

# 서울특별시 영등포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례안

## 심 사 보 고 서

2020. 6. 25.

행정위원회

### 1. 심사경과

가. 발의일자: 2020년 6월 5일

나. 발 의 자: 김화영 의원 외 7명

다. 회부일자: 2020년 6월 9일

라. 상정일자: 제222회 영등포구의회 2020년도 제1차 정례회

행정위원회 제5차 회의(2020. 6. 19.) 상정 의결

### 2. 제안설명의 요지(제안설명자: 김화영 의원)

가. 제안이유

- 영등포구 및 영등포구 산하기관 등에 종사하는 감정노동자를 보호하고 건전한 노동문화를 조성하여 인권 증진에 기여하고자 함.

나. 주요내용

- 조례 제정의 목적, 용어의 정의, 적용범위를 규정함(안 제1조~제3조)
- 감정노동 종사자 보호 및 건전한 노동문화 조성 계획 수립·시행을 규정함

(안 제6조)

- 감정노동 종사자 권리보장위원회의 설치, 구성, 운영 등에 관한 사항을 규정함(안 제12조 ~ 제16조)

### 3. 전문위원 검토보고의 요지(전문위원: 임경태)

- 본 조례안은 감정노동 종사자의 권리를 적극 보호하고, 감정노동 종사자의 인권 증진을 위한 법적 근거를 마련하기 위한 것으로서, 총 18개의 조문과 부칙으로 구성되어 있음.
- 주요내용을 살펴보면,
  - 안 제1조부터 제3조에서는 조례 제정의 목적, 용어의 정의, 적용범위에 대한 사항을 규정하였으며,
  - 안 제4조에서는 감정노동 종사자 보호에 대한 구청장의 책무를 규정하였으며,
  - 안 제6조부터 제8조에서는 노동환경 조성계획, 실태조사, 모범지침의 배포에 대한 사항을 규정하였고,
  - 안 제12조부터 제16조에서는 감정노동 종사자 권리보호를 위한 권리보장위원회 설치 및 구성, 운영 등에 관한 사항을 규정하였으며,
  - 안 제17조에서는 감정노동 종사자 권리보호사업 추진 기관이나 단체에 대한 경비 지원에 대한 사항을 규정하였음.
- 검토결과,
  - 본 조례안은 악성 고객 증가 속에서 고객을 직접 대면하는 감정노동 문제가 사회적 이슈가 되고 있는 상황을 반영하여, 감정노동이 정신적 스트레스를 유발하고, 직무소진이나 조직의 성과저하 및 이직에까지 영향을 미치는 것을 예방하기 위한 것으로, 감정노동 종사자들의 인권을 보호하고 지원할 수 있을 것으로 보이며, 입법 체계상 별다른 문제점은 없는 것으로 사료됨.

- 또한, 이번 조례제정을 통해 서울특별시 영등포구 및 산하 공공기관의 감정노동에 대한 실태를 정확히 파악하고, 또 실효성 있는 모범지침을 마련하여 감정노동 종사자에 대한 인권보호 및 처우를 개선하는 계기로 만들어야 할 것이며, 고객의 권리와 직원보호를 동등하게 중시하는 조직분위기 조성 등을 위한 노력 또한 필요해 보임.

#### 4. 심사결과: 원안 가결

# 서울특별시 영등포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례안

(김화영 의원 대표발의)

의안 번호	234
----------	-----

발의년월일: 2020년 6월 일

발의자: 김화영 의원 외 7명

## 1. 제안이유

영등포구 및 영등포구 산하기관 등에 종사하는 감정노동자를 보호하고 건전한 노동문화를 조성하여 인권 증진에 기여하고자 필요한 사항을 규정함.

## 2. 주요내용

- 가. 조례 제정의 목적, 용어의 정의, 적용범위를 규정함(안 제1조~제3조)
- 나. 감정노동 종사자 보호를 위한 구청장의 책무를 규정함(안 제4조)
- 다. 감정노동 종사자 보호 및 건전한 노동문화 조성 계획 수립·시행을 규정함(안 제6조)
- 라. 감정노동 종사자의 고용현황 및 노동 환경에 대한 실태조사 실시에 관한 사항을 규정함(안 제7조)

- 마. 감정노동 종사자의 권리보호를 위한 모범지침 배포, 권리보장 교육, 상담 및 보호, 건전한 노동문화 조성에 관한 사항을 규정함(안 제8조 ~ 제11조)
- 바. 감정노동 종사자 권리보장위원회의 설치, 구성, 운영 등에 관한 사항을 규정함(안 제12조 ~ 제16조)
- 사. 감정노동 종사자 고용기관(단체)에 대한 경비지원에 관한 사항을 규정함(안 제17조)

### **3. 제정안 : “별첨”**

### **4. 참고사항**

- 가. 관련법령 : 『산업안전보건법』 제 41조 및 동법 시행령 제41조
- 나. 예산조치 : 필요시 집행
- 다. 입법예고 : 2020. 6. 1. ~ 6. 5.

## 서울특별시 영등포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례안

**제1조(목적)** 이 조례는 서울특별시 영등포구 및 영등포구 산하기관 등에 종사하는 감정노동 종사자를 보호하고 감정노동 종사자 일터에 건전한 노동문화를 조성하여 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 근로형태를 말한다.
2. “서울특별시 영등포구 감정노동 사용자(이하 “감정노동 사용자”라 한다)”란 서울특별시 영등포구청장(이하 “구청장”이라 한다), 서울특별시 영등포구(이하 “구”라 한다) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 구의 위탁기관, 구의 지원을 받는 각종 시설의 장을 말한다.
3. “서울특별시 영등포구 감정노동 종사자(이하 “감정노동 종사자”라 한다)”란 제2호의 기관·단체 등에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다.
4. “고객”이란 감정노동 사용자와 감정노동 종사자가 제공하는 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

**제3조(적용범위)** 이 조례는 구 및 구 산하 기관 등에 종사하는 감정노동 종사자, 감정노동 사용자, 감정노동 종사자의 서비스를 이용하는 고객에게 적용한다.

**제4조(구청장의 책무)** 구청장은 감정노동 종사자를 보호하고 감정노동 종사자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 분위기를 조성하기 위하여 노력하여야 한다.

**제5조(감정노동 종사자의 권리 존중)** 감정노동 종사자는 감정노동으로 인한 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다.

**제6조(감정노동 종사자 보호 및 건전한 노동환경 조성계획)** ① 구청장은 감정노동으로 인한 정신적 스트레스 예방과 보호, 감정노동 종사자의 노동환경 개선을 위하여 5년마다 “서울특별시 영등포구 감정노동 종사자 보호 및 건전한 노동환경 조성계획” (이하 “조성계획” 이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

② 제1항의 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동 종사자 보호를 위한 정책 목표 및 방안
2. 감정노동 종사자 일터의 노동환경 개선 목표 및 방안
3. 감정노동 종사자와 감정노동 사용자에게 대한 감정노동 종사자 인권 보호 및 인식개선 사업
4. 조성계획 수립·시행에 따른 재원 확보 방안
5. 그 밖에 구청장이 감정노동 종사자 보호 및 건전한 노동환경 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

**제7조(실태조사)** 구청장은 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동 종사자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태조사를 실시할 수 있다.

**제8조(모범지침의 배포)** ① 구청장은 감정노동 종사자의 권리보호를 위한 모범지침을 마련할 수 있다.

② 제1항에 따른 모범지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동 종사자의 권리보호
2. 감정노동 사용자 및 고객의 의무

3. 감정노동 종사자 권리 침해사례 발생 시 대응 수칙
  4. 감정노동 종사자 권리구제를 위한 제도 및 절차
  5. 그 밖에 감정노동 종사자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항
- ③ 구청장은 감정노동 종사자의 근무기관에 모범지침을 배포하고 감정노동 사용자가 모범지침에 따라 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 안내서를 제작하도록 지원할 수 있다.

**제9조(감정노동 종사자 권리보장 교육)** ① 구청장은 감정노동 종사자 및 감정노동 사용자에게 대한 권리보장 교육을 실시할 수 있다.

- ② 구청장은 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대하여 「서울특별시 영등포구 인권 보장 및 증진에 관한 조례」 제7조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 종사자의 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행할 수 있다.
- ③ 감정노동 종사자의 권리보장 교육에는 제8조에 따른 모범지침을 포함하여야 한다.

**제10조(감정노동 종사자 상담 및 보호)** ① 구청장은 감정노동 종사자의 감정노동에 따른 스트레스 및 건강장해 예방을 위하여 상담 프로그램을 운영할 수 있다.

- ② 구청장은 감정노동 종사자가 불합리한 처우 및 행위 등으로 업무스트레스를 받은 경우 고객으로부터 분리 및 충분한 휴식권의 보장 등 적절한 보호조치를 받을 수 있도록 노력하여야 한다.
- ③ 구청장은 감정노동 종사자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등을 한 경우 이에 따른 불이익이 감정노동 종사자에게 발생하지 않도록 하여야 한다.

**제11조(건전한 노동문화 조성)** ① 구청장은 감정노동 종사자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 노동문화 조성 사업을 추진한다.

- ② 구청장은 감정노동 사용자에게 감정 노동자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 고객과 감정노동 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다.



**제12조(감정노동 종사자 권리보장위원회 설치)** 구청장은 감정노동 종사자의 권리 보장을 위한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 “서울특별시 영등포구 감정노동 종사자 권리보장위원회” (이하 “위원회” 라 한다)를 둘 수 있다.

1. 감정노동 종사자 보호계획 수립 및 시행
2. 보호대상 감정노동 종사자 기준 설정
3. 감정노동 종사자 권리보장사업
4. 그 밖에 감정노동 종사자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항

**제13조(구성)** ① 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내로 구성하며, 위원장은 부구청장이 되고 부위원장은 위원 중에서 호선한다.

② 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 구청장이 위촉 또는 임명한다. 다만, 위촉 위원의 경우에는 특정 성별이 위촉 위원 수의 10분의 6을 초과하지 아니하도록 한다.

1. 인권, 노동, 상담, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 연구경험이 있는 사람
2. 인권, 노동, 상담, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정 노동 관련 국내외 기구 등에서 근무 경험이 있는 사람
3. 서울특별시 영등포구의회가 추천하는 구의원 2명
4. 노동업무 관련 국장
5. 노동인권분야 전문 변호사 또는 공인노무사
6. 그 밖에 감정노동 종사자 권리 보호를 위해 구청장이 필요하다고 인정하는 사람

③ 위원의 임기는 2년으로 하고 한 차례만 연임할 수 있다. 다만, 보궐 위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

**제14조(위원의 해촉)** 구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 해당위원을 해촉할 수 있다.

1. 위원이 일신상의 사고 등의 사유로 직무를 수행하기 어려운 경우
2. 위원이 직무상 알게 된 비밀을 누설한 경우
3. 위원이 위원회의 회의에 3회 이상 불참하거나 위원으로서 품위를 현저히 손상하는 등 위원의 직무를 수행하는데 부적당하다고 판단되는 경우

**제15조(위원회의 운영)** ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.

- ② 정례회의는 연 1회 개최하며, 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정하는 때 또는 재적위원 3분의 1 이상의 요구가 있는 때에 소집한다.
- ③ 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 위원회의 모든 회의는 공개하며 회의록을 작성하여 누구나 열람할 수 있도록 한다. 다만, 사안의 성격상 공개하는 것이 적절하지 않거나 관련된 사람들의 인권을 보호할 필요가 있는 경우에는 위원회의 의결로써 회의를 비공개로 하거나 회의록의 열람을 제한할 수 있다.
- ⑤ 위원회 위원과 위원회 업무에 관여한 사람 등은 업무 수행으로 알게 된 비밀을 누설해서는 아니 된다.

**제16조(수당 등)** 공무원이 아닌 위원이 위원회에 출석한 때에는 예산의 범위에서 수당을 지급할 수 있다.

**제17조(지원)** 구청장은 감정노동 종사자 권리보호를 위하여 감정노동 종사자 권리보호사업을 추진하는 감정노동 종사자 고용기관이나 단체에게 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

**제18조(시행규칙)** 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.