

대구광역시달서구의회
제265회 임시회

**대구광역시달서구 감정노동자의 권리보호 등에
관한 조례안**

【의원발의】

검 토 보 고 서



2019. 8.

경제도시위원회 전문위원

대구광역시달서구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례안

검 토 보 고 서

2019. 8. 27.

경 제 도 시 위 원 회

1. 검토과정

- 안 건 명: 대구광역시달서구 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례안
- 발 의 자: 이신자 의원 등 8명(이성순, 박종길, 정창근, 안영란, 김귀화, 이영빈, 배용식)
- 발의일자: 2019. 8. 13.
- 회부일자: 2019. 8. 14.
- 검토기간: 2019. 8. 16. ~ 8. 22.

2. 제정이유

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

3. 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)

4. 참고사항(관계법령 등)

- 관계법령: 「산업안전보건법」 제3조, 제26조의2
「산업안전보건법 시행령」 제25조의7
「산업안전보건법 시행규칙」 제26조의2

- 비용추계서: 비대상
- 입법예고(2019. 8. 13.~2019. 8. 23.)결과: 의견 없음

5. 검토의견

- 본 조례안은 감정노동자의 근로환경 개선, 권리 존중·교육·상담·보호 등을 통해 감정노동자 일터에 건전한 근로문화 조성파 인권 증진을 달성코자 함이며, 특별한 이견이 없음.
- 이상 검토보고를 마치겠습니다.

※ 참고자료: 관계법령

【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 고객응대근로자 등이 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