

노동정책연구
2016. 제16권 제3호 pp.55-85
한국노동연구원

연구 논문

감정노동과 노동법*

박은정**

1990년대 중반 이후부터 우리나라에는 감정노동에 관한 연구가 많이 등장하였고, 특히 감정노동자의 실태를 파악하는 연구가 주를 이루었다. 따라서 법적 연구보다는 실태적 연구와 그것을 통한 감정노동자의 보호에 관한 연구 그리고 인사관리적 측면에서의 감정노동을 통한 경영효율 달성 등에 관한 연구가 주로 이루어져 왔다. 감정노동에 관한 노동법적 연구가 주로 활성화되지 않은 이유는 감정노동자들의 감정노동이 일반적인 근로자들의 근로와 구분되어 특별한 보호를 모색할 필요가 있는지에 대한 의문에서부터 설사 구분된다고 할지라도 기존의 근로보호법제를 통해 해결되지 못할 문제가 무엇인가에 대한 의문 등 때문이었을 것이다. 이 글에서 필자는 직업적 요소로서의 감정을 현행 노동법제가 충분히 포괄해내지 못하고 있고, 특히 이 문제는 감정노동이 서비스노동이라는 점에서 사용자-근로자 관계를 벗어나 근로자-소비자 관계를 충분히 다루지 못한 데에서 야기되었다고 생각하였다. 그래서 이 문제를 해결할 수 있는 방법으로 감정노동자가 서비스노동을 수행함에 있어서 산업안전보건법상의 작업중지권을 행사할 수 있을 것으로 보았고, 또한 근로계약의 부수적 의무라고 말해지는 사용자의 안전배려 의무 이행을 감정노동자가 직접 청구할 수 있는 권리를 확보할 수 있기 위해 이것이 다른 근로기준법의 일반 원칙들과 같이 법제화될 필요가 있지 않을까 생각하였다. 보다 더 많은 차원에서의 접근도 가능하지 않을까 생각되지만, 그 부분은 감정노동의 문제를 노동법학적 검토의 대상으로 삼는 여러 다른 후속 연구들을 통해 확인할 수 있을 것이라 기대한다.

핵심용어 : 감정노동, 서비스노동, 근로, 작업중지권, 안전배려의무

논문접수일: 2016년 8월 17일, 심사의뢰일: 2016년 9월 1일, 심사완료일: 2016년 9월 12일

* 이 논문은 2015년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구이다 (NRF-2015S1A5A2A03048420).

** 인제대학교 법학과 부교수(ejpark91@inje.ac.kr)

I. 서론

1. 감정노동에 관한 법제동향

2016년 5월 29일, 제19대 국회 회기 만료로 인해 폐기된 법 가운데 「감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률」(황주홍 의원 대표 발의, 2015년 5월 15일)이 있었다. 이 법은 “고객응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 ‘감정노동’에 종사하는 근로자”의 업무상 정신적 스트레스와 이로 인한 건강장해를 예방하게 하고 감정노동종사자의 근로환경을 개선하기 위한 목적으로 제안된 것이라고 제안 이유에 밝혀져 있다.¹⁾ 감정노동자를 보호하기 위한 단행법률의 제정에는 실패하였지만, 국회는 2016년 3월 보험업법 등 금융5법(보험업법, 상호저축은행법, 여신전문금융업법, 은행법, 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 등)을 개정하였다. 이 개정은 2015년 7월 김기식 의원 등 22명의 국회의원이 발의한 금융5법 개정안이 반영된 것이었는데, 이 개정안에서는 각 법률에 고객응대 직원에 대한 보호조치의무규정을 신설하도록 하였다(보험업법 제85조의4, 상호저축은행법 제18조의7, 여신전문금융업법 제50조의12, 은행법 제52조의4, 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제63조의2).²⁾ 금융업에 종사하고 있는 감

1) 이외, 19대 국회에서 감정노동에 대한 근로기준법, 산업안전보건법 등의 개정안에 관한 자세한 내용과 그에 검토 내용은 한인상(2015), 「감정노동에 대한 노동법적 규율방안」, 『노동법논총』 35 : 133~144를 참고할 수 있다.

2) 보호조치의무 내용은 본문의 5법이 동일하다. 이 중 은행법 조문을 옮겨보면 다음과 같다.

※ 은행법 제52조의4(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무) ① 은행은 이 법에 따른 업무를 운영할 때 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 업무 담당자 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 고충처리위원의 선임 또는 위촉

정노동자들에 대한 보호를 위한 규정이 금융5법에 포함됨으로써, 금융업에 종사하는 감정노동자들은 각 개별 법률에 기초하여 고객으로부터의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호받을 권리를 갖게 된 것이다.

한편 2015년 11월에는 고용노동부가 ‘산업재해보상보험법 시행령·시행규칙’ 및 ‘고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률 시행령·시행규칙’ 개정안을 입법예고하였는데, 여기에서 감정노동으로 인한 정신질환을 업무상 질병으로 인정하였다. 즉 산재보상보험법 시행령 제34조 제3항에 따른 별표3에서는 신경정신계질환의 종류를 정하고 있는데, 그중 하나로 “업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드”가 인정된 것이다. 이 개정안이 2016년 3월 국무회의를 통과하여 산재보험법 시행령 등이 개정되었고, 고용노동부는 ‘적응장애’란 “스트레스성 사건을 겪은 후 지나치게 강하게 나타나는 감정적, 행동적 반응”이고, ‘우울병 에피소드’란 “의욕 저하와 우울감을 주요 증상으로 하여 다양한 인지 및 정신·신체적 증상을 일으켜 일상 기능 저하를 가져오는 질환”이라고 설명하고 있다. 그러므로 텔레마케터, 판매원, 승무원 등 감정노동자가 고객 등의 폭언과 폭력 등에 의해 정신적 충격이나 스트레스를 받아 적응장애, 우울병이 발생하게 되었다면 산재로 인정받을 수 있게 된 것이다.

위와 같은 감정노동에 대한 입법 동향은 매우 의미가 있다. 감정노동의 특징에 기초하여 업무적으로 사용자에게 감정노동자들을 보호할 책임을 지게 하는 한편, 감정노동으로부터 발현할 수 있는 스트레스성 정신질환을 산재로 인정한 것이기 때문이다. 그러나 금융5법을 중심으로 한 감정노동자보호법(소위 ‘금융회사 감정노동자 보호법’)은 일반법이 아니기 때문에 금융업에 종사하지 않는 감정노동자들을 포섭하기는 어렵다. 이에 따라 금융업 이외의 많은 감정노동자가 존재하는 유통업 등에서의 감정노동자의 보호 문제에 대해서는 여전히 아무런 보호 대책이 없는 실정이다. 또한 산재보험법은 감정노동자에게 정신질환이 발현한 후 그것을 업무상 재해로 인정하고 보험급여를 제공하는 내용이므로 사

-
4. 그 밖에 직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치
 - ② 직원은 은행에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
 - ③ 은행은 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

후적 처방에 불과하다.

2. 감정노동에 관한 연구동향

감정노동에 대한 법제와 같이, 연구자들의 연구에서도 감정노동에 대한 연구가 활발하였다. 다만 감정노동에 대한 연구는 주로 감정노동실태에 관한 것으로 감정노동이 어떠한 특징을 가지고 있으며, 그에 종사하는 사람들은 어떠한 어려움에 직면하고 있는가 하는 측면에 초점이 맞추어져 있다. 실태에 관한 연구로 최근 5년간의 연구를 살펴보면, 조사보고서 형태의 연구물로 서비스산업의 감정노동 연구(박찬임 외, 2012), 유통업 여성근로자 노동환경 현황 및 개선방안(서울시 여성가족재단, 2012), 민간·공공 서비스산업 감정노동종사자 건강실태조사(노동환경건강연구소, 2013), 한국 사회 감정노동 실태와 개선방향 연구(경제사회발전노사정위원회 학술연구용역보고서, 한국노동사회연구소, 2014) 등이 있다. 특히 국가인권위원회는 감정노동에 종사하는 사람이 주로 여성이라는 점에 주목하고 ‘여성감정노동자 인권 가이드, 실천을 위한 사업주 안내서’라는 책을 2011년에 출판하기도 했다. 실태적 측면에 중점을 둔 개별 연구논문들도 수백 건에 이르는데, 주로 서비스업 종사자들(은행업 종사자, 호텔 및 외식업 종사자, 콜센터 상담업 종사자 등)의 감정고갈, 직무스트레스 등을 중심으로 하는 사회학적·심리학적 관점에 기반을 둔 인사관리적 연구가 대부분을 차지하고 있다. 자세한 소개는 생략하기로 한다.)

위와 같은 감정노동의 실태적 측면에 대한 조사연구가 활성화되고 있는 것과는 달리, 법제적 연구는 다소 빈약하다. 문무기(2013)는 ‘서비스산업 정신질환의 산재법상 법리’라는 연구를 통하여 감정노동으로 인한 정신질환을 업무상 질병으로 이해함으로써 이에 대한 산재보상의 가능성을 확보하도록 하는 한편,

3) 감정노동에 대한 선행연구들을 메타분석기법을 이용해 잘 정리하고 있는 글로 김종우·김왕배(2016), 「감정노동 담론의 경합과 공존: 의미연결망을 통한 유형분석을 중심으로」, 『한국사회학』 50(1): 163~188을 참조할 수 있다. 이 글에 따르면 감정노동연구는 크게 감정노동자들이 경험하는 성차별적 요소 및 여성이 감정노동에 적합하다는 여성성의 편견을 비판하는 ‘성인지적 담론’과 기업의 내적 통제에 의한 감정노동자의 소외 구조에 주목하는 ‘정치경제적 담론’, 그리고 감정노동의 기술을 교육하는 텍스트들로 구성되어 있는 ‘경영담론’으로 구분된다고 한다.

사법적 구제방법(입증책임의 완화)에 대한 제도 개선을 통한 감정노동자 보호의 실효성을 제고하는 방안에 대하여 연구한 바 있다. 이수연(2015)은 ‘감정노동과 사용자책임’이라는 주제로 감정노동의 문제를 노동법적·인권적 관점에서 논의하여 산재보험, 산업안전보건 등의 측면에서 특히 사용자로부터 보호받아야 할 근로자의 권리적 측면, 그러므로 감정노동 근로자를 보호해야 할 사용자의 의무적 측면에 집중하고 있다. 그리고 한인상(2015)은 ‘감정노동에 대한 노동법적 규율방안’이라는 주제로 감정노동이 다른 노동에 비하여 특별한 대우를 받을 필요가 있는지에 대해 의문을 제기하고, 그 의문을 해소하기 위하여 감정노동의 개념화와 한계를 지적하는 한편, 감정노동 및 감정노동으로 인해 발생하는 문제에 대하여 기존 노동법제의 적용과 해석론 및 한계 등을 분석하고 있다.

한편 김미영(2016)은 ‘미국 공정근로기준법과 가사사용인의 법적지위’라는 논문을 통해 감정노동자 중의 하나인 가사사용인이 입법적으로 배제되고 있는 현실에 초점을 맞추고 그 입법적 배제의 역사를 미국 공정근로기준법제를 중심으로 살펴보고 있다. 실태 연구를 포함한 다른 연구에서는 감정노동자의 범위를 주로 금융 또는 유통업에 종사하는 여성 근로자로 보는 것에 비하여, 김미영의 연구에서는 감정노동자로서 가사사용인의 노동법적 지위에 초점을 맞추고 있다는 점에서 의미가 깊다.

3. 연구의 목적과 범위

실태 연구들의 성과가 1.의 금융업 감정노동자에 대한 사업주의 책임에 관한 법제화라고 말할 수 있을 것인데, 감정노동이 근로수행의 한 형태임을 감안한다면 이것이 노동법제 안으로 포함되지 않고 금융법제에 산재하게 되었다는 것은 감정노동에 관한 법적 접근을 다소 난해하게 만드는 측면이 있다. 이러한 결과는 실태에 대한 조사연구의 활성화와는 달리 감정노동에 대한 노동법적 연구가 다소 활성화되지 못했기 때문이 아니었나 생각된다.

감정노동에 대한 노동법적 연구는 우선 일반적인 노동(즉, 근로기준법이 규정하는 것과 같은 육체노동과 정신노동) 이외 별도의 범주로서 감정노동이 다

루어져야 할 필요가 있는가에 대한 검토가 필요하다. 다른 노동과 마찬가지로 감정노동을 특별히 새로운 노동법적 연구의 대상으로 삼을 필요는 없기 때문이다.

다음으로 만약 감정노동을 새로운 노동법적 연구의 대상으로 삼을 필요를 발견한다면, 그 연구의 목적과 내용은 무엇이어서 할지 결정되어야 한다. 예컨대 산업재해보상보험법의 적용 수준으로 만족할 것이라면 이미 감정노동을 업무상 질병의 요인으로 적시하고 있는 산업재해보상보험법 시행령 규정이 신설되었음을 기억해야 할 것이고, 노동법 이외 다른 법제 영역에서 개별적 보호를 시도할 것이라면 금융5법의 최근 개정과 시행사항을 기억해야 할 것이다. 감정노동에 대한 노동법적 연구가 필요하다면, 그것은 단지 감정노동자에 대한 사용자 보호를 규정하는 한두 개의 조문으로서나, 특정 업종에 국한된 것으로서가 아니다. 감정노동자를 근로기준법 기타 노동법제의 근로자로 인식하되 일반적인 근로자와 구별되는 특징으로부터(그러므로 감정노동을 새로운 노동법적 연구의 대상으로 삼을 필요로부터) 출발하여, 그러한 특징을 갖는 노동이 현행 노동법제상 어떻게 다루어지게 되는지, 그것은 충분한지 혹은 미흡한지, 미흡하다면 어떤 보완이 요구되는지 등이 종합적으로 검토되어야 하는 것이다.

따라서 이 글에서는 우선 감정노동의 의미를 살펴보고, 이 감정노동이 다른 노동과 구분될 필요가 있는지, 그리고 감정노동은 어떤 노동법적 요구를 창출하는지에 대하여 검토하고자 한다.

II. 감정노동의 의미

1. 감정노동의 개념 일반론

여러 문헌들을 통해 알려져 있는 바와 같이, 감정노동(Emotional Labor)이라는 용어는 앨리 러셀 혹실드(Arlie Russell Hochschild)가 ‘The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling’⁴⁾을 통해 정의내렸다. 여성 노동과 사회문제에 관한 연구를 하는 사회학자인 혹실드는 감정노동이 육체노동과 정

신노동에 부가적으로 수반되는 노동이라고 정의하고 있다. 승무원의 예를 통해 “육체노동과 정신노동을 하는 과정에서 승무원들은 또 하나의 노동을 수행한다. 나는 이것을 ‘감정노동’이라고 부른다”라고 함으로써 감정노동이라는 용어가 학술적인 자리매김을 하기 시작하였다.

혹실드가 말하는 감정노동은 “사람들이 개인의 기분을 다스려 얼굴 표정이나 신체 표현을 통해 외부에 드러내 보이는 것을 의미하는 말”이다. 감정이 자유롭게 발현되지 못하고, 특정한 감정(주로 즐거움을 표현하는 것)이 다른 사람들에게 제공되는 서비스에 덧붙여져 요구되는 것을 의미하는 것으로 이해할 수 있다. 감정노동의 이러한 측면에 기초해 감정노동이 주로 이루어지고 있는 서비스노동을 ‘smiling face work’라고 부르기도 하는데(Marek Korczynski and Cameron Lynne Macdonald, 2009 : 1), 필자는 ‘감정노동’이라는 용어보다 ‘smiling face work’라는 용어가 감정노동을 이해하는 데 적절한 용어가 아닌가 생각된다. 감정의 억제와 표현이 업무에서 요구된다는 감정노동의 핵심적 요소를 모두 적확하게 반영하고 있기 때문이다.

혹실드가 감정노동이라는 용어를 처음 사용한 것은 1970년대 말이고, 1983년에 앞서 말한 책이 출간되어 외국에서는 이미 20세기 전부터 감정노동에 대한 문제 제기가 이루어졌다. 그러나 우리나라에서 감정노동이 ‘발견’된 것은 2000년대 중반 즈음인 것으로 보인다(박홍주, 2006 : 85). 서론에서 밝힌 바와 같이 감정노동이라는 용어가 우리나라에서 ‘발견’된 이후 대부분의 감정노동 연구들은 실태적 측면에 관한 것이었고, 그에 입각한 법제적 논의는 최근에서야 활성화되고 있는 실정이다. 2013년 하급심 판결 중에서는 감정노동을 “배우가 연기를 하듯 타인의 감정을 맞추기 위하여 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 노동”을 감정노동으로 이해하면서⁴⁾ 이러한 감정노동을 수행하는 근로자는 “고객에게 즐거움 같은 감정적 반응을 주도록 요구되는 동시에 사용자로부터 감정 활동의 통제, 실적 향상 및 고객 친절에 대한 지

4) 1983년 첫 출판된 이 책의 20주년 기념 판본이 우리나라에 번역되어 소개되었다. 한국어 판 제목은 『감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가』(이매진, 2009)이다. 혹실드의 문장을 인용할 때에는 20주년 기념 판본의 번역본을 사용하였다.

5) 판결문에서는 이러한 감정노동의 정의를 국가인권위원회(2012), 『여성감정노동자 인권수첩』에서 인용하였다고 밝히고 있다.

속적인 압력을 받고 있어 이로 인한 우울증, 대인 기피증 등 직무 스트레스성 직업병에 심각하게 노출되어 있다”(서울남부지방법원 2013. 6. 21. 선고 2012가단 25092 판결)고 본 것이 아마도 감정노동이라는 용어가 등장한 첫 판례가 아닐까 싶다.

감정노동을 연구하는 학자들마다 감정노동을 정의하는 방식은 조금씩 다르겠지만, 혹실드가 처음 정의한 감정노동은, 다른 무엇보다 감정을 일의 한 요소로 볼 수 있게 하였다는 점에서 의미를 갖는다. 이후 연구들에서 감정노동의 정의는 혹실드가 정의한 직업적 요소로서의 감정을 보다 잘 평가할 수 있는 방향으로 발전하였다고 말할 수 있다. 예컨대 혹실드와 함께 감정노동 연구에 있어서 중요한 축을 이루는 모리스와 펠더만(Morris & Feldman, 1996)은 감정노동을 “타인과의 상호관계가 이루어지는 동안 조직적으로 요구되는 감정을 표현하기 위하여 노력과 계획 및 통제가 요구되는 것”이라고 하면서 ① 감정 표현의 빈도(frequency of emotional display), ② 감정노동의 주의 정도(attentioness to required display rules), ③ 감정 표현의 다양성(variety of emotional required display rules), ④ 감정적 부조화(emotional dissonance) 등으로 감정노동의 요소들을 제시하였다. 모리스와 펠드만의 감정노동 정의에서 가장 중요한 것은, 감정노동 수행으로 인해 야기되는 감정의 부조화이다. 즉, 감정의 질적 측면에 초점을 맞춘 것이다(정진주, 2013 : 446).

모리스와 펠드만의 감정노동 측정 기준은 우리에게 대단히 익숙해 보이는데, 그 이유는 국가인권위원회가 『여성감정노동자인권가이드』에서 감정노동을 구성하는 요소로서 들고 있는 것이 바로 모리스와 펠드만의 감정노동 평가 기준이기 때문이다. 즉 국가인권위원회는 감정노동을 구성하는 네 가지 요소로서 ① 감정 표현의 빈도, ② 바람직한 감정 표현에 요구되는 주의의 정도, ③ 표현되는 감정의 다양성, ④ 감정적 부조화 같은 것이 있다고 하고 있다(국가인권위원회, 2011 : 12). 이런 것들의 정도가 높아지면 높아질수록 감정노동의 강도가 강해지기 때문에, 이들의 정도를 낮추는 것이 감정노동을 하는 근로자 보호를 위해 필요하다고 말한다. 그런데 국가인권위원회의 감정노동에 관한 정의는 ‘감정노동(Emotional labor)’이란 “배우가 연기를 하듯 타인의 감정을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 노동을 말하

며, 감정노동자는 고객으로부터의 자극이나 위협 속에서도 감정을 억누르고 흐트러지지 않은 상태를 유지하도록 요구받습니다”라고 하여 모리스와 펠드만의 감정노동 정의가 아닌, 후실드의 감정노동 정의를 따르고 있는 것으로 보인다. 감정노동의 측정 기준은 모리스와 펠드만의 연구를 따르지만, 감정노동의 정의는 후실드의 연구를 따르고 있는 것이다.

이 외, 다른 많은 학자들이 감정노동에 대하여 정의하고 연구하였는데, 이미 기존의 연구들을 통해 적지 않은 내용들이 소개되어 있으므로 더 자세한 내용은 생략하겠지만 다만 감정노동에 관하여 후실드가 감정노동의 관리라는 측면을 강조했던 것과는 달리, 관찰 가능한 행위로서의 감정노동에 관심을 가졌던(Alicia A. Grandey, 2000 : 96) 애쉬포스와 험프리(Ashforth and Humphrey)는 감정노동을 “적절한 감정을 전시하는 행위(즉, 전시규칙에 따르는 것)”라고 정의하였고(Blake E. Ashforth, 1993 : 90), 또한 다른 학자들의 연구들을 종합·비교하면서 감정노동을 “조직적 목표를 위해 감정과 표현을 규제하는 과정”이라고 정의한 알리샤 그랜디(Alicia A. Grandey, 2000 : 97)가 있음은 확인하여 두고 싶다.

이런 많은 연구자들의 감정노동에 관한 정의는 각자의 연구목적과 방향에 따라 조금씩 차이가 있으나 기본적으로 같은 조건은 개인이 직업상 감정 표현을 제한한다는 것이고, 이로부터 감정노동을 위와 같이 정의한 것이다.

우리나라의 연구자들도 위와 같은 외국 학자들의 감정노동에 관한 정의를 이용하여 감정노동을 정의하는 경우가 대부분이지만 독자적인 정의를 내리는 경우도 있다. 예컨대, 1990년대 중반부터 감정노동을 연구한 박홍주(2015 : 25)는 “업무상 요구되는 특정한 감정 상태를 연출하거나 유지하기 위해 행하는 일체의 감정관리 활동”이라고 감정노동을 정의하고 있다((사)여성문화이론연구소, 2015 : 25). 또한 산업안전보건공단이 제작해 배포한 감정노동평가지침에서는 감정노동을 “직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객응대업무를 하는 노동”으로 정의하면서, 국가인권위원회가 감정노동을 구성하는 것으로 거론한 네 가지 요소들을 감정노동의 구성요소로 제시하고 있다. 법학분야의 연구 중 감정노동을 정의한 경우로는 한인상(2015 : 110)이 “감

정노동은 서비스 제공자가 서비스 이용자에게 자신의 감정과는 다른 특정한 감정을 표현하도록 업무상 조직적으로 요구되는 노동 유형”이라고 함으로써 알리샤 그랜디의 정의와 유사한 견해를 취한 바 있고, 이수연(2015 : 138)은 “감정노동은 자신의 정체성을 경영·경제적 관점에서 요구하는 바람직한 상태로 생산하기 위해 개인의 감정을 조절하고 관리하도록 요구받는 노동”이라고 표현함으로써 혹실드의 감정노동에 관한 정의 개념을 취하고 있다.

이상의 논의들을 전체적으로 종합해 보았을 때 감정노동이란 근로자가 자유로운 감정의 표현을 제한하며 업무상 요구에 따라 특정 감정만을 표현할 것이 요구되는 근로수행 방법이라고 말할 수 있을 듯하다. 여기에서 가장 중요한 것은 혹실드에 의하여 확인된 바와 같이, 감정이 직업적 요소라는 것, 그리고 이 감정을 관리하기 위하여 근로자의 업무상 노력이 필요하다는 점이다. 나아가 근로자는 이 감정 관리 노력에 실패하였을 때 사용자로부터 불이익을 받게 될 수 있다는 점에서 감정이 그 직업의 요소라는 점을 통해 확인할 수 있다.

2. 감정노동에 대한 노동법적 관심의 출발점

그런데 위와 같은 감정노동에 관한 정의가 법학, 특히 노동법에서는 어떤 의미를 갖는 것일까. 노동법적으로 감정노동을 별도로 규정할 것인지와 관련하여, 이를 긍정하는 견해와 부정하는 견해가 있을 수 있다. 감정노동에 관한 여러 입법안은 감정노동을 별도로 규정할 필요가 있다고 생각하는 견해일 것이고, 반면 감정노동 역시 본래의 직무에 정신적인 스트레스가 수반된다는 점에서 다른 노동과 다르지 않기 때문에 별도로 규정하는 것보다는 ‘정신적 스트레스’를 유발하는 경우에 대한 일반적 보호 확대 방식으로 접근하는 것이 필요하다고 말하는 견해도 있다(이수연, 2015 : 140).

근로기준법 등 개별적 근로관계를 중심으로 한 노동보호법제를 기준으로 했을 때 근로자란 “직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자”이고, 이때 근로는 “정신노동과 육체노동을 말한다.”(근로기준법 제2조제1호, 제3호). 감정노동을 독립적으로 정의하여 노동법제 안으로 포섭할 것인지에 대해서는 근로자들의 근로 형태가 정신노동과 육체노동

이외의 감정노동이라는 새로운 형태가 있음을 인정할 것인지 여부의 문제일 것이다.

그런데 어떤 직업이건 감정 자체가 완전히 자유로운 경우는 없다. 주로 사무근로를 담당하는 근로자라도 업무의 종류, 직책, 직급 등의 요인에 따라 각기 다른 정도의 감정적 소요를 겪을 것이고, 생산 근로를 담당하는 근로자 또한 마찬가지이다. 모든 직업에서 근로자들은 노동 과정에서 감정적인 부담을 느끼지만 감정노동이 다른 노동과 차별화되는 지점은 바로 감정노동자들이 직무에 맞지 않는 자신의 본래 감정을 드러내서 상대방에게 들리게 되면 업무를 제대로 수행하지 못한 것으로 평가받고 실질적인 불이익을 경험한다는 점이다((사)여성문화이론연구소, 2015: 29). 이것은 마치 사무직 근로자가 맡겨진 사무 처리를 제대로 하지 못해 업무를 제대로 수행하지 못한 것으로 평가받거나 실질적 불이익을 경험하는 것, 생산직 근로자가 제조한 사물에 하자가 발생하여 업무를 제대로 수행하지 못한 것으로 평가받거나 실질적 불이익을 경험하는 것과 마찬가지이다. ‘정신적 노력이 필요한 일’로서 정신노동에서의 ‘정신’이나, ‘육체적 노력이 필요한 일’로서 육체노동에서의 ‘육체’가 그 ‘노동’의 요소로서 노동을 평가하는 기준이 되고, 그 평가를 통해 노동을 제공한 근로자에게 불이익이 발생하게 되는 것과 마찬가지이다.

그런데 사실 정신노동과 육체노동이 완벽하게 분리되어 있는 것은 아니다. 정신노동이라도 육체없는 노동은 불가능하고, 육체노동이라도 정신없는 노동은 불가능하다. 다만 어떤 일이 정신노동인지 육체노동인지 구분하는 것은, 그 노동을 통해 생산되어야 하는 부가가치의 생산을 위해 주로 투입되어야 할 것이 무엇인가 하는 것과 관련되어 있다고 생각한다. 예컨대 학교 선생님에게 가장 요구되는 것은 학생들을 가르칠 정신적 능력이다. 학교 청소근로자에게 가장 요구되는 것은 업무를 감당할 육체적 능력이다. 다시 말해 어떤 노동에서 가장 중요한 것이 무엇인가에 따라 정신노동과 육체노동이 구분될 수 있다는 의미이다. 그것의 결여는 업무능력의 결여를 의미하고, 그로 인하여 근로자는 해고 등 불이익을 받게 될 수 있다.

기존의 판례상 정신노동과 육체노동의 구분은 주로 보험 관계를 둘러싸고 발생하였다. 1990년대 초반 법원은 일용노동 종사자의 가동연한을 산정하면서

“육체노동을 할 수 없는 나이가 되었어도 정신노동자는 일을 계속할 수 있다고 하는 것이 일반적인 경향이라고 할 수 있을 것(대법원 1992.2.11. 선고 91다 29095 판결)”이라는 입장을 보였다. 그러나 근로자의 가동연한은 육체노동인지 정신노동인지의 구분보다는 직업의 성격에 따라서 정해지는 것이 일반적이기 때문에, 모든 사건에서 법원이 정신노동자가 반드시 육체노동자보다 오래 일할 수 있다고 보는 것은 아니다. 예컨대 육체노동에 종사한다고 할 수 있는 농업 종사자의 가동연한과 관련하여 판례는 “농업 노동 또는 농업 노동을 주로 하는 자의 일실수입 산정의 기초가 되는 가동연한은 경험칙상 만 60세가 될 때까지로 보아야 하고 다만 그의 연령, 직업, 경력, 건강 상태 등 구체적인 사정을 고려하여 위와 같은 경험칙을 배제하고 만 60세를 넘어서도 가동할 수 있다는 특별한 사정이 있는 경우에는 그의 가동연한은 만 60세를 넘어서도 인정할 수 있다”는 식으로 판단하고 있다(대법원 1997.12.26. 선고 96다25852 판결 등 참조).

정신노동과 육체노동을 일반적으로 구분한다는 전제 아래, 감정노동의 자리는 어디쯤일까?

혹실드(2009)가 감정노동을 말할 때 염두에 둔 것은 항공기 승무원과 같은 서비스직 근로자였다. 감정노동에 대한 문제 제기는 서비스직 노동의 문제로부터 출발한 것이라고 말할 수 있을 것이다.

“벽지 공장에서 소년이 하는 일은 정신과 팔, 정신과 손가락, 정신과 어깨를 함께 움직여야 하는 일이다. 우리는 이것을 간단히 ‘육체노동’이라고 한다. 항공기 승무원은 기내 복도 사이로 무거운 기내식 카트를 끄는 동안에는 육체노동을 하고, 비상착륙이나 비상 탈출에 대비하거나 실제로 그런 상황이 발생하는 경우에는 ‘정신노동’을 해야 한다. 그렇지만 이런 육체노동과 정신노동을 하는 과정에서 승무원들은 또 하나의 노동을 수행한다. 나는 이것을 ‘감정노동’이라고 부른다. 감정노동은 사람으로 하여금 다른 사람들의 기분을 좋게 하려고 자신의 감정을 고무시키거나 억제하게 한다.” (엘리 러셀 혹실드, 2009: 21)

항공기 승무원이 수행하는 것과 같은 노동의 종류를 서비스노동이라고 부르는 것을 감안한다면, 혹실드의 감정노동은 서비스노동의 한 형태라고 말할 수 있는 것이 아닌가 생각된다. 온전히 육체노동이라고도 또는 정신노동이라고도

할 수 없지만 육체노동이기도, 정신노동이기도 하고 육체노동이나 정신노동과는 또 다른 노동의 형태를 요구하는 것이 혹실드가 말하는 감정노동인 것이다. 그러나 모든 서비스노동이 혹실드가 말하는 감정노동인 것은 아니다. 예컨대, 의사도 서비스노동을 제공하지만 “다른 사람들의 기분을 좋게 하려고 자신의 감정을 고무시키거나 억제”할 필요는 없기 때문이다.

서비스노동은 생산과 동시에 소비가 이루어진다는 점에서 전통적인 의미의 노동과 구분된다. 예컨대, 근로자가 생산한 물건을 복잡한 유통구조 속에서 소비자에게 판매하는 것이 아니라 근로자가 소비자와 직접 대면하는 과정에서 생산하는 서비스 상품을 일선에서 판매한다는 특징이 있다는 것이다(김경희, 2006 : 209).⁶⁾ 전통적인 노동 과정과 통제(즉, 사용자의 근로자에 대한 지휘감독)는 사용자-근로자와의 관계에서 발생하게 되는 것과는 달리 서비스 노동에서는 사용자-근로자-소비자의 관계에서 노동의 과정과 통제가 이루어지게 되고 이 특성으로 인해 서비스노동에서는 근로자-소비자의 관계가 새롭게 발생하게 되는 것이다. 감정노동에 대한 노동법적 관심 혹은 목표는 바로 이 지점에서 출발해야 한다.

3. 감정노동의 현행법상 위치

서비스노동의 특징은 소비자의 입장에서 다르게 나타난다. 어떤 제품을 접했을 때 소비자는 그 제품을 만든 근로자의 노동보다는 그 제품을 생산한 회사를 먼저 떠올리고, 제품의 하자가 발생하였을 때 그 제품을 만든 근로자가 아니라 회사에 항의를 한다. 그러나 어떤 서비스를 접했을 때 소비자는 그 서비스를 제공하게 한 회사보다는 서비스를 제공하고 있는 근로자를 먼저 인지하고, 상품의 하자가 있을 때 회사가 아닌 근로자에게 이의를 제기한다. 이 과정에서 근로자는 사용자의 지휘감독 아래 업무상 요구되는 감정노동을 수행하게 되는 것이다.

6) 인용 원문은 이 내용을 Urry, J.(1990), “Work, Production and Social Relation.” *Work Employment and Society* 4 (2) : 271~280 및 Frenkel, S., Korczynski, M., Shire, K. and M. Tam(1999), *On the Frontline: Organizations of Work in the Information Economy*, Ithaca : Cornell University Press에서 참고하였음을 밝히고 있다.

감정노동의 영역을 이와 같이 본다면 감정노동은 서비스노동의 일부이거나 한 종류로 생각하게 된다. 서비스노동은 육체노동과 정신노동에 모두 해당되는 개념으로 인식되는 것이 일반적이기 때문에 감정노동이 굳이 육체노동인지 정신노동인지를 따질 필요는 없다. 그런데 앞서 지적한 바와 같이 전통적인 노동관계에서 사용자-근로자 관계를 염두에 둔 현재의 노동법 체제는 과연 서비스노동관계에서 근로자-소비자의 관계와 더 나아가 여기에서 발생하는 감정의 통제 문제를 충분히 고려하고 있는 것일까, 또는 고려할 수 있을까?

「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」(이하, 남녀고용평등법) 제14조의2는 “고객 등에 의한 성희롱 방지” 조문을 두고 있다. “사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무 수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환 등 가능한 조치를 취하도록 노력하여야 한다.”는 것이다. 이 조문은 2007년 선병렬 의원 등이 개정 발의(의안번호 6834)한 후 정부가 대안 발의하여 2007년 12월 21일 개정된 남녀고용평등법에 의해 신설되었다. 서비스노동을 하는 근로자의 특수성이 반영되어, 고객 등 제3자에 의한 성희롱 행위로부터 근로자를 보호할 의무를 사업주에게 부과한 것이다.

위 법조문과 같이 서비스노동을 직접 예정한 것은 아니지만 「산업안전보건법」 제5조제1항은 “근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선”하기 위한 사항을 이행함으로써 근로자의 안전과 건강을 유지·증진시킬 의무를 사업주에게 부과하고 있고, 고용노동부령인 「산업안전보건기준에 관한 규칙」 제669조에서는 「산업안전보건법」 제5조제1항에 따른 직무스트레스로 인한 건강장해 예방을 위한 적절한 조치 의무를 부여하고 있다.⁷⁾ 또 「근로복지기본법」 제83조제1항은 사업주에게

7) 적절한 조치란, 동 규칙 제669조 각 호에 따라서 1. 작업환경·작업내용·근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로시간 단축, 장·단기 순환작업 등의 개선대책을 마련하여 시행할 것, 2. 작업량·작업일정 등 작업계획 수립 시 해당 근로자의 의견을 반영할 것, 3. 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선할 것, 4. 근로시간 외의 근로자 활동에 대한 복지 차원의 지원에 최선을 다할 것, 5. 건강진단 결과, 상담자료 등을 참고하여 적절하게 근로자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강문제 발생가능성 및 대비책 등에 대하여 해당 근로자에게 충분히 설명할 것, 6. 뇌혈관 및 심장

“근로자의 업무수행 또는 일상생활에서 발생하는 스트레스, 개인의 고충 등 업무저해요인의 해결을 지원하여 근로자를 보호하고, 생산성 향상을 위한 전문가 상담 등 일련의 서비스를 제공하는 근로자지원프로그램을 시행하도록 노력”할 의무를 부과하고 있다. 또 서문에서 언급했던 바와 같이 금융5법과 산재보험법 시행령에서 서비스노동, 특히 감정노동에 대한 입법적 접근을 하였다.

위와 같이 서비스노동이나 감정노동을 수행하는 근로자를 다른 근로자에 비하여 특별히 보호하고자 하는 법조문은 많이 찾아볼 수 없으므로 우리 노동법제는 서비스노동을 육체노동이나 정신노동과 구분하지 않고 일반적 “근로”로 보호하고자 하는 태도를 취하고 있다고 말할 수 있지만, 서비스노동에 대한 “보호의 제한”을 규정하는 경우도 있다. 예컨대, 근로기준법 제59조는 근로기준법상 근로시간 및 휴게시간의 특례 규정을 두어 운수업, 물품판매업, 금융보험업, 의료업, 접객업, 이용업 기타 “공중의 편의 또는 업무 특성상” 필요한 경우에는 근로기준법 제53조가 규정하고 있는 연장근로시간의 상한(1주 12시간)을 초과하여 연장근로를 하게 하거나, 근로기준법 제54조가 규정하고 있는 휴게시간(근로시간이 4시간인 경우 40분 이상, 8시간인 경우 1시간 이상)을 변경할 수 있도록 하고 있다. 또 이전의 근로기준법은 ‘가사사용인’이라는 서비스직 종사자에게는 적용되지 않게 되어 있다(근로기준법 제11조제1항).

앞서 말한 대로 서비스노동이 육체노동과 정신노동 모두에 해당하는 것인데, 근대의 노동보호법제가 일반적으로 그러한 것처럼 현재의 노동법제는 사용자의 엄격한 지배관리하에서 이루어지는 공장노동을 주로 염두에 둔 것이기 때문에 근로시간에 관한 법제 등이 서비스노동에 적합하지 않을 수 있고, 실제 법과 현실의 괴리가 발생하는 경우가 다반사이기는 하다. 우리나라의 노동보호법제는 대단히 일반법적 성격을 가지고 있고, 고용형태에 따른 특별법으로서 「기간제 및 단시간근로자의 보호 등에 관한 법률」과 「파견근로자의 보호 등에 관한 법률」을 두고 있음은 주지하는 바와 같지만, 업종에 따른 특별법은 노동법에는 없다. 최저임금법의 경우에도 지속적으로 산업별·업종별 최저임금제를 실시 하자는 논의가 있어 왔지만 반대의 목소리가 높고, 여전히 전 산업 동일 최저임

질환 발병 위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진 프로그램을 시행할 것 등이다. 이와 관련하여 산업안전보건법과 산업안전보건기준에 관한 규칙에 따라 한국산업안전보건공단은 감정노동평가지침을 제작·배포하고 있다.

금제가 실시되고 있는 등 산업별·업종별 근로보호법제를 별도로 제정한다거나 개정한다는 것은 익숙하지 않은 일이다. 기간제법이나 파견법을 제정할 때에도 비정규직 근로자를 보호한다는 법의 제정 목적에도 불구하고 적지 않은 반대가 있었던 것이 사실이다.

일반적 근로보호법제 이외의 특정 산업이나 업종, 고용형태를 대상으로 하는 특별법을 제정한다는 것에 반대하는 가장 큰 이유는 무엇보다도 그러한 특별법을 통한 대상의 고착화 문제, 특별법 적용 범위의 문제, 그리고 형평성의 문제 등 때문일 것이다. 예컨대 2015년 황주홍 의원이 대표 발의한 감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률안에서는 감정노동을 “고객응대 등 업무 수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상 요구되는 근로형태”를 말한다고 정의하면서, 이러한 감정노동에 종사하는 감정노동종사자를 대통령령으로 정하는 종류의 감정노동을 수행하는 근로자로 의미하는 것으로 보며 법률안의 적용 범위를 결정하고자 하였다. 이러한 입법 방식은 산재보험법상의 특수형태근로종사자 특례규정과 그 문제점을 떠올리게 한다.⁸⁾ 즉 대통령령으로 정하고 있지 않은 노동을 수행하는 근로자들은 감정노동을 수행하고 있음에도 불구하고 감정노동에 관한 특별법의 적용을 받지 못하게 될 수 있는 것이다. 또한 감정노동이 일부 제한된 업종이나 근로형태에서만 나타나게 되는 것은 아니기 때문에 감정노동을 어떻게 정의하느냐에 따라 그 적용 범위가 결정될 것인데, 그러한 적용 대상과 범위를 어떻게 확정할 것인가 하는 문제가 있다. 감정노동을 사회학적이거나 인사관리 대상으로서 인지하는 것과 이것을 법제화하는 것은 다른 차원의 문제이다. 이러한 까닭으로 외국의 입법례 중에서도 서비스노동, 특히 감정노동에 관한 특별법을 별도로 입법한 예는 찾아볼 수 없다.

그러나 특별법의 형태는 아니라도, 서비스노동과 서비스노동으로서 감정노동의 특수성을 현행 노동보호법제가 충분히 반영하지 못하고 있다면 일부 조문을 개정한다거나 추가하는 형태로 전통적 의미의 ‘근로’와는 다른 특수성이 입법화될 필요는 있다고 생각한다. 최근 산재보험법 시행령의 개정을 예로 들 수

8) 특수형태근로종사자 개념에 대한 비판적 이해는 박은정(2016), 「산재법상 특수형태근로종사자 개념의 비판적 이해」, 『노동법학』 57 : 135~157 이하를 참조할 수 있다.

있는데, 산재보험법 이외의 다른 근로보호법제 영역에서 이와 같은 입법적 접근을 할 필요가 발생하고 있지는 않는지 검토되어야 한다.

Ⅲ. 감정노동과 노동법

1. 감정노동과 업무상 질병 그리고 작업중지권

앞서 감정노동이라는 용어를 처음으로 등장시킨 하급심 판결례를 언급하였다. 그 판결례에서는 감정노동의 과정상 특징(“고객에게 즐거움 같은 감정적 반응을 주도록 요구되는 동시에 사용자로부터 감정 활동의 통제, 실적 향상 및 고객 친절에 대한 지속적인 압력을 받고 있어”)과 그에 따른 결과적 측면(“대인 기피증 등 직무 스트레스성 직업병에 심각하게 노출”)을 적시하였다. 이 결과적 측면에 대하여 적지 않은 연구들이 지적한 바 있고, 최근의 산재보험법 시행령 개정도 이 점을 반영한 것임은 분명하다. 그리고 이 결과적 측면을 최대한 피하기 위해 산업안전보건법 등에서 사업주에게 직무스트레스로 인한 건강장해 예방을 위한 적절한 조치 의무를 부과하고 있을 것이다.

금융5법이나 산재보험법 시행령 개정 등 최근의 감정노동에 관한 법제 동향도 이러한 과정과 결과적 측면을 고려하였을 것인데, 산재보험법은 특히 감정노동으로 인해 정신질환이 발현하게 되었을 때 근로자가 산재보험 수급자격을 갖게 된다는 사후적 조치에 관한 것이고, 이러한 결과적 측면을 예방하기 위해 금융5법상의 안전보호조치 의무, 산업안전보건법과 산업안전보건규칙상의 재해 예방조치 의무 같은 것이 사업주에게 부과된다.

감정노동의 결과로 발생할 수 있는 정신질환 등 업무상 질병에 대한 지속적인 문제 제기과 연구 덕분에 감정노동의 결과적 측면에 대한 입법적 노력은 어느 정도 성과를 이룬 것으로 보인다. 실제 근로복지공단이 감정노동으로 인한 정신질환에 대하여 업무상 질병성을 적극적으로 인정하고 있다는 것이 보도된 바 있는데, 산재보험법 시행령에서 감정노동을 업무상 질병의 한 원인으로 적시하기 이전부터 소위 진상 고객·성희롱 등으로 인한 우울증에 기초한 근로자

의 산재요양신청을 인정되어 왔다.⁹⁾ 그리고 이와 같은 감정노동으로 인한 업무상 질병을 예방하기 위한 조치는 산업안전보건법을 중심으로 이루어지고 있으며, 주요 내용은 앞서 말한 바와 같다.

그런데 이러한 업무상 질병의 예방과 보상만으로 충분한 것일까. 물론 제대로 된 예방조치가 이루어질 수 있다면, 그래서 감정노동자들이 업무상 질병의 위험에 빠질 일이 없게 된다면 가장 바람직하겠지만 그러하지 않을 경우 감정노동자들에게 어떤 조치를 취할 권리가 인정되어야 하는 것이 아닌가 생각된다. 예컨대, 서울시 다산콜센터는 악성 민원인들이 성희롱·폭언·욕설 등의 전화를 걸어오면 법적 조치 가능성을 경고한 후 통화를 선종료할 수 있도록 하는 통화거절권을 콜센터 상담사들에게 부여하고 있다.¹⁰⁾ 산업안전보건법 제26조 제2항에서는 근로자에게 ‘작업중지권’을 인정하고 있는데, 통화거절권과 같은 권리를 사업주가 따로 부여하지 않더라도 노동관계상 일반적 권리로 받아들여질 수 있을까. 이 문제는 근로계약상 사용자의 안전배려의무를 통해 논의되는 것이 보통이기는 하지만, 여기에서는 산업안전보건법과 관련하여 이 문제를 해석해 보고자 한다.

산업안전보건법상 근로자의 작업중지권은 “산업재해가 발생할 급박한 위험”이 발생했을 때 인정되는 것인데, ‘산업재해’란 “근로자가 업무에 관계되는 건설물·설비·원재료·가스·증기·분진 등에 의하거나 작업 또는 그 밖의 업무로 인하여 사망 또는 부상하거나 질병에 걸리는 것”을 의미한다. 예컨대, 조선소에서 절단작업을 하던 근로자가 맨홀커버조임 볼트에 걸려 넘어지면서 1.5미터 맨홀 아래로 떨어지는 사고가 발생하자, 근로자 측에서 회사에 안전 관리를 요청하였음에도 불구하고 이를 이행하지 않아 노동조합이 작업중지권을 발동한 사례가 있다.¹¹⁾ 통상 육체노동으로 분류되는 작업 현장에서 생산수단을 사용하여 노동을 하던 근로자가 작업장 환경이 안전하지 않음에 따라 작업을 중

9) 인터넷 한겨레 신문, 「감정노동 정신질환, 산재 인정 크게 늘었다」(<http://www.hani.co.kr/arti/society/labor/688082.html>, 보도일 2015.4.22, 최종검색일 2016.8.10).

10) 서울시 다산콜센터(<http://120dasan.seoul.go.kr/bbs/action?mode=view>, 최종검색일 2016.8.10) 참조.

11) 인터넷 국민일보, 「현대중 노조, 근로자 추락에 ‘작업중지권’ 첫 발동」(<http://news.kmib.co.kr/article/view.asp?arcid=0009413489&code=61121111&sid1=hon>, 보도일 2015.5.6, 최종검색일 2016.8.11).

지하는 경우를 쉽게 예상해볼 수 있다. 이러한 근로자의 작업중지권이 제정된 것은 1995년 산업안전보건법의 개정을 통해서이다. 그리고 “사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 믿을 만한 합리적인 근거가 있을 때” 작업중지권을 발동한 근로자에게 불이익을 주어서는 안된다(산업안전보건법 제26조제3항, 별도의 벌칙 규정은 따로 없다).

근로자의 작업중지권은 법문에서 명시적으로 ‘권리’라는 표현을 사용하고 있지는 않지만 내용상 근로자의 ‘작업중지권’ 개념을 전제하고 있는 것으로 해석되고 있고, 따라서 전체적으로 근로자의 작업중지권은 “산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 믿을 만한 합리적인 근거가 있는 경우 작업을 중지하고 대피할 권리”라고 이해할 수 있다(박제성, 2015 : 3). 작업중지권은 노동자의 생명과 안전은 반증이나 이익형량이 허용되지 않는 ‘자명한 진리’라는 점을 인정한 것이고 이는 “산업사회가 사람 잡아먹는 괴물이 아니라 인간적으로 살아갈 만한 사회가 되기 위해서는 최소한 견지되어야 하는 하나의 금기”라고 표현되기도 한다(박제성, 2015 : 3).

근로자의 작업중지권이 발동될 수 있는 상황을 쉽게 떠올릴 수 있는 것이 생산노동에서의 “산업재해가 발생할 급박한 위험”이기는 하지만, 서비스노동분야에서도 작업중지권이 발동될 가능성이 있을까. 다시 말해 감정노동을 수행하고 있는 근로자가 정신질환이 발생할 우려가 있을 정도로 고객으로부터 성희롱·폭언·욕설 등을 겪게 된다면 “산업재해가 발생할 급박한 위험”이 존재한다고 이해할 수 있을까.

감정노동을 수행하고 있는 근로자가 정신질환이 발생할 우려가 있을 정도로 고객으로부터 성희롱·폭언·욕설 등을 겪게 된다면 “산업재해가 발생할 급박한 위험”이 존재한다고 이해할 수 있다. 산업안전보건법상 사업주는 산재보험법상의 업무상 질병 요인이 될 수 있는 근로자들의 감정노동과 관련하여 “근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선”시킬 의무를 갖는다(산업안전보건법 제5조). 또한 근로자가 작업중지권을 발동하지 않더라도 그러한 위험이 있을 때 사업주는 필요한 안전·보건상의 조치를 한 후 작업을 다시 시작하여야 한다(산업안전보건법 제26조제1항).

근로자-고객의 관계가 필수적인 서비스노동으로서 감정노동의 재해는 주로 생산노동에서와 같은 생산설비나 사업장의 물리적 환경으로부터가 아니라 서비스 대상인 고객으로부터 초래된다는 특징을 가진다. 조선소에서 일하던 근로자가 맨홀커버조임 볼트에 걸려 넘어지면서 1.5미터 맨홀 아래로 떨어지는 사고가 발생한 경우에서 근로자에게 위험을 초래하고 다른 근로자들의 위험도 초래할 수 있는 맨홀커버조임 볼트는 백화점에서 화장품을 판매하는 근로자에게 폭행을 행사하고 다른 근로자들에게도 폭행을 행사할 수 있는 고객이다. 맨홀커버조임 볼트와 관련하여 작업중지권이 행사될 수 있다면, 폭행을 가하는 고객과 관련하여 작업중지권이 행사되지 못할 이유는 없어 보인다.¹²⁾

다만, 맨홀커버조임 볼트때문에 작업중지권을 행사하는 근로자가 생산노동을 중단한다는 것의 의미는 비교적 명백하지만 백화점에서 화장품을 판매하는 근로자가 감정노동을 중단한다는 것은 어떤 의미를 갖는 것일까. 고객을 향한 미소를 거두고 함께 화를 낸다거나 소리를 지르는 등으로 감정을 표출하는 것을 의미하는 것으로 이해되어서는 안되는 것이 분명하다. 작업중지권은 ‘급박한 위험’으로부터 피할 권리를 포함하기 때문에, 화장품 매대를 떠나 판매서비스 자체를 거절할 수 있는 권리를 포함하는 것으로 보아야 한다. 이는 콜센터 상담원이 전화상담자의 전화를 먼저 거절할 수 있는 것과 같다. 그러나 감정노

12) 19대 국회에서 이루어졌던 감정노동에 대한 법적 대응 방안 중 이인영 의원이 대표 발의한 산업안전보건법 개정안(의안번호 제1912665호)에서는 이러한 작업중지권을 ‘업무중지권’으로 용어를 변경하고, “업무장소 내의 위험요인과 고객 등에 의한 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있을 때 또는 중대재해가 발생하였을 때” 사업주의 업무중지를 의무화하도록 하는 방안을 제안한 바 있다. 본문에서 필자는 이러한 입법적 개정이 없더라도 현행법상 근로자의 작업중지권으로부터 감정노동자가 고객으로부터의 재해를 피할 수 있다고 해석하는 것이지만, 좀 더 명확하게 법문상 고객으로부터의 재해 가능성을 명시하는 한편, 그러한 재해가 발생할 우려가 있을 때 작업중지권을 행사할 수 있도록 한다면 해석으로부터 발생하는 불필요한 논쟁의 가능성을 줄일 수 있을 것이다. 한편 한인상(2015: 141) 이하에서는 이러한 법안의 내용에 대한 의문을 제기할 수 있는 가능성을 보여주고 있다. 즉 업무중지의 전제요건이 ‘급박한 위험’이 있을 때 가능하다는 점, ‘고객 등’에 의하여 산재가 발생할 급박한 위험 상황의 발생가능성이 높지 않다는 점, 현재의 작업중지권의 경우에도 매우 제한적으로 가능하다는 점 등에 비추어 그 실효성에 의문이 있다는 것이다. 그러나 이러한 해석은 작업중지권에 대한 해석 방향상의 차이에 따른 것이고, 필자는 본문에서와 같이 ‘급박한 위험’을 해석하는 기준을 정한다면 충분히 현행 법규정으로도 감정노동상 고객에 의한 업무상 위험에 대응할 수 있는 수단으로서 작업중지권을 활용할 수 있다고 생각한다.

동에서 작업중지권의 구체적 행사방법은 노동이 이루어지고 있는 주체, 대상, 사업의 종류, 장소, 시기 등에 따라 다양할 수 있다. 따라서 산업안전보건법에서 작업중지권이 서비스노동자들, 특히 감정노동자들에게도 이용될 수 있는 권리임을 명시하고 이용할 수 있는 작업중지의 내용을 예시적 열거 규정으로 보완하는 방법이 모색될 수 있지 않을까 생각된다.

한편 산업안전보건법에서는 사업장에서의 유해·위험요소를 설정하고 그에 대한 사용자의 안전·보건조치의무를 규정하고 있다. 작업중지권과의 연장선 상에서 산업안전보건법상 사업주의 안전보건조치의무로서 고객에 의한 유해·위험요소를 예방하는 방안에도 고려해볼 필요가 있을 것이다.¹³⁾

2. 감정노동과 근로계약 그리고 안전배려의무

그런데 작업중지권은 산업재해의 위험 발생을 전제로 하는 일시적이거나 일회적인 것이기 때문에 설사 작업중지권이 인정된다고 할지라도 감정노동자가 근로자로서 노동 과정에서 소외되지 않고 안전하게 일할 수 있어야 한다. 서비스노동에서 근로자의 노동이 향하는 곳은 소비자이지만, 결국 그것은 근로자의 근로를 통한 사용자의 경영활동의 과정상 특성일 뿐이므로, 사용자는 생산노동에서와 마찬가지로 근로자가 소비자와의 관계에서 건강과 안전을 확보할 수 있도록 해야 한다.

통상적으로 이러한 근로자의 건강과 안전을 위한 사용자의 의무를 안전배려의무라고 말하고, “사용자는 근로계약에 수반되는 신의칙상의 부수적 의무로서 근로자에 대한 안전배려의무가 있으며, 근로자가 노무를 제공하는 과정에서 생명·신체·건강을 해치는 일이 없도록 인적·물적 환경을 정비하는 등의 필요한 조치를 강구하여야 하며, 사용자가 이와 같은 의무를 위반함으로써 근로자에게 손해를 야기한 경우 이를 배상할 책임이 발생한다(대법원 2002. 11. 26.

13) 이와 관련하여 제19대 국회에서 한명숙 의원이 대표 발의한 산업안전보건법 개정법안(의안번호 제1909780호)에서는 산업안전보건법 제24조(보건조치) 개정안으로 사용자의 보건조치의무에 “사업주는 고객 등의 폭언, 폭행 또는 무리한 요구 등으로 인하여 발생하는 건강장해를 예방하기 위해 고용노동부령으로 정하는 보건상의 조치를 해야 하며, 이를 위반한 경우 5년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처한다”는 규정을 신설할 것을 제안한 바 있다.

선고 2000다7301 판결)”는 것과 같이 사용자의 안전배려의무는 근로계약상 부수적 의무로 도출된다고 말한다.

그러나 좀 더 근원적으로 근로계약상 안전배려의무라는 부수적 의무가 발생하여 이로부터 근로자가 안전보호에 대한 권리를 보장받게 될 수 있다기보다는 오히려 근로계약 체결 이전에 이미 근로자는 인간으로서 생명이나 신체, 건강의 유지·확보라는 절대적 보호법익을 가진 존재이고, 그렇기 때문에 계약관계 안에서도 이를 침해하지 않을 사용자의 안전배려의무가 도출되는 것이라고 보는 것이 논리적이라는 지적이 있다(전윤구, 2012 : 145). 여기에서 근로자의 생명, 신체, 건강에 대한 권리는 근로자의 인격권으로 보고, 이 인격권을 i) 신체적 측면에서의 인격권(신체적 자유)과 ii) 정신적 측면에서의 인격권으로 구분할 수 있는데, 신체적 인격권에는 생명, 신체, 건강, 기타의 신체적 자유가 포함될 수 있으며 정신적 인격권은 정신적 안온 및 사회적 관계의 존립 보호와 관련한 인격권으로서 명예·신용·초상·프라이버시뿐만 아니라 넓게는 차별·무시·모욕과 관련된 자존감도 그 내용에 포함될 수 있다고 말하고 있다(전윤구, 2012 : 148). 이러한 의미에서 근로자의 인격권을 인정할 경우 근로자는 자신의 인격권을 사용자에게만이 아니라 고객에게도 주장할 수 있고, 사용자에게는 이 인격권 침해로부터 근로자를 보호할 근로계약상의 안전배려의무가 발생함으로써 감정노동자의 인격권이 침해당하는 상황에 방치될 경우 사용자에게 불법행위적 손해배상청구를 할 수 있을 뿐만 아니라 인격권이 침해당하지 않도록 요구할 사전적 권리까지도 행사할 수 있을 것이다.

그러나 이 견해의 가장 큰 난점은, 사법상의 구체적 권리로 인정되기 어려운 노동인권 내지 노동인격권과의 테두리가 명확히 구분되어 이해되기 때문에 감정노동자가 고객으로부터 폭언·성희롱·폭행의 위협에 처해 있을 때 그것을 제거할 청구권을 갖는 구체적 권리로써 지위를 가질 수 있을 것인가 하는 것이다.¹⁴⁾ 그럼에도 불구하고 근로자에 대한 사용자의 안전배려의무가 근로계약으로부터 도출되는 것이 아니라 근로계약 이전의 근로자가 인간으로서 당연히 갖는 권리라는 주장은 중요한 의미를 갖는다고 생각한다. 다만, 이와 같은 해석적 시도도 중요하지만 명시적으로 마치 근로기준법상 강제 근로를 금지하고 폭행

14) 물론 전윤구(2012 : 149)에서는 그러한 구분이 가능함을 말하고 있다.

을 금지하는 것과 마찬가지로, 또 근로계약을 체결할 때 임금이나 소정근로시간 및 휴일·연차유급휴가에 관한 내용 등이 명시되어야 하는 것과 마찬가지로 근로계약상 사용자의 안전배려의무를 법제화할 필요가 있다고 생각한다. 사용자의 안전배려의무 존재 확인이 필요한 이유는 안전하지 않은 작업환경에서 근로자가 자신의 근로제공의무 이행을 거부할 권리를 갖는 한편 사용자에게 안전배려의무의 이행을 요구할 사전적 권리를 갖는지가 문제시되기 때문이다.

물론 산업안전보건법상 근로자의 작업중지권을 말하였지만, 그와 같은 산업안전보건법의 작업중지권은 “산업재해가 발생할 급박한 위험”을 전제하기 때문에 사전적으로 위험의 제거나 예방을 청구할 권리까지 근로자에게 있는지에 대한 이견의 여지가 있다. 또한 현재와 같이 사용자의 안전배려의무가 근로계약의 부수적 의무의 한 내용이라고 이해하는 경우에도 그 의무를 이행하지 않은 사용자에 대한 손해배상책임의 문제 이전에 사용자에게 안전배려의무이행을 요구할 권리가 근로자에게 당연히 존재한다고 해석될 수 있을지 의문이다.

근로계약에 대한 명시적 요건으로서 사용자의 안전배려의무를 명시하는 경우에도 여러 가지 수반되는 문제가 잇따를 수 있다. 안전배려의무이행청구절차적 요건, 안전배려의무 불이행시 산업안전보건법상 작업중지권과 유사한 근로계약상 근로제공의무이행거부권을 인정할 것인가의 문제, 안전배려의무의 구체적 내용과 그것의 한계 등이 앞으로 조금씩 해결해 나가야 할 문제들이 아닌가 생각된다.

3. 감정노동과 동일가치노동 동일임금 또는 균등처우

앞서 감정노동의 의미를 이해하는 과정에서 감정이 직업적 요소라는 것, 그리고 감정을 관리하기 위하여 근로자의 업무상 노력이 필요하다는 점이 중요하다고 언급되었다. 그 이유는 감정을 관리하기 위한 근로자의 업무상 노력이 해당 근로자의 노동을 평가하는 과정에서 쉽게 지나칠 수 있는 부분이기 때문이다.

이 부분과 관련하여 생각할 수 있는 것이 동일가치노동 동일임금원칙인데, 이 원칙은 현재 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」(이하, 남녀

고용평등법) 제8조 제1항에서 ‘성’에 근거한 차별을 금지하기 위한 것으로 법 제화되어 있다. 이때 동일가치노동의 기준은 직무 수행에서 요구되는 기술, 노력, 책임 및 작업 조건 등이다(남녀고용평등법 제8조제2항). 이때의 ‘노력’에는 물리적 노력뿐만 아니라 정신적 노력도 해당된다고 생각하기 쉽지만 당연히 감정적 노력도 포함되는 것으로 해석하면서 노동의 가치를 평가하는 경우는 얼마나 될까? 예컨대 동일가치노동 동일임금에 관한 극소수의 판례 중 가장 최근의 것으로서 대법원 2013. 3. 14. 선고 2010다101011 판결에서는 노동의 동일가치성을 판단할 때 ‘노력’은 “육체적 및 정신적 노력, 작업 수행에 필요한 물리적 및 정신적 긴장 즉, 노동 강도”라고만 하고 있다. 이것은 “동일가치노동 동일임금에 관한 최초의 판결이라고 하는 대법원 2003. 3. 14. 선고 2002도3883 판결에서부터 마찬가지로였다. 2013년에 개정된 「남녀고용평등업무처리규정」에서도 ‘노력’의 의미를 “업무 수행에 필요한 물리적 힘 및 정신적 부담”이라고만 규정하고 있을 뿐이다. 물론 ‘정신적 노력’이나 ‘정신적 긴장’이라는 것에 감정노동상의 감정적 노력이 포함된다고 적극적으로 해석해야 하겠지만, 감정노동은 일반적 서비스노동에 감정적 노력이 부가되어야 하는 형태의 노동이므로 이에 대한 정당한 평가를 요청하는 기준이 제시되지 않는다면 쉽게 무시될 가능성을 가지고 있다.¹⁵⁾

다만, 남녀고용평등법상의 동일가치노동 동일임금원칙은 ‘성’이라는 것이 합리적이지 않은 이유가 되어 차별의 문제를 불러일으키는 경우를 예정하고 있는데, 감정노동자의 다수가 여성임을 감안한다면 물론 성차별적으로 감정노동자의 감정적 노력이 제대로 평가되지 못하는 경우가 있을 수도 있지만, 동일한 성의 근로자들 간에서도 감정적 노력에 대한 저평가로 인해 동일임금을 얻지 못하는 경우가 발생할 수 있다. 이때 근로자는 과연 동일가치노동에 대한 동일

15) 영국 보건부가 국민건강서비스(NHS)의 구성원들에게 권고하고 있는 업무평가지침에서는 동일임금평가를 위한 동일가치노동성의 판단 요소로서 ‘노력’에는 물리적 노력 및 정신적 노력과 함께 감정적 노력이 포함됨을 명시하고 있는데, 이와 같은 방법을 통해서라도 주의 환기적으로 감정적 노력이 업무를 평가하는데 한 요소가 됨을 보여주는 것도 좋은 방법이 아닐까 생각된다. NHS의 업무평가지침은, http://www.nhsemployers.org/~media/Employers/Publications/NHS_Job_Evaluation_Handbook.pdf 참조. 물론 우리나라의 기업들 가운데에서도 감정노동자에 의한 업무가 주로 이루어지는 경우 감정노동자들의 감정노동에 대한 추가적 수당을 주는 경우들이 있는 것으로 보이지만(김종진, 2013: 46), 이는 동일가치노동 동일임금원칙의 문제와는 다르다.

임금을 주장하면서 근로기준법 제6조의 균등처우규정에 기초한 차별의 문제로 접근할 수 있을까. 최근 하급심 판결 중에서는 고용형태나 근로형태가 근로기준법 제6조에서 차별을 금지하는 ‘사회적 신분’에 해당한다고 본 경우가 있기는 하지만(서울남부지방법원 2016. 6. 10. 선고 2014가합3505 판결), 업무 형태상 노력의 차이의 불인정이 곧 차별이 된다고 판단한 예는 없다. 그러므로 법원이 과연 감정적 노력의 평가 유무를 차별의 문제로 받아들여줄 것인지의 여부는 알 수 없지만 근로기준법 제6조와 관련하여 대법원은 “근로기준법에서 말하는 차별적 처우란 본질적으로 같은 것을 다르게, 다른 것을 같게 취급하는 것(대법원 2015.10.29. 선고 2013다1051 판결)”을 말한다고 하고 있으므로 감정적 노력의 유무에 기초한 차별 판단도 부정되지는 않을 것으로 생각된다.

한편 동일가치노동 동일임금원칙은 주지하는 바와 같이, ‘차별’의 문제와 관련되어 있고, ‘차별’의 문제는 합리적이지 않은 이유에 따른 상대적 구분의 문제이다. 즉 어떤 사업장에서 감정노동자의 업무와 비교할 만한 다른 근로자가 존재하지 않는다면 감정적 노력에 대한 평가의 문제나 그에 따른 정당한 보상의 문제 등은 발생하지 않게 될 수 있다. 헌법재판소도 차별을 주장하기 위해서는 우선 그 전제로서 차별을 받았다고 주장하는 사람과 그가 비교 대상자로 지목하는 사람이 본질적으로 동일한 비교집단에 속해 있어야 한다고 말한다(헌법재판소 2010. 3. 25. 선고 2009헌마538 결정 참조). 비교 대상 근로자가 없는 경우, 감정적 노력에 대한 보상의 문제는 다분히 법제적 영역을 벗어난 기업의 경영정책이나 인사관리상의 문제가 되므로 이 글에서 더 이상 논할 필요는 없겠지만 감정노동자들의 감정이라는 것이 업무의 한 요소로서 정당하게 평가를 받고 그에 따른 보상을 받을 수 있도록 하는 정책적 노력이 모색될 필요는 있을 것이다.

4. 그 외의 문제들

앞에서 언급한 것들 이외에도 감정노동자와 노동법의 관계상 몇 가지 언급하지 않으면 안되는 것들이 있는데, 여기에서는 그것에 관하여 간략하게 말해보고자 한다.

우선, 감정노동의 의미를 이해하는 과정에서 현행 근로기준법이 ‘근로’를 육체노동과 정신노동을 포함하는 것으로 명시하고 있음을 말하였다. 그런데 육체노동과 정신노동의 구분이 모호해지고 또한 육체노동과 정신노동이 동시에 수행되는 서비스노동이 큰 비중을 차지하고 있는 현재에 ‘근로’의 의미를 정의하는 규정을 두고 있을 필요가 있는지 의문이다. ‘근로’에 대한 정의를 규정함으로써 오히려 그 의미를 모호하게 만들고 있는 것은 아닌가 생각된다. 현재는 감정노동이라는 용어도 등장하였는데, 향후에는 또 어떤 새로운 노동의 형태가 발생하게 될지도 모른다. 법에서 개념을 규정함으로써 오히려 혼란을 초래하는 경우가 있는데, ‘근로’에 대한 정의규정이 그러한 경우에 해당하는 것이 아닐까 생각된다.

둘째, 근로기준법상 연장근로시간과 휴게시간에 대한 규정의 적용 제외 대상 중 서비스직 근로자들이 포함되고 있음을 말한 바 있다. 장시간 노동구조를 벗어나고자 여러 정책들이 시도되고 있는 중에 연장근로시간의 상한을 사실상 없애고 있는 규정의 타당성, 단지 휴게시간의 운용을 달리할 수 있을 뿐이라고 하고 있기는 하지만 그럼에도 불구하고 휴게시간의 운용에 최소한의 기준의 필요성 등이 검토되어야 한다고 생각한다.

마지막으로 특히 집안이라는 공간의 특성상 다른 감정노동자들보다 더 크게 고객으로부터의 위협에 노출된 가사노동자들에 대한 근로자성 인정, 그리고 더 나아가 근로기준법 등 노동법제의 전면적 적용 제외에 대한 재고가 요청된다.¹⁶⁾

IV. 맺음말

본고는 오래전부터 사회학이나 인사관리학 등의 분야에서 많은 연구의 대상이 되고 있었지만 법학적으로는 다소 연구가 미진한 감정노동과 관련하여 노동

16) 이 문제에 대하여 김미영·이주희(2015), 「가사도우미, 요양보호사, 유통업체 판매직 근로관계 특성과 노동법의 실효적인 규율 방향」, 『노동법논총』 33 : 77~111을 참조할 수 있다.

법제를 통한 보호를 모색해보고자 하였다. 이미 감정노동의 실태와 특성, 그로부터 발생하는 여러 문제점 등에 대해서는 적지 않은 자료가 축적되어 있음에도 불구하고 감정노동의 문제가 노동법학 영역에서 거의 다루어지지 않은 이유는 감정노동자들의 감정노동이 일반적인 근로자들의 근로와 구분되어 특별한 보호를 모색할 필요가 있는지에 대한 의문에서부터 설사 구분된다고 할지라도 기존의 근로보호법제를 통해 해결되지 못할 문제가 무엇인가에 대한 의문까지 다양하게 찾아볼 수 있다.

그러나 이 글에서 필자는 직업적 요소로서의 감정을 현행 노동법제가 충분히 포괄해내지 못하고 있고, 특히 이 문제는 감정노동이 서비스노동이라는 점에서 사용자-근로자 관계를 벗어나 근로자-소비자의 관계를 충분히 다루지 못함으로부터 야기되었다고 생각하였다. 그래서 이 문제를 해결할 수 있는 방법으로서 감정노동자가 서비스노동을 수행함에 있어서 산업안전보건법상의 작업중지권을 행사할 수 있을 것으로 보았고, 또한 근로계약의 부수적 의무라고 말해지는 사용자의 안전배려의무 이행을 감정노동자가 직접 청구할 수 있는 권리를 확보할 수 있기 위해 이것이 다른 근로기준법의 일반 원칙들과 같이 법제화될 필요가 있지 않을까 생각하였다. 보다 더 많은 차원에서의 접근도 가능하지 않을까 생각되지만, 그 부분은 감정노동의 문제를 노동법학적 검토의 대상으로 삼는 여러 다른 후속 연구들을 통해 확인할 수 있을 것이라 기대한다.

참고문헌

- 국가인권위원회(2012). 『여성감정노동자 인권수첩』.
- 김경희(2006). 「대인서비스 노동의 특징에 관한 연구」. 『경제와 사회』 72: 206~229.
- 김미영(2015). 「대인서비스 노동의 특성과 노동법의 규율 - 가사도우미, 요양보호사 및 유통업체 판매직을 중심으로」. 『이화젠더법학』 7(1): 1~31.
- _____(2016). 「미국 공정근로기준법과 가사사용인의 법적 지위」. 『노동법학』 58: 1~23.

- 김미영 · 이주희(2015). 「가사도우미, 요양보호사, 유통업체 판매직 근로관계 특성과 노동법의 실효적인 규율 방향」. 『노동법논총』 33 : 77~111.
- 김종우 · 김왕배(2016). 「감정노동 담론의 경합과 공존: 의미연결망을 통한 유형분석을 중심으로」. 『한국사회학』 50 (1) : 163~188.
- 김종진(2013). 「서비스산업 감정노동 대응과 규제방안」. 『노동리뷰』 102 : 42~54.
- 문무기(2013). 「서비스산업 정신질환의 산재법상 법리」. 『법학논고』 41 : 159~194.
- 박은정(2016). 「산재법상 특수형태근로종사자 개념의 비판적 이해」, 『노동법학』 57 : 135~157
- 박제성(2015). 「작업중지권」. 『국제노동브리프』 13 (7) : 1~3.
- 박홍주(2006). 「감정노동, 여성의 눈으로 다시 보기」. 『인물과 사상』 103 : 84~96.
- 앨리 러셀 흑실드(2009). 『감정노동: 노동은 우리의 감정을 어떻게 상품으로 만드는가』. 이매진.
- 이수연(2015). 「감정노동과 사용자 책임」. 『노동법학』 54 : 131~172.
- 전윤구(2012). 「노동법의 과제로서의 근로자 인격권 보호」. 『노동법연구』 33 : 127~162.
- 정진주(2013). 「감정노동의 개념과 한국적 특성」. 『대한직업환경의학회 학술대회 논문집』. pp.445~449.
- 한인상(2015). 「감정노동에 대한 노동법적 규율방안」. 『노동법논총』 35 : 107~149.
- (사)여성문화이론연구소(2015). 『페미니즘의 개념들』. 동녘.
- Alicia A. Grandey(2000). “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor.” *Journal of Occupational Health Psychology* 5 (1) : 95~110.
- Blake E. Ashforth(1993). “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity”, *The Academy of Management Review* 18 (1) : 88~115.

Marek Korczynski and Cameron Lynne Macdonald(2009). “Critical Perspectives on Service Work.” *Service Work*, Routledge, pp.1~10.

J. A. Morris and D. C. Feldman(1996). “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional labor.” *The Academy of Management Review* 21 (4) : 986~1010.

Emotional Labor and Labor Law

Park Eunjeong

There are many researches about emotional labor mainly focused on the actual condition of emotional workers since 1990s in Korea. Those researches can be divided into two categories. The first category is the field of health protection of emotional workers. The second category is the field of personal management for the efficiency of business. But there are few legal researches, especially based on labor law. What will be the reason of that? That is because the researchers of labor law have some doubts as to the questions such as 1) does emotional labor need special or discrete legal treat besides the treat for general mental/physical work? and 2) even if emotional labor needs special or discrete legal treat besides the treat for general mental/physical work, is the existing labor protectional law system unable give protections to emotional workers?

In this paper, I tried to clear that doubts and thought the answer to both of the questions above are “YES”. Emotional labor as service work has a distinct point compared with general mental/physical work. That point is related to the relationship of the emotional worker and the customer. General mental/physical workers have a relationship with their employer, and usually don't need to directly meet the customer who wants what they produce. But emotional workers should directly face the customer and control their emotion even when they are treated unfairly by them. The customer wants the service what the emotional worker provides. Therefore emotional workers can be in situation and danger different from mental/physical workers.

To address this problem based on labor law, two methods are used. The first is the right of work suspension, and the second is the safe care obligation of employer. I suggested that emotional workers should be able to exercise the right of work suspension provided in art. 26(2) of the Occupational Safety and Health Act, and the safe care obligation of employer should be stipulated in the Chapter I of the Labor Standards Act.

Keywords : emotional labor, emotional worker, service work, the right of work suspension,
the safe care obligation