

주요 지자체 감정노동 관련 조례 비교

	서울특별시	서울특별시 구로구	광주광역시	대전광역시	전라북도	전라북도 전주시
조례 명칭	서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	서울특별시 구로구 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	광주광역시 감정 노동자 보호 조례	대전광역시 감정노동자 보호 조례	전라북도 감정노동자 보호 조례	전주시 감정노동자 보호 조례
제정 시기	2016.1.7	2016.10.13	2016.7.1	2017.10.18	2017.11.17	2017.3.30
제1조 목적	이 조례는 서울특별시(이하 '서울시'라 한다) 감정노동 종사자에 대한 서울시 및 산하기관의 의무와 감정노동 종사자의 권리를 규정함으로써 감정노동 종사자의 인권을 적극적으로 보호함을 목적으로 한다.	이 조례는 서울특별시 구로구의 감정노동 종사자에 대한 서울특별시 구로구 및 서울특별시 구로구 산하기관의 의무와 감정노동 종사자의 권리를 규정함으로써 감정노동 종사자의 인권을 적극적으로 보호함을 목적으로 한다.	이 조례는 광주광역시 사업장에서 근무하는 감정 노동자를 보호하는데 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.	이 조례는 대전광역시 감정노동자를 보호하고, 건전한 근로문화 조성을 통해 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.	이 조례는 전라북도 및 전라북도 산하 기관 등에서 근무하는 감정노동자와 전라북도 소재 일터에 근무하는 감정노동자를 보호하고, 건전한 근로문화 조성을 통하여 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.	이 조례는 전주시 및 전주시 산하 기관 등에서 근무하는 감정노동자와 전주시 소재 일터에 근무하는 감정노동자를 보호하고, 건전한 근로문화 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 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 근로형태를 말한다. 2. "서울시 감정노동 사용자"란 서울특별시, 서울시 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장을 말한다. 3. "서울시 계약 사용자"란 서울시와 공사, 용역 기타 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인을 말한다. 4. "서울시 감정노동 종사자"란 제2호와 제3호의 기관에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다.	이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. "감정노동 종사자"란 고객 응대 등 업무 수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동을 하는 사람을 말한다. 2. "사업장"이란 서울특별시 구로구(이하 "구"라 한다)와 그 소속기관, 구 산하 지방공기업과 출자·출연기관, 사무 위탁기관, 구의 지원을 받는 각종 시설을 말한다. 3. "사용자"란 사업장의 장을 말한다. 4. "계약 사용자"란 구와 공사, 용역 그 밖의 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인을 말한다.	이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. "감정 노동자"란 고객 응대 등 업무 수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동을 하는 사람을 말한다. 2. "사업장"이란 광주광역시(이하 "시"라 한다)와 그 소속기관, 시 산하 지방공기업과 출자·출연기관, 사무 위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설을 말한다. 3. "사용자"란 사업장의 장을 말한다. 4. "계약 사용자"란 시와 공사, 용역 그 밖의 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인을 말한다.	이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. "감정노동자"란 재화나 용역을 구매하는 고객을 대면, 통화, 통신 등의 방법으로 응대하는 과정에서 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 업무를 상시적으로 수행하는 노동을 하는 사람을 말한다. 2. "유관기관"이란 다음 각 목의 기관 등을 말한다. 가. 대전광역시(이하 "시"라 한다)가 「지방공기업법」, 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 등에 따라 출자·출연하여 설립한 기관 나. 시의 사무를 위탁받은 기관이나 단체 다. 시의 보조금을 지원받는 기관이나 단체	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 요구되는 근로형태를 말한다. 2. "사용자"란 전라북도지사(이하 "도지사"라 한다), 전라북도(이하 "도"로 한다) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 도의 사무위탁기관의 장을 말한다. 3. "계약 사용자"란 전라북도외 공사, 용역 기타 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인을 말한다. 4. "감정노동자"란 제2호의 기관 등에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다.	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 요구되는 근로형태를 말한다. 2. "사용자"란 전주시장(이하 "시장"이라 한다), 전주시(이하 "시"로 한다) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장 및 전주시 소재 일터의 사업주를 말한다. 3. "계약 사용자"란 전주시와 공사, 용역 기타 유사한 계약을 체결하고 계약 내용에 따른 업무를 수행하는 법인 및 개인을 말한다. 4. "감정노동자"란 제2호의 기관이나 전주시 소재 일터에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다.

	<p>5. "감정노동 고위험 직군"이란 제4호의 감정노동 종사자 중 특별히 감정노동에 의해 건강상 위해를 입을 우려가 있어 서울특별시(이하 "시장"이라 한다.)이 1년마다 지정하는 직군을 말한다.</p> <p>6. "고객"이란 서울시 감정노동 사용자와 서울시 계약 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 의미한다.</p>				<p>3. "사용자"란 「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따른 사용자를 말한다. 다만, 유관기관의 사용자는 제외한다.</p>	
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.	이 조례는 감정노동 종사자, 사용자, 계약 사용자, 감정노동 종사자의 서비스를 이용하는 사람에게 적용한다.	이 조례는 감정 노동자, 사용자, 계약 사용자, 감정 노동자의 서비스를 이용하는 사람에게 적용한다.		이 조례는 제13조에 따른 위원회에서 정한 보호대상 감정노동자 기준에 해당하는 노동자, 사용자, 계약사용자, 감정노동자의 행정 및 서비스를 이용하는 모든 사람에게 적용한다.	이 조례는 제13조에 따른 위원회에서 정한 "보호대상 감정노동자 기준"에 해당하는 노동자, 사용자, 계약사용자, 감정노동자의 행정 및 서비스를 이용하는 모든 사람에게 적용한다.
제4조 시장의 책무					도지사는 감정노동자를 보호하고, 감정노동자가 건전한 근로환경에서 일할 수 있는 분위기 조성을 위하여 노력하여야 한다.	시장은 감정노동자를 보호하고, 감정노동자가 건전한 근로환경에서 일할 수 있는 분위기 조성을 위하여 노력하여야 한다.
제4조 감정노동 종사자의 권리 존중	<p>모든 서울시에 주소 또는 거소를 둔 사람, 체류하고 있는 사람, 시에 소재하는 사업장에서 근로하는 사람은 감정노동으로 인한 산업재해의 위험으로부터 보호받고 인간다운 근로환경을 누릴 권리를 가진다.</p> <p>제2장 서울시의 의무</p>				<p>도에 주소 또는 거소를 두거나 체류하고 있는 사람, 도에 소재하는 사업장에서 노동을 하는 사람은 감정노동으로 인한 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다.</p> <p>시에 주소 또는 거소를 두거나 체류하고 있는 사람, 시에 소재하는 사업장에서 노동을 하는 사람은 감정노동으로 인한 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다.</p>	
제5조 감정노동 종사자 근로환경 개선계획의 수립	<p>① 시장은 감정노동으로 인한 정신적 스트레스(이하 "업무 스트레스"라 한다)의 예방 및 감정노동 종사자의 근로환경 개선을 지원하기 위하여 3년마다 감정노동 종사자 근로환경 개선계획(이하 "개선계획"이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.</p> <p>② 제1항의 개선계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p>	<p>① 서울특별시 구로구청장(이하 "구청장"이라 한다)은 감정노동 종사자의 정신적 스트레스 예방 및 감정노동 종사자 보호를 위하여 3년마다 감정노동 종사자 근로 환경 개선계획(이하 "개선계획"이라 한다)을 수립·시행한다.</p> <p>② 제1항의 개선계획에는 다음 각 호의 사항을 포함한다.</p> <p>1. 감정노동 종사자 보호 정책의</p>	<p>① 광주광역시시장(이하 "시장"이라 한다)은 감정 노동자의 정신적 스트레스 예방 및 감정 노동자 보호를 위하여 3년마다 감정 노동자 근로 환경 개선계획(이하 "개선계획"이라 한다)을 수립·시행한다.</p> <p>② 제1항의 개선계획에는 다음 각 호의 사항을 포함한다.</p> <p>1. 감정 노동자 보호 정책의 기본 방향 및 추진 정책</p>	<p>① 대전광역시시장(이하 "시장"이라 한다)은 감정노동자의 정신적 스트레스 예방 및 감정노동자 보호를 위하여 3년마다 감정노동자 근로환경 개선계획(이하 "개선계획"이라 한다)을 수립·시행하여야 한다. 다만, 「대전광역시 노동인권 증진조례」에 따른 노동인권정책기본계획에 다음 각 호의 사항이 포함될 경우 기본계획이 수립된 것으로 본다.</p> <p>1. 감정노동자 보호 정책의 기본</p>	<p>① 도지사는 감정노동자 보호 및 감정노동자 일터의 노동환경 개선을 지원하기 위하여 3년마다 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획(이하 "조성계획"이라 한다)을 수립·시행한다.</p> <p>② 제1항의 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <p>1. 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안</p>	<p>① 시장은 감정노동자 보호 및 감정노동자 일터의 노동환경 개선을 지원하기 위하여 3년마다 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획(이하 "조성계획"이라 한다)을 수립·시행 한다.</p> <p>② 제1항의 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <p>1. 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안</p>

	<p>1. 감정노동 종사자 권리보호 정책 기본 방향, 업무 분야별 핵심 정책 과제, 추진목표 및 실행계획</p> <p>2. 서울시 감정노동 종사자의 고용 현황 및 전망</p> <p>3. 업무 스트레스로 인하여 발생하는 건강장애와 사고 현황 및 그 예방에 관한 사항</p> <p>4. 휴일·휴가 및 근로시간 등 서울시의 감정노동 종사자에 대한 「근로기준법」 준수에 관한 사항</p> <p>5. 감정노동 고위험 직군에 대한 보호방안</p> <p>6. 개선계획의 실행을 위한 소요재원</p> <p>7. 감정노동 종사자 권리 보호와 증진을 위한 국가 및 타 지방자치단체와의 협력</p> <p>8. 그 밖에 서울시 등 감정노동 종사자의 근로환경 개선에 관한 사항</p> <p>③ 시장은 개선계획의 이행여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 차기 계획에 반영하여야 한다.</p>	<p>기본 방향 및 추진 정책</p> <p>2. 감정노동 종사자의 근로 환경 개선 방안</p> <p>3. 감정노동 종사자의 노동 인권 보호 방안</p> <p>4. 사업장의 근로기준법 준수에 관한 사항</p> <p>5. 감정노동 종사자 보호의 민간부문 사업장 확대 방안</p> <p>6. 그 밖에 감정노동 종사자 보호에 관한 사항</p> <p>③ 구청장은 개선계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 계획에 반영하여야 한다.</p>	<p>2. 감정 노동자의 근로 환경 개선 방안</p> <p>3. 감정 노동자의 노동 인권 보호 방안</p> <p>4. 사업장의 '근로기준법' 준수에 관한 사항</p> <p>5. 감정 노동자 보호의 민간부문 사업장 확대 방안</p> <p>6. 그 밖에 감정 노동자 보호에 관한 사항</p> <p>③ 시장은 개선계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 계획에 반영한다.</p>	<p>방향 및 추진 정책</p> <p>2. 감정노동자의 근로 환경 개선 방안</p> <p>3. 감정노동자의 노동 인권 보호 방안</p> <p>4. 사업장의 「근로기준법」 준수에 관한 사항</p> <p>5. 그 밖에 감정노동자 보호에 관한 사항</p> <p>② 시장은 개선계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 계획에 반영하여야 한다.</p>	<p>2. 감정노동자 일터의 노동환경 개선 목표 및 방안</p> <p>3. 감정노동자 일터 내 건전한 근로문화 조성 및 확산 방안</p> <p>4. 전라북도민(이하 "도민"이라 한다) 및 감정노동 사용자에 대한 감정노동자 인권보호 및 인식개선 사업</p> <p>5. 조성계획 수립·시행에 따른 재원 확보 방안</p> <p>6. 그 밖에 도지사가 감정노동자 보호 및 건전한 노동환경 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항</p>	<p>2. 감정노동자 일터의 노동환경 개선 목표 및 방안</p> <p>3. 감정노동자 일터 내 건전한 근로문화 조성 및 확산 방안</p> <p>4. 시민 및 감정노동 사용자에 대한 감정노동자 인권보호 및 인식개선 사업</p> <p>5. 조성계획 수립·시행에 따른 재원 확보 방안</p> <p>6. 그 밖에 시장은 감정노동자 보호 및 건전한 노동환경 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항</p>
제6조 실태조사	<p>시장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 서울시 감정노동 종사자의 고용현황 및 근로환경 등에 대한 실태조사를 매년 1회 이상 실시하여야 한다.</p>	<p>구청장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동 종사자의 고용 현황 및 근로 환경 등에 대한 실태조사를 매년 실시한다.</p>	<p>시장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정 노동자의 고용 현황 및 근로 환경 등에 대한 실태조사를 매년 실시한다.</p>	<p>시장은 개선계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 노동환경 등에 대한 실태조사를 매년 실시할 수 있다.</p>	<p>도지사는 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태조사를 3년마다 실시한다.</p>	<p>시장은 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태조사를 2년마다 실시한다.</p>
제7조 감정노동 권리보장교육	<p>① 시장은 서울시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「서울특별시 인권본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.</p>	<p>① 구청장은 사용자가 소속 공무원 및 직원에게 「서울특별시 구로구 인권보장 및 증진에 관한 조례」 제7조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.</p>	<p>① 시장은 사용자가 소속 공무원 및 직원에게 「광주광역시 인권 보호 및 증진에 관한 조례」 제11조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정 노동자 보호를 위한 노동 인권 교육을 포함하여 시행한다.</p>	<p>시장은 「대전광역시 인권 보호 및 증진 조례」 제7조에 따른 인권교육을 실시하는 경우 감정노동자 보호를 위한 노동인권 교육을 포함하여 시행하여야 한다.</p>	<p>① 도지사는 감정노동자 및 사용자를 대상으로 감정노동자의 권리보장 및 보호를 위한 교육을 할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따른 감정노동 권리보장 등 교육은 인권, 노동, 여성, 직</p>	<p>① 시장은 감정노동자 및 사용자를 대상으로 감정노동자의 권리보장 및 보호를 위한 교육을 할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따른 감정노동 권리보장 등 교육은 인권, 노동, 여성, 직</p>

	<p>② 감정노동 권리보장교육은 서울시 가이드라인, 모범매뉴얼의 내용을 포함하여야 한다.</p> <p>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.</p>	<p>② 제1항에 따른 감정노동 권리보장 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 학식과 경험이 풍부하거나 관련 기관에서 근무한 사람이 하도록 한다.</p> <p>③ 감정노동 권리 보장교육은 감정노동 종사자 교육 프로그램을 운영하는 관내 관계기관에 위탁하여 실시할 수 있다.</p>	<p>② 제1항에 따른 노동 인권 교육은 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 학식과 경험이 풍부하거나 관련 기관에서 근무한 사람이 하도록 한다.</p>	<p>업의학 분야에 대한 학식과 경험이 풍부하거나 관련 기관에서 근무한 사람이 하도록 한다.</p> <p>③ 도지사는 소속 공무원 및 직원에 대해 「전라북도 도민 인권보호 및 증진에 관한 조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.</p> <p>④ 도지사는 사용자가 소속 노동자에 대해 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 실시하도록 권장하고 이를 위한 행정적, 재정적 지원을 할 수 있다.</p> <p>⑤ 감정노동 권리보장교육에는 제8조의 모범지침의 내용을 포함하여야 한다.</p>	<p>업의학 분야에 대한 학식과 경험이 풍부하거나 관련 기관에서 근무한 사람이 하도록 한다.</p> <p>③ 시장은 소속 공무원 및 직원에 대해 「전주시 인권보호 및 증진에 관한 조례」 제8조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행될 수 있도록 하여야 한다.</p> <p>④ 시장은 사용자가 소속 노동자에 대해 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 실시하도록 권장하고 이를 위한 행정적, 재정적 지원을 할 수 있다.</p> <p>⑤ 감정노동 권리보장교육에는 제8조의 모범지침의 내용을 포함하여야 한다.</p>
제8조 권고와 경영평가	<p>① 시장은 실태조사 결과 필요하다고 인정되는 때에는 서울시 감정노동 사용자의 해당 기관이나 부서에 감정노동 종사자의 근로환경 개선을 위하여 필요한 사항을 지시하고 이를 경영평가 등 기관과 부서에 대한 평가에 반영하여야 한다.</p> <p>② 시장은 서울시 계약 사용자에게 감정노동 종사자의 근로환경 개선을 위하여 필요한 사항을 권고하여야 한다.</p>	<p>① 구청장은 실태조사 결과 필요하다고 인정하는 때에는 사업장에 감정노동 종사자의 근로 환경 개선을 위하여 필요한 사항을 지시하고 이를 경영 평가 등 기관과 부서에 대한 평가에 반영하여야 한다.</p> <p>② 구청장은 사용자에게 감정노동 종사자의 근로 환경 개선을 위하여 필요한 사항을 권고하여야 한다.</p>	<p>① 시장은 실태조사 결과 필요할 때에는 사업장에 감정 노동자의 근로 환경 개선을 위하여 필요한 사항을 지시하고 이를 경영 평가 등 기관과 부서에 대한 평가에 반영한다.</p> <p>② 시장은 사용자에게 감정 노동자의 근로 환경 개선을 위하여 필요한 사항을 권고한다.</p>	<p>① 시장은 실태조사 결과 필요한 경우에는 유관기관의 장에게 감정노동자의 근로환경 개선 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고하고 이를 기관 등의 평가에 반영할 수 있다.</p> <p>② 시장은 사용자에게 감정노동자 보호를 위한 교육의 실시, 감정노동자 보호를 위한 기관별 안내서 작성, 휴게시설의 설치, 안내문 부착 등 감정노동자 보호에 필요한 사항을 권고할 수 있다.</p>	
제9조 가이드라인의 공표	<p>① 시장은 개선계획을 효율적으로 추진하기 위하여 감정노동 종사자에 대한 권리보호와 감정노동 사용자·서울시 계약 사용자·고객의 의무 등에 관한 가이드라인을 공표하여야 한다.</p> <p>② 제1항의 가이드라인은 아래의 내용을 포함하여야 한다.</p>	<p>① 구청장은 개선계획을 효율적으로 추진하기 위하여 감정노동 종사자 보호와 사용자·계약 사용자·고객의 의무 등에 관한 가이드라인을 공표하여야 한다.</p> <p>② 제1항의 가이드라인은 각 호의 내용을 포함하여야 한다.</p>	<p>① 시장은 개선계획을 효율적으로 추진하기 위하여 감정 노동자 보호와 사용자·계약 사용자·고객의 의무 등에 관한 가이드라인을 공표하여야 한다.</p> <p>② 제1항의 가이드라인은 각 호의 내용을 포함하여야 한다.</p>	<p>① 도지사는 감정노동자의 권리보호를 위한 모범지침(이하 "모범지침"이라 한다)을 마련하여 공표하여야 한다.</p> <p>② 모범지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <p>1. 감정노동자의 권리보호</p>	<p>① 시장은 감정노동자의 권리보호를 위한 모범지침(이하 "모범지침"이라 한다)을 마련하여 공표하여야 한다.</p> <p>② 모범지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <p>1. 감정노동자의 권리보호</p>

	<p>1. 사업장내 모든 사람이 감정노동 종사자의 기본적 인권을 보장할 의무</p> <p>2. 감정노동 업무의 전문성 인정과 그에 맞는 처우 보장 의무</p> <p>3. 감정노동 종사자를 위한 적절한 휴게시간과 휴식공간 보장 의무</p> <p>4. 감정노동 종사자를 위한 안전한 근무환경 조성의무</p> <p>5. 감정노동 종사자를 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼 마련 의무와 감정노동</p> <p>6. 종사자에 대한 고객의 폭언·폭행·괴롭힘·성희롱 등 부당한 행동에 대하여 자신을 보호할 수 있는 작업 중지권 등 적절한 권한 부여 의무</p> <p>7. 감정노동 종사자의 안전을 보장하기 위한 전문인력 배치의무</p> <p>8. 감정노동 종사자의 자기보호를 위한 정기적 교육 실시 및 감정노동 종사자의 정신적·신체적 건강을 위한 프로그램 지원 의무</p> <p>9. 감정노동 고위험직군에 대한 특별한 보호 방안</p> <p>③ 시장은 서울시 감정노동 사용자로부터 매년 가이드라인 준수여부에 대한 보고서를 제출받아야 한다.</p>	<p>1. 감정노동 종사자의 인권 보호</p> <p>2. 감정노동 종사자 업무의 전문성 인정과 그에 맞는 처우</p> <p>3. 감정노동 종사자를 위한 적절한 휴게 시간과 휴식 공간</p> <p>4. 감정노동 종사자를 위한 안전한 근무 환경</p> <p>5. 감정노동 종사자의 고객 응대 안내서</p> <p>6. 고객의 폭언·폭행·괴롭힘·성희롱 등 부당한 행동에 대한 감정노동 종사자의 대처를 위한 정기적인 교육 실시 및 작업 중지권 등 적절한 권한 부여</p> <p>7. 감정노동 종사자의 정신적·신체적 건강을 위한 프로그램 지원</p> <p>8. 감정노동 종사자 보호를 위한 기관 유형별 안내서</p> <p>③ 구청장은 사용자로부터 매년 가이드라인 준수 여부에 대한 보고서를 제출받는다.</p>	<p>1. 감정 노동자의 인권 보호</p> <p>2. 감정 노동자 업무의 전문성 인정과 그에 맞는 처우</p> <p>3. 감정 노동자를 위한 적절한 휴게 시간과 휴식 공간</p> <p>4. 감정 노동자를 위한 안전한 근무 환경</p> <p>5. 감정 노동자의 고객 응대 안내서</p> <p>6. 고객의 폭언·폭행·괴롭힘·성희롱 등 부당한 행동에 대한 감정 노동자의 대처를 위한 정기적인 교육 실시 및 작업 중지권 등 적절한 권한 부여</p> <p>7. 감정 노동자의 안전을 보장하기 위한 전문 인력 배치</p> <p>8. 감정 노동자의 정신적·신체적 건강을 위한 프로그램 지원</p> <p>9. 감정 노동자 보호를 위한 기관 유형별 안내서</p> <p>③ 시장은 사용자로부터 매년 가이드라인 준수 여부에 대한 보고서를 제출받는다.</p>		<p>2. 감정노동자 사용자 및 고객의 의무</p> <p>3. 침해사례 발생 시 대응 수칙</p> <p>4. 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차</p> <p>5. 그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항</p> <p>③ 도는 감정노동자의 일터에 모범 지침을 배포하고, 사용자가 일터의 현실에 맞게 매뉴얼을 제작하도록 지원할 수 있다.</p> <p>④ 사용자는 모범지침에 따라 각 일터의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 매뉴얼을 작성하여야 한다.</p>	<p>2. 감정노동자 사용자 및 고객의 의무</p> <p>3. 침해사례 발생 시 대응 수칙</p> <p>4. 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차</p> <p>5. 그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항</p> <p>③ 시는 감정노동자의 일터에 모범 지침을 배포하고, 사용자가 일터의 현실에 맞게 매뉴얼을 제작하도록 지원할 수 있다.</p> <p>④ 사용자는 모범지침에 따라 각 일터의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 매뉴얼을 작성하여야 한다.</p>
제10조 모범 매뉴얼의 배포	<p>① 서울시는 가이드라인의 준수를 위해 서울시 감정노동 사용자와 서울시 계약 사용자가 사용할 수 있는 감정노동 종사자 권리보호를 위한 기관 유형별 모범 매뉴얼을 작</p>					

	<p>성하여 배포하여야 한다. 이 때 모범 매뉴얼은 아래 내용을 포함한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 근로자와 서비스를 받는 고객 모두가 상호 배려할 수 있는 서비스 제공 수칙 <p>② 시장은 서울시 감정노동 사용자로부터 매년 모범 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출받아야 한다.</p> <p>제3장 서울시 감정노동 사용자의 의무 및 서울시민의 책임</p>					
<p>제11조 기관별 매뉴얼 작성 의무</p>	<p>① 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 근로환경을 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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 감정노동 종사자가 고객 응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차 2. 감정노동 종사자의 상급자가 서 					

<p>울시 감정노동 가이드라인과 매뉴얼에 근거하여 현장에서 감정노동 관련한 책임을 맡을 수 있다는 점</p> <p>3. 감정노동 종사자의 상급자는 고객과의 갈등이 발생했을 때 고객과 감정노동 종사자 모두의 이야기를 경청하여야 하는 점</p> <p>4. 심히 부당한 요구를 하는 고객의 경우 고객의 요구에 응하지 않을 권리 보장</p> <p>5. 부당한 대우를 당한 감정노동 종사자의 업무 중단 시간에 관한 사항</p> <p>6. 개별 감정노동 종사자가 응대하기 어려운 고객의 요구에 대한 조직 차원의 대응 방안</p> <p>7. 악성민원 처리 전문가 양성, 숙련된 상급자의 악성 고객 담당, 악성 고객 전담 부서 설치 등에 관한 사항</p> <p>8. 고객과의 민원문제를 인사 및 근무 평가에 과도하게 반영하여 무리한 감정노동을 하지 않도록 하는 점</p> <p>9. 직장 내 고충이나 애로사항을 전달 할 수 있는 의사소통 채널에 관한 사항</p> <p>10. 기관장, 중간 관리자, 감정노동책임자, 감정노동 종사자에 대한 감정노동 관련 교육의 체계적 실시에 관한 사항</p> <p>② 서울시 감정노동 사용자는 기관별 매뉴얼을 전체 근로자에게 공개된 장소에 비치하고 감정노동 종사자에게는 별도 배포하여야 한다.</p>					
---	--	--	--	--	--

	③ 서울시 감정노동 사용자는 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출해야 한다.					
제12조 기관 내 휴게시설	서울시 감정노동 사용자는 사업장 내에 감정노동 종사자의 접근이 용이한 장소에 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 감정노동 종사자가 급지행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있는 별도의 휴게시설을 마련하여야 한다.				도지사는 사용자에게 감정노동 사업장에서 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있도록 사업장 내 감정노동자의 접근이 용이한 장소에 별도의 휴게시설을 마련하도록 권고할 수 있다.	시장은 사용자에게 감정노동 사업장에서 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있도록 사업장 내 감정노동자의 접근이 용이한 장소에 별도의 휴게시설을 마련하도록 권고할 수 있다.
제13조 사업장 내 안내문의 부착 등	① 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 근로하는 사업장 내에 고객과 감정노동 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동 종사자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 부착하여야 한다. ② 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 음성대화매체를 통해 고객을 응대하는 경우 통화 내용을 녹음하여야 한다. 이 때 고객에 대해 녹음 사실을 사전 고지하여야 한다.	① 사용자는 사업장에서 고객과 감정노동 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동 종사자 보호에 관한 안내문과 사고 발생 시의 대처 요령 등을 부착하여야 한다. ② 사용자는 감정노동 종사자가 음성 대화 매체로 고객을 응대하는 경우 통화 내용을 녹음한다. 이 때 고객에게 녹음 사실을 사전 고지하여야 한다.	① 사용자는 사업장에서 고객과 감정 노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정 노동자 보호에 관한 안내문과 사고 발생 시의 대처 요령 등을 부착하여야 한다. ② 사용자는 감정 노동자가 음성 대화 매체로 고객을 응대하는 경우 통화 내용을 녹음한다. 이 때 고객에게 녹음 사실을 사전 고지하여야 한다.	① 유관기관의 장은 사업장에서 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동자 보호에 관한 안내문과 사고발생 시의 대처요령 등을 부착하여야 한다. ② 유관기관의 장과 사용자는 감정노동자가 음성대화 매체로 고객을 응대하는 경우 고객에게 녹음 사실을 사전에 고지하고, 통화 내용을 녹음할 수 있도록 노력하여야 한다.	① 도지사는 사용자에게 감정노동자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 감정노동자가 노동을 하는 사업장 내 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다. ② 사용자는 감정노동자가 음성대화매체로 고객을 응대하는 경우 통화내용을 녹음할 수 있다. 이 때 고객에게 녹음 사실을 사전 고지하여야 한다.	① 시장은 사용자에게 감정노동자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 감정노동자가 노동을 하는 사업장 내 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다. ② 사용자는 감정노동자가 음성대화매체로 고객을 응대하는 경우 통화내용을 녹음할 수 있도록 한다. 이 때 고객에게 녹음 사실을 사전 고지하여야 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	고객은 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	고객은 감정 노동자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. 1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘 2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는	고객은 감정노동자에게 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	행위	행위	행위		
제16조 보호조치	<p>3. 감정노동 종사자의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위</p> <p>① 제15조의 금지행위가 발생한 경우에 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 상태와 상황에 따라 즉시 각 호의 보호 조치를 단계별로 취해야 한다.</p> <p>1. 감정노동 종사자의 해당 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권 보장, 단, 고객의 생명신체, 중대재산과 관련된 업무의 경우 업무가 중단되지 않도록 상급자의 즉각적인 업무담당자 교체 조치.</p> <p>2. 감정노동 종사자에 대한 치료 및 상담 지원</p> <p>3. 형사고발 또는 손해배상소송 등 필요한 법적 조치</p> <p>4. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위하여 필요한 조치</p> <p>② 감정노동 종사자는 서울시 감정노동 사용자에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.</p> <p>③ 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 하고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.</p> <p>④ 금지행위 해당여부·서울시 감정노동 사용자 보호조치 준수 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</p>	<p>3. 감정노동 종사자의 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위</p> <p>① 제10조의 금지행위가 발생한 경우에 사용자는 감정노동 종사자의 상태와 상황에 따라 즉시 다음 각 호의 보호 조치를 단계별로 취해야 한다.</p> <p>1. 감정노동 종사자를 해당 고객으로부터 분리, 충분한 휴식 보장, 단, 고객의 생명, 신체, 중대 재산과 관련된 업무인 경우는 업무가 중단되지 않도록 즉각적인 업무 담당자 교체</p> <p>2. 감정노동 종사자에 대한 치료 및 상담 지원</p> <p>3. 형사 고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치</p> <p>4. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위하여 필요한 조치</p> <p>② 감정노동 종사자는 사용자에게 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.</p> <p>③ 사용자는 감정노동 종사자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 하고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.</p> <p>④ 금지 행위 해당 여부·사용자의 보호 조치 존재 여부 등 금지 행위와 관련된 분쟁이 발생한 경우 감정 노동자나 사용자는 '광주광역시 인권 보장 및 증진에 관한 조례, 제34조에 따라 인권옹무즈맨에게 조사를 신청할 수 있다. 이 경우 조사 절차 및 인권옹무즈맨의 권한 등에 관하여는 '광주광역시 인권</p>	<p>3. 감정 노동자의 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위</p> <p>① 제10조의 금지 행위가 발생한 경우에 사용자는 감정 노동자의 상태와 상황에 따라 즉시 다음 각 호의 보호 조치를 단계별로 취해야 한다.</p> <p>1. 감정 노동자를 해당 고객으로부터 분리, 충분한 휴식 보장. 단, 고객의 생명, 신체, 중대 재산과 관련된 업무인 경우는 업무가 중단되지 않도록 즉각적인 업무 담당자 교체</p> <p>2. 감정 노동자에 대한 치료 및 상담 지원</p> <p>3. 형사 고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치</p> <p>4. 그 밖에 감정 노동자의 보호를 위하여 필요한 조치</p> <p>② 감정 노동자는 사용자에게 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.</p> <p>③ 사용자는 감정 노동자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 하고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.</p> <p>④ 금지 행위 해당 여부·사용자의 보호 조치 존재 여부 등 금지 행위와 관련된 분쟁이 발생한 경우 감정 노동자나 사용자는 '광주광역시 인권 보장 및 증진에 관한 조례, 제34조에 따라 인권옹무즈맨에게 조사를 신청할 수 있다. 이 경우 조사 절차 및 인권옹무즈맨의 권한 등에 관하여는 '광주광역시 인권</p>	<p>3. 감정노동자의 업무를 위계 또는 위력으로 방해하는 행위</p> <p>① 유관기관의 장과 사용자는 다음 각 호의 감정노동자 보호 조치를 강구하여야 한다.</p> <p>1. 감정노동자를 해당 고객으로부터 분리, 충분한 휴식 보장. 다만, 고객의 생명, 신체, 중대 재산과 관련된 업무인 경우는 업무가 중단되지 않도록 즉각적인 업무 담당자 교체</p> <p>2. 감정노동자에 대한 치료 및 상담 지원</p> <p>3. 형사 고발 또는 손해배상 소송 등 필요한 법적 조치</p> <p>4. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요한 조치</p> <p>② 유관기관에 종사하는 감정노동자는 유관기관의 장에게 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.</p> <p>③ 유관기관의 장은 감정노동자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 하고, 징계 등 불이익을 발생하지 않도록 노력하여야 한다.</p>	<p>① 사용자는 감정노동자의 스트레스 및 이로 인한 건강장애 예방을 위하여 상담프로그램을 운영할 수 있다.</p> <p>② 사용자는 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위 등으로 업무스트레스를 받은 경우 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권의 보장 등 적절한 보호조치를 받을 수 있도록 노력하여야 한다.</p> <p>③ 사용자는 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등의 조치를 취한 경우 이에 따른 불이익이 발생하지 않도록 노력하여야 한다.</p>	<p>① 사용자는 감정노동자의 스트레스 및 이로 인한 건강장애 예방을 위하여 상담프로그램을 운영할 수 있다.</p> <p>② 사용자는 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위 등으로 업무스트레스를 받은 경우 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권의 보장 등 적절한 보호조치를 받을 수 있도록 노력하여야 한다.</p> <p>③ 사용자는 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등의 조치를 취한 경우 이에 따른 불이익이 발생하지 않도록 노력하여야 한다.</p>

	<p>및 시민인권보호관의 권한 등 필요한 사항에 대하여는 「서울특별시 인권 기본조례」의 관련 규정에 따른다.</p>		<p>보장 및 증진에 관한 조례,의 관련 규정을 준용한다.</p>			
<p>제17조 보호조치 내역과 상습 위반자 보고</p>	<p>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.</p> <p>② 서울시 감정노동 사용자는 특별한 이유 없이 3회 이상 제15조의 금지행위를 행한 자의 명단을 작성하여 매년 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회에 보고하여야 한다.</p> <p>제4장 감정노동 종사자 권리보호위원회와 권리보호센터의 설치 등</p>	<p>① 사용자는 제10조의 금지 행위 발생 현황과 제11조제2항에 따른 감정노동 종사자의 요구 사유 및 처리 결과를 작성하여 제13조의 위원회에 매년 보고하여야 한다.</p> <p>② 사용자는 특별한 이유 없이 3회 이상 제10조의 금지행위를 한 사람의 명단을 작성하여 제13조의 위원회에 매년 보고하여야 한다.</p>	<p>① 사용자는 제10조의 금지 행위 발생 현황과 제11조제2항에 따른 감정 노동자의 요구 사유 및 처리 결과를 작성하여 제13조의 위원회에 매년 보고하여야 한다.</p> <p>② 사용자는 특별한 이유 없이 3회 이상 제10조의 금지 행위를 한 사람의 명단을 작성하여 제13조의 위원회에 매년 보고하여야 한다.</p>			
<p>제18조 위원회 설치 및 구성</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 시장이 위촉 및 임명한다.</p> <p>1. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람</p> <p>2. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체</p>	<p>① 구청장은 감정노동 종사자의 권리를 보호하기 위하여 감정노동 종사자 권리보호위원회(이하 "위원회"라고 한다)를 둘 수 있다.</p> <p>② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다.</p> <p>③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 구청장이 위촉 또는 임명한다. 다만, 위촉위원의 경우에는 특정 성별이 위촉위원 수의 10분의 6을 초과하지 아니하도록 한다.</p> <p>1. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구 경험이 있는 사람</p> <p>2. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체</p>	<p>① 시장은 감정 노동자 보호를 위하여 감정노동자보호위원회(이하 "위원회"라고 한다)를 둘 수 있다.</p> <p>② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다.</p> <p>③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 시장이 위촉 또는 임명한다. 다만, 위촉위원의 경우에는 특정 성별이 위촉위원 수의 10분의 6을 초과하지 아니하도록 한다.</p> <p>1. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 대한 전문지식이 있고 학계에 관련 연구 경험이 있는 사람</p> <p>2. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체, 법인, 노동조합, 감정 노동 관련 국</p>	<p>① 시장은 감정노동자 보호를 위한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 대전광역시 감정노동자보호위원회(이하 "위원회"라고 한다)를 둘 수 있다.</p> <p>1. 개선계획 수립에 관한 사항</p> <p>2. 권고, 안내서에 관한 사항</p> <p>3. 감정노동자에 영향을 미치는 법규 및 정책에 관한 사항</p> <p>4. 그 밖에 시장이 감정노동자 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 사항</p> <p>② 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 10명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다.</p> <p>③ 과학경제국장은 당연직 위원</p>	<p>① 도지사는 감정노동자 권리 보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 전주시 감정노동자 권리보장위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둘 수 있다.</p> <p>② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.</p> <p>1. 조성계획 수립 및 시행</p> <p>2. 보호대상 감정노동자 기준 설정</p> <p>3. 권리보장사업</p> <p>4. 협력관계구축</p> <p>5. 그 밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항</p> <p>③ 위원회는 위원장과 부위원장을 포함하여 15명 이내로 구성한다.</p>	<p>① 시장은 감정노동자 권리 보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 전주시 감정노동자 권리보장위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둘 수 있다.</p> <p>② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.</p> <p>1. 조성계획 수립 및 시행</p> <p>2. 보호대상 감정노동자 기준 설정</p> <p>3. 권리보장사업</p> <p>4. 협력관계구축</p> <p>5. 그 밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항</p> <p>③ 위원회의 기능은 「전주시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 제3조에 따라 설치된 전주시 노사민정협의회에서 대행한다.</p>

	<p>인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외 기구 등에서 근무경험이 있는 사람</p> <p>3. 서울시 노동 업무 담당 부서의 국장(당연직으로 한다)</p> <p>4. 서울특별시의회 의원</p> <p>5. 서울시 인권위원회 위원장이 추천하는 서울시 인권위원</p> <p>④ 위원회 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있다. 단, 보궐위원의 임기는 전임위원의 남은 기간으로 한다.</p> <p>⑤ 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 해당위원을 해촉할 수 있다.</p> <p>1. 위원이 일신상의 사고 등의 사유로 직무를 수행하기 어려운 경우</p> <p>2. 위원이 직무상 알게 된 비밀을 누설한 경우</p> <p>3. 위원이 위원회의 회의에 자주 불참하거나 위원으로서 품위를 현저히 손상하는 등 위원의 직무를 수행하는데 부적당하다고 판단되는 경우</p>	<p>인, 노동조합, 감정 노동 관련 국내외 기구 등에서 근무 경험에 있는 사람</p> <p>3. 노동 업무 담당 국장(당연직)</p> <p>4. 서울특별시 구로구의회의장이 추천하는 구의회 의원 2명(당연직)</p> <p>5. 「서울특별시 구로구 인권보장 및 증진에 관한 조례」제10조에 따른 서울특별시 구로구 인권위원회에서 추천하는 서울특별시 구로구 인권위원</p> <p>④ 위원의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있다. 단, 보궐위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.</p>	<p>내외 기구 등에서 근무 경험이 있는 사람</p> <p>3. 광주광역시 노동 업무 담당 실장·국장</p> <p>4. 광주광역시의회에서 추천하는 광주광역시의원</p> <p>5. '광주광역시 인권 보장 및 증진에 관한 조례' 제24조에 따른 인권증진시민위원회에서 추천하는 인권증진시민위원</p> <p>④ 위원의 임기는 2년으로 하고 연임할 수 있다. 단, 보궐위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.</p>	<p>되고, 위촉위원은 다음 각 호의 사람 중에서 시장이 위촉한다.</p> <p>1. 대전광역시의회에서 추천하는 대전광역시의원</p> <p>2. 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부기관, 비영리 민간단체 법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외 기구 등에서 근무 경험이 있는 사람</p> <p>3. 그 밖에 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야에 학식과 경험이 풍부한 사람</p> <p>④ 위원의 임기는 2년으로 한다. 다만, 위원의 위촉 해제 등에 따라 새로 위촉된 위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.</p>	<p>④ 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 도지사가 임명 또는 위촉한다. 다만 위촉직의 경우 특정 성이 10분의 6을 초과하지 아니한다.</p> <p>1. 인권 및 노동 분야 전문가</p> <p>2. 인권 및 노동 분야 관련 비영리 기구 관계자</p> <p>3. 전라북도의회 의원</p> <p>4. 도 업무담당 국장</p> <p>5. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사람</p> <p>⑤ 위촉직 위원의 임기는 2년으로 하되 연임할 수 있다. 다만, 당연직 위원의 임기는 해당 직을 수행하는 기간으로 한다.</p>	
제19조 위원의 해촉		<p>구청장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 해당위원을 해촉할 수 있다.</p> <p>1. 위원이 일신상의 사고 등의 사유로 직무를 수행하기 어려운 경우</p> <p>2. 위원이 직무상 알게 된 비밀을 누설한 경우</p> <p>3. 위원이 위원회의 회의에 자주 불참하거나 위원으로서 품위를 현</p>				

		저히 손상하는 등 위원의 직무를 수행하는데 부적당하다고 판단되는 경우				
제20조 위원회의 기능		<p>① 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의하거나 자문에 응한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 개선계획 수립 2. 권고, 가이드라인, 안내서, 실천 규칙 3. 감정노동 종사자에 영향을 미치는 법규 및 정책 4. 그 밖에 구청장, 위원장 또는 위원회 위원 3명 이상이 제안한 사항 				
제21조 위원회의 업무 및 회의 등	<p>① 위원회는 아래 업무를 수행한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 감정노동 종사자 근로환경 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 사항에 대한 심의·자문 <p>② 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.</p> <p>③ 회의는 정기회와 임시회로 구분하며, 정기회는 연 4회 개최하고,</p>	<p>① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.</p> <p>③ 정기 회의는 연 2회 개최하며, 임시 회의는 구청장이나 위원장이 필요하다고 인정하는 때 또는 재적 위원 3분의 1 이상의 요구가 있는 때에 소집한다.</p> <p>④ 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.</p> <p>④ 위원회의 모든 회의는 공개하며, 회의록을 작성하여 누구나 열람할 수 있도록 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.</p> <p>⑤ 위원회 위원과 위원회 업무에 관여한 사람 등은 업무 수행으로 알게 된 비밀을 누설해서는 아니 된다.</p>	<p>① 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의하거나 자문에 응한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 개선계획 수립 2. 권고, 가이드라인, 안내서, 실천 규칙 3. 감정 노동자에 영향을 미치는 법규 및 정책 4. 감정 노동자 보호 지원 센터 운영 5. 그 밖에 시장, 위원장 또는 위원회 위원 3명 이상이 제안한 사항 <p>② 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.</p> <p>③ 정기 회의는 연 2회 개최하며, 임시 회의는 시장이나 위원장이 필요하다고 인정하는 때 또는 재적위원 3분의 1 이상의 요구가 있는 때에 소집한다.</p> <p>④ 회의는 재적 위원 과반수의 출</p>	<p>① 위원장은 위원회를 대표하고, 위원회의 직무를 총괄한다.</p> <p>② 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.</p> <p>③ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1명을 두되, 간사는 노동 업무를 담당하는 공무원 중에서 시장이 지명한다.</p> <p>④ 이 조례에서 규정한 것 외에 위원회의 운영에 관한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.</p>	<p>① 위원장은 위원 중에서 호선하고, 회의를 주재한다.</p> <p>② 부위원장은 민간위원 중에서 호선하며, 위원장의 궐위나 사고 시에 위원장의 직무를 대행한다.</p> <p>③ 위원장이 회의를 소집하고, 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원의 과반수의 찬성으로 의결한다.</p> <p>④ 이 조례에서 규정한 사항 외에 「전라북도 각종 위원회 구성 및 운영에 관한 조례」에 따른다.</p>	

	<p>임시회는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 1이상의 회의소집 요구가 있을 때에 위원장이 소집한다.</p> <p>④ 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단, 가부동수일 경우에는 위원장이 결정한다.</p> <p>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.</p> <p>⑥ 위원회에 출석한 공무원이 아닌 위원에 대하여는 예산의 범위 내에서 수당과 여비를 지급할 수 있다.</p> <p>⑦ 위원회에 간사를 두며, 간사는 노동업무를 담당하는 과장이 된다.</p>	<p>⑥ 위원회에 간사를 두며, 간사는 노동 업무를 담당하는 과장이 된다.</p> <p>⑦ 공무원이 아닌 위원이 위원회에 출석한 때에는 예산의 범위에서 수당을 지급할 수 있다.</p> <p>⑧ 이 조례에서 규정한 것 외에 위원회의 운영에 관한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.</p>	<p>석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.</p> <p>⑤ 위원회의 모든 회의는 공개하며, 회의록을 작성하여 누구나 열람할 수 있도록 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.</p> <p>⑥ 위원회 위원과 위원회 업무에 관여한 사람 등은 업무 수행으로 알게 된 비밀을 누설해서는 아니 된다.</p> <p>⑦ 위원회에 간사를 두며, 간사는 노동 업무를 담당하는 과장이 된다.</p> <p>⑧ 시장은 회의에 참석한 위원 등에게 예산의 범위에서 '광주광역시 각종 위원회 구성 및 운영 등에 관한 조례'로 정하는 바에 따라 수당과 여비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 회의에 출석하는 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>⑨ 이 조례에서 규정한 것 외에 위원회의 운영에 관한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.</p>			
<p>제22조 금지행위 상습위반자에 대한 조치</p>	<p>위원회는 서울시 감정노동 사용자가 매년 보고하는 금지행위 상습위반자에 대하여 필요한 경우에 형사 고발 등 법적 조치를 취하도록 요구할 수 있으며 이에 대한 지원을 하여야 한다.</p>	<p>위원회는 사용자가 매년 보고하는 금지 행위 상습자에 대해서는 필요한 경우에 고발 등 법적 조치를 취하도록 요구할 수 있으며 이에 대한 지원을 하여야 한다.</p>	<p>위원회는 사용자가 매년 보고하는 금지 행위 상습자에 대해서는 필요한 경우에 고발 등 법적 조치를 취하도록 요구할 수 있으며 이에 대한 지원을 하여야 한다.</p>			
<p>제23조 권리보호센터</p>	<p>시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터를 설치할 수 있다.</p> <p>1. 서울시 감정노동 종사자 권리보</p>		<p>① 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 감정 노동자 보호 지원 센터(이하 "센터"라 한다)를 설치할 수 있다.</p>	<p>① 시장은 다음 각 호의 사업을 수행하는 대전광역시 감정노동자보호 지원센터를 설치할 수 있다.</p> <p>1. 감정노동자 보호를 위한 프로그</p>		

	<p>후위원회의 결정 사항의 집행</p> <p>2. 감정노동 관련 실태조사</p> <p>3. 감정노동 종사자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보</p> <p>4. 업무 스트레스 및 이로 인한 건강장해의 예방을 위한 정책 연구 및 보급</p> <p>5. 감정노동 종사자 및 작업장 폭력 피해에 관한 상담과 지원</p> <p>6. 제8조, 제9조, 제10조에 따른 보고서의 검토 및 개선사항 도출</p> <p>7. 그 밖에 감정노동 종사자의 보호를 위한 사항</p>		<p>1. 제5조에 따른 실태조사</p> <p>2. 제8조에 따른 가이드라인과 관련한 사업</p> <p>3. 제14조에 따른 위원회의 결정 사항의 집행</p> <p>4. 감정 노동자 보호를 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보</p> <p>5. 업무 스트레스와 이로 인한 질병 예방을 위한 정책 연구 및 보급</p> <p>6. 감정 노동자·사업장 폭력 피해 상담 및 지원</p> <p>7. 그 밖에 감정 노동자 보호를 위한 사업</p> <p>② 시장은 제1항 각 호의 사업을 효율적으로 수행하기 위하여 센터의 운영을 관련 비영리법인 및 단체에 위탁하여 운영하게 할 수 있다.</p> <p>③ 시장은 수탁자에게 센터의 운영·관리에 필요한 인력 및 장비·시설 등에 필요한 재정 지원을 할 수 있다.</p>	<p>램 개발 및 교육, 홍보</p> <p>2. 업무 스트레스와 이로 인한 질병 예방을 위한 정책 연구 및 보급</p> <p>3. 감정노동자·사업장 폭력 피해 상담 및 지원</p> <p>4. 그 밖에 감정노동자 보호를 위한 사업</p> <p>② 시장은 대전광역시 감정노동자 보호지원센터를 효율적으로 운영하기 위하여 「대전광역시 비정규직 근로자지원센터 설치 및 운영조례」에 따른 대전광역시 비정규직 근로자지원센터와 통합하여 운영하거나, 관련 비영리법인 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다.</p>		
<p>제24조 예산의 지원</p>	<p>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.</p> <p>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 있다.</p>	<p>① 구청장은 공공보건 의료기관이나 심리상담 전문 기관에서 감정노동 종사자 상담 및 사업장 폭력으로 인한 심리 상담 등을 하는 경우 이를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.</p> <p>② 구청장은 각 사업장에서 감정노동 종사자 보호를 위한 교육의 실시, 감정노동 종사자 보호를 위한 기관별 안내서 작성, 휴게시설의 설치, 안내문 부착 등 감정 노동 종사자 보호에 필요한 사항을 권고할 수 있으며, 이를 실시하는 경우</p>	<p>① 시장은 공공보건 의료기관이나 심리상담 전문 기관에서 감정 노동자 상담 및 사업장 폭력으로 인한 심리 상담 등을 하는 경우 이를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.</p> <p>② 시장은 각 사업장에서 감정 노동자 보호를 위한 교육의 실시, 감정 노동자 보호를 위한 기관별 안내서 작성, 휴게시설의 설치, 안내문 부착 등 감정 노동자 보호에 필요한 사항을 권고할 수 있으며, 이를 실시하는 경우에 예산의 범위에서 지원할 수 있다.</p>	<p>시장은 제12조제1항 각 호의 사업을 추진하는 기관이나 단체 등에 예산의 범위에서 사업비를 지원할 수 있다.</p>	<p>도지사는 감정노동자 권익구제를 위하여 다음 각 호의 사업을 추진하는 사용자에게 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.</p> <p>1. 모범지침 배치 및 비치 지원 사업</p> <p>2. 감정노동자의 스트레스 해소 프로그램 지원 사업</p> <p>3. 감정노동자가 음성대화체로 고객을 응대하는 경우 통화내용 등 녹음시설 지원 사업</p>	<p>시장은 감정노동자 권익구제를 위하여 다음 각 호의 사업을 추진하는 민간 또는 민간단체에 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.</p> <p>1. 모범지침 배치 및 비치 지원 사업</p> <p>2. 감정노동자의 스트레스 해소 프로그램 지원 사업</p> <p>3. 감정노동자가 음성대화체로 고객을 응대하는 경우 통화내용 등</p>

	으며, 이를 실시하는 경우에 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.	에 예산의 범위에서 지원할 수 있다.				<p>4. 감정노동자 고충처리를 위한 프로그램 운영지원 사업</p> <p>5. 상담 및 휴게시설 등의 설치 지원 사업</p> <p>6. 그 밖에 감정노동자 권익구제에 필요한 사업</p>	<p>복음시설 지원 사업</p> <p>4. 감정노동자 고충처리를 위한 프로그램 운영지원 사업</p> <p>5. 상담 및 휴게시설 등의 설치 지원 사업</p> <p>6. 그 밖에 감정노동자 권익구제에 필요한 사업</p>
제25조 협력관계구축						도지사는 고용노동부, 시·군, 감정노동자 권리보호 관련 민간기관과의 협력관계가 구축되도록 노력하여야 한다.	
제26조 시행규칙						이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.	이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.
부칙	이 조례는 공포 후 즉시 시행한다.	이 조례는 공포한 날부터 시행한다.	이 조례는 공포한 날부터 시행한다.	이 조례는 공포한 날부터 시행한다.	이 조례는 공포한 날부터 시행한다.	이 조례는 공포한 날부터 시행한다.	<p>제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.</p> <p>제2조(다른 조례의 개정) 「전주시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다.</p> <p>제3조 제7호를 제8호로, 제7호를 다음과 같이 신설한다.</p> <p>7. 감정노동자 권리보호에 관한 사항</p>

	경기도	경기도 김포시	경기도 수원시	경기도 안양시	경기도 의정부시
조례 명칭	경기도 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성에 관한 조례	김포시 감정노동자 권리보호 조례	수원시 감정노동자의 권리보호 등에 관한 조례	안양시 감정노동자 권리보호 조례	의정부시 감정노동자 권리보호 조례
제정 시기	2016.9.29	2017.4.18	2017.7.17	2017.1.5	2017.9.29
제1조 목적	이 조례는 경기도 및 산하 기관에서 종사하는 감정노동자를 보호하고, 경기도 내 감정노동자 일터에 건전한 근로문화 조성을 통하여 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.	이 조례는 김포시 및 김포시 산하기관에서 종사하는 감정노동자를 보호하고, 김포시 내 감정노동자 일터에 건전한 근로문화 조성을 통하여 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.	이 조례는 수원시 및 수원시 산하 기관 등에서 종사하는 감정노동자를 보호하고, 감정노동자 일터에 건전한 근로문화를 조성하여 인권 증진에 기여하는 것을 목적으로 한다.	이 조례는 안양시 및 안양시 산하기관에서 종사하는 감정노동자를 보호하고, 안양시 내 감정노동자 일터에 건전한 근로문화 조성을 통하여 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.	이 조례는 의정부시 및 의정부시 산하기관에서 종사하는 감정노동자를 보호하고, 의정부시 내 감정노동자 일터에 건전한 근로문화 조성을 통하여 감정노동자의 인권 증진에 이바지함을 목적으로 한다.
제2조 정의	<p>이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. "감정노동"이란 고객 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 근로형태를 말한다.</p> <p>2. "경기도 감정노동 사용자(이하 "도 감정노동 사용자"라 한다)"란 경기도지사(이하 "도지사"라 한다), 경기도(이하 "도"라 한다) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 도의 사무위탁기관, 도의 지원을 받는 각종 시설의 장을 말한다.</p> <p>3. "경기도 감정노동자(이하 "도 감정노동자"라 한다)"란 제2호의 기관에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다.</p> <p>4. "고객"이란 경기도 감정노동 사용자와 경기도 계약 사용자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.</p>	<p>이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. "감정노동"이란 고객 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 근로형태를 말한다.</p> <p>2. "김포시 감정노동 사용자(이하 "시 감정노동 사용자"라 한다)"란 김포시장(이하 "시장"이라 한다), 김포시(이하 "시"라 한다) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장(이하 "산하기관"이라 한다)을 말한다.</p> <p>3. "김포시 감정노동자(이하 "시 감정노동자"라 한다)"란 제2호의 기관에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다.</p> <p>4. "고객"이란 김포시 감정노동 사용자와 김포시 감정노동자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.</p>	<p>이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. "감정노동"이란 고객 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 근로형태를 말한다.</p> <p>2. "수원시 감정노동 채용자(이하"감정노동 채용자"라 한다)"란 수원시장(이하"시장"이라 한다), 수원시(이하"시"로 한다) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장을 말한다.</p> <p>3. "수원시 감정노동자(이하"감정노동자"라 한다)"란 제2호의 기관·단체 등에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다.</p> <p>4. "고객"이란 감정노동 채용자와 감정노동자가 제공하는 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.</p>	<p>이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. "감정노동"이란 고객 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 근로형태를 말한다.</p> <p>2. "안양시 감정노동 사용자(이하 "시 감정노동 사용자"라 한다)"란 안양시장(이하 "시장"이라 한다), 안양시(이하 "시"라 한다) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장(이하 "산하기관"이라 한다)을 말한다.</p> <p>3. "안양시 감정노동자(이하 "시 감정노동자"라 한다)"란 제2호의 기관에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다.</p> <p>4. "고객"이란 안양시 감정노동 사용자와 안양시 감정노동자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.</p>	<p>이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. "감정노동"이란 고객 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 근로형태를 말한다.</p> <p>2. "의정부시 감정노동 사용자(이하 "시 감정노동 사용자"라 한다)"란 의정부시장(이하 "시장"이라 한다), 의정부시(이하 "시"라 한다) 산하 지방공기업 및 출자·출연기관, 시의 사무위탁기관, 시의 지원을 받는 각종 시설의 장(이하 "산하기관"이라 한다)을 말한다.</p> <p>3. "의정부시 감정노동자(이하 "시 감정노동자"라 한다)"란 제2호의 기관에서 감정노동을 수행하는 「근로기준법」 제2조에 따른 근로자를 말한다.</p> <p>4. "고객"이란 의정부시 감정노동 사용자와 의정부시 감정노동자가 제공하는 행정 및 서비스를 이용하는 개인 또는 단체를 말한다.</p>
제3조 적용범위	이 조례는 경기도 및 산하 기관에서 종사	이 조례는 김포시 및 산하기관에서 종사	이 조례는 시 및 시 산하 기관 등에서 종사	이 조례는 안양시 및 산하기관에서 종사	이 조례는 의정부시 및 산하기관에서 종

	하는 감정노동자 중 제14조에 따른 위원회에서 정한 "보호대상 감정노동자 기준"에 해당되는 노동자, 도 감정노동 사용자, 도 감정노동자의 행정 및 서비스를 이용하는 고객에게 적용한다.	하는 감정노동자 중 제13조에 따른 위원회에서 정한 "보호대상 감정노동자 기준"에 해당되는 노동자, 시 감정노동 사용자에게 적용한다.	하는 감정노동자, 감정노동 채용자, 감정노동자의 서비스를 이용하는 고객에게 적용한다.	하는 감정노동자 중 제13조에 따른 위원회에서 정한 "보호대상 감정노동자 기준"에 해당되는 노동자, 시 감정노동 사용자, 시 감정노동자의 행정 및 서비스를 이용하는 고객에게 적용한다.	사하는 감정노동자 중 제13조에 따른 위원회에서 정한 "보호대상 감정노동자 기준"에 해당되는 노동자, 시 감정노동 사용자에게 적용한다.
제4조 시장의 책무	도지사는 감정노동자인 경기도민(이하 "도민"이라 한다)을 보호하고, 도내 모든 일터에서 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 노력하여야 한다.	시장은 시 감정노동자를 보호하고 감정노동자가 건전한 근로환경에서 일할 수 있는 분위기 조성을 위하여 노력하여야 한다.	시장은 감정노동자를 보호하고, 모든 일터에서 감정노동자가 건전한 노동환경에서 일할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 노력하여야 한다.	시장은 시 감정노동자를 보호하고 감정노동자가 건전한 근로환경에서 일할 수 있는 분위기 조성을 위하여 노력하여야 한다.	시장은 시 감정노동자를 보호하고 감정노동자가 건전한 근로환경에서 일할 수 있는 분위기 조성을 위하여 노력하여야 한다.
제5조 감정노동자의 권리 존중	도에 주소 또는 거소를 두거나 체류하고 있는 사람, 도에 소재하는 사업장에서 노동하는 사람은 감정노동으로 인한 위험으로부터 보호받고 인간다운 노동환경을 누릴 권리를 가진다.	시 감정노동자는 감정노동으로 인한 위험으로부터 보호받고 인간다운 근로환경을 누릴 권리를 가진다.	시 감정노동자는 감정노동에 따른 위험으로부터 보호받고 인간다운 근로환경을 누릴 권리를 가진다.	시 감정노동자는 감정노동으로 인한 위험으로부터 보호받고 인간다운 근로환경을 누릴 권리를 가진다.	시 감정노동자는 감정노동으로 인한 위험으로부터 보호받고 인간다운 근로환경을 누릴 권리를 가진다.
제6조 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획	<p>① 도지사는 감정노동자 보호 및 감정노동자 일터의 노동환경 개선을 지원하기 위하여 3년마다 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획(이하 "조성계획"이라 한다)을 수립·시행 한다.</p> <p>② 제1항의 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 도 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안 2. 도 감정노동자 일터의 노동환경 개선 목표 및 방안 3. 도내 감정노동자 일터 내 건전한 근로문화 조성 및 확산 방안 4. 도민 및 도 감정노동 사용자에 대한 감정노동자 인권보호 및 인식개선 사업 5. 조성계획 수립·시행에 따른 자원 확보 방안 	<p>① 시장은 감정노동으로 인한 정신적 스트레스 예방과 보호, 감정노동자의 근로환경 개선을 위하여 3년마다 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획(이하 "조성계획"이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.</p> <p>② 제1항의 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 시 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안 2. 시 감정노동자 일터의 근로환경 개선 목표 및 방안 3. 시 감정노동자 일터 내 건전한 근로문화 조성 및 확산 방안 4. 시 감정노동자와 시 감정노동 사용자에 대한 감정노동자 인권보호 및 인식개선 사업 5. 조성계획 수립·시행에 따른 자원 확보 	<p>① 시장은 감정노동자 보호 및 감정노동자 일터의 노동환경 개선을 위하여 3년마다 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획(이하 "조성계획"이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.</p> <p>② 제1항에 따른 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안 2. 감정노동자 일터의 근로환경 개선 목표 및 방안 3. 감정노동자와 감정노동자 채용자에 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 필요하다 	<p>① 시장은 감정노동으로 인한 정신적 스트레스 예방과 보호, 감정노동자의 근로환경 개선을 위하여 3년마다 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획(이하 "조성계획"이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.</p> <p>② 제1항의 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 시 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안 2. 시 감정노동자 일터의 근로환경 개선 목표 및 방안 3. 시 감정노동자 일터 내 건전한 근로문화 조성 및 확산 방안 4. 시 감정노동자와 시 감정노동 사용자에 대한 감정노동자 인권보호 및 인식개선 사업 5. 조성계획 수립·시행에 따른 자원 확보 	<p>① 시장은 감정노동으로 인한 정신적 스트레스 예방과 보호, 감정노동자의 근로환경 개선을 위하여 3년마다 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성계획(이하 "조성계획"이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.</p> <p>② 제1항의 조성계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 시 감정노동자 보호를 위한 정책 목표 및 방안 2. 시 감정노동자 일터의 근로환경 개선 목표 및 방안 3. 시 감정노동자 일터 내 건전한 근로문화 조성 및 확산 방안 4. 시 감정노동자와 시 감정노동 사용자에 대한 감정노동자 인권보호 및 인식개선 사업 5. 조성계획 수립·시행에 따른 자원 확보

	6. 그 밖에 도지사가 감정노동자 보호 및 건전한 노동환경 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항	방안 6. 그 밖에 시장이 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항	고 인정하는 사항	방안 6. 그 밖에 시장이 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항	방안 6. 그 밖에 시장이 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항
제7조 실태조사	도지사는 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 도내 감정노동자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태조사를 연 1회 이상 실시한다.	시장은 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 시 감정노동자의 고용현황 및 근로환경에 대한 실태조사를 매년 실시하여야 한다.	시장은 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 감정노동자의 고용현황 및 노동환경에 대한 실태조사를 매년 실시하여야 한다.	시장은 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 시 감정노동자의 고용현황 및 근로환경에 대한 실태조사를 매년 실시하여야 한다.	시장은 제6조의 조성계획을 효율적으로 수립·추진하기 위하여 시 감정노동자의 고용현황 및 근로환경에 대한 실태조사를 매년 실시하여야 한다.
제8조 지침의 배포	<p>① 도는 도 감정노동자의 권리보호를 위한 모범지침(이하 “모범지침”이라 한다)을 마련할 수 있다.</p> <p>② 모범지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <p>1. 도 감정노동자의 권리보호</p> <p>2. 도 감정노동 사용자 및 고객의 의무</p> <p>3. 침해사태 발생 시 대응 수칙</p> <p>4. 도 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차</p> <p>5. 그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항</p> <p>③ 도는 도 감정노동자의 종사기관에 모범지침을 배포하고, 도 감정노동 사용자가 기관별 매뉴얼을 제작하도록 지원할 수 있다.</p> <p>④ 도 감정노동 사용자는 모범지침에 따라 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 매뉴얼을 작성하여야 한다.</p>	<p>① 시장은 시 감정노동자의 권리보호를 위한 지침(이하 “지침”이라 한다)을 마련할 수 있다.</p> <p>② 지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <p>1. 시 감정노동자의 권리보호</p> <p>2. 시 감정노동 사용자 및 고객의 의무</p> <p>3. 침해사태 발생 시 대응 수칙</p> <p>4. 시 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차</p> <p>5. 그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항</p> <p>③ 시장은 시 감정노동자의 종사기관에 지침을 배포하고, 시 감정노동 사용자가 기관별 매뉴얼을 제작하도록 지원할 수 있다.</p> <p>④ 시 감정노동 사용자는 지침에 따라 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 매뉴얼을 작성하여야 한다.</p>	<p>① 시장은 감정노동자의 권리보호를 위한 모범지침을 마련하여야 한다.</p> <p>② 제1항에 따른 모범지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <p>1. 감정노동자의 권리보호</p> <p>2. 감정노동 채용자 및 고객의 의무</p> <p>3. 침해사태 발생 시 대응 수칙</p> <p>4. 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차</p> <p>5. 그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항</p> <p>③ 시장은 감정노동자의 종사기관에 모범지침을 배포하고, 감정노동 채용자가 모범지침에 따라 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 안내서를 제작하도록 지원할 수 있다.</p>	<p>① 시는 시 감정노동자의 권리보호를 위한 지침(이하 “지침”이라 한다)을 마련할 수 있다.</p> <p>② 지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <p>1. 시 감정노동자의 권리보호</p> <p>2. 시 감정노동 사용자 및 고객의 의무</p> <p>3. 침해사태 발생 시 대응 수칙</p> <p>4. 시 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차</p> <p>5. 그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항</p> <p>③ 시는 시 감정노동자의 종사기관에 지침을 배포하고, 시 감정노동 사용자가 기관별 매뉴얼을 제작하도록 지원할 수 있다.</p> <p>④ 시 감정노동 사용자는 지침에 따라 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 매뉴얼을 작성하여야 한다.</p>	<p>① 시장은 시 감정노동자의 권리보호를 위한 지침(이하 “지침”이라 한다)을 마련할 수 있다.</p> <p>② 지침에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.</p> <p>1. 시 감정노동자의 권리보호</p> <p>2. 시 감정노동 사용자 및 고객의 의무</p> <p>3. 침해사태 발생 시 대응 수칙</p> <p>4. 시 감정노동자 권리구제를 위한 제도 및 절차</p> <p>5. 그 밖에 감정노동자의 권리보호를 위하여 필요하다고 인정되는 사항</p> <p>③ 시장은 시 감정노동자의 종사기관에 지침을 배포하고, 시 감정노동 사용자가 기관별 매뉴얼을 제작하도록 지원할 수 있다.</p> <p>④ 시 감정노동 사용자는 지침에 따라 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려한 기관별 매뉴얼을 작성하여야 한다.</p>
제9조 감정노동자	① 도지사는 도 감정노동자 및 감정노동	① 시장은 시 감정노동자 및 감정노동 사	① 시장은 감정노동자 및 감정노동 채용	① 시장은 시 감정노동자 및 감정노동 사	① 시장은 시 감정노동자 및 감정노동 사

<p>권리보장교육</p>	<p>사용자에 대한 권리보장교육을 할 수 있다.</p> <p>② 도지사는 도 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「경기도 인권보장 및 증진에 관한 조례」 제7조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행할 수 있다.</p> <p>③ 감정노동 권리보장교육에는 제8조의 모범지침의 내용을 포함하여야 한다.</p>	<p>용자에 대한 권리보장교육을 할 수 있다.</p> <p>② 감정노동 권리보장교육에는 제8조의 지침내용을 포함하여야 한다.</p>	<p>자에 대한 권리보장 교육을 할 수 있다.</p> <p>② 시장은 감정노동 채용자가 소속 공무원 및 직원에 대하여 「수원시 인권 기본조례」 제10조에 따른 인권교육을 실시할 때 감정노동자의 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행할 수 있다.</p> <p>③ 감정노동자의 권리보장 교육에는 제8조에 따른 모범지침을 포함하여야 한다.</p>	<p>용자에 대한 권리보장교육을 할 수 있다.</p> <p>② 시장은 시 감정노동 사용자가 소속 공무원 및 직원에 대해 「안양시 민주시민교육 조례」 제7조에 따른 민주시민교육 내용에 감정노동자의 권리보장 및 보호를 위한 교육을 포함하여 시행할 수 있다.</p> <p>③ 감정노동 권리보장교육에는 제8조의 지침내용을 포함하여야 한다.</p>	<p>용자에 대한 권리보장교육을 할 수 있다.</p> <p>② 감정노동 권리보장교육에는 제8조의 지침내용을 포함하여야 한다.</p>
<p>제10조 기관 내 휴게시설 설치</p>	<p>도지사는 도내 감정노동 사업장에서 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 도 감정노동 종사자가 불합리한 처우 및 행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있도록 사업장 내 감정노동자의 접근이 용이한 장소에 별도의 휴게시설을 마련하도록 권고할 수 있다.</p>	<p>시장은 시 감정노동자가 사업장에서 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 불합리한 처우 및 행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있도록 별도의 휴게시설을 마련하도록 권고할 수 있다.</p>	<p>시장은 시 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.</p>	<p>시장은 시 감정노동자가 사업장에서 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 불합리한 처우 및 행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있도록 별도의 휴게시설을 마련하도록 권고할 수 있다.</p>	<p>시장은 시 감정노동자가 사업장에서 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 적극적으로 예방하고 불합리한 처우 및 행위를 당하였을 경우에 휴식할 수 있도록 별도의 휴게시설을 마련하도록 권고할 수 있다.</p>
<p>제11조 감정노동자 상담 및 보호</p>	<p>① 도지사는 도 감정노동자의 스트레스 및 이로 인한 건강장애 예방을 위하여 상담프로그램을 운영할 수 있다.</p> <p>② 도지사는 도 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위 등으로 업무스트레스를 받은 경우 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권의 보장 등 적절한 보호조치를 받을 수 있도록 노력하여야 한다.</p> <p>③ 도지사는 도 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등의 조치를 취한 경우 이에 따른 불이익이 발생하지 않도록 노력하여야 한다.</p>	<p>① 시장은 시 감정노동자의 스트레스 및 이로 인한 건강장애 예방을 위하여 상담 프로그램을 운영할 수 있다.</p> <p>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.</p> <p>③ 시장은 시 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등의 조치를 취한 경우 이에 따른 불이익이 발생하지 않도록 노력하여야 한다.</p>	<p>① 시장은 감정노동자의 감정노동에 따른 스트레스 및 건강장애 예방을 위하여 상담 프로그램을 운영할 수 있다.</p> <p>② 시장은 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위 등으로 업무스트레스를 받은 경우 고객으로부터의 분리 및 충분한 휴식권의 보장 등 적절한 보호조치를 받을 수 있도록 노력하여야 한다.</p> <p>③ 시장은 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등을 한 경우 이에 따른 불이익이 감정노동자에게 발생하지 않도록 하여야 한다.</p>	<p>① 시장은 시 감정노동자의 스트레스 및 이로 인한 건강장애 예방을 위하여 상담 프로그램을 운영할 수 있다.</p> <p>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.</p> <p>③ 시장은 시 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등의 조치를 취한 경우 이에 따른 불이익이 발생하지 않도록 노력하여야 한다.</p>	<p>① 시장은 시 감정노동자의 스트레스 및 이로 인한 건강장애 예방을 위하여 상담 프로그램을 운영할 수 있다.</p> <p>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.</p> <p>③ 시장은 시 감정노동자가 불합리한 처우 및 행위에 따라 치료 및 상담, 법적조치 등의 조치를 취한 경우 이에 따른 불이익이 발생하지 않도록 노력하여야 한다.</p>
<p>제12조 건전한 근로문화 조성</p>	<p>① 도지사는 도 감정노동자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 근로문화 조성 사업을 추진한다.</p> <p>② 도지사는 도 감정노동 사용자에게 감</p>	<p>① 시장은 시 감정노동자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 근로문화 조성 사업을 추진한다.</p> <p>② 시장은 시 감정노동 사용자에게 감정</p>	<p>① 시장은 감정노동자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 근로문화 조성 사업을 추진한다.</p> <p>② 시장은 감정노동 채용자에게 종사자</p>	<p>① 시장은 시 감정노동자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 근로문화 조성 사업을 추진한다.</p> <p>② 시장은 시 감정노동 사용자에게 감정</p>	<p>① 시장은 시 감정노동자의 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 건전한 근로문화 조성 사업을 추진한다.</p> <p>② 시장은 시 감정노동 사용자에게 감정</p>

	<p>정노동 종사자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 감정노동 종사자가 노동하는 사업장 내 고객과 감정노동 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다.</p>	<p>노동 종사자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 감정노동 종사자가 근로하는 사업장 내 고객과 감정노동 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다.</p>	<p>보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 고객과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다.</p>	<p>노동 종사자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 감정노동 종사자가 근로하는 사업장 내 고객과 감정노동 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다.</p>	<p>노동 종사자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령을 감정노동 종사자가 근로하는 사업장 내 고객과 감정노동 종사자가 잘 볼 수 있는 곳에 부착하도록 권고할 수 있다.</p>
<p>제13조 권리보장센터</p>	<p>① 도지사는 제7조부터 제12조까지의 사업을 수행하는 경기도 감정노동자 권리보장센터(이하 "권리보장센터"라 한다)를 설치할 수 있다.</p> <p>② 도지사는 권리보장센터의 업무에 필요한 전문 인력과 시설을 갖춘 기관이나 단체에 사무를 위탁할 수 있다.</p> <p>③ 제2항에 따라 위탁할 경우 이 조례에서 정하지 않은 사항은 「경기도 사무위탁 조례」를 준용한다.</p>				
<p>제14조 위원회 설치 및 구성</p>	<p>① 도지사는 도 감정노동자 권리 보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 경기도 감정노동자 권리보장위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둘 수 있다.</p> <p>② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 조성계획 수립 및 시행 2. 보호대상 감정노동자 기준 설정 3. 권리보장사업 4. 권리보장센터 설치 및 운영 5. 협력관계구축 6. 그 밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항 <p>③ 위원회는 위원장과 부위원장을 포함하여 15명 이내로 구성한다.</p>	<p>① 시장은 시 감정노동자 권리 보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 김포시 감정노동자 권리보장위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둘 수 있다.</p> <p>② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 조성계획 수립 및 시행 2. 보호대상 감정노동자 기준 설정 3. 권리보장사업 4. 협력관계구축 5. 그 밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항 <p>③ 위원회의 기능은 「김포시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 제3조에 따라 설치된 김포시 노사민정협의회에서 대행한다.</p>	<p>① 시장은 감정노동자의 권리보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 수원시 감정노동자 권리보장위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둘 수 있다.</p> <p>② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 감정노동자 조성계획 수립 및 시행 2. 보호대상 감정노동자 기준 설정 3. 감정노동자 권리보장사업 4. 그 밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항 	<p>① 시장은 시 감정노동자 권리 보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 안양시 감정노동자 권리보장위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둘 수 있다.</p> <p>② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 조성계획 수립 및 시행 2. 보호대상 감정노동자 기준 설정 3. 권리보장사업 4. 협력관계구축 5. 그 밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항 <p>③ 위원회의 기능은 「안양시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 제3조에 따라 설치된 안양시 노사민정협의회에서 대행한다.</p>	<p>① 시장은 시 감정노동자 권리 보장에 관한 사항을 심의하기 위하여 의정부시 감정노동자 권리보장위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둘 수 있다.</p> <p>② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 조성계획 수립 및 시행 2. 보호대상 감정노동자 기준 설정 3. 권리보장사업 4. 협력관계구축 5. 그 밖에 감정노동자 권리보장을 위하여 필요하다고 인정되는 사항 <p>③ 위원회의 기능은 「의정부시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 제4조에 따라 설치된 의정부시 노사민정협의회에서 대행한다.</p>

	<p>④ 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 도지사가 임명 또는 위촉 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 인권 및 노동 분야 전문가 2. 인권 및 노동 분야 관련 비영리기구 관계자 3. 경기도의회 의원 4. 도 관할 실장이나 국장 5. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사람 <p>⑤ 위촉직 위원의 임기는 2년으로 하되 연임할 수 있다. 다만, 당연직 위원의 임기는 해당 직을 수행하는 기간으로 한다.</p>				
제15조 위원회의 회의 등	<p>① 위원장은 행정2부지사가 되고, 회의를 주재한다.</p> <p>② 부위원장은 민간위원 중에서 호선하며, 위원장의 결위나 사고 시에 위원장을 대행한다.</p> <p>③ 위원장이 회의를 소집하고, 과반수 출석에 과반수 찬성으로 의결한다.</p> <p>④ 그 밖의 위원회 설치 및 운영에 관한 사항은 「경기도 각종 위원회 설치 및 운영 조례」에 따른다.</p>				
제16조 예산의 지원	<p>① 도지사는 감정노동자 보호 사업을 추진하는 민간 또는 민간단체에 예산의 범위에서 보조금을 지급할 수 있다.</p> <p>② 제1항의 기관에 대한 보조금 지급기준 및 절차·방법 등은 「경기도 지방보조금 관리 조례」에 따른다.</p>	시장은 시 감정노동자 권익구제를 위하여 감정노동자 보호 사업을 추진하는 감정노동자 사용 기관이나 단체에 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.	시장은 감정노동자 권리보호를 위하여 감정노동자 권리보호 사업을 추진하는 감정노동자 고용 기관이나 단체에게 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.	시장은 시 감정노동자 권익구제를 위하여 감정노동자 보호 사업을 추진하는 감정노동자 사용 기관이나 단체에 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.	시장은 시 감정노동자 권익구제를 위하여 감정노동자 보호 사업을 추진하는 감정노동자 사용 기관이나 단체에 예산의 범위에서 필요한 경비를 지원할 수 있다.

제17조 협력관계구축	도지사는 고용노동부, 시·군, 감정노동자 권리보호 관련 민간기관과의 협력관계가 구축되도록 노력하여야 한다.				
제18조 시행규칙	이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.	이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.	이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.	이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.	이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.
부칙	이 조례는 공포한 날부터 시행한다.	제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다. 제2조(다른 조례의 개정) 「김포시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다. 제2조 4호를 제5호로, 제4호를 다음과 같이 신설한다. 4. 감정노동자 권리보호에 관한 사항	이 조례는 공포한 날부터 시행한다.	제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다. 제2조(다른 조례의 개정) ① 「안양시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다. 제3조 4호를 제5호로, 제4호를 다음과 같이 신설한다. 4. 감정노동자 권리보호에 관한 사항 ② 「안양시 민주시민교육 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다. 제7조제1항제5호를 제6호로 하고, 제5호를 다음과 같이 신설한다. 5. 감정노동자의 권리보장 및 보호를 위한 교육	제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다. 제2조(다른 조례의 개정) 「의정부시 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 일부를 다음과 같이 개정한다. 제3조 제4호를 제5호로 하고, 제4호를 다음과 같이 신설한다. 4. 감정노동자 권리보호에 관한 사항