

서울특별시마포구의회
제259회 제2차 정례회 (2022. 12. 8.)

서울특별시 마포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례
일부개정조례안

검 토 보 고 서



행정건설위원회

서울특별시 마포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례 일부개정조례안

검 토 보 고

행정건설위원회
전문위원 최 국 모

1. 제출경위

- 가. 의안번호: 22-141
- 나. 제 안 자: 김영미 의원 외 9명
- 다. 제안일자: 2022년 11월 22일(화)
- 라. 위원회 회부일자: 2022년 11월 25일(금)

2. 제출사유

조례에서 규정하고 있는 감정노동 종사자의 범위에 공무원을 포함하고, 반복적인 민원 제기 등의 고객 금지행위와 감정노동 종사자에 대한 보호조치를 새롭게 규정하여 이들의 권리를 적극적으로 보호하고자 함.

3. 주요내용

- 가. 감정노동 종사자의 범위에 공무원을 포함(안 제2조)
- 나. 고객의 감정노동 종사자에 대한 금지행위 조항 신설(안 제12조)
- 다. 금지행위가 발생할 경우 감정노동 종사자의 보호에 관한 조항 신설
(안 제13조)

4. 관계법령

- 가. 「민원 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호), 제23조(반복 및 중복 민원의 처리) 및 같은 법 시행령 제4조(민원 처리 담당자의 보호)
- 나. 「산업안전보건법」 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) 및 같은 법 시행령 제41조(제3자의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)

5. 검토보고

- 동 조례 개정안은 2022년 11월 22일 김영미 의원의 대표발의로 제안되어 11월 25일 우리 위원회에 회부되었음.
- 이 조례 개정안의 제안취지는 감정노동¹⁾ 종사자의 보호대상에 공무원을 포함시키고 그 밖에 반복적인 민원제기, 폭언, 폭행에 시달리는 감정노동 종사자에 대한 구체적인 보호조치 조항을 추가하여 이들의 권리를 적극적으로 보호하고자 하는 것임.
- 개정안을 조문별로 살펴보면 기존 조례의 감정노동 종사자 범위에 공무원을 포함하도록 하고(안 제2조), 고객이 감정노동 종사자에게 폭언, 폭행, 성희롱, 위계 등으로 업무를 방해하는 행위 등 금지행위에 관한 조항을 신설하며(안 제12조), 이러한 금지행위가 발생할 경우 감정노동 사용자에게 감정노동 종사자 보호조치를 취하도록 하는 의무를 부과하고 있음.(안 제13조)

1) **감정노동(Emotional Labor)**은 실제 자신이 느끼는 감정과는 무관하게 직무를 행해야 하는 감정적 노동으로, 이러한 직종 종사자를 감정노동 종사자라 한다. 고용노동부는 감정을 관리해야 하는 활동이 직무의 50%를 넘을 경우를 감정노동에 해당한다고 본다.

- 그리고 안 제14조(감정노동 종사자 권리보장위원회 설치)에서는 권리보장 위원회의 성격이 실행기관은 아니므로 제2항 제1호중 ‘시행’을 ‘자문’으로 문구를 수정하고 있음.
- 이와 같이 살펴본 결과 동 조례 개정안은 감정노동 종사자 범위에 공무원을 추가하고, 고객의 금지행위를 열거함은 물론 감정노동 사용자로 하여금 감정 노동 종사자에 대한 보호조치 의무를 부과하여 이들의 권리를 실질적으로 보장하기 위한 내용으로 개정하고 있다고 판단됨.
- 한편, 감정노동 종사자는 근로자이고 공무원 역시 「근로기준법」에서 정하고 있는 근로자에 포함되므로 별도로 명시하지 않아도 된다는 의견도 존재 하지만 법률 명확성의 원칙을 고려하여 향후 조례 해석의 혼란을 사전에 방지하고 특히, 공공 영역의 근무자에게는 친절과 봉사 등 서비스의 기대치가 높아 더 많은 감정노동이 요구되므로 조례에 그 대상을 추가로 명기하여 보호대상임을 강조한다는 의미도 있다고 판단되어 본 개정안은 타당하다고 할 것임.

【관 계 법 령】

민원 처리에 관한 법률

[시행 2022. 7. 12.] [법률 제18748호, 2022. 1. 11., 타법개정]

제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다. <개정 2022. 1. 11.>

② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. <신설 2022. 1. 11.>

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다. <신설 2022. 1. 11.>

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다. <신설 2022. 1. 11.>

제23조(반복 및 중복 민원의 처리) ① 행정기관의 장은 민원인이 동일한 내용의 민원(법정민원을 제외한다. 이하 이 조에서 같다)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리할 수 있다.

② 행정기관의 장은 민원인이 2개 이상의 행정기관에 제출한 동일한 내용의 민원을 다른 행정기관으로부터 이송받은 경우에도 제1항을 준용하여 처리할 수 있다.

③ 행정기관의 장은 제1항 및 제2항에 따른 동일한 내용의 민원인지 여부에 대하여는 해당 민원의 성격, 종전 민원과의 내용적 유사성·관련성 및 종전 민원과 동일한 답변을 할 수 밖에 없는 사정 등을 종합적으로 고려하여 결정하여야 한다.

민원 처리에 관한 법률 시행령

[시행 2022. 7. 12.] [대통령령 제32789호, 2022. 7. 11., 일부개정]

제4조(민원 처리 담당자의 보호) ① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다. <개정 2022. 7. 11.>

1. 민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치 음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치
2. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생하였거나 발생하려는 때에 증거 수집 등을 위하여 불가피한 조치로서 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영
3. 폭언·폭행 등으로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 조치
4. 민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단
5. 민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원
6. 민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원

② 행정기관의 장은 민원인과 민원 처리 담당자 간에 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 이에 대응하는 업무를 총괄하는 전담부서를 지정해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

③ 행정기관의 장은 민원 처리 담당자의 민원 처리 과정에서의 행위와 관련하여 인사상 불이익 조치 등을 하려는 경우에는 그 발생 경위 등을 충분히 고려해야 한다. <신설 2022. 7. 11.>

④ 국가, 지방자치단체 및 법 제2조제3호나목·다목에 따른 행정기관의 장은 제1항의 조치를 위하여 필요한 사항을 관계 법령이나 자치법규 등으로 정할 수 있다.

<신설 2022. 7. 11.>

산업안전보건법

[시행 2022. 8. 18.] [법률 제18426호, 2021. 8. 17., 일부개정]

제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주는 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 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다. <개정 2021. 4. 13.>

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. <개정 2021. 4. 13.>

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다. <개정 2021. 4. 13.>

근로기준법

[시행 2021. 11. 19.] [법률 제18176호, 2021. 5. 18., 일부개정]

제1조(목적) 이 법은 헌법에 따라 근로조건을 정함으로써 근로자의 기본적 생활을 보장, 향상시키며 균형 있는 국민경제의 발전을 꾀하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2018. 3. 20., 2019. 1. 15., 2020. 5. 26.>

1. “근로자”란 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 사람을 말한다.
2. “사용자”란 사업주 또는 사업 경영 담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자를 말한다.