

의안번호	제 296 호
의 결 연 월 일	년 월 일 (제 회)

충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례안

발 의 자	이상식 의원 등 6인
발의연월일	2019년 10월 8일

# 충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례안

의안 번호	296
----------	-----

발의연월일 : 2019년 10월 8일

발 의 자 : 이상식·박우양·임영은·박문희·  
이상정·하유정 의원(6인)

## 1. 제안 이유

- 충청북도 및 충청북도 산하기관에 근무하는 감정노동자와 충청북도 소재 일터에 근무하는 감정노동자를 보호하고, 건전한 근로문화 조성을 통하여 감정노동자의 인권 증진에 이바지 하고자 함.

## 2. 주요 내용

- 감정노동자를 보호하고 도내 모든 일터의 감정노동자가 건전한 근로환경에서 근무할 수 있도록 노력하여야 한다는 도지사의 책무(안 제3조)
- 감정노동자를 보호하기 위한 보호계획의 수립과 시행(안 제5조)
- 감정노동자의 보호를 위한 모범기준 마련(안 제7조)
- 감정노동자 및 감정노동 사용자에 대한 인권보장 교육(안 제8조)
- 감정노동자들의 상담 및 보호를 위한 조치(안 제9조)

3. 조례안 : 붙임

4. 관계법령 발췌 : 붙임

5. 예산조치 : 해당없음

6. 관련부서 협의 : 경제통상국 일자리정책과와 협의

7. 입법예고 : 2019.9.10. ~ 2019.9.29.(20일간, 특이의견 없음)

## 충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 충청북도 및 충청북도 산하 공공기관에 근무하는 감정노동자와 충청북도 소재 일터에 근무하는 감정노동자의 보호를 촉진하며, 건전한 근로문화 조성을 통하여 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동”이란 대면, 통화, 통신 등의 방법으로 고객을 응대하는 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 근로형태를 말한다.
2. “감정노동자”란 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조제1항제1호에 따른 근로자를 말한다.
3. “공공기관”이란 「지방공기업법」에 따라 충청북도가 설립한 공사·공단 및 「충청북도 출자·출연 기관의 운영에 관한 조례」 제2조제3호에 따른 출자·출연 기관을 말한다.
4. “사용자”란 「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따라 충청북도 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 도의 사무위탁기관의 장을 말한다.

제3조(도지사의 책무) ① 충청북도지사(이하 “도지사”라 한다)는 감정노동자를 보호하고 도내 모든 일터의 감정노동자가 건전한 근로환경에서 근무할 수 있도록 노력하여야 한다.

② 충청북도(이하 “도” 라 한다)는 제1항에 따라 시책을 수립할 경우 민간전문가의 의견을 청취하여 반영할 수 있다.

제4조(감정노동자의 권리존중) 도에 주소 또는 거소를 두거나 체류하고 있는 사람, 도에 소재하는 사업장에서 노동을 하는 사람은 감정노동으로 인한 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다.

제5조(감정노동자 보호계획) ① 도지사는 감정노동자를 보호하기 위하여 충청북도 감정노동자 보호계획(이하 “보호계획” 이라 한다)을 수립·시행할 수 있다.

② 보호계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안
2. 감정노동자의 근로환경 개선 목표 및 방안
3. 감정노동자의 건전한 근로문화 조성 및 확산 방안
4. 감정노동자의 인권보호 및 인식개선 사업
5. 보호계획의 수립·시행에 따른 자원 확보 방안
6. 그 밖에 도지사가 감정노동자 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 사항

제6조(실태조사) 도지사는 제5조의 보호계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 근로환경에 대한 실태조사를 실시할 수 있다.

제7조(모범기준) ① 도지사는 감정노동자의 보호를 위한 모범기준

(이하 “모범기준”이라 한다)을 마련할 수 있다.

② 모범기준에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

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

③ 도지사는 공공기관의 장 및 사용자에게 모범기준에 따를 것을 권고할 수 있다.

제8조(감정노동자의 인권보장교육 등) ① 도지사는 제7조 모범기준의 내용을 포함하여 감정노동자 및 감정노동 사용자에 대한 인권보장 교육을 할 수 있다.

② 도지사는 공공기관의 장에게 감정노동자 보호를 위한 인권보장 교육을 실시하도록 권고할 수 있다.

제9조(감정노동자 상담 및 보호조치) ① 도지사는 감정노동자의 스트레스로 인한 건강장애 예방을 위하여 상담프로그램을 운영할 수 있다.

② 사용자는 감정노동자를 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 필요한 경우에는 다음 각 호의 보호조치를 하도록 노력하여야 한다.

1. 감정노동자를 해당 고객으로부터 분리 및 충분한 휴식 보장, 업무담당자 교체

2. 감정노동자에 대한 치료 및 상담 지원
3. 안내문의 부착, 통화녹음장치의 설치
4. 형사고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치
5. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요한 조치

③ 사용자는 감정노동자의 권익 구제를 위하여 치료 및 상담, 법적 조치 등을 취한 경우 감정노동자에게 이에 따른 불이익이 발생하지 않도록 노력하여야 한다.

제10조(감정노동자 지원센터의 설치 등) ① 도지사는 다음 각 호의 사업을 수행하기 위하여 감정노동자 지원센터(이하 “지원센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다.

1. 감정노동 관련 실태조사
2. 감정노동자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
3. 업무 스트레스 및 이로 인한 건강장애의 예방, 이직가능성 예방을 위한 정책 연구 및 보급
4. 감정노동자 및 작업장 폭력 피해에 관한 상담과 지원
5. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위한 사항

② 도지사는 지원센터의 효율적인 관리·운영을 위하여 전문인력과 시설을 갖춘 비영리법인 또는 비영리단체에 사무를 위탁할 수 있다.

③ 제2항에 따라 지원센터의 관리·운영을 위탁하는 경우 필요한 경비의 전부 또는 일부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

④ 제2항에 따라 위탁할 경우 이 조례에서 정하지 아니한 사항은 「충청북도 사무의 민간위탁 조례」를 준용한다.

제11조(사업비 지원) 도지사는 제10조제1항의 사업추진을 위해 추진기관이나 단체 등에 예산의 범위에서 사업비를 지원할 수 있다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 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.

### ■ 충청북도 출자·출연 기관의 운영에 관한 조례

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “총괄부서의 장”이란 출자·출연 기관 운영심의위원회 운영, 성과계약 및 경영실적 평가, 경영진단 등을 담당하는 부서의 장을 말한다.
2. “주무부서의 장”이란 소관 출자·출연 기관 설립 및 운영 전반에 대하여 지도·감독하고 관련 사무를 담당하는 부서의 장을 말한다.
3. “출자·출연 기관”이란 충청북도가 출자하거나 출연하여 설립하고, 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제5조에 따라 지정·고시된 출자기관 또는 출연기관을 말한다.