산업안전보건법 일부개정법률안 (윤미향의원 대표발의)

의 안 번 호 7022

발의연월일: 2020. 12. 30.

발 의 자 : 윤미향 · 고용진 · 김경만

민형배 · 송옥주 · 안호영

양이원영 · 윤준병 · 이규민

이수진비 · 이 학영 · 임종성

장경태 · 장철민 · 홍기원

의원(15인)

제안이유 및 주요내용

현행법은 고객 응대 과정에서 발생할 수 있는 폭언이나 폭행 등으로부터 감정노동자를 보호하기 위한 조치를 규정하고 있으나 「근로기준법」에서 정한 근로자가 아닌 특수형태근로종사자의 경우 해당조항으로부터 직접적인 보호를 받지 못하고 있음.

2019년 학습지교사, 설치수리 현장기사, 도시가스 점검·검침원, 재가요양보호사 등 방문서비스 노동자들을 대상으로 한 설문에서 92.2%가 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 경험이 있는 등일상화된 감정노동 피해에 노출되어 있음.

따라서 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하는 특수형태근로종사자 중 감정노동 업무를 수행하는 사람 및 방문서비스 노동자가 비난이나 고함 및 욕설 등의 감정노동 피해로부터 보

호받도록 하려는 것임(안 제41조).

법률 제 호

산업안전보건법 일부개정법률안

산업안전보건법 일부를 다음과 같이 개정한다.

제41조제1항 중 "사업주"를 "사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자의 노무를 제공받는 자를 포함하며, 이하 이 조에서 같다)"로, "근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)"를 "근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자를 포함하며, 이하 "고객응대근로자등"이라 한다)"로 하고, 같은 조 제2항 중 "고객응대근로자"를 "고객응대근로자등"으로 하며, 같은 조 제3항 중 "고객응대근로자는"을 "고객응대근로자등은"으로, "고객응대근로자"를 "고객응대근로자등은"으로, "고객응대근로자"를 "고객응대근로자등"으로 한다.

부 칙

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

신・구조문대비표

혅 행 개 정 아 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) ① 사업주 건강장해 예방조치) ① 사업주 는 주로 고객을 직접 대면하거 (제77조에 따른 특수형태근로 나 「정보통신망 이용촉진 및 종사자의 노무를 제공받는 자 정보보호 등에 관한 법률 제 를 포함하며, 이하 이 조에서 2조제1항제1호에 따른 정보통 같다)-----신망을 통하여 상대하면서 상 품을 판매하거나 서비스를 제 공하는 업무에 종사하는 근로 자(이하 "고객응대근로자"라 한 다)에 대하여 고객의 폭언, 폭 행, 그 밖에 적정 범위를 벗어 난 신체적 · 정신적 고통을 유 로자(제77조에 따른 특수형태근 발하는 행위(이하 "폭언등"이라 로종사자를 포함하며, 이하 "고 한다)로 인한 건강장해를 예방 객응대근로자등"이라 한다)----하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치 를 하여야 한다.

- ② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 <u>고객응대근로자</u>에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 고객응대근로자는 사업주에 게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 고객응대 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

(2)
<u>고객응대근로자등</u>
<u>.</u>
③ 고객응대근로자등은
고객응
<u>대근로자등</u>