

### ■ 10月から被害に遭った感情労働者、一旦「業務中断」させる

10月から顧客の暴言や暴行で被害を受けた感情労働者に、事業主が休み時間を与えるなど適切な事後措置をしなければ、最高1000万ウォンの過怠金を払うことになる。

雇用労働部は感情労働者(顧客対応勤労者)の健康が脅かされるのを防ぐための具体的な保護措置として、産業安全保健法施行令と施行規則一部改正を立法予告した。3月に国会で「感情労働者保護法」と呼ばれる産業安全保健法の改正が成立したことに伴う措置だ。

今後、事業主は感情労働者が顧客から暴言を聞いたり、暴行に遭い、健康に問題が生ずるおそれがあれば、業務を一時的に中断したり転換できるように、措置を取らなければならない。業務に復帰する前には身体的・精神的な安静がとれるように十分な休み時間を与えなければならない。必要な場合、治療や相談を支援する義務もある。被害に遭った労働者が要請すれば、捜査機関に証拠資料を提出したり、告訴・告発・損害賠償請求などに必要な支援もする。事後措置義務に違反した場合は、回数によって過怠金が差等賦課される。1次違反に300万ウォン、2次違反は600万ウォン、3次違反は1000万ウォンだ。

施行規則には事業主の事前措置が新しく入った。事業主は今後「暴言を禁止する」という文書を事業場に掲示したり、音声で案内しなければならない。顧客対応業務マニュアルを作って教育し、労働者に休憩空間を提供するなど、職務ストレスを減らす対策も準備しなければならない。改正は10月18日から全事業場で施行される。2018年6月28日  
京郷新聞 ナム・チウォン記者(翻訳:中村猛)