

## 600개소 무인주차장 콜센터 민원상담업무를 맡은 상담원의 뇌기저핵 출혈을 업무상 재해로 인정한 사례

대법원 2013. 4. 13. 선고 2022두47391 판결

원고는 약 600개 가맹업체의 무인주차장 이용 관련 전화 문의에 응대하는 콜센터 상담원으로 근무한 사람이며, 피고는 근로복지공단입니다. 원고는 콜센터 사업장에서 7개월 동안 근무하던 중 ‘뇌기저핵출혈’의 상병(이하 ‘본건 상병’)을 진단받고 피고에게 요양급여 신청을 하였으나 피고는 본건 상병과 원고의 업무 사이에 상당인과관계가 없다는 이유로 요양불승인처분을 하였습니다. 이에 원고는 요양불승인처분의 취소소송을 제기하였고, 이 사건에서는 본건 상병이 업무상 재해에 해당하는지 여부가 문제되었습니다.

산업재해보상보험법(이하 ‘산재보험법’) 제5조 제1호의 ‘업무상 재해’는 근로자가 업무수행 중 업무에 기인하여 발생한 재해를 의미하므로 업무와 재해 사이에 상당인과관계가 인정되어야 합니다.

이와 관련하여 원심은 ① 본건 상병 발병 전 12주 동안 원고의 1주당 평균 업무시간이 37시간 49분에 불과한 점, 원고가 석간조에서 근무하였으나 고정적인 시간에 근무하고 주 2일의 휴일도 보장받은 점을 고려할 때 원고의 업무가 뇌혈관의 정상적인 기능에 뚜렷한 영향을 줄 수 있을 정도로 육체적인 부담으로 작용하였다고 볼 수 없으며, ② 원고는 이 사건 사업장에 입사하기 전 4년여 정도 다른 회사에서 전화상담 업무에 종사하였기 때문에 이 사건 사업장에서의 업무가 이전 사업장과 비교하여 원고에게 상병을 유발할 정도로 극심한 정신적 스트레스를 주었다고 보기 어렵다고 보았으며, ③ 원고는 이 사건 사업장에서 근무를 시작하기 전부터 체질량지수상 고도비만일 뿐만 아니라 고혈압 상태였고, 뇌기저핵출혈의 상병은 비만 및 고혈압과 직접적 관련성이 있다는 전문의의 소견이 있는 점을 고려할 때 원고가 이 사건 사업장에 근무하지 않았더라도 본건 상병이 발생할 가능성이 높다는 점을 이유로 이를 업무상 재해로 인정하지 않았습니다.

그러나 대법원은 ① 원고는 이전 사업장에서도 전화상담 업무에 종사하긴 하였으나 업무 내용이 이 사건 사업장과 상당한 차이가 있으며, 특히 이 사건 사업장에서는 약 600개의 무인주차장 이용자들로부터 불만·불편사항을 해결하는 업무를 맡았고 3교대 근무 중 원고가 속한 석간조는 주간조·야간조에 비하여 업무 부담이 높고 근로시간, 통근 소요시간 등을 고려할 때 원고의 실질적 수면시간은 최대 6시간에도 미치지 못하였으므로 원고의 근무 강도와 이로 인한 육체적·정신적 스트레스는 상당히 높은 수준으로 보이는 점, ② 이 사건 상병의 업무상 재해여부를 판단할 때 이 사건 사업장 뿐 아니라 이전 사업장에서 근무한 전체 기간과 관련된 모든 업무를 포함시켜야 하는 점, ③ 원고가 고혈압 상태였음에도 이 사건 사업장에서는 이를 고려하여 적절한 업무에 배치하면서 직무스트레스 요인이나 건강문제 발생가능성 및 그 대비책을 설명하는 등의 조치를 전혀 취하지 않은 점, ④ 원고의 근로시간이 1주 평균 52시간을 초과하지 않았더라도 콜센터 상담업무는 업무량을 떠나서 스트레스를 많이 받을 수 밖에 없는 업무인데 원고는 이러한 정신적 긴장이 큰 업무를 장기간 담당하였다는 점을 근거로 원심을 배척하였습니다.

뿐만 아니라 원심에서 내세운 근거 중 하나인 원고가 이 사건 사업장에서 근무하기 전부터 고혈압 상태였다는 점에 대해서 대법원은 이 사건 상병의 주된 발생 원인을 고혈압으로 보더라도 원고의 만성적인 과중한 업무나 과도한 스트레스가 고혈압과 겹쳐서 이 사건 상병을 유발하였거나 촉진·악화시켰을 가능성이 크므로 해당 이유만으로 이 사건 상병과 원고의 업무 사이의 상당인과관계를 부정할 수는 없다고

보았습니다.

따라서 대법원은 원심 판단에 업무상 재해의 상당인과관계에 관한 법리를 오해한 잘못이 있다고 보아 원심 판결을 파기·환송하였습니다.

## 관련구성원

### 기영석

변호사

02-316-4021

ysgi@shinkim.com

### 박성기

변호사

02-316-4280

skipark@shinkim.com

### 이세리

변호사

02-316-4034

srlee@shinkim.com

### 김종수

변호사

02-316-1678

jsokim@shinkim.com

### 윤혜영

변호사

02-316-4491

hyyun@shinkim.com

### 송우용

변호사

02-316-1696

wysong@shinkim.com

### 김종현

변호사

02-316-1721

johkim@shinkim.com