

부산광역시의회에서 의결된 부산광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 전부개정조례를 이에 공포한다.

부산광역시장
2019년 8월 7일

부산광역시 조례 제5972호

부산광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 전부개정조례

부산광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 전부를 다음과 같이 개정한다.

부산광역시 감정노동자 권리 보호 및 증진을 위한 조례

제1조(목적) 이 조례는 감정노동자의 권리 보호 및 증진에 필요한 사항을 규정하여 건강하고 안전한 노동환경을 조성하고 인간성 소외를 유발하는 감정노동 자체의 완화가 필요하다는 사회적 공감대를 확산하여 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

- “감정노동”이란 고객 응대 등 노동 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태를 말한다.
- “감정노동자”란 부산광역시(이하 “시”라 한다)에 주소를 두고 있거나 시역 내의 사업 또는 사업장에서 감정노동을 상시적으로 제공하는 「근로기준법」 제2조 제1항제1호에 따른 근로자와 「산업재해보상보험법」 제125조에 따른 특수형태 근로종사자를 말한다.
- “공공기관”이란 「지방공기업법」에 따라 시가 설립한 공사·공단 및 「부산광역시 출자·출연 기관의 운영에 관한 조례」 제2조에 따른 출자·출연 기관을 말한다.

4. “사용자”란 시의 사무위탁기관의장을 포함하여 사업주 또는 사업 경영 담당자, 그 밖에 감정노동자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자를 말한다.
5. “감정노동 고위험 직군”이란 감정노동자 중 감정노동에 의해 건강상 위해를 입을 우려가 있어 특별히 보호가 필요하다고 제11조에 따른 감정노동자 권리위원회에서 정한 직군을 말한다.

제3조(책무) ① 시는 감정노동에 따른 폐해를 완화하기 위하여 건강하고 안전한 노동 환경을 조성하고, 감정노동자를 인격 주체로 배려하는 시민의식이 확산될 수 있도록 감정노동자 권리 보호 및 증진을 위하여 노력하여야 한다.
② 공공기관의 장은 감정노동자 권리 보호와 증진을 위하여 솔선하여 모범적인 사용자의 책임과 역할을 다하여야 한다.

제4조(감정노동자 권리 보호 및 증진 기본계획의 수립) ① 부산광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 다음 각 호의 내용이 포함된 부산광역시 감정노동자 권리 보호 및 증진 기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 5년마다 수립·시행하여야 한다.

1. 감정노동자 권리 보호 및 증진을 위한 추진목표와 방향 및 분야별 추진 과제에 관한 사항

2. 감정노동자의 건강하고 안전한 노동환경 개선에 관한 사항
 3. 감정노동자의 건강 장해 예방과 대책에 관한 사항
 4. 감정노동자의 인권 존중 노동문화 조성 및 확산에 관한 사항
 5. 감정노동 고위험 직군에 대한 보호에 관한 사항
 6. 감정노동자 권리 보호 및 증진을 위한 협력체계 구축에 관한 사항
 7. 기본계획의 실행을 위한 재원확보에 관한 사항
 8. 그 밖에 감정노동자의 권리 보호 및 증진을 위하여 필요한 사항
- ② 시장은 기본계획에 따라 연도별 시행계획(이하 “시행계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.
- ③ 시장은 기본계획 및 시행계획을 수립하는 경우 「부산광역시 노동자 권리 보호 및 증진을 위한 조례」 제5조에 따른 노동자 권리 보호 및 증진을 위한 기본계획 및 연도별 시행계획에 포함하거나 연계하여 수립할 수 있다.

- ④ 시장은 기본계획과 시행계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 계획 수립 시 반영하여야 한다.
- ⑤ 시장은 기본계획과 시행계획 수립 시 전문가의 의견을 청취하여 반영할 수 있다.

제5조(실태조사) 시장은 기본계획 및 시행계획을 효율적으로 수립·시행하기 위하여 감정노동자의 고용 현황 및 노동환경 등에 대한 실태조사를 실시하여야 한다.

제6조(모범기준의 공표) ① 시장은 감정노동자의 권리 보호 및 증진을 위한 모범기준(이하 “모범기준”이라 한다)을 직군 유형별 특성을 반영하여 작성하고, 이를 시 인터넷 홈페이지에 공표하여야 한다.

② 모범기준에 포함되어야 하는 사항의 예시는 별표와 같다.

③ 시장은 감정노동 고위험 직군을 사용하는 공공기관의 운영 실태가 시의 모범기준에 미달하는 경우 모범기준을 준수할 것을 권고할 수 있다. 이 경우 그 결과를 부산광역시의회에 보고하여야 한다.

제7조(기관별 매뉴얼의 작성) ① 사용자는 모범기준을 반영하여 기관별 특성에 맞는 매뉴얼을 작성하도록 노력하여야 한다. 작성된 기관별 매뉴얼은 소속 노동자 누구나 볼 수 있는 공개된 장소에 비치하고 감정노동자에게는 별도 배포하여야 한다.

② 시장은 공공기관의 기관별 매뉴얼의 작성·배포 실태를 조사하여 그 결과를 부산광역시의회에 보고하여야 한다.

제8조(감정노동자 권리 교육) ① 시장은 감정노동자의 권리 보호 및 증진을 위하여 소속 공무원 및 직원에게 교육을 실시하여야 한다.

② 시장은 「부산광역시 노동자 권리 보호 및 증진을 위한 조례」 제8조에 따른 노동 권리 교육 또는 「부산광역시 인권 기본 조례」 제15조에 따른 인권교육에 제1항의 교육 내용을 포함하여 실시할 수 있다.

③ 제1항에 따른 교육을 실시할 때에는 모범기준의 내용을 포함하여야 한다.

④ 시장은 사용자에게 감정노동자 권리 보호 및 증진을 위한 교육을 실시하도록 권고할 수 있다.

제9조(감정노동자 상담 및 보호조치) ① 시장은 감정노동자의 업무 스트레스로 인한 건강장해 및 잦은 이직 가능성을 예방하기 위하여 상담 프로그램을 운영할 수 있다.

② 시장은 시 소재 공공보건 의료기관이나 심리상담 전문기관에서 감정노동자가 상담 및 작업장 내 폭력으로 인한 심리 상담 등을 하는 경우 이를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

③ 사용자는 고객의 폭언, 폭행, 그 밖의 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 「산업안전보건법」 제26 조의2에 따른 조치를 하여야 한다.

④ 감정노동자는 사용자에 대하여 제3항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사용자는 감정노동자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

⑤ 부당행위 해당 여부, 사용자의 보호 조치 이행 등과 관련된 분쟁이 발생한 경우 감정노동자 또는 사용자는 「부산광역시 노동자 권리 보호 및 증진을 위한 조례」 제12조에 따른 노동권익보호관에게 상담을 신청하거나 같은 조례 제13조에 따른 노동조사관에게 조사를 요청할 수 있다.

제10조(지원) 시장은 사용자가 감정노동자 권리 교육의 실시, 기관별 매뉴얼 작성, 휴게시설의 설치, 안내문의 부착 등 감정노동자의 권리 보호 및 증진에 필요한 사업을 실시하는 경우에 예산의 범위에서 그 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.

제11조(감정노동자 권리위원회) ① 시장은 감정노동자의 권리 보호 및 증진을 위한 다음 각 호의 사항을 심의·자문하기 위하여 부산광역시 감정노동자 권리위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둘 수 있다.

1. 기본계획 및 시행계획 수립에 관한 사항
2. 모범기준 작성에 관한 사항
3. 제12조에 따른 감정노동자 권리지원센터의 운영에 관한 사항
4. 감정노동 고위험 직군 지정에 관한 사항
5. 민간 사업장 등 감정노동자 권리 보호 및 증진 확대에 필요한 시책에 관한 사항
6. 그 밖에 감정노동자 권리 보호 및 증진을 위하여 필요한 사항

② 제1항에 따른 위원회가 심의할 사항에 대해서는 「부산광역시 노동자 권리 보호 및 증진을 위한 조례」 제14조에 따른 부산광역시 노동권익위원회가 심의한다. 이 경우 부산광역시 노동권익위원회는 제1항에 따른 위원회로 본다.

제12조(감정노동자 권리지원센터 설치 등) ① 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하기 위하여 부산시 감정노동자 권리지원센터(이하 “지원센터”라 한다)를 설치할 수 있다.

1. 감정노동 관련 실태조사
 2. 감정노동자 권리 을 위한 프로그램 개발 및 교육·홍보
 3. 업무 스트레스 등 건강장해 및 이직가능성 예방을 위한 정책 연구 및 보급
 4. 감정노동자 및 작업장 폭력 피해에 관한 상담과 지원
 5. 모범기준 및 기관별 매뉴얼의 작성 검토 및 개선을 위한 연구
 6. 감정노동 완화를 위한 직무여건개선 정책 연구 및 보급
 7. 그 밖에 감정노동자의 권리 보호 및 증진을 위한 사항
- ② 지원센터는 「부산광역시 노동자 권리 보호 및 증진을 위한 조례」 제10조에 따른 부산광역시 노동권익센터와 통합운영하거나 하부기관으로 설치하여 운영할 수 있다.
- ③ 시장은 지원센터의 효율적인 관리·운영을 위하여 필요한 경우에는 관련 비영리법인 또는 비영리단체에 그 운영을 위탁할 수 있다.

제13조(포상) 시장은 감정노동의 가치에 대한 사회적 공감대를 확산하는 등 감정노동자 권리 보호 및 증진을 위하여 이바지한 공적이 현저한 개인·공무원 또는 기관·단체 등에 「부산광역시 포상 조례」에 따라 포상할 수 있다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별표]

감정노동자 권리 보호 및 증진을 위한 모범기준 사항의 예시(제6조제2항 관련)

1. 감정노동자 인권 보장을 위하여 금지되는 사용자 및 고객의 부당행위에 관한 사항
 - 가. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구를 통한 괴롭히는 행위
 - 나. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위
 - 다. 감정노동자의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위
 - 라. 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 교통을 유발하는 행위
2. 감정노동의 직무여건(수행조건, 강도, 평가, 포상 및 징계)에 관한 사항
 - 가. 감정노동자의 건강보호를 경영방침에 명시
 - 나. 고객에게 무조건 친절할 것 강요 금지
 - 다. 고객과의 민원 문제를 과도하게 인사·근무 평가에 반영하지 말 것
3. 감정노동의 가치 인정과 직무수당 등 보상에 관한 사항
4. 감정노동자 보호를 위한 교육에 관한 사항
 - 가. 직군별 특성을 반영한 건강 장해 예방 교육의 실시
 - 나. 조직 내 직위별 역할과 책임에 관한 교육의 실시
 - 다. 교육은 인권·노동·여성·직업의학 분야에 대한 전문지식이 있거나 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람 또는 동일 분야의 비영리 단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외기구 등에서 근무경험이 있는 사람에 의해 이루어져야 함
5. 감정노동자 고객 응대 수칙의 작성·비치에 관한 사항
 - 가. 조직 규모와 특성을 반영할 것
 - 나. 구성원의 의견을 민주적으로 반영할 수 있는 작성 방식일 것
 - 다. 감정노동자와 고객 모두가 상호 배려할 수 있는 수칙일 것
 - 라. 감정노동자가 포함된 조직 내 직위별 태도, 책임 및 역할을 명확하게 규정할 것
 - 마. 심히 부당한 고객의 요구에 응하지 않을 권리 등 적절한 보호 권한을 부여할 것
 - 바. 감정노동자가 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
 - 사. 문제상황 발생 시 상급자가 취해야 할 태도를 규정할 것
 - 아. 악성민원 등 개별 감정노동자의 대응이 어려운 경우의 조직 차원의 대응방안을 포함할 것
6. 감정노동자 휴게시설의 설치 및 안내문 부착 등 보호조치에 관한 사항
 - 가. 휴게시설의 위치, 규모, 이용수칙 등에 관한 사항
 - 나. 부당행위를 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
7. 감정노동자 권리 구제를 위한 지원에 관한 사항
 - 가. 관할 수사기관 등에 고소, 고발, 손해배상청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원
 - 나. 감정노동자에 대한 치료 및 상담 지원
8. 감정노동자 권익을 위한 노사간 공동기구 설치 및 운영에 관한 사항
 - 가. 직장 내 감정노동자의 상시적 고충처리기구 또는 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따른 고충처리위원의 선임 또는 위촉에 관한 사항
9. 그 밖에 감정노동자의 권리 보호 및 증진을 위하여 필요하다고 인정되는 사항

◇ 개정이유

건강하고 안전한 노동환경을 조성하고, 인간성 소외를 유발하는 감정 노동 자체의 완화가 필요하다는 사회적 공감대를 확산하기 위해 감정노동자의 권익 보호 및 증진에 필요한 사항을 규정함으로써 감정노동자의 인권 증진에 이바지하려는 것임.

◇ 주요내용

- 가. 감정노동자 권리 보호 및 증진을 위하여 노력하도록 부산시와 공공 기관장에게 책무를 부여함(제3조)
- 나. 시장이 감정노동자의 고용 현황 및 노동환경 등에 대한 실태조사를 실시하도록 정하고, 이를 바탕으로 기본계획을 5년마다 수립·시행하도록 규정함(제4조~제5조)
- 다. 시장이 감정노동자의 권리 보호 및 증진을 위한 모범기준을 작성하여 이를 시 인터넷 홈페이지에 공표하도록 규정함(제6조)
- 라. 사용자는 모범기준을 반영하여 기관별 매뉴얼을 작성하도록 노력하여야 하며, 시장이 기관별 매뉴얼 작성·배포 실태를 조사하여 그 결과를 시의회에 보고하도록 정함(제7조)
- 마. 시장이 감정노동자의 권리 보호 및 증진을 위해 소속 공무원 및 직원에게 교육을 실시하도록 정하고, 사용자에게 교육 실시를 권고할 수 있도록 규정함(제8조)
- 바. 시장이 감정노동자를 위한 상담 프로그램을 운영할 수 있도록 하고, 사용자는 신체적·정신적 고통 유발 행위로 인한 건강장해 예방을 위해 관련법에 따라 보호조치를 하도록 정함(제9조)
- 사. 시장이 사용자가 감정노동자의 권리 보호 및 증진에 필요한 사업을 실시하는 경우에 비용을 지원할 수 있도록 규정함(제10조)
- 아. 시장이 감정노동자의 권리 보호 및 증진을 위한 사항을 심의·자문하기 위해 감정노동자 권리위원회를 둘 수 있도록 규정함(제11조)
- 자. 시장이 감정노동 관련 실태조사 등 감정노동자의 권리 보호 및 증진을 위한 사업을 수행하기 위해 감정노동자 권리지원센터를 설치할 수 있도록 정함(제12조)
- 차. 시장이 감정노동자 권리 보호 및 증진을 위해 이바지한 공적이 현저한 개인·공무원 등에게 포상할 수 있도록 규정함(제13조)