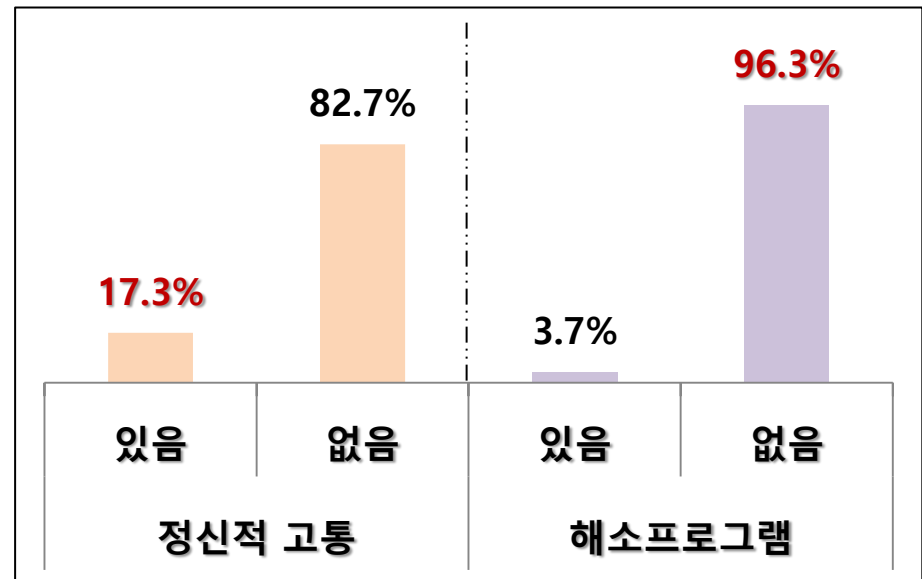
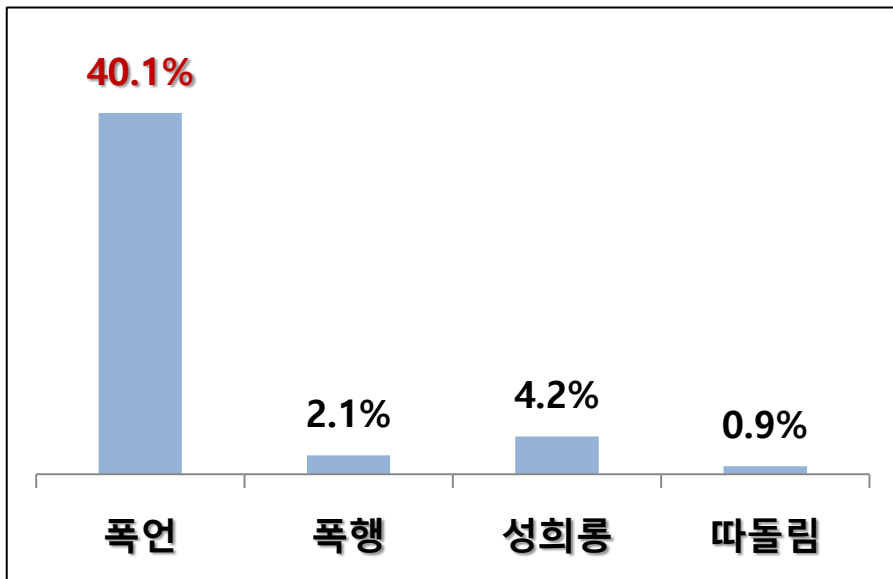
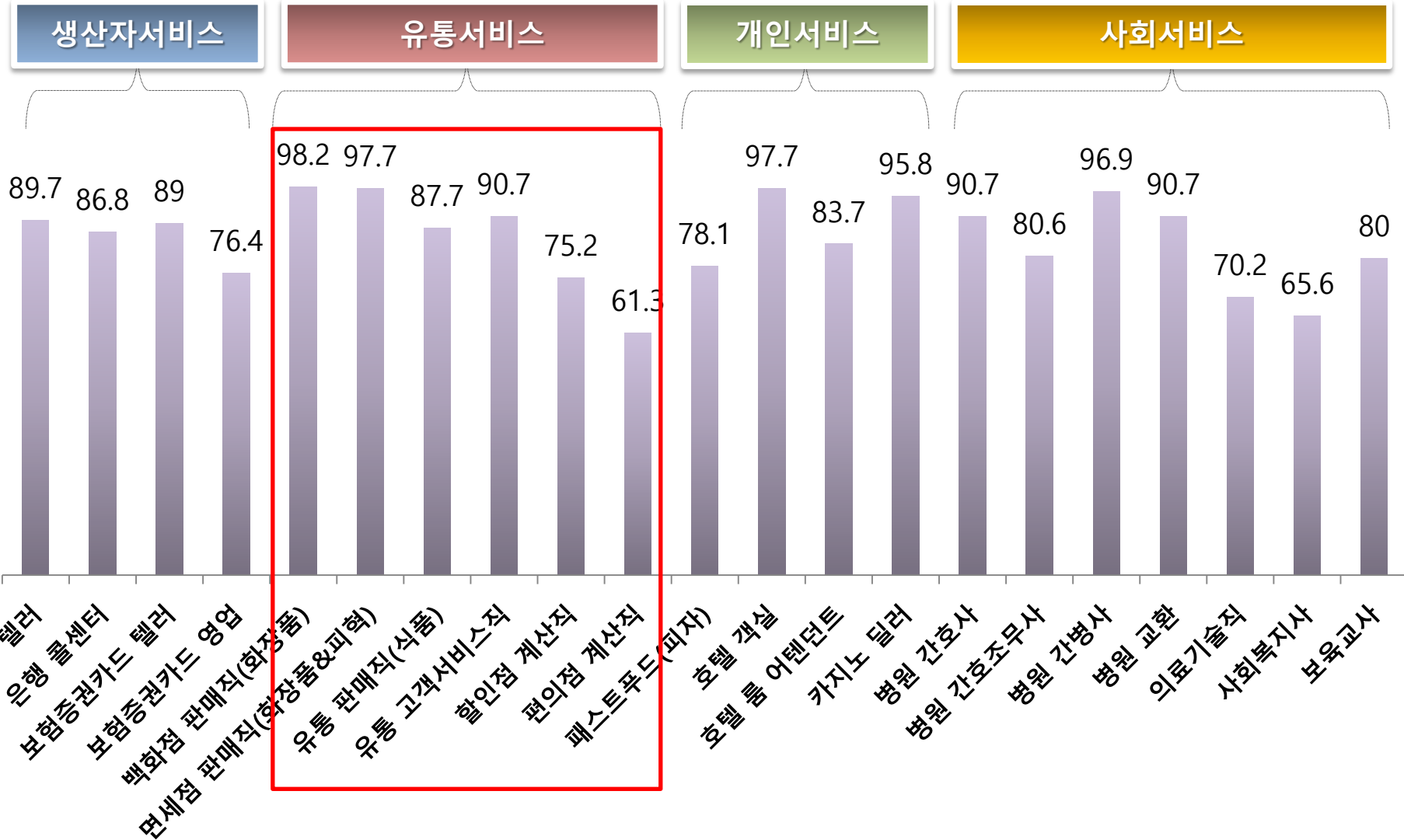


# 제품 교환 불가에 따귀, 무상 수리 논란에 무릎 꿇고 사죄...ㅠ



# 우리나라 주요 서비스 감정노동 실태



\*자료 : 김중진(한국노동사회연구소 실태조사 자료 종합 재구성, 단위: %)

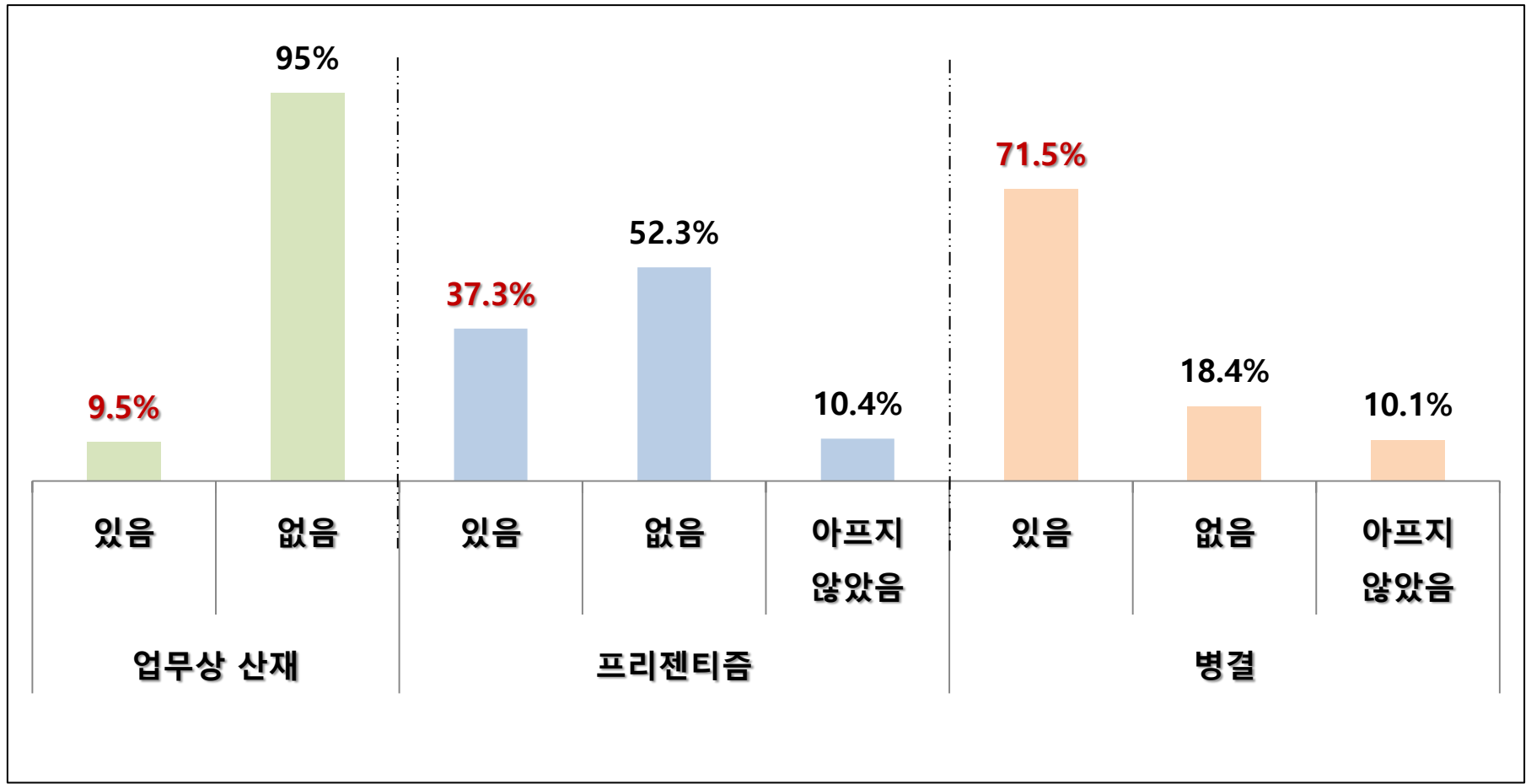
2014년	감정노동					녹초				
	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그런 편	매우 그런편	전혀 그렇지 않음	그렇 지 않음	보통	그런 편	매우 그런 편
백화점 화장품 판매직	0.4	1.5	5.3	<b>49.7</b>	<b>43.1</b>	0.9	2.6	9.8	<b>35.2</b>	<b>51.4</b>
면세점화장품&피혁 판매직		0.8	8.6	53.9	36.7		0.8	10.9	43.8	44.5
유통 식품 판매직	1.5	0.7	8.8	49.6	39.4	0.7	4.4	13.2	48.5	33.1
대형마트 판촉판매 계산직	4.8			61.9	33.3	4.8	4.8	23.8	28.6	38.1

2014년	지침					피로				
	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그런 편	매우 그런편	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그런 편	매우 그런편
백화점 화장품 판매직	2.6	14.4	27.1	<b>35.9</b>	<b>19.9</b>	1.1	4.8	16.0	<b>36.1</b>	<b>42.0</b>
면세점화장품&피혁 판매직	2.3	15.6	24.2	39.8	18.0	0.8	8.6	18.0	45.3	27.3
백화점&마트 식품 판매직	3.6	20.4	36.5	30.7	8.8	3.0	17.8	23.7	42.2	13.3
대형마트 판촉판매 계산직	4.8	14.3	42.9	14.3	23.8	4.8	4.8	23.8	42.9	23.8

# 서비스 노동자들..

## 병들어가고, 아파도 출근..ㅠ

“한달 8번 쉬더라도 쉬어도 피로가 풀리지 않고 무기력함을 느낀다”



\*자료 : 김종진(한국노동사회연구소 2015년 유통서비스 실태조사 자료)

# 건강, 아픈 것엔 다 이유가..! 업무상 유관 질병(2014)

항목	안양 지역 유통업	백화점 면세점 판매직	항목	안양 지역 여성	백화점 면세점 판매직
위장질환	64.4	66.9	<b>발 질환(발가락변형등)</b>	<b>55.9</b>	<b>80.7</b>
간장질환	6.7	5.0	<b>호흡기질환(목,알레르기등)</b>	<b>66.2</b>	<b>76.0</b>
심장질환	6.5	7.5	<b>무릎관절</b>	<b>79.5</b>	<b>73.9</b>
<b>요통디스크</b>	<b>65.8</b>	<b>68.9</b>	<b>정신스트레스(우울증등)</b>	<b>41.8</b>	<b>76.4</b>
<b>근육질환(근육통등)</b>	<b>80.7</b>	<b>85.7</b>	<b>안과질환(안구건조등)</b>	<b>73.3</b>	<b>74.5</b>
<b>혈관계(하지정맥류등)</b>	<b>51.9</b>	<b>63.5</b>	유산	3.1	7.5
<b>비뇨기과(방광염등)</b>	<b>43.8</b>	<b>42.3</b>	사산	1.1	-
여성산부인과(생리불순등)	40.3	73.3			

# 2015년 서비스 노동자 제도개선 요구 항목들...

“점점 무리한 요구, 언어폭력이 심각한 고객이 많아  
아집에도 불구하고,  
직원들은 그저 당하고 인내하는 방법밖에 없습니  
다. 욕설을 하고 인격모독을 하는 상황에서 정말  
이대로 무시를 당하고 일을 해야 하는지 회의감을  
느낍니다.”

“요즘 고객들의 도가 지나칠 정도다. 메뉴얼은 더 이상  
고객을 상대하기엔 너무 처진듯한 느낌이다. 무조건적  
인 쫓아리는 식의 사과도 더 이상 없었음 한다. 항상 고  
객의 불만은 결국 직원태도로 물고 가니..ㅠ”

