

## ■ 노동 칼럼 ■

## 산업안전보건법 개정에 따른 사업주의 감정노동자 보호의무 도입 및 직장 내 괴롭힘 근절대책 등의 정책 동향



(법무법인(유) 지평 이광선 변호사, 권영환 변호사)

### 1. 근로자의 정신건강 보호를 위한 최근의 정책들

정부는 2018년 7월 18일 '직장 등에서의 괴롭힘 근절대책'을 발표하였습니다. 직장 내 괴롭힘에 관한 개념 정의를 명문화하고, 피해자가 신고할 수 있는 국가기관을 구성하며, 가해자를 형사처벌하는 한편 사용자에게 예방의무·조치의무를 부과하고 위반 시 형사처벌하는 제도를 시행하겠다는 것이 골자입니다.

한편, 2018년 10월 18일 이른바 감정노동자에 관한 사업주의 건강장해예방조치 의무를 신설한 개정 산업안전보건법(이하 '법'이라고만 합니다)이 시행되었습니다. 장시간 감정노동으로 정신적 스트레스 및 건강장해 등의 피해를 겪는 근로자의 건강권을 보장한다는 것이 입법목적입니다.

먼저 감정노동자에 관하여 사용자의 조치의무로 신설된 법령의 내용과 향후 도입될 가능성이 높은 직장 등에서의 괴롭힘 근절대책의 내용을 차례로 살펴보겠습니다.

### 2. 개정 산업안전보건법의 주요 내용

#### 가. 적용대상 : 고객응대근로자

개정법의 적용대상은 '고객응대근로자'입니다. 고객응대근로자란 '주로 고객을 직접 대면하거

나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자'를 말합니다.

#### 나. 적용대상 : 사업주

사업영역의 차원에서는 도·소매업, 각종 서비스업의 사업주가 개정법의 주된 적용대상이 됩니다. 그러나 다른 업종의 사업주라 하더라도, 근로자 중 일부가 고객응대근로자에 해당하는 경우에는 개정법 적용대상이 됩니다. 따라서 사업주는 도·소매업, 서비스업을 영위하지 않는다는 이유만으로 이에 대한 관심을 소홀히 하여서는 안 됩니다.

다음으로 사업규모의 측면에서 살펴보겠습니다. 법은 원칙적으로 모든 사업 또는 사업장에 적용됩니다(법 제3조 제1항). 상시 근로자 5명 미만을 사용하는 사업장에 대해서는 일부 규정의 적용이 배제되는데, 새로 도입된 고객응대근로자에 대한 건강장해 예방조치의무는 상시 근로자 5명 미만 사업장에도 적용됩니다(법 제3조 제1항 단서, 시행령 제2조의2 제1항, 별표1). 따라서 상시 1명을 고용하고 있는 영세 상인들을 포함해 상당히 넓은 범위의 사업주들이 위 법의 적용대상에 포함됩니다.

#### 다. 사업주가 해야 하는 조치1 : 예방조치

사업주는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 '폭언 등'이라고 합니다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치들을 하여야 합니다(법 제26조의2 제1항).

여기서 필요한 조치에는 ① 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, ② 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련, ③ 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시, ④ 기타 건강장해 예방을 위해 필요한 조치가 포함됩니다(시행규칙 제26조의2).

**라. 사업주가 해야 하는 조치2 : 업무의 일시 중단 등**

사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 필요한 조치를 하여야 합니다(법 제26조의2 제2항).

여기서 필요한 조치에는 ① 업무의 일시적 중단 또는 전환, ② 휴게시간의 연장, ③ 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, ④ 고객응대근로자 등이 폭언 등을 원인으로 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 증거물·증거서류 제출과 같은 지원 등이 포함됩니다(시행령 제25조의7).

사업주가 이러한 조치를 하지 않으면 1천만 원 이하의 과태료를 부과 받을 수 있습니다(법 제26조의2 제2항 및 제72조 제4항 제1호의2).

**마. 근로자의 권리**

고객응대근로자는 사업주에게 업무의 일시 중단이나 전환 등을 요구할 수 있습니다.

사용자가 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하면 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금에 처해질 수 있습니다(법 제26조의2 제3항 및 제68조 제2호의2).

**3. 정부의 직장 내 괴롭힘 근절 대책 및 정책 동향****가. 직장 내 괴롭힘 근절 대책의 요지**

노동자의 신체적·정신적 건강을 침해하여 인간으로서의 존엄성을 훼손하는 행위를 근절하기 위해서, 이를 신고할 수 있는 국가기관을 지정하고, 사용자에게는 신고 접수시 사실조사의무·

가해자 징계의무를 부과하며, 가해자를 형사처벌하고, 피해자 및 신고자를 보호한다는 것이 주요 내용입니다.

#### 나. 추진 현황

위 내용을 반영한 근로기준법 개정안이 2018년 9월 12일 국회 환경노동위원회를 통과하였습니다. 개정안에 따르면 직장 내 괴롭힘 발생 시 누구든지 사용자에게 신고할 수 있고, 사용자는 그 사실을 인지한 경우 조사를 실시하거나 가해자와 피해근로자를 분리하는 등 적절한 조치를 해야 합니다. 같은 날 환경노동위원회는 ① 직장 내 괴롭힘을 예방하기 위한 조치 기준을 마련하고, 지도·지원을 정부의 책무로 인정하는 내용을 담은 산업안전보건법 개정안, ② 업무상 질병의 인정 기준에 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등 업무상 정신적 스트레스가 원인이 돼 발생한 질병을 추가하는 산업재해보상보험법 개정안도 함께 통과시켰습니다.

위 법안들은 현재 법제사법위원회 소속 국회의원의 반대로 법제사법위원회에 계류중입니다. 위 법안들의 시행일이 언제가 될지는 불투명하지만, 환경노동위원회에서 여야 합의로 통과된 만큼 결국에는 도입될 제도라는 전망이 우세합니다.

#### 4. 결론

일본 후생노동성도 2018년 9월 현재 상사가 부하를 괴롭히는 이른바 '파워하라(Power Harassment)' 방지법 제정을 추진하고 있습니다. 우리나라 노동법 분야의 주요 학회인 한국노동법학회와 노동법 이론실무학회는 2018년 9월 '직장 내 괴롭힘의 노동법적 쟁점'이라는 주제로 공동 학술대회를 개최하였습니다. 그만큼 근로자의 정신건강 보호는 중요한 이슈로 부각되고 있습니다.

직장내에서 고객, 동료, 상·하급자 사이에서 발생하는 괴롭힘의 문제는 이미 민사분쟁으로 전환되고 있습니다.

예를 들어 서울중앙지방법원 2017년 1월 13일 선고 2016가합538467 판결은, 중간관리자들이 노조 지부장인 근로자에게 예고 없이 집단으로 방문하여 노사갈등에 관한 대화를 강요하거나 항의성 발언을 반복한 경우 사용자가 이를 알고도 방치하였다면, 그 중간관리자는 물론 사용자도 손해배상책임을 부담한다고 판결하였습니다.

서울중앙지방법원 2017년 3월 10일 선고 2014가단5356072 판결은, 입주민의 과도한 질책과 욕설로 인해 심한 정신적 스트레스를 받아 자살한 아파트 경비원에 관한 사례입니다. 사용자가 경비원의 전보 요청을 거절하고 사직을 권유하였다면, 사업주의 보호의무 위반과 입주민의 가해행위가 경합하여 근로자의 사망사고가 발생한 것이므로 사업주도 망인 및 유가족에게 손해배상책임을 부담한다고 판결하였습니다.

이와 같이 개정된 산업안전보건법이 개정되기 전에도 법원은 사업주에게 근로자에 대한 보호의무 위반을 이유로 그 책임을 묻고 있었으므로, 개정 법이 시행된 이후에는 보다 적극적으로 사업주에게 강화된 보호의무를 준수할 것을 요구할 것입니다. 따라서 갑질 고객으로부터 실효성 있게 근로자를 보호하지 않을 경우 사용자가 법적 책임을 부담해야 할 가능성이 커졌습니다.

따라서 사업주는 개정된 산업안전보건법상 예방조치를 형식적으로 이행하는 것에 그치지 않고 실질적으로 고객으로부터 근로자를 보호하는 실효성 있는 조치를 취하는 것이 필요할 것으로 보입니다. 고객응대매뉴얼도 단순히 대처 절차를 기재하는 것에 그치지 않고 실질적으로 갑질 고객으로부터 근로자를 보호할 수 있는 대응방안이 마련되어야 합니다. 예를 들어, 갑질 고객이 있을 때 곧바로 사내 법무팀으로 연결을 시키거나 외부 전문가에게 이를 맡겨 고객으로부터 근로자가 보호될 수 있도록 해야 합니다.

※ 법무법인(유) 지평은 노동팀 전담 변호사들이 노동관계법령에 관한 고객들의 자문에 응하고 있습니다.

이와 관련하여 도움이 필요하시면, 이광선 변호사([kslee@jipyong.com](mailto:kslee@jipyong.com), 02-6200-1787)에게 문의해 주시기 바랍니다.