



제433회 국회(임시회)
제2차 환경노동위원회

산업안전보건법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈 고객응대근로자의 건강장해 예방 기본계획 수립 등 〉
■ 박해철의원 대표발의(의안번호 제2214412호)

2026. 3.

환 경 노 동 위 원 회

전문위원 한석현

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2
1. 고객응대근로자의 건강장해 예방 기본계획 수립 등	2

I. 제안경위

2025년 11월 19일 박해철의원이 대표발의한 산업안전보건법 일부개정법률안은 2024년 11월 20일 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 고객응대 근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 사업주로 하여금 필요한 조치를 하도록 하고 있음.

그러나 여전히 고객응대 근로자들이 인간 존엄의 가치와 노동 인권이 심각하게 침해되는 고통에 시달리고 있다는 지적이 있고, 이와 같은 문제점을 해결하기 위해서는 정부의 종합적인 대책과 국가적 관심 및 정책 시행이 필요하다는 지적이 있음.

이에 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위한 종합적이고 체계적인 대책 마련을 위하여 고용노동부장관으로 하여금 실태조사를 포함한 고객응대근로자 건강장해 예방 기본계획을 5년마다 수립하고, 실태조사 결과 및 기본계획을 지방자치단체와 공유하도록 하여, 고객응대근로자 보호를 좀 더 두텁게 하고자 함(안 제41조의2 신설).

Ⅲ. 검토의견

1. 고객응대근로자의 건강장해 예방 기본계획 수립 등

가. 개정안의 주요내용

개정안은 고용노동부장관에게 5년마다 실태조사를 포함한 고객응대근로자 보호 기본계획을 수립하도록 하고 실태조사 결과 및 기본계획을 국가인권위원회 위원장과 지방자치단체의 장에게 통보하도록 하려는 것임(안 제41조의2 신설).

[표] 개정안 조문대비표

현행	개정안
<신설>	<u>제41조의2(고객응대근로자의 건강장해 예방 기본계획 수립 등) ① 고용노동부장관은 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 5년마다 실태조사를 포함한 고객응대근로자 보호 기본계획을 수립하여야 한다.</u> <u>② 고용노동부장관은 제1항에 따른 실태조사 결과 및 고객응대근로자 보호 기본계획을 「국가인권위원회법」에 따른 국가인권위원회 위원장 및 지방자치단체의 장에게 통보하여야 한다.</u> <u>③ 제1항에 따른 실태조사를 포함한 고객응대근로자 보호 기본계획 수립 및 통보의 방법과 내용 등에 관하여 필요한 사항은 고용노동부령으로 정한다.</u>

나. 검토의견

현행법은 고용노동부장관으로 하여금 산업재해 예방에 관한 기본계획을 수립하도록 규정하고 있음.¹⁾ 이와 별개로 개정안은 고용노동부장관으로 하여금 실태조사와 함께 고객응대근로자의 건강장해 예방 기본계획을 5년마다 수립하도록 하면서 실태조사의 결과와 기본계획을 국가인권위원회 위원장과 지방자치단체의 장에게 통보하도록 하여 고객응대근로자를 산업재해로부터 보호하려는 취지임.

다만 고객응대근로자의 건강장해 또한 산업재해에 포함되는 것으로서, 현행법에 규정된 산업재해 예방에 관한 기본계획으로도 개정안의 내용은 정책적으로 이행이 가능하기 때문에 고객응대근로자의 건강장해 예방에 관한 기본계획 수립을 별도로 법률에 규정하여야 할 필요성에 대한 논의가 선행될 필요가 있을 것으로 봄.

고용노동부는 「산업안전보건법」 제7조에 따라 산재예방 5개년 기본계획을 수립하고 있고, 동 계획에 고객응대근로자 건강장해 예방을 위한 과제도 포함되며, 「산업안전보건법」 제4조²⁾에 따라 감정노동을 포함한 산업안전보건분야 실태조사를 실시하여 정책수립·집행에 반영하

1) 제7조(산업재해 예방에 관한 기본계획의 수립·공표) ① 고용노동부장관은 산업재해 예방에 관한 기본계획을 수립하여야 한다.

② 고용노동부장관은 제1항에 따라 수립한 기본계획을 「산업재해보상보험법」 제8조제1항에 따른 산업재해보상보험및예방심의위원회의 심의를 거쳐 공표하여야 한다. 이를 변경하려는 경우에도 또한 같다.

2) 제4조(정부의 책무) ① 정부는 이 법의 목적을 달성하기 위하여 다음 각 호의 사항을 성실히 이행할 책무를 진다.

1. 산업안전 및 보건정책의 수립 및 집행

7. 산업재해에 관한 조사 및 통계의 유지·관리

고 있고, 실태조사 결과는 국가통계포털과 한국산업안전보건공단 홈페이지를 통해 공개하고 있으므로 실태조사를 포함한 고객응대근로자 보호 기본계획 수립을 위한 별도 입법은 기 실태조사 및 산재예방 5개년 기본계획과 중복 소지가 있으므로 신중한 검토가 필요하다는 입장임.

문 의 처
02)6788-5545