

특수형태근로종사자 교육 교재

# 화물차주





# 목 차

특수형태근로종사자 교육 교재 화물차주

<b>I</b>	<b>화물차주의 특성</b>	<b>05</b>
<b>II</b>	<b>특수형태근로종사자 관련 산업안전보건법</b>	<b>07</b>
	• 산업안전보건법(제77조 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) 및 시행령(제67조 특수형태근로종사자의 범위 등)	08
	• 시행규칙(제95조 교육시간 및 교육내용 등)	10
	• 산업안전보건기준에 관한 규칙(제672조 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치)	11
<b>III</b>	<b>주요 재해 및 조치 사항</b>	<b>13</b>
	• 주요 재해 사례	14
	• 응급조치	16
	• 산업재해 발생 시 요양신청 절차	17
<b>IV</b>	<b>위험요인 및 안전대책</b>	<b>19</b>
	• 표준 작업공정 흐름도	20
	• 차량운전 관련 작업의 위험요인	21
	• 세부 작업별 유해·위험요인 및 대책	22
	• 차량운전 작업의 표준안전수칙	24
	• 작업전 사전점검 체크리스트	27
	• 차량운전 작업의 주요 안전표지	28
<b>V</b>	<b>고객응대근로자 보호 지침</b>	<b>35</b>
	• 고객응대근로자 건강보호를 위한 기본조치	36
	• 고객응대근로자 건강보호를 위한 예방조치	38
	• 고객응대근로자 건강보호를 위한 사후조치	39



특수형태근로종사자 교육 교재  
**화물차주**

# I

## 화물차주의 특성

- 화물차주의 정의
- 주요 업무

## 화물차주의 특성

### ● 화물차주의 정의

- 화물차주는 개인 운송사업자와 지입차주로 구분된다. 개인 운송사업자는 주선업체, 화물정보망 등을 통해 차주 개인이 직접 물량을 확보하는 경우가 많은 반면 지입차주는 특정 운송업체로부터 물량을 확보하는 경우가 많다.
- 법 적용 대상은 안전운임 적용 품목(2만 6,000명), 안전 운송원가 적용 품목 중 철강재(3만 4,000명), 물류정책기본법에 따른 위험물질(1만 5,000명)을 운송하는 화물차주 등 총 7만 5,000명이다.

### ● 주요 업무

#### 1) 상차 및 하차 작업

- 차량 상차작업이란 화물을 차량 위에 운송 가능한 상태로 적재하기까지의 작업을 말하며, 하차 작업은 운반구(차량) 위에 적재되어 있는 화물을 작업장의 적재 장소에 내려놓는 작업을 의미함
  - ▶ 상·하차작업은 인력을 이용한 상·하차작업과 장비, 설비, 도구 등을 이용한 작업으로 구분함
- 상·하차작업은 차량의 시동을 끄고, 보조 제동장치를 이용하여 확실하게 제동한 후 하여야 하며, 특히 화물상차 작업의 경우 화물 무너짐 또는 떨어짐 방지를 위해 로프를 걸어 화물을 결속 시키고, 천막 등을 이용하여 덮개를 설치하여야 함
- 주요 위험 요인으로는 화물 적재 중에 적재함이나 차량 상부, 화물 위에서 떨어짐, 적재방법의 불량으로 화물 떨어짐 및 무리한 화물 적재 작업으로 근골격계질환 등이 발생할 수 있음

#### 2) 운전작업

- 운전작업은 화물의 종류, 수량 및 행선지 등이 기록된 운송기록장을 확인하고 화물자동차를 이용해 적재된 화물의 적재높이, 무게 등을 고려하여 행선지까지 운송하는 작업
- 운전작업은 핸들의 좌·우 회전 시 위팔(상완) 또는 어깨를 지속해서 뻗고 굽히는 부자연스러운 자세 발생과 반복적인 조정 작업이 발생하며, 운전석의 충격흡수장치가 안정적이지 못한 경우에는 진동으로 인하여 허리에 부담을 줄 수 있음. 또한, 운행 시에는 도로교통법을 준수하여야 하고, 운전자 스스로 휴대폰 통화, DMB 시청, 동승자와 잡담 등 사고를 유발하는 불안정한 행동은 자제하여야 함

# II

## 특수형태근로종사자 관련 산업안전보건법

- 산업안전보건법(제77조 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) 및 시행령(제67조 특수형태근로종사자의 범위 등)
- 시행규칙(제95조 교육시간 및 교육내용 등)
- 산업안전보건기준에 관한 규칙(제672조 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치)

## 특수형태근로종사자 관련 산업안전보건법

### ● 산업안전보건법(제77조 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) 및 시행령(제67조 특수형태근로종사자의 범위 등)

#### 1) 특수형태근로종사자에 대한 안전보건조치 실시(법 제77조)

- 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 사람으로서 다음 각 요건을 모두 충족하는 사람(이하 “특수형태근로종사자”라 한다)을 말한다. 특수형태근로종사자의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.

- ① 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것
- ② 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
- ③ 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것

#### 시행령(제67조 특수형태근로종사자의 범위 등)

제67조(특수형태근로종사자의 범위 등) 법 제77조제1항제1호에 따른 요건을 충족하는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.

1. 보험을 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람
  - 가. 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사
  - 나. 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업(專業)으로 하는 사람
2. 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람
3. 「통계법」 제22조에 따라 통계청장이 고시하는 직업에 관한 표준분류(이하 “한국표준직업분류표”라 한다)의 세세분류에 따른 학습지 방문강사 등 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람
4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디
5. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원으로서 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람
6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람
7. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인
8. 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드회원 모집인
9. 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람

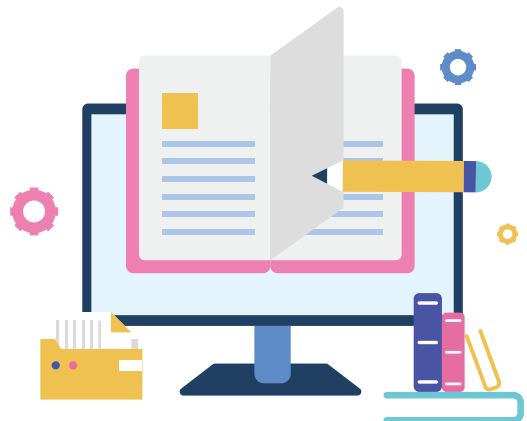


10. 「방문판매 등에 관한 법률」제2조 제2호에 따른 방문판매원 또는 같은 조 제8호에 따른 후원방문판매원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 상시적으로 방문판매업무를하는 사람. 다만, 제3호 및 제11호에 해당하는 사람은 제외한다.
11. 한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 대여 제품 방문점검원
12. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품을 배송, 설치 및 시운전하여 작동상태를 확인하는 사람
13. 「화물자동차 운수사업법」제2조제11호에 따른 화물차주로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람
  - 가. 「자동차관리법」제3조에 따른 특수자동차로 「화물자동차 운수사업법」제5조의4제2항에 따른 안전운임이 적용되는 수출입 컨테이너를 운송하는 사람
  - 나. 「자동차관리법」제3조에 따른 특수자동차로 「화물자동차 운수사업법」제5조의4제2항에 따른 안전운임이 적용되는 시멘트를 운송하는 사람
  - 다. 「자동차관리법」제2조제1호 본문에 따른 피견인자동차 또는 「자동차관리법」제3조에 따른 일반형 화물자동차로 「화물자동차 운수사업법 시행령」제4조의7제1항에 따른 안전운송원가가 적용되는 철강재를 운송하는 사람
  - 라. 「자동차관리법」제3조에 따른 일반형 화물자동차 또는 특수용도형 화물자동차로 「물류정책기본법」제29조제1항에 따른 위험물질을 운송하는 사람
14. 「소프트웨어 진흥법」제2조제3호의 소프트웨어사업에서 노무를 제공하는 같은 조 제10호에 따른 소프트웨어기술자

## 2) 안전 및 보건에 관한 교육 실시(법 제77조)

- 대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다.

※ 제2호, 제4호부터 제6호까지, 제9호부터 제13호까지는 안전 및 보건 교육 대상(시행령 제68조)



## ● 시행규칙(제95조 교육시간 및 교육내용 등)

시행규칙 제95조(교육시간 및 교육내용 등) ① 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자가 법 제77조 제2항에 따라 특수형태근로종사자에 대하여 실시해야 하는 안전 및 보건에 관한 교육시간은 별표 4와 같고, 교육내용은 별표5와 같다.

- ② 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자가 제1항에 따른 교육을 자체적으로 실시하는 경우 교육을 할 수 있는 사람은 제26조제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.
- ③ 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 제1항에 따른 교육을 안전보건교육기관에 위탁할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 교육을 실시하기 위한 교육방법과 그 밖에 교육에 필요한 사항은 고용노동부장관이 정하여 고시한다.
- ⑤ 특수형태근로종사자의 교육면제에 대해서는 제27조제4항을 준용한다. 이 경우 "사업주"는 "특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자"로, "근로자"는 "특수형태근로종사자"로, "채용"은 "최초 노무제공"으로 본다.

### | 시행규칙 별표4 교육시간

교육과정	교육시간
최초 노무제공 시 교육	2시간 이상(특별교육을 실시한 경우는 면제한다.)
특별교육	16시간 이상(최초 작업에 종사하기 전 4시간 이상 실시하고 12시간은 3개월 이내에서 분할하여 실시 가능) 단기간 작업 또는 간헐적 작업인 경우에는 2시간 이상

### | 시행규칙 별표5 교육 내용

최초 노무제공 시 교육은 아래의 내용 중 특수형태근로종사자의 직무에 적합한 내용을 교육해야 한다.

- 교통안전 및 운전안전에 관한 사항
- 보호구 착용에 대한 사항
- 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항
- 산업보건, 건강증진 및 질병 예방에 관한 사항
- 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항
- 기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항
- 작업 개시 전 점검에 관한 사항
- 정리정돈 및 청소에 관한 사항
- 사고 발생 시 긴급조치에 관한 사항
- 물질안전보건자료에 관한 사항
- 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항
- 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방 및 관리에 관한 사항
- 「산업안전보건법령」 및 산업재해보상보험 제도에 관한 사항

※ 특별교육 대상 작업별 교육내용은 산업안전보건법 시행규칙 별표5 제1호, 라목 참조

## ● 산업안전보건기준에 관한 규칙 (제672조 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치)

제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ① 법 제77조제1항에 따른 특수형태근로종사자(이하 “특수형태근로종사자”라 한다) 중 영 제67조제1호, 제3호, 제7호, 제8호, 제10호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제79조, 제647조부터 제653조까지 및 제667조에 따른 조치
  2. 법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언등(이하 이 조에서 “고객의 폭언등”이라 한다)에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시
- ② 특수형태근로종사자 중 영 제67조제2호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 제3조, 제4조, 제4조의2, 제5조부터 제62조까지, 제67조부터 제71조까지, 제86조부터 제99조까지, 제132조부터 제190조까지, 제196조부터 제221조까지, 제328조부터 제393조까지, 제405조부터 제413조까지 및 제417조부터 제419조까지의 규정에 따른 조치를 말한다.
- ③ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제4호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.
1. 제38조, 제79조, 제79조의2, 제80조부터 제82조까지, 제86조제7항, 제89조, 제171조, 제172조 및 제316조에 따른 조치
  2. 미끄러짐을 방지하기 위한 신발을 착용했는지 확인 및 지시
  3. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공
  4. 고객의 폭언등에 의한 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우: 영 제41조 각 호의 조치 중 필요한 조치
- ④ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제5호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다. <개정 2021. 5. 28.>
1. 제3조, 제4조, 제4조의2, 제5조부터 제22조까지, 제26조부터 제30조까지, 제38조제1항제2호, 제86조, 제89조, 제98조, 제99조, 제171조부터 제178조까지, 제191조부터 제195조까지, 제385조, 제387조부터 제393조까지 및 제657조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치
  2. 업무에 이용하는 자동차의 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인
  3. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공
- ⑤ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제6호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.
1. 제32조제1항제10호에 따른 승차용 안전모를 착용하도록 지시
  2. 제86조제11항에 따른 탑승 제한 지시
  3. 업무에 이용하는 이륜자동차의 전조등, 제동등, 후미등, 후사경 또는 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인
  4. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공
- ⑥ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제9호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 고객의 폭언 등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침을 제공하는 것을 말한다.

⑦ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제11호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제31조부터 제33조까지, 제663조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치
2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시

⑧ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제12호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제31조부터 제33조까지, 제38조, 제42조, 제44조, 제86조, 제95조, 제96조, 제147조부터 제150조까지, 제173조, 제177조, 제186조, 제233조, 제301조부터 제305조까지, 제313조, 제316조, 제317조, 제319조, 제323조, 제656조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치
2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의

⑨ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제13호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제32조, 제33조, 제38조, 제159조, 제171조부터 제173조까지, 제177조, 제178조, 제187조부터 제189조까지, 제227조, 제279조, 제297조, 제298조, 제302조, 제663조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치
2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공

◆ 수출입 컨테이너, 시멘트, 철강재, 위험물질을 운송하는 화물차주에 대한 안전조치 및 보건조치

1. 보호구의 지급·관리, 사전조사 및 작업계획서의 작성, 차량계 하역운반기계 등에 대한 조치, 중량물을 들어 올리는 작업에 관한 특별조치 등
2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공

⑩ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제14호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 제79조, 제646조부터 제653조까지 및 제656조부터 제667조까지의 규정에 따른 조치와 같다

⑪ 제1항부터 제10항까지의 규정에 따른 안전조치 및 보건조치에 관한 규정을 적용하는 경우에는 “사업주”는 “특수형태근로종사자의 노무를 제공받는 자”로, “근로자”는 “특수형태근로종사자”로 본다.

# III

## 주요 재해 및 조치 사항

- 주요 재해 사례
- 응급조치
- 산업재해 발생 시 요양신청 절차

## 주요 재해 및 조치 사항

### ● 주요 재해 사례

#### 1. 차량예열을 위해 차량에 탑승하지 않은 채 시동을 걸어 사고를 당함



##### ● 재해개요

평소보다 빠른 시간에 출근을 하여 차량에 탑승하지 않은 상태에서 화물 차량의 예열을 위해 문을 열고 시동을 걸자, 갑자기 화물차량이 움직이면서 옆에 주차되어 있던 차량 우측 후면에 부딪혀 운전원이 차량의 운전석 문과 차체 사이에 끼는 사고를 당하여 병원에 이송하였으나 사망

##### ● 예방대책

- 운전석 위치가 아닌 다른 위치에서 시동을 걸지 말고, 브레이크 및 기어의 위치를 사전에 반드시 확인하여 불시 주행이 발생되지 않도록 조치

#### 2. 적재함에 올라가 준비하던 중 미끄러짐



##### ● 재해개요

회사 자재창고에서 현장에 운반할 목적으로 1톤 포터트럭 적재함에 올라서서 작업준비 중 바닥이 미끄러워 넘어지면서 왼손을 짚어 부상당하는 재해를 입음

##### ● 예방대책

- 작업장 및 차량 적재함 바닥에 물기 등 미끄러운 물질이나 기타 장애물이 있는 경우에는 사전에 제거

### 3. 적재된 제품의 무너짐으로 인한 재해



#### • 재해개요

건축자재를 하차하기 위해 5톤 차량을 정차하고 시동을 끈 후 적재함에서 줄바를 풀던 중에 자재 일부가 차량적재함 약 1m 높이에서 무너지면서 이를 피하려다 골절상을 입음

#### • 예방대책

- 차량의 화물적재함에 각종 자재 등을 적재하는 경우, 적재물이 한 방향으로 치우치지 않도록 적재 실시

### 4. 제동장치 작동 불능으로 인한 사고



#### • 재해개요

내리막길에서 브레이크 미작동으로 속도가 줄지 않아 위급하다고 판단하여 운전석 방향으로 차를 틀어 우측 옹벽을 들이받는 사고가 발생함

#### • 예방대책

- 차량을 운행하기 전에 클러치나 브레이크 페달의 유격, 브레이크액의 수준 등 차량 정비상태의 이상 유무를 사전에 점검한 후, 운행을 실시

### 5. 화물차량 하차작업중 화물이 넘어짐



[ 적재함 문을 닫던 중 떨어진 발전기와 적재함 사이에 끼임 ]

#### • 재해개요

○○○부두 야외 작업장에서 지게차로 화물차에 실려 있던 발전기를 내려 이동하고, ○○화물 소속 운전자가 화물차 운전석 쪽에서 적재함 문을 닫는 도중에 뒤편 지게차 포크에서 발전기가 미끄러져 떨어지면서 운전자를 가격하여 화물차 적재함과 발전기 사이에 끼임

#### • 예방대책

- 3톤 이상의 지게차를 조종하려는 사람은 건설기계관리법에 따라 건설기계조종사 면허를 받은 후 작업  
- 작업으로 인하여 물체가 떨어질 위험이 있는 경우 출입금지 구역의 설정 등 위험을 방지하기 위하여 필요한 조치 실시



## ● 응급조치

- 부상을 당하면 당황하는 사람이 많다. 특히 피를 보면 냉정한 판단을 할 수 없게 된다. 응급조치의 순서가 잘못되면 더 위험할 수 있으므로 응급조치도 작업절차와 마찬가지로 표준절차를 지켜야 한다. 이를 위해서 평소에 올바른 순서를 몸에 익혀야 한다.

### 1) 평소 유의사항

- 직장의 설비, 기타 상황을 잘 이해해 둘 것
- 구급용구가 있는 장소를 확실하게 기억해 둘 것
- 담당구역의 구급상자 등은 항상 잘 정리해 둘 것
- 부상자가 생긴 경우 연락방법을 정확하게 알아 둘 것
- 인공호흡법 등 기본적으로 응급을 요하는 조치에 대해서는 연습해 둘 것

### 2) 일반 주의사항

- 환자와 자신의 안정성 등 현장 현황 파악
- 호흡정지 등 우선순위를 파악, 그에 의한 처치
- 무의식, 상태 위급 시 119에 도움 요청
- 주변작업자에게 도움을 요청하며, 필요한 사항을 구체적으로 지시
- 불안해하지 않도록 조용한 대화로 환자의 안정 유지
- 모포나 옷으로 체온을 유지시키고, 의식이 있는 경우 음료 준비
- 현장에 대한 관찰과 증거물 파악, 소지품 보존
- 모든 처치를 기록, 병원 이송 후 제시
- 환부 고정 등의 조치 후 주의하며 운반





## ● 산업재해 발생 시 요양신청 절차

### 안전 Tip

### 산업재해 발생 시 요양신청 절차

산업재해 발생 시 근로복지공단에 요양신청 절차를 알아 둘 필요가 있다. 사업장 내에서 근로자가 업무상의 사유로 부상, 질병, 장애 또는 사망이 발생하면 산재지정병원에서 치료중인 상태에서 요양급여 신청서를 관할 근로복지공단에 신청 후 공단에서 승인여부를 결정 받아 요양급여를 받을 수 있다.

#### 요양신청 절차

응급조치



병원후송

산재지정 의료기관  
여부 확인

요양급여  
신청서 작성



근로복지공단  
제출(산재보험  
의료기관)  
대행제출 가능

업무상 재해여부  
확인 후  
7일 이내



요양 승인여부  
통지

#### 요양신청 절차

- 1 응급조치 후 병원 후송(산재지정 의료기관 여부 확인)
- 2 요양급여 신청서 작성 후 근로복지공단 제출(산재보험의료기관 대행제출 가능)
- 3 업무상 재해여부 확인 후 7일 이내 요양 승인여부 통지

#### 요양급여 신청서 작성

- 재해자의 인적사항, 재해 목격자, 사고 경위 등을 기재하고 사업주와 신청인(재해자) 날인
  - » 신청서 제출 위임란에 날인하면 의료기관이 토달서서비스를 통해 접수 가능. 만약 사업주 날인 거부 시 거부사유를 구체적으로 기재하면 사업주 날인 없이 제출 가능
- 병원에 제출하여 요양급여 신청서 뒷면에 의사소견서 작성
- 업무상질병(일부상병 제외)은 업무상 질병판정위원회에서 심의

#### 업무상 재해 여부확인 및 결과 통지

- 업무상 사유에 의한 재해여부가 명확한 경우 7일 이내 요양승인여부 결정통지
- 사고경위 등에 대한 구체적 사실관계 확인이 필요한 경우 처리기간이 지연 될 수 있음

#### 불승인 통지에 관한 이의 신청

- 요양 불승인 처분에 이의가 있을 때 90일 이내에 처분지사를 경유하여 근로복지공단 산재 심사실에 심사 청구하거나 관할 행정법원에 행정소송 제기
- 단, 업무상질병판정위원회의 심의를 거쳐 불승인 결정된 경우에는 심사청구절차 없이 처분지사를 경유하여 고용노동부 산업재해보험 재심사위원회에 재심사 청구하거나 관할 행정법원에 행정소송 제기



# IV

## 위험요인 및 안전대책

- 표준 작업공정 흐름도
- 차량운전 관련 작업의 위험요인
- 세부 작업별 유해·위험요인 및 대책
- 차량운전 작업의 표준안전수칙
- 작업전 사전점검 체크리스트
- 차량운전 작업의 주요 안전표지

# IV.

## 위험요인 및 안전대책

### ● 표준 작업공정 흐름도

공정 명	작업 명	작업 내용
준비작업	차량점검	작업 전 차량 점검 등
	작업준비	차량 예열 및 시동, 차량에 있는 물품 정리, 화물차 측면 및 후면 등 문 개방
↓		
운반작업	상차	납품할 제품을 인력 또는 장비를 이용하여 운반, 제품 화물차량에 적재작업, 상차 완료 후 적재함 잠금, 적재된 물품을 로프 등을 이용하여 체결·고정 후 덮개작업
	운전	적재된 제품을 화물차량을 이용하여 납품처로 운반
	하차	고정로프 해체 및 덮개 제거, 측면 및 후면의 문 개방, 화물차량에서 제품 하차, 하차한 제품을 납품처로 운반하는 작업
↓		
정리작업	적재함 청소 및 정리	작업 시 발생된 부산물 및 작업장소 정리정돈

● 차량운전 관련 작업의 위험요인

공정 명	작업 명	사용 도구/설비	노출 위험요인
준비작업	차량점검	  인력작업 / 화물차량	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미끄러짐, 넘어짐</li> <li>• 부딪힘(충돌)</li> <li>• 끼임</li> </ul>
	작업준비		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미끄러짐, 넘어짐</li> <li>• 부딪힘(충돌)</li> <li>• 끼임</li> </ul>
운반작업	상차	   인력운반 / 운반대차 / 지게차     크레인 / 리프트 / 덮개	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 맞음(비래)</li> <li>• 떨어짐</li> <li>• 미끄러짐, 넘어짐</li> <li>• 부딪힘(충돌)</li> <li>• 끼임</li> <li>• 불균형 및 무리한 동작</li> <li>• 중량물 취급</li> <li>• 요통</li> <li>• 절단·베임·찔림</li> </ul>
	운전	  화물차량 / 핸들조작	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통사고</li> <li>• 작업관련 질병 (뇌심혈관계질환 등)</li> </ul>
	하차	   인력운반 / 운반대차 / 지게차     크레인 / 리프트 / 덮개	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 맞음(비래)</li> <li>• 떨어짐</li> <li>• 미끄러짐, 넘어짐</li> <li>• 부딪힘(충돌)</li> <li>• 끼임</li> <li>• 불균형 및 무리한 동작</li> <li>• 중량물 취급</li> <li>• 요통</li> <li>• 절단·베임·찔림</li> </ul>
정리작업	적재함 청소 및 정리	청소용구	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미끄러짐, 넘어짐</li> <li>• 부딪힘(충돌)</li> <li>• 떨어짐</li> </ul>

# IV.

## ● 세부 작업별 유해·위험요인 및 대책

공정 명	작업 명	유해·위험요인	대 책
1. 준비작업	차량점검 /작업준비	<ul style="list-style-type: none"> <li>차량 정비일지 미비치 및 유지관리 상태 점검 미비</li> <li>고장차량 표지판(안전삼각대), 스페어 타이어, 공구 등의 이상 유·무 확인 미 실시</li> <li>차량 내부 및 외부 손상 관리 미 실시</li> <li>타이어 교체시기 부적절 및 공기압 상태 확인 미 실시</li> <li>차량 등화장치 관리 및 전조등 조도, 반사각 등 확인 미 실시</li> <li>차량 제동상태 및 주차브레이크, 조향 장치, 각종 계기장치 등 작동상태 확인 미 실시</li> <li>화물 상·하차 시 사용하는 와이어 및 섬유로프 등의 점검 확인 미 실시</li> <li>연료장치 및 각종 오일류 점검 미 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>차량 정비일지 작성 및 비치, 유지 관리 상태 점검 실시</li> <li>고장차량 표지판(안전삼각대), 스페어 타이어, 공구 등의 준비 및 이상 유·무 확인</li> <li>차량 내부 및 외부 손상 점검</li> <li>적절한 시기에 타이어 교체 및 공기압 상태 확인 실시</li> <li>차량 등화장치 및 전조등 조도, 반사각 등 확인 실시</li> <li>차량 제동상태 및 주차브레이크, 조향 장치, 각종 계기장치 등 작동상태 확인 실시</li> <li>화물 상·하차 시 사용하는 와이어 및 섬유로프 등의 보수·교체주기 등 확인 실시</li> <li>연료장치 및 각종 오일류 점검 실시</li> </ul>
	상차작업	<ul style="list-style-type: none"> <li>화물 차량의 주·정차 시 차량에 의한 사고예방 조치 미 실시</li> <li>적절한 개인보호구 착용 미 실시</li> <li>안전한 통행로 확보 및 상차시 노동자 접근금지 안전표지판 미 설치</li> <li>중량물 취급 시 적절한 운반 기계·용구 등을 미사용 및 안전수칙 미 숙지</li> <li>작업 감시인의 미지정 및 미배치</li> <li>화물 적재하중 점검 및 결속 상태 미 확인</li> <li>화물 상차 작업 개시 전 간단한 준비 운동(스트레칭) 미 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>화물 차량의 주·정차 시 차량 주의 확보 등 사고예방 조치 철저</li> <li>안전화, 안전모, 장갑 등 적절한 개인보호구 착용 철저</li> <li>안전한 통행로 확보 및 노동자 접근 금지 안전표지판 설치</li> <li>중량물 취급 시 적절한 운반 기계·용구 등을 사용 및 안전수칙 숙지 등을 소지하여 숙지</li> <li>작업 감시인의 지정 및 배치</li> <li>화물 적재하중 점검 및 결속 상태 확인 철저</li> <li>화물 상차 작업 전 스트레칭을 실시</li> </ul>

공정 명	작업 명	유해·위험요인	대 책
2. 운반작업	운전작업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 운전 전이나 운전 중 음주</li> <li>• 과로한 상태에서의 운전</li> <li>• 운전 시 주의 부족</li> <li>• 교통법규의 위반</li> <li>• 화물의 굴러떨어짐 방지를 위한 조치 미흡</li> <li>• 야간, 빗길, 안개길 등에서 차량 운전시 감속 주행 미실시</li> <li>• 후진 시에는 시야확보를 위한 신호수 배치 또는 후진 경고 미실시</li> <li>• 야간 운전 및 장거리 운전 시 충분한 휴식 미실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 운전 전이나 운전 중에는 절대 금주</li> <li>• 충분한 휴식을 통해 과로 상태 방지</li> <li>• 항상 작업 주변자나 물체에 주의 하여 신중하게 운전</li> <li>• 운전 시 안전벨트 착용 및 앞지르기, 끼어들기, 과속 금지, 도로 관계법규의 위험표지, 제한속도 및 적재물의 규정 준수와 급출발, 급정지, 급선회 등 금지</li> <li>• 표시된 적재하중을 초과 적재하지 않으며, 무너짐 방지를 위한 화물 결속 철저</li> <li>• 야간, 빗길, 안개길 등에서 차량 운전 시 절대 감속 주행/후진 시에는 시야확보를 위한 신호수를 배치 또는 후진 경고 운전</li> <li>• 야간 운전 및 장거리 운전 시 최소 2시간 주행 후 10분 이상의 충분한 휴식과 스트레칭을 통해 사고 예방</li> </ul>
	하차작업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화물 차량의 주·정차 시 차량에 의한 사고예방 조치 미실시</li> <li>• 적절한 개인보호구 착용 미실시</li> <li>• 안전한 통행로 확보 및 하차 시 노동자 접근금지 안전표지판 미설치</li> <li>• 중량물 취급 시 적절한 운반 기계·용구 등을 미사용</li> <li>• 중량물 취급 작업 안전수칙 미숙지</li> <li>• 작업 감시인의 미지정 및 미배치</li> <li>• 화물 하차 작업 개시 전 간단한 준비운동(스트레칭) 미실시</li> <li>• 화물 하차 시 떨어짐 및 미끄러짐 주의 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 화물 차량의 주·정차 시 차량 주의 확보 등 사고예방 조치 철저</li> <li>• 헬멧, 장갑 등 적절한 개인보호구 착용 철저</li> <li>• 안전한 통행로 확보 및 노동자 접근 금지 안전표지판 설치</li> <li>• 중량물 취급 시 적절한 운반 기계·용구 등을 사용</li> <li>• 중량물 취급 작업 안전수칙 숙지 등을 소지하여 숙지</li> <li>• 작업 감시인의 지정 및 배치</li> <li>• 작업 전 스트레칭을 실시</li> <li>• 화물 하차 시 떨어짐 및 미끄러짐 주의 철저</li> </ul>

# IV.

## ● 차량운전 작업의 표준안전수칙

### 1) 차량운전 3대 안전수칙

#### ① 화물취급 전 안전수칙

- 1) 위험물, 유해물 취급 시 반드시 보호구를 착용, 안전모는 턱끈을 매어 착용
- 2) 보호구의 자체결함은 없는지 또는 사용방법은 알고 있는지 확인
- 3) 취급할 화물의 품목별, 포장별, 비포장별(산물, 분탄, 유해물) 등에 따른 취급방법 및 작업순서를 사전 검토
- 4) 유해, 유독화물 확인을 철저히 하고 위험에 대비한 약품, 세척용구 등을 준비
- 5) 화물의 포장이 거칠거나 미끄러움, 뽀족함 등은 없는지 확인한 후 작업에 착수
- 6) 부산물·분탄화물의 떨어짐, 비산 등의 위험을 사전에 제거하고 작업을 시작
- 7) 작업도구는 당해 작업에 적합한 정상품으로 필요한 수량만큼 준비

#### ② 운전 시 안전 확보

- 1) 지정된 운전자 이외는 운전을 금지
- 2) 항상 작업 주변자나 물체에 주의하여 신중하게 운전
- 3) 차량 운행전 차량점검을 통해 차량에 고장 등의 이상 발견 시 정비 조치
- 4) 차량을 떠날 때에는 엔진을 끄고 주차브레이크로 완전 제동
- 5) 주·정차 시 주차브레이크로 완전 제동하고, 경사면에 주차할 필요가 있는 경우에는 차륜에 고임목 등을 사용
- 6) 도로 관계법규의 위험표지, 제한속도 및 적재물의 규정을 준수와 급출발, 급정지, 급선회 등을 금지
- 7) 표시된 적재하중 초과 적재 금지
- 8) 야간, 빗길, 안개길 등에서 차량 운전 시 감속 주행
- 9) 차량 운전 시 안전벨트 착용 및 앞지르기, 끼어들기, 과속 금지
- 10) 차량 이동시 적재함에 작업자 탑승 금지
- 11) 후진 시에는 시야확보를 위한 신호수 배치
- 12) 야간 운전 및 장거리 운전 시 최소 2시간 주행 후 10분 이상의 충분한 휴식과 스트레칭을 통해 사고예방

#### ③ 상·하차 시 안전 확보

- 1) 화물 상·하차 작업 전 스트레칭 실시



- 2) 화물 상·하차 작업 시 흡연하면서 작업 금지
- 3) 화물은 시야가 확보되는 만큼만 들고 운반
- 4) 화물을 내려서 밑바닥에 닿을 때에는 갑자기 화물이 무너지는 일이 있으므로 안전한 거리를 유지하고 무심코 접근 금지
- 5) 화물자동차에 화물을 적재할 때는 한쪽으로 기울지 않게 쌓고 적재하중 초과 금지
- 6) 화물 적재 시 최대한 무게가 골고루 분산될 수 있도록 하고, 무거운 화물은 적재함의 중간부분에 무게가 집중될 수 있도록 적재
- 7) 차량의 전복을 방지하기 위하여 화물의 무게중심을 적재함 바닥에 최대한 가깝게 유지
- 8) 화물 적재 시 적재함의 폭을 초과하여 과다하게 적재 금지
- 9) 가벼운 화물이라도 너무 높게 적재 금지
- 10) 물건을 적재한 후에는 이동거리가 멀건 가깝건 간에 짐이 넘어지지 않게 로프나 체인 등으로 단단히 묶음 처리
- 11) 상자 적재 시 넘어지지 않도록 견고하게 결속·적재
- 12) 차량의 흔들림으로 무너지기 쉬운 짐은 견고하게 결속
- 13) 적재함 문짝 개폐 시 손등이 끼지 않도록 각별히 유념
- 14) 자동차에 화물 적하시 적재함의 난간(문 위)에 서서 작업 금지
- 15) 방수천은 로프, 직물 끈 또는 고리가 달린 고무 끈을 사용하여 주행 시 펄럭이지 않도록 묶음 처리
- 16) 시트복포 및 화물 결박 시는 떨어짐, 미끄러짐 위험이 크므로 특히 유의
- 17) 차량용 로프나 고무바는 항상 점검 후 사용하고, 불량일 경우 즉시 교체
- 18) 화물 결박 시 옆으로 서서 고무바를 짧게 잡고 조금씩 여러번 당김
- 19) 결박 시 한 발을 타이어 또는 차량 하단부를 밟고 당기는 행위 금지
- 20) 적재물(함) 위에는 운전탑 또는 후방을 바라보고 선 자세에서 두 손으로 고무바를 위쪽으로 들어서 좌우로 이동
- 21) 밧줄 결박 시 밧줄 끊어짐에 대비 안전한 작업 자세를 취한 후 결박
- 22) 적재함의 문짝 또는 연결고리는 결함이 없는지 확인
- 23) 적재 후 밴딩 끈 사용 시 견고하게 묶여졌는지 여부를 항시 점검 및 당겨진 끈으로 인한 사고가 발생하지 않도록 주의
- 24) 밴딩 끈의 노후 상태는 항시 점검하고 자주 풀러지는 밴딩끈은 반드시 교체 처리
- 25) 화물을 최소한 3m마다 고정끈을 갖추어 화물을 고정
- 26) 컨테이너는 트레일러 새시에 콘으로 단단히 고정
- 27) 헤드보드는 화물이 이동하여 트랙터운전실을 덮치는 것을 방지하므로 차량에 헤드보드가 없다면 화물의 움직임이 없도록 견고히 결속

# IV.

- 28) 체인은 화물 위나 둘레에 놓이도록 하고 화물이 움직이지 않을 정도로 탄탄하게 당길 수 있도록 바인더 사용
- 29) 화물의 상·하차 시 몸에 가깝게 붙이고 다리 힘으로 들어 올리거나 내림
- 30) 무거운 화물은 이동대차 등을 이용하여 운반
- 31) 한 번에 드는 물건의 무게는 25kg 미만으로 제한
- 32) 손잡이가 없는 물건은 둥근 손잡이가 있는 박스에 넣어 운반
- 33) 견인차는 견인 고리, 와이어로프, 커플러의 체결 상태가 양호한지 확인하고, 견인장치의 견인 하중을 준수하고 윈치 및 각종 전기 장치가 정상적으로 작동하는지 확인
- 34) 사다리차는 경사도에 따라 적재하중을 준수하고 운반구의 상·하차시 탑승자가 발생하지 않도록 하며 작업반경 내 외부인의 출입 제한
- 35) 위험물수송차(탱크로리)는 혼유 방지를 위한 배관 색상의 확인 및 규정 충전유속을 준수하고 운전원, 위험물취급자와 함께 입회하여 작업 절차서에 따라 수행

## 2) 차량운전 안전 점검표

번호	안전수칙 내용
①	운전면허, 차량검사증, 일일점검표 등의 유·무를 확인해야 한다.
②	차량보안용품인 고장 안전표지판, 스페어타이어, 공구 등의 이상 유·무를 확인하여야 한다.
③	운전 전이나 운전 중에는 음주를 절대 금하고 항상 일기 상태를 미리 알아두어 안전운행한다.
④	과로 운전을 피하고 되도록 명랑한 기분을 유지하며 통행인의 안전을 지키고 과속운전을 금해야 한다.
⑤	제반 교통규칙을 엄수함은 물론 교통도덕에 벗어나는 행위를 금하여야 한다.
⑥	신호나 지시를 엄수하고 흡연을 하거나 잡담을 하지 말아야 한다.
⑦	과속, 앞지르기 엄금, 서행장소 준수, 일단정지 이행 등 안전표지 내용을 준수한다.
⑧	화물의 굴러떨어짐 방지를 위한 확실한 조치를 한다.
⑨	조향장치, 제동장치, 기타 장치를 확인한다.
⑩	도로교통 상황, 차량의 구조, 성능에 따라 타인에게 위해가 없도록 한다.
⑪	수송관계자 이외의 타인을 승차시킬 시에는 승인을 받아야 한다.

## ● 작업전 사전점검 체크리스트

구분	점검항목	점검 결과		
		양호	보통	불량
차량 점검	① 차량 정비일지 비치 및 유지관리 상태는? - 운행기록계 또는 속도제한장치 유지관리 상태 - 정기검사는 규정대로 받고 있는지 여부			
	② 차량의 일상점검 내용을 운전자가 파악하고 있는가?			
	③ 차량 내부 및 외부 손상 관리는?			
	④ 타이어 교체시기 및 공기압의 상태는 적절한가?			
	⑤ 차량 등화장치 관리 상태는? - 제동등, 방향지시등, 차폭등 등			
	⑥ 전조등 조도, 반사각 등의 상태는?			
	⑦ 제동장치 상태는? - 브레이크 유격, 브레이크 패드 등			
	⑧ 주차브레이크, 조향장치(핸들유격), 각종계기장치 작동 상태, 경음기 손상 및 경음량은 적절한가?			
	⑨ 연료장치(연료누유 및 안전관리) 및 각종 오일류 점검 관리 상태는?			
화물 상·하차 작업	① 화물 차량의 주·정차 시 차량에 의한 사고예방 조치를 실시하고 있는가? - 지정된 장소에 주정차, 핸드브레이크 걸기, 엔진 키 뽑아두기, 경사면 주차 시 바퀴에 고임목 설치 등			
	② 중량물 입하·반출시 개인보호 장구는 착용하고, 적절한 운반기계·용구 등을 사용하고 있는가? - 안전모, 안전화, 보안경, 호흡보호구 등			
	③ 중량물 취급 시 안전한 작업방법을 준용하고 있는가? - 중량물 운반 시 2인1조 작업 실시, 이동대차 등 도구사용 등			
	④ 화물 상·하차 시 화물칸에서 떨어지거나 미끄러지지 않도록 견고하게 결속했는가?			
	⑤ 화물작업 내 안전한 통행로는 확보되어 있으며 중량물 상·하차 등 위험 장소에 노동자 접근을 금지하고 있는가?			
	⑥ 화물 상·하차 시 사용하는 호이스트, 크레인, 리프트, 지게차 등의 작업 전 안전점검 사항을 확인하고 있는가?			
	⑦ 중량물 취급 및 결속에 사용되는 와이어, 섬유로프, 후크 등의 주기적인 점검을 수행하는가?			
	⑧ 화물 상·하차 작업 개시 전 간단한 준비운동(스트레칭)을 실시 하는가?			

# IV.

## ● 차량운전 작업의 주요 안전표지

### 1) 규제표지

					
통행금지	자동차 통행금지	화물자동차 통행금지	승합자동차 통행금지	이륜자동차 및 원동기장치자전거 통행금지	자동차-이륜자동차 및 원동기장치 자전거 통행금지
					
경운기·트랙터 및 손수레 통행금지	자전거 통행금지	진입금지	직진금지	우회전금지	좌회전금지
					
유턴금지	앞지르기금지	주정차금지	주차금지	차중량제한	차높이제한
					
차폭제한	차간거리확보	최고속도제한	최저속도제한	서행	일시정지
					
양보	보행자 보행금지	위험물적재차량 통행금지			



# IV.

## 3) 지시표지

					
자동차전용도로	자전거전용도로	자전거 및 보행자 겸행도로	회전교차로	직진	우회전
					
좌회전	직진 및 우회전	직진 및 좌회전	좌우회전	유턴	양측방통행
					
우측면통행	좌측면통행	진행방향별 통행구분	우회로	자전거 및 보행자 통행구분	자전거전용차로
					
주차장	자전거주차장	보행자전용도로	횡단보도	노인보호	어린이보호
					
자전거횡단도	일방통행	일방통행	일방통행	비보호좌회전	버스전용차로
					
다인승차량 전용차로	통행우선	자전거나란히 통행허용			

### 4) 보조표지

거리	거리	구역	일자	시간	시간	신호등화 상태
전방우선도로	안전속도	기상상태	노면상태	교통규제	통행규제	차량한정
통행주의	표지설명	구간시작	구간내	구간끝	우방향	좌방향
전방	중량	노폭	거리	해제	견인지역	

### 5) 노면표지

중앙선	유턴구역선	차선	버스전용차로	가장자리구역선	진로변경제한선			
진로변경제한선	진로변경제한선	노상장애물	우회전금지	좌회전금지	직진금지	좌우회전금지		
유턴금지	주차금지	정차·주차금지	속도제한	속도제한(어린이보호 구역안)	서행	일시정지	양보	
평행주차	직각주차	경사주차	정차금지지대	유도선	유도	유도	유도	횡단보도예고
서행	정지선	안전지대	횡단보도	고원식 횡단보도	자전거횡단보도	자전거전용도로	어린이보호구역	진행방향
진행방향	진행방향	시계방향 통보	역시계방향 통보	비보호좌회전	차로변경	오르막경사면		



# IV.

## 6) 일반화물의 화물취급 표시(KSA 1008)

호 칭	표 지	내 용
깨지기 쉬움, 취급주의		내용물이 깨지기 쉬운 것이므로 주의하여 취급할 것
갈고리 금지		갈고리를 사용해서는 안 됨
위 쌓기		화물의 올바른 윗 방향을 표시
직사광선		태양의 직사광선에 화물을 노출시켜선 안 됨
방사선 보호		방사선에 의해 상태가 나빠지거나 사용할 수 없게 될 수 있는 내용물
비 젖음 방지		비를 맞으면 안 되는 포장 화물
무게 중심 위치		취급되는 최소 단위 화물의 무게 중심을 표시
굴림 방지		굴려서는 안 되는 화물을 표시
손수레 사용 금지		손수레를 끼우면 안 되는 면 표시
지게차 취급 금지		지게차를 사용한 취급 금지
조임쇠 취급 표시		이 표시가 있는 면의 양쪽 면이 클램프의 위치라는 표시
조임쇠 취급 제한		이 표시가 있는 면의 양쪽에는 클램프를 사용하면 안 된다는 표시



호칭	표지	내용
적재 제한		위에 쌓을 수 있는 최대 무게를 표시
적재 단수 제한		위에 쌓을 수 있는 동일한 포장 화물의 수 표시 (n은 한계수치)
적재 금지		포장 위에 다른 화물을 쌓으면 안 된다는 표시
거는 위치		슬링을 거는 위치를 표시
온도 제한		포장 화물의 저장 또는 유통 시 온도 제한을 표시



# V

## 고객응대근로자 보호 지침

- 고객응대근로자 건강보호를 위한 기본조치
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 예방조치
- 고객응대근로자 건강보호를 위한 사후조치

## 고객응대근로자 보호 지침

본 매뉴얼은 화물차주가 고객응대업무로 인해 발생할 수 있는 건강문제를 예방하고 관리하기 위한 것이다.

### ● 고객응대근로자 건강보호를 위한 기본조치

#### 1) 문제행동 고객 유형분류

화물차주에 대해 문제유발 고객의 유형을 분류하면 폭언, 폭행, 성희롱 유형과 기타 고객의 문제행동으로 구분할 수 있다.

#### 가) 폭언, 폭행, 성희롱

고객의 문제가 되는 유형은 성희롱, 폭언·폭행, 공포심·불안감 유발 등으로 구분된다.

〈표 1〉 화물차주에 대한 폭언, 폭행, 성희롱

구분	유형 내용
욕설, 폭언 <sup>1)</sup>	- 운송서비스에 불만을 가지고 난폭하게 말을 하는 경우 - 운송서비스를 잘 못했다고 난폭하게 말하는 경우
폭행 <sup>2)</sup>	- 운송 서비스가 마음에 들지 않는다며 폭력을 행사하는 경우
성희롱 <sup>3)</sup>	- 말이나 손짓으로 성희롱을 하는 경우

1) 형법 311조(모욕), 형법 314조(업무방해)

2) 형법 제260조(폭행, 존속폭행) 1항, 형법 제257조(특수폭행), 형법 제366조(재물손괴 등)

3) 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제14조

나) 그 외 고객의 문제행동 유형

화물차주에게 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로는 불합리한 민원, 업무시간 외 수시로 연락하는 경우 등으로 구분된다.

〈표 2〉 화물차주에 대한 고객의 문제행동 분류<sup>1)</sup>

구분	유형 내용
불합리한 민원	- 운송과 관련없는 일을 계속 부탁하는 경우
업무시간 외 수시연락	- 밤 늦은 시간이나 새벽에도 연락하는 경우
예약시간을 일방적으로 수시로 바꾸는 경우	- 기존 약속을 일방적으로 파기하면서 고객이 원하는 시간에만 오라고 하는 경우

1) 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 행위의 의미는 욕설, 모욕, 괴롭힘 등의 행위 외에 성적 수치심, 굴욕감을 느끼게 하는 행위 등을 말한다. 이러한 행위는 인간의 존엄성과 가치, 노동인격을 실현하는 모든 행위로 이해한다. 출처 : 이상국(2019). 개정 2판 판례행정해석 산업안전보건법( I ), 대명출판사



〔그림 1〕 욕설 등을 하는 경우 성립할 수 있는 범죄

# V.

## ● 고객응대근로자 건강보호를 위한 예방조치

### 1) 문구 게시 또는 음성(문자) 안내

화물차주에게 폭언·폭행 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하는 등의 건강장해 예방조치를 명시한다.

#### 가) 문구게시 장소 및 방법

고객의 폭언·폭력 등을 예방하기 위해 고객이 폭언을 하지 아니하도록 요청하는 안내 문구가 포함된 포스터, 스티커, 배너 등을 고객이 잘 볼 수 있게 차량에 부착하는 등 감정노동 캠페인을 전개한다.

#### 나) 문구게시 내용



[그림 2] 감정노동 캠페인

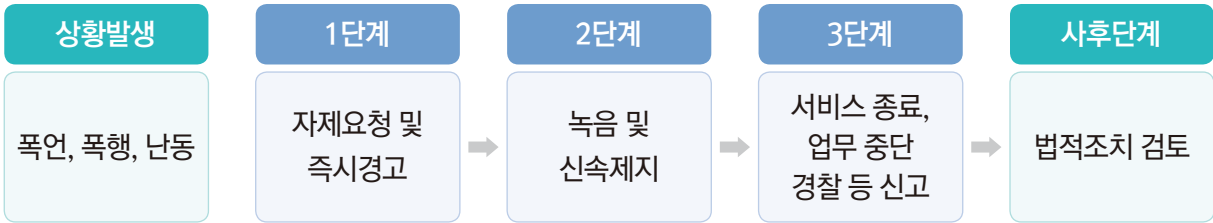


[그림 3] 고용노동부 폭언·폭행 예방 스티커

## ● 고객응대근로자 건강보호를 위한 사후조치

### 1) 폭언·폭행 등 대응절차

고객의 폭언·폭행 등 문제 상황이 발생한 경우 화물차주는 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있다. 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다.



1단계에서 위기, 응급상황이라고 판단되는 경우 응대하지 말고 바로 3단계인 서비스 종료 및 경찰신고를 하도록 한다.

#### 가) 1단계 : 자제요청 및 즉시 경고

폭언을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 업무에 방해가 됨을 알린다.

##### 응대 예시문

고객님, 이러한 말이나 행동은 업무에 방해가 됩니다. 자제해 주십시오.

#### 나) 2단계 : 녹음 사전고지 및 법규위반 공지

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰, 녹음기 등)로 대화 내용을 녹음한다.

##### 응대 예시문

지금부터 녹음, 녹화(스마트폰 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다. 고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조 협박, 제311조 모욕죄)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

#### 다) 3단계 : 응대 종료, 경찰 등 신고

폭언 중지 안내를 하였음에도 폭언을 지속할 경우, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 필요시 경찰 등에 신고한다.

#### ※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 휴대폰으로 영상 촬영할 때는 고객의 얼굴이 찍히지 않도록 촬영하되 정확한 음성 녹음을 위해 촬영한다.
- 폭언·폭행을 당한 경우에는 관리자를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 즉시 112에 신고한다.
- 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 이동하고 관리자를 재빨리 호출하며, 심각한 상황이라 판단되는 경우 즉시 112에 신고한다. 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급 받도록 한다.

#### ※ 문제 상황 녹음 시 주의사항

- 문제 상황 시 대화를 녹음할 때는 당사자가 사전고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 대화내용을 녹음 또는 녹화해야 한다.
- 사전고지가 없는 경우 개인정보보호법 등으로 민사 소송에 휘말릴 수 있으므로 안내 문자에 '폭언· 성희롱 등 문제행동 시 대화 내용은 녹음이 가능합니다.'라는 안내가 미리 제시되어야 한다.
- 또한, 동영상은 초상권에 대해 문제가 될 수 있으므로 얼굴 정면이 들어가지 않도록 찍어야 한다.

## 2) 그 외 고객의 문제행동에 대한 대응방안

### ① 1단계

정중한 어조로 공감대를 형성하면서, 자제를 요청한다.

“고객님, 말씀하신 내용에 대해서는 처리해드리기가 어려우니  
양해해주시기를 부탁드립니다.”

### ② 2단계

문제해결을 위해 최선을 다했음을 설명한다.

“최선을 다 했으나 고객님의 요청사항을 처리해드리기가 어렵습니다.  
양해를 부탁드립니다.”

### ③ 3단계

응대 종료



### 3) 휴식

고객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등을 경험한 경우 즉시 고객으로부터 격리 및 휴식을 취한다.

※ 휴게시설 조건

- 휴게를 할 수 있는 공간은 심리적 안정감을 줄 수 있도록 조용한 분위기여야 한다.

### 4) 건강장애 관련 치료 및 상담지원

고객의 성희롱, 폭언, 폭행 등으로 인해 건강장애가 발생할 우려가 있는 경우 근로자 건강센터, 서울시·경상남도 감정노동 종사자 권리보호센터, 직업적 트라우마 전문상담지원센터, 근로자 복지넷, 정신건강복지센터 등을 이용하여 심리상담 등을 받을 수 있다.

#### 이용할 수 있는 자원

##### ■ 근로자 건강센터

- 근로자 건강관리에 취약한 50인 미만 소규모 사업장 근로자들의 질병 상담 등 다양한 직업건강 서비스를 제공하는 근로자 건강센터를 설치·운영함으로써 근로자 건강 보호에 기여하기 위한 서비스입니다.
- 센터에는 직업환경의학전문의, 상담심리사, 산업간호사 등이 배치되어 있어 전문 심리 상담을 받기에 적합합니다.
- 고객응대 과정에서 심각한 정신적 건강장애가 있는 경우 근로자건강센터를 이용할 수 있습니다.

##### ■ 서울시·경상남도 감정노동종사자 권리보호센터

- 감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응 매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링 프로그램 등 예방에서 치유에 이르기까지 감정노동 문제 해결을 위해 현장에서 요청되는 다양한 사업을 구성하여 운영하고 있습니다.

##### ■ 직업적 트라우마 전문상담센터

- 대상 사업장 : 대형산업재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 사건으로 인한 직업적 트라우마 중심으로 지원하고 있습니다.

## 5) 고소, 고발 또는 손해배상 청구

### 가) 증거자료 확보

문제행동을 하는 고객에 대해 파악해야 할 내용과 증거 내용은 <표 3>과 같다.

<표 3> 문제행동 고객 대응을 위하여 파악해야 할 내용과 증거 내용

구분	구체적인 내용
파악해야 할 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 불만의 대상 및 심각성의 정도</li> <li>- 고객의 주장에 근거가 되는 사실이나 정황</li> <li>- 고객의 요구사항 파악</li> </ul>
증거 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 녹취 내용 및 대응 이력</li> <li>- 오프라인에서 작성된 문서의 경우 관련 내용 누락에 주의하고 원본 확보</li> <li>- 오프라인의 경우 녹화(CCTV) 및 녹취자료 확보</li> </ul>

\* 출처 : 박종태(2018). 블랙컨슈머 이렇게 대응하라. 더문

### 나) 법적대응요령

법에 위배되는 행위를 시도한 고객은 다음 서비스를 이용할 수 없도록 한다. 영업에 방해되는 행동으로 서비스를 더 이상 받지 못함에도 불구하고 고객이 이를 거부하면 경찰에 신고 할 수 있으며 해당 고객은 일정기간 또는 영구적으로 서비스를 제한할 수 있다. 문제행동 발생 시 경찰에 신고를 할 경우, 다음과 같은 프로세스를 취할 수 있다.

<표 4> 경찰신고에 따른 절차(화물차주)

경찰신고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경찰에 신고</li> </ul>
경찰출동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 당시 상황을 설명</li> <li>- 6하 원칙에 의거하여 구체적으로 진술</li> </ul>
경찰서 동행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경찰서에 동행하여 진술조서 작성</li> </ul>
진술조서 작성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구체적 상황을 가감없이 작성</li> <li>- (합의가능) 경찰에 고소취소 또는 처벌불원 의사 표현</li> <li>- (합의불가) 법적처벌 요청 및 상황에 따른 보상요구</li> </ul>
조사협조	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 증거자료 제출 및 조사에 적극협조</li> <li>- 블랙박스영상, 녹취, 당시상황을 정리한 자료 등 활용</li> </ul>



## 특수형태근로종사자 교육 교재

# 화물차주

---

- 기 획 : 교육혁신실
  - 발 행 일 : 2021년 11월
  - 발 행 인 : 박 두 용
  - 발 행 처 : 안전보건공단  
울산광역시 중구 종가로 400(성안동)  
TEL. 052) 703-0733 / FAX. 052) 703-0322
- 

“해당 자료를 저작권자의 동의 없이 무단으로 수정, 편집하거나 이를 활용하여 다른 저작물을 제작하는 것은 저작권법에 위반되는 것이므로, 이를 금지하며, 자료내용은 안전관리 업무의 절대적인 기준이 아닌 참고자료로 업무상 이의제기 등 소명자료로서 효력이 없음을 알려드립니다.”