

근로자 건강진단시 정신검진항목의 도입 여부에 관한 법적 연구*

- 이른바 ‘감정노동 근로자’의 건강검진을 중심으로 -

손 미 정**

《차 례》

I. 서 론 II. 감정노동의 특성과 보호법적 한계	III. 근로자 건강진단을 통한 보호 방 안의 법적 검토 IV. 결 론
---------------------------------	---

I. 서 론

1. 문제제기

2017년을 전후하여 사회적으로 대두된 주요한 노동문제 중 하나인 이른바 ‘감정노동 근로자’라 지칭되는 근로자(직원)에 대한 소비자(고객)의 갑질적¹⁾

* 이 논문은 2017년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2017S1A5A8018852).

** 계명대학교 강사, 법학박사

1) 사회적 강자가 자신의 우월한 지위를 악용하여 약자에게 횡포를 부리는 것을 표현한 신조어를 말한다. (네이버 국어사전, 2018. 1. 21. <<http://krdic.naver.com/search.nhn?query=%EA%B0%91%EC%A7%88&autoConvert=false>>)

횡포 및 이로 인한 '근로자 정신건강의 위협'과 관련한 논란은 사실상 갑자기 거론된 사회문제는 아니다. 2013년 경 부터 간헐적으로 언론보도를 통하여 우리사회에 충격을 주어왔던 이른바 '라면 상무 사건', '아파트 경비원 분신자살 사건', '땅콩 회항 사건', '부천 H백화점 모녀 사건', '아파트 경비원 반성문 사건', '인천 S백화점 갑질 사건' 등 일련의 사건들은 소비자를 상대로 근로를 행하는 형태의 노동에 있어서 소비자의 불합리한 언행에도 불구하고 감정적으로 이를 억제하고 받아들일 수밖에 없는 과정에서 발생하는 해당 근로자의 건강권 침해에 대한 법적인 대책이 절실히 요구됨을 시사한다.

전통적으로 근로자 건강 보호에 대한 논의는 사용자와 근로자의 노사관계 속에서 주로 이루어져 왔다. 그러나 제조업과 비교하여 서비스업의 비중이 지속적으로 높아지고²⁾ 정규직 일자리 부족현상 등의 사회문제가 중첩적으로 가속화되면서, 현재는 특히 '소비자를 상대로 노동을 이행하는 근로자'에 대한 정신건강의 보호 필요성에 근로자 보호 문제의 초점이 맞추어지고 있다. 「근로기준법」 제2조 제1항 제3호에 의하면 근로는 '정신노동'과 '육체노동'으로 분류되고 있으나, 통상적으로 근로자의 근로 성격은 육체노동과 정신노동으로 명확히 구분되어질 수 있는 것이 아니라 혼합적으로 동반되는 것이 일반적이므로, 대부분의 근로자는 그 경중의 차이는 존재하겠으나 노동의 과정에서 업무와 관련된 스트레스를 포함한 크고 작은 정신적 질환 및 이에 기인한 육체적 질환³⁾을 얻을 수 있다.

한편, 주로 사용자가 아닌 제3자(소비자)를 상대로 하여 직접적 근로를 행

2) 통계청 보도자료에 의하면, 2017년 1월 현재 대한민국의 '산업별 취업자'는 전년도 대비 대표적으로 숙박 및 음식점업(7만 4천명-3.3%- 증가)·교육서비스업(6만 9천명-3.8%- 증가)·보건업 및 사회복지서비스업(6만 3천명-3.7%- 증가) 등의 서비스업종에서 증가추세를 보이고 있는 반면, 제조업(16만명-3.5%- 감소)·운수업(3만 7천명-2.6%-감소)·농림어업(9천명-1.0%-감소) 등에서는 감소 추세를 뚜렷이 보이는 것으로 조사되고 있으며, 전체적으로 제조업과 비교하여 서비스업종사자의 비율이 전체 근로자의 70%에 육박하고 있다.(통계청, 보도자료, 경제활동인구조사 통계자료, 2017. 2. 17. <http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/3/2/index.board?bmode=read&bSeq=&aSeq=359153&pageNo=1&rowNum=10&navCount=10&currPg=&sTarget=title&sTxt>)

3) 감정노동은 스트레스에서 야기되는 정신질환 뿐만 아니라, 자율신경계의 부조화를 일으키므로 뇌출혈, 뇌경색, 심근경색 등의 뇌심혈관계질환을 유발할 수 있으며, 요통·어깨통증 등으로 대표되는 근골격계질환 또한 발생시키는 것으로 조사되었다.(고용노동부, 2015 산업재해현황분석, 2016. 12. 30. <http://www.moel.go.kr/view.jsp?cate=7&sec=4&mode=view&bbs_cd=105&state=A&seq=1482732506833>)

하면서 근로자 자신의 감정통제의 동반을 요구받게 되는 이른바 ‘감정노동 근로자⁴⁾’의 노동은 「근로기준법」상의 ‘육체노동’과 ‘정신노동’으로 간단히 편중하여 분류될 수 없는 노동수단으로서의 ‘감정’을 조절하는 가운데 이루어진다. 한 인간으로서 자신의 감정을 인위적·지속적으로 조절하면서 수행하는 노동은 사용자를 상대로 이루어지는 노동의 분류에서 사용되는 구분방법인 ‘육체적 수단을 통한 노동(육체노동)’ 및 ‘정신적 수단을 통한 노동(정신노동)’과 비교하여 다분히 그 노동으로 인한 3차적 스트레스를 동반할 가능성이 매우 높고 그에 기인한 다른 정신적·육체적 질환에의 연계적 노출 및 자살 등의 극단적 상황으로 도달할 가능성 까지 배제할 수 없다할 것이다.

관련하여, 현행 법제는 「국민건강보험법」에 따른 국민건강검진제도와는 구분하여 「산업안전보건법」에 따라 ‘직장가입자(근로자)’에 대한 사용자의 ‘근로자 건강진단’을 별도로 의무화 하고 있다. 이는 ‘근로관계의 형성’에 따라 근로능력(노동력)을 발휘하는 자인 ‘근로자’에 대한 특별한 건강권 보장의 필요성이 내재된 것이라 할 수 있다. 즉, 노사관계에서 사용자와 근로자는 비록 사용종속관계라고 하는 근원적인 대립관계에 놓여 있음에도 불구하고 근로자의 근로능력은 사용자의 이익과 직결되는 핵심요소이므로, 근로자의 노동력이 양적·질적으로 저하되지 않도록 근로자의 건강을 보호하는 것은 비단 기본권으로서의 근로자 건강권 보장 측면에서 뿐만 아니라 사용자의 이윤 및 국가적 이익의 차원에서 필수적이라 할 수 있다.⁵⁾ 따라서 장기적으로 ‘근로자의 건강권 보장’이라는 궁극적 목적을 실현하기 위한 사회적 기반 형성의 틀로서 ‘근로자 건강검진’이 근로자의 ‘정신건강 보호’까지도 아우를 수 있는

4) ‘감정노동에 종사하는 근로자’의 지칭과 관련하여, 통상적으로 ‘감정노동자’·‘감정노동 종사자’·‘감정근로자’ 등의 용어로 사용되어 온 바, 2018. 4. 17. 「산업안전보건법」이 일부개정(2018. 10. 18. 시행) 되어 분법 제26조의2 규정을 신설하면서 ‘주로 고객을 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자’를 “고객응대 근로자”라 지칭하기로 하였다. 다만, 본 법규정은 업무의 특성을 반영한 법규정상의 편의를 위한 용어 정의이므로 노동법상 정의규정을 통한 명확한 정의라 볼 수는 없다는 점, ‘고객응대 근로자’라는 개념은 반드시 ‘고객을 응대하는 업무를 하는 자’만을 의미하므로 고객응대가 아닌 업무를 수행하면서 감정노동을 하는 자를 포함하지는 않는다는 점, 감정노동에 대한 법적 개념 정의가 이루어진 바도 없다는 점 등을 근거로 하여, 본 연구자는 현행 노동관계법상 가장 근접하고 통합적 개념인 근로행위로서의 ‘노동’과 근로행위자로서의 ‘근로자’라는 개념을 조합하여 임의로 ‘감정노동 근로자’라고 지칭하기로 한다.

5) 김교숙, “근로자의 건강권”, 『노동법논총』19, 한국비교노동법학회, 2010. 8, 173면.

완전한 제도로 정착할 수 있도록 보완될 필요가 있다.

이에, 본 연구는 현재 근로자의 건강권을 보호하기 위한 법제도적 기본 장치로 운용되고 있는 ‘근로자 건강진단 제도’를 중심으로 하여, 근로자들이 업무에 기인한 스트레스 및 기타 관련 정신적·육체적 질환 등으로부터 사전적·사후적으로 보호받을 수 있는 근원적 방안으로서의 ‘근로자 건강진단시 정신검진항목 도입’의 여부에 관한 법적 논의를 중심으로 한다.

2. 연구의 범위 및 구성

본 연구는 근로자가 업무에 기인한 정신적 혹은 이로 인한 육체적 재해를 입지 아니하도록 사전적으로 ‘건강진단시 정신검진항목의 도입’이라는 법적 장치를 마련할 필요성을 검토하는 것을 목적으로 한다. 따라서 본 연구의 범위는 기본적으로 업무로 인한 정신적 질환 등으로부터 건강을 보호받을 권리가 있는 모든 근로자를 대상으로 하되, 특히 사용자가 아닌 제3자(소비자)를 상대로 주로 근로를 이행하게 되는 이른바 ‘감정노동 근로자’를 중심으로 한 건강검진제도에 대하여 법적 조명을 할 것이다. 구체적으로는, 우선 현행법상 ‘감정노동 근로자’의 개념이 명확히 정립되어 있지 않으므로 현재 사회문제화되고 있는 연구대상인 이른바 ‘감정노동 근로자’의 개념 접근을 위한 특성을 파악하면서 노동법상 감정노동 근로자의 보호법익을 검토할 필요가 있다. 다음으로, 지금까지 감정노동 근로자의 건강권을 보호하기 위하여 시도되어 왔던 입법의 한계를 파악하고, 동시에 근로자의 건강 보호를 위한 제도적 장치로서 운용 되어 오고 있는 근로자 건강진단제도의 실태를 살펴보면서 ‘정신건강’의 보호에 대한 제도적 미비점을 지적하고자 한다. 동시에 근로자의 정신건강 침해 가능성의 최전선에 있는 감정노동 근로자의 건강권을 특별히 보호하기 위한 법적 방안을 설계해 보면서, 근로자 건강진단시 정신검진항목의 도입 여부에 관한 연구자의 견해를 법리적 측면에서 논하고자 한다.

연구의 구성과 관련하여, I 에서는 본 연구주제에 관한 문제제기를 하고, II 에서는 감정노동의 특성과 보호법적 한계에 관하여 검토함으로써 감정노동 근로자의 보호가 어떠한 법적 의의를 가지며, 감정노동 근로자의 특별 보

호가 이루어질 필요성이 있는 것인지를 논하고, 지금까지 입법동향의 한계에 관하여 논의한다. 이어서 III 에서는 현행법상 근로자 건강진단의 현황 및 감정노동 근로자의 특별 보호에 대한 제도적 개선 방안을 입법적으로 설계해 봄으로써 지금까지의 관련 입법안과는 다른 차원의 근로자 보호 방안을 제시한다. IV 에서는 현행 건강진단제도상 정신검진항목의 도입에 관한 타당성을 정리하고, 이를 통한 감정노동 근로자의 권리구제 실현가능성을 논의하면서 본 연구의 결론을 도출하는 것으로 마무리하고자 한다.

II. 감정노동의 특성과 보호법적 한계

1. 감정노동의 개념과 법적 정의

(1) 감정노동의 개념

우리사회에 빈번히 발생하고 있는 소비자에 의한 근로자 인권침해 사례들은 세간의 이목이 집중되는 매우 중대한 노동법적 해결과제 중 하나이다. 특히, 서비스업과 같은 소비자(고객) 상대의 근로제공 업종의 증가로 인한 산업구조와 노동환경의 급격한 변화 및 빈부격차의 심화 등의 사회현상들은, 전통적 노동법이 근로관계의 당사자인 ‘사용자-근로자’라는 양자적 관계에서 권리·의무의 설정이 직접적으로 이루어지는 것으로 족하였던 것에 반해, 이제는 ‘사용자-소비자-근로자’라는 3자적 관계에서 근로자의 노동력의 직접적 작용이 소비자에게 이루어지면서 그 이익이 사용자에게 간접적으로 전가되는 형태의 근로관계를 양산하였는데, 이러한 노동형태를 이른바 ‘감정노동’이라 일컫는다.

‘감정노동’에 관하여는 이미 여러 연구를 통하여 그 내용에 관한 다양한 각도의 논의가 진행된 바 있음에도 불구하고 명확한 개념 정립이 이루어지지 못하고 있다. 이는 사회적으로 감정노동 근로자의 보호에 대한 필요성 자각이 적극적으로 전개된 것이 비교적 최근이라는 이유와 그로 말미암아 법적 개념

정립 시도 또한 이루어진 바 없다는 이유에 기인한다.⁶⁾ 그러나 2010년 이후 일련의 감정노동 관련 사회적 사건들이 이슈화되면서 법학영역에 있어서 관련 법안⁷⁾ 및 연구⁸⁾ 등을 통하여 ‘감정노동’에 대한 개념 정립의 시도가 다양하게 이루어지고 있다. 이러한 ‘감정노동’의 개념에 대한 보편적 요소들을 종합적으로 살펴보면 감정노동이란 “근로자가 근로를 제공하면서 사용자가 아닌 제3자(고객)를 직접적인 상대로 응대하는 과정에서 자신의 감정을 통제하도록 상시적·조직적으로 요구되는 노동형태”라 정의될 수 있겠다.

(2) 감정노동의 개념요소

위의 ‘감정노동’의 정의에서 유추할 수 있듯이, 감정노동은 보편적 노동형태와는 상이한 개념요소들을 포함하고 있다.

① 노동력 제공의 상대방

종속노동에서 근로자의 노동력은 사용자에게 제공되며 따라서 노동력 제공을 통한 노동이익은 사용자에게 수익된다. 그런데 감정노동에 있어 노동력 제공의 상대방은 직접적으로는 근로자가 응대해야 할 제3자(고객)이며 이를 통한 이익이 사용자에게 간접적으로 돌아가는 노동형태적 특성을 가지고 있다.

② 감정통제업무의 상시성

감정노동은 보편적 노동형태와는 달리 자신의 진정한 감정을 통제할 채 업

6) 익히 알려진 바와 같이 ‘감정노동’이라는 용어는 1983년 엘리 러셀 혹셀드의 ‘감정노동(The Managed Heart)’이라는 저서를 통하여 최초로 사용되었으며, 이에 대한 한글표현은 ‘감정노동’·‘통제된 마음’·‘관리된 마음’ 등 학자들마다 다양하게 이루어지고 있다. 러셀 혹셀드에 의하면, 감정노동이란 ‘조직이 요구하는 감정표현규범에 맞는 감정을 표현하려고 노력하는 것’이라 정의하고 있다.
 7) 2016년 11월 이루어진 “감정노동자보호법안”에 따르면, 감정노동이란, ‘제화나 용역을 구매하는 고객을 대면·통화·통신 등의 방법으로 응대하는 과정에서 자신이 실제로 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상시적으로 수행하는 노동형태’라 정의하고 있다.(『감정노동자보호법안』, 의안번호 제3954호, 김부겸 등 47인, 2016. 11. 29. 발의)
 8) 관련하여, 위의 6)과 유사하기는 하지만 감정노동이란, ‘서비스 제공자가 서비스 이용자에게 자신의 감정과는 다른 특정한 감정을 표현하도록 업무상 조직적으로 요구되는 노동유형’이라 정의하는 학자도 있다.(한인상, “감정노동에 대한 노동법적 규율방안”, 『비교노동법논총』(35), 한국비교노동법학회, 2015. 12, 110면)

무상 요구되는 특정한 감정을 일시적이 아닌 상시적으로 표현하도록 요구되는 특성을 가진다. 통상적인 노동의 경우, 근로자는 업무와 관련된 협동적 작업(예를 들어 ‘집단 회의’의 경우)에 있어 일시적으로 불완전한 감정통제가 요구되는 경우는 있다. 그러나 이와 비교하여 감정노동은 노동력 제공의 상대방을 응대함에 있어 상시적인 감정통제를 요구한다.

③ 감정통제업무의 조직성

감정노동 또한 종속노동의 한 형태이므로 업무상 감정통제가 근로자 스스로의 결정에 따라 선택될 수 있는 것이 아니라 업무상 조직적으로 요구된다고 봐야 한다. 그러므로 자영업자가 자신의 영업 이익을 목적으로 스스로의 감정을 통제하여 소비자에게 서비스를 제공함에 있어 자신의 감정을 통제하는 것은 조직적으로 요구되는 것이 아니라 스스로의 결정에 따라 선택될 수 있다는 점에서 종속노동으로서의 감정노동과는 구별된다.⁹⁾

(3) 감정노동의 특성과 보호법의

이와 같은 개념요소를 포함하고 있는 감정노동의 수행자는 보편적인 종속노동의 다른 형태와 비교하여 업무의 결과가 아닌 과정에 있어 상당한 정도의 감정통제를 받게 되므로 노동력 발휘의 정도 및 방법 등에 대한 재량이 현저히 감소할 수밖에 없다. 따라서 감정노동 근로자는 자신의 진정한 감정이 아닌 업무상 요구되는 감정을 표현하는 과정에서 발생하는 정신적 스트레스에 노출될 가능성이 높으며 정신적 고통은 직간접적인 정신적·육체적 재해를 발생시킬 수 있다.¹⁰⁾ 이러한 업무적 특성은 통상의 종속노동에서 발생하는 재해와는 상이한 각도에서 조명되고 보호될 필요가 있는 바,¹¹⁾ 업무의 연속으로 인한 지속적인 감정통제는 일시적인 업무적 스트레스와는 달리 근로자의 정신적 재해의 정도를 가중시킬 뿐만 아니라¹²⁾ 2차적인 재해와의 연관

9) 한인상, 앞의 글, 110-111면.

10) 박은정, “감정노동과 노동법”, 『노동정책연구』16(3), 한국노동연구원, 2016. 9. 57면.

11) 김민정, “감정노동 근로자의 업무상 재해에 대한 노동법적 보호 방안”, 『이화젠더법학』6(1), 이화여자대학교 젠더법학연구소, 2014. 6. 163면.

12) 신권철, “정신질환과 노동 -법적 쟁점을 중심으로-”, 『노동법연구』32, 서울대학교 노동법연구회,

성 비중 또한 높으므로 중국적으로는 근로자의 건강권 보호의 측면에서 특별히 다루어져야 할 권리침해요소라 할 수 있다.

2. 감정노동 근로자 보호 입법의 내용 및 동향

2010년 이후 감정노동 근로자에 대한 특별 보호의 필요성 제기와 함께 보건복지부는 2012년 6월 24일 “정신건강증진 종합 대책”의 발표를 통하여 2013년부터 전국민 대상 생애주기별 정신건강검진 실시를 예정한 바 있었으나 외국의 사례가 전무하다는 점, 정신과적 건강검진제도의 실패가능성이 다분하다는 점, 위양성¹³⁾의 확률에 대한 우려, 사회적 합의 부족 등을 이유로 종합대책의 실시가 무산된 바 있다. 이후, 2016년 2월 25일 보건복지부는 제 78회 국가정책조정회의를 통하여 “2016-2020 정신건강 종합대책”을 발표하였으나 국민 정신건강검진 지원체계 구축, 중증 정신질환자 지역사회 통합, 중독으로 인한 건강 저해 및 사회적 피해 최소화, 자살위험 없는 안전한 사회구현 등의 정책목표에 입각한 거시적 전략 수립에 그침으로써 ‘감정노동 근로자에 대한 특별보호’를 위한 이렇다 할 정책은 적극적으로 제시하지 못하고 있다.

관련하여, 감정노동 근로자 보호를 위한 입법적 논의 또한 꾸준히 이루어져 온 바, 지난 19대 국회 및 최근 20대 국회에 이르기 까지, 2013년 5월 ‘산업안전보건법 개정안’ 및 ‘남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률 개정안’ 발의(한명숙 의원 대표 발의)를 필두로 하여, 2015년 5월 ‘감정노동 종사자의 보호 등에 관한 법률 개정안’ 발의(황주홍 의원 대표 발의), 2015년 7월 ‘감정노동자 보호를 위한 금융관련업 법률 5건¹⁴⁾ 개정안’ 발의(김기식 의원 대표 발의), 2016년 11월 ‘감정노동자 보호 특별법 제정안’ 발의(김부겸 의

2012. 3, 199-202면.

13) ‘위양성(false positive)’이라 함은 본래 음성이어야 할 검사결과가 잘못되어 양성으로 나오는 경우를 의미한다. 즉, 정신건강검진은 다른 신체검진과는 달리 그 검사과정의 특성상 질병유무의 판단에 대한 오판의 확률이 높다는 우려가 있다.(네이버 지식백과, 2018. 2. 8. <<http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=499226&cid=55558&categoryId=55558>>)

14) 금융관련업 법률 5건은 「은행법」, 「보험업법」, 「상호저축은행법」, 「여성전문금융업법」, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」을 말한다.

원 대표 발의) 등 언론보도를 통하여 관련 사회문제가 제기되는 만큼이나 활발하게 감정노동 근로자 보호를 위한 관련법의 개정안 혹은 감정노동 근로자 보호 관련 제정법안이 제안되어 왔다. 그 결과, 대표적인 감정노동의 업무적 성격을 지니고 있는 금융업계를 중심으로 하여 2015년 발의된 ‘감정노동자 보호를 위한 금융관련업 법률 5건 개정안’이 2016년 3월 국회 본회의를 통과하면서 2016년 중반¹⁵⁾부터 시행되기 시작하였다. 또한 2018년 4월 17일 「산업안전보건법」이 일부개정 되면서 동법 제26조의2의 ‘고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치’ 규정을 신설하여 2018년 10월 18일부터 시행된다. 그러나 아직까지 감정노동 근로자 특별 보호를 위한 기본법적 성격의 개별 법률은 제정되지 않고 있는 상황이다.

3. 감정노동 근로자 보호 입법의 한계

(1) 사용자의 보호조치 의무 위주의 입법 경향

- ① 금융관련업 법률(「은행법」, 「보험업법」, 「상호저축은행법」, 「여성전문금융업법」, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」)상 관련조문 내용

2015년 7월 6일 김기식 의원에 의하여 발의되어 2016년 3월 3일 국회 본회의를 통과하고 2016년 6월 30일부터 시행¹⁶⁾되기 시작한 ‘금융회사 5개 감정노동자 보호 법률¹⁷⁾’은 공통적 · 핵심적으로, i) “사용자는 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여, 직원 요청이 있는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체, 직원에 대한 치료 및 상담지원, 고객 직접 응대 직원을 위한 상시적 고충처리기구 마련 등의 조치를 해야 한다”, ii) “직원은 사용자에 대하여 이러한 조치들을 요구할 수 있다”, iii) “사용자는 직원의 조치 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주

15) 구체적으로는 「은행법」·「보험업법」·「상호저축은행법」·「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」등 4개 법률 개정안은 2016. 6. 30. 시행되었으며, 「여성전문금융업법」은 2016. 9. 30. 시행되었다.

16) 단, ‘여성전문금융업법 개정안’은 2016년 9월 30일부터 시행되었다.

17) 각주¹⁴⁾ 및 15) 참고.

어서는 아니 된다”, iv) “이를 위반하는 사용자는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다” 라는 개정내용을 담고 있다.¹⁸⁾

② 「산업안전보건법」제26조의2 내용

감정노동의 대표적 근로영역이라 여겨지는 금융관련 5개 법률 개정 이후, 금융 영역뿐만 아니라 노동계 전반적인 감정노동자 보호에 대한 근거법 제정의 일환으로 2018년 4월 17일 「산업안전보건법」 일부개정이 이루어졌다.¹⁹⁾ 그런데 개정의 내용을 살펴보면 본법 제26조의2를 신설하여, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치로서 i) “사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(고객응대근로자)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(폭언 등)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다”, ii) “사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다”, iii) “고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다” 라는 내용으로 규정되고 있다.

본 「산업안전보건법」상 관련규정은 기존에 이미 시행되고 있었던 금융관련 업무에 종사하는 감정노동 근로자 뿐만 아니라 고객응대근로자에 대한 전반적인 보호 조치로서의 근거법이라는 점에서 의미 있는 입법이지만, 내용적인 측면에서 금융관련 5개법률상 관련 보호조치규정의 내용과 크게 다르지

18) ‘고객응대직원에 대한 사용자의 보호조치 의무’에 관한 규정은, 「은행법」제52조의4, 「보험업법」제85조의4, 「상호저축은행법」제18조의7, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」제63조의2, 「여신전문금융업법」제50조의12 참조; ‘별칙(과태료)’에 관한 규정은, 은행법 제69조 제3항, 보험업법 제209조 제3항 제2의3호, 상호저축은행법 제40조 제3항 제1의2호, 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제449조 제2항 제4의2호, 여신전문금융업법 제72조 제2항 제3호 참조.

19) 본 법은 2018년 10월 18일부터 시행되기 시작하였다.

않다는 점에서 기존의 법내용을 통한 실효성 등의 검토가 전제된 입법조치인지의 여부가 실질적 효력의 관건이 될 것이다.

③ 감정노동 근로자 보호법의 한계적 특성 분석

감정노동 근로자를 특별히 보호하기 위한 적극적 입법조치인 금융관련 5개 법률 개정내용 및 「산업안전보건법」 제26조의2 신설내용을 살펴보면, 이전까지 감정노동의 특성에 따른 보호의 내용이 법률에 반영되지 못했던 것에 비해 사용자의 근로자 보호조치 의무를 명문화 하였다는 점에서 유의미하다고 할 수는 있겠다. 그러나 이러한 입법은 감정노동 근로자를 보호하기 위한 제도적 차원에서 볼 때 여전히 몇 가지 문제점을 양산한다.

ㄱ. '직원(감정노동 근로자)의 요청이 있는 경우'에 한하여 사용자 조치를 의무화함으로써 종속노동에 있어 약자의 입장에 있는 근로자의 보호 요청이 현실적으로 제한적일 수밖에 없다는 점을 간과하고 있다.

ㄴ. 감정노동 근로자에 대한 보호가 고객 응대의 과정(근로의 과정)에서 선택적·일시적으로 '당해 고객과의 분리'의 방법으로만 이루어지므로 감정노동 근로자의 노동특성이 반영된 근본적 건강권 보호가 체계적으로 이루어진다고 볼 수 없다. 즉, 고객의 폭언 등으로 인한 감정노동 근로자의 정신적 피해가 이미 이루어진 이후에야 비로소 사용자의 후속적 분리 조치가 이루어지므로 사전적으로 감정노동 근로자의 정신적 피해를 완전하게 예방할 수 없다.

ㄷ. 감정노동의 특성상 업무가 일회성에 그치는 것이 아니라 반복적으로 행해지므로 고객 응대의 과정에서 받게 되는 감정노동의 정도 및 근로자 개인의 기질적 성향 등의 차이에 의하여 근로자의 건강 침해의 정도가 다를 수 있겠으나 감정노동 근로자의 건강을 정기적으로 점검하고 질병에 사전적·사후적으로 대처할 수 있는 방안이 부재하다.

④ 소 결

감정노동 근로자 보호법의 내용을 종합하여 분석해 보면, 감정노동 근로자의 정신건강을 보호하는 방안으로서 ‘국가제도적 차원’의 보호 방안이 배제된 채, ‘사용자의 보호조치 의무’에만 기대어 치중적으로 규정된 경향이 있다.²⁰⁾²¹⁾ 물론 이러한 입법안은 사용자와 근로자의 기본적 노사관계에서 근로자의 건강침해 요소를 제거해야 할 사용자의 의무 규정이라는 점에서 유의미하다. 그러나 이른바 ‘감정노동’이라 지칭되는 근로의 특성상 사용자가 아닌 제3자와의 직접적 관계를 통해서 정신건강 위협이 이루어진다는 점을 감안할 때, 감정노동 근로자의 정신건강 보호에 대한 ‘사용자 보호조치 의무’의 규정은 그 실효성에 한계가 있을 수밖에 없다. 실제로 금융관련 개정법들의 경우 본 법들이 시행된지 1개월이 지난 시점에서 보도된 언론기사에 따르면, 개정법률에 대한 인지 및 기업차원의 적극적 보호조치, 사용자에게 대한 근로자의 조치 요구 등이 거의 이루어지지 않고 있는 것으로 조사된 바 있다.²²⁾

(2) 소비자(고객)의 정당한 권리행사 제약의 가능성

감정노동 근로자에 대한 사용자의 보호조치 의무 규정은 근로자와 근로제공대상인 제3자(소비자)의 사이에서 이루어지는 근로과정에서 자칫 사용자의 과도한 개입에 의하여 소비자의 근로자에 대한 정당한 권리행사에 까지 제약을 가할 가능성이 존재한다. ‘감정노동 근로자의 정신건강 보호 논의’에 있어서 건강 침해의 원인으로 작용하는 것은 이른바 ‘블랙 컨슈머(Black

20) 물론, 2015년 11월 2일 입법예고하고, 2016년 3월 국무회의를 통과하여 개정된 ‘산업재해보상보험법 시행령’(감정노동으로 인한 정신질환의 산재보험 적용을 확대하는 내용)과 같이, ‘사용자의 보호 의무’가 아닌 방향으로 입법논의가 이루어지기도 하였다.

21) 2015년 11월 입법예고 되고 2016년 3월 22일 개정된 「산업재해보상보험법 시행령」에 따르면, 제3조(업무상 질병의 인정기준) 제3항 별표3에서 “업무상 질병에 대한 구체적인 인정 기준”을 열거하면서 “근골격계 질병”에 속하는 질병으로 “업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적용장애 또는 우울병 에피소드”를 삽입하였다.

22) 테일리안, 2016. 8. 29. “감정노동자보호법 시행 한 달...협회선 그게 뭐가요?” <<http://www.dailian.co.kr/news/view/587329/?sc=naver>>; 동아닷컴, 2016. 7. 19. “감정노동자 보호법? 그게 뭐가요-금융사 직원들도 모르는 ‘반쪽법’, 法시행 20일째... 진상 고객 막말-욕설에 혼자 속앓이 여전” <<http://news.donga.com/3/all/20160718/79264496/1>>

Consumer)²³⁾에 의한 위법부당한 언행에 한정된다고 보아야 한다. 그러나 지금까지 감정노동 근로자의 보호 방안으로 제시되었던 입법내용들을 살펴보면, ‘사용자의 보호조치’는 이에 해당되지 아니하는 위법부당한 언행의 범주 내에 포섭되어서는 안 되는 소비자의 정당한 소비권 행사에 까지 무리한 제약으로 작용할 여지가 있다. 즉, 해당 감정노동 근로자가 정당한 소비자의 요구나 권익을 제한하는 수단으로 ‘사용자의 보호조치 의무’ 등을 악용할 가능성과 관련하여, 이에 대한 고려 또한 동시에 법적으로 논의될 필요가 있다.

Ⅲ. 근로자 건강진단을 통한 보호 방안의 법적 검토

1. 감정노동 근로자 보호와 건강진단제도

(1) 「산업안전보건법」상 근로자 건강진단제도의 취지 및 내용

노동영역의 개별법들은 ‘일반국민의 건강권’과는 별도로 구분하여 ‘근로자의 건강권’을 보장하기 위한 구체적 수단(휴게·휴식, 근로시간 변경, 근로환경개선, 산업재해보상 등)들을 마련하고 있다. 특히 「산업안전보건법」은 본법 제1조 목적규정에서 명시하듯이 ‘근로자 건강권 보장’이라는 노동법제의 구체적 명제를 바탕으로 산업안전 및 보건에 관한 기준을 확립하고 그 책임의 소재를 명확하게 하여 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 안전과 보건을 유지·증진하기 위한 목적에서 제정된 법률이다. 근로자의 ‘근로’가 「근로기준법」에서 개념정립하고 있는 바와 같이 ‘정신노동’과 ‘육체노동’으로 구분된다면²⁴⁾ 결국 노동력은 근로자의 ‘신체적 능력’ 여하에 따라 가능될 수 있는 것이다. 그러므로 근로자의 신체적 능력의 유지 및 향상

23) 블랙 컨슈머(Black Consumer)는 ‘블랙(Black, 악성)’과 ‘컨슈머(Consumer, 소비자)’의 합성어로, 기업 등을 상대로 부당한 이익을 취하고자 고의적으로 악성 민원을 제기하는 자를 의미하는 용어이다. (네이버 두산백과, 2017. 1. 17. <<http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1346267&cid=40942&categoryId=31813>>)

24) 「근로기준법」 제2조 제3호 단서.

은 산업안전보건의 영역에서 중추적 법익이라 할 수 있다. 이에 『산업안전보건법』은 다음의 주요내용에서 보는 바와 같이 핵심적으로 ‘제4장 유해·위험 예방조치 및 제5장 근로자의 보건관리 규정’들을 통하여 근로자 건강권 보장에 대한 사용자의 의무를 규정하고 있다.

<p>제4장 유해·위험 예방조치</p>	<p>제23조 안전조치 제24조 보건조치 제25조 근로자의 준수 사항 제26조 작업중지 등 제26조의2 <u>고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치(본조신설: 2018. 4. 17. 시행일: 2018. 10. 18.)</u> 제27조 기술상의 지침 및 작업환경의 표준 제28조 유해작업 도급 금지 제29조 도급사업 시의 안전·보건조치 제29조의2 안전·보건에 관한 협의체의 구성·운영에 관한 특례 제29조의3 설계변경의 요청 제29조의4 공사기간 연장 요청 등 제30조 산업안전보건관리비의 계상 등 제30조의2 재해예방 전문지도기관</p> <p>-이하 (제31조 안전·보건교육~제41조의2 위험성평가) 생략-</p>
<p>제5장 근로자의 보건관리</p>	<p>제42조 작업환경측정 등 제42조의2 작업환경측정 신뢰성평가 제43조 건강진단 제43조의2 역학조사 제44조 건강관리수첩 제45조 질병자의 근로 금지·제한 제46조 근로시간 연장의 제한 제47조 자격 등에 의한 취업 제한</p>

이러한 법의 구성에 입각하여 내용을 분석해 보면, 사용자가 근로자의 건강권을 보장하기 위한 방안은 두 가지 트랙으로 법제화되고 있는 바, 첫째는 ‘작업환경에 있어서의 유해·위험 예방조치’이고 둘째는 ‘근로자의 신체에 대한 직접적 보건관리’이다. 특히 최근 신설된 본법 ‘제26조의2 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치’ 규정은 ‘작업환경’의 영역에서 고객응대 근로자에 대한 사용자의 보호 조치 의무를 중심으로 한 내용을 담고 있다. 그러나

앞서 논의한 바와 같이 본 규정은 이와 유사한 내용으로 앞서 금융관련 5개 법률을 통하여 이미 시행되고 있던 보호조치규정을 ‘모든 고객응대 근로자’의 권리영역으로 확대한 조치에 불과하다. 뿐만 아니라 이러한 사용자의 현장 보호조치 의무 규정은 현실적으로 실효성 측면에서의 한계를 드러내고 있다는 점도 앞서 논의한 바 있다.

(2) 건강진단시 정신검진항목 도입의 필요성

「산업안전보건법」 제4장 유해·위험 예방조치의 중심에 있는 제26조의2 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 제도는 현실적 실효성의 한계에 대한 의문에도 불구하고 근로현장영역에서 기존의 금융관련 5개 법률에만 한정적으로 적용되었던 사용자의 보호조치 의무를 모든 고객응대근로자에 대한 사용자의 보호조치의무로 확대하였다는 점에서 긍정적 의미를 가진다. 한편, 본법 제26조의2 규정에 근거한 현장중심조치와 동시에 「산업안전보건법」 제5장 내용의 중심에 있는 제43조 건강진단제도 규정은 근로자의 신체(특히, 감정노동 근로자의 경우 ‘정신적 건강’)에 대한 직접적 보건관리의 차원에서 감정노동 근로자의 건강보호와 관련하여 전통적으로 매우 중요한 제도적 의미가 있다.

감정노동자를 포함한 ‘근로자’의 신분을 가지고 있는 모든 자를 대상으로 하는 노동법체계 내에서의 ‘건강진단제도’는 1982년 7월 「산업안전보건법」²⁵⁾의 최초 시행시 도입된 이후 지금까지 그 명맥을 이어오고 있는 바, 「산업안전보건법」 제43조 제1항에 근거한 건강진단이라 함은 사업주가 근로자의 건강을 보호·유지하기 위하여 고용노동부장관이 지정하는 기관 또는 「국민건강보험법」에 따른 건강검진을 하는 기관(건강진단기관)에서 근로자에 대한 건강진단을 하여야 할 의무에 따라 이루어지는 건강검진을 말한다. 「산업안전보건법 시행규칙」 제98조 및 제98조의2에 의하면, 근로자를 대상으로 한 건강진단은 ‘일반건강진단²⁶⁾· 특수건강진단²⁷⁾· 배치전건강진단²⁸⁾· 수시건강진단²⁹⁾

25) 산업안전보건법 [시행 1982. 7. 1.] [법률 제3532호, 1981. 12. 31. 제정]

26) 상시 사용되는 근로자의 건강관리를 위하여 사업주가 주기적으로 실시하는 건강진단을 말한다.(「산업안전보건법 시행규칙」 제98조 제1호)

· 임시건강진단³⁰⁾’으로 구분하여 실시되고 있는데, ‘일반건강진단’의 항목은 「국민건강보험법」상 건강검진의 항목에 의하도록 하고 있어 정신과적 항목이 당연히 제외되며, ‘특수건강진단·배치전건강진단·수시건강진단’의 경우 또한 정신검진항목을 포함하지 않는다.³¹⁾

‘감정노동 근로자’에 대한 건강검진에 있어서 ‘정신검진항목’을 도입함으로써 현재 문제시되고 있는 인권 침해 및 정신적·육체적 질환으로부터 해당 피해근로자의 정신건강권을 제도적으로 보장할 수 있기 위해서는, i) 다른 여타의 근로자 건강 보호를 위한 노동법적 수단과 별개의 차원에서 사회보장제도로서의 건강검진제도 범주 내에 포섭되어 있는 ‘근로자 건강검진’이 근로자의 건강을 사전적·사후적으로 보호할 수 있는 종합적 안전장치로서 유일한 제도라는 요구가 합리적이어야 하며, ii) 근로자의 건강검진은 근로관계에 있어 궁극적 지휘명령자인 ‘사용자의 의무’이자 동시에 국민의 건강을 보호해야 할 ‘국가의 의무’라는 견지에서 그 제도적 정당성이 명확히 규명되어야 하며, iii) 특히 ‘감정노동 근로자’라고 하는 학문적으로 다소 생소하고 모호한 보호 대상에 대하여, 현행 「산업안전보건법」 제43조 및 동법 시행규칙 제98조·제98조의2 이하에서 규정되고 있는 ‘근로자 건강검진 제도’를 통한 보호를 실현하기 위한 ‘정신검진항목’ 도입의 방법론이 합리적으로 설계되어야 한다.

27) “특수건강진단 대상업무”에 종사하거나 건강진단의 실시 결과 직업병 유소견자로 판정받은 후 작업환경을 하거나 작업장소를 변경하고, 직업병 유소견 판정의 원인이 된 유해인자에 대한 건강진단이 필요하다는 의사의 소견이 있는 근로자의 건강관리를 위하여 사업주가 실시하는 건강진단을 말한다.(「산업안전보건법 시행규칙」 제98조 제2호)

28) 특수건강진단대상업무에 종사할 근로자에 대하여 배치 예정업무에 대한 적합성 평가를 위하여 사업주가 실시하는 건강진단을 말한다.(「산업안전보건법 시행규칙」 제98조 제3호)

29) 특수건강진단대상업무로 인하여 해당 유해인자에 의한 직업성 천식, 직업성 피부염, 그 밖에 건강장애를 의심하게 하는 증상을 보이거나 의학적 소견이 있는 근로자에 대하여 사업주가 실시하는 건강진단을 말한다.(「산업안전보건법 시행규칙」 제98조 제4호)

30) 직업병 유소견자가 발생하거나 여러 명이 발생할 우려가 있는 경우 등에 있어서 특수건강진단 대상 유해인자 또는 그 밖의 유해인자에 의한 중독 여부, 질병에 걸렸는지 여부 또는 질병의 발생 원인 등을 확인하기 위하여 지방고용노동관서의 장의 명령에 따라 사업주가 실시하는 건강진단을 말한다.(「산업안전보건법 시행규칙」 제98조 제5호)

31) 「산업안전보건법 시행규칙」 제100조 제4항 별표13 단서.

2. 정신검진항목의 도입 방안

‘근로자 건강진단 제도’를 규정하고 있는 현행 법체계 내에서 근로자의 정신건강 보호를 실현하기 위해서는 합리적인 법적 기준 마련을 위한 정신검진항목의 도입 여부 논의가 3가지 방향으로 이루어질 필요가 있다. 첫째는 이른바 ‘감정노동 근로자’의 정신건강에 관한 전문적 보호기준의 마련 방안으로서 ‘감정노동’을 『산업안전보건법 시행규칙』제98조 제2호 별표12의2에 ‘특수건강진단 대상 유해인자’로 추가설정 하여, 동법 시행규칙 제100조 제4항 별표13에 특수건강진단의 검사항목에 ‘정신검진항목’을 세부적으로 규정하는 방향이다. 둘째는 근로자를 보호대상으로 규정하고 있는 『산업안전보건법』과 일반국민전체를 보호대상으로 규정하고 있는 『국민건강보험법』의 구분을 바탕으로, 노동의 수단(감정·육체·정신·지적 능력 등)·건강진단의 종류(일반건강진단·특수건강진단·배치전건강진단·수시건강진단)에 상관없이 근로자의 ‘노동력 유지·개선의 중요성’의 차원에서 모든 근로자에 대한 정신검진을 추가적으로 실시하도록 규정하는 방향이다. 마지막 방안은 모든 국민을 대상으로 하는 건강진단에 있어 정신검진을 의무화 하는 것이다. 이하에서 각각의 입법안에 대한 구체적인 검토를 하겠다.

(1) 제1법안-감정노동 근로자에 대한 특수건강진단 대상 설정 방안

『산업안전보건법 시행규칙』제98조 제2호에 따르면, “특수건강진단”이란 ‘사업주의 근로자에 대한 건강진단의무(법 제43조제1항 단서)’에 따라 i) 별표 12의2에서 정한 특수건강진단 대상 유해인자에 노출되는 업무(특수건강진단 대상 업무)에 종사하는 근로자이거나, ii) 근로자건강진단 실시 결과 직업병 유소견자로 판정받은 후 작업 전환을 하거나 작업장소를 변경하고 직업병 유소견 판정의 원인이 된 유해인자에 대한 건강진단이 필요하다는 의사의 소견이 있는 근로자인 경우, 해당 근로자의 건강관리를 위하여 사업주가 실시하는 건강진단을 말한다. 본 법에서 말하는 별표 12의2에서는 ‘특수건강진단 대상 유해인자’를 다음과 같이 정하고 있다.

특수건강진단 대상 유해인자	구체적 내용
1. 화학적 인자	1) 유기화합물(108종) 2) 금속류(19종) 3) 산 및 알칼리류(8종) 4) 가스 상태 물질류(14종) 5) 허가대상 유해물질(12종) 6) 금속가공유
2. 분진(7종)	곡물분진, 광물성분진, 면분진, 나무분진, 용접흄, 유리섬유분진, 석면분진
3. 물리적 인자(8종)	1) 안전보건규칙 제512조제1호부터 제3호까지의 규정의 소음작업, 강렬한 소음작업 및 충격소음작업에서 발생하는 소음 2) 안전보건규칙 제512조제4호의 진동작업에서 발생하는 진동 3) 안전보건규칙 제573조제1호의 방사선 4) 고기압 5) 저기압 6) 유해광선(자외선, 적외선, 마이크로파 및 라디오파)
4. 야간작업(2종)	1) 6개월간 밤 12시부터 오전 5시까지의 시간을 포함하여 계속되는 8시간 작업을 월 평균 4회 이상 수행하는 경우 2) 6개월간 오후 10시부터 다음날 오전 6시 사이의 시간 중 작업을 월 평균 60시간 이상 수행하는 경우

즉, 위의 특수건강진단 대상 유해인자에 노출되는 업무를 하는 경우 의무적으로 해당 유해인자로 인하여 영향을 끼칠 수 있는 건강침해여부에 대한 건강진단을 받아야 한다.

한편, 「산업안전보건법 시행규칙」 제100조는 건강진단의 검사항목 및 실시 방법을 규정하면서 제4항을 통하여 특수건강진단의 검사항목을 제1차 검사항목과 제2차 검사항목으로 구분하며, 각 세부 검사항목은 별표13으로 따로 정하고 있다. 별표 13은 별표 12의2에서 정해놓은 ‘특수건강진단 대상 유해인자’에 따른 제1차 검사항목 및 제2차 검사항목을 세부적으로 정한다.³²⁾

32) 예를 들어, 별표 12의2의 특수건강진단 대상 유해인자 가운데 “야간작업”에 해당하는 경우에 대한

그렇다면, 제1법안으로서 ‘감정노동 근로자’의 정신건강에 관한 전문적 보호기준의 마련 방안으로 「산업안전보건법 시행규칙」 제98조 제2호 별표12의2에 ‘특수건강진단 대상 유해인자’로 ‘감정노동³³⁾’을 추가하여, 동법 시행규칙 제100조 제4항 별표13상 특수건강진단의 검사항목에 ‘정신검진 관련 항목’을 세부적으로 규정하는 방법을 생각해 볼 수 있다. 이 방안을 도입하게 되면 ‘감정노동’이 이루어지는 산업군에 대한 명확한 범위 확정이 이루어져야 할 것인데 현행법상 ‘고객응대 근로자’라 하여 사용자의 보호조치 대상에 대한 시행령 및 시행규칙상 정비가 이루어지지 못한 초기법적 상황이므로, 시행령상의 ‘고객응대 근로자’만을 대상으로 특수건강진단을 할 것인지 아니면 건강검진의 영역에서 대상 근로자를 좀 더 확대할 것인지에 대한 논의도 이루어져야 할 것이다. 또한 ‘감정노동’ 혹은 ‘고객응대 노동’이라고 하는 특수건강진단 대상 유해인자에 따른 검사항목을 어떻게 설정할 것인지-특히 정신과적 검진 및 이와 의학적으로 연관관계에 있을 수 있는 기타 검진 등-에 대한 전문적 논의 및 설계가 이루어져야 할 것이다.

(2) 제2법안-「산업안전보건법」상 일반건강진단시 정신검진항목 추가 방안

「산업안전보건법」 제43조 제8항에 의하면 사업자의 의무로 시행되는 건강진단의 종류·시기·주기·항목·비용 및 건강진단기관의 지정·관리, 그 밖에 건강진단에 필요한 사항은 고용노동부령으로 정하도록 하고 있고, 「산업

여, 별표13은 다음과 같은 검사항목을 정하고 있다.

유해인자	제1차 검사항목	제2차 검사항목
야간작업	(1) 직업력 및 노출력 조사 (2) 주요 표적기관과 관련된 병력조사 (3) 임상검사 및 진찰 ① 신경계: 불면증 증상 문진 ② 심혈관계: 복부둘레, 혈압, 공복혈당, 총콜레스테롤, 트리글리세라이드, HDL 콜레스테롤 ③ 위장관계: 관련 증상 문진 ④ 내분비계: 관련 증상 문진	임상검사 및 진찰 ① 신경계: 심층면담 및 문진 ② 심혈관계: 혈압, 공복혈당, 당화혈색소, 총콜레스테롤, 트리글리세라이드, HDL 콜레스테롤, LDL 콜레스테롤, 24시간 심전도, 24시간 혈압 ③ 위장관계: 위내시경 ④ 내분비계: 유방촬영, 유방초음파

33) 법률용어적 통일성을 기하기 위하여 ‘감정노동’ 대신 ‘고객응대노동’이라 규정하는 것도 가능하리라 생각된다.

안전보건법 시행규칙」제101조는 이에 관한 내용을 「국민건강보험법」에 따르도록 규정한다. 한편, 「국민건강보험법」제52조에서는 건강검진의 대상·횟수·절차와 그 밖에 필요한 사항을 대통령령으로 유보하고 있어, 「산업안전보건법」상 일반건강진단 항목은 결국 「국민건강보험법 시행령」에 의하게 된다.

「국민건강보험법 시행령」제25조 제7항³⁴⁾에 따라 정해진 「보건복지부고시 건강검진 실시기준」제5조의 ‘검사항목’을 살펴보면 다음과 같다.

1. 문진과 진찰
2. 신체계측, 혈압측정, 시력·청력 측정
3. 흉부방사선 촬영, 요검사, 혈액검사
4. 구강검진
5. 심뇌혈관질환 위험평가(문진과 검사 결과 등을 토대로 건강검진을 받은 자(이하 “수검자”라 한다)의 심뇌혈관질환 위험도와 건강위험요인 등을 평가하는 것을 말한다. 이하 같다)
6. 인지기능장애 검사
7. B형 간염검사
8. 구강 치면세균막 검사
9. 골밀도 검사, 노인신체기능검사
10. 생활습관평가(생활습관과 관련된 흡연, 음주, 운동, 영양, 비만 건강위험요인을 평가하고 평가 결과에 따라 생활습관 개선을 위한 상담 및 처방 등을 실시하는 것을 말한다. 이하 같다)
11. 정신건강검사는 우울증에 대한 선별검사를 실시하는 것을 말한다.

즉, 현행 「국민건강보험법」상 건강검진항목이 곧 「산업안전보건법」상 일반건강진단항목이 된다는 것이다. 문제는 11번째 항목인 ‘정신건강검사는 우울증에 대한 선별검사를 실시하는 것을 말한다’에 의하여 행해지는 정신건강검사가 실제로 선별검사에 머물 뿐만 아니라 ‘일반국민’을 대상으로 시행되는 건강검진과 차별적으로 노동으로 인하여 손실된·혹은 손실가능성이 있는·근로자의 노동력 회복에 착안하여 이루어져야 할 ‘근로자’를 대상으로 한 건강진단이 그 전문성·집중성이 배재된 채 ‘일반국민’과 차별화 되지 아니하고 일률적으로 이루어지는 데 있다. ‘근로자인 국민’과 ‘근로자가 아닌 국민’을 구

34) 「국민건강보험법 시행령」제25조 ⑦ 건강검진의 검사항목, 방법, 그에 드는 비용, 건강검진 결과 등의 통보 절차, 그 밖에 건강검진을 실시하는 데 필요한 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

분하여 「산업안전보건법」상 근로자의 건강권 및 「국민건강보험법」상 국민의 건강권을 각각의 영역에서 보호하도록 제도화 되고 있는 것은 비록 근로의 성격이 ‘특수건강진단’에서와 같은 유해인자에 직접적으로 노출되는 업무가 아니라고 하더라도 ‘근로’ 자체의 특성상 인간의 신체적·정신적 손실은 불가피하기 때문이다.³⁵⁾ 따라서 현행과 같은 「국민건강보험법」상의 국민을 대상으로 한 건강검진항목을 「산업안전보건법」상 근로자를 대상으로 한 일반건강진단항목과 동일하게 할 것이 아니라, 근로자에 대한 일반건강진단항목에 있어서 적어도 ‘정신검진’에 관한 항목을 보다 더 전문적이고 세밀하게 규정하는 것이 가장 현실적으로 장기적인 근로자 보호방안이 될 것이다.

(3) 제3법안-「국민건강보험법」상 건강검진항목의 추가 도입

「국민건강보험법」상 건강검진항목에는 정신건강검사와 관련하여 ‘우울증’에 대한 선별검사를 하도록 규정하고 있다. 그런데 이는 그야말로 선별검사에 국한되는 것이어서 검사담당자(의사 등)가 해당 검사대상자의 직업·생활환경·위험인자 노출 빈도 등에 대한 구체적 인지 없이 검사 당시의 일회적 대면을 통한 판단에 의해 검사유무의 선별이 이루어질 수밖에 없다. 따라서 현실적으로는 건강검진을 받는다고 하더라도 정신검진영역에 있어서는 선별검사 대상에 포함되지 아니하는 경우가 대부분이므로³⁶⁾ 결과적으로 국민의 정신건강검진이 효율적으로 이루어지고 있다고 볼 수 없는 것이다. 따라서 궁극적으로는 전국민을 대상으로 한 건강검진에 정신검진항목을 보다 세부적으로 도입하여 전문성을 높이는 건강검진이 될 수 있도록 하는 것이 바람직할 것이다.

그런데, 그동안 국민건강검진에 있어서 ‘정신검진항목’의 전문적 도입에 관한 시도가 없었던 것은 아니다. 관련하여, 2012년 6월 24일 보건복지부는 ‘정신건강증진 종합대책’의 발표를 통해서 2013년부터 전국민 대상 생애주기별 정신건강검진을 전문적으로 실시할 예정이었으나, 사회적 합의 부족·현실적

35) 이수연, “감정노동과 사용자 책임”, 『노동법학』54, 한국노동법학회, 2015. 6, 132-133면.

36) 박정택, “근로자 건강진단과 관련된 이슈 검토”, 『노동법률』276, 중앙경제, 2014. 5, 76-77면.

의료 여건에 따른 실패 가능성 등의 이유로 인하여 무산된 바 있다. 이러한 정부의 정책시도에 기인해 보더라도, 궁극적으로는 근로자만이 아닌 전국민의 정신건강 보호 필요성이 있는 것이며, 장기적인 대책을 통하여 ‘건강검진 제도’ 자체에 당연히 ‘정신검진항목’이 포함되는 것이 바람직할 것이다.³⁷⁾

IV. 결 론

종속적 노동관계에서 근로자는 사용자의 지휘 하에 자신의 근로능력을 발휘하므로, 비록 근로능력의 발휘 자체의 자유는 인정될지 모르나 사용자의 의사에 반하는 감정을 지나치게 내세우거나 근로과정에서 발생하는 여러 요인에 의한 부정적 감정의 표출을 자유롭게 하는 데는 한계가 있다. 특히, 사용자를 직접적 상대로 하여 이루어지는 노동의 경우가 아닌 제3자(소비자 혹은 고객)를 상대로 노동을 이행하는 경우에 있어 근로자의 감정 표현이 어느 범위까지 허용되어야 할 것인가는 해당 근로자와 근로계약을 맺고 있는 사용자의 지휘명령의 한계와 직접적인 연관이 있으며, 통상적인 경우에 있어서는 고객을 상대로 한 근로에 있어 근로자의 감정을 자유로이 표현하는 것이 매우 제한되어 있다고 할 것이다. 지금까지 학계 및 정치계에서 주로 논의되고 입법추진 되어 왔던 이러한 ‘감정노동 근로자’의 건강 보호 추진 방향은 ‘사용자-근로자’라고 하는 전통적 관계성에 착안하여 ‘사용자의 보호조치 의무’ 부과로서 근로자 건강 보호를 달성하고자 설정되어 왔다. 그러나 ‘사용자의 보호조치 의무’에만 치중하는 법설계 방식은 분명한 한계를 드러낼 수밖에 없으며, 결국 ‘근로자 정신건강 저해’라는 사회문제는 근원적으로 해결되지 못한 채 사회적 약순환을 거듭할 것이다. 따라서 이제는 ‘사용자의 보호조치 의무’ 규정을 통한 문제해결방식의 한계를 뛰어 넘는 ‘국가제도적 차원’의 국민건강

37) 2016년 2월 25일 보건복지부의 “정신건강 종합대책(2016-2020)” 발표 이후, 중앙정부차원은 아니지만 지방자치단체별로 특히 50세 이상의 장년층을 대상으로 한 정신건강검진 무료 실시 등이 시행될 수 있는 ‘조례’가 제정된 사례도 있다.(2016. 6. 16. 서울 종로구 건강증진센터)

보호의 기본틀을 이루고 있는 ‘건강검진 제도’의 수정·보완을 통한 근원적 근로자 건강 보호 방안을 강구할 시점이다.

정신건강은 의학적으로 하나의 질병이 특징적으로 나타나는 경우 보다는 복합적인 신체적 이상으로 발현되는 경우가 많다. 따라서 근로자의 업무환경 등으로 인하여 발생하는 정신적 질환 등에 대한 요인을 감정노동이라는 하나의 현상으로 특정하는 것 또한 조심스러운 일임에 틀림없다. 그러나 최근 직장에서의 정신보건분야에 대한 각계의 주요 관심사는 예방적 차원의 근로자 보호에 귀결되고 있다는 점³⁸⁾을 고려할 때 현행 근로자 건강진단제도에 대한 개선이 시급히 이루어져야 할 시점이라 생각된다. 특히 근로자의 정신건강 약화에 기인한 산업재해는 근로자 본인은 물론이고 기업(사용자) 뿐만 아니라 국가적 차원에서도 결코 이로운 것이 없다. 따라서 현실적 여건에 비추어 볼 때, 사후적 건강보호와 함께 사전적 건강보호방안으로서의 ‘건강검진 제도’의 취지에 따라, 적어도 노사관계의 주체인 근로자의 정신건강은 ‘근로능력(노동력)의 유지·개선 필요성’이라는 핵심적 목적에 기초하여 반드시 보호되어야 하며, 특히 정신건강의 침해를 받을 여지가 큰 이른바 ‘감정노동 근로자’에 대한 특별한 보호만이라도 한정적으로 제도화될 필요가 있다.

고객응대를 주요업무로 행하는 근로자인지의 여부를 떠나서 ‘감정노동’은 광의적 의미로 자신의 감정을 드러내기 곤란한 상황 하에서 행하는 업무의 모든 영역에서 이루어지는 근로를 말하므로 비록 사업장 조직 내에서 주로 이루어지는 업무라 하더라도 궁극적으로는 ‘감정노동’의 범위를 벗어날 수는 없을 것이다.³⁹⁾ 또한, 감정노동으로 인하여 직간접적인 정신적·육체적 건강권의 침해가 발생할 수 있을 뿐만 아니라⁴⁰⁾ 심지어 자살 및 타인에 대한 위협 등의 범죄로 인한 사회문제가 되는 경우도 있다는 점은 주지하는 바와 같다. 그렇다면, 현행 노동법체계 내에서 근로자의 보건에 관하여 규정하고 있는 「산업안전보건법」을 비롯한 관련 법제는 결국 ‘근로자에 대한 사용자의 보

38) 조기욱 등, “직장 내 물리적, 화학적 유해인자 노출과 정신건강 문제의 관련성”, 『대한직업환경의학학회지』, 23(3), 대한직업환경의학회, 2011. 9, 293면.

39) 박인호, “감정노동자의 보호와 기업 등의 책임”, 『법학논총』, 36(1), 전남대학교 법학연구소, 2016. 3, 930-931면.

40) 노호창, “감정노동과 업무상 재해”, 『노동법학』, 54, 한국노동법학회, 2015. 6, 188면.

호 의무'에 입각하여 설정되어야 하는데,⁴¹⁾ 업무현장에서 발생하는 근로자 보호 조치에 관한 규정과는 별도로 '근로자 건강검진 제도' 내에서 정신건강진단을 도입할 필요성은 충분하다. 결국 본론에서 검토한 방안 가운데 본 연구자가 생각하는 가장 합리적인 방안은 '근로자 건강 보호'에 대한 전문성 및 다른 사회보장영역과의 형평성 제고의 측면에서 볼 때 제2법안-「산업안전보건법」상 일반건강진단시 정신검진항목 추가 방안-이라 생각된다. 다만, 장기적으로는 모든 국민의 '정신건강 보장'의 측면에서 볼 때 근로자가 아닌 '일반국민'을 대상으로 실시되는「국민건강보험법」상 건강검진제도 내의 검진항목에 있어서도 정신건강진단 관련 항목이 보다 전문적으로 도입될 필요가 있겠다.

투고일 : 2018. 10. 8.

심사일 : 2018. 11. 13.

게재확정일 : 2018. 11. 15.

41) 물론, '근로자'가 아닌 '국민'을 대상으로 한 '국가의 보호 의무'에 대하여는 별도로 논의한 바 있다.

참고문헌

- 김교숙, “근로자의 건강권”, 『노동법논총』19, 한국비교노동법학회, 2010. 8.
- 김민정, “감정노동 근로자의 업무상 재해에 대한 노동법적 보호 방안”, 『이화 젠더법학』6(1), 이화여자대학교 젠더법학연구소, 2014. 6.
- 노호창, “감정노동과 업무상 재해”, 『노동법학』54, 한국노동법학회, 2015. 6.
- 박은정, “감정노동과 노동법”, 『노동정책연구』16(3), 한국노동연구원, 2016. 9.
- 박인호, “감정노동자의 보호와 기업 등의 책임”, 『법학논총』36(1), 전남대학교 법학연구소, 2016. 3.
- 박정택, “근로자 건강진단과 관련된 이슈 검토”, 『노동법률』276, 중앙경제, 2014. 5.
- 신권철, “정신질환과 노동 -법적 쟁점을 중심으로-”, 『노동법연구』32, 서울대학교 노동법연구회, 2012. 3.
- 조기욱, 박태준, 오재일, 백도명, 박정선, 조성일, “직장 내 물리적, 화학적 유해인자 노출과 정신건강 문제의 관련성”, 『대한직업환경의학회지』23(3), 대한직업환경의학회, 2011. 9.
- 한인상, “감정노동에 대한 노동법적 규율방안”, 『비교노동법논총』(35), 한국비교노동법학회, 2015. 12.
- 『감정노동자보호법안』, 의안번호 제3954호, 김부겸 등 47인, 2016. 11. 29. 발의.
- 고용노동부, 2015 산업재해현황분석, 2016. 12. 30. <http://www.moel.go.kr/view.jsp?cate=7&sec=4&mode=view&bbs_cd=105&state=A&seq=1482732506833>
- 네이버 국어사전, 2017. 1. 21. <<http://krdic.naver.com/search.nhn?query=%EA%B0%91%EC%A7%88&autoConvert=false>>
- 네이버 두산백과, 2017. 1. 17. <<http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1346267&cid=40942&categoryId=31813>>

데일리안, 2016. 8. 29. “감정노동자보호법 시행 한 달... 협회선 그게 뭔가요?”

<<http://www.dailian.co.kr/news/view/587329/?sc=naver>>

동아닷컴, 2016. 7. 19. “감정노동자 보호법? 그게 뭔가요-금융사 직원들도 모

르는 ‘반쪽법’, 法시행 20일째... 진상 고객 막말-육설에 혼자 속앓이
여전” <<http://news.donga.com/3/all/20160718/79264496/1>>

통계청, 보도자료, 경제활동인구조사 통계자료, 2017. 2. 17. <[http://kostat.go](http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/3/2/index.board?bmode=read&bSeq=&aSeq=359153&pageNo=1&rowNum=10&navCount=10&currPg=&sTarget=title&sTxt)

[kr/portal/korea/kor_nw/2/3/2/index.board?bmode=read&bSeq=&aSeq=359153&pageNo=1&rowNum=10&navCount=10&currPg=&sTarget=title&sTxt](http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/3/2/index.board?bmode=read&bSeq=&aSeq=359153&pageNo=1&rowNum=10&navCount=10&currPg=&sTarget=title&sTxt)>

<국문초록>

근로자 건강진단시 정신검진항목의 도입 여부에 관한 법적 연구 - 이른바 ‘감정노동 근로자’의 건강검진을 중심으로 -

손 미 정

감정노동 근로자에 대한 보호의 문제는 근로자 건강권 보장의 측면에서 매우 중요한 헌법적 의미를 가진다. 특히 서비스업에 종사하는 근로자의 증가에 따라 감정노동에 대한 논의가 이미 지속되어 왔음에도 불구하고 정작 법제도적 연구는 미비한 것이 사실이다. 2016년 금융관련업 5개 법률 및 2018년 산업안전보건법상 신설된 ‘사업주의 근로자 보호조치 의무’ 규정은 근로현장에서 감정노동 근로자에 대한 보호법이라는 측면에서 긍정적 의미가 있다. 그러나 그 실효성에 대한 검토가 제대로 이루어지지 않은 현실에서 본 보호 규정이 감정노동 근로자의 보호에 얼마나 기여할 것인지에 대한 의문이 제기된다. 따라서 건강권에 관한 전방위적 보장제도로서 도입되어 있는 건강진단제도를 통한 감정노동 근로자 보호방안에 대하여 검토될 필요가 있다. 이에 대한 여러 방안이 논의될 수 있겠으나 현행 건강진단제도 하에서 가장 합리적인 방안은 산업안전보건법상 일반건강진단시 정신검진항목을 추가하여 일반국민과 구별되는 ‘근로자’에 대한 정신건강을 보다 전문적으로 노동법 영역에서 실현하는 것이라 사료된다.

주제어: 감정노동 근로자, 건강검진제도, 산업안전보건법, 근로자 보호, 건강권

<Abstract>

**A Legal Study on Introduction of Psychiatric Part in
Worker Medical Examination***
- Focused on Health Screening of 'Emotional Laborer' -

Son, Mi-Joung**

The problem of protection for emotional laborer has a very important constitutional meaning in terms of guaranteeing workers' rights of health. In spite of the debate on emotional labor has already been continued on the increase in the number of workers engaged in the service industry, there is not enough legal study. The employer's obligations to protect workers in the five regulations of the financial industry in 2016 and the Occupational Safety and Health Act of 2018 have positive implications for the protection of emotional laborers in the workplace. However, in the reality that its effectiveness is not properly examined, it is questioned how this protection regulation will contribute to the protection of emotional labor workers. Therefore, it is necessary to examine how to protect the emotional laborer through the health checkup system, which has been introduced as an all-round guarantee system for rights of health. In short, the most reasonable measure under the current health examination system is the addition of a mental examination item in the general health

* This work was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea (NRF-2017S1A5A8018852).

** Lecturer of Keimyung University, Dr.

손미정 : 근로자 건강진단시 정신검사항목의 도입 여부에 관한 법적 연구 205

examination in the Occupational Safety and Health Act, so It is considered to be realized the mental health of the 'worker' professionally in the area of labor law.

Key Word: Emotional Laborer, Health Screening, Occupational Safety and Health Act, Laborer Protection, Rights of Health

