

안전보건사업우수사례발표

# 감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화 조성 사업 II



# 목 차

## 1. 일반현황

기관개요  
사업추진 조직  
사업 참여배경 및 추진목표

## 2. 사업추진현황

사업의 목적  
단체장의 추진현황  
사업 추진 내용

## 3. 사업추진 및 효과

사업추진방법  
사업장의 호응도

## 4. 기대효과 및 제언



# 1

## 일반현황

기관개요

사업추진 조직

사업 참여배경 및 추진목표



강정노동은 생각 하는 기업 및 소비자 조성 캠페인



감정노동은 **생각** 하는 기업 및 소비문화 조성 캠페인

## 1. 일반현황

- 기관개요
- 사업추진 조직
- **사업 참여배경 및 추진목표**

### ❖ 녹색소비자연대는

- 소비자의 권리를 보호하며 환경을 고려하는 소비생활을 함께함으로써 환경을 보전하고 안전하고 인간적인 사회를 건설하는데 이바지함을 목적으로 함.
- 등록부처 : 공정거래위원회
- 등록번호 : 97 - 1호
- 등록일 : 97.06.24



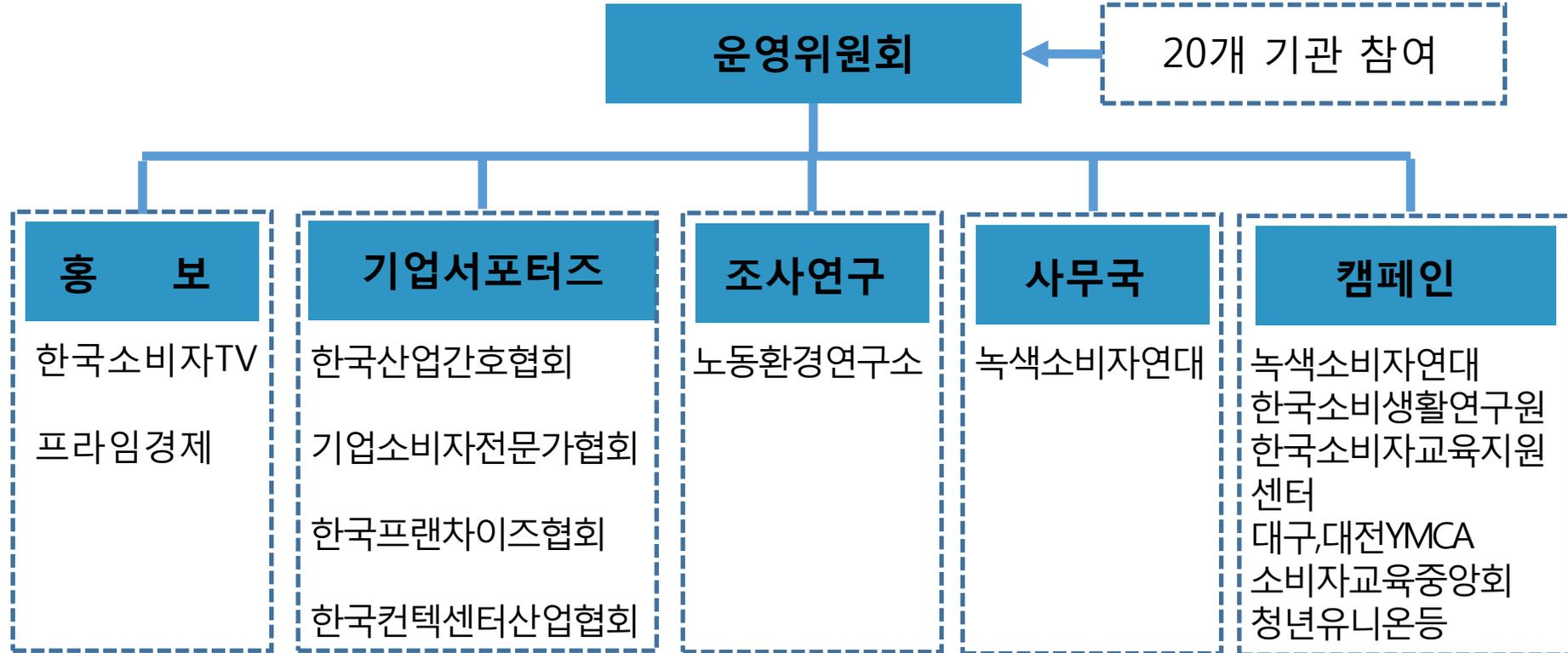


감정노동을 **생각** 하는 기업 및 소비문화 조성 캠페인

## 감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화조성 전국협의회

### 1. 일반현황

- 기관개요
- **사업추진 조직**
- 사업참여배경 및 추진목표





## 사업참여배경

서비스 접점에 대한 적극적인 투자와 시스템 구축, 감정노동에 대한 사회적 인식 제고, 소비자의 올바른 응대 문화 형성 필요

# 1. 일반현황

- 기관개요
- 사업추진 조직
- 사업참여배경 및 추진목표





감정노동을 **생각**하는 기업 및 소비문화 조성 캠페인

## 1. 일반현황

- 기관개요
- 사업추진 조직
- 사업참여배경 및 추진목표

### 사업목표



표제목표



지역화



정서적 접근

“감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화의 조성”

소비자 생활과 밀접한 곳에서 일어남. 감정노동  
문제 해결의 **지역화** 도모로 전국적 문제 해결 추구.

감정의 문제이기에 해결도 정서적 접근해야 하며 이를 위해 당  
사자들이 받는 고통을 **사회적으로 노출하고 고통을  
나누며** 해결하는 과정이 있어야함.

# 2

## 사업추진현황

사업의 목적

단체장의 추진현황

사업 추진 내용



광명교육 생각하는 기업 및 소외계층 조성 캠페인



## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- 사업 추진 내용

### 감정노동전국협의회 확대운영

- 감정노동문제를 다각도로 접근

### 전국 네트워크 캠페인

- 감정노동 문제 해결의 지역 자립성 확보

### 온라인 캠페인

- 감정노동문제 해결의 온라인 허브 구축

### 소비자인식조사

- 감정노동문제 분석과 성과의 지표



감정노동을 생  
각하는 기업 및  
소비문화 조성



## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- **단체장의 추진현황**
- 사업 추진 내용

감정노동을 해결  
을 위해 **소비자  
와 기업, 노동  
자의 협력 유도**

감정노동 문제의 정서적 접  
근으로 감정노동자의 고통을  
사회적으로 노출하고 고통을  
나누며 해결 하고자 함.



감정노동 문제의 **지역  
화**로 전국적 감정노동  
문제 해결을 유도

합리적 기업 및  
소비문화 조성



## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- **사업 추진 내용**

### 감정노동협의회 구성

#### 소비자단체

녹색소비자연대 (서울, 인천, 부산) /  
한국소비자연맹 (대구, 대전) /  
전국주부교실중앙회 (광주, 울산)

#### 기업관련 단체

기업소비자전문가협회  
한국컨텍산업협회

#### 학회 및 연구소

직업건강간호학회 / 산업간호협회  
노동환경건강연구소 / KEAP

#### 노동단체

감정노동 네트워크  
한국노총

#### 정부

고용노동부 / 안전보건공단

#### 언론

중앙일보 / mbn



감정노동협의회 정기회의

2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- **사업 추진 내용**

1차 기획회의

- 일정 : 2014. 5. 23(금)
- 협의회구성단체 인사, 사업설명 및 캠페인 공모전 운영방안 협의

2차 협의회회의

- 일정 : 2014. 6. 5(목)
- 감정노동문제의 현황과 발전과제 발제, 소속단체의 활동보고, 지역별 협력 사항

3차 협의회회의

- 일정 : 2014. 6. 26(목)
- 안건 : 공모전 수상작 결정, 협의회명칭논의, MOU 체결논의

4차 협의회회의

- 일정 : 2014.08.20.(수)
- 안건 : MOU체결 및 기획기사 보고, 각 지역별 네트워크 구성 및 캠페인보고, 감정노동소비자의식조사설문조사 논의

5차 협의회회의

- 일정 : 2014.11.05.(수)
- 안건 : 최종사업보고 및 평가회





## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- 사업 추진 내용

### 감정노동협의회 업무협약 체결식

- 일시 : 2014. 7. 18.(금) 11:00~13:00
- 장소 : 롯데호텔 서울, 뽀뷰 룸(36층)
- 참석자(50여명)
  - 한명숙 국회의원
  - 고용부 : 산재예방보상정책국장, 산업보건과장 등 3명
  - 공 단 : 이사장, 기술이사, 직업건강실장, 문화홍보실장 등 7명
  - 감정노동협의회 : 공동협약 체결 기관 등 40여명







감정노동 전국캠페인 전개

2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- **사업 추진 내용**

- 7대 광역시 별로 지역협의회 구성
- 전국 90여개 기관 및 단체가 지역협의회에 참여
- 지역별 협의회 회의 및 간담회, 소비자 캠페인 전개
- 사업설명 및 기획회의 : 전국 17회 개최
- 캠페인 전개 : 전국 19차 개최
- 간담회 및 토론회 개최 : 전국 7회 개최



대구  
2회



부산  
3회



광주  
4회



대전  
2회



울산  
2회



인천  
3회



서울  
3회





## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- 사업 추진 내용

### 국회토론회

- 일시 : 2014년 10월 15일(수)
- 장소 : 국회의원회관 2층 제8간담회실
- 주관 : 심상정, 이인영, 한명숙 의원실  
감정노동전국협의회
- 주최 : 고용노동부, 안전보건공단



### 감정노동문제해결을 위한 소비자와 기업의 협력방안 토론회

- 일시 : 2014.07.29.
- 장소 : 서울시청 태평홀



시 간	순 서
09:50~10:00	참가자 등록
10:00~10:10	인사말씀 - 이성환 공동대표 (녹색소비자연대) - 경길호 회장 (기업소비자전문가협회) 격려사 - 서울특별시 경제진흥실 박문규 일자리기획단장
10:10~10:30(*20)	발제1: 감정노동의 현황과 감정노동자 보호를 위한 과제 정혜선 (한국직업건강간호학회 회장)
10:30~10:50(*20)	발제2: 소비자관점에서의 감정노동의 중요성과 사회적 과제 조윤미 (녹색소비자연대 공동대표)
10:50~11:10(*20)	발제3: 기업의 감정노동자 보호 사례 강동원 (한국아쿠르트 고객만족팀장)
11:10~11:20(*15)	Break Time
11:20~12:20(*60)	패널토론 - 좌장: 임상혁 (노동환경건강연구소 소장) - 토론 김인아 (연세대학교 보건대학원 교수) 고동우 (고용노동부 산업보건과장) 강성경 (기업소비자전문가협회 사무총장) 이성종 (감정노동네트워크 집행위원장)



## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- **사업 추진 내용**

### 언론캠페인

- **신문: 중앙일보 기획보도 3회  
지역별 홍보기사**
- **방송제작: MBN 감정노동공익캠페인제작  
(11/1~30일 방송/ 30회)**
- **라디오 공익광고**

#### 기획 보도

기획기사1회차: 2014.06.23

- [헬스미디어지]감정노동자들 정신질환 심각 ... 손님은 왕? 양대요

기획기사 2회차:2014.07.14

- [헬스미디어]고객 섬기려다 생긴 '마음의 상처' 치유책 절실하다

기획기사 3회차:2014.10.22

- [비즈스토리] 마음의 근육 키워주니, 20년묵은 감정노동 스트레스 싹~



## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- **사업 추진 내용**

### 기업과 소비자와의 업무협약식

- 개별기업 과의 MOU (총 9개 기업)  
감정노동을 위해 노력하고자 하는 기업과 MOU체 결을 통해 체결기업을 독려하고 타기업에 사례확산
- 기업 특성에 맞는 감정노동캠페인진행 → 우수사례 발표
- 1차 MOU 기업 : 교원, 동아제약, 애경산업, 엘 지전자, 한국야쿠르트, NS홈쇼핑
- 2차 MOU 기업 : 아주캐피탈, 이마트, C J 제일제당





## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- **사업 추진 내용**

### 우수기업 발표대회

- 서울시와 기업소비자전문가협회 , 녹색 소비자연대 공동주관  
업무협약 체결 기업의 우수사례 공유 (2014. 11. 17 월)
- NS 홈쇼핑 - 감정노동 이해 캠페인 자체 방송 제작
- CJ 제일제당 - 감정노동 평가 및 관리시스템 구축
- LG 전자 - 기업실천약속 항목별 평가와 보완
- 야쿠르트 - 힐링 프로그램 운영



### 우수기업 선발대회

- 보건안전공단과 직업건강간호학회 공동주관
- 사업장 감정노동 서포터즈 운영  
우수 사례 발표대회를 통해 우수 기업, 선발 (2014. 11. 27 목)
- 대상(고용노동부 장관상) :  
▪ 디큐브백화점, LG전자
- 최우수(안전보건공단이사장상) :  
▪ NH농협, 하람 커뮤니티
- 우수(안전보건공단이사장상) :  
▪ 현대CNR, NC 순천점





### 감정노동협의회 구성 (20개 기관)

## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- **사업 추진 내용**

#### 소비자단체/시민단체

녹색소비자연대 / 전국소비자교육중앙회  
소비자시민모임/한국소비자교육지원센터/  
한국소비생활연구원/ 인성교육국민실천연합

#### 기업관련 단체

기업소비자전문가협회/  
한국컨텍산업협회/한국프랜차이즈협회

#### 학회 및 연구소

직업건강간호학회 / 한국산업간호협회  
노동환경건강연구소 / KEAP

#### 노동단체

감정노동 네트워크/ 한국노총/ 청년유니온  
알바노조

#### 정부

고용노동부 / 안전보건공단

#### 언론

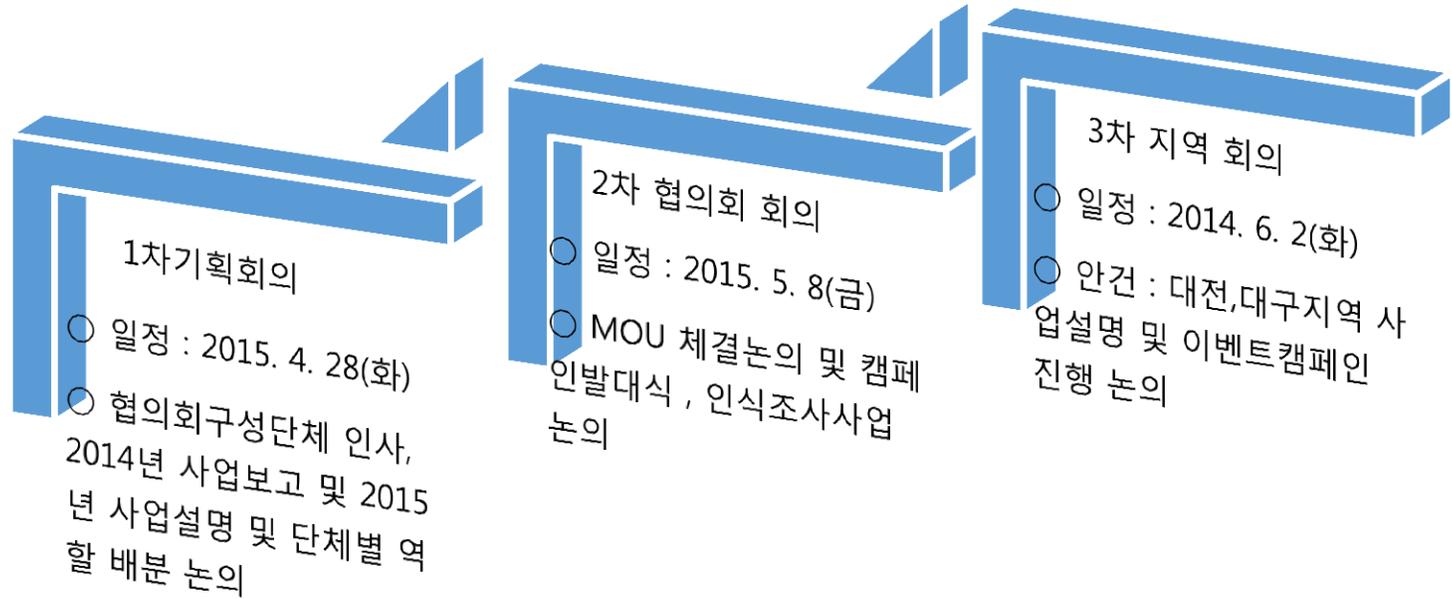
소비자TV/프라임경제



### 감정노동협의회 회의

## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- **사업 추진 내용**





### 감정노동협의회 지역 캠페인

## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- **사업 추진 내용**





감정노동 **생각** 하는 기업 및 소비문화 조성 캠페인

2015 년

행복한 **동행** 캠페인

## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- 사업 추진 내용

감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화 조성 전국 캠페인

감정노동을 생각하는 소비자 와 기업의  
**행복한 동행 캠페인**

**정중하게 대우하고** **정정하자!** **정당하게 요구하기**

감정노동자를 만나셨나요?  
그들은 소비자를 위해 일하는 전문가들입니다.

좋은 서비스를 원하시나요?  
정당하게 요구하고 합리적으로 문제를 풀어 나가요.

**주 관**  
감정노동 **생각** 하는 기업 및 소비문화 조성 전국협의회

안전보건공단, 녹색소비자연대전국협의회, 소비자시민모임, 한국소비생활연구원, 대한YMCA, 대구YMCA, 소비자교육중앙회 울산지부, 소비자교육중앙회 광주지부, (사)소비자교육지원센터, (사)인성교육법국민심원연맹, 감정노동전국네트워크, 한국노동조합총연맹, 청년유니온, (사)기업소비자전문가협회, (사)한국컨택센터산업협회, (사)한국프랜차이즈산업협회, 한국산업간호협회, 한국적합건강요리학회, 한국EAP협회, 노동환경건강연구소, 소비자TV, 프라임경제

**후 원** 고용노동부

02.3273.7117 / www.감정노동.kr



## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- **사업 추진 내용**

### 감정노동협의회 캠페인

- 일시 : 2015년 5월 7일
- 장소 : 서울 명동 외환은행 앞





감정노동 **생각** 하는 기업 및 소비문화조성 캠페인

2015 년

포스터 및  
리플릿 제작

## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- 사업 추진 내용





감정노동 **생각** 하는 기업 및 소비문화 조성 캠페인

2015 년

홍 보

## 2. 사업추진현황

- 사업의 목적
- 단체장의 추진현황
- 사업 추진 내용

KBS 1TV 특집 다큐멘터리  
<일하는 당신, 행복합니까? >



소비자TV 조운미의 소비자세상  
<소비자가 보는 감정노동 문제 대응방안은? >



Q “감정노동 전국 협의회” 소개 및 활동 계획

# 3

## 사업추진 및 효과

사업추진방법

사업장의 호응도





### 3. 사업추진 및 효과

- 사업추진방법
- 사업장의 호응도

#### 감정노동전국협 의회 확대운영

- 기존 14개 기관 및 단체 → 20개 이상의 기관 및 단체
- 5월 : 감정노동 협의회 전국 협약식 및 서포터즈 발대식

#### 감정노동전국 협의회회의

- 1차 회의 : 4월28일(화) : 2015년 사업계획 협의
- 2차 회의 : 7월 감정노동전국협의회 협약식 및 서포터즈 발대식 협의
- 3차 회의 : 9월 사업중간점검회의
- 4차 회의 : 10월 사업성과 및 향후 추진계획 수립 회의



### 3. 사업추진 및 효과

- 사업추진방법
- 사업장의 호응도

#### 지역캠페인

- 전국공동캠페인 5월 : 7대광역시
- 지역캠페인 6월 17개 시도별 각4회 지역간담회 각1회 언론캠페인 : 좌담회 방송, 홍보동영상 광고 배포 (2014년 제작분) 소비자행동요령 홍보동영상 제작 송출 (한국소비자 TV)
- 지역 언론홍보 : 현장취재, 기고문, 인터뷰 등 총 100회
- 포스터 배포 : 전국 17개 시도에 포스터 배포

#### 기업업무협약

- 감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화 확산을 위한 업무협약 체결 (7대 광역시) 지역별 5-10개 기업 (호텔, 형유통매장, 백화점 등)
- 기업과의 공동캠페인 전개 : 1-2개 기업



### 3. 사업추진 및 효과

- 사업추진방법
- 사업장의 호응도

#### 조사사업

- 전국소비자 (지역별, 연령별 무작위추출) 2,000명 대상
- 조사내용 : 감정노동에 대한 이해도, 기업과의 접점에서 발생하는 갈등요소, 업종별 갈등의 특성, 기업과 소비자와의 갈등해소를 위한 방안, 캠페인 효과측정

#### 온라인캠페인

- 감정노동 홈페이지 활성화 ([www.감정노동.kr](http://www.감정노동.kr))
- 온라인기자단 모집 10명의 기자단 구성, SNS 등을 통해 콘텐츠 업로드



감성노동 **생각** 하는 기업 및 소비문화 조성 캠페인

LG 전자

### 3. 사업추진 및 효과

- 사업추진방법
- 사업장의 호응도





감정노동 **생각** 하는 기업 및 소비문화 조성 캠페인

## 기업·소비자 문화 만들기 집중캠페인

CJ제일제당

### 3. 사업추진 및 효과

- 사업추진방법
- 사업장의 호응도



이벤트 활동 내용	장소	일정
서울시 감정노동 포스터 홍보	푸드월드 입구	11/6~14
	백설요리원 입구	
	패널 커뮤니티 게시	11/6~30
기업·소비자 실천 약속' 홍보	상담센터	11/6~14
네이밍 공모전 (내가 왜 감정노동자?)	상담센터	11/7~18
소통 Day (내마음이 들리니?)	압구정	11/12

소비문화 조성을 위한 캠페인 및 프로그램



감정노동 **생각** 하는 기업 및 소비문화 조성 캠페인

아주캐피탈

### 3. 사업추진 및 효과

- 사업추진방법
- 사업장의 호응도

#### 기업, 소비문화 만들기 캠페인 | 감정노동자 보호에 대한 중간관리자 대상 간담회 실시

아주캐피탈은 캠페인 집중기간 동안 실제 상담사들이 겪고 있는 고충을 수렴하고 이를 해결하기 위해 간담회를 진행하였습니다.



#### 상담사 보호와 복지증진을 위한 중간관리자 간담회

- 주요 내용
  1. 감정노동자와 함께하는 기업·소비문화 만들기 MOU 체결 내용 공유
  2. 상담사 보호 프로그램 안내
  3. 주요 복리후생 제도 안내
  4. 상담사 보호 및 복지 증진을 위한 간담회



감정노동을 생각하는 기업 및 소비문화 조성을 위한 캠페인 및 프로그램에 참여 상담사의 의견을 바탕으로 관리자 간담회를 실시하여 후속작업 진행 중

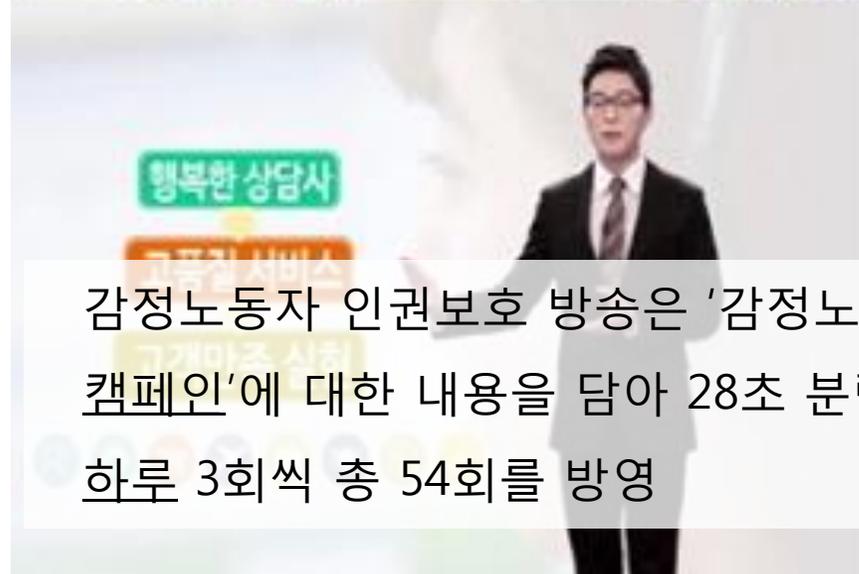


감정노동 **생각** 하는 기업 및 소비문화 조성 캠페인

NS홈쇼핑

### 3. 사업추진 및 효과

- 사업추진방법
- 사업장의 호응도



감정노동자 인권보호 방송은 '감정노동자와 함께하는 기업, 소비문화 만들기 캠페인'에 대한 내용을 담아 28초 분량으로 제작됐다. 방송은 2014년 11월에 하루 3회씩 총 54회를 방영





## 4. 기대효과 및 제언

- **감정노동 문제의 본질은** 몇몇 소비자들의 과잉문제행동 문제가 아니라 **기업의 소비자 대응시스템의 부재와 대응 전략의 미비**로부터 오는 문제임을 인식하도록 함
- **감정노동 문제는** 몇몇 특정 직업군에서 발생하는 현상이 아니라 현대사회 **대다수 직업에서 발생하는 직무스트레스** 관리 측면에서 대책이 마련되어야 하는 과제임을 인식하도록 함
- **문제행동 소비자의 행동은** 불법적인 행동으로 처벌받을 수 있으며, 다른 **대다수 소비자에게 피해를 주는 행위임을 인식하도록** 함

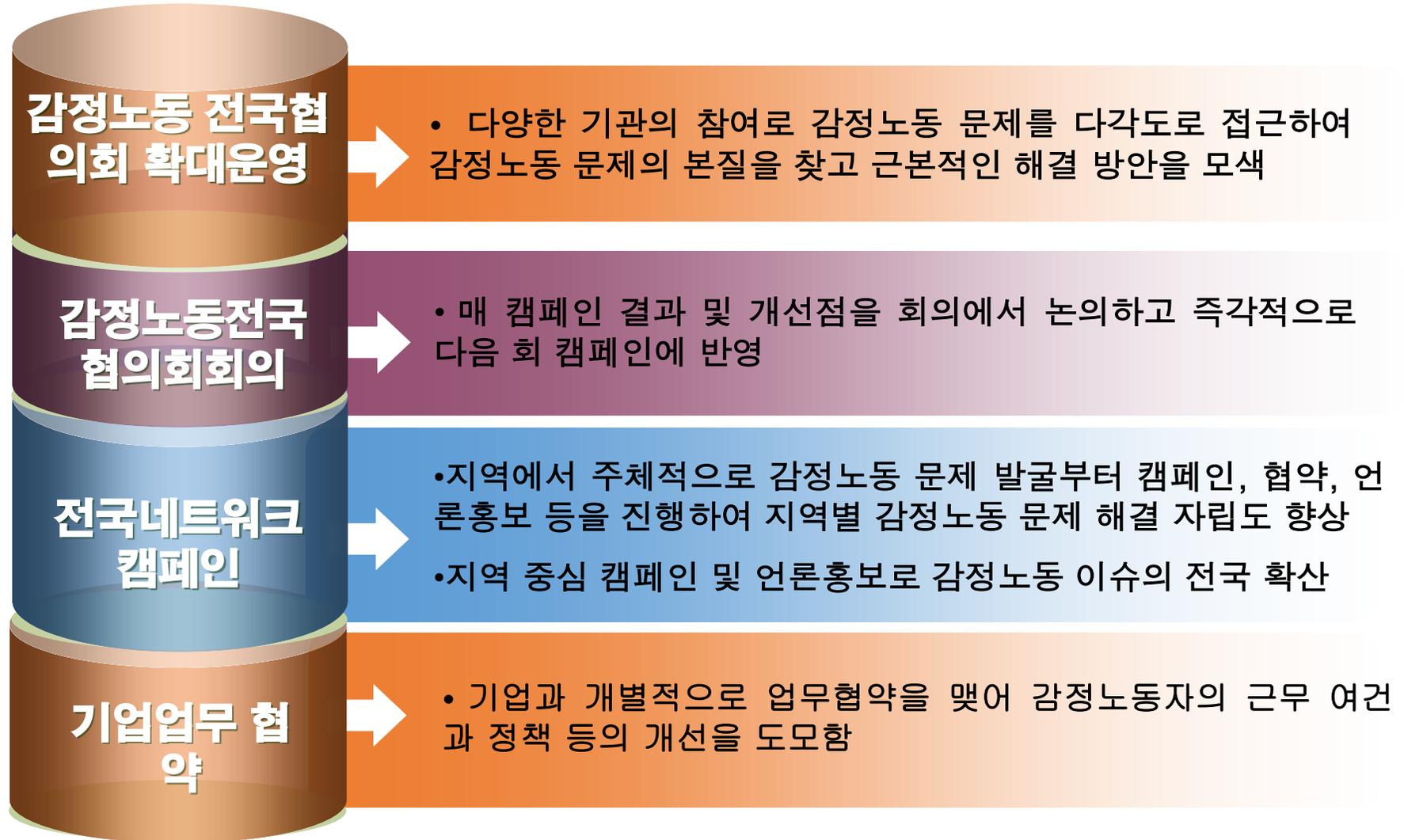


## 4. 기대효과 및 제언

- **기업**이 소비자와 감정노동자들이 만나는 접점에 대한 **관심과 투자를 높이도록** 독려함
- 감정노동자를 위한 대책을 **시스템적 관점에서 충실하게** 하는 기업이 소비자에게도 좋은 기업임을 인식하도록 함
- **기업과 소비자가 함께 감정노동 문제 해결을 위한 노력**하고 격려하는 문화를 조성함.

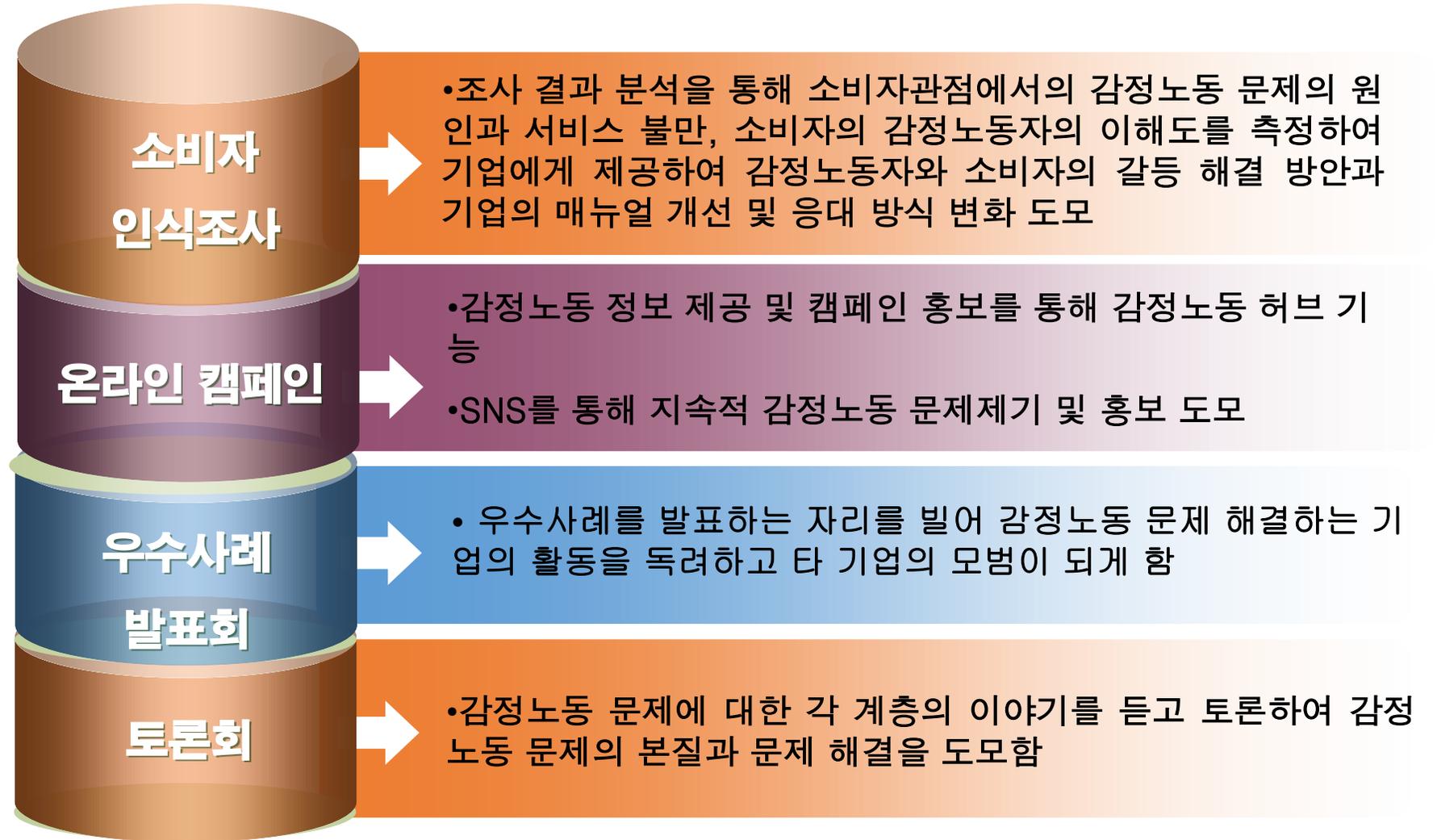


## 4. 기대효과 및 제언



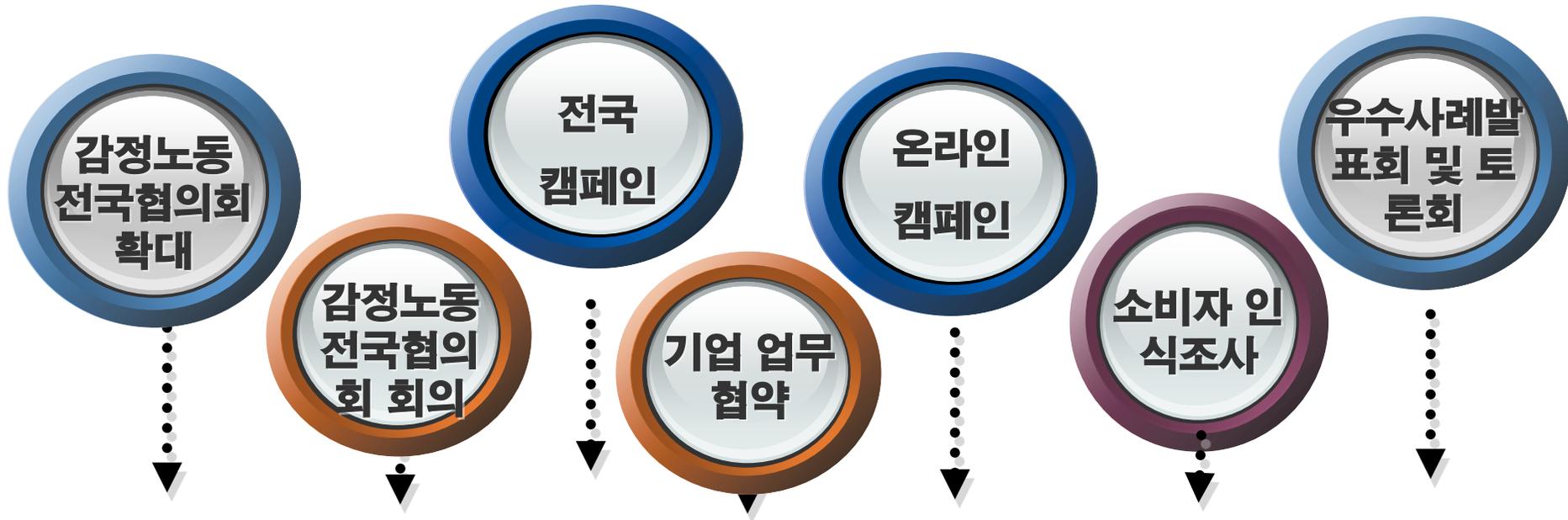


## 4. 기대효과 및 제언





감정노동 **생각** 하는 기업 및 소비문화 조성 캠페인



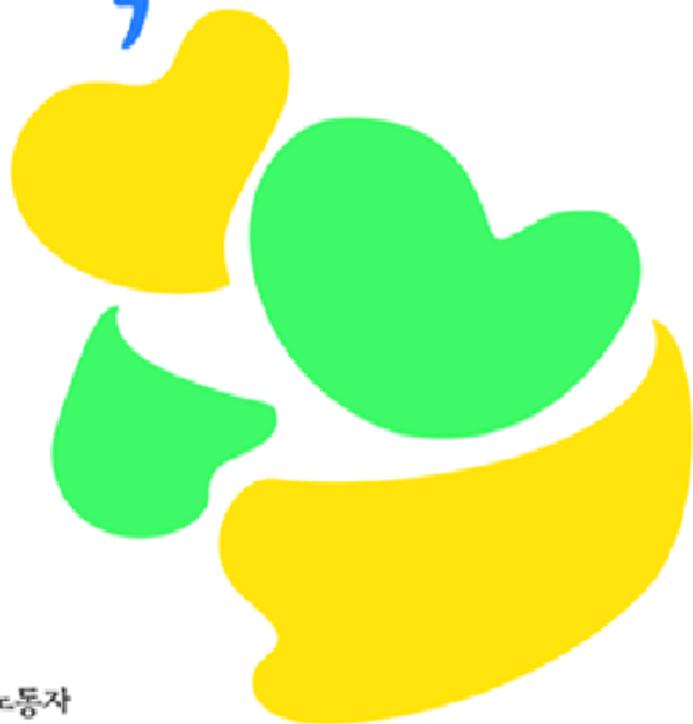
## 최종 목표

- 감정노동문제에 대한 사회적 인식을 고취시키고 소비자 와 기업, 노동자의 협력을 통해 감정노동 문제를 해결

# 감정노동자,

존중받아야 할  
당신의  
가족입니다.

감정노동자란 기업과 소비자를 연결하는  
중요하고 전문적인 역할을 수행하는 직종으로  
감정노동자들이 안전하고 편안한 환경에서  
일할 수 있도록 하는 것은 기업과 소비자, 감정노동자  
모두에게 이익이 되는 일입니다.



안전보건사업우수사례발표

감 사 합 니 다.



녹색소비자연대 전국협의회