



제418회국회(정기회)  
제1차 환경노동위원회

# 산업안전보건법 일부개정법률안

## 검 토 보 고

〈고객응대근로자에 대한 실질적인 보호조치 강화〉

■ 김정호의원 대표발의(의안번호 제2200427호)

2024. 9.

환 경 노 동 위 원 회

전문위원 손을춘

## 목 차

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| I. 제안경위 .....                            | 1  |
| II. 제안이유 및 주요내용 .....                    | 1  |
| III. 검토의견 .....                          | 3  |
| 1. 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위한 사업주의 조치 의무 ..... | 3  |
| 2. 근로자의 작업 중단 권리 인정 .....                | 16 |
| 3. 고객응대근로자의 고충 처리를 위한 고충처리기구 의무 설치 ..... | 20 |

## I. 제안경위

2024년 6월 13일 김정호의원이 대표발의한 산업안전보건법 일부개정법률안은 2024년 6월 14일 우리 위원회에 회부되었음.

## II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 고객 등 제3자의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 “폭언등”이라 한다)에 따른 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주로 하여금 필요한 조치를 하도록 하고, 폭언등에 의해 근로자에게 건강장해가 발생하였거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하도록 하고 있음.

그런데, 관련 규정이 시행된 지 5년이 지났음에도 실효성있는 법적 뒷받침이 마련되지 아니하여, 콜센터 상담사를 비롯한 고객응대근로자 등의 근로자들이 지금 현 시점에서도 인간 존엄의 가치와 노동 인격이 파괴되는 고통에 시달리고 있다는 지적이 있음.

이에 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위한 사업주의 조치를 구체적으로 명시하고 이를 위반할 경우 과태료를 부과하며, 폭언등이 통신매체를 이용한 음란행위에 해당하거나 3회 이상 이어질 경우 근로자가 자체적으로 업무를 중단할 수 있도록 하여 사업주의 경각심을

일깨우고 근로자들의 즉각적 대응이 가능하도록 하고자 함.

또한, 3회 이상의 업무 중단을 발생시킨 고객에게는 유선 및 대면 이용을 제한할 수 있도록 하고, 폭언등으로 인해 근로자에게 건강장해가 발생한 경우 근로자대표 등의 요청이 있는 사람에 대하여는 사업주로 하여금 고발하도록 하며, 고객응대근로자의 고충 처리를 위한 고충처리기구를 의무적으로 설치하는 등 고객응대근로자 등 근로자들의 근로 환경을 개선하고자 함(안 제41조 등).

### Ⅲ. 검토의견

#### 1. 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위한 사업주의 조치 의무

##### 가. 개정안의 주요내용

개정안은 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위한 사업주의 조치를 구체적으로 명시하며 이를 위반한 경우 과태료를 부과하도록 하고, 제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치에 ‘휴게 시간의 연장 또는 휴가명령’, 치료 및 상담 지원, 증거물·증거서류 제출 등 폭언등으로 인한 고소·고발·손해배상 청구에 필요한 지원을 추가하여 명시하며, 사업주가 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 사후 조치를 하여야 하는 경우를 ‘현저한 우려’가 있는 경우에서 ‘우려’가 있는 경우로 확대하고, 이용정지를 3회 이상 받은 고객 등에 대한 사업주의 고발의무를 명시하려는 것 등임(안 제41조 및 제175조).

[ 표 ] 개정안 조문대비표

| 현행                                                                                                         | 개정안                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통 | 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① -----<br>-----<br>-----<br>-----<br>----- |

하여 상대방하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. <후단 신설>

## <신 설>

<신 설>

## <신 설>

<신 설>

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는

-다음 각 호의-----

다음 각 호의-----  
-----, 이 경우 각 호의 조치  
에 필요한 세부적인 사항은 고용  
노동부령으로 정한다.

1. 폭언등을 하지 않도록 요청하  
는 문구 게시 또는 음성 안내

## 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응 대서비스 매뉴얼 마련

3. 제2호에 따른 고객응대서비스  
매뉴얼의 내용 및 건강장해 예  
방 관련 교육 실시

#### 4. 폭언등에 따른 신체적·정신적 건강 상태 조사 등 고객응대근 로자의 근로현황 파악

② -----  
-----  
-----  
-----

----- 우려가 ----- 다음

각 호에 따른 -----.

전환 등 대통령령으로 정하는 필  
요한 조치를 하여야 한다.

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환

2. 「근로기준법」 제54조제1항에  
따른 휴게시간의 연장 또는 휴  
가명령. 이 경우 연장된 휴게시  
간 및 휴가는 취업규칙 또는 단  
체협약으로 정하는 바에 따라  
유급으로 한다.

3. 폭언등으로 인한 건강장해 관  
련 치료 및 상담 지원

4. 관할 수사기관 또는 법원에 증  
거물·증거서류를 제출하는 등  
폭언등으로 인한 고소, 고발 또  
는 손해배상 청구 등을 하는 데  
필요한 지원

5. 그 밖에 대통령령으로 정하는  
필요한 조치

④ 사업주는 동일한 고객의 폭언  
등으로 인한 업무중단이 3회 이  
상 발생할 경우 해당 고객에 대  
하여 일정 기간 고객응대서비스  
이용을 제한할 수 있다.

⑤ 사업주는 제3자의 폭언등으로  
건강장해가 발생한 근로자의 의  
견을 들어 다음 각 호의 어느 하  
나에 해당하는 사람을 고발할 수  
있다.

<신 설>

제175조(과태료) ① ~ ③ (생략)

④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 2. (생략)

3. 제41조제2항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다), 제42조제1항·제5항·제6항, 제44

1. 업무와 관련하여 폭언등으로 근로자에게 건강장해를 발생시킨 고객 등 제3자. 다만, 제6항에 따른 고충처리기구 또는 전담 고충처리위원, 근로자대표, 제24조에 따른 산업안전보건위원회 또는 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제4조에 따른 노사협의회 중 어느 하나에 해당하는 자의 고발 요청이 있는 경우에 한한다.

2. 제4항에 따른 이용 정지를 3회 이상 받은 고객

⑧ 고객 등 제3자의 폭언등으로 인한 근로자의 건강장해 예방·치료 회복 등을 위해 필요한 사업주의 조치나 제3항부터 제7항까지 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제175조(과태료) ① ~ ③ (현행과 같음)

④ -----  
-----  
-----.

1. 2. (현행과 같음)

3. 제41조제1항·제2항-----  
-----  
-----

|                                                                                                                                                                                                     |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 조제1항 전단, 제45조제2항, 제46조제1항, 제67조제1항·제2항, 제70조제1항, 제70조제2항 후단, 제71조제3항 후단, 제71조제4항, 제72조제1항·제3항·제5항(건설공사도급인만 해당한다), 제77조제1항, 제78조, 제85조제1항, 제93조제1항 전단, 제95조, 제99조제2항 또는 제107조제1항 각 호 외의 부분 본문을 위반한 자 | -----<br>-----<br>-----<br>-----<br>-----<br>-----<br>-----<br>----- |
| 4. ~ 8. (생략)                                                                                                                                                                                        | 4. ~ 8. (현행과 같음)                                                     |
| ⑤ ~ ⑦ (생략)                                                                                                                                                                                          | ⑤ ~ ⑦ (현행과 같음)                                                       |

## 나. 검토의견

현행법령은<sup>1)</sup> 제41조에서는 사업주에게 고객의 폭언 등으로 인해 근

- 1) 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대 근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치 「산업안전보건법 시행령」
- 제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.
  1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
  2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장

로자에게 발생할 수 있는 건강장해 예방을 위한 조치를 취하도록 하고 있음.

구체적으로, 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 ①폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, ②고객과의 문제 상황 발생 시 대처 방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련, ③고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시, ④고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치를 하도록 의무화하고,

업무를 수행하는 과정에서 고객의 폭언등으로 인하여 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 ①업무의 일시적 중단 또는 전환, ②「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장, ③폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원을 하고, ④관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손

---

3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원

4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

「산업안전보건법 시행규칙」

제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원을 하도록 의무화하는 한편, 이를 위반한 경우 1천만원 이하의 과태료를 부과함.

또한 고객응대근로자는 사업주에게 업무의 중단 또는 전환 등 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니되며, 이를 위반한 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하도록 규정하고 있음.<sup>2)</sup>

개정안은 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주가 ① 현행법 제41조제1항에서 폭언등으로 인한 근로자의 건강장해를 예방하기 위한 조치의무를 법률에 구체적으로 직접 명시하고 이를 위반한 경우 1천만원 이하의 과태료를 부과하는 규정을 신설하며, ②제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치 중 ‘휴게시간의 연장’을 ‘휴게시간의 연장 또는 휴가명령’으로, 연장되는 휴게시간 및 휴가는 취업규칙 또는 단체협약으로 정하는 바에 따라 유급으로 할 수 있다고 명시하고, 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 하여야 하는 경우를 현행법의 ‘현저한 우려’에서 단순히 ‘우려’가 있는 경우로 확대하며, ③3회 이상의 업무 중단을 발생시킨 고객에게는 일정 기간 고객응대 서비스 이용을 제한할 수 있도록 하고, ⑤폭언등으로 인해 근로자에게 건강장해가 발생한 경우 근로자대표 등의 요청이 있는 사람 등에 대하여 사업주에게 고발할 수 있도록 하는 내용으로,

2) 170조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다

1. '제41조제3항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 자

보호조치를 구체적으로 법률에 명시하고, 사후 조치를 강화하면서 그 요건은 완화하며, 이를 위반한 사업주의 제재를 강화하여 고객응대근로자들을 좀더 두텁게 보호할 수 있다는 데 입법의 의의가 있음.

### <현행법과 개정안의 보호조치 비교>

| 구 분                 |                     | 현 행                                                                                                                                                                                                  | 개 정 안                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사업주<br>의무<br>(제41조) | 예방조치<br>(제1항)       | 1. 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내<br>2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련<br>3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시<br><u>4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치</u>     | 1. 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내<br>2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대서비스 매뉴얼 마련<br>3. 제2호에 따른 고객응대서비스 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시<br><u>4. 폭언 등에 따른 신체적·정신적 건강 상태 조사 등 고객응대근로자의 근로현황 파악</u>                                                |
|                     | 사후<br>보호조치<br>(제2항) | 1. 업무의 일시적 중단 또는 전환<br>2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장<br>3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원<br>4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원 | 1. 업무의 일시적 중단 또는 전환<br>2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장 또는 <u>휴가명령. 이 경우 연장된 휴게시간 및 휴가는 취업규칙 또는 단체협약으로 정하는 바에 따라 유급으로 한다.</u><br>3. 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원<br>4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원 |
|                     |                     | -                                                                                                                                                                                                    | (신설)                                                                                                                                                                                                                                           |

|  |               |   |                                                                    |
|--|---------------|---|--------------------------------------------------------------------|
|  | 이용정지<br>(제4항) |   | 동일한 고객의 폭언등으로 인한<br>업무중단이 3회 이상 발생할 경<br>우 해당 고객에 대한 서비스 이<br>용 정지 |
|  | 고발의무<br>(제5항) | - | (신설)<br>일정한 경우 고발의무 인정                                             |

다만, 개정안은 ①하위 법령에 위임하여 규정된 보호조치 등의 구체  
적인 내용을 법률에 규정하고 있는바, 보호조치를 안정적으로 취할 수  
있다는 장점은 있으나 상황에 따른 유연하고 신속한 대응이 어려울 수  
있다는 점을 고려해야 하고,

②대부분의 노동 관련 법률이 사업주-근로자라는 양자 관계에서의 권  
리·의무에 관한 사항을 규정하고 있음에 반하여 개정안은 ‘사업주-제3  
자-근로자’라는 다자관계에서 사업주의 제3자에 대한 조치 의무와 사  
적 제재, 근로자의 권리 등을 규율하고 있는바, 근로자를 보호하기 위  
하여 이러한 사인 간 다자관계에 법률이 어느 정도로 개입할 것인지,  
법률의 과도한 개입이 헌법이나 형사소송법 등 기존 법률 체계와 혼선  
을 빚지 않는지 등에 대한 심도있는 논의가 필요할 것으로 보임.

고용노동부는 사업주의 조치의무 위반에 대한 과태료 부과와 관련하  
여, 현행법령상으로도 “고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방에 관한  
사항”이 근로자 정기교육 내용에 포함되어 있고<sup>3)</sup>, 위반 시 과태료가  
부과되는 점을 고려해야 하며 개정안은 1인 이상 모든 사업장에 적용

3) 「산업안전보건법 시행규칙」 별표 5

하도록 하고 있어 소규모 사업장에 대한 과도한 부담이 될 수 있으므로, 실태파악 등을 통해 과태료 부과 필요성에 대한 검토가 선행되어야 하고, ‘현저한 우려’를 전제로 이행되어야 하는 제41조제2항의 사업주 조치는 과태료 부과를 통해 이를 강제하고 있음을 고려할 때, ‘현저한’을 삭제할 경우 사업주 조치 확대 범위의 불명확성, 제재 부과의 불균형성 등이 발생할 수 있으며, 「근로기준법」 또는 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」의 유사 입법례<sup>4)</sup>와 현행 산업안전보건법령 체계를 고려하면, “연장된 휴게시간”을 부여할 것인지, “휴가”를 부여할 것인지, 이를 유급으로 부여할 것인지에 대해서는 근로자의 피해 정도 및 건강장해의 유형 등에 따라 사업주가 적합한 보호 방안을 선택할 수 있도록 시행령에 규정하는 것이 바람직하므로 개정안은 신중한 검토가 필요하다는 입장임.

#### 4) 「근로기준법」

제76조의3(직장 내 괴롭힘 발생 시 조치) ③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 “피해근로자등”이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. ※위반 시 500만원 이하 과태료

「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」

제14조(직장 내 성희롱 발생 시 조치) ③ 사업주는 제2항에 따른 조사 기간 동안 피해근로자등을 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.

④ 사업주는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. ※위반 시 500만원 이하의 과태료

제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지) ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

## 2. 폭언 등으로 인한 근로자 작업중지권 명시

### 가. 개정안의 주요내용

개정안은 고객의 폭언등이 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조에 따른 통신매체를 이용한 음란행위에 해당하거나 폭언등이 3회 이상 이어질 경우 근로자가 즉각 업무를 중단할 수 있는 작업중지권을 명시적으로 규정하려는 것임(안 제41조제3항).

[ 표 ] 개정안 조문대비표

| 현행                                                                                                                                                             | 개정안                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건<br>강장해 예방조치 등) ③ 근로자는<br>사업주에게 제2항에 따른 조치를<br>요구할 수 있고, <u>사업주는 근로자<br/>의 요구를 이유로 해고 또는 그<br/>밖의 불리한 처우를 해서는 아니<br/>된다. &lt;후단 신설&gt;</u> | 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건<br>강장해 예방조치 등) ③ -----<br>-----<br>----- <u>폭언등이 「성<br/>폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례<br/>법」 제13조에 따른 통신매체를<br/>이용한 음란행위에 해당하거나 폭<br/>언등이 3회 이상 이어질 경우 즉<br/>각 업무를 중단할 수 있다. 이 경<br/>우 근로자는 지체 없이 그 사실을<br/>관리감독자 또는 그 밖에 부서의<br/>장(이하 “관리감독자등”이라 한다)<br/>에게 보고하고, 관리감독자등 또는</u> |

<신 설>

<신 설>

제52조(근로자의 작업중지) ① (생략)

② 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장(이하 “관리감독자 등”이라 한다)에게 보고하여야 한다.

③·④ (생략)

제170조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제41조제3항(제166조의2에서

사업주는 필요한 조치를 하여야 한다.

⑦ 사업주는 제3항 전단에 따른 근로자의 조치 요구나 업무 중단을 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니된다. 다만, 업무 중단에의 경우 합리적인 이유가 있을 때에 한한다.

⑧ 고객 등 제3자의 폭언등으로 인한 근로자의 건강장해 예방·치료 회복 등을 위해 필요한 사업주의 조치나 제3항부터 제7항까지 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제52조(근로자의 작업중지) ① (현행과 같음)

② -----  
-----  
-----관리감독자등-----  
-----.

③·④ (현행과 같음)

제170조(벌칙) -----  
-----  
-----  
-----.

1. 제41조제7항-----

|                                                                            |                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <p>준용하는 경우를 포함한다)을<br/>위반하여 해고나 그 밖의 불리<br/>한 처우를 한 자<br/>2. ~ 8. (생략)</p> | <p>-----<br/>-----<br/>-----<br/>2. ~ 8. (현행과 같음)</p> |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|

## 나. 검토의견

현행법 상 ‘근로자의 작업중지<sup>5)</sup>’는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우 근로자가 작업을 중지하고 대피할 수 있도록 하는 권리로서, 작업을 중지한 근로자는 지체 없이 관련 사실을 관리감독자 등에게 보고하고, 관리감독자 등은 안전 및 보건에 필요한 조치를 취하여야 함.

개정안은 통신매체를 이용한 음란행위에 해당하거나 폭언등이 3회 이상 이어질 경우에도, 근로자의 작업중지권을 명시적으로 인정함으로써 근로자가 폭언 등의 상황에서 신속히 분리되도록 하는 등 실질적인 근로자 보호를 도모할 수 있다는 점에서 입법의 의의가 있음.

다만, 현행법 제52조가 규정하는 근로자의 작업중지권은 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우 대피할 수 있는 권리라는 점을 고려

5) 「산업안전보건법」 제52조(근로자의 작업중지) ① 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다.  
② 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장(이하 “관리감독자등”이라 한다)에게 보고하여야 한다.  
③ 관리감독자등은 제2항에 따른 보고를 받으면 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.  
④ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

하여 3회이상 연속 폭언이나 음란행위 등으로 돌이킬 수 없는 중대한 피해가 근로자에게 발생하는 것이 충분히 예측되어 근로자가 즉시 해당 상황에서 대피·분리되어야 하는지 그 필요성 여부에 대한 검토가 필요할 것으로 보임.

고용노동부는 반복적 통신매체이용 음란행위등으로 인해 발생할 수 있는 정신장애 등 질병은 현행법상 산업재해 개념에 포섭할 수 있는 것으로서, 횡수의 제한 없이 통신매체이용 음란행위이거나 폭언등으로 인하여 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 현행법 제52조제1항에 따라 근로자가 작업중지를 할 수 있다고 하면서 개정안은 신중한 검토가 필요하다는 입장임.

### 3. 고객응대근로자의 고충 처리를 위한 고충처리기구 의무 설치

#### 가. 개정안의 주요내용

개정안은 대통령령으로 정하는 사업 또는 사업장에는 고객응대근로자의 고충을 청취하고 처리하기 위하여 상시적 고충처리기구를 두도록 하고, 고충처리위원을 두는 경우에는 고객응대근로자를 위한 전담 고충처리위원을 선임하거나 위촉하도록 하려는 것임(안 제41조제6항 신설).

[ 표 ] 개정안 조문대비표

| 현행   | 개정안                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <신설> | 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ⑥ <u>대통령령으로 정하는 사업 또는 사업장에는 고객응대근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 상시적 고충처리기구를 두어야 한다. 다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객응대근로자를 위한 전담 고충처리위원을 선임하거나 위촉하여야 한다.</u> |

## 나. 검토의견

개정안은 대통령령으로 정하는 사업장에 고객응대근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위한 상시적 고충처리기구를 두도록 하여 고객응대근로자의 신체적·정신적 스트레스를 해소하고 고객응대근로자를 지원할 수 있도록 하는 데 입법의 의의가 있음.

「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 상시 근로자 30인 이상 사업(장)은 의무적으로 고충처리위원을 두고 있고, 개정안은 이 경우 고객응대근로자 전담 고충처리위원을 선임 또는 위촉하도록 규정하고 있는데, 특별히 고객응대근로자에게 별도의 전담 고충처리 제도가 필요한지 여부와 고충처리기구의 조치사항이 얼마나 실효적일 것인지에 대하여 세부적인 검토가 필요할 것으로 보임.

개정안에 대하여 고용노동부는 상시 근로자 30인 이상 사업(장)의 경우 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 의무적으로 고충처리위원을 두어야 하므로, 이와 별도로 고충처리기구 설립이 필요한지에 대하여는 신중한 검토가 필요하고, 상시 근로자 30인 미만 사업장의 경우 과도한 부담으로 작용할 우려가 있다는 입장임.

|              |
|--------------|
| 문 의 처        |
| 02)6788-5545 |