

산업안전보건법 일부개정법률안

(이용우의원 대표발의)

의안 번호	21013
----------	-------

발의연월일 : 2026. 9. 2.

발 의 자 : 이용우 · 박용갑 · 윤준병
윤종균 · 이수진 · 김한규
김남근 · 정태호 · 진성준
박균택 · 서삼석 · 박 정
의원(12인)

제안이유

현행법은 주로 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자를 고객응대근로자로 규정하고, 사업주가 이들에 대하여 고객의 폭언·폭행 등으로 인한 건강장해를 예방하기 위한 조치를 하도록 하고 있음.

그러나 민원 처리, 상담, 교육, 돌봄, 운송, 공동주택 관리, 공공서비스 제공 등 업무 수행 과정에서 고객·민원인·이용자 등 제3자를 상대하는 근로자도 폭언·폭행 등으로 인한 건강장해의 위험에 지속적으로 노출되고 있음에도, 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 해당하는지가 불분명하거나 고객 응대가 주된 업무가 아니라는 이유로 예방조치의 적용 대상에서 제외될 우려가 있음.

특히 현행법은 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는

경우의 사후 보호조치는 업무와 관련하여 고객 등 제3자를 상대하는 모든 근로자에게 적용하면서도, 건강장해 예방조치는 일정한 고객응대 근로자에게만 적용하고 있어 예방적 보호범위와 사후적 보호범위 사이에 차이가 있음.

이에 업무와 관련하여 고객 등 제3자를 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 상대하는 근로자를 건강장해 예방조치의 대상으로 확대함으로써, 업무의 명칭이나 고객 응대가 주된 업무인지 여부와 관계없이 고객 등 제3자의 폭언·폭행 등에 노출되는 근로자를 실질적으로 보호하려는 것임.

주요내용

사업주가 고객 등 제3자의 폭언·폭행 등으로 인한 건강장해 예방조치를 하여야 하는 대상을, 주로 고객을 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자에서 업무와 관련하여 고객 등 제3자를 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 상대하는 근로자로 확대함(안 제41조제1항).

산업안전보건법 일부개정법률안

산업안전보건법 일부를 다음과 같이 개정한다.

제41조의 제목 중 “고객의”를 “고객 등 제3자의”로 하고, 같은 조 제1항 중 “주로 고객을”을 “업무와 관련하여 고객 등 제3자를”로, “상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객 응대근로자에”를 “상대하는 근로자에”로, “고객의”를 “고객 등 제3자의”로 한다.

부 칙

이 법은 공포 후 3개월이 경과한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현행	개정안
제41조(<u>고객의</u> 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주는 <u>주로 고객을</u> 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 <u>상대하면서</u> <u>상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에</u> 대하여 <u>고객의</u> 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. ②·③ (생략)	제41조(<u>고객 등 제3자의</u> 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① -----<u>업무와 관련하여 고객 등 제3자를</u>----- ----- ----- -----<u>상대하는</u> <u>근로자에</u>-----<u>고객 등 제3자의</u>----- ----- ----- ----- ----- -----. ②·③ (현행과 같음)