

가전방문서비스노동자 노동안전실태 조사 발표 및 문제 해결 방안 국회토론회

“**꺾어지고 피나고 멍들고,
방문서비스노동자는 안전한가?**”



지난 4월~5월 진행된 SK매직, 청호나이스, 코웨이 등 3개사 1,611명의 가전방문서비스노동자가 참여한 설문조사, 면접조사 결과를 발표합니다. 산적한 노동안전 문제들. 이를 해결하기 위한 정부 정책과 제도, 사업주와 노동조합의 역할이 무엇인지 함께 고민하고, 해결 방안을 찾는 토론회입니다. 많은 참석 부탁드립니다.

- 일시 : 7월 8일(목) 오후 2시
- 장소 : 프란치스코 회관 211호
- 주관 : 윤준병 국회의원, 서비스연맹, 가전통신서비스노조
- 문의 : 02-3140-9424

프로그램

- 사회 : 김성혁 서비스연맹 정책연구원장
- 주발제 : 가전방문서비스 노동자 노동안전실태 조사결과 발표 - 한인임 일과 건강 사무처장
- 토론 1 : 류경완 가전통신서비스노동조합 사무처장
- 토론 2 : 연승종 삼성에스원노동조합 위원장
- 토론 3 : 이상길 산업안전보건연구원 연구원
- 토론 4 : 손필훈 고용노동부 산재예방정책과장
- 토론 5 : 류현철 한국노동안전보건연구소 소장



가전방문서비스노동자 노동안전실태 조사결과 발표 및
문제해결 방안 마련 국회 토론회

"찢어지고 피나고 멍들고 방문서비스노동자는 안전한가?"

일시 | 2021년 7월 8일(목) 14시

장소 | 프란치스코회관 211호

주관 | 윤준병 국회의원, 전국서비스산업노동조합연맹
전국가전통신서비스노동조합

(사회: 김성혁 서비스연맹 정책연구원장)

인사말

4

윤준병 국회의원

강규혁 전국서비스산업노동조합연맹 위원장

이현철 전국가전통신서비스노동조합 위원장

발제

10

주발제 | 가전방문서비스노동자 노동안전 실태조사 결과 발표
_ 한인임 일과 건강 사무처장

토론

28

토론1 | 류경완 전국가전통신서비스노동조합 사무처장

토론2 | 연승중 삼성에스윈노동조합 위원장

토론3 | 이상길 산업안전보건연구원 연구원

토론4 | 손필훈 고용노동부 산업예방정책과 과장

토론5 | 류현철 한국노동안전보건연구소 소장



전북 정읍시·고창군 국회의원 윤준병
국회 환경노동위원회, 더불어민주당

인 사 말

반갑습니다. 동학농민혁명의 발상지이자 성지인 전북 정읍·고창 국회의원 윤준병입니다.

오늘 가전방문서비스 노동자 분들의 안전보건실태를 진단하고, 노동환경 및 처우개선 방안을 모색하기 위한 ‘가전방문서비스노동자 노동안전실태 조사 발표 및 문제 해결 방안 토론회’에 참석해주신 모든 분들께 감사드립니다.

먼저, 이 자리를 위해 노고를 아끼지 않으신 전국서비스산업노동조합연맹 전국가전통신서비스노동조합 관계자 여러분들과 오늘 토론회를 위해 귀중한 시간을 내어주신 발제자와 토론자 여러분들에게도 감사의 말씀을 전합니다.

지난해 6월 고용노동부의 ‘특수형태근로종사자의 기준보수액 및 평균임금 등 고시를 위한 소득수준 실태조사’에 따르면, 대여제품 방문점검원은 약 3만명, 가전제품 설치기사는 약 16,000명으로 추산하고 있습니다. 고용노동부의 조사 결과 외에도 가전방문서비스를 제공하는 노동자 분들은 더욱 많을 것으로 예측되는 만큼 노동 현장에서 가전방문서비스 노동자의 규모는 더욱 클 것으로 전망합니다.

가전방문서비스 노동자들은 대면 업무 및 신체부담 작업이 수반되고, 감정노동도 이뤄지고 있는 만큼 노동환경 및 처우 개선이 시급합니다. 하지만, 대부분의 노동자들이 비정규직이며, 특수형태근로종사자로 구분되어 제대로 된 노동자의 지위를 가지 못하고 있습니다.

더욱이, 가전방문서비스의 특성상 장시간 저임금의 구조 속에서 중노동을 비롯한 업무 과중, 부족한 휴식과 정신적 스트레스, 고용불안 등 다양한 문제들이 내재되어 있습니다. 그럼에도 불구하고, 가전방문서비스 노동자에 대한 안전보건관리를 비롯한 노동안전 실태조사도 거의 이루어지지 않고 있는 실정입니다.

이와 관련, 지난 4월 가전방문서비스 노동자의 노동안전실태를 파악하기 위하여 SK매직·청호나이스·코웨이 등 3개사 1,611명을 대상으로 한 설문조사 및 면접조사가 진행되었습니다.

이에 오늘 토론회가 가전방문서비스 노동자에 대한 조사결과와 실태를 진단하고, 가전방문서비스 노동자 분들이 겪고 있는 노동안전 문제를 해결하기 위한 방안을 모색하는 공론의 장이 되기를 희망합니다.

특히 일선 현장에서 힘들게 일하고 있지만, 하청노동자 또는 비정규직으로 분류돼 노동관계법령의 사각지대 속에서 노동의 가치를 인정받지 못하고 있는 가전방문서비스 노동자의 열악한 현실을 개선할 수 있는 대안들이 논의될 수 있기를 바랍니다.

저 역시 국회 환경노동위원회 위원으로서 가전방문서비스 노동자 분들의 노동환경 개선과 안전보건 향상을 위한 정책 발굴에 앞장서고, 노동 현장과 더욱 소통하여 노동존중사회를 실현하는데 최선을 다하겠습니다.

오늘 토론회에서 나오는 많은 고견들이 생산적인 대안으로 연결될 수 있기를 바라며, 다시 한 번, ‘가전방문서비스노동자 노동안전실태 조사 발표 및 문제 해결 방안 토론회’에 참석해주신 모든 분들께 감사드립니다.

참석해주신 여러분 모두의 가정에 건강과 행복이 늘 함께하시길 기원합니다. 감사합니다.



전국서비스산업노동조합연맹
위원장 강규혁

인 사 말

안녕하십니까? 서비스연맹 위원장 강규혁입니다.

오늘 이 자리를 마련하기 위해 힘써 주신 윤준병 국회의원님을 비롯해, 실태조사 연구를 위해 애써주신 ‘일과 건강’ 한인임 선생님에게 감사 인사드립니다. 토론에 참석해주신 고용노동부, 산업안전보건연구원, 한국노동안전보건연구소 관계자 분들에게도 감사의 인사드립니다.

처음으로 SK매직, 청호나이스, 코웨이 등 3개사 1,611명의 노동자들이 참여한 노동안전실태조사 결과를 발표하는 의미있는 자리입니다. 부족한 부분은 채워주는 자리가 되었으면 합니다. 일하다 다쳐도 산업재해로 인정받지 못하는 현실을 바꾸기 위해 노조로 뭉쳤습니다. 2019년 4월 가전통신서비스노조를 세우고, 정규직과 특수고용노동자가 함께 하나의 노동조합을 건설 해, 노노 갈등과 차별을 부추기는 자본의 대응에 맞서 투쟁해 왔습니다. 어려운 조건 속에서 9천여명에 이르는 노동자들을 조직해 온 자랑스러운 조직, 가전통신서비스노동조합의 노고에 감사의 인사드립니다.

최근 몇 년간 급속도로 성장하는 생활가전방문서비스산업의 이면엔, 장시간 노동, 저임금, 중노동, 엄청난 산업재해, 영업 압박, 악천후 위험작업, 감정노동, 직장내 괴롭힘, 밥 먹을 시간도 제대로 보장받지 못하는 노동자들의 열악한 노동환경이 존재합니다. 오늘 산적한 문제를 확인하고, 이를 해결하기 위한 정부 정책과 제도, 사업주와 노동조합의 역할이 무엇인지 함께 고민하고, 해결 방안을 찾는 토론회가 되었으면 합니다.

중대재해처벌법 시행을 앞두고, 빈번하게 발생하는 중대재해 사망사고로 인해, 비참한 노동 현장의 문제를 바꿔야 한다는 국민적 자각과 분노가 높아지고 있습니다. 이제 더 이상 기존의 낡은 제도와 법, 관행으로 이러한 사회적 인식 변화를 담아낼 수 없습니다. 노동자들의 안전과 건강을 담보할 수 없습니다. 정부가 책임지고 적극적인 제도 개혁을 통해, 모든 노동자가 산업안전보건법을 차별없이 적용받을 수 있도록 해야 합니다. 관련한 제도 개선이 시급합니다. 이번 토론회를 시작으로 가전방문서비스노동자들이 더욱 안전하고 건강한 노동을 할 수 있도록, 변화를 마련할 수 있는 적극적인 토론과 구체적인 내용이 마련되길 희망합니다.

감사합니다.



전국가전통신서비스노동조합
위원장 이현철

인 사 말

고용노동부 산업재해 통계를 보면 2020년 집으로 돌아오지 못한 산재사망 노동자가 2,062명으로 3년 연속 2,000명 이상입니다. 위험한 일의 외주화로 2018년 태안화력발전소 청년 비정규직 노동자 고 김용균 씨, 2020년 경기도 이천 물류창고 신축공사 현장에서 화재 참사로 38명의 노동자와 매년 수많은 노동자가 목숨을 잃고 있지만, 책임지려는 사람은 없습니다.

노동자들이 흑한과 단식투쟁으로 목숨을 걸고 국민동의 청원한 중대재해기업처벌법은 5인 미만 사업장 적용제외, 50인 미만 사업장 적용 유예, 법인 처벌의 벌금 하한형 및 공무원 처벌조항 삭제 등 누더기가 되어 올해 1월 국회를 통과했습니다. 이후 중대재해처벌법 시행령 최종 검토안에는 정부가 경영계의 요구를 받아 중대재해처벌법 적용 대상인 직업성 질병에서 뇌심혈관계 질환과 근골격계 질환 등은 제외한 것으로 알려지고 있습니다.

가전방문서비스노동자의 긴 노동시간과 부족한 휴식은 뇌심혈관계 질환으로 이어지고 있고, 반복해서 무거운 가전제품을 설치 수리하는 일로 근골격계 질환을 겪고 있는 게 현실입니다. 누더기가 되어버린 중대재해처벌법과 시행령으로는 근본적인 원인을 개선하고 예방할 수 없습니다.

가전방문서비스노동자들은 육체적인 질환 외에도 고객만족도 평가에 따라 임금을 차별하는 회사의 임금체계 때문에 감정노동에 시달리고 있습니다. 높은 고객만족도 목표점수, 과도한 영업 압박, 낮은 임금은 일을 시작한 지 얼마 안 되어 회사를 떠나는 원인이기도 합니다. 방문판매점검원들 두 명 중 한 명은 일을 시작하고 1년이 되기도 전에 회사를 떠나

고 있습니다.

코로나 위험을 무릅쓰고 현장에서 열심히 일하고 있는 가전방문서비스노동자들은 이런 문제를 개선하지 않으면 미래는 없습니다. 산재로 고통받고, 정당한 노동의 가치를 인정받지 못하고, 사회안전망 사각지대에 놓여 있는 노동자들이 노동의 가치를 인정받으며 죽지 않고 안전하게 일하기 위해서 가전방문서비스노동자들이 앞장설 것입니다. 고용을 보장받고, 모든 노동자가 차별 없이 보호받을 수 있게 법과 제도를 바꾸는 투쟁을 전개할 것입니다. 그 투쟁의 시작이 가전방문서비스노동자 의제를 세상에 알리는 것입니다.

가전노동자 안전보건실태조사

일과건강
건강과 생명을 지키는 사람들

노동환경건강연구소
Institute for Occupational
and Environmental Health

2021
한인임

국내 렌탈시장

○ 2016년 26조 원의 시장규모가 2020년에는 40조 원.

업체	누적계정수 (단위 : 만 개)	시점	비교(단위 : 만 개)
큐웨이	633	2020년 2분기	국내
LG전자	239	2020년 1분기	-
쿠쿠홈시스	217	2019년 2분기	국내 147 / 해외 70
SK매직	194	2020년 2분기	국내
청호나이스	153	2020년 2분기	국내
교원웰스	76	2020년 2분기	국내
바디프렌트	66	2019년	안마의자 53 / 정수기 13
현대렌탈케어	38	2020년 1분기	-

렌탈시장 노동자

- 가전렌탈 산업에 종사하는 노동자들은 영업 및 관리, 설치 및 A/S, 그리고 방문 점검원으로 구성. 영업 및 관리직 노동자들은 **‘피 말리는 영업 실적’**에 쫓기고 있으며 설치 및 A/S 노동자, 그리고 방문 점검원의 경우 **고객과의 잦은 마찰(고객폭력, 무리한 요구 등)과 근골질환에** 노출. 대여제품 방문점검원 수는 약 3만 명, 가전제품 설치기사 수는 약 1.6만 명

3

상당수가 특고

- 특수고용 노동자이므로 다른 노동자들에게 적용되는 산업안전보건법, 근로기준법 상의 노동시간, 휴게시간, 직장내괴롭힘금지도 적용대상이 아님. 남녀고용평등법에서 취하고 있는 모성보호 및 성희롱 등 성폭력 관련 조항도 작동 안 됨.
- 특고 중 일부 업무에서는 산안법이 적용되고 있음. 그러나 렌탈 분야 특고는 산재보험을 제외하면 산안법 적용을 못 받음.

4

성역할이 정해진 산업

○ 3개사(코웨이, 청호나이스, SK매직)에서 총 1,611명이 응답

		방문판매서 비스	설치 및 유지보수	영업관리 직	계
여성	응답(명)	593	6	119	718
	응답(%)	82.6%	0.8%	16.6%	100.0%
남성	응답(명)	49	812	32	893
	응답(%)	5.5%	90.9%	3.6%	100.0%

5

성역할이 정해진 산업

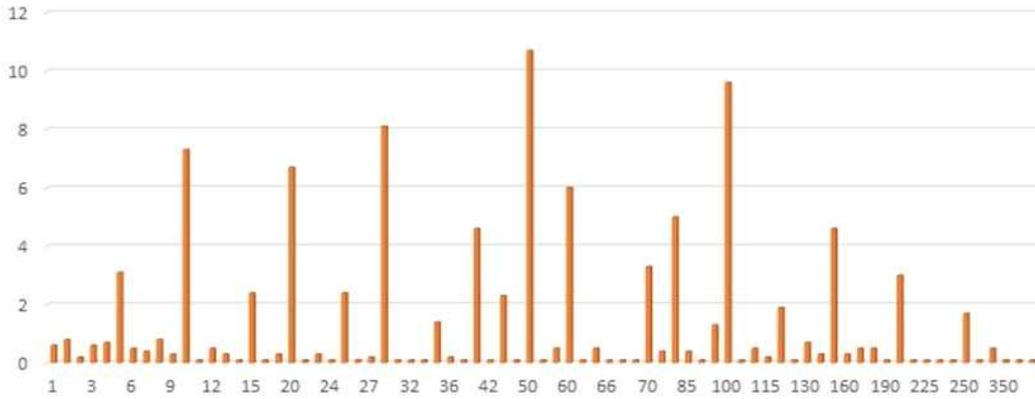
○ 남성에게는 더욱 힘을 쓰게 하고(근골격계질환의 원인) 여성에게는 상대적으로 가벼운 업무를 맡기면서 영업부담과 동시에 낮은 임금 보상을 하는 구조

○ 기업은 성역할을 고착화하면서 수익력을 확보하는 구조를 유지

6

엄청난 이동노동

○ 하루 평균 65km를 이동함



7

성별	이동거리	업무	이동거리	소속사	이동거리
여성	32.2	방문판매서 비스	33.4	SK매직	107.5
남성	90.0	설치 및 유 지보수	95.1	청호나이스	105.2
		영업관리직	27.8	큐웨이	47.5

노동환경건강연구소

8

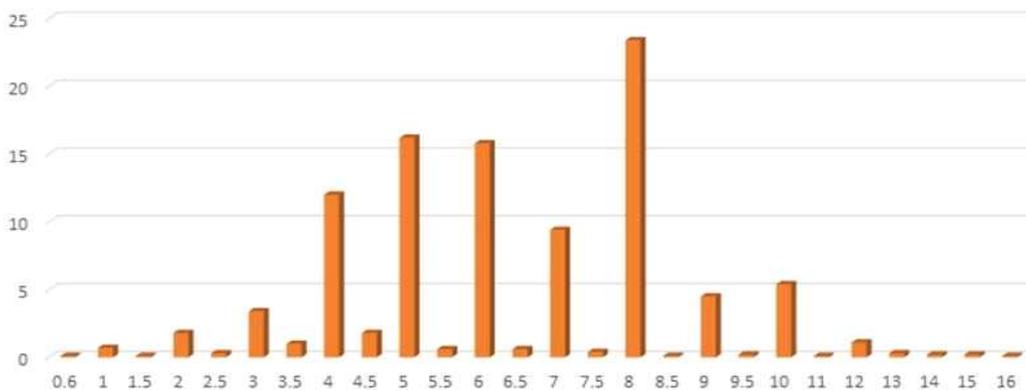
긴 노동시간, 부족한 휴식

○ 주중(월~금) 하루 평균 노동시간 8.8시간

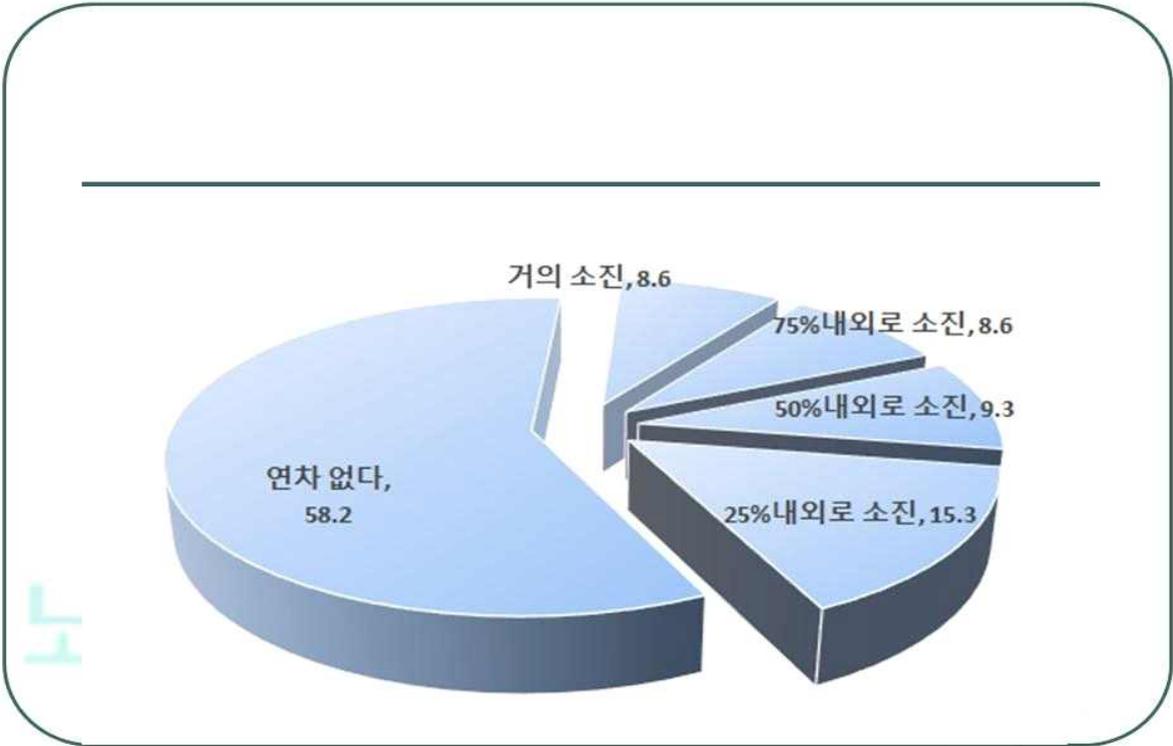
성별	노동시간	업무	노동시간	소속사	노동시간
여성	8.6	방문판매 서비스	8.6	SK매직	9.8
남성	9.0	설치 및 유지보수	9.0	청호나이 스	8.4
		영업관리 직	8.6	코웨이	8.5

9

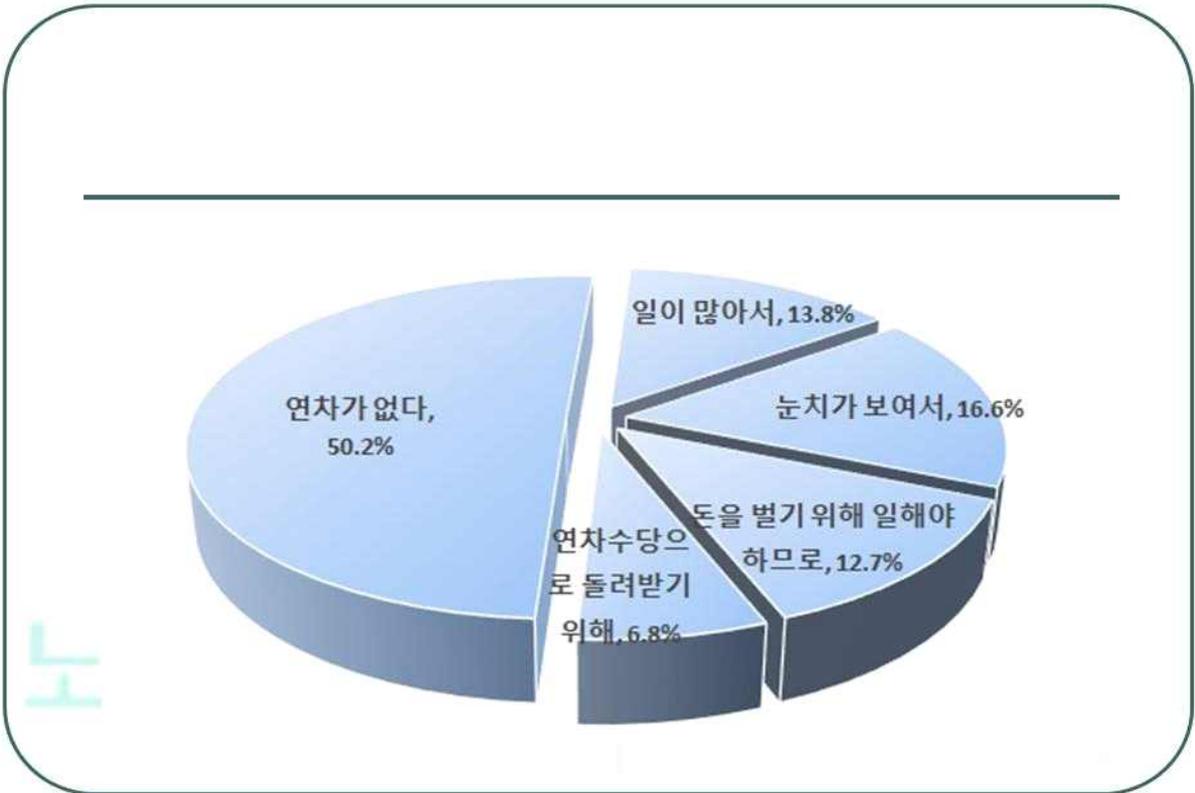
○ 토요일 평균 노동시간 6.4시간



10



11

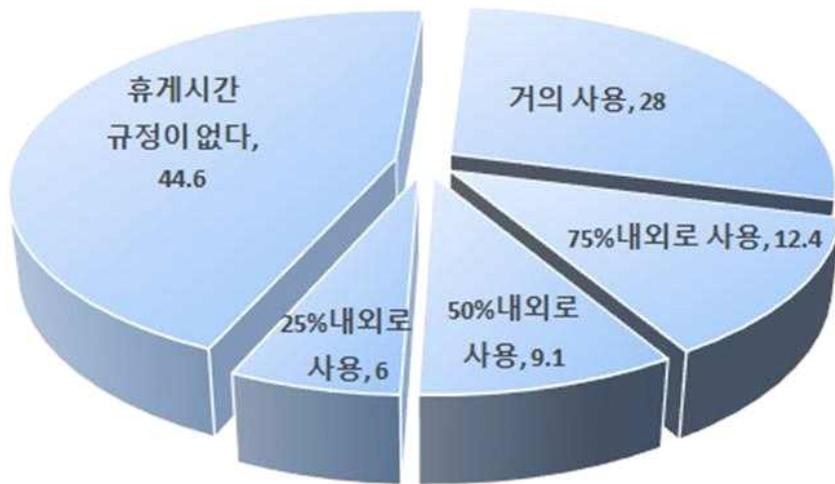


12

3일 연속 휴가 가능성		예	아니오	연차가 없다	계
여성	응답(명)	35	127	556	718
	응답(%)	4.9%	17.7%	77.4%	100.0%
남성	응답(명)	266	312	315	893
	응답(%)	29.8%	34.9%	35.3%	100.0%

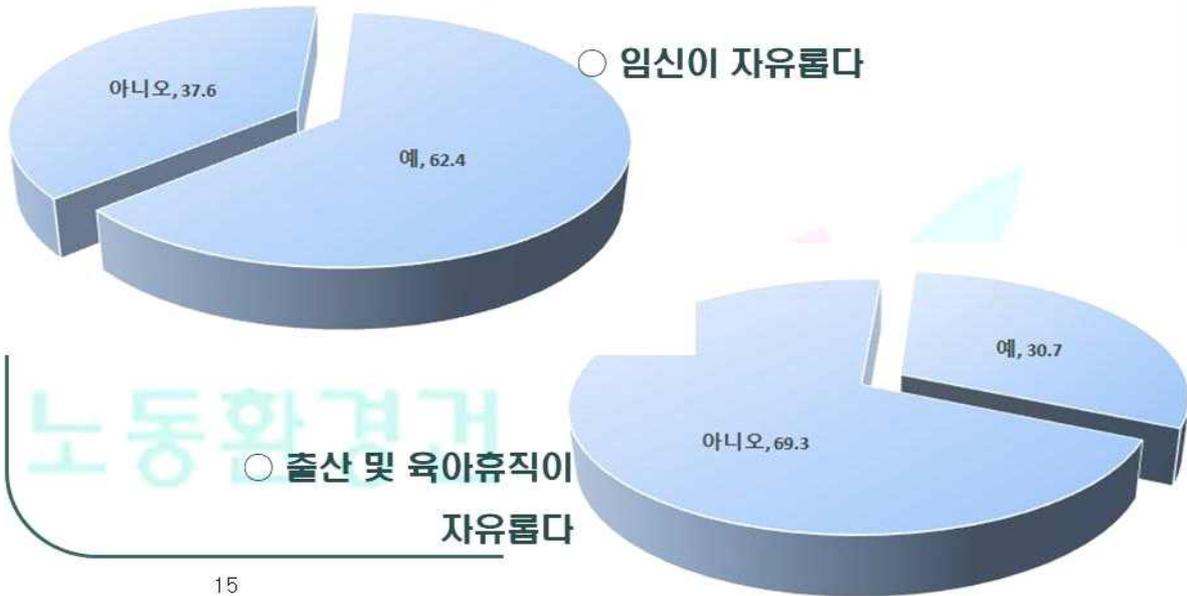
노동환경건강연구소

13



14

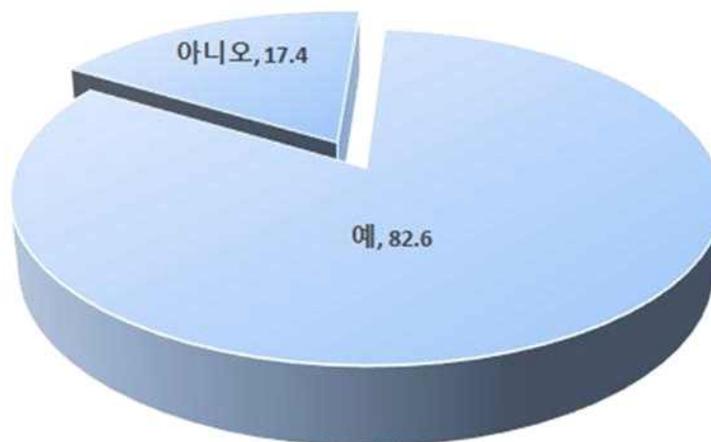
임신과 육아에 불리한 환경



15

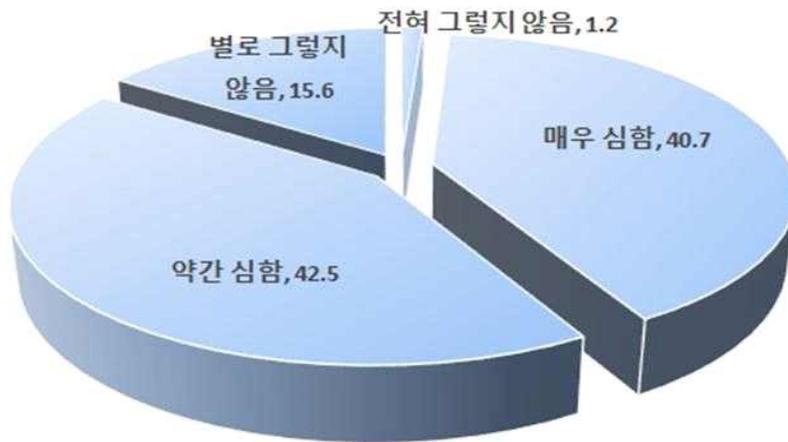
코로나19로 인한 소득감소

<그림> 코로나19로 업무량 감소시 소득 감소 여부(단위 : %)



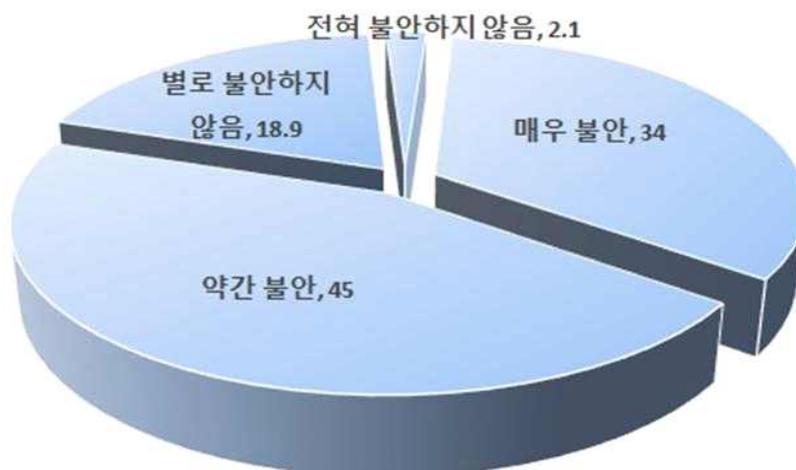
16

목표량 달성 압박



17

목표량을 채워도 고용불안



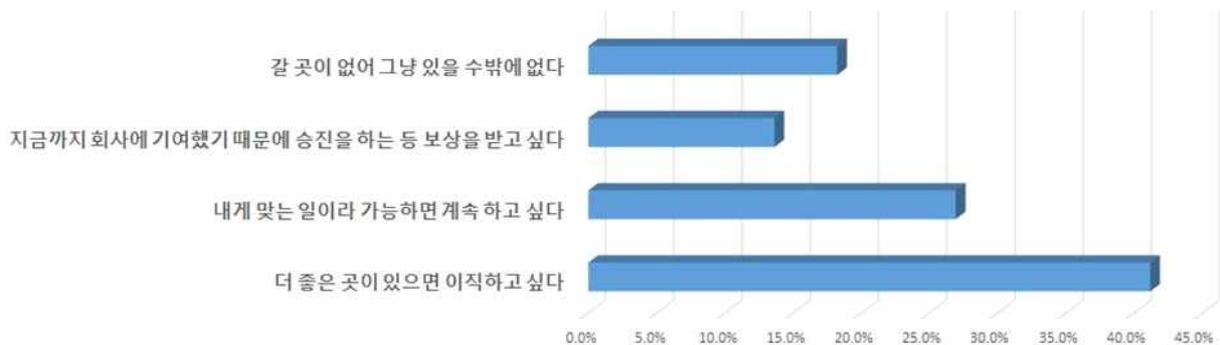
18

고용불안 이유

		매우 그렇다	약간 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	평균
1) 코로나19 이후 고객 자가점 검 제품 증가	응답[명]	334	586	275	78	2.1
	응답[%]	26.2	46.0	21.6	6.1	
2) 온라인 영업 확대 등으로 인 한 계정 축소	응답[명]	471	482	248	72	1.9
	응답[%]	37.0	37.9	19.5	5.7	
3) 언택트 기술개발로 인한 조 직개편 등	응답[명]	363	570	269	71	2.0
	응답[%]	28.5	44.8	21.1	5.6	
4) 특수형태근로 종사자이므로	응답[명]	638	358	131	146	1.8
	응답[%]	50.1	28.1	10.3	11.5	

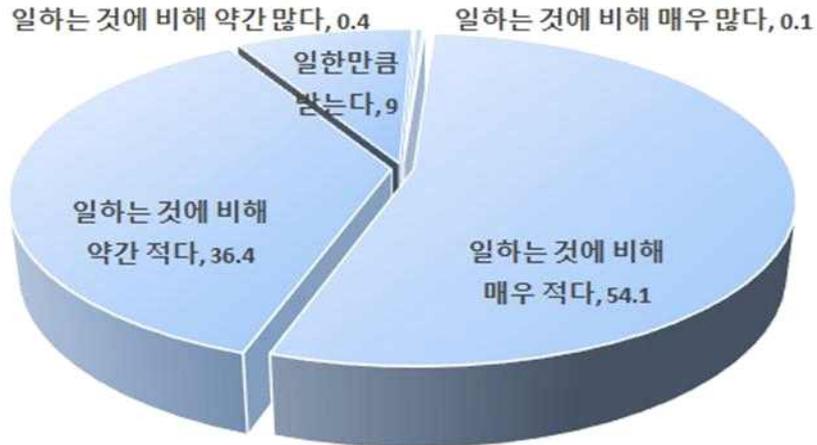
19

적성에 맞는 업무라는 노동자



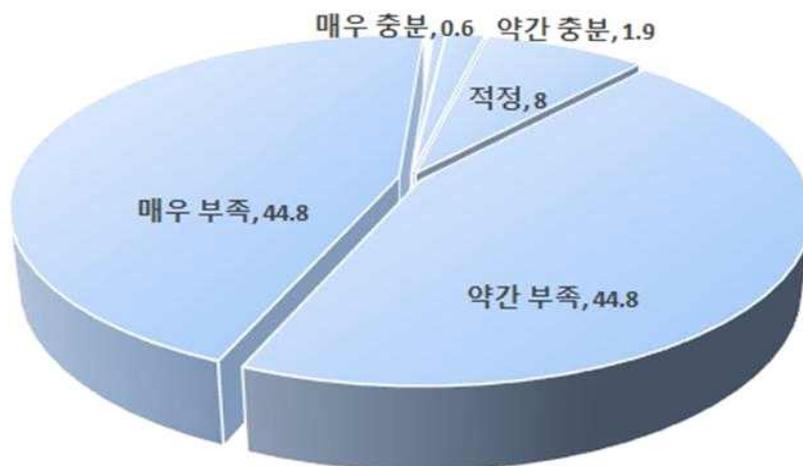
20

하는 일에 비해 낮은 임금



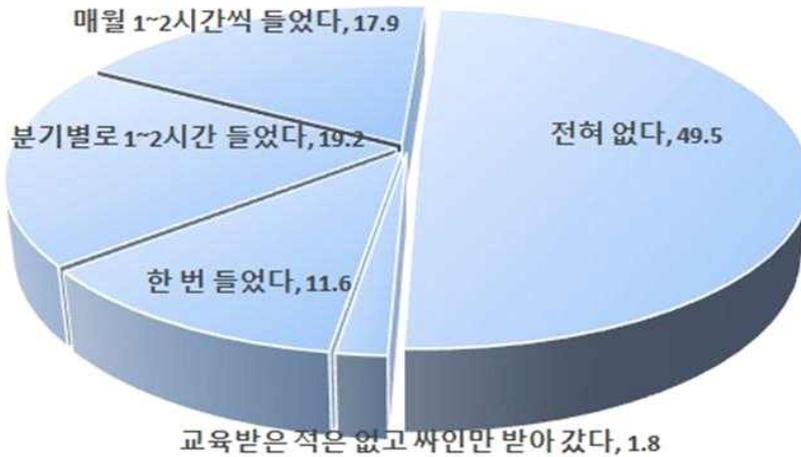
21

생활이 불가능한 소득



22

산업안전보건교육의 실종



23

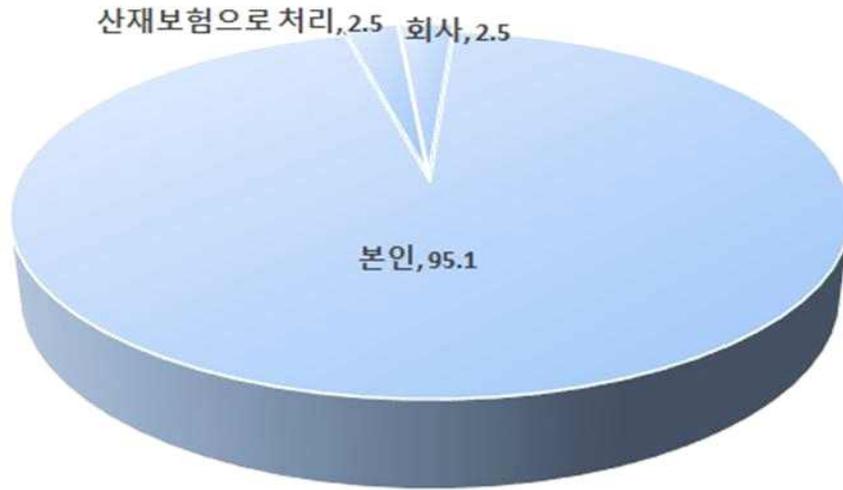
어마어마한 산업재해율



○ 업무상 재해(가장 컸던 경우) 치료일수 평균은 34.9일. 산업재해보상보험법 대상이 되는 4일 이상의 치료경험자는 **73%**에 달함. 우리나라 2020년 산업재해 통계에 따르면 산업재해율은 **0.57%**.

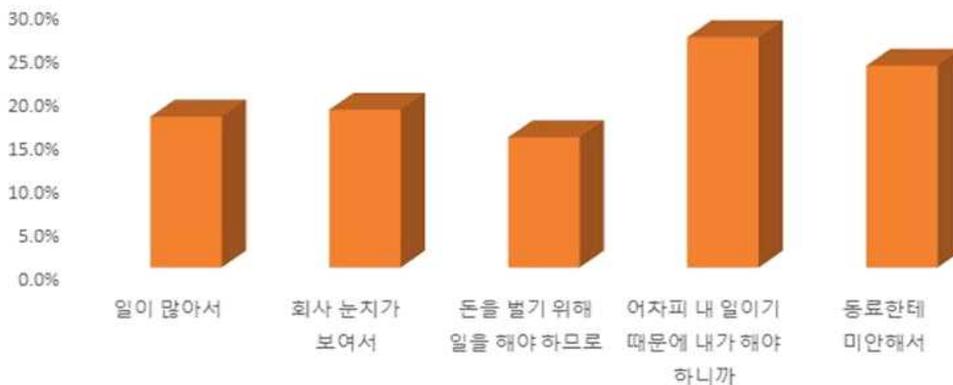
24

산재 치료비는 본인부담



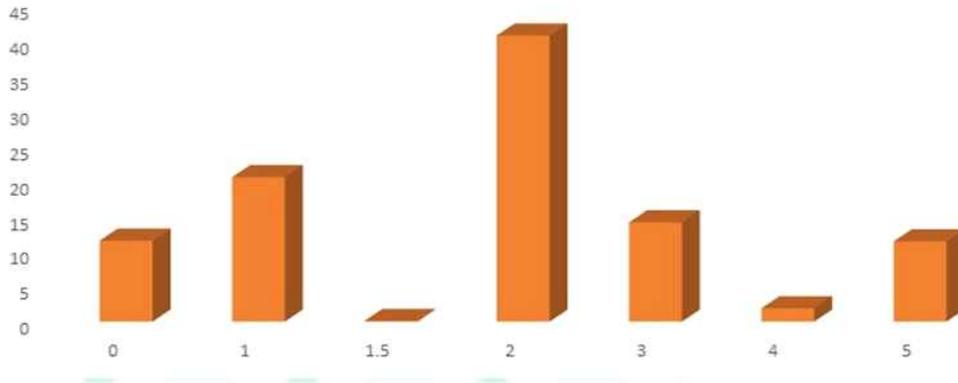
25

프리젠티즘 이유



26

32%는 건강검진 미수검자



27

악천후/위험 작업

		항상	자주	가끔	거의 없음	평균
1) 폭우가 오는 날 업무를 하는 경우가 있다	명	754	181	226	24	1.6
	%	63.6	15.3	19.1	2.0	
2) 폭설이 오는 날 업무를 하는 경우가 있다	명	660	164	240	111	1.8
	%	56.2	14.0	20.4	9.4	
3) 걷기 힘들 정도의 바람이 부는 장소에서 업무를 하는 경우가 있다	명	598	144	255	181	2.0
	%	50.8	12.2	21.6	15.4	
4) 영상 35도 이상(폭염경보) 여름날에 업무를 하는 경우가 있다	명	778	215	153	39	1.5
	%	65.7	18.1	12.9	3.3	
5) 사다리 작업은 2인1조로 안 하고 혼자 한다.	명	428	97	130	485	2.6
	%	37.5	8.5	11.4	42.5	
6) 사다리 사용시 안전규격제품인지 확인하지 않는다.	명	387	93	117	530	2.7
	%	34.3	8.3	10.4	47.0	

근골격계부담작업 노출

		예
2)하루에 총 2시간 이상 목, 어깨, 팔꿈치, 손목 또는 손을 사용하여 같은 동작을 반복하는 작업	명	1,286
	%	79.8
3)하루에 총 2시간 이상 머리 위에 손이 있거나, 팔꿈치가 어깨 위에 있거나, 팔꿈치를 몸통으로부터 들거나, 팔꿈치를 몸통뒤쪽에 위치하도록 하는 상태에서 이루어지는 작업	명	774
	%	48.0
4)지지되지 않은 상태이거나 임의로 자세를 바꿀 수 없는 조건에서, 하루에 총 2시간 이상 목이나 허리를 구부리거나 트는 상태에서 이루어지는 작업	명	640
	%	39.7
5)하루에 총 2시간 이상 쪼그리고 앉거나 무릎을 굽힌 자세에서 이루어지는 작업	명	1,000
	%	62.1
6)하루에 총 2시간 이상 지지되지 않은 상태에서 4.5kg 이상의 물건을 한 손으로 들거나 동일한 힘으로 쥐는 작업	명	666
	%	41.3
7)하루에 10회 이상 25kg 이상의 물체를 드는 작업	명	532
	%	33.0

29

괴롭힘 노출

		있다	없다
1) 무리한 요구, 빨리하라는 뒤달	응답(%)	68.2	31.8
2) 인격 무시	응답(%)	58.0	42.0
3) 책임 떠넘기기	응답(%)	51.7	48.3
4) 언어 폭력	응답(%)	46.4	53.6
5) 신체 폭력 또는 위협	응답(%)	7.0	93.0
6) 성폭력(성희롱, 성폭행 등)	응답(%)	7.7	92.3
7) 고객집에서 애완동물 공격	응답(%)	70.0	30.0
8) 차별/왕따(배정지역, 계정)	응답(%)	20.9	79.1
9) 자기구매	응답(%)	44.6	55.4

30

괴롭힘 가해자

	본사	지역관리자	동료	고객
1) 무리한 요구, 빨리하라는 다투달	13.9%	47.8%	2.7%	35.6%
2) 인격무시	6.2%	33.4%	4.1%	56.3%
3) 책임 떠넘기기	18.6%	43.9%	8.7%	28.8%
4) 언어 폭력	3.9%	30.0%	5.5%	60.6%
5) 신체 폭력 또는 위협	4.3%	15.5%	4.3%	75.9%
6) 성폭력(성희롱, 성폭행 등)	1.6%	7.8%	3.1%	87.6%
8) 차별/왕따(배정지역, 계정)	9.6%	69.5%	20.8%	-
9) 자기구매	20.2%	73.1%	6.7%	-

31

감정노동자 보호규제 작동수준

	여성	남성
회사로부터 감정노동 스트레스를 받았을 때 어떻게 대응하라는 지침을 들은 적이 있다	18.5%	37.1%
회사는 고객에게 우리 직원들에게 폭언, 폭행을 하지 않도록 안내하고 있다	42.9%	52.6%
[성]폭력 등으로부터 자신을 보호하거나 피할 수 있다	43.2%	65.8%
고객으로부터 정신적 손상을 받았을 때 회사는 심리상담을 받을 수 있게 한다	10.3%	24.3%

32

건강 문제

	가전통신노동자		한국 노동자 평균 ['경험 있다']
	있다	없다	
1) 허리 통증	88.6	11.4	11.5%
2) 어깨/목/팔/손목/손가락 등의 통증	93.5	6.5	24.0%
3) 엉덩이/다리/무릎/발 등의 통증	79.8	20.2	16.0%
4) 두통, 눈의 피로	81.2	18.8	13.4%
5) 우울	39.2	60.8	2.4%
6) 불안감	50.2	49.8	3.1%
7) 전신피로	84.4	15.6	23.4%
8) 잠들기가 어려움(수면장애)	44.9	55.1	38.6%

33

개선요구 사항

	매우 필요	약간 필요	별로 필요하지 않음	전혀 필요하지 않음	평균
1) 방문노동 시 2인1조 고려(중량물 문제, 성폭력, 감정노동 문제 등 완화를 위해)	32.5	36.4	23.8	7.3	2.1
2) 특수고용 노동자에게 최소한의 기본급여 제공	86.8	9.9	1.6	1.6	1.2
3) 유급병가제 전면화(특수고용 포함)	82.9	13.3	2.4	1.3	1.2
4) 건강검진일 유급화	81.5	12.6	4.2	1.7	1.3
5) 영업목표 설정 시 노동조합 참여	73.6	17.3	6.3	2.9	1.4
6) 업무분장을 구체적으로 적시(책임 문제 합리적으로 정리)	73.4	20.5	4.2	1.9	1.3
7) 고객서비스 평가 방식에 노동조합 참여	77.9	16.2	3.9	2.0	1.3
8) 고객 갑질 지역영업소에서 책임지고 처리	82.1	13.2	2.3	2.5	1.3
9) 고객 갑질로 인해 업무 연장시 업무처리로 인정	86.9	9.5	1.9	1.7	1.2

34

어떻게 개선할 것인가

[1] 안전보건 향상을 위한 제도 개선 대책

- ① 특수형태근로종사자에서 노동자로 전환
- ② 당장의 안전을 보장하기 위한 노사협력이 필요
 - ▶ 근골격계부담작업 유해요인조사 실시 및 개선
 - ▶ 감정노동자 보호 규제 적용
 - ▶ 과도한 영업압박 근절
 - ▶ 적절한 기업복지의 구현
 - ▶ 노동자가 생존할 수 있도록 적정임금 도입

35

[2] 노동조합의 역할

- ① 조합원을 설득해 정규직 전환을 힘차게 진행해야
- ② 자체적인 캠페인 활동이 필요
 - ▶ 자기구매 안 하기
 - ▶ 악성고객 응대매뉴얼 적극 활용하기(악성고객 고소·고발하기)
 - ▶ 주말에는 일하지 않기·새벽이나 밤에는 일하지 않기
 - ▶ 식사시간·휴게시간 잘 챙기기
 - ▶ 산재보험 적극 활용하기

36

“현장 최일선에서 일하는 방문서비스노동자들은 아직도 아프고 다치며 일하고, 과노동에 시달리며, 부당한 대우를 받으며 살아가는 2021년입니다.”

안녕하십니까?

저는 전국가전통신서비스노동조합 사무처장 류경완입니다.

저는 현장에서 정수기를 수리하고 설치하던 노동자입니다. 정수기를 설치하기 위해서는 차량에 정수기를 적재하여 이동하여야 합니다. 물론 수리를 하기 위해서 역시 부품 등을 적재하여 이동하여야 합니다. 이 제품과 부품을 적재하는 차량은 누구나 회사가 지원한 차량일꺼라 생각하시겠지만, 이 차량은 개인 소유의 차량입니다. 업무를 진행함에 있어 꼭 필요한 차량을 회사가 지원하지 않는 것입니다.

정규직이냐? 비정규직이냐? 특수고용노동자냐? 이것이 중요하지 않습니다. 그 이유는 모두에게 지급되지 않고 있고 현재 가전통신에 가입된 회사 중 단 한 곳 만이 유일하게 정규직에게만 지급하고 있는 것이 현실입니다. 화물용 차량이 아님에도, 회사 소유의 차량이 아님에도 불구하고 화물을 운송하는 것입니다.

수천만원의 차량을 구매하여야 하고 그 차량은 오롯이 업무에만 쓰이고 계속 이동을 하다보니 주행거리는 1년만 타도 평균적으로 6~7만키로를 달리게 됩니다. 그 차량의 수명은 채 5년이 가기도 어렵습니다. 그뿐만이 아닙니다. 많은 주행을 하고 업무를 서두르다보면 사고 또한 많이 발생을 합니다.

고객과의 약속을 지키지 못하면 인사상의 불이익이 돌아오고 고객 역시 시간이 조금 늦어지면 방문 연기 또는 취소 요청을 하게 됩니다. 이런 경우 이동에 들어가는 비용 등 그 어떤 것도 보장받지 못하니 현장 노동자들은 그 시간을 지키기 위하여 위험천만한 운전을 하게 됩니다. 그뿐만이 아닙니다. 운행 중 휴대전화 통화는 다반사이고 휴대전화로 회사 업무지시 전산을 확인하고 고객과 통화를 하여야 하다 보니 휴대전화 화면을 보면서 운전을 할 수 밖에 없는 상황이 계속 발생하고 사고 위험은 급증하게 됩니다.

사고로 인한 보험 수가 인상이 계속되고 차량은 사고와 제품 상하차 등으로 부서지고 고장 납니다. 이런 상황이 되니 보험료, 차량 할부금, 세금, 차량 수리비 및 정비비용 등 급여에서

많은 부분이 업무상 사용 비용으로 사용되게 됩니다. 여기에 유류비 또한 실비로 지급되지 않고 있는 상황에 더욱 많은 비용 사용으로 생활고에 시달리게 됩니다.

최저임금 수준의 급여를 받으면서 최저임금 산입범위에 수많은 항목을 넣어 노동자들은 죽어가고 있는데 업무상 사용비용에 대해서 왜 그 누구도 말하지 않는 것입니까? 최저임금 급여가 1,822,480원입니다. 우리 엔지니어의 기본급은 190만원입니다. 그런데 사용하는 비용이 한달에 수십만원에 달하는데 이것이 최저임금 위반이 아니라고 할 수 있습니까? 일을 많이 해서 더 벌어가는데 돈이 있다고 최저임금 위반이 아니라고 하는데 일을 많이 하면 사용 비용도 많아지는데 이래도 최저임금제도에 문제가 없다고 보여집니까?

노동자들은 생활고를 탈피하려 1건을 처리하면 적게는 몇 천원이라도 더 받는 시스템이기에 무리해서 업무를 진행하고 있습니다. 서둘러 처리를 하다보면 가위에 손이 찢기고, 싱크대에 머리가 찢어지고, 사다리에서 떨어지고, 수십키로 그램에 달하는 제품을 등에 이고 손에 들고 다니며 근골격계 질환에 시달리게 됩니다. 방문한 고객님의 집에서는 개에 물리고 미끄러운 욕실에서 공구를 들고 넘어져 다리가 파이고 골절상을 입기도 합니다. 전국의 방문서비스 노동자들은 오늘 지금 이 시간에도 다치고 있습니다.

이렇게 다쳐도 산재처리가 쉽지 않습니다. 산재처리가 되긴하지만 우리는 일을 하지 않으면 먹고 살기 어려운 사람들입니다. 산재처리를 하면 평균임금의 70%를 지급합니다. 그 70%의 임금으로 살아갈 수 없기에 단돈 몇 천원이라도 더 벌기 위해 일을 하다가 다치는 사람들입니다. 다쳐서 입원을 해도 차량 할부금은 나가야하고, 보험금은 나가야 합니다. 가족들과 함께 먹고 살아야 합니다. 그렇기에 아파도 참고 일을 하고 있습니다.

아파도 참고 일하고 서둘러가며 일을 합니다. 이런 현장 노동자들의 상황을 악용하는 것이 바로 회사입니다. 업무를 많이 해야 많이 벌어진다는 것을 이용하여 30분마다 한 집씩 기본적으로 업무지시 접수를 합니다. 이 30분은 서비스 제공에만 주어지는 시간이 아닙니다. 고객과 통화하는 시간, 고객의 집으로 이동하는 운행시간, 서비스를 제공하는 시간을 모두 포함한 시간입니다. 하지만 현장의 실상은 수리업무를 하는데 걸리는 시간이 5분도 채 안 걸릴 수도 있지만 30분이 넘는 수리업무도 다반사이고, 설치 업무의 경우 30분의 시간 내 처리하는 것이 어려울 정도의 일이 더욱 많습니다. 그럼에도 회사는 정확한 업무처리 시간 측정과 설치에 대한 매뉴얼을 만들지 않습니다. 제품이 변경되고 시대가 변하여 설치 환경이 변화되었지만 이들은 그런 상황은 전혀 고려하지 않습니다. 오롯이 회사의 수익만을 생각하고 서비스 정신이라는 말로 현장 노동자들에게 가혹한 업무 편성을 하고 있는 것입니다.

서둘러 일을 하다 보면 가끔 사고가 발생하기도 합니다. 내 몸이 다친 것은 내가 참으며 일을 하고 있지만 그 짧은 시간에 업무를 하게 만들고 혹여나 문제가 발생하면 그 책임마저

노동자에게 전가하고 있습니다.

고객택에 누수사고 등 사고가 발생하면 그에 대한 책임 또한 오롯이 노동자가 지게 됩니다. 업무지시에 의하여 업무를 하면서 발생한 사고임에도 불구하고, 정규직이란 이름을 달고 있음에도 불구하고 그에 대한 책임을 노동자가 지게 되어 있습니다. 적게는 수 십만원에서 많게는 수 백만원까지의 피해에 대하여 노동자가 보상을 해 줘야 하는 것입니다.

설치를 한 지 1년이 넘어가는 시점에서든 피해가 발생하면 노동자의 책임이 되고 있습니다. 실제로 몇 가지 예를 들어보겠습니다. 설치를 완료한 뒤 우레탄 소재로 만들어져 있는 물이 이동하는 튜빙선을 쥐가 갈아먹어 누수가 발생한 사례가 있었습니다. 이것이 정말 노동자의 책임이라고 생각하십니까?

정수기를 설치하기 위해서는 수도에 아답터를 체결해야 합니다. 이 과정을 하였고 수일이 지나 벽 내부의 수도관이 노후 되어 있다 보니 일정 누수가 발생한 적이 있습니다. 벽 내부의 수도관의 노후는 누구도 알 수 있는 상황이 아님에도 불구하고 설치를 하였다는 이유로 이에 대한 책임도 노동자에게 전가되고 있습니다.

정확한 업무처리 역시 중요합니다. 이를 위해서는 충분한 업무 시간 역시 필요합니다. 그러나 이러한 시간이 보장되어 있지 못하고 이 업무에 많은 시간이 소요되면 이후 방문하여야 할 고객택은 모두 약속 시간을 준수하지 못하게 되는 상황이 발생을 합니다. 이후 모든 감당과 피해는 현장 노동자의 몫인 것입니다.

산업안전보건법에 일정 높이 이상의 작업은 2인 1조를 기본으로 하고 있습니다. 하지만 이 역시 지켜질 수 없습니다. 안전사다리라는 사다리를 현장에 배포할 것을 지시하였지만 많게는 30~40명이 있는 사업장에 1개 지급하는 것이 다입니다. 그마저도 차에 실리지조차 않는 사다리입니다. 하루에 적게는 10집에서 많게는 20집을 방문하는 노동자들에게 발목까지 끈을 묶었다 풀었다하여야 하는 안전화를 신고 작업을 하라고 합니다. 그마저도 고객의 집에 방문하여 작업을 할 경우 맨발로 들어갈 수밖에 없습니다. 현장에 대한 지침의 대부분은 현장과 거리가 먼 제도들입니다. 고위험 작업을 하기 위해서 2인 1조가 기본 지침이라면 당연히 2명의 노동자에게 동일한 시간에 동일한 임금을 지급하고 업무지시가 이루어져야 합니다. 하지만 1명에게 업무지시를 하고 1명을 추가로 업무시간을 조율해서 2인 작업을 하라고 합니다. 하지만 모든 이들이 과노동에 시달리고 있는 상황에서 그러한 지시는 지켜질리 만무하고 1인이 작업이 어려움을 알리면 어떻게든 노동자를 설득하여 업무 처리를 하는 것에만 혈안이 되어 있습니다.

이러한 문제의 기본은 인원의 문제입니다. 청호나이스는 2018년 5월 AS와 설치업무를 하고 있던 특수고용노동자들을 나이스엔지니어링이라는 하청업체를 만들어 고용하였습니다. 그 당시 현장 노동자가 1,176명이 강제 전직하였습니다. 그 후 3년이 지난 지금은 절반 수준인 604명의 현장 노동자가 남았음에도 불구하고 충원은 없고 업무의 양은 신사업 등 오히려 더 늘어난 상황입니다.

이러다 보니 과노동은 당연하고 연차를 사용하는 것, 정확한 교육을 받는 것 역시 불가능한 상황입니다. 그러면서도 연차사용촉진제도에 의해서 일이 많아 쉬지 못하는데도 연차 수당은 받지 못합니다. 회사는 이익을 위해 노동자들을 충원하지 않고 비용을 축소하는 것에만 혈안이 되어 있지 실제 현장 노동자의 처우는 조금도 생각하지 않고 있습니다.

과노동과 이로 인한 교통사고, 개인의 자산인 자동차를 업무에 사용함에도 불구하고 전체 비용에 대한 책임 전가, 업무상 발생한 사고에 대한 책임 전가 등 법과 제도의 허술한 구멍을 자본들은 너무나도 이용하고 있고 이러한 현실은 현장의 노동자들에 대한 피해로 돌아옵니다.

산업안전보건법이 개선되어 가고 있다고는 하지만 실제 현장에 사다리화 안전화, 안전모가 사용이 가능한지, 2인 작업이 가능하려면 어떠한 제도가 필요한지 노동자들의 이야기를 듣지 않고 그저 자본과 타협하여 중간을 찾아가기에 이러한 피해와 노동자의 건강과 생명을 헤치는 일이 끝나지 않는 것입니다.

이런 문제가 다라고 생각할 수 있습니다. 하지만 그렇지 않습니다. 요즘 콜센터 한곳만 전화를 하더라도 통화연결음이 나옵니다. “지금 상담하는 노동자는 누군가의 가족이고 우리의 가족일 수 있다고 합니다.” 감정노동자에게 폭언을 할 경우 처벌당할 수 있다고 합니다.

방문서비스노동자는 고객 최접점에서 일하고 대면서비스를 제공하는 노동자들입니다. 전화가 아닌 대면 서비스입니다. 폭언, 욕설뿐 아니라 폭행과 성희롱, 성추행까지도 일어나고 있습니다. 그런데 우리에게는 감정노동자로서 보호받을 수 있는 그 어떤 제도도 마련되어 있지 않습니다. 그저 할 수 있는건 욕설을 들은, 폭행을 당한 노동자가 아닌 다른 노동자가 다시 방문하는 것 뿐입니다. 방법을 몰라서 하지 않는다고 생각하지 않습니다. 2명이 방문하거나 폭언, 욕설 등에 대한 고객에게 법적조치를 취하고 제품의 위약금을 청구하고 계약해지를 한다던가 노동자를 보호할 방법은 충분히 있습니다. 하지만 그러지 못하는 이유는 다름아닌 ‘돈’입니다. 2명의 노동자를 방문하게 하면 인건비가 더 들어갈 것이고 계약 조항에 폭언, 욕설 등을 할 경우 위약금을 청구하고 계약을 해지한다고 하면 계약을 꺼리거나 계약 해지로 인하여 고객을 잃을 수 있다는 것 때문입니다.

제작년으로 기억합니다. 한 여성 방문서비스노동자가 고객의 택을 방문하여 업무를 진행하는데 시야에 들어오는 곳에서 남성고객이 자신의 성기를 드러내고 있습니다. 이 여성 노동자는 경찰에 신고를 하였지만, 경찰이 한 말은 직접적인 접촉이 없었고 그 상황에 대하여 확정할 수 있는 사항이 없다며 처벌할 수 없다고 했습니다. 회사 역시 그저 방문 노동자를 변경한 것이 전부였습니다. 이것이 현장 서비스노동자들이 직접 겪고 있는 현실인 것입니다.

우리 노동조합은 이제 회사를 넘어 업계를 넘어 법과 제도를 바꿔 노동자의 건강과 생명을 지키고, 감정노동에 시달리지 않을 수 있는 요구안을 꾸려 대정부 투쟁을 위한 준비에 나설 것입니다.

안녕하십니까?

저는 삼성에스원노조 위원장 연승종입니다.

① 산업의 특성 및 개요

○ 보안시스템 서비스 산업은 국가, 기업, 개인의 유·무형 자산 및 인적자원을 보호함으로써 안심과 안전의 가치를 제공하는 동시에 사회 안전망 구축에 기여하는 공익성이 큰 산업으로 기계경비, 보안SI, 인력경비로 구분되며, 사업 수행을 위하여 유무선 통신 및 IT를 비롯한 첨단 기술과 경험적 지식이 요구된다.

○ 기계경비는 주택이나 금융기관, 상점 등에 침입, 도난, 화재와 같은 이상 상황을 감지할 수 있는 각종 감지기를 설치하고, 관제센터에서 이상 발생 여부를 실시간 모니터링하며, 이상 발생 시 출동요원의 긴급대처 및 경찰서, 소방서 등 관련 기관에 통보하여 신속하고 적절하게 대응함으로써 고객의 재산과 생명을 보호하는 사업이다. 보안SI는 빌딩, 공장, 복합시설 등 고객 시설물의 특징, 목적 및 환경에 따라 출입관리, 영상감시 등 각종 보안시스템과 솔루션을 종합적이고 효율적으로 설계·구축하고 유지보수를 제공하는 사업으로, 단일 빌딩의 보안시스템 설치에서 GOP, 발전소 등 국가 주요시설의 보안 인프라 구축까지 광범위한 영역을 포괄하는 사업이다.

② 산업의 성장성

○ 보안시스템 서비스 산업은 테러, 기업정보 유출 등 위협요인 증대와 소득 증가에 따른 생활수준 향상, 안심·안전에 대한 사회적 관심 증대, 물리·정보 보안의 융합화에 따른 기회요인 확대 등으로 지속 성장할 전망이다. 국내 보안서비스시장은 코로나로 인한 국내외 경기 침체에도 불구하고 언택트, 무인화 등에 따른 신규수요가 증가하며 지속 성장세를 유지하고 있으며, 보안제품시장은 고화질, IP카메라로의 영상장비 교체 수요와 사회적 안전의식 강화에 따른 공공부문의 통합관제센터 도입, 발열감지리더 등 코로나 관련 비대면 솔루션 보급 확대와 홈IoT 확산에 따른 가정용 영상시장 개척 등으로 성장세를 유지하고 있다.

○ 향후 국내 보안시장은 AI, IoT, Big data, Cloud 등 기술의 발전과 타 산업과의 융·복합화

추세 등으로 신시장 창출이 기대됨에 따라 지속 성장이 전망된다. 또한, 보안시스템 서비스 산업은 응용 스펙트럼이 넓고 타 산업에의 파급효과가 막대한 산업으로서 향후 4차 산업혁명이 진행됨에 따라 산업 및 생활 전반에 걸친IoT 도입과AI로 인한 무인화/자동화가 진행되면서 원격 모니터링 및 실시간 제어, 긴급 대처, 사용자 인증 등으로 그 역할이 확대되고 있다.

지난 4~5월 삼성에스원과 ADT캡스 소속 노동자 270여명에 대한 설문조사 결과 다음과 같다.

1. 남성집단이자 ‘출동보안’ 업무가 중심인 보안업체

○ 응답자의 96.7%가 남성이었고 연령 평균은 38.4세로 나타나 비교적 젊은 집단으로 확인된다. ‘출동보안’ 분야의 집단이 가장 연령이 낮은 것으로 나타난다. 반면 ‘영업’ 집단의 연령이 가장 높은 것으로 나타난다. 보안분야 업무를 수행한 경력 평균은 12.3년으로 나타나고 있다. 연령평균과 비교했을 때 남성인 점을 고려하면 대체적으로 보안분야에 진입한 시기가 학교를 졸업한 직후인 것으로 추정된다. 설문에는 ‘출동보안’ 분야에서 약 52%가 참여했다. 소속사별로는 큰 불균형이 나타나고 있는데 ‘ADT캡스’가 전체 응답자의 83%를 나타내고 있다. 통계적으로 의미있는 차이가 나타나지는 않지만 양 조직이 비슷하게 ‘출동보안’ 분야 응답자가 전체 응답자의 50% 수준을 차지하고 있는 것으로 나타난다. 부양하는 가족수(소득이 없는, 본인 제외)는 평균 2.0명으로 나타나고 있다. 연령이 낮은 집단이 높은 집단보다 부양가족 수가 많다.

2. 긴 노동시간·부족한 휴게 및 어려운 육아

○ 하루 노동시간 평균은 10.3시간이라는 응답을 보였다. 전체 분포를 살펴보면 26%는 하루 12시간 업무를 하고 있는 것으로 나타나며 8시간 노동을 하고 있는 집단도 22.5%였다. 약 8%는 12시간을 초과해 노동하고 있는 것으로 나타나 문제로 지적된다. 교대제 노동을 하는 경우 근무패턴을 수정하는 노력이 필요하다. 업무별로는 ‘출동보안’ 분야와 ‘상황실’이 가장 긴 시간을 일하는 것으로 나타나며 대체적으로 9시간이 넘는 것으로 나타났다.

○ 2020년 연차소진율은 거의 소진했다는 그룹은 5.9%에 그치고 있으며 75% 내외 소진도 14% 수준에 그치고 있어 연차사용률이 매우 낮은 것으로 나타난다. 업무별로는 ‘출동보안’ 그룹과 ‘상황실’ 그룹에서 가장 낮은 연차사용률을 보인다. 삼성에스원이 연차소진율이 더 낮은 것으로 나타난다.

○ 연차 비소진 이유로는 ‘대체해 줄 사람이 없다’는 응답이 가장 높았고 다음으로 ‘연

차수당으로 돌려받기 위해서’ 라고 응답했다. 그러나 ‘눈치가 보인다’ 라거나 ‘일이 많아서’ 라는 응답도 각각 20% 수준에 육박해 74%는 금전적 이유 때문이 아닌 이유로 연차를 못 쓰는 것으로 나타난다.

○ 주중(월~금)에 연차를 3일 이상 연속으로 사용할 수 있느냐는 질문에 불가능하다는 응답이 65%에 이른다. 가족여행, 또는 개인적으로라도 연속적인 휴식을 하기 어려운 구조라는 의미이다. 삼성에스원의 경우 가능하다는 응답이 63%인 반면 ADT캡스에서는 30%밖에 되지 않아 조직 운영상 큰 차이가 있는 것으로 나타난다.

○ 점심·저녁시간(또는 휴게시간) 사용은 65% 응답자가 50% 이하로 사용하고 있는 것으로 나타난다. 업무별로는 ‘출동보안’ 분야에서 ‘25% 내외로 사용’ 하는 것으로 나타난다. 가장 낮은 수준을 보인다.

○ 회사의 눈치를 보지 않고 본인이나 배우자가 임신 등을 자유롭게 결정할 수 있느냐는 질문에 24%는 눈치를 보고 있는 것으로 나타난다. 회사의 눈치를 보지 않고 본인이나 배우자가 자유롭게 출산휴가, 육아휴직을 사용할 수 없다는 집단이 약 60%에 이른다. 남성인 관계로 임신은 배우자의 몫이기 때문에 상대적으로 자유로울 수 있지만 출산휴가나 육아휴직에 있어서는 기업의 조직문화, 또는 대체인력 문제가 수월한 조건이 아닌 것으로 나타난다.

3. 높은 업무강도·목표압박

○ 현재 맡고 있는 업무량이 적정하냐는 질문에 응답자의 86%는 과하다고 응답했고 ‘매우 과함’ 이라고 응답한 비율도 무려 46%에 달해 업무의 어려움을 호소하고 있는 것으로 나타난다. 코로나19로 업무량이 어떻게 변했느냐는 질문에 65%는 증가했다고 응답했다. ‘매우 증가’ 했다는 집단도 약 30%에 이르고 있다. 코로나19로 업무량이 증가한 경우 기업에서는 노동자의 노고를 치하해 소득 증가로 이어지게 하는 것이 바람직하다. 그러나 그렇지 않은 것으로 나타난다.

○ 회사가 설정한 목표량을 달성하기 위해 많은 압박감을 느끼느냐는 질문에 응답자의 87%는 압박을 받고 있다고 했고 52%는 ‘매우 심함’ 이라고 응답했다. 목표량에 대한 압박은 ‘영업’ 분야가 가장 심각한 것으로 나타나며 다음으로 ‘출동보안’ 과 ‘경영지원’ 분야로 나타난다. 다음으로 ‘기술’, ‘상황실’ 순서로 나타난다. 물론 모든 집단 전체가 심한 압박을 받고 있지만 그 사이에서도 집단별로 통계적으로 유의한 차이가 있는 것이다.

4. 고용불안을 호소하는 53%

○ 본인의 고용상태가 불안하냐는 질문에 53%는 그렇다고 했고 나머지는 그렇지 않다고 응답했다. 고용불안을 느끼는 이유는 매우 다양하게 나타난다. 제시된 4개 문항에 대해 응답자들은 모두 높은 동의율을 보였다. 그 중 ‘성과압박을 너무 과도하게 해서’ 라는 예시문에 가장 높은 동의율을 보였고 다음으로 ‘회사가 끊임없이 인력을 줄이려고 해서’ > ‘내부 평가에서 도태될까봐’ > ‘보안분야 시장경쟁이 갈수록 치열해져서’ 로 나타난다. 기타의견에서는 너무 힘들어서 퇴사할 생각을 한다는 사례가 있었고 인력을 줄이기 위한 다양한 (기술적) 시도가 이루어지고 있다고 한다. 심지어 성과를 무기로 해고하겠다는 으름장도 있는 것으로 나타난다.

○ 현재 하고 있는 업무를 계속할 의향(복수응답)이 있느냐는 질문에 이직의사를 밝힌 비율은 44%이다. 기업 인력관리의 핵심은 기업에 대한 충성도가 높고 업무를 즐겁게 하는 노동자를 기업의 비전과 함께 지속적으로 양성하고 유지하는 정책이어야 한다. 이는 곧 기업을 이롭게 한다. 그런데 응답자의 60%가 기업에 대한 애정을 가지고 있지 않다. 이는 재고해야 할 영역이다. 노동자를 소모품으로 보면 이런 결과가 나타날 수 있다.

5. 높은 임금 불만족

○ 현재 얻고 있는 소득이 적정하냐는 질문에 90%는 일하는 것에 비해 적다고 응답했고 60%는 ‘매우 적다’ 고 응답했다. 끊임 없는 성과 평가에 내몰리면서 받는 임금이 적다는 의미로 해석할 수 있다. 현재 얻고 있는 소득이 생활하는데 적정하냐는 질문에 87%는 생활하기 어렵다고 응답했고 44%는 ‘매우 부족’ 하다고 응답했다. 특히 부양가족 수가 많은 집단에서 부족함을 호소하는 경향이 강하게 나타나고 있다.

6. 높은 성과 평가 스트레스

○ 매년 받고 있는 성과평가 때문에 스트레스를 받느냐는 질문에 92%가 스트레스를 받는다고 응답했다. ‘매우 그렇다’ 는 집단도 무려 53%에 이르는 것으로 나타났다. ‘평가결과가 임금, 승진, 성과급 모두에 적용되기 때문에 영향력이 과도하다’ 에 가장 높은 동의수준을 보였고 다음으로 ‘양적 평가만을 기준으로 하고 있기 때문에 질적 평가가 반영되지 않아 불합리하다’ = ‘상급자가 하급자를 대상으로 하고 있기 때문에 다면평가 등으로 대체되어야 한다’ 는 의견을 보였다. 기타의견에서는 평가가 성과를 제대로 측정할 수 없는 기준으로만 들여져 있기 때문에 공평성, 공정성을 훼손하고 있다는 응답이 많이 나타난다. 무엇보다 일방적인 평가, 동의할 수 없는 평가 결과에 대한 문제제기도 많이 나타나고 있다.

7. 근로기준법, 산업안전보건법 위반 사업장

○ 2020년 중 ‘산업안전보건교육’을 받은 적이 있느냐는 질문에 약 45%는 제대로 된 교육을 못 받은 것으로 나타난다. ‘전혀 없다’, ‘교육받은 적은 없고 짜인만 받아 갔다’, ‘한 번 들었다’ 등의 응답이 나온 비율이다. 이는 현행법을 지키고 있지 않은 상황이라 할 것이다.

○ 2020년 한 해 동안 업무로 인한 사고(교통사고, 넘어짐, 찢림 등)와 질병(정신적 스트레스로 인한 우울, 소화불량, 수면장애 등)으로 병원, 한의원, 약국치료를 받은 적이 있느냐는 질문에 응답자의 36%는 ‘있다’고 답변했다. 평균 치료일 수는 34.2일로 나타나고 있으며 4일 이상 치료자 규모는 50명으로 응답자 전체인 270명의 18.5%에 이르는 수치이다. 우리나라 2020년 산업재해 통계에 따르면 산업재해율은 0.57%로 나타난다. 한편 재해를 경험한 경우 치료 비용을 본인이 부담했다는 응답이 90% 수준으로 나타났다. 문제로 제기되는 사항이다.

○ 외근 업무를 하는 경우 악천후 상황에서도 일을 하느냐는 질문에 모든 질문영역에서 흔히 발생하고 있다는 응답결과가 나타났다. 악천후 시에는 산업안전보건법에 따라 작업을 중지하도록 되어 있다. 미세먼지 경보 발령시에도 미세먼지의 영향을 적게 받는 공간에서 자주 휴식을 취하도록 하고 있다. 사다리 작업에 있어서도 2인1조 작업은 필수다.

○ 업무 중 식사를 주로 어떻게 해결하느냐는 질문에 54%는 주변 식당에서 사 먹는다고 했지만 33%는 식사를 거르는 것으로 나타난다. 약 9%도 간단히 해결하고 있는 것으로 나타났다. 응답자의 약 반 수가 제대로 된 식사를 하고 있지 못한 것이다. 연령이 높은 집단은 식당에서 사 먹는 사례가 80%에 이르렀지만 젊은 층은 상대적으로 끼니를 거를 때가 많은 것으로 나타난다. 외부에서 업무를 하는 집단이 식사를 거르는 사례가 많은 것으로 나타난다. 밖에 나가 식사를 할 수 없는 상황실의 경우 도시락을 이용하는 사례가 압도적으로 나타난다. 식사를 제대로 할 수 있도록 시스템을 정비할 필요가 있다.

○ 2020년 한 해 동안 업무 수행 중에 예시한 불쾌한 경험을 누구로부터 받은 적이 있느냐는 질문에 대해 예시문항 전체에 대한 경험률이 크고 작게 존재했던 것으로 나타난다. 가장 흔한 경험은 ‘빨리 하라는 다투달’로 나타났고 주 가해자는 ‘회사 상황실이나 관리자’인 것으로 나타났고 다음으로는 ‘고객’으로 나타났다. 다음으로는 ‘업무범위에 없는 무리한 요구’ 경험이 많은 것으로 나타났는데 이 가해자는 ‘회사 상황실이나 관리자’와 ‘고객’이 비슷한 수준으로 나타났다. 다음으로 ‘책임 떠넘기기’를 경험하고 있는 것으로 나타났는데 가해자는 내부자가 고객보다 훨씬 큰 것으로 나타난다. 다음으로 ‘인격 무시’인데 이 영역은 고객이 더 많이 가해하고 있는 것으로 나타난다

8. 우리나라 노동자보다 불건강한 보안업체 직원들

○ 2020년 한 해 동안 경험했던 건강상의 문제를 질문했다. 가장 흔하게 경험했던 건강상의 문제는 ‘전신피로’와 ‘두통, 눈의 피로’로 나타났고 다음으로 ‘허리통증’, ‘상지통증’, ‘하지통증’, ‘소화장애’로 나타났다. 이 영역에 대한 경험률은 50% 이상의 집단에서 나타나고 있다.

○ ‘우울’, ‘불안’, ‘수면장애’, ‘교통사고’의 영역은 상대적으로 경험률이 낮지만 그래도 ‘교통사고’영역을 제외하면 약 40% 수준에서 경험률을 보이고 있다. 전반적으로 건강 상태에 대한 관리가 필요하다.

○ 특히 우리나라 노동자 평균과 비교할 때 모든 영역에서 높은 경험률을 보여주고 있다. 특히 불편한 건강상의 문제를 ‘치료함’ 비율보다 ‘바빠서 치료 못함’ 비율이 높은 것은 건강관리도 제대로 안 되는 것으로 이해할 수 있다.

9. 근본적 대책이 절실

○ 안전하고 건강한 업무환경을 만들기 위해 다음의 내용이 필요하다고 보느냐는 질문에 예시 문항 전체에 모두 동의하는 것으로 나타난다. 특히 동의수준이 높은 문항은 ‘업무목표 설정 시 노동조합 참여’ = ‘업무분장을 구체적으로 적시(고객 책임 문제 합리적으로 정리)’, ‘고객 갑질에 따른 대응에서의 근무자 자율권 보장’ > ‘고객서비스 평가 방식에 노동조합 참여’ > ‘출동시 근무자 안전을 위해 2인1조 업무 고려’ 순으로 나타나고 있다.

[가전분야 노동자 안전보건에 관한 산업안전보건분야에 대한 실태]

1. 2020년 고객응대 근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련 연구

조직 및 개인 차원의 맞춤형 관리방안을 제시함으로써 사업장에서 발생하는 감정노동 문제의 예방 및 신속한 대처를 위한 「고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련」 연구를 2020년에 진행함.

총 9개 직종을 대상으로 고객응대종사자의 건강보호에 대한 기본 조치, 예방 조치 및 사후 조치에 대한 내용을 포함한 매뉴얼을 개발함.

다만, 총 9개의 직종 중 산업안전보건법상 특수고용형태근로자의 범위에 속하지 않는 설치·수리 현장기사 및 대여제품 점검원은 건강진단, 안전보건교육 및 특수고용형태근로종사자에 대한 안전조치·보건조치에 대한 법의 적용을 받지 못하고 있음

2. 신체적·정신적 건강관리 방안에 대한 연구 필요

가. 신체적 건강관리 방안

- 「생활가전 렌탈 산업 노동자 안전보건 실태조사 결과 보고서」에서는 근골격계부담작업 노출 수준 및 근골격계질환 증상 여부에 대한 설문조사를 실시하였지만, 근골격계질환 원인 및 개선방향에 대한 연구는 진행된 바 없음.
- 예방적 측면으로는 가전분야 비정형적인 자세 및 사례들을 통하여 근골격계질환 징후와 증상유무 파악 및 근로자와의 심층면담 및 참여관찰을 통하여 인간공학적 개선 방안으로 근골격계질환 예방을 위한 작업별 표준 작업절차서 개발 연구 및 근골격계질환 예방을 위하여 사용하는 작업 장비 등의 인간공학적인 개선에 대한 연구가 필요함.
- 중재적 측면으로는 노무를 제공받는 자는 증상자 발생 시 예방적 진료를 받을 수 있도록

법적인 근골격계증상 진료의뢰 체계를 수립할 수 있는 제도를 마련할 필요가 있음.

나. 정신적 건강관리 방안

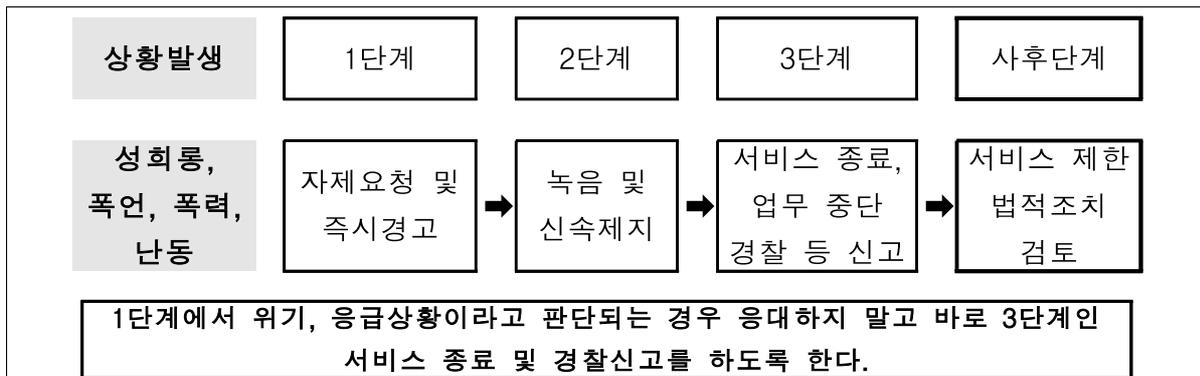
- 가전분야 노동자의 정신적 증상과 관련하여 두통, 전신피로 등을 호소하는 직접적인 원인을 알아내기 위해 분야별 대표와 FGI 및 근로환경 조사를 실시하여 원인을 분석하는 연구가 필요함.

3. 폭언·폭력·성희롱 노출에 대한 보호방안

가. 2인1조 근무제 도입 및 사업장 내 고충 및 응급상황 처리전담자 지정 의무화

- 고위험군이라 함은 성범죄자(성범죄자 알람이) 조회 시 성범죄 이력이 있는 고객, 과거 서비스 방문 시 유사 사례가 있는 고객, 최초 방문 시가 될 수가 있음.
- 고위험군 고객을 대상으로 방문 시 2인1조로 방문하여, 정신적(성희롱, 괴롭힘 등)건강장애를 감소할 수 있기 때문에 2인1조 근무체제 도입에 대한 연구가 필요함.

<표> 20년 「고객응대근로자 건강보호 매뉴얼」에서 폭언·폭력 등 대응 절차



※ 대응 시 유의해야 할 사항

- 고객의 감정을 자극하는 표현(단어)은 피하고, 절대 같이 흥분하지 말고 이성적이고 냉철하게 행동한다.
- 휴대폰으로 영상 촬영할 때는 고객의 얼굴이 찍히지 않도록 촬영하되 정확한 음성 녹음을 위해 촬영한다.
- 성희롱·폭언을 당한 경우에는 근처에 있는 동료나 관리자를 재빨리 호출하고, 심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다.
- 폭행을 당한 경우 즉시 그 자리를 이동하고, 근처의 동료나 관리자를 재빨리 호출하고,

심각한 상황이라 판단되는 경우 동시에 112에 신고한다. 신체적 피해가 있는 경우에는 즉시 진단서를 발급받도록 한다.

- 응급상황이라고 판단되는 경우 근처의 동료나 관리자를 재빨리 호출하도록 지침에 포함되어 있으나, 사내에 응급상황을 대처할 수 있는 담당자를 별도로 지정을 의무화할 수 있는 제도가 필요함.

나. 근로시간 내 사용할 수 있는 업무 전용폰 제공

- 개인 휴대폰 사용에 따른 개인정보 노출로 인한 업무시간 외의 고객 응대 예방 및 폭력 고위험군에 대한 사전 정보를 제공하는 매체 역할 가능
- 업무폰에 SOS 요청 프로그램 삽입을 통하여 관리자와 지역 경찰서에 바로 SOS를 요청할 수 있도록 함. 근로자에게 프로그램 사용법 응급상황 사례 및 대처내용을 교육하도록 함.

다. 방문근로자 대상 성희롱 및 폭행 예방을 위한 e-learning 기반의 교육 모듈 실시에 대한 연구가 필요함

- 방문을 통해 업무를 수행해야 하는 근로환경 특성상 지속적으로 집체교육을 실시하기 어렵기 때문에, e-learning 기반의 성희롱·성폭행 교육을 실시한 후 예방 효과에 대한 연구가 필요함.
- 또한, 실제 상황 대처 능력을 함양시키는 것에 대한 다양한 사례의 간접적 파악의 기여도를 분석하여 현장에 실제 도입할 필요가 있음.

4. 설치 수리현장 기사 및 대여제품점검원에 대한 조직적 측면에서의 제도 개선

가. 사업장 고충처리위원회(전담부서) 의무화

- 고충처리 위원회 설치를 의무화하여 고객응대 근로자의 건강보호를 위한 예산집행 및 지원, 인사상담 및 고충 해결, 건강보호 매뉴얼 심의·의결에 대한 사항, 건강보호를 위한 예방프로그램 실시에 대하여 업무를 수행할 수 있도록 함.
- 고충처리위원회의 위원은 관리자, 근로자 대표 1인을 포함하도록 함.

나. 인사(고과)평가 제도 개선

- 고객 평가점수가 자신의 평가점수에 반영되는 설치·수리 현장기사와 VOC 등으로 받은 평가가 수당에 반영되는 대역제품점검원은 감정노동이 심화되는 경우가 많음.
- 감정노동 관리를 위한 사내 프로그램 실시뿐만 아니라 실질적인 성과평가에 대한 제도 개선이 필요함. 또한, 특이 민원에 대하여 객관적인 입장에서 확인하여 직원에게 불이익 주지 않도록 사업장 내 전담부서 또는 고충처리위원회의 기능 강화가 필요함.

5. 산업안전보건법 상 특수형태 근로종사자 범위 확대

가. 국민건강보험법의 일반건강진단에서 산업안전보건법의 근로자 건강진단으로 변경

- 가전분야 노동자에 대한 건강진단은 특수건강진단 항목에 해당하는 유해인자에 노출되지 않는 가전분야 노동자의 근로환경임. 따라서 근로자 일반건강진단에 같음하여 적용하는 국민건강보험법에 따른 일반건강검진으로 대체하여 실시하고 있음.

나. 근로자건강진단 사후관리 강화 및 산업안전보건교육의 법적 의무화

- ‘근로자 특수건강진단’에 대하여는 다양한 정책적 방법(지도점검, 기관평가 등)을 통해서 사후관리 시행 점검이 비교적 잘 이루어지고 있으나, ‘근로자 일반건강진단’의 경우에는 실시여부 및 사업주의 사후관리 여부를 파악하기 어려움. 따라서, 가전분야 노동자에 대하여도 근로자 건강진단, 사후관리 및 안전보건교육을 실시하여 지속적인 보건관리가 이루어질 수 있도록 특수형태 근로종사자의 건강진단 사후관리 방안에 대한 기존 지침(일반건강진단결과에 따른 사후관리 지침)을 참조하여 기존의 고시를 개정함으로써 건강진단 전체의 사후관리에 대한 보완이 필요함.
- 다만, 개정하는 고시의 적용 대상은 산재보상보험법이 적용되고 있는 특수형태근로종사자로 제한할 필요가 있으며, 정책적으로 금지가 필요한 특수형태 근로종사자의 산재보험 적용 배제에 대하여는 산재보험 적용제외 신청사유를 엄격히 제한하는 내용의 개정 법률이 2021년 7월부터 시행 예정임.

가전방문 서비스 노동자들의 건강권 확보를 위한 과제

먼저 어려운 조건에서도 의미 있는 조사를 진행하느라 애쓰신 민주노총 전국서비스산업노동조합연맹 전국가전통신서비스노동조합과 연구와 발제를 담당해주신 분들의 노고에 감사드립니다.

노동안전보건의 관점에서 고용상의 지위에 있어서 다양한 구성을 보이는 생활가전 렌탈 산업 노동자들의 건강권 확보를 위한 방안에 대해서 몇가지 말씀드리고자 한다. 이번 실태조사 자체가 가지는 의미가 적지 않으나, 결과에 대해서 종사상의 지위, 개별 기업의 고용관행, 직종, 성별 등 다양한 요인들의 영향에 대해서 각각 분석되었으면 좀 더 많은 시사점을 제공해 줄 수 있지 않았을까 하는 아쉬움을 가지고 다소 포괄적인 내용으로 토론에 임한다.

1. ‘특수고용형태종사자’ 라는 법적 지위의 문제

산업과 기술, 사회와 노동이 변화하고 있으며 거기에 대한 기업의 필연적인 대응으로서 기존과 다른 노무 계약관행이 등장하는 것처럼 이야기하지만, 상당 부분은 기업의 이윤 추구를 위한 교묘한 탈법이나 왜곡이기도 하다. 특고, 플랫폼 노동에서 보듯이 기업은 근로자 개념에 대한 정교한 조작을 통해 노동법을 회피하고자 해왔으며 이를 통해 기업이 마땅히 부담해야 할 비용들을 사회에 전가해 오고 있다. 노동자를 노동자가 아닌 존재로 은폐하는데 성공한 기업은, 자영인으로 왜곡 분류(오분류)되어 마땅히 누렸어야 할 노동법적 보호를 박탈당한 노동자와, 순진하게 법률을 온전히 준수했던 다른 기업에게, 사회보험료나 근로소득세로 조달한 재원으로 사회보장제도를 운영해야 하는 국가에게 비용을 전가하고 있다(플랫폼 유니온 출범의 기회와 도전, 권오성, 2020).

노동안전보건의 관점에서 일터가 공장이든 서비스 대상의 가정이든 직업상 유해/위험 요인으로 인해 나타난 몸과 마음의 손상이나 질환의 결과가 특수고용직이라 플랫폼 노동자라고 해서 다를 바는 없다. 문제는 이러한 노동에서 마주치는 안전과 건강상의 유해인자들을 어떻게 관리하고 그 책임은 누구에게 두어야 사고와 질환을 예방할 것인가에 있으며 건강문제에 뒤따르게 되는 치료·보상·재활·생계에 소요되는 사회적 비용의 부담은 어떻게 할 것인가에 있다. 기업이 사용자성을 숨기고 이윤을 취하는데 있어서 별다른 제약이 없고 자영업자라

는 허울로 권리를 박탈당한 노동자들을 양산되지만 국가나 정부는 역할을 하지 않았다. 소위 ‘특수고용형태종사자(특고)’ 라는 기괴한 용어를 만들어 내며 국가가 취한 태도는 산재보험 제도로의 반쪽 편입이라는 매우 소극적인 방식이다. 2008년 산업재해보상법에서 “계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 자”로서 법정 요건에 해당하는 자 중 “대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 자”를 특수형태근로종사자라고 규정하여 최초로 법률상에 특고가 등장하게 된다. 기형적인 고용관행을 ‘특수형태’라고 부르고 차마 근로자로 호명하지 못하여 ‘근로종사자’가 된 모양새다.

똑같은 업무를 수행하는 노동자가 어디서든 정규직이고 어디서든 특고가 되는 것은 자영업자가 되기를 갈망하는 노동자들의 요구 때문이 아니라 책임 없는 이윤을 취하고자 하는 기업의 욕망 때문이다. 가전 렌탈 업계의 노동자들의 경험에서도 확인되는 바와 이러한 고용이나 노동계약 관계가 누구의 입장과 이해를 대변할 것인가의 문제는 조직된 힘에 기반한 협상력과 교섭력에 따라 달라지는 것이다. 여기에서 노동조합의 존재는 대단히 중요한 의미가 있다.

2. 산안법상 특고 보호 규정의 확장

근기법상 노동자의 지위 인정은 거시적이고 전략적인 과제일 것이다. 당장 현재의 특수고용직이라는 지위에서도 법적으로 노동안전보건에 대한 권리를 확장하는 방안을 찾는 것이 필요하다. 2019년부터 시행된 개정 산업안전보건법(산안법)에서는 제5조 사업주 등의 의무를 규정함에 있어서 사업주는 특수형태근로종사자(특고)로부터 노무를 제공받는 자를 포함하고 있으며 근로자 범주에도 특수형태근로종사자를 포함하도록 하고 있다. 사업주는 산안법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준을 이행하고, 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선하며, 해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공하도록 하는 것이 포함되어 있다.

이렇게 포괄적으로 특고 사업주에게도 안전보건상의 책임을 주고 있으나 산안법의 모든 부분을 적용하는 것은 아니라 ‘산업안전보건기준에 관한 시행 규칙’ 제672조에서 특고 인정 직종별로 각각 제한적으로 안전보건조치를 정해 두고 있다. 고객응대를 수행하는 경우에도 직종별 차이가 있어 골프장 캐디의 경우 구체적인 시행조치가 다양한 반면 와 킷서비스나 택배의 경우에 ‘대응지침 제공’만을 규정하고 있다.

현재 산업재해보상보험법 시행령 제 125(특수형태근로종사자의 범위 등)에서 대여 제품 방문 점검원과 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품을 배송, 설치 및 시운전하여 작동상태를

확인하는 사람을 산재보험 대상으로 포함하고 있다. 하지만 산업안전보건법의 적용 대상이 되는 특고의 범위에는 이들이 포함되어 있지 않다.

<p>제67조(특수형태근로종사자의 범위 등) 법 제77조제1항제1호에 따른 요건을 충족하는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 보험을 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람 <ul style="list-style-type: none"> 가. 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사 나. 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업(專業)으로 하는 사람 2. 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람 3. 「통계법」 제22조에 따라 통계청장이 고시하는 직업에 관한 표준분류(이하 “한국표준직업분류표”라 한다)의 세분류에 따른 학습지 교사 4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디 5. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원으로서 택배사업(소화물을 집하·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람 6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람 7. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인 8. 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드회원 모집인 9. 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람
--

[표 14] 산업안전보건법 시행령 상 특수형태근로종사자의 범위

개념적으로 산안법의 특고가 산재보험법에 근거하고 있어, 마땅히 가전렌탈 특고노동자들에 대한 산안법 편입을 주장해야 한다. 더불어서 사업주가 어떠한 안전보건 조치를 이행하여야 할 것인지를 구체적으로 법령에 제대로 답할 수 있도록 요구하는 것이 필요하다. 당장 고객 응대 업무에 대한 사업주의 이행의무에 있어서도 직종 간 차이가 있다는 점이 확인된다. 산안법과 안전보건기준에 관한 시행규칙 등을 꼼꼼히 살펴 적용해야 할 조항들의 목록(산업안전기준에 관한 시행 규칙 제672조의 나열사항)을 만드는 것이 중요하다.

예를 들자면 앞서 언급했듯이 골프장 캐디 특고에서 적용한 수준 이상으로 고객 폭언 등에 의한 산업재해 예방조치 업무에 있어서는 산안법 제41조의 전면적인 적용이 필요하다.

<p>제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장애 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 "업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 업무의 일시적 중단 또는 전환 2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장 3. 법 제41조제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장애 관련 치료 및 상담 지원 4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제1항에 따른 고객응대 근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필
--

[표 15] 산업안전보건법 시행령 제 41조

또한 실태조사 보고서에서 나온 구체적인 여러 가지 문제적 상황들을 어떤 형태로 제도화시켜 포함시킬 것인가에 대한 조직적인 고민을 수행해야 한다. 이를 위해서 가전서비스 노동자들의 ‘표준 직무’ 를 구성하고 이에 따른 가전 서비스 업종 ‘안전 보건 규정’ 을 구성하는 것이 필요하다.

3. ‘표준 직무’ 구성 및 적정 임금(수수료) 산정, 표준 안전보건규정 및 고객 응대 매뉴얼

노동조합의 활동의 일환으로 설문조사를 통해 노동 조건 실태를 드러내고 접근하는 방법은 매우 유효한 방법이지만 제한점도 많다. 설문을 수행하는 과정 자체가 대상 노동자가 자신의 노동조건을 돌아보고 자신의 권리를 인지하게 만드는 효과가 있다. 노동조합으로서도 현장의 노동자들과 접촉면을 가지고 조직화의 일환으로서 기능을 가질 수 있다. 그러나 여태껏 어떤 연구나 조사로도 알려지지 않았던 문제적 상황을 폭로하는 수준을 넘어서서 실태를 극복하기 위한 제안을 위한 조직적 노력도 중요하다. 이에 생활 가전 렌탈 산업 노동자들의 직무분석에 기반한 ‘표준 직무’ 를 구성하는 것에 대한 고려가 필요하다.

실태조사보고서에 드러난 다양한 노동조건상의 문제들을 해결하기 위해서 필요한 것은 가능한 한 수행하고 있는 직무들을 분석하여 가능한 한 표준화하고 그 과정에서 소요되는 시간과 기술, 장비, 보호구 등을 정리하는 작업이 필요하다. 업무과정에서 비롯되는 상당수의 문제가 업무를 수행함에 있어서 최소한의 표준적인 기준이 제시되지 않고 개인의 숙련이나 경험에 기반한 개별 대응에 맡기고 있기 때문에 발생하는 것으로 보인다. 점점 서비스 목록에 대한 단순한 시간적 하한만을 노동자에게 부과하고 패널티를 제공하는 방식으로는 문제를 체계적으로 해결해 나가기 어렵다. 직무 분석에 기반한 ‘표준 직무’ 를 구성하는 것이 필요하다. 직무 분석은 제공되는 서비스의 수행 내용, 요구되는 기술, 위험요인, 신체 부담, 소요 시간, 장비 및 이를 위해서 필요한 보호구나 보조도구 목록을 포함해야 한다. 현장에서 제공되는 기술적 서비스 뿐 아니라 방문예약(컨택)을 위해서 소요되는 시간과 방법적인 문제, 서비스 제공 이후에 폐기물의 처리 및 고객관리 업무 역시 표준 직무에 포함되어야 한다. 단독 수행 대신 2인1조 작업이 필요한 사안들에 대해서도 정리할 수 있을 것이며 표준 직무에 설치와 관리, 수리 업무 간에 연계성을 강화하여 상호간의 업무 처리의 효율성을 높이는 효과도 기대할 수 있다.

‘표준 직무’ 구성을 통해서 사업주가 제공해야할 안전보건조치에 대해서도 구체적으로 제시할 수 있다. 정리된 서비스 제공 내용을 고객에게 사전 제공함을 통해서 과도한 서비스

요구에 대한 거절과 작업중지가 가능할 수 있으며 마찰을 예방할 수 있을 것이다. 더불어서 표준 직무는 이동 시간, 휴식 시간 등을 고려하여 적정 임금과 수수료에 대한 기준을 마련하는 기초가 될 것이며 노동자와 사업주, 고객이 지켜야할 표준적인 안전보건관리 규정을 마련할 수 있을 것으로 생각된다. 물론, 안전보건 관리규정은 표준 직무 외에도 고객에 의한 성희롱과 폭력에 대한 예방조치, 팬데믹 상황에 있어서 감염 예방관리 등 다양한 상황에 대한 고려가 필요하다. 더불어서 표준직무는 산업안전보건법 상의 근골격계유해요인조사, 위험성평가 등을 적용함에 있어서도 기본자료로 활용할 수 있을 것이다.

4. 가전 렌탈 산업의 기업의 이윤구조에 대한 사회적 규제가 필요하다

가전 렌탈 산업에서 판촉영업과 A/S를 동시에 담당하는 노동자들에게 가중되는 부담이 있다. 생계의 문제로 인해 판매하는 제품의 품질이나 우월적 입장에 있는 기업에 대해서는 제대로 된 문제제기 조차 못하고, 한편 소비자들로부터는 온갖 컴플레인을 판매자 입장에서 감수해야하는 상황이다. 그럼에도 불구하고 이러한 왜곡된 관행에 대해서 소위 자영업의 성격으로서 본다면 공정거래법을 통해서나 한편 노동자성의 관점에서 본다면 노동관계법을 통해서든 규제나 관리가 되어야 하는 것이다. 하지만 어떤 방식으로든 가전렌탈 업계의 착취적인 이윤구조에 대해서 제대로 된 사회적 규제가 작동하고 있지 않는다.

행정규칙으로 존재하는 공정거래위원회 예규인 ‘특수형태 근로종사자에 대한 거래상 지위 남용행위 심사지침’에서 거래내용의 불공정성 판단기준에 있어서 특고노동자들에 대해서는 다음과 같이 특별히 고려할 점을 제시하고 있다.

1. 제공되는 노무를 통해 최종 생산되는 상품·용역의 특징을 고려하여 사업자의 특수형태 근로종사자에 대한 지시감독을 위한 구속조건들이 최종 상품·용역의 품질을 확보하기 위해 합리적이고 불가피한 것인지를 심사한다.
2. 대가 기타 거래조건 of 부당성의 심사와 관련하여 특수형태근로종사자의 보수나 수당 등에 관한 조건은 유사한 업무를 수행하는 근로자로서 사용자로부터 직접 고용된 자의 경우를 감안하여 판단한다.
3. 특수형태근로종사자가 사업자 측의 거래상의 우월적 지위에 의한 개별 행위를 예측할 수 있다고 하여도 경제적 종속성으로 인하여 당해 사업자와의 거래를 회피하거나 부당조건을 거절할 수 없었는지 여부를 또한 고려한다.

또한 행위유형별로도 구입강제, 이익제공강요, 판매목표강제행위, 불이익제공행위, 경영간섭 행위 등에 대한 구체적이고 세부적인 대상행위와 위법성 판단기준을 지침으로 정하여 두고 있다. 그럼에도 불구하고 현실에서는 지침에서 예시하고 있는 범위반에 해당될 수 있는 행위들이 만연하고 있다. 사회적 규제가 작동하지 않는 것이다. 노동자로 분류되어 정당히 노동관계법상의 보호와 권리를 누리도록 하는 것, 그렇지 않다면 불공정한 거래 관행에 대한 단

호한 법적 행적적 조치를 내리는 것 어느 것하나 제대로 되지 못하고 있는 상황에는 조직하고 조직되는 것 이외에 없다. 조직된 힘을 통해서 가전 렌탈 업계의 착취적인 이윤 추구 구조에 대해 문제제기하고 정상화를 강제해야 하는 것이다.

마치며

다른 노동자들에게 여가와 편의를 제공하는 노동, 타인의 삶의 질을 높이는 노동을 수행하는 노동자들은 오히려 자신의 노동에 대한 자존감을 잃고 삶의 질이 떨어지고 위험하고 불건강해지는 상황을 극복해야 한다.

더불어, 특수고용직 노동자의 건강문제는 그들이 노출되는 유해요인 자체의 고유한 위험성을 넘어서 건강의 사회적인 결정요인에 대해 훨씬 더 주목하는 것이 필요하다. 노동을 통해서 안정적으로 생활임금이 유지가능하지 않다면 개인은 노동시간이나 노동밀도를 높이고 위험을 감수해야만 하며, 파편화된 노동에서 발생하는 건강상의 위험은 관리하기 어렵다. 하지만, 그 과정에서 이윤을 취하는 이들은 어떤 책임도 나누지 않고 숨어있게 된다. 정규직/간접고용 정규직/특수고용직에 따라서 조직화의 여부에 따라서 다양한 노동자 군을 대상으로 한 활동에 어려움이 적지 않을 것으로 생각한다.

하지만 새롭게 성장하는 노동조합이 출발선에서부터 개별 기업이 아니라 동종 산업의 중소기업의 노동자들과 노동자임에도 노동자들로 불리지 못하는 노동자들까지 포괄하고 더 넓게는 변화하는 산업구조 속에서 불평등한 노사관계와 권력구도에서 힘겨워하는 모든 노동자들의 입장을 대변하는 것이 필요하다.

또한 전통적 제조업 중심으로 편제되었던 이전의 근로기준법이나 노동관계법, 산업안전보건법 등의 법제들이 현재 서비스 중심의 산업 구조에도 적절한 것인지 살펴보는 것이 필요하다. 새로운 산업의 노동자들을 보호하는 법제도가 있는가의 문제, 있다면 현실에서 법제도가 작동하는가의 문제, 그렇지 못하다면 제도의 합리성을 따져보는 것까지에 노동조합의 역할이 대단히 중요하다. 새롭게 성장하는 노동조합이 출발선에서부터 개별 기업이 아니라 동종 산업의 소규모 기업의 노동자들과 노동자임에도 노동자들로 불리지 못하는 이들까지 포괄하고 더 넓게는 변화하는 산업구조 속에서 불평등한 노사관계와 권력구도에서 힘겨워하는 모든 노동자들의 입장을 대변할 수 있기를 기대한다.

가전방문서비스노동자
노동안전실태조사
결과발표 토론회

메 모