

## ■ 최신 법령 ■

## 산업안전보건법 일부개정

### 1. 개정 이유

최근 제조업 중심의 산업사회가 서비스산업을 중심으로 빠르게 변화하면서 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 조직적으로 요구된 감정을 표현할 것이 요구되는 '감정노동'이 증가하고 있으며, 장시간 감정노동으로 정신적 스트레스 및 건강장해 등의 피해를 겪는 근로자가 늘어나고 있습니다.

이에 사업주로 하여금 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언등으로 인한 건강장해를 예방하기 위한 조치를 마련하도록 하고, 고객응대업무에 종사하는 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 조치를 하도록 함으로써 감정노동근로자의 건강권을 보장하려는 것이 이번 개정의 취지입니다.

### 2. 주요 내용

가. 사업주로 하여금 주로 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품 판매 또는 서비스 제공업무에 종사하는 근로자(이하 '고객응대근로자')에 대한 고객의 폭언등으로 인해 발생하는 건강장해를 예방하기 위한 조치를 의무화하였습니다(제26조의2 제1항 신설). 예방조치란 '폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구게시나 음성안내, 고객응대업무 매뉴얼 마련, 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방관련 교육실시 등'을 말합니다(시행규칙 제26조의2).

나. 고객의 폭언등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 의

무화하고, 조치를 하지 아니할 경우 1천만 원 이하의 과태료를 부과하였습니다(제26조의2 제2항 및 제72조 제4항 제1호의2 신설). 대통령령으로 정하는 필요한 조치란 '휴게시간 연장, 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담지원, 고객응대근로자 등이 폭언등으로 인해 고소, 고발 또는 손해배상청구를 하는데 필요한 지원'을 말합니다(시행령 제25조의7).

- 다. 고객응대근로자는 사업주에게 고객의 폭언등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 하고, 그 밖에 불리한 처우를 해서는 아니 되며, 이를 위반한 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금에 처하도록 하였습니다(제26조의2 제3항 및 제68조 제2호의2 신설).

### 3. 다운로드 : [산업안전보건법 일부개정법률\(2018. 10. 18. 시행\)](#)