

구미시 감정노동자 보호 등에 관한 조례안



구 미 시

구미시 감정노동자 보호 등에 관한 조례안

의안 번호	
----------	--

제출연월일 : 2022. . .
제출자 : 구미시장

1. 제안이유

구미시 소재 사업장에서 일하는 감정노동자의 권리 보호 및 지원에 관한 근거를 마련함으로써 감정노동자의 인권을 증진시키고, 건전한 노동문화를 조성하고자 함.

2. 주요내용

- 가. 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성계획(안 제4조)
- 나. 감정노동자 권익 보호 및 증진 사업에 관한 사항(안 제6조)
- 다. 감정노동자 보호를 위한 모범기준 마련에 관한 사항(안 제7조)
- 라. 감정노동자 보호 및 증진 사업에 따른 예산 지원에 관한 사항(안 제8조)

3. 조례안 : 붙임

4. 참고사항

- 가. 관계법령 : 「산업안전보건법」 제41조
- 나. 예산조치 : 비용추계서 미첨부사유서(붙임)
- 다. 합 의 : 기획예산담당관, 감사담당관과 합의되었음
- 라. 기 타 : 해당사항 없음

구미시 감정노동자 보호 등에 관한 조례안

제1조(목적) 이 조례는 구미시 관내에서 일하는 감정노동자를 보호하고, 감정노동자 일터의 건전한 노동문화 조성에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동자”란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상시적으로 수행하는 사람을 말한다.
2. “사용자”란 「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따른 사용자를 말한다.

제3조(시장의 책무) 구미시장(이하 “시장”이라 한다)은 감정노동자를 보호하고, 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 노력하여야 한다.

제4조(감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성계획) ① 시장은 감정노동자 보호 및 감정노동 사업장의 노동환경 개선을 위하여 감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획(이하 “조성계획”이라 한다)을 수립·시행할 수 있다.

- ② 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안
2. 감정노동 사업장의 노동환경 개선 목표 및 방안
3. 감정노동자와 감정노동 사용자에 대한 감정노동자 권리 보호 및 인식 개선 사업에 관한 사항
4. 감정노동자 건강 장애 예방과 대책에 관한 사항
5. 조성계획 수립·시행에 따른 자원 확보 방안
6. 그 밖에 시장이 감정노동자 보호 및 건전한 노동환경 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

제5조(실태조사) 시장은 제4조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태조사를 시행할 수 있다.

제6조(감정노동자 권익 보호 및 증진 사업) 시장은 다음 각 호의 감정노동자 권익 보호 및 증진 사업을 수행할 수 있다.

1. 감정노동자의 스트레스 해소에 필요한 사업
2. 감정노동자의 트라우마 치료 및 상담 사업
3. 감정노동자의 치료 및 상담, 법적조치 등에 따른 불이익 예방사업
4. 감정노동자 및 사용자에 대한 감정노동자 권리보장교육 사업
5. 감정노동자 보호에 대한 인식 개선 사업
6. 그 밖에 감정노동자 권익 보호에 필요한 사업

제7조(모범기준 마련 등) ① 시장은 감정노동자의 권리보호를 위한 모범기준(이하 “모범기준”이라 한다)을 마련할 수 있다.

② 모범기준은 각 일터의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려하여 작성하고, 다음 각 호의 사항을 포함한다.

1. 감정노동자의 권리 보호
 2. 감정노동자 사용자 및 고객의 의무
 3. 권리침해 사례 발생 시 대응 수칙
 4. 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차
 5. 그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항
- ③ 시장은 감정노동 사업장에 모범기준을 배포하고, 사용자에게 모범기준에 따를 것을 권고할 수 있다.

제8조(위탁) ① 시장은 감정노동자 권리 보호 사업을 추진하는데 필요한 경우 노동 관련 전문기관, 비영리 법인 또는 단체에 위탁할 수 있다.

② 제1항에 따른 위탁에 관한 구체적인 사항은 「구미시 사무의 민간위탁에 관한 조례」에 따른다.

제9조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

관계법령

□ 「산업안전보건법」

제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객 응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언 등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

구미시 감정노동자 보호 등에 관한 조례안

비용추계서 미첨부 사유서

1. 재정수반요인

- 감정노동자 권익 보호 및 증진 사업 추진에 따른 예산 소요(안 제6조)
- 감정노동자 보호를 위한 교육 등 사업자의 감정노동자 보호 조치에 대한 예산 지원(안 제8조)

2. 미첨부 근거 규정

- 「구미시 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조제1항제1호 및 제2호에 해당
 1. 예상 비용이 연평균 1억원 미만이거나 한시적인 경비로서 총 3억원 미만
 2. 의안의 내용이 선언적·권고적 형식으로 규정되는 등 기술적 추계가 어려운 경우

3. 미첨부 사유 ※ 「구미시 의안의 비용추계에 관한 조례」 제3조제1항제1호

- 감정노동자 심리 상담 및 치유 프로그램 운영 : 55,000천원
 - 감정노동자 심리 상담비 지원 : 35,000천원
 - 힐링 프로그램 운영 : 20,000천원

4. 작성자

- 노동복지과 노동권익담당 이 미 경 (054-480-6216)
- 노동복지과 행정7급 김 윤 미 (054-480-6217)

소 관 부 서		노동복지과
입 안 자	과 장	이 윤 균
	담 당	이 미 경
	담 당 자	김 윤 미 (480-6217)