

# 특수형태근로종사자 안전보건

## 방문판매원 특징

### 방문판매원 정의

「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제2호 또는 제8호의 방문판매원이나 후원방문판매원으로서 고용노동부 장관이 정하는 기준에 따라 상시적으로 방문판매업무를 하는 사람으로

✓ 가정 또는 사업체를 찾아다니면서 각종 상품이나 서비스의 내용을 설명하고 상품을 판매

· 직업 예시 방문판매원, 단단계 판매원, 판매 외무원

### 주요 사고유형

판매 제품의 판매·홍보, 배달장소 간 이동 시 도보 또는 차량 운행으로 인해 교통사고, 넘어짐, 폭염, 미세먼지 및 감정노동 등의 위험에 노출되고 있습니다.



교통사고



넘어짐(미끄러짐)



요통 등 근골격계질환



고객의 폭언 등

### 업무 특성

- 1 상품 판매를 위해 다양한 장소(주거지, 상가, 사무실 및 공장 등)를 방문하며 낯선 환경에서 업무를 수행하는 경우가 많다.
- 2 방문장소 간 이동이 잦고, 장시간 보행·계단 이용, 대중교통 이용 등으로 신체적 부담이 높다.
- 3 낯선 고객과의 접촉이 많아 마찰, 폭언·폭행, 범죄 등에 노출되기 쉽다.
- 4 폭염, 한파, 미세먼지, 폭우 등 환경적 요인에 직접 노출된다.
- 5 판매실적 압박, 거절 스트레스 등 직무스트레스가 높다.



## 주요 작업 및 유해·위험요인



### 이동

#### 작업 내용

- 담당구역 고객을 방문하여 견본을 보여주거나, 안내서로 상품 설명 등
- 거래조건과 물품 인도조건 등 협의
- 상품 판매대금 수금, 판매상품 배달 등

#### 유해 위험요인

- 도보 이동 시 돌출물 등에 걸려 넘어짐
- 계단 이동 시 발을 헛디뎠다 넘어짐
- 장시간 도보 이동 시 족저근막염 발생
- 차량 이동 시 교통사고



### 운반작업

#### 작업내용

- 판매, 판촉물품을 옮기기 위해 인력이나 운반설비를 활용하여 운반

#### 유해 위험요인

- 화물 사이에 손, 발 등 신체일부가 끼임
- 화물을 발 위에 떨어뜨림
- 화물을 들어올리다 허리를 다침



## 주요 재해사례



### 넘어짐



제품 배달 중  
건물 계단에서 발을 헛디더 넘어짐

#### 예방 대책



- 제품 운반 시 시야가 가려지지 않도록 주의
- 바닥 등 이동 동선 상에 장애물 존재 여부 확인
- 이동 중 통화 금지



### 부딪힘



방문장소 차량이동 중 가드레일 부딪힘

#### 예방 대책



- 차량 운전 시 교통법규를 준수, 무리한 운전 금지
- 빗길 등 위험성이 높은 경우 서행 운행
- 안전거리 확보



### 근골격계 질환



배달제품을 차량에서 허리를 굽혀  
꺼내다가 허리 통증

#### 예방 대책



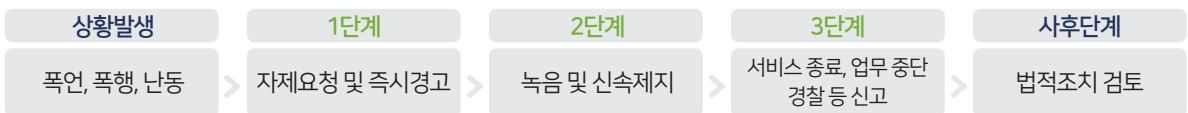
- 중량물을 들 때 무게를 조정하고 무거운 물건은 2인 1조로 작업
- 물건을 들 때 올바른 자세로 중량물 운반



## 사망사고 예방 'Safety Alert Message(SAM)'

### 방문판매원

- ✓ 차량 운행 시 교통법규를 반드시 준수(과속, 난폭운전, 신호위반, 중앙선 침범, 안전거리 미확보 등)
- ✓ 도로 이동 시 전화 통화 등 주의력을 흐트러트리는 행위 지양
- ✓ 고객의 폭언·폭행 등 대응절차 알기



### 방문판매업자 고객의 폭언 등에 대한 대처방법

- ✓ 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
- ✓ 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
- ✓ 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장애 예방 관련 교육 실시
- ✓ 그 밖에 고객응대근로자의 건강장애 예방을 위하여 필요한 조치

고객 등 제3자의 폭행 등으로 건강장애가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우

업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간의 연장, 건강장애 관련 치료 및 상담지원, 관할수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

## 관계법령 및 기술기준

1. 산업안전보건법 제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등)
2. 산업안전보건법 시행령 제67조(특수형태근로종사자의 범위 등), 제68조(안전 및 보건 교육 대상 특수형태근로종사자)
3. 산업안전보건법 시행규칙 제95조(교육시간 및 교육내용 등)
4. 산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치)제1항