

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 일부개정조례안에 대한 수정안

의안 번호	관련 2617
----------	---------

제안년월일 : 2025년 6월 19일
제안자 : 기획경제위원장

1. 수정이유

- 안 제13조제2항은 통화내용 녹음 및 금지행위 위반 시 관계 법령 및 이 조례에 따라 조치할 수 있음을 사업장 내 안내문을 통해 고지하도록 규정하고 있으나, “관계 법령”의 범위가 불명확하므로 이를 삭제함.
- 안 제17조제2항은 감정노동 종사자에 대해 금지행위를 3회 이상 위반한 자의 명단을 매년 서울시 감정노동 종사자 권리보호위원회에 보고하도록 규정하고 있으나, 이를 특별한 이유 없이 3회 이상 위반한 경우에 한해 보고하도록 현행 조문을 유지하는 것으로 수정함.

2. 수정의 주요 내용

- 통화내용 녹음 및 금지행위 위반 시 이 조례에 따라 조치할 수 있음을 사업장 내 안내문을 통해 고지하도록 수정함(안 제13조제2항).
- 감정노동 종사자에 대한 금지행위의 위반자에 대한 보고 의무를 특별한 이유 없이 3회 이상 위반한 자로 한정하여 현행조문을 유지함(안 제17조제2항).

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 일부개정조례안에 대한 수정안

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 일부개정조례안을 다음과 같이 수정한다.

안 제13조제2항 중 “관계 법령 및 이 조례에서” 를 “이 조례에서” 로 한다.

안 제17조제2항 중 “3회 이상” 을 “특별한 이유없이 3회 이상” 으로 한다.

서울특별시조례 제 호

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 일부개정조례안

서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조제5호 중 “ ‘시장’ ” 을 “ “시장” ” 으로 한다.

제3조 전단 중 “서울시 감정노동 종사자의 서비스를 이용하는 사람” 을 “고객” 으로 하고, 후단 단서 “다만” 을 “다만,” 으로 한다.

제13조제2항 후단 중 “사실” 을 “사실과 함께 제15조에 따른 감정노동 종사자에 대한 금지행위 위반 시 이 조례에서 정하는 바에 따라 조치 될 수 있음” 으로 한다.

제15조제1호 중 “무리하고 과도한 요구 등을 통한 괴롭힘” 을 “협박” 으로 하고, 같은 조 제2호를 다음과 같이 하며, 같은 조 제4호를 삭제하고, 같은 조 제3호를 제4호로 하며, 같은 조에 제3호를 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제4호(종전의 제3호) 중 “위계 또는 위력으로써 방해하는” 을 “방해하는” 으로 하며, 같은 조에 제5호부터 제7호까지를 각각 다음과 같이 신설한다.

2. 반말, 고성, 욕설, 모욕감 또는 굴욕감을 유발하는 언행, 업무관련성이 현저히 떨어지는 정당한 이유 없는 시비

3. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 말이나 행동을 하거나 부호, 문자, 음성, 음향, 화상, 링크 등을 전송하는 행위
5. 업무관련성이 현저히 떨어지는 정당한 이유 없는 장시간의 통화 또는 면담
6. 동일한 내용의 민원을 반복하여 제기하거나 상담을 요청하는 행위
7. 감정노동 종사자의 개인정보 및 신상정보를 부당하게 수집하여 공개하는 행위

제16조제1항 제2호부터 제4호까지를 각각 제4호부터 제6호까지로 하며, 같은 항에 제2호 및 제3호를 각각 다음과 같이 신설하고, 같은 조 제4항 후단 중 “「서울특별시 인권 기본조례」”를 “「서울특별시 인권 기본 조례」”로 한다.

2. 금지행위 위반 고객과의 통화나 면담의 종료 조치. 다만, 이 경우 종료하기 전에 해당 사유를 고객에게 고지하여야 한다.
3. 금지행위 위반 고객에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 및 이용 제한

제17조제1항 중 “제16조 제2항”을 “제16조제2항”으로 한다.

제18조제3항제4호를 다음과 같이 한다.

4. 서울특별시의회의원

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

제15조(금지행위) 고객은 서울시 감정노동
종사자에 다음 각 호의 어느 하나에 해
당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 폭언, 폭행, 무리하고 과도한 요구 등을
통한 괴롭힘
2. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 행위

<신 설>

3. 감정노동 종사자의 업무를 위계 또는
위력으로써 방해하는 행위
4. 동일한 내용의 민원을 업무에 방해가
되는 일정 수준 이상으로 반복하여 제
기하는 행위

<신 설>

<신 설>

<신 설>

제16조(보호조치) ① (생 략)

1. (생 략)

<신 설>

제15조(금지행위) -----

-----.

1. 폭언, 폭행, 협박
2. 반말, 고성, 욕설, 모욕감 또는 굴욕감을
유발하는 언행, 업무관련성이 현저히
떨어지는 정당한 이유 없는 시비
3. 성적 굴욕감·수치심을 일으키는 말이나
행동을 하거나 부호, 문자, 음성, 음향,
화상, 링크 등을 전송하는 행위
4. 감정노동 종사자의 업무를 방해하는
행위

<삭 제>

5. 업무관련성이 현저히 떨어지는 정당한
이유 없는 장시간의 통화 또는 면담
6. 동일한 내용의 민원을 반복하여 제기
하거나 상담을 요청하는 행위
7. 감정노동 종사자의 개인정보 및 신상
정보를 부당하게 수집하여 공개하는
행위

제16조(보호조치) ① (현행과 같음)

1. (현행과 같음)
2. 금지행위 위반 고객과의 통화나 면담의
종료 조치. 다만, 이 경우 종료하기 전에
해당 사유를 고객에게 고지하여야 한다.

<신 설>

2. ~ 4. (생략)

② · ③ (생략)

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 (생략)

제18조(서울시 감정노동 종사자 권리보호 위원회의 설치) ① · ② (생략)
③ 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 시장이 위촉 및 임명한다.

3. 금지행위 위반 고객에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 및 이용 제한

4. ~ 6. (현행 제2호부터 제4호까지와 같음)

② · ③ (현행과 같음)

④ -----

----- 「서울특별시 인권 기본 조례」
-----.

제17조(보호조치 내역과 상습 위반자 명단 보고의무) ①-----

제16조제2항-----

-----.

② (현행과 같음)

제18조(서울시 감정노동 종사자 권리 보호 위원회의 설치) ① · ② (현행과 같음)
③ -----

-----.

1. ~ 3. (생 략)

4. 서울특별시의회 의원

5. (생 략)

④ (생 략)

1. ~ 3. (현행과 같음)

4. 서울특별시의회 의원

5. (현행과 같음)

④ (현행과 같음)