

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례안에 대한 수정안

의안 번호	관련 940
----------	--------

제안년월일 : 2015년 12월 17일
제안자 : 기획경제위원장

1. 수정이유

- 조직신설 등에 관한 시장의 권한을 존중해 관련기관 설치 근거를 임의규정으로 수정함.

2. 수정의 주요 내용

- 가. 사업장 내 고충처리 전담부서의 설치근거를 임의규정으로 함(안 제14조).
- 나. 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 설치근거를 임의규정으로 함(안 제21조).

3. 참고사항

- 가. 관계법령 : 해당 없음.
- 나. 예산조치 : 해당 없음.
- 다. 기 타 : 해당 없음.

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례안에 대한 수정안

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례안을 다음과 같이 수정한다.

안 제14조 중 “전담부서를 설치·운영한다”를 “전담부서를 설치·운영할 수 있다”로 한다.

안 제21조 본문 중 “서울시 감정보호 종사자 권리보호센터를 설치한다. 단, 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터는 서울시 내부 기관으로 한다”를 “서울시 감정노동 종사자 권리보호 권리보호센터를 설치할 수 있다”로 한다.

수정안 조문 대비표

원안	수정안
<p>제14조(사업장 내 고충처리 전담부서의 설치·운영 등) 서울시 감정노동 사용자는 사업장 내 감정노동 종사자의 업무 스트레스와 이로 인한 건강장애의 예방을 위하여 감정노동 종사자의 업무상 고충을 처리하는 전담부서를 설치·<u>운영하여야 한다.</u></p>	<p>제14조(사업장 내 고충처리 전담부서의 설치·운영 등) ----- ----- ----- ----- -----<u>할 수 있다.</u></p>
<p>제21조(서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 설치) 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터를 <u>설치한다.</u> 단, 서울시 감정노동 종사자 <u>권리보호센터는 서울시 내부 기관으로 한다.</u></p> <p>1. ~ 7. (생략)</p>	<p>제21조(서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 설치) ----- ----- ----- <u>설치할 수 있다.</u></p> <p>1. ~ 7. (원안과 같음)</p>

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례안

제1장 서설

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시(이하 ‘서울시’라 한다) 감정노동 종사자에 대한 서울시 및 산하기관의 의무와 감정노동 종사자의 권리를 규정함으로써 감정노동 종사자의 인권을 적극적으로 보호함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로형태를 말한다.
2. “서울시 감정노동 사용자”란 서울특별시, 서울특별시 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장을 말한다.
3. “서울시 계약 사용자”란 서울시와 공사, 용역 기타 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인을 말한다.
4. “서울시 감정노동 종사자”란 제2호와 제3호의 기관에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다.
5. “감정노동 고위험 직군”이란 제4호의 감정노동 종사자 중 특별히 감정노동에 의해 건강상 위해를 입을 우려가 있어 서울특별시(이하 ‘시장’이라 한다.)이 1년마다 지정하는 직군을 말한다.
6. “고객”이란 서울시 감정노동 사용자와 서울시 계약 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 의미한다.

제3조(적용범위) 이 조례는 서울시 감정노동 사용자, 서울시 계약 사용자, 서울시 감정노동 종사자, 서울시 감정노동 종사자의 서비스를 이용하는 사람에게 적용한다. 다만 적용되는 각

규정의 범위는 조례에 따른다.

제4조(감정노동 종사자의 권리 존중) 모든 서울시에 주소 또는 거소를 둔 사람, 체류하고 있는 사람, 시에 소재하는 사업장에서 근로하는 사람은 감정노동으로 인한 산업재해의 위험으로부터 보호받고 인간다운 근로환경을 누릴 권리를 가진다.

제2장 서울시의 의무

제5조(서울시 등 감정노동 종사자 근로환경 개선계획의 수립) ① 시장은 감정노동으로 인한 정신적 스트레스(이하 “업무 스트레스”라 한다)의 예방 및 감정노동 종사자의 근로환경 개선을 지원하기 위하여 3년마다 감정노동 종사자 근로환경 개선계획(이하 “개선계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

② 제1항의 개선계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동 종사자 권리보호 정책 기본 방향, 업무 분야별 핵심 정책과제, 추진목표 및 실행계획
2. 서울시 감정노동 종사자의 고용 현황 및 전망
3. 업무 스트레스로 인하여 발생하는 건강장애와 사고 현황 및 그 예방에 관한 사항
4. 휴일·휴가 및 근로시간 등 서울시의 감정노동 종사자에 대한 「근로기준법」 준수에 관한 사항
5. 감정노동 고위험 직군에 대한 보호방안
6. 개선계획의 실행을 위한 소요재원
7. 감정노동 종사자 권리 보호와 증진을 위한 국가 및 타 지방자치단체와의 협력
8. 그 밖에 서울시 등 감정노동 종사자의 근로환경 개선에 관한 사항

③ 시장은 개선계획의 이행여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 차기 계획에 반영하여야 한다.

제6조(실태조사) 시장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 서울시 감정노동 종사자의 고용현황 및 근로환경 등에 대한 실태조사를 매년 1회 이상 실시하여야 한다.

제7조(감정노동 권리보장교육) ① 시장은 서울시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「서울특별시 인권기본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보

장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.

- ② 감정노동 권리보장교육은 서울시 가이드라인, 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.
- ③ 감정노동 권리보장 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람 또는 동일 분야의 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외기구 등에서 근무경험이 있는 사람에 의해 이루어져야 한다.

제8조(권고와 경영평가 등) ① 시장은 실태조사 결과 필요하다고 인정되는 때에는 서울시 감정노동 사용자의 해당 기관이나 부서에 감정노동 종사자의 근로환경 개선을 위하여 필요한 사항을 지시하고 이를 경영평가 등 기관과 부서에 대한 평가에 반영하여야 한다.

- ② 시장은 서울시 계약 사용자에게 감정노동 종사자의 근로환경 개선을 위하여 필요한 사항을 권고하여야 한다.

제9조(가이드라인의 공표) ① 시장은 개선계획을 효율적으로 추진하기 위하여 감정노동 종사자에 대한 권리보호와 감정노동 사용자·서울시 계약 사용자·고객의 의무 등에 관한 가이드라인을 공표하여야 한다.

- ② 제1항의 가이드라인은 아래의 내용을 포함하여야 한다.

1. 사업장내 모든 사람이 감정노동 종사자의 기본적 인권을 보장할 의무
2. 감정노동 업무의 전문성 인정과 그에 맞는 처우 보장 의무
3. 감정노동 종사자를 위한 적정한 휴게시간과 휴식공간 보장 의무
4. 감정노동 종사자를 위한 안전한 근무환경 조성의무
5. 감정노동 종사자를 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼 마련 의무와 감정노동 종사자에 대한 고객의 폭언·폭행·괴롭힘·성희롱 등 부당한 행동에 대하여 자신을 보호할 수 있는 작업 중지권 등 적절한 권한 부여 의무
6. 감정노동 종사자의 안전을 보장하기 위한 전문인력 배치의무
7. 감정노동 종사자의 자기보호를 위한 정기적 교육 실시 및 감정노동 종사자의 정신적·신체적 건강을 위한 프로그램 지원 의무
8. 감정노동 고위험직군에 대한 특별한 보호 방안

- ③ 시장은 서울시 감정노동 사용자로부터 매년 가이드라인 준수여부에 대한 보고서를 제출받아야 한다.

제10조(모범 매뉴얼의 배포) ① 서울시는 가이드라인의 준수를 위해 서울시 감정노동 사용자

와 서울시 계약 사용자가 사용할 수 있는 감정노동 종사자 권리보호를 위한 기관 유형별 모범 매뉴얼을 작성하여 배포하여야 한다. 이 때 모범 매뉴얼은 아래 내용을 포함한다.

1. 각 기관이 시행할 감정노동 종사자 관련 교육의 내용과 형식
 2. 각 기관이 마련할 감정노동 종사자 휴게시설의 위치, 규모, 이용수칙
 3. 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려하고 조직 구성원의 의견을 반영한 매뉴얼 작성 방식
 4. 각 기관 유형별로 고객 서비스를 제공하는 근로자와 서비스를 받는 고객 모두가 상호 배려할 수 있는 서비스 제공 수칙
- ② 시장은 서울시 감정노동 사용자로부터 매년 모범 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출받아야 한다.

제3장 서울시 감정노동 사용자의 의무 및 서울시민의 책임

제11조(기관별 매뉴얼 작성 의무) ① 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 근로환경을 개선하고 감정노동 종사자를 인격주체로서 배려하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련하여야 한다. 이 때 기관별 매뉴얼에는 서울시 모범 매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 반영하고 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.

1. 감정노동 종사자가 고객 응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차
2. 감정노동 종사자의 상급자가 서울시 감정노동 가이드라인과 매뉴얼에 근거하여 현장에서 감정노동 관련한 책임을 맡을 수 있다는 점
3. 감정노동 종사자의 상급자는 고객과의 갈등이 발생했을 때 고객과 감정노동 종사자 모두의 이야기를 경청하여야 하는 점
4. 심히 부당한 요구를 하는 고객의 경우 고객의 요구에 응하지 않을 권리 보장
5. 부당한 대우를 당한 감정노동 종사자의 업무 중단 시간에 관한 사항
6. 개별 감정노동 종사자가 응대하기 어려운 고객의 요구에 대한 조직 차원의 대응 방안
7. 악성민원 처리 전문가 양성, 숙련된 상급자의 악성 고객 담당, 악성고객 전담 부서 설치 등에 관한 사항
8. 고객과의 민원문제를 인사 및 근무 평가에 과도하게 반영하여 무리한 감정노동을 하지 않도록 하는 점

9. 직장 내 고충이나 애로사항을 전달 할 수 있는 의사소통 채널에 관한 사항

10. 기관장, 중간 관리자, 감정노동책임자, 감정노동 종사자에 대한 감정노동 관련 교육의 체계적 실시에 관한 사항

② 서울시 감정노동 사용자는 기관별 매뉴얼을 전체 근로자에게 공개된 장소에 비치하고 감정노동 종사자에게는 별도 배포하여야 한다.

③ 서울시 감정노동 사용자는 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출해야 한다.

제12조(기관내 휴게시설) 서울시 감정노동 사용자는 사업장 내에 감정노동 종사자의 접근이 용이한 장소에 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 감정노동 종사자가 금지행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있는 별도의 휴게시설을 마련하여야 한다.

제13조(사업장 내 안내문의 부착 등) ① 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 근로하는 사업장 내에 고객과 감정노동 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동 종사자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생시의 대처 요령을 부착하여야 한다.

② 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 음성대화매체를 통해 고객을 응대하는 경우 통화 내용을 녹음하여야 한다. 이 때 고객에 대해 녹음 사실을 사전 고지해야 한다.

제14조(사업장 내 고충처리 전담부서의 설치·운영 등) 서울시 감정노동 사용자는 사업장 내 감정노동 종사자의 업무 스트레스와 이로 인한 건강장해의 예방을 위하여 감정노동 종사자의 업무상 고충을 처리하는 전담부서를 설치·운영할 수 있다.

제15조(금지행위) 고객은 서울시 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

제16조(보호조치) ① 제15조의 금지행위가 발생한 경우에 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 상태와 상황에 따라 즉시 각 호의 보호 조치를 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 서울시 감정노동 사용자에게 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.

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

④ 금지행위 해당여부·서울시 감정노동 사용자 보호조치 준수 등 금지행위와 관련된 분쟁이 발생한 경우 서울시 감정노동 종사자나 서울시 감정노동 사용자는 「서울특별시 인권기본조례」 제20조에 따라 시민인권보호관에게 조사를 신청할 수 있다. 이 경우 조사절차 및 시민인권보호관의 권한 등 필요한 사항에 대하여는 「서울특별시 인권기본조례」의 관련 규정에 따른다.

제17조(보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고의무) ① 서울시 감정노동 사용자는 매년 제15조의 금지행위 발생 현황과 제16조 제2항의 감정노동 종사자 요청권 행사 사유 및 처리결과를 작성하여 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회에 보고하여야 한다.

② 서울시 감정노동 사용자는 특별한 이유없이 3회 이상 제15조의 금지행위를 행한 자의 명단을 작성하여 매년 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회에 보고하여야 한다.

제4장 감정노동 종사자 권리보호위원회와 권리보호센터의 설치 등

제18조(서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회의 설치) ① 시장은 서울시 감정노동 종사자의 권리보호를 위해 서울시 내에 아래 구성원으로 된 감정노동 관련 사항을 심의·자문하는 위원회(이하 “위원회” 라고 한다)를 둘 수 있다.

② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다. 다만 제3항 제1호와 제2호의 위원을 각 3분의 1 이상으로 한다.

③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 시장이 위촉 및 임명한다.

1. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있

는 사람

2. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외 기구 등에서 근무경험이 있는 사람
 3. 서울시 노동 업무 담당 부서의 국장(당연직으로 한다)
 4. 서울특별시의회 의원
 5. 서울시 인권위원회 위원장이 추천하는 서울시 인권위원
- ④ 위원회의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있다. 단, 보궐위원의 임기는 전임위원의 남은 기간으로 한다.
- ⑤ 시장은 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 자주 불참하거나 위원으로서 품위를 현저히 손상하는 등 위원의 직무를 수행하는데 부적당하다고 판단되는 경우

제19조(위원회의 업무 및 운영) ① 위원회는 아래 업무를 수행한다.

1. 감정노동 종사자 근로환경 개선 계획 수립에 대한 심의·자문
2. 권고, 가이드라인, 모범 매뉴얼, 실천규칙에 대한 심의·자문
3. 감정노동 종사자에 영향을 미치는 법규, 정책에 대한 자문
4. 감정노동 종사자 권리보호센터 운영에 대한 자문
5. 감정노동 고위험 직군 지정에 대한 자문
6. 그 밖에 시장, 위원장 또는 위원회 위원 3명 이상이 제안한 사안에 대한 심의·자문

② 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.

③ 회의는 정기회와 임시회로 구분하며, 정기회는 연 4회 개최하고, 임시회는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 1이상의 회의소집 요구가 있을 때에 위원장이 소집한다.

④ 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단, 가부동수일 경우에는 위원장이 결정한다.

⑤ 위원회의 모든 회의는 공개하며, 회의록을 작성하여 누구나 열람할 수 있도록 비치하여야 한다. 다만, 사안의 성격상 공개하는 것이 적절하지 않거나 관련된 사람들의 인권을 보호할 필요가 있는 경우에는 위원회의 의결로써 회의를 비공개로 하거나 회의록의 열람을 제한할 수 있다.

⑥ 위원회에 출석한 공무원이 아닌 위원에 대하여는 예산의 범위 내에서 수당과 여비를 지

급할 수 있다.

⑦ 위원회에 간사를 두며, 간사는 노동업무를 담당하는 과장이 된다.

제20조(금지행위 상습위반자에 대한 조치) 위원회는 서울시 감정노동 사용자가 매년 보고하는 금지행위 상습위반자에 대하여 필요한 경우에 형사고발 등 법적 조치를 취하도록 요구할 수 있으며 이에 대한 지원을 하여야 한다.

제21조(서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 설치) 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터를 설치할 수 있다.

1. 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회의 결정 사항의 집행
2. 감정노동 관련 실태조사
3. 감정노동 종사자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
4. 업무 스트레스 및 이로 인한 건강장해의 예방을 위한 정책 연구 및 보급
5. 감정노동 종사자 및 작업장 폭력 피해에 관한 상담과 지원
6. 제8조, 제9조, 제10조에 따른 보고서의 검토 및 개선사항 도출
7. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위한 사항

제22조(예산의 지원) ① 시장은 서울시에 소재한 공공보건의료기관이나 심리상담 전문기관에서 감정노동 종사자 상담 및 작업장 내 폭력으로 인한 심리 상담 등을 시행하는 경우 이를 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.

② 시장은 서울시에 소재한 사업장에 대하여 감정노동 종사자 보호를 위한 교육의 실시, 감정노동 종사자 권리 보호를 위한 기관별 매뉴얼 작성, 휴게시설의 설치, 안내문의 부착 등 감정노동 종사자의 보호에 필요한 사항을 권고할 수 있으며, 이를 실시하는 경우에 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.

부 칙

제1조 (시행일) 이 조례는 공포 후 즉시 시행한다.