

수신 수신자 참조
(경유)

제목 '콜센터' 사회적 거리두기 지침 준수 적극 협조 요청

1. 귀 기관의 코로나19(COVID-19) 예방 및 관리 협조에 감사드립니다.
2. 최근 코로나19가 수도권 뿐 아니라 **전국적으로 확산**되는 상황으로, 감염에 취약한 콜센터 노동자의 집단감염이 우려됨에 따라 「**코로나19(COVID-19) 예방 및 확산방지를 위한 사회적 거리두기 지침(콜센터용)**」을 붙임과 같이 재안내합니다.
3. 일부 공공부문 콜센터에서 근무자에게 마스크 등 필수적인 위생용품을 미지급하고 있어 감염 확산이 우려된다는 지적이 제기되고 있으므로
 - 유관기관 및 관련 민간단체 등의 콜센터에 지침을 다시 한 번 전파 하여 주시고, 콜센터 근무자에 대한 마스크 포함 위생용품 지급 등의 지침이 반드시 준수될 수 있도록 조치하여 주시기 바랍니다.

< 콜센터 사회적 거리두기 지침 주요 내용 >

1. 방역관리 전담조직(또는 관리자) 지정, 의심환자 발생시 비상연락체계 구축
2. 유연근무, 휴가 등을 자유롭게 활용, 상담건수·응답률 등으로 휴가 제한 등을 하지 않기
3. 회의 교육은 영상으로 실시, 회식 등 비필수적인 모임 금지 등
4. 업무 특성을 고려하여, 근로기준법에 따른 휴게시간 외에도 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩 휴식 부여
5. 콜센터에서 개인용 마스크 등 위생용품을 지급·비치하거나 구입비용 지원
 - ※ 마스크 착용 의무화는 중대본 「고위험사업장 방역수칙 준수 조치」에 따라 지자체에서 방역 지침 위반시 시설운영자 및 이용자에게 과태료 부과할 수 있음.

4. 각 협단체에서는 동 자료(붙임)를 홈페이지에 공지하고, 이메일, SNS 등을 통하여 신속히 소속 기업에 전파하여 주시기 바랍니다.

붙임 1. 코로나19 사회적 거리두기 5단계 지침(콜센터용). 끝.

산업통상자원부장관



수신자 한국산업단지공단, 대한무역투자진흥공사, 중소기업중앙회, 전국경제인연합회, 대한상공회의소, 한국경영자총협회, 한국무역협회, 중견기업연합회, 업종별 협·단체

주무관

박혜수

과장

전결 2020. 12. 1.

니성화

협조자

시행 산업일자리혁신과-1427 (2020. 12. 1.) 접수

우 30118 세종특별자치시 한누리대로 402, (어진동) / <http://www.motie.go.kr>

전화번호 044-203-4222 팩스번호 044-203-4722 / oyeah5@motie.go.kr / 대국민 공개