지방정부 노동안전보건 조례 제정과 정책 수립 검토*

– 서울시 노동안전보건조례와 정책을 중심으로 –

김 종 진(한국노동사회연구소 선임연구위원)

Ⅰ. 문제인식 - 노동안전 문제 제도화 의미

- **'위험의 외주화'**나 **'중대재해기업처벌'** 관련 문제 등이 지난 수십년 동안 우리 사회의 주요 노동정책 문제로 제시된바 있으나, 법률과 정책으로 실행되지 못한 현실이었음. 그러나 지난 2016년~2017년 전 국민의 촛불항쟁(?)으로 정권 교체를 이루면서 중앙과 지방정부 차원의 노동안전문제가 본격적으로 논의되고 있는 상황임. 특히 최근 '코로나 19' 시기 국제노동기구(ILO)에서는 주요 노동기준과 정책방향으로 산업안전보건(OSH, Occupational Safety and Health) 대책 강화를 제시하고 있음.[1)]

[정책 프레임] 코로나 극복 위한 4개 주요 축(pillar)

[제 1축] 경제 및 고용 촉진	[제 2축] 기업, 일자리, 소득 지원
▶ 적극적 재정 정책 ▶ 조절통화정책 ▶ 보건의료 등 특정 부문에 대한 대출 및 재정 지원	▶ 보편적 사회보장 확대 ▶ 고용 정책 대책 시행 ▶ 기업 대상 자금난 완화/조세감면 지원
[제 3축] 작업장 노동자 보호	**[제 4축] 문제해결 위한 사회적 대화**
▶ 산업안전보건(OSH, Occupational Safety and Health) 대책 강화 ▶ 작업환경 조정 (예: 재택근무) ▶ 차별 및 배제 방지 ▶ 보편적 보건의료 접근성 지원 ▶ 유급휴가 활용 접근성 확대	▶ 사용주 및 노동자 조직 역량 및 탄력성 강화 ▶ 정부 역량 강화 ▶ 사회적 대화, 단체교섭, 노사관계 기관 및 절차 등 강화

* 자료 : ILO Monitor 2nd edition: COVID-19 and the world of work Updated estimates and analysis. ILO(2020.4.7.)

---

* 이 글은 서울시 노동안전보건 조례(2019.1.9.)과 기본계획(2020.12.28.) 자료와 서울시, 노동부 주요 관련 자료를 재구성한 것임을 밝힘.

1) ILO Monitor 2nd edition: COVID-19 and the world of work Updated estimates and analysis. ILO(2020.4.7.)

- 산업안전 문제는 문재인 정부 100대 국정과제에도 포함되어 있고, 국정과제 64번 차별없는 좋은 일터 만들기에서는 '산업안전보건체계 혁신'을 주요 내용으로 하고 있음. 2019년에는 정부 관계 부처 합동으로 공공기관 산업안전 관련 경영평가 반영 및 기관장 해임 건의('19.3.16)까지 포함되어 있음. 최근 대통령 직속 <경제사회노동위원회> 산하 의제별 위원회 '안전하고 건강한 일터를 위한산업안전보건위원회'가 『일하는 사람의 안전과 건강을 위한 노사정 합의문』을 발표한바 있음.

- 그렇다면 지방정부 노동정책에서 노동안전보건 영역·분야 정책은 어떻게 추진되어야 할까? 이와 같은 문제의식에서 이글은 **첫째**, 국내 산업안전보건법 전면 개정과 지방정부의 역할은 무엇인지? **둘째**, 노동안전보건 조례와 기본계획을 발표한 서울시와 같은 지방정부의 노동안전보건은 어떤 내용을 담고 있는지? **셋째**, 코로나19 시기 서울시 노동안전정책의 향후 과제 모색으로 정리했음.

서울시 '근로'를, '노동'으로	서울시 '노동안전' 의지 표출
국민일보 2019년 03월 28일 목요일 017면 사회 서울시 '근로' 용어, '노동'으로 바꾼다 조례안 70건 규정안 4건 내달 공포	경향신문 2019년 04월 30일 화요일 014면 사회 서울, 노동자 '작업 중지권 보장' 가이드라인 만든다

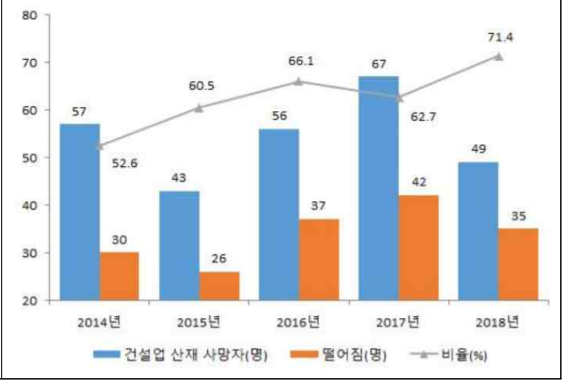
Ⅱ. 일하는 사람의 노동안전보건 문제와 지방정부 역할

□ 위험의 외주화 논의 계기 - 법률 개정

- 2019년 연말 '위험의 외주화' 해결 내용이 담긴 산업안전보건법(산안법)이 통과되었음. 1990년 산안법 개정 이후 약 30년 만에 첫 전면 개정임. 20대 국회에서만 무려 26건(의원 24건, 정부 1건, 환경노동위원회 1건)이나 제출된 법안이니 여야 합의 과정도 순탄하진 않았음. 사실 우리나라는 산업재해로 인한 사고사망자 수가 연간

1천명에 이르고 있음. 이는 주요 선진국보다 2배 이상 높은 수준으로서 산업재해로 인한 피해는 당사자뿐만 아니라 국가적으로도 큰 손실임.

- 서울지역 산재 사망사고 현황(2014-2018)도 그 규모나 추이가 크게 개선되지 않고 있음([그림1]). 서울지역 산업재해자수는 2017년 12,985명에서 2019년 15,022명으로 2,037명 증가했고, 업무상 재해 사망자 수는 2017년 113명에서 2019년 66명으로 47명 감소했음. 한편 서울지역 중대재해 조치 현황을 보면 3년 평균 64.4건(2017년-2019년) 정도였음.

서울지역 산재 사망사고	서울지역 건설 산재 사망사고
	

〔참조1〕 전국 및 수도권 산업재해 현황 (2017~2019)

구분			계	업무상사고	교통사고	업무상질병	분류불능
전국	2019년	재해자수	109,242	89,143	4,868	15,195	36
		업무상사고사망자수	855	802	49	0	4
	2018년	재해자수	102,305	86,126	4,650	11,473	56
		업무상사고사망자수	971	905	61	0	5
	2017년	재해자수	89,848	76,840	3,760	9,183	65
		업무상사고사망자수	964	900	62	0	2
서울	**2019년**	**재해자수**	**15,022**	**12,511**	**1,131**	**1,373**	**7**
		업무상사고사망자수	**66**	**58**	**8**	**0**	**0**
	2018년	**재해자수**	**14,355**	**12,339**	**1,003**	**1,000**	**13**
		업무상사고사망자수	**83**	**74**	**8**	**0**	**1**
	2017년	**재해자수**	**12,295**	**10,604**	**849**	**823**	**19**
		업무상사고사망자수	**113**	**99**	**14**	**0**	**0**
인천	2019년	재해자수	6,046	5,044	287	714	1
		업무상사고사망자수	51	49	2	0	0
	2018년	재해자수	5,933	5,072	289	570	2
		업무상사고사망자수	64	63	1	0	0
	2017년	재해자수	5,205	4,511	231	457	6
		업무상사고사망자수	50	46	3	0	1
경기	2019년	재해자수	27,763	23,799	1,330	2,624	10

	업무상사고사망자수	217	204	12	0	1
2018년	재해자수	26,192	23,041	1,250	1,889	12
	업무상사고사망자수	233	218	13	0	2
2017년	재해자수	22,964	20,494	974	1,492	4
	업무상사고사망자수	244	229	15	0	0

주 : * 재해자수에는 업무상사고사망자수가 포함된 것임

자료: 고용노동부 내부자료(2019-2020)

[참조2] 전국 및 수도권 산업재해 중대재해 조치 현황 (2017~2019, 단위: 건)

지역별	계	조치내용	
전국	793	사법처리	725.4
		종결	56.3
		조사 중	11.3
서울	64.4	사법처리	57.0
		종결	6.7
		조사 중	0.7
인천	45.7	사법처리	39.3
		종결	5.7
		조사 중	0.7
경기	202.7	사법처리	185.4
		종결	16.0
		조사 중	1.3

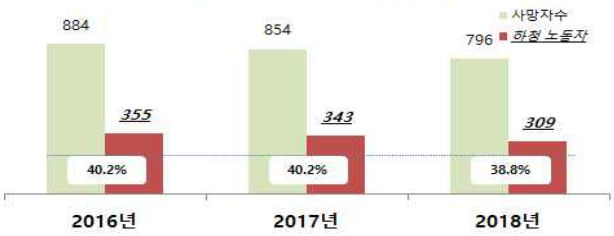
주 : * **종결**: 중대재해 조사결과 사망자가 근로자가 아니거나, 교통사고, 개인지병, 방화 등 재해원인이 사업주의 직접적인 산안법 위반에 기인하지 않은 것이 명백하여 관할 검찰청 검사의 지휘로 종결(평균 소수점 1자리)

자료 : 고용노동부 내부자료(2019-2020)

산업안전보건 위험의 외주화, 과로사 문제 심각

✓ OECD 산재 사망률 1위 (평균 2.3명, 사고사망만인율 10.1명) → 2010년 이후 2,366명 사망 발생

300인 이상 대기업 산재 사망자 수(명)



자료 : 고용노동부 (환노위 이용득 의원실)

업무상 질병 산재 승인율 추이(%)

	2015년	2016년	2017년
합계	44.9	44.1	52.9
근골격계질환	54.1	54.0	61.5
직업성 암	48.9	58.8	62.7
정신질환	30.7	41.4	55.9
뇌심혈관질환	23.5	22.0	32.9
기타	38.5	36.8	43.6

자료 : 한국보건사회연구원, 고용노동부

국가	비준 협약수	방사선 115호	발암 물질 139호	안전 보건 155호	석면 규제 162호	화학 물질 170호	안전 체계 187호	협약 비준 주	사망률 10만당*
비준한 ILO회원국 수		50	41	67	35	21	46		
비준한 OECD회원국 수		27	20	21	17	11	20	평균	2.4
Japan	49	O	O	X	O	X	O	4	2.0**
Korea	29	O	O	O	O	O	O	6	10.1
UK	88	O	X	X	X	X	O	2	0.4
US	14	X	X	X	X	X	X	0	4.8

자료 : 김종진(2019), 「 ILO 100주년 기념 보고서 의미와 노동정책 방향 모색」, 『ILO 100주년, 한국노동정책의 방향과 새로운 방향 모색』, 한국노동사회연구소

- 매년 전 세계에서 약 3백만 명의 노동자가 업무상 질병 및 사고로 인해 사망하고 있음. 때문에 **국제노동기구(ILO)**는 2019년 창립 100주년 기념 보고서(『더 나은 미래를 위한 일의 미래』)에서 '안전하고 건강한 일터 등 보편적 노동권 보장'을 향후 10대 의제 중 하나로 꼽고 있음. 안전·보건을 노동권 및 원칙으로 인정해야 한다는 취지인데, 일과 삶의 균형을 위한 '시간주권'이나 '괴롭힘'도 포함되어 있음.

- 문제는 정부통계에도 잡히지 않는 '산재사고'나 '과로사' 그리고 '일터 괴롭힘' 등은 헤 아릴 수 없을 정도로 많다는 것임. 그 사고들 중 다수는 하청 노동자이거나 여성임. 고용노동부 자료를 보면 지난 6년 사이 하청 노동자의 산재 사망사고가 85%에 달했음. 부상자 또한 하청 노동자(98%)에 집중되었음. 이렇게 산업현장에서 하청 노동자들이 위험에 내몰리고 있음에도 아무도 책임지지 않았음. 하청이란 이유 때문에 제대로 된 안전교육과 장비도 없이 홀로 작업을 했음.

[표1] 경사노위 '안전하고 건강한 일터를 위한 산업안전보건위원회' 관련 합의문

첫째, 최근 서비스업에 새로운 유형의 고용형태가 확산되고, 이에 기인한 유해위험요인도 증가하고 있다. 아울러 서비스업 중소사업장의 영세성과 취약노동자의 증가는 기존 산업안전보건법제와 행정집행체계에 변화를 요구하고 있다.

둘째, 우리나라 산업재해의 대부분은 중소기업 사업장에서 발생하나 중소기업 산재예방사업 및 법제도·정책의 효과에 대해서는 많은 의문이 제기되고 있고, 정부의 재정 기여 또한 미미하다. 따라서 중소기업 안전보건 특성에 맞는 정책의 수립과 집행, 시스템 개편, 이를 실행할 수 있는 정부의 적극적 재정 지원이 절실하다.

셋째, 과로사와 장시간 노동으로 인한 건강장해는 커다란 사회적 문제가 되고 있다. 이제는 이를 해결하는 제도적 여건과 환경을 조성하기 위한 종합적 개선방안 및 세부계획을 수립해야 할 시점에 이르렀다.

넷째, 지금의 산업안전보건행정 인사구조 및 조직구조는 전문화 고도화 복잡화되어 가는 산업안전보건환경 수요를 반영하지 못하고 있고, 전문성 있는 행정역량과 행정의 효과성을 충분히 담보하기에는 많은 한계가 있다. 산업안전보건에 관한 지식과 경험을 축적하고 산업안전보건의 특수성을 반영할 수 있는 행정체계의 개편이 시급하다. 이에 경제사회노동위원회 산업안전보건위원회는 다음과 같이 합의한다.

- 이런 흐름을 반영하듯 개정 산업안전보건법에서는 산업재해를 줄이고 안전하고 건강하게 일할 수 있는 여건을 조성하기 위한 방향을 담고 있으나 그 한계들이 지적되고 있었음.[2] 이런 이유로 21대 국회에서는 '중대재해기업처벌법'이 법안으로 논

2) 첫째, 법의 보호대상을 다양한 고용형태의 노무제공자가 포함될 수 있도록 넓히고, 노동자가 작업을 중지하고 긴급대피 할 수 있음(작업중지권)을 명확히 했음. 둘째, 노동자의 산업 안전 및 보건 증진을 위하여 도금작업 등 유해·위험성이 매우 높은 작업에 대해서는 원칙적으로 도급을 금지(위험·위해 도급 금지)하도록 했음. 셋째, 도급인의 관계수급인 노동자에 대한 산업재해 예방책임을 강화(원청 책임성 강화)하며, 노동자의 안전 및

의되고 있는 것임. 이런 흐름을 반영하듯 경제사회노동위원회에서도 산업안전 관련 합의문(2020.4.27.)을 발표했음

- 합의문에서는 △과로사 방지대책, △플랫폼노동 등 서비스부문의 신종 유해위험요인 파악과 법 제도 개선 △중소기업 산재예방사업 지원을 위한 정부예산 매년 증액 등이 제시된바 있음. 합의문에는 일반 근로자뿐만 아니라 특수고용직이나 플랫폼노동자, 파견 도급 등 간접고용 노동자까지 합의 효력이 미칠 수 있도록 했고, 주요 세부 내용에는 △서비스부문 유해위험요인 실태조사 시행, △중소 사업장 지원을 위한 예산 인력 확충, △관련 법 제도 개선을 위한 노 사 정 전문가 참여 TFT 구성과 행정집행체계 구축 등이 포함되어 있음.

〔표2〕 노동안전 관련 주요 법률 개정 사항 개요(2018.1.27.)

법률	구분	내용
산안안전 보건법	법의 보호대상 확대(제1조 및 제77-79조)	법의 보호 적용대상자 확대(근로자 → 노무를 제공하는 자) : 특수근로형태 근로종사자, 배달종사자, 가맹사업자 소속 근로자 등에 대한 안전보건 조치 신설
	대표이사의 안전보건 계획 의무(제14조)	일정규모 이상의 주식회사 대표이사는 매년 회사의 안전 및 보건에 관한 계획을 수립하여 이사회에 보고하고 승인을 받아야 함
	중대재해 발생시, 고용노동부의 작업중지명령(제55조)	재해발생작업 및 동일 작업에 대한 작업중지, 작업중지 명령의 해제는 '심의위원회'를 거쳐야 함.
	도금 작업 등 유해유험 작업도급금지(제58조)	유해유험작업이 사업장 내 도급 금지(단, 일시·간헐적 작업 등 일부 사유는 예외적으로 도급 허용)
	도급인의 산업재해 예방 책임강화(제63, 65조)	도급인, 수급인, 관계 수급인 등 정의규정을 신설하고 도급인의 책임을 확대, 특정 작업에 대한 안전보건 정보의 미제공시 수급인은 해당 작업 거부 가능
	물질안전 보건자료의 작성 제출(제110조, 112조)	물질안전보건자료의 작성 제공 의무는 대상물질의 '양도제공한자'에서 '제조 수입한자'로 변경. 특정물질을 영업비밀로 보호받고자할 경우라도 고용노동부장관의 '승인'을 얻어야 대체 물질로 기재 가능
	사망사고 발생시 형사처벌 강화(제167, 169, 173조)	안전보건조치 의무 위반으로 근로자가 사망 시 형사처벌 강화, 5년 이내에 동 범죄 2회 이상 시 1/2이상 가중 처벌, 사망 사고 시 양벌규정으로 법인에 부과되는 벌금형 상향(1억원 → 10억원). 도급인의 안전보건조치 의무 위반에 대한 벌칙 상향(1년 이하 징역 혹은 1천만원 이하 벌금 → 3년 이하 징역 혹은 3천 만원 이하 벌금
	건설업 특례규정 신설(제3절)	일정 요건 아래 건설 공사 발주자의 의무 신설(계획단계, 설계 시공단계), 건설공사도급인은 자신의 사업장에서 특정 기계기구 설비가 설치·작동 중, 설치·해체·조립 등이 이루어지는 경우 안전보건 조치 의무 부담
	직장 내 괴롭힘 예방조치(제4조제1항)	직장 내 괴롭힘을 예방하기 위한 조치기준 마련, 지도·지원을 정부의 책무로 규정
근로 기준법	직장 내 괴롭힘의 금지(제6장의2 신설, 제93조제11호, 제109조)	직장 내 괴롭힘 정의 신설, 사용자의 의무 신설, 불이익 조치 처벌 조항(3년 이하 징역 또는 3천 만원 이하 벌금), 취업규칙에 포함되어야 할 내용으로 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항 추가
산재해 보상보험법	업무상 재해 스트레스 신설(제37조제1항제2호다목)	업무상 질병에 "직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병" 명시

건강에 유해하거나 위험한 화학물질을 국가가 직접 관리할 수 있도록 했음.

- 개정 법률은 여전히 보호대상을 '일부 직종'으로 제한되었고, 당시 국회 여야 합의 과정에서 발전정비, 항공, 철도 등의 업무를 포함하지 않았음. 또한 국회 논의 과정에서 경영계 반발을 고려해 '작업중지명령 요건'을 "산업재해가 다시 발생할 급박한 위험이 있다고 판단되는" 경우로 한정했음. 때문에 화력발전이나 지하철에서 중대재해 만이 아니라, 여타의 일터에서 사실상 사업장 작업중지는 불가능할 수도 있음. 최근 일부 사업장에서 노사간 단체협약으로 '작업중지' 사항이 포함된 곳이 있고, 이미 산안법(41조 고객응대근로자건강장해예방조치)에서는 업무의 '일시적 중지'가 포함된바 있음.

Ⅲ. 지방정부 노동안전보건 정책 추진 - 서울시 사례

□ '노동존중특별시'에서 '유니온씨티'로

- 서울시는 2014년 3월 「서울특별시 노동자 권리보호 및 증진을 위한 조례」를 제정하고 이에 근거하여 2015년 4월 처음으로 서울시 노동정책기본계획을 발표한 뒤 종합적인 노동행정을 펼치며, 지방정부 노동행정의 선도적·모범적 사례로 꼽히고 있음. 서울시 정책은 중앙정부만이 아니라, 다른 243개 지자체에 좋은 모델의 한 유형(best practice)으로 제시된바 있음.

생명안전 업무 직접고용	120다산콜 업무중지권 실행	감정노동자 심리상담 지원
 세계일보 서울 지하철 모든 안전업무 직영 전환	 서울신문 2014년 02월 11일 화요일 027면 사회 성희롱 단 1회라도 고소…화난 120다산콜센터	 東亞日報 2018년 09월 05일 수요일 A18면 사회 서울시, 발주공사 원가 산정때 '주52시간' 반영 자체 기준 '서울형 품셈' 정비



서울시 공공부문 감정노동 조례 공청회(2015.10)



민간기업과 감정노동 협약식
(2015.10)



유통 감정노동자 간담회
(2017.12)



- 그동안 보수정부 시기인 중앙정부가 시도하지 못했던 비정규직 정규직화(지하철 구의역 사고 이후 생명안전업무 직접고용 정규직 전환), 생활임금, 노동이사제, 감정노동, 유급병가 정책 등 새로운 노동정책을 추진한바 있음. 2018년에는 노동존중 특별시를 만들기 위한 비전으로 지방정부가 노동환경, 노동시장과 임금 등의 기준을 설정해 노동자를 적극보호하고, 노동자 또한 스스로 노동조건을 향상시킬 수 있는 제도적 장치를 보장하는 도시인 '유니온 시티(Union City)' 조성을 제시했음.

[표3] **중앙정부와 지방정부 산업 및 노동안전보건 관련 정책 방향**

정부	추진 방향 및 주요 내용
중앙 정부	문재인 정부 국정과제 64 차별 없는 좋은 일터 만들기 (고용노동부) □ 과제목표 ○ 비정규직 감축을 위한 로드맵 마련을 통해 비정규직 문제 종합적 해소 추진 ○ 외주근로자, 감정노동자 등 보호 강화 □ 주요내용 ○ (산업안전보건체계 혁신) 재해 예방 의무에 대한 종합적인 개선방안 마련, 중대재해 발생 시 처벌강화 - 감정노동자 보호를 위한 법적 근거 마련
지방 정부 (서울)	서울시 민선 7기 시정 4개년 계획 - 노동분야 7대 핵심과제 (노동정책담당관) 6. 서울형 노동안전기준 확대 및 시행강화 ○ 노동안전 전담조직과 거버넌스 구축으로 사고사망인율 감축 대책 추진 ○ 현장에 맞는 가이드라인 마련을 위한 산업분야별 실태조사 실시 ○ 시 및 산하기관 발주공사부터 노동자의 안전권리를 보장하여 서울형 노동안전보장권리 민간부문 확산 추진

- 특히 서울시 민선 7기 공약과 이행과제에 노동분야 7대 과제(선정·발표)에도 노동안전 문제가 포함되어 있음([표3] 참조). 서울시는 지난 민선 5기부터 민선7기 사이

(2011년부터-2020년 현재) 1차 노동정책 기본계획(2015.4), 노동정책종합계획(2016.4), 노동정책혁신계획(2016.9), 2차 노동정책 기본계획(2020.7)을 발표한바 있음. 서울시 노동정책의 분야별 대책 중 산업 및 노동안전보건 관련 정책으로 감정노동 조례('16.1.7)와 종합계획('16.11.9)을 발표·시행하고 있음.

〔표4〕 서울시 노동혁신대책(2016.8) - 노동안전 영역 추진 과제 6개

분 야	추진과제		단위사업	추진부서
❶ 양극화된 노동구조 타파!	❶ '상시지속 + 생명·안전 업무' 정규직화 추진		• '상시지속 및 생명·안전 업무 정규직화 원칙' 준수 - 고용승계, 작군(급), 임금, 근로조건 등 원칙 확립 • 비정규직 2단계 전면감축(3%이하 목표) • 비정규직 전수조사 및 정규직 대상 발굴 정례화 • 비정규직 및 정규직화 업무 일자리 질 평가 분석	일자리정책과
			• 투출기관 생명안전업무 정규직화 추진	공기업담당관
	❷ 민간위탁 분야 정규직화 확대		• 민간위탁 고용승계 의무화 및 정규직 확대 • 공공부문 민간위탁 종사자 정규직화 • '12년 이전 민간위탁업무 직영전환 검토 • 투자출연기관 위탁사무 고유사업화 확대	조직담당관(시)
			• '민간위탁 근로자 처우개선 가이드라인' 마련	일자리정책과
	❸ 비정규직 채용 3대원칙 준수		• '비정규직 채용 3대원칙 및 가이드라인' 마련 - 단기성, 예외성, 최소성 • '비정규직 채용 사전심의제도' 운영	일자리정책과
❷ 노동 불평등과 차별 철폐!	정규직·무기계약직 차별해소	❹ 자존감을 해치는 인사관리분야 차별 해소	• 불합리한 직군 통합 및 정원조정 • 사내 전용망(인트라넷) 접근권한 부여 • 사원증, 작업복 등 업무 물품 지급 개선 • 차별적 호칭 및 직책 명칭 개선 • 직무교육 확대 및 '통합교육지원센터' 운영	공기업담당관 (투출기관)
		❺ 능력과 무관, 배제되는 승진분야 차별해소	• 직급체계 신설 및 승진제도 도입 • 불합리한 승진 상한제한 철폐 • 승진규정 및 운영상의 차별 해소 • 모기업 관리직 임용제한, 내부 승진 확대	
		❻ 불평등한 임금분야 차별 해소	• 동종·유사업무 임금격차 해소 • 장기근속 인센티브 확대 • 차별 및 법위반 수당체계 개선 • 공정하고 투명한 성과급 운영	
		❼ 기본적인 후생복지 분야 차별해소	• 차별없는 복지포인트 지급 • 사내근로자 복지기금 균등혜택 • 근무일 및 휴일 부여 형평성 제고 • 휴양시설 이용 등 차별해소	
	❽ 정규직-비정규직 차별 해소		• 기간제근로자에 사중노임단가 100% 이상 적용 • 복지포인트(처우개선수당) 지급 확행 • 휴일 및 휴가 확대, 정규직 동일수준 보장	일자리정책과

분 야	추진과제	단위사업	추진부서
3 노동자 생명안전 최우선!	❾ 노동현장 안전체계 구축	• 노동현장 종합점검 및 작업장 안전 개선 • 안전시설·장비 및 작업장 개선 • 개인 안전장비 적정제품, 적기 제공 • 산재현황 정례 보고 및 모니터링 평가	안전총괄과
	휴식권 등 노동자 건강권 보장	• 실질적 휴가권 보장 • 대체인력 활용방식 개선 • 병가 유급 적용 확대	일자리정책과
		• 현장노동자 휴게공간 확충 및 개선	노동정책과
	작업중지권 등 노동자 참여 안전 관리 도입	• 산업안전법에 따른 근로자 '작업중지권' 보장 • 산업안전보건위 노동자 참여	노동정책과
		• '명예산업안전감독관' 육성 지원	일자리정책과
4 인간다운 노동조건 보장!	적정 근로형태·시간 보장	• 장시간 교대근무제 개선	노동정책과
	생활임금 확대 및 내실화	• 투자출연기관 생활임금 적용 확대 • '생활임금 신고센터(Hot line)' 설치 운영 • 생활임금 적용실태 정례조사 및 상시 모니터링	노동정책과
	직장내 괴롭힘 방지 등 건강한 사업장 조성	• 직장 내 괴롭힘 예방대책 추진 • '알기 쉬운 인권교육' 정례화 • '고충상담관' 지정 및 '특별조사위원회' 설치	일자리정책과
	(가칭)노동인권조사관 운영	• '노동인지적 감사 관점과 기법' 도입 • '노동인권조사관' 설치 운영 • '서울시 노동인권상담센터' 운영	노동정책과
5 대등한 상생문화 정착!	노사간 소통 활성화	• 노사협의회 활성화 • 고충처리위원회 운영 및 고충상담 활성화 • 노사정 서울모델협의회 운영 개선 • 노사 소통 워크숍 정례 운영	공기업담당관
	견제와 균형의 노사관계 정립	• 노동조합 활동기반 확충	노동정책과
		• 인사노무·평가기준, 임금·복지체계 공개 의무화 • 자회사 자율경영 기반 확충 • 근로자이사제 도입	공기업담당관 (투출기관)
	노동감수성 제고를 위한 노동교육 확대 및 인식제고	• 노동아카데미 교육대상 확대 및 참여 의무화 • 인재개발원 '노동 차별해소 과정' 신설 • 서울연구원 '노동 전문연구원' 채용	노동정책과

자료 : 서울시 노동혁신대책 발표 보도자료(2016.8.12.)

- 특히 서울시는 지하철 구의역 김군 사고 이후 2016년 8월 12일 발표된 **<서울시 노동혁신대책>**의 주요 내용은 현재의 서울시 노동안전 정책 영역의 기초가 담긴 전사로 볼 수 있음([표4]). 당시 서울시 노동혁신 대책은 △공공부문 생명안전 업무의 직영-직접고용 추진(지하철 스크린 도어 포함 생명안전업무 등 약1,614명을 정규직화), 노동시간 단축 시범 사업(서울의료원 등), 노동조사관제 운영 등, △민간부문 취약 노동자 대상 휴식권(유급병가, 휴가비 지원)을 진행한바 있음.

[표4] 서울시 노동정책 및 노동안전보건 영역 주요 정책, 사업 추진 과정(2015-2020)

○ 서울시 노동정책 기본계획 발표(2015. 4월)

○ '노동존중특별시 2016(1단계 7대 약속 24개 과제 선정)' 수립(2016. 4월)

○ 서울시 감정노동 종사자 보호 조례 발표(2016. 1월)

○ 서울시 비정규직 직장 내 괴롭힘 예방 종합대책 수립(2016. 6월)

○ 서울시 노동혁신 종합계획 수립(2016. 9월)

○ 서울시 감정노동 종합계획 발표(2016. 11월)

○ '노동존중특별시 서울, 2단계 발전계획' 수립(2017. 7월)

- 노동권 보호 강화 핵심과제, 노동조사관 도입 등 취약노동자 보호강화 추진 등

○ 서울시 '감정노동종사자 보호 가이드라인' 배포(2018. 5월)

○ 민선 7기 서울시정 4개년 계획(2019~2022) 발표

- 서울형 노동안전기준 확대 및 시행강화 과제 선정

○ 노동정책담당관 내 '산업안전팀' 신설(2019. 1월) →' 노동안전팀' 명칭 변경(2020.12)

○ 서울시 자영업, 특고·프리랜서 등 유급병가 조례 제정(2019. 1월, '19년 3,525명 지원)

○ 서울시 자영업, 특고·프리랜서 등 휴가비 지원(2019. 7-12월, '19년 2천명 지원)

○ 산업노동안전보건 외부전문가 자문회의(2019. 2월~4월, 총 4차)

○ 서울시 산업안전보건 교육 시행계획 수립·시행(2019. 3월)

○ 서울시 산업노동안전보건 기본계획(3대 분야 9개 과제) 수립 시행(2019. 5월)

○ 서울시 산업안전보건위원회 설치(2019. 10월) 및 개최(2회)

○ 서울특별시 산업안전보건관리규정 제정(2019. 12. 20.)

○ 서울특별시 산업재해 예방 및 노동안전보건기준 조례 제정(2020. 1. 9.)

○ 서울특별시 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례 제정(2020. 1. 9.)

○ 서울시 산업안전보건위원회 설치(2019. 10월) 및 개최(2회)

○ 서울시 건설 임시일용노동자 주휴수당 및 사회보험 지원(2020. 5. 28.)

○ 서울시 코로나19 특수고용/플랫폼노동/프리랜서 2만5천명 고용생계지원(2020. 6.)

○ 서울시 (아파트) 경비노동자 지원 종합대책 발표(2020. 6. 25)

○ 서울시 2차 감정노동 기본계획 발표(2020. 12.22)

○ 서울시 2차 노동정책 기본계획 (2020.12.28.)

○ 서울시 노동안전보건 자문위원회 구성 예정(2021 예정)

○ 서울시 노동안전보건센터 설치 예정(2022 예정)

Ⅳ. 서울시 산업노동안전보건 제도화 의미 - 조례, 정책 방향

□ 서울시 노동안전 정책 선도적 시행 - 제도화 출발

- 지난 5년 사이 구의역 사고 태안 발전사고 등에서의 우리는 중대재해 문제 통해 노동안전과 기준에 대한 실효적인 대책 필요성이 논의되었음. 현장과 가장 가까이에 있는 지방정부의 역할이 중요하게 강조되고 있는 상황임. 서울시는 2019년 2월 지방정부 최초로 산업안전 및 노동환경 전담 조직까지 신설하여 노동안전 문제를 지방정부의 중요한 역할로 삼고 있음. 서울시 정책은 중앙정부가 포괄하지 못하는 '사각지대'나 '예방적 안전' 문제에 집중할 것으로 보임. 물론 서울시 공공부문에서 노동안전의 '모범 사용자 역할'을 다하는 것이 중요함.

[표5] **특광역시 지방정부 주요 노동정책 15개 조례 제정 현황**(2020)

	노동정책 유관 조례	서울	부산	인천	대전	대구	광주	울산	세종
1	*노동자권리보호 및 증진을 위한 조례	○	○			○		○	
2	감정노동종사자의 권리보호 등에 관한 조례	○	○	○	○	○	○		
3	청소년 노동인권 보호 및 증진 조례	○	○				○		
4	근로자복지시설의 설치 및 운영에 관한 조례	○	○	○	○	○		○	○
5	노동이사제 운영에 관한 조례	○	○	○			○	○	
6	비정규직의 무기계약직 전환 등 고용환경 개선 지원 조례	○	○	○					
7	체불임금 없는 관급공사 운영을 위한 조례	○	○	○	○	○	○	○	○
8	생활임금 조례	○	○	○	○		○		○
9	노사민정협의회 설치 및 운영 조례	○	○	○	○	○	○	○	○
10	노사관계 발전 지원 등에 관한 조례	○			○		○		
11	*노동자, 비정규직 지원센터 설치 및 운영 조례(*노동센터*)	○			○				
12	비정규직 유급병가 관련 조례(**서울*)	○							
13	프리랜서 권익보호 관련 조례(**서울, 경기*)	○							
14	**노동안전보건 관련 조례(**서울, 경기, 경남, 전남 등*)**	○							
15	성별임금공시제 관련 조례(** 서울 여성정책과 성평등노동팀*)	○							

- 서울시 이미 지방정부에서는 시도하지 못한 여러 가지 노동안전 정책을 시행하고 있음. (1)먼저 2016년 구의역 사고 이후 '위험의 외주화'를 사고의 구조적인 원인으로 설정하고 안전업무 직영화, 비정규직 정규직화 그리고 안전대책(2인1조, 인력충원)을 선제적으로 진행한 바 있음. (2)또한 서비스 노동자들의 고객으로부터 폭언

이나 폭행 등을 예방하기 위한 감정노동 조례와 정책, 가이드라인을 발표하고, 교육과 상담도 진행하고 있음. (3)이제는 민선 7기 서울시의 노동정책이 노동안전문제로 확장될 필요성이 있고, 이를 위해서는 조례와 정책 수립을 통해 제도화된 노동 즉, 지속가능한 노동정책을 마련한 상황임.

[표6] **광역 지자체 산업안전 및 노동안전보건 관련 조례 제도화 상황 비교**

	산업안전 및 노동안전보건	감정노동	괴롭힘	유급병가 지원	특고 산재 치료 지원
지역	4곳 *서울조례 '19.1.9	43곳 *서울 조례 : '16.1.7	5곳 * 서울조례 '19.1.9	1곳 * 서울 조례 '19.1.3	1곳 * 서울 사업 '19
광역 기초	광역 : 서울, 경기, 경남, 전남	광역 기초	광역: 서울, 인천, 경남 기초: 증평, 거제	광역 : 서울	광역 : 서울
담당 부서	노동정책과 산업안전팀	노동정책과 권익개선팀	노동정책과 산업안전팀	시민건강국 질병관리과	보건의료 정책과
지원 정책	기본계획 주요 사업	감정노동센터 (서울, 경남)	기본계획 주요 사업	최대 11일 입원비 지원 (* 생활임금)	녹색병원 연계MOU
		실태조사, 상담교육 등		특수고용, 플랫폼노동, 프리랜서 등	특수고용, 플랫폼노동 등

□ 서울시 산업노동안전보건기준 조례, 정책 의미

- 국제노동기구(ILO)의 2019년 '일의 미래를 위한 노동안전보건' 보고서 서문에서는 100년 전, 세계는 왜 직업병과 산재사고에 대응했는지 질문을 던지고 있음. 과거 우리 사회에서 진폐(1980), 화학물질중독(1990), 뇌심혈관계질환(2000), 직업성암(2010)과 같은 작업환경 위험성이 시기별로 사회적 관심을 갖게 된 것은 제도의 변화와 맞물린 결과임.

- 이런 이유로 최근 우리 사회에서는 감정노동, 괴롭힘, 특수고용/플랫폼노동/프리랜서, 디지털건강·트라우마, 기후환경과 노동 같은 영역이 새로운 의제로 제시되고 있음. 이들 모두 비표준적인 계약과 고용으로 안전보건 보호정책의 부족 탓에 어려움을 겪는 노동자들임. 아직 많은 노동자들이 여전히 일터에서 안전보건 위험에 노

출되어 있음. 우리도 이런 위험을 마주하고 있는 노동자들을 간과하지 않는 것이 중요함.

- 2019년 1월 조례 제정 이후 2020년 12월 발표된 서울시 산업노동안전보건 정책은 △조례 제정, △종합대책 마련, △이행과 점검, △거버넌스라는 제도화가 마련된 출발임. (1)노동안전 관련 조례 제정, (2)전담부서(팀: 現 노동안전팀 4인)에서 종합대책과 사업을 선제적으로 만들어 갈 수 있고, (3)주요 사업은 △노동안전거버넌스 및 행정 구축, △노동안전 취약분야 실태조사, △작업중지권 실행력 확보, △노동안전보건센터 설치 등이 포함된 상황임.



- 물론 이러한 노동안전 정책과 사업이 현장에서 작동할 수 있도록 한 (4)서울시 노동안전조사관 채용은 의미가 있음. 아마도 이러한 시스템 속에서 서울시 조례와 정책에 근거한 사업들이 지속적으로 이행될 것임. (5)특히 노동조합 및 이해당사자, 전문가 등으로 구성된 '서울시 노동안전보건자문위원회' (가)구성도 의미가 있음. 이 위원회는 안전한 노동현장 조성방안과 서울시 노동안전대책 추진 방향을 논의하는 기구로서 정책의 자문과 조력 및 촉진자 역할을 할 것 같음.

- 서울시 노동정책과 내 담당조직 명칭도 '노동안전팀'으로 변경하여, 지방행정조직

내(서울시 : 안전총괄과 & 노동정책과)에서 정책과 사업 영역이 명확하게 구분될 수 있을 것 같음. 이는 기존 사업체의 조직과 사장만이 아니라, 개별 당사자 접근의 효과성이 있음. 기존 산안법이 특수고용, 플랫폼노동자, 프리랜서 등을 적용제외나 배제했다면, 서울시 조례와 정책에서는 '일하는 시민'을 포괄하는 노동안전까지 정책범위로 고려할 필요가 있음.

□ 서울시 산업노동안전보건 조례 제정, 정책 수립

- 과거 20**세기 이후 산업화 시대**의 산업안전영역이 시설·장비, 제조업 및 육체노동 등의 영역이 주된 영역이었다면, 현재는 **서비스사회화 및 디지털 경제 시대 안전**은 △기존 산업안전영역은 문제점과 원인을 파악하여 노동자 보호를 강화 하고, △감정노동, 직무 스트레스, 직장 내 괴롭힘, 디지털 건강, 기후환경 요인처럼 새롭게 부각 되고 있는 영역도 함께 모색할 필요가 있음.

- 한편 우리나라 산업재해 대부분은 사고성 재해가 차지하고 있음에도 업무상 질병이 인정된 비율은 9%에 불과 했음. 그나마 직무스트레스는 1%에 불과했음. 그런데 지난 산안법이나 근로기준법 개정 법률에서는 업무상 질병의 인정 기준에 직장 내 괴롭힘(근기법 73조), 고객의 폭언 등 건강장해(산안법 41조)와 관련하여 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 추가함으로써 그나마 산안법에서 업무상 재해를 폭넓게 인정할 수 있는 제도적 장치를 갖춘 것임.

- 이러한 흐름에서 서울시 노동안전보건 영역에서 일터 괴롭힘 영역(감정노동, 직장 내 괴롭힘)이 포함된 것은 지방정부 노동정책 선도적 역할로 볼 수 있음. 이미 '직장 내 괴롭힘 금지'(근로기준법)와 '직장 내 괴롭힘과 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 스트레스'(산업재해보상보험법) 관련 법률도 2018년 12월 통과되었고, 2019년 7월 16일부터 시행되고 있음.[3)]

- 2020년 서울시 **2차 노동정책 기본계획**(2020.12.28 발표자료)에서는 3대 추진 전략

3) 이미 독일, 프랑스, 영국, 캐나다 등에서는 직장 내 괴롭힘을 법으로 규정하고 있었음. 그간 직장 내에서의 괴롭힘으로 동료를 사망에 이르게 하는 사고가 발생하는 등 직장 내 괴롭힘으로 인한 문제가 심각한 상황이었음.

(안전하고 건강한 일터, 안전취약 노동현장 집중 관리, 사각지대 노동자 건강권 보호)로 구성되어 있음.

1) 서울시 노동안전 조례, 정책 추진근거

가. 국제노동기구(ILO)

- ILO 산업안전 문제 주요 회원국 권고 사항 이행
- ILO 주요 협약 및 권고 사항(괴롭힘 '19) 및 정책(코로나19 '20)

나. 산업안전보건법

- 18. 10 법률시행 : 소위 '감정노동보호법'(現 산안법 41조 개정)
- 18. 12 전면개정 : 근로자 → 노무를 제공하는 자, 직장 내 괴롭힘 등 포함

다. 문재인 정부 국정과제

- 64번 : 차별없는 좋은 일터 실현 - 산업안전보건체계혁신

라. 서울시 민선 7기 노동분야 핵심 7대 정책

- 서울형 노동안전기준 확대 및 시행강화
- 서울특별시 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 조례 제정(2020.1.9.)

2) 서울시 산업노동안전보건 조례 구성, 비교

가. 서울시 노동안전보건 조례 구성

- 3개의 장, 20개 조항 구성

나. 유사 조례 (경기, 경남, 전남 조례)

[표7] 광역 지자체 산업안전 및 노동안전보건 관련 조례 비교

	서울시	경기도	경상남도	전라남도
제정 시기	2020.1.9	2018.3.20	2019.11.7	2020.5.21
조례 명칭	서울특별시 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 조례	경기도 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 조례	경상남도 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 조례	전라남도 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 조례
	20개 조항	13개 조항	14개 조항	13개 조항
행정 부서	노동정책담당관 산업안전팀(4인)	노동권익과 산업재해예방팀(6인)	노동정책과 노동복지팀 내(1인)	일자리정책과 無
기본 정책	2020.12.28	無	無	無
거버 넌스	위원회 설치 운영 등	위원회 설치 운영 등	위원회 설치운영 등	위원회 설치 운영 등
지원 조직	기존 노동권익센터, 도심권센터, 자치구 센터 사무 역할 담당	노동안전보건센터 운영 등 [실제 미설치]	-	산업재해안전보건센터 등 [실제 미설치]

[그림] 서울시 노동안전보건 기본계획 비전, 전략 2021-2023



[표8] 2020년 서울시 노동안전보건 기본계획 추진 방향(2021-2023)

추진전략	연번	추진과제	추진부서
서울형 안전일터 조성	1-1	서울노동안전보건센터 설립	노동정책담당관
	1-2	노동안전보건 우수기업 인증	
	1-3	노동자 작업중지권 실행력 확보	
	1-4	민간부문 노동안전보건 지원 기반 마련	
	1-5	서울지역 안전보건협의체를 통한 시-중앙정부 협력 강화	
안전 취약 현장 노동자 집중 관리	2-1	추락 등 산재예방을 위한 스마트 안전장비 도입 및 플랫폼 구축	건설혁신과
	2-2	건설현장 안전점검 및 관리 강화	시설안전과 도시기반시설본부 지역건축안전센터
	2-3	가상현실(VR) 활용 등 노동현장 안전교육 실효성 제고	도시기반시설본부 노동정책담당관
	2-4	직장 내 괴롭힘 예방·대응 시스템 강화	노동정책담당관
	2-5	청소노동자 등 휴게시설 개선	
	2-6	노동안전 취약분야 실태조사를 통한 개선대책 마련	
사각지대 노동자 건강권 보호	3-1	필수노동자 안전 및 보호 강화	노동정책담당관
	3-2	건설노동자 사회 안전망 확충	건설혁신과
	3-3	서울형 유급병가 지원 강화	건강증진과
	3-4	감정노동종사자 보호조치 강화	노동정책담당관
	3-5	노동안전보건 가이드라인 및 스티커북 제작·배포	

- 결국 직장 내 괴롭힘 금지 법안은 노동자의 정신적·신체적 건강에 악영향을 끼쳐 건강한 노동의 기회를 훼손하게 되므로, 직장 내 괴롭힘으로 인해 발생하는 사망 또는 질병을 포함하여 노동자를 보호하려는 취지를 담은 것임. 특히 ILO는 전 세계 모든 지역에서 많은 노동자들이 사회심리적 위험이나 업무 관련 스트레스 등과 관련된 비감염성질환에 대한 우려가 높아지고 있다는 점을 지적하고 있음.

- 이런 이유로 ILO는 지난 2019년 6월 108차 총회에서는 '일터에서의 폭력과 괴롭힘'(ILO Convention on Violence and Harassment) 관련 협약(190호)과 권고(206호)를 채택했음. 채택 협약은 직장에서 근로계약 조건과 상관없이 어떠한 종류의 폭력이

나 괴롭힘으로부터 노동자를 보호해야 한다는 내용을 담고 있음. 따라서 서울시 노동정책에서는 공공과 민간영역의 노동안전 관련하여, 국가사무 역할이 아닌 지방사무 역할에서 정책 효과성이 높은 영역 중 일터 괴롭힘의 실태조사, 다양한 지원 방안, 인식 제고 등을 모색할 필요가 있음.

□ 그 밖의 노동안전 보건영역의 시사점과 특징 검토

- 전 세계는 물론 우리는 코로나19 경험을 통해 몇까지 노동생활 세계에서 향후 준비해야할 과제를 확인하고 있음. 특히는 사회 조직 전반의 재구조화(조직 지배구조, 관리운영, 유연근무, 통제방식, 노동시간, 임금체계, 작업방식 등)가 필요할 것으로 판단됨.

- **첫째**, 서울지역 노동자들의 작업과정과 근무형태 등 노동시간 관련 전반적인 재구조화와 모색(근기법 개정 : 노동시간과 휴일휴가, 유급병가 등)이 필요한 상황임. 노동시장에서 보면 현재의 일하는 근무형태(출근일, 교대제, 노동시간)는 가장 새롭게 논의될 개연성이 높고, 코로나19 이후 1주일 평균 40시간의 법정노동시간(주5일)은 변화될 개연성이 높음. 이미 5년 전부터 독일은 소위 '4차 산업'(디지털경제)에 준비하기 위해, '노동 4.0' 모델로 주 25시간~32시간 전후의 라이트 풀타임(light full-time)이야기가 나오고 있음(* 디지털 경제 시대 일자리).

- 결국 포스트 코로나 시기 노동시간은 '적정 노동시간은 무엇인가?의 개념으로 노동시간 단축과 일과 삶의 균형 등 다차원 차원에서 새롭게 논의될 필요성이 있음. 한국 사회는 아직도 장시간 노동체제(주 상한 52시간제)에 과로사(주 60시간 이상)의 문제를 해소하지 못하고 있음. 이를 위해서는 과감함 노동시간 정책이 새롭게 모색될 시기임.[4)]

- **둘째**, 코로나19 이후 시기에는 노동자들의 노동안전보건의 영역이 새롭게 규정되어야 함. 이를 위해서는 <재난 및 안전관리기본법> 3조(정의) 항목에 '고용·노동'으로 인한 항목을 추가하도록 서울시가 중앙정부에 요청할 필요가 있음. 또한 근로

4) Berg et al(2014)는 노동시간 규제의 3가지 경로로 Unilateral (사용자의 일방적 결정; 미국)/ Negotiated (노사자율합의; 스웨덴)/ Mandated (법 제도적 규제; 프랑스)로 제시하고 있음.

기준법, 산업안전보건법, 서울시 조례, 노사간 단협 등 관련 규정에 질병 및 감염으로 인한 고용 및 노동문제를 추가해야 함. 코로나19 시기 작업장 내 공간과 비품 및 노동자의 산업안전보건 문제는 코로나19를 경험하면서 향후 중요한 정책적 사안으로 제기되고 있음.[5)]

– 코로나19 시기 국내 콜센터와 쿠팡 물류센터의 '작업공간'(질집, 밀폐, 비품 공용 등)과 고용구조(비정규직 다수)는 사회적·경제적 취약층만을 찾아간 바이러스의 영리함(약한 고리)까지 확인케 했음. 저비용–아웃소싱의 이윤경제 논리에서 노동자의 안전보건 문제는 그간 논의 외의 사안이었으나, 이번 코로나19 이후 중요 의제로 부각된 것임. 서울시 120다산콜센터는 코로나19 시기 분산근무, 재택근무 등 국내 콜센터에서 시행하지 않은 다양한 노동안전 근무형태를 시행하고 있음.[6)]

〈예시〉 코로나19의 경험 - 콜센터 작업공간 정책 대응 과제

1. 단기과제 - 작업 공간 재배치

가. 근무형태 운영변경 - '일하는 방식 사회적 거리두기'

* 출근 일 변경 → 상담사 출근 순번제(홀짝), 하루 인력 과밀 해소
* 근무시간 변경 → 상담사 시차 출근제 운영, 시간대별 과밀 해소

나. 공간형태 배치변경 - '일터 내 공간적 거리두기'

* 상담 좌석 재배치 → 한 칸 건너, 교차 배열 상담사 배치

〔현재 방식〕 상담 작업공간 - 좌석배치 구조

1번	2번	3번	4번	5번	6번	7번	8번	9번	10번
11번	12번	13번	14번	15번	16번	17번	18번	19번	20번

〔개선 방식〕 상담 작업공간 거리두기 배치구조

1번		3번		5번		7번		9번	
	12번		14번		16번		18번		20번

〔고려사항〕 1. 인력과 서비스 문제, 콜 업무량, 서비스 수요, 인건비(출근 일, 임금 보전) 등
2. 외주하청, 파견업체 자율성 부족(원청 업체 동의 필요 ⇨ 계약조항 등)

*층별 포트폴리오 : 다층, 여러 방 운영 시 → 1개 층 폐쇄 시 다른 층 사용 가능 검토

다. (유급)연차휴가, 특별휴가

* 코로나19 긴급 시기 연차휴가 활용(인력추가) 인력 분산, 집단 감염 전파 최소화

라. 상담 인력 추가 지원 통한 최소적정 인력 편성 운영

5) 코로나19 이전에 '공유경제'라는 이름으로 혹은 IT 기업들이 작업공간 등을 공동으로 사용하는 형태가 이상적 모델(?)이라는 인식이 팽배했음. 그러나 코로나19를 겪으면서 작업장 내 위생과 방역 문제가 제시되면서 공유경제·공간 문제는 역설적으로 다시금 검토하게 되었음. 실제로 에어앤비(숙박공유)나 우버(차량 공유) 같은 사업은 2020년 사업 전면 재검토 등이 논의되고 있음.

6) 서울시 120다산콜센터 노동안전 중심 작업형태가 가능한 것은 민간위탁이 아니라, 공공이 직접고용으로 운영되고 있기 때문임.

① 근무형태(shift) 변경
: 오전/주간/저녁/야간 등 구간 세분화 → 기존 시간대 넓게 배치, 최소 인력 운영
: 재택 가능 상담 업무 수요 파악(노트북 대여, 프로그램 등) 전환 검토
② 운영 및 휴게시간 변경
: 환기 횟수 시간대별 증가, 상담사 휴게시간 및 식사시간 구간 확대(밀접 최소화)
마. 콜센터 계약 및 운영 주체별 성과 및 업무 평가
① 콜센터 업무성과 한시적 자율 부여
: 콜센터 콜량, 응대 수, 업무성과 평가 유예, 고객 모니터링 유예
⇨ 해피 콜, 콜백 서비스 한시적 제한(고객만족·확인) → 인-바운드 콜 중심 운영
② 외주협력업체와 원청 공동 대응 모색
: 출입구 열감지기, 이상 징후 조기 신고, 상담 개인 비품·물품 지급 및 방역·소독 일상화
⇨ 헤드셋, 전화기, 책상, 컴퓨터·키보드 등 소독제 가능 알콜·솜 지급
다. 인구학적 특성 : 임신 여성 상담사 등 개인별 특성 고려 검토 必

2. 중기과제 - 최적 공간, 인력 재배치 (중앙 정부 제도화 과제)

가. 최적 공간 검토
* 기존 법률(산업안전보건법 등) → 특정 업종, 직업군 한정 최소 면적 기준 존재
* 콜센터 등 과밀 업무 근무 면적 → 기후환경, 보건의료 상황 기준 면적 필요(현재 無)

나. 최적 인력 검토
* 기존 인력 배치 → 간호사, 요양보호사, 사서 등 주요 국가 자격 소지 업무 사례
* 콜센터 상담 인력 → 코로나19 '서울 콜센터' 반면교사 최소 적정 인력 검토

- **셋째**, 2020년 코로나 19시기 전 세계는 바이러스로 인한 감염 질병 문제 등 노동안전보건 영역에서 다양한 정책을 시행하고 있음. 서울시는 노동안전보건 정책과 관련하여, 향후 이와 같은 상황이 다시 반복될 수 있다는 것으로 고려하면 정책과 사업의 사전적 준비가 필요할 것으로 판단됨. 이탈리아는 바이러스 노출 보호를 위해 재택근무 지원(웹 기반 재택근무 프로그램을 정부 웹사이트에 공유)하고 있음. OECD 다수 국가들이 질병, 격리 노동자 및 가족지원을 하고 있음([표10]). 외국 주요 국가 중 지방정부 차원에서 보면, 캐나다 온타리오주, 퀘벡주, 브리티시 컬럼비아 등에서 노동자 고용보험 및 산재보험 지원이나 유예, 소득보전 지원 정책 등을 추진하고 있음([표10]).

[표10] OECD 주요 회원국 코로나19 시기 정부의 노사 지원 제도 현황

국가	사회적 제한 조치 (휴교, 휴업 등)	노동자 지원						사업주 지원		
		바이러스 노출 감소 조치 (재택 근무등)	소득지원			주거 불안 해소 관련 대책 (퇴거 유예 등)	기타 지원 (긴급 돌봄 등)	근로시간 단축, 고용 유지 등 지원	매출 감소 지원	경제적 사유에 의한 해고 제한
			질병 노동자 및 가족	격리 조치된 노동자	실직자 및 자영업자					
Australia					✓				✓	
Austria	✓						✓	✓	✓	
Belgium	✓	✓		✓	✓	✓			✓	

Canada	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
Chile	✓		✓		✓				✓	
Czech Republic	✓	✓								
Denmark	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	
Estonia	✓	✓						✓		
Finland	✓						✓		✓	
France	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Germany	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	
Greece	✓		✓		✓	✓			✓	
Hungary	✓	✓							✓	
Iceland	✓		✓							
Ireland	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		
Israel	✓	✓			✓			✓	✓	
Italy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Japan	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
Latvia	✓								✓	
Lithuania	✓		✓		✓		✓	✓	✓	✓
Luxembourg	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		
Mexico									✓	
Netherlands	✓	✓			✓		✓	✓	✓	
New Zealand	✓	✓	✓		✓			✓	✓	
Norway	✓				✓			✓	✓	
Poland	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	
Portugal	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Slovak Republic	✓		✓			✓				
Slovenia	✓						✓		✓	
Spain	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	
Sweden	✓		✓		✓			✓	✓	
Switzerland	✓				✓				✓	
Turkey	✓	✓	✓		✓			✓	✓	
United Kingdom	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	
UnitedStates (federal level)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓

- 한편 2020년 1/4분기 시기 독일 금속노조(IG-Metall)는 '코로나19' 상황에 따른 10가지 산업안전 보건 조치'를 발표했음. 주요 내용은 노동자 안전 위해 각 사업장에서 노동자평의회와 사용자가 노동자의 안전을 위하여 신속한 합의 필요성을 제시한 것임. 이는 산업안전을 위한 조치를 취하기 전에 적정한 위험평가가 시행되어야 하며 이러한 평가를 바탕으로 노동자평의회와 사용자는 사업장공동결정법(BetrVG) 제87조 제1항과 산업안전보건법(ArbSchG) 제3조에 근거하여 공동결정임.

- 서울시도 민선 5기부터 '노동존중특별시'를 강조하고 있고, 민선 6기 시기 독일의 경영참여 모델인 노동이사제 등을 운영하고 있기에, 민선 7기 노동안전보건영역에서 노사공동의 모델서 이와 유사한 정책을 모색할 필요가 있음.

〈2020년 코로나 19 시기 독일 금속노조 발표 산업안전보건 조치〉

① 작업장 내 2미터 이상의 안전거리 유지 ② 전염병에 취약한 노동자에 대한 근무면제 ③ 노동자들 간 최소한의 접촉을 위한 출,퇴근 시간 조정 ④ 휴식 시간과 공간에서의 안전거리 유지 ⑤ 안전거리 유지를 위한 식사 시간 조정과 사업장 내 식당 규정 ⑥ 위생을 위해 노동자가 자주 손을 씻을 수 있도록 근무시간에도 시간을 주고 물, 비누, 종이타월 및 밀폐 가능한 휴지통의 준비	⑦ 노동자의 손이 닿는 작업장 표면에 대한 청소와 소독에 대한 청소계획 수립 ⑧ 산업안전보건법 제4조에 따른 조치뿐만 아니라 개인보호장비(마스크, 보호복)의 필요 ⑨ 모든 보호조치는 사업장 내 산업의의 지시를 따르며 노동자평의회와 사용자는 추가 보호조치가 필요한 지에 대한 여부를 판단 ⑩ 산업안전위원회는 사업장안전보건관리자법(ASiG) 제11조에 따라 결정된 조치의 이행을 감시하고 그 효과에 대한 모니터링

[별첨자료 1] 주요 국가 작업중지권 주요 내용 - 프랑스, 독일, 캐나다

프랑스 작업 중지권 주요내용

□작업 중지권 개념

- 작업중지 여부를 결정하는 데 있어 핵심 요소는 해당 상황의 위험에 대한 관련 근로자의 판단임. 법에서는 그 위험이‘ 심각하고 즉각적(grave et imminent)’이어야 한다고 정함. 즉 각성 조건은 해당 상황이 해당 근로자에게 즉각적인 위험을 초래할 가능성이 있을 때 충족됨. 심각한 위험은 해당 상황이 관련 근로자의 사망 또는 영구적이거나 장기적인 장해를 초래할 가능성이 있는 사고나 질병을 야기할 것으로 예상할 수 있는 경우를 의미함.
- 이러한 위험은 기계, 생산 공정, 업무 분위기(스트레스, 신체적·언어적 공격(aggression), 위협, 괴롭힘 등)뿐 아니라, 알레르기, 비위생적인 업무 환경, 산업보건당국이 정한 안전보건 규칙에 위배되는 작업장 등과 같이 근로자의 건강에 유해할 수 있는 기타 요인들로부터 유래할 수 있음.즉각적인 위험이라는 요건을 충족하지 않는 기타 의무들은 여전히 수행되어야 한다는 뜻임. 작업중지권은 개별적으로 또는 집단적으로 행사 가능함.

□작업 중지 절차

- 작업이 중지되면, 사용자는 상황 개선을 위해 필요한 조치를 취해야 함. 작업중지가 보고된 후에도 사용자가 아무런 조치를 취하지 않으면, 향후 이러한 위험과 관련하여 발생한 모든 사고는‘ 변명의 여지가 없는 사고(inexcusable accident)’로 간주되어 피해 근로자에게 더 높은 금액의 보상금이 지급됨.

□근로자 대표기구

- 작업중지 횟수는 작업장 근로자대표가 존재하는 기업들의 경우에 약간 더 높은 것으로 나타남. 노조대표와 작업장 근로자대표가 존재하는 작업장에서는, 근로자의 13%가 이전 12개월 동안 작업을 중지하거나 거부한 적이 있다고 답함. 노조대표와 작업장 근로자대표 중 나만 존재하는 경우에는 그 비율이 12%로 낮아졌으며, 근로자를 대표하는 제도가 전혀 없는 경우는 10%로 더욱 낮아짐.

□작업중지 가능성이 가장 높은 근로자 유형

- 가장 주목할 만한 점은, 종종 위험한 생물제제 또는 화학물질에 노출되고 때로 업무상 고객과의 접촉은 있으나 동료와 함께 근무하는 일이 거의 없는 고립된 근로자들이 작업을 중지할 가능성이 매우 높다는 점(87%). 프랑스 전체 노동인구의 1%에 불과한 이 소규모 집단에는 청소와 가사노동 종사자가 포함된다. 전체 노동인구의 과반수(54.4%)는 업무상 위험에 대한 노출이 적고 상대적으로 업무 조건이 양호한 근로자 부류에 속함. 이 근로자들의 작업중지율은 매우 낮음(5%).

□건강 관련 쟁점과 단체행동

- 이 연구에서 근로자의 건강 상태가 좋지 않은 경우에 작업을 중지할 가능성이 커진다고 보고 있음. 작업중지 경험이 있는 근로자 중에서 29%는 건강상의 이유로 제한적인 활동만 할수 있다고 답하였고, 21%는 우울증이나 불안증세를 겪고 있다고 답하였음.

독일의 작업중지권 주요내용

□작업중지권에 대한 노동법적 접근

○공법적(公法的) 영역의 작업중지권

- 공법적 성격을 가지는 노동보호법의 경우에는 산업재해의 예방을 위한 사전적 역할이 재해 발생 후의 책임과 같은 사후역할보다 중요성을 갖는 영역인 관계로 사업장에 위험요소가현존하는 경우 가장 우선적으로 적용되어야 할 규정에 해당함. 공법적 성격의 노동보호는 다시 기술적 노동보호(technischer Arbeitsschutz)와 사회적 노동보호(sozialer Arbeitsschutz)로 구분됨.

□사법적(私法的) 영역의 작업중지권

- 독일의 경우 별도의 근로계약법이 마련되어 있지 않고 민법(BGB)의 고용계약(Dienstvertrag)에 관한 규정에 기초하여 근로계약을 규율함.
- 독일의 산업안전에 관한 법률 중 기술적 노동보호에 해당하는 법률은 산업안전법(Arbeitsschutzgesetz)과 산업재해에 관한 사항을 규율하고 있는 사회법전 제7권(SGB VII)이 대표적임.

□근로계약 내용으로서의 안전배려의무

- 민법상의 계약은 주된 급부의무와 함께 그에 내재된 부수적 의무로 구성된다. 독일 민법의 고용계약에 포함되어 규율이 이루어지고 있는 근로계약의 경우‘ 임금의 지급’과‘ 종속적 노동의 제공’이 계약 당사자의 주된 급부의무를 구성하며, 이러한 상호 간의 의무이행을 위해 필요한 사용자 측의 부수적 주의의무로서 안전배려의무(Fursorgepflicht)가 규정되어 있음.

□집단적 노사관계에서의 작업중지권

- 독일의 경우 사용자의 안전배려의무 위반을 노동쟁의의 대상으로 보는지에 대한 논의는 진행되지 않고 있음. 한국과는 달리 독일의 노동조합은 산업별 노동조합 체계를 바탕으로 해 사업장 단위에서는 노동조합을 외부조직으로 파악하는 것이 일반적. 따라서 독일의 사업장 단위 집단적 노사관계에서는 사업조직법(BetrVG)을 바탕으로 구성된 근로자 평의회(Betriebsrat)가 당사자로서 그 역할을 담당함. 그 결과 사업장 단위의 안전조치 불이행과 같은 문제가 산업별 노동조합 차원에서 단체행동의 원인으로 작용하기는 어려운 체계를 가짐.

□독일의 작업중지권에 대한 평가

- 독일의 경우에도 근로계약에 있어 사용자의 일반적 노무지시권을 인정하고 있는 만큼 근로자의 작업중지권 행사는 예외적인 경우에 인정됨. 하지만 사용자의 안전배려의무가 이행되지 않는 상황을 전제로 하면, 이미 검토한 바와 같이 산업안전에 대해 규율하고 있는 공법적 노동보호 규정에서는 물론이고 근로계약에 기초한 채권법적 권리에서도 작업중지권의 법적 기초를 찾을 수 있음.
- 근로자에 대한 사용자의 보호의무(안전배려의무)를 명문으로 규정하고 있는 독일에서는 사용자의 안전배려의무 불이행에 대해 그 이행을 청구하는 것보다도 우선적으로 급부를 거절하는 것, 즉 작업을 중지할 수 있는 권리를 행사하는 것이 안전에 대한 위험이 상존하고 있는 사업장에서 안전사고의 예방을 위해 실무적으로는 더욱 중요한 의미를 가지는 것으로 파악됨. 또한 안전 문제에 있어서는 근로자 평의회도 중요한 역할을 담당하도록 하여 산재예방을 위한 업무에 근로자 측의 의견이 반영될 수 있는 시스템을 운영하고 있으며, 사용자의 안전배려의무 불이행을 사업조직법상 고충처리 대상으로 인정하여 민법에 기초한 사법적 청구권보다 간편하게 위험을 제거할 수 있도록 했음.

캐나다의 작업중지권 주요내용

□위험작업의 정의

- 캐나다 노동법전은 작업중지권을 행사할 수 있는 위험이란 “상황이 개선되거나 활동이 변화되기 전에 노출되었을 경우 생명이나 건강에 즉각적이거나 심각한 위협을 야기할 것으로 타당하게 예상되는 모든 피하기 힘든 위험(hazard), 상황, 또는 행위”라고 정의함.

□작업중지권 사용 절차

○근로자의 보고 및 고용주의 조사와 대응

- 작업중지권을 사용하고자 하는 근로자는 고용주5)에게 위험 상황을 즉시 보고해야 함. 1인 이상의 근로자가 유사한 내용을 보고할 경우, 작업장 보건안전위원회 또는 보건안전대표(이하 위원회 또는 대표)가 조사를 할 때 이 근로자들은 자신들 중 1인을 대표로 지정할수 있음.
- 근로자가 작업중지권을 행사했다는 통보를 받으면, 고용주는 즉시 근로자의 입회하에 상황을 조사해야 함. 만일 근로자나 근로자를 대표하기 위해 지정된 사람이 입회하지 않겠다고 결정하더라도 조사를 해야함. 이 시점에서 고용주는 작업을 중지한 일을 다른 사람에게 맡길 수 없음.

□작업장보건안전위원회 또는 보건안전대표의 조사

- 계속적인 작업중지를 통보받으면, 위원회 또는 대표는 즉시 해당 근로자의 입회하에 조사를 시작해야함. 위원회는 위원들 중 근로자 대표 1인과 고용주 대표 1인을 지명하여 조사를 해야 함. 조사가 종결되면 위원회 또는 대표는 조사결과(와 권고사항이 있다면 이를 포함한)에 대한 서면보고서를 고용주에게 제출해야 함.

□고용주의 결정

위원회 또는 대표로부터 보고서를 받은 후에, 고용주는 다음 중 한 가지 결정을 해야 함.

○위험이 있는 경우

- 고용주는 근로자를 보호하기 위해 즉각적인 행동을 취하고 위원회나 대표에게 상황과 이를 해결하기 위한 행동을 통지함. 그 후, 보호조치가 이루어진 후에 근로자가 동의하면 업무에 복귀함.

○위험이 있는 경우 (그러나 노동법전 제2권 제128절 2관에 의거해 다른 사람의 생명, 건강 또는 안전이 직접적인 위험에 처하거나, 위험이 일반적인 고용조건인 경우 작업중지는 허가되지 않음)

- 고용주는 근로자에게 서면으로 알린다. 그 후, 근로자가 동의하면 업무에 복귀한다.

○위험이 없는 경우

- 고용주는 근로자에게 서면으로 알린다. 그 후, 근로자가 동의하면 업무에 복귀한다.

□노동부장관의 결정에 항소 제기

- 위험이 없다거나 작업중지가 노동법전 제2권 제128절 2관에 의거하여 허가되지 않는다는 장관의 결정에 이의가 있는 근로자는 결정을 통보받은 10일 이내에 서면으로 심사담당관에게 서면으로 항소를 제기해야 함.
- 노동부장관의 지시에 이의가 있는 고용주, 근로자, 또는 노동조합은 지시 통보 30일 이내에 심사담당관에게 서면으로 항소를 제기해야 함.

□고용주의 징계조치와 근로자의 이의제기

- 노동법전은 고용주가 고의로 작업중지권을 행사한 것을 증명할 수 있는 근로자에 대해서 징계를 허용함. 그러나 징계조치는 모든 적절한 조사와 소송이 완료된 후에 이루어져야 함. 고용주는 근로자에 대한 징계조치에 대해서 근로자가 요청한 날로부터 15일 이내에 서면으로 이유를 통보해야 함.

[별첨자료 2] 서울시 노동안전보건 관련 조례 (노동정책담당관)

서울특별시 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 조례

[시행 2020. 1. 9.] [서울특별시조례 제7485호, 2020. 1. 9., 제정]

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 산업현장과 노동환경의 변화에 맞춰 산업재해를 예방하고 노동안전보건을 강화하는데 필요한 사항을 정함으로써 노동자의 안전과 보건을 증진함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "산업재해"란 노무를 제공하는 자가 업무에 관계되는 작업 또는 그 밖의 업무로 인하여 사망 또는 부상하거나 질병에 걸리는 것을 말한다.
2. "노동안전보건"이란 안전하고 쾌적한 노동환경을 통해 산업재해의 발생으로부터 노동자의 신체적 · 정신적 건강을 보호하고, 사업주의 잠재적 재산상 손실이 발생하지 않게 되는 상태를 말한다.
3. "노동자"란 고용형태를 불문하고, 노무를 제공하고 그 대가를 받는 자로 「산업안전보건법」의 적용 대상자를 말한다.
4. "사업주"란 계약의 형식을 불문하고 노동자에게 노무를 제공받아 사업을 하는 자를 말한다.
5. "서울형 명예산업안전감독관"이란 사업장 또는 노동현장에서 노동안전보건에 위해가 되는 각종 요소의 발굴 · 조사 · 개선 · 지도 · 건의 등을 수행하는 자를 말한다.

제3조(적용대상) 이 조례의 적용은 다음 각 호의 기관에서 관리하는 사업장의 노동자 및 그의 사업주를 대상으로 한다.

1. 서울특별시(이하 "시"라 한다) 및 그 소속 행정기관
2. 시의 공사 · 공단 및 출자 · 출연기관과 그 자회사

제4조(시장의 책무) ① 서울특별시장(이하 "시장"이라 한다)은 산업재해를 예방하고 노동자의 안전과 보건을 위한 정책을 추진하여야 한다.

② 시장은 산업재해를 예방하고 노동자의 안전과 보건을 위하여 고용노동부 등 행정기관, 공공기관 및 노동단체 등과 노동안전보건협력체계를 구축할 수 있다.

③ 시장은 제1조의 목적을 달성하기 위하여 노동자 및 사업주에게 필요한 교육, 사업, 안전장비 및 그 밖의 우대 · 지원 등을 추진할 수 있다.

제5조(다른 조례와의 관계) 산업재해 예방 및 노동자의 안전과 보건에 관하여 다른 법령이나 조례에서 특별히 정하는 경우를 제외하고는 이 조례가 정하는 바에 따른다.

제2장 노동안전보건 정책의 수립 및 이행

제6조(노동안전보건계획 수립) ① 시장은 노동자의 안전과 보건의 증진을 위하여 3년마다 노동안전보건 기본계획(이하 "기본계획")을 수립·시행한다.

② 기본계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 적용대상의 산업안전보건법 준수 및 노동자 참여 확대방안
2. 노동환경 취약분야 산업재해 예방을 위한 정기적 실태조사와 지원사업
3. 서울형 분야별 노동안전보건대책 마련
4. 서울형 사업장 위험·유해 도급금지 등 관련 규정 마련
5. 서울형 노동안전보건 가이드라인, 매뉴얼 제시
6. 사업장 이행실태 현장점검 및 교육, 컨설팅, 시정조치
7. 산업재해 예방 활동을 위한 명예산업안전감독관 및 민·관 협의체 구성 및 운영
8. 노동안전보건 교육 및 시책에 대한 홍보
9. 노동자의 안전보건 증진을 위한 지원 사업
10. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항

③ 시장은 기본계획에 따라 산업재해 예방 사업 예산 및 노동취약계층에 대한 사업계획을 포함한 시행계획을 매년 수립·시행한다.

④ 시장은 제3조 적용대상의 노동안전보건 추진 성과를 평가하여 경영평가 등에 반영할 수 있다.

제7조(노동안전조사관) ① 시장은 노동자 안전과 보건에 관한 사항을 조사하기 위하여 노동안전조사관을 둘 수 있다.② 노동안전조사관의 자격 및 임기, 그 밖에 필요한 사항은 시장이 정한다.

③ 노동안전조사관은 노동현장의 노동안전보건 조치가 관련 법령이나 조례에서 정하는 바에 따라 이행되고 있는지 여부 등을 지도·점검한다.

④ 제3조 적용대상의 장은 제3항에 따른 지도·점검에 적극 협조하여야 한다.

제8조(사업주의 협조) 제3조의 적용대상 사업주는 산업안전보건 관련 법령을 준수하고, 산업재해 예방 및 노동안전보건 증진을 위해 다음 각 호의 조치를 취하도록 노력하여야 한다.

1. 안전보건관리책임자의 지정
2. 유해환경 작업 전 노동자 사전교육
3. 개인 안전관리 장비 지급 및 사고발생대비 보험 가입
4. 노동안전조사관의 사업장 출입 허용 등 협력
5. 노동자 대표 및 명예산업안전감독관 위촉 지원, 출입허용, 활동시간 보장 등 협력
6. 산업안전보건위원회 구성 운영 및 심의의결 사항 이행 및 활동시간 보장
7. 하청 노동자 및 특수고용 노동자 산재예방 노동자 참여 보장
8. 그 밖에 시장이 추진하는 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 사업의 협력

제9조(민·관 협의체 구축) ① 시장은 산업재해 예방과 노동안전보건 시책 및 사업의 효율적인 추진을 위하여 공공과 민간 관련 기관 또는 시설 등이 참여하는 민관협의체를 구성·운영할 수 있다.

② 협의체의 구성 및 운영에 관한 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

제10조(서울형 명예산업안전감독관) ① 시장은 노동자의 산업재해 예방활동을 제고하기 위해 서울형 명예산업안전감독관을 지정, 운영한다.

② 시장은 노동자, 노동조합, 산재예방 전문단체에 소속된 자 중에서 명예산업안전감독관을 추천받아 위촉하며, 자격. 임기 및 임무 등 그밖에 필요한 사항을 정한다.
③ 시장은 명예산업안전감독관의 활동시간을 보장하고, 불이익 처우를 금지하는 등 활동 보장을 위한 세부 운영규정을 마련한다.
④ 시장은 명예산업안전감독관 협의회를 구성 운영하고, 독립적 활동을 보장하며, 사업장 점검과 예방활동이 사업장 개선으로 이어지도록 안전조사관 및 관계기관과 협력체계를 구축한다.

제3장 서울시 노동안전보건자문위원회

제11조(설치 및 기능) ① 시장은 시 노동안전보건 정책의 주요 사항을 심의·자문하기 위하여 서울특별시 노동안전보건자문위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다.
② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·자문한다.
1. 기본계획 및 시행계획의 수립·평가
2. 노동안전보건에 영향을 미치는 법·제도의 개선에 관한 사항
3. 노동안전보건의 기반 조성과 확대를 위한 사항
4. 그 밖에 노동안전보건 친화적인 환경 조성을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사항

제12조(구성) ① 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 15명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다.
② 위원은 노동안전보건 분야에 경험과 식견이 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 시장이 위촉하며, 시 노동민생정책관은 당연직 위원이 된다.
1. 서울특별시의회 의원
2. 관련 전문지식이 있거나 연구경험이 있는 자
3. 정부기관, 시민사회단체, 노동단체, 국제기구에서의 근무경험이 있는 자
③ 위원회에 간사를 두며, 간사는 노동정책담당관이 된다.

제13조(임기) ① 위원의 임기는 2년으로 하고 1회에 한하여 연임할 수 있다.
② 보궐위원의 임기는 전임위원의 남은 기간으로 한다.

제14조(위원의 제척·기피·회피) ① 위원 중 자문과 관련한 안건에 이해관계가 있는 위원은 해당 안건의 심의에 대하여는 위원의 자격이 없는 것으로 본다.
② 위원장은 위원에게 해당 안건의 공정한 자문과 조정을 기대하기 어려운 사정이 있을 때에는 해당 위원을 해당 안건의 자문 등에서 배제하여야 한다.
③ 위원이 해당 안건과 이해관계가 있음을 알게 되었을 때에는 스스로 그 안건의 심의에 참여하지 아니하여야 한다.

제15조(결격사유) ① 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 해당위원을 해촉하여야 한다.
1. 위원이 일신상의 사고 등의 사유로 직무를 수행하기 어려운 경우
2. 위원이 직무상 알게 된 비밀을 누설한 경우
3. 위원이 위원회의 회의에 자주 불참한 경우
4. 위원으로서 품위를 현저히 손상하는 등 위원의 직무를 수행하는데 부적당하다고 판단되는 경우

② 위원 해촉은 「서울특별시 각종 위원회의 설치·운영에 관한 조례」 제8조의2(위원회 해촉 해제) 절차에 따른다.

제16조(위원장 등의 직무) ① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.

② 부위원장은 위원장을 보좌하며, 위원장이 부득이한 사정으로 직무를 수행할 수 없는 때에 그 직무를 대행한다.

제17조(회의) ① 회의는 정기회와 임시회로 구분하여 운영한다.

② 정기회는 반기별로 개최하고, 임시회는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 1이상의 회의소집 요구가 있을 때에 위원장이 소집한다.

③ 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의한다.

④ 위원회의 모든 회의는 공개하며, 회의록을 작성하여 누구나 열람할 수 있도록 비치하여야 한다. 다만, 사안의 성격상 공개하는 것이 적절하지 않은 경우에는 위원회의 의결로써 회의를 비공개로 하거나 회의록의 열람을 제한할 수 있다.

제18조(소위원회) ① 위원회에는 필요시 소위원회를 둘 수 있다.

② 소위원회의 위원은 위원회의 위원 중 위원회의 심의를 거쳐 위원장이 위촉한다.

제19조(수당 등) 위원회 회의에 참석한 위원에게는 예산의 범위에서 「서울특별시 위원회 수당 및 여비지급 조례」에 따라 수당 및 여비를 지급할 수 있다.

제20조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙 <제7485호,2020.1.9.>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례

[제정 2016. 1. 7.] [서울특별시조례 제7423호, 2019. 12. 31., 타법개정]

제1장 서설

제1조(목적) 이 조례는 감정노동 종사자에 대한 서울특별시 및 산하기관의 의무와 감정노동 종사자의 권리를 규정함으로써 감정노동 종사자의 인권을 적극적으로 보호함을 목적으로 한다. <개정 2019. 5. 16.>

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2019. 3. 28., 2019. 5. 16., 2019. 12. 31.>

1. "감정노동"이란 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태를 말한다.
2. "서울특별시(이하 "서울시"라 한다) 감정노동 사용자"란 서울특별시장, 서울시 산하 공기업 및 출자·출연기관, 서울시의 사무위탁기관, 서울시의 지원을 받는 각종 시설의 장을 말한다.
3. "서울시 계약 사용자"란 서울시와 공사, 용역 및 그 밖에 이와 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인을 말한다.
4. "서울시 감정노동 종사자"란 제2호와 제3호의 기관에서 감정노동을 수행하는 노동자(「근로기준법」 제2조제1호에 따른 근로자를 말한다)를 말한다.
5. "감정노동 고위험 직군"이란 제4호의 감정노동 종사자 중 특별히 감정노동에 의해 건강상 위해를 입을 우려가 있어 서울특별시장(이하 '시장'이라 한다.)이 1년마다 지정하는 직군을 말한다.
6. "고객"이란 서울시 감정노동 사용자와 서울시 계약 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 의미한다.

제3조(적용범위) 이 조례는 서울시 감정노동 사용자, 서울시 계약 사용자, 서울시 감정노동 종사자, 서울시 감정노동 종사자의 서비스를 이용하는 사람에게 적용한다. 다만 적용되는 각 규정의 범위는 조례에 따른다.

제4조(감정노동 종사자의 권리 존중) 모든 서울시에 주소 또는 거소를 둔 사람, 체류하고 있는 사람, 서울시에 소재하는 사업장에서 노동하는 사람은 감정노동으로 인한 산업재해의 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다. <개정 2019. 3. 28., 2019. 5. 16.>

제2장 서울시의 의무

제5조(서울시 등 감정노동 종사자 노동환경 개선계획의 수립) ① 시장은 감정노동으로 인한 정신적 스트레스(이하 "업무 스트레스"라 한다)의 예방 및 감정노동 종사자의 노동환경 개선을 지원하기 위하여 3년마다 감정노동 종사자 노동환경 개선계획(이하 "개선계획"이라 한

다)을 수립·시행하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

② 제1항의 개선계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

1. 감정노동 종사자 권리보호 정책 기본 방향, 업무 분야별 핵심 정책과제, 추진목표 및 실행계획
2. 서울시 감정노동 종사자의 고용 현황 및 전망
3. 업무 스트레스로 인하여 발생하는 건강장해와 사고 현황 및 그 예방에 관한 사항
4. 휴일·휴가 및 노동시간 등 서울시의 감정노동 종사자에 대한 「근로기준법」 준수에 관한 사항
5. 감정노동 고위험 직군에 대한 보호방안
6. 개선계획의 실행을 위한 소요재원
7. 감정노동 종사자 권리 보호와 증진을 위한 국가 및 타 지방자치단체와의 협력
8. 그 밖에 서울시 등 감정노동 종사자의 노동환경 개선에 관한 사항

③ 시장은 개선계획의 이행여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 차기 계획에 반영하여야 한다.

[제목개정 2019. 3. 28.]

제6조(실태조사) 시장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 서울시 감정노동 종사자의 고용현황 및 노동환경 등에 대한 실태조사를 매년 1회 이상 실시하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

제7조(감정노동 권리보장교육) ① 시장은 서울시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「서울특별시 인권기본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.

② 감정노동 권리보장교육은 서울시 가이드라인, 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.

③ 감정노동 권리보장 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람 또는 동일 분야의 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외기구 등에서 근무경험이 있는 사람에 의해 이루어져야 한다.

제8조(권고와 경영평가 등) ① 시장은 실태조사 결과 필요하다고 인정되는 때에는 서울시 감정노동 사용자의 해당 기관이나 부서에 감정노동 종사자의 노동환경 개선을 위하여 필요한 사항을 지시하고 이를 경영평가 등 기관과 부서에 대한 평가에 반영하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

② 시장은 서울시 계약 사용자에게 감정노동 종사자의 노동환경 개선을 위하여 필요한 사항을 권고하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

제9조(가이드라인의 공표) ① 시장은 개선계획을 효율적으로 추진하기 위하여 감정노동 종사자에 대한 권리보호와 감정노동 사용자·서울시 계약 사용자·고객의 의무 등에 관한 가이드라인을 공표하여야 한다.

② 제1항의 가이드라인은 아래의 내용을 포함하여야 한다.

1. 사업장내 모든 사람이 감정노동 종사자의 기본적 인권을 보장할 의무
2. 감정노동 업무의 전문성 인정과 그에 맞는 처우 보장 의무
3. 감정노동 종사자를 위한 적정한 휴게시간과 휴식공간 보장 의무
4. 감정노동 종사자를 위한 안전한 근무환경 조성의무
5. 감정노동 종사자를 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼 마련 의무와 감정노동

6. 종사자에 대한 고객의 폭언 · 폭행 · 괴롭힘 · 성희롱 등 부당한 행동에 대하여 자신을 보호할 수 있는 작업 중지권 등 적절한 권한 부여 의무
7. 감정노동 종사자의 안전을 보장하기 위한 전문인력 배치의무
8. 감정노동 종사자의 자기보호를 위한 정기적 교육 실시 및 감정노동 종사자의 정신적 · 신체적 건강을 위한 프로그램 지원 의무
9. 감정노동 고위험직군에 대한 특별한 보호 방안

③ 시장은 서울시 감정노동 사용자로부터 매년 가이드라인 준수여부에 대한 보고서를 제출받아야 한다.

제10조(모범 매뉴얼의 배포) ① 서울시는 가이드라인의 준수를 위해 서울시 감정노동 사용자와 서울시 계약 사용자가 사용할 수 있는 감정노동 종사자 권리보호를 위한 기관 유형별 모범 매뉴얼을 작성하여 배포하여야 한다. 이 때 모범 매뉴얼은 아래 내용을 포함한다. <개정 2019. 3. 28.>

1. 각 기관이 시행할 감정노동 종사자 관련 교육의 내용과 형식
2. 각 기관이 마련할 감정노동 종사자 휴게시설의 위치, 규모, 이용수칙
3. 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려하고 조직 구성원의 의견을 반영한 매뉴얼 작성 방식
4. 각 기관 유형별로 고객 서비스를 제공하는 노동자와 서비스를 받는 고객 모두가 상호 배려할 수 있는 서비스 제공 수칙

② 시장은 서울시 감정노동 사용자로부터 매년 모범 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출받아야 한다.

제3장 서울시 감정노동 사용자의 의무 및 서울시민의 책임

제11조(기관별 매뉴얼 작성 의무) ① 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 노동환경을 개선하고 감정노동 종사자를 인격주체로서 배려하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련하여야 한다. 이 때 기관별 매뉴얼에는 서울시 모범 매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 반영하고 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

1. 감정노동 종사자가 고객 응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차
2. 감정노동 종사자의 상급자가 서울시 감정노동 가이드라인과 매뉴얼에 근거하여 현장에서 감정노동 관련한 책임을 맡을 수 있다는 점
3. 감정노동 종사자의 상급자는 고객과의 갈등이 발생했을 때 고객과 감정노동 종사자 모두의 이야기를 경청하여야 하는 점
4. 심히 부당한 요구를 하는 고객의 경우 고객의 요구에 응하지 않을 권리 보장
5. 부당한 대우를 당한 감정노동 종사자의 업무 중단 시간에 관한 사항
6. 개별 감정노동 종사자가 응대하기 어려운 고객의 요구에 대한 조직 차원의 대응 방안
7. 악성민원 처리 전문가 양성, 숙련된 상급자의 악성 고객 담당, 악성 고객 전담 부서 설치 등에 관한 사항
8. 고객과의 민원문제를 인사 및 근무 평가에 과도하게 반영하여 무리한 감정노동을 하지 않도록 하는 점
9. 직장 내 고충이나 애로사항을 전달 할 수 있는 의사소통 채널에 관한 사항

10. 기관장, 중간 관리자, 감정노동책임자, 감정노동 종사자에 대한 감정노동 관련 교육의 체계적 실시에 관한 사항

② 서울시 감정노동 사용자는 기관별 매뉴얼을 전체 노동자에게 공개된 장소에 비치하고 감정노동 종사자에게는 별도 배포하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

③ 서울시 감정노동 사용자는 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출해야 한다.

제12조(기관내 휴게시설) 서울시 감정노동 사용자는 사업장 내에 감정노동 종사자의 접근이 용이한 장소에 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 감정노동 종사자가 금지행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있는 별도의 휴게시설을 마련하여야 한다.

제13조(사업장 내 안내문의 부착 등) ① 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 노동하는 사업장 내에 고객과 감정노동 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동 종사자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생시의 대처 요령을 부착하여야 한다. <개정 2019. 3. 28.>

② 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 음성대화매체를 통해 고객을 응대하는 경우 통화 내용을 녹음하여야 한다. 이 때 고객에 대해 녹음 사실을 사전 고지해야 한다.

제14조(사업장 내 고충처리 전담부서의 설치·운영 등) 서울시 감정노동 사용자는 사업장 내 감정노동 종사자의 업무 스트레스와 이로 인한 건강장해의 예방을 위하여 감정노동 종사자의 업무상 고충을 처리하는 전담부서를 설치·운영할 수 있다.

제15조(금지행위) 고객은 서울시 감정노동 종사자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘
2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위
3. 감정노동 종사자의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위

제16조(보호조치) ① 제15조의 금지행위가 발생한 경우에 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 상태와 상황에 따라 즉시 각 호의 보호 조치를 단계별로 취해야 한다.

1. 감정노동 종사자의 해당 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권 보장. 단, 고객의 생명신체, 중대재산과 관련된 업무의 경우 업무가 중단되지 않도록 상급자의 즉각적인 업무담당자 교체 조치.
2. 감정노동 종사자에 대한 치료 및 상담 지원
3. 형사고발 또는 손해배상소송 등 필요한 법적 조치
4. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위하여 필요한 조치

② 감정노동 종사자는 서울시 감정노동 사용자에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.

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

④ 금지행위 해당여부·서울시 감정노동 사용자 보호조치 존부 등 금지행위와 관련된 분쟁이 발생한 경우 서울시 감정노동 종사자나 서울시 감정노동 사용자는 「서울특별시 인권 기본 조례」 제20조에 따라 시민인권보호관에게 조사를 신청할 수 있다. 이 경우 조사절차 및 시민인권보호관의 권한 등 필요한 사항에 대하여는 「서울특별시 인권 기본조례」의 관련

규정에 따른다.

제17조(보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고의무) ① 서울시 감정노동 사용자는 매년 제15조의 금지행위 발생 현황과 제16조 제2항의 감정노동 종사자 요청권 행사 사유 및 처리결과를 작성하여 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회에 보고하여야 한다.

② 서울시 감정노동 사용자는 특별한 이유없이 3회 이상 제15조의 금지행위를 행한 자의 명단을 작성하여 매년 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회에 보고하여야 한다.

제4장 감정노동 종사자 권리보호위원회와 권리보호센터의 설치 등

제18조(서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회의 설치) ① 시장은 서울시 감정노동 종사자의 권리보호를 위해 서울시 내에 아래 구성원으로 된 감정노동 관련 사항을 심의·자문하는 위원회(이하 "위원회"라고 한다)를 둘 수 있다.

② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다. 다만 제3항 제1호와 제2호의 위원을 각 3분의 1 이상으로 한다.

③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 시장이 위촉 및 임명한다.

1. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람
2. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외 기구 등에서 근무경험이 있는 사람
3. 서울시 노동 업무 담당 부서의 국장(당연직으로 한다)
4. 서울특별시의회 의원
5. 서울시 인권위원회 위원장이 추천하는 서울시 인권위원

④ 위원의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있다. 단, 보궐위원의 임기는 전임위원의 남은 기간으로 한다.

⑤ 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 해당위원을 해촉할 수 있다.

1. 위원이 일신상의 사고 등의 사유로 직무를 수행하기 어려운 경우
2. 위원이 직무상 알게 된 비밀을 누설한 경우
3. 위원이 위원회의 회의에 자주 불참하거나 위원으로서 품위를 현저히 손상하는 등 위원의 직무를 수행하는데 부적당하다고 판단되는 경우

제19조(위원회의 업무 및 운영) ① 위원회는 아래 업무를 수행한다. <개정 2019. 3. 28.>

1. 감정노동 종사자 노동환경 개선 계획 수립에 대한 심의·자문
2. 권고, 가이드라인, 모범 매뉴얼, 실천규칙에 대한 심의·자문
3. 감정노동 종사자에 영향을 미치는 법규, 정책에 대한 자문
4. 감정노동 종사자 권리보호센터 운영에 대한 자문
5. 감정노동 고위험 직군 지정에 대한 자문
6. 그 밖에 시장, 위원장 또는 위원회 위원 3명 이상이 제안한 사안에 대한 심의·자문

② 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.

③ 회의는 정기회와 임시회로 구분하며, 정기회는 연 4회 개최하고, 임시회는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 1이상의 회의소집 요구가 있을 때에 위원장이 소집한다.

④ 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단, 가부동수일 경우에는 위원장이 결정한다.

⑤ 위원회의 모든 회의는 공개하며, 회의록을 작성하여 누구나 열람할 수 있도록 비치하여야 한다. 다만, 사안의 성격상 공개하는 것이 적절하지 않거나 관련된 사람들의 인권을 보호할 필요가 있는 경우에는 위원회의 의결로써 회의를 비공개로 하거나 회의록의 열람을 제한할 수 있다.

⑥ 위원회에 출석한 공무원이 아닌 위원에 대하여는 예산의 범위 내에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.

⑦ 위원회에 간사를 두며, 간사는 노동업무를 담당하는 과장이 된다.

제20조(금지행위 상습위반자에 대한 조치) 위원회는 서울시 감정노동 사용자가 매년 보고하는 금지행위 상습위반자에 대하여 필요한 경우에 형사고발 등 법적 조치를 취하도록 요구할 수 있으며 이에 대한 지원을 하여야 한다.

제21조(서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 설치) 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터를 설치할 수 있다.

1. 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회의 결정 사항의 집행
2. 감정노동 관련 실태조사
3. 감정노동 종사자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
4. 업무 스트레스 및 이로 인한 건강장해의 예방을 위한 정책 연구 및 보급
5. 감정노동 종사자 및 작업장 폭력 피해에 관한 상담과 지원
6. 제8조, 제9조, 제10조에 따른 보고서의 검토 및 개선사항 도출
7. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위한 사항

제22조(예산의 지원) ① 시장은 서울시에 소재한 공공보건의료기관이나 심리상담 전문기관에서 감정노동 종사자 상담 및 작업장 내 폭력으로 인한 심리 상담 등을 시행하는 경우 이를 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.

② 시장은 서울시에 소재한 사업장에 대하여 감정노동 종사자 보호를 위한 교육의 실시, 감정노동 종사자 권리 보호를 위한 기관별 매뉴얼 작성, 휴게시설의 설치, 안내문의 부착 등 감정노동 종사자의 보호에 필요한 사항을 권고할 수 있으며, 이를 실시하는 경우에 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.

부칙< 제7423호,2019. 12. 31.>(서울특별시 자치법규 일본식 표현 일괄정비 조례)

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

서울특별시 직장 내 괴롭힘 금지에 관한 조례

[시행 2020. 1. 9.] [서울특별시조례 제7450호, 2020. 1. 9., 제정]

제1조(목적) 이 조례는 서울특별시와 그 소속기관 및 투자·출자·출연기관의 직원을 직장 내 괴롭힘 행위로부터 예방하고 보호함으로써 직원의 인격권이 보장되는 안전한 근무환경 조성에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "직장 내 괴롭힘"이라 함은 직원 간 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말한다.
2. "직장"이란 서울특별시(이하 "시"라 한다)와 소속기관 및 투자·출연·출자기관(이하 "적용대상기관"이라 한다)을 말한다.
3. "직원"이란 시와 적용대상기관에 근무하는 모든 인력을 말한다.

제3조(적용범위) ① 이 조례는 시와 적용대상기관에 적용한다.

② 시와 적용대상기관은 법령 또는 조례에서 특별히 정하는 것을 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

제4조(시장 등의 책무) ① 서울특별시장(이하 "시장"이라 한다)은 괴롭힘 행위를 예방하고 직원을 보호하도록 노력하여야 하며, 이에 필요한 시책을 적극 추진하여야 한다.

② 시장 및 적용대상기관의 장은 관계 법령과 조례에서 정하고 있는 직장 내 괴롭힘 행위 금지 책무를 준수하여야 한다.

③ 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘 행위가 발생한 경우 그 행위의 시정을 위해 적극 노력하여야 한다.

④ 적용대상기관의 장은 시의 직장 내 괴롭힘 행위 금지에 관한 정책에 적극 협조하여야 한다.

제5조(직장 내 괴롭힘 금지행위 등) ① 누구든지 직원에게 합리적인 이유 없이 괴롭힘 행위를 하여서는 아니 된다.

② 누구든지 직원이 괴롭힘 행위를 행하였거나 피해를 입은 것을 목격하였을 경우 이를 간과하지 않아야 하며, 그 사실을 신고할 수 있다.

제6조(직장 내 괴롭힘 상담) ① 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘의 예방 및 대응에 관련되어 상담업무를 담당하는 직원(이하 "상담원"이라 한다)을 1명 이상 둔다.

② 상담원은 직장 내 괴롭힘 사건의 상담 시 신고인과 피해자 등에게 상담내용에 대한 비밀유지 의무를 고지하여야 한다.

③ 상담절차 등에 관하여 필요한 세부사항은 시장이 별도로 정한다.

④ 상담원은 상담에 대한 결과를 시장 및 적용대상기관의 장에게 즉시 보고하여야 한다.

제7조(직장 내 괴롭힘 예방) ① 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육(이하 "직장 내 괴롭힘 예방교육"이라 한다)을 1년에 1회 이상 실시한다.

② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 적용대상기관에 적합한 교육방식과 내용으로 구성되어야 한다.

③ 시장 및 적용대상기관의 장은 소속 직원들이 직장 내 괴롭힘 사건의 신고와 구제절차를 쉽게 알 수 있도록 적극 홍보하여야 한다.

제8조(직장 내 괴롭힘 행위 발생 시 조치) ① 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘 발생 시 적절한 조치를 해야 하며, 피해 직원의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
② 시장 및 적용대상기관의 장은 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.
③ 적용대상기관 내에서 괴롭힘 행위에 관한 조사 및 조치에 관한 구체적인 절차는 시장이 별도로 정한다.

제9조(직장 내 괴롭힘 피해자의 보호) ① 시장 및 적용대상기관의 장은 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 인정된 경우 피해자의 요청이 있을 때에는 근무 장소의 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
② 시장은 심리상담 등 피해자의 피해복구를 위해 필요한 지원을 한다.

제10조(불이익 조치 금지 등) ① 시장 및 적용대상기관의 장은 괴롭힘의 피해 직원 및 조사 등에 협력하는 직원에 대해 고충상담 및 협력 등을 이유로 불이익한 조치를 해서는 아니 된다.
② 직장 내 괴롭힘과 관련하여 조사를 방해하거나 신고의 취소를 강요하는 행위는 추가 피해 직장 내 괴롭힘 행위로 간주한다.

제11조(실태조사) ① 시장은 시와 적용대상기관을 대상으로 직장 내 괴롭힘 행위에 대한 실태조사를 2년마다 실시하고, 그 결과를 시의 홈페이지 등을 통해 공표할 수 있다.
② 제1항에 따라 실태조사의 방법과 절차, 내용 등에 관하여 필요한 사항은 별도로 정한다.

제12조(개선권고) 시장은 제11조에 따른 실태조사 결과 필요하다고 인정되는 경우 적용대상기관의 장에게 괴롭힘 행위의 시정 또는 제도 개선을 명령할 수 있고, 해당 적용대상기관의 장은 이에 따라야 한다.

제13조(비밀유지) 직장 내 괴롭힘 사건을 상담하거나 조사하는 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람 또는 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 그 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해자의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설해서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 시장 및 적용대상기관의 장에게 보고하거나 법령 또는 조례에 따라 관계 기관의 요청이 있어 필요한 정보를 제공하는 경우는 예외로 한다.

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

부칙 <제7450호,2020.1.9.>
이 조례는 공포한 날부터 시행한다.