

# 대전광역시 생활가전 방문서비스노동자 감정노동 실태조사

2023년 8월

의뢰기관: 대전광역시노동권익센터

수행기관: 한국비정규노동센터



대전광역시 생활가전 방문서비스노동자  
감정노동 실태조사

---



대전광역시노동권익센터

한국비정규노동센터



## □ 연구진

역할	이름	직책
연구책임	남우근	한국비정규노동센터 정책연구위원
연구원	기호운	한국비정규노동센터 상임활동가

# 목 차

---

제1장. 서론 .....	1
1. 연구 배경 및 필요성 .....	3
1) (가구) 방문서비스 노동자 확대와 감정노동 .....	3
2) 국내 렌탈(rental)시장의 성장 .....	5
3) 생활가전 방문서비스 노동자의 감정노동 .....	6
2. 연구 목적 .....	7
3. 연구내용 및 방법 .....	7
1) 연구내용 .....	7
(1) 문헌 및 자료 연구 .....	7
(2) 실태조사 1. 설문조사 .....	7
(3) 실태조사 2. 면접조사 .....	8
2) 연구 방법 .....	8
제2장. 생활가전 방문서비스와 감정노동 .....	11
1. 국내 렌탈시장 .....	11
1) 렌탈시장 .....	11
2) 국내 주요 렌탈업체 .....	13
2. 생활가전 방문서비스 노동과 감정노동 .....	14
1) 서울시감정노동종사자권리보호센터 2021년도 감정노동 실태조사 .....	14
2) 가전방문서비스 노동자 노동안전실태 조사결과 발표 .....	15
3) 생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사 .....	16
제3장. 대전광역시 생활가전 방문서비스노동자 감정노동 실태 .....	19
1. 설문조사를 통한 감정노동 실태 분석 .....	19
1) 설문조사 개요 .....	19
2) 응답자 기본 현황 .....	20
(1) 응답 개요 .....	20
(2) 업무 내용별 응답 개요 .....	21

3) 노동조건 .....	22
(1) 노동과정과 임금 .....	22
(2) 노동시간과 휴게 .....	24
(3) 사회보험 및 교육 .....	25
4) 감정노동 실태 .....	26
(1) 감정노동 .....	26
(2) 작업장 폭력 .....	28
(3) 고객에 의한 부당대우 .....	31
(4) 업체에 의한 부당대우 .....	32
5) 건강실태 .....	34
(1) 정신건강(우울증, 자살 생각) .....	34
(2) 근골격계 .....	36
(3) 산재 경험 .....	37
(4) 주관적 건강과 프리젠티즘 .....	38
6) 업무 만족과 이직 .....	40
(1) 업무 만족 .....	40
(2) 이직 의사 .....	41
7) 보호 제도에 대한 의견 .....	42
(1) 직장 내 감정노동 보호제도 .....	42
(2) 감정노동 개선대책에 대한 의견 .....	43
8) 설문조사 소결 .....	45
 2. 심층 면접조사를 통한 현장의 감정노동 및 노동실태 분석 .....	47
1) 면접조사 개요 .....	47
(1) 면접조사 방법과 내용 .....	47
(2) 면접참여자 기본 현황 .....	47
2) 전반적인 노동과정 .....	48
(1) 업무 내용 .....	48
(2) 노동시간 .....	49
(3) 업무에 드는 비용 .....	50
3) 감정노동 경험과 대응 .....	50
(1) 사례 1: 진상 고객으로 인한 감정노동 .....	51
(2) 사례 2: 사후 민원 .....	53

(3) 사례 3: 영업으로 인한 스트레스 .....	53
(4) 사례 4: 관리자(지국장)로 인한 감정노동 .....	55
(5) 사례 5: 성희롱, 성추행 등으로 인한 어려움 .....	56
4) 일터에서의 위험 .....	57
(1) 개물림 .....	58
(2) 업무 과정에서의 물리적 위험 .....	58
(3) 근골격계 .....	60
(4) 호흡기 질환 .....	61
(5) 예방 .....	61
5) 감정노동 보호 방안에 대한 의견 .....	62
6) 면접조사 소결 .....	63
3. 실태조사 소결 .....	65

## 제4장. 대전광역시 생활가전 방문서비스노동자

감정노동 보호를 위한 정책적 제안 .....	69
1. 생활가전 방문서비스 노동자 감정노동의 특성 .....	69
2. 감정노동 보호를 위한 노동환경 개선 노력 .....	70
1) 노동자성 인정 .....	70
2) 영업실적 압박, 급여 체계 개선 .....	71
3) 민원 처리 시스템 개선 .....	71
3. 법률적 보호 조치의 실효성 제고 .....	72
1) 법률적 보호 조치 사항 .....	72
2) 법률적 보호 조치의 실효성 제고를 위한 노력 .....	74
4. 지방자치단체 차원의 보호 노력 .....	75
1) 지방자치단체의 책무 .....	75
5. 노동조합의 역할 .....	77

■ 참고문헌 .....	80
--------------	----

■ 설문지 .....	81
-------------	----



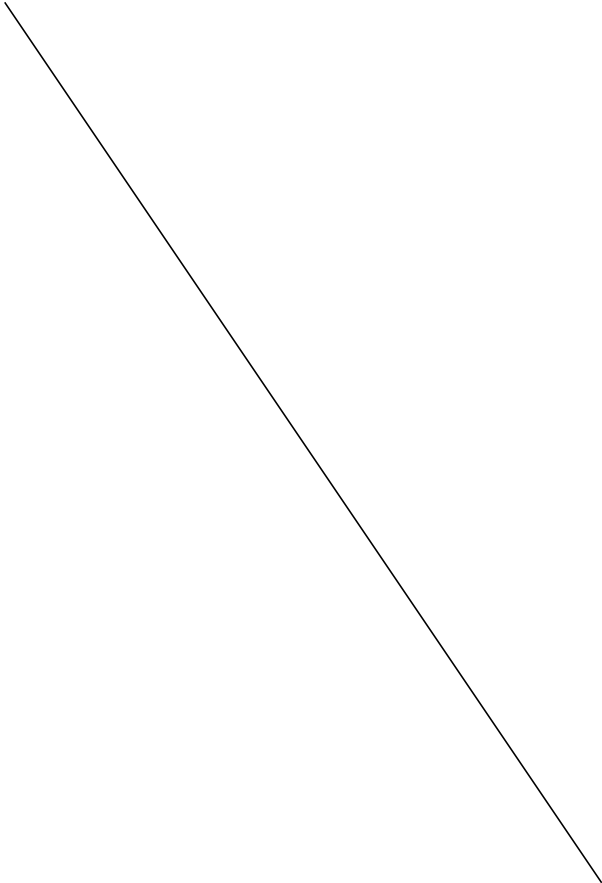
## 표/그림

〈표 1.1〉 가구방문 노동자 수 추계 결과 .....	4
〈표 1.2〉 설문조사 내용 .....	8
〈표 3.3〉 면접조사 내용 .....	8
〈표 2.1〉 향후 렌탈 시장 성장요인 및 유망 렌탈 상품 .....	11
〈표 2.2〉 렌탈 영역의 확대 .....	12
〈표 2.3〉 국내 렌탈시장 참여 기업 현황 .....	13
〈표 3.1〉 설문조사 내용 .....	19
〈표 3.2〉 응답자 기본 현황 .....	20
〈표 3.3〉 업무 내용별 응답자 기본 현황 .....	21
〈표 3.4〉 업무 내용·고용형태별 이동 수단과 교통비 지원 현황 .....	22
〈표 3.5〉 업무 내용·고용형태별 업무 내용(방문 가구, 관리제품) .....	23
〈표 3.6〉 업무 내용·고용형태별 임금 형태, 월평균 임금 .....	23
〈표 3.7〉 업무 내용·고용형태별 2인 1조 여부, 업무 지시·감독 .....	24
〈표 3.8〉 업무 내용·고용형태별 출근 일수 및 노동시간 .....	24
〈표 3.9〉 업무 내용·고용형태별 근무 시간 방식과 연차 휴가 사용 .....	25
〈표 3.10〉 업무 내용·고용형태별 임금 형태, 월평균 임금 .....	25
〈표 3.11〉 한국형 감정노동평가도구(K-ELS®11)의 성별 참고치 .....	27
〈표 3.12〉 업무 내용·고용형태·성별 감정노동 실태(합산 평균치) .....	27
〈표 3.13〉 업무 내용·고용형태·성별 감정노동 위험군 비율 .....	28
〈표 3.14〉 한국형 작업장 폭력 평가도구(K-WVS®13)의 성별 참고치 .....	29
〈표 3.15〉 업무 내용·고용형태·성별 작업장 폭력 실태(합산 평균치) .....	30
〈표 3.16〉 업무 내용·고용형태·성별 작업장 폭력 위험군 비율 .....	30
〈표 3.17〉 업무 내용·고용형태별 고객에 의한 부당대우 1회 이상 경험률 .....	31
〈표 3.18〉 업무 내용·고용형태별 고객에 의한 부당대우 대처 방법 .....	32
〈표 3.19〉 업무 내용·고용형태별 업체에 의한 부당대우 1회 이상 경험률 .....	33
〈표 3.20〉 업무 내용·고용형태별 업체에 의한 부당대우 대처 방법 .....	33
〈표 3.21〉 업무 내용·고용형태별 우울증 건강설문-9(PHQ-9) 결과 .....	35
〈표 3.22〉 업무 내용·고용형태별 상담 또는 치료 경험 여부 및 자살 생각 .....	35

〈표 3.23〉 업무 내용·고용형태별 근골격계 경험 비율 .....	36
〈표 3.24〉 업무 내용·고용형태별 근골격계 증상 경험 빈도·통증 지속 .....	36
〈표 3.25〉 업무 내용·고용형태별 근골격계 통증 정도 .....	37
〈표 3.26〉 업무 내용·고용형태별 업무 중 부상 경험 .....	37
〈표 3.27〉 업무 내용·고용형태별 업무 중 사고/질병 치료 경험과 치료 .....	38
〈표 3.28〉 업무 내용·고용형태별 주관적 건강 인지율(전국, 대전광역시 2022 비교) .....	39
〈표 3.29〉 업무 내용·고용형태별 프리젠티즘 .....	40
〈표 3.30〉 업무 내용·고용형태별 일 관련 만족도 .....	41
〈표 3.31〉 업무 내용·고용형태별 일 관련 만족도 .....	42
〈표 3.32〉 업무 내용·고용형태별 직장 내 보호제도 시행 현황 .....	43
〈표 3.33〉 업무 내용·고용형태별 감정노동 개선방안에 대한 의견 .....	44
〈표 3.34〉 업무 내용·고용형태별 감정노동 원인에 대한 의견(1 + 2순위) .....	45
〈표 3.35〉 면접조사 내용 .....	47
〈표 3.36〉 면접참여자 개요 .....	48
〈표 4.1〉 가전기업 노동조합 현황 .....	78

---

[그림 1.1] 방문설치수리기사 안전과 인권 실태조사 중 폭언·폭행에 관한 응답 .....	4
[그림 1.2] 국내 B2C 렌탈시장 전망 .....	6
[그림 2.1] 렌탈 사업 비즈니스 구조 .....	12
[그림 2.2] 렌탈업 감정노동 요인 분석 .....	14
[그림 3.1] 근속연수와 경력 .....	21
[그림 3.2] 노동자-고객-업체 간 관계 경험 .....	50
[그림 3.3] 방문서비스 노동자 영업압박 관련 실제 사례 .....	54
[그림 3.4] 방문서비스 노동자 개물림 관련 사진 .....	58
[그림 3.5] 방문서비스 노동자 물리적 부상 관련 사진 .....	59
[그림 4.1] 렌탈업 감정노동 요인 분석 .....	70
[그림 4.2] 대전광역시노동권익센터 감정노동 지원사업 개요 .....	76



## □ 제1장

서론



# 제 1 장

## └ 서론

---

### 1. 연구 배경 및 필요성

#### 1) (가구) 방문서비스 노동자 확대와 감정노동

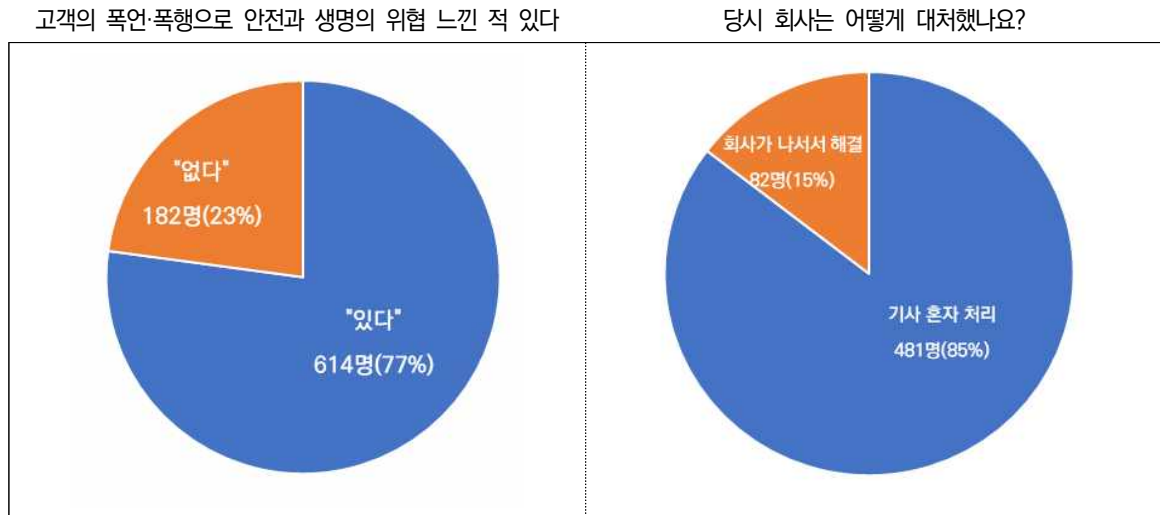
- ‘(가구) 방문서비스 노동자’라는 용어는 명확하게 정의되어 있지는 않음. 다만, 사회서비스 산업이 확대됨에 따라 가구에 방문하여 돌봄과 같은 서비스를 제공하는 노동자가 증가하기 시작했고, 이에 요양보호사와 같은 직업을 중심으로 많은 조사가 이루어졌음. 많은 지역에서 요양보호사의 노동실태를 드러내고 지원 방안을 모색하는 시도가 이루어졌으며, 이에 따라 (가구) 방문서비스 노동자가 어떤 어려움 속에서 일하는지가 사회적으로 드러나기도 함.
- (가구) 방문서비스 노동자는 고객의 ‘집’이라는 사적이고 폐쇄적인 공간에서 개인을 상대로 서비스를 제공한다는 점에서 (일부) 고객에 의한 비인격적 대우, 폭언, 폭행 등을 포함한 부당한 대우를 받을 경험에 노출되어 있으나, 적절한 보호 장치가 부재한 상황임.
- 사회서비스 산업이 확대됨에 따라 공공에서의 (가구) 방문서비스 노동자 규모는 증가할 것으로 추정됨. 그뿐만 아니라 최근 증가하는 1인 가구와 렌탈서비스 산업의 증가에 따라 민간영역에서도 (가구) 방문서비스 노동자의 규모는 증가할 것으로 추정됨.
- 특히, 2017년 6월 인터넷 속도가 느려 화가 났기 때문이라는 이유로 고객이 집에 방문한 KT 자회사 소속 인터넷 수리기사를 살해하는 일이 발생함.<sup>1)</sup>
- 이 사건이 발생한 이후에도 SK브로드밴드 인터넷 기사가 고객으로부터 “너도 KT 기사처럼 되고 싶냐?”라며 협박당하는 일이 있었고, 이를 계기로 ‘진짜사장 재벌책임 공동행동(이하 공동행동)’은 방문설치수리노동자의 노동실태를 파악하기 위한 조사를 함.<sup>2)</sup>
- 조사를 통해 드러난 결과는 응답자의 77.1%(614명)가 고객의 폭언·폭행으로 안전과 생명의 위협을 느낀 적이 있다고 응답했으며, 이 중에서 85.4%(481명)가 앞의 상황을 기사 혼자 처리한다고 응답함(그림 1.1)).

---

1) 전소영 기자. ‘고객에게 살해된 인터넷 수리기사…노동계 “작업중지권 보장돼야”’. 2017.06.22. 투데이신문.  
<http://www.ntoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=53574>

2) 송옥주 의원실. ‘방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회’. 2017.09.08.

**[그림 1.1]** 방문설치수리기사 안전과 인권 실태조사 중 폭언·폭행에 관한 응답



\* 자료: 송옥주 의원실. '방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회'. 2017.09.08.

- ‘(가구) 방문서비스 노동자’라는 용어는 이후 실제로 가구에 방문하며 일하는 노동자를 부르기 시작했지만, 여전히 명확한 정보보다도 어떤 직업이 있는가를 중심으로 확대되었음.
- 남우근 외(2020)는 ‘가구방문 노동자’를 한국표준직업분류 등의 직업 설명에 고객의 집이 방문 장소로 명시적으로 포함되었거나, 최근의 여러 정책 토론회에서 고객의 집에서 발생한 폭언 및 폭행, 성희롱, 전염병 감염위험 등이 사회적 이슈로 제기되었던 직업을 가구방문 서비스직으로 정의했으며, 국가통계자료를 활용한 가구방문 노동자 추계는 아래와 같음.

**〈표 1.1〉** 가구방문 노동자 수 추계 결과

직업명	규모	출처
- 방문판매원	11만 명	고용노동부(‘20.6.29) 보도자료
- 배달원	34.5만 명	한국고용정보원(2018)
- 가전제품 설치 및 수리원	4.9만 명	한국고용정보원(2018)
- 방송·통신장비 관련 설치 및 수리원	8만 명	한국고용정보원(2018)
- 대여제품 방문점검원	3만 명	고용노동부(‘20.6.29) 보도자료
- 계기 점검원 및 가스 점검원	1.4만 명	한국고용정보원(2018)
- 가사도우미	4.9만 명	한국고용정보원(2018)
- 육아도우미	9.6만 명	한국고용정보원(2018)
- 학습지 및 방문강사	9만 명	고용노동부(‘20.6.29) 보도자료
- 노인장기요양보험 재가요양 인력	32.4만 명	국민연금보험공단, 2018년 노인장기요양보험통계연보
- 노인맞춤돌봄서비스	28,385명	보건복지부, 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내
- 방문간호사	2,017명	이성희·정진호(2018), 박은옥(2017)
- 통합사례관리사	928명	보건복지부, 2019년 희망복지지원단 업무 안내
- 찾아가는 보건복지서비스 전담인력	8,112명	보건복지부 보도자료(‘18.12.26)

직업명	규모	출처
- 장애인활동지원사	8.1만 명	보건복지부, 사회서비스 선진화계획
- 다문화가족 방문교육지도사	1,837명	한국건강가정진흥원, '2019 다문화가족지원센터 별도 지원사업 연간실적보고서
- 고객방문 간병인	10만 명	안전보건공단, 근로환경조사
- 고객방문 통계조사원	4,894명	안전보건공단, 근로환경조사
계	141.1만 명	

\* 자료: 남우근 외(2020). 가구방문 노동자 인권상황 실태조사.

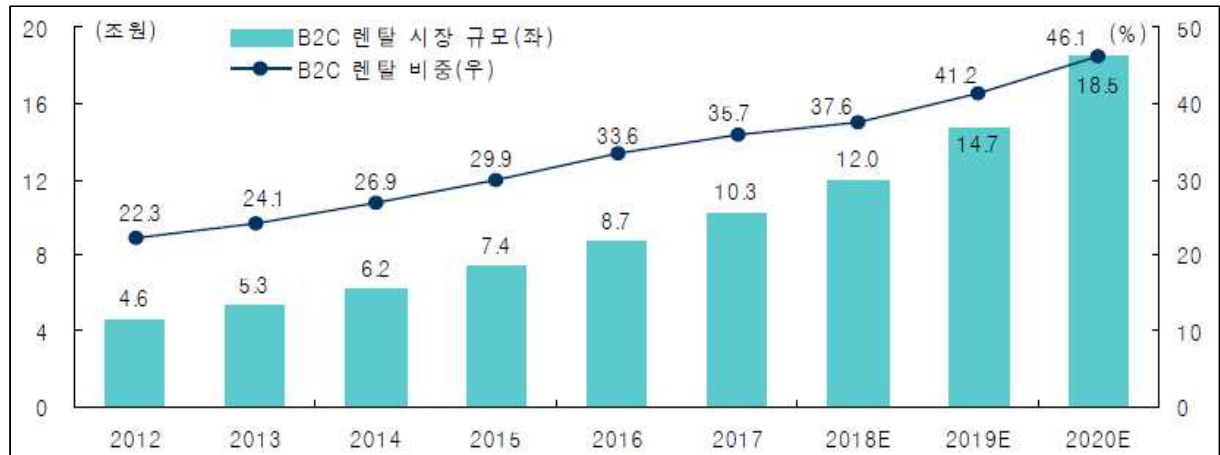
- 정형욱 등(2020)은 주로 가구를 방문하는 직종을 방문노동자로 보고, 특성에 따라 분류한 뒤 지역별 고용조사 데이터를 통해 분석했는데, 그 결과 성별 직종분리 특성이 강하게 나타나는 점을 확인하였음. 주로 공공의 돌봄서비스와 강사, 판매 관련에서는 여성이 70% 이상으로 많지만, 방송·통신장비 또는 전기·전자기기 관련 설치 및 수리원은 대부분이 남성인 직종으로 확인되었음.
- 또한, 가구방문 노동자 대부분이 이용자와 대면하여 서비스를 제공하고 있어 감정노동을 수행하고 있을 가능성이 큼. 또한, 사업장에서 서비스를 제공하는 감정노동 직군과 다르게 가구방문 노동자는 이용자의 집이라는 폐쇄적인 공간에서 서비스를 제공하는 만큼 감정노동의 수행과 보호에 대한 지원에 있어 상황에 대한 고려가 필요함.

## 2) 국내 렌탈(rental)<sup>3)</sup>시장의 성장

- 렌탈(rental)이란 기업이나 개인이 필요한 물건을 일정한 기간 비용을 내고 빌려서 사용하는 것을 의미하고, 이러한 사업을 하는 기업을 렌탈서비스 사업을 한다고 일컫음.
- 렌탈시장은 B2B와 B2C 유형으로 나누어지며, 전자는 기업을 상대로 하는 산업(Business to Business)이고, 후자는 개인(소비자)을 상대로 하는 산업(Business to Consumer)이라고 할 수 있음.
- B2B는 주로 기업을 대상으로 하여 사무실, 사업장, 기타 등에서 사용하는 기기들을 빌려주는 사업으로 대표적으로 컴퓨터, 복합기, 문서세단기, 산업용 기기(기계), 전산시스템, 장비 측정기 등이 있음. 반면, B2C는 주로 소비자인 개인을 대상으로 하여 대부분 가구에서 사용하는 생활가전을 빌려주는 사업으로 대표적으로 정수기, 비데, 안마의자 등이 있음.
- 이러한 렌탈산업은 최근 급속도로 확대되고 있으며, 초기 정수기, 비데와 같은 생활가전을 중심으로 한 B2C 렌탈 시장은 TV, 에어컨 등의 가전제품, 매트리스, 유모차와 같은 용품까지 확대되었고 더 나아가서는 취미 생활이나 애견 등을 위해 필요한 용품까지 확대되어 개인을 대상으로 한 B2C 시장은 빠르게 확대되고 있음.

3) 본 글에서는 편의상 임대와 대여가 아닌 사회적으로 많이 쓰이는 용어로 렌탈(rental)이란 용어를 그대로 사용함.

[그림 1.2] 국내 B2C 렌탈시장 전망



※ 자료 : KT경제경영연구소, 예상은 하나금융경영연구소

- [그림 1.2]는 KT경제경영연구소 자료를 통해 하나금융경영연구소가 예상한 국내 B2C 렌탈시장 전망인데<sup>4)</sup>, 2020년까지 렌탈 시장 규모는 꾸준히 증가하는 동시에 B2C렌탈 비중이 절반에 가까워질 것으로 추정하고 있음.
- 또한, 코로나19를 거치면서 집에 있는 시간이 길어짐에 따라 소비자들이 더 많은 생활가전을 렌탈함에 따라 렌탈시장이 급속도로 성장하기도 함.

### 3) 생활가전 방문서비스 노동자의 감정노동

- 생활가전 방문서비스 노동자는 렌탈시장 속에서 고객을 직접 대면하면서 서비스를 제공하는 노동자로 크게 설치, 수리, 점검, 판매 등 4가지 업무로 나누어짐. 일반적으로 설치와 수리, 점검과 판매로 나누어지는 경향이 있으며, 전자는 주로 남성이 후자는 주로 여성이 담당하는 편임.
- 무엇보다도 이들은 직접 고객이 있는 시간에 직접 방문하여 서비스를 제공하면서 고객이 제품을 계속 사용하도록 긍정적 관계를 형성해야 한다는 점에서 감정노동이 이루어지는 구조라고 할 수 있음. 렌탈산업은 성장하고 있고, 업체들의 고객 유치 경쟁 속에서 고객이 필요로 하는 또는 불만 사항 등이 방문서비스 노동자에게 많이 요구되고 있음.
- 최근 요양보호사, 아이돌보미, 장애인활동지원사 등과 같이 직접 가구에 방문하여 돌봄서비스를 제공하는 공적 부문에서는 이들의 감정노동에 대한 실태와 보호를 위한 조치 등이 수립되고 있지만, 앞서 언급한 렌탈산업과 같은 민간부문의 감정노동에 대한 실태와 보호 조치는 여전히 미흡한 편임.

4) 렌탈시장 관련 공식 통계가 없어서 과거 자료를 활용.



## 2. 연구 목적

- 본 연구는 증가하는 렌탈시장 속에서 직접 고객을 대면하는 방문서비스 노동자의 감정노동 실태를 주로 보고자 함. 특히, 대전광역시에 있는 생활가전 렌탈업체에 소속된 방문서비스 노동자의 감정노동 실태를 우선 파악하는 것을 목적으로 함.
- 이는 그동안 감정노동을 수행하는 노동자에 대한 보호가 주로 공공부문에서 이루어져 온 것을 넘어서 민간부문에서 이루어지는 감정노동에 대한 보호를 위한 방안을 모색하고자 하는 지방정부의 적극적인 노력과도 연결되어 있음.
- 노동자이면서 지역주민이라는 점에서 지역주민의 신체적/정신적 건강을 보호하고자 하는 조치로써 생활가전 방문서비스 노동자에 대한 감정노동 보호를 위한 방안을 모색하고자 함.

## 3. 연구내용 및 방법

### 1) 연구내용

#### (1) 문헌 및 자료 연구

- 감정노동에 대한 선행연구를 통해 개념과 쟁점을 우선 파악하고자 함.
- 생활가전 방문서비스 노동자에 대한 선행연구를 통해 관련 쟁점을 파악함.
- 감정노동 보호에서 민간영역에 대한 지역 차원의 지원 방안을 확인하여 참조함.

#### (2) 실태조사 1. 설문조사

- 대전광역시에 있는 렌탈업체 소속으로 일하는 생활가전 방문서비스 노동자를 대상으로 설문조사를 진행하여 구체적인 감정노동 실태를 파악함.
- 설문조사는 한국형 감정노동평가도구와 한국형 작업장폭력 평가도구를 활용하여 직접적인 점수를 통해 위험군에 해당하는 비율을 통해 감정노동 실태를 객관적으로 보고자 함. 또한, 감정노동과 연관된 정신건강에 대한 부분으로 우울증과 자살 생각, 프리젠테즘을 파악함.
- 또한, 생활가전 방문서비스 노동자의 업무 특성을 고려하여 건강실태를 확인하여 업무상 발생할 수 있는 건강실태를 추가로 파악함.

〈표 1.2〉 설문조사 내용

구분	주요 문항 내용	
노동조건	· 고용형태 · 월평균 임금 · 사회보험	· 경력 · 노동시간 · 교육
감정노동과 직장폭력	· 한국형 감정노동평가도구(K-ELS®11) · 고객(업체)에 의한 부당대우 경험	· 한국형 작업장폭력 평가도구(K-WVS®13) · 감정노동 원인에 대한 의견
건강실태	· 우울증 건강설문-9(PHQ-9) · 주관적 건강 · 근골격계 관련 실태	· 자살 생각 · 프리젠템 · 산재 경험
업무에 관한 만족도	· 이직 생각	· 업무 만족도
보호제도에 대한 의견	· 직장 내 감정노동 보호제도 시행 현황	· 감정노동 개선대책에 대한 의견

### (3) 실태조사 2. 면접조사

- 면접조사는 설문조사를 통해 확인하기 어려운 직접적인 감정노동 경험이나 일터에서 경험하는 위험 등과 실제로 현장에서 필요로 하는 부분을 파악함.

〈표 3.3〉 면접조사 내용

구분	주요 내용	
노동조건	· 고용형태 · 경력 · 노조가입 여부	· 임금 · 업무 내용(과정, 노동시간, 이동시간 등) · 업무 지시받는 방법
감정노동	· 업무상 스트레스 받는 사례 · 고객(업체)에 의한 부당대우 경험 사례	· 피해 발생 시 대응 경험
일터에서의 위험	· 업무상 부상/질병 경험 사례 · 산재 예방 방법	· 치료 방법과 회복 과정
보호제도에 대한 의견	· 현재 회사에서의 예방 조치 · 대전광역시노동권익센터 프로그램 참여 경험	· 감정노동 보호를 위해 필요한 방안 의견 · 지자체 차원의 노력에 대한 의견

## 2) 연구 방법

- 조사 대상: 대전광역시에 있는 렌탈업체 소속으로 일하는 생활가전 방문서비스 노동자
- 설문 조사 방법: 온라인 방법과 오프라인 방법을 병행
- 면접 조사 방법: 개별 면접과 FGI(Focus Group Interview)를 통해 진행



## □ 제2장

생활가전 방문서비스와 감정노동



## 제 2 장

### └ 생활가전 방문서비스와 감정노동

## 1. 국내 렌탈시장

### 1) 렌탈시장

- 국내 렌탈시장에 대한 공식적인 통계는 부재하여, 과거 자료를 통해 추정해보면, 앞의 [그림 1.2]에서 보여주듯이 B2C 렌탈시장은 급격하게 성장하고 있음. 최근에는 국내 시장을 넘어서 동남아시아 진출을 통해 큰 성장을 이루고 있기도 함.
- 안혜영(2018)은 B2C 렌탈 시장 성장과 함께 국내 소비자 인식이 긍정적으로 형성되면서 사회적으로 옴로(You Only Live Once) 확산, 양방향 렌탈, 1인 가구 및 고령화 인구 증가, 거주 형태 변화, 기술 발달 등에 따라 렌탈 시장 성장이 이루어질 것으로 보았음.

〈표 2.1〉 향후 렌탈 시장 성장요인 및 유망 렌탈 상품

성장요인	유망 렌탈 영역 및 상품
옴로(You Only Live Once) 확산	◦ 전동 휠, 드론, RC카, 콘솔 게임기 등 고가 취미 생활용품 구입 전 체험을 위한 렌탈 확대 ◦ 그림 등 전문 예술 분야 렌탈 수요 ◦ 전문 노동력 렌탈 확대
양방향 렌탈 확대	◦ 대학 교재 세어링, 육아용품, 의류 등 다양한 제품군
1인 가구 및 고령화 인구 증가	◦ 1인 생활 가전 패키지, 생애주기별 라이프 스타일 맞춤형 렌탈 상품 ◦ 패션/취미생활, 레저용품, 반려동물 관련 용품 ◦ 의료기기, 안마기기, 생활가전 렌탈과 결합된 '실버 케어 서비스' 서비스
거주 형태 변화	◦ 홈 임프루브먼트 (욕실, 주방, 인테리어 등) 렌탈 서비스
기술 발달	◦ 레저/취미 목적의 IoT 기기 (드론, VR기기, 스마트 워치 등) 렌탈 확대 ◦ IoT, AI, 빅데이터 기술과 결합한 생활가전 렌탈 ◦ 자율주행 및 커넥티드카 렌탈 ◦ 빅데이터 활용한 개인 맞춤형 생활용품 렌탈

※ 자료: 하나금융경영연구소, 안혜영(2018) 재인용

- 김현(2020)은 시대 흐름에 따른 사회경제적 변화는 소비자들에게 재화에 관한 소유 개념을 바꿨으며, 장기간의 '소유'보다 내가 필요한 시기에 적절한 재화를 '경험'하는 것에 더 큰 의미를 두

게 되었다고 보았음. 이러한 인식 변화가 렌탈산업의 성장으로 이어지고 현재까지 렌탈산업의 성장은 진행형인 것으로 봄.

- 한편으로 렌탈시장은 기존 생활가전과 자동차를 시작으로 렌탈시장 성장과 소비자들의 요구에 따라 점차 다양한 영역으로 확대되었음.

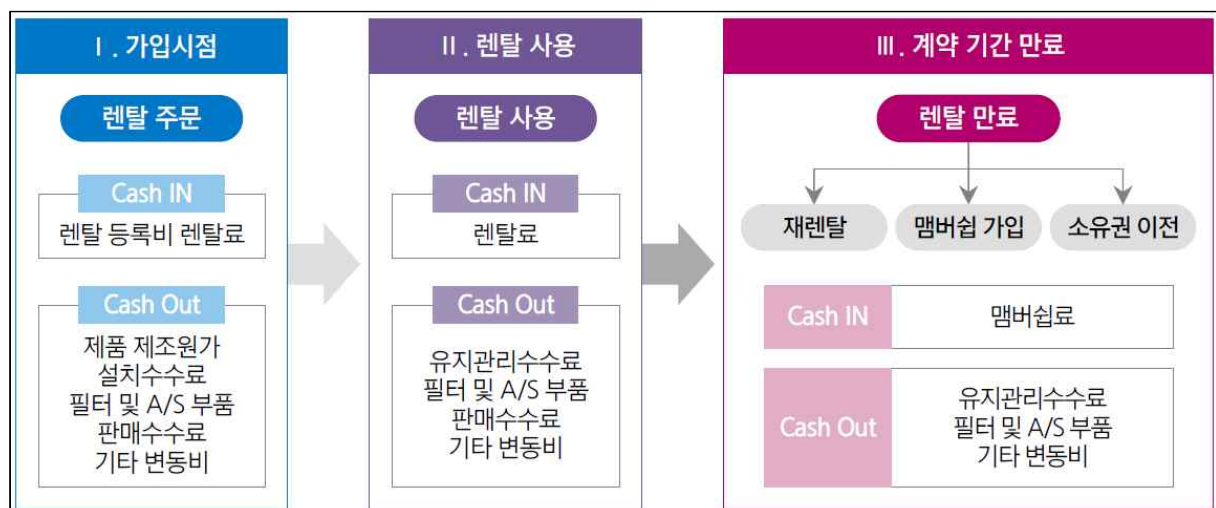
〈표 2.2〉 렌탈 영역의 확대

	1세대	2세대	3세대
렌탈 영역	생활가전 자동차	1세대 + 헬스케어 제품 가전제품 유아동용품	2세대 + 취미용품 패션/액세서리 사무실 애견용품, 드론, 웨어러블 기기 외 라이프스타일에 따른 맞춤형 상품

※ 자료: 하나금융경영연구소, 안혜영(2018) 재인용

- 렌탈사업은 계약을 통해 일정 기간 서비스(부품 교체 등 유지관리)를 제공하며, 기간이 만료가 된 뒤에는 새로운 제품을 렌탈을 하거나, 업체별 멤버십 서비스에 가입하거나, 소유권만 이전받는 등의 형태로 나누어짐. 이를 구체적으로 보면 [그림 2.1]과 같음.
- 렌탈사업에서 설치, 유지관리에서 방문서비스 노동자가 포함되어 있으며, 노동자 대부분은 특수 고용 노동자로 일하고 있으며, 계정 수와 영업 판매 실적 등에 따라 급여를 받고 있다고 할 수 있음.

[그림 2.1] 렌탈 사업 비즈니스 구조



※ 자료: 웅진코웨이, 삼성증권

## 2) 국내 주요 렌탈업체

- 렌탈시장 성장과 함께 최근 LG전자와 같은 대기업이 다양한 제품을 통해 렌탈 시장에 본격적으로 뛰어들기 시작함. 안혜영(2018)과 하나금융경영연구소의 자료를 보면, 국내 렌탈 시장 참여 기업 현황은 <표 2.3>과 같이 정리하고 있음.
- 생활가전 렌탈 중 국내 주요 업체는 코웨이, 청호나이스, 쿠쿠홈시스, SK매직(SK렌탈), 교원웰스, LG전자 등 5개 업체가 대표적이며, 코웨이가 가장 압도적인 계정 수를 가지고 있으며, 최근 LG전자가 빠른 성장세를 보이고 있음.

<표 2.3> 국내 렌탈시장 참여 기업 현황

구분	주요 기업	영위 사업	비고
대기업 계열	롯데렌탈	· 생활 환경가전부터 유아동용품, 레저, 패션, 프리미엄 가전 등 전 영역을 아우르는 렌탈 플랫폼 “묘미” 도입	국내 렌탈 시장 변화 주도
	롯데백화점	· 고가 의류, 명품 렌탈 서비스	고가품 렌트 주력
	SK렌탈	· 정수기, 공기청정기, 오븐레인지 등 가정, 생활가전 제품 렌탈 서비스	동양매직 인수를 통해 진입 계열사와 IoT 기반 결합 상품으로 차별화
	LG전자	· 정수기, 공기청정기, 의류 청정기 등 생활가전 렌탈 서비스	자사 가전제품과의 시너지
	현대렌탈케어	· 정수기, 공기청정기, 비데 등 소형 가전에서 최근 에어컨, 건조기 등 대형 가전으로 영역 확대	현대백화점 계열사
	CJ헬로렌탈	· 정수기, 공기청정기, 안마의자 등 생활가전 및 TV, 에어컨 등 대형가전 렌탈 서비스	렌탈+UHD 방송 결합상품 판매
중견 가전 및 가구 업체 외	코웨이	· 정수기, 공기청정기, 매트리스, 비데/연수기, 인덕션, 안마의자 등 생활가전제품 렌탈 서비스	국내 가정용 렌탈 시장 점유율 1위 철저한 관리 서비스 제공
	청호나이스	· 정수기, 공기청정기, 매트리스, 비데/연수기, 안마의자 등 생활가전제품 및 에어컨 등 대형 가전 렌탈 서비스	국내 가정용 렌탈 시장 점유율 2위권
	쿠쿠홈시스	· 정수기, 공기청정기, 매트리스, 비데/연수기, 제습기, 안마의자 등 생활가전제품 렌탈 서비스	국내 가정용 렌탈 시장 점유율 2위권
	바디프렌드	· 안마의자 렌탈 서비스	안마의자 렌탈 점유율 60%
	교원웰스	· 정수기, 공기청정기, 매트리스, 비데/연수기, 안마의자 등 생활가전제품 및 건조기, 인덕션, 식물재배기 등 렌탈서비스	포트폴리오 차별화 시도
	대림케어	· 정수기, 비데, 매트리스 등 생활가전 제품 및 욕실 도기 패키지 렌탈 및 클린 서비스 제공	자사의 욕실 도기 패키지를 통한 렌탈 포트폴리오 차별화
전문 종합 렌탈기업	모두렌탈	· 기존의 컴퓨터, 사무용품, 자동차 렌탈 서비스에서 가전제품, 생활용품, 주방용품, 헬스케어 등 다양한 영역으로 렌탈 서비스 범위를 확대	B2B 대상 렌탈시장에서 B2C 대상 렌탈시장으로 전환
	오케이렌탈		
	이지렌탈		
공유형 렌탈 플랫폼	쏘카	· 앱이나 홈페이지 등의 플랫폼을 통한 개인용 차량 렌탈 서비스 제공	최소 대여 시간이 짧아 필요한 시간만큼 합리적인 가격으로 이용
	그린카		

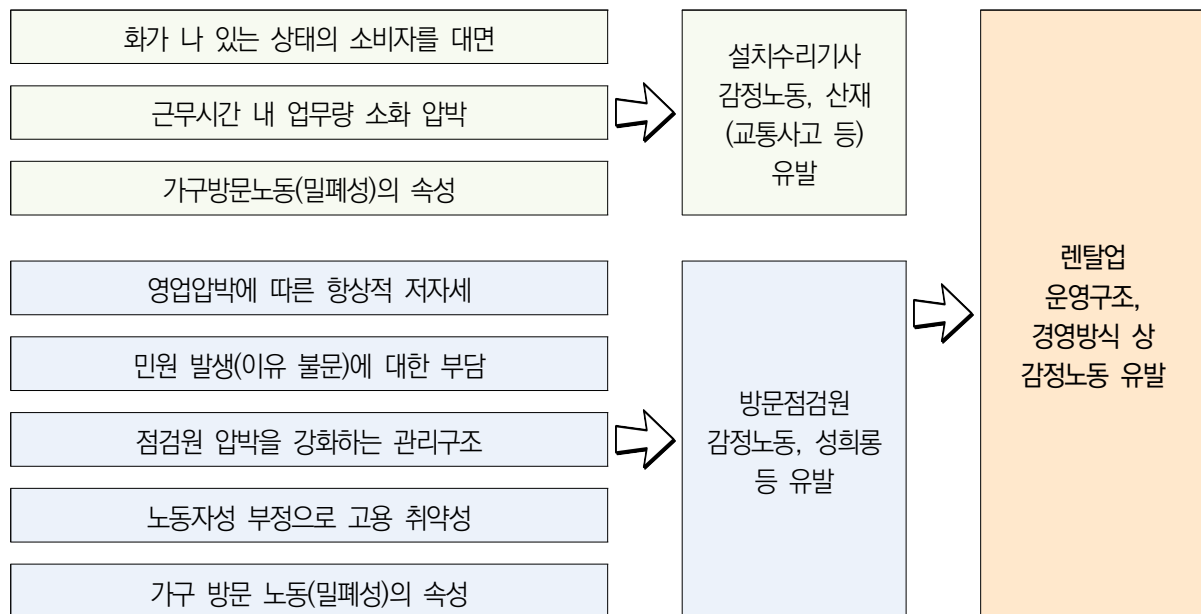
※ 자료: 언론기사 정리, 하나금융경영연구소, 안혜영(2018) 재인용

## 2. 생활가전 방문서비스 노동과 감정노동

### 1) 서울시감정노동종사자권리보호센터 2021년도 감정노동 실태조사<sup>5)</sup>

- 서울시감정노동종사자권리보호센터는 2021년도 감정노동 실태조사 연구에서 렌탈 방문점검원/설치수리기사의 감정노동 실태조사를 진행함.
- 그 결과 방문서비스 노동자의 감정노동은 영업에 대한 압박으로부터 유발된다고 보았으며, 영업 압박이 곧 소비자에게 항상 저자세를 만들고 있다고 봄. 또한, 영업실적과 민원 발생에 대한 압박이라는 운영구조도 감정노동을 유발하는 요인으로 작용하고 있다고 봄. 무엇보다도 이러한 구조 속에서 렌탈업계는 성장과 경쟁 속에서 계속해서 성장해 나가고자 그 방법으로 방문서비스 노동자를 착취하는 구조를 활용하고 있기도 함.
- 렌탈업의 감정노동 요인 분석을 하면 아래 그림과 같이 표현할 수 있음.

[그림 2.2] 렌탈업 감정노동 요인 분석



※ 자료: 서울시감정노동종사자권리보호센터(2021)

- 감정노동을 심화하는 기제로써 조직 운영 원리에서 감정노동이 배태된 점을 지목하고 있음. 방문 서비스 노동자의 감정노동을 직접적으로 유발하는 것은 고객이지만, 고객의 감정노동 가해행위를 조장하는 것은 기업 운영원리로 설명하고 있음.
- 특히, 중간관리자인 지점장, 팀장의 임금체계가 기본급이 적고, 지점 영업실적에 따른 성과급을 높게 책정하고 있는데, 이는 방문서비스 노동자의 영업실적을 일상적으로 압박하도록 설계되어

5) 서울시감정노동종사자권리보호센터(2021). 가구방문서비스노동자의 감정노동 실태조사 연구



있는 것으로 보았음. 또한, 민원 발생량에 따라 중간관리자에게 임금 패널티를 부과하는 것 역시 결과적으로는 방문서비스 노동자가 고객 앞에서 무력해질 수밖에 없도록 만드는 기제이며, 이러한 구조가 감정노동을 더 심화하는 것으로 설명함.

- 한 축으로는 기업에서 감정노동을 보호하는 체계, 대응 체계가 미비한 점은 곧 렌탈산업이 고객을 무조건적으로 '만족'시켜야 하는 왜곡된 조직운영 철학이 방문서비스 노동자가 고객의 부당하거나 무리한 요구에도 죄송하다는 애기와 함께 최대한 고객 요구에 부응해줄 수밖에 없는 구조를 만들고 있음.

## 2) 가전방문서비스 노동자 노동안전실태 조사결과 발표<sup>6)</sup>

- 서비스연맹과 전국가전통신서비스노동조합가 2021년 가전방문서비스 노동자 노동안전 실태조사를 진행하여 발표함. SK매직, 청호나이스, 코웨이 등 3개사 1,611명의 노동자가 참여하여 설문 조사와 면접조사를 진행함.
- 실태조사 결과 상당수가 특수고용 노동자로 산업안전보건법, 근로기준법상 적용 대상이 아니었으며, 설치 및 유지보수와 그렇지 않은 직종 사이 성역할이 나누어져 있는 것으로 나타남. 이러한 성역할을 통해 남성은 더 힘을 쓰게 하고(근골격계 질환의 원인), 여성은 상대적으로 가벼운 업무를 맡기면서 영업부담과 낮은 임금이 형성되어 있었음.
- 노동조건과 관련한 결과를 보면, 대다수 1일 평균 65km를 이동할 정도로 장거리를 이동하면서 일하고 있었음. 주중 하루 평균 8.8시간이라는 장시간 노동에 있으면서도 토요일까지 일하는 노동자가 상당수였음. 장시간 노동이면서 연차 휴가와 휴게시간 규정이 없다는 응답자가 많았는데, 이는 대부분이 특수고용 노동자이다 보니 법상 적용 대상이 아니어서 나타나는 문제였음.
- 목표량 달성에 대한 압박과 스트레스를 크게 경험하고 있었고, 특수고용 노동자라는 조건과 물려 고용불안을 경험하고 있었음. 임금에 관련해서는 대부분이 일하는 것에 비해 적게 받고 있다고 했으며, 생활을 유지(생계유지)하는 측면에서도 매우 부족하다고 느끼는 것으로 나타남.
- 건강 관련해서는 높은 산업재해율과 근골격계 부담 작업, 악천후 작업 등이 높은 비율로 나타났지만, 적절한 산업안전보건교육은 받지 못하고 있는 것으로 나타남. 이와 관련해서 현재 근골격계 관련, 두통, 허리통증, 전신 피로 등 건강 문제를 경험하는 비율도 높음.
- 무리한 요구, 인격 무시, 책임 떠넘기기, 고객 집에서 애완동물 공격 등 괴롭힘에 가까운 경험이 절반 이상이었으며, 대부분이 고객 또는 지역 관리자로 인한 괴롭힘으로 나타남.
- 안전보건 향상을 위해 우선 고용형태 변화가 필요하며, 당장 노사협력을 통해 근골격계부담작업 유해요인조사를 실시하여 개선할 필요가 있다고 봄. 외에도 감정노동자 보호 규제 적용, 과도한 영업 압박 근절, 기업복지 구현, 적정 임금 도입 등의 제도개선 등을 통해 가전방문서비스 노동자의 노동안전보건 향상을 위한 대안을 제시하였음.

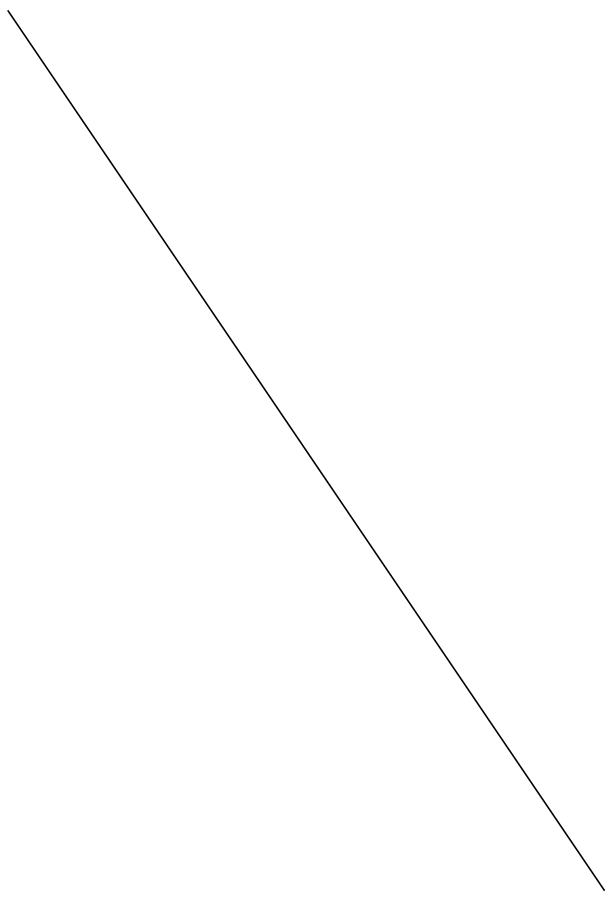
6) 가전방문서비스노동자 노동안전실태 조사 발표 및 문제 해결 방안 국회토론회. 2021.07.08.

### 3) 생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사<sup>7)</sup>

- 해당 연구는 2019년 전국 방문판매서비스 노동자를 대상으로 총 783명을 상대로 설문조사를 진행하였으며, 설문조사의 주요 내용으로는 ‘근무시간 및 수수료’, ‘업체와의 관계’, ‘안전·건강’, ‘만족도’, ‘노동조건 개선’ 등 5개 영역으로 나누어 진행하였음.
- 연구 결과를 요약하면, 5가지 측면에서 요약할 수 있음.
- 첫째, 하루 평균 9.08시간, 1주 평균 5.39일을 일하고 있었음. 하루 8시간 이상 일하는 것과 함께 주말에도 일하는 경우가 많은 것으로 확인됨. 장시간 일하면서 한 달에 대략 204건 정도의 계정을 처리하고 있었음.
- 둘째, 한 달 수입은 월 222만 원으로 나타났는데, 개인 지출 비용을 고려하면, 평균 순수입은 약 162만 원 선이었음. 받는 수수료 중 약 33%가 영업활동을 통한 성과에 부여되는 판매수수료인 것으로 나타나, 영업 실적에 대한 압박이 생계형으로도 나타났다고 볼 수 있음.
- 셋째, 업체와 형식적으로 ‘위탁계약’을 하고 있었지만, 업무에 대한 교육, 방식, 지시, 지정된 출퇴근 시간과 장소, 유니폼, 목표량 달성 압박 등 실질적인 사용종속성 성격을 갖는 것으로 보임.
- 넷째, 몸이 아픈데도 출근해서 일하고 있을 정도로 고객과의 약속 파기나 회사에 대한 압박에 대한 부담을 크게 느끼고 있었음. 또한, 대면 서비스라는 특성으로 폭언, 인격 무시, 성희롱과 같은 갑질을 경험하고 있었으며, 감정노동을 수행하는 것으로 나타남. 이는 방문판매서비스업 노동자의 신체 건강과 정신건강에 부정적 영향을 주고 있음을 보임.
- 다섯째, 응답자들은 노동조건과 환경 개선을 위해 임금(수수료) 인상을 가장 중요하게 여기고 있었으며, 4대 보험과 퇴직금에 대한 요구도 높았음.

---

7) 전국서비스산업노동조합연맹(2019). 생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사



## □ 제3장

대전광역시 생활가전

방문서비스노동자 감정노동 실태



## 제 3 장

### └ 대전광역시 생활가전 방문서비스노동자 감정노동 실태

#### 1. 설문조사를 통한 감정노동 실태 분석

##### 1) 설문조사 개요

- 대전광역시 생활가전 방문서비스노동자를 대상으로 온라인과 오프라인을 활용하여 4월 1일부터 6월 1일까지 약 2개월에 걸쳐 진행하여 총 324개의 응답을 받았으며, 이 중 분석으로 활용할 수 없는 2개의 응답을 제외하여 총 322개의 설문을 분석에 활용하였음.
- 설문문의 주요 문항은 노동조건, 감정노동과 직장폭력, 건강실태, 보호제도에 대한 의견 등을 중심으로 구성하였음. 구체적인 내용으로는 <표 3.1>과 같음.
- 감정노동에 관련해서는 크게 한국형 감정노동평가도구(K-ELS®11)와 한국형 작업장폭력 평가도구(K-WVS®13)를 활용하여 성별 참고치를 활용하여 '정상'과 '위험'을 추정하였으며, 구체적인 현황을 파악하기 위해 고객(업체)에 의한 부당대우 경험을 추가로 확인하였음.
- 한편으로는 대개 감정노동이 개인 건강과 업무 만족과 연결된다는 점에서 관련 건강실태로 우울증과 주관적 건강, 프리젠티즘 그리고 이직 생각과 업무 만족도를 확인하였음.

〈표 3.1〉 설문조사 내용

구분	주요 문항 내용	
노동조건	· 고용형태 · 월평균 임금 · 사회보험	· 경력 · 노동시간 · 교육
감정노동과 직장폭력	· 한국형 감정노동평가도구(K-ELS®11) · 고객(업체)에 의한 부당대우 경험	· 한국형 작업장폭력 평가도구(K-WVS®13) · 감정노동 원인에 대한 의견
건강실태	· 우울증 건강설문-9(PHQ-9) · 주관적 건강 · 근골격계 관련 실태	· 자살 생각 · 프리젠티즘 · 산재 경험
업무에 관한 만족도	· 이직 생각	· 업무 만족도
보호제도에 대한 의견	· 직장 내 감정노동 보호제도 시행 현황	· 감정노동 개선대책에 대한 의견

## 2) 응답자 기본 현황

### (1) 응답 개요

- 전체 분석한 응답은 총 337개로 일부 문항에서 결측에 따라 전체 합계가 조금씩 다를 수 있음.  
응답자 중 여성은 54.1%, 남성 45.6%, 그 외의 성 0.3%임(표본이 1명이라 분석에선 제외함).
- 나이로 보면 청년이 5.8%, 중장년이 80.0%, 고령자가 14.2%로 대부분이 중장년에 해당했음.<sup>8)</sup>
- 고용형태는 개인 위탁·도급 즉, 특수고용으로 일하는 경우가 71.4%로 다수였으며, 정규직과 기간제가 각 22.3%와 6.3% 비율을 보임.
- 업무 내용은 점검 및 판매가 63.0%로 다수를 차지했으며, 설치 및 수리가 27.3%, 둘 다 한다는 응답자가 9.7%로 확인됨.
- 생활가전 방문서비스 관련해서는 업무 내용에 따른 특성을 고려할 필요가 있다는 점에서 이를 중심으로 설문 결과를 분석하였음.

〈표 3.2〉 응답자 기본 현황

(단위: 명, %)

구분		인원	비율
성별	여성	179	54.1
	남성	151	45.6
	그 외의 성	1	0.3
나이 (평균나이: 46.8세)	청년	19	5.8
	중장년	264	80.0
	고령자	47	14.2
고용형태	(본사, 자회사) 정규직	75	22.3
	기간제	21	6.3
	개인 위탁·도급	240	71.4
업무 내용	점검 및 판매	189	63.0
	설치 및 수리	82	27.3
	둘 다	29	9.7
노동조합 <sup>9)</sup>	노동조합 없음	118	35.9
	노조 있으나 가입 대상 아님	4	1.2
	노조 있으나 가입하지 않음	51	15.5
	노동조합 가입	156	47.4
합계*		337	100.0

\* 응답별 결측을 제외하고 유효응답을 기준으로 분석하여 합계는 문항별 차이가 있음.

8) 청년: 「청년 기본법」에 따라 만 19세 이상 만 34세 이하의 인구

고령자: 「고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률」에 따라 만 55세 이상의 인구

중장년: 청년과 고령자에 해당하지 않는 만 35세 이상 만 54세 이하의 인구

9) 노동조합 가입률이 우리나라 노동조합 조직률에 비해 높게 나타나는 점은 조사 과정에서 대상 접근 편의에 따른 결과 중 하나임.

## (2) 업무 내용별 응답 개요

- 업무 내용에 따른 기본 현황을 보면, 점검 및 판매는 주로 여성(85.6%)과 개인 도급·위탁(특수고용, 92.6%)이 큰 비율을 차지했음. 반면, 설치 및 수리와 둘 다 한다는 응답자는 주로 남성(96.6%)과 정규직(55.2%)이 큰 비율을 차지했음.
- 그러나 나이대로 보면 대부분이 중장년에 해당하는 것으로 나타남. <표 3.2>에서 볼 수 있듯이, 평균나이가 46.8세로 높은 편이면서 청년은 별로 없는 것을 알 수 있음.
- 업무 내용에 따라 성별 편차가 큰 데는 점검 및 판매는 상대적으로 관리와 서비스업에 가깝다 보니 업체가 여성을 선호할 경향이 높으며, 설치 및 수리는 점검 및 판매에 비해 상대적으로 육체 노동이 요구되는 업무 내용에서 업체가 남성을 선호할 경향이 높다고 생각해 볼 수 있음.
- 근속연수와 경력에서도 상대적으로 설치 및 수리, 정규직의 경력과 근속연수가 길게 나타남.

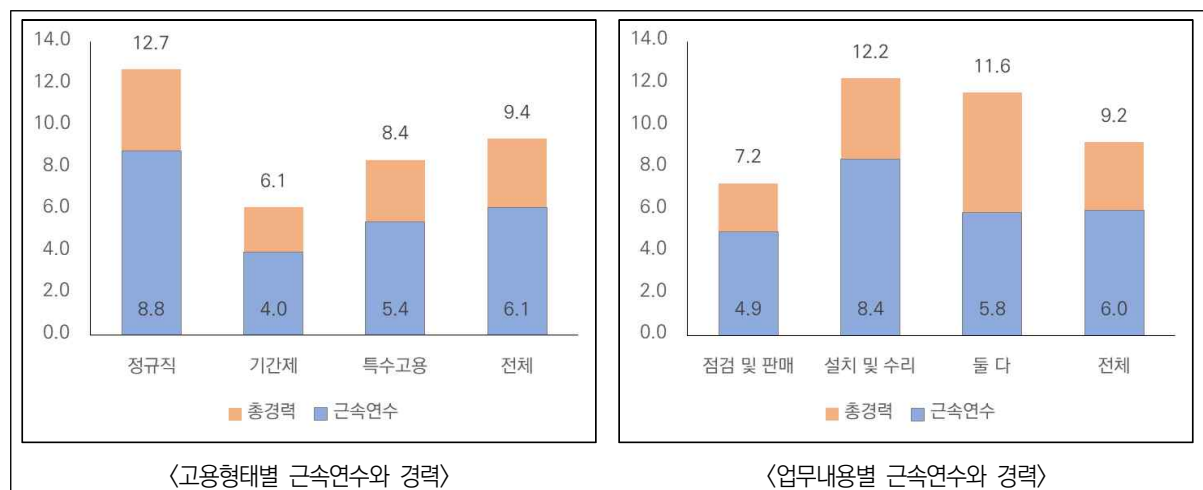
〈표 3.3〉 업무 내용별 응답자 기본 현황

(단위: 명, %)

구분		점검 및 판매		설치 및 수리		둘 다	
		인원	비율	인원	비율	인원	비율
성별	남성	26	13.9	80	97.6	28	96.6
	여성	160	85.6	2	2.4	1	3.4
나이대	청년	8	4.3	8	9.8	3	10.3
	중장년	138	75.0	73	89.0	22	75.9
	고령자	38	20.7	1	1.2	4	13.8
고용형태	정규직	7	3.7	45	54.9	16	55.2
	기간제	7	3.7	9	11.0	1	3.4
	개인 도급·위탁	175	92.6	28	34.1	12	41.4
전체		189	63.0	82	27.3	29	9.7

〈그림 3.1〉 근속연수와 경력

(단위: 년)



### 3) 노동조건

#### (1) 노동과정과 임금

- 생활가전 방문서비스노동자는 업무 특성상 가구 또는 법인에 있는 제품을 관리하고 이용자를 만나기 위해 이동하면서 일 할 수밖에 없음. 대부분 이동은 개인 차량을 이용하고 있으며, 정규직 일부가 회사 차량을 활용하고 있는 것으로 나타남.
- 업무별로 보면 점검 및 판매는 98.9%가 개인 차량을 활용하면서 69.4%가 교통비를 개인이 부담하고 있었음. 반면, 설치 및 수리는 28.0%가 회사 차량을 활용하면서 32.5%가 교통비를 전액 지원받고 있었음.
- 이는 고용형태에 따른 차이로 볼 수 있는데, 개인 도급·위탁(특수고용)으로 일하는 응답자 모두 본인 차량을 사용하면서 61.7%가 비용을 개인이 부담하고 있는 것으로 나타남. 즉, 상대적으로 정규직 비율이 높은 설치 및 수리를 담당하는 응답자가 회사 차량을 이용하거나 교통비를 지원받고 있다고 할 수 있음.

〈표 3.4〉 업무 내용·고용형태별 이동 수단과 교통비 지원 현황

(단위: %)

구분		이동 수단			교통비 지원		
		본인 차량	회사 차량	대중교통	전액 지원	일부 지원	개인 부담
업무	점검 및 판매	98.9	1.1	-	1.6	29.0	69.4
	설치 및 수리	70.7	28.0	1.2	32.5	18.8	48.8
	둘 다	72.4	27.6	-	14.3	39.3	46.4
고용형태	정규직	54.7	45.3	-	43.8	31.5	24.7
	기간제	76.2	19.0	4.8	10.0	35.0	55.0
	개인 도급·위탁	100.0	-	-	11.0	27.3	61.7
전체		88.1	11.6	0.3	11.3	27.2	61.5

- 1개월 평균 방문 가구(법인) 수를 업무별로 보면, 설치 및 수리를 담당하는 응답자가 평균 210.3개로 가장 많았으며, 점검 및 판매를 담당하는 응답자가 평균 154.7개로 가장 적었음. 그러나, 평균 관리제품 수는 업무에 따라 평균 199.3~216.9개로 큰 차이를 보이지 않았음.
- 고용형태별로 보면, 1개월 평균 방문 가구(법인) 수는 정규직이 평균 186.2개로 가장 많았고, 개인 도급·위탁이 171.2개, 기간제가 143.5개로 나타남. 반면, 평균 관리제품 수는 개인 도급·위탁이 평균 208.1개로 가장 많았으며, 기간제 187.6개, 정규직 193.0개로 나타남.
- 1가구(법인)당 평균 관리제품 수는 전체 평균 1.4개였으며, 업무별 큰 차이가 나지는 않았지만, 고용형태별로 보면, 정규직은 1.7개, 기간제는 2.7개, 개인 도급·위탁은 1.3개로 평균이 조금씩 차이가 있었음.



〈표 3.5〉 업무 내용·고용형태별 업무 내용(방문 가구, 관리제품)

(단위: 개)

구분		1개월 평균 방문 가구(법인) 수		1개월 평균 관리제품 수		1가구(법인)당 평균 관리제품 수	
		평균	중위값	평균	중위값	평균	중위값
업무	점검 및 판매	154.7	150.0	199.3	200.0	1.5	1.2
	설치 및 수리	210.3	200.0	216.9	200.0	1.5	1.0
	둘 다	180.4	180.0	211.7	200.0	1.1	1.1
고용형태	정규직	186.2	195.0	193.0	200.0	1.7	1.0
	기간제	143.5	130.0	187.6	190.0	2.7	1.0
	개인 도급·위탁	171.2	160.0	208.1	200.0	1.3	1.1
전체		172.3	170.0	204.1	200.0	1.4	1.1

- 임금 형태는 72.6%가 건당 수수료를 받는 형태였으며, 업무별로 보면 점검 및 판매는 93.4%가 건당 수수료를 받는 형태로, 설치 및 수리는 63.2%가 기본급에 수당을 받는 형태로 나타남. 고용형태도 개인 도급·위탁은 97.3%가 건당 수수료를 받는 형태로, 정규직은 97.3%가 기본급에 수당을 받는 형태로 나타남.
- 월평균 임금을 보더라도 점검 및 판매를 담당하는 응답자는 평균 224.7만 원을 받지만, 설치 및 수리를 담당하는 응답자는 평균 350.8만 원을 받고 있음.

〈표 3.6〉 업무 내용·고용형태별 임금 형태, 월평균 임금

(단위: %, 만 원)

구분		임금 형태		월평균 임금(세금 공제 전)	
		건당 수수료	기본급	평균	중위값
업무	점검 및 판매	93.4	6.6	224.7	210.0
	설치 및 수리	36.8	63.2	350.8	350.0
	둘 다	42.9	57.1	332.1	320.0
고용형태	정규직	2.7	97.3	329.1	320.0
	기간제	47.4	52.6	253.8	220.0
	개인 도급·위탁	97.3	2.7	254.3	240.0
전체		72.6	27.4	271.1	250.0

- 노동과정에서 92.6%가 혼자서 일한다고 응답했으며, 설치 및 수리에서 18.3%가 2인 1조로 가끔씩 하거나 항상 하는 것으로 나타남. 이는 안마의자와 같은 대형 렌탈 가전을 설치하는 등의 상황이 발생할 수 있기 때문으로 여겨짐.
- 업무 지시와 감독은 대부분이 소속 지국장이나 관리자(70.1%)에게 받고 있었으며, 업무 내용이나 고용형태에 따라 그 차이가 있었음. 점검 및 판매 담당자는 91.0%가 소속 지국장이나 관리자에게, 설치 및 수리 담당자는 61.7%가 본사 정규직 사원이나 관리자에게 업무 지시와 감독을 받

음. 업무에 따른 고용형태가 분리되어 있다는 특성이 고용형태에 따른 업무 지시와 감독의 차이를 만들어내고 있음.

〈표 3.7〉 업무 내용·고용형태별 2인 1조 여부, 업무 지시·감독

(단위: %)

구분		2인 1조 여부			업무 지시·감독			
		혼자 일함	가끔 2인 1조	항상 2인 1조	본사 정규직 사원/관리자	소속 지국장 /관리자	고객 (이용자)	별도로 없음
업무	점검 및 판매	96.8	2.6	0.5	3.7	91.0	2.1	3.2
	설치 및 수리	81.7	13.4	4.9	61.7	30.9	1.2	6.2
	둘 다	100.0	-	-	27.6	69.0	-	3.4
고용형태	정규직	84.0	12.0	4.0	61.3	36.0	1.3	1.3
	기간제	85.7	14.3	-	38.1	57.1	-	4.8
	개인 도급·위탁	95.8	2.9	1.3	9.7	82.4	2.1	5.9
전체		92.6	5.7	1.8	23.3	70.1	1.8	4.8

## (2) 노동시간과 휴게

- 1주 평균 출근 일수는 5.3일로 주중 5일에 주말 1일을 출근하는 경우가 높음. 하루 평균 근로시간은 8.2시간, 휴게시간은 1.1시간, 이동시간은 2.3시간이었음. 연장근무는 주당 평균 1.4시간으로 확인됨.
- 무엇보다도 하루에 이동하는 시간이 전체 일하는 시간(근로+휴게) 중 1/4에 가깝다는 점에서 업무시간 중에는 계속해서 가구(또는 법인)를 이동하면서 일하고 있다고 볼 수 있음.
- 특히, 설치 및 수리를 담당하는 응답자의 노동시간이 상대적으로 많음. 〈표 3.5〉와 같이 보더라도 설치 및 수리 담당 응답자는 방문 가구(법인) 수와 관리제품 수도 많다는 점에서 상대적으로 긴 노동시간과 강한 노동강도에서 일하고 있을 가능성이 있음.

〈표 3.8〉 업무 내용·고용형태별 출근 일수 및 노동시간

(단위: 일, 시간)

구분		1주 평균 출근 일수	1일 평균 근로시간	1주 평균 연장근무	1일 평균 휴게시간	1일 평균 이동시간
업무	점검 및 판매	5.2	7.9	1.6	1.2	2.1
	설치 및 수리	5.4	8.7	1.4	0.8	2.9
	둘 다	5.1	8.4	0.9	1.0	2.7
고용형태	정규직	5.0	8.1	1.6	0.9	2.8
	기간제	5.2	8.0	1.0	1.3	2.4
	개인 도급·위탁	5.4	8.2	1.4	1.2	2.3
전체		5.3	8.2	1.4	1.1	2.3

- 근무 시간 결정 방식을 보면 점검 및 판매는 불규칙한 형태가 87.9%로 대부분이었지만, 설치 및 수리는 56.4%가 근무 시간이 매일 고정되어 있음.
- 연차 휴가 사용에서도 점검 및 판매는 81.9%가 없었지만, 설치 및 수리는 43.9%가 자유롭게 사용할 수 있었으며, 제한이 있어도 대부분 사용이 가능했음.

〈표 3.9〉 업무 내용·고용형태별 근무 시간 방식과 연차 휴가 사용

(단위: 일%)

		근무 시간 결정			연차 휴가				
		매일 같은 시간 고정	근무 시간 불규칙	자유롭게 정함	자유 사용 수당 있음	자유 사용 수당 없음	업무 공백 사용 어려움	회사 지정 시기 사용	없음
업무	점검 및 판매	12.0	41.1	46.8	2.7	9.6	4.8	1.1	81.9
	설치 및 수리	56.4	42.3	1.3	43.9	7.3	14.6	9.8	24.4
	둘 다	33.3	41.7	25.0	10.3	31.0	10.3	3.4	44.8
고용형태	정규직	71.8	21.1	7.0	57.3	16.0	20.0	2.7	4.0
	기간제	25.0	62.5	12.5	14.3	14.3	19.0	14.3	38.1
	개인 도급·위탁	13.1	45.7	41.2	0.4	10.5	4.2	2.5	82.4
전체		28.2	40.8	31.0	14.0	11.9	8.7	3.3	62.1

### (3) 사회보험 및 교육

- 사회보험 중 고용/산재보험은 대부분이 가입되어 있었지만, 국민연금(직장), 건강보험(직장)은 점검 및 판매와 개인 도급·위탁(특수고용) 응답자는 적용률이 매우 낮았음(고용형태로 인한 점).
- 교육받은 비율에서도 정규직이 많은 업무에서는 3가지 내용 모두 비율이 높았지만, 정규직이 아닌 고용 형태에서는 3가지 내용 모두 교육받은 비율이 절반 수준이거나 절반이 되지 않았음.

〈표 3.10〉 업무 내용·고용형태별 임금 형태, 월평균 임금

(단위: %)

구분		사회보험 (적용(가입) 비율)				교육 (받은 비율)		
		국민연금 (직장)	건강보험 (직장)	고용보험	산재보험	직업 능력 개발	부당 요구 대응	산재 예방
업무	점검 및 판매	6.2	8.0	63.0	73.4	65.4	44.9	42.8
	설치 및 수리	63.6	66.2	87.2	92.6	76.8	81.7	98.8
	둘 다	51.7	51.7	82.8	82.8	86.2	69.0	75.9
고용형태	정규직	92.0	94.7	94.7	93.3	81.3	82.7	92.0
	기간제	57.9	63.2	84.2	90.5	90.5	81.0	76.2
	개인 도급·위탁	1.5	2.5	64.0	76.1	66.7	49.8	51.7
전체		28.2	29.8	72.5	81.0	71.6	59.3	62.5

## 4) 감정노동 실태

### (1) 감정노동<sup>10)</sup>

- 감정노동은 한국형 감정노동평가도구(K-ELS®11)를 활용하여 점수를 측정했으며, 성별 참고치를 활용하여 해당 집단이 감정노동에 있어 위험군에 해당하는지를 분석하였음. 감정노동을 묻는 문항은 4점 척도(1~4점)로 그 합산을 평균으로 성별 참고치와 비교하고, 위험군 비율을 살펴봄.
- 크게 감정노동은 4가지 영역으로 볼 수 있음.
  - **감정규제**: 고객 응대 과정에서 얼마만큼의 감정조절에 대한 노력이 수반되는가의 정도와 감정 표출의 이중성이나 다양성에 대한 요구와 규제 등의 수준을 평가함.
    - ① 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.
    - ② 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.
  - **감정부조화**: 고객 응대 과정에서 고객과의 갈등이나 재량권의 부재로 인해 감정노동 노동자들이 자신의 감정이 상처받거나 자존심이 상하는 등의 정서적 손상이나 감정적 어려운 정도를 평가함.
    - ③ 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.
    - ④ 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.
    - ⑤ 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.
  - **조직 모니터링**: 노동자들이 고객 응대를 제대로 하는지를 감시하고 이를 일방적으로 인사고과나 평가에 적용하는지에 대한 정도를 평가함.
    - ⑥ 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다.
    - ⑦ 고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.
  - **감정노동 보호 체계**: 고객 응대 과정에서 문제가 발생할 때, 조직 차원의 관리방안이나 조치가 이루어지는가의 정도와 문제를 완하시켜 줄 수 있는 직장 내 지지체계의 수준을 평가함.
    - ⑧ 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.
    - ⑨ 직장 내에 고객 응대 과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동 지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.
    - ⑩ 고객 응대 행동 지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는 데 도움이 된다.
    - ⑪ 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.
  - 성별 참고치는 <표 3.11>이며, 각 문항 합산 점수로 정상군·위험군을 나누어 평가할 수 있음.

10) 한국산업안전보건공단(2021). 고객응대 근로자의 감정노동 평가 지침

〈표 3.11〉 한국형 감정노동평가도구(K-ELS®11)의 성별 참고치

(단위: 점)

		정상	위험
감정규제	남성	2~5	6~8
	여성	2~6	7~8
감정부조화	남성	3~6	7~12
	여성	3~7	8~12
조직 모니터링	남성	2~4	5~8
	여성	2~5	6~8
감정노동 보호체계	남성	4~8	9~16
	여성	4~8	9~16

※ 자료: 한국산업안전보건공단(2021). 고객응대 근로자의 감정노동 평가 지침. p.7

\* 해당 점수는 절대적으로 위험군을 구분하는 것은 아님. 다만, 위험군에 해당하는 집단은 감정노동 문제를 우선순위의 과제로 생각해 볼 수 있으며, 이로 인한 건강장해나 업무성과 저하 등이 나타날 수 있다는 점에서 감정노동 수준을 줄이기 위한 적극적 대안과 노력이 필요하다고 할 수 있음.

- 성별에 따라 업무내용과 고용형태를 나누어서 감정노동에 대한 문항 합산 평균을 보면, 남성 집단의 평균치는 모두 위험군에 해당하는 점수를 보임. 반면, 여성은 감정규제와 조직 모니터링 영역에서는 평균값이 정상에 해당했지만, 감정부조화와 감정노동 보호 체계에서는 평균치가 위험군에 해당하는 점수를 보임.
- 특히, 남성이 많은 설치 및 수리 업무를 하는 응답자의 감정노동이 다른 집단보다도 높은 평균값을 보였고, 감정노동 보호 체계는 남성보다는 여성 집단의 평균값이 더 높게 나타남.
- 남성 집단은 감정노동 전반의 영역에서 예방조치가 필요하다고 볼 수 있으며, 여성은 상대적으로 감정부조화나 감정노동 보호 체계에서의 개선방안이 요구된다고 볼 수 있음.

〈표 3.12〉 업무 내용·고용형태·성별 감정노동 실태(합산 평균치)

(단위: 점)

구분			감정노동			
			감정규제	감정부조화	조직 모니터링	보호 체계
남성	업무 내용	점검 및 판매	6.3	8.7	5.3	11.2
		설치 및 수리	6.9	9.9	6.1	10.7
		둘 다	6.5	9.5	5.8	10.1
	고용형태	정규직	6.7	9.8	6.1	10.7
		개인 도급·위탁	6.8	9.6	5.7	10.7
여성	업무 내용	점검 및 판매	6.6	9.2	5.2	11.0
	고용형태	개인 도급·위탁	6.7	9.2	5.2	11.0
남성 전체			6.7	9.6	5.9	10.6
여성 전체			6.6	9.2	5.2	10.9

※ 집단별 표본이 20개 미만인 집단은 제외하였음(단, 전체 집단은 모두 포함함).

- 평균값이 아닌 집단별로 위험군에 해당하는 비율을 보면, 남성 전체 집단은 감정노동 4개의 영역에서 각 71.5%~92.1%의 위험군 비율을 보이고, 여성은 42.7%~84.7%를 보임. 특히, 여성은 감정노동 보호 체계에서 남성보다 상대적으로 높은 위험군 비율을 보임.
- 남성은 감정노동 4개 영역에서 무엇보다도 감정부조화의 영역이 전체 집단에서는 92.1%, 설치 및 수리, 둘 다, 정규직 집단에서 95%를 넘는 높은 비율을 보임.

〈표 3.13〉 업무 내용·고용형태·성별 감정노동 위험군 비율

(단위: %)

구분			감정노동 위험군 비율			
			감정규제	감정부조화	조직 모니터링	보호 체계
남성	업무 내용	점검 및 판매	76.9	76.9	61.5	80.8
		설치 및 수리	91.3	95.0	87.5	68.8
		둘 다	82.1	96.4	82.1	75.0
	고용형태	정규직	86.6	95.5	86.6	71.6
		개인 도급·위탁	86.5	89.2	77.0	73.0
여성	업무 내용	점검 및 판매	47.8	86.8	44.7	86.7
	고용형태	개인 도급·위탁	49.4	86.3	42.5	86.9
남성 전체			87.4	92.1	81.5	71.5
여성 전체			46.1	86.0	42.7	84.7

※ 집단별 표본이 20개 미만인 집단은 제외하였음(단, 전체 집단은 모두 포함함).

- 감정노동과 관련하여 성별 관계없이 감정부조화를 강하게 경험하고 있어 정서적 손상이나 감정적으로 어려운 부분에 대한 지원이 필요하다고 할 수 있음. 게다가 업무 내용 자체가 노동자에게 재량권이 부족한 내용이다 보니 그 과정에서 겪는 어려움도 큼. 다른 한편으로는 감정노동을 현재 경험하고 있다고 하더라도 적절한 관리방안이나 보호 조치가 미비하여 어려움을 경험하더라도 해소하기에 어려운 구조 속에서 일하고 있다고 할 수 있음. 특히, 감정노동 보호 체계가 부족하다는 것은 동일한 감정노동을 더 크게 경험할 가능성이 있다는 점에서 시급한 부분이기도 함.
- 남성 집단은 감정규제에서의 어려움도 높게 나타나고 있어서 업무 과정에서 자기감정을 계속해서 숨기고 있을 가능성이 큼. 또한, 고객이나 조직으로부터 지속적인 감시와 통제 아래에서 일하다 보니 이로 인한 스트레스가 클 수 있음.

## (2) 작업장 폭력

- 작업장 폭력은 한국형 작업장 폭력 평가도구(K-WVS®13)를 활용하여 점수를 측정했으며, 감정노동 평가도구와 마찬가지로 성별 참고치를 활용하여 해당 집단이 작업장 폭력에 있어 위험군에 해당하는지를 분석하였음. 작업장 폭력도 4점 척도(1~4점)로 영역별 합산을 평균으로 내고, 위험군 비율을 나누어 비교하였음.

- 작업장 폭력 평가는 4가지 영역으로 구분하여 보고 있음.
- 고객의 정신적 성적폭력: 고객으로부터 정신적 성적폭력에의 노출 및 경험 수준을 평가함.
  - ① 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.
  - ② 업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.
  - ③ 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.
  - ④ 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우를 당한 적이 있다.
- 직장 내 정신적 성적폭력: 직장 내 동료나 상사로부터의 정신적 성적폭력에의 노출 및 경험 수준을 평가함.
  - ⑤ 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.
  - ⑥ 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.
  - ⑦ 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.
  - ⑧ 직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이, 출신 지역 등의 차별 대우를 당한 적이 있다.
- 직장/고객의 정신적 신체적 폭행: 비교적 폭력의 강도가 높을 것으로 판단되는 고객이나 직장 내에서의 신체적 폭행의 노출이나 경험의 수준을 평가함.
  - ⑨ 업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.
  - ⑩ 직장상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.
- 조직의 폭력 보호 체계: 직장 내 상사나 동료와 고객으로부터의 다양한 폭력에 대해 직장 내에 어느 수준의 행동 지침과 보호 장치가 제도적으로 마련되어 있는가의 정도를 평가함.
  - ⑪ 직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.
  - ⑫ 직장 내에 동료/상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.
  - ⑬ 직장은 신체적 정신적 폭력으로 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.
- 성별 참고치는 아래 표와 같음.

〈표 3.14〉 한국형 작업장 폭력 평가도구(K-WWS®13)의 성별 참고치

(단위: 점)

		정상	위험
고객의 정신적 성적폭력	남성	4~8	9~16
	여성	4~5	6~16
직장 내 정신적 성적폭력	남성	4~5	6~16
	여성	4~6	7~16
직장/고객의 정신적 신체적 폭행	남성	2	3~8
	여성	2	3~8
조직의 폭력 보호 체계	남성	3~10	11~12
	여성	3~8	9~12



- 합산 평균치를 보면, 성별에 따라 남성은 고객의 정신적 성적폭력, 직장 내 정신적 성적폭력, 직장/고객의 신체적 폭행에서 위험군에 해당하는 점수를 보임. 여성은 고객의 정신적 성적폭력과 직장/고객의 신체적 폭행에서 위험군에 해당하는 점수를 보임.
- 남성 집단에서 업무 내용과 고용형태로 보면, 설치 및 수리와 정규직에서의 정신적 폭력 위험군에 해당하는 영역이 3개로 많음. 전반적으로 조직의 폭력 보호 체계에서의 위험군에 해당하는 평균치는 보이지 않지만, 보호 체계가 실제로 어떻게 작동되고 있는가를 확인해 볼 필요는 있음.

〈표 3.15〉 업무 내용·고용형태·성별 작업장 폭력 실태(합산 평균치)

(단위: 점)

구분			작업장 폭력			
			고객의 정신적 성적폭력	직장 내 정신적 성적폭력	직장/고객의 신체적 폭행	조직의 폭력 보호 체계
남성	업무 내용	점검 및 판매	8.5	7.1	3.2	8.7
		설치 및 수리	9.3	7.0	3.0	8.2
		둘 다	8.6	6.8	3.1	7.9
	고용형태	정규직	9.4	7.0	3.1	8.1
		개인 도급·위탁	8.8	6.8	3.1	8.4
여성	업무 내용	점검 및 판매	8.4	6.7	3.0	8.9
	고용형태	개인 도급·위탁	8.2	6.6	3.0	8.8
남성 전체			9.1	7.0	3.1	8.2
여성 전체			8.3	6.7	3.0	8.8

※ 집단별 표본이 20개 미만인 집단은 제외하였음(단, 전체 집단은 모두 포함함).

- 개인별 작업장 폭력 위험군에 해당하는 비율을 보면, 남성은 조직의 폭력 보호 체계를 제외하고는 모든 영역에서 위험군에 해당하는 비율이 50%를 넘음. 반면, 여성은 모든 영역에서 50%를 넘는 비율을 보임. 특히, 고객의 정신적 성적폭력에서의 위험군 비율은 84.4%로 매우 높음. 그 뿐만 아니라 조직의 폭력 보호 체계에서도 남성보다 4배 이상 높은 위험군 비율을 보이고 있음.
- 평균치로 보았을 때는 잘 드러나지 않았지만, 개별 평가로 위험군 비율을 보면, 작업장 폭력에 관해서 성별, 업무 내용, 고용형태별 어떤 양상을 보이는지 확인할 수 있음.

〈표 3.16〉 업무 내용·고용형태·성별 작업장 폭력 위험군 비율

(단위: %)

구분			작업장 폭력 위험군 비율			
			고객의 정신적 성적폭력	직장 내 정신적 성적폭력	직장/고객의 신체적 폭행	조직의 폭력 보호 체계
남성	업무 내용	점검 및 판매	50.0	61.5	50.0	15.4
		설치 및 수리	70.0	70.0	55.0	16.3
		둘 다	57.1	60.7	53.6	7.1
	고용형태	정규직	74.6	64.2	55.2	16.4
		개인 도급·위탁	56.8	62.2	50.0	14.9



구분			작업장 폭력 위험군 비율			
			고객의 정신적 성적폭력	직장 내 정신적 성적폭력	직장/고객의 신체적 폭행	조직의 폭력 보호 체계
여성	업무 내용	점검 및 판매	85.6	56.9	50.6	61.4
	고용형태	개인 도급·위탁	83.9	55.3	49.7	58.8
남성 전체			64.2	64.2	51.7	14.6
여성 전체			84.4	57.5	51.4	58.8

※ 집단별 표본이 20개 미만인 집단은 제외하였음(단, 전체 집단은 모두 포함함).

### (3) 고객에 의한 부당대우

- 고객에 의한 부당대우 경험률을 보면, 가장 많은 경험을 보이는 것은 밤늦은 시간에 업무 수행 요구(49.0%)이며, 다음으로는 업무 범위를 넘는 무리한 요구(42.1%), 괴롭힘 목적의 반복 전화, 늦은 시간의 전화(32.1%) 등의 순임.
- 생활가전 방문서비스 업무 자체가 고객에 의해 시간이 정해진다는 측면에서 의존도가 있다 보니 늦은 시간에도 연락받거나 일하거나 하는 등의 상황이 많음을 알 수 있음.
- 그 외에도 모욕적인 비하이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력 경험이 29.4%, 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기가 26.5%로 10명 중 2명 이상은 언어폭력이나 부당 민원과 같은 경험을 했음.
- 직접적인 신체적 폭행이나 위협은 각 9.4%, 2.4%로 상대적으로 낮은 비율이지만, 신체적 폭행 자체가 매우 위험한 사고로 이어질 수 있다는 점을 고려할 필요가 있음.
- 성희롱 또는 성추행 경험은 8.3%이지만, 여성이 많은 점검 및 판매 응답자에는 12.7%로 높았음. 또한, 성폭행당한 경험도 있다는 점은 노동자가 큰 위험에 노출되어 있다는 것을 보여줌.

〈표 3.17〉 업무 내용·고용형태별 고객에 의한 부당대우 1회 이상 경험률

(단위: %)

구분		A	B	C	D	E	F	G	H	I
업무	점검 및 판매	9.5	2.1	28.0	46.0	37.6	25.4	25.0	12.7	0.5
	설치 및 수리	12.2	2.4	46.3	54.9	52.4	42.7	31.7	2.4	0.0
	둘 다	6.9	3.4	31.0	65.5	65.5	31.0	27.6	3.4	0.0
고용형태	정규직	12.0	6.7	49.3	52.0	50.7	38.7	30.7	5.3	1.3
	기간제	14.3	4.8	28.6	38.1	38.1	38.1	15.0	9.5	0.0
	개인 도급·위탁	7.9	0.8	26.8	48.8	39.6	25.4	25.8	9.2	0.0
전체		9.2	2.4	32.1	49.0	42.1	29.4	26.5	8.3	0.3

※ A: 폭행, 밀치기 등 신체적 폭행

C: 괴롭힘 목적의 반복 전화, 늦은 시간의 전화

E: 업무 범위를 넘는 무리한 요구

G: 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기

I: 성폭행

B: 칼, 망치, 몽둥이, 골프채 등 무기를 이용한 위협

D: 밤늦은 시간에 업무 수행 요구

F: 모욕적인 비하이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력

H: 성희롱 또는 성추행(성적 농담, 신체적 접촉 등)

- 고객에 의한 부당대우에 대한 대처 방법으로는 대부분이 그냥 참고 견디고 있었음(79.8%).
- 업무 내용으로 보면, 점검 및 판매는 그냥 참고 견디는 비율이 83.3%, 설치 및 수리는 71.7%로 11.6%p 차이를 보임.
- 고용형태별 차이를 보인 부분은, 정규직은 회사나 그냥 참고 견디는 응답이 71.2%였지만, 기간제나 개인 도급·위탁은 각 79.5%, 83.5%로 상대적으로 높은 비율을 보임.
- 이러한 차이는 점검 및 판매 대부분 개인 도급·위탁이라는 점과 노조 가입 여부라던가, 소속 업체로부터 보호받을 수 있는 상황인지 등이 복합적으로 작용하고 있을 가능성이 있음.

〈표 3.18〉 업무 내용·고용형태별 고객에 의한 부당대우 대처 방법

(단위: %)

구분		대처 방법			
		그냥 참고 견딤	개인적으로 고객에게 문제 제기	회사나 노조 등을 통해 해결	기타 (옆의 방법에 해당하지 않음)
업무 내용	점검 및 판매	83.3	12.3	3.2	1.2
	설치 및 수리	71.7	17.2	9.1	2.0
	둘 다	85.3	4.4	10.3	0.0
고용형태	정규직	71.2	15.8	10.3	2.7
	기간제	79.5	20.5	0.0	0.0
	개인 도급·위탁	83.5	11.8	4.1	0.7
전체		79.8	13.3	5.6	1.2

#### (4) 업체에 의한 부당대우

- 업체에 의한 부당 대우 경험률은 전반적으로 고객에 의한 부당대우 경험률보다 상대적으로 작은 수준으로 나타남. 다만, 가장 높은 경험률을 보인 내용은 영업실적에 대한 압박으로 41.1%로 나타남. 특히, 점검 및 판매 담당자는 54.8%로 절반 이상의 경험을 보이고 있음.
- 그 외에도 고객의 명백한 잘못을 나의 책임으로 전가(23.5%), 임금(또는 수수료) 상제 내역 불투명(22.0%), 고객의 부당한 민원에 대한 불이익 처우(21.7%) 등도 20% 이상의 경험률을 보임. 고객과 관련된 부당 대우는 생활가전 방문서비스 노동자의 업무가 고객과 직접적으로 대면하고 서비스가 이루어지는 과정에서 고객을 우선시하는 업체의 태도가 드러난 부분이라 할 수 있음.
- 또한, 무리하게 업무를 수행하라는 내용에 해당하는 건강상 문제에도 업무수행 강요(11.0%), 폭우, 폭설 등 기상악화에도 업무수행 요구(15.5%), 낙상, 미끄러짐 등 위험한 장소에도 업무수행 요구(11.0%), 밤늦은 시간에 업무수행 요구(19.6%), 업무 범위를 넘는 무리한 요구(19.3%) 등도 10명 중 1명 이상이 경험한 것으로 나타남.
- 신체적 폭력과 언어적 폭력은 가 1.8%, 9.8%로 상대적으로 낮은 경험률이지만, 폭력 행위 자체가 위법적이고 위험한 행위라는 점으로 적은 경험이지만 큰 위험 노출 가능성을 보여줌.

〈표 3.19〉 업무 내용·고용형태별 업체에 의한 부당대우 1회 이상 경험률

(단위: %)

구분		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
업무	점검 및 판매	25.5	2.7	11.2	13.8	9.6	19.7	18.6	9.6	19.1	20.7	54.8
	설치 및 수리	13.4	0.0	13.4	23.2	15.9	22.0	24.4	13.4	34.1	29.3	17.1
	돌 다	27.6	3.4	10.3	17.2	13.8	17.2	20.7	6.9	37.9	24.1	44.8
고용형태	정규직	21.3	4.0	16.0	22.7	21.3	18.7	22.7	14.7	38.7	34.7	29.3
	기간제	4.8	4.8	14.3	19.0	4.8	23.8	19.0	14.3	14.3	9.5	28.6
	개인 도급·위탁	23.8	0.8	9.2	13.0	8.4	19.7	18.4	7.9	19.7	18.8	45.6
전체		22.0	1.8	11.0	15.5	11.0	19.6	19.3	9.8	23.5	21.7	41.1

※ A: 임금(또는 수수료) 상세 내역 불투명

B: 폭행, 밀치기 등 신체적 폭력

C: 건강상 문제에도 업무수행 강요

D: 폭우, 폭설 등 기상악화에도 업무수행 요구

E: 낙상, 미끄러짐 등 위험한 장소에도 업무수행 요구

F: 밤늦은 시간에 업무수행 요구

G: 업무 범위를 넘는 무리한 요구

H: 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력

I: 고객의 명백한 잘못을 나의 책임으로 전가

J: 고객의 부당한 민원에 대한 불이익 처우

K: 영업실적에 대한 압박

- 업체에 의한 부당대우 대처 방법으로는 대부분이 그냥 참고 견디고 있었음(85.2%)
- 개인적으로 회사에 문제를 제기하는 응답이 10.2%, 노조나 정부 기관 등을 통해 해결한다는 응답이 3.5%로 나타남.
- 〈표 3.18〉에서 본 고객에 의한 부당대우 대처 방법에서보다도 그냥 참고 견디는 응답이 많았음. 또한, 정규직에서 그 비율이 오히려 높게 나타남. 이는 회사와의 관계에서 많은 응답자가 어려움을 겪고 있을 가능성을 보여주며, 부당경험을 하더라도 적절하게 이야기하는 방법이나 보호받는 방법이 부재할 가능성도 보여줌.
- 특징적인 점은 개인 도급·위탁이 많은 점검 및 판매에서는 개인적으로 회사에 문제 제기한다는 응답이 10%를 넘고 있어 고객에 의한 부당대우 대처 방법과 유사한 경향을 보여줌.

〈표 3.20〉 업무 내용·고용형태별 업체에 의한 부당대우 대처 방법

(단위: %)

구분		대처 방법			
		그냥 참고 견딤	개인적으로 회사에 문제 제기	노조, 정부 기관 등을 통해 해결	기타 (옆의 방법에 해당하지 않음)
업무 내용	점검 및 판매	85.4	12.4	0.5	1.6
	설치 및 수리	83.3	4.8	11.9	-
	돌 다	95.3	4.7	-	-
고용형태	정규직	90.1	6.6	2.7	0.5
	기간제	84.8	3.0	9.1	3.0
	개인 도급·위탁	83.1	12.4	3.3	1.2
전체		85.2	10.2	3.5	1.1

## 5) 건강실태

- 감정노동을 수행하는 노동자는 일반적으로 신체적 정신적 건강에 영향을 미친다는 점에서 건강 실태를 함께 보는 것이 실태를 직접적으로 확인하고 보호하기 위한 여러 방안을 고려하는 데 중요한 근거가 될 수 있음.
- 또한, 생활가전 방문서비스 노동자가 기본적으로 업무 수행 과정에서 허리를 굽혔다 펴거나 작은 도구를 계속해서 지고 있거나 무거운 짐을 들고 내리는 것을 반복적으로 한다는 점에서 근골격계와 산업재해 경험을 확인할 필요가 있음. 이는 일의 지속과 함께 업무 만족과 연결될 수 있으며, 신체적 피로와 정신건강에도 영향이 있을 수 있기 때문임.

### (1) 정신건강(우울증, 자살 생각)

- 정신건강과 관련해서는 우울증 건강설문-9(PHQ-9)를 활용하였음. 이는 구체적인 우울장애를 판단하는 것은 아니며, 우울증 초기 개입을 위한 가이드라인 정도의 설문이라고 볼 수 있음.
- 응답을 점수화하여 합산하여 구간별로 ‘우울 아님’, ‘가벼운 우울’, ‘중간 정도의 우울’, ‘심한 우울’ 등 4가지로 나누어 보며, 각 수준에 따라 다음과 같이 구분하여 설명할 수 있음.
  - 우울 아님: 유의한 수준의 우울감이 시사되지 않음.
  - 가벼운 우울: 경미한 수준의 우울감이 있으나 일상생활에 지장을 줄 정도는 아님. 다만, 이러한 기분 상태가 지속될 경우 개인의 신체적, 심리적 대처자원을 저하할 수 있음.
  - 중간 정도의 우울: 중간 정도 수준의 우울감이 시사됨. 이러한 수준은 흔히 신체적, 심리적 대처자원을 저하시키며, 개인의 일상생활을 어렵게 만들기도 함.
  - 심한 우울: 심한 수준의 우울감이 시사됨. 전문기관의 치료적 개입과 평가가 요구됨.
- <표 3.20>은 우울증 건강설문-9의 결과를 정리한 내용임. 우선, 우울증 여부를 판단하는 문항에 따라 우울증 여부인 비율을 보면, 전체 21.4%이며, 업무 내용에 따라서는 모두 20% 이상을 보이며, 고용형태로는 정규직이 30.7%로 높은 비율을 보임.
- 우울증 판단 기준에 부합하는 인원 중 우울증의 심각도를 보면, ‘중간 정도의 우울’이 54.2%로 가장 많음. 또한, 점검 및 판매에 해당하는 응답자 중 우울 심각도가 심한 수준인 비율이 23.1%로 가장 높았음. 이는 고용형태로 보더라도 점검 및 판매의 다수인 개인 도급·위탁의 심한 우울 비율이 높았음.
- 실제 치료가 요구되는 수준(중간 정도의 우울+심한 우울)에 해당하는 비율은 70.9%로 우울증 기준에 해당하는 사람 중 개입이 필요한 경우가 다수였음. 이에 대한 적절한 보호 대책과 정신건강 보호를 위한 방안이 필요함.

〈표 3.21〉 업무 내용·고용형태별 우울증 건강설문-9(PHQ-9) 결과

(단위: %)

구분		우울증 기준 여부		심각도			
		인원	비율	우울증 아님	가벼운 우울	중간 정도의 우울	심한 우울
업무	점검 및 판매	39	20.6	2.6	20.5	53.8	23.1
	설치 및 수리	20	24.4	5.0	25.0	65.0	5.0
	둘 다	8	27.6	-	50.0	50.0	-
고용형태	정규직	23	30.7	-	30.4	60.9	8.7
	기간제	3	14.3	33.3	33.3	33.3	-
	개인 도급·위탁	45	18.8	2.2	24.4	51.1	22.2
전체		72	21.4	2.8	26.4	54.2	16.7

- 자살 생각에 관해서는 최근 1년 이내 생각해 본 적이 있다는 응답이 8.1%, 1년 이상 지났다는 응답이 3.6%로 살면서 한 번이라도 생각해 본 적이 있는 응답이 총 11.7%로 10명 중 1명꼴로 나타남.
- 특히, 최근 1년 이내에 한 적이 있다는 응답은 설치 및 수리 업무를 담당하는 응답자들이 12.2%로 높게 나타났으며, 비정규직에 해당하는 기간제나 특수고용보다도 정규직으로 일하는 응답자가 14.9%로 더 높게 나타났음.
- 한편으로, 정규직은 1년 이상 전에 생각해본 적이 있다는 응답까지 합하면 살면서 자살 생각을 해본 적이 있다는 응답이 23%에 달할 정도로 높게 나타남.
- 지난 1년간 정신적·심리적 이유로 상담 또는 치료 경험 비율은 전체 6.2%로 업무 내용으로는 점검 및 판매가 7.9%, 둘 다 7.4%, 설치 및 수리가 3.7%로 나타남. 고용형태로는 기간제, 정규직, 개인 도급·위탁 순으로 나타났음. 임금과 같은 노동조건과는 별개로 정신적·심리적 불안과 어려움은 업무 과정에서 겪는 경험과 보호 체계 등과 연관되어 볼 필요가 있음을 보여줌.

〈표 3.22〉 업무 내용·고용형태별 상담 또는 치료 경험 여부 및 자살 생각

(단위: %)

구분		지난 1년간 정신적·심리적 이유로 상담 또는 치료 경험	자살 생각		
			생각해 본 적 없음	생각한 적 있으며, 최근 1년 이내임.	생각한 적 있으며, 1년 이상 지났음.
업무	점검 및 판매	7.9	92.0	5.9	2.1
	설치 및 수리	3.7	84.1	12.2	3.7
	둘 다	7.4	82.8	3.4	13.8
고용형태	정규직	6.8	77.0	14.9	8.1
	기간제	9.5	85.7	9.5	4.8
	개인 도급·위탁	5.8	92.1	5.9	2.1
전체		6.2	88.4	8.1	3.6

## (2) 근골격계

- 근골격계 경험을 보면, 어느 한 부위라도 통증이나 불편함을 느낀 비율은 92.6%로 대부분임. 또한, 전체 평균 2.8곳의 근골격계 통증을 경험하는 것으로 나타남.
- 업무 내용으로는 점검 및 판매는 주로 손, 손가락, 손목, 어깨가 많았고, 설치 및 수리는 허리, 어깨, 목이 많았음. 평균 경험하는 부위도 점검 및 판매는 2.8곳, 설치 및 수리는 3.2곳으로 설치 및 수리 업무를 하는 응답자가 근골격계 경험을 상대적으로 많이 경험하고 있었음.

〈표 3.23〉 업무 내용·고용형태별 근골격계 경험 비율

(단위: %)

구분		근골격계 경험						해당 없음
		목	어깨	팔, 팔꿈치	손, 손가락, 손목	허리	무릎	
업무	점검 및 판매	33.3	56.6	41.8	59.8	48.1	37.6	6.9
	설치 및 수리	50.0	51.2	46.3	46.3	78.0	48.8	7.3
	둘 다	24.1	37.9	37.9	37.9	72.4	44.8	0.0
고용형태	정규직	46.7	57.3	41.3	46.7	68.0	48.0	8.0
	기간제	19.0	33.3	23.8	47.6	66.7	33.3	9.5
	개인 도급·위탁	35.4	52.9	43.8	57.1	54.2	37.1	7.1
전체		36.8	52.5	42.1	54.0	58.2	39.5	7.4

- 근골격계 증상 경험 빈도는 매일 있다는 응답이 35.4%로 가장 많았으며, 한 번 통증이 시작하면 1일~1주일 지속된다는 응답이 47.5%로 가장 많았음.
- 업무 내용으로는 점검 및 판매가 매일 경험한다는 응답이 42.8%로 가장 많았으며, 6개월 이상 지속된다는 응답도 24.6%로 상대적으로 높았음. 설치 및 수리는 2~3개월에 1번 정도 경험한다는 응답이 24.0%로 가장 많았음.

〈표 3.24〉 업무 내용·고용형태별 근골격계 증상 경험 빈도·통증 지속

(단위: %)

구분		근골격계 증상 경험 빈도					근골격계 통증 지속				
		6개월 1번	2~3개월 1번	1개월 1번	1주일 1번	매일	1일 미만	1일~ 1주일	1주일~ 1개월	1개월~ 6개월	6개월 이상
업무	점검 및 판매	14.5	17.3	12.7	12.7	42.8	7.0	45.0	13.5	9.9	24.6
	설치 및 수리	12.0	24.0	14.7	16.0	33.3	4.1	47.3	27.0	6.8	14.9
	둘 다	31.0	24.1	20.7	13.8	10.3	17.2	55.2	10.3	13.8	3.4
고용형태	정규직	20.6	22.1	14.7	16.2	26.5	7.4	42.6	17.6	13.2	19.1
	기간제	15.8	36.8	15.8	5.3	26.3	-	47.4	26.3	10.5	15.8
	개인 도급·위탁	15.9	15.9	14.5	14.5	39.1	7.4	49.3	14.7	8.8	19.8
전체		16.9	18.8	14.6	14.3	35.4	6.9	47.5	16.4	9.8	19.3

- 근골격계를 경험할 때 통증 정도는 중간 통증이 45.6%로 작업 중 통증이 있으나 귀가 후 휴식을 취하면 괜찮다는 응답이 가장 많았음.
- 그러나, 귀가 후에도 통증이 계속된다는 심한 통증이나 통증으로 일상생활이 어려움이 있다는 매우 심한 통증도 전체의 30.1%로 큰 비율을 보임. 특히, 점검 및 판매가 매우 심한 통증이 4%가 있어서 근골격계로 인해 어려움을 경험하고 있는 응답자가 있었음.

〈표 3.25〉 업무 내용·고용형태별 근골격계 통증 정도

(단위: %)

구분		통증 없음	약한 통증	중간 통증	심한 통증	매우 심한 통증
업무	점검 및 판매	0.6	26.6	41.6	27.2	4.0
	설치 및 수리	-	20.3	54.1	25.7	-
	둘 다	-	27.6	51.7	20.7	-
고용형태	정규직	-	19.1	51.5	26.5	2.9
	기간제	-	31.6	52.6	15.8	-
	개인 도급·위탁	0.5	25.1	42.9	28.3	3.2
전체		0.3	24.1	45.6	27.2	2.9

※ 통증 없음 : 전혀 안 아프다.

약한 통증 : 약간 불편한 정도이나 작업에 열중할 때는 못 느낀다.

중간 통증 : 작업 중 통증이 있으나, 귀가 후 휴식을 취하면 괜찮다.

심한 통증 : 작업 중 통증이 비교적 심하고, 귀가 후에도 통증이 계속된다.

매우 심한 통증 : 통증 때문에 작업은 물론 일상생활을 하기가 어렵다.

### (3) 산재 경험

- 업무 중 부상을 경험한 비율은 제품에 의한 부상이 71.8%로 가장 많았고, 다음으로는 미끄러짐, 넘어짐이 47.9%, 반려동물에 의한 부상이 37.0% 순이었음. 교통사고도 25.1%로 4명 중 1명이 경험한 것으로 확인됨.
- 지난 1년간 업무 중 부상 경험이 있는 응답자의 평균적인 경험 횟수는 제품에 의한 부상이 6.6회로 가장 많았으며, 미끄러짐, 넘어짐이 3.1회, 낙상이 2.6회 순으로 많았음. 기타로는 2.3회였으며, 기타에 해당하는 업무 중 부상으로는 화상이나 뇌진탕 등이 있었음.

〈표 3.26〉 업무 내용·고용형태별 업무 중 부상 경험

(단위: %, 회)

구분		제품에 의한 부상	반려동물에 의한 부상	미끄러짐, 넘어짐	낙상	교통사고	기타
업무	점검 및 판매	65.4	33.7	43.5	8.6	20.5	12.1
	설치 및 수리	87.8	48.8	61.0	15.9	38.6	18.5
	둘 다	71.4	35.7	53.6	14.3	37.5	14.3



구분		제품에 의한 부상	반려동물에 의한 부상	미끄러짐, 넘어짐	낙상	교통사고	기타
고용형태	정규직	83.6	50.7	58.9	20.5	30.8	7.1
	기간제	61.9	19.0	33.3	-	33.3	9.1
	개인 도급·위탁	68.9	34.2	45.5	9.8	23.8	13.1
평균 지난 1년간 경험 횟수		6.6	2.1	3.1	2.6	1.5	2.3
전체		71.8	37.0	47.9	11.9	25.1	12.0

- 업무 중 사고/질병 경험은 전체 응답자의 35%가 있다고 응답했으며, 이 중 11.7%만이 산재 신청을 통해 치료받았다고 응답함. 산재 신청은 고용형태에 따라 기간제, 정규직, 개인 도급·위탁 순이었음.
- 자기가 일하는 곳에서 본인이나 다른 직장 동료 다쳤을 때 치료를 어떻게 하는지는 자기 부담이 55.6%로 가장 많았으며, 산재 처리가 14.7%, 공상 처리나 공동 부담 비율은 5% 미만으로 나타났다. 치료 방법에 있어 경험이 없다는 응답도 전체의 28.2%로 나타났다.
- 치료 방법에서 정규직과 기간제는 상대적으로 산재 처리 비율이 높았지만, 개인 도급·위탁은 산재 처리가 5.5%로 매우 낮았음. 이는 <표 3.10>에서 산재보험 적용 비율이 전체의 81%이지만, 치료 방법에 있어서는 산재 처리 비율이 14.7%로 낮게 나타남. 이는 최근 특수고용 노동자의 산업재해 적용이 시작되었다는 점에서 산업재해 처리 등 전반적인 부분에 대한 교육이 부재하거나 실제 현장에서는 산재 처리를 통한 방법에서 어려움을 경험하고 있을 가능성을 보여줌.

〈표 3.27〉 업무 내용·고용형태별 업무 중 사고/질병 치료 경험과 치료

(단위: %)

구분		업무상 사고 질병 치료 경험	산재 신청 여부	치료 방법			
				산재 처리	공상 처리	공동 부담	자기 부담
업무	점검 및 판매	33.3	8.3	7.5	-	-	62.6
	설치 및 수리	47.6	15.8	33.3	3.7	2.5	39.5
	돌 다	24.1	33.3	17.2	-	-	75.9
고용형태	정규직	40.0	13.3	40.5	2.7	-	40.5
	기간제	33.3	57.1	28.6	-	4.8	28.6
	개인 도급·위탁	33.8	6.8	5.5	0.4	0.4	62.9
전체		35.0	11.7	14.7	0.9	0.6	55.6

#### (4) 주관적 건강과 프리젠테즘

- 통계청은 “최근 의학적 진단 여부와 별개로 개인이 느끼는 신체적, 정신적 상태도 개인의 건강 상태를 보여주는 중요한 기준으로 제시되고 있다. 즉, 질병 여부와 관계없이 본인이 주관적으로



느끼는 건강 수준을 측정하여 건강 상태를 파악하게 된 것이다.”라고 건강 상태를 파악하는 데 있어 본인의 주관적 의견도 중요한 부분으로 보고 있음.

- 이번 조사에서 응답자의 28.7%는 자신의 건강을 좋다고 응답했고, 20.9%는 나쁘다고 응답했음. 2022년 전국 통계와 대전광역시 통계를 보면, 전국에서 좋다는 응답은 53.1%, 대전광역시에서는 70.1%로 나타나 이번 응답자들이 상대적으로 자기 건강을 나쁘게 평가하고 있는 것으로 나타남(코로나19가 2020~2022년 지속되었다고 하더라도 이번 조사의 응답자들의 주관적 건강 평가가 전국이나 대전광역시에 비해 절반에 낮게 나타나고 있음).
- 또한, 주관적 건강에 대한 인식이 성별에 따라, 나이에 따라 달라진다는 점을 함께 고려하여 보더라도 이번 조사 응답에서 남성 응답자의 주관적 건강 평가는 25.1%가 좋다고 응답하고 24.5%가 나쁘게 평가했으며, 여성은 32%가 좋다고 응답, 18%가 나쁘게 응답하고 있음. 추가로 응답자 평균 나이가 46.8세를 고려하여 비교하면 주관적 건강에 대한 평가는 전국이나 대전광역시 비율보다도 더 낮은 수준임.

〈표 3.28〉 업무 내용·고용형태별 주관적 건강 인지율(전국, 대전광역시 2022 비교)

(단위: %)

구분		주관적 건강					좋은 편이다 이상 비율
		매우 좋다	좋은 편이다	보통이다	나쁜 편이다	매우 나쁘다	
업무	점검 및 판매	5.3	24.5	51.1	15.4	3.7	29.8
	설치 및 수리	4.9	15.9	48.8	30.5		20.8
	돌 다	6.9	37.9	37.9	13.8	3.4	44.8
고용형태	정규직	4.1	20.3	50.0	24.3	1.4	24.5
	기간제	9.5	19.0	57.1	14.3		28.5
	개인 도급·위탁	6.3	23.4	50.2	17.2	2.9	29.7
성별	남성	6.6	18.5	50.3	22.5	2.0	25.1
	여성	5.6	26.4	50.0	15.2	2.8	32.0
전체		6.0	22.7	50.4	18.5	2.4	28.7
전국 (2022)	남성	13.3	43.1	33.5	9.0	1.1	56.4
	여성	9.7	40.1	36.2	12.6	1.4	49.8
	전체	11.5	41.6	34.9	10.8	1.2	53.1
대전광역시 (2022)	남성	13.0	59.0	20.8	6.3	0.8	72.0
	여성	10.9	57.4	21.1	9.1	1.5	68.3
	전체	11.9	58.2	21.0	7.7	1.2	70.1

※ 자료: 대전광역시(2022). 대전의 사회지표  
통계청(2022). 2022년 사회조사

- 몸이 아픈데도 불구하고 출근하는 행위인 프리젠테이즈(presenteeism)를 보면, 전체 응답자 중 경험이 있다는 응답이 73.3%로 매우 높았음. 지난 1년간 이러한 경험을 한 일수는 평균 39.2일로 나타남.

- 업무 별로는 설치 및 수리가 프리젠티즘 경험률이 80.5%로 가장 높았지만, 지난 1년간 경험한 일수는 24.7일로 가장 낮았음. 반면, 점검 및 판매는 프리젠티즘 경험률이 72.3%로 상대적으로 낮았지만, 지난 1년 경험한 일수는 45.2일로 가장 높았음.
- 고용형태별로는 정규직이 77.0%가 있었고 개인 도급·위탁이 73.5%, 지난 1년 평균으로는 개인 도급·위탁이 42일로 가장 많았음.
- 같은 기간은 아니지만, 지난 2020년 기준 근로환경조사 자료를 보더라도 이번 응답자의 프리젠티즘 경향이 강하게 나타나고 있음.
- 프리젠티즘이 강하게 나타나는 만큼, 아프거나 할 때 쉬기 어려운 구조가 형성되어 있을 수 있으며, 연차 사용의 어려움이나 분위기, 쉬었을 때의 임금 영향 등의 영향이 복합적으로 작용하여 프리젠티즘의 경향을 더 강하게 만들 가능성이 있음.

〈표 3.29〉 업무 내용·고용형태별 프리젠티즘

(단위: %)

구분		프리젠티즘 경험			(있는 경우) 지난 1년 평균
		있음	없음	아픈 적이 없음	
업무	점검 및 판매	72.3	22.8	4.9	45.2
	설치 및 수리	80.5	13.4	6.1	24.7
	둘 다	75.9	20.7	3.4	36.3
고용형태	정규직	77.0	16.2	6.8	37.3
	기간제	57.1	38.1	4.8	14.3
	개인 도급·위탁	73.5	21.8	4.7	42.0
전체		73.3	21.5	5.2	39.2
근로환경조사 (2020)	전국	11.9	59.6	28.1	9.6
	대전광역시	13.7	70.1	16.2	8.8

※ 프리젠티즘(presenteeism): 몸이 아픈데도 불구하고 출근하는 행위

## 6) 업무 만족과 이직

### (1) 업무 만족

- 업무 만족에 관해서는 일부를 제외하고는 대부분 불만인 경향을 보임. 2021년도 한국노동패널 자료와 비교하더라도 ‘하고 있는 일의 내용’, ‘근로시간’, ‘의사소통 및 인간관계’ 측면에서 불만의 경향이 상대적으로 이번 응답자가 낮게 나타남. 반면, 임금과 복지후생에 관해서는 불만 경향이 매우 강하게 나타나는데, 이는 점검 및 판매와 개인 도급·위탁에서 강하게 나타났음.
- 임금과 복지후생 외의 영역에서 불만 경향이 비슷하거나 약하게 나타나는 부분은 생활가전 방문 서비스 노동자가 업무를 받고 수행하는 데 일정한 통제가 있기는 하지만, 일하는 과정에서는 혼

자서 다니고, 일정을 스스로 정하는 경향 속에서 불만의 경향이 상대적으로 낮게 나타났을 가능성이 있음.

〈표 3.30〉 업무 내용·고용형태별 일 관련 만족도

(단위: 점, -2(매우 불만) ~ +2(매우 만족))

구분		A	B	C	D	E	F	G	H
업무	점검 및 판매	-0.689	-0.543	-0.219	-0.433	-0.109	-0.525	-0.191	-1.011
	설치 및 수리	-0.524	-0.281	0.012	-0.317	0.000	-0.358	0.198	-0.309
	둘 다	-0.714	-0.464	-0.143	-0.286	0.357	-0.464	-0.071	-0.964
고용형태	정규직	-0.716	-0.176	-0.068	-0.392	0.178	-0.375	-0.014	-0.333
	기간제	-0.571	-0.381	0.000	-0.286	-0.143	-0.429	0.048	-0.333
	개인 도급·위탁	-0.603	-0.536	-0.185	-0.370	-0.094	-0.509	-0.111	-0.974
전체		-0.624	-0.445	-0.144	-0.368	-0.037	-0.473	-0.079	-0.790
한국노동패널 (2021)	전국	-0.240	-0.624	-0.745	-0.573	-0.670	-0.421	-0.620	-0.221
	대전광역시	-0.132	-0.433	-0.506	-0.428	-0.483	-0.334	-0.456	-0.063

※ 자료: 한국노동패널 24차(2021). 임금노동자 기준

※ A: 임금 또는 소득

C: 하고 있는 일의 내용

E: 근로시간

G: 의사소통 및 인간관계

B: 취업의 안정성

D: 근로환경

F: 개인의 발전 가능성

H: 복지후생

## (2) 이직 의사

- 이직 의사가 있는 응답자는 전체 65%이며, 둘 다 하는 경우가 72.4%로 가장 높았고, 점검 및 판매가 70.9%로 다음으로 높았음. 고용형태에 따라서는 비슷한 경향을 보임.
- 구체적인 이직 사유로는 ‘보상에 대한 불만족’으로 인한 사유가 가장 높았으며, 다음으로 ‘영업실적에 대한 압박’, ‘열악한 근무환경’, ‘고용의 불안정성’ 순으로 높게 나타남. 특히, ‘영업실적에 대한 압박’은 점검 및 판매에서 매우 높게 나타나고 설치 및 수리는 상대적으로 낮게 나타나 정반대의 경향성을 보임.
- 또 다른 반대 경향을 보이는 것은 ‘평가체계(승진)에 대한 불만족’이었는데, 정규직이 상대적으로 많은 설치 및 수리에서는 이직 사유로 높은 점수를 보였지만, 개인 도급·위탁이 많은 점검 및 판매는 이직 사유에서는 낮은 점수를 보임.
- 전반적으로 이직 사유가 되지 않는 부분으로는 ‘차별, 폭력, 폭언 등’이 낮은 점수를 보였는데, 이는 앞의 부당대우에 대한 대처 방법을 보았을 때 나타난 특징으로 설명될 수 있을 것임. 즉, 부당대우를 경험하더라도 대부분이 그냥 혼자 참고 견디고 있다는 점에서 이러한 부분은 이직 사유보다도 그냥 업무 자체 혹은 현재 일의 구조 자체에 대해서 일정한 체념의 형태로 버티고 있을 가능성이 있음.

〈표 3.31〉 업무 내용·고용형태별 일 관련 만족도

(단위: 점, -2(전혀 아니다) ~ +2(매우 그렇다))

구분		이직 의사	이직 사유								
			A	B	C	D	E	F	G	H	I
업무	점검 및 판매	70.9	1.183	0.746	0.234	0.570	0.711	-0.523	-0.359	-0.015	1.194
	설치 및 수리	58.5	0.979	0.787	0.468	0.574	0.468	-0.565	0.191	-0.244	-0.622
	둘 다	72.4	1.381	0.714	0.667	0.381	0.333	-0.476	0.286	-0.048	0.905
고용형태	정규직	60.0	1.182	0.932	0.864	0.767	0.326	-0.349	0.682	-0.163	0.182
	기간제	66.7	0.615	0.308	0.000	-0.154	0.231	-0.615	-0.308	-0.385	-0.083
	개인 도급·위탁	66.7	1.177	0.720	0.232	0.555	0.729	-0.519	-0.348	0.045	0.981
전체		65.0	1.144	0.738	0.349	0.555	0.616	-0.490	-0.132	-0.024	0.754

※ A: 보상에 대한 불만족(저임금, 복리후생)

C: 과중한 업무량

E: 고용의 불안정성

G: 평가체계(승진)에 대한 불만족

I: 영업실적에 대한 압박

B: 열악한 근무환경

D: 경력개발의 어려움

F: 차별, 폭력, 폭언 등

H: 기타 개인적인 사유(건강, 육아 등)

## 7) 보호 제도에 대한 의견

### (1) 직장 내 감정노동 보호제도

- 감정노동을 예방하고 사후에 보호할 수 있는 제도가 있다는 것은 감정노동을 수행하는 노동자에게 감정노동으로 인해 발생할 수 있는 건강장해를 예방하고 노동조건을 향상시키는 데 있어 중요한 요소임. 또한, 감정노동 직군의 감정노동 예방과 보호를 위한 최소한의 보호장치라고 할 수 있음.
- 응답자의 대다수는 직장 내 감정노동 보호제도가 미비했음(10% 정도만 시행 중).
- 특히, 업무로 점검 및 판매와 고용형태로 개인 도급·위탁은 시행 중인 보호제도가 있다고 응답한 비율은 15% 미만으로 나타나 적절한 보호제도가 부재한 환경에서 일하고 있음.
- 반면, 설치 및 수리나 정규직 형태로 일하는 응답자들은 보호제도가 있다고 응답한 비율이 낮게는 16%에서 많게는 42.7%까지로 상대적으로 높은 비율을 보임.
- 구체적인 보호제도별로 보면, 대부분에서 시행이 안 되는 제도는 ‘감정노동 휴가 부여’로 전체 응답자의 5.1%였으며, ‘감정노동 수당 지급’도 6% 수준임.
- 시행이 가장 잘되고 있는 제도는 ‘피해 발생 시 업무 중단하고 자리를 피하도록 제도화(17.9%)’였으며, 다음으로 ‘피해 발생 시 대응 매뉴얼 보급(17%)’, ‘피해 발생 시 관리자가 인계하여 처리하도록 제도화(17%)’, ‘감정노동 예방 교육 실시(15.2%)’ 순으로 높았음. 특히, 정규직은 예방 교육에 대해서 42.7%가 시행 중이라고 응답하기도 함.

- 산업안전보건법 내 감정노동자 보호법이 2018년 10월 18일 시행이 되었음에도 여전히 현장에서는 직장 내 감정노동 보호제도가 자리 잡지 못하고 있는 것을 보여줌. 고용형태에 따라서도 개인·도급·위탁에는 고용관계(근로계약)가 아니라는 점에서 사용자 책임이 강제되지 않기 때문인 점도 복합적으로 작용하고 있음을 보여줌.

〈표 3.32〉 업무 내용·고용형태별 직장 내 보호제도 시행 현황

(단위: %)

구분		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
업무	점검 및 판매	10.2	9.1	9.1	3.7	2.1	2.1	2.1	5.3	4.3	1.6	-	-
	설치 및 수리	32.9	32.9	28.0	20.7	24.4	18.3	14.6	20.7	39.0	26.8	13.4	12.2
	돌 다	20.7	24.1	31.0	13.8	17.2	20.7	17.2	20.7	24.1	24.1	17.2	13.8
고용형태	정규직	33.3	30.7	36.0	22.7	26.7	26.7	22.7	25.3	42.7	29.3	21.3	16.0
	기간제	23.8	38.1	33.3	14.3	19.0	9.5	9.5	19.0	23.8	28.6	9.5	9.5
	개인·도급·위탁	12.6	10.9	9.7	4.6	2.9	2.1	2.1	5.9	5.9	2.9	0.8	1.3
전체		17.9	17.0	17.0	9.3	9.3	8.1	7.2	11.0	15.2	10.4	6.0	5.1

- ※ A: 피해 발생 시 업무 중단하고 자리를 피하도록 제도화      B: 피해 발생 시 대응 매뉴얼 보급  
 C: 피해 발생 시 관리자가 인계하여 처리하도록 제도화      D: 직원 피해 시 고소/고발 지원제도  
 E: 직원을 위한 심리상담실 운영      F: 외부 심리상담센터 이용 시 지원제도  
 G: 직원 힐링 프로그램 실시      H: 피해 발생 시 다른 부서/센터 등으로 이동 가능  
 I: 감정노동 예방 교육 실시      J: 감정노동 고충처리제도  
 K: 감정노동 수당 지급      L: 감정노동 휴가 부여

## (2) 감정노동 개선대책에 대한 의견

- 감정노동 개선방안에 대한 의견으로는 대부분에서 동의가 필요한 것으로 확인되었음. 가장 동의 수준이 높은 항목은 ‘감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상이 필요하다.’라는 내용이었음. 앞서 살펴본 바와 같이 보상 측면에서의 만족도가 낮은 것으로 보아 감정노동에 관해서도 보상 측면에서의 요구가 드러난 것으로 생각해 볼 수 있음.
- 다음으로 높은 동의 수준은 ‘고객에게 폭언/폭행/성희롱 등 부당한 대우를 받았을 때, 업무를 중지할 수 있는 권한이 필요하다.’로 피해 발생 상황에서 벗어날 수 있는 자율적 권한에 대한 필요성이 높게 나타남. 〈표 3.32〉에서 일부 응답자가 피해 발생 시 회피하는 것이 제도화되어 있기는 하지만, 여전히 많은 응답자가 이러한 보호를 받지 못하고 있다는 점에서 요구가 높게 나타나고 있음.
- 다음은 ‘고객의 항의(컴플레인 등)를 인사 및 근무 평가에 과도하게 반영하지 않는 것이 필요하다.’로 〈표 3.19〉에서 영업실적에 대한 압박으로 인한 부당대우 경험률이나 〈표 3.31〉에서 이직 사유로 나타난 영업실적에 대한 압박 등이 심각한 것으로 보아 이러한 부분에 대해서 개선되길 바라는 응답자의 경향이 반영된 것으로 보임.

- 외에도 ‘심리상담·치료를 받을 수 있는 제도의 필요’, ‘효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼 필요’, ‘충분한 휴게시간 제공’ 등도 높은 동의 수준을 보임.
- 모두 동의하는 경향이 나타났지만, 그중에서 가장 약한 동의 수준을 보인 내용은 “‘문제 고객’에 대한 관리를 통해 2인 1조 근무를 시행해야 한다.’로 현재 업무 과정에서 2인 1조가 필요하면서도 한 편으로는 2인 1조에 대한 동의 수준이 낮은 모습을 보임. 이는 2인 1조로 할 경우, 건별로 임금을 받는 지금의 임금 형태가 개선되지 않는다면 임금에서의 불이익이 나타날 수 있을 가능성이 있음.

〈표 3.33〉 업무 내용·고용형태별 감정노동 개선방안에 대한 의견

(단위: 점, -2(전혀 그렇지 않다) ~ +2(매우 그렇다))

구분		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
업무	점검 및 판매	1.075	1.182	0.697	0.809	0.727	0.941	1.085	1.133	1.186	0.590	1.460
	설치 및 수리	0.805	1.159	0.707	0.720	0.537	1.146	1.195	1.341	1.195	1.049	1.524
	돌 다	1.000	1.207	0.862	0.793	0.966	1.138	1.103	1.241	1.172	0.966	1.448
고용형태	정규직	0.840	1.093	0.840	0.680	0.773	1.160	1.173	1.307	1.227	1.227	1.440
	기간제	0.750	1.050	0.714	0.476	0.286	1.048	0.905	1.095	1.000	0.714	1.333
	개인 도급·위탁	1.042	1.234	0.690	0.862	0.731	0.971	1.109	1.163	1.188	0.632	1.496
전체		0.973	1.194	0.723	0.795	0.710	1.021	1.113	1.193	1.188	0.774	1.475

※ A: 고객으로부터 심각한 폭언이나 폭행 등을 경험할 경우, 업무 재배치(로테이션 등)가 필요하다.

B: 고객에게 폭언/폭행/성희롱 등 부당한 대우를 받았을 때, 업무를 중지할 수 있는 권한이 필요하다.

C: “문제 고객”에 대한 관리를 통해 2인 1조 근무를 시행해야 한다.

D: 과도하게 불필요한 고객 서비스(CS) 교육을 줄여야 할 필요가 있다.

E: 고객 서비스 향상을 위한 제대로 된 직무교육이 필요하다.

F: 충분한 휴게시간이 주어져야 한다.

G: 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼이 필요하다.

H: 고객의 항의(컴플레인 등)를 인사 및 근무 평가에 과도하게 반영하지 않는 것이 필요하다.

I: 정신적으로 힘들 때, 심리상담·치료를 받을 수 있는 제도가 필요하다.

J: 과도한 업무량 또는 높은 업무강도를 줄이기 위해 조직적인 측면에서 인력 충원이 필요하다.

K: 감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상이 필요하다.

- 응답자에게 자유롭게 의견을 받았는데, 정리하면 두 가지 측면으로 나누어 볼 수 있음.
- 첫 번째: **감정노동에 관한 의견**
  - 휴가 등의 쉴 수 있는 시간 보장을 통한 건강 회복
  - 감정노동자 상담과 처우 관리를 통한 예방과 보호
  - 현재 있는 제도라도 잘 지키고 현장에서 실제 실행될 수 있도록 하는 실천 방법 필요
  - 고객만족도 (평가 제도)로 인한 극심한 스트레스 해소 필요
  - 진상 고객에 대한 구체적 해결 방안 필요 (예를 들어, 잘못된 것에 대한 적극적 페널티 등)
  - 고객의 부당한 만족도 평가를 직원에게 전가하는 상황 제거
  - 판매처에서 고객 요구 전적으로 들어주다 보니 현장에서의 불일치로 인한 스트레스 예방 필요



◦ 두 번째: 노동조건에 관한 의견

- 업무시간 이외의 야근수당 지급 필요
- 유류비, 유니폼비 등에 대한 지급 필요
- 월급명세서 투명화(자신이 받는 임금에 대한 근거 투명화)
- 인원 충원을 통한 휴가의 자유로운 사용
- 퇴직금 제도의 필요(특수고용 노동자)

◦ 이와 같은 감정노동 개선방안과 감정노동이 발생하는 원인은 무엇인지에 대해서도 확인했는데, 가장 많은 응답자가 '민원 발생에 대한 두려움(22.2%)'과 '업무감시(20.6%)'를 선택했음. 그만큼 자신의 업무 과정에서 발생할 수 있는 민원을 최소화하고자 하는 것이며, 이는 곧 업체와의 관계와 연결된 부분이기도 함. 다시 말하면, 업체와의 관계 속에서 민원 발생에 대한 적극적인 대응과 업무감시를 줄이는 것을 통해 감정노동을 줄일 수 있다고 볼 수도 있음.

〈표 3.34〉 업무 내용·고용형태별 감정노동 원인에 대한 의견(1 + 2순위)

(단위: %)

구분		A	B	C	D	E	F	G
업무	점검 및 판매	9.3	22.7	20.8	13.2	16.4	15.1	2.5
	설치 및 수리	15.3	23.6	24.2	8.3	7.6	19.7	1.3
	둘 다	19.0	19.0	13.8	15.5	17.2	13.8	1.7
고용형태	정규직	16.7	17.4	21.5	11.8	11.1	21.5	-
	기간제	15.4	23.1	15.4	17.9	12.8	15.4	-
	개인 도급·위탁	10.7	23.6	20.7	12.2	15.3	14.6	2.8
전체		12.3	22.2	20.6	12.5	14.2	16.2	2.0

※ A: 민원인의 과도하고 부당한 언행, 요구

B: 민원 발생에 대한 두려움

C: 업무감시(상시 모니터링, 녹취, 고객만족도 조사 등)

D: 불합리한 업무 처리 방식(결정 권한이나 자율성 부재)

E: 열악한 근로환경

F: 성과평가에 대한 불이익을 피하기 위해

G: 기타

## 8) 설문조사 소결

### □ 노동조건 (성별 분리 업무, 장시간 노동, 특수고용임에도 구체적 업무지시 등)

- 업무에 따라 설치 및 수리는 주로 남성이, 점검 및 판매는 주로 여성이 담당하고 있었음. 업무에 따라 임금 차이가 나타나기도 함. 또한, 장시간 이동하는 동시에 8시간 이상에 연장근무를 하는 경우가 많아 장시간 노동 가능성이 큼.
- 점검 및 판매는 대부분이 특수고용 노동자였음에도 불구하고, 본사나 중간 관리자에게 업무지시를 받고 있었음.

- 장시간 노동과 감정노동 경험 가능성이 큰 업무를 함에도 적절한 연차 휴가가 부재했는데, 이는 특수고용 노동자여서 적절한 근로기준법상 적용받지 못하는 대상이기 때문임.

## □ 감정노동과 작업장 폭력

- 감정노동 위험군에 해당하는 비율은 대부분 항목에서 높게 나타났지만, 특히, 감정부조화와 보호 체계에서 위험군 비율이 높게 나타남. 그만큼 업무 과정에서 감정부조화를 많이 경험하고 있는 동시에 업무 과정에서 경험하게 되는 감정노동에 대해 적절한 보호를 받지 못하고 있다는 것을 의미하는데, 적절한 보호 체계가 부재하다는 것은 곧 감정노동이 개인에게 전가되고 있으며, 같은 상황이라도 감정노동을 더 크게 경험하고 있을 가능성이 있음을 보임.
- 작업장 폭력에서도 마찬가지로 보호 체계에서 위험군 비율이 높게 나타났음. 동시에 고객에 의한 신체적 정신적 폭력의 위험군이 높았는데, 그만큼 고객과 직접 대면하여 서비스를 제공하는 노동에서 고객에 의한 위험 상황에 노출되어 있을 가능성이 크다는 것을 의미함.
- 부당대우 경험에 관해서는 고객과 업체에 의한 부분에서 차이가 나타났음. 먼저, 고객에 의한 부당대우 경험에서는 주로 무리한 요구나 밤늦은 시간에 연락하거나 업무를 요구하는 등 노동환경을 열악하게 만드는 요인과 연결되어 있었음. 외에도 모욕이나 부당 민원을 통한 직접적이면서도 간접적으로 노동자의 자존감이나 일의 만족을 떨어뜨리는 부당대우 경험 비율도 높았음. 업체에 의한 부당대우 경험은 주로 영업 압박이 가장 컸으며, 노동자 잘못이 아님에도 불구하고 노동자에게 책임을 전가한다거나 임금(수수료) 내역 불투명 등의 부당대우 경험이 나타남.
- 고객과 업체에 의한 부당대우 경험을 보면, 대부분 업체가 고객을 왕으로 여기고 고객을 중심으로 사업을 운영하는 모습을 확인해 볼 수 있음. 또한, 고객을 중심으로 하다 보니 노동자가 그 과정에서 일어나는 문제 경험 등을 받아내고 있었으며, 적절한 보호 체계가 없어 이러한 경험들이 곧 감정노동이나 작업장 폭력의 형태로 이어지고 있기도 함. 무엇보다도 이러한 부당대우 경험에서 어떤 방식을 선택하여 해결하는지 묻는 항목에서 절대다수가 혼자 참고 견딘다는 응답도 마찬가지로 보호 체계 부재로 인한 어려움을 보여준다고 할 수 있음.

## □ 건강 문제(우울과 근골격계, 낮은 산재 신청, 높은 프리젠티즘)

- 우울증 기준에 부합하는 응답자가 10명 중 2명에 해당했으며, 그중에서도 치료가 필요하다고 볼 수 있는 중간 정도 이상의 우울 이상에 해당하는 비율이 높았음.
- 업무가 무거운 제품을 다루는 경우나 계속해서 관절을 굽혔다 펴는 업무를 하다 보니 근골격계 질환을 대부분이 경험하고 있었으며, 통증도 1주일에 1번 이상이 절반에 가깝고 통증이 지속되면 1일~1주일 이상 지속되는 경우가 많았음.
- 제품에 의한 부상 경험이 높고, 산재 경험이 많았지만, 산재 신청 비율은 낮은 모습을 보임. 또한, 자기 건강에 대한 주관적 평가가 낮은 동시에 아픈데도 출근하는 프리젠티즘 경험이 높게 나타나고 있어 건강 문제가 있음에도 고용형태 등으로 계속 일해야만 하는 상황에 놓여 있었음.



## 2. 심층 면접조사를 통한 현장의 감정노동 및 노동실태 분석

### 1) 면접조사 개요

#### (1) 면접조사 방법과 내용

- 대전광역시 생활가전 방문서비스노동자를 대상으로 온라인과 오프라인을 활용하여 5월 23일부터 6월 11일까지 약 1개월에 걸쳐 총 15명을 대상으로 FGI(Focus Group Interview)를 진행하였음. 대상자 상황에 따라 1명과 단독으로 하기도 함.
- 면접내용은 전반적인 업무 과정에 대한 확인을 한 뒤, 현장에서 경험한 감정노동 사례를 중심으로 진행하였으며, 일터에서 경험할 수 있는 노동안전 문제와 감정노동을 포함한 보호 방안에 대한 의견을 물어보았음. 추가로 대전광역시 노동권익센터 진행하는 감정노동자 대상 사업에 대한 소개와 이에 대한 의견과 참여 의사 등을 물어보았음.

〈표 3.35〉 면접조사 내용

구분	주요 내용
노동조건	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고용형태</li> <li>· 임금</li> <li>· 경력</li> <li>· 업무 내용(과정, 노동시간, 이동시간 등)</li> <li>· 노조가입 여부</li> <li>· 업무 지시받는 방법</li> </ul>
감정노동	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 업무상 스트레스 받는 사례</li> <li>· 피해 발생 시 대응 경험</li> <li>· 고객(업체)에 의한 부당대우 경험 사례</li> </ul>
일터에서의 위험	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 업무상 부상/질병 경험 사례</li> <li>· 치료 방법과 회복 과정</li> <li>· 산재 예방 방법</li> </ul>
보호제도에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 현재 회사에서의 예방 조치</li> <li>· 감정노동 보호를 위해 필요한 방안 의견</li> <li>· 대전광역시노동권익센터 프로그램 참여 경험</li> <li>· 지자체 차원의 노력에 대한 의견</li> </ul>

#### (2) 면접참여자 기본 현황

- 면접에 참여한 대상자는 총 15명으로 남성이 6명, 여성이 9명이었음. 나이는 대부분 4~50대였으며, 경력은 짧게는 3년에서부터 길게는 23년까지 다양했음. 노조 가입자가 많은 데에는, 직·간접적 다양한 사례와 감정노동 보호 등 구체적 의견을 들을 수 있다는 장점이 있기 때문임.
- 업무 내용과 고용 형태에 따른 감정노동 경험 사례가 다양하게 나타날 수 있기 때문에, 업무 내용에 따라 제품 수리, 설치, 판매 및 점검 등 설문조사와 같이 구분하여 진행하였고 고용형태별로도 정규직, 무기계약직, 특수고용 등 다양하게 포함해서 진행하였음.

〈표 3.36〉 면접참여자 개요

번호	고용형태	업무 내용	성별	나이	경력
A	무기계약직	제품 수리	남성	40대	23년
B	정규직	제품 수리	남성	50대	23년
C	무기계약직	제품 수리	남성	40대	13년
D	특수고용	방문 점검	남성	50대	7년
E	특수고용	점검 및 판매	여성	50대	10년
F	특수고용	점검 및 판매	여성	40대	10년
G	특수고용	점검 및 판매	여성	50대	15~16년
H	특수고용	점검 및 판매	여성	50대	20년
I	특수고용	점검 및 판매	여성	50대	10년
J	특수고용	점검 및 판매	여성	50대	14년
K	특수고용	점검 및 판매	여성	50대	3년
L	특수고용	점검 및 판매	여성	50대	10년
M	특수고용	점검 및 판매	여성	50대	9년
N	특수고용	점검 및 판매	남성	50대	9년 10개월
O	특수고용	제품 설치	남성	50대	15년

## 2) 전반적인 노동과정

### (1) 업무 내용

- 생활가전 방문서비스노동자의 업무 내용은 크게 두 가지 또는 세 가지로 나누어 볼 수 있는데, ‘설치와 수리’, ‘판매 및 점검’ 등으로 설치와 수리를 같이 하거나 각각 하나만 담당하기도 함.
- 대개 설치와 수리의 경우 소형가전인지 대형가전인지에 따라 2인 1조 혹은 혼자 다니거나 하는데, 대형 가전은 드물게 있고 대부분 소형가전으로 대부분이 혼자 다니고 있다고 할 수 있음.
- 수리를 담당하는 참가자 B는 하루에 8~12개 가구를 방문하고 있었으며, 1가구당 대부분이 1개의 계정(제품 수를 의미함) 많아야 2개 정도라고 함. 또한, 기본적으로 하루에 정해진 계정 수가 있으며, 이를 초과하는 경우 추가적인 수당을 받을 수 있다고 함.
- 설문조사에서도 나타나듯이, 면접조사에서도 마찬가지로 대부분 업무에 따라 비슷한 수의 계정과 가구를 담당하고 있었음. 다만, ‘판매 및 점검’을 하는 참가자 대부분이 판매(영업)에서의 어려움과 이로 인한 스트레스가 많이 있는 것으로 나타남.

**B** (하루에) 적게는 8집에서 12집 사이 정도 ... 한 집에 대체로 하나(계정) 정도

## (2) 노동시간

- 노동시간은 대부분이 오전 8~9시에 출근해서 오후 6~7시에 퇴근했음. 다만, 고객과 약속 시간이 늦어지게 되면 8~9시에 퇴근하기도 함. 또한, 점검 및 판매를 담당하는 응답자의 상당수는 주중에 출근하고 토요일 오전 근무(~13시)를 격주로 하는 경향이 있었는데, 이는 방문해야 하는 가구가 주중에는 고객이 없어서 토요일 오전 시간을 활용하여 방문하고 있다고 함.
- 노동시간과 관련하여 가구에 방문하는 특성으로 인해 이동하게 되는데, 이동시간도 업무시간 중 상당한 비율을 차지하는 것으로 나타났음. 설문에서도 하루 평균 2.3시간을 이동시간으로 소요하고 있다는 응답처럼 면접에 참여한 대상자들도 상당히 많은 거리를 이동하거나 시간을 할애하고 있었음.
- 참가자 B는 대전 지역의 경우 시외인지, 시내인지에 따라 거리 차이는 있을 수 있지만, 시내는 길이 막히는 것 등을 고려하면 시간은 비슷할 수도 있다고 보고 있었음.

**D** 월 2회 정도는 오전 근무만 (주말에 일해요)

**B** 시외 뛰는 직원들 있고 다르다 보니까 보통 km로 시외 나가는 사람들은 많이 탈 때 200~300km 정도 타요. 그래서 시간을 말하기가 조금 애매하고요. 대전 시내 같은 경우는 적으면 60km에서 120km 사이 지역이 넓으면 보통 100km 넘더라고요. 제가 운전을 해보니까 한 3시간 정도

### □ 고객에 의한 시간 통제 (고객 우선 약속 시간)

- 업무에 따라 출근 시간이 다르기도 했는데, 설치를 전문으로 하는 참가자 O는 물류센터에서 제품을 받아야 하다 보니 새벽에 집을 나서기도 함. 또한, 당일 설치해야 하는 업무가 늦어지는 때는 저녁 10시나 11시에 업무가 끝난다고 함.

**O** 출근은 집에서 4~5시 새벽 5시 정도 출근하죠. (퇴근하고 집에) 들어가면 한 6시? 그 정도 될 거예요. 늦게 끝날 때는 밤 10시 11시에도 끝나요.

- 이러한 노동시간은 사실 본인이 정할 수 있는 게 아니라 고객과 약속을 잡는 과정에서 고객에 맞추어 진행이 이루어지다 보니 (가) 지역을 갔다가 (나) 지역을 갔다가 다시 (가) 지역으로 돌아가는 등 동선이 예측하기 어려운 형태로 구성되는 측면이 반영되기 때문이기도 함. 그러다 보면 이동이 길어지고 결국에는 노동시간이 길어지는 상황도 발생할 수 있음.

**K** 회사 측에서는 이 동네에 맞춰서 동선을 잡으라고 해요. 근데 고객들하고 컨택을 하다 보면 이게 갈라지는 거야. 고객 시간을 우리가 맞춰야 하니까 그렇지 그러다 보면, 진짜 여기 갔다 저기 갔다 이렇게 되는 상황도 생기더라고요. 우리가 우리는 이 라인을 짊어지고 싶은데, 고객님은 다음 날 와주세요. 이렇게 하니까 (왔다 갔다 하는 경우가 상당히 많죠.)

### (3) 업무에 드는 비용

- 면접참여자는 고용형태나 업체에 따라 업무에 드는 비용을 개인이 부담하거나, 업체를 통해 보전 받기도 했음. 특히, 업무에 드는 비용 중 가장 많은 부분을 차지하는 게 유류비(교통비)였는데, 계속해서 이동하면서 가구에 방문하고 업무를 한다는 점에서 상당한 부담으로 이어지기도 했음.

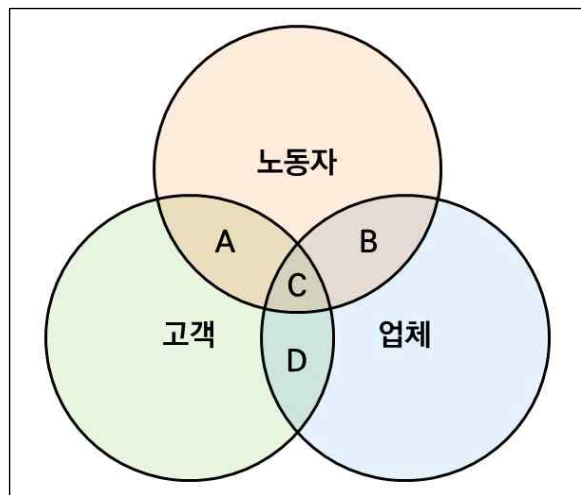
J

80 계정 이상 그리고 영업을 3개 이상 했을 때 15만원이라는 금액이 나오는데, 처음에 그 목적이 10만 원은 식 대였고, 5만 원은 핸드폰 요금이었어요. 근데 영업을 3개 이상 못하면 없어요. (...) 저는 (일로 이동하면서) 기름 값으로 25만 원 정도 쓰거든요.

### 3) 감정노동 경험과 대응

- 고객에게 대면 서비스를 제공하는 노동자는 단적으로 표현할 수는 없다고 하더라도 대체로 아래 그림과 같은 관계 속에서 여러 경험을 겪게 됨. 크게 고객과 관계 맺는 영역, 업체와의 관계 영역, 둘이 복합적으로 얹힌 영역 등 3개에서 감정노동을 경험한다고 할 수 있음. 그러나 각 영역에서 발생하는 경험은 독립적으로 일어난다기보다도 궁극적으로는 각 관계가 복합적으로 얹혀서 일어나는 형태가 많다고 할 수 있음.

[그림 3.2] 노동자-고객-업체 간 관계 경험



- **A 영역:** 고객과의 관계 속에서 겪는 스트레스
  - A 영역은 대표적으로 고객과 대면하여 서비스를 제공하는 과정으로 이 과정에서 노동자는 감정노동을 경험할 수 있음. 대표적으로 진상 고객으로 말도 안 되는 무리한 요구를 한다거나, 욕설과 모욕을 동반한 폭언, 심하게는 신체적 폭력과 성폭력까지 발생하기도 함. 그리고 이러한 과정에서 어떤 보호장치가 있는가에 따라 노동자는 받아들이는 정도가 달라질 수 있거나 사후 회복 과정에서의 차이도 나타날 수 있음.

- B 영역: 업체와의 관계 속에서 겪는 스트레스
  - B 영역은 업체가 노동자를 대상으로 업무 과정에 대한 강한 감시(모니터링, 사후 평가, 고객 만족도 평가 등)가 곧 노동자에게 업무상 스트레스를 부여하기도 함. 외에도 직접적으로 업체(사용자)가 한 노동자에게 악의적으로 어려운 일을 장기간 시킨다거나, 업무성과를 더 많이 만들라고 공개적인 압박을 하는 등의 행위가 나타날 수 있음.
- C 영역: 고객과 업체와의 복합적 관계 속에서 겪는 스트레스
  - 노동자가 경험하는 일상적 업무 스트레스 대부분은 궁극적으로는 C 영역에서 발생하는 게 많다고 할 수 있음. 고객과의 관계 속에서 업체와 갖는 계약관계가 영향을 미치고, 그 과정에서 업체가 가져야 하는 책임에 대한 영역이기도 하기 때문임. 또한, 업체가 어떤 보호장치를 가지고 있는가에 따라 노동자가 B 영역에서 경험하는 문제는 경감될 수도 있음.

### (1) 사례 1: 진상 고객으로 인한 감정노동

- 면접에 참여한 대상자 대부분 진상 고객으로 인한 감정노동 경험을 직접 경험했음. 참가자 A는 보통 한 달 동안 못해도 10명 이상은 진상 고객을 만나고 있다고 밝히기도 함. 다른 참가자 B는 노동자들이 담당하는 구역에 진상 고객이 몇 명씩은 있을 것이며, 본인도 한 고객은 시간을 단 1초라도 늦거나 빠르면 화내는 고객이 있었다고도 함.
- 진상 고객으로 인한 감정노동은 무리한 막무가내식 요구라던가, 본인이 감정 쓰레기통이 되어 자존감이 낮아지는 순간 등의 상황이 계속해서 나타나고 있었음.
- 이러한 상황에도 노동자는 해당 가구를 담당하는 이상 계속 고객을 마주쳐야 하고 영업의 대상이기도 하다 보니, 참고 견디면서 업무를 계속 유지하고 있었음.

A

1주일에 안 좋은 날은 엄청 많이 걸릴 수도 있고, 1주일이 좋은 날은 한 번 나올 수도 있는데, 보통 한 달 갔을 때, 한 10건 정도? (진상 고객을 만나는 것 같아요.)

B

유명한 집들이 있죠. 몇 집. 항상 고정된 사람이 저희 같은 경우에는 거의 고정된 집을 담당하다 보니까. (...) 3시에 들어가겠다 그러면 3시 1초에 들어가도 안 돼요. 그런 고객이 있어요.

### □ 무리한 막무가내식 요구

- 일반적으로 제품 문제나 불편으로 수리를 나가게 되면 고객은 기분이 좋지 않은 경우가 있음. 그 과정에서 자신의 요구가 제대로 반영되지 않게 되면, 과한 요구가 발생하기도 하고 권한이 없는 노동자에게 그 화살이 가기도 함.
- 또한, 방문서비스 노동자 대부분이 고객과 직접 소통하여 약속을 잡고 있는데, 그 과정에서 고객을 우선하는 형태로 약속 시간을 잡다 보니 일방적 시간 변경 통보 등의 상황도 겪고 있었음.

- 참가자 O는 고객과의 약속 시간을 잡는 과정에서 무리한 시간 통보를 하는 경우가 있으면, 어쩔 수 없이 들어주고 다른 고객들과의 약속 시간을 연기시키는 일도 있었다고 함.

O

메모(고객 요청사항)에 아무 내용이 없었는데, 전화를 해가지고 여기서 1~2시 사이쯤 방문 드려도 되겠습니까? 물어보니까 본인은 이제 그전까지는 시간이 다 잡혀 있을 거 아니에요. 그러면서 본인은 9시에 아니면 안 돼 하고 전화를 끊어버려요. 그리고 끊기 전에는 나는 이 시간 아니면 안 돼요. 안 하면 취소하거나 고객센터에 항의할 테니까 알아서 하세요하고 끊어버려요. 그리고 전화를 안 받아요. 그런 경우에는, 다른 데 또 일일이 전화해서 시간 좀 딜레이 시키고 그 집에 가기 위해서 아침에 굉장히 서두르죠.

- 참가자 M은 고객의 무리한 시간 약속으로 개인적 일로 토요일은 업무를 하지 않고 있었는데, 토요일에 무조건 오라는 고객의 요구로 어려움을 겪기도 함. 특히, 토요일은 원래 업무시간이 아니어서 사무실도 열지 않고, 전산도 열리지 않는 날임에도 불구하고 고객은 막무가내식으로 요구했다고 함.

M

(저는) 토요일 날 일을 하지 않는데, 평일 7시 반이나 8시에도 가고, 일요일 날도 가요. 아침 일찍 간다든지 밤늦게 간다든지 해서 이렇게 (고객과) 컨택을 하는데, 한 고객은 그냥 신경질적으로 토요일 무조건 3시에 와주세요. 이라는 거예요. 그래서 제가 토요일 날 사정상 어렵습니다. 했더니 다른 노동자들은 다 일하는데 일 안 해요? 이러더니 그럼 본사에 전화해야 되겠네. 그냥 이렇게 갑질이야. 한 마디로 너는 서비스고 나는 받는 입장인데, 토요일 요즘은 다 주말로 따지잖아요. 누가 토요일에 일해요. 우리 사무실도 다 문 닫고 전산도 다 오프가 돼있는데.

- 참가자 K는 다른 분이 겪은 일을 언급했는데, 정수기 점검 시에 싱크대를 사용하는 경우가 많은데, 한 가정에서 싱크대에 있는 음식물 쓰레기를 점점이 끝나고 나가면서 버려달라고 하는 등의 요구를 했었다고도 함.

K

(다른 분 사례) 음식물 쓰레기가 있잖아요. 저희가 싱크대를 쓰잖아요. 싱크대에서 이제 정수기를 하다 보면 음식물 쓰레기 같은 게 있는데, (고객이) 나가면서 버려주세요 그랬다는 거예요.

- 고객이 무리한 막무가내식 요구에도 대부분은 그냥 받아들이거나 참고 견디고 있었음. 이는 해당 고객이 이번에 방문하고 끝나는 게 아니라 렌탈 가전을 계속 이용하는 한, 본인이 담당해야 하는 가구라는 점에서 관계 유지를 계속해야만 하는 노동자의 부담으로 전가되고 있기 때문임.

## □ 감정 쓰레기통이 되는 순간

- 법인을 주로 방문하는 참가자 N은 관공서에 방문할 때, 때때로 법인 담당자가 본인 업무 속에서 경험한 스트레스를 본인에게 풀기도 했다고 함. 고객의 감정마저 노동자에게 버려지고 이로 인해 스트레스를 경험하거나 자존감이 낮아지는 순간들을 겪기도 함.

N

예를 들어, 관공서에 방문했는데, 본인이 일하는 데 있어서 스트레스 받은 부분을 저한테 해소하는 경우는 있었습니다. 빨리빨리 안해준다고 (...) 제가 느끼기에도 그 안에서 느끼는 스트레스를 저한테 푸는 걸 당한 적은 있었습니니다.



## (2) 사례 2: 사후 민원

- 여전히 일부 업체에서는 서비스 제공 이후 고객을 대상으로 고객 만족도 조사 정책을 하고 있었음. 아무리 노동자가 서비스를 제대로 제공했다고 하더라도 사소한 내용으로 고객이 의도적인 불만 민원을 제공하게 되면 노동자가 평가에서 마이너스를 당하거나 불이익을 겪게 되기도 함.
- 참가자 M은 분명 공기청정기 필터를 집 밖에서 털었는데도 불구하고 고객이 콜센터에 민원을 제기하고 본인은 마이너스를 당했다고 함.

M

공기청정기 필터를 갖다가 밖에 나가서 (먼지) 털고 그렇게 하고 이제 들어왔거든요. 그랬는데, 복도에 나가서 털었다고 그게 불만이에요. 그래가지고 또 콜센터에 접수 했더라고요. 그래서 제가 그 사람한테 불만 콜을 당했는데, 그런 것들이 다 마이너스인거죠.

- 그 외에도 직접적인 처벌 가능성도 있었는데, 참가자 D는 고객 만족도 조사에서 ‘매우 불만’이 발생하면 담당자에게 전화하거나 카톡으로 원인 파악을 하는 등 직접 사유를 물어보고 내용에 따라 처벌이 생길 수도 있다고 함. 다른 참가자 M은 민원성 콜인 클레임이 6번 들어오면 업무 해약을 당하는 규정이 있다고도 함.

D

고객들이 평가(만족도 조사)를 하게 되면 '매우 불만'이 발생이 된다고 하면 소장이 (매니저한테) 전화를 하거나 카톡을 해서 그 원인을 파악을 해요. 직접 전화해서 사유를 물어봐요. 그 사유에 대해 이제 어떤 처벌이 생길 수도 있고요.

M

6번 클레임(민원성 콜)이 들어오면 업무 해약이죠.

## (3) 사례 3: 영업으로 인한 스트레스

- 판매 및 점검을 담당하는 상당수 노동자가 영업으로 인한 스트레스를 크게 경험하고 있다는 것은 설문조사를 통해서도 드러난 내용임. 실제 면접에서도 직접적인 업체에서의 압박도 있는 동시에, 고객이 이를 알고 악의적으로 활용하는 경우도 발생하고 있었음.

### □ 영업 압박과 스트레스

- 영업 압박을 직접적으로 하는 경우도 있지만, 업체의 구조가 노동자들이 영업으로 인해 스트레스를 받게 만드는 구조가 형성되어 있기도 함.
- 참가자 N은 영업을 노동자가 하더라도 업체에서 스트레스를 덜 받게 해줘야 하는데, 오히려 스트레스를 받는 구조를 만들어 놓는다고 함. 구체적으로 참가자 K는 업체가 많아지다 보니 고객들도 이탈률이 높아지기도 했는데, 그 과정에서 회사는 한 명이라도 더 고객을 유치하기 위해 프로모션이나 할인 등의 정책을 내놓고 있는데, 결국 이러한 내용이 노동자 수당을 깎는 형태로 이

어지고 있어서 노동자들이 영업에 대한 인센티브도 줄게 되고, 고객 유치를 더 하게끔 만드는 과정에서 영업 압박이 강하게 온다고 함.

$$N$$

저희가 영업을 하더라도 스트레스 안 받고 이렇게 해주야 되는데 영업 스트레스를 지나치게 받게 하는 그런 구조를 만들고 또 그런 정직원 팀장 지국장들이 그런 구조를 만들고 그런 거에 대해 제일 스트레스를 받죠.

 $K$ 

여러 회사가 생기다 보니 이탈 고객들도 많아지고 고객님이 이리 갔다 저리 갔다 많아졌어요. 그러다 보니까 저희한테도 영업에 대한 스트레스가 더 커진 거죠. 너무 많아져가지고, 회사에서는 그거에 대한 할인을 굉장히 많이 해준다 치고, 고객들을 위해서는 우리한테 영업을 쉽게 하기 위해서 해준다고는 하지만, 저희 수당에서 (사실은) 다 빠진다는 얘기에요.

- 또한, 참가자 K는 업체의 구조적인 부분뿐만 아니라 직접적으로 노동자가 있는 SNS 단체방에서 영업을 많이 하지 못한 사람들에게 심리적 압박을 줄 수 있는 형태로 말하다 보면, 영업을 많이 못 한 사람들은 은근한 압박을 받게 된다고 함.

 $K$ 

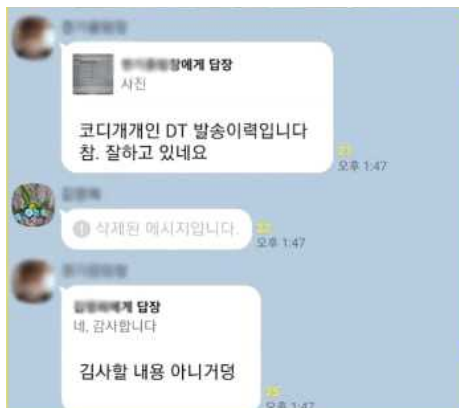
단독방이라는 게 있는데, 거기에 (영업을) 하지 못한 사람들은 굉장한 심리적 압박을 줄 수 있게끔 체계가 되어 있어요. 그러다 보니까 그거를 보고서 못 하는 사람들은 은근히 압박이 되는 거죠.

- 한편으로 참가자 K는 영업 압박도 있지만, 노동자가 영업을 많이 해야만 하는 구조를 고객들이 알고서 영업 과정에서 고객들이 과도하게 바라는 상황도 있다고도 함. 실제로 어느 한 고객이 제품을 많이 계약해주긴 했지만, 영업 과정에서 현금성 물품을 준다거나, 렌탈료 지원이나 공사비 지원 등을 줘야만 가능했던 상황도 있었다고 함.

$$F$$

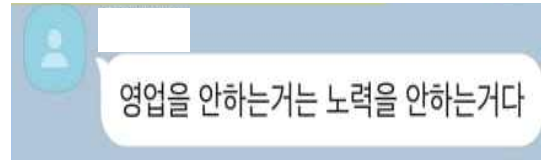
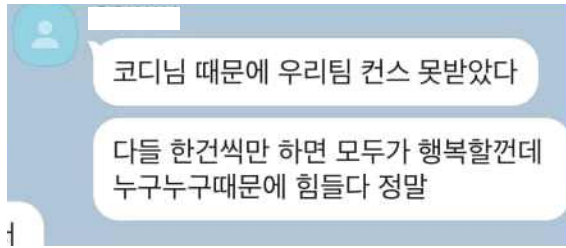
영업을 할 때 과도하게 (고객이) 뭔가를 바라는 게, 저는 한 명 영업을 어떻게 하다가 많이 해주시긴 했는데, 제가 아무튼 그분한테 쓴 돈이 거의 40만 원 정도 되거든요. 그러니까 바라는 거죠. 현금 달러, 렌탈로 내달라, 전기 공사 필요한 거 해달라, 그거 안 해주면 취소한다. 어떻게 (해요?) 이미 여기까지 일이 다 진행됐는데, 내일 당장 설치인데 취소할 순 없잖아요. 이런 식으로 과도하게 요구를 하는 경우 진짜 남는 거 없이 그냥 다 해주는 거예요.

**[그림 3.3]** 방문서비스 노동자 영업압박 관련 실제 사례



※ 사진 자료: 대전광역시노동권익센터 제공





※ 사진 자료: 대전광역시노동권익센터 제공

#### (4) 사례 4: 관리자(지국장)로 인한 감정노동

- 고객이나 영업과 같은 업무 내용으로 인한 스트레스도 경험하고 있었지만, 실제로 이러한 내용 전반을 관리하고 지원하는 역할을 하는 업체의 관리자(지국장, 팀장 등)로 인해 스트레스를 받거나 감정노동을 하는 순간들도 있었음.
- 특히, 관리자는 많은 고객을 유치하고 관리해야 하다 보니 영업 압박을 주는 주체이기도 했으며, 노동자들이 현장에서 겪는 문제를 해결할 수 있는 주체였지만, 앞선 고객 관리라는 측면에서 한 명의 고객이라도 더 많이 유지하기 위해 불가피하게 고객 편을 드는 경향성이 노동자에게는 더 큰 스트레스와 감정노동을 겪게 하는 요인이기도 함.

#### □ 계정 통제를 통한 갑질

- 계정은 대부분 업체 관리자가 노동자에게 전달하는 것이고, 노동자가 계정을 마음대로 변경하거나 원하는 지역의 계정을 가져갈 수는 없음. 즉, 노동자가 하는 업무라고 할 수 있는 방문하는 가구 위치와 계정 수는 업체를 통해 통제받고 있었음. 그러다 보니 노동자는 현재 계정 수를 유지하는 것(임금과 직접적으로 연결)이 중요하다 보니 업체 관리자에게 잘 보이는 것도 중요했지만, 최악의 경우는 계정 통제로 갑질을 경험하기도 함.
- 참가자 N은 중간 관리자가 오히려 갑질하기도 하고, 계정 같은 경우에도 본인과 가깝거나 마음에 드는 사람에게는 계정을 잘 주고 그렇지 않은 경우에는 반대였었음. 실제로 참가자 J는 본인이 다니는 업체는 아니었지만, 다른 업체에서 관리자가 마음에 안 드는 노동자한테 계정을 적게 주는 사례도 있었다고 함.

N

회사하고 직접적으로 저희는 뭐를 받고 막 이렇게 지시받고 그래야 하는데 그네들(중간 관리자)이 오히려 갑질을 하니까 좀 전에도 얘기했지만, 계정 같은 경우에도 마음에 드는 사람은 이렇게 하고(계정 잘 주고) 영업 잘하는 사람 이렇게 하고(계정 잘 주고)

J

(다른 지국에서 듣기로는) 자기 마음에 안 드는 노동자한테는 계정을 적게 주는 거죠. 결국은 이 계정이 돈이니까

## □ 일상에서 발생하는 갑질

- 계정을 통한 갑질이 곧 일상에서 관리자와 노동자 간 특수고용이라고 하더라도 갑을관계가 형성되고 있었으며, 일상에서도 참가자에 의하면 일부 관리자가 일상에서도 갑질을 하고 있었음.
- 참가자 O는 업체가 항상 노동자에게 시간으로 빨리빨리 다니라고 쪼고 있었으며, 다른 동료들도 분명 불만이 있지만, 이야기는 못 하고 있었음. 또한, 업체 소장은 회사 직원이고 본인들은 개인 사업자라는 인식이 강하다 보니 오히려 업체 소장이 노동자에게 일하기 힘들거나 싫으면 (대놓고) 나가라거나 그런 얘기를 하기도 한다고 함.

O

(업체가) 그냥 가만히 있는 게 도와주는 건데, 왜 그 시간을 못 맞추냐 이런 식으로 나오니까. 그리고 자기네들은 네(노동자)가 항상 늦게 나가니까 얘기를 하는 거다 그런 식으로 얘기하면서. (...) 다른 사람은 일찍 나가는 데 왜 너만 그러냐 그런 식으로 얘기를 하니까 저도 마친가지지만 다른 기사도 아마 불만이 있을 거예요.

O

본인(업체 소장)은 회사 직원이라는 개념이 굉장히 강하고 우리(노동자)는 개인 사업자다 그런 개념이 굉장히 강하기 때문에, 어쨌든 그런 거에 대해서 너희들 우리는 관리자인데 너희들이 일하기 힘들거나 싫으면 나가라 그런 얘기가 굉장히 많이 돌긴 돌아요.

## (5) 사례 5: 성희롱, 성추행 등으로 인한 어려움

- 여성이 상대적으로 많은 ‘판매 및 점검’ 업무에서는 가구에 방문하는 경우, 성희롱이나 성추행 등으로 인한 문제도 경험하기도 함. 사례가 적다고 하더라도 이러한 경험이 계속해서 나타난다는 것은 적절한 보호도 받지 못하고 위험 속에서 계속 여성이 업무를 진행해야 한다는 문제는 반드시 해결되어야 하는 부분이기도 함.
- 참가자 E는 고객이 친근하다는 표현으로 엉덩이를 친다거나 어깨를 쓰다듬는다고는 하지만, 이는 노동자와 고객 사이에 있어서는 안 될 일임. 참가자 E는 이러한 순간 명확하게 하지 말라고 말하기도 했지만, 개인 성향에 따라 하지 말라고 하기 어려운 사람도 있다는 점에서 명확한 보호 지침과 사후처리에 대한 규정이 마련될 필요가 있음.

E

가끔 성희롱도. 이제 본인은 친근하다는 표현일 수 있는데, 저희는 그게 성희롱으로 다가올 수 있잖아요. 엉덩이를 툭 친다거나 어깨를 이렇게 쓰다듬는 거나 그런 경우도 가끔 있어요. (“그럴 땐 어떻게 대처하세요?”) 단호하게. 이거 성희롱이라고 지금 하시는 거는 성희롱입니다. 이렇게 안 해주셨으면 좋겠습니다. 그러면 자기 너무 반가워서 그랬다고 이렇게 돌려대거든요. 그러면 그 이후로는 안 그러시더라고요.

E

점검을 하고 있는데, 느낌이 이상해서 이렇게 결노질을 이렇게 한 거예요. 뭔가 남자 고객이 뒤에서 뭔가 행동을 하고 있는 거 같은데, 그게 말로 하기가 실제로 그거를 하고 있었대요. 그래서 모른 척하고 얼른 점검하고 나왔다고 하더라고요. 그 이후로는 이제 팀장이랑 같이 가든지 이런 식으로 진행을 했다고 하더라고요.

- 참가자 L은 고객이 동생을 삼자 거나 밥 한번 먹자는 등 사적인 만남을 요구했는데, 이를 거부하니깐 고객이 ‘왜 이렇게 비싸게 굴어’라면서 성희롱적 말을 하기도 함. 아무리 우리가 그 순간

잘 대처한다고 하더라도 해당 고객 가구에 방문하면서 점검하게 되면 계속 보게 될 수 있는 사이라는 점에서 속으로 참아하는 순간들이 큰 스트레스로 오고 있었음.

L

뭐 이제 동생 삼자, 아니면 밥 한 번 먹자 그냥 아주 자연스럽게 내가 밥 한 번 사줄게. 이제 거부를 하잖아요. 그러면 이상하게 생각을 하세요. 거부를 하면 우리는 밥 먹으면 안돼요. 심지어 어르신은 아우 왜이렇게 비싸게 굴어. 저 잘려오 그랬더니 그런 화사가 어딴냐면서 그리고 집에서 신랑 기다린다고 하면 기다리긴 뭘 기다려 막 이러고 속으로 이양반이. (이런 말을) 걸으려면 다음부터 점검가기가 저희가 힘들잖아요. 아무리 좋게 대처한다고 해도 거기서 오는 스트레스

- 참가자 F는 우리가 사전에 약속하고 방문하는 것을 알고 있으면서도 막상 방문하면 속옷만 입고 있다거나 훌쩍 벗고 있다거나 하는 등의 상황도 있었는데, 이러한 순간들이 모두 스트레스와 안 좋은 순간들로 경험되고 있었음.

F

(노동자가) 올 거 뻔히 알면서 이렇게 속옷만 입고 문을 열어준다든가. 현관문이 열려 있으니까 들어갔는데 훌쩍 벗고 나오더라고요. 그때는 순간에 저 사람의 의도가 보여서 저도 짜증이 났어요. 옷 좀 입으세요. 그랬더니 티에 팬티 입고 근데 이렇게 (팔) 들면 팬티가 다 보이는데. (불편하죠.)

- 설문조사에서 성희롱, 성추행에 대한 경험률은 낮게 나타났지만, 실제 면접 과정에서는 여성 노동자 대부분이 위와 같은 경험을 해봤을 가능성이 클 수 있음을 시사함. 이는 오랜 시간 일하면서 이러한 경험을 고객과 관계를 형성하는 업무 특성 속에서 참고 넘어가거나 대수롭지 않게 스스로 여기고 있을 가능성을 시사함.

#### 4) 일터에서의 위험

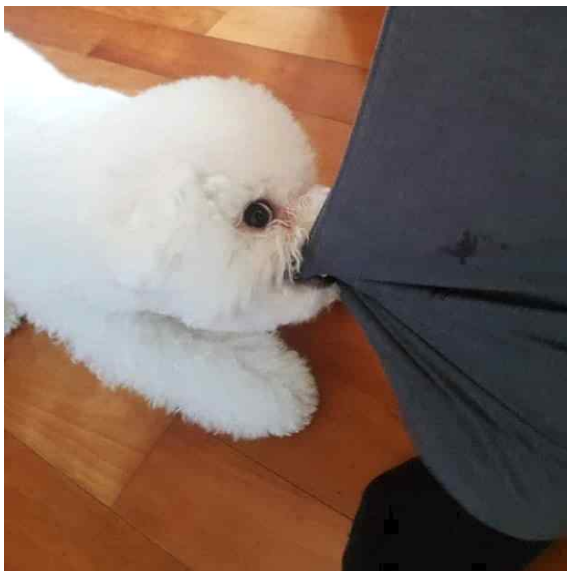
- 감정노동 이외에도 방문서비스 노동자는 일터에서 업무를 수행하는 과정에서의 위험도 일상적으로 경험하고 있었음. 이러한 위험은 대부분 노동자가 자기 일터에서 경험하고 있기는 했지만, 방문서비스 노동자는 적절한 보호 체계가 부재하다는 점과 방문 과정에서 위험을 겪는다는 점에서 위험이 더 가중되거나 개인적 경험으로 여기게 되는 경향이 나타나기도 함.
- 또한, 일터에서의 위험에서 보호받을 수 있는지 여부에 따라서도 그 위험 경험이 달라질 수 있음. 그러나 상당수 노동자가 특수고용이거나 업체로부터 갑질을 받는 과정에서 방문 가구 내에서 일어나는 위험에 대해서 (크게 다치지 않으면) 말하기 어려웠으며, 개인적으로 치료비를 부담하거나 (개물림과 같은 경우) 고객이 부담하고 있었음.
- 외에도 업무가 이동하면서 쉴 시간 없이 계속해서 몸을 굽혔다 폈다 하는 등 반복적인 동작이 이루어지는 작업 위주로 이루어지다 보니 근골격계 질환을 경험하고 있었으며, 공기청정기 필터를 과는 과정에서 먼지로 인한 비염과 같은 만성적인 호흡기 질환을 겪게 되기도 함.

## (1) 개물림

- 개물림은 방문서비스 노동자라면 경험률이 높은 편임. 강아지를 키우는 고객 입장에서는 자기 개가 물지 않을 것으로 생각하는 경향이 있다 보니 적절한 조치가 이루어지지 않은 채 노동자가 방문하여 서비스를 제공하는 과정에서 개물림과 같은 사고가 발생할 수 있음.
- 참가자 F도 개물림 경험이 있었지만, 산재 처리가 가능한지 등의 판단이 어려워 대부분 고객이 비용을 주거나 개인이 치료하고 있었음.

**F** 저도 개물림 한 번 당해가지고

[그림 3.4] 방문서비스 노동자 개물림 관련 사진



※ 사진 자료: 대전광역시노동권익센터 제공

## (2) 업무 과정에서의 물리적 위험

- 방문서비스 노동자 중 설치나 수리, 점검하는 업무 대부분이 드릴 등과 같은 장비를 사용하는 경우가 많다 보니 업무 과정에서 장비로 인해 다치는 경우도 있음. 또한, 이러한 과정에서 고객의 무리한 요구가 심한 갈등으로 이어지는 과정에서 제품이나 장비에 의해 직접적인 부상을 입게 되어 다친 사례도 있었음.
- 참가자 A는 한 고객이 사용하는 제품을 수리하러 갔는데, 과거 무상 수리를 하고 무상 수리 기간이 지났음에도 노동자 탓을 하는 과정에서 제품을 고객이 던지면서 크게 다쳐서 병원에 가게 된 적이 있다고 밝힘. 이는 단순히 치료로 끝나는 게 아니라 고객이 경찰 조사에 노동자가 자해한 것이라는 말을 하면서 결국에는 검찰까지 사건으로 송치되기도 한 사례였음.

A

전자레인지로 고치려 했는데, 고객이 1년 전에 (무상) 서비스를 받았어요. 그리고 1년 반이 지나면서 다시 접수를 해서 갔는데, (고객이) 그때 네가 제대로 못 고쳐서 또 고장 난거다면서 화를 내시는 거예요. 저도 이제 비용이 나 오는 거라고 설명을 드려도 그때 네가 제대로 안고쳐서 그런거 아니냐면서 계속 화내면서. (그래서 제가) 그렇게 하시면 저는 그냥 수리 안하고 갈 수 밖에 없다 그래서 판을 덮으려고 하는데, 그 찰나에 고객이 던지면서 전기레 인지가 날카롭거든요. 지연을 한 상태에서 119를 불렀죠. 경찰도 와서 조사 받고 상황을 설명하는데 애(노동자)가 자해했다고 (...) 결국 경찰한테 소상히 얘기하고 꺾매고 얘기했더니 어쨌든 (경찰 입장에서는) 상반된 주장을 얘기 하잖아요. 근데, 어쨌든 내 말을 믿고서 검찰에 송치하더라고요.

- 참가자 O는 많은 가구를 방문해야 하는 과정에서 피곤함 속에서 빠르게 업무를 처리하다 보니 장비를 맨손으로 잡게 되면서 크게 다쳐서 업무 중 병원을 갔다 오기도 함. 치료받고서 다시 방문하여 뒤처리와 설치를 마무리하고 나왔는데, 뒤에서 고객이 '재수 없게 여기서 피를 흘리냐'고 하는 소리를 들은 적이 있다고 함. 노동자는 다치더라도 고객에게 이러한 대우를 받게 되면, 다친 게 오히려 잘못된 것 같고 자존감도 떨어질 수 있음.

O

드릴에 끼워가지고 똑같이 자르는 게 있거든요. 너무 바쁘게 움직이니깐(일하다 보니까) 이걸(돌아가는 날을) 손으로 딱 잡은 적이 있었어요. 아무 생각 없이 그냥 멈추게 하려고. 잡았는데 손가락 절반이 나간 거예요. 그러가지고 소비자 집에서 그랬으니까 피가 엄청 났을 거 아니예요. 그래서 죄송한데 이거 병원에 갔다가 다시 와서 설치를 해드리겠다 그리고 병원 갔다 와서 해드렸거든요. 그런데 이제 설치를 다 하고서 나가는 데 (뒤에서) 재수 없게 여기서 피를 흘리냐고 그 소리까지 들은 적이 있어요.

- 크게 다치는 것 외에도 노동자는 일상에서도 많은 위험을 경험하고 있었음. 대부분 장비가 날카롭기도 하며, 제품이 기본적으로 전자제품이라는 형태이다 보니 베이거나 스크래치 등이 손목에 많이 나는 편임.

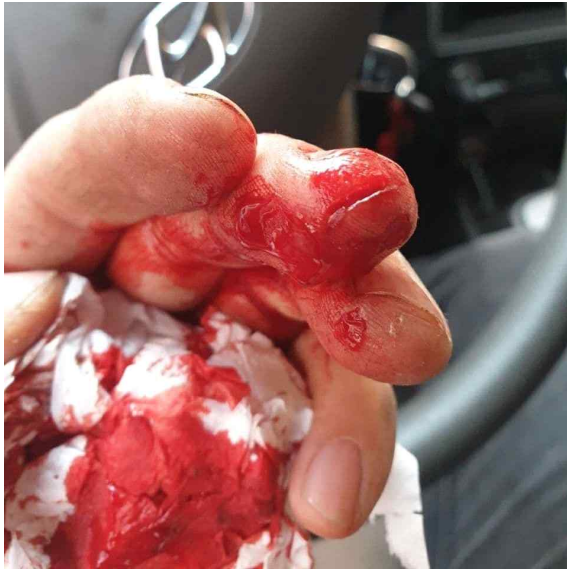
D

다친다고 해서 어디서 떨어진단거나 이런 게 아니더라도 팔에 생채기 같은 거 손에 생채기가 되게 많았는데. 저 희들은 직수관 교체라고 하는 게 있어요. 직수관 교체라고 해서 제품을 다 뜯어야 돼요. 그러면 꺾데기 있잖아요? 뚜껑이라든가 꺾데기 이런 거로 인해서 많이 베여요. 스크래치 많이 나고

[그림 3.5] 방문서비스 노동자 물리적 부상 관련 사진







※ 사진 자료: 대전광역시노동권익센터 제공

### (3) 근골격계

- 공구를 많이 들고 가구에 방문하는 과정에서 계속해서 오르락내리락하다 보니, 면접에 참여한 대상자 대부분이 근골격계와 같은 질환을 겪고 있었음. 특히, 업무를 빠르게 해야 하다 보니 그 과정에서 힘이 한쪽으로 쏠리거나 하는 등으로 인해 그 경험이 더 크게 나타남. 대부분이 이러한 근골격계로 그냥 참으면서 일하거나 병원에 다니거나 하는 등 개인적으로 치료받고 있었음.

N

오른손잡이는 왼쪽에 공구 가방을 매고, 오른쪽에는 (물을 빼내는) 바케스를 드는데, 그거를 10년간 이렇게 하면 당연히 왼쪽에는 이렇게 하고 오른쪽에는 이렇게 하고 또 하다 보면 욕심이 생겨서 조금씩 조금씩 짐을, 물을 퍼 나르다가 이게 힘들니까 아무래도 (한 번에) 많이씩 하다 보니까 오른쪽에 근골격계 질환은 있습니다. 저뿐만 아니라 대부분 그렇고요.

#### (4) 호흡기 질환

- 방문서비스 노동자 중에는 공기청정기를 점검하면서 필터를 교체하는 업무를 하는 노동자도 있음. 공기청정기 필터는 기본적으로 먼지가 많다 보니 마스크를 쓰고 하더라도 여름철과 같은 시기에는 마스크 착용이 힘든 측면이 있어 먼지를 마시게 될 수밖에 없기도 함. 그러다 보니 참가자 N은 일하는 과정에서 들고 다니지 않던 비염 약을 항상 가지고 다니면서 급한 경우에는 먹을 수밖에 없다고 함.

N

저희가 이제 공기청정기 점검을 하잖아요. 그러면 저희가 사실 숨을 쉬어야 하는데, 아무리 마스크를 좋은 걸 쓰고 하더라도 방독면을 쓰고 일하지 않는 이상. 또 요즘같이 더운데 마스크를 제대로 쓰기도 힘들거든요. 공기청정기 먼지가 잔뜩 쌓여 있는데 그거를 매일 하다 보면 먼지를 사실 안 맡으려야 안 맡을 수가 없어가지고 저 같은 경우는 개인적으로 차 안이나 공구 가방 안에 항히스타민제 알레르기 비염 약을 늘 가지고 다닙니다.

#### (5) 예방

- 일터에서의 위험에 관해서는 예방적 차원이 매우 중요함. 또한, 최근 특수고용노동자에 대해서 산재보험이 가입됨에 따라 산재보험을 통한 치료도 받을 수 있게 되었음. 그러나 참가자 D는 산재 예방 교육을 지난 1년 동안 제대로 본 적이 없으며, 아주 가끔 미팅 시간이나 말로 영상을 봐야 한다고 하거나 잠깐 보여준다거나 하는 등으로 언급 정도로 그치기도 함.

D

(산재 예방 교육) 한다고 하는데요. 실제로 저는 1년 동안 하는 걸 한 번도 보지 못했어요. 그냥 이렇게 영상을 봐라. 영상을 봐야된다고 하는 그런 거? 그렇지 않으면 미팅 시간에 잠깐 화면 한 번 띄어주고 넘어가고.

- 한편으로는 산재보험을 통해 처리하는 방식이 과거보다 복잡해짐에 따라 현재로서 다른 측면의 불만을 가지기도 함. 실제로 산재 관련 교육이 없다 보니 산재 예방과 처리 방법에 대해 알지 못하여 과거 실비로 보험처리를 하던 시기가 더 큰 혜택을 받았다고 생각하기도 했음. 이러한 측면에서 산재 예방과 산재 보험에 대한 적절한 교육이 필요하며, 업체에서도 이를 통한 방식을 활용할 수 있도록 노동자에게 정보를 적절히 제공할 필요가 있다고 할 수 있음.

H

어떻게 보면, 예전에 그 실비로 고용 보험이 있기 전에는 실비가 있었거든요. 차라리 어쩌면 그게 더 나은 거 같아요. 고용/산재보험은 저희한테 혜택이 크게 없어요.

F

와닿지 않죠. 오히려 실비 보험은 이렇게 개에게 물렸다고 하면 회사에 청구하면 나왔거든요. 근데, 산재보험은 그런 걸로 산재보험 청구한 사람이 없어요.

## 5) 감정노동 보호 방안에 대한 의견

- 감정노동 보호에 대한 직접적인 방안은 없었지만, 점검 및 판매를 담당하는 면접자들은 대부분 영업 압박에서 벗어난다면 현재 경험하는 감정노동으로부터 일정한 스트레스를 해소할 수 있다고 보고 있었음. 아무래도 고객 관계를 좋게 유지하면서 점검 업무를 계속한다면 긍정적 관계를 유지할 수 있겠지만, 그사이에 영업을 들어가게 됨에 따라 때때로 고객과 관계가 모호해지거나 불편해지는 경우가 있다 보니 서로 스트레스를 주거나 받게 되는 측면이 감정노동에 영향을 받는다고 보고 있는 것임.

E

저희가 원하는 게 뭐냐면, 우리는 점검만 하는 거 점검만 최대한으로 고객들한테 서비스하고 영업에 대해서는 영업을 하는 사람을 전담으로 해서 따로 그런 시스템을 만들었으면 하는 거죠. 그러면 정말 스트레스 없이 고객들과 정말 친밀한 관계를 유지하면서 최상의 서비스를 고객한테 해드릴 수 있을 것 같다. 근데 영업을 끼어드니까 고객들한테 아쉬운 소리 해야 하고, 자꾸 지속적으로 얘기하다 보면 고객도 불편해하시고, 그런 거 때문에 코디 교체가 뜨는 경우도 있고요. 자기는 할 맘이 없는데, 자꾸 지속적으로 와서 이거 해라 저거 해라 그런 부분이 이제 부담스러워서 고객도 코디 교체 띄우는 경우도 많고요.

### □ 시스템 변화의 필요성

- 현재 시스템이 고객 중심으로 구성되어 있어 노동자는 더 보호받지 못하는 측면도 있음. 그렇기 때문에, 기본적으로 보호 체계를 구성하기 위한 시스템이 변화할 필요가 있으며, 노동자가 고객으로부터 보호받을 수 있는 측면에서의 방안이 필요하기도 함.
- 참가자 F는 노동자가 방문하기 불편한 고객이 있다고 하더라도 자신이 안 가면 누군가는 가야하고 그런 부분을 모두 알기 때문에, 참으면서 방문하고 있었음. 이러한 차원에서 소위 말하는 진상 고객으로부터 노동자를 보호할 수 있는 체계 마련이 필요하다고 할 수 있음.

F

내가 좀 가기 불편한 고객들이 있잖아요. 이 사람이 나한테 무례하다든가 아니면, 내가 너무 이 고객이 힘들다거나, 그렇게 안 가고 싶잖아요? 근데 사실 안 가기가 쉽지 않아요. 내가 이 사람 안 가려고 하면 누군가한테 부탁을 해야 돼. 나 대신 가달라고 누가 봐주려고 하겠어요? 그냥 내가 어쩔 수 없이 또 가야 돼.

- 참가자 L은 적극적으로 고객이 우리를 민원으로 문제를 제기할 수는 있지만, 노동자는 고객에 대한 불만을 해소할 창구가 없다는 것이 문제라고 보았음. 즉, 노동자가 경험하는 문제를 적절히 보호하거나 해소할 수 있는 경로가 업체 내에 부재하다는 것이 문제를 더 심화한다는 측면에서 해소할 수 있는 체계 마련의 요구가 강하다고 할 수 있음.

L

고객은 우리한테 민원을 할 수 있으나 우리는 고객한테 민원을 할 수 있는 어떤 시스템 장치가 없어요.

### □ 사회적 인식의 변화 필요

- 감정노동에서 항상 언급되는 보호 방안이 사회적 인식이 바뀌어야 한다는 부분임. 이번 면접 참



가자도 마찬가지로 자기 일에 대한 사회적 인식이 바뀌고 가치가 올라가야 고객들도 우리를 더 대우할 것이고 우리 노동이 인정받을 수 있을 것으로 보았음.

- 참가자 A는 여전히 자기와 같이 가전제품을 수리하는 업무를 한다고 하면 사회적으로 천대하는 분위기가 있다고 느끼고 있었음. 최근에는 가전제품 가격이 올라가다 보니 나아진 측면도 있지만, 여전히 사회적으로는 천대하는 분위기가 남아있다고 보고 있었음.

A

사회적으로 저희 같이 방문 서비스하는 업종이 굉장히 천대시 받는 분위기가 있거든요. 근데 어떻게 보면 저희도 이제 기술이라는 게 엄청 올라가지고 지금은 굉장히 너무 비싸다 해서 그나마 조금씩 나아지고 있는데, 아직도 서비스 가전제품 고치는 사람이에요. 하면 되게 하찮게 보는 사회적 인식 분위기가 있어요.

- 참가자 C는 사회적 인식을 바꾸기 위해 캠페인이 필요하다고 말함. 또한, 최근 본인이 다니다 보면 나이가 어느 정도 있는 사람들은 상대적으로 노동자에게 고마움을 느낀다고 생각하는데, 상대적으로 어린 사람들은 하인 부리듯이 하는 경향을 스스로 느끼고 있어서 이러한 부분에서도 인식 개선이 매우 중요하다고 함.

C

사회적 인식이 바뀌어야 할 거 같아요. 그런 차원에서 캠페인 같은 것도 괜찮을 것 같고, 예전에는 서비스하러 가면 나이 드신 분들은 되게 감사하고 고맙게 생각하고 했었는데, 요즘 젊은 사람들은 안 그렇고 다 하인 부리듯이 그런 인식 개선이 중요하긴 한데.

## 6) 면접조사 소결

### □ 고객 중심 경영에서 겪는 문제

- 생활가전 방문서비스 노동자는 업체가 고객을 왕으로 여기는 경영 철학에서 고객이 약속 시간을 정하는 데 있어 무조건 맞춰줘야 하는 상황에 있다 보니 노동시간이 불안정한 측면이 있었음.
- 그 과정은 결국 토요일에도 출근하거나 밤늦은 시간까지 일해야 하는 상황을 만들고 있었고, 곧 노동시간이 길어지거나 사적 시간과 휴게시간이 감소하는 것으로 이어진다고 볼 수 있음.

### □ 감정노동 경험 사례

- 진상 고객을 만나 막무가내식 요구를 듣게 되더라도 업체 경영 철학과 고객을 유지해야만 하는 구조는 노동자가 모든 요구를 들어줘야만 하는 상황에 놓이게 되고 있었음. 때로는 고객이 자기 개인 문제에서 경험한 불만스러운 상황을 오히려 방문서비스 노동자에게 해소하는 상황도 발생하기도 하여, 노동자는 감정쓰레기통이 되는 경험을 하기도 함.
- 외에도 고객이 사후 민원으로 불만을 제기하게 되면 노동자는 업체로부터 피드백을 받게 되는데, 노동자가 잘못된 게 아니더라도 결국에는 민원은 노동자에게 불이익으로 다가갈 수 있었음.
- 업체의 영업 압박은 설문조사에서 나타난 것과 같이 면접조사에서도 점검 및 판매 업무를 하는

참가자 대부분이 영업 압박으로 인한 스트레스를 경험하고 있었음. 무엇보다도 영업 압박은 실적 관리에서의 압박과 함께 영업을 열심히 하지 않으면, 임금이 줄어들 수 있기 때문에 노동자 스스로 영업을 결국 열심히 할 수밖에 없도록 구조가 형성되어 있었음. 이러한 구조가 결국 노동자를 더욱 압박시키면서 저임금 착취 구조를 형성한다고 할 수 있음.

- 영업 압박 속에서 노동자는 특수형태 노동자라는 특수 관계 속에서 일하다 보니 관리자의 갑질도 경험하기도 함. 특히, 관리자가 일감을 주는 권한을 가지고 있는 구조다 보니 관리자에게 잘 보여야 좋은 계정을 받을 수 있다 보니, 일부 지점에서는 관리자가 마음에 들지 않는 노동자에게는 계정 갑질을 하는 일이 발생하기도 했음.
- 방문서비스 노동 특성상 가구에 방문하는 과정에서 여성 노동자는 성희롱과 성추행에 노출되어 있었음. 직접적인 성희롱, 성추행을 경험하더라도 혼자서 이동하며 업무를 보다 보니 그 순간 보호받지 못하는 상황이 발생하기도 했음. 또한, 한 번 방문하고 끝나는 게 아니라 담당 가구는 계속 방문해야 하는 구조이다 보니 어려움이 배가 된다고 할 수도 있음.

#### □ 일터에서의 위험

- 일터에서의 위험 중 많은 노동자가 언급한 것은 제품에 의한 부상도 있겠지만, 반려동물 특히, 개에게 물리는 일이 많았음. 아무리 고객은 자기 반려동물이 안전하다고 하더라도 반려동물에 의한 위험은 갑작스러운 순간에 발생하고 막기 어렵다 보니 많은 노동자가 경험하고 있다고 밝힘.
- 외에도 설치 및 수리를 담당하는 참가자들은 무거운 공구를 다루거나 하는 과정에서 크게 다치기도 하는데, 그 과정에서 적절한 보호 체계가 부재하여 어려움이 크기도 했음. 한편으로는 다치게 되면 대부분이 고객의 집이라는 사적 공간에서 다치게 되다 보니 빠른 치료가 어렵기도 한 동시에 다쳤음에도 고객의 집에서 다치다 보니 노동자 스스로 미안해야하는 상황으로 이어지기도 하여 자존감에 영향을 주기도 함.

### 3. 실태조사 소결

#### □ 노동기본권을 보호받지 못하는 노동조건

- 방문서비스 노동자 중 상당수가 특수고용 노동자로 근로기준법상 연차, 휴게, 퇴직금 등 노동자라면 기본적으로 보호받고 적용받아야 하는 부분에서 적용받지 못하고 있음.
- 특수고용 노동자임에도 업체(지국장, 중간 관리자 등)로부터 방문해야 할 가구(계정), 점검 시 필요한 물품(필터, 공구 등), 영업에 대한 압박 등 노동과정에 대한 자율성이 아닌 통제받고 있는 경우가 대부분이었음. 또한, 업무 내용(설치 및 수리와 점검 및 판매)에 따라 성별이 분리되어 있었고 노동조건에 대한 차이도 확인되었고, 대부분 장시간 노동과 장거리 이동이 기본이었음.
- 이러한 상황을 보았을 때, 특수고용 노동자로 고용하고 성별을 분리하고 노동조건에 대한 차이를 두는 것은 렌탈업의 특성이 반영되었다고 볼 수 있음. 최근 렌탈시장의 성장은 소비자의 욕구 변화도 있지만, 그 변화 속도를 방문서비스 노동자를 저비용으로 사용하는 것도 영향을 받았다고 볼 수 있음. 또한, 렌탈서비스 제공 과정에서 일어나는 많은 민원에 대해서 일선 현장에서 일하는 방문서비스 노동자가 책임지도록 만들어 책임회피까지도 이어진다고 볼 수 있음. 열악한 노동조건 속에서 감정노동과 일터의 위험을 무릅쓰고 일하지만, 최소한의 노동기본권도 보장받지 못하고 있다고 할 수 있음.

#### □ 혼자서 버티는 감정노동 실태와 부추기는 요인

- 노동조건에서의 보호·적용 외에도 산업안전보건법에 따른 감정노동 보호조치를 제대로 받지 못하고 있어 동일한 감정노동을 경험하더라도 더 큰 어려움을 겪고 있었으며, 대부분이 혼자서 감당하거나 버티고 있는 것으로 확인되었음.
- 감정노동은 고객에 의한 영역과 업체에 의한 영역으로 크게 나누어서 볼 수 있으며, 혼합되어 나타나는 영역까지 나타났음. 고객은 우선 불만이 있는 상태에서 수리를 요청하다 보니 그 과정에서 불만이 수리하는 노동자에게 나타나는 경향이 있었음. 또한, 렌탈업에 대한 낮은 사회적 인식으로 인하여 무리한 서비스를 요구하거나 더 많은 인센티브를 원하는 등으로 인하여 방문서비스 노동자가 감정노동을 수행하게 되기도 함. 업체에 의한 감정노동은 가장 대표적인 부분이 영업실적에 대한 압박이었음. 렌탈시장이 최근 경쟁이 과열됨에 따라 업체에서 더 많은 고객을 모집하기 위해 방문서비스 노동자에게 영업을 압박하는 추세가 나타난다고 볼 수 있음. 영업은 고객을 늘리기 위한 요인으로 작동하기도 하지만, 점검 및 판매를 담당하는 노동자는 영업을 적게 하게 되면 임금을 적게 받는 구조에 있다 보니 노동자 스스로 영업을 부담스러워하면서도 해야 하는 구조를 만들고 있었음.
- 또한, 민원이 고객을 중심으로 되어있다는 점은 방문서비스 노동자가 민원이 일어나지 않게끔 계속해서 긴장하고 조심하면서 업무를 봐야 했음. 어느 업체에서는 불만성 민원이 누적되면 계약이 해지될 수 있을 정도였다는 점에서 이는 업무 스트레스로 이어지고 있다고 볼 수 있음.

- 무엇보다도 감정노동에 대한 보호 체계를 대부분 갖추고 있지 않다 보니 동일한 감정노동 경험도 더 큰 어려움으로 겪고 있었으며, 대부분이 혼자서 감수하면서 버티고 있었음. 게다가 이러한 부분을 힘들어하면 그만큼 매월 채워야 하는 계정 수와 영업실적이 또 다른 형태로 압박되어 오고, 노동조건이 더 낮아질 수밖에 없는 구조이다 보니 자신의 노동조건을 충족하기 위해서는 스스로 버티는 수밖에 없다고 할 수 있음. 노동기본권 보호를 통해 최소한의 노동조건을 보장할 수 있는 구조에서 일해야 감정노동이던, 처우던 보호받을 수 있을 것임.

#### □ 보호받지 못하는 신체적·정신적 건강

- 실태조사를 통해 확인된 또 하나의 점은 감정노동과 일터에서의 위험이 있음에도 불구하고 제대로 된 보호를 받지 못하고 있다는 것임. 감정노동으로 인한 어려움이 있다고 하더라도 중간 관리자가 어떤 성향을 가지고 있는가에 따라 보호받을 수 있는지가 달라질 수 있으며, 업무 특성상 일터에서의 잦은 부상이 많아도 대부분 자기 비용으로 치료받고 있다는 것임.
- 현재 특수고용 노동자도 산재보험에 가입할 수 있도록 되어있지만, 현장에서는 특수고용 노동자에 대한 산업재해보험 관련 교육이 제대로 이루어지지 않고 있었음. 오히려 일부 노동자는 과거 상해보험에 가입되어 있을 때가 훨씬 더 간편하다고 언급하는 것과 같이 업체에서도 노동자 건강에 대해서 예방과 사후관리 조치에 대한 미흡한 점이 드러남.

#### □ 민간영역까지 확장된 보호 방안에 대한 노력이 필요

- 감정노동은 현재까지 공공부문이나 서비스업에서 상당한 논의가 진전되어 다양한 실태가 드러났지만, 여전히 보호 방안에 대한 적극적 실행은 부족한 편임. 이번 조사에서도 방문서비스 노동자의 업무 특성상 감정노동 수행 정도가 심할 것으로 나타났지만, 이에 대한 적절한 보호 체계나 지원 방안은 부재하였음.
- 이와 관련하여 방문서비스 노동자를 포함한 민간영역의 서비스업에서 일하는 노동자를 대상으로 한 감정노동 보호 방안에 대한 적극적 방안이 검토되어야 할 것임. 특히, 감정노동은 물리적 산업재해와는 다르게 눈에 보이지 않는 형태로 나타나다 보니 사업주 예방과 적극적인 근로 감독을 통해 예방할 필요가 있다고 할 수 있음.
- 한편으로는 대전 지역에서 감정노동 관련 사업을 시행하는 대전노동권익센터의 상담 사업이나 감정노동자를 위한 힐링캠프 등을 적극적으로 홍보하여 현재 경험하고 있는 감정노동의 수준을 낮추는 방안도 적극적으로 홍보될 필요가 있음.



## □ 제4장

대전광역시 생활가전

방문서비스노동자 감정노동자

감정노동 보호를 위한 정책적 제안



## 제 4 장

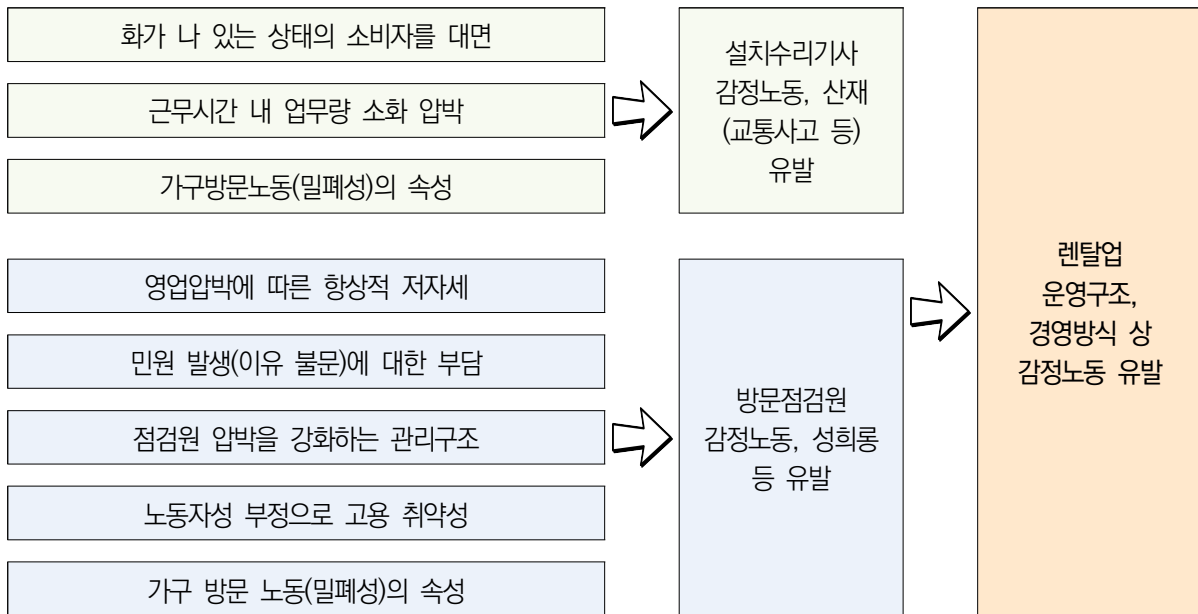
### └ 대전광역시 생활가전 방문서비스노동자 감정노동 보호를 위한 정책적 제안

---

#### 1. 생활가전 방문서비스 노동자 감정노동의 특성

- 공선영 · 남우근 외(2021)에서는 생활가전 방문서비스 노동자의 감정노동 요인을 [그림 4-1]과 같이 분석하고 있음.
- 설치수리기사의 경우는 소비자 소유의 제품이 아니라 렌탈이라는 특성에 따라 “왜 문제가 있는 제품을 렌탈했느냐”라는 소비자 심리가 작동하는 상황에서 방문수리를 해야 하는 요인을 우선적으로 꼽고 있음. 이미 화가 나 있는 상태의 소비자를 대면해야 하기 때문에 사과부터 하고 작업을 시작해야 하는 서비스구조의 문제임. 이외에도 할당된 업무를 근무시간 내에 마쳐야 하는 시간 압박이 감정노동을 배가시키는 요인임.
- 방문점검원의 경우는 영업에 대한 압박이 소비자와 회사(대리점) 사이에서 감정노동이 증폭되는 주요 요인임. 영업실적을 중심으로 운영되는 관리방식에 더해서 노동자성 문제로 인한 고용의 불안정성도 한몫하고 있음.
- 선행연구에서 분석한 감정노동 요인은 이번 실태조사에서도 확인되고 있음. 민원 발생에 대한 두려움, 고객만족도 조사에 대한 압박감, 성과평가에 대한 불이익 우려 등이 이번 설문조사와 면접조사를 통해서도 확인되는 생활가전 노동자들의 감정노동 요인임.
- 업종 특성상 불가피하게 발생하는 감정노동이 있더라도 렌탈기업의 운영방식의 개선을 통해 노동자 개인이 아닌 조직 차원에서 감정노동 문제에 대응해야 하는데, 오히려 운영구조의 문제가 감정노동을 더 강화시키는 쪽으로 작동하고 있음.
- 이러한 감정노동 요인 분석을 토대로 볼 때 생활가전 방문서비스 노동자의 감정노동 문제를 해결하기 위해서는 렌탈기업의 운영방식 변화를 유인 또는 압박할 수 있는 기제가 필요함. 하자 있는 렌탈제품을 수리해야 하는 설치수리기사, 영업실적에서 완전히 자유로울 수 없는 방문점검원의 감정노동은 기업 차원에서 감정노동 대응 매뉴얼의 실질화, 민원의 공정한 처리, 악성 소비자에 대한 조직적 대응 등 적절한 조치만 취해진다면 상당부분 감정노동을 반감시킬 수 있을 것임. 문제는 기업의 노력을 어떻게 이끌어낼 것인가 임.

[그림 4.1] 렌탈업 감정노동 요인 분석



※ 자료: 서울시감정노동종사자권리보호센터(2021). p.233

## 2. 감정노동 보호를 위한 노동환경 개선 노력

### 1) 노동자성 인정

- 설치수리기사의 경우 근로자지위확인소송을 통해 노동자성을 인정받는 경우가 이어지고 있고, 이에 따라 렌탈기업들도 더 이상 특수고용형태로 설치수리기사를 사용할 수 없다는 점을 인식하는 흐름에 있음. 법원 판결에 따라 코웨이는 본사 직접고용으로 전환했고, SK매직과 청호나이스는 자회사를 설립하여 자회사의 상용직 또는 기간제로 전환했음.(남우근 외, 2020: 197)
- 방문점검원 역시 2022년 7월에 노동조합법 상의 노동자성을 인정하는 판결이 처음 나왔음. 서울 행정법원은 코웨이의 방문점검원인 코디, 코닥에 대해 회사가 업무에 대해 상당한 지휘감독을 한 다고 판단했고, 회사에 단체교섭 의무가 있음을 확인했음.<sup>11)</sup> 아직 근로기준법 상의 노동자성은 부정되고 있으나 이후 관련 소송이 이어질 것으로 예상됨.
- 렌탈기업은 방문점검원의 영업력에 의존해서 기업이익을 취득하고 있고, 업무과정에서 상당한 지휘명령을 하고 있음. 서비스 제공 과정을 통제하고 있고, 출퇴근 시간도 관리하고 있음. 법원의 판단 이전이라도 방문점검원의 노동자성을 인정하고 산업안전보건법 상의 감정노동 예방 및 보호조치를 온전히 이행해야 할 것임.

11) 매일노동뉴스, “코웨이 방문점검원도 노동자” 법원 첫 판단, 2022. 7. 28.



## 2) 영업실적 압박, 급여 체계 개선

- 방문점검원의 임금은 고정급 방식이 아니라 점검수수료, 영업수수료로 구성됨. 고객방문을 통해 렌탈제품에 대해 몇 가구를 점검했는지에 따른 수수료, 그리고 매월 영업실적에 따른 수수료가 방문점검원의 임금임.
- 최소한의 고정급도 없이 점검 실적과 영업 실적에 따라 급여가 정해지는 구조이다 보니 영업에 대한 압박감이 커지고, 점검서비스를 수행할 때 고객과의 마찰이 발생하지 않도록 최대한 감정으로 통제해야 하는 업무구조에 놓여져 있음.
- 업무 실적에 따라 급여를 정하는 것이 기본적인 방식이라고 하더라도 최소한의 고정급도 없이 실적에 따라 급여가 전부 정해진다면 매월 급여의 변동성도 클 뿐만 아니라 고객센터 과정에서 이미 수세적인 위치에 설 수밖에 없고, 이러한 환경이 감정노동을 더욱 강화시키는 요인으로 작용함.
- 어느 정도 고정급 비율을 유지하면서 인센티브 형태로 실적에 따라 급여를 지급하는 방식으로 전환되어야 함. 노동자가 안정감을 가지고 일할 수 있을 때 실적도 더 좋아질 수 있음. 렌탈기업 스스로 운영방식을 개선하거나, 단체교섭을 통한 노동조합의 압박 등 변화가 필요함.

## 3) 민원 처리 시스템 개선

- 생활가전 방문서비스 노동자가 심리적 압박을 받는 주요 이유 중 하나는 민원 문제임. 정당한 이유가 있는 민원의 경우는 해당 문제를 신속하게 해결해주면 되겠지만 생활가전 방문서비스의 경우 고객의 집에서 서비스를 제공하기 때문에 폐쇄된 공간에서 발생하는 민원에 대해 시비를 가리기가 어려운 경우가 많음. 따라서 부당한 민원의 경우도 노동자가 피해를 보는 경우가 많음.
- 고객이 민원을 제기할 경우 정당한 민원인지, 억지 민원인지를 가리지 않고 방문서비스 노동자에게 우선 사과하게 하는 렌탈기업 문화가 노동자의 스트레스를 높임. 렌탈 기업들은 대리점의 민원 발생을 관리하고 있는데, 민원 발생 횟수에 따라 대리점의 지점장, 팀장 등 관리자의 평가에 나쁜 영향을 주고 그 부담은 해당 민원을 야기한 방문점검원의 계정을 삭감하는 형태로 결과가 돌아옴. 방문점검원에게 계정 삭감은 곧 급여의 삭감을 의미함.
- 제기된 민원의 정당성 여부에 대해 고객과 노동자 간에 의견 차이가 있을 때는 기업 차원에서 민원을 처리할 수 있는 시스템을 만들어야 함. 노동자에게 무조건적 사과를 요구하는 것은 노동자에게 심한 모멸감을 줄 뿐만 아니라 고객에게 잘못된 인식을 심어줘서 민원이 빈발할 수 있음. 관리자가 대신 민원 문제의 시비를 가려서 대응하도록 하고 노동자는 민원 문제가 해결된 이후에 해당 업무에 투입되어야 함. 고질적으로 민원을 제기하는 악성고객의 경우는 방문점검원을 전환배치하는 것도 필요함.

### 3. 법률적 보호 조치의 실효성 제고

#### 1) 법률적 보호 조치 사항

- 노동자성이 인정되는 경우 산업안전보건법 상의 감정노동 보호조치는 다음과 같음. 법률에서는 사업주에게 고객응대근로자에 대한 고객의 폭언 등 신체적, 정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위한 의무와, 건강장해가 발생했거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 필요한 조치 의무를 부과하고 있음.
- 시행령에서는 사업주의 사후조치 의무로 ▲ 업무의 일시적 중단 또는 전환, ▲ 휴게시간 연장, ▲ 건강장해 치료 및 상담 지원, ▲ 고소고발 또는 손해배상 청구 지원 등을 규정하고 있음.
- 시행규칙에서는 사업주의 예방조치 의무로 ▲ 고객에 대한 문구 게시 또는 음성 안내, ▲ 고객응대업무 매뉴얼 마련, ▲ 매뉴얼 내용 및 건강장해 예방 교육 실시 등을 규정하고 있음.

#### 〈산업안전보건법〉

##### 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. (위반 시 1천만원 이하의 과태료 부과)
- ③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다. (위반 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 부과)

#### 〈산업안전보건법 시행령〉

제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 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. <개정 2021. 10. 14.>

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

[제목개정 2021. 10. 14.]

#### 〈산업안전보건법 시행규칙〉

제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

- 노동자성이 인정되지 않는 ‘특수형태근로종사자’의 경우 산업안전보건법 상 보호조치는 다음과 같음.<sup>12)</sup>
- 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 사업주는 ▲ 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치, ▲ 안전 및 보건에 관한 교육을 실시해야 함. 위반 시에는 1천만원 이하의 과태료 부과라는 벌칙을 적용함.
- 시행규칙 별표5에 따르면 사업주가 실시해야 하는 안전보건 교육 중 감정노동과 관련된 항목은 ▲ 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항, ▲ 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항임.

#### 〈산업안전보건법〉

##### 제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등)

- ① 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 사람으로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 “특수형태근로종사자”라 한다)의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다. (위반 시 1천만원 이하의 과태료 부과)
  1. 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것
  2. 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
  3. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것
- ② 대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다. (위반 시 500만원 이하의 과태료 부과)

#### 〈산업안전보건법 시행규칙 [별표 5]〉

##### 특수형태근로종사자에 대한 안전보건교육(제95조제1항 관련)

가. 최초 노무제공 시 교육

아래의 내용 중 특수형태근로종사자의 직무에 적합한 내용을 교육해야 한다.

- 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항
- 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항
- 건강증진 및 질병 예방에 관한 사항
- 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항
- 산업안전보건법령 및 산업재해보상보험 제도에 관한 사항
- 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항
- 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항
- 기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항
- 작업 개시 전 점검에 관한 사항
- 정리정돈 및 청소에 관한 사항
- 사고 발생 시 긴급조치에 관한 사항
- 물질안전보건자료에 관한 사항
- 교통안전 및 운전안전에 관한 사항
- 보호구 착용에 관한 사항

12) 2021년 11월 〈산업안전보건법 시행령〉 제67조(특수형태근로종사자의 범위 등) 개정에 따라 가전제품 설치 및 수리원, 대여제품 방문점검원의 경우 특수형태근로종사자 범위에 포함되었음. 하지만 모든 설치수리기사와 방문점검원이 원칙적으로 노동자성이 배제되는 것은 아님. 코웨이 주식회사의 수리기사에 대한 근로자성을 인정한 대법원 판결(2021다302155), 쿠팡 정수기 수리기사에 대한 근로자성 인정 판결(2019구단66371) 등 참조.

## 2) 법률적 보호 조치의 실효성 제고를 위한 노력

### □ 사업주 역할에 대한 당근과 채찍 필요

- 감정노동을 보호해야 할 기본적인 의무주체는 사업주임. 사업주의 예방조치 및 사후조치가 감정노동에 대처할 수 있는 가장 효과적인 방법임. 정부, 지자체, 외부지원기관 등 외곽에서의 홍보, 심리상담, 지원활동도 필요하지만 궁극적으로는 노동과정을 통제하는 권한의 주체인 사업주의 노력이 관건임. 사업주가 감정노동 보호에 대한 법적 의무를 준수할 수 있도록 강제수단(근로감독, 벌칙 부과 등)과 견인수단(사업장 인증, 인센티브 제공 등)을 동원해야 함.

### □ 수시감독, 특별감독 등 근로감독 강화

- 우선, 법령에서 규정하고 있는 감정노동에 대한 사업주 예방조치 및 사후조치, 교육의무가 제대로 이행되고 있는지 근로감독이 필요함. 가전제품 방문서비스업에 대한 감정노동, 고객과의 갈등 문제가 언론에 자주 보도되고 있으므로,<sup>13)</sup> 노동관계법령 위반 가능성이 있다고 판단되는 경우의 ‘수시감독’ 또는 사회적 물의를 일으킨 사업장에 대한 ‘특별감독’ 등 고용노동부의 근로감독이 필요함.<sup>14)</sup>

### □ 홍보, 교육, 신고센터 등 지원 정책 병행

- 현재 근로감독 권한은 중앙정부가 가지고 있으므로 정부의 역할이 중요한데, 근로감독 이외에도 사업주를 대상으로 하는 보호조치에 대한 홍보와 교육, 위험 사례에 대한 신고센터 운영 등은 고용노동부와 지방자치단체가 협력해서 할 수 있는 사업임. 대전지방고용노동청과 대전광역시 감정노동 보호사업의 필요성이 높은 가전제품 방문서비스 노동자에 대해 감정노동 보호를 위해 홍보 및 신고센터 운영에 대한 협력이 필요함. 또한 모범적 기업에 대한 사회적 인정과 인센티브 제공 등 기업의 인식과 태도를 변화시킬 수 있는 환경을 조성하는 것도 필요함. 기업의 사회적 책임, ESG 경영 등 기업 이미지가 어느 때 보다 중요해지고 있는 사회적 흐름에 맞춰서 노동권 보호와 지속가능한 기업경영이 병립할 수 있도록 하는 행정적 지원정책이 필요함.

13) SBS 뉴스, ‘방문설치기사 77% “고객 폭행·폭언에 신변 위협 경험”’, 2017.09.08  
[https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news\\_id=N1004384337&plink=COPYPASTE&cooper=SBSNEWSEND](https://news.sbs.co.kr/news/endPage.do?news_id=N1004384337&plink=COPYPASTE&cooper=SBSNEWSEND)  
매일노동뉴스, ‘산업안전보건법 보호 못 받는 가정방문 설치 수리 특수고용직’, 2023.07.25.

14) <근로감독의 종류>(대전지방고용노동청)

1. 정기감독: 사업장 근로감독종합(세부)시행계획에 따라 실시하는 근로감독  
\* 예: 취약계층보호 점검(청년, 외국인 등), 노무관리지도·점검, 현장 예방 점검의 날 등
2. 수시감독: 사업장 근로감독종합(세부)시행계획이 확정된 이후 노동관계법령 위반 가능성이 있다고 판단되는 사업장에 대해 별도의 계획을 수립하여 실시하는 근로감독  
\* 예: 기획형 · 신고형 · 청원형 수시 근로감독
3. 특별감독: 사회적 물의를 일으킨 사업장 등에 대하여 노동관계법령 위반사실을 수사하기 위해 실시하는 근로감독

## 4. 지방자치단체 차원의 보호 노력

### 1) 지방자치단체의 책무

- 2021년 5월 산업안전보건법 개정을 통해 산업재해 예방 및 사업장 안전보건 지원에 대한 지자체의 권한과 책무가 법률적으로 규정됨. 법 개정에 따라 지방자치단체는 ▲ 관할 지역의 산업재해를 예방하기 위한 대책을 수립·시행, ▲ 산업재해 예방을 위한 자체 계획의 수립, 교육, 홍보, ▲ 안전한 작업환경 조성을 지원하기 위한 사업장 지도 등을 의무적으로 해야 하거나, 할 수 있는 권한을 보장받게 됨.

#### 〈산업안전보건법〉

제4조의2(지방자치단체의 책무) 지방자치단체는 제4조제1항에 따른 정부의 정책에 적극 협조하고, 관할 지역의 산업재해를 예방하기 위한 대책을 수립·시행하여야 한다.

[본조신설 2021. 5. 18.]

#### 제4조의3(지방자치단체의 산업재해 예방 활동 등)

- ① 지방자치단체의 장은 관할 지역 내에서의 산업재해 예방을 위하여 자체 계획의 수립, 교육, 홍보 및 안전한 작업환경 조성을 지원하기 위한 사업장 지도 등 필요한 조치를 할 수 있다.
- ② 정부는 제1항에 따른 지방자치단체의 산업재해 예방 활동에 필요한 행정적·재정적 지원을 할 수 있다.
- ③ 제1항에 따른 산업재해 예방 활동에 필요한 사항은 지방자치단체가 조례로 정할 수 있다.

[본조신설 2021. 5. 18.]

- 산업안전보건법 개정에 따라 지방자치단체의 산업재해 예방 책무가 규정된 이후 대전광역시는 2021년 10월 관련 조례를 제정함. 조례에서는 ▲ 법률에서 규정한 지방자치단체의 책무를 다시 확인하고 있고, ▲ 사업주의 의무 및 협조 사항, ▲ 노동안전보건 우수기업으로 선정된 경우에 지자체의 인센티브 제공 등이 규정됨.

#### 〈대전광역시 산업재해 예방 및 산업안전보건 지원 조례〉

제3조(시장의 책무) ① 대전광역시시장(이하 “시장”이라 한다)은 쾌적한 작업환경을 조성함으로써, 산업재해를 줄이고 예방하기 위한 지원시책을 마련하도록 노력하여야 한다.

② 시장은 산업재해 예방과 산업 안전 및 보건을 위하여 필요한 교육, 홍보 및 안전한 작업환경 조성을 지원하기 위한 사업장 지도 등 필요한 조치를 마련하여야 한다.

제6조(사업주의 협조) 이 조례의 적용을 받는 사업주(법 제77조에 따라 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 법 제78조에 따라 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 같다)는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자(법 제77조에 따른 특수형태근로종사자와 법 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다. 이하 같다)의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 대전광역시의 산업재해 예방 등을 위한 정책에 적극 협조하도록 노력하여야 한다.

1. 산업안전보건 관련 법령이 정하는 산업재해 예방을 위한 기준에 관한 사항
2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건의 개선에 관한 사항
3. 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공하는 등 지원에 관한 사항
4. 제9조에 따른 대전형 안전보건지킴이의 사업장 출입·지도에 대한 협력에 관한 사항
5. 그 밖에 시장이 추진하는 산업재해 예방 대책에 대한 협력에 관한 사항

제10조(우수기업 포상 및 지원) ① 시장은 산업재해 예방과 산업 안전 및 보건을 위한 대전광역시의 정책에 적극 참여하고 협력한 기업에 대하여 우수기업으로 선정하고 포상할 수 있다.  
 ② 시장은 제1항에 따른 우수기업에 대하여 「대전광역시 기업인·과학기술인 등에 대한 예우 및 기업활동 촉진에 관한 조례」에 따라 지원할 수 있다.  
 ③ 제1항에 따른 우수기업의 선정 및 포상에 필요한 사항은 시장이 따로 정한다.

## □ 노동자 지원사업

- 현재 대전광역시는 노동권익센터를 통해서 ▲ 힐링테라피(직무스트레스로 인한 질병 예방 및 관리), ▲ 집단치유프로그램, ▲ 힐링캠프, ▲ 무료심리상담, ▲ 당사자 네트워크(자조모임) 지원 등의 감정노동자 지원사업을 하고 있음.

[그림 4.2] 대전광역시노동권익센터 감정노동 지원사업 개요

정책연구사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실태조사6</li> <li>• 정책토론회</li> </ul>
상담지원사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무료심리상담, 힐링캠프</li> <li>• 힐링테라피, 집단치유프로그램</li> </ul>
감정보호네트워크	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문가 네트워크</li> <li>• 심리지원 네트워크, 당사자 네트워크</li> </ul>
감정노동권리보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노동환경개선지원, 취약계층조직지원</li> <li>• 교육 및 권익수첩 지원</li> </ul>
감정노동홍보사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시민참여 공모전</li> <li>• 시민의식개선 캠페인</li> </ul>

※ 출처: 최현규(2023), '감정노동 사업 사례 발표(대전)' 전국감정노동합동워크숍 발제문, 2023.

- 기존의 노동자 지원사업에 대한 양적 확대와 함께, 당사자 만족도 조사를 통해 지원프로그램을 다양화하는 노력이 필요함. 기존의 1회성, 행사성 지원방식에서 더 나아가 지속적인 소모임 활동 지원을 위한 공간지원, 당사자 모임 지원 등 지원방식을 다각화할 필요가 있음.
- 방문서비스 노동자 중 감정노동으로 인한 스트레스로 고통을 받을 경우 심리적 불안감 및 스트레스 해소를 위해 심리상담 및 치유프로그램을 즉시 지원받을 수 있도록 하는 방안이 필요함. 현재 대전시노동권익센터에서는 무료심리상담사업을 진행하고 있는데, ① 1:1 개인심리상담(기본 6회기 ~ 최대 10회기까지 지원), ② 출장심리검사 및 해석상담(동일직장의 감정노동자 5인 이상의 1팀으로 신청, 심리상담사가 현장으로 방문), ③ 개인심리검사 및 해석상담(내담자가 직접 심리상담센터로 방문) 등 세가지 유형의 상담 중 하나를 신청할 수 있음. 하지만 사업 예산이 소진 되면 무료심리상담서비스가 종료되기도 하는데, 충분한 예산을 확보하는 것이 필요하고, 퇴근 후에도 상담을 받을 수 있도록 운영하는 것이 필요함.

- 소모임 활동에 필요한 공간지원 사업과 관련해서 현재 대전광역시에는 ‘이동노동자쉼터’가 유성구에 1개 운영 중이나 접근성으로 인해 이용이 제한적임. 동부지역에 추가로 쉼터를 설치할 필요가 있음. 쉼터가 단지 이동 중에 잠시 쉬어가는 공간으로 활용되는 것을 넘어서 당사자 소모임 공간으로 활용될 수 있도록 프로그램을 운영해야 할 것임.

## □ 기업 지원사업

- 노동자 지원사업과 함께 산업안전보건지킴이를 통한 산업안전보건 감시활동 및 법규 위반의 신고, 감정노동 보호 관련 기업컨설팅(대응매뉴얼 작성 지원 및 교육), 노동안전보건 우수기업 인증제 활성화 등 감정노동 관련된 기업 지원사업도 필요함.
- 기업활동에 대한 견제 및 견인의 주요 주체 중 하나는 노동조합임. 노사관계 차원에서 감정노동에 대한 기업 차원의 대응체계를 제안하고 실행과정을 내부적으로 감시할 수 있는 것도 노동조합임. 지자체는 생활가전 방문서비스 노동자의 노동조합 활동에 대한 지원 차원에서 노사가 공동으로 감정노동 보호 및 직장 내 괴롭힘 예방활동을 하는 경우 노동안전보건 우수기업 인증과 함께 기업육성자금 지원의 우선권을 부여하고, 포상하는 등 노동조합이 감정노동 문제해결의 일주체로 설 수 있도록 지원정책방향을 설정해야 함.
- 가전제품 렌탈 및 방문서비스를 제공하는 대표적인 기업들과 해당 기업 노동조합, 대전광역시 등 3주체가 참여하는 감정노동 보호를 위한 사회적 대화를 추진하고, 그 결과물을 토대로 “감정노동 보호 노사정 상생선언”(가칭) 등 낮은 수준의 사회적 협약을 체결하는 사업을 추진하는 것도 사회적 분위기 조성, 기업들의 자발적 노력에 대한 독려 등의 의미를 가질 것임.

## 5. 노동조합의 역할

### □ 대표적인 가전렌탈 기업의 노동조합 효과

- 아래 표에 따르면 코웨이, SK매직, 청호나이스, 삼성전자서비스, LG케어솔루션 등 대표적인 가전렌탈기업에 설치수리기사, 방문점검원으로 구성된 노동조합이 설립되어 있음. 설치수리기사는 노동자성을 인정하는 법원 판례를 토대로 직접고용 정규직으로 전환된 경우가 있고, 방문점검원도 노동자성을 인정받지 못하더라도 산별노조에 가입해서 노동조합 활동을 하고 있음.
- 가전렌탈기업에 노동조합이 만들어지면서 감정노동 보호에 대한 가시적 변화들이 나타나고 있기도 함. 공선영 · 남우근 외(2021)에 따르면 코웨이지부의 경우 2020년에 처음 체결한 단체협약에 “고객 등에 의한 성희롱 방지”, “감정노동 보호”에 대한 조항을 포함시켰음. 고객에 의한 성희롱 발생 시 배치전환, 유급휴가 등의 조치를 취하도록 했고, 직무스트레스 예방교육, 고충처리제도, 고객응대 매뉴얼 등을 마련하기로 함. 고객의 폭언, 폭행으로 감정이 훼손되었을 때는 1시간

이상의 휴식시간을 부여하고, 심리상담 제공, 고객과의 2차대면 금지 등의 조치를 취하도록 했음. LG케어솔루션지회의 경우 방문점점원에게 적용하던 영업실적에 따른 등급제가 폐지되기도 했음. 단체협약 요구안에 감정노동 보호 내용이 포함되어 있으며, 주요 요구안으로 제시되고 있음.(공선영 · 남우근 외, 2021: 220-223)

〈표 4.1〉 가전기업 노동조합 현황

(단위: 명)

노조 명칭	직종	상급단체	설립년	직원수	조합원
삼성전자판매지회	판매	금속노조	2021	4,081	-
삼성전자서비스지회	설치AS	금속노조	2013	8,900	2,200
LG케어솔루션지회	방문점검	금속노조	2020	4,700	1,000
SK매직지부	사무, 영업, 방문점검	사무금융	2013	1,210	1,500*
SK매직서비스지부	설치AS	서비스연맹	2005	425	800*
SK매직MC지부	방문점검	서비스연맹	2021	2,500	700
코웨이지부	설치AS	서비스연맹	2019	6,571	1,500
코웨이CL지부	영업관리	서비스연맹	2020	1,100	
코웨이코디코닥지부	방문점검	서비스연맹	2019	8,000	4,000
청호나이스지부	설치, 물류, 판매	서비스연맹	2018	1,400	800

※자료: 정경은(2021), 「코로나19 산업변화와 노동조합의 대응」, 민주노동연구원, 2021.

※주 : SK매직지부와 SK매직서비스지부의 직원수는 정규직이고, 조합원 수는 특수고용도 포함됨. SK매직 MC지부는 직원수와 조합원수 모두 특수고용 노동자임.

- 아래는 SK매직서비스 노사 간에 체결된 단체협약 중 감정노동 보호와 관련된 조항임. 내용이 보다 구체화될 필요가 있으나, 안전한 근무환경 조성, 적정 휴게시간 및 휴식공간 보장, 감정노동자가 고객의 폭언 등으로부터 자신을 보호할 수 있는 방안 마련, 정신적·신체적 건강 지원 프로그램 운영 등 회사의 감정노동 보호 조치에 대해 규정하고 있음.

〈〈전국가전통신서비스노동조합 SK매직서비스지부와 (주)SK매직서비스 간의 감정노동 관련 단체협약 내용〉〉

제50-2조【감정노동】(2016.5.19신설)

- ① 감정노동자의 기본적 인권을 보장하기 위해 적극 지원한다.
- ② 감정노동자를 위한 안전한 근무환경을 조성하고 적정한 휴게시간과 휴식공간을 보장한다.
- ③ 감정노동자가 부당한 고객행동(폭언, 폭력, 성희롱 등)으로부터 자신을 보호할 수 있는 방안을 마련한다.
- ④ 감정노동자의 정신적·신체적 건강을 위한 지원 프로그램을 운영한다.

## □ 지역 차원에서 노동조합 효과 확산 노력

- 개별 기업의 노사관계 차원에서 노동조합이 감정노동을 보호하기 위해 교섭, 투쟁을 진행하는 것은 자연스러운 일이고, 감정노동에 대응하는 기업 내부 시스템을 마련하는데 어느 정도 효과를 거두기도 함.
- 개별 기업의 노사관계를 통해 감정노동에 대한 보호장치를 만들어가는 것도 필요하지만, 모든 렌탈기업에 노동조합이 있는 것이 아니어서 노동조합 효과를 기업 울타리를 넘어서 확장시키기 위



한 고민이 필요함.

- 대전광역시 소재 렌탈기업 지역조직 중 노동조합이 있는 경우는 집단교섭의 형태로 생활가전 방문서비스 노동자의 감정노동을 보호하기 위한 원포인트(단일의제) 지역교섭(특별단체교섭 개념)을 추진하는 것을 모색해볼 필요가 있음. 노동조합법 상의 단체협약은 아니라도 사용자집단과 노동조합 간의 사회적 선언 형태로 앞서 언급했던 “감정노동 보호 노사정 상생선언”(가칭)을 한다면 무노조사업장을 포함해서 지역적 기준을 만들어갈 수 있을 것임. 이 경우 대전광역시가 노사 집단교섭의 매개 혹은 중재역할을 담당해야 할 것임.

## 참고문헌

- 공선영 · 선우숙 · 남우근 외 (2021). 가구방문서비스노동자의 감정노동 실태조사 연구. 서울시감정노동종사자권리보호센터. 2021.
- 김현, 배영찬(2020). 소유의 종말-가전 렌탈산업 성장과 업체별 전망. 한국기업평가. 2020.11.
- 남우근·김재민·문종찬·신희주·이진아·장보현·정지윤·조돈문·최혜인·황선웅·기호운 (2020). 가구방문노동자 인권상황 실태조사. 국가인권위원회. 2020.10.
- 남우근·김혜진·손정순·윤지영·황현일 (2020). 간접고용 다변화 연구. 민주노동연구원. 2020.10.
- 송옥주 의원실(2017). 방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회. 2017.07.
- 안혜영(2018). 렌탈업 동향과 소비트렌드 분석에 따른 향후 전망. 하나금융경영연구소. 2018.08.
- 윤준병 국회의원, 전국서비스산업노동조합연맹, 전국가선통신서비스노동조합(2021). 가전방문서비스노동자 노동안전실태조사 조사결과 발표 및 문제해결 방안 마련 국회 토론회. 2021.07.
- 이정희, 김성혁, 유남중(2019). 생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사. 전국서비스산업노동조합연맹. 2019.12.
- 이정희·김성혁·유남중 (2019). 생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사. 전국서비스산업노동조합연맹, 2019.12.
- 정경은·이승우·이종수·정경윤·허인 (2021). 코로나19와 산업 변화, 노동조합의 대응. 민주노동연구원, 2017.07.

No.

대전광역시 생활가전 방문서비스 노동자 감정노동 실태조사

안녕하십니까?

본 설문조사는 대전광역시노동권익센터 의뢰로 한국비정규노동센터가 수행하는 연구용 설문지입니다.

본 조사의 목적은 대전광역시 생활가전 방문서비스 노동자의 노동환경과 감정노동 피해 정도를 파악하고, 그에 따른 개선 개선방안을 마련하는 데 기초자료로 사용하고자 합니다. 본 설문은 노동환경과 건강, 감정노동, 개선방안 등에 관한 질문으로 구성되어 있습니다. 설문의 결과는 참여자 전체의 집단적 자료로만 활용되며, 개인별로 어떤 생각을 가졌는지는 일절 분석하지 않습니다. 또한, 통계법 제33조에 의해 외부로 유출되지 않으며, 통계 분석의 기초자료로만 활용합니다.

생활가전 방문서비스 노동자의 실태를 파악하고 개선방안을 마련할 수 있도록 모든 항목에 빠짐없이 본인의 생각을 솔직히 표현해주시기 바랍니다. 감사합니다.

2023년 4~8월



(QR코드 / 온라인 링크 접속)

- ☐ 연구 주최: 대전광역시노동권익센터 (042-345-2583)
- ☐ 연구 수행: 한국비정규노동센터 (02-312-7488)



대전광역시노동권익센터

한국비정규노동센터

“감정노동”이란?

: 고객(시민) 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동 형태입니다.

1. 귀하의 고용 및 근무형태는 다음의 보기 중 어디에 해당됩니까?

1) 고용형태	① (본사, 자회사) 정규직 근로계약 (8시간 근무, 4대 보험을 회사가 지불) ② 기간제 (근로계약의 기간이 정해져 있음) → 현재 ( )개월 고용계약을 함 ③ 개인 위탁·도급(특수고용, 자영업자)
2) 근무 기간	현재 다니는 직장 입사 시기 ( )년 ( )월 동종 업무를 처음 시작한 시기 ( )년 ( )월
3) 임금 형태	① 매 건당 수수료를 받는 형태      ② 기본급과 수당 등으로 되어있는 형태
4) 임금 수준	지난 3개월을 평균했을 때 1달 평균 임금(보수)은 얼마입니까? (세금 등 공제 전 수입총액, 급여 또는 수수료) 약 ( )만 원

① 렌탈 생활가전 점검 및 판매 업무      ② 생활가전 설치 및 수리 업무      ③ 둘 다 포함

1) 1주일 동안 평균 출근일 수	<input type="text"/> 일 출근함		
2) 1일 평균 근로시간(휴게시간 제외)	<input type="text"/> 시간	<input type="text"/>	<input type="text"/> 분
3) 1주일 평균 연장근무 (하지 않을 경우에는 '0' 입력)	<input type="text"/> 시간	<input type="text"/>	<input type="text"/> 분
4) 1일 평균 휴게시간	<input type="text"/> 시간	<input type="text"/>	<input type="text"/> 분
5) 1일 근무시간 중 이동시간	<input type="text"/> 시간	<input type="text"/>	<input type="text"/> 분
6) 1개월 평균 가구방문 수	<input type="text"/>	<input type="text"/>	가구
7) 1개월 평균 사무실에 보고되지 않는 고객 방문 횟수	<input type="text"/>	<input type="text"/>	회
8) 1개월 평균 관리제품 수	<input type="text"/>	<input type="text"/>	개
9) 근무시간	① 매일 같은 시간 고정      ② 매일 근무시간 불규칙함      ③ 근무시간 자유롭게 정함		

① 본인 차량 또는 오토바이                      ② 회사 차량 또는 오토바이                      ③ 대중교통(버스, 지하철, 택시 등)  
④ 도보                      ⑤ 기타 (                      )

① 전액을 별도로 받음 (회사 지원)      ② 일부를 별도로 받음 (회사 일부 지원)      ③ 전혀 받지 못 함 (개인 부담)

항목	적용	미적용	모른다	항목	적용	미적용	모른다
1) 국민연금(직장)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3) 고용보험	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 건강보험(직장)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4) 산재보험	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

① 본사 정규직 사원/관리자    ② 소속 지국 지국장/ 관리자    ③ 고객(이용자)    ④ 별도의 감독·지시 없음

① 혼자서 일함                      ② 가끔 2인 1조로 일함                      ③ 매번 2인 1조로 일함                      ④ 기타(                      )

문항	교육받은 적이 있음	교육받은 적이 없음
1) 직업 능력 개발을 위한 교육	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 고객의 부당한 요구 또는 성적·신체적·언어적 폭력에 대한 대응 교육	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 산업재해 예방, 안전에 관한 교육, 산재보상 등에 대한 교육	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. 다음은 귀하의 감정노동 수준에 관한 내용입니다. 해당하는 곳에 표시(✓)하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	그렇다.	매우 그렇다.
1) 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) 고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) 직장 내에 고객 응대 과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동 지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) 고객 응대 행동 지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는 데 도움이 된다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. 다음은 귀하가 업무수행 과정에서 경험하는 폭력 수준에 관한 내용입니다. 해당하는 곳에 표시(✓)하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	그렇다.	매우 그렇다.
1) 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우를 당한 적이 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) 직장상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) 직장상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) 직장상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) 직장상사나 동료에게 직위, 성, 나이, 출신 지역 등의 차별 대우를 당한 적이 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) 업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) 직장상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) 직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) 직장 내에 동료/상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) 직장은 신체적 정신적 폭력으로 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. 귀하는 지난 1년 동안 업무 중 고객으로부터 다음과 같은 부당한 대우를 받은 횟수와 대처 방법은 무엇입니까? (없으면 '0'이라고 작성 부탁드립니다.)

문항 (고객으로부터의 부당 대우)	1년 평균 피해 횟수	대처 방법			
		그냥 참고 건담	개인적으로 고객에게 문제 제기	회사나 노조 등을 통해 해결	해당 없음
1) 폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	(    ) 회	①	②	③	④
2) 칼, 망치, 몽둥이, 골프채 등 무기를 이용한 위협	(    ) 회	①	②	③	④
3) 괴롭힘 목적의 반복 전화, 늦은 시간의 전화	(    ) 회	①	②	③	④
4) 밤늦은 시간에 업무 수행 요구	(    ) 회	①	②	③	④
5) 업무 범위를 넘는 무리한 요구	(    ) 회	①	②	③	④
6) 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력	(    ) 회	①	②	③	④
7) 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기	(    ) 회	①	②	③	④
8) 성희롱 또는 성추행(성적 농담, 신체적 접촉 등)	(    ) 회	①	②	③	④
9) 성폭행	(    ) 회	①	②	③	④

13. 귀하는 지난 1년 동안 업무 중 업체로부터 다음과 같은 부당한 대우를 받은 횟수와 대처 방법은 무엇입니까? (없으면 '0'이라고 작성 부탁드립니다.)

문항 (업체로부터의 부당 대우)	1년 평균 피해 횟수	대처 방법			
		그냥 참고 건담	개인적으로 회사에 문제 제기	노조, 정부 기관 등을 통해 해결	해당 없음
1) 임금(또는 수수료) 상세 내역 불투명	(    ) 회	①	②	③	④
2) 폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	(    ) 회	①	②	③	④
3) 건강상 문제에도 업무수행 강요	(    ) 회	①	②	③	④
4) 폭우, 폭설 등 기상악화에도 업무수행 요구	(    ) 회	①	②	③	④
5) 낙상, 미끄러짐 등 위험한 장소에도 업무수행 요구	(    ) 회	①	②	③	④
6) 밤늦은 시간에 업무수행 요구	(    ) 회	①	②	③	④
7) 업무 범위를 넘는 무리한 요구	(    ) 회	①	②	③	④
8) 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력	(    ) 회	①	②	③	④
9) 고객의 명백한 잘못을 나의 책임으로 전가	(    ) 회	①	②	③	④
10) 고객의 부당한 민원에 대한 불이익 처우	(    ) 회	①	②	③	④
11) 영업실적에 대한 압박	(    ) 회	①	②	③	④

14. 귀하가 감정노동을 하게 되는 원인은 무엇이라고 생각하십니까? (2개를 선택해 주십시오.)  
(            /            )

- ① 민원인의 과도하고 부당한 언행, 요구
- ② 민원 발생에 대한 두려움
- ③ 업무감시 (상시적 모니터링, 고객상담 내용 녹취, 고객만족도 조사 등)
- ④ 불합리한 업무 처리 방식 (업무 과정에서 결정 권한이나 자율성이 없음)
- ⑤ 열악한 근로환경
- ⑥ 성과평가에 대한 불이익을 피하기 위해
- ⑦ 기타

15. 귀하는 지난 2주 동안 다음과 같은 문제들로 얼마나 자주 곤란을 겪으셨습니까?

문항	없음	7일 이내	7일 이상	거의 매일
1) 기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 잠들기가 어렵거나 자주 깼다 (혹은 너무 많이 잤다).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 평소보다 식욕이 줄었다. (혹은 평소보다 많이 먹었다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) 다른 사람들이 눈치챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다. (혹은 너무 안전부절못해서 가만히 앉아 있을 수 없었다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) 피곤하고 기운이 없었다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) 내가 잘못했거나, 실패했다는 생각이 들었다. (혹은 자신과 가족을 실망 시켰다고 생각했다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) 신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중할 수가 없었다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) 차라리 죽는 것이 더 낫겠다고 생각했다. (혹은 자해할 생각을 했다.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. 귀하는 근무하는 동안 업무로 인해 죽고 싶다고 생각해본 적이 한 번이라도 있습니까?  
(있다면) 가장 마지막으로 그런 생각을 한 것은 언제입니까?

- ① 생각해 본 적이 없다.      ② 생각한 적이 있으며, 1년 이내이다.      ③ 생각한 적이 있으며, 1년 이상 지났다.

17. 귀하의 전반적인 건강 상태는 어떻습니까?

- ① 매우 좋다      ② 좋은 편이다      ③ 보통이다      ④ 나쁜 편이다      ⑤ 매우 나쁘다

18. 지난 1년간 정신, 심리적 건강 문제로 인해 상담 또는 치료를 받아 본 경험이 있으십니까?

- ① 있다      ② 없다

19. 귀하는 지난 1년 동안 업무 중 다음과 같은 부상 문제를 겪었습니까? 겪었다면 몇 회입니까?

내용	있다	횟수	없다
1) 제품에 의한 부상 (찌침, 베임 등)	<input type="checkbox"/>	→ (      )회	<input type="checkbox"/>
2) 반려동물에 의한 부상 (개물림 등)	<input type="checkbox"/>	→ (      )회	<input type="checkbox"/>
3) 미끄러짐, 넘어짐	<input type="checkbox"/>	→ (      )회	<input type="checkbox"/>
4) 낙상 (사다리, 고소작업 중)	<input type="checkbox"/>	→ (      )회	<input type="checkbox"/>
5) 교통사고	<input type="checkbox"/>	→ (      )회	<input type="checkbox"/>
6) 기타 (      )	<input type="checkbox"/>	→ (      )회	<input type="checkbox"/>

20. 업무상 사고나 질병으로 4일 이상 병원(한방 포함) 또는 약국에서 치료받은 적이 있습니까?

- ① 있다 → ( ① 산재 신청을 함      ② 산재 신청을 안 함 )      ② 없다

21. 귀하(또는 동료)가 업무로 인해 다치거나 질병에 걸렸을 때, 어떻게 치료합니까?

- ① 산재보험을 적용받아 치료함  
 ② 산재보험을 신청하지 않고 회사가 전적으로 치료비를 지원해 줌(공상 처리)  
 ③ 산재보험을 신청하지 않고 회사와 치료비를 나눠서 부담함 (본인:      %, 회사:      %)  
 ④ 스스로 치료비를 부담함  
 ⑤ 경험이 없음

22. 귀하는 지난 1년 동안 귀하의 직업과 관련하여 통증이나 불편함(통증, 쭉시는 느낌, 화끈거리는 느낌, 무감각 혹은 찌릿찌릿함 등)을 느끼신 부위가 있습니까? (모두 선택해 주십시오)

- ① 목                                      ② 어깨                                      ③ 팔, 팔꿈치                                      ④ 손, 손가락, 손목  
⑤ 허리                                      ⑥ 무릎                                      ⑦ 없음 → 23.로

22-1. 지난 1년 동안 위의 증상을 얼마나 자주 경험했습니까?

- ① 6개월에 1번                                      ② 2~3개월에 1번                                      ③ 1개월에 1번                                      ④ 1주일에 1번                                      ⑤ 매일

22-2. 한번 아프기 시작하면 얼마동안 통증이 지속됩니까?

- ① 1일 미만                                      ② 1일~1주일                                      ③ 1주일~1개월                                      ④ 1개월~6개월                                      ⑤ 6개월 이상

22-3. 해당 부위의 아픈 정도는 어느 정도입니까?

- ① 통증 없음                                      ② 약한 통증                                      ③ 중간 통증                                      ④ 심한 통증                                      ⑤ 매우 심한 통증

※ 통증 없음 : 전혀 안 아프다.

약한 통증 : 약간 불편한 정도이나 작업에 열중할 때는 못 느낀다.

중간 통증 : 작업 중 통증이 있으나, 귀가 후 휴식을 취하면 괜찮다.

심한 통증 : 작업 중 통증이 비교적 심하고, 귀가 후에도 통증이 계속된다.

매우 심한 통증 : 통증 때문에 작업은 물론 일상생활을 하기가 어렵다.

23. 귀하는 최근 평소 일하면서 이직을 생각해 본 적이 있습니까?

- ① 있다 → 23-1.로                                      ② 없다 → 24.로

23-1. 귀하가 이직을 생각해 본 적이 있다면, 그 이유는 어디에 가깝습니까?

문항	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 보상에 대한 불만족 (저임금, 복리후생)	①	②	③	④	⑤
2) 열악한 근무환경	①	②	③	④	⑤
3) 과중한 업무량	①	②	③	④	⑤
4) 경력개발의 어려움	①	②	③	④	⑤
5) 고용의 불안정성	①	②	③	④	⑤
6) 차별, 폭력, 폭언 등	①	②	③	④	⑤
7) 평가체계(승진)에 대한 불만족	①	②	③	④	⑤
8) 기타 개인적인 사유(건강, 육아 등)	①	②	③	④	⑤
10) 영업실적에 대한 압박	①	②	③	④	⑤

24. 귀하는 지난 1년 몸이 아픈데도 일한 적이 있습니까? 일한 적이 있다면, 며칠이었습니까?

- ① 있다 → 일 수: (                      ) 일                                      ② 없다                                      ③ 아픈 적이 없다 (해당 없음)

25. 귀하가 현재 하는 일과 관련하여 아래 항목들에 대해 얼마나 만족하고 있습니까?

문항	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	문항	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족
1) 임금 또는 소득	①	②	③	④	⑤	5) 근로시간	①	②	③	④	⑤
2) 취업의 안정성	①	②	③	④	⑤	6) 개인의 발전 가능성	①	②	③	④	⑤
3) 하고있는 일의 내용	①	②	③	④	⑤	7) 의사소통 및 인간관계	①	②	③	④	⑤
4) 근로환경	①	②	③	④	⑤	8) 복지후생	①	②	③	④	⑤



26. 아래의 감정노동 보호와 관련한 제도에 대해 현재 회사에서 시행하고 있는지를 표시해주십시오.

감정노동 보호제이란 고객을 응대하면서 겪게 되는 감정의 손상과 부당한 인권침해(욕설, 폭행, 성희롱, 모욕 등)를 예방하고 치유하기 위해 기관에서 제공하는 제도(프로그램, 매뉴얼, 교육, 서비스, 보상체계 등)를 의미합니다.

문항	시행 중	시행 안 함	모름
1) 피해 상황 발생 시 잠시 업무를 중단하고 자리를 피하도록 제도화	①	②	③
2) 피해 상황 발생 시 대응 매뉴얼 보급	①	②	③
3) 피해 상황 발생 시 관리자가 인계하여 처리하도록 제도화	①	②	③
4) 직원 피해 시 고소/고발 지원제도	①	②	③
5) 직원을 위한 심리상담실 운영	①	②	③
6) 외부 심리상담센터 이용 시 지원제도	①	②	③
7) 직원 힐링 프로그램 실시	①	②	③
8) 피해 발생 시 다른 부서/센터 등으로 이동 가능	①	②	③
9) 감정노동 예방 교육 실시	①	②	③
10) 감정노동 고충처리제도	①	②	③
11) 감정노동 수당 지급	①	②	③
12) 감정노동 휴가 부여	①	②	③

27. 아래는 감정노동 보호를 위한 개선대책에 관한 것입니다. 해당하는 번호에 표시해 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	보통	그렇다.	매우 그렇다.
1) 고객으로부터 심각한 폭언이나 폭행 등을 경험할 경우, 업무 재배치(로테이션 등)가 필요하다.	①	②	③	④	⑤
2) 고객에게 폭언/폭행/성희롱 등 부당한 대우를 받았을 때, 업무를 중지할 수 있는 권한이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
3) “문제 고객”에 대한 관리를 통해 2인 1조 근무를 시행해야 한다.	①	②	③	④	⑤
4) 과도하게 불필요한 고객 서비스(CS) 교육을 줄여야 할 필요가 있다.	①	②	③	④	⑤
5) 고객 서비스 향상을 위한 제대로 된 직무교육이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
6) 충분한 휴게시간이 주어져야 한다.	①	②	③	④	⑤
7) 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
8) 고객의 항의(컴플레인 등)를 인사 및 근무 평가에 과도하게 반영하지 않는 것이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
9) 정신적으로 힘들 때, 심리상담·치료를 받을 수 있는 제도가 필요하다.	①	②	③	④	⑤
10) 과도한 업무량 또는 높은 업무강도를 줄이기 위해 조직적인 측면에서 인력 충원이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
11) 감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상이 필요하다.	①	②	③	④	⑤


28. 위의 개선대책 외의 의견이 있으시면 자유롭게 적어주십시오.

① 자유롭게 사용할 수 있으며, 남은 경우 수당으로 받음      ② 자유롭게 사용할 수 있으나, 수당으로 받지는 못함  
③ 업무 공백으로 인해 대체로 휴가 사용이 어려움      ④ 회사가 지정하는 시기에 의무적으로 사용  
⑤ 연차휴가 없음

① 노동조합이 없다                                      ② 노동조합이 있으나, 가입 대상이 아니어서 가입을 못 했다

③ 노동조합이 있고 가입 대상이지만, 가입하지 않았다    ④ 이미 노동조합에 가입되어 있다

1) 성별	① 남성	② 여성	③ 그 외의 성
2) 연령	만 (                      ) 세		

 <p>CU 모바일 금액권 7,000 원</p>	<p>설문해주신 분들께는 7,000원 상당의 편의점 모바일상품권을 보내드립니다. 원하시는 분께서는 전화번호를 기입해주세요.</p> <p>상품권 발송은 본 설문조사 종료 후 일괄 발송될 예정입니다.</p>								
<p>모바일 상품권 수령 연락처 (휴대전화)</p>	☎ 010 -	-							
<p>★ 생활가전방문노동자들의 감정노동과 관련한 심층면접을 진행할 예정입니다. 심층면접에 참여해주실 분은 연락처를 남겨주세요. (인터뷰 수당 3만 원 지급)</p>									
<p>참여가능하신 분의 연락처 →</p>	☎ 010 -	-							
<p>개인정보의 수집·이용에 관한 동의서</p> <p>본 기관은 실태조사 참여자 개인정보를 중요시하며, 『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』 및 『개인정보보호법』에 관한 법률을 준수하고 있습니다. 본 단체에서 수집한 개인정보를 다음의 목적으로 보유하고 활용합니다.</p>									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">수집하는 개인정보의 항목</th> <th style="width: 33%;">개인정보의 수집·이용목적</th> <th style="width: 34%;">개인정보의 보유 및 이용 기간</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">전화번호</td> <td style="text-align: center;">모바일상품권 발송 및 감정노동자 지원 프로그램 정보 제공</td> <td style="text-align: center;">5년 (관계 법령에서 정한 일정한 기간)</td> </tr> </tbody> </table>				수집하는 개인정보의 항목	개인정보의 수집·이용목적	개인정보의 보유 및 이용 기간	전화번호	모바일상품권 발송 및 감정노동자 지원 프로그램 정보 제공	5년 (관계 법령에서 정한 일정한 기간)
수집하는 개인정보의 항목	개인정보의 수집·이용목적	개인정보의 보유 및 이용 기간							
전화번호	모바일상품권 발송 및 감정노동자 지원 프로그램 정보 제공	5년 (관계 법령에서 정한 일정한 기간)							
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>동의 <input type="checkbox"/></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>동의 안 함 <input type="checkbox"/></p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div>2023. . .</div> <div>(서명)</div> </div>									

## This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no text or other markings on the paper.

대전광역시  
생활가전 방문서비스노동자  
감정노동 실태조사  
최종보고서

연구의뢰 대전광역시노동권익센터

수행 한국비정규노동센터