

안양시 감정노동자 권리보호 조례

제정 2017. 1. 5. 조례 제2788호
일부개정 2020. 12. 31. 조례 제3269호(안양시 조례 근로 용어 일괄정비 조례)
일부개정 2026. 2. 24. 조례 제3836호

제1조(목적) 이 조례는 안양시 및 안양시 산하기관에서 종사하는 감정노동자를 보호하고, 안양시 내 감정노동자 일터에 건전한 노동문화 조성을 통하여 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다. <개정 2020. 12. 31.>

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2020. 12. 31.>

1. “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 노동형태를 말한다.
2. “안양시 감정노동 사용자(이하 “시 감정노동 사용자”라 한다)”란 안양시장(이하 “시장”이라 한다), 안양시(이하 “시”라 한다) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장(이하 “산하기관”이라 한다)을 말한다.
3. “안양시 감정노동자(이하 “시 감정노동자”라 한다)”란 제2호의 기관에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다.
4. “고객”이란 안양시 감정노동 사용자와 안양시 감정노동자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

제3조(시장의 책무) 시장은 시 감정노동자를 보호하고 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 분위기 조성을 위하여 노력하여야 한다. <개정 2020. 12. 31.>

[중전 제4조에서 이동 2026. 2. 24.]

제4조(감정노동자의 권리 존중) 시 감정노동자는 감정노동으로 인한 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다. <개정 2020. 12. 31.>

[중전 제5조에서 이동 2026. 2. 24.]

제5조(감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획) ① 시장은 감정노동으로 인한 정신적 스트레스 예방과 보호, 감정노동자의 노동환경 개선을 위하여 3년마다 감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획(이하 “조성계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다. <개정 2020. 12. 31.>

② 제1항의 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. <개정 2020. 12. 31.>

1. 시 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안
2. 시 감정노동자 일터의 노동환경 개선 목표 및 방안
3. 시 감정노동자 일터 내 건전한 노동문화 조성 및 확산 방안
4. 시 감정노동자와 시 감정노동 사용자에게 대한 감정노동자 인권보호 및 인식개선 사업
5. 조성계획 수립·시행에 따른 자원 확보 방안
6. 그 밖에 시장이 감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

[제목개정 2020. 12. 31.]

[종전 제6조에서 이동 2026. 2. 24.]

제6조(실태조사) 시장은 제5조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 시 감정노동자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태조사를 매년 실시하여야 한다. <개정 2020. 12. 31., 2026. 2. 24.>

[종전 제7조에서 이동 2026. 2. 24.]

제7조(지침의 배포) ① 시는 시 감정노동자의 권리보호를 위한 지침(이하 “지침”이라 한다)을 마련할 수 있다.

② 지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

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

③ 시는 시 감정노동자의 종사기관에 지침을 배포하고, 시 감정노동 사용자가 기관별 매뉴얼을 제작하도록 지원할 수 있다.

④ 시 감정노동 사용자는 지침에 따라 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 매뉴얼을 작성하여야 한다.

[종전 제8조에서 이동 2026. 2. 24.]

제8조(감정노동자 권리보장교육) ① 시장은 시 감정노동자 및 감정노동 사용자에게 대한 권리보장교육을 할 수 있다.

② 시장은 시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「안양시 민주시민교육 조례」 제7조에 따른 민주시민교육 내용에 감정노동자의 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행할 수 있다.

③ 감정노동 권리보장교육에는 제7조의 지침내용을 포함하여야 한다. <개정 2026. 2. 24.>

[종전 제9조에서 이동 2026. 2. 24.]

제9조(감정노동자 휴게시설 설치 지원) 시장은 시 감정노동자가 사업장에서 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 불합리한 처우 및 행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있도록 별도의 휴게시설을 마련하도록 권고할 수 있다.

[종전 제10조에서 이동 2026. 2. 24.]

제10조(금지행위) 고객은 시 감정노동자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 폭행, 협박
2. 반말, 고성, 욕설, 모욕감 또는 굴욕감을 유발하는 언행, 업무관련성이 현저히 떨어지는 정당한 이유 없는 시비
3. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 말이나 행동을 하거나 부호, 문자, 음성, 음향, 화상, 링크 등을 전송하는 행위
4. 시 감정노동자의 업무를 방해하는 행위
5. 업무관련성이 현저히 떨어지는 정당한 이유 없는 장시간의 통화 또는 면담
6. 시 감정노동자의 개인정보 및 신상정보를 무단하게 수집하여 공개하는 행위

[본조신설 2026. 2. 24.]

제11조(감정노동자 상담 및 보호) ① 시장은 시 감정노동자의 스트레스 및 이로 인한 건강장애 예방을 위하여 상담프로그램을 운영할 수 있다.

② 시 감정노동 사용자는 시 감정노동자가 불합리한 처우 및 제10조의 금지

행위 등으로 업무스트레스를 받은 경우 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권의 보장, 법적 조치 등 적절한 보호를 받을 수 있도록 노력하여야 한다. <개정 2026. 2. 24.>

③ 시 감정노동 사용자는 시 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등의 조치를 취한 경우 이에 따른 불이익이 발생하지 않도록 노력하여야 한다. <개정 2026. 2. 24.>

제12조(건전한 노동문화 조성) ① 시장은 시 감정노동자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 노동문화 조성 사업을 추진한다. <개정 2020. 12. 31.>

② 시장은 시 감정노동 사용자에게 시 감정노동자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 시 감정노동자가 노동하는 사업장 내 고객과 시 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다. <개정 2020. 12. 31., 2026. 2. 24.>

[제목개정 2020. 12. 31.]

제13조(위원회 설치 및 구성) ① 시장은 시 감정노동자 권리 보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 안양시 감정노동자 권리보장위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 조성계획 수립 및 시행
2. 보호대상 감정노동자 기준 설정
3. 권리보장사업
4. 협력관계구축
5. 그 밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항

③ 위원회의 기능은 「안양시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 제3조에 따라 설치된 안양시 노사민정협의회에서 대행한다.

제14조(예산의 지원) 시장은 시 감정노동자 권익구제를 위하여 감정노동자 보호사업을 추진하는 감정노동자 사용 기관이나 단체에 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

제15조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제2조(다른 조례의 개정) ① 「안양시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제3조 4호를 제5호로, 제4호를 다음과 같이 신설한다.

4. 감정노동자 권리보호에 관한 사항

② 「안양시 민주시민교육 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.

제7조제1항제5호를 제6호로 하고, 제5호를 다음과 같이 신설한다.

5. 감정노동자의 권리보장 및 보호를 위한 교육

부칙 <2020. 12. 31. 조례 제3269호, 안양시 조례 근로 용어
일괄정비 조례>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2026. 2. 24. 조례 제3836호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.