

대구광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 일부개정조례안

(김정옥 의원 대표 발의)

의안 번호	6477
----------	------

발의년월일 : 2022. 09. 30.

발의의원 : 김정옥, 육정미,
김재용, 조경규,
권기훈, 박소영,
이영애, 윤권근,
정일균, 손한국
의원(10명)

1. 제정 이유

감정노동자의 정의를 세부적으로 규정하고, 현재 대구시에서 수행 중인 감정노동자 보호 등에 관련한 실질적인 지원사업을 확대하고자 감정노동자 권리보호 및 노동환경 개선에 관한 사항을 규정하고자 함

2. 주요 내용

- 가. 목적, 정의, 적용 범위(안 제1조부터 제3조까지)
- 나. 감정노동자 보호계획의 수립(안 제4조)
- 다. 모범기준, 감정노동자 권리보장 교육(안 제5조부터 제6조까지)
- 라. 감정노동자 보호 지원, 권리보호센터 설치 및 운영(안 제8조부터 제9조까지)
- 마. 실태조사사업, 휴게시설 설치, 감정노동자의 권리존중(안 제10조부터 제12조까지)

3. 참고 사항

- 가. 조례안 : 붙임
- 나. 관계법령 : 「근로기준법」, 「산업안전보건법」 등
- 다. 예산조치 : 관계부서와 협의 필요

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, “마련할 수 있고”를 “마련하고”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 “권익구제”를 “권리구제”로, “사용자에게”를 “노동관련 기관·단체에”로 하고, 같은 조 제1항(종전의 제목 외의 부분)제2호 및 제1항(종전의 제목 외의 부분)제3호를 각각 삭제하며, 같은 조 제1항(종전의 제목 외의 부분)제4호를 제2호로 하고, 같은 호(종전의 제4호) 중 “권익구제”를 “권리구제”로 한다.

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 권리보호센터 설치 및 운영) ① 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 감정노동자 권리보호센터(이하 “권리보호센터”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.

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.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
제1조(목적) 이 조례는 대구광역시 사업장에서 근로하는 감정노동자 를 보호하는데 필요한 사항을 정 함을 목적으로 한다.	제1조(목적) ----- 감 정노동자의 권리 보호 및 증진에 ----- 규정함으 로써 감정노동자 일터의 건전한 노동문화 조성 및 감정노동자의 인권 증진에 이바지함---
제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.	제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
1. “감정노동자”란 고객을 대 면, 통화 통신 등의 방법으로 응 대하는 과정에서 자신이 실제 느 끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상 시적으로 수행하는 사람을 말한 다.	1. “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감 정을 절제하고 자신이 실제 느끼 는 감정과 다른 특정 감정을 표 현하도록 업무상 요구되는 노동 형태를 말한다.
2. “사업장”이란 대구광역시(이하 “시”라 한다)와 그 소속 기 관, 시 산하 지방공기업과 출자 ·출연기관, 사무 위탁기관을 말한다.	2. “대구광역시 감정노동 사용자 (이하 “감정노동 사용자”라 한다)란 다음 각 목과 같다. 가. 대구광역시장(이하 “시장”이 라 한다) 나. 대구광역시(이하 “시”라 한 다) 지방공기업 및 출자·출 연기관의 장 다. 시의 사무위탁기관의 장 라. 시의 지원을 받는 각종 시설
3. “사용자”란 사업장의 장을 말한다.	

제3조(적용 범위) 이 조례는 감정노동자, 사용자, 감정노동자의 서비스를 이용하는 사람에게 적용한다.

<신 설>

의 장

마. 그 밖에 민간에서 운영하는
대구시 내에 소재한 사업장
으로서 「근로기준법」 제2
조제1항제2호에 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(적용 범위) ① ---- 제2조제2호부터 제4호까지의 감정노동 사용자, 계약 사용자, 감정노동자----

② 제5조제3항, 제6조제2항, 제11

제4조(감정노동자 보호계획의 수립)

① (생략)

② 제1항의 개선계획에는 다음 각 호의 사항을 포함한다.

1.·2. (생략)

3. 감정 노동자의 노동인권 보호 방안

4.·5. (생략)

6. 그 밖에 감정노동자 보호에 관한 사항

③ (생략)

제5조(모범기준) ① 시장은 감정노동자의 보호를 위한 모범기준(이하 “모범기준”이라 한다)을 마련할 수 있고, 감정노동자의 근로환경 개선을 위하여 노력하여야 한다.

② 모범기준에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자의 보호2. 사용자 및 고객의 의무

3. ~ 5. (생략)

6. 감정노동자 권리 구제를 위한

조는 제2조제2호마목에 따른 사용자에게는 적용하지 아니한다.

제4조(감정노동자 보호계획의 수립)

① (현행과 같음)

② -----
-----.

1.·2. (현행과 같음)

3. 감정노동자의 일터 내 건전한 노동문화 조성 및 확산방안

4.·5. (현행과 같음)

6. ----- 시장이 감정노동자 보호 및 건전한 노동환경 개선에 필요하다고 인정하는 ----

③ (현행과 같음)

제5조(모범기준) ① -----

-- 권리보호---------- 마련하고-----

노력한다.

② -----

-----.

1. ----- 권리보호2. 감정노동 사용자 ----

3. ~ 5. (현행과 같음)

6. ----- 권리 -----

제도 및 절차

7. (생략)

③ (생략)

제6조(감정노동자 인권보장 교육)

① 시장은 제5조의 모범기준의 내용을 포함하여 소속 공무원 및 직원에게 감정노동자 보호를 위한 인권보장교육을 할 수 있다.

② 시장은 사용자에게 감정노동자 보호를 위한 인권보장교육을 실시하도록 권고할 수 있다.

제8조(지원) 시장은 감정노동자 권리익구제를 위하여 다음 각 호의 사업을 추진하는 사용자에게 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

1. (생략)

2. 안내문의 부착, 통화녹음장치
· 폐쇄회로 텔레비전(CCTV) 설치 지원사업

3. 상담 및 휴게시설 등의 설치 지원 사업

4. 그 밖에 감정노동자 권익구제에 필요한 사업

<신설>

7. (현행과 같음)

③ (현행과 같음)

제6조(감정노동자 권리보장 교육)

① -----
포함하여 감정노동자 및 감정노동
사용자에게 감정노동자 권리보호
및 노동환경 개선을 ---.

② ----- 권
리보호 및 노동환경 개선을 -----
-----.

제8조(감정노동자 보호 지원) ① --
----- 권리구
제----- 노동관련 기관·단체에
-----.

1. (현행과 같음)

<삭제>

<삭제>

2. ----- 권리구제-----

② 제1항에 따른 재정지원에 관한
구체적인 사항은 「대구광역시 지

<신 설>

방보조금 관리 조례」에 따른다.
제9조(감정노동자 권리보호센터 설치 및 운영) ① 시장은 다음 각 호
의 사업을 수행하는 감정노동자
권리보호센터(이하 “권리보호센
터” 라고 한다)를 설치할 수 있
다.

1. 감정노동 관련 실태조사 및 정
책연구

2. 감정노동자 보호를 위한 프로
그램 개발 및 교육, 홍보

3. 감정노동자 권리구제 지원

4. 권익보장 사업

5. 그 밖에 감정노동자 보호를 위
한 사항

② 시장은 권리보호센터의 업무에
필요한 전문 인력과 시설을 갖춘
기관이나 단체에 관련 사무를 위
탁할 수 있다.

<신 설>

제10조(실태조사사업) 시장은 제4조
의 보호계획을 효율적으로 수립·
추진하기 위하여 감정노동자의 고
용현황 및 노동환경에 대한 실태
조사를 실시한다.

<신 설>

제11조(감정노동자 휴게시설 설치)
시장은 대구시 감정노동 사업장에

<p><신 설></p> <p>제9조 (생 략)</p>	<p>서 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.</p> <p>제12조(감정노동자의 권리존중) 대구시에 주소를 두거나 거주하고 있는 사람이 대구시 소재의 사업장에서 감정노동을 할 때 권리를 보호받고, 건전한 노동환경을 누릴 권리를 가진다.</p> <p>제13조 (현행 제9조와 같음)</p>
-------------------------------------	---

관 계 법 령

□ 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」 제46조에 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.
- ② 제1항제6호에 따라 산출된 금액이 그 근로자의 통상임금보다 적으면 그 통상임금을 평균임금으로 한다.

□ 산업안전보건법

제41조(고객의 폭언등으로 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 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

□ 산업안전보건법 시행령

제41조(제3자의 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 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

□ 대구광역시 근로자 권리보호 및 복리증진에 관한 조례

제3조(시장의 책무) ① 대구광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 근로자의 권리보호 및 복리증진 등을 위한 제도 개발과 지원에 노력하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 제도 개발과 지원 등을 위하여 중앙행정기관, 기초자치단체(구·군) 및 노동·경영 관련 기관·단체 등과 협력하여 업무를 추진하도록 노력하여야 한다.

제5조(기본계획) ① 시장은 다음 각 호의 내용이 포함된 근로자 권리보호 및 복리증진 등을 위한 기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 5년마다 수립·시행하여야 한다.

1. 노동정책의 기본 방향
2. 분야별 핵심 정책과제의 추진목표 및 실행계획
3. 기본계획의 실행을 위한 자원 조달 방안
4. 그 밖에 근로자 권리보호 및 복리증진 등을 위하여 필요한 사항

② 시장은 기본계획에 따라 연도별 시행계획(이하 “시행계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

③ 시장은 기본계획 및 시행계획을 효율적으로 수립·시행하기 위하여 필요한 경우 근로실태조사를 실시할 수 있다.

제7조(지원대상 기관·단체) 근로자의 권리보호 및 복리증진 사업 수행 예산을 지원할 수 있는 기관·단체는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여야 한다.

1. 총연합단체인 노동조합 산하 지역 조직
2. 「민법」 제32조에 따라 설립된 노사관계 비영리법인