

서울특별시마포구의회
제234회 제2차 정례회 (2019. 12. 6.)

서울특별시 마포구 감정노동 종사자
권리보호 등에 관한 조례안

검 토 보 고 서



행정건설위원회
전문위원 최국모

**서울특별시 마포구 감정노동 종사자
권리보호 등에 관한 조례안**

검 토 보 고

1. 제출경위

- 가. 의안번호: 19-175
- 나. 제 안 자: 이민석 의원
- 다. 제안일자: 2019년 11월 22일(금)
- 라. 회부일자: 2019년 11월 25일(월)

2. 제출사유

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

3. 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)

4. 참고사항

- 가. 입법예고: 2019. 11. 25 ~ 11. 30 (5일간)
 - 제출된 의견 없음

나. 관계법령

- 「근로기준법」 제2조
- 「산업안전보건법」 제26조의2

5. 검토의견

○ 본 조례안은

제안이유는 산업 환경의 고도화와 이에 따른 다양한 서비스업이 증가하였고, 고객만족을 우선시하는 경영환경에서 서비스업 종사자에게 지나친 친절 서비스를 요구하고 소위 진상고객의 과도한 언행, 성희롱, 갑질 등으로 인한 감정노동 종사자의 정신적 · 신체적 피해가 증가하고 있음.

○ 이러한 현실을 반영하여 감정 노동자에 대한 보호대책이 시급하게 마련되어야 한다는 사회적 요구에 부응하기 위해 본 조례안이 제안 되었음.

○ 감정노동을 한마디로 정의하긴 어렵지만 고객을 응대하고 업무를 처리함에 있어 실제 자신이 느끼는 감정과 무관하게 또는 감정을 억누르면서 직무를 수행하는 노동이라고 할 수 있으며, 대중교통 승무원, 백화점 직원, 은행원, 전화 상담원, 검침원, 공공기관의 대민 업무 담당 등 우리나라의 감정노동 직군에서 일하는 노동자는 약 750만 명에 이르고 있음.

○ 국가에서도 이러한 문제에 대처하기 위해 2018년 4월 산업안전보건법을 개정하여 근로자의 건강한 노동을 위한 사업주의 의무사항을 적시하였고, 이에 발맞춰 동 조례안이 발의되어 상정되었는바,

○ 조례안을 살펴보면, 안 제2조에서부터 제3조까지는 감정노동 사용자, 감정노동 종사자 등에 대한 정의와 조례의 적용 범위에 대해 규정하였고, 안 제4조, 제6조에서 감정노동자를 보호하고 감정노동 종사자가

건전한 노동환경에서 일할 수 있는 분위기를 조성함은 물론 그러한 노동환경 조성계획을 수립하여야 한다 라고 하여 구청장의 책무를 규정하고 있음.

- 안 제7조는 감정노동 종사자의 노동환경에 대한 실태조사 실시에 대한 사항을, 안 제8조는 실태조사 결과 구청장은 해당기관 등에 노동환경 개선을 위해 필요한 사항을 지시하고 이를 경영평가에 반영하여야 한다고 규정하였는바, 이 조례의 실효성을 확보하고 있다고 할 것임.
- 또한, 안 제10조에 감정노동 종사자 권리보장 교육을, 안 제11조에서는 감정노동 종사자가 불합리한 처우 및 행위 등으로 피해를 입을 경우 휴식권 보장 등 적절한 보호조치를 실시하도록 정하였음.
- 안제13조부터 안제17조까지는 감정노동 종사자의 권리보호를 위한 권리보장위원회의 설치 및 운영에 대하여 규정하고 있음.
- 고도성장이 유일한 목표였던 과거 7~80년대 산업사회의 경쟁력 강화를 위한 ‘고객중심 경영체계’는 비약적인 경제성장을 이끌어왔지만, 그에 반해 감정 노동자들의 정신건강 및 인권보장은 등한시되어 왔으며, 기업 이미지 훼손, 영업 손실 등을 우려하여 고객 만족 친절 서비스가 강요되어 왔고, 폭언과 폭행, 부당한 행위의 강요 등에서 감정 노동자를 보호하는 문제가 사회적으로 대두되고 있는 시점에서 ‘구 및 구 산하기관’에 종사하는 감정 노동자의 인권을 보장하고 지원하는 근거를 마련하고자 하는 본 조례의 제정은 타당하다고 사료됨.

【참고자료 - 관계법령】

《산업안전보건법》

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 건강장해가 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.

《근로기준법》

제2조(정의) ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

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.
3. "근로"란 정신노동과 육체노동을 말한다.
4. "근로계약"이란 근로자가 사용자에게 근로를 제공하고 사용자는 이에 대하여 임금을 지급하는 것을 목적으로 체결된 계약을 말한다.

5. "임금"이란 사용자가 근로의 대가로 근로자에게 임금, 봉급, 그 밖에 어떠한 명칭으로든지 지급하는 일체의 금품을 말한다.
6. "평균임금"이란 이를 산정하여야 할 사유가 발생한 날 이전 3개월 동안에 그 근로자에게 지급된 임금의 총액을 그 기간의 총일수로 나눈 금액을 말한다. 근로자가 취업한 후 3개월 미만인 경우도 이에 준한다.
7. "1주"란 휴일을 포함한 7일을 말한다.
8. "소정(所定)근로시간"이란 제50조, 제69조 본문 또는 「산업안전보건법」 제139조제1항에 따른 근로시간의 범위에서 근로자와 사용자 사이에 정한 근로시간을 말한다.
9. "단시간근로자"란 1주 동안의 소정근로시간이 그 사업장에서 같은 종류의 업무에 종사하는 통상 근로자의 1주 동안의 소정근로시간에 비하여 짧은 근로자를 말한다.