

## 感情労働労働者保護に関する産業安全保健法改正条文

\* 産業安全保健法 第26条の2（顧客の暴言等による健康障害予防措置）新設

- ①事業主は、主に顧客に直接対面するか、「情報通信網利用促進及び情報保護等に関する法律」による情報通信網を通し商品を販売したりサービスを提供する業務に従事する勤労者（以下、「顧客対応勤労者」という）に対し、顧客の暴言、暴行、その他適正範囲を超える身体的・精神的苦痛を誘発する行為（以下、「暴言等」という）による健康障害を予防するため、雇用労働部令で定めるところにより必要な措置を取らねばならない。
- ②事業主は、顧客の暴言等により顧客対応勤労者に健康障害が発生または発生する著しいおそれがある場合には、業務の一時的中断又は転換等、大統領令で定める必要な措置を取らねばならない。
- ③顧客対応勤労者は、事業主に第2項による措置を要求でき、事業主は顧客対応勤労者の要求を理由に解雇その他不利な処遇をしてはならない。

[本条新設2018. 4. 17]

### 産業安全保健法施行規則

第26条の2（顧客の暴言等による健康障害予防措置）事業主は、法第26条の2第1項により健康障害を予防するため次の各号の措置を取らねばならない。

1. 法第26条の2第1項による暴言等を行わないよう要請する文言の掲示又は音声案内
2. 顧客との問題状況発生時の対処方法等を含む顧客対応業務マニュアルの作成
3. 第2号による顧客対応業務マニュアルの内容及び健康障害予防関連教育の実施
4. その他、法第26条の2第1項による顧客対応勤労者の健康障害予防するために必要な措置

[本条新設2018. 10. 16]

### 産業安全保健法施行令

第25条の7（顧客の暴言等による健康障害の発生等に対する措置）第26条の2第2項において「業務の一時的中断又は転換等、大統領令で定める必要な措置」とは、次の各号の措置のうち必要な措置をいう。

1. 業務の一時的中断又は転換
2. 「勤労基準法」第54条第1項による休憩時間の延長
3. 法第26条の2第1項による暴言等による健康障害関連治療及び相談支援
4. 管轄捜査機関又は裁判所に証拠物・証拠書類を提出する等、法第26条

の2第1項による顧客対応勤労者等が同項による暴言等により告訴、告  
発又は損害賠償請求等を行うのに必要な支援

[本条新設2018.10.16]

\* 산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 신설

① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 “고객응대근로자”라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

시행규칙

제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제26조의2제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 법 제26조의2제1항에 따른 폭언등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제26조의2제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여

## 필요한 조치

### 시행령

제25조의7(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제26조의2제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제26조의2제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제26조의2제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원