

산업안전보건법 일부개정법률안

(김정호의원 대표발의)

의안 번호	427
----------	-----

발의연월일 : 2024. 6. 13.

발 의 자 : 김정호 · 김성환 · 박희승
김남희 · 신영대 · 허종식
정성호 · 정진욱 · 박해철
어기구 · 강유정 · 이연희
박 정 의원(13인)

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, 폭언등에 의해 근로자에게 건강장해가 발생하였거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하도록 하고 있음.

그런데, 관련 규정이 시행된 지 5년이 지났음에도 실효성있는 법적 뒷받침이 마련되지 아니하여, 콜센터 상담사를 비롯한 고객응대근로자들의 근로자들이 지금 현 시점에서도 인간 존엄의 가치와 노동 인격이 파괴되는 고통에 시달리고 있다는 지적이 있음.

이에 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위한 사업주의 조치를 구체적으로 명시하고 이를 위반할 경우 과태료를 부과하며, 폭언등이

통신매체를 이용한 음란행위에 해당하거나 3회 이상 이어질 경우 근로자가 자체적으로 업무를 중단할 수 있도록 하여 사업주의 경각심을 일깨우고 근로자들의 즉각적 대응이 가능하도록 하고자 함.

또한, 3회 이상의 업무 중단을 발생시킨 고객에게는 고객응대서비스를 이용을 제한할 수 있도록 하고, 폭언등으로 인해 근로자에게 건강장해가 발생한 경우 근로자대표 등의 요청이 있는 사람에 대하여는 사업주로 하여금 고발할 수 있도록 하며, 고객응대근로자의 고충 처리를 위한 고충처리기구를 의무적으로 설치하는 등 고객응대근로자 등 근로자들의 근로 환경을 개선하고자 함(안 제41조 등).

산업안전보건법 일부개정법률안

산업안전보건법 일부를 다음과 같이 개정한다.

제41조제1항 중 “고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한”을 “다음 각 호의”로 하고, 같은 항에 후단을 다음과 같이 신설하며, 같은 항에 각 호를 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제2항 중 “현저한 우려가”를 “우려가”로, “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는”을 “다음 각 호에 따른”으로 하며, 같은 항에 각 호를 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제3항 중 “사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다”를 “폭언등이 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조에 따른 통신매체를 이용한 음란행위에 해당하거나 폭언등이 3회 이상 이어질 경우 즉각 업무를 중단할 수 있다”로 하며, 같은 항에 후단을 다음과 같이 신설하고, 같은 조에 제4항부터 제8항까지를 각각 다음과 같이 신설한다.

이 경우 각 호의 조치에 필요한 세부적인 사항은 고용노동부령으로 정한다.

1. 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대서비스 매뉴얼 마련

3. 제2호에 따른 고객응대서비스 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방
관련 교육 실시

4. 폭언 등에 따른 신체적·정신적 건강 상태 조사 등 고객응대근로
자의 근로현황 파악

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환

2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장 또는 휴가
명령. 이 경우 연장된 휴게시간 및 휴가는 취업규칙 또는 단체협
약으로 정하는 바에 따라 유급으로 한다.

3. 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원

4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 폭
언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요
한 지원

5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 필요한 조치

이 경우 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에
부서의 장(이하 “관리감독자등”이라 한다)에게 보고하고, 관리감독자
등 또는 사업주는 필요한 조치를 하여야 한다.

④ 사업주는 동일한 고객의 폭언등으로 인한 업무중단이 3회 이상
발생할 경우 해당 고객에 대하여 일정 기간 고객응대서비스 이용을
제한할 수 있다.

⑤ 사업주는 제3자의 폭언등으로 건강장해가 발생한 근로자의 의견
을 들어 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 고발할 수 있

다.

1. 업무와 관련하여 폭언등으로 근로자에게 건강장해를 발생시킨 고객 등 제3자. 다만, 제6항에 따른 고충처리기구 또는 전담 고충처리위원, 근로자대표, 제24조에 따른 산업안전보건위원회 또는 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제4조에 따른 노사협의회 중 어느 하나에 해당하는 자의 고발 요청이 있는 경우에 한한다.

2. 제4항에 따른 이용 정지를 3회 이상 받은 고객

⑥ 대통령령으로 정하는 사업 또는 사업장에는 고객응대근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 상시적 고충처리기구를 두어야 한다. 다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객응대근로자를 위한 전담 고충처리위원을 선임하거나 위촉하여야 한다.

⑦ 사업주는 제3항 전단에 따른 근로자의 조치 요구나 업무 중단을 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니된다. 다만, 업무 중단의 경우 합리적인 이유가 있을 때에 한한다.

⑧ 고객 등 제3자의 폭언등으로 인한 근로자의 건강장해 예방·치료 회복 등을 위해 필요한 사업주의 조치나 제3항부터 제7항까지 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제52조제2항 중 “관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장(이하 “관리감독자등”이라 한다)에게”를 “관리감독자등에게”로 한다.

제170조제1호 중 “제41조제3항”을 “제41조제7항”으로 한다.

제175조제4항제3호 중 “제41조제2항”을 “제41조제1항·제2항”으로 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다. 다만, 제41조제6항의 개정규정은 공포 후 1년이 경과한 날부터 시행한다.

제2조(고객 등 제3자의 폭언등에 따른 이용 정지 및 고발에 관한 적용례) 제41조제4항·제5항의 개정규정은 이 법 시행 이후 업무중단이 발생하거나 고객응대서비스 등의 이용 정지가 발생한 경우 또는 고발 요청이 있는 경우부터 적용한다.

신·구조문대비표

현행	개정안
제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 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 건강장해를 예방하기 위하여 <u>고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.</u> <후단 신설>	제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① --- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- <u>--다음 각 호의--</u> ----- <u>. 이 경우 각 호의 조치에 필요한 세부적인 사항은 고용노동부령으로 정한다.</u> 1. <u>폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내</u> 2. <u>고객과의 문제 상황 발생 시</u>
<신설>	
<신설>	

<신 설>

<신 설>

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

<신 설>

<신 설>

<신 설>

대처방법 등을 포함하는 고객 응대서비스 매뉴얼 마련

3. 제2호에 따른 고객응대서비스 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

4. 폭언 등에 따른 신체적·정신적 건강 상태 조사 등 고객 응대근로자의 근로현황 파악

② -----

-----우려가-----
----다음 각 호에 따른-----
-----.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환

2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장 또는 휴가명령. 이 경우 연장된 휴게시간 및 휴가는 취업규칙 또는 단체협약으로 정하는 바에 따라 유급으로 한다.

3. 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원

<신 설>

<신 설>

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

<후단 신설>

<신 설>

4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 필요한 조치

③ -----

---폭언등이 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조에 따른 통신매체를 이용한 음란행위에 해당하거나 폭언등이 3회 이상 이어질 경우 즉각 업무를 중단할 수 있다. 이 경우 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장(이하 “관리감독자등”이라 한다)에게 보고하고, 관리감독자등 또는 사업주는 필요한 조치를 하여야 한다.

④ 사업주는 동일한 고객의 폭언등으로 인한 업무중단이 3회 이상 발생할 경우 해당 고객에 대하여 일정 기간 고객응대서비스 이용을 제한할 수 있다.

<신 설>

<신 설>

⑤ 사업주는 제3자의 폭언등으로 건강장해가 발생한 근로자의 의견을 들어 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 고발할 수 있다.

1. 업무와 관련하여 폭언등으로 근로자에게 건강장해를 발생시킨 고객 등 제3자. 다만, 제6항에 따른 고충처리기구 또는 전담 고충처리위원, 근로자대표, 제24조에 따른 산업안전보건위원회 또는 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제4조에 따른 노사협의회 중 어느 하나에 해당하는 자의 고발 요청이 있는 경우에 한한다.

2. 제4항에 따른 이용 정지를 3회 이상 받은 고객

⑥ 대통령령으로 정하는 사업 또는 사업장에는 고객응대근로자의 고충을 청취하고 이를 처리하기 위하여 상시적 고충처리기구를 두어야 한다. 다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고

<신 설>

<신 설>

제52조(근로자의 작업중지) ①
(생 략)
② 제1항에 따라 작업을 중지
하고 대피한 근로자는 지체 없
이 그 사실을 관리감독자 또는
그 밖에 부서의 장(이하 “관리
감독자등”이라 한다)에게 보고
하여야 한다.
③·④ (생 략)

충처리위원을 두는 경우에는
고객응대근로자를 위한 전담
고충처리위원을 선임하거나 위
촉하여야 한다.

⑦ 사업주는 제3항 전단에 따
른 근로자의 조치 요구나 업무
중단을 이유로 해고 또는 그
밖의 불리한 처우를 해서는 아
니된다. 다만, 업무 중단의 경
우 합리적인 이유가 있을 때에
한한다.

⑧ 고객 등 제3자의 폭언등으
로 인한 근로자의 건강장해 예
방·치료 회복 등을 위해 필요
한 사업주의 조치나 제3항부터
제7항까지 등에 필요한 사항은
대통령령으로 정한다.

제52조(근로자의 작업중지) ①
(현행과 같음)
② -----

-----관리감독자등에게
-----.
③·④ (현행과 같음)

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

2. ~ 8. (생략)

제175조(과태료) ① ~ ③ (생략)

④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. · 2. (생략)

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, 제93조

제170조(벌칙) -----

-----.

1. 제41조제7항-----

2. ~ 8. (현행과 같음)

제175조(과태료) ① ~ ③ (현행과 같음)

④ -----

-----.

1. · 2. (현행과 같음)

3. 제41조제1항 · 제2항-----

제1항 전단, 제95조, 제99조제 2항 또는 제107조제1항 각 호 외의 부분 본문을 위반한 자	----- ----- ----- -----
4. ~ 8. (생 략) ⑤ ~ ⑦ (생 략)	4. ~ 8. (현행과 같음) ⑤ ~ ⑦ (현행과 같음)