

## 울산광역시 중구 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례안

(김태욱 의원 대표발의)

의안 번호	2382
----------	------

발의연월일 : 2025. 2. 3.

발의자 : 문기호, 정재환, 문희성  
안영호, 이명녀, 홍영진  
강혜순, 박경흠, 김도운

### 1. 제정이유

울산광역시 중구 및 울산광역시 중구 산하기관 등에 종사하는 감정노동자의 권리를 보호하고, 건전한 노동문화를 조성하여 감정노동자의 인권 증진에 기여하고자 함

### 2. 주요내용

- 조례의 목적과 정의(안 제1조~제2조)
- 적용범위(안 제3조)
- 감정노동 사용자의 책무(안 제4조)
- 감정노동자의 권리 존중(안 제5조)
- 감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획(안 제6조)
- 실태조사(안 제7조)
- 모범지침 배포 등(안 제8조)
- 감정노동자 권리보장 교육(안 제9조)
- 감정노동자 휴게시설 설치 권고(안 제10조)
- 감정노동자 상담 및 보호(안 제11조)
- 건전한 근로문화 조성(안 제12조)
- 감정노동자 권리보장위원회(안 제13조)
- 예산의 지원(안 제14조)
- 위탁(안 제15조)

3. 제정조례안: 따로 붙임

4. 관계법규: 「근로기준법」 제2조

「울산광역시 중구 인권보장 및 증진에 관한 조례」 제7조

「산업안전보건법」 제77조

5. 참고사항

가. 조례안 예고: 2025. 1. 6. ~ 1. 12.(6일간) / 의견없음

나. 비용추계서 미첨부 사유서: 따로 붙임

## 울산광역시 중구 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례안

**제1조(목적)** 이 조례는 울산광역시 중구 및 울산광역시 중구 산하기관 등에 종사하는 감정노동자를 보호하고 감정노동자 일터에 건전한 노동문화를 조성하여 인권 증진에 기여하는 것을 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 요구되는 노동형태를 말한다.
2. “감정노동 사용자”란 다음 각 목과 같다.
  - 가. 울산광역시 중구청장(이하 “구청장”이라 한다)
  - 나. 울산광역시 중구(이하 “구”라 한다) 산하기관의 장
  - 다. 구의 사무위탁기관의 장
  - 라. 구의 지원을 받는 각종 시설의 장
3. “감정노동자”란 제2호의 기관·시설 등에서 감정노동을 수행하는 노동자(「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다)를 말한다.
4. “고객”이란 감정노동 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.

**제3조(적용범위)** 이 조례는 제2조에 따른 감정노동 사용자, 감정노동자 및 고객에게 적용한다.

**제4조(감정노동 사용자의 책무)** 감정노동 사용자는 감정노동자를 보호하고,

모든 일터에서 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 노력하여야 한다.

**제5조(감정노동자의 권리 존중)** 감정노동자는 감정노동에 따른 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다.

**제6조(감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획)** ① 구청장은 감정노동자 보호 및 감정노동자 일터의 노동환경 개선을 위하여 5년마다 감정노동자 보호 및 건전한 노동문화 조성계획(이하 “조성계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.

② 제1항에 따른 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 분야별 추진과제에 관한 사항
2. 감정노동자의 건강하고 안전한 노동환경 개선에 관한 사항
3. 감정노동자의 인권존중 노동문화 조성 및 확산에 관한 사항
4. 감정노동자 권리보호 및 증진을 위한 협력체계 구축에 관한 사항
5. 조성계획 수립·시행에 따른 재원 확보 방안
6. 그 밖에 구청장이 감정노동자 보호 및 건전한 노동환경 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

**제7조(실태조사)** 구청장은 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태조사를 실시하여야 한다.

**제8조(모범지침 배포 등)** ① 구청장은 감정노동자의 권리보호를 위한 모범지침을 마련하여야 한다.

② 제1항에 따른 모범지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

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

③ 구청장은 감정노동자의 근무기관에 모범지침을 배포하고, 감정노동 사용자가 모범지침에 따라 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 안내서를 제작하도록 지원할 수 있다.

**제9조(감정노동자 권리보장 교육)** ① 구청장은 감정노동자 및 감정노동 사용자에게 대한 권리보장 교육을 할 수 있다.

② 구청장은 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대하여 「울산광역시 중구 인권보장 및 증진에 관한 조례」 제7조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동자의 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행할 수 있다.

③ 감정노동자의 권리보장 교육에는 제8조에 따른 모범지침을 포함하여야 한다.

**제10조(감정노동자 휴게시설 설치 권고)** 구청장은 구 감정노동자가 감정노동에 따라 발생하는 정신적 스트레스를 예방하고 불합리한 처우 및 행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있도록 감정노동자의 접근이 쉬운 장소에 별도의 휴게시설을 마련하도록 권고할 수 있다.

**제11조(감정노동자 상담 및 보호)** ① 감정노동 사용자는 감정노동자의 스트

레스 및 이로 인한 건강장애 예방을 위하여 상담 프로그램을 운영할 수 있다.

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

③ 감정노동 사용자는 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등을 받은 경우 이에 따른 불이익이 감정노동자에게 발생하지 않도록 하여야 한다.

**제12조(건전한 근로문화 조성)** ① 구청장은 감정노동자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 노동문화 조성 사업을 추진한다.

② 구청장은 감정노동 사용자에게 종사자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다.

**제13조(감정노동자 권리보장위원회)** ① 구청장은 감정노동자의 권리보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 울산광역시 중구 감정노동자 권리보장위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의할 수 있다.

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

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

**제14조(예산의 지원)** 구청장은 감정노동자 권리보호를 위하여 감정노동자 권리보호사업을 추진하는 감정노동자 고용 기관이나 단체에게 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

**제15조(위탁)** 구청장은 감정노동자 권리보호 사업을 효율적으로 추진하는데 필요한 경우 노동 관련 전문기관, 비영리 법인 또는 단체에 사업을 위탁할 수 있다.

## 부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

## 관 련 법 령

### □ 「근로기준법」

제2조(정의) ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “근로자”란 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 사람을 말한다.
2. “사용자”란 사업주 또는 사업 경영 담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자를 말한다.
3. “근로”란 정신노동과 육체노동을 말한다.
4. “근로계약”이란 근로자가 사용자에게 근로를 제공하고 사용자는 이에 대하여 임금을 지급하는 것을 목적으로 체결된 계약을 말한다.
5. “임금”이란 사용자가 근로의 대가로 근로자에게 임금, 봉급, 그 밖에 어떠한 명칭으로든지 지급하는 모든 금품을 말한다.
6. “평균임금”이란 이를 산정하여야 할 사유가 발생한 날 이전 3개월 동안에 그 근로자에게 지급된 임금의 총액을 그 기간의 총일수로 나눈 금액을 말한다. 근로자가 취업한 후 3개월 미만인 경우도 이에 준한다.
7. “1주”란 휴일을 포함한 7일을 말한다.
8. “소정(所定)근로시간”이란 제50조, 제69조 본문 또는 「산업안전보건법」 제139조제1항에 따른 근로시간의 범위에서 근로자와 사용자 사이에 정한 근로시간을 말한다.
9. “단시간근로자”란 1주 동안의 소정근로시간이 그 사업장에서 같은 종류의 업무에 종사하는 통상 근로자의 1주 동안의 소정근로시간에 비하여 짧



은 근로자를 말한다.

- ② 제1항제6호에 따라 산출된 금액이 그 근로자의 통상임금보다 적으면 그 통상임금액을 평균임금으로 한다.

## □ 「울산광역시 중구 인권보장 및 증진에 관한 조례」

제7조(인권교육)① 구청장은 소속 공무원을 포함한 전 직원(구청장의 지도 감독을 받는 법인이나 단체에 종사하는 사람을 포함한다)에 대하여 연1회 이상 인권교육을 실시하여야 하며, 사업장 및 민간단체 등에 대하여 인권 교육이 시행될 수 있도록 권장하여야 한다.

- ② 구청장은 인권교육체계 마련과 효과적 시행을 위하여 인권교육 교재 개발, 인권교육 강사 양성 등을 지원할 수 있다.

## □ 「산업안전보건법」

제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등)

- ① 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 사람으로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 “특수형태근로종사자”라 한다)의 노무를 제공받는 자는 특수형태 근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다. <개정 2020. 5. 26.>

1. 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것
2. 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것

3. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것

- ② 대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다.
- ③ 정부는 특수형태근로종사자의 안전 및 보건의 유지·증진에 사용하는 비용의 일부 또는 전부를 지원할 수 있다.

## 울산광역시 중구 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례안

### 비용추계서 미첨부 사유서

#### 1. 미첨부 근거규정

- 「울산광역시 중구 조례 등의 비용추계에 관한 조례」 제3조제2항제4호  
조례 등의 내용이 선언적, 권고적인 형식 등으로 규정되어 기술적으  
추계가 어려운 경우.

#### 2. 미첨부 사유

- 의안 내용이 선언적·권고적인 형식으로 규정되는 등 기술적으로 추계  
가 어려운 경우임.

#### 3. 작성자

- 소 속: 일자리정책과
- 직 급: 지방행정주사
- 이 름: 최석현
- 연락처: 290-4461