



폭언! 무리한 요구! **OUT**



라이더의 안전 배달!

고객에게 맛있는 배달!

모욕·차별 언어 OUT

“배달 실수나 하고 사람이냐!”



“역! 음식 냄새 화물승강기 이용해!”



“ 라이더도 산업안전보건법 보호대상입니다. 폭언이나 차별적 요구는 하지 말아주세요! ”

맛있는 배달

“더운데 수고 많으십니다.”



“ 고객님, 감사합니다. 오늘도 안전하게 배달하겠습니다. ”



배달업체는 라이더를 이렇게 **보호**합니다

01. 고객의 폭언 등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 **산업안전보건법**

02. 서비스 중단 등 **재량권** 부여 **고객응대 매뉴얼**



고객의 부적절한 언어 또는 과도한 요구시
→ 라이더의 '배달중단' 또는 '고객통화 먼저 종료' 권한 부여

03. 폭언·폭행 노출시 상담·치료 지원 **고객응대 매뉴얼**



정부는 라이더를 이렇게 **지원**합니다

● 고객의 폭언(욕설, 모욕적 발언) 등으로 마음이 힘들고 괴로울 때 상담 지원



건강플러스, 행복플러스
근로자건강센터

☎ 1577-6497



직업트라우마센터
Trauma Counseling Center for Workers

☎ 1588-6497

