

소통하는 의정
공감받는 의회

2020. 12. 8.(화)
제387회 정례회 제2차 산업경제위원회

충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례안
검 토 보 고 서



충청북도의회
산업경제위원회

충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례안

검 토 보 고 서

1. 발 의 자 : 이상식 의원 등 6인

2. 발의일자 및 회부일자

- 발의일자 : 2019년 10월 08일
- 회부일자 : 2019년 10월 11일

3. 제안이유

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

4. 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)

5. 검토의견 (수석전문위원 우경수)

가. 제출배경

- 최근 제조업 중심의 산업사회가 서비스산업을 중심으로 빠르게 변화하면서 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 조직적으로 요구된 감정을 표현할 것이 요구되는 감정노동¹⁾이 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 시도 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

1) 감정노동(Emotional Labor)이라는 용어는 1983년 미국의 사회학자 앨리 혹실드(Arlie R. Hochschild)의 저서 『관리된 심장(the Managed Heart)』에서 처음 소개된 것으로 알려져 있으며, 자기기분을 다스려 겉으로 드러내는 감정관리가 전체 직무의 40% 넘게 차지하는 노동 유형을 가리킴

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 수립
하고 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 마련할 수 있으며, 이를 공
공기관의 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 실정
으로 「산업안전보건법」 제41조2)에서 감정노동자에 대한 건강장해

2) 「산업안전보건법」 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) ① 사업주는 주로
고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항
제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무

예방조치에 관한 사항을 규정하고 있으나, 도 차원에서 감정노동자의 인권을 보호하고 체계적인 지원이 필요하여 그 근거를 마련하고자 하는 것임

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

에 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 폭언 등으로 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 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다