

## 2021. 3. 24. 직장 내 괴롭힘 및 고객의 폭언으로부터 근로자를 보호하는 개정 법률이 통과되었습니다.

2021.03.29

국회는 지난 3월 24일 국회 본회의에서 근로기준법, 산업안전보건법, 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률, 근로자퇴직급여 보장법, 산재보험법, 외국인근로자의 고용 등에 관한 법률, 임금채권보장법 등 7개의 노동관계법 개정안을 가결하였습니다. 이 하에서는 그 중 직장 내 괴롭힘 및 고객의 폭언으로부터 근로자를 보호하는 개정 법률인 근로기준법 및 산업안전보건법 개정안에 대해 설명드리겠습니다.

### I. 직장 내 괴롭힘에 관한 근로기준법 규정 위반 시 과태료가 부과됩니다.

직장 내 괴롭힘을 금지하고 발생 시 조치에 관한 규정이 2019. 1. 15. 신설되었지만, 그 동안 관련 규정의 미비점들이 지적되었는데, 그 대표적인 미비점은 직장 내 괴롭힘 관련 규정을 위반하였을 경우 이를 제재할 규정이 없다는 것이었습니다.

이번 개정법에서는 이를 보완하여 ① 사용자뿐만 아니라, ② 해당 사업의 근로자인 사용자의 친족(대통령령으로 정하는 친족)이 직장 내 괴롭힘 행위를 하는 경우에 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 하였고, ① 사용자가 직장 내 괴롭힘 행위의 조사실시, 피해 근로자 보호조치, 가해 근로자 징계 등의 적절한 조치의무를 이행하지 않거나, ② 조사과정에서 알게 된 비밀을 누설하는 경우 500만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 하였습니다.

현행법에는 과태료 부과 규정이 없어서 직장 내 괴롭힘으로 노동청에 진정이 된다고 하더라도 근로감독관은 행정지도밖에 할 수 없었는데, 개정법으로 인해 과태료 부과를 할 수 있게 되었습니다.

그 외에 객관적 조사 의무 및 조사자의 비밀유지의무 등의 규정이 추가되었습니다. 관련 규정은 2021. 9. 24.부터 시행될 예정입니다.

### II. 일반 근로자에 대해서도 고객의 폭언등으로부터 보호조치를 하여야 합니다.

현행 산업안전보건법은 고객의 폭언등(고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위)으로부터 “고객응대근로자”를 보호대상으로 하여, 주로 고객을 직접 대면하거나, 정보통신망을 통하여 고객에게 상품을 판매하거나 서비스를 제공

하는 업무에 종사하는 근로자만을 대상으로 고객의 폭언등에 관한 사업주의 조치기준을 규정하고 있었습니다.

이와 달리 개정안은 고객응대근로자 뿐만 아니라 업무와 관련하여 고객으로부터 폭언 등을 당하는 근로자 또한 보호의 대상으로 하였습니다. 구체적으로 개정안은 ① 업무와 관련하여 다른 사람의 폭언 등으로 인하여 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우는 고객응대근로자 뿐만 아니라 모든 근로자에 대하여 ② 사업주는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치(이하 “필요한 조치”라 합니다)를 취해야 하고, ③ 또한 해당 근로자의 필요한 조치 요구에 대하여 해고 또는 불리한 처우를 할 수 없도록 규정하였습니다.

이는 ① 업무와 관련하여 고객의 폭언 등으로 인하여 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 요구되는 필요한 조치가 미비할 시 사업주에게 1천만원 이하의 과태료가 부과될 수 있다는 점(제175조 제4항 제3호, 제41조 제2항)과, ② 해당 근로자의 필요한 조치 요구에 대해 해고나 그 밖의 불리한 처우를 할 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금형(제170조 제1호, 제41조 제3항)에 처할 수 있다는 점을 고려할 때, 사업주의 각별한 주의가 필요한 부분입니다.

기업들은 위와 같은 내용을 고려하여 근로기준법 및 산업안전보건법 개정안 시행에 대한 대비를 철저히 하여야 할 것으로 보입니다.

법무법인(유) 세종은 직장 내 괴롭힘 및 산업안전보건에 관하여 다양한 측면에서 법률자문을 제공하고 있습니다. 상기 내용과 관련하여 추가 문의사항 등이 있으시면 언제든지 연락 주시기 바랍니다.

## 관련구성원

### 기영석

변호사

02-316-4021

ysgi@shinkim.com

### 박성기

변호사

02-316-4280

skipark@shinkim.com

### 김종수

변호사

02-316-1678

jsokim@shinkim.com