

대전광역시의회 공고 제2017-118호

「대전광역시 감정노동자 보호 조례안」이 제정됨에 따라 그 취지와 내용을 시민에게 알려 이에 대한 의견을 듣고자 『대전광역시의회 회의규칙』 제21조의2의 규정에 따라 다음과 같이 공고합니다.

2017년 9월 4일

대 전 광 역 시 의 회 의 장

## 대전광역시 감정노동자 보호 조례안 입법예고

### 1. 제안 이유

대전광역시 감정노동자를 보호하고, 건전한 근로문화 조성을 통해 감정노동자의 인권 증진에 필요한 사항을 규정하고자 함.

## 2. 주요 내용

- 가. 대전광역시 감정노동자 근로환경개선계획 수립에 관한 사항을 정함(안 제3조).
- 나. 대전광역시시장으로 하여금 감정노동자 고용현황 및 근로환경에 대한 실태조사를 실시하고, 유관기관의 장에게 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고하도록 함(안 제4조 및 제5조).
- 다. 대전광역시시장으로 하여금 노동인권 교육을 실시하도록 하고, 유관기관의 장에게 감정노동자 보호에 관한 안내문과 사고발생시 대처요령, 보호조치 등을 강구하도록 함(안 제6조부터 제9조까지).
- 라. 대전광역시 감정노동자보호위원회 설치 및 운영에 관한 사항을 정함(안 제10조 및 제11조).
- 마. 대전광역시 감정노동자보호지원센터 설치에 관한 규정을 정하고, 관련 기관이나 단체에 사업비를 지원하도록 함(안 제12조 및 제13조).

## 3. 의견제출

가. 이 제정안에 대하여 의견이 있는 단체 또는 개인은 2017년 9월 11일 까지 다음 사항을 기재한 의견서를 대전광역시의회의장(참조 : 산업건설수석전문위원실)에게 제출하여 주시기 바랍니다.

나. 의견제출 사항

- (1) 예고사항에 대한 항목별 의견(찬성 및 반대의견과 그 사유)
- (2) 의견제출자의 성명·주소·전화번호(단체의 경우 단체명과 대표자성명 기재)

다. 의견 제출할 곳 : 우35242 / 대전광역시 서구 둔산로 100

대전광역시의회 의회사무처 산업건설수석전문위원실

(전화 042-270-5132, FAX 042-270-5049, E-mail : lms13@korea.kr)

라. 의견제출 방법 : 서면, 전화, FAX, 컴퓨터통신, 직접방문 등

#### 4. 개정 조례안 : 붙임

## 대전광역시 감정노동자 보호 조례안

제1조(목적) 이 조례는 대전광역시 감정노동자를 보호하고, 건전한 근로문화 조성을 통해 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동자”란 재화나 용역을 구매하는 고객을 대면, 통화, 통신 등의 방법으로 응대하는 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상시적으로 수행하는 노동을 하는 사람을 말한다.

2. “유관기관”이란 다음 각 목의 기관 등을 말한다.

가. 대전광역시(이하 “시”라 한다)가 「지방공기업법」, 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 등에 따라 출자·출연하여 설립한 기관

나. 시의 사무를 위탁받은 기관이나 단체

다. 시의 보조금을 지원받는 기관이나 단체

3. “사용자”란 「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따른 사용자를 말한다. 다만, 유관기관의 사용자는 제외한다.

제3조(감정노동자 근로환경개선계획의 수립) ① 대전광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 감정노동자의 정신적 스트레스 예방 및 감정노동자 보호를 위하여 3년마다 감정노동자 근로환경개선계획(이하 “개선계획”이라 한

다)을 수립·시행하여야 한다. 다만, 「대전광역시 노동인권 증진조례」에 따른 노동인권정책기본계획에 다음 각 호의 사항이 포함될 경우 기본계획이 수립된 것으로 본다.

1. 감정노동자 보호 정책의 기본 방향 및 추진 정책
2. 감정노동자의 근로 환경 개선 방안
3. 감정노동자의 노동 인권 보호 방안
4. 사업장의 「근로기준법」 준수에 관한 사항
5. 그 밖에 감정노동자 보호에 관한 사항

② 시장은 개선계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 계획에 반영하여야 한다.

제4조(실태조사) 시장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 근로환경 등에 대한 실태조사를 매년 실시할 수 있다.

제5조(평가 반영 및 권고) ① 시장은 실태조사 결과 필요한 경우에는 유관기관의 장에게 감정노동자의 근로환경 개선 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고하고 이를 기관 등의 평가에 반영할 수 있다.

② 시장은 사용자에게 감정노동자 보호를 위한 교육의 실시, 감정노동자 보호를 위한 기관별 안내서 작성, 휴게시설의 설치, 안내문 부착 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고할 수 있다.

제6조(노동인권 교육) 시장은 「대전광역시 인권 보호 및 증진 조례」 제7조에 따른 인권교육을 실시하는 경우 감정노동자 보호를 위한 노동인권교육을 포함하여 시행하여야 한다.

제7조(안내문 부착 등) ① 유관기관의 장은 사업장에서 고객과 감정노동자

가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동자 보호에 관한 안내문과 사고발생 시의 대처요령 등을 부착하여야 한다.

② 유관기관의 장과 사용자는 감정노동자가 음성대화 매체로 고객을 응대하는 경우 고객에게 녹음 사실을 사전에 고지하고, 통화 내용을 녹음할 수 있도록 노력하여야 한다.

제8조(금지 행위) 고객은 감정노동자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘
2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위
3. 감정노동자의 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위

제9조(보호 조치) ① 유관기관의 장과 사용자는 다음 각 호의 감정노동자 보호 조치를 강구하여야 한다.

1. 감정노동자를 해당 고객으로부터 분리, 충분한 휴식 보장. 다만, 고객의 생명, 신체, 중대 재산과 관련된 업무인 경우는 업무가 중단되지 않도록 즉각적인 업무 담당자 교체
2. 감정노동자에 대한 치료 및 상담 지원
3. 형사 고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치
4. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요한 조치

② 유관기관에 종사하는 감정노동자는 유관기관의 장에게 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.

③ 유관기관의 장은 감정노동자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.

제10조(감정노동자보호위원회 설치) ① 시장은 감정노동자 보호를 위한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 대전광역시 감정노동자보호위원회(이하 “위원회”라고 한다)를 둘 수 있다.

1. 개선계획 수립에 관한 사항
  2. 권고, 안내서에 관한 사항
  3. 감정노동자에 영향을 미치는 법규 및 정책에 관한 사항
  4. 그 밖에 시장이 감정노동자 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 사항
- ② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다.
- ③ 과학경제국장은 당연직 위원이 되고, 위촉위원은 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 위촉한다.

1. 대전광역시의회에서 추천하는 대전광역시의원
2. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외 기구 등에서 근무 경험이 있는 사람
3. 그 밖에 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 학식과 경험이 풍부한 사람

④ 위원의 임기는 2년으로 한다. 다만, 위원의 위촉 해제 등에 따라 새로 위촉된 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.

제11조(위원회의 기능 및 운영) ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.

② 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 노동 업

무를 담당하는 공무원 중에서 시장이 지명한다.

④ 이 조례에서 규정한 것 외에 위원회의 운영에 관한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

제12조(감정노동자보호지원센터의 설치) ① 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 대전광역시 감정노동자보호지원센터를 설치할 수 있다.

1. 감정노동자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
2. 업무 스트레스와 이로 인한 질병 예방을 위한 정책 연구 및 보급
3. 감정노동자·사업장 폭력 피해 상담 및 지원
4. 그 밖에 감정노동자 보호를 위한 사업

② 시장은 대전광역시 감정노동자보호지원센터를 효율적으로 운영하기 위하여 「대전광역시 비정규직 근로자지원센터 설치 및 운영조례」에 따른 대전광역시 비정규직 근로자지원센터와 통합하여 운영하거나, 관련 비영리법인 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다.

제13조(사업비 지원) 시장은 제12조제1항 각 호의 사업을 추진하는 기관이나 단체 등에 예산의 범위에서 사업비를 지원할 수 있다.

## 부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.



## 관 계 법 령

### □ 지방자치법

제22조(조례) 지방자치단체는 법령의 범위 안에서 그 사무에 관하여 조례를 제정할 수 있다. 다만, 주민의 권리 제한 또는 의무 부과에 관한 사항이나 벌칙을 정할 때에는 법률의 위임이 있어야 한다.

### □ 대전광역시 인권 보호 및 증진 조례

제7조(인권교육) ① 시장은 소속 공무원을 포함한 모든 직원(시장의 지도·감독을 받는 법인이나 단체에 종사하는 사람을 포함한다)에게 연 1회 이상 인권교육을 실시하여야 하며, 사업장 및 민간단체 등에 대하여 인권교육이 시행될 수 있도록 권장하여야 한다.

② 시장은 제1항에 따른 인권교육 체계를 마련하기 위하여 필요한 경우에는 다음 각 호의 조치를 할 수 있다.

1. 인권교육 교재 개발 및 인권교육 강사 양성·지원
2. 인권교육의 효율적 실시를 위한 관계자 협의회 구성
3. 그 밖에 인권교육을 위하여 필요한 사항

③ 시장은 제1항의 인권교육 시행 및 제2항의 인권교육 체계를 마련하기 위하여 필요한 경우에는 국가인권위원회와 협력할 수 있다.

④ 시장은 제1항의 인권교육 업무를 외부 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. 이 경우 수탁기관 선정 등 위탁에 필요한 사항은 「대전광역시 사무의 민간위탁 촉진 및 관리조례」를 따른다.

### □ 대전광역시 비정규직 근로자지원센터 설치 및 운영조례

제3조(센터의 설치) ① 대전광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 비정규직 근로자의 노동조건 향상을 위하여 ‘대전광역시 비정규직 근로자지원센터’(이하 “센터”라 한다)를 설치·운영한다.


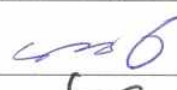


- ② 시장은 필요하다고 인정할 경우 지역을 구분하여 센터를 설치·운영할 수 있다.
- ③ 시장은 예산의 범위에서 센터의 운영에 필요한 경비와 사업비 등을 지원할 수 있다.

제4조(사업) 센터는 다음 각 호의 사업을 수행한다.

1. 비정규직 근로자 실태조사 및 연구
2. 비정규직 근로자에 대한 법률지원 및 상담
3. 비정규직 근로자의 취업정보 제공과 무료 직업소개 등 고용촉진
4. 비정규직 근로자를 위한 취업교육
5. 최저임금 준수에 대한 홍보
6. 그 밖에 비정규직 근로자의 복리향상을 위하여 시장이 인정한 사업

# 【대전광역시 감정노동자 보호 조례안】

## 발 의 의 원 명 단

연번	의 원 명	서 명	비 고
1	전 문자		
2	박 지현	박지현	
3	김 중하	김중하	
4	함 익훈		
5	송 피흔		
6	구 씨재		
7	-정혜연	정혜연	
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			