

서울특별시 마포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례안

(대표발의: 이민석 의원)

의안 번호	19-175
----------	--------

발의년월일: 2019. 11. .

발의자: 이민석, 강명숙, 김기석, 김성희
김종선, 신종갑, 이홍민, 조영덕

1. 제안이유

서울특별시 마포구 및 그 산하기관 등에 근무하는 감정노동 종사자를
보호하고 건전한 노동문화를 조성하여 인권 증진에 기여하고자 함.

2. 주요내용

가. 용어의 정의(안 제2조)

나. 감정노동 종사자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획(안 제6조)

다. 감정노동 종사자 권리보장 교육(안 제10조)

라. 감정노동 종사자 상담 및 보호(안 제11조)

마. 감정노동 종사자 권리보장위원회 설치 및 운영(안 제13조~안 제16조)

3. 관계법령

가. 「근로기준법」 제2조

나. 「산업안전보건법」 제26조의2조

4. 조 례 안: 붙임

5. 예산조치: 없음

6. 기타사항

가. 관계법령: 붙임

나. 입법예고: 2019. 11. 25. ~ 2019. 11. 30.

서울특별시 마포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시 마포구 및 마포구 산하기관 등에 근무하는 감정노동 종사자를 보호하고 건전한 노동문화를 조성하여 감정노동 종사자의 인권 증진에 기여하는 것을 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 요구 되는 노동형태를 말한다.
2. “감정노동 사용자”란 서울특별시 마포구청장(이하 “구청장”이라 한다), 서울특별시 마포구(이하 “구”라 한다) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 구의 위탁기관, 구의 지원을 받는 각종 시설의 장을 말한다.
3. “감정노동 종사자”란 제2호의 기관·시설·단체 등에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다.
4. “고객”이란 감정노동 사용자와 감정노동 종사자가 제공하는 서비스

스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

제3조(적용범위) 이 조례는 구 및 구 산하기관 등에 근무하는 감정노동 종사자, 감정노동 사용자, 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 근로환경을 누릴 권리를 가진다.

제6조(감정노동 종사자 보호 및 건전한 노동환경 조성계획) ① 구청장은 감정노동으로 인한 정신적 스트레스 예방과 보호, 감정노동 종사자의 노동환경 개선을 위하여 3년마다 “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 사용자에 대한 감정노동 종사자 인
권보호 및 인식개선 사업
4. 조성계획 수립·시행에 따른 재원 확보 방안
5. 그 밖에 구청장이 감정노동 종사자 보호 및 건전한 노동환경 개
선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

제7조(실태조사) 구청장은 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진
하기 위하여 감정노동 종사자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태
조사를 매년 실시할 수 있다.

제8조(권고와 경영평가) ① 구청장은 실태조사 결과 필요하다고 인정
되는 때에는 구 감정노동 사용자의 해당기관이나 부서에 감정노동
종사자의 노동환경 개선을 위하여 필요한 사항을 지시하고 이를 해
당기관과 부서의 경영평가 등에 반영하여야 한다.

② 구청장은 구 계약 사용자에게 감정노동 종사자의 노동환경 개선
을 위하여 필요한 사항을 권고하여야 한다.

제9조(지침의 배포) ① 구청장은 감정노동 종사자의 권리보호를 위한
지침을 마련할 수 있다.

② 제1항에 따른 지침에는 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 지침을 배포하고 감정노동 사용자가 지침에 따라 각 기관의 조직과 구성원의 특성을 고려한 기관별 안내서를 제작하도록 지원할 수 있다.

제10조(감정노동 종사자 권리보장 교육) ① 구청장은 감정노동 종사자 및 감정노동 사용자에게 대하여 감정노동 종사자 권리보장 교육을 실시할 수 있다.

② 구청장은 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대하여 인권교육을 실시할 때 감정노동 종사자의 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행할 수 있다.

③ 감정노동 종사자의 권리보장 교육에는 제9조에 따른 지침을 포함하여야 한다.

제11조(감정노동 종사자 상담 및 보호) ① 구청장은 감정노동 종사자의 감정노동에 따른 스트레스 및 건강장애 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.

제12조(건전한 노동문화 조성) ① 구청장은 감정노동 종사자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 노동문화 조성 사업을 추진한다.

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

제13조(감정노동 종사자 권리보장위원회 설치) ① 구청장은 감정노동 종사자의 권리보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 “서울특별시 마포구 감정노동 종사자 권리보장위원회”(이하 “위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의할 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

제14조(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 않도록 성별을 고려하여야 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 마포구의회가 추천하는 구의원 2명

4. 구의 노동업무 관련 국장(당연직으로 한다)

5. 노동인권분야 전문 변호사 또는 공인노무사

6. 그 밖에 감정노동 종사자 권리 보호를 위해 구청장이 필요하다고 인정하는 사람

③ 위촉 위원의 임기는 2년으로 하고 한 차례만 연임할 수 있다. 다

만, 보궐위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

제15조(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

제16조(위원회의 운영) ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다. 다만, 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 부위원장이 위원장의 직무를 대행한다.

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 위원회

의 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.

⑥ 위원회에 간사를 두며, 간사는 노동업무를 담당하는 과장이 된다.

제17조(수당 등) 공무원이 아닌 위원이 위원회에 출석한 때에는 예산의 범위에서 수당을 지급할 수 있다.

제18조(지원) 구청장은 감정노동 종사자 권리보호를 위하여 감정노동 종사자 권리보호 사업을 추진하는 감정노동 종사자 고용기관이나 단체에게 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

제19조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

【관 계 법 령】

「근로기준법」

[시행 2019. 11. 1.] [법률 제16415호, 2019. 4. 30., 타법개정]

제2조(정의) ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2018. 3. 20.>

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

「산업안전보건법」

[시행 2018. 10. 18.] [법률 제15588호, 2018. 4. 17., 일부개정]

제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장애가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

서울특별시 마포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례안

비용추계서 미첨부 사유서

1. 비용발생 요인 및 관련 조문

- 가. 제6조 감정노동 종사자 보호 및 건전한 노동환경 조성계획 수립
- 나. 제7조 실태조사
- 다. 제9조 지침의 배포
- 라. 제10조 감정노동 종사자 권리보장 교육
- 마. 제13조 및 제16조 감정노동 종사자 권리보장위원회 설치 및 운영

2. 미첨부 근거 규정

- 가. 「서울특별시 마포구 자치법규의 입법에 관한 조례」 제12조제2항제1호에 해당

3. 미첨부 사유 : 예상되는 비용이 연평균 1억원 미만

4. 작성자

작성자 이름	관광일자리국 일자리지원과 김영환
연 락 처	02-3153-8693