

## 용인시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례

제정 2024. 9. 25 조례 제2549호

제1조(목적) 이 조례는 용인시의 감정노동자를 보호하고, 감정노동자 일터의 건전한 노동문화를 조성하여 인권 증진에 기여하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 또는 조직상 요구되는 노동 형태를 말한다.
2. “감정노동자”란 「근로기준법」 제2조제1항제1호에 따른 근로자 또는 「산업안전보건법」 제77조에 따른 특수형태근로종사자로서 용인시(이하 “시”라 한다) 관내에서 감정노동을 수행하는 사람과 시 관외에서 감정노동을 수행하는 시에 주소를 둔 사람을 말한다.
3. “감정노동 사용자”란 용인시장(이하“시장”이라 한다), 시 산하 지방공기업 및 출자·출연기관의 장, 시의 사무위탁기관 및 시의 지원을 받는 각종 시설의 장, 민간에서 운영하는 시 관내에 소재한 사업장의 「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따른 사용자 등 감정노동자가 근로 또는 노무를 제공하는 시 관내의 시설이나 사업장 등에서 감정노동자의 근무에 관한 사항을 관리하는 사람을 말한다.

제3조(시장의 책무) 시장은 감정노동자를 보호하고, 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 노력하여야 한다.

제4조(감정노동자의 권리 존중) 감정노동자는 감정노동에 따른 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다.

제5조(감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획 등) ① 시장은 감정노동자 보호 및 감정노동 사업장의 노동환경 개선을 위하여 3년마다 감정

노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획(이하 “조성계획”이라 한다)을 수립하여야 한다.

② 제1항에 따른 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

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

③ 시장은 제1항의 조성계획에 따라 수립된 사업에 대한 세부 시행계획을 매년 수립하여야 한다.

제6조(실태조사) 시장은 제5조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태조사를 매년 실시하여야 한다.

제7조(모범지침 배포 등) 시장은 감정노동자의 권리보호를 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 모범지침을 마련하여 감정노동 사업장에 배포할 수 있다.

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

제8조(감정노동자 권리보호 사업) 시장은 다음 각 호의 감정노동자 권리보호 사업을 수행할 수 있다.

1. 감정노동자의 스트레스 해소에 필요한 사업
2. 감정노동자의 트라우마 치료 및 상담 사업
3. 감정노동자의 치료·상담 및 법적조치 등에 따른 불이익 예방사업

4. 감정노동자 및 사용자에게 대한 감정노동자 권리보장교육 사업
5. 감정노동자 보호에 대한 인식 개선 사업
6. 그 밖에 시장이 감정노동자 권익 보호에 필요하다고 인정하는 사업

제9조(감정노동자 권리보장위원회) ① 시장은 감정노동자의 권리보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 용인시 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. 감정노동자 권리보호 사업
4. 그 밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항

③ 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함하여 10명 이내의 위원으로 구성하고, 위원장과 부위원장은 위원회에서 호선한다.

④ 위원회 위원은 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 임명 또는 위촉하고, 위촉직 위원의 임기는 2년으로 한다.

1. 인권 및 노동 분야 전문가
2. 인권 및 노동 분야 정부기관, 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외 기구 등에서 근무경험이 있는 사람
3. 시 업무 담당 부서의 국장
4. 용인시의회에서 추천하는 용인시의회 의원
5. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사람

⑤ 시장은 위원회의 기능을 「용인시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」에 따라 설치된 용인시 노사민정협의회에서 대행하게 할 수 있다.

제10조(지원) 시장은 감정노동자 권리보호를 위하여 감정노동자 권리보호 사업을 추진하는 감정노동자 고용 기관이나 단체에 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

제11조(위탁) 시장은 감정노동자 권리보호 사업을 효율적으로 추진하는데 필요한 경우 노동 관련 전문기관, 비영리 법인 또는 단체에 사업을 위탁

용인시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례

할 수 있다.

부칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.