

동 지침은 가이드 라인으로서 해당 공동주택 사정에 따라 적합하게 적용하시기 바랍니다.

공동주택 경비원 건강보호 지침

2020. 7.



고용노동부

산재예방보상정책국 산업보건과

공동주택 경비원 건강보호 지침

1. 지침 개요

1) 목적

이 지침은 산업안전보건법 제41조에 따른 고객응대근로자*에 해당하지 않는 공동주택** 경비원이 입주민 및 방문객을 응대하는 업무를 수행하는 중, 폭언·폭행 등으로 인한 건강장해를 예방하고 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 경비원을 보호하기 위한 관련 사항을 정함을 목적으로 한다.

* 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항 제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자

** 「공동주택관리법」에 따른 일정한 의무(입주자협의회 구성 등)를 부담하는 공동주택으로, 엘리베이터가 설치된 150세대 이상의 아파트단지 등을 포함한다.

2) 적용범위

- 지침의 적용범위는 정규직, 기간제 근로자, 시간제 근로자, 파견 근로자 등 고용형태에 관계없이 입주민 및 방문객을 응대하는 업무를 수행하는 공동주택 경비원(입주자 대표회의와 직접 계약, 경비용역업체, 파견업체와 계약 등)에게 적용된다.
- “폭언·폭행 등”이란 입주민 및 방문객의 폭언·폭행 등 그 밖에 적정범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위를 말한다.
- “응대업무”란 입주민 및 방문객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 상대하면서 서비스를 제공하는 업무를 말하며, 경비원의 응대업무 유형은 <표 1>과 같다.

<표 1> 경비원의 응대업무 유형

근무 장소	주요 업무	응대업무
경비실	방문객 관리	해당
주차장	주차관리(입주민 차량 밀기 등)	입주민 및 방문객과의 대면시 해당
경비실	택배물품, 등기우편물 인수·전달	해당
경비실	입주민 민원 응대	해당
분리수거장	재활용 쓰레기 분리수거	입주민 및 방문객과의 대면시 해당
공동주택 주변	청소작업	입주민 및 방문객과의 대면시 해당
공동주택 주변, 주차장, 계단	순찰, 경비업무	입주민 및 방문객과의 대면시 해당

※ 경비업법상 경비원은 경비업무 외 종사가 금지되나, 실제로 청소, 분리수거 등 다양한 업무를 수행

2. 경비원 건강보호에 대한 기본사항

1) 기본사항

입주민 및 관리사무소(입주자 대표회의)는 입주민 및 방문객에게 서비스를 제공하는 경비원의 안전한 근무환경 조성과 건강보호를 위하여 경비원에게 폭언·폭행 등이 발생하지 않도록 노력한다.

또한, 경비에 관한 업무 및 출입자 통제, 시설물 유지·관리 업무를 담당하는 경비원의 건강과 안전을 우선시하고 인격과 감정을 존중하며 응대업무와 관련하여 건강장해를 예방하는 직장문화를 선도한다.

2) 고충처리위원회 설치

경비원 건강보호를 위하여 고충처리위원회를 설치·운영하며, 다음 사항에 대하여 고충처리위원회의 심의·의결을 거친다. 심의결과는 해당 근로자에게 알리고 문서로 보관한다.

- 고충처리위원회의 업무는 다음과 같다.
 - 경비원 건강보호 지침에 관한 사항
 - 경비원 고충 상담에 관한 사항
 - 경비원 건강보호를 위한 인력배치 및 전환에 관한 사항
 - 경비원 건강보호를 위한 다양한 예방 프로그램에 관한 사항
 - 그 밖에 경비원의 건강에 관한 사항 등
- 고충처리위원회 위원장은 공동주택 관리사무소장이며, 위원회의 구성은 관리사무소 직원, 입주민대표, 용역업체 관리자, 경비원 대표 1인을 포함한다.

3) 경비원 건강보호의 주요 내용

- ① 경비원은 부당한 요구나 무리한 요구를 하는 입주민 및 방문객에게 자제를 요청하거나 요청에도 불구하고 지속될 경우 업무를 중단하고 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 하는 등 현장 발생 문제에 대응하기 위한 적절한 재량권을 부여한다.

- ② 경비원은 입주민 및 방문객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 관리사무소에 알려 보호받을 수 있는 권리가 있으며, 관리사무소는 피해를 입은 경비원의 의견을 들어 해당 폭언·폭행 등을 행한 입주민 및 방문객에 대해 적절히 대응하도록 한다.
- ③ 폭언·폭행 등을 행한 입주민 및 방문객에 대한 조치 요구를 이유로 경비원에게 해고나 징계 등 불이익이 발생하지 않도록 한다.
- ④ 경비원이 폭언·폭행 등으로 인한 건강장애 발생시 업무의 일시적 중단, 휴게시간 부여 및 연장 등 적절한 조치를 하도록 한다.
- ⑤ 고충처리위원회 및 반상회 등을 통해 공동주택 상황에 맞는 관리사무소(입주자 대표회의)와 주민 차원의 실천 사항을 작성하고 경비원을 구성원으로 인정하고 배려하는 분위기를 조성한다.(표2와 표3 참조)
- ⑥ 경비원 관리상태를 확인하기 위해 체크리스트를 활용하여 점검을 실시하며, 미흡사항은 신속히 조치한다.(붙임 1 참조)

<표-2> 행복한 공동주택을 위한 주민의 실천 사항(예시)

행복한 공동주택을 위한 주민 실천 사항¹⁾

1. 경비원과 주민은 상호 인권을 존중한다.
2. 경비원은 내 가족, 이웃이라는 것을 잊지 않는다.
3. 경비원은 존중받아야 할 공동주택 구성원이며, 역지사지의 마음을 가진다.
4. 경비원에게 반말, 욕설, 희롱, 무시하는 언행을 하지 않고 존중한다.
5. 서비스를 받을 때는 감사 인사를 하도록 한다.
6. 나의 부당한 요구가 다른 주민에게 피해가 되는 것을 인식한다.
7. 서로 잘못했을 때는 인정하고 사과한다.
8. 문제 제기는 합리적으로, 목소리는 부드럽게 한다.

<표-3> 행복한 공동주택을 위한 관리사무소(입주자 대표회의)의 실천 사항(예시)

행복한 공동주택을 위한 회사(입주자 대표회의)의 실천 사항

1. 경비원의 기본적 인권 보장을 위해 적극 지원한다.
2. 경비원 업무의 전문성을 인정하고, 그에 맞는 처우를 보장한다.
3. 경비원을 위한 안전한 근무환경을 조성한다.
4. 경비원을 위한 적정 휴게시간과 휴식공간을 보장한다.
5. 경비원을 효율적으로 보호할 수 있는 건강보호 지침을 마련한다.
6. 경비원이 입주민 및 방문객의 부당한 행동(폭언, 폭행, 성희롱 등)에 대하여 자신을 보호할 수 있는 적절한 권한을 보장한다.
7. 경비원의 안전을 보호하기 위한 조직(고충처리위원회)을 둔다.
8. 경비원의 자기보호를 위한 정기적 교육을 실시한다.
9. 경비원의 정신적·신체적 건강을 위한 프로그램을 적극 지원한다.
10. 경비원을 위한 고충처리 창구를 상시적으로 운영한다.

1) 감정노동을 생각하는 기업 및 소비자문화조성 전국협회의(2014). 「감정노동자, 존중받아야 할 당신의 가족입니다」 리플렛 변형

4) 입주민 및 방문객의 폭언·폭행 등의 유형

- 입주민 및 방문객의 폭언 유형은 대표적으로 모욕, 욕설, 폭언, 성희롱, 인격적 무시 등이 있으며, 이외 경비원의 업무처리에 대한 불만과 근무시간에 대한 오해 및 부당한 요구 등이 있다. 입주민 및 방문객의 폭언·폭행 등의 유형과 내용은 <표 4>와 같다.

<표-4> 입주민 및 방문객의 폭언·폭행 등의 유형과 내용

구분	유형 내용
모욕 ²⁾ , 욕설, 폭언	- 경비원의 업무처리 불만 등으로 욕설, 폭언 또는 모욕적 말을 하는 경우 - 입주민이 관리사무소를 찾아가 해당 경비원을 상대로 사직강요 등의 행위를 하는 경우 - 층간 소음 문제를 입주민이 아닌 경비원에게 해결할 것을 강요하며 욕설하는 경우
폭행 ³⁾	- 분노를 조절하지 못해 물건을 던지거나 경비원을 폭행하는 경우 - 술에 취해 이성적 판단이 저하된 상태로 폭행을 하는 경우 - 주차문제 발생시 차량 소유자가 아닌 경비원을 상대로 폭행을 하는 경우
성희롱 ⁴⁾	- 성적수치심이나 혐오감을 유발하는 발언을 하는 경우 - 주민의 집으로 방문하도록 해 사적인 만남을 유도하거나 유혹하는 경우 - 재활용을 정리하는 경비원에게 나이보다 젊어 보여 힘 꽤나 쓰겠다는 등 입주민이 성 비하적인 발언을 하는 경우
인격적 무시	- 경비원을 무시하거나 인격적으로 모독하는 태도 - 입주민이 경비원을 하대하는 말투 사용(반말 등)
업무처리에 대한 불만제기 (주차, 택배 물품 관리, 분리수거 등)	- 불법주차 스티커 부착, 차량 이동에 대한 안내 등 경비원의 주차관리 업무에 불만을 갖고 화를 내는 경우 - 택배물품이 없어졌다거나 택배 도착 후 빨리 전달하지 않았다고 화를 내는 경우 - 분리수거를 제대로 하지 않는 주민과의 갈등 - 스티커를 부착하지 않고 그냥 폐기물을 내다 버린 주민을 CCTV로 확인하는 과정에서 발생하는 갈등
근무시간에 대한 오해 및 부당한 요구	- 야간 수면시간에 찾아와 근무시간에 잠을 자냐며 문제를 제기하는 경우 - 업무와 관련하여 억지주장과 규정에 어긋난 부당한 요구(예: 입주민 차량 세차)

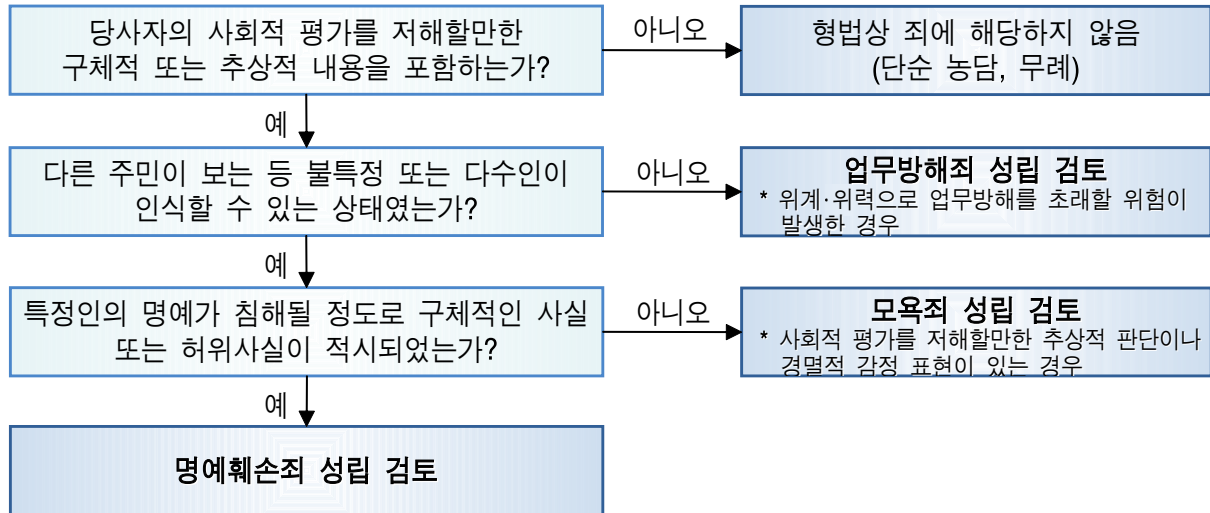
2) 형법 제311조(모욕): 공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.

3) 형법 제260조제1항(폭행): 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.

4) 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위): 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 입주민 및 방문객이 경비원에게 폭언·폭행 등의 행위로 법률적으로 처벌이 될 수 있는 경우는 <그림 1>과 같으며, 명예훼손죄, 모욕죄, 업무방해죄가 성립될 수 있다.

[그림-1] 입주민 및 방문객의 폭언 등이 법률적으로 처벌이 되는 유형



3. 경비원 건강보호에 대한 예방조치

1) 문구 게시 또는 안내

- 경비원에게 폭언·폭행 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나 안내하는 등 건강장해 예방조치를 한다.
- 경비원 보호와 관련된 포스터 또는 문구가 적힌 내용을 경비실, 게시판, 관리사무실, 출입구 등 잘 보이는 곳에 부착하거나 게시하도록 한다.

* 고용노동부 홈페이지 → 뉴스·소식 → 공지사항 → 고객응대근로자 보호안내 문구 참조

[그림-2] 포스터 및 문구 내용(예시)



2) 건강보호 지침 마련

- 고용노동부에서 배포한 공동주택 경비원 건강보호 지침을 토대로 공동주택의 상황을 고려하여 지침을 수정·보완하여 자체 제작 지침을 마련하고 해당 지침을 경비원이 쉽게 볼 수 있는 장소에 게시하거나 제공한다.

3) 건강장해 예방 교육

- 관리사무소(입주자 대표회의) 등은 경비원(필요시 관리사무소 직원 포함)에 대해 현장에서 발생하는 문제를 대응하기 위한 상황별 대처방법 및 건강장해 예방 교육을 실시한다.

* 산업안전보건법 제29조 제1항 및 제2항에 따른 정기교육, 채용 시 교육 등을 활용

- 교육은 공동주택 경비원 건강보호 지침 내용을 중심으로 상황 발생시 대응 방법(구체적 사례위주), 직무스트레스 관리 등을 중점적으로 교육하며, 인쇄물, 스티커, 오프라인 교육 등 다양한 방법으로 교육을 실시한다.

4. 입주민 및 방문객의 폭언·폭행 등 발생시 대응절차

1) 1단계: 정중하고 단호한 어조로 자제 요청

- 입주민 및 방문객을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 흥분하지 않고 업무규정에 대해서 설명하는 등 이성적으로 냉철하게 행동한다.
- 주취자, 과격한 언행, 시비 등으로 대화가 곤란한 입주민 및 방문객의 경우 우선적으로 평정심을 가지고 적정거리를 유지한다.
- 폭언(고성, 욕설, 모욕, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.
- 혼자 진정시키려고 하지 말고 주변 동료나 관리사무소에 연락하거나 도움을 받도록 하며, 입주민 및 방문객과의 상황이 악화되기 전 관리자가 적극 개입하여 진정시킨다.

* **응대 예시문:** 주민분, 화가 나시겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다.

주민분의 말씀을 잘 듣고 도울 방법을 찾아보겠습니다.

주민분, 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 어렵습니다.

주민분, 다른 주민분들이 불편해 하실 수 있습니다. 진정하시고 말씀해주세요.

2) 2단계: (필요시) 녹음 및 녹화

- 폭언·폭행 등 사건 발생시 대화내용을 녹음하고자 하는 경우, 사전고지 후 녹음기기(휴대전화 등)로 대화내용을 녹음한다.

※ 통화하는 경우 녹음 기능이 있는 전화기를 사용하고, 녹음 기능이 없으면 휴대전화로 녹음한다.

- 행동에 의한 소란 행위시 사전고지 후 휴대폰 등으로 동영상을 촬영하거나 CCTV 촬영 구역으로 유도한다.

* **응대 예시문:** 계속 욕설과 폭언을 하지 말아주시길 바랍니다. 지금부터 녹음, 녹화(CCTV, 휴대전화 촬영, 녹음 등)를 하겠습니다. 주민분의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으킬 수 있습니다.

녹음·녹화시 유의사항

- 사전고지가 없이 녹음·녹화하는 경우에는 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 유의하도록 한다.
- 사전고지 후 동영상 촬영이라도 상대방 얼굴이 들어가는 경우 개인 사생활 비밀과 자유권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않게 찍는다.

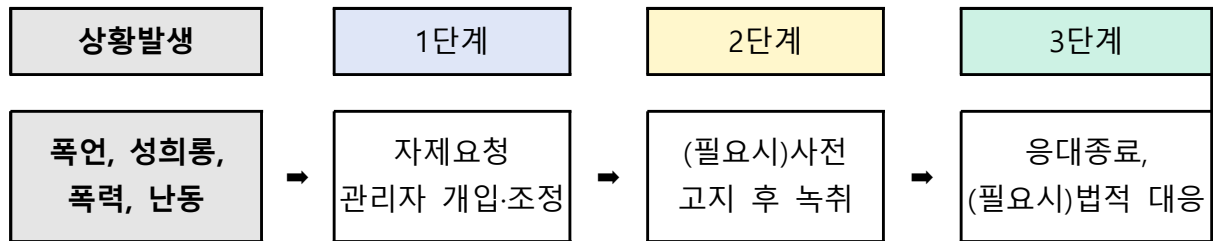
3) 3단계: 응대종료, 필요시 법적 대응

- 폭언 중지 안내를 하였음에도 불구하고 폭언을 지속할 경우, 응대가 불가능함을 설명하고, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 필요할 경우 관리사무소에 연락을 하여 도움을 받는다.
- 폭행을 당한 경우에는 관리사무소에 연락하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 경찰에 신고한다.
- 입주민 및 방문객이 던진 물건에 맞거나 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 피하고, 신체적 피해가 있는 경우에는 의료기관을 방문하여 진단서를 발급 받도록 한다.
- 피해 경비원은 상황 종료 후 육하원칙에 따라 경비일지 또는 문서로 작성하고, 관리사무소는 이를 보관하여 필요시 법적 대응을 검토한다.

* **응대 예시문:** 주민분, 원하시면 관리자를 불러드리겠습니다.

제가 더 이상 도와드릴 수 없으니 관리사무소와 문제를 해결하시길 바랍니다.

[그림-3] 입주민 및 방문객의 폭언·폭행 등의 발생시 대응절차



5. 경비원 건강보호 사후조치

1) 업무의 일시적 중단

- 입주민 및 방문객의 폭언·폭행 등으로 인한 문제 발생 시 경비원의 신체적·심리적 안정을 도모하기 위해 입주민 및 방문객으로부터 분리하고, 피해 장소에서 벗어날 수 있도록 업무를 일시적으로 중단한다.
- 경비원이 입주민 및 방문객으로부터 폭언·폭행을 당한 경우 입주민 및 방문객의 폭언·폭행 등의 발생시 대응절차에 따라 대응한다. **다만 상황이 급박한 경우 절차와 관계 없이 즉시 업무를 중단하고, 장소를 이탈할 수 있도록 한다.**

2) 휴게시간의 연장

- 경비원이 입주민 및 방문객으로부터 폭언·폭행 등을 당한 경우 가급적 가해자와 대면하지 않도록 하고, 해당 경비원의 건강장해 예방을 위하여 휴게시간을 부여한다.
- 폭언·폭행 등이 일어난 장소와 분리된 곳에서 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 장소에서 휴식을 취하도록 한다.

3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원

- 관리사무소는 입주민 및 방문객의 폭언·폭행 등으로 피해 경비원에게 건강장해가 발생한 경우 심리상담, 치료 등을 받을 수 있도록 지원한다.
- 입주민 및 방문객으로부터 폭언, 폭행 등으로 인해 경비원에게 건강장해가 발생할

우려가 있는 경우 정신건강장해를 지원하는 지역사회 내에 건강센터 등*을 활용하여 심리상담, 직무스트레스 관리 등이 이루어 질 수 있도록 지원한다.

* 근로자건강센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자복지넷, 정신건강복지센터, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 등을 이용 가능(붙임2 참조)

4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

- 입주민 및 방문객의 폭언·폭행 등으로 인해 피해를 입은 경비원이 고소·고발·손해배상 청구 등 법률적 대응을 하고자 하는 경우 관리사무소(입주자 대표회의)는 관할 수사기관에 증거자료(고객에 대한 녹음, CCTV 등) 제출, 고소·고발·손해배상 청구에 소요되는 시간 할애 등 필요한 지원을 한다.
- 피해를 입은 경비원이 업무상 재해로 요양급여를 신청하고자 하는 경우에 관리사무소는 관련 자료 제공 등 필요한 지원을 한다.
- 경찰 신고시 필요한 경우 관리사무소 소장 또는 경비반장이 동행하여 상황을 설명한다.

<표-5> 고소·고발 등을 할 경우 파악할 내용 및 증거

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	• 입주민 및 방문객 불만의 대상 및 심각성 정도 • 입주민 및 방문객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황
증거 내용	• 대응 이력(경비일지 등) • 육하원칙에 따라 작성된 문서 • 녹음 및 녹화 자료 등 • 사건 현장을 목격한 동료 경비원의 목격자 진술서

붙임 1
공동주택 경비원 건강보호 확인사항(체크리스트)

진단 사항		진단 결과	비고
공통주택 경비원 건강보호 체계 수립	■ 고충처리위원회 설치·운영 (입주자 대표, 관리사무소 직원 등 포함)	☐ 이행 ☐ 미이행	
입주민 및 방문객의 폭언·폭행 등으로 인한 건강장해 예방조치	■ 경비원에게 폭언·폭행 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 안내(실천 사항, 고용노동부 자료 활용 등)	☐ 이행 ☐ 미이행	
	■ 공통주택 경비원 건강보호 지침 마련	☐ 이행 ☐ 미이행	
	■ 건강보호 지침 게시 또는 제공	☐ 이행 ☐ 미이행	
	■ 지침의 내용 등 건강장해 예방교육	☐ 이행 ☐ 미이행	
	■ 상황이 급박한 경우 절차와 관계없이 즉시 업무를 중단하고, 장소를 벗어날 수 있는 재량권 부여	☐ 이행 ☐ 미이행	
입주민 및 방문객의 폭언·폭행 등으로 인한 건강장해가 발생한 경우 필요한 조치	■ 폭언·폭행 등이 있는 경우 업무의 일시적 중단	☐ 이행 ☐ 미이행 ☐ 해당없음	
	■ 폭언·폭행 등이 있는 경우 휴게시간 연장	☐ 이행 ☐ 미이행 ☐ 해당없음	
	■ 폭언·폭행 등으로 인한 경비원의 건강장해 발생시 관련 치료 및 상담 지원	☐ 이행 ☐ 미이행 ☐ 해당없음	
	■ 폭언·폭행 등이 있는 경우 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원 (증거자료 제공, 동료 근로자의 진술 협조 등)	☐ 이행 ☐ 미이행 ☐ 해당없음	

붙임 2

건강장애 관련 치료 및 상담 자원

1) 안전보건공단 근로자건강센터

지역구분	센터명	소재지	연락처
서울	서울	[서울디지털산업단지] 서울시 금천구 가산디지털1로 131	1577-6497 1588-6497
	서울서부	[우림블루나인비즈니스센터(아파트형공장)] 서울시 강서구 염창동 240-21	
경기	경기서부	[시흥산업단지] 경기도 시흥시 공단1대로 247	
	경기동부	[성남산업단지] 경기도 성남시 중원구 둔촌대로 457번길 8	
	경기남부	[디지털엠피어] 경기도 수원시 영통구 덕영대로 1556번길 16	
	경기북부	[검준일반산업단지] 경기도 양주시 남면 검준길 82	
	부천	[부천산업단지] 경기도 부천시 오정구 삼정동 테크노파크 1단지	
인천	인천	[인천남동공단] 인천시 남동구 남동대로 215	
강원도	강원	[원주우산,문박,동화일반산업단지] 강원시 원주시 호저로 47	
경상도	경북북부	[구미국가산업단지] 경북 구미시 해마루 공원으로 24 1층	
	경남	[창원국가산단] 경남 창원시 성산구 완암로 50	
	경산	[경산산업단지] 경북 경산시 진량읍 공단7로 126	
	대구	[대구성서공단] 대구시 달서구 성서공단로 217	
	부산	[사상공업단지] 부산시 사상구 대동로 303	
	울산	[온산산업단지] 울산시 온산읍 덕남로 90	
전라·제주	전남동부	[여수국가산업단지] 전남 여수시 무선중앙로 23	
	광주	[광주하남산단] 광주시 광산구 하남산단 3번로 133-8	
	전주	[전주산업단지, 첨단산업단지] 전북 전주시 덕진구 유상로 47	
	제주	[제주상록회관] 제주시 중앙로 165	
충청·대전	충남	[천안제2,3,4산업단지] 충남 천안시 서북구 백석3로 35	
	대전	[테크노밸리단지] 대전 유성구 테크노 3로 65	

성남분소	[판교테크노밸리] 경기도 성남시 분당구 판교역로 240	031-698-2990
김포양촌분소	[양촌산업단지] 경기도 김포시 양촌읍 황금로 117	031-999-7602
대구달서분소	[성서산업단지] 대구광역시 달서구 달구벌대로 지하 1280	053-585-8088
완주분소	[완주과학산업단지] 전북 완주군 봉동읍 과학로 850-15	063-262-7733
창원분소	[창원팔용공업단지] 경남 창원시 의창구 창원대로 18번길 46	070-4270-0240
평택분소	[송탄일반산업단지] 경기도 평택시 모곡동 산다로 58	031-663-8953
남양주분소	[진관일반산업단지] 경기도 남양주시 진관로 355번길 4	031-572-9032
군포분소	[군포제일공단] 경기도 군포시 고산로 148번길 17	031-8086-7195
구미분소	[구미국가산업1단지] 경북 구미시 구미대로 350-27	054-465-2511
영천분소	[영천산업단지] 경북 영천시 금완로 63(영천상공회의소 1층)	054-338-8541
광주광산분소	[평동일반산업단지] 광주광역시 광산구 평동산단로 184-1	062-944-6497
대구달성분소	[달성1차일반산업단지] 대구광역시 달성군 논공읍 논공중앙로 34길 1	053-615-6497
양산분소	[소주공업단지] 경상남도 양산시 대평들 3길 2	055-385-7301
김포고촌분소	[고촌물류산업단지] 경기도 김포시 고촌읍 아라옥로 58번길 105-1	031-998-9165
서울중구분소	[을지로인쇄밀집지역] 서울특별시 중구 퇴계로 197	02-2268-6497
서울성동분소	[성수동 준공업지역] 서울특별시 성동구 성수동1가 656-591	02-6077-7500
울산북부분소	[울산지식산업센터] 울산광역시 북구 산성로 40	052-288-7772
인천부평분소	[부평국가산업단지] 인천광역시 부평구 부평대로 283	032-528-1155
춘천분소	[춘천퇴계농공단지] 강원도 춘천시 퇴계공단길 24	033-262-2788
연동분소	[제주근로자종합복지관] 제주특별자치도 제주시 수목원길 9	064-745-8934
아산분소	[아산테크노밸리] 충남 아산시 둔포면 아산밸리중앙로 82	041-535-5075

2) 근로복지넷 이용절차

○ EAP 서비스 신청 및 상담 문의(온·오프라인)

- (사)한국EAP협회 / 서울시 중구 수표로 45 을지비즈센터 1201호

☎ 02-2261-0140 / eapcounsel@keapa.co.kr

- 근로복지넷 회원 가입 문의 : 근로복지넷 운영팀 ☎ 02-2670-0068

○ 지원내용

개인 회원

- 300인 미만 중소기업 소속 근로자로 근로복지넷에 '개인 회원'으로 가입한 근로자

구분	상담 유형	이용 횟수(연간)	제공 시간	비고
온라인	게시판 상담	제한 없음	24시간 이내 답변	일정은 상담사와 협의
	희망드림 독 [채팅/독 상담]	1인당 7회	1회당 50분	
	전화 상담			
	비디오 상담 [화상 상담]			
오프라인	개인 상담 [1:1 대면 상담]	1인당 7회	1회당 50분	일정 및 장소는 상담사와 협의

* 이용 횟수 안내 : 온/오프라인 상담을 합하여 1인당 연 최대 7회 이용 가능 (단, 게시판 상담은 횟수 제한 없음)

기업 회원

- 300인 미만 중소기업으로 근로복지넷에 '기업 회원'으로 가입한 기업 담당자

구분	상담 유형	이용 횟수(연간)	제공 시간	상담 인원	장소
오프라인	사내 상담 [1:1 대면]	기업별 상시 근로자 수 기준 5/10/15회 [★ 표시 참고]	1인당 50분	상담사 1회 방문 시 직원 5명 개별 상담	사내
	집단 프로그램 [특강/교육]	기업별 3회	1회당 60분	1회당 4명~20명 규모	

★ 기업별 상시 근로자 수 기준 ★

① 100인 미만 ▶ 5회 / ② 100인~200인 미만 ▶ 10회 / ③ 200인~300인 미만 ▶ 15회

* 이용 횟수 안내 : 기업 신청 시, EAP 이용 연차 3년까지 무상 지원

○ 상담이용절차

01 회원가입(필수)	근로복지넷(www.workdream.net) 접속 → 기업 또는 개인 회원 가입
02 상담 신청	근로복지넷 근로자지원프로그램(EAP) → 온라인 상담 또는 오프라인 상담 선택 → 상담 유형 선택 → 상담 분야 선택 → 상담사 선택 → 고용보험조회(최대 5분 소요) → 상담사 재 클릭, 신청 * 상담 신청 확인은 로그인 후 '이용 현황'에서 확인 가능합니다
03 상담 일정 및 장소 협의	상담사가 신청자에게 직접 전화 연락하여 상담 일정 및 장소 협의
04 상담 진행	게시판상담 24시간 내 답변, 독/전화/화상/근로자상담 1회당 50분 진행
05 만족도 평가	상담 후, 상담 이용에 대한 만족도 평가 (매 회기 시스템에서 자동 문자 발송 또는 전화 설문)

3) 서울시 감정노동종사자 권리보호센터

- 대표번호: 02-722-2525, 홈페이지: www.emotion.or.kr
- 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있다.

4) 직업적 트라우마 전문상담센터

- 대표번호: 1588-6497, 홈페이지: www.otccmind.com
- 전국 8개소(광주, 대구, 인천, 대전, 경남, 부천, 경기서부, 경기동부) 설치
- 대형 산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있다.

5) 각 지역 정신건강복지센터

- 상담전화: 1577-0199
- 광역 11개소, 기초 209개소의 정신건강복지센터가 전국적으로 각 지역 지자체를 기준으로 지역주민의 정신건강을 위하여 고위험군 조기 발견과 치료연계 사업, 교육 프로그램 개발 및 교육 지원 등 다양한 서비스를 제공하고 있다.

6) 그 외 도움 받을 수 있는 곳

- 심리상담 정보센터 (www.dmhs.go.kr)
- 보건복지부 알코올사업지원단 (www.alcoholcsc.or.kr)
- 한국자살예방협회 사이버상담실(www.counselling.or.kr): 1577-0199
- 근로자복지센터(구로구): 02-852-7339(상담: 노동인권, 복지)
- 근로자복지센터(성동): 02-498-8573(상담: 노동인권, 복지)
- 근로자복지센터(서대문): 02-395-0720(상담: 노동인권, 복지)
- 은평구 심리지원센터 다독임: 02-351-8751(힐링프로그램)
- 연세대학교 상담코칭지원센터: 02-322-7081(상담, 교육, 연구)
- 서울노동권익센터: 02-6925-4349(노동상담, 교육)