

# 심사보고서

충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례안

충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례안

# 심 사 보 고 서

의안 번호	296
----------	-----

2020. 12. 18.(금)  
산업경제위원회

## 1. 심사경과

- 가. 발의일자 : 2019년 10월 8일
- 나. 발 의 자 : 이상식 원 등 6인
- 다. 회부일자 : 2019년 10월 11일
- 라. 상정일자 : 제387회 충청북도의회(정례회) 제2차 산업경제위원회  
(2020년 12월 8일 상정의결)
- 마. 주요내용 : 제안설명, 검토보고, 질의답변, 심사의결(원안가결)

## 2. 제안설명 요지

(제안설명자 : 이상식 의원)

### 가. 제안이유

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

### 나. 주요내용

- 감정노동자를 보호하고 도내 모든 일터의 감정노동자가 건전한 근로환경에서 근무할 수 있도록 노력하여야 하는 도지사의 책무 규정(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)
- 감정노동자 상담 및 보호를 위한 조치(안 제9조)
- 감정노동자 지원센터의 설치 등에 관한 사항(안 제10조)

### 3. 전문위원 검토보고 요지

(산업경제위원회 수석전문위원 우경수)

#### 가. 제출배경

- 최근 제조업 중심의 산업사회가 서비스산업을 중심으로 빠르게 변화하면서 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 조직적으로 요구된 감정을 표현할 것이 요구되는 감정노동이 증가하고 있음
- 감정노동자들은 지나친 친절강요 및 고객(민원인)들의 무리한 요구 등으로 인하여 심한 정신적 스트레스와 건강장해 등의 문제를 겪고 있으나 이들에 대한 사회 전반적인 인식부족으로 이들의 권리는 외면당하고 있는 실정임
- 감정노동자를 보호하고, 건전한 근로문화 조성을 통하여 감정노동자의 인권 증진을 위한 대책 마련 필요성 대두

※ 타 시·도 조례 제정 현황(14개) : 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충남, 전북, 전남, 경남, 제주

#### 나. 주요 검토내용

- 안 제2조는 '감정노동', '감정노동자', '사용자'에 대한 용어의 정의를 규정하고 있음

- 지난 '16.11월 감정노동자보호법안이 발의되었으나 임기만료 폐기되었으며, 현행 법률에 '감정노동자'라는 용어는 사용되고 있지 않지만, 감정노동자를 보호하는 내용은 「산업안전보건법」, 「남녀고용평등과 일·가정 양립지원에 관한 법률」 등에 일부 규정 되고 있음
- 법원의 판결에서도 '감정노동'의 개념을 인정하여 '타인의 감정을 맞추기 위하여 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 노동'이라고 판시하고 있음  
<서울남부지방법원 2013.6.21. 선고 2012가단25092 판결>

- 안 제3조에서는 감정노동자를 보호하고 도내 모든 일터의 감정노동자가 건전한 근로환경에서 근무할 수 있도록 노력하여야 하는 도지사의 책무를 규정함
- 안 제5조에서는 감정노동자 보호정책의 목표 및 방안, 감정노동자의 근로환경 개선목표 및 방안, 인권보호 및 인식개선사업, 시행계획에 따른 자원 확보 방안 등의 내용을 포함한 **감정노동자 보호계획을 수립하고 시행하도록** 규정
- 안 제6조는 감정노동자 **보호계획을 효율적으로** 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 근로환경에 대한 **실태조사를 실시** 할 수 있도록 함
- 안 제7조는 감정노동자의 권리보호, 감정노동자의 사용자 및 고객의 의무, 침해사례 발생 시 대응 수칙, 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차 등의 내용이 포함된 **모범기준을 마련**할 수 있으며, 이를 공공기관의 장 및 사용자에게 따를 것을 권고 할 수 있도록 함
- 안 제9조에서는 사용자는 감정노동자를 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위한 보호조치를 취하도록 하고, 권익구제를 위한 치료 및 상담, 법적조치 등을 취하도록 규정하였음
- 안 제10조에서 안 제11조까지는 감정노동자 보호를 위해 '**감정노동자 지원센터**'를 설치할 수 있고, 효율적인 운영을 위하여 비영리법인 또는 단체에 위탁할 수 있는 근거 규정을 마련함

#### 다. 종합 검토의견

- 본 조례안은, 감정노동 종사자에 대한 인권침해 사례가 계속 증가하고 있고 법적 분쟁으로 이어지는 등 사회적 문제가 대두되고 있는 실정으로 「산업안전보건법」 제41조에서 감정노동자에 대한 건강장해 예방조치에 관한 사항을 규정하고 있으나, 도 차원에서 감정노동자의 인권을 보호하고 체계적인 지원이 필요하여 그 근거를 마련하고자 하는 것임

- 급증하고 있는 감정노동자에 대한 충청북도의 책임과 감정노동종사자의 권리를 규정하여 보호하기 위한 것으로, 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화를 조성하여 인권 증진에 이바지하고자 하는 목적을 가지고 있어 본 조례안의 제정은 타당하다고 사료됨

4. 질의 및 답변요지 : “없 음”

5. 토 론 요 지 : “없 음”

6. 심 사 결 과 : 원안가결

7. 소 수 의 견 요 지 : “없 음”

8. 기타 필요한 사항 : “없 음”

9. 심사보고서 첨부서류

- 충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례안 1부.

## 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 민간 전문가의 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. 침해사태 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 사용자에게 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, 업무 담당자 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.

## 관계 법령

### ■ 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.

# 충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례 제정안 비용추계서

## 1. 사업개요

- 충청북도 및 충청북도 산하기관에 근무하는 감정노동자를 보호하고, 건전한 근로문화 조성을 통하여 감정노동자의 인권 증진에 이바지하고자 함.

## 2. 비용 발생 요인

- 충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례안 제정

## 3. 관련조문

- 고용현황 및 근로환경 실태조사 (안 제6조)
- 모범기준 제작 및 인권보장교육 등(안 제7,8조)
- 상담 및 보호조치 (안 제9조)
- 감정노동자 지원센터의 설치 등 (안 제10조)

## 4. 비용 추계결과

가. 추계의 전제 : 추계기간은 2021년부터 2025년 5년간으로 함

나. 추계 결과 : 600,000천원(도비)

다. 재원조달방안 : 도비

## 5. 연도별 비용추계서(세출)

(단위: 백만원)

구 분	계	1차년도 (2021년)	2차년도 (2022년)	3차년도 (2023년)	4차년도 (2024년)	5차년도 (2025년)
1개 사업	600	120	120	120	120	120

※ 세부 비용추계내역 : 별첨

## 6. 작성자 : 경제통상국 일자리정책과 김 한 기(220-3350)

## 〈 연도별 비용추계표 〉

(단위 : 천원)

구 분	1차년도 (2020년)	2차년도 (2021년)	3차년도 (2022년)	4차년도 (2023년)	5차년도 (2024년)	계	
세 입							
세 출	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000	600,000	
감정 노동자 지원센 터운영	운영비	80,000	80,000	80,000	80,000	80,000	400,000
	심리상담	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	150,000
	인권교육	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000	50,000
재원 조달	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000	600,000	
의존 재원	소 계						
	보조금						
	지방교부세						
자체 수입	소 계	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000	600,000
	지방세	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000	600,000
	세외수입						
지방채							
기 금							
특별회계							
시군비							
기 타							

※ 실태조사 및 분석 : 2021년도 노동정책 기본계획 수립 연구용역 포함 추진