

# 서울특별시 강서구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례안 심 사 보 고 서

2019년 10월 22일  
미래·복지위원회

## 1. 심 사 경 과

가. 제안일자: 2019년 10월 15일

나. 제 안 자: 김현희 의원

다. 회부일자: 2019년 10월 22일

라. 상정일자: 제267회 서울특별시 강서구의회 임시회

미래·복지위원회 제1차 회의 상정·의결(2019. 10. 22.)

## 2. 제안설명 요지

(제안설명: 김현희 의원)

가. 제안이유

서울특별시 강서구 및 강서구 산하기관 등에 근무하는 자 중 고객  
응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 통제해야만 하는 감  
정노동 종사자의 근로환경 개선과 권리보호를 위한 제도적 근  
거를 마련

나. 주요내용

1) 조례에 사용하는 용어 정의에 관한 사항 (안 제2조)

- 2) 적용의 범위, 구청장의 책무에 관한 사항 (안 제3조~제4조)
- 3) 근로환경 조성계획, 실태조사, 가이드라인 배포에 관한 사항  
(안 제6조~제8조)
- 4) 감정노동 종사자 교육, 상담, 환경조성 등을 명확히 규정하는  
사항 (안 제9조~제11조)
- 5) 감정노동종사자 권리보장위원회 설치, 구성, 운영 등에 관한  
사항 (안 제12조~제16조)
- 6) 예산 지원에 관한 사항 (안 제17조)

### 3. 참고사항

- 가. 관계법령: 「지방자치법」, 「산업안전보건법」 및 같은 법 시행령  
나. 합 의: 일자리정책과  
다. 기 타: 입법예고(2019. 10. 15. ~ 10. 21.) 결과: 의견없음

### 4. 전문위원 검토의견

(전문위원: 정우숙)

- 본 조례안은 서울특별시 강서구 및 강서구 산하기관 등에 근무하는  
감정노동자의 근로환경을 개선하고 권리보호 등을 통해 건전한  
근로문화를 조성하여 인권 증진에 기여하고자 필요한 사항을 정함
- “감정노동자(Emotional Labor)란 미국의 사회학자 Hochschild  
(혹실드)에 의해 처음 언급된 개념으로 고객과 직접 대면 혹은  
음성 접촉하거나, 고객의 감정 생산을 위해 노동자를 필요로 하는  
경우와 고용주가 교육이나 감독을 통해 직원의 감정을 통제하는  
업무를 감정노동을 일으키는 감정업무로 정의되어 인용되고 있음

- 감정노동을 오랫동안 수행하게 되면 우울증 등을 동반한 심리적·정서적 문제가 생길 수 있으며, 감정노동자의 인권침해 사례가 증가하고 있는 시점에서 감정노동자들의 인권을 보장할 수 있는 제도를 체계화하여 조례를 제정하여 감정노동자에 대한 사회적 인식 변화의 계기를 만들고, 금지 행위 시 피해자 보호조치를 위해 실효성 있는 제도적 근거 확보 등 감정노동자들의 인권을 보호하고 지원할 수 있는 본 조례제정은 타당하다고 사료됨

## **6. 질의 및 답변요지 : 생략**

## **7. 토론요지 : 생략**

## **8. 심사결과 : 원안가결**

붙임 관계법령 1부.

## □ 지방자치법

**제66조(의안의 발의)** ① 지방의회에서 의결할 의안은 지방자치단체의 장이나 재적의원 5분의 1 이상 또는 의원 10명 이상의 연서로 발의한다.

② 위원회는 그 직무에 속하는 사항에 관하여 의안을 제출할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항의 의안은 그 안을 갖추어 의장에게 제출하여야 한다.

④ 제1항에 따라 의원이 조례안을 발의하는 때에는 발의의원과 찬성위원을 구분하되, 해당 조례안의 제명의 부제로 발의의원의 성명을 기재하여야 한다. 다만, 발의의원이 2명 이상인 경우에는 대표발의의원 1명을 명시하여야 한다.

⑤ 의원이 발의한 제정조례안 또는 전부개정조례안 중 의회에서 의결된 조례안을 공포 또는 홍보하는 경우에는 해당 조례안의 부제를 함께 표기할 수 있다.

## □ 산업안전보건법

**제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장애 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.

## □ 산업안전보건법 시행령

제25조의7(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제26조의2제2항에서 "업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제26조의2제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제26조의2제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

## □ 감정노동 종사자 건강보호 핸드북(고용노동부 2017.10월)

### ○ 감정노동 직업군 분류표

구 분	직 업
직접대면	백화점·마트의 판매원, 호텔 직원, 음식업 종사원, 항공사 승무원, 골프장 경기보조원, 미용사, 택시 및 버스기사, 금융기관 종사원 등
간접대면	콜센터 상담원 등
돌봄 서비스	요양보호사, 간호사, 보육교사, 특수교사 등
공공서비스 민원처리	구청(민원실), 주민센터 직원, 공단 직원, 사회복지사, 일선 경찰 등