이복임
학술지명, 연도 등	한국산업간호학회지, 2009, 18(2), 232-241
연구 목적	여성종사자와 남성종사자간의 직무스트레스와 우울 차이 분석
연구 방법	백화점, 보험회사, 호텔에서 대인접객서비스를 제공하고 있는 종사자 268명을 대상으로 설문조사
연구 결과	1) 여성종사자가 남성종사자보다 직무스트레스와 우울 높음. 2) 여성종사자는 남성종사자에 비하여 고용기회 저조, 업무자율성 의저조, 기술활용 저조, 역할 모호, 물리적 작업환경의 부적절, 직업미래 모호함이 심각함. 3) 여성종사자의 경우 역할갈등이 많고 사회적 지지가 적으면 우울이 높아짐. 4) 남성종사자의 경우 기술활용이 적고, 역할갈등이 많으며 사회적 지지가 적으면 우울이 높아짐.
결론	1)接客서비스업 여성종사자는 남성종사자에 비하여 직무스트레스에 취약하며 우울수준도 높음. 2) 조직 차원에서 역할갈등을 완화하고 동료 및 상사의 사회적 지지를 강화할 수 있는 조직 내 분위기 조성과 프로그램 마련 등의 노력이 이루어져야 함. 3) 종사자 차원에서는 역할갈등 대처 전략에 대한 교육, 가족의 사회적 지지 강화 노력이 병행되어야 함.

제목	일 유통업체 근로자의 직무스트레스와 건강상태
저자	한영란, 박현주, 윤희상
학술지명, 연도 등	지역사회간호학회지, 2008, 19(4), 622-635.
연구 목적	유통업체 종사자의 직무스트레스 정도와 건강상태 파악
연구 방법	일 유통업체 종사자 200명에 대한 설문조사
연구 결과	1) 직무스트레스 총점 46.8점. 남녀 모두 직무스트레스 수준이 하위 50%이나 직무자율과 관계갈등의 스트레스 수준이 남녀 모두 상위 50%이었고 여자는 직무 불안정도 상위 50%이었음. 2) 건강상태 총 점수는 51.47점으로 다소 높게 나타남.
결론	생활양식과 관련된 질환관리를 포함한 개인적 차원의 스트레스관리 프로그램 뿐 아니라 조직 차원에서 조직체제와 연령적 특성을 반영한 포괄적인 스트레스 관리프로그램이 개발되어야 함.

제목	백화점 종사자의 식행동과 건강상태에 관한 조사
저자	김혜경, 김진희, 박영숙
학술지명, 연도 등	대한지역사회영양학회지, 2008, 13(3), 374-385
연구 목적	백화점 종사자의 식습관과 건강관리 및 체중조절 관리실태 파악
연구 방법	부산지역 백화점 근무자 305명을 대상으로 설문조사
연구 결과	1) 저체중 15.4%, 정상 69.8%, 과체중 14.8%이었고, 여자의 대부분은 정상체중(75.4%), 남자의 경우 과체중이 62.2% 2) 식습관 점수는 5점 만점에 평균 3.13±0.49점으로 비교적 낮은 점수, 남자(3.09점)보다 여자(3.14점)가 조금 더 높음. 3) 운동을 전혀 하지 않는다는 64.6%, 하루 2잔 이상의 커피를 마시는 경우 54.8%, 건강보조식품을 이용하는 경우 30.5%
결론	1) 백화점 여성근무자는 무조건적인 살빼기보다는 건강한 식생활이 자리 잡을 수 있도록 바람직한 이미지상이 형성이 중요, 남성 근무자는 적절한 식사조절과 금주, 금연의 노력이 필요 2) 회사 측의 배려와 관심이 뒷받침 되어야하며, 스트레스의 최소화를 위한 건강한 직장 분위기 형성-일상생활에서 실시할 수 있는 간단한 운동프로그램과 편이식의 개발 및 쾌적한 근무환경이 조성되어야 함.

제목	유통업 여성 근로자의 건강문제와 건강행위에 관한 연구
저자	김숙영, 윤순녕
학술지명, 연도 등	지역사회간호학회지, 2000, 11(1), 127-145.
연구 목적	유통업 여성종사자들의 건강문제, 건강행위를 파악하고 건강행위가 건강문제에 미치는 영향 파악
연구 방법	서울, 경기 지역 백화점 6개소에 근무하는 판매직 여성종사자 200명에 대하여 설문조사
연구 결과	1) 신체적으로는 소화기계 문제의 호소가 가장 높고, 정신적으로는 적응상태 문제의 호소가 가장 많음. 2) 의무실 보건관리일지 분석 결과 호흡기계의 호소가 가장 많고, 소화기계, 신경계, 외상, 근육통, 비뇨생식계 등의 순으로 많음. 3) 흡연, 음주, 운동, 식습관(식사의 규칙성, 아침식사 결식율), 수면 등의 건강행위 실천수준이 매우 낮음.
결론	1) 유통업 여성 종사자를 위하여 흡연, 음주, 식습관에 관한 보건 교육 프로그램 개발 필요 2) 특히 10, 20대의 미혼 여성 종사자들은 모성보건 측면에서 질병예방 및 건강증진 사업이 요구 3) 충분한 휴식 시간과 시설, 규칙적인 식사를 할 수 있는 근무조건의 개선이 필요 4) 유통업 여성종사자의 눈의 피로 자각증상과 상품진열을 위한 조명과의 관계 규명을 위한 연구 필요

2. 국외 연구동향

매장판매 종사자에 대한 국외의 연구는 계산원에 대한 연구가 많으며, 특히 이들의 근골격계 문제에 대한 관심이 높다. 슈퍼마켓 계산원을 위하여 인간공학적으로 적절한 작업공간 배치를 연구하거나(Molinaro & Del Ferraro, 2007) 계산원의 작업시간과 근골격계 문제의 관련성을 연구(Bonfiglioli 등, 2007)하였다. Seifert 등(1997)은 연구를 통해 키가 작은 슈퍼마켓 계산원은 작업대의 높이 때문에 더 많은 근골격계 문제를 가질 수 있고, 작업대의 높이는 계산원의 목과 상지의 증상 수준과 관련이 있다고 보고하였다.

최근들어 계산원 이외에도 식품판매원, 포장담당원 등과 같이 슈퍼마켓에서 일하는 다른 종사자의 수근관증후군이나 요통 등 근골격계문제에 대해서도 관심을 기울이고 있다(Forcier 등, 2008; Johnston 등, 2003)

이외에도 소매업 종사자를 대상으로 스트레스(Kobayashi 등, 2005; Song 등, 2004), 오래서서 일하는 작업(Pensri 등, 2009) 등이 연구되고 있다. 유럽의 한 연구에 따르면 하루에 4시간 이상 서서 일하거나 걷는 자세로 일하는 종사자는 1/3에서 1/2에 달하고, 관련직종은 판매직, 계산직, 음식 조리직, 의료기관 종사직, 세탁업 종사직, 교육업무 종사직, 이·미용업 종사직, 우편 관련사무 종사직, 운송 수행 종사직, 기타 보안서비스 종사직, 제조업 생산직 일부 등 무수히 많다(O'Neill, 2005).

제목	Supermarket workers: their work and their health, particularly their self-reported musculoskeletal problems and compensable injuries.
저자	Forcier L, Lapointe C, Lortie M, Buckle P, Kuorinka I, Lemaire J, Beaugrand S.
학술지명, 연도 등	Work. 2008;30(4):493-510.
연구 목적	일개 유통회사에 근무하는 계산원 이외의 다른 종사자에 대한 근골격계 문제를 탐구
연구 방법	유통회사 협력 슈퍼마켓(57개소)의 보상통계 활용, 협력 슈퍼마켓 4개소에 대하여 설문조사
연구 결과	1) 설문결과가 보상자료 분석결과 보다 근골격계 문제발생 수가 2~18배 많음. 2) 보상자료에 따르면 식품 판매원이, 설문조사에 따르는 포장담당원으로 가장 위험한 부서로 나타남. 3) 설문조사에 따르면 지난 1년간 1개 이상의 근골격계 문제를 경험한 종사자는 83%, 종사자의 32%는 근무를 방해받을 정도로 심각한 문제를 경험함.
결론	본 연구결과를 근거로 슈퍼마켓 종사자를 위한 중재와 예방이 실행되어야 함.

제목	Function analysis of employees at cash desks in the retailing sector by means of the study of the movements of the upper limbs
저자	Molinaro V, Del Ferraro S.
학술지명, 연도 등	G Ital Med Lav Ergon. 2007, 29(3 Suppl):578-81.
연구 목적	슈퍼마켓 계산대는 계산원을 위한 기초적인 장비가 배열되어 다른 작업과는 다른 배치가 요구됨. 알맞은 배치를 위하여 종사자에게 요구되는 업무의 본질을 정의하고 평가하는 것이 필요함.
연구 방법	두 명의 슈퍼마켓 계산원을 대상으로 인체공학적 측정을 실시하고 작업동안 비디오 촬영을 하여 분석함. 계산원 중 한명은 의학적으로 진단된 골관절염을 가지고 있었음.
연구 결과	1) 연구결과 우선적이고 가장 효과적인 작업공간을 제시함. 2) 몇몇 작업은 골관절염에 영향을 주는 것으로 분석되었고, 작업 장소 안쪽 부분에 닿지 않도록 하는 장치를 사용하여 골관절염을 가진 계산원의 통증을 줄일 수 있었음.
결론	작업장에 좀더 알맞은 장비배열을 선택하여 작업공간을 새롭게 배치할 필요가 있음.

제목	Relationship between repetitive work and the prevalence of carpal tunnel syndrome in part-time and full-time female supermarket cashiers: a quasi-experimental study.
저자	Bonfiglioli R, Mattioli S, Fiorentini C, Graziosi F, Curti S, Violante FS.
학술지명, 연도 등	Int Arch Occup Environ Health. 2007 Jan;80(3):248-53. Epub 2006 Jul 25.
연구 목적	근무 중 생체역학적 부담의 정도가 다른 풀타임/파트타임 슈퍼마켓 계산원의 수근관증후군 유병을 조사
연구 방법	풀타임 계산원 71명, 파트타임 계산원 155명, 사무직원 98명을 대상으로 인간공학적 위험평가, 개인적·임상적 자료 조사
연구 결과	1) 수근관 증후군 유병율은 풀타임 계산원(31.0%)이 파트타임 계산원(19.3%) 또는 사무직원(16.3%) 보다 높았음($p<.055$).
결론	불충분한 회복시간을 가지는 집중적 수작업은 손목부분의 중앙신경 손상을 발생시킴.

제목	Relationship between two job stress models and coronary risk factors among Japanese part-time female employees of a retail company.
저자	Kobayashi Y, Hirose T, Tada Y, Tsutsumi A, Kawakami N.
학술지명, 연도 등	J Occup Health. 2005 May;47(3):201-10.
연구 목적	두 개의 직무스트레스 모델(job strain, effort-reward imbalance)과 관상동맥질환 위험요인(혈압, 총콜레스테롤, 저밀도 및 고밀도 콜레스테롤, 중성지방) 간의 관계를 파악
연구 방법	일본에서 파트타임으로 소매업에서 일하고 있는 여성종사자 1,401명을 대상으로 의학적 검사와 설문조사 시행
연구 결과	1) '고노력-저보상'상황에 놓인 종사자는 저HDL에 처할 위험이 4.4배 높음. 2) 높은 수준의 노력은 저HDL, 고 중성지방과 관련성이 있음. 3) 높은 직무 통제력은 수축기혈압이 높아질 확률을 낮추고, 높은 직무 요구도는 수축기/이완기 혈압이 높아질 확률을 낮춤.
결론	1) 본 연구 결과를 통해 노력-보상 불균형과 취약한 고밀도 콜레스테롤 수치 간의 유의한 관련이 있음을 발견함.

제목	Physical workload and maximum acceptable work time among supermarket workers in Cali, Colombia
저자	Ariza LE, Idrovo AJ.
학술지명, 연도 등	Rev Salud Publica(Bogota). 2005, 7(2), 145-56.
연구 목적	종사자가 피로를 느끼지 않는 최고 신체부담의 안전보건조건을 확인하기 위함. 본 연구의 목적은 신체부담(상대심박수)와 최대수용가능작업시간(MAWT)의 관계를 확인하는 것.
연구 방법	콜롬비아에 있는 슈퍼마켓에서 일하는 종사자 30명에 대하여 신체적, 인구학적, 건강 및 작업조건에 대한 조사가 이루어짐. 휴식기 심박수와 작업 중 평균 심박수를 측정하고 Wu & Wang 모델에 따라 상대심박수를 측정함.
연구 결과	1) MAWT와 상대심박수 간의 통계적 유의한 관련성이 발견됨. MAWT와 신체적 변수는 부적 상관관계를 보임. 2) 종사자의 43%가 MAWT를 달성하지 않음. 3) MAWT의 달성과 관련있는 변수는 체질량 지수 18.5 Kg/m ² 이하인 것이었음.
결론	상대심박수는 기업의 직업건강정책에 유용하게 활용될 수 있음. 본 연구결과는 기업에서 종사자의 스케줄을 줄일 때 중요하게 활용될 수 있음.

제목	Stressful psychosocial work environment increases risk for back pain among retail material handlers
저자	Johnston JM, Landsittel DP, Nelson NA, Gardner LI, Wassell JT.
학술지명, 연도 등	Am J Ind Med. 2003 Feb;43(2):179-87.
연구 목적	직업적인 신체활동은 요통 발생의 적은 부분을 기여하는 것으로 이해되고 있음. 따라서 심리사회적 근무환경과 같은 요통을 일으킬 가능성이 있는 기타 요인에 대한 탐색이 필요함.
연구 방법	소매업에서 상품을 수작업으로 다루는 종사자 6,311명을 대상으로 설문지를 이용한 인터뷰 실시
연구 결과	1) 업무 요구도가 높은 경우 요통발생 위험이 1.8배 높아짐. 2) 업무 불만족을 가지는 경우 요통발생 위험이 1.7배 높아짐. 3) 작업스케줄 요구가 높은 경우 요통발생 위험이 1.6배 높아짐.
결론	소매업종에서 상품을 수작업으로 다루는 종사자를 위하여 심리사회적 근무환경의 조성은 종사자의 요통을 줄이는데 도움이 됨.

V. 외국의 사례

1. 미국

1) 도·소매업의 산업재해 실태

미국 국립산업안전보건연구원(The National Institute for Occupational Safety and Health; NIOSH)에 따르면, 미국에는 2,100만의 종사자가 도·소매업에 종사하고 있다. 2004년 한해 동안 84만 3천명의 종사자가 일하다가 다쳤다. 이 중 60%는 하루 이상 일을 쉬거나 다른 일을 해야 할 정도로 심각하게 다쳤다. 미국노동통계청 데이터에 의하면 특별히 위험한 통신판매나 가솔린 주유소 같은 곳에서 발생하는 사고의 영향이 크다고 한다.

미국에서 연소근로자는 도·소매업에서 중요한 부분을 차지하고 있다. 16~19세의 종사자들이 전체 종사자들에 비해 두 배 더 산업재해를 당하고 있다.

2004년 미국 도·소매업에서는 575명의 종사자가 산업재해로 사망하였다. 사망근로자의 대부분은 가솔린 주유소와 편의점에서 일하는 종사자이었다. 사망과 관련한 자세한 자료는 다음과 같다.

<표 V-1> 미국 민간산업분야의 산재사망사고 통계(2004)

도·소매업	사망자		사망원인 (%)			
	수(명)	%	고속도로	살인 사건	추락	물체에 맞음
도매업	203	4	42	5	6	9
내구소비재(차, 가구 등) 판매자	99	2	29	6	6	16
비내구소비재(의복, 식량 등) 판매자	95	2	54	4	6	-
소매업	372	7	19	43	10	4
자동차, 오토바이 및 부품 딜러	75	1	40	20	5	8
건축자재 및 공원물품 판매	39	1	26	-	15	-
음식 및 음료 판매	83	1	5	69	7	-
건강 관련 상품판매	17	<.05	24	47	18	-
주유소	44	1	7	84	-	-
스포츠, 취미, 책, 음악 판매	15	<.05	-	53	-	-
잡화점	26	<.05	-	19	46	-
기타 도매상	28	<.05	25	-	-	-
무점포 도매상	15	<.05	47	-	-	-

* Bureau of Labor Statistics Census of Fatal Occupational Injuries Summary, 2004 (<http://stats.bls.gov/news.release/cfoi.nr0.htm>), 국가인권위원회(2007)에 서 재인용

2) 미국 국립산업안전보건연구원(NIOSH)의 활동

최근 도·소매업 분야에서 NIOSH가 관심을 가지는 것은 장시간 근로, 교대제, 고객을 상대로 한 노동과정의 스트레스(대면접촉 및 텔레마케팅 모두)이다.

제시간에 적재하고 진열하는 것에 대한 요구가 커지면 커질수록 시간에 대한 압박은 증가하고 종사자의 자기결정권은 감소하게 된다. 종사자들에게서 사회심리적 문제들이 증가하면서 작업장 내의 폭력 발생이 증가할 수 있다.

근골격계질환은 종사자들에게 계속 부담이 될 수밖에 없지만, 발생 부위의 변화할 수 있다. 리프팅 장비들을 점차 많이 도입함으로써 허리나 다리의 부담은 감소하는 반면, 키보드나 모니터를 더 접해야 하기 때문에 상지, 어깨, 목 등으로 근골격계질환 발생 부위가 바뀔 것으로 예상된다. 또한 힘이 들지는 않지만 빠른 속도로 반복하는 행동이나 고정된 자세 같은 문제가 중요한 주제로 다루어질 수 있다.



[CDC Home](#) | [CDC Search](#) | [CDC Health Topics A-Z](#)



National Institute for Occupational Safety and Health

[Search NIOSH](#) | [NIOSH Home](#) | [NIOSH Topics](#) | [Site Index](#) | [Databases and Information Resources](#) | [NIOSH Products](#) | [Contact Us](#)

NIOSH Program Portfolio

[NIOSH Programs](#) > [Wholesale and Retail Trade](#) > [Program Description](#)

Wholesale and Retail Trade

Program Description

Spotlight

[Manual Materials Handling Workshop](#)
Feb 8-9, 2012 Atlanta, Georgia
External link: <http://www.modexshow.com/>

During the past 40 years, the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) has conducted studies involving worker populations from the wholesale and retail trade sectors. These studies describe the work of cashiers, sales persons, stocking clerks, materials handlers, order pickers, grocery packers, telephone sales representative, gas station clerks, and fork lift drivers, to name a few of the common occupational titles studied by NIOSH that pertain to workers in 146 trade-based businesses. Despite these efforts, due to its size and diversity, the wholesale and retail trade sector remains understudied.

NIOSH Program:
Wholesale and Retail Trade



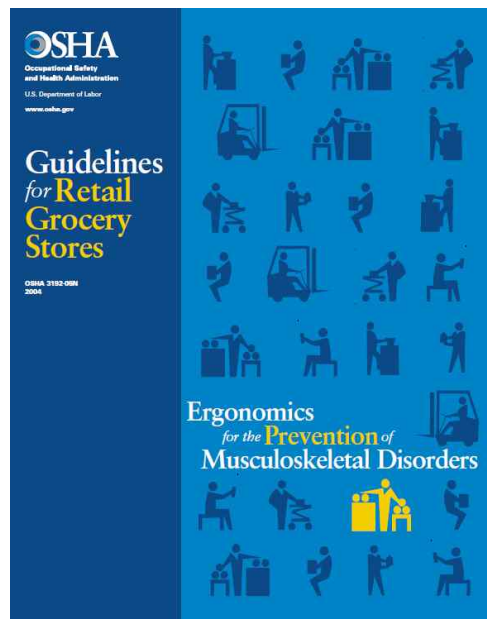
Program Description

- Inputs
 - Sector Description
 - Economic Factors
 - Occupational Risks
 - National Research Agenda (NORA)

<사진 V-1> NIOSH 웹사이트 내 소매업종 관련 정보

3) 미국산업안전보건청(Occupational Safety and Health Administration; OSHA)의 활동

OSHA는 소매잡화 상점의 종사자와 사업주를 위하여 근골격계질환 예방 가이드라인 『Guidelines for retail grocery stores. Ergonomics for the Prevention of Musculoskeletal Disorders 』을 개발·보급하고 있다. 본 가이드라인에는 종사자를 보호하는 과정, 인체공학 위험성 평가 체크리스트, 해결책 등을 다루고 있다. (부록 참조)



<사진 V-2> OSHA가 개발한 『Guidelines for retail grocery stores』

4) 도·소매 및 백화점 조합(Retail, Wholesale and Department Store Union; RWDSU)의 예방활동

RWDSU는 미국과 캐나다의 종사자들을 대상으로 하는 노동조합으로, 백화점 종사자, 슈퍼마켓 종사자, 닭고기 가공공장 종사자, 식품 및 음료수 공장 종사자 등이 대상이다.

RWDSU의 주요 안전보건 의제는 ① 화장실 이용을 위한 휴식 시간의 확보 ② 외국인 이주노동자의 의사소통과 안전, 사망대책마련 ③ 직장내 폭력 ④ 기타 중요 문제로서 근골격계 문제(중량물 및 고정된 작업자세 포함), 실내 공기질 문제, 컴퓨터작업, 소방안전, 저온 작업, 안전한 바닥 등이다.

근로조건 등으로 인하여 화장실에 못 가게 되는 것은 심각한 건강문제를 야기한다. 소변을 참는 것은 요로감염의 위험을 증가시키며, 드문 경우지만 신장에 손상을 일으키기도 한다. 임신 중의 요로감염은 저체중아 출산과 관련이 있으며, 신생아에게 다양한 건강문제를 일으킬 수 있다. 이 때문에 미국 산업안전보건법에서는 화장실의 개수에 대한 규정 등을 정해놓고 있다. 법에 따르면 화장실은 청결해야 하고, 온수와 냉수가 함께 나와야 하며, 비누나 씻는데 필요한 물품들, 수건이나 손건조기 등이 비치되어야 한다. 그리고 화장실은 15명까지는 1개, 35명까지는 2개, 55명까지는 3개, 80명까지는 4개, 110명까지는 5개, 150명까지는 6개, 그리고 40명씩 증가 할 때마다 1개씩 추가로 설치해야 한다. 또한 화장실에 가는 횟수를 사업주가 정당한 이유 없이 통제하지 못하도록 정함으로써 개개인의 인권을 보호하고 있다. 화장실에 가는 빈도는 사람에 따라 다른데, 그날의 온도와 컨디션에 따라서도 차이가 나고, 물을 얼마나 마셨느냐 와도 관련이 있기 때문이다.

2. 영국

1) 도·소매업의 산업재해 실태

영국의 도·소매업종 산업재해는 다른 업종에 비해 적은 편이다.

2005/06년 도·소매업에서 총 16명의 사고성 사망자가 발생하였다. 이는 04/05년(11명)의 사고성 사망자수에 비해 증가한 것이다. 05/06년 사망종사자 중 13명은 고용된 종사자이고 3명은 자영업자였다. 사망종사자 중 4명은 운반수단과 부딪혀서 사망하였다. 이 업종의 중대재해율은 04/05년 0.2로부터 05/06년 0.3으로 증가하였다.

중요재해율은 04/05년의 87.4에서 05/06년 81.0으로 감소하였다. 05/06년 중요재해자 3,658명 중 38%(1,387명)가 넘어져서 생긴 사고였으며, 20%(722명)는 물건을 취급하거나, 들거나, 나르다가 발생되었고, 15%(555명)는 움직이거나 떨어지는 물체에 맞아서 발생한 사고였다. 우리나라의 재해율과 유사한 3일 이상 재해의 경우는 10만명당 332.7명이 발생하고 있으므로, 이를 백분율로 환산하면 0.33%이다.

<표 V-2> 영국 도·소매업의 재해 발생 추이

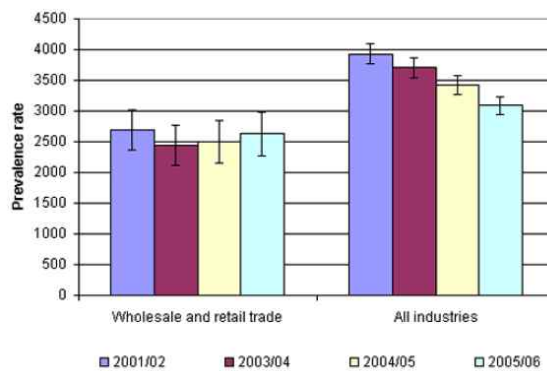
(단위: 명/10만명당)

	96/97	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06
중대재해 (Fatal Injury)	0.4	0.4	0.3	0.2	0.3	0.3	0.4	0.3	0.2	0.3
중요재해 (Major Injury)	92.4	90.1	79.4	74.6	70.1	77.4	80.4	89.3	87.4	82.6
3일 이상 재해	369.1	419.8	396.7	363.2	351.2	325.6	344.4	353.2	340.5	332.7

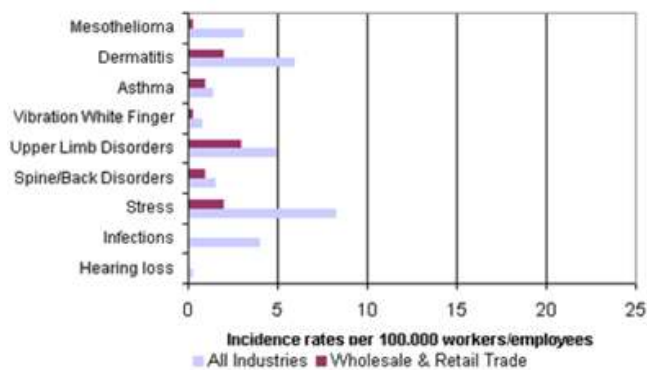
* 영국 산업안전보건청(HSE), 국가인권위원회(2007)에서 재인용

2005/06년 조사자료에 따르면 도·소매업의 11만 6천명 종사자가 직업에 의해 질병이 생겼거나 악화되었다. 즉, 10만 명당 2,600명이 직업성 질환을 앓고 있다는 것인데, 이 결과는 전체 산업의 유병율(10만명당 3,100명)에 비해 낮은 수치이다.

2005/06년 도·소매업의 직업성 질환 발생율은 전체 산업의 질환 발생율에 비하여 낮았다. 대부분의 질환들이 전체산업에 비해 도·소매업에서 낮게 발생되었다. 이 중에서 피부질환, 상지 질환, 스트레스 등이 도·소매업에서 비중이 높은 것으로 나타났다.



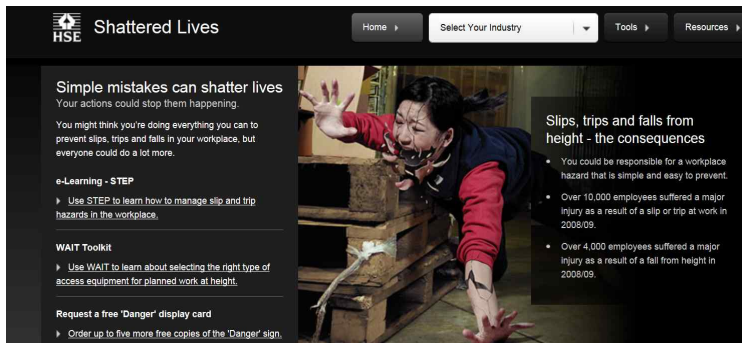
* 영국 산업안전보건청(HSE), 국가인권위원회(2007)에서 재인용
<그림 V-1> 영국 도·소매업종과 전체 산업의 직업성 질환 유병율



* 영국 산업안전보건청(HSE), 국가인권위원회(2007)에서 재인용
<그림 V-2> 영국 도·소매업종과 전체 산업의 직업성 질환 발생율(10만명당)

2) 보건안전청(Health and Safety Executive; HSE)의 활동

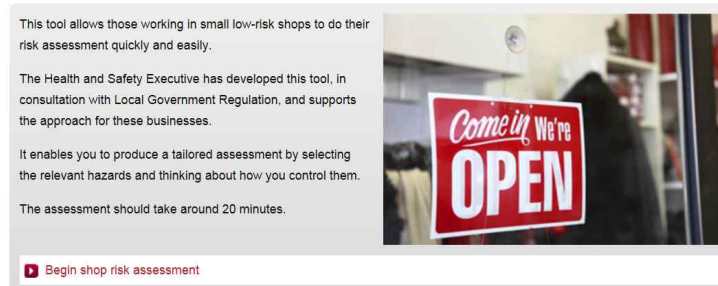
영국 보건안전청은 소매업 종사자의 주요 산업재해 원인이 전도(넘어짐), 중량물 취급, 추락임을 분석하고 『Preventing slips and trips at work』, 『Getting to grips with manual handling』 등과 같은 각종 가이드라인을 개발하여 보급하고 있다. 또한 소매업의 미끄러짐, 전도(넘어짐), 추락(떨어짐) 예방을 위한 『Shattered lives』 캠페인을 벌이고 있다.



<사진 V-3> HSE의 『Shattered lives』 캠페인

한편, 규모가 작은 소매업에서 스스로 안전보건에 관한 위험성을 평가할 수 있도록 Shop risk assessment tool을 개발하여 온라인 상으로 제공하고 있다.

Shop risk assessment tool



<사진 V-4> HSE의 『Shop risk assessment tool』

3) 상점조합(Union of Shop, Distributive and Allied Workers; USDAW)의 예방활동

USDAW는 영국의 가장 큰 노동조합 중 하나로 조합원은 상점종사자, 창고 종사자, 운전자, 콜센터 종사자, 보험설계사, 정육점 종사자, 캐이터링, 세탁소, 홈쇼핑, 약국 등에서 일하는 종사자이다.

주요 안전보건 의제로는 ① 장시간 서서 일하는 노동자에게 의자를 ② 폭력의 두려움 없는 현장 만들기 ③ 노동조합 조직화로 더욱 안전한 현장 만들기 ④ 노동안전보건대표자를 통한 적극적 현장 활동과 조직화이다.

"두려움 없는 현장"운동은 상점에서 일하는 종사자들의 폭력이나 물리적 위협에 대한 인식을 높이고, 상점 종사자들을 막대해도 좋다는 식의 생각이 아니라 존중하는 분위기를 형성함으로써 소매업 종사자의 안전을 증진시키고자 하는 것이다. 이 운동의 일환으로 2003년 9월 17일 "상점종사자를 존중하는 날"이 처음으로 시작되었다.

VI. 매장판매 종사자의 유해 · 위험요인

1. 작업환경 요인

1) 실내 공기질

최근 제품 품질과 기능성 향상을 위해 복합 화학물질 사용이 증가함에 따라 이들 물질로 인한 실내 공기 오염도가 심각해지고 있다. 매장판매 종사자는 장시간 동안 실내에서 일하면서 미세먼지, 휘발성 유기화합물(VOC)²⁾ 등에 노출되고 있다.

미세먼지는 지하도 상가와 같이 이용객이 많고 시설특성상 환기가 어려운 시설에 많고, 휘발성 유기화합물은 상품진열이나 전시를 위해 내부마감자재 사용이 많은 경우에 노출이 많다(관계부처합동, 2009). 다음은 실내 공기질 오염으로 건강문제를 호소하는 매장판매 종사자의 사례이다.

현장의 소리³⁾

○ 행사가 진행되면 먼지가 많이 날려요, 기관지가 많이 아프구요, 의류 행사를 시작하면 3일동안 삼겹살을 먹어야 한다고 우리끼리 그래요, 그리고 환기가 잘 안될 때가 있어요, 일층에서 음식을 하면 매캐한 냄새가 위층으로 올라와서 병원에 가고 그랬어요.



<사진 VI-1> 의류매장

- 2) 휘발성 유기화합물질(VOC)은 대기 중으로 쉽게 증발되는 유기 화합물질로 석유류 및 유기용제 등의 유통과정, 도료나 잉크의 제조·사용 등 휘발성 유기화합물을 함유한 생활용품, 산업활동과 일상생활 중 광범위하게 분포한다.

2. 작업조건 요인

1) 장시간 서 있는 작업자세

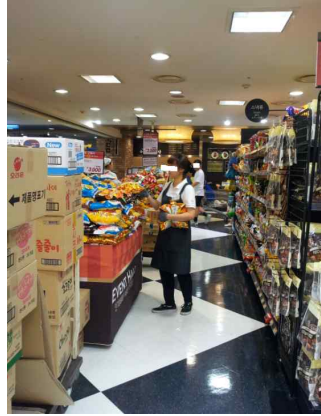
가. 입식작업 빈도와 시간

매장판매 종사자는 장시간 입식작업을 하는 직종으로 알려져 있다. 김현주 등(2009)의 연구에 따르면, 소매업체 판매 종사자의 경우 주요 작업(물건의 운반 및 손질, 포장, 가격표 부착, 진열, 적재) 수행 중 서 있는 시간이 총 근무시간의 50~60% 정도에 달하고 35% 정도는 걷는다. 계산대 수납원은 POS단말기 사용작업, 카드 체크, 통화, 바코드 입력 등이 주요 작업이며 하루 평균 작업시간이 7시간 정도이며 스캐너와 컨베이어벨트와 같은 작업영역 디자인이 어깨, 허리, 손목의 자세에 큰 영향을 미친다.

현장의 소리

○ 일단은 저희는 9시간을 근무하는데요... 9시간동안 고객을 위해 앉지를 못하게 되어 있어요, 서서 장시간을 근무하다 보면 ... 중간 중간 풀어준다해도 다리가 붓게 되어 있어요.

3) ‘현장의 소리’는 본 연구팀이 2012년 8월 매장판매 종사자 및 관리자를 대상으로 포커스그룹인터뷰를 실시한 결과이다.



<사진 VI-2> 장시간 서서 계산작업 <사진 VI-3> 장시간 서서 진열작업

<표 VI-1> 매장판매 종사자의 입식작업 및 작업특성

직종	저자(년도)	작업특성
계산대 수납원	양동도 등(2006)	식품 업무는 작업빈도가 높기 때문에 2인 1조로 계산과 포장업무를 분담하기도 함
	이상희 등(2000)	하루 평균 작업시간은 7시간, 휴식 시간은 1시간
	Grant et al. (1994)	어깨와 허리에 부적절한 자세, 손목 굴곡, 멀리 뺄기, 반복 들기
	Hinnen et al. (1992)	·레이저 스캐너 디자인으로 인하여 비틀기, 뺄기, 구부리기 발생 ·스캐너 계산기 좌측위치, 컨베이어벨트 우측위치
	Lehman et al. (2001)	양어깨의 외전은 서 있을 때 20도 미만, 앉아 있을 때 27도 미만
소매업 판매 종사자	김현호 등(2008)	하루 8시간 이상 장시간 근로 및 장시간 입식 작업, 불규칙한 교대작업, 협력사원의 비중이 높아 안전보건관리가 비효과적
	Grandjean et al. (1977)	총 근무시간 중 서 있기는 3시간 55분, 기대 서 있기는 1시간 50분, 숙이기는 52분, 걷기는 50분
	Messing et al. (2001)	총 근무시간의 62% 서 있음, 지속시간은 평균 7초, 총 근무시간의 35% 걸음.

* 김현주 등(2009). 『산재취약근로자 보건관리기법 개발연구』

나. 건강문제

장시간 서서 일하는 작업자세는 발의 족저근막염⁴⁾, 요통과 같은 근골격계질환과 함께 하지정맥류, 다리부종, 다리 근육경련과 같은 순환기 질환, 조산, 유산, 저체중아 출산과 같은 생식보건 문제 등을 유발한다(McCulloch, 2002).

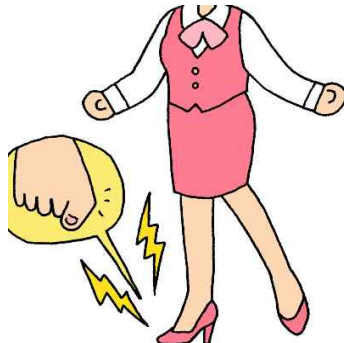
가) 다리, 발의 통증 및 족저근막염

말레이시아 반도체 산업 여성종사자 529명을 대상으로 한 연구에서 허벅지(57.8%)와 다리(48.4%)의 통증이 장시간 입식작업과 유의한 연관성이 있었다(Chandrasakaran 등, 2003).

발뒷꿈치의 통증과 관련하여 가장 흔한 질환인 족저근막염 역시 장시간 입식작업과 관련이 있다고 보고되고 있다. 만성 발바닥 뒷꿈치 통증(Chronic Plantar Heel Pain; CPHP)에 대한 16편의 논문을 분석한 Cook과 Menz(2006)는 비만도, 체중증가, 고연령, 장시간 입식작업 등을 주요위험인자로 보고하였다.



* OSEN(2011-04-01)
<그림 VI-1> 족저근막염



* 안전보건공단(2012). 『서서 일하는
근로자를 위한 건강 가이드』
<그림 VI-2> 발가락 기형

4) 족저근막염이란 족저근막(발뒷꿈치 부분의 섬유띠)이 반복적인 미세 손상을 입어 근막을 구성하는 콜라겐의 변성이 유발되고 염증이 발생하는 현상을 말한다.

나) 요통 및 무릎, 발목 등 관절의 통증

McCulloch(2002)는 17편의 논문을 분석한 연구에서 서서 일하는 작업이 요통의 위험요인이라고 하였다. Gregory와 Callaghan(2008)의 실험연구에서 2시간 동안 서서 있었을 경우 16명 중 13명이 허리 불편감을 호소하였고, Macfarlane 등(1997)의 코호트 연구에서 서서 일하는 작업은 요통 발생위험을 증가시킨다는 것이 입증되었다.

어떤 작업에서 몸무게를 지탱하고 서 있는 동안의 어떤 부하를 견디는 것에 의해 초래되는 관절의 압박은 관절염이나 관절면이 닳거나 찢어지는 문제를 초래할 수 있다. 서서 일하는 작업은 중력이 각 관절에 대한 압박 효과를 나타내도록 하여 요통 뿐만 아니라 무릎, 발목 등 관절부위에 통증을 유발하며, 심지어 목관절 부위의 통증과도 관련이 있다(Canada Occupational Health Clinics for Ontario Workers, 2005).



* 안전보건공단(2012). 『서서 일하는 근로자를 위한 건강 가이드』
<그림 VI-3> 요통



<그림 VI-4> 무릎 관절 통증

다) 하지정맥류

하지정맥류란 하지정맥의 일방판막의 기능 장애로 인한 혈액의 역류를 포함한 어떤 원인으로든 하지의 표재정맥이 비정상적으로 부풀고 꼬불꼬불해져 있는 상태를 말한다.

하지정맥류의 주요 원인이 서서 일하는 작업자세이다. 독일의 근로자 9,935명을 대상으로 한 Kroeger 등(2004)의 연구에서 입식작업자는 비입식작업자보다 하지정맥류에 걸릴 위험이 2.2배 높음을 보고하였다.



* 고용노동부, 안전보건공단(2011). 『도·소매업의 산업재해 예방 가이드』
<그림 VI-5> 계산원의 하지정맥류

라) 순환기질환의 위험 증가

장시간 서서 일하는 작업은 심근경색과 뇌졸중의 위험을 증가시킨다. 여러 연구를 통해 장시간 서서 일하는 작업이 심근경색과 뇌졸중의 위험을 증가시키는 경동맥경화증을 유발한다는 것이 보고되었다(Krause 등, 2000).

장시간 서서 일하는 작업은 전통적인 심혈관질환의 위험요인인 흡연, 고혈압, 고콜레스테롤과 동일한 정도의 위험도를 가진다(Krause 등, 2000).

마) 다리의 근육경련, 부종

다리의 근육경련은 주로 장딴지 근육에서 일어나고 밤에 더 흔하다. 대부분은 증상이 쉽게 가라앉지만 일부에서는 극심한 통증을 초래할 수 있으며, 정상 수면을 방해하고 불안을 느끼게 할 수 있다.



* 고용노동부, 안전보건공단(2011). 『도·소매업의 산업재해 예방 가이드』

<그림 VI-6> 마트 종사자의 근육경련

바) 임신의 부정적 결과

장시간 서서 일하는 작업은 자연유산(Eskenazi et al., 1994), 조산 및 저체중아 출산(Klebanoff et al., 1990)과 연관성이 있는 것으로 보고되었다.

2) 감정노동

일반적으로 매장 판매 종사자들의 가장 큰 직무 스트레스 중 하나는 ‘감정노동’(emotional labour)이다. 감정노동(emotional labor)이라 함은 직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대업무를 하는 노동을 말한다.

백화점 및 할인점에 근무하는 1,249명 종사자를 대상으로 감정노동 수행여부를 조사한 결과, 종사자의 56.4%가 감정노동을 수행하고 있는 것으로 나타났고 비정규직보다는 정규직에서 약간 더 감정노동이 요구되는 것으로 드러났다. 이는 기업이 고객의 가치를 최우선으로 두고 있는 바, 기업에 대한 몰입이 높은 정규직일 경우 이러한 기업 가치를 실현하기 위해 감정노동을 더욱 중시하고 있는 것으로 추측된다(문강분 등, 2009).

직종별로 분석해 보면, 식당(영양, 조리)서비스 종사자가 73.3%로 가장 높은 응답을 보였고, 판매(계산원)의 경우 66.7%, 상담 및 고객서비스직은 64.4%, 판매, 판촉은 62.1%, 매장관리 및 구매의 56.9%가 감정노동이 요구된다고 응답하였다. 또한 여자가 남자에 비해 높은 비율을 보이고 있는데, 여자의 경우 62%인 반면, 남자는 47.4%가 감정노동이 요구된다고 응답했다.



* 경남도민일보(2010-05-28).

<사진 VI-4> 백화점의 친절교육 장면

유통서비스업 종사자를 대상으로 한 조사에서 따르면, 여성종사자의 74%가 감정노동을 하고 있다고 응답하였고 이는 남성종사자(52%)보다 높은 수치였다. 이러한 스트레스 정도는 정규직(79%)여성에서 타 고용 형태 여성종사자에 비해 높게 나타났다.

<표 VI-2> 고객서비스에 대한 감정조절의 요구 (고용형태별, 직종별)
(단위: 명, %)

고객서비스시 감정조절 요구	고 용 형 태			담당업무(직종)				전체
	정규직 (일반)	정규직 (무기계약)	비정규 직	판매직	기술직	고객 서비스	기타	
전혀 요구되지 않는다	38 7.9%	5 4.3%	40 6.1%	34 5.2%	34 9.2%	8 6.2%	7 6.8%	83 6.6%
별로 요구되지 않는다	36 7.5%	6 5.1%	58 8.9%	50 7.7%	42 11.4%	3 2.3%	5 4.9%	100 8.0%
보통이다	127 26.6%	44 37.6%	190 29.1%	175 27.0%	131 35.5%	36 27.9%	19 18.4%	361 28.9%
약간 요구된다	98 20.5%	24 20.5%	129 19.7%	136 21.0%	63 17.1%	21 16.3%	31 30.1%	251 20.1%
많이 요구된다	179 37.4%	38 32.5%	237 36.2%	253 39.0%	99 26.8%	61 47.3%	41 39.8%	454 36.3%
전체	478 100.0%	117 100.0%	654 100.0%	648 100.0%	369 100.0%	129 100.0%	103 100.0%	1,249 100.0%

* 문강분 등(2009). 『백화점, 대형할인매장 등 유통산업 종사자 근로실태조사 및 근로자 보호방안』

♻ 현장의 소리

○ TV에서 정여사라는 개그프로그램에 100% 공감해요. 고객님들이 서비스를 받으려고 하시는 것은 당연하긴 한데 일단은 무시하고 나서 그 다음에 요구를 하시니까... 모든 서비스직에서 마찬가지일거라 생각해요. 정신적 스트레스가 너무 심해요.

이러한 감정노동은 종사자의 직무만족도를 낮추고(Grandy, 2003; Morris & Feldman, 1996), 소진감을 증가시키며(Naring et al., 2006; Mann & Cowburn, 2005; Brotheridge & Grandey, 2002), 부정적인 건강증상을 유발(Grandy, 2000)하는 것으로 알려져 있다.

3) 직장내 폭력

우리나라의 경우 폭력 행위에 의한 산업재해 관심이 상대적으로 낮은 편이었으나, 2006년부터 산업재해통계 발생형태 분류상에 ‘폭력행위’ 항목을 추가하면서 이에 대한 심각성이 점차 논의되고 있는 실정이다. 실제로 폭력행위에 의한 재해자는 해마다 30%이상씩 증가를 보이고 있다(2006년 262명, 2007년 342명, 2008년 469명).

계산원이나 판매원들의 경우는 가끔 손님들로부터 성희롱을 당하는 경우가 있으나 이는 매우 드문 경우이고, 손님들로부터 언어 폭행의 경험도 많은 편이다. “손님은 왕”이라는 사고방식이 일반적이어서 이미 정해져 있는 가격을 가지고 깎아 달라고 어거지를 부리거나 오랜 기다린대 대해 심하게 화를 내거나 물건을 함부로 다루고 불친절하다면서 상급자를 불러 항의하는 등의 일들이 종종 벌어지고 있어 이로 인한 스트레스가 큰 것으로 조사되었다(국가인권위원회, 2007).

현장의 소리

○ 고객님의 제품에 대해서 니가 써봤냐, 뭐 이딴걸 파냐, 길거리에서 만나만 봐라... 많아요, 저희 쪽은 자제하지만 고객이 무시를 하면서 인격체로 안대해 주시고...

유통 서비스업 종사자의 업무 중 부당한 경험과 성희롱에 대해서는 성별에 따른 응답상 뚜렷한 차이가 관찰되었다. 여성의 경우 상사, 동료, 고객으로부터 받은 불쾌한 언행과 성희롱의 경험은 남성에 비해 상당히 높은 수준이었다. 특히 정규직 여성의 불쾌한 경험정도가 비정규직에 비해 더 높은 사항도 있었다.

여성의 경우 정규직과 기간제, 파트 타임 모두 고객으로부터 성희롱을 받았다는 응답이 20%로 상사나 동료로부터의 성희롱보다 훨씬 더 심각한 수준이었다. 남성의 경우는 4%에 불과하였다.

<표 VI-3> 업무 중 폭력 경험

(단위: %)

긍정 %	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
상사의 불쾌한 언행	43.6(35.6)	50.6	36.5	36.2	30.8	18.2
동료의 불쾌한 언행	45.7(25.6)	47.3	55.3	34.6	46.2	18.2
고객의 불쾌한 언행	87.2(75.6)	90.1	85.9	83.3	84.6	65.2
상사의 성희롱	7.0(3.9)	11.0	2.2	2.3	0.0	0.0
동료의 성희롱	3.1(1.7)	4.8	1.7	0.9	0.0	0.0
고객의 성희롱	19.1(4.3)	19.1	20.9	20.3	0.0	0.0

* 국가인권위원회(2007). 『유통업 실태조사 보고서』

이러한 높은 경험률에도 불구하고, 고객으로부터의 성희롱 시 과반수 이상의 여성종사자가 “혼자 참고 지나간다”라고 응답하였다. 고객에게 항의하는 방식은 20%, 상급자 보고도 19%에 그치는 것으로 나타났다.

<표 VI-4> 고객으로부터의 성희롱 대처방안

(단위: %)

긍정 %	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
혼자참음	51.4(41.1)	51.6	53.6	55.0	40.0	18.8
고객에게 항의	20.4(30.8)	20.3	21.4	16.5	20.0	50.0
상급/관리자 보고	19.3(19.6)	20.3	15.2	19.3	30.0	12.5
노동자 대표조직보고	4.5(3.7)	5.7	2.7	3.7	10.0	0.0
민간상담기관 문의	1.3(0.0)	0.7	2.7	1.8	0.0	0.0
행정기관에 신고	3.2(4.7)	1.4	4.5	3.7	0.0	18.8

* 국가인권위원회(2007). 『유통업 실태조사 보고서』

4) 야간근무⁵⁾

가. 야간근무자수

의료기관의 간호사, 택시운전사 등 밤에 일하는 종사자가 늘어남에 따라 24시간 편의점이나 야간까지 영업시간을 연장하는 대형 할인점이 증가하고 있다. 2011년 고용노동부의 보고에 따르면, 판매종사자 중 약 15%가 야간작업을 포함한 교대작업에 종사하고 있다.

<표 VI-5> 직종별 야간직업 종사자의 분포

(단위: 명, %)

구분	고용형태별 근로실태조사 ^{주1)}		국민건강 영양조사 ^{주2)}		노동패널 조사 ^{주3)}	
	대상자	비율	대상자	비율	대상자	비율
관리자	2,377	1.46	20,239	5.39	3,612	1.92
전문가/관련 종사자	139,529	5.30	291,042	10.8	167,284	4.32
사무 종사자	64,085	2.29	87,441	3.07	79,617	3.52
서비스 종사자	75,898	10.69	334,955	29.17	179,339	15.84
판매 종사자	60,999	6.81	179,958	14.86	61,137	7.82
농림 어업숙련 종사자	256	0.79	1405	2.75		
기능원/관련기능종사자	61,072	6.30	176,410	10.33	164,619	8.9
장치,기계조작/조립종사자	626,450	34.12	220,045	21.21	389,529	29.62
단순노무종사자	240,855	17.61	376,529	15.6	285,870	18.62

주1) 2교대 + 3교대 + 격일제(단시간 제외)

주2) 저녁근무 + 밤근무 + 주·야간 규칙적 교대근무 + 24시간 교대 + 분할근무 + 불
규칙 교대

주3) 2조 2교대제 + 3조 3교대제 + 3조 2교대제 + 4조 3교대제 + 4조 2교대제

* 고용노동부(2011). 『연장·야간 및 휴일 근로 등 과중업무 수행 근로자 관리방안』

5) 야간근무란 근로기준법 제56조(연장·야간 및 휴일 근로)에 의거하여 오후 10
시부터 오전 6시까지 사이의 근로를 의미한다.

현장의 소리

○ 제가 3일째 일이 많아서 박스 작업하고 있어요, 저희가 행사를 진행 중 이거든요, 그럼 새벽 4시까지 박스 작업하고 상품 깔고 정리하고 그 다음에 (집에) 가게 되요, 그거 하느라 3일째 풀로 뛰고 있고... 평상시에는 7시 퇴근인데 잔업이 많아서 9시나 10시에 퇴근해요, 매니저 같은 경우는 대부분 풀로 뛰어요, 그래서 아이가 눈 감고 있을 때 출근하고 눈 감고 있을 때 퇴근해요.

나. 야간근무 건강영향

야간작업자는 신체가 소화시킬 준비가 안 된 상태일 때 먹고, 원래 먹을 것을 기대할 때 먹지 않는다. 그리고 체내 시계가 잠을 원하지 않을 때 자고, 수면을 원할 때 일을 한다. 두뇌와 눈이 어둠을 기대할 때 빛에 노출되며, 배우자와 아이들이 하루를 마치고 휴식하거나 아침이 되어 일어날 때 집에 같이 있는 경우가 드물다. 아이들이 뛰어다니며 놀고, 세상이 시끄럽고 밝을 때 잠을 자려고 노력한다. 가족이나 친구들의 시간에 맞추다보면 휴일조차 아주 피곤해진다. 그러다 보면 카페인을 많이 섭취하든지 줄담배를 피운다든지 하는 등 건강에 해로운 습관을 갖기 쉽다.

이와 같은 부자연스런 일은 필연적으로 사람의 건강에 악영향을 가져온다. 야간근무로 인한 건강 악영향 중 가장 흔한 것이 수면 장애⁶⁾이다. 이외에도 우울증이 증가하고 장기가 쉬어야 할 때 쉬지 못하는데서 오는 각종 부작용으로 변비, 설사 등 소화기 계통의 질환이 증가한다. 야간근무는 뇌졸중, 관상동맥질환 등 심혈관 질환과 이로 인한 급사 위험성을 높이는 등 인체 전반에 악영향을 준다.

6) “수면장애”란 수면의 이상으로 인해 낮과 밤에 불면증, 과도한 졸림, 집중력 저하, 우울이나 정서불안, 일상생활 기능저하 등의 증상을 나타내는 경우를 의미하며, 국제 수면장애 분류에는 80여 가지의 수면장애가 있다.

한편, 교대근무로 인하여 혈당과 중성지방 대사가 원활치 못하게 되고 생체리듬 파괴, 수면 장애와 함께 사회·신체 활동량이 줄어들기 때문 대사증후군⁷⁾의 발생위험도가 높아진다. 또 수면이 부족하게 되면 우리 몸에서 포만감을 느끼게 해주는 렙틴이 줄어들고 이것이 식욕을 부추겨 체중 증가로 이어진다.

2008년 세계보건기구(WHO)의 국제암연구소(IARC)는 야간교대근무를 인간에게 암을 일으킬 가능성이 상당한 물질, 즉 인간 발암 추정 물질(Group 2A, Probably Carcinogenic to Human)로 구분한 바 있다. 이러한 WHO의 발표로 인하여 덴마크는 20년 이상 야간근무를 한 종사자 가운데 가족력이 없는데도 유방암에 걸린 간호사 26명, 간호조무사 12명, 의사 4명, 기타 직종 종사자 14명을 직업병으로 승인하고 보상해주었다. 그 뒤 세계 각국에서 야간교대근무로 인한 암 발생과 직업성 암 인정 여부가 논란이 되고 있다.

야간교대근무와 관련하여 가장 많이 연구된 것은 유방암이고, 최근들어 전립선암에 대한 연구도 자츄 이루어지고 있다. 이들 두 암은 선진국은 물론이고 우리나라에서도 최근 빠른 증가 추세를 보이는 것이다. 이밖에도 대장암, 결장암, 자궁내막암, 난소암, 악성림프종, 백혈병 등 매우 다양한 암들이 야간교대근무와 관련이 있을 것으로 추정되고 있다. 야간에는 멜라토닌이 분비되어 잠을 푹 자게 되는데 교대근무자의 경우 야간에 빛에 노출되어 멜라토닌 생성이 제대로 이루어지지 않고 오히려 에스트로겐이 더 많이 나와 이러한 호르몬과 관련성이 깊은 유방암과 전립선암이 증가하는 것으로 설명되고 있다. 멜라토닌은 세포내의 유해 산소를 제거해주고 발암 물질에 의한 세포의 DNA 손상을 막아주는 역할을 하는데 야간에 빛 노출로 인해 이 멜라토닌이 적게 분비될 경우 세포내 암 예방 기전 작동이 효과적으로 이루어지지 않게 된다.

7) 대사 증후군은 복부 비만, 고중성지혈증, 저HDL(고밀도지질단백질)콜레스테롤 혈증, 고혈압, 공복 시 고혈당 가운데 세 가지 이상에 해당될 때를 말한다.

5) 중량물 취급

검품, 저장, 진열 등 매장판매원의 업무 과정 중 텐트, 캠핑용품, 가전 제품 등과 같은 중량물을 인력으로 취급하는 경우가 있다. 올바르게 못한 작업자세로 중량물을 인력으로 다룰 때 상해나 요통 등 근골격계질환을 입을 수 있다. 또한 좁은 창고에서 중량물을 다루거나 손잡이가 없는 중량물을 다루는 경우에는 이러한 건강위해를 더욱 가중시킨다.

현장의 소리

○ 희가 행사를 하다보면 본사에서 상품을 보내주잖아요, 행사상품이 들어올 때는 매출이 높아야 하니까 그만큼 상품도 많이 보내주세요, 그러면 하나당 13개 정도가 들어 있는데 신발같은 경우에는 무게가 꽤 나가요, 요즘 또 웨지 힐 이라든지 킬힐이 많아서, 짹짹 채워서 오면 그걸 나르는데, 한 30박스... 어제는 34박스가 왔구요 그 전날에는 62박스가 왔구요, 상품을 나르는데 정말 많이 허리가 아파요, 또 상품을 뜯어서 다 정리를 해야하고 다 진열을 해야 하기 때문에 드는 작업을 피할 수가 없어요.

3. 건강문제 요인

1) 작업관련 근골격계질환

<표 VI-6> 공정흐름도에 따른 유해인자와 신체부위

공정	유해인자	신체 부위	관련 사진
① 검품작업	반복동작	팔, 어깨, 허리	
	과도한 힘	어깨, 허리	
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리	
	접촉스트레스	손/손목	
② 저장작업	반복동작	팔, 어깨, 허리	
	과도한 힘	어깨, 허리	
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리	
	접촉스트레스	손/손목	
③ 진열작업	반복동작	팔, 어깨, 허리	
	과도한 힘	어깨, 허리	
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리	
	접촉스트레스	손/손목	
④ 포장작업	과도한 힘	팔, 어깨, 허리	
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리	
	접촉스트레스	손/손목	
⑤ 판매작업	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리	
	과도한 힘	팔, 어깨, 허리	
	정적인 자세	하체	
⑥ 계산작업	단순반복	팔, 어깨	
	부적절한 자세	팔, 어깨, 허리	
	정적인 자세	하체	
	접촉스트레스	손/손목	

가. 공정흐름도에 따른 유해인자와 신체부위

가) 검품작업

입고된 상품의 종류, 상태 및 수량을 확인하는 작업으로 반복동작, 과도한 힘, 부적절한 자세, 접촉스트레스가 유발된다.

<표 VI-7> 검품작업의 근골격계 유해인자

유해인자	설명
반복동작	·바코드 스캔작업을 진행할 경우 물건과 전표 간의 거리가 변함에 따라 팔을 굽혔다 펼 때 ·허리높이 이하에 위치한 물건의 현황 파악을 위한 바코드 스캔 작업 시 허리를 굽혔다 펼 때
과도한 힘	검품을 위하여 중량물 또는 손잡이가 없거나 잡기 어려운 물건 등을 올려놓을 때
부적절한 자세	허리높이 이하에 위치한 물건의 현황 파악을 위한 바코드 스캔작업 시 허리를 굽혔다 펴는 동작을 할 때
접촉스트레스	박스형태의 물건을 검품할 때 손, 손목 등이 모서리에 접촉

나) 저장작업

입고된 상품을 종류별로 적절한 장소에 적재하는 작업으로 과도한 힘, 팔을 뻗거나 허리를 굽히는 부적절한 자세, 쪼그리고 앉는 자세 등이 발생한다.

<표 VI-8> 저장작업의 근골격계 유해인자

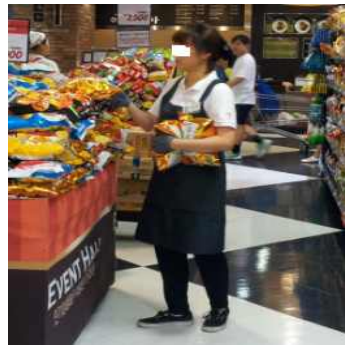
유해인자	설명
반복동작	수작업으로 저장고에 적재할 때 팔을 뻗거나 구부리는 동작, 허리 등을 비트는 동작
과도한 힘	중량물을 인력으로 들어올리거나 내리는 때, 밀거나 당기는 때
부적절한 자세	·작업장 바닥에서 물건을 들어올리기 위하여 허리를 과도하게 굽힐 때 ·물건을 위로 쌓는 작업을 하기 위하여 팔을 어깨 위로 들고 과도하게 뻗는 동작을 할 때
접촉스트레스	박스형태의 물건을 옮기면서 손, 손목 등이 모서리에 접촉

다) 진열작업

수레 등 운반대차를 이용하여 상품별 판매장소로 운반하여 상품을 판매대에 진열하는 과정에서는 과도한 힘, 팔을 뻗거나 허리를 굽히는 부적절한 자세가 유발된다.

<표 VI-9> 진열작업의 근골격계 유해인자

유해인자	설명
반복동작	·물건을 운반대차에 들어서 올리는 작업동작을 반복적으로 하는 때 ·물건을 운반대차에서 내리는 작업동작을 반복적으로 하는 때
과도한 힘	·박스나 포대 형태의 상품을 판매할 때 상품을 꺼내는 작업을 할 때 ·이동장비를 사용할 경우 밀거나 당길 때
부적절한 자세	·매장 바닥에서 물건을 들어올리기 위하여 허리를 과도하게 굽힐 때 ·어깨보다 높은 곳에 물건을 진열하기 위하여 팔을 어깨 위로 들고 과도하게 뻗는 동작을 할 때
접촉스트레스	물건을 진열할 때 손, 손목이 진열대 모서리에 접촉



<사진 VI-5> 진열작업 중인 마트 종사자

라) 포장작업

축산물이나 농수산물의 경우 상품판매를 위하여 소포장단위로 포장하는 작업이 필요하다. 이 단계에서는 반복작업과 접촉스트레스, 부적절한 자세의 유해요인이 있다.

<표 VI-10> 포장작업의 근골격계 유해인자

유해인자	설명
과도한 힘	·물건을 소포장하기 위하여 자르는 경우 ·포장지(랩 등)를 물건 가까이로 가져오기 위해 당기는 경우
부적절한 자세	포장지(랩 등)를 가져오기 위하여 과도하게 팔을 뻗거나 비틀는 동작
접촉스트레스	작업대의 모서리와 손, 손목이 접촉

마) 판매작업

제품을 고객에게 설명하고 구매하도록 유도하는 작업이다. 이 단계에서는 정적으로 오래동안 서있어야 하는 자세가 유발된다.

<표 VI-11> 판매작업의 근골격계 유해인자

유해인자	설명
부적절한 자세	바닥에 있는 시제품을 꺼내기 위하여 허리를 과도하게 굽히거나 비틀 때
과도한 힘	고객에서 설명하는 과정에서 지속적으로 물건을 들고 있어야 하는 경우
정적인 자세	제품설명, 시식준비 등을 위해 장시간 서 있는 경우



<사진 VI-6> 판매작업 중인 마트종사자

바) 계산작업

고객이 구매한 상품의 가격을 계산하는 작업으로, 계산을 하려는 상품을 들고 바코드를 인식시키는 과정에서 단순반복, 부적절한 자세, 과도한 힘, 접촉스트레스 등의 유해요인이 존재한다.

<표 VI-12> 계산작업의 근골격계 유해인자

유해인자	설명
반복동작	상품을 바코드로 인식시키고 포장을 위해 옆으로 이동시키는 동작을 반복
부적절한 자세	멀리 있는 물건을 스캔하기 위하여 과도하게 팔을 뻗거나 비틀는 동작
정적인 자세	계산대에서 장시간 서서 작업할 때
접촉스트레스	계산대의 모서리부분과 종사자의 손/손목 등이 접촉



<사진 VI-7> 마트의 계산원

2) 직무 스트레스

가. 직무스트레스 요인

가) 물리적 환경

휴식공간이 없거나 부족하고 시설이 낙후되어 있다.
바깥 공기를 쐬기 어려운 근무환경으로 인하여 답답함을 느낀다.
무거운 물건을 운반해야 하는 경우가 있다.
오랫동안 서서 근무해야 한다.

나) 직무요구

매출에 대한 압박이 많다.
일이 바빠서 휴식시간을 내기가 어렵다.
교대근무, 야간근무, 휴일근무로 가사와 자녀양육에 대한 부담이 있다.

다) 직무자율

업무내용이 단순하다.
업무량과 업무 일정을 스스로 조절할 수 없다.

라) 관계갈등

고객과의 관계에서는 어떠한 경우에도 친절하게 대해야 하는 감정 노동을 한다.
정규직원과 임시직 간에 갈등이 있다.
다른 업체 직원들과 같은 장소에서 일하는 갈등이 있다.

마) 직무불안정

실직에 대한 염려가 있다.
비정규직으로 일하는 것에 대한 부담이 크다.
고용불안정으로 인해 인간관계가 단절된다.

바) 조직체계

부하직원의 잦은 교체로 매번 새로 일을 가르쳐야 한다.
불합리한 반품, 교환, 환불 요구를 자주 받는다.
매출에 대한 부담으로 경쟁업체 직원들과 갈등이 있다.

사) 보상 부적절

업무에 대한 보상이 적다.
승진의 기회가 적다.
자기 발전을 위한 교육의 기회가 부족하다.
직원에 대한 복지정책이 잘 되어 있지 않다.
자기 직업에 대한 자긍심을 갖기가 어렵다.

아) 직장문화

외모와 연령, 결혼여부에 따라 차별을 받는다.
소속회사와 근무하는 장소가 다르고, 근무 장소가 자주 바뀐다.
상사나 동료로부터 성희롱을 받는 경우가 있다.
고객으로부터 언어적, 신체적 폭력을 받는 경우가 있다.

나. 직무스트레스 수준

매장판매 종사자의 직무스트레스는 평균 48.9점(정혜선 등, 2011)에서 51.6점(김종진, 2006) 및 51.7%(이윤정과 정혜선, 2009)에 이르는 것으로 보고되고 있다.

서비스업 여성종사자를 대상으로 직무스트레스를 조사한 정혜선 등(2011)의 연구에 따르면 직무스트레스 영역별 평균이 38.21점~58.57점에 이르며, 한국인 근로자 중앙값과 비교하여 직무요구와 관계갈등 영역에서 직무스트레스 점수가 높다.

<표 VI-13> 서비스업 여성종사자의 직무스트레스

(단위 : 점)

영역	서비스업 여성종사자 평균	한국인 여성종사자 중앙값
직무요구	58.6	54.2
관계갈등	38.6	33.4

* 정혜선 등(2011). 『여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구』

3) 흡연

서비스직 여성종사자의 흡연율은 매우 높은 것으로 알려져 있다. 조흥준 등(2006)의 연구에서는 다른 직업군들이 4% 이하의 흡연율을 보이는데 반해, 서비스 종사자의 흡연율은 7.5%임을 보고하였고, 정혜선 등(2011)의 연구에서도 서비스업 여성종사자의 흡연경험이 9.2%로 나타났다.

서비스직 여성종사자의 흡연율이 높은 것은 주로 고객을 대하는 과정에서 발생하는 직무스트레스를 해소하기 위한 방법으로 흡연을 선택하기 때문이다.

현장의 소리

○ 2교대 근무기 때문에 또 요즘 같아서는 알바 구하기가 어려워서 풀로 뛰어야 하면 12시간을 근무해야 하거든요, 점심시간 때 맞추지 못해서 시간을 걸러서 식사하는 경우가 많고, 또 너무 열이 받으니까 밤에 폭식이나 음주로 이어지는 거죠, 특히 남자분들은 담배 피거나 술마시는 걸로 풀어요,



* 한국일보(2010-06-05).

<사진 VI-8> 흡연하는 판매직 여성종사자

4. 사고관련 요인

1) 전도(넘어짐)

전도(넘어짐)는 매장판매 종사자에게서 가장 많이 발생하는 산재 형태로서, 지난 3년간 그 비율이 매년 증가하고 있는 추세이다(2009년 23.8%, 2010년 25.6%, 2011년 26.7%).

주로 이동 중 계단에서 헛디딤 발목을 다치는 사고, 바닥에서 미끄러져 손을 다치는 사고, 창고에서 물품을 운반하는 중 걸려 넘어져 발목을 다치는 사고가 많다.

계단, 물기, 장애물 등에 의해 발생하며 이동방향으로 시야가 확보되지 않았거나 잘못된 자세로 물건을 인력운반하는 경우, 바닥, 통로, 계단에 이물질이 방치한 경우, 통행로 상에 장애물을 방치한 경우, 계단 모서리에 논슬립을 시공하지 않은 경우 등이 전도(넘어짐)의 원인이 된다.

2) 추락(떨어짐)

2011년 매장판매 종사자에게서 발생한 재해의 10.4%(108명)를 차지하고 최근 3년간 그 비율이 지속적으로 증가하였다(2009년 9.8%, 2010년 9.9%, 2011년 10.4%). 창고 또는 매장 내에서 사다리를 이용하여 물품의 적재 작업 중 균형을 상실하여 추락하는 경우가 대부분을 차지한다.

3) 협착(끼임)

협착(끼임)으로 일터에서 재해를 입은 매장판매 종사자는 2011년 100명에 이른다. 마트의 정육코너 종사자에게 주로 발생하는 재해의 형태로 육절기, 골절기, 칼 등의 사용시 부주의가 주요 원인이다.

VII. 유해 · 위험요인 관리방안

1. 작업환경 관리

1) 실내 공기질 관리

가. 매장 내 청결 유지

매장 내부를 항상 청결하게 유지 관리하기 위하여 실내 분진발생을 최대한 억제할 수 있는 방법을 사용하여 청소하여야 한다. 자동차 매연 등이 실내로 유입되지 않도록 통풍구, 창문, 출입문 등의 공기 유입구를 재배치하여야 한다. 세균, 박테리아 등에 의한 공기오염을 방지하기 위하여 건물표면 및 공기정화설비 등에 오염되어 있는 미생물을 제거해야 하고, 6개월에 1회 이상 정기적으로 방제 및 청소를 실시해야 한다.

나. 공기정화설비 등 점검

동력에 의한 강제환기 설비를 사용하는 경우에는 최초 사용시, 또한 분해하여 개조 · 수리를 행한 때에는 사용 전 점검을 해야 한다. 6개월마다 1회 정기적으로 이상 유무를 점검한다.

다. 오염물질 관리

중앙집중식 공기정화설비를 설치한 경우에는 공급되는 공기가 다음의 기준에 적합하도록 관리해야 한다.

<표 VII-1> 사무실 오염물질 관리 기준

오염물질	관리기준
미세먼지(PM10)	150 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ 이하
일산화탄소(CO)	10 ppm 이하
이산화탄소(CO ₂)	1,000 ppm 이하
포름알데히드(HCHO)	120 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ (또는 0.1 ppm) 이하
총휘발성유기화합물(TVOC)	500 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ 이하
총부유세균	800 CFU/ m^3 이하
이산화질소(NO ₂)	0.05 ppm 이하
오존(O ₃)	0.06 ppm 이하
석면	0.01 개/cc 이하

주1) 관리기준: 8시간 시간가중평균농도 기준

주2) PM10: Particle Matters. 입경이 10 μm 이하인 먼지

주3) CFU/ m^3 : Colony Forming Unit. 1 m^3 중에 존재하고 있는 집락형성 세균 개체 수

* 고용노동부고시 제2012-71호. 사무실 공기관리 지침

라. 오염물질 평가

실내 환경에 대하여 평가하고자 할 때에는 공기 중 ① 호흡성 분진 농도 ② 일산화탄소 농도 ③ 이산화탄소 농도 ④ 이산화질소 농도 ⑤ 포름알데히드 농도를 측정한다.

측정한 결과는 측정일시, 방법, 장소, 조건, 결과, 측정자 성명, 측정 결과에 따른 개선조치사항을 포함하여 기록하고 5년간 보존한다.

<표 VII-2> 사업장 공기질 체크리스트

점검사항	✓
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) 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 말한다.

○ 위험성 평가 추진절차

- ① 평가대상 선정 등 사전준비 : 실시목적·방법, 담당자·책임자 역할, 연간계획·시기, 주지방법, 유의사항 등이 포함된 실시계획서를 작성한다.
- ② 근로자의 작업과 관계되는 유해·위험요인 파악 : 순회점검, 청취조사, 안전보건자료 및 체크리스트 등을 활용하여 파악한다.
- ③ 파악된 유해·위험요인별 위험성 추정 : 유해·위험요인이 부상이나 질병으로 이어질 수 있는 가능성 및 중대성의 크기를 추정한다.
- ④ 추정한 위험성의 허용가능 여부 결정 : 위험성 추정 결과와 사업장 자체적으로 설정한 허용가능 기준을 비교하여 허용 가능한지 여부를 판단한다.
- ⑤ 위험성 감소대책 수립 및 실행 : 위험성평가 후 도출된 위험을 감소하기 위한 개선대책을 수립하고 실행한다.
- ⑥ 실시 내용 및 결과에 대한 기록 : 위험성평가를 실시한 각종 자료 및 정보와 결과를 문서로 기록하여 3년 이상 보존한다.

※ ‘위험성평가’에 관한 보다 자세한 사항은 ‘사업장 위험성평가에 관한 지침 (고용노동부 고시 제2012-104호)’ 참조

2. 작업조건 관리

1) 장시간 서 있는 작업자세

가. 의자의 제공

지속적으로 서서 일하는 작업자가 이용할 수 있도록 의자(높낮이 조절의자 또는 입좌식 의자)를 비치하여야 하며, 필요시 피로예방매트, 발받침대 등 적절한 보조 도구를 제공하여야 한다.



* 안전보건공단(2012). 『서서 일하는 근로자를 위한 건강 가이드』
<그림 VII-1> 좌식의자 <그림 VII-2> 입좌식 의자 <그림 VII-3> 발걸이



* 공감코리아(2009-05-26)
<사진 VII-4> 서서 일하는 종사자를 위한 의자 비치

나. 부드러운 바닥재 사용

콘크리트와 같은 딱딱한 바닥에 장시간 서 있거나 걷는 경우 발은 지속적인 통증과 불편함을 느끼게 된다. 이때 바닥재를 콘크리트 소재 보다는 목재나 코르크, 고무 등 탄성이 있는 재질을 사용함으로써 개선할 수 있다. 바닥에 양탄자나 피로예방매트 등을 깔아두면 발의 피로를 줄이며 동시에 미끄러짐으로 인한 위험성을 제거할 수 있다.

다. 적절한 작업대 높이 설계

계산대 등 작업대의 높이는 종사자가 서서 일을 하기에 편하도록 설계되어야 한다. 전문가들은 통상적으로 판매업과 같은 가벼운 작업의 경우 팔꿈치 높이 보다 10cm 정도 낮게 작업대를 설계하도록 권한다.

라. 서서하는 운동

종사자는 근무 중간 스트레칭이나 서서 실시할 수 있는 운동을 통하여 신체적 부담을 완화시키는 것이 좋다.

가) 발목 운동

발꿈치 들었다 내리기 운동은 아킬레스건을 강화하고 부드러운 발목을 유지시키는데 도움이 된다.

양발을 어깨넓이로 벌리고 발뒤꿈치를 올렸다 내렸다 10회 반복한다.

다리 힘이 아닌 등을 위로 올리는듯한 느낌으로 발꿈치를 들어올린다. 숨을 들이마시면서 발꿈치를 들어올리고 내쉬면서 발꿈치를 내린다.



* 고용노동부, 산업안전보건공단(2011). 『도·소매업의 산업재해 예방 가이드』

나) 다리 운동

오랜 시간 동안 서서 작업할 때는 자세를 자주 바꾸어주는 것이 좋다. 높이가 15cm 정도 되는 발 받침대를 준비해놓고 한 발씩 교대로 올려놓으면서 무게중심을 계속 이동시키는 것이 좋다. 자연스럽게 한쪽 발을 앞으로 내밀고 서는 자세도 좋은데, 이 때 한쪽 다리를 약간 높은 곳에 올려놓으면 더욱 허리의 부담이 줄어든다.

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



* 고용노동부, 산업안전보건공단(2011). 『도·소매업의 산업재해 예방 가이드』

다) 허리 운동

허리운동은 오랜 시간 동안 서서하는 작업으로 인하여 피곤해진 근육을 풀어주고 허리의 유연함을 증가시켜 근골격계질환 발생의 위험을 감소시킨다.

손을 허리에 대고 엉덩이를 자연스럽게 시계 방향으로 회전시킨다. (좌우 교대 실시)



* 고용노동부, 산업안전보건공단(2011). 『도·소매업의 산업재해 예방 가이드』

마. 의학적 조치

서서 일하는 작업자에 대하여 주기적으로 건강상태를 확인하고 건강 문제가 발생했을 경우 원인을 규명하고 적절한 작업관리 및 병원치료를 받을 수 있도록 조치하여야 한다.

증상 발생초기에는 우선적으로 손쉽게 조치할 수 있는 물리치료 및 적절한 휴식, 작업관리 등으로 증상을 완화시켜야 한다.

다음과 같은 경우에는 병원에서 정확한 진단과 이에 따른 작업관리 및 건강보호에 필요한 조치를 하여야 한다.

- ① 7일 이상 지속되는 허리, 무릎, 발목, 발 등의 통증
- ② 수면에 방해가 될 정도의 야간 근육경련
- ③ 하지정맥류와 이에 동반되는 부종, 근육경련 등의 다리 증상
- ④ 임신과 관련된 건강문제
- ⑤ 임신 전반기(5개월 이내)에 혈성 질분비물/질 출혈이 있는 경우

병원치료를 마친 작업자의 작업복귀는 증상 유발요인에 관한 원인을 규명하고 충분한 작업관리 대책을 수립한 후에 이루어질 수 있도록 조치하여야 한다.

바. 개인적 관리방안

과체중이나 비만인 경우 관절부위의 통증 및 족저근막염을 악화시키고 하지정맥류의 유해위험을 증가시키므로 체중감량을 위한 자구노력을 실시하도록 권고하여야 한다.

흡연은 관절염을 악화시킬 수 있고 순환기질환의 발병위험을 증가시키므로 금연을 실시하도록 권장하여야 한다.

고혈압, 당뇨병, 고지혈증 등은 뇌심혈관질환으로 발전할 수 있고, 다리의 근육경련을 악화시킬 수 있으므로 종사자들이 이러한 질환에 대해 관리를 받을 수 있도록 배려하여야 한다.

서서 일하는 작업을 수행하기 전에 통증과 피로를 유발할 수 있는

굽이 높은 신발이나 바닥이 너무 얇은 신발보다는 굽이 낮은 편안한 신발로 착용하도록 한다.



<사진 VII-2> 체력측정 중인 종사자

사. 하지정맥류 관리방안

오랜 시간 서서 일하는 경우 하지정맥 내 혈액의 정체로 증상의 악화를 가져올 수 있으므로 이를 피하는 것이 좋고, 휴식 혹은 취침 시에는 하지를 심장보다 높게 올려 줌으로써 하지정맥 내 혈액의 순환을 원활하게 해 주는 것이 증상의 호전에 도움이 된다.

20-30mmHg 정도 압력의 압박스타킹의 착용은 휴식 시 압박스타킹이 장딴지 근육펌프의 기능을 대신해 줄 수 있으므로 하지정맥 내 혈액 순환에 도움이 된다.

중력영향을 받고 장시간 서 있을 경우 다리 근육의 피로가 증가하여 혈액을 위로 밀어주는 펌프작용이 저하되면 꼭 판막에 문제가 없더라도 하지정맥류가 발생할 수 있기 때문에 호흡과 관련한 복부근육관리, 복부 내장지방 감소, 하지근육의 지속적인 탄력성 유지를 통해 하지정맥류를 예방할 수 있다.

비만인 사람은 체중조절과 규칙적인 운동을 병행해야 한다. 특히 지방질이 많은 음식보다는 섬유질이 풍부한 음식을 섭취하고, 무거운 것

을 드는 등의 근력운동보다는 걷기나 조깅, 등산 등의 가벼운 운동을 꾸준히 해주는 것이 도움된다.

<표 VII-3> 서서하는 작업 체크리스트

구분	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』

2) 감정노동

가. 사회문화적 측면의 대책마련

현대 산업사회에서 감정노동은 모든 직종에서 필수불가결한 사항이다. 그러나 과도한 고객제일주의는 종사자의 감정을 훼손시켜 부정적 건강결과를 초래할 수 있다. 따라서 감정노동의 부정적 결과를 완화하기 위한 사업주와 종사자의 노력과 함께 감정노동에 대한 사회의 인식을 제고하고 직업을 존중하는 사회문화적 노력이 필요하다.

소비자들이 자발적으로 모여 소비자 의식을 고양하는 캠페인을 전개하거나 홍보책자를 발행하는 등의 운동을 통해 바람직한 소비자-근로자의 관계를 정립시킬 필요가 있다.

2008년에 추진되었던 ‘서서 일하는 서비스 여성노동자에게 의자를’이란 캠페인은 사소한 문제처럼 보이지만 바로 그 문제점에서부터 한국 사회에서 서비스 종사자들을 하대하는 인식을 포착해내고 이를 개선하고자 하는 실천적인 소비자 운동이었다. 감정노동으로 피해는 이런 의자캠페인과 같은 소비자 운동이 더욱 늘어나고 결과적으로 소비자 자신들의 의식이 개선되었을 때 비로소 줄어들 수 있다.

나. 상시적 의사소통 창구 마련

감정적인 문제가 발생했을 때 종사자가 충분히 자신의 의견과 감정을 표현할 수 있는 의사소통의 창구를 마련하는 것이 필요하다. 회사측은 민원이 제기된 사실만으로 종사자를 평가할 것이 아니라 상담내용을 객관적으로 평가하여 고객의 감정적 과잉민원을 가려내고 종사자들도 자신의 의견을 표현할 수 있는 창구를 마련할 필요가 있다.

다. 건강한 직장 분위기 만들기

고객의 입장만 전달하는 것이 아니라 종사자의 입장도 고려하여 서로의 의견차이를 중재할 수 있는 직장내 분위기를 만들 필요가 있다. 또한 직장내 동료들 간 서로 돕고 지원할 수 있도록 친목모임 활성화, 지지그룹 형성 등을 정착시킬 필요가 있다.

휴식공간을 마련하고 종사자가 함께 서로의 근무환경에 대해서 이야기하고 서로의견을 교환할 수 있는 공개적인 프로그램을 운영하는 것도 하나의 방법이다.

라. 감정노동 자체를 완화하는 방안 마련

고객이 많을수록, 특히 종사자에게 무리한 서비스를 요구하는 고객이 많을수록, 감정노동으로 인한 직무스트레스와 건강상태는 악화된다. 따라서 업무를 하는 상황을 조정하여 감정노동의 빈도와 정도를 완화시킨다.

과도한 감정노동을 완화시킬 방안으로 ① 종사자가 적절한 정도의 서비스를 제공하도록 적정 고객수를 정하는 것, ② 감정노동과 다른 노동으로 순환, ③ 종사자와의 대화, 면담, 워크숍 등을 통해 적정 서비스에 대한 기준 마련, ④ 휴식공간의 제공 등이다.

마. 고객과 갈등발생 시 조치

고객과 갈등이 발생했을 때 고객의 이야기만 듣거나, 관리자가 자의적으로 판단하고 경고조치, 시말서, 공개사과 등의 질책을 하지 않는다. 종사자, 고객 모두의 이야기를 경청하고, 조직적 차원에서 개선해야 할 점, 지원해야 할 점을 먼저 조치한다.

해당 종사자가 업무부담이 많았거나, 피로가 누적되었다거나, 조직내의 지원이 부족하여 스트레스가 쌓인 상황에서 고객과의 갈등이 발생하였을 때에는 해당 종사자의 원인에 맞는 조치로 업무 부담을 줄여

주거나, 휴식시간을 늘리는 등의 조치를 한다.

해당 문제가 왜 발생했는지, 조직에서 개선해야 할 점이 무엇인지 종합적으로, 다양한 차원에서 파악한다. 기존의 조직체계, 조직문화, 훈련, 교육, 고객의 특성 등과 연계하여 문제를 파악한다.

바. 개인적 관리방안

고객으로부터 심각한 수준의 감정적 훼손을 경험하였거나, 상습적으로 괴롭힘을 당할 경우 종사자를 보호할 수 있는 장치(예를 들어, 자기보호 매뉴얼)를 마련해야 한다. 자기보호에 관한 자료에는 다음의 사항을 담을 수 있다.

- ① 적응하기 : ‘나를 일부러 무시하려고 한 것은 아니야’하며 고객의 입장을 이해하려고 노력한다.
- ② 일과 나와의 분리 : ‘나는 지금 연극을 하고 있어. 나는 일 때문에 다른 사람이 되는 거야’하며 자신과 업무를 분리한다.
- ③ 스스로 격려하기 : 스스로 위로하고 격려하는 자기 암시나 혼잣말을 한다.
- ④ 분노 조절 훈련 : 심호흡, 자극 피하기, 관심 바꾸기, 용서를 통한 해소로 분노가 쌓이지 않도록 한다. 적당한 공간에서 소리 지르기 등으로 분노감정에서 탈출한다.
- ⑤ 생각 멈추기 : 심리적인 상처는 자꾸 반복해서 생각나기 마련이다. ‘그만’하며 생각을 멈추거나 다른 긍정적인 생각을 한다.

3) 직장내 폭력 예방

가. 조직적 관리방안

매장 내에서 욕설, 폭언, 성희롱을 자행한 고객에 대하여 출입제한 등을 할 수 있음을 매장 규정에 명시하고, 이를 고객들의 눈에 잘 띄는 곳에 게시한다.

고객의 폭력예방에 대한 홍보물을 게시하고 매장 내 욕설, 폭언, 성희롱을 방지하기 위한 회사의 적극적인 노력과 의지를 보여주는 캠페인을 전개하는 것도 하나의 방법이다.

나. 매장판매 종사자에 대한 폭력 예방교육

고객의 폭력 및 성희롱 사례의 전형적인 유형과 사례, 대처행동을 담은 교육자료를 개발하여 종사자에게 배포한다.

종사자에 대한 폭력 예방교육은 다음의 내용을 포함한다.

- 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 종사자의 보상 및 법적 조치 등에 관한 사항 등

다. 피해자를 위한 심리상담

고객 및 직원의 심한 욕설이나 폭행, 성적 피해를 당했을 때 또는 심한 언쟁이 있는 경우에는 잠시 휴식시간을 갖는 것이 좋다. 직장을 벗어나 마음의 안정을 취하게 하며 24시간 내에 보건관리자 등으로부터 심리상담을 받도록 한다.

<표 VII-4> 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 종사자들이 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. 종사자들이 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?
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 들은 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). 직장폭력예방가이드

4) 야간근무 대책 마련

최근 백화점 연장 영업 및 대형 할인매장, 편의점 등의 24시간 영업으로 인해 야간 근로에 노출되는 판매 종사자들의 규모가 점차 증가하고 있어 야간근무로 인한 건강문제 예방이 필요하다. 이를 위해서는 무엇보다도 위험요인에 대하여 최대한 노출을 줄일 수 있도록 야간작업의 최소화를 위한 근로시간관리가 필요하다.

가. 작업 계획

종사자가 작업시간계획에 맞추어 생활계획을 수립할 수 있도록 일, 주, 월 또는 연 단위로 미리 작업계획을 수립한다.

작업시간을 계획할 때에는 두 개의 근무번 사이에 짧은 간격(8시간 또는 10시간)의 휴무를 피하도록 한다. 적절한 간격으로 휴일을 배정하고 일부 주말은 자유롭게 쉴 수 있도록 배려한다.

야간작업은 연속하여 4일을 넘기지 않도록 하고, 야간반 근무를 모두 마친 후 다음 근무에 들어가기 전에는 최소 24시간 이상 휴식을 취하도록 한다.

근무반 교대방향은 아침반→저녁반→야간반으로 바뀌도록 하여 정방향으로 순환하도록 한다.

나. 야간작업의 내용

야간작업에는 위험이 작고 보다 안전하고 힘이 덜드는 작업을 배치하고, 야간작업 동안에 실수나 오류를 줄일 수 있는 조치를 강화한다. 만약 위험한 작업을 야간에 수행할 때에는 종사자가 안전수칙을 잘 지키는지를 확인해야 한다. 야간작업 시에는 지하실, 저장고 등에서 혼자 고립되어 작업하는 것을 피한다.

다. 운동과 식사 등

야간근무 중 각성상태를 유지할 수 있도록 동료와의 접촉, 근무 중 사이잠(nap), 운동, 적절한 조명수준, 시원한 작업장, 음악과 휴게시간 등이 필요하다.

야간근무 중 기구를 사용하거나 기구없이 스트레칭 하는 등 근육을 움직이는 운동을 하는 것이 좋다.

야간근무 중 자정에서 새벽 1시 사이에 식사시간을 가지고 새벽 3~4시 사이에는 짧은 휴식시간을 가지는 것이 좋다. 식사를 전혀 하지 않거나 탄수화물 섭취를 하는 것보다 단백질을 섭취하는 것이 각성에 더 좋다는 연구가 있다. 야간근무자를 위하여 카페테리아를 밤새 운영하거나 자동판매기에서 건강한 음식을 판매하거나 전자렌지 등을 설치하는 것이 좋다.



<사진 VII-3> 의자가 비치된 휴식공간



<사진 VII-4> 수면시설을 갖춘 휴식공간

라. 보건관리 대책

종사자를 야간근무로 배치하기 전에 건강 평가를 실시하고 그 후 주기적으로 건강을 평가하여 야간근무로 인한 건강문제발생을 지속적으로 모니터링한다.

마. 귀가 조치

야간작업자는 귀가하면서 졸릴 수 있고 운전기술이 떨어질 수 있다. 따라서 사업주는 종사자가 안전하게 귀가할 수 있도록 회사 차를 마련해 주고, 운전을 해서 귀가하기 전에 선잠을 잘 수 있는 공간을 마련해주는 것이 좋다. 종사자는 카풀 약속을 지키고, 음악이나 라디오를 들으면서 경로를 다양하게 하거나 대중교통을 이용하며, 가급적 회사 가까이로 이사한다.

바. 개인적 관리방안

체중이 한달 사이에 3kg이상 빠지거나 건강상 이상이 생긴 경우에는 의학적 검사를 받도록 한다.

식사를 빠짐없이 규칙적으로 하고, 과식을 하지 않도록 주의한다.

야간교대 근무 동안 토막잠을 취하여 피로를 줄이고 다양한 이완요법을 활용하여 정신적 스트레스를 해소한다.

5) 올바른 중량물 취급

요통 등 근골격계질환의 발생원인 중 50% 이상이 작업자가 근력을 사용하여 물품을 들거나 운반하는 물품취급 작업 때문에 발생한다. 따라서 중량물 취급 시 주의를 게을리 하면 산재가 발생하거나 근골격계 질환에 이환될 수 있다. 물품을 취급할 때는 물품의 특성, 취급요인, 작업자 특성, 작업장 상황 등을 고려하여 안전하게 작업하도록 한다.

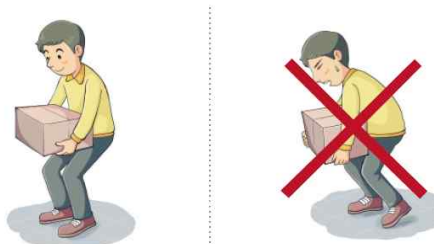


<그림 VII-4> 물품취급 작업을 할 때 고려요인

* 안전보건공단(2011). 『올바른 물품취급 작업 5대 수칙』

가. 올바른 물품취급 자세

① 물품을 들거나 내릴 때는 허리를 굽히거나 비틀지 않는다.



<그림 VII-5> 올바른 물품취급 자세 1

* 안전보건공단(2011). 『올바른 물품취급 작업 5대 수칙』

② 어깨 위 높이에는 가능한 한 물품을 두지 않는다.



<그림 VII-6> 올바른 물품취급 자세 2

* 안전보건공단(2011). 『올바른 물품취급 작업 5대 수칙』

③ 물품을 운바할 때는 이동대차를 사용한다.



<그림 VII-7> 올바른 물품취급 자세 3

* 안전보건공단(2011). 『올바른 물품취급 작업 5대 수칙』

④ 상자, 트레이의 용기는 알맞은 손잡이가 있는 제품을 선택한다.



<그림 VII-8> 올바른 물품취급 자세 4

* 안전보건공단(2011). 『올바른 물품취급 작업 5대 수칙』

- ⑤ 무거운 물품은 가볍게 나눠서 들거나 둘이서 같이 든다.



<그림 VII-9> 올바른 물품취급 자세 5

* 안전보건공단(2011). 『올바른 물품취급 작업 5대 수칙』

나. 물품 형태별 올바른 들기 자세

① 박스 형태



<그림 VII-10> 박스형태 물건 올바른 들기 자세

* 안전보건공단(2011). 『올바른 물품취급 작업 5대 수칙』

② 파이프 형태



<그림 VII-11> 파이프형태 물건 올바른 들기 자세

* 안전보건공단(2011). 『올바른 물품취급 작업 5대 수칙』

③ 마대/자루 형태



<그림 VII-12> 마대/자루형태 물건 올바른 들기 자세

* 안전보건공단(2011). 『올바른 물품취급 작업 5대 수칙』

④ 판 형태



<그림 VII-13> 판형태 물건 올바른 들기 자세

* 안전보건공단(2011). 『올바른 물품취급 작업 5대 수칙』

다. 안전보건 준수사항

- 날카로운 포장지에 베이지 않도록 보호 장갑을 착용한다.
- 무거운 물건은 대차, 카트를 이용하거나, 2인이 함께 운반한다.
- 대차 바퀴에 발가락이 걸리지 않도록 주의한다.
- 대차나 카트로 상품 운반 시 시야를 확보한다.
- 바닥에 떨어진 채소껍질, 물기, 폐박스는 바로바로 제거한다.
- 자신의 근무위치 반경 3m 이내는 스스로 청소, 정리, 정돈한다.

라. 작업안전수칙

- 작업모, 안전화, 보안경, 보호 장갑을 착용한다. 샌들 착용은 금지한다.
- 작업 전 지적확인을 하고 스트레칭을 하여 경직된 몸을 풀어준다.
- 흡연하면서 작업하지 않는다.
- 작업 중 틈틈이 짧은 휴식을 갖고, 식수도 조금씩 자주 마신다.
- 젖은 손으로 작업하지 않는다.
- 계단을 오르내릴 때 손잡이를 꼭 잡는다.

마. 작업형태별 취급중량 기준

작업형태별, 성별, 연령별 취급 중량의 기준은 아래 표와 같다.

<표 VII-5> 작업형태별, 성별, 연령별 취급 중량 기준

작업형태	성별	연령별 허용 권장기준 (kg)			
		18세 이하	19~35세	36~50세	51세 이상
일시작업 (시간당 2회 이하)	남	25	30	27	25
	여	17	20	17	15
계속작업 (시간당 3회 이상)	남	12	15	13	10
	여	8	10	8	5

* KOSHA GUIDE G-75-2011. 『인력운반 안전작업에 관한 지침』

바. 작업환경관리

① 작업량 조절

작업하는 종사자의 체력과 능력을 고려하여 조절하도록 한다.

② 자동화

인력작업을 최소화하도록 기계화한다.

③ 취급시간

중량, 빈도, 운반거리를 고려, 소요시간을 휴식 또는 다른 경작업과 배분하여 중량물 취급 작업이 장시간 소요되지 않도록 한다.

④ 교육훈련

예방을 위한 중량물을 올리는 방법, 내리는 방법, 옮기는 방법, 적재하는 방법, 작업 자세, 스트레칭, 기타 작업방법에 대하여 교육 및 훈련을 실시한다.

3. 건강문제 관리

1) 작업관련 근골격계질환 관리

가. 근골격계질환 유해요인 조사

근골격계질환 발생을 예방하기 위하여 근골격계 부담작업이 있는 부서의 유해요인을 조사한다. 근골격계 부담작업의 범위는 고용노동부 고시 제2011-38호에서 확인한다.

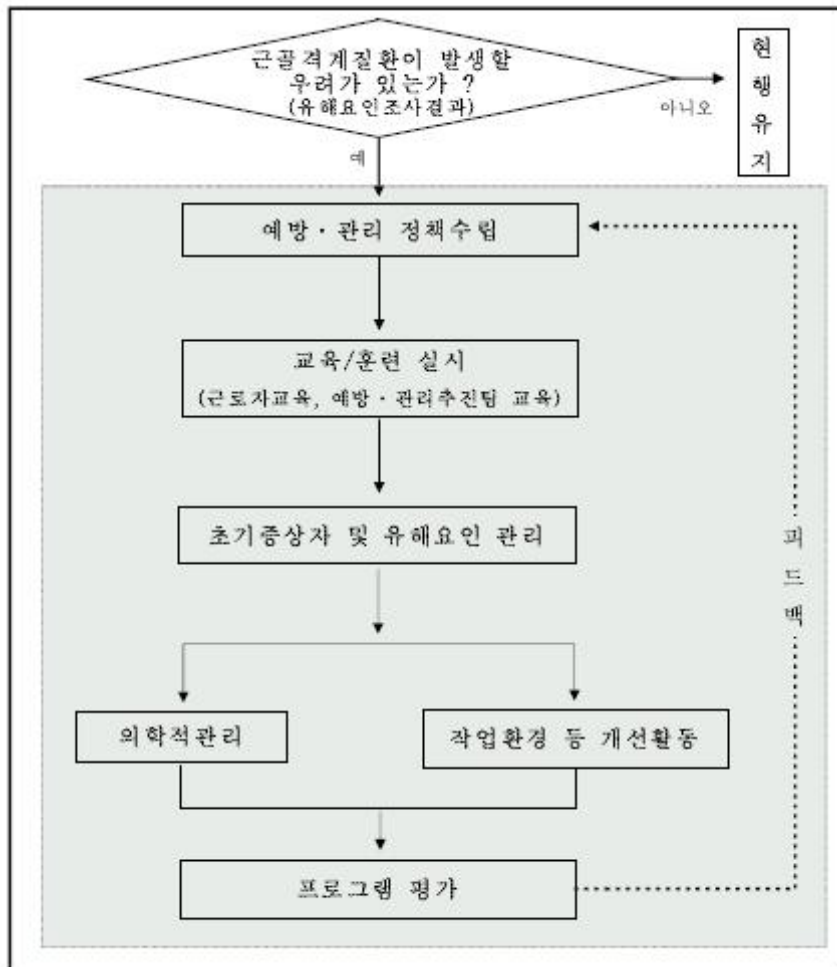
유해요인조사는 유해요인 기본조사, 근골격계질환 증상조사와 유해도 평가로 구성되며 매 3년마다 정기적으로 실시함을 원칙으로 한다. 구체적 지침은 ‘근골격계부담작업 유해요인조사 지침(KOSHA GUIDE H-9-2011)’을 참고한다.

나. 근골격계질환 예방관리프로그램 운영

근골격계질환은 단편적인 작업환경개선만으로는 예방하기 어렵고 전 직원의 지속적인 참여와 예방활동을 통하여 그 위험을 최소화할 수 있다. 근골격계질환은 증상이 나타나는 초기에 관리가 늦어지게 되면 영구적인 장애를 초래할 수 있어 이에 대한 치료 등 관리비용이 더 커지므로 미리 예방하거나 초기에 관리하는 것이 매우 중요하다.

근골격계질환 발병에는 직접원인(부자연수련 작업자세, 반복성, 과도한 힘의 사용 등)과 기초요인(체력, 숙련도 등) 및 촉진요인(업무량, 업무시간, 업무스트레스 등)이 복합적으로 작용하므로 이러한 요인을 모두 고려하고 관리하여 건강장애를 예방하거나 최소화해야 한다.

사업장에서 근골격계질환을 관리하기 위해서는 아래 그림과 같이 사업장내 근골격계질환 예방 및 관리정책 수립, 교육/훈련 실시, 초기증상자 및 유해요인 관리, 작업환경 등 개선활동, 의학적 관리, 프로그램 평가의 순서로 프로그램이 진행되어야 한다.



* 사업장 근골격계질환 예방관리 프로그램(KOSHA GUIDE H-65-2012)
 <그림 VII-14> 근골격계질환 예방프로그램 흐름도

다. 의학적 및 관리적 개선방안

사업주는 종사자 및 관리감독자를 대상으로 근골격계질환 발생의 예방을 위하여 다음 사항에 대한 교육을 실시한다.

- 근골격계질환 유해요인 및 대처요령
- 올바른 작업 방법과 운반 및 보조도구의 사용 방법
- 근골격계질환의 증상과 징후
- 근골격계질환 발생 시 대처요령 등

관리자는 순환근무를 통해 종사자가 같은 작업을 반복하거나 오랫동안 같은 자세를 취하지 않도록 한다.

근골격계부담작업에 종사자가 종사하는 경우에는 매 3년마다 정기적으로 유해요인조사를 실시하여야 하며 이 경우 「근골격계부담작업 유해요인조사 지침 (KOSHA GUIDE H-9-2011)」을 참조한다.

사업주는 근골격계부담작업 유해요인조사 결과 근골격계질환이 발생할 우려가 있을 경우 근골격계질환 예방·관리 정책수립, 교육 및 훈련, 의학적관리 작업환경개선활동 등 근골격계질환 예방활동을 체계적으로 수행하도록 권장한다. 이 경우 「사업장 근골격계질환 예방·관리 프로그램(KOSHA GUIDE H-65-2012)」을 참조한다.

사업주는 근골격계질환 조기발견, 조기치료 및 조속한 직장복귀를 위한 의학적 관리를 수행하도록 권장한다. 이 경우 「사업장의 근골격계질환 예방을 위한 의학적 조치에 관한 지침 (KOSHA GUIDE H-68-2012)」을 참조한다.



<사진 VII-5> 휴게실 안마 의자 설치



<사진 VII-6> 근골격계 증상 완화 시설

라. 인간공학적 대책

가) 검품작업

바코드 스캔작업을 할 경우 과도하게 팔을 뻗는 작업이 일어나지 않도록 물건과 종사자 사이의 거리를 가까이 유지하도록 한다. 가능하면 인간공학적으로 개선된 스캐너 등을 사용하여 과도하게 뻗는 작업을 없애도록 한다.

부적절한 작업자세에 의한 근골격계질환 예방을 위하여 물건의 높이와 위치를 종사자가 편히 작업할 수 있는 위치로 재조정하도록 한다.

나) 저장작업

종사자가 물건을 분류할 때 인력작업을 최소화 할 수 있는 자동화 설비를 사용한다.

운반작업을 할 경우 물건을 몸에 밀착시켜서 허리를 세우고 들어올린다. 이때 중량물의 경우에는 2인 이상 작업을 하도록 하며 운반동선을 최소화하도록 한다.

다) 진열작업

종사자가 물건을 이동시켜 진열대로 옮길 때 인력작업을 최소화 할 수 있는 자동화 설비를 사용한다.

진열대로 물건을 옮기는 경우 높낮이 조절이 가능한 이동대차를 사용하여 과도한 허리굽힘, 쪼그린 자세 등 부적절한 작업자세에 의한 작업이 일어나지 않도록 한다.

라) 포장작업

포장작업대의 높이는 종사자의 팔꿈치 높이나 전후로 조정한다. 서서

작업하는 종사자는 손 높이가 팔꿈치 높이보다 10~15cm 정도 낮게 작업대를 설계하는 것이 좋다.

키가 크거나 작은 사람을 위해 높이조절이 가능한 작업대를 두거나, 높이조절이 안 되는 작업대의 경우에는 발판을 두어 높이를 조절할 수 있도록 한다.

마) 판매작업

자주 판매하는 물건은 판매대의 중간에, 판매량이 적은 물건은 판매대의 상단 또는 하단에 위치시켜 종사자가 부적절한 자세에서 작업하는 빈도를 낮추도록 한다.

바) 계산작업

계산대의 경우 종사자의 다리 부분이 편안하게 움직일 수 있는 공간을 확보하도록 하고 피로예방매트를 설치하거나 장시간 서서 일하는 종사자를 위하여 의자를 제공한다. 서서 일하는 종사자를 위하여 의자를 제공할 때에는 작업범위와 작업공간, 작업 시 이동 빈도 등을 고려하여 좌식의자나 입좌식의자를 제공한다. 만약 공간이 협소하여 의자를 제공하기 어려운 경우에는 발걸이/발받침대 등을 제공한다.

신체와 자주 접촉이 일어나는 부분에 쿠션패드를 장착하여 접촉스트레스를 최소화 하도록 한다.

작업별 교대순환을 통하여 오래서서 하는 업무와 그렇지 않은 업무를 번갈아 실시하도록 한다.

마. 인간공학적 개선사례

가) 저장작업의 개선사례

□ 받침대를 이용하여 물건의 높이 조절

물건을 어깨 위로 또는 무릎 아래로 적재해야 하는 경우에는 받침대 등을 이용하여 물건의 위치를 낮추거나 높여주어 종사자의 부적절한 자세를 교정하여 준다.



* 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전과 건강관리』

□ 미끌림 시트(Slip sheet) 설치

물품이 폴리에틸렌 재질로 포장되어 있는 경우 적재된 물건을 당기는 데 과도한 힘이 필요하게 된다. 이러한 경우 적재된 물건과 물건 사이에 미끌림 시트를 설치하여 당기는 힘을 감소시켜 준다.



* 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전과 건강관리』

나) 포장작업의 작업대 높이 개선사례

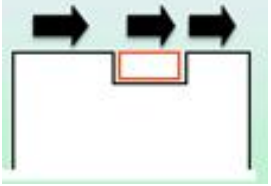
적절한 작업대의 높이는 팔꿈치 높이를 기준으로 작업의 유형에 따라 조절되어야 한다. 손을 자유롭게 움직여야 하는 작업의 경우에는 작업대의 높이를 팔꿈치보다 조금 낮게 하고, 무거운 물건을 다루는 작업은 작업대의 높이를 팔꿈치보다 10~30cm 낮게 한다.

□ 키 작은 종사자에게 발판 제공

사용자의 특성과 신체에 맞게 조절할 수 있도록 설계된 작업대가 좋다. 또는 키가 가장 큰 종사자의 신장을 고려하여 작업대의 높이를 맞추고 작은 사람은 발판을 이용하는 방법도 있다.



* 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전과 건강관리』

□ 작업대와 작업기기 높이 고려	
높이가 다른 작업대에서 동시에 작업을 수행하는 경우 근골격계질환 발생의 위험이 높아진다. 포장 작업에서 작업대와 작업기기의 높이를 동일하게 개선하였다.	

* 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전과 건강관리』

다) 정상·최대 작업영역 개선사례

정상 작업영역(25cm 이내)은 팔꿈치를 몸에 붙이고 자연스럽게 움직일 수 있는 거리를 의미하며, 최대 작업영역(50cm 이내)은 최대한 팔을 뻗친 거리이다.



* 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전과 건강관리』

<그림 VII-15> 정상 및 최대 작업영역

□ 대차일체형 진열대 사용	
진열대와 종사자 간의 거리가 먼 경우 과도하게 손을 뻗치는 부자연스러운 자세가 발생한다. 진열대 앞에 다른 물건을 적재하지 않고 대차 일체형으로 보관 및 진열이 가능하도록 설계한다.	

* 안전보건공단(2009). 『도·소매업 안전과 건강관리』

바. 여성종사자의 근골격계질환 관리

가) 성 인지적 접근

각 사업장에서 여성과 남성의 다른 작업환경에 대한 충분한 인식을 하고, 근골격계질환의 문제점 파악, 조사, 대책 마련, 실행, 평가 등의 과정 참여나 혜택이 남녀 종사자 모두에게 동등하게 가도록 하여야 한다. 또한 관리방안의 과정과 결과를 문서화할 때 성 분리적인 통계와 자료가 제시되어야 한다.

나) 작업환경관리

작업환경관리는 남녀 종사자에게 모두 해당되는 내용이나, 특히 여성 종사자가 많이 분포하는 작업내용이나 특성을 고려하여 살펴보면 다음과 같다.

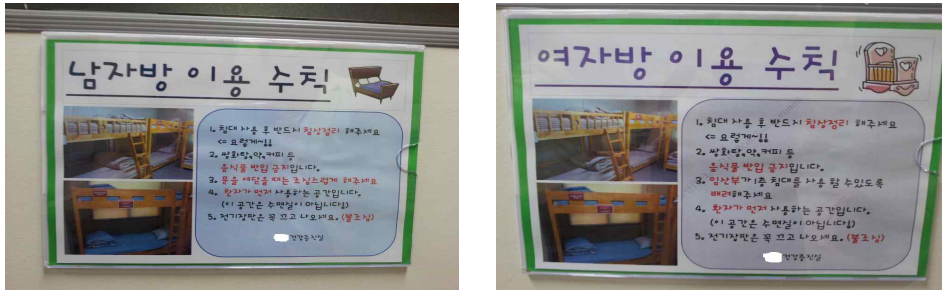
① 작업대 및 작업 자세

정적인 작업과 단순 반복적인 작업을 많이 하는 여성종사자에게는 본인의 체형에 맞는 작업대 구비가 근골격계질환 예방에 필수조건이다. 따라서 사업장에서는 여성종사자의 신체 크기와 운동성, 작업기기의 조절가능성, 작업형태와 방법 등을 고려하여 작업대를 제공하여야 한다. 이에 작업자의 체형과 작업내용에 따라조절이 가능한 작업대와 의자가 제공되어 올바른 작업자세로 근무할 수 있도록 하여야 한다.

② 작업시간 및 휴식시간

휴식시간으로는 1시간 작업에 10~15분, 혹은 2시간 작업에 15분 이상 휴식을 갖는 것이 중요하다. 한꺼번에 많이 쉬는 것보다 적은 시간이라도 자주 쉬는 것이 휴식 효과 면에서 좋은 것으로 알려져 있다. 아울러 작업자들이 휴식시간 중 쉽게 접근할 수 있는 장소에 휴게실을 갖추고 간단한 운동기구나 근육 마사지등을 할 수 있는 장비를 구비하는 것이

권장된다. 휴게실은 남녀 종사자가 편안하게 쉴 수 있도록 구분하여 설치하는 것이 바람직하다.



<사진 VII-7> 남녀가 구분된 휴게시설

③ 작업 순환

작업대와 작업 자세가 교정된다 하여도 정적이고 반복적인 작업에 계속적으로 노출되는 것은 근골격계 장애를 유발할 위험요인이 된다. 위험 요인을 적절히 분산시킬 수 있는 작업 순환이 작업장 내에 도입되는 것이 필요하다.

④ 심리사회적 작업환경

일반적으로 여성은 남성보다 더욱 친근하고, 정서적으로 의지하며, 더 잘 자신을 개방하는 사회적 관계를 갖는다고 보고되고 있다. 그래서 직무스트레스를 다룰 때 여성은 남성보다 더 타인으로부터의 조언이나 정보, 실제적 도움, 정서적 지지를 찾기 쉽다. 따라서 여성종사자가 다수 종사하는 사업장에서는 상사나 동료의 지지 채널을 만들고 그것을 잘 활용하는 것이 매우 중요하다.

다) 건강관리

① 건강 체조

여성종사자들은 어깨 및 상지 근골격계 증상 호소율이 높으므로 이

러한 요인을 고려한 스트레칭 구성이 요구된다. 스트레칭은 질병의 예방뿐만 아니라 근골격계질환의 치료에도 적용될 수 있는 효과적인 방법이므로 반드시 의무적으로 실시하게 해야 한다.

② 보건교육

실제 사업장을 방문하여 보면 본인에게 적합한 작업대와 의자가 제공되었음에도 불구하고 나쁜 자세를 유지하고 있는 종사자들을 많이 보게 된다. 이에 근골격계질환의 위험요인 및 올바른 자세의 중요성 등에 관한 교육이 필수적이라 하겠다.

③ 건강증진 프로그램

여성종사자가 자신의 건강 행태를 개선하고, 자신의 건강을 유지·증진할 수 있도록 사업장에서의 보건교육과 건강증진 프로그램이 강화되어야 할 것이다. 특히 건강 행태가 좋지 않은 미혼기 여성종사자와 근골격계질환 유병률이 높은 중·노년기 여성종사자에 대한 프로그램 진행이 시급하다.

④ 근골격계질환 예방·관리 프로그램 활성화

여성종사자가 많이 종사하는 도·소매업 등 서비스업은 장시간 오래 서서 일하기, 무거운 물건 들고 운반하기, 부적절한 작업 자세 등 근골격계질환을 유발할 수 있는 다양한 위험 요인이 잠재되어있다. 판매직의 경우 오래 서 있는 정적인 작업 및 부적절한 작업 자세, 즉 몸을 굽히는 일과 팔의 상·하 동작이 많고 허리를 굽히는 동작이 많으며, 특정한 활동을 강도 높게 반복한다. 오랫동안 서 있는 작업은 다리에 혈액이 많이 고이고, 그래서 감소된 혈류는 발이나 발목을 붓게 한다. 이렇게 되면 허벅지 부분의 근육은 압력을 받게 되고, 피로와 통증을 유발한다. 이런 모든 문제는 과도하게 서 있는 것을 피하면 완화될 수 있으며, 근육은 휴식을 취하면 빠른 속도로 회복된다.

<표 VII-6> 작업장 설계의 개선을 위한 체크리스트

점검사항	✓
1. 모든 종사자에 대해 작업높이를 팔꿈치 높이나 그것보다 약간 낮게 조정하라.	
2. 키가 작은 종사자가 자연스러운 자세로 제어판이나 재료에 다가갈 수 있도록 하라.	
3. 키가 가장 큰 종사자는 다리나 몸을 쉽게 움직일 수 있도록 충분한 공간을 확보해야 한다.	
4. 빈번하게 사용되는 재료, 공구, 제어판은 팔이 닿을 수 있는 위치에 있어야 한다.	
5. 작업구역 마다 안전하고 견고한 다목적용 작업발판을 설치하라.	
6. 제품을 정확하고 자세하게 검사해야 할 필요가 있는 작업자에게는 앉아서 작업할 수 있는 공간을 제공하고, 몸전체를 움직이거나 힘을 많이 써서 일을 해야 하는 작업자에게는 서서 일할 수 있는 작업장소를 제공해야 한다.	
7. 작업자는 자신의 두발로 몸무게를 지탱하고 자연스럽게 서서 자기의 몸 앞 가까이에서 업무를 수행하도록 하라.	
8. 작업자는 가능한 한 자주 앉아서 하는 작업과 서서하는 작업을 교대로 해야 한다.	
9. 서서 작업하는 작업자들을 위해서 가끔 앉아 있을 수 있도록 의자나 등받이 없는 의자를 제공하라.	
10. 앉아서 작업하는 작업자에게는 적당하게 조절할 수 있는 등받이 의자를 제공하라.	
11. 작은 물건을 다루기도 하고 큰 물건을 다루기도 하는 작업자는 작업대 높이를 조절할 수 있도록 하라.	
12. 비디오 단말장치(VDT)처럼 작업자가 조절할 수 있는 표시-입력장치 작업공간을 확보하라.	
13. 모니터 작업을 하는 작업자는 정기적으로 눈검사와 적절한 안경을 착용하는 것이 중요하다.	
14. 모니터 작업을 하는 작업자들에게는 최신의 훈련을 제공하라.	
15. 작업장을 개선하는 계획에 작업자들을 참여시켜라.	

* ILO(1996). 『Ergonomic Check Points』

2) 직무스트레스 관리

가. 조직적 관리방안

사업주는 매장판매 종사자들의 직무스트레스를 예방하고 관리할 수 있는 예방관리추진팀을 구성하여 조직적으로 관리한다.

가) 휴식 공간 마련

근무 중 종사자가 휴식을 취할 수 있도록 남녀 구분된 휴식공간을 마련하고, 가볍게 운동할 수 있는 시설을 갖추는 것이 좋다. 장시간 서서 일하는 경우가 많으므로 의자를 비치하여 휴식을 취할 수 있도록 한다.

나) 교대 근무 관리

교대근무를 해야 하는 경우에는 순환빈도가 안정적으로 계획되고 이를 종사자에게 미리 알려 종사자가 교대일정에 맞게 생활계획을 세울 수 있도록 한다. 불규칙한 교대가 이루어지지 않게 한다.

다) 의사소통 창구 마련

종사자와 상사가 서로 의사소통할 수 있는 채널을 마련한다. 회식 등을 통해 상사, 동료, 부하직원들간 의사소통이 이루어질 수 있도록 기회를 제공한다.

라) 감정노동 관리

매장판매 종사자에게 고객과 효과적으로 의사소통할 수 있는 방법과 스스로 감정을 조절할 수 있는 능력을 향상시킬 수 있는 방법을 교육

한다. 고객과의 관계에서 갈등이 최소화될 수 있도록 하고, 문제 발생 시 종사자가 일방적인 책임을 지지 않도록 한다.

마) 직업에 대한 미래 계획

매장판매 종사자의 고용안정과 승진 기회에 대한 모호성이 없어야 한다. 직업의 미래에 대해 분명하게 알려주고, 자신의 미래를 종사자가 계획할 수 있도록 해야 한다.

바) 업무의 적정 배분

판매 업무에 대한 요구는 개인의 능력이나 자원과 일치해야 한다. 업무량에 따라 인력 배치를 적절히 조정하여 업무에 대한 부담이 종사자에게 고르게 배분되도록 한다.

사) 적절한 작업 배치

판매업 종류와 내용이 종사자의 취미와 적성에 맞으며, 자신이 가지고 있는 기술을 사용할 수 있는 기회가 제공되도록, 종사자의 취미와 기술을 고려한 작업 배치가 이루어지도록 한다.

아) 참여 기회 제공

종사자의 판매 업무에 영향을 미치는 회사의 조치나 결정에 대하여 종사자가 의견을 낼 수 있는 기회를 제공한다.

자) 역할과 책임의 명확화

판매 업무에 따른 역할과 책임을 명확히 하고, 이를 종사자가 충분히 이해할 수 있도록 설명한다.

차) 자기 발전의 기회 제공

업무를 통해 자기 발전을 도모하고, 새로운 업무에 적응할 수 있는 기회를 제공한다.

카) 존중

매장판매 종사자가 자신이 수행하는 업무에 대해 자긍심을 가질 수 있도록 존중한다.

타) 지지 체계 마련

근무 장소에서 업무를 수행하는데 실질적인 도움과 정서적인 지원을 해 줄 수 있는 체계를 마련하고, 상호 작용할 수 있도록 한다.

파) 차별 시정

판매직에 종사하는 경우 여성이고, 연령이 많고, 기혼이고, 외모가 뛰어나지 않고, 고용형태가 비정규직이라는 이유로 차별 받지 않도록 관리한다.

하) 안전장치 설치

고객이나 상사, 동료들로부터 성희롱, 언어적 폭력, 신체적 폭력을 당하지 않도록 CCTV 설치, 경고장치 및 알람장치를 설치한다.

가) 교육 기회 제공

직무스트레스를 예방하고 관리할 수 있는 방법을 익힐 수 있도록 교육 프로그램을 운영하며, 외부의 교육에 참여할 수 있도록 한다.

나. 개인적 관리방안

사업주는 판매직 여성종사자들에게 직무스트레스를 해소하고 대처할 수 있도록 다음과 같은 방법을 알려준다.

<표 VII-7> 직무스트레스 해소를 위한 개인적 관리방안

대처법	내용
복식호흡법	양손을 아랫배에 대고 천천히 숨을 들이마시고 내쉰다. 이 때 코나 목으로 호흡하는 것이 아니라 아랫배를 이용해 숨을 쉬는 것이다. 배 전체가 앞으로 볼록하게 나오도록 숨을 들이쉬고 내쉰다.
근육이완법	근육에 주의를 집중시켜 불필요한 긴장을 해소하는 단계적인 훈련이다. 이 방법을 통해 근육이 이완되면 자율신경 활성도가 낮아지게 되어 불안이나 스트레스가 감소한다.
긍정적으로 생각하기	어쩔 수 없이 직무스트레스가 발생하는 상황이라면 즐겁게 받아들이고, 자신이 해야 하는 일을 즐겁게 열심히 하도록 긍정적인 생각을 갖는다.
자신의 감정 털어놓기	화가 났을 때 마음에 쌓아 두지 않고, 글을 쓰거나 낙서를 해서 자기 감정을 표출한다.
자기 주장훈련	다른 사람을 비난하거나 불쾌하게 만들지 않으면서 자신의 욕구나 생각, 감정 등을 명확히 주장하는 방법을 훈련한다. 이를 통해 부정적인 감정으로 인한 문제 발생을 예방하고, 억제된 감정을 해소하여 부정적인 사고와 자기를 비하하는 생각을 갖지 않게 한다.

* 정혜선 등(2011). 『여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구』

이 외에도 종사자는 건강한 생활습관을 갖도록 노력한다.

첫째, 규칙적으로 운동한다. 규칙적으로 운동을 하면 스트레스를 해소할 수 있고 신체 조절이 가능하게 된다.

둘째, 올바른 식습관을 유지한다. 인스턴트식품, 육류 위주의 식생활, 섬유질이 적고 화학첨가물이 들어 있는 음식의 섭취를 제한한다.

셋째, 하루 7~8시간의 쾌적한 수면시간을 갖는다.

넷째, 카페인 많이 든 음식(커피, 차, 콜라, 초콜릿 등)을 줄인다.

<표 VII-8> 보건복지시설 체크리스트

점검사항	✓
1. 위생적이고 깨끗하게 탈의·세면시설이나 위생시설을 잘 관리해야 한다.	
2. 편안하게 휴식을 취할 수 있도록 음료시설이나 식당, 휴게실을 제공해야 한다.	
3. 작업자와 함께 복지시설과 서비스를 개선하라.	
4. 작업자들의 회의와 교육장소를 제공하라.	
5. 개인 보호구를 사용해야 하는 지역에는 확실히 그 표시를 해야 한다.	
6. 적당하게 보호를 할 수 있는 개인보호구를 제공하라.	
7. 다른 어떤 방법으로도 위험이 제거되지 않으면 알맞고 쉽게 유지관리 할 수 있는 개인보호구를 제공하라.	
8. 적절한 지시사항에 따라 적절한 연습과 교육을 통해서 개인보호구를 정기적으로 사용하도록 하라.	
9. 개인보호구가 필요한 곳에서는 모든 사람이 개인보호구를 사용하도록 해야 한다.	
10. 개인보호구를 작업자 등이無理없이 받아들일 수 있도록 해야 한다.	
11. 정기적으로 개인보호구를 세척하고 유지하는데 힘써라.	
12. 개인보호구를 보관할 수 있는 적당한 장소를 확보해야 한다.	
13. 매일 정리정돈 하는데 책임을 부여하라.	

* ILO(1996). 『Ergonomic Check Points』

3) 흡연 예방

가. 조직적 관리방안

전사적 차원에서 금연프로그램을 추진한다. 금연프로그램의 기획단계부터 경영자가 함께 참여하여 기업경영 속에 금연정책이 포함될 수 있도록 한다. 보건관리자는 금연 선서식, 금연의 날 지정, 금연포스터 부착 등의 각종 직장문화변화전략을 활용하여 흡연근로자가 금연프로그램에 참여할 수 있도록 독려한다. 보건관리자는 보건관리시스템을 통해 금연 수행여부를 지속적으로 확인하고 재흡연자에 대해서는 문제점을 개선할 수 있도록 하는 등 금연프로그램의 효과를 평가해야 한다.

종사자가 휴식시간에 흡연하지 않도록 매장 내외부의 금연구역을 확대하고, 체조, 음악감상 등의 다른 활동으로 종사자를 유인한다. 이 외에도 경영주가 먼저 금연을 실천하거나 금연빌딩 선정, 금연교육 의무수강 등 금연을 지지하는 환경을 조성하는 것이 필요하다.

나. 개인적 관리방안

금연을 계획하는 종사자는 다음의 단계로 준비하면 된다.

1. 금연 날을 정한다
2. 가족, 친구, 동료들에게 당신이 금연할 것이라고 공표하라
3. 금연하는 동안 직면하는 어려운 일들에 대해 예상하고 극복할 계획을 세워라.
4. 당신의 집, 차, 일터에서 담배와 관련된 모든 것들을 치워라.
5. 금연에 도움을 얻을 수 있도록 전문가와 상담하라.

* 한국금연운동협의회 홈페이지

니코틴 의존도가 높은 종사자는 보건관리자의 도움을 받아 금연보조제(니코틴 패치, 니코틴 껌, 니코틴 흡입제 및 분무제 등)를 활용한다.

니코틴 의존도 검사 (Fagerstrom Test)

아래의 질문을 읽고 해당되는 항목의 점수를 적어 보십시오.

1. 아침에 일어난 후 언제 첫 담배를 피웁니까?
① 5분 이내 [3] ② 5~30분 [2]
③ 31~60분 [1] ④ 60분 이후 [0]
2. 어떤 담배를 포기하기가 가장 싫습니까?
① 아침에 일어나서 피우는 첫 담배 [1]
② 그 밖의 다른 담배 [0]
3. 하루 중 아침에 몇 시간 동안 피우는 담배의 양이 다른 시간대에 피우는 담배의 양보다 많습니까?
① 그렇다 [1] ②아니다 [0]
4. 금연장소에서 담배를 참는 것이 힘들니까?
① 그렇다 [1] ②아니다 [0]
5. 하루 평균 흡연량은 얼마나 됩니까?
① 31개비 이상 [3] ② 21~30개비 [2]
③ 11~20개비 [1] ④ 10개비 이하 [0]
6. 아파서 누웠을 때에도 담배를 피웁니까?
① 그렇다 [1] ②아니다 [0]

각 항목의 점수를 모두 합해서 쓰십시오. 총 점수 = _____ 점

- ※ 0~2점 의존도가 아주 낮다.
3~5점 의존도가 중간 정도이다.
6~7점 의존도가 높다.
8~10점 의존도가 아주 높다.

* Korean Version of Fagerstrom Test for Nicotine Dependence

4. 사고요인 관리

1) 물품의 보관 및 취급업무

상품운반 위한 통로는 바닥이 미끄럽지 않게 관리하고 장애물이 없도록 한다. 바닥이 웅푹불푹하지 않고 매끄러워야 운반이 쉽다.

물건을 운반시 운반보조기구를 사용하면 인력부담을 줄일 수 있다. 수레, 핸드트럭, 바퀴달린 기구 등을 사용하거나 물건은 카트 등에 담아 들거나 내리기 보다는 밀거나 당기는 동작으로 운반하는 것이 좋다.

<표 VII-9> 물품의 보관과 취급업무에서 체크리스트

점검사항	✓
1. 운반통로를 구획하고 깨끗이 정리하라.	
2. 통로와 복도가 양방통행이 가능하도록 충분히 넓혀라.	
3. 운송통로가 평평하고 방해물이 없고 미끄럽지 않도록 하라.	
4. 작업장 내에 작은 계단이나 갑작스런 굴곡 대신 5~8%의 작은 경사 구배통로를 두어라.	
5. 작업영역의 구획을 향상시켜 자재이동을 최소화 시켜라.	
6. 자재운반시 손수레, 소형운반차, 바퀴달린 기구 등을 이용하라.	
7. 불필요한 적재·적하를 피하기 위하여 이동식 저장선반을 사용하라.	
8. 다층선반 또는 재료걸이대를 작업영역 근처에서 사용하여 물건의 수동운반을 최소화하라.	
9. 무거운 물건의 승하·강과 이동을 위해 기계장비를 사용하라.	
10. 콘베이어, 호이스트, 기타 다른 운반기계를 사용하여 손으로 물건을 취급하는 것을 줄여라.	
11. 무거운 중량을 취급하는 대신에 작고 가벼운 상자, 컨테이너 또는 트레이로 나눈다.	
12. 모든 짐꾸러미와 컨테이너에는 알맞은 손잡이를 제공한다.	
13. 손으로 물건을 이동할 때 고저차를 없애거나 최소화하라.	
14. 무거운 물건을 승하·강 시키는 대신에 수평방향으로 밀거나 당김으로 쉽게 공급 또는 이동시킨다.	
15. 물건을 취급하는 동안에 몸을 구부리거나 비트는 작업이 없도록 한다.	
16. 이동시 물건은 몸에 가깝게 붙여라.	
17. 몸을 비틀거나 과도하게 굽히지 않고 물건을 신체 앞부분으로부터 천천히 들어 올리거나 내린다.	
18. 약간 먼거리로 짐을 운반할 경우 어깨에 균등하게 매서 균형을 잡고 힘을 줄인다.	
19. 육체적으로 무거운 일과 가벼운 일을 조화시켜 부상과 피로를 줄이고 효율을 증대하라.	
20. 폐기물 컨테이너는 이용이 편리한 장소에 제공하라.	
21. 피난 통로를 표시하고 장애물이 막지 않도록 해야 한다.	

* ILO(1996). 『Ergonomic Check Points』

2) 인력운반작업의 안전조치

가. 관리자 측면의 안전조치

분리가 가능한 운반물은 작업자가 안전하게 들 수 있도록 10kg 이하의 적정 중량으로 포장한다. 취급 물품의 인력운반 및 취급 방법, 자세 등에 대하여 안전교육을 실시한다. 운반물의 중량, 형태 및 취급장소에 따라 적정 인원을 배치한다. 운반물 또는 운반용기(통, 바구니 등)에는 적절한 손잡이를 부착한다. 운반물의 형태 및 용도에 적합한 이동대차를 설치한다. 사업장 내 이동대차 이용을 위해 평탄하고 적정 너비의 통로를 확보한다.

중량물 인력운반을 최소화하기 위해 지게차 등 운반설비를 설치한다. 사업장 내 중량물을 올리거나 내리기 위한 화물용 승강기를 설치한다. 화물용 승강기의 각 층 탑승장에는 1.8m 이상 높이의 출입문을 설치한다. 화물용 승강기의 출입문 개방시에는 승강기가 작동이 안되도록 연동장치를 설치한다. 화물용 승강기의 출입문 외의 부분은 1.8m 이상 높이의 방호울을 설치한다. 화물용 승강기에는 ‘화물전용’, ‘탑승금지’ 표지판을 설치한다.

나. 종사자 측면의 안전조치

분리 가능한 운반물은 신체무리가 없는 적정 중량으로 나누어 운반한다. 분리되지 않는 중량의 운반물은 적정 인원이 함께 운반한다. 운반시 이동방향의 시야를 확보하여 통로상태를 확인하며 운반한다. 파손될 수 있는 운반물은 주변 물체에 주의하며 천천히 운반한다. 운반물을 운반하기 전 적당한 손잡이를 확보한다.

중량물을 복부에 밀착하여 허리를 펴고 다리 힘으로 일어난다. 중량물을 운반할 경우 허리를 펴고 다리만 움직여 이동한다. 중량물을 들고 팔/다리/허리 관절의 무리한 동작은 금지한다.

이동대차에는 각 방향의 무게중심을 고려하여 적재한다. 양 다리를

모으고 이동대차를 밀거나 끄는 행동을 금지한다. 화물용 승강기에 사람의 탑승을 금지한다.

<표 VII-10> 인력운반업무 안전작업을 위한 체크리스트

점검사항	✓
1. 박스 등의 운반 시 이동통로에 적정한 공간이 확보되어 있는가?	
2. 작업공간의 조명은 밝은가?	
3. 진열대 앞에 불필요한 물체가 적재되어 있지는 않은가?	
4. 진열대에 물건, 박스 등을 올리거나 내릴 때 고정받침대나 전도 방지용 사다리를 이용하는가?	
5. 작업현장 바닥이 미끄러워 넘어질 우려가 있지는 않은가?	
6. 계단 모서리의 파손된 부위는 없는가?	
7. 계단에 안전난간이 설치되어 있는가?	
8. 계단 등 통로는 항상 잘 정리정돈 되어 걸려 넘어질 위험이 없는가?	
9. 통로 상에 턱, 문지방 등 돌출부는 주변과 구분이 가능토록 관리되고 있는가?	
10. 무거운 물건의 운반 시 대차 등의 보조기구를 이용하는가?	
11. 운반물 및 운반용기에는 손잡이가 부착되어 있는가?	
12. 운반작업 시 운반화물의 중량(10kg 이하)은 적정한가?	
13. 운반작업 시 운반화물의 크기는 시야를 가리지 않는가?	
14. 무거운 물건은 2인이 함께 들고, 작업자세는 불편하지 않는가?	
15. 올바른 중량물 취급방법에 대해 알고 있는가?	
16. 작업 전, 중, 후 주기적으로 스트레칭을 하는가?	

* 안전보건공단(2011). 『인력운반업무 안전작업을 위한 체크리스트』

3) 바닥, 통로, 계단 이용작업의 안전조치

가. 관리자 측면의 안전조치

계단 모서리의 파손 부위는 수리하고 논슬립 재료로 시공한다.

통로상 눈 또는 빙판은 수시로 제거하고 바닥, 통로, 계단은 깨끗하고 건조한 상태를 유지하도록 관리한다. 항상 물기 등으로 미끄러운 장소에는 '미끄럼 주의' 표지판을 설치한다.

통로상 턱, 문지방 등 돌출부는 주변과 구분이 되는 색으로 도장한다. 통로상에는 통행에 지장이 되는 물건이 없도록 관리한다.

작업 전 신발 착용상태를 점검하고 작업특성에 맞는 신발을 지급한다. 계단, 물기, 장애물 등으로 인한 전도(넘어짐) 예방교육을 강화한다.

나. 종사자 측면의 안전조치

계단에서 뛰거나 급하게 이동하는 것을 금한다. 계단에서는 각 단을 확실하게 딛고 수시로 안전난간을 잡는다.

물건을 운반할 때에는 계단/바닥의 상태를 확인한다. 계단 논슬립, 난간 등의 파손된 부위는 관리자에 보고한다.

바닥/통로/계단의 물기 등 이물질은 수시로 청소하여 제거한다. 항상 물기가 있는 장소에서는 뛰거나 급한 행동을 금지한다. 통로상에 형성된 빙판은 염화칼슘 또는 모래 등을 뿌려 제거한다. 통로상에 제거되지 않은 빙판이 있을 경우 우회하여 이동한다.

통행로 상에 각종 물건을 방치하는 것을 금한다. 각종 호스, 전선 등은 사용 후 정리하여 보관한다. 각종 호스, 전선 사용 장소에서는 걸리거나 밟지 않도록 주의한다.

사무업무 외 슬리퍼 등 미끄러질 수 있는 신발은 착용을 금한다. 신발은 바르게 착용하고 적정하게 밀착되도록 끈을 조인다.

4) 사다리 이용 작업 안전작업

진열 또는 안내판 게시 등을 위하여 사다리를 사용할 때에는 바닥이 평탄하지 않거나 작업자가 움직일 경우에는 사다리가 쓰러질 위험이 있으므로 다른 사람과 함께 공동작업하는 것이 좋다.

사다리 위 등 높은 장소에서 작업할 때에는 안전대를 걸고 작업하고 추락을 대비하여 안전모를 착용한다.

<표 VII-11> 사다리 이용 작업 안전작업을 위한 체크리스트

점검사항	✓
1. 진열대에 물건, 박스 등을 올리거나 내릴 때 고정받침대나 전도 방지용 사다리를 이용하는가?	
2. 사다리 작업 시 안전한 작업방법(2인 1조 작업, 안전한 구조의 사다리 사용 등)을 숙지하고 있는가?	
3. 진열대 앞에 불필요한 물체가 적재되어 있지는 않은가?	
4. 진열대에서 물건이 떨어지지 않도록 정리정돈을 잘 하는가?	
5. 제품박스가 무너지지 않도록 안전하게 적재되어 있는가?	
6. 작업현장은 항상 정리정돈 되어 걸려 넘어질 우려가 없는가?	
7. 작업현장이 작업하는데 불편함이 없도록 밝은가? (적정조도 75럭스 이상)	
8. 카트, 대차, 박스를 밟고 올라 작업하지 않고 안전한 작업발판을 사용하는가?	
9. 물품 적재 시에 적절한 높이(작업자의 가슴 이하)로 적재하고 있는가?	
10. 같은 자세로 오랫동안 작업하지 않고 틈틈이 짧은 휴식을 갖는가?	
11. 무거운 물건은 2인이 함께 들고 작업자세는 불편하지 않은가?	
12. 올바른 중량물 취급방법에 대해 알고 있는가?	
13. 작업 전, 중, 후 주기적으로 스트레칭 하는가?	

* 안전보건공단(2011). 『사다리 이용작업 안전작업을 위한 체크리스트』

VIII. 중점관리질환

1. 요통

1) 실태 및 문제점

매장판매 종사자가 일터에서 얻는 질환 중 가장 많은 것이 요통이다. 매장판매 종사자는 판매대에서 상품을 진열, 포장, 판매, 계산하고 판매대 뒤쪽의 공간에서 포장, 검품, 저장작업을 행한다. 이러한 작업의 대부분은 서있는 자세에서 이루어지는데, 오랫동안 서서 일하는 것은 허리의 부하를 가중시켜 요통을 발생시킨다.

또한 인력으로 물건을 판매대로 옮기거나 진열하는 경우, 10kg 이상의 중량물을 취급하는 경우 부적절한 취급방법으로 순간적으로 허리를 빼앗하는 경우가 빈번히 발생한다.

부정적인 심리사회적 작업환경 예를 들어, 감정노동, 고객의 언어적 폭력, 업무량 과다 등은 종사자의 요통을 더욱 가중시킬 수 있다.

2) 관리방안

요통예방을 위하여 회사차원의 작업환경관리 및 건강관리와 함께 종사자 개개인의 노력이 이루어져야 한다.

가. 적절한 작업대의 높이

서서 작업하는 종사자는 손 높이가 팔꿈치 높이보다 10~15cm 정도 낮게 작업대를 설계하는 것이 좋다. 키가 크거나 작은 사람을 위해 높이조절이 가능한 작업대를 두거나, 높이조절이 안 되는 작업대의 경우에는 발판을 두어 높이를 조절할 수 있도록 한다.

나. 의자 및 발받침대의 제공

서서 일하는 종사자를 위하여 높낮이 조절의자 또는 입좌식 의자를 매장내에 비치하여 근무 중 잠시 앉을 수 있도록 배려한다. 피로예방매트를 바닥에 깔거나 높이가 15cm 정도 되는 발 받침대를 준비해놓고 종사자가 작업 중 자세를 자주 바꿀 수 있도록 유도한다.

다. 적정 중량물 단위로 포장

분리가 가능한 운반물은 작업자가 안전하게 들 수 있도록 10kg 이하의 적정 중량으로 포장한다.

라. 인력운반작업 및 중량물 취급작업의 최소화

인력운반작업을 최소화하기 위하여 이동식 저장선반을 사용하거나 무거운 물건의 운반 시 대차 등의 보조기구를 이용하는 것이 좋다. 중량물 인력운반을 최소화하기 위해 지게차 등 운반설비를 설치한다.

마. 적절한 휴식

1시간 작업에 10~15분, 혹은 2시간 작업에 15분 이상 휴식을 가져 근육의 피로를 풀어주고 피로의 누적을 예방한다. 한꺼번에 많이 쉬는 것보다 적은 시간이라도 자주 쉬는 것이 효과 면에서 좋다.

바. 상시적 의사소통채널 마련

감정노동, 고객의 폭력, 업무과다 등에 대한 종사자의 의견을 듣고 상사와 동료 간에 지지 연결망이 될 수 있는 상시적 의사소통채널을 마련한다.

2. 감정노동으로 인한 정신건강문제

1) 실태 및 문제점

매장판매 종사자들의 가장 큰 직무스트레스 중 하나는 감정노동이다. 고객을 응대하고 고객에게 물건을 구매하도록 유도해야 하기 때문에, 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 친절하게 고객을 응대해야 한다. 감정노동은 매장판매 종사자의 업무에 필연적으로 발생할 수 밖에 없다.

조사에 따르면, 우리나라 유통서비스업 종사자 56~74%가 감정노동을 수행하고 있다.

2) 관리방안

감정노동으로 인한 정신건강문제를 최소화하기 위하여 회사와 종사자의 공동노력이 필요하다.

가. 감정노동 완화

종사자가 수행하는 감정노동의 빈도와 정도를 완화시킴으로써 정신건강문제를 예방할 수 있다. 구체적인 방안으로는 종사자에게 적절한 고객수를 정하는 것, 감정노동을 수행하지 않는 다른 작업으로 업무 순환, 적정 서비스에 대한 기준 마련, 휴식시간 등이 있다.

나. 고객과 갈등발생 시 조치

고객과 갈등이 발생했을 때 고객의 이야기만 듣거나, 관리자가 자의적으로 판단하고 경고조치, 시말서, 공개사과 등의 질책을 하지 않는다. 종사자, 고객 모두의 이야기를 경청하고, 조직적 차원에서 개선해야 할

점, 지원해야 할 점을 먼저 조치한다.

다. 의사소통 창구 마련

감정적인 문제가 발생했을 때 종사자가 충분히 자신의 의견과 감정을 표현할 수 있는 의사소통의 창구를 마련하는 것이 필요하다.

라. 종사자 심리상담

고객과의 갈등이 있는 경우에는 종사자에게 잠시 휴식시간을 갖도록 하는 것이 좋다. 직장을 벗어나 마음의 안정을 취하게 하며 24시간 내에 보건관리자 등으로부터 심리상담을 받도록 한다.

마. 종사자 자기보호 교육

종사자들이 스스로 감정적 훼손 등에 대응할 수 있도록 교육한다. 종사자는 ‘일과 나를 분리하기’, ‘스스로 격려하기’, ‘분노조절훈련’ 등 스스로 감정을 조절할 수 있는 방법을 훈련한다.

참고문헌

- 경총 노동정책본부(2011). 다양한 직업의 모습과 노동법 적용“방문판매
원은 근로자인가?”, Korea Employers Federation 2011 magazine.
- 고용노동부(2011). 연장·야간 및 휴일 근로 등 과중업무 수행 근로자 관
리방안.
- 고용노동부(각녀도). 산업재해 발생현황.
- 고용노동부(각년도). 직종별 사업체 노동력 조사.
- 고용노동부, 안전보건공단(2009). 도소매업 안전보건가이드.
- 관계부처합동(교육과학기술부, 지식경제부, 보건복지가족부, 환경부, 노
동부, 국토해양부) (2009). 실내공기질 관리 기본계획[2009~2013]
- 국가인권위원회(2007). 유통업 여성비정규직 차별 및 노동권 실태조사.
인권상황실태조사 연구용역보고서.
- 권혁기, 박봉규(2011) 서비스종사자 감정노동의 표면행위와 내면행위가
감정부조화 및 직무 태도에 미치는 영향. 인적자원관리연구,
18(1), 311-325.
- 김미영, 한규석 (2009). 유통매장의 판매여사원이 겪는 직무스트레스와
직무만족, 직무탈진에 관한 질적 연구. 한국심리학회 연차 학술발
표논문집.
- 김미영, 한규석 (2010) 3D 업장 근로여성의 삶에 대한 질적연구: 유통
매장 여성판매사원을 중심으로, 한국심리학회지 일반, 한국심리학
회, 29, 1, 103-132.
- 김숙영, 윤순녕 (2000). 유통업 여성 근로자의 건강문제와 건강행위에
관한 연구. 지역사회간호학회지, 11(1), 127-145.
- 김종진(2006). 「서울지역의 산업구조와 미조직 비정규직 노동자 조직
화 문제: 서비스 산업을 중심으로」, 『서울에서의 노동운동 발전
전략 및 민주노동당의 임무』 민주노동당 서울시당, 18~52쪽.
- 김현주 등(2009). 산재취약근로자 보건관리기법 개발연구. 산업안전보건

연구원.

김혜경, 김진희, 박영숙 (2008). 백화점 종사자의 식행동과 건강상태에 관한 조사. 대한지역사회영양학회지, 13(3), 374-385.

문강분, 박은정, 이승협, 이희진, 민대숙 (2009). 백화점, 대형할인매장 등 유통산업 종사자 근로실태조사 및 근로자 보호방안. 고용노동부 연구용역 보고서.

보건복지부, 질병관리본부(2008). 국민건강영양조사

안전보건 연구동향 2012년 1월호 33 中 [야간교대에 대한 외국의 관리 방안과 국내 시사점].

이복임 (2009). 대인접객서비스 근로자의 성별 직무스트레스와 우울. 한국산업간호학회지, 18(2), 232-241.

정혜선, 조성일, 조정진, 정진주, 박신구, 김숙영, 이복임, 김현숙, 천희란 (2011). 여성근로자의 보건관리 매뉴얼 개발 연구 - 사회심리적 위험요인을 중심으로 -, 산업안전보건연구원.

조홍준, 강영호, 윤성철 (2006). 우리나라 표준직업분류에 따른 흡연율 차이 : 2003년도 사회통계조사 자료의 분석. 예방의학회지, 39(4), 365-370.

최경아, 정성지, 김동건 (2010). 의류매장 판매사원의 직무만족과 직무성도가 이직의도에 미치는 영향. 한국의류학회 학술발표 논문집.

통계청 (2007). 경제활동인구조사.

통계청 (2009). 사업체 노동실태현황.

통계청 (2012). 한국표준산업분류(9차 개정)

통계청 (2012). 한국표준직업분류(6차 개정)

안전보건공단 서울지역본부 (2011). 유통업종 근골격계질환 예방 매뉴얼.

안전보건공단(2009). 직장폭력예방가이드

안전보건공단(2011). 사다리 이용작업 안전작업을 위한 체크리스트

안전보건공단(2011). 올바른 물품취급 작업 5대 수칙

안전보건공단(2011). 인력운반업무 안전작업을 위한 체크리스트.

안전보건공단(2012). 서서 일하는 근로자를 위한 건강 가이드.

- 한국산업안전보건연구원(2010). 2009년 산업안전보건동향조사.
- 한영란, 박현주, 윤희상 (2008). 일 유통업체 근로자의 직무스트레스와 건강상태. *지역사회간호학회지*, 19(4), 622-635.
- 황재진, 이인석, 김현주, 정최경희, 박진욱, 정명철(2011), 판매직 작업자의 작업 및 작업자세 분석 , *IE interface*, 대한산업공학회, 24, 4, 387-395.
- Ariza, L. E., & Idrovo, A. J. (2005). Physical workload and maximum acceptable work time among supermarket workers in Cali, Colombia. *Rev Salud Publica(Bogota)*. 7(2), 145-56.
- Bonfiglioli, R., Mattioli, S., Fiorentini, C., Graziosi, F., Curti, S., & Violante, F. S. (2007). Relationship between repetitive work and the prevalence of carpal tunnel syndrome in part-time and full-time female supermarket cashiers: a quasi-experimental study. *Int Arch Occup Environ Health*. 80(3), 248-53.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives on 'people work.' *J Vocat Behav*, 60, 17-39.
- Canada Occupational Health Clinics for Ontario Workers (2005). Working on your feet.
- Chandrasakaran, A., Chee, H. L., Rampal, K. G., & Tan, G. L. (2003). The prevalence of musculoskeletal problems and risk factors among women assembly workers in the semiconductor industry. *Med J Malaysia*, 58(5), 657-666.
- Cook, J. L., & Menz, H. B. (2006). Factors associated with chronic plantar heel pain: a systematic review. *J Sci Med Sport*, 9(1-2), 11-22.
- Eskenazi, B., Fenster, L., Wight, S., English, P., Windham, G. C., & Swan, S. H. (1994). Physical exertion as a risk factor for spontaneous abortion. *Epidemiology*. 5(1), 6-13.
- Forcier, L., Lapointe, C., Lortie, M., Buckle, P., Kuorinka, I., Lemaire,

- J. et. al. (2008). Supermarket workers: their work and their health, particularly their self-reported musculoskeletal problems and compensable injuries. *Work*. 30(4), 493-510.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol*, 5, 59-100.
- Gregory, D. E., & Callaghan, J. P. (2008). Prolonged standing as a precursor for the development of low back discomfort: an investigation of possible mechanisms. *Gait Posture*, 28(1), 86-92.
- ILO(1996). Ergonomic Check Points
- Johnston, J. M., Landsittel, D. P., Nelson, N. A., Gardner, L. I., & Wassell, J. T. (2003). Stressful psychosocial work environment increases risk for back pain among retail material handlers. *Am J Ind Med*. 43(2), 179-87.
- Klebanoff, M. A., Shiono, P. H., & Carey, J. C. (1990). The effect of physical activity during pregnancy on preterm delivery and birth weight. *American Journal of Obstetrics and Gynecology*, 163, 1450-1456.
- Kobayashi, Y., Hirose, T., Tada, Y., Tsutsumi, A., & Kawakami, N. (2005). Relationship between two job stress models and coronary risk factors among Japanese part-time female employees of a retail company. *J Occup Health*. 47(3), 201-10.
- Krause, N., Lynch, J. W., Kaplan, G. A., Cohen, R. D., Salonen, R., & Salonen, J. T. (2000). Standing at work and progression of carotid atherosclerosis. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 26(3), 227-236.
- Kroeger, K., Ose, C., Rudofsky, G., Roesener, J., & Hirche, H. (2004). Risk factors for varicose veins. *Int Angiol*, 23(1), 29-34.
- Macfarlane, G. J., Thomas, E., Papageorgiou, A. C., Croft, P. R., Jayson, M., & Silman, A. J. (1997). Employment and physical

- work activities as predictors of future low back pain. *Spine*, 22(10), 1143-1149.
- Mann, S., & Cowburn, J. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *J Psychiatr Ment Health Nurs* 12(2), 154-162.
- McCulloch, J. (2002). Health risks associated with prolonged standing. *Work*, 19(2), 201-205.
- Molinaro, V., & Del Ferraro, S. (2007). Function analysis of employees at cash desks in the retailing sector by means of the study of the movements of the upper limbs. *G Ital Med Lav Ergon*. 29(3 Suppl), 578-81.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. *Acad Manage Rev* 21, 986~1010.
- Naring, G., Briet, M., & Brouwers, A.(2006). Beyond demand-control : emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work Stress* 20(4), 303-315.
- Pensri, P., Janwantanakul, P., & Chaikumarn, M. (2009). Prevalence of self-reported musculoskeletal symptoms in salespersons. *Occup Med (Lond)*. 59(7), 499-501.
- Song, H., Zhu, L. Q., Liu, H. R., Wang, L., & Zhang, Z. X. (2004). A study on occupational stress in commercial workers of a supermarket in Yinchuan. *Zhonghua Yu Fang Yi Xue Za Zhi*. 2004 May;38(3):175-8. [Chinese].

부 록

<부록 1> 매장판매 종사자의 최근 사회적 이슈

여성 감정노동자 인권침해 심각, 국가인권위‘보호법’추진
[여성신문(2011-12-09)]



서울시내 백화점의 수입화장품 매장에서 일하는 박모(36)씨는 나이 어린 직장 후배들을 볼 때마다 마음이 찢힌다. ‘감정노동’으로 인한 극심한 스트레스로 원형탈모증을 겪고 있어서다. 박씨 역시 10년째 탈모 치료를 받고 있다. 임신 5개월 때 사산한 경험이 있는 박씨는 “위장 장애는 기본이고 유산이나 불임 고통을 호소하는 여성들도 많다”며 “하루 평균 12시간 근무도 힘들었지만 고객이 ‘아기 가졌다고 유세하냐’고 폭언할 땐 눈물이 펄펄 나더라”고 했다.

박씨는 “화장품 사은품을 못 받았다고 여성 고객들이 욕설과 함께 쿠폰북을 찢어 얼굴을 때려 모욕감을 느낀 적도 있다. 남편에겐 창피해서 말도 못 했다”며 “중년 남성이 ‘네가 화장품을 발라줘야 주름이 썩썩 퍼질 것 같다’고 성희롱을 하는데도 어쩔 수 없이 얼굴에 발라줬다. 판매직을 하잖게 여자는 고객이 적지 않다”고 하소연했다.

과도한 친절을 강요하는 회사와 ‘손님이 왕’이라는 폭군형 고객들 사이에서 여성 서비스 노동자들이 심각한 인권침해를 겪고 있다. 이에 따라 국가인권위원회는 내년 안으로 마트 판매원, 콜센터 상담원 등 감정노동자들의 인격권과 노동권 법제화에 나선다. 산업안전보건법이나 특별법에 감정노동자 보호조항을 명문화해 인권 개선에 나선다는 방침이다. 이와 함께 지역을 순회하며 소비자단체와 함께 여성 감정노동자 인식 개선 캠페인도 펼치고 있다.

지난해 기준으로 판매·서비스 분야에서 일하는 여성은 약 301만 명에 이른다. 업무상 감정을 억제하고 친절을 유지하는 감정노동자들에게 기계적 친절이 강요된 것은 유통업체 간 경쟁이 치열해지고 고객 편의가 최상의 가치가 된 것이 가장 큰 이유다. 백화점은 고객에게 불친절하면 매출에 악영향을 줄까봐 판매사원들에게 되레 눈치를 준다.

익명을 요구한 한 판매사원은 “고객을 가장한 ‘미스터리 쇼퍼(Mystery Shopper)’를 채용해 근무 태도를 몰래 체크하고 판매사원 교체를 요구한다. 심지어 엘리베이터 앞에 불친절 사원 명단을 공개하기도 한다”며 분통을 터뜨렸다. 해외 유명 패밀리레스토랑들은 무릎을 꿇고 주문을 받는 퍼피 독(Puppy Dog) 서비스를 제공해 거부감을 불러일으키기도 했다.

대형할인점 판매사원인 정모(46)씨는 “아이들이 식료품 진열대를 형클어 놓을 때 인상을 쓰면 마트 직원이 싫은 표정을 했다고 바로 인터넷 ‘고객의 소리’에 올린다”며 “늘 웃으면서 ‘안녕하세요, 고객님’ 하고 ‘술’ 톤으로 크게 말해야 한다. 한 사람이 두 시간에 한 번씩 시식음식을 먹는 데도 짜증내거나 인상이 변하면 어디선가 찍혀서 걸리면 퇴출된다”고 전했다.

콜센터에서 일하는 20대 여성 김모씨는 “고객이 한참 욕설을 한 후 ‘열 받지? 너도 욕해’ 하며 30분 내내 이야기하더라. 오히려 ‘불쾌하게 해드렸다면 죄송하다’고 사과해야 하는 고충은 다른 사람은 잘 모른다”고 하소연했다. 하루 수백 번 콜센터에서 “사랑합니다, 고객님~”을 연발하는 상담원들도 인권의 사각지대에 살고 있다. 특히 인센티브제로 운영되는 카드회사 인바운드 상담직의 경우 여성 노동자들이 식사할 시간조차 부족하다고 호소한다.

과도한 친절 서비스에 소비자들도 불편하다. 국가인권위원회가 지난달 수도권 소비자 303명을 대상으로 설문조사를 한 결과 57.7%가 ‘여성 감정노동자로부터 허리 깊이 숙인 인사를 받았을 때 불편하다’고 답했다. 여성 노동자에게 화풀이를 한 경험이 있는 소비자는 22.3%였다. 응답자의 81.2%는 ‘여성 감정노동자가 스트레스로 우울증을 앓거나 질병에 걸릴 수 있다는 것을 알고 있다’고 답했다.

로레알코리아를 비롯한 일부 판매·서비스 회사는 수년 전부터 감정노동 가치를 인정해 ‘감정수당’을 지급해오고 있다. 노동계는 감정휴가 도입도 추진 중이다.

인권위는 ‘여성 감정노동자 인권 가이드라인’을 통해 근무환경 개선을 위한 스트레칭 체조를 도입하고, 휴식시간과 휴게시설을 확보할 것을 권고했다. 또 욕설과 폭언, 폭행이 있을 때 일시적으로 업무를 중지하고 심리상담실, 고충처리전담기구를 상설 운영하는 방안도 제시했다. 김종진 한국노동사회연구소 연구위원은 “서비스업체에서 감정노동 고통 해결 매뉴얼을 찾아보기 힘들다”며 “업종별로 감정노동 가이드라인이 제시돼야 한다”고 말했다.

강은숙 인권위 차별조사와 조사관은 “감정노동자 보호법은 소비자에게 폭언과 폭행을 당했을 때 일시적인 업무중지권을 회사가 보장해주는 내용부터 휴게시설과 작업장의 이동거리, 휴게공간 면적, 휴게시설의 조도, 정신건강 항목이 포함된 건강검진을 주기적으로 시행하는 부분까지 여성 감정노동자를 보호할 수 있는 전반적인 내용을 담게 된다”고 말했다.

소비자들의 인식 변화도 시급한 과제다. 감정노동자를 존중하는 마음 자세가 필요하다. ‘진상 고객’이 아니라 ‘개념 고객’이 되자는 것이다. 김 연구위원은 “유통·판매직 종사자 10명 중 8명은 폭언과 폭행을 들은 적이 있는 것으로 나타났다”며 “감정노동은 저임금 일자리인 데다 종사자는 대부분이 여성이다. 여성이 하는 일의 가치를 낮게 보기 때문에 반말이나 불쾌한 언행, 성희롱을 일삼는다”고 지적했다. ‘판매직은 쉬운 일’ ‘남의 기분을 맞춰주는 일이라 여성이 더 잘한다’는 편견이 심하다는 얘기다.

임상혁 녹색병원 노동환경건강연구소장은 “감정노동이 적절히 관리되지 않으면 우울증, 탈진 등 건강상의 문제를 겪고 가족관계도 나빠진다. 이직률이 높아져 기업 매출도 떨어진다”며 “사업주는 마찰이 생기면 고객 편을 들지만 감정노동자를 배려하고 대우하지 않으면 기업 이익에 해가 된다는 것을 인식해야 한다”고 말했다.

서비스 노동자 55%가 우울증
[한국일보 뉴스(2011-12-12)]

백화점, 호텔, 대형할인매장 등에서 일하는 서비스노동자들이 장시간 노동과 감정노동으로 해직자만큼 심각한 우울증에 시달리는 것으로 조사됐다.

12일 민주노총 민간서비스연맹은 지난해 71개 사업장 3,096명의 서비스노동자를 대상으로 설문조사한 결과 응답자의 55.3%가 우울증을 앓고 있고, 이 중 심리상담이 필요한 중등도 이상의 우울증이 26.6%로 조사됐다고 밝혔다. 이는 버스노동자(13.3%)보다 두 배 이상 높은 수치였고 징계해직자(28.5%)에 육박하는 수치였다.

이는 기분과 관계없이 항상 즐거운 표정을 지어야 하고, 솔직한 감정을 숨기고 일해야 하는 감정노동 때문이다. 응답자 중 80%는 고객을 상대할 때 회사에서 줄곧관찰을 당하고, 성희롱을 당한 경험이 있는 응답자의 67.2%가 그 원인으로 고객을 지목하는 등 업무와 관련된 스트레스가 심한 것으로 나타났다. 여성 응답자의 흡연율이 35.2%로 우리나라 여성 평균(7.1%)의 5배 수준인 것도 이 같은 스트레스와 관련된 것으로 해석된다.

상습적인 장시간 노동과 이로 인한 건강문제도 심각했다. 녹색병원 노동환경연구소가 지난달 면세점, 호텔, 백화점 등 13개 업체 295명의 여성 서비스 노동자들을 조사한 결과 이들의 주당 노동시간은 45.4시간(법정 노동시간 주 40시간)에 달했다. 백화점업체 서비스노동자들의 장시간 노동이 더욱 심각해 주당 54.6~59.1시간에 달했다. 하루 10시간 이상 일하는 날짜도 월 14.4~15.5일로 조사대상자 평균(5.2일)의 3배나 됐다. 주당 56시간 이상 일하는 장시간 노동자의 경우 배뇨통·방광염 등 비뇨기계 증상을 앓는 경우가 48.5%로 56시간 이하 노동자(29.4%)보다 1.6배 가량 높았다. 불면증, 대인기피 등 스트레스 관련 증상을 앓는 경우는 78.1%로 56시간 이하 일한 노동자(50.0%)보다 1.5배 가량 높았다.

류현철 노동환경연구소 산업의학과장은 "조사 대상자 상당수가 야간, 주말 노동을 했으며 불규칙한 근무가 장시간 지속돼 이중고를 겪고 있었다"며 "절대적 노동시간을 단축하고 표준적 근무시간을 확보하도록 하는 것이 중요하다"고 말했다.

서울시 대형마트·SSM 90%가 규제대상..“근로자 건강권도 고려한 것”
[아시아경제(2012-03-14)]

영업시간 제한이나 의무휴업 등 유통산업발전법(유통법) 규제를 받게되는 서울시내 대형마트와 기업형슈퍼마켓(SSM)이 전체의 90%에 달하는 것으로 나타났다.

유통법은 시장, 군수, 구청장이 중소유통업과의 상생을 위해 대규모 점포의 영업시간을 제한하거나 의무휴업을 명할수 있도록 하고 있다. 이를 따르지 않을시 1000만~3000만원 수준의 과태료도 부과해야한다는 내용도 담겨있다.

서울시는 자치구별로 대형마트와 SSM을 포함한 대규모 점포 운영실태를 조사한 결과 전체 331개 중 연중무휴로 영업을 하거나 24시간 문을 여는 매장은 300여개에 달한다고 14일 밝혔다.

이 중 연중무휴 영업매장은 292개로 전체의 88%를 차지한다. 또 24시간 운영점포는 33개로 10%에 해당하는데 이중 25개가 연중무휴 점포다.

대규모 마트에 대한 이같은 규제는 전통시장과 골목상권 보호를 위해 마련된 것으로, 서울시는 현재 자치구별로 영업행위 제한범위, 과태료 규정등을 마련하고 있다.

서울시도 SSM 규제를 위한 표준안을 마련하기 위해 시민단체 등과 의견수렴을 하고 있으며 다음주 중 표준안이 만들어질 전망이다.

25개 자치구들 대부분이 서울시의 표준안을 대기하고 있긴 하지만, 마포구와 강동구, 성북구 등은 선제적으로 SSM규제관련 내용을 구의회서 의결하는 등 적극적으로 전개해 나가고 있다.

강동구의 경우 박찬호 강동구의회 의원 등이 주도적으로 발의해 지난 6일 구의회가 의결했다. 강동구는 둘째, 넷째, 일요일을 휴무일로 잡고, 오전 12시부터 아침 8시까지의 영업을 규제하는 등 내용을 오는 26일까지 공포할 예정이다. 이 내용은 빠르면 25일 시행될 가능성도 크다는 게 강동구청의 전망이다.

이러한 유통법 규제를 두고 대규모 마트에서 창출할 수 있는 일자리를 감소시킨다는 부정적 견해도 나오고 있다.

이에대해 박찬호 의원은 "일부 그런내용이 아주 타당하지 않은 건 아니지만, 일자리와 함께 근로자의 건강권도 고려한 규제"라면서 "서울시내 대규모 마트가 들어서면서 소규모 점포는 30%나 폐업이 된 상황이다 매출은 30~40%가 떨어지고 있는데 이게 더 큰 문제"라고 반박했다.

박 의원은 이어 "특히 대형마트나 SSM이 입점하면서 그 이익은 다 중앙의 본사나 주주들에게 돌아가고 지역에는 낮은 임금만 들어와 지역내 경제순환에 큰 피해를 입히게 되는데 지속가능한 지역경제를 위해서도 이에대한 규제는 반드시 필요하다"고 설명했다.

친절은 의자를 타고 흐르고~

[공감코리아(2009-05-26)]

군대 다녀온 사람들은 알 것이다. 하염없이 서 있어야 하는 고통을. 군대 말고도 백화점이나 마트에 가면 근무시간 내내 서서 일하는 여성노동자들이 있다. 얼굴에는 친절을 머금고 있지만, 그들의 다리는 피곤하고 아프다.

서서 일하는 고통을 줄여봅시다

이러한 어려움을 해소하고자 정부가 나섰다. 노동부는 올해 안까지 전국 15개 대형유통업체 소속 427개 매장 중 11개 매장 계산대에 의자를 놓도록 관리한다는 계획을 추진하고 있다. 이에 따라 이마트, 신세계백화점 등 대형 매장들은 향후 리모델링을 하거나 새 건물을 지을 때, 좌식 계산대를 도입할 계획을 가지고 있는 것으로 나타났다.

이 밖에도 건강보호를 위해 피로예방매트 설치, 건강체조 및 교육 실시, 근골격계질환에 대한 건강진단 실시 등도 하도록 유도할 계획이라고 한다. 이는 계산원과 안내원 등 서서 일하는 근로자 약 20만4000여명의 건강보호대책이 시급하기 때문이다.

2007년 국가인권위원회가 한국노동사회연구원에 의뢰해 백화점 여성 판매사원을 대상으로 실시한 설문결과에 따르면, 근육통과 무릎 및 관절질환, 요통과 허리디스크질환, 하지정맥류와 발진환 순으로 유병률이 높은 것으로 나타났다.

이를 해소하고자 정부는 지난해 8월부터 '서서 일하는 근로자 건강보호대책'을 세우고, 대형 백화점 및 마트 사업주 간담회, 관리자교육, 홍보활동 등 의자 비치율 확산하기 위한 활동을 지속적으로 추진해오고 있다.

우선 주요 서비스업종인 백화점, 할인점의 사업주 및 관련 협회와 간담회를 갖고 정책방향이나 환경개선 사례 등을 알리고 있다.

또 지방 노동관서에선 관내 소재 사업장의 대표, 관리자를 대상으로 간담회 및 교육을 실시하고 있다. 고객인 국민의 인식 변화를 위해선 TV, 라디오, 전국의 산업안전전광판을 활용, 의자비치의 필요성을 홍보할 계획도 갖고 있다.

이외에도 '서서 일하는 근로자의 건강 가이드'등 홍보자료를 관련 사업장에 보급하고, 안전보건기술지침을 마련해 사업주에게 이행을 권고해 나갈 방침이다. 특히 근골격계질환 예방 재정지원 품목에 의자 구입비용 등 재정지원 방안도 함께 마련해나갈 계획이다.



이제 일할 때 든든해요

오늘부터 쇼핑할 때, 계산대 주변을 한 번 살피시라. 계산원 등 뒤로 보이는 작은 의자 하나를 서서 일하는 노동자에게 큰 힘이 된다.

“아직은 손님이 없을 때만 사용해요. 일하다 앉을 수 있으니 정말 좋죠. 우리 매장 말고도 큰 마트나 백화점들은 다 놓았다고 들었어요. 그렇지만 카트 줄이 길어지고 고객 분들이 밀려들 때는 앉지 않아요. 신속히 계산을 마쳐야 하고, 또 그래야 능률이 오르니까요.” 그랜드마트 계양점 김희라 계산원의 이야기다.

홈플러스에션 지난해 센텀시티, 부천 여월점 등 6개 점포 시범 운영에 이어 올해 3월 말까지 국내 대형마트 최초로 111개 전 점포에 2220개 의자를 비치했다. 계산대 의자가 직원의 건강 보호에도 도움을 주고 있는 것으로 나타났다.

시범 운영기간 동안 홈플러스측이 실시한 조사 결과에 따르면, 직원들은 퇴근 즈음이면 늘 다리가 붓고 발마사지를 하지 않으면 잠을 잘 못 자는 경우가 있었는데, 계산대에 의자를 갖다 놓은 이후 몸도 편해지고 근무 만족도가 좋아졌다.

홈플러스 PR팀 구도연 담당자는 “직원의 건강보호 및 근무환경 개선을 위해 설치하는 의자인 만큼 사용자 편의를 높이고자 한국여성 표준신체치수, 근무에 적합한 좌판경사 등 한국산업안전보건위원회의 심사기준에 합격한 인체공학적 제품을 비치했다”고 설명했다.

앞으로 홈플러스에션 점진적으로 정식 계산대 외에도 각 점포에서 운영하고 있는 푸드코트, 행사매장의 계산대에도 의자를 설치해 홈플러스 매장 어디든 서서 계산하는 근로자가 없도록 할 계획이다.



건강한 일터 만들려면 행정 관리·감독 필요

영국은 산업안전보건법에 근로자들이 앉을 수 있는 적합한 의자 제공 의무를 규정하고 있고, 슈퍼마켓 근로자의 위험성 평가 가이드라인에 의자비치 관련 내용을 평가항목에 포함하고 있다.

미국은 소매식품점 근로자에 대한 인간공학 가이드라인에서 발받침대 또는 지지대, 피로 방지매트 등의 권고를, 일본도 노동안전위생규칙에 한국과 동일하게 의자제공 의무 규정하고 있다.

우리나라가 실질적인 산업재해 예방에 나선 것은 1981년 사업안전보건법을 제정하고 1987년 안전보건공단을 설립하면서부터다. 하지만 서서 일하는 노동자들이 의자를 본격적으로 사용할 수 있게 된 시기는 올해 3월이다.

그렇게 되기까진 노동단체의 노력이 컸다. 전국민간서비스노동조합연맹은 전국의 서서 일하는 근로자들의 실태를 파악하고, 소비자들에게는 캠페인을, 사업주에게는 기존 법규를 지켜주기를 요구했다.

2003년 개정 산업안전보건기준에 관한 규칙 제277조는 ‘사업주는 지속적으로 서서 일하는 근로자가 작업 중 때때로 앉을 기회가 있을 때에는 해당 근로자가 이용할 수 있도록 의자를 비치해야 한다’고 법으로 규정하고 있다.

현실은 법규를 뒤따르지 못했다. 노동환경건강연구소 김신범 연구원은 “그 동안 우리나라에선 제조업이나 건설업 우선으로 근로환경 관련 법을 지켜왔다”며 “서비스업에 대해 관심을 두기 시작한 것은 불과 1년 전에 불과하다”고 밝혔다.

노동부 근로자건강보호과 관계자는 “그 동안 사업주는 의자에 앉으면 게으르거나 건방지다는 인상을 우려해 고객서비스를 우선 하다 보니 의자비치에 소극적이었고, 근로자는 서서 응대하는 것을 당연시하며 건강권 요구에 소극적이었다”며 “정부도 유해물질 중독 등

더 열악한 작업환경에 행정력을 투입하다 보니, 서서 일하는 근로자 보호에 소홀했던 것이 사실"이라고 밝혔다.

편견 넘어 작업장에 의자를 놓아야

뒤늦게나마 정부가 나선 것은 다행이다. 그러나 아직 주위 여건은 호락호락하지 않다. 전국민간서비스노동조합연맹 정민정 여성부장은 “아직도 사업장 여건이 안돼 의자를 놓지 못하는 규모가 적은 매장이 많다”며 “잘 운영되는 곳도 있지만, 비록 의자를 놓았다 해도 눈치를 봐야 한다거나, 형식적으로 작업대와 맞지 않는 의자를 놓은 곳도 있다”고 밝혔다.

그러나 계산원 등이 소비자를 기다리며 잠시 앉을 때 소비자는 더 나은 서비스를 제공할 수 있다는 점을 받아들일 필요가 있다. 실제로 서비스를 받아본 이들은 만족스럽다는 반응이었다.

홈플러스측이 실시한 조사 결과에 따르면 대부분의 고객들은 의자에 앉아 일하는 계산원에 대해 기분 나빠하지 않고, 오히려 편해 보여 더 좋았다고 평가했다.



노동환경건강연구소 김신범 연구원은 “가령, 자리에 앉아서 고객을 맞이하는 변호사나 의사들의 경우 소비자 어느 누구도 불쾌하거나 불친절함을 느끼지 않는다”며 “외국에서는 앉아서 일하는 계산원들을 쉽게 볼 수 있는데, 이는 고객과 서비스노동자, 기업이 상호 존중하는 사회적 문화가 이미 오래 전부터 정착된 데 따른 것”이라고 말했다.

서서 일하는 노동자들이 의자를 갖게 된 사례를 살펴보니, 어떤 이들에게 ‘의자’는 권위와 권력을 담는 ‘자리’의 의미도 되겠지만, 서서 일하는 노동자들에게 의자는 근로의욕을 높이고 더 많은 서비스를 제공할 수 있는 기본 근로조건이다.

근로자를 보호하는 법이 있다 할 지라도, 관심이 없으면 무용지물이다. 이런 점에서 정부가 현장에서 관련 법규를 지키도록 관리하고 감독해 실효성을 높였으면 한다

서비스직에 급증 '미소우울증'

[한국일보(2003-08-31)]



#1 A(여·35)씨는 백화점 판매 부서에서 10년째 일하고 있다. A씨는 판매실적을 올리려다 보니 고객 비위를 맞춰야 하고 속에서 화가 나고 울화통이 치밀어도 겉으로 웃으며 살았다. 그런데 요즘 들어 매사에 의욕이 나지 않는다. 사람을 상대하는 서비스 직종에서 감정을 억누르고 억지로 웃으며 일하다 보니 퇴근하면 말하기도 싫고, 작은 일에도 예민해져 가까운 사람에게는 짜증을 잘 낸다. 집에서 아이들과 남편에게 소리를 지르고 화를 내는 빈도도 잦아졌다.

#2 회사원 B(37)씨는 고졸 출신으로 어려움이 많았지만 열심히 일한 덕분에 능력을 인정받아 최근 차장으로 발탁됐다. 그러나 기쁨도 잠시. '관리자 역할을 잘 할 수 있을까?'하는 불안감 때문에 잠이 오지 않는다. 일에 대해서는 자신이 있지만 학력줄고 유능한 엘리트 부하 직원들을 어떻게 다뤄야 할지 막막해서다. 남에게 약점을 보이기 싫은 B씨는 적극적이고 자신있게 보이기 위해 부하직원의 잘못을 덮어주고 뒷처리까지 도맡아 했다. 그러면서 밤새 걱정으로 제대로 잠을 이루지 못하는 날이 많아지고 자주 잠에서 깬다. 심하면 출근길에 갑자기 배가 아프고 설사까지 난다.

식당, 백화점, 할인점, 호텔, 병원, 관공서 등 거의 모든 직종의 요즘 화두는 '미소 마케팅'이다. 미소 정신을 강조하면서 앞다퉈 서비스 강화를 유치해 전직원을 교육하고 예쁘게 미소 짓는 연습을 시키기도 한다. 이제 세상이 바뀌어 예전처럼 욕쟁이 할머니가 장사를 잘하던 시대는 지났다.

이에 따라 겉으로는 미소를 짓지만 자기 감정을 잘 표현하지 못해 정신적으로 위축되고 매사 재미와 의욕이 떨어지며 자기 비하에 빠지는 '미소 우울증(smiling depression)'이 크게 늘고 있다.

다양한 부류의 사람을 상대하면서 자기 감정을 꼭 누르고 지내다 보니, 자기가 정말 어떤 감정을 느끼고 있는지도 잊어버리는 경우가 많아진다. 화가 나도 제대로 표현을 못하고 삭여야 하기 때문에 그 스트레스로 우울증이 생긴다. 이 같은 증세는 종교인, 의사, 간호사, 교사, 공무원, 항공기 승무원, 사회복지사, 자원봉사자, 연예인, 시부모를 모시는 며느리 등에게서 많이 나타나고 있다. 부하직원들을 잘 관리해 성과를 내야하는 간부직 회사원들도 예외가 아니다.

◆ 어떤 증상?

판매·서비스직 종사자들은 고객에게 서비스를 얼마나 잘 하느냐에 따라 실적이 판가름난다. ‘손님은 왕이다’라는 전제로 고객을 상대하는 근로자는 어떤 손님을 대하던 손님 입장에서 바라보고 자신의 감정을 억제해야 한다.

그러나 늘 미소를 짓는다는 것은 결코 쉬운 일이 아니다. 아무리 고객이라고 하지만 낯선 사람에게 무조건 친근함을 표시하고 미소를 지어야 하는 자신이 한심하게 느껴지고 열등감마저 느끼게 된다. 자신의 미소가 마치 웃음을 파는 것으로 느껴기도 하는데 이런 것이 미소 우울증에 빠지는 가장 큰 요인이다.

대표적 증상으로는 우선 ‘내가 뭘 느끼는지 잘 모른다’는 것. 기쁘고 슬픈 감정을 제대로 느끼거나 표현하지 못해 심지어 감정이 없어지는 ‘감정 불감증’까지 생긴다. 두 번째로 ‘다른 사람과 대화하거나 감정을 표현하고 싶지 않다’는 것. 이로 인해 대인관계가 원만하지 못하고 심지어 가까운 사람에게도 쉽게 짜증을 내거나 예민해진다. 이밖에 ‘내가 내가 아닌 것 같다. 겉테기로 사는 것 같다’는 등 정체성에 대한 고민을 하게 된다.

신체 증상으로는 식욕과 성욕이 떨어지고 두통과 어깨 통증, 불면증, 복통, 소화불량 등이 나타나고 드물게 고혈압과 당뇨병, 화병, 피해망상증 등이 생길 수 있다.

◆ 대처방법은

우선 일과 자신을 구분하는 ‘감정적 격리’가 필요하다. 일은 일이고 자신은 자신이라는 생각을 갖는 것이 아주 중요하다. 그래서 삼성에버랜드의 경우 쉬는 시간에는 1인1실을 주어 휴식을 취하게 한다. 에버랜드 관계자는 “직원들이 하루 종일 사람 만나는 일을 하고 있는데 일과 이후까지 사람들과 같이 있게 하면 그 스트레스를 해소할 시간이 없다는 판단에서 이 같은 제도를 실시하고 있다”고 말했다.

직장과 관계없는 사람과 만나 정을 나누고 도움을 받는 것도 좋다. 하루 종일 서비스 노동에 지쳐 있는 사람에게 또다시 사람과 부딪치면 좋지 않? 때문이다. 직장 외 관계없는 친구나 가족 등과 시간을 보내면 이 같은 스트레스를 해소할 수 있다.

땀을 흠뻑 흘릴 만큼 격렬한 운동을 하는 것도 도움이 된다. 운동할 시간도 내기 어려운

경우에는 틈틈이 스트레칭이나 요가 등을 하는 것도 좋다.

운동을 하면서 자기 암시를 통해 스트레스를 해소하는 것도 한 방법이다. 예를 들어 스쿼시를 할 때 공을 열 받게 했던 고객 얼굴이라고 생각하고 공을 치든지 ‘내가 이 운동을 하면 스트레스가 다 풀린다. 나는 이제 원점에서 다시 시작한다’는 등의 자기 암시를 하는 것이다.

사람이 느끼는 감정은 마음에 달려있기 때문에 생각을 바꾸면 문제 해결에 도움이 된다. 그리고 스트레스를 주는 상황을 어떻게 받아들이고 해석하느냐 하는 것도 중요하다. ‘난 정말 재수가 없어. 내가 만나는 사람마다 다 이 모양이니...’는 등의 생각은 스트레스를 더 많이 받게 할 뿐이다. 어떤 갈등에 부딪혀도 ‘저 사람이 무슨 사정이 있겠지’, ‘어차피 사람이라는 게 다 제 나름대로 사는 건데’ 등의 생각을 하는 것이 좋다.

미소 우울증이 늘면서 각 대학병원에서는 ‘바이오피드백 치료’ 등 스트레스 관리프로그램을 만들어 치료에 나서고 있다. 바이오피드백 치료는 몸 내부에서 일어나는 생리현상을 컴퓨터 모니터로 알게 해주어 환자가 스스로 감정을 조절할 수 있도록 하는 것이다. 서울백병원 신경정신과 우종민 교수는 “국내에서는 이 같은 스트레스를 직원들이 각자 알아서 해결해야 하는 것으로만 인식하는 수준”이라며 “회사 경영진이 직원들의 정신 건강 증진을 사원복지 프로그램의 하나로 인식해야 한다”고 말했다.

미소 마케팅이 늘면서 겉으론 미소를 짓지만 자기 감정을 잘 표현하지 못해 우울증을 걸리는 사람들이 늘고 있다. 한 미소 우울증 환자가 서울백병원 스트레스클리닉에서 치료를 받고 있다.

‘왕’의 착각에 종업원들은 벌벌 떠다

[오마이뉴스(2012-07-16)]



언제부턴가 ‘고객은 왕’이라는 말이 상식이 됐다. 이 말은 사실일까? 손님이 왕인지 아닌지는 각자 혈통을 따져보면 알 수 있을 것이다. 참고로, 왕은 카트를 밀며 장을 보지 않는다. 종업원과 옥신각신 다투지도 않는다.

‘손님은 왕’이란 말은 어떻게 해서 생겨난 것일까? 일본 상인들 사이에서 격언처럼 사용되어 온 말이기도 하고, 피터 드러커가 경영학계에 널리 퍼뜨린 말이기도 하다. 일본에서는 아예 ‘고객은 왕’을 넘어 ‘고객은 신’이라는 말까지 쓰고 있다.

이 말을 누가 처음 썼는지는 알 길 없으나, 분명한 것은 ‘고객은 왕’이라는 상식이 더 이상 상식이 아니라는 점이다. 꽤 많은 경영 전문가들이 이 말을 ‘왕’이라는 단어만큼이나 낡은 것으로 치부하기 시작했기 때문이다. 고객 비위 맞추기에 초점을 두는 마케팅 전략은 별 효과가 없을뿐 아니라, 자칫하면 사업 자체를 위험 속에 몰아넣을 수 있다는 것이다.

한 대기업이 애용하는 “고객이 ‘오케이’ 할 때까지”라는 슬로건도 같은 맥락에서 볼 수 있다. 이 표어는 한국 재계의 케케묵은 사고를 보여줄 뿐이다. 한국 기업들이 지켜줄 정도로 ‘고객 서비스’를 강조하는 것은, 고객을 끔찍이 아껴서라기보다는 경영진의 무능함을 덮기 위해서다.

투자와 혁신을 통해 상품을 제대로 만들어 놓으면 판매원들이 얼굴 경련을 일으킬 정도로 웃지 않아도 잘만 사간다. ‘육쟁이 할머니 식당’을 보라. ‘서비스’는 커녕, 육을 바가지로 먹고, 바가지로 얻어 맞으면서도 먹는다. 애플도 잘 보여 주고 있듯, 최근 부상하는 마케

팅은 오히려 '고객이 안달할 때까지'다.

"고객이 '오케이' 할 때까지" 전략의 가장 큰 문제는 고객이 '오케이' 하지 않는다는 데 있다. 잘 알지 않는가. 고객이 얼마나 변덕스럽고, 무례하고, 감정적이고, 탐욕스럽고, 뻔뻔한 존재인지 말이다. 또 하나의 문제는, 안락한 회의실에 앉아 '고객 제일주의'를 기획한 장본인들이 고객의 욕설과 포효를 직접 받아주는 게 아니라는 점이다. 그 험한 일은 박봉의 직원들에게 돌아가고, 경영진은 이들을 감시하고 처벌할 뿐이다. 고객이 '오케이'할 때까지.

친절 강요하는 사회

최근 한국에 와서 은행카드 발급신청을 했다. 거래하는 은행 지점에 들러 안내를 받으며 신청서를 써서 냈다. 자상하고 빠르게 일을 처리해 주어 고마웠지만, 마음만은 편치 못했다. 부담스러운 정도로 친절했기 때문이다.

"친절한 게 왜 문제냐"고 묻는 사람도 있을 것이다. 물론 나도 정상적인 사람이므로 (확신할 수는 없지만, 자학 성향은 아닌 듯하니) 당연히 친절한 게 좋다. 문제는 이 친절이 '선택'이 아니라 '의무'라는 데 있다. 마지 못해 베푸는 서비스를 즐기면서 더 많은 걸 요구하는 게 오히려 비정상적인 가학 성향이다.

한국 기업이 자랑하는 '친절 서비스'에는 생존의 절박함이 묻어난다. 기업의 절박함이 아니라, 서비스를 베푸는 직원 개인의 절박함 말이다. 게다가 이 친절은 같은 친절로 보답받지 못한다. 스스로 왕이라고 믿는 손님으로부터도, 직원의 명줄을 쥐고 있는 고용주로부터도.



지난해 여름, 서울의 한 백화점 식품코너에서 있던 일이다. 시식용 과일을 권하는 점원을 지나쳐 가는데, 손님 한 명이 샘플을 받아 먹고 이야기를 나누더니 갑자기 점원에게 고함을 지르기 시작한다. 주위 사람들이 놀라 눈이 휘둥그레졌다. 손님은 입에 담기 어려운 말

을 뺀고, 점원은 연신 허리를 굽히며 "죄송합니다"를 반복했다. 이유가 어떻든, 고객의 태도는 용납될 수 없는 것이었다. 독이 든 과일을 받아 먹은 게 아니라면 말이다.

손님과 점원이 만나는 건 어느 한 쪽의 필요에 의해서가 아니다. 고객은 자선사업가가 아니다. 손님과 점원은 서로를 필요로 한다. 서로 도움을 베푸는 계약관계에서 서로 배려하고 존중하는 건 당연하다. 양자 모두가 사람이라면 말이다. 어느 한 쪽이 '왕'이고 어느 한 쪽이 '종'일 수 없다.

폭정을 일삼으면 왕의 목도 치는 마당에, 왜 직원이 고객의 어처구니 없는 요구와 무례를 끝까지 감내해야 한단 말인가. 뒤에서 자세히 살피겠지만, 고객에 대한 '무한 친절'은 직원과 회사는 물론 고객 자신에게도 도움이 되지 않는다. 그러나 가장 심각한 문제는, 친절의 강요가 한국사회를 파괴한다는 점이다.

고용주는 차별화도 안 되는 고만고만한 상품을 내놓고 직원들에게 몸으로, 모욕으로 때우고 요구하지 말아야 한다. 고용불안을 악용해 '너 아니어도 쓸 사람은 널렸다'는 뻔뻔한 태도로 직원을 대하지 말아야 한다. 제 목을 조르는 어리석은 짓이기 때문이다. 게다가 고용불안정을 만든 주범이 기업 아닌가.

그리고 손님은 유세 떨지 말아야 한다. 상대의 생존을 무기로 친절을 강요하지 말아야 한다. 그건 소비자로서 누려야 할 권리가 아니라 인간으로서 피해야 할 무례다.

처벌을 위한 '고객만족도' 조사

카드 신청을 하고 나서 몇 시간 뒤 전화가 왔다. 간단히 몇 가지 질문에 답하고 전화를 끊었다. 얼마 후, 이번에는 본사에서 이메일이 왔다. '고객만족도'를 조사한다며, 전화한 상담원을 평가해 달라는 것이다. 10분이 채 안 되는 짧은 통화를 한 것 뿐인데 말이다.

나는 이게 어떤 의미인지 안다. 친절이 의무가 된 사회에서 '평가'란 포상보다는 처벌을 위한 절차라는 걸 말이다. 잘하면 현상유지고, 못하면 목이 날아가는 것이다. 사실 한국 손님들은 나쁜 나라에서는 꿈도 못 꿀 극진한 대접을 받는다. 하지만 직원에게 강요되는 이 '극진함'은 서비스의 전문성보다는 인사, 말투, 웃음, 인내 등 외적 형식에 집중되는 경우가 많다.

'기분 맞추기'에 초점을 둔 서비스가 경쟁하면 '비굴함'을 요구하는 수준에 도달하게 되고, 여기 익숙해진 고객들은 웬만한 친절로는 성이 차지 않게 된다. 이렇게 잘 못 길들여진 고객은 (알 수 없는 이유로) 기분이 조금만 상해도 '파의 보복'을 요구하며 난리를 치고, 이들의 지극히 주관적 평가가 직원의 생사를 가른다.

도무지 이해할 수 없는 게 있다. 왜 백화점 점원들이 두 손을 모으고 직각으로 인사해야 하는지 말이다. 판매원은 제품에 관한 전문적 식견으로 고객의 선택에 도움을 주는 전문

가들이다. 하지만 이들은 '고객은 왕'이라는 이데올로기 속에서, 고객의 비위를 맞추는 순수한 감정노동자로 전락했다. 여기서 피해를 보는 건 비단 힘 없는 직원만이 아니다. 직원이 행복하지 않은 기업이 성공할 수는 없다. 돈 몇 푼 때문에 자신의 존재까지 희박하게 만드는 회사에 누가 헌신하고 싶겠는가. 게다가 직원은 회사 문을 나서는 순간 또다른 고객이 된다. 직원은 가장 먼저 만족시켜야 할 고객이다. 회사는 자기가 왕인 줄 아는 분수 모르는 고객으로부터 직원을 보호해야 한다. 기업 스스로 고객들의 버릇을 망쳐 놓고 나서 그들의 횡포 속에 직원을 내던져서는 안 된다.

종업원에게 무례하게 구는 손님은 스스로 지능을 의심해야 한다. 고객의 무례를 견뎌내는 종업원이 사실은 그 뻔뻔한 고객의 소중한 고객일 수 있기 때문이다. 공동체에서 일방적인 관계란 존재하지 않는다. 한 사람이 불행해지면, 공동체는 그 몫만큼 더 살기 불행한 사회가 된다. 한국은 그리 큰 나라도 아니어서, 남의 불행이 자신의 불행으로 되돌아오는 데 오랜 시간이 걸리지 않는다.

'진상'들은 자신이 한국사회의 낮은 행복지수와 높은 자살률에 한몫하고 있다는 사실을 알아야 한다. 그 결과, 안 그래도 비참한 자신의 삶이 더 비참해지고 있다는 사실도 알 필요가 있다. 남에게 존경 받는 사람들 가운데 남을 존경하지 않는 사람은 없다.

'진상손님'은 영혼을 잠식하고 공동체를 파괴한다

한국은 자살률이 높기도 하지만, 자살 양상도 다른 나라들과 판이하게 다르다. 유독 젊은 사람들의 자살률이 높기 때문이다. 10대, 20대, 30대 모두 사망 원인 1위가 자살이다. 자살자 성비도 특이해서, 보통 남성들 자살률이 여성보다 2~3배 높은 데 비해, 한국은 여성 자살률이 남성 자살률보다 높다. 더욱 우려스러운 점은 젊은 여성의 자살률이 계속 높아지고 있다는 점이다.

2011년 보건복지부 보고서를 보면, 1998년에서 2009년까지 20-30대 남성들의 자살 증가율은 10%대였으나, 같은 연령대의 여성 자살 증가율은 100%를 훌쩍 넘었다. 2010년 통계청 자료를 보면, 한국의 전체 취업자 가운데 약 30%가 서비스 분야에서 일하고, '서비스 종사자'의 65%와 '판매 종사자'의 51%가 여성이다. 우리가 매장과 식당에서 일상적으로 대하는 종업원 대다수가 여성이라는 말이다.

"회사에 출근하기도 힘든 거예요. 내가 기분 좋게 출근해서 기분 좋게 일을 하고 집으로 가야 되는데. 내가 얼마를 벌자고 여기 와서. 어쩔 때는 내가 진짜 도살장 끌려가는 소 마냥. 아, 오늘도 내가 출근해야 되는 구나. 오늘 여기에 또 어떤 사람들이 올까. 이런 걱정을 하고서 출근을 하는 거예요."

국가인권위원회(인권위)가 2011년 인터뷰한 대형 마트 종업원 이야기다. 고객 개개인의 태도가 서비스 종사자들과 여성들의 행복지수에 얼마나 지대한 영향을 미치는지 알 수 있는 사례다. 사실 한국의 젊은 여성들을 괴롭히는 문제는 한 두 가지가 아니다. 취업, 임금, 승

진의 차별과 편견, 성범죄 등 여성에게 가혹한 사회환경이 한국 여성들의 삶을 불행하고 위태롭게 하기 때문이다. 이는 구조적 문제다.

두 번째는 개인적 문제로, 한 사람이 한 사람을 대하는 방식이다. 구조적 문제의 해결이 법 개정이나 사회적 인식의 변화 등 비교적 오랜 시간이 필요한 반면, 개인의 문제는 당장 집 밖을 나서서 해결할 수 있다. 당장 나부터 상대를 존중하고 배려하면 되기 때문이다. 여기서 여성들의 불행이 단지 '여성 문제'가 아니라는 사실을 깨닫는 게 중요하다. 여성의 낮은 행복지수가 낮은 출산율의 직접적 원인이라는 점에서, 여성이 행복하지 않으면 한국의 미래는 없다. 물론 기업과 고객의 미래도 없다.

인권위의 2011년 소비자 설문조사 결과를 보면, 판매사원들이 '소비자로 인한 스트레스로 우울증을 앓거나 질병에 걸릴 수 있다는 것을 안다'는 응답자가 81.2%나 됐다. 자신의 무례한 태도가 종업원을 불행하게 만든다는 사실을 알면서도 그 짓을 계속하고 있는 것이다. 우리는 이 잔인한 사회에 치어 살면서, 스스로 잔인한 가해자가 됐다는 사실을 깨닫지 못한다.

진상손님 만드는 업주와 정부

얼마 전, 전국 백화점 직원을 공포에 떨게 한 '진상손님'이 경찰에 잡혔다. 이 고객은 사지도 않은 물건에 환불을 요구하고, 더 나아가 상품에 문제가 있어 건강이 악화됐다고 거짓 말을 하면서 수십 만 원에서 수백 만 원을 뜯어 냈다. 직원이 영수증을 보여달라고 하면 '고객은 왕'이라며 소란을 피웠고, '본사에 민원을 넣어 불이익을 받게 하겠다'고 협박했다. 직원들은 돈을 줄 수밖에 없었다.

이렇게 강탈한 돈이 천 만원이나 됐다. 모두 직원 개인 호주머니에서 나온 돈이었다. 이 고객의 체포 소식이 전해지자, 사람들은 그의 탐욕과 뻔뻔함을 비난했다. 욕 먹어 싸다. 하지만 '진상손님'은 단지 개인의 욕심만으로 만들어지지 않는다. '무한서비스'를 내세우면서 모든 책임을 직원에게 지우는 기업과, 업주의 부당한 행위에 뒷짐 진 정부가 가세한 결과다.

한국에서 '진상손님'은 결코 특이한 존재가 아니다. 전국민간서비스산업노동조합연맹의 2011년 설문조사에 따르면, 서비스직 종사자들 가운데 40%가 인격을 무시당한 경험이 있었고, 폭언을 경험한 사람이 30%에 달했다. 그 결과, 서비스업계에서 일하는 사람들 26.6%가 정신과 치료가 필요한 중증 혹은 고도 우울증 증세를 보인다.

한국사회에서 '진상손님'으로 인한 피해는 점차 늘어갈 것이다. 일자리 찾기가 하늘의 별 따기인 상황에서 자영업자와 감정노동 종사자 비율이 계속 늘고 있기 때문이다. 한국 자영업자들은 먹고 마시는 요식업과 소규모 판매업에 몰리는 경향이 있다. 한국인이 특별히 식탐이 많거나, 판매에 남다른 열정을 지녀서가 아니다. 한국이 기초생활조차 보장하지 않는 복지 후진국이기 때문에, 위험부담이 높은 미개척 영역보다 수요가 보장된 (사람은 누

구나 먹어야 하므로) '안전한' 선택을 할 수밖에 없는 것이다.

이는 개인, 기업, 국가 모두에게 불행한 결과로 나타난다. 커피, 통닭, 감자탕, 휴대폰 케이스가 삶에 기쁨을 보태주는 건 분명하나, 국민 대다수가 이 일에 종사하는 게 국가에게도 최선일 수는 없기 때문이다. 따라서 기초 복지를 확대해 국민들이 새로운 영역에서 '모험'을 할 수 있게 도와 주는 게 '국가전략산업'에 막대한 돈을 쏟아 붓는 것보다 훨씬 효과적인 미래 대비책이 된다.

국민은 복지, 소비자는 교육이 필요하다

시티폰, 와이브로, 4대강 사업 등이 보여주듯, 국가 사업은 실패가 다반사다. 하지만 복지는 실패할 수 없는 투자다. 기초 생활이 보장되면 국민들은 생존보다는 적성과 이상에 따라 일자리를 찾거나 만들게 된다. 부가가치 높은 미래형 사업이 이곳 저곳에서 나타날 것은 당연하고, 무엇보다 국민들이 행복해질 것이다. 사업주도 더 이상 생계를 무기 삼아 직원들에게 과잉친절을 강요할 수 없게 된다. 직원은 감정노동에 쏟던 에너지를 창의적 아이디어로 바꿔 회사에 되돌려 줄 것이다.

그렇게 되면 고용불안에 기생한 '진상손님'이 설 자리를 잃는 것은 물론, 일상에서 서로를 배려하는 마음도 늘어날 것이다. 복지가 삶에 여유를 가져다 주기 때문이다. 한국사회 곳곳에 뻗 무례와 뻥뻥함의 상당한 부분은 비인간적 생존경쟁의 결과다.

빨리 손을 써야 한다. 시간이 많지 않다. 이미 과포화 상태인 소규모 판매업과 요식업 분야에는 머지 않아 젊은 퇴직자들이 대거 몰려들 것이다. 이 좁은 분야에서 경쟁은 가열될 수밖에 없고, 그로 인해 직원들의 감정노동 강도와 더불어 고객들의 몰염치도 늘어나게 될 것이다. 불행하게도 인터넷은 고객의 역지에 무게를 싣는 지렛대 역할을 하고 있다. 이대로 간다면, 안 그래도 불행한 한국사회는 더욱 불행해질 것이다.

투표권을 제대로 행사하는 것도 도움이 될 것이다. 표를 던질 때 복지가 찬성과 반대, 혹은 보수와 진보의 문제가 아니라는 점을 기억할 필요가 있다. 한국사회의 존속이 '찬반 문제'가 될 수 없다면 말이다. 아울러 소비자에게도 교육이 필요하다. 돈 몇 푼 가지고 상대를 모욕할 권리가 없다는 사실을 말이다.

업주도 경영학계의 조언에 귀를 기울일 필요가 있다. 소비자를 왕 모시듯 하는 게 사업에 도움이 되지 않는다는 사실 말이다. 소비자조차 직원의 과도한 친절을 달가워하지 않는다. 국가인권위 설문조사에서 60%의 소비자들이 '매장 직원의 지나친 인사가 불편하다'고 답했다. 소비자는 불편하고, 직원은 불행하고, 업주 주머니에는 불리한 일을 왜 강요한단 말인가.

<부록 2> 매장판매 종사자 관련 고용노동부 예규 및 고시

구 분	번 호	제 목
고용노동부 예규	제2012-37호	근로자 건강진단 관리규정
고용노동부 고시	제2012-104호	사업장 위험성평가에 관한 지침
	제2012-71호	사무실 공기관리 지침
	제2012-63호	산업안전·보건교육규정
	제2012-35호	근로자 건강진단 실시기준
	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

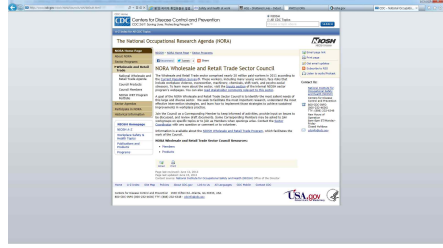
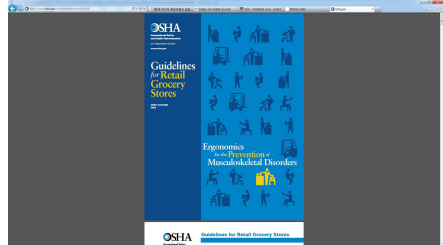
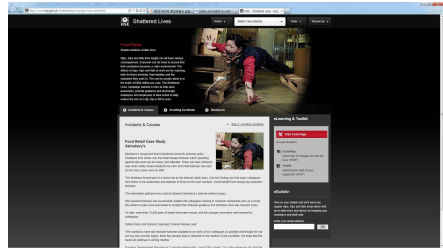
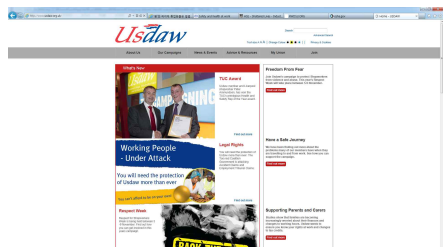
<부록 3> 매장판매 종사자 관련 KOSHA GUIDE

구 분	번 호	제 목
KOSHA GUIDE	H-1-2011	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

<부록 4> 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 7번 지		(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 대륜빌딩 2층	http://www.ikos.a.or.kr/	(02) 3477 -6070
(사)한국직접판매협회	서울시 서초구 반포4동 로 크빌딩 3층	www.kdsa.or.kr	(02) 508 -5114
(사)한국체인스토어 협회	서울시 서초구 서초동 1536-6 진석빌딩 7층	www.koca.or.kr	(02) 522 -1271
(사)한국편의점협회	서울시 강남구 역삼동 648 허바허바빌딩 7층	http://www.cvs.or.kr/	(02) 565 -1348
(사)한국프랜차이즈 협회	서울시 광진구 능동 237-11 광명빌딩 8F	www.ikfa.or.kr	(02) 3471 -8135
(사)한국화원협회	서울시 종로구 창신동 327-2 금호팔레스빌딩 701 호	http://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

<부록 5> 매장판매 종사자 관련 외국자료 사이트

번호	기관명	링크주소	홈페이지 사진
1	NIOSH	http://www.cdc.gov/niosh/nora/councils/wrt/default.html	
2	OSHA	http://www.osha.gov/Publications/osh-a3192.pdf	
3	RWDSU	http://www.rwdsu.org/	
4	HSE	http://www.hse.gov.uk/retail/index.htm http://www.hse.gov.uk/shatteredlives/industry-food-retail.htm	
5	USDAW	http://www.usdaw.org.uk/	

<부록 6> 가이드라인 개발을 위한 설문조사 결과 요약

- 조사목적 : 매장판매원의 주된 건강문제를 확인하기 위함
- 조사날짜 : 2012년 8월
- 조사대상 : 매장판매원 근로자 총 172명

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

	구분	빈도(%)
성별	남자	28 (16.4)
	여자	143 (83.6)
연령대	19세이하	1 (0.6)
	20대	36 (21.2)
	30대	35 (20.6)
	40대	68 (40.0)
	50대	25 (14.7)
	60세이상	5 (2.9)
장년근로자구분	55세미만	160 (94.1)
	55세이상	10 (5.9)
노인근로자구분	65세미만	168 (98.8)
	65세이상	2 (1.2)
결혼상태	미혼	55 (33.3)
	기혼 유배우	101 (61.2)
	기혼 무배우(이혼, 별거, 사별)	9 (5.5)
학력	중학교 졸업 이하	20 (12.4)
	고등학교 졸업	90 (55.9)
	대학교 졸업	50 (31.1)
	대학원 졸업 이상	1 (0.6)
연소득	1,200만원 미만	28 (18.2)
	1,200~2400만원 미만	82 (53.2)
	2400~3600만원 미만	37 (24.0)
	3600~4800만원 미만	7 (4.5)
	4800~6000만원 미만	0 (0.0)
	6000만원 이상	7 (8.1)

<표 2> 조사대상자의 직업적 특성

구 분		빈도(%)
직위	평사원	137 (83.5)
	대리, 주임, 과장	16 (9.8)
	차장, 팀장	5 (3.0)
	부장 이상	6 (3.7)
고용형태	정규직	80 (48.8)
	비정규직	84 (51.2)
주당근무시간	40시간미만	33 (20.2)
	40시간-48시간	33 (20.2)
	48시간-60시간	35 (21.5)
	60시간초과	62 (38.0)
	평균±표준편차	46.1±19.9
교대근무여부	한다	95 (55.9)
	안한다	75 (44.1)
밤근무	한다	7 (4.2)
	안한다	160 (95.8)
근무기간	1년미만	29 (27.4)
	1년이상 3년 미만	28 (26.4)
	3년이상 5년미만	17 (16.0)
	5년이상 10년미만	18 (17.0)
	10년 이상	14 (13.2)
업무만족도	매우 만족	9 (5.3)
	만족	54 (31.6)
	보통	98 (57.3)
	불만족	9 (5.3)
	매우불만족	1 (0.6)

<표 3> 조사대상자의 작업중 위험요인 노출 정도

항 목	근무 시간 내내	거의 모든 근무 시간	근무 시간 3/4	근무 시간 절반	근무 시간 1/4	거의 노출 안됨	절대 노출 안됨	계
1) 수공구, 기계에 의 해 발생하는 진동	13(8.4)	5(3.2)	5(3.2)	5(3.2)	1(0.6)	73(47.1)	53(34.2)	155(100.0)
2) 다른 사람에게 말 할 때 목청을 높 여야 할 정도의 심한 소음	6(3.7)	10(6.2)	5(3.1)	21(13.0)	26(16.1)	53(32.9)	40(24.8)	161(100.0)
3) 일하지 않을 때조 차 땀을 흘릴 정 도로 높은 온도	5(3.0)	4(2.4)	3(1.8)	13(7.9)	36(22.0)	66(40.2)	37(22.6)	164(100.0)
4) 실내/실외에 관계 없이 낮은 온도	9(5.6)	12(7.5)	7(4.4)	14(8.8)	15(9.4)	65(40.6)	38(23.8)	160(100.0)
5) 연기, 흙, 가루나 먼지 등의 흡입	26(16.5)	21(12.6)	7(4.2)	13(7.8)	20(12.0)	36(21.6)	44(26.3)	167(100.0)
6) 신너와 같은 유기 용제에서 발생한 증기 흡입	1(0.6)	1(0.6)	1(0.6)	3(1.8)	5(3.1)	57(35.0)	95(58.3)	163(100.0)
7) 화학제품/물질을 취급하거나 피 부와 접촉	1(0.6)	1(0.6)	1(0.6)	4(2.5)	6(3.7)	56(34.4)	94(57.7)	163(100.0)
8) 다른 사람이 피는 담배연기	1(0.6)	0(0.0)	1(0.6)	3(1.9)	10(6.3)	67(41.9)	78(48.8)	160(100.0)
9) 폐기물, 체액, 실 험물질 같이 감염 을 일으키는 물질 을 취급하거나 직 접적으로 접촉	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	3(1.9)	3(1.9)	47(29.0)	109(67.3)	162(100.0)

<표 4> 매장판매원의 업무특성

항 목	근무 시간 내내	거의 모든 근무 시간	근무 시간 3/4	근무 시간 절반	근무 시간 1/4	거의 노출 안됨	절대 노출 안됨	전체
1) 피로하거나 통증을 주는 자세	34(21.0)	36(22.2)	24(14.8)	27(16.7)	21(13.0)	11(6.8)	9(5.6)	162(100.0)
2) 사람을 들어 올리 거나 이동시킴	0(0.0)	3(1.9)	4(2.6)	3(1.9)	16(10.3)	50(32.1)	80(51.3)	156(100.0)
3) 무거운 물건을 끌 거나, 밀거나, 이동 시킴	7(4.5)	8(5.1)	12(7.6)	14(8.9)	67(42.7)	35(22.3)	14(8.9)	157(100.0)
4) 계속 서 있는 자세	101(60.1)	30(17.9)	9(5.4)	11(6.5)	1(0.6)	12(7.1)	4(2.4)	168(100.0)
5) 계속 앉아 있는 자 세	4(2.6)	5(3.2)	11(7.1)	6(3.9)	18(11.6)	44(28.4)	67(43.2)	155(100.0)
6) 반복적인 손동작이 나 팔 동작	38(23.5)	31(19.1)	15(9.3)	23(14.2)	13(8.0)	26(16.0)	16(9.9)	162(100.0)
7) 고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람 들을 직접 상대함	80(50.0)	30(18.8)	4(2.5)	8(5.0)	6(3.8)	2(13.8)	10(6.3)	160(100.0)
8) 화가 난 고객이나 환자를 다룸	10(6.5)	10(6.5)	8(5.2)	14(9.0)	39(25.2)	56(36.1)	18(11.6)	155(100.0)
9) PC, 네트워크, 대형 컴퓨터 등 컴퓨터 로 일함	28(17.7)	12(7.6)	10(6.3)	13(8.2)	43(27.2)	33(20.9)	19(12.0)	158(100.0)
10) 업무를 위해 인터 넷, 이메일 사용	25(15.7)	17(10.7)	6(3.8)	13(8.2)	44(27.7)	30(18.9)	24(15.1)	159(100.0)

<표 5> 조사대상자의 사고 및 질병력

구 분		빈도(%)
사고의 내용	1) 추락(떨어짐)	2 (1.2)
	2) 전도(넘어짐)	29 (17.4)
	3) 충돌(부딪힘)	51 (30.5)
	4) 낙하, 비래(날라와 맞음)	7 (4.2)
	5) 협착(끼임)	0 (0.0)
	6) 붕괴, 도괴(토사, 건축물 등이 무너짐/내려앉음)	1 (0.6)
	7) 신체반응, 과도한 힘이나 동작(무리한 힘, 동작을 취하다가 빼 끗함)	66 (39.5)
	8) 이상온도 노출, 접촉(화상, 동상)	4 (2.4)
	9) 유해, 위험물질 노출, 접촉(농약, 유해물질 중독)	2 (1.2)
	10) 화재, 폭발, 파열	0 (0.0)
	11) 감전	1 (0.6)
	12) 빠짐, 익수	0 (0.0)
	13) 교통사고 1(차량, 농기계, 미끄러짐, 뒤집어짐)	3 (1.8)
	14) 교통사고 2(운전중 차량, 농기계 충돌)	6 (3.6)
	15) 질병	21 (12.6)
	16) 기타	9 (5.6)
사고나 질병 발생 여부	있다	23 (13.6)
	없다	146 (86.4)
‘있다’인 경우 소요비용 부담	산재보험에서 부담	4 (9.1)
	회사부담	2 (4.5)
	본인부담	27 (61.4)
	회사+본인 부담	7 (15.9)
	기타	4 (9.1)

<표6> 조사대상자의 폭행관련 특성

구 분		빈도(%)
폭행경험	있다	8 (4.8)
	없다	157 (95.2)
신체적폭행경험	있다	0 (0.0)
	없다	60 (100.0)
언어적폭행경험	있다	18 (30.0)
	없다	42 (70.0)
성폭행경험	있다	1 (1.7)
	없다	59 (98.3)
폭행가해자_고객	예	16 (26.7)
	아니오	44 (73.3)
폭행가해자_직장동료	예	1 (1.7)
	아니오	58 (99.3)
폭행가해자_직장상사	예	2 (3.4)
	아니오	57 (96.6)

<표 7> 조사대상자의 건강행태 관련

구 분		빈도(%)
음주횟수	최근 1년간 전혀 마시지 않았다	40 (23.4)
	한달에 1번 미만	29 (17.0)
	한달에 1번 정도	19 (11.1)
	한달에 2~4번	45 (26.3)
	일주일에 2~3번 정도	32 (18.7)
	일주일에 4번 이상	6 (3.5)
1회 음주량	1-2잔	46 (34.1)
	3-4잔	36 (26.7)
	5-6잔	22 (16.3)
	7-9잔	12 (8.9)
	10잔이상	19 (14.1)
흡연여부	비흡연	136 (81.9)
	과거흡연	5 (3.0)
	현재흡연	25 (15.1)
하루흡연량	Mean±S.D.	12.3±7.0
주당운동횟수	주3회이상	10 (6.0)
	주1-2회	30 (18.1)
	월1-3회	31 (18.7)
	전혀하지않음	95 (57.2)
하루평균수면시간	Mean±S.D.	6.4±1.2
규칙적 식사여부	항상규칙적	9 (5.2)
	규칙적인 편	50 (29.1)
	보통	39 (22.7)
	불규칙한 편	54 (31.4)
	매우 규칙적	20 (11.6)

<표 8> 조사대상자의 정신적 건강 관련 특성

구 분		빈도(%)
주관적건강상태	매우 좋음	3 (1.8)
	좋음	121 (70.8)
	나쁨	44 (25.7)
	매우 나쁨	3 (1.8)
피로정도	전혀안느낌	1 (0.6)
	거의안느낌	1 (0.6)
	보통	40 (23.3)
	때때로느낌	81 (47.1)
	언제나느낌	49 (28.5)
슬픔절망감	없다	127 (74.3)
	있다	44 (25.7)
자살생각	없다	155 (91.7)
	있다	14 (8.3)
자살시도	없다	168 (98.8)
	있다	2 (1.8)

<표 9> 조사대상자의 급성질환이환력

구 분		빈도(%)
한달간 경험한	있다	155 (91.7)
건강문제	없다	14 (8.3)
	알레르기	47 (29.0)
	관절염/관절통증	59 (36.4)
	천식	5 (3.1)
	허리/목의 통증	91 (56.2)
	호흡기장애	15 (9.3)
	우울 등 정신적 장애	17 (10.5)
	불면증	44 (27.2)
	당뇨	0 (0.0)
	고혈압	7 (4.3)
	간기능 장애	6 (3.7)
	두통	34 (44.7)
	뇌심혈관장애	0 (0.0)
	위장장애	44 (27.2)
	피부질환	21 (13.0)
	하지정맥류	31 (19.1)
	기타	9 (5.6)

<표 10> 조사대상자의 지난 한달 동안 직업 경험

문 항	매우 아니다	조금 아니다	그저 그렇다	조금 그렇다	매우 그렇다	전체
1) 나의 건강문제 때문에 직무스트레스를 조절하기 더 어려웠다.	56(33.3)	34(20.2)	37(22.0)	35(20.8)	6(3.6)	168(100.0)
2) 나는 건강문제가 있지만 내 작업 중 어려운 업무를 수행할 수 있다.	38(22.6)	17(10.1)	41(24.4)	31(18.5)	41(24.4)	168(100.0)
3 나는 건강문제 때문에 업무를 즐겁게 수행하는데 방해를 받는다.	70(41.7)	37(22.0)	39(23.2)	18(10.7)	4(2.4)	168(100.0)
4) 나는 건강문제 때문에 어떤 업무를 완수하는 것에 대하여 자신이 없다.	95(56.9)	31(18.6)	26(15.6)	12(7.2)	3(1.8)	167(100.0)
5) 나는 건강문제가 있지만 업무 중 나의 목표를 달성하는 것에 집중할 수 있다.	27(16.2)	18(10.8)	32(19.2)	35(21.0)	55(32.9)	167(100.0)
6) 나는 건강문제가 있지만 나의 업무를 충분히 완수할 수 있을 정도의 에너지를 가지고 있다고 느낀다.	23(13.9)	14(8.4)	36(21.7)	38(22.9)	55(33.1)	166(100.0)

<표 11> 매장판매 업무의 육체적 부담 정도

구 분	빈도 (%)
육체적 부담정도	
매우 힘들다	10 (5.8)
힘든 편이다	58 (33.7)
보통이다	79 (45.9)
힘들지 않다	23 (13.4)
전혀 힘들지 않다	2 (1.2)

<표 12> 매장판매 업무의 근골격계질환 이환율

구분	근골격계질환 이환율 (%)
목	50.5
어깨	57.8
팔	53.1
등	59.3
다리	66.4

<표 13> 매장판매 업무의 안전보건 관련 특성

	구 분	빈도(%)
개인보호구 착용필요	그렇다	8 (4.9)
	아니다	155 (95.1)
필요시 착용여부	예	29 (23.0)
	아니오	97 (77.0)
건강과안전정보제공여부	매우잘제공받는다	9 (5.7)
	잘 제공받는 편이다	45 (28.3)
	별로 제공받지 못하는 편이다	45 (28.3)
	전혀 제공받지 못한다	17 (10.7)
	해당없다	43 (27.0)
안전시설및설비	그렇다	83 (50.9)
	아니다	31 (19.0)
	해당없다	49 (30.1)
안전보건수칙여부	그렇다	103 (64.0)
	아니다	28 (17.4)
	해당없다	30 (18.6)
건강진단수진여부	있다	59 (35.1)
	없다	109 (64.9)
건강진단설명여부	있다	59 (46.5)
	없다	68 (53.5)
사후관리	개별상담	42 (43.8)
	병원의뢰	11 (11.5)
	투약관리	6 (6.3)
	지역사회자원과의연계	3 (3.1)
	건강증진프로그램참여권유	11 (11.5)
	기타	3 (3.1)
	받지않음	24 (25.0)

<표 14> 조사대상자의 감정노동 정도

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	전체
1) 직장생활을 잘하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.	6(3.5)	9(5.3)	29(17.1)	66(38.8)	60(35.3)	170(100.0)
2) 고객이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다.	4(2.4)	9(5.3)	17(10.1)	80(47.3)	59(34.9)	169(100.0)
3) 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.	5(3.0)	27(16.0)	40(23.7)	60(35.5)	37(21.9)	169(100.0)
4) 직장생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다.	10(6.0)	34(20.2)	49(29.2)	53(31.5)	22(13.1)	168(100.0)
5) 고객들을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.	22(13.0)	41(24.3)	51(30.2)	42(24.9)	13(7.7)	169(100.0)
6) 나는 기분이 나쁠 때에도 고객에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다.	1(0.6)	5(3.0)	20(11.8)	79(46.7)	64(37.9)	169(100.0)
7) 나는 고객들을 위하여 나의 실제 감정을 왜곡한다.	8(4.8)	12(7.1)	36(21.4)	71(42.3)	41(24.4)	168(100.0)
8) 고객을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정과는 상당한 차이가 있다.	8(4.7)	29(17.2)	47(27.8)	61(36.1)	24(14.2)	169(100.0)
9) 내가 표현하는 행동과 나의 실제 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다.	28(16.7)	48(28.0)	47(28.0)	33(19.6)	12(7.1)	168(100.0)

<표 15> 조사대상자의 직무스트레스 수준

문 항	평균±표준편차
물리적 환경	40.8±15.6
직무요구	46.7±17.6
직무자율	57.0±17.6
관계갈등	39.7±15.2
직무불안정	45.4±23.0
조직체계	48.8±16.5
보상부적절	45.9±17.1
직장문화	39.2±14.1
직무스트레스총점	11.4± 9.2

<부록 7> OSHA 3192-05N (2004). Guidelines for retail grocery stores. Ergonomics for the Prevention of Musculoskeletal Disorders

1. 요약

근골격계질환 예방을 위한 OSHA의 인체공학 : 소매 잡화 상점을 위한 본 가이드 라인은 상점의 사업주와 근로자가 산업재해의 심각성과 빈도를 줄이기 위한 실질적인 권장 사항을 제공한다. 잡화 상점 근로자와 관련된 산업재해인 근골격계질환(예를 들어 허리 부상과 좌상, 염좌)은 수근관증후군이나 과도한 동작으로 인해 생기는 재해와 같이 들어올리기, 반복행동 등으로 발생할 수 있다. 물론 근골격계질환은 일 외의 요소에 의해서도 부분적 혹은 전체적으로 일어날 수도 있다.

근골격계질환 발생과 작업활동 사이의 관계에 대해서는 좀더 많은 연구가 필요하다. 하지만, OSHA는 질병을 겪고 있는 많은 잡화 상점 사업주와 근로자에게 더 나은 행동을 취할 수 있도록 기초를 제공함으로써 근로자들을 보호할 수 있을 것이라 믿는다. 이러한 부상에 대한 이해와 정보와 기술이 발전함에 따라서, 이 문서의 권고사항은 수정될 수 있다.

부상 방지를 위한 노력을 시행한 잡화 상점은 근로자의 보상금과 일과 관련된 부상을 전적으로 줄이는데 성공했다고 말하고 있다. 부상을 줄이기 위한 노력과 시간은 근로자들의 효율을 높이고 운영비를 줄인다. 예를 들어, 비틀림이나 늘어남 뻘침과 같은 인체공학 위험 요소들을 줄이기 위한 계산대 고안은 계산원의 효율과 생산성을 증가시킬 수 있다. 이러한 가이드 라인의 목적은 잡화 상점 산업에서의 일과 관련된 부상과 질환의 원인을 밝히는 데 기여할 것이다.

이 가이드 라인은 소매 산업 기관을 포함하는 할인 상점과 더불어 전품목을 취급하는 슈퍼마켓, 소매 잡화 상점을 위한 것이다. 주로 잡화 상점 매니저와 가게 근로자들을 위해 의도되었지만, 기업의 매니저나 기업 안전 전문가들에게도 유용하게 사용될 수 있다. OSHA는 잡화 상점 내에 위치한 은행, 우체국, 커피숍과 같은 곳의 사업 운영이나 편의점, 창고들을 위해서 이러한 가이드 라인을 발전시킨 것이 아니다. 하지만 이러한 가이드 라인을 다루는

활동이나 유사한 업무를 포함하는 소매나 유통에서의 활동에서는 유용한 정보를 찾을 수 있을 것이다.

가이드라인의 정보는 잡화 상점의 효과적인 접근방법을 제공할 뿐만 아니라, 근골격계 문제의 해결방법을 찾는데 유용한 도움을 줄 것이다. 개인 상점의 자원과 필요성에 적용하기에 유연하도록 보편적인 가이드 라인이 되도록 의도하였다. 특히, OSHA는 가이드라인에서 묘사된 전략과 모든 행동들의 실행이 소규모 사업주에게 포괄적인 프로그램만큼의 필요성을 가지지는 않을 것이라 생각한다. 게다가, OSHA는 작은 잡화 상점들은 적절한 근골격계질환 프로그램 시행을 위하여 보조가 필요할 수 있다고 생각한다. 이것이 바로 OSHA가 소규모 사업주들에게 무료 상담의 유용성을 강조하는 이유이다.

가이드 라인의 핵심은 잡화 상점에서 시행되는 다양한 해결책에 대한 설명이다. OSHA는 잡화 상점에서 체계적 해결과정을 고려할 것을 권고한다. 특히 직장에서 시행되는 해결책들은 부상과 비용을 줄이는 데 더욱 효과적일 것이다.

OSHA는 가이드 라인을 발전시키기 위해서, 잡화 상점 산업 내에서 존재하는 인체공학의 관례와 프로그램을 검토하고 존재하는 프로그램을 조사하기 위하여 현장방문을 시행하였다. 또한 인체공학의 향상과 해결책을 통해 얻은 장점에 대한 자세한 정보들도 검토하였다. OSHA는 실제와 전형적인 직장 활동에서 성공적으로 사용되는 과정과 프로그램과 같은 정보를 모으기 위해 주요 이해 당사자 그룹들과 일대일 미팅과 그룹 미팅을 시행하였다.

2. 서 론

잡화 상점들은 미국 대중들에게 필수적인 서비스를 제공하며, 미국내 주요 직장의 원천이다. 최근 몇 년간, 잡화 상점 매니저들과 근로자들의 노력으로 부상과 질병들을 줄이는 결과를 가져왔다. 그러한 이러한 노력들에도 불구하고, 몇 천 개의 잡화 상점 근로자들은 여전히 매년 일에 의한 부상을 입고 있다.

많은 잡화 상점들은 직장에서의 부상을 줄이기 위해 인체공학적 위험 요소들의 노출을 줄이기 위해 이러한 권고사항들에 대하여 조치를 취하고 있다.

몇몇 잡화 상점의 일은 육체적으로 힘들 수 있다. 많은 잡화 상점 근로자들은 매일 선반에 물건을 쌓고, 잡화들을 검토하고, 제과 제품들을 꾸미고, 육류

제품들을 준비하기 위해 몇 천 개의 제품들을 다룬다. 이러한 업무들은 여러 인체 공학적인 위험 요소들과 연관된다. 이러한 것들 중 가장 중요한 것은 힘, 반복, 부자연스러운 자세와 고정된 자세이다. 위험요소들의 존재는 부상과 질병을 잠재적으로 증가시킨다.

이 가이드라인에서는 다음의 것을 포함하여 근골격계질환이라고 정의하였다.

- 반복적인 사용과 지나친 노력으로 인해 발생하는 근육 좌상과 허리 부상
- 건염(Tendinitis);
- 수근관증후군(Carpal tunnel syndrome);
- 건판손상(어깨의 문제);
- 상과염(팔꿈치 문제);
- 반복된 한 손가락 사용으로 인해 일어나는 방아쇠 수지.

근로자에게서 발생했다고 해서 근골격계질환이 작업과 관련이 있음을 의미하는 것은 아니다. OSHA의 기록관리 규칙 (29 CFR 1904)에 요청된 것처럼, 사업주들은 근로 환경에 의한 사건이나 노출이 근골격계질환의 원인이 되는지를 검토하는 것이 중요하다. 즉, 근골격계질환이 일과 관련되어 있는지를 중요하게 고려해야 한다. 예를 들어, 근로자에게 수근관증후군이 발생했을 때, 사업주는 그 손목과 팔목의 활동이 일에 요구되었는지, 얼마나 많은 시간을 그 활동을 하는데 사용하였는지를 지켜볼 필요가 있다.

만약 근로자에게 수근관증후군이 발생했고, 빈번한 손목 활동, 무리하거나 지속적으로 어색한 손목 동작을 요구하는 작업이라면, 그것은 일과 관련이 있는 문제일 수 있다.

신체적인 활동이 요구되는 근무 장소 밖에서의 활동 역시 근골격계질환의 원인이 될 수 있다. 근골격계질환은 유전적인 원인, 성별, 나이, 다른 요소들과 관련 있을 수 있다. 또한 근골격계질환의 보고서에는 제한된 작업통제력, 단조로운 일, 일에 대한 불만족 등 심리사회적인 요소들과 관련이 있다는 증거들이 있다. 하지만, 이 가이드라인에서는 근골격계질환의 발생과 관련이 있는 직장의 신체적 요소에 대해서만 설명하였다.

잡화 상점은 근로자들에 대한 보상금과 부상을 줄이는 방법을 인체공학측면에 초점을 맞추어 시행한다. 더 적은 부상은 의욕을 증진시키고, 근로자에게 더 오래 직장에 머물게 격려하고 고위 근로자의 빠른 퇴직에 대한 의욕

을 막을 수 있다. 근무장소는 근로자의 효율을 증진시키고 피로를 줄이고, 필요하지 않는 동작들을 제거함으로써 생산성 증가를 이끄는 인체공학의 원리에 기초해서 바뀐다. 더 건강한 근로자, 더 나은 의욕, 더 높은 생산성은 더 나은 고객 서비스에 기여할 수 있다.

이 가이드라인은 일과 관련된 근골격계질환 감소를 목표로 장비의 교환, 작업실 디자인, 일하는 방법 등에 대한 권고사항을 보여준다. 많은 인체공학적 변화들은 업무의 수행에 필요한 시간을 줄여 효율이 증가하는 원인이 된다. 많은 잡화 상점은 효율을 증가시키고 근로자의 보상비용을 줄이고, 근골격계 질환을 줄였다는 보고가 있는 프로그램을 시행하고 있다.

3. 근로자 보호를 위한 과정

아래의 권고사항은 OSHA가 잡화상점의 근무 장소를 방문해 관찰하고, 잡화상점에서 발달되어온 근무 장소의 인체공학적, 안전 프로그램으로부터 온 것이다. 잡화 상점 매니저들은 개인 상점에서도 적용할 수 있는 유연한 체제를 의도하였다. 많은 잡화 상점에서 인체공학적인 것들과 다른 근로자의 안전과 건강을 위한 노력, 근로자들의 보상비용, 그리고 위험 관리들은 직원에 의해서 대부분 관리되는 단일 프로그램으로 통합된다. OSHA는 사업주들이 시설의 인체공학적 쟁점을 체계적으로 설명하고, 전반적인 프로그램으로 과정을 통합할 것을 권장한다.

상점과 회사의 경영진들은 인체 공학적 프로그램의 기획과 시행 시, 아래와 같은 일반적인 사항을 고려해야 한다. 하지만, 각각의 상점들은 직장에서의 문제들을 인식하고 고치기 위해서는 각각 다른 필요성과 제한점을 가질 것임을 염두에 두어야 한다. 각각의 상점들은 서로 다른 종류의 프로그램과 활동을 시행할 것이고, 인체공학적 프로그램의 목적을 달성하기 위해 다른 직원들을 배치할 것이다.

1) 관리 지원 제공

근골격계질환을 줄이기 위한 관리 지원과 근로자와의 소통을 위한 지원은 매우 중요하다. 자발적인 이 가이드라인을 읽음으로써 당신은 이미 당신의 흥미를 표현했다. 관리 지원은 필요한 자원들을 할당하고, 노력을 유지하기 위한 잡화 상점의 능력을 의미한다. 프로그램 시행에 다음과 같은 사항들을 덧붙인다. OSHA는 근로자들에게 다음 사항들을 권장한다.

- 명백한 목표를 명시해라
- 목표를 성취하기 위한 회사의 헌신을 표현하라.
- 목표를 성취하기 위하여 지정된 직원들에게 책임을 분배하라.
- 분배된 책임을 확실히 성취하라
- 적절한 자원들을 제공하라

2) 근로자의 참여

근로자가 자신의 직장에 존재하는 위험에 대해 정보를 아는 것은 필수적이다. 근로자들은 문제를 해결하고 위험요소를 인식하는데 도움을 준다. 그들의 참여는 직업 만족, 동기, 직장 변화를 향상시킬 수 있다. 다음과 같이 근로자들이 참여할 수 있도록 하는 많은 방법들이 있다.

- 제안과 고려 사항들을 제출하라
- 수행하기 어려운 업무를 보고하고 인식하라
- 일을 하는 방법에 대해 토론하라
- 직장, 장비, 절차, 트레이닝의 디자인에 대한 조언을 제공하라
- 장비 평가를 도와라
- 설문조사에 응답하라
- 부상이 발생하자마자 보고하라
- 근골격계질환 케이스의 조사에 전적으로 참여하라
- 인체공학적 책임감을 가지고 그룹 업무에 참여하라

3) 문제 인식

가능한 인체공학적 쟁점을 인식하기 위해 근로자들의 활동과 근무지를 정

기적으로 검토하는 것이 중요하다. 이것은 근로자들의 보상 기록들과 근로자들의 문제에 대한 보고와 OSHA 300, 301의 부상과 질환의 정보를 검토하는 것을 포함한다.

근로자들이 그들의 일을 수행하는 것을 관찰하고 이야기함으로써 인체공학 적 쟁점을 인식 할 수 있다. 잡화 상점 내에서 다양한 일들을 검토할 때, 아래의 위험 요소에 대해 주목해야 한다.

- 힘: 업무를 수행하기 위해 필요한 신체적인 노력의 양(무거운 물건⁸⁾ 옮기기, 밀기 또는 당기기), 상품 다루기, 장치 또는 기구들을 제어하기.
- 반복: 주기적으로 빈번하게 또는 지속적으로 일련의 동작이나 같은 동작들의 수행
- 부자연스럽거나 고정된 자세: 옮기는 동안 몸통의 꼬임, 비틀림, 구부림을 동반한 칼의 사용, 계산대에 기대기, 웅크림, 무릎 꿇기, 어깨 높이보다 높은 곳에 반복적으로 뻗거나 유지하는 것과 같은 몸에 스트레스를 주는 동작을 포함한다.
- 접촉 스트레스: 손을 망치와 같이 사용하거나 날카롭거나 딱딱한 테두리를 몸의 일부(예를 들어, 손)이나 몸을 압박하는 것을 말한다.

일에 여러 위험 요소들이 있을 때, 부상의 위험은 더욱 커질 수 있다. 하지만, 일에 있어 위험 요소의 존재가 근로자의 근골격계질환 발생을 반드시 의미하는 것은 아니다. 특정 작업을 하는 동안 근로자의 위험 노출에 대한 자세는 기간(얼마나 오랫동안), 빈번도(얼마나 자주), 정도(얼마나 강렬한지)에 따라서 근로자의 부상의 정도는 달라진다. 예를 들어, 휴식 없이 긴시간 동안 일하는 계산원은 손과 손목의 문제를 증가시키고, 등과 팔다리 문제도 발생할 수 있다.

잡화 상점 산업은 근무 활동에 접근하기 위한 많은 계획서와 체크 리스트를 개발하였다. 예를 들어, <그림 1>과 <그림 2>는 인체공학적 위험성을 인식하는데 도움이 되는데 체크 리스트이다. 체크리스트는 음식 마케팅 산업과 OSHA에 의해 개발된 상업적인 것들도 있다.

8) 근로자가 옮겨야 하는 중량의 최대량에 대한 여러 의견들이 있다. OSHA는 이 최대량에 대한 자세한 권장사항을 수립하지는 않았지만, 사업주는 근로자의 신체적인 능력과 옮겨야 하는 횟수에 대해 반드시 고려해야 한다. 미국의 잡화 제조업과 음식 마케팅 산업은 40 파운드나 그 보다 적은 패키지나 컨테이너를 사용할 것을 장려한다. 국제 대중 소매 협회에서는 50 파운드를 최대 중량으로 제안한다.

<표 16> 직장 활동에 의한 잠재적 인체공학 위험성 인식을 위한 체크리스트

들어올리는 데 필요한 힘	✓
1. 물체를 붙드는데 곤란함이 있나?	
2. 한 손으로 행하기에 무거운가?	
3. 어깨 높이보다 높은 곳을 향해 뻗거나 비틀거나 구부려서 무거운 물건을 들어올려야 하는가?	
4. 대부분 물건이 스캐너 위를 미끄러지기보다 들어올려야 하는가?	
밀고 당기로 옮기는 힘	✓
1. 짐수레, 화물 운반기 또는 다른 수레를 사용하기 어려운가?	
2. 잔해(예, 부서진 화물 운반대)나 평평하지 않은 표면(예, 깨진 바닥), 또는 화물 적재 플랫폼을 밟는 동안 잡을 수 없는가?	
3. 물건을 움직이기 위해 일상적으로 밀기보다 끌어야 하는가?	
4. 직접 손으로 무거운 물체를 긴 거리 옮겨야 하는가?	
도구를 사용하는 힘	✓
1. 도구를 사용하기 위해 손가락 하나만 사용하거나 엄지와 다른 손가락만을 사용하는가?	
2. 근로자의 손에 비해 도구가 너무 크거나 작은가?	
반복적인 업무	✓
1. 많은 스캔이 필요한가?	
2. 스캔을 하는 동안 빠른 손목 동작이 사용되는가?	
3. 휴식 없이 여러 시간 반복적인 동작을 지속해야 하는가? (예, 텔리 고기 자르기, 잡화 스캔)	
4. 손가락 힘을 반복해서 사용하는 것이 필요한가? (예, 빵 반죽, 설탕 입히기, 가격 총 사용)	
접촉 부담	✓
1. 날카롭거나 딱딱한 테두리를 근로자가 접촉해야 하는가?	
2. 근로자가 손을 망치처럼 사용하는가? (예, 컨테이너 닫기)	
3. 근로자의 손바닥으로 도구(칼)의 끝 부분을 다루어야 하는가?	

부자연스럽고 고정된 자세	✓
1. 무거운 물건을 들거나 옮길 때 등을 구부리거나 비틀어야 하는가?	
2. 비좁은 공간으로 넣거나 빼기 위해 물건을 들어야 하는가?	
3. 무릎을 꿇거나 웅크린 자세 또는 앞으로 구부리거나 기댄 자세가 일상적인 업무에 포함 되는가?	
4. 어깨 위/허리 아래로 손을 써야 하는 일상적인 업무가 있는가?	
5. 몸의 옆면이나 뒤(예, 포장을 위한 물건 넣기)로 일상적인 업무를 해야 하는가?	
6. 피로 방지 매트 없이 대부분의 근무를 서서 하는 일인가?	
7. 근로자가 휴식이나 자세의 변화 없이 긴 시간동안 같은 자세로 손이나 팔을 써야 하는가?	

<표 17> 직업적 특수 요구사항의 잠재적 인체공학적 위험성 체크리스트

계산원	✓
1. 물건이 닿기 쉬운 곳에 있는가?	
2. 키보드는 조절 가능한가?	
3. 대략 팔꿈치 높이에 물건을 두고 일을 할 수 있는가?	
4. 비틀림 없이 화면을 읽을 수 있는가?	
5. 모든 모서리는 둥글고 매끄러워서 날카롭거나 딱딱한 모서리와는 접촉하지 않아도 되는가?	
6. 처음에 바로 쉽게 물건을 스캔 할 수 있는가?	
7. 무겁거나 부피가 크거나 이상한 물건을 옮기지 않고 계산원이 스캔을 할 수 있는가?	
8. 스캔하는 면은 깨끗하고 굵힘이 없는가?	
9. 피로 방지 매트와 발판을 가지고 있는가?	
포장과 반출	✓
1. 봉투의 높이를 포장하는 사람이 조정할 수 있는가?	
2. 모든 모서리는 둥글고 매끄러워서 포장하는 사람이 날카롭거나 딱딱한 모서리와는 접촉하지 않아도 되는가?	
3. 봉투는 손잡이를 가지고 있는가?	
4. 포장하는 사람이 계산대를 기대거나 등의 비틀림이 없이 수레에서 봉투로 물건을 담을 수 있는가?	
농수산물	✓
1. 칼은 날카로움을 유지하는가?	
2. 일을 팔꿈치 높이에서 수행할 수 있도록 일하는 테이블이 위치해 있는가?	
3. 무거운 물건을 옮기는데 수레가 사용 되는가?	

선반에 물건 쌓기 & 물품 보관소	✓
1. 높은 선반에 닿기 위해서 사다리나 발판식 의자가 사용되는가?	
2. 최소한의 비틀림과 구부림 내에서 물건을 채울 수 있는가?	
3. 박스나 봉투에 손잡이가 있는가?	
4. 차가운 물건을 다루기 위해 장갑이 사용되는가?	
5. 박스 절단기 날은 날카로운가?	
6. 무거운 물건을 옮기기 위해 수레를 사용하는가?	
7. 허리 높이에서 수레나 화물 운반기를 사용할 수 있는가?	
8. 가벼운 화물 운반대를 사용하는가?	
9. 상자의 무게가 근로자가 들어올릴 수 있는 능력내의 무게인가?	
제과	✓
1. 계산대의 높이와 폭은 근로자에게 적절한가?	
2. 무거운 물건을 옮기기 위해 수레를 사용하는가?	
3. 일상적인 업무를 수행하기 위해 구부리거나 비틀린 자세에서 손이나 손목을 사용하지 않는가?	
4. 일을 팔꿈치 높이에서 수행하는가?	
고기와 델리와 관련된 업무	✓
1. 칼은 날카롭게 유지되는가?	
2. 계산대의 높이와 폭은 근로자에게 적절한가?	
3. 저울, 빵는 기구, 썰기 등과 같은 기구들은 팔꿈치 높이의 위치에서 일을 수행할 수 있는가?	
4. 일상적인 업무를 수행하기 위해 구부리거나 비틀린 자세에서 손이나 손목을 사용하지 않는가?	
5. 상자의 무게가 근로자가 들어올릴 수 있는 능력내의 무게인가?	
6. 도구의 손잡이는 근로자에게 올바른 크기인가? (너무 크거나 작지 않은가)	

4) 해결책 수행

다양한 잠재적 위험요인에 대한 해결책의 예는 이 가이드라인의 해결책 수행 부분에서 구체적으로 다루었다.

5) 부상의 보고

이 가이드라인에서 권장하는 해결책들은 잡화 상점 내에서 근골격계질환과 관련이 있다고 믿어지는 요소들을 설명하기 위해 의도된 것이다. 그들은 미래에 발생한 어떠한 부상에 대해서 보장하지는 않는다. 잡화 상점들은 부상을 입거나 아픈 근로자들을 돌보기 위한 의료진이 현장에 있는 경우는 매우 드물다. 그러므로, 상점 매니저 또는 지정된 책임자는 부상의 보고를 받기 위한 절차를 세우고 그들을 위한 적절한 대응을 해야 한다. 조기조치는 잠재적인 부상을 다루는 효과적인 방법이다. 근로자들은 빨리 부상을 보고해서 일과 관련된 잠재적인 쟁점에 대하여 조치를 취해야 한다. 의학적인 치료와 가능한 일의 제한은 필수적이며, 부상이 고려되지 않은 채로 남겨져 더 많은 비용을 지출하게 되는 것을 피하기 위해서는 근원적인 문제에 집중해야 할 것이다.

OSHA의 부상, 질환 기록과 규정에 대한 보고(29 CFR 1904)에 따르면, 사업주는 일과 관련된 부상과 질환에 대한 기록을 유지해야 한다. 이러한 기록은 소매 잡화 상점이 문제에 대한 범위를 인식하고 인체공학적인 노력에 대하여 평가하는데 도움을 줄 것이다. 연방정부와 주의 법은 일과 관련된 부상과 질환을 보고한 근로자에 대하여 차별을 금지하고 있다.

때때로 일을 시작하거나 돌아올 때 근로자들이 겪는 근육 쓰림을 근골격계 질환의 증상으로 착각할 수 있다. 상태에 따라 근육 쓰림은 며칠간 지속된다. 대부분의 일시적 근육 쓰림은 일을 몇 주간 쉬다가 돌아온 근로자에게 발생한다. 증상이 남거나 점차 나빠진다면 근골격계질환이 발전하고 있는 것일 수 있다.

6) 훈련의 제공

훈련은 이 가이드라인에 나와있는 해결법을 안전하게 활용하기 위해 사업주와 근로자에게 중요하다. 훈련은 모든 근로자가 이해 할 수 있는 언어와 행

동으로 제공되어야 한다. 새로운 근로자를 위한 오리엔테이션, 부서, 근무조 미팅과 같은 것들에 인체공학적 훈련이 통합될 수 있다. OSHA, 조합, 보험 회사들을 대상으로 하는 훈련 자료들도 있다. OSHA는 잡화 상점 근로자들의 훈련을 위하여 다음 사항을 권장한다.

- 고통이나 부상을 야기시킬 수 있는 업무에 대한 지식
- 적절한 기구에 대한 이해와 근로자가 해야 할 업무에 대한 실제적인 연습
- 근골격계질환을 인식하고 전조증상을 알아차리는 능력
- 심각한 부상으로 발전되기 전에 근골격계질환을 조기 발견하는 장점
- OSHA의 부상과 질환 기록과 정기적인 보고(29 CFR 1904)에 따라 일과 관련된 부상과 질환을 보고하기 위한 잡화 상점의 절차

인체공학적 훈련을 기획하는 관리직원들도 효과적으로 그들의 책임을 수행할 수 있도록 훈련을 받기를 OSHA는 권장한다. 지정된 직원들은 다음과 같은 정보와 훈련으로부터 혜택을 얻을 것이다.

- 잡화 상점내의 업무를 분석하기 위한 다른 도구와 체크리스트를 적절하게 사용하라
- 적절한 기구와 실습을 선택하여 문제를 설명하라
- 다른 근로자들의 해결책을 시행하기 위해 도와라
- 인체공학적 노력을 효과적으로 접근하라

7) 과정 평가

OSHA는 후속조치가 필요한 미해결 문제들과 인체공학적 노력에 대한 효율성을 잡화상점이 평가하기를 권장한다. 평가와 후속조치는 부상과 질환을 줄이고 특정 인체공학적 해결법의 효과, 새로운 문제 인식, 더 많은 주의가 필요한 분야를 찾아내고 지속적인 발전을 유지하는데 도움을 줄 것이다. 잡화 상점 매니저는 인체공학적 위험성을 인식하는데 사용한 방법(예를 들어 OSHA 300과 301 부상과 질환 정보, 근로자 보상기록, 근로자 인터뷰, 근무지 상태의 관찰)을 진행과정 평가에도 적용할 수 있다.

사업주가 얼마나 자주 프로그램을 평가하는지는 시설의 복잡성과 크기에 따라 달라질 것이다. 프로그램 평가에 대한 결과를 근로자들과 소통하고 개선점을 향 후 프로그램 개정에 반영해야 한다.

4. 해결책 시행

이 섹션에 나와있는 잡화 상점을 위한 인체공학적 해결책은, 근로자의 이직률을 감소시키고 관리 비용 절감에 도움이 된다. 이 섹션은 인체공학적 위험요소를 설명하고 일에 대한 실습, 장비 교환을 다루었다. 이러한 것들은 육체노동을 감소시키고 불필요한 움직임을 제거하기 때문에 근로자의 생산성과 효율성을 증가시킬 수 있을 것이다. OSHA는 사업주가 소매 잡화 상점에서 선호하는 인체공학적 문제를 다루기 위하여 실현 가능한 관리상의 기술과 기술자를 활용할 것을 권장한다. 첫 번째 해결책은 모든 또는 대부분의 잡화 상점에 해당되는 것들을 설명하고 있다. 특정 잡화 상점 부서를 위해 다음을 포함한다.

- 프론트 (계산대, 포장, 반출)
- 물건 쌓기
- 제과
- 고기와 델리 부서
- 생산 부서

OSHA는 모든 잡화 상점의 모든 부서를 위한 특정 해결책을 제공하지는 않지만, 일반적인 권장사항들은 유용할 것이다. 잡화 상점의 다양한 해결책을 시행하기 위하여 다른 분야의 상점에서 쟁점이 되고 있는 것들도 검토해야 한다. 그러나 OSHA는 각각의 잡화 상점이 사용하는 모든 해결책을 예상하지는 않는다. 해결책들이 철저하게 목록화 되는 것을 의도하지 않는다. 잡화 상점 매니저가 가이드라인을 적절히 활용하여 획기적인 인체공학적 해결책을 기획하도록 장려한다. 매니저들은 자신의 가게에 필요한 다양한 획기적인 방법들을 찾아야 한다.

사업주는 새로운 것을 설계하거나 리모델링 할 때 인체공학적 쟁점에 집중해야 한다. 시행하기 쉽고, 추가적인 비용 없이 또는 아주 작은 비용으로 인체공학적 설계 요소를 설립할 수 있을 것이다.

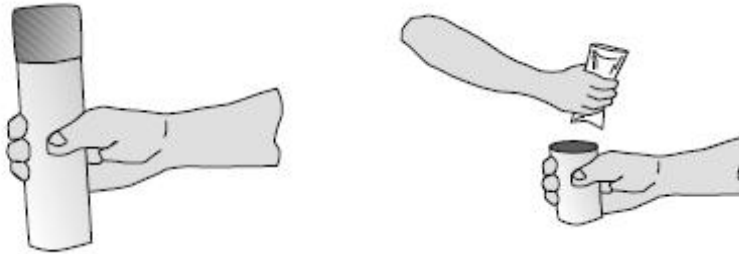
1) 점포전체의 인체공학적 해결책

① 파워 그립(power grips : 잡는 힘)

두 손가락으로만 꼭 잡는 것에 비하여 손과 팔뚝의 근육을 효과적으로 사용하는 것이 덜 스트레스를 준다. 따라서 가능하면 한 손 또는 두 손으로 움켜지는 것이 필요하다.

파워 그립은 포장하는 것처럼 모든 손가락들과 엄지로 물체를 쥐는 것으로 기술된다. 그것은 때때로 물체 주변을 주먹을 쥐는 것처럼 기술되기도 한다.

파워 그립은 가방, 캔, 작은 박스들을 포함하는 많은 물건들에 사용될 수 있다.



② 파워 리프트(power lifts : 옮기는 힘)

한 손으로 너무 무겁거나 부피가 큰 물건을 들어올려야 할 때, 두 손으로 파워 그립을 사용한다.

③ 두 손가락으로 잡기

두 손가락으로 잡는 것은 파워그립을 대신해서 사용될 수 없다. 하지만, 작거나 얇은 물건에는 두 손가락으로 잡는 것을 허용한다. (예, 한 팩의 껌)

2) 안전하게 들어 올리기

대부분 잡화 상점의 일은 들어올리는 것을 포함한다. 근로자가 무겁거나 부피가 큰 물건을 들어올리는데 있어서 사업주가 도움을 주는 것은 중요하다. 특정한 들어올리기를 할 때는 물체의 크기와 무게, 얼마나 빈번하게 그 물체를 들어올려야 하는지, 땅과 얼마나 가깝게 그 물체가 있는지, 얼마나 높이 그 물체를 들어올려야 하는지, 그 물체를 얼마나 멀리 옮겨야 하는지 등을 포

합하는 다양한 요소들에 따라 지원이 필요하다. 지원은 짐수레나 카트, 동료의 도움이 포함 될 수 있다. 근로자들은 적절한 지원을 찾을 때에도 물체의 크기에 따라 들어올리는 기술을 훈련받아야 한다.

물건을 붙잡고 있거나 들어올리거나 움직일 때,

- 상자나 케이스들을 들어올리기 전에, 들어올리기 적절한지 무게를 확인하라
- 허리를 비트는 것을 피하며 몸을 돌려라
- 물건을 당신의 몸에 가깝게 유지하라
- 들어올리는데 사용되는 다리 근육을 사용하라
- 갑자기 움직이는 것 없이 부드럽게 들어올려라
- 그 물체를 내리고 싶을 때 가까이 위치하라.

3) 일하는 자세에 대한 권장사항

일하는 자세에 대한 권장사항은 사용하기에 편하고 중립적인 몸의 자세를 기술한다. 권장되지 않은 자세들은 보통 에너지를 낭비하고, 잠재적으로 부상의 위험을 높인다. 업무 사이에 몸의 자세를 빈번하게 바꾸고 뻗는 것 역시 중요하다. 이것은 순환을 증진시키고, 피로를 줄인다.

① 어깨와 팔

- 어깨의 긴장을 푼 상태를 유지하라 - 어깨를 으쓱하거나 쳐지게 하지 마라
- 팔꿈치를 당신의 몸 근처에 두어라
- 팔꿈치 높이에서 일을 하라

② 허리

- 똑바로 서 있어라 - 구부림이 필요하거나 옆으로나 비틀린 채 기대야 하는 동작을 피하라
- 앉거나 서있는 의자는 자세를 바꿀 때 허용된다
- 앉아서 일을 하는 동안, 허리를 쉬게 하는 것은 적절한 자세를 유지하는데 도움을 준다.

③ 머리와 목

- 목을 비틀거나 앞, 뒤, 옆으로 구부려야 하는 상황을 피하라

④ 손과 손목

- 팔뚝과 같은 선에 손을 두어라 - 손목의 비틀림을 피하라
- 손목이 날카롭거나 딱딱한 표면을 압박해야 하는 일은 피하라

⑤ 발과 다리

- 발을 발판이나 다른 기구에 두는 것은 편안함을 증진시킨다
- 근로자가 카운터에 가까이 서 있을 수 있도록 발가락을 위한 공간을 제공한다. 이것은 뻣침을 줄일 수 있다
- 양질의 피로예방 매트리스는 허리와 다리의 피로를 줄여준다

4) 가장 좋고 선호되는 작업 구역

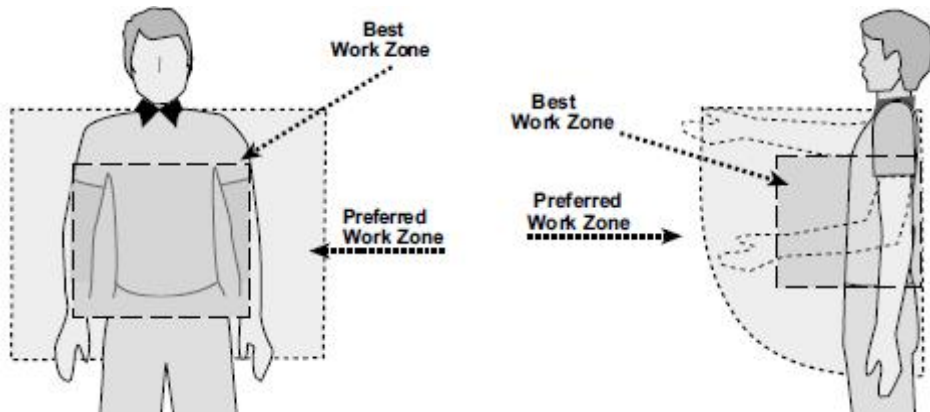
가장 좋고 선호되는 작업 구역에서 일을 수행하는 것은 시설의 생산성을 높이고 근로자의 편안함을 증진시킨다. 이러한 작업 구역 안에서 들어올리거나 뺀 작업을 할 때 그 일은 가장 안전하다. 이러한 작업 구역 밖에서 일하는 것은 중립적이지 않은 자세를 낳고 그것은 부상의 위험을 증가시킬 수 있다. 특히 가장 좋은 작업 구역 안에서 무거운 물건을 들어올리는 것이 중요하다.

① 가장 좋은 작업 구역

- 당신의 팔을 살짝 구부리고 있을 때, 가능한 가장 앞으로 손목이 있는 부분까지
- 어깨와 같은 넓이
- 최상 높이는 심장의 높이
- 최하 높이는 허리의 높이

② 선호되는 작업 구역

- 팔을 뻗었을 때, 가능한 가장 앞으로 손을 뻗은 부분까지
- 어깨의 각각의 옆 면에 발을 두었을 때
- 최상 높이는 어깨의 높이
- 최하 높이는 옆면에 손을 두었을 때 손가락 끝 부분까지



5) 프론트(계산대, 포장과 반출)

- 컨베이어에 더 멀리 있는 물건을 가져오기 위해 뻗거나 기대는 것보다 컨베이어의 힘을 이용하여 물건을 계산원의 가장 좋은 작업 구역으로 옮긴다.
- 계산원이 뻗을 수 있는 내에서 컨베이어의 물건을 움직일 수 있는 "sweeper(청소기)"를 사용하라.
- 수평으로 쉽게 닿을 수 있는 거리 안에 자주 사용하는 물건(금전등록기, 프린터 등)을 두어라
- 컨베이어 벨트를 가능한 한 계산원이 최소한으로 뻗을 수 있는 거리에 두어라.
- 계산원이 기댈 수 있도록 조절 가능한 앉거나 서있을 수 있는 계산대나 허리받침대를 설계하라.
- 계산원이 접촉할 수도 있는 딱딱하거나 날카로운 경계를 덧대거나 둥글게 하거나 제거해라.

- 계산원을 위한 발판을 제공하라. 교대로 발을 쉬게 하는 것은 피로를 줄이는데 도움이 된다.
- 작업장소의 아래 부분에 충분한 발가락을 위한 장소를 제공하라(적어도 4 인치). 발가락을 위한 장소는 계산원이 계산대에 더 가까이 있을 수 있게 하여 불필요한 뻘음을 줄인다.
- 장시간 근로자가 서 있을 때 발판과 피로를 방지하는 매트 사용하라. 맨 땅에 서 있는 것과 비교할 때, 피로 방지매트에 서 있는 것은 편안함에 있어서 눈에 띄는 향상을 제공한다.
- 스캐너와 가까이 컨베이어 벨트의 electronic eye를 두어라. 하지만 물건을 맞추기 위한 스캐너와 눈 사이에는 충분한 거리를 두고 스캔을 하는 영역에 물건을 밀어 넣지 않도록 해라.
- 선호되는 작업 구역 내에서 일을 수행하라
- 각각의 개별적인 물건을 스캔하는 것보다 상품의 양을 인식해서 키보드를 사용하여 입력하는 것을 고려하라
- 두 번째 시도 이후에 물건을 스캔하는 것을 실패했다면 키보드를 이용하여 입력하라
- 높이, 수평적인 거리를 조절할 수 있는 키보드를 두고 선호되는 작업 구역 내에서 사용할 수 있도록 기울여라.
- 동작의 비틀림과 옆으로 뻘는 것을 줄이기 위해서 계산대를 정면으로 바라보게 하라



- 계산원의 허리 높이와 계산대의 높이를 조절하거나 받침대를 사용하라.
- 금전 등록기 디스플레이를 시야보다 약간 아래에 두어라

- 부피가 큰 물건을 다루지 않을 수 있도록 스캔 총(scan gun) 또는 스캔 카드를 이용하라
- 같은 높이에 스캐너와 컨베이어를 두어서 계산원이 물건들을 들어올리기 보다 미끄러짐을 이용할 수 있게 하라.
- 스캐너 청소를 위한 정기 스케줄을 세워라. 더러운 판을 청소하고 굵힌 것들을 대체하라



- 결합된 저울/스캐너를 사용하라
- 높이를 조정할 수 있는 포장대를 제공하라. 봉투의 가장 윗부분은 컨베이어 높이보다 아래에 있어야 한다.
- 카트에 봉투를 끼울 때 뺨음을 피하기 위해 카트를 근로자의 가까이에 두어라
- 손잡이가 있는 봉투를 사용하라.
- 가게 밖으로 봉투와 잡화들을 옮길 때 카트를 이용하라
- 주차장에서 카트를 회수해 올 때 카트를 끄는 기계(powered - tug)를 사용하는 것을 고려하라. 카트를 끄는 기계는 더 적은 노력과 더 좋은 효율로 많은 카트를 움직일 수 있게 한다.

6) 물건 쌓기

- 들어올리거나 옮길 때 허리의 부담을 줄이기 위해서 몸 가까이에 상자들을 두어라
- 언 음식들을 쌓을 때 보온 장갑을 사용하라. 차가운 온도는 순환을 감소시킬 수 있고 그것은 손에 부담의 원인이 된다. 만약 언 음식의 서리를 닦을 때는 면직물의 손가락부분이 붙어 있는 장갑을 사용하라.

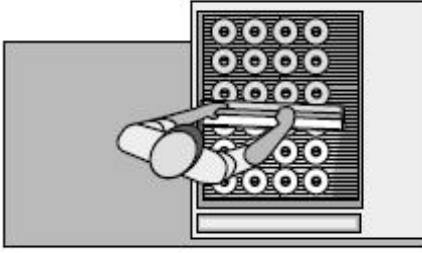
- 오랜 시간 동안 낮은 선반에 물건을 쌓아야 할 때, 무릎 패드를 사용하라. 이것은 무릎을 꿇었을 때, 무릎과 다리의 부담을 줄인다.
- 높은 선반이나 화물 운반대의 가장 윗부분에 물건에 닿기 위해 계단식 의자를 사용하라
- 오랜 시간 동안 낮은 선반에 일할 때, 무릎 받침대나 의자를 사용하라. 이것은 웅크리고 무릎을 꿇을 때 무릎과 다리의 부담을 줄인다.
- 장시간 무릎을 꿇거나 웅크리거나, 머리 위로 뺄어야 하는 것을 피하기 위해 물건을 쌓는 작업을 교대로 하라.
- 물건을 화물 운반대에서 선반이나 상자로 옮길 때 카트를 사용하라
- 카트의 바퀴를 잘 유지하라. 잘못 수리된 바퀴는 밀기 어려울 수 있다. 좋지 못한 바퀴가 달린 받침대나 카트는 수리되기 전까지 사용하지 마라.
- 선반을 정리해서 무거운 물건들과 빠르게 움직이는 물건들을 쉽게 뺄 수 있는 범위 내에 두어라. 이것은 머리 위로 뺄거나 구부려서 몸에 주는 부담을 줄일 수 있다.
- 작업을 위해 올바르게 안전한 절단기를 사용하라. 만약 근로자가 왼손잡이라면 왼손잡이용 절단기를 제공하라.
- 절단기를 날카롭게 유지하라. 무딘 기구를 사용하는 것은 더 많은 힘을 요구한다. 절단기의 날을 자주 교체하라
- 잔해나 파편이 없는 바닥을 유지하라. 수리가 필요한 바닥의 문제는 즉시 보고하라
- 적절한 손잡이가 있는 상자나 가방을 이용하라
- 더 적게 무게가 나가는 박스를 공급하는 것은 직접 들어올려야 하는 무게를 줄여준다. 미국 잡화 제조업과 음식 마케팅 협회와 같은 산업 그룹에서는 모든 회사들이 40 파운드나 그것보다 더 적은 용기와 상자를 사용할 것을 장려한다.
- 밀기 쉽도록 큰 바퀴가 있는 카트를 사용하라. 선반의 아래를 들어올리는 카트를 사용하면 근로자는 상자를 들어올리거나 놓을 때, 중립적인 몸의 자세를 유지할 수 있다.
- 들어올리는 업무를 위한 화물 운반대와 카트 주변에 적절한 여분의 공간을 두어라. 근로자들은 뺄거나 구부리지 않고 화물 운반대와 카트 주변을 걷을 수 있어야 한다.

- 잡화 상점 통로의 혼잡을 피해서 근로자들이 상자를 정리하고, 상자를 열고, 상품을 검사하고, 선반에 물건을 쌓을 수 있는 적절한 공간을 가질 수 있도록 한다.
- 물품보관소와 중앙 처리 구역에 들어올리거나 움직이는 것을 줄이기 위한 회전반과 굴림대가 있는 컨베이어를 갖추어라. 회전반을 유지해서 근로자가 적은 힘으로도 쉽게 움직일 수 있게 하라. 상자를 다룰 때 필요한 밀거나 당기는 힘을 줄이기 위해 굴림대를 유지하라.
- 만약 회전반을 사용하지 않는다면, 상자를 쉽게 돌릴 수 있도록 들러붙지 않는 코팅을 한 돌림판의 끝 부분에 스테인리스의 평평한 부분을 둔다. 금속 표면은 돌림판 위로 상자를 쉽게 밀 수 있어야 한다.
- 허리 높이의 화물 운반대로 들어올리기 위해 무거운 물체를 들어올릴 때 쓰는 기구를 사용하라. 이것은 상자를 집기 위해 허리를 구부리는 것을 막아준다.
- 화물 운반대에 실은 화물의 높이는 근로자가 닿을 수 있는 범위 내에 있어야 한다.

7) 제과

- 케익 테코레이션용 회전반을 케익이 팔꿈치 높이 있을 수 있도록 위치시켜 더욱 편한 자세가 될 수 있게 하라.
- 근로자의 손에 부담을 덜 주기 위해 작은 테코레이션 봉지를 사용하라. 큰 봉지는 그것을 짜내기 위해 더 많은 힘을 필요로 한다.
- 적절한 수의 믹싱 볼을 가지고 있어서 가게의 다른 용기에 섞인 당의(icing)와 반죽을 바꾸어야 하는 것을 줄여라.
- 근로자가 장시간 서 있어야 할 때, 발판과 피로 방지 매트를 사용하라
- 계산대와 다른 작업대 아래에 발가락을 위한 공간을 마련해 두어라
- 당의와 반죽이 담긴 들통을 수직면에 두어(예, 작은 스탠드 또는 비어있는 들통) 가장 좋은 작업 구역에서 그것들을 들어올릴 수 있도록 하라.
- 밀가루, 설탕, 소금과 다른 재료들의 용기를 작은 것으로 사용해서 다룰 때 무게를 줄일 수 있도록 하라
- 물건을 들어올릴 때 허리에 부담을 줄이기 위해 재료를 담은 통과 큰 봉투는 몸 근처에 두어라

- 밀가루 반죽 통이나 밀가루 봉투와 같은 무거운 물건들은 카트나 움직이는 스탠드를 사용해서 움직여라
- 제과용 카트의 바퀴를 잘 유지하라. 잘못 수리된 바퀴는 밀기 힘들며 그것이 수리되기 전까지는 사용하지 마라.
- 가능하다면, 케익 데코레이션과 밀가루 반죽과 같은 지속적인 활동은 나누어서 하여 덜 격렬한 업무를 다루도록 하라.
- 당의를 데코레이션용 봉투에 집어넣을 때, 짧은 손잡이가 달린 주걱을 사용하라. 짧은 손잡이는 손목의 부담을 줄여준다.
- 근로자의 손에 알맞은(너무 넓거나 좁지 않은) 주걱, 손가락, 다른 기구들과 미끄럽지 않은 기구를 사용하라
- 굽는 팬의 긴 쪽을 사용하면 밀가루 반죽을 다룰 때 뺨음을 줄일 수 있다.
- 밀가루 반죽 또는 반죽을 만들 때 어느 손이든지 사용할 수 있도록 양손잡이용 주걱을 사용하라
- 색깔이 있는 당의(icing)를 구매하거나 색깔을 섞는 것이 가능한 당의를 사용 가능한 믹서기를 사용하라. 이것은 당의에 직접 색을 입히는 것을 줄여 근로자의 손과 팔의 부담을 줄일 수 있다.
- 당의가 올바른 농도를 가질 수 있도록 하라. 너무 두꺼운 당의는 데코레이션 봉투에서 짜기 힘들다. 만약 당의를 섞어야 할 때, 조리법에 액체를 더하거나 올바른 농도를 가질 수 있도록 당의를 따뜻하게 데워라. 만약 당의가 들통으로 구매된다면, 가게에서는 사용하기 전에 따뜻한 온도에 두어라 - 차가운 당의는 더 두껍고 데코레이션 봉투에서 짜내기 힘들다.
- 프로스팅(frosting) 봉투를 직접 사용하는 것을 줄이기 위한 케익 데코레이션 방법을 고려하라. 에어브러쉬를 사용하는 것은 근로자의 손목에 부담을 덜어준다.
- 도넛에 광을 내는 구역에서는 긴 면을 사용하면 허리의 힘과 뺨어야 하는 것을 줄일 수 있다. 몇몇 광내기 구역은 옆으로 빼낼 수 있어서 근로자가 옆면에서 일할 수 있다.



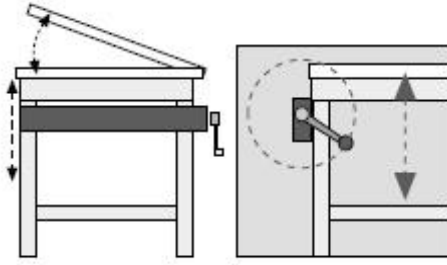
- 높은 선반에 있는 물건을 이용할 때는 계단식 사다리를 사용하라
- 상자와 계산대 설계를 볼 때는 근로자가 높거나 긴 뻗음없이 그들의 구역에서 손님들에게 물건을 건넬 수 있는지 보아라

8) 고기와 델리

이 해결책들을 해산물과 치즈 부서에도 유용할 수 있다.

- 받침대의 바퀴를 잘 유지하라. 잘못 수리된 바퀴는 밀기 어려울 수 있다. 좋지 못한 바퀴를 가진 받침대는 수리되기 전에 사용하지 마라
- 모든 분쇄기, 절단기와 다른 기구들을 좋은 상태로 수리하라. 무디거나 부적당한 기구들은 동작하는데 더 많은 힘이 든다.
- 언 물건을 다룰 때 보온 장갑을 제공하라
- 지속적인 절단이나 분쇄를 피하라. 가능하다면 이러한 업무는 쉬면서 하면 덜 격렬한 업무를 할 수 있다.
- 고기나 다른 보급품을 얻을 때, 더 적은 무게의 상자들을 사용하면 다루어야 하는 무게를 줄일 수 있다.
- 큰 상자와 무거운 물건들을 몸의 근처에 두어라. 이것은 허리의 부담을 줄이는 것에 도움을 준다.
- 다른 물건들의 재료를 준비하기 위해서 음식 가공기를 사용하라
- 포장대를 정렬해서 라벨이 닿기 쉬운 곳에 있게 하고, 근로자들이 그것을 가져오기 위해 몸을 비틀거나 걷지 않도록 하라.
- 근로자들이 접촉할 수 있는 것들의 딱딱하거나 날카로운 경계면을 제거 또는 무디게 하거나 덧대어라.

- 포장대 근처에 돌림판 제어부를 설치하여 근로자들이 쉽게 닿을 수 있도록 하라. 만약 두 개의 포장대가 있다면, 제어부 역시 두 개가 있어야 하며 근로자가 컨베이어 아래로 쟁반을 나르거나 끌지 않도록 하라.
- 포장대와 돌림판을 나란히 만들어서 근로자들이 물건을 계산대로 들어 올리기 보다 쟁반을 밀 수 있도록 하라.
- 만약 머리 위 쪽에 보관하는 것이 필수적이라면, 고무 쟁반과 같은 가벼운 물건을 사용하라.
- 높은 선반에 물건을 닿기 위해서는 계단식 사다리를 사용하라
- 저울을 가장 좋은 작업 구역에 두고 사용할 수 있게 하라. 저울이 너무 높거나 낮게 있으면 근로자에게 이상한 자세로 일을 하게 할 수 있다. 가능하다면, 조절 가능한 저울 테이블을 만들어서 모든 근로자들이 편안한 자세로 일할 수 있도록 하라. 또한 카운터의 가장 낮은 부분 근처에 저울을 두어서 근로자나 고객이 텔리 상자, 고기 포장물 위를 넘어 닿지 않아도 되게 하라.
- 분쇄한 고기를 나를 때 근로자가 앉을 수 있는 작은 의자를 제공하라. 특히, 오랜 시간 동안 갈아야 할 때 허리의 웅크림과 구부림은 허리와 다리의 불편함을 야기시킨다.
- 고기를 작게 갈아서 옮기기 위한 편한 작업 표면으로 이동시켜라. 이것은 고기를 즉시 옮길 때 야기할 수 있는 이상한 허리 자세를 막아준다.
- 상자의 앞부분에 있는 물건에 닿기 위해서 긴 손잡이가 달린 젓가락 기구(tong)를 선택하여 이용하라.
- 가능하다면, 뺨음과 그에 따른 허리의 부담을 줄이기 위해 쟁반의 긴 쪽 면에서 일하라.
- 손과 손목을 구부리거나 비트는 자세를 유지해야 하는 일을 피하라
- 칼날을 날카롭게 유지하라. 근로자들은 칼을 날카롭게 만드는 가장 좋은 방법을 훈련 받아야 한다. 칼날을 날카롭게 하는 것은 정기적으로 시행되어야 하고, 칼을 날카롭게 하기 위해 기구가 사용되어야 한다.
- 어느 칼이 사용하기에 더 편리한지 보기 위해 다른 칼들을 사용해 보아라. 절단, 다듬기, 일부 업무만을 위해 설계된 “특정 목적”을 위한 기구를 사용하는 것을 고려하라.
- 가능하다면 작업 표면이 조절 가능한 것으로 두어라. 예를 들어, 접이식 테이블, 저울, 텔리 썰기 기구를 포함하는 기구들.



- 근로자가 과도하게 뻗지 않고 고객들을 상대할 수 있도록 상자나 카운터를 살피라.
- 오랜 시간 동안 서있어야 하는 근로자에게 피로 방지 매트, 발판, 앉거나 설 수 있는 의자를 사용하게 하라.
- 근로자가 고기를 잡기 위해 구부려야 하거나 분쇄기 안으로 고기를 넣기 위해 너무 높이 뻗지 않도록 분쇄기를 살피라

9) 농산물

- 손을 직접 사용하는 음식 가공 기구(칼, 얇게 썰는 기구)를 날카롭고 좋은 상태로 수리하라. 무디거나 적절하게 동작하지 않는 기구는 사용하기 위해 더 많은 힘을 필요로 한다.
- 얼음을 푸기 위해 짧은 손잡이가 달리고 가벼운 플라스틱 삽을 이용하라. 이 기구는 무거운 삽을 사용할 때보다 몸에 덜 부담을 준다. 작은 삽은 근로자가 국자보다 더 적은 시간으로 더 많은 얼음을 옮길 수 있다.
- 얼음 기계로부터 생산 디스플레이를 위해 얼음을 옮기기 위해 휴대용 얼음 상자를 사용하라.
- 저울과 포장대를 가장 좋은 작업 구역에서 사용될 수 있도록 위치시켜라. 너무 높이 있거나 낮게 있는 저울은 근로자에게 이상한 자세로 일하는 원인이 될 수 있다. 가능하다면, 저울과 포장대를 조절 가능하게 해서 근로자가 편안한 자세로 일할 수 있도록 하라.
- 들어올리거나 옮길 때, 상자들, 멜론, 감자가 든 봉투 또는 다른 무거운 물건들을 몸 가까이에 두어라. 이것은 허리의 부담을 줄이는데 도움을 준다.
- 수박과 같은 무거운 물건들을 수송 컨테이너에 넣고 그것들을 옮기기 위한 화물 운반대를 사용하라.

- 얼음을 푸는 필요를 줄이기 위해서 얼음을 사용하기보다 냉장고를 사용하는 것을 고려하라.
- 무겁거나 빨리 움직여야 하는 물품들은 가장 좋은 작업 구역의 선반에 두어라.
- 무거운 물건은 카트를 사용하여 움직여라. 카트들은 나란히 위치하도록 해서 움직임을 최소화하라.

<부록 8> 야간근로 관리에 관한 각국의 규정

1. 국제노동기구(ILO)의 야간근로 관리

ILO는 1948년에 ‘Night Work(Women) Convention(No. 89)’를 발표한 후 1990년에 이를 개정하여 ‘ILO Convention (No. 171)’을 발표하였다. 제정 당시에는 취약한 근로자의 야간작업을 금지하는 것을 목적으로 하였기에 여성과 특히 제조업을 적용 범위로 설정하였다.

당시 야간작업에 대한 정의는 밤 10시부터 아침 7시까지로 길게 한정하였으며, 이 시간 동안에 해당 근로자는 어떠한 업무도 하지 않는 입장을 반영한 것이었다. 그 후 1990년 개정된 내용에서는 피치 못할 야간작업이 현실적으로 발생할 경우 이들의 건강과 안전을 보호할 수 있는 최선의 노동조건을 확보하는 데 그 목적을 두었다. 이에 따라 소수 제한적 예외를 인정한다 하더라도 여성뿐만 아니라 남성과 모든 분야의 직업과 업종에 적용하는 것으로 하고, 야간시간도 자정부터 새벽5시까지로 단축하였다.

2. 영국의 야간근로 관리

영국의 ‘Working Time Regulation’을 보면, 야간작업자의 경우 평균 8시간 이내로 근무, 무료 건강검진이용, 일일 연속 11시간의 휴식 보장을 근로자의 권리로 규정하고 있다. 또한 ‘Health and Safety Executive’에서는 2006년에 교대작업의 건강과 안전관리에 관한 지침을 발간하였다. 사업주, 안전 담당, 노동조합, 근로자에게 건강과 안전의 위험요인으로서 교대근무에 대한 이해를 높이고 위험 평가의 법적 의무와 평가방법 및 위험요인관리에 대해 조언을 하는 데 그 목적을 두고 있다. 또한 교대근무 관련 위험요인의 예방적 관리에 초점을 두었다.

3. 미국의 야간근로 관리

NIOSH에서는 교대작업의 건강 영향에 관하여 알기 쉽게 서술한 매뉴얼을

발간하였다. 이 매뉴얼에서 제시하는 내용은 다음과 같다.

- ① 교대작업의 정의 : 교대작업은 정상적인 주간시간대 이외의 시간에 일하는 것을 말함(예 : 저녁 근무, 야간근무, 연장근무, 순환 교대근무).
- ② 근무 스케줄 확인(평가)하는 법 : 교대형태, 순환 방향·속도, 일-휴식 비율(일일, 주간), 규칙적·예측가능성을 확인함.
- ③ 업무량 조정하기 : 야간 또는 이른 아침, 특히 12시간 근무의 후반부의 이른 아침에는 정신·신체적으로 부담이 큰 노동은 피함.
- ④ 보건의료서비스 및 상담서비스 이용하기
- ⑤ 교육·훈련 프로그램 제공받기 : 특히 신규 근로자에게 중요한 사항임. 가족 교육도 중요함.
- ⑥ 취미나 스포츠 등을 통해 사회적 교류를 할 수 있도록 계획함.

4. 독일이 야간근로 관리

교대작업자의 건강문제 예방을 위하여 포괄적 접근방법을 제시하였다. 기본적으로 교대근무, 특히 1인당 야간근무 양을 줄일 수 있는 방안, 즉 야간근무 주수, 근무년수, 경력을 더 짧게 할 수 있는 방안을 찾기 위한 검토를 우선적으로 실시하는 것을 전제하였다. 그렇지 못한 상황에서는 인간공학적 교대근무 설계, 교대작업자의 참여, 근무 조건 개선, 각성 및 건강관리, 관리자와 교대작업자의 교육, 의료서비스 제공, 통근 서비스, 가정에서의 수면 보장, 개인 건강행태 및 자원, 가족 지지 및 사회적 지지의 여러 측면에 대해 상세한 지침이 제시되어 있다. 그 중 야간작업과 관련된 내용을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

- ① 야간근무 중 각성상태를 유지할 수 있도록 동료와의 접촉, 근무 중 사이잠(nap), 운동, 적절한 조명수준, 시원한 작업장, 음악과 휴게시간 등이 필요하다.
- ② 야간근무 중 근육을 움직이는 운동을 권고하고 있다. 기구를 이용할 수도 있고, 기구 없이 하는 스트레칭 운동을 할 수도 있다.
- ③ 야간근무 중 자정에서 새벽 1시 사이에 식사시간을 가지고 새벽 3~4시 사이에는 짧은 휴식시간을 가질 수 있다.

④ 식사를 전혀 하지 않거나 탄수화물 섭취를 하는 것보다 단백질을 섭취하는 것이 각성에 더 좋다는 연구가 있다. 가장 좋은 것은 카페테리아를 밤새 운영하거나 자동판매기에서 건강한 음식을 판매하거나 전자렌지 등을 설치해 둔다.

⑤ 야간작업자를 위한 보건의료서비스는 야간근무 중 의료진의 대기, 수면 장애 및 교대근무 부적응증에 관한 의료진의 최신 정보 습득 보장, 교대근무 설계 및 대책 수립을 위한 자문, 야간근무 배치 전 무료로 건강 평가를 하고 그 후 주기적으로 평가하여 야간근무로 인한 건강문제인가를 확인, 내성 평가, 조기 발견, 악화 방지 등이다.

⑥ 야간작업자는 운전하기에 너무 피곤하다. 귀가 중 졸릴 수 있고 운전기술이 떨어질 수 있다. 고용주는 근로자가 안전하게 귀가할 수 있도록 회사 차를 마련해 주고, 운전을 해서 귀가하기 전에 선잠을 잘 수 있는 공간을 마련해준다. 근로자는 카풀 약속을 지키고, 음악이나 라디오를 들으면서 경로를 다양하게 하거나 대중교통을 이용하며, 가급적 회사 가까이로 이사한다.

⑦ 집에서 수면을 잘 할 수 있도록 권고한다. 집에서도 수면에 방해가 되지 않도록 소음이 없는 환경을 조성하는 것이 중요하다. 커튼, 창문, 귀마개, 자동응답 전화, 초인종, 가족의 소음 방지 약속, 가족, 친지, 이웃에게 수면시간 알리기, 조용한 곳으로 이사하기를 권고한다. 방은 어둡게, 에어컨 사용, 적절한 침대 등을 확보하고, 수면 위생을 위한 점검표를 활용하도록 하는데 여기에는 선잠, 카페인, 흡연, 술, 수면제에 관한 사항을 포함한다.

5. 일본의 야간근로 관리

일본의 경우 야간작업자를 심야업 종사자로 칭하며 건강진단을 주축으로 보호 제도를 운영하고 있다.

첫째, 심야업 종사자의 정의는 최근 6개월 동안 월 평균 4회 이상 심야근무(오후 10시부터 익일 오전 5시까지)를 하는 경우로 정의하고 있다. 1주일 근로시간이 정사원 소정 근로시간의 3/4에 미치지 않는 단시간 근로자(파트타임)나 아르바이트도 심야업 횟수가 6개월 평균 4번 이상이면 건강진단 대상이 된다.

둘째, 심야업을 포함하는 업무에 상시 종사시키려고 근로자를 고용했을 때, 또는 심야업에 배치 전환할 때 건강진단은 6개월 이내에 1회 실시하며, 이후

정기적으로 실시해야 한다.

셋째, 건강진단 항목은 일반건강진단 항목과 같으며, 필요시 선택검사를 할 수 있다. 필수검사 항목은 병력 및 업무력, 자·타각 증상, 신체 계측, 흉부방사선 촬영, 혈압, 혈색소, 간기능, 혈당, 소변검사, 안정 시 심전도검사 등이다.

넷째, 검진에 대한 관리감독은 일반건강진단에 준해서 하고 있으며, 건강진단결과는 사업주가 후생노동성에 보고할 의무를 갖게 하지 않는다.

6. 우리나라의 야간근로 관리

국내에서 제시된 야간작업자의 건강 보호방안으로는 KOSHA GUIDE H-22-2011가 있는데 여기에는 야간작업을 고려한 근로시간에 대한 기준 및 야간작업 중 휴식시간에 대한 기준이 제시되어 있지 않다. 예를 들어, 야간작업에 대한 근로시간 규정은 다음 사항의 적용을 반영할 수 있어야 한다.

- ① 일, 주, 월 또는 연 단위로 작업시간계획을 수립한다.
- ② 업무량에 적합하도록 특정근무번의 기간을 정한다.
- ③ 두 개의 근무번 사이에 짧은 간격(8시간 또는 10시간)의 휴무를 피하도록 한다.
- ④ 적절한 간격으로 휴일을 배정한다.
- ⑤ 일부 주말은 자유롭게 해준다.
- ⑥ 근무번은 규칙적으로 순환하게 한다.
- ⑦ 결근자를 대체할 수 있도록 미리 계획을 세운다.
- ⑧ 야간작업을 연속해서 하는 근무일수를 최소화한다.
- ⑨ 다양한 근무번을 선택할 수 있도록 개인에게 어느정도의 융통성을 허용한다.
- ⑩ 야간근무, 주간근무, 휴일, 휴가의 빈도를 조정할 수 있도록 연간계획을 수립한다.
- ⑪ 야간작업 시 위험이 더 큰 업무는 낮 동안에 하도록 한다.
- ⑫ 야간작업 동안에는 보다 안전하고, 힘이 덜 드는 작업방법을 사용한다.
- ⑬ 실수나 오류를 줄일 수 있는 조치를 강화한다.
- ⑭ 야간작업 시 특히 위험한 작업을 할 때 안전수칙을 잘 지키는지를 확인한다.

- ⑮ 주간작업과 야간작업에 대해 합의하고 좋은 팀워크절차를 적절하게 적용한다.
- ⑯ 야간작업 시에는 혼자 고립되어 작업하는 것을 피한다.
- ⑰ 야간근무는 물론 매 근무번마다 적절한 휴게시간을 포함한다.
- ⑱ 작업자의 요구와 선호에 따라 야간근무 중 적절한 수면시간을 허용한다.
- ⑲ 쉬거나 잠시 잠을 잘 수 있도록 편안하고 위생적인 휴식 공간을 제공한다.

<연 구 진>

연구 기관 : 가톨릭대학교 산학협력단
연구책임자 : 정 혜 선 (교수, 가톨릭대학교 의과대학)
연 구 원 : 김 숙 영 (교수, 을지대학교 간호대학)
 이 복 임 (교수, 울산대학교 간호학과)
 최 은 숙 (교수, 경북대학교 간호대학)
 이 윤 정 (교수, 가톨릭대학교 의과대학)
 갈 원 모 (교수, 을지대학교 보건환경학과)
 김 영 수 (교수, 고려대학교 보건대학원)
 김 용 규 (소장, 대전선병원 산업의학센터)
연구보조원 : 최 은 희 (석사과정, 가톨릭대학교 보건대학원)
 김 민 지 (연구원, 가톨릭대학교 의과대학)
 이 지 은 (연구원, 가톨릭대학교 의과대학)
 전 은 별 (학사과정, 가톨릭대학교 간호대학)
연구상대역 : 조 덕 연 (차장, 안전보건공단 직업건강실)

<연구기간>

2012. 4. ~ 10.

과제명 : 매장판매 종사자의 직업건강 가이드라인

발 행 일 : 2012년 10월
발 행 인 : 안전보건공단 이사장 백 헌 기
연구책임자 : 가톨릭대학교 정 혜 선
발 행 처 : 안전보건공단 직업건강실
주 소 : (403-711) 인천광역시 부평구 기능대학길 25
전 화 : (032) 510-0719, (02) 2258-7368
F A X : (032) 518-6486
Homepage : <http://www.kosha.or.kr>
