
‘2016년 지역노사민정 협력 활성화 지원사업’ 대전광역시 여성 비정규직 근로환경 실태조사 보고서

2016. 11.

2016년 「지역 노사민정 협력 활성화」 지원사업으로 우리센터에서는 ‘대전 지역 여성비정규직 근로환경 실태조사 및 고용안정 연구사업’을 진행하였습니다.

대전지역 여성비정규직들이 일하는 현장 중, 대표적인 업종으로 컨택산업, 돌봄서비스, 유통서비스 업종의 여성들을 대상으로 4월부터 10월까지 진행하였으며, 이를 토대로 실태조사 보고서를 발행하게 되었습니다.

여성노동자들의 대표적인 근로환경으로 저임금과 고용불안이 이야기 되고 있습니다. 이번조사에서도 여성비정규직 노동자들의 저임금 등, 근로기준법에도 못 미치는 임금구조와 고용불안이 여실히 드러났습니다. 또 비정규직이기 때문에 입는 설움은 고충을 가중시키고 있으며, 당장 어려움을 닦쳤을 때 주변에 도움을 줄 수 있는 곳이 없다는 답변에서 우리 센터는 더 많은 역할과 활동을 다짐하게 됩니다.

아무쪼록 이번 조사가 대전지역 여성비정규직 노동자들의 근로환경 개선을 위한 많은 노력들과 결실을 불러올 수 있는 계기가 되기를 기대합니다. 이번 결과보고 토론회 이후, 실질적인 지원방안 마련을 위한 후속사업들이 이어졌으면 합니다.

작년 공공부문 비정규직실태조사 후 가시적인 결과들이 이제 드러나고 있습니다. 이번 여성비정규직실태조사 역시 2017년 여성비정규직들의 근로조건 개선과 향상을 위한 다양한 방안들이 대전광역시에서 마련되기를 기대해 봅니다.


‘여성이 살기좋은 도시 대전’은 여성비정규직 노동자들이 살맛나는 도시이어야 합니다. 저임금과 고용불안이 해소되는 도시이어야 합니다. 이번 ‘대전지역 여성비정규직 근로환경 실태조사 및 고용안정 연구사업’이 비정규직이 살맛나는 대전광역시를 향한 힘찬 발걸음이 되었으면 합니다.

2016. 11. 22

대전광역시비정규직근로자지원센터장 홍춘기

연구수행
연구주관

 한국비정규노동센터
Korean Contingent Workers' Center

 대전광역시비정규직근로자지원센터

목 차

1장 연구 목적 및 방법	1
1. 연구 배경	1
2. 연구 목적	2
3. 연구 방법	3
2장 한국 사회 여성 비정규직 실태	5
1. 한국 사회 비정규직 현황과 실태	5
2. 한국 사회 여성 비정규직 실태	8
3. 직종별 여성 비정규직 관련 선행연구 검토	10
3장 실태조사 결과 분석	18
1. 노동조건	18
2. 직장생활에 대한 인식	29
3. 부당한 대우	37
4. 개선 방안	45
5. 소결	47
4장 정책 대안	50
1. 여성 비정규직 실태에서 드러난 함의	50
2. 정책 대안	54
[별첨자료] 실태조사 설문지	63
[참고자료]	71

▣ 연구과제명

대전광역시 여성 비정규직 근로환경 실태조사

▣ 연구진

연구책임자 이남신 (한국비정규노동센터 소장)

연구원 최혜인 (한국비정규노동센터 정책부장)

< 표 목차 >

<표 1> 직종별 설문 수거 현황	4	<표 30> 향후 직업 변화	34
<표 2> 직종 면접 대상자	4	<표 31> 직종별 향후 직업 변화	35
<표 3> 성별 정규직/비정규직 여부 (단위: 명, %)	8	<표 32> 저임금 원인 인식	36
<표 4> 성별 고용형태별 분포 (단위: 명, %)	9	<표 33> 학력	37
<표 5> 직종	18	<표 34> 고용형태별 학력	37
<표 6> 공공, 민간 여부	18	<표 35> 부당 대우 경험	38
<표 7> 고용 형태	19	<표 36> 직장 상사나 남성동료에 의한 부당 대우 경험	39
<표 8> 직종별 고용형태	20	<표 37> 고객에 의한 부당 대우 경험	40
<표 9> 비정규직 자발적 선택 여부	20	<표 38> 개인적 대처 방법	42
<표 10> 직종별 비정규직 자발적 선택 여부	21	<표 39> 회사의 대처 방법	44
<표 11> 근로계약서 작성 여부	21	<표 40> 개선 순위	45
<표 12> 직종별 근로계약서 작성 여부	22	<표 41> 상담, 법률적 지원 받을 곳	45
<표 13> 평균 임금	22	<표 42> 대전시 개선 순위	46
<표 14> 급여명세서 지급 여부	23		
<표 15> 경력 인정 여부	23		
<표 16> 4대 보험 가입 여부	24		
<표 17> 복리후생적 수당 지급 여부	24		
<표 18> 노동시간 등	24		
<표 19> 가산 임금 지급 여부	25		
<표 20> 직종별 가산 임금 지급 여부	26		
<표 21> 주휴수당 지급 여부	27		
<표 22> 연차유급휴가 사용 관련	28		
<표 23> 교육, 조회 시간	28		
<표 24> 근무시간 외 교육, 조회 시 수당 지급 여부	29		
<표 25> 직장생활 만족도	30		
<표 26> 노동조건 개선 가능성	31		
<표 27> 고용불안 인식	32		
<표 28> 이직에 대한 인식	33		
<표 29> 이직 이유	33		

< 그림 목차 >

<그림 1> IMF 외환위기 이후 한국 사회 변화 추이	1
<그림 2> 비정규직 규모와 비율 추이	6
<그림 3> 정규직과 비정규직 월평균 임금 추이	7
<그림 4> 일자리 만족도 전체 평균	29
<그림 5> 노동조건 개선 가능성 전체 평균	30
<그림 6> 고용불안 인식 전체 평균	31
<그림 7> 이직에 대한 인식 전체 평균	32
<그림 8> 저임금 원인 인식 전체 평균	36
<그림 9> 부당대우 경험1 전체 평균	38
<그림 10> 부당대우 경험2 전체 평균	39
<그림 11> 부당대우 경험3 전체 평균	40
<그림 12> 개인적 대처 방법 전체 평균	42
<그림 13> 회사의 대처 방법 전체 평균	44

1장 연구 목적 및 방법

1. 연구 배경

<그림 1> IMF 외환위기 이후 한국 사회 변화 추이



1997-98 IMF 외환위기를 분기점으로 한국 사회는 비정규직 양산과 차별 심화로 대표되는 노동시장 양극화 체제로 들어섰다. 비정규직은 물론 정규직 일자리마저 불안정해지면서 전체 노동자들의 삶의 질이 악화일로로 치달았다. 민주개혁 정부와 이명박정부, 박근혜정부에 이르는 20여년 동안 노동정책과 노사관계 문제는 개선될 기미 없이 나빠져 빈익빈 부익부 양상이 돌이킬 수 없이 고착화되는 지경에 이르렀다. 그 결과 국민의 다수를 차지하고 있는 2천여만 노동자와 가족 전체가 더 나은 미래를 기약하지 못한 채 재벌 중심 경제구조의 희생양으로 고통받고 있다. 현재 한국 사회는 선진국 그룹인 OECD 가입국이지만 자칫 회복불능의 경제악순환과 사회분열로 때 이른

공멸에 이를 수도 있는 심각한 위기 국면을 맞고 있다고 보인다.

다양한 방식으로 활로를 모색해야 하지만 한국 사회가 놓인 현실이 녹록치 않다. 특히 중앙정부가 좌지우지하고 있는 노동정책이 제자리걸음하면서 문제 개선이 더욱 난망해졌다. 최근 경제민주화와 복지를 둘러싼 사회적 논의가 활발해지고 작년부터 최저임금 대폭 인상이 뜨거운 쟁점으로 부각된 것도 사회적 보호망 바깥으로 배제된 저임금 무권리 노동자들과 영세자영업자들의 처지가 더 이상 방치하기 어려운 임계점을 넘어서고 있기 때문이다.

이런 때 다행스런 조짐 중 하나는 지방정부의 역할에 대한 다양한 논의가 진전되면서 제한된 조건에서나마 개선된 대안 모델을 통해 문제를 해결하려는 시도가 많아졌다는 것이다. 승자독식과 약육강식의 정글이 된 사회에서 지방정부는 취약계층 노동자들의 처지를 가장 밀착해 잘 알고 있는 대표적인 공적 기구다. 지방정부가 사회적 약자의 권익 제고에 앞장선다면 역진불가 양상으로 치달아온 한국 사회의 양극화를 제어할 브레이크가 될 수도 있다는 기대도 커지고 있다.

이번 대전광역시 여성 비정규직 근로환경 실태조사 보고서도 전반적인 삶의 질이 하향평준화로 낮아지고 있는 한국 사회의 핵심적인 문제를 인식하면서 지방정부 차원에서 개선 대안과 관련해 가장 주목해야 할 저임금 여성 노동자들에게 초점을 맞춘 실태조사 결과다. 아래에서는 이 보고서의 연구 목적과 연구방법에 대해 서술하도록 하겠다.

2. 연구 목적

■ 첫째, 대전광역시의 대표적인 취약노동자 계층인 여성 비정규직의 현황과 근로조건 실태를 파악하기 위함이다.

■ 둘째, 대전광역시 여성 비정규직의 근로 환경 및 고용 현황을 파악함으로써 근로 환경 개선과 고용 안정화 방안을 마련해 삶의 질을 제고하기 위함이다.

■ 셋째, 대전광역시 감정 노동자의 노동인권 보호를 위해 노·사·민·정이 함께 숙의 토론할 객관적인 근거를 제공하고, 합리적인 정책적 대안을 마련하기 위함이다.

■ 넷째, 대전광역시가 여성 비정규직 노동권 신장과 차별 시정 및 고용안정 방안 마련을 통해 선도적인 여성노동 존중 광역지방자치단체로 발돋움하기 위함이다.

3. 연구 방법

(1) 연구 방법

1) 선행연구 검토

여성 비정규직과 관련된 실태조사 자료, 정책보고서, 연구논문 등을 검토했다.

2) 설문조사

대전광역시 공공부문 콜센터 종사자, 민간부문 콜센터 종사자, 활동보조인, 요양보호사, 유통판매서비스직을 대상으로 6월부터 9월까지 4개월 간 설문조사를 했다. 콜센터의 경우 인바운드와 아웃바운드로 구분할 수 있는데, 개인사업자 형태로 위탁계약을 맺는 아웃바운드를 제외한 인바운드 상담사를 대상으로 했다. 설문조사는 ①고용형태와 근로계약서 작성 여부 등에 대한 근로계약 일반 ②임금과 복리후생, 노동시간, 법정수당 등 노동조건 일반 ③만

죽도, 정규직 전환 가능성, 부당한 대우, 감정노동 등 직장생활 관련 ④개선 방안 등에 대한 내용으로 구성되어 있다. 설문조사는 총 515부가 수거됐다. 직종 별 수거부수는 아래와 같다.

<표 1> 직종별 설문 수거 현황

직종	수거 부수
공공부문 콜센터 종사자	113
민간부문 콜센터 종사자	129
활동보조인	144
요양보호사	36
유통서비스직	93
합계	515

3) 면접조사

설문조사로 파악하기 힘든 구체적인 내용은 면접조사를 병행했다. 면접조사는 6월부터 9월까지 4개월 간 진행됐다. 면접은 구조화된 질문지를 사용했고 질문지는 근로계약, 노동조건, 감정노동, 개선방안 등에 대한 내용으로 구성되어 있다. 면접은 직종 별 2명 이상씩 총 20명을 면접했다. 직종 별 면접 대상자 구성은 아래와 같다.

<표 2> 직종 면접 대상자

직종	인원
공공부문 콜센터 종사자	4
민간부문 콜센터 종사자	7
활동보조인	2
요양보호사	4
유통서비스직	3
합계	20

2장 한국 사회 여성 비정규직 실태

한국 사회 전체 비정규직 현황 및 여성 비정규직 실태를 먼저 살펴본 후 이 보고서에서 다루고자 하는 직종별 선행연구에서 다룬 내용을 정리하도록 하겠다.

1. 한국 사회 비정규직 현황과 실태

- 1천만 비정규직 규모와 점증하는 임금 격차

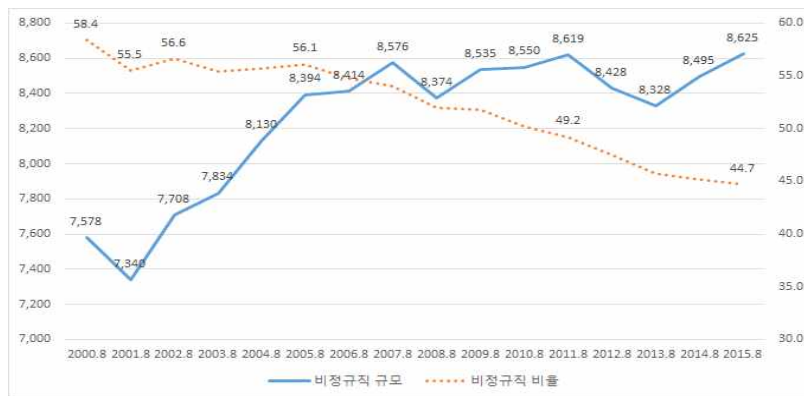
▷ 한국비정규노동센터가 2015년 8월 기준 경제활동인구부가조사를 재분석한 결과에 따르면, 전체 임금노동자의 수 1931만 2천여명 중에서 비정규직 노동자의 수는 전년 동월(2014년 8월) 대비 53만 6천여명이 늘어난 863만여명으로 집계됐는데, 이는 전체 임금노동자 대비 44.7%에 해당하는 비율이다.

▷ 대략 100여만 내외가 누락된 간접고용 비정규직(불법파견 등)과 150여만 명이 통계에서 빠지는 것으로 추산되는 특수고용 비정규직을 염두에 둔다면 실제 한국 사회 비정규직 노동자 규모는 1천만명을 넘는 것으로 보는 것이 실제에 가깝다. 전체 노동자의 과반이 비정규직 노동자로 대단히 높은 비중을 차지하고 있다.

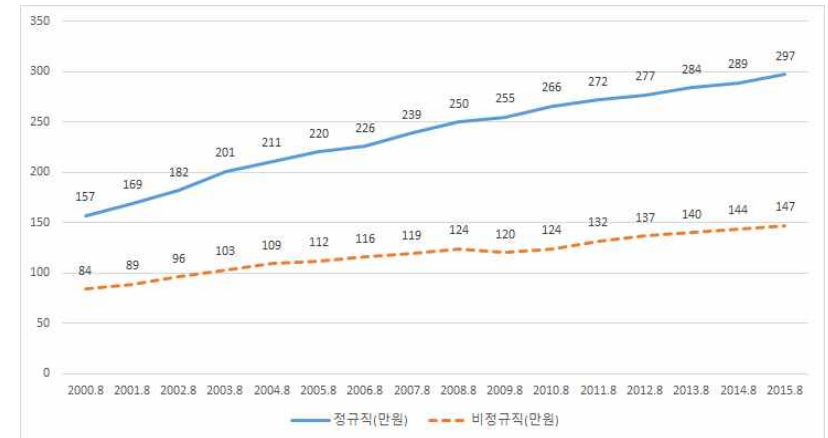
▷ 전체 임금노동자의 임금은 229.7만원이고, 정규직노동자의 임금이 296.5만원인 데 비해 비정규직노동자의 임금은 146.9만원으로 나타나 정규직 임금 대비 비정규직 임금 수준은 49.5%에 불과해 여전히 격차가 줄어들지 않은 채 점증하는 추세다. 통계청 경제활동인구 부가조사가 시행된 2000년부터 임금 격차가 늘어나는 추세는 변함없이 지속돼왔다.

▷ 한국비정규노동센터의 경제활동인구부가조사 분석 결과는 지난 십수년 동안 ‘정규직-비정규직 간 소득격차’가 좁혀지지 않고 있음을 보여주는 것으로 비정규직의 규모 축소와 함께 처우개선이 화급한 과제를 제시하고 있다. 즉 고용안정성과 소득안정성의 상향평준화 및 균형 실현이 관건이다.

<그림 2> 비정규직 규모와 비율 추이, 2000~2015(단위 : 천명)



<그림 3> 정규직과 비정규직 월평균 임금 추이, 2000~2015 (단위: 만원)



2. 한국 사회 여성 비정규직 실태

1) 여성 비정규직 규모¹⁾

▷ 2015년 8월 기준으로 남성 중에서 정규직 비율은 63.6%였고, 비정규직 비율은 36.4%로 남성은 정규직 비율이 높게 나타나고 있는 반면, 여성 중에서 정규직 비율은 44.7%로 나타났으며 비정규직 비율은 55.3%로 나타나 남성과 달리 여성은 비정규직의 비율이 반수 이상으로 훨씬 높게 나타났다.

▷ 전체 임금노동자 수는 남성이 여성보다 2백만 명 이상 많다. 고용형태별로는 기간제와 용역노동, 호출노동은 남녀의 절대적인 수가 비슷하거나 남성의 절대수가 많았으나, 일반임시직, 상용파트타임, 임시파트타임, 파견노동, 특수고용, 재택노동의 경우 여성이 남성에 비해 절대 숫자 자체가 더 많았다.

<표 3> 성별 정규직/비정규직 여부 (단위: 명, %)

구분	성별				전체	
	남성		여성			
	2014.8	2015.8	2014.8	2015.8	2014.8	2015.8
정규직	6,699,803	6,913,642	3,581,911	3,772,930	10,281,714	10,686,572
	65.2%	64.7%	34.8%	35.3%	100.0%	100.0%
	63.0%	63.6%	44.0%	44.7%	54.8%	55.3%
비정규직	3,935,088	3,964,732	4,559,506	4,660,670	8,494,594	8,625,402
	46.3%	46.0%	53.7%	54.0%	100.0%	100.0%
	37.0%	36.4%	56.0%	55.3%	45.2%	44.7%
전체	10,634,891	10,878,374	8,141,417	8,433,600	18,776,308	19,311,974
	56.6%	56.3%	43.4%	43.7%	100.0%	100.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

자료 : 한국비정규노동센터

<표 4> 성별 고용형태별 분포 (단위: 명, %)

구분		2012.8	
		남성	여성
전체		규모	10,878,374
		비율	100.0%
정규직 여부	정규직	규모	6,913,642
		비율	63.6%
	비정규직	규모	3,964,732
		비율	36.4%
고용형태	일반 임시직	규모	1,226,083
		비율	11.3%
	기간제	규모	1,086,955
		비율	10.0%
	상용파트	규모	18,966
		비율	0.2%
	임시파트	규모	495,915
		비율	4.6%
	호출노동	규모	553,603
		비율	5.1%
	특수고용	규모	139,150
		비율	1.3%
	파견노동	규모	86,756
		비율	0.8%
	용역노동	규모	349,461
		비율	3.2%
	재택노동	규모	7,843
		비율	0.1%

자료 : 한국비정규노동센터

2) 남녀 비정규직 비교실태²⁾

▷ 여성 비정규직 임금은 성차별과 비정규직 차별이 중첩되어 있다. 2014년 8월 기준 남성 정규직 임금을 100이라 할 때 여성 비정규직의 월평균임금은 35.9%, 시간당 임금은 41.8%에 불과하다. 여성 비정규직 중 저임금 계층은 55.7%(시간당 임금 기준) 내지 61.0%(월평균임금 기준)고, 법정 최저임금 미

1) 한국비정규노동센터(2015.12), 『통계로 본 한국의 비정규노동자-2015년 8월 경제활동인구조사 근로형태별 부가조사 분석』.

2) 김유선(2015.3), 『여성 비정규직 실태와 정책과제』, 한국노동사회연구소.

달 노동자는 140만 명(30.6%)에 달한다.

▷ 남성 정규직 대비 여성 비정규직 임금격차는 지난 10년 사이 더 심화되었다. 남성 정규직 임금을 100이라 할 때 여성 비정규직의 월평균임금은 37.3%에서 35.9%, 시간당 임금은 42.9%에서 41.8%로 확대되었고, 월평균임금 기준으로 저임금 계층은 57.3%에서 61.0%, 시간당 임금 기준으로 53.3%에서 55.7%로 증가했다. 최저임금 미달 노동자는 54만 명(12.8%)에서 140만 명(30.6%)으로 86만 명(17.8%) 늘어났다.

▷ 사회보험 가입률과 노동조건 적용률은 남녀 차이가 발견되지 않고 고용형태에 따른 차이가 뚜렷하다. 2014년 8월 기준 국민연금 가입률은 남성 정규직(96.6%)과 여성 정규직(97.9%)이 거의 같고, 남성 비정규직(32.8%)과 여성 비정규직(33.0%)도 차이가 없다. 퇴직금 적용률도 남성 정규직(99.4%)과 여성 정규직(99.7%)이 같고, 남성 비정규직(31.6%)과 여성 비정규직(29.9%)이 거의 같은 수준이다.

3. 직종별 여성 비정규직 관련 선행연구 검토

(1) 돌봄 - 요양보호사, 활동보조인

1) 요양보호사

2008년 7월 노인장기요양보험법이 시행되면서 노인 돌봄 서비스가 공적 영역의 보편적 사회서비스로 확대되었다. 서비스의 질을 높이고 전문성을 확보하기 위해 '요양보호사' 자격제도가 만들어졌다.

2013년 서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안³⁾에 따르면 전반적인 노동

조건이 매우 열악한 것으로 나타났다. 시설 요양보호사의 경우 야간 근무와 교대제로 인한 장시간의 높은 노동 강도로 어려움을 겪고 있었는데 야간노동수당 등의 수당이 근로기준법의 임금 지급 원칙대로 지급되고 있지 않았다. 근무시간을 제대로 계산할 경우 최저임금을 위반하는 경우가 상당히 많을 정도였다. 재가 요양보호사의 경우 고용불안 문제가 심각했다. 이용자의 상황에 따라 일이 종료되기 때문에 언제 일이 종료될지 모르는 불안한 상태에 있었고, 전일 근무가 보장되지 않는 경우가 있었다.

특히 임금 수준이 최저임금 수준으로 낮은 편이었다. 때문에 2012년 국가인권위원회는 요양보호사 노동 인권 개선 정책 권고를 결정했다. 권고에는 저임금 수준을 개선하기 위해 처우개선비를 지급하도록 하는 내용이 포함되어 있다. 이에 따라 처우개선비가 도입됐는데, 처우개선비 도입 후 기본급을 삭감해 이전과 같은 임금을 지급하거나, 신입직원은 처우개선비를 포함하여 초봉을 책정해 사실상 처우개선비의 취지대로 임금을 인상하는 효과를 억제하는 악용 사례가 많았다. 또 재가 요양보호사의 경우 수가에 처우개선비가 포함되어 있어 노동시간이 줄어들면 처우개선비 인상의 효과가 없어지기도 했다. 이러한 문제를 개선하기 위해 처우개선의 효과가 충분히 나타날 수 있도록 지급 방식을 변경할 필요성이 있다. 보육교사 등에게 처우개선비가 지급되는 것과 같이 건강보험공단이나 요양기관을 거쳐 요양보호사에게 처우개선비를 지급하는 것이 아니라, 건강보험공단에서 직접 요양보호사에게 지급하는 방식이 바람직할 것이다.

한편 요양보호사들은 이용자나 보호자로부터 과도한 요구나 폭행을 당하기도 했다. 그러나 요양기관이 시장화되면서 기관은 이용자 유치 부담을 갖고 있으므로, 이용자의 부당한 대우에도 별도의 조정이나 요양보호사를 보호하는 조치를 취하지 못하고 있었다. 요양기관이 사실상 자기 역할을 방기하는 것이므로, 요양보호사가 건강보험공단이나 지방자치단체에 직접 문제를 제기할 수 있는 창구가 마련되는 것이 필요하다. 또한 요양보호사가 겪는 감정노동의 강도가 높아 이를 해소하기 위한 상담이나 힐링캠프 등이 필요하다는 의견이 있었다. 이를 위해 요양보호사의 건강권을 요양보호사 지원센터를 별도로 운영해 상시적인 프로그램을 이용할 수 있도록 하는 방안이 고려될 수 있다.

그러나 중요한 것은 요양보호 서비스의 공급 방식을 바꾸는 것이다. 현재

3) 신경희/남우근(2013), 『서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안』, 서울연구원.

민간 시장에 전적으로 위탁되어 있는 공급 방식으로는 요양보호사의 저임금 등의 열악한 노동조건, 감정노동 등을 근본적으로 해결하기는 어렵다. 노인 돌봄 서비스가 공적 영역의 보편적 사회 서비스인 만큼 공급 방식 또한 비영리, 공공성을 추구하는 방식이 바람직하다고 할 수 있다.

공급 방식의 비영리성이 요양보호사의 노동 조건을 개선하는데 어떠한 영향을 미치는지와 관련해서 안산시 요양보호사 실태조사 결과⁴⁾를 참고할 수 있다. 실태조사는 시설과 재가로 구분한 뒤 노동조합이 있는 기관과 사회적기업이 운영하는 기관으로 별도로 구분하였다. 그 중 공정한 분배를 추구했던 사회적기업이 운영하는 재가요양기관의 경우, 주차수당과 교통비 등 타 기관에서 지급하지 않는 수당이 지급되고 있었다. 이용자에 대한 수가는 고정된 것이기 때문에 수가를 조정하지 않고는 임금 지불 능력을 제고하기는 어렵지만, 저임금수준을 상쇄하기 위해 각종 수당이 추가 지급되고 있는 것이다.

또한 요양보호사가 기관의 이사로 활동하여 요양보호사의 고충을 모아, 이를 해소할 수 있는 교육과 프로그램, 동아리 활동 등을 장려하고 있었다. 이를 통해 감정 노동으로 인한 소진을 방지하고 소속감을 높이는 등의 효과가 있었다. 때문에 타 기관 요양보호사의 근속이 1~2년으로 짧은 것에 반해, 해당 요양보호사는 7년 이상으로 근속기간이 길었다. 또한 경영정보를 공유하고 있기 때문에 기관이 이용자를 유지하기 위해 불법·편법적 행위를 하지 않았고, 임금 지불 능력에 대한 이해를 확장하게 되면서 저임금의 원인이 수가가 낮기 때문이라는 근본적인 인식을 갖는데도 도움이 됐다.

이처럼 과도하게 시장화되어 있는 노인 돌봄 서비스가 보편적 복지로서 기능하기 위해서는 비영리, 공공성을 갖춘 운영 주체가 요양 기관을 운영할 수 있도록 제도를 정비할 필요가 있다. 이를 통해 요양보호사가 괜찮은 일자리로 기능할 수 있도록 질 관리를 해야 할 것이다.

2) 활동보조인⁵⁾

4) 손정순 외(2015.12), 『안산시 요양보호사 노동실태와 개선방안 연구』, 한국비정규노동센터.

5) 활동보조인연대(준)(2012.12), 『장애인 활동보조인 노동조건 및 건강실태』 조사 보고 토론회 자료집 참조.

2012년 활동보조인연대는 장애인활동보조인의 노동조건과 건강실태에 대한 설문조사를 실시했는데 여러 문제점이 드러났다. 활동보조인들은 불안정한 고용구조 아래 월평균임금은 75만1천원에 불과한 저임금에 시달리고 있었고, 사고나 재해를 경험한 활동보조인들의 대부분이 개인휴가나 자가치료를 한 것으로 나타났을 뿐만 아니라, 산재보험을 통해 보상을 받은 경우도 드물었다. 장애인과 장애인 가족에 의한 언어 폭력과 신체적 폭력에 노출된 경우가 많았고, 심지어 성희롱 및 성폭력을 당한 경우도 있었다. 담당 장애인이나 장애인의 가족으로부터 최소한 가지 이상의 폭력을 경험한 사람이 설문 대상자의 12.4%를 차지했다.

활동보조인 서비스의 질적 향상은 활동보조인들이 안정적인 노동조건 속에서 자신의 전문성과 역량을 발전시킬 수 있을 때 가능하다. 그러나 현 서비스 수가는 최소한의 생계임금과 노동기본권을 확보하기에도 태부족인 것으로 드러났다. 이직율이 높을수록 비숙련 활동보조인의 비중이 늘어나고, 이는 서비스의 질이 낮아지는 결과를 초래한다. 장애인 활동보조인 제도가 장애인들에게 일상적인 삶의 권리를 보장할 수 있기 위해서는 활동보조인으로 종사하는 노동자가 활동보조인 업무만으로도 생계를 유지하고, 자신의 직업에 헌신할 수 있는 조건이 필요하다.

현재의 민간위탁 방식으로는 확보된 장애인 수만큼 기관운영을 위한 비용이 만들어지기 때문에 양적 경쟁에 치우치거나 운영비 확보를 위한 여러 가지 편법을 동원하게 되므로 서비스 질의 하락을 가져온다. 또한 민간위탁으로 운영부담을 떠넘기는 정부는 수수료만으로 모든 것들이 알아서 해결되기를 바라기 때문에 공공적 관리를 위한 노력을 제대로 하지 않고 있는 현실이다. 장애인활동보조제도는 표면적으로 낮은 비용으로 성공적으로 운영되고 있는 것처럼 보이지만, 지급되지 않은 비용만큼 현장의 종사자들과 장애인들이 부담을 모두 감내하고 있는 실정이다.

그 동안 사회복지를 저소득층의 일자리 창출사업 위주로 판단하고, 복지예산을 소모성 비용으로 인식해온 것이 정부 뿐만 아니라 우리 사회의 일반적인 인식이었다. 그러나, 현재의 조건으로는 장애인활동보조인은 최소한의 생계임금마저도 보장받지 못하는 불안정한 일자리에 불과하다. 또한 장애인의 입장에서 ‘장애인 활동보조제도’가 일상생활에 더해지는 ‘선물’ 같은 것이 아니라, 일상생활 자체를 할 수 있게 하는 생존의 문제이며, 인간다운 삶을 위한 최소한의 권리라는 점이 사회적으로 인식되어야 할 것이다.

장애인 활동보조서비스는 집안과 시설에만 갇혀있어야 했던 장애인들이 자신의 삶을 영위할 수 있는 계기를 마련했다는 점에서 획기적인 변화이지만, 기존의 봉사활동 수준을 넘어 자립생활이 가능할 수 있도록 하기에는 서비스 제공시간이 부족하다는 주장이 많고 개선해야 할 문제점이 여럿이다. 그리고 적절한 서비스가 제공될 수 있도록 하기 위해 경험 있고 숙련된 활동보조인의 육성이 중요하며, 이를 뒷받침할 수 있는 제도적 개선이 필요하다.

(2) 유통 - 대형마트⁶⁾

국내 유통업체의 고용구조는 직영사원(원청업체 정규직, 직접고용 비정규직)과 비직영사원(간접고용 비정규직, 입점협력업체 직원, 개인사업자 형태 전문판매 직원 등, 비율 약 75~85%)으로 구분할 수 있다. 그런데 백화점, 면세점, 할인점 등 주요 유통업체의 고용형태는 대부분 비정규직과 입점협력업체(수수료, 임대매장) 종사자로 이들의 수는 정규직보다 훨씬 많다.

또한 백화점, 면세점과 할인점의 서비스 판매직 종사자들은 노동법의 사각지대에 놓인 것은 물론, 건강권 문제도 겪고 있다. 대형 유통업체의 시설을 이용해야 하는 상황에서 서비스 판매직의 노동 및 건강은 유통업체의 영업 및 운영방식에 의해 직접적인 영향을 받는다. 특히 이들의 노동조건은 유통업체의 영업일과 시간에 의해 좌우된다. IMF 구제금융 이후 유통업체들은 '1년 365일 운영'으로 영업구조를 전환했고, 일부 조직된 노동자들을 제외하면 노동자들은 일과 삶의 균형을 찾기 어렵다.

2014년 정부 통계자료 분석 결과, 유통업 서비스 판매직 노동자는 남성(29만9천명, 32.9%)보다 여성(60만9천명, 67.1%)이 2배 이상 많고, 평균 연령은 36.3세이며, 학력은 고졸(66.2%)이 가장 많았다. 유통업 서비스 판매직 노동자의 임금은 월평균 137만 원(100~150만 원 미만 29%, 150~200만 원 미만 27%, 50~100만 원 미만 17%)이었으나, 2015년 국가인권위원회 조사 결과로는, 월평균 임금은 231만 원(시급 6,150원, 정규직 237만 원, 무기계약직 143만 원, 비정규직 147만 원)이었다. 또한 유통업 내 비정규직 중 직접고용 비정규직(기간제 155만 원/시급 5,550원, 시간제 105만 원/시급 7,742원)의 임금

은 간접고용 비정규직(파견 168만 원, 용역 170만 원)보다 적은 것으로 나타났다. 이는 직접고용 비정규직이 시급제를 적용받기 때문이다. 여성 노동자(212만 원)와 남성 노동자(287만 원)의 단순 임금격차는 약 75만 원 정도다.

2014년 정부 통계자료 분석 결과, 유통업 서비스 판매직 노동자의 근무시간은 평균 2.7년(1년 미만 45%, 6개월 미만 31.3%, 6개월 이상 1년 미만 14.7%)이었고, 1주일 평균 노동시간은 43.1시간으로 전체 임금 노동자와 별 차이가 없는 것으로 나타났다. 1년 내내 영업하는 유통업의 특성에 비해 노동시간이 상대적으로 적게 나타난 이유는 입점협력업체(주6일, 1일 10시간 이상 근무)에 대한 조사가 제대로 이루어지지 않고 있기 때문인 것으로 판단된다.

우리나라 백화점, 면세점, 할인점의 경영방식은 모두 '시장 친화적' 방식으로, 일과 삶의 균형과 노동자 건강은 주요하게 고려되지 않고 있다. 대표적으로 백화점의 정기 휴점일은 IMF 이전 주 1회에서 현재 월 1회로 축소되었고, 백화점의 영세소규모 입점협력업체 종사자는 주6일 일하고 있다. 반면 유럽 주요 국가와 도시의 유통업체들은 유통산업 규제완화의 흐름에도 불구하고 주말 영업이나 연장영업과 관련해 노동자를 보호하는 제도적 장치를 갖고 있다. 이들 국가와 달리 우리나라 유통업체들은 1년 내내 영업하는 탓에, 서비스 판매직 종사자들은 시간부족(73.3%, 가족과 함께 보낼 시간 부족 25%), 여가활동 방해(근무환경 및 근무형태 불만 35.2%)는 물론, 가족 관계(가족과 보내는 시간 단절 경험 25.9%)와 사회적 관계(인간적, 사회적 관계와 모임의 단절 경험 44.2%)에서 부정적 영향을 받고 있다고 인식한다.

최근 몇 년 전부터 유통업 서비스 판매직의 감정노동 문제가 사회적 이슈로 떠올랐다. 이에 따라 정부 및 지자체에서도 감정노동 관련 정책이나 다양한 사업들을 진행하고 있다. 2015년 국가인권위원회 실태조사 결과, 유통업 종사자들이 지난 1년 동안 고객으로부터 불쾌한 언행을 경험한 비율은 61%나 되었으며, 이로 인해 정신적 고통을 겪고 있는 사람은 10명 중 2명(17.2%) 가까이 된다. 그럼에도 사업장 내 관련 프로그램이나 교육 등은 거의 없다(96.6%). 특히 유통업 종사자들이 겪는 주된 문제가 고객으로부터의 폭언(39%)이나 직장 내 따돌림(17.2%)이라는 점을 고려하면, 고객으로부터의 무리한 요구나 괴롭힘(공격적, 까다로운 고객 상대 86.7%)이 심각한 상황임을 알 수 있다.

6) 국가인권위원회(2015), 『유통업 서비스 판매직 종사자의 건강권 실태조사』 참조.

유통업의 감정노동 문제는 단순히 고객으로부터의 불쾌한 언행만이 아니라, 기업과 조직의 적절한 대응 부재와 과도한 고객 서비스, 인사관리 정책이 만들어낸 사회적 산물이다. 특히 유통업 서비스 판매직 노동자들은 매뉴얼과 규칙에 따라 서비스를 제공하는 과정에서 감정을 조정하고 통제해야 하는 탓에 '감정적 부조화'로 인한 건강장애를 겪을 개연성이 높다.

(3) 콜센터 상담원

석사학위 논문인 '콜센터 여성노동자들의 노동경험에 관한 연구'⁷⁾는 한국 사회에서 새로운 여성 유망서비스직종으로 손꼽히는 콜센터의 높은 이직률에 주목하고 어떠한 노동 상황이 여성노동자들의 잦은 이직과 고용불안을 초래하는지를 밝히고자 했다. 이하 논문을 요약 정리한 내용이다.

한국의 콜센터는 여성노동력의 비중이 과도하게 높지만 많은 여성노동자들은 저임금과 비정규직의 열악한 노동조건으로 고용된다. 또한 노동과정에서 고객을 최우선시하는 감정노동으로 인하여 정신적인 스트레스와 고통을 받는 등 많은 문제점이 발생되지만 이에 대한 사회적 인식 수준은 매우 낮다. 그 결과 해당산업에 대한 공식 노동통계가 마련되어 있지 않다. 최근까지도 전체종사자 수가 30-40만명 정도로 추정될 뿐 어느 정도의 여성노동자가 고용불안을 겪고 있는지 정확한 수치를 파악하기 어렵다.

콜센터 여성노동자들은 성차별적 노동시장의 전통과 관습, 그리고 제도와 같은 구조적인 제약으로부터 자유롭지 못하지만 콜센터는 고용의 차원에서 구직 기회를 제공한다는 경제적 이유에서만 뿐만 아니라, 또 다른 차원에서 과거 여성노동자들이 종사하였던 이전 노동경험에 준거하였을 때 주관적인 상황 인식과 가치를 충족시켜줄 수 있다는 점에서 높은 기대가 예상되는 일자리였다. 콜센터 여성노동자의 노동경험에서 나타나는 구조적인 문제는 고용의 특성과 고객서비스 업무의 성격, 이에 대한 조직내 평가관리자와 동료와

의 사회적 관계를 중심으로 나타났다. 이러한 상황에 대응하면서 점차 여성 노동자들이 자신의 일에 대한 변화된 인식과 태도를 보이게 되었고 그러한 행위가 일자리이동으로 표출되었다.

한편 불안정한 고용 상황과 노동과정에서 비롯되는 내적 갈등과 모순에 대한 대응전략에서는 여성들 사이의 일정한 불일치가 존재하였다. 물론 주변부 노동시장의 구조적 제약에 대해 일정 수준 이상으로 순응할 수 밖에 없는 낮은 지위에 있을 뿐만 아니라, 노동조합이 결성되어 있지 않아 조직적인 문제해결이 어렵기 때문에 다분히 개인적인 차원의 해결을 선호한다. 또한 더 나은 일자리로 이동하지 못하기 때문에 콜센터 직종 노동시장의 잔류를 선택하는 경향을 보였다.

그러나 여성노동자들은 사회적인 연결망인 동료를 통하여 콜센터직종 노동시장 내에서 상대적인 임금격차를 누리고자 하였고 경력 상승이 가능한 일자리를 찾아 자발적인 일자리 이동을 하였으며 일부 여성들은 다른 직종으로 이동을 시도하였다. 반복적인 실업과 재취업이라는 불안한 고용현실을 극복할 수는 없었지만 노동시장 내에서 여성과 비정규직이라는 이중적인 차별과 배제에 대하여 수동적인 태도를 견지하기보다는 개인적인 상황과 여건을 고려하여 현실에 대응하고자 하는 노력으로 해석될 수 있을 것이다.

이상에서 정리된 콜센터 상담원 문제가 현실에서 개선된 대표적인 사례로 서울시 120 다산콜센터 상담사 노동인권 신장 사례를 들 수 있다. 콜센터 상담원의 감정노동 및 간접고용 비정규직으로서의 고용불안과 열악한 처우 문제가 사회적 문제로 부각된 이후 서울시는 서울시 인권위원회의 콜센터 상담사 인권개선 권고안⁸⁾을 반영해 시행한 바 있어 주목해볼 만 하다. 서울시 인권위원회 권고안과 서울시 시책에 대해선 4장 정책대안에서 구체적으로 소개하도록 하겠다.

7) 송민지(2014.8), 『콜센터 여성노동자들의 노동 경험에 관한 연구』, 중앙대학교 대학원.

8) 서울시 인권위원회(2014.2), 『서울시 120 다산콜센터 상담사 인권개선을 위한 정책 권고』.

3장 실태조사 결과 분석

1. 노동조건

(1) 직종 및 고용형태

설문에 응답한 여성 비정규직의 직종은 다음과 같다.

<표 5> 직종

	빈도	유효 퍼센트
공공부문 콜센터 상담원	113	21.9
민간부문 콜센터 상담원	129	25.0
활동보조인	144	28.0
요양보호사	36	7.0
유통판매서비스직	93	18.1
합	515	100.0

공기업에 종사하는 공공부문 콜센터 상담원과 보건복지부 사업에 고용된 활동보조인과 요양보호사는 공공부문 종사자로 분류할 수 있다. 공공부문과 민간부문으로 구분하면 공공부문이 56.9%, 민간부문이 43.1%로 나타났다.

<표 6> 공공, 민간 여부

	빈도	유효 퍼센트	공공, 민간 여부
공공부문 콜센터 상담원	113	21.9	56.9
활동보조인	144	28.0	
요양보호사	36	7.0	
민간부문 콜센터 상담원	129	25.0	43.1
유통판매서비스직	93	18.1	
합	515	100.0	100.0

이들의 고용형태는 파견용역 등 간접고용이 55.5%로 가장 많았다. 무기계약직도 25.6%로 상당 수 포함되어 있다. 그러나 인터뷰를 통해 용역업체 무기계약직임에도 불구하고 파견용역에 응답하지 않고 무기계약직이라고 응답한 사례를 다수 확인할 수 있었다. 때문에 무기계약직은 과대 추산된 반면, 파견용역은 과소 추산된 수치라고 보는 것이 타당하다.

<표 7> 고용 형태

	빈도	유효 퍼센트
무기계약직	134	25.6
기간제	69	13.2
파트타임	26	5.0
파견용역	291	55.5
기타	4	0.8
합계	524	100.0

직종별 고용형태를 보면 활동보조인의 대다수가 파견용역으로 간접 고용되어 있었다. 활동보조인은 보건복지부 활동보조지원사업의 일환으로 보건복지부와 지방자치단체가 사업의 주체가 된다. 그리고 활동보조지원사업을 수행할 별도의 기관을 모집해 활동보조 서비스를 제공하고 활동보조인을 재교육하는 등의 역할을 부여한다. 때문에 활동보조인은 사업주체가 아닌 기관 소속으로 간접고용으로 분류할 수 있다. 요양보호사도 이와 유사하다. 시설요양보호사의 경우 요양시설 소속으로 직접 고용되어 있는 경우가 대부분이지만, 재가요양보호사의 경우 재가요양서비스를 매개하는 기관에 소속되어 있기 때문에 파견용역으로 응답한 비율이 일부 나타난 것으로 보인다. 다만 재가요양보호서비스는 1인 당 하루 4시간씩 제공되는 것이 일반적이므로, 요양보호사 1인이 1명에게 서비스를 제공한다면 파트타임일 가능성이 높다. 따라서 요양보호사의 파트타임 비율이 52.8%로 높게 나타난 것으로 볼 수 있다.

한편 공공부문 콜센터 상담원 중 무기계약직이 절반 가까이 나타났지만, 파견용역으로 고용된 비율도 39.3%로 낮지 않았다. 민간부문 콜센터 상담원

의 경우 무기계약직이 20.2%인데 반해 파견용역이 70.5%로 높게 나타났다. 그러나 인터뷰를 통해 확인한 바에 따르면 민간부문 콜센터의 일부 기간제를 제외하고 공공부문과 민간부문 콜센터 대부분의 상담사는 용역업체 소속이다. 따라서 공공부문과 민간부문 상담사 중 무기계약직이라고 응답한 비율은 용역업체 무기계약직일 가능성이 높다.

<표 8> 직종별 고용형태

	무기계약 직	기간제	파트타임	파견용 역	기타	합
공공부문 콜센터 상담원	46.4	13.4	0.0	39.3	0.9	100.0
민간부문 콜센터 상담원	20.2	9.3	0.0	70.5	0.0	100.0
활동보조인	2.1	0.7	0.0	97.2	0.0	100.0
요양보호사	2.8	19.4	52.8	25.0	0.0	100.0
유통판매서비스직	51.1	35.9	6.5	3.3	3.3	100.0

비정규직 일자리를 자발적으로 선택한 것인지에 대한 질문에 자발적이라고 응답한 비율이 44.6%, 자발적이지 않다는 비율이 55.4%로 나타났다.

<표 9> 비정규직 자발적 선택 여부

	빈도	유효 퍼센트
자발	229	44.6
비자발	284	55.4
합	513	100.0

직종별 자발성 여부를 보면 활동보조인과 요양보호사의 경우 자발적으로 선택했다는 비율이 70%를 상회해 높은 편이었다. 활동보조인과 요양보호사를 심층 면접한 내용을 고려했을 때, 해당 직종을 자발적으로 선택한 것이지 비정규직 고용형태를 자발적으로 선택한 것은 아니라고 볼 수 있다. 사업의 특성 상 활동보조인은 정규직이 있을 수 없고 요양보호사의 경우도 간접고

용되어 있거나 직접고용되어 있다고 하더라도 기간제가 대부분이기 때문이다.

한편 공공부문 콜센터 상담원과 유통판매서비스직은 비자발적 선택이었다고 응답한 비율이 높게 나타났다.

<표 10> 직종별 비정규직 자발적 선택 여부

	자발	비자발
공공부문 콜센터 상담원	22.2	77.8
민간부문 콜센터 상담원	48.8	51.2
활동보조인	69.5	30.5
요양보호사	74.3	25.7
유통판매서비스직	14.1	85.9
합		

(2) 근로계약서 작성 여부

근로계약서는 근로기준법 제17조에 규정된 것으로 근로계약서 작성 후 사용자와 노동자가 1부씩 보관하는 것이 원칙이다. 이에 따라 작성했다고 응답한 비율이 76.5%로 높았지만 작성하지 않았거나 1부만 작성해 회사가 보관한다고 응답한 비율도 23.4%로 나타났다.

<표 11> 근로계약서 작성 여부

	빈도	유효 퍼센트
미작성	21	4.0
1부작성 회사보관	101	19.4
2부작성 교부	398	76.5
합계	520	100.0

근로계약서 작성 여부를 직종별로 살펴보면 유통판매서비스직을 제외하고 근로기준법에 따라 작성한 비율이 80%를 상회하는 것으로 나타났다. 반면 유통판매서비스직의 경우 근로기준법에 따라 근로계약서를 작성한 비율이 절반에 불과했다.

<표 12> 직종별 근로계약서 작성 여부

	미작성	1부작성 회사보관	2부작성 교부
공공부문 콜센터 상담원	3.7	12.8	83.5
민간부문 콜센터 상담원	1.6	20.2	78.3
활동보조인	4.9	9.7	85.4
요양보호사	5.6	16.7	77.8
유통판매서비스직	6.7	43.3	50.0
합			

(3) 임금

설문 응답자의 월평균 임금은 127만원으로 2016년 최저임금 월환산액(126만원)과 같은 수준이었다. 직종별 임금 수준을 보면 공공부문 콜센터 상담원이 163만원으로 가장 높은 반면, 파트타임 비율이 높았던 요양보호사가 69만원으로 가장 낮았다.

<표 13> 평균 임금

구분	전체평균	공공부문 콜센터 상담원	민간부문 콜센터 상담원	활동보조 인	요양보호 사	유통판매 서비스직
월평균임 금	127.4	163.9	151.0	90.0	69.6	134.7

근로기준법에서 급여명세서를 규정하고 있지 않지만, 급여명세서는 근로계약에 따라 임금이 제대로 지급되는지 확인할 수 있는 문서로서 중요성을 갖는다. 이러한 급여명세서를 받는다고 응답한 비율이 71.3%로 높게 나타났다.

<표 14> 급여명세서 지급 여부

	빈도	유효 퍼센트
받음	376	71.3
안받음	151	28.7
합계	527	100.0

한편 현 직장 입사 시 과거 유사한 업무에 종사한 경력을 인정받아 임금 등에 반영이 되었는지에 대한 질문에서, 경력을 전혀 인정받지 못하거나 거의 인정받지 못한 경우가 84.7%로 높은 반면 경력은 대부분 인정받거나 모두 인정받았다는 비율은 7%에 불과했다. 월평균 임금이 127만원으로 최저임금 수준이었던 것을 고려하면, 과거 일자리 경험의 경력으로 인정되는 경우는 드문 것을 알 수 있다.

<표 15> 경력 인정 여부

	빈도	유효 퍼센트
전혀 인정 받지 못함	300	67.7
거의 인정 받지 못함	75	16.9
조금 인정 받음	37	8.4
대부분 인정 받음	16	3.6
모두 인정 받음	15	3.4
합계	443	100.0

(4) 4대 보험 및 복리후생

설문 응답자의 대부분이 국민연금과 건강보험, 고용보험을 가입한 것으로

나타났다. 건강보험과 고용보험에 비해 국민연금에 가입한 비율이 상대적으로 낮은 것은 60세이상 고령의 경우 국민연금 가입 대상에서 제외되기 때문인 것으로 보인다. 한편 산재보험 가입 비율은 82.4%로 가장 낮았는데, 산재보험은 연령과 노동시간 등의 제한 없이 의무적으로 가입해야 하는 것이기 때문에 3대보험에 가입되어 있는 경우 산재보험도 가입되었을 확률이 높다. 다만 노동자는 산재보험료를 부담하지 않고, 일반적으로 산재보험 혜택을 받는 일이 많지 않기 때문에 산재보험에 대한 인식 부족으로 산재보험에 가입했다는 비율이 낮게 나타난 것으로 추정할 수 있다.

<표 16> 4대 보험 가입 여부

구분	국민연금	건강보험	고용보험	산재보험
가입비율	93.4	97.5	97.2	82.4

각종 수당이나 서비스 수급 비율을 살펴보면, 연장수당, 휴일수당, 연차수당, 야간수당 등 근로기준법 상 지급요건 충족 시 지급하도록 규정한 수당 수급 비율이 40% 내외로 나타났다. 그 외의 복리후생적 수당을 지급받는 비율은 매우 낮았다.

<표 17> 복리후생적 수당 지급 여부

구분	비율	구분	비율	구분	비율
연장수당	48.9	야간수당	36.4	휴일수당	40.3
연차수당	36.2	월차수당	9.5	생리휴가	3.2
직책수당	16.3	병가수당	4.7	명절수당	29.4
여름휴가비	4.4	경조사비	22.5	교통비	13.6

(5) 근로시간 관련

주당 근무 일수는 5.2일, 평균 노동시간은 38.6시간, 하루 평균 휴게시간은 1.2시간으로 나타났다.

<표 18> 노동시간 등

주 평균 근무일수	주 평균 노동시간	하루 평균 휴게시간
5.2	38.6	1.2

연장, 야간, 휴일노동을 할 경우 근로기준법 제56조에 의해 가산수당이 지급되어야 한다. 이에 따라 수당을 지급받는다라는 비율은 45.5%에 불과한 반면, 일부만 지급 받거나 전혀 받지 못하는 비율이 52.9%로 나타났다. 근로시간과 관련한 근로기준법의 적용이 배제되고 있는 사각지대가 존재하는 것이다.

<표 19> 가산 임금 지급 여부

	빈도	유효 퍼센트
모두 받는다	179	45.5
일부만 받는다	161	41.0
전혀 받지 못한다	47	12.0
기타(대체 휴무 등)	6	1.5
합계	520	100.0

이를 직종별로 구분해 살펴보면, 활동보조인에서 정당한 가산 수당을 지급받지 못하는 비율이 65.5%로 가장 높았다. 그 외에도 공공부문 콜센터 상담원을 제외하고 절반 이상이 법정가산수당을 지급받지 못한다는 것을 확인할 수 있다.

한편 심층 면접에서 유통판매서비스직의 경우 회사로부터 빈번하게 연장근로를 요구받고 이를 거절할 경우 다른 부서로 인사 발령하는 등의 불이익이 있다고 하였다. 그러나 연장근로수당이 근로기준법에 의해 지급되지 않고 있다고 했다. 유통판매서비스직은 회사에서 월간 단위로 정한 스케줄에 따라 근무일과 시간이 정해진다. 스케줄 상 근무일에 연장근로를 할 경우 연장근로수당을 받지만, 휴무일에 근무를 할 경우 연장근로수당과 휴일근로수당이 가산되지 않고, 일부 시간에 대한 임금만 가산돼 지급받고 있었다. 예를 들

어 휴무일에 8시간 근무를 할 경우, 2시간에 해당하는 임금은 가산되지만 나머지 6시간은 통상의 근무와 같은 임금이 지급되는 것이다. 유통판매서비스직은 주로 대형마트 종사자로 지불능력이 있다고 볼 수 있음에도, 인건비 절감을 이유로 근로기준법이 위반되고 있는 것이다.

<표 20> 직종별 가산 임금 지급 여부

	모두 받는다	일부만 받는다	전혀 받지 못한다	기타(대체 휴무 등)	합
공공부문 콜센터 상담원	59.7	27.3	10.4	2.6	100.0
민간부문 콜센터 상담원	48.3	29.2	20.2	2.2	89.0
활동보조인	34.5	52.2	13.3	0.0	113.0
요양보호사	50.0	36.4	13.6	0.0	22.0
유통판매서비스직	44.7	50.6	3.5	1.2	85.0

근로기준법 제55조는 1주일에 평균 1회 이상의 유급휴일을 규정하고 있다. 이러한 주휴수당을 받고 있다고 응답한 비율이 35.3%로 낮게 나타났다. 주휴수당은 주 15시간 이상 일하는 모든 노동자에게 적용되는 것으로, 설문대상자의 대부분이 주휴수당 적용대상자임에도 불구하고 적용 비율은 낮았다.

특히 유통판매서비스직의 경우 기본급과 식대, 상여금, 연차수당 등으로 구성된 임금을 포괄임금제 형식으로 지급받고 있었다. 매 달마다 고정적으로 야간노동을 하고 있지만 포괄임금제이기 때문에 가산임금이 별도로 산정되지 않았고, 임금항목 중 주휴수당도 빠져 있었다. 이처럼 포괄임금제 임금형태로 법정수당이 미지급되는 문제가 있었다. 포괄임금제는 계산의 편의를 도모하기 위해 노동자의 승낙 하에 법정수당 등을 합한 금액으로 임금을 지급하는 것이다. 이는 근로기준법 제56조가 규정한 연장근로수당과 야간근로수당 등을 별도로 산정하여 지급해야 하는 원칙에 어긋난 것으로, 포괄임금제를 인정할 요건과 절차를 갖춰야 한다.

포괄임금제 계약이 성립하기 위해서는 우선 당사자의 승낙이 있어야 하고,

노동시간 산정이 어렵거나 포괄임금제로 임금을 지급하더라도 노동자에게 불이익이 없어야 하는 등의 요건을 충족해야 한다. 만약 이러한 요건과 절차에 따라 포괄임금제 계약이 성립하지 않았다면, 근로기준법은 강행규정이기 때문에 포괄임금제 계약은 무효가 되고 근로기준법에 따라 사용자는 법정수당을 지급할 의무가 있다. 따라서 심층 면접에 참여한 유통판매서비스직에서의 포괄임금제에 대한 당사자의 승낙이 있었다고 하더라도, 근로기준법에 의해 산정한 임금에 미달한 금액이 지급되고 있기 때문에, 미지급분은 체불임금이 되어 사용자에게 지급 의무가 있다고 할 수 있다.

<표 21> 주휴수당 지급 여부

	빈도	유효 퍼센트
모두 받는다	177	35.3
일부 받는다	67	13.3
전혀 받지 못한다	258	51.4
합계	502	100.0

근로기준법 제60조는 1년간 80퍼센트 이상 출근한 근로자에게 15일의 유급휴가를 주도록 규정하고 있다. 유급휴가이므로 휴가를 사용하지 않을 경우 연차수당으로 지급되는 것이 원칙이다. 때문에 연차휴가를 사용하도록 하거나, 휴가 대신 수당으로 지급하는 것 등은 사업장의 사정에 따라 취업규칙 등으로 정하는 것이 일반적이다. 설문조사 결과 약 80% 정도가 연차휴가를 사용하거나 수당을 지급받는다고 응답한 반면, 연차휴가도 사용할 수 없고 수당도 지급되지 않는다는 비율이 17.2%로 나타났다. 이는 근속기간이 1년 미만으로 연차유급휴가 적용 대상이 아닌 자를 제외한 결과이다.

<표 22> 연차유급휴가 사용 관련

	빈도	유효 퍼센트
연차휴가사용 및 연차수당지급	142	38.1
연차휴가사용 및 수당미지급	70	18.8
연차휴가미사용 및 수당지급	70	18.8
연차휴가미사용 및 수당미지급	64	17.2
잘 모름	27	7.2
합계	373	100.0

교육이나 조회 등이 근무시간 이외의 시간에 이루어질 경우 연장근로수당에 해당하는 가산임금이 지급되는지 여부를 살펴보았다. 응답자의 절반 정도가 근무시간 이외에 교육이나 조회를 받고 있었지만, 그에 대한 가산임금이 지급되는 비율은 14.1%로 매우 낮았다. 업무에 대한 교육과 조회 등은 업무준비 시간으로 볼 수 있어, 근무시간으로 산정되어야 한다. 그러나 본 업무가 아니라는 이유로 업무 준비 시간에 대한 임금이 산정되지 않아 사실상 무료노동이 발생하고 있는 것이다.

특히 요양보호사와 활동보조인의 경우 정기적인 보수교육을 받아야 한다. 요양보호사와의 심층 면접에서 보수교육은 근무시간 외에 이루어지는데 전일 교육 시 수당이 지급되지만, 반일 교육 시 별도의 수당 없이 무급으로 진행된다고 하여 무료노동을 하고 있음을 확인할 수 있었다.

<표 23> 교육, 조회 시간

	빈도	
근무시간 이외	253	49.9
근무시간 내	202	39.8
휴일에	52	10.3
합계	507	100.0

<표 24> 근무시간 외 교육, 조회 시 수당 지급 여부

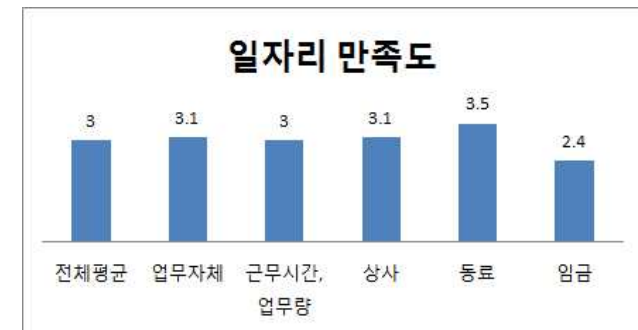
	빈도	유효 퍼센트
지급	60	14.1
일부지급	26	6.1
미지급	341	79.9
합계	427	100.0

2. 직장생활에 대한 인식

(1) 만족도

직장생활 만족도를 살펴보기 위해 업무자체, 근무시간이나 업무량, 상사, 동료, 임금으로 구분하여 각각의 만족도를 5점 척도로 측정하였다. 때문에 3점 이상이면 만족하는 편으로 볼 수 있다. 직종 별 만족도는 활동보조인과 요양보호사가 각각 3.4점, 3.2점으로 만족하는 편으로 나타났다. 두 직종은 전체적으로 만족하는 편이지만 임금수준에 대한 만족도는 낮은 편이었다. 만족도가 낮은 직종으로는 유통판매서비스직과 민간 콜센터 상담원으로 민간 부문 종사자로 나타났다. 두 직종은 대부분의 항목이 3점이하였고 특히 임금수준에 대한 만족도가 2점 초반대로 낮게 나타났다.

<그림 4> 일자리 만족도 전체 평균



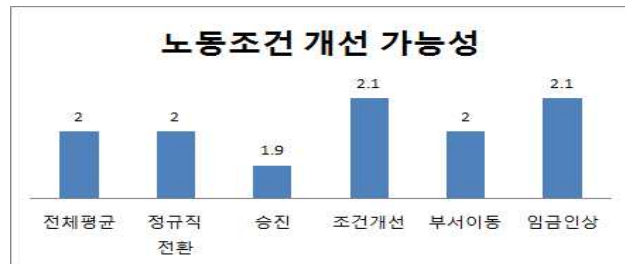
<표 25> 직장생활 만족도

	전체평균	공공 콜센터 상담원	민간 콜센터 상담원	활동보조 인	요양보호 사	유통판매 서비스직
전체평균	3.0	2.9	2.8	3.4	3.2	2.8
업무자체	3.1	2.9	2.7	3.7	3.4	3.1
근무시간, 업무량	3.0	2.8	2.5	3.5	3.2	2.9
상사	3.1	2.9	2.9	3.7	3.3	2.8
동료	3.5	3.6	3.5	3.7	3.4	3.2
임금	2.4	2.4	2.2	2.7	2.8	2.1

(2) 노동조건 개선 가능성

현재의 직장에서 노동조건이 개선될 가능성에 대한 인식을 확인하기 위해 정규직 전환, 승진, 노동조건 개선, 더 나은 부서로 이동, 임금인상 등의 항목으로 구분해 측정했다. 3점 이상이면 가능성이 있다고 생각하는 것이라 할 수 있다. 조사 결과, 전체 평균이 2점으로 나타나 응답자가 모든 항목에 대해 가능성이 없는 편이라고 인식하는 것을 확인할 수 있었다. 특히 유통판매 서비스직의 경우 이러한 가능성에 대한 부정적인 인식을 하는 경향이 상대적으로 강했다. 이러한 결과는 현재의 비정규직 일자리가 더 나은 일자리로의 연결기능을 하지 못하고 있다는 것을 보여준다.

<그림 5> 노동조건 개선 가능성 전체 평균



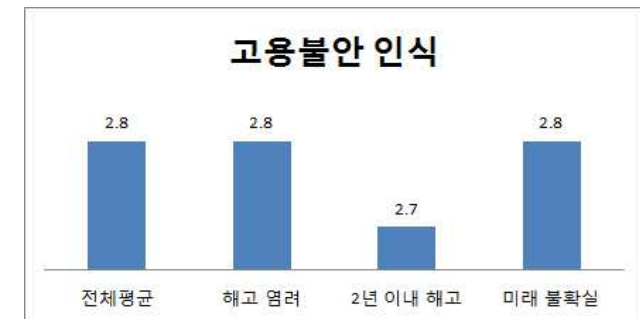
<표 26> 노동조건 개선 가능성

	전체 평균	공공 콜센터 상담원	민간 콜센터 상담원	활동보조인	요양보호사	유통판매 서비스직
전체평균	2.0	2.2	2.2	2.1	2.2	1.5
정규직 전환	2.0	2.2	2.2	2.1	2.1	1.5
승진	1.9	2.1	2.1	2.0	2.1	1.4
조건개선	2.1	2.2	2.2	2.3	2.2	1.5
부서이동	2.0	2.2	2.1	2.1	2.2	1.5
임금인상	2.1	2.2	2.2	2.3	2.3	1.5

(3) 고용불안

고용불안에 대한 인식을 확인하기 위해 해고 염려, 2년 이내 해고 가능성, 직장 관련 미래 불확실 여부를 항목으로 구성했다. 3점 이상이면 고용불안을 느끼는 편이라 할 수 있다. 전체 평균이 2.8점으로 고용불안을 느끼는 정도가 평균 이하로 나타났다. 앞서 살펴 본 노동조건 개선 가능성을 고려하면, 현재 직장에서 고용불안을 느끼는 정도는 낮지만 더 나은 조건으로 개선될 가능성이 없어 비정규직 일자리에 고착될 가능성이 높은 것으로 분석할 수 있다.

<그림 6> 고용불안 인식 전체 평균

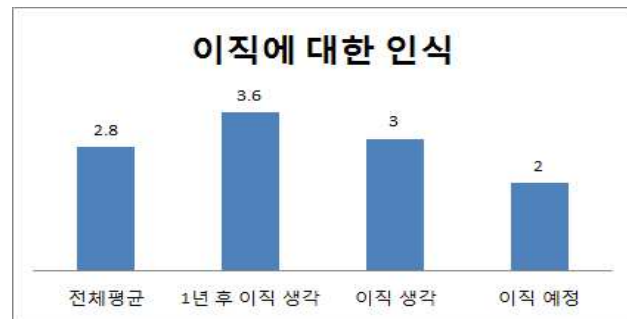


<표 27> 고용불안 인식

	전체평균	공공 콜센터 상담원	민간 콜센터 상담원	활동보조 인	요양보호 사	유통판매 서비스직
전체평균	2.8	2.9	2.8	2.6	2.8	2.8
해고 염려	2.8	2.9	2.7	2.8	2.7	2.9
2년 이내 해고	2.7	2.7	2.7	2.5	2.8	2.9
미래 불확실	2.8	3.1	2.9	2.6	2.8	2.6

이직에 대한 인식을 확인하기 위해 이직을 생각하는 정도로 항목을 구분해 측정했다. 3점 이상이면 이직을 고려하고 있는 편이라 할 수 있다. 전체 평균은 2.8점으로 이직을 생각하지 않는 편으로 나타났다. 그러나 1년 이후 이직을 생각하겠다는 것은 3.6점으로 나타났고, 두 달 내 이직을 하겠다는 것은 2.0점으로 간극이 있었다. 이는 지금 당장 이직을 예정하고 있지는 않지만, 현재 일자리에 대한 만족도와 더 나은 조건으로 개선될 가능성을 고려했을 때 자발적이든 비자발적이든 이직을 해야 한다고 생각하고 있는 것으로 보인다.

<그림 7> 이직에 대한 인식 전체 평균



<표 28> 이직에 대한 인식

	전체 평균	공공 콜센터 상담원	민간 콜센터 상담원	활동보조인	요양보호사	유통판매 서비스직
전체평균	2.8	3.1	2.9	2.7	2.7	2.8
1년 후 이직 생각	3.6	3.6	3.2	3.6	3.6	3.9
이직 생각	3.0	3.4	3.3	2.6	2.4	2.8
이직 예정	2.0	2.2	2.2	1.9	2.1	1.7

직장생활 만족도에서 살펴보았듯이 업무와 노동시간, 인적조건 등에 대해 평균적으로 만족하는 편이었으나 임금 만족도는 설문대상 직종 모두 불만족하는 편이었다. 그와 같은 맥락에서 이직을 계획할 경우 이직 사유는 저임금이라고 응답한 비율이 39.1%로 가장 높게 나타났다. 일자리에 대한 불만족 사유 중 임금 수준이 가장 문제가 되고 있음을 재확인할 수 있는 결과이다.

<표 29> 이직 이유

	빈도	유효 퍼센트
저임금	184	39.1
고용불안	45	9.6
장래성없음	53	11.3
근로조건 열악	82	17.4
기타개인사정	106	22.6
합계	470	100.0

그러나 향후 직업 변화에 대해 비슷한 업종의 다른 직장에서 비정규직으로 일할 것 같다고 응답한 비율이 21.3%로 가장 높았다. 반면 현 직장에서 정규직으로 전환되거나 다른 직장에서 정규직으로 일을 할 것이라는 응답은 13.5%로 낮은 편이었다. 결국 현재 일자리의 저임금 수준에 불만족해 새로운

직장을 구하더라도 비정규직으로 이동할 가능성이 높다는 것을 보여준다.

<표 30> 향후 직업 변화

	빈도	유효 퍼센트
현 직장에서 정규직 전환	39	7.6
다른 직장 비정규직	109	21.3
다른 직장 정규직	30	5.9
자영업 등 개인사업	31	6.1
잘 모름	303	59.2
합계	512	100.0

향후 직업변화에 대해 직종별로 구분해 살펴봤으나 전체적인 결과와 크게 다르지 않았다. 조사 대상 직종 모두 다른 직장에서 비정규직으로 일할 것 같다는 응답이 가장 높았다. 반면 공공부문 콜센터의 경우 현 직장에서 정규직으로 전환될 것 같다고 응답한 비율이 11.9%로 타 직종에 비해 높게 나타났다. 앞서 살펴 본 직종 별 고용형태에서 공공부문 콜센터 상담원의 경우 무기계약직 비율이 46.4%로 가장 높았기 때문에 정규직으로 전환될 거란 기대감이 존재하는 것으로 보인다. 참고로 무기계약직은 고용만 보장될 뿐 정규직제에 포함되지 않기 때문에 노동계는 비정규직으로 분류하지만, 정부에서는 고용이 보장되기 때문에 무기계약직을 정규직으로 분류하고 있다. 한편 요양보호사의 14.7%가 현 직장에서 정규직으로 전환될 것이라 생각하고 있었다. 시설요양보호사의 경우 시설에 직접 고용되어 있기 때문에 일정한 근무 기간이 지나면 무기계약직 등 정규직으로 전환될 거라 기대하는 것으로 보인다.

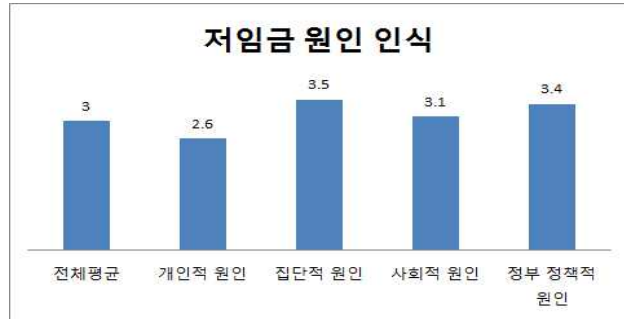
<표 31> 직종별 향후 직업 변화

	현직장에서 정규직 전환	다른직장 비정규직	다른직장 정규직	자영업 등 개인사업	잘 모름	합
공공부문 콜센터 상담원	11.9	20.2	4.6	7.3	56.0	100.0
민간부문 콜센터 상담원	7.1	26.2	7.1	7.9	51.6	100.0
활동보조 인	5.6	16.9	5.6	4.2	67.6	100.0
요양보호 사	14.7	26.5	2.9	2.9	52.9	100.0
유통판매 서비스직	4.5	22.5	7.9	6.7	58.4	100.0

(4) 저임금

현재 저임금을 받는 원인에 대한 인식을 자신의 능력 부족, 저학력, 고연령, 저기술, 대체가능성 등 개인적 원인과 대변단체가 없다는 집단적 원인, 여성과 경력 미인정과 같은 사회적 원인, 임금 기준이 최저임금이기 때문, 인건비 절감을 위해 비정규직을 사용하기 때문, 비정규직을 보호하지 않는 정부 정책 등 정부 정책적 원인으로 구분해 살펴봤다. 3점 이상이면 저임금의 원인이라고 생각하는 편이라 할 수 있다. 전체 항목 중 노동조합과 같은 대변 단체가 없기 때문에 저임금을 받고 있는 것 같다는 것이 3.5점으로 가장 높았다. 역으로 해석하면 노동조합 등 집단적 대변단체에 가입할 경우 임금 인상을 기대하고 있는 것으로 보인다. 또 낮은 인건비를 지급하기 위해 비정규직을 사용하고 최저임금을 임금 기준으로 활용하며 이에 대해 정부는 비정규직을 보호할 조치를 하지 않는 등 저임금이 정부 정책적 원인에서 기인한 것이라는 인식은 3.4점으로 높았다. 반면 능력부족, 저학력 등의 개인적인 요인을 저임금의 원인으로 인식하는 경향은 낮은 편이었다.

<그림 8> 저임금 원인 인식 전체 평균



<표 32> 저임금 원인 인식

구분	전체 평균	공공 콜센터 상담원	민간 콜센터 상담원	활동 보조 인	요양 보호 사	유통판 매서비 스직
전체평균	3.0	3.1	3.1	2.6	2.7	3.3
개인적 원인	능력부족	2.6	2.3	2.5	2.1	2.2
	저학력		2.1	2.2	1.9	2.1
	고연령		2.4	2.6	2.2	2.3
	저기술		2.6	2.8	2.4	2.5
	대체가능성		3.5	3.5	2.9	3.1
집단적 원인	대변단체없음	3.5	3.2	3.7	3.2	3.1
사회적 원인	여성	3.1	3.6	3.5	3.0	2.8
	경력미인정		2.9	2.9	2.4	2.7
정부 정책적 원인	최저임금	3.4	3.6	3.3	2.4	2.6
	비정규직		3.7	3.3	2.5	2.6
	정부정책		4.0	3.7	3.2	3.3

실제로 월 평균 임금이나 고용형태 등이 학력에 비례하지 않는 등 조사 결과에서 관련성을 확인할 수 없었다.

<표 33> 학력

학력	중졸 이하	고졸	전문대졸	대졸	대학원 이상
비율	99.9	122.5	142.2	132.7	108.3

<표 34> 고용형태별 학력

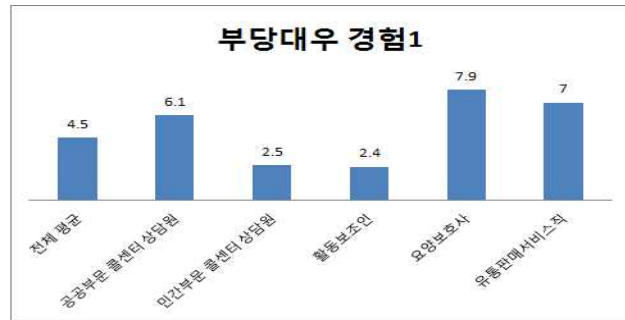
구분	중졸이하	고졸	전문대졸	대졸	대학원 이상	합
무기계약직	0.0	53.9	24.2	21.9	0.0	100.0
기간제	2.9	54.4	22.1	19.1	1.5	100.0
파트타임	12.0	60.0	20.0	8.0	0.0	100.0
파견용역	9.5	40.7	25.3	23.9	0.7	100.0
기타	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0	100.0

3. 부당한 대우

(1) 부당한 대우 경험

업무 중 성희롱이나 성폭력을 외모 등 성적인 평가나 비유, 야한 농담이나 음란한 이야기, 원치 않는 신체접촉, 특정 신체부위 노출, 성적인 관계 강요나 회유, 기타 성적 수치심이나 모욕감을 주는 행동으로 구분하여 살펴봤다. 전체적으로 음란한 농담이 9.7%로 가장 높았다. 직종 별로 살펴보면 요양보호사가 성희롱이나 성폭력에 노출된 비율이 가장 높았다. 요양보호사 업무 특성 상 치매에 걸린 대상자에게 서비스를 제공할 때 성희롱이나 성폭력이 발생하고 있었고, 재가요양보호사의 경우 대상자의 집에 방문해 서비스를 제공하기 때문에 그러한 위험에 노출될 가능성이 더 높다는 것을 심층 면접을 통해 확인할 수 있었다. 한편 유통판매서비스직은 성적인 평가나 음란한 농담 등 언어적 성폭력의 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

<그림 9> 부당대우 경험1 전체 평균



<표 35> 부당 대우 경험

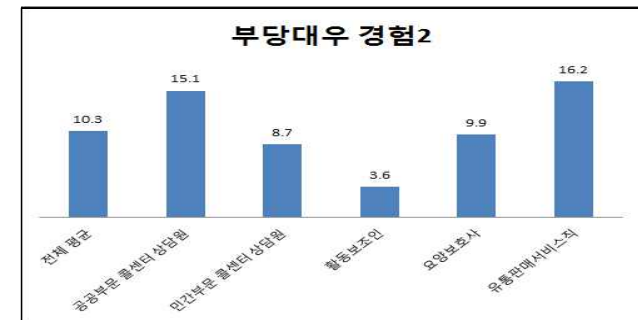
구분	전체 평균	성적인 평가	음란한 농담	신체 접촉	신체부위 노출	성적관계강요	수치심 유발
전체 평균	4.5	7.0	9.7	3.6	1.3	1.3	4.0
공공부문 콜센터 상담원	6.1	8.9	8.9	5.0	2.0	3.0	9.0
민간부문 콜센터 상담원	2.5	4.2	9.3	1.7	0.0	0.0	0.0
활동보조인	2.4	2.3	6.1	3.0	1.5	0.0	1.5
요양보호사	7.9	11.1	19.4	8.3	0.0	2.8	5.6
유통판매서비스직	7.0	12.2	12.0	4.2	2.8	2.8	8.2

직장 상사나 남성 동료로부터 성희롱 등의 성폭력, 욕설 등의 언어폭력, 구타 등의 신체폭력, 인격적 무시 등을 경험했다고 응답한 비율이다. 유통판매서비스직과 공공부문 콜센터 상담원의 전체 평균 비율이 높게 나타났다. 특히 언어폭력과 인격적 무시를 경험한 비율이 높았다.

유통판매서비스직과의 인터뷰를 통해 구체적인 부당 대우 경험을 확인할 수 있었다. 피면접자에 의하면 “점장, 파트장, 지원팀장 등 관리자는 여성 비정규직을 사람으로 안 본다. 자존심을 상하게 하는 언행을 하고 실수를 하면

고객 앞에서 고객이 민망해 할 정도로 무시를 한다”고 한다. 피면접자는 가장 열악한 근로조건이 무엇이냐는 질문에 이러한 관리자 등의 비인격적인 대우라고 응답하였다. 또 다른 유통판매서비스직도 비정규직이라는 고용형태를 이유로 관리자 등의 비인격적인 대우가 심각한 수준이라고 하였다. 이를 위해 정규직과 동등한 대우가 기반이 되어야 하고, 평직원들이 무기명으로 관리자를 평가할 수 있는 평가 제도가 도입되어야 한다고 했다.

<그림 10> 부당대우 경험2 전체 평균



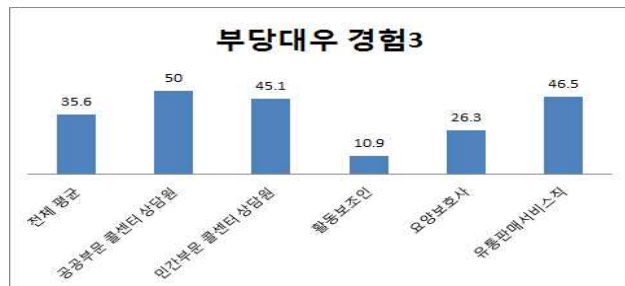
<표 36> 직장 상사나 남성동료에 의한 부당 대우 경험

관리자로부터	전체 평균	성폭력	언어폭력	신체폭력	인격무시
전체 평균	10.3	5.4	11.9	0.6	23.4
공공부문 콜센터 상담원	15.1	7.1	15.9	1.8	35.4
민간부문 콜센터 상담원	8.7	1.6	12.4	0.0	20.9
활동보조인	3.6	3.6	3.6	0.0	7.3
요양보호사	9.9	11.1	8.6	2.9	17.1
유통판매서비스직	16.2	8.9	19.1	0.0	36.7

업무 중 고객으로부터의 성희롱 등의 성폭력, 욕설 등의 언어폭력, 구타 등

의 신체폭력, 인격적 무시 등을 경험했다고 응답한 비율이다. 인격적인 무시와 언어폭력을 경험한 비율이 절반 이상으로 가장 높았다. 대상 직종 모두 서비스직으로 고객과 대면하는 업무이기 때문인 것으로 보인다. 그 중 1~2명의 고객과 지속적으로 대면하는 활동보조인과 요양보호사는 상대적으로 고객으로부터의 폭력 경험이 낮았다. 그러나 요양보호사의 경우 활동보조인에 비해 폭력을 경험한 비율이 높았는데, 앞서 살펴보았듯이 요양보호사와의 심층 면접을 통해 확인한 결과 업무 특성 상 치매에 걸린 대상자에게 서비스를 제공하는 과정에서 다양한 유형의 폭력을 경험하고 있는 것이다. 한편 불특정 다수를 대면해야 하는 공공, 민간부문 콜센터 상담원과 유통판매서비스직의 폭력 경험 비율이 높았고 언어폭력과 인격적 무시가 일반적인 폭력 유형인 것으로 나타났다.

<그림 11> 부당대우 경험3 전체 평균



<표 37> 고객에 의한 부당 대우 경험

고객으로부터	전체 평균	성폭력	언어폭력	신체폭력	인격무시
전체 평균	35.6	28.2	52.4	5.5	56.2
공공부문 콜센터 상담원	50.0	43.8	76.8	5.4	72.6
민간부문 콜센터 상담원	45.1	34.9	72.9	2.3	70.5
활동보조인	10.9	5.7	9.2	7.7	21.0
요양보호사	26.3	22.2	28.6	14.3	40.0
유통판매서비스직	46.5	37.9	68.1	3.4	76.4

(2) 대처 방법

업무 중 고객에게 성폭력, 언어폭력, 신체폭력 경험 시 대처방법에 대한 것이다. 3점 이상이면 해당 대처 방법을 사용해 대처하고 있는 편이라고 할 수 있다. 전체적으로 3점 미만인 것으로 보아 각종 폭력에 대한 대처가 적절히 이루어지지 않는 것으로 보인다. 눈에 띄는 것은 앞서 고객으로부터의 폭력 경험 비율이 높게 나타난 공공, 민간 콜센터 상담원과 유통판매서비스직의 경우 평균 2.7~2.8점으로 낮게 나타났다는 점이다. 점수 상으로 보면 고객으로부터 폭력 경험이 가장 낮았던 활동보조인과 비슷하지만, 대처방법에는 극명한 차이가 있다. 세 직종의 경우 노동부에 신고해 제도적으로 문제를 해결하거나, 회사 차원의 대응 조치를 요구하거나, 고객에게 직접 시정을 요구하는 점수는 낮은 반면, 개인적으로 참고 넘긴다는 점수가 모두 3점 후반대로 높은 편이었다. 그러나 활동보조인은 개인적으로 참고 넘기기보다(2.7점) 회사차원의 대응 조치를 요구하거나 고객에게 직접 시정을 요구하는 편인 것으로 나타났다. 요양보호사도 이와 유사했다.

이러한 차이는 회사 내에 종사자를 보호하기 위한 규정이나 고객을 대상으로 하는 교육 등 종사자의 인권을 보장하기 위한 시도가 있었는지 여부에 따른 것으로 보인다. 활동보조인과 요양보호사는 소수의 대상자에게 지속적으로 서비스를 제공하고, 대상자의 집에서 업무가 이루어지기 때문에 고객에 의한 폭력에 노출되기 더 쉬운 조건이다. 때문에 회사 차원에서 서비스 대상자에게 종사자의 업무 범위에 대한 안내문을 발송해 불필요한 갈등이 발생하는 것을 예방하며, 갈등이나 폭력 발생 시 대상자를 변경하는 등의 조치를 하고 있다. 이러한 작업은 서비스 수행 주체인 보건복지부 차원에서도 병행되고 있다. 또한 활동보조와 요양보호의 고객은 복지서비스 대상자이기 때문에 사적 서비스를 받는 콜센터와 유통판매 등과는 종사자에 대한 인식이 다를 수 있다. 이러한 차이가 부당한 대우에 대한 대처 방법의 차이를 가져온 것으로 보인다.

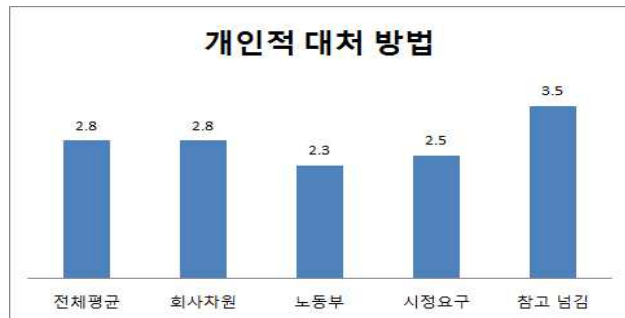
그러나 회사의 보호 시도에도 불구하고 요양보호 서비스 전달체계가 시장

에 맡겨져 있기 때문에 한계는 존재한다. 회사는 이용자를 유치해 이윤을 창출하기 때문에 이용자를 유치하기 위해 요양보호사에게 인내를 강요하기도 한다. 이용자로부터 음란한 농담이나 성적인 비난 등 성폭력과 언어폭력, 인격적인 무시를 지속적으로 경험했던 피면접자는 관리자에게 조치를 취해줄 것을 요청했으나, 어떠한 조치도 없었고 오히려 요양보호사에게 참고 일할 것을 요구했다고 한다. 이에 피면접자는 이용자가 문제를 발생시킬 경우 즉각 퇴소조치 할 수 있다는 각서, 입소 시 교육 등으로 문제가 발생하지 않도록 회사 차원의 노력이 있어야 한다고 했다.

<표 38> 개인적 대처 방법

	전체 평균	공공 콜센터 상담원	민간 콜센터 상담원	활동보조인	요양보호사	유통판매 서비스직
전체평균	2.8	2.8	2.7	2.8	3.1	2.7
회사차원	2.8	2.8	2.6	3.0	3.5	2.5
노동부	2.3	2.3	2.1	2.7	2.9	2.2
시정요구	2.5	2.4	2.1	3.0	3.4	2.2
참고 넘김	3.5	3.8	3.9	2.7	2.5	3.7

<그림 12> 개인적 대처 방법 전체 평균



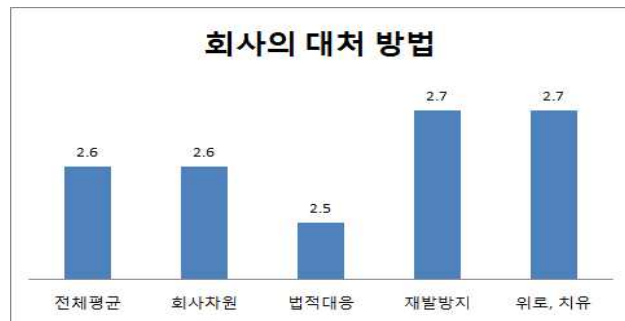
고객에 의한 성폭력, 언어폭력, 신체폭력 등 부당한 대우에 대한 회사의 대처방법에 대한 것이다. 활동보조인과 요양보호사를 제외하고 나머지 세 직종은 회사 차원의 대처가 이루어지지 않는 편으로 나타났다. 앞서 서술하였듯이 활동보조인과 요양보호사는 회사 차원의 대응 매뉴얼이 있는 곳이며 그렇지 않더라도 보건복지부가 대상자에게 제공하는 서비스 관련 가이드라인 등이 부당한 대우에 대한 회사 차원의 대처로 이어지는 것으로 보인다.

한편 민간부문 콜센터 상담원과의 심층 면접에서 악성민원 대응매뉴얼이 있고 그에 따라 대응하고 있었다. 악성민원인에게 먼저 상담원이 경고 멘트를 하고, 2차적으로 ARS 경고 멘트를 하고 3차적으로 관리자에게 사례를 이관하는 절차이다. 또한 대응 과정에서 이미 감정노동이 발생했으므로, 악성민원 응대 후 휴식을 취할 수 있는 시간적 여유를 주는 곳도 있었다. 그러나 감정노동 휴식이 매뉴얼화되어 있지 않고 상담원이 필요하다고 판단할 경우 휴식을 취하는 것이기 때문에 안정적으로 감정노동 휴식을 활용하기는 어려운 조건이었다. 게다가 관리자가 상담원의 이석 시간을 모니터링하고, 실적 평가로 임금에 차등이 발생하기 때문에 감정노동 휴식의 취지에 따라 감정회복이 될 때까지 충분한 휴식을 취할 순 없었다.

한편 2014년 서울시인권위원회는 서울시 다산콜센터 종사자에 대한 언어폭력, 성폭력 등 감정노동에 대한 개선 권고문을 낸 바 있다. 업무로 인한 우울증과 자살충동 등 콜센터 상담원의 감정노동의 심각성을 강조하며, 부당한 상담 전화는 상담원이 끊을 수 있도록 하고, 감정노동 발생 시 일정한 시간 동안 휴식할 수 있도록 하는 내용 등이 포함되어 있다. 이러한 서울시인권위원회의 권고문은 대표적인 감정노동자인 콜센터 상담원의 실태를 알리고 개선하기 위한 것이라는 점에서 의미가 있었다. 실제로 다산콜센터 노동조합(희망연대노조 다산콜센터지부)은 사용자와의 교섭을 통해 권고문 중 상당한 내용을 단체협약으로 정하기도 했다. 이러한 사례를 참고하여 고객으로부터의 폭력에 대처할 수 있는 방안과 함께 예방적 조치를 제도화하는 것이 필요해 보인다.

특히 간접고용 비정규직은 원청이 요구하는 기준을 따를 수 밖에 없고, 그러한 기준이 실적 평가의 기준이 되어 고용 문제와 직결되기 때문에 어려움을 겪고 있었다. 심층 면접을 통해 고객에 의한 폭력 등 부당한 대우 문제 해결방안에 대해 공공, 민간 콜센터 상담원과 유통판매서비스직 노동자의 의견을 들을 수 있었다. 피면접자는 일관되게 과도한 진절을 요구하는 것과 불필요한 서비스를 제공하는 등 기업의 고객서비스정책이 변화해야 한다고 하였다.

<그림 13> 회사의 대처 방법 전체 평균



<표 39> 회사의 대처 방법

	전체 평균	공공 콜센터 상담원	민간 콜센터 상담원	활동보조인	요양보호사	유통판매 서비스직
전체평균	2.6	2.3	2.4	3.2	3.4	2.4
회사차원	2.6	2.3	2.3	3.2	3.4	2.3
법적대응	2.5	2.2	2.3	3.0	3.3	2.4
재발방지	2.7	2.3	2.5	3.3	3.4	2.3
위로, 치유	2.7	2.3	2.4	3.3	3.6	2.5

4. 개선 방안

현재의 일자리에서 가장 먼저 개선되어야 할 조건으로는 임금인상과 고용 안정, 노동시간단축, 휴게실 등 복지시설 확충, 인력충원과 정년연장 순으로 나타났다. 임금에 대한 불만족 정도가 가장 높았고, 이직을 생각하는 이유로 저임금이 가장 높은 비율이었던 것처럼, 임금인상이 가장 중요하게 개선되어야 할 조건이라고 응답한 것이다.

<표 40> 개선 순위

	순위 평균
임금인상	1.4
고용안정	2.8
노동시간 단축	3.4
휴게실 등 복지시설 확충	4.1
인력충원	4.6
정년연장	4.6

법정 가산 수당 미지급 등 근로기준법 위반 사항에 대한 상담이나 법률적 지원을 받을만한 곳이 있는지에 대해 약 80%가 없다고 응답했다.

<표 41> 상담, 법률적 지원 받을 곳

	빈도	유효 퍼센트
있다	105	20.1
없다	418	79.9
합계	523	100.0

대전시에서 비정규직의 노동조건을 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일에 대해 1순위로는 근로기준법 위반에 대한 신고센터 운영을 선호했다. 앞서 근로기준법 상 연장, 야간, 휴일노동에 대한 가산임금과 주휴수당 등이 지급

되는 비율이 낮았고, 이에 대한 법률적 지원을 받을만한 곳이 없다는 비율이 높았는데, 그에 상응하는 결과이다.

또한 유통판매서비스직 피면접자의 경우 회사에 노사협의회가 설치되어 있으나, 실적 평가제도에 대해 이의제기를 했음에도 의견이 전혀 반영되지 않았고 고충처리 등의 기능을 하지 못하는 등 형식적으로만 노사협의회가 설치되어 있다고 하였다. 또한 노동조합이 이른바 어용노조이기 때문에 교섭권이 없어 노동조건에 대한 결정권이 박탈된 상태였다. 때문에 신고센터 등이 운영될 경우 작업장에서 발생하는 고충에 대한 상담과 근로기준법 위반 등 법률적 지원 역할을 할 수 있을 것이다.

2순위로는 생활임금 적용범위 확대를 꼽았다. 대전시는 2016년부터 생활임금제도를 시행했고 2016년 기준 시급 7055원으로 결정했다. 그러나 대전시 소속 노동자에게만 생활임금이 적용되고 있어, 설문조사 대상 직종에는 생활임금이 적용되지 않는다. 한편 대전시는 2017년도 생활임금을 7630원으로 결정하고 출자·출연기관으로 적용 범위를 확대할 계획이라고 밝힌 바 있다. 이러한 계획에 따르면 설문조사 대상 직종 중 공공부문 콜센터에 생활임금이 적용될 것으로 보인다. 그러나 생활임금조례에 의한 제도기 때문에 적용 범위가 공공부문으로 한정되어 있어, 다른 네 직종에는 생활임금이 적용되기 어렵다는 한계가 있다. 또한 요양보호사의 경우 보건복지부 수가에 의해 임금이 결정되기 때문에 현재의 조건에서는 지방자치단체의 생활임금이 적용될 여지는 없어 보인다.

<표 42> 대전시 개선 순위

	1순위	2순위
신고센터운영	49.6	6.4
취업알선	27.0	26.0
직업훈련	4.1	11.1
생활임금	17.8	44.1
여가활동	1.6	12.4
합계	100.0	100.0

5. 소결

(1) 고용형태 - 간접고용의 문제

공공부문 콜센터 상담원, 민간부문 콜센터 상담원, 활동보조인, 요양보호사, 유통판매서비스직으로 일하고 있는 대전시 여성 비정규직을 대상으로 설문 조사와 면접조사를 한 결과, 절반 이상이 파견, 용역 등 간접고용되어 있음을 확인할 수 있었다.

직종별로 구분하면 활동보조인의 대부분이 간접고용으로 분류되는데, 이는 보건복지부의 활동보조지원사업을 수행하는 별도의 기관에서 활동보조서비스 대상자에게 활동보조인을 파견 보내는 식으로 사업이 이루어져 있기 때문이다. 요양보호사 중 재가요양보호사도 활동보조인과 유사한 형태로 사업이 이루어진다. 보건복지부의 요양보호서비스 사업을 수행할 기관이 요양보호사를 모집한 후 서비스대상자에게 파견을 보내는 형태다. 때문에 활동보조인과 재가요양보호사는 서비스 대상자와 소속 기관, 보건복지부 등 사실상 세 주체에 고용되어 있는 것과 같은 효과를 받는다. 심층 면접에 참여한 활동보조인은 서비스 대상자가 자신의 고용에 직접적인 영향을 미치기 때문에 사용자가 서비스대상자라고 생각한다고 한 바 있다.

한편 민간부문 콜센터 상담원의 70% 이상이 간접고용되어 있는 것으로 나타났다는데, 과거에는 기업 내 콜센터가 존재했지만 콜센터 업무만 운영하는 업체에 위탁하는 방식으로 변화하고 있기 때문으로 보인다. 이러한 변화 흐름은 공공부문 콜센터 상담원의 40% 가량이 파견, 용역으로 고용되어 있는 것을 통해 재확인할 수 있었다. 때문에 점차 공공과 민간부문 콜센터 상담원이 간접고용화될 것으로 보인다.

(2) 저임금 문제

2015년 통계청 경제활동인구조사 부가조가자료를 재분석한 결과에 따르면 남성 정규직의 임금 대비 여성 정규직의 임금은 68.0%, 남성 비정규직은 52.6%, 여성 비정규직은 35.4%로 성별-고용형태별 격차가 매우 컸다. 이처럼 여성 비정규직은 여성이라는 성별과 비정규직이라는 고용형태에 의한 중층적인 임금 차별을 겪고 있다.

설문조사 결과 대전시 여성 비정규직의 평균 임금은 127만원대로 최저임금 수준이었다. 직장생활 만족도를 살펴본 결과 임금에 대한 만족도가 가장 낮았고, 이직을 계획할 경우 이직 사유로 저임금을 선택한 비율이 가장 높게 나타났다. 이처럼 저임금 문제를 인식하고 있음에도 임금이 인상될 거라는 가능성에 대해선 부정적인 인식이 있었고 이직하더라도 현재와 유사한 업무의 다른 직장에 비정규직으로 고용될 것이라 예상하는 비율이 높아, 여성 비정규직의 저임금 문제가 쉽게 해결될 것 같아 보이지 않았다. 이러한 저임금 문제에 대해 설문 응답자는 노동조합 등 권리대변단체가 없기 때문에 저임금 수준에 머물러 있는 것이라 생각하는 경향이 있었다. 또한 인건비 절감을 위해 비정규직을 사용한 것이므로 최저임금 수준만 맞춰서 주면 된다는 회사의 인식과 이에 대해 정부가 보호 노력을 하지 않기 때문이라는 등 정부 정책이 저임금 문제의 원인이라고 생각하고 있었다.

(3) 부당한 대우 및 감정도동

고객에 의한 부당한 대우와 직장 상사와 남성 동료에 의한 부당한 처우를 경험했는지 살펴본 결과, 언어폭력, 인격적 무시 등을 경험했다는 비율이 상대적으로 높은 반면 성폭력이나 신체폭력 등 심각한 수준의 폭력을 경험한 비율은 상대적으로 낮았다. 그러나 요양보호사의 경우 타 직종에 비해 성폭력을 경험한 비율이 높았는데, 이는 치매에 걸린 대상자에게 서비스를 제공하거나 대상자 집에 방문 서비스를 제공하는 과정에서 성폭력 등에 노출될

가능성이 높았기 때문이다.

고객에 의한 부당 대우에서 불특정 다수의 고객을 대면하는 공공, 민간부문 콜센터 상담원과 유통판매서비스직의 경험 비율이 높았다. 그러나 회사에 대응을 요구하거나 노동부에 신고하거나 고객에게 시정을 요구하는 등 적극적인 대응을 하기보다, 개인적으로 참고 넘기는 경향이 있었다. 이에 대해 피면접자는 회사가 과도한 친절을 요구하고 불필요한 서비스를 제공하는 등 고객서비스정책에 문제가 있다고 지적했다. 또한 간접고용 비정규직의 경우 원청이 요구하는 친절 기준에 따르지 않을 경우, 고용이 불안정해지는 등 직접적인 불이익을 받게 되므로 적극적인 대응을 하기 어렵다고 하였다. 이를 통해 열악한 고용형태일수록 감정도동을 예방하거나 대응하는데 취약하다는 것을 알 수 있었다.

(4) 개선방안에 대한 의견

설문 응답자들이 생각하는 개선방안 1순위로는 임금인상이었고 2순위로는 고용 안정이었다. 임금에 대한 불만족 정도가 높았고 부당한 대우에 대처하는데 간접고용이라는 열악한 고용형태가 문제를 악화시켰던 것이 반영된 결과라 할 수 있다.

한편 연장근로수당, 주휴수당, 연차유급휴가 등 근로기준법상 정당한 수당과 휴가를 받지 못하고 있다는 비율이 높았지만, 그로 인한 상담이나 법률적 지원을 받을만한 곳이 없다는 응답이 대다수였다. 이에 따라 대전시 차원의 개선 노력으로 근로기준법 위반에 대한 신고센터를 운영하는 것이 우선적으로 필요하다는 의견이 가장 많았다. 2순위로는 대전시에서 시행하고 있는 생활임금제도 적용 범위를 확대해 임금을 인상하는 역할을 해야 한다는 의견이 있었다.

4장 정책 대안

1. 여성 비정규직 실태에서 드러난 함의

앞서 살펴 본 대전광역시 주요 여성 비정규직 노동자 실태 결과에서 드러난 몇 가지 함의를 정리해보겠다.

(1) 나쁜 여성일자리 개선을 위한 정책의지 절실

공공 및 민간의 콜센터 상담원, 요양보호사, 활동보조인, 유통판매서비스직 여성노동자 모두 열악한 노동환경 속에 사회적 보호로부터 배제돼 많은 어려움을 겪고 있음이 드러났다. 한국 사회에서 여성 비정규직 노동자들이 일반적으로 감내하고 있는 저임금 및 고용불안, 노동인권 침해가 지역을 가리지 않고 하향평준화 경향으로 고착화되고 있음을 확인할 수 있었다. 무엇보다 법적 책임을 져야 할 사용자가 불분명한데다 헌법상 기본권인 노동조합을 통한 권익 개선이 난망한 간접고용 비정규직이란 고용형태로부터 기인하는 문제가 커 근본적인 대책 수립이 긴요해보인다.

전형적인 근로관계는 사용자와 근로자가 계약을 맺고 그 사용자의 지휘아래 근로자가 노동력을 제공하고 임금을 지급받는 형태인 ‘직접고용’이다. 반면 기업이 필요한 노동력을 자신이 직접 고용하지 아니하고 다른 기업이 고용한 근로자를 통하여 노동력을 제공받는 경우를 ‘간접고용’이라 하며 고용과 사용이 분리되는 것이 특징이다. 간접고용은 사용자가 본인 기업의 업무를 수행하는 실질적인 피고용자에 대한 책임을 면탈하는 수단으로 활용될 가능성이 크다는 것이 ILO(국제노동기구) 등의 견해이기도 하다.

간접고용 문제를 해결하려면 우선 중앙정부와 국회를 통한 법제도 개선과

정책 개입이 필수적이다. 한 번 일정한 경로에 의존하기 시작하면 나중에 그 경로가 비효율적이라는 사실을 알고도 여전히 그 경로를 벗어나지 못하는 경로의존성이 고용형태에는 강력하게 작동하기 때문이다. 간접고용 비정규직은 나쁜 일자리의 온상으로 사회적 지탄을 받고 있지만 공공과 민간 부문 공히 음성적으로 확대된 다양한 양태의 간접고용 비정규직이 줄어들 기미를 보이지 않고 있다. 이번 보고서에서도 밝혀진 것처럼 대전시도 마찬가지로 문제를 안고 있으므로 실질적인 개선을 위한 다각도의 노력이 요청된다.

여성일자리에 대한 저평가와 잘못된 사회적 인식을 비롯해 제반 문제를 성인지적 관점에서 면밀하게 점검해 시정해가는 중장기 대책 마련도 필요하다. 대부분의 여성 비정규직은 나쁜 일자리라도 해도 과언이 아니다. 낮은 임금과 불안한 고용, 사회적 보호 배제와 갖은 노동인권 침해로 집약되는 여성 비정규직 일자리는 서로 발목을 잡는 관계에 있다. 여성 비정규직 실태가 보여주고 있는 것처럼 더 나은 방향으로 시너지 효과를 내는 것이 아니라 여성 비정규직 직종끼리 비교대상이 돼 하향평준화 방향으로 치우치기 십상이다.

이런 점에서 정확한 실태 분석과 진단에 기반한 총체적인 대책 마련이 필요하다. 나쁜 여성일자리 개선을 위한 광역지자체 수준의 정책의지가 절실하게 요청된다. 여성 비정규직 노동자들이 겪고 있는 인권 침해가 근본적으로 잘못된 고용구조로부터 비롯된 만큼, 이번 보고서가 지방정부가 앞장서서 최대 사회적 약자인 여성 비정규직 노동자들의 제반 문제를 개선하고 고용의 질을 제고하는 선도적인 사례를 만드는 계기가 될 수 있으리라 기대한다.

(2) 감정노동에 대한 인식과 대책 마련의 중요성

최근 감정노동에 대한 사회적 인식이 부각되고 있는데 대부분 여성 노동자가 겪고 있는 부당한 처우로부터 기인해 근본적인 문제 개선을 요구하는 흐름으로 가고 있다. 따라서 무엇보다 감정노동이 왜 문제가 되고 있는 것인

지, 일반적인 노동문제와 어떤 차이점이 있는지 제대로 파악하는 것이 중요하다. 이번 여성 비정규직 실태에서도 자신의 직무가 환자와 장애인, 고객을 상대하는 여성 노동자들의 경우 심각한 감정노동 문제에 직면한다는 것이 명약관화하게 드러났기 때문이다.

1) 감정노동의 정의⁹⁾

미국의 사회학자 호실드(A. R. Hochschild)는 항공기 승무원, 텔레마케터, 백화점 판매원, 레스토랑 점원 등이 직업상 원래의 감정을 숨긴 채 다른 얼굴 표정과 몸짓을 해야 하는 상황을 감정노동이라고 개념화했다. 그에 따르면 감정노동은 단순히 자기 감정을 조절하는 차원을 넘어 임금을 위해 팔리는 상품처럼 교화가치를 갖는 ‘노동’이라는 것이다. 또한 여성들이 ‘힘들여’ 만들어내야 하는 노동인데도 불구하고 여성의 고유한 본성인 것처럼 잘못 여겨지면서 저임금과 낮은 처우를 유발하는 주요 원인이 되고 있다고 지적하고 있다.

일반적으로 감정노동은 서비스 노동과정에서 고객이 따뜻한 시선과 관심을 받는다는 느낌을 가질 수 있도록 서비스 노동자가 기업의 공식화된 직무 규칙과 규범에 따라 자신의 감정이나 표정태도 등을 관리하는 활동으로 정의된다. 또한 감정노동의 표현양식은 표면행위와 내면행위로 구분되는데 우선 표면행위는 노동자가 조직의 감정표현 규범에서 요구하는 감정상태와 본래 자신의 감정을 일치시키기 위하여 얼굴 표정이나 목소리 등 외부로 표출하는 행동의 변화를 촉진하는 활동이다. 반면 내면행위는 노동자가 자신이 표현하고자 하는 감정을 실제로 느끼거나 경험하는 것을 의미한다.

2) 여성고용과 감정노동¹⁰⁾

우리나라는 90년대를 거치면서 제조업의 비중은 1988년과 거의 같은 수준에 머물러 있는 데 반해 서비스 산업의 비중이 급증하는 등 산업구조의 변

화가 일어났다. 이에 따라 서비스 부문의 취업자수 및 비중이 급속히 늘어났다. 서비스 분야의 여성 고용 또한 서비스 산업 내에서도 도매 및 소매업, 음식 및 숙박업, 전기, 운수, 금융업 부문의 증가가 뚜렷이 나타났고, 남성보다는 여성이 서비스 산업에 다수 고용되면서 감정노동 문제도 사회적 주목을 받기 시작했다.

감정노동이 서비스직 여성노동과 밀접한 관련을 가지는 이유는 여성이 이 분야에서 집중적으로 근무하고 있기 때문이다. 서비스 분야가 발달한 미국의 경우 노동자의 3분의 2 이상이 감정노동에 종사하는 것으로 나타났고, 서비스 분야 종사자의 비율이 높아지고 있는 우리나라 역시 상당수 노동자가 감정노동을 수행한다고 볼 수 있다. 더구나 다수의 사용주가 ‘여성은 남성에 비해 친절하고 상냥하다.’, ‘여성이 서비스 직종 분야에 적합하다.’는 통념이나 판단에 따라 여성 고용을 더 선호하는 상황이므로 더욱 그렇다.

3) 감정노동 스트레스와 건강 문제¹¹⁾

감정노동은 노동자들의 건강에 부정적인 영향을 미치고, 노동자들의 감정을 억제함으로써 실제 감정으로부터 소외시켜 스트레스, 직무 불만족, 우울감 등 심리적 안녕에 좋지 못한 결과를 가져올 뿐만 아니라 육체적인 피로로 인해 불쾌감, 짜증, 분노 등의 감정적인 반응을 일으킨다고 많은 연구들에서 보고되고 있다.

스트레스가 과중해지면 흔히 나타나는 공통적인 현상은 약자에게 공격성을 드러낸다는 점이다. 하급 직원이나 동료, 나이든 부모에게 짜증을 부리고, 기혼 여성의 경우에는 아이들에게 화풀이를 하게 된다. 겉으로는 웃으면서 마음은 침체의 늪에 빠지는 가면우울증, 내가 남이 된 것 같은 이인화 현상도 겪을 수 있다. 자신이 못나서 이런 데서 일한다는 자기 비하를 하거나, 자기 존중감이 사라지기도 한다. 심한 경우에는 감정적 불감증 상태에 이르

9) 서울시 인권위원회(2014.2), 『서울시 120 다산콜센터 상담사 인권개선을 위한 정책 권고』.

10) 국가인권위원회(2011.11), 『여성 감정노동자 인권가이드 실천을 위한 사업주 안내서』.

11) 국가인권위원회(2011.11), 『여성 감정노동자 인권가이드 실천을 위한 사업주 안내서』.

기도 하는데, 결국에는 자신의 억눌린 감정을 풀지 못해 나타나는 일종의 화병에 시달리게 된다. 또한 의욕 상실로 인한 심신의 피로를 호소하는가 하면 소화불량, 불면증, 생리불순, 과민성대장증후군과 같은 심인성질환을 호소하기도 한다.

감정노동 스트레스는 노동자의 건강을 악화시킬 뿐만 아니라 업무 효율성에도 악영향을 미친다. 감정노동으로 인한 스트레스로부터 여성 감정노동자를 보호하지 못하면 무기력하고 의욕 없는 업무 수행에 머물 뿐만 아니라, 결근· 잦은 이직-업무상 재해-이직·숙련 노동력 상실-신규 채용·교육비용 증가-조직역량 쇠퇴-감정노동 스트레스 대처 부족 등 비효율의 순환에 빠지게 된다.

무엇보다 스스로의 감정과 무관하게 강요당하는 감정노동이 스트레스의 원인이라는 인식이 필요하다. 직무스트레스 요인은 다양하지만 감정노동이 중요한 요인으로 인정되고 이에 대처하는 전반적인 관리방안이 마련되어야 한다. 이번 보고서에서 다양하게 드러난 감정노동 문제를 제대로 시정하는 것은 여성 비정규직 문제 개선에 있어 핵심적인 과제이다.

2. 정책 대안

한국 사회에서 여전히 많은 여성들은 단지 여성이라는 이유만으로 다양한 일자리에 진입할 수 없는 사회적 차별과 불평등을 경험한다. 여성 비정규직 노동자들은 말할 나위 없이 더욱 열악하고 심각한 노동인권 침해에 노출돼 있다. 최근 여성친화적인 일자리 공급처로 각광받는 서비스 노동시장에서 여성들은 사회적으로 가치 있는 노동으로 인식되지 못했던 가사와 돌봄, 보살핌 노동과 타인을 위한 감정노동 중심의 저임금·비정규직 일자리에 주요 노동력을 제공해왔다. 따라서 앞서 설문 결과에서 명확하게 밝혀진 것처럼, 대전시 여성 비정규직 노동자들도 일상적인 고용불안에 시달릴 뿐 아니라, 노동에 대한 숙련 인정과 정당한 보상을 받지 못해 저임금노동으로 고착화되

는데다 여성 노동직종 특유의 감정노동 문제까지 지속적으로 발생되고 있다. 삼중고의 고단한 노동현실을 감내하고 있는 대전시 여성 비정규직 노동자들의 문제 개선을 위한 정책 대안을 정리해보도록 하겠다.

(1) 간접고용 비정규직 정규직화 중장기 로드맵 마련

열악한 노동환경과 과도한 감정노동으로 인한 건강권 침해, 모성보호 및 휴식권 등의 미준수, 폭언·성희롱 등에 대한 미흡한 조치, 노동 감시 등은 근본적으로 여성 비정규직 일자리들이 대부분 간접고용 형태인 데서 기인한다. 간접고용 구조를 그대로 두고는 여성 비정규직 노동자들의 권익 향상과 삶의 질 제고는 그림의 떡에 불과하다. 실태에서 드러난 저임금과 고용불안, 감정노동과 건강, 노동인권 등의 제반 문제를 해결하려면 고용형태 자체에 대한 시정이 중요하다.

기본적으로 중앙정부 차원에서도 상시·지속적 일자리 정규직 고용관행 정착이 핵심 과제로 대두되고 있는 만큼 지방정부에서도 동일한 기조의 대책 마련이 요청된다. 물론 지금까지 정부는 상시·지속적 일자리 정규직화를 공공부문 직접고용 비정규직(기간제)으로 대상을 한정하고 있어 공공부문 간접고용(파견, 용역, 민간위탁)과 민간 부문(파견, 용역, 사내하청)으로 적용대상을 확대해야 할 필요가 있다.

이번 실태조사에서 여성 비정규직 일자리의 심각한 문제점이 드러난 만큼 대전시가 공공부문의 콜센터를 비롯한 간접고용 일자리를 직접고용으로 전환하는 중장기 로드맵을 마련할 필요가 있다. 개선이 쉽지 않은 민간부문 여성 비정규직 일자리가 보다 정상화되는 계기를 공공부문이 선도적으로 만들 필요가 있기 때문이다.

직접고용 형태로 전환되기 전이라도 여성 비정규직 노동자들이 저임금과 함께 핵심 개선사항으로 강조한 고용 불안이 반드시 해소될 필요가 있다. 고용안정과 차별시정을 통한 처우개선을 제대로 이루기 위해선 직접고용 정규

직화하는 방안이 가장 바람직한 원칙적 대안이지만, 일거에 현실화되기 어려운 조건에서 간접고용 비정규직 고용형태로 유지될 때도 최소한 고용안정 장치는 있어야 한다. 이런 점에서 정부가 공공부문 ‘용역근로자 근로조건 보호지침’에서 중요한 감독 및 점검 항목으로 여기고 있는 고용승계 보장이 대단히 중요하다. 특히 고용승계 보장은 여성 간접고용 비정규직 노동자들을 보호하기 위한 최소한의 마지노선이기 때문이다.

(2) 감정노동 개선 방안¹²⁾

1) 대전시 여성감정노동자 인권가이드라인 정립

여성 비정규직 실태를 통해 콜센터 상담원을 비롯한 감정노동 문제가 중요한 개선 과제로 제기됐으므로 광역지자체 차원에서도 감정노동에 대한 인권경영적 접근이 필요하다. 생활 수준 향상과 함께 서비스에 대한 기대 또한 증가함에 따라 향후 서비스 분야 종사자에 대한 감정노동은 더욱 요구될 것으로 보인다. 이로 인해 여성 감정노동자의 건강상태 역시 더욱 영향을 받게 될 것이다. 구성원의 인권을 존중하는 기업의 선택, 그리고 여성 감정노동자 노동력 손실로 인한 비용 증가에 효과적으로 대처하는 방법은 여성 감정노동자의 인권 현실을 외면하지 않는 것이다. 결국 여성 감정노동자의 인권 개선을 위한 사업장 내 여러 시도를 통하여 인권경영 실현에 주목하는 것이 적극적인 해결책이다.

대전지역의 콜센터 유치사업을 주요사업 중 하나로 추진하고 있는 만큼 콜센터 여성노동자를 보호하기 위한 가이드라인을 기업 유치 단계에서부터 제시하고 중요성을 인식시키는 것이 중요하다. 따라서 대전시가 전문가와 노동조합 및 여성단체를 비롯한 지역시민사회와 함께 테스크포스를 구성해 여성감정노동자 인권가이드라인을 조례 제정과 연동해 내년까지 만드는 로드맵을 제시하고 실행할 필요가 있다.

12) 서울시 인권위원회(2014.2), 『서울시 120 다산콜센터 상담사 인권개선을 위한 정책 권고』 참조.

2) 감정노동 직무스트레스 해소 가이드라인 및 프로그램 개발

감정노동은 일상적인 직무스트레스의 하나로 적절한 평가와 초기 증상에 대한 대처가 필요하다. >충분한 휴식 시간 보장, 직무자율성 제고, 의사소통 창구 마련, 상담센터 운영 등 감정노동 관리, >언어폭력 대응, >관리자 및 상담사 교육·훈련, >정신건강증진 프로그램 개발 등이 포함된 적절한 가이드라인 및 프로그램을 만들어 시행해야 한다.

3) 조례 제·개정 등 감정노동 대책 근거 마련

감정노동 해소를 위한 직업건강 가이드라인이나 정신건강증진 프로그램의 개발 및 운영, 직무스트레스 관리 프로그램의 개발 및 운영, 적절한 교육의 실시 등 구체적인 조치와 관련한 조례를 제·개정하여 법적 근거를 마련해야 한다.

(3) 폭언 및 성희롱 개선 방안¹³⁾

1) 콜센터 상담사 방어권 보장

폭언, 욕설, 성희롱, 고의적인 괴롭힘 등 상담사의 인권을 심각하게 침해하는 경우에는 1회 경고 후 절차에 따라 즉각 상담을 종결할 수 있는 방어권을 보장해야 한다. 민원인 중심으로 과잉친절을 요구하는 관행과 규칙은 상담사의 인권을 보장하는 방향으로 수정되어야 한다. 또한 고객과의 갈등이 생겼을 때 상담사에게 무조건 인내심을 요구하기보다 상담사가 충분히 자신의 의견과 감정을 표현할 수 있는 의사소통 창구가 마련되어야 한다. 폭언 및 성희롱 고객에게 상담사가 경고를 해도 상담사 차원에서 마무리가 되지 않고 민원이 발생하는 경우 불이익을 당할까봐 적극 대응을 하지 못하는 경우가 다수이기 때문이다. 따라서 공공부문과 민간부문을 막론해 해당 기업과

13) 서울시 인권위원회(2014.2), 『서울시 120 다산콜센터 상담사 인권개선을 위한 정책 권고』 참조.

조직에서 폭언 및 성희롱 등의 소위 진상고객에 대응할 수 있는 응대 매뉴얼을 갖추고 상담사를 보호할 시스템을 마련해야 한다. 이와 관련해서 서울시 인권위원회의 권고를 반영해 시행한 다산콜센터 상담사 보호 방안을 벤치마킹할 필요가 있다.

2) 인권 침해 예방 상담 시스템 구축

상담 업무 과정 중에서 여성 상담사들이 겪고 있는 폭언, 욕설, 신체 위협, 성희롱 등은 인간의 존엄성과 인격권에 대한 심각한 침해이므로, 인권 침해 예방 상담 시스템을 구축해 상담사들의 피해를 최소화하고 사전 예방할 수 있도록 해야 한다. 이와 관련해 대전시는 상담사 인권존중을 위한 대시민 캠페인 등 다양한 예방 노력을 기울여야 한다.

3) 피해 상담사 보호 시스템 마련

폭언이나 성희롱에 노출된 상담사는 심리적 안정을 되찾을 시간 동안 상담업무를 중지하고 반드시 휴식을 취할 수 있도록 보장해야 한다. 피해 상담사의 지속적인 상담 업무 수행을 위해서도 심리 상담이 꼭 필요하고, 치유 및 치료 프로그램을 마련하여 실시하여야 한다. 또한 고충처리절차를 마련하여 사건 진상 파악과 피해자 보상, 재발방지대책 등을 수립할 수 있도록 한다.

(4) 생활임금 적용 확대 및 임금 체계 개선

앞서 살펴보았듯이 설문조사 결과 대전시 여성 비정규직의 평균 임금은 127만원대로 최저임금 수준에 불과할 정도로 낮았다. 직장생활 만족도를 살펴본 결과 임금에 대한 만족도가 가장 낮았고, 이직을 계획할 경우 이직 사유로 저임금을 선택한 비율이 가장 높게 나타났다. 따라서 대전시는 여성 비정규직 노동자들이 가장 절실히 요구하는 임금이 적정한 생활임금 수준으

로 인상하는 것을 가장 중요한 노동정책 과제로 삼아 공공부문과 민간부문을 망라한 임금의 상향평준화를 유도해야 한다. 특히 우리나라는 여성노동에 대한 사회적 저평가가 비정상적으로 고착화되고 있는 문제가 심각하므로 특단의 정책적 개입이 필요하다. 그리고 비정규직 노동자 스스로가 여성노동문제 개선에 소극적인 정부 정책이 저임금 문제의 원인이라고 생각하고 있는 만큼 더욱 그렇다.

대전시가 비정규직의 노동조건을 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일 2순위로 여성 비정규직 노동자들이 꼽은 것도 2016년부터 대전시에서 시행하고 있는 생활임금제도 적용 범위를 확대하라는 것이었다. 대전시의 2016년 생활임금은 시급 7055원이다. 그러나 앞서 설문 결과에서 지적했듯이 대전시 소속 노동자에게만 생활임금이 적용되고 있어, 설문조사 대상 직종에는 생활임금이 적용되지 않는다.

대전시는 2017년도 생활임금을 7630원으로 결정하고 출자·출연기관으로 적용 범위를 확대할 계획이라고 밝힌 바 있다. 이 계획에 따르면 설문조사 대상 직종 중 공공부문 콜센터 노동자들에게는 생활임금이 적용될 가능성이 커보인다. 그러나 생활임금조례에 의한 제도이기 때문에 적용 범위가 공공부문으로 한정되어 있어, 다른 민간부문의 네 직종에는 생활임금이 적용되기 어렵다는 한계가 있다. 또한 요양보호사의 경우 보건복지부 수가에 의해 임금이 결정되기 때문에 현재의 조건에서는 지방자치단체의 생활임금이 적용될 여지가 없어 보인다. 직종별로 편차가 있으므로 일률적인 생활임금 적용 확대 방책이 마땅치 않지만 공공부문 콜센터부터 생활임금을 적용하고 다른 여성 비정규직 직종으로도 확대할 수 있는 방도를 마련해야 한다. 최근 가장 큰 비정규직 선결과제로 대두된 간접고용 비정규직 노동자까지 생활임금 적용범위를 확대하는 것이 바람직하기 때문이다.

생활임금 적용시 입찰 설계 시점에서 낙찰률을 고려하여 시중노임단가가 실제 임금에 반영될 수 있도록 하고, 개별근로계약을 체결하는 경우에도 시중노임단가를 기준하여 임금을 정하도록 해야 한다. 그리고 임금체계도 개선

해 감정노동 직종에 대해 감정수당을 신설해 지급해야 한다.

(5) 대전시의 근로기준법 위반 신고센터 운영

설문 결과에서 확인됐듯이 대전시에서 비정규직의 노동조건을 개선하기 위해 우선적으로 해야 할 일 1순위가 바로 근로기준법 위반에 대한 신고센터 운영이었다. 이는 설문 응답 비율로 볼 때 근로기준법 상 연장, 야간, 휴일노동에 대한 가산임금과 주휴수당 등이 지급되는 비율이 낮았고, 이에 대한 법률적 지원을 받을만한 곳이 없다는 비율이 높았는데, 그에 상응하는 결과이다. 그만큼 노동인권 침해가 일상화돼 사각지대가 광범위하다는 반증이므로 이를 해소할 최소한의 기본 대책으로 가장 많은 여성 비정규직 노동자들이 원하는 근로기준법 위반 신고센터를 운영해 불법적인 대우로 고통받는 노동자들이 최소화되도록 해야 한다.

(6) 대전시 돌봄 서비스 지원센터 설립 추진

돌봄 노동자의 경우 요양보호센터나 장애인 자활센터 등에 소속되어 파견되는 형식으로 근무하여 실제 노동자로서의 기본권을 보장받지 못하고 있다. 노동조합을 결성해 자기 권리를 지키는 것이 최선의 대책일 수 있으나 당장은 쉽지 않은 현실이므로 지방자치단체에서 이를 통합관리하고 지원할 수 있도록 지원센터를 설립하는 것이 필요하다.

(7) 유통마트서비스직 노동자의 임금 체계와 노동환경 및 건강권 개선

대형마트에서 일하는 노동자의 경우 민간부문이라는 이유로 지방자치단체에서 방치하게 되어 해당 사업장의 노동자가 기업의 일방적이고 부당한 임금과 노동조건 강제를 고스란히 감내해야 하는 상황이다. 대전시가 고용노동

부와 협력하여 이를 관리, 감독하고 개선할 수 있는 대책을 마련해야 할 필요가 있다.

유통업 서비스 판매직의 장시간 노동체제는 육체적, 정신적 건강을 위협하는 것은 물론, 최근 사회적 문제로 불거진 감정노동과 관련하여 매우 심각한 상황을 초래하고 있다. 그럼에도 유통업 서비스 판매직 노동자의 노동조건은 중층적인 고용구조(입점협력업체, 간접고용)로 인해 쉽게 개선되지 못하고 있다.

지난 몇 년간 유통업 노동자들의 노동권 및 건강권이 침해받고 있다는 문제제기가 이어졌지만, 고용노동부의 지도 및 점검은 형식적인 수준에 그치곤 했다. 그나마 시민사회와 노동단체에서 유통 대기업의 노동 및 건강권 문제를 지속적으로 제기한 결과, 노조가 있는 사업장에서는 노동조건이 일부 개선되기도 했다. 따라서 노동인권을 보장받기 위해서는 법률 및 조례 제정, 캠페인, 정기적 실태조사 등 정부 차원의 노동시장 개입과 함께 지방자치단체의 역할이 절실히 필요한 상황이다. 대전시가 유통업 서비스 사업장의 안전과 산재, 시설문제 등 건강권과 관련해 지역 노동청 및 산업안전공단과 공동으로 실사를 벌이고 지도·감독할 필요가 있다.

(8) 여성 비정규직 노동정책 담당부서 설치

지방자치단체 내에서 노동 문제는 주로 일자리사업과나 지역경제과 등 경제나 고용을 다루는 부서에서 함께 다루는 경우가 대부분이다. 노동정책을 전담하는 부서 수준의 기구는 서울시의 노동정책과가 유일하다. 환경이나 에너지 문제와 마찬가지로 노동 문제에 대해서도 중앙정부나 지방노동청이 할 수 있는 역할 외에도 지방자치단체가 해야만 하는 역할이 있다는 인식이 시급하다. 지자체는 자기 자신이 대규모 사업장의 사용자 지위에 있기도 하고, 지역 내 기업들에 대한 지원을 전제로 관리감독을 시행해야 할 주체이기도 하기 때문이다.

여성 비정규직 일자리에 대한 중점 관리와 대책을 수립하고 일상적으로 점검할 수 있는 전담공무원과 부서가 반드시 필요하다. 노동정책 담당 전담 부서가 신설된다면 그 부서에 소속될 수도 있고 여성정책과 연동해 별도의 부서를 꾸리는 것도 가능한 방도다.

(9) 노동3권 보장 캠페인 : 333 캠페인

설문 결과를 분석해보면 여성 비정규직 노동자들이 저임금 문제를 인식하고 있음에도 임금이 인상될 거라는 가능성에 대해선 부정적인 인식이 있었고, 이직하더라도 현재와 유사한 업무의 다른 직장에 비정규직으로 고용될 것이라 예상하는 비율이 높아, 여성 비정규직의 저임금 문제가 쉽게 해결될 것 같아 보이지 않는다. 이러한 저임금 문제에 대해 설문 응답자는 노동조합 등 권리대변단체가 없기 때문에 저임금 수준에 머물러 있는 것이라 답한 것처럼 결국 노동조합이 현장에 얼마나 조직화됐느냐가 대단히 중요하다.

아주 낮은 노조조직율로 헌법 33조 노동3권이 사문화되다시피 한 우리나라의 현실은 지극히 비정상적이다. 헌법상 가장 중요한 노동기본권이 무력화돼가고 있기 때문이다. 이렇게 비정규직 노조 조직율이 2% 내외에 불과한 비정상적 조건에서는 단체협약 효력 확장과 같은 법제도 개선이 더욱 긴급하지만 아직은 요원해 보인다. 따라서 여성 비정규직 조직화를 위해선 333 캠페인(헌법 33조 노동3권을 보장하자는 취지)을 제대로 펼쳐볼 필요가 있다. 노동조합을 만들 권리를 보장받지 못하는 한 여성 비정규직 노동자들이 현실의 암울한 굴레에서 빠져나오기는 더욱 힘들기 때문이다. 대전시가 광역지자체로서 선도적인 모범사용자 역할을 할 수 있길 바란다.

[별첨자료] 실태조사 설문지

대전광역시 여성비정규직 실태조사

안녕하세요. 본 설문조사는 대전광역시 여성비정규노동자들을 대상으로 근로 조건 및 직장생활의 전반적인 실태를 파악하고자 기획되었습니다. 본 설문은 대전광역시비정규직근로자지원센터와 한국비정규노동센터가 공동으로 주관하는 사업으로, 본 설문결과는 대전광역시 여성비정규노동자들의 실질적인 노동권 향상을 위한 소중한 자료로 사용될 것입니다. 여러분들께서 응답한 설문지는 설문참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일체 분석하지 않습니다. 또 통계법 제8조에 의해 외부로 유출되지 않으므로 본인의 생각을 솔직히 적어주시면 의미 있는 결과도출과 여성비정규직을 위한 정책 마련에 많은 도움이 될 것입니다. 바쁘신 와중에도 귀중한 시간을 내어 주신데 대해 진심으로 감사드립니다.

2016년 6월

연구 기관 : 대전광역시비정규직근로자지원센터 (042-345-2569)

(사)한국비정규노동센터 (02-312-7488)

근로계약 관련

1. 귀하의 고용형태는 무엇입니까? ()

(파견/용역 : 근로계약 체결한 회사가 파견 및 용역업체(기관)일 경우 선택)

- | | | |
|---------|--------|----------|
| 무기계약직 | ② 기간제 | ③ 파트타임 |
| ④ 파견/용역 | ⑤ 특수고용 | ⑥ 기타 () |

1-1. 기간제라고 응답했다면 근로계약기간은 얼마입니까? _____ 개월

2. 귀하의 현재 비정규직 고용형태는 자발적인 선택입니까, 비자발적인 선택입니까? ()

- | | |
|----------|-----------|
| ① 자발적 선택 | ② 비자발적 선택 |
|----------|-----------|

3. 근로계약서를 작성하고 문서로 교부 받았습니까? ()

근로계약서를 작성하지 않았다

- ② 1부만 작성해서 회사가 보관하고 있다
③ 2부 작성해서 나와 회사가 각각 1부씩 보관하고 있다

4. 근무기간에 대한 질문입니다.

현재 소속된 회사에서의 근무기간 (파견/용역노동자의 경우 파견/용역회사 근무기간을 의미함.)	약 _____년 _____개월
현재 근무하고 있는 사업장에서의 근무기간	약 _____년 _____개월
현재 하고 있는 일과 동일한 일에 근무한 기간	약 _____년 _____개월

5. 귀하께서 과거에 현재의 일과 유사한 일을 하였다면, 과거의 근무경력이 현재의 급여에 반영되었습니까? 즉, 경력을 인정받았습니까?

- ① 전혀 인정받지 못했다 ② 거의 인정받지 못했다 ③ 조금 인정받았다
④ 대부분 인정받았다 ⑤ 100% 인정받았다

근로조건

6. 귀하는 매달 임금(급여)명세서를 받고 있습니까? ()

- ① 받음 ② 안받음

7. 귀하의 월 평균 임금 총액은 얼마입니까? (세금공제 전) 월 총액 _____만원

8. 현재 가입되어 있는 4대 보험에 대해 모두 체크해주세요

국민연금 ☐ 건강보험 ☐ 고용보험 ☐ 산재보험

9. 귀하가 받는 수당이나 서비스에 모두 √표시를 해 주십시오.

- ☐ 연장(시간외) 근로수당 ☐ 야간근로수당 ☐ 휴일근로수당
☐ 연차 근로수당 ☐ 월차근로수당 ☐ 생리휴가수당
☐ 직책/직급 수당 ☐ 병가(상병휴가) ☐ 명절수당
☐ 여름휴가수당 ☐ 경조사수당 ☐ 교통비지원
☐ 기타()

10. 노동시간에 대한 질문입니다.

평소 1주일 총 근무일수	일주일동안 총_____일 일한다
평소 1주일 총 근무시간	일주일동안 총_____시간 일한다
식사 시간을 포함한 하루 중 휴게시간	하루 중 식사를 포함한 휴게시간은 총_____시간이다

11. 교육이나 조회 등은 주로 어느 시간에 이루어집니까? ()

- ① 근무시간 이외에 ② 근무시간 내에 ③ 휴일에 ④ 해당사항 없음

11-1. 근무시간 외에 교육이 이루어진다면, 수당이 지급됩니까? ()

- ① 지급된다 ② 일부만 지급된다 ③ 지급되지 않는다

12. 연장, 야간, 휴일근무를 하는 경우 이에 대한 수당을 받고 있습니까? ()

- ① 모두 받는다 ② 일부만 받는다
③ 전혀 받지 못한다 ④ 기타(대체휴무 등)
⑤ 해당 사항 없음

13. 귀하는 주휴수당을 받고 있습니까? (주휴수당이란 일주일동안 약속된 근로시간을 완수하면 일요일에 유급으로 쉬는 것을 의미함)

- ① 모두 받는다 ② 일부만 받는다 ③ 전혀 받지 못한다

14. 연차휴가를 자유롭게 사용하거나, 사용 안 할 경우 수당을 받을 수 있습니까? ()

연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있고, 사용 안 할 경우 수당으로 받는다

- ② 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있지만, 사용 안 할 경우 수당은 없다
- ③ 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 없고, 수당으로만 받는다
- ④ 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 없고, 수당도 받지 못한다
- ⑤ 해당사항 없다
- ⑥ 잘 모르겠다

직장생활

15. 직장생활에 대한 만족도입니다. 귀하의 생각과 가까운 번호에 체크(✓) 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 내가 하고 있는 업무자체에 만족을 느낀다	①	②	③	④	⑤
2) 나는 근무시간이나 업무량에 만족한다	①	②	③	④	⑤
3) 나는 나의 상사와 함께 일하는 것이 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
4) 나는 나의 동료와 함께 일하는 것이 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
5) 나는 내가 받고 있는 임금이 적정하다고 생각한다	①	②	③	④	⑤

16. 귀하는 다음의 가능성에 대해 어떻게 생각하고 계십니까?

항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 계속 일을 할 경우 정규직이 될 가능성이 높다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
2) 나는 정규직으로 승진 할 가능성이 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
3) 나는 정규직이 되어 더 나은 조건으로 일 할 가능성이 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
4) 나는 정규직이 되어 더 나은 부서로 이동할 가능성이 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
5) 나는 정규직이 되어 더 많은 임금을 받을 가능성이 있다고 생각한다	①	②	③	④	⑤

17. 고용불안에 대해 귀하의 생각과 가장 가까운 번호에 체크(✓)해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 나의 직업은 해고당할 염려가 있다	①	②	③	④	⑤
2) 앞으로 2년 이내에 현재의 직업을 잃을 가능성이 있다	①	②	③	④	⑤
3) 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다	①	②	③	④	⑤

18. 대한 귀하의 생각은 무엇입니까? 귀하의 생각과 가장 가까운 번호에 체크(✓)해 주시기 바랍니다

항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 만약 가능하다면, 지금부터 일 년 동안 현 직장에서 일하려고 한다	①	②	③	④	⑤
2) 나는 종종 나의 직업을 그만 두어야겠다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
3) 나는 두 달 안에 새로운 직장을 찾을 계획이다	①	②	③	④	⑤

19. 귀하가 직장을 옮길 계획이라면 주된 이유는 무엇 때문입니까? ()

- ① 임금이 적기 때문이다
- ② 고용이 불안하기 때문이다
- ③ 현 직장에서는 장래성이 없기 때문이다
- ④ 근로조건이 열악하기 때문이다.
- ⑤ 기타 개인사정 때문이다

20. 귀하는 귀하가 하고 있는 일에 비해 저임금을 받고 있다고 생각하십니까? ()

- ① 전혀 아니다 ② 아닌 편이다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

21. 앞으로 2~3년 후 본인의 직업은 어떻게 변화할 것 같습니까? ()

- ① 지금 다니는 회사에서 정규직으로 전환될 것 같다
- ② 같은 사업장은 아니지만 비슷한 업종의 다른 회사에서 비정규직으로 일을 할 것 같다
- ③ 새로운 직장에서 정규직으로 일하고 있을 것 같다
- ④ 자영업 등 개인 사업을 하고 있을 것 같다
- ⑤ 잘 모르겠다

22. 귀하가 현재 저임금을 받고 있다고 생각한다면 다음의 원인들에 대해 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 √표시를 해 주세요.

항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 내가 능력이 부족하기 때문이다	①	②	③	④	⑤
2) 나의 교육수준이 낮기 때문이다	①	②	③	④	⑤
3) 내 나이가 많기 때문이다	①	②	③	④	⑤
4) 현재 일하고 있는 회사가 이전의 경력을 인정해 주지 않았기 때문이다	①	②	③	④	⑤
5) 현재 일하고 있는 회사가 최저임금만을 주려고 작정했기 때문이다	①	②	③	④	⑤
6) 현재 일하고 있는 회사가 임금이 낮은 비정규직을 선호하기 때문이다	①	②	③	④	⑤
7) 현재의 업무가 자동화되어 높은 기술을 습득할 필요가 없기 때문이다	①	②	③	④	⑤
8) 정부가 비정규직을 보호하지 않고 있기 때문이다	①	②	③	④	⑤
9) 여성의 임금은 남성에 비해 낮아도 된다는 사회적 인식 때문이다	①	②	③	④	⑤
10) 내가 하고 있는 일은 누구나 할 수 있다고 생각하기 때문이다	①	②	③	④	⑤
11) 나를 대변해 줄 적절한 단체(예:노동조합)가 없기 때문이다	①	②	③	④	⑤

23. 귀하께서는 현재 근로조건 개선 시 가장 중요한 것은 무엇이라고 생각하십니까? (중요한 순서대로 번호 1, 2, 3, 4, 5, 6을 기재해주시시오)

- () 임금인상
() 노동시간 단축
() 고용안정
() 휴게실 등 복지시설 확충
() 인력충원
() 정년연장
() 기타 ()

24. 업무를 하면서 고객으로부터 다음과 같은 일을 겪은 적이 있습니까?

항 목	① 있다	② 없다
1) , 신체접촉 등 성희롱이나 성폭력을 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 욕설이나 모욕적인 말 등 언어폭력을 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 구타 등 신체폭력을 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 갑자기 화를 내는 등 인격적인 무시를 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. 업무를 하면서 직장상사나 남성 동료들부터 다음과 같은 일을 겪은 적이 있습니까?

항 목	① 있다	② 없다
1) 언어, 신체접촉 등 성희롱이나 성폭력을 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 욕설이나 모욕적인 말 등 언어폭력을 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 구타 등 신체폭력을 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 갑자기 화를 내는 등 인격적인 무시를 경험한 적이 있습니까?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. 업무 중 성희롱이나 성폭력을 경험한 적이 있는 경우 경험한 사례에 모두 체크해주세요. ()

항 목	① 있다	② 없다
1) 외모에 대한 성적인 평가나 비유	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 야한 농담이나 음란한 이야기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 원하지 않는 신체 접촉 (뒤에서 껴안기, 가슴이나 엉덩이 만지기 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 성적인 신체부위의 노출	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) 성적인 관계의 회유나 강요	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) 기타 성적 수치심이나 모욕감을 주는 행동	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. 중 고객에게 성폭력, 언어폭력, 신체폭력 등을 경험했을 때 어떻게 대처하는 편입니까? ()

항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 회사에 문제제기하고 회사 차원의 대응 조치를 요구한다	①	②	③	④	⑤
2) 노동부에 신고한다	①	②	③	④	⑤
3) 고객에게 직접 시정요구를 한다	①	②	③	④	⑤
4) 개인적으로 참고 넘긴다	①	②	③	④	⑤

28. 고객에 의한 성폭력, 언어폭력, 신체폭력, 부당한 대우 등에 대해 회사는 어떻게 대처하는 편입니까?

항 목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 회사 차원으로 진상조사 등 구체적인 실태를 파악한다	①	②	③	④	⑤
2) 피해자의 입장에서 법적 대응 등 필요한 조치를 취한다	①	②	③	④	⑤
3) 재발방지를 위해 다양한 방법을 취한다	①	②	③	④	⑤
4) 피해자를 위로하고 빠른 치유를 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤

기타

있다 ② 없다

- 1) 근로기준법 위반에 대한 신고센터 운영
- 2) 일자리 소개 및 취업지원
- 3) 직업훈련
- 4) 생활임금 적용범위 확대
- 5) 여가활동 지원
- 6) 근골격계, 감정노동 등 건강 상담 및 예방 프로그램
- 7) 기타 ()

기초정보

연령	만 _____ 세	결혼	① 기혼	② 미혼	
학력	중졸이하	② 고졸	③ 전문대졸	④ 대졸	⑤ 대학원 이상
직종	① 공공부문 콜센터 상담원		② 민간부문 콜센터 상담원		
	③ 활동보조인		④ 요양보호사	⑤ 유통판매서비스직	
가족 중 생계책임자 (복수 체크 가능)	① 본인		② 배우자	③ 자녀	
	④ 아버지		⑤ 어머니	⑥ 기타	
가구의 월 평균소득	① 100만원 미만		② 100~150만원	③ 150~200만원	
	④ 200~250만원		⑤ 250~300만원	⑥ 300~350만원	
	⑦ 350~400만원		⑧ 400만원 이상		

※ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다.

[참고자료]

국가인권위원회(2015), 『유통업 서비스 판매직 종사자의 건강권 실태조사』

서울시 인권위원회(2014.2), 『서울시 120 다산콜센터 상담사 인권개선을 위한 정책 권고』.

송민지(2014.8), 『콜센터 여성노동자들의 노동 경험에 관한 연구』, 중앙대학교 대학원.

한국비정규노동센터(2015.12), 『통계로 본 한국의 비정규노동자-2015년 8월
경제활동인구조사 근로형태별 부가조사 분석』.

활동보조인연대(준)(2012.12), 『장애인 활동보조인 노동조건 및 건강실태』 조사
보고 토론회 자료집,

■ 돌봄서비스 노동자 심층 인터뷰조사 (요양보호사)

● 기본 정보

- 연령 : 만 (57)세
- 결혼 유무 : 유
- 가족 중 생계책임자 : 본인, 배우자
- 가구의 월 평균소득 : 300~400만원

1. 근로계약

① 현재 고용형태가 어떻게 됩니까?

시설은 직접 고용하고 작은 센터는 작업운전생을 쓰면 한명당 750만원 보조금이 나온다고 그거 받고 작업운전 받는 그런 사람을 뽑는다. 실업급여 받는 도중에 훈련받고 취업을 했었다. 소개로 들어가고 그러지는 않는다. 병원에선 직접 채용한다.

② 근로계약서의 작성하고 교부 받았습니까?

안줘요. 근로계약서 안줘서 사진으로 찍었다. 이후 일 생기고 복사에달라고 해서 받고 신고하고 했다. 계약서에 9시~6시 나이트를 잡는데, 휴게시간은 잡아는 놔지만 실제적으로 쓰지 못한다. 요양병원은 나이트 쓰지는 않는다. 몇 번, 몇시부터 등은 이야기 하지 않는다. 요양병원, 요양원 그렇게 작성하고 채용개선비 별도 준다. 120만원 채용개선비 10만원이나 127만원에 10만원 채용개선비 준다. 완전 최저임금이다. 2명이 17~18명을 본다. 요양하는 사람들 진짜 많다. 보통이 아니다. 야간수당을 주면지, 8시간 근무하게 하던지, 12시간 넘게 한다. 12시간 맞고대도 있고 봉급은 최저임금을 받는다. 명절 때도 쉬지 못한다.

③ 이전 직장을 포함해서 돌봄업무에 종사한 총 기간은 얼마나 됩니까?

2015년 11월 ~ 현재까지 근무중. 그전에는 다른 사무직을 했다. 차로 모셔오고 하면 차량유지비가 공단에서 나온다고 한다. 센터에서 60만원씩 타먹고 안줬다. 직원 입장에서 으싸으싸했다. 그랬더니 사표쓰라고 그래서, 붙었다. 장기요양노인복지공단에도 장부를 갔다줬다. 노인부를 결근한 날도 나왔다고 신고하고 그래요. 장부를 갔다줬다. 7~8명이 센터가서 조사를 했다. 장부 내고 이후에 조금 더 시간이 걸렸다.

④ 노인장기요양법에 따른 요양보호사로 근무한 총 기간은 얼마입니까?

2015년 11월 ~ 현재까지 근무중이다.

⑤ 현재 요양기관에서 근무한 기간은 얼마나 됩니까?

요양원에서 한달 일하고 주간복지센터 6개월 근무했다.

2. 근로시간(형태)

① 하루 근무시간은 어떻게 됩니까?

5시30분까지 가서 6시부터 9시까지 일하고 퇴근한다.

근무 형태는 어떻게 이루어집니까?

근무시에는 2교대였고, 주간보호센터에서는 주5일 근무이다.

③ 휴게시간이 부여됩니까? (식사시간 포함해서)

내가 밥 먹을 때도 이용자와 항상 붙어 있어야 한다.

④ 야간 근무시에 휴게시간은 얼마나 됩니까?

환자가 소동을 나지 않으면 맞고대로 3시간 정도 잔다. 환자가 문제가 생기면 밤 샌다. 야간 15시간 들어가면 야간 근무시간 4시간 잠자는 시간 준다고 하는데, 잘 수 없는 상황이다.

④-1 요양보호사에 대한 배려가 있습니까?

없다. 우리나라 실태가 그렇지 않다. 빨래는 다 해서 넣어놓고 안 마르면 야간조가 밤에 건물 안에 넣어놓고 한다.

⑤ 정해진 근로시간 이외의 초과로 일하는 시간이 어느 정도 됩니까?

초과근무 많다. 3교대로 돌려야 된다고 생각한다. 수당도 없다. 한달에 6번까지 더 나간 적이 있다. 노동쟁에 갔더니 지급해야 된다고 한다.

⑥ 초과근로에 따른 임금이 계산되어 지급되고 있습니까?

급여가 일정하다. 야간에 며칠 더 한다. 한달에 4일 야간을 더하면 더 준다고 하더라.

⑦ 휴일근무가 얼마나 있습니까?

토요일, 일요일이 없다. 그냥 짜기 스케줄 나오면 그대로 돌아간다. 명절에도 쉬지 못한다. 계획표 나오면 그 달에 다 들어가야 한다.

⑧ 연차휴가가 주어집니까?

연차휴가 사용예본책이 없다. 토요일, 공유일만 있다.

⑨ 연차휴가를 제외한 휴가제도가 있습니까?

별도의 유가는 전혀 없다.

3. 근로환경

① 요양보호를 받는 이용자의 성별은 어떻게 됩니까? (2명 이상의 이용자를 만나고 있는 경우 중복하여 답)
한 층을 2,3명에서 담당하고 있어 남, 여 모두 돌본다.

② 현재(한달 기준으로) 몇 명의 이용자를 대상으로 일하고 있습니까? (주간/야간)
2명에서 17~18명을 본다. 낮에는 3명이 일하고, 야간은 2명이 일한다. 이 병실, 저병실 뛰어다녀야 한다. 귀가 열려 있어야 한다.

③ 야간에 누구와 함께 근무합니까?
간호과장 한명, 간호조무사 한명 있다. 40~50명이 있으면 증증이 있다곤 들었는데 여기는 간호조무사 한명 있었다.

④ 요양업무와 상관없는 일을 한 적이 있습니까? 어떤 일을 하셨습니까?
시트, 환자복 다 갈아입는다. 용변처리, 목욕 등 다 우리가 한다. 시트, 이불까지 뺐다. 환자복도 다 뺐다. 두 명이 목욕 들어가면 한명이 시트 교체한다. 계단, 장애인 손잡이 등에서 널어서 말린다. 식사 보조하고 이 닦고 화장실 쫓아다니고 한다. 발작 등. 간호조무사는 같이 있는 있는데 하는 게 별로 없다.
주간 보호는 넘여지지 않게 한다. 어떤 할머니가 쇼파에 누워 있다가 일어나다가 넘어져서 고관절 부러져서 수술하다 돌아가신 적이 있다.

⑤ 요양업무를 하면서 의료행위를 한 적이 있습니까? (드레싱(욕창치료, 소독 등), 석션, 배뇨관 삽입, 관장 등)
욕창 등에 약발라주고, 주간보호센터는 패드 같은게 붙이고 한다. 병원에 모셔다 드리고 한다. 요양원은 안 나가는데 센터는 나가는거 간호조무사가 못한다. 요양보호사가 다 한다. 병원 다녀온다. 석션한다는 곳 이야기는 들었는데 나는 안해봤다.

⑥ 일하면서 이용자와 가장 큰 갈등을 겪는 것은 무엇입니까? 갈등을 겪게 되는 원인은 무엇이라고 생각합니까?
주간보호센터 6개월 다니면서 남자 1명, 여자 2명을 더 돌봤는데 할아버지 증풍인데 정신은 말짱했다. 나를 계속 성폭, 언어폭력을 했다. '벌써 자빠뜨려도 자빠트렸다'고 하고, 주말에도 전화에서 '보고 싶다'고 하고 그런 피해를 많이 당했다. 두 번씩 모시고 한의원 등 가고하니 상태가 좋아졌다. 나한테 집착을 하기 시작한 것 같다.

몸은 말짱한데 치매 걸린 할아버지가 왔는데, 똥을 싸서 흐르는데 그것도 모르는

할아버지가 왔다. 마누라가 밍다고 나 버려놓고 갔다고 나쁜녀이라고 말하는 할아버지였다. 토요일 반만 근무해서 같이 영화관람을 하는데 안심시켜드리려고 할아버지 손을 잡고 영화를 봤다. 그런데 증풍을 앓는 할아버지가 욕을 하면서 마치 내가 본인 애인인것처럼 다른 놈하고 손 잡았다고 나한테 엄청 욕을 했다.
할아버지들은 정신이 조금 이상한 사람도 있고, 정신이 좀 좋은 사람은 서로 잘났다고 싸운다. 어린이집처럼, 그런데에서 스트레스를 엄청 받는다.

⑦ 이용자의 가족과의 갈등을 겪은적이 있나요? 있다면 어떻게 해결하였나요? (스스로 해결, 동료와 상의, 제공기관에 상의 등)
보호자 요구는 거의 없음. 야간엔 주무시고 해서 야간은 환자만 보고 주간은 차례대로 목욕시키고 빨래해주고 보호자 방문하면 봐주고 한다. 요양원엔 한달에 한번 올까 한다. 요양원은 말기니까 한 달에 한번, 주간보호센터는 보호자 오지 않는다.

⑧ 기관이나 센터에서의 해결과정의 매뉴얼이 있습니까?
남편하고 여행하고 있는데 돌보는 할아버지한테 전화왔었음. 센터장에게 이야기를 했는데 아무런 조치를 해주지 않았다. 직원을 보호하겠다는 생각 자체를 못한다. 치료 받는 사람이라고, 어떤 조치가 없다.
6개월동안 교육을 한 적도 없었다. 입소자를 받을 때에 이상한 행동하는 사람은 즉각 퇴소조치를 하겠다는 각서 등이 있어야 한다. 그런 교육이 있어야 한다. 들어가서 일하고 환자가 막 난동을 부리면 방법이 없다. 욕도 무진장하고 잔증이 안되면 약 먹고 재울 수 밖에 없다. 그런 경우가 종종 있다. 남자요양보호사도 고용을 했으면 좋겠다.

4. 임금

① 현재 급여를 얼마나 받고 있습니까? (시급이 어떻게 계산되는지?)
127만원이다. 최저시급이다.

② 급여에 포함되어 있는 항목이 무엇인지 알고 계십니까?
퇴직적립금, 야간수당, 교통비, 연차수당, 4대보험 가입 등임금은(시급, 월급) 4대보험 공제된다. 176시간 근무하는데 급여명세서를 안줬었다. 나중에 확인해보니 급여명세서에는 근무시간 66시간, 차량유지비 20만원, 식대10만원 합쳐서 127만원으로 되어있다. 국민연금 100만원으로 신고를 했다고 했다. 이상하게 다 써놓고 그런다. 봉급 미지급으로 신고했는데, 급여명세서를 조작한건데 근로감독관은 그게 아니더라고 한다.

③ 처우개선비 10만원을 요양기관에서 별도로 지급하고 있습니까? (2013년 3월부터

요양보호사의 처우를 개선하기 위하여 월 160시간 근무를 기준으로)

겨우개선비 10만원 포함해서 세우 111만원 정도 받았다.

④ 요양보호사 업무 이외에 수입을 위해 하고 있는 다른 일이 있습니까? 다른 하는 일이 있는 경우 어떤 일입니까?

깨가요양, 집으로 들어가는 것은 8천원에서 1만원 정도 하는데, 요양원 근무보다 편하다. 깨가 할려고 준비중이다.

⑤ 휴일근로수당, 연차휴가수당, 야간근로수당, 시간외 근로수당 등을 지급받고 있습니까?

당연히 없다.

5. 노동강도

① 일하는 것이 신체적으로 힘이 드나요?

동동한 완자를 일으켜야 하는등 육체적으로 힘들때도 있는데 몸보다는 정신적인 스트레스가 더 심하다.

② 근골격계 질환 (근육통, 경추디스크, 요추디스크, 인대손상, 관절염 등)을 앓고 계십니까?

빨래할 때 세탁기로 돌리고 해서 그러 하면서는 다치거나 그런 적 없고 주말에 몸이 쭈시기나 그런 적은 거의 없다. 나이트하면서 예뻐해롱거렸다. 너무 피곤해서 잠이 안 올 정도였다. 나이트 힘이 든다. 그만 두고서도 한동안 힘들었다.

③ 다치거나 아픈 적이 있는 경우, 어떤 방식으로 처리를 하셨습니까?

치료를 받은 적은 없다.

④ 서비스 이용자의 감정적 대응을 경험한 적이 있습니까? (무시, 성희롱, 폭언 등) 본인 싸워서 이겨야 한다. 계속 그렇게 했다. 그 할아버지가 심한 욕을 했다. 그만 두는 날에도 나한테 그랬다.

⑤ 자신의 감정상태에 상관없이 일을 해야 합니까?

참고 일해야 한다.

⑥ 신체적인 것과 정신적인 것 중에 어떤 부분이 더 힘든가요?

정신적인 스트레스가 심해 더 힘들다.

6. 처우 관련

① 이용자를 돌보기 위해 평균 이동 시간이 얼마나 됩니까? (이용자가 2명 이상인 경우) 자가차량 이용시 교통비를 요양기관에서 지급합니까?

차로 15분정도이면 교통비지급 없었다. 60만원을 공단에서 주었는데 나는 받지 못하고 잘 못 쓰인 거에 대한 센터에 간 돈은 환수조치를 했다. 내가 못 받은 돈 받을려고 하는데 근로감독관이 합의하라고 했는데 등록된 차하고 직원 차가 있으니 20만원씩 하려고 했는데, 5개월치를 30만원 주겠다고 한다. 애초에 돈 때문에 시작한 것도 아니고 해서 이야기 더 안하고 그냥 왔다.

② 이용자와의 갈등상황 해결과정에서 기관의 역할을 잘하고 있습니까?

센터장도 참으라고 한다. 이용자가 줄어들까봐 그것에만 급급하다.

③ 현재 기관에서 최근 1년 내에 업무와 관련된 교육을 받은적이 있습니까? 근무 시간외에 교육이 된다면 수당이나 식사 등이 지급되는지?

심폐소생술 교육 한번 받았다. 근무 끝나고 6시 이후에 했다. 교육수당 같은 건 없었다.

7. 업무만족도

① 요양보호사로 참여하게 된 가장 큰 이유는 무엇입니까?

실태가 이렇게 열악할 수가 없다. 공부를 하다 보니 주간보호센터 들어가면서 자려서 해박야겠다는 생각이 든다. 성의를 다해서 일했다.

② 일을 그만둔 적이 있거나 그만 두려고 생각해본 적이 있으면 이유가 무엇입니까?

부당한 대우도 있었고, 한 할아버지 때문에 그만 두었다. 그 사람은 인지는 있다. 감정조절을 못해서 별별 이야기를 다 한다. 저런 마음으로 센터를 운영하면 안되는데, 요양 함부로 못하게 해야 한다. 센터끼리 서로 물어보면서 하는 것 같다.

③ 일하면서 가장 힘든 점은 무엇입니까?

나이트였던 것이 우리 나이에 15시간씩 하는게 너무 힘이 든다. 그래서인지 멀쩡한 사람이 난동부릴 때 힘들다.

④ 일에 대해 전반적으로 만족하십니까?

좋은 사람 만나면 잘 간호해서 좋아지면 보람을 느낀다. 머리 받쳐주고 월세어 타는 할머니가 있는데 내가 이야기를 해서 머리까지 있는 전동월세어를 보조 받게 됐다. 몸이 많이 좋아졌다. 사람을 살릴 수 있다는 보람도 느낀다. 그 간호를 해줬는데 7시30분에 집에 들어가서 씻겨주고 센터데리고 오고 데려다 주고 했다. 사람의

도리를 책임질려고 그 분 집에서 재가로 하려고 한다. 나만 보면 행복해지고 하신다. 엄마엄마 한다. 열을 일을 안했는데 집에 갔더니 쏘뽀해지고 해서 재가로 하기로 했다. 재가에서 하면 시간 1만원, 9천원 등 있다.

센터도 마찬가지로 일텐데 다 떼어먹는 거다. 사람마다 다 틀리다. 들어갈 때 1만원 하기도 하던데, 장기요양공단 환자가 다 같이 없다. 2급이라도 와상이고 하면 보조를 더 해주어야 한다고 생각한다. 지매 등급을 받아도 등급 받을 때 병원에서 100% 해 줄까요? 자식들이 부모한테 모른다고 해~ 그렇게 대답하라고 해서 등급을 받는다. 권지도 못하고 하는데 2등급 주고 그런 것은 고쳐줘야 한다. 3등급이라도 차등을 줘야 한다.

8. 노동조합

① 노동조합에 대해서 들어보신 적 있으신지?

어린이집도 이런 처우를 받았는데 조금 좋아졌다고 들었다. 우리도 노조가 결성을 해서 단계적으로 똑같이 처우를 받게 해야 될 것 같다.

② 일하는데 노동조합이 도움이 될 수 있을는지?

만약에 재가를 얼마나 할지 모르지만, 노조 가입하고 사측에게 따지고 아는 언니가 중대 병원 다니는데 노조가 다 해줘서 편하다고, 우리도 요양보호사가 퍼져 있어서 될지는 모르지만 해야 한다.

③ 만들어 진다면 가입의사가 있는지? 없다면 이유는?

1순위로 가입할거다. 인터넷 등 봤는데 비정규센터도 직접 찾아가고, 불의를 보면 못참는다.

■ 돌봄서비스 노동자 심층 인터뷰조사 (활동보조인)

● 기본 정보

- 연령 : 만 (46)세
- 사는 지역명 : 유성구 학하동
- 결혼 유무 : 무
- 가족 중 생계책임자 : 언니 (아버지, 언니와 동거)
- 가구의 월 평균소득 : 5~600만원

1. 근로계약

① 얼마동안 활동보조인으로 일 하셨습니까?

7개월 일하고, 2년 6개월 쉬었다가 다시 시작한지 2개월 정도 되었다.

② 현재 기관에서의 근무기간은 어떻게 되십니까?

활동보조인 근무기간과 똑같다.

③ 활동보조인 이외의 돌봄 노동에 종사하신 적이 있으신지요? 하셨다면 어떤 일을 하셨습니까?

요양보호사 자격증은 있지만 한 적은 없다.

④ 근로계약서의 작성하고 교부 받았습니까?

작성하고 1부를 받았다.

⑤ 본인을 고용한 고용주가 누구라고 생각하십니까?

이용자라고 생각한다. 나는 제공자라고 생각한다.

2. 근로시간

① 하루 근무시간은 어떻게 됩니까?

, 수, 금은 5시간30분 일하고, 화요일과 목요일은 7시간 일한다.

② 근무 형태는 어떻게 이루어집니까?

고정적인 주간근무만 한다. 내 앞타임 분이 주말에는 한다고 하더라. 하지만 나는 주말이나 휴일에 한 적이 없다.

③ 계약시간보다 초과하여 근무한 적이 있습니까?

개인사정외에는 없다. 이용자가 월 420시간을 배정 받았다고 하더라. 그래서 그 안에서 이용자가 조정하는 것 같다.

④ 초과하여 근무한 적이 있으면 그 시간을 휴일, 휴게시간으로 대체하거나 초과근로에 따른 가산임금이 계산되어 지급되니까?

없다. 앞타임분은 1.5배 유일날 받는다고 했다.

⑤ 근무시간대는 어떻게 됩니까?

, 수, 금은 11시부터 5시까지 일하고 화요일과 목요일은 9시 30분부터 5시까지 일한다. 내앞 타임에는 오전 7시부터 9시 30분까지, 혹은 11시까지 해 주는 활동보조인이 있고, 내 뒤타임에는 5시-6시까지 이용하는 이용자 혼자 있고, 6시부터 10시까지 근무하는 활동보조인이 있다.

시간변동은 거의 없고, 내가 개인사정이 있을때는 앞뒤타임 활동보조인과 상의하여 된다.

⑥ 휴일근무가 있습니까?

없었다.

⑦ 휴게시간이 부여되나요? (근로기준법 상 기준)

휴게시간은 센터에서 6시간 근무시에 30분을 휴식시간을 가지라고 근로계약서에 있었다. 그런데 휴게시간을 안 가지면 내가 너무 육체적으로 힘들다. 그래서 같이 잠을 자던가, 누워 있던가 휴식을 한다.

3. 근로환경

① 활동지원서비스를 받는 장애인 이용자의 성별은 무엇입니까? (2명 이상의 이용자를 만나고 있는 경우 중복하여 답)

여성이다. 46세 여성이고 혼자 산다. 지체장애 1급이다. 가족도 없고 국가의 보조로 혼자서 생활하고 있다. 24평 임대아파트에 사는데, 월세어로 집안에서도 이동해야 하기 때문에 적은 평수는 힘들다고 하더라. 그래서 집이 커서 할 일이 많다. 전세 장애로 오른손가락 몇 개만 움직인다고 보면 된다. 16세 때 할아버지와 할머니랑 살다가 돌아가셔서, 시설로 보내 졌다고 한다. 동생도 있다고 하는데, 부모님도 없고 연락이 안 된다. 시설로 들어간 이후 연락이 끊겼다. 시설로 들어가서 학교에 다니게 되었다고 한다. 지금은 대학교 까지 졸업했다. 원래는 이렇게 중증 아니었는데, 많이 아프고 나서, 심해져서 지금처럼 움직이지 못하게 되었다고 한다.

② 현재(한달 기준으로) 몇 명의 장애인을 대상으로 활동지원 서비스를 제공하고 있습니까?

한명만 한다.

③ 이용자와 평균 몇 개월 정도 고용관계를 유지하십니까?

2년 6개월 전에도 이분과 했다. 원래는 활동보조인이 있는줄도 몰랐다. 그런데 대전에 내려와 지하실 타고 다니다가, 우연히 알고 지내게 되었다. 내가 장애인에 대한 거부감, 편견이 없었다. 그런데 이분과 만나면서 친구로 지내게 되었다. 같은 나이이고 비혼이다 보니 이런저런 이야기 하다가 친구가 되었다. 그래서 친구가 자기가 활동보조인이 필요한데 나보고 하라고 했다. 그래서 하게 되었다. 7-8개월 동안 일을 했는데, 외지에서 사람이 왔는데, 그분이 일자리가 필요하다고 해서 같이 일하면 안되냐고 해서, 그럼 내가 그만 두겠다고 했다. 그만두고 새로운 활동보조인이 계속 일을 했고, 힘들어서 원다고 하더라. 그래서 다시 하겠다고 해서 다시 하게 되었다.

④ 근로계약의 내용보다 이용자의 요구사항이 지나치게 많다고 생각하십니까?

그렇지는 않고, 내가 더 한다. 친구로서 그렇게 해 준다.

⑤ 일하면서 이용자와 가장 큰 갈등을 겪는 서비스는 무엇입니까?

다른 부분은 없다. 다만 이야기 하다보면, '너는 비장애인이라서 모른다' 이런 식의 이야기를 할 때, 비장애인으로서 소외감을 느낀다. 비장애인들도 그렇지만, 장애인들도 역으로 비장애인에 대한 편견이 있는 것 같다.

신체적인 부분에서는 그렇게 갈등이 없다. 어차피 내가 각오하고 들어간 거라서 손발이 되어야 하는 거라. 별도의 갈등은 없다.

⑥ 일하는 내용 중 많은 비중을 차지하는 것은 무엇입니까?

거의 반반이다. 신체활동지원도 하고, 가사활동지원도 하고 한다. 다만 나는 운동을 시킨다. 자꾸 사용을 안하면 더 굳어버리기 때문에 이것저것 필요한 운동을 공부해서 운동을 시키고 있다. 그런데 그런 것에 대해서는 가치를 인정하지 않는 것 같다.

4. 임금

① 현재 활동보조인으로서 급여를 얼마나 받고 있습니까? (시급이 어떻게 계산되는지?)

시급 6800원. 7-80만원정도 된다.

② 급여에 포함되어 있는 항목이 무엇인지 알고 있습니까?

퇴직적립금, 야간수당, 교통비, 연차수당, 4대보험 가입 등 퇴직적립은 한다고 들었다. 4대보험만 가입되어 있다.

③ 현재 급여 수준에 만족하십니까?

나는 개인적으로 5시간 일하고 6-70만원정도만 원하는 일을 하고 싶다. 그런데 이곳은 더 아니까 더 받아야 되지 않을까 생각한다.

④ 서비스의 내용에 상관없이 동일한 서비스 단가가 적용되고 있는데 이에 대하여 어떻게 생각하십니까?

차등 지급되어야 할 것 같다. 나 같은 경우 운동, 마사지 등을 해 준다. 근육을 이완시키는 운동과 마사지를 공부해서 해 주고 있다. 그런데 그런 활동에 대해서는 가치가 인정되지 않고 있다.

⑤ 제공단가 개선되어야 하는 부분은 무엇이라고 생각하십니까?

아까 말한 운동, 마사지 등에 대한 가치도 인정되었으면 좋겠다.

⑥ 임금지급 방식이 어떻게 개선되어야 한다고 생각하십니까?

예전에 일할 때는 그런 생각을 했다. 센터에서 운영비를 떼는 것에 대해서는 부당하다고 생각한다. 재교육도 의뢰해서 다른 교육기관에서 하고 있지, 굳이 센터가 필요한 가라는 의문이 들었다. 지자체에서 직접 줬으면 좋겠다. 그런 근로자 임금도 올라갈 것 아닌가.

5. 노동강도

① 일하는 것이 신체적으로 힘든가요?

신체적으로 많이 힘들다. 오늘은 유식 시간을 못 가졌다. 그래서 몸이 너무 힘들다. 특히 전여 몸을 못 움직이고 집이 넓어서 할 일이 많다.

② 근골격계 질환 (근육통, 경추디스크, 요추디스크, 인대손상, 관절염 등)을 앓고 계십니까?

근육통을 앓고 있다. 그래서 집에 가서 꼭 운동이나 명상을 한다. 나도 몸을 이완시켜주는 운동을 해야 되겠다. 활동보조인들에게 꼭 필요한 것 같다. 몸관리를 잘 해야지 안 그러면 여러 가지 질병들이 올 것 같다.

③ 서비스 이용자의 감정적 대응은 없나요?

그런 것은 없다. 다만 이용자도 기분이 다운되는 날이 있을 것 아니냐. 그럼 눈치로 살펴서 적당히 거리를 두고 일을 한다. 또 내가 기분이 안 좋은날은 이용자가 눈치를 보고 적당히 선을 지켜 주는 것 같다. 또 친구니까, 그런 것은 좋다. 안 좋은 일이 있을 때, 커피 한잔 하면서 이야기를 나누고, 서로 격려해 줄 수 있다.

④ 이용자의 가족과의 갈등이 발생한 적이 있습니까? 있었다면 어떻게 해결하니까?
가족은 본 적이 없다. 이용자도 연락이 안된다고 하더라. 이용자와 특별히 갈등은 없다. 어심탄회하게 이야기 하고 끝다.

6. 처우 관련

① 기관의 업무를 배정하는 기준이 공정하니까?

새로운 일이 있으면 문자를 보내준다. 어디에 어떤 이용자가 있는데 가능한 사람 연락하라고 문자를 준다. 이용자와 인터뷰 하고 결정한다고 하더라. 기준이 공정한지는 잘 모르겠다.

② 장애인 이용자의 이동수단이 무엇입니까?

월계어를 타고 이동하기 때문에 지아철을 타거나, 장애인 콜을 부른다.

③ 이용자와의 갈등상황 해결과정에서 기관의 역할을 잘하고 있다고 생각하십니까?
잘 모르겠다.

7. 업무만족도

① 활동보조인으로 참여하게 된 가장 큰 이유는 무엇입니까?

우연히 지아철에서 친구로 만나게 되었다. 친구와 지내고 싶어서, 친구도 사람이 필요하다고 해서 일을 시작하게 되었다.

② 일을 그만둔 적이 있거나 그만 두려고 생각해본 적이 있으면 이유가 무엇입니까?
그만둔 적은, 친구가 아는 분이 대전에 급하게 내려오면서 일자리 필요했다. 그래서 쉬게 되었다. 그만둔다면 몸이 힘들어서 일 것 같다. 지금 너무 힘들어서 일을 줄여 볼까 생각중이다. 하지만 내가 일을 줄이면 앞에 있는 분이나 뒤 분하고 이야기를 나눠봐야 하기 때문에 어떻게 될지 모르겠다.

③ 장애인 이용자의 일방적인 계약해지를 겪은 적이 있습니까?

없다. 처음에는 이용자가 그분하고 일을 같이 하면 안 되겠냐고 해서, 내가 그만 둔 것이다.

④ 일에 대한 만족도는 전반적으로 만족하십니까?

만족한다. 다른분들에게도 이야기 해서 추천해 준다. 실제로 하는 사람도 있다. 잠깐 시간동안 일을 할 수 있고, 장애인들과 함께 생활한다는 것이 나를 의미있는 일이지 않나? 그래서 이런 일도 있다고 추천한다.

■ 유통서비스직 노동자 심층 인터뷰조사 (응답자1)

※ 근로계약서 작성 여부 **예**
 근로계약서 교부 여부 **아니오**
 급여명세서 교부 여부 **아니오**

연봉계약서, 급여명세서는 사내 사이트를 통해 확인할 수 있지만 줄력이 불가하고 무기계약직에게 부여한 아이디로는 30초만 확인할 수 있도록 설정해놓았고, 30초가 지나면 자동 로그아웃 되어버린다. 정규직은 그렇지 않고 계속 확인할 수 있다. 그래서 급여명세서나 근로계약서는 폰으로 사진을 찍어야 정확히 확인할 수 있다.

1. 고용형태

① 연령? [만 50 세]
 ② 해당 사업장에서의 고용형태는?
직접고용 무기계약직

2. 근로시간

① 근로계약상 1주 근로시간?
주 40 시간
 ② 업무 교육 및 조회 등의 1주당 횟수?
없음
 ③ 교육 및 조회 이외의 초과 근로 발생하는지?
주2회 이상, 주말에는 무조건 2시간씩 연장근무.
 - 초과 근로 발생시 본인의 동의 여부?
동의여부를 묻지 않았음.
 - 초과 근로에 대한 요구 태도(방법)?

상시 암묵적인 요구, 휴게시간을 축소하거나 자연스럽게 지시, 일방적인 지시, 초과 근무 불이행시 근로조건 불이익 반영

스케줄상에 본인도 모르게 연장근무지시가 되어 있음. 무기계약직 직원들이 보는 사내사이트상에 관리자가 연장시간을 올려놓기만 하고, 본인이 확인하고 이행해야 함. 연장근무를 거부하면 관리자에게 찍여서 업무가 전혀 다른 부서로 인사발령을 냄.

- 초과근로에 대한 보상 체계?

연장근로수당을 지급함. 주 2일의 휴무를 평일에 사용하도록 스케줄을 관리자가 짜주는데 바쁜날에는 휴무를 반납하고 근무를 시키고, 그날에 대해서는 대우를 줘서 다른 평일에 쉬도록 함. 수당은 지급하지 않음.

④ 휴일근무가 발생하는 경우 보상기준?

근로제공 의무일의 연장근무시에 연장수당을 주고, 본인의 휴무 지정일에 근무를 하면 8시간 근무를 해도 2시간만 가산수당을 지급하고 대우를 준다.

3. 임금

① 급여 항목

항목	유무 여부	지급 금액
기본급		649,000원
식대/교통비	없음	원
근속수당	있음	원
육아수당/가족수당	없음	원
상여금		연 200 %
성과급		원
기타(위 항목이외)		원

• 근속수당의 등급별 금액

5년 미만 0원 /5년~10년 미만 50,000원/ 10년이상 100,000원

• 상여금의 지급대상 및 기준

명절 2회 기본급의 200% 무기계약직 전 직원 지급

• 성과급 금액 및 지급 기준

A(60,000원), B(49,000원), C(25,000원), D(0원)

관리자가 하는 평가가 있으나 어떤 항목에 어떻게 평가되는지 공개하지 않고 있음. 공개를 요청해도 회사에서 거부함.

* 급여항목(예시)

기본급 649,000원/ 직무능력급 491,000원/ 능력가급 25,000원 / CS수당 60,000원 / 연장수당 56,420원 / 심야수당 29,780원 / 연장,심야 9,410원

직무능력급은 항목만 나누어 놓은 것이고 실제로는 기본급에 포함되어야 하는 금액임.

능력가급이 실적급으로 실적 평가에 따라 차등 지급됨.

② 본인이 저임금이라고 생각하는지? 예

- 저임금이라 생각한다면 이유는?

노동강도, 숙련도에 비해 임금이 적음.

- 임금을 구성하고 있는 항목 외 추가로 필요하다고 생각하는 항목?

가족수당, 감정노동수당

③ 퇴직금 적립방법?

확정급여형(DB)

4. 휴게, 휴일

① 1일 8시간 근무시 1시간 휴게시간 사용여부? (4시간 근무시 휴게시간 30분 부여)

일부 사용함

- 일부 사용하거나 사용하지 못하는 경우, 이유는?

무기계약직중 캐셔직무는 정해진 시간만 계산대에서 일을 하기 때문에 실수 있지만 노동조합 설립 후 캐셔에서 타 업무로 인사발령을 받아 즉석요리등의 직무를 맡은 직원은 정해진 양만큼의 물량을 만들어 내야 해서 바쁘면 실수가 없음.

② 연차유급휴가 사용여부

- 연차유급휴가 자유롭게 사용하는지?

사용하도록 요구받는다. 사용하지 않아도 수당을 지급하지 않음.

- 연차유급휴가 이외에 별도 휴가(동/하절기, 리프레쉬 휴가 등) 유무?

있음 (연중 4박 5일휴가)

③ 생리휴가 사용여부?

무급으로 사용함.

⑤ 산전산후휴가 및 육아휴직 사용 여부?

사용한다.

- 복직시 처우

임산부 근무시간 축소, 육아휴직, 병가등은 쉬도록 해주나 원직복직은 어렵다

5. 업무 강도

① 근로계약시 약속한 본인의 업무내용은 ?

캐셔 업무

② 본업무 이외의 업무 지시 여부?

근로계약서상 캐셔 업무로 되어 있으나 노조설립 후 인사발령이 나서 전여 관련 없는 다른 업무를 하고 있다.

- 본업무 이외의 업무내용?

캐셔 업무 이외의 마트 내 타부서 업무를 계속 하고 있다. 캐셔업무와 전여 관련 없는 즉석요리부서로 발령이 나서 근무함.

- 부당업무 지시에 대한 이의제기 여부?

현재 부당한 인사발령에 대한 선전전 등을 진행중

- 본업무외 업무 지시를 이행하지 않을 경우의 불이익?

부당하지만 회사에서 간부, 임원을 중심으로 어용노조를 설립해서 현재 과반노조가 안되어 강력한 이의제기를 못하고 있어 발령난 부서에서 업무를 계속 하고 있음. '장기근속자 순환발령' 명목이라고 하지만 입사한지 6개월된 조합원에게도 부당한 인사발령을 하고 있다.

③ 감정노동

- 민원 고객의 어느정도의 빈도로 응대하는지?

[매일 주3회이상 주1~2회 한달에2~3회 한달에1회이하 없음]

- 직장생활을 하면서 자주 느끼는 감정은 무엇인지?

[분노 기쁨 질투 슬픔 행복 자긍심 섭섭함]

- 직장에서 부정적인 감정을 숨기는 것의 필요성을 느끼는지?

[Yes No]

- 감정을 드러내지 못하는 것이 어떠한 신체적 영향을 나타냈는지?

[만성피로 두통 소화불량 수면장애 우울증 무증상 기타(시력감퇴)]

- 감정노동의 피해를 줄이기 위해 가장 필요하다고 생각되는 것은?

정부정책의 변화, 보호법 제정

6. 건강 및 보건

① 성희롱예방교육을 매년 1회(60분이상) 받고 있는지? 아니오

- 산업안전보건교육을 분기별 1회이상 받고 있는지?

아니오. 5분 설명하고 서명하고 나가라고 함. 서명 안하면 관리자가 쫓아다님

② 정기검진을 매년 시행하는지? 예

③ 해당 업종의 근무 이후 갖게 된 질병이 있는지? (감정/신체적 질병 모두 포함)

어깨(근골격계관련 질병) 통증

- 업무 중 상해를 당하거나 질병이 있다면 이에 대한 회사의 처우는 어떤지?

공상처리 함.

- 소속 회사에서 실시하고 있는 건강지원, 심리치료, 스트레스 해소 프로그램 및 지원 제도가 실효성이 있는지?

없다 (형식적인 프로그램 안내지만 배포)

④ 현재 진행중인 교육 외에 필요하다고 생각되는 교육 또는 프로그램이 있는지?

없음

7. 근로환경 개선인식

① 현재의 직장에 대한 만족도

- 현재 직장에서 앞으로 계속근로의사가 있는지?

있음. 회사의 열악한 근무환경을 개선하여 계속 근무하고 싶음

② 현재 사업장에서 열악하다고 생각하는 근로조건?

임금, 업무강도, 업무 외 부당업무지시, 휴가/휴식시간 축소, 관리자(회사)의 태도 형식상 하는 교육도 휴게시간에 함. 관리자의 비인격적인 태도 때문에 노조를 설립 하게 됨.

③ 해당 사업장의 업무를 수행하면서 반드시 현재의 근로조건(고용형태, 임금체계, 업무지시경로) 을 유지해야 한다고 생각하는지?

유지하면 안됨.

정규직과 동일하다고 하는데 임금수준, 지급기준도 전혀 다름. 무기계약직인 본인들이 노조를 설립하여 같은 시간, 동일업무를 하는 파트타임만 고용하고 있는 실정이다.

④ 고충처리 과정?

관리자에게 이의제기함.

⑤ 고충처리의 반영률은 얼마나 되는지?

반영 안됨. 점장이나 노사협의회에 중간관리자 실적 평가제도에 대한 이의제기를 했으나 전혀 개선이 안 되고 있음.

■ 컨택센터 노동자 심층 인터뷰조사 (민간부문 콜센터)

※ 근로계약서 작성 여부 **예**

근로계약서 교부 여부 **예**

급여명세서 교부 여부 **예**

1. 고용형태

① 연령? **만 47 세**

② 고용형태는? **간접고용, 위탁사 무기계약직**

③ 근속기간? **2 년 8개월**

- 근속기간동안의 소속된 회사(용역사)의 변경 횟수? **변경없음**

④ 고용승계가 자연스럽게 되어 왔는지? **전원승계**

2. 근로시간

① 근로계약상 1주 근로시간? **주 8 시간**

② 업무 교육 및 조회 등의 1주당 횟수? **연 1 회**

- 근로시간외(출근전, 퇴근후) 발생하는 경우의 시간? **퇴근 후 30~60분**

③ 교육 및 조회 이외의 초과 근로 발생하는지? **교육이외의 초과근로 없다**

- 초과 근로 발생시 본인의 동의 여부? **아니오**

- 초과 근로에 대한 요구 태도(방법)?

동의절차 없고 상담원 모두 무조건 참석 - 잘못됐다고 생각하지 않고 당연하다고 생각함. 유무인 상담사는 팀장이 별도로 교육을 시킴

- 초과근로에 대한 보상 체계? **보상이 없다**

④ 휴일근무 여부

- 월 휴일근무 횟수? **없음**

- 휴일근무가 발생하는 경우 보상기준? **없음**

⑤ 근무스케줄 작성에 대한 사항? (작성여부, 개인일정 반영여부, 작성방식 등)

☒ 고정스케줄 근무시간(운영시간) : **센터 운영시간 9시 ~ 18시**

• 중식시간 : **11시30분 ~ 13시10분(50분씩 4회로 나누어 부여)**

• 휴식시간 : **20분 (공유일 다음날은 전악콜이 많은 관계로 사용을 못함)**

• 휴게장소 : **휴게실**

- 스케줄 반영(개별 휴가(연차)일정) : 한 달에 한 번 연차를 사용하도록 되어 있지만 전와량이 많은 월초, 월말에는 제한 되어 있음

3. 임금

① 급여 항목

항목	유무 여부	지급 금액
기본급	○	1,261,000원
식대/교통비	○	식대 50,000원
실적급	○	원
근속수당		원
육아수당/가족수당		원
상여금	명절상여금(상품권10만원)	연 %
기타(위 항목이외)	PI수당(분기별 지급)	상위 10% 기본급의 50%

- 실적급의 등급별 금액

S, A+, A, B+, B, C, D 7등급 최대290,000원 ~ 최소 0원

- 상여금의 지급대상 및 기준

전직원 지급. 단, 신입(수습3개월)은 별도로 기준하여 지급하는 것으로 알고 있음

- 임금을 구성하고 있는 항목 중 추가로 필요하다고 생각하는 항목?

근속수당

② 퇴직금 적립방법? 확정급여형(DB)

③ 실적급을 결정하는 평가 항목은 무엇인지?

응대콜수, 상담품질(QA)평가, 고객만족도평가(민원에 대한 부분에서는 감점처리)

- 실적급 체계의 타당성에 대한 생각?

등급별 금액 차이가 있는 건 수긍하지만 금액이 너무 적은 것 같음

4. 휴게, 휴일

① 1일 8시간 근무시 1시간 휴게시간 사용여부? (4시간 근무시 휴게시간 30분 부여)

사용함. 중식시간외 별도 휴식 20분

② 연차유급휴가 사용여부

- 연차유급휴가 자유롭게 사용하는지?

회사에서 지정한 일정의 범위내에서 자유롭게 선택하여 사용한다.

- 연차유급휴가 미사용수당 지급여부? 지급한다.

- 연차유급휴가 이외에 별도 휴가(동/하절기, 리프레쉬 휴가 등) 유무? 없음

③ 생리휴가 사용여부? 미사용

- 사용하지 못한 경우 이유? 있는지 몰랐음

⑤ 산전산후휴가 및 육아휴직 사용 여부? 사용

- 복직시 처우

항상 상담사 공석이 존재하여 복직시기에 원직 복직한다.

5. 업무 강도

① 일 평균 콜타임(1일 통화시간)? 4시간 20 ~ 50분

- 일 평균 후처리 시간? 10 분

- 대기콜 응대방법? 수동응대

② 본업무(콜응대) 이외의 업무 지시 여부?

인바운드상담 업무만 하고 있음.

④ 센터 내 악성민원 대응방법이 있는지(악성민원고객 응대매뉴얼이 있는지)?

매뉴얼에 따라 처리

- 악성 민원 어떻게 대응하는지(처리 절차)?

1차 상담원 경고 2차 ARS경고 멘트 3차 관리자에게 이관

- 악성 민원 고객 응대 후 상담사에 대한 회사의 처우?

민원일 경우 개인 보호 없이 팀별로 녹취콜 들려주고 관리자가 자체 교육을 시킨다. (상담사에 대한 보호는 없음)

⑤ 감정노동

- 민원 고객의 어느정도의 빈도로 응대하는지?

[매일 주3회이상 주1~2회 한달에2~3회 한달에1회이하]

- 직장생활을 하면서 자주 느끼는 감정은 무엇인지?

[분노 기쁨 질투 슬픔 행복 자긍심 섭섭함]

- 직장에서 부정적인 감정을 숨기는 것의 필요성을 느끼는지?

[Yes No]

- 감정을 드러내지 못하는 것이 어떠한 신체적 영향을 나타냈는지?

[만성피로 두통 소화불량 수면장애 우울증 무증상 기타()]

- 감정노동의 피해를 줄이기 위해 가장 필요하다고 생각되는 것은?

감정노동자들을 위한 지자체, 정부차원의 교육(힐링, 케어 프로그램)

고객의 의식 개선

기업의 변화(과도한 친절, 서비스 요구 줄이기)

- 지자체, 정부 차원에서 감정노동자를 위한 힐링, 케어 프로그램 및 교육을 지원하고 있는데 알고 있는지? 알고 있으나 한 번도 받아본 적이 없음.

6. 건강 및 보건

- ① 성희롱예방교육을 매년 1회(60분이상) 받고 있는지? 예

- 산업안전보건교육을 분기별 1회이상 받고 있는지? 아니오

- 개인정보보호교육을 연 1회 받고 있는지? 예

- ② 정기검진을 매년 시행하는지? 예

- ③ 센터 근무 후 갖게 된 질병이 있는지? (감정/신체적 질병 모두 포함)

편두통과 하루종일 말하는 업무 때문에 잦은 기침이 발생

- 질병에 대한 예방 및 치료에 대한 지원이 있는지?

안마기구 설치, 상담치료전문가가 상주, 가습기, 발판, 보안필름, 메모보드

- ④ 현재 진행중인 교육 외에 필요하다고 생각되는 교육 또는 프로그램이 있는지?

힐링 교육 프로그램. 업무연계된 영업지점 직원의 교육이 있었으면 좋겠다. (상담사의 업무범위에 대해 인지하지 못하고 있어 불만을 제기하는 경우가 있음)

7. 노사관계

- ① 취업규칙 제시 여부? 예

- 변경 빈도, 변경시 동의여부? 연 1회 최저임금 변동시 동의여부 확인

8. 근로환경 개선인식

- ① 현재의 직장에 대한 만족도

- 현재 직장에서 앞으로 계속근로의사가 있는지? 있음

- 경력단절 여성의 재취업으로 콜센터가 전망이 좋은 직업이라고 생각하는지?

좋은 직업은 아니라고 생각함.

좋지 않다면 생각한다면 이유는?

업무적으로 불합리한 부분이 많아서

- ② 현재 사업장에서 열악하다고 생각하는 근로조건?

임금, 고용형태(위탁), 업무강도, 실적평가로 인한 심리적 압박, 휴식시간 축소

- ③ 콜센터의 업무를 수행하면서 반드시 현재의 근로조건(평가, 실적급, 위탁운영, 근무스케줄, 휴식시간 축소 등)을 유지해야 한다고 생각하는지?

필요없다고 생각함.

그렇지 않다면 이유?

실적급은 근무시간 내에 근무를 해서 임금을 받는거라 특별히 필요없다고 생각함.

경쟁을 부추기고 스트레스를 받게됨. 근무한 시간만큼의 임금을 생활임금수준에 맞추어 임금을 지급해야 한다고 생각함.

- ④ 관리자의 상담 사후 업무 지원, 상담사의 근무 환경 개선, 복리후생적 지원 등 회사에서 상담사를 위한 지원 여부?

별로 없음. 차, 커피 지급.

없다면 어떤 것들이 있으면 좋을지?

업무시 필요한 사무용품이 지급되었으면 좋겠다.

- ⑤ 고충처리 과정?

개인적으로 관리자에게 보고

- ⑥ 고충처리의 반영률은 얼마나 되는지?

반영되지 않는 것 같고 관리자와 불편알파박 그냥 넘기는 경우가 많음.

■ 컨택센터 노동자 심층 인터뷰조사 (공공부문 콜센터)

※ 근로계약서 작성 여부 **예**
 근로계약서 교부 여부 **예**
 급여명세서 교부 여부 **예**

1. 고용형태

- ① 연령? **만 44 세**
- ② 고용형태는? **간접고용, 위탁사 정규직**
- ③ 근속기간? **1 년**
 - 근속기간동안의 소속된 회사(용역사)의 변경 횟수? **변경없음**
- ④ 고용승계가 자연스럽게 되어 왔는지? **일부만 승계**
 - 일부만 승계되는 경우 이유와 대응은 어떻게 했는지?
육아유직 대체로 인력 투입되어 유직자 복직시 과다 인원일 경우 실적순으로 우선 고용.
상당사들이 야간근무를 선호하지 않아 본인이 야간 근무 선택시 계약연장 유리.

2. 근로시간

- ① 근로계약상 1주 근로시간? **주 8 시간**
- ② 업무 교육 및 조회 등의 1주당 횟수? **주 1 회**
 - 근로시간외(출근전, 퇴근후) 발생하는 경우의 시간? **주 30분 퇴근 후 발생**
- ③ 교육 및 조회 이외의 초과 근로 발생하는지? **아니오**
 - 초과 근로 발생시 본인의 동의 여부? **아니오**
 - 초과 근로에 대한 요구 태도(방법)?
초과근로하지 않음.
 - 초과근로에 대한 보상 체계?
보상없음. 초과근로는 하지 않으나 만약 요구하더라도 당일 초과 근로만큼 유계 시간을 부여한다.
- ④ 휴일근무 여부
 - 월 휴일근무 횟수? **월 1회**
 - 휴일근무가 발생하는 경우 보상기준? **가산수당 + 대휴**

⑤ 근무스케줄 작성에 대한 사항

☒ 변동스케줄 근무시간(스케줄별) :

센터 운영시간 24시간

주간 8시~19시30분 (4개의 파트타임)

야간 18시~익일 8시 (2시간 휴식- 1시~3시, 3시~5시, 주간/야간/비번/휴무)

- 중식시간 : **11시~14시 (30분 단위로 5회에 나누어 진행)**
- 휴식시간 : **중식시간 외 비정기적으로 콜인입량에 따라 20분씩 교대로 휴식**
- 휴게장소 : **휴게실**

3. 임금

① 급여 항목

항목	유무 여부	지급 금액
기본급	○	1,260,000원
식대/교통비	○	식대 100,000원
실적급	○	원
근속수당	○	30,000원
육아수당/가족수당		원
상여금		연 %
기타(위 항목이외)		원

- 실적급의 등급별 금액
S 350,000원 ~ D 150,000원 (등급별 5만원 차이)
- 근속수당의 등급별 금액
1년 근속시 30,000원, 최고 180,000원
- ② 퇴직금 적립방법? **일반퇴직금제도**
- ③ 실적급을 결정하는 평가 항목은 무엇인지?
응대콜수, 상담 품질, 업무지식평가
 - 실적급 체계의 타당성에 대한 생각?
모든 부분이 타당하다고 생각한다.

4. 휴게, 휴일

① 1일 8시간 근무시 1시간 휴게시간 사용여부? (4시간 근무시 휴게시간 30분 부여)

사용함, 중식시간 외 간헐적인 추가 휴식시간 20분 부여

② 연차유급휴가 사용여부

- 연차유급휴가 자유롭게 사용하는지?

매월 회사에서 지정한 일정의 범위내에서 자유롭게 사용한다.

- 연차유급휴가 미사용수당 지급여부?

지급한다.

③ 생리휴가 사용여부? **미사용**

- 사용하지 못한 경우 이유? **생리휴가가 있는지 몰랐음**

⑤ 산전산후휴가 및 육아휴직 사용 여부? **사용**

- 복직시 처우

원직 복직한다.

5. 업무 강도

① 일 평균 콜타임(1일 총통화시간)? **5 시간**

- 일 평균 후처리 시간? **50 분**

- 대기콜 응대방법? **수동응대**

② 본업무(콜응대) 이외의 업무 지시 여부?

인바운드상담 업무만 하고있다

③ 센터 내 악성민원 대응방법이 있는지(악성민원고객 응대매뉴얼이 있는지)?

상담원이 3번 경고하고 그대로 폭언, 욕설시 먼저 통화종료가 가능하다.

- 악성 민원 어떻게 대응하는지(처리 절차)?

관리자에게 이관.

- 악성 민원 고객 응대 후 상담사에 대한 회사의 처우?

고객에게 끌려다니지 않아야 하며, 고객 불만시 죄송하다는 말은 하지 말라고 지시함. 계속 죄송하다는 말을 할 경우 관리자가 쫓아와 경고한다. 다른 콜센터에 비해 저 자세로 상담하지 않는다.

④ 감정노동

- 민원 고객의 어느정도의 빈도로 응대하는지?

[매일 주3회이상 주1~2회 **한달에2~3회** 한달에1회이하]

- 직장생활을 하면서 자주 느끼는 감정은 무엇인지?

[**분노 기쁨 질투 슬픔 행복 자긍심** 섭섭함]

- 직장에서 부정적인 감정을 숨기는 것의 필요성을 느끼는지?

[**Yes No**]

- 감정을 드러내지 못하는 것이 어떠한 신체적 영향을 나타냈는지?

[만성피로 두통 소화불량 수면장애 우울증 **무증상** 기타()]

- 감정노동의 피해를 줄이기 위해 가장 필요하다고 생각되는 것은?

고객의 의식 개선

기업의 변화(과도한 진절, 서비스 요구 줄이기)

6. 건강 및 보건

① 성희롱예방교육을 매년 1회(60분이상) 받고 있는지? **예**

- 산업안전보건교육을 분기별 1회이상 받고 있는지? **예**

- 개인정보보호교육을 연 1회 받고 있는지? **예**

② 정기검진을 매년 시행하는지? **예 (회사에서 지정한 병원에서 검진 실시)**

③ 센터 근무 후 갖게 된 질병이 있는지? (감정/신체적 질병 모두 포함)

스트레스로 인한 비만

- 질병에 대한 예방 및 치료에 대한 지원이 있는지?

없음.

- 소속 회사에서 실시하고 있는 건강지원, 심리치료, 스트레스 해소 프로그램 및 지원 제도가 실효성이 있는지?

없음.

④ 현재 진행중인 교육 외에 필요하다고 생각되는 교육 또는 프로그램이 있는지?

없음.

7. 노사관계

① 취업규칙 게시 여부? **예**

- 변경 빈도, 변경시 동의여부? **변경빈도가 잦지 않음, 동의 받음**

8. 근로환경 개선인식

① 현재의 직장에 대한 만족도

- 현재 직장에서도 앞으로 계속근로 의사가 있는지? **있음**
- 콜센터 업무 외에 다른 업무의 직장으로 이직할 의사가 있는지? **없음**
- 경력단절 여성의 재취업으로 콜센터가 전망이 좋은 직업이라고 생각하는지?

전망까지는 모르겠으나 여성으로써 좋은 직업이라고 생각한다.

좋은 직업이라고 생각한다면 이유는?

**시간 활용이 좋고 육체적인 노동은 없고 언어전달만 잘하면 된다고 생각한다.
상,하 조직체계가 완화된거 좋아하고 생각한다.**

② 현재 사업장에서 열악하다고 생각하는 근로조건?

고용형태 (위탁, 계약직 등)

③ 콜센터의 업무를 수행하면서 반드시 현재의 근로조건(평가, 실적급, 위탁운영, 근무스케줄, 휴식시간 축소 등)을 유지해야 한다고 생각하는지?

일부 유지해야한다.

그렇다면 이유?

동료나 상하조직으로 운영되는 것이 아니라 자기 혼자 근무하므로 평가나 실적이 없다면 일을 할 사람이 없을거라고 판단된다. 한 콜이라도 상담원이 책임을 져야하므로 평가는 필요하다.

그렇지 않다면 이유?

위탁운영하는 계약 고용형태는 반대한다. 위탁운영으로 인한 급여수준이 현저히 떨어짐으로 이직률이 많이 발생한다.

④ 관리자의 상담 사후 업무 지원, 상담사의 근무 환경 개선, 복리후생적 지원 등 회사에서 상담사를 위한 지원 여부?

사무용품 일체와 적절한 간식제공

없다면 어떤 것들이 있으면 좋을지?

유계실이 열악하여 개선이 되었으면 좋겠다.

⑤ 고충처리 과정?

개인적으로 관리자에게 보고한다.

⑥ 고충처리의 반영률은 얼마나 되는지?

반영해주고자 노력하는 자세가 보인다.

■ 유통서비스직 노동자 심층 인터뷰조사 (응답자2)

※ 근로계약서 작성 여부	예
근로계약서 교부 여부	아니오
급여명세서 교부 여부	아니오

1. 고용형태

① 연령? [만 50 세]

② 해당 사업장에서의 고용형태는?

직접고용 무기계약직

2. 근로시간

① 근로계약상 1주 근로시간?

주 40 시간

② 업무 교육 및 조회 등의 1주당 횟수?

없음

③ 교육 및 조회 이외의 초과 근로 발생하는지? **예**

- 초과 근로 발생시 본인의 동의 여부? **동의여부를 묻지 않았음.**

- 초과 근로에 대한 요구 태도(방법)?

상시 암묵적인 요구, 일방적인 지시, 초과근무 불이행시 근로조건 불이익 반영 바쁜 날은 무조건 연장근로 발생함. 별도의 공지도 없이 연장근로를 관리자가 일방적으로 사내 사이트에 올려놓으면 본인이 확인하고 그대로 진행해야함.

연장근로 거부하면 관리자에게 찍혀서 다음 인사발령 대상 1순위가 된다. 실적평가에서도 C, D를 준다.

- 초과근로에 대한 보상 체계?

연장근로수당을 지급함. 주휴일은 별도 지정이 없어 휴일을 반납하고 근무를 해도 휴일근로수당은 지급하지 않는다. 정확한 기준을 가지고 지급하는 것인지 잘 모르겠다. 유무반납하고 근무하는 날에는 일부만 가산계산에서 주는듯하다.

④ 휴일근무 여부(주휴일, 노동절)

- 휴일근무가 발생하는 경우 보상기준? **가산수당 지급**

3. 임금

① 급여 항목

항목	유무 여부	지급 금액
기본급		649,000원
식대/교통비	없음	원
근속수당	있음	원
육아수당/가족수당	없음	원
상여금		연 200 %
성과급	없음	원
기타(위 항목외)		원

• 근속수당의 등급별 금액

5년 미만 0원 / 5년~10년 미만 50,000원/ 10년이상 100,000원

• 상여금의 지급대상 및 기준

명절 2회 기본급의 200% 무기계약직 전 직원 지급

• 성과급 금액 및 지급 기준

A(60,000원), B(49,000원), C(25,000원), D(0원)

인성평가를 명목으로 하는 중간 관리자의 주관적인 평가를 통해 실적평가를 한다.

② 본인이 저임금이라고 생각하는지? 예

- 저임금이라 생각한다면 이유는?

물가상승률에 따라 상승하지 않고 고정임.

- 임금을 구성하고 있는 항목 외 추가로 필요하다고 생각하는 항목?

교통비. 오후 근무를 하면 밤11시가 넘는 경우가 있는데 버스도 끊긴 시간인데 교통비가 지급되지 않아 걸어서 집까지 퇴근함. 심야수당을 받아서 택시비를 해도 모자라는데 연장근무를 해서 누가 늦게까지 근무하려고 하겠나.

건물내 주차장이 있는데 직원들에게 매월 3,4만원씩 내고 주차를 하라고 함. 해당 마트가 건물일부를 임대하여 들어와 있는거라서 어쩔수 없다고 하지만 교통비를 지원해서라도 이 부분은 개선되어야 한다.

③ 퇴직금 적립방법?

확정급여형(DB)

4. 휴게, 휴일

① 1일 8시간 근무시 1시간 휴게시간 사용여부? (4시간 근무시 휴게시간 30분 부여)

캐셔직처럼 시스템에 따라 정해진 시간만 근무하게 되면 될 수 있는데 푸드 부서는 손님이 많고 적음에 따라 업무량이 달라져 틈틈이 쉬라고는 하지만 전혀 될수가 없는 상황이다.

② 연차유급휴가 사용여부

사용하도록 요구한다.

의무소진일수가 16일이다. 무조건 다 소진하라고 하고 소진 못하는 경우 수당을 지급하지 않는다. 처음 대형마트 주말 의무휴일 실시했을때는 마음대로 그 휴일을 연자로 소진시켰는데 노조 설립 후 이의를 제기하여 바로 잡았다. 주말에는 연차를 사용하지 못하게 한다. 여름휴가철에도 못쓰고 비수기때만 사용하라고 요구한다.

- 연차유급휴가 미사용수당 지급여부?

지급하지 않는다

- 연차유급휴가 이외에 별도 휴가(동/하절기, 리프레쉬 휴가 등) 유무?

있음 (바쁜때나 휴가철 제외하고 상반기 3일, 하반기2일 휴가)

③ 생리휴가 사용여부?

무급으로 사용한다.

④ 산전산후휴가 및 육아휴직 사용 여부?

사용할 수는 있다.

- 복직시 처우

육아휴직이나 병가 사용하거는 해주지만 복직후에 캐셔업무로 못오고 패션쪽으로 간 직원이 있다.

5. 업무 강도

① 근로계약시 약속한 본인의 업무내용은 ?

캐셔 업무

② 본업무 이외의 업무 지시 여부?

약속된 업무만 하고 있다.

③ 감정노동

- 민원 고객의 어느정도의 빈도로 응대하는지?

[매일 주3회이상 주1~2회 한달에2~3회 한달에1회이하 없음]

- 직장생활을 하면서 자주 느끼는 감정은 무엇인지?

[분노 기쁨 질투 슬픔 행복 자긍심 섭섭함]

- 직장에서의 부정적인 감정을 숨기는 것의 필요성을 느끼는지?

[Yes No]

- 감정을 드러내지 못하는 것이 어떠한 신체적 영향을 나타냈는지?

[만성피로 두통 소화불량 수면장애 우울증 무증상 기타()]

- 감정노동의 피해를 줄이기 위해 가장 필요하다고 생각되는 것은?

기업의 변화(과도한 친절, 서비스 요구 줄이기)

기업의 직원에 대한 인식의 변화가 필요하다. 무조건 고객편만 들지 말고 직원의 입장에서라도 생각하는 기업이 되어야 한다.

6. 건강 및 보건

① 성희롱예방교육을 매년 1회(60분이상) 받고 있는지? 아니오

- 산업안전보건교육을 분기별 1회이상 받고 있는지? 아니오

휴게시간에 교육을 한다고 해서 안받고 나와버림. 그랬더니 본인만 따로 근무시간 중에 교육했음.

② 정기검진을 매년 시행하는지? 예

③ 해당 업종의 근무 이후 갖게 된 질병이 있는지? (감정/신체적 질병 모두 포함)

어깨 통증(계산대위에서 무거운 물건을 계속 옮겨야 해서 어깨가 아픔)

- 업무 중 상해를 당하거나 질병이 있다면 이에 대한 회사의 처우는 어떤지?

회사에서 병원비 지급. 그것도 같은 업무를 반복해서 다친지 3년이상은 되어야 업무상 재해라고 인정함.

7. 근로환경 개선인식

① 현재의 직장에 대한 만족도

- 현재 직장에서의 앞으로 계속근로의사가 있는지?

없음. 우리 나이에 다른 곳으로 이직하는 것도 힘들고 근로환경 개선에서 계속 근무 원함

② 현재 사업장에서 열악하다고 생각하는 근로조건?

임금, 업무강도, 업무 외 부당업무지시, 관리자(회사)의 태도

점장, 파트장, 지원팀장 등 관리자가 우리를 사람으로 안 본다. 자존심을 상하게 하는 언행과 실수 하게되면 고객 앞에서 고객이 민망해할정도로 무시를 한다. “그것 밖에 못하겠냐” 는등. 관리자들이 비인격적이다.

③ 해당 사업장의 업무를 수행하면서 반드시 현재의 근로조건(고용형태, 임금체계, 업무지시경로) 을 유지해야 한다고 생각하는지?

유지하지 않아야 함.

정규직과 동등한 대우를 받도록 해줘야 한다. 관리자가 본인들은 정규직이라고 무시하고 인격적인 대우를 해주지 않는다. 이러한 관리자들을 아래 직원들이 무기명으로 평가할 수 있는데 제도를 만들어야한다. 타사업장에서 그렇게하는 예가 있다. 관리자들도 평가를 받아야 한다.

④ 고충처리 과정?

고충처리반이 있는데 아무도 사용을 안한다. 있는지도 잘 모른다.

⑥ 고충처리의 반영률은 얼마나 되는지?

전혀 안되고 있다. 파트장한테 얘기하면 그선에서 자르고 워선까지 얘기가 가지도 않는 것 같다.