

# 근로자 건강진단시 정신검진항목의 도입 여부에 관한 법적 연구 II \*

: 산업안전보건법 제26조의2 “고객의 폭언 등으로 인한  
건강장애 예방 조치” 규정에 대한 함의

손 미 정\*\*

《차 례》

I. 서 론	III. 보호조치의 수단 및 건강검진제도의 재고
II. 산업안전보건법 제26조의2의 보호 대상	IV. 결 론

## I. 서 론

### 1. 문제제기

본 연구자는 이른바 ‘감정노동 근로자 보호법’으로 지칭되는 현행 『산업안전보건법』 제26조의2 “고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치” 규정이 2018년 4월 17일 신설되기 이전, 감정노동 근로자의 정신건강 보호를 중심으

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

\*\* 계명대학교 강사, 법학박사.

로 건강검진제도의 개선방안에 대하여 연구를 수행한 바 있다.<sup>1)</sup> 이 연구는 그간 감정노동에 종사하는 근로자의 피해가 정신건강 뿐만 아니라 심지어 육체적 질병 등으로 이어지는 산업재해의 사례가 증가하고 이것이 사회적 문제로 대두된 것에 기인하였다. 또한, 선행연구는 비단 감정노동에 종사하는 근로자 뿐만 아니라 궁극적으로 업무스트레스 등에 의하여 정신건강의 위해에 노출되어 있는 모든 근로자의 정신건강 보호에 대한 제도적 개선방안에 관한 연구의 목적도 담고 있었다. 감정노동을 주로 행하는 근로자는 그 업무의 성격상 자신의 감정을 드러내는 것이 제한되어 있으므로 이러한 근로로 인하여 1차적으로는 근로자의 정신건강을 해칠 수 있고 2차적으로는 스트레스 등으로 인한 신체질환을 유발하기도 한다. 따라서 본 연구자는 앞선 연구를 통하여 산업안전보건의 영역에서 근로자의 건강을 위협하는 유해·위험 예방조치로써 기존에 작동하고 있는 건강검진제도가 좀 더 근로자 정신건강 보호의 예방적 기능을 발휘할 수 있도록 정신검진항목을 도입해 나가야 한다는 의견을 피력한 바 있다.

그런데 선행 연구 이후 그간 문제제기 되어온 감정노동 근로자를 보호하기 위한 목적으로 「산업안전보건법」 제26조의2 규정이 신설된 바, 본 법조문은 ‘고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치’로써 2018년 10월 18일부터 시행되고 있다. 애초 학계 및 정계를 중심으로 감정노동 근로자 보호에 관한 개별법 제정을 위한 수차례의 입법제안이 있었는데, 결과적으로는 현행 「산업안전보건법」상 ‘제4장 유해·위험 예방조치’ 내에 하나의 조문으로 보호규정을 신설한 것에 그쳤다. 그러나 이러한 입법으로 인하여 그나마 감정노동 근로자에 대한 우리사회의 그간의 문제인식이 그 결실을 이루어 이들에 대한 노동법적 차원의 특별 보호 방안이 명시적으로 마련되었다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다. 이에 본 연구는 감정노동 근로자의 건강진단시 정신검진항목의 필요성을 피력하였던 앞선 연구의 후속적 연구로서, 신설된 「산업안전보건법」 제26조의2에 관한 법의 해석과 근로자 보호 차원에서의 실효성, 그리고 본 감정노동 근로자 보호규정의 한계에 관한 함의를 통하여 건강진단시

1) 손미정, “근로자 건강진단시 정신검진항목의 도입 여부에 관한 법적 연구 -이른바 ‘감정노동 근로자’의 건강검진을 중심으로-”, 『동아법학』(81), 동아대학교 법학연구소, 2018. 11. 참조.

정신검진항목 도입을 위한 제언 등을 피력함을 목적으로 한다.

「산업안전보건법」제26조의2 규정이 시행된 지 1여년을 바라보는 현시점에서 과연 본 규정이 애초 예정하였던 감정노동 근로자의 보호에 얼마나 기여하고 있는지에 관하여 선불리 결론짓기는 시기상 다소 이르다.<sup>2)</sup> 그러나 일선 사업장에서 본 규정에 근거한 근로자 보호의 실효성이 논의되어야만 향후 제도적 개선 등에 반영될 수 있을 것이며, 한편으로는 법의 사문화 현상의 초래를 방지할 수 있을 것이라는 관점에서 본 연구는 자명한 연구의 필요성을 지닌다. 10여년의 잔고 끝에 마련한 감정노동 근로자 보호법이 노동법제의 한 축으로 뿌리를 내릴 수 있을지에 대한 예측의 측면에서도 본 연구를 통한 법의 해석과 제도적 미비점 등의 지적이 필요한 작업일 것이며, 더 나아가 국민의 ‘건강권’이라는 헌법적 차원의 권리 보장의 측면에서 감정노동 근로자 보호법규가 어떠한 한계를 지니고 있으며 근본적으로 어떠한 지향점을 추구해야 하는 것인지에 대하여도 명확히 규명될 필요가 있다.

## 2. 연구의 범위 및 구성

본 연구는 근로자의 건강권 보장의 차원에서 현행 관련 제도체계상 가장 효율적이고 지속가능한 방안으로 사료되는 건강진단제도 내의 정신검진항목 도입에 관한 본 연구자의 선행연구를 토대로, 2018년 4월 17일 「산업안전보건법」 일부개정시 신설되어 2018년 10월 18일부터 시행되고 있는 「산업안전보건법」제26조의2 규정에 대한 해석과 한계를 검토하면서 건강검진제도상 정신검

2) 세계일보, 2019. 4. 29., ‘고객 폭언에 우울증 걸렸는데...회사 “내가 잘 해야지”’, <<http://www.segye.com/newsView/20190429512155?OutUrl=naver>>: 근로현장에서는 감정노동자 보호법의 효과를 ‘피부’로 느끼지 못한다는 지적이 많다.. 분노충과 한노충 등이 감정노동의 실태를 알리고 노동자들의 보호를 위해 결성한 ‘감정노동전국네트워크’가 지난해 10월19일~11월7일 감정노동자 1078명을 대상으로 실시한 조사에 따르면, 전체 응답자의 47.6%(494명)가 ‘감정 부조화와 손상’ 위협집단에 속하는 것으로 확인되었다. ‘조직의 지지와 보호를 받지 못한다’는 응답자도 52.5%(541명)로 절반을 넘었다. 조사에 참여한 이들은 감정노동자 보호제도의 정착을 부정적으로 봤다. ‘고객의 비정상적인 요구, 폭력으로부터 자유롭게 피할 수 있다’에 ‘그렇지 않다’는 응답자가 54.5%였다. ‘우리 회사는 내가 고객으로부터 피해를 입었을 때 업무에서 제외해 줄 수 있게 해준다(줄 것이다)’는 질문에도 ‘아니다’라는 응답이 56.4%로 절반 이상을 차지했다. 고객의 폭력을 피할 수 없는 이유로 ‘회사는 고객 불만의 정당성보다는 그 자체를 문제삼기 때문에 해결을 위해서라도 피할 수 없다’가 64.8%였다.

진행목 도입의 필요성에 관한 추가적 논거를 정리함을 목적으로 한다. 이에, 본 연구의 순서로 II에서는 우선 연구의 중심에 위치하고 있는 「산업안전보건법」 제26조의2 규정상 보호의 대상에 관하여 분석해 봄으로써 본 법이 기존에 사회적 보호 대상으로 지목되어 왔던 이른바 ‘감정노동’을 행하는 자를 모두 포섭할 수 있는지에 관해 분석한다. 또한 본법에서 보호하고 있는 고객응대 근로자의 ‘건강장해’가 구체적으로 무엇을 의미하는 것인지에 대하여도 검토한다. 이어, III에서는 본법 시행령 및 시행규칙에서 구체적으로 규정하고 있는 보호조치의 수단 등과 관련하여 이를 사전적 보호조치와 사후적 보호조치로 구분하여 검토하며, 이를 바탕으로 감정노동 근로자의 건강보호 조치로서 건강검진제도 강화의 사전적·사후적 보호조치로서의 수단적 재고를 함으로써 선행연구에 이은 정신건강검진의 도입 필요성을 강조하고자 한다. IV에서는 본 연구의 결과와 건강검진제도의 강화에 대한 연구자의 의견을 정리하면서 결론에 갈음하도록 한다.

## II. 산업안전보건법 제26조의2의 보호 대상

### 1. 고객응대근로자의 개념과 범위 -‘고객응대노동’과 ‘감정노동’의 구분-

#### (1) 고객응대노동

「산업안전보건법」 제26조의2(이하, 법명은 생략하고 ‘본조문’으로 칭한다) 제1항은 ‘주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자’를 “고객응대 근로자”라 정의함으로써 본조문상 보호의 대상 범위를 한정하고 있다. 즉, 고객응대 근로자는 본조문이 제정되기 이전 사회적으로 논의되어 왔던 이른바 ‘감정노동 근로자’라는 대상에 기초해서 업무의 성격상 특성을 반영하여 그 보호대상을 지칭하는 용어로 ‘고객응대’라는 표현을 사용하여 규정된 개념이다. 본조문에 의하면,

‘고객응대노동’이란 업무의 종류 및 형태에 있어서 다음의 요소를 포함하는 노동의 경우라야 한다.

① 업무의 종류

본조문상 보호 대상이 되기 위해서는 ‘상품 판매 혹은 서비스 제공 업무’에 종사하는 근로자라야 한다. 즉, 근로자의 업무가 ‘상품 판매’ 혹은 ‘서비스 제공’에 집중되는 업종이어야 ‘고객응대 근로자’에 포함될 수 있다. 『한국고용직업분류(KECO) 2018(고용노동부 고시 제2017-72호)』<sup>3)</sup>에 따르면 2019년 현재 직업분류는 대분류 10개를 중심으로 이하 세부분류로 이루어지고 있다.

대분류	중분류	소분류	세분류
0. 경영·사무·금융·보험직	3	18	70
1. 연구직 및 공학 기술직	5	19	54
2. 교육·법률·사회복지·경찰·소방직 및 군인	5	12	41
3. 보건의료직	1	7	20
4. 예술·디자인·방송·스포츠직	2	8	34
5. 미용·여행·숙박·음식·경비·청소직	6	13	49
6. 영업·판매·운전·운송직	2	11	35
7. 건설·채굴직	1	6	24
8. 설치·정비·생산직	9	37	110
9. 농림어업직	1	5	13
10항목	35항목	136항목	450항목

<출처: 한국고용직업분류(KECO) 2018(고용노동부 고시 제2017-72호)<sup>4)</sup>>

위 분류표에 의하면, 대분류 5번항목인 미용·여행·숙박·음식·경비·청

3) 본 고용노동부 고시는 2018-2020년(3년간)까지 적용된다.

4) 네이버 지식백과, 검색어: 한국고용직업분류 2018, 검색일: 2019. 7. 5. <<https://terms.naver.com/entry.nhn?docId=5675221&cid=62841&categoryId=62841>>: ‘한국고용직업분류 2018’에 따르면 2007년 대분류 7개, 중분류 24개, 소분류 139개, 세분류 429개에서 11년 동안 유지됐던 직업분류는 대분류 10개, 중분류 35개, 소분류 136개, 세분류 450개로 개편되었다. 구체적으로 4차 산업혁명 등 정보기술(IT) 발전에 따른 관련 직업의 증가로 인해 ‘연구직 및 공학기술직’이 대분류에 신설되었고, 고령화에 따라 수요가 늘어나는 ‘보건·의료직’은 중분류에서 대분류로 변경되었다.

소직<sup>5)</sup> 및 6번항목인 영업·판매·운전·운송직<sup>6)</sup>이 주로 본조문상의 보호 대상에 해당할 것이다. 그러나 이 외에도, 대분류상 나머지 항목의 경우에 있어서도 ‘상품 판매 혹은 서비스 제공 업무’에 해당되는 경우가 있는데, 특히 서비스 제공 업무와 관련하여 예외적 보호 대상이 있을 수 있다. 예컨대, 0번항목인 경영·행정·사무직과 금융·보험직은 기업경영과 관련한 사무나 경영 지원 서비스, 금융 서비스 등을 제공하는 업무와 관련되므로 이에 종사하는 경우 서비스 업무라 할 수 있다. 또한, 대분류 2번항목인 교육·법률·사회복지·경찰·소방직 및 군인의 직업범주의 경우 교육, 법률, 사회복지(상담), 종교, 경찰, 소방, 교도 등 공공서비스 영역이거나 그와 관련된 프로그램을 운영하는 일과 관련된 직업이 포함되므로 이러한 경우 서비스 업무로 구분될 수 있다. 추가적으로, 대분류 3번항목인 보건·의료직의 범주에 있어서도, 보건 의료와 관련한 전문직과 의료기술직, 보건의료 서비스직 등의 직업이 포함되므로 이를 서비스 업무라 할 수 있다.

## ② 업무의 형태 2가지

1. 주로 고객을 직접 대면하여야 한다.

본조문에서는 ‘주로...’라는 표현을 통하여 전통적 근로의 형태, 즉 ‘사용자-근로자’의 관계 속에서 사용자를 상대로 직접적 업무가 이루어지는 형태가 아니라, 노사관계에 있어서의 제3자인 ‘고객’을 상대로 대부분의 업무가 이루어지는 형태에 있어서의 근로여야만 그 보호 대상에 포함될 수 있다.

5) 이 직업범주는 이·미용, 예식, 여행, 숙박, 음식 조리 및 제공, 경호 및 경비, 돌봄서비스, 청소 등 주로 개인 고객을 대상으로 개인 생활 서비스를 제공하는 직업이 포함된다.(고용노동부, 『한국고용직업분류 2018 설명자료』, 고용노동부, 2018, 11면 참조.)

6) 이 직업범주는 영업활동을 하거나 상품 또는 서비스를 판매 또는 임대하는 직무를 수행하는 직업과 항공기, 기차, 지하철, 자동차, 기타 운송기계 등을 운전하거나 이와 관련한 지원 업무를 담당하는 직업이 포함된다. 다만 운송사무원은 사무직으로 분류된다. 이 범주에 속한 영업·판매직과 운전·운송직 간에는 직무가 이질적인 부분이 많다. 납품영업과 같이 직무수행 과정에서 일부 직무 간 겹치는 현상도 나타나는 경우도 있다. 또한, 동일 산업부문 또는 동일 직장 내에서 영업·판매와 운전·운송 업무를 수행하는 종사자들이 같이 활동하는 경우도 많다. 이를 고려하여 동 직무를 하나의 대분류 항목으로 묶어 구분하였다.(고용노동부, 『한국고용직업분류 2018 설명자료』, 고용노동부, 2018, 11면 참조.)

ㄴ. 정보통신망을 통하여 고객을 상대하여야 한다.

시대의 흐름에 따라, 현대사회에는 온라인상 행해지는 업무의 다양한 형태가 나타나고 있다. 예를 들어 온라인상 계약체결이나 이에 따른 거래행위, 그리고 재화의 유통 역시도 보편화 되고 있다. 그 중에서 가장 전통적 온라인상 업무라 할 수 있는 정보통신망을 통한 고객 상대의 업무, 즉 노사관계에 있어서의 제3자인 고객을 상대로 하는 업무이면서 직접적 대면의 방법이 아닌 정보통신망을 통한 고객 상대의 업무에 종사하는 경우에도 본조문상 보호 대상이 될 수 있다. 다만, 본조문에 의하면, 본 법에서 말하는 그 대상을 한정하여 “「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 ‘정보통신망법’이라 칭한다)」에 따른 정보통신망”<sup>7)</sup>을 통하여 고객을 상대하는 경우라 규정함으로써 「정보통신망법」상 정의되는 ‘정보통신망’이 아닌 수단을 통하여 업무가 이루어지는 경우는 본법상 보호 대상이 되지 못한다.

## (2) 감정노동

한편, “감정노동”에 관하여는 법문으로 명확히 개념정립이 되어 있는 것이 아니라 사실상 이에 대한 사회적 요구 및 학문적 호기심에 기인하여 그 개념이 형성되어 온 것이어서 감정노동이 수반되는 근로의 형태, 즉 ‘감정노동 근로’ 내지 ‘감정노동 근로자’에 관한 정의는 학자마다 다를 수 있다고 본다. 다만, 「근로기준법」제2조 제1항 제3호에서는 “근로”의 정의에 대하여 ‘정신노동’과 ‘육체노동’으로 구분하고 있는데, 보편적으로 근로자가 근로를 이행하면서 근로자 스스로의 감정통제를 주로 요구받게 되는 성질의 노동을 의미하는 이른바 ‘감정노동’은 「근로기준법」상 구분되고 있는 ‘육체노동’과 ‘정신노동’을 동시에 수반하면서도 특히 노동수단으로서의 ‘감정통제’가 지속적으로 동반되는 노동을 의미한다고 할 수 있다.<sup>8)</sup>

7) “정보통신망”이란 「전기통신사업법」 제2조제2호에 따른 전기통신설비를 이용하거나 전기통신설비와 컴퓨터 및 컴퓨터의 이용기술을 활용하여 정보를 수집·가공·저장·검색·송신 또는 수신하는 정보통신체제를 말한다.(「정보통신망법」제2조 제1항 제1호 단서)

8) ‘감정노동’의 업무상 특성과 관련하여, 「근로기준법」상 노동의 분류 방법(육체적 수단을 통한 노동 및 정신적 수단을 통한 노동)이 사용자와 근로자의 양자적 근로관계를 중심으로 사용자를 상대로 이루어지는 노동을 전제할 것임에 반해, ‘감정노동’의 개념은 기존의 근로에 관한 분류기준인 ‘노동수

## (3) 검토

‘감정노동에 종사하는 근로자’의 지칭과 관련하여, 통상적으로 ‘감정노동자’·‘감정노동 종사자’·‘감정 근로자’ 등의 다양한 용어적 표현으로 사용되어 온 바 있으나, 2018. 4. 17. 「산업안전보건법」이 일부개정(2018. 4. 17. 신설, 2018. 10. 18. 시행) 되어 본법 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 하고 기존에 사회적 보호 대상으로 논의되었던 ‘감정노동’에 종사하는 근로자를 보호하기 위한 제도적 장치가 마련되었다. 다만, 앞서 논의한 바에 따르면 본조문상 ‘고객응대 근로자’에 대한 정의는 그 법적 보호 대상을 구체적으로 특정하기 위하여 업무의 특성을 인위적으로 반영한 법규정상의 편의를 위한 정의이다. 즉, 본조문에서 정의하고 있는 본법상 보호대상인 ‘고객응대 근로자’의 요건은 i) 업무의 종류상 ‘상품 판매 혹은 서비스 제공 업무’에 종사하는 근로자라야 하고, ii) 업무의 형태상 주로 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 고객을 상대하는 업무라야 한다.

만약 업무의 종류나 업무의 형태에 관한 요건 중 미충족되는 부분이 있는 경우에는 본조문상의 ‘고객응대 근로자’로 볼 수 없다. 즉, 상품 판매 혹은 서비스 제공 업무에 종사하더라도 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통해 간접적으로 고객을 상대하는 것으로 보기 어려운 업무의 경우<sup>9)</sup>에는 이들을 ‘감정노동 근로자’라 할 수는 있을 지라도 본조문상 보호 대상인 ‘고객응대 근로자’의 범위에는 포함되지 않을 수도 있다. 그런데 본조문이 신설되기 이전까지 사회적으로 학계 및 정계에서 진행되어 왔던 이른바 ‘감정노동’에 관한

단’에 기한 개념이 아니라 노동의 특성상 근로를 행하는 자의 ‘감정통제’가 수반되는지의 유무에 따른 개념으로써, 이는 노동의 수단으로서의 ‘육체’ 및 ‘정신’이 모두 작동할 뿐만 아니라 이에 더하여 노동행위의 주체인 근로자의 감정통제 까지도 강제적으로 작동하는 제3의 노동형태라 할 수 있다.

9) 예를 들어, 대분류 2방향목인 교육·법률·사회복지·경찰·소방직 및 군인의 직업범주에 있어서, ‘공공서비스 직업’에 해당하는 경찰직·소방직·교육직 등의 공무원은 업무의 종류상 ‘(공공)서비스 제공 업무’라 볼 수 있으나 업무의 형태상 서비스의 상대방이 ‘고객’이 아닌 ‘국민 개인’이므로 공공성의 측면에서 볼 때 이들을 ‘고객응대 근로자’의 범위에 포함시킬 수 있을지 의문이다.

논의는 주로 금융·판매·정보통신이용 등의 업무에 종사하는 근로자 - 즉, 본조문에서 정의하고 있는 '고객응대 근로자'-의 보호의 필요성을 중심으로 이루어진 것이 사실이므로, 본조문상 그 보호 대상을 특정하였다는 점에서 내지는 그 보호 범위 내에 다수의 감정노동 근로자가 포섭되고 있다는 점에서는 긍정할 수 있다고 할 것이다. 그러나 그 의미상 분명한 보호의 필요성을 지니고 있는 '감정노동 근로자'임에도 불구하고, 본조문은 그 해석상 본조가 추구하는 보호 대상에 포섭되지 못하는 감정노동 근로자가 존재하게 되는 한계를 가진다.

## 2. 건강장해

### (1) 건강장해의 원인인 유해·위험

감정노동 근로자 보호를 위하여 신설된 본조문은 「산업안전보건법」의 체계상 “제4장 유해·위험 예방조치”의 내에 규정되고 있다. 즉, 「산업안전보건법」이 추구하는 법의 목적이 산업재해의 예방 및 쾌적한 작업환경 조성을 통한 근로자의 안전과 보건의 유지·증진에 있다고 할 때<sup>10)</sup>, 본법 제4장 “유해·위험 예방조치”가 의미하는 바는 노동과 관련하여 근로자의 안전과 보건을 해칠 우려가 있는 ‘유해·위험’을 예방할 사용자의 의무에 관한 규정이다.

본조문상 보호청구권을 가지는 고객응대 근로자의 건강장해 유발 요소로, 본문은 ‘고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 “폭언 등”이라 함)’라 하여 감정노동 근로자가 고객응대의 과정에서 겪을 수 있는 유해·위험적 행위를 다소 합리적 해석의 여지가 가능한 용어로 규정하고 있다. 따라서 본조문에서 말하는 고객의 폭언 등이 형법 등의 영역에서 정의되는 범죄적 요소에 미치지 못한다고 하더라도 이것이 업무과정에서 고객응대 근로자의 건강을 해치거나 해칠 우려가 있다고 판단될 수 있다.

10) 「산업안전보건법」 제1조(목적) 단서.

## (2) 건강장해의 의미

본조문에서는 고객응대 근로자의 건강장해에 관하여 별도로 정의하고 있지 않다. 그러나 건강장해의 의미를 ‘근로자’라는 직업적 성격에 기인하여 정의해 보면 근로자가 통상적으로 사용자에게 제공하기로 한 노동력의 원천이 되는 정신적·신체적 건강에 미달하는 의학적 상태를 의미할 것이다. ‘건강장해’를 유발시키는 원인은 근로자의 기질적 건강상태, 근로자의 일상생활 환경, 근로자의 근로 환경 등 여러 가지가 있을 수 있겠는데, 『산업안전보건법』상 사업주의 근로자 보호조치 의무란 당연히 사용자의 지휘감독 범위 내의 쾌적한 근로환경에 관한 사용자 책임을 의미할 것이다.<sup>11)</sup> 이에, 본조문에서 말하는 건강장해의 원인이란 근로자의 주요업무 중에 근로자의 건강권 침해에 영향을 미치는 요인, 즉 ‘고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위’를 그 주요대상으로 한다. 만약, 본조문에서 말하는 고객응대 근로자가 가질 우려가 있거나 가지게 된 ‘건강장해’의 원인인 ‘고객의 폭언 등’과의 인과관계가 성립한다는 것은 근로자가 응대하는 상대방(고객)에 대한 근로자의 진실한 감정이 통제된 채 응대 매뉴얼에 기인한 가공된 감정을 통한 응대를 함을 의미한다. 감정통제는 통상적으로 이로 인한 스트레스 등을 유발하게 될 것이고 그것을 원인으로 한 근로자의 정신건강의 악화가 어떠한 형태로든 진행될 수 있다. 또한 정신건강적 위해(危害)는 신체적 질환 등의 요인으로 작용하기도 한다.<sup>12)</sup> 뿐만 아니라 정신건강의 장해는 인간의 심리적 위축 등의 노동에 대한 부정적 의식으로 작용하여 심지어는 자살로 이어지는 경우도 있다.<sup>13)</sup> 사업주가 사업의 범주 내에서 근로자의 업

11) 방강수, “감정노동자에 대한 고객의 괴롭힘-고객의 의무와 책임을 중심으로-”, 『노동법학』70, 한국노동법학회, 2019. 6., 44면.

12) 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](http://www.moel.go.kr/view.jsp?cate=7&sec=4&mode=view&bbs_cd=105&state=A&seq=1482732506833)>)

13) 독서신문, 2019. 5. 28., “감정노동자가 자살 충동을 4.6배 더 느끼는 이유는?”, <<http://www.readersnews.com/news/articleView.html?idxno=93653>>: 2016년 연세대의 연구 결과에 따르면 감정노동자는 다른 직업 종사자에 비해 자살 충동을 최대 4.6배 더 느낀다고 한다. 또 감정노동자는 일상적 폭언과 폭행 등으로 심각한 정신적 신체적 질병에 시달리고 낮은 임금과 열악한 근무환경

무와 관련하여 근로자 건강에 영향을 미칠 우려가 있는 건강장해의 요인인 유해·위험요소로서의 고객의 폭언 등의 행위로부터 예방조치를 할 의무를 가진다고 볼 때, '예방'이란 근로자가 이러한 고객의 폭언 등의 행위에 노출되지 않도록 조치하거나(사전적 조치) 노출되었을 시 사후적으로 건강권 침해로 이어지지 않도록 최대한의 노력을 할 의무로서의 조치(사후적 조치)를 취함으로써 결과적으로 근로자에게 초래될 수 있는 '건강장해'로부터의 예방을 의미한다. 따라서 본조문에서 말하는 예방조치가 고객응대 근로자에 대한 고객의 폭언 등의 행위에 대한 사전적 조치만을 의미하는 것은 아니다.<sup>14)</sup>

### Ⅲ. 보호조치의 수단 및 건강검진제도의 재고

#### 1. 사전적 보호조치

##### (1) 업무환경의 증진 의무

본조문이 시행되면서 사업주는 고객응대 근로 업무현장을 중심으로 「산업안전보건법 시행규칙」 제26조의2에 따른 조치 의무를 이행하여야 한다. 그 중에서 업무환경의 증진에 관한 조치는 '고객응대 근로자'에 대한 조치와 '제3자(고객) 등'에 대한 조치로 구분된다.

##### ① 고객응대 근로자에 대한 조치

고객응대 근로자가 고객을 상대로 한 업무 중 발생하는 갈등의 상황은 처음부터 예견가능한 것이라기 보다는 대부분 응대의 과정 속에서 업무내용과

등으로 이직률이 높다고 한다. 실제로 2013년 서울시 자료에 의하면 콜센터 상담원의 이직률은 68.5%로 전체 노동자 이직률인 4.5%보다 현저히 높았다.

14) 가령 본조문에서 말하는 '건강장해 예방'이 고객의 폭언 등에 대한 사전적 조치만을 의미하는 것으로 보게 되면, 근로자와 근로제공대상인 제3자(소비자)의 사이에서 이루어지는 업무과정에 있어서 자칫 사용자의 과도한 개입으로 인하여 소비자의 정당한 권리행사(소비자의 권리)에 까지 제약을 가할 가능성이 존재하기 때문이다.(손미정, 앞의 논문, 188면.)

관련하여 갈등을 유발하게 된다. 이러한 갈등은 판매대상물건이나 응대태도 및 사후조치 등에 대한 고객의 불만족, 소비자로서의 고객의 권리 행사 과정에 발생하는 과도한 요구 및 이에 대한 고객응대 근로자의 응대방법의 미숙 등을 요인으로 하여 발생하는데,<sup>15)</sup> 이는 즉흥적이고 예측불가능한 것이어서 만약 이러한 갈등의 상황이 발생한 경우 더 심각한 갈등의 상태를 유발하거나 심지어 이것이 형사적·민사적인 법률적 문제로 넘어서는 것을 경계하고 갈등의 해결로 유도하기 위한 매뉴얼에 따른 훈련이 필요하다. 이에 관하여, 본조문은 사업주로 하여금 사업주의 업무환경 증진 의무의 일환으로 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등에 관한 고객응대업무 매뉴얼을 마련할 것을 법정하고 있다(『산업안전보건법 시행규칙』제26조의2 제2호 단서).

## ② 제3자(고객 등)에 대한 조치

사업주는 고객이 고객응대 근로자에게 폭언 등의 행위를 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내를 할 의무를 가진다(『산업안전보건법 시행규칙』제26조의2 제1호 단서). 고객응대 업무에 있어서 고객은 사용자-근로자라고 하는 근로관계의 당사자가 아닌 제3자로서 통상적인 소비활동에 있어 소비자로서의 정당한 권리 행사 및 요구권을 가지며 한편으로는 사업주와의 관계에서 소비자로서의 보호를 받을 권리의 주체로서의 지위도 가진다. 따라서 이른바 ‘블랙 컨슈머(Black Consumer)’<sup>16)</sup> 혹은 소비활동과정에서 즉흥적으로 발생하는 당사자관계(고객응대 근로자-소비자 관계)에서의 갈등에 기인한 소비자의 폭언 등 행위가 아닌 한, 제3자(고객 등)에 대한 조치는 소비자의 소비행위에 앞서 예방적으로 소비자의 권리를 제한하지 아니하는 범위 내에서 이루어져야 한다.

15) 한인상, “감정노동에 대한 노동법적 규율방안”, 『비교노동법논총』35, 한국비교노동법학회, 2015. 12., 111면.

16) 블랙 컨슈머(Black Consumer)란 ‘블랙(Black, 악성)’과 ‘컨슈머(Consumer, 소비자)’의 합성어를 나타내는 말로, 기업 등을 상대로 하여 부당한 이익을 취하려는 목적으로 악성적 민원을 제기하는 소비자를 의미하는 용어이다. (네이버 두산백과, 2019. 8. 20. <<https://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1346267&cid=40942&categoryId=31813>>)

(2) 고객응대에 관한 교육의 의무

사업주의 업무환경 증진 의무가 충실히 이행된다고 가정하더라도, 실제 고객응대업무의 상황에서 발생하는 고객과 근로자의 갈등을 원만히 해결하거나 이러한 갈등을 방지하기 위해서 사업주는 응대매뉴얼에 관한 일상적 내용의 홍보 및 설명, 그리고 본조문에서 규정하는 건강장해 예방에 관한 전문적 교육을 실시할 필요가 있다(「산업안전보건법 시행규칙」제26조의2 제3호 단서). 이는 아래<sup>17)</sup>에서 논의될 사업주의 사전적 보호조치의 실효성과 연관되는 바, 고객응대업무의 특성상 고객을 응대하는 과정에서 인간의 감정적 교류가 배제될 수 없다는 점을 감안할 때 고객과 응대 근로자간의 감정적 대립의 상황에서 단순 감정교류가 아닌 업무수행이라는 전제적 조건하에 놓여있는 당해 근로자는 법적 권리의 행사에 관하여 다소 소극적일 수밖에 없으므로 명확한 권리의 내용 및 행사의 방법 등에 관하여 반복적인 교육을 통해 인식시키는 과정이 필요하며, 이러한 교육을 통하여 법의 실효성이 확보될 수 있다.

(3) 실효성 검토

고객응대 근로자의 권리성에 대한 사전적·반복적 교육의 필요성은 과거 감정노동 근로자의 보호에 관한 법적 논의의 최초 결과물이라 할 수 있는 ‘금융관련 5개 감정노동자 보호 법률’(2016. 3. 3. 신설, 2016. 6. 30. 시행)<sup>18)</sup>의 내용 및 그 실효성의 분석을 통하여 더욱 강조된다. 금융관련 5개 법률상 최초 규정된 감정노동 근로자 보호법은 공통적으로 i) 사용자의 적절한 조치 의무, ii) 직원의 조치요구권, iii) 직원에 대한 사용자의 불이익 조치 배제 의무, iv) 사용자의 의무 위반에 대한 과태료 부과 내용으로 구성되어 있는데, 이는 현행 「산업안전보건법」상 고객응대 근로자 보호법과 그 내용이 유사하다. 그

17) 본 논문 III. 1. (3) 참조.

18) 감정노동의 대표적 영역을 규정하고 있는 금융관련업 5개 법률상 신설된 법으로는, 「은행법」제52조의4, 「보험업법」제85조의4, 「상호저축은행법」제18조의7, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」제63조의2, 「여신전문금융업법」제50조의12 참조; ‘고객응대직원에 대한 사용자의 보호조치 의무’의 위반에 관한 ‘벌칙(과태료 등)’의 규정은, 「은행법」제69조 제3항, 「보험업법」제209조 제3항 제2의3호, 「상호저축은행법」제40조 제3항 제1의2호, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」제449조 제2항 제4의2호, 「여신전문금융업법」제72조 제2항 제3호 참조.

런데 법적 권리의 부여에도 불구하고, 실제로 고객응대 근로자들은 업무와 관련하여 권리의 내용에 관하여 인지하지 못하는 경우가 불이익 등에 대한 우려로 인한 권리행사의 현실적 한계에 놓여있는 경우가 많다.<sup>19)20)</sup> 결국 본 법의 취지에 비추어 볼 때, 감정노동 근로자 보호의 입법상 한계와 효율성의 확대방안 사이의 간격을 줄이기 위한 논의의 핵심이 바로 법적 실효성 여부에 달려있다고 할 수 있고, 이러한 관점에서 사용자에 대한 근로자의 종속적 성질이 해소되지 않는 한 완전한 실효성의 확보가 불가능할 것이나 사회적 인식의 전환 및 교육 등을 통하여 근로자성의 강화를 기할 필요가 있다.<sup>21)</sup> 그런데 현행법상 사용자의 ‘업무환경 증진 의무’ 및 ‘고객응대 관련 교육 의무’는 권고사항일 뿐 의무불이행에 관한 벌칙조항이 없는 실정이므로 향후 법적 제재 등의 마련을 통한 의무이행 확대 방안이 강구될 필요가 있다.

## 2. 사후적 보호조치

### (1) 사후적 보호조치의 내용

사업주의 사후적 보호조치란 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 사업주가 하여야 할 조치를 의미한다(『산업안전보건법 시행령』제25조의7 단서). 상황에 따른 필요한 조치란 ‘사업주의 판단에 의하는 경우’와 ‘당해 근로자의 요구에 따르는 경우’로 구분될 수 있겠으나 본조문에서는 이에 관하여 구체적으로 규정하고 있지는 않다. 다만, 본조에서 규정하는 사후적 보호조치의 내용을 살펴

19) 실제로, 감정노동을 행하는 근로자들은 ‘근로관계의 특성’상 업무과정중 발생하는 부당한 대우에 관한 권리행사에 관하여 여전히 회의적인 인식을 가지고 있는 경우가 많은 바, 특히 비정규직 근로자의 경우 불이익 조치 등에 관한 두려움으로 인하여 본법상 권리의 실효적 측면에서 여전히 소외되고 있다. (동아닷컴, 2016. 7. 19. “감정노동자 보호법? 그게 뭐가요 -금융사 직원들도 모르는 ‘반쪽법’, 法시행 20일째...진상 고객 막달-육설에 혼자 속앓이 여전”, <<http://www.donga.com/news/article/all/20160718/79264496/1>> ; 스카이데일리, 2019. 8. 6. “유명무실한 감정노동자 보호법에 비정규직은 고통만 남아”, <[http://www.skyledaily.com/news/news\\_view.html?ID=88263](http://www.skyledaily.com/news/news_view.html?ID=88263)>)

20) 박귀천, 신수정, “감정노동과 법”, 『중앙법학』20(3), 중앙법학회, 2018. 9., 344-346면.

21) 근로자성의 확대는 판례의 경향에 비추어 볼 때 개별적 근로관계의 영역 뿐만 아니라 집단적 노사관계의 영역에서도 뚜렷이 나타나고 있다.(이상윤, “사용종속관계의 새로운 기준에 대한 비판적 소고”, 『노동법논총』45, 한국비교노동법학회, 2019. 4., 61면.)

보면 업무관련성을 중심으로 볼 때 ‘직접적 조치’ 및 ‘간접적 조치’로 구분해 볼 수 있다.

① 업무관련 직접적 조치

고객응대 근로의 과정에서 고객과의 갈등으로 인하여 근로자의 건강장애가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우 사업주는 우선적으로 해당 업무로부터 근로자를 배제함으로써 물리적으로 고객응대 근로자를 고객으로부터 분리하거나 업무정지를 시킬 필요가 있다<sup>22)</sup>. 이에, 사업주는 필요한 경우 당해 근로자의 업무를 일시적으로 중단 혹은 업무전환의 조치를 하거나(『산업안전보건법 시행령』제25조의7 제1호 단서), 『근로기준법』<sup>23)</sup>상 근로자에게 부여되는 4시간 근로에 대한 30분 이상의 휴식시간을 확대하는 조치를 할 수 있다(『산업안전보건법 시행령』제25조의7 제2호 단서). 고객응대의 업무과정에서 고객의 폭언 등의 행위가 발생하게 되면 당해 근로자는 그러한 폭언 등 행위에 대하여 통상적인 업무에서 요구되는 정도의 감정통제정도를 넘어 과도한 감정통제 및 인격적 수치심을 불러일으킬 만한 심각한 대우에도 불구하고 이를 감수할 수밖에 없는 근로제공의 과정 속에 놓이게 된다. 따라서 당해 근로자의 요구의 유무와는 관계없이 사용자는 당해 업무에서 통상적으로 요구되는 감정통제의 범위를 벗어난 상황으로부터 근로자를 피난시키고 휴식케 할 의무가 있다.

② 업무관련 간접적 조치

감정노동의 과정에서 발생하는 감정통제로 인하여 모든 고객응대 근로자들이 동일한 영향을 받는 것은 아니다. 즉, 객관적으로 같은 정도의 고객으로부터의 대우를 받는다고 하더라도 이에 대한 근로자의 응대방법이나 업무적 상황, 업무의 내용 등에 따라 응대의 과정이 다르게 전개될 수 있고 이에 따른 고객의 태도가 다를 수 있다. 또한 같은 업무과정을 겪는다고 하더라도 이에 대한 당해 근로자의 업무적 인식, 성격, 건강상태 등에 따라서도 그 반응이

22) 박은정, “감정노동과 노동법”, 『노동정책연구』16(3), 한국노동연구원, 2016. 9., 71-72면.

23) 『근로기준법』 제54조제1항 단서.

충분히 달라진다.<sup>24)</sup> 따라서 업무현장에서의 보호조치 못지않게 중요한 것이 후속적 조치라 할 수 있는데, 이에 관하여 「산업안전보건법 시행령」제25조의7 제3호는 사업주로부터 하역금 고객의 폭언 등으로 인하여 발생하는 혹은 발생할 우려가 있는 건강장애 관련 치료 및 상담 지원을 할 의무를 부여하고 있으며, 추후 있을 수 있는 관련 고소, 고발 및 손해배상 청구 등에 관한 법률적 지원의 의무도 사업주에게 부담케 하고 있다.

## (2) 실효성 검토

고객의 폭언 등에 기인한 고객응대 근로자의 건강장애는 의학적으로 업무 직후 바로 발생하는 경우도 있겠으나(폭행 등으로 인한 상해의 경우), 대부분 이러한 응대업무로 인한 스트레스가 축적됨으로써 이에 기인한 정신적·육체적 질병 등의 형태로 유인되는 경향이 있다.<sup>25)</sup> 따라서 업무현장에서 고객과의 갈등상황이 발생하였을 때 근로자를 분리하는 등의 조치가 우선적으로 행해져야 하겠으나, 사후적으로는 업무에 기인한 건강장애의 발생 및 확대를 방지하는 조치가 이루어져야 한다. 사업주에게 부여되는 이러한 사전적·사후적 조치 의무는 근로관계의 당사자인 근로자의 건강 및 노동력 유지라는 측면에서 강조되기도 한다. 그러나 본조문상 고객응대 근로자는 아니지만 통상적인 근로관계상 업무로 인하여 발생하는 감정통제, 즉 본조문상 포섭되지 아니하는 근로자의 업무관련 스트레스 등에 기인한 근로자의 업무배제권·휴식권·건강치료권 등의 권리성은 여전히 법률적 차원에서 인정되지 못한다. 또한 본조문상 권리자인 고객응대 근로자라고 하더라도 이러한 조치를 당해 근로자가 적극적으로 요구하기가 쉽지 않다는 전제에서 볼 때, 과연 사업주가 ‘사업주의 판단’에 의하여 이러한 조치를 얼마나 적극적으로 하여야 하는 것인지에 대한 판단기준은 명확히 설정될 수가 없다는 한계가 있다. 본조문의 실효성을 확보하기 위해서는 당해 근로자의 보호조치 요구가 있었는지의 여부 및 사업주의 판단에 의한 적절한 보호조치 이행 여부 등을 판단하기 위한

24) 김민정, “감정노동 근로자의 업무상 재해에 대한 노동법적 보호 방안”, 『이화젠더법학』6(1), 이화여자대학교 젠더법학연구소, 2014. 6., 180-181면.

25) 이수연, “감정노동과 사용자 책임”, 『노동법학』54, 한국노동법학회, 2015. 6., 132-134면.

객관적 자료가 필요하므로, 사업주의 녹취나 CCTV 보관 및 제출의무를 추가적으로 명시하는 등의 추후 입법적 보완이 요구된다.

### 3. 건강검진제도의 확대 및 효율성 확보에 관한 입법적 제언

#### (1) 고객응대 근로자 보호조치의 한계

##### ① 사업주의 보호 조치 의무

본조문상 고객의 폭언 등으로 인한 근로자의 건강장해에 대한 예방 조치는 결국 구조상 '사업주의 보호 조치 의무'를 기반으로 사업주의 지휘감독의 효력이 직·간접적으로 미치는 사업장 내의 조치에 국한된다. 물론 노동법의 영역에서 사업주는 근로관계에 기인한 근로자에 대한 책임을 다하는 것<sup>26)</sup>으로 족하다고 볼 수 있지만, '건강'의 문제는 생활의 공간과 영역을 나누어 논할 수 있는 것이 아니라 한 인간의 생물학적 신체상태를 근거로 종합적으로 논해지는 것이다. 그러므로 근로자의 건강권이 사용자의 보호 조치 의무에 기인한 의무이행만을 통하여 완전히 보호될 수 있는 것은 아니다.

##### ② 사전적 보호 강화의 필요성

본조문상 고객응대 근로자의 보호는 업무의 특성상 고객의 폭언 등의 행위가 이미 이루어진 이후의 시점에서 실현되는 경우가 대부분이다. 즉, 본법상 보호 조치란 근로자의 건강을 해칠 염려가 있는 고객의 폭언이 이미 이루어진 이후 이로 인한 건강침해가 직접적으로 발생하기 이전과 이후의 단계에서의 보호조치를 의미하는 바, 이미 건강침해요소로서의 폭언 등이 행해진 이상 이러한 요인으로 인한 건강침해가 발생되기 이전에 건강을 진단하고 건강침해요소가 발견될시 이에 대한 예방적 조치를 취하는 것이 중요하다. 그러한 측면에서 업무과정 전후에 행해지는 이러한 보호조치와는 별개로, 정기적인 건강검진제도를 활용한 보호조치를 최우선적으로 강화할 필요가 있다.

26) 이른바 '기업의 책임' 혹은 '사용자의 책임'에 관하여는, 박인호, "감정노동자의 보호와 기업 등의 책임", 『법학논총』36(1), 전남대학교 법학연구소, 2016. 3., 939-944면 참조.

## ③ ‘고객응대 근로자’가 아닌 근로자의 건강권

본조문은 애초 우리사회에서 논의되어 온 ‘감정노동 근로자’의 건강권 보장에 입각하여 이들의 권리성을 명확히 규정하고자 노력한 끝에 얻어낸 결과물이다. 그러나 앞서 논의한 바와 같이 본조문상 보호대상인 ‘고객응대 근로자’의 범위는 우리가 흔히 보호의 대상으로 지정하는 모든 근로자를 포섭하지 못한다.<sup>27)</sup> 즉, 업무의 성격상 보호의 필요성이 있는 감정노동 근로자 임에도 본조문상 보호 대상에 포섭되지 못하는 경우에 있어서 해당 근로자는 본조문상 보호조치청구권이 없다. 그렇다면, 이들에 대한 건강권의 보장을 위해서는 본조문상의 권리 주체가 아닌 ‘근로자’의 건강권에 기인한 보호 내지는 ‘국민’의 건강권에 기인한 보호를 통하여 그 권리보장의 안전망이 구축되어야 한다.

## (2) 건강검진제도의 강화에 관한 재고

현재 노동법영역에서 「산업안전보건법」 제43조 제1항에 근거하여 근로자를 대상으로 시행되고 있는 ‘건강검진제도’는 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.<sup>28)</sup> 그러나 현행 건강검진에 ‘정신검진항목’이 도입되어 있지 않음으로 인해 건강검진제도가 근로자의 건강권 보장에 관한 예방적 기능을 제대로 수행하지 못하고 있음은 앞선 연구를 통하여 주지한 바와 같다. 감정노동 근로자를 보호하기 위한 목적으로 규정된 「산업안전보건법」 제26조의2상의 보호는 사업주의 지휘감독에 입각한 업무수행중 보호조치 의무<sup>29)</sup>에 의존하고 있다는 점, 본조문상 고객응대 근로

27) 물론, 본조문상 ‘고객응대 근로자’는 i) ‘상품 판매 혹은 서비스 제공 업무’에 종사하면서, ii) 주로 고객을 직접 대면하거나, 정보통신망을 통하여 고객을 상대하여야 한다는 정의규정에 의하여, 우리사회에 그 보호의 필요성이 강조되어 왔던 직업군(전화상담원, 상품판매원 등)에 종사하는 근로자의 대부분을 보호대상으로 포섭하고 있기는 하다. 그러나 예를 들어 공공서비스에 종사하는 근로자의 경우(경찰, 소방대원, 교육공무원 등) 그 대면의 상대방이 통상적 업무에서 의미하는 ‘고객’으로 볼 수 있을 것인지 논의가 필요하다.

28) 현행 ‘건강진단제도’의 구체적 내용에 관해서는 본 연구자의 선행연구(손미정, 앞의 논문, 2018. 11.) 참조.

29) 박인호, 앞의 논문, 946-947면.

자에 포섭되지 못하는 감정노동 근로자 등에 대한 근본적 보호방안이 모색될 필요가 있다는 점, 건강침해가 이루어지기 이전단계에서 사전적 보호방안이 강구되어야 한다는 점 등의 법적 한계를 가지고 있다고 볼 때, 고객응대 근로자·기타 감정노동 근로자·감정노동을 주로 행하지 아니하는 근로자 등 모든 근로자들이 궁극적으로 보호될 수 있는 현행법상 가장 포괄적인 제도적 장치인 건강검진제도를 좀 더 강화하는 것이 최우선적이고 합리적 방안이라 생각된다.<sup>30)</sup> 결국 근로자의 건강관리에 관한 전문적 방안이 작동되기 위해서는 정기적인 스트레스 관리를 포함한 의학적 건강상태 확인을 위한 제도적 안전망의 강화에 치중할 필요가 있기 때문이다.

#### IV. 결 론

근로자의 노동력은 근로자의 신체적 기능을 기반으로 발휘되고 이러한 신체의 기능 발휘는 당해 근로자의 육체적·정신적 능력의 혼합적 작용으로 이루어진다. 따라서 흔히 육체노동 혹은 정신노동으로 근로의 영역을 구분함은 그 노동의 성격상 주로 외연에 발휘되는 근로의 형태를 지칭할 뿐이다. 본 연구의 중심에 있는 감정노동을 행하는 근로의 형태 또한 육체노동 혹은 정신노동의 어느 한쪽 특성만을 발휘하는 노동이 아니라 노동의 영역에서 자신의 감정통제를 수반하게 되는 유형의 노동을 일컫는다. 그러나 종속노동의 한계 속에서 근로자는 근로를 제공하는 과정에서 어쩔 수 없이 자신의 감정통제를 수반하게 된다고 볼 때 법적 보호의 대상으로서의 감정노동 근로자는 결국 모든 근로자의 보호로 귀결될 것이다. 그럼에도 불구하고 이른바 ‘고객응대 근로자’라 지칭되는 「산업안전보건법」제26조의2상 보호 대상은 업무의 종류로써 ‘상품 판매 및 서비스 제공 업무’에 종사하면서 업무의 형태로써 ‘주로 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 고객을 상대하는 형태’의 근로

30) ‘건강검진제도상 정신검진항목의 도입 방안’에 대해서는 선행연구(손미정, 앞의 논문, “Ⅲ. 근로자 건강진단을 통한 보호 방안의 법적 검토” 참조).

에 종사하는 근로자를 말하며, 현행법은 이들을 ‘감정노동 근로자’로 법의 범위 내에서 특별히 보호하고 있다.

지적되는 문제는 두 가지로 요약될 수 있는 바, 첫째 본조문상 보호 대상인 고객응대 근로자가 그동안 사회적 이슈로 주목받아온 사회적 약자로서의 보호를 제대로 받을 수 있을 것인가 하는 법의 실효성 확보의 문제가 있고, 둘째 본조문상 보호 대상에 포함되지 않는 고객응대 근로자가 아닌 감정노동 근로자의 보호망은 어떻게 법적으로 설정할 것인가 하는 문제가 있다. 우선, 첫째 문제를 해결하기 위해서는 i) 현행법상 보호방안이 사업주의 보호 조치 의무에 의존할 수밖에 없다는 점, ii) 법의 보호대상 설정에 있어 모든 근로자가 아닌 ‘고객응대 근로자’라고 하는 범위설정이 불가피하다는 점, iii) 고객응대 업무의 특성상 근로자 건강침해의 요인으로 작용하는 ‘고객의 폭언 등 행위’에 대한 조치가 사실상 사후적인 측면에 치우칠 수밖에 없다는 점 등의 법적 한계를 감안하여야 한다. 한편, 둘째 문제에 대한 방안을 강구하기 위해서는 「산업안전보건법」제26조의2를 중심으로 한 고객응대 근로자 보호와 별개의 관점에서 이들을 포함한 전방위적이고 포괄적인 건강보장적 제도의 강화를 꾀하는 방법만이 유일하다.

결국, 현시점에서 어떤 새로운 제도의 도입을 논하기 보다는 현재 시행되고 있는 근로자 대상의 ‘건강검진제도’상의 정신검진항목 추가를 통한 보호 강화에 치중하는 것이 가장 현실적이고 바람직한 방안이라 볼 수 있다. 그런데 ‘건강검진제도’는 사회보장체계상 「국민건강보험법」상의 국민의 건강권 보장을 목적으로 하는 제도이므로 이것이 노동법영역에서 ‘근로자’의 건강권 보장을 위한 특별한 보호의 특색을 발휘하려면 「산업안전보건법 시행규칙」제98조 제2호 별표12의2에 ‘특수건강진단 대상 유해인자’로 ‘고객응대노동’을 추가하거나 「산업안전보건법」상 근로자의 일반건강진단시 정신검진항목을 추가하는 방안을 모색해 볼 수 있을 것이다. 즉, 근로환경의 다변화와 업무의 다양화로 인한 근로자의 스트레스 관리가 건강권 보장의 측면에서 더욱 강조되는 가운데, 개별법상 사용자의 보호 의무 강화 및 벌칙의 마련 등도 중요하겠지만 감정노동의 과정에서 발생하는 유해요인으로 인한 건강장해를 사전적·사후적으로 해결하기 위한 종합적 대책은 현재 시행되고 있는 보편적 건강검

진제도를 노동법영역 내에서 더욱 강화하는 방안으로 귀결된다. 또한 이를 위해서는 건강검진제도 내에 정신검진항목을 의무적으로 도입·확대함으로써 본 제도가 실질적 감정노동 근로자 보호제도로서 작동할 수 있도록 해야 한다.

투고일 : 2019. 9. 30.

심사일 : 2019. 11. 21.

게재확정일 : 2019. 11. 22.

## 참고문헌

- 고용노동부, 『한국고용직업분류 2018 설명자료』, 고용노동부, 2018.
- 김민정, “감정노동 근로자의 업무상 재해에 대한 노동법적 보호 방안”, 『이화 젠더법학』6(1), 이화여자대학교 젠더법학연구소, 2014. 6.
- 박귀천, 신수정, “감정노동과 법”, 『중앙법학』20(3), 중앙법학회, 2018. 9.
- 박은정, “감정노동과 노동법”, 『노동정책연구』16(3), 한국노동연구원, 2016. 9.
- 박인호, “감정노동자의 보호와 기업 등의 책임”, 『법학논총』36(1), 전남대학교 법학연구소, 2016. 3.
- 방강수, “감정노동자에 대한 고객의 괴롭힘-고객의 의무와 책임을 중심으로-”, 『노동법학』70, 한국노동법학회, 2019. 6.
- 손미정, “근로자 건강진단시 정신검사항목의 도입 여부에 관한 법적 연구 -이른바 ‘감정노동 근로자’의 건강검진을 중심으로-”, 『동아법학』(81), 동아대학교 법학연구소, 2018. 11.
- 이상윤, “사용종속관계의 새로운 기준에 대한 비판적 소고”, 『노동법논총』45, 한국비교노동법학회, 2019. 4.
- 이수연, “감정노동과 사용자 책임”, 『노동법학』54, 한국노동법학회, 2015. 6.
- 한인상, “감정노동에 대한 노동법적 규율방안”, 『비교노동법논총』35, 한국비교노동법학회, 2015. 12.
- 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](http://www.moel.go.kr/view.jsp?cate=7&sec=4&mode=view&bbs_cd=105&state=A&seq=1482732506833)>
- 네이버 지식백과, 검색어: 한국고용직업분류 2018, 검색일: 2019. 7. 5. <<https://terms.naver.com/entry.nhn?docId=5675221&cid=62841&categoryId=62841>>
- 네이버 두산백과, 검색어: 블랙 컨슈머, 검색일: 2019. 8. 20. <<https://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1346267&cid=40942&>

categoryId=31813>

독서신문, 2019. 5. 28., “감정노동자가 자살 충동을 4.6배 더 느끼는 이유는?”,  
<<http://www.readersnews.com/news/articleView.html?idxno=93653>>

동아닷컴, 2016. 7. 19. “감정노동자 보호법? 그게 뭔가요 -금융사 직원들도 모르는 ‘반쪽법’, 法시행 20일째...진상 고객 막말-육설에 혼자 속앓이 여전”, <<http://www.donga.com/news/article/all/20160718/79264496/1>>

세계일보, 2019. 4. 29., ‘고객 폭언에 우울증 걸렸는데...회사 “네가 잘 해야지”’,  
<<http://www.segye.com/newsView/20190429512155?OutUrl=naver>>

스카이데일리, 2019. 8. 6. “유명무실한 감정노동자 보호법에 비정규직은 고통만 남아”, <[http://www.skyedaily.com/news/news\\_view.html?ID=88263](http://www.skyedaily.com/news/news_view.html?ID=88263)>

<국문요약>

## 근로자 건강진단시 정신검진항목의 도입 여부에 관한 법적 연구 II : 산업안전보건법 제26조의2 “고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 조치” 규정에 대한 함의

손 미 정

지난해 「산업안전보건법」 제26조의2 “고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 조치” 규정의 신설·시행으로 그동안 노동계에서 논의되어 왔던 이른바 ‘감정노동 근로자’에 대한 보호제도가 마련되었다. 업무의 특성상 감정통제를 수반하는 노동은 다른 노동의 형태와 비교하여 볼 때 당해 근로자의 정신적·육체적 건강 침해의 결과를 야기할 가능성이 현저히 크며, 심지어는 자살 등의 재해로 이어지기도 한다. 본 법상 사업주의 보호 조치는 건강장해가 발생하기 이전의 사전적 보호조치 및 건강장해 발생 이후의 사후적 보호조치로 구분되어 구체적으로 규정되고 있다. 그러나 본조문은 업무과정중 건강장해의 원인으로 작용하는 유해·위험 요인의 제거에 초점을 두고 있으므로 사업주의 보호 조치 의무에 의존할 수밖에 없다는 점, 고객응대 과정에서 사후적 근로자 보호에 치중할 수밖에 없다는 점, 감정노동을 행하는 모든 근로자의 보호를 포섭할 수 없다는 점 등의 한계가 있다. 따라서 본 법이 추구하는 근로자의 건강권 보장의 측면에서 볼 때, 사전적·사후적 건강보호의 제도로 자리매김하고 있는 「국민건강보험법」상 건강검진제도를 강화하고 이 제도를 「산업안전보건법」상 ‘근로자’의 정신건강 보호제도로 특성화하여 현행 감정노동 근로자 보호법의 법적 한계를 보충할 필요가 있다.

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

<Abstract>

**A Legal Study on Introduction of Psychiatric Part in  
Worker Medical ExaminationⅡ \***  
**: Implications for Article 26-2 Occupational Safety and Health Act  
“Preventive measures against health hazards caused by verbal abuse  
by customers”**

Son, Mi-Joung\*\*

Last year, the establishment and enforcement of Article 26-2 『Occupational Safety and Health Act』 “Preventive measures against health hazards caused by verbal abuse by customers” provided the protection system for so-called “emotional labor workers,” which has been discussed in the labor industry. Due to the nature of work, labor with emotional control is significantly more likely to result in mental and physical health injuries of the worker compared to other forms of labor and even lead to disasters such as suicide. Under this Act, employers’ protection measures are specifically defined as precautionary measures before the occurrence of a health disorder and ex post protection measures after the occurrence of a health disorder. However, this article focuses on the elimination of harmful and dangerous factors that cause health problems. So, there are limitations such as that we can only rely on the employer’s duty to protect the

---

\* 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.

company and such as the inability to cover the protection of all workers who engage in emotional labor. Therefore, in terms of guaranteeing the right to health of workers pursuant to this Act, it is necessary to have strengthened the health screening system on the 「National Health Insurance Act」 and to characterize the ‘worker’ mental health protection system on the 「Occupational Safety and Health Act」 to supplement the legal limitations of the current emotional labor protection law.

Key Word: Emotional Labor Worker, Customer Response Worker, Health Screening, Occupational Safety and Health Act, Laborer Protection, Rights of Health