

〈제 716호〉

-주간- 광주 경영계



광주경영자총협회  
GWANGJU ENTERPRISES FEDERATION

## I. 회원사 동정

### 광주은행

#### ◆ 제14대 고병일 은행장 취임식 개최



광주은행은 지난 2일 본점에서 임직원 및 주요고객 등이 참석한 가운데 제14대 고병일 은행장의 취임식을 가졌다.

자행 출신 고병일 은행장은 취임사에서 “광주은행의 55년 역사를 이어받아 100년 은행의 성장을 꿈꾸는 중차대한 시기에 은행장의 중책을 맡아 막중한 책임감을 느낀다”며, “글로벌 인플레이션과 경기

침체 등 어려운 상황이지만 탄탄한 기초체력을 다져 내실 성장을 지속해 온 광주은행이 위기를 기회 삼아 한 차원 더 높은 도약을 꿈꿀 수 있도록 앞장서 지휘하겠다”고 말했다.

더불어 모든 것이 시작인 ‘기본’에 충실히 것을 강조하면서 ‘고객’과 ‘실력’, ‘확실한 경쟁력’을 기본으로 갖추어 변화와 혁신의 시대를 돌파해 나갈 것을 강조했다.

### 기아 AutoLand광주

#### ◆ '협력사 일상관리' 협약



기아 AutoLand광주는 고객들의 품질 눈높이가 높아짐에 따라 오는 새해 오토랜드 광주에서 생산되는 차량의 품질 수준을 한 단계 높이기 위해 ‘협력사 일상관리 협약제’를 실시하고, 관련 설명회를 개최했다.

협력사 일상관리 협약제는 사전 유지관리 점검 미흡으로 발생하는 부품 불량에 대한 사전예방을

위해 기아와 협력사가 함께 설비관리, 용접, 금형, 작업표준, 출하 등 일상관리항목 점검 관리체계를 구축해 품질 수준을 끌어 올리기 위한 품질 향상 활동이다.

이날 설명회에서 기아 AutoLand광주는 박래석 공장장과 광주권 부품협력사 69개사 대표와 임직원 등 총 200여명이 함께한 가운데 올해 기아 AutoLand광주에서 생산된 차량의 품질 수준을 돌아보고, 고객의 품질 요구 수준의 변화에 따라 앞으로 기아와 협력사에 추구해야 할 품질 활동방향 공유에도 나섰다.

기아 AutoLand광주는 1월부터 기아와 협력사 합동으로 일상관리항목 점검을 위한 기준을 정립하고, 3월부터는 협력사가 자체적인 점검 체계를 유지할 수 있는 발판을 만들어 품질을 지속 관리해 나갈 계획이다.

## I. 회원사 동정

### 해양에너지

#### ◆ 사고 사고 Zero · ESG 실천 결의대회 가져



해양에너지(대표이사 이윤영)는 지난 2일 전임직원과 고객센터 및 협력업체 대표가 참석한 가운데 2023년 시무식과 함께 ‘사고 Zero 및 ESG 경영 실천 결의대회’를 개최했다.

‘사고 Zero 및 ESG 경영 실천 결의대회’는 이윤영 대표이사와 범진기 노동조합위원장 등 노사대표의 안전보건 경영방침 낭독, 직원 대표의 결의문 선서 및 실천 서약서 순으로 진행됐다.

해양에너지는 대표이사를 비롯한 경영진이 안전관리 현장에 직접 찾아가 직원들과 함께 안전에 대해 함께 고민하는 안전 소통을 지속 시행하고 있으며, 전 직원이 참여하는 아차사고 개선 제안 활동, 회의 시작 전 ‘안전 한마디’, 매월 4일 안전문화 Day 시행 등 다양한 활동을 통해 구성원의 안전의식을 높이고 선진 안전문화를 정착해 나가고 있다.

#### < 알림 >

본란은 본회 회원사 소식을 게재하고 있으나 대표 동정, 행사, 제품 소개 등 기타 홍보하실 내용을 보내주시면 게재토록 하겠습니다.

- 담당 : 최정열 총무팀장
- e-mail : gjef3425@naver.com

## 광주경제고용진흥원

무등일보 2023년 1월 2일 월요일

## 오피니언

## 광주·전남의 지역혁신과 산학협동

## 아침시평



박성수

광주경제고용진흥원이사장

계묘년 2023년이 밝았다. 그 어느 때보다 살기가 힘들고 짜증스러울 것이라고 하는 전망을 보며 밝지 않은 새해 아침에 이 글을 쓰자니 착잡한 심경이다.

특히 우리가 살아가고 있는 광주·전남의 경우는 날로 심각해져 더더욱 마음이 편찮 안다. 현 정부는 국가 경쟁력 차원에서 수도권의 빗장을 풀고 있기에 비수도권의 지역들은 전전긍긍하며 대책 마련에 골몰하고 있기 때문이다. 백약이 무효일까. 어떻게 하면 좋을까.

지난 2018년 전라도 천년을 맞았을 때가 생각난다. 앞으로 새천년에는 우리 후손들이 이 땅에 태어나길 잘했다는 자금심을 갖도록 해주자고 다짐했던 일 말이다. 그날이 바로 엊그제 같은데, 벌써 5년의 세월을 보내고 있다. 우리의 젊은 청년들이 서인경 공화국으로 떠나지 않고 고향을 지키며 살아가기를 바라는 염원을 뒷전으로 한 채 말이다.

뾰족한 처방전은 없지만 그래도 광주·전남의 경쟁력을 키우는 길은 지역혁신 밖에 없지 않는가. 가족을 뒤엎는 혁신처럼 고통스럽고 힘든 일은 없지만, 우리가 가야 할 길은 오로지 지역의 혁신밖에 없기에 하는 이야기다.

지난 2020년, 정부는 생산연령인구 및 학령 인구 감소로 지역은 물론 지방대학의 위기가 날

로 심화되고 있음을 보고, 위기극복의 해결책을 제시한 바 있다. 이른바 교육부의 지역혁신사업인데, 자체체·대학의 협력기반 지역혁신 플랫폼 구축을 통해 대학의 지역혁신 역량을 강화하자는데 초점을 맞추고 있다.

우리 광주·전남의 경우, 광주광역시, 전라남도, 광주전남지역 15개 대학, 그리고 40여 개의 지역혁신기관이 참여하여 지역혁신 생태계를 구축하느라 애쓰고 있다. 특히 대학이 보유하고 있는 인적 물적 자원 및 교육연구 기능을 지역의 니즈에 부응하도록 하여 지역발전의 성장동력이 되도록 하기 위함이다.

필자는 이 사업의 성공을 위한 효과적인 대안이 산학협동이라고 생각한다.

우리 지역사회에서 '키우리'라고 하면 아마도 알만한 사람은 알고 있을 것이다. 키우리는 산업통산자원부 사단법인 한국산학협동연구원의 영문 명칭인 Korea Industry University Research Institute 의 이니셜을 딴 애칭이다.

그런데 공교롭게도 키우리는 사람을 키우고, 기업을 키우며, 지역을 키우자는 설립 목적과 부합되어 더욱 즐겨 부르게 되었다. 현재 2천 200여 명의 회원을 보유하고 있는 이 산학연 단체는 이번 1월 18일로 20주년을 맞게 되는데, 그 날 오후 광주은행 본점 대강당에서 성대한 성인식을 갖기로 하였다.

지난 세월을 생각해 보면 참으로 감회가 새롭다. 그 당시 광주지역 경영자세미나에서 필자는 지역경쟁력 강화의 대안으로 산학협동시스템을 구축 하자는 제안을 하였고, 참석자들이 적극적인 동의를 해주었다. 그래서 한국산학협동연구원은 지역의 기업, 대학, 그리고 유관기관의 적극적인 참여로 2003년 1월 마침내 출범하게 된 것이다.

이 당시만 해도 각 대학의 산학협력단이 만들 어지기 전이었다. 그래서 대학과 산업현장을 잇는 가교역할이 필요성이 커던지라 순수민간단

체로 만들어진 키우리에 대한 기대는 커지 않았나 싶다.

그동안 한 달도 거르지 않고 달마다 이른 아침에 산학협동포럼을 가졌고, 월간으로 발행되는 정보지 '산학협동인포'는 매달 어김없이 지역사회에 배포되었다. 특히 중소기업의 기술 및 경영상 애로 해결을 위해 운영된 1사 1교수 제도는 교수들로 하여금 비즈니스 닥터로서 역할을 하도록 했으며, 덕분에 가르치는 학생들에게 현장감을 키워주는 유익한 기회가 되었다.

회원 서로 간에 소통하면서 유기적인 네트워크를 구축하는데는 대학처럼 동아리 활동의 역할이 커졌다. 매달 활동하고 있는 키우리 산악회, 키우리 독서회, 키우리 골프회, 키우리 봉사회, 그리고 지난해 만들어진 키우리 문화예술회 역시 회원들의 힘이 되어 주는 클럽이다.

또 하나 특별히 언급하고 싶은 이야기는 광주와 대구간 달빛동맹이다. 한국산학협동연구원과 대구의 산학연구원 간 산학협력 교류는 해마다 1박 2일로 오가며 스무 번을 만났다. 하루는 기업 현장을 둘러 보고 저녁에는 학술 세미나를 가졌으며, 밤이 깊은 줄 모르고 가슴을 열고 이야기를 나누었다. 그 다음 날에는 상대 지역 기관자체를 하나씩 방문하면서 이해를 돋독히 해 왔다. 지난 가을에는 안동시청을 방문하였고, 도산서원과 회마을을 둘러 보는 뜻깊은 시간을 가졌다. 그리고 작년에는 우리가 광주 글로벌 모터스, 강진군청, 다산초당을 보여 주기도 하였다.

날로 낙후되어가는 광주·전남의 위기극복의 해법은 오로지 지역혁신에 달려 있다고 생각한다. 그 가운데서도 산학협동을 통한 지역혁신은 아무리 강조해도 지나침이 없는 우리의 절실한 바람일 것이다. 지역 성장을 견인하는 신산업이 광주전남의 경쟁력을 키워가도록 하는데 기여 할 수 있도록 지역혁신 플랫폼 사업은 성공적으로 이행되어야 할 것이다.

## 기고

## 이스라엘의 다브카(Davca) 벤처



윤석구

광주과학기술진흥원장

투자와 벤처 기업의 육성에 있다고 본다. 2020년 세계주요국의 GDP 대비 R&D 투자 비율을 살펴보면 이스라엘이 4.93%, 한국이 4.81%로 1, 2위를 차지하고 있고 대만이 3.49%, 일본 3.2%, 독일 3.19%, 미국이 3.07%를 기록하고 있다. 또한 900만명의 작은 나라이지만 1인당 스타트업 수 세계 1위이며, 10억 달러 이상의 가치를 가진 스타트업이 30개가 넘는다. 나스닥 상장 기업 수도 98개로 미국, 중국에 이어 세계 3위이다.

이스라엘은 아랍은 이집트에서 400년간 종으로 지내면서 온갖 폭력을 받았다. 모세가 출애굽을 지휘해 다시 가나안땅으로 돌아온 후 디윗과 솔로몬이 통치했던 왕정 시대에 이스라엘은 최고 절정기였다. 그 후 나라가 쪼개진 후 바벨론, 패르시아, 헬라, 로마의 식민지로 수백년을 지나다가 AD73년 로마에 의해 이스라엘은 멸망 당하고 전 세계에 흩어짐을 당했다. 그리고 예수 탄생 이후 수많은 팔복 속에서 현대어온 유대 민족은 중세시대 십자군 전쟁으로 암청난 고난을 겪었고 2차 세계대전에는 유럽에 거주하는 900만명 중 600만명이 실해당하는 등 이루 말할 수 없는 고난의 역사를였다. 독립 이후에는 베다른 아랍연합국과의 6일 전쟁, 10월 전쟁 등 수많은 전쟁을 치르면서 오늘에 이르고 있다. 이런 고난의 역사를 겪은 이스라엘이 오늘날 4만달러가 넘는 선진국으로 도약한 원동력은 연구개발(R&D)에 대한

(Advanced Driver Assistance System) 기술기업 모빌이는 인텔이 17조원에 인수할 정도이다. 사이버보안(Cyber Security) 관련 업체는 443개가 있는데 전 세계톱 10 사이버 보안회사 중 2개가 이스라엘 기업이다. 인더스트리 4.0(Industry 4.0) 분야는 272개 업체가 있는데 AI, IoT, 보안 등 융복합 기술로, 이스라엘이 대표적으로 강한 산업 분야이다. 디지털 헬스(Digital Health) 분야는 700개 업체가 있는데 40여 개는 디지털 헬스 글로벌 기업들이다. 푸드테크(Food Tech)는 339개 업체가 있는데, 농업·바이오 기술과 접목해 신성장 산업으로 육성하고 있다.

이스라엘이 성공할 수 있는 비결은 창업 생태계나 인큐베이팅 프로그램이 한국보다 혁신적이었다기 보다 스타트업을 바라보는 시각과 실패에 대한 문화의 차이에 있다 고 본다. 실패해도 투자금액을 상환하지 않아도 되는 다브카(Davca) 문화가 창업 천국을 만들었다.

다브카는 ‘그럼에도 불구하고’라는 의미로 실패해도 좋으니 한계를 극복하고 성공하라는 문화이다. 매년 1000개의 스타트업이 등장해 있지만 2%만 성공한다. 98%의 실패한 기업을 지원하는 프로그램이 따로 있다는 것이 특이하다. 실패한 창업자에게 첫 창업 때보다 더 많은 인큐베이팅(Incubating) 프로그램과 자금을 지원한다. 한번 실패했기 때문에 오히려 성공 가능성이 높다는 판단을 하기 때문이다. 우리도 다브카 문화를 적극 활용했으면 한다.

## II. 광주경총 소식

### <광주경총 2023년 신년 특별강연 개최>

강사: 안현호(전,지식경제부 차관) 주제: 2023년 세계경제와 한국경제

광주경영자총협회(회장 김봉길)는 지난 1월6일 홀리데이 인 광주호텔에서 신년인사회를 겸한 금요조찬포럼 신년 특별강연을 회원 130여명이 참석한 가운데 성황리에 개최했다.

이날 새해 첫 연사로 나선 ‘안현호’전 지식경제부 차관은 ‘2023년 세계경제와 한국경제’를 주제로 한 강연에서 “23년 세계경제는 인플레이션과 경기침체가 지속될 것으로 보이며, 미국 기준금리도 고금리가 지속”될 것으로 전망했다.

“중국은 코로나 제로 정책의 전환으로 성장위주 정책으로 변화되면서 우리나라에는 긍정적 요소가 있을 것으로 전망된다”고 말했다.

한국경제에 대해서는 “전반적으로 미국과 유럽의 중간수준의 침체가 예상되고 중국과 수출이 변수로 작용할 것이며, 부동산 폭락과 가계부채 문제가 있지만 금융 또는 외환위기로 이어질 가능성은 거의 없다”고 말하고, “대기업들은 글로벌 경쟁력을 충분히 갖고 있으나 중소기업들의 경쟁력은 아직 약하기 때문에 대기업과 중소기업의 격차를 줄이는데 정부가 역할을 다해야 한다”고 강조했다.

한편 김봉길 회장은 신년 인사를 통해 “올해는 지난해 보다 경제가 더욱 어려울 것으로 예측돼 우려가 크다”며 “그러나 광주가 미래산업을 잘 준비하고 투철한 기업가 정신으로 위기를 기회로 만들자”고 강조했다.



## II. 광주경총 소식

### <광주경총 중장년내일센터 명칭 변경>



본회 중장년층 취업지원 사업을 맡았던 중장년일자리희망센터가 2023년부터 중장년내일센터로 명칭을 변경했다.

중장년내일센터는 만40세이상 중장년을 위한 취업알선 및 생애경력설계서비스를 제공하는 센터로 우리지역 중장년 구직자 뿐만 아니라 재직자들의 전직과 퇴직준비를 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있다. 특히 올해는 지자체 협업 특화사업도 운영할 예정으로, 현재 금남로5가 광주고용복지+센터 1층과 흑석사거리 광주광산고용복지+센터 2층에 중장년 전담창구를 운영 중에 있다.

### 사무국 일지(1.2 ~ 1.6)

1.3 (화)	<ul style="list-style-type: none"><li>● 국민취업지원제도 일경험프로그램 업무협약 체결</li></ul>	1.6 (금)	<ul style="list-style-type: none"><li>● 제1586회 금요조찬포럼</li></ul>
1.5 (목)	<ul style="list-style-type: none"><li>● 광주청년일경험드림+사업 수행기관 공모 발표 심사</li><li>● 청년일자리도약장려금 사업운영 설명회</li></ul>		

### III. 노사 및 법제동향

#### 1. 노사 동향

##### ■ 정부는 신년사를 통해 ‘노동개혁의 필요성’ 강조

- 대통령은 신년사에서 “노동·교육·연금 3대 개혁은 더 이상 미룰 수 없으며, 가장 먼저 노동 개혁을 통해 경제 성장을 견인해 나가야 한다”고 언급하고, 노동개혁의 출발점을 노사 법치주의 확립이라고 강조
  - [‘노동개혁 방향’ 관련] ① 직무·성과급 중심의 전환을 추진하는 기업과 귀족 강성 노조와 타협해 연공 서열 시스템에 매몰된 기업에 대한 차별적 지원, ② 노동 시장 이중구조 개선, ③ 근로 현장의 안전 개선
  - [‘노사 법치주의’ 관련] ‘노사 법치주의’는 불필요한 쟁의와 갈등을 예방하고 노동의 가치를 존중할 수 있는 길
- 또한 대통령은 1. 2 경제계 신년 인사회에서도 “노사 법치주의 확립을 시작으로 노동개혁을 확실하게 추진하겠다”고 발언
- 한편, 고용부 장관은 신년사를 통해 2023년을 ‘노동시장 개혁 원년’으로 정하고, 노동시장 개혁 관련 추진 방향 등을 발표
  - [제도 개편 및 불합리한 노사 관행 개선]: ① 근로시간, 임금체계 관련 입법안 마련, ② 노동조합 회계 투명성 제고, ③ 노사의 채용강요 등 비리 근절, ④ 조선업 상생협약 체결 등 노동시장 이중구조 개선
  - [약자의 기본적인 노동권의 확보]: ① 포괄임금 오남용 사업장 등에 대한 근로감독, ② ‘편법적 임금지급 관행 근절 종합대책’ 마련, ③ 대형 프랜차이즈, 연예매니지먼트사 등 집중 감독
  - [안전한 일터 조성]: ① ‘중대재해 감축 로드맵’의 현장 안착, ② 예방 중심의 감독체계 개편

### III. 노사 및 법제동향

※ 「중대재해 감축 로드맵」의 핵심 과제에는 ‘위험성평가 단계적 의무화’, ‘정기 감독을 위험성평가 점검으로 전환’ 등이 포함

#### ■ 양 노총은 각각 신년사에서 정부의 노동개혁을 비판하고, 향후 활동계획 발표

- 한국노총은 신년사를 통해 “정부가 추진 중인 근로시간과 임금체계 개편을 비롯한 노동개악을 저지하고, 법·제도 개선을 위한 대(對)국회 투쟁을 전개하겠다”고 발표
  - 한국노총은 대(對)국회 투쟁을 통해 ▲노조법 2·3조 개정 ▲근로기준법 5인 미만 사업장 전면 적용 ▲근로시간 특례업종 및 근로시간 적용제외 업종 폐지 등을 요구한다는 방침
- 민주노총은 신년사에서 “정부가 장시간, 저임금 노동을 공언하고 있다”고 주장하며 반정부 투쟁 전선 구축을 통한 대(對)정부 투쟁 예고
  - 또한 민주노총은 2023년에 ▲최저임금 및 실질임금 인상, ▲노동자 정치 세력화 등을 추진한다는 계획

#### ■ 중앙노동위원회는 “대우조선해양 하청업체 노조의 원청을 상대로 한 단체협약 체결권과 단체행동권을 인정할 수 없다”고 판단

- 중앙노동위원회(이하 ‘중노위’)는 지난해 12.30 금속노조 거제통영고성조선하청지회(이하 ‘하청노조’)가 대우조선해양(이하 ‘원청’)에 요구한 5가지 교섭 의제 중 원청이 실질적인 지배력을 미치는 하청 근로자의 노동안전에 대해 원·하청이 공동으로 단체교섭 의무를 부담한다고 판정
  - ※ 하청노조는 원청에 ① 성과급(물량팀 포함 모든 노동자 지급 등), ② 학자금(일당제 노동자도 포함 등), ③ 노조 활동 보장(하청노조 사무실 제공 등), ④ 노동안전(하청노조의 원청 산업안전보건위원회 참여, 재해 발생 시 하청노조의 사고조사 참여 등), ⑤ 취업방해 금지(블랙리스트 부존재 확인 등) 등 5개 의제 교섭 요구
  - ※ 경남지노위(초심)는 대우조선해양이 하청노조에 대해 단체교섭 당사자 지위에 있다고 보기 어렵다고 판정

### III. 노사 및 법제동향

- 그러나 중노위는 하청 근로자와 원청 간 명시적·묵시적 근로계약관계가 없는 경우 하청노조의 원청을 상대로 하는 단체협약 체결권 및 단체행동권을 인정할 수 없다고 판단
- 고용부는 금번 중앙노동위원회의 판정에 대해 “원청이 하청 노사와 협의하라는 것이며, 단체협약을 체결하지 못하는 경우라도 하청 노조가 파업을 할 수 없다는 취지로 해석된다”는 입장
- 한편, 민주노총과 시민단체 등으로 구성된 ‘노조법 제2조·제3조 개정 운동본부’는 1. 1 성명을 발표하고 “하청노조가 원청과 교섭은 할 수 있지만 단체협약을 체결할 수 없고, 이를 위한 단체행동도 할 수 없다는 것은 하청노조의 노동3권을 형해화하는 것”이라고 주장

### III. 노사 및 법제동향

## 2. 법제 동향

### ■ 양경숙 의원(민), ‘법인세법’ 일부개정법률안 발의(12.28)

- (발의 이유) 최근 영국 등 해외에서 에너지 기업에 ‘횡재세’를 부과한 것을 고려해, 우리나라에서도 일정 규모 이상 대기업의 해당 사업연도 소득금액이 일정 수준을 넘어선 경우에는 초과 소득에 대한 별도의 법인세를 부과할 필요가 있다는 지적 제기
- (주요 내용) 과세표준이 3천억원을 초과하는 대기업의 해당 사업연도 총소득금액이 직전 3개 사업연도 평균소득금액을 20% 이상 초과하는 경우, 그 초과분에 대해 20%의 법인세를 추가로 부과

### ■ 김석기 의원(국), ‘산업안전보건법’ 일부개정법률안 발의(1.3)

- (발의 이유) ① 현행법(산업안전보건법 제29조)은 사업자에게 근로자에 대한 안전보건교육을 실시할 의무를 부여하고 있으나, 플랫폼사업 배달종사자에 대한 교육 의무는 규정돼 있지 않다는 지적 제기  
② 플랫폼사업 배달종사자에 대한 현황 파악이 이루어지지 않아, 안전사고 대책 마련이 어렵다는 지적 제기
- (주요 내용) ① 플랫폼사업주에게 배달종사자에 대한 안전보건교육을 실시할 의무를 부여하고, 의무위반 시 과태료를 부과  
② 고용노동부장관이 배달종사자에 대한 실태조사를 실시하고 국회 상임위원회에 보고하도록 의무 부여

### ■ 이인영 의원(민), ‘고용보험법’ 일부개정법률안 발의(1.3)

- (발의 이유) 현행법(고용보험법 제58조)상 자발적으로 이직한 실업자에게는 구직급여가 지급되지 않으나, 이는 실업자의 생계안정이라는 구직급여의 목적과 부합하지 않는다는 지적 제기
- (주요 내용) 자발적으로 이직한 후 6개월이 지난 실업자의 구직급여 수급 자격을 인정

### III. 노사 및 법제동향

#### ■ 김정호 의원(민), ‘산업안전보건법’ 일부개정법률안 발의(1.4)

- (발의 이유) 현행법(산업안전보건법 제41조)은 고객응대근로자의 건강장해(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해)를 예방하기 위한 조치를 하도록 사업주에게 의무를 부여하고 있으나, 조치의 내용 등이 구체적이지 않아 실효성이 떨어진다는 지적 제기
- (주요 내용)
  - ① 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위한 사업주의 조치를 구체적으로 명시하고 이를 위반할 경우 과태료 부과
  - ② 고객의 폭언 등이 통신매체를 이용한 음란행위에 해당하거나 3회 이상 이어질 경우, 고객응대근로자가 자체적으로 업무를 중단하는 것을 허용
  - ③ 3회 이상 업무 중단을 발생시킨 고객의 유선 및 대면 서비스 이용을 제한
  - ④ 폭언 등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장해가 발생한 경우, 근로자대표 등의 요청 시 사업주가 해당 고객을 고발 조치
  - ⑤ 고객응대근로자의 고충 처리를 위한 고충처리기구를 설치하도록 사업주에게 의무 부여