

2021

민주노총
콜센터노조연구
중간결과보고
핵심과제토론
워크숍

· **일정** 2021.8.26(목) 오후1시

· **장소** 사무금융연맹 대회의실
(경향신문사 별관 2층)

· **대상** 민주노총 콜센터노조 간부 및
가맹산하 담당자 25명

· **프로그램**

1시~3시 민주노총 콜센터노조 기초실태연구
중간결과 발표 및 과제 토론

-발표자: 김혜진(전국불안정노동철폐연대)

3시~5시 공동토론

운동의 징검다리

- 내가 생각하는 노조의 핵심과제
- 민주노총에 제시하는 과제

문의

민주노총 미조직전략조직실 02.2675-9151 withkctu@gmail.com



자 료 순 서

○ 발제

민주노총 콜센터 실태조사를 통해서 본 노동조합의 과제 중간보고	4
김혜진 전국불안정노동철폐연대	

○ 토론

자료1. 내가 생각하는 우리 노조의 핵심 과제	21
자료2. 민주노총에 제시하는 과제(워크시트)	26



워크숍 순서

시간	순서	발표자 및 주제
13:00-13:20	소개, 인사	
13:20-14:20	발제	1. 민주노총 콜센터노조 실태조사와 노동조합의 과제 연구 중간결과 보고 (김혜진) 2. 핵심쟁점토론
14:20-14:30	휴식	
14:30-16:30	전체 토론	1. 내가 생각하는 노조의 핵심 과제 2. 민주노총에 제시하는 과제 3. 종합

민주노총 콜센터 실태조사를 통해서 본 노동조합의 과제

김혜진

(전국불안정노동철폐연대)

1. 콜센터 노동자 규모와 정책 과제

콜센터업종은 시설에 많은 비용이 들어가지 않고 노동비용이 대부분을 차지하는 노동집약적 업종이다. 콜센터는 1990년도에 만들어지기 시작한 이후 급격하게 확대되었다. 콜센터는 통신사, 카드사, 전자제품, 은행, 보험, 홈쇼핑업체 등 고객문의가 많은 산업에서 주로 구축하여 운영하고 있지만, 공공기관을 포함한 전 산업 분야로 확산되고 있는 추세이다. 그 결과 아래에서 보듯이 매출도 급격하게 상승하고 있다.



프라임경제, <2020 컨택센터 산업총람>

1) 미국계 카드회사인 다이너스에서 최초로 콜센터를 구축한 이후 씨티은행, AIG생명보험 등 외국계 회사들이 콜센터 시스템을 도입한 것으로 알려져있다.(출처 : 참여와혁신 <http://www.laborplus.co.kr>)

초기 콜센터는 회사 업무 전체에 대한 이해가 필요하고 숙련이 필요한 업종이라서 직접고용되는 경우가 많았다. 그런데 1997년 경제위기 이후 1998년부터 ‘정리해고제’와 ‘근로자파견제’가 시행되고 ‘근로자파견 허용업종’에 콜센터가 포함되면서 2000년대 초반에는 콜센터 노동자들을 파견으로 채용했다.²⁾ 그런데 파견은 2년 이후 정규직 전환을 해야 하고, 노동자들을 2년마다 한 번 교체사용하기에는 숙련이 필요한 업종이기 때문에, 노동자들을 지속적으로 일 시킬 수 있도록 파견보다는 ‘도급’ 형식으로 외주화를 했고, 2000년대 중반 이후 금융과 통신, 공공부문을 중심으로 콜센터는 급격하게 도급화 되었다.³⁾

현재 콜센터 종사자 수에 대한 공식 통계는 없다. 정부의 공식 통계는 2010년 정보통신산업진흥원에서 발표한 ‘콜센터 산업실태조사 및 정책연구 보고서’가 처음이자 마지막인데, 이 보고서는 콜센터 종사자 규모를 17만6057명으로 조사했다. 통계청의 ‘서비스업 조사’에 의하면 2019년 콜센터 사업체수는 1,070개이고, 종사자 수는 약 8만2천명인데 콜센터로 등록된 업체만 따졌고 아웃소싱 업체를 포함하지 못해서 규모가 축소되어 있다. 프라임경제 기업부설연구소에서 2020년 컨택센터 산업총람에 따르면 2019년 콜센터 종사자는 조사된 것만 19만5419명이다. 반면 한국컨택센터 산업협회는 콜센터 종사자를 40만 명으로 추산하고 있다.

이처럼 콜센터 노동자 수마저 정확한 조사가 되어 있지 않은 이유는 콜센터의 직업 및 산업분류가 제대로 되어 있지 않기 때문이다. 사실 콜센터의 업무의 특성만 고려하여 전체 업무와 별도로 떼어내어 산업분류를 해야 하는지에 대해서도 논의가 필요한 상황이다. 이 업무는 기업의 전체 업무와 분리되기 어려운 경우가 많다. 다만, 콜센터가 외주화되면서 전문적인 콜센터 업체들이 우후죽순 생겨났고, 노동자들의 노동조건이 매우 낮은 수준이기 때문에 노동자들의 권리 보장을 위한 정책의 필요성은 제기되고 있다.

그 동안 감정노동, 저임금 등의 문제에 대해서는 사회적으로 제기가 많이 되었다. 그것은 콜센터 노동의 특성이라고 볼 수 있다. 그런데 한 기업의 업무와 연관되어 업무가 진행되는 노동과정, 그것이 독립적인 업무인 것처럼 분리하면서 나타나는 노동통제 방식의 문제는 논의가 많이 진행되지 못했다. 이것은 노동 내부에서 문제제기가 되어야 가능한 부분이기도 하다. 따라서 2010년 이후 콜센터 노동조합이 많이 만들어진 지금, 노동조합은 무엇을 과제로 제기하면서 싸워야 할지에 대한 논의가 더 많이 이루어져야 한다.

2. 콜센터 노동과 노동조합

(1) 민주노총 콜센터 노조들은 어떤 계기로 조직되었는가?

콜센터 노동자들은 2010년 이후 대규모로 조직되고 있다. 직접고용된 콜센터 노동자들의 경우

2) 콜센터 기업들의 설립 연도를 보면 1995~2004년 사이에 콜센터의 56.2%가 설립되었는데 이들은 1997년 외환위기 이후 도입된 파견법에 영향을 받은 것으로 보인다.
3) 정홍준(2016) “콜센터 사업의 효율적인 인적자원관리와 고용관계의 전략적 변화에 관한 연구”에 의하면 2006년 콜센터 직영 비율은 72.4%이고 외주는 27.6%였다. 그런데 2016년 직영은 48.7%로 줄었고, 자회사가 33.6%, 외주는 가 되었고, 외주는 17.8%였다.

기존 노조의 조합원인 경우가 있겠으나, 그 실태는 잘 파악되지 않고 있다. 새롭게 조직된 콜센터 노동조합은 대다수 간접고용의 형태였다. 그래서 콜센터를 중심으로 한 독자적인 조직화와 투쟁을 하게 된다. 콜센터가 외주화되고 업체들의 경쟁이 심해지면서 노동자들의 노동조건은 매우 떨어지고, 임금과 노동조건, 그리고 감정노동의 심각한 양상이 노동자들을 조직화에 나서게 한다.

철도고객센터의 경우 연차 제한이 심하고 휴일근무를 강제하고 원청 코레일과 계약상의 인원보다 현저히 적은 인원을 운영하면서 노동자들의 스트레스가 증가했고 그것이 노조 설립의 원인이 되었다. 국세청콜센터도 센터장의 독재에 가까운 센터 운영과 연차사용 제한, 조기출근 강요, 비인격적 대우 등으로 인해 노조에 가입하게 되었다고 한다. 평택시청 콜센터도 평가나 운영방식에 대해 결정 후 통보하는 등 불안과 불만이 쌓여왔고 그것이 노조 설립의 계기가 되었다. 한국장학재단콜센터도 업체 변경 때마다 임금이 계속 하락하는 상황을 겪으면서 문제를 인지하게 되었다고 한다.

그런데 간접고용 노동자들의 특성이 그러하듯 노동자들이 노동조합 조직화에 나서기는 쉽지 않다. 언제라도 계약해지 될 가능성이 높다고 생각하기 때문이다. 그래서 노동자들의 노동조합을 만들 때에는 어떤 계기들이 필요하다. 일상적으로 노동자들은 불만이 생길 때 본인이 그곳을 그만두고 다른 곳에 취업하는 방식으로 해결하려고 한다. 외주화 된 구조에서는 문제를 제기한다고 해서 노동조건이 개선될 것이라고 기대하기가 어렵기 때문이다. 그래서 특정한 계기, 예를 들어 고용불안 상황이나 정규직 전환이라는 계기가 있을 때 집단적 조직화에 나서게 된다.

딜라이브지부 텔레웍스지회의 경우 저임금, 실적압박, 그리고 케이블방송의 매각과 고용불안 이슈가 지속되면서 조직이 되었고, LG헬로비전도 원청사인 구 CJ헬로가 LG유플러스로 인수 합병되면서, CJ그룹 컨택업체 CJ텔레닉스 소속으로 CJ헬로(현 LG헬로비전) 콜센터 업무를 담당해온 상담사들이 고용불안과 실적압박을 경험하면서 노조를 결성하게 되었다. 삼성전자서비스 콜센터 노동자들도 삼성전자 서비스센터 노동자들의 정규직 전환 과정에서 고객센터가 제외될 것을 우려한 노동자들이 모여 노조를 설립하게 되었다. 그리고 국민건강보험고객센터 등 공공부문의 콜센터 노동자들은 공공부문 비정규직 정규직 전환 대상이 되면서 정규직 전환을 요구하며 급격하게 조직이 되었다. 사무금융노조 에이스손해보험 콜센터 노동자들은 고용불안 상황은 아니지만 코로나19 집단감염 상황을 겪으면서 노동조합 조직화에 나서게 되었다.

콜센터는 인바운드와 아웃바운드로 업무가 나뉜다. 인바운드 콜센터는 주문접수 처리, 고객문의 상담, 고객 컴플레인 및 애프터서비스, 긴급상황 처리 등 주로 고객에게서 전화를 받는 형태를 의미한다. 아웃바운드 콜센터는 제품이나 서비스 판매를 목적으로 고객 설득이나 가입을 유도하는 판매촉진, 회원 가입, 전화 설문조사 등 기업이 개인에게 전화를 거는 업무 형태이다. 2006년도에는 인바운드 콜의 비중이 50% 이상인 기업이 전체의 약 90% 이상 차지한 데 비하여 2016년도에는 절반 수준인 52.6%로 감소하고 아웃바운드 콜이 증가한 것으로 나타난다. 특히 전체의 1/4 이상의 업체는 인바운드와 아웃바운드 형태를 혼합하여 서비스를 제공하고 있어서 콜센터 서비스의 경계가 허물어지고 있는 것으로 나타난다고 한다.⁴⁾

그런데 민주노총에서 조직된 사업장들은 대부분 인바운드 형태의 콜센터이다. 케이블방송 콜센

4) 정홍준, 2016. 「콜센터 산업의 효율적인 인적자원관리와 고용관계의 전략적 변화에 관한 연구」

터의 경우 아웃바운드와 혼합하여 서비스를 하는 경우도 있으나, 대체적으로는 인바운드 콜업무를 하는 사업장들이 조직되어 있다. 그것은 조직된 사업장이 대체적으로 공공기관이어서 민원서비스 업무를 콜센터로 외주화했기 때문이기도 하지만, 아웃바운드 콜센터 노동자들이 조직되기 어려운 조건도 반영한다. 아웃바운드의 경우, 임금도 성과에 따라 달라지는 경우가 많으며, 특수고용 형태로 일을 하는 경우도 많다. 노동자들이 개별 성과가 강하게 작동하는 아웃바운드 형태에서는 조직화가 쉽지 않음을 보여준다.

콜센터 노동자들의 노동조건을 변화시키기 위해서는 콜센터 노동자들이 많이 조직되는 것이 중요하다. 콜센터 노동자들의 목소리가 더 많이 제기될 때 이 사안이 사회적인 과제가 되고 문제 해결의 가능성이 생긴다. 그런데 현재 민간영역의 노동자들은 조직화가 매우 더디다. 공공부문의 경우 노조를 만들더라도 쉽게 계약해지, 탄압하기 어렵다는 경험도 있고, 정부의 공공부문 비정규직 정규직 전환 정책으로 정규직 전환에 대한 기대도 있어서 조직이 확대될 수 있었다. 하지만 민간영역에서는 아직 집단적인 조직화의 계기를 찾지 못하고 있으며, 아웃바운드 콜센터의 경우는 더 더욱 조직화의 가능성을 만들지 못했다.

코로나19로 인한 집단감염이나 노동자들에 대한 차별 등 불만이 집단화되는 계기가 생겼을 때 조직화가 가능하려면 일상적인 선전전 등과 더불어 콜센터 노동자들이 노동조합을 만들고 노동조건을 변화시키고 있다는 것을 다양한 형태로 더 많이 알려야 한다. 콜센터 노동자들은 사업장을 자주 이동하지만 콜센터에서 주로 일을 한다. 그렇기 때문에 노동조합을 경험한 노동자들이 많아지고 노동조합에 대해 인식할 수 있다면, 계기가 주어졌을 때 집단적 조직화가 가능할 것이다.

(2) 노동조합 설립 이후의 변화

노동자들이 노동조합을 만든 계기는 다양하지만 임금과 노동조건, 그리고 현장통제에 대한 불만, 정규직 전환에 대한 요구가 큰 요구이다. 그리고 일방적으로 사용자측이 임금체계를 변경하기도 하므로 이런 변화 시에 노동자와 합의해야 한다고 요구하기도 한다.

노동조합을 만든 후 가장 크게 달라진 변화는 임금인상이라는 답변이 43.8%로 가장 높다. 그리고 추가 휴식시간 보장도 31.3%에 달했다. 현장에서 가장 크게 달라진 점이 휴게시간과 추가 휴식시간 보장이라는 점에서 통제전략에 대한 대응도 이루어지고 있음을 알 수 있다. 특히 점심시간이 제대로 보장되지 않는 경우가 많았는데 점심시간 1시간 보장이 온전히 이루어진 것을 중요한 성과로 제기하고 있는 사업장들도 있다. 고용안정의 경우에도 지자체의 경우 50%가 답변하고 있는데 이것은 정규직 전환이 이루어진 경우에 해당할 것으로 보인다. 즉 노동조합이 만들어졌다는 사실 자체가 고용안정을 보장하기보다는 노조 설립 전후 정규직 전환, 혹은 자회사 전환이 이루어지면서 고용안정이 이루어진 경우이다.

노동자들은 노조를 만들고 나서 ‘연차 제한이 완화된 것’ 등에 대해 중요한 성과로 이야기한다. 특히 자유로운 연차사용은 노동자들에게는 매우 중요한 과제였는데, 대다수의 기업들은 인원을 최소한으로 운영하기 때문에 연차를 사용하게 되면 여유인력이 없는 상황에서 인원이 부족하다는 이유로, 목표응대율 등 콜 실적을 채워야 한다는 이유로 노동자들의 연차 사용을 통제해왔

다. 그렇지만 노동조합을 만들면 그런 변화가 가장 먼저 시작된다.

이것은 이번 조사만이 아니라 직장갑질119와 사무금융노조 우분투비정규센터에서 2021년 1월에 발표한 ‘2021년 콜센터 상담사 실태조사’ (이하 2021년 콜센터 상담사 실태조사)에서 확인할 수 있는데, 여기에서는 점심시간 제한의 경험이 노조가 없는 응답자는 40.6%인데 반해 조합원은 29.1%이다. 화장실 사용 경험도 노조가 없는 경우 36.0%가 경험한 데 비해 노조원은 26.7%로, 노동조합의 효과가 임금인상을 기본으로 하더라도 이런 일상적인 통제에 대한 대응임을 알 수 있다.

〈2021년 콜센터 상담사 실태조사〉

노조유무와 갑질경험 있다	노동조합이 없다		노동조합이 있지만 조합원은 아니다		노동조합이 있고 조합원이다	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
점심시간 제한(상담이 물리는 시간 점심식사 제한, 30분 내 점심식사 완료 등)	71	40.6	18	42.9	25	29.1
화장실 사용 제한	63	36.0	13	31.0	23	26.7
상담 중 이석 금지	96	54.9	28	66.7	35	40.7
점심시간 외 휴게시간 미부여	96	54.9	17	40.5	40	46.5
연차휴가 강요	61	34.9	12	28.6	27	31.4
연차휴가 거부	77	44.0	14	33.3	39	45.3
전 체	175	100.0	42	100.0	86	100.0

그런데 노동조합을 만들면 연차나 휴게시간 등이 교섭을 통해 많이 좋아지기는 하지만, 여전히 노동자들에게는 중요한 과제로 남아있기도 하다. 노동자들의 현안을 확인하는 질문에 임금인상 외에 노동시간 문제가 그 다음으로 큰 현안으로 등장하고 있는 것이다. 이것은 조합원들에게 가장 큰 요구이기도 하다. 그동안 저평가된 임금을 노동조합의 투쟁을 통해서 끌어올리는 것이 중요한 과제이지만, 그 외에 노동자들의 연차 통제나 이석통제, 휴게시간이나 점심시간을 사용하지 못하게 하는 것 등 노동시간에 대한 불만이 노동자들에게는 매우 중요한 것일 수 있다. 노동자들에게 연차나 이석을 자유롭게 하는 것, 휴식시간과 점심시간 보장은 노동자들에 대한 통제전략에 파열을 내는 것이기도 하다. 그리고 적정 인원에 대한 요구와도 연결된다.

(3) 외주화된 업체의 노동조합 설립 과정에서 사측의 대응 방식

외주화된 콜센터 노동조합들은 원청을 상대로 교섭을 하기 어렵기 때문에 하청업체와 교섭을 진행하게 된다. 그 도급업체는 원청이 지급하는 도급금액에 따라 자신들의 이윤을 챙기고, 원청이 도급계약을 해지할 경우 달리 대응하지 못한다는 점에서 노동자들의 노동조건에 대한 권한은 원청이 갖고 있다. 그런데 대형화된 외주업체들은 일반적인 사내하청이나 용역구조와는 다르게 원청 대기업과의 관계에서도 독자적인 권한을 행사한다고 주장하며 원청에게 결정 권한이 있음을 인정

하려고 하지 않기도 한다.

그런데 사무금융노조가 2021년 공공기관이 공고한 콜센터 입찰 제안요청서를 조사한 결과 IBK 기업은행·근로복지공단·신용회복위원회·대한건설기계안전관리원·한국보훈복지의료공단·창업진흥원·농림수산물교육문화정보원·한국언론진흥재단·한국예술인복지재단이 제안요청서에 ‘상담사 집단화 방지’를 요구하는 내용을 담았다고 한다. 기업은행은 4월 카드상담과 영업외시간, 아웃바운드 콜센터 입찰계약을 진행하면서 제안요청서에 “문제 상담직원 발생 시 대처계획 및 집단행동 예방계획”을 평가항목에 넣었고, 신용회복위원회도 지난 해 11월 상담센터 운영위탁 용역 입찰을 하면서 상담인력 관리 방안으로 “센터의 정상적 운영에 지장을 주는 상담사 집단화 예방 및 방지방안”을 요구했다. 고용노동부 산하 근로복지공단은 복지사업과 광주 일자리 상담 콜센터 입찰 제안요청서에 “상담사의 집단화 방지방안 및 발생 시 대처 방안”을 제출하도록 했다.

원청이 콜센터 입찰 평가 기준에 집단행동, 상담사 집단화 예방이나 방지를 포함하는 것은 콜센터 노조 결성을 가로막는 것으로서 노조 결성에 원청이 영향력을 행사하고 있다는 것을 보여주는 것이다. 실제로 하청업체 소속으로 생활가전제조업체 위닉스의 콜센터에서 일하던 상담사들도 계약 만료 통보를 받았다. 이들 역시 지난 2020년 2월 노조를 설립해 자유로운 연차 사용, 처우개선 등을 요구했으나 회사와의 교섭이 결렬됐다. 그 이후 업체를 변경하는 방식으로 노동자들을 집단해고한 것이다. 공공부문에서는 제안서에 집단화 방지방안이 있다 하더라도 집단해고로 이어지는 않는다. 그렇지만 민간부문에서는 조직화 이후 집단해고의 가능성이 있고 그것은 원청의 의지에 따라 이루어진다.

설령 집단해고를 하지 않더라도 업체와 교섭을 체결한 이후에 업체가 바뀌어서 다시 교섭을 해야 하는 상황도 있다. 그리고 한 기업이 여러 개의 업체와 계약을 맺는 경우가 많기 때문에 노동조합이 여러 업체와 교섭을 해야 하고 공동교섭을 강제하지 못해서 교섭과 투쟁에 어려움을 겪기도 한다. 각 업체마다 교섭의 속도도 다르고, 업체가 바뀌면 교섭의 시기가 늦어지게 된다. 효성이나 ktis, ktcs, 메타넷엠씨씨 등 규모가 큰 기업들은 노동조합이 만들어져있는 경우가 많다. 이 업체 자체적으로 노조가 만들어져있기보다는 이 업체에서 도급을 받은 곳에서 노동자들이 노동조합을 만드는 경우이다. 그러다보니 노동조합을 만들었을 때 복수노조라는 이유로 교섭단위를 분리하는 절차를 밟는 과정에서 교섭시기가 늦춰진다.

지금까지는 대부분의 노조가 교섭단위를 분리하는 절차를 밟고 업체별로 교섭을 진행하는 경우가 많았다. 그리고 이것이 교섭이 속도감 있게, 함께 진행되는 것으로 가로막았다. 노동조합 사이에 서로 하청업체에 대한 정보가 교류되는 것도 필요하다. 직접고용이 된 경우는 다르겠지만 이후 민간업체의 콜센터 노동자들의 조직화를 고려한다면 여전히 외주화 되거나 자회사로 되어 있는 콜센터가 많을 것이고, 이 경우 원청과의 교섭을 어떻게 현실화할 것인지에 대한 고민이 필요하다. 원청이 사용자로서 노동조합과의 교섭에 나와야 교섭에 의미가 있기 때문이다.⁵⁾

5) 직접고용으로 전환되는 경우 노동조합은 어떻게 되고 교섭단위가 어떻게 될 것인지에 대한 고민이 필요하다. 2021년 8월 서울지방노동위원회가 사무금융노조 보험설계사지부가 제출한 교섭단위 분리신청을 기각했다. 한화생명금융서비스 소속 보험설계사들에게 “단체교섭 할 권한이 없다”고 결정했다. 한 것이다. 정규직 노조가 콜센터 노동자들의 노동조건을 함께 자신의 과제로 갖고 대응하여 투쟁한다면 모르겠지만, 그렇지 않은 경우 콜센터 노동조합이 독자성을 갖고 투쟁해야 할 필요가 있다. 그럴 때 교섭단위 분리신청을 하게 되는데, 한화생명의 사례처럼 그것이 받아들여지지 않을 경우 노

콜센터의 경우 겉으로는 ‘도급’의 형식을 지니고 있지만 실제로는 파견인 경우가 많다. 도급 계약을 하지만 매달 노동자들의 인원을 계산하여 임금을 지급하고, 노동자들의 교육 등을 원청이 직접 맡기도 한다. 2020년 간접고용 단위들은 원청을 상대로 한 교섭 요구를 하고, 중노위에 원청을 상대로 조정신청을 넣기도 했다. 그것이 수용되지는 않았지만 원청을 상대로 한 교섭 요구, 그리고 원청의 사용자 책임을 입증하는 방식으로 원청의 개입을 적극 증명해가는 방식의 새로운 투쟁을 모색해볼 수도 있을 것이다.

3. 노동통제 대응을 위한 노조의 과제

(1) 콜센터 노동의 가치가 어떻게 평가되고 있는가?

고객센터(콜센터) 노동을 어떻게 이해할 것인가? 고객센터가 안내업무만 하는 경우는 거의 없다. 대다수의 콜센터가 기업 내 업무를 처리하는 방식이다. 기업의 전체 상황에 대한 이해와 문제 상황에 대한 해결 능력이 있어야 가능한 업무이다. 인공지능의 발달로 가장 쉽게 없어질 업무라고 하고, 아마존에서는 올해 말까지 챗봇 등 인공지능을 통한 콜센터 업무를 85%까지 확대하겠다고 이야기하지만 이 업무가 완전히 없어지기 어려울 것이다.

그런데도 콜센터 노동에 대해서는 사회적으로 매우 저평가되어 있다. 설문조사에서 평균임금을 보면 평균이 2,139,692원으로서 매우 낮은 수준이다. 그것도 삼성전자서비스와 딜라이브 텔레웍스 등 고임금인 일부 민간부문 노동자들의 임금이 포함되어 있기 때문이며, 실질적으로는 200만원 미만의 임금을 받는 노동자들도 많다. 추가설문 13번, 임금인상을 어렵게 하는 요소에 대한 질문의 답을 보면, 콜센터 임금 자체가 저평가 되어 있다는 답변이 64.7%이다. 회사의 의지가 없다는 점도 47.1%인데, 이것은 임금 자체의 저평가와 연결되어 있는 부분이다.

콜센터 노동은 어떤 노동인가? 단순히 안내업무라고 하기에는 기업 안에서 콜센터 노동자의 비중이 많은 수를 차지하고, 콜센터로 전환하는 업무들이 많아지고 있다. 예를 들어 건강보험공단 고객센터의 경우 건강보험공단에서 직접 수행해야 하는 업무를 1063가지나 수행하고 있다. 국세청 콜센터도 홈택스 이용방법과 근로자 연말정산, 사업자 세금신고 등 국세 관련한 안내를 한다. 한국장학재단콜센터도 국가장학금이나 학자금대출 이용에 대한 신청, 필요서류, 수혜조건, 수혜가능 금액 등 개인별 상황에 따른 맞춤 상담과 장악제도 전반에 대한 안내를 하고 있다.

콜센터가 단순한 안내로만 이루어지는 경우는 거의 없으며, 대다수의 민원서비스 업무가 콜센터로 넘어가고, 점차로 업무의 많은 부분이 대면업무가 아닌 콜센터로 넘어간다. 물론 아직 안내업무만 담당하는 곳도 있다. 그런데 그 경우 콜센터 인원은 매우 적으며, 파견이나 기간제로 사용하는 경우가 많다. 이 경우에도 노동조합으로 조직하기 위한 노력을 기울여야 하지만, 현재 콜센터의 추세는 콜센터가 안내업무를 넘어, 고객센터가 필요한 업무의 많은 부분을 넘겨받고 있는 상황이라는 점을 분명히 해야 한다.

노동조합에서는 콜센터 업무가 기업의 본질적인 업무가 아니라 ‘사업지원’의 업무라고 간주

조의 교섭과 투쟁을 어떻게 할 것인지에 대한 논의가 필요하다.

하는 것에 대해서 문제제기를 하지 않았다. 그러다보니 콜센터를 독립적인 업무로 간주하고 콜센터 노동자의 감정노동이나 저임금 등에 대한 문제를 주로 제기해왔다. 콜센터 노동의 공통의 특징이 있기 때문에 그 문제를 해결하기 위한 대안을 마련하는 것은 중요한 문제이겠지만, 콜센터 업무가 기업의 본질적 업무와 어떻게 연결되어 있는지, 따라서 콜센터 업무가 지원 업무로 간주되어 부수적으로 평가될 경우 민원업무에 문제가 발생한다는 점이 제기되어야 한다.

예를 들어 철도고객센터의 경우 코레일이 새로운 제도를 만들거나 기존 제도를 변경하면 당연히 1차적으로 고객센터로 문의가 들어간다. 그런데 콜센터가 자회사로 분리되어 있고, 이 업무를 부수적으로 간주하면 세세한 자료들이 가장 늦게 도착하고 고객의 응대불만이 발생하게 된다. 새로운 사업시행이나 제도에 대해 안내하는 고객센터에 사전 알림이 가장 늦게 도착하는 일이 생기는 것이다. 고객들에게서 전달되는 민원이 코레일로 빠르게 직접 전달될 수 있어야 하는데 그런 구조도 잘 만들어지지 않는다. 이런 문제들을 최대한 드러내면서 콜센터 업무가 본질적 업무 영역에 속해있다는 점을 보여줄 수 있어야 한다. 그를 위해서는 노동조합은 각 기업 혹은 기관에서 진행되는 콜센터 업무를 분석할 필요가 있다.

(2) 콜센터 업체의 현장통제 방식

고객센터는 1990년대에 각 기업에서 많이 도입했는데, 1997년 경제위기 이후 파견이 허용되면서 대다수 파견으로 전환되었다. 그런데 파견법에 의해 2년 이상 정규직화를 해야 하는 상황이 되자 대부분 ‘도급’을 주는 형식으로 바꾸었다. 그렇지만 실질적으로 원청과의 관계를 보면 원청이 인원관리를 하고 시험을 관장하는 등 사실상 ‘파견’인 경우가 많다. 이것은 콜센터 노동 자체가 원청의 업무를 이해해야 가능한 방식이라는 점을 보여준다.

2000년대에 대규모 콜센터 외주업체들의 경우 자체적으로 노동자들에 대한 통제방식을 발전시켰다. 그런데 어차피 업무의 내용은 원청이 결정할 수밖에 없기 때문에 관리감독 방식은 내용적 전문성보다는 생산성 관리, 감정노동 등에 대한 문제였다. 이석체크나 콜 수를 올리는 방법, 성과급제, 각종 프로모션 등이 개발되었다. 이것은 노동비용 절감을 통해 손쉽게 수익이 창출되는 노동집약적인 업무이기 때문이다. 그래서 대다수가 노동자에 대한 통제를 통해 수량적인 생산성을 올리는 것에 그치고 있다. 내용적인 숙련이나 평가를 통한 통화품질 개선은 교육과 훈련을 통해서 라기보다는 노동자들에 대한 업무테스트와 같은 통제 방식으로 관철하려고 한다. 그러나 이것이 숙련이 충분히 이루어지도록 만들지는 못한다.

○ 등급제

생산량에 대한 통제는 주로 ‘등급제’를 통해 관철되는데, 통화량에 따라 노동자들의 등급을 나누고 그에 따라 임금이 달라지도록 만든다. 노동자들은 이 등급에 영향을 받기 때문에 최대한 많은 콜을 자발적으로 받으려고 하게 된다. 설문조사에서 등급성과급 여부를 보면 있다는 답변이 87.5%이고 없다는 답변이 12.5%이다. 대다수의 콜센터가 등급성과급으로 노동자들의 통화량을 강제한다.

등급제의 내용을 살펴보면 국세청콜센터의 경우 콜수, 통화시간, QA평가점수, 근태점수로 평가하여 등급을 나누고, 전체 상담자 중 50%에게 인센티브를 지급하는 방식이다. 평택시청콜센터의 경우에도 업무테스트와 QA평가, 근태 등을 평가하여 등급을 나눈다. 한국장악재단콜센터는 장학금 신청이 진행되는 기간에 대해 콜 실적과 QA평가 등을 합산하여 등급을 나누고 등급에 따라 성과급을 달리 적용한다. 서울신용보증재단 고객센터도 상대평가로 5개 등급으로 나누어서 근태와 업무테스트, QA평가를 반영한다.

대부분의 콜센터가 비슷한데, 등급을 나누는 기준은 콜수와 QA평가, 근태 등이다. 그런데 이런 정량평가 외에 정성평가(업무태도 등), 가감점(칭찬콜과 불만콜)을 평가지표로 하는 경우도 있다. 그리고 하위등급은 성과급이 아예 지급되지 않는 경우가 많다. 보통 성과급이 지급되지 않은 비율은 20~50%까지 다양하다. 등급은 각 업체에 따라 세분화되는 양상이 다른데, 일반적으로는 5대 등급으로 나누고 그 안에서 세분화하는 경우도 있다. 등급에 따라서 등급간 격차도 업체에 따라 다른데, 성과급을 많이 받는 노동자들은 50만원 정도를 받는 경우도 있다. 등급을 개인별로그 아니라 집단별로 산정하는 경우도 있다.⁶⁾

일반적으로 도급을 줄 때에는 최저임금을 상회하는 수준에서 노동자들의 임금을 계산하여 지급하는데 도급업체들은 그것을 노동자들에게 그대로 지급하는 것이 아니라 위와 같이 등급으로 나누고 나머지 임금을 나눠갖게 하는 방식이다. 대부분이 상대평가이기 때문에 높은 등급을 받지 못하면 최저임금 수준의 임금을 받아야 하는 구조이다. 그래서 노동자들은 자발적으로 콜수를 높이고, 근태에 신경을 쓰게 만든다. 이것이 노동자들의 노동강도를 계속 높이고 업체들의 입장에서는 노동자들의 수를 줄여서 이윤을 더욱 많이 남길 수 있게 한다.

문제는 정량평가를 통해서 노동자들의 통화량을 강제하기도 하지만, 정성평가나 가감지표를 두는 경우는 관리자 등의 평가가 중요하게 작용하기 때문에 노동자들은 더욱 관리자들에겐 얹매이게 된다는 점이다.

○ QA평가

QA 평가 과정에 대한 질문을 보면 대체적으로 이 평가를 시행하지만(92.9%) 그 과정이 전혀 공정하지 않거나 불공정하다는 답변이 62.5%에 달한다. 그리고 이 평가가 상담통화품질 개선에 무의미하다는 답변이 70.6%에 달한다. QA 평가의 성격 자체가 노동자들이 스크립트대로 하고 있는지를 증명하는 방식일 뿐, 실질적으로 그 스크립트가 의미가 있는지, 제대로 설명을 하거나 상담을 할 수 있는지를 확인하지 못한다. 심지어 QA 평가가 마이너스 점수 방식으로 작동하여 노동자들의 자율성을 해치는 방향으로 작동하기도 한다.

아래 그림은 철도고객센터의 통화품질 평가기준이다. 세부평가내용에서 확인할 수 있듯이 인사에서 세가지를 모두 말해야 한다거나, 발음이 모두 정확해야 한다거나, 톤이 적절해야 한다는 등 말 그대로 태도와 발음에 주목할 뿐이다. 대기 양해인사를 했는지, 고객이 들어서 기분 좋은 말이

6) 팀별로 성과지표를 두게 되면 노동자 개인이 성과에 연연하지 않고 자신의 속도에 맞게 일을 하고자 해도 자신 때문에 다른 노동자들이 낮은 등급을 받게 되므로 동료들이 오히려 실적을 강요하게 되고 그 때문에 노동자들이 자발적으로 노동강도를 높이는 경우가 생긴다. 국민건강보험공단 고객센터지부 대전지회에서는 이렇게 팀별 성과지표를 만드는 것에 대해 문제제기를 했고 노조가 만든 후 사라졌다.

나 구절을 사용하는지, 친절하게 응대하는지 고객의 말을 끊지 않고 이야기하는지, 속도가 적당한지 추가멘트와 종료인사 등이 주된 평가 내용을 차지한다. 정작 업무에서 가장 중요한 업무지식이 숙달되어있고 상황에 맞는 질문과 재진술로 문의내용을 정확하게 파악하고 고객이 알아야 할 정보를 정확하게 제공한다는 내용이 핵심인데 이것은 전체 192점 만점에서 30점밖에 부여되지 않고 있다. 통화품질을 평가한다는 기준이 어디에 초점을 맞추고 있는지를 명확하게 보여준다. 평가의 공정성도 문제이지만, 이것이 통화품질 개선에 기여할 수 없는 것은 분명하다.

2021년 통화품질 평가기준(철도고객센터자체평가표) 21.05.08수정

팀/상담사명	통화일시	통화일시			
	인입번호	인입번호			
	회원번호	회원번호			
1. 전화 수신(17점)					
번호	세부항목	세부평가내용	평가유형	배점	평가
1.1	최초 인사단계	최초 인사시 '인사+소속+성명(3가지)'를 모두 말한다. ※ 인사말 : "행복을 드리는 철도고객센터 000입니다." ※ 상황에 맞는 답례인사 능력(미흡)시 4점 부여 ※ 고객맞이 준비부족(5초후에 진행되는 경우) 4점 부여 <i>※ 준비부족 5(4점)</i>	1) 3가지 인사말 모두 실시 2) 3가지 중 2가지만 실시 3) 3가지 중 1가지만 실시 4) 인사말 없음	6 4 2 0	
1.2	최초 인사발음	최초 인사시 '인사+소속+성명(3가지)'의 발음이 모두 명확하다.	1) 3가지 인사말 모두 잘 들림 2) 3가지 중 1가지를 알아들을 수 없음 3) 3가지 중 2가지를 알아들을 수 없음 4) 모든 인사말이 명확히 들리지 않음	6 4 2 0	
1.3	최초 인사태도	최초 인사 시 톤+속도(2가지)가 적절하다. ※ 밝은 톤: 친절함이 느껴지는 톤 ※ 적절한 속도의 인사 : 1초당 한행목력의 속도 ※ 행복을 드리는(1초) 소속(1초) 00입니다(1초)	1) 2가지 다 충족 2) 2가지 중 1가지만 충족 3) 0개 항목 충족	5 3 0	
2. 통화 중 대기(5점)					
번호	세부항목	세부평가내용	평가유형	배점	평가
2.2	대기 양해인사	통화중 잠시대기가 필요한 경우 양해인사를 실시한다. - 대기시작 표준양해인사 : 잠시만 기다려주세요겠습니까? - 대기종료 표준양해인사 : 기다려주셔서 감사합니다.(교함입니다.)	1) 대기 시작과 종료 시 표준양해인사를 모두 실시 2) 대기 시작 또는 종료 시 표준양해인사를 1회만 실시 3) 대기 시작과 종료 시 표준양해인사를 모두 실시 안함	5 3 0	
3. 전방적 고객응대(65점)					
번호	세부항목	세부평가내용	평가유형	배점	평가
3.1	권장용어 사용	고객이 들어서 기본 좋은 말이나 구절을 사용한다. ex) 죄송합니다만 다시한번 말씀해주시겠습니까? 실례지만, 번거로우시겠지만, 권유하시다면 등	1) 권장용어를 상황에 맞게 사용 2) 권장용어 미사용/ 요즈음 7회이상 3) 정중하지 않은 요즈음+토막말 3회이상 사용 4) 정중하지 않은 언어사용(지시어, 명령어, 부정어, 반말, 훈계어등)	15 10 5 0	
3.2	응대태도	친근감이 느껴질 정도로 친절하게 응대한다.	1) 매우 친절함(상냥함과 적극적 태도) 2) 적절한 편임(두가지 중 한가지만 만족) 3) 보통(형식적, 사무적) 4) 미흡함(동명함, 불친절, 의욕없는 태도)	15 10 5 0	
3.3	경청	고객의 말을 끊지 않고 호응, 공감의 표현을 한다. <i>※ 말경청 시 한자점음 <10점></i>	1) 고객의 말을 끊지 않고 적극적인 호응,공감의 표현 2) 고객의 말을 끊지 않고 단조로운 호응,공감의 표현 3) 고객의 말을 끊지 않고 호응,공감의 표현 미사용 4) 고객의 말을 끊고 호응,공감의 표현 미사용	15 10 5 0	
3.4	목소리 및 속도	고객의 상황에 맞추어 발음이 명확하고, 속도가 적당하여 편안한 느낌을 준다.	1) 발음이 명확하고, 속도가 적당함 2) 발음, 속도 중 한가지만 만족 3) 발음이 불명확하고 속도도 부적당함	5 3 0	
3.5	업무숙지도	업무지식이 숙달되어 전문가답게 잘 알고 있다. 상황에 맞는 탐색 질문과 재진술로 문의내용을 정확히 파악한다 고객이 알아야할 정보를 정확하게 제공한다	1) 상황에 맞는 탐색과 정확하고 이해하기 쉬운 설명 2) 부족한 탐색/재진술 3) 부족한 정보제공/업무처리 미흡 4) 잘못된 정보제공 <i>※ 숙달성 10점</i>	15 10 5 0	
4. 전화종료(13점)					
번호	세부항목	세부평가내용	평가유형	배점	평가
4.1	추가질문 확인 및 종료인사	추가멘트 및 종료인사를 한다. ※ 표준 종료인사(예시) : "즐거움 하루 되시길 바랍니다.", "행복한 하루 되시길 바랍니다" ※ 비표준 종료인사 : "네~네 알겠습니다" 등	1) 표준 종료인사 2) 추가멘트 / 답례인사 능력(미흡) 3) 비표준 종료인사 4) 종료인사 모두 없이 통화종료	10 7 4 0	
4.2	종료순서 상담이력 저장	고객이 수화기를 놓을 때까지 기다린다. 상담이력 저장을 정확히 한다 ※ 통화 종료 인사 후 3초가 경과된 후에는 "먼저 종료하겠습니다" 멘트 후 종료	1) 고객이 전화를 끊을 때까지 기다린다 2) 고객보다 전화를 먼저 끊는다/상담이력 누락 또는 오지장	3 0	
최저 평가 이유 및 진행 특기사항 (구체적으로 기재)	시나리오 번호			90	
모니터링 요원명			SVC확인		

○ 업무 테스트

위의 사례를 보면 현장통제는 주로 생산성을 높이는데 초점이 맞춰져있고, 감정노동을 강요하는 내용이 대부분이다. 등급제와 QA로는 노동자들의 노동강도만 높일 뿐, 제대로 된 상담을 위한 교육과 훈련을 지원하는 것은 아니다. 콜센터는 이것을 업무테스트라는 방식으로 해결하고자 했다.

문제은행을 노동자들에게 제공하고 한 달에 한번 정도(두 달에 한 번, 세 달에 한 번 하는 경우도 있음) 업무테스트를 하여 그것을 노동자들의 등급과 연계하거나 노동자들의 임금을 삭감하는 등으로 활용하기도 한다.

자신들이 직접 노동자들을 교육하고 훈련하여 통화품질을 높이는 것이 아니라, 일종의 시험을 통해 노동자가 스스로 업무능력을 높이도록 하고, 노동자들의 등급을 깎거나 수당을 삭감하는 등의 마이너스 방식으로 노동자들의 업무능력 높이를 강제한다. 즉 사측이 감당해야 할 노동자들의 숙련과 직무능력 향상의 책임을 노동자들에게 떠넘기고 있는 것이다. 이것은 외주화된 구조에서는 업무내용에 대한 장악력을 갖는 것이 불가능했던 업체들이 노동자들의 업무능력에 영향을 미치기 위해서 고안해낸 방식이고 이것이 널리 확산되어 있는 것이다.

그런데 업무테스트 시행여부에 대한 설문에서 보면 시행한다는 답변이 38.2%이고, 코로나로 인한 한시중단이 41.2%로서 많은 편이다. 코로나19로 인해 한달한시에 테스트를 하기 어렵고 질병관리본부의 콜 업무를 하는 경우도 있어서 업무테스트를 중단하는 사례이다. 업무테스트의 경우 직접고용으로 전환하는 과정에서 폐지하는 사례도 많이 있고, 이 업무테스트의 내용을 바꾸는 경우도 많이 있다. 노동조합이 만들어진 이후 중요한 과제로 제기한 것으로 보인다.

예를 들어 철도고객센터의 경우 테스트 방식을 개선하여 이 테스트에 의한 실적 수당을 삭감하는 방식을 폐지하기로 하고, 그 이후 노사협의회 안건으로 테스트 방식을 간소화하여 문제은행 출제 문제 수를 완화하거나 테스트를 위한 문제가 아닌 실 업무에 도움이 될 수 있는 문제로 전환하도록 교섭을 통해서 점차로 바뀌어가고 있다. 국세청콜센터는 조기출근을 지시하고 업무테스트를 시행했으나 지회 창립 이후에 사측에서 시간외 수당 지급에 대한 쟁점이 발생하면서 업무테스트를 중단하기도 했다. 그러나 여전히 많은 사업장에서는 업무평가가 중단되지 않고 있으며 이것이 승진이나 성과급에 반영하는 구조도 여전히 남아있다.

○ 노동조합의 과제

많은 노동조합이 공공부문 정규직화 전환을 통해 직접고용, 혹은 자회사로 전환하였다. 그런데 이렇게 전환하는 과정에서 기존의 통제방식이 잘 바뀌지 않고 있다. 그동안 소위 전문 컨택업체들에 의해 콜센터 노동에 대한 통제방식이 일반화되었고, 기업의 입장에서는 이런 통제방식이 노동자들의 생산성을 높인다고 유효하다고 판단하기 때문이다. 그러다보니 정규직 전환 과정에서 관리자들을 그대로 승계해서 옮겨놓는 일도 많았고 이것이 문제가 되기도 했다.

노동조합은 콜센터의 고용형태가 어떠한지 지금의 통제방식, 감시와 통제를 통해서 생산성을 높이는 방식에 대해 문제제기를 해야 한다. 콜센터의 노동통제 방식이 생산성 중심의 수량적 통제가 대부분이라서 노동자들의 권한과 업무 장악력을 높이지 못하고 있다. 설령 업무에 대한 장악력이 높은 노동자들이 있다 하더라도 그것은 개인의 공부와 근속 등 개인의 역량에 기대고 있고, 이에 대한 보상체계도 마련되어 있지 않다. 숙련의 형성, 보상체계 마련도 중요한 과제이다.

이를 위해서 우선 근속을 반영하게 하는 것이 중요하다. 실태조사 결과에 의하면 미반영한다는 답변이 29.4%에 이르고, 반영을 하더라도 일부만 반영하는 경우가 52.9%이다. 그리고 다산콜센터나 경기도콜센터 정도를 제외하고는 근속을 반영하는 호봉제 방식은 거의 없다. 다만, 근속수당과

같은 형태로 근속이 인정되는 것이다. 평택시청콜센터는 2년차에 근속수당 3만원, 3년차에 근속수당 5만원이 책정되며, 한국장학재단콜센터는 1년당 2만원으로 최고 20만원까지 근속수당이 지급된다. 국민은행콜센터는 최대 6년까지만 근속이 반영된다. 서울교통공사는 3단계로 5만원씩의 근속수당을 지급한다. 이와 같은 근속수당은 숙련을 인정하는 체계는 아니며, 서울신용보증재단 고객센터에서 근속 기본급 신설을 요구하자 사측인 한국코퍼레이션이 “근속이 높다고 상담역량이 높은 것은 아니” 라고 주장하며 거부하는 것처럼, 사측은 근속에 따른 노동자들의 숙련을 인정하지 않는다.

하지만 근속의 인정은 단지 생계보장이라는 측면에서만이 아니라 콜센터 노동의 인정이라는 측면에서도 중요하다. 콜센터 노동은 아무나 쉽게 할 수 있는 일이 아니다. 콜센터에서 오래 일하면서 여러 어려운 상황에 대한 대처 능력이 높아지고 업무에 대한 파악이 전체적으로 이루어지면 고객과의 관계도 안정적으로 유지할 수 있게 된다. 콜센터 노동은 집중성과 숙련도를 필요로 하는 노동이라는 점에서 노동의 가치에 대한 존중될 수 있도록 근속을 인정하는 체계는 중요하다.

두 번째로 등급제와 QA평가에 대한 대응투쟁이 필요하다. 정규직으로 전환한 120 다산콜센터나 120 경기도콜센터의 경우 재단으로 전환하거나 공무원으로 전환한 뒤 이 등급제를 없앴다. QA평가에 대해서도 고용노동부 상담센터와 120다산콜재단은 QA평가를 폐지했으나 다른 곳은 시행 중이다. 등급제로 인한 노동자들의 임금 격차를 기본급 인상으로 돌리도록 해야 한다. 그리고 적정 콜수를 산정하여 적정인원 충원으로 이어지도록 해야 한다. 특히 QA평가는 감정노동을 강요하는 제도이기도 하다. 노동자들의 업무는 정확한 상담이기에 만약 부족한 부분이 있거나 오류가 있었다면 이것을 어떻게 정정하고 훈련할 수 있는지를 논의해야 한다.

또한 노동자들의 업무능력을 어떻게 형성할 수 있을지가 중요한 문제이다. 철도고객센터의 경우 테스트에 의한 실적 수당 삭감을 폐지하기도 했고 노사협의회 안전으로 테스트 방식을 개선하기도 했다고 한다. 노동자들은 계속 변화하는 제도를 따라가야 하고 충분히 교육되지 않은 채 상담에 임하는 것을 어려워하기 때문에 때로는 테스트제도가 필요하다고 생각하기도 한다. 하지만 업무능력을 향상시키는 것은 노동자 개인의 과제가 아니라 회사의 역할이다. 만약 제도가 바뀌거나 상담해야 할 내용에서 강조되어야 할 부분이 있으면 안정적으로 교육시간을 확보해서 충분히 교육이 이루어지도록 해야 한다.

만약 테스트가 필요하다면 그것은 노동자들의 등급을 결정하기 위해서가 아니라 노동자들이 직급이 상승할 수 있는 구조를 만들고, 승급을 위한 방식으로 테스트를 할 수는 있을 것이다. 그러나 지금처럼 노동자들에게 일률적으로 테스트를 강요하고 그것을 다시 등급제에 활용하여 노동자들의 임금을 임의로 깎는 방식을 그대로 두어서는 안 된다.

(3) 콜센터 감정노동에 대한 대응의 필요성

2018년부터 산업안전보건법에서 감정노동에 대한 보호조치가 포함되었고 사업주에게 그 책임을 부과한 바 있다. 그 내용은 폭언 예방 문구 게시 및 음성 안내, 폭언 등에 대한 지침 마련 및 교육, 상담사 건강장해 예방 교육, 고객의 폭언이 발생했을 때 업무를 일시 중단하고 휴게시간을 부

여하며, 치료 및 상담을 지원하는 것, 상담사가 고객을 상대로 고발을 원할 때 회사가 증거자료를 지원하고 고소·고발·손해배상 청구 등을 회사가 지원하도록 되어 있다.

고객 폭언 후 별도의 휴게시간이 있는가에 대한 질문에서 있다는 답변은 29.4%이며, 관리자 재량이라는 답변이 52.9%, 없다는 답변이 17.6%이다. 별도의 휴게시간을 반드시 부여하도록 되어 있지만 공공기관에서도 이것이 제대로 이루어지지 않고 있다. 고용형태에 따라 무기계약직이나 정규직의 경우 40%가 넘는 사업장이 고객 폭언 후 별도 휴게시간이 있다고 답하지만 간접고용의 경우 관리자 재량이라는 답변이 72.2%에 달한다. 간접고용 사업장에서는 별도의 감정노동에 따른 별도의 휴게시간이 부여되지 못하는 경우가 많은 것이다.

예방 매뉴얼도 있다는 답변이 55.9%이고, 일부는 17.6%, 있으나 시행하지 않는다는 답변이 11.8% 없다는 답변이 14.7%에 달해 사실상 절반 가까이는 예방 매뉴얼이 의미가 없는 상태이다. 특히 중앙 공공기관에서 매뉴얼이 없는 곳도 26.3%이고, 간접고용이 없다는 답변이 22.2%이고, 악성민원인 차단 제도의 경우에도 있다는 답변은 40.7%밖에 되지 않는다.

콜센터 사업장 감정노동 관련 제도 유무 (34개 사업장)

감정노동 관련 제도	시행 여부	사업장
고객폭언 후 휴게시간	있음	10개(10분 4개, 15분 1개, 20분 1개, 30분 4개)
	관리자재량	18개
	없음	6개
고객응대 매뉴얼	있음	23개(있으나 미시행 4개)
	일부 있음	6개
	없음	5개
악성민원차단제도 (답변없음 5개)	있음	11개
	있으나 미시행	10개
	없음	8개

여기에서 확인할 수 있듯이 감정노동에 관한 법이 있지만 법이 제대로 지켜지지 않고 있다. 노동자들이 이것을 권리로 인식하지 않기 때문이기도 하다. 감정노동은 통제전략의 일환이다. 콜센터들은 ‘친절’이 콜센터의 업무내용인 것처럼 주장한다. 특히 QA와 관련 내용을 보면 이름을 통화품질에 대한 실태조사라고 하지만, 세부항목은 주로 인사말이나 태도, 권장용어, 경청, 목소리 등이 중요한 내용을 차지한다. 마치 ‘친절’이 업무의 핵심인 것처럼 드러나고 있는 것이다. 하지만 ‘친절’은 부가되는 노동이며, 콜센터 업무의 본질은 ‘친절’이 아니라 ‘정확한 설명’이다. 감정노동에 대해 회사가 정확하게 법을 지키도록 대응해나가는 과정이 현장투쟁으로서 매우 중요할 것이다.

많은 사업장에서 노조를 만든 후 감정노동과 관련하여 많이 대응해왔다. 노사협의회 안건으로 악성콜 응대 후 프로그램을 만들기도 하고, 감정노동자 보호조치를 위해 교육을 시행하도록 요구하기도 한다. 다산콜센터는 전화를 끊을 권리와 안식휴가와 휴가비 도입을 넣었다. 딜라이브 텔레

웍스도 단체협약에 자유롭게 전화를 끊을 권리를 보장하도록 했다. 그런데 추가설문 17, 노조를 결성하고 가장 크게 느껴지는 변화 질문지에서 감정노동이 완화되었다는 답변은 6.3%에 불과했다. 실제로 노동자들은 감정노동에 대응하는데 여러 어려움을 겪는다. 성적 발언에 대해 고소를 할 때 회사가 지원을 해야 하는데 법적 소송을 개인이 감당하도록 하기도 하고, 반복되는 악성민원인을 고소하기 위해 원청을 통해 콜 녹취자료를 요구했으나 고객정보보호법을 이유로 거절하기도 한다. 이미 법적으로 보장되어 있는 것도 현장노동자들이 대응하기에는 어렵다.

그렇기 때문에 감정노동과 관련한 대응은 중요한 현장투쟁 과제가 될 수밖에 없다. 그런데 감정노동의 대응은 회사의 의무라는 점을 분명히 각인하고 회사가 책임지도록 하는 투쟁이어야 한다. 전화를 끊을 권리를 자유롭게 사용하지 못하고 관리자의 재량에 맡기는 것에 대해 대응투쟁을 하고, QA 평가 지표에 대해서 문제제기하며, 악성민원인에 대한 대응은 회사측 책임임을 분명히 하여 회사가 그 역할을 이행하지 않았을 때 법적으로 문제제기를 하는 방식으로 대응을 해나갈 필요가 있다. 감정노동에 대한 사측의 책임을 규정한 산업안전보건법을 적극적으로 활용할 필요가 있다.

(4) 코로나19와 노동조합의 대응

코로나19는 콜센터 노동자들의 노동조건을 사회적으로 알리는 계기가 되었다. 아래 표에서 확인할 수 있는 것처럼 코로나19 사업장 집단감염은 콜센터에서 많이 발생했다.⁷⁾ 정은경 중앙방역대책본부 본부장은 구로구에서 발생한 코포나19 집단감염 사례인 콜센터 감염 관련 방역 내용을 논문⁸⁾으로 발표하면서 “콜센터 같은 고밀도 작업 환경이 코로나19 확산에 얼마나 위험한지, 무증상 시기에 노출된 사람들이 실제로 얼마나 전파·확진되는지 등의 내용을 논문을 통해 보여주고자 했다”고 말한 바 있다. 콜센터가 그만큼 집단감염의 가능성이 높은 곳임을 인정한 것이다.

콜센터 코로나19 집단감염 사례 (2021년 4월 초 기준)

번호	사업장	위치	첫 확진일자	확진자 수
질병관리청 정례브리핑 및 현장 취합				
1	에이스손해보험	서울 구로구	2020. 3. 8	170
2	KB생명보험 TM(KB국민카드) 보험대리점	서울 중구	5.26	14
3	AXA손해보험	서울 종로구	6. 2	7
4	SJ투자회사 콜센터	서울 강서구	6. 9	16
5	롯데홈쇼핑 신한생명 보험 콜센터	서울 중구	8.14	27
6	한국고용정보: K국민저축은행 콜센터	서울 송파구	8.15	2
7	삼성생명 콜센터	서울 영등포구	8.15	6
8	유베이스: 농협카드 콜센터	서울 서대문구	8.15	10
9	푸본현대생명 콜센터	서울 마포구	8.16	13
10	서울시티타워 삼성전자콜센터오피스콜센터	서울 중구	8.18	9

7) 민주노총 콜센터 노동자 공동대응사업단(준) 2021년 4월 15일 기자회견 보도자료, “노동부도 예외 없는 콜센터 노동자 집단감염, 정부는 방관 말고 근본대책을 마련하라!”

8) 2020. 4. 미국 질병통제예방센터(CDC)가 발행하는 의학 학술지 '신종감염병' 온라인판

11	BF모바일 텔레마케팅 콜센터	서울 강동구	9. 4	25
12	서울 중구(다동센터플레이스) 콜센터	서울 중구	10.13	8
13	CJ텔레닉스	서울 강남구	10.17	22
14	천안(신부동) 신한카드, 신한생명 콜센터	충남 천안 신부동	11. 4	42
15	서울 강남구 콜센터	서울 강남구	11.29	28
16	서울 중구 콜센터	서울 중구	11.30	9
17	서울 영등포구 콜센터	서울 영등포구		27
18	서울 강남구 콜센터2	서울 강남구	12.20	15
19	대구 남구 콜센터	대구 남구	12.17	9
20	경기 평택시 콜센터	평택시	12. 7	10
21	경기 안산시 콜센터	안산시	2021. 1.21	8
22	라이나생명 콜센터	광주 서구	2.23	121
23	고용노동부 콜센터	울산 중구	4. 6	38
합계				636

정부는 콜센터에 집단감염이 계속 발생하면서 고용노동부는 <코로나19 대응 콜센터감염병 예방 지침>과 사회적 거리두기 지침 등 콜센터 사업장에 적용되는 지침을 발표했다. 내용을 보면 전담자를 지정하고 사업장별 방역지침을 마련하며, 재택근무와 유연근무제 등 유연근무와 휴가를 활용하고, 마스크착용 의무화, 근무자간 거리두기 또는 칸막이 설치 의무화, 유증상자는 출근하지 않도록 하는 등의 지침이었다.

노동조합은 이런 지침을 통해 코로나19에 대한 적극 대응을 해왔다. 코로나19 이후 재택근무를 시행한 사업장이 17개 중 15개 사업장이다. 물론 부분시행이기는 하지만 재택근무가 이루어진다는 것은 정부의 지침이 어느 정도 작동하고 있다는 의미이다. 그리고 재택근무 시 필요한 전산시스템이나 장비도 절반 정도는 충분히 지급되고 있다. 마스크도 근무일마다 지급하는 비율이 절반 정도가 된다. 이것은 노동조합의 효과라고 볼 수 있다. ‘직장갑질119 상담사 실태조사’에 의하면 마스크를 지급받지 못한 경우 노조가 없으면 39.4%이지만 노조가 있어도 조합원이 아닌 경우는 26.2, 조합원인 경우 23.3%에 달한다. 마스크 지급은 노조 효과가 크게 작동한다. <2020 상담사 실태조사>에 의하면 유급병가가 ‘없다’는 응답은 노동조합이 없는 응답자는 70.9%인데 조합원인 경우 60.5%이다.

콜센터 사업장 예방지침의 경우 환기나 가림막설치, 정기소독 등의 조치는 잘 이루어진다. 그런데 인력이나 공간과 연관이 있는 거리유지와 휴식시간 부여는 여전히 잘 안 되고 있는데 이것은 워낙 노동강도가 강한 상황에서 인원을 줄이기 어려운 현실, 센터 건물 자체가 애초에 밀집해 있는 조건 자체를 바꾸기가 어려운 현실에 기인하는 것으로 보인다. 그러다보니 어느 정도 실효성은 있지만 별로 없거나 전혀 없다는 답변도 35%에 이른다. 오히려 집단감염 이후 휴게공간을 이용하기 어려운 상황이 되었다. ‘직장갑질119 상담사 실태조사’에서도 어느 정도 공간이 필요한 경우에는 노조 효과가 크게 작동하지 않는 것으로 나타난다.

노동조합은 에이스손해보험 구로 콜센터 집단감염 발생 이후로 민주노총 소속 콜센터 노동조합 합동 간담회, 기자회견, 노동부 간담회, 원청 책임 1인 시위 등 공동행동, 에이스 손해보험 규탄

합동기자회견을 진행하면서 공동대응을 해왔다. 2020년 9월에는 고용노동부 및 행정안전부와 노동조건 개선 요구 간담회를 진행했고 쉼 권리 보장과 휴식 및 환기, 성과제 폐지, 점심시간 콜 상담 금지, 방역예방 매뉴얼 마련, 방역 불법사항 합동점검 등을 요구했다. 고용노동부는 콜센터 근로감독 및 집중점검을 진행한다고 하였으나 실제로는 보여주지 않음이 대다수였다.

노동조합이 이와 관련하여 능동적으로 대처함으로써 사업장 예방조치가 제대로 이루어지도록 하고 코로나 대비를 기업들이 할 수 있도록 했어야 했다. 기업단위의 대응을 넘어 집단대응을 시도했지만 정부의 근로감독이나 대응을 적극적으로 이끌어내기에는 어려움이 있었던 것으로 보인다. 특히 고객센터 노동자들은 집단감염에 대비한 거리두기나 휴식시간 부여 등 인력과 공간이 필요한 부분에서는 개선이 안 되고 있는데, 재택근무 등을 활성화하기 위한 방안에 대해 더 적극적인 대응이 필요하다.

4. 요약과 결론

콜센터 노동조합이 많이 조직되면서 콜센터 노동의 문제점이 사회적으로 많이 드러나고 현장에서도 많은 개선이 이루어지고 있다. 특히 연차 휴가나 점심시간 사용, 이직을 하지 못하게 하는 일 등은 많이 개선되고 있다. 특히 근로기준법 위반 사항들은 많이 개선되는 상황이다. 정부의 정규직 전환 정책으로 인해 공공부문에서는 직접고용으로 전환하거나 자회사로 전환하면서 어느 정도의 고용안정이 보장되는 사례도 늘어나고 있다. 그리고 감정노동과 관련해서도 국회 등에서 논의가 지속되었고 산업안전보건법 개정이 이루어지면서 전화를 끊을 권리 등 노동자들을 보호하는 장치들이 조금씩 마련되고 있다.

하지만 콜센터 노동에 대한 사회적인 편해도 여전히 여전하다. 현재 콜센터는 저임금 직종으로 인식되고 있으며, 외주업체가 일반화되면서 고용도 불안정한 상황이다. 노동자들은 콜수에 따른 등급제 때문에 더 많은 콜을 받게 되고, 스스로 업무역량을 높이기 위해서 계속 테스트를 위한 공부를 해야 하며, 친절을 강요당하는 QA 때문에 스트레스도 높다. 그런데 외주업체들은 노동자들의 임금을 중간착취할 뿐 노동자들의 어려움에 대해 책임을 지지 않고, 기업들은 콜센터 업무를 외주화하고 낮은 도급금액으로 노동자들의 권리를 훼손하는데 일조하고 있다.

그런데 콜센터 노동은 안내업무에 그치지 않고 기업의 대면서비스 업무가 전체적으로 콜센터로 이월되고 있고, 그 업무 영역은 점차로 확대되고 있다. 그런데도 콜센터 노동에 대한 분석은 제대로 이루어지지 않고 있어서 이 업무가 여전히 업무지원 정도로만 인식된다. 따라서 노동조합은 콜센터 업무에 대한 분석을 통해 이 업무가 기업의 본질적 업무와 어떻게 연관되어 있는지를 보여줄 필요가 있다. 또한 불필요하게 노동자들의 감정노동을 강요하는 구조를 없애기 위해서 노력해야 한다. 불필요한 쿠션어, 친절에 대한 강요는 노동자들의 노동을 불필요하게 강화시키며, 충분히 내용적 설명을 하는 데에 오히려 시간을 부족하게 만든다. 그런 불필요한 스크립트를 없애고 QA제도를 개선하는데 노동조합이 나서야 한다. 또한 시험을 통해 노동자들이 스스로 숙련을 강화하게 하는 것이 아니라, 노동자들을 위한 교육과 훈련을 회사가 책임지게 하고, 노동자들의 숙련에 따라 승급이 가능하게 하는 체계가 필요하다.

코로나19로 콜센터 노동의 문제가 사회적으로 알려진 지금, 콜센터 노동조합의 집단적 대응을 통해 방역지침이 제대로 이행되도록 해야 할 뿐 아니라, 이것이 전면적인 조직화의 계기가 될 수 있도록 함께 힘을 모으고, 콜센터 노동의 의미와 가치를 재정리하면서 기업의 현장통제에 맞서는 노동자들의 대안을 마련해나가는 것이 필요한 시기이다. <끝>

내가 생각하는 우리 노조의 핵심 과제

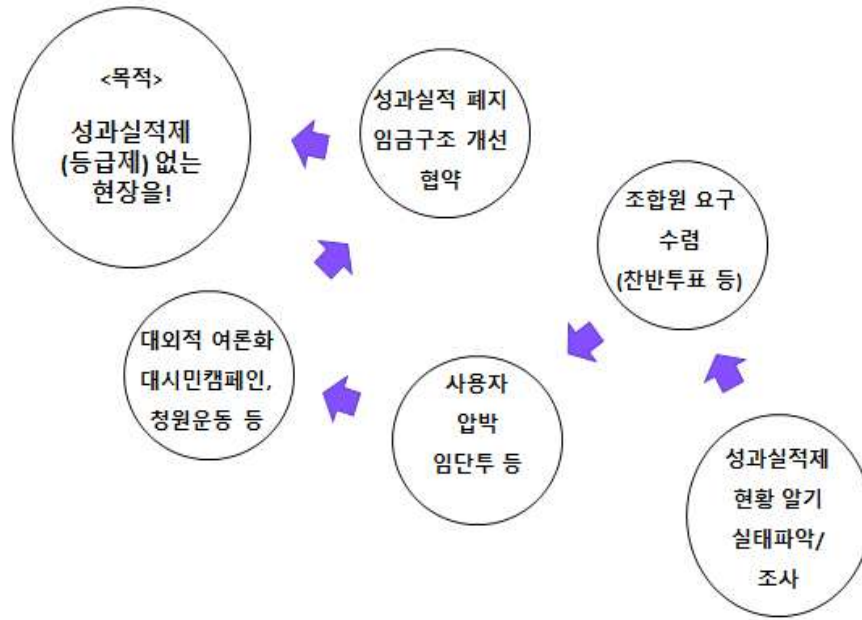
운동의 징검다리 토론 틀을 이용합니다

징검다리 게임

노조의 핵심 과제를 설정한다.
또한 핵심 과제 달성을 위해
앞으로 3년 간 어떤 일들을 해야 할까?
4단계로 나누어 생각해보자!



- ❖ 현재 우리의 노조가 달성해야 할 과제들을 생각해보고, 핵심적으로 실현해야 할 목표를 설정해보세요.
- ❖ 3년 정도 안에 실현할 수 있는 것이어야 합니다.
- ❖ 희망했던 변화가 실현되거나, 그에 대한 운동이 승리하는 순간을 상상해 봅시다.
- ❖ 그 목표를 이루기 위해 각 단계마다 일어나야 했던 변화를 4단계로 나누어 적어보세요. 단계마다 해야 하는 '활동'이 아니라 '변화' '결과'를 적는 것입니다!
- ❖ 활동가들은 바쁘다보니 '눈앞의 할 일'에 집중하게 되죠. 이 게임은 '무엇을 할 것인가'가 보다 '무엇을 변화시킬 것인가'에 대해 집중합니다.
- ❖ 그 다음에 각 단계의 변화를 이루기 위해 필요한 활동이나 사업이 무엇일지 계획하면 되죠!



사업계획 토론

목표 달성을 위한 변화가 일어나기 위해
민주노총에서 함께 할 수 있는 과제를 제안하기

토론회 발표내용을 토대로 콜센터 노동자들의 기본권 강화를 위한 민주노총의 과제 정하기

(예시)

- 정규직전환/고용안정
- 성과실적제 폐지
- 콜센터 휴게시간 균일하게 확보
- 감정노동 보호

토론 설명

- ❖ 징검다리게임에서 비슷하거나 공통되는 목표를 가졌던 동지들이 함께 모듬을 구성합니다.
- ❖ 징검다리게임에서 쓴 내용을 토대로, 시트의 질문 항목을 보며 생각을 정리합니다.
- ❖ 전지에 시트의 질문항목을 쓰고, 해당 칸에 자기 생각을 포스트잇으로 써 붙입니다.
- ❖ 한장의 포스트 잇에는 한가지 내용만 씁니다.
- ❖ 모듬에서 서로가 쓴 내용을 돌아가며 간단히 공유합니다.
- ❖ 단계별 변화를 만들어 내기 위해 어떤 사업계획들이 나왔는지 보며 토론해 봅니다. 겹치는 아이디어도 있고 전혀 다른 계획도 있을 것입니다.
- ❖ 모듬 별로 토론한 내용을 요약해서 발표합니다.

질문항목	내용				
민주노총에 제시하는 과제	콜센터 노동자들의 성과실적제 폐지				
요구/슬로건(공감을 얻을만한)	콜 수는 높이고 응대시간은 낮추고, 양질의 상담은 불가능하다!! 중요한 것은 정확한 안내다! 전화 받는 기계로 만드는 성과실적제 폐지하라! 사람을 등급으로 나누고 동료는 적이 되는 현장, 바꾸자!				
전체 활동기간	2021년~2023년				
어떤 체계/자원이 요구되나요?	-민간, 공공 아울러 콜센터 직종의 노동자들이 공동행동을 할 수 있는 동력 -상급노조의 의제 전면화 -체계적인 조합원 교육, 노조의 쟁의 사업 강화				
누구/어디와 함께할 건가요?	-콜센터 사업단들의 공동 사업을 통한 공동의 압박 -현장 내 기 조직된 노조와의 공동 투쟁 -지지자와 연대자 (정치인, 단체, 이용고객단체, 각계 각층의 시민사회 호소 등)				
단계별로 필요한 변화를 만들기 위해 어떤 사업/활동이 필요한가요?	1단계	2단계	3단계	4단계	5단계
	-성과 실적제에 분노하는 현장 대표자 모임 구성 -성과실적제를 폐지했던 타 노조의 대응사례 공유, 교육	-각 현장별로 현황 파악(등급제와 관련한 실태조사) -문제가 됐던 케이스 수집	-공동 요구 수렴 -공동 대응/투쟁 발족 -대사용자 요구 발송	-업체/기관별 순회투쟁(기자회견, 농성 등) -여론화(선언, 집담회, SNS홍보 등)	-성과실적 폐지 협약 받아냄

※ 참고. 이전의 논의들에서 나온 여러 과제들

현장의 소리들

- 상당사가 먼저 전화를 끊을 수 있는 권리
- 제대로 된 직접고용, 직고용
- 경쟁실적제 폐지, 실적압박으로 인한 내 옆에 동료는 없다.
- 감정노동자 보호, 건강권 보장
- QA평가 폐지 주관적 평가 배제

슬로건(논의필요)

- “우리가 멈추면 세상이 멈춘다”
- “필수노동 콜센터 노동의 사회적 가치 인정하라!”
- “성과실적제 폐지하라!”
- “정규직 전환 쟁취하자!”
- “감정노동 존중하라!”

콜센터 노동자 공동요구(안)

- 간접고용철폐
- 감정노동 보호
- 저임금 타파, 성과실적제 폐지
- 코로나 19 대비 노동안전 강화
- 필수노동자 기본권 보장

1 2021 콜센터 노동자 요구 전면화



하반기 사업단은?

직접고용 정당하다 우리가 이긴다

고양시민행동센터, 국민은행콜센터, 국제청콜센터, 서울교로권사, 서울신용보증재단, SH서울주택도시공사, 중소기업지원부, 한국공회재단

고객센터 노동자 정규직 전환하라!

콜센터 노동자 공동행동 강화

- 간접고용철폐, 감정노동존중, 성과실적/저임금타파 콜센터노동자들의공동의제로 결집
- 캠페인, 공동 행동조직등을 거쳐 전체가모이는장으로 사회적공론화

2 2021 민주노총 콜센터노동자 대행진

저임금·비정규노동 현장 콜센터 노동에 대한 사회적 존중

근거준법 기본권도 없는 곳 기준이 지켜지는 일터

사회를 움직이는 콜센터 노동자들의 힘은?

우리가 멈추면, 세상도 멈춘다!

콜센터 노동의 **사회적의미 확장**

- > 시민의 알 권리 충족 / 비대면시대 더욱 중요한 필수노동
- 의제와 요구 전면화, 조직된 콜센터 노동자들의 존재 가시화
- > 공동행동. 캠페인 사회여론화 > 10월 노동자대행진 > 11월 총파업

▶ 민주노총에 제시하는 핵심 과제 토론 워크시트 (목표와 단계별 활동 설정)

질문항목	내용				
사업목표(달성할 것)					
요구 / 슬로건					
전체 활동기간					
어떤 체계 /자원을 갖출 건가요 ?					
누구 / 어디와 함께할 건가요 ?					
단계별로 필요한 변화를 만들기 위해 어떤 사업 / 활동이 필요한가요 ?	1 단계	2 단계	3 단계	4 단계	5 단계

MEMO

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the page below the 'MEMO' header. It is intended for the user to write their memo content.