

# 산업안전보건법 일부개정법률안

## (임오경의원 대표발의)

의안 번호	7129
----------	------

발의연월일 : 2021. 1. 4.

발 의 자 : 임오경 · 김승원 · 김민철

이병훈 · 이해식 · 이수진<sup>비</sup>

최혜영 · 김남국 · 한병도

서영석 · 오영환 의원

(11인)

### 제안이유 및 주요내용

국내 전체 임금 근로자 중 30% 이상, 약 700만명 정도로 추정되는  
감정노동자들을 위해 마련된 산업안전보건법 제41조는 감정노동자의  
피해에 따른 조치와 예방을 위한 내용을 담고 있음.

하지만 고용노동부의 2019년도 고객응대 업종 실태에서 도소매 및  
음식업종 20,005개소를 대상으로 실태를 파악한 결과 고객응대 매뉴얼  
도입 및 보호 안내문 게시가 미흡한 것으로 나타남.

또한 대다수 감정노동자들의 특수 근로계약형태를 명시적으로 다루  
고 있지 않음.

따라서 고객응대근로자의 업무상 신체적, 정신적 피해 발생 시 대처  
방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼을 마련하여 사업장 내 가시  
적 위치에 게시하도록 하고, 「과건근로자 보호 등에 관한 법률」에서  
규정하는 사업주에 과건사업주와 사용사업주 모두를 규정함으로써 사

업주의 책임을 명확히 하고 고객응대근로자를 두텁게 보호하려는 것  
임(안 제41조제1항).

## 산업안전보건법 일부개정법률안

산업안전보건법 일부를 다음과 같이 개정한다.

제41조제1항 중 “사업주”를 “사업주(「파견근로자 보호 등에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 사용사업주를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)”로, “고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한”을 “다음 각 호의”로 하고, 같은 항에 각 호를 다음과 같이 신설한다.

1. 폭언등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성의 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼의 마련 및 사업장 내 가시적 위치에 게시
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육의 실시
4. 그 밖에 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 고용노동부령으로 정하는 필요한 조치

## 부 칙

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

## 신·구조문대비표

현행	개정안
제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 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.	제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) ① 사업주( <u>「과건근로자 보호 등에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 사용자사업주를 포함한다. 이하 이 조에서 같다</u> )----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- <div style="text-align: right;"><u>다</u></div> <u>음 각 호의</u> ----- -. 1. <u>폭언등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음</u>
< <u>신설</u> >	

