

- 대구광역시달서구 감정노동자의 권리보호 등에 관한조례안 -

제 안 설 명 서

2019. 8.



이신자 의원

제안설명서

제안자: 이신자 의원

대구광역시달서구 감정노동자의 권리보호 등에 관한조례안에 대한
제안 설명을 드리겠습니다.

☐ 먼저, 제안 이유를 말씀드리겠습니다.

- 대구광역시달서구 사업장에서 근로하는 감정노동자를 보호하고, 감정노동자
일터에 건전한 근로문화를 조성하여 인권 증진에 기여하고자 합니다.

☐ 다음은 조례안의 주요내용을 말씀드리겠습니다.

- 안 제1조와 제2조에 목적 및 정의를 규정하였고,
- 안 제3조와 제4조에 적용범위와 구청장의 책무,
- 안 제5조부터 제8조에 감정노동자의 권리존중, 건전한 근로문화 조성계획 수
립 및 실태조사, 지침의 배포,
- 안 제9조부터 제11조에 권리보장에 대한 교육, 감정노동자의 상담 및 보호,
건전한 근로문화 조성 방안 등이며,
- 안 제12조에 감정노동자 권리보장위원회 설치,
- 안 제13조에 예산지원을 규정하였습니다.

☐ 본 조례안에 대한 사전조치 사항으로는

- 8월 13일부터 8월 23일까지 입법예고 하여 주민의견 수렴 중에 있습니다.

☐ 이상에서 설명 드린 바와 같이

- 본 조례안을 원안대로 가결시켜 주실 것을 부탁드립니다 제안 설명을
모두 마치겠습니다. 감사합니다.

대구광역시달서구 감정노동자의 권리보호 등에 관한조례안

[이신자 의원 대표발의]

의안 번호	0072009
----------	---------

발의일자: 2019. 8. 13.

발 의 자: 이신자, 이성순, 박종길, 정창근,
안영란, 김귀화, 이영빈, 배용식

1. 제언이유

- 대구광역시달서구 사업장에서 근로하는 감정노동자를 보호하고, 감정노동자 일터에 건전한 근로문화를 조성하여 인권 증진에 기여하고자 함.

2. 주요내용

- 목적 및 정의(안 제1조~제2조)
- 적용범위 및 구청장의 책무(안 제3조~제4조)
- 감정노동자 권리존중, 건전한 근로문화 조성계획 수립 및 실태조사, 지침 배포, 권리보장 교육, 감정노동자 상담·보호 등(안 제5조~제11조)
- 감정노동자 권리보장위원회 설치(안 제12조)
- 예산지원(안 제13조)

3. 참고사항

- 관계법령: 「산업안전보건법」 제3조, 제26조의2
「산업안전보건법 시행령」 제25조의7
「산업안전보건법 시행규칙」 제26조의2
- 예산조치: 예산 필요시 편성
- 비용추계서: 비대상

대구광역시달서구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 대구광역시 달서구 사업장에서 근로하는 감정노동자를 보호하고, 감정노동자 일터에 건전한 근로문화를 조성하여 인권 증진에 기여하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동자”란 고객을 대면, 통화, 통신 등의 방법으로 응대하는 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상시적으로 수행하는 사람을 말한다.
2. “사업장”이란 대구광역시 달서구(이하 “구”라 한다), 구 산하 지방공기업과 출자·출연기관, 구의 사무위탁기관을 말한다.
3. “사용자”란 사업장의 장을 말한다.
4. “고객”이란 사용자와 감정노동자가 제공하는 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

제3조(적용범위) 이 조례는 구 및 구 산하 기관 등에 종사하는 감정노동자, 사용자, 고객에게 적용한다.

제4조(구청장의 책무) 구청장은 감정노동자를 보호하고 감정노동자가 건전한 근로환경에서 일할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 노력하여야 한다.

제5조(감정노동자의 권리 존중) 감정노동자는 감정노동에 따른 위험으로부터 보호받고 인간다운 근로환경을 누릴 권리가 존중되어야 한다.

제6조(감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획) ① 구청장은 감정노동자 보호 및 감정노동자 일터의 근로환경 개선을 위하여 5년마다 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획(이하“조성계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

② 제1항에 따른 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안
2. 감정노동자 일터의 근로환경 개선 및 노동인권 보호방안
3. 사업장의 「근로기준법」 준수에 관한 사항
4. 그 밖에 구청장이 감정노동자 보호 및 건전한 근로환경 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

제7조(실태조사) 구청장은 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 근로환경에 대한 실태조사를 실시할 수 있다.

제8조(지침 배포 등) ① 구청장은 감정노동자의 권리보호를 위한 지침을 마련할 수 있다.

② 제1항에 따른 지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자의 권리보호
2. 사용자 및 고객의 의무
3. 침해사례 발생 시 대응 수칙
4. 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차
5. 그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항

③ 구청장은 감정노동자의 종사기관에 지침을 배포하고, 사용자가 지침에 따라 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 안내서를 제작하도록 지원할 수 있다.

제9조(감정노동자 권리보장 교육) ① 구청장은 감정노동자 및 사용자에게 감정노동자 권리보장 교육을 실시할 수 있다.

② 구청장은 사용자가 소속 직원에 대하여 「대구광역시달서구 인권보장 및 증진에 관한 조례」 제7조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동자의 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행할 수 있다.

③ 감정노동자의 권리보장 교육에는 제8조에 따른 지침을 포함하여야 한다.

제10조(감정노동자 상담 및 보호) ① 구청장은 감정노동자의 감정노동에 따른

스트레스 및 건강장해 예방을 위하여 상담 프로그램을 운영할 수 있다.

② 사용자는 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위 등으로 업무스트레스를 받은 경우 고객으로부터의 분리 및 충분한 휴식권의 보장 등 적절한 보호 조치를 받을 수 있도록 노력하여야 한다.

③ 사용자는 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등을 한 경우 이에 따른 불이익이 감정노동자에게 발생하지 않도록 노력하여야 한다.

제11조(건전한 근로문화 조성) ① 구청장은 감정노동자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 근로문화 조성 사업을 추진할 수 있다.

② 구청장은 사용자에게 종사자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다.

제12조(감정노동자 권리보장위원회 설치) ① 구청장은 감정노동자 권리 보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 달서구 감정노동자 권리보장위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의할 수 있다.

1. 조성계획 수립 및 시행

2. 보호대상 감정노동자 기준 설정

3. 감정노동자 권리보장사업

4. 그 밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 구청장이 필요하다고 인정되는 사항

③ 위원회의 기능은 「대구광역시달서구 구정조정위원회 조례」에 따라 설치된 구정조정위원회에서 대행한다.

제13조(지원) 구청장은 감정노동자 권리보호를 위하여 감정노동자 권리보호 사업을 추진하는 사용자에게 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

제14조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

【관계 법령】

산업안전보건법

제3조(적용 범위) ① 이 법은 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 유해·위험의 정도, 사업의 종류·규모 및 사업의 소재지 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업에는 이 법의 전부 또는 일부를 적용하지 아니할 수 있다.

② 이 법과 이 법에 따른 명령은 국가·지방자치단체 및 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제5조에 따른 공기업에 적용한다.

제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 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 고객응대근로자가 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

산업안전보건법 시행규칙

제4편 유해·위험 예방 조치

제1장 유해하거나 위험한 작업의 도급인가 등

제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제26조의2제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 법 제26조의2제1항에 따른 폭언등을 하지 아니하도록 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 제26조의2제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치