



제418회 국회 (정기회)
제1차 환경노동위원회

산업안전보건법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈고객응대근로자에 대한 실태조사 실시 및 결과 공유〉

■ 이연희의원 대표발의(의안번호 제2200506호)

2024. 9.

환 경 노 동 위 원 회

전문위원 손을춘

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2
1. 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위한 실태조사 실시 등	2

I. 제안경위

2024년 6월 14일 이연희의원이 대표발의한 산업안전보건법 일부개정법률안은 2024년 6월 17일 우리 위원회에 회부되었음.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 사업주로 하여금 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위한 조치를 하도록 하고 고객의 폭언 등으로 인해 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 하도록 하고 있음.

그러나 2021년 2월 8일에 발표된 국민건강보험 고객센터지부의 노동건강실태조사 결과에 따르면, 근무 중 고객으로부터 욕설 등을 당한 경험이 있는 근로자가 93%에 달하는 등 콜센터 상담사를 비롯한 고객응대근로자는 항시적으로 인간 존엄의 가치와 노동 인격이 파괴되는 고통에 시달리고 있다는 지적이 있음.

이에 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위한 종합적이고 체계적이며 전 국가적인 대책 마련을 위하여 고용노동부장관으로 하여금 실태조사를 3년마다 실시하여 그 결과를 국가인권위원회와 지방자치단체와 공유하도록 하고 관련 정책 수립의 기초로 삼도록 함으로써 보다 효과적인 대책을 마련하고자 함(안 제41조의2 신설).

Ⅲ. 검토의견

1. 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위한 실태조사 실시 등

가. 개정안의 주요내용

개정안은 고용노동부장관으로 하여금 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 3년마다 실태조사를 실시하여 그 결과를 국가인권위원회 위원장 및 지방자치단체의 장에게 알리고, 산업재해 예방에 관한 기본계획에 반영하며 관련 정책수립의 기초자료로 활용하도록 하려는 것 것임(안 제41조의2 신설).

[표] 개정안 조문대비표

현행	개정안
<신설>	제41조의2(고객응대근로자의 건강장해 예방을 위한 실태조사) ① 고용노동부장관은 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 3년마다 실태조사를 실시하여 그 결과를 「국가인권위원회법」에 따른 국가인권위원회 위원장 및 지방자치단체의 장에게 알리고 제7조에 따른 산업재해 예방에 관한 기본계획에 반영하며 관련 정책수립의 기초자료로 활용하여야 한다.

	② 제1항에 따른 실태조사의 방법과 내용 등에 관하여 필요한 사항은 고용노동부령으로 정한다.
--	---

나. 검토의견

현행 「산업안전보건법」(이하 “현행법”이라 함) 제41조¹⁾ 및 같은 법 시행규칙 제41조²⁾에서는 사업주로 하여금 고객의 폭언 등으로 인해 고객응대 근로자에게 발생할 수 있는 건강장해 예방을 위하여 ①폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, ②고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련, ③고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시, ④그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필

1) 「산업안전보건법」

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 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.

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.

2) 「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
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

요한 조치를 하도록 의무화하고 있음.

그러나 2021년 2월 8일에 발표된 「국민건강보험 고객센터노동자 노동건강실태조사」 결과에 따르면, 근무 중 고객으로부터 욕설을 들은 경험이 있는 근로자가 81%에 달하는 등 여전히 고객응대근로자는 고통에 시달리고 있다는 지적이 있음.

< 국민건강보험 고객센터노동자 노동건강실태조사 >

항 목		고객으로부터		관리자로부터		동료로부터		공단으로부터	
		있음	없음	있음	없음	있음	없음	있음	없음
무리한 요구	빈도	740	56	180	616	46	750	234	562
	비율	93.0%	7.0%	22.6%	77.4%	5.8%	94.2%	29.4%	70.6%
인격 무시 발언	빈도	694	102	145	651	56	740	429	367
	비율	87.2%	12.8%	18.2%	81.8%	7.0%	93.0%	53.9%	46.1%
욕설	빈도	645	151	11	785	13	783	24	772
	비율	81.0%	19.0%	1.4%	98.6%	1.6%	98.4%	3.0%	97.0%
성희롱	빈도	115	681	4	792	6	790	4	792
	비율	14.4%	85.6%	0.5%	99.5%	0.8%	99.2%	0.5%	99.5%

* 출처: 민주노총 전국공공운수사회서비스노조 보도자료(2021.2.8.)

이에 개정안은 고용노동부장관으로 하여금 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 3년마다 실태조사를 실시하여 그 결과를 국가인권위원회 위원장 및 지방자치단체의 장에게 알리고, 산업재해 예방에 관한 기본계획에 반영하며 관련 정책수립의 기초자료로 활용하도록 하려는 것으로, 이를 통해 고객응대근로자의 건강장해 예방 정책의 실효성을 높일 수 있다는 점에서 입법의 의의가 있음.

현재 고용노동부는 현행법에서 정하고 있는 정부의 산업재해에 관

한 조사 및 통계 유지·관리 책무 규정(제4조제1항제7호 및 시행령 제6조³⁾)에 따라 산업안전보건 전반에 관한 실태조사⁴⁾인 ‘근로환경조사’, ‘작업환경 실태조사’ 및 ‘산업안전보건 실태조사’를 3년 주기로 실시하고 있는데⁵⁾, 해당 조사 내용에는 근무시간 중 고객을 직접 상대하는 시간, 고객의 언어폭력, 고객 대상 감정노동⁶⁾ 심각도 및 관리 노력 정도 등 감정노동 실태 등이 포함되어 있음.

<실태조사에 포함된 감정노동 관련 조사 주요내용>

- * 근로환경조사: 근무시간 중 고객을 상대하는 시간, 고객의 신체적 폭력, 성희롱, 왕따/괴롭힘, 언어폭력, 원하지 않은 성적 관심, 위협, 모욕적 행위 경험 등
- * 작업환경 실태조사: 고객대상 감정노동 해당여부, 심각도 등
- * 산업안전보건 실태조사: 고객 대상 감정 노동 심각도 및 관리 노력 정도

* 자료: 고용노동부

3) 「산업안전보건법」

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

1. 산업 안전 및 보건 정책의 수립 및 집행
2. 산업재해 예방 지원 및 지도
3. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 조치기준 마련, 지도 및 지원
4. 사업주의 자율적인 산업 안전 및 보건 경영체제 확립을 위한 지원
5. 산업 안전 및 보건에 관한 의식을 북돋우기 위한 홍보·교육 등 안전문화 확산 추진
6. 산업 안전 및 보건에 관한 기술의 연구·개발 및 시설의 설치·운영
7. 산업재해에 관한 조사 및 통계의 유지·관리
8. 산업 안전 및 보건 관련 단체 등에 대한 지원 및 지도·감독
9. 그 밖에 노무를 제공하는 사람의 안전 및 건강의 보호·증진

「산업안전보건법 시행령」

제6조(산업재해에 관한 조사 및 통계의 유지·관리) 고용노동부장관은 산업재해를 예방하기 위하여 법 제4조제1항제7호에 따라 산업재해에 관하여 조사하고 이에 관한 통계를 유지·관리하여 산업재해 예방을 위한 정책수립 및 집행에 적극 반영해야 한다.

4) ▲근로환경조사(승인번호 제380002호): 3년 주기, 5만명, 가구 조사

↳ 업종, 직무, 고용형태, 근로시간, 야간·교대근무 및 근로시간, 작업환경 등

▲작업환경 실태조사(승인번호 제380003호): 3년 주기, 2만개소, 사업체 조사

↳ 작업환경, 화학물질 취급작업, 기계·기구 및 설비현황 등

▲산업안전보건 실태조사(승인번호 제380004호): 3년 주기, 7천개소, 사업체 조사

↳ 고령자, 야간·교대근무, 작업환경, 직무스트레스, 건강진단 등 현황 (자료: 고용노동부)

5) 조사 결과는 국가통계포털(KOSIS)과 한국산업안전보건공단 홈페이지를 통해 공개 중임.

6) 고객응대업무 과정에서 자신의 감정과 별개로 사업장에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등을 해야 하는 경우를 ‘감정노동’이라 정의하고 있음(산업안전보건공단, 2016).

또한 고용노동부는 콜센터 등 감정노동 고위험 업종을 대상으로 매년 ‘감정노동보호사업’을 실시하고, 이를 통해 사업주의 보호조치 의무 이행 실태조사 및 개선 컨설팅을 지원하고 있으며⁷⁾, 고객응대업무 직종별 건강보호 매뉴얼 11종⁸⁾, 특수형태근로종사자 건강보호 매뉴얼 10종⁹⁾을 개발하여 보급한 바 있음(‘19~‘21년).

따라서 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위한 실태조사 규정을 별도로 신설하는 개정안은 고객응대근로자에 특화된 제도를 지속적이고 안정적으로 시행하여야 하는 필요성에 대한 검토가 선행되어야 할 것으로 보임.

참고로, 국회예산정책처에서는 개정안에 따라 고용노동부장관이 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위한 실태조사를 시행할 경우 시행하는 연도에 4억 6,400만원의 추가 재정이 소요될 것으로 추계하고 있음.

< 개정안에 따른 추가재정소요 추계: 2025~2029년 >

(단위: 백만원)

	2025	2026	2027	2028	2029	합 계	연평균
고객응대근로자의 건강장해 예방을 위한 실태조사 (안 제41조의2제1항)	464	0	0	464	0	927	185

- 주: 1. 추계금액은 경상가격 기준
2. 추계기간 이후에도 재정소요는 발생할 수 있음
3. 각 표의 합계는 단수조정으로 차이가 발생할 수 있음

7) 컨설팅 실적(개소): (‘19) 811 → (‘20) 2,223 → (‘21) 2,026 → (‘22) 2,001 → (‘23) 1,039
8) ①간호사, ②유치원교사, ③사회복지사, ④버스운전사, ⑤호텔종사자, ⑥마트계산원, ⑦항공기 객실승무원, ⑧콜센터 상담원, ⑨텔레마케터, ⑩보험설계사, ⑪골프경기 보조원
9) ①돌봄서비스종사원, ②다문화방문교육지도사, ③대여제품점검원, ④도시가스점검원, ⑤방문간호사, ⑥방문상담원, ⑦설치수리현장기사, ⑧재가요양보호사, ⑨정신건강상담사, ⑩방문판매원

이와 관련하여 고용노동부는 「산업안전보건법」 제4조제1항(1,7호)에 따라 산업재해 예방을 위하여 감정노동을 포함한 산업안전보건 전반에 관한 실태조사를 3년 주기로 실시하여 정책수립 및 집행에 반영하고 있고, 실태조사 결과는 국가통계포털(KOSIS)과 한국산업안전보건공단 홈페이지를 통해 공개하고 있으므로 별도 입법은 중복소지로 신중한 검토가 필요하다는 의견을 제시하고 있음.

문 의 처
02)6788-5545