

광명시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례

제정 2020. 11. 6 조례 제2687호
일부개정 2025. 7. 4 조례 제3252호

제1조(목적) 이 조례는 광명시 감정노동자의 권리를 보호하고, 감정노동자 일터에 건전한 노동문화 조성을 통하여 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상·조직상 요구되는 노동 형태를 말한다.
2. “광명시 감정노동 사용자(이하 “시 감정노동 사용자”라 한다)”란 다음 각 목과 같다.
 - 가. 광명시장(이하 “시장”이라 한다)
 - 나. 광명시(이하 “시”라 한다) 지방 공기업 및 출자·출연기관의 장
 - 다. 시의 사무위탁기관의 장
 - 라. 시의 지원을 받는 각종 시설의 장
3. “광명시 감정노동자(이하 “시 감정노동자”라 한다)”란 제2호의 기관·시설 등에서 감정노동을 수행하는 노동자(「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다)를 말한다.
4. “고객”이란 시 감정노동 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

제3조(적용범위) 이 조례는 제12조에 따른 위원회에서 정한 “보호대상 감정노동자 기준”에 해당되는 시 감정노동자, 시 감정노동 사용자, 시 감정노동자의 행정 및 서비스를 이용하는 고객에게 적용한다.

제4조(시장의 책무) 시장은 시 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 분위

광명시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례

기를 조성하여 감정노동자의 인권이 증진될 수 있도록 노력하여야 한다.

제5조(감정노동자의 권리) 감정노동자는 감정노동에 따른 위험으로부터 보호받고 쾌적하고 인간다운 노동환경에서 일할 권리를 가진다.

제6조(감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성계획) ① 시장은 감정노동자 보호 및 감정노동자 일터의 노동환경 개선을 위하여 시 감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획(이하 “조성계획”이라 한다)을 수립·시행한다. <개정 2025. 7. 4>

② 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 시 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안
2. 시 감정노동자 일터의 노동환경 개선 목표 및 방안
3. 시 감정노동자와 시 감정노동 사용자에 대한 감정노동자 인권 보호 및 인식 개선 사업
4. 조성계획 수립·시행에 따른 자원 확보 방안
5. 그 밖에 시장이 시 감정노동자 보호 및 건전한 노동환경 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

제7조(실태조사) 시장은 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 시 감정노동자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태조사를 연 1회 실시한다. <개정 2025. 7. 4>

제8조(모범지침의 배포 등) ① 시장은 시 감정노동자의 보호를 위한 모범지침(이하 “지침”이라 한다)을 마련하여야 한다. <개정 2025. 7. 4>

② 제1항에 따른 지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

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

③ 시장은 시 감정노동자의 일터에 지침을 배포하고, 시 감정노동 사용자가 일터의 현실에 맞게 매뉴얼을 제작하도록 지원한다. <개정 2025. 7. 4>

제9조(감정노동자 권리보장교육) ① 시장은 시 감정노동 사용자, 시 감정노동자가 감정노동 권리보장에 관한 교육을 받을 수 있도록 각종 교육체계 마련을 위해 노력하여야 한다.

② 감정노동 권리보장교육에는 제8조제2항의 지침내용을 포함하여야 한다.

제10조(감정노동자 상담 및 보호) ① 시장은 시 감정노동자의 감정노동에 따른 스트레스 및 건강장애 예방을 위하여 상담프로그램을 운영할 수 있다.

② 시장은 시 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위 등으로 업무스트레스를 받은 경우 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권의 보장 등 적절한 보호조치를 받을 수 있도록 노력하여야 한다.

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. <신설 2025. 7. 4>

제11조(건전한 노동문화 조성사업) ① 시장은 시 감정노동자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 노동문화 조성 사업을 추진할 수 있다.

② 시장은 시 감정노동 사용자에게 감정노동자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 사업장 내 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다.

제12조(감정노동자 권리보장위원회의 설치 및 기능) ① 시장은 시 감정노동자 보호 등에 관한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 광명시 감정노동자 권리보장위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

1. 조성계획 수립 및 시행
2. 보호대상 감정노동자 기준 설정
3. 감정노동자 권익 보호 및 증진 확대에 필요한 시책에 관한 사항
4. 그 밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항

② 제1항에 따른 위원회는 「광명시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 제3조에 따라 설치된 광명시 노사민정협의회에서 대행한다. <개정 2025. 7. 4>

③ 삭제 <2025. 7. 4>

광명시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례

④ 삭제 <2025. 7. 4>

⑤ 삭제 <2025. 7. 4>

제13조(예산의 지원) 시장은 시 감정노동자의 권익 보호 및 증진에 필요한 사업을 실시하는 경우에는 예산의 범위에서 행정적·재정적 지원을 할 수 있다.

[종전 제13조는 삭제, 제15조에서 이동 2025. 7. 4]

제14조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

[종전 제14조는 삭제, 제16조에서 이동 2025. 7. 4]

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2025. 7. 4 조례 제3252호>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.