

영등포구의회
제222회 제1차 정례회

『서울특별시 영등포구 감정노동 종사자 권리보호 등에
관한 조례안』

檢 討 報 告 書

【김화영의원 대표발의】



2020. 6. 19.

行 政 委 員 會
專 門 委 員

『서울특별시 영등포구 감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례안』

檢 討 報 告 書

1. 경 과

의안 제234호로 2020년 6월 5일 김화영 의원 외 7명으로부터 제출되어 2020년 6월 9일 우리 위원회에 회부됨.

2. 제안이유

영등포구 및 영등포구 산하기관 등에 종사하는 감정노동자를 보호하고 건전한 노동문화를 조성하여 인권 증진에 기여하고자 필요한 사항을 규정함.

3. 주요내용

- 가. 조례 제정의 목적, 용어의 정의, 적용범위를 규정함(안 제1조~제3조)
- 나. 감정노동 종사자 보호를 위한 구청장의 책무를 규정함(안 제4조)
- 다. 감정노동 종사자 보호 및 건전한 노동문화 조성 계획 수립·시행을 규정함(안 제6조)
- 라. 감정노동 종사자의 고용현황 및 노동 환경에 대한 실태조사 실시에 관한 사항을 규정함(안 제7조)

- 마. 감정노동 종사자의 권리보호를 위한 모범지침 배포, 권리보장 교육, 상담 및 보호, 건전한 노동문화 조성에 관한 사항을 규정함(안 제8조 ~ 제11조)
- 바. 감정노동 종사자 권리보장위원회의 설치, 구성, 운영 등에 관한 사항을 규정함(안 제12조 ~ 제16조)
- 사. 감정노동 종사자 고용기관(단체)에 대한 경비지원에 관한 사항을 규정함(안 제17조)

4. 참고사항

- 가. 관계법령: 「산업안전보건법」 제41조 및 「동법 시행령」 제41조
- 나. 예산조치: 필요시 반영
- 다. 입법예고 (2020. 6. 1. ~ 6. 5.): 의견 없음

5. 검토의견

- 본 제정 조례안은 감정노동 종사자의 권리를 적극적으로 보호하고, 감정노동 종사자의 인권증진을 위한 법적 근거를 마련하기 위한 것으로서, 총18개의 조문과 부칙으로 구성되어 있음.

○ 주요내용을 살펴보면,

- 안 제1조부터 제3조에서는 조례 제정의 목적, 용어의 정의, 적용범위에 대한 사항을 규정하였으며,
- 안 제4조에서는 감정노동 종사자 보호에 대한 구청장의 책무를 규정하였으며,
- 안 제5조에서는 감정노동 종사자의 노동환경 권리 존중에 대한 사항을 규정하였으며,
- 안 제6조부터 제8조에서는 노동환경 조성계획, 실태조사, 모범지침의 배포에 대한 사항을 규정하였으며,
- 안 제9조부터 제11조에서는 감정노동 종사자 권리보장 교육, 상담 및 보호, 건전한 노동문화 조성에 대한 사항을 규정하였으며,
- 안 제12조부터 제16조에서는 감정노동 종사자 권리보호를 위한 권리보장위원회 설치 및 구성, 운영 등에 관한 사항을 규정하였으며,
- 안 제17조에서는 감정노동 종사자 권리보호사업 추진 기관이나 단체에 대한 경비 지원에 대한 사항을 규정하였으며,
- 안 제18조에서는 감정노동 종사자 권리보호 필요사항에 대한 시행규칙 마련 규정을 두었음.

- 검토 결과, 본 제정 조례안은 악성 고객 또는 블랙컨슈머의 증가 속에서 고객을 직접 대면하는 감정노동 문제가 사회적 이슈가 되고 있는 상황을 반영하여, 감정노동이 정신적 스트레스를 유발하고, 직무소진(burn-out)이나 조직의 성과저하 및 이직에까지 영향을 미치는 것을 예방하기 위한 것으로, 감정노동 종사자들의 인권을 보호하고 지원할 수 있을 것으로 보이며, 입법 체계상 별다른 문제점은 없는 것으로 사료됨
- 또한, 이번 조례제정을 통해 서울특별시 영등포구 및 산하 공공기관의 감정노동에 대한 실태를 정확히 파악하고, 또 실효성 있는 모범지침을 마련하여 감정노동 종사자에 대한 인권보호 및 처우를 개선하는 계기로 만들어야 할 것이며, 고객의 권리와 직원보호를 동등하게 중시하는 조직분위기 조성 등을 위한 노력 또한 필요해 보임.

참 고 자 료

1 산업안전보건법

제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 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 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

2 산업안전보건법 시행령

제41조(고객의 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.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제41조제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원