



제433회 국회(임시회)
제2차 환경노동위원회

산업안전보건법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈 고객응대근로자에 대한 건강장해 예방 조치
의무를 위반 사업주에게 과태료 부과 〉

■ 박해철의원 대표발의(의안번호 제2214433호)

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. 고객응대근로자에 대한 건강장해 예방 조치 의무를 위반 사업주에 게 과태료 부과	2

I. 제안경위

2025년 11월 20일 박해철의원이 대표발의한 산업안전보건법 일부개정법률안은 2024년 11월 21일 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 있음.

그러나 사업주가 건강장해 예방조치를 하지 않더라도 벌칙이 부과되지 않기 때문에 그 실효성에 문제가 많고, 여전히 고객응대근로자들이 인간 존엄의 가치와 노동 인권이 심각하게 침해되는 고통에 시달리고 있다는 지적이 있음.

이에 사업주가 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위한 조치를 하지 않은 경우 과태료를 부과하여, 고객응대근로자들의 보호를 좀 더 두텁게 하고자 함(안 제175조제4항제3호).

Ⅲ. 검토의견

1. 고객응대근로자에 대한 건강장해 예방 조치 의무를 위반 사업주에게 과태료 부과

가. 개정안의 주요내용

개정안은 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언·폭행 등으로 인한 건강장해 예방 조치 의무를 위반한 사업주에게 1천만원 과태료를 부과하려는 것임(안 제175조제4항제3호).

[표] 개정안 조문대비표

현행	개정안
제175조(과태료) ① ~ ③ (생략)	제175조(과태료) ① ~ ③ (현행과 같음)
④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.	④ ----- ----- -----.
1. 2. (생략)	1. 2. (현행과 같음)
3. 제41조제2항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다), 제42조제1항·제5항·제6항, 제44조제1항 전단, 제45조제2항, 제46조제1항, 제67조제1항·제2항, 제70조제1항, 제70조제2항 후단, 제71조제3항 후단, 제71조제4항,	3. 제41조제1항·제2항----- ----- ----- ----- ----- ----- -----

제72조제1항·제3항·제5항(건설공사도급인만 해당한다), 제77조제1항, 제78조, 제85조제1항, 제93조제1항 전단, 제95조, 제99조제2항 또는 제107조제1항 각 호 외의 부분 본문을 위반한 자	----- ----- ----- ----- -----
4. ~ 8. (생략)	4. ~ 8. (현행과 같음)
⑤ ~ ⑦ (생략)	⑤ ~ ⑦ (현행과 같음)

나. 검토의견

현행법령은 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언·폭행, , 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련 등의 조치 의무를 사업주에게 부과하고 있음.¹⁾ 그러나 이러한 조치 의무 위반에 대한 제재가 없어 고객응대근로자보호에 취약하다는 문제가 제기되고 있는바,

개정안은 해당 의무를 이행하지 않은 사업주에게 1천만원 이하의 과

1) 「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

태료를 부과하도록 규정함으로써 법률의 실효성을 제고하려는데 입법의 의의가 있음.

다만, 「산업안전보건법 시행규칙」에 위임된 보건조치 중 제41조제4호가 불명확하고 광범위하여 사용자의 준수를 담보하기 어렵다는 점을 고려하여 「산업안전보건법 시행규칙」에서 보건조치 내용을 구체적으로 정하거나, 법률에 상항하여 구체적으로 규정할 필요가 있을 것으로 보이고,

1인 이상 사업장에 모두 적용하도록 하고 있어 소규모 사업장에 대한 부담이 될 수 있으므로 과태료 부과 금액의 상한을 낮추거나, 사업장 규모별로 단계적인 시행을 하는 방안을 고려하여야 한다는 고용노동부의 의견을 참고할 필요가 있을 것으로 보임.

문 의 처
02)6788-5545