



찾기 쉬운 생활법령정보 Q&A

법제처 법제정보담당관실

법제처는 2008년부터 국민이 실생활에 필요한 법령을 쉽게 찾아보고 이해할 수 있도록 『찾기 쉬운 생활법령정보서비스(<http://easylaw.go.kr>)』를 운영하고 있습니다. 정부 각 기관의 업무 중심으로 복잡하게 얹힌 법령간의 관계를 국민의 생활 중심으로 분류하고, 법률전문가의 시각에서 쓰인 어려운 법령 내용을 국민의 눈높이에서 쉽게 해설하여 제공하는 『찾기 쉬운 생활법령정보서비스』에서는 2020년 9월 현재 서술형 237건, 사례형 18건 등 총 255건의 생활법령 콘텐츠를 서비스하고 있습니다.

이 코너에서는 최근 이슈가 되는 주제와 관련하여 알아두면 좋은 법령정보를 질문과 답변의 형식으로 소개하고 있습니다. 보다 자세한 내용은 『찾기 쉬운 생활법령정보서비스(웹페이지: <http://easylaw.go.kr>. 모바일앱: Smart 생활법률)』에 접속하셔서 ‘고객응대근로자’ 콘텐츠 등을 통하여 찾아보실 수 있습니다.

고객응대근로자

01

Q | 최근 서비스 산업의 빠른 성장과 더불어 조직적으로 감정을 표현할 것이 요구되는 감정노동에 대한 관심이 고조되고 있습니다. 고객응대근로자란 무엇이고, 이에 관한 법률은 어떤 것이 있는지 알려주세요.

A | 우리나라 「산업안전보건법」을 통해 사업주로 하여금 근로자에 대하여 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해를 예방하기 위한 조치를 마련하게 하는 등 고객응대근로자의 건강권을 보장하고 있습니다.

● 고객응대업무란?

- ▶ 고객응대업무란 주로 고객, 환자, 승객 등을 직접 대면하거나 정보통신망 등을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무를 말합니다(「산업안전보건법」 제41조제1항 참조).
- ▶ 고객응대업무 과정에서 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등을 해야 하는 경우를 '감정노동'이라 합니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드라인』, 고용노동부, 7면).

● 고객응대근로자란?

- ▶ 「산업안전보건법」의 보호대상인 고객응대근로자는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을



찾기 쉬운 생활법령정보

판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자를 말합니다(『산업안전보건법』 제41조제1항).

- ▶ 고객응대업무는 항공사 객실승무원, 콜센터 상담원, 호텔 및 음식점 종사자, 백화점 및 할인점 등의 판매업무 종사자, 간호사, 운전기사, 보육교사 등 다양한 직업에서 발생합니다. 최근에는 요양보호사나 보육교사 등 돌봄 서비스를 수행하는 업무 공공서비스나 민원 처리를 하는 업무까지 광범위하고 다양한 직업군에서 고객응대업무를 수행하는 것으로 나타나고 있습니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드라인』, 고용노동부, 8면).
- ▶ 고객응대 직업군 분류는 다음과 같습니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드라인』, 고용노동부, 8면).
 - 직접대면: 백화점, 마트, 호텔, 음식업 종사자, 항공사 객실승무원, 골프장 캐디, 택시 및 버스 운전사, 금융기관 종사자 등
 - 간접대면: 콜센터 상담원, 텔레마케터 등
 - 돌봄서비스: 요양보호사, 간호사, 유치원교사, 보육교사 등
 - 공공서비스: 구청(민원실), 주민센터 직원(공무원), 보험공단 직원, 사회복지사, 경찰 등

02

Q | 「산업안전보건법」에 따라 사업주가 부담하는 고객응대근로자의 건강장해 예방조치의무에는 구체적으로 어떤 것들이 있나요?

A | 고객응대근로자를 고용하는 사업주는 근로형태에 따라 근로자의 안전 및 건강을 유지하기 위해 다음과 같은 예방조치의무를 이행하여야 합니다.

● 사업주의 공통의무

- ▶ 사업주는 다음의 사항을 이행함으로써 근로자의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 합니다(「산업안전보건법」 제5조제1항).
 - 「산업안전보건법」과 「산업안전보건법」에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준
 - 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선
 - 해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공

● 고객응대근로자에 대한 건강장해 예방조치 의무

- ▶ 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 다음의 조치를 하여야 합니다(「산업안전보건법」 제41조제1항).
 - 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
 - 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
 - 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
 - 그 밖에 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치



찾기 쉬운 생활법령정보

03

Q | 고객의 폭언 등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장애가 발생한 경우, 사업주는 구체적으로 어떤 사후조치를 해야 하나요?

A | 고객응대근로자를 고용한 사업주는 근로자에게 고객의 폭언 등으로 건강장애가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 사후조치를 할 의무가 있습니다. 구체적인 건강장애 사후조치는 다음과 같습니다.

● 사업주의 건강장애 사후조치 의무

▶ 사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장애가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등의 필요한 다음의 조치를 하여야 합니다(「산업안전보건법」 제41조제2항).

- 업무의 일시적 중단 또는 전환
- 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
- 「산업안전보건법」 제41조제1항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장애 관련 치료 및 상담 지원
- 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 고객응대근로자 등이 폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

※ 사업주가 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장애가 발생하거나 발생한 현저한 우려가 있는 경우에 필요한 조치를 하지 않으면 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「산업안전보건법」 제175조제4항제3호).

● 불리한 처우 등의 금지

- ▶ 고객응대근로자는 사업주에게 위의 건강장해 사후조치를 요구할 수 있고, 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안 됩니다(「산업안전보건법」 제41조제3항).

※ 고객의 폭언 등으로 인한 고객응대근로자의 사업주에 필요한 조치 요구를 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「산업안전보건법」 제170조제1호).

04

Q | 고객응대근로자에게 치료가 필요하거나, 민·형사상 조치를 할 정도의 건강장해가 발생한 경우에는 사업자로부터 어떤 지원을 받을 수 있나요?

A | 고객의 폭언 등으로 인해 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우, 고객응대근로자는 사업자로부터 치료 및 상담지원조치를 받을 수 있고, 민·형사상 조치에 필요한 지원을 받을 수 있습니다.

● 건강장해 치료 및 상담지원

- ▶ 사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 건강장해 관련 치료 및 상담 지원의 조치를 해야 합니다(「산업안전보건법 시행령」 제41조제3호).
- ▶ 건강장해 관련 치료 및 상담지원 등을 이용할 수 있는 기관은 다음과 같습니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드라인』, 고용노동부, 62~64면).



찾기 쉬운 생활법령정보

지원기관지부	지원내용
안전보건공단 근로자건강센터	50명 미만 소규모 사업장 근로자를 대상으로 질병 상담 등 다양한 직업건강서비스 제공
근로복지공단 근로복지넷	300명 미만 중소기업 및 소속 근로자 대상 근로자지원프로그램(EAP) 서비스 제공
서울시 감정노동종사자 권리보호센터	감정노동과 관련한 체계적인 제도 설계, 권리보장 교육과 대응매뉴얼 지원, 피해자 보호와 심리상담, 힐링프로그램 등
직업적 트라우마 전문상담센터	대형 산업체재해, 근로자 자살사건, 감정노동 사건, 성희롱·성폭력 등 산업체재해로 인한 정신적 외상(직업적 트라우마) 겪는 근로자를 위한 전문 심리상담 서비스 제공
각 지역 정신건강복지센터	지역 주민 정신건강을 위한 다양한 서비스 제공

● 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등 지원

- ▶ 사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장애가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출, 피해 근로자등이 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등 민·형사상 조치를 하는 경우 필요한 지원을 해야 합니다(「산업안전보건법 시행령」 제41조제4호).

05

Q | 최근 고객으로부터 또는 직장동료로 부터의 성희롱이 이슈가 되고 있는데, 사업주는 구체적으로 이를 방지할 어떤 의무를 가지고 있나요?

A | 사업주는 고객 등에 의한 성희롱 방지의무 뿐만 아니라, 직장 내 성희롱을 예방하기 위한 교육의무, 예방지침 마련 및 게시의무를 부담합니다.

● 고객 등에 의한 성희롱 방지의무

- ▶ 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 합니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2제1항).

※ 사업주가 이를 위반하여 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하지 아니한 경우에는 300만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제39조제3항제1호의2).

- ▶ 사업주는 근로자가 위의 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 안 됩니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조의2제2항).

※ 사업주가 이를 위반하여 근로자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 한 경우에는 500만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제39조제2항제2호).

● 직장 내 성희롱 예방 교육의무

- ▶ 사업주는 직장 내 성희롱 예방을 위한 교육을 매년 1회 이상 실시하여야 하고, 사업주 및 근로자는 직장 내 성희롱 예방 교육을 받아야 합니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제13조제1항·제2항 및 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행령」 제3조).
- ▶ 직장 내 성희롱 예방 교육에는 다음의 내용이 포함되어야 합니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제13조제5항



찾기 쉬운 생활법령정보

및 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행령」 제3조제2항).

- 직장 내 성희롱에 관한 법령
- 해당 사업장의 직장 내 성희롱 발생 시의 처리 절차와 기준
- 해당 사업장의 직장 내 성희롱 피해 근로자의 고충상담 및 구제 절차
- 그 밖에 직장 내 성희롱 예방에 필요한 사항

※ 사업주가 이를 위반하여 직장 내 성희롱 예방교육을 하지 않은 경우에는 500만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제39조 제2항제1호의2).

● 직장 내 성희롱 예방 지침 마련 및 게시

▶ 사업주는 직장 내 성희롱 예방 및 금지를 위하여 다음의 사항이 포함된 성희롱 예방지침을 마련하고 사업장 내 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어야 합니다(「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제13조제4항 및 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행규칙」 제5조의 2제1항).

- 직장 내 성희롱 관련 상담 및 고충 처리에 필요한 사항
- 직장 내 성희롱 조사절차
- 직장 내 성희롱 발생 시 피해자 보호절차
- 직장 내 성희롱 행위자 징계 절차 및 징계 수준
- 그 밖에 직장 내 성희롱 예방 및 금지를 위하여 필요한 사항

06

Q | 고객응대근로자에게 고객의 폭언 등으로 인한 스트레스로 정신적인 질병이 발생한 것도 산업재해로 인정될 수 있나요?

A | 고객을 응대하는 근로자가 업무와 관련하여 고객 등으로부터 욕설, 폭언, 폭행, 성희롱, 위협 등으로 인해 감정노동과 관련된 스트레스 또는 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건으로 인하여 발생한 적응장애, 우울병 에피소드, 외상 후 스트레스 장애는 산업재해로 인정받을 수 있습니다

● 고객응대근로자의 업무상 재해

- ▶ 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 업무상 질병은 업무와 재해 발생 사이에 상당인과관계가 인정되면 업무상 재해로서 산업재해 보상을 받을 수 있습니다(『산업재해 보상보험법』 제37조제1항제2호다목).
- ▶ 산업재해로 인정받은 사례는 다음과 같습니다(『고객응대근로자 건강보호 가이드라인』, 10면)
 - 고객의 다양한 불만처리와 과도한 책임으로 업무에 시달리던 콜센터 팀장이 공황장애로 진단받아 산업재해로 인정
 - 콜센터 A/S 상담실에서 전화 통화 시 고객과 다툼이 생기자 통화 종료 후 구토 증상을 호소하며 쓰러져 산업재해로 인정
 - 대형마트에서 고객으로부터 성희롱과 폭언을 듣고 정신적 스트레스를 호소한 근로자에서 적응장애가 발생하여 산업재해로 인정



찾기 쉬운 생활법령정보

● 산업재해 인정기준

▶ 감정노동으로 인한 정신질환 인정기준은 다음과 같습니다(『산업재해보상보험법 시행령』 제25조제1항제2호 및 별표 3 제4호바목·사목).

- 업무와 관련하여 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건에 의해 발생한 외상 후 스트레스 장애
- 업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드

● 업무상 스트레스로 정신건강이 손상된 경우 산재 신청

▶ 업무와 관련한 사고를 목격하고 생긴 불안장애, 직장 내 성희롱·성폭력 또는 고객의 폭언, 상사·동료로부터의 괴롭힘 등 업무와 관련된 각종 정신적 스트레스로 정신질병이 발생하면 산재신청을 통해 업무상 재해를 인정받을 수 있으며, 이 경우 「산업재해보상보험법」에서 정하는 적절한 치료와 보상을 받을 수 있습니다.

▶ 성희롱·성폭력으로 인한 산재 신청을 할 경우, 다음의 사항을 근로복지공단에 요청할 수 있습니다(『감정노동자의 성희롱/성폭력 시 산재 처리 절차』, 근로복지공단, 8면).

- 재해자 본인과 동성 직원이 조사하도록 요청 가능
- 불가피하게 이성 직원이 조사하는 경우 주치의사 또는 상담센터 등을 통해 확인토록 하고 서면조사 요청 가능
- 수치심 유발 등 진술하기 어려운 내용은 진술하지 않을 수 있고, 수사기관의 조사 자료를 제출하는 것으로 조사를 대신할 수 있음
- 대면조사를 하는 경우 비밀이 보장되는 적절한 장소에서 조사하도록 요청 가능

07

Q | 근로자지원프로그램(EAP)을 시행하고 있는 기업들이 늘고 있다던데, 근로자지원프로그램이 무엇인가요?

A | “근로자지원프로그램(Employee Assistance Program, EAP)”이란 근로자들의 직무만족이나 생산성에 부정적인 영향을 미치는 문제들을 근로자가 스스로 해결할 수 있도록 도와주는 상담 서비스를 말합니다.

● 근로자지원프로그램이란?

- ▶ 사업주는 근로자의 업무수행 또는 일상생활에서 발생하는 스트레스, 개인의 고충 등 업무저해요인의 해결을 지원하여 근로자를 보호하고, 생산성 향상을 위한 전문가 상담 등 일련의 서비스를 제공하는 근로자지원프로그램을 시행하도록 노력하여야 합니다(「근로복지기본법」 제83조제1항).
- ▶ 사업주와 근로자지원프로그램 참여자는 위의 조치를 시행하는 과정에서 근로자지원프로그램 참여 근로자가 공개할 대상이나 내용에 대하여 동의한 경우를 제외하고는 근로자의 비밀이 침해받지 않도록 익명성을 보장하여야 합니다(「근로복지기본법」 제83조제2항).
- ▶ 근로자지원프로그램의 효과는 다음과 같습니다[〈근로복지넷 홈페이지〉(www.workdream.net)〉 참조].
 - 근로자: 직무 스트레스 감소, 업무 만족감 향상, 가족 스트레스 감소, 일·가정 양립 지원, 삶의 만족 향상
 - 관리자: 관리 부담 감소, 인적 관리 향상, 작업환경 개선, 조직 의



찾기 쉬운 생활법령정보

사소통 향상, 조직 몰입도 향상, 관리자 스트레스 감소

- 조직: 애사심 증가, 이직률 감소, 산업재해 감소, 제품 불량률 감소, 생산성 증가, 기업 이미지 향상

● 근로복지넷 EAP 서비스

▶ 근로복지공단은 중소기업의 EAP 도입을 촉진하고 근로자의 정서적, 심리적 어려움 해결을 지원하기 위하여 근로복지넷을 통해 EAP 서비스를 무상으로 제공하고 있습니다.

▶ 근로복지넷의 상담 이용 절차는 다음과 같습니다.

