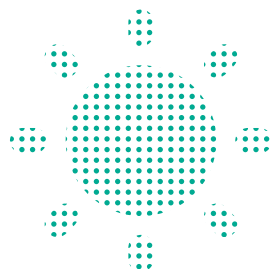
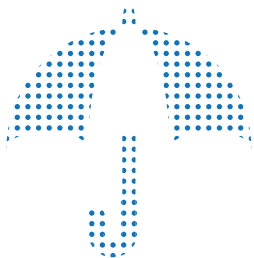
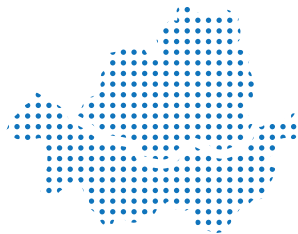
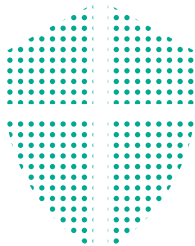


발간등록번호

51-6110000-002395-01

공공기관용(개정판)

# 서울시 감정노동 보호 가이드라인









공공기관용(개정판)

# 서울시 감정노동 보호 가이드라인

# 목차

## 1 감정노동의 이해



1	감정노동이란?	9
2	감정노동자 현황	10
3	감정노동의 원인	12
4	감정노동의 부정적 영향	13
5	감정노동 관련 법	14
6	감정노동자 보호 관련 조례 전국 현황	17
7	감정노동자 보호 관련 정책 해외 사례	18

## 2 가이드라인의 이해



1	추진 배경	21
2	추진 경과	26

## 3 서울시 감정노동 사용자의 의무



1	기관별 매뉴얼 작성 및 교육	29
2	사업장 내 안내문 부착 및 녹음 실시	31
3	사업장 내 고충처리 전담부서 설치 및 운영	33
4	기관 내 휴게시설 마련	35
5	보호조치	36
6	보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고	38

## 4 서울시 감정노동 보호 모범 매뉴얼



1	매뉴얼 개요	41
2	감정노동자 보호 체계 구축	53
3	노사협의체 구성	54
4	고충처리 전담부서 설치 및 운영	55
5	휴게시설 설치	56
6	감정노동 프로그램 지원 및 운영	57
7	감정 회복 환경 조성	58
8	휴게시간 연장	59
9	감정노동자 보호 현황 지속 점검	60
10	감정노동자 보호를 위한 시민 공감 확산	61

## 5 부록



1	[관련 법] 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」	64
2	[관련 법] 산업안전보건법 제41조(감정노동자 보호법)	70
3	[관련 법] 감정노동자 보호법 Q&A	71
4	[관련 법] 금융관련 5개 법률	72
5	[관련 법] 그 외 법률	73
6	[안내문] 감정노동자 보호를 위한 서울시민의 실천 약속	76
7	[안내문] 감정노동자 존중 포스터	77
8	[안내문] 감정노동자 존중 안내문(데스크용)	78
9	서울시 고충민원 처리절차	80
10	「서울특별시 인권 기본 조례」	81
11	감정노동자 보호를 위한 노·사·정 역할	88
12	감정노동자 스트레스 관리 3가지 방법	89
13	도움받을 수 있는 기관	91

# 가이드라인 목적<sup>1</sup>

서울시 감정노동 보호 가이드라인은  
서울시 및 산하(위탁)기관에서 고용형태와  
무관하게 일하는 모든 감정노동자를 적극적으로  
보호하기 위한 것입니다.

감정노동으로 인하여 발생할 수 있는 문제를  
파악·예방하고, 문제 발생 시 해결방안을  
제시하는데 목적이 있습니다.

1 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제1조(목적)

# 가이드라인 적용 범위<sup>2</sup>

서울시 감정노동 보호 가이드라인은  
서울시 감정노동 사용자, 서울시 계약 사용자  
그리고 서울시 감정노동자에게 적용됩니다.

## 서울시 감정노동 사용자

서울특별시, 서울시 산하  
공기업 및 출자·출연기관,  
서울시의 사무위탁기관,  
서울시의 지원을 받는 각종  
시설의 장

## 서울시 계약 사용자

서울시와 공사, 용역 기타  
유사한 계약을 체결하고  
계약 내용에 따른 업무를  
수행하는 법인 및 개인

## 서울시 감정노동자<sup>3</sup>


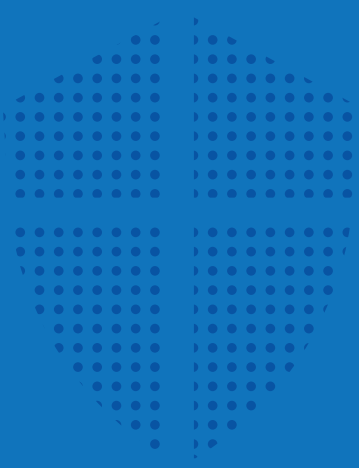
서울시 및 서울시 출자·출연  
기관, 서울시의 사무위탁기관,  
서울시의 지원을 받는 각종  
시설, 서울시와 공사, 용역  
기타 유사한 계약을 체결하고  
계약 내용에 따른 업무를 수행  
하는 법인 및 개인을 포괄하는  
기관에서 감정노동을 수행  
하는, 「근로기준법」제2조  
제1호에 따른 근로자

※ 대면/비대면 업무를 통해 고객을 응대하는 직군(민원실, 안내 및 상담, 돌봄서비스 등)이 주요 대상이며, 시설 정비·보수, 일반 사무처리와 관련하여 부수적으로 고객 대응과 관련되는 업무를 수행하는 경우에는 원칙적으로 적용 대상이 아닙니다. (고객 민원 발생 시 준용 가능)

2 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제2조(정의), 제3조(적용범위)

3 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」에는 '감정노동 종사자'로 표현하고 있으나, 해당 가이드라인에서는 동일한 대상을 '감정노동자'로 표기할 예정. 또한 '근로자'를 '노동자'로 표기할 예정

# 주의사항



과도한 감정노동은 인권 침해의 소지가 있고  
노동자의 정신건강 저하 및 노동력 상실, 이직률  
증가로 인한 기업의 생산성 하락, 피해 회복과  
치유에 소요되는 사회적 비용의 증가 등을 유발하여  
노동자와 기업, 사회 전반에 부정적 영향을 미칩니다.

# 건강한 마음으로 일할 권리<sup>4</sup>

서울에서 일하는 사람은 감정노동으로 인한  
산업재해의 위험으로부터 보호받고 인간다운  
노동환경을 누릴 권리가 있습니다.

4 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제4조(감정노동 종사자의 권리 존중)

# 감정노동의 이해

1	감정노동이란?	9
2	감정노동자 현황	10
3	감정노동의 원인	12
4	감정노동의 부정적 영향	13
5	감정노동 관련 법	14
6	감정노동자 보호 관련 조례 전국 현황	17
7	감정노동자 보호 관련 정책 해외 사례	18

# 1 감정노동(Emotional labor)이란?

- 고객(시민) 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태를 말합니다.<sup>5</sup>

감정노동은 주로 소비자 응대 업무에서 많이 요구되며 감정노동을 하는 노동자는 자신의 기분이 나쁘거나, 슬프거나, 화가 나는 상황에서도 회사가 요구하는 감정만을 표현해 소비자를 만족시켜야 합니다. 노동자의 친절한 응대에 대한 소비자의 주관적 판단은 감정노동자를 더욱 힘들게 합니다.



<sup>5</sup> 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제2조 제1호(정의)

# 2 감정노동자 현황

## ● 감정노동 주요 직종

○ 주로 서비스업에서 다양하게 발생합니다.



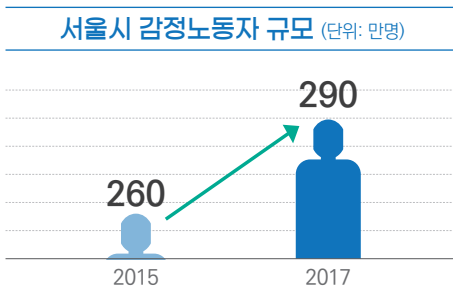
※ 1인 감정노동자의 경우, 현행 감정노동자 보호법(산업안전보건법 제41조)으로 보호가 어렵습니다.

### 1인 감정노동 직군

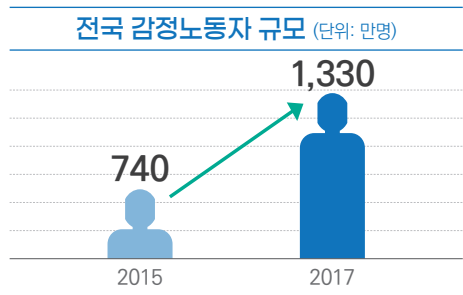
개인 사업자로 등록된 특수고용노동자(대리기사, 택배·배달, 학습지 교사 등)

## ● 감정노동자 규모

- 서울시 감정노동자 규모 : 290만명<sup>6</sup>
- 전국 : 1,330만명



서울시 공공부문 감정노동 실태분석과 정책방향(2015), 산업안전보건연구원 제5차 근로 환경실태 조사를 통한 추정치(2017)

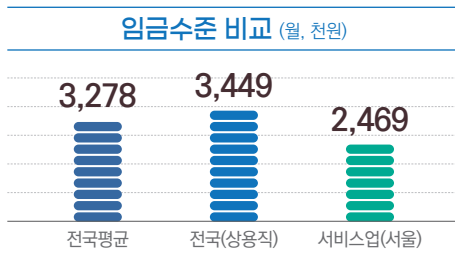


제3차 근로 환경실태조사(2011), 제5차 근로 환경실태조사를 통한 추정치(2017)

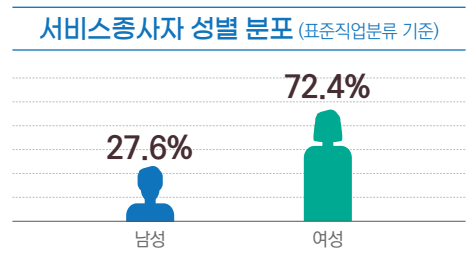
<sup>6</sup> 제5차 근로환경조사(2017)중 '고객응대 업무시간이 하루 중 절반 이상' 응답자 비중(서울 56.3%, 전국 49.2%)을 2017년도 취업자 수(서울 5,161천명, 전국 27,026천명)에 대비하여 추정치를 산출함

## ● 서울의 감정노동자 근무환경

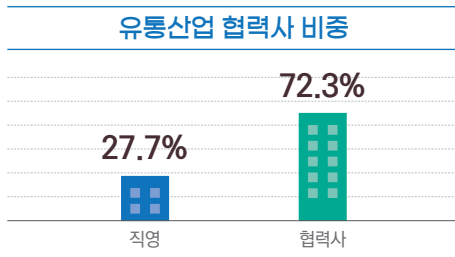
- 서비스업 종사자 월평균 급여 247만원(상용직 대비 71.6% 수준)
- 서비스업 종사자 중 여성 비율: 72.4%
- 서비스업 종사자 중 비정규직 비율: 유통산업 72.3%, 콜센터 64%



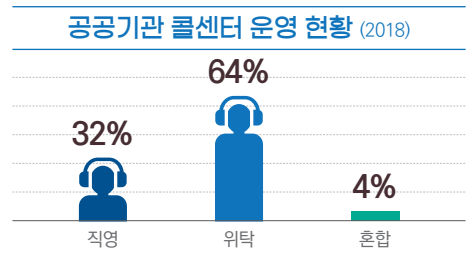
통계청 서비스업 조사 (2017), 사업체노동력 조사 (2017)



고용노동부 고용형태별 근로실태조사 (2018)



서울노동권익센터 (2015)<sup>7</sup>



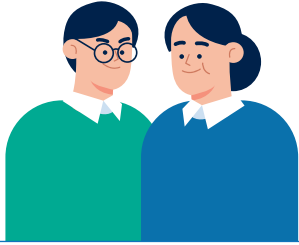
행정안전부 (2018)



- 감정노동 피해는 여성, 비정규직, 저임금 등 취약계층 노동자에게 자주 발생합니다.
- 특히, 서울은 감정노동자의 비중이 크고, 향후에도 증가할 것으로 예상됩니다.
- 감정노동 피해 근절을 위한 감정노동자 권리보호가 필요합니다.

7 유통산업 감정노동 연구 응답자 분포에 따른 수치임

# 3 감정노동의 원인



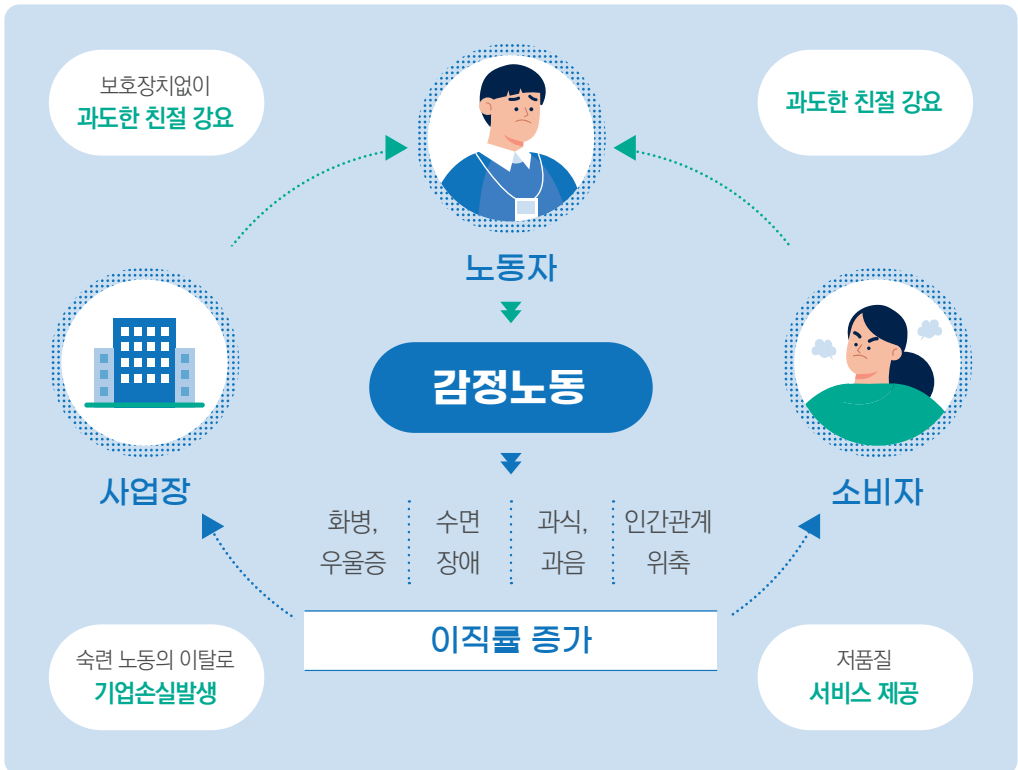
소비자

- 잘못된 인식으로 지속적인 가해·피해발생
  - '고객은 무조건 왕'이라는 잘못된 인식
  - 성별 역할에 대한 고정관념
  - 부당민원, 폭언/폭행, 성희롱 등으로 표출



사업장

- 올바른 대응·대우 부족으로 감정노동자 보호 미흡
  - '고객만족', '고객감동'의 경영기조
  - 소비자 중심의 민원 대응 체계
  - 원하청 관계, 비정규직 등 안정적인 보호체계를 마련하기 어려운 고용구조



# 4 감정노동의 부정적 영향



## 정신건강

불안, 초조, 화병, 우울증, 대인기피증, 수면장애, 공황장애 등



## 신체건강

두통, 탈모, 과호흡, 위경련, 고혈압, 탈진, 뇌심혈관계질환(뇌출혈, 뇌경색, 심근경색 등) 등



## 건강행동

과식, 과음, 폭력적인 말과 행동, 흡연, 음주, 자살 등



## 인권

헌법상 보장된 건강하게 살 권리, 행복추구권 침해



## 이직률

과도하게 장시간 지속되는 직무스트레스로 인한 이직률 증가  
⇒ **숙련 노동의 이탈로 기업 손실 발생**



## 인간관계

직장동료 관계 위축, 가족관계 약화

### ※ 건강하게 감정노동 하려면?

1. 감정노동으로 생길 수 있는 증상들에 대해 자가진단 도구를 활용하여 주기적으로 진단합니다.
2. 건강한 생활습관을 유지하고 감정의 자기조절 훈련, 명상법, 호흡법, 근육 이완법 등 긴장완화 훈련을 통해 이상증상이 발생하지 않도록 예방합니다.
3. 우울증, 불면증, 외상 후 스트레스 장애 등 질병이 발생하는 경우에는 질병 자가 관리와 함께 전문적인 상담과 치료를 받습니다.

### 부록 목록

〈부록 12〉 감정노동자 스트레스 관리 3가지 방법

89

〈부록 13〉 도움받을 수 있는 기관

91

# 5 감정노동 관련 법

- 2018년 10월 18일부터 1인 이상 사업장에서 일하는 감정노동자 보호를 의무화하는 「산업안전보건법 제41조(감정노동자 보호법)」이 시행되고 있습니다.

## 사업주의 의무



### ○ 법 제41조 | 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치

**제1항** | 고객의 폭언, 폭행 그 밖에 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치

**제2항** | 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치  
※ 필요한 조치 의무 위반 시 1천만원 이하의 과태료 부과(제175조)

**제3항** | 고객응대근로자는 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 하고, 그 밖에 불리한 처우 금지  
※ 불이익 조치 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(제170조)

### ○ 시행규칙 제41조(고용노동부령)

**제1호** | 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내

**제2호** | 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련

**제3호** | 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시

**제4호** | 그 밖에 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

## 사업주의 의무 및 감정노동자의 권리



### ○ 시행령 제41조(대통령령)

**제1호** | 업무의 일시적 중단 또는 전환

**제2호** | 휴게시간의 연장

**제3호** | 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원

**제4호** | 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

※ 벌칙: 제175조 제4항 제3호, 1천만원 이하의 과태료  
(1차: 300만원, 2차: 600만원, 3차: 1,000만원)

## 부록 목록

<부록 2> [관련 법] 산업안전보건법 제41조(감정노동자 보호법)	70
<부록 3> [관련 법] 감정노동자 보호법 Q&A	71

- 2016년 1월 7일부터 서울에서 일하는 감정노동자 보호를 의무화하는 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」가 시행되고 있습니다.

### 서울시의 의무



- 제5조 | 서울시 등 감정노동 종사자 노동환경 개선계획의 수립
- 제6조 | 실태조사
- 제7조 | 감정노동 권리보장교육
- 제8조 | 권고와 경영평가 등
- 제9조 | 가이드라인의 공표
- 제10조 | 모범 매뉴얼의 배포

### 서울시 감정노동 사용자의 의무 및 서울시민의 책임



- 제11조 | 기관별 매뉴얼 작성 의무
- 제12조 | 기관 내 휴게시설
- 제13조 | 사업장 내 안내문의 부착 등
- 제14조 | 사업장 내 고충처리 전담부서의 설치·운영 등
- 제15조 | 금지행위
- 제16조 | 보호조치
- 제17조 | 보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고의무

### 감정노동 종사자 권리보호위원회와 권리보호센터의 설치 등



- 제18조 | 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회의 설치
- 제19조 | 위원회의 업무 및 운영
- 제20조 | 금지행위 상습위반자에 대한 조치
- 제21조 | 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터의 설치
- 제22조 | 예산의 지원

#### 부록 목록

〈부록 1〉 [관련 법] 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」

64

● 2016년 6월 28일부터 금융업에서 일하는 감정노동자 보호를 의무화하는 「금융관련 5개 법률」이 시행되고 있습니다.

○ 금융관련 5개 법률:

보험업법, 은행법, 자본시장법, 상호저축은행법, 여신전문금융업법

**사업주의 의무  
및 감정노동자의  
권리**

○ **고객응대직원에 대한 보호조치 의무**

**제1항** | 회사는 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위한 조치

**제1호** | 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터 분리 및 업무담당자 교체

**제2호** | 치료 및 상담 지원

**제3호** | 상시적 고충처리 기구 마련

**제4호** | 그 밖에 직원 보호를 위한 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치

**제2항** | 직원은 회사에 제1항 각 호의 조치를 요구 가능

**제3항** | 회사는 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익 금지

○ **시행령(대통령령)**

**제1호** | 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등 관계 법률의 형사처벌규정에 위반된다고 판단되고 그 행위로 피해를 입은 직원이 요청하는 경우 관할 수사기관 등에 고발

**제2호** | 고객의 폭언등이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반되지는 아니하나 그 행위로 피해를 입은 직원의 피해정도 및 그 직원과 다른 직원에 대한 장래 피해발생 가능성 등을 고려하여 필요하다고 판단되는 경우 관할 수사기관 등에 필요한 조치 요구

**제3호** | 직원이 직접 폭언 등의 행위를 한 고객에 대한 관할 수사기관 등에 고소, 고발, 손해배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원

**제4호** | 고객의 폭언등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 직원의 행동요령에 대한 교육 실시

**제5호** | 그 밖에 고객의 폭언등으로부터 직원을 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 조치

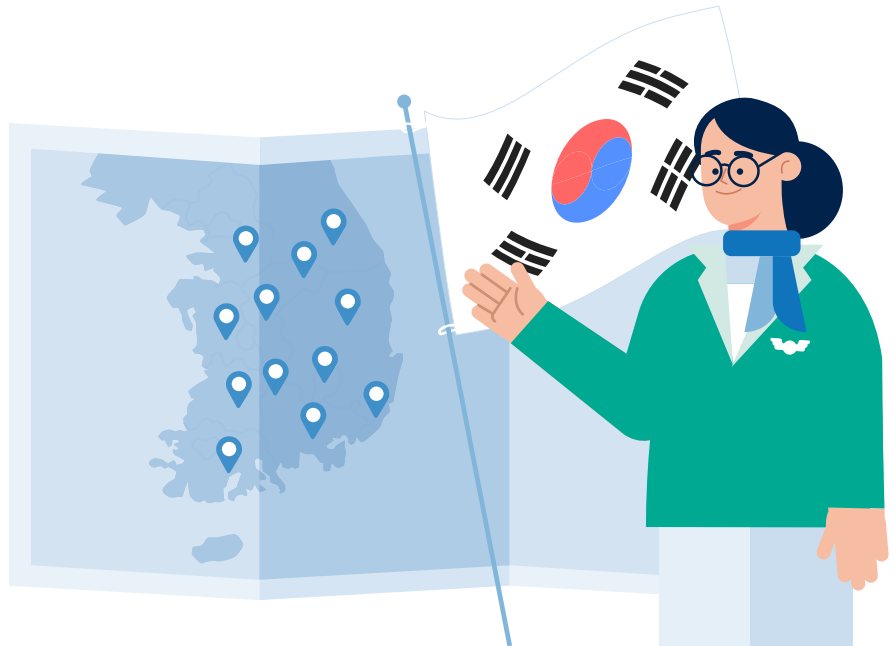


**부록 목록**

〈부록 4〉 [관련 법] 금융관련 5개 법률	72
〈부록 5〉 [관련 법] 그 외 법률	73

# 6 감정노동자 보호 관련 조례 전국 현황 (2020년 12월 기준)

- 2016년 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」를 시작으로 타 지자체의 벤치마킹 등 전국적으로 확산되고 있습니다.
- 감정노동 보호 관련 조례 광역 지자체 확산: 13개 광역자치단체(서울시 포함)
  - 경기, 강원, 경남, 광주, 대구, 대전, 부산, 전북 등 감정노동 보호 조례 신설
- 감정노동 보호 관련 조례 기초 지자체 확산: 38개 기초자치단체
  - 서울시 기초자치단체(7), 서울시 외 전국 기초자치단체(31)
    - 서울시 기초 지자체: 중구, 구로구, 양천구, 강서구, 강동구 등 감정노동 보호 조례 신설
    - 서울시 외 전국 기초 지자체: 경기도 고양시, 인천광역시 북구 등 감정노동 보호 조례 신설
- 서울시 포함 총 52개 지자체에서 감정노동 보호 조례가 시행 중입니다.



# 7 감정노동자 보호 관련 정책 해외 사례<sup>8</sup>



## 독일

- 서비스 업종에 대한 감정노동 행동지침
  - 직원 업무 배정 시, 직원의 특성을 고려하여 업무 배정
  - 의사소통 능력, 스트레스 해소법에 대한 직원 교육 실시
  - 감정을 표현하는 규칙 실시
  - 감정노동에 어려움을 겪는 직원들에게 감정을 해소하는 방법 훈련



## 호주

- 감정노동 종사자를 위한 6가지 예방 지침
  - 직원들에게 자신의 업무에 대한 재량권 제공
  - 감정적 요구로부터 잠시 떨어질 수 있는 휴식시간 제공
  - 감정적 요구로부터 심각해지는 상황을 해결할 수 있는 훈련 제공
  - 감정노동 종사자에게 특별한 훈련과 지지 제공
  - 고객과의 폭력과 위협에 대한 위험을 평가하고, 그 위험을 관리할 수 있는 시스템 개발
  - 감정적인 요구와 감정노동 사건에 직·간접적으로 연관된 노동자에게 정신적지지 제공

<sup>8</sup> 한국산업안전보건공단(2017), 감정노동 종사자 건강보호 핸드북



## 캐나다

### ○ 직장 폭력 예방 가이드라인

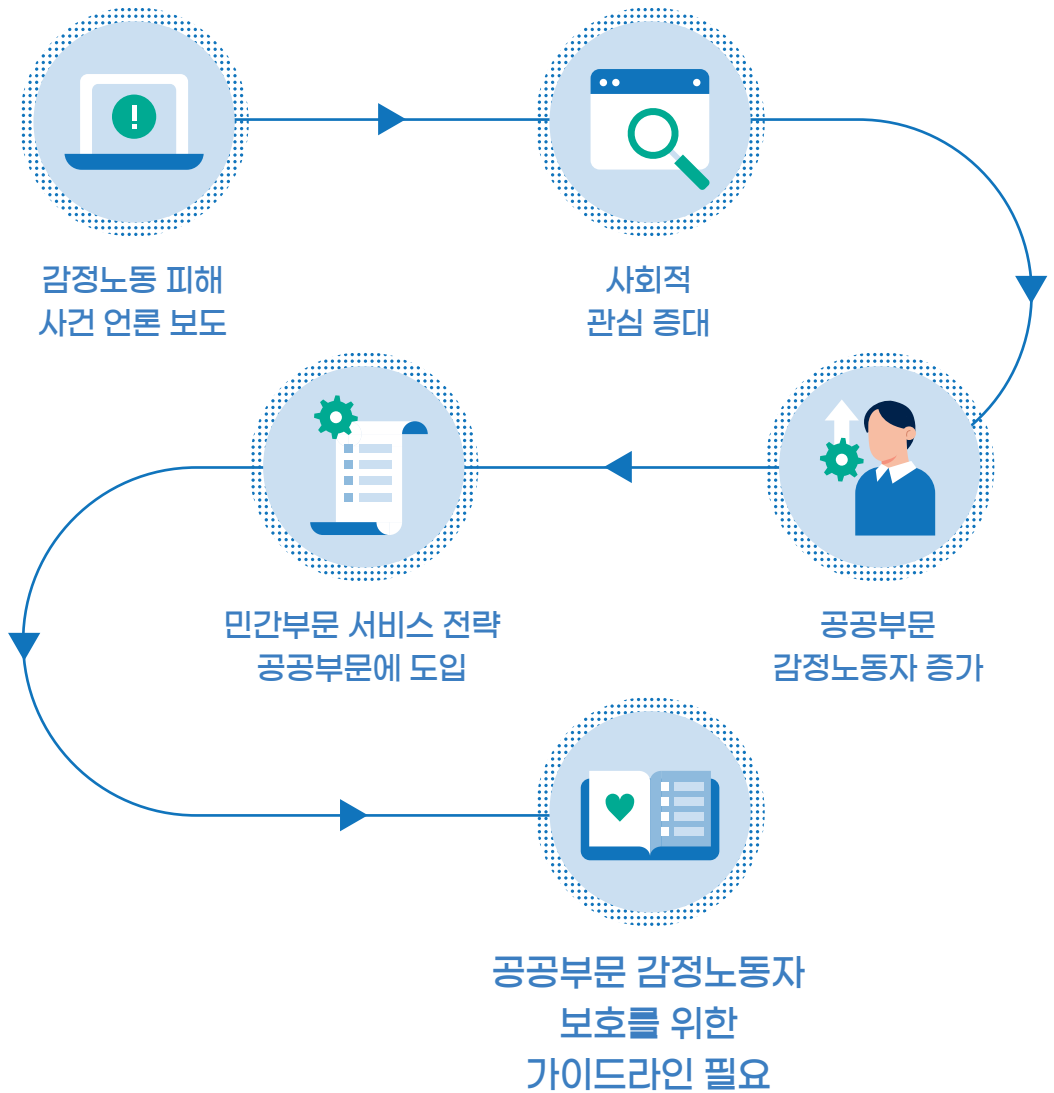
- 폭력적인 고객을 다룰 때 말로 대화하는 요령, 행동으로 대화하는 요령 등을 소개하고 물리적인 충격이 있을 때 대응하는 방법 소개
- 고객과 대화할 때 고객의 말을 주의 깊게 듣고 있음을 느끼도록 함
- 고객이 흥분하거나 화를 낼 때 평정심과 차분함 유지, 고객과 적절한 장벽과 거리 유지

# 가이드라인의 이해

---

1	추진 배경	21
2	추진 경과	26

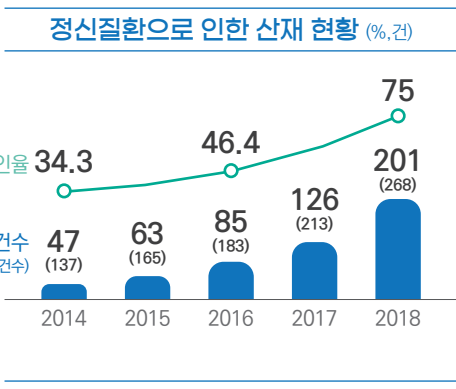
# 1 추진 배경



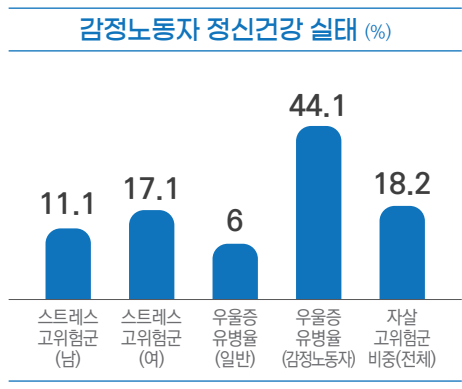
- 항공사, 백화점, 콜센터 등 감정노동을 하는 노동자가 신체적, 정신적 피해를 겪은 사건이 언론을 통해 보도되면서 감정노동자 보호 필요성에 대한 사회적 관심이 높아졌습니다.

- 감정노동 피해 사례 및 이에 따른 우울증 등 정신건강 문제가 대두되었습니다.

피해사례1. 민원담당 공무원	피해사례2. 백화점 판매직원	피해사례3. 병원 의료진
 <p>여성 민원 상담과다 투신 대법, 업무 관계 인정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국회사무처 청원담당자 투신자살</li> <li>- 우울증 정신과 치료 중 투신 (2017)</li> <li>- 1,2심에서는 업무관련성 불인정</li> <li>- 과도한 업무스트레스로 인하여 우울증이 악화되어 자살(대법원)</li> </ul>	 <p>"구매 화장품 불량" ...40대 여성 백화점서 했대</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 화장품 구매 소비자가 백화점 매장으로 찾아와 폭행(2018)</li> <li>- 해당매장은 백화점 입점업체로 백화점의 보호대상에서 제외되어 보호 사각지대 발생</li> </ul>	 <p>우울증 진통제를 늦게 뇌준다 면서 간호사를 죽이겠다고 협박 (2018)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환자가 사망하자 유족들이 진료 중인 의사를 찾아가 폭행(2019)</li> </ul>



자료: 근로복지공단



자료: 고려대 정신건강의학과 윤호경(2019)

- 민간부문 서비스 전략이 공공부문에 도입되고 공공서비스 분야가 확장되면서 공공부문 감정노동자도 함께 증가했습니다.<sup>9</sup>
- 공공부문 감정노동자 및 서울에서 일하는 모든 사람을 보호하고 감정노동으로 인한 피해를 예방하고 회복하는 데 도움을 주기 위한 구체적인 가이드라인이 필요합니다.

<sup>9</sup> 서울연구원(2015), 서울시 공공부문 감정노동자 실태조사 분석과 정책방향

## ● 서울시 공공부문 감정노동 실태

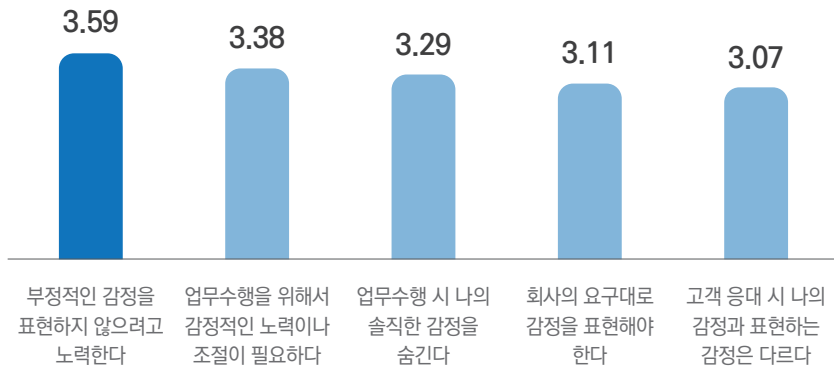
[조사기간: 2015. 4. 2. ~ 2015. 4. 24. / 대상: 서울시 공공부문 노동자 1,105명]

(자료: 서울시의회(2015), 「서울시 공공부문 감정노동 관련 실태 및 현황조사」)

### ○ 감정관리 및 조절 조사 결과

- 감정관리 및 조절에서 '부정적 감정을 표현하지 않으려고 노력한다'에 대해 3.59점(4점 만점)으로 가장 높게 나타남
- 감정관리 및 조절 5개 문항 모두 3.07점 이상으로 감정관리 및 조절에 대해 어려움을 겪고 있는 것으로 나타남

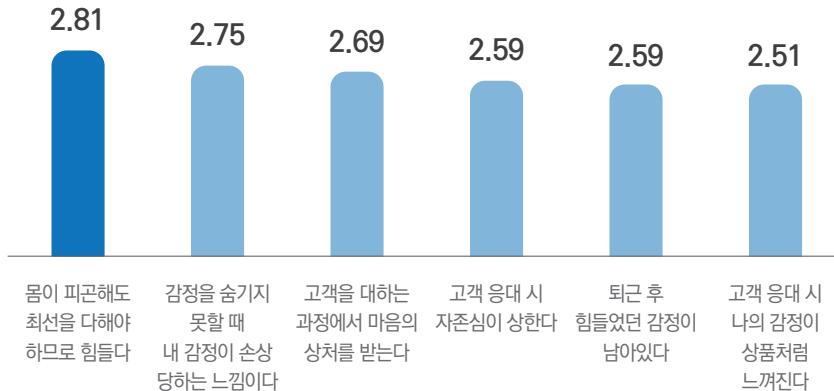
(단위: 점)



### ○ 감정손상 조사 결과

- 감정손상에 대해 '몸이 피곤해도 최선을 다해야 하므로 힘들다'가 2.81점으로 가장 높음

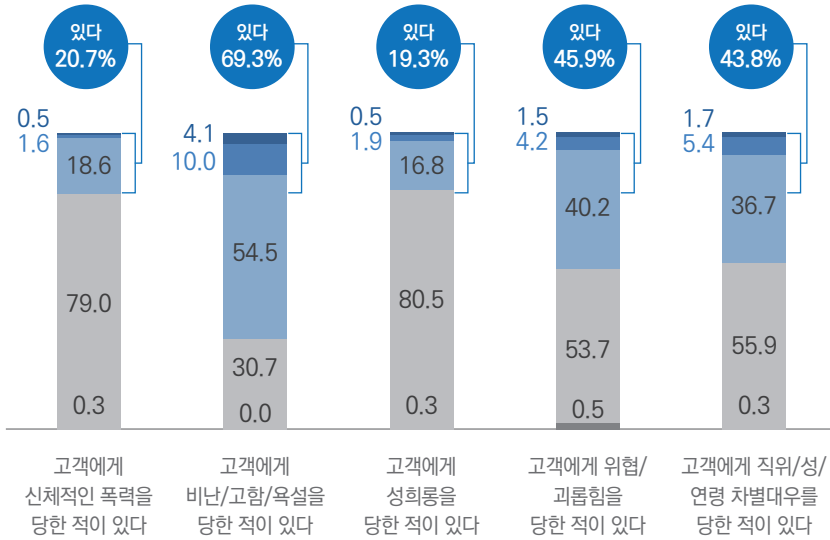
(단위: 점)



○ 고객상대 폭력경험 조사 결과

- 고객상대 폭력경험은 '고객에게 비난/고함/욕설을 당한 적이 있다'가 69.3%로 가장 높게 나타남
- 그 다음으로 '위협/괴롭힘을 당한 적이 있다'(45.9%), '직위/성/연령 차별대우를 당한 적이 있다'(43.8%) 등이 높게 나타남

■ 매우자주 ■ 자주 ■ 이따금 ■ 전혀없음 ■ 무응답 (단위: %)



## ● 서울시 공공부문 감정노동 실태조사 참여기관(부서)



### 서울시청

여성단체협력팀  
 보육사업팀  
 갈등조정팀  
 인권정책팀  
 시민소통팀  
 민원처리1팀  
 대외협력담당과  
 주민참여산팀  
 일자리협력팀  
 노동정책팀  
 민생대책팀  
 외식위생사업팀  
 주차관리팀  
 중앙차로팀  
 교통신고조사팀  
 택시면허팀  
 문화사업팀  
 문화디자인팀  
 관광산업지원팀  
 승용차요일팀  
 음식폐기물관리팀  
 식품안전수사팀  
 이의신청팀  
 계약1팀  
 38세금징수팀  
 도로포장안전팀  
 주거사업관리팀  
 주거재생관리팀  
 부동산관리팀  
 도시관리팀  
 생활공원팀  
 조경시설팀  
 구급관리팀  
 화재조사팀



### 사업소 / 직속기관

서부도로사업소  
 체육시설관리사업소  
 서울도서관  
 보건환경연구원  
 은평병원  
 농업기술센터  
 서울시립미술관  
 품질시험소  
 서울역사박물관  
 중부공원녹지사업소  
 서부공원녹지사업소  
 서울대공원  
 차량정비센터  
 서울종합방재센터  
 교통방송  
 한강사업본부  
 중량물재생센터  
 난지물재생센터  
 공무원수련원



### 산하기관

서울메트로  
 도시철도공사  
 시설관리공단  
 농수산식품공사  
 SH공사  
 서울의료원  
 서울연구원  
 서울신용보증재단  
 서울여성가족재단  
 디자인재단  
 자원봉사센터  
 서울장학재단  
 서울관광마케팅

## 2 추진 경과

15. 7. 13.

市의회  
감정노동 연구보고 및  
토론회 개최



16. 11. 8.

서울시  
감정노동 종사자  
권리보호 종합계획  
발표



16. 1. 7.

「서울특별시 감정노동  
종사자의 권리보호 등에  
관한 조례」제정





18. 10. 16.

서울시  
감정노동 종사자  
권리보호센터 개소



17. 12.

서울시  
감정노동 보호  
가이드라인 발행



18. 10. 18.

감정노동자  
보호법 시행  
(산업안전보건법)

# 서울시 감정노동 사용자의 의무

1	기관별 매뉴얼 작성 및 교육	29
2	사업장 내 안내문 부착 및 녹음 실시	31
3	사업장 내 고충처리 전담부서 설치 및 운영	33
4	기관 내 휴게시설 마련	35
5	보호조치	36
6	보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고	38



서울시 감정노동 사용자는 감정노동자의 건강한 노동환경을 위해  
**감정노동으로 인한 피해를 사전에 예방해야 할 의무**가 있습니다.

# 1 기관별 매뉴얼 작성 및 교육<sup>10</sup>

## ● 적용 방법

- 서울시 사용자는 감정노동자의 노동환경을 개선하고 감정노동자를 인격주체로서 인정하는 내용의 기관별 매뉴얼을 마련해야 합니다.
- 서울시 모범 매뉴얼을 포함하면서 기관별 특성을 반영하고 아래 <표-1>의 내용을 포함해야 합니다.

### <표-1> 기관별 매뉴얼에 포함해야 할 10가지

01



감정노동자가 민원인 응대 과정에서 발생하는 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식 제도와 절차를 마련한다.

02



감정노동자의 상급자가 서울시 감정노동 가이드라인과 매뉴얼에 근거하여 현장에서 감정노동 관련 책임을 맡을 수 있다.

03



감정노동자의 상급자는 민원인과의 갈등이 발생했을 때 민원인과 감정노동자 모두의 이야기를 경청해야 한다.

04



심히 부당한 요구를 하는 민원인의 경우 민원인의 요구에 응하지 않을 권리를 보장한다.

05



부당한 대우를 당한 감정노동자의 업무 중단 시간에 관한 사항을 마련한다.

06



개별 감정노동자가 응대하기 어려운 민원인의 요구에 대한 조직 차원의 대응 방안을 마련한다.

07



악성 민원 처리 전문가를 양성하고, 숙련된 상급자가 악성 민원인을 담당 하며, 악성 민원인 전담 부서 설치 등을 해야 한다.

08



민원인과의 민원문제를 인사 및 근무 평가에 과도하게 반영하여 무리한 감정노동을 하지 않도록 한다.

09



직장 내 고충이나 애로사항을 전달할 수 있는 의사소통 채널을 만든다.

10



기관장, 중간 관리자, 감정노동 책임자, 감정노동자에 대한 감정노동 관련 교육을 체계적으로 마련하고 실시한다.

10 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제11조(기관별 매뉴얼 작성 의무)  
 「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 제2호(고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련)  
 「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 제3호(제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시)

## <표-2> 기관별 매뉴얼 단계별 적용 방법



- 기관별 매뉴얼을 전체 노동자에게 공개된 장소에 비치하고 감정노동자에게는 별도 배포해야 합니다.
- 감정노동 사용자 및 감정노동자 대상으로 매뉴얼에 관한 내용으로 교육을 연간 1회 이상 실시해야 합니다.
- 매년 시장에게 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 대한 보고서를 제출해야 합니다.

## ● 적용 예시

그린피스 (감정노동자 보호 매뉴얼)	서울지역 공공도서관 (사서 등 감정노동자 보호 매뉴얼)										
<p style="text-align: center;"><b>재단법인 그린피스 감정노동자 보호 매뉴얼</b></p> <p><b>제1장(목적 및 목적)</b></p> <p><b>제1조(목적)</b></p> <p>재단법인 그린피스(이하 "그린피스")는 노동자의 건강과 행복에 대한 중요성을 깊이 인식하고, 그린피스에서 일하는 사람의 신체적/정신적 건강에 가장 중요한 것 중 하나임을 인양하 여야 이를 최우 선의 노력 단라고 하도. 본 매뉴얼은 업무에서 발생하는 감정노동으로 인한 피해를 예방하고 감정노동 업무 시 적절한 조치와 행동 등을 규정하여 보다 나은 노동환경을 조성하는 것을 목적으로 한다.</p> <p><b>제2조(범위)</b></p> <p>본 매뉴얼에서 사용되는 용어의 정의는 다음과 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "그피" 이란 그린피스가 운영하는 서점 및 후원자를 말한다.</li> <li>2. "실용적" 은 특정 직업을 관료하고 보상에 대한 직무와 책임을 총괄적으로 지는 관련 용어임을 말한다.</li> <li>3. "관리 직무" 은 상급직을 대신하여 직무를 보조할 직무와 책임을 지는 직 리 더 및 수장직임을 말한다.</li> <li>4. "임무" 은 그린피스에서 직한 근무하면서 수행하 도 임종과 상급 임무(대안 또는 비대안용다)를 하는 직함을 말한다.</li> </ol> <p>본 매뉴얼에서 사용되는 용어 중 상기에 규정되지 아니한 용어는 관공 법령 또는 일반 관례에 의해서 해석한다.</p> <p><b>제3조(적용 대상 및 제외 조항)</b></p> <p><b>제3조(적용대상)</b></p> <p>본 규정은 임무 지 중 후행자 및 상급 직급 임무(대안 또는 비대안용다)를 주 임무로 하는 직원과 전 임무를 주로 하는 직원 중 후행자 및 상급 임무를 부수적 임무로 하는 직원에게 적용한다.</p> <p><b>제4조(제외 대상)</b></p> <p>그린피스는 &lt;상업안전보건법&gt; 제26조의 2, 동법 시행 규격과 시행령 및 &lt;서울시 광</p>	<p><b>IV 서울지역 공공도서관 사서 등 감정노동자 보호 매뉴얼</b></p> <p><b>1. 도서관 사서 등 감정노동자 보호 매뉴얼의 목적</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 도서관 사서 등 감정노동자가 업무 중 발생하는 문제 상황에 대응할 수 있는 매뉴얼을 통해 감정노동의 피해를 예방하기 위함이다.</li> <li>○ 서울지역 공공도서관에 공통적으로 적용이 가능한 기준을 설정함으로써 조직 차원에서 일관된 대응을 할 수 있도록 지원하기 위함이다.</li> </ul> <p><b>2. 매뉴얼의 적용 범위</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본 매뉴얼은 서울지역 공공도서관 사서 등 도서관 이용자를 응대하는 업무에 종사하는 모든 감정노동자(고용형태 불문)에게 적용한다.</li> </ul> <p><b>3. 주요 용어</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>용어</th> <th>정 의</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>이용자</td> <td>도서관 이용자를 의미한다.</td> </tr> <tr> <td>임무지</td> <td>도서관 공공서비스를 제공하는 과정에서 감정노동으로 하는 도서관 사서 업무를 의미한다.</td> </tr> <tr> <td>후행 관리자</td> <td>업무에 관여하고 업무상 보고를 받는 등 업무자이다. 사서인도 적당 업무가 큰 현업(사서)을 담당한다.</td> </tr> <tr> <td>관리 직무자</td> <td>도서관 업무 및 운영을 총괄하여, 직원을 보조하고 임무를 지는 도서관장을 의미한다.</td> </tr> </tbody> </table> <p>▶ 본 매뉴얼을 적용하고 이 매뉴얼에서 사용되는 용어는 관련 법령 또는 일반 관례에 의해서 해석한다.</p>	용어	정 의	이용자	도서관 이용자를 의미한다.	임무지	도서관 공공서비스를 제공하는 과정에서 감정노동으로 하는 도서관 사서 업무를 의미한다.	후행 관리자	업무에 관여하고 업무상 보고를 받는 등 업무자이다. 사서인도 적당 업무가 큰 현업(사서)을 담당한다.	관리 직무자	도서관 업무 및 운영을 총괄하여, 직원을 보조하고 임무를 지는 도서관장을 의미한다.
용어	정 의										
이용자	도서관 이용자를 의미한다.										
임무지	도서관 공공서비스를 제공하는 과정에서 감정노동으로 하는 도서관 사서 업무를 의미한다.										
후행 관리자	업무에 관여하고 업무상 보고를 받는 등 업무자이다. 사서인도 적당 업무가 큰 현업(사서)을 담당한다.										
관리 직무자	도서관 업무 및 운영을 총괄하여, 직원을 보조하고 임무를 지는 도서관장을 의미한다.										

# 2 사업장 내 안내문 부착 및 녹음 실시<sup>11)</sup>

## ● 적용 방법

- 서울시 사용자는 감정노동자가 일하는 사업장 내에 고객(시민)과 감정노동자가 잘 볼 수 있는 곳에 감정노동자 보호에 대한 안내문 및 사고 발생 시의 대처 요령 등을 부착 또는 비치해야 합니다.

※ 민원창구, 출입문, 엘리베이터, 게시판 등에 안내문 부착 또는 비치

- 감정노동자가 음성대화매체를 통해 고객(시민)을 응대하는 경우 통화 내용을 녹음 해야 합니다.

※ 녹음 전, 고객(시민)에게 녹음 사실을 반드시 알려야 합니다.



### 부록 목록

〈부록 6〉 [안내문] 감정노동자 보호를 위한 서울시민의 실천 약속	76
〈부록 7〉 [안내문] 감정노동자 존중 포스터	77
〈부록 8〉 [안내문] 감정노동자 존중 안내문(데스크용)	78

11 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제13조(사업장 내 안내문의 부착 등)  
「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 제1호(법 제41조 제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내)

● 적용 예시



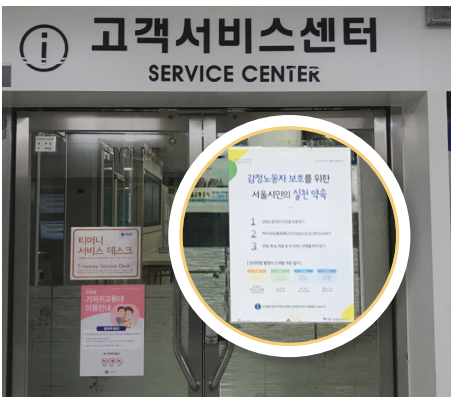
서울관광재단  
(명동관광정보센터)



맥도날드  
(종로3가점)



서울교통공사  
(미아사거리역)



서울도서관



# 3 사업장 내 고충처리 전담부서 설치 및 운영<sup>12</sup>

## ● 적용 방법

- 서울시 사용자는 사업장 내에 감정노동자의 업무 스트레스와 이로 인한 건강장애의 예방을 위하여 감정노동자의 업무상 고충을 처리하는 전담부서를 설치 및 운영합니다.

※ 고충처리위원회, 산업안전담당부서 등 기관 내 기존의 기구나 조직이 있을 경우 기존의 것을 활용할 수 있습니다.

### <표-3> 의사소통 창구 예시

		
<b>온라인 창구</b>	<b>오프라인 창구</b>	<b>비공개 상담</b>
커뮤니티 또는 온라인 게시판 운영	소리함, 해우함 등 오프라인 창구 운영	비밀 보장을 위해 사무실 외 별도의 상담 공간 마련



12 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제14조(사업장 내 고충처리 전담부서의 설치·운영 등)

- 다양한 의사소통 체계를 구축해야 하며 감정노동자의 고충과 의견에 대해 반드시 익명 처리하고 그 결과를 노동자에게 알려야 합니다.

#### <표-4> 고충처리 전담부서 운영 절차



부록 목록

<부록 9> 서울시 고충민원 처리절차

80

13 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제3호(법 제41조 제1항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원)

서울시 감정노동 사용자는 감정노동자의 건강한 노동환경을 위해  
**감정노동으로 인한 피해를 사전에 예방해야 할 의무**가 있습니다.

## 4 기관 내 휴게시설 마련<sup>14</sup>

### ● 적용 방법

- 서울시 사용자는 감정노동자에게 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스를 해소하기 위하여 휴게(휴식)시간을 제공해야 합니다.
- 강성 또는 악성 민원에 노출된 감정노동자의 스트레스 및 신체적 피로를 해소할 수 있는 별도의 휴게시설을 마련해야 합니다.

### ● 적용 예시

**보미종합건설**  
(직원휴게실)



**고용노동부**  
(사업장 휴게시설 설치·운영 가이드)



**울산대병원**  
(직원휴게실)



14 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제12조(기관 내 휴게시설)

# 5 보호조치<sup>15</sup>

## ● 적용 방법

- 서울시 사용자는 금지행위<sup>16</sup>가 발생한 경우 감정노동자의 상태와 상황에 따라 즉시 아래의 <표-5>와 같이 단계별 보호조치를 취해야 합니다.

<표-5> 금지행위 발생 시 감정노동자 보호조치



- ※ 감정노동자는 서울시 감정노동 사용자에게 위의 각 보호조치를 요구할 수 있습니다.
- ※ 고객의 생명신체, 중대재산과 관련된 업무의 경우 업무가 중단되지 않도록 상급자가 즉시 민원인을 응대해야 합니다.

15 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제16조(보호조치)

「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 제2호(고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련)

16 금지행위: 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘, 성적 굴욕감 또는 수치심을 일으키는 행위, 감정노동자의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위

17 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제1호(업무의 일시적 중단 또는 전환) 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제2호(「근로기준법」 제54조 제1항에 따른 휴게시간의 연장)

18 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제3호(법 제41조 제1항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원)

19 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제4호(관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조 제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원)

20 「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 제4호(그 밖에 법 제41조 제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치)

- 감정노동자가 위의 보호조치를 요구한 것을 이유로 해고, 징계 등 불이익을 줄 수 없습니다.<sup>21</sup>
- 금지행위 해당여부 및 서울시 감정노동 사용자 보호조치 준수 등 금지행위와 관련된 분쟁이 발생한 경우 서울시 감정노동자나 서울시 감정노동 사용자는 「서울특별시 인권 기본 조례」 제20조에 따라 시민인권보호관에게 조사를 신청할 수 있습니다.

※ 조사절차 및 시민인권보호관의 권한 등 필요한 사항은 「서울특별시 인권 기본 조례」의 기본 관련 규정에 따릅니다.



부록 목록

<부록 10> 「서울특별시 인권 기본 조례」

81

21 「산업안전보건법」 제41조 제3항(고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고, 그 밖에 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.)

\* 불이익 조치 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(제170조)

# 6 보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고<sup>22</sup>

## ● 적용 방법

- 서울시 사용자는 매년 금지행위 발생 현황과 금지행위 발생 시 보호조치 요청권 행사 사유 및 처리결과를 작성하여 서울시 감정노동 종사자 권리보호 위원회에 보고해야 합니다.

<표-6> 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회의 구성 및 업무<sup>23</sup>

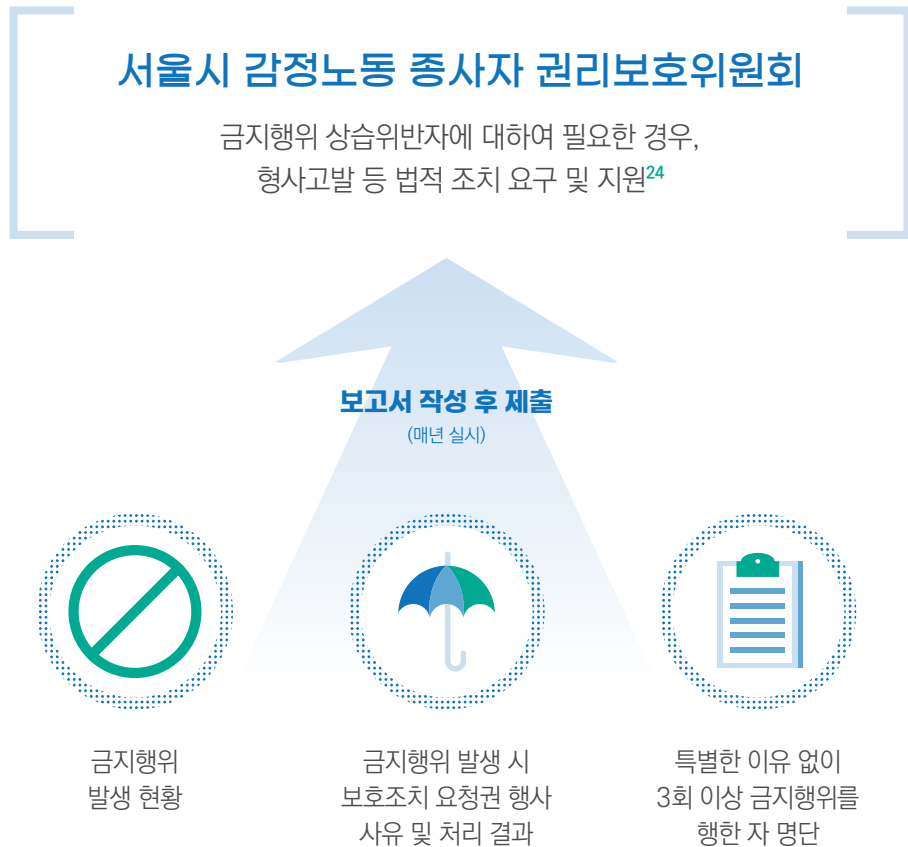
	
구성	업무
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인권, 노동, 여성, 직업의학 등 전문지식이 있고 학계에서 관련 연구경험이 있는 사람</li> <li>- 인권, 노동, 여성, 직업의학 분야 정부 기관, 비영리 민간단체·법인, 노동조합, 감정노동 관련 국내외 기구 등에서 근무 경험이 있는 사람</li> <li>- 서울시 노동 업무 담당 부서의 국장(당연직)</li> <li>- 서울특별시의회 의원</li> <li>- 서울시 인권위원회 위원장이 추천하는 서울시 인권위원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 감정노동자 노동환경 개선 계획 수립에 대한 심의·자문</li> <li>- 권고, 가이드라인, 모범 매뉴얼, 실천 규칙에 대한 심의·자문</li> <li>- 감정노동자에 영향을 미치는 법규, 정책에 대한 자문</li> <li>- 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 운영에 대한 자문</li> <li>- 감정노동 고위험 직군 지정에 대한 자문</li> <li>- 그 밖에 시장, 위원장 또는 위원회 위원 3명 이상이 제안한 사안에 대한 심의·자문</li> </ul>

<sup>22</sup> 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제17조(보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고의무)

<sup>23</sup> 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제19조(위원회의 업무 및 운영)

- 특별한 이유 없이 3회 이상 금지행위를 행한 자의 명단을 작성하여 매년 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회에 보고해야 합니다.

**<표-7> 보호조치 내역과 상습 위반자 명단 등 보고 절차**



24 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제20조(금지행위 상습위반자에 대한 조치)

# 서울시 감정노동 보호 모범 매뉴얼<sup>25</sup>

1	매뉴얼 개요	41
2	감정노동자 보호 체계 구축	53
3	노사협의체 구성	54
4	고충처리 전담부서 설치 및 운영	55
5	휴게시설 설치	56
6	감정노동 프로그램 지원 및 운영	57
7	감정 회복 환경 조성	58
8	휴게시간 연장	59
9	감정노동자 보호 현황 지속 점검	60
10	감정노동자 보호를 위한 시민 공감 확산	61

25 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」  
제10조(모범 매뉴얼의 배포)  
「산업안전보건법 시행규칙」  
제41조 제2호(고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을  
포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련)



# 1 매뉴얼 개요

## ● 목적

- 각 유형별 민원 응대 방법을 숙지하여 감정노동자의 감정 소진을 예방합니다.

### 목록

- 1-1 기본 민원 응대 매뉴얼
- 1-2 금지행위 발생 시 민원 응대 매뉴얼
- 1-3 강성·악성 민원 유형별 응대 매뉴얼

## ● 적용 방법



### 업무 관련 규정 마련

감정노동자에게  
재량권 부여



### 제도 및 절차 마련

금지행위 발생 시  
해결을 위한 직장 내  
공식적 제도 등 마련



### 매뉴얼 작성

조직 구성원의  
의견을 반영하여  
매뉴얼 작성



### 불이익 금지

민원 응대 지침  
이행 시 감정노동자  
에게 불이익 금지

- 감정노동자의 업무 범위를 명확히 하고 업무와 관련된 규정(재량권 부여 등)을 마련합니다.

※ 미국 A백화점은 고객 접점에 있는 직원에게 재량권을 주어 고객에게 무엇이든 교환·환불을 해 줄 수 있게 하고, B호텔은 직원 1인당 연간 200달러 한도 내에서 자유롭게 고객에게 서비스를 제공하게 함으로써 역할이 모호하거나, 권한이 부족한 데서 발생하는 민원을 사전에 방지합니다.

- 민원 응대 중 금지행위 발생 시 해결을 도와주는 기관 내 공식적 제도 및 절차를 마련해야 합니다.
- 각 기관의 조직과 조직 구성원의 특성을 고려하고 조직 구성원의 의견을 반영한 매뉴얼을 작성해야 합니다.
- 상황별 응대 지침 이행 시 해당 노동자에게 부당한 조치를 금지해야 합니다.

※ 국내 C백화점의 경우 블랙키슈머 상황별 응대 지침 이행 시 관련 직원 불이익을 금지하여 직원의 심리적 스트레스를 사전에 차단합니다.

## 1-1 기본 민원 응대 매뉴얼

### ● 비대면 업무 응대

#### <표-8> 비대면 업무 단계별 응대 절차



## ● 대면 업무 응대

### <표-9> 대면 업무 단계별 응대 절차



#### 민원인 방문

##### [업무 수행 중]

- 민원인이 다가오면 수행 중인 업무를 정리하고 민원인의 문의 또는 요청에 응답

##### [전화 응대 중]

- 민원인이 다가오면 가벼운 목례와 눈인사
- 방문한 민원인에게 통화 종료 후 기다리게 한 것에 대한 양해를 구함



#### 상담 진행

- 방문 목적을 확인한 뒤 목적에 따라 담당자에게 안내
- 담당자는 정보전달이 명확히 될 수 있도록 상담시간을 충분히 확보하여 자세한 답변이 이루어지도록 함
- 민원인의 요구 내용을 정확히 파악한 후 알기 쉽게 설명



#### 상담 종료

- 미해결된 사항이 없는지 확인
- 요청사항 종결과 함께 응대 종결



## 1-2 금지행위 발생 시 민원 응대 매뉴얼

### ● 금지행위란?<sup>26</sup>

- 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등의 행위
- 성적 굴욕감 또는 수치심을 일으키는 행위
- 감정노동자의 업무를 위계 또는 위력으로써 방해하는 행위

### ● 금지행위 발생 시 비대면 업무 응대

#### <표-10> 금지행위 발생 시 비대면 업무 단계별 응대 절차



26 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제15조(금지행위)

## ● 금지행위 발생 시 대면 업무 응대

### <표-11> 금지행위 발생 시 대면 업무 단계별 응대 절차



#### 1 자제요청 및 주변에 도움 요청

- 상급자, 주변 동료, 안전요원, 경찰 등에 도움 요청

※ 성희롱 시 즉시 경고 및 녹음 사전 고지(p.46, 악성 민원 유형별 응대 방법 참조)



#### 2 녹음 고지 및 증거 확보

- 민원인에 사전 고지 후 촬영 등 녹음 실시

※ 녹음 사실 고지로 인해 민원인과 마찰이 커질 개연성 있을 시 사전 고지 생략



#### 3 민원인과 감정노동자 분리<sup>27</sup>

- 상급자(부서 관리자 또는 책임자)가 민원인 응대

※ 안전요원, 경찰 등 동석

- 모욕죄 등으로 법적 처벌이 가능함을 경고

※ 욕설 맞대응 금지



#### 4 상담 종료

- 상담 종료 후 감정노동자 보호조치 실시

※ 금지행위 발생 시 감정노동자 보호조치 참조(p.36, 감정노동자 보호 체계 구축)



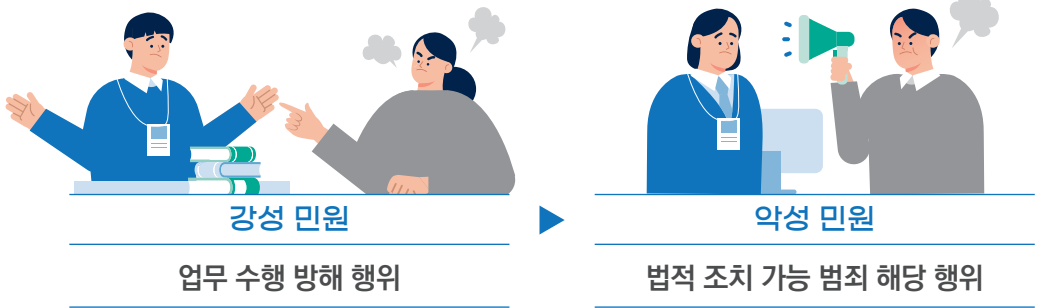
27 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제1호(업무의 일시적 중단 또는 전환)

# 1-3 강성·악성 유형별 응대 매뉴얼

## ● 목적

- 강성·악성 민원 대응 절차를 마련함으로써 감정노동자를 보호하고 금지행위 발생 시 해결할 수 있는 방안을 제시합니다.

## ● 강성·악성 민원 개념



- ‘강성 민원’이란, 민원인의 행위가 즉시 법률상 범죄에 해당하지는 않지만 업무 수행을 방해하거나 악성 민원으로 전환될 가능성이 높은 민원을 말합니다.
- ‘악성 민원’이란, 민원인의 행위가 법률상 범죄에 해당되는 유형으로 해당 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치가 가능한 민원을 말합니다.<sup>28</sup>

## ● 강성·악성 민원 유형

강성 민원 유형	악성 민원 유형
1. 하소연	1. 성희롱
2. 억지 주장	2. 폭언·욕설·모욕
3. 반복 및 중복 민원	3. 물리적 협박 및 기물파손
4. 상담 불만	4. 장난 전화 및 허위 신고
5. 상급자나 기관장과의 면담 요청	
6. 업무 처리 불만에 따른 부당한 비난성 발언	

<sup>28</sup> 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제16조(보호조치)  
 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제4호(관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원)  
 \* 벌칙: 제175조 제4항 제3호, 1천만원 이하의 과태료(1차: 300만원, 2차: 600만원, 3차: 1,000만원)

## ● 강성 민원 유형별 응대 방법



### 1. 하소연

**정의** · 개인 사생활, 생활고 등 구체적인 내용 없이 황실수설하는 경우

**응대 방법** ① 공감을 표시하되 업무와 관련 없는 사안임을 들어 상담 곤란 안내  
② 추후 기관 업무와 관련된 사항이 있을 시 상담 요청 가능함 전달

### 2. 억지주장

**정의** · 기관 업무와 관련하여 이치에 맞지 않는 주장을 하는 경우

**응대 방법** ① 공감을 표시하되 기관에서 처리할 수 없는 사안임을 들어 상담 곤란 안내  
② 담당 기관과 상담 권유 및 안내

### 3. 반복 및 중복 민원

**정의** · 시, 구정에 관한 동일 민원을 반복 제기하며 자기주장을 반복하는 경우

**응대 방법** ① 그동안의 답변내용 재설명 및 다른 해결책 모색 등 민원 해결을 위해 노력  
② 해당 민원이 기 접수된 상태로 답변을 기다려 줄 것을 요청  
③ 동일한 내용의 민원을 정당한 사유 없이 2회 이상 반복 제기될 시 자동종결이 가능함을 안내

※ 「민원 처리에 관한 법률」 제23조(반복 및 중복 민원의 처리)  
민원인이 동일 내용 민원(법정민원 제외)을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통지하고, 그 후에 접수되는 민원에 대하여는 종결처리 가능

### 4. 상담 불만

**정의** · 상담 오안내, 오처리로 인한 불만으로 무리한 요구를 하는 경우

**응대 방법** ① 오안내, 오처리에 대한 1차 사과  
② 상담 사항에 대한 정확한 안내 및 민원 처리  
③ 시간 지연에 대한 2차 사과  
④ 무리한 요구 시 담당자 보고 후 답변할 것 양해  
⑤ 상담 내용 종합 검토 후 대응 방안 마련 및 공지

### 5. 상급자나 기관장 면담 요청

**응대 방법** ① 면담 요청 사유 문의 후 특별한 사유가 없을 시 민원의 세부 내용을 가장 잘 아는 사람은 담당자임을 이해시키고 담당자와 상담하도록 유도

② 상급자 면담을 계속 요청할 시 상급자에게 보고 후 상황에 맞게 면담 실시

※ 면담 가능한 기관 내 별도 제도가 있을 시 안내(예: 기관장과의 대화)

## ● 악성 민원 유형별 응대 방법



### 1. 성희롱

<b>정의</b>	· 성적 수치심이나 혐오감을 유발하는 발언이나 행동을 하는 경우 (문자 상담 포함)
<b>사례</b>	· 성적인 말과 수치심을 유발하는 질문(성적 단어 검색 요구 등) · 친근감을 표시하며 사적인 만남을 유도하거나 연락처 요구 · 외모에 대한 성적 비유나 평가 · 외설적인 사진, 그림, 낙서 등을 보여주는 행위

### 응대 방법

#### 비대면 민원 응대

- ① 민원인의 말이 성희롱에 해당됨을 알림
- ② 단호한 어조로 불쾌감 표현 및 성희롱 중단 요청
- ③ 녹음 사전 고지 후 상담 내용 녹음
- ④ 성희롱 관련 법규 위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내  
→ 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 위반으로 통신매체를 이용한 음란행위죄로 처벌될 수 있습니다.
- ⑤ 안내 후에도 성희롱이 계속될 경우 응대 불가능 고지 및 상담 종료

#### 대면 민원 응대

- ① 민원인의 말과 행동이 성희롱에 해당됨을 알림
- ② 단호한 어조로 불쾌감 표현 및 성희롱 중단 요청
- ③ 녹음 사전 고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 상담 내용 녹음
- ④ 성희롱 관련 법규 위반으로 처벌 받을 수 있음을 안내  
→ 「형법」 위반으로 모욕죄, 명예훼손죄로 처벌될 수 있습니다.
- ⑤ 안내 후에도 성희롱이 계속될 경우 안전요원, 경찰, 주변 동료 등에게 도움 요청 및 상담 종료(민원인과 담당자 분리)<sup>29</sup>
- ⑥ 이의제기를 이유로 시민(고객)과 마찰 발생 시 상급자가 대신 응대

차별기준	적용 죄목	적용 법률	형량
	통신매체를 이용한 음란행위	「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제13조	2년 이하의 징역, 2천만원 이하의 벌금
	모욕	「형법」 제311조	1년 이하의 징역, 200만원 이하의 벌금
	명예훼손	「형법」 제307조	2년 또는 5년 이하의 징역, 500만원 또는 1천만원 이하의 벌금

### 참고사항

- ※ 비대면 민원 응대 시 전화를 이용하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글 등을 상대방에게 도달하게 하는 행위는 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 위반죄로 처벌될 수 있습니다.
- ※ 대면 민원 응대 시 성희롱은 형법에 따른 모욕죄 또는 명예훼손죄에 해당됩니다.
- ※ 성희롱 행위가 모욕죄에 해당할 경우에는 반드시 피해자가 '고소'를 해야 처벌이 가능합니다.
- ※ 모욕죄 vs 명예훼손죄  
명예훼손죄는 사실(진실 or 허위)을 적시하여 명예를 훼손하는 행위를 범합니다. 반면 모욕죄에 비하여 명예훼손죄가 법정형이 높습니다. 따라서 하나의 행위가 모욕죄와 명예훼손죄가 모두 해당하는 경우에는 명예훼손죄만 성립합니다.

29 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제1호(업무의 일시적 중단 또는 전환)



## 2. 폭언(욕설·협박·모욕)

- 정의** · 공포심이나 불안감을 조성하며 모욕적인 발언을 하는 경우
- 사례** · 폭언(욕설, 협박, 모욕)을 하는 경우  
· 불특정 대상(정부, 사회 등)에 대한 불만, 화풀이 등으로 악의적인 발언을 하는 경우

### 응대 방법

#### 비대면 민원 응대

- ① 단호한 어조로 불쾌감 표현 및 욕설 중단 요청  
※ 욕설 등으로 맞대응 금지
- ② 녹음 사전 고지 후 상담 내용 녹음
- ③ 2회 경고 후에도 폭언이 계속될 경우 법적 책임 안내 및 상담 종료  
→ 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 위반으로 처벌될 수 있습니다.
- ④ 종료 후 계속 전화 올 시 일단 받고 다시 폭언하면 상급자가 대신 응대

#### 대면 민원 응대

- ① 단호한 어조로 불쾌감 표현 및 욕설 중단 요청  
※ 욕설 등으로 맞대응 금지
- ② 녹음 사전 고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 상담 내용 녹음  
※ 녹음 사실 고지로 인해 민원인과 마찰이 커질 개연성 있을 시 사전 고지 생략
- ③ 2회 경고 후에도 폭언이 계속될 경우 법적 책임 안내 및 경찰 신고 또는 안전요원, 주변 동료 등에게 도움 요청 후 상담 종료(민원인과 담당자 분리)<sup>30</sup>
- ④ 계속해서 폭언·난동 시 다른 장소로 안내하고 상급자(부서장 등)가 대신 응대

### 처벌기준

적용 죄목	적용 법률	형량
불법정보의 유통 금지	「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7 제1항 제3호	1년 이하의 징역, 1천만원 이하의 벌금
불안감 조성	「경범죄처벌법」 제3조 제1항 제19호	10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료
모욕	「형법」 제311조	1년 이하의 징역, 200만원 이하의 벌금
명예훼손	「형법」 제307조	2년 또는 5년 이하의 징역, 500만원 또는 1천만원 이하의 벌금
협박	「형법」 제283조	3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료
업무방해	「형법」 제314조	5년 이하의 징역, 1천500만원 이하의 벌금,
	「경범죄처벌법」 제3조 제2항 제3호	20만원 이하의 벌금

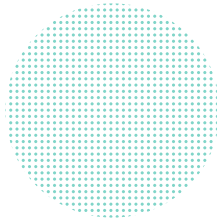
30 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제1호(업무의 일시적 중단 또는 전환)

## 2. 폭언(욕설·협박·모욕)



### 참고사항

- ※ 비대면 민원 응대 시 모욕이나 협박에 이르지 않는 정도의 내용으로 계속 전화를 하는 경우에는 공포심이나 불안감을 유발하는 문언이나 음향을 반복적으로 상대방에게 도달하게 하는 행위에 해당하므로, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 위반죄로 처벌될 수 있습니다.
- ※ 폭언은 일반적으로 「경범죄처벌법」이 적용되어 경미한 처벌을 받습니다.
- ※ 모욕, 명예훼손은 '공연성'이 필요합니다. 폭언의 내용이 '사람에 대한 경멸의 의사를 표시하는 것'이라면 「형법」상의 모욕죄에 해당하며, 만약 '구체적인 사실'까지 포함되어 있다면 명예훼손죄에 해당할 것입니다.
- ※ 단순한 욕설만으로는 협박에 해당하기 보다는 모욕에 해당할 소지가 높습니다.
- ※ 폭언의 내용에 '해악(害惡)의 고지(告知)로써 상대방에게 공포심을 일으킬 정도'의 것이 포함되어 있다면 「형법」상 협박죄에 해당하여, 단순한 폭언에 비하여 훨씬 엄하게 처벌됩니다. 다만, 단순한 욕설만으로는 협박에 해당하지 않으며 구체적인 해악의 고지가 있어야 합니다.





### 3. 폭행 및 기물파손

**정의** · 자신의 불만 해소를 위하여 기물을 파손하거나 담당자에게 상해를 가하려는 행위

**사례** · 사무실 비품 등 기물 파손  
· 협박(살인총동)을 하는 경우  
· 따귀 등 폭행하는 경우

**응대 방법** **대면 민원 응대**

- ① 폭행 징후가 보일 시 비상벨 등을 사용하여 재빨리 안전요원, 주변 동료 등에게 도움 요청  
※ 상담실에서 면담 진행 시 민원인을 안쪽에 앉게 함으로써 문제가 발생할 경우 담당자가 즉시 피할 수 있도록 함
- ② 녹음 사전 고지 후 현재 상황에 대한 녹음 및 녹화  
※ 녹음 사실 고지로 인해 민원인과 마찰이 커질 개연성 있을 시 사전 고지 생략
- ③ 폭행 발생 시 경찰 신고 및 녹음상담 종료(민원인과 담당자 분리)<sup>31</sup>
- ④ 상급자(부서장 등)가 대신 응대하며 CCTV 녹화되고 있음과 법적 책임 안내 후 진정 요청
- ⑤ 응대가 불가능할 시 경찰 협조 요청

처벌기준	적용 죄목	적용 법률	형량
폭행		「형법」 제260조	2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료
상해		「형법」 제257조	7년 이하의 징역, 1천만원 이하의 벌금 또는 10년 이하의 자격정지
재물손괴		「형법」 제366조	3년 이하의 징역, 700만원 이하의 벌금
공익건조물파괴		「형법」 제367조	10년 이하의 징역, 2천만원 이하의 벌금

**참고사항**

- ※ 사람의 신체에 대하여 유형력을 행사하면 「형법」상 폭행죄에 해당합니다.
- ※ 사람에게 돌을 던지거나, 뺨을 때리거나, 먹살을 잡는 경우도 폭행에 포함됩니다.
- ※ 사람의 생리적 기능을 훼손하는 행위(상해)를 하면 「형법」상 상해죄에 해당합니다.
- ※ 상해는 반드시 폭행으로 발생한 것일 필요는 없습니다. 장시간의 폭언이나 협박으로 인해 실신하는 것도 상해에 해당합니다.

31 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제1호(업무의 일시적 중단 또는 전환)



## 4. 장난 전화 및 허위신고

- 정의**
- 시정과 무관한 문의와 민원을 제기하며 업무를 방해하는 경우
  - 업무와 무관한 장난 전화 및 허위신고로 인해 업무 지장을 초래하는 경우

- 사례**
- 정치, 사회 전반적인 내용을 장황하게 설명하며 불만을 반복적으로 제기하는 경우
  - 업무와 무관하며 답변이 곤란한 질문 되풀이
  - 신고 내용과 인적사항(신고인명, 연락처 등)이 허위로 확인되는 경우

- 응대 방법**
- 비대면 민원 응대**
- ① 기관 업무와 관련된 사항이 있을 시 상담 요청 가능함을 안내
  - ② 녹음 사전 고지 후 상담 내용 녹음
  - ③ 민원인의 주장 내용을 입증할 수 있는 자료 제출 요청 후 종결 유도
  - ④ 2회 경고 후에도 장난 전화가 계속 올 경우 법적 책임 안내 및 상담 종료

- 대면 민원 응대**
- ① 기관 업무와 관련된 사항이 있을 시 상담 요청 가능함을 안내
  - ② 녹음 사전 고지 후 녹음기기(스마트폰 등)로 상담 내용 녹음
  - ③ 2회 경고 후에도 장난 전화가 계속 올 경우 법적 책임 안내 및 상담 종료
  - ④ 이의제기를 이유로 시민(고객)과 마찰 발생 시 상급자가 대신 응대

처벌기준	적용 죄목	적용 법률	형량
	불법정보의 유통 금지	「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7 제1항 제3호	1년 이하의 징역, 1천만원 이하의 벌금
	장난전화 등	「경범죄처벌법」 제3조 제1항 제40호	10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료
	업무방해	「형법」 제314조	5년 이하의 징역, 1천500만원 이하의 벌금,
		「경범죄처벌법」 제3조 제2항 제3호	20만원 이하의 벌금

**참고사항** ※ 폭언이나 성희롱에 이르지 않더라도, 정당한 민원이 아님에도 불구하고 반복적으로 전화를 계속 하는 경우는 「경범죄처벌법」에 따라 처벌될 수 있습니다.

- 32 「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 제1호(법 제41조 제1항에 따른 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내)
- 33 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제1호(업무의 일시적 중단 또는 전환)
- 34 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제2호(「근로기준법」 제54조 제1항에 따른 휴게시간의 연장)  
「산업안전보건법 시행령」 제41조 제3호(법 제41조 1항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원)
- 35 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제4호(관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조 제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원)

# 2 감정노동자 보호 체계 구축

- 목적

- 금지행위 발생 시 감정노동자를 적극적으로 보호하기 위한 절차를 마련합니다.

- 적용 방법

### <표-12> 금지행위 발생 시 감정노동자 보호 단계별 절차



#### 증거 확보 및 경고 조치<sup>32</sup>

##### [비대면 민원 응대 시]

- ① 전화녹음 가능한 시스템 구축
- ② ARS 설치
  - 상담 전 전화 안내 멘트로 직원 존중 문구 송출
  - 악성 민원으로 인해 상담 종료 시 자동으로 경고 멘트 송출

##### [대면 민원 응대 시]

- ① 담당자 업무 공간 또는 상담실 내 CCTV 및 비상벨 설치 의무화
  - ※ 안내판을 설치하여 촬영범위 내 시민(고객)이 쉽게 인지할 수 있도록 함
- ② 상담실 등 녹음 시설 구비 또는 상담 시 녹음 진행 (사전 안내 및 고지 필수)
- ③ 경찰·안전요원과 연락 체계 구축



#### 민원인과 감정노동자 분리<sup>33</sup>

- ① 상급자(부서 관리자 또는 책임자)가 민원인 응대
  - ※ 안전요원, 경찰 등 동석(대면 민원 응대 시)
- ② 모욕죄 등으로 법적 처벌이 가능함을 경고
  - ※ 욕설 맞대응 금지



#### 감정 소진 회복<sup>34</sup>

- ① 상급자에게 보고 후 감정노동자 휴식 보장(휴게시설)
- ② 악성 민원으로 인한 심한 정신적 충격을 받은 노동자는 24시간 이내 심리 상담을 받을 수 있도록 조치
  - ※ 정신과적 치료를 필요로 하는 노동자에게는 정신건강의학과 의료진 및 심리전문가 상담 등 지원



#### 법적 조치<sup>35</sup>

- ① 부당한 민원 제기에 따른 정신적·물질적 피해 발생 시 대응하기 위한 증거 확보(CCTV, 증인 등)
- ② 악성 시민(고객) 전담 담당 상급자 또는 부서에서 악성 민원으로 인한 후속 조치 실시
- ③ 기관명의 고발 우선 고려

# 3 노사협의체 구성

- 목적

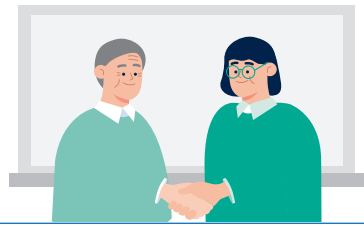
- 감정노동 피해를 구조적으로 다룰 수 있는 기구가 필요합니다.

- 적용 방법



### 정책 수립 등 논의

감정노동자 보호  
관련 정책 수립,  
실행 및 운영 등 논의



### 지원 사항 결정

감정노동자 보호를 위한  
교육 및 훈련 등  
지원 사항 결정

- 감정노동자 보호를 위한 정책 수립, 실행 및 운영, 평가에 대한 사항 논의 등을 수행합니다.
- 교육 및 훈련에 관한 사항 등을 결정합니다.

부록 목록

<부록 11> 감정노동자 보호를 위한 노·사·정 역할

88

# 4 고충처리 전담부서 설치 및 운영<sup>36</sup>

## ● 목적

- 불합리한 요구, 지속적인 업무 방해, 폭력 및 폭언 등과 같은 인격적 모독을 행하는 시민(고객)으로 인하여 감정노동자가 위협에 처했을 때 노동자를 보호하고 갈등 상황을 해결할 수 있는 기구가 필요합니다.

## ● 적용 방법



문제 해결

갈등 상황을 객관적으로 파악



대책 마련

문제 재발 방지 대책 마련



모니터링

감정노동자의 건강을 주기적으로 파악



감정노동자 지원

다양한 프로그램 지원

- 감정노동자와 시민(고객)의 이야기를 모두 경청하고 갈등 상황을 객관적으로 평가하여 문제를 해결합니다.
- 각 기관에서 노동환경 등 개선해야 할 사항을 파악하고 민원 등 문제가 재발하지 않도록 대책을 수립합니다.
- 감정노동자의 정신 건강 등을 주기적으로 모니터링하며 휴식시간, 심리상담, 치유프로그램, 교육 등을 지원합니다.<sup>37</sup>

※ 민원 발생 시, 관리자가 자의적으로 판단하여 감정노동자에게 경고 조치, 경위서, 공개사과 등의 질책을 하지 않아야 합니다.

36 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제14조(사업장 내 고충처리 전담부서의 설치·운영)

37 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제2호(「근로기준법」 제54조 제1항에 따른 휴게시간의 연장)

「산업안전보건법 시행령」 제41조 제3호(법 제41조 1항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원)

「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 제3호(제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시)

「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 제4호(그 밖에 법 제41조 제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치)

# 5 휴게시설 설치<sup>38</sup>

## ● 목적

- 강성·악성 민원에 노출된 감정노동자의 스트레스 및 신체적 피로를 해소 하거나 휴식할 수 있도록 별도의 공간을 마련해야 합니다.

## ● 적용 방법



접근성 용이

감정노동자의 접근성이  
쉬운 곳에 마련



설비 구비

신체적·심리적 안정감을  
줄 수 있는 설비 구비

- 편리한 휴식을 위해 감정노동자의 접근이 쉬운 곳에 공간을 마련합니다.
- 근육의 긴장을 풀 수 있는 장비와 심리적 안정감을 줄 수 있는 설비를 구비합니다.

38 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제12조(기관 내 휴게시설)

# 6 감정노동 프로그램 지원 및 운영<sup>39</sup>

## 1. 노동자 정기 교육 실시

### 필요성

· 감정노동자의 건강권 확보 및 자기역량 강화를 위해 매뉴얼의 내용을 주제로 정기적으로 교육을 실시합니다.

### 내용

- 응대 매뉴얼의 내용과 활용 방법
- 감정노동이 건강에 미치는 영향
- 감정노동에 대한 자기보호법(법/제도 등)
- 감정노동으로 인한 이상 증상의 종류와 보고 방법

## 2. 감정 소진 회복 프로 그램 운영

### 필요성

· 감정노동자의 감정 소진 회복을 위한 다양한 프로그램을 제공합니다.

### 내용

- 음악, 미술, 춤 등 다양한 심리치료 프로그램 도입합니다.
- 정기적으로 연극, 영화 음악회 등 문화 공연 관람 기회를 제공합니다.

## 3. 감정노동자 간 상호지지 프로그램 지원

### 필요성

· 감정노동자가 스스로 만든 모임에 대한 지원을 통해 서로 간 감정노동에 대한 경험을 공유하고 지지하며 감정노동으로 인한 피해를 예방 및 치유합니다.

### 내용

- 자조모임, 멘토-멘티 제도, 동호회 등

## 4. 직장 내 스트 레칭 실시

### 필요성

· 감정노동으로 쌓였던 육체적·정신적 긴장을 해소합니다.

### 내용

- 수시로 스트레칭 등 실시합니다.

## ● 적용 예시

### 권리보장교육 (서울시감정노동센터)



### 심리치유 프로그램 (서울시감정노동센터)



### 자조조직 지원 (서울시감정노동센터)



### 부록 목록

〈부록 12〉 감정노동자 스트레스 관리 3가지 방법

89

〈부록 13〉 도움받을 수 있는 기관

91

39 「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 제3호(제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시)

# 7 감정 회복 환경 조성

## 1. 객관적 기준 마련



- 필요성** · 감정노동자와 시민(고객) 간에 평등한 관계가 유지될 수 있도록 객관적 서비스 기준을 마련합니다.
- 내용** · 얼마나 친절해야 하는가에 대한 기준을 마련하여 과도한 감정노동 예방합니다.  
· 기관의 감정노동 관련 기준을 시민(고객)에게 알려 시민(고객) 또한 과도한 서비스를 요구하지 않도록 합니다.

## 2. 업무량 등 노동 강도 조절



- 필요성** · 감정노동자의 감정소진을 최소화할 수 있는 업무량을 파악하여 적정수준의 업무를 수행합니다.
- 내용** · 업무시간과 휴식시간을 분리하고 적절한 휴식시간이 보장될 수 있도록 필요한 인력을 충원합니다.

## 3. 감정노동의 강도, 빈도, 지속성 등 고려한 근무 순환



- 필요성** · 순환근무를 통하여 감정노동이 큰 업무만 하는 경우 발생할 수 있는 감정노동 피해를 예방합니다.
- 내용** · 감정노동이 아닌 다른 업무로 순환하거나 감정노동 업무와 다른 업무를 혼합합니다.

## 4. 업무 특성에 맞는 적절한 환경 마련



- 필요성** · 업무 성격상 장시간 서서 일하거나 전화를 받는 경우가 많은 감정노동자의 신체적·정신적 건강 유지에 도움을 줍니다.
- 내용** · 입·좌식 의자, 발 밑에 피로 예방 매트, 교대로 다리를 올릴 수 있는 발 받침대 등을 설치하여 다리와 발에 집중되는 피로를 예방합니다.  
· 전화 민원 응대 업무가 많은 노동자에게 가벼운 헤드셋, 작업자 체형에 맞게 높낮이 조절 가능한 의자를 제공합니다.  
· 비상벨 설치, 민원인과 담당자 출입구 분리, 상담 시 물리적 접촉을 막을 수 있도록 광폭 탁자 등 안전 상담창구를 설치하고 사고를 예방합니다.

# 8 휴게(휴식)시간 연장<sup>40</sup>

## ● 목적

- 강성·악성 민원에 노출된 감정노동자의 회복을 위해 충분한 휴게(휴식)시간을 제공해야 합니다.

## ● 적용 방법

- 강성·악성 민원 응대 후 즉시 최소 30분 이상 휴게(휴식)시간을 보장합니다.

### ※ 충분한 휴게시간을 얼마나?

- 감정노동의 피해를 경험한 노동자에게 최소 30분 이상의 휴게(휴식)시간을 보장해야 합니다.
- 이는 근로기준법에서 보장하고 있는 휴게시간과 별도로 제공되어야 합니다.

※ 국내 C사의 경우 문제성 있는 전화를 받은 경우엔 30분간 휴식시간을 보장합니다.

※ ILO(국제노동기구)에서는 고도의 긴장된 업무의 경우 시간당 약 20분의 휴식시간을 권장합니다.



40 「산업안전보건법 시행령」 제41조 제2호(「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장)

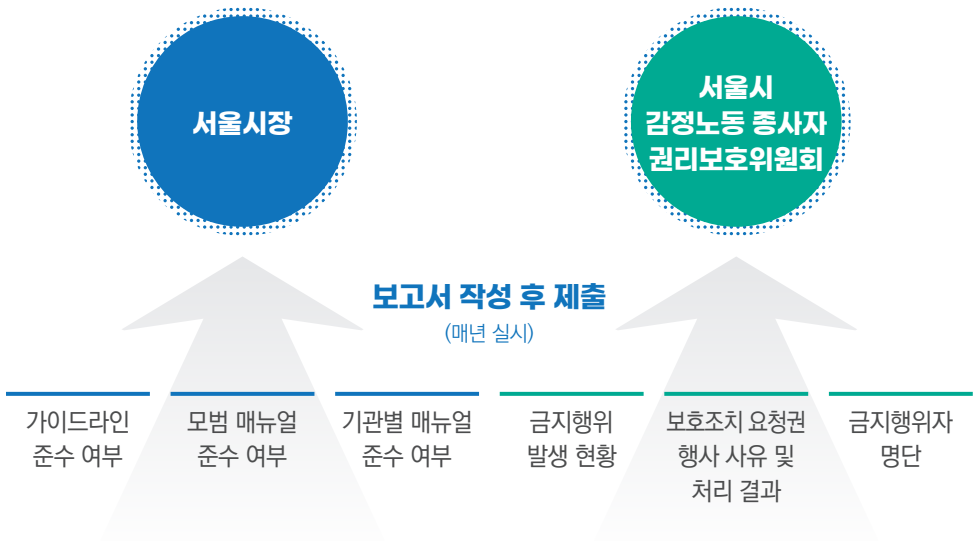
# 9 감정노동자 보호 현황 지속 점검

## ● 목적

- 각 기관에서는 사업장 내 가이드라인이 실제로 작동할 수 있도록 기관별 준수 보고서를 작성하여 시장 및 권리보호위원회에 보고하는 등 지속적으로 관리 및 점검을 해야 합니다.

## ● 적용 방법

<표-13> 감정노동자 보호 현황 보고 절차



- 서울시 감정노동 사용자는 시장에게 가이드라인, 모범 매뉴얼, 기관별 매뉴얼의 준수 여부에 관한 보고서를 매년 제출해야 합니다.<sup>41</sup>
- 서울시 감정노동 사용자는 권리보호위원회에 금지행위 발생 현황과 감정노동자 요청권 행사 사유 및 처리결과를 작성하여 매년 보고해야 합니다.<sup>42</sup>
- 서울시 감정노동 사용자는 권리보호위원회에 특별한 이유 없이 3회 이상 금지행위를 행한 자의 명단을 작성하여 매년 보고해야 합니다.<sup>43</sup>

41 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제9조 제3항(가이드라인의 공표)  
「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제11조 제3항(기관별 매뉴얼 작성 의무)  
「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제10조 제2항(모범 매뉴얼의 배포)

42 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제17조 제1항(보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고의무)

43 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제17조 제2항(보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고의무)

# 10 감정노동자 보호를 위한 시민 공감 확산

## ● 목적

- 기관이 시민(고객)과 감정노동자 모두 존중하는 문화를 실천한다는 것을 홍보해야 합니다.

## ● 적용 방법

- 상호 존중 포스터, 명찰 문구, 법적 조치에 관한 안내문 게시 등 다양한 수단을 통해 적극적으로 시민(고객)과 감정노동자와 소통합니다.<sup>44</sup>

※ 민원인이 잘 볼 수 있는 곳에 '서울시민의 실천 약속' 포스터 게시  
(p.30, 사업장 내 안내문 부착 적용 예시 참조)

- '~은 왕이다'와 같은 슬로건 사용을 자제하고 시민(고객)과 감정노동자 간 상호 존중하고 배려하는 내용의 새 슬로건을 제작합니다.

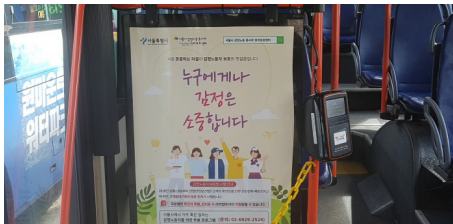
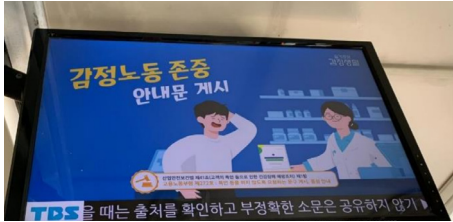


44 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제13조(사업장 내 안내문의 부착 등)  
「산업안전보건법 시행규칙」 제41조 제1호(법 제41조 제1항에 따른 폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내)

## ● 적용 예시

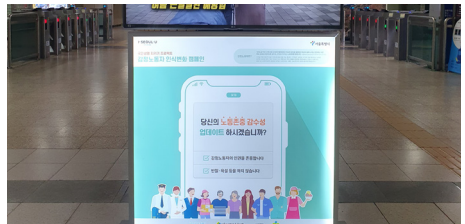
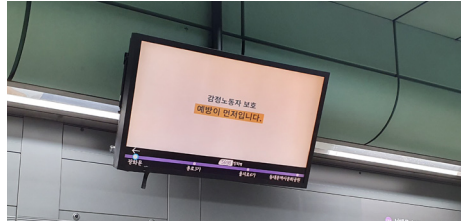
### 서울 시내버스

(영상 및 이미지 광고)



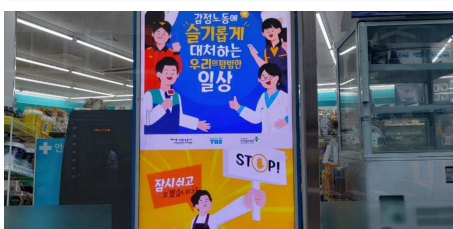
### 서울 지하철

(영상 및 이미지 광고)



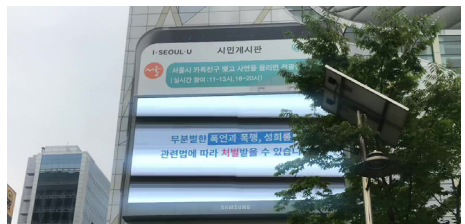
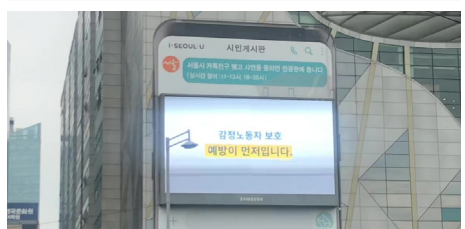
### 서울 도심권 편의점

(미디어 광고)



### 서울시청 시민게시판

(영상 광고)



#### 부록 목록

〈부록 6〉 [안내문] 감정노동자 보호를 위한 서울시민의 실천 약속	76
〈부록 7〉 [안내문] 감정노동자 존중 포스터	77
〈부록 8〉 [안내문] 감정노동자 존중 안내문(데스크용)	78

# 부록

1	[관련 법] 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」	64
2	[관련 법] 산업안전보건법 제41조(감정노동자 보호법)	70
3	[관련 법] 감정노동자 보호법 Q&A	71
4	[관련 법] 금융관련 5개 법률	72
5	[관련 법] 그 외 법률	73
6	[안내문] 감정노동자 보호를 위한 서울시민의 실천 약속	76
7	[안내문] 감정노동자 존중 포스터	77
8	[안내문] 감정노동자 존중 안내문(데스크용)	78
9	서울시 고충민원 처리절차	80
10	「서울특별시 인권 기본 조례」	81
11	감정노동자 보호를 위한 노·사·정 역할	88
12	감정노동자 스트레스 관리 3가지 방법	89
13	도움받을 수 있는 기관	91



# 부록 1

## [관련 법] 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」

### ● 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 위험을 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 한다)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 건강장애와 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 적절한 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 유형별 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 제출 받아야 한다.

## ● 제3장 | 서울시 감정노동 사용자의 의무 및 서울시민의 책임

### 제11조(기관별 매뉴얼 작성 의무)

- ① 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 노동환경을 개선하고 감정노동 종사자를 인격 주체로서 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 이익을 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 경우 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자의 상태와 상황에 따라 즉시 각 호의 보호조치를 단계별로 취해야 한다.
  1. 감정노동 종사자의 해당 고객으로부터의 분리, 충분한 휴식권 보장. 단, 고객의 생명신체, 중대재난과 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 사용자에게 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 서울시 감정노동 사용자는 감정노동 종사자가 제2항의 조치를 요구한 것을 이유로 하고, 징계 등 불이익을 줄 수 없다.
- 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 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.

# 부록 2

## [관련 법] 산업안전보건법 제41조(감정노동자 보호법)

### ● 산업안전보건법 제41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항제 1호에 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 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

### 시행규칙 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)

사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

### 시행령 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)

법 제41조제2항에서 "업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제41조제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

### 제170조(벌칙)

다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2020. 3. 31.>

1. 제41조제3항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 자

### 제175조(과태료)

④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2020. 3. 31., 2020. 6. 9.>

3. 제41조제2항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다) 각 호 외의 부분 본문을 위반한 자

# 부록 3

## [관련 법] 감정노동자 보호법 Q&A

### Q1. 감정노동자 보호법의 핵심은?

- ① 감정노동자가 고객으로부터 폭언 등 경험 시, 일시적으로 업무를 중단시키고 피할 수 있도록 하는 것입니다. (피할 권리)
- ② 피해 상황 발생 시, 감정노동자는 사업주에게 자신에 대한 보호를 요청할 수 있는 권리를 갖고, 사업주는 이를 정당한 이유 없이 이행하지 않았을 경우 처벌을 받을 수 있습니다. (보호 의무)

### Q2. 감정노동자 보호법에서의 사업주 의무사항은?

- ① 고객의 폭언 등에 의한 노동자 건강장해 예방조치 (폭언 등 금지 요청문구, 음성 등)
- ② 감정노동자 건강장해 발생 시 보호조치 (업무의 일시적 중단/전환, 휴게시간 연장 등)
- ③ 불리한 처우 금지 (사업주는 고객 폭언 등에 대한 노동자의 조치 요구를 이유로 불리한 처우 금지)

### Q3. 사업주가 위의 의무사항 3가지를 지키지 않으면?

- ① 보호조치 (업무의 일시적 중단/전환 등) 미이행 시 1,000만원 이하 과태료 부과
- ② 불리한 처우 시 1년 이하 징역 또는 1,000만원 이하 벌금 부과

### Q4. 감정노동자 보호법에서의 가해자 처벌규정은?

- ① 현재는 가해자 처벌 관련 규정이 없습니다.
- ② 다만, 성희롱, 성추행, 폭행/폭언, 상해, 업무방해, 전화로 공포/불안조성행위 등의 피해는 형법 등 타 법률로 처벌 가능합니다.

### Q5. 외주 또는 하청업체 감정노동자도 법적으로 보호받을 수 있는지?

- ① 하청업체 사업주도 감정노동 예방교육의 의무주체에 해당됩니다.
- ② '파견근로자보호 등에 관한 법률' 제35조 제1항에서는 '①파견 중인 근로자의 파견근로에 관하여는 사용사업주를 「산업안전보건법」 제2조제4호의 사업주로 보아 같은 법을 적용한다'고 되어 있습니다. 파견업체(외주 또는 하청으로 주로 표현)에 소속된 간접고용 노동자의 경우 대부분이 파견 형태로 사용사업주(원청)의 사업장에서 근무하므로 해당 조항이 법률적 근거가 될 수 있습니다. 즉, 원청인 사용사업주가 하청업체 소속 파견 근로자에 대하여 산안법상의 책임을 져야 합니다.

### Q6. 감정노동 피해 예방을 위한 방안 또는 참고 사례는?

- ① 기관/사업장에 전화연결음 적용 또는 고객이 잘 볼 수 있는 곳에 안내문을 부착하는 것으로도 효과가 있습니다.
- ② 관련 자료는 서울시감정노동센터와 산업안전보건공단 홈페이지에서 무료로 다운받으실 수 있습니다. (p.74~77, 감정노동 존중 안내문 참조)

# 부록 4

## [관련 법] 금융관련 5개 법률

고객응대직원에 대한 보호조치 의무				
보험업법	은행법	자본시장법	상호저축은행법	여신전문금융업법
제85조의4	제52조의4	제63조의2	제18조의7	제50조의12
2016. 3. 29. 신설				

- ① 보험회사(은행, 금융투자업자, 상호저축은행, 여신전문금융회사)는 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.
  1. 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
  2. 직원에 대한 치료 및 상담 지원
  3. 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련. 다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 전담 고충처리위원의 선임 또는 위촉
  4. 그 밖에 직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치
- ② 직원은 보험회사(은행, 금융투자업자, 상호저축은행, 여신전문금융회사)에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 보험회사(은행, 금융투자업자, 상호저축은행, 여신전문금융회사)는 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.  
[본조신설 2016. 3. 29.]

고객응대직원에 대한 보호조치(시행령)				
보험업법	은행법	자본시장법	상호저축은행법	여신전문금융업법
제29조의3	제24조의7	제64조의2	제11조의6	제19조의17
2016. 6. 28. 신설				2016. 9. 29. 신설

- 법 제4호에서 "법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치"란 다음 각 호의 조치를 말한다.
1. 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등(이하 "폭언등"이라 한다)이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반된다고 판단되고, 그 행위로 피해를 입은 직원이 요청하는 경우: 관할 수사기관 등에 고발
  2. 고객의 폭언등이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반되지는 아니하나 그 행위로 피해를 입은 직원의 피해정도 및 그 직원과 다른 직원에 대한 장래 피해발생 가능성 등을 고려하여 필요하다고 판단되는 경우: 관할 수사기관 등에 필요한 조치 요구
  3. 직원이 직접 폭언등의 행위를 한 고객에 대한 관할 수사기관 등에 고소, 고발, 손해배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원
  4. 고객의 폭언등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 직원의 행동요령 등에 대한 교육 실시
  5. 그 밖에 고객의 폭언등으로부터 직원을 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 조치

고객응대직원에 대한 보호조치(과태료)				
보험업법	은행법	자본시장법	상호저축은행법	여신전문금융업법
	3천만원 이하		1천만원 이하	3천만원 이하
제209조 제3항	제69조 제3항	제449조 제3항	제40조 제4항	제72조 제2항
2017. 4. 18. 신설	2016. 3. 29 신설	-	2016. 3. 29. 개정	2017. 4. 18. 신설

### 보험업법, 은행법, 자본시장법, 여신전문금융업법(과태료)

대통령령으로 정한 조치를 위반하여 직원의 보호를 위한 조치를 하지 아니하거나 직원에게 불이익을 준 보험회사(은행, 금융투자업자, 여신전문금융회사)에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

### 상호저축은행법(과태료)

대통령령으로 정한 조치를 위반하여 직원의 보호를 위한 조치를 하지 아니하거나 직원에게 불이익을 준 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

## 부록 5

### [관련 법] 그 외 법률

#### ● 형법

##### 제257조(상해, 존속상해)

- ① 사람의 신체를 상해한 자는 7년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
- ② 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 10년 이하의 징 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.
- ③ 전 2항의 미수범은 처벌한다.

##### 제260조(폭행, 존속폭행)

- ① 사람의 신체에 대하여 폭행을 가한 자는 2년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
- ② 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.
- ③ 제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

### **제283조(협박, 존속협박)**

- ① 사람을 협박한 자는 3년 이하의 징역, 500만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료에 처한다.
- ② 자기 또는 배우자의 직계존속에 대하여 제1항의 죄를 범한 때에는 5년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.
- ③ 제1항 및 제2항의 죄는 피해자의 명시한 의사에 반하여 공소를 제기할 수 없다.

### **제307조(명예훼손)**

- ① 공연히 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 2년 이하의 징역이나 금고 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.
- ② 공연히 허위의 사실을 적시하여 사람의 명예를 훼손한 자는 5년 이하의 징역, 10년 이하의 자격정지 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다

### **제311조(모욕)**

공연히 사람을 모욕한 자는 1년 이하의 징역이나 금고 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.

### **제314조(업무방해)**

- ① 제313조의 방법 또는 위력으로써 사람의 업무를 방해한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.
- ② 컴퓨터 등 정보처리장치 또는 전자기록 등 특수매체기록을 손괴하거나 정보처리장치에 허위의 정보 또는 부정한 명령을 입력하거나 기타 방법으로 정보처리에 장애를 발생하게 하여 사람의 업무를 방해한 자도 제1항의 형과 같다.

### **제366조(재물손괴 등)**

타인의 재물, 문서 또는 전자기록등 특수매체기록을 손괴 또는 은닉 기타 방법으로 기 효용을 해한 자는 3년이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금에 처한다.

### **제366조(공익건조물파괴)**

공익에 공하는 건조물을 파괴한 자는 10년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

## ● 경범죄 처벌법

### 제3조 제1항 제19호(불안감 조성)

- ① 다음에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료(科料)의 형으로 처벌한다.
19. 정당한 이유 없이 길을 막거나 시비를 걸거나 주위에 모여들거나 뒤따르거나 몹시 거칠게 겁을 주는 말이나 행동으로 다른 사람을 불안하게 하거나 귀찮고 불쾌하게 한 사람 또는 여러 사람이 이용하거나 다니는 도로·공원 등 공공장소에서 고의로 혐악한 문신(文身)을 드러내어 다른 사람에게 혐오감을 준 사람

### 제3조 제1항 제40호(장난전화 등)

- ① 다음에 해당하는 사람은 10만원 이하의 벌금, 구류 또는 과료(科料)의 형으로 처벌한다.
40. 정당한 이유 없이 다른 사람에게 전화·문자메시지·편지·전자우편·전자문서 등을 여러 차례 되풀이하여 괴롭힌 사람

## ● 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

### 제44조의7 제1항 제3호 (불법정보의 유통금지 등)

- ① 누구든지 정보통신망을 통하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 정보를 유통하여서는 아니 된다.
3. 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하는 내용의 정보

### 제74조 제1항 제3호(벌칙)

- ① 다음에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.
3. 제44조의7제1항제3호를 위반하여 공포심이나 불안감을 유발하는 부호·문언·음향·화상 또는 영상을 반복적으로 상대방에게 도달하게 한 자

## ● 성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조

(통신매체를 이용한 음란행위)

자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화, 우편, 컴퓨터, 그 밖의 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말, 음향, 글, 그림, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 사람은 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

# 부록 6

## [안내문] 감정노동자 보호를 위한 서울시민의 실천 약속

감정노동자가 행복한 노동존중특별시 서울 www.emotion.or.kr

### 감정노동자 보호를 위한 서울시민의 실천 약속

- 1 감정노동자의 인권을 존중하기
- 2 역지사지(易地思之)의 마음으로 감사의 인사하기
- 3 반말, 욕설, 희롱 등 무시하는 언행을 하지 않기

**[강성민원 발생시 단계별 대응 절차]**

1단계	2단계	3단계	4단계
경고 조치	민원인과 감정노동자 분리	감정 소진 회복 조치	감성 행위 후속 조치
증거확보 및 법적조치 가능함을 사전안내 및 경고	강성 민원인 격리 및 진정	감정노동자 휴식, 심리상담	고발 및 고소 등 법적조치 지원

**!** 무분별한 폭언과 폭행, 성희롱 시 관련법에 따라 처벌받을 수 있습니다.

서울특별시 서울시 감정노동자 보호센터  
Seoul Emotional Laborer Center

해당 안내문은 서울시감정노동센터 홈페이지(www.emotion.or.kr)에서 무료로 이용하실 수 있습니다.

- 이미지 다운로드: 센터 홈페이지 > 자료실 > 홍보자료
- 인쇄물 신청: 센터 홈페이지 > 신청하기 > 홍보자료 배포 사업

# 부록 7

## [안내문] 감정노동자 존중 포스터

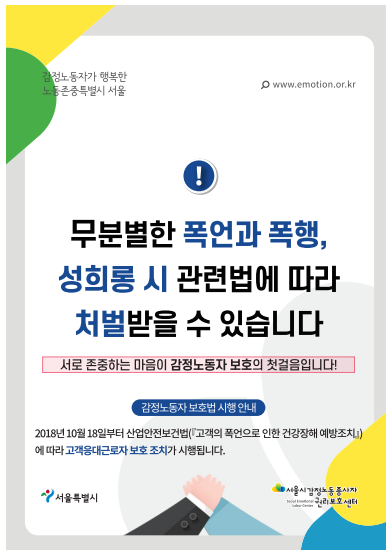
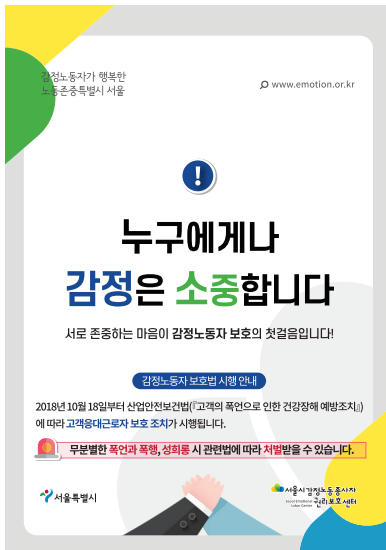
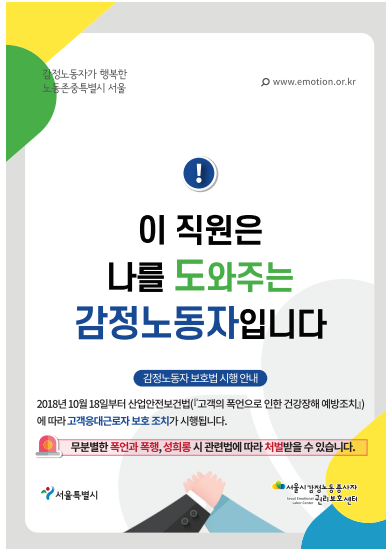
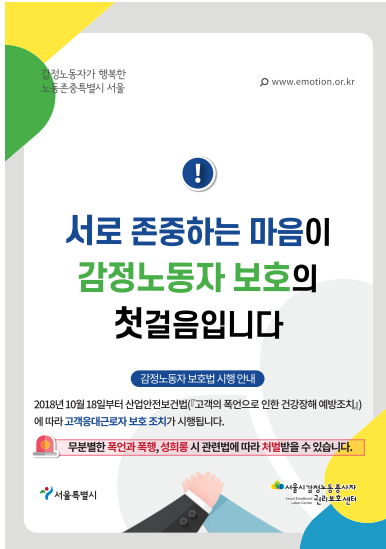


해당 안내문은 서울시감정노동센터 홈페이지([www.emotion.or.kr](http://www.emotion.or.kr))에서 무료로 이용하실 수 있습니다.

- 이미지 다운로드: 센터 홈페이지 > 자료실 > 홍보자료
- 인쇄물 신청: 센터 홈페이지 > 신청하기 > 홍보자료 배포 사업

# 부록 8

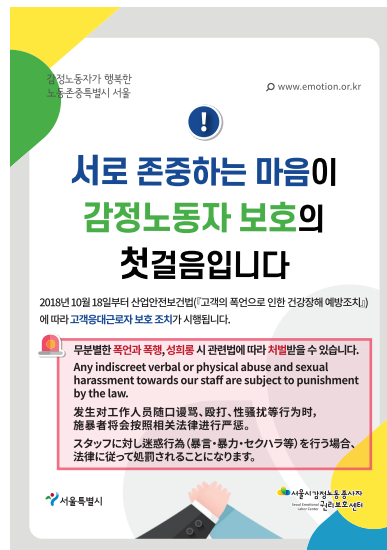
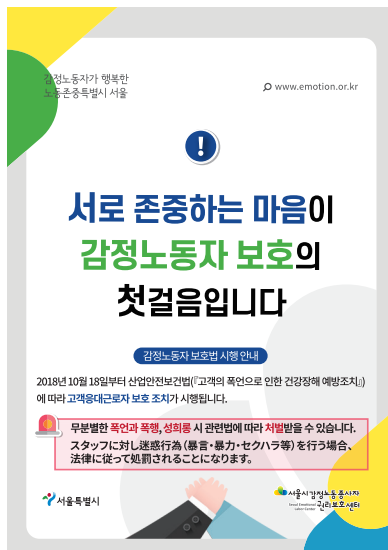
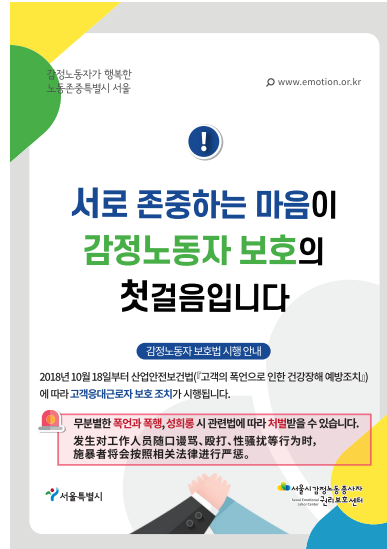
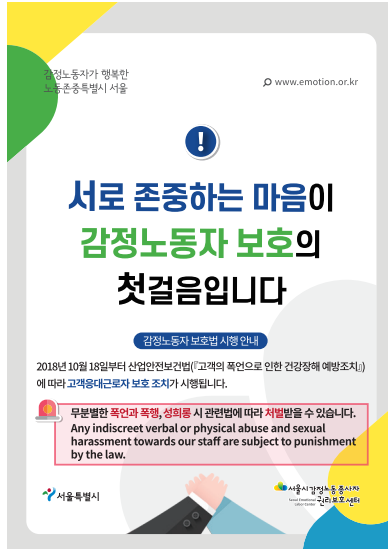
## [안내문] 감정노동자 존중 안내문(데스크용)\_국문용



해당 안내문은 서울시감정노동센터 홈페이지([www.emotion.or.kr](http://www.emotion.or.kr))에서 무료로 이용하실 수 있습니다.

- 이미지 다운로드: 센터 홈페이지 > 자료실 > 홍보자료
- 인쇄물 신청: 센터 홈페이지 > 신청하기 > 홍보자료 배포 사업

[안내문] 감정노동자 존중 안내문(데스크용)\_외국어용

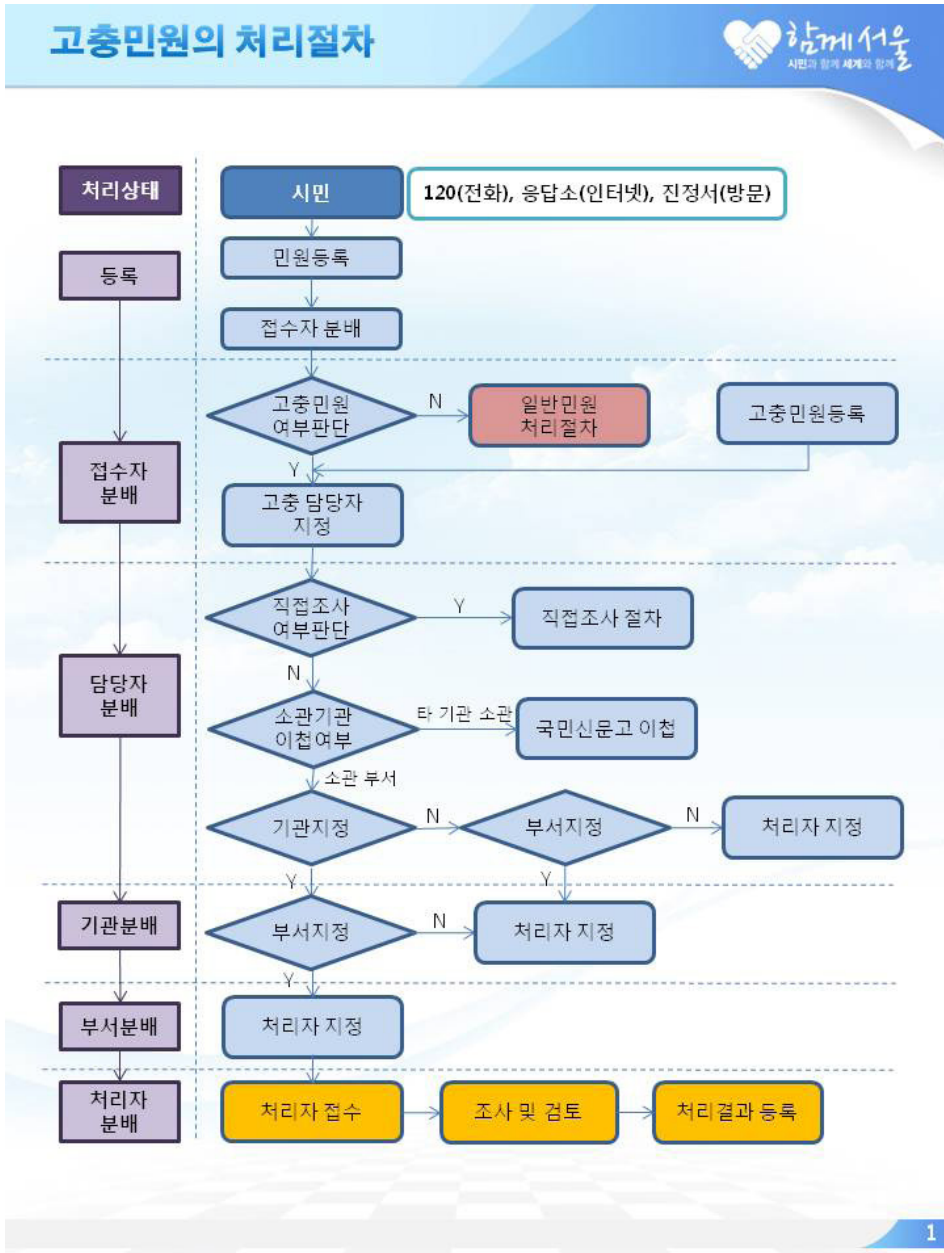


해당 안내문은 서울시감정노동센터 홈페이지([www.emotion.or.kr](http://www.emotion.or.kr))에서 무료로 이용하실 수 있습니다.
 

- 이미지 다운로드: 센터 홈페이지 > 자료실 > 홍보자료
- 인쇄물 신청: 센터 홈페이지 > 신청하기 > 홍보자료 배포 사업

# 부록 9

## 서울시 고충민원 처리절차<sup>45</sup>



45 서울특별시청 홈페이지(<https://news.seoul.go.kr/gov/archives/49712>)

# 부록 10

## 「서울특별시 인권 기본 조례」

### ● 제1장 | 총칙

#### 제1조(목적)

이 조례는 서울특별시 시민의 인권을 보호하고 증진하기 위한 정책을 수립·집행하도록 함으로써, 모든 시민이 인간으로서의 존엄과 가치를 실현하여 행복한 삶의 권리를 누릴 수 있도록 함을 목적으로 한다. <개정 2015. 10. 8.>

#### 제2조(정의)

이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2016. 9. 29., 2019. 3. 28.>

1. "인권"이라 함은 헌법과 법률이 규정하고 있거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제 관습법이 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다.
2. "시민"이라 함은 서울특별시(이하 "시"라 한다)에 주소 또는 거소를 둔 사람, 체류하고 있는 사람, 시에 소재하는 사업장에서 노동하는 사람을 말한다.
3. "인권도시"라 함은 모든 시민의 인권이 생활 속에서 실현되며 행복한 도시공동체를 구현해 나가는 도시를 말한다.

#### 제3조(다른 조례와의 관계)

- ① 시민의 인권과 관련한 다른 조례를 제정 또는 개정하는 경우에는 이 조례의 내용에 부합되도록 하여야 한다.
- ② 시민의 인권 보호 및 증진에 관하여 다른 조례에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 조례에서 정하는 바에 따른다.

#### 제4조(시장의 의무)

- ① 서울특별시장(이하 "시장"이라 한다)은 시민의 인권 보호와 증진을 위하여 노력하고 관련 정책을 적극 추진하여야 하며, 이를 위해 인권 업무를 전담하는 부서(이하 "인권부서"라 한다)를 설치할 수 있다. <개정 2016. 9. 29.>
- ② 시장은 인권정책 수립에 있어 시민의 참여를 최대한 보장하여야 한다.
- ③ 시장은 시민에 대한 인권침해가 발생한 경우 인권침해의 시정을 위해 노력하여야 한다.
- ④ 시장은 필요한 경우 국가인권위원회를 비롯한 국가기관 및 지방자치단체 등과 협력할 수 있다.

#### 제5조(시민의 참여)

시민은 스스로가 인권이 존중되는 지역사회를 실현하는 주체라는 점을 인식하여 인권의식의 향상에 노력하고, 시의 인권정책에 참여한다.

## 제6조(인권존중 및 차별금지)

- ① 모든 시민은 인권을 존중받으며, 「대한민국헌법」과 「국가인권위원회법」 등 관계 법령에서 금지하는 차별을 받지 아니한다. <개정 2016. 9. 29.>
- ② 제20조 제1항의 인권침해를 당한 시민 또는 그 사실을 알고 있는 사람이나 단체는 인권부서에 그에 관하여 상담 등을 신청 할 수 있다. <개정 2016. 9. 29.>

## ● 제2장 | 인권도시 정책

### 제7조(인권정책 기본계획)

- ① 시장은 시민의 인권 보호 및 증진을 위한 인권정책 기본계획(이하 "기본계획"이라 한다)을 5년마다 수립하여 시행하여야 한다.
- ② 기본계획은 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다. <개정 2020. 7. 16.>
  1. 인권정책 기본 방향
  2. 분야별 핵심 정책과제, 추진목표 및 실행계획
  3. 기본계획의 실행을 위한 소요재원
  4. 인권 관련 조사·연구 및 인권교육 실시
  5. 인권 보호와 증진을 위한 국가 및 타 지방자치단체와의 협력
  6. 인권현장 탐방 사업의 실행계획
  7. 그 밖에 인권도시 추진에 관한 주요 사항
- ③ 시장은 기본계획을 수립할 경우 공청회, 토론회 등을 통하여 시민 등의 의견을 수렴하여야 한다.
- ④ 시장은 인권 관련 실태조사를 실시하고, 그 결과를 인권정책 기본계획 수립에 반영하여야 한다.
- ⑤ 시장은 기본계획 기간이 만료된 후 6개월 이내에 그 추진사항을 평가하여 서울특별시 인권위원회에 보고하여야 한다.
- ⑥ 시장은 기본계획을 기초로 하여 매년 연도별 인권정책 시행계획을 수립하여 시행하여야 한다. <신설 2016. 9. 29.>

### 제7조의2(서울시인권정책회의)

- ① 기본계획의 수립과 시행을 위하여 서울시인권정책회의(이하 "정책회의"라 한다)를 운영할 수 있다.
- ② 정책회의는 시장이 주관하며, 관계 부서 실·국장급 공무원과 서울시 인권위원장이 참석한다.
- ③ 정책회의는 기본계획의 수립과 시행에 있어 관계 부서 간 협의·조정 필요한 사항, 그 밖에 중요한 인권정책으로 통일적인 인권정책 수립을 위하여 관계 부서 간 협의가 필요한 사항을 협의·조정한다. <개정 2019. 12. 31.>
- ④ 정책회의는 연 1회 개최하고, 시장은 필요하다고 인정하는 경우 임시 정책회의를 소집할 수 있다.
- ⑤ 정책회의 사무를 처리하기 위하여 간사를 두며, 간사는 인권부서의 장이 된다.  
[본조신설 2016. 9. 29.]

### 제8조(인권영향평가)

시장은 필요하다고 인정하는 경우 인권영향평가를 실시할 수 있다.  
[전문개정 2016. 9. 29.]

### 제9조(인권보고서 발간)

시장은 2년 주기로 서울시민 인권보고서를 발간하여야 한다.

### 제10조(인권교육)

- ① 시장 및 시가 출자 또는 출연한 기관, 시의 사무위탁기관 및 시의 지원을 받는 각종 복지시설의 장은 소속 공무원 및 직원이 연 1회 이상 인권교육을 받도록 하여야 하며, 사업장 및 민간단체 등에 대하여 인권교육이 시행될 수 있도록 권장하여야 한다.
- ② 시장은 인권교육체계 마련과 효과적 시행을 위하여 인권교육 교재 개발, 인권교육 강사 양성 등을 지원 할 수 있다.

### 제11조(인권센터)

- ① 시장은 시민의 인권 보호 및 증진에 관한 사업을 효율적으로 시행하기 위하여 인권센터를 설치할 수 있다.
- ② 시장은 다음 각 호의 업무 중 필요한 사항을 위탁할 수 있다. <개정 2016. 9. 29.>
  - 1. 인권침해사항에 대한 접수 및 상담
  - 2. 인권 관련 실태조사
  - 3. 인권증진을 위한 프로그램 개발 및 교육, 홍보
  - 4. 인권 보호와 증진을 위한 정책연구
  - 5. 인권지수 연구 및 개발 관련 사항
  - 6. 서울시인권위원회의 효율적 운영을 위해 필요한 사항으로 위원장이 요청하는 사항
  - 7. 그 밖에 시민의 인권 보호와 증진을 위하여 필요한 사항

### 제12조(서울시민 인권헌장)

시장은 인권을 존중하는 가치를 구현하고 지속 가능한 인권도시를 만들기 위해 서울시민 인권헌장을 제정하여 선포한다.

### 제13조(인권 보호 및 증진 활동 지원 등)

- ① 시장은 인권 보호 및 증진을 위해 관련 사업을 추진하는 기관 또는 단체에 행정적, 재정적 지원을 할 수 있다.
- ② 제1항의 재정적 지원에 관한 구체적인 사항은 각각 「서울특별시 지방보조금 관리 조례」에 따른다. <개정 2015. 5. 14.>

### 제13조의2(교류협력 등)

- ① 시장은 인권도시 구현을 위하여 국내외 정부·지방정부 및 비정부기구와 교류 및 협력사업 등을 실시할 수 있다.
- ② 시장은 제1항에 따른 교류 및 협력사업 등을 위해 관련 공무원 또는 전문가 등에게 소요되는 경비를 예산의 범위 안에서 지급할 수 있다.  
[본조신설 2016. 9. 29.]

### 제13조의3(세계인권선언일 기념 등)

시장은 인간의 존엄과 가치를 존중하는 사회·문화 환경 조성을 위하여 세계인권선언 선포일을 전후하여 이에 적합한 행사와 교육·홍보 등을 실시할 수 있다.  
[본조신설 2020. 10. 5.]

## ● 제3장 | 서울특별시 인권위원회

### 제14조(설치)

- ① 시민의 인권 보호 및 증진을 위한 주요 시책에 대한 심의·자문을 하기 위하여 서울특별시 인권위원회(이하 "인권위원회"라 한다)를 설치한다. <개정 2016. 9. 29.>
- ② 인권위원회는 다음 각 호의 업무를 수행한다. <개정 2016. 9. 29., 2020. 10. 5.>
  1. 기본계획 수립에 대한 심의·자문
  2. 기본계획의 연도별 시행계획에 대한 심의·자문
  - 2의2. 「서울특별시 체육인 인권 조례」 제6조에 따른 심의사항
  3. 시민의 인권에 영향을 미치는 법규, 정책에 대한 자문
  4. 인권센터 운영에 대한 자문
  5. 그 밖에 시장, 위원장 또는 위원회 위원 3명 이상이 제안한 사안에 대한 심의·자문
  6. 제17조제2항에 따른 정책 등의 개선 권고
- ③ 인권위원회는 제2항의 업무를 수행함에 있어 시에 자료의 제출을 요구하거나 관계 공무원으로 하여금 회의에 출석할 것을 요구할 수 있으며, 제18조에 따른 시민인권침해구제위원회에 인권침해 사항에 대한 조사를 의뢰하고, 시 인권정책에 대한 의견을 들을 수 있다. <개정 2016. 9. 29.>

### 제15조(구성)

- ① 인권위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 15명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다. <개정 2016. 9. 29.>
- ② 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 시장이 위촉하되 서울특별시의회 의원 1명을 포함한 2명은 시의회가 추천하는 사람 중에서 위촉한다. <개정 2016. 1. 7., 2019. 3. 28.>
  1. 인권분야에 대한 전문지식이 있고 학계에서 인권 관련 연구경험이 있는 사람
  2. 인권분야 정부기관, 비영리 민간단체·법인, 국제기구 등에서 근무경험이 있는 사람
  3. 인권분야에 대한 전문지식이 있거나 인권분야 근무경험이 있고 인권관련 비영리 민간단체·법인으로부터 추천을 받은 사람
  4. 시 인권업무 담당부서의 4급이상 공무원(당연직으로 한다)
- ③ 위원의 임기는 3년으로 하고 1회에 한하여 연임할 수 있다. <개정 2016. 9. 29.>
- ④ 시장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 해당위원을 해촉할 수 있다. <개정 2016. 9. 29.>
  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

### 제16조(운영)

- ① 위원장은 인권위원회를 대표하고, 인권위원회의 직무를 총괄한다. <개정 2016. 9. 29.>
- ② 회의는 정기회와 임시회로 구분하며, 정기회는 연4회 개최하고, 임시회는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 10이상의 회의소집 요구가 있을 때에 위원장이 소집한다.
- ③ 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단, 가부동수일 경우에는 위원장이 결정한다.
- ④ 위원회에는 필요시 소위원회를 둘 수 있다. 소위원회의 위원은 위원회의 위원 중 심의를 거쳐 위원장이 위촉한다. <개정 2016. 9. 29.>

- 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 인권부서의 담당사무원이 된다. <개정 2016. 9. 29., 2019. 3. 28.>

### 제17조(정책 등의 개선 권고)

- ① 시장은 인권의 보호와 향상에 중대한 영향을 미치는 내용의 정책을 수립하거나 시행할 경우 인권위원회의 심의·자문을 받아야 한다. <신설 2016. 9. 29.>
- ② 인권위원회는 시의 자치법규, 정책 등이 시민의 인권에 중대한 영향을 미친다고 판단될 때에는 시장에게 개선을 권고할 수 있다. <개정 2016. 9. 29.>
- ③ 시장은 제2항의 규정에 의한 위원회의 권고를 받은 경우 그 권고사항을 이행하기 위하여 노력하여야 한다. <개정 2016. 9. 29.>

## ● 제4장 | 시민인권침해구제위원회 <개정 2016. 9. 29.>

### 제18조(설치 및 구성)

- ① 시장은 시민의 인권보호 및 증진을 위하여 시민인권침해구제위원회(이하 "구제위원회"라 한다)를 둔다. <개정 2016. 9. 29.>
  - ② 구제위원회는 3인 이상 5인 이내의 상임 시민인권보호관과 8인 이내의 비상임 시민인권보호관을 포함한 13인 이내의 시민인권보호관(이하 "보호관"이라 한다)으로 구성한다. <개정 2016. 9. 29.>
  - ③ 상임 보호관은 임기제공무원으로 하고, 「지방공무원법」등 관계법령에 따라 임용하되, 관련분야 실무경력 고려 시 비영리 민간단체 등 활동 경력이 배제되지 않도록 유의하여야 한다. <신설 2016. 9. 29.>
  - ④ 비상임 보호관은 다음 각 호 가운데 하나에 해당하는 사람으로 시장이 위촉한다. <신설 2016. 9. 29., 2019. 12. 31.>
    1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 또는 이에 상당하는 직 이상으로 있었던 기간이 5년 이상인 사람
    2. 판사·검사 또는 변호사의 직에 있었던 기간이 합산하여 5년 이상인 사람
    3. 국가·지방자치단체에서 근무한 기간이 10년 이상이며 그 가운데 감사·조사, 그 밖에 이와 유사한 업무에 종사한 기간이 3년 이상인 사람
    4. 인권 관련 국제기구나 비영리 법인·민간단체에서 근무하는 등 활동경력이 7년 이상인 사람으로 시민사회단체로부터 추천을 받은 사람
  - ⑤ 구제위원회에는 위원장을 두며, 위원장은 호선하고 그 임기는 2년으로 한다. <신설 2016. 9. 29.>
  - ⑥ 구제위원회는 월 1회 개최하며, 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 또는 3명 이상의 보호관이 요구하는 경우 임시회를 소집한다. <신설 2016. 9. 29.>
  - ⑦ 구제위원회에는 소위원회를 둘 수 있으며, 이 밖에 구제위원회의 회의에 관한 사항은 규칙으로 정한다. <신설 2016. 9. 29.>
- [제목개정 2016. 9. 29.]

## 제19조(임기 및 직무의 독립성)

- ① 상임 보호관의 임기는 「지방공무원법」 등 관계 법령에 따르며, 비상임 보호관의 임기는 2년으로 하고 1회에 한하여, 연임할 수 있다. <개정 2016. 9. 29.>
- ② 구제위원회는 그 권한에 속하는 업무를 독립하여 수행한다. <개정 2016. 9. 29.>
- ③ 상임 보호관의 신분은 「지방공무원법」에 의하여 보장된다. <개정 2016. 9. 29.>
- ④ 비상임 보호관의 해촉 등은 제15조제4항의 규정을 준용한다. <개정 2016. 9. 29.>

## 제20조(직무)

- ① 구제위원회는 인권부서에 상담 신청 등이 접수되었거나 시장 또는 인권위원회가 의뢰한 다음 각 호 기관의 업무수행과 관련하여 발생한 인권침해 사항에 대하여 조사하고 그 시정을 권고할 수 있다. 다만, 상임 보호관이 중대한 인권침해 등의 사안이 있다고 판단되는 경우 직권으로 조사하여 그 시정을 권고할 수 있다. <개정 2015. 10. 8., 2016. 9. 29.>
  1. 시 및 그 소속 행정기관
  2. 자치구(시의 위임사무와 서울 소재 자치구의 구청장이 해당 자치단체의 조례에 근거하여 조사를 의뢰한 사항에 한한다)
  3. 시가 출자 또는 출연하여 설립한 기관
  4. 시의 사무위탁기관(시의 위탁사무에 한한다)
  5. 시의 지원을 받는 각종 복지 시설
- ② 인권침해여부에 대한 결정은 구제위원회의 의결로 하며, 조사는 상임 보호관이 협의하여 수행한다. <개정 2016. 9. 29.>
- ③ 구제위원회는 제1항의 규정에도 불구하고 사건이 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 해당 사건을 각하한다. 다만 제6호 및 제7호의 경우 상임 보호관이 조사하기로 결정한 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2019. 3. 28.>
  1. 인권침해를 당한 사람 이외의 제3자가 한 신청에 대하여 본인이 조사를 원하지 않는 것이 명백한 경우
  2. 신청의 원인이 된 사실에 관하여 법원의 재판, 수사기관의 수사가 진행 중이거나 종결된 경우
  3. 신청이 현저하게 이유가 없거나 허위이거나 인권보호 이외의 다른 목적을 위하여 이루어졌음이 명백한 경우
  4. 신청의 내용이 제1항에 규정된 구제위원회의 직무범위에 해당하지 않는 경우
  5. 구제위원회가 기각한 신청과 같은 사실에 대하여 다시 신청한 경우
  6. 신청의 원인이 된 사실이 발생한 날부터 1년이 지나서 신청한 경우
  7. 신청의 원인이 된 사실에 관하여 다른 법령에 따른 권리구제절차나 조정절차가 진행 중이거나 종결된 경우
- ④ 구제위원회는 인권 관련 시 정책의 개선이 필요한 사항을 인권위원회에 건의할 수 있다. <개정 2016. 9. 29.>

## 제21조(보호관의 제척 등)

시민인권보호관은 사건이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조사·결정에서 제척된다.

1. 보호관이나 그 배우자 또는 그 배우자이었던 사람이 해당 사건의 당사자이거나 그 사건에 관하여 당사자와 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 보호관이 해당 사건의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우
3. 보호관이 해당 사건에 관하여 증언이나 감정을 한 경우
4. 보호관이 해당 사건에 관하여 당사자의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우

5. 보호관이 해당 사건에 관하여 수사, 재판 또는 다른 법률에 따른 구제 절차에 관여하였던 경우  
[전문개정 2016. 9. 29.]

### 제22조(조사수행)

- ① 상임 보호관은 정보나 자료를 수집하기 위하여 제20조제1항 각 호의 기관에 대한 현장조사·문서열람·시료채취 등을 하거나 조사대상자에게 보고·자료제출 및 출석·진술을 요구할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 요구를 받은 자는 이에 성실히 응하여야 한다.
- ③ 상임 보호관은 사건의 조사를 마친 후 조사결과보고서를 작성하여 이를 차회 구제위원회에 보고하여야 한다.
- ④ 상임 보호관은 조사에 필요한 경우 외부 전문가 등을 조사에 참여하도록 할 수 있다.  
[본조신설 2016. 9. 29.]

### 제23조(시정권고 및 후속조치)

- ① 구제위원회는 인권침해가 있었다고 판단한 경우 시장에게 그 시정을 권고할 수 있으며, 인권침해 결정은 구제위원회 재적위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ② 구제위원회는 의결 내용을 지체없이 시장에게 문서로 통지하여야 하며, 시장은 위 결과를 신청인 및 피신청인, 조사대상기관의 장 등 관련 당사자에게 문서로 통지하여야 한다.
- ③ 구제위원회는 필요하다고 인정하는 경우 시정권고 내용을 공표할 수 있다. 다만, 법령에 따라 공표가 제한되거나 사생활의 비밀이 침해될 우려가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ④ 시정권고 통지를 받은 조사대상기관의 장은 특별한 사유가 없는 한 그 내용을 존중하여 조치하여야 하며, 통지받은 날로부터 2월 이내에 시정권고에 따른 조치결과를 시장에게 보고하여야 한다.
- ⑤ 구제위원회는 시정권고 사항에 대한 대상기관의 이행실태를 연 1회 점검하고 그 결과를 시장에게 보고하여야 한다.  
[본조신설 2016. 9. 29.]

### 제24조(시민인권배심회의)

- ① 구제위원회는 인권침해 여부가 문제되는 사건 중 특히 중요하다고 판단되는 사안에 관하여 시민인권배심회의를 개최하여 인권침해 여부에 관한 의견을 들을 수 있다.
- ② 시민인권배심회의의 의견은 구제위원회를 구속하지 아니한다.
- ③ 시민인권배심회의에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.  
[본조신설 2016. 9. 29.]

### 제25조(구제위원회 지원)

- ① 구제위원회는 그 직무수행에 필요하다고 판단할 경우 시에 지원을 요청할 수 있다.
- ② 시장은 구제위원회의 원활한 직무수행을 위하여 조사 등을 지원할 수 있는 인력을 둘 수 있으며, 예산의 범위에서 비상임 보호관 및 조사에 참여한 외부전문가의 수당 등 제반 경비를 지원할 수 있다.  
[본조신설 2016. 9. 29.]

### 제26조(시행규칙)

이 조례 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.  
[제22조에서 이동 <2016. 9. 29.>]

# 부록 11

## 감정노동자 보호를 위한 노·사·정 역할



### 노동자

- 감정노동자 보호 정책에 관심을 갖고 참여
- 서울시 감정노동자 보호 가이드라인 숙지
- 업무 관련 사항 및 올바른 응대 방법을 숙지하여 감정노동 발생 예방
- 평소 건강한 생활습관 유지, 스트레스 완화 방법 등 예방적 차원의 감정노동 대처법 실행



### 기관장(사업주)

- 노·사가 함께 감정노동에 대해 논의하고 결정할 수 있는 구조 마련
- 조직과 구성원에 적합한 감정노동 관련 매뉴얼 작성 및 실행
- 감정노동자 권리, 감정노동 매뉴얼, 건강 등에 대한 교육 실시
- 시민(고객)과 노동자 모두를 존중하는 문화를 실천하고 이를 시민(고객)에게 홍보
- 정기적인 감정노동 실태 조사를 실시하여 현황을 파악하고 개선책 마련



### 서울시

- 감정노동에 관한 사항을 기획·심의·평가하는 총괄 기구와 정책 실행과 지원을 위한 실무기구 운영
- 감정노동에 대한 매뉴얼 제작·보급·관리하여 감정노동 종사자 인권 보장
- 기관별 맞춤형 감정노동자 보호 체계를 구축하고 민간 확산 유도
- 감정노동자 보호 정책의 실효성 보장을 위하여 감정노동자 보호 가이드라인과 연계하여 산하기관의 감정노동 보호제도 이행평가
- 감정노동 보호의 시각 시대에 있는 취약 종사자 직접 지원
- 감정노동의 근본적 해결을 위한 시민 인식 변화 노력 (공익광고 등)

# 부록 12

## 감정노동자 스트레스 관리 3가지 방법



### 1. 마음 챙김 호흡법

<b>효과</b>	· 고르고 깊은 호흡을 통해 횡격막을 자극하여 스트레스 작용을 진정시켜주는 부교감 신경을 활성화
<b>참고사항</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>① 바닥에 방석을 깔고 앉음(의자를 이용할 경우 허리를 등받이에서 떼고 바르게 앉음)</li><li>② 허리를 편안하게 쭉 편 상태에서 어깨 힘을 빼고 턱을 살짝 당겨 앉음</li><li>③ 앞뒤 좌우로 몸을 흔들면 중심을 잡으면서 엉덩이와 상체가 균형을 이루는 지점을 찾고 손을 편하게 둠</li><li>④ 입을 가볍게 다물고 코를 통해 5~10분간 호흡함</li><li>⑤ 호흡을 애써 잘 하려 하지 말고 자연스럽게 숨을 쉬면 호흡할 때 몸이 어떻게 반응하는지, 어떤 느낌이 드는지에 집중</li><li>⑥ 가장 크게 움직이는 신체 부위에 집중하였다가 배, 옆구리, 허리, 엉덩이 등 범위를 넓혀감</li><li>⑦ 집중이 흐트러졌다고 느낄 때는 당황하거나 스스로 탓하지 말고 '생각, 생각, 생각' 이렇게 세 번 스스로에게 다독이듯 속삭임</li></ol>



### 2. 심상 이완 호흡법

<b>효과</b>	· 호흡에 심상(이미지)을 더하여 더 깊은 이완을 통한 스트레스 관리 가능
<b>참고사항</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>① 마음 챙김 호흡을 1분간 진행</li><li>② 어깨-머리-어깨와 팔-등-허리-가슴-배-엉덩이-다리-발 순서로 내쉬는 호흡과 함께 긴장과 피로가 빠져나가는 상상을 함(부위별 3~4번)</li><li>③ 마무리는 마시는 숨과 함께 온 몸으로 좋은 기운이 들어오고 내쉬는 숨과 함께 몸 전체에서 긴장과 피곤이 빠져나가는 상상을 함(5번 이상 반복)</li></ol>



### 3. 점진적 근육이완법

#### 효과

· 근육 이완이 이루어지면서 자율신경 활성도가 낮아지게 되어 불안이나 스트레스 수준 감소

#### 참고사항

- ① 편안하게 눕거나 의자에 앉음
- ② 마음 챙김 호흡을 하면서 몸의 움직임을 느낌(1분)
- ③ 숨을 들이마시면서 신체 부위에 힘을 준 후 10초간 숨을 잠시 멈추었다가 20초간 숨을 내쉬면서 편안한 마음으로 힘을 뺌(3~4차례 반복)  
 ※ 한 근육을 이완시킨 후 다른 근육을 긴장시키기 전에 호흡을 가다듬는 것이 중요
- ④ 주먹을 꽉 쥐어 긴장시켰다 긴장을 풀어줌
- ⑤ 팔을 굽혀서 힘을 주었다가 긴장을 풀며 축 떨어뜨리기를 반복
- ⑥ 발과 다리를 쭉 뻗은 후에 최대한 힘을 주어 긴장시켰다 풀어줌
- ⑦ 두 다리를 모아두고 양측 허벅지를 눌러줌
- ⑧ 아랫배에 힘을 주었다가 천천히 힘을 뺌
- ⑨ 가슴의 가운데로 시작해서 가슴 위, 아래를 집중적으로 힘을 주었다 뺌
- ⑩ 양어깨가 만나듯이 힘껏 움츠렸다가 힘을 쭉 뺌
- ⑪ 이를 악물고 입술의 양 끝을 뒤쪽으로 당겨줌
- ⑫ 눈과 코를 찡그리면서 긴장시켰다 풀어줌
- ⑬ 미간을 최대한 모으고 눈썹을 가능한 한 높이 치켜뜬
- ⑭ 턱을 올리는 동작과 내리는 동작을 동시에 취하면서 목을 긴장시켰다 풀어줌
- ⑮ 얼굴 전체를 오므렸다가 펴
- ⑯ 기지개를 켜듯이 팔을 번쩍 위로 들며 몸 전체에 힘을 줌

# 부록 13

## 도움받을 수 있는 기관

### ● 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

서울시 감정노동 종사자 권리보호센터는 「서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」에 따라 서울시가 설립하고 (사)한국비정규노동센터가 위탁 운영하는 지방자치단체(광역시/기초 포함) 최초의 감정노동 분야 전문 기관입니다.



#### 서울시 감정노동자 무료 프로그램

심리상담	1:1 심리상담을 제공합니다 (① 센터 방문상담, ② 권역별 기관 방문상담, ③ 찾아가는 심리상담) 심리상담 신청 및 문의   02-722-2525
권리보장 교육	감정노동 사업장의 노동자/관리자/사업주 모두 감정노동 보호의 중요성을 이해하고, 감정노동자 권리 의식을 높일 수 있도록 지원합니다
심리치유 프로그램	감정노동으로 인한 스트레스를 줄이고 심신을 치유하는 다양한 프로그램을 지원합니다
자조조직 지원	감정노동자 스스로 만든 모임의 활동을 통해 개인 역량을 강화하고 감정노동으로 인한 피해 예방 및 치유할 수 있도록 지원합니다

#### 서울시 감정노동 사업장(사업주) 무료 프로그램

사업주/관리자 교육	서울시 감정노동 조례 및 산업안전보건법 제41조에 따른 감정노동 사업장의 사업주 의무 조치사항을 안내하고, 감정노동 보호 인식 증대 및 제도 구축을 할 수 있도록 지원합니다
컨설팅	기관의 감정노동 보호제도 현황을 분석하고 기관 내 감정노동 실태를 파악하여, 감정노동 보호제도의 개선방안을 모색합니다

#### 프로그램 신청 및 문의

신청	<a href="http://www.emotion.or.kr">www.emotion.or.kr</a>	문의	02-6929-2524
----	--	----	--------------

## ● 심리상담 기관

### 서울시감정노동센터 권역별 상담 기관 (상담신청 및 문의: 02-722-2525)

동북	강동, 노원, 도봉, 동대문, 성동, 성북, 중랑	광운심리상담센터 감정노동자의 마음 지키기, 감동지기(컨)
동남	강남, 강동, 광진, 송파, 서초	한국산업의료복지연구원 아하심리상담센터
서북	마포, 서대문, 용산, 중구, 종로, 은평	나우심리상담연구소 힐링메이트(컨)
서남	강서, 관악, 구로, 금천, 동작, 양천, 영등포	마음과 성장(컨) 아침뜨락(컨)

### 기타 기관

서울심리지원센터	02-2144-1191	건강가정지원센터	1577-9337
----------	--------------	----------	-----------

## ● 노동상담 기관

### 노동자 종합지원센터

서울노동권익센터	02-376-0001	서대문구 노동자종합지원센터	02-395-0025
강동구노동권익센터	02-3425-8715	성동근로자복지센터	02-497-8573
강서구노동복지센터	070-4226-8863	성북구노동권익센터	02-909-3988
관악구노동복지센터	02-886-7900	양천구노동복지센터	02-2645-0858
광진구 노동복지센터	02-458-5002	은평구 노동자종합지원센터	02-6952-1875
구로구 노동자종합지원	02-852-7341	중랑구노동자종합지원센터	02-496-8477
노원노동복지센터	02-3392-4905	동남권 노동자종합지원센터	02-408-5255
도봉구 노동자종합지원센터	02-3494-4400	도심권 노동자종합지원센터	02-6959-5255
마포구 노동자종합지원센터	02-306-2226	중구 노동자종합지원센터	02-2269-9994

## ● 기타 기관

### 인권 관련 기관

국가인권위원회	1331	서울시자살예방센터	1577-0199
한국여성인권진흥원 (여성긴급전화 1336)	1336	대한법률구조공단	02-3482-0132





# 서울시 감정노동 보호 가이드라인

---

- 발행인** 서울특별시장
- 주소** 서울시 중구 무교로21
- 주관부서** 노동민생정책관
- 기획제작** 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터
- 자문** 김가희 변호사, 김유경 노무사,  
이성종 감정노동전국네트워크위원장
- 디자인** 인포그램
- 발행** 2020년 12월
-

# 서울시 감정노동 보호 가이드라인

비매품/무료



ISBN 979-11-6599-139-5