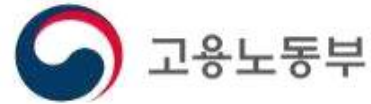


보 도 참 고 자 료



배포일: 2020. 3. 15(일)

총 7 쪽

담당부서: 고용노동부 산업안전과

과 장 고광훈(044-202-7722)

사무관 김상중(044-202-7723)

산업보건과

과 장 김동욱(044-202-7740)

사무관 고병곤(044-202-7743)

< 본 자료는 <http://www.moel.go.kr> 에서도 볼 수 있습니다 >

고용노동부, 콜센터 근무환경 개선 2천만원 지원(칸막이 등)

- 콜센터 일제점검(3.13.~18.)과 병행, 실효성 제고 -
- 공공기관·금융기관 등 원청의 적극적인 협조 당부 -

□ 고용노동부(장관 이재갑)는 “콜센터 코로나19 집단 감염을 예방하기 위해 콜센터 사업장 예방지침*을 마련하여 일제 점검을 하고 있으며, 이와 병행하여 콜센터 근무환경을 개선하기 위해 필요한 비용을 지원한다”고 밝혔다.

□ 지원대상, 지원내용, 지원비용 및 절차는 다음과 같다.

○ (지원대상) 상시근로자 50인 미만 중소기업 콜센터업체이며, 전국 약 1,100여개소가 해당된다.

* 중소기업 콜센터는 코로나19 등 집단감염이 발생하기 쉬운 근무환경임에도 이를 개선할 수 있는 여건은 미흡한 실정

○ (지원내용) ① 비말 감염을 차단하기 위한 칸막이 설치비용, ② 공기청정기 및 비접촉식 체온계 구입 비용, ③ 감염예방을 위한 손세정제 및 마스크 구입 비용 등이며,

○ (지원비용) 콜센터 시설 개선에 소요되는 경비의 70%이며, 총 2천만원 한도이다.

○ (지원절차) 비용을 지원받고자 하는 사업주는 산업안전보건공단에 자금지원 신청을 하고 공단의 검토·확인을 거쳐 지원을 받을 수 있다.

□ 이와 병행하여 각 지방고용노동관서는 관내 콜센터 및 콜센터 위탁업체와 간담회를 개최하여 재택근무 및 교대근무 활성화, 칸막이 설치 등 근무환경 개선에 원청이 적극 나서줄 것을 요구할 계획이다.

□ 지방고용노동관서는 현재 콜센터 일제점검*을 실시(3.13.~18.), 코로나19 예방지침 이행을 지도하고 있으며, 50인 미만 중소 콜센터업체에 대하여 비용지원을 함께 안내하고 있다.

* 사업장 규모별로 자체 점검, 사업장 방문, 전담 감독관 지정 등으로 구분하여 점검

▲ (10인 미만: 840개소) 지침, 자체점검표를 실시 및 개선지도

▲ (10~50인 미만: 256개소) 사업장을 방문하여 지침이행 지도·점검

▲ (50인 이상: 262개소) 전담 감독관 지정, 사업장 지도·점검 및 매주 모니터링

《 콜센터 감염병 예방지침 주요내용 》

- (예방체계) 전담 조직(전담자) 지정, 사업장 대응 매뉴얼 마련 및 전체 종사자 안내·전파
- (환경개선) 책상간격 조정으로 근무공간 밀집 최소화 및 고정 근무자리 배치, 칸막이가림막 설치
- (근무형태) 동시 근무인원 최소화를 위해 재택근무, 시차출퇴근, 점심시간 시차운용 등 활용
- (위생관리) 위생용품 비치, 근무 중 마스크 착용 의무화, 사무실·집기류·통로 주기적 소독·환기
- (의심증상 발생) 하루 2회 이상 발열·호흡기증상 여부 확인, 증상 발생 즉시 관할 보건소 신고

□ 이재갑 고용노동부장관은 “금융, 통신회사 및 홈쇼핑 등 콜센터를 많이 활용하는 업체는 소관부처가 콜센터 환경 개선을 적극 지도·지원해 나가는 것이 중요하다”고 하면서,

○ “콜센터 현장점검 및 시설개선을 위한 비용지원이 콜센터 노동자의 코로나19 예방과 확산방지에 도움이 되기를 기대한다”고 밝혔다.

붙임 1. 콜센터 현황

2. 코로나19 대응 콜센터 감염병 예방 지침

3. 클린사업을 통한 콜센터 지원방안



공공누리
공공저작물 자유이용허락

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면
고용노동부 산재예방보상정책국 산업안전과 김상중 사무관(☎
044-202-7723) 또는 산업보건과 고병곤 사무관(☎044-202-7743)
에게 연락주시기 바랍니다.

□ 전체 콜센터 현황

○ 전국 콜센터 1,358개소*에 110,490명이 종사 중

* 서울 574, 경기·인천 358, 강원권 41, 경상권 125, 전라권 69, 충청권 191개소

○ 근로자 10명 미만 사업장은 840개소(61.9%) 2,468명, 300명 이상 사업장은 83개소(6.1%) 79,812명임

구분	계	5명 미만	5~9	10~49	50~99	100~299	300~999	1천명 이상
사업장수	1,358	646	194	256	78	101	65	18
근로자수	110,490	1,177	1,291	5,402	5,541	17,267	31,452	48,360

* 근로복지공단 산재보험 가입자료('19.11월 기준)

** ① 고용보험 DB 상 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업 626개소 6만여명

② 전국사업체조사(통계청): 982개소 7.6만여명

③ 정보통신산업진흥원 연구보고서(한상록 외, 2010) 17.6만명(업계추산 40만여명)

□ 공공 콜센터 현황

○ 중앙부처, 지자체, 공공기관 등 공공 콜센터는 156개소 6천여명

구분	계	중앙부처	지자체	공공기관
공공콜센터 수	156	41	39	76

* 국민권익위원회 콜센터 협의체 자료('19.12월 기준)

- ❖ 서울 구로 콜센터 집단발생 사례와 관련하여 사무공간이 밀집되어 있는 등 근무환경이 감염에 취약한 사업장 중 하나인 **콜센터에 대한 집단감염 예방지침** 마련·배포
※ 고용노동부 「코로나19 예방 및 확산방지를 위한 사업장 대응 지침」 참고

1 사업장 특성에 맞는 예방 체계 마련

- 사업장에 전담 조직 또는 전담자를 지정하여 사업장 대응 매뉴얼을 마련하고 콜센터 전체 노동자에게 매뉴얼 안내·전파
* 의심환자 발생시 즉시 대응할 수 있도록 보건소·의료기관(선별진료소, 이송병원 등)과 비상연락체계 구축

2 사무실 환경개선

- 사무실 내 유휴공간 활용 및 사무환경 조정 등 공간을 효율적으로 활용하여 밀집을 최소화
- 비말 감염을 차단하기 위해 노동자 사이에 투명 칸막이 또는 가림막 등 설치
* 즉시 설치가 어려운 경우 우선 임시로 두꺼운 마분지 등을 활용하여 공간을 구분하고, 사업장 상황에 맞게 칸막이 등 설치
- 컴퓨터·책상 위치 및 방향 조정 등을 통해 책상간의 간격, 노동자간의 간격을 최대한 확대(가급적 1m 이상)
- 개인별 고정 근무자리 배치(자리 이동 금지)로 집단감염 예방
- 사업장 사정에 따라 실내 휴게실, 다기능 활동 공간 등 다중 이용 공간은 일시 폐쇄
* 휴게실 등에서 점심식사 및 다과 같이 먹지 않기 등
- 국내외 행사, 이벤트, 동호회, 취미모임, 회식 등 집단행사, 소규모 모임, 출장 등 연기 또는 취소

3 근무형태 관리

- 동시 근무인원 최소화 및 직원 감염 예방을 위해 유연근무제(재택근무, 시차출퇴근제* 등), 점심시간 시차운영** 등 활용
* 예시) A부: 8시 출근~17시 퇴근, B부: 9시 출근~18시 퇴근, C부: 10시 출근~19시 퇴근
** 예시) 부서 또는 층별로 점심시간 달리 운영 A부: 11:30~12:30, B부: 12:30~13:30
- 연차휴가 등을 자유롭게 사용할 수 있는 환경을 조성하고 이로 인하여 업무·인사 등에 불이익이 없도록 조치

4 위생·청결 관리

- 사업장 내 손소독제, 마스크를 근무 인원에 비례하여 비치하고, 근무중 가급적 마스크 착용을 의무화
 - 자주 손을 씻고 기침예절을 준수하는 등 감염병 예방교육·홍보*
- * 질병관리본부 홈페이지(www.kcdc.go.kr)에 게시된 홍보자료 활용
- 사업장 내 공기 정화를 위하여 공조기·공기청정기 등은 사무실 면적과 노동자 인원을 고려하여 설치하고, 주기적으로 창문을 열어 환기(2시간 마다 1회 이상)
- 책상, 의자, 사무기기(마우스, 키보드 등), 문 손잡이, 난간, 스위치(버튼) 등의 청결을 유지하고 주기적으로 소독(1일 1회 이상) 실시
 - 전화기, 헤드셋, 마이크 등 비말 접촉이 우려되는 접촉면의 경우 1회용 덮개, 필터 등을 사용하거나 수시로 교체하고, 소독이 가능한 경우 소독(1일 1회 이상) 실시
- 사무실, 휴게실, 화장실, 출입구, 엘리베이터, 복도 등 주요 이동 통로 및 다수가 이용하는 공간의 청결을 유지하고 주기적으로 환기 및 소독(1일 1회 이상) 실시

5 의심증상 대비 및 발생 시 조치

- 비접촉식 체온계 또는 열화상카메라 등을 활용하여 자체 발열(37.5°C 이상) 모니터링을 실시(1일 2회 이상)
- 발열(37.5°C 이상) 또는 호흡기 증상(기침, 인후통 등)이 있는 노동자는 즉시 관할 보건소 또는 1339 콜센터로 신고하여 보건당국의 지시에 따라 조치
 - 보건당국의 지시가 없더라도 해당 노동자에게 병가, 유급휴가를 활용토록 하는 등 귀가 조치를 하여 노동자 건강을 보호

□ 추진배경

- 콜센터에서 대규모 코로나19 확진자가 집단 발생함에 따라, 감염 집단 발생 우려가 있는 콜센터 근로자의 건강보호를 위해 긴급 재정지원 추진

□ 지원방안

○ 대 상: 50인 미만 콜센터 운영 사업장*

* 대상업종(중분류기준) : 901(시설관리 및 사업지원 서비스), 907(전문·보건·교육·여가관련 서비스업), 000(금융 및 보험업) 중 독립된 장소에서 운영 사업장

○ 지원한도·비율: 동일 사업주* 당 최대 2,000만원, 판단금액의 70% 지원

※ 가급적 본사에서 일괄신청 유도, 개별 신청가능하나 지점에서 신청한 경우 본사 소재 관할 일선기관과 협의 필요(동일 사업주 한도 2,000만원 초과 결정·지급 발생가능)

○ 지원시설(품목) 기준

품목명	최대지원한도		비고
	금액	단위	
공기청정기	70만원	EA	용량은 사용공간의 150% 범위내 지원 (예 50평(사무실)X1.5배=75평 → 25평(공기청정기) 3대 가능)
간이칸막이	15만원	인	개인별 설치(공사품 및 양산품 가능)
비접촉식 체온계	10만원	EA	부서·팀별 인원 고려하되, 근로자 10명당 1EA 제한
마스크	2,000원	EA	1개월분(예 근로자 30명: 30명 X 20일=600개)
세정제	-		부서·팀별 인원 고려 지원

※ 지원시설(품목) 이미지

		
공기청정기	간이칸막이	비접촉식 체온계

○ 조치사항: 자금신청 시 현장확인(투자계획)을 최우선 지원

※ 현장방문 시 마스크 등 개인보호장구 반드시 착용한 상태에서 업무 수행

꼭! 코로나바이러스감염증-19 예방 기억해야 할 행동수칙

국민 예방수칙



물과 비누로 꼼꼼히
자주 손씻기



씻지 않은 손으로
눈·코·입 만지지 않기



기침할 땐 옷소매로
입과 코를 가리기



발열, 기침 등
호흡기 증상자와 접촉 피하기



사람 많은 곳 방문 자제하기



특히 노인·임산부·만성질환자 등은
외출 시 마스크 꼭 착용

발열, 기침 등 호흡기 증상 시



마스크 착용하기



외출 자제, 1~2일 경과 관찰하며
집에서 휴식하기



대형병원, 응급실 방문 자제
관할 보건소, 1339, 지역번호+120으로
먼저 상담하기



의료기관(*선별진료소) 방문 시
마스크 꼭 착용 및 자차 이용 권고

*선별진료소 안내: 질병관리본부 홈페이지 8면,
관할보건소 또는 1339, 지역번호+120 문의



진료 전 의료진에게 해외여행력,
호흡기 질환자 접촉 여부 알리기



의료인과 방역당국의
권고 잘 따르기