

2020년 코로나 19 위기노동자 노동환경실태조사 종합보고서

2020. 11.



대전광역시노동권익센터

CONTENTS

인사말	5
대전지역 경비노동자 실태조사 결과	7
코로나19로 인한 대전지역 노동환경 실태조사 결과	15
코로나19로 인한 대전지역 2차 노동환경 실태조사 결과 ...	23
대전지역 대리운전 긴급 모니터링 조사 결과	37
코로나19 콜센터노동자 노동환경 실태조사 결과	46

2020년 위기노동자 노동환경실태조사 종합보고서를 내면서

대전광역시노동권익센터장 홍 춘 기

2020년, 전세계적으로 최고의 화두는 코로나19 였습니다. 갑자기 불어닥친 코로나19로 인해 우리 일상도, 노동도 많은 변화를 겪었습니다.

특히 코로나19 사태 장기화로, 노동현장은 비대면 업무의 증가와 업무형태의 변화로 인해 많은 어려움을 겪고 있습니다. 또 직종별 일거리 증감의 요동속에 현장 노동자들은 노동재난을 겪고 있습니다.

배달 (퀵, 택배, 배달대행)·콜센터 노동자들의 업무급증과 요양보호사 등 대면업무 노동자들의 업무가중, 대리운전·프리랜서 노동자들의 업무급감 등으로 다양한 업종에서 위기 노동자들이 속출하고 있습니다.

올해 대전광역시노동권익센터에서는 변화된 노동현장에 대응하기 위해 다양한 사업을 진행하였습니다. 특히 코로나19 이후 위기 노동자들의 노동환경에 대해 온라인, 오프라인 실태조사를 진행하였습니다.

소규모사업장노동자들에 대한 온라인 실태조사 2회, 대리운전 노동자들에 대한 실태조사 1회, 콜센터 노동자들을 위한 온라인 실태조사 1회 등을 실시하였습니다.

이번 조사들을 통해 코로나 19로 위기에 빠진 노동자들의 노동환경 실태를 살펴보고, 노동환경 개선을 위한 정책대안을 모색해 보고자 하였습니다. 노동현장의 고충을 해결하기 위한 사업주의 역할과 대전광역시의 역할과 지원방안, 더 나아가 지역사회의 관심과 여론을 모아보고자 하였습니다.

최근 택배노동자들의 과로사가 이어지며, 위기노동자 보호에 대한 대책이 시급한 상황입니다. 이번 종합보고서 발간을 통해 대전지역 위기 노동자들에 대한 지역사회의 관심과 역할을 제고해 보고자 합니다. 노동현장의 아픔을 달래고, 감소시켜 줄 수 있는 사회적 대안들이 모색되기를 기대해 봅니다. 대전광역시의 더많은 역할이 필요할 때입니다. 포스트 코로나시대, 노동현장의 고충을 해소하고 노동권익 보호와 증진을 위해 대전광역시노동권익센터도 함께 노력하겠습니다.

대전지역 경비노동자 실태조사 결과

대전지역 경비노동자 실태조사 결과

대전지역 500세대 이상 아파트 280곳 실태조사

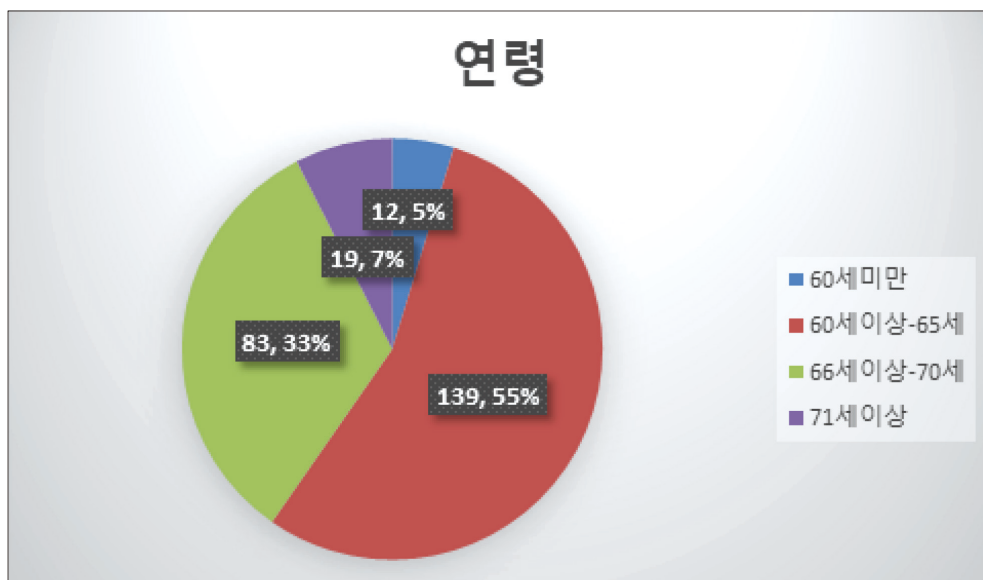
- 조사시기 : 2020년 2월 중
- 조사방법 : 방문 면접조사

○ 조사 목적

1. 2019년 조사 내용과 비교분석하여 경비노동자들의 노동환경 변화를 확인하고자 함.
2. 2020년 경비노동자 노동환경 개선을 위한 기초조사로 활용하고자 함.
3. 경비노동자 노동환경 개선을 위한 지역사회의 관심과 역할을 모색하고자 함.

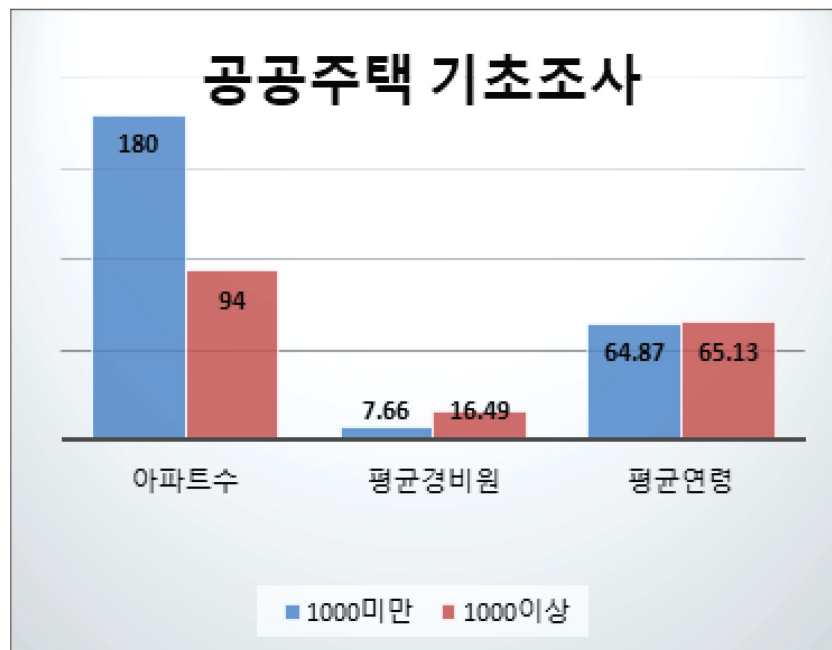
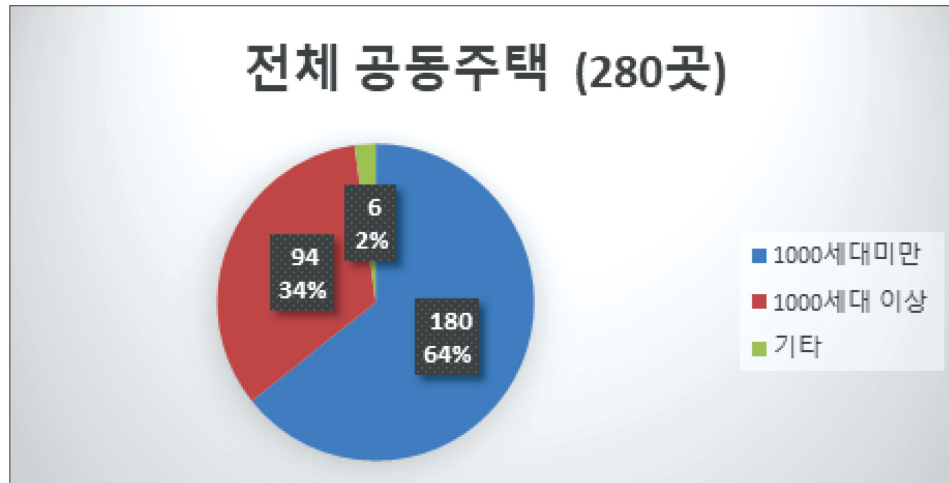
1. 응답자 연령

- 평균 연령은 65세로 조사됨.
(2019년 평균 응답자는 64.2세로 조사됨)



1-2 아파트 현황

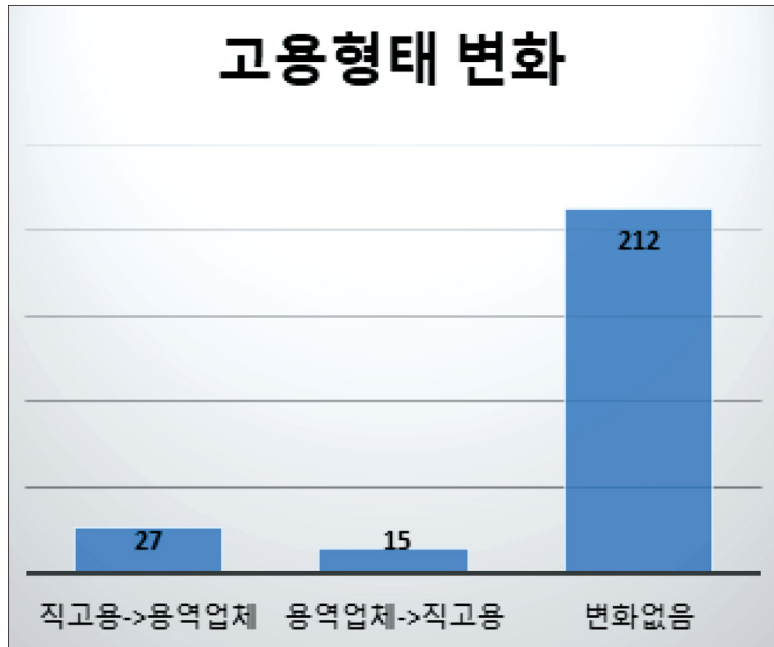
- 500세대 이상 아파트 280곳이 전수 조사됨
(2019년 500세대이상 아파트 273곳 전수조사됨)



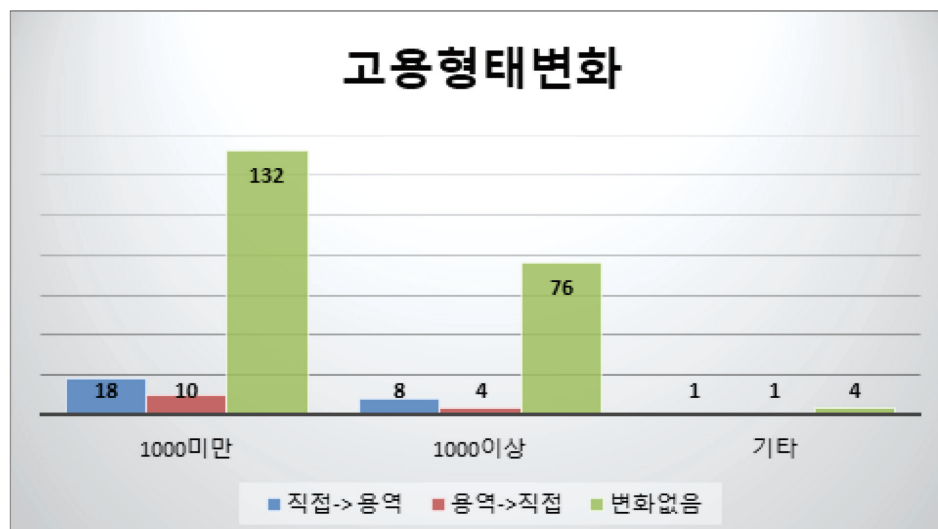
2. 근로계약 관련 질문

○ 경비노동자 고용방식의 변화

입주자대표자회의 직고용, 경비용역회사 고용 등 고용형태의 변화를 확인하였고, 직접고용에서 용역업체로 변화된 아파트는 27곳, 용역업체에서 직고용으로 전환된 곳은 15곳으로 나타남.



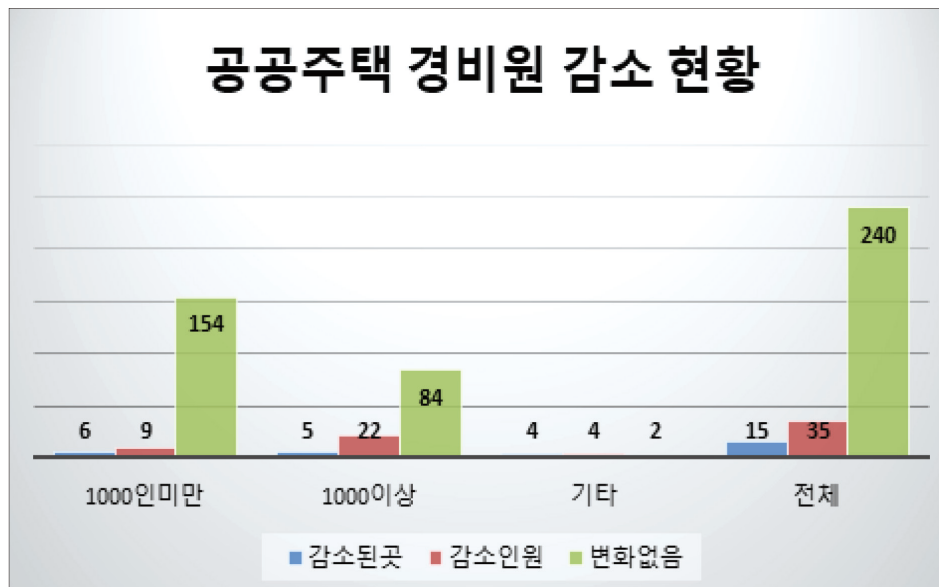
1000세대 미만 180곳중 28곳이 변화가 있으면, 1000세대 이상 94곳중에 12곳이 변화가 있음을 확인함.



○ 경비노동자 감소 현황

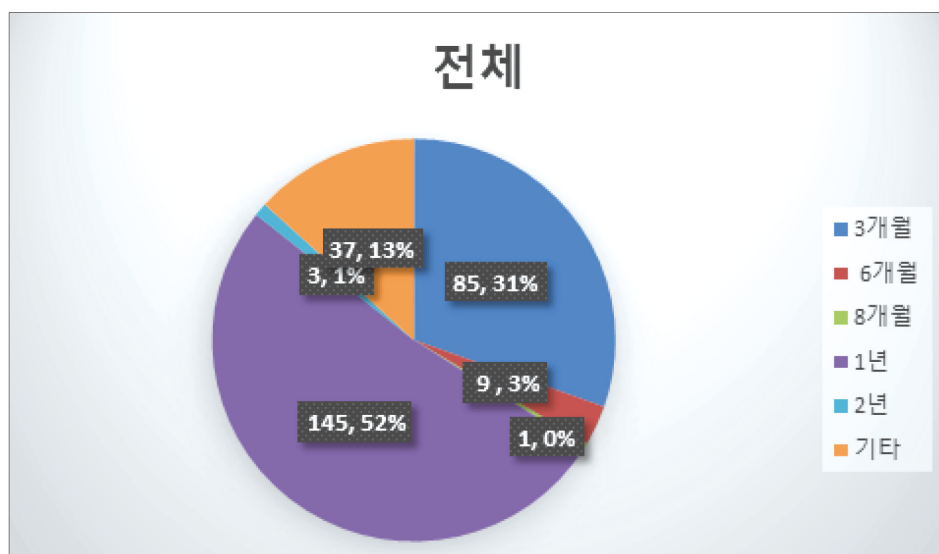
2020년 경비노동자가 감소된 곳은 모두 15곳으로 1000세대 미만은 6곳, 1000세대 이상은 5곳, 기타 4곳으로 평균 감소 인원은 2.3명이 감소됨. 특히 1000세대 이상에서 감소 인원이 4.4 명으로 더 많이 감소됨.

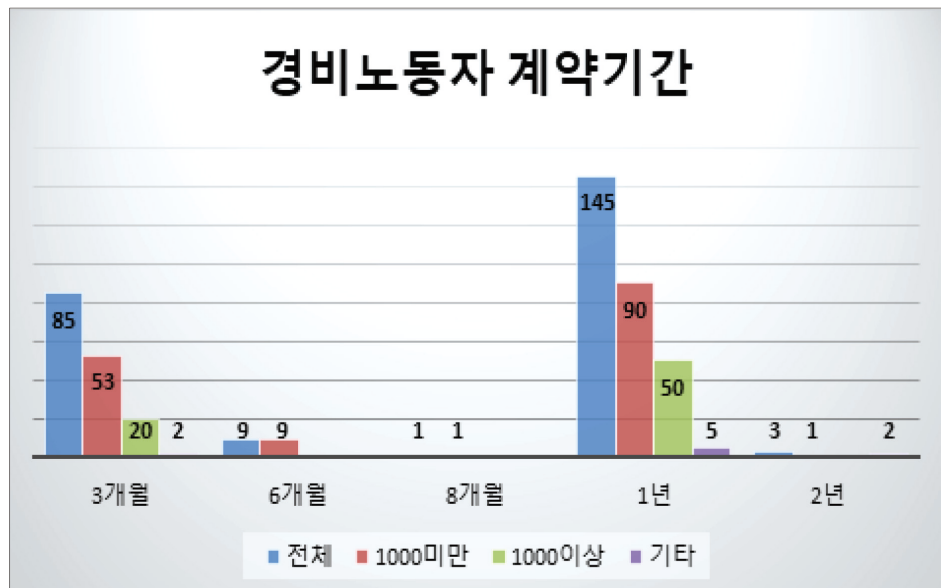
(직고용에서 용역으로 전환된 곳 중 3곳에서 2명, 6명, 1명이 감소하였으며, 직고용으로 전환된 곳 15중 1곳은 경비를 아예 없앴 아파트가 있음. 2명 감소됨. 고용형태가 변화없는 212곳중 9곳에서 24명이 감소됨)



○ 근로계약기간

응답자들의 근로계약기간을 보면 3개월이 31%를 차지하고 있음. 3개월 근로계약 응답자들의 평균연령은 65.8세로 고령이기 때문에 단기간 근로계약을 하는 것은 아닌 것으로 보임. 오히려 1000세대 미만에서 단기간 계약이 높음. (2019년 3, 6개월 근로계약이 24.9%인데 비해, 상당히 높게 나타남)

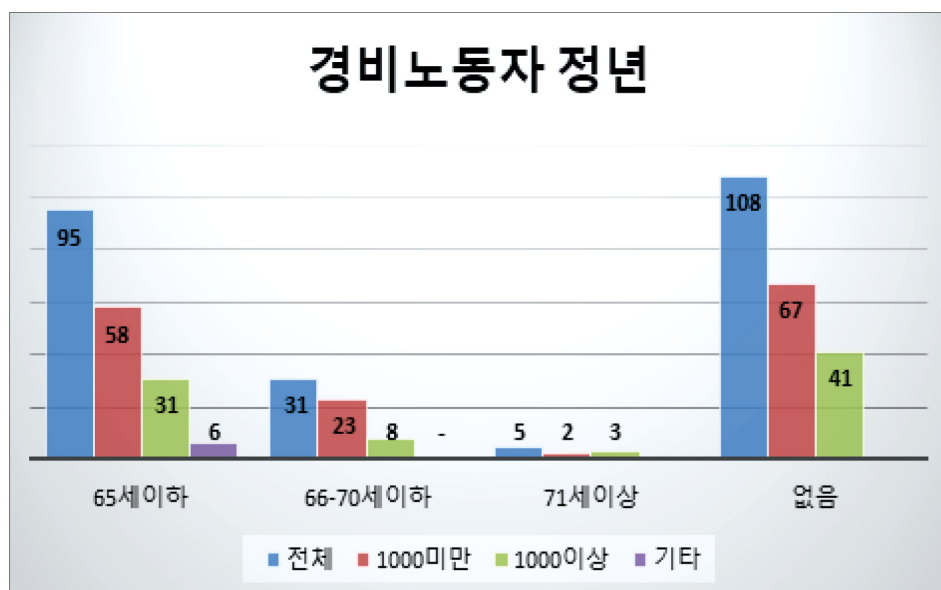




○ 근무중인 아파트의 정년

정년이 있는 아파트의 평균 정년은 66.2세로 나타남. 전체적으로 65세가 가장 많고, 다음으로 70세 정년이 많음. 특별히 정년이 없는 곳도 108곳으로 나타남.

(2019년 조사 66.2세와 같음)

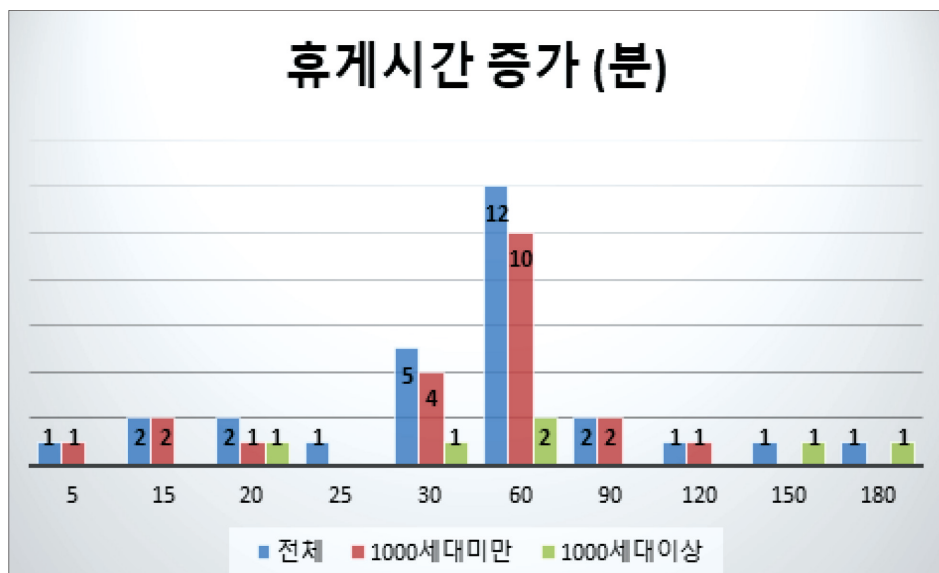
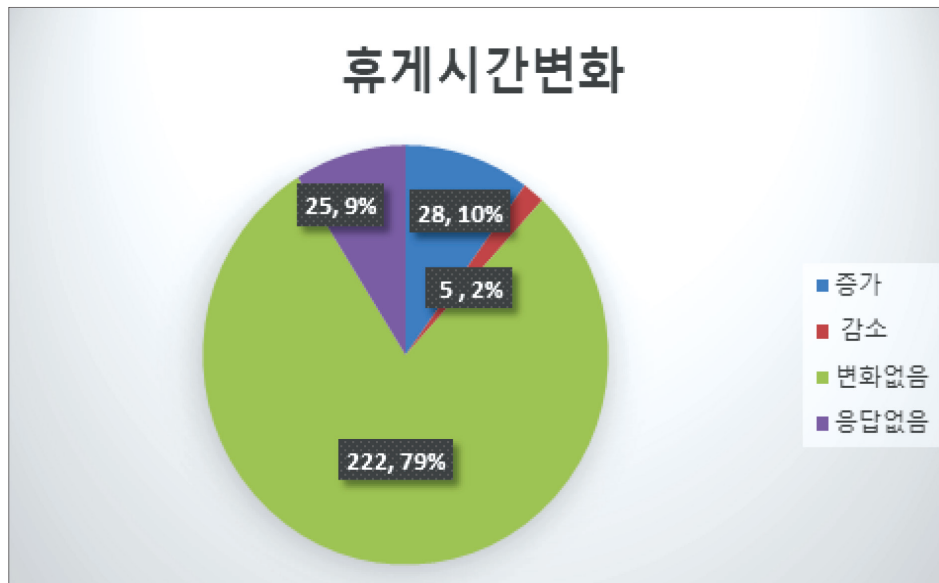


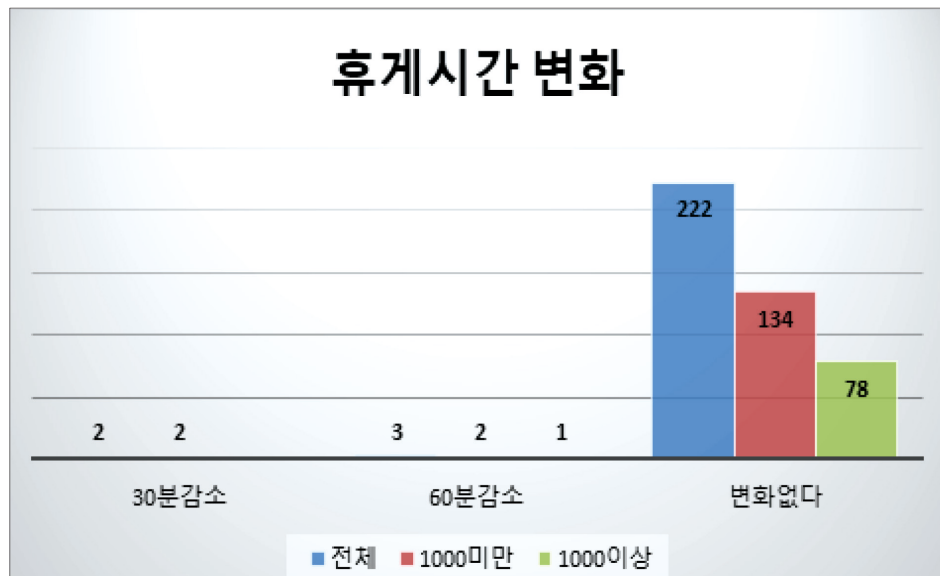
3. 휴게시간 및 휴게공간 질문

○ 휴게시간 증감여부

휴게시간은 짧게는 5분에서 많게는 180분까지 증가한 곳이 있음. 가장 많게는 60분 증가한 곳이 가장 많음. 반면 휴게시간이 감소한 곳도 5곳이 있으며, 변화 없음은 222곳으로 나타남. 직고용으로 전환된 곳 중 3곳의 휴게시간 변화는 각각 90분, 150분, 180분 증가되어, 임금이 감소됨. 반면 직고용으로 전환된 곳 중에는 1곳이 15분 증가됨.

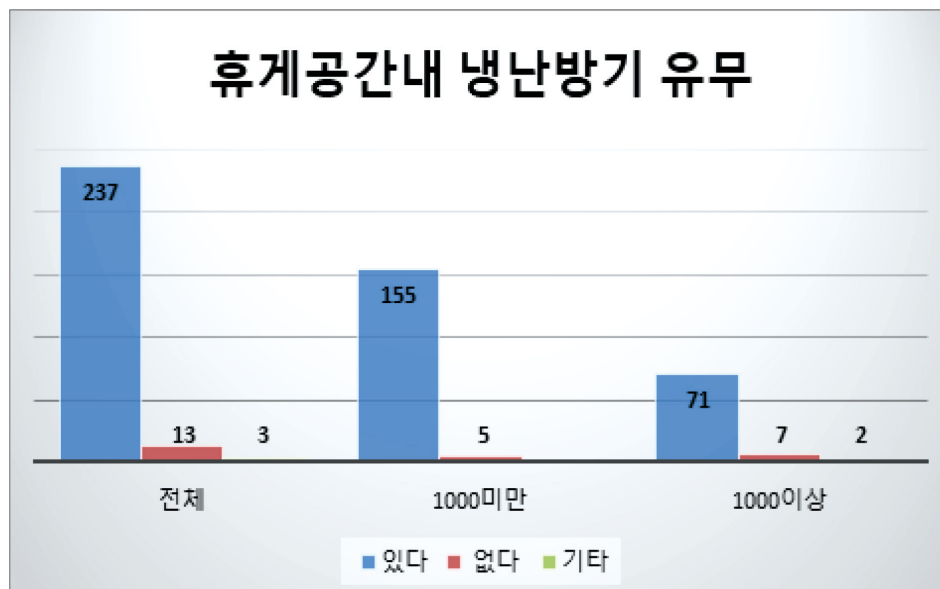
(2019년 휴게시간 증가는 48.1%로 높았고, 변화없음은 39.1% 였던데 비해 변화는 비교적 낮음)





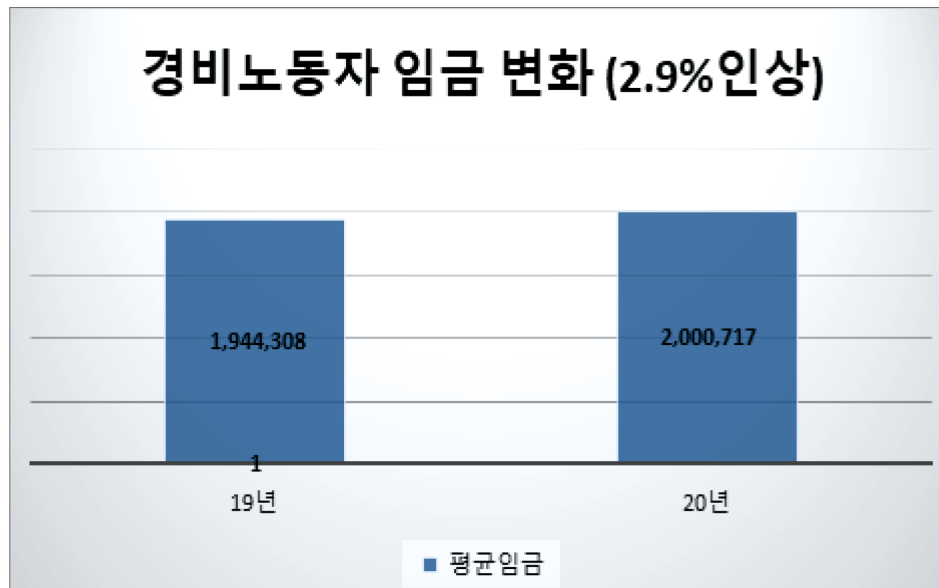
○ 경비실 및 휴게공간 냉난방기 설치 여부

휴게공간내 냉난방기 설치 여부에 대해서는 대부분이 있다고 응답하고 있음. 하지만 휴게공간의 이용자체가 어렵거나, 경로당을 함께 사용하는 등 다른 공간을 공유하는 곳이 많아, 경비실내 에어컨 설치의 경우, 아직도 많은 곳이 설치되어 있지 못함.



○ 임금변화

작년 올해 평균임금을 보면 정확히 2.9% 인상됨. 최저임금 인상폭 만큼 인상된 것으로 보임.
1000세대 미만, 이상 모두 2.9% 오름. 평균 56,409원 인상됨.
(2019년 평균 10만 5,309원 인상됨)



**코로나19로 인한
대전지역 노동환경
실태조사 결과**

코로나19로 인한 대전지역 노동환경 실태조사 결과

○ 조사목적

- 코로나 19 사태의 장기화로 인한 대전지역 노동자들의 노동환경 변화를 살펴보고자 함
- 대전지역 소규모사업장, 취약계층 노동자들의 노동환경변화를 확인하고 이를 극복하기 위한 대안을 모색하고자 함

○ 조사대상

- 대전지역 취약계층 노동자
소규모사업장, 비정규직, 특수고용직 등

○ 조사기간

2020년 3월 25일부터 - 3월 29일까지

○ 조사방법

온라인 설문조사

○ 조사결과

총 337명 응답 유효응답자 330명

소규모사업장은 마을의 30인미만 소규모사업장이 대상임.

(병원, 어린이집, 마트 등)

특수고용직은 택배, 배달, 프리랜서, 화장품방문판매, 정수기, 보험, 등

무기계약직은 운전원, 학교비정규직 등

- 코로나 19로 인한 노동현장의 상황을 파악하고자 긴급실태조사를 온라인으로 진행하였으며 총 330명중 직업은 서비스(마트등), 사무직이 가장 많으며, 교육강사(교육 등 강사), 영업(화장품, 보험 등 방문판매 등), 시설청소, 운전, 콜센터, 병원(간호사,조무사,임상병리사등), 경비, 기타(대리운전, 일용노동자 등), 배달택배, 숙박시설, 보육시설, 복지시설 등의 종사자 순으로 조사됨.

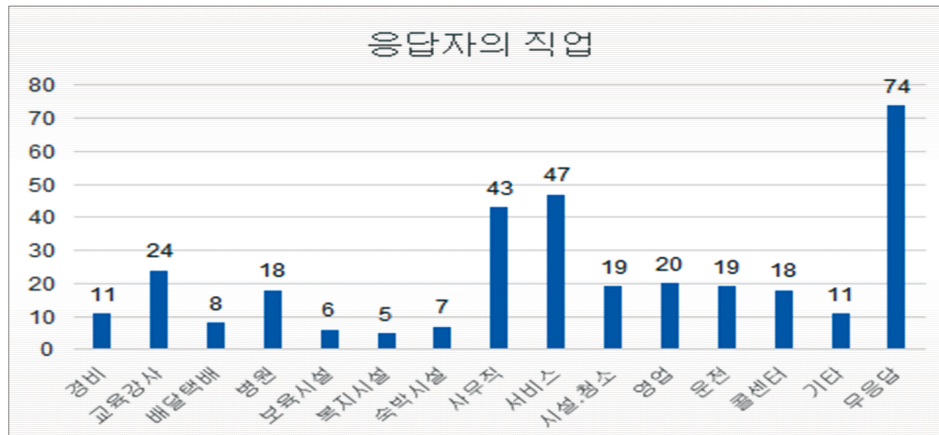


그림 16. 응답자 직업별 분류

- 전체 응답자의 고용형태별로는 정규직, 무기계약직, 특수고용직, 기간제, 파견용역, 기타 순으로 응답됨.

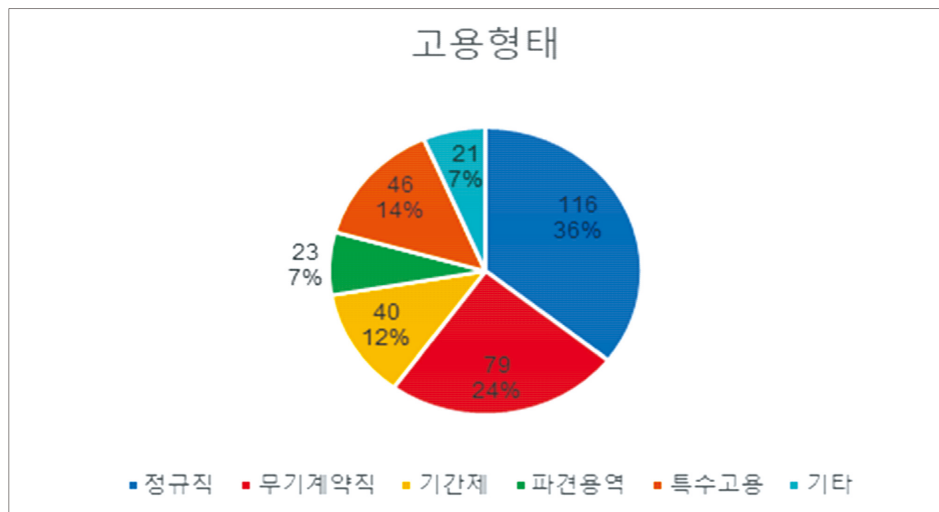


그림 17. 응답자 고용형태

- 응답자들의 월수입규모는 150-200만원 사이가 가장 많아, 대부분 최저임금을 받는 취약계층 노동자들로 나타남.

월수입규모	응답자(명)	백분율(%)
100만원미만	44	13
100-150만원미만	26	8
150-200만원미만	138	42
200-250만원미만	73	22
250-300만원미만	22	7
300-350만원미만	10	3
350만원이상	17	5

표2 응답자의 월평균 수입

- 코로나19로 인해 노동자들의 월평균 수입의 변화를 살펴보았을 때, 줄었다고 응답한 노동자 134명임. 고용형태별로는 특수고용직이 가장 많으며, 정규직, 무기계약직 순으로 나타남. 반면 파견·용역은 수입이 감소된 노동자는 없음. 직업별로는 마트노동자, 콜센터 노동자, 경비, 일부의 사무직 등이 임금에서 코로나19의 영향을 받지 않는 것으로 조사되었음.

반면 월평균 급여에 따른 수입감소를 보면 저소득층일수록 수입감소가 많아짐을 보이고 있다. 아르바이트, 단시간 근로일수도록 수입이 감소되어 저소득 노동자일수록 이중고를 겪고 있는 것으로 나타남.

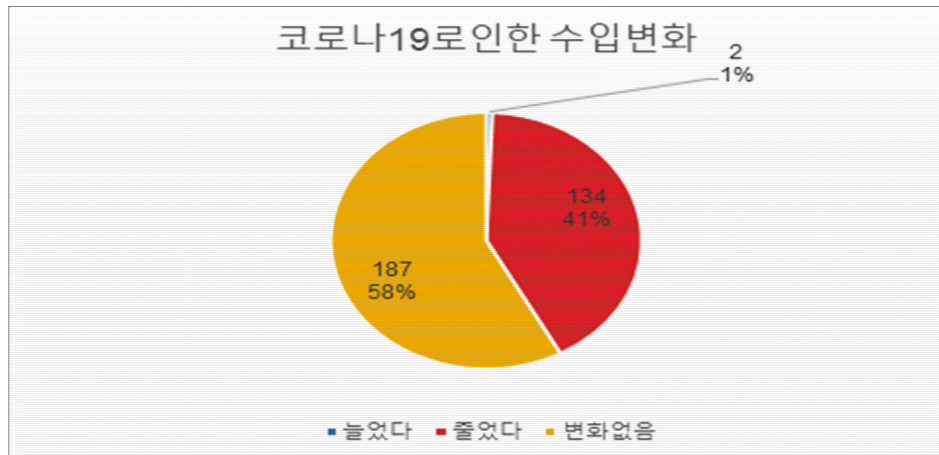


그림 18. 코로나19로 인한 수입의 변화

고용형태	응답자(명)	백분율(%)	응답자의 직업
정규직	36	27	숙박, 간호조무사, 간호사, 사회복지사등
무기계약직	27	20	운전원, 특수교육, 강사
기간제	15	11	사회복지사, 다문화가정방문교사 방과후교사, 음악강사등
특수고용	41	31	프리랜서, 화장품, 배송기사, 연극배우
기타	15	11	식당알바, 일용근로자

표3 코로나19로 수입이 감소된 응답자의 직업

월수입규모	응답자(명)	줄었다	백분율(%)
100만원미만	44	35	79.5
100-150만원미만	26	14	53.8
150-200만원미만	138	13	9.4
200-250만원미만	73	13	18.1
250-300만원미만	22	8	36.4
300-350만원미만	10	3	30
350만원이상	17	2	11.8

표4 월수입규모별 수입감소 응답자

- 코로나 19로 인한 수입감소율을 물었을 때, 가장 많은 감소율은 4-50% 감소가 가장 높고, 100%감소도 14명(교육강사, 프리랜서등)이 되어 심각한 상황임을 알 수 있음.
수입감소가 50%이상 수입이 감소된 직종별로는 특수고용직이 23명(영업직,교육강사, 프리랜서), 정규직 8명, 기간제5명, 기타 6명 으로 나타남.

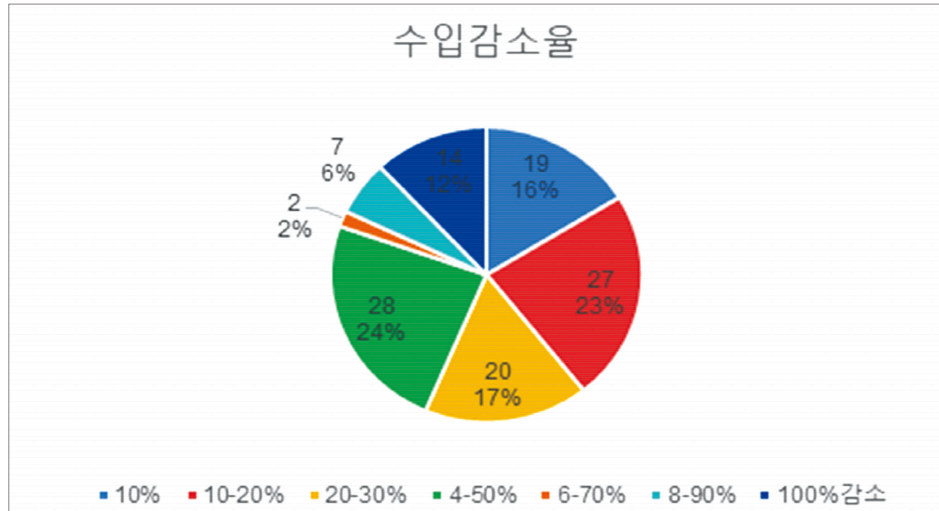


그림19. 코로나19로 인한 수입감소율

- 코로나19로 인해 노동시간이 변화했다고 응답한 노동자는 총 116명으로, 늘었다는 노동자는 9명, 줄었다는 노동자는 107명으로 나타남. 하지만 늘었다는 9명중 5명이 택배노동자로 노동시간이 증가한 반면에 임금 상승은 2명만이 증가했다고 대답하고 나머지는 변화없음으로 응답함.

노동시간변화	응답자(명)	백분율(%)
늘었다	9	3
줄었다	107	32
변화없음	214	65

표5. 코로나19로 인한 노동시간의 변화

- 코로나 19로 새로운 업무가 추가되었는가에 대한 물음에는 74명이 새로운 업무가 증가되었다고 응답하였으며, 특정 직종에 해당하지 않고, 전체적으로 증가하였다고 응답함.

코로나 19로 새로운 업무추가	응답자(명)	백분율(%)
그렇다	74	23
아니다	243	77

표6. 새로운 업무추가 여부

- 코로나19 장기화로 인한 휴가사용의 경우 회사사정으로 무급휴가중인 노동자가 22명 이었으며, 유급휴가를 사용한 노동자중 개인적인 이유와 회사의 권유로 사용한 노동자 비율이 반반으로 나타남.

휴가사용	응답자(명)	사유
무급휴가	22	회사사정
유급휴가	19	개인8명, 회사9명
휴업	2	

표7. 코로나19로 인한 휴가사용여부

- 코로나19 장기화로 인한 인력 감원여부에 대한 질문에는 13명이 동료들이 감원되었다고 응답함. 중소규모 병원과 어린이집 등이 해당된다고 응답함.

인원	응답자(명)	응답자 직업
감원	13	간호조무사, 어린이집, 사회복지사, 사무직 등
충원	1	콜센터

표8. 코로나19로 인한 직원 감원여부

- 개인위생용품지원과 관련한 질문에는 일부지원을 받고 있었으며, 지원받지 못하는 노동자들도 14%가 됨. 직업별로는 사무직, 특수고용직 뿐만아니라, 간호사, 요양보호사 등 반드시 개인위생용품을 사용해야 되는 직종들도 전혀 지원이 안되는 현상이 있었음.

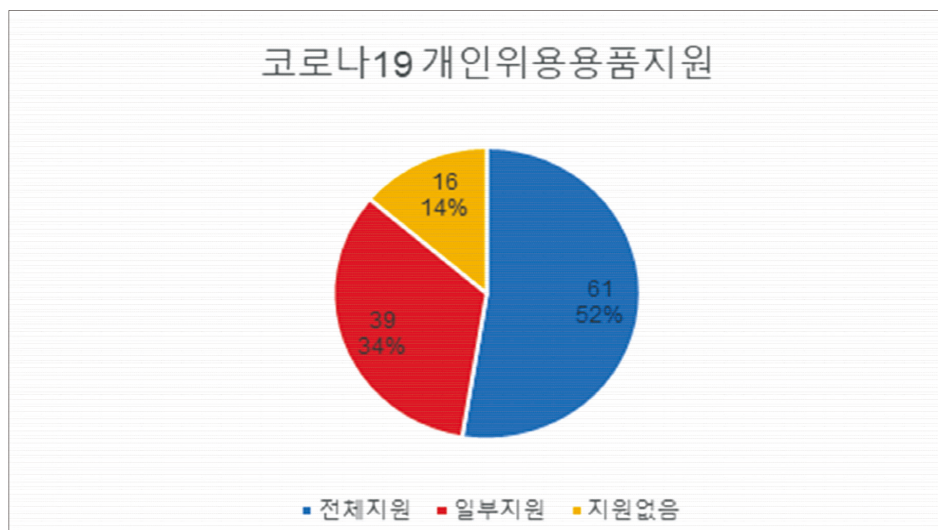


그림20 코로나19 개인위생용품 지원여부

- 응답자의 가구구성은 4인가족이 가장 많으며 3인가구, 2인가구 순으로 나타남. 가구별 소득감소를 보면 4인가구와 5인이상 가구에서 과반을 상이하는 가구 소득이 감소되었다고 응답함.

가구	응답자(명)	가구소득감소(명)
1인	46	21
2인	53	29
3인	62	30
4인	136	76
5인이상	27	15

표9. 가구별 응답자와 가구소득감소

- 코로나19로 인한 가구소득의 변화를 살펴보았더니, 늘었다는 4명이며, 줄었다는 172명으로 나타남. 가구소득이 줄은 172명중 83명은 나의 소득의 변화가 없다는 응답자로 가구원중 소득감소로 인해 전체 가구소득이 감소됨.

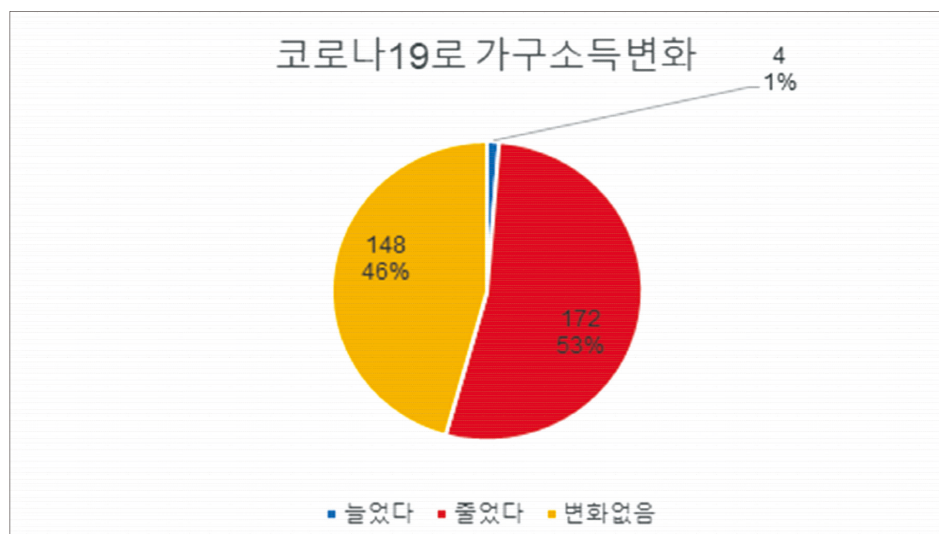


그림21. 코로나19로 인한 가구소득의 변화

- 코로나19로 인한 가구소득 감소 응답자중 감소율을 보면 20-30%,40-50%의 가구소득 감소가 많으며, 80%이상도 4명인데, 전혀 가구소득이 없다고 응답한 노동자도 1명 있었음.

감소율	10%이하	20-30%	40-50%	60-70%	80%이상
응답자(명)	8	22	19	3	4

표10. 코로나19로 인한 가구소득 감소율

- 재난기본소득에 대한 의견을 물었더니, 응답자 85%의 노동자들이 찬성하는 것으로 나타남. 273명 중 재난기본소득 액수로 1인 10만원이 적당하다는 노동자가 15명, 20만원은 12명, 30만원은 19명, 50만원은 57명이며 100만원이 적당하다고 응답한 노동자도 74명이 됨. 나머지는 가구당, 월급여에 따른 % 등 다양한 의견이 나옴.

재난기본소득	응답자(명)	백분율(%)
찬성	273	85
반대	49	15

표11. 재난기본소득에 대한 의견

○ 분석 및 제언

- 코로나19의 장기화로 인해 노동자들의 피해가 심각한 상황으로 나타나고 있다. 본인 소득 감소는 41%, 가구소득의 감소는 53%를 보이고 있다. 월평균 소득별로 보면, 저소득층일수록 수입이 감소한 것으로 나타나고 있다. 100만원 미만의 단시간 노동자들은 약 79.5%, 100-150만원 사이 노동자들은 53.8%가 수입이 줄었다고 응답하고 있어, 저소득 노동자들의 고통이 더 큰 것으로 나타나고 있다. 또 소규모사업장의 매출급감으로 인한 무급휴직 등의 피해가 보이며, 특수고용 노동자들(대전 62,922명, 정홍준연구, 2020년)의 경우 피해는 더 심각하다. 화장품, 보험 등 영업에 종사하는 노동자와 교육 강사 등 프리랜서 일하는 노동자, 일용 노동자들은 심각한 타격을 입고 있는 것으로 보인다. 특수고용직과 무급휴직 노동자들에 대한 대전광역시 차원의 지속적인 모니터링과 신속한 대안 마련이 필요하다.
- 수입 감소로 가구의 생계가 위협받고 있다. 국가차원의 소득하위 70%에 대한 재난지원금 지급이 결정되었지만, 코로나19 사태 소득감소로 인한, 불안한 가구들의 상황은 장기적인 대책이 필요하다. 수입감소로 인한 가구들의 붕괴를 막기 위해서는 수익감소에 대한 보전뿐만 아니라, 대량 실업을 막을 수 있도록 고용유지를 위한 소규모사업장에 대한 지원이 모색되어야 한다. 또 특수고용 노동자 대부분이 실업급여에서 제외되고 있어, 사각지대에 대한 사회안전망 확충에 대한 대안마련이 시급하다.
- 코로나19로 인한 노동환경도 많이 변화하고 있다. 새로운 업무가 추가되었다고 응답한 노동자들이 23%나 되었으며, 개인위생용품 지급의 경우 14%의 노동자들에게 지원이 전혀 안 되고 있고, 일부지원은 34% 되고 있다. 노동환경의 변화와 추가된 업무로 인한 노동강도 악화 등도 지속적인 모니터링과 대응이 필요하다.
- 재난기본소득에 대한 찬성이 85%로 매우 높게 나타나고 있다. 많은 국민들이 재난기본소득의 필요성에 공감하고 있는 것으로 나타난다. 이번 코로나 19 사태로 인해 장기적으로는 고용악화, 고용불안 등에 대한 기본소득 등 본질적인 고민이 시작되어야 한다.

**코로나19로 인한
대전지역
2차 노동환경
실태조사 결과**

코로나19로 인한 대전지역 2차 노동환경실태조사 결과

○ 조사목적

- 코로나19 사태의 장기화로 인한 대전지역 노동자들의 노동환경 조사를 3월에 진행하고 이 후 변화를 지속적으로 살펴보고자 함.
- 취약계층 노동자들을 중심으로 임금변화와 가구소득 변화를 중심으로 살펴보고, 이후 사각지대 해소를 위한 방안을 모색하고자 함.
- 대전지역 소규모사업장, 취약계층 노동자들의 노동환경변화를 확인하고 이를 극복하기 위한 대안을 모색하고자 함

○ 조사대상

- 대전지역 취약계층 노동자
소규모사업장, 비정규직, 특수고용직 등

○ 조사기간

2020년 6월 3일부터 - 6월 9일까지

○ 조사방법

온라인 설문조사

○ 조사결과

총 312명 응답 유효응답자 300명

소규모사업장, 취약계층 노동자와 특수고용노동자 들을 대상으로 함.

특수고용직은 택배, 배달, 프리랜서, 화장품방문판매, 정수기, 보험, 등

무기계약직은 운전원, 학교비정규직 등

- 전체 응답자 중 여성응답자 203명, 남성응답자 97명으로 여성의 비율이 68%로 응답함.

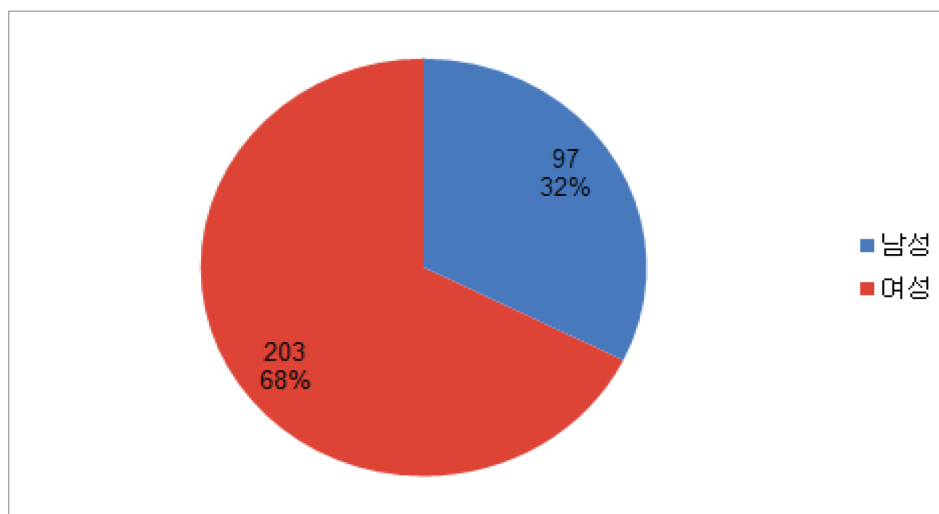


그림22. 응답자의 성별

- 응답자의 연령은 50대(37%)가 가장 많았으며 50대(126명), 40대(104명), 60대 이상(28명), 30대(28명), 20대(14명)이 응답한 것으로 조사됨.

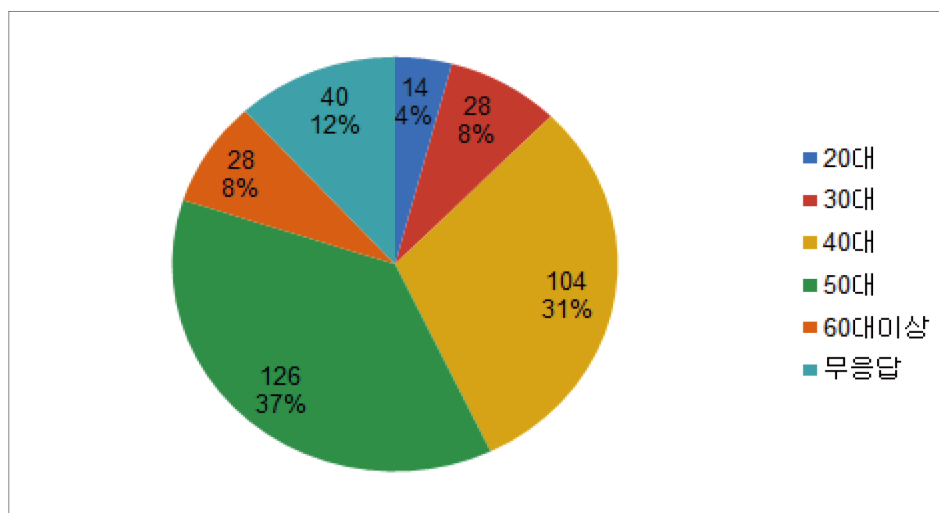


그림23. 응답자의 나이

- 응답자들을 직업별로 보면, 총 312명중 운전직 62명(대리운전 46명 포함), 콜센터46명, 교육강사, 서비스 등에 종사하는 것으로 조사됨.

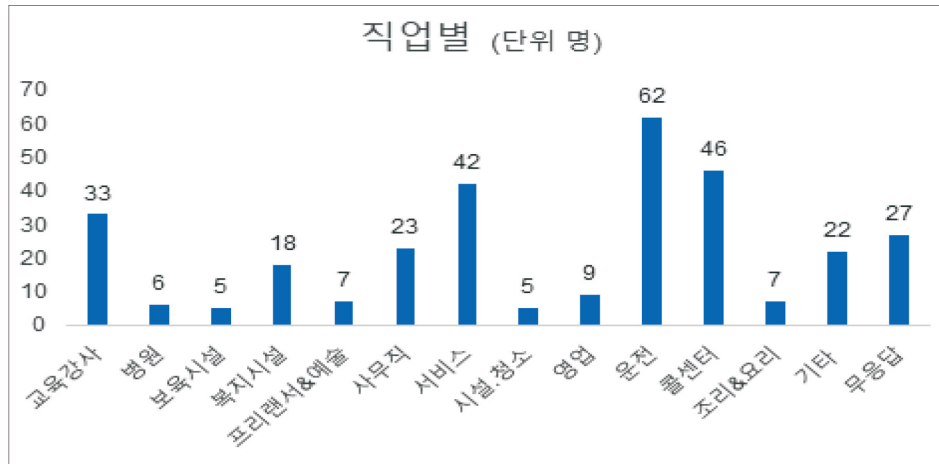


그림24. 응답자들의 직업별 분류

- 전체 응답자의 고용형태별 조사에는 특수고용(94명), 파견용역(57명), 정규직(92명), 기간제(38명), 단시간(15명)의 형태별로 조사됨.

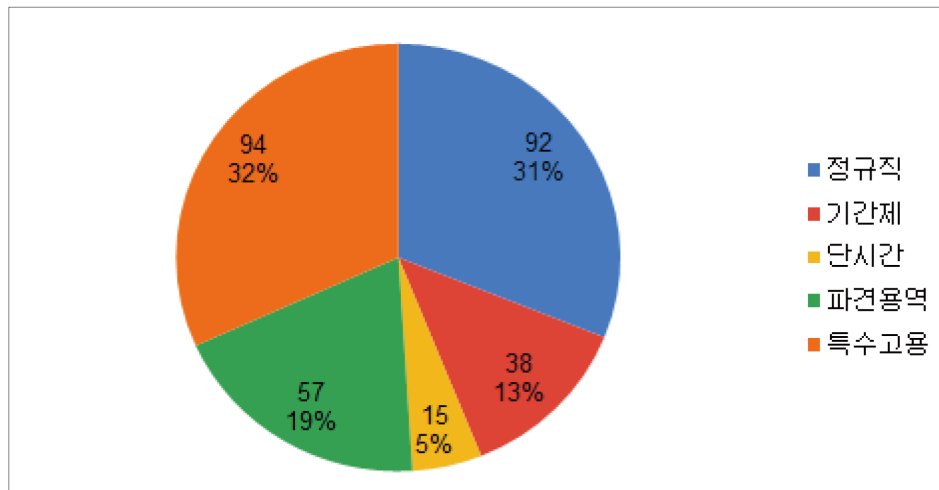


그림25. 응답자의 고용형태 (단위, 명)

- 응답자들의 월수입 규모는 150~200만원의 수입 규모가 48.8%로 가장 많은 응답을 하였고, 100만원 미만의 단시간 노동자들도 11%로 조사됨.

월수입규모	응답자(명)	백분율(%)
100만원미만	33	11%
100-150만원미만	44	14.7%
150-200만원미만	146	48.8%
200-250만원미만	46	15.4%
250-300만원미만	17	5.7%
300만원 이상	13	4.3%

표12. 응답자의 월평균 수입

- 코로나19 이후 현재 근무상황에 대해서는 정상근무(201명), 부분정상근무(57명), 일 없음(21명), 무급휴직(17명), 유급휴직(4명) 상태라고 응답함. 하지만 대리운전 등 특수고용 노동자들은 정상 근무이기는 하지만, 월수입이 줄어들어 근무상황만을 가지고 코로나19 이전의 정상 상황으로 보기는 어려움이 있음.

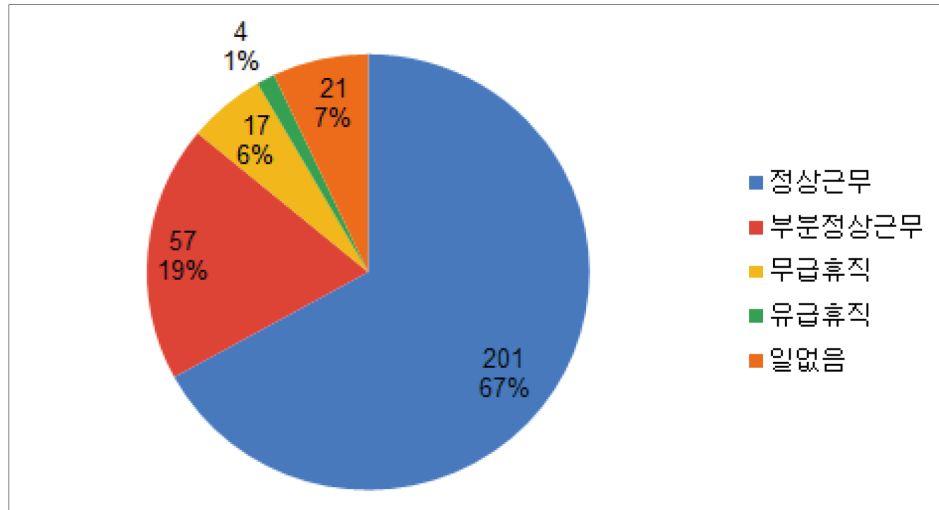


그림26. 응답자의 근무상황 (단위, 명)

- 코로나19로 인해 노동자들의 월평균 수입의 변화를 살펴보았을 때, 줄었다고 응답한 노동자 147명(49%)로 조사됨. 급여가 줄어든 노동자들은 대부분 특수고용노동자(62%)들이 해당되고 있으며, 정규직 노동자들도 두 번째로(21%) 급여가 줄어들었다고 응답함. 또 임금규모별로 보면 100만원 미만 노동자들은 약 82%가 줄었다고 응답했고, 전반적으로 임금규모별로 줄었다고 노동자들이 응답함.

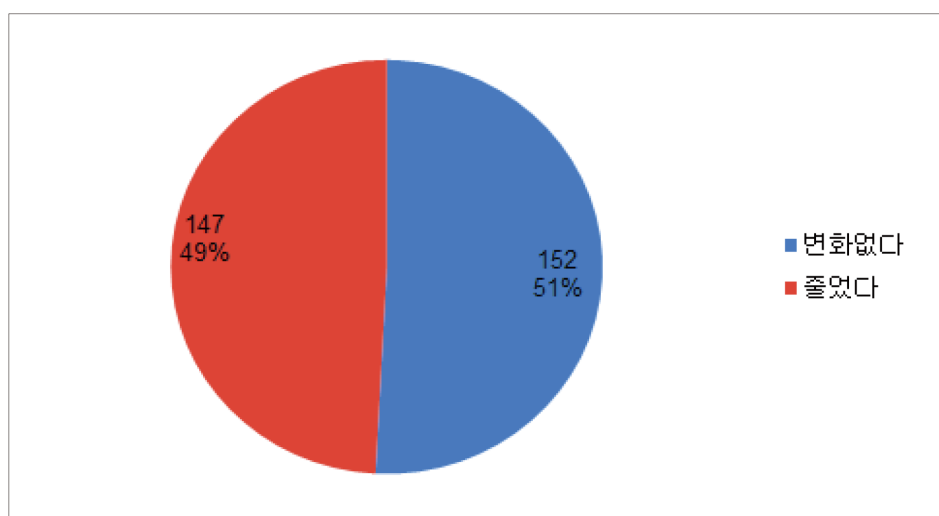


그림27. 응답자들의 급여변동 여부 (단위, 명)

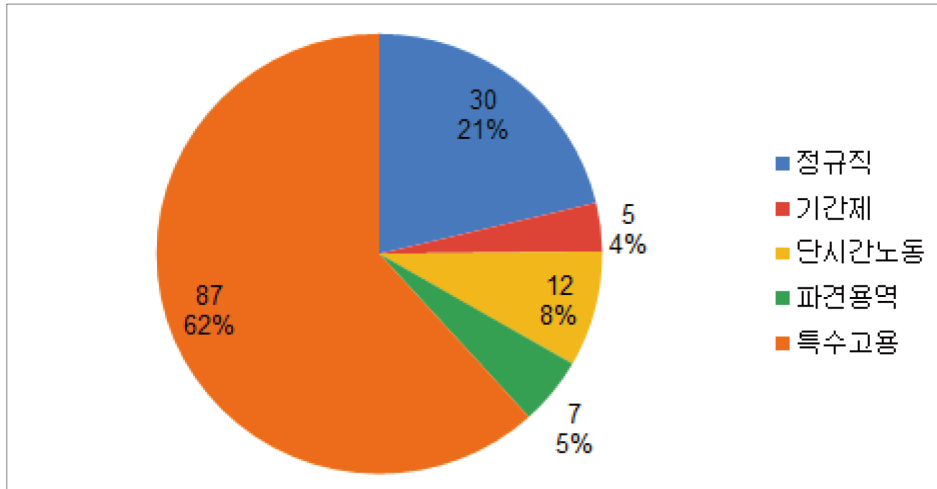


그림28. 급여가 줄은 고용형태별 응답자 (단위, 명)

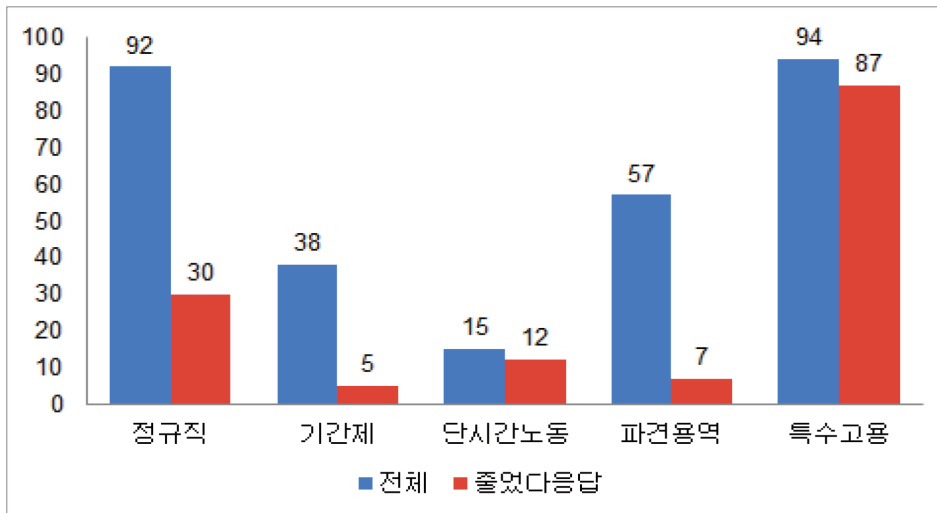


그림29. 급여가 줄었다고 응답한 고용형태별 분류 (단위, 명)

월수입규모	응답자(명)	줄었다	백분율(%)
100만원미만	33	27	81.8
100-150만원미만	43	27	62.8
150-200만원미만	146	49	33.6
200-250만원미만	46	30	65.2
250-300만원미만	17	9	52.9
300만원 이상	13	5	38.4

표13. 월수입규모별 수입감소 응답자

- 코로나 19로 이전과 비교해 임금감소율을 물었을 때, 가장 많은 감소율은 25~50% 감소가 가장 많은 응답(약 42%)을 하였고, 100%감소도 19명(12/3%)이 되어 매우 심각한 상황이 지속되고 있음을 알 수 있음.

수입감소율	응답자(명)	백분율(%)
25%미만 변화	45	29
25%이상 50%미만 변화	65	41.9
50%이상 75%미만 변화	12	7.7
75%이상 100%미만 변화	14	9
100% 변화	19	12.3

표14. 응답자의 수입감소율

- 코로나 19로 인한 현재의 임금수준에서 이후 하반기 임금변화에 대한 기대치를 물어본 결과, 변화없을 것(59%), 줄어듦 것(26%), 늘어날 것(15%)으로 조사됨.

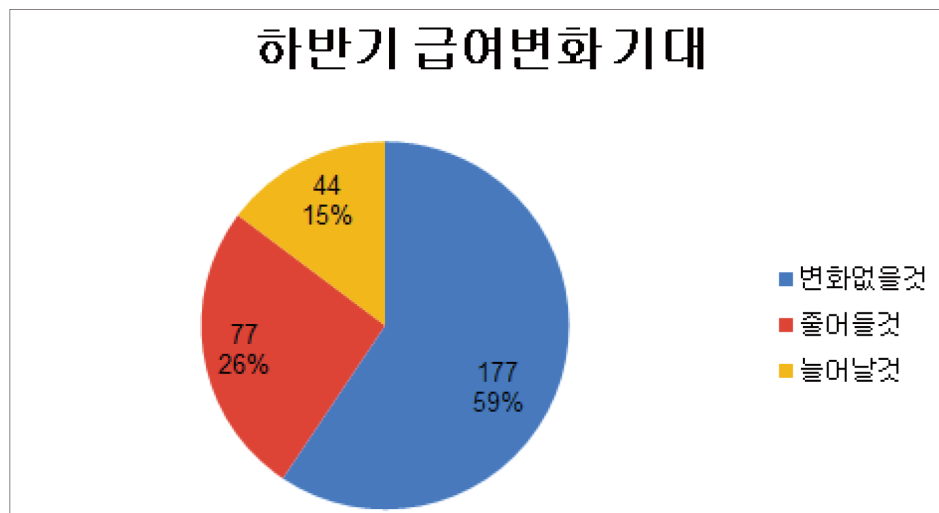


그림30. 하반기 급여변화에 대한 기대 (단위, 명)

월 평균 급여가 줄었다고 응답한 사람 중 늘어날 것으로 기대하는 사람은 147명중 35명으로 조사됨.(총 44명이 늘어날 것으로 기대하고 있음). 반면 더 줄어듦 것으로 보고 있는 사람은 77명이 응답함.

- 위의 설문 응답자에 한하여 코로나 19로 인한 현재의 임금수준에서 이후 하반기 임금에 대한 기대를 물어본 결과 아래의 표 4와 같이 조사됨. 늘어날 것으로 기대했던 44명중 25%미만으로 임금이 늘어날 것으로 기대한 노동자는 20명, 25%이상에서 50%미만 늘어날 것으로 기대한 노동자는 14명으로 늘어나는 폭이 정상적인 상황으로 회복되기는 어려울 것으로 보이고

있음. 또 임금이 줄어들 것으로 예상한 77명 중 대부분 노동자들이 25%미만 또는 50% 미만으로 임금 변화가 있을 것으로 조사되었으며, 여전히 100% 줄어들 것으로 예상한 노동자들도 7명으로 조사됨. 하반기 더 어려운 상황으로 노동자들이 내몰릴 수 있음을 알 수 있음.

임금 변화 기대치	응답자(명)	백분율(%)
25%미만 변화	102	58.6
25%이상 50%미만 변화	44	25.3
50%이상 75%미만 변화	8	4.6
75%이상 100%미만 변화	7	4
100% 변화	13	7.5

표15. 임금 변화 기대치

임금 변화 기대치	응답자(77명중)
25%미만 변화	35
25%이상 50%미만 변화	23
50%이상 75%미만 변화	3
75%이상 100%미만 변화	5
100% 변화	7

표16. 임금이 줄어들 것으로 예상한 노동자 기대치

- 코로나19로 인한 가구 소득 변화로는 줄었다(171명), 변화없음(123명), 늘었다(5명) 순으로 과반수 이상(57%)의 가구에서 소득이 감소 된 것으로 조사됨. 임금수준 별로 보면 급여가 낮을수록 가구소득이 줄었다고 응답하는 것으로 나타났으며, 본인의 임금이 대부분 감소한 특수고용 노동자들의 가구소득 감소가 다른 직업에 비해 월등히 높게 나타남.

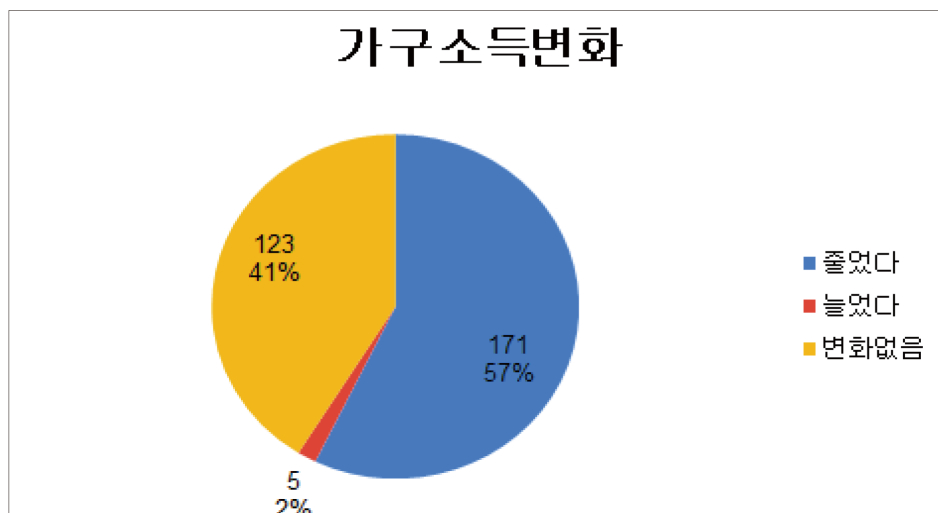


그림31. 코로나19로 인한 가구소득의 변화 (단위, 명)

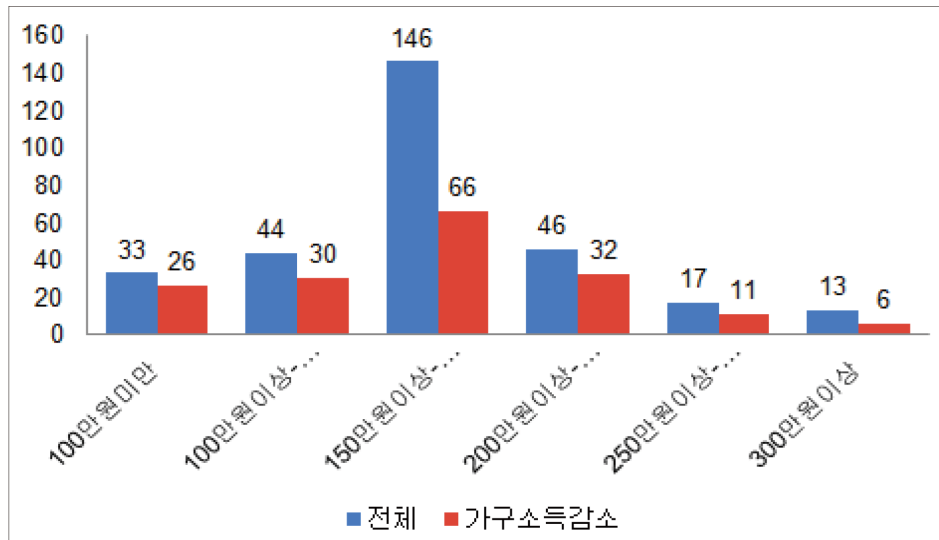


그림32. 가구소득감소 응답자들의 월 급여

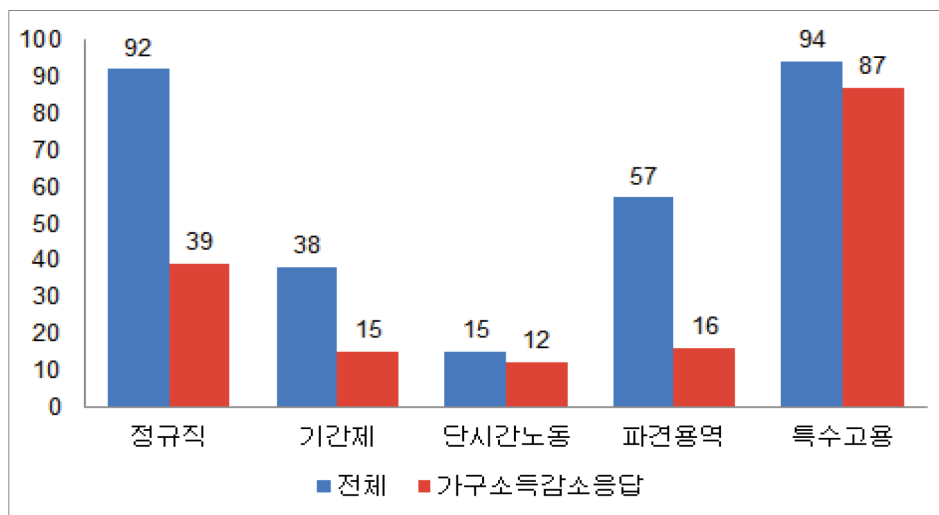


그림33. 가구소득감소 응답자의 고용형태

- 가족소득에 변화가 있다고 응답한 응답자 중 25%이상 50%미만 변화(줄어들음)가 약 40%로 가장 많은 응답함.

소득감소율	응답자(명)	백분율(%)
25%미만 변화	67	36.6
25%이상 50%미만 변화	72	39.3
50%이상 75%미만 변화	26	14.2
75%이상 100%미만 변화	10	5.5
100% 변화	8	4.4

표17. 코로나19로 인한 가구의 소득변화

- 코로나 19로 인한 현재의 가구 소득수준에서 이후 하반기 임금변화에 대한 기대치를 물어본 결과, 변화없을 것(133명), 줄어들 것(133명), 늘어날 것(32명)으로 조사됨. 또 가구소득이 줄었다고 응답한 171명 중 하반기 늘어날 것으로 기대하는 응답자는 27명 밖에 되지 않는 것으로 조사됨.

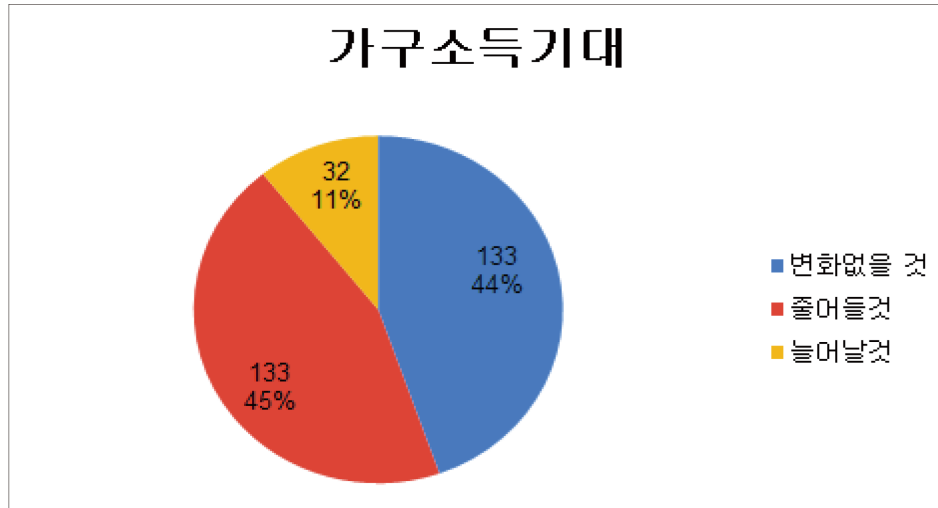


그림34. 하반기 가구소득에 대한 기대

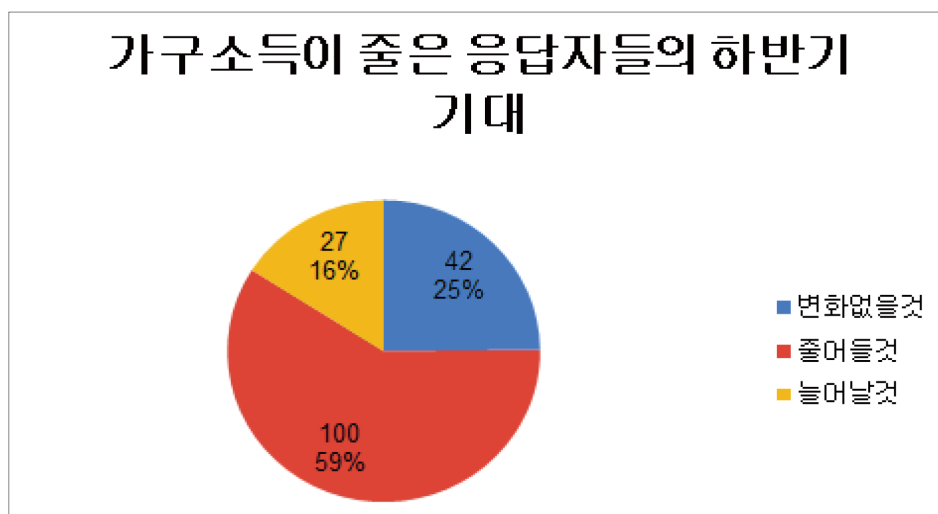


그림35. 가구소득이 줄었다는 응답자(171명중)들의 하반기 가구소득에 대한 기대 (단위. 명)

- 위의 설문 응답자에 한하여 코로나 19로 인한 현재의 가구소득에서 이후 하반기 가구소득에 대한 기대를 물어본 결과 25%미만으로 51.6%가 응답함. 또 늘어날 것으로 기대한 32명중 25%미만이 13명, 25%이상에서 50%미만으로 늘어날 것으로 기대한 노동자가 14명으로 나타남. 한편 줄어들 것으로 예상한 노동자 133명 중 25%미만으로 줄어들것이라고 응답자가 57명으로 나타나고 있어, 하반기 가구소득의 감소가 계속될 것으로 예상되고 있음.

소득 변화 기대치	응답자(명)	백분율(%)
25%미만 변화	96	51.6
25%이상 50%미만 변화	56	30.1
50%이상 75%미만 변화	15	8.1
75%이상 100%미만 변화	7	3.8
100% 변화	12	6.5

표 18. 하반기 가구소득의 예상 변화율

소득 변화 기대치	응답자133명중(명)
25%미만 변화	57
25%이상 50%미만 변화	36
50%이상 75%미만 변화	13
75%이상 100%미만 변화	6
100% 변화	9

표 19. 하반기 가구소득의 예상 감소율

- 가구 소득의 감소분을 해결한 방법으로는 가구의 예,적금으로 해결하겠다는 응답자가 85명으로 45%, 은행대출(43명), 가족·친척 등에 빌림(25명), 3금융권 대출(8명), 기타(27명)로 조사됨. 기타 의견으로는 지출억제, 지출자제, 아무것도 못하며 그냥 버팀, 재난지원금으로 해결 등으로 나타남.

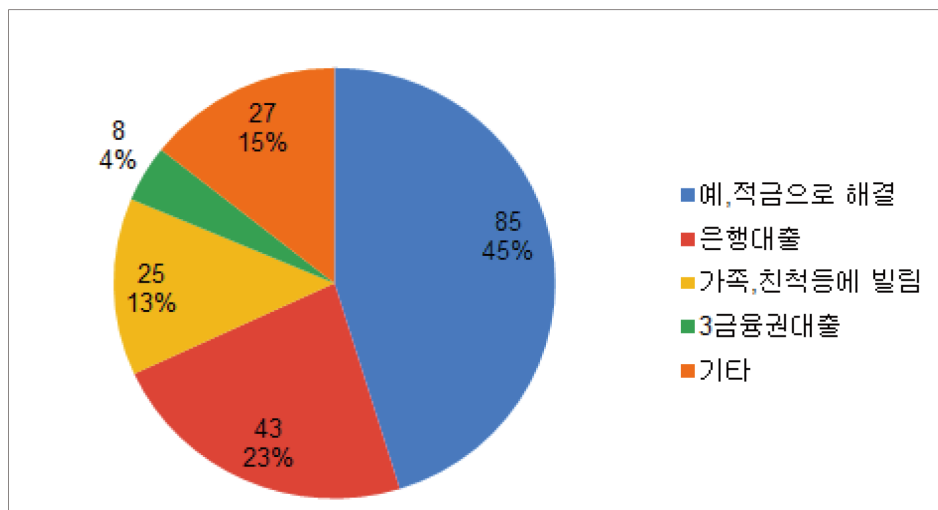


그림 36. 소득감소분에 대한 해결방법 (단위, 명)

- 응답자가 받은 재난지원금은 아래와 같이 조사되었으며 정부의 재난지원금을 받았다는 응답이 가장 높게 조사됨. (중복체크)

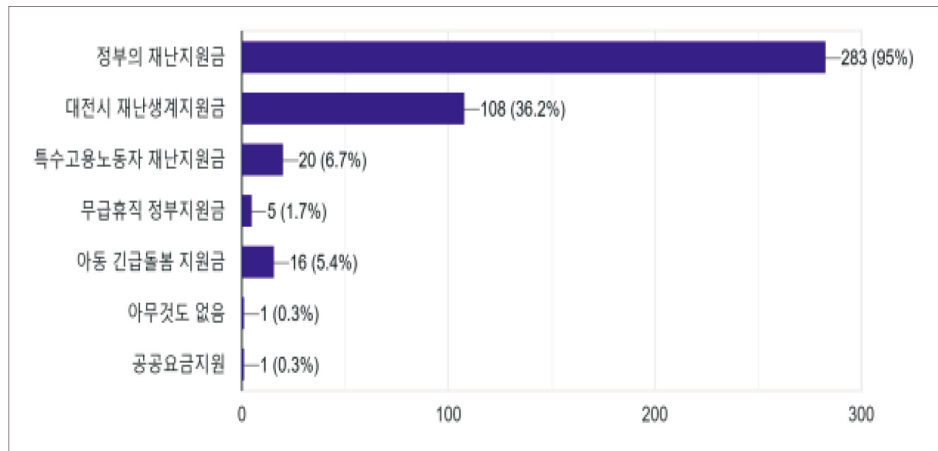


그림 37. 응답자가 받은 재난지원금 (단위, 명)

- 재난지원금의 사용처로는 1순위 생활비, 자녀양육비, 건강관리비, 문화여가비로 응답, 2순위 생활비, 건강관리비, 자녀양육비, 문화여가비, 가전가구 구입비로 응답함.

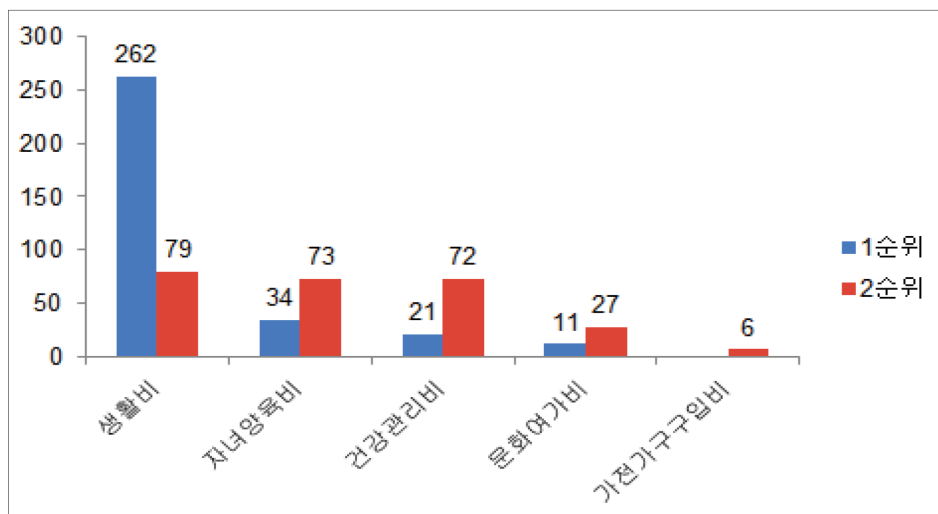


그림 38. 재난지원금 사용처 (단위, 명)

- 코로나19의 장기화로 인한 사각지대 해소를 위해 필요한 정책을 묻는 질문에는 1순위 사각지대 노동자들에 대한 맞춤형 대책 마련, 재난지원금 추가지급, 공공일자리 확대, 직업훈련교육 확대, 기타으로 응답했고, 2순위 재난지원금 추가지급, 공공일자리 확대, 맞춤형 대책마련, 직업훈련교육 확대, 기타 순으로 조사됨.

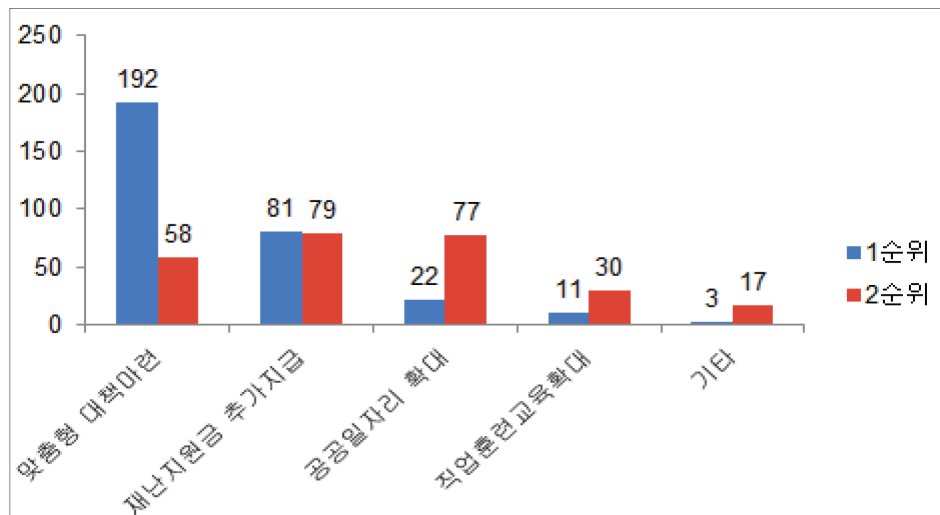


그림 39. 코로나19 장기화로 인한 사각지대 해소를 위한 방안

기타 의견에는 한시적으로 기본소득보장(11명), 한시적 투잡허용, 육아문제 해결방안, 불합리한 특수고용노동자 문제해결, 정년연장 등의 응답이 있었음.

○ 2차 온라인조사에 대한 정리

- 코로나19 장기화 사태로 인해 노동자들의 상황은 개선되고 있지 않음을 확인할 수 있었음. 3월 온라인실태조사, 5월 대리운전 노동자 모니터링, 6월에 2차 조사를 통해 본 대전지역 노동자들의 상황은 하반기에도 나아질 것으로 기대하고 있지 못함.
- 저임금노동자, 특수고용노동자들의 임금과 가구소득의 감소가 심각한 상황이며, 하반기까지 지속 될 것으로 전망되어, 대책이 마련되어야 함.
- 소득감소분에 대한 해결방안으로 예·적금으로 해결이 85명, 은행이나 기타 빌리는 방법으로 해결이 76명으로 나타나고 있으며, 지출자제로 억제하고 있지만, 하반기로 갈수록 어려움에 직면할 것임.
- 재난지원금의 경우, 소득감소분에 대한 일부 해결로 대부분이 생활비로 사용하였음을 확인할 수 있었음.
- 코로나19 장기화 사태로 인한 사각지대 해소를 위한 질문에는 사각지대에 맞는 맞춤형 대책 마련을 요구하고 있으며, 재난지원금 추가지급에 대한 응답도 높게 나타남. 2순위에서는 공공일자리 확대와 직업훈련 교육 확대 등의 정책에 대해 요구가 높게 나타남. 또 기타 사항에서는 현재의 불합리한 제도개선과 처우개선을 위한 정책 마련에 대한 요구도 다양하게 제시됨.

○ 2차 온라인 조사를 통해 본 제언

- 전반적으로 나타난 임금과 소득 감소에 대한 보다 면밀한 대안이 모색되어야 함. 특히 특수고용노동자들의 지속적인 수입감소에 대한 대안이 마련되어야 함. 방과 후 교사들의 경우, 2020년 용역계약을 맺지 못함으로 인해 지원의 사각지대에 놓여 있어, 각 직종별 현황 파악과 대안 모색이 마련되어야 함.
- 전국민 고용보험 등 영세사업장의 노동자, 자영업자, 특수고용노동자들을 위한 사회안전망 논의가 더욱 적극적으로 진행되어, 노동인권 사각지대 해소에 나서야 함.
- 소규모, 영세사업장 노동자들을 위한 고용유지 정책이 필요함. 고용유지지원금 사업주 분담에 대한 지원(전주시 사례) 등 고용유지를 위한 대전시의 정책적 대안이 필요하며, 사업주들에 대한 적극적인 홍보, 안내도 필요함.
- 코로나19로 인한 노동환경 변화에 대한 선제적 대응도 중요하지만, 취약계층 노동자들의 열악한 노동환경 개선을 위한 정책들을 발굴, 시행해 나가야 함. 대리운전 기사들을 위한 심야 셔틀버스 운행, 이동노동자들을 위한 쉼터 마련, 소규모사업장 노동자들을 위한 지원 정책 마련 등 취약계층 노동자 처우개선을 위한 대전시의 노력이 필요하며, 요구되고 있음.

**대전지역 대리운전
긴급 모니터링
조사 결과**

대전지역 대리운전 긴급 모니터링 조사 결과

■ 사업개요

조사기간 : 2020. 4. 29 - 2020. 5. 6

조사기관 : 대전광역시노동권익센터

조사대상 : 대전지역 대리운전 노동자

조사목적 : 코로나 19 장기화로 인한 대리운전 노동자들의 현장 피해 상황을 파악하고
지역사회의 관심과 대안을 모색하고자 함.

■ 조사결과

○ 응답자의 성별은 남성이 96%, 여성이 4%로 분포되어 응답함.

성별	명	%
남	49	96
여	2	4

표 20. 귀하의 성별

○ 응답자 연령대는 50대(47%)가 가장 많았고, 60세 이상 응답자가 33%로 조사됨.

연령	응답자 (명)	응답율 (%)
40세미만	2	3
40-49세	14	14
50-59세	24	47
60세이상	17	33
무응답	1	2

표 21. 귀하의 연령

○ 응답자들의 대리운전 근무 기간은 장기간 일한 노동자가 많은 것으로 조사됨.

근무기간	응답자 (명)	응답율 (%)
1년미만	7	14
1년-5년	22	43
6년-10년	17	33
11년이상	5	10

표 22. 귀하가 대리운전 근무기간

- 응답자들의 근로형태는 전업으로 하는 노동자가 70%였으며 전업으로 하는 노동자 응답자 36명 중 1년 미만 응답자 4명을 제외하고는 평균 근무 기간이 6.69년으로 조사됨. 부업으로 일하는 노동자 12명 중 1년 미만 응답자 4명을 제외한 노동자의 근무 기간은 평균 5년으로 조사됨.

근로형태	응답자 (명)	응답율 (%)
전업	36	70
부업	12	24
무응답	3	6

표 23. 귀하의 근로형태

- 계약을 체결하고 있는 대리운전 업체는 65%가 2-3개 업체와 계약을 하고 있다고 응답했고, 응답자들은 평균 2.57개의 업체와 계약을 맺고 일하는 것으로 조사됨.

업체	응답자 (명)	응답율 (%)
1	8	16
2-3	33	65
4개이상	8	16
무응답	2	4

표 24. 귀하가 계약을 맺고 있는 업체현황

- 응답자들의 1일 평균 근무시간은 8시간-10시간 일하는 노동자가 51%로 가장 많았음. 전업으로 일하는 노동자의 경우 약 8시간 정도 일하고 있었고, 부업으로 일하는 노동자의 평균 노동 시간도 7시간으로 조사됨. 8시간 초과하여 일하는 노동자가 전체 응답자의 61%로 대리운전 노동자는 장시간 노동을 하는 것으로 조사됨.

근무시간	응답자 (명)	응답율 (%)
5시간 미만	1	2
5-7시간	19	37
8-10시간	26	51
10시간 초과	5	10

표 25. 귀하가 하루에 대리운전을 하는 시간

- 대리운전 응답자들의 월평균 근무 일수는 25일에서 30일 일하는 노동자가 76%로 분포되었고, 전업으로 일하는 노동자의 경우 평균 27일을 일하는 것으로 조사됨.

	응답자 (명)	응답율 (%)
24일이하	12	24
25-26일	18	35
27-28일	5	10
29일이상	16	31

표 26. 귀하의 한달동안 근무일수

- 응답자들의 1일 콜수는 5에서 7개의 콜을 받는 노동자가 65%로 응답자가 많았음.

업체	응답자 (명)	응답율 (%)
5콜 미만	2	4
5-7콜	33	65
8-10콜	12	24
11콜 이상	1	2
무응답	3	6

표 27. 1일 콜수

- 응답자들의 업무형태는 90%가 1인 혼자 노동하는 분들로 분포되었음.

업무형태	응답자 (명)	응답율 (%)
1인 혼자	46	90
2인 1조	5	10

표 28. 업무형태

- 응답자들의 작년 월평균 수입은 150만원미만부터 300여만원까지 다양하게 응답함.

월평균 수입	응답자 (명)	응답율 (%)
150만원 미만	10	20
150만원이상-200 미만	11	22
200만원이상-250만원미만	12	24
250만원이상-300만원미만	16	31
300만원이상	2	4

표 29. 2019년 월평균 수입규모

- 응답자들의 한달 보험료는 11만원에서 20만원 지출하는 노동자가 59%로 가장 많이 응답하였고, 21만원 이상 지출하는 노동자도 16명이나 조사됨.

보험료	응답자 (명)	응답율 (%)
10만원이하	3	6
11만원이상-20만원	30	59
21만원이상-30만원	13	25
30만원초과	3	6
무응답	2	4

표 30. 한달 보험료 규모

- 응답자들의 한달 수수료는 26만원에서 50만원 사이 지출하는 노동자가 51%로 많은 응답자가 나왔고, 7개 전후의 콜수를 받는 노동자가 가장 많기 때문에 수수료도 그 범위에서 나오는 것으로 조사됨.

수수료	응답자 (명)	응답율 (%)
25만원이하	9	18
26만원이상-50만원	26	51
51만원이상-75만원	9	18
76만원이상-100만원	4	8
100만원 초과	1	2
무응답	2	4

표 31. 한달 업체에 지급하는 수수료 규모

- 응답자들의 월 순수입은 100만원에서 200만원을 버는 노동자가 70%로 가장 많은 것으로 조사됨. 100만원 미만의 수입이 있는 노동자도 9명이나 되었음.

월평균순수입	응답자 (명)	응답율 (%)
100만원미만	9	18
100만원이상-150만원미만	15	29
150만원이상-200만원미만	21	41
200만원이상-250만원미만	3	6
250만원이상	3	6

표 32. 월평균 순수입

- 응답자들의 코로나 19에 따른 수입감소율은 50% 이하로 감소하셨다는 응답자가 36명으로 가장 많이 응답함.

	응답자 (명)	응답율 (%)
25%이하	5	10
26%부터- 50% 이하	36	71
51%부터-75% 이하	6	11
76%이상	1	2
무응답	3	6

표 33. 코로나19로 인한 수입감소율

- 응답자들의 계약된 업체의 패널티를 묻는 질문에는 콜취소에 따른 벌금이 35명, 의무콜에 대한 요구 3명, 배차제한이 2명 응답함.

콜취소의 경우 벌금으로 1,000원이 있으며, 예전에는 회사가 가져갔지만, 현재는 다음콜한 대리운전노동자가 가져간다고 함.

의무콜의 경우 하루 4콜(코로나 상황으로 3콜로 줄음. 대리운전 노동자들은 숙제라고 표현 함)이며 이를 지키지 않으면, 다음날 콜을 주지 않는다고 함.

또 대리운전 노동자들을 위한 긴급재난지원금을 받기 위해 대리운전을 했다는 증명서를 발급받을 때 대리운전 업체가 5,000원의 수수료를 받고 있다고 함.

○ 산재보험 가입여부를 묻는 질문에는 응답자 모두 가입되어 있지 않다고 응답함.

- 가입 0%(0) / 미가입 100%(51)

○ 응답자들의 교통사고 횟수에 대한 질문에는 3회 이하가 80%로 가장 높게 조사되었고, 1년 이상 된 대리운전 노동자들의 경우 평균 2.13 교통사고를 경험하는 것으로 조사됨.

	응답자 (명)	응답율 (%)
3회이하	41	80
4-6회	5	10
7-9회	2	4
10회이상	1	2
무응답	3	6

표 34. 교통사고 경험횟수

○ 교통사고 · 질병 등 사고처리 방식에 대한 질문에는 응답자들의 대부분이 자부담으로 처리했다고 응답함.

	응답자 (명)	응답율 (%)
전체자부담	34	67
산재보험	0	0
자동차보험 등 민간보험	6	12
큰금액의 사고나 질병은 보험, 작은금액의 사고등은 자부담	7	14
기타	3	6

표 35. 업무중 사고 및 질병치료비용 처리

- 사고처리 기타의견 : 면책금 30만원(1), 자비(1), 본인부담(1)

- 대리운전 업무와 관련하여 시급히 개선할 점으로 (2개 중복선택) 응답자들은 콜비 수수료 인하(47명)와 제도적 규율 강화(34명)를 가장 많이 선택한 것으로 조사됨.

개선할점	응답자 (명)
콜비 수수료 인하	47
제도적 규율강화	34
산재확대 및 4대보험의무화	16
퇴직금, 연차수당인정	10
건당보험 시행	4
기타	1

표 36. 대리운전 업무관련 시급히 개선할점

- 업무에서 시급해야 개선해야 할 점 기타의견 : 대리기사 전용보험(1)

- 대리운전 노동자들을 위해 대전시가 해야 할 노동정책(2개선택)으로는 악성업체 공개(32명)와 휴식시설 신설(29명) 순으로 응답함.

정책내용	응답자 (명)
악성업체 공개	32
휴식시설 신설	29
사회복지정책 실시	27
직업알선 및 이직알선	15
재정등 구제제도 마련	15
기타	6

표 37. 한달 보험료

- 대전시가 해야 할 노동정책 기타의견 : 대리기사 전용보험(4), 업체감질(1), 프로그램 전국으로(하나로) 통합(1)

■ 조사내용 정리 및 분석

- 대리운전 노동자들의 노동상황은 매우 심각한 상황임. 우선 저임금으로 순수입이 150만원을 전후하고 있으며, 고령의 노동자(응답자 대부분이 5-60대)들이 많았고, 노동시간도 장시간 노동하는 것으로 나타남. 노동시간에 비해 임금의 수준이 지나치게 저임금인 상황임.
- 대리운전 노동자들은 대리운전에 대해 아르바이트나, 일시적인 노동으로 생각하는 분들이 많지만, 응답자들의 대부분이 장기간 대리운전에 종사하고 있음을 확인함.
- 한달 보험료 11만원이상-20만원 미만이라고 응답한 노동자 30명을 기준으로 이들의 한 달 임금은 평균 194만원이며 수수료는 46.3만원, 월 순수입은 149만원 밖에 되지 않음. 반면 노동시간은 8.1 시간으로 최저임금을 훨씬 밑돌고 있는 것으로 조사됨. 뿐만 아니라, 대부분 노동시간이 야간인 것을 감안하면 최저임금에 매우 못 미치는 노동을 하고있는 것으로 조사됨.
- 또 30명을 기준으로 전체 평균수입 194만원에서 수수료의 경우 23.87%를 차지하고 있고, , 보험료는 15만원을 납부하고 있어, 7.73%를 차지하고 있는 것으로 조사되었음. 수입에 비해 너무 높은 수수료를 납부하고 있는 것으로 나타남.
- 코로나 19 장기화로 인해, 대리운전 노동자들의 타격이 매우 심각한 상황임. 수입의 50% 가까이 감소한 노동자들이 많은 것으로 조사되었고, 대리운전 노동자들에 대한 지역사회의 관심과 노동권익증진을 위한 대안 모색이 절실히 필요한 상황임.
- 대리운전 노동자들이 응답한 업무개선 과제에 대해 47명이 콜비 수수료 인하를 응답. 또 제도적 규율을 강화해 업체의 부당함에 대한 규제가 필요하다고 응답함. 이어 산재보험 가입과 퇴직금, 연차수당 인정이 필요하다고 응답함.
- 대전에서 대리운전 노동자들의 권익증진을 위해서 할 일로는 악성업체 공개와 휴식시설 신설, 사회복지정책 실시 등의 순으로 응답함.

■ 대리운전노동자들의 권익보장을 위한 모색

- 대리운전 노동자들은 전국에 약 20만 명으로 추정하고 있음. 대전지역의 경우 약 3,000명 (대리운전노동자들 추정)으로 추정 됨. 가족까지 포함하면 전국의 약 50만 명 이상이 대리운전을 통해 생계를 도모하고 있는 것으로 나타남. 현장의 대리운전 노동자들의 평균 연령은 50대 초반으로 생계형 전업이 주류를 이루고 있는데, 현장의 노동조건은 매우 열악한 상황임. 월평균 순수입이 150만원 내외 인데 비해 각종 사회보장제도와 노동기본권에서 배제되어 있음.
- 조사과정에서 산재보험 가입은 0명인 상황임. 전국 대리운전 노동자 산재보험 가입율은 7.1%로 나와 있음. 산재보험 가입 확대를 위한 제도적 대안이 모색되어야 함. 특히 대리운전업에 대한 입법이 조속히 진행되어야 함.
- 대리운전 노동자들의 가장 큰 개선요구로 수수료 문제가 제기되고 있음. 전국 평균 20%의 수수료를 받고 있는 것으로 나타나고 있는데, 대전지역의 경우 수수료가 전국평균보다 높게 나타남. 콜비 인하와 각종 패널티에 대한 부당한 갑질 행위를 근절시킬 수 있도록 적극적인 대안이 필요함. 또 대전지역은 현재 다른시도에 비해 콜비가 저가로 형성되어 있어, 이에 대한 지역사회의 관심과 대안모색도 필요함.
- 대리운전업에 대한 제도마련이 시급하지만, 대전광역시에서 할 수 있는 대리운전노동자들을 위한 노동정책이 필요함. 사회복지정책이나 쉼터 신설 등도 적극적으로 제고해 보아야 함. 대리운전 노동자 권익증진을 위한 대전광역시의 관심과 노력이 절실히 필요함.

**코로나19
콜센터노동자
노동환경 실태조사
결과**

코로나19 콜센터노동자 노동환경 실태조사 결과 및 정책대안

○ 사업 배경

- 코로나19 장기화 사태로 비대면 사업이 증가하여, 콜센터노동자들의 노동환경이 급격하게 변화하고 있음.
- 콜센터 노동자들의 고충상담이 다수 발생하여, 실태조사를 통해 현장 노동자들의 의견 청취 필요.
- 비정규직 콜센터노동자들의 노동환경실태 파악을 통해 노동환경개선과 건강권 확보를 위한 정책대안 모색.

○ 조사 일시 및 방식

- 일시 : 2020년 10월 19일부터 22일까지
- 대상 : 대전지역 콜센터 노동자
- 참여 : 223명 참여
- 방식 : 온라인 실태조사

○ 조사 결과

- 코로나 19 확산 이후 업무량 증가에 대한 질문에는 173명인 전체 78%가 증가했다고 대답하였으며, 감소했다는 질문에는 16명으로 7%가 응답함.

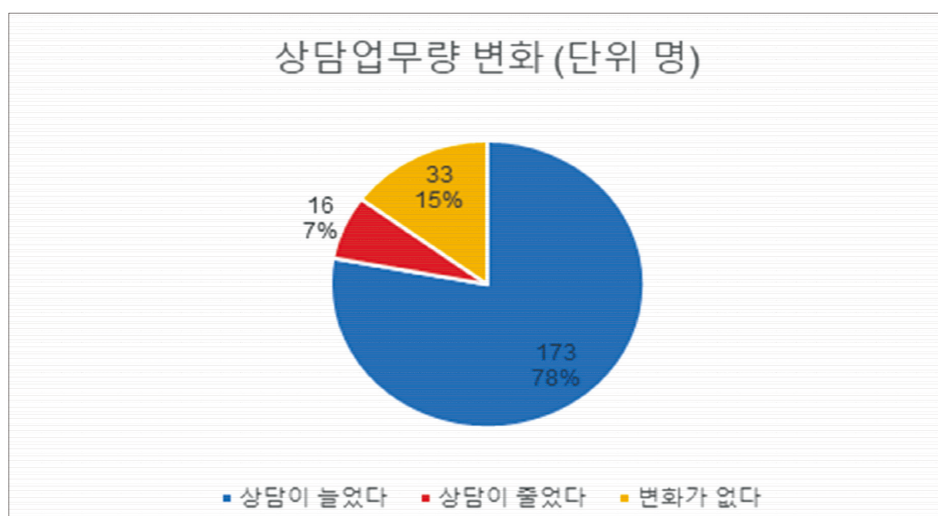


그림 40. 코로나19이후 상담업무량의 변화

- 업무량이 증가되었다고 응답한 173명 중 증가량에 대한 체감 정도를 묻는 질문에 34%(59명)가 31%~40%의 업무량이 증가했다고 응답하였으며, 28%(48명)가 21%~30%의 업무량 증가를, 23%(39명)가 11%~20%로 증가하였다고 응답하여 업무량 증가에 답한 응답자는 전반적으로 체감지수가 높은 것으로 조사됨.

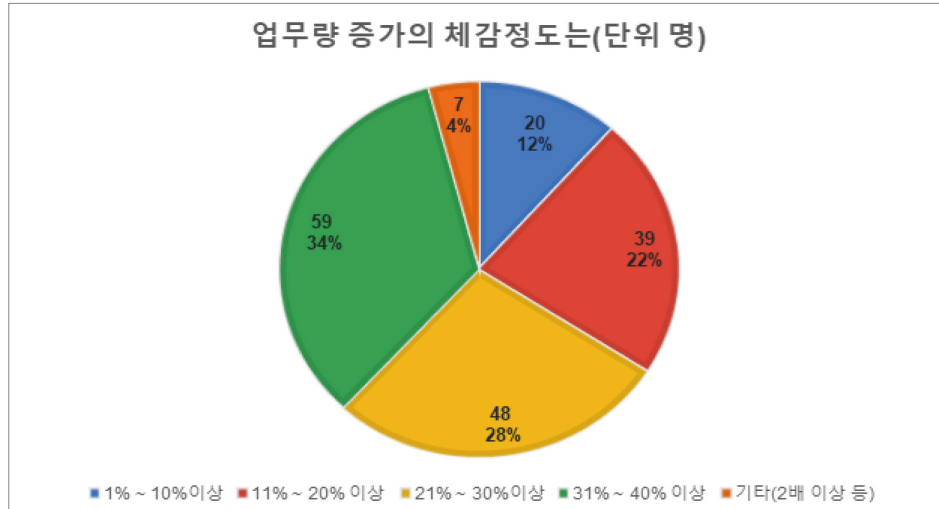


그림 41. 업무량 증가의 체감정도

- 코로나19 이후 임금변화에 대한 질문에는 200명(90%)이 변동 없다고 응답함. 다만 감소했다고 응답한 16명 중 업무량은 증가한 반면 임금은 감소했다고 응답한 사람은 13명이며, 업무량 감소에 따른 임금이 감소했다고 응답한 사람은 2명으로 조사됨.

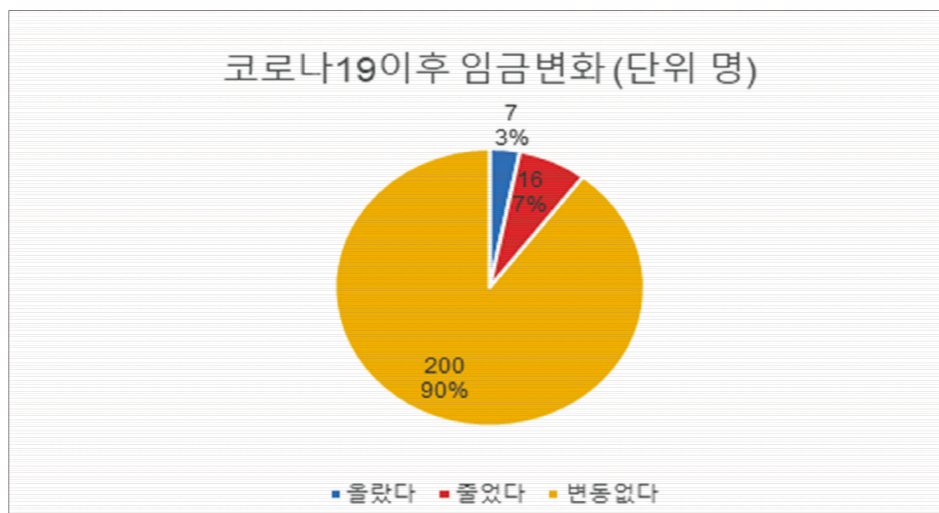


그림 42. 코로나19이후 임금의 변화는

- 임금의 증가폭과 감소폭을 묻는 질문에는 임금이 1%~10%로 증가했다는 응답자는 6명, 11%~20%로 증가한 응답자는 1명으로 조사되었으며, 임금이 1%~10% 감소한 응답자는 6명, 11%~20%로 감소한 응답자는 7명, 21%~30%로 감소한 응답자가 2명으로 조사된 것으로 나타나 임금이 감소했다고 응답한 사람들의 임금감소 폭이 높게 조사됨.

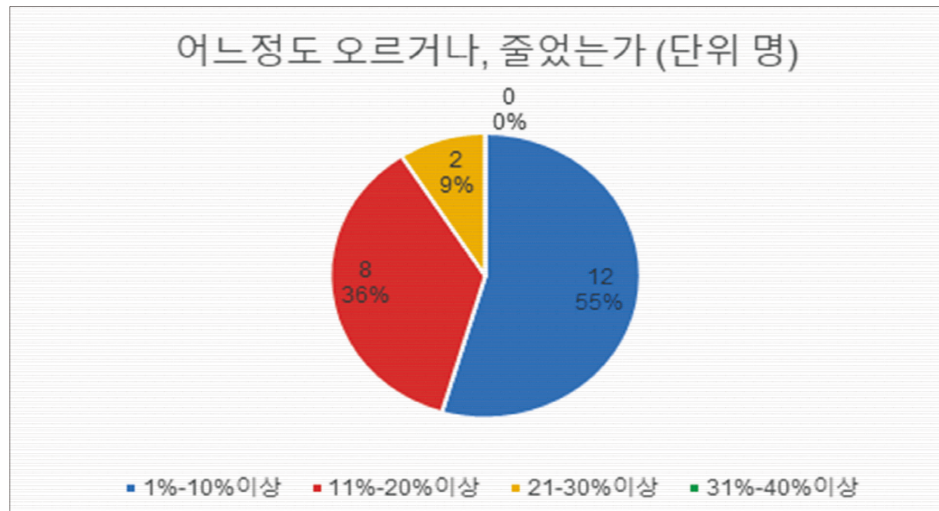


그림 43. 임금이 오르거나 줄었다면 어느정도

- 코로나19 확산 이후 상담업무량 증가로 인한 건강상 문제 발생에 대한 질문에 '그렇다'라는 응답이 67%로 나타나, 업무량 증가와 스트레스로 인한 고충이 상당한 것으로 나타남.

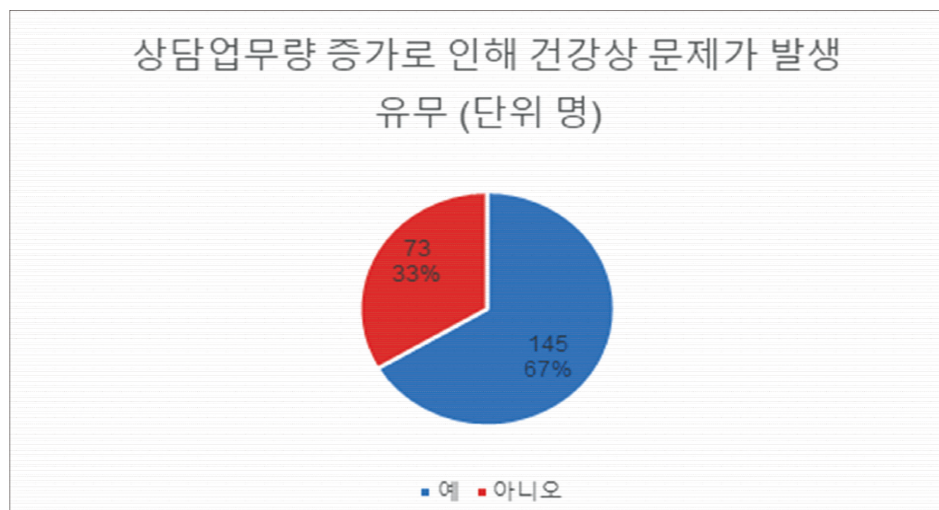


그림 44. 코로나19확산 이후 상담업무량 증가로 인한 건강이상

- 건강상 발생 된 문제들을 살펴보면, 전신 피로와 힘들고 지침에 대해 133명이 그렇다고 응답하였고, 다음으로 어깨, 손목 등 근골격계 질환이 82명, 두통이 81명 등으로 응답함. 기타 응답으로 후두염이 6명, 방광염이 1명으로 응답함. 또 건강이 안 좋아졌다고 응답한 145명 중 82%(119명)가 2개 혹은 3개 이상의 중복된 건강상 문제가 있다고 응답함.

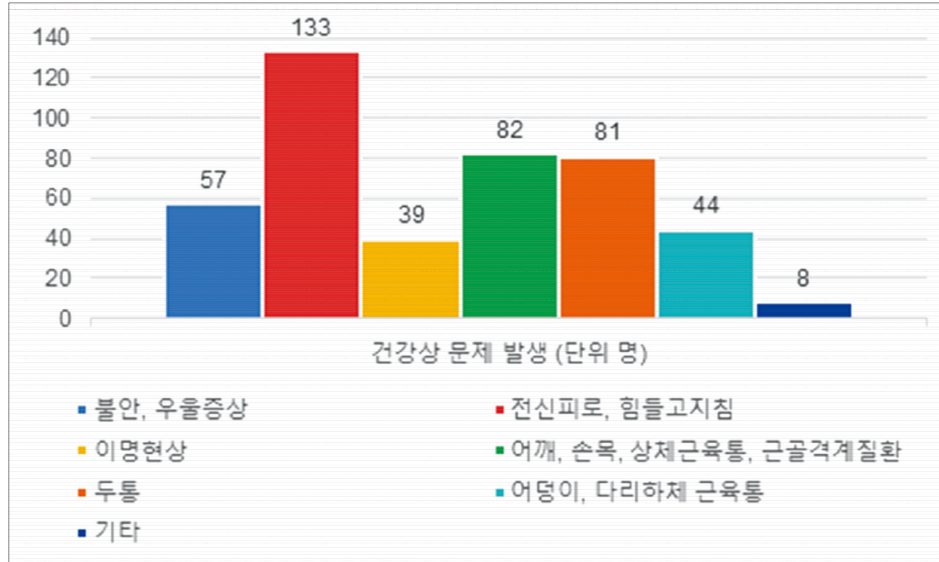


그림 45. 건강상 문제가 발생했다면 (모두체크)

- 코로나19 이후 상담업무 및 내용의 변화에 대한 응답에는 53%(116명)가 상담업무의 변화가 있다고 응답함.

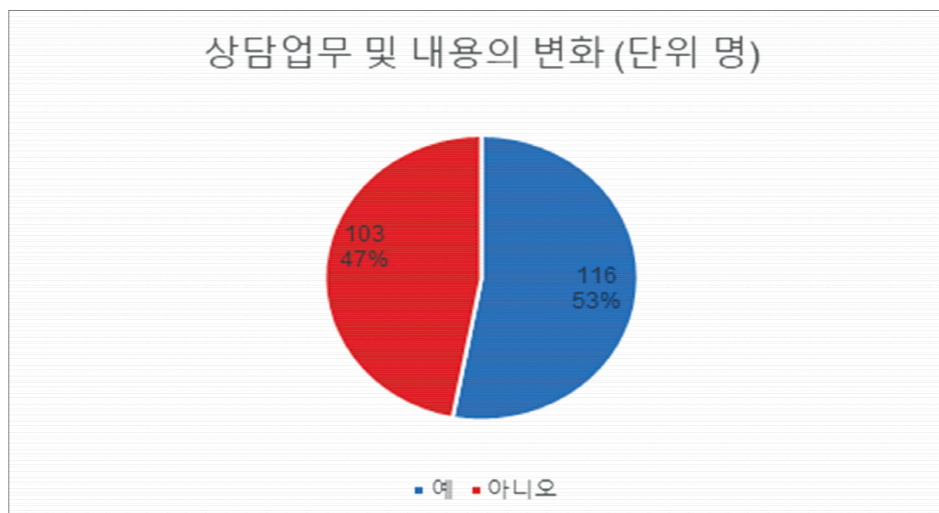


그림 46. 코로나 19이후 상담업무 및 내용의 변화

- 상담업무의 변화 내용에 대해서는 신규사업추가에 대한 의견이 가장 많았으며, 악성 민원 증가를 그 다음으로 많이 제기하고 있음.
- 상담업무 및 내용의 변화에 따른 교육 시행에 대하여는 응답자 116명 중 66%(77명)가 교육이 없었다고 응답함으로써 업무 스트레스를 가중시키고 있는 것으로 조사됨.

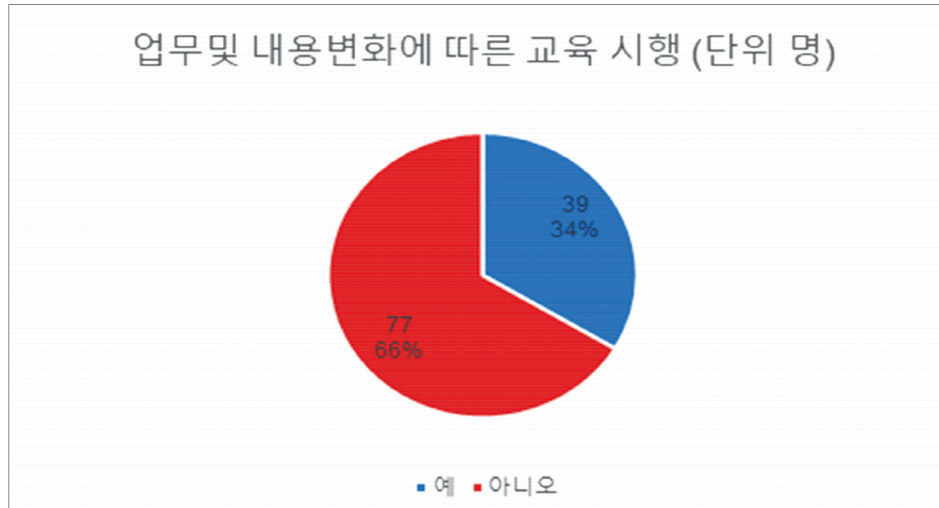


그림 47. 상담업무 및 내용의 변화에 따른 교육 시행 유무

- 교육이 시행되지 않았다면 상담을 어떻게 진행하고 있는가에 대한 질문에는 관리자에게 문의, 쪽지를 통해, 자료로만 상담하거나, 콜백약속 등을 진행하는 것으로 응답하였음. 또 상담원의 재량으로 알아서 해결한다고 답한 노동자들도 많아 추가된 상담업무에 대한 준비 없이 업무투입이 되고 있음을 알 수 있음.
- 코로나19 이후 근무 형태(근무지변경, 재택근무 등)의 변화를 묻는 질문에는 79%(172명)가 변화가 있다고 응답하여, 근무 형태 변화가 많이 발생하는 것으로 조사됨.

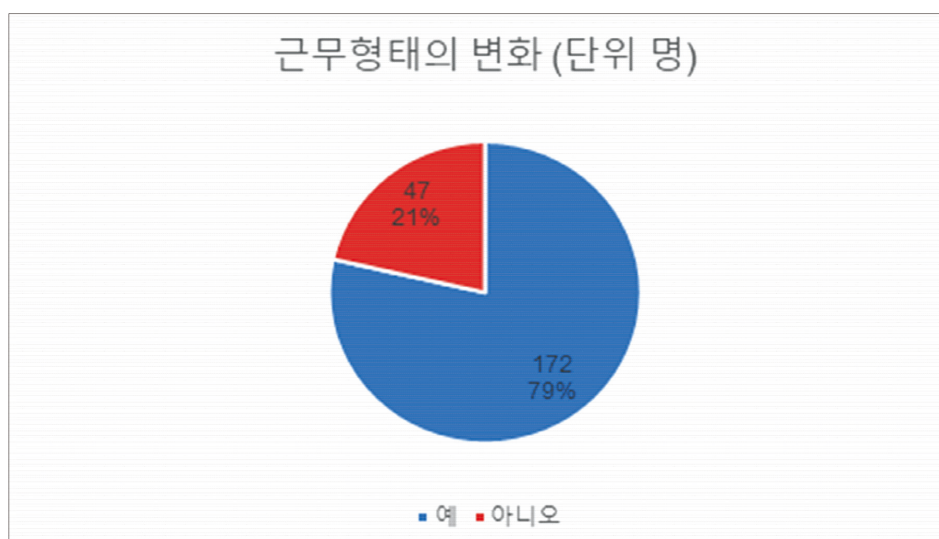


그림 48. 코로나19 이후 근무 형태의 변화 유무

- 근무 형태 변화로 인해 느끼고 있는 고충에 대한 질문에는 근무지 변경에 따른 이동 시간, 교통비 등의 증가와 구내식당이 없는 등 근무환경이 열악해졌다는 응답이 많았고, 재택업무에서는 전산오류, 원활한 상담 불가, 본인확인 불가 등의 응답이 많은 것으로 조사됨.
- 코로나19 예방을 위한 회사의 예방조치를 묻는 질문에는 손세정제 비치 196명, 체온감지기 설치 170명, 사무공간 소독 140명, 마스크 지급 19명, 키보드 소독알콜솜 지급 8명으로 나타나, 반드시 착용해야 하는 마스크 지급이 거의 이루어지지 않고 있는 것으로 조사됨.

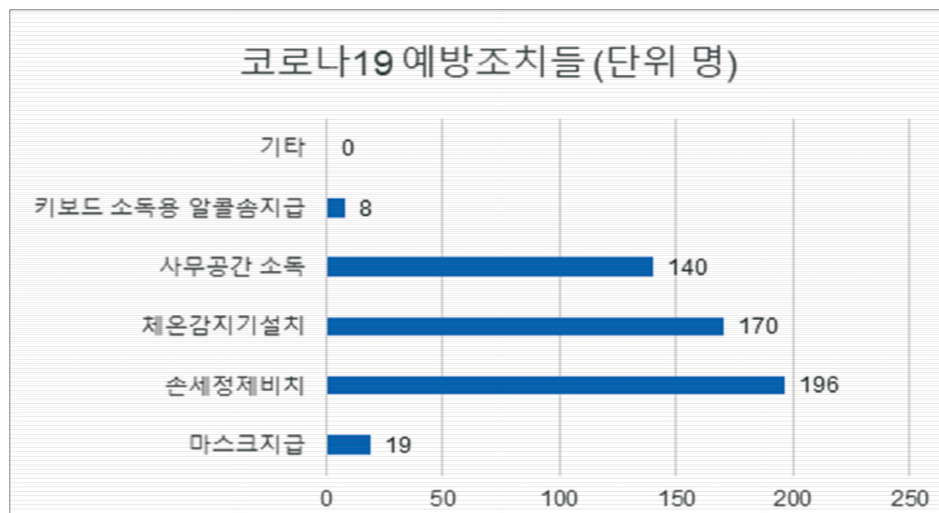


그림 49. 코로나19 예방을 위한 회사의 조치

- 근무시 마스크 착용에 대한 질문에는 착용하지 않는다고 응답한 노동자가 124(56%)명으로 조사됨. 콜센터 내 집단 감염의 우려가 높은 상황임을 알 수 있음.

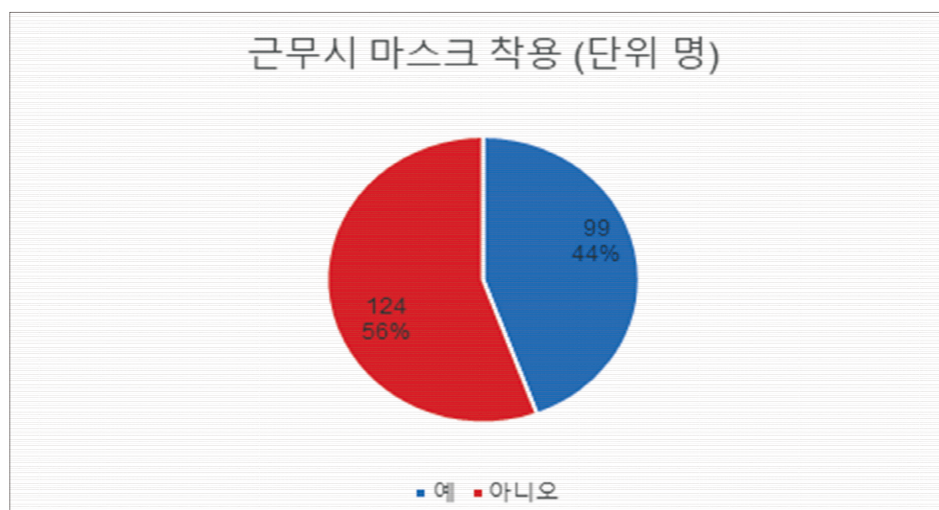


그림 50. 근무시 마스크 착용 여부

- 마스크를 착용하지 않는 이유로는 발음이 정확하지 않아 고객의 불만을 받기 때문이라고 응답한 노동자가 93명으로 가장 많았고, 답답해서도 27명으로 나타났으며 기타 재택근무가 1명으로 조사됨.

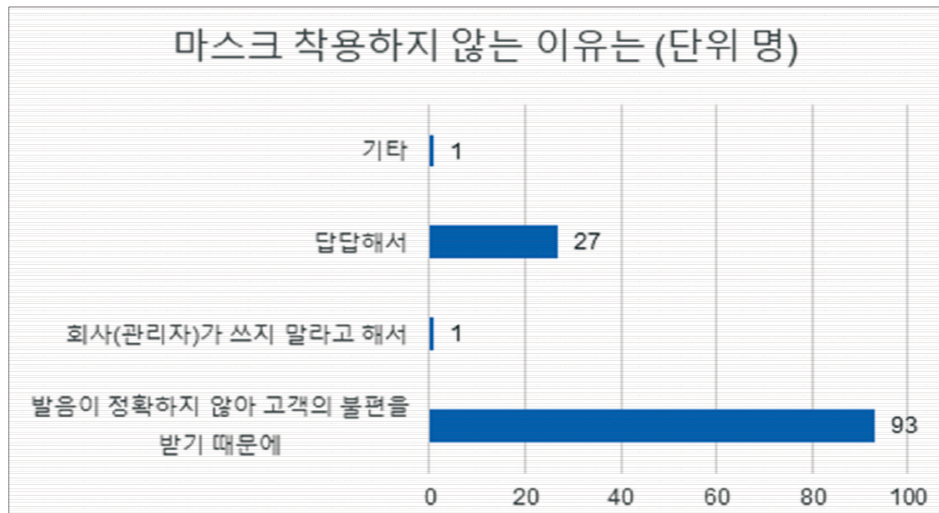


그림 51. 마스크를 착용하지 않은 이유는

- 코로나19 이후 회사의 감정노동보호 조치에 대한 질문에는 5명(2%)만이 있었다고 응답함.

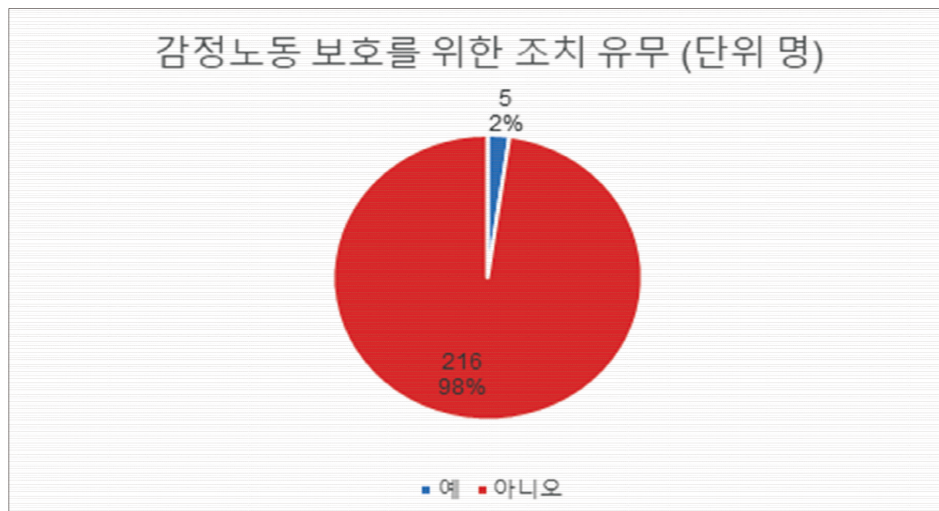


그림 52. 코로나19이후 회사의 감정노동 보호 조치 유무

- 회사의 감정노동 보호조치로는 칸막이설치, 면담, 코로나타파이벤트(혼술, 혼밥 재료제공) 등이 응답이 있었음.
- 코로나19 이후 감정노동 보호를 위해 회사에서 해야 할 사업으로는 휴게시간 보장으로 업무 스트레스 감소가 151명으로 가장 많이 응답했고, 인력충원으로 노동량증가 해소 102명, 충분한 교육 65명, 실적압박중단 68명, 민원고객에 따른 전화를 끊을 수 있는 권리보장이 59명 등으로 응답함.

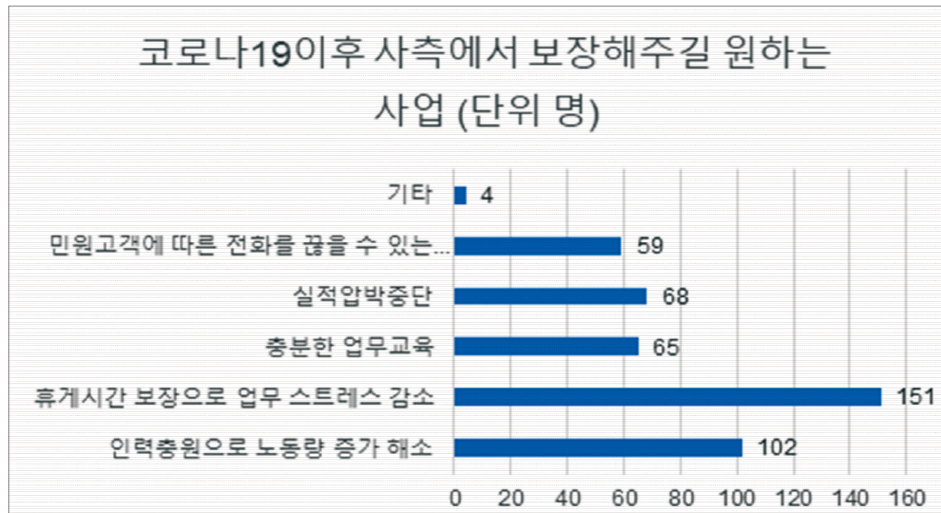


그림 53. 코로나19이후 감정노동보호를 위해 필요한 회사의 조치

- 코로나19 이후 감정노동을 보호하기 위한 대전시의 정책에 대한 질문에는 감정노동자 보호를 위한 캠페인 등 시민 인식 개선사업에 대한 응답과 감정노동 스트레스 해소를 위한 상담지원 및 힐링사업에 대한 응답이 각각 102명씩 조사됨. 코로나19 이후 콜센터 노동자 업무매뉴얼 개발보급이 97명, 노사민정 감정스트레스 제로 대전을 위한 협약체결 및 이행 47명, 일상적 소득 등 코로나19 예방지원이 45명 순으로 응답함.

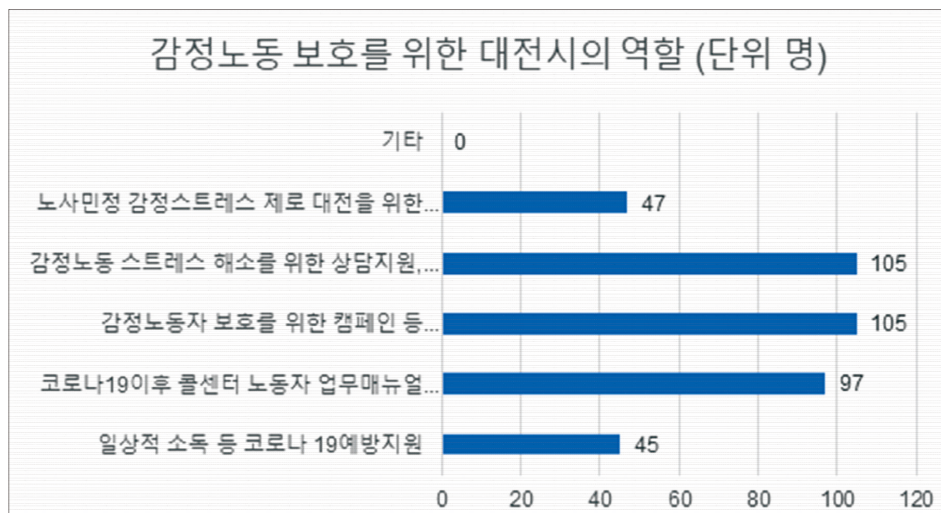


그림 54. 코로나19이후 감정노동을 보호하기 위한 대전시의 역할

○ 설문조사 정리 및 분석

- 전체 223명이 조사에 응답했고, 응답자 중 78%가 상담이 늘었다고 응답하여, 콜센터 노동자들의 업무량이 전반적으로 증가하였음을 알 수 있음. 또 체감 업무량 증가에 대한 질문에는 31~40% 증가가 33%로 가장 높고, 21~30% 증가도 28%나 되어, 업무량에 대한 체감지수가 높게 나타나는 것으로 조사됨.
- 반면 콜센터 노동자들의 업무량 증가에 비해, 임금은 변화는 거의 없었음. 업무량 증가 이후 임금변화가 없다는 응답은 90%로, 업무량의 증가에 비해 그 보상은 거의 전무한 것으로 나타나고 있음. 이는 콜센터 노동자들에게 업무스트레스를 가중시키는 요인이 되고 있음. 임금변화가 있다고 응답한 23명중 10%미만 감소했다고 응답한 노동자가 6명, 증가했다고 응답한 노동자가 6명으로 나타났으며 11~20% 사이의 변화도 증가했다는 노동자는 1명, 감소한 노동자는 7명으로 나타났으며, 20%이상 감소한 노동자도 2명으로 나타나 임금이 줄었다고 응답한 노동자들의 감소율이 높은 것으로 나타남.
- 업무량 증가에 따른 건강상의 문제에 대한 질문에는 67%가 건강상 문제가 발생하고 있다고 응답함. 가장 많은 증상으로는 힘들고, 지친다는 응답이 133명이었으며 근골격계 질환이 82명, 두통이 81명 등으로 건강이 안좋아졌다고 응답한 145명의 노동자들이 2개 혹은 3개 이상의 중복된 건강 이상에 대해 고통을 호소하고 있음. 코로나19 장기화 사태로 업무량 증가에 따른 피로도가 높고, 업무스트레스 심화에 따른 건강 문제가 다수 발생하고 있는 것으로 보여, 이에 대한 대책이 필요함. 특히 코로나19가 내년까지 장기화 될 것으로 전망되고 있어, 콜센터 노동자들의 건강이 매우 위협받고 있음.
- 상담업무 및 내용의 변화에 대한 질문에는 116명이 변화가 있다고 응답함. 상담업무 변화에 대한 내용으로는 신규사업추가에 대한 응답이 가장 많았고, 악성민원 증가를 그 다음으로 응답하였음.
- 업무변화와 관련된 질문에서 업무변화에 따른 교육 시행 여부에 대한 질문에 65%가 교육이 제대로 진행되지 않았다고 응답하고 있어, 이는 악성민원 증가의 요인으로 드러나고 있음. 관리자에게 문의하거나, 쪽지를 통해서, 자료로 상담하거나, 콜백으로 돌리다 보니 상담 시간이 길어질 것이고, 또 상담사 재량으로 임기응변식 대처를 하다 보니 민원이 바로바로 해결되지 않거나, 부정확한 안내로 인해 악성 민원을 유발하고 있는 것으로 보임.
- 근무형태의 변화에 대한 질문에는 79%가 변화하였다고 응답하여, 코로나19 이후 근무환경이 많이 변화하였음을 확인할 수 있음. 하지만 갑자기 바뀐 근무 형태다 보니, 준비가 제대로 되지 않아 노동자들에게 많은 불편을 가중 시키고 있는 것으로 나타남. 근무지 변경에 따른 보상이나 대안 없이 추진되다 보니 원활한 업무환경이 조성되고 있지 못함. 이번 조사에서 특히 근무지 이전과 재택업무로 인한 환경변화 응답자들이 많아, 근무환경변화에 대한 불만이

높게 나타나고 있음.

- 코로나19 콜센터 집단감염 사태 이후, 회사 차원에서 예방조치들이 진행되는 것으로 알려졌지만, 실상은 소독기비치, 체온측정, 사무실 소독 등이 이루어지고 있고, 반드시 필요한 마스크 지급 등은 거의 안되고 있는 것으로 조사됨.
- 근무 시 마스크 착용에 대해서는 56%가 마스크 착용을 하지 않는 것으로 드러났으며, 착용하지 않는 이유로는 발음이 정확하지 않아, 고객의 불편하다고 하기 때문이란 응답이 가장 많은 것으로 조사됨. 콜센터 내 집단감염의 우려가 존재함을 알 수 있음.
- 코로나 19 장기화 사태로 노동자들은 여러 고충을 겪고 있는 것에 비해, 회사의 감정노동보호 조치는 거의 전무 한 것으로 나타나고 있음. 회사의 감정노동보호 조치가 있다고 대답한 노동자는 5명이며, 칸막이 설치, 면담 등과 코로나타파 이벤트 (혼술, 혼밥 재료제공) 등이 있다고 응답함. 업무량 증가에 따른 스트레스 해소를 위한 사측의 적극적인 조치가 필요한 시기이지만 거의 없는 것으로 조사됨.
- 코로나19 이후 감정노동보호를 위해 회사에서 해야 할 사업으로는 업무스트레스 해소를 위해 휴게시간 보장에 대해 가장 많이 응답하였고(151명) 인력충원으로 노동량 증가를 해소해달라는 응답(102명), 업무스트레스를 가장 가중시키고 있는 실적압박중단(68명), 충분한 교육으로 상담업무를 진행할 수 있도록 해달라는 응답(65명), 악성민원 고객에 대한 적극적인 자기방어를 위해 쿨을 뚫을 수 있는 권리를 보장해 달라는 응답(59명)순으로 조사됨.
- 감정노동보호를 위한 대전시의 역할에 대한 질문에는 감정노동스트레스 해소를 위한 상담지원 및 힐링사업과 시민인식개선 캠페인 등에 대한 응답이 105명으로 같게 조사되었고, 코로나19 이후 콜센터노동자 업무매뉴얼 제작과 보급이 97명, 노사민정이 감정스트레스 제로대전을 선언하며 업무협약을 통한 감정스트레스 해소가 47명, 일상적 코로나19 예방지원이 45명으로 응답함. 대전시의 적극적인 감정노동자 스트레스 해소를 위한 대책을 요구하고 있음.

코로나19 장기화 사태로 인한 콜센터노동자들의 노동환경 개선을 위한 대안

■ 대전광역시 감정노동 보호제도의 실행

- 대전광역시는 감정노동자보호조례를 2017년에 만들었고, 2019년 노동권익센터내 감정노동자지원팀을 운영하여 감정노동자 지원사업을 펼치고 있으며, 2019년 감정노동자보호조례를 개정하여 2020년 감정노동자보호위원회를 설치하였음. 하지만 올해 코로나19 사태로 위원회 회의를 개최하지 못한 상황임.
- 감정노동보호위원회의 역할을 높여 대전시에서 적극적인 감정노동자보호를 위한 사업들을 실행할 수 있도록 해야 함.

대전광역시 감정노동자보호조례중

• • • • •

제3조 근로환경개선사업의 수립

- ① 시장은 감정노동자의 정신적 스트레스 예방 및 감정노동자 보호를 위하여 3년마다 감정노동자 근로환경개선계획(이하 “개선계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다. 다만, 「대전광역시 노동인권 증진조례」에 따른 노동인권정책기본계획에 다음 각 호의 사항이 포함될 경우 기본계획이 수립된 것으로 본다.
〈개정 2019.12.27.〉

1. 감정노동자 보호 정책의 기본 방향 및 추진 정책
2. 감정노동자의 근로 환경 개선 방안
3. 감정노동자의 노동 인권 보호 방안
4. 사업장의 「근로기준법」 준수에 관한 사항
5. 그 밖에 감정노동자 보호에 관한 사항

- ② 시장은 개선계획의 이행 여부를 정기적으로 점검·평가하여 다음 계획에 반영하여야 한다.

- 대전지역은 감정노동의 민간부문 규모가 훨씬 커, 감정노동 권리 보호를 위한 공공부문, 민간부문 모델개발이 필요함. 공공부문의 감정노동보호 매뉴얼 개발과 별도로 민간부문 감정노동 보호를 위한 시범사업체를 선정하여 모범적인 모델개발을 진행하고 이를 통한 민간기업들의 감정노동보호제도를 만드는 것을 유도해 내야 함. ‘노사민정 감정 스트레스 제로 대전’ 등 업무협약, 선언 등을 통해 민간기업들의 감정노동자 권리보호를 위한 제도를 유도해 줘야 함.

특히 감정노동 사각지대 해소를 위한 소규모사업장 감정노동자들에 대한 권리구제사업, 권리보호(상담, 힐링지원 등) 사업 등을 지속적으로 확대해 나가야 함.

- 대전광역시 차원에서 컨택센터 유치에 적극적으로 나서는 만큼, 유치 이후 노사상생의 감정노동보호지원제도도 마련해야 함. 지역 내 유치 이후 감정노동자 보호를 위한 기업 내 시스템 마련을 위해 컨설팅 등을 지원하고 이를 통해 감정노동 권리보호를 위한 기업 내 환경조성 지원과 관리까지 필요함. 감정노동자 인권가이드라인 정립, 감정노동으로 인한 건강상의 보건조치 의무화, 감정노동 보호를 위한 작업중단권 보장 등 기업 내 조치들이 마련될 수 있도록 지원, 유도해 줘야 함.
- 또한 사업주와 관리자들에 대한 감정노동인권교육을 실시하여 사업주 인식개선도 함께 진행해야 함. 컨택협회와 사업주 및 관리자들에 대한 감정노동인권 교육과 산업안전보건법에 대한 교육을 정기적으로 진행할 필요가 있고, 교육뿐만 아니라, 간담회, 워크숍 등 다양한 형태로 관리자 교육이 진행될 필요가 있음.
- 또한 시민인식 개선사업도 중요함. 대전지역 분위기 조성을 위한 교육, 홍보, 캠페인 등 감정노동자 권리 보호를 위한 사회적 여건을 조성해야 함. ‘감정노동 존중을 위한 대전시민의 약속’ 마련, 감정노동에 대한 모니터링과 대안 모색 등이 이루어질 수 있도록 예산지원 확대 등이 필요함.

■ 감정노동자 보호를 위한 사업주의 노력 제고

- 기업 내 감정노동 보호제도 마련과 이를 실행하기 위한 노력이 필요함. 물론 대부분 콜센터 노동자들은 비정규직으로 용역회사 소속으로 일하고 있어 한계는 있음.
- 원청의 협조와 노력이 필요하지만, 비정규직 노동자들이 원청과 만나는 것이 쉽지 않은 현실임. 원청의 협조가 힘들면 원청 노동조합을 통한 비정규직 감정노동자들을 보호하기 위한 노력들이 필요한 상황임. 또 그동안 콜센터들은 대규모로 집합되어 운영의 효율성을 강조했다면, 이제는 서브개념으로 전환하여 집합보다 분산 배치하고 있는 상황임. 현재 코로나19로 풀아웃소싱이 진행되고 있는 곳들도 있어, 과정에서 사업주들의 업무환경에 대한 세심한 배려가 필요함.
- 감정노동자 보호를 위한 사업주의 예방조치를 할 의무가 생겨 사업주도 나서야 하며, 산업안전보건법(감정노동자 보호)에 따른 의무를 사업주가 적극 이행하여야 함.

■ 노동자들의 역할

- 이해대변 조직화로 처우개선과 업무환경 개선에 나서야 함. 하지만 스스로 이해대변 조직을 만들기는 어려운 상황이어서, 노동조합 상급단체들의 관심과 지원이 필요함.
- 직장협의회가 설치되어 있어도, 대부분 유명무실화 되어 있어 이해대변을 할 수 없는 상황이어서 노동조합을 만들 수 있도록 지역의 시민사회단체들의 지원활동도 필요함.
- 용역회사 뿐만 아니라, 원청과의 교섭도 적극적으로 추진해 봐야 하지만, 쉽지는 않은 상황임. 노동조합 상급단체들의 개입력을 높여야 함.
- 노동조합을 통한 사회여론화 사업이 필요함. 코로나 19 장기화 사태로 업무가 가중되고 있는 택배, 배달, 콜센터 등 열악한 환경으로 내몰리는 현장노동자들의 증언과 언론을 통한 여론화가 필요함. 업무환경 개선에 사회적 관심을 이끌어 내므로 사업주들이 환경개선에 나설 수 있도록 해야 함.

■ 콜센터 노동자들의 노동환경 개선을 위한 방안

- 코로나 19 장기화로 인한 업무스트레스를 감소할 수 있는 방안이 모색되어야 하지만 사업주들이 일차적으로 실시해 주어야 할 역할들이어서, 외부의 지원과 도움으로 해결 할 수 있는 직장 내 개선방안들은 진행하기가 쉽지 않은 상황임. 하지만 원청과 용역회사를 상대로 한 지속적인 교섭과 간담회 등을 통해 개선 방향을 모색해야 함. 현재 콜센터 노동자들이 업무개선을 위해 사측에 요구하고 있는 휴게시간 보장, 인력충원, 실적압박중단, 업무교육, 민원고객에 대한 응대 매뉴얼 등은 원청과 용역회사가 먼저 인지하고 개선방안을 제시하는 노력이 필요함.
- 직장 내 환경개선과 더불어 현재 콜센터 노동자들의 건강권이 심각하게 위협받고 있는 상황임. 지역사회에서 공동으로 건강권 확보를 위한 대안이 모색되어야 함. 대전광역시노동권익센터, 근로자건강지원센터 등 지역사회기관들의 네트워크를 통한 건강권 확보 방안이 모색되어야 함. 이후 건강권 확보 방안을 위한 간담회 등을 통해, ‘코로나19 이후 위기 노동자 건강주치의’, ‘스트레스 해소를 위한 지원프로그램’ 등이 모색되어야 할 것임.
- 코로나19 이후 위기 노동자들에 대한 사회적 관심과 연대가 필요하며, 이를 위한 여론화 사업

이 필요함. ‘코로나19 위기 노동자 증언대회’ 등 다양한 형식을 통해, 위기 노동자들의 노동현실을 알려내고, 개선할 수 있는 사회적 여론 형성이 필요함.

- 시민인식 개선을 위한 지속적인 캠페인 등이 필요함. ‘코로나19 위기 극복 감정노동자 보호 대전시민 선언운동’ 등 지역사회 관심과 시민들의 인식 개선을 위한 캠페인 등 다양한 사업들이 함께 고민되어야 함.