

김건위 | 안지선 | 추병주

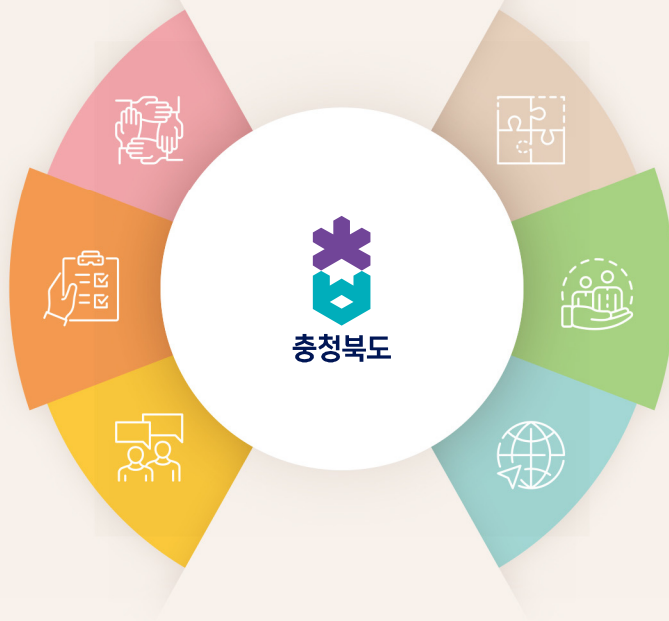




2025 정책 이슈 리포트

충청북도 감정노동자 보호 기본계획 수립을 위한 기초연구

저자 김건위 | 안지선 | 추병주



연구진

연구책임자 • 김건위 한국지방행정연구원 연구위원

공동연구원 • 안지선 한국지방행정연구원 부연구위원

• 추병주 한국지방행정연구원 위촉연구원

CONTENTS

I	서론	
01	연구 배경과 목적	4
02	연구 범위와 방법	5
II	감정노동에 관한 이론적·제도적 논의	
01	감정노동의 의미	6
02	국내·외 대응 및 연구 동향	7
03	관련 법률 및 판례	13
04	자치단체 조례 및 시책	15
III	감정노동 현황 및 정책 사례	
01	충북 감정노동 실태 및 정책 현황	20
02	주요 시·도의 감정노동자 지원 정책 사례	24
03	요약 및 시사점	28
IV	충청북도 감정노동자 보호 기본계획(안)	
01	비전 및 핵심가치	31
02	정책목표와 전략과제	32
03	세부 사업	34
V	결론	
01	연구 결과	39
02	정책 제언	40
	참고문헌	42



I 서론

1. 연구 배경과 목적

□ 감정노동의 위험성 인식 및 노동자의 정서적 복지 요구 증가

- 산업구조가 제조업에서 서비스업 중심으로 변화하며 고객 응대 업무가 보편화됨에 따라 감정노동의 강도가 센 직종의 노동자 수가 급속히 증가함
 - 감정노동(emotional labor)은 특정한 감정 상태를 표현하거나 자신의 감정을 억제하는 노동 행위로, 미국의 사회학자 Arlie Hochschild(1983)에 의해 처음으로 제시됨
- 감정노동에 관한 학계와 노동계, 시민사회 등의 관심이 더해지며 국내에서는 2018년 감정노동자 보호에 관한 조치가 명문화됨
 - 2018년 「산업안전보건법」 개정으로 감정노동자 보호를 위한 사업주 의무와 감정노동자 권리에 관한 규정이 신설됨

□ 노동환경 변화에 따른 충북 감정노동자 정책 대응 필요

- 지역사회 노동안전 및 노동자 권익보호에 관한 중요성이 확대되며 지방자치단체 차원의 감정노동자 보호 정책 필요성이 제기됨
- 충청북도는 「충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례」 제6조에 따른 감정노동자 실태조사를 2023년 12월 완료함에 따라 후속 조치를 위한 정책연구가 필요한 상황임
- (연구 목적) 본 연구는 「충청북도 감정노동자 보호 기본계획」 수립을 위한 기초연구로서 지역의 실태와 정책 동향을 검토하고, 사전 계획(안)을 제시하는 데 목적을 둠

2. 연구 범위와 방법

□ 연구 대상과 범위

- 충청북도 내 감정노동자 권리 보호를 위한 기본계획 수립 방향 정립을 연구 대상으로 함
- 2025년 현재 충청북도 실정에 맞는 방향성 제시에 중점을 두며, 감정노동에 관한 이론 논의와 법·제도 현황 등은 과거자료를 포함하여 검토함

□ 주요 내용과 방법

- 감정노동 의미와 국내·외 정책 동향, 선행연구 경향성, 충청북도 감정노동 실태와 정책 현황, 감정노동자 보호계획 선행사례 등의 파악을 위하여 문헌연구를 수행함
 - 학술논문, 연구보고서, 정책간행물, 행정·실무자료 등을 참조하여 최신 동향을 조사함
 - 「충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례」 제5조에서 규정하는 「충청북도 감정노동자 보호계획」상 포함되어야 내용¹⁾을 중심으로, 관련 사례와 문헌 탐색 및 분석 등을 실시함
- 충청북도 감정노동자 보호 기본계획(안)의 비전과 핵심가치 도출, 정책목표와 전략과제 설정, 세부사업 발굴 등을 위한 전문가 자문회의를 실시함
 - 학계 전문가와 현장 실무자의 견해를 다각도로 청취하여 연구 내용의 실효성을 제고함

1) 감정노동자 보호를 위한 정책목표와 방안, 감정노동자 근로환경 개선목표와 방안, 감정노동자를 위한 건전한 근로문화 조성 및 확산 방안, 감정노동자 인권 보호 및 인식개선을 위한 사업, 감정노동자 보호계획 수립·시행에 따른 재원 확보 방안 등



II 감정노동에 관한 이론적·제도적 논의

1. 감정노동의 의미

□ 감정노동의 개념과 확장

- 감정노동(Emotional Labor)은 Hochschild(1983)가 최초 제안한 개념으로서, 서비스업 종사자들이 자신의 감정을 관리하고 통제하는 노동 행위를 발견한 것이 계기가 됨
 - 제조업에서 서비스 산업 중심으로의 경제구조 전환 과정에서 등장한 개념임
- 1990년대 서비스업이 크게 확대되고 종사자가 증가하면서 업무 과정에서 발생하는 실제 스트레스와의 연관성을 강조하면서 그 개념이 확장되고 다차원적 접근이 이루어짐
 - 특히, Morris & Feldman(1996)은 감정노동을 빈도, 강도, 다양성, 감정부조화의 네 가지 주요 구성요소로 구분하여 접근을 시도함
- 2000년대 들어 개인 및 조직 측면에서 실증연구가 크게 증가함
 - 대표적 연구로는 감정노동의 결과 나타나는 개인의 정서적 고갈과 스트레스가 조직 차원에서의 생산성 저하에 부정적 영향을 미치는 것을 실증적으로 제시한 Grandey(2000)의 연구를 들 수 있음
- 서비스업의 지속적 확대와 더불어 감정노동과 관련하여 각국에서 각종 사건·사고가 사회적으로 이슈화되면서 감정노동에 대한 사회적 관심이 증가하였고, 그 결과 법·제도적 지원이 본격적으로 이루어졌음
 - 우리나라에서도 감정노동자 보호법 및 관례 조례가 제정되면서 사회적 인식 개선과 실질적 보호 조치가 강화됨(김종진, 2018)

□ 감정노동의 유형 및 구성요소

- 감정노동은 표면행위와 내면행위로 구분됨(Hochschild, 1983; Grandey, 2000)
 - 표면행위(Surface Acting)는 실제 느끼지 않는 감정을 업무상 요구에 맞추어 의도적으로 표현하는 방식으로, 정서적 고갈과 스트레스를 유발할 가능성이 높음
 - 내면행위(Deep Acting)는 요구되는 감정을 실제로 경험하기 위해 자신의 내면 감정을 적극적으로 변화시키려는 노력으로, 장기적으로는 자기 소외와 정체성 혼란 등을 유발할 수 있음
- 감정노동은 빈도, 강도, 다양성, 감정부조화로 구성됨(Morris & Feldman, 1996)
 - 고객과의 접촉 빈도가 높을수록 감정노동의 강도와 피로도가 증가함
 - 표현해야 하는 감정의 깊이나 강도가 클수록 노동자의 심리적 부담 및 스트레스 수준이 높아짐
 - 업무 과정에서 다양한 종류의 감정 표현이 요구될수록 노동자의 감정 관리가 복잡해지고 업무 강도가 증가함
 - 실제 느끼는 감정과 조직이 요구하는 감정 표현 간의 차이가 클수록 심리적 갈등과 정서적 소진이 발생할 가능성이 높아짐

2. 국내·외 대응 및 연구 동향

1) 국제 동향

□ 세계보건기구(WHO, World Health Organization)

- 세계보건기구는 2022년 발표한 ‘직장 내 정신건강 지침(WHO’s global guidelines on mental health at work recommend actions)’의 수정안을 최근 발표함(WHO, 2025)
 - 감정노동을 포함한 직장 내 정신건강 문제를 다루기 위한 포괄적 접근 방식을 제안하며 인간 중심의 개입과 구조적 요인 해결의 중요성을 강조함²⁾

2) <https://www.ilo.org/resource/news/who-and-ilo-call-new-measures-tackle-mental-health-issues-work-0>
(2025.3.25)



- 관리자 훈련, 스트레스 예방, 감정적 요구 관리 등이 중요함을 제시하면서 특히 건강 및 인도주의적 업무 종사자를 위한 보호 조치를 권장함(WHO, 2022)

□ 국제노동기구(ILO, International Labour Organization)

- 국제노동기구는 세계보건기구와 공동으로 발표한 ‘직장에서의 정신건강(Mental health at work)’ 지침에서 안전하고 건강한 작업환경을 조성하고, 감정적 요구로 인한 직장 내 낙인과 배제를 방지하기 위한 문화 구축에 투자할 것을 강조함(WHO & ILO, 2022)
 - 해당 지침은 공공 및 민간 부문의 정부, 고용주, 근로자, 그리고 조직을 위한 실용전략을 담고 있으며, 정신사회적 위험의 예방, 정신건강의 보호 및 증진, 정신건강 문제가 있는 근로자의 지원에 초점을 두고 문제 개선을 위한 주요 방안을 제시함

□ 국제연합(UN, United Nations)

- 국제연합은 다양한 국가에서 근무하는 직원들의 정신건강과 웰빙의 필요성을 강조하며, 감정노동의 심리적 영향을 완화할 수 있는 지원 서비스 확대 및 건강한 작업 환경 조성이 필요함을 제시함(UN 2018; UN 2024)
 - 2018년 조사 결과를 바탕으로 UN 직원들의 ‘정신건강과 웰빙 개선 전략(United Nations System Mental Health and Well-being Strategy 2018-2023)’을 수립함(UN, 2018)
 - 해당 전략은 정신적·신체적 건강 증진을 위한 직장 환경의 조성, 전 세계 모든 근무지에서 고품질의 심리·사회서비스 제공, 정신건강 문제를 가진 직원의 포용 및 지원, 지속가능한 정신건강 서비스 예산 확보를 네 가지 주요 목표로 제시
 - UN(2024)은 기존 전략의 성과를 기반으로 더욱 통합적이고 지속가능한 접근 방식을 채택 하였고, 예방·증진·지원, 데이터 기반 의사결정, 리더십과 책임 강화를 강조함

2) 국내 동향

□ 감정노동에 대한 사회적 인식 확대

- 국내에서는 2000년대 중반부터 감정노동의 개념이 본격적으로 소개되었으며, 주로 콜센터, 간호사, 항공 승무원³⁾ 등 서비스 직종을 중심으로 관심이 확대되었음

- 특히, 반복적인 고객 응대 업무에서 발생하는 정서적 소진, 우울, 이직률 증가 등 부정적 결과들이 사회적으로 조명되면서 감정노동 문제가 노동 분야의 주요 쟁점으로 대두됨

□ 감정노동에 대한 제도적 대응

● 사회적 관심의 확대와 함께 법·제도적 대응이 이루어짐

- 2018년 「산업안전보건법」 개정으로 감정노동자 보호에 관한 조항이 신설하였으며, 노동 주무부서인 고용노동부(2017)는 「감정노동 종사자 건강보호 매뉴얼」을 발간(2017)하고, 「직장 내 괴롭힘 금지법」(2019년 시행)과 연계하여 감정노동으로 인한 정신적 피해 예방에 정책적 노력을 기울이고 있음

● 지방자치단체 역시 감정노동자 보호조례를 제정하여 지역 차원의 대응을 강화하고 있음

- 전국 17개 광역자치단체는 감정노동자 지원조례를 갖추고 있으며, 서울, 경기, 광주 등에서는 감정노동자 상담, 심리치유 프로그램, 감정노동 예방교육 등을 시행하고 있음
- 광주광역시시는 2016년 ‘감정노동자 보호 조례’를 제정하였으며, 2020년에는 공공부문 감정노동자 권리보호 가이드라인을 발간함
- 서울특별시시는 감정노동자 종사자 권리보호센터 운영을 통해 감정노동자 대상의 심리 상담, 법률자문, 치료지원 등 종합 서비스를 제공하고 있으며, 감정노동 예방교육 및 직장 내 괴롭힘 예방교육 병행, 감정노동 피해 신고 시 대응 절차 지원 등을 수행하고 있음

□ 대기업 및 공공기관의 대응

● 대기업 및 공공기관을 중심으로 감정노동에 대한 내부 매뉴얼을 작성하거나, 관리자 교육 및 익명상담 창구 운영 등을 통해 감정노동자 보호를 위한 노력을 추진하고 있음

- 롯데백화점은 2018년 대형 유통업체 최초로 악성 고객 응대 시 직원이 응대를 중단할 권리를 보장하는 등 적극적인 조치를 취하고 있음. ‘고객응대 10계명’ 및 ‘감정노동 예방

3) 대한항공 086편 이륙지연 사건(일명, 땅콩회항 사건)은 2014년 12월 5일(금) 뉴욕 존 F. 케네디 국제공항에서 인천국제공항으로 오는 대한항공 KE086/DL1001편이 A380 여객기 퍼스트 클래스에 탑승한 재벌3세이자 한진그룹 회장의 장녀인 대한항공 부사장에게 건과류 간식을 제공하는 과정에서 발생하였음. 서비스에 대한 불만으로 객실 승무원과 사무장의 무릎을 꿇린 상태에서 모욕을 주고 기내 사무장을 공항에 하기(下機)시킨 후 예정시간보다 46분 늦게 출발함. 갑의 횡포와 재벌 3세의 월권 행위로 인해 갑질, 진상 문제로 인한 감정노동자의 어려움에 대한 사회적 관심이 폭발하는 계기가 됨



매뉴얼'을 전 지점에 배포하고, CCTV 설치 확대 및 관리자 현장대응 체계를 지속적으로 추진하고 있음

- 서울특별시의 감정노동자 종사자 권리보호센터 운영하여, 감정노동자 대상 심리상담, 법률자문, 치료지원 등 종합 서비스 제공, 감정노동 예방교육과 직장 내 괴롭힘 예방 교육 병행, 감정노동 피해 신고 시 대응 절차 지원

3) 주요 선행연구

□ 국외 연구

- 감정노동의 구성요소와 결과에 대한 실증적 접근이 활발히 이루어졌으며, 최근에는 조직 차원의 지원요인이 감정노동 완화에 미치는 영향에 대한 연구가 증가하고 있음
 - Brotheridge & Grandey(2002)는 감정노동 전략의 유형이 직무만족과 정서적 고갈에 미치는 영향을 분석하였으며, Diefendorff et al.(2005)은 조직 내 감정규범이 종사자의 감정표현 방식에 미치는 차이를 실증적으로 제시함
 - Hülshager & Schewe(2011)는 메타분석을 통해 감정노동과 심리적 건강 문제의 관계를 입증하고, 조직적 차원에서의 중재 프로그램의 중요성을 강조함
 - Goodwin et al.(2011)은 고객 서비스 직종의 감정노동이 직원의 업무성과와 고객만족도에 미치는 영향을 분석하며, 감정노동 관리를 위한 조직 전략의 필요성을 제기함

□ 국내 연구

- 국내 연구는 감정노동이 정신건강과 직무만족에 미치는 부정적 영향에 주로 초점을 맞추어 왔으며, 최근에는 이러한 부정적 영향을 완화하기 위한 보호 요인, 조직문화, 정책적 지원 요소를 포함하는 통합적 접근을 강조하고 있음
 - 양야기(2011) : 간호사의 소진과 감정노동 및 자기효능감 간의 관계를 분석함. 감정노동이 소진에 영향을 미치며, 자기효능감이 이러한 관계에서 조절역할을 함을 확인함
 - 이정철 외(2015) : 일선 경찰공무원을 대상으로 감정노동이 감정소진과 조직유효성에 미치는 영향을 분석함. 감정부조화가 심할수록 감정소진이 증가하고 조직유효성이 감소하는 것으로 제시함

- 이해진(2016) : 간호사를 대상으로 감정노동이 소진에 미치는 영향을 분석함. 표면행위는 소진을 증가시키는 반면, 내면행위는 소진에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타남
- 염소란·김명소(2017) : 상사에 대한 정서노동의 잠재프로파일분석을 통해 정서노동 유형에 따른 선행변인 및 직무효과성의 차이를 분석함. 정서조절 전략의 활용 방식에 따라 직무 만족과 소진 수준이 다르게 나타남을 확인함
- 박성복·이상욱(2018) : 한국전력공사 콜센터 상담원을 대상으로 감정노동의 표면행위와 내면행위가 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향을 분석함. 직무스트레스가 감정노동과 직무소진 사이에서 완전 매개효과를 가지는 것으로 나타남
- 이병기·양동우(2019) : 온라인쇼핑몰 콜센터 상담사를 대상으로 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향을 검증하고 직무소진의 매개효과를 분석함. 내면행위는 고객지향성을 높이고, 표면행위는 비인격화를 매개로 고객지향성을 낮추는 것으로 나타남
- 이승영·김덕호(2019) : 간호사의 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향을 분석함. 진심행위와 사회적 지지가 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 반면, 직무스트레스는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타남

표 1 | 감정노동자 관련 주요 선행연구 동향

구분		주요 내용	주요 변수
국외 연구	Brotheridge & Grandey (2002)	감정노동 전략 유형이 직무만족과 정서적 고갈에 미치는 영향 분석	표면행위, 심층행위, 직무만족, 정서적 고갈
	Diefendorff et al. (2005)	조직의 감정규범이 감정표현 방식에 미치는 차이 실증 분석	조직 감정규범, 감정표현 방식
	Hülshager & Schewe (2011)	감정노동과 심리적 건강 간의 관계 메타분석, 조직 중재 중요성 강조	감정노동, 심리적 건강, 조직 중재
	Goodwin, Groth & Frenkel(2011)	감정노동이 업무성과와 고객만족도에 미치는 영향 분석	감정노동, 업무성과, 고객만족도
국내 연구	양야기(2011)	간호사의 소진과 감정노동 및 자기효능감 간의 관계 분석	감정노동, 소진, 자기효능감
	이정철 외(2015)	경찰공무원의 감정노동이 감정소진과 조직유효성에 미치는 영향 분석	감정부조화, 감정소진, 조직유효성
	이해진(2016)	간호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향 분석	표면행위, 내면행위, 소진
	염소란·김명소(2017)	정서노동 유형에 따른 직무효과성 및 직무만족, 소진 수준 차이 분석	정서조절전략, 직무만족, 소진
	박성복·이상욱(2018)	콜센터 감정노동과 직무스트레스 및 소진 간의 관계 분석	표면행위, 내면행위, 직무스트레스, 직무소진
	이병기·양동우(2019)	감정노동이 고객지향성에 미치는 영향과 직무소진의 매개효과 분석	표면행위, 내면행위, 비인격화, 고객지향성, 직무소진
	이승영·김덕호(2019)	감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향 분석	감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지, 직무만족



□ 국내·외 연구 동향

- 감정노동 연구 초기에는 감정노동의 구성요소와 이로 인한 정서적 고갈, 소진(burnout), 직무만족 저하 등의 인과관계를 중심으로 실증적인 접근이 이루어짐
 - 감정노동의 구성요소로 표면행위(Surface Acting), 심층행위(Deep Acting), 감정부조화(Emotional Dissonance) 등이 제시됨
- 이후, 감정노동이 개인의 문제가 아니라 조직문화, 리더십, 직무설계 등 구조적 요인과의 상호작용 속에서 발생한다는 인식이 확산되며, 감정노동에 따른 부정적 결과를 완화하기 위한 직무 자율성, 사회적 지지, 조직의 제도적 지원 등에 대한 연구가 이루어짐
- 점차 양적인 실증연구에서 벗어나 질적 연구 및 특정 직종(간호사, 콜센터 종사자 등)에 대한 심층 분석 연구가 등장하고 있음
 - 최근에는 코로나19와 같은 대규모 감염병 사태나 AI 기반 고객응대 시스템 도입 등과 같이 정책환경 변화를 반영하는 다양한 측면의 연구가 이루어지고 있음

□ 국내·외 연구의 시사점

- 감정노동은 단순히 개인 차원의 문제가 아니라 조직 구조와 환경, 직무 설계, 리더십 등 복합적 요소와 연관된 구조적 문제라는 점이 강조되고 있음
- 감정노동자 보호 중심의 접근뿐만 아니라, 예방적 차원의 조직문화 개선과 정서적 지원 체계 구축에 대한 관심이 확대되고 있음
- 국외 연구는 중립적인 관점에서 감정노동을 분석하는 연구가 많으나, 국내 연구는 주로 부정적인 관점에서 감정노동으로 발생하는 문제에 주목하는 연구가 이루어지고 있음
 - 문제해결을 위한 긍정적 자원(심리적 탄력성, 회복력 등) 및 조직적 완충 요인에 주목한 연구를 확대할 필요가 있음
- 특정 산업군 종사자(간호사, 콜센터 종사자 등)를 대상으로 하는 연구가 다수 진행됨
 - 향후 연구대상을 다양한 산업군(교육, 공공서비스 등)으로 확대할 필요가 있음
 - 비대면 서비스 확대와 AI 기반 응대 등 업무환경 변화에 적합한 감정노동의 개념 재정립과 직종별·상황별 맞춤형 대응을 위한 실천 모델 개발이 이루어져야 할 것임

3. 관련 법률 및 판례

1) 법률

□ 직접적으로 관련된 법률

- 「산업안전보건법」: 2018년 개정 및 시행을 통해 감정노동자 보호를 의무화
 - 2018년(4.17.) 개정(일부개정) 및 시행(2018.10.18.)을 통해 사업주로 하여금 고객응대근로자에 대한 고객의 폭언 등으로 인해 발생하는 건강장해를 예방하기 위한 조치를 의무화함(제26조2 제1항)
 - 고객의 폭언 등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간의 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담지원, 고소·고발 또는 손해배상 청구 지원 등 필요한 조치를 의무화하고, 조치를 하지 아니할 경우 과태료(1천만 원 이하)를 부과함(제26조의2 제2항 및 제72조 제4항 제1호의2)
 - 고객응대근로자는 사업주에게 고객의 폭언 등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구로 인해 불리한 처우를 해서는 아니 되며, 이를 위반한 경우 징역(1년 이하) 또는 벌금(1천만 원 이하)에 처하도록 함(제26조의2 제3항 및 제68조 제2호의2)

□ 간접적으로 관련된 법률

- 일반적인 노동자를 보호하는 규정 가운데 감정노동자의 보호와 연관성이 높은 규정이 존재하며, 대표적 규정을 살펴보면 다음과 같음
 - 「근로기준법」 제6조(균등처우) 및 제8조(강제근로 금지): 감정노동자에게 성별·직종 등에 따라 불리한 처우를 하거나 부당한 업무지시를 강제하는 상황에서 보호할 수 있음
 - 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제14조(직장 내 성희롱 금지 및 예방조치): 고객에 의한 성희롱도 포함되며, 고객에 의한 성희롱 발생 시 사용자의 예방 및 사후조치 의무가 명시됨
- 감정노동자 보호에 대한 사회적 관심이 높아지면서 법·제도적 기반은 기존 노동법의 적용 사각지대를 보완하는 방향에서 적극적인 노력이 이루어지고 있음



- AI·디지털 고객응대 확대에 따라 감정감시 문제 및 법적 보호 사각지대 해소 관점에서 법률 제정에서 나아가 실효적 제도 운영 측면의 입법 등이 쟁점이 될 것으로 예상됨

2) 판례

□ 서울남부지방법원 2012가단25092(2013.6.21. 선고)

- 고객센터 상담원(원고)이 지속적인 고객 폭언과 관리자 방관 속에서 정신적 고통으로 자살을 시도하여, 사업주(피고)를 상대로 손해배상을 청구한 사건
 - 법원은 감정노동에 대한 사업주의 보호의무를 인정하여 사업주(피고)가 상담원(원고)에게 일정 금액을 지급하라고 판결

□ 서울고등법원 2017누32311(2018.4.4. 선고)

- 콜센터 상담원(원고)가 업무 수행 중 발생한 질병(뇌출혈)에 대해 업무상 재해로 인정받지 못하자, 이에 대한 처분 취소를 구한 사건
 - 법원은 원고의 질병이 업무수행과 관련하여 상당한 정도의 육체적·정신적 부담과 스트레스를 지속적으로 받았고, 그것이 원인이 되어 발생한 것으로, 이와 다른 전제에서 이루어진 처분은 위법하다고 판단함. 따라서 업무와 질병 사이의 상당인과관계를 인정하여 원심 판결을 파기하고 사건을 환송함

□ 대법원 2022두47391(2023.4.13. 선고)

- 무인주차장 이용자들의 전화상담 업무를 수행하는 콜센터 상담원인 원고가 근무 중 식사 도중 ‘뇌기저핵출혈’로 쓰러져 요양급여를 신청하였으나, 근로복지공단이 이를 불승인하자 해당 처분의 취소를 구한 사건
 - 대법원은 원고의 업무가 만성적인 과중한 업무와 스트레스를 유발하였고, 이러한 업무 환경이 ‘뇌기저핵출혈’ 발병에 영향을 미쳤을 가능성이 크다고 판단함. 따라서 업무와 질병 사이의 상당인과관계를 인정하여 원심 판결을 파기하고 사건을 환송함

| 표 2 | 감정노동자 관련 주요 판례

번호	법원/사건번호	사건 개요	판결 요지
1	서울남부지방법원 2012가단25092 (2013.6.21. 선고)	고객센터 상담원이 지속적인 고객 폭언과 관리자 방관 속에서 정신적 고통으로 자살 시도	감정노동에 대한 사업주의 보호의무 인정, 730만 원 배상 판결
2	서울고등법원 2017누32311 (2018.4.4. 선고)	콜센터 상담원이 과중한 스트레스 속에서 뇌출혈로 쓰러짐	스트레스와 질병 사이의 인과관계를 인정, 산재 인정
3	대법원 2022두47391 (2023.4.13. 선고)	고객 폭언·욕설로 인해 정신질환 호소한 고객응대 노동자	업무상 재해로 인정, 근로복지공단의 산재 불승인 처분 취소

4. 자치단체 조례 및 시책

□ 광역자치단체별 조례

- 2016년 서울특별시에서 ‘감정노동자 보호 조례’를 제정한 이후, 현재는 전국의 17개 광역자치단체 모두 감정노동자 지원을 위한 조례를 갖추고 있음

| 표 3 | 광역자치단체별 감정노동자 보호 조례 현황

No	자치 단체	자치법규	공포번호	공포일자	제·개정 구분
1	서울	서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례	서울특별시조례 제8896호	2023.10.4.	일부개정
2	부산	부산광역시 감정노동자 권익 보호 및 증진을 위한 조례	부산광역시조례 제5972호	2019.8.7.	전부개정
3	대구	대구광역시 감정노동자 보호 등에 관한 조례	대구광역시조례 제5860호	2022.10.31.	일부개정
4	인천	인천광역시 감정노동 종사자의 권리보장에 관한 조례	인천광역시조례 제7072호	2023.7.14.	일부개정
5	광주	광주광역시 감정노동자 보호 조례	광주광역시조례 제6414호	2024.7.1.	일부개정
6	대전	대전광역시 감정노동자 보호 조례	대전광역시조례 제6347호	2024.12.27.	일부개정



No	자치 단체	자치법규	공포번호	공포일자	제·개정 구분
7	울산	울산광역시 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	울산광역시조례 제2210호	2020.8.6.	제정
8	세종	세종특별자치시 감정노동자 보호 등에 관한 조례	세종특별자치시조례 제2545호	2024.9.30.	제정
9	경기	경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례	경기도조례 제8254호	2024.12.31.	일부개정
10	강원	강원도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	강원도조례 제5030호	2023.6.9.	일부개정
11	충북	충청북도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	충청북도조례 제4474호	2020.12.31.	제정
12	충남	충청남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	충청남도조례 제5350호	2023.3.10.	일부개정
13	전북	전북특별자치도 감정노동자 보호 조례	전라북도조례 제5444호	2024.2.16.	일부개정
14	전남	전라남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	전라남도조례 제5997호	2024.5.16.	일부개정
15	경북	경상북도 감정노동자 권리 보호 및 증진에 관한 조례	경상북도조례 제4656호	2022.3.3.	제정
16	경남	경상남도 감정노동자 권리보호 등에 관한 조례	경상남도조례 제5464호	2023.8.3.	일부개정
17	제주	제주특별자치도 감정노동자 보호 등에 관한 조례	제주특별자치도조례 제3553호	2023.11.20.	일부개정

- 일부 자치단체는 조례에 의거 감정노동자 실태조사와 보호를 위한 계획(기본계획 또는 보호계획 또는 개선계획)을 수립하여 추진하고 있음
 - 서울, 부산, 대구,⁴⁾ 인천, 광주, 대전, 경기, 충남은 감정노동자 실태조사를 실시하고, 이를 바탕으로 감정노동자 보호를 위한 추진계획을 수립하였음
 - 반면, 비교적 최근에 감정노동자 보호 조례를 제정한 세종('24.9.30.), 전북('24.2.16.), 경북('22.3.3.), 충북('20.12.31.), 울산('20.8.6.) 가운데 충북은 '24년 감정노동자 실태조사를 실시하였지만, 그 외 4개 자치단체는 실태조사를 실시하지 못하였음

4) 일부 자치단체는 감정노동자 보호계획은 없지만 유사한 계획을 수립하여 추진하고 있음. 대구는 근로자 권리보호 및 복리증진을 위한 기본계획을 추진함. 이외에도 제주는 노동정책 기본계획에 감정노동자 보호를 포함해서 추진하고 있으며, 경북은 근로자 안전보호교육을, 경남은 감정노동자 편의시설 지원 계획을 수립하여 추진하고 있음

| 표 4 | 광역자치단체별 감정노동자 실태조사 및 보호 계획 현황

No	자치 단체	감정노동자 지원 담당부서	실태조사	추진계획	계획 수립	비고
1	서울	노동정책과	○	제5조(개선계획 수립) (3년마다 수립·시행)	○	-
2	부산	일자리노동과	○	제4조(기본계획 수립) (5년마다 수립·시행)	○	-
3	대구	고용노동정책과	○	제4조(보호계획 수립) (5년마다 수립·시행)	△	관리보호계획
4	인천	노동정책과	○	제7조(개선계획) (5년마다 수립·시행)	○	-
5	광주	노동일자리정책관	○	제4조(보호계획 수립) (3년마다 수립·시행)	○	-
6	대전	일자리경제정책과	○ (노동권익센터 위탁수행)	제3조(개선계획 수립) (3년마다 수립·시행)	○	-
7	울산	안전정책관	△ (노동안전계획)	제4조(개선계획) (5년마다 수립·시행)	×	-
8	세종	기업지원과	×	제5조(조성계획) (5년마다 수립·시행)	×	-
9	경기	노동안전과	○	제6조(조성계획) (3년마다 수립·시행)	○	-
10	강원	기업지원과	○	제5조(보호계획) (수립·시행 할 수 있다)	×	-
11	충북	일자리정책과	○	제5조(보호계획) (수립·시행 할 수 있다)	×	-
12	충남	일자리기업지원과	○	제3조(개선계획 수립) (3년마다 수립·시행)	○	-
13	전북	일자리민생경제과	×	제6조(조성계획) (3년마다 수립·시행)	×	-
14	전남	중소벤처기업과	○ (노동인권센터 위탁수행)	제6조(개선계획 수립·시행) (3년마다 수립·시행)	×	-
15	경북	경제정책노동과	×	제4조(기본계획 수립) (3년마다 수립·시행)	×	보호교육 (한노총 위탁)
16	경남	사회경제노동과	○	제4조(보호계획 수립) (3년마다 수립·시행)	×	편의시설 지원계획
17	제주	경제일자리과	○ (노동인권센터 위탁수행)	제4조(기본계획 수립) (5년마다 수립·시행)	×	노동정책 기본계획



□ 감정노동자 지원 시책

- 2018년 서울은 광역자치단체 가운데 유일하게 감정노동자 보호센터를 설치하여 2023년 12월까지 운영하였으나, 2024년부터는 서울노동권익센터와 통합하여 운영하고 있음
- 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 충남, 전북, 전남, 제주⁵⁾는 감정노동자 보호센터를 운영하지는 않지만 노동권익센터를 통해 감정노동자를 지원하는 사업을 진행하고 있음
- 경기, ⁵⁾ 강원, 충북은 별도의 센터를 운영하고 있지는 않지만, 감정노동과 관련된 지원 사업을 광역자치단체가 직접 수행하고 있음
- 전북의 경우 '25년부터 노동권익센터를 통해 감정노동자 심리치료 사업을 추진(예정)
- 울산, 세종, 경북, 경남⁶⁾은 노동권익센터를 운영하고 있지 않으며, 감정노동자를 지원하기 위한 별도의 사업도 추진하고 있지 않음

표 5 | 광역자치단체별 감정노동자 보호센터 설치 현황

No	자치 단체	감정노동자 지원 담당부서	설치여부	수행기관	내 용
1	서울	노동정책과	△ ('23.12. 폐지 후 '24. 1. 노동권익센터 통합함)	노동권익센터 감정노동자지원팀	감정노동자 관련 사업 진행
2	부산	일자리노동과	×	노동권익센터	감정노동자 관련 사업 진행
3	대구	고용노동정책과	△ (임차문제로 한국노총 건물 안으로 이전)	한국노총 대구지역본부	감정노동자 관련 사업 진행
4	인천	노동정책과	×	노동권익센터	감정노동자 관련 사업 진행
5	광주	노동일자리정책관	×	노동권익센터 (+ 민간위탁기관)	감정노동자 관련 사업 진행 (+ 민간위탁사업 진행)
6	대전	일자리경제정책과	×	노동권익센터	감정노동자 관련 사업 진행
7	울산	안전정책관	×	×	×
8	세종	기업지원과	×	×	×

5) 경기는 매년 공모를 통해 민간위탁기관을 선정하여 운영하고 있음

6) 경남은 '22년까지 민간위탁으로 사업을 추진하였으나 성과평가 미비로 사업이 중단되어 현재는 추진사업이 없음

No	자치 단체	감정노동자 지원 담당부서	설치여부	수행기관	내 용
9	경기	노동안전과	×	△ (매년 공모를 통해 민간위탁기관 선정)	감정노동 관련 사업 광역자치단체 직접수행
10	강원	기업지원과	×	×	감정노동 관련 사업 광역자치단체 직접수행
11	충북	일자리정책과	×	×	감정노동 관련 사업 광역자치단체 직접수행
12	충남	일자리기업지원과	×	노동권익센터	감정노동자 관련 사업 진행
13	전북	일자리민생경제과	×	노동권익센터	'25년부터 감정노동자 심리치료 추진예정
14	전남	중소벤처기업과	×	노동권익센터	감정노동자 관련 사업 진행
15	경북	경제정책노동과	×	×	× (관련사업 없음)
16	경남	사회경제노동과	×	×	'22년까지 민간위탁했으나 성과평가 미비로 사업 중단
17	제주	경제일자리과	×	노동권익센터	감정노동 관련(1:1 상담, 심리검사, 교육 등) 사업 진행

시점 : 2025년 3월 20일 기준



III 감정노동 현황 및 정책 사례

1. 충청 감정노동 실태 및 정책 현황

1) 충청북도 감정노동자 실태

□ 실태조사 기본 개요

- 2023년 충청북도는 산업구조 변화에 따른 서비스업 증가로 고객 중심 친절 요구 증가로 인해 감정노동자들이 겪는 어려움을 파악하기 위하여 충북연구원에 의뢰하여 ‘충청북도 감정노동자 실태조사 연구용역’을 수행함
 - 2023년을 기준년도로 하여, 연구진행 시점에서 활용가능한 최신 공식자료를 활용하여 현황을 파악하고, 조사대상 직종을 선별(11개 직종, 특수고용형태노동자, 공공기관, 도내 1인 이상 종사 기업, 공공부문 종사자 555명을 대상으로 설문조사를 실시함
 - 조사결과를 바탕으로 감정노동 위험수준 및 고위험 직종을 선별하고, 고위험군으로 선별된 직종을 중심으로 대상자를 선정하여 심층면접(인터뷰)을 실시함
- 실태조사의 공간적 범위는 충청북도 전역(11개 시군)이며, 공공부문(충북 산하 공기업, 출자 출연기관 등)과 민간부문(충북 소재의 민간사업체 중 감정노동 대표 직종 종사자)을 대상으로 조사를 실시함
- 실태조사 내용
 - 충청북도 감정노동자 일반현황 : 규모 및 분포
 - 충청북도 감정노동자 노동환경 실태
 - 충청북도 감정노동자 권익침해 및 구제 사례
- 여기서는 ‘충청북도 감정노동자 실태조사 연구용역’의 주요 내용을 중심으로 정리함

□ 충청북도 감정노동자 일반현황 : 규모 및 분포

- 2020년을 기준으로 충청북도 감정노동자는 약 115,000명으로 추정됨
- 주요 직종 : 고객응대 서비스직, 콜센터, 유통판매, 돌봄서비스, 운수업, 공공서비스
- 성별 구성 : 여성 64.1%, 남성 35.9%
- 연령 분포 : 30~40대 비중 높음, 20대도 약 20% 차지
- 고용형태 : 비정규직 51.7%, 정규직 48.3%
- 근속기간 : 1년 이하 25%, 1~3년 36%, 5년 이상 15%

□ 충청북도 감정노동자 노동환경 실태

- 월평균 임금 : 200만 원 미만 응답자 57.2%
- 주당 근로시간 : 평균 41.3시간, 40시간 초과 비율 54.2%
- 휴게시간 : 30분 미만 응답자 27.4%, 1시간 이상은 22.5%
- 산재보험 가입률 : 74.3%
- 감정노동 수행 강도
 - 하루 50건 이상 고객 응대 : 21%
 - 감정 억제 경험 비율 : 76%
 - 표면행위(웃으며 응대 등) : 81.2%
 - 감정조절 노력 필요성 인식 : 65%

□ 충청북도 감정노동자 권익침해 및 구제 사례

- 정신건강 피해
 - 스트레스 인지율 72.3%, 우울감 경험 38.4%, 불면증 31.7%



- 병가 사용 경험자 12.5%
- 신체적 피해
 - 눈 피로 42.3%, 요통 36.1%, 두통: 33.6%
- 감정노동자 구제 사례
 - 여성상담원 대상 음란전화 : 남성이 반복적으로 음란전화를 걸어 여성상담원에게 성적 수치심을 유발한 사건에 대해 법원은 통신매체 이용 음란 혐의로 징역형(집행유예 포함)을 선고함
 - 사우나 종사자 대상 위협 : 남성이 사우나 종사자에게 큰소리로 위협, 무단 침입, 욕설을 한 사건에 대해 영업방해로 간주되어 징역형 선고를 받음
 - 식당 종업원 대상 욕설 및 영업방해 : 취객이 종업원에게 욕설 후 집기를 던지고 소란을 일으킨 사건에 대해 업무방해죄가 적용되어 처벌을 받음

2) 충청북도 감정노동자 지원 정책 현황

(1) 일선 현장의 인식

- 사내 건의·고충처리 절차가 미비한 경우가 많아 현장 지원체계 미흡한 실정
 - 실태조사 결과 감정노동자 중 87.4%가 자치단체 차원의 추가 보호 제도 필요 인식
- 실질적 지원조치 부족
 - 고객 응대 매뉴얼이 없는 사업장 65.3%
 - 휴게실과 휴식시간 있어도 실제 이용 어려움(눈치 보기 등)
 - 과도한 친절 요구 문화
 - 과도한 친절이 노동자 부담 가중, 현실적 응대 기준 재정립 필요

(2) 제도적 기반

- 산업안전보건법(2018년 개정)
 - 감정노동자의 건강장해 예방을 위한 사업주의 의무 부과

- 정신적 스트레스로 인한 질병을 산업재해로 인정
- 충청북도 감정노동자 보호 조례(2020년 제정)
 - 감정노동자의 인권 보호와 근로환경 개선 책무 명시
 - 보호계획 수립·시행 근거 마련
- 지역 단위 조례 현황
 - 청주시, 충주시, 진천군 등 일부 지역에서도 자체 조례 제정
- 충북 감정노동자 권익보호센터
 - 한국노총 충북본부 위탁 운영
 - 상담, 교육, 치유 프로그램 제공

(3) 정책추진 현황

□ 충청북도 감정노동자 근로환경 개선과 존중문화 조성사업

- 충청북도는 2023년 감정노동자 실태조사를 실시한 이후, 감정노동자 지원을 위하여 2024년 감정노동자의 근로환경 개선과 존중문화 조성을 위한 사업을 추진하였음
 - 충청북도의 감정노동자 근로환경 개선과 존중문화 조성사업은 고용부의 지역노사민정 상생협력 지원사업으로 선정되어 국비 지원을 받아 사업을 추진함
- 충북경영자총협회에서 추진하였으며, 감정노동 고위험 업종을 중심으로 2024년 감정노동자 존중문화 조성을 위한 교육 및 캠페인을 추진함
 - 감정노동자 보호 방안 개선 간담회(2024.10.) : 충북 감정노동자 노동환경 분석 및 논의 등
 - 감정노동자 근로환경 개선과 존중문화를 위한 교육(2회: 140명) : 지역 노사동향, 감정노동 이해와 감정노동자 보호
 - 존중문화 확산캠페인 추진 : 온라인 홍보(충청미디어 배너광고), 버스광고, 옥외현수막 등



| 그림 1 | 충청북도 감정노동자 존중문화 확산캠페인

〈버스 광고〉



〈현수막〉



〈충청미디어 배너광고〉



〈현수막〉



□ 종합적 보호 시행계획 미수립

- 2023년 실태조사 이후 2024년 ‘감정노동자 근로환경 개선과 존중문화 조성사업’을 추진하였으나, 체계적으로 추진하기 위한 구체적인 이행계획은 미흡한 실정
- 감정노동자 지원을 위한 전담 부서 및 충분한 예산, 인력 확보도 부족함

2. 주요 시·도의 감정노동자 지원 정책 사례

1) 광주광역시 사례

□ 일반 개요

- 2016년 ‘감정노동자 보호 조례’ 제정하였고, 감정노동자의 권익 보호와 건강한 노동 환경 조성을 목표로 노력을 기울이고 있음

- 감정노동자를 ‘고객 응대 등에서 감정 절제 또는 감정 표현을 요구받는 노동자’로 정의하고, 특히 광주광역시 산하 공공기관, 지방공기업, 출자·출연기관, 위탁기관, 시 지원 시설 등 공공부문을 중심으로 다양한 시책을 추진하고 있음

□ 정책 계획 및 실태조사

- 3년마다 감정노동자 노동환경 개선계획 수립 및 시행
- 매년 감정노동자 고용현황 및 근로환경 실태조사 실시

□ 교육 및 가이드라인

- 노동 인권 교육에 감정노동자 보호 내용 포함
- 사용자·고객의 의무 및 감정노동자 보호 가이드라인 공표
 - 감정노동 업무 전문성 인정
 - 적정 휴게시간·공간 제공
 - 고객 부당행동 대응 교육
 - 작업 중지권 부여
 - 안전 보장 및 건강 프로그램 지원

□ 고객의 금지행위 및 보호조치

- 고객의 폭언, 폭행, 과도한 요구 등 부당행위 금지
- 부당행위 발생 시 단계별 보호조치 시행
 - 감정노동자 분리, 휴식 보장, 업무 담당자 교체, 법적 조치 등
- 보호조치 요구 시 불이익 금지

□ 감정노동자보호위원회 및 지원센터

- 감정노동자보호위원회 설치(정책 자문 및 심의)



- 감정노동자 보호 지원센터 설치 및 운영
 - 실태조사, 교육·홍보, 스트레스 예방 정책 연구, 프로그램 개발 등 수행
 - 비영리단체 위탁 가능, 재정 지원

□ 상담 및 예산 지원

- 공공보건의료기관, 심리상담 전문기관에서 상담·심리치유 지원
- 보호 교육, 휴게시설 설치, 안내문 부착 등 예산 지원

□ 벤치마킹할 사항

- 선도적인 제도적 근거 마련을 통해 감정노동자 권익의 실질적 보장 추진
- 실태조사, 교육, 보호조치 등 다각적 정책 추진
- 위원회·지원센터 통한 지속적 관리 및 지원체계 구축

2) 서울특별시 사례

□ 일반 개요

- 2016년 지방자치단체 최초로 '감정노동 종사자 권리보호 등에 관한 조례' 제정
- 2018년 광역자치단체 최초 '감정노동 종사자 권리보호센터' 설치
- 감정노동자 권익 보호, 건강한 노동환경 조성, 사회적 인식 개선 도모

□ 감정노동자 권리보호센터

- 심리상담, 스트레스 관리, 치유서비스 제공
- 피해예방 교육, 실태조사, 컨설팅, 프로그램 개발, 매뉴얼 제작 지원
- 간접고용, 특수고용, 소규모 사업장 노동자까지 보호 범위 확대

□ 정책 계획 및 실태조사

- 감정노동 종사자 노동환경 개선계획 수립
- 매년 실태조사를 실시하고, 산하기관 대상 이행점검 정기 실시

□ 교육 및 컨설팅

- 참여형 감정노동 상황대처 교육, 관리자 인식개선 교육
- 온라인 감정노동교육 시스템 ‘감동:런’ 운영
- 대규모 현장 방문 교육

□ 상담 및 치유 지원

- 감정노동자 개인심리상담 제공
- 자조조직 지원사업 운영
- 거점 심리상담센터, 객원 심리상담사, 교육강사단 등 협력

□ 네트워크 및 캠페인

- 노·사·전문가 단체 참여 ‘서울감정노동네트워크’ 구성
- 공동캠페인, 홍보물(웹툰, 포스터 등) 제작·배포
- 센터 캐릭터 ‘감정이’, ‘감동이’ 활용 시민 인식 개선

□ 정책 가이드라인 및 매뉴얼

- 감정노동 수준 진단, 스트레스 해소법, 악성민원 처리절차, 치유방안 등 지침 마련
- 일선 사업장에 매뉴얼 자문 제공
- 120다산콜센터 등 공공부문 모범사례 발굴·확산



□ 제도적 지원 및 권리보호위원회

- 감정노동 종사자 권리보호위원회 설치(정책 자문·심의)
- 고충처리 전담부서, 안내문 부착, 휴게시설 마련 등 제도적 기반 강화

□ 벤치마킹할 사항

- 실태조사, 교육, 상담, 네트워크, 홍보 등 다각적 사업 추진
- 코로나19 상황에서도 온라인 교육 시스템 신속 도입
- 2024년 말 센터 운영 종료, 서울노동권익센터로 통합
- 기존 노하우·시스템 업그레이드, 노동자 권익 보호 정책 지속 추진

3. 요약 및 시사점

1) 요약

□ 충청북도 감정노동자 보호 실태의 문제점

- 감정노동자 규모가 약 115,000명으로 상당함에도 불구하고 노동환경이 열악함
 - 저임금(월 200만 원 미만 57.2%), 과다 근로시간(40시간 초과 54.2%), 충분한 휴게시간 확보 어려움
 - 높은 감정노동 강도: 고객응대 빈도 높음, 감정억제 및 표면행위 강요
 - 정신적 피해 심각: 높은 스트레스(72.3%), 우울감(38.4%), 불면증(31.7%)
 - 신체적 건강 악화: 눈 피로, 요통, 두통 등 증상 빈번
 - 권익침해 사건 다수 발생: 음란전화, 폭언·폭행 사건 등 법적 대응 사례 존재
- 감정노동자 보호를 위한 조례는 갖추고 있으나 실질적 이행조치는 미흡함
 - 구체적이고 종합적인 보호 계획 미수립 및 예산과 인력 지원 부족

- 현장 지원체계 및 고충처리 시스템 부재 : 다수의 사업장에서 고객 응대 매뉴얼 부재 (65.3%), 형식적인 휴식제도 존재
- 과도한 친절 요구로 노동자의 심리적 부담 가중

□ 타 시도 사례 분석을 통한 충청북도 개선점

- 광주광역시와 서울특별시는 체계적인 보호조치, 실태조사, 교육 프로그램 운영 등 모범 사례 다수
- 타 시도의 체계적 접근법과 지원체계 확충을 참고하여 충청북도는 제도 개선 및 적극적 정책 추진이 필요

2) 시사점 : 감정노동자 보호를 위한 방안

□ 조례 개정 및 세부 지침 강화

- 사업주의 구체적 의무사항(휴게시설, 안내문 부착 등) 명시
- 감정노동자 권리보호위원회 설치

□ 전담 지원체계 확충

- 감정노동자 권익보호센터의 예산, 인력 확대
- 24시간 상담창구 및 법률·심리상담 서비스 제공
- 지역사회 내 유관기관과의 연계 네트워크 구축

□ 사업장 내 실행력 강화

- 표준화된 고객 응대 매뉴얼 보급
- 업무 중 긴급 휴식권 보장 의무화
- 조직 내 협력적 문제 해결 문화 조성



□ 현장의 의견 반영 및 소통 강화

- 정기적인 현장 간담회 및 의견수렴 절차 마련
- 현장 청문회 등 종사자 참여형 거버넌스 구축

□ 교육과 캠페인을 통한 인식 개선

- 도민 대상 감정노동 존중 캠페인 시행
- 기업 관리자 및 경영진 대상 감정노동 이해 교육 실시

IV 충청북도 감정노동자 보호 기본계획(안)

1. 비전 및 핵심가치

□ ‘감정을 존중받는 일터, 안전하고 회복력 있는 충청북도’

- 조례 제1조(목적)에 명시된 “건전한 근로문화 조성과 인권 증진” 반영
- 2024년 진행된 충북 감정노동자 실태조사 결과 나타난 감정노동자의 요구인 ‘존중’과 ‘안전’을 반영
 - 고객 응대 과정에서 폭언, 폭행, 성희롱 등 인격적 모욕을 경험하는 경우가 많기 때문에 “감정노동자도 한 사람의 시민으로서 존중받아야 한다”는 의견이 다수 제시
 - 고객의 부당한 요구나 무례한 언행, 폭력이나 위협 상황에서 도움을 받을 수 있는 안전한 근무환경 조성에 대한 의견이 많음. 비상벨, CCTV, 관리자 신속 대응 등의 안전장치, 그리고 위협에 처했을 때 업무 중단 또는 전환이 자유로워야 한다는 요구도 많음
- ‘회복력(resilience)’은 감정노동자가 단순히 보호받는 수준을 넘어, 지속적인 스트레스 상황 속에서도 스스로 회복하고 직무를 유지할 수 있도록 지원하는 체계를 갖추겠다는 정책적 의지를 담은 것임
 - 반복되는 고객응대, 악성민원, 업무감정소진 등 지속 스트레스 상황에서 감정노동자를 안전하게 보호하는 것만으로 충분하지 않으며, 이들이 스스로 회복하고 심리적 안정을 유지할 수 있도록 지원이 필요함
 - 따라서 육체적 안전뿐 아니라 심리·정서적 안정과 자율적 회복까지 포괄하여 지원하는 것을 정책구조에 내재하겠다는 의지를 반영
 - 타 자치단체 사례(인천, 광주 등)의 회복력 기반 자기관리 및 복귀, 회복탄력성을 참고



2. 정책목표와 전략과제

1) 4대 정책목표

□ (목표 1) 권리 기반 강화

- 감정노동자의 인권 보호 및 차별 예방

- 「충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례」 제3조(도지사의 책무), 제4조(권리존중), 제5조(보호계획), 제7조(모범기준), 제8조(인권보장 교육)

□ (목표 2) 건강한 노동환경 조성

- 물리적·심리적 보호체계 확산

- 「충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례」 제5조(보호계획), 제4조(권리존중), 제9조(상담 및 보호조치), 제8조(인권보장 교육)

□ (목표 3) 현장 중심 실천 강화

- 고위험 직군 맞춤형 지원 확대

- 「충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례」 제7조(모범기준), 제9조(상담 및 보호조치), 제10조(지원센터), 제11조(사업비 지원)

□ (목표 4) 지속 가능한 거버넌스 구축

- 민관 협력과 지역사회 참여 확대

- 「충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례」 제3조(도지사의 책무), 제6조(실태조사), 제8조(인권보장 교육), 제9조(지원센터 설치)

2) 4대 전략과제

□ (목표 1) 권리 기반 강화 ⇒ (전략 1) 제도화 및 권리보장 체계 정비

- 조례 제3조(도지사의 책무)와 제5조(보호계획)는 도지사의 보호계획을 수립·시행을 규정하고 있으며, 권리 보호에 대한 기본 정책목표와 추진방안 포함을 명시하고 있음
- 2024년 실태조사 결과에서 많은 감정노동자가 자신의 권리가 제도적으로 보장받지 못하다고 있으며, 관리자나 사용자로부터 보호가 부족하다는 인식을 가진 것으로 나타남
- 타 자치단체(서울·대전 등)는 ‘감정노동자 권리보장 지침’ 및 ‘모범기준’을 제도화하여 실효적 권리 보장을 추진하고 있음. 충북 역시 제도적 기반 정비가 선결 과제임
- 첫 번째 전략과제로 권리보장 기준의 법제화 및 매뉴얼화를 통해, 공공기관과 민간 사용자 모두가 이를 준수하도록 할 필요가 있음

□ (목표 2) 건강한 노동환경 조성 ⇒ (전략 2) 직무환경 및 조직문화 개선

- 조례 제9조(감정노동자 상담 및 보호조치)는 감정노동자를 폭언·성희롱 등으로부터 보호하기 위한 구체적인 보호조치(고객과의 분리, 휴식, 통화녹음, 안내문 설치 등)를 명시하고 있음
- 2024년 실태조사 결과 감정노동자가 가장 시급히 원하는 개선사항으로 ‘고객 응대 시 보호 장치 부족’, ‘심리적 스트레스 과중’이 제시됨
- 타 자치단체(광주, 인천 등)는 민원 다발부서나 대면응대 직종에 대해 ‘통화녹음’, ‘보호 문구 표출’, ‘현장 응대 표준 매뉴얼’ 등을 도입하였음
- 충북의 경우에도 도내 행정기관·민간 사업장의 직무환경을 ‘물리적 보호장치’와 ‘조직 문화 인식 개선’의 두 축을 중심으로 개선해야 하며, 이를 통해 감정노동에 따른 어려움을 당연하게 여기는 구조를 근본적으로 변화시켜 나가야 함

□ (목표 3) 현장 중심 실천 강화 ⇒ (전략 3) 심리회복·고위험군 맞춤 지원 확대

- 2024년 실태조사 결과 돌봄, 요양, 콜센터, 상담 분야 종사자가 감정노동 고위험군으로 분류되며, 이들 대부분은 민간·비정규직·여성 노동자임



- 조례 제9조(상담 및 보호조치), 제10조(감정노동자 지원센터 설치)는 스트레스 예방, 심리치료, 정책연구, 피해자 지원 등 실천적 보호사업을 명시하고 있음
- 타 자치단체(인천, 광주 등)는 회복력(Resilience) 개념을 정책에 접목하여 단기 대응이 아닌 장기적 회복과 직무 지속 가능성까지 포괄하는 프로그램을 운영하고 있음
- 충북 역시 ‘지원센터 기능 강화’ 및 ‘심리회복 프로그램의 고위험군 집중 제공’을 통해 ‘직무 중단 예방 → 복귀 지원 → 이직 방지’의 선순환 구조를 만들어야 함.

□ (목표 4) 지속가능한 거버넌스 구축 ⇒ (전략 4) 민관협력 및 지역사회 확산 체계 마련

- 조례 제3조(도지사의 책무)는 “도내 모든 일터”의 감정노동자를 보호 대상으로 규정하고 있으며, 이는 공공 부문을 넘어 민간 영역까지 포괄적 관리체계를 갖추어야 함을 의미함
- 제6조(실태조사) 및 제8조(인권보장 교육)는 민간사업장과 지역사회까지 포함한 정책 정보 수집 및 인식확산의 필요성을 보여줌
- 타 자치단체(서울, 인천 등)는 ‘감정노동자 보호 민관협의체’를 구성해 민간 사용자·노동 단체·자치단체 간 협치를 통해 정책의 실효성을 높이고 있음
- 충북은 지역의 특성상 소규모 민간사업장, 위탁기관, 비정규직 비율이 높아, 정책을 일방적으로 전달하는 방식이 아니라 민관 연계, 지역 커뮤니티 기반 확산 전략이 반드시 필요함
- 실태조사의 정기적인 실시, 감정노동 인식 개선을 위한 캠페인, 지역 맞춤형 교육 콘텐츠 개발 등도 지속적으로 추진되어야 함

3. 세부 사업

□ (목표 1) 권리 기반 강화 ⇒ (전략 1) 제도화 및 권리보장 체계 정비

- 권리보장 모범기준 제정 및 기관 마련 권고
 - 조례 제7조(모범기준)에 근거함. 2024년 실태조사 결과 관리자나 사용자에게 의한 보호 부족이 가장 큰 불만사항으로 나타남

- 감정노동자 보호에 대한 최소 기준을 정립하기 위하여 개별 기관의 책임을 명확히 하는 것이 바람직함. 각 기관에 모범기준을 마련하도록 권고할 필요가 있음

- 공공기관 보호 매뉴얼 보급 및 교육 의무화

- 우선적으로 충청북도 산하 공공기관을 대상으로 권리보장 모범기준의 권고를 실시할 필요가 있으며, 이러한 모범기준이 내재화될 수 있도록 보호 매뉴얼을 구성하여 보급하고 교육을 의무화해야 할 것임

- 감정노동자 보호계획 수립 및 공표

- 조례 제5조(보호계획)에 근거함. 감정노동자 보호계획이 선언적 수준을 넘어 실질적인 실행력을 확보해야 함. 이를 통해 감정노동자 보호를 제도적으로 보장해야 할 것임

□ (목표 2) 건강한 노동환경 조성 ⇒ (전략 2) 직무환경 및 조직문화 개선

- 고객응대 안내문 설치 지원

- 조례 제9조(상담 및 보호조치)에 근거함. 타 자치단체(서울·광주 등)에서 감정노동자의 자율성 보장을 위한 메시지 안내문 설치를 통해 민원 위협 억제 효과를 입증한 사례를 반영하여 구성

- 통화녹음·CCTV 등 보호장치 지원

- 2024년 실태조사 결과 ‘물리적 안전장치 부족’이 업무 스트레스를 가중시키는 핵심 요인으로 언급됨. 타 자치단체(인천, 대전 등)는 통화녹음, 비상벨 설치 등을 제도화하고 있음

- 관리자 대상 보호의무 교육 및 평가 반영

- 감정노동자 보호 여부는 현장 관리자에 의해 좌우됨. ‘관리자 교육 및 보호의무 이행’을 기관 평가에 반영하는 방식은 타 자치단체(인천·광주 등)에서 제도화되고 있으며, 실효성 높은 수단임

□ (목표 3) 현장 중심 실천 강화 ⇒ (전략 3) 심리회복·고위험군 맞춤 지원 확대

- 감정노동자 스트레스 진단 및 회복 프로그램 운영

- 조례 제9조(상담 및 보호조치) 및 제10조(지원센터의 설치)에 근거함. 2024년 실태조사 결과



감정노동자의 70% 이상이 정신적 소진 경험이 있다고 응답한 결과를 바탕으로 선제적인 스트레스 진단을 회복 지원까지 연결하는 프로그램을 구성함

● 고위험군 직종(돌봄, 상담 등) 집중지원

- 2024년 실태조사 결과 감정노동 고위험 직군(돌봄, 요양, 콜센터, 상담, 교육 등)에 비정규직/여성 비율이 높으며 이직률도 높음
- 실제로 어려움에 처한 고위험군 감정노동자들을 지원하는 것으로 필요성이 매우 높음

● 감정노동자 지원센터 설치·운영

- 조례 제10조(지원센터의 설치)에 근거함. 타 자치단체(서울, 인천, 경기 등)는 상담과 프로그램을 통한 감정노동자를 지원하는 거점 조직을 운영하고 있음. 충북도 지역 맞춤형 운영센터 설치를 통해 감정노동자를 지원할 수 있는 체계를 구축할 필요가 있음
- 감정노동자 지원센터를 설치·운영하기 위해서는 조직과 인력, 세부 사업 선정 등 사전 준비 과정이 필요하기 때문에 시급히 지원이 필요한 감정노동 고위험군 대상 사업의 추진을 위해 지역 내 유관기관에 사업을 위탁하는 것이 바람직함

● 감정노동자 지원센터 위탁 검토 : 노동관계 권리보호센터, 충북근로자건강센터

- 충북 지역 내 감정노동자 지원 사업의 수행할 수 있는 기관으로는 노동관계 권리보호센터와 충북근로자건강센터를 들 수 있음. 두 개 기관을 기본적인 사항을 비교하면 다음의 <표>와 같이 정리할 수 있음

표 6 | 충청북도 감정노동자 지원센터 위탁 검토

구분	노동관계 권리보호센터	충북근로자건강센터
수행기관	한국노총 충북지역본부	대한산업보건협회 충북지역본부
위치	청주(노동자종합복지관 내)	오창(지식산업센터 내)
주관 영역	노동권 보호, 고충처리, 노무상담	산업보건, 건강증진, 직무스트레스 완화
운영 분야	부당해고, 임금체불, 산재상담, 노무자문	건강상담, 뇌심혈관/근골격계 질환 예방, 직무스트레스 진단
전문 인력	상담사 1명(노무 경험 풍부)	의사·간호사·심리사
특화 역량	법률상담, 노동조합, 고용위기 대응	직무스트레스, 정신건강, 작업환경개선

- 두 기관의 유용성과 한계에 대해 살펴보면 먼저, 노동관계 권리보호센터의 경우 감정노동자의 권리보장·차별방지 과업에서 강점을 가지지만 소규모(상담사 1인)로 인해 전체 사업을 주관하기 어려움이 있음. 충북근로자건강센터의 경우 감정노동자의 심리회복, 스트레스 관리 과업에 강점을 가지지만 노동권·노동법·노무와 관련된 대응은 어려움
- 2023년 실태조사 결과 감정노동자의 실질적인 고충은 직무 스트레스, 정서적 소진, 회복의 어려움인 점과 충청북도가 감정노동자 고위험군을 지원하기 위한 사업을 우선적으로 추진하는 점을 고려해볼 때 충북근로자건강센터가 감정노동자 지원 사업을 추진하는 것이 바람직함
- 하지만 노동권·노동법·노무와 관련된 대응이 어렵기 때문에 감정노동자 회복 지원과 별개로 권리보호를 이원화하여 복수로 위탁하거나 충북근로자건강센터와 노동관계 권리보호센터가 협업하는 모델을 고려할 필요가 있음
- 감정노동자 지원센터의 운영과 회복 지원은 충북근로자건강센터가 담당하고, 노동권·노동법·노무 등은 노동관계 권리보호센터와 MOU(Memorandum of Understanding)를 체결하여 수행하면 감정노동자의 회복 및 법률 지원 모두 유기적으로 수행할 수 있음

□ (목표 4) 지속가능한 거버넌스 구축 ⇒ (전략 4) 민관협력 및 지역사회 확산 체계 마련

● 감정노동자 보호 민관협의체 구성

- 감정노동자 보호정책을 공공영역에만 적용하는 경우 한계가 분명함. 노동계, 시민사회, 민간 사용자, 전문가, 자치단체가 참여하는 협의체를 통해 지역 내 실행력과 합의를 확보하는 구조가 필요함. 타 자치단체(서울, 경기 등)에서 협의체를 통해 각종 시책을 추진

● 인권교육 표준 프로그램 개발 및 캠페인 운영

- 감정노동에 대한 사회적 인식 부족은 감정노동자 보호를 위한 정책의 추진의 걸림돌임. '감정도 노동이다'라는 메시지를 확산하는 것은 인식 기반의 정책 지속성을 높이는 전략임

● 실태조사 및 데이터 기반 정책관리

- 조례 제6조(실태조사)에 근거함. 감정노동자의 실태를 정기적으로 조사하고, 데이터화하고 성과관리 지표로 연계하면 감정노동자 지원의 성과관리 체계가 구축됨



| 그림 2 | 충청북도 감정노동자 보호 기본계획(안)

비전	감정을 존중받는 일터, 안전하고 회복력 있는 충청북도			
핵심목표	권리 기반 강화	건강한 노동환경 조성	현장 중심 실천 강화	지속가능한 거버넌스 구축
추진전략 및 세부과제	제도화 및 권리보장 체계 정비	직무환경 및 조직문화 개선	심리회복·고위험군 맞춤 지원 확대	민관협력 및 지역사회 환산 체계 마련
	[단기] • 권리보장 모범기준 제정 및 기관 권고 • 공공기관 사용자 대상 보호 매뉴얼 보급 및 교육 의무화	[단기] • 고객응대 공간에 안내문 설치 지원	[단기] • 감정노동자 스트레스 진단 및 회복 프로그램 운영 • 고위험군 직종(돌봄, 상담 등) 집중 지원	[단기] • 인권교육 표준 프로그램 개발 및 캠페인 운영
	[중기] • 감정노동자 보호계획 수립 및 공표	[중기] • 통화녹음·CCTV 등 물리적 보호수단 확산	[중기] • 감정노동자 지원센터 설치·운영	[중기] • 감정노동자 보호 민관협의체 구성
조례 조문		[장기] • 감정노동자 보호의무 교육 및 관리자 평가 반영		[장기] • 정기 실태조사 및 데이터 기반 정책 관리
	제3조(도지사의 책무) 제5조(보호계획) 제7조(모범기준)	제4조(권리존중) 제9조(상담 및 보호조치) 제8조(인권보장 교육)	제9조(상담 및 보호조치) 제10조(지원센터) 제11조(사업비 지원)	제3조(도지사의 책무) 제6조(실태조사) 제8조(인권보장 교육)

V 결론

1. 연구 결과

□ 충청북도 감정노동자 현황

- 2023년 실태조사 결과 충청북도 감정노동자는 공공기관, 콜센터, 유통업, 의료기관 등 서비스업 전반에 분포하고 있으며, 여성 근로자가 60% 이상이며, 비정규직 비율이 50% 이상으로 고용 불안정성이 높은 특징을 보임
- 폭언, 욕설, 성희롱 등을 빈번하게 경험하고, 이로 인한 정신적 스트레스 인지율이 72%, 우울감 경험 38%, 불면증 32% 등 심리적 건강 문제도 심각한 수준임
- 신체적 증상으로 눈피로(42%), 요통(36%), 두통(37%) 등이 나타나고 있으며, 감정노동에 따른 어려움으로 인해 일반근로자 대비 이직률 또한 높게 나타나고 있음

□ 법·제도적 현황 및 한계

- 정부 차원에서는 2018년 「산업안전보건법」 제41조를 통해 감정노동자 보호의 법적 기반을 마련했으나, 처벌 수준이 낮고 실질적 구제 방안이 부족하여 실효성에 한계가 있음
- 전국 17개 광역자치단체 모두 감정노동자 지원을 위한 조례를 갖추고 있으며, 지역 내 감정노동자 실태조사 및 분석을 실시하고 기본계획을 수립하는 등의 노력을 기울이고 있지만 전담 조직이나 체계적인 추진체제로 나아가지 못하여 정책의 일관성과 지속성이 부족한 상황임



□ 타 지자체 정책 사례

- 서울특별시: 2016년 전국 최초로 조례를 제정하고, 2018년 감정노동자 보호센터를 설치하는 등 실태조사, 교육·상담, 권리구제 등 종합적 지원을 실시하고 있으며, 2024년부터는 서울노동권익센터와 통합하여 운영하고 있음
- 경기도는 조례를 통해 보호계획 수립을 의무화하고 심리치유 지원, 권리보장 교육 등 다양한 사업을 운영 중이며, 전라북도는 다양한 연구를 통해 공공부문과 민간영역을 아우르는 포괄적 접근을 시도하고 있음

□ 정책 수요 및 과제 도출

- 실태조사 결과 충청북도 감정노동자들은 법적 보호 강화, 심리상담 지원 확대, 사업주 인식 개선, 고객 대상 홍보 강화 등을 요구하고 있는 것으로 나타남
- 기존의 지원사업을 체계화하고, 예방-보호-사후지원의 단계별 접근을 도모할 필요가 있으며, 공공부문을 선도모델로 하여 민간부문으로 확산할 필요가 있음

2. 정책 제언

□ 감정노동자 지원을 위한 체계적인 과업 추진

- (실태파악 및 모니터링 체계 구축) 종합 실태조사를 업종별·지역별로 세분화하여 실시하고, 감정노동 피해신고센터 운영과 온라인 모니터링 시스템 구축을 통해 실시간 현황 파악 체계를 마련해야 함
- (예방 중심 정책 강화) 사업장 대상 감정노동자 보호 가이드라인 보급, 사업주 교육·컨설팅 지원, 우수사례 발굴·확산을 추진하고, '감정노동 존중 캠페인' 전개와 공공기관 고객응대 매뉴얼 표준화를 통해 건전한 고객응대 문화를 조성해야 함
- (피해자 지원체계 구축) 감정노동자 전용 상담센터 운영, 심리치료비 지원사업 확대, 전문 상담인력 양성을 통한 치료·회복 지원과 법률상담 지원, 집단분쟁 조정 지원 등 권리구제 체계를 구축해야 함

□ 도 차원의 통합적 추진체계 및 시군 협력체계 구축

- (도와 시군의 역할 정립) 감정노동자 지원을 위한 체계적인 추진체계를 갖추기 위하여 도와 시군이 가지는 특성을 바탕으로 역할 및 책임을 부여
 - (도) 정책 수립·총괄 조정, 광역단위 실태조사·연구, 전문인력 양성·파견, 시군 지원·평가
 - (시군) 지역 특성에 맞는 세부 시행계획 수립, 현장 밀착형 지원서비스 제공, 지역 사업장 관리·점검, 주민 대상 홍보·교육
- (감정노동자 보호정책 평가) 연 1회 시군별 감정노동자 보호 정책 평가를 실시
 - 평가지표는 조례 제정, 전담인력 배치, 사업 추진실적, 예산 확보 등으로 구성하고, 우수 시군 포상 및 인센티브(특별교부세, 국도비 우선 지원 등)를 제공하여 정책 추진 동기부여
- (협력 인프라) 도와 시군이 협력적으로 과업을 추진하기 위한 체계를 조성
 - 시군별 전담 또는 겸임 담당자 1명 이상 지정, 분기별 담당자 회의 개최, 담당자 역량 강화를 위한 정기교육을 실시



참고문헌

국내 및 해외 문헌

- 박성복·이상욱. (2018). 감정노동과 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향관계: 한국전력공사 콜센터 상담원을 중심으로. 「한국콘텐츠학회논문지」, 18(3), 272-282.
- 양야기. (2011). 간호사의 소진과 감정노동 및 자기효능감에 대한 연구. 「간호행정학회지」, 17(4), 423-431.
- 염소란·김명소. (2017). 상사에 대한 정서노동의 잠재프로파일분석: 정서노동 유형에 따른 선행변인 및 직무효과성 차이. 「한국심리학회지」, 30(3), 465-489.
- 이병기·양동우. (2019). 감정노동이 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 실증연구: 온라인쇼핑몰 콜센터 상담사를 중심으로. 「한국콘텐츠학회논문지」, 19(4), 621-632.
- 이승영·김덕호. (2019). 간호사의 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향. 「스트레스연구」, 27(1), 31-38.
- 이정철·이정옥·조윤직. (2015). 경찰공무원의 감정노동이 감정소진과 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절 효과에 관한 연구. 「한국사회와 행정연구」, 26(2), 353-383.
- 이혜진. (2016). 간호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향. 「간호행정학회지」, 22(1), 22-31.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Los Angeles, CA: University of California Press.
- Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389.
- Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 538-548.

법령 및 관련 규정

- 「산업안전보건법」(법률 제15588호, 2018. 4. 17., 일부개정)
- 「산업안전보건법」(법률 제19591호, 2023. 8. 8., 타법개정)
- 「충청북도 감정노동자 보호 등에 관한 조례」(충청북도조례 제4474호, 2020. 12. 31., 제정)

웹사이트

- 법제처 국가법령정보센터. <https://www.law.go.kr>
- 충청북도. <https://www.chungbuk.go.kr>



충청북도 감정노동자 보호 기본계획 수립을 위한 기초연구

발간종류 정책이슈리포트

발행일 2025년 6월 24일

저자 김건위 한국지방행정연구원 연구위원
안지선 한국지방행정연구원 부연구위원
추병주 한국지방행정연구원 위촉연구원

발행처 한국지방행정연구원

주소 (26464) 강원도 원주시 세계로21(반곡동)

전화 033-769-9999

홈페이지 <http://www.krila.re.kr>

