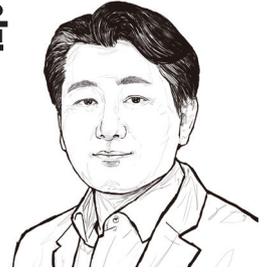


‘갑질’로 병드는 노동자들을 어떻게 보호할 것인가?



유성규
공인노무사
노동건강연대 운영위원

들어가며

최근 뉴스를 통해 ‘갑질’로 고통받는 노동자들의 이야기를 연일 전해듣고 있다. 얼마 전에는 이를 주제로 한 영화가 개봉하기도 했다. 이제 갑질은 언제 어디서든 누구에게나 벌어질 수 있는 일이 되어 버린 것이다. 갑질은 노동자의 육체뿐만 아니라 마음까지 파고드는 치명적인 유해요인으로, 이를 방지하면 노동자의 생명까지도 위태롭게 할 수 있다. 그러나 우리 사회는 그동안 갑질을 고객센터, 직장문화 등으로 포장하면서 묵인해 왔고, 그 결과 갑질은 우리 사회 곳곳에 깊이 자리 잡은 고질적 병폐가 되어 버렸다. 이번 호에서는 고객 갑질, 직장 내 갑질로 병드는 노동자를 어떻게 보호할 것인가에 대해 살펴본다.

산업안전보건법은 고객을 직접 대하거나 전화 등 정보통신망을 통해 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 노동자를 보호하기 위한 다양한 조치들을 사업주의 의무로 정하고 있다.

사업주는 고객의 폭언, 폭행 등으로부터 노동자 건강을 보호하기 위해 일정한 예방조치들을 취해야 한다. 사업주는 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구를 게시하거나 음성 안내를 해야 한다. 또한 고객과의 문제 발생 시 대처 방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼을 마련하고 그 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방과 관련한 교육을 실시해야 한다. 또한 그 밖의 노동자 건강장해 예방을 위해 필요하다고 판단되는 추가적인 조치를 취해야 한다.

‘고객 갑질’로부터 노동자들을 어떻게 보호할 것인가?

노동자가 업무와 관련해 고객의 폭언 등을 당해 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우, 사업주는 일정한 인사 관리를 진행해야

한다. 사업주는 노동자가 수행하는 업무를 일시적으로 중단시키거나 다른 업무로 전환시켜야 한다. 또한 휴게시간 연장이나 건강장해의 치료 및 상담을 위한 지원을 해야 한다. 만약 노동자가 피해에 대해 고소, 고발, 손해배상 청구 등을 하는 경우에는 증거물, 증거서류를 제출하는 등 지원을 해야 한다.

노동자가 앞서 살펴본 사후 조치들을 요구할 때 사업주가 오히려 노동자에게 불이익을 주는 일도 벌어진다. 이 경우, 사업주가 1년 이하의 징역이나 1천만 원 이하의 벌금에 처해질 수 있음을 유념해야 한다.

‘직장 내 갑질(괴롭힘)’로부터 노동자들을 어떻게 보호할 것인가?

근로기준법은 직장 내 갑질을 ‘직장 내 괴롭힘’으로 규정하여 금지하는 한편, 직장 내 괴롭힘이 발생할 경우 취해야 할 사용자의 의무들을 정하고 있다.

근로기준법에 따르면, 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다. 사용자가 신고를 받거나 인지했을 때에는 지체 없이 당사자 등을 대상으로 객관적인 조사를 시작해야 한다. 사용자는 조사기간 동안 피해를 입은 노동자나 피해를 입었다고 주장하는 노동자(이하 ‘피해노동자 등’)를 보호하기 위해 근무 장소 변경, 유급 휴가 명령 등 적절한 행동을 취해야 하는데, 이 경우 피해노동자 등의 의사에 반하는 조치를 해서는 안 된다.

조사 결과 직장 내 괴롭힘 사실이 확인되면, 사용자는 피해노동자가 요청하면 근무장소 변경, 배치전환, 유급 휴가 명령 등 적절한 처분을 해야 한다. 또한 가해자에 대해서 징계, 근무 장소 변경 등 인사 명령도 필요하다. 이 경우, 징계 등의 조치 전에 그 조치에 대해 피해노동자의 의견을 들어야 한다. 사용자가 신고를 한 노동자나 피해노동자 등에게 오히려 불이익을 주는 일도 발생하는데, 이는 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금에 처해질 수 있다.

덧붙여, 조사한 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람, 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해노동자 등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설해서는 안 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사용자에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 예외다. ㉮



산업안전보건법은
고객을 직접 대하거나
전화 등 정보통신망을
통해 상품을 판매하거나
서비스를 제공하는
노동자를 보호하기 위한
다양한 조치들을
사업주의 의무로
정하고 있다.

