

산업안전보건법 일부개정법률안
(이용우의원 대표발의)

의안 번호	20905
----------	-------

발의연월일 : 2026. 08. 27.

발 의 자 : 이용우 · 박용갑 · 윤준병
윤종균 · 이수진 · 김한규
김남근 · 정태호 · 진성준
박균택 의원(10인)

제안이유

현행법은 사업주가 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언·폭행 등으로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 조치를 하도록 하고 있음.

이에 따라 사업주는 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나 음성으로 안내하고, 고객과의 문제 상황에 대한 대처방법 등을 포함한 고객응대업무 매뉴얼을 마련하며, 해당 매뉴얼의 내용과 건강장해 예방에 관한 교육을 실시하여야 함.

또한 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 사업주가 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 하도록 하고, 이를 이행하지 않은 경우에는 과태료를 부과하고 있음.

그러나 폭언 등 금지 안내, 고객응대업무 매뉴얼 마련 및 예방교육

등 건강장해를 사전에 예방하기 위한 조치를 이행하지 않은 경우에는 과태료 등 별도의 이행확보수단이 없어 사업주의 예방조치 의무가 형식적으로 운영될 우려가 있음.

건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 단계에서의 사후조치뿐만 아니라 폭언·폭행 등으로 인한 피해를 사전에 방지하기 위한 조치도 실질적으로 이행될 필요가 있음.

이에 사업주가 고객응대근로자의 건강장해 예방에 필요한 조치를 하지 않은 경우 500만원 이하의 과태료를 부과하도록 함으로써 예방조치 의무의 실효성을 확보하고 고객응대근로자의 건강을 보호하려는 것임.

주요내용

사업주가 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언·폭행 등으로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 조치를 하지 아니한 경우 500만원 이하의 과태료를 부과하도록 함(안 제175조제5항 제1호).

법률 제 호

산업안전보건법 일부개정법률안

산업안전보건법 일부를 다음과 같이 개정한다.

제175조제5항제1호 중 “제44조제2항”을 “제41조제1항, 제44조제2항”으로 한다.

부 칙

이 법은 다음 각 호의 구분에 따른 날부터 시행한다.

1. 상시 50명 이상의 근로자를 사용하는 사업 또는 사업장: 공포 후 6개월이 경과한 날
2. 상시 50명 미만의 근로자를 사용하는 사업 또는 사업장: 공포 후 1년이 경과한 날

신·구조문대비표

현행	개정안
제175조(과태료) ① ~ ④ (생략)	제175조(과태료) ① ~ ④ (헌법과 같음)
⑤ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.	⑤ ----- ----- -----.
1. 제15조제1항, 제16조제1항, 제17조제1항·제3항, 제18조제1항·제3항, 제19조제1항 본문, 제22조제1항 본문, 제24조제1항·제4항, 제25조제1항, 제26조, 제29조제1항·제2항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다), 제31조제1항, 제31조의2제1항, 제32조제1항(제1호부터 제4호까지의 경우만 해당한다), 제37조제1항, 제44조제2항, 제49조제2항, 제50조제3항, 제62조제1항, 제66조, 제68조제1항, 제75조제6항, 제77조제2항, 제90조제1항, 제94조제2항, 제122조제2항, 제124조제1항(증명자료의 제출은 제외한다), 제125조제	1. ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- <u>제41조제1항, 제44조제2항</u> ----- ----- ----- ----- -----

7항, 제132조제2항, 제137조제 3항 또는 제145조제1항을 위 반한 자	----- ----- ----- ----- -----
2. ~ 16. (생 략) ⑥ · ⑦ (생 략)	2. ~ 16. (현행과 같음) ⑥ · ⑦ (현행과 같음)