

서울특별시 마포구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례
일부개정조례안

(대표발의: 김영미 의원)

의안 번호	22-141
----------	--------

발의년월일 : 2022. 11. .

발 의 자 : 김승수, 김영미, 남해석,
백남환, 신종갑, 이상원,
장정희, 차해영, 한선미

1. 개정이유

감정노동 종사자에 공무원을 포함하는 내용 및 업무에 방해가 되는 반복적인 민원에 대해 담당 공무원들을 보호할 수 있는 내용을 규정함으로써 감정노동 종사자의 인권을 증진시키고자 함

2. 주요내용

가. 감정노동 종사자 대상에 공무원을 포함함(안 제2조)

나. 고객이 감정노동 종사자에게 폭언, 폭행, 성적 굴욕감과 수치심을 주는 행위, 위계 또는 위력으로 업무를 방해하는 행위 등 금지행위에 관한 조항 신설(안 제12조)

다. 금지행위가 발생할 경우 감정노동 종사자의 보호에 관한 조항 신설(안 제13조)

3. 관계법령

- 1) 「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)
- 2) 「산업안전보건법」 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) 및 같은 법 시행령 제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)

4. 조 례 안 : 붙임

5. 예산조치 : 없음

6. 기타사항

가. 관계법령: 붙임

나. 입법예고: 2022. 11. 18. ~ 11. 23.

서울특별시 마포구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 일부개정조례안

서울특별시 마포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조제3호 중 “**근로자**”를 “**근로자(공무원을 포함한다)**”로 한다.

제11조를 삭제하고, 제12조를 제11조로 한다.

제13조부터 제19조까지를 각각 제14조부터 제20조까지로 하고, 제12조 및 제13조를 각각 다음과 같이 신설한다.

제12조(금지행위) 고객은 감정노동 종사자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘
2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위
3. 감정노동 종사자의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위
4. 동일한 내용의 민원을 특별한 이유 없이 3회 이상 반복하는 행위

제13조(보호조치) ① 제12조의 금지행위가 발생한 경우에 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 상태와 상황에 따라 즉시 다음 각 호의 보호조치를 단계별로 취해야 한다.

1. 감정노동 종사자의 해당 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권 보장. 단, 고객의 생명신체, 중대재산과 관련된 업무의 경우 업무가 중단되지 않도록 상급자의 즉각적인 업무담당자 교체 조치
 2. 감정노동 종사자에 대한 치료 및 상담 지원
 3. 형사고발 또는 손해배상소송 등 필요한 법적 조치
 4. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위하여 필요한 조치
- ② 감정노동 종사자는 감정노동 사용자에게 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.

제14조(중전의 제13조) 제2항제1호 중 “시행”을 “자문”으로 한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

신·구조문대비표

현 행	개 정 안
<p>제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1.·2. (생략)</p> <p>3. “감정노동 종사자”란 제2호의 기관·시설·단체 등에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 <u>근로자</u>를 말한다.</p> <p>4. (생략)</p> <p><u>제11조(감정노동 종사자 상담 및 보호) ① 구청장은 감정노동 종사자의 감정노동에 따른 스트레스 및 건강장애 예방을 위하여 상담 프로그램을 운영할 수 있다.</u></p> <p><u>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.</u></p> <p><u>③ 구청장은 감정노동 종사자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등을 한 경우 이에 따른 불이익이 감정노동 종사자에게 발생하지 않도록 하여</u></p>	<p>제2조(정의) ----- -----.</p> <p>1.·2. (현행과 같음)</p> <p>3. ----- ----- ----- ----- <u>근로자(공무원을 포함한다)</u>-----.</p> <p>4. (현행과 같음)</p> <p><u><삭 제></u></p>

야 한다.

<신 설>

제12조 (생 략)

<신 설>

제12조(금지행위) 고객은 감정노동
종사자에게 다음 각 호의 어느 하
나에 해당하는 행위를 하여서는
아니 된다.

1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요
구 등을 통한 괴롭힘
2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키
는 행위
3. 감정노동 종사자의 업무를 위
계 또는 위력으로써 방해하는
행위
4. 동일한 내용의 민원을 특별한
이유 없이 3회 이상 반복하는 행
위

제11조 (현행 제12조와 같음)

제13조(보호조치) ① 제12조의 금지
행위가 발생한 경우에 감정노동
사용자는 감정노동 종사자의 상태
와 상황에 따라 즉시 다음 각 호
의 보호조치를 단계별로 취해야
한다.

1. 감정노동 종사자의 해당 고객
으로부터의 분리, 충분한 휴식권
보장. 단, 고객의 생명신체, 중대
재산과 관련된 업무의 경우 업
무가 중단되지 않도록 상급자의

제13조(감정노동 종사자 권리보장위

원회 설치) ① (생략)

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의할 수 있다.

1. 감정노동 종사자 보호계획 수립 및 시행

2. ~ 4. (생략)

제14조 ~ 제19조 (생략)

즉각적인 업무담당자 교체 조치

2. 감정노동 종사자에 대한 치료 및 상담 지원

3. 형사고발 또는 손해배상소송 등 필요한 법적 조치

4. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위하여 필요한 조치

② 감정노동 종사자는 감정노동 사용자에게 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.

③ 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.

제14조(감정노동 종사자 권리보장위

원회 설치) ① (현행과 같음)

② -----
-----.

1. -----
--- 자문

2. ~ 4. (현행과 같음)

제15조 ~ 제20조 (현행 제14조부터 제19조까지와 같음)

【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.

【관 계 법 령】

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·보호조치음성안내 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.>

【관 계 법 령】

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.>

【관 계 법 령】

산업안전보건법 시행령

[시행 2022. 8. 18.] [대통령령 제32873호, 2022. 8. 16., 일부개정]

제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다. <개정 2021. 10. 14.>

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

마포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례 비용추계서

I. 비용추계 요약

- 비용발생 요인 및 관련조문 : 감정노동종사자 권리보호장위원회 위원 참석수당
 - 관련조문: 서울특별시 마포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례 제17조(수당 등)
 - 발생요인: 당연직 2명 및 의회추천 구의원 2명을 제외한 외부위원 6명의 위원회 참석수당
- 비용추계의 전제 : 마포구 2022년 위원회 운영 수당 지급 기준

구분	단가	비고	근거규정
참석수당	· 기본액 : 70,000원 · 초과 : 30,000원	초과는 2시간 이상 시 1일 1회에 한하여 지급	· 지방자치단체 세출예산 집행기준(행정안전부 예규) · 2022 주요경비별 예산편성 기준(마포구) · 서울특별시 마포구의회의 의원의 의정활동비 등 지급에 관한 조례 별표 여비 기준
	구 의원은 참석수당 지급 불가하나, 의회 회기가 없는 경우에 한해 여비(교통비) 지급 가능 · 기본액 : 20,000원		

3. 비용추계의 결과 (단위 : 천원)

구분 \ 연도		1차년도	2차년도	3차년도	4차년도	5차년도	합계
세입	○						
	소계(a)						
세출	○ 사무관리비 (위원회 참석수당)	420	420	420	420	420	2,100
	소계(b)	420	420	420	420	420	2,100
□ 총 비용(a-b)		-420	-420	-420	-420	-420	-2,100

4. 재원조달 방안 (단위 : 천원)

구분 \ 연도		1차년도	2차년도	3차년도	4차년도	5차년도	합계
의존 재원	소계	없음					
	시비보조금						
	지방교부세						
자체 수입	소계	420	420	420	420	420	2,100
	지방세수입	420	420	420	420	420	2,100
	세외수입 등	-	-	-	-	-	
지방채		없음					
민간자본							
기타							
합계		420	420	420	420	420	2,100

5. 덧붙이는 의견: 비용추계산정에 위원의 숫자는 조례 기준 최대 수로 책정하였습니다.
실제 운영 시에는 효율적인 운영을 위해 그 수가 조정될 수 있습니다.

6. 작성자

작성자 이름	관광일자리국 일자리청년과 박철호
연락처	02-3153-8693