공공운수노조 | 국민건강보험고객센터지부

'국민건강보험고객센터 민간위탁 적절한가?'

건강보험 공공성 강화를 위한 운영 구조 개선 방안

국회토론회

일 시 2021년 1월 26일(화) 14시30분~17시

장 소 디이그제큐티브센터코리아
(서울 영등포구 국제금융로 10 Three IFC 43층)

[발 제]

사 회 : 이주희 이화여대 사회학과 교수
- 발 제 1 : 이재훈 사회공공연구원 연구위원
- 발 제 2 : 전주희 서교인문사회연구실 연구원

[토 론]

- 건강과대안 변혜진 상임연구위원
- 국민건강보험고객센터지부 김숙영 지부장
- 고용노동부
- 보건복지부
- 국민건강보험공단

주 관 민주노총 공공운수노조
허종식 의원(보건복지위), 안호영 의원(환경노동위)

공동주최 [보건복지위] 고영인 의원, 최종윤 의원
[환경노동위] 양이원영 의원

진행순서

14:30~14:35	▌소개
14:35~15:00	▌인사말
15:00~17:30	▌사회 이주희 교수(이화여대 사회학과) ▌발제1 : 건강보험 고객센터 공단 직영화의 필요성 - 이재훈(사회공공연구원 연구위원) ▌발제2 : 분리된 고용과 통합적 업무의 딜레마 - 건보공단과 건고보객센터의 이상한 원-하청 구조 - 전주희(서교인문사회연구실 연구원) ▌지정토론 변혜진(연구공동체 건강과대안 상임연구위원) 김숙영(공공운수노조 국민건강보험고객센터지부 지부장) 국민건강보험공단 보건복지부 고용노동부 ▌종합토론

인사말

현 정 희

민주노총
공공운수노조 위원장

안녕하십니까?
민주노총 공공운수노조 위원장 현정희입니다.

“함께 하는 건강보험 상담사 ○○○입니다.”
국민들이 건강보험과 관련된 민원을 해결하고자 전화를 걸었을 때 듣게 되는 말입니다. 국민들은 전화기 건너의 노동자가 국민건강보험공단 소속이 아니라, 민간 용역업체 소속이라고 꿈에도 생각하지 못하고 있으리라 생각됩니다. 만약 알았다면 내 재산 상태나 진료 정보까지 민간 용역업체 노동자가 들여다 보는 것에 순순히 동의했을까요? 대부분의 사람들은 아마 전화를 바로 끊었을 것입니다.

애초에 건강보험공단에서 직접 수행하던 상담업무입니다. 공공기관의 경영을 효율화한다, 인력을 줄인다하며 과거 정부는 고객센터 업무를 외주화하였습니다.
공단 업무가 늘어나도 정원을 늘려 주지 않자, 공단은 점점 더 많은 업무를 민간으로 외주화하였습니다.
상담 노동자, 국민 모두 외주화의 피해자입니다. 건강보험 고객센터 노동자들은 화장실도 마음 놓고 갈 시간 없이 하루 120콜의 살인적인 노동에 시달리면서도 최저임금 수준의 월급을 받고 있습니다. 운영과 상담이 분리되고, 빠른 상담만이 지상 목표가 되는 고객센터 운영으로 건강보험의 가입자인 국민이 제대로 된 상담을 받지 못하는 경우가 비일비재하게 발생하고 있습니다.

문재인 대통령은 공공부문 비정규직 제로화 시대를 약속했습니다. 노동 존중을 통해 공공서비스를 혁신하겠다고 말했습니다. 상시지속 업무, 특히 생명안전업무는 반드시 직접고용하겠다고 했습니다.

건강보험 고객센터 업무야말로 생명안전업무입니다. 정부 스스로도 콜센터를 코로나19 재난에도 유지되어야 하는 필수 노동으로 규정하지 않았습니까?
정부는 약속을 지켜야 합니다. 건강보험공단이 건강보험 고객센터를 직영화하여 4대보험의 고객센터 직영화를 완성해야 합니다. 잘못된 외주화의 과오를 바로 잡아야 합니다.

국민건강보험의 역사는 통합의 역사입니다. 공단이 국민 모두에게 건강보험의 혜택을 받을 수 있도록 끊임없이 노력해 왔기에 코로나19에 감염되어도 국민들이 병원비 걱정 없이 치료를 받을 수 있는 튼튼한 건강보험제도가 만들어 질 수 있었습니다.
이제 고객센터 통합으로 보험자 역할을 더욱 강화하고, 30년 통합의 역사를 완성합시다.

오늘 토론회를 개최해 함께 주최해주신 허종식, 안호영, 고영인, 최종윤, 양이원영 의원님께 감사의 인사를 전합니다.
국민건강보험고객센터지부 조합원들은 원청의 책임을 요구하며 파업까지 결의하고 있습니다. 국민 피해를 최소화하기 위해서라도 건강보험공단 고객센터 직영화 논의를 위한 노사전협의체가를 신속히 구성될 수 있도록 해법을 찾는 토론회가 되기를 기대합니다.

인사말

허 종 식

국회의원

안녕하십니까? 반갑습니다.
인천 동구미추홀구갑 국회의원 허종식입니다.

오늘 여러분들의 귀한 시간을 내어 「국민건강보험 고객센터 고용구조 및 운영방안 개선 토론회」에 함께 하여 주신 모든 분들께 감사를 드립니다. 아울러 공동주관하시는 민주노총 공공운수노조에게도 깊은 감사를 드립니다.

코로나 19로 인한 재택근무 및 사회적 거리두기가 일상화 되어 있는 상황 속에서도 국민건강보험공단 고객센터의 업무는 콜센터 방역지침 상 재택근무가 필요한 사회적 거리두기 단계에서 방역 관련 업무로 분류되어 재택근무 예외가 인정되어 어려움 속에서도 열심히 일하고 계십니다.

국민건강보험 고객센터의 업무는 단순 전화 교환 업무가 아니라 건강보험 운영에 필수적인 각종 상담 업무를 담당하고 있으며, 고객센터의 상담사들은 가입자 개인의 주민등록번호, 주소, 연락처 뿐만 아니라 재산상황, 병원기록에 이르기까지 민감한 개인정보까지도 열람이 가능한 중요한 업무를 담당하고 있습니다.

이처럼 국민건강보험 고객센터는 국민건강과 안전과 밀접하게 연관된 건강보험업무 및 4대 보험징수 업무를 담당하기도 하며, 건강보험공단 고유 업무와의 연계성이 높아 독립적 분리가 어려운 상황입니다.

오늘 이 자리에서 국민건강보험 고객센터의 직영화에 대한 심도있고, 공감과 참여를 이끌어낼 수 있는 좋은 방안이 도출되기를 기대합니다. 저 역시 보건복지위원회 위원으로서 최선의 노력을 기울이겠습니다.

마지막으로 「국민건강보험 고객센터 고용구조 및 운영방안 개선 토론회」를 빛내주신 모든 분들께 다시 한번 감사를 드리며, 여러분들의 앞날에 언제나 건강과 행복이 함께 하기를 기원합니다.

감사합니다.

인사말

안 호 영

국회의원

안녕하십니까.
더불어민주당 환경노동위원회 간사위원을 맡고 있는 전북 완주·진안·무주·장수 국회의원 안호영입니다.

먼저, 지난 한 해 코로나19로 힘든 시기, 고생 많으셨습니다. 올해 역시도 위기 극복을 위해 맡은 자리에서 최선을 다해 노력해주고 계신 모든 분께 감사 인사를 전합니다.

무엇보다 작년부터 지금까지 이어지고 있는 코로나19 국면에서 콜센터 노동자들의 상담 업무와 강도는 더욱 가중되었습니다. 제가 찾아보니 건강보험공단의 고객센터 상담콜이 코로나 확산 이후 2019년 대비 최대 40% 이상 늘어났다고 합니다.

콜 수는 늘어났지만 고객센터 노동자들의 노동환경은 크게 달라진 게 없습니다. 건강보험공단의 '공공부문 비정규직의 정규직화' 는 수년째 사회적 합의를 이끌어 내지 못한 상태이며, 고객센터를 직영화가 아닌 민간회사에 위탁하고 있는 적절성에 대해서도 노사정의 신중한 논의가 필요합니다.

특히 콜센터 노동자는 코로나19와 같은 재난 상황에서도 사회기능을 유지하기 위해 중단될 수 없는 필

수노동자에 해당합니다. 또한, 각종 민감 정보를 다루는 등 공공성이 매우 높은 업무를 민간회사에 위탁 운용하는 것에 대한 우려는 계속 제기되어왔습니다. 이제는 진정성 있고, 가능성 있는 사회적 합의를 나눠야 할 때라고 생각합니다.

오늘 토론회를 통해 긴 시간 마스크를 차고 국민의 공공민원 및 서비스 해결을 위해 분초를 다투며 노력해주고 계신 콜센터 노동자들을 위한 풍부한 의견이 공유될 수 있기를 기대합니다.

저 역시도 국회 환경노동위원회 간사위원으로서, 오늘 나눈 고견을 바탕으로 국민의 건강과 공공성을 지키는 국민건강보험 고객센터 노동자의 권익증진을 위해 아낌없이 노력하겠습니다.

새해 복 많이 받으십시오. 고맙습니다.

인사말

고 영 인

국회의원

반갑습니다!
더불어민주당 안산시 단원구갑 국회의원 고영인입니다.

건강보험 공공성 강화를 위한 오늘의 <국민건강보험 고객센터 민간위탁 적절한가?>토론회에 초대해주셔서 정말 감사합니다. 오늘의 토론회를 위해 애써주신 허종식 의원님, 안호영 의원님과 민주노총 공공운수노조 관계자분들께도 감사 드립니다. 또한 참석하여 자리를 빛내주신 최종윤 의원님, 양이원영 의원님을 비롯한 내·외빈 여러분들께도 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

우리나라의 건강보험은 1963년, 의료보험법 제정과 함께 시작됩니다. 이후 점차 대상을 확대되어, 1989년에 이르러서는 오늘날과 같은 전국민건강보험제도가 완성됐습니다.

국민건강보험공단이 공개한 '2020년도 사업운영계획서'를 살펴보면, 20년도 건강보험 예산은 77조 171억원으로 국민건강보험은 이제 대한민국 국민들의 건강보장을 위한 가장 첫 번째 선택지입니다.

그러나 이러한 중요성에도 불구하고, 국민건강보험의 운영상 문제로 국민들의 의료안전망이 크게 위협받고 있는 상황입니다. 특히, 국민건강보험의 7개 고객센터는 건강보험 자격, 급여, 요양, 건강검진 등 총

1,069여개의 공공성이 높은 업무를 담당하고 있음에도, 특정 민간업체 11곳을 통해 운영되고 있는 상황입니다. 이러한 민간위탁 운영이 과연 국민건강보험의 공공성에 비추어 적절한 것인지, 이제는 질문을 던져야 합니다.

오늘의 토론회가 국민건강보험 고객센터의 민간위탁 운영에 대한 적절성을 살펴보고, 국민건강보험을 더욱 튼튼하게 할 운영구조 개선 방안을 모색하는 시간이 되기를 희망합니다.

저 또한 국회 보건복지위원회 소속으로, 국민들의 의료안정망을 확충하고 더욱 튼튼하게 만들기 위한 법률 마련과 제도개선에 최선을 다하겠습니다.

앞으로도 국민들의 건강을 책임질 국민건강보험 공공성 강화와 운영구조개선 방안에 대한 꾸준한 관심과 고견을 부탁드립니다. 또한 다시 한번, 바쁘신 와중에도 시간을 내어 토론회에 참석해주신 많은 분들께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

감사합니다.

인사말

최 종 윤

국회의원

안녕하세요. 더불어민주당 하남시 국회의원 최종윤입니다.

「국민건강보험 고객센터 민간 위탁 적절한가?-건강보험 공공성 강화를 위한 운영 구조 개선 방안」 토론회의 공동 개최하게 되어 영광입니다.

뜻깊은 자리를 함께 마련해주신 민주노총 공공운수노조와 허종식 의원님, 안호영 의원님, 그리고 발제와 토론을 맡아주신 전문가 여러분께 감사를 전합니다.

현재 정부의 <민간위탁 정책추진방향>은 고객센터의 직접 수행 여부에 대한 심층 논의를 필요사무로 선정하여 2019년 10월까지 개별 기관에서 협의기구를 구상하여 직접 수행 타당성 여부를 검토, 2019년 12월까지 정부에 보고하도록 하였으나, 안타깝게도 10월 1차례 준비회의 이후 논의가 중단되어 원활한 소통이 이루어지지 못하고 있습니다.

국민건강보험 고객센터는 건강보험 운영에 필요한 상담 진행을 통하여 공단의 각 부서와 가입자 사이의 소통창구 역할을 수행합니다. 19년 기준 국민건강보험 고객센터에서는 국민 대다수인 5,139만 명의 상담 업무 전담하고 있습니다. 이처럼 공공적 중요성이 있는 업무를 민간 위탁업체에서 처리하는 것이 적절한지에 대한 논란이 있어왔습니다.

또한 국민건강보험 고객센터는 국민들의 주민등록번호, 주소, 연락처 뿐 아니라 재산 상황, 병원 기록에 이르기까지 민감성 개인정보 열람을 다루고 있음에도 가입자 대다수는 이러한 자신의 개인 정보를 공공기관이 아닌 민간 위탁업체에서 처리한다는 사실조차 모르고 있습니다. 뿐만 아니라 민간 위탁업체의 보안 관리 및 교육은 매우 취약한 상태로, 유출 및 악용이 염려되는 실정입니다.

민간위탁의 필요성과 효율성에 대한 재고도 필요합니다. 먼저 수탁 업체 대부분은 아웃소싱 전문 업체들이라 보험에 대한 전문성이 충분치 않다는 지적이 있습니다. 아울러 사무공간과 시설 및 장비를 공단이 이미 제공하고 있고 일반관리비 등이 추가로 들어가 경제적 효율성도 떨어지는 것 아니냐는 우려도 있습니다.

이번 토론회에 국회와 정부, 건강보험공단, 시민사회, 노동 조합등 관련자께서 한데 모인 만큼, 건강보험 고객센터 민간 위탁의 적절성에 대해 검토하고 공공성 강화와 경제적 효율성을 동시에 잡는 방안을 도출해주셨으면 합니다.

저도 국회 보건복지위원회 소속으로서 국민건강보험 고객센터의 중요성을 통감하며, 이번 토론회의 결과에 귀를 기울여 필요한 지원을 아끼지 않을 것을 약속드립니다.

감사합니다.

인사말

양이원영

국회의원

안녕하십니까?
더불어민주당 국회의원 양이원영 입니다.

‘대한민국 오천만 건강지킴이’
국민건강보험이 내세우고 있는 슬로건입니다.

슬로건에서처럼 우리나라 건강보험제도는 국민들이 높은 의료 수준과 낮은 문턱으로 건강한 대한민국을 만드는 일등공신이었습니다.

건강보험제도는 1989년 대상이 전국민으로 확대되고 지금까지 약 32년간 운영되면서 사회보험제도인 동시에 가계 소득재분배 기능까지 수행하며, 보건의료시스템에 관한 국제적 모범사례로써 인정받는 우리 복지제도의 자랑입니다.

이러한 눈부신 성과 이면에는 많은 분들의 땀과 노력이 서려있습니다.
오늘 토론회 주제가 될 고객센터의 노동자분들도 그 주인공 중 하나입니다.

한 해 3,500만건이라는 엄청난 상담건수, 무려 1,069가지에 달하는 방대한 상담 범위에도 불구하고 국민 여러분의 건강을 위해 세세한 부분까지 안내해주신 고객센터 노동자 여러분 덕분에 우리 국민은 한층 더 높은 의료서비스를, 더 적은 부담으로 받게 될 수 있었던 것입니다.

공공부문 민간위탁은 여러 논란이 있어 면밀한 검토가 필요합니다. 그럼에도 공단의 일방적인 고객센터 민간위탁 추진으로 갈등이 일고 있는 상황이 대단히 안타깝습니다. 오늘 토론회를 시작으로 국민건강보험 고객센터 민간위탁에 대한 충분한 논의가 이루어지기를 바랍니다.

그동안 오천만 국민들의 어려움을 듣고 해결해주셨던 건강보험 고객센터 노동자 여러분의 어려움을 오늘은 국회에서 잘 듣도록 하겠습니다. 그리고 여러분의 일자리와 권익을 지키고, 국민건강보험의 공공성이 강화될 수 있도록 방법을 찾는데 함께 힘을 보태겠습니다.

귀중한 자리를 만들어주신 고영인 의원님, 안호영 의원님, 최종윤 의원님, 허종식 의원님과 민주노총 공공운수노조 여러분께 진심으로 감사드립니다.

<발제문>

건강보험 고객센터의 공단 직영화 필요성

이재훈 | 사회공공연구원 연구위원

1. 1. 공공서비스의 (재)공영화 흐름과 동향

1) □ 1980년대 이후 신자유주의에 기반을 둔 '신공공관리론(NPM)'은 공공부문에 '시장 매커니즘' 도입 확산.

가) ○ 공공부문의 성과지향을 목표로 하는 공공관리 패러다임(OECD). 효율성과 경쟁 강조.

- 시장매커니즘 도입은 고객지향적 운영과 소비자로써의 만족을 위한 서비스 제공 의미. 즉, 수요자 중심의 맞춤형 서비스 공급과 이를 위해 산출과 결과에 대한 품질 책임.

- 핵심은 "공공서비스의 구매자, 규제자, 공급자의 역할을 분리하고 공공서비스 생산에 시장의 경쟁원리를 적용"해서 효율성을 확보한다는 것임(Clark, 1996).

○ 공공부문의 무분별한 외주화와 공공성, 책임성을 약화시키는 민간위탁이 방만하게 진행.

2) □ 그러나 민간위탁의 성과는 제한적, 오히려 많은 문제와 한계 직면.

가) ○ 2000년대 이후부터 최근까지 민영화, 민간위탁의 효과로 제기됐던 경쟁을 통한 비용절감, 생산성 향상, 서비스 질 향상 등 긍정적 효과는 거의 나타나지 않았고, 오히려 부정적 효과가 크다는 많은 연구와 실증적 사례 발표.

나) ○ 공공적 가치의 축소, 왜곡 문제 야기, 나쁜 일자리 양산, 서비스 질 저하, 비용 증대 등.

3) □ (재)공영화 흐름이 강하게 지속되고 있음.

가) ○ 기존 신자유주의 성장전략에 대한 반성적 성찰과 기조 변화.

나) ○ 경제위기 등을 거치며 전 세계적으로 민영화를 역전시키는 (재)공영화 흐름 확산. 최근 코로나 국면에서도 국가와 공공의 역할 주목.

- 물(상하수도), 에너지(발전, 전기, 가스 등), 교통, 교육, 보건의료, 사회서비스, 폐기물 처리, 정부서비스 등 다양한 영역에서 재공영화 추진.

- 일상 생활과 밀접히 연결돼 있는 공공서비스 중심으로 재공영화 : 2020년 11월 기준 58개국가 1,408개 사례(TNI 2020).

다) ○ 한국에서도 공공부문의 좋은 일자리 확충, 비정규직 정규직화 등이 핵심 국정과제가 됨. 그러나 실제 제대로 추진되지 못하고 있음. 국민건강보험 고객센터 직영화도 마찬가지.

2. 2. 국민건강보험 고객센터 현황

가. 1) 주요 연혁

1) □ 2006년 4월 '국민건강보험 고객센터' 3개 센터 출범('2011년 이후 '서울고객센터')

가) ○ "대국민 서비스 개선을 혁신적으로 추진하고, 국민에게 신뢰받는 공단"을 만들기 위해 공공기관 최초로 고객센터 출범.

- 상담 인력 600명(전문상담원 180명, 아웃소싱 업체 일반상담원 420명) : 공단 직원과 외주업체 직원이 함께 상담업무 수행.

나) ○ 기존 국민건강보험공단(이하 공단)이 수행하는 업무가 고객센터로 이전.

- "건강보험 고객센터가 그동안 고질적인 전화민원 불만을 해소" 기대.

- 지사전화번호로 걸더라도 고객센터로 즉시 연결(지사와 고객센터 상호내선 전화연결)

* "단순·반복업무를 고객센터에서 일괄 처리함에 따라, 내부직원은 가입자지원사업, 노인수발보험사업 등 국민들에게 더 많은 서비스를 제공할 수 있게 된다."(보건복지부 보도자료 2006. 4.11).

2) □ 이후 2008년부터 2012년까지 총 12개 고객센터로 확대

가) ○ 2008년 4월 광주, 대전, 대구, 부산 고객센터 개소(총 9개 센터)

나) ○ 2009년 11월 경인 고객센터 개소(총 11개 센터)

다) ○ 2012년 6월 본부 고객센터 개소(총 12개 센터)

나. 2) 조직 및 인력현황

1) □ 본부고객센터(1개) 및 서울(3개), 부산(2개), 대구, 광주, 대전 각 1개, 경인(3개) 등 지역센터 등 총 7개 센터가 11개 민간 용역업체에 위탁 운영 중(본부, 대전센터 동일업체)

가) ○ 위탁은 24개월(장기계속계약)으로 총 계약금액을 결정하고 연도별 예산확정 금액 범위 안에서 매년 차수계약 체결.

나) ○ 도급업체 선정은 제한경쟁입찰 및 협상에 의한 계약 방식으로 진행됨.

2) □ 본부센터는 공단 고객지원실(고객센터운영부)에서, 지역센터는 공단 지역본부(상담지원부) 산하로 위탁업무 등 관리.

가) ○ 고객센터운영부의 주요 담당업무 : 고객센터 운영 및 기획업무, 도급업체 관리, 성과관리, 상담사 교육실시, 상담사 품질관리(QA) 및 평가, 정보시스템, 통신보안, 전화운영시스템 운영, 워크플로우관리시스템(WFMS) 운영 등.

나) ○ 상담지원부 주요 담당업무 : 시스템운영 및 유지보수관리, 근태관리 및 각종 실적보고 등 서무업무, 상담원 교육에 관한 사항, 상담실적 관리, 상담품질결과 분석 및 피드백, 일반상담원의 처리권한이 없는 업무와 상담하기 어려운 업무상담, 인터넷 상담, 불만민원처리 등.

[그림-1] 건강보험고객센터 조직도

* 출처 : 국민건강보험공단 홈페이지(https://www.nhis.or.kr/nhis/etc/wbhaze01800m01.do)

3) □ 본부센터는 인바운드 상담 외에 특화서비스 제공과 특화업무별 상담 수행.

가) ○ 장기요양, 외국어(영어, 중국어, 베트남, 우즈벡), 수화, 건강검진청구, 금연 등 특화 상담.

- 노인장기요양보험 청구 및 고충 상담(81명), 외국어 상담(14명), 금연 상담(10명), 수어 상담(2명), IT&유지보수 등(21명), 건강검진기관의 청구 일반 및 원격상담 등 특화 상담 수행.

나) ○ 리서치, 검진사후관리, 고객의 소리(VOC) 등 아웃바운드 업무

- 리서치 (ex) : 중증 장애인 의료이용 실태 파악을 위한 설문, MTI. 초음파 급여확대 관련 인지도 및 만족도 조사, 병원급 입원환자 인지도 및 만족도 조사, 금연치료 지원사업 성과평가를 위한 설문, 지사 청렴도 조사등 시기에 따라 공단에서 지시.

다) ○ 상담품질 관리 : 지식관리시스템(cKMS) 상담. 품질관리자(QAA) 등.

4) □ (인력) 7개 센터, 12개 업체 총 1,632명(관리인력 172명, 상담인력 1,451명*).

* 2020. 3. ~ 2022. 4. 도급인력계획(2020) 계약 기준.

가) ○ 공공기관 최대 규모.

[표-1] 2020년 4월~2022년 3월 고객센터 인력현황(도급인력 입찰 계획 기준

(단위 : 명)

센터 구분	업체	계	관리인력						상담인력		
			소계	매니저	QA 강사	교육 강사	행정	상담 팀장	소계	고객 만족팀	상담사
서울	3	130	14	1	3	2	2	6	116	4	112
		130	14	1	3	2	2	6	116	4	112
		130	14	1	3	2	2	6	116	4	112
부산	2	126	13	1	2	2	2	6	113	4	109
		126	13	1	2	2	2	6	113	4	109
대구	1	126	13	1	2	2	2	6	113	4	109
광주	1	126	13	1	2	2	2	6	113	4	109
대전	1	126	13	1	2	2	2	6	113	4	109
경인	3	130	14	1	3	2	2	6	116	4	112
		130	14	1	3	2	2	6	116	4	112
		130	14	1	3	2	2	6	116	4	112
소계	11	1,410	149	11	28	22	22	66	1,261	44	1,217
본부	1	213	23	2	10			11	190		
계	**12**	**1,623**	**172**	**13**	**82**			**77**	**1,451**		

* 자료: 국민건강보험공단, “건강보험 본부(지역) 고객센터 위탁운영업체 선정을 위한 제안요청서” 2020. 2에서 재정리.

나) ○ 관리인력은 매니저(현장대리인), 팀장(S/V), 품질관리자(QAA), 교육 강사 등.

- 매니저 : 매니저 경력 2년 이상 또는 팀장, 품질관리자, 교육 강사 경력 2년 이상.
- 팀장, 품질관리자, 교육 강사 : 해당 경력 2년 이상, 타 콜센터 매니저 1년 이상.

다) ○ 인력은 센터 및 업무확대에도 크게 증가했다고 보기 어려움.

- (‘12) 1,363명 → (’14) 1,446명 → (’16) 1,373명 → (’18) 1,340명 → (’00) 1,410명*

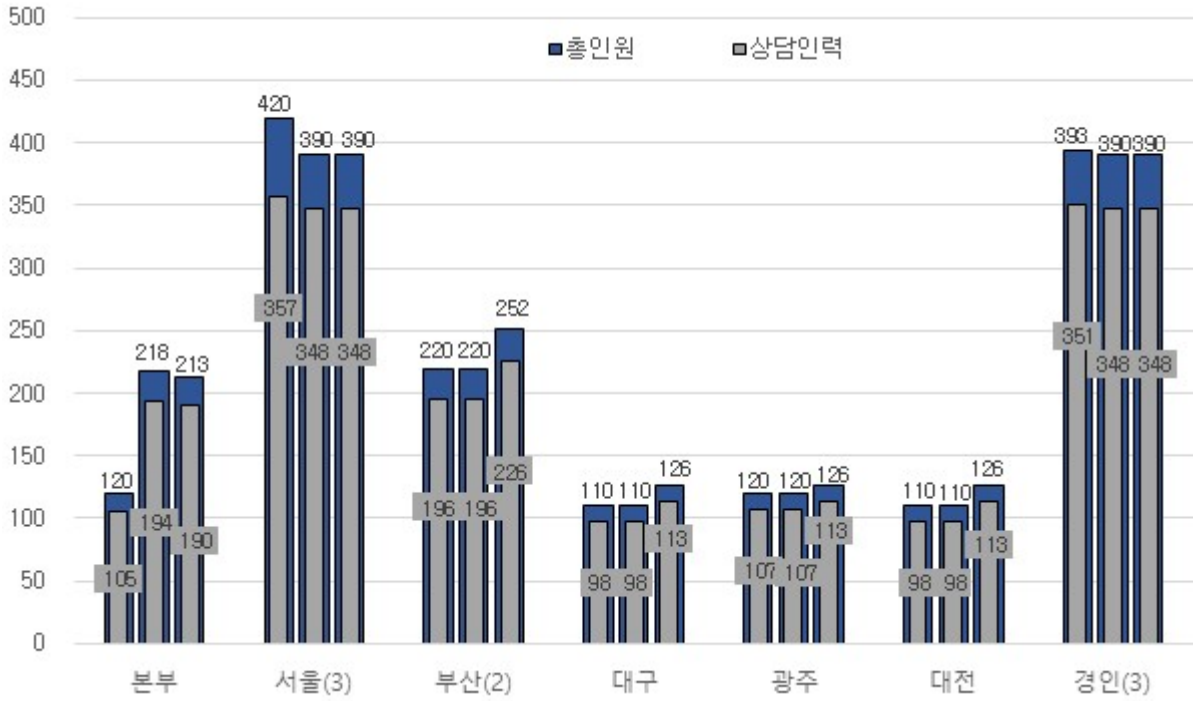
* 계약 당시 기준이며, 관리인력 및 상담인력 포함.

[표-2] 본부고객센터 인력 구성(2020.4.1.~2022.3.31.)

정원 계 (213)	관리자(23)		인바운드(135)										아웃바운드(33)			품질관리(22)	
	스텝	팀장	외국어(14)				IT	금연	건강검진청구	장기요양	PC유지보수	수화	리서치	검진사후관리	고객의소리	cKMS	QAA
			영어	중국	우즈벡크어	베트남											
213	12	11	3	6	2	3	21	10	3	81	4	2	30	2	1	8	14

* 자료: 국민건강보험공단, “건강보험 본부고객센터 위탁운영업체 선정을 위한 제안요청서” 2020. 2

[그림-2] 위탁 사업기간(2016~2022년)별 고객센터 도급인력계획(단위 : 명)



* 2016년부터 2022년까지 2년(24개월) 마다 3회에 걸쳐(2016.4~2018.3, 2018.4~2020.3. 2020.4~2022.3) 진행된 위탁업체선정 공고자료에 포함된 선정업체 수 및 동급인력 계획임.

* 자료 : “건강보험 본부고객센터 위탁운영업체 선정을 위한 제안요청서” 해당년도에서 재정리.

다. 3) 업무 현황

라. (1) 주요 업무

1) □ 건강보험 고객센터는 건강보험 자격, 보험료, 보험급여, 건강검진, 의료급여, 노인장기요양보험 등 세무업무와 4대 사회보험 징수통합 관련 업무 등 총 1,060여개의 상담업무를 수행하고 있음(표 참고).

가) ○ 가입자 및 피부양자의 자격관리, 보험료, 징수금의 부과 징수, 보험급여 관리와 지급, 건강검진, 건강보험에 대한 교육훈련 및 홍보 등은 법에서 보험자인 공단이 관장해야 하도록 규정하고 있는 업무임(법 제14조 업무 등).

나) ○ 즉, 고객센터의 업무는 공단이 관장·수행하는 핵심 업무와 직접 연계되어 있음.

2) □ 제도 변경·확대와 함께, 고객센터의 업무 역시 확대되어 왔음.

가) ○ 영유아 건강검진(07. 11), 노인장기요양보험(08. 7) 등의 시행으로 관련 유선 업무를 고객센터에서 수행.

나) ○ 4대 보험 징수통합('11. 1)으로 보험료 징수업무(고지, 수납, 체납)가 국민건강보험공단으로 통합해 운영되면서, 관련 유선업무 역시 고객센터에서 수행.

다) ○ 외국인 당연가입제도('19. 7) 시행으로 외국어 전화상담서비스 확대 및 병·의원 진료시 다누리콜센터를 통한 통역서비스 제공

라) ○ 또한 신종플루, 메르스, 그리고 현재 20년 1월부터 코로나 대응 등 감염병 위기에 따른 재난적 상황에서 질병관리본부 콜센터(1399)와 업무연계해 상담 역할까지 수행.

- 유증상자 실시간 접수 및발열 상증에 대한 조치방법 등 관련 문의 상담하며 "전 국민의 안전지킴이 역할"(현재는 본부센터만 수행 중).

마) ○ 공단의 사회공헌 특화사업으로 진행하는 홀몸노인 사랑잇기 사업인 '건강드림콜서비스'*수행 : 2019년 기준 누적 18만5천여 회의 안부 전화 실시.

*** 건강보험고객센터 상담사가 홀몸 어르신과 1:1 연계하여 매주 2회 이상 전화 말벗, 손편지 쓰기 등을 통한 정서적 지지 수행.**

[표-3] 건강보험 고객센터의 주요 상담업무 현황

구분	업무
자격관리 업무 (약 23종)	건강보험증 발급, 외국인 및 재외국민, 급여정지 해지, 임의계속 가입자, 단순 자격확인, 차상위 대상자 연장 및 해지 사유 및 방법, 사업장 적용 및 해지, 사업장 변경 신고, 피부양자 등재 조건 상담 및 업무이관
보험료 부과 관련 업무 (약 15종)	지역 보험료 부과, 직장보험료 부과, 소득월액보험료 부과, 연말정산, 정산보험료 분할납부, 한부모, 농어촌, 농어업인, 재난, 섬벽지, 장애인, 조손가정, 65세 노인세대 등 보험료 경감, 재산 및 소득금액 변동으로 인한 보험료 조정, 휴업, 폐업, 재개업 등 보험료 조정관련 업무
징수관련 업무 (약 15종)	계좌 및 신용카드 자동이체 (신규, 변경, 해지). 가상계좌, 보험료 환급금, 합산고지 신청 및 해지, 체납 분할납부, 고지서 재발송, 가입자별 부과내역

구분	업무
	발급, 이메일고지, 모바일고지, EDI 고지, 반송고지, 압류 관리(압류예고 통지서), 국민건강보험 외 연금, 고용, 산재 징수 업무, 국민연금 체납사실 통지서, 국민연금 기여금 개별납부 등 징수 업무
보험급여 관련 업무(약 21종)	임신출산 진료비 신청 및 해지, 보험료 체납자 사전 급여제한, 진료받은 내용, 본인부담환급금 신청, 본인부담상한 사후 환급금 신청, 부당청구 요양기관 신고 및 포상금 지급, 호스피스 병동, 사전연명의료의향서, 건강보험증 부당 사용, 연간 요양급여비용 지급내역 열람 및 발급, 체납후 급여제한 관련 상담, 기타징수금, 진료사실 통지 등
의료급여 관련 업무(약 3종)	진료확인번호 승인, 취소, 건강생활 유지비 발생 차감내역, 연간 급여일수 등
건강검진 관련 업무(약 15종)	검진대상자 확인, 전년도 미수검자 추가, 영유아 검진, 건강검진 수검여부, 검진결과 사후 관리, 건강지원서비스, 검진 비용, 영유아 발달선별검사, 발달장애 정밀진단비 지원, 암치료비 지원 등
제증명서 관련 업무 (약 14종)	자격확인서 발급, 자격득실확인서 발급, 차상위 본인부담 경감대상자 발급, 4대 보험 완납증명서 발급, 수납확인서 발급, 지역보험료 부과자료 상담, 사업장 가입자 가입내역서, 사업장 가입자 명부, 무인발급기, 홈페이지 등 관련 상담업무,
리서치 (본부센터)	본부에서 지시하는 설문 및 만족도 아웃바운드, VOC(홈페이지 고객의 소리
금연 상담 (본부센터)	연치료 지원 사업에 대한 전반적인 유선 상담, 병의원정보, 인센티브 접수, 금연치료기관 등록, 의료인교육, 이수조건 충족, 환자의 금연치료 현황 관련 문의 상세 확인 안내, 의료기관에서 문의하는 경우 사업에 대한 기본안내와 더불어 원격을 통해 처방전 생성, 출력, 상담내용 등록 등 전산 관련 상담, 의료기관 금연진료내역과 비용지급내역 불일치시 원격을 통해 진료내역과 지급내역 전산 비교하여 원인 파악 및 안내, 금연치료 성공판정 비용지급내역 확인
건강청구 (본부센터)	건강검진기관의 청구 일반, 원격 상담
cKMS (본부센터)	상담매뉴얼, FAQ, 스크립트등 각종 업무지식자료 관리, 각종 고시, 법령, 홈페이지, 공단의 업무처리 지침을 기반으로 신규작성 및 수정, 매년 상담실무(교재) 제작(수정 개선 작업), 해당부서 또는 고객지원실 담당자 요청 건, 인바운드 콜 병행(1인 한 달간 하루 4시간씩 4~5번)
QAA (본부센터)	한 달간 총 5000여건의 평가 진행, 지사전화 임의안내 1500~1600건(고객센터, 지사에 같은 번호 인입 건), 업무지식 평가 모니터링 1000~1100건(정해진 주제로 상담저장 건), 대화분석 솔루션 500~600건(공단에서 매달

구분	업무
	주제를 정하고 정해진 주제의 문의건에 대해 고객의 불만, 개선 요구 사항 보고서 작성), 지사호전환 모니터링 1500~1600건(지사호전환으로 상담저장 건), 인바운드 콜 병행(1인 한 달간 하루 4시간씩 4~5번)
외국어상담 (본부센터)	일반 인바운드 업무를 모두 외국어로 상담, 특화부서업무(장기요양, IT등) 3자 통화로 통역 상담
수어 상담 (본부센터)	청각.언어 장애인 대상 영상을 통해 수어 상담 진행, 지사 직원과 수어사용 고객의 의사소통 지원 (M건강보험, 홈페이지, 씨토크(070씨토크 전용 단말기)채널을 통해 영상통화 인입)
장기요양상담 (본부센터)	장기요양 일반, 장기요양기관 청구 원격상담, 장기요양종사자 고충상담, 장기요양기관 지급계좌 관리, 장기요양 심사청구 방법, 장기요양 심사 청구 이의신청, 장기요양 공인인증서, 장기요양기관 정기평가, 장기요양기관 재가급여 평가메뉴얼, 가족요양비, 본인부담일부 감경대상자, 갱신신청, 장기요양 신청

* 자료: 공공운수노조 국민건강보험고객센터지부 자료(2020)

마. (2) 고객센터(본부, 지역) 연평균 상담 응대 건수는 약 3천 6백만여 건(2019년)
* 2016년 약 3,200만 건

1) □ 지역 고객센터의 2019년 연평균 상담 응대 건수는 3천 314만 여건에 달함.

가) ○ 전체 상담 인입 건수는 연평균 3,606.7만여 건(2019년 12월 말 기준).

- 이 중 전체 상담 응대 건수는 연평균 3,314만여 건(월평균 276.1만여 건).

- 월평균 기준 300.5만여 건에 이르고 있음. 전년도(2018)보다 다소 낮아지긴 했으나, 전반적으로 증가하는 추세를 보임.

나) ○ 응대율*은 91.9%로 높은 수준임. * (인입 건수/응대 건수)*100

다) ○ 상담 인력 1인당 하루 처리 건수(수·발신 합계)는 120.1건임.

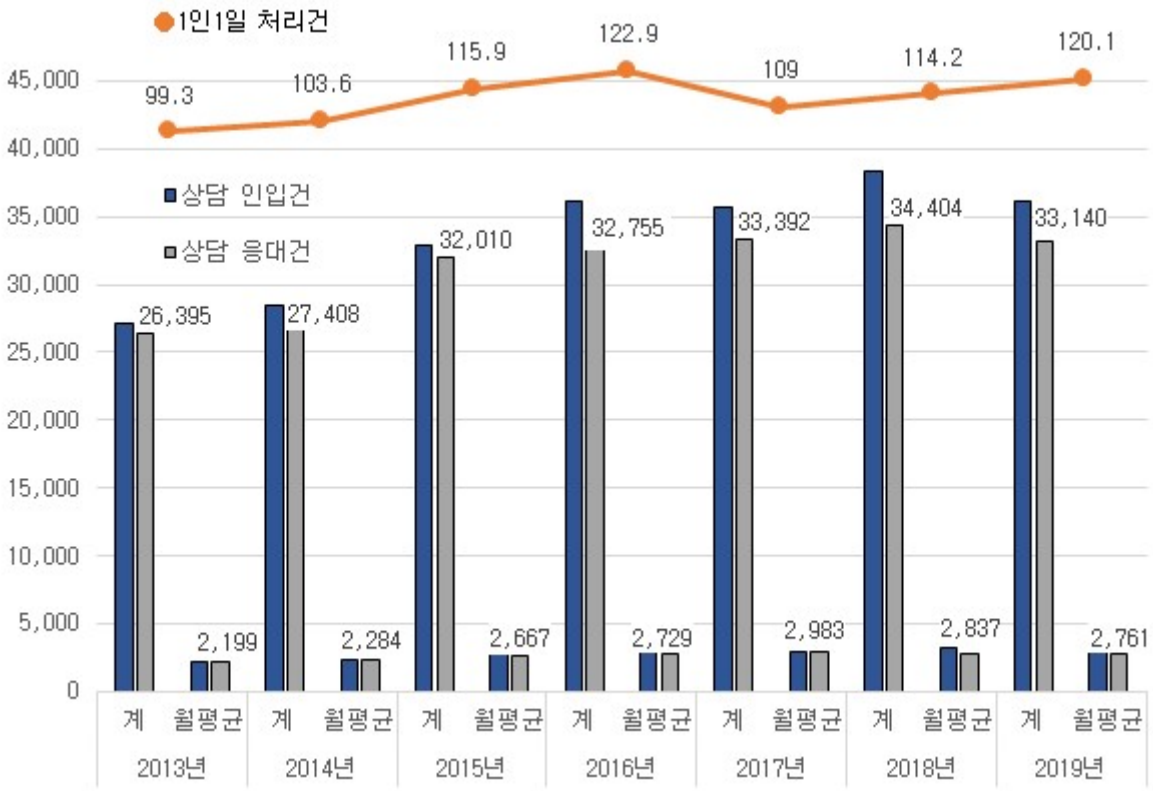
- 2016년 하루 처리 건수 122.9건에서 2017년 109건으로 다소 낮아졌다가 2018년부터 다시 높아지기 시작함.

- 건강보험 고객센터 노동자 978명 설문조사 결과, 1일 평균 120콜 미만이 36%, 120콜 이상~140콜 미만 29.6%, 140콜 이상~160콜 미만 7.5%로 나타남(건강한 노동세상·인천대학교 노동과학연구소, 2020. 8).

- 2013년 99.3건과 비교했을 때, 1인당 하루 처리 건수가 20.8건이나 증가.

* 참고로, '[붙임1] 건강보험 고객센터 상담사 업무일지 사례'에서 보듯이, 하루 8시간 노동 중 화장실 간 시간(15분)을 제외하고 휴식시간 없이 상담했을 때, 113통 상담.

[그림-3] 지역 고객센터 전화발생 현황(단위 : 천건, 1인 1일 처리는 건)



* 자료 : “건강보험 지역고객센터 위탁운영업체 선정을 위한 제안요청서” 해당년도에서 재정리.

2)

3) □ 본부 고객센터의 연평균 상담 응대 건수는 199만 1,589건(19년 12월 말 기준).

가) ○ 호전환 포함한 본부센터의 인바운드(응대) 건수는 18만 1,286건(특화 및 일반상담 포함).

나) ○ 아웃바운드 성공하여 통화 완료된 건은 15,101건.

바. 4) 위탁비용

1) □ 위탁은 장기계속계약(24개월)으로 총 계약금액을 결정하고, 연도별 예산확정 금액 범위 안에서 매년 차수계약 체결.

2) □ 고객센터 민간위탁 소요 비용은 1,198억 5천만원(24개월, 2020. 4~2022.3 기준)

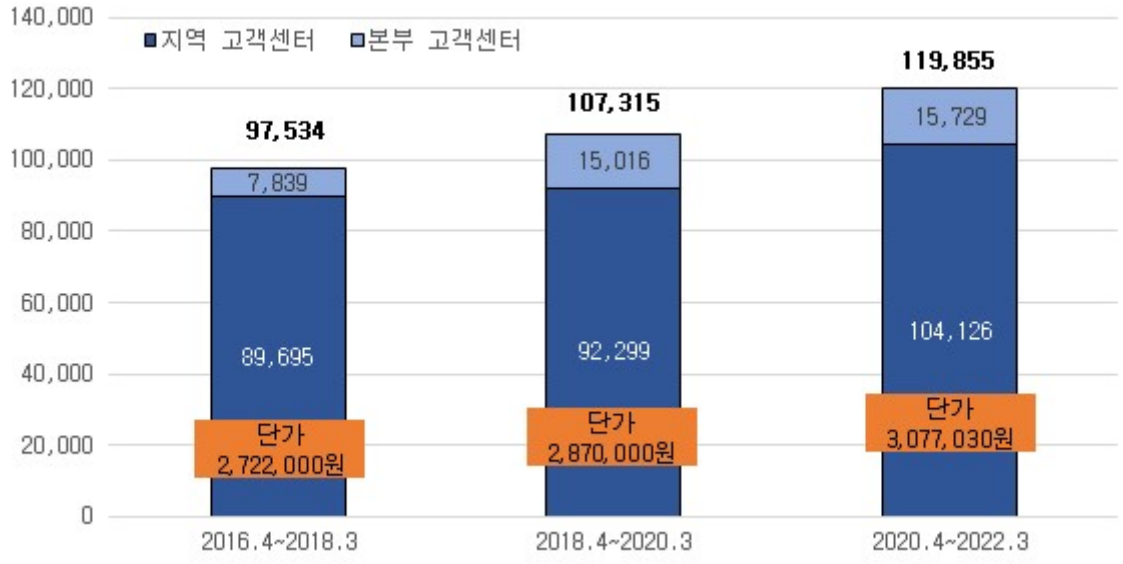
가) ○ 지역 고객센터 약 1,041억, 본부 고객센터 약 157억.

- 12개월 기준, 지역 고객센터(약 52,063백만원), 본부 고객센터(약 7,865백만원).

나) ○ 평균단가 : 3,077,030원(× 인력 수 × 24개월 = 민간위탁 비용).

[그림-4] 고객센터 민간위탁 소요 비용(24개월 기준)

(단위 : 백만원)



* 자료 : “건강보험 본부, 지역고객센터 위탁운영업체 선정을 위한 제안요청서” 해당년도에서 재정리.

3. 3. 건강보험 고객센터의 민간위탁 문제점과 직영화 필요성

가. 1) 정부의 정규직 전환 가이드라인 기준으로도, 이미 정규직 전환이 이뤄졌어야 함.

1) □ 정부는 공공부문의 정규직 전환을 위해 실태조사와 전환추진의 시기에 따라 3단계로 구분해 진행함.

가) ○ 1단계 : 기존 고용노동부 공공부문 실태조사 대상기관(852개소)*

- 전환대상 비정규직 : 기간제, 파견, **용역**

* 중앙행정기관 48개소, 자치단체 245개소, 교육청 및 국공립교육기관 76개소, **공공기관 336개소**, 지방공기업 147개소.

나) ○ 2단계 : 자치단체 출연·출자기관, 공공기관 및 지방공기업 자회사

다) ○ 3단계 : 민간위탁기관

2) □ 건강보험 고객센터는 1단계 대상에 해당

가) ○ 1단계 대상 중 “용역”은 “계약명칭(용역계약, 위탁계약 등)과 관계없이, 용역 계약시 공공기관에서 인건비를 구체적으로 산정하고 채용하여야 할 근로자 수를 정하는 경우”로 정의하고 있고, “민간위탁근로자”는 “인건비, 채용인원 등을 구체적으로 산정하지 않고 시설 전체나 특정 업무(공공서비스) 등을 포괄적으로 위탁(민간위탁)하는 경우”로 정의.

→ 건강보험 고객센터의 경우, 위탁계약시 인건비 단가 및 채용인원을 구체적으로 제시하고 있어, 정부가 제시한 1단계 중 “용역근로자”에 해당.

나) ○ 콜센터의 경우, 위의 정의에 더해 ‘장소 및 시설 등을 공공기관이 제공하고, 용역업체는 근로자만 관리하는 경우에 1단계 실태조사 대상에 포함’하도록 함.

→ 건강보험 고객센터의 경우, 장소(사무공간 등) 및 장비, 시설, 시스템과 인프라 구축 등 일체를 공단이 제공.

* 경인 고객센터는 공단 안산지사, 부산 고객센터는 부산지역본부 건물 사용, 다른 센터들은 공단이 임차해 운영(임대료 지급).

다) ○ 사실상 간접고용형태로 노동자를 활용하는 외주용역.

라) ○ 정부가 정한 정규직 전환 예외 사항에도 해당되지 않음.

- 인적 속성(60세 이상 고령, 선수 등 한정된 기간에만 특기 등을 활용하는 경우)

- 업무 특성(일시·간헐적* 업무, 민간의 고도의 전문성, 시설·장비 활용이 불가피한 경우. 법령·정책 등에 의해 중소기업 진흥이 장려되는 경우, 산업 수요·정부정책의 변화에 따라 기능조정이 객관적으로 예상되는 경우, 다른 공공기관에 위탁 또는 용역사업을 주고 있는 경우).

* 상시·지속적이지 않은 경우(연중 9개월 미만, 사업 완료기관 또는 존속기간이 명확한 경우)

- 직무 특성(휴직대체 등 보충적 근로, 실업·복지대책 차원의 경과적 일자리, 고도의 전문적인 직무, 다른 법령에서 기간을 달리 정하는 등 교사·강사 중 특성상 전환이

어려운 경우)

- 기타, 근로자의 전환 거부 등 비전환의 합리성이 인정되는 경우

마) ○ 유사 기관인 국민연금공단(387명), 근로복지공단(342명)뿐 아니라, 가축위생방역지원본부(280명), 성남시, 부천시 교통약자이용지원 등 콜센터 역시 1단계에서 직영으로 전환.

- 일부 콜센터는 자회사 방식으로 1단계에서 전환.

* **사립학교교직원연금공단, 한국조폐공사, 한국토지주택공사, 한국감정원, 한국잡월드, 도로교통공단, 한국공항공사, 한국예탁결제원, 한국지역난방공사 등.**

3) □ 개별 기관의 자율적 판단으로 결정

○ 결과적으로, 건강보험 고객센터가 1단계 과정에서 직접고용 정규직으로 전환하지 않은 이유는 정부의 지침(가이드라인)이 개별 기관이 자율적으로 민간위탁 사무의 타당성을 검토해 적정수행방식 등을 결정하도록 했기 때문.

나. 2) 건강보험 고객센터의 민간위탁은 타당한가.

1) □ 정부는 관계부처 합동으로 “공공부문 비정규직 근로자 정규직 전환 관련 민간위탁 정책추진방향” 발표(‘19.2).

가) ○ 민간위탁의 문제점과 개선 필요성을 언급하면서, 민간위탁의 적정성 기준으로 서울시 사례를 붙임자료 예시로 제시.

나) ○ 행정기관의 민간위탁법률(안) 및 서울시 조례의 판단기준

- ① 다른 사무방식으로의 수행가능성 ② 서비스 공급의 공공성 및 안정성 ③ 경제적 효율성 ④ 민간의 전문지식 및 기술 활용 가능성 ⑤ 성과 측정의 용이성 ⑥ 관리 및 운영의 투명성 ⑦ 민간의 서비스공급 시장여건 등.

[표-4] 민간위탁 사무의 적정성 분석(서울시 사례)

분석기준		분석내용
공공성	①서비스 중요성	· 공공성 정도 및 주민의 일상생활에 미치는 영향의 중요도
	②서비스 수혜대상	· 수혜대상 시민의 범위(특정 목적의 한정적 시민/불특정 지역생활권의 시민/모든 시민)
	③서비스 공급의 지속성	· 서비스 공급의 불확정성, 장기 지속적 공급 필요성
	④서비스 중단의 파급효과	· 공급 중단시 피해의 심각성, 대체 공급 가능성 등
효율성	⑤민간의 전문성 활용	· 민간 전문성 정도 및 전문성 활용으로 서비스 질 향상 효과 등
	⑥경제적 효율성	· 경제적 효율성, 조직 확대 방지, 비용 절감(인건비 등) 정도 등
	⑦사업성과 측정 용이성	· 사업계획의 합리성, 서비스 목표의 설정과 성과 측정 가능성
	⑧경쟁적 시장여건	· 민간의 서비스 공급 가능성, 서비스 시장 구조(경쟁, 독·과점 등), 시장에 미치는 파급효과 등
	⑨관리운영의 투명성	· 수탁기관의 기회주의적 행동 가능성 및 예방 가능성, 서비스 공급 관계자간 유착관계 형성가능성 등

* 자료 : 관계부처 합동, “공공부문 비정규직 근로자 정규직 전환 관련 민간위탁 정책추진방향” 2019.2.

다. (1) 공공성 : 서비스 중요성

1) □ 국민의 건강권 보장을 위한 핵심 역할을 수행하고 있음.

가) ○ 국민건강보험은 “국민의 질병·부상에 대한 예방·진단·치료·재활과 출산·사망 및 건강증진에 대하여 보험급여를 실시함으로써 국민보건 향상과 사회보장 증진에 이바지함을 목적”으로 하고 있으며(법 제1조), 공단은 이를 위한 “보험자”의 역할 수행(법 제13조).

- 고객센터는 23종의 자격 관련 업무, 15종의 징수 관련 업무, 21종의 보험급여 관련 업무, 15종의 건강검진 관련 업무, 제증명서 관련 업무 등 공단의 핵심업무 수행.

- 담당자 연결이나 단순 안내 만이 아닌, 공단 본연의 고유 업무를 처리('원스톱 서비스' 형태 확대(민원상담 전화를 받아 바로 민원 처리).

  * 실제 응대건 중에서 호전환하거나 이관하지 않고 처리한 비율을(96% 목표) 평가에 반영.

2) □ 특히, 가입자의 서비스 편의뿐 아니라, 사회·건강 취약계층의 건강권 및 의료 접근성(Acceessibility) 보장을 위해 필수적인 역할 수행.

가) ○ 청각·언어 장애인 대상 영상을 통해 수어 상담, 의료급여 수급자의 진료확인번호 승인 및 취소, 외국인 대상 모국 언어 전화 상담 등.

나) ○ 인터넷 접속이 어렵거나, 이동이 불편한 노인, 건강취약계층 등.

3) □ 민감한 개인 정보를 다루고 있어, 높은 공공성과 책임성이 요구됨.

가) ○ 고객센터 상담사는 상담 요청하는 가입자 개인은 주민등록번호를 확인해야 상담 시작[1].

나) ○ 상담업무별로 금융정보, 건강정보 등 민감한 개인 정보 취급([붙임-1] 참고).

- 성명, 주소지(주민등록상 세부 주소), 건강보험 가입정보(직장, 지역, 피부양자 여부), 연락처, 가족관계 등 인적사항 정보뿐 아니라 소득, 재산 상황, 병원 진료기록, 건강검진, 장애등록 여부* 등에 이르기까지 상담 업무에 따라 민감한 개인 정보 접근·열람 가능.

  * 장애보장구 문의 상담 시 장애유형 상세정보, 보장구 구입 시기, 금액, 계좌이체 정보 확인

- 주민등록번호로 민원인뿐 아니라 가족, 친척, 동거인과 그 가족의 개인 정보 열람 가능(세대원 주민등록번호, 전입·전출 신고 상황 등)

- 교정시설 입소 여부 확인을 통해 입소일과 기간, 수용 횟수 등까지 모두 확인 가능(급여 정지 및 해제 관련)

다) ○ 공단 직원이 본인 업무와 관련한 세부적인 개인 정보를 취급하고 있다면, 고객센터 상담사들은 상담 범위가 포괄적이기 때문에 개인 정보의 자료접근 범위는 오히려 더 넓음.

라. (2) 공공성 : 서비스 수혜 대상

1) □ 대상 범위의 포괄성과 보편성(전체 국민 대상) : 건강보험 가입은 권리이자, 의무.

가) ○ 시장에서 개인적 선택에 따라 구매하는 의료보험 상품과 달리, 국민건강보험과 장기요양보험은 국내 거주하는 국민과 체류하는 재외국민 또는 외국인은 법에서 정한 적용대상에 따라 의무적으로 가입(법 제5조, 법 109조 등).

* 질병, 부상, 요양 등 사회적 위험을 사회보험 방식으로 분담하고, 필요한 의료서비스 보장.

---

1) 공공운수노조 국민건강보험고객센터지부, "전국민의 개인정보를 열람할 수 있는 건강보험 고객센터" 보도자료 (2020.1.21.)

나) ○ 전체 의료보장 적용인구 52,880,293명 (건강보험통계연보 2019).

- 건강보험 적용인구 5,139만명(직장 3,723만 명, 지역 1,416만 명)

- 의료급여 수급자(148.9만 명)

- 이중 외국인 및 재외국민 1,239,539명(외국인 1,212,475명, 재외국민 27,064명).

마. (3) 공공성 : 서비스 공급의 지속성 및 중단의 파급효과

1) □ 건강보험 고객센터의 업무는 2006년 고객센터 설립 이전부터 공단이 수행하던 업무이며, 그 이후에도 사회적 요구와 제도적 필요로 더욱 확장되어왔음.

2) □ 빠르고 편리한 행정처리 요구 및 정보통신기술 및 전산화 시스템 발달, 비대면 선호 등으로 전화 상담 업무는 더욱 지속·확대될 수밖에 없음.

가) ○ 건강보험 고객센터의 연평균 상담 건수는 3,500만 건으로, 사회적 요구와 이용이 매우 높으며, 전반적으로 늘어나는 추세임.

- 하루 처리 건수가 상담사 1인당 120여 건이 넘지만, 상시 1,000콜 이상 대기 상태.

나) ○ 생산가능인구의 지속적 하락에 따라, 외국인 노동자의 비중 역시 증가 추세.

* (참고) 국민연금공단 2014~2020.7.까지 26만 건 이상 상담서비스 제공(중국어, 인도네시아어, 태국어, 필리핀어, 우즈베키스탄어, 몽골어, 러시아어 등 7개).

3) □ 건강보험 관련 각종 상담 업무 중단 시, 막대한 국민 불편과 피해 초래. 특히 사회·건강 취약계층이 더 큰 타격. 공단 지사로 민원 집중되면 고유 업무수행 역시 불가능.

가) ○ 실제 응대에서 호전환하거나, 이관하지 않고 자체로 처리하는 업무 비중이 많고, 더욱 늘어나고 있음.

나) ○ 의료급여 수급자의 관련 상담 업무(진료확인번호 승인 및 취소, 건강생활 유지비 발생 차감내역, 연간 급여 일수 등)는 고객센터에서만 업무처리가 이뤄지고 있음.

바. (4) 민간의 전문성 활용과 질 향상 효과 : 매우 낮음.

1) □ 건강보험 업무에 대한 민간 수탁업체의 비전문성

가) ○ 건강보험 센터의 주요 상담은 제도와 행정처리 등 업무 내용에 대한 정확한 이해가 요구되며, 법 개정이나 고시, 업무지침 변경 등에 따른 빠른 숙지 및 대응 필요.

나) ○ 민간 수탁업체는 건강보험에 대한 전문성 없이 노무와 실적관리 역할에 불과.

- 공공기관과 지방자치단체에서 콜센터 업무를 위탁하고 있는 KT, KT의 자회사인 KTCS, KTis, 효성ITX, 한국코포레이션, 메타넷엠플랫폼(구 메타넷MCC) 등 아웃소싱 업체.

- 상담에 필요한 전문적인 장비와 시설, 유지·보수 등도 공단에서 제공. 상담사에 대

한 교육과 교재 제공 역시 공단에서 담당하고 있음.

- 체계적인 교육상담, 직무훈련 시스템 한계로, 노동자 스스로 알아서 공부하며 숙련을 쌓을 수밖에 없는 구조.

2) □ 상담의 전문성과 숙련은 업체가 아닌, 상담노동자가 보유.

가) ○ 상담서비스의 특성상, 숙련된 상담노동자의 역량이 가장 중요.

- 신속하고 정확한 상담 처리와 서비스 만족을 위해 지속적이고 정확한 교육과 기관 특수적 숙련 필요.

- 김혜진외 (2016)에 따르면, “표준화된 업무 매뉴얼이 있다 하더라도 이것이 포괄하는 범위는 한계가 있으며, 상담업무는 상담원의 직관력과 판단력, 그리고 의사소통능력으로 이루어지는 대화에 의존. 콜센터 노동은 전체 흐름을 모두 파악하고 순발력이 요구되는 노동”일 수밖에 없음.

그러나 상담팀장 이외 숙련에 따른 별도의 승진구조나 임금 보상 기제가 없음.

나) ○ 업체 변경 시 오히려 업체가 지속 근무 더욱 요구.

- 정부 가이드라인 권고 및 업체 계약 시에도 고용유지 노력 및 고용 승계를 권고하고 있으나, 업체 입장에서도 상시적 인력 필요 및 경험 있는 숙련 상담노동자가 필요.

3) □ 실적 중심의 노무 관리와 열악한 노동환경, 서비스 질 저하로 이어지는 구조.

가) ○ 위·수탁 구조에서 실적과 수량적 평가 중심으로 개인과 팀, 그리고 업체 간 경쟁과 통제 방식의 노무 관리가 이뤄질 수밖에 없는 구조임(장기적 숙련 축적의 어려움).

나) ○ 게다가, 실적을 위한 실시간 전자 감시와 노동 통제 방식의 노무 관리로 기본적인 노동권, 건강권 침해뿐 아니라, 인격 모독과 성차별 사례까지 빈번하게 발생.

- 이석 시간, 총 로그인 시간, 평균 벨 울림 시간 등 개인별, 팀별로 기록.

- 극심한 직무 스트레스와 심리적 질병에 시달리는 등 신체적.정신적 건강상 문제 방치.

▶ 경인3센터 상담사들 고충 호소 “생리휴가 입증하라니..건보 고객센터가 ‘인권 사각’(세계일보 등 2020.12.08.)

- 신청 땐 결근처리, 평가점수 깎여. 공단 측, “협력사의 일..진상 파악 중”.
- 월 1일 권한 불구, 22%만 “써봤다”

▶ “피 묻은 바지 입고 상담”..건보 광주고객센터도 ‘갑질’ 폭로(뉴스핌, 2020.12.28.)

- 9시 업무 전 시험과 교육, 중식 시간과 퇴근 시간 이후 근무에도 무임금 초과근무 강요.

▶ 건보공단 고객센터 직원 50% "열 나도 휴식 못 해"(뉴스원 2020.7. 9.)

▶ “손들고 서 있어요”.. 3개월 이어진 건강보험공단 고객센터 ‘괴롭힘’ (MBN 2020. 02. 17.)

사. (5) 경제적 효율성

1) □ 공공서비스는 ‘경제적 효용성’이라는 재무적 가치보다 공공성을 중심으로 하는 사회적 가치가 더욱 중요.

가) ○ 이미 공공기관뿐 아니라 공공부문 전반에서 경제적 효용성보다 ‘공공성’을 중심으로 하는 사회적 가치가 우선 고려되어야 한다는 흐름 확산.

나) ○ 공공기관의 설립과 운영의 목적 자체가 공공성, 사회적 가치 실현하는 것. 정부와 국회에서도 이를 실현하기 위한 논의와 실천 활발.

다) ○ ‘정부혁신 종합추진계획(‘18.3)’에서 정부 혁신 3대 전략 중 하나로 사회적 가치 중심 정부 표방하며, 공공부문 사회적 가치실현 강화 강조.

<참고> 공공기관의 사회적 가치실현 : 최초 발의(19대 국회, 문재인 대통령), 21대 1호 발의.

▶ 19대 국회 ‘공공기관의 사회적 가치실현에 관한 기본법’(문재인 의원 외) : “사회적 가치실현을 공공부문의 핵심 운영 원리로 삼고, 업무수행 시 이를 체계적으로 실행하도록 함으로써 공공부문부터 사회적 가치실현을 선도하고 나아가 민간부문으로 확산”

▶ 21대 국회 1호 발의 법안(박광온 의원 외, ‘공공기관의 사회적 가치실현에 관한 기본법안’) : “공공기관이 수행하는 조달, 개발, 위탁, 기타 민간지원 사업에 있어서 비용 절감이나 효율성만을 중시하기보다는 사회적 가치를 고려하도록 하고, 이러한 사회적 가치의 실현을 공공기관의 평가에 반영토록 하여, 우리 사회 전반의 공공성을 획기적으로 높이는 것을 목적”

2) □ 심지어, 민간업체의 경제적 효용성이 크지도 않음.

가) ○ 도급비용 = [인건비(직접인건비 + 간접인건비) + 경비 + 일반관리비 + 이윤]×0.1%(부가가치세)로 구성돼 있음.

- 간접인건비는 퇴직금 준비금, 사회보험 사용자부담금, 복리후생비 등.

나) ○ 민간위탁으로 들어가는 일반관리비, 이윤과 부가가치세액 등으로 오히려 예산 낭비.

→ 상담노동자 처우 개선에 활용할 경우 숙련노동자 확보 및 서비스 질 향상 효과 기대.

3) □ 행정 효율성 역시 매우 낮은 구조.

가) ○ 건강보험 고객센터가 수행하는 업무는 법·제도적 변화나 정부와 건보공단의 직·간접적인 지침이나 업무지시 등에 따라 수행되며, 실제 건보공단 직원이 수행하는 역할을 분담해 진행하기도 하고, 지사와의 유기적 업무 연계가 필수적임.

나) ○ 본사에서 담당해야 할 업무는 호전환을 하고, 상담사가 공단 본부나 지사에 공단 메신저를 통해 문의하고 답변을 하는 경우도 많음.

다) ○ 지사의 업무와 동일하게 이루어지는 금연치료기관 원격상담 업무도 존재.

라) ○ 고시나 법 개정으로 인해 업무지침이나 자료가 변경되는 경우, 지침 개정에 대한 공지가 늦어지고 자료공유가 제대로 되지 않아 국민 불편 가중.

→ 고객센터 직영화가 행정 및 업무 효율성, 책임성을 향상할 수 있음.

4) □ “조직확대(행정조직의 비대화) 방지”? : 여전히 낮은 건강보험공단 관리운영비

가) ○ 건강보험은 ‘국민건강보장’이라는 사회적 요구에 따라 확대되어왔음.

나) ○ 일부에서 단순 증가율이나 금액만으로 “방만 경영”이라고 문제 삼지만, 제도 확대 등을 고려할 때 비용 증가는 자연스러운 결과임. 특히 민간보험사의 사업비 개념인 관리운영비율(보험료 수입액 대비)은 과거보다 낮아졌고 2% 미만으로 매우 낮은 수준에서 관리.

- 관리운영비율은 2006년 4.1%에서 2010~2019년 2% 이하 수준으로 유지되고 있음.

- 2019년 총수입 대비 1.7%, 총지출 대비 1.6%, 급여비 대비 1.7%이며, 정부지원금(국고지원+담배부담금)에서 차지하는 비중은 11.4%임.

다) ○ 다른 국가의 건강보험과 비교했을 때도 낮은 수준임.

- OECD 국가 가운데, 민간보험 중심인 미국의 관리운영비가 8.3%(2017년 기준)로 가장 높고, 사회보험 방식인 프랑스와 독일보다도 낮은 수준.

→ 조직확대는 제도 확대와 사회요구 증가에 따른 자연스러운 결과이며, 고객센터 외주화로 인한 문제가 오히려 더 큼.

[표-6] 건강보험공단 관리운영비 비중 추이(2006~2019)

구분	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
총수입	3.3	3.2	2.7	2.5	2.4	1.8	1.7	1.6	1.5	1.5	1.5	1.6	1.6	1.7
총지출	3.4	3.2	2.8	2.5	2.4	1.9	1.8	1.8	1.7	1.7	1.6	1.6	1.5	1.6
보험료	4.1	3.9	3.2	3.0	2.9	2.1	2.0	1.9	1.9	1.8	1.8	1.9	1.9	1.9
급여비	3.7	3.4	3.0	2.6	2.4	2.0	1.9	1.9	1.8	1.7	1.7	1.7	1.6	1.7
정부 지원금	20.3	19.6	16.7	14.1	13.9	12.2	11.5	10.9	10.2	8.8	9.5	10.8	10.8	11.4

* 자료 : 국민건강보험공단, 건강보험통계연보 각 연도에서 재정리.
* 관리운영비는 인건비, 경상경비, 사업경비를 포함한 금액이며, 사옥관리비, 타기관부담금은 제외한 것임.

아. (6) 사업성과 측정 용이성

1) □ 수량적 실적 중심의 사업 평가

가) ○ 공단은 민간 용역업체를 평가하고, 민간 용역업체가 상담사를 평가. 성과지표와 운용 목표 달성을 위한 과도한 통제와 개인 간 실적 경쟁 유도.

- 목표 = [(평상시 총 응대 건수 + 2시간 이내 콜백 처리 건수)+전체 도급 인원] ÷ 평상시 근무일시 * 95% (집중기 응대 건수 목표는 99%).
- [평점 = (실적 / 목표) × 배점(14점)]이며, 목표 달성 시 14점 부여(최대).
- 민간용역업체는 개인별 성과에 따라 순위를 매기고, 성과급으로 경쟁 유도(최대 40만원)

나) ○ 업체 평가의 대부분은 상담 건수와 품질이며, 업체의 관리능력은 20점([표-7] 참고).

다) ○ 개인과 팀별 실적이 실시간으로 정리. 일일 센터별 실적을 공단으로 보고. 업무수행실적을 월별단위로 분기 평가.

- (개인) 팀별 총원 대비 근무 인원으로 목표 콜 수를 매일 배당하며, CpD, 평균 통화시간, 발신, 호전환율, 장콜(7분 이상), 평균 후처리 등 기록.
- (센터 보고) 인입, 응대, 10초 미만 응대(건수 미 포함), 콜백 발생, 콜백 2시간 내 등을 보고해 CPD, 응대율, 콜백 처리율 등으로 센터별 순위 집계.

2) □ 양적 평가 위주에서 상담업무의 전문성과 정확성을 높이고, 건강보험에 대한 제도 신뢰와 만족을 높일 수 있는 방향으로 평가체계 역시 개선될 필요.

가) ○ 위·수탁 관계에서 질적인 점검은 어렵고 비용이 많이 들 수밖에 없음.

나) ○ 현재와 같은 평가 기준은 상담사 1인당 최대한 많은 콜을 처리하는데 집중할 수밖에 없어 가

입자들에게 필요한 충분한 상담보다 형식적 상담 위주로 이루어질 수밖에 없음

[표-7] 2020년 협력사 평가 지표

평가 부문	평가지표명	평가내용	목표	점수
생산성 (40점)	특화상담응대건수	In-Bound 상담사 1인당 상담건	63건	14
	특화상담응대율	인입대비 응대율	95%	14
	1인당 상담시간	일평균 상담사 1인당 상담시간	4시간10분	9
	콜백처리율	2시간 이내 처리비율	99%	3
상담 품질 (40점)	응답체크정확도	Out-Bound 상담 모니터링 결과 반영	100%	5
	지사전화 임의안내 및 호전환	지사전화번호 임의안내 및 호전환 부적정 비율	0%	10
	업무지식모니터링	업무지식 모니터링 부족상담 비율	0%	10
	고객만족도	분기별 고객만족도 조사 결과	100점	9
	전화친절도	분기별 전화친절도 조사 결과	100점	16
관리 능력 (20점)	정원유지율	도급정원 유지 비율	100%	10
	이직률	정원 대비 퇴사 비율	3%	2
	개인정보보호 노력도	목표 미충족 건수에 따른 차등 감점	100%	2
	안전관리 노력	사고 유형별 차등 감점	0건	△1
	직장내 괴롭힘 방지	발생건수 건당 0.1점 감점	0건	△1
	종합경영노력도	월별 도급이행 실적, 월별 경영노력도	등급평가	6
기타 (2점)	민원사례	발생건수 건당 0.1점 감점		△2
	보안 및 전산운영	불량 지적 건수에 따른 차등 감점		△2

* 자료 : “건강보험 본부고객센터 위탁운영업체 선정을 위한 제안요청서” 2020. 1. 21.

자. (7) 경쟁적 시장여건

1) □ 소수 민간용역업체 중심으로 위탁. 경쟁 효과 거의 없음.

가) ○ 2006년부터 2020년까지 소수 업체가 계속 또는 번갈아 가며 위탁받아 운영.

나) ○ 고객센터 업체가 변경돼도, 해당 민간용역업체는 다른 센터 위탁 운영.

[표-8] 주요 건강보험 고객센터 위탁 운영업체 경력

업체	위탁 센터(기간)
효성ITX	서울3(2006.3~2012년. 6, 2014.4~현재)
㈜유니에스	서울2(2010.1~2012.6, 2014.4~현재)
이케이맨파워㈜	부산1(2009.1.~2010.12, 2012.7~현재)
㈜휴넥트	부산2(2008.1~2016.3) 서울2(2009), 경인2(2016.4~현재)
㈜한국코퍼레이션	서울2(2006.3~2008.12), 본부(2012.4~2018.3), 부산2(2016.4~현재)
KTis	광주(2018.4~2009.12), 서울1(2009), 경인1(2010.1~2016.3), 대전(2016.4~현재), 본부(2018.4~현재)
메타넷엠플랫폼	서울1(2010), 부산1(2011.1~2012.6), 서울1(2014.4~현재)
㈜제이엔비컨설팅	광주(2007.1~2016.3), 경인1(2016.4~현재)
㈜그린씨에스	대전(2008.2~2009.12), 경인3(2009~2014.3), 대구(현재)
월앤비전	대전(2011.1~2016.3), 광주(2016.4~현재)
㈜제니엘	경인3(2020.4~현재)

4. 4. 고객센터 직영화 : 가입자의 참여와 권리를 위한 보험자 역할 강화

1) □ 건강보험은 통합과 확대의 역사 : 건강보험 통합과 4대 보험 징수통합

가) ○ 건강보험공단을 단일 보험자로 하는 외형적 통합 완성 이후, 제도 내실화를 위한 보장범위 확대가 핵심 과제로 부상.

- 노동·시민사회단체의 오랜 보장성 강화 운동이 문재인 케어로 이어짐.

→ 사회적 위험에 공동으로 분담하고 대응하는 연대 정신의 제도화와 확대.

2) □ 여전히 많은 과제와 위협요인 존재

가) ○ (인구학적) 노인 인구 및 기대수명 증가 등에 따른 노인 의료비, 만성질환 증가.

나) ○ (사회·경제적) 저임금·불안정노동과 실업 확대 등 보험료 부과기반 축소.

다) ○ (제도적) 보장성 강화라는 사회적 요구, 민간 중심의 공급구조와 비용유발적 지출구조 등

3) □ 중장기 위협에 대응하는 통합적 관리체계 구축 : 보험자 역할 강화를 위한 2가지 과제

가) ① 건강보험 고객센터 직영 통합 (건보공단 직접고용, 직접운영)

- 가입자가 갖는 궁금증과 요구, 처리 등에 필요한 노동력을 직접 고용하지 않고, 다른 민간기업이 고용한 노동자를 통해 노동력을 제공 받고 있는 상황(간접고용 비정규직)
- 가입자 '기여'를 전제로 한 사회보험 방식의 국민건강보험은 가입자의 제도 신뢰 중요.
- '공단-민간용역업체(수탁기관)-가입자로 연결된 공공서비스 접촉점을 가입자와 직접 연결되는 통합적 체계로 변경.
- 가입자의 건강보험 서비스 이용 전반에 대한 권리 보장과 내실화를 위한 역할 수행.
- 가입자의 다양한 방식의 참여를 보장하고, 피드백을 적극 반영하는 시스템 구축(ex. 민원상담 내용의 데이터베이스화를 통한 정책과 서비스 개선 자료 등 다양하게 활용).

나) ② 가입자의 대리인으로, 수입과 지출에 대한 총괄적 관리 기능 강화.

- 건강보험심사평가원 → 전문심사 외, 보험급여 관리 업무는 건보공단으로 통합.
- 법(14조)에서는 보험급여 관리가 보험자의 역할로 규정하고 있으나, 지출부문에 대한 보험자의 관리 권한 부재.

* 급여 적용 여부 및 가격 결정, 청구 및 심사(진료비 접수 및 확인)는 심평원에서 담당. 의료행위, 치료재료 및 약제 등에 대해 사실상 결정권 행사(공급자단체의 민원 대행)

4) □ 건강보험 고객센터 직영화를 위한 논의 서둘러야.

가) ○ 다른 콜센터 직영화의 성과와 민간위탁, 자회사 방식 전환의 한계를 교훈삼아야.

나) ○ 직영화를 통해 '저비용-고감시 모델' → '숙련 중심 모델'로 변화.

- '저비용-고감시 모델' 방식의 인적관리전략은 공공서비스에 적합하지도, 지속가능하지 않으며, 오히려 많은 문제와 한계 발생.

- 가입자를 위한 서비스의 질적 향상을 위해서는 직영화를 통해 고객센터 상담노동자의 소속감과 책임감, 노동권 보장하고, 숙련된 전문 상담 역량을 강화해나가야 함.

* "물질적 인센티브로 자극되는 외재적 동기 대신, 일의 의미와 같은 내재적 동기를 자극할 조직문화와 제도 마련 필요"(정흥준 외 2018:132).

다) ○ 건강보험공단과 당사자 조직이 참여하는 공식적인 논의 구조 마련.

붙임1 업무 영역별 개인정보의 종류와 범위

나. 1. 본인확인

선언급 금지항목	주민등록번호, 가족이름, 동거인 이름
	은행명, 계좌번호, 카드사, 카드번호
	인입된 전화번호, 등록된 전화번호
	주소
	직장명(사업장명), 사업자등록번호, 사업장관리번호, 사업장 주소

다. 2. 자격

업무	본인	동일증 가족	타증 사용자
급여정지해제 시 출입국일자	가능	불가능 급여정지해제 신청은 가능	불가능 급여정지해제 신청은 가능
직장명	구두상 언급 불가능	불가능	불가능
증번호	가능	가능	`불가능 요양기관에서 진료 위해 문의 시 안내 가능

*요양기관에서 문의 시 전산 등록된 요양기관 전화번호로 O/B 진행 후 안내
(요양기관 안내 가능 항목 : 증번호, 자격취득여부, 세대주 또는 직장가입자명)

라. 3. 보험료 부과 / 조정 / 경감 상담 시 (해당 기간 납부의무자만 상담 가능)

업무	본인	동일증 가족	타증 사용자
소득 지급처	가능	불가능	불가능
소득 금액	가능	불가능	불가능
소득 연계자	가능	가능	불가능
재산 주소	가능	시 → 군 → 동 순으로 탐색하여 안내 *상세 번지수는 안내 불가	불가능
재산 과표	가능	불가능	불가능
자동차 소유 여부	가능	가능	불가능
직장가입자 보수	가능	불가능	불가능 *사업장 담당자에게 안내가능
직장가입자 보험료	가능	불가능	불가능 *사업장 담당자에게 안내가능

마. 4. 징수 상담 시 (*해당 기간 납부의무자만 상담 가능)

업무	본인	동일증 가족	타증 사용자
보험료 금액문의	가능	건강보험 안내 가능 * 직장건강보험료, 임의계속보험료, 연금보험료 안내 불가	불가능 *미성년 자녀 보험료 안내 불가 → 지사 호전환
가상계좌 요청	가능	건강보험 안내 가능 *임의계속보험료, 연금보험료 안내 불가	불가능 *미성년 자녀 보험료 안내 불가 → 지사 호전환
가상계좌 납부확인	가능	가능 *연금보험료 안내 불가, 대납자는 가능 (보험구분, 입금 계좌번호, 입금일자 및 금액 확인 → hi bank 입금 조회)	대납자 가능 (보험구분, 입금 계좌번호, 입금일자 및 금액 확인 → hi bank 입금 조회)
고지서 재발송	가능	건강보험 안내 가능 *임의계속보험료, 연금보험료 안내 불가	불가능 *미성년 자녀 보험료 안내 불가 → 지사 호전환
자동이체	본인 계좌로 신청 가능	본인 계좌로 신청 가능	납부의무자 동의 시 본인 계좌로 신청 가능
실거주지 등록	가능	가능 *연금보험료 안내 불가	불가능 * 대납자 불가
분할납부 신청	가능	가능	불가능
과오납 환급금 지급 신청	납부 의무자 계좌로 신청 가능 (단, 자동 이체 대납자의 계좌로 지급 신청 가능)	납부의무자 계좌로 신청 가능 *임의계속보험료, 연금보험료를 납부의무자의 계좌로 대신 신청하는 경우 전산상 가족(배우자, 직계 존비속) 관계 확인되는 경우 신청 가능	불가능 단, 납부의무자의 계좌로 대신 신청하는 경우 전산상 가족(배우자, 직계존비속) 관계 확인되는 경우 신청 가능
압류해제 문의	가능	가능	불가

* 납부의무자 기준 : 건강보험료 가입자 - 동일증 사용하는 세대주, 세대원 모두 납부의무자
연금보험료 가입자 - 본인만 납부의무자

바. 5. 보험급여

업무	본인	동일증 가족	타증 사용자
본인부담환급금 / 상한제 환급금 발생여부	가능	불가능 단, 상한제의 경우 사망자, 미성년자 건, 30만 원 이하 건의 경우 가족에게 안내 가능	불가능 단, 상한제의 경우 사망자, 미성년자 건, 30만 원이하 건의 경우 가족에게 안내 가능
본인부담환급금 / 상한제 환급금 금액 확인	가능	불가능 단, 수진자가 사망한 경우 가족에게 안내 가능	불가능 단, 수진자가 사망한 경우 가족에게 안내 가능
본인부담환급금 지급 신청	가능	금액, 가족관계에 따라 가능	금액, 가족관계에 따라 가능
본인부담환급금 해당 병원명	가능	불가능	불가능
상한제 환급금 진료비 누적금액	불가능 (안내문 수령시 안내 가능)	불가능	불가능
기타징수금 납부 상담	가능	불가능	불가능
기타징수금 진료받은 병원	불가능	불가능	불가능

*본인부담 환급금 / 상한제 진료 받은 병원에 대해 안내 시 본인이 물어보기 전까지는 선언급 불가

사. 6. 건강검진

업무	본인	동일증 가족	타증 사용자
검진일자	가능	불가능	불가능
검진받은 병원	불가능	불가능	불가능
검진대상항목	가능	전산상 가족관계 확인되는 경우만 가능	전산상 가족관계 확인되는 경우만 가능
전년도 미수검자 추가 등록	가능	전산상 가족관계 확인되는 경우만 가능	전산상 가족관계 확인되는 경우만 가능
건강검진 확인서 재발급 (영유아 건강검진 확인서 포함)	가능	전산상 가족관계 확인되는 경우만 가능	전산상 가족관계 확인되는 경우만 가능
건강검진 대상자 제외	가능	전산상 가족관계 확인되는 경우만 가능	전산상 가족관계 확인되는 경우만 가능

* 가족관계 범위 : 배우자 및 직계존비속

아. 7. 장기요양

업무	본인	동일증 가족	타증 사용자
장기요양 인정신청	가능	가능	제3자, 이해관계인
장기요양 등급결과	가능	전산상 가족관계 확인되는 경우이면서 대리인	불가
의사소견서 발급번호 및 제출기한 연장	가능	전산상 가족관계 확인되는 경우이면서 대리인	대리인으로 등록되어 있는 경우 가능
장기요양 인정 유효기간	가능	전산상 가족관계 확인되는 경우이면서 대리인	불가
장기요양 환급금 지급 신청	가능	가능	제3자, 이해관계인
장기요양 인정서 재발급 신청	가능	가능	대리인으로 등록되어 있는 경우 가능

붙임2 건강보험 고객센터 상담사 업무일지 사례

08:50 출근
08:55 상담프로그램 로그인 및 교육이석 걸기
9시 대기

【9-10시】
9:03 지역 건강보험료 조정 - 무상거주 (2분7초)
9:05 4대보험 완납증명서 관련 상담 (1분59초)
9:07 임의계속가입자 상담 및 퇴직,해촉증명을 통한 건강보험료 조정기준 안내 (7분37초)
9:16 사업장 보험료(고용, 산재) 가상계좌 안내 (1분58분)
9:18 지역건강보험료 가상계좌 안내 (2분20초)
9:20 보험료 자동이체 신규, 변경, 해지 상담 (3분15초)
9:24 일자리안정자금 상담 (1분59초)
9:26 사업장 건강검진 대상자 명단 발급 (2분52초)
9:29 지역건강보험료 체납 분할납부 신청, 가상계좌 안내 (3분59초)
9:34 지역보험료 조정 - 소득금액증명 (4분 18초)
9:38 자격득실확인서 발급 문의 - 담당자 연락처 요청하여 양해 구하고 본인 확인 절차 거친 후 지사 연결함. (2분 39초)
9:41 건강검진 대상자 확인 (2분24초)
9:44 저소득 취약계층 지원대상자 확인 (3분38초)
9:47 건강보험 자격확인 및 피부양자 취득신고 상담 (1분33초)
9:49 지역건강보험료 납부확인서 발급 (2분30초)
9:52 피부양자 취득신고 (8분35초)

【10-11시】
10:00 코로나19 건강보험료 경감 (1분24초)
10:02 임의계속가입자 상담 (11분18초)
10:14 지역보험료 당월 고지금액 확인 (2분15초)
10:16 사업장 체납보험료(4대보험 금액과 기간) 및 가상계좌 안내 (4분16초)
10:21 사업장 체납 4대 보험료 안내 및 신용카드 납부방법 안내 (3분39초)
10:25 지역건강보험료 환급 세부내역 및 환급신청 (2분4초)
10:27 지역건강보험료 부과 상담-전월세 확정신고로 인한 보험료 인상 (3분)
10:30 사업장 고지대상 현황 발송 (49초)
10:31 지역보험료 신고서 수신 여부 확인 (2분15초)
10:33 지역 건강보험료 체납 안내(납부의무자 문의) (1분32초)
10:35 지역가입자 출입국 상담(지사이관) (1분56초)
10:37 임신출산 진료비 해지 (45초)
10:38 피부양자 취득신고 상담 (4분14초)
10:43 직장 4대보험 체납 안내 (2분52초)
10:46~50 화장실 (개인사유로 이석 처리함)
10:50 지역체납 및 지역건강보험료 환급 안내 (4분11초)
10:54 지역 건강보험료 체납 안내 (1분55초)
10:57 사업장 건강보험 환급 안내 (2분59초)

【11-11:30분】
11:00 지역건강보험료 체납으로 인한 압류해제 방법 상담 (1분36초)
11:02 지역건강보험료 체납 및 가상계좌 안내 (3분45초)
11:06 지역건강보험료 환급금 지급처리 (2분5초)
11:08 지역건강보험 체납 분할납부 신청 ; 본인확인 후 체납금 안내하고 고객센터에서 처리할 수 없는 업무(3회 이상 분할납부 취소이력) 담당자 연결 (3분50초)
11:12 사업장 4대보험 체납 안내 (5분17초)
11:18 건강보험 자격확인 후 피부양자 취득신고 안내 (3분50초)
11:22 전화번호 변경 및 자격득실확인서 발급 (5분10초)
11:27 지역건강보험료 조정 ; 무상거주 조정상담 (6분20초)
11시33분~12시33분 점심시간 : 코로나 19로 점심시간 변동 있음.

【12시33분-13시】
12:33 사업장 환급금 지금신청 및 세부내역 안내 (3분1초)
12:36 지역건강보험료 자동이체 및 전자고지 신청 (6분5초)
12:43 자격득실확인서 발급 및 사업장 가입자 명부 발급 상담 (6분56초)
12:50 지역건강보험 자동이체 신청 및 가상계좌 안내 (4분6초)
12:54 직장보험료 관련 신고서 팩스 수신확인 (2분20초)
12:57 자격득실확인서 및 직장가입자 보험료 납부확인서 발급 (3분15초)

【13시-14시】
13:01 자격확인 및 피부양자 취득신고 (5분37초)
13:07 자격득실확인서 및 직장건강보험료 납부확인서 발급 (3분30초)
13:10 자격확인 및 피부양자 취득신고 (1분42초)
13:12 영유아검진 - 영유아와 보호자 관계 확인 신청 관련 상담 (2분12초)
13:16 지역보험료 조정 - 소득금액증명원 (7분36초)
13:24 지역 건강보험료 체납 및 당월 고지금액 확인 (2분26초)
13:27 본인부담환급금 지급처리 (2분27초)
13:30 사업장 4대 보험 자동이체 신청 (7분1초)
13:37 중증질환 산정특례 종료예정 안내문 상담 - 발송내역이 있는데 안내문을 받지 못했다며 지사담당자에게 확인요청, 담당자에게 전달 (8분44초)
13:47 지역 건강 보험료 환급처리 및 세부내역확인 (2분51초)
13:50 지역건강보험료 완납증명서 발급 (3분2초)
13:53 지사 위치 상담 (1분24초)
13:55 지역 건강, 연금 납부확인서 발급 (3분8초)
13:58 지역보험료 조정- 소득금액증명 (3분13초)

【14-15시】
14:01-14:05 화장실(개인사유로 이석 처리함)
14:05 정기고지서 재발급 및 가상계좌 안내 (2분)
14:08 지역보험료 조정 - 소득금액증명 (2분45초)
14:11 피부양자 취득신고 (6분34초)
14:18 사업장 고지대상자 현황 및 부과내역 상담 (3분35초)
14:22 건강보험료 체납 분할납부 상담 - 업무절차 상 고객센터에서 처리되지 않는 부분(예금채권 압류)이

있어 지사 담당자 연결 (2분38초)
14:24 미거주자 우편물 방송 중지 요청 - 담당자 전달해서 처리 (5분15초)
14:31 지역 건강 자동이체 및 전자고지 (4분15초)
14:35 중증질환 산정특례 종료예정안내문 상담 (5분32초)
14:41 자격득실확인서 발급 (2분40초)
14:44 지역건강보험료 정산내역과 발생사유 확인 (7분10초)
14:52 지역 건강 자동이체, 전자고지 신청 (5분5초)
14:57 자격득실확인서 발급 (3분7초)

【15시-16시】
15:01 지역 건강보험료 조정 - 소득금액증명 (6분16초)
15:07 지역 건강보험료 경감 - 장애인,국가유공자 세대 경감 (2분37초)
15:10 자격득실 및 납부확인서 발급 (3분7초)
15:14~17화장실 (개인사유로 이석 처리함)
15:17 체납 국민연금보험료 상담 및 부과내역(연금 산정내역은 연금공단에서 확인가능하다 안내) (4분37초)
15:21 직장 납부확인서 (3분48초)
15:25 사업장 부과내역서 발급 (1분)
15:26 지역보험료 전자고지(건강, 연금) 신청 (1분27초)
15:28 전년도 미수검 건강검진 추가등록(일반검진, 암검진) (2분27초)
15:31 미납내역서 발급 ; 지사 담당자에게 내용전달 (1분55초)
15:34 연금 보험료 체납보험료 및 가상계좌 안내 (1분57초)
15:36 신용카드 자동이체 가능 여부 안내 (49초)
15:38 체납보험료 및 가상계좌 안내, 자동이체 등록 (7분36초)
15:46 건강보험 자격확인(재외국민 관련 상담) (1분50초)
15:49 자격지연신고로 인한 정산내역발생 상담, 당월 보험료 안내 (5분27초)
15:54 자격득실확인서 발급 (2분20초)
15:58 지역가입자 출입국 상담(지사이관) (1분36초)

【16시-17시】
16:00 직장자격 취득 (51초)
16:02 지역체납보험료 상담(체납기간 및 납부방법) (6분20초)
16:08 피부양자 취득신고 (2분32초)
16:11 자격득실확인서 (4분10초)
16:16 직장가입자 건강검진 제외 상담 (3분10초)
16:19 무자격자 예상보험료 상담 (7분1초)
16:26 건강검진 기본검사 항목,비용 상담 (1분)
16:28 지역 자동이체 및 전자고지 신청 (3분32초)
16:32 피부양자 취득신고 및 피부양자 신청을 위한 소득 조정(해촉증명서) 안내 (9분45초)
16:42 영유아건강검진 시기별 검진 대상 확인 (7분3초)
16:49 세대합가로 인한 보험료 변동 및 건강보험 신용카드 납부 반영 상담(2분7초)
16:52 피부양자 취득신고 (3분1초)
16:56 자격확인(직장 상실처리 방법 안내) 후 피부양자 취득신고 방법 상담 (4분51초)

【17-18시】

17:01~05 화장실 (개인사유로 이석 처리함)
17:05 지역 신고서 수신여부 확인 (2분31초)
17:08 지역 건강보험료를 고지서로 납부했을 시 납부반영 기한 상담 (2분47초)
17:12 자격득실확인서 (2분48초)
17:16 일반검진 대상자 확인 (2분43초)
17:20 지역 건강보험료 자동이체 신청 (7분18초)
17:29 피부양자 취득신고 (1분16초)
17:33 지역 건강보험료 조정 방법 - 폐업 후 재개업 및 퇴직,해촉증명서 조정 (7분36초)
17:42 개인 진료내역 열람 발급 절차 상담 (3분38초)
17:49 지역 조정 소득금액증명 (1분23초)
17:53 지역체납보험료 가상계좌, 자동이체 신청 (5분22초)
17:59 (아웃바운드) 독거노인 드림콜 통화

하루 통화 수 : 113통 / 8시간 노동 중 화장실 간 횟수 : 4회(총15분) / 휴식시간 : 0분

1)

2)

<발제2>

분리된 고용과 통합적 업무의 딜레마 : 건보공단과 건보고객센터의 이상한 원-하청 구조

전주희 | 서교인문사회연구실 연구원

5. 1. “나는 공단직원이 아닙니까?”

가. 1) 민간위탁 고객센터 노동자들에게 사번 부여한 건보공단

2009년에 입사한 건보고객센터 김** 상담원은 최근까지 4번의 위탁업체가 바뀌었고, 바뀔 때마다 위탁업체에서 부여하는 사번도 바뀌었다. 그러나 입사한 이래 건보고객센터에서 동일한 업무를 지속적으로 수행하고 있다. 뿐만 아니다. 건강보험공단에서는 김** 상담원에게 2009년부터 공단사번을 별도로 부여해 동일한 업무를 수행하게 하고, 업무와 근태 및 교육훈련 등의 이력을 관리하고 있다.
아래 <그림>은 고객센터 상담원의 사원증이다. 사원증 윗 부분에는 위탁업체의 사번이 아니라 건보공단에서 부여한 사번이 기재되어 있다. 사번은 소속 고객센터와 입사년도 등의 정보를 포함하는 알파벳+숫자 5자리로 구성되어 있다. 가령 서울1 고객센터는 A, 서울2 고객센터는 B 등으로 알파벳을 부여하고 있고, 그 다음 숫자 2자리는 최초 입사연도를 붙이게 된다. 그 다음 숫자 세 자리는 입사 순으로 부여한다.

그림 5 사원증

서울1센터	A
서울2센터	B
서울3센터	C
부산1센터	D
부산2센터	E
대구센터	F
광주센터	G
대전센터	H
경인1센터	I
경인2센터	J
경인3센터	K
본부	M

상담원들은 공단에서 부여한 사번으로 상담업무를 수행하기 위해 공단전산망(텔레웹)에 로그인해 상담안내 뿐만 아니라 업무처리를 해오고 있으며, 입사 이후 연차 및 휴가기록, 출퇴근기록(로그인과 로그아웃 시간 기록) 등의 이력을 관리하고 있다. 또한 아래 <그림2>를 보면, 휴가(연차)여부, 정상출근 여부, 당일 받은 콜 수, 통화기록을 확인할 수 있다.
또한 고객센터 노조가 2019년 12월에 결성되기 전까지 공단이 직접 상담원의 직무능력관련 시험을 관장하여 시험감독을 수행하였으며, 현재까지 개별 상담원의 시험내역과 점수내역까지 통합 관리하고 있다.

공단 사번을 통해 공단이 민간위탁중인 고객센터 상담원들에 대한 정보는 개인 정보를 포함해 근태기록, 업무성과, 교육 내용 등을 망라한다.

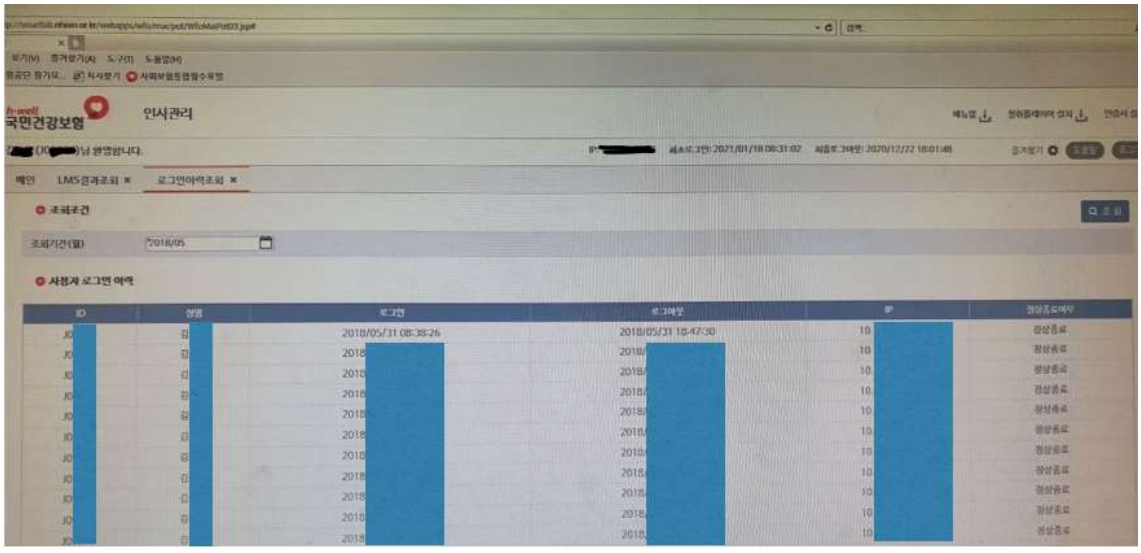
1) ○ 공단 사번을 통해 알 수 있는 상담원의 정보.

- 상담원의 주민등록번호, 전화번호, 이메일, 주소, 생년월일, 성별. 가족사항, 학력사항.

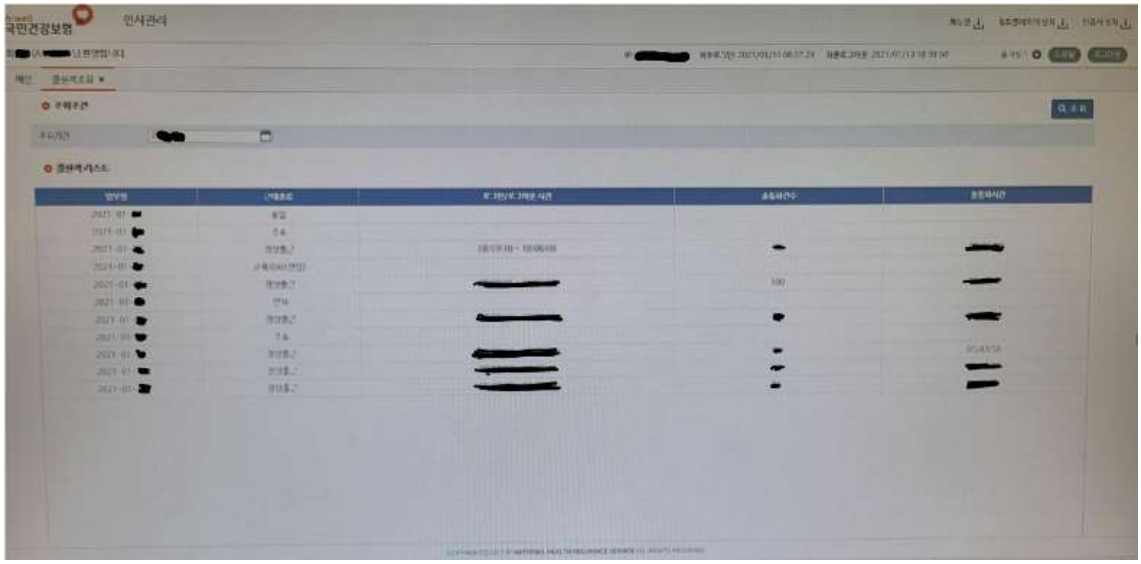
2) ○ 공단 사번을 통해 공단이 관리하고 있는 상담원의 근무 기록

- 일별 로그인, 로그아웃 기록
- 인사관리(고객센터 및 팀 변동 이력, 팀 변동일 포함)
- 휴가, 교육 및 정상근무 기록
- 일별 콜 실적(통화건수 및 총 통화량)
- 직무관련 시험 내역 및 점수

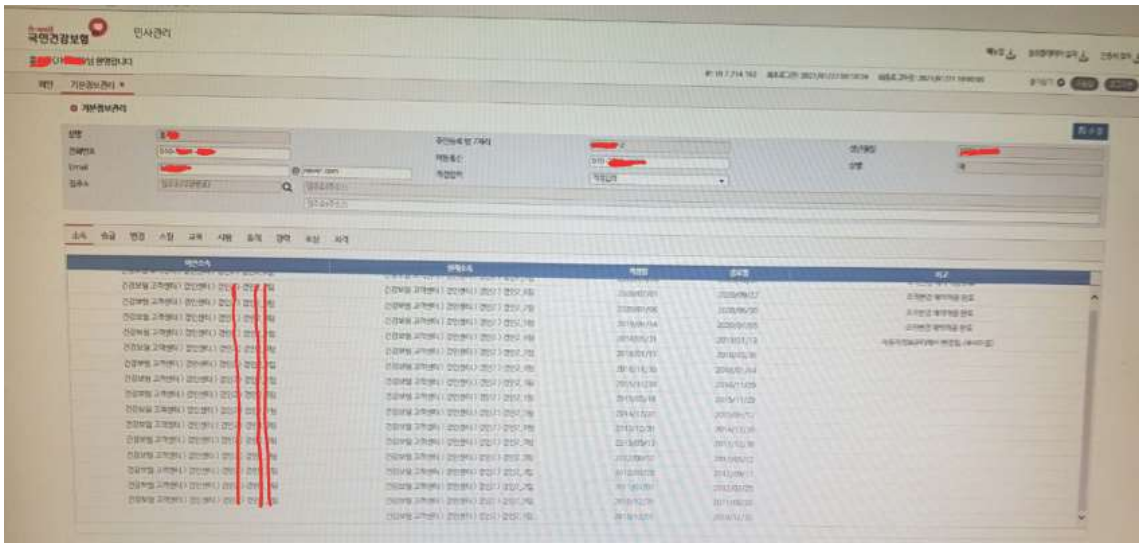
건보공단은 개별 위탁업체에서 지급하는 임금내역 등을 제외하고는 대부분의 업무능력과 근태관련 정보를 취합, 관리해오고 있다.
상담원들은 소속된 민간위탁 업체에서 부여한 사번도 가지고 있다. 그러나 고객센터의 업무를 공단에서 부여한 사번을 통해 매일매일 전산망에 로그인해서 처리하고, 근태현황, 콜 수 등도 다 조회할 수 있기 때문에 상담원들 대부분은 업체 사번을 외우지 못하고 있고, 급여명세서 조회시만 드물게 사용한다.



[그림 7] 국민건강보험공단 전산망에 등록되어 있는 상담원의 개인 로그기록



[그림 8] 출근 및 휴가기록, 통화건수, 통화시간 이력 조회 현황



[그림 9] 고객센터 및 팀별 이전소속과 현재소속 이력 조회 현황

"우리는 공단사번으로 공단업무를 한다. 그동안 용역 회사는 계속 바뀌었지만 입사 때부터 변하지 않는 것은 공단사번으로 공단업무를 하고 있다는 사실이다."

"공단 전산망에 등록된 나의 사번으로 들어가면 그동안 나의 업무 기록이 다 나온다. 연차를 언제 썼는지, 언제 무슨 시험을 봤고 점수는 몇 점인지. 콜은 얼마나 받았는지..."

"나는 매일 아침 출근해 전산망에 나의 사번으로 로그인을 하고 업무를 본다.
공단 전산망의 내 기록은 내가 어느 용역업체 소속인지는 나와 있지 않다. 불필요한 정보이기 때문이다. 기록상으로만 보자면 나는 **년에 건보공단에 입사해서 지금까지 근무하고 있는 (원청)직원으로 보인다."

〈고객센터지부 조합원 인터뷰〉 -

나. 2) 건보공단은 왜 아웃소싱 된 노동자들에게 사번을 부여하고 노무관리 하는가?

앞서 발표한 바대로 건보공단은 고객센터의 업무에 필요한 장소 및 장비, 시설, 전산시스템 등 일체를 제공할 뿐만 아니라, 콜센터 노동자들에게 공단의 사번을 부여해 통합적인 노무관리(인사관리, 개인정보 등록, 목표관리, 교육훈련 등)를 기록하고 있다.
이는 통상적으로 아웃소싱 된 콜센터 업무를 담당하는 도급업체가 자체 개발한 전산시스템과 장소 및 시설을 독자적으로 운영하는 방식과는 상당한 차이가 있으며 특히 원청이 직접 콜센터 노동자들에게 사번을 부여해 이력을 관리하고 직무시험을 관장하고 감독하는 사례는 매우 이례적인 경우이다.
건보공단이 아웃소싱 된 인력을 아웃소싱 했음에도 불구하고 통합적으로 관리할 수밖에 없는 이유는 고객센터의 업무가 공단의 업무와 일정정도 구분되어 독립적으로 수행되는, 통상적이 콜센터의 안내서비스 업무가 아니기 때문이다.
물론 타 콜센터의 경우도 안내서비스만으로 업무가 구성되어 있지 않고 안내와 관련 업무의 처리, 타부서로의 이관 등의 성격을 함께 갖고 있다. 그러나 민간 콜센터 업무의 경우 어디까지나 고객과의 1차적인 응대서비스 부분을 전담하는 것을 중심으로 업무가 구성되어 있는 것에 비해 건보고객센터의 경우는
첫째. 건강보험공단 업무의 특성상 고객정보 조회를 바탕으로한 국민 개별의 보험서비스 업무 처리가 핵심이기 때문에 안내와 관련 업무의 처리를 종합적으로 진행하고 있다는 점.
둘째. 공단의 지사업무가 수행하는 업무와 대부분의 영역이 겹치고 있을 정도로 콜센터만의 독자적인 업무영역인 안내서비스만으로 구별되지도, 한정되지도 않는다는 점
셋째. 건보공단의 '고객'은 특정상품의 소비자가 아니라 전체 국민이기 때문에 고객센터가 감당해야할 고객의 규모 면에서 민간 콜센터와는 질적으로 다른 성격을 가진다. 즉 단순 안내업무만 수행하고 모든 업무를 원청으로 이관할 경우 원청 업무량의 가중과 비효율은 매우 심각한 수준이 될 수밖에 없다.
넷째. 건보공단이 광범위한 전국민의 정보를 수집, 관리하고 있는 만큼 정보의 보안과 관리, 운영을 공단이 직접적으로 관리할 책임이 있다는 점이다. 때문에 건보공단 정규직 뿐만 아니라 고객센터 상담사 역시 어떤 내역을 상담했는지, 그리고 임의로 특정 국민의 정보를 열람하지는 않았는지 여부를 관리할

필요가 있다. 이러한 이유로 콜센터 노동자들에게 공단 사번을 부여하고 공단 전상망을 통합적으로 운영하며 상담사들의 상담 녹취자료, 전산조회내역 등을 포함해 모든 업무 내용의 이력을 통합적으로 관리하고 있는 것으로 보인다.
그렇다면 왜 건보공단은 콜센터 업무가 아닌 것을 콜센터 업무로 아웃소싱 했는가?

6. 2. 통합 업무를 수행하는 이상한 원-하청 관계

가. 1) 공단업무와 고객센터업무는 다른가?

아래 <표>는 고객센터지부 노동자들과 면접 과정에서 자신들의 업무와 공단 업무와의 연계성과 독자성의 정도를 파악하기 위해 세부업무별로 세 가지 범주로 구별해달라고 요청한 결과이다.
노동자들이 정리한 고객센터의 주요 상담업무 중 고객센터 고유의 업무는 붉은 색(밑줄)으로 표시한 '진료확인번호 승인 및 취소', '홈페이지 등 관련 상담 업무', 'cKMS', '외국어 및 수어 상담', '장기요양기관 청구 원격 상담'에 불과하다.
그 외의 대다수 업무가 공단처리와 고객센터 처리가 동시에 가능한 업무 즉 고객이 지사에 전화 혹은 방문하거나, 고객센터에 전화해도 동일하게 처리할 수 있는 업무임과 동시에 지사와 상호 연계된 업무로 공단 직원과 직, 간접적인 소통 과정을 거쳐야만 처리할 수 있는 업무라고 볼 수 있다.

* 아래 업무 중 공단 처리와 고객센터 처리가 동시에 가능한 업무 (고객이 지사에 전화하거나 고객센터에 전화해도 동일하게 처리할 수 있는 업무) - 블록 처리
* 지사와 상호 연계된 업무(고객센터에서 1차 처리 후 지사에 이관해야 하는 업무)- 파란색 표시
* 고객센터만 독자로 처리 완료하는 업무. (표 외에 IT 상담, 채팅상담 포함) - 붉은 색 표시.

[표] 건강보험 고객센터의 주요 상담업무 중 공단(원청)과의 연계성 및 독자성 여부

구분	업무
자격관리 업무 (약 23종)	건강보험증 발급, 외국인 및 재외국민, 급여정지 해지, 임의계속 가입자, 단순 자격확인, 차상위 대상자 연장 및 해지 사유 및 방법, 사업장 적용 및 해지, 사업장 변경 신고, 피부양자 등재 조건 상담 및 업무이관
보험료 부과 관련 업무 (약 15종)	지역 보험료 부과, 직장보험료 부과, 소득월액보험료 부과, 연말정산, 정산보험료 분할납부, 한부모, 농어촌, 농어업인, 재난, 섬벽지, 장애인, 조손가정, 65세 노인세대 등 보험료 경감, 재산 및 소득금액 변동으로 인한 보험료 조정, 휴업, 폐업, 재개업 등 보험료 조정관련 업무
징수관련 업무 (약 15종)	계좌 및 신용카드 자동이체 (신규, 변경, 해지). 가상계좌, 보험료 환급금, 합산고지 신청 및 해지, 체납 분할납부, 고지서 재발송, 가입자별 부과내역 발급, 이메일고지, 모바일고지, EDI 고지, 반송고지, 압류 관리(압류예고 통지서), 국민건강보험 외 연금, 고용, 산재 징수 업무, 국민연금 체납사실 통지서, 국민연금 기여금 개별납부 등 징수 업무
보험급여 관련 업무(약 21종)	임신출산 진료비 신청 및 해지, 보험료 체납자 사전 급여제한, 진료받은 내용, 본인부담환급금 신청, 본인부담상한 사후 환급금 신청, 부당청구 요양기관 신고 및 포상금 지급, 호스피스 병동, 사전연명의료의향서, 건강보험증 부당 사용, 연간 요양급여비용 지급내역 열람 및 발급, 체납후 급여제한 관련 상담, 기타징수금, 진료사실 통지 등
의료급여 관련 업무(약 3종)	진료확인번호 승인, 취소, 건강생활 유지비 발생 차감내역, 연간 급여일수 등
건강검진 관련 업무(약 15종)	검진대상자 확인, 전년도 미수검자 추가, 영유아 검진, 건강검진 수검여부, 검진결과 사후 관리, 건강지원서비스, 검진 비용, 영유아 발달선별검사, 발달장애 정밀진단비 지원, 암치료비 지원 등
제증명서 관련 업무 (약 14종)	자격확인서 발급, 자격득실확인서 발급, 차상위 본인부담 경감대상자 발급, 4대 보험 완납증명서 발급, 수납확인서 발급, 지역보험료 부과자료 상담, 사업장 가입자 가입내역서, 사업장 가입자 명부, 무인발급기, 홈페이지 등 관련 상담업무,

구분	업무
리서치 (본부센터)	본부에서 지시하는 설문 및 만족도 아웃바운드, VOC(홈페이지 고객의 소리
금연 상담 (본부센터)	연치료 지원 사업에 대한 전반적인 유선 상담, 병의원정보, 인센티브 접수, 금연치료기관 등록, 의료인교육, 이수조건 충족, 환자의 금연치료 현황 관련 문의 상세 확인 안내, 의료기관에서 문의하는 경우 사업에 대한 기본안내와 더불어 원격을 통해 처방전 생성, 출력, 상담내용 등록 등 전산 관련 상담, 의료기관 금연진료내역과 비용지급내역 불일치시 원격을 통해 진료내역과 지급내역 전산 비교하여 원인 파악 및 안내, 금연치료 성공판정 비용지급내역 확인
건강청구 (본부센터)	건강검진기관의 청구 일반, 원격 상담
cKMS (본부센터)	상담매뉴얼, FAQ, 스크립트등 각종 업무지식자료 관리, 각종 고시, 법령, 홈페이지, 공단의 업무처리 지침을 기반으로 신규작성 및 수정, 매년 상담실무(교재) 제작(수정 개선 작업), 해당부서 또는 고객지원실 담당자 요청 건, 인바운드 콜 병행(1인 한 달간 하루 4시간씩 4-5번)
QAA (본부센터)	한 달간 총 5000여건의 평가 진행, 지사전화 임의안내 1500-1600건(고객센터, 지사에 같은 번호 인입 건), 업무지식 평가 모니터링 1000-1100건(청해진 주제로 상담저장 건), 대화분석 솔루션 500-600건(공단에서 매달 주제를 정하고 정해진 주제의 문의건에 대해 고객의 불만, 개선 요구 사항 보고서 작성), 지사호전환 모니터링 1500-1600건(지사호전환으로 상담저장 건), 인바운드 콜 병행(1인 한 달간 하루 4시간씩 4-5번)
외국어상담 (본부센터)	일반 인바운드 업무를 모두 외국어로 상담, 특화부서업무(장기요양, IT등) 3자 통화로 통역 상담
수어 상담 (본부센터)	청각언어 장애인 대상 영상을 통해 수어 상담 진행, 지사 직원과 수어사용 고객의 의사소통 지원 (M건강보험, 홈페이지, 씨톡크070씨톡크 전용 단말기) 채널을 통해 영상통화 인입)
장기요양상담 (본부센터)	장기요양 일반, 장기요양기관 청구 원격상담, 장기요양종사자 고충상담, 장기요양기관 지급계좌 관리, 장기요양 심사청구 방법, 장기요양 심사 청구 이의신청, 장기요양 공인인증서, 장기요양기관 정기평가, 장기요양기관 재가급여 평가매뉴얼, 가족요양비, 본인부담일부 감경대상자, 갱신신청, 장기요양 신청

* 자료: 공공운수노조 국민건강보험고객센터지부 자료(2020)

물론 업무상의 권한에 따른 역할 분담은 공단(지사) 노동자와 고객센터 노동자간의 차이가 분명이 구분되어 있다. 그럼에도 불구하고 고객센터 노동자들의 업무 숙련도와 정보에 대한 종합적인 접근성 및 정

보에 대한 파악능력, 업무판단 능력 등은 공단(지사) 노동자와 크게 차이나지 않는다.

실제로 동일한 문의 건을 고객센터와 지사에 동시에 문의해봤다.

○문의내용 : 소득조정과 피부양자 자격관련 문의.

- 질문 1 : ""제가 지역보험에 가입되어 있는데 프리랜서거든요. 작년 일회성 소득이 지속적인 소득으로 잡혀서 보험료가 올라간 거 같아요. 이거 어떻게 조정해야하죠?"
- 질문 2 : "보험료를 너무 많이 내는 것 같아요. 보험료를 안낼수는 없나요? 제가 피부양자 자격이 될 수 있는지요?"

	상담 순서 및 내용		상담 순서 및 내용
고객센터 상담원 (처리 시간 : 3분 55초. *지사 연결요청 관련 응대로 1분 추가되어 총 응대시간 4분 55초)	-주민등록번호 ars로 입력 후 상담사 연결	지사 담당자	"네 서대문 지사입니다."
	"상담사 000입니다. 무엇을 도와드릴까요?"		
	- 질문1		질문 1
	"소중한 개인정보 보호를 위해 몇가지 여쭙고 확인해 드릴텐데, 성함이 어떻게 되세요?" (답변)		"주민등록 번호를 말씀해 주세요" (답변)
	"확인 감사드리고, 살고계시는 아파트 동 호수는 어떻게 되세요?"		"000씨?" (고객이름 선안내)
	"의료보험료 납부하시는 방법이 고지서입니까, 자동이체입니까?"		
	"소중한 정보 확인 해주셔서 감사드립니다. 발생되신 소득이 한국******에서 잡혔는데 지급처가 2019년도 소득에 대한 종합소득 신고 된 금액이세요. 이건 고객님이 아까 말씀드린 지급처에 문의를 해서 이제는 더 이상 소득을 지급받지 않는다라는 퇴직이나 해촉증명서를 발급 받아주셔서 보험료에 대한 조정을 받아주셔야 되세요. 그래야 소득을 처리해드릴 수 있거든요"		"한국*****에서 근무하신 적 있으세요? 19년도요. 거기에서 해촉증명서를 떼서 보내주시면 조정해드려요." - 질문(증명서는 어디로 보내나요?) "팩스번호 알려드릴게요. ****-****." - 02 인가요? "그럼요"
	"저희한테 팩스로만 보내주시고, 팩스를 보내신 다음에 수신여부 확인까지만 해주시면 되세요. 해촉되신 시점이 언제인가요? 2020년 11월 이전이신가요? 네 그럼 상관없으세요."		
	"그럼 저희가 팩스번호 안내해 드릴텐데 메모 가능하실까요? 지역번호 02. ****-**** 이번호로 본내주시면 되세요."		

고객센터 상담원	“수신여부 확인을 위해 고객센터로 연락해 주시면 되세요.”	지사 담당자	
	-질문 2(피부양자 자격).		-질문 2(피부양자 자격)
	“피부양자는 가능할 수 있습니다. 혹시 가족분들 중에 직장 다니고 있는 분이 있으세요? 혹시 관계가 어떻게 되세요? (답변)		“피부양자요? 가족 중에 직장에 다니는 사람이 있어요?”
	“그러시면 안 돼요. 형제 자매 끼리는 생계유지에 대한 부분에서 관계가 없기 때문에 부양 요건에 대한 부분에 있어서, 만 30세가 넘었다고 하면 형제 자매끼리는 등록이 안 돼요. 피부양자는 부모님이나 아니면 배우자나, 아니면 자녀한테만 가능하세요. 나이대 상관 없으시면 요		“아 그럼 안돼요. 30세가 넘었고 형제 자매간은 안 돼요.”
	지사 연결요청.		-고객센터 전화번호 문의
	“어떤 문의 때문에 그러세요?” 고객센터에서 상담가능한 것은 제가 상담 도와드리겠습니다.		
	재차 요청		
	“상담 가능한 부분은 제가 도와드릴 수 있는데, 담당자에 대한 연락처 알고 싶으신 거에요? 대표번호를 안내해 드릴텐데 어떤 업무 때문에 그러세요? 부서가 나뉘어져 있어서요. “		****-****요.
	“소득조정 관련해서요. 잠시만 기다리시겠습니까.” “기다려주셔서 감사드립니다. 알려드리겠습니다. 서울 02.****-****” “***지사 자격징수팀입니다. 고객님. 보험료 조정이나 경감을 받으실 수 있는 부서 대표번호입니다.”		
	“감사합니다. 저는 상담사 000 였습니다.”		(네, 감사합니다) “네.”
	응대 시간 4분 55초 *지사 연결요청관련 응대로 1분 소요 *사용 글자 수 : 562개		*응대 시간 : 4분 52초. *사용 글자 수 : 146개

실제 정보를 전달하는 내용이 동일하고 응대시간은 약 5분으로 비슷하나 고객응대에 필요한 사전정보 확인, 쿠션어, 호응어 등의 차이로 인해 고객센터 노동자가 공단(지사) 노동자에 비해 4배 정도 더 많이 말했다. 물론 이는 숙련도의 차이가 있어 일반화할 수 없지만 안내 멘트에 대한 기본 스크립트 상 반드시 해야 하는 안내와 언급이 있어야 하는 고객센터와 달리 지사 담당자의 경우 보다 여유롭게 업무를 처리했다.
즉 동일한 문의 건에 대해 고객센터와 지사의 처리내용은 동일하나, 고객센터에 있어서는 보다 엄격한 안내 대응 매뉴얼이 적용된다는 것을 알 수 있다. 특히 고객이 지사 담당자 연락처를 요청하는 경우는 상담사가 바로 안내를 하는 것이 금지되어 있다. 위의 경우처럼 1차, 2차 방어를 한 뒤에 고객이 계속 요청하는 경우에 한해서 연락처를 알려주거나, 원칙적으로는 상담사가 고객센터 내 고객만족팀에 전달하고, 고객만족팀은 공단의 고객상담부로 이관해서 처리하도록 되어 있다.

나. 2) 호전환 업무 사례.

공단과 고객센터 업무가 불리불가능하다는 것은 지사와의 호전환 업무(지사와 상호 연계된 업무로 고객센터에서 1차 처리 후 지사에 이관해야 하는 업무)를 통해 알 수 있다.
민간 콜센터의 경우 고객에게 안내 후 별도로 처리해야할 업무가 있을 경우, 상담사에게 권한이 주어지지 않기 때문에 고객의 요청사항을 그대로 전달하는 것을 통상 '이관 업무'라고 지칭한다.
그러나 공단 콜센터의 경우 지사로 이관하는 업무는 단순한 전달이 아니라 업무를 어떻게 처리해야하는지에 대해 판단하고 고객에게 관련 자료 요청 등 업무 처리와 관련된 안내를 동시에 수행하며, 해당 업무를 처리하는 과정과 근거를 모두 정리하여 관할 지사의 담당자에게 관련 내용을 정리해서 전달해야 한다.

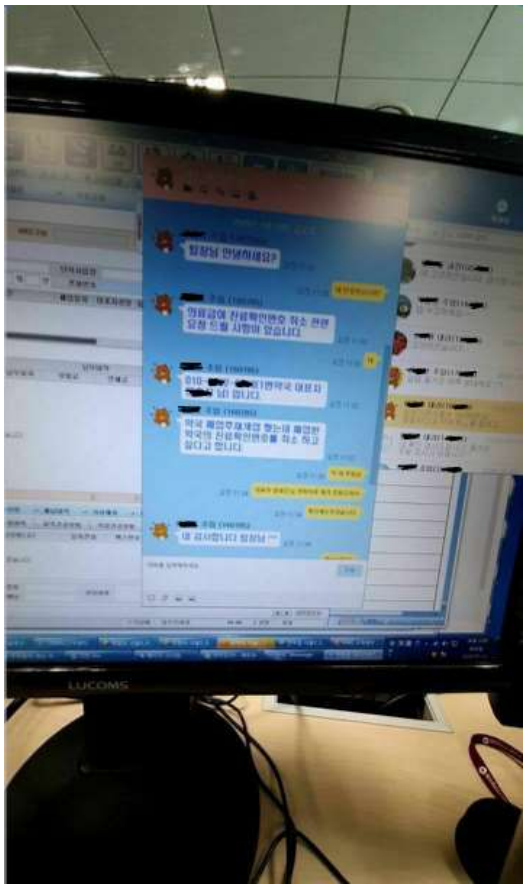
> "고객이 전화해 '피부양자 등록하고 싶은데 어떤 서류 필요한가요?'라고 문의했다고 치자. 우리가 하는 일이 안내에 그친다면, 어떤 서류가 필요한지만 안내하고 나머지 처리해야 할 사안들은 지사에 넘기면 된다. 그런데 우리가 하는 일은 본인확인하고, 고객의 재산정도, 소득정도를 다 파악한 후 그 고객이 피부양자가 해당 되는지 여부를 판단해야 한다. 그런 다음에 해당된다면 증명하는 어떤 서류가 필요한지 그 서류는 언제까지 어떻게 내야하는지 등을 다 확인해서 공단(지사)에 넘겨야 한다."
>
> 〈고객센터지부 조합원 인터뷰〉 -

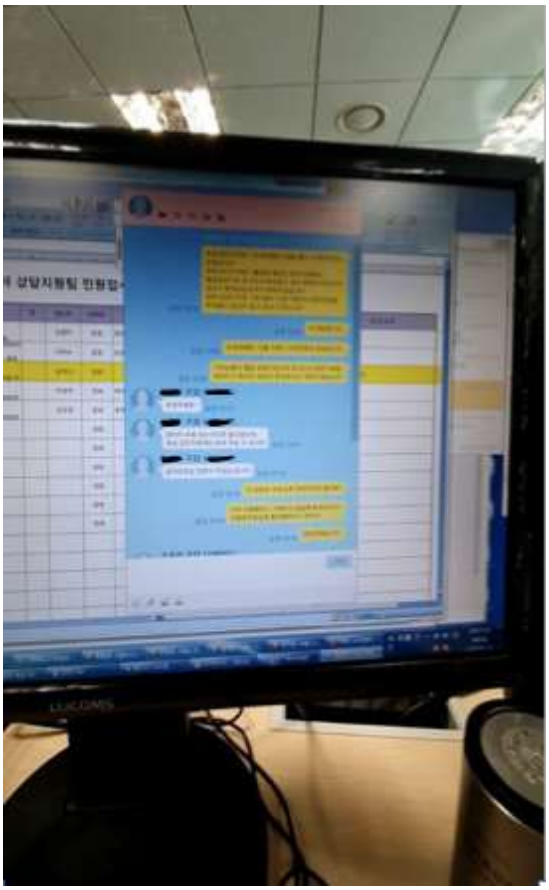
"1차로 고객센터에서 안내하고 최종 전산 등록은 공단에서 한다. 공단에서 우리가 보낸 이관 내용을 보고 전산등록을 할 수 있도록 이관하더라도, 정확하게 어떤 근거로 어떤 경로를 거쳐 처리해야한다는 내용을 보내야 처리된다. 안 그러면 다시 반려된다.

가령 내가 소득자료 다 확인했고, 피부양자 이력 확인되었다. 서류가 필요하면 어떤 서류가 필요하다고 안내를 했다는 내용까지 다 근거를 남겨서 이관한다. 그 중에 뭔가 상담사가 잘못 확인해줬다거나 오안내를 했다면, 상담사가 책임지고 다시 고객에게 안내를 해서 다시 처리해야 한다."

〈고객센터지부 조합원 인터뷰〉 -

콜센터 노동자들의 인터뷰에서 드러나듯이 노동자들의 업무를 '안내'로 규정하기에는 실질적인 업무 처리 과정의 대부분을 함께 진행하고 있으며 이에 대한 1차적인 판단과 판단에 따른 책임을 지고 있다. 그래서 건보 고객센터 업무를 제대로 파악하기 위해서는 '고객센터'라는 명칭상의 제한이나 선입견에서 벗어나야 비로소 이해할 수 있다. 공단업무는 실질적인 업무를 처리하는 것이고, 콜센터는 기본 스크립트에 따라 일반적인 안내나 업무 처리를 위한 전달로 이해해서는 건강보험 고객센터에서 어떤 업무를 수행하는지 이해할 수 없다.





위의 <그림>처럼 공단(지사)와 고객센터 노동자들은 업무처리와 관련해 단순히 고객센터에서 공단으로

이관하는 것으로 그치는 것이 아니라, 공단(지사)에서 고객센터 담당자에게 처리 업무와 관련 문의하고, 고객센터 담당자가 공단(지사) 담당자에게 관련 업무와 관련해 직접적으로 상호 확인, 협의하는 과정을 통해 업무가 처리되기도 한다.
이러한 업무처리 과정은 원청과 하청으로 분할된 업무라고 볼 수 없으며, 고객센터의 업무역시 일반적인 콜센터 업무범위를 넘어서고 있다. 콜센터 업무상 관용적으로 사용하고 있는 '이관' 업무는 전달이 아니라 사실상 '업무처리 결과보고 서류'의 작성 과정이라고 볼 수 있다. 상담내용에 기반 해 처리 근거, 처리 경로, 처리 결과 등을 포함해 정리해서 지사에 넘기는 과정, 그리고 이후에 별도의 업무 소통 과정을 보면 흡사 각기 다른 부서 간에 업무처리를 위한 실무협의 과정과 유사하다고 볼 수 있을 것이다.

"고객센터 상담 업무가 공단 정규직과 동일한 업무를 하는 공적업무이기 때문에 효율적 업무처리 및 관리적 측면에서 직영화가 되어야 합니다."

"장기 근속자로 건강보험공단 정규직과 같은 업무를 함에도 불구하고, 성과급이나 급여에서 차별받는 일은 없어야 하기에 직접고용은 반드시 되어야 한다고 생각합니다."

"함께하는 건강보험 상담사 000입니다 무엇을 도와드릴까요? 이것이 저희의 첫 인사말입니다. 저희는 건강보험 업무를 하지만 공단 소속은 아닙니다. 도급사는 무리한 경쟁속에 상담사들의 복지는 안중에도 없으며 원청은 이런저런 핑계로 상담사들의 고충은 나 몰라라 하고 있습니다. 도대체 공기업에서 하청이 왜 필요합니까? 건강보험이란 제도를 위해 반드시 필요한 업무가 고객센터 업무입니다. 우리 업무는 공단에서 핵심업무입니다."

〈고객센터지부 조합원 인터뷰〉 -

7. 3. 분리된 고용구조가 야기한 문제들.

가. 1) 건강보험서비스에서 "친절"의 의미

흔히 콜센터는 친절하게 응대해야하는 것이 최선의 서비스라고 생각한다. 이에 따라 통화품질과 응대멘트, 쿠션어, 호응어 등의 규칙들이 제시된다.
그러나 건강보험서비스는 일반 상품과 달리 고객이 마음에 안든다고 해서 해지가 자유로운 상품이 아니라, 시민의 의무이자 사회보장제도의 성격을 가진다. 따라서 시민이 문의를 해올 경우 그에 대한 답변내용은 정확해야할 뿐만 아니라 그 시민이 미처 파악하지 못한 정보를 종합적으로 제공해 사회보장

혜택을 적절하게 받지 못하거나 추가적인 부담이 발생하는 것을 미연에 예방해야한다. 그래서 건강보험공단 고객센터에서 '친절'은 민간 콜센터의 친절함과 다른 성격을 지닌다. 그것은 전문성과 종합적인 정보제공이 핵심이며, 이것은 곧 건강보험공단이 가지는 공공성의 취지와 연결된다.
이에 따라 고객센터는 시민이 특정 문의 건으로 인입하더라도 그 시민과 관련된 종합적인 정보를 파악할 수 있도록 설계되어 있다. 이에 비해 지사의 경우 업무 구분에 따라 부서별로 인입된 시민의 정보를 부분적으로만 조회할 수 있다는 점과 비교될 수 있을 것이다.
하지만 11개 도급사에 의해 분할 운영되고 있는 건보콜센터는 전형적인 원-하청 구조에서 발생하는 성과중심의 운영과 원-하청간의 업무상 분할로 인한 절차의 증식으로 인해 전문성과 종합성에 기반한 업무가 훼손되고 있다.

나. 2) 원-하청 구조의 폐해 : 실시간 콜압박으로 종합적 안내 제약

앞서 살펴보았듯이 건보콜센터 업무는 건보공단의 통합적 시스템으로 연계되어 있으며, 업무상에서도 그 연계성이 강하다. 하지만 이러한 통합성, 연계성이 오히려 콜센터 노동자들에게는 강도 높은 노동을 강제하는 기제로 작용하고 있다. 노동자들은 "공단의 전산시스템을 이용해 공단과 도급사 관리자들이 상담사를 실시간 콜 업무 성과를 관리하고 감독하고 평가하는 것이 가장 큰 압박이다."라고 입을 모은다.

1팀	19명	평균콜 :	80.1	2팀	15명	평균콜 :	87.1	3팀	19명	평균콜 :	81.0
순위	기수	이름	응대콜	순위	기수	이름	응대콜	순위	기수	이름	응대콜
7			114	1			149	11			112
13			109	4			119	29			96
19			104	23			98	29			96
22			99	23			98	33			92
27			97	27			97	33			92
39			90	36			91	36			91
49			82	45			87	39			90
63			77	49			82	49			82
65			75	55			80	55			80
71			71	59			79	55			80
73			68	61			78	55			80
75			67	70			73	61			78
81			62	78			65	66			74
81			62	85			56	72			69
84			57	86			55	73			68
91			47					90			52
								92			45

위의 <그림>처럼 실시간 개별 콜수를 바탕으로 팀별 경쟁, 팀내 순위, 전체 순위를 매기고 이를 전체 노동자들에게 실시간으로 압박하며, "응대시간이 3분이상 넘어가면 '빨리 끊으라'는 쪽지가 관리자들에게 계속 날라온다. 통화시간이 5분 이상 넘어가면 관리자가 나와 고객이 통화하는 내용을 실시간을 청취하고 채팅으로 지시나 내려진다. "고 이야기한다.
2019년 기준 상담 인력 1인당 하루 콜수는 평균 120콜이다. 하루 근무시간 중에 통화만 하는 시간은 6시간 10분이다. 콜센터 노동자들은 하루 120콜을 채우려면 한 통화당 4분 안으로 통화를 종료해야한다고 말한다. 안내로 끝나는 통화도 있지만 위의 사례처럼 호전환 업무나 추가적인 서류작업, 안내해야 할 기본 정보량이 이미 4분을 뛰어넘는 상담내용들이 포함되어 있기 때문이다.
목표콜에 대한 압박은 단지 목표콜을 채우는 것을 넘어 초과적인 성과를 달성하는 것으로 확장된다. '180콜 받으면 5점 가점' '상위 3%에게 상품권 10만원 지급' 등과 같은 프로모션을 수시로 개최해 상담사들로 하여금 더 많은 콜을 받도록 유도하고 있다.

이러한 상황에서 종합적인 정보에 대한 안내는 애초에 포기될 수밖에 없다. 상세한 상담은 오히려 저성과자로 가게 되는 지름길이며, 최소한의 정보만 제공해 한 번의 상담으로 끝낼 수 있는 경우에도 고객들이 2-3차례 반복해서 전화하도록 하면 악성민원으로 증폭되기도 한다.
반대로 필수적인 안내를 하다가도 시간에 쫓겨 한 가지라도 안내에서 누락되는 경우 그에 대한 책임과 나아가 금전적 보상까지도 모두 상담사의 몫으로 전가된다.

"(안내할게 많으니까 여러 창을 띄우면서 정보를 확인해야 하는 일이 많다) 가령 피부양자의 경우가 그렇다. 내가 이력이 있었는지, 몇년전 부터 있었는지, 있었더라도 소득이 맞는지, 부양가족이 있는지, 부양가족 중 분리된 사람중에 소득에 영향을 미치는 사람은 없는지까지를 다 봐야한다. 한명의 정보만 확인하는 게 아니다. 그래서 타고 타고 가서 확인해야 한다. 그랬는데도 나중에 내가 미처 확인하지 못한 한 가지 때문에 그걸 잘못 처리해서 이관하면 처리불가되어 패널티를 받게 된다. 그 처리도 다시 해야할 뿐만 아니라, 그 고객이 '너 때문에 처리 못했어' 민원 넣으면 보상이 발생할 수도 있다. 만약 고객이 보상을 요구하면 해당 상담원이 모든 금전적인 배상을 해줘야 한다. 도급사나 공단은 아무런 책임을지지 않는다."

〈고객센터지부 조합원 인터뷰〉 -

다. 3) 애매한 업무구분에 따른 업무량 가중, 책임은 아래로 성과는 위로.

업무특성상 높은 연계성은 거꾸로 원청과 하청간의 업무구분이 명확치 않다는 것을 의미한다. 도급계약상에 콜센터 업무의 명확하지 않은 규정의 틈으로 더 많은 업무가 콜센터로 하방하게 된다.
다시 말해 업무의 특성상 콜센터의 업무가 단순 안내 이상이라는 점과 원-하청간의 모호한 업무구분이 교차되면서 콜센터의 업무는 해가 갈수록 증가하게 된다. 또한 콜센터 노동자들이 책임지고 처리해야할 업무의 범위가 많다는 것이 곧 노동자들의 권한이 그만큼 주어지고 있다는 것을 의미하지는 않는다. 오히려 실질적 권한이 주어지지 않으면서 불필요한 서류작업이 과잉되면서 업무량이 증가하는 반면 그에 따른 책임도 전가되고 있다고 볼 수 있다.
더욱 심각한 것은 공단의 지사별, 개인별, 팀별 달성해야할 성과나 성과를 둘러싼 경쟁 때문에 발생하는 업무량이 고객센터로 이관되면서 고객센터의 업무가 가중되고 있다. 가령 공단 지사에서 건보료 체납자들에게 대량 문자를 발송해 징수율을 높이는 경쟁이 일상화되어 있는데, 지사별, 개인별 팀별로 수만건씩 보내는 문자내역이 모두 고객센터로 인입되어 잘못된 안내에 대한 정정 안내나 관련 처리를 하게 되는 경우가 많은데, 이 결과 징수율이 올라가게 되면 그 성과는 모두 공단 직원들의 성과금으로 돌아가게 되면서 고객센터 노동자들의 박탈감을 가중시키고 있다.

"지사에서 건보료 체납이나 건강보험료 공지 보내는 내용들을 문자로 보낸다. 그런데 지사에서 건보료 체납되었다고 문자를 발송하면 관련 안내는 고객센터로 문의하라고 남긴다. 그럼 고객센터로 인입되는데, 우리가 안내를 하고 가상계좌를 부여하는 등 처리를 하면 성과는 원청 직원이 챙긴다. 업무실적이 올라가니까."

"지사마다 경쟁이 있다. 징수율, 가입율 등에 대해서. 한 번에 한 두통이 아니라 몇 만건씩 문자발송을 보낸다. 그러니 문의건 폭탄을 맞는다.

지사마다 개인이 보낼 수도 있고, 팀으로 보내기도 한다. 수시로 문자를 보낸다. 그리고 그 회수가 점점 더 많아지고 있다. 그런데 잘못 발송된 문자가 더 많다. 가령 건보료 미납이 아닌데, 미납이라거나 암이 아닌데 암환자라고 보내거나, 검진 대상이 아닌데 검진 문자를 보내거나... 가장 큰 문제는 지사에서는 보낸 문자를 발송했는지 우리는 알 수 없다는 거다. 미리 공지하는 경우도 있지만 아예 누가 어떤 내용을 보냈는지 파악이 안되는 경우도 많다.

문자 건에 대한 상담사들의 고충이 많다. 사전공지가 없다는 게 가장 문제이다."

〈고객센터지부 조합원 인터뷰〉 -

또한 호전환의 경우, 업무처리 절차에 있어 원-하청의 구조상 여러 단계와 절차를 거치다보니 해당 지사에서 처리를 거부하거나 고객센터로 책임을 미루는 경향도 있다.

"상담사에게 그 업무를 처리할 권한이 없다는 걸 뻔히 알면서 지사에서 처리를 우리한테 미루거나, 원래 처리해야할 지사가 있는데, 그 지사에서 업무 이관을 거부하면 가운데서 상담사는 어떻게 할 수가 없다. 이러한 서로간의 책임회피 때문에 고객의 불만족이 심해진다. 그러다 보니 악성콜이 계속 오게되면서 불필요한 콜이 늘어나게 된다."

〈고객센터지부 조합원 인터뷰〉 -

8. 4. 분리된 고용과 통합적 업무의 딜레마, 해법은?

건강보험 고객센터는 1632명으로 공공기관 최대 규모이다. 이는 건보공단과 건보고객센터의 업무상의 높은 연계성과 분리된 고용구조상의 모순을 증폭시킨다.

원청과 하청간의 관계가 문제시 되면 원청업체에서는 불법파견의 문제나 공공부문의 경우 직접고용의 문제를 회피하기 위해 업무관련성을 최대한 단절하는 방향으로 나아가 더더욱 비효율을 강화시키는 방향으로 나가는 경향이 있다. 그런데 건보공단은 전체 국민의 방대한 정보를 수집하고 관리하는 것이 핵심업무이기 때문에 통합적인 시스템을 분리하는 것은 불가능하다.

시스템은 통합적으로 운영하되 민간위탁과의 업무 범위를 명확하게 구분하려고 시도하거나 공단의 지휘, 감독 및 업무의 직접적인 연계성을 최소화하는 방향으로 나아가는 것도 공단 업무의 특성상 쉽지 않아 보인다. 이는 곧 종합성, 전문성을 기반으로 한 공적 서비스의 질적 하락과 연동되기 때문이다.

또한 특정 업무를 아웃소싱한다는 것은 그만큼의 관리업무의 증가를 동반하기 때문에 어떤 업무는 아웃소싱이 오히려 비용을 더 많이 증가시키기도 한다. 때문에 고객센터의 공영화 문제를 간접고용 노동자들을 직접고용으로 전환하는 것에 따른 비용의 발생으로 바라볼 것이 아니라 통합적인 시스템의 구축을 통한 효율성과 공공성의 강화라는 차원에서 적극적으로 해법을 모색할 필요가 있다.

<토론문>

국민건강보험 고객센터 공단 직영화 필요성에 대한 토론

변혜진 | 연구공동체 건강과대안 상임연구위원

○ 공공운수노조 국민건강보험고객센터지부 자료(2020)에 의하면 국민건강보험 고객센터 상담사들은 매일 평균 120건 이상, 연간 총 3,500만 건의 상담 민원을 처리하고 있음. 상담사들의 업무는 건강보험 가입, 보험료 부과 및 조정, 보험징수, 보험급여, 건강검진 사후 관리, 자격확인서 등 증명서 발급, 노인 장기요양보험을 비롯하여 4대 사회보험 징수통합 및 민원 등 1,060여개의 업무를 수행 중임. 업무 내용과 처리 응대 건수를 볼 때 건강보험공단 운영에 있어 고객센터 상담 업무는 대국민 서비스 측면에서 매우 중요하고 필수적인 공공서비스임.

○ 국민건강보험은 '국민 상호간 위험분담 및 의료비 공동해결이라는 건강보험제도의 목적 실현'을 위해 의무가입과 요양기관 당연지정제를 법으로 보장하고 있음. 따라서 국민건강보험 고객센터 업무는 공공성이 매우 높은 서비스임. 필수적이고 중요한 서비스를 제공하는 노동자들임에도 불구하고 그들의 노동조건은 매우 열악한 것으로 드러남. 서비스 이용자들의 악성 민원에 시달리기 일쑤이고, 업무량을 채우기 위해 화장실 갈 시간도 없이 "평균 통화시간 2분 30초, 벨 울림 시간 1초"라는 목표를 달성하기 위해 마치 기계처럼 일하고 있음. 임금 수준도 열악함. 현재 건강보험 고객센터 상담 노동자의 평균 임금은 동일 직종 노동자의 80% 수준에 불과하며, 최저임금 수준에서 벗어나지 못하고 있다고 함. 국민건강보험과 관련한 대민 서비스의 최전선에서 국민들의 건강과 편의를 위해 노력하는 노동자들의 노동조건과 임금수준이 이렇게 열악한 수준이라면 향후 건강보험의 서비스 질에 미칠 영향이 우려되는 상황임. 각종 건강보험 관련 업무와 관련된 사항을 국민들에게 알려주고 해결책을 제시하는 업무에 속한 노동자들이 이런 열악한 조건에서는 질 높은 상담과 지속가능하고 회복력을 가진 업무 능력을 갖추기가 어려움. 이는 건강보험 운영의 필수적인 업무 영역에서 비인권적이고 건강권 침해 문제가 발생하고 있다는 것임.
○ 2019년 7월 '전국민의료보험 시행 30주년'을 맞았고, 문재인 대통령은 건강보험 보장률을 70%까지 높이겠다는 '문재인 케어'를 발표한 바 있음. 그러나 보장률을 여전히 60% 수준을 유지하고 있으며 이는 OECD국가평균 80%에 크게 못 미치는 수치임. 또한 미충족의료 및 재난적 의료비 지출 가구 문제등은 국민건강보험이 가진 부끄러운 지표 중 하나임. 그럼에도 불구하고 국민건강보험공단이 2019년에 발표한 '전 국민 건강보장 30주년 보장성 강화 2년 국민인식조사' 보고서에 따르면 국민건강보험제도가 우리 국민들의 건강한 삶에 '도움이 되었다'는 응답이 82.0%를 차지하였고, 10명 중 8명 이상이 지난 30년간 우리나라 건강보험제도가 향상되었다고 응답한 것으로 나타남. 코로나 19로 인해 이러한 국민건강보험에 대한 사회적 위상이 더 높아졌을 것으로 생각됨. 이러한 사회적 위상에 걸맞게 국민건강보험 운영 방향이 설정되려면, 건강보험 가입자들, 즉 국민의 요구와 필요를 세심히 파악하고 이를 기초로 공보험으로서 건강보험 보장성 확대와 공단의 서비스 운영 방향이 마련될 필요가 있음. 즉 더 적극적인 대국민 서비스를 강화하는 방향으로 가야하며 이는 건강보험 서비스 질 향상의 최전선에 있는 상담 노동자들의 노동조건 개선과 공단 직영화를 통하나 통합적이고 일관성 있는 운영을 통해 전반적인 건강보험 서비스 제도 및 질 향상으로 나아가야 함.

○ 건강보험 고객센터 상담노동자들이 처리해야 하는 건강보험 업무는 국민들의 개인정보와 연계된 사항을 상담하고 처리한다는 점에서 국민 개인정보 보호를 위해서 공단이 직접 이들 업무에 대한 관리 감독을

해야 함. 건강보험 상담센터 업무는 건강보험 가입 자격 및 보험료 징수를 위한 소득, 가족관계, 직업 등의 개인정보 외에 건강검진 및 진료기록 등 의료정보 등의 민감정보를 기반으로 이루어질 수밖에 없음. 또한 이러한 업무는 민감정보와 연계된 업무를 상담 처리한다는 점에서 업무의 통일성과 제도와의 연계성이 필수적인데, 이러한 업무를 지역별로 분산된 11개 민간 인력 업체가 담당하고 있는 것은 정보인권 측면에서 매우 부적절함. 건강보험 가입자들의 경우 개인정보 제공을 동의하면서 상담을 의뢰할 때 이 정보가 공단에서 직접 관리 통제되고 있지 않다는 사실을 알게 되면 건강보험에 대한 신뢰성에 큰 문제가 제기될 것임. 더욱이 최근 개인정보보호법 개정으로 인해 건강보험공단과 심평원 등에 남은 개인 의료정보와 기록이 '가명정보'로 기업들에게 제공될 수 있도록 규제가 완화된 상황에서 공단의 전 국민 개인정보 보호 방침은 더 강화될 필요가 있으며, 이를 위한 공단 운영 방침에서 개인정보 보호를 위한 통합적이고 일관된 보호조치 원칙을 마련해야 함. 민간 인력 업체에 내 맡겨 놓은 개인정보를 기반으로 한 상담노동자 직접고용은 이러한 원칙과 제도마련의 기본이 되어야 함.

○ 여러 전문가들이 지적하고 있듯이 효율이라는 이름으로 민간위탁에 내맡겨진 서비스가 더 효율적이지도 않다는 것을 유념해야 함. 단순 인력 업체의 경우 공공서비스 상담 전문성이 높은 것도 아니며, 이를 통해 비용이 절감되는 것도 아님. 서비스를 제공하는 보험자도 서비스를 제공받는 가입자도 만족하지 못하는 민간위탁업체의 존재는 감시와 통제를 통한 비인권적이며, 건강불평등을 강화하는 중간 노무 관리자 역할 정도를 할 뿐임. 사회 전체로 이러한 노무관리 방식은 사회 전체의 비용을 증가시키고 불필요한 비용을 추가적으로 증가시키는 결과만을 가져올 수 있음. 또한 소진되는 업무 감시 통제 모델이 아니라 숙련 중심 모델 지향을 통해 상담노동자들이 안정적이고 체계적인 통합 교육 훈련과 일관성 있는 업무 능력을 기를 수 있도록 보장하는 것은 21세기형 국민건강보험 제도 개선을 위해 필수적임. 건강보험 고객센터 상담 업무를 공단이 직접 운영해야 이러한 조건을 충족할 수 있음.

○ 코로나 19는 처음의 판데믹도 아니지만 결코 마지막 판데믹이 아닐 것임. 코로나 19는 우리사회가 얼마나 심각한 불평등에 처해 있는지 보여주고 있음. 건강보험과 공공의료라는 의료공공성의 중요성도 그 어느 때보다 체감하고 있음. 재난 상황에서 사회 기능을 유지하기 위해 업무를 지속해야 하는 이들이 누구인지도 목도하고 있음. 노동 강도는 더 높아지고 산재 위험은 더 높아지지만 이들이 없으면 사회가 보호되지도 돌아가지도 않음. 그런데 이러한 필수 노동자들의 고용 안전성과 임금, 노동 여건은 더 취약하다는 공통점이 있음. 코로나 상황에서 현재 노동강도가 강화되고 필수유지 업무를 하고 있는 공단 상담 노동자들도 마찬가지임. 건강보험공단은 건강보험의 공공성 강화를 위해 열악한 노동자들의 조건을 정상화하고 불평등과 차별을 통해 비효율을 만드는 현재의 민간위탁 체제를 정리하고 건강보험공단이 직접 상담 노동자를 고용해야 함. 이것이 판데믹 시대, 사회연대를 통한 불평등 완화와 대국민 서비스 질 향상을 위해 노력하는 국민건강보험공단이 가야 할 방향임.(끝)

<토론문>

공단의 요구에 충실한 상담에서 고객에 충실한 상담으로

김숙영 | 공공운수노조 국민건강보험고객센터지부 지부장

9.

10. ❑ 국민건강보험공단 고객센터의 역할과 과제

1. 국민건강보험공단(이하 공단으로 씀)은 국민을 질병의 위험에서 보호하는 건강보험과 노후의 편안한 삶을 보상하는 노인장기요양보험을 운영하는 기관으로 국민의 건강한 삶을 책임지고 있다. 전 국민을 대상으로 국민건강보험법에 의거 하여 공적인 업무를 수행하는 기관으로서 국민이 이해하기 어려운 업무를 친절하게 설명하고 공평한 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다해야 마땅하며 그 역할을 고객센터를 통해 실현하고 있다. 이것이 공단이 고객센터를 운영하는 목적일 것이다.

2. 현재 민간위탁으로 생산성과 공단으로 업무가 연계되지 않도록 최대한 막는 방어 수단으로 인식하여, 업무처리가 분절되고 고객의 요구를 수용하기보다 차단하여 공단 편의주의 운영하고 운영 방침 어디에서 고객의 입장은 고려되지 않고 있다. 그 피해는 공적 서비스를 제대로 받지 못하는 모든 가입자 즉 국민에게 돌아가고 있다.

3. 전 세계가 부러워하는 건강보험 제도라고 인정하면서도 일부 가입자 중에는 제도를 운용하는 공단을 불신하고 불평하는 가입자들도 있다.

4. 국민건강보험공단이 현재 고객센터에 어떤 역할을 요구하고 있는지, 현재의 운영 방식의 문제가 제대로 진단하고 평가하는 것이 중요하다.

11. ❑ 국민건강보험공단 고객센터 운영 상황과 문제점

가. 1. 국민건강보험공단 고객센터 운영 상황

- 전국 12개 센터 11개의 민간위탁업체가 2년마다 계약되어 운영되고 있다.
- 현재 근무하는 상담사는 총 1,623명이며 도급사의 직원으로 채용된 불안정한 고용형태로 강도 높은 노동에 이직률이 높아 거의 매달 다수의 인원을 신규 모집한다.
- 건강보험 업무 중 쌍방향 소통과 업무조정이 필요한 업무도 있다만 외주화로 소통이 차단되어 있다.

나. 2. 국민건강보험공단 고객센터 운영 문제점

1) 1) 업무교육 문제점

가) • 업체 별도 교육 강사, 교육내용, 교육시간 자체적 진행

- 상담사 교육은 민간위탁 운영으로 공단이 직접 교육하지 않고 비전문가인 업체별 교육 강사들이 자체적으로 실시하여, 서비스 질 저하의 직접적인 원인이 되고 있다.
- 건강보험 업무는 법을 기반으로 구성된 전문적인 상담인데 업체별 교육 프로그램 진행에 상당한 업무교육의 질적 차이가 발생한다.
- 공단은 업무 변화에 대한 사전 교육이나 내용 공유가 없는 경우도 많아 고객과 상담사가 실랑이하다 민원이 발생하는 경우가 많다.

나) • 복잡하고 어려운 업무

- 국민건강보험법, 국민건강보험법시행령, 국민건강보험법 시행규칙, 노인장기요양법, 노인장기요양법 시행령, 노인장기요양 시행규칙, 국민연금 징수법, 고용보험법, 산업재해보상보험법. 각종 보건복지부 고지에 따른 업무지침까지 엄청난 업무 지식뿐만 아니라 업무수행을 위해 많은 양의 전산 자료에서 업무 관련 내용을 찾아 해석하고 안내하는 전산 활용능력 및 고객과 소통하는 기본 상담 능력까지 있어야 가능한 업무로 숙련된 상담 인력을 확보에 상당한 중요하다. 상담사의 오 안내와 미흡한 상담은 재인율을 높이고 있고 전화 연결이 원활하지 않다는 고객이 불평이 많은 원인 중 하나다.

다) • 공식적인 교육시간 없음.

- 공단은 공식적인 교육 프로그램과 시간조차 주지 않고 있다. 업체들이 알아서 눈치껏 생산성이 차질이 없는 시간을 쪼개어 한 달에 20분~30분 정도 교육이라며 업무 내용을 전달하고 있으며, 나머지는 쪽지로 하루에 몇 건씩 많은 양의 업무 공지 날리고 있어 상담사들은 상담 중 짧은 시간 내 업무를 스스로 익혀야 하는 말도 안 되는 상황이 벌어지고 있다.
- 턱없이 부족한 교육을 상담사는 그동안 수많은 상담 경험과 고객에게 욕을 들어가며 몸으로 익힌 선배 상담사들에게 물고 또 물으며 배워가며 일하고 있다.
- 상담 중 모르는 내용을 발견하여도 콜 업무를 중단하고 업무 지식이나 직무 내용을 확인하고 학습할 시간은 모두 개인이석 또는 후처리 시간으로 체크되어 상담사들은 직무능력 향상은 전적으로 근무시간 외 별도로 해야 하는 실정이다.

2) 2) 공단과 고객센터 역할과 활용

가) ① 모든 문의는 고객센터

- 공단의 모든 안내문, 고지서, 홈페이지 지사 발송 문자 등에 문의는 1577-1000번으로 안내한다.
- 공단과 민간위탁으로 분리 운영되는 갑을 관계에서 고객센터와 업무 협의를 하지 않고 일방적으로 공단의 필요에 의해서만 업무가 전달되고 있다. 공지내용이 고객에게 설명하기 어렵거나 고객이 수긍하기 힘든 내용도 있고, 상담내용에 불만으로 상담사를 무시하거나 막무가내로 업무처리를 요구하여 난감한 상황도 빈번하다. 선 공지 없이 고객에게 안내문이나 문자가 발송되거나 방송이 되어 상담사는 영문도 모르고 고객의 불만과 욕설에 곤욕을 치르는 경우도 발생한다.
- 가입자들은 요즘 홈페이지 또는 앱을 통해 1차 확인하고 2차 고객센터에 재확인한 후 내방으로 처리할 수밖에 없다고 판단될 때만 지사 내방 하는 경향이 있다.
- 그중 많은 업무는 내방 하지 않고 고객센터 통해 처리 가능한 업무로 상담사 업무 권한이 초창기보다 늘었으며, 고객센터의 역할이 점점 확대되어 가고 개인정보도 더 많이 열리고 있다.

나) ② 공단이 처리하기 곤란한 업무는 모두 고객센터 처리

- 고객센터 업무 범위가 확대되면서 지사 직원이 처리하지 못하는 일은 모두 고객센터에서 처리해야 한다고 생각하는 공단 직원도 있어 역할과 기능의 혼란이 있고, 그 책임과 업무는 고용 형태에서 을의 처지인 상담사가 고스란히 떠안는 상황까지 발생

하는 경우가 있다.

다) ③ 공단과 고객센터는 업무 권한 차이가 있을 뿐 같은 건강보험 업무

- 고객센터 업무는 대부분 공단과 분리하여 독립적으로 처리할 수 없고 고객에게 고객센터는 곧 공단이라고 믿는다.
- 공단 담당자는 담당업무 이외 있는 자격, 부과, 징수, 보험급여, 건강검진, 장기요양 등 자기 업무 권한 이외의 전산 자료도 열람할 수 없다. 그러나 고객센터 상담사는 고객의 건강보험 전반을 모두 상담함으로 상담에 필요한 모든 개인정보를 볼 수 있어 오히려 공단 직원보다 더 많은 정보를 확인할 수 있다.
- 한 사례를 보면 고객이 피부양자 자격 취득 가능 여부 문의하면 현재의 자격 상황 포함하여 본인의 가족 상황, 소득, 재산 등을 상세히 보고 이전 이력까지 모두 전산 개인정보를 확인하고, 인정요건 모두 충족된다면 처리 방법을 안내하거나 자동연계 대상이면 지사에 이관처리 또는 호전환 처리한다.
- 그 와중에 상담사가 전산 자료만으로 판단이 모호한 부분이 있으면, 정확한 상담을 위해 지사 담당자에게 상황 설명하고 처리 기준을 확인하여 고객에게 안내하는 때도 있지만, 공단은 그것마저 최대한 차단하고 있다.
- 반면 공단의 직원들은 인사 발령에 따른 직무 변경으로 새로운 업무를 담당하거나 장기간 근무한 직원 중에도 새로운 업무는 모르는 경우가 있다. 그럴 때 공단의 직원이 고객센터에 전화하여 상담사에게 물어보고 처리하는 때도 있다.

다. 3. 건강보험공단의 평가 기준의 문제점

1) 1) 협력사 평가 지표

- 호전환(상담 중 공단 전환연결 업무) / 임의안내(공단이 정한 기준 미충족 안내) / 이관 (지사 업무요청 방법)
- 공단은 지사 전화번호 임의안내, 호전환 부적정 비율 0%, 응대건 중 호전환 및 이관 건 제외 처리비율 96% 목표로 실시간 모든 상담사의 콜을 전산시스템으로 감사하고 있다.
- 한 사례만 보면 사업장이 여러 개인데 별도로 가입되어 산재 부과된 보험료가 미고지 되었고, 보험료를 납부하지 못했다고 항의하는 고객이 있었다. 고객과 1차 상담한 상담사는 지사에 왜 미고지 되었는지 질의하였으나 답변은 우리는 모르니 본부에 문의하라고 했고, 고객에게 미고지된 내용은 본부에 문의해야 하고 연체료 조정 건은 지사에 상담해야 한다고 안내했다. 업무지침 상 상담사는 홈페이지에 게시된 본부의 번호를 직접 안내하는 경우 평가점수 감점되어 인센티브 점수에 영향을 미치고 여러 가지 피드백 받고 과제를 제출하기도 한다, 업무절차대로 고객만족팀에 업무요청을 했고 또 안내금지 업무지침대로 고객만족팀도 고객상담부에 업무요청 하였다. 그러나 고객상담부 담당자는 지사에 일이니 지사로 이관하라고 반려해 버렸다. 고객상담부에서 녹취를 듣고 지사에 처리할 일이라고 판단했다면 직접 지사로 업무를 처리하면 되지만 굳이 공단 직원 간 업무 떠넘기며 그 과정에 모든 것을 상담사를 통해 반복 처리하는 것이다. 그 과정에 시간이 많이 소요되고 고객과 상담사가 손해를 보거나 불편한 상황이 벌어진다.

2) 2) 협력사 평가 지표 - 생산성

- 고객은 어려운 법으로 시행되는 건강보험에 대해 안내문 또는 고지서 홈페이지 등을 살펴봐도 쉬게 이해할 수 없고 바쁜 일상으로 지사 내방 하지 않고자 합니다. 그러니 고객센터 콜 인입이 매년의 20% 정도 증가 되고 있다.
- 상담사는 공단 생산성 평가 지표를 맞춰 콜을 많이 받아야 하니 1콜당 2~3분 이상 쓸 수가 없다. 공단에서 안내하라는 필수 안내내용까지 빠짐없이 안내하고 업체에서 진행하는 프로모션 가점까지 챙기면서 문의 내용에 답을 하려면 말은 빨라지고 고객이 묻는 말 이외 다른 것은 알아도 절대 먼저 안내하면 안 된다.

3) 3) 협력사 평가 지표 - 정원 유지율

- 정원 유지율 100%, 생산성 응대율 98%, 집중기응대건수 99% 등을 평가 지표와 20년 현재 고객센터 인사관리 근태 사유 목록에 질병 불인정, 유사산 불인정, 조퇴 불인정 등으로 상담사에게 법으로 주어진 권리인 근로기준법 준수하지 못하도록 공단은 민간위탁 계약이라는 보이지 않는 통제 수단으로 근본적으로 규제하고 있다.

라. 4. 국민건강보험 가입자 정보의 민간위탁업체 위임의 문제

- 고객센터 상담사는 상담 중 많은 개인정보를 열람하고 확인하여 안내한다. 고객의 정보는 주민등록번호, 전화번호, 성명, 주소 등 같은 기본 정보뿐만이 아니라 혼인이력, 입양 등 모든 가족 사항, 직장 이력, 해외 출입국 자료, 장애등록 정보, 시설수용, 국가유공자 자료, 외국인 등록 정보, 다년간의 모든 소득, 재산, 자동차 정보, 장기요양 등급, 의료급여 수급 관련 정보, 사업장의 가입자 정보, 보수월액, 취득, 상실 등 수 많은 정보가 사기업 직원이 열람하여 업무를 처리하고, 평가한다는 명분으로 또 다른 업체인 본부고객센터 품질관리팀에 다시 열람하여 평가한다. 공단은 전산시스템과 계약서를 통한 관리만 하면서도 근거 없는 자신감과 믿음으로 민간위탁업체 계속 가입자 정보를 위임 관리하고 있다. 민간위탁 운영체제에서 발생하는 문제들은 공단 이외 그 누구도 알 수 없다.

- 국민 정보인권의 위기로 가입자에게 큰 피해를 줄 수 있는 중대 사안이며, IT 기술이 상상을 초월할 정도로 발달하고 있는데 어느 기관보다 가입자 정보가 많은 공단이 언제까지 민간위탁업체에 관리를 위임해도 아무런 문제 없이 안전하다고 믿어도 되지, 국민의 개인정보를 공단이 아니 민간위탁업체에 일괄 위임되어 열람 취급하는 것을 동의할 수 있는지 진지하게 논의해야 한다.

12. ❑ 국민건강보험공단 고객센터의 근무환경 및 처우

가. 1. 끝없는 경쟁 생산성

- 앞서 언급한 것처럼 평가 기준을 달성하기 위해서는 평균 하루 인당 120콜 이상 받아야 하고 많이 받을 때는 180콜 이상 받는다. (콜당 2~3분 이상 통화하는 경우 평가 기준 맞추기 어려움)
- 공단은 공공 의료서비스를 제공하고 건강보험 제도의 지속적인 발전을 위해서는 가입자의 질 높은 상담서비스 제공을 고객센터 운영 목표로 하기보다 민간위탁을 통해 최소한의 비용과 성과 위주의 생산성과 고객의 공단 연결을 차단하는 수단과 목적으로 운영하고 있다.
- 그 과정에 상담사 급여는 센터별 직접인건비 총액만 맞춰 지급하면 되도록 하고 업체들이 상담사를 공공기관 고객센터에는 맞지도 않는 평가 기준으로 통제하고 인센티브제로 등급별 차등 급여 지급하는 성과 위주의 상대평가로 상담사 간 무한경쟁을 조장하여 고객의 요구에 맞춰 상담하지 않고, 수단과 방법을 가리지 않고 생산성과 성과에 집착하도록 관리 운영하고 있다.

나. 2. 8시간 노동에 휴식시간은 없음

- 평상시는 휴식시간은 점심시간 1시간 외 휴식시간이 없고 코로나19 상황에서도 상담사는 하루 8시간 노동 중 휴식도 없이 계속 콜을 받고 있다. 개인 실적 때문에 점심시간에도 이관 등 일을 하는 경우가 있을뿐더러 업무시간 중 상담사 자체 휴식하면 업무 태만으로 보아 죄짓는 기분이 들고, 눈치가 보여 휴게실에서 쉬는 것은 꿈도 못 꾸고 화장실에서 계단에서 간간이 휴식하고 있다.

다. 3. 코로나 등 긴급상황 시 공단과 업체가 서로 책임 떠넘기기

- 마스크를 착용하고 2~3콜만 받아도 뜨거운 입김으로 마스크 안은 축축하고 냄새가 난다. 장시간 본인이 토한 이산화탄소를 산소보다 더 많이 흡입하니 어지럼증과 구토 증상으로 고통스러워 마스크 착용하고 상담한다는 것은 현실적으로 어렵다. 그러므로 상담사 간 거리 유지를 위해서 W자 상담석 배치 및 휴식시간은 당연히 제공되어야 하나 공단과 업체가 서로 책임을 떠넘기고 있다. 3월에 변경된 병역법 공가 기

준도 공단 직원은 JTBC 인터뷰에서 모두 상담사가 알고 있다고 말했지만, 공단도 업체도 자기들끼리만 알고 상담사에게 공지하지 않았다. 상담사와 관리팀장들도 뉴스를 보고 알게 된 어이없는 상황도 있었다.

13. ❑ 정규직 전환된 타 공공기관 사례 통한 시사점

가. 1. 생산성에서 중심 탈피 충분한 상담시간

- 건강보험공단 고객센터는 상담사 통제를 기반으로 한 생산성에 중심 운영하며 상담은 짧게 콜은 더 많이 받으라고 요구하면서 발생하는 고객의 불만은 모두 상담사의 책임으로 전가하여 월급을 깎는 것으로 해결하고 있다.
- 상담사는 고객의 요구보다 공단의 요구에 더 충실한 상담을 하고 고객은 충분한 정보를 안내받을 권리를 잃고 있다.
- 전환 된 고객센터는 업체 간 상담사 간 경쟁에서 탈피 공공서비스 기능을 회복하고 있다.

나. 2. 전환 후 상담사 간 업무 지식 공유 및 협력

- 연금과 고용, 산재 징수업무까지 담당하면서 업무는 더 어렵고 많이 하지만 건강보험 상담사는 급여도 4대 보험 상담사 중에 가장 낮으며, 전환된 곳에서 지급하는 복리후생비는 전혀 없다.
- 직접인건비마저 총액만 맞추는 방식으로 운영하여 상위등급자 5% 정도 제외하면 대부분 상담사는 최저임금만 받으며 일을 하고 있다.
- 공단과 업체는 임금을 올리지 않기 위해 정부에서 최저임금을 올리면 식대, 교통비를 기본급에 넣어 버렸다.
- 전환 된 공공기관의 고객센터는 성과급이 아니므로 고객의 요구에 충실한 상담과 상담사 간 업무 지식 공유 및 협력으로 정확하고 질 높은 상담이 이루어지고 있다.

다. 3. 코로나 등 집단감염 예방 대책이 적극적으로 대응

- 코로나 대응에서 직접 고용한 기관들은 질병 감염 확산을 위해 공단이 직접 나서서

대책을 마련하지만, 건강보험공단은 업체에 떠넘기며 대책 마련에 소극적이다.

라. 4. 고객센터 인력 선발과 운영 체계적이고 공정한 관리

- 인력 운영과 관리의 체계가 현저한 차이를 보인다. 건보공단은 업체가 알아서 하니 특별한 기준이 없고, 전환된 기관의 고객센터는 구체적인 기준을 가지고 운영하고 있어 공정하고 체계적이며 안정적인 운영과 관리가 가능하다.

마. 5. 상담사의 보호 적극적인 대응

- 상담 인력의 보호도 전환된 곳에서는 구체적인 계획과 기준을 가지고 운영하지만, 건강보험공단은 기준은 없고 민원만 막으면 수단과 방법을 가리지 않고 있어 그 피해가 모두 상담사에게 전가되고 정신적인 고통과 불안을 호소하고 있다.

14. ❑ 국민건강보험공단 고객센터 직영화 필요성

가. 1. 건강보험 업무 통합적 운영 필요

-건강보험 제도상의 특성으로 1차 상담 후 2차 지사처리 시스템으로 진행되는 경우가 많고, 공단에서 처리되는 모든 업무가 고객센터를 통해 안내되기 때문이다.

- 이 경우 분리 운영 방식은 비효율적으로 가입자의 불편과 서비스 질의 저하를 가져온다.

- 공단과 고객센터의 체계적인 업무 흐름과 상담 중 고객의 요구가 다시 업무개선에 적극적으로 반영할 수 있다.

- 결론적으로 공단이 직접 책임 운영하는 것이 공익을 실현하는 공공서비스의 제공하는 유일한 방법이다.

나. 2. 국민의 정보인권 보장

- 전 국민의 민감정보가 공공기관 중 가장 많이 열람 처리하는 기관으로서 사기업에 허술하게 관리 취급된다는 것은 국가적으로 매우 위험하고 시급히 바로 잡아야 할 문제로 아무리 처리한 관리를 한다고 하여도 공단이 직접 관리하는 것만큼 확실한 방법은 없다

다. 3. 체계적인 인력 관리와 직무능력 상향

- 비대면 업무의 양적 팽창으로 질적 관리가 필요하다.

- 체계적 직무교육을 공단이 직접 진행하여 상담 인력의 업무능력 상향을 통한 상담 품질을 관리할 수 있다.

- 상담사의 체계적인 인사관리로 소속감을 높여 서비스의 안정적 공급이 가능하다.

라. 4. 비대면 업무 변화와 가치

- 단순문의 ⇒ 복잡한 상호작용
- 공급자 중심 ⇒ 수요자 중심 맞춤 서비스 요구됨
- 높은 콜 업무 가치 상승
- 점점 상담사 업무 권한이 확장됨.
- 공공기관의 서비스는 특히 상담품질이 공익의 공정한 실현 여부를 결정함.

마. 5. 고객센터 업무의 핵심 인력의 처우개선의 키는 공단

- 전산시스템으로 실시간 목표관리는 하는 고객센터의 특성상 공단의 직접 관리 운영 계획으로만 처우가 개선될 수 있는 구조다.
- 공단이 제공하는 사업장에서 근무할 수밖에 없으니 근무환경 개선도 공단의 계획과 투자가 체계적으로 필요하다.
- 공단의 사번으로 근무하는 상담사지만 소속감을 느낄 수 없는 떠돌이 집시 같은 존재로 취급되어서는 안 된다.

바. 6. 건강보험 제도의 지속적 발전을 위한 결정

- 의료복지서비스는 노령화와 저출산으로 필요한 공공서비스 영역으로 점점 역할이 커질 것이다.
- 건강보험 제도가 추구하는 온 국민에게 골고루 문제없이 신뢰와 소통이 필요하며, 그 업무는 고객센터가 역할을 할 것이다.
- 공단은 건강보험 제도엔 관심도 없고 알지도 못하는 도급업체에 고객센터를 내맡기지 말고, 앞으로 변화하고 발전할 비대면 서비스의 가치를 존중하고 직영화하여 국민에게 제대로 된 공공서비스를 제공해야 할 책임이 있다.

토론

국민건강보험공단

토론

보건복지부

토론

고용노동부