

아산시 감정노동자 권리 보장을 위한 정책 토론회

2019년 7월 17일(수) 오후2시
아산시 비정규직지원센터 교육장



아산시사회적경제과 · 아산시비정규직지원센터

아산시 감정노동자 권리 보장을 위한 정책 토론회

I 토론회 개요

- (일 시) 2019. 7. 17(수) 14:00
- (장 소) 아산시 비정규직지원센터
- (내 용) 발표 및 전체 토론

II 시간 계획

시 간		내 용	비 고
부터	까지		
14:00	14:10	❖ 참가자 등록 및 인사	아산시 비정규직지원센터
14:10	15:00	❖ 발표 1 “감정노동자 보호를 위한 지자체의 역할과 서울감정노동센터의 사업방향”	서울시 감정노동종사자 권리보호 센터장 이정훈
		❖ 발표 2 “아산시 공공부문 감정노동 실태조사 결과의 의의와 시사점”	노동자 심리 치유사업단 두리공감 장경희
		❖ 발표 3 “아산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례의 의의와 나아갈 바”	아산시의원 안정근
		❖ 발표 4 “아산시 감정노동자 권리보호를 위한 모범 지침의 필요성과 정책 과제”	아산시 비정규직지원센터
15:00	15:30	❖ 전체 질의응답 및 토론	
15:30		❖ 종료	

목 차

I. 발표 1	7
“감정노동자 보호를 위한 지자체의 역할과 서울감정노동센터의 사업방향” 이정훈 서울시 감정노동종사자권리보호 센터장	
II. 발표 2	23
“아산시 공공부문 감정노동 실태조사 결과의 의의와 시사점” 장경희 노동자심리치유사업단 두리공감	
III. 발표 3	33
“아산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례의 의의와 나아갈 바” 안정근 아산시 의원	
IV. 발표 4	39
“아산시 감정노동자 권리보호를 위한 모범지침의 필요성과 정책과제” 아산시비정규직지원센터	
V. 참고자료	50
전국 조례 제정 현황	

발 표 1

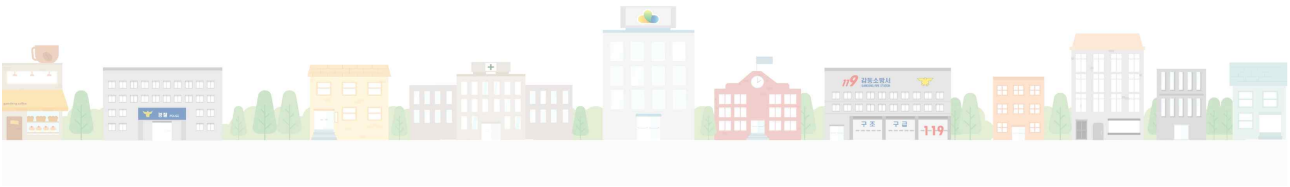
“감정노동자 보호를 위한 지자체의 역할과
서울감정노동센터의 사업방향”

서울시 감정노동종사자권리보호 센터장 이정훈

감정노동자 보호를 위한 지자체 역할과 서울시 감정노동센터의 사업 방향

2019. 7. 17

서울시 감정노동센터 이정훈 소장



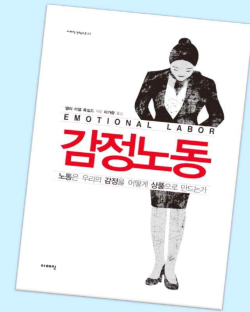
I. 과 거

“손님은 포”

감정노동

Emotional labor

미국의 사회학자 **앨리 러셀 흑실드**(Hochschild, Arlie Russell)가
 1983년 본인의 저서 'The Managed Heart(통제된 감정)'에서
 항공기 승무원 사례를 소개하며 **처음 사용한 개념, 용어**입니다



감정노동 문제의 과거

사람을 응대할 때 그 수행과정에서
 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는
 다른 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로 형태
 를 우리는 '감정노동'이라고 부릅니다



「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」

감정노동 심화 배경

<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객만족경영, 고객친절경영 2. 목표달성 요구 3. 과도한 친절 요구 4. 모니터링제도 확대 5. 일방적 책임 요구 <p>기업 </p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 노동자 인권에 대한 낮은 인식 2. 가부장적, 성차별적 문화 <p>사회 </p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. '고객은 왕'이라는 인식 기반으로 무리한 요구 2. 폭언, 폭행 등 <p>고객 </p>
--	--	--

고객에게 '무조건' 사과부터
집으로 찾아가서 직접 사과, 포인트나 상품권 지급으로 무마

크게 일 만들지 말고, 알아서 해결...

뉴스에서조차 외면당하는
감정노동자

아무리 욕먹어도 먼저 전화를
끊지 못하는 콜센터 상담사

화장실도 허락 맡고 가야하는 '콜센터 상담사'...고객폭언 방치까지

판매직 '방광염 고통' 보도 뒤에도...“고객화장실 쓰지 마”

‘**감정노동자 스트레스, 일반인의 6배**’

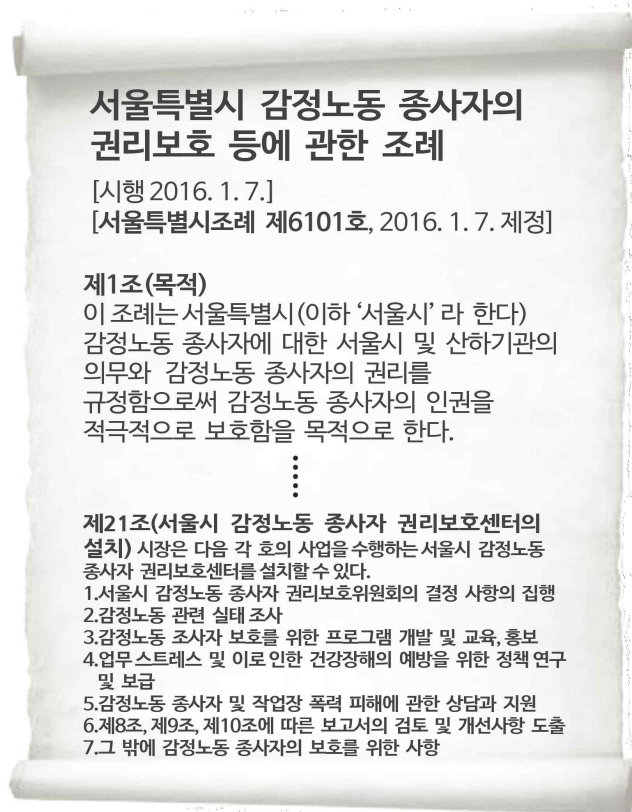
“손님에게 9시간이나 갇혀 있었다”

울산맥도날드갑질동영상..알바생에게 음식던져,네티즌 분노폭발



II. 현 재

“제도화의 시작”



서울시 감정노동 종사자
 Seoul Emotional Laborers
 권리보호센터

서울특별시	감정노동 종사자의 권리 보호 등에 관한 조례 2016. 1. 7. 제정
광주광역시	감정노동자 보호 조례 2016. 7. 1. 제정
경기도	감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성에 관한 조례 2016. 9. 29. 제정
서울특별시 구로구	감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 2016. 10. 13. 제정
안양시	감정 노동자 보호 조례 2017. 1. 5. 제정
전주시	감정노동자 보호 조례 2017. 3. 30. 제정
김포시	감정노동자 권리보호 조례 2017. 4. 18. 제정
수원시	감정노동자의 권리 보호 등에 관한 조례 2017. 7. 17. 제정
의정부시	감정노동자 권리보호 조례 2017. 9. 29. 제정
대전광역시	감정노동자 보호 조례 2017. 10. 18. 제정
전라북도	감정노동자 보호 조례 2017. 11. 17. 제정
창원시	감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례 2018. 3. 30. 제정
성남시	감정노동자 권리보호 조례 2018. 4. 30. 제정
부산광역시	감정노동자 보호 등에 관한 조례 2018. 5. 23. 제정
부산광역시 남구	감정노동자 보호 등에 관한 조례 2018. 12. 24. 제정
경기도 고양시	감정노동자의 보호 등에 관한 조례 2019. 2. 1. 제정
인천 남동구	감정노동자 보호 조례 2019. 3. 8. 제정
아산시	감정노동자 보호 조례 2019. 3. 15. 제정

[기타] 의정부시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례 4. 감정노동자 권리보호에 관한 사항 신설 2017. 9. 29. 제정

전국 지방자치단체



* 전국 245곳 지자체 중 감정노동 관련 조례 제정 현황 (2019. 3. 31. 기준)

서울시 감정노동 종사자
 Seoul Emotional Laborers
 권리보호센터

2018년 3월 고객의 폭언 등으로 발생하는 고객응대근로자의 건강장해를 예방하기 위한
사업주 조치가 의무화된 산업안전보건법 개정안이 국회 본회의를 통과했고
2018년 10월 18일부터,

전국의 감정노동자를 위한 산업안전보건법 제26조의 2 시행!



서울시 감정노동종사자
Korea Emotional Labor Center
관리보조센터

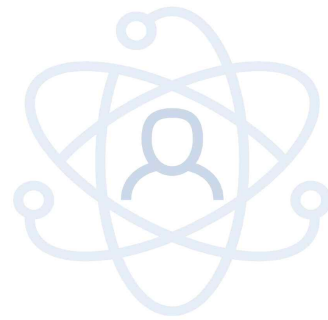
제26조의 2 사업주 의무 조치 사항

1. 고객의 폭언 등에 의한 노동자 건강장해 예방조치
2. 감정노동자의 건강장해 발생 시 보호조치
3. 불리한 처우 금지

서울시 감정노동종사자
Korea Emotional Labor Center
관리보조센터

산업재해보상보험제도(산재보상) 신청

요양 및 요양급여, 휴업급여, 장애급여, 유족급여 등
산재발생일, 산재로 인한 질병임을 안 날로부터 3년 이내
근로복지공단에 신청



서울시 감정노동 종사자
Small Emotional Laborers' Rights Center
권리보호센터

사례 1. KTX 승무원



B씨는 2014년 10월 코레일관광개발에 입사, 김표 담당 승무 업무 중에
수시로 **고객에 의한 각종 감정적 요구, 폭언, 폭행, 성희롱 등에 노출** 되었고,
상시모니터링제도, 무릎응대서비스, 2연속 왕복근무(투투근무), 불규칙한 스케줄, 일방적 휴일
근무, 주말에는 900명에 가까운 승객들의 김표업무를 혼자 수행하고,
각종 복지제도 미비, 불합리한 승진인사 등 열악한 환경에서 근무하였으나, 회사는 보호조치 미시행.

A씨는 인하대 정신건강의학과에서 결국 ‘우울증, 광장공포증’ 진단,

“승객에 의한 성희롱, 욕설로 인한 우울증”으로

서울 업무상질병판정위원회에서 **2015년 4월, 산재 승인 결정**

서울시 감정노동 종사자
Small Emotional Laborers' Rights Center
권리보호센터

사례 2. 사장님(주민) 몇 천명, 아파트 경비노동자



B씨는 강남 00 아파트에서 경비원으로 일하다 2014년 7월 인사조치에 따라 □동에 배치되었고 “XX같은 놈” 욕설과 삿대질, 선물로 받은 유통기한이 지난 과자, 추석선물이라며 입고 있던 옷을 주고 아파트 5층에서 음식을 던지는 등 주민들로부터 지속적인 폭언과 인권침해를 받음.
 인사조치 한 달 만에 병원에서 우울증 진단을 받고 관리 회사에 병가 및 근무지 변경 요청을 했으나 ‘병가는 무급이고, 힘들면 권고사직 후 연말에 자리가 생기면 받아주겠다’며 오히려 사직을 권고함.
 결국 2014년 10월 B씨는 분신자살을 기도했고 병원으로 옮겨졌으나 한 달 뒤 사망함.

2014년 12월 근로복지공단 업무상질병판정위원회는

업무 중 입주민과의 심한 갈등과 스트레스로 인하여 기존 우울상태가 악화돼 정상적 인식 능력을 감소시켜 자해성 분신을 시도한 것으로 판단’ 하여

감정노동으로 인한 경비노동자 자살을 산재로 인정함 (첫 사례)

*사진 출처 : 한겨레

서울시감정노동종사자
 Seoul Emotional Labor Center
 권리보호센터

사례 3. 업무 방해 등 고객에 대해 구속 조치



C씨는 2017년 8월 20일~24일 동안 부산도시가스 콜센터에 하루 평균 5시간씩 전화를 걸어 업무를 방해하고 총 217회에 걸쳐 폭언, 보상금을 갈취하려 하였고, 부산지역 도시가스 회사 고객센터를 직접 방문하여 직원 2명을 폭행하는 등 행패를 부림.
 경찰 조사결과, C씨의 지속적 폭언과 욕설로 극심한 스트레스를 받은 센터장은 통화 도중 실신하고 일부 다른 상담원은 환청 등에 시달려 정신과 치료를 받기도 하였음.

부산 남부 경찰서는 2017년 9월,

C씨를 업무방해와 공갈 미수 등의 혐의로 구속

*사진 출처 : 프레시안

서울시감정노동종사자
 Seoul Emotional Labor Center
 권리보호센터

사례 4. 원스트라이크아웃 제도, 삼진아웃제

희망서울		보도자료	
담당부서 : 시민소통기획관 시민봉사팀담당관	시민봉사팀담당관	연관식	2133-6460
120기뻐팀담당	120기뻐팀담당	소재식	2133-6540
사진있음 <input checked="" type="checkbox"/> 사진없음 <input type="checkbox"/> 매수 : 5매	담당자	박기훈	2133-6543

120다산콜 성희롱 '원스트라이크아웃' 15명 고소

- 서울시, 성희롱 3명, 폭언·욕설 2명 등 총 5명 서울지방경찰청에 6/26 추가 고소
- 지난 2월 악성민원 고강도 대책 시행 후 성희롱 15명 등 총 22명 법적조치
- 성희롱은 '원스트라이크아웃'(15명) 폭언·욕설·업무방해 등은 '삼진아웃제'(7명)
- 고강도 대책 이후 악성전화 일평균 31건(1월)→6건(6월) 81% 대폭 감소
- 시 "악성전화 법적조치로 상담사 보호하고 대시민 상담서비스 품질 높일 것"

서울시는 120다산콜센터 상담사에게 전화나 문자로 성희롱을 한 3명과 폭언·욕설 등을 한 2명 등 모두 5명을 '성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법' 등을 적용해 지난 6월26일(목) 서울지방경찰청에 추가로 고소했다.

이로써 시는 지난 2월 상담사를 성희롱한 민원인에게 별도의 경고 없이 바로 법적조치 하는 '원스트라이크아웃' 시행 이후 지금까지 총 15명을 경찰에 고소하는 법적조치를 했다.

2014년 2월 서울시는 또 **'악성민원 고강도 대책'** 을 추진하여, 다산콜 상담사에게 성희롱이 발생했을 때 **'원스트라이크아웃제'** 폭언, 욕설 등은 **'삼진아웃제' 도입 및 법적조치**로 상담사 보호 추진

도입 후 2015년 4월, 일평균 악성전화 31건에서 일평균 2.3 건으로 감소
 성희롱 4명, 폭언·욕설 1명을 '성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법' 적용하여
 서울지방경찰청에 추가 고소까지 진행



주요 사업



[10대 주요 사업]

1. 정기적인 감정노동자 실태 파악 및 연구조사
2. 주요기관 감정노동보호 제도 심층 컨설팅
3. 심리상담 지원, DB관리
4. 서울 권역별 상담 거점 발굴 / 육성(직접 관리)
5. 공공 / 민간에 다양한 심리치유험활동 지원
6. 공공 / 민간, 직종 / 분야별 맞춤형 권리보장교육
7. 노·사정 네트워크 구축, MOU체결
8. 심리상담 네트워크 구축 및 상담자 전문성 증대
9. 자치구 노동복지센터 등 유관기관과의 협력 강화
10. 시민 참여 홍보를 통한 감정노동 존중 인식 제고



주요 사업의 성과

연구

- 실태조사 5회(공공, 유통, 금융, 보건, 찾동서비스)
- 6개 기관 컨설팅(세종문화회관, 서울시설공단, 서울의료원, 서울교통공사, 120다산콜재단, 농협은행)
- 기관 간담회 6회, 감정노동 포럼 8회

홍보

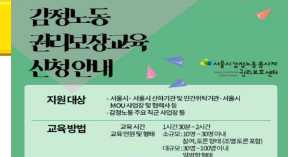
- 카드뉴스 16회(직군별 감정노동실태와 인식 개선, 센터 사업 이용 안내)
- 거리 캠페인 8회(시민 밀집지역, 감정노동 주요 사업장 인근)
- 캠페인 연대 지원 28회

상담

- 개인심리상담 3,300회기 완료
- 치유프로그램 '마음도움 20가지'
- 4개 권역별 치유프로그램
- 자조조직 지원 사업(2019년도 30개 조직으로 확대)

교육

- 감정노동권리보장교육
- 감정노동권리보장교육 강사 위촉(Pool 구축, 20명)
- 공기업, 노동조합, 민간기업 등에 출강
- 사업주 교육 편성(2019 하반기 실시)



사업 수요의 확인, 그러나 확산은 미지수

자치단체별 관심도에 따른 사업 편차 존재

전문가 양성 체계 확보 필요

감정노동 정책에 대한 이해, 조직적 지원 필요

노동정책에 대한 경험과 전문성 부족

⇒ 감정노동에 대한 이해를 기반으로 한 정책/사업 접근 필요

찾은 담당자 변경(기피업무분야로 낙인)

⇒ 보상과의 연계를 통한 노동행정 전문가 양성 필요



III. 미 래

“예방을 넘어 존중으로”

감정노동 문제의 미래

감정노동자 보호,

예방 이 먼저입니다

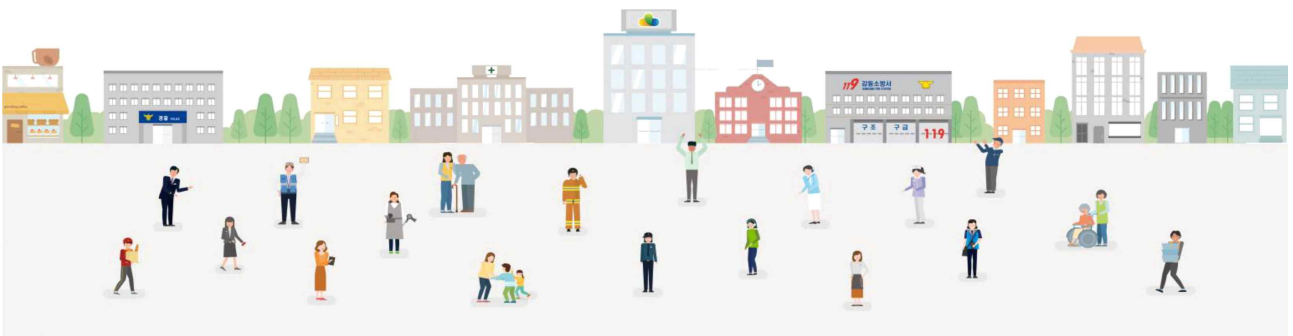


서울시 감정노동 종사자
Seoul Emotional Labor Center
권리보호센터

감정노동자가 행복한
노동존중특별시 서울

서울시 감정노동 종사자
Seoul Emotional Labor Center
권리보호센터

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터는
감정노동자와 함께 합니다.



발 표 2

“아산시 공공부문 감정노동 실태조사 결과의
의의와 시사점”

노동자 심리치유사업단 두리공감 장경희

아산시 감정노동자 권리보장을 위한 정책토론회 (2019. 7. 17)

아산시 공공부문 감정노동 실태조사 결과와 시사점

충남노동인권센터 노동자심리치유사업단 두리공감
상임활동가 장경희

1. 실태조사 결과 요약

조사 대상

- 아산시 공공부문에 종사하는 고객(민원) 응대 노동자.
- 아산시 공무원, 출자출연기관, 위탁기관 등 323부

조사 항목

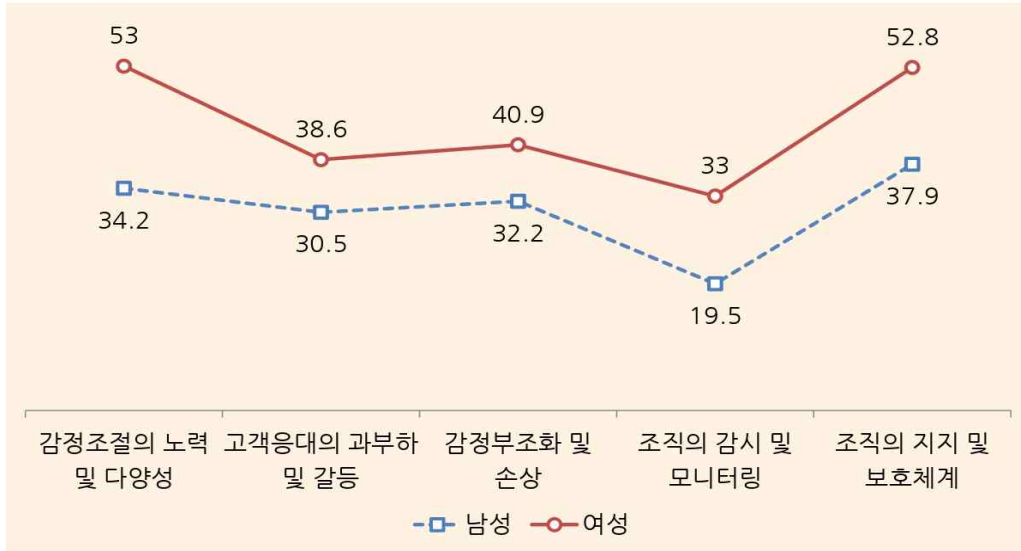
- 감정노동 실태(한국형 감정노동 측정도구)
- 직무스트레스(한국형 직무스트레스 측정도구_단축형)
- 사회심리 스트레스(사회심리 스트레스 측정도구 PWI)
- 우울(CES-D)
- 노동실태(근무환경, 일상생활습관, 노동자 인권)

일반적 특징

- 조사대상자들의 연령 평균 = 37.59세
- 남성응답자 36.8%, 여성응답자 63.2%
- 기혼 29%, 미혼 38.5%, 기타 2.5%
- 조사대상자들의 부양가족 평균 = 1.86명
- 조사대상자들의 월평균 임금 평균 = 221.42만원

1. 실태조사 결과 요약

<한국형 감정노동 측정도구 하부요인의 성별 위험군 분포(%)>



1. 실태조사 결과 요약

<감정노동 하부요인 _ “감정조절의 노력 및 다양성” 위험군 분포(%)>



1. 실태조사 결과 요약

〈감정노동 하부요인 _ “고객응대의 과부하 및 갈등” 위험군 분포(%)〉



1. 실태조사 결과 요약

〈감정노동 하부요인 _ “감정부조화 및 손상” 위험군 분포(%)〉



1. 실태조사 결과 요약

<감정노동 하부요인 _ “조직의 감시 및 모니터링” 위험군 분포(%)>



1. 실태조사 결과 요약

<감정노동 하부요인 _ “조직의 지지 및 보호체계” 위험군 분포(%)>



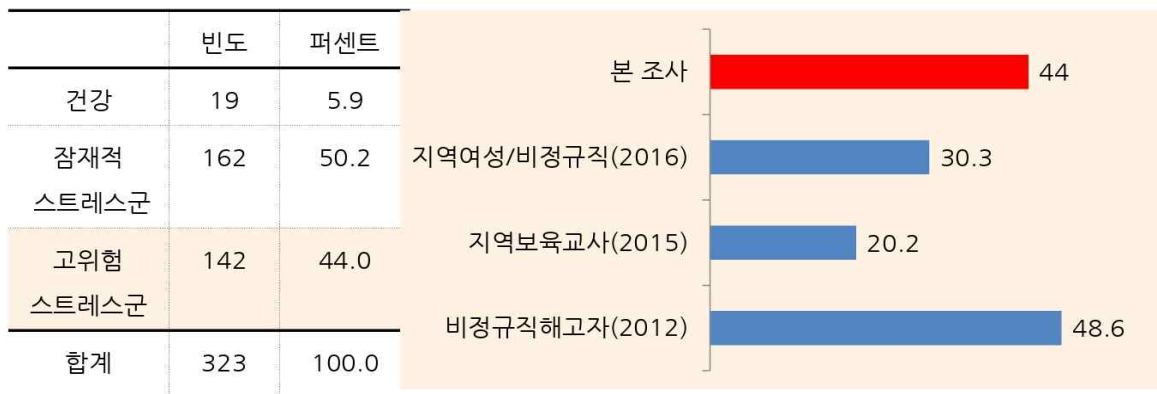
1. 실태조사 결과 요약

한국형 감정노동 측정도구에 의한 감정노동 실태 요약

- 남성 노동자에 비해 **여성 노동자**에서 위험군 비율 높음
- **읍/면/동**에서 근무하는 노동자들의 감정노동 위험군 비율 높음
- 고용형태에서는 **공무직**에서 남녀 모두 위험군 비율이 높음
- 민간위탁의 경우 정규직에 비해 **계약직**에서 위험군 비율이 높음

1. 실태조사 결과 요약

〈사회심리 스트레스〉



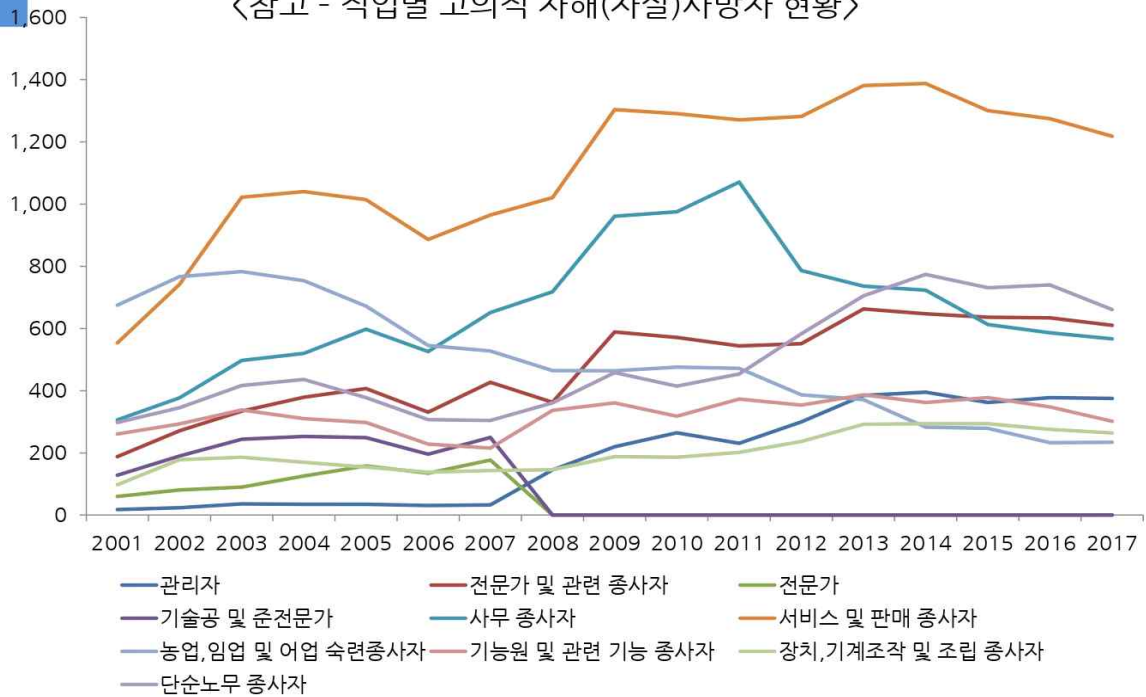
1. 실태조사 결과 요약

〈우울〉



1. 실태조사 결과 요약

〈참고 - 직업별 고의적 자해(자살)사망자 현황〉



1. 실태조사 결과 요약

〈감정노동자 보호를 위한 기업 내부 개선방안〉

		찬성	반대
1	노동자의 업무 중지권 보장	100%	0%
2	노동자의 자기 보호권 보장	100%	0%
3	피해 회복 기간 보장	97.7%	0.3%
4	과도하고 불필요한 응대 지침 및 교육 축소	90%	10%
5	전문적 직무교육	95.6%	4.4%
6	업무 중 휴식 보장	99.7%	0.3%
7	고객 또는 민원인의 컴플레인 인사사고와 반영 중단	94.7%	5.3%
8	정신건강 돌봄 프로그램	97.5%	2.5%
9	업무매뉴얼 구비	97.6%	2.4%
10	심리적 압박감을 주는 제도 중단	86.9%	13.1%

2. 제언

구분	개요	내용
내용적 측면	구조적 접근	‘감정노동’이 이뤄지는 구조적 맥락, 인간감정의 상품화의 문제, 자본주의 사회에서의 노동과 자본의 관계로부터 필연적으로 발생하는 관점의 차이와 그로부터 발생하는 문제 등
	제도와 규범에 대한 접근	법 제·개정 방향과 내용, 범위. ‘보호’에서 권리의 주체로서 통제권을 갖게 하기 위한 방향과 내용 등
	정책적 접근	법 제도의 궁극적인 개선방향, 현실과 법률의 괴리와 충돌 등에 대한 대안의 구성
	보호와 안전에 대한 접근	정부, 사용자 등의 책임범위, 구체적인 현실에서의 보호와 안전의 확보 (예, 산업안전보건법상 재해 인정 범위), 자치법규 및 가이드라인의 제정, 교육과 훈련, 인식변화를 위한 다양한 내용 등

2. 제언

구분	개요	내용
주체적 측면	정부-고용노동부	법·제도 개선, 정책방향의 설정, 사업장에 대한 관리와 점검, 감시와 지도 등
	지방정부	실질적인 문제에 대한 접근, 사용자에게 대한 설득과 지도, 노정교섭 등을 통한 노동자들의 현장 요구 실태파악과 개선, 조사와 연구, 정신건강 증진을 위한 제반 활동, 지속적인 캠페인과 홍보, 단계별 정책방향 수립과 실행 등
	사용자	명확한 업무매뉴얼 마련, 과도한 지침이나 교육의 폐기, 보호와 안전을 위한 세부적인 지침 마련, 노동조건 개선, 인원의 확충, 인사사고과 제도의 개선(모니터링 등), 여성노동자 업무편향성 제고 등
	노동자	보호의 대상이 아닌 권리의 주체로서 통제권 확보를 위한 노력, 업무 외 요구나 불만에 대한 단호한 조치, 심신안정을 위한 조치 등
	지역사회 (지역구성원)	연대감에 기초한 시민의식, 인권감수성의 증진, 불만이나 문제는 감정노동자가 아닌 기업이나 조직의 책임이라는 점을 분명히 하는 것 등

발 표 3

“아산시 감정노동자 권리보호 등에 관한
조례의 의의와 나아갈 바”

아산시 안정근의원



아산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례

[시행 2019. 3. 15.] [충청남도아산시조례 제1840호, 2019. 3. 15., 제정]

제1조(목적) 이 조례는 아산시 및 산하기관에 근무하는 감정노동자에 대한 아산시 및 산하 기관의 의무와 감정노동자의 권리를 규정함으로써 감정노동자의 인권을 적극적으로 보호함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “감정노동”이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로형태를 말한다.
2. “사용자”란 아산시장(이하 “시장”이라 한다.), 아산시(이하 “시”로 한다.) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장을 말한다.
3. “계약 사용자”란 시와 공사, 용역 기타 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인을 말한다.
4. “감정노동자”란 제2호 제3호의 기관에서 감정노동을 수행하는 자를 말한다.
5. “고객”이란 아산시 감정노동 사용자와 아산시 계약 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 의미한다.

제3조(적용범위) 이 조례는 아산시 감정노동 사용자, 계약 사용자, 감정노동자, 감정노동자의 서비스를 이용하는 사람에게 적용한다. 다만, 적용되는 각 규정의 범위는 조례에 따른다.

제4조(시장의 책무) 시장은 감정노동자를 보호하고, 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있도록 노력하여야 한다.

제5조(감정노동자의 권리 존중) 시에 주소 또는 거소를 두거나 체류하고 있는 사람, 시에 소재하는 사업장에서 노동하는 사람은 감정노동으로 인한 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다.

제6조(감정노동자 권리보호 계획의 수립) ① 시장은 감정노동자의 정신건강 증진 및 노동환경 개선을 지원하기 위하여 3년마다 감정노동자 노동환경 개선계획(이하 “개선계획”이라고 한다.)을 수립·시행하여야 한다.

② 제1항의 개선계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안
2. 감정노동자 사업장의 노동환경 개선 목표 및 방안
3. 감정노동자 사업장 내 건전한 조직문화 조성 및 확산 방안
4. 시민 및 감정노동 사용자에게 대한 감정노동자 인권보호 및 인식개선 사업
5. 조성계획 수립·시행에 따른 재원 확보 방안
6. 그밖에 시장이 감정노동자 보호 및 건전한 노동환경 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

③ 시장은 개선계획의 이행여부를 정기적으로 점검·평가하여 차기계획에 반영하여야 한다.

제7조(실태조사) 시장은 제6조의 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 노동환경 등에 대한 실태조사를 개선계획 수립 3개월 이전까지 완료하여야 한다.

제8조(모범지침 배포 등) ① 시장은 감정노동자의 권리보호를 위한 모범지침(이하 “모범지침”이라 한다.)을 마련하여 공표하여야 한다.

② 모범지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자의 권리보호
2. 감정노동자 사용자 및 고객의 의무
3. 침해사태 발생 시 대응 수칙
4. 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차
5. 「산업안전보건법」 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)
6. 그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항

③ 시는 감정노동자의 사업장에 모범지침을 배포하고, 사용자가 사업장의 현실에 맞게 매뉴얼을 제작하도록 지원할 수 있다.

④ 사용자 및 계약 사용자는 모범지침에 따라 각 사업장의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 매뉴얼을 작성해야 한다.

제9조(감정노동자 권리보장교육) ① 시장은 감정노동자 및 사용자를 대상으로 감정노동자의 권리보장 및 보호를 위한 교육을 할 수 있다.

② 제1항에 따른 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 학식과 경험이 풍부하거나 관련 기관에서 근무한 사람이 하도록 한다.

③ 시장은 소속 공무원 및 직원에 대해 「아산시 인권 기본조례」 제7조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.

④ 시장은 사용자가 소속 노동자에 대해 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 실시하도록 권장하고 이를 위한 행정적, 재정적 지원을 할 수 있다.

⑤ 감정노동 권리보장교육에는 제8조의 모범지침의 내용을 포함하여야 한다.

제10조(기관 내 휴게시설) 사용자는 사업장 내에 감정노동자의 접근이 용이한 장소에 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 감정노동 종사자가 금지행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있는 별도의 휴게시설을 마련할 수 있다.

제11조(사업장 내 안내문의 부착 등) ① 사용자는 감정노동자가 일하는 사업장 내에 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 부착하여야 한다.

② 사용자는 감정노동자가 음성대화매체를 통해 고객을 응대하는 경우 통화 내용을 녹음할 수 있다. 이 때 고객에 대해 녹음 사실을 사전 고지해야 한다.

제12조(사업장 내 고충처리 전담부서의 설치·운영 등) 사용자는 사업장 내 감정노동자의 업무 스트레스와 이로 인한 건강장애의 예방을 위하여 감정노동자의 업무상 고충을 처리하는 전담부서를 설치·운영할 수 있다.

제13조(보호조치) ① 제13조의 금지행위가 발생한 경우에 사용자는 감정노동자의 상태와 상황에 따라 즉시 각 호의 보호조치를 단계별로 취해야 한다.

1. 감정노동자의 해당 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권 보장 단, 고객의 생명, 신체, 중대재산과 관련된 업무의 경우 업무가 중단되지 않도록 상급자의 즉각적인 업무담당자 교체 조치

2. 감정노동자에 대한 치료 및 상담 지원

3. 형사고발 또는 손해배상소송 등 필요한 법적 조치

4. 그밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요한 조치

② 감정노동자는 사용자에게 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.

③ 사용자는 감정노동자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.

제14조(감정노동자 권리보장위원회 설치 및 구성) ① 시장은 감정노동자 권리보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 아산시 감정노동자 권리보장위원회(이하 “위원회”라 한다.)를 둘 수 있다.

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 개선계획 수립 및 시행

2. 권리보장사업

3. 협력관계구축

4. 감정노동 고위험 직군 지정에 대한 자문

5. 그밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항

③ 위원회는 위원장과 부위원장을 포함하여 15명 이내로 구성한다.

④ 위원회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장이 임명 또는 위촉

한다. 다만, 위촉직의 경우 특정 성별이 10분의 6을 넘지 않도록 성별을 고려하여야 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(당연직으로 한다)
4. 시의회 의장이 추천한 시의원
5. 그밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사람
- ⑤ 위촉직의 위원의 임기는 2년으로 하되 연임할 수 있다. 다만, 당연직 위원의 임기는 해당 직을 수행하는 기간으로 한다.
- ⑥ 위원회의 기능은 「아산시 노동인권 보호 및 증진을 위한 조례」 제14조에 따라 설치된 아산시노동인권위원회에서 대행할 수 있다.

제15조(위원회 회의 등) ① 위원장과 부위원장은 위원 중에서 호선한다.

- ② 위원장은 위원회를 대표하고 위원회의 업무를 총괄한다. 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 부위원장이 그 직무를 대행한다.
- ③ 위원장이 회의를 소집하고, 과반수 출석에 과반수 찬성으로 의결한다.
- ④ 이 조례에서 정한 사항 외에 「아산시 각종 위원회 구성 및 운영 등에 관한 조례」에 따른다.

제16조(지원) 시장은 감정노동자 권리보호를 위하여 감정노동자 보호사업을 추진하는 단체나 감정노동자 사용기관에 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

제17조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙 (조례 제1840호)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

발 표 4

“아산시 감정노동자 권리보호를 위한
모범지침의 필요성과 정책과제”

아산시 비정규직지원센터

아산시 감정노동자 권리보장 사업 추진경과

□ 2018. 11. 아산시 공공부문 감정노동 실태조사 (아산시비정규직센터)

감정노동자들의 고통이 사회적 문제로 제기된지 10년이 지났고 그간의 논의들을 바탕으로 2018년 감정노동자 보호법이 10월부터 전면 시행되었음.

하지만 아산시에서는 감정노동의 현황과 감정노동자들의 실태에 대한 조사·연구가 체계적으로 이뤄지지 않는 못해 왔다. 이에, 관련 실태조사를 통해 일차적으로 공공부문 감정노동 실태를 파악하고, 감정노동이 노동자에게 어떤 심리적·정서적 영향을 미치는지에 대해 밝힘. 나아가 감정노동자들의 실질적 권리 보장과 환경 개선에 있어 어떤 노력이 필요한지 살핌.

□ 2019. 3. 아산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례 제정 (안정근의원)

아산시 및 산하기관에 근무하는 감정노동자에 대한 아산시 및 산하기관의 의무와 감정노동자의 권리를 규정함으로써 감정노동자의 인권을 적극적으로 보호하기 위해 조례를 제정함. [시행 2019. 3. 15.] [충청남도 아산시 조례 제1840호 2019.3.15. 제정]

□ 2019. 5. 감정노동 당사자 의견청취1 (세종충남지역노조 아산시비정규직지회)

<아산시 감정노동자 권리보호 모범지침 마련을 위한 1차 간담회>

○ 일시 및 장소

- 2019. 5. 21. 오후4시 세종충남지역노조 아산시비정규직지회 사무실

○ 참가자

세종충남지역노조 아산시지회 운영숙지부장 외 조합원 6명

아산시비정규직센터 강현성사무국장 외 2명 참석

○ 간담회 내용: 아산시비센터 감정노동자 실태조사 및 조례제정, 향후 모범지침 제작을 위한 조합원 의견 청취

- 참석자 의견 : “현재 각 보건지소에는 지역 파출소, 시설 경비업체와 연결되는 비상벨이 설치되어 있다. 거의 여자들만 근무하는 곳이 많으니, 민원인들이 저녁 늦게까지 일부러 근처를 배회하고 오물투척, 화장실 휴지로 틀어 막는등 안전상 문제가 많기 때문이다. 악성민원인의 문제가 여성노동자 안전 차원에서 너무 심각하고, 통신사 통화연결음처럼 감정노동자를 보호하는 통화연결음 해주면 좋을 것 같다.”

“감정노동자 보호 안내문을 금연 스티커처럼 출입문과 민원 창구에 의무적으로 붙이게 하면 좋겠다”

“사회복지과도 비상벨과 cctv 설치했지만, 칼 들고와서 민원 해결해달라는 민원인 만나면 답이 없다. 법적으로 업무방해죄 말고는 어떻게 조치할 수 있는 방법도 없다.”

“사회전반적으로 감정노동자의 권리를 보호하는 지역 문화가 정착되어야 한다”

○ 향후 계획

공무원 노조와의 간담회 (6월 중)

‘아산시 감정노동자 권리보호를 위한 모범지침’ 마련을 위한 집담회 (7월 중)

□ 2019. 6. 감정노동 당사자 의견청취2 (아산시 공무원노동조합)

<아산시 감정노동자 권리보호 모범지침 마련을 위한 2차 간담회>

○ 일시 및 장소

- 2019. 6. 19. 오전11시 아산시 공무원노조 사무실

○ 참가자

아산시 공무원노조 정하명위원장 외 조합원 8명

아산시비정규직센터 강현성사무국장 참석

○ 간담회 내용: 아산시비센터 감정노동자 실태조사 및 조례제정, 향후 모범지침 제작을 위한 조합원 의견 청취

- 참석자 의견 : “악성민원 전화를 끊고나면, 해당 민원인이 감사실로 전화를 하고, 또 감사실은 해당 공무원에게 연락을 해서 문제제기를 한다. 기관내 2차 피해에 대한 대책에 필요하고, 감사실등 관리감독 부서 및 담당자가 모범지침을 강력한 규범으로 생각할 수 있게 해달라.”

“천절교육 전담부서가 있는 것처럼, 감정노동자 권리보장 전담 부서와 전담 인원이 필요하다”

“모범지침 작성시 좀 더 상세히 이해할 수 있게 만들어야 하고 예시도 필요하다. 현실에서 강력하게 적용 되면 좋겠다.”

“공무원은 산안법 적용을 못받는데 모범지침은 활용가능한지”

“이미 적용되는 행안부 지침이 있는데 내용을 포함하면 좋겠다”

○ 향후 계획

‘아산시 감정노동자 권리보호를 위한 모범지침’ 마련을 위한 집담회 (7월 중)

□ 2019. 7. 아산시 감정노동자 권리보장 정책 토론회

주최 아산시 사회적경제과 · 아산시 비정규직지원센터

아산시 감정노동자 권리보호를 위한 모범지침(안)

1. 목적

우리사회가 서비스산업 중심으로 빠르게 변화해감에 따라 감정노동이 증가하고 있으며 이로 인해 건강장해를 겪는 노동자들이 늘어나고 있습니다. 이에, 감정노동자들을 보호하고 건전한 노동환경에서 일할 수 있도록 하기 위해 본 모범지침을 마련하였습니다. 본 지침을 통해 감정노동자들의 인권보장이 한 걸음 전진할 수 있는 계기가 될 것입니다.

2. 의의

‘감정노동’이란 업무수행 과정에서 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로 형태입니다. 최근 개정된 산업안전보건법은 감정노동자의 건강장해를 예방하기 위해 사업주에게 특정한 의무를 부여하고 있으며 본 지침은 관련 법과 조례를 근거로 제작되었습니다. 감정노동은 얼핏 ‘노동자-민원인’ 사이에서만 일어나는 일처럼 보이지만, 실은 노동자가 속한 조직내 불리한 고용관계 및 수직적 상하관계, 열악한 근무환경에도 그 원인이 있음을 알 수 있습니다. 이에, 민주적이고 수평적 문화를 만들기 위한 조직적 노력을 함께 해나갈 때 본 지침의 효과가 더욱 증대될 것임을 앞서 밝힙니다.

3. 추진 근거

○ 산업안전보건법 제5조(사업주등의 의무)

산업안전보건법 제5조

▶ 제5조(사업주 등의 의무)

① 사업주는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자의 안전과 건강을 유지·증진시키는 한편, 국가의 산업재해 예방시책에 따라야 한다.

1. 이 법과 이 법에 다른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준을 지킬 것
2. 종사자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로 조건을 개선할 것

○ 산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)

산업안전보건법 제26조의2

▶ 제26조의 2(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)

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

② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

○ 「아산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례」(' 19. 3. 15. 제정)

아산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례 제8조

▶ 제8조(모범지침 배포 등)

① 시장은 감정노동자의 권리보호를 위한 모범지침(이하 “모범지침”이라 한다)을 마련하여 공표하여야 한다.

② 모범지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 감정노동자의 권리보호
2. 감정노동자 사용자 및 고객의 의무
3. 침해사태 발생 시 대응 수칙
4. 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차
5. 산업안전보건법 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)
6. 그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항

③ 시는 감정노동자의 사업장에 모범지침을 배포하고 사용자가 사업장의 현실에 맞게 매뉴얼을 제작하도록 지원할 수 있다.

④ 사용자 및 계약 사용자는 모범지침에 따라 각 사업장의 조직과 조직구성원의 특성을 고려한 기관별 매뉴얼을 작성하여야 한다.

4. 적용 범위

「아산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례」(' 19. 3. 15. 제정)에서 정한 사용자 및 계약 사용자의 기관에서 감정노동을 수행하는 자.

조례상 ‘사용자’ 는, 아산시장, 아산시 산하 지방공기업 및 출자, 출연기관, 아산시의 사무위탁기

관, 아산시의 지원을 받는 각종 시설의 장을 말합니다. ‘계약 사용자’ 는, 아산시와 공사, 용역 기타 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인을 말합니다.

5. 아산시 감정노동자 보호 6대 지침

아산시 감정노동자 보호 6대 지침

1. 적절한 휴식 보장

· 악성 민원 응대 직후 최소 30분 이상 휴식 보장 (아산시 감정노동자 보호 조례(이하, 조례) 제13조 1항)

▶악성민원에 해당되는 사례- 폭언, 폭행, 무리한 요구 등을 통한 괴롭힘. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위, 감정노동자의 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위등

· 과도한 감정노동이 발생하지 않도록 종사자의 적정 노동시간 및 상담 횟수 기준 마련

· 근무시간 중 정신적, 육체적 긴장 해소를 위해 및 휴식 주기적 실행

· 업무공간과 분리된 휴게시설 마련

2. 감정노동자에게 업무 중단권 및 재량권 부여

· 민원인의 부당한 요구와 폭행 등에 대해 감정노동자 스스로 대처하고 자기를 보호할 수 있는 권한 부여

· 감정노동자에게 악성민원 응대시 1, 2단계 고지후 3단계 전화를 끊을 수 있도록 하는 업무 중단 권한을 부여

· 특히, 폭언 폭행 성희롱 위험물소지 민원인 응대시 단계에 따른 절차에 우선해 즉시 경고 및 제지, 상담종료가 이루어지도록 함

· 모범지침 및 기관 매뉴얼 이행에 대한 해당 직원 불이익 조치 금지 (조례 제13조 3항)

▶민원인과의 갈등 발생시 해당 노동자에 대한 경위서, 공개사과 등 질책 행위 엄금

· 업무중단 이후 피해 노동자는 신체적 안전과 심리적 안정을 도모하는 조치를 취할 수 있음.

3. 시민(민원인) 응대 매뉴얼 마련

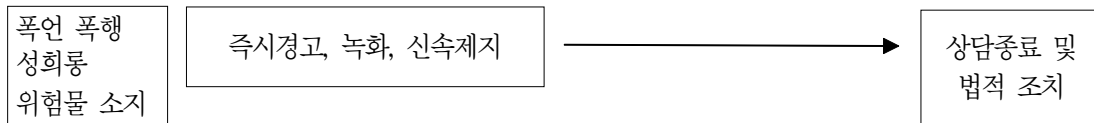
· 감정노동자의 업무 중단권 및 재량권이 확보된 상황에서, 특히 대면 상담의 경우

- 해당 노동자와 공동상담 체계 구축을 위한 조력자(상급자)를 지정하도록 함
- 감정노동자의 업무 범위를 명확히 하고 기관별 특성에 맞춘 상황별 응대 매뉴얼 마련(조례 제8조 3항)
 - 민원인 응대 중 문제 발생시 해결을 도와주는 직장 내 공식적 제도·절차 마련
 - ▶ 부서별 책임자를 지정, 문제 발생시 즉각적인 보고 체계의 마련
 - 개별 노동자가 응대하기 어려운 민원인에 대한 조직 차원의 대응 방안 마련

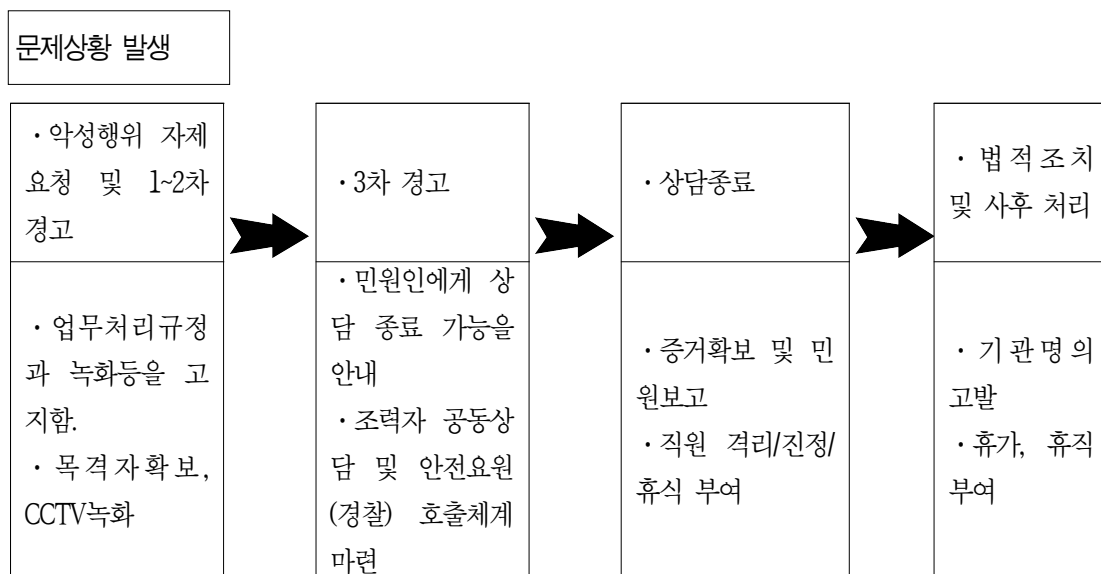
<감정노동자 보호 체계도>

- 1단계: 악성행위 경고조치 (증거확보 및 법적 조치 가능함을 사전안내 및 경고)
 → 2단계: 상담 종료 가능을 안내
 → 3단계: 상담 종료
 → 4단계: 직원 휴식 부여 및 법적 조치

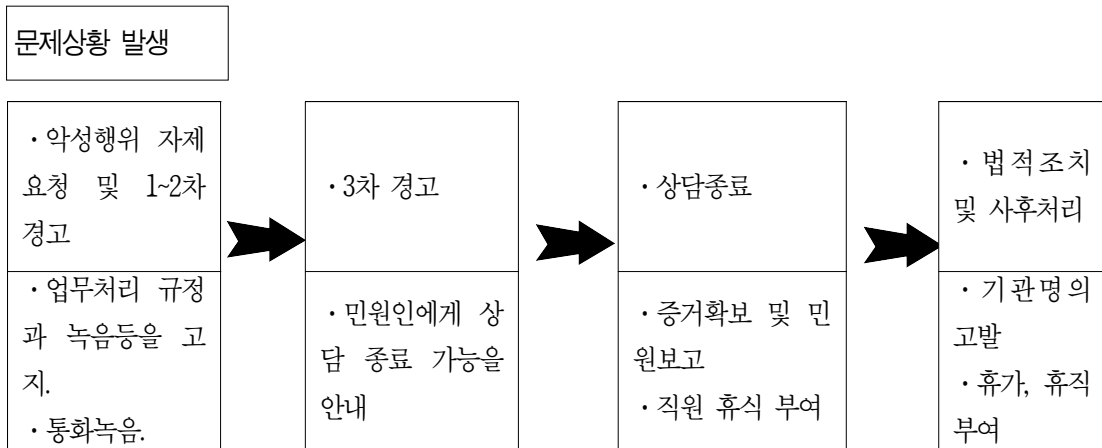
<성희롱, 폭언, 폭력, 위험물 소지 민원인 응대시 기본 흐름>



<대면 업무시 기본 흐름>



<비대면 업무시 기본 흐름>



◆ 시민(민원인) 응대 매뉴얼 현실화 조건

- 전화녹음 및 녹화 가능한 시스템 구축(안내판 설치)
- ARS 설치- 상담 전 안내멘트 및 악성행위로 인한 상담종료 후 멘트 송출
- 안전요원(경찰)과 연락 체계 구축
- 상담종료후 감정노동 회복을 위한 휴식공간 및 시간 보장

3. 교육 및 상담 등 지원 프로그램 운영

- 적절한 직무교육을 통해 업무 미숙에 따른 악성 민원 촉발 예방
- 민원처리 등 대시민 서비스 담당자 대상으로 본 모범지침과 감정노동자의 권리등을 연 1회 이상 체계적 교육 실시
 - ▶ 「아산시 인권 기본조례」 제7조에 따른 인권교육시 감정노동 내용 포함 필수 (조례 제9조 3항)
- 기관장, 중간관리자를 대상으로 하는 교육을 실시함으로써 조직 차원의 인식의 폭을 넓힘
 - ▶ '노동자-민원인' 관계에서 발생한 감정노동 피해에 대해 해당 노동자가 상급관리자로부터 2차 피해를 당하지 않을 수 있도록 하는 조직차원의 노력이 필요
 - ▶ 수평적·인권적인 조직문화를 만들기 위한 교육
- 과도한 감정노동 방지를 위해서는 예방이 우선이며 치유는 보완책이라는 전제 하에서 상담 및 치유프로그램의 단기적 효과를 인정
- 감정노동으로 인한 문제를 해결할 수 있는 심리상담, 스트레스 완화 프로그램 지원

▶심리상담 서비스 연계, 기타 감정노동 치유 프로그램 개발 및 지원

◆ 교육 및 상담 등 지원 프로그램 현실화 조건

- 감정노동자 모범지침 및 인권보장 교육을 위한 교안 마련과 강사풀
- 기관장/중간관리자/당사자별 인권교육시 포함될 내용 구성
- 도움요청기관과 아산시 간 기관책임자 및 긴급상담과 프로그램 운영 협약

4. 고충 처리 창구 상시 운영

- 기관내 애로사항 및 개선할 점을 건의할 수 있도록 소리함 등 운영
 - ▶ 온라인 또는 오프라인으로 의견제시할 수 있는 절차마련
 - ▶ 감정노동자에게 의사소통 창구가 있음을 알리고 창구 이용시 피해나 불이익이 돌아가지 않음을 홍보
- 접수된 의견에 대해서는 반드시 익명 처리하고 그 결과를 공지하여 회신
- 기관은 고충처리 창구 및 담당자를 지정·운영하고, 아산시는 감정노동자 권리보장위원회(아산시 노동인권위원회 대행 가능)를 설치하여 각 기관의 고충처리 담당자와 협력관계를 구축
- 민원인 응대 부서별 책임자와 고충처리 담당자는 긴밀히 협력하도록 함

5. 감정노동자 보호에 대한 시민 공감 확산(조례 제11조 1항)

- 감정노동자의 업무를 감시하는 각종 모니터링 제도(암행감사, 미스터리 콜 등) 운영 자체
- 기관이 시민과 노동자 모두를 존중하는 문화를 실천한다는 것을 홍보
 - ▶ 시민과의 상호 존중 약속, 명찰 문구, 안내문 게시 등 다양한 수단을 통해 적극적으로 소통. 특히, 안내문 게시의 경우 우선적·필수적 조치임.
 - ▶ ‘시민과의 실천 약속’을 민원인이 잘 볼 수 있는 곳에 게시, 인식 변화 유도
- ‘~은 왕이다’와 같은 슬로건의 사용을 자제하고 시민과 노동자 간 상호 배려하는 내용의 새 슬로건 제작

☑ 예시) 감정노동자를 존중하는 아산시민의 실천 약속

- ① 감정노동자의 인권을 존중하고 해당 서비스의 전문가로 인정해주세요
- ② 역지사지(易地思之)의 마음을 가지며 서비스를 받을 때는 감사의 인사를 부탁드립니다.
- ③ 반말, 욕설, 희롱, 무시하는 언행을 하지 않고 존중하는 언행을 부탁드립니다.
- ④ 나의 부당한 요구가 다른 사람들에게 피해를 끼칠 수 있다는 점을 기억해주세요.

⑤ 합리적인 문제 해결을 위해 마련된 법과 제도를 활용하며, 기관이 제시하는 문제 해결 방법을 통해 개선을 요구해주시기 바랍니다.

□ 예시) “~의 소중한 직원입니다”
“우리 아이는 부모님 ~의 일을 자랑스러워 합니다”

6. 계획 수립

아산시는 모범지침이 실제로 작동할 수 있도록 기관별 준수 보고서를 제출받아 개선안을 권고하는 등 지속적으로 관리, 점검하고, 사전 예방조치를 강화하기 위해 교육 및 경영평가 반영 등을 지속적으로 점검합니다.

특히, 감정노동자 권리보호 계획의 경우 감정노동자의 정신건강 증진 및 노동환경 개선을 지원하기 위하여 3년마다 계획을 수립·시행하여야 합니다.(조례 제6조)

☑ 예시) 체크리스트 “나의 일터, 얼마나 달라졌나요?”

아래의 질문에 대해 답하시고 감정노동을 줄이기 위해 우리 기관이 얼마나 노력하고 있는지 분기별로 평가해보세요.

- ① 과도한 친절교육이 줄었다.
- ② 가짜 민원인을 보내는 등의 노동자 감시가 줄었다.
- ③ 민원이 불만이 있는 경우 노동자에게 주던 벌칙이 줄었다.
- ④ 악성 민원(성희롱, 폭언 등)으로부터 피할 수 있는 권리가 생겼다.
- ⑤ 민원인을 대상으로 노동자에 대한 폭언등을 자제하자는 캠페인 활동이 이루어지고 있다.
- ⑥ 정신적인 피해를 입은 노동자에게 심리상담 등 프로그램이 잘 이루어지고 있다.
- ⑦ 감정노동에 대한 고충 처리가 원활히 진행된다.
- ⑧ 우리 기관이 좀 더 민주적인 분위기로 바뀌고 있다.

7. 도움 요청 기관(예정)

○ 아산시 보건소

- 주소: 충남 아산시 변영로 224번길 20
- 전화번호: 1577-6611

○ 노동자 심리치유사업단 두리공감

해고, 실직, 노사갈등 등을 경험한 노동자와 그 가족들에게 심리상담, 심리치유를 통해 정서적 안정을 찾고 사회 복귀에 도움을 주는 상담 및 프로그램을 운영함.

- 주소: 충남 아산시 충무로 20번길 21 산림조합 3층
- 전화번호: 041-549-5770

○ 아산시 공무원노동조합

- 주소: 충남 아산시 시민로 456
- 전화번호: 041-540-2667 팩스번호: 041-540-2668

○ 세종충남지역노동조합 아산시비정규직지회

- 주소: 충남 아산시 시민로 456 허가민원실 1층
- 전화번호: 041-530-6412 팩스번호: 041-530-6414

'2020 아산시 정책 제언

아산시는 2019년 제정된 조례를 토대로 감정노동자 인권 보장을 위한 다양한 방안들을 모색해야 합니다. 비록 공공부문에서 먼저 시작하지만 점차 아산시에 거주 혹은 직장을 두고 있는 감정노동자 전체가 권리 보장 받을 수 있는 방향으로 사업과 제도를 확장해 나가야 할 것입니다.

감정노동자에게 진짜 웃음일!

□ 시민(민원인) 응대시

- 전화녹음 및 녹화 가능한 시스템 구축과 안내판 설치
- ARS 설치- 상담 전 안내멘트 및 악성행위로 인한 상담종료 후 멘트 송출
- 안전요원(경찰)과 연락 체계 구축
- 상담종료후 감정노동 회복을 위한 휴식공간 및 시간 보장

□ 교육 및 상담 등 프로그램 지원

- 감정노동자 모범지침과 인권보장 교육을 위한 교안과 강사풀 마련
- 기관장/중간관리자/당사자별 인권교육시 반영될 내용 마련
- 도움요청기관과 아산시 간 업무협약
 - 각 기관별 담당자 선정 및 긴급상담, 프로그램 운영 협력체계 구축

□ 조례상 의무사항

- 감정노동자 노동환경 개선계획 수립·시행 및 실태조사
- 감정노동자 권리보호 모범지침과 안내포스터 각 기관별 배포 및 부착
- 공무원 및 직원에 대한 인권교육시 감정노동자 모범지침 내용 반영
- 악성민원 응대에 따른 감정노동자 단계별 보호조치

□ 조례상 권고사항

- 감정노동자를 위한 휴게시설 및 고충처리부서 설치
 - 아산시 감정노동자 권리보장위원회 구성
 - 감정노동자 및 사용자 대상 감정노동자 권리보장 교육
 - 캠페인등 감정노동자 인권보호 인식개선 사업
-

참 고 자 료

□ 전국 조례 제정 현황 (2019. 6. 5. 현재)

지자체	조례명 및 일자	
광역	강원도 감정노동자 보호 등에 관한 조례 [2019. 5. 10., 제정]	
	경기도 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성에 관한 조례 [2016. 9. 29., 제정]	
	광주광역시 감정 노동자 보호 조례 [2016. 7. 1., 제정]	
	대전광역시 감정노동자 보호 조례 [2019. 4. 26., 일부개정]	
	부산광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례 [2018. 5. 23., 제정]	
	서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 [2019. 5. 16., 타법개정]	
	전라북도 감정노동자 보호 조례 [2017. 11. 17., 제정]	
기초단체	경기도	고양시 감정노동자의 보호 등에 관한 조례 [2019. 2. 1., 제정]
		김포시 감정노동자 권리보호 조례 [2017. 4. 18., 제정]
		성남시 감정노동자 권리보호 조례 [2018. 4. 30., 제정]
		수원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례 [2017. 7. 17., 제정]
		안양시 감정노동자 권리보호 조례 [2017. 1. 5., 제정]
		의정부시 감정노동자 권리보호 조례 [2017. 9. 29., 제정]
		평택시 감정노동자 권리 보호 조례 [2019. 4. 10., 제정]
	경남	창원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례 [2018. 3. 30., 제정]
	부산	남구 감정노동자 보호 등에 관한 조례 [2018. 12. 24., 제정]
	서울	구로구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 [2016. 10. 13., 제정]
		양천구 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례 [시행 2019. 4. 30.][서울특별시양천구조례 제1409호, 2019. 4. 30., 제정]
	인천	남동구 감정노동자 보호 조례 [2019. 3. 8., 제정]
	전북	전주시 감정노동자 보호 조례 [2017. 3. 30., 제정]
	충남	아산시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례 [2019. 3. 15., 제정]