

17. 대구광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 일부개정조례안

심 사 보 고 서

1. 심사경과

- ☐ 발의일자 : 2022년 9월 30일
- ☐ 발의의원 : 김정옥, 육정미, 김재용, 조경구, 권기훈,
박소영, 이영애, 윤권근, 정일균, 손한국 의원
- ☐ 회부일자 : 2022년 10월 4일
- ☐ 상정일자 : 제296회 대구광역시의회 임시회
경제환경위원회(2022년 10월 14일), 수정안가결

2. 제안설명 요지(제안설명자 : 김정옥 의원)

- ☐ 제안이유
 - 감정노동자와 관련 용어의 정의를 명확히 규정하고, 현재 대구시에서 수행 중인 감정노동자 보호 등에 관련한 지원사업을 확대하여 감정노동자 권리보호 및 노동환경 개선을 도모하고자 함.
- ☐ 주요내용
 - 조례의 목적, 정의, 적용 범위(안 제1조부터 제3조까지)
 - 감정노동자 보호 계획 수립(안 제4조)

- 모범기준, 감정노동자 권리보장 교육(안 제5조부터 제6조까지)
- 감정노동자 보호 지원, 권리보호센터 설치 및 운영(안 제8조부터 제9조까지)
- 실태조사사업, 휴게시설 설치, 감정노동자의 권리존중(안 제10조부터 제12조까지)

3. 검토보고 요지(보고자 : 전문위원 김제관)

□ 개정취지 및 적법성 여부

- 본 개정조례안은 대구시 감정노동자의 권리보호와 노동환경 개선을 위해 용어의 정의와 그 적용 대상을 명확히 규정하고, 감정노동자 권리보호센터의 설치·운영, 실태조사사업, 휴게시설 설치 등의 지원사항을 추가로 규정한 것으로, 법령 체계상 별다른 문제점은 없는 것으로 판단됨.

□ 주요 검토사항

- 안 제1조(목적)에서는 당초 감정노동자 보호에 필요한 사항을 정하도록 한 조례의 목적을 감정노동자의 건전한 노동문화 조성 및 인권 증진에 이바지함으로 명확히 규정하였음.
- 안 제2조(정의) 및 제3조(적용 범위)에서는 조례에서 사용하는 ‘감정노동’, ‘감정노동 사용자’, ‘계약 사용자’, ‘감정노동자’ 등의 정의와 조례의 적용 범위를 구체적으로 명시하였음.
- 안 제2조 제2호에서는 ‘감정노동 사용자’의 범위를 당초 대구시와 소속 기관, 산하 지방공기업, 출자·출연기관, 사무 위탁기관의 장으로 정하였던 것에 더하여, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장,

민간에서 운영하는 대구시 내에 소재한 사업장의 사용자까지 확대하였고,

- 안 제2조 제3호에서는 ‘계약 사용자’를 시와 공사, 용역 등의 계약을 체결한 법인, 단체 및 개인으로 정의하면서,
- 안 제3조 제1항에서는 안 제2조 제2호부터 제4호까지의 사용자 등을 조례의 적용대상자로 규정하여 감정노동자 보호를 위한 시책의 적용 대상을 확대하였음.
- 안 제3조 제2항에서는 안 제2조 제2호 마목의 민간 사용자에게 대해 안 제5조, 제6조, 제11조의 모범기준, 권리보장 교육, 감정노동자 휴게시설 설치 권고를 적용하지 않도록 하였는데, 이는 「산업안전보건법」상 고용노동부장관의 소관 사항에 대한 중복을 피하고, 주민의 권리 제한 또는 의무 부과에 관한 사항을 법률의 위임에 따르도록 한 지방자치법 제28조의 규정에 따른 것으로 보임.

<산업안전보건법 시행규칙>

제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

- 안 제5조(모범기준)는 시장이 감정노동자의 권리보호를 위한 감정노동 사용자 및 고객의 의무, 침해사례 발생 대응 수칙, 휴게시설 설치, 감정노동자 권리 구제를 위한 제도 및 절차 등을 담은 ‘모범기준’을 마련하도록 의무화하고, 이를 사용자에게 따르도록 권고할 수 있도록 했음.

- 현행 조례에서는 재량사항인 모범기준 마련이 개정조례안에 따라 의무화되면, 그 세부 사항은 당사자 및 이해관계자, 전문가 등의 의견을 종합적으로 수렴하여 마련함으로써, 모범기준이 감정노동자 보호를 위한 실질적 가이드라인이 될 수 있도록 해야 할 것임.
- **안 제8조(감정노동자 보호 지원)**는 현행 조례에서 사용자에게 지원할 수 있도록 했던 안내문 부착, 통화녹음장치·폐쇄회로 텔레비전 설치 지원, 상담 및 휴게시설 설치 지원사업 등의 지원 대상을 삭제하고, 노동 관련 기관·단체에 감정노동자 스트레스 해소 프로그램 지원사업과 그 밖에 감정노동자 권리구제에 필요한 사업의 경비를 지원할 수 있도록 규정하였음.
- 조례 개정에 따라 명시적 지원 근거가 삭제되는 지원사업에 대해서는 안 제8조 제1항 제2호의 규정을 근거로 지원 가능할 것으로 보이나, 감정노동자의 권리보호 목적 달성을 위해서는 지원대상을 한정하거나 나열식으로 사업 대상을 한정하기보다 포괄적으로 규정하는 방안을 검토할 필요가 있을 것으로 보임.

개 정 안	수 정 안
제8조(감정노동자 보호 지원) ① 시장은 감정노동자 권리구제를 위하여 다음 각 호의 사업을 추진하는 노동 관련 기관·단체에 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다. 1. 감정노동자 스트레스 해소 프로그램 지원 사업 2. 그 밖에 감정노동자 권리구제에 필요한 사업 ② (이하 생략)	제8조(감정노동자 보호 지원) ① 시장은 감정노동자 보호 사업을 추진하는 사용자 또는 노동 관련 기관·단체에 예산의 범위에서 경비를 지원할 수 있다. 1. (삭제) 2. (삭제) ② (개정안과 같음)

- **안 제9조(감정노동자 권리보호센터 설치 및 운영)**는 시장이 감정노동 관련 실태조사 및 정책연구, 감정노동자 권리구제 지원 등의 사업을 수행하는 ‘권리보호센터’를 설치할 수 있도록 하고, 이를 전문 기관·단체에 위탁할 수 있도록 근거를 마련한 것임.

○ **안 제10조(실태조사)**는 시장이 감정노동자의 고용현황 및 노동 환경에 대한 실태조사를 실시하도록 의무 규정을 신설하였음.

- 면밀한 실태조사를 통해 현황을 파악하고 이를 제4조의 감정 노동자 보호 계획 등 시책 수립에 충실히 반영되도록 해야 할 것임.

○ **안 제11조(감정노동자 휴게시설 설치)**는 시장이 감정노동자의 스트레스 예방 등을 위한 사업장 내 휴게시설 설치를 권고할 수 있도록 했음.

- 다만, 사업장의 휴게시설 설치와 관련해서는 「산업안전보건법」 제128조의2 및 같은법 시행령 제96조의2*의 규정에 사업주의 의무와 대상 사업장의 기준을 제시하고 있으므로, 본 조항은 그 밖의 사항에 대해 한정적으로 해석·적용되어야 할 것임.

* 산업안전보건법 및 같은법 시행령

제128조의2(휴게시설의 설치) ① 사업주는 근로자(관계수급인의 근로자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)가 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.
② 사업주 중 사업의 종류 및 사업장의 상시 근로자 수 등 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 사업장의 사업주는 제1항에 따라 휴게시설을 갖추는 경우 크기, 위치, 온도, 조명 등 고용노동부령으로 정하는 설치·관리기준을 준수하여야 한다.
[본조신설 2021. 8. 17.]

제96조의2(휴게시설 설치·관리기준 준수 대상 사업장의 사업주) 법 제128조의2 제2항에서 "사업의 종류 및 사업장의 상시 근로자 수 등 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 사업장"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업장을 말한다.
1. 상시근로자(관계수급인의 근로자를 포함한다. 이하 제2호에서 같다) 20명 이상을 사용하는 사업장(건설업의 경우에는 관계수급인의 공사금액을 포함한 해당 공사의 총공사금액이 20억원 이상인 사업장으로 한정한다)
2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 직종의 상시근로자가 2명 이상인 사업장으로서 상시근로자 10명 이상 20명 미만을 사용하는 사업장(건설업은 제외한다)
가. 전화 상담원
나. 돌봄 서비스 종사원
다. 텔레마케터
라. 배달원
마. 청소원 및 환경미화원
바. 아파트 경비원
사. 건물 경비원 [본조신설 2022. 8. 16.]

□ 검토결과

- 본 개정조례안은 감정 노동자 보호에 관한 사항을 규정하여 당초 대구시를 비롯한 소속기관, 지방공기업, 출자·출연기관, 사무 위탁기관 등으로 한정되어 있던 조례의 적용 대상을 대구시와 계약을 체결한 법인, 단체 등과 그 밖의 민간 사용자까지 대폭 확대하고, 감정노동자 보호 지원 사업의 경비 지원 대상을 노동 관련 기관·단체로 변경하는 등의 개정 사항을 반영해 조례의 적용 대상과 감정노동자 지원 사업을 확장하고자 하는 것임.
- 또, 감정노동자 권리보호센터 설치와 실태조사사업, 휴게시설 설치 권고 등의 조항을 신설하여 감정노동자 보호를 위한 대구시의 사업이 좀 더 구체적이고 실질적으로 추진될 수 있도록 하였음.
- 감정노동자가 처한 현실적 어려움에 대한 사회적 공감대가 확산되고 있는 상황에서 조례를 개정하여 감정 노동자의 권리보호를 강화하고자 하는 것은 시의적절한 것으로 보이며, 조례의 내용은 법령 체계상 적법·타당한 것으로 판단됨.
- 다만, 안 제8조에서 감정노동자 보호지원을 위한 경비지원 대상 사업의 일부를 삭제하고 지원 대상을 현행 사용자에서 노동 관련 기관·단체로 변경함에 따라, 지원 대상 사업과 대상자가 한정적으로 해석될 우려가 있으므로, 이를 감정노동자 권익 보호라는 조례의 취지에 맞게 포괄적으로 규정하는 방안을 검토할 필요가 있을 것으로 보임.

- 아울러, 개정조례안에서는 감정노동자의 권리보호를 위한 ‘모범기준’의 수립과 ‘실태조사사업’이 대구시장의 의무로 규정된 만큼, 대구시는 향후 실태를 정확히 파악하고, 또 실효성 있는 모범기준을 마련하여 감정노동 종사자에 대한 권리보호 및 처우 개선의 계기로 만들어야 할 것임.

4. 질의 및 답변 요지

질 의 요 지	답 변 요 지
○ 안 제5조를 보면 시장에게 모범기준 마련을 의무화하였는데, 산업안전보건법을 보면 이미 사업주에게 고객응대메뉴얼 마련을 의무를 부여하고 있음. 조례에서는 이를 임의규정으로 하여 유연하게 적용하는 것이 어떨런지요?	○ 산안법에 있기 때문에 유연하게 하는 것이 좋을 것임.
○ 안 제8조제1항의 제2호, 제3호 지원사업이 삭제되고 경비지원 대상이 노동관련 기관단체로 변경됨에 따라 경비지원 대상이 한정적으로 해석될 우려가 있다는데 대한 의견은?	○ 나열식으로 한정하는 것보다 포괄적으로 하는 것이 좋을 것으로 보임.
○ 안 제9조 권리보장센터의 사업내용을 보면 권리구제 지원과 권익보장 사업을 명시하고 있는데, 권익보장사업의 범위는?	○ 감정노동자의 권리와 이익을 포괄하여 확장하여 규정한 것임.
○ 안 제9조의 권리보장센터의 사업내용으로 볼 때, 센터의 이름을 포괄적으로 권익보장센터로 하는 것이 좋을 것으로 보임.	○ 동의함.

5. 토론요지

- 대구광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 일부개정조례안에 대하여 심도 있는 심사를 하였고, 우리 위원들 간의 논의 결과에 따라 수정하여 의결할 것을 동의함.

6. 수정안 요지

- 붙임 '위원회 수정안' 참조

7. 심사결과

- 수정안가결(출석위원 전원찬성)

8. 소수의견 요지

- 해당 없음.

9. 기타 필요한 사항

- 해당 없음.

10. 첨부서류

- 위원회 수정안 : [붙임1]

[붙임1] : 위원회 수정안

대구광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 일부개정조례안 수정동의

대구광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 일부개정조례안을 다음과 같이 수정한다.

제5조 제1항 본문 중 “마련하고”를 “마련할 수 있고”로 한다.

제8조 제1항 본문 중 “다음 각 호의”를 “보호 지원”으로 하고, 같은 조 같은 항 제1호, 제2호를 각각 삭제한다.

제9조의 제목 “(감정노동자 권리보호센터 설치 운영)”을 “감정노동자 권익보호센터 설치 및 운영”으로 하고, 같은 조 제1항 본문 중 “권리보호센터(이하 “권리보호센터”라고 한다)”를 “권익보호센터(이하 “권익보호센터”라고 한다)”로 하며, 같은 조 제2항 본문 중 “권리보호센터”를 “권익보호센터”로 한다.

수정안 조문대비표

개 정 안	수 정 동 의 안
제5조(모범기준) ① 시장은 감정노동자의 권리보호를 위한 모범기준(이하 “모범기준”이라 한다)을 <u>마련하고</u> , 감정노동자의 근로환경 개선을 위하여 노력한다.	제5조(모범기준) ① ----- ----- ----- <u>마련할 수 있고</u> , - ----- -----.
제8조(감정노동자 보호 지원) ①시장은 감정노동자 권리구제를 위하여 <u>다음 각 호의</u> 사업을 추진하는 노동관련 기관·단체에 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.	제8조(<u>감정노동자 보호 지원</u>) ① -- ----- <u>보호</u> <u>지원</u> ----- ----- -----.
1. 감정노동자 스트레스 해소 프로그램 지원사업	<u><삭 제></u>
2. 그 밖에 감정노동자 권리구제에 필요한 사업	<u><삭 제></u>
② 제1항에 따른 재정지원에 관한 구체적인 사항은 「대구광역시 지방보조금 관리 조례」에 따른다.	② (개정안과 같음)
제9조(감정노동자 <u>권리</u> 보호센터 설치 및 운영) ① 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 감정노동자 <u>권리</u> 보호센터(이하 “ <u>권리</u> 보호센터”라고 한다)를 설치할 수 있다.	제9조(감정노동자 <u>권익</u> 보호센터 설치 및 운영) ① 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 감정노동자 <u>권익</u> 보호센터(이하 “ <u>권익</u> 보호센터”라고 한다)를 설치할 수 있다.

1. 감정노동 관련 실태조사 및 정책연구
 2. 감정노동자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
 3. 감정노동자 권리구제 지원
 4. 권익보장 사업
 5. 그 밖에 감정노동자 보호를 위한 사항
- ② 시장은 권리보호센터의 업무에 필요한 전문 인력과 시설을 갖춘 기관이나 단체에 관련 사무를 위탁할 수 있다.

1. 감정노동 관련 실태조사 및 정책연구
 2. 감정노동자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
 3. 감정노동자 권리구제 지원
 4. 권익보장 사업
 5. 그 밖에 감정노동자 보호를 위한 사항
- ② 시장은 권익보호센터의 업무에 필요한 전문 인력과 시설을 갖춘 기관이나 단체에 관련 사무를 위탁할 수 있다.

대구광역시조례 제 호

대구광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 일부개정조례안

대구광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제1조 중 “사업장에서 근로하는 감정노동자를 보호하는데”를 “감정노동자의 권리 보호 및 증진에”로, “정함”을 “규정함으로써 감정노동자 일터의 건전한 노동문화 조성 및 감정노동자의 인권 증진에 이바지함”으로 한다.

제2조를 다음과 같이 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 노동형태를 말한다.

2. “대구광역시 감정노동 사용자(이하 “감정노동 사용자”라 한다)란 다음 각 목과 같다.

가. 대구광역시장(이하 “시장”이라 한다)

나. 대구광역시(이하 “시”라 한다) 지방공기업 및 출자·출연기관의 장
다. 시의 사무위탁기관의 장

라. 시의 지원을 받는 각종 시설의 장

마. 그 밖에 민간에서 운영하는 대구시 내에 소재한 사업장으로서 「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따른 사용자

3. “대구광역시 계약 사용자(이하 “계약 사용자”라 한다)”란 시와 공사, 용역, 그 밖에 유사한 계약을 체결하고 계약내용에 따른 업무를 수행하는 법인, 단체 및 개인을 말한다.
4. “대구광역시 감정노동자(이하 “감정노동자”라 한다)”란 제2호 및 제3호의 기관 등에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조제1항제1호에 따른 사람을 말한다.
5. “고객”이란 감정노동 사용자와 계약 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

제3조 제목 외의 부분을 제1항으로 하고, 같은 조 제1항(종전의 제목 외의 부분) 중 “감정노동자, 사용자, 감정노동자의 서비스를 이용하는 사람”을 “제2조제2호부터 제4호까지의 감정노동 사용자, 계약 사용자, 감정노동자”로 하며, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

- ② 제5조제3항, 제6조제2항, 제11조는 제2조제2호마목에 따른 사용자에게는 적용하지 아니한다.

제4조제2항제3호를 다음과 같이 하고, 같은 항 제6호 중 “감정노동자 보호에 관한”을 “시장이 감정노동자 보호 및 건전한 노동환경 개선에 필요하다고 인정하는”으로 한다.

3. 감정노동자의 일터 내 건전한 노동문화 조성 및 확산방안

제5조제1항 중 “보호”를 “권리보호”로, “노력하여야 한다”를 “노력한다”로 하고, 같은 조 제2항제1호 중 “보호”를 “권리보호”로 하며, 같은 항 제2호 중 “사용자”를 “감정노동 사용자”로 하고, 같은 항 제6호 중 “권익”을 “권리”로 한다.

제6조의 제목 “(인권보장)”을 “(권리보장)”으로 하고, 같은 조 제1항 중 “포함하여 소속 공무원 및 직원에게 감정노동자 보호를”을 “포함하여 감정노동자 및 감정노동 사용자에게 감정노동자 권리보호 및 노동환경 개선을”로 하고, 같은 조 제2항 중 “보호를”을 “권리보호 및 노동환경 개선을”로 한다.

제8조의 제목 “(지원)”을 “(감정노동자 보호 지원)”으로 하고, 같은 조 제목 외의 부분을 제1항으로 하며, 같은 조 제1항(종전의 제목 외의 부분) 각 호 외의 부분 중 “다음 각 호의”를 “보호 지원”으로, “사용자에게”를 “노동관련 기관·단체에”로 하고, 같은 조 제1항(종전의 제목 외의 부분)제1호부터 제1항(종전의 제목 외의 부분)제4호까지를 각각 삭제한다.

제8조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

- ② 제1항에 따른 재정지원에 관한 구체적인 사항은 「대구광역시 지방보조금 관리 조례」에 따른다.

제9조를 제13조로 하고, 제9조부터 제12조까지를 각각 다음과 같이 신설한다.

제9조(감정노동자 권익보호센터 설치 및 운영) ① 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 감정노동자 권익보호센터(이하 “권익보호센터”라고 한다)를 설치할 수 있다.

1. 감정노동 관련 실태조사 및 정책연구
2. 감정노동자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
3. 감정노동자 권리구제 지원
4. 권익보장 사업

5. 그 밖에 감정노동자 보호를 위한 사항

② 시장은 **권익보호센터**의 업무에 필요한 전문 인력과 시설을 갖춘 기관이나 단체에 관련 사무를 위탁할 수 있다.

제10조(실태조사사업) 시장은 제4조의 보호계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태조사를 실시한다.

제11조(감정노동자 휴게시설 설치) 시장은 대구시 감정노동 사업장에서 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위를 당하였을 경우에 휴식을 취할 수 있도록 사업장 내 별도의 휴게시설을 마련하도록 권고할 수 있다.

제12조(감정노동자의 권리존중) 대구시에 주소를 두거나 거주하고 있는 사람이 대구시 소재의 사업장에서 감정노동을 할 때 권리를 보호받고, 건전한 노동환경을 누릴 권리를 가진다.

제13조(포상) 시장은 감정노동자 권리보호를 위하여 공적이 현저한 기관 또는 개인에게 「대구광역시 각종 포상운영 조례」에 따라 포상할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.