

# KLSI

## ISSUE PAPER

제 163호  
2022-02호  
(2022.1.27.)

[www.klsi.org](http://www.klsi.org)

### 텔레워크 확산 가능성과 과제 - 일하는 방식 변화와 제도의 필요성 -

김종진 | 한국노동사회연구소 선임연구위원

신재열 | 일본아오야мага쿠인대학 조교수

[목차]

- I. 머리말
- II. 텔레워크 논의와 코로나19
- III. 텔레워크 노동상황과 특징
- IV. 텔레워크의 제도적 대응 사례
- V. 맺음말

[별첨자료] 코로나19시기 텔레워크 도입 현황

#### 한국노동사회연구소

서울시 서대문구 연희로 407 (백련빌딩) 701호

전화 02)393-1459

팩스 02)393-4449

[www.facebook.com/ksli.org/](http://www.facebook.com/ksli.org/)

## &lt;요 약&gt;

- 첫째, 재택근무로 지칭되는 텔레워크는 전 세계 고용의 7.9%(ILO 2억 6천만 명)를 차지하고 있으며, EU 28개국 평균 약 17%(2%~40%)였으나 코로나19 이후 급격히 증가 추세로 보임. 한국에서도 통계청 조사 결과 2015년 재택근무자가 58만 6천명(0.3%)이었으나, 2021년 118만 8천명(5.4%)으로 두 배 이상 증가했음.
- 둘째, 21세기 텔레워크는 제1세대 ‘홈오피스’ 시대(1980~1990년대: 전화, 팩스), 제2세대 ‘모바일 오피스’ 시대(1990년대~2000년대: PC, 휴대전화 이용 자택 이외 작업)에서, 제3세대의 ‘버추얼 오피스’ 시대(2010~현재 : 스마트폰, 태블릿, 노트북 등 ICT 등 모바일)로 진화되어 ‘언제라도, 어디에서나 일하는’(working anytime anywhere) 시기가 되었음.
- 셋째, 텔레워크는 작업 장소와 고용주 건물 외부에서 ICT 및 모바일 사용의 작업 강도 및 빈도에 따라 두 형태로 구분 가능함. 하나는 정규 재택·원격 근무자로 이동성이 적고, 비정기적인 ICT 및 모바일 작업자이고, 다른 하나는 건물 외부의 작업 빈도가 높고, 재택근무를 포함하여 다양한 장소에서 작업 빈도가 높은 ICT 및 모바일 작업자임. 한편, ‘전통적인 텔레워크’와 ‘전염병 상황에서의 텔레워크’로 구분 가능함.
- 넷째, 코로나19 전후 시기 한국의 텔레워크(재택·원격근무) 경험자 비율은 2.6%로 높지 않은 낮은 수준이지만, 고소득 사무관리·전문직과 민간 대기업 및 공공부문에서 상대적으로 높았음. 주요 국가들에서는 남성이 여성보다 텔레워크 수행할 가능성이 높아 젠더 차별성도 지적되고 있으나, 한국은 초기 탐색적 분석결과이나 여성이 다소 높은 텔레워크 참여 현상을 보이기도 함.
- 다섯째, 텔레워크는 기존 노동시장 이중구조가 그대로 투영되고 있기에 제도와 정책적 개선이 모색될 필요가 있음. 특히 텔레워크의 긍정성 못지않게 노동시간 규율 및 노동강도, 감시통제 문제(신뢰노동시간)는 노사관계 주요 쟁점 중 하나가 될 수 있음. 때문에 우리도 EU(2002년 텔레워크 협약), 프랑스(2005년 텔레워크 협약), 2021년 독일(모바일 협약) 등을 토대로 관련 법제도와 정책(노동시간, 산업안전, 배치 등)을 검토할 필요성이 있음.

# 텔레워크 확산 가능성과 과제

## - 일하는 방식의 변화와 제도의 필요성 -

김종진 | 한국노동사회연구소 선임연구위원

신재열 | 일본아오야마가쿠인대학 조교수

### I. 머리말

- 최근 코로나19 팬데믹을 계기로 감염병 예방이 가능한 대안적 노동방식으로 텔레워크에 대한 관심이 증가하고 있음. 미국에서는 코로나19 팬데믹을 기점으로 재택근무가 71% 가까이 증가한 조사도 있으며(박혜상, 2021), 한국에서도 1차 유행 시기에 재택근무자가 40%까지 증가했음(손연정, 2021). ILO는 2019년 전 세계에 약 2억 6천만 명의 재택 근무자가 있으며, 전 세계 고용의 7.9%를 차지하는 것으로 추정하고 있음.<sup>1)</sup>
- 이와 같은 흐름에 비해 텔레워크에 관한 학술 및 정책적 차원의 논의는 상대적으로 더딘 편임. 누가 왜 텔레워크에 참여하는지, 텔레워크가 일하는 방식에 어떤 영향을 주는지에 대한 검토가 충분히 이루어지지 못하고 있는 상황임. 기존 논의나 선행연구에서는 텔레워크가 노동에 미치는 양가적(긍정, 부정) 평가가 동시에 존재하고, 최근에는 코로나19와 같은 재난안전 시기의 텔레워크가 새롭게 제기되고 있음.
- 초기 선행연구는 텔레워크가 직무만족 개선과 일과 삶의 조화에 긍정적인 역할을 할 것이라고 기대하였으나, 2000년 이후 연구에서는 고도화된 전자감시와 업무공간 및 휴식공간의 모호한 경계가 가져오는 피로도 증가 등을 지적하고 있음. 또한 기존에는 회사가 부담하였던 전기·통신요금 등을 노동자 개인이 부담하는 문제도 제기되고 있음. 특히 텔레워크는 정규직, 고숙련 전문직의 소위 ‘화이트칼라’ 중심으로 확산되면서 기존 불평등 구조의 확대 재생산 문제도 지적되고 있음.
- 이에 이 글은 원격 및 재택근무로 표현되는 텔레워크 참여 요인과 텔레워크로 인한 직무, 조직, 생활만족도 등에 미치는 영향을 검토했음. 텔레워크 국내 분석자료는 한국노동패널

1) ILO(2021), *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, ILO.

부가조사 자료를 활용했고, ILO의 텔레워크 접근과 주요 국가의 텔레워크 대응 현황을 토대로 한국의 제도적 대응방향을 탐색적 차원에서 정리했음.

## II. 텔레워크 국내외 논의와 코로나19

### 1. 텔레워크 ILO 논의 - ‘언제, 어디서나 일하는’

- ILO는 2019년 『21세기의 텔레워크』 보고서에서 텔레워크를 ‘세 시기’로 구분하고 있음.<sup>2)</sup> ILO는 텔레워크 진화(evolution)와 관련하여 제1세대가 ‘홈오피스’ 시대(1980~1990년대)로 지칭하고 있음. 이는 자택에서 전화, 팩스를 이용한 텔레워크 시기를 지칭함. 당시에는 오히려 자택에 있으면서 통근하지 않아도 된다고 하는 점에 착목한 표현으로 텔레코뮤팅이라는 표현이 일반적이었음.<sup>3)</sup> 그 이후 제2세대가 ‘모바일 오피스’ 시대(1990년대~2000년대)로 1세대에서 전진해 PC, 혹은 휴대전화를 이용해 자택 이외에서도 텔레워크가 가능하게 된 시기임.
- 제 3세대 텔레워크는 1세대와 2세대가 진화하여 ‘버추얼(Virtual) 오피스’ 시대(2010~현재)로 규정됨. 이는 스마트폰이나 태블릿, 노트북과 같은 ICT 사용으로 일하는 방식이 진화한 것을 특징으로 함. “뭐 대단한 변화도 아니잖아?” 라고 할지도 모르겠으나, ILO는 “전혀 그렇지 않다.”고 지적하고 있음. 정보처리와 통신이 완전히 일체화되고 정보는 클라우드 상에서 일상적으로 접근할 수 있게 된 것임. 다시 말하면 언제라도, 어디에서라도 정보에 접속하고 일을 할 수 있게 된 시대가 도래한 것임.
- 결국 「언제라도, 어디서라도 일하는」 (working anytime anywhere)은 제3세대 ‘버추얼 오피스’ 시대를 상징하는 표현임. “언제라도, 어디서라도” 라는 말은 생각하기에 따라서는 안 좋은 블랙기업이라는 의미도 가능하나, 언제 어디서라도 스마트폰이나 태블릿PC를 통해 클라우드에 액세스만 하면 일이 가능하다고 하는 의미이기도 함. 이는 2020년 1월 이전 즉, 코로나19 직전의 시대 인식이었던 것임.
- ILO(2019)는 텔레워크 형태 구분을 △작업 장소(가정, 사무실 또는 다른 위치)와 △고용주 건물 외부에서 ICT 및 모바일 사용의 작업 강도 및 빈도에 따라 2개 형태로 구분하고 있

2) ILO 보고서(Working anytime, anywhere: The effects on the world of work, 2019)에서는 유럽 10개국과, 미국, 일본, 아메리카, 인도, 아르헨티나 등 각국의 텔레워크 상황에 대해 서술하고 있음.

3) 당시 텔레코뮤팅, 홈오피스 시대의 텔레워크를 대단히 찬란하게 묘사한 책이 바로 이제는 고전(?)이 되어버린 앨빈 토플러의 『제3의 물결』 (1989)이며, 사실 원격근무(telework)는 ‘멀리서(tele)’ ‘일한다(work)’는 의미로 볼 수 있음. 1973년 미국에서 나온 신조어인데 약 50년이 되어가는 지금은 일상화되었음. 그러나 이쯤 되면 카톡이나 이메일, 문자 등으로 업무지시를 하는 새로운 형태의 노동에 대해 고민해 볼 시점임.

음. 첫째는 정규 재택 원격 근무자로 이동성이 적고, 비정기적인 ICT 및 모바일 작업자이고, 둘째는 건물 외부의 작업 빈도가 높고, 재택근무를 포함하여 다양한 장소에서 작업 빈도가 높은 ICT 및 모바일 작업자를 의미함. 텔레워크 비중이 높은 국가는 핀란드, 일본, 네덜란드, 스웨덴, 미국 등임.

- 전반적으로 텔레워크는 국가, 직업, 산업 등 각 유형별 참여 빈도에 따라 직원의 2%에서 40%까지 차이가 있음. EU 28개국의 텔레워크 경험은 평균 약 17%였고, 대부분의 국가에서 정기적이기 보다는 가끔 텔레워크를 수행하고 있었음(ILO, 2019). 텔레워크는 사무관리·전문직(관리자)에서 일반적이지만 사무 지원 및 판매직에서도 중요한 노동방식으로 지적되고 있음. 특히, 남성이 여성보다 텔레워크를 수행할 가능성이 높은 젠더 차별성도 지적되고 있음.<sup>4)</sup>

<표 1> 텔레워크 긍정적 효과와 부정적 효과들 (ILO)

| 텔레워크 긍정적 효과   | 텔레워크 부정적 효과  | 텔레워크 상반된 효과  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 노동자<br/>통근 시간 단축, 노동시간 자율성 증가로 인해 더 많은 유연성 확보, 시간 조직, 더 나은 전반적인 일과 삶의 균형, 더 높은 생산성</li> <li>■ 기업<br/>일과 삶의 균형이 개선되어 동기 부여가 증가하고 이직률이 감소 뿐 아니라 생산성과 효율성 향상, 사무실 공간 등 비용 감소</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 노동자<br/>노동시간이 길어지고 유급 노동과 사생활이 겹치고(일-가정 간섭), 업무 강도가 높아진다는 점.</li> <li>■ '이동성 높은' 근무자는 건강 및 삶의 질 결과에 부정적인 영향을 받을 위험이 더 높음</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 부분적 및 비정기적 형태<br/>이점과 단점 사이에 보다 긍정적인 균형을 가져오는 효과</li> <li>■ 젠더 접근<br/>텔레워크 수행 여성은 남성보다 더 짧은 시간 동안 일하는 경향, 여성은 약간 더 나은 일과 삶의 균형 효과 달성</li> </ul> |

\* 자료 : ILO, 2017, *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Eurofound·ILO의 내용 필자 재구성.

## 2. 텔레워크의 양가적 현상과 불평등

- 최고의 텔레워크 학술적 연구는 1975년 Nilles의 연구로 볼 수 있고, 초기 연구에서는 텔레워크를 적극적으로 이용하면 교통체증, 자연재해, 지역간 불평등, 환경문제 등에 효율적으로 대처할 수 있을 것이라는 믿음이 강했음.<sup>5)</sup> 효과적인 텔레워크 활용은 유연근무제 실현, 일과 삶의 균형 달성, 생산성 향상 등이 가능하게 될 것이라는 연구도 있었음.<sup>6)</sup>

4) 여성은 남성보다 더 정기적으로 재택 원격근무를 수행하고 있었고, 이는 국가별 젠더 규범과 직장 및 가정생활 모델이 텔레워크를 형성하는 데 역할을 한다는 것을 시사함.

5) 관련 논의는 Nilles(1975), Di Martino Wirth(1990), Nilles(1991), Novaco, Kliewer, and Broquet(1991), Grimes(1992), Handy and Mokhtarian(1995), Sato and Spinks(2002), Rietveld(2011), O'keefe, Caulfield, Brazil, and White(2016)을 참조할 것.

6) 관련 논의는 Kelly(1988), Perez, Sanchez, and de Luis Carnicer(2002); Nilles(1975), Nilles(1976), Newman(1989), Di Martino Wirth(1990), Malone and Rockart(1991), Morgan(2004), Tavares(2017)을 참조할 것.

- 하지만 약 50년이 지난 시점에서 텔레워크 확산을 위한 다양한 노력이 있었음에도 급격한 진척이 있는 것은 아님. 가령 북유럽 국가에서는 지역 격차 해소를 위해 정부 주도로 농촌 지역에 텔레코티지를 설치(1980년대 후반~1990년대)했으나 비용문제 등을 해결하지 못하고 쇠퇴했음(Qvortrup, 1989). 일본에서도 텔레워크 협회가 설립(1991)되어 민관합동으로 텔레워크 보급을 위한 정책이 시행되었으나, 대면 작업을 선호하는 노동관행과 노동자 관리 통제 문제에 관한 경영자들의 걱정과 우려가 더해지면서 텔레워크 도입은 적은 편이었음.<sup>7)</sup>
- 오히려 텔레워크는 지진이나 전염병 확산과 같은 재난 상황에서 대안적 노동방식으로 일시적으로 도입된 경우가 많았음. 1970년대 교통학 분야에서 텔레워크 논의가 촉발된 것은 오일쇼크 영향이 컸고<sup>8)</sup>, 재난 상황에서 공간 제약을 극복하기 위해 재택근무 이용 사례가 확인됨(Golden, 2009; Gill, 2006; Donnelly and Proctor-Thomson, 2015). 가령 뉴질랜드 크라이스트처치시는 2010년 9월부터 2012년 1월까지 지속적으로 발생한 지진 때문에 국지적·일시적으로 텔레워크 보급률이 증가했음. 특히 코로나19 팬데믹 대응책으로 국내·외적으로 재택근무 보급률이 큰 폭으로 증가했음.
- 이러한 맥락에서 일부 선행연구에서는 코로나19 특수성을 고려하여 ‘전통적인 텔레워크’(conventional telework)와 ‘전염병 상황에서의 텔레워크’(Epidemic-induced telework)로 구분하기도 함(Carillo, Cachat-Rosset, Marsan, Saba, and Klarsfeld, 2020). 실제로 일본에서는 2020년 1월 4.7%에 불과했던 재택근무가 첫번째 코로나19 긴급사태를 선언한 2020년 4월 23.7%까지 치솟은 후, 코로나19 팬데믹이 일시적으로 안정되었던 2020년 11월에는 9.8%까지 하락했음.<sup>9)</sup>

## 2. 텔레워크 영향요인들

### 가. 산업과 직업의 불평등

- 기존 선행연구에 따르면 텔레워크 도입은 정보통신기술(ICT)의 발전과 밀접하게 연관되어 있음.<sup>10)</sup> 따라서 산업과 직업에서 정보통신기술을 얼마나 충분히 활용할 수 있는지가 텔레

7) 관련 논의는 Di Martino and Wirth(1990), Huws, Korte and Robinson(1990), Mokhtarian and Sato(1994), Harrington and Ruppel(1999)를 참조할 것.

8) 관련 논의는 Nilles(1975), Ellison(1999), Bailey and Kurland(2002), Perez, Sanchez, de Luis Carnicer, and Jimenez(2004)을 참조할 것.

9) 통계는 2020년 11월 The Survey on Work and Family Under the COVID-19 Pandemic 참조

10) 관련 논의는 Gilbert(1996), Haddon and Brynin(2005), Hijorthol(2006), Scott, Dam Paez and Wilton(2012), Ellder(2019)을 참조할 것.

워크 사용 여부에 큰 영향을 미치는 것으로 볼 수 있음. 정보통신기술에 익숙한 고학력 집단과 활용도가 낮은 제조업 및 서비스업 노동자들이 텔레워크에 참여하지 못할 가능성이 높음.<sup>11)</sup>

- 다만, 정보통신기술 활용가능성 뿐 아니라, 정보보안 설비 향상, 노동자의 자기 효능감, 텔레워크에 대한 관리자 인식도 텔레워크 도입에 중요한 영향을 미친다는 것임. 물론 정보통신기술이 텔레워크 도입에 큰 영향을 미치지 않는다는 일부 논의도 있음. 한편 텔레워크 사용을 정보통신기술을 이용하는 일부 직업에 한정하거나, 저숙련 노동자의 사용 가능성을 배제하는 것은 바람직하지 않다는 논의가 있음.

#### 나. 노동소득과 불평등

- 텔레워크 초기 연구에서는 텔레워크가 불평등 해소에 기여할 것이라고 예상하였으나, 텔레워크가 불평등을 확대재생산 하는 원인이라고 보는 견해도 있음. 다만, 현재까지는 텔레워크 사용 여부 혹은 텔레워크 사용이 일과 삶에 미치는 영향에 초점을 맞춘 연구가 많으며, 텔레워크와 소득불평등 관계를 검토한 연구는 상대적으로 적은 편임. 현상적으로 고소득자일수록 텔레워크 가능성이 크며, 텔레워크가 특정 산업 종사자 혹은 특정 직업을 중심으로 확산한다면 결과적으로 임금불평등 확대의 원인이 될 수 있음(Vilhelmson & Thulin, 2001).

#### 다. 직무만족도와 시간활용

- 일반적으로 적지 않은 연구에서는 텔레워크가 직무만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 결과도 보여주고 있음. 특히 텔레워크 이용자 중에서도 재택근무를 이용하는 노동자는 출퇴근이 필요 없고 생활공간과 업무공간이 밀착되어 있어서 업무 중에 집안일을 위한 시간 활용이 상대적으로 더 자유롭기 때문임(Asgari, Jin, and Rojas, 2019). 또한 사무실이 아닌 집에서 일한다는 것 자체가 긍정적인 감정을 만들어내며, 이로 인해 텔레워크 노동자들은 업무와 관련된 긍정적인 행복감은 더 많이 느끼고 업무와 관련된 스트레스는 덜 느낀다는 결과도 있음(Anderson, Kaplan, Vega, 2015).<sup>12)</sup>

11) 실제로 Dingel과 Neiman(2020)의 분석에 따르면 미국에서는 정보통신기술의 활용이 쉬운 직업을 중심으로 약 37%의 직업에서 완전한 형태의 텔레워크가 실현되었음. 나아가 정보통신기술을 업무에 활용할 수 있을 정도의 인프라가 충분히 갖추어진 대도시 거주자가 텔레워크를 사용하기 쉽다는 연구결과도 꾸준히 제기되고 있음(Gillespie and Robins, 1989; Grimes, 1992; Gareis et al., 2004).

12) 텔레워크는 노동자들에게 더 많은 자율성과 유연한 시간활용을 보장에 주기 때문에 텔레워크 이용자의 직무만족도와 생활만족도가 높을 수밖에 없음(Virict et al., 2010).

### Ⅲ. 텔레워크 노동상황과 특징

#### 1. 코로나19와 일하는 방식의 변화

- 코로나19라는 팬데믹 현상은 전 세계적으로 일상의 모습과 일하는 방식도 변화시키고 있음. 주위를 둘러보면 ‘대면 업무’가 ‘비대면 업무’로 바뀌고 있는 곳들이 많음. 특히, 재택근무 혹은 원격근무라는 형태로 업무 방식을 바꾼 곳들이 많음. 사실 이런 현상을 나타내는 신조어인 ‘언택트(un-contact)’라는 용어는 2017년부터 ‘비대면 기술’을 뜻하는 용어였음. 그러나 코로나19 시기에 ‘사회적 거리두기’ 혹은 ‘물리적 봉쇄’ 등과 맞물려 ‘비대면 접촉’을 뜻하는 용어로 사용될 정도임. 코로나19 시기 비대면 노동이나 업무방식은 산업과 일터에서 다양한 방식으로 활용되거나 나타나고 있음.
- 코로나19 시기 전 세계 곳곳에서 사회적 거리두기나 봉쇄로 일터가 멈추거나 문을 닫은 사례와 맞물린 것임. 한국에서도 정보통신 기업에서는 이미 수년 전부터 재택근무가 일상화되었지만 많은 사람이 코로나19 시기에 처음으로 집에서 일을 하는 경험을 했음. 심지어는 재택업무의 효율성을 위해 가족(아이) 돌봄 비용을 지급하는 곳도 있음. 정보통신 회사 직원들은 집에서 안락하게 일할 수 있는 경험을 수년 전부터 경험한 바 있음. 코로나19 팬데믹과 같은 전염병 상황은 소위 ‘텔레워크(telework)’의 일상화를 만든 요인이기도 함.
- 지난 코로나19 시기 동안 개별 기업에 바이러스 확산으로 인한 피해를 최소화하기 위한 방안으로 원격근무와 같은 ‘업무형태’에 영향을 주었음. 통계청 조사 결과 2015년 재택근무자가 58만 6천명(0.3%)이었으나, 2021년 118만 8천명(5.4%)으로 두 배 이상 증가했음.<sup>13)</sup> 2020년 코로나19 시기 대한상의 실태조사 결과, 75%가 유연근무제를 새로 도입하거나 확대했음. 원격근무 시행 기업은 4배 이상 증가(8% → 34%)했으며, 비대면 업무방식은 대기업과 중견기업에서 활성화되고 있음.
- 물론 비대면 업무로 효율성이 개선되기보다는 이전과 비슷하거나(56.1%), 나빠졌다(16.4%)는 반응도 확인됨. 다만, 원격근무와 같은 비대면 시행은 직원 만족도 향상(83%)과 같은 긍정적 현상도 확인됨. 그럼에도 3분의 2 이상의 기업은 “기존 업무방식과의 충돌”(63%)을

13) 코로나19 시기 고용노동부의 원격재택 근무 지원 사업이 증가 했으며, IT노동자가 가장 집중적으로 몰려 있는 성남지역은 2019년 14명에서 2020년 379명으로 대폭 향상되었음. 원격재택 지원금액은 2019년 36백만원에서 2020년 308백만원으로 증가했고, 2021년 6월 기준 지원인원은 244명, 지원금액은 250백만원임. 2020년 기준 성남지역 지원인원은 정보통신업(105명), 도매 및 소매업(91명), 전문, 과학 및 기술 서비스업(46명), 사업 시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업(32명) 순이었음(김종진 외, 2021, 『성남 노동통계 및 노동사각지대 실태조사』, 성남시·사단법인 유니온센터).

이유로, “비대면 업무방식 부담”(71%) 인식이 높았음. 향후 비대면 업무 지속이나 검토 계획은 29.2%에 불과했고, 비대면 선결 과제로 ‘보고 지시 효율화’(52%), ‘임직원 인식 개선’(28%), ‘보안시스템 구축’(24%)을 꼽았음.

## 2. 텔레워크 활용 실태 및 특징<sup>14)</sup>

### 가. 텔레워크 경험과 특성 비교

- 텔레워크 경험자의 비율은 2.6%(179명)로 매우 낮은 수준이지만, 경험자와 미경험자의 인구학적 특성에 큰 차이를 확인할 수 있음. 우선, 남성보다는 여성에서 텔레워크 참여 비율이 높고, 대기업 사업장일수록 텔레워크 참여 비중이 높아지는 경향이 있음. 또한 전문서비스, 교육, 공공영역에서 텔레워크 시행 비중이 높으며, 관리직, 전문직, 사무직에서 텔레워크 참여비중이 높은 편임. 탐색적 차원에서 보면 고소득 사무/전문직일수록 텔레워크 경험 가능성이 높다고 할 수 있음.

<표 2> 텔레워크 분석 표본 특성(단위: %, [ ]은 평균)

| 구분    |         | 유연근무제    |            | 텔레워크     |          | 유연출퇴근제   |          |
|-------|---------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|
|       |         | 경험       | 미경험        | 재택근무     | 원격근무     | 시차출근     | 선택근무     |
| 성별    | 남성      | 110(2.8) | 3837(97.2) | 88       | 11       | 27       | 8        |
|       | 여성      | 112(3.9) | 2743(96.1) | 90       | 8        | 26       | 10       |
| 연령    | 평균연령    | [40.69]  | [42.65]    | [40.23]  | [40.00]  | [41.45]  | [42.39]  |
| 교육 수준 | 고졸이하    | 23(0.9)  | 2526(99.1) | 12       | 0        | 6        | 6        |
|       | 전문대졸    | 39(2.4)  | 1572(97.6) | 26       | 1        | 18       | 1        |
|       | 대졸이상    | 160(6.1) | 2481(93.9) | 140      | 18       | 29       | 11       |
| 고용 형태 | 정규직     | 215(4.0) | 5180(96.0) | 173      | 18       | 51       | 18       |
|       | 비정규직    | 6(0.5)   | 1160(99.5) | 4        | 1        | 2        | 0        |
| 기업 규모 | 10인미만   | 27(1.6)  | 1613(98.4) | 17       | 0        | 8        | 2        |
|       | 10-299  | 65(2.5)  | 2551(97.5) | 49       | 4        | 21       | 5        |
|       | 300인 이상 | 85(7.0)  | 1136(93.0) | 75       | 11       | 15       | 7        |
| 임금    | 평균임금    | [379.88] | [299.78]   | [401.07] | [467.95] | [335.19] | [314.44] |
| 산업    | 농림제조    | 38(1.7)  | 2144(98.3) | 32       | 2        | 7        | 4        |
|       | 일반서비스   | 49(2.7)  | 1760(97.3) | 33       | 4        | 18       | 3        |
|       | 전문서비스   | 68(7.5)  | 839(92.5)  | 60       | 7        | 12       | 3        |
|       | 공공      | 20(4.9)  | 391(95.1)  | 15       | 0        | 7        | 1        |
|       | 보건      | 11(1.6)  | 660(98.4)  | 6        | 0        | 4        | 1        |
|       | 교육      | 33(6.3)  | 489(93.7)  | 30       | 5        | 3        | 5        |

14) 이 글에서는 2020년에 실시한 23차 한국노동패널을 이용했으며, 부가조사에서 2020년 3월의 일자리와 조사 시점의 일자리가 동일하다고 응답한 20세 이상 60세 미만의 임금노동자 6802명을 분석대상으로 선정했음. 총 393명의 응답자가 소속 사업체에서 유연근무제를 도입하였다고 답하였으며, 이중 재택근무 경험자는 178명, 원격근로 경험자는 19명으로, 전체적으로 재택근무 혹은 원격근로를 경험한 임금노동자는 179명으로 조사되었음.

| 구분 |         | 유연근무제   |            | 텔레워크 |    | 유연출퇴근제 |   |
|----|---------|---------|------------|------|----|--------|---|
| 직업 | 관리직     | 3(3.3)  | 87(96.7)   | 1    | 0  | 3      | 0 |
|    | 전문직     | 94(5.3) | 1696(94.7) | 84   | 14 | 14     | 9 |
|    | 사무직     | 89(5.7) | 1469(94.3) | 76   | 5  | 18     | 3 |
|    | 판매서비스   | 20(1.8) | 1069(98.2) | 10   | 0  | 11     | 4 |
|    | 제조      | 10(0.7) | 1440(99.3) | 4    | 0  | 4      | 2 |
|    | 농업·단순노무 | 5(0.8)  | 601(99.2)  | 2    | 0  | 3      | 0 |

주 : 유연근무제는 텔레워크와 유연출퇴근제를 모두 포함함.

<표 3> 텔레워크 경험자와 미경험의 특성

|          | 텔레워크 이용 |        | 텔레워크 미이용 |        | T-test   |
|----------|---------|--------|----------|--------|----------|
|          | 평균      | 표준편차   | 평균       | 표준편차   |          |
| 월평균 임금   | 401.84  | 184.69 | 299.71   | 169.79 | 7.292*** |
| 조직몰입도    | 18.32   | 2.60   | 17.19    | 2.82   | 5.672*** |
| 직무내용만족도  | 18.67   | 2.39   | 17.81    | 2.69   | 4.724*** |
| 요인별직무만족도 | 32.07   | 4.10   | 30.25    | 4.31   | 5.814*** |
| 사회계층의식   | 3.19    | 0.67   | 2.88     | 0.76   | 6.032*** |
| 생활만족도    | 7.22    | 1.12   | 6.51     | 1.35   | 8.290*** |
| 행복도      | 7.31    | 1.15   | 6.70     | 1.30   | 6.875*** |

주1: \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

주2: 텔레워크 미이용자는 유연근무제 미경험자도 포함하고 있음

#### 나. 조직몰입, 직무만족

○ 분석결과 텔레워크 경험 여부는 조직 몰입도와 직무만족도에 별다른 영향을 미치지 않았음. 텔레워크가 직무만족도에 긍정적인 영향을 줄 것이라는 선행연구의 전망과 상반된 결과라고 할 수 있음(<표 4>). 다만, 나머지 통제변수 효과는 선행연구의 결과와 유사함. 연령과 교육년수가 증가할수록 조직몰입도와 직무만족도가 높아지는 경향이 있으며, 정규직의 직무만족도가 비정규직의 직무만족도보다 훨씬 더 높음. 또한 판매·서비스직, 제조업, 농업·단순노무자의 조직 몰입도와 직무만족도가 낮은 것도 선행연구와 유사한 결과를 보임.

<표 4> 텔레워크의 조직몰입도와 직무만족도

|               | 조직몰입도  |         | 직무내용만족도 |         | 요인별직무만족도 |         |
|---------------|--------|---------|---------|---------|----------|---------|
|               | 회귀계수   | 표준편차    | 회귀계수    | 표준편차    | 회귀계수     | 표준편차    |
| 상수            | 13.559 | 0.36*** | 14.878  | 0.36*** | 23.876   | 0.55*** |
| 성: 남성         | -0.149 | 0.08    | 0.014   | 0.08    | -0.059   | 0.12    |
| 연령            | 0.017  | 0.00*** | 0.013   | 0.00*** | 0.021    | 0.00*** |
| 교육년수          | 0.103  | 0.01*** | 0.098   | 0.01*** | 0.224    | 0.02*** |
| 정규직           | 1.137  | 0.10*** | 0.838   | 0.103** | 1.965    | 0.15*** |
| 기업규모: 10-299  | 0.440  | 0.08*** | 0.301   | 0.08*** | 0.620    | 0.12*** |
| 기업규모: 300인 이상 | 1.511  | 0.10*** | 0.957   | 0.10*** | 1.877    | 0.15*** |

|            | 조직몰입도  |         | 직무내용만족도 |         | 요인별직무만족도 |         |
|------------|--------|---------|---------|---------|----------|---------|
|            | 회귀계수   | 표준편차    | 회귀계수    | 표준편차    | 회귀계수     | 표준편차    |
| 산업: 농림제조   | -0.010 | 0.11    | -0.023  | 0.11    | -0.119   | 0.17    |
| 산업: 일반서비스  | -0.113 | 0.12    | -0.143  | 0.11    | -0.296   | 0.18    |
| 산업: 공공     | 1.060  | 0.38**  | 0.532   | 0.31    | 1.560    | 0.48*** |
| 산업: 보건     | 0.206  | 0.14    | 0.346   | 0.14*   | 0.333    | 0.20    |
| 산업: 교육     | 0.478  | 0.17**  | 0.482   | 0.17**  | 0.631    | 0.26*   |
| 직업: 관리직    | 0.356  | 0.28    | 0.295   | 0.26    | 0.967    | 0.43*   |
| 직업: 사무직    | -0.247 | 0.10*   | -0.182  | 0.10    | 0.018    | 0.15    |
| 직업: 판매서비스  | -0.663 | 0.13*** | -0.651  | 0.13*** | -1.040   | 0.19*** |
| 직업: 제조     | -0.770 | 0.12*** | -0.764  | 0.12*** | -1.143   | 0.18*** |
| 직업: 농업단순노무 | -0.698 | 0.16*** | -0.838  | 0.16*** | -1.912   | 0.26*** |
| 지역: 대구경북   | -0.079 | 0.11    | 0.132   | 0.10    | 0.294    | 0.18    |
| 지역: 부산울산경남 | 0.547  | 0.09*** | 0.115   | 0.09    | 1.581    | 0.14*** |
| 지역: 기타     | 0.764  | 0.09*** | 0.901   | 0.09*** | 1.211    | 0.13*** |
| 텔레워크 사용    | 0.169  | 0.221   | 0.071   | 0.20    | 0.313    | 0.35    |
| R2         | 0.161  |         | 0.122   |         | 0.200    |         |

주 : 표준편차는 로버스트 값임 (\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001)

<표 5> 사회경제적 의식, 만족도, 행복도

|               | 사회계층의식 |         | 생활만족도  |         | 행복도    |         |
|---------------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|
|               | 회귀계수   | 표준편차    | 회귀계수   | 표준편차    | 회귀계수   | 표준편차    |
| 상수            | 1.503  | 0.10    | 5.063  | 0.18*** | 5.395  | 0.17*** |
| 성: 남성         | -0.473 | 0.02*   | -0.038 | 0.04    | -0.048 | 0.03    |
| 연령            | 0.006  | 0.00*** | -0.000 | 0.00    | -0.001 | 0.00    |
| 교육년수          | 0.067  | 0.00*** | 0.076  | 0.00*** | 0.064  | 0.00*** |
| 정규직           | 0.154  | 0.02*** | 0.310  | 0.05*** | 0.420  | 0.05*** |
| 기업규모: 10-299  | 0.131  | 0.02*** | 0.141  | 0.04*** | 0.112  | 0.04**  |
| 기업규모: 300인 이상 | 0.312  | 0.02*** | 0.416  | 0.05*** | 0.324  | 0.04*** |
| 산업: 농림제조      | 0.023  | 0.03    | -0.033 | 0.05    | -0.049 | 0.05    |
| 산업: 일반서비스     | -0.001 | 0.03    | -0.009 | 0.05    | -0.020 | 0.05    |
| 산업: 공공        | 0.163  | 0.08    | -0.059 | 0.16    | 0.109  | 0.15    |
| 산업: 보건        | -0.029 | 0.03    | 0.067  | 0.06    | -0.024 | 0.06    |
| 산업: 교육        | 0.065  | 0.04    | -0.044 | 0.08    | -0.075 | 0.08    |
| 직업: 관리직       | 0.144  | 0.07*   | 0.227  | 0.13    | 0.185  | 0.12    |
| 직업: 사무직       | -0.034 | 0.02    | -0.067 | 0.05    | -0.035 | 0.04    |
| 직업: 판매서비스     | -0.147 | 0.03*** | -0.221 | 0.06*** | -0.251 | 0.06*** |
| 직업: 제조        | -0.168 | 0.03*** | -0.253 | 0.06*** | -0.282 | 0.05*** |
| 직업: 농업단순노무    | -0.223 | 0.04*** | -0.403 | 0.08*** | -0.362 | 0.07*** |
| 지역: 대구경북      | 0.156  | 0.03*** | -0.001 | 0.05    | 0.401  | 0.04*** |
| 지역: 부산울산경남    | -0.075 | 0.02**  | 0.374  | 0.04*** | 0.486  | 0.04*** |
| 지역: 기타        | 0.048  | 0.02*   | 0.376  | 0.04*** | 0.417  | 0.04*** |
| 텔레워크 사용       | 0.006  | 0.05    | 0.414  | 0.09*** | 0.285  | 0.09**  |
| R2            | 0.143  |         | 0.107  |         | 0.119  |         |

주 : 표준편차는 로버스트 값임 (\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001)

#### 다. 사회경제적 태도, 만족도, 행복

- 텔레워크 이용 여부는 사회계층의식에는 별다른 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나(b: 0.006,  $p > 0.05$ ), 생활만족도(0.414,  $p < 0.001$ ), 행복도(0.285,  $p < 0.01$ ) 대해서는 긍정적인 효과를 확인할 수 있음. 텔레워크 경험자의 생활만족도(예측값 6.93)는 미사용자(예측값 6.52)에 비해, 행복도는 경험자(예측값 7.01), 미경험자(6.72)에 비해 높게 나타났다. 결국 텔레워크 사용이 일과 삶의 균형이나 생활만족도에 긍정적인 영향을 줄 수 있다는 선행연구 논의와 맥을 같이 함.<sup>15)</sup>

### IV. 텔레워크의 제도적 대응 사례 - 제도의 호응성

#### 1. 유럽 국가의 대응

##### 가. 독일 텔레워크 제도

- 독일은 코로나19 이전에는 재택 텔레워크 실시율이 낮은 국가였음. 그러나 코로나19 시기(2020년 7월~8월 단계)에서는 전체 노동자의 36%가 텔레워크를 이용한 것으로 확인됨. 다만 여기에는 직종·학력·지역 등에서 불규칙한 분포를 보이고 있음. 독일 사용자는 지휘명령권(‘영업법’ 법률)에 근거하여 노동 장소를 일방적으로 정할 수 있어, 노동자는 특별한 근거나 개별합의가 없는 한, 텔레워크 청구 권리가 원칙적으로 부여된 것은 아님. 다만 독일은 사업장평의회(직장평의회)에서 재택 텔레워크를 둘러싼 규정 중 많은 부분에 대해서는 공동결정권을 통해 시행 가능한 것임.
- 독일에서는 2021년 1월 모바일법안(Mobile Arbeit-Gesetz; MAG)이 공포되었고, 텔레워크를 포함한 모바일워크에 대해 사용자와 협의 할 권리가 노동자에게 부여되었음. 한편 독일에서는 기본법상 ‘주거의 불가침성’이 중요한 노동의 권리로 제기되는데, 기본법 13조 1항에 보장되기에 노동자는 평상시 재택 텔레워크가 노동 의무가 부여되는 것은 아님. 노동자가 텔레워크에 필요한 경비, 즉 광열비라든가 통신비 등을 지출한 경우에는 민법 670조에 의해 사용자에게 대해 상환 청구가 가능한 해석이 있음. 물론 이는 임의규정이라 당사자에 의한 별도의 합의(정액 지불)도 가능함.<sup>16)</sup>

15) 다만 분석모델에서는 구체적인 메커니즘은 검토하지 않았기 때문에 왜 그리고 어떻게 텔레워크 사용이 생활만족도와 행복도에 긍정적인 영향을 주는지에 대해서는 명확하게 설명할 수 없음. 이외에 교육년수, 정규직, 기업 규모, 산업, 직업의 효과는 이미 국내외 선행연구에서 반복적으로 확인된 결과와 일치함.

16) 법률에 근거하면 독일 고용주는 직원이 재택근무를 자원하는 경우 산업안전 요구 사항을 충족하는 장비를 갖추고 있는지 확인해야 함. 노트북 지급뿐만 아니라 사무실 의자, 책상, 조명 및 필요한 경우 복사기, 프린터 및

- 독일에서는 한국이나 일본처럼 재량노동제나 사업장의 간주노동시간제가 없지만 ‘신뢰노동 시간제도’라는 형태가 있다고 봐야 함. 이는 노동시간 규제는 가능하나, 언제 일을 시작해 언제 일을 끝내는가 하는 것에 대해서는 그건 그냥 노동자를 신뢰해서 “알아서 하세요.” 라고 하는 것임. 즉 노동시간 관리는 노동자 자신에게 맡겨진다는 것으로 제도적으로 노동 시간을 규율하는 것도 아니고, 적용 제외도 아닌 것임. 다만 모바일워크 법안에서는 사용자에 대해 텔레워크 참여 노동자의 노동시간 기록의무 부과가 포함되어 있음.<sup>17)</sup>

#### 나. 프랑스 텔레워크 제도

- 프랑스는 EU의 2002년 텔레워크 협약을 반영하여, 2005년 텔레워크 협약(inter professional)을 체결한바 있음. 이는 ‘사업장과 직업을 뛰어넘어’라는 것인데, 산업을 뛰어 넘은 전국 수준의 협약임. 프랑스는 이 협약이 2012년 법률에 포함되어 사실상 모든 노동자에게 적용되고 있음. 특히 텔레워크 규정이 노동법전(2017년, 2018년 법률) 개정 당시 포함되었고, 기본적으로 노사 합의 실시가 원칙이며 노동자가 거부할 수도 있음. 다만 사용자가 단체협약을 통한 텔레워크 시행 시에는 노동자의 텔레워크 희망을 사용자가 거부하는 경우에는 그 이유를 설명할 의무가 있음.<sup>18)</sup>
- 텔레워크 근무자는 사업장에서 근무하는 자와 동일한 권리를 가짐. 예전에는 ‘텔레워크 비용이 전부 사용자 부담으로 한다.’는 규정이 노동법전에 있었음. 그러나 2017년과 2018년 법률 개정으로 삭제되었고, 노동시간 규제에 대해서는 특별규칙은 없음. 또한 텔레워크 노동자가 업무수행 중 텔레워크 장소에서 발생한 재해는 산업재해로 추정하는 규정이 있음.

#### 다. 그 외 텔레워크 제도

- 네덜란드는 2000년 ‘노동시간조정법’을 통해 노동시간 길이를 선택할 수 있는 ‘자유’가 도입되었음. 2015년 개정(유연노동법)으로 일하는 시간대 및 취업 장소에 대해서도 선택권이 도입(시간 청구권)되었음. 네덜란드에서는 시간 선택권이라는 형태로 되어 있으나 기업 측에 재량권이 있기 때문에 선택권이라고 하지만 실은 신청권과 같은 것임. 한편 핀란드는 1996년 ‘노동시간법’에서 시업과 종업시간을 3시간 이동 가능 규정이 있음. 2019년 개정

전화도 제공되어야 함. 이 외에도 고용인의 집을 사용하는 것에 대한 보상이 있어야 함. 베르디는 단체 교섭 규정의 틀 안에서 이를 해결하고 있음. 예를 들어 ZDF(독일 제2텔레비전)와의 개별 단체협약에서 국내 작업장의 설립, 운영, 유지 및 계약 종료와 관련하여 발생하는 모든 비용은 고용주가 부담해야한다는 것으로 규정됨.

17) 한편 독일은 산업재해에 대해 관례상 자택 내에서의 재해로 부상을 당한 경우, 직무수행이라는 목적을 가지고 행해진 행동, 이를테면 계단을 오르내리다 발생한 것이면 산재 보호의 대상이 되지만, 예를 들어 재택 텔레워커가 일하기 위해 아이를 유치원에 보내주는 도중에 발생한 재해에 대해서는 적어도 아직 판례에서는 보호받을 수 없음. 다만 모바일워크법안에는 자녀를 유치원에 보내거나 마중하는 도중에 일어난 사고도 산재 대상으로 포함하도록 되어 있음.

18) 「텔레워크의 권리」는 별도로 텔레워크 할 권리가 규정되어 있는 것은 아니고, 어디까지나 거부할 경우 설명 의무에 불과하나, 코로나19 등의 특별한 상황 하에서는 텔레워크 근무를 명할 수가 있음.

에 의해 1주 노동시간(40시간) 중 절반인 20시간에 대해서는 노동자가 언제 어디서 일할 것인가를 결정할 수 있다는 점이 특징임.

## 2. 영미 국가의 대응

### 가. 영국 텔레워크 제도

- 영국 국가통계국에 의하면 코로나19 이전인 2019년 텔레워크 경험자가 170만명이었지만, 2020년 4월에는 약 절반 가까운 46.6%가 텔레워크를 하고 있었음. 영국은 일종의 텔레워크 청구권이 인정되는 나라 중 하나임. 1996년 ‘고용권법’(2002년 개정)에 의해 재택·원격 등 유연근무를 요청할 권리(right to request flexible working)가 도입되었음.
- 초기 유연근무 청구권은 육아나 간병 등에만 한정되었으나, 2014년 법률 개정으로 26주간 이상 계속 고용되어 있는 모든 노동자가 유연근무를 요청할 수 있는 제도가 시행되고 있음. 제도 활용은 노동시간이나 기타 장소에 관계되는 사항일 경우 대체로 6개월(26주) 유연근무 방식을 요청할 수 있게 되었음. 다만 신청할 수 있는 것은 12개월에 한 번 뿐이며 파견노동자는 불가능함.<sup>19)</sup>

### 나. 미국 텔레워크 제도

- 미국은 텔레워크가 일상화되고 있는 국가이지만 텔레워크와 같은 노동방식 자체를 규제하는 법제도는 없음. 기본적으로는 기존 법령(공정노동기준법) 틀 내에서 이루어지며, 주간 법정노동시간을 정하고 시간외 가산임금 지불이 사용자 의무 규정으로 되어 있는 정도임. 또한 원칙적으로 직업안전위생법상 고용 장소에는 자택도 포함되며 사용자는 자택에서의 노동 환경에 대해서도 위험이 없도록 해야 함.
- 한편 미국은 정규직과 비정규직의 구분이 우리와 다른 고용관행(Employment at will)을 취하고 있기에 일상적인 계약 만료와 해고가 가능함. 따라서 텔레워크 활용이나 방식 등에 있어 차별적 요인을 확인하기는 어려운 상황임. 미국 연방정부의 텔레워크는 2010년 법률(Telework Enhancement Act)에 근거하여 시행되고 있음. 다만 연방정부 직원은 과거 20년 이상에 걸쳐 법령에 기반한 재택근무가 활성화되어 있었음.

19) 무엇보다 이것은 어디까지나 ‘요청할 수 있는 권리’로, 요청을 받았다고 해서 무조건 인정해야 하는 것이 아니고, 사용자는 그것에 대해 검토해야 한다고 하는 검토의무가 있을 뿐임. 약 9개 항목(추가비용이 발생한다든가, 고객의 수용에 대응할 능력에 악영향이 온다거나 현재의 종업원 간에 업무를 재편성할 수 없다든가 종업원의 추가채용이 불가능하다든가, 품질이 악화된다거나 업적이 악화된다든가, 그 기간 동안 업무가 적다거나 조직개편을 고려하고 있다거나 등)이나 되기에 실질적으로 거의 다 거부할 수도 있음.

## V. 맺음말

- 코로나19로 급속히 확대된 ‘텔레워크’는 앞으로 더 확산될 것인가? 혹은 코로나19 이후 다시 원점으로 회귀할 것인가. 만약 더 확산된다면 텔레워크는 이후 소위 ‘뉴노멀’의 표준이 될 것인가? 아니면, 새로운 노동통제의 양상으로 변형될 것인가. 지난 2년 동안 텔레워크 경험으로 부각된 과제들은 우리들이 포스트-코로나 시기 노동방식에 대해 어떤 대응을 해야 할지 모색해야 할 좋은 사례가 되고 있음. 특히 텔레워크 확대에 수반되는 불공평과 격차에 대한 문제를 노사관계 차원에서 검토해야 함.
- 코로나19 시기 국내 텔레워크 사용 유경험자는 노동소득, 생활만족도, 행복도에 긍정적인 영향을 준 것으로 확인되고 있음. 그러나 텔레워크가 고학력, 사무직과 전문직이라는 소위 ‘화이트칼라’를 중심으로 그 혜택이 컸다는 것도 유의해야 할 현상 중 하나임. 텔레워크 사용 여부는 기존 노동시장 이중구조의 노동조건과 환경이 투영되고 있으며, 텔레워크 보급과 더불어 노동시장 불평등 구조가 확대재생산 될 가능성도 있음. 특히 텔레워크의 긍정성 못지않게 해당 사업장의 노동강도나 감시 통제(실시간 모니터링, 업무 보고, 연결, 성과 평가 강화) 문제는 노사관계 주요 쟁점 중 하나가 될 수 있음.
- 실제로 코로나19 시기 독일 통합서비스노조인 베르디(ver.di)는 코로나 위기 동안 보험사, 은행, 출판사 등의 업계가 비용절감 수단으로서 재택근무를 시행했다는 것에 주목하고 단체협약 요구안(2021.6.6.8)에 포함하기도 했음. 베르디는 재택근무가 고용주의 명령에 의해서가 아니라 반드시 자발적이어야 하며, 사무실의 업무공간은 언제라도 복귀할 수 있도록 남아 있어야 한다고 주장함. 또한 재택근무를 포함한 모바일 업무 도입에 대해 명확한 법적 규정과 회사의 공동 결정권 확대를 요구한바 있음.<sup>20)</sup>
- 결국 텔레워크 효과는 아직 모호한 상황이며 일과 삶의 경계가 모호해지는 것을 특징으로 함. 텔레워크 효과성 여부는 ICT 사용, 특정 작업환경에서의 작업, 다양한 유형의 특성 간 상호 작용과 관련성이 있음. 또한 기존 업무 대체성과 보완성 여부는 양가적 평가(긍정, 부정)들이 존재하는 상황임. 다만, 유럽의 기본 협정(2002)은 EU 회원국에서 텔레워크의 잠재적 이득과 위험을 어느 정도 다루지만, 다른 곳에서는 존재하지 않는 상황임. 따라서 이 제는 우리도 코로나19 시기 본격적으로 촉발되고 있는 텔레워크와 관련된 노사정 이해당사자의 다양한 논의가 필요한 시점임.

20) 코로나 발생 전인 2018년부터 베르디는 일반 노동 협의회와 모바일 근무 협약을 체결했음. <https://www.spiegel.de/karriere/homeoffice-verdi-fordert-finanzielle-entschaedigung-fuer-nutzung-der-eigenen-wohnung-a-270cf19c-634d-4a3a-bf17-e45fd6c902>

<표 6> 텔레워크 정책방향 초점과 과제 목록

| 주요 정책 영역            | 세부 정책 및 과제   |
|---------------------|--|
| 노동시간 재규정            | 비공식 노동, 초과근무, 최소휴식시간 조치  |
| 산업안전보건 원칙과 예방의 재규정  | 외부 작업 및 환경 예방 및 관리 감독 불가능<br>* EU-OSHA(European Agency for Safety and Health at Work) 프로젝트<br>2025년까지 ICT 및 작업 위치 관련 산업안전보건의 새로운 위험 예측 |
| 작업과정, 배치 관리         | 텔레워크 잠재력 최대한 활용, 노동자 작업 조건 개선 위한 원격근무 위한 ICT의 효과적 사용 잠재적 위험 예방 위한 유연성과 효과적 관리  |
| 특정 집단과 취약층의 노동시장 촉진 | 고령자, 육아 문제 여성, 장애인 등 특정 그룹의 노동 시장 참여 증가<br>포용적 노동 시장 및 사회 촉진 목표 정책 역할  |
| 노사정 및 산업, 부문별 협약    | 텔레워크의 전반적 틀과 규정, 지침, 가이드라인 제공<br>다양한 유형(재택원격, 이동노동자 등) 고려한 정책/연구조사 등   |

[별첨자료1] 일본 텔레워크 도입 경위와 코로나19 바이러스 감염 문제 발생 이전 상황

| 기업  | 업종               | 도입년도  |               |          | 재택근무 도입 경위와 이용 상황   |
|-----|------------------|-------|---------------|----------|---|
|     |                  | 재택근무  | 위성사무실 근무      | 모바일 근무   |   |
| A사  | 건설               | 2019년 | 2020년         | 2015년    | 육아나 돌봄 등을 위해 때로 출사가 곤란한 사원들에 대해 결근하는 일 없이 출사 시와 같은 정도의 노동력을 제공하는 환경을 정비해 직업생활과 가정생활의 양립을 지원하는 것을 목적으로 도입  |
| B사  | 제조 (의약품)         | 2017년 |               | 2020년    | 정부에서 내 건 「역충환약사회」의 검토를 계기로 육아·돌봄의 근무지원에 한정된 「재택근무제도」로 스타트. 그 후 생산성의 향상이나 이노베이션의 창출, 나아가 워라밸의 실현 등을 목적으로 단계적으로 확대했다. (도입 1년 후에는 적용대상자(플렉스타입제나 재량노동제의 적용자를 대상으로), 근무장소(재택 외에 단신부임자 가족택이나 돌봄가족택에서의 근무도 가능하게), 이용시간대(평일 5시~22시로)를 확대. 또 경력직채용의 증가에 수반해 도입 3년 후에 「단속 1년 이상」이라는 적용대상자요건을 철폐하고 「주 1회·1일까지, 소정취업시간(7시간 50분)내」의 이용한도도 폐지 |
| C사  | 금융·보험            |       | 2016년         |          | 「생산성 향상」을 목적으로 처음부터 정사원 전원을 대상으로 도입하고 도입한 후 2년 후에는 「이용시간제한」도 폐지   |
| D사  | 음식서비스            | 2020년 |               |          | (신형코로나바이러스 감염확대 방지를 위해 처음 도입)   |
| E사  | 소매               | 2018년 |               |          | 재택근무를 도입했으나 점포나 물류센터에 근무하는 사원은 이용하기 어려워 (전원을 대상으로 한 제도였지만)결과적으로 이용은 본사 근무자, 특히 「육아나 돌봄의 필요가 있는 사원」에 한정됨   |
| F사  | 기타 제조업           | 2014년 |               | 2020년    | 처음엔 육아·돌봄, 본인의 장애나 질병에 의해 물리적으로 출사가 곤란하게 된 경우에 인정하는 제도(가능한 범위 내에서 월 1회는 출사)로 도입. 그 후 2020년 4월부터 지진·풍수해로 인해 물리적으로 출사가 곤란하게 된 경우나 감염증 대책으로 회사에서 출사해서는 안 된다고 판단한 경우도 대상에 추가했다. 한편 전사적으로는 동경올림픽·패럴림픽 개최 대응으로 1회; 2019년 7월~9월, 2회; 2019년 11월~2020년 1월, 3회; 2020년 6월~9월의 기한 한정으로 텔레워크를 시험 실시  |
| G사  | 공공교통 부동산 등       | 2014년 | 2016년         | 2020년    | 재택근무는 육아·돌봄 휴직 후 복직한 직원을 대상으로 스타트. 그 후 위성사무실의 개설이나 세어오피스의 사업화에 동반해 텔레워크 근무자가 증가   |
| H노조 | 제조 (자동차 관련)      | 2003년 | 2020년 (시범 도입) |          | 처음에는 육아·돌봄의 양립지원을 주목적으로 도입했기 때문에 대상자가 한정되어 있었지만 2016년에 생산성 향상, 육아·돌봄의 양립을 포함하는 유연한 근무방식의 실현을 목표로 하여 대폭 확대. 그 결과 사무직과 기술직, 업무직(일반직)의 대부분이 적용대상으로 되었지만 육성을 요하는 젊은 층이나 기능직은 계속해서 대상에서 제외됨  |
| I노조 | 제조 (전기관련)        | 2008년 |               | 2018년    | 재택근무는 당초 육아·돌봄의 양립지원을 위해 도입했고, 그 후 생산성향상을 목적으로 대폭 확대. 위성오피스근무나 모바일근무도 포함해 일하는 장소를 직장으로 고정(한정)하지 않는 것으로 시간의 효율적인 이용, 각 개인에게 최적의 업무환경을 선택, 프라이베이트와 업무의 양립을 지향하고 있다  |
| J사  | 건설관련 (주택설비기기·건축) | 2016년 | 2011년         | 2011년 이전 | 처음엔 육아 관련 이유로 주 1일의 이용을 승인하는 제도로 스타트. 그 후 이용 상황을 4일까지 확대함과 동시에 전 업무에 있어 텔레워크를 해금·장려했으나, 소속장의 마인드나 조직의 분위기가 좀처럼 바뀌지 않았던 것 등으로 인해 거의 육아 관련 사원의 이용에 그침   |

| 기업 | 업종                   | 도입년도  |         |       | 재택근무 도입 경위와 이용 상황   |
|----|----------------------|-------|---------|-------|---|
|    |                      | 재택근무  | 위성사무실근무 | 모바일근무 |   |
| K사 | 제조<br>(솔루션등)         | 2010년 | 2017년   |       | 재택근무는 다양한 인재의 커리어형성지원과 생산성향상을 목적으로 주로 육아돌봄 사정이 있는 사원을 대상으로 도입. 그 후 2017년에는 위성사무소근무나 모바일근무를 포함, 다양한 인재가 활약을 계속할 수 있는 환경을 구축하는 것으로 근무 장소에 구애되지 않는 개개인의 퍼포먼스 향상과 팀의 성과의 최대화를 지향, 전 직원 및 전 사원을 대상으로 하는 제도화를 단행. 2018년 이후에도 순차적으로 생산성향상을 목적으로 하는 근무방식개혁의 과정 중에 제도개선을 추진한 결과, 최근(신형코로나바이러스감염증 문제의 발생 이전)에는 전 사원이 어떤 형태로든 텔레워킹을 「적어도 주 1일」 이상은 하게 되긴 했지만, 직종에 따라 편차도 크고 사내의 상황은 여러 가지였다.                       |
| L사 | 제조<br>(식품)           | 2014년 | 2017년   |       | 1991년에 「플렉스타입제」, 2001년에 「정산시의 결재시스템」(페이퍼리스화)을 도입하고 2005년부터 노트북으로의 이행(출장, 외출시 대응)을 순차적으로 시작. 2007년부터 이노베이션의 창출을 목적으로 한 「제1차근무방식개혁」(프리어드레스의 도입, 고정전화의 폐지와 휴대전화로의 이행, 페이퍼리스화 등)에 착수, 2010년부터 같은 내용을 전국 사업소에 횡단전개하는 「제2차근무방식개혁」을 추진했다. 또 같은 해 「뚝의 결재시스템」(페이퍼리스)이나 「전화회의 시스템」을 도입했다. 이런 환경정비를 배경으로 채택에서 주2회까지로 하는 「재택근무제도」를 도입하기에 이르러 2017년에 근무 장소나 이용 회수를 제한하지 않는 「모바일 워크제도」로 발전시키긴 했으나 이용은 일부에 머무르고 있는 상태. |
| M사 |                      | 2017년 | 2019년   |       | 「근무장소」의 다양화를 통해 노동생산성 향상과 워라밸의 충실을 추진하기 위해 도입   |
| N사 | 제조<br>(전기전자기기, 솔루션등) | 2008년 | 2016년   | 2018년 | 재택근무는 육아돌봄의 양립지원을 목적으로 도입했지만 2016년에는 조직의 업무효율향상이나 개인의 생산성향상을 목적으로 현장 단위로 도입여부를 결정하는 것으로 이용대상자를 확대하고 2018년부터 이용대상자를 전 사원으로 확대한 위에 이용횟수에 대해서도 종일 이용의 상한횟수는 주 1회를 월 10회로 올림과 동시에 오전 중에는 재택오후에는 출사하는 등 시간단위 이용도 주 2회 무제한으로 이용가능한 환경을 정비했다. 2018년 이후 재택근무 이용율은 20~30%로 추이되어 옴.   |

\*주 : 일본 독립행정법인 노동정책연구 · 연수기구(JILPT)의 2021년 6월 자료를 연구진 발췌 번역한 것임.

[별첨자료2] 일본 코로나19 긴급사태 선언 이후 텔레워크 제도 개정 상황

| 기업 | 업종        | 코로나19 긴급사태 선언 이후의 제도개정의 상황 및 의향   |
|----|-----------|---|
| A사 | 건설        | 현장에서 65세를 넘어 일하는 사원들에 있어 주 5일의 풀타임근무는 체력적으로 힘들지만, 주 1~2회 텔레워크를 포함하면 상당 정도 부담이 경감된다. 텔레워크에서도 품질관리나 적산 등의 업무는 충분히 가능하고 현장도 도움이 되기 때문에 그런 상황에서의 활용은 꼭 추진하려고 생각하고 있다. 2021년에는 텔레워크를 폭넓게 일반사원을 대상으로 하는 제도개정(규정정비)을 하려고 생각하고 있지만 커뮤니케이션이나 멘탈헬스를 확보하는 관점에서 텔레워크의 이용에는 월 8일, 주 3일까지로 제한하려 생각하고 있다.  |
| B사 | 제조 (의약품)  | 노조와는 전부터 근무방식 개혁 관련 대화를 해왔지만, 2020년 9월에 그 요망을 수용하면서 회사측의 제안으로 ① 「자택근무제도의 확충 과 「플렉스타임제에 있어 코어타임의 폐지」(10월에 개정), ② PC로그 조회체제의 구축(자기신고시간과 조회할 수 있는 틀을 연도 내 구축), ③ 근무형태 관련수당 등의 재구조를 노사간 합의했다. ③에 대해서는 「사업소내의 출근을 전제로 한 통근수당, 급식시설이나 중식보조비, 사업장의 간주재량노동제 적용자 수당 등은 종합적으로 검토하여 재구조한다」고 하여 「현행 수당은 당분간 계속 지급하지만 리모트 워크수당의 신설을 포함하여 성안화하고 다시 신청할 것」으로 했다. 또 10월부터의 이용한도 폐지에 있어서는 「적용제외」요건(36협정위반자, 근무시간 적정신고 문제자, 생산성 저하자는 텔레워크 불가로 하는 규칙)도 명기했다.   |
| C사 | 금융/보험     | 멘탈헬스나 매니지먼트의 관점에서 이후에는 이용제한을 설정할 예정. 텔레워크 근무에 적합한 인사입금 제도의 형태에 대해서는 그 필요성의 유무를 포함해 검토 중. 또한 오피스의 형태나 프리 어드레스화에 대해서도 일정한 출사율로 업무를 돌리는 것이 불가능한 것인지, 그에 의해 오피스 코스트를 어느 정도 삭감할 수 있는지, 또 전국의 자사 소유물건을 위성 오피스로써 활용할 수 있는지 등을 구체적으로 검토하고 있다.   |
| D사 | 음식서비스     | 긴급사태선언 해제 후 7월 이후에 대해서는 비말·접촉감염의 방지 환경이 충분히 갖추어진 것을 계기로 텔레워크의 임시적 실시를 해제하고 본부의 정사원에 한정된 근무방식으로써, ① 생산성의 향상이나, ② 단기적인 라이프 이벤트(출산·육아·돌봄 등)에 대한 대응을 목적으로 제도화를 단행했다. 다만 본부의 태반은 각 점포로부터의 문의 대응 등도 있어 메뉴개발 등과 같은 업무도 테스트 키친은 본부에 있다. 결과적으로 텔레워크에 적합한 업무는 누구에게도 방해받지 않고 집중해서 무언가를 하는 일에 제한되어 있다.  |
| E사 | 소매        | 긴급사태선언 해제 후인 6월~9월에 대해서는 출근자수를 각 부문 공히 50%미만으로 억제할 것을 요청했고, 이후 일제 재택근무로 인해 발생한 커뮤니케이션 부족을 과제로 인식했기 때문에 10월 이후에는 재택근무의 이용을 주2회까지로 제한했다(역시 대면으로 커뮤니케이션이 일정 정도는 필요하다는 것을 느끼고 또 11월~12월의 번망기를 앞두고 점포의 운영지원이 종래와 마찬가지로 원활하게 진행될 수 있도록 하기 위해 일정한 정도의 출사가 필수적이었다. 또 쌍방의 합의가 있는 경우에는 일부 과건사원에 대해서도 재택근무를 인정하고 있다. 또 9월말까지는 년 4회, 통근정기권 상당액을 미리 지불하고 있었지만 10월 이후에는 매월 왕복 교통비 × 출근일수의 실적액을 후불로 지급하는 형태로 변경했다.   |
| F사 | 기타제조업     | 10월부터 위성사무실 근무나 모바일근무를 포함한 텔레워크를 자율적인 근무방식의 하나로 인정하는 「리모트 워크제도」의 도입을 단행했다. (출사가 곤란한 경우의 「재택근무제도」도 별도로 병존)리모트 워크는 담당하는 업무와 업무수행능력에 응해 생산성과 적응성에 차이가 있는 것에 입각해 타임카드근무자(통상의 노동시간제도의 적용자, 젊은 층 및 하위직급자)의 이용은 월 2회를 기준으로, 플렉스타임제 적용자(전 부문 및 전직종의 하위직 이외에 적용)는 주3일 기준, 기획업무형의 재량노동제 적용자(사업기획, 영업기획부 등)의 중견층 이상)나 전문업무형의 재량노동제 적용자(연구개발직이나 디지털 트랜스포메이션(DX) 부문 등의 상위층)과 관리직은 상한 철폐(풀 재택 가능)로 했다. 또 앙케이트 결과 등을 받아 플렉스타임제는 지금까지 11~15시에 설정해 왔던 코어타임을 철폐하고 1일 3시간 이상 근무하면 출근한 것으로 취급하고, 재택근무 중에는 업무의 일시중단(예를 들면 자녀의 학교에 맞춰 8~15시까지 일한 후에 자녀의 뒷바라지를 하고난 후 20시에 다시 재개하는 등의 근무방식)도 인정했다. 나아가 종래에는 일부 영업, 기획부문에만 인정했던 재량노동제를 디지털 트랜스포메이션(DX)부문이나 신규 사업의 개발·기획부문, 연구개발부문에 새롭게 도입했다. |
| G사 | 공공교통 부동산등 | 10월부터 「면사」 근무자 전원을 대상으로 재택근무를 포함한 위성오피스 및 세어 오피스 이외에서의 근무를 규정화했다.   |

| 기업  | 업종                     | 코로나19 긴급사태 선언 이후의 제도개정의 상황 및 의향  |
|-----|------------------------|--|
| H노조 | 제조<br>(자동차관련)          | 신형코로나바이러스 감염확대에 대한 대응(특례)으로 재택근무의 대상을 사무직과 기술직, 어시스턴트직의 최하위 등급의 젊은층과 기능직 일부(예를 들면 기획이나 평가시험 부서)에도 확대했고, 그 후 정식으로 제도화했다. 또 생산현장을 담당하는 기능직은 일부를 제외하고 대상외이지만, 이후 추가적인 확대를 위해 노사 간 협의하기로 했다. 또한 지금까지는 「주에 2시간은 회사에 출사」라는 조건이 부여되었지만 급변의 이용자확대를 계기로 철폐했다.   |
| I노조 | 제조<br>(전기관련)           | 우리 회사는 제도변혁의 시대를 맞고 있다. 회사가 제도를 고정적으로 정하는 것이 아니라 스스로 생각하고 스스로 결정해 행동하는 제도 구축이 추진되고 있다. 이용횟수 등의 전사적인 통일요건은 없고, 사전 신청의 필요도 없지만 취지에 걸맞는 이용이 되기 위해 현장별로 판단하여 필요한 물을 정하고 있다. 텔레워크 제도 도입 시에 취지에 맞지 않는 이용은 대상 외로 한다는 등의 제의 규정도 설치했지만, 아직까지는 해당자는 나오지 않고 있다. 현 시점에서 관리를 보다 엄격하게 해야 한다는 분위기는 없으나, 시간외노동(간접)시간이 증가경향에 있고 워라밸의 관점에서 요인 분석을 하여 대책을 강구하고 있다. 예를 들면 재택근무의 근태관리에 대해서는 (입력하는 자기신고에 더해)PC의 이용 상황과 연계하는 시스템을 도입했다. 또한 재택근무에 관련한 제도 검토로 급변 10월부터 「교통비의 실비정산」으로(각개인의 정기권 마감 타이밍에)전환하기 시작했다. 광열비의 부담에 대해서도 교섭을 계속하고 있다.   |
| J사  | 건설관련<br>(주택설비기기·건재)    | 주 3일 이상의 텔레워크 근무자에 대해서는 2021년 4월부터 통근수당 지급을 교통비 실비정산으로 전환함과 동시에, 텔레워크 관련수당으로 월 5,000엔 지급을 검토하고 있다.   |
| K사  | 제조<br>(솔루션등)           | 급변 7월부터 통근수당을 폐지하고 교통비 실비정산으로 전환함과 동시에 재택근무의 환경정비 보조비용으로 월 5,000엔을 전사원에 지급하고 있다. 텔레워크의 정착에 수반해 업무내용을 정밀하게 조사한 위에 텔레워크가 가능하다면, 예를 들면 관서본부의 소속에서도 가족이 살고 있는 동경도(都)내로 복귀하는 것도 검토하기 시작했다. 텔레워크와 출장으로 대응 가능한 단신부임자에 대해서는 순차적으로 재택근무로 전환하려고 생각하고 있다.   |
| L사  |                        | 「뉴노멀 근무방식(New Workstyle)」(7월 책정)으로 플렉스근무의 코어타임을 폐지. 또 텔레워크를 기본으로 해도 업무에 지장이 없다고 소속부문에 인정하면 단신부임도 해제할 수 있게 했다. 나아가 통근정기권대를 대신해 출사시의 교통비를 실비로 지급하는 것과 동시에 환경정비에 필요한 비용을 일부 보조하는 「모바일 워크수당」(일시금)을 지급하고 있다. 또 근태관리는 자기신고로 행하고 있지만, 전업을 포함해 노동시간만 길어진다고 해도 성장하지 않는 사원은 자연스럽게 알 수 있게 되므로 엄격화하는 것은 생각하고 있지 않다.  |
| M사  | 제조<br>(식품)             | 급변 7월에 「with코로나 근무방식」을 책정(① 출사는 조직단위로 재직인원의 40%까지만 하도록 로테이션을 짤 것, ② 개인별 표준출사는 주2일을 기준으로 할 것, ③ 최저라도 주1일은 재택근무를 하고 주1일은 출사)함과 동시에, 생산성의 관점에서 예를 들면 상품개발이나 프로젝트 등으로 디스커션을 필요로 하는 업무는 오피스에서 행하고 개인이 집중하면서 리포트를 작성하는 것 등과 같은 일은 재택으로 하는 등, 「출사」와 「재택」의 목적을 명확하게 했다. 나아가 (학교의 휴교 등도 하나의 요인으로 하면서 지금까지의 근무방식에 구애되지 않는 노동생산성의 향상이나 워라밸의 추구를 위해) 「플렉스타임제의 코어타임(10~15시)의 철폐(5시~22시까지의 사이에 1일 4시간 이상의 근무로 출사로 간주)」라던가, 「종일 텔레워크 근무의 상한을 주4일로 상향」하는 등도 행했다. 또 텔레워크 근무자에 대해서는 10월부터 통근수당의 지급을 폐지하고 교통비의 실비정산으로 전환했다. 신형코로나바이러스 감염확대방지를 위해 이러한 유연한 대응을 신속하게 추진했음에도 특별한 혼란이 없었던 것은, 2014년부터 사원의 근무방식의 자유도를 높이고 자율적으로 생산성 향상에 이어질 수 있도록 하기 위한 「근무방식 개혁」에 착실하게 대처해 온 바탕이 있었기 때문이라고 받아들이고 있다. 또 1월부터의 도입을 향해 텔레워크 대상 부문에 월 3,000엔 정도의 수당지급을 검토 중이다. |
| N사  | 제조<br>(전기·전자기기, 솔루션 등) | 사원의 건강과 안전을 최우선으로 생각한 결과, 신형코로나바이러스감염 예방책으로 재택근무를 유연하게 운용할 수 있도록 중일 이용 상한 횟수를 잠정적으로 폐지하고 매일 텔레워크가 가능한 환경을 정비했다. 플렉스타임제에 대해서는 지금까지는 9:30~15:30을 코어타임으로 정해 왔지만 잠정대응으로 6월부터 코어타임을 없애고 비즈니스타임(9:00~17:30)을 의식한 자유로운 시간대에 근무가 가능하도록 했다. 항구적인 대응은 이후 노동조합과 협의할 예정이다. 7월부터 통근수당을 실비정산으로 전환했다. 나아가 재택근무에 수반하는 비용이나 보다 좋은 환경 정비, 출사 시 필요한 마스크·소독용품 등의 지원을 목적으로 월 5,000엔의 특별수당을 지급하기로 했다.  |

\*주 : 이 자료는 일본 독립행정법인 노동정책연구·연수기구(JILPT)의 2021년 6월 자료를 연구진이 번역한 것임.