

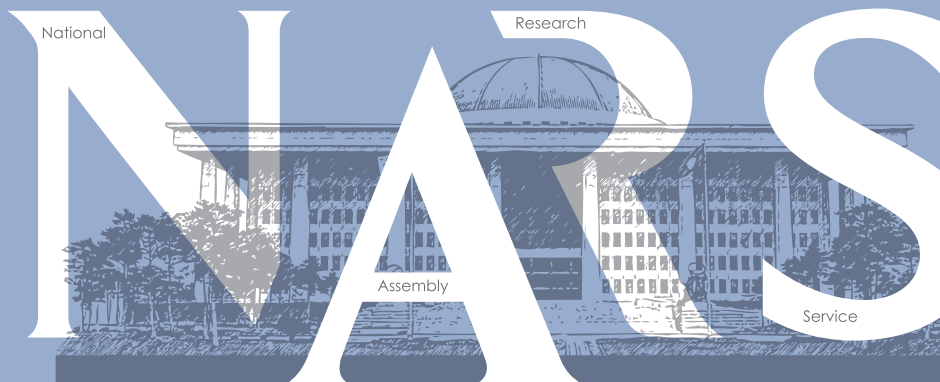


2023. 12. 29.

국회입법조사처 | NARS 입법영향분석 | 제61호

# 고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정 (「산업안전보건법」 제41조제1항)의 입법영향분석

이동영 | 입법조사관(환경노동팀)



국회입법조사처  
NATIONAL ASSEMBLY RESEARCH SERVICE

NARS 입법영향분석 제61호

---

# 고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정

## 〔「산업안전보건법」 제41조제1항의 입법영향분석

---

이동영 (환경노동팀 입법조사관)

2023. 12. 29.



국회입법조사처  
NATIONAL ASSEMBLY RESEARCH SERVICE



NARS 입법영향분석은 국회에서 제·개정된 후 일정기간이 지난 주요 법률의 입법영향을 분석하는 보고서입니다. 이 보고서가 더 좋은 법률을 만드는 토대가 되고 입법에 대한 국민의 이해를 높이는데 기여하기를 기대합니다.

이 보고서는 「국회법」 제22조의3 및 「국회입법조사처법」 제3조에 따라 국회의원의 의정활동을 지원하기 위하여, 국회입법조사처 보고서 심의절차를 거쳐 발간(2023. 12. 29.)되었습니다.

이 보고서 내용은 국회의 공식 입장이 아니라 국회입법조사처의 조사분석 결과입니다.

## 요 약

- 고객응대근로자에게 감정노동으로 인한 신체적·정신적 피해가 발생하고 있음
  - 최근 고객을 대면하며 응대하는 과정에서 고객의 감정에 맞추는 노력을 하여야 하거나 근로자의 감정을 숨기는 감정노동 종사자가 증가하였음
  - 감정노동은 감정 간 부조화로 인한 정서적 피해와 고객 응대 과정에서 폭언·폭력에 노출되는 등 감정노동 종사자나 고객응대근로자에게 다양한 건강상 문제를 일으키는 것으로 알려짐
  
- 2018년부터 시행된 고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정의 입법목적 달성 여부를 분석할 필요성이 대두됨
  - 2018년 10월 18일부터 「산업안전보건법」 제26조의2제1항(2020년 1월 16일부터 「산업안전보건법」 제41조제1항으로 변경되었으며, 이하 ‘제41조제1항’이라 함)에 따라, 사업주는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 마련, 고객응대업무 매뉴얼 마련, 건강장해 예방 교육 등을 하도록 하는 ‘고객응대근로자 건강장해 예방조치’가 시행됨
  - 2018년 10월 18일 법 시행 후 5년이 지난 현 시점에서 해당 규정이 고객응대근로자를 보호하고 건강장해를 예방하는 효과가 있는지에 대한 분석이 이루어지지 않고 있어, 당초 입법목적인 “고객응대근로자의 건강장해 예방”과 부수적 입법목적인 “근로환경 개선”을 달성했는지 여부를 분석할 필요가 있음
  
- 이해관계자 의견 수렴 결과, 근로자측에서는 입법목적을 달성하지 못한 것

으로 파악하고 있었음

- 근로자 측에서는 사업주의 형식적 조치와 처벌규정 미비, 객관적 이행평가 자료 부재 등으로 해당 조항이 입법목적을 달성하지 못한다고 판단하고 있음
- 그러나 근로자·사용자·정부 측 모두 해당 조항이 근로 환경 개선, 고객 인식 개선 등에 긍정적 효과가 있었다고 평가하고 있었음
- 입법영향분석 결과, ‘건강장해 예방 효과’는 일부 긍정적인 변화가 있었지만, ‘근로환경 개선 효과’는 없는 것으로 분석됨
  - 입법영향분석은 2017년, 2020년 고용노동부 근로환경조사에서 ‘건강지표’와 ‘근로환경지표’를 선정하고, t-검정과 이중차분법을 사용하여 법 시행 전·후 ‘건강장해 예방 효과’와 ‘근로환경 개선 효과’를 분석하였음
  - ‘건강장해 예방 효과’는 일반적인 ‘건강상태’와 잠들기 어렵거나, 자주 깨거나, 자고 일어나도 지치고 피곤한 상태를 묻는 ‘수면 장애’ 항목에서 건강상태가 좋아진 것을 확인할 수 있었음
  - ‘근로환경 개선 효과’는 없는 것으로 분석되었으며, 「산업안전보건법」 제41조 제1항뿐만 아니라 관련 제도가 근로환경 개선의 역할을 다하지 못한 것으로 해석할 수 있음
- 입법목적 달성을 위한 개선방안으로 사업장 특성에 맞는 예방조치 수립, 처벌조항 마련 등이 제시될 수 있음
  - 사업장 특성에 맞게 자율적으로 다양한 예방조치를 할 수 있도록 지원하되, 객관적 이행평가 및 정부의 상시 확인·점검 체계를 갖출 필요가 있음
  - 또한, 사업주의 형식적 조치를 방지하기 위해 「산업안전보건법」 제41조 제1항에 대한 처벌조항 마련을 검토할 필요가 있음

# 차 례

## □ 요약

### I. 입법영향분석의 배경과 필요성 / 1

- 1. 분석 대상 법률의 개관 ..... 1
  - 가. 「산업안전보건법」 제41조제1항 ..... 1
  - 나. 입법 배경과 목적 ..... 2
  - 다. 심의 경과 ..... 8
  - 라. 주요 내용 ..... 11
- 2. 입법영향분석의 필요성 ..... 12

### II. 관계부처 및 이해관계자 의견 / 14

- 1. 의견조회 대상 및 방법 ..... 14
- 2. 근로자·사업주·정부 의견조회 결과 ..... 15
  - 가. 근로자측의 입법목적 미달성 의견 ..... 15
  - 나. 근로환경 및 고객인식 개선 부문의 긍정적 효과 ..... 17
  - 다. 건강장해 예방조치의 부정적 효과 ..... 20
  - 라. 개정 의견 ..... 21

### III. 입법영향분석 / 23

- 1. 입법영향분석 자료와 방법 ..... 23
  - 가. 2017년~2020년 근로환경조사 ..... 23
  - 나. t-검정·이중차분법 ..... 26

2. 입법영향분석 결과 .....	29
가. 건강장해 예방 효과 분석 .....	29
나. 근로환경 개선 효과 분석 .....	40

#### IV. 결 론 / 47

#### 참고문헌 / 49

#### 부록

부록 1. 건강장해 예방 효과 세부 분석 결과 .....	50
부록 2. 근로환경 개선 효과 세부 분석 결과 .....	53

## 표 차례

[표 1] 이해관계자 의견 질의 내용 .....	15
[표 2] 분석 항목 .....	24
[표 3] 본 연구 분석 틀 .....	27
[표 4] 고객응대근로자의 건강장해 예방 효과 .....	39
[표 5] 고객응대근로자의 근로환경 개선 효과 .....	46



## 그림 차례

[그림 1] 120다산콜센터 일평균 악성민원인 수 변화 .....	12
[그림 2] 이중차분법 개념도 .....	28

## I. 입법영향분석의 배경과 필요성

### 1. 분석 대상 법률의 개관

#### 가. 「산업안전보건법」 제41조제1항

본 입법영향분석의 분석 대상은 「산업안전보건법」 제41조제1항 ‘고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정’이다.

「산업안전보건법」 제41조제1항에 따르면, 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 정보통신망<sup>1)</sup>을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 “폭언등”이라 함)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 폭언등 자제 요청 문구 게시 및 음성 마련, 고객응대업무 매뉴얼 마련 등 필요한 조치를 할 의무가 있다.

이 조항은 2018년 4월 17일 「산업안전보건법」 제26조의2에 신설되어 2018년 10월 18일부터 시행되다가, 2019년 1월 15일 「산업안전보건법」이 전부개정되면서 「산업안전보건법」 제41조로 이동하여 현재까지 시행중이다.

고객을 직접 대면하거나 상대하면서 고객의 감정에 맞추는 노력을 하거나 본인의 감정을 숨기는 감정노동의 건강 문제가 대두되어 마련된 해당 법률 조항으로 우리는 일상적인 콜센터 통화연결음이나 안내방송 등에서 “상담원도 누군가의 소중한 가족”이라거나 “폭언·욕설 등을 자제해달라” 등의 안내문구를 듣게 되었다. 본 연구는 해당 법률 시행으로 ‘고객응대근로자 건강장해 예방’이라는 당초 입법목적은 달성했는지 여부를 분석함으로써 입법의 영향을 분석하고자 한다.

1) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망.

## 나. 입법 배경과 목적

### (1) 입법 배경

#### (가) 감정노동의 문제 대두

우리나라는 한동안 제조업 중심의 산업구조를 가지고 있다가 서비스업 종사자의 수가 큰 폭으로 증가하면서, 고객을 대면하며 응대하는 과정에서 고객의 감정에 맞추는 노력을 해야 하거나 자신의 감정을 숨기는 근로환경에 노출되는 근로자의 수가 증가하였다.

이러한 감정노동에 종사하는 근로자의 규모를 추산하면, 2007~2009년 실시된 제4기 국민건강영양조사에서 전체 임금근로자의 38%인 555만명<sup>2)</sup>, 2011년 실시된 제3차 근로환경실태조사에서 전체 임금근로자의 41.8%인 740만명<sup>3)</sup>, 2013년 실시된 전국사업체조사와 2014년 실시된 제4차 근로환경조사 결과에서 전 산업의 646만명<sup>4)</sup> 정도로 추정된 바 있다.

이들 근로자들은 감정근로자, 감정노동 종사자, 고객응대업무 종사자, 고객응대근로자 등 다양한 이름으로 불리고 있는데, 이들이 수행하는 노동은 “직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대업무를 하는 노동”<sup>5)</sup>이라 정의되는 ‘감정노동(emotional labor)’이다. 감정노동은 근로자 개인이 좋아하고, 싫어하고, 슬프고, 화나는 매우 사적인 감정보다 조직에서 원하는 방식대로 감정을 표현하도록 강요된 감정으로 업무를 하기 때문에 자신이 느끼

2) 김인아, 「한국의 감정노동 관리 방안과 정책적 제언」, 대한직업환경의학회 가을학회 발표자료, 2013.

3) 김인아, 위의 글.

4) 이경용·이재희, 「감정노동 고객응대업무 종사자의 근로조건 및 작업환경 분석」, 『OSH 안전보건 이슈리포트』, Vol.10 No.1(통권 70호), 2016, p.16.

5) 한국산업안전보건공단, 「감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침」, 2011.12, p.1.

는 감정과 조직에서 요구하는 감정 간의 부조화로 정서적 소진(burn out)과 아울러 다양한 건강상의 문제를 발생시킨다<sup>6)</sup>. 감정노동을 많이 하는 근로자는 감정노동을 하지 않는 근로자에 비해 우울 수준이 높고, 자기비하감, 자기가 누군지 무감각해지는 증상, 사람에 대한 무관심 등이 나타난다<sup>7)</sup>. 실제로 감정노동에 종사하는 근로자들은 고객으로부터 폭언·폭력에 노출되기 쉽고 그에 따른 스트레스로 인해 신체적·정신적 피해를 입는 경우가 발생하고 있어 사회적으로 큰 이슈화가 되고 있다.

2014년 서울노동권익센터가 유통산업 종사자 1,248명을 대상으로 조사한 결과에 따르면, 계산원과 안내데스크 노동자의 50%가 ‘고객응대 과부하 및 갈등’ 영역에서 위험군에 속했고, 여성 노동자의 62%가 ‘감정부조화 및 손상’ 영역에서 위험군에 속해 있었다. 응답자의 77.7%가 몸이 아픔에도 불구하고 하루 이상을 출근한 것으로 나타났고, 응답자의 57%가 미스터리 쇼퍼<sup>8)</sup>를 경험하였으며, 응답자의 54%가 고객에게 전화 또는 직접 방문하여 사과한 경험이 있는 것으로 조사되었다<sup>9)</sup>.

2016년에 금융산업 종사자 689명을 상대로 표적집단면접법(FGI)으로 분석한 결과, 응답자의 98.4%가 회사에 본인의 감정을 숨기고 참고 있는 것으로 조사되었고, 응답자의 91.4%가 고객에게 본인의 감정을 숨기고 표현하는 것으로 나타났다. 응답자의 85.3%는 공격적 고객을 상대해야 하는 근로환경이었고, 응답자의 75.5%가 능력 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 하는 근로환경이었다. 고

6) 한국산업안전보건공단, 앞의 글.

7) 한국산업안전보건공단, 앞의 글.

8) 경영평가 방법의 하나로, 고객서비스에 대한 전문적 평가를 수행하는 평가단을 의미함. 일반 손님으로 가장하여 매장을 방문해 서비스를 평가하다보니, 평가에 민감할 수 밖에 없는 종사자 입장에서 고객에 이어 기업으로부터 감시받는다는 느낌을 받게 하고, 미스터리 쇼퍼에 대응하기 위해 항상 긴장하고 있어야 하는 특성이 있음.

9) 이정훈·백운광·한인임·이성중, 『유통산업 감정노동 연구 -백화점·면세점·마트·SSM·로드샵 노동자의 감정노동 실태와 정책과제』, 서울노동권익센터, 2015, pp.92~114.

객 응대시 자신의 감정이 상품처럼 느껴진다는 응답이 82.7%에 달하였고, 퇴근 후 힘든 감정이 남아있는지 여부에 대한 문항에서는 67.9%가 그렇다고 답하였다. 고객 응대시 마음의 상처를 받는지에 대한 설문에 73.5%가 그렇다고 답하였고, 몸이 피곤해도 최선을 다해야해 감정이 힘들다는 응답도 86%에 달하였다<sup>10)</sup>.

2017년도에 보건의료산업 종사자 1,525명을 상대로 조사한 결과, 병원(기관)에서 환자·보호자로부터 부당한 대우를 경험한 적이 있다고 응답한 사람은 68.4%였고, 월 평균 4.79회의 무리한 요구를 받았으며, 월 평균 3.47회의 욕설 등 언어적 폭력, 월 평균 2.07회의 위협이나 폭행 등 물리적 폭력, 월 평균 2.06회의 성희롱 또는 성추행에 노출되고 있는 것으로 조사되었다. 감정노동으로 인한 신체적·정신적 피해를 당한 경험은 67.9%에 달했는데, 이 중 95.4%가 ‘그냥 참고 견뎌다’라고 응답하여 감정노동의 심각성을 드러낸 바 있다<sup>11)</sup>.

#### (나) 감정노동 종사자 보호 논의

감정노동 종사자들이 근무하는 대표 사업장으로 서울시 120다산콜센터가 있다. 120다산콜센터는 120번 하나로 서울시 모든 행정서비스에 대한 민원상담, 정보제공 등 종합서비스를 제공하는 대한민국 최초의 민원행정 상담 서비스로 민원상담 근로자들을 두고 고객 상담을 하고 있다.

그 과정에서 120다산콜센터는 감정노동 종사자로서 민원상담 근로자들을 악성 민원으로부터 보호하고 감정노동으로부터 근로자를 보호하기 위한 선도적 조치로 2012년에 국내 기관 최초로 「악성민원 대응계획」을 수립하였다. 120다산콜센터 「악성민원 대응계획」은 감정노동자를 보호하는 법적 제도가 갖춰지기 전에

10) 이정훈·정진주·채지운·김영철·정현철, 「금융산업 감정노동 연구: 정규직과 비정규직의 비교를 중심으로」, 『연구보고서』 2016-05, 서울노동권익센터, 2016, pp.21~25.

11) 이정훈·공선영·김향수·나영명·김정우·김남수·박두진, 「보건의료산업 감정노동 연구」, 『연구보고서』 2017-07, 서울노동권익센터, 2017, pp.108~166.

감정노동의 부정적 영향으로부터 근로자를 보호하기 위한 대응 체계로서 공공기관의 감정노동자 보호 선도모델로 역할하고 있다는 평가를 받고 있다.

지속적인 개선을 통해 『악성민원 대응계획』은 1.악성민원 대응체계 구축 운영, 2.감정노동자 보호·치유, 3.감정노동자 보호 제도·노하우 대외확산의 틀을 갖추어 악·강성 민원을 관리하고 법적대응 체계를 구축하여 감정노동자의 권리를 향상하고 있다. 120다산콜센터가 2012년에 『악성민원 대응계획』을 수립한 이후 악성민원이 89.1%(2022년 기준) 감소한 것으로 나타나<sup>12)</sup> 모든 감정노동자를 위한 대응체계 마련의 필요성을 확인시켜주고 있다.

고용노동부 안전보건공단은 2012년부터 감정노동 종사자의 건강유해위험요인으로부터 근로자를 예방하고 위험요인을 관리하기 위한 방안을 제시하고자 『직업건강 가이드라인』을 개발해 왔다. 2012년에는 환경미화원, 간호원, 요양보호사 등 10개 직종, 2013년에는 콜센터 종사원 등에 대하여 근로자우울증, 외상후스트레스장애 등 감정노동 종사자에 흔히 나타나는 질병을 주제로 가이드라인을 개발하였다. 안전보건공단은 백화점, 콜센터, 항공사 등에서接客업무를 수행하는 근로자를 대상으로 표적집단면접(FGI)을 실시하고, 노사정 및 산업안전보건 전문가들이 참여한 자문회의를 거쳐 의견을 청취하여 가이드라인을 작성하였다.

감정노동 종사자들을 보호하기 위한 입법부의 첫 시도는 2015년 『감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률안』(황주홍의원 대표발의, 의안번호 제1915155호)이다. 해당 법률안에서는 감정노동에 종사하는 근로자의 업무상 정신적 스트레스와 이로 인한 건강장해를 예방하게 하고 감정노동 종사자의 근로환경을 개선하기 위한 계획 수립, 실태조사 실시 및 사업주의 책임 등을 규율하는 것을 내용으로 하였다. 그러나 이 법률안은 충분한 논의를 거치지 못한 채 제19대국회 임기만으로 폐기되었다.

제20대 국회 들어서 감정노동 종사자들의 건강문제가 사회화되자 국회에서는

12) 120다산콜센터, 『120다산콜, 약자와의 동행 15년』, 2022, p.14.

2016년 3월 29일에 「은행법」 제52조의4, 「보험업법」 제85조의4, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제63조의2, 「상호저축은행법」 제18조의 7, 「여신전문금융업법」 제50조의12, 2017년 4월 18일에 「신용협동조합법」 제45조의2를 신설하고 은행, 보험회사, 금융투자업, 상호저축은행, 여신전문금융회사, 신용협동조합별로 ‘고객응대직원에 대한 보호조치 의무’ 규정을 마련하였다. 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언·성희롱 등으로부터 보호하기 위하여 각 사업장이 치료 및 상담, 고충처리기구 마련 등의 조치를 하도록 하는 것이 주요 내용이다.

그럼에도 불구하고 감정노동의 피해사례가 언론보도와 연구결과로 계속 발표되자, 정부는 2017년 8월 17일 국정현안점검조정회의를 개최하여 ‘중대 산업재해 예방대책’을 의결하고, 연내에 감정노동자 보호입법을 추진하기로 하였다<sup>13)</sup>. 당시 고용노동부 장관은 “감정노동자가 고객의 폭언·폭행으로부터 보호받을 수 있도록 관련 법률안을 제정할 계획”이라며 조속한 법안 추진 의사를 밝힌 바 있다<sup>14)</sup>. 그 결과로 2018년 2월 9일 고용노동부는 1990년 이후 28년만에 「산업안전보건법 전부개정법률안」을 입법예고하였다. 고객의 폭언에 시달리는 콜센터 상담원들이 전화를 끊을 권리를 가지는 조항과 감정노동자들이 고객의 폭언으로 정신건강에 문제가 생길 것이 우려되면 업무를 일시적으로 중단·전환할 것을 요구하는 조항이 포함되었다<sup>15)</sup>.

그러나 정부안보다 의원발의안이 먼저 제출되고 먼저 입법화되었다. 2016년 10월 28일 고객응대근로자 보호조치가 담긴 첫번째 「산업안전보건법 일부개정법률안」이 국회에 제출된 후 2017년 11월 3일 네번째 법률안이 제출되기까지 「근로기준법」 등 각종 쟁점 법안에 밀려나 소위원회에서 제대로 논의조차 못하고

13) 조슬기나, 「불법하도급 목인한 원청건설사에 형사처벌...콜센터직원 보호법안 나온다」, 『아시아경제』, 2017.8.17.

14) 현지호, 「감정노동자들 죽어나가는데, 국회는 법안 방치」, 『한국일보』, 2018.1.6.

15) 김상범, 「콜센터 감정노동자 ‘업무 중단권’, 배달앱 사업주도 라이더 보호 의무...28년만에 전면 개정되는 산업안전보건법」, 『경향신문』, 2018.2.9.

있던 상황이었는데, 국회는 정부안이 제출되기 전인 2018년 3월 15일 고용노동 소위원회를 개최하고 고객응대근로자의 건강장해 예방조치를 의무화하는 내용(안 제25조의2 신설)의 「산업안전보건법 일부개정법률안(대안)」을 의결하고<sup>16)</sup>, 2018년 3월 20일 환경노동위원회 전체회의<sup>17)</sup>, 2018년 3월 30일 국회 본회의를 거쳐 2018년 10월 18일부터 시행하도록 하였다.

앞서 고용노동부가 입법예고한 「산업안전보건법 전부개정법률안」은 2018년 11월 1일 국회에 제출되었고 환노위 심사결과 위원회 대안으로 제안하기로 의결되어, 2018년 12월 27일 본회의 의결을 거쳐 2020년 1월 16일부터 시행중이다.

2018년 10월 18일 시행 법률 제25조의2는 2020년 1월 16일 시행 법률 제41조로 옮겨져 현재와 같이 시행되고 있다.

## (2) 입법 목적

「산업안전보건법」은 산업 안전 및 보건에 관한 기준을 확립하여 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 노무를 제공하는 사람의 안전 및 보건을 유지·증진함을 목적으로 하고 있다<sup>18)</sup>.

이러한 목적하에서 「산업안전보건법」 제41조는 사업주로 하여금 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위해 폭언등의 자제 요청 문구 게시 및 음성 마련, 고객응대업무 매뉴얼 마련 등 필요한 조치를 하도록 의무를 부과하고(제1항), 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단, 휴게시간 연장 등 필요한 조치를 하여야 하며(제2항), 근로자는 이러한 필요 조치를 요구할 수 있고 사업주는 그러한 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한

16) 김호연, 「‘감정노동자 보호법’ 환노위 소위 통과」, 『파이낸셜뉴스』, 2018.3.16.

17) 이건희, 「‘감정노동자’ 지킨다... 환노위, 산업안전보건법 가결」, 『머니투데이』, 2018.3.20.

18) 「산업안전보건법」 제1조.



처우를 하지 못하도록 하고 있는데(제3항), 이는 모두 “고객응대근로자의 건강”을 지키기 위한 조치라 볼 수 있다.

특히, 제41조제1항은 고객응대근로자에 대하여 폭언등으로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치 의무를 부과한다고 규정함으로써 “고객응대근로자의 건강장해 예방”이 입법목적임을 명시적으로 밝히고 있다. 따라서 본 연구대상 조문을 통해 분석하고자 하는 주요 입법목적은 “고객응대근로자의 건강장해 예방”이라 상정할 수 있다.

또한, 「산업안전보건법」 제41조제1항에 근거하여 고용노동부령으로 규정하고 있는 건강장해 예방조치들은 고객으로부터 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 마련, 고객과의 문제 발생시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련 등이며, 이를 통해 폭언이나 폭력 등이 없는 근로환경을 조성할 수 있고 고객응대근로자들을 보호할 수 있는 업무환경을 조성할 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 본 연구대상 조문의 입법목적은 “고객응대근로자의 건강장해 예방” 이외에 “근로환경 개선”을 부수적 입법목적으로 상정할 수 있다.

#### 다. 심의 경과

현행 고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정은 제20대 국회에 제출된 총 4건의 의원발의 법률안을 병합하여 위원회대안으로 작성된 것이다. 법률안 4건의 주요 내용은 다음과 같다.

2016년 10월 28일, 한정애의원 대표발의로 「산업안전보건법 일부개정법률안」(의안번호 제2003055호)이 제출되었다. 주요 내용은 사업주로 하여금 고객을 직접 응대하는 업무에 종사하는 근로자에 대하여 고객 등의 폭언, 폭행, 그 밖의 무리한 요구 등으로 인한 건강장해를 예방하기 위한 조치를 마련하도록 하고, 고객응대업무에 종사하는 근로자의 건강장해가 발생한 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 하도록 하는 내용(안 제26조의2 신설)이 담겨 있다.

2017년 1월 18일, 김삼화의원 대표발의로 「산업안전보건법 일부개정법률안」(의안번호 제2005152호)이 제출되었다. 이 법률안 역시 사업주가 고객 등을 직접 대면하거나 대화 매체 등을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자에 대하여 고객 등의 폭언, 폭력, 괴롭힘 등으로 인하여 건강장해가 발생한 경우 해당 고객 등으로부터 분리 및 업무담당자 교체, 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴식시간의 연장, 피해근로자에 대한 치료 및 상담 지원 등의 필요한 조치를 하도록 하는 내용(안 제24조의2 신설)이 담겨 있다.

2017년 3월 10일에는 임이자의원 대표발의로 「산업안전보건법 일부개정법률안」(의안번호 제2006122호)이 제출되었다. 주요 내용은 사업주로 하여금 고객용 대업무에서 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방을 위한 조치를 하도록 의무화하고, 고객의 폭언 등으로 근로자의 건강장해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 업무의 중단 등 필요한 지원을 하는 것을 주요 내용(안 제24조의2 신설)으로 하고 있다.

2017년 11월 3일에는 이정미의원 대표발의로 「산업안전보건법 일부개정법률안」(의안번호 제2010005호)이 제출되었다. 주요 내용은 사용자로 하여금 고객용 대업무 근로자가 해당 고객 등으로부터 분리 및 업무담당자 교체 등 고충 해소를 요청할 경우 이를 반영한 조치를 취하도록 하고, 고객의 폭언이나 욕설 등에 대해 대응·관리하는 부서를 설치·운영하도록 하는 내용(안 제26조의2 신설)과 고용노동부장관에게 사용자로 하여금 근로자 보호에 대한 안내문을 부착하도록 권고할 의무를 부과하는 것(안 제26조의3 신설)을 내용으로 하고 있다.

위 4건의 법률안에 대한 국회심의 경과를 살펴보면 다음과 같다.

한정애의원 대표발의안은 2017년 2월 13일 제349회 국회(임시회) 제1차 환경노동위원회에, 김삼화의원 대표발의안과 임이자의원 대표발의안은 2017년 9월 14일 제354회 국회(정기회) 제1차 환경노동위원회에, 이정미의원 대표발의안은 2018년 2월 6일 제356회 국회(임시회) 제1차 환경노동위원회에 각각 상정되어

제안설명과 검토보고를 하고 대체토론을 거쳐 고용노동소위원회에 회부되었다. 2018년 3월 15일 개최된 제358회 국회(임시회) 제1차 환경노동위원회 고용노동소위원회에서 위 4건의 법률안을 심사한 결과, 각 법률안을 본회의에 부의하지 아니하기로 하고, 각 법률안의 내용 일부를 통합·조정한 「산업안전보건법 일부개정법률안(대안)」을 제안하기로 하였으며, 2018년 3월 20일 개최된 제358회 국회(임시회) 제2차 환경노동위원회 전체회의에서 고용노동소위원회에서 마련한 대안을 심의·의결하였다. 한정애의원 대표발의안 등 4건의 법률안은 2018년 3월 30일 제358회 국회(임시회) 제1차 본회의에서 대안반영폐기되었다.

「산업안전보건법 일부개정법률안(대안)(환경노동위원장)」(의안번호 제2012780호)은 2018년 3월 20일 법제사법위원회에 회부되었고, 2018년 3월 29일 일부 자구 수정<sup>19)</sup>을 거쳐 수정가결되었으며, 다음 날인 2018년 3월 30일 제358회 국회(임시회) 제1차 본회의에서 원안가결되었다. 이 법률은 2018년 4월 6일 정부에 이송되어 2018년 4월 17일 공포되었고, 2018년 10월 18일부터 시행되었다.

국회 심의 과정에서 김삼화의원 대표발의안<sup>20)</sup>, 이정미의원 대표발의안<sup>21)</sup>에 포함되어 있던 ‘괴롭힘’이라는 용어에 대하여 명확성에 대한 논의가 있었고, 법은 객관적이고 명확하게 만들어야 한다는 주장에 따라 ‘그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위’라는 문장이 법에 들어오게 되었다<sup>22)</sup>.

- 19) “사업주는 고객을 대면하거나”를 “사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나”로 변경 및 일부 조항번호 수정.
- 20) 안 제24조의2에서 “사업주는 (중간생략) 근로자에게 고객 등에 의한 폭언·폭력·괴롭힘 및 그 밖에 업무상 스트레스로 인하여 발생하는 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다”라고 규정하고 있음.
- 21) 안 제26조의2에서 “사용자는 (중간생략) 근로자에게 고객에 의한 폭언·폭력·괴롭힘에 따른 업무상 스트레스로 인하여 발생하는 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다”라고 규정하고 있음.
- 22) 국회사무처, 「제358회국회(임시회) 환경노동위원회회의록(고용노동소위원회)」, 제1호, 2018.3.15, p.53.

2019년 1월 15일에는 보호대상을 확대하고, 근로자 작업중지권의 실효성을 확보하며, 유해·위험한 작업에 원칙적 도급을 금지하고, 도급인의 관계수급인 산업재해 예방 책임을 강화하는 등의 내용을 담은 「산업안전보건법」이 전부개정되었다. 전부개정 과정에서 법의 장·절을 새롭게 구분하고 법조문을 체계적으로 재배열함에 따라, 기존 「산업안전보건법」 제26조의2제1항~제3항, 제68조제2의2호, 제72조제4항제1의2호는 내용변경없이 현행 「산업안전보건법」 제41조제1항~제3항, 제170조제1호, 제175조제4항제3호로 각각 조문번호가 변경되었다.

### 라. 주요 내용

「산업안전보건법」 제41조제1항은 사업주로 하여금 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위해 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하도록 하고 있다.

법 제41조제1항에 따라 사업주가 취해야 할 필요한 조치는 「산업안전보건법 시행규칙」 제41조에서 다음과 같이 규정하고 있다.

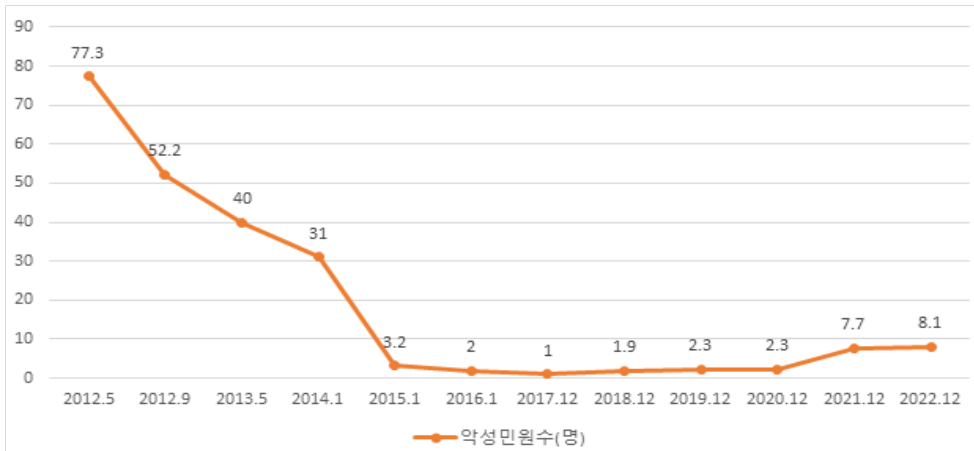
<p>「산업안전보건법 시행규칙」</p> <p>제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 마련</li> <li>2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련</li> <li>3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시</li> <li>4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치</li> </ol>
--

법 제41조제1항 사업주의 고객응대근로자 건강장해 예방조치 의무에 대한 벌칙이나 과태료 조항은 마련되어 있지 않다.

## 2. 입법영향분석의 필요성

우리나라에서 감정노동 종사자에 대한 첫 대책은 2012년 6월 서울특별시 120다산콜센터의 「악성민원 대응계획」 수립이다. 서울특별시 120다산콜센터는 악성민원에 대응하여 감정노동 종사자를 보호하기 위해 통화 종료권, ARS 경고 및 법적조치 등을 안내함과 함께 상담사의 끊을 권리를 보장하고, 다양한 민원 유형에 대해 응대 매뉴얼을 체계화하며, 상습적·반복적 악성민원인에 대해서는 사전 경고 후 개선되지 않을 경우 법적 대응을 시작하는 등 제도적 장치를 발전시켜왔다. 그 결과, 「악성민원 대응계획」이 수립된 2012년부터 2022년까지 일평균 악성민원인 수는 지속적으로 감소해 왔으며, 다산콜센터에 따르면 악성민원인 89.1%가 감소한 것으로 조사되었다.

[그림 1] 120다산콜센터 일평균 악성민원인 수 변화



자료: 120 다산콜센터, 『120다산콜, 약자와의 동행 15년』, 2022.12, p.14. 조사관 재가공.

그러나 외부적 지표로 악성민원인 수가 감소한 것으로는 나타났지만, 내부적 지표로 감정근로자의 건강장해 예방 효과에 대해서는 조사되어 있지 않다.

금융업 6법<sup>23)</sup> 개정으로 금융업에 종사하는 고객응대직원 보호조치가 시행되었지만, 금융업 고객응대직원의 건강장해 예방 효과에 대해서도 알려진 바가 없다.

2018년 「산업안전보건법」 시행 이후 서울시감정노동종사자 권리보호센터는 2021년에 ‘가구방문서비스노동자’ 감정노동 실태조사, 2022년에는 ‘유통업 감정노동자’의 감정노동 실태조사를 수행한 바 있지만 「산업안전보건법」 제41조제1항 시행이 모든 산업 영역의 고객응대근로자에 미치는 영향에 관한 연구 또한 진행된 바가 없다.

「산업안전보건법」 제41조제1항은 근로자의 건강장해를 예방하기 위해 사업주에게 일정 부분 의무를 부여하고 있다. 그 과정에서 다양한 유형의 비용과 시간이 소요되었을 것이다. 이러한 비용·시간 소요로 과연 근로자의 건강장해를 예방하였는지, 혹시 근로자의 건강이 저해됨은 없는지, 또는 근로환경이 개선되었는지를 확인함으로써 해당 입법에 대한 평가가 가능할 것이다. 법 시행후 충분히 비용·시간이 소요되었을 것으로 예상되는 현 시점에서 해당 조문의 시행으로 당초 입법목적인 ‘고객응대근로자의 건강장해 예방’과 부수적 입법목적인 ‘근로환경 개선’이 달성되었는지를 확인하고자 한다.

23) 「은행법」, 「보험업법」, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」, 「상호저축은행법」, 「여신전문금융업법」, 「신용협동조합법」.

## II. 관계부처 및 이해관계자 의견

### 1. 의견조회 대상 및 방법

입법의 영향을 분석하기에 앞서, 해당 입법의 직접적인 영향을 받는 이해관계자로부터 입법의 실태 및 효과, 부작용 및 개선방안 등 ‘현장’의 목소리를 듣는 것은 매우 중요하다. 본 연구에서는 「산업안전보건법」 제41조제1항의 직접적 이해관계자 의견을 조회하였다.

「산업안전보건법」 제41조제1항 ‘고객응대근로자 건강장애 예방조치 규정’의 직접적 이해관계자는 사업주와 근로자이다. 그러나 개별 사업주 및 근로자에게 직접 의견을 청취할 수 없어 이들을 대표하는 단체의 의견을 조회하였다.

근로자측 대표의견은 국내에서 고객응대근로자를 포함한 감정근로자·감정노동종사자들의 권익보호를 위해 활발하게 활동하고 있는 서울시 감정노동종사자 권리보호센터, 감정노동전국네트워크, 공공운수노조 더불어사는희망연대본부에게 요청하였고, 사업주측 대표의견은 한국경영자총협회에 의뢰하였다. 해당 제도의 주무부처인 고용노동부에도 의견을 요청하였다.

조사개요와 조사목적, 조사담당자, 조사 대상 조문을 포함한 안내문과 함께 당초 입법목적 달성 여부, 제도의 긍정적 효과 및 부정적 효과, 개정 의견 등을 묻는 질의서([표 1] 참고)를 공문으로 보내 의견을 조회하였다. 의견조회는 2023년 10월 16일부터 11월 10일까지 이루어졌으며, 5개 기관 모두에게서 서면으로 답변을 받았다.

[표 1] 이해관계자 의견 질의 내용

<b>고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정에 대한 의견</b>	
●기관명:	
질문	의견
1. 고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정이 당초 입법목적을 달성했는지 여부(이유 포함)	※당초 입법목적: 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위함
2. 고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정이 미친 긍정적 효과	① 근로환경 개선 부문
	② 고객인식 개선 부문
	③ 기타
3. 고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정이 미친 부정적(의도치 않은) 효과	
4. 고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정 개정 의견	

※ 별지 추가 가능

## 2. 근로자·사업주·정부 의견조회 결과

### 가. 근로자측의 입법목적 미달성 의견

첫번째 질문으로 고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정이 당초 입법목적을 달성했는지를 물었다. 답변 기관에 따라 입법목적을 달리 해석할 여지가 있는만큼 분석의 초점을 명확히 하기 위하여, 본 연구에서 조작적으로 정의한 입법목적인 ‘고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발



하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위함'을 질문지에 적시하였다.

근로자 측에서는 대체로 입법목적은 달성하였다고 보기 어렵다는 입장을 밝혔다. 이 질문에 대해서는 2개 기관만 답변하였는데, A기관에서는 최근까지 이어지는 사건 사고의 빈도와 강도, 해결 방법 등을 감안할 때 여전히 고객응대근로자를 예방하는 장치로 원활하게 작동한다고 보기 어렵다고 밝혔다. 형식적 측면에서 안내멘트를 송출하거나 경고나 안내 게시문 부착 사업장이 증가하고 있으나 보다 적극적인 예방 대책 마련이 힘든 상황이며, 특히 현행 법률 제41조제1항 위반에 대한 처벌규정이 미비한 점은 사업주의 선의에 기댈 수 밖에 없는 구조이므로 입법 목적을 달성하였다고 보기 어렵다는 의견을 밝혔다. B기관에서도 입법 목적에 충실히 부합했다고 평가할 수 없다는 의견을 밝혔다. 그 근거로 1. 법령 시행후 정책 이행의 책임이 있는 국가의 주요 기관(공공기관)이나 지방자치단체 등 공공부문에서 시행령, 시행규칙의 이행 및 시행이 미흡하고, 2. 폭언, 폭행 등이 공공과 민간에서 감소했거나 건강장해 예방 사업이 실효적으로 운영되고 있다는 객관적인 정부 이행 평가 자료가 부재하기 때문이라 밝혔다.

반면, 사용자측에서는 동 규정을 통해 고객응대근로자에 대한 사업주의 보호조치 필요성이 강화되고 사회적 관심이 증대되면서 근로자의 건강장해를 개선할 수 있는 방향으로 기여하고 있다고 판단하고 있었다.

고용노동부에서는 감정노동 보호제도 시행으로 감정노동 종사자 보호에 대한 사회적 인식이 크게 개선되었고, 사회 각 분야별로 감정노동 보호조치가 제도화 되었으며, 실제 현장에서도 감정노동 보호제도 시행 전·후로 긍정적인 변화가 있었다고 평가하였다. 고용노동부는 의견서를 통해 「산업안전보건법」 제41조 시행 후 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 걱정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해 예방조치가 현장에 정착할 수 있도록 제도개선, 직종별 매뉴얼 제작·보급, 지도점검, 자율점검·컨설팅, 인프라 확대 등 제도에 대한 인식 개선 및 사각지대를 줄여나가는 등 다양한 정책<sup>24)</sup>을 시행하고 있다고 덧붙였다.

고용노동부 제출자료에 따르면, 2023년 6월 기준으로 전국 243개 지방자치단체 중 77개 지방자치단체에서 감정노동 관련 조례를 제정하고 감정노동 종사자들에 대한 보호제도를 시행하고 있다. 그러나 아직도 감정노동 보호조치 제도에 대한 사회적 인식개선, 사각지대 해소 등이 요구되고 있어, 고용노동부는 ① 대형 유통업체 입점업체 종사자, 배달라이더, 가사근로자 등 취약 직종별 감정노동 보호 매뉴얼을 지속적으로 제작·보급하고, ② 감정노동 종사자 실태조사(근로환경조사) 및 분석 등을 통해 감정노동 취약업종, 직종, 취약 사업장에 대한 컨설팅 및 지도점검을 강화하며, ③ 배려와 존중 문화 확산 등 대국민 인식개선을 위한 감정노동 보호 캠페인과 홍보도 적극 추진해 나갈 계획이라 밝히고 있다.

#### 나. 근로환경 및 고객인식 개선 부문의 긍정적 효과

두번째 질문으로 고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정이 미친 긍정적 효과에 대해 물었다. 이 질문은 ① 근로환경 개선 부문과 ② 고객인식 개선 부문, ③ 기타 긍정적 효과로 나누어 질의하였다.

##### (1) 근로환경 개선 부문

근로자·사용자·정부 측 모두에서 긍정적 효과가 있는 것으로 파악하고 있었다. 근로자측 A기관에서는 일부 사업장에서 구체적인 예방 매뉴얼과 악성 고객(민원) 대응 매뉴얼을 제작하는 사례가 있고, 많은 수가 관찰되지는 않지만 실제로

- 24) 고용노동부가 시행하고 있는 정책으로 ① 2021년 10월 「산업안전보건법」 개정으로 보호대상을 ‘고객응대근로자’에서 ‘모든 근로자’로, 보호범위를 ‘고객의 폭언등’에서 ‘업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등’으로 확대하였고, ② 2020년까지 11개 업종, 2021년에 10개 업종에 대해 직종별 고객응대업무 매뉴얼 및 건강보호 가이드라인 제작·보급, ③ 고위험 업종 중심으로 감정노동 보호제도 이행여부 지도점검 실시, 자율점검 및 컨설팅 지원 ④ 감정노동 수준도 평가 결과 위험군 근로자를 상대로 직업트라우마센터 통한 전문적 심리상담 지원 등이 있음.

작동할 수 있도록 내부 전파와 교육을 하는 사업장이 있으므로 근로환경을 개선하고자 하는 긍정적 효과가 있다는 의견을 밝혔다.

B기관에서도 법령 시행 이전에 비해 공공과 민간부문 사업장에서 시행규칙 중 일부(고시, 음성 일부, 휴게시설 개선, 매뉴얼 작업)가 진행되었다고 밝혔고, C기관에서도 일정 규모 이상 기업은 최소한의 고객 고지, 매뉴얼 수립 등을 진행하였다고 밝힘으로써 근로환경 개선 부문에 대해서는 긍정적인 영향을 미친 것으로 판단하고 있었다.

사용자측에서도 해당 규정은 1.근로자 보호에 대한 직장문화 조성, 2.고객응대 근로자 본인을 지킬 수 있는 권리가 있다는 인식 향상, 3.매뉴얼 수립, 교육 프로그램 개발 및 제공을 통해 문제 상황 발생에 대한 대응 체계 구축, 4.사전적으로 근로자에게 마음 건강검진을 정기적으로 제공하고, 사후적으로 고객의 폭언, 폭행으로 인해 발생하는 근로자 외상 및 심리적 손상 발생 등에 대한 치료 및 심리상담 지원 등의 긍정적 효과가 있다고 밝혔다.

고용노동부는 최근 3년간 ‘고객응대매뉴얼 내용 및 건강장해 예방 관련 교육’ 등의 이행 여부에 대한 509개소 현장 지도점검 및 5천여개소 현장 컨설팅 등을 실시하여 고객응대근로자의 근로환경 개선을 위해 노력을 지속하였고, 2022년 유통업체 실태조사 결과를 인용하면서 ‘나는 감정노동자 보호제도를 잘 알게 되었다’는 비율이 58.1%, ‘나는 감정노동자 보호제도로 인한 노동환경이 개선되었다’는 비율이 45.1%로 조사되어 긍정적인 효과가 나타나고 있는 것으로 파악하고 있었다.

## (2) 고객인식 개선 부문

근로자·사용자·정부 측 모두에게서 대체로 소비자의 인식이 점차 변하고 있는 것으로 파악하고 있었다. 근로자측 A기관은 해당 기관이 2022년 8월 1일부터 10월 31일까지 실시한 시민 설문조사 결과를 의견서에 인용하면서, 총 2,435명의

응답자 중에서 감정노동자의 과한 친절을 경험한 적이 있다는 응답이 79%로 나타났다. 소비자의 갑질을 목격하였을 때의 반응으로 ‘나는 저렇지 말아야지 하고 넘어간다’는 응답이 67.1%, ‘해당 소비자의 부당한 행동에 화가난다’는 응답도 54%에 달하여 소비자 인식이 점차 변하고 있음을 확인하였다고 밝히고 있다. B기관은 법령 시행 이후 ‘감정노동’이라는 용어의 인지와 이해가 있어 긍정적 효과라고 보고 있었다. C기관 역시 사용자의 고지로 노동자의 권리에 대해 인지하는 정도가 높아졌다고 파악하고 있었다.

사용자측에서는 1.무분별한 악성 컴플레인 감소, 2.고객들에게 근로자의 안전과 건강 보호에 관한 내용을 제공<sup>25)</sup>함으로써 폭언, 폭행 발생시 고객서비스와 별개로 고객도 처벌받을 수 있다는 인식이 존재한다고 하면서 긍정적 효과가 있다고 밝혔다.

고용노동부는 2018년부터 감정노동 보호제도 홍보를 위한 전용 누리집인 ‘직장인 마음쓰담쓰담(www.mindkosha.or.kr)’을 운영하면서 감정노동 수준진단, 캠페인송, 릴레이 만화, 카드뉴스 등 콘텐츠를 탑재하여 배려와 존중의 문화 확산을 위한 노력을 지속하고 있다고 답변하였다. 2022년 8월 서울시감정노동센터가 실시한 서울시민 감정노동 인식조사 결과를 인용하여 ‘나는 감정노동의 뜻을 명확히 알고 있다’ 87.1%, ‘감정노동자 보호를 위해 가장 필요한 것’에 대한 답변으로 ‘서로 존중하는 문화’ 47%, ‘사업주의 단호한 대응 및 보호’ 21%, ‘법·제도 수립’ 17% 순으로 나타나 인식개선 부문에서 일정부분 효과가 있는 것으로 파악하고 있었고, 2022년 유통업체 실태조사를 인용하여 ‘고객의 폭언·폭행 등의 행위가 줄어들었다’ 56.7%, ‘사회적으로 감정노동자 보호에 대한 인식이 개선되었다’ 51.3%로 감정노동 종사자들이 체감하는 인식의 변화가 있었다고 밝히고 있다.

25) C기관은 이와 관련한 구체적인 사례로, 콜센터에서는 전화 접수시 사전 안내 멘트 제공, 기내에서는 승무원의 업무 방해 행위에 대한 처벌사항 안내, 마트에서는 계산대 안내문구 게시 등을 제시하고 있음.

### (3) 기타 긍정적 효과

근로자측 A기관에서는 해당 법률 규정이 사업주·노동자에게 교육을 필수적으로 언급하고 있고 법 준수를 당부하고 있기 때문에 이런 측면에서 긍정적인 효과가 있다고 응답하였다. B기관에서도 이 법으로 인해 일부 사업장이나 지자체에서 홍보·교육·상담 사업 등이 진행되고 있어 긍정적 효과가 있는 것으로 파악하고 있었다. 그 밖에 다른 기관에서는 의견이 없었다.

#### 다. 건강장해 예방조치의 부정적 효과

세번째 질문으로 고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정이 미친 부정적 (혹은 의도치 않은) 효과를 물었다.

A기관에서는 법 제41조제1항 미준수시 벌칙조항이 없기 때문에 강제력이 떨어질 수 밖에 없고, 사업주 범주에 간접고용 형태(도급, 용역, 기타 개인사업자 등)에서의 원청 사업주가 제외되어 있기 때문에 실제 현장에서는 하청 업체의 의무사항으로 예방조치 의무가 미뤄지는 여지를 남긴다는 점을 지적하였다.

B기관에서는 이 항목에 대해 응답하지 않았다.

C기관은 가구방문노동자의 사례를 들면서 부정적 효과를 제시하고 있었다. 통신 관련 가구방문 사업의 사용자들은 대부분 ‘고객과의 문제상황 발생시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼’을 마련하였는데, 그 내용이 상당히 비현실적이라는 지적이다. 예를 들어 고객의 폭언·성희롱이 있을 경우 1차 진정요청, 2차 자제요청 및 녹음녹화 고지, 3차 녹음녹화를 하도록 하거나 물리적 폭행이 있을 경우 형법상 폭행죄에 해당함을 고지하고 퇴실하도록 하고 있는데, 이 매뉴얼대로 따른다면 고객의 폭력을 예방하는 것이 아니라 고객의 폭행을 더 유발할 가능성이 높다. 이런 조건에서 위와 같은 매뉴얼을 따라야만 작업중지를 할 수 있도록 정한 것은 작업중지권을 오히려 제약하는 것이며, 극단적으로 폭력적인

환경에서도 더욱 강한 강도의 감정노동을 수행하라고 하는 것과 다름없다고 지적하고 있다. 통신서비스가 기업 및 개인의 모든 영역과 연결되면서 점점 더 높은 비율의 가구방문근로자들이 감금당하거나 흉기로 협박을 당하는 등의 극단적인 폭력을 경험하고 있다는 점에서 더욱 큰 문제가 될 것이라 지적하고 있다.

사용자측에서도 부정적 효과를 언급하였다. 구체적으로 1.폭언에 대한 기준이 불분명하여 근로자가 문제 상황을 판단하는데 혼란이 유발되고 사업주도 명확한 기준을 제시하기 어려운 경우가 발생한다는 점, 2.개인의 감정상태에 따라 관리자의 객관적 상황판단없이 근무지이탈, 장기간 유급병가 요구, 산업재해신고 및 업무거부 등이 발생하고 있다는 점, 3.고객서비스의 질이 저하된다는 점, 4.경중을 따지지 않고 근로자들이 사업주에게 빈번하게 고객 고소 및 고발을 요구하고 있다는 점 등 부정적 효과가 나타나고 있다고 밝히고 있다.

#### 라. 개정 의견

마지막 질문으로 고객응대근로자 건강장해 예방조치 규정에 대한 개정의견을 물었다. A기관에서는 가장 우선 개정할 사항으로 사용자의 범위를 원청 사용자로 확대하도록 개정이 필요하다고 밝혔다. 감정노동을 주로 하는 현장은 간접고용 형태가 많으므로 원청의 예방조치 의무를 규정할 경우 적극적인 예방이 가능할 것으로 기대한다고 밝히고 있다. 다음으로 법 제41조제1항 위반시 벌칙규정을 두도록 개정할 필요가 있다는 의견을 밝혔다. 예방조치 미이행에 대하여 노동자와 노동조합, 제3자 등이 이를 사업주에게 요구하였는데도 이행하지 않았을 경우에 대한 노동청 진정 또는 신고제도를 활용하도록 개정이 필요하다는 의견을 밝혔다. 마지막으로 현행 규정으로는 사전조사나 감독을 할 수 있는 근거가 적시되어 있지 않기 때문에 대부분의 경우 산업재해가 발생한 뒤 근로감독이 이루어지는 과정에서 법 제41조 위반 사실을 확인하는 경우가 대부분이므로 현장에서 규정이 제대로 준수되는지 여부를 상시 확인하고 점검할 수 있도록 제도를 운영

할 필요가 있다는 의견을 밝혔다.

B기관에서는 현행 법령 적용 미대상인 공무원, 교원, 실습학생, 입점협력업체 직원, 2인1조가 필요한 업무, 가맹사업체 등에 대하여 법 제41조를 적용하고, 공공부문의 법령 이행 여부를 기관평가에 반영하거나 정부 차원에서 공공기관 감정노동 현황파악 및 점검, 정기적 이행점검 및 시정조치를 해야 한다고 강조하였다. 또한 일부 국가자격증 보수교육 커리큘럼에 감정노동 교육을 의무화하는 방안 등 감정근로 예방의 실효성을 강화할 필요가 있다고 밝혔다.

C기관은 사용자가 마련해야 하는 예방 매뉴얼의 기준을 구체화하여 노동자가 스스로의 권리를 제약하거나 더 강한 강도의 감정노동을 하지 않도록 하여야 하며, 고객의 폭언으로 병원 진료를 요하는 상황으로 파악이 되었음에도 사용자는 진료에 요구되는 시간을 무급으로 처리하고 있어 시행령상 사용자 조치가 이루어지는 시간을 유급으로 보장해야 한다고 밝히고 있다. 또한 ‘폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원’과 같은 조치는 어느정도 규모가 있는 기업이 아니면 실질적으로 의미 있는 수준으로 이루어지기 어려우며, 특히 콜센터 업무는 대부분 외주화되어 있기 때문에 사용자의 책임으로만 정하는 것은 현실적으로 한계가 분명하다고 밝히고 있다.

사용자측에서는 예방조치를 획일적으로 규정하는 것은 바람직하지 않으므로<sup>26)</sup> 업종 및 사업장 특성에 맞게 다양한 예방조치를 할 수 있도록 개정이 필요하고, 2차 가해 방지를 위한 고객과의 분리조치를 위해 고객에게 사업장 출입을 거부하는 조치 등 업종 등에 따라 다르게 적용할 수 있는 조치에 대한 구체적인 절차와 사례가 제시되어야 한다고 밝히고 있다. 또한, 이 법 시행에도 고객응대근로자에 대한 고객 폭언 등의 행위가 지속되고 있는 만큼 고객 인식 개선을 위한 대국민 홍보 등 활동이 필요하다는 의견을 제시해 주었다.

26) 사용자측에서는 이에 대한 사례로 기내 승무원은 고객응대근로자이자 기내 안전업무를 담당하는 직무이기 때문에 업무를 중단하는 것이 현실적으로 불가능하다고 밝히고 있음.

### III. 입법영향분석

#### 1. 입법영향분석 자료와 방법

##### 가. 2017년~2020년 근로환경조사

『산업안전보건법』 제41조제1항 시행에 따른 입법 영향을 확인하기 위해서는 ‘고객응대근로자’의 ‘건강상태’를 법 시행 전·후로 파악할 수 있는 자료가 필요하다.

근로자의 ‘건강상태’를 확인할 수 있는 자료로는 국민건강보험공단 ‘국민건강정보 DB’와 ‘표본코호트 DB’, 고용노동부 ‘산재보험패널조사’와 ‘산업보건통계’ 등이 있지만 ‘고객응대근로자’ 여부를 확인할 수 없고, 고용노동부 ‘산업안전보건 실태조사’에는 ‘고객 대상 감정 노동’ 항목에 대해 산업별 평가 점수가 있지만 근로자별 ‘건강상태’를 확인할 수 없다.

‘고객응대근로자’ 여부가 포함되어 있으면서 근로자별 ‘건강상태’를 확인할 수 있는 자료로 고용노동부 ‘근로환경조사’(국가승인통계 제380002호)가 있어 본 연구에서는 이를 사용하였다.

근로환경조사는 산업안전보건에 영향을 미치는 다양한 노동환경을 조사하기 위해 국내 거주하는 만 15세 이상 취업자 50,000명을 대상으로 매 3년마다 실시하는 조사이다. 조사내용은 취업자의 근로환경을 대상으로 하며, 종사상 지위 등 취업자 특성, 노동강도, 직무 스트레스, 감정노동, 폭력·차별, 건강상태, 위험요인 노출정도 등 130여개 변수로 구성되어 있다.

2006년에 제1차 조사가 시행된 후 제2차(2010년), 제3차(2011년), 제4차(2014년), 제5차(2017년), 제6차(2020년) 조사가 각각 시행되었는데, 본 분석 대상 법률 조문이 시행된 2018년 전·후를 비교하기 위하여 제5차(조사기간: 2017년 7월~10월)와 제6차(조사기간: 2020년 10월~2021년 4월) 조사 결과를 사용하였다.

안전보건공단 산업안전보건연구원<sup>27)</sup>에서 제공하는 근로환경조사 제5차, 제6차



원시자료를 SPSS v.22를 이용하여 분석하였으며, 근로환경조사에서 제공하는 130여개 변수 중에서 본 분석 대상 조문 시행으로 변화를 살펴볼 필요가 있는 항목(1.정신적 건강상태, 2.일반 건강상태, 3.건강상 문제, 4.수면장애, 5.지난 2주간 느낌 등 “건강 지표”와 6.관련 정보 제공, 7.정신적·물리적 폭력 여부, 8.결근 일수, 9.일한 일수, 10.근로환경 만족도, 11.업무관련 정서적 공감도 등 “근로환경 지표”)에 대한 41개 변수를 선정하여 제5차, 제6차에 걸쳐 탈락하거나 새로 진입한 변수를 제거하여 법률 시행 전·후 공통적으로 존재하는 변수를 선택하였다.

[표 2] 분석 항목

구분		설문 항목(6차 조사 변수명)	
가. 건강 지표 (24개)	1. 정신적 상태	1A.일을 하지 않을 때에도 일을 계속 걱정한다(wwa1)	
		1B.퇴근 후 너무 피곤하여 해야 할 집안일을 할 수 없다(wwa2)	
		1C.일로 인해 가족에게 당신이 원하는 만큼 시간을 할애하지 못한다(wwa3)	
	2. 일반 건강상태	2A.업무가 건강이나 안전에 주는 위험 유무(heal_risk)	
		2B.업무가 건강에 영향을 미치는지 여부(heal_aff)	
		2C.건강상태(heal_cond)	
		2D.6개월 이상 지속되거나 지속될 것 같은 질병 또는 건강문제 유무(heal_illhe)	
		2E.질병 또는 건강문제로 인한 일상 활동의 제약(heal_lim1)	
	3. 건강상 문제	3A.요통(허리통증)(heal_prob1)	
		3B.어깨, 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손 등 상지 근육통(heal_prob2)	
		3C.엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 하지 근육통(heal_prob3)	
		3D.두통, 눈의 피로(heal_prob4)	
		3E.불안감(heal_prob5)	
		3F.전신피로(heal_prob6)	
	4. 수면장애	4A.잠들기가 어렵다(sleep1)	
		4B.자는 동안 자주 깬다(sleep2)	
		4C.자고 일어나도 지치고 피곤하다(sleep3)	
	5. 지난 2주간 느낌	5A.나는 즐겁고 기분이 좋다(who1)	
		5B.나는 마음이 차분하고 편안하다(who2)	
		5C.나는 적극적이고 활기차다(who3)	
		5D.나는 아침에 일어나면 상쾌하고 푹 쉬었다는 느낌이 든다(who4)	
		5E.나의 일상생활은 흥미로운 일들로 가득하다(who5)	
	나.	6.	6A.건강과 안전에 대한 정보제공 정도(safeinform)

27) <https://www.kosha.or.kr/oshri/researchField/workingEnvironmentSurvey.do>.

구분		설문 항목(6차 조사 변수명)
근로 환경 지표 (19개)	관련 정보 제공	6B.감정표현에 대한 매뉴얼(규범) 여부(emo_manual)
	7. 정신적· 물리적 폭력 여부	7A.언어 폭력(asb1)
		7B.원하지 않는 성적 관심(asb2)
		7C.위협(asb3)
		7D.모욕적 행위(asb4)
		7E.신체적 폭력(asb5)
		7F.성희롱(asb6)
		7G.왕따·괴롭힘(asb7)
	8. 결근 일수	8A.지난 1년간 결근 일수(heal_abs1)
		8B.업무중 사고로 인한 결근 일수(heal_abs2)
		8C.업무로 인한 건강 문제 또는 업무로 인해 악화된 건강문제로 인한 결근 일수 (사고 제외)(heal_abs3)
	9. 일한 일수	9A.아플 때 일한 경험(heal_wsick1)
		9B.아플 때 일한 일 수(heal_wsick2)
	10. 근로환경 만족도	10A.근로환경 만족도(satisfaction)
	11. 업무 관련 정서적 공감도	11A.일할 때 에너지가 총만함을 느낀다(weng1)
		11B.업무를 할 때 열정적이다(weng2)
		11C.업무를 할 때 시간이 빨리 지나간다(weng3)
		11D.퇴근할 때 신체적으로 기진맥진한 느낌이 든다(weng4)

주) 제5차, 제6차 근로환경조사 130여개 변수 중에서 본 분석에 사용하기로 선정된 41개 변수

「산업안전보건법」 제41조제1항 ‘고객응대근로자’의 정의에 정확하게 부합하는 지표는 한국표준직업분류 등에서 찾기 어려운 측면이 있어, 본 분석에서 ‘고객응대근로자’는 근로환경조사의 ‘업무 환경’ 항목 가운데 “Q29(G). 고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람들을 직접 상대함”이라는 설문28)에서 ‘4.근무 시간 절반’29) 이상을 선택한 사람으로 조작적 정의(operational definition)하였다.

28) 제1차 근로환경조사때부터 감정노동 작업 특성을 조사하기 위해 마련된 설문임.

29) 전체 선택지는 1.근무시간 내내, 2.거의 모든 근무시간, 3.근무시간 3/4, 4.근무시간 절반, 5.근무시간 1/4, 6.거의 없음, 7.전혀 없음, 8.모름/무응답, 9.거절.(이 중에서 8.모름/무응답, 9.거절 항목은 결측치 처리)으로 구성되어 있음.

본 분석에 사용한 변수는 ‘일 수’를 묻는 4개 변수(8A, 8B, 8C, 9B)를 제외하고 전부 리커트 척도(likert scale)로 조사되었기 때문에 등간점수로 활용가능한 형태였으며, 등간점수 분석에 불필요한 모름/무응답, 거절, 기타 응답은 결측처리하였다. 일부 항목은 다른 항목과의 비교·분석을 원활하게 하기 위하여 선택지 번호를 변경하였다<sup>30)</sup>.

#### 나. t-검정, 이중차분법

분석 대상 조문이 시행된 2018년을 전·후로 고객응대근로자의 건강상태와 근로환경에 변화가 있는지를 확인하기 위하여 2017년 제5차 근로환경조사와 2020년 제6차 근로환경조사의 건강지표(22개 변수)와 근로환경 지표(19개 변수) 각각에 대하여 제5차, 제6차 집단간 차이를 검정하는 t-검정(Student's t-test)을 사용하였다. 그러나 해당 변화가 ‘비 고객응대근로자’에서도 관찰되는 변화라면 해당 변화를 ‘고객응대근로자’만의 변화로 확인하기에는 다소 무리가 따른다.

따라서 본 연구에서는 모든 근로자 변화 대비 고객응대근로자만의 변화가 유의한지를 살펴보기 위한 방법론으로 ‘고객응대근로자’를 처치집단( $P_1$ )으로, ‘비 고객응대근로자’를 통제집단( $P_0$ )으로 설정하고, 시행전( $T_0$ ), 시행후( $T_1$ ) 통제집단( $P_0$ )의 효과( $\beta$ )를 차분하여 처치집단( $P_1$ )의 효과( $\gamma$ )를 추정하는 ‘이중차분법’(Difference-in-differences Method, DID)을 t-검정과 병행하여 사용하였다.

이중차분법은 처치집단과 통제집단간 처치의 효과를 두 번(본 연구에서는 처치집단의 시행전과 시행후로 한 번, 통제집단의 시행전·후 결과로 또 한 번)에 걸쳐

30) 예를 들어, ‘2B.업무가 건강에 영향을 미치는지 여부(heal\_aff)’ 변수는 1. 주로 긍정적인 영향을 미친다, 2. 주로 부정적인 영향을 미친다, 3. 영향을 미치지 않는다고 부정적 영향에서 긍정적 영향 순서로 코딩되어 있는데, 다른 항목들이 긍정적 영향에서 부정적 영향 순서로 코딩되어 있어 이에 맞추기 위해 1.주로 긍정적인 영향을 미친다, 2.영향을 미치지 않는다, 3.주로 부정적인 영향을 미친다로 선택지 번호를 변경하여 분석하였음.

차분하여 통제집단의 효과를 배제함으로써 처치집단만의 효과를 추정하는 방법이다. 처치가 없었을 경우 처치집단과 통제집단에서 시행전·후로 여러 조건이 동일하고, 처치의 유무만 차이가 난다고 가정한다.

본 연구에서 사용하는 분석 틀은 [표 3]과 같다. 각 변수별 응답치는  $T_0$ (2017년),  $T_1$ (2020년) 집단별로 통제집단  $P_0$ (비 고객응대근로자), 처치집단  $P_1$ (고객응대근로자)을 구분하여 교차표를 생성할 수 있다. 그리고 각 행·열별로 차이가 계산될 수 있는데, 연도, 집단을 각각 집단변수로 하고 각 변수별 응답치를 검정변수로 하는 독립표본 t-검정을 통해 차이값이 도출될 수 있고 유의수준 5% 범위에서 통계적으로 유의한 차이인지를 검정할 수 있다. 이를 통해 처치집단인 고객응대근로자의 법률 시행전( $\alpha + \delta$ ) 대비 시행후( $\alpha + \beta + \delta + \gamma$ ) 유의한 변화( $\beta + \gamma$ )가 있는지를 확인할 수 있다.

그러나 앞서 검토한 바와 같이 이러한 변화가 통제집단인 비 고객응대근로자에 내포되어 있는 변화( $\beta$ )를 포함하고 있는 경우에는 고객응대근로자에게만 발생하는 영향으로 볼 수 없다는 한계가 존재한다. 따라서 t-검정을 보완하는 방법으로 통제집단에 내포되어 있는 영향( $\beta$ )을 차분하여 처치집단만에 대한 영향( $\gamma$ )을 도출해내는 이중차분법을 동시에 활용한다.

[표 3] 본 연구 분석 틀

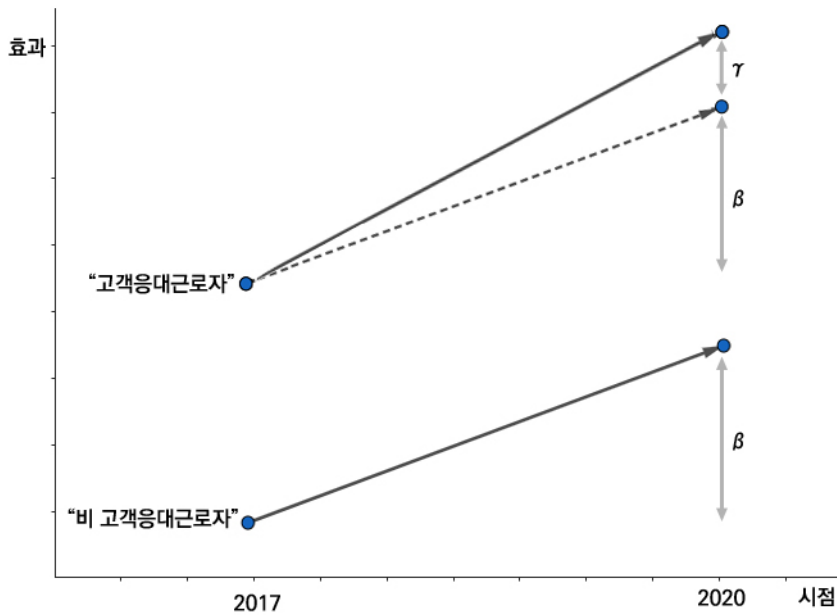
집단 \ 연도	시행전( $T_0$ ) (2017년, 5차)	시행후( $T_1$ ) (2020년, 6차)	차이
통제집단( $P_0$ ) (비 고객응대근로자)	A ( $\alpha$ )	B ( $\alpha + \beta$ )	B-A ( $\beta$ )
처치집단( $P_1$ ) (고객응대근로자)	C ( $\alpha + \delta$ )	D ( $\alpha + \beta + \delta + \gamma$ )	D-C ( $\beta + \gamma$ )
차이	C-A ( $\delta$ )	D-B ( $\delta + \gamma$ )	(D-C)-(B-A) = (D-B)-(C-A) ( $\gamma$ =정책효과)

처치집단 P<sub>1</sub>(고객응대근로자)만의 순수한 효과  $\gamma$ 은 [표 3]에서와 같이 연도별·집단별 차이를 이중차분한 것으로 단순 교차표에 의해 산술적으로 계산될 수도 있지만, [식 1]과 같이 일반선형회귀모형을 통해서도 도출될 수 있다.

$$Y_{i,t} = \alpha + \beta T_t + \delta P_i + \gamma T_t P_i + \epsilon_{i,t} \dots\dots\dots [식 1]$$

( $Y_{i,t}$ : 응답치,  $T_t$ : 연도 더미변수,  $P_i$ : 집단 더미변수,  
 $T_t P_i$ : 연도·집단 상호작용 더미변수,  $\epsilon_{i,t}$ : 오차항)

[그림 2] 이중차분법 개념도



## 2. 입법영향분석 결과

### 가. 건강장해 예방 효과 분석

『산업안전보건법』 제41조제1항의 입법목적인 “고객응대근로자의 건강장해 예방” 효과를 분석하기 위해 고용노동부 근로환경조사에서 1.정신적 상태, 2.일반 건강 상태, 3.건강상 문제, 4.수면 장애, 5.지난 2주간 느낌 항목을 선정하여 각 항목에 대하여 통제집단( $P_0$ )·처치집단( $P_1$ )별 시행전( $T_0$ )·시행후( $T_1$ ) 응답치의 차이( $D_{P_0}$ ,  $D_{P_1}$ )를 확인하였고, 처치집단( $P_1$ )만의 정책효과( $\gamma$ )도 확인하였다(구체적인 수치는 부록 1 참조).

#### (1) 정신적 상태

‘정신적 상태’ 부문에는 3개 설문이 포함되어 있으며, 각 항목별 분석 결과는 다음과 같다.

첫번째 설문인 ‘일을 하지 않을 때에도 일을 계속 걱정한다’에 대해서는 분석 대상 조문 시행 전·후로 비 고객응대근로자( $P_0$ )와 고객응대근로자( $P_1$ ) 모두에게서 유의하게 소폭 상승한 결과( $D_{P_0}=0.04$ ,  $D_{P_1}=0.02$ )를 보여 근로자들이 일을 하지 않을 때에도 일을 계속 걱정하지 않는 비중이 높아진 것으로 나타났다. 그러나 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.02$ ,  $p=.173$ )는 없는 것으로 분석되었다.

두번째 설문인 ‘퇴근 후 너무 피곤하여 해야 할 집안일을 할 수 없다’에 대해 분석 대상 조문 시행 전·후로 비 고객응대근로자와 고객응대근로자 모두에게서 그렇지 않다는 비율이 유의하게 상승한 결과( $D_{P_0}=0.03$ ,  $D_{P_1}=0.31$ )를 보여, 퇴근 후 너무 피곤하여 해야 할 집안일을 할 수 없는 상황이 줄어 든 것으로 파악되었다. 그러나 이 문항에서도 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.01$ ,  $p=.383$ )는 없는 것으로 분석되었다.

세번째 설문인 ‘일로 인해 가족에게 당신이 원하는 만큼 시간을 할애하지 못한

다’에 대해 분석 대상 조문 시행 전·후로 비 고객응대근로자와 고객응대근로자 모두에게서 그렇지 않다는 비율이 유의하게 증가한 것으로 나타났다( $D_{P_0}=0.37$ ,  $D_{P_1}=0.41$ ). 이 항목에서는 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.04$ ,  $p=.01$ )가 있는 것으로 나타났는데 절대값이 비 고객응대근로자, 고객응대근로자의 시행전( $T_0$ )·시행후( $T_1$ ) 차이와 비교할 때 큰 변화는 아닌 것으로 판단할 수 있다<sup>31)</sup>.

이상의 결과를 요약하면, 고객응대근로자들의 정신적 상태에 대한 설문에서 ‘일로 인해 가족에게 당신이 원하는 만큼 시간을 할애하지 못한다’( $\gamma=0.04$ )는 항목에서 고객응대근로자만의 정책효과가 긍정적으로 작용한 것으로 분석할 수 있다. 다만, 고객응대근로자들의 정신적 상태로 대변될 수 있는 ‘일을 하지 않을 때에도 일을 계속 걱정한다’, ‘퇴근 후 너무 피곤하여 해야 할 집안일을 할 수 없다’ 항목에서는 고객응대근로자, 비 고객응대근로자 모두에게서 긍정적인 변화를 가져온 것으로 분석되지만, 고객응대근로자만의 정책효과는 찾아볼 수 없었다.

## (2) 일반 건강 상태

‘일반 건강 상태’에 대한 설문은 5개 문항이 분석되었으며, 각 설문별 분석결과는 다음과 같다.

첫번째 설문인 ‘업무가 건강이나 안전에 주는 위협 유무’에 대해서는 분석 대상 조문 시행 전·후로 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘그렇다’로 응답한 비율이 증가한 것으로 나타났다( $D_{P_0}=-0.01$ ,  $D_{P_1}=-0.04$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.02$ ,  $p=.00$ )도 ‘그렇다’ 방향으로 유의하게 나타났다. 즉, 분석 대상 조문 시행 전·후 시점에서 고객응대근로자를 포함한 모든 근로자에게서

31) 단위 정책효과  $\gamma=0.01$ 의 의미를 살펴보면, 세번째 설문에 응답한 고객응대근로자수가 2017년 23,981명, 2020년 19,833명인 것을 감안할 때, 응답자의 1%(198~239명)만이 선택지 등급을 1단계 높여(예: 3번 → 4번) 응답한 것으로 해석할 수 있으며  $\gamma=0.01(1\%)$  수준으로는 정책의 전·후 효과가 있었다고 판단하기 어려움.

해당 업무가 건강이나 안전에 위협을 준다는 인식의 비율이 증가한 것으로 보이고, 특히 고객응대근로자에게 더욱 해당 업무가 근로자의 건강이나 안전에 위협을 주는 것으로 인식하는 것으로 나타났다. 그러나 정책효과의 절대값( $\gamma=-0.02$ )을 고려하면 전체 응답자의 2% 정도가 종전에 ‘아니다’에서 ‘그렇다’로 응답을 변경한 것으로 볼 수 있어 부정적 영향의 정도는 크지 않은 것으로 판단할 수 있다.

두번째 설문인 ‘업무가 건강에 영향을 미치는지 여부’에 대해서는 분석 대상 조문 시행 전·후로 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘주로 긍정적인 영향을 미친다’로 응답한 비율이 유의하게 증가한 것으로 나타났다( $D_{P0}=-0.12$ ,  $D_{P1}=-0.12$ ). 절대값이 다소 높는데, 고객응대근로자를 포함한 전체 근로자 응답자의 12% 정도가 해당 업무가 건강에 주로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 인식하고 있었다. 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.00$ ,  $p=.61$ )는 없는 것으로 분석되었다.

세번째 설문인 ‘건강상태’에 대해서는 분석 대상 조문 시행 전·후로 비 고객응대근로자와 고객응대근로자 모두에게서 ‘나쁜편’으로 유의하게 증가한 것으로 나타났으나( $D_{P0}=0.09$ ,  $D_{P1}=0.03$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.06$ ,  $p=.00$ )는 ‘좋은편’으로 유의하게 증가한 것으로 나타났다. 2017년과 2020년 근로환경조사 결과의 차이가 2018년 시행된 『산업안전보건법』만의 영향은 아니지만 대체로 고객응대근로자를 포함한 모든 근로자들의 건강상태가 (그 비율이 9%, 3% 정도에 불과하지만) ‘나쁜편’으로 인식하는 비율이 높아졌다는 점에서 관련 정책의 필요성이 대두될 수 있다. 다만 일반적인 건강상태를 묻는 본 항목에 대한 고객응대근로자만의 정책효과에서 고객응대근로자들은 다른 근로자와 달리 건강이 ‘좋은편’이라고 응답한 비율이 소폭(6%) 증가하였다는 점에서 정책의 효과는 일부 달성되었다고 분석할 수 있을 것이다.

네번째 설문인 ‘6개월 이상 지속되거나 지속될 것 같은 질병 또는 건강문제 유



무'에 대해 비 고객응대근로자와 고객응대근로자 모두에게서 '그렇다'라고 응답한 비율이 유의하게 증가한 것으로 나타났으나( $D_{P_0}=-0.05$ ,  $D_{P_1}=-0.03$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.02$ ,  $p=.00$ )는 '아니다'라고 응답한 비율이 유의하게 증가하였다. 앞서 세번째 설문과 같은 유형으로 결과가 도출되었는데, 모든 근로자들의 6개월 이상 지속되거나 지속될 것 같은 질병 또는 건강문제가 '있다'고 응답한 비율이 증가하였다는 점에서 관련 정책의 필요성이 대두되는 가운데, 다른 근로자와 달리 고객응대근로자들에게서 6개월 이상 지속되거나 지속될 것 같은 질병 또는 건강문제가 '없다'고 응답한 비율이 소폭(2%) 증가하였다는 점에서 정책의 효과가 일부 달성되었다고 분석할 수 있다.

다섯번째 설문인 '질병 또는 건강문제로 인한 일상 활동의 제약'에 대해 비 고객응대근로자와 고객응대근로자 모두에게서 '제약받지 않는다'라고 응답한 비율이 유의하게 증가한 것으로 나타났으나( $D_{P_0}=0.68$ ,  $D_{P_1}=0.68$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.03$ ,  $p=.08$ )는 없는것으로 나타났다. 모든 근로자들이 2017년 대비 2020년에 질병 또는 건강문제로 일상 활동에 제약을 받지 않는다는 비율이 유의하게 증가하였고 그 절대값(68%)도 다른 항목보다 높게 나타났으므로, 근로자의 전반적인 건강상태가 좋아진 것으로 해석할 수 있다.

이상의 결과를 요약하면, 고객응대근로자만의 정책효과를 살펴볼 때, '건강상태'가 '좋은편'이라 응답한 비율( $\gamma=-0.06$ )이 유의하게 증가하였다는 점에서 분석대상 조문 시행 전·후로 건강상태 측면에서의 정책의 효과가 일부 달성되었다고 분석할 수 있다. 그러나 '6개월 이상 지속되거나 지속될 것 같은 질병 또는 건강문제'에 '없다'고 응답한 비율이 증가하였고( $\gamma=0.02$ ), '업무가 건강이나 안전에 주는 위협'에 대해 '그렇다'고 응답한 비율이 증가하여( $\gamma=-0.02$ ) 부정적 결과가 도출되었지만 그 절대값을 고려하면 부정적 영향의 정도는 크지 않은 것으로 판단할 수 있다. 부수적 분석 결과로, 고객응대근로자를 포함한 모든 근로자들에게서 '업무가 건강이나 안전에 주는 위협'이 '있다'고 응답한 비율과 '업무가 건강

에 미치는 영향'이 '있다'고 응답한 비율이 증가하였으며, 질병 또는 건강문제로 일상 활동에 제약을 받지 않는다는 비율이 증가하여 전반적인 건강상태가 좋아진 것으로 해석할 수 있다. 다만, '건강상태'가 '나쁜편', '6개월 이상 지속되거나 지속될 것 같은 질병 또는 건강문제'가 '있다'라고 응답한 비율이 증가하여 관련 정책의 필요성이 대두되고 있다.

### (3) 건강상 문제

'건강상 문제'에 대해서는 총 6개 설문이 분석되었으며, 각 설문별 분석 결과는 다음과 같다.

첫번째 설문인 '요통(허리통증)'에 대해서는 분석 대상 조문 시행 전·후로 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 '있다'고 응답한 비율이 유의하게 증가한 것으로 나타났고( $D_{P0}=-0.18$ ,  $D_{P1}=-0.17$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.01$ ,  $p=.10$ )는 없는 것으로 나타났다. 건강상 문제 항목의 6개 설문(요통, 상지 근육통, 하지근육통, 두통·눈의피로, 불안감, 전신피로) 중 '요통' 항목에서 변화의 크기가 가장 큰 것으로 분석되었다.

두번째 설문인 '어깨, 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손 등 상지 근육통'에 대해서도 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 '있다'라고 응답한 비율이 유의하게 증가하였으며( $D_{P0}=-0.08$ ,  $D_{P1}=-0.09$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.01$ ,  $p=.02$ )도 '있다'는 반응으로 변화한 것으로 나타났다. '상지 근육통'은 '요통' 항목 다음으로 증가율이 높은 항목이었으며, 고객응대근로자만의 정책효과의 절대값이 적어 부정적 영향의 정도는 크지 않은 것으로 분석할 수 있다.

세번째 설문인 '엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 하지 근육통'에 대해서는 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 '있다'라고 응답한 비율이 유의하게 증가하였으며( $D_{P0}=-0.02$ ,  $D_{P1}=-0.02$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.00$ ,  $p=.76$ )는 없는 것으로 분석되었다. 모든 근로자의 증가율의 절대값( $\gamma=-0.02$ )이 적어 이 항

목 역시 부정적 영향의 정도는 크지 않은 것으로 판단할 수 있다.

네번째 설문인 ‘두통, 눈의 피로’에서 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘있다’라는 응답 비율이 유의하게 증가하였으며( $D_{P0}=-0.06$ ,  $D_{P1}=-0.06$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.00$ ,  $p=.37$ )는 없는 것으로 분석되었다.

다섯번째 설문인 ‘불안감’에 대해서는 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘있다’라고 응답한 비율이 유의하게 증가하였으며( $D_{P0}=-0.02$ ,  $D_{P1}=-0.03$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.01$ ,  $p=.00$ ) 역시 ‘있다’라고 응답한 비율이 유의하게 증가하였다. 그러나 모든 효과의 절대값( $\gamma=-0.01\sim-0.03$ )이 적어 부정적 영향의 정도는 크지 않은 것으로 분석할 수 있다.

여섯번째 설문인 ‘전신티로’에 대해서는 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘있다’라고 응답한 비율이 유의하게 증가하였으며( $D_{P0}=-0.01$ ,  $D_{P1}=-0.03$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.02$ ,  $p=.00$ ) 역시 ‘있다’라고 응답한 비율이 유의하게 증가하였다. 이 항목 역시 모든 효과의 절대값( $\gamma=-0.01\sim-0.03$ )이 적어 부정적 영향의 정도는 크지 않은 것으로 분석할 수 있다.

이상의 결과를 요약하면, 고객응대근로자만의 정책효과는 없거나 매우 적은 수준으로 나타나 분석 대상 조문 시행 전·후로 고객응대근로자만의 요통, 상지근육통, 하지근육통, 두통·눈의피로, 불안감, 전신티로는 변화없는 것으로 판단할 수 있다. 다만, 고객응대근로자를 포함한 모든 근로자들에게서 요통( $D=0.17\sim0.18$ ) > 상지근육통( $D=0.08\sim0.09$ ) > 두통·눈의피로( $D=0.06$ ) 순으로 ‘있다’는 응답 비율이 유의하게 증가하여 근로자들의 해당 부문에 대한 건강 상태가 악화한 것으로 분석되었다.

#### (4) 수면 장애

‘수면 장애’ 부문에는 총 3개이 설문이 분석되었으며, 각 설문별 분석 결과는 다음과 같다.

첫번째 설문인 ‘잠들기가 어렵다’에 대해서는 비 고객응대근로자에게서만 ‘자주’ 발생하는 것으로 나타났으며( $D_{P_0}=-0.08$ ), 고객응대근로자에게서는 변화가 없는 것으로 분석되었다( $D_{P_1}=0.00$ ). 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.08$ ,  $p=.00$ )는 ‘없다’ 방향으로 유의하게 발생한 것으로 분석되었다. 고객응대근로자에서는 잠들기가 어렵지 않은 비율이 증가한 것으로 나타나 분석 대상 조문 시행 전·후로 수면 용이성 부문에서 긍정적 건강영향을 보인 것으로 판단할 수 있다.

두번째 설문인 ‘자는 동안 자주 깬다’에 대해 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘자주’ 발생하는 방향으로 유의하게 증가하였다( $D_{P_0}=-0.16$ ,  $D_{P_1}=-0.09$ ). 그러나 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.07$ ,  $p=.00$ )는 ‘드물게’ 발생하는 방향으로 유의하게 증가한 것으로 나타났다. 이는 고객응대근로자에게서 분석 대상 조문 시행 전·후로 수면의 질 측면에서 긍정적 건강영향을 보인 것으로 판단할 수 있다.

세번째 설문인 ‘자고 일어나도 지치고 피곤하다’에 대해 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘자주’ 발생하는 방향으로 유의하게 증가하였다( $D_{P_0}=-0.25$ ,  $D_{P_1}=-0.17$ ). 그러나 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.08$ ,  $p=.00$ )는 ‘드물게’ 발생하는 방향으로 유의하게 증가한 것으로 나타났다. 이를 통해 고객응대근로자에게서 분석 대상 조문 시행 전·후로 수면후 피로도 측면에서 긍정적인 건강영향을 미친 것으로 판단할 수 있다.

이상의 결과를 요약하면, ‘수면 용이성’, ‘수면의 질’, ‘수면후 피로도’ 모든 측면에서 분석 대상 조문 시행 전·후로 모든 근로자에게 부정적인 건강영향을 미친 것으로 분석되었지만, 고객응대근로자에게는 긍정적인 건강영향을 미친 것으로 판단할 수 있다.

### (5) 지난 2주간 느낌

‘지난 2주간 느낌’에 대해서는 총 5개 설문이 분석되었으며, 각 설문별 분석 결

과는 다음과 같다.

첫번째 설문인 ‘나는 즐겁고 기분이 좋다’에 대해 분석 대상 조문 시행 전·후로 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘그렇다’ 방향으로 응답한 비율이 유의하게 증가한 것으로 나타났지만( $D_{P_0}=-0.02$ ,  $D_{P_1}=-0.04$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.02$ ,  $p=.145$ )는 없는 것으로 나타났다.

두번째 설문인 ‘나는 마음이 차분하고 편안하다’ 항목에 대해 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘그렇다’ 방향으로 응답한 비율이 유의하게 증가한 것으로 나타났지만( $D_{P_0}=-0.08$ ,  $D_{P_1}=-0.11$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.03$ ,  $p=.056$ )는 없는 것으로 나타났다.

세번째 설문인 ‘나는 적극적이고 활기차다’에 대한 분석 결과, 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘그렇다’ 방향으로 응답한 비율이 유의하게 증가한 것으로 나타났고( $D_{P_0}=-0.06$ ,  $D_{P_1}=-0.10$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.03$ ,  $p=.019$ )에서도 ‘그렇다’ 방향으로 유의하게 증가한 것으로 나타났다. 그러나 정책효과의 절대값( $\gamma=-0.03$ )이 적어 긍정적 영향의 정도는 크지 않은 것으로 분석할 수 있다.

네번째 설문인 ‘나는 아침에 일어나면 상쾌하고 푹 쉬었다는 느낌이 든다’에 대해 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘아니다’ 방향으로 응답한 비율이 상당한 폭으로 유의하게 증가하였다( $D_{P_0}=0.15$ ,  $D_{P_1}=0.15$ ). 그러나 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.00$ ,  $p=.878$ )는 없는 것으로 분석되었다. 이는 앞의 세 설문과 달리 모든 근로자에게서 분석 대상 조문 시행 전·후로 부정적 영향을 미친 것으로 해석할 수 있으며, 효과의 절대값( $D=0.15$ )이 15%에 달해 무시할 수 없는 결과를 보인다고 할 수 있다.

다섯번째 설문인 ‘나의 일상생활은 흥미로운 일들로 가득하다’에 대해서도 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘아니다’ 방향으로 응답한 비율이 꽤 큰 폭으로 유의하게 증가하였고( $D_{P_0}=0.31$ ,  $D_{P_1}=0.29$ ), 고객응대근로자만의 정

책효과( $\gamma=-0.01$ ,  $p=.453$ )는 없는 것으로 분석되었다. 이 설문 역시 앞의 세 설문과 달리 모든 근로자에게서 분석 대상 조문 시행 전·후로 부정적 영향을 미친 것으로 해석할 수 있으며, 효과의 절대값( $D=0.29\sim 0.31$ )에서 30%에 달하므로 상당수의 근로자들에게서 ‘평상시 흥미도’가 저하된 것으로 분석된다.

이상의 결과를 요약하면, 지난 2주간 느낌에 대해 고객응대근로자만의 정책효과는 없는 것으로 나타났다. 비 고객응대근로자를 포함한 전체 근로자에게서는 ‘나는 즐겁고 기분이 좋다’, ‘나는 마음이 차분하고 편안하다’, ‘나는 적극적으로 활기차다’ 항목에서 긍정적 변화가 있는 것으로 분석되었지만, ‘나는 아침에 일어나면 상쾌하고 푹 쉬었다는 느낌이 든다’, ‘나의 일상생활은 흥미로운 일들로 가득하다’ 항목에서는 상당 부분 부정적 변화가 있는 것으로 분석되었다.

#### (6) 소결

「산업안전보건법」 제41조가 시행된 이후 고객응대근로자만의 정책효과는 분석 항목 22개 가운데 7개 항목에서 긍정적 변화를 가져왔고, 4개 항목에서 부정적 변화를 가져온 것으로 분석되었다.

그러나 정책효과 5~10%의 유효한 효과가 있는 항목으로는 일반적인 ‘건강상태’를 묻는 항목에서 정책효과 6%의 긍정적 효과가 있는 것으로 분석되었고, 수면 장애 관련 항목에서 ‘잠들기가 어렵다’, ‘자는 동안 자주 깬다’, ‘자고 일어나도 지치고 피곤하다’에서 정책효과 5%~10%의 긍정적 효과가 있는 것으로 분석되었다. 반면, 정책효과 5%를 넘는 부정적 효과를 보인 항목은 없었다.

그 밖에 다른 항목에서는 정책효과가 없거나 정책효과 절대값 5% 이내로 큰 변화가 없는 것으로 분석되었다.

이를 종합하면 2017년 대비 2020년에 고객응대근로자는 물론 비 고객응대근로자를 포함한 모든 근로자에게서 ‘건강상 문제’(3A~3F)와 ‘잠들기가 어렵다’(4A) 항목을 제외한 15개 건강지표가 개선된 것을 확인할 수 있었다. 그 중에서 비 고

고객응대근로자의 효과를 차분한 결과를 놓고 볼 때, 일반적인 ‘건강상태’를 묻는 설문에서 ‘좋은 편’이라고 응답한 고객응대근로자의 비율이 비 고객응대근로자보다 5~10% 더 증가하였다는 점에서, 그 어떤 다른 지표들보다도 분석 대상 조문 시행 이후 고객응대근로자의 건강이 좋아진 것으로 해석할 수 있다.

또한, 잠들기 어렵거나, 자주 깨거나, 자고 일어나도 지치고 피곤한 상태를 묻는 ‘수면 장애’ 부문 3개 항목 모두에서 고객응대근로자들이 비 고객응대근로자보다 그 빈도가 5~10% 더 줄어들었다는 점에서, 분석 대상 조문 시행 이후 고객응대근로자의 수면으로 인한 건강상태 또한 좋아졌다고 해석할 수 있다.

[표 4] 고객응대근로자의 건강장애 예방 효과

설문 항목		정책효과 (γ)
1. 정신적 상태	1A.일을 하지 않을 때에도 일을 계속 걱정한다	-
	1B.퇴근 후 너무 피곤하여 해야 할 집안일을 할 수 없다	-
	1C.일로 인해 가족에게 당신이 원하는 만큼 시간을 할애하지 못한다	○
2. 일반 건강 상태	2A.업무가 건강이나 안전에 주는 위험 유무	●
	2B.업무가 건강에 영향을 미치는지 여부	-
	2C.건강상태	○
	2D.6개월 이상 지속되거나 지속될 것 같은 질병 또는 건강문제 유무	○
	2E.질병 또는 건강문제로 인한 일상 활동의 제약	-
3. 건강상 문제	3A.요통(허리통증)	-
	3B.어깨, 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손 등 상지 근육통	●
	3C.엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 하지 근육통	-
	3D.두통, 눈의 피로	-
	3E.불안감	●
	3F.전신피로	●
4. 수면 장애	4A.잠들기가 어렵다	○
	4B.자는 동안 자주 깬다	○
	4C.자고 일어나도 지치고 피곤하다	○
5. 지난 2주간 느낌	5A.나는 즐겁고 기분이 좋다	-
	5B.나는 마음이 차분하고 편안하다	-
	5C.나는 적극적이고 활기차다	○
	5D.나는 아침에 일어나면 상쾌하고 푹 쉬었다는 느낌이 든다	-
	5E.나의 일상생활은 흥미로운 일들로 가득하다	-

주: ◎ 강한 긍정적 효과 (절대값 10% 이상)  
 ○ 긍정적 효과 (절대값 5% 이상~10% 미만)  
 ◦ 약한 긍정적 효과 (절대값 0% 초과~5% 미만)  
 - 효과 없음 (절대값 0%, N.A.)  
 ● 약한 부정적 효과 (절대값 0% 초과~5% 미만)  
 ● 부정적 효과 (절대값 5% 이상~10% 미만)  
 ◎ 강한 부정적 효과 (절대값 10% 이상)



## 나. 근로환경 개선 효과 분석

「산업안전보건법」 제41조제1항의 입법목적인 “고객응대근로자의 건강장해 예방” 효과 이외에 부수적 입법목적인 “근로환경 개선” 효과를 분석하기 위해 고용노동부 근로환경조사에서 6.관련 정보 제공, 7.정신적·물리적 폭력 여부, 8.결근 일수, 9.일한 일수, 10.근로환경 만족도, 11.업무 관련 정서적 공감도 항목을 선정하여 각 항목에 대하여 통제집단( $P_0$ )·처치집단( $P_1$ )별 시행전( $T_0$ )·시행후( $T_1$ ) 응답치의 차이( $D_{P_0}$ ,  $D_{P_1}$ )를 확인하였고, 처치집단( $P_1$ )만의 정책효과( $\gamma$ )도 확인하였다(구체적인 수치는 부록 2 참조).

### (1) 관련 정보 제공

‘관련 정보 제공’ 부문에는 총 2개 설문이 포함되어 있으며, 각 설문별 분석 결과는 다음과 같다.

첫번째 설문인 ‘건강과 안전에 대한 정보제공 정도’에 대해서는 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘제공받는 편’의 방향으로 응답비율이 소폭 유의하게 증가한 것으로 나타났다( $D_{P_0}=-0.05$ ,  $D_{P_1}=-0.05$ ). 그러나 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.01$ ,  $p=.639$ )는 없는 것으로 분석되었다.

두번째 설문인 ‘감정표현에 대한 매뉴얼(규범) 여부’ 항목에 대해서는 비 고객응대근로자에게서 ‘없다’는 비율이 소폭 유의하게 증가한 것으로 나타났으며( $D_{P_0}=0.01$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.01$ ,  $p=.003$ )가 유의하게 도출되었지만 이 역시 절대값(1%)이 적어 큰 변화는 없는 것으로 판단할 수 있다.

이상의 결과를 요약하면, 분석 대상 조문 시행 전·후로 고객응대근로자에게 건강과 안전에 대한 정보 및 감정표현에 대한 매뉴얼(규범) 제공에 따른 효과에 있어 차이가 없었음을 알 수 있다.

## (2) 정신적·물리적 폭력 여부

‘정신적·물리적 폭력 여부’ 부문에서는 총 7개 설문이 분석되었다. 각 항목별 분석 결과는 다음과 같다.

첫번째 설문인 ‘언어 폭력’에 대해 비 고객응대근로자에게서는 ‘있다’( $D_{P_0} = -0.03$ ), 고객응대근로자에게서는 ‘없다’( $D_{P_1} = 0.01$ )는 응답 비율이 소폭 증가하였다. 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma = 0.04$ ,  $p = .00$ )는 있는 것으로 나타났지만 절대값(4%)이 작아 큰 변화는 없는 것으로 판단할 수 있다.

두번째 설문인 ‘원하지 않는 성적 관심’ 항목에 대해서는 비 고객응대근로자에게서는 유의하게 변화 없음( $D_{P_0} = 0.00$ ), 고객응대근로자( $D_{P_1} = 0.01$ )와 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma = 0.01$ ,  $p = .00$ )는 없는 것으로 판단할 수 있다.

세번째 설문인 ‘위협’ 항목에 대해서는 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 유의하게 변화 없는 것( $D_{P_0} = 0.00$ ,  $D_{P_1} = 0.00$ )으로 조사되었다. 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma = 0.01$ ,  $p = .00$ )는 없는 것으로 판단할 수 있다.

네번째 설문인 ‘모욕적 행위’에 대해 비 고객응대근로자에서는 ‘있다’는 응답 비율이, 고객응대근로자에서는 ‘없다’는 응답비율이 각각 소폭 유의하게 증가하였다( $D_{P_0} = -0.01$ ,  $D_{P_1} = 0.03$ ). ‘정신적·물리적 폭력 여부’ 부문의 7개 설문 중에서 이번 설문에서만 비 고객응대근로자의 반응과 고객응대근로자의 반응이 달리 조사되었다. 비 고객응대근로자가 체감하는 ‘모욕적 행위’가 ‘있다’는 응답이 소폭(1%) 증가한 것으로 분석할 수 있어 관련 정책 수립의 필요성이 대두된다. 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma = 0.03$ ,  $p = .00$ )는 ‘없다’는 응답비율이 소폭(3%) 증가하였으나 절대값이 작아 큰 변화는 없는 것으로 판단할 수 있다.

다섯번째 설문인 ‘신체적 폭력’에 대해 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 변화가 없는 것으로 분석되었고( $D_{P_0} = 0.00$ ,  $D_{P_1} = 0.00$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma = 0.00$ ,  $p = .00$ ) 또한 변화없는 것으로 분석되었다.

여섯번째 설문인 ‘성희롱’에 대해서도 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모

두에게서 변화가 없는 것으로 분석되었고( $D_{P0}=0.00$ ,  $D_{P1}=0.00$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.00$ ,  $p=.00$ ) 또한 변화없는 것으로 분석되었다.

일곱번째 설문인 ‘왕따·괴롭힘’에 대해서도 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 변화가 없고( $D_{P0}=0.00$ ,  $D_{P1}=0.00$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.00$ ,  $p=.00$ )도 없는 것으로 분석되었다.

이상의 결과를 요약하면, 고객응대근로자만의 정책효과 측면에서 분석 대상 조문 시행 전·후로 언어 폭력, 원하지 않는 성적 관심, 위협, 모욕적 행위 등의 정신적·물리적 폭력에 대해 ‘없다’ 방향의 긍정적 변화가 있는 것으로 분석되었으나 응답비율의 절대값이 작아 큰 변화는 없는 것으로 평가할 수 있다. 신체적 폭력, 성희롱, 왕따·괴롭힘 항목에서는 조사 대상 전체로 변화가 없었다.

### (3) 결근 일수

‘결근 일수’ 항목에 대해서는 3개 설문이 분석되었으며, 각 설문별 분석 결과는 다음과 같다.

첫번째 설문인 ‘지난 1년간 결근 일수’에 대해 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 결근 일수가 유의하게 ‘감소’한 것으로 나타났다( $D_{P0}=-0.47$ ,  $D_{P1}=-0.44$ , 단위가 ‘일수’ 임에 유의). 결근 일수가 감소할 정도의 근로환경, 건강상태가 개선되었다고 판단할 수 있다. 그러나 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.03$ ,  $p=.591$ )는 없는 것으로 분석되었다. 즉, 2017년 대비 2020년에 비 고객응대근로자와 고객응대근로자에게서 결근 일수가 유의하게 ‘감소’하였지만 비 고객응대근로자를 제외하고 고객응대근로자만의 정책효과로는 변화가 없는 것으로 분석할 수 있다.

두번째 설문인 ‘업무중 사고로 인한 결근 일수’에 대해서는 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 결근 일수가 유의하게 ‘증가’한 것으로 나타났고( $D_{P0}=1.43$ ,  $D_{P1}=1.25$ , 단위가 ‘일수’임에 유의), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma$

=-0.18, p=.631)는 없는 것으로 나타났다.

세번째 설문인 ‘업무로 인한 건강 문제 또는 업무로 인해 악화된 건강문제로 인한 결근 일수(사고 제외)’ 항목에 대해서는 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 결근 일수가 유의하게 ‘증가’한 것으로 나타났다( $D_{P0}=5.87$ ,  $D_{P1}=4.07$ , 단위가 ‘일수’임에 유의). 그러나 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-1.80$ ,  $p=.00$ )는 유의하게 ‘감소’한 것으로 나타났는데, 고객응대근로자 결근 일수 분포가 0~210일(평균 0.69일)이므로  $\gamma=-1.80$ 은 정책효과 0.09에 해당하여 큰 변화는 없는 것으로 분석할 수 있다.

이상의 결과를 요약하면, 고객응대근로자만의 정책효과 측면에서 분석 대상 조문 시행 전·후로 ‘사고를 제외하고 업무로 인한 건강문제, 업무로 인해 악화된 건강문제로 인한 결근 일수’가 유의하게 ‘감소’한 것으로 나타났다.

#### (4) 일한 일수

‘일한 일수’ 항목에 대해서는 총 2개 설문이 분석되었으며, 각 설문별 분석 결과는 다음과 같다.

첫번째 설문인 ‘아플 때 일한 경험’에 대해 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘없다’ 방향의 응답 비율이 소폭 유의하게 ‘증가’하였다( $D_{P0}=0.04$ ,  $D_{P1}=0.04$ ). 그러나 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.00$ ,  $p=.919$ )는 없는 것으로 나타났다.

두번째 설문인 ‘아플 때 일한 일 수’ 항목에 대해 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 유의하게 ‘증가’한 것으로 나타났다( $D_{P0}=4.97$ ,  $D_{P1}=3.68$ , 단위가 ‘일수’임에 유의). 그러나 이 설문에서도 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-1.30$ ,  $p=.054$ )는 없는 것으로 조사되었다.

이상의 결과를 요약하면, 고객응대근로자만의 정책효과 측면에서 분석 대상 조문 시행 전·후로 ‘아플 때 일한 경험’, ‘아플 때 일한 일수’ 모두 변화가 없었다.

### (5) 근로환경 만족도

‘근로환경 만족도’ 부문에서는 1개 설문만 분석되었다. ‘근로환경 만족도’ 항목에 대해서는 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘만족한다’는 응답 비율이 유의하게 증가한 것으로 나타났고( $D_{P0}=-0.10$ ,  $D_{P1}=-0.11$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.01$ ,  $p=.215$ )는 없는 것으로 조사되었다. 근로환경에 만족하느냐는 해당 설문에 비 고객응대근로자, 고객응대근로자의 10%~11%(이는 근로환경 지표 25개 항목중에서 가장 큰 절대값으로 조사됨) 정도가 2017년 대비 2020년에 ‘만족’ 방향으로 변경했다는 점에서 중요한 근로 지표 변화가 있었던 것으로 평가할 수 있다.

### (6) 업무 관련 정서적 공감도

‘업무 관련 정서적 공감도’ 부문에서는 총 4개 설문이 분석되었으며, 각 설문별 분석 결과는 다음과 같다.

첫번째 설문인 ‘일할 때 에너지가 충전함을 느낀다’에 대해 고객응대근로자의 2017년 대비 2020년에 ‘그렇다’라 응답한 비율이 소폭 유의하게 증가하였다( $D_{P1}=-0.03$ ). 비 고객응대근로자에게는 유의한 변화가 관찰되지 않았다. 비 고객응대근로자의 변화를 감안한 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.02$ ,  $p=.048$ )는 없는 것으로 판단할 수 있다.

두번째 설문인 ‘업무를 할 때 열정적이다’에 대해 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘그렇다’라는 긍정적 응답비율이 유의하게 증가하였으며( $D_{P0}=-0.04$ ,  $D_{P1}=-0.09$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.05$ ,  $p=.000$ )도 ‘그렇다’라는 긍정적 응답비율이 유의하게 증가하였다.

세번째 설문인 ‘업무를 할 때 시간이 빨리 지나간다’에 대해서도 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘그렇다’라는 긍정적 응답비율이 유의하게 증가하였고( $D_{P0}=-0.07$ ,  $D_{P1}=-0.10$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=-0.03$ ,

p=.004)도 ‘그렇다’라는 긍정적 응답비율이 유의하게 증가하였다.

네번째 설문인 ‘퇴근할 때 신체적으로 기진맥진한 느낌이 든다’에 대해서도 비 고객응대근로자, 고객응대근로자 모두에게서 ‘그렇지 않다’라는 긍정적 응답비율이 유의하게 증가하였지만( $D_{P0}=0.08$ ,  $D_{P1}=0.08$ ), 고객응대근로자만의 정책효과( $\gamma=0.00$ ,  $p=.775$ )는 없는 것으로 분석되었다.

이상의 결과를 요약하면, 고객응대근로자만의 정책효과 측면에서 분석 대상 조문 시행 전·후로 ‘일할 때 에너지가 충분함을 느낀다’, ‘업무를 할 때 열정적이다’, ‘업무를 할 때 시간이 빨리 지나간다’ 항목에서 ‘그렇다’라는 긍정적 응답비율이 유의하게 증가한 것으로 나타났다. ‘일할 때 에너지가 충분함을 느낀다’ 항목을 제외한 나머지 항목에 대해서는 비 고객응대근로자에게서도 긍정적 응답비율이 증가한 것으로 나타나 전반적인 업무 관련 정서적 공감도는 향상된 것으로 판단할 수 있다.

### (7) 소결

「산업안전보건법」 제41조제1항이 시행된 이후 ‘업무를 할 때 열정적이다’ 항목에 대해서만 고객응대근로자만의 정책효과 5% 이상의 긍정적 효과가 있었고, 그 밖에 19개 항목 가운데 8개 항목에서 5% 미만의 긍정적 효과가 있었지만 절대값 5% 이내로서 큰 변화는 아닌 것으로 분석할 수 있다.

이를 종합하면 「산업안전보건법」 제41조제1항이 시행된 이후 근로환경 개선 효과는 크게 찾아볼 수 없었다고 해석할 수 있다.

이와 더불어 고객응대근로자, 비 고객응대근로자 모두에게서 악화한 것으로 나타난 항목도 3개<sup>32)</sup>나 된다는 점에서, 근로환경 개선 부문에서는 「산업안전보건법」 제41조제1항뿐만 아니라 관련 제도가 근로환경 개선의 역할을 다하지 못하는 것으로 해석할 수 있다.

32) 설문번호 8B, 8C, 9B.

[표 5] 고객응대근로자의 근로환경 개선 효과

설문 항목		정책효과 (γ)
6. 관련정보 제공	6A.건강과 안전에 대한 정보제공 정도	-
	6B.감정표현에 대한 매뉴얼(규범) 여부	○
7. 정신적·물리적 폭력 여부	7A.언어 폭력	○
	7B.원하지 않는 성적 관심	○
	7C.위협	○
	7D.모욕적 행위	○
	7E.신체적 폭력	-
	7F.성희롱	-
	7G.왕따·괴롭힘	-
8. 결근 일수	8A.지난 1년간 결근 일수	-
	8B.업무중 사고로 인한 결근 일수	-
	8C.업무로 인한 건강 문제 또는 업무로 인해 악화된 건강문제로 인한 결근 일수(사고 제외)	○
9. 일한 일수	9A.이플 때 일한 경험	-
	9B.이플 때 일한 일 수	-
10. 근로환경 만족도	10A.근로환경 만족도	-
11. 업무 관련 정서적 공감도	11A.일할 때 에너지가 충전함을 느낀다	○
	11B.업무를 할 때 열정적이다	○
	11C.업무를 할 때 시간이 빨리 지나간다	○
	11D.퇴근할 때 신체적으로 기진맥진한 느낌이 든다	-

- 주: ◎ 강한 긍정적 효과 (절대값 10% 이상)  
 ○ 긍정적 효과 (절대값 5% 이상~10% 미만)  
 ◦ 약한 긍정적 효과 (절대값 0% 초과~5% 미만)  
 - 효과 없음 (절대값 0%, N.A.)  
 ● 약한 부정적 효과 (절대값 0% 초과~5% 미만)  
 ● 부정적 효과 (절대값 5% 이상~10% 미만)  
 ◎ 강한 부정적 효과 (절대값 10% 이상)

## IV. 결론

2018년 10월 18일부터 시행된 「산업안전보건법」 제26조의2제1항(2020년 1월 16일부터 「산업안전보건법」 제41조제1항으로 변경되었으며, 이하에서는 ‘제41조제1항’이라 함)은 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위해 사업주로 하여금 필요한 조치를 의무화하고 있다.

본 연구는 해당 규제가 당초 입법목적인 “고객응대근로자의 건강장해 예방”과 부수적 목적인 “근로환경 개선”을 달성하였는지를 확인하기 위해 법 시행 전·후에 실시된 제5차·제6차 근로환경조사 결과를 이용하여 고객응대근로자의 건강 지표와 근로환경 지표 변화를 분석하였다.

시행 전·후 비교를 위해 t-검정(Student's t-test)을 실시하였고, 고객응대근로자만의 정책효과를 파악할 필요가 있어, 비 고객응대근로자의 변화를 차분하는 이중차분법(Difference-in-differences Method, DID)을 사용하였다. 또한, 직접적 이해관계자인 사업주, 근로자, 정부에게 대표 의견을 조회하였다.

「산업안전보건법」 제41조제1항이 시행된 이후 고객응대근로자의 ‘건강장해 예방 효과’는 고객응대근로자와 비 고객응대근로자 모두에게서 조사대상 22개 항목 가운데 15개 건강지표가 개선된 것을 확인할 수 있었다. 특히 고객응대근로자만의 정책효과로 일반적인 ‘건강 상태’와 잠들기 어렵거나, 자주 깨거나, 자고 일어나도 지치고 피곤한 상태를 묻는 ‘수면 장애’ 항목에서 건강상태가 좋아진 것을 알 수 있었다. 그러나 ‘근로환경 개선 효과’는 찾아볼 수 없었다. 「산업안전보건법」 제41조제1항뿐만 아니라 관련 제도가 근로환경 개선의 역할을 다하지 못하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 이런 결과는 이해관계자 의견 조회 과정에서 근로자측에서 「산업안전보건법」 제41조제1항의 입법목적이 달성되지 못하였다고 평가하고 있는 것과 맥락을 같이 하고 있다.



이런 측면에서 근로자, 사용자, 정부 측에서 제시하고 있는 다음 개선 방안의 도입을 검토할 필요가 있을 것이다.

우선, 사용자측에서 제시하고 있는 바와 같이 노·사가 자율적으로 참여하는 사업장 위해성평가를 실시하고 그 결과에 따라 사업장 특성에 맞게 자율적으로 다양한 예방조치를 할 수 있도록 지원하되, 객관적 이행평가 및 정부의 상시 확인·점검 체계를 갖출 필요가 있다. 사업장에 부담을 지우는 것이 목표가 아닌, 사업장에 꼭 필요하고 사업장에 맞는 예방조치를 노·사 참여로 수립하도록 함으로써, 고객응대근로자 건강장해 예방조치의 적절성과 효과성, 정당성 등이 확보되고 비현실적인 고객응대업무 매뉴얼이 현실화됨으로써 고객응대근로자의 ‘건강장해 예방 효과’ 및 ‘근로환경 개선 효과’가 증진될 것으로 예상할 수 있다.

또한, 근로자측에서 제시하고 있는 바와 같이 사업주의 형식적 조치를 방지하여 고객응대근로자 보호조치 규정의 실효성을 담보하기 위해 현재 처벌조항이 마련되어 있지 않은 「산업안전보건법」 제41조제1항에 대한 처벌조항 마련을 검토할 필요가 있다. 이미 처벌조항 없이 사업주에 의무를 부여함으로써 많은 사업장에서 필요 조치를 하고 있는 것으로 파악되고 있지만, 본 연구에서 파악한 바와 같이 입법목적이 충분하게 달성되고 있다고 판단할 수 없는 상황에서 보다 실효성있는 방안으로 처벌조항 마련을 검토할 필요가 있다.

본 연구에서 분석 대상 조문 시행 전·후로 활용가능한 국가통계를 사용하다보니, 2017년과 2020년 조사를 사용하여 법 시행(2018년) 후 2년이라는 비교적 짧은 시간에 대한 분석이라는 점이 한계점으로 작용한다. 2023년 7월부터 10월까지 실시된 제7차 근로환경조사 결과를 분석하게 된다면 법 시행 이후 효과를 더욱 현실적으로 파악할 수 있을 것으로 사료되므로 후속 연구가 이루어질 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- 120다산콜센터, 『120다산콜, 약자와의 동행 15년』, 2022.
- 국회사무처, 「제358회국회(임시회) 환경노동위원회회의록(고용노동소위원회)」, 제1호, 2018.3.15.
- 김상범, 「콜센터 감정노동자 ‘업무 중단권’, 배달앱 사업주도 라이더 보호 의무...28년만에 전면 개정되는 산업안전보건법」, 『경향신문』, 2018.2.9.
- 김인아, 「한국의 감정노동 관리 방안과 정책적 제언」, 대한직업환경의학회 가을 학회 발표자료, 2013.
- 김호연, 「‘감정노동자 보호법’ 환노위 소위 통과」, 『파이낸셜뉴스』, 2018.3.16.
- 이건희, 「‘감정노동자’ 지킨다...환노위, 산업안전보건법 가결」, 『머니투데이』, 2018.3.20.
- 이경용·이재희, 「감정노동 고객응대업무 종사자의 근로조건 및 작업환경 분석」, 『OSH 안전보건 이슈리포트』, Vol.10 No.1(통권 70호), 2016.
- 이정훈·공선영·김향수·나영명·김정우·김남수·박두진, 「보건의료산업 감정노동 연구」, 『연구보고서』 2017-07, 서울노동권익센터, 2017.
- 이정훈·백운광·한인임·이성중, 『유통산업 감정노동 연구-백화점·면세점·마트·SSM·로드샵 노동자의 감정노동 실태와 정책과제』, 서울노동권익센터, 2015.
- 이정훈·정진주·채지윤·김영철·정현철, 「금융산업 감정노동 연구: 정규직과 비정규직의 비교를 중심으로」, 『연구보고서』 2016-05, 서울노동권익센터, 2016.
- 조슬기나, 「불법하도급 묵인한 원청건설사에 형사처벌...콜센터직원 보호법안 나온다」, 『아시아경제』, 2017.8.17.
- 한국산업안전보건공단, 「감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침」, 2011.12.
- 현지호, 「감정노동자들 죽어나가는데, 국회는 법안 방치」, 『한국일보』, 2018.1.6.
- <https://www.kosha.or.kr/oshri/researchField/workingEnvironmentSurvey.do>.

## 부록 1. 건강장애 예방 효과 세부 분석 결과

설문 항목(6차 조사 변수명)		설문 내용	연도 집단	2017 (5차)	2020 (6차)	차이 (D)
1. 정신적 상태	1A.일을 하지 않을 때에도 일을 계속 걱정한다(wwa1)	1. 항상 그렇다. 2. 대부분 그렇다. 3. 가끔 그렇다. 4. 별로 그렇지 않다. 5. 전혀 그렇지 않다.	비 고객응대근로자	3.89	3.93	0.04***
			고객응대근로자	3.75	3.77	0.02**
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.14***	-0.16***	-0.02 <sup>†</sup>
	1B.퇴근 후 너무 피곤하여 해야 할 집안일을 할 수 없다(wwa2)	1. 항상 그렇다. 2. 대부분 그렇다. 3. 가끔 그렇다. 4. 별로 그렇지 않다. 5. 전혀 그렇지 않다.	비 고객응대근로자	3.68	3.98	0.30***
			고객응대근로자	3.53	3.85	0.31***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.15***	-0.14***	0.01 <sup>†</sup>
	1C.일로 인해 가족에게 당신이 원하는 만큼 시간을 할애하지 못한다(wwa3)	1. 항상 그렇다. 2. 대부분 그렇다. 3. 가끔 그렇다. 4. 별로 그렇지 않다. 5. 전혀 그렇지 않다.	비 고객응대근로자	3.69	4.05	0.37***
			고객응대근로자	3.50	3.91	0.41***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.19***	-0.14***	0.04**
2. 일반 건강 상태	2A.업무가 건강이나 안전에 주는 위험 유무(heal_risk)	1. 그렇다. 2. 아니다.	비 고객응대근로자	1.87	1.85	-0.01***
			고객응대근로자	1.91	1.87	-0.04***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	0.04***	0.02***	-0.02***
	2B.업무가 건강에 영향을 미치는지 여부(heal_aff)	1. 주로 긍정적인 영향을 미친다. 2. 영향을 미치지 않는다. 3. 주로 부정적인 영향을 미친다.	비 고객응대근로자	2.12	2.00	-0.12***
			고객응대근로자	2.09	1.97	-0.12***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.03***	-0.03***	0.00 <sup>†</sup>
	2C.건강상태(heal_cond)	1. 매우 좋다. 2. 좋은 편이다. 3. 보통이다. 4. 나쁜 편이다. 5. 매우 나쁘다.	비 고객응대근로자	2.22	2.31	0.09***
			고객응대근로자	2.16	2.19	0.03***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.06***	-0.12***	-0.06***
	2D.6개월 이상 지속되거나 지속될 것 같은 질병 또는 건강문제 유무(heal_illhe)	1. 그렇다. 2. 아니다.	비 고객응대근로자	1.94	1.89	-0.05***
			고객응대근로자	1.96	1.93	-0.03***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	0.02***	0.04***	0.02***
2E.질병 또는 건강문제로 인한 일상 활동의 제약(heal_lim1)	1. 심각하게 제약받음 2. 약간 제약받음 3. 전혀 제약받지 않음	비 고객응대근로자	2.18	2.87	0.68***	
		고객응대근로자	2.24	2.90	0.68***	
		차이/정책효과( $\gamma$ )	0.06**	0.03***	-0.03 <sup>†</sup>	
3. 건강상 문제	3A.요통(허리통증)(heal_prob1)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	1.87	1.70	-0.18***
			고객응대근로자	1.90	1.73	-0.17***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	0.02***	0.03***	0.01 <sup>†</sup>

설문 항목(6차 조사 변수명)		설문 내용	연도			
			집단	2017 (5차)	2020 (6차)	차이 (D)
	3B.어깨, 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손 등 상지 근육통(heal_prob2)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	1.74	1.67	-0.08***
			고객응대근로자	1.78	1.69	-0.09***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	0.03***	0.02***	-0.01**
	3C.엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 하지 근육통(heal_prob3)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	1.83	1.81	-0.02***
			고객응대근로자	1.85	1.83	-0.02***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	0.02***	0.02***	0.00 <sup>†</sup>
	3D.두통, 눈의 피로(heal_prob4)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	1.86	1.81	-0.06***
			고객응대근로자	1.87	1.81	-0.06***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	0.01**	0.01 <sup>†</sup>	0.00 <sup>†</sup>
	3E.불안감(heal_prob5)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	1.97	1.95	-0.02***
			고객응대근로자	1.96	1.93	-0.03***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.01***	-0.02***	-0.01***
3F.전신피로(heal_prob6)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	1.77	1.75	-0.01***	
		고객응대근로자	1.76	1.73	-0.03***	
		차이/정책효과( $\gamma$ )	0.00 <sup>†</sup>	-0.02***	-0.02**	
4. 수면 장애	4A.잠들기가 어렵다(sleep1)	1. 매일 2. 한 주에 여러 번 3. 한 달에 여러 번 4. 드물게 5. 전혀 없음	비 고객응대근로자	4.49	4.41	-0.08***
			고객응대근로자	4.40	4.40	0.00 <sup>†</sup>
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.09***	-0.01 <sup>†</sup>	0.08***
	4B.자는 동안 자주 깬다(sleep2)	1. 매일 2. 한 주에 여러 번 3. 한 달에 여러 번 4. 드물게 5. 전혀 없음	비 고객응대근로자	4.51	4.35	-0.16***
			고객응대근로자	4.44	4.35	-0.09***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.07***	0.00 <sup>†</sup>	0.07***
	4C.자고 일어나도 지치고 피곤하다(sleep3)	1. 매일 2. 한 주에 여러 번 3. 한 달에 여러 번 4. 드물게 5. 전혀 없음	비 고객응대근로자	4.44	4.20	-0.25***
			고객응대근로자	4.34	4.18	-0.17***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.10***	-0.02**	0.08***
5. 지난 2주간 느낌	5A.나는 즐겁고 기분이 좋다(who1)	1. 항상 그랬다. 2. 대부분 그랬다. 3. 2주의 절반 이상 그랬다. 4. 2주의 절반 미만 그랬다. 5. 가끔 그랬다. 6. 그런 적 없다.	비 고객응대근로자	3.11	3.09	-0.02**
			고객응대근로자	2.99	2.94	-0.04***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.13***	-0.15***	-0.02 <sup>†</sup>
	5B.나는 마음이 차분하고 편안하다(who2)	1. 항상 그랬다. 2. 대부분 그랬다. 3. 2주의 절반 이상 그랬다.	비 고객응대근로자	2.97	2.89	-0.08***
			고객응대근로자	2.86	2.75	-0.11***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.11***	-0.14***	-0.03 <sup>†</sup>

설문 항목(6차 조사 변수명)		설문 내용	연도 집단	2017 (5차)	2020 (6차)	차이 (D)
		4. 2주의 절반 미만 그랬다. 5. 가끔 그랬다. 6. 그런 적 없다.				
5C.나는 적극적이고 활기차다(who3)		1. 항상 그랬다. 2. 대부분 그랬다. 3. 2주의 절반 이상 그랬다. 4. 2주의 절반 미만 그랬다. 5. 가끔 그랬다. 6. 그런 적 없다.	비 고객응대근로자	3.08	3.02	-0.06***
			고객응대근로자	2.94	2.84	-0.10***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.14***	-0.17***	-0.03**
5D.나는 아침에 일어나면 상쾌하고 푹 쉬었다는 느낌이 든다(who4)		1. 항상 그랬다. 2. 대부분 그랬다. 3. 2주의 절반 이상 그랬다. 4. 2주의 절반 미만 그랬다. 5. 가끔 그랬다. 6. 그런 적 없다.	비 고객응대근로자	3.16	3.31	0.15***
			고객응대근로자	3.04	3.19	0.15***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.12***	-0.12***	0.00 <sup>†</sup>
5E.나의 일상생활은 흥미로운 일들로 가득하다(who5)		1. 항상 그랬다. 2. 대부분 그랬다. 3. 2주의 절반 이상 그랬다. 4. 2주의 절반 미만 그랬다. 5. 가끔 그랬다. 6. 그런 적 없다.	비 고객응대근로자	3.35	3.66	0.31***
			고객응대근로자	3.20	3.50	0.29***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.14***	-0.16***	-0.01 <sup>†</sup>

주: <sup>†</sup>  $p \geq .05$ , \*\*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .001$

## 부록 2. 근로환경 개선 효과 세부 분석 결과

설문 항목(6차 조사 변수명)		설문 내용	연도			
			집단	2017 (5차)	2020 (6차)	차이 (D)
6. 관련 정보 제공	6A.건강과 안전에 대한 정보제공 정도(safeinform)	1. 매우 잘 제공받는다. 2. 잘 제공받는 편이다. 3. 별로 제공받지 못하는 편이다. 4. 전혀 제공받지 못한다.	비 고객응대근로자	2.26	2.22	-0.05***
			고객응대근로자	2.37	2.32	-0.05***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	0.11***	0.10***	-0.01 <sup>†</sup>
			비 고객응대근로자	1.89	1.90	0.01**
	6B.감정표현에 대한 매뉴얼(규범) 여부(emo_manual)	1. 있다. 2. 없다.	고객응대근로자	1.80	1.79	-0.01 <sup>†</sup>
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.09***	-0.10***	-0.01**
7. 정신적·물리적 폭력 여부	7A.언어 폭력(اسب1)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	1.97	1.95	-0.03***
			고객응대근로자	1.93	1.94	0.01***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.04***	0.00**	0.04***
	7B.원하지 않는 성적 관심(اسب2)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	2.00	1.99	0.00***
			고객응대근로자	1.99	1.99	0.01***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.01***	0.00 <sup>†</sup>	0.01***
	7C.위협(اسب3)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	2.00	1.99	0.00***
			고객응대근로자	1.99	1.99	0.00***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.01***	0.00 <sup>†</sup>	0.01***
	7D.모욕적 행위(اسب4)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	1.98	1.98	-0.01***
			고객응대근로자	1.95	1.98	0.03***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.03***	0.00 <sup>†</sup>	0.03***
	7E.신체적 폭력(اسب5)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	2.00	2.00	0.00**
			고객응대근로자	2.00	1.99	0.00***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	0.00***	0.00***	0.00***
	7F.성희롱(اسب6)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	2.00	2.00	0.00**
			고객응대근로자	1.99	1.99	0.00 <sup>†</sup>
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.01***	0.00***	0.00**
	7G.왕따·괴롭힘(اسب7)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	2.00	2.00	0.00**
			고객응대근로자	2.00	2.00	0.00***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	0.00 <sup>†</sup>	0.00**	0.00 <sup>†</sup>
8. 결근 일수	8A.지난 1년간 결근 일수(heal_abs1)	○○○일	비 고객응대근로자	0.82	0.35	-0.47***
			고객응대근로자	0.72	0.28	-0.44***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.10**	-0.07 <sup>†</sup>	0.03 <sup>†</sup>
	8B.업무중 사고로 인한 결근 일수(heal_abs2)	○○○일	비 고객응대근로자	0.69	2.12	1.43***
			고객응대근로자	0.47	1.72	1.25***
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.21**	-0.40 <sup>†</sup>	-0.18 <sup>†</sup>
8C.업무로 인한 건강 문제 또는 업무로 인해 악화된 건강문제로 인한 결근 일수(사고 제외)(heal_abs3)	○○○일	비 고객응대근로자	1.23	7.10	5.87***	
		고객응대근로자	0.80	4.87	4.07***	
		차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.43***	-2.24**	-1.80***	

설문 항목(6차 조사 변수명)		설문 내용	연도		차이 (D)			
			집단	2017 (5차)		2020 (6차)		
9. 일한 일수	9A.아플 때 일한 경험(heal_wsick1)	1. 있다. 2. 없다.	비 고객응대근로자	1.81	1.84	0.04***		
			고객응대근로자	1.78	1.82	0.04***		
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.03***	-0.03***	0.00 <sup>†</sup>		
	9B.아플 때 일한 일수(heal_wsick2)	○○○일	비 고객응대근로자	5.64	10.61	4.97***		
고객응대근로자			4.61	8.29	3.68***			
차이/정책효과( $\gamma$ )			-1.03***	-2.33**	-1.30 <sup>†</sup>			
10. 근로 환경 만족도	10A.근로환경 만족도(satisfaction)	1. 매우 만족한다. 2. 만족한다. 3. 별로 만족하지 않는다. 4. 전혀 만족하지 않는다.	비 고객응대근로자	2.22	2.12	-0.10***		
			고객응대근로자	2.21	2.10	-0.11***		
			차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.01**	-0.02***	-0.01 <sup>†</sup>		
			11. 업무 관련 정서적 공감도	11A.일할 때 에너지가 총만함을 느낀다(weng1)	1. 항상 그렇다. 2. 대부분 그렇다. 3. 가끔 그렇다. 4. 별로 그렇지 않다. 5. 전혀 그렇지 않다.	비 고객응대근로자	2.60	2.59
고객응대근로자	2.52	2.49				-0.03***		
차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.08***	-0.10***				-0.02**		
11B.업무를 할 때 열정적이다(weng2)	1. 항상 그렇다. 2. 대부분 그렇다. 3. 가끔 그렇다. 4. 별로 그렇지 않다. 5. 전혀 그렇지 않다.	비 고객응대근로자				2.51	2.48	-0.04***
		고객응대근로자				2.45	2.36	-0.09***
		차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.06***	-0.11***	-0.05***			
11C.업무를 할 때 시간이 빨리 지나간다(weng3)	1. 항상 그렇다. 2. 대부분 그렇다. 3. 가끔 그렇다. 4. 별로 그렇지 않다. 5. 전혀 그렇지 않다.	비 고객응대근로자	2.45	2.38	-0.07***			
		고객응대근로자	2.42	2.32	-0.10***			
		차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.03***	-0.06***	-0.03**			
11D.퇴근할 때 신체적으로 기진맥진한 느낌이 든다(weng4)	1. 항상 그렇다. 2. 대부분 그렇다. 3. 가끔 그렇다. 4. 별로 그렇지 않다. 5. 전혀 그렇지 않다.	비 고객응대근로자	3.28	3.36	0.08***			
		고객응대근로자	3.18	3.26	0.08***			
		차이/정책효과( $\gamma$ )	-0.09***	-0.10***	0.00 <sup>†</sup>			

주: <sup>†</sup>  $p \geq .05$ , \*\*  $p < .05$ , \*\*\*  $p < .001$

## NARS 입법영향분석 발간 일람

호 수	제 목	발간일	집필진
제60호	법조경력자 법관임용제도의 입법영향분석	2022. 12. 26.	류호연
제59호	화학물질 등록·평가 제도의 입법영향분석	2022. 12. 16.	이동영
제58호	「연근해어업의 구조개선 및 지원에 관한 법률」에 따른 연근해어선 감척사업의 입법영향분석	2022. 11. 24.	유제범
제57호	방치건축물정비법의 입법영향분석	2022. 11. 23.	김예성
제56호	「양육비이행법」의 입법영향분석	2022. 9. 8.	허민숙
제55호	「주거급여법」의 입법영향분석	2022. 8. 19.	장경석 김강산
제54호	청렴계약제의 입법영향분석	2022. 8. 9.	박인환
제53호	화물자동차 유가보조금 제도의 입법영향분석	2021.12.28.	구세주
제52호	공공부문 민간 클라우드 이용의 입법영향분석	2021.12.9.	정준화
제51호	청소년 인터넷게임 설탕문제의 입법영향분석	2021.8.20.	허민숙
제50호	「선행교육규제법」상 선행교육 및 선행학습 유발행위 금지 등의 입법영향분석	2020.12.31.	이덕난
제49호	적극적 고용개선조치의 입법영향분석	2020.12.31.	전윤정
제48호	결핵검진등 대상 확대에 관한 입법영향분석	2020.12.31.	김은진
제47호	총기안전관리 규제강화의 입법영향분석	2020.12.4.	김현정
제46호	흡소평방송의 시청자위원회 설치 및 운영에 관한 입법영향 분석	2020. 9. 7.	김여라



호 수	제 목	발간일	집필진
제45호	누리과정제도의 입법영향분석	2019.12.31.	이정미
제44호	지역구 지방의회의원선거 여성할당제의 입법영향분석	2019.12.26.	이정진
제43호	소프트웨어 분리발주의 입법영향분석	2019.12.24.	정준화
제42호	정신질환자 비자의 입원제도의 입법영향분석	2019.12.23.	이만우
제41호	여성새로일하기센터 제도의 입법영향분석	2019.12.20.	전윤정
제40호	전자단기사채 제도의 입법영향분석	2019.12.13.	기준하
제39호	에너지 바우처 제도의 입법영향분석	2019.12.5.	유재국
제38호	학업중단 숙려제의 입법영향분석	2019.12.3.	허민숙
제37호	「공익신탁법」의 입법영향분석	2018.12.31.	황현영
제36호	「공공토지의 비축에 관한 법률」의 입법영향분석	2018.12.26.	장경석 강재구
제35호	자동차 대체부품 인증제도의 입법영향분석	2018.12.24.	김영석
제34호	「협동조합 기본법」의 입법영향분석	2018.12.24.	김민창 김재환 정도영
제33호	단말기 부정이용·명의도용 방지 [「전기통신사업법」 제32조의4~6]의 입법영향분석	2018.12.20.	장은덕
제32호	「방위사업법」 상 중소기업자 우선선정 품목지정제도(제18조제7항)의 입법영향분석	2018.12.19.	김도희
제31호	조세특례 성과평가 제도의 입법영향분석	2018.12. 5.	송민경
제30호	60세 이상 청년 의무화의 입법영향분석	2018. 11. 9.	김 준
제29호	현금영수증 의무발급제도의 입법영향분석	2018.10.18.	박인환
제28호	「약사법」 제86조(의약품 부작용 피해구제사업)의 입법영향분석	2017.12.29.	김주경
제27호	「동물보호법」 제12조(등록대상동물의 등록)의 입법영향분석	2017.12.29.	유제범

호 수	제 목	발간일	집필진
제26호	「친환경자동차법」의 전기자동차 구매지원제도에 관한 입법영향분석	2017.12.29.	최준영
제25호	「저작권법」 제25조(학교교육 목적 등의 이용)의 보상금 징수 및 미분배 보상금 활용에 대한 입법영향분석	2017.12.29.	이덕난
제24호	종합금융투자사업자 제도(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제77조의2 등)의 입법영향분석	2017.12.28.	조대형
제23호	「입양특례법」의 입법영향분석	2017.12.11.	김준
제22호	「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」의 입법영향분석	2017. 12. 4.	장은덕
제21호	납세자보호관 제도(「국세기본법」 제81조의16)의 입법영향분석	2017.10.10.	김영찬 박인환
제20호	「문화예술진흥법」 제15조의4(문화이용권의 지급 및 관리)의 입법영향분석	2016.12.30.	김휘정
제19호	두루누리 사회보험료 지원제도 관련 법률의 입법영향분석	2016.12.30.	김준
제18호	「병역법」 중 산업기능요원제도의 입법영향분석	2016.12.29.	김예경
제17호	「외국인근로자의 고용 등에 관한 법률」 제18조의4(재입국 취업 제한의 특례)의 입법영향분석	2016.12.29.	한인상
제16호	「국세기본법」 제84조의2(포상금의 지급) 제1항의 입법영향분석	2016.12.29.	김영찬
제15호	「도로교통법」 제148조의2 제1항제1호(상승 음주운전자 가중처벌)에 대한 입법영향분석	2016.12.09.	권용훈
제14호	「정보통신망법」 상 사이버 명예훼손 조항의 입법영향분석	2016.12.08.	최진응
제13호	「상법」 제368조의4(전자적 방법에 의한 의결권의 행사)의 입법영향분석	2016. 11. 23	황현영
제12호	「국가초고성능컴퓨터 활용 및 육성에 관한 법률」의 입법영향분석	2016. 11. 01.	권성훈
제11호	「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」 제3조제1호의 입법영향분석	2016. 10. 31.	박지영
제10호	「고령친화산업 진흥법」 제8조(고령친화산업 표준화) 및 제12조(우수제품 등의 지정·표시)의 입법영향분석	2016. 10. 10.	원시연
제9호	「전자문서 및 전자거래 기본법」 중 공인전자주소제도의 입법영향분석	2016. 09. 09.	심우민
제8호	불법대부광고에 이용된 전화번호 중지제도 관련 입법영향분석	2016. 06. 30.	최지현

호 수	제 목	발간일	집필진
제7호	건설기계 수급조절 제도의 입법영향분석	2016. 06. 24.	김진수
제6호	「전자어음의 발행 및 유통에 관한 법률」 제6조의2 (전자어음의 이용)의 입법영향분석	2015. 12. 31.	황현영
제5호	「말산업 육성법」의 입법영향분석	2015. 12. 30.	유제범
제4호	「국제개발협력기본법」 제7조~제13조(국제개발협력정책 추진체계)의 입법영향분석	2015. 12. 29.	유웅조
제3호	「장사 등에 관한 법률」 제16조 (자연장지의 조성 등)의 입법영향분석	2015. 11. 30.	원시연 장경석
제2호	「근로기준법」 제33조 (부당해고 등의 구제명령에 대한 이행강제금)의 입법영향분석	2015. 11. 30.	한인상
제1호	「청년고용촉진특별법」 제5조 (공공기관의 청년 미취업자 고용의무)의 입법영향분석	2015. 11. 30.	김 준

## NARS 입법영향분석 제61호

---

발 간 일 2023년 12월 29일  
발 행 박상철 국회입법조사처장  
편 집 사회문화조사실 환경노동팀  
발 행 처 국회입법조사처  
서울특별시 영등포구 의사당대로 1  
TEL 02 · 6788 · 4730  
인 쇄 경성문화사 (TEL 02 · 786 · 2999)

---

1. 이 책자를 허가 받지 않고 복제하거나 전재해서는 안 됩니다.
  2. 내용에 관한 자세한 사항은 집필자에게 문의하여 주시기 바랍니다.
  3. 전문(全文)은 국회입법조사처 홈페이지(<https://www.nars.go.kr>) '연구보고서'에 게시되어 있습니다.
  4. <열린국회정보([open.assembly.go.kr](http://open.assembly.go.kr))-보고서·발간물>에서 국회의 각 입법지원 조직에서 발간하는 보고서와 발간물 원문 내용을 확인하실 수 있습니다.
- 

ISSN 2465-9355  
발간등록번호 31-9735043-001886-14

© 국회입법조사처, 2023



새로운 **희망**을 만드는 국회

07233 서울시 영등포구 의사당대로 1 (국회입법조사처)  
Tel. 02-6788-4510(代) [www.nars.go.kr](http://www.nars.go.kr)



발간등록번호 31-9735043-001886-14

ISSN 2465-9355



**국회입법조사처**  
NATIONAL ASSEMBLY RESEARCH SERVICE