

## 산업안전보건법

[시행 2017.10.19.] [법률 제14788호, 2017.4.18., 일부개정] 공포법령보기

제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

[본조신설 2018. 4. 17.]

[시행일 : 2018. 10. 18.] 제26조의2

### 고객응대근로자에 대한 사업주의 보호조치의무 도입(안)

최근 사회적으로 고객응대근로자의 '감정노동'으로 인한 정신적 스트레스 및 건강장해에 대한 이슈가 제기되고 있고, 개정 산업안전보건법이 2018. 4. 17. 공포됨으로써 고객응대근로자의 감정노동으로 인한 피해 예방과 구제를 위한 규정이 신설되었습니다.

이에 발맞추어 고용노동부도 개정된 산업안전보건법상의 고객응대근로자 보호조치의무를 구체화하는 산업안전보건법 시행령(안) 및 시행규칙(안)을 2018. 6. 28. 입법예고하였고, 향후 규제심사와 법제처 심사 등을 거쳐 2018. 10. 18.부터 전 사업장을 대상으로 시행될 예정입니다.

#### 1. 고용노동부 산업안전보건법 시행령(안) 및 시행규칙(안) 내용

개정 산업안전보건법과 고용노동부가 입법예고한 산업안전보건법 시행규칙(안) 및 시행령(안)은 고객의 폭언, 폭행으로부터 고객응대근로자를 보호하기 위하여 사업주의 보호조치의무를 다음과 같이 구체적으로 정하고 있습니다.

#### 사전조치의무(산업안전보건법 제26조의 2 제1항)

고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인하여 발생하는 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치

시행규칙(안) 제26조의 2

- 고객에게 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 사업장에 게시하거나 음성으로 안내할 의무
- 고객응대업무 매뉴얼을 마련하고 매뉴얼 내용 및 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위한 교육 실시 의무
- 그 밖의 의무(직무스트레스 요인 평가 및 완화 방안 수립 및 운영, 휴게공간 제공 등)

### 사후조치의무

산업안전보건법 제26조의 2 제2항

고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우

시행령(안) 제25조의 7

- 피해 근로자가 위험에서 즉각적으로 벗어날 수 있도록 업무를 일시적으로 중단하거나 전환할 의무
- 업무 복귀 전 신체적·정신적 안정에 필요한 충분한 휴식시간을 부여하고 치료 및 상담을 지원할 의무
- 피해 근로자가 요청하는 경우 수사기관 등에 증거물·증거서류 등을 제출하고, 피해 근로자의 고소·고발·손해배상 청구 등을 위하여 필요한 지원을 행할 의무

입법 예고된 산업안전보건법 시행령(안)에 의하면, 고객응대근로자에 대한 사후조치의무(제26조의 2 제2항)를 이행하지 않은 사업주에 대하여는 1차 위반 시 300만 원, 2차 위반 시 600만 원, 3차 위반 시 1,000만 원 상당의 과태료가 부과됩니다.

자신의 감정은 억누르고 조직이 바람직하다고 여기는 감정만을 드러내며 고객을 응대하는 '감정노동자'. 고용노동부의 통계에 따르면 이들은 현재 약 800만 명으로, 전체 임금노동자의 약 40%에 달한다. 감정노동자는 무차별한 고객들의 폭언, 폭행의 대상이 되기 쉽다. 그러나 현재 이를 방지할 제도적 장치가 존재하지 않아 이들의 스트레스는 고스란히 자신의 몫이 된다. 감정노동자들의 피해와 고통을 줄일 수 있도록 예방책과 대안으로서의 법이 필요한 때이다.