



제433회국회(정기회)
제2차 환경노동위원회

산업안전보건법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈 사업주의 고객응대근로자 건강장해 발생 사실 통보
의무 신설 〉

■ 우재준의원 대표발의(의안번호 제2215240호)

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. 사업주의 고객응대근로자 건강장해 발생 사실 통보 의무 신설	2

I. 제안경위

2025년 12월 15일 우재준의원이 대표발의한 산업안전보건법 일부개정법률안은 2025년 12월 16일 우리 위원회에 회부되었음.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 사업주로 하여금 고객응대근로자에 대하여 폭언등으로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하도록 하고, 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간의 연장, 치료 및 상담 지원, 및 고소·고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원 등의 조치를 하도록 규정하고 있음. 그런데 이러한 조치는 대부분 피해자의 자력구제에 머물고 있으며, 공권력 차원에서의 고객응대근로자 보호에는 미흡한 면이 있음.

이에 사업주가 폭언 등으로 인한 고객응대근로자의 건강장해 발생 및 발생할 우려가 현저한 경우, 해당 사실을 고용노동부장관이나 근로감독관에게 의무적으로 통보하도록 하여, 대응 및 예방책 마련을 위한 행정적 지원과 감독을 강화하고 고객응대근로자의 정신적 건강 피해를 효과적으로 예방하고 사업장의 안전보건관리체계를 더욱 견고히 함으로써 근로환경의 질적 향상과 근로자 보호에 기여하려는 것임(안 제41조제4항 신설).

Ⅲ. 검토의견

1. 사업주의 고객응대근로자 건강장해 발생 사실 통보 의무 신설

가. 개정안의 주요내용

개정안은 사업주로 하여금 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 해당 사실을 고용노동부장관이나 근로감독관에게 통보하도록 하는 내용임(안 제41조제4항).

[표] 개정안 조문대비표

현행	개정안
제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① ~ ③ (생략) <u><신설></u>	제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① ~ ③ (현행과 같음) <u>④ 사업주는 고객 등 제3자의 폭언등으로 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 해당 사실을 고용노동부장관이나 근로감독관에게 통보하여야 한다.</u>

나. 검토의견

현행법령은 사업주에게 고객응대근로자의 폭언 등으로 인한 건강장

해를 예방하기 위하여 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련 등의 조치를 취하도록 의무를 부과하고 있고, 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장애가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 취하도록 의무를 부과하며 해당 의무 위반에 대해서는 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정하고 있음. 또한 근로자는 사업주에게 건강장애가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등을 요청할 수 있고, 사업주에게는 이러한 근로자의 요구를 이유로 해고 등의 불리한 처우를 금지하는 의무를 부과하며, 해당 의무 위반 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하도록 규정하고 있음.¹⁾

1) 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 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 건강장애를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장애가 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.

제170조(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

제175조(과태료) ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

3. 제41조제2항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다), 제42조제1항·제5항·제6항, 제44조제1항 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

개정안은 공권력 차원에서 고객응대근로자를 보호하기 위하여 사업주에게 폭언 등으로 인한 고객응대근로자의 건강장해 발생 및 발생할 우려가 현저한 경우, 해당 사실을 고용노동부장관이나 근로감독관에게 의무적으로 통보하도록 규정하는데,

“사실의 통보”라는 사업주의 절차적 의무만을 규정하고 있을 뿐 대응 및 예방책 마련을 위한 행정적인 지원과 감독에 관한 사항이 규정되어 있지 않아 개정의 실익이 제한적이라는 점을 고려하여야 할 것임.

고용노동부는 고객응대근로자 건강장해 예방을 위해 매년 콜센터 등 감정노동 고위험 사업장을 중심으로 컨설팅 및 현장점검을 실시하고 있고, 산재예방 5개년 기본계획에 고객응대근로자 보호방안을 반영하여 입법 취지를 살릴 수 있으며,

또한, 현행법령의 체계 내에서도 고객응대근로자의 권리구제가 가능할 것으로 판단되는데, 개정안과 같이 사업주에게 법적 의무사항을 추가할 경우 사업주 부담이 우려되므로 신중한 검토가 필요하다는 의견을 제시함

문 의 처
02)6788-5545