

2007년도  
인권상황실태조사  
연구용역 보고서

# 유통업 여성비정규직 차별 및 노동권 실태조사

이 보고서는 연구용역기관의 결과물로서,  
국가인권위원회의 입장과 다를 수 있습니다.

# 유통업 여성비정규직 차별 및 노동권 실태조사

2007년도 국가인권위원회 인권상황실태조사  
연구용역보고서를 제출합니다.

2007. 12.

수행기관	(사)한국노동사회연구소
연구책임자	이 주 희 (이화여대 사회학과 교수)
연구원	김 유 선 (한국노동사회연구소 소장) 김 종 진 (한국노동사회연구소 연구위원) 최 인 이 (한양대 제3섹터 연구소 연구위원) 진 숙 경 (고려대 경영학 박사)
자문위원	김 진(법률사무소 이안 변호사) 이 천 호(민주노총 서비스연맹 정책국장)

협력 조직

민주노총 서비스연맹  
롯데미도파백화점 노동조합  
세이브존아이앤씨 노동조합  
현대백화점 노동조합  
전주코아백화점 노동조합  
농협유통 노동조합  
뉴코아 노동조합  
이랜드일반노동조합  
로레알코리아 노동조합  
샤넬 노동조합  
엘카코리아 노동조합  
클라란스코리아 노동조합  
동원F&B 노동조합  
한국피자헛 노동조합

## <목 차>

<b>제1장 서론</b> 김종진	1
1. 연구 목적 및 필요성	1
2. 기존 논의 및 선행연구 검토	2
3. 연구내용 및 방법	5
1) 양적조사 : 통계분석 및 설문조사	6
2) 질적조사 : 그룹별 면접 및 심층면접조사	6
3) 자료조사 및 유통포럼	8
<b>제2장 국내외 유통서비스산업 현황과 특징</b> 김종진	10
1. 서비스산업의 일반적 현황과 특징	10
1) 산업구조 변화와 서비스사회화	10
2) 서비스산업과 유통서비스산업의 성장	13
3) 미국과 일본 유통업의 현황과 특징	16
2. 한국 유통산업의 현황과 특징	27
3. 소결 : 비교 및 검토	32
<b>제3장 유통서비스산업의 고용 및 노동실태 변화 : 2005-2007</b> 김종진	36
1. 고용 및 노동조건	36
1) 근속년수	36
2) 고용형태	37
3) 노동시간	38
2. 임금 및 부가급여, 사회보험	40
1) 임금	40
2) 부가급여 및 사회보험	41
3. 노조 조직률, 근로계약서 작성	45
1) 노조 조직률	45
2) 근로계약서	46
4. 소결	47
<b>제4장 유통업 여성 비정규직 노동자 규모와 실태</b> 김유선	49

1. 비정규직 규모	49
1) 전체	49
2) 성별 혼인	50
3) 연령	50
4) 학력	51
5) 직업	53
6) 사업체 규모	55
2. 비정규직 임금·노동시간·노동복지 등	56
1) 임금	56
2) 노동시간	57
3) 임금불평등	58
4) 저임금	59
5) 법정 최저임금 미만 계층	60
6) 임금지급 방식	63
7) 사회보험 가입 및 노동조건 적용률	64
8) 근속년수	65
9) 취업 동기	66
10) 교육훈련 경험	68
11) 노조 조직률	68
3. 소결	70
<b>제5장 비정규직법 시행 전후 유통업 비정규직 전환 유형과 사례 검증</b>	72
1. 노동 유연화 문제	72
2. 주요 유통업의 비정규직 전환 유형별 사례 검토	76
1) 계약해지 및 외주화 유형 : 이랜드 홈에버 및 뉴코아, 현대백화점, 세이브존I&C 사례	77
2) 하위직급 신설 및 분리직군 전환 유형 : 농협유통 사례	99
3) 무기계약 전환 유형 : 신세계(백화점, 이마트), 삼성테스코 홈플러스, 롯데쇼핑(백화점, 마트) 사례	102
3. 비정규직 활용에 대한 노사 간의 대응양식	108
1) 유노조 사업장 사례	108
2) 무노조 사업장 사례	113

4. 소결	114
<b>제6장 유통 및 서비스부문 여성 노동자 차별 및 노동권 실태조사</b> <small>이주희</small>	119
1. 실태조사 및 조사대상자의 일반적 특징	119
2. 유통업 내 성별 직무격리 및 여성업무의 간접고용화 실태	121
3. 유통업체 여성 근로자 임금과 복지, 근로조건 실태	123
1) 취업사유 및 근로계약	123
2) 업무특성과 근로시간, 그리고 근로환경	125
3) 임금 및 기타 근로조건	128
4. 유통 서비스업 여성 종사자의 성희롱과 모성보호, 그리고 건강실태	134
5. 유통 서비스업 내 노동조합 활동실태 및 향후 방향	139
6. 소결	143
<b>제7장 업태별 유통업 여성비정규직 노동자 차별 및 노동권</b>	
<b>침해 사례 분석 : 백화점, 할인점, 입점업체</b> <small>김종진·진숙경·최인이</small>	146
1. 조사 개요	146
2. 백화점 여성비정규직 노동자 차별 및 노동실태 분석	148
1) 조사 개요	148
2) 백화점 비정규직 여성 노동자들의 노동실태와 차별양상	149
3) 소결	175
3. 할인점 여성비정규직 노동자 차별 및 노동실태 분석	178
1) 조사 개요	178
2) 할인점 비정규직 노동자들의 고용 및 노동실태 분석	181
3) 소결	203
4. 유통 입점업체 판매직 노동자 차별 및 노동실태 분석	207
1) 조사 개요	207
2) 외국계 화장품 업체의 일반적 현황과 특징	210
3) 화장품 판매직 노동자들의 주요 노동실태	215
4) 판매 서비스 노동자의 차별 및 노동권 침해 실태	217
5) 소결	271
5. 요약 및 함의	275
1) 요약 및 정리	276

2) 토론 및 논의	281
<b>제8장 유통업 여성비정규직 노동자 노동권 보호 및 차별규제 방안</b> 이주희	286
1. 성별 직무격리의 해소	286
2. 남녀별, 고용형태별 임금격차 축소	288
3. 비정규직의 간접고용화(외주화) 방지	290
4. 비정규직의 노조가입 활성화	292
5. 성희롱 예방 및 방지를 위한 대안	293
6. 여성 노동자의 건강권 보강	293
7. 유통서비스업의 저숙련·저기술 직무의 경력개발을 위한 교육훈련기회 확대	294
<참고문헌>	295
<부록 1> 미국 유통업 현황과 실태: 임금, 젠더, 기업전략	300
<부록 2> 유통서비스 여성 노동자의 안전보건 의제 개발*	320
<부록 3> 유통업 설문조사 주관식 의견 정리	378
<부록 4> 설문지	383



## <표목차>

<표 1-3-1> 설문 및 면접조사 개요	7
<표 2-1-1 > 서비스 일자리 형태	10
<표 2-1-2> 한국, 미국, 일본의 서비스산업 생산 및 고용 비중 추이	11
<표 2-1-3> 한국, 미국, 일본의 서비스산업의 하위부문 고용 비중(1998)	12
<표 2-1-4> 한국, 미국, 일본 유통시장 규모 및 노동실태 비교(2005년)	13
<표 2-1-5 > 아시아·태평양의 유통업체 점유율	15
<표 2-1-6 > 미국 서비스산업의 하위 부문별 고용분포 비율: 1920~2005)	16
<표 2-1-7> 코스트코 VS. 월마트의 임금, 복지, 고용형태 비교	19
<표 2-1-8> 일본 유통업 내 슈퍼마켓의 비중	23
<표 2-1-9> 일본 파트타임 노동자가 가입 현황 및 실태(2005)	26
<표 2-1-10> UI젠센동맹의 조합원 구성	27
<표 2-2-1> 유통산업의 일반적 특징 및 환경	28
<표 2-2-2> 주요 유통업체 시장 점유율 및 기본 현황 비교	31
<표 2-2-3> 대형마트 3사의 판촉사원 및 판매장려금 수령 현황	32
<표 3-1-1> 서비스 및 유통서비스부문 고용현황 변화 추이	37
<표 3-1-2> 서비스 및 유통서비스부문 고용형태 변화 추이	38
<표 3-1-3> 서비스 및 유통서비스부문 노동시간 변화추이	39
<표 3-2-1> 서비스 및 유통서비스부문 임금 변화 추이	40
<표 3-2-2> 서비스 및 유통서비스부문 부가급여 적용 변화 추이	42
<표 3-2-3> 서비스 및 유통서비스부문 사회보험 가입 변화 추이	44
<표 3-3-1> 서비스 및 유통서비스부문 조직률 변화 추이	45
<표 3-3-2> 서비스 및 유통서비스부문 근로계약서 작성 추이	47
<표 4-1-1> 비정규직 규모(2007년 8월, 소매업)	49
<표 4-1-2> 성별 혼인별 비정규직 규모(2007년 8월, 소매업)	50
<표 4-1-3> 학력별 비정규직 규모(소매업, 2007년 8월)	52
<표 4-1-4> 학력별 비정규직 규모(소매업 여성, 2007년 8월)	52
<표 4-1-5> 직업별 비정규직 규모(소매업, 2007년 8월)	53
<표 4-1-6> 직업별 비정규직 규모(여성 소매업, 2007년 8월)	54
<표 4-1-7> 규모별 비정규직 규모(소매업, 2007년 8월)	55

<표 4-1-8> 규모별 비정규직 규모(여성 소매업, 2007년 8월)	56
<표 4-2-1> 연도별 고용형태별 임금수준과 격차	57
<표 4-2-2> 연도별 고용형태별 주당 노동시간 평균값과 분포	58
<표 4-2-3> 남녀 고용형태별 임금불평등 (2007년 8월, 소매업)	59
<표 4-2-4> 저임금 계층 비율 (2007년 8월, 소매업)	60
<표 4-2-5> 법정 최저임금 미달자 및 수혜자 비율	61
<표 4-2-6> 법정 최저임금 미만자와 수혜자 실태	62
<표 4-2-7> 고용형태별 임금지급 방식 (2007년 8월, 소매업)	63
<표 4-2-8> 고용형태별 임금지급 방식 (2007년 8월, 소매업 여성)	64
<표 4-2-9> 고용형태별 사회보험 및 노동조건 적용률	64
<표 4-2-10> 고용형태별 사회보험 및 노동조건 적용률	65
<표 4-2-11> 근속년수 평균 및 계층별 분포 (2007년 8월, 소매업)	66
<표 4-2-12> 고용형태별 취업동기 (2007년 8월, 소매업)	67
<표 4-2-13> 고용형태별 취업동기 (2007년 8월, 여성 소매업)	67
<표 4-2-14> 지난 1년 동안 교육훈련 경험과 교육훈련시간	68
<표 4-2-15> 고용형태별 조합원수와 노조조직률	69
<부표 1> 시간당 임금, 저임금계층, 법정최저임금 미달, 국민연금 가입 결정요인 분석결과	69
<표 5-2-1> 이랜드 그룹 홈에버 및 뉴코아 비정규직 규모 및 조합원 현황	78
<표 5-2-2> 이랜드일반노조 및 뉴코아노조 주요 파업경과 일지	80
<표 5-2-3> 한국까르푸 시기 임금 및 직급체계 일반 현황	82
<표 5-2-4> 이랜드 홈에버의 2007년 신설 직무급 급여테이블(안)	82
<표 5-2-5> 이랜드 홈에버 노사간 교섭 주요 쟁점(2007년 8월 현재)	85
<표 5-2-6> 이랜드 뉴코아 노사간 교섭 쟁점 사항(2007년 8월 현재)	86
<표 5-2-7> 주요 유통업체의 비정규직 전환 유형과 내용	107
<표 5-3-1> 민주노총 산하 유통업 노조 조직 현황 및 비정규직 태도 I	111
<표 5-3-2> 민주노총 산하 유통업 노조 조직 현황 및 비정규직 태도 II	112
<표 6-1-1> 조사대상자의 일반적 특성	120
<표 6-2-1> 성별 직무격리 현황	121
<표 6-2-2> 비정규직법 시행 이후의 인력배치 변화	122
<표 6-2-3> 비정규직과 정규직 업무 구분 실태	122
<표 6-2-4> 고용형태별 근로감독 및 인사결정 주체	123

<표 6-3-1> 현 직장 취업사유(남녀 비교 및 여성 정규/비정규 세부유형별)	124
<표 6-3-2> 근로계약 작성 여부	124
<표 6-3-3> 업무내용의 특성	126
<표 6-3-4> 업무 및 직무자율성	126
<표 6-3-5> 1주일 평균 노동시간과 평균 연장근로 횟수(성별과 고용형태)	127
<표 6-3-6> 근무환경에 대한 의견	127
<표 6-3-7> 평균임금 (고용형태, 소속업체, 성별)	128
<표 6-3-8> 복지제도 적용실태 (성별, 고용형태별)	129
<표 6-3-9> 인사 및 교육훈련 관련 실태	131
<표 6-3-10> 소속기업 내 비정규직 근로조건에 대한 의견	132
<표 6-3-11> 비정규직과 정규직 근로조건 격차 실태	133
<표 6-3-12> 비정규직 차별시정에 대한 의견(고용형태별)	133
<표 6-3-13> 모니터제도에 대한 의견	134
<표 6-4-1> 업무중 부당경험과 성희롱	135
<표 6-4-2> 고객으로부터의 성희롱시 대처방안	135
<표 6-4-3> 동료(선후배 및 동기)로부터의 성희롱시 대처방안	136
<표 6-4-4> 임신 및 출산 이후 여성노동자 일자리 변동실태	136
<표 6-4-5> 감정노동으로 인한 스트레스 정도	137
<표 6-4-6> 질병 여부	137
<표 6-4-7> 업무상 질병	138
<표 6-4-8> 평균 치료기간 (성별, 고용형태별, 일수)	138
<표 6-4-9> 질병 및 사고에 대한 처리 방식	138
<표 6-4-10> 산재처리 않는 이유 (성별)	139
<표 6-5-1> 응답자 소속 업체별 노조 유무 실태 및 비조합원 노조가입의향	140
<표 6-5-2> 비조합원 중 노조가입 의향(성별, 고용형태별)	140
<표 6-5-3> 노조가입기피 사유(업체별)	141
<표 6-5-4> 업체별 노조활동에 대한 사용자 태도	141
<표 6-5-5> 노조가입기피 사유(성별 고용형태별)	142
<표 6-5-6> 고충 및 불이익시 도움 받고 싶은 대상(성별 고용형태별)	142
<표 6-5-7> 노조활동에 대한 응답자 태도	143
<표 6-5-8> 비정규직 노동자 권익을 위해 필요한 노조활동	143
<표 7-1-1> 면접조사의 현황 및 개요	147

<표 7-2-1> 백화점 면접조사 대상 기초 현황	149
<표 7-2-2> A백화점 판매전문직 2,3,4급(여) 연봉 현황 (2003년)	158
<표 7-2-3> 사례 백화점들의 후생복지 비교(2007 단체협약 비교)	159
<표 7-3-1> 면접조사 대상 현황	180
<표 7-3-2> 할인점 비정규직 노조 가입 및 단협 적용 현황	198
<표 7-4-1> 면접조사자 대상 기초 현황과 특징	209
<표 7-4-2> 화장품 4사 인력 및 조합원 현황(2007.10)	211
<표 7-4-3> 서비스유통업 및 화장품 4사 노동자들의 노동실태	215
<표 7-4-4> 화장품 판매사원의 노동시장 이동 경로	217
<표 7-4-5> 화장품 4사의 근로계약 채용 관련 사안	218
<표 7-4-6> 동일노동 비정규직 문제	221
<표 7-4-7> 비정규직 차별문제에 대한 조합원들의 인식	222
<표 7-4-8> 화장품 4사 직급체계 비교	224
<표 7-4-9> 인사승진 경험(유경험 응답율)	225
<표 7-4-10> 화장품 4사 인사제도 비교	226
<표 7-4-11> 일반적인 인사제도와 외국계 화장품 회사의 인사제도 비교	227
<표 7-4-12> 화장품 판매사원의 1일 작업 과정	228
<표 7-4-13> 화장품 판매사원의 탈숙련화 여부	233
<표 7-4-14> 업무(작업)의 책임과 권한 문제	234
<표 7-4-15> 화장품 판매 노동자들의 업무 및 직무비교	236
<표 7-4-16> 화장품 4사 임금체계 비교: 임금 및 복지제도	238
<표 7-4-17> 경조휴가 및 경조금	242
<표 7-4-18> 화장품 4사 주요 임금 및 복지제도 비교	243
<표 7-4-19> 화장품 4사 교육 및 경력 관리제도 비교	245
<표 7-4-20> 업무관련 교육훈련 경험과 기회	247
<표 7-4-21> 임신부 및 육아휴직 관련 조항	249
<표 7-4-22> 건강검진 및 생리휴가 적용 문제	252
<표 7-4-23> 현재 업무를 하면서 얻게 된 질병	252
<표 7-4-24> 퇴직, 해고, 복무 조항 문제	254
<표 7-4-25> 퇴직금 지급방식	255
<표 7-4-26> 직장 내 불쾌한 언행 경험 여부	256
<표 7-4-27> 성희롱 교육 조항 및 시행 여부, 교육방식	257

<표 7-4-28> 화장품 판매 노동자들의 노동환경 개선 필요도 의견	261
<표 7-4-29> 직장생활과 감정노동 문제	262
<표 7-4-30> 노동조합 활동과 비정규직 문제	265
<표 7-4-31> 화장품 판매노동자 조직 현황과 비정규직 차별 문제	266
<표 7-4-32> 화장품 4사 노조 커뮤니티와 소통 문제(2007.12.9 현재)	269
<표 7-4-33> 외국계 화장품 4사 고용 및 노동실태 현황	274
<표 7-4-34> 입점업체 판매직 노동자들이 노동권 보호 필요성 내용	274
<표 7-4-35> 입점업체 화장품 판매직 노동자들의 노동권(근로기준법) 침해 내용과 의견	275
<표 7-5-1> 이랜드 홈에버 계산 정규직과 비정규직 임금 차이	276
<표 7-5-2> 유통업 비정규직의 일반적인 고용형태별 직무 구분	277
<표 7-5-3> 주요국 동일노동법 제정 및 비준년도	280
<표 7-5-4> 유통업 여성 비정규직의 차별 및 노동권 침해 사안	281
<표 7-5-5> 유통업 이해당사자 요구 및 과제에 대한 정책적 협의 부처	285
<표 8-1-1> 남녀 비정규직 비율	287
<표 8-1-2> 직무별 남녀근로자 현황	288
<표 8-1-3> 직위별 남녀근로자 현황	288

## <그림 목차>

<그림 2-1-1> 주요 나라별 서비스부문 취업자 구성 비교	12
<그림 2-1-2> 전 세계 식료품 유통 시장점유율	14
<그림 2-1-3> 대형 유통업체 시장 지배력 대 국내총생산	14
<그림 2-2-1> 백화점 및 할인점 점포 수 및 시장규모 추이	29
<그림 2-2-2> 도소매업 비정규 변화 추이	30
<그림 4-1-1> 남녀 고용형태별 연령계층별 분포	51
<그림 5-2-1> 농협유통 노사의 비정규직 전환 형태(안)	100
<그림 5-4-1> 주요 유통업 비정규직의 전환 경로 유형 가설과 현실	115
<그림 5-4-2> 주요 유통업 비정규직의 전환 경로 대안적 유형	116
<그림 7-4-1> 백화점 화장품 판매 업체의 일반적 조직 형태	212
<그림 7-4-2> 사넬 회사 조직도	212
<그림 7-4-3> 주요 외국계 화장품 업체의 직군-직책 유형	224
<그림 7-4-4> 직장동료의 산재보험 미신청 이유(1,2순위 합계)	251
<그림 7-4-5> 비정규직 문제 해결을 위한 노동조합의 과제	268
<그림 8-3-1> 정규직 전환유형별 기업 분포	291

# 제1장 서론

## 1. 연구 목적 및 필요성

2007년 정부의 비정규직 법안 시행을 전후하여 대형 유통업체 중 하나인 이랜드 그룹은 비정규직 노동자들을 해고하거나 직접고용 형태에서 파견 및 용역 등의 간접고용 형태로 전환하고 있다. 이는 애초 노동계에서 비정규직 법안의 문제점으로 꾸준히 지적했던 사항들로서 비정규직 노동자들을 보호(기간제 보호)하기 위한 법의 취지를 사용자가 악용하고 있는 것이다. 이처럼 비정규직 법안의 문제점과 우려는 현실로 나타나고 있으며, 여성비정규직 노동자들이 밀집되어 있는 할인점과 백화점의 유통업 사업장들에서는 비정규직 법안 시행 전후 자본의 비정규직 해고 및 외주화 현상이 나타나고 있다.

현재 국내 유통업의 주요 문제는 △노동시장의 유연화에 따른 유통업 비정규직화(파트타임, 외주화 등) 문제, △유통업 비정규직의 열악한 노동조건과 직·간접적인 차별 문제, △유통업의 다양한 고용형태(삼각관계 등)로 인한 노동권 침해 문제, △유통업 비정규직 노동자들의 미조직화로 인한 이해대변기구 부재 등을 꼽을 수 있다.<sup>1)</sup>

일반적으로 서비스산업에 종사하는 노동자들의 다수는 여성 노동자들인데, 이들 중 상당수는 비정규직(파트타임)으로 일하고 있다. 실제로 유럽 주요 나라들에서 지난 20년 동안 서비스 산업 내 파트타임 여성 노동자 비율은 15%이상 증가했으며, 서비스부문 여성 취업자 중에서 파트타임의 비중은 80% 내외를 차지하고 있다(Rose, 1999). 한국 사회에서도 서구와 마찬가지로 서비스부문의 비정규직은 증가하고 있다. 그런데 한국과 달리 서구에서 서비스부문 노동자들은 해당 사업장에서 파트타임으로 취업하더라도 동일 노동을 하는 정규직에 비해 차별은 거의 없으며, 유통업 핵심

1) 본 연구에서 '유통업'이란 정의는 일반적인 학술범위의 유통서비스업과 다소 차이가 있다. 통계청은 '유통업'을 산업분류상 '도소매업'(G51)의 '소매업'(G52) 중 '종합소매업'(G521)-'대형종합소매업'(G5211) - '백화점(G52111)과 '할인점'(G52119)으로 규정하고 있다. 하지만 일반적으로 기존 연구들은 대부분 조사 과정이나 산업의 중요도 등을 고려하여 연구과정에서 유통서비스부문을 협의적으로 '대형종합소매업'(백화점과 할인점)으로 한정하고 있다.

업무 중 하나인 계산업무를 외주화한 사례는 없다.<sup>2)</sup> 반면 한국 사회에서 서비스부문의 비정규직은 개별 사업장 내의 노동권뿐만 아니라, 사회적 보호조차도 제대로 받고 있지 못하고 있는 상황이다. 그럼에도 기존 연구들의 대부분은 자료의 제약으로 인해 유통업 비정규직이나 여성 노동자들의 노동권에 대한 구체적인 내용은 제대로 파악되지 못하고 있다.

## 2. 기존 논의 및 선행연구 검토

본 연구 주제와 관련된 국내 선행연구들은 대체로 △서비스산업 일반 연구, △여성비정규직 관련 연구, △유통업 노동자 문제, △비정규직 차별 및 판단 문제 연구, △노동시장 유연화와 간접고용 문제 다섯 가지로 구분할 수 있으나, 주로 본 연구와 관련된 선행연구들은 뒤의 세 가지 측면에서 살펴 볼 수 있다.<sup>3)</sup>

첫째, 유통서비스부문의 작업장 관계나 노동과정 혹은 노동자들의 실태를 심층적으로 다룬 연구(김영미, 1998; 구미현, 2002; 김경희 2006; 김순영, 김영두 2005; 김종진 2005ab·김종진, 2007, 서영주, 1997; 이숙진, 2004; 진숙경, 2005; 김순영, 2004b·2005·2006·2007)들이 있다<sup>4)</sup>. 이들 연구는 연구주제의 대상에 따라 다소 차이는 있지만 본 연구조사와 연관된 유통업을 중심으로 다루고 있다는 측면에서 좋은 선행연구들이다.

둘째, 최근 한국 사회에서 논쟁이 되고 있는 비정규직의 차별 문제를 다룬 연구(조임영 외, 2006; 박종희·강성태 외, 2006; 조순경, 2004, 증권

2) 본 내용은 한국노동사회연구소의 <제57회 노동포럼>(2007.8.20) 당시 연구진과 미국 유통업 전문가인 크리스 킬리(Chris Tilly) 교수와의 질의 응답 내용.

3) 서비스산업과 관련된 연구들은 주로 서비스산업의 성장과 취업구조(김기환, 1993; 김동현 외, 1999; 정준호, 2006; 백인수 외, 2006) 그리고 노동시장(김유선, 2006; 윤정향, 2006)이나 계급구조 및 의식(신광영, 2006)에 대한 문제를 다룬 연구들이 있다. 한편 최근 대인서비스에 종사하고 있는 여성노동자들의 문제를 다루고 있는 연구(조은주, 2002; 김순영, 2004b; 조순경, 2006; 신경아·김혜경 외, 2006; 김종진, 2006a; 윤정향, 2006; 신경아, 2007; 황정미·김순영, 2006; 증권노조, 2006)들도 어느 정도 연구된 편이다.

4) 기존 연구들이 주로 서비스 산업과 노동과정에 대한 문제를 다루고 있지만 김순영(2004b·2005·2006·2007)과 吳學殊(2004)의 연구는 일본 대형유통업체(슈퍼마켓) 사례를 통해 비정규직 노동자들의 상태에 관한 논의를 다루었으며, Tilly(2005), 킬리(Tilly, 2007)는 미국 유통업과 월마트(Wall-Mart) 사례를 다루었다.



노조, 2006; 강이수·권혜자 외, 2004; 정형옥, 2004·2006; 황정미·김순영, 2006, 김종진, 2007)들이 있다. 기존 연구 중에 조임영 외(2006)와 박종희·강성태 외(2006)의 연구는 간접차별 및 비정규직의 차별금지 판단 기준에 대한 논의를 다루고 있다. 조순경(2006)과 정형옥(2006)은 구체적인 사업장 사례를 통해 여성비정규직 차별 문제를 심층적 면접조사를 통해 다루고 있다.<sup>5)</sup> 반면에 조순경 외(2002, 2004), 강이수·권혜자 외(2004), 정형옥(2004·2006)의 연구는 여성노동자들의 고용 및 인사승진 등의 차별이나 노동권 문제 등을 다루고 있다.

셋째, 노동시장 유연화와 기업내부 노동시장의 간접고용 문제를 다룬 연구(이성균, 2002; 이성균, 2003ab; 강신준, 2003; 이진동·주무현, 2003)가 있다. 우선, 이성균(2003ab)은 기업의 노동유연성 활용에 대한 분석 틀을 경제여건과 제도적 변화 속에서 설명하고 있다. 특히 수량적 유연성 활용에 영향을 미치는 기업단위의 조직적 특성으로 기업내부노동시장, 노사관계, 기술발전 등으로 기술하고 있다. 또한 이성균(2002)은 노동시장 유연화로 인한 고용형태의 다양화를 시장상황, 기업경영의 측면에서 분석하고 있으며, 간접고용의 사례를 국내 제조업체의 실태조사 결과를 중심으로 기술하고 있다. 이진동·주무현(2003) 또한 기업구조조정과정 속에서 기업의 이윤전략과 사업구조조정, 생산조직과 노동통제의 측면에서 노동시장 유연화에 대한 논의를 다루고 있다.

넷째, 자본의 노동유연화 전략에 대한 노동조합의 대응방안 문제 다룬 연구(이성균, 2003ab; 박종식·최인이, 2007; 조순경 외, 2002; 주무현, 2004; 김영두, 2007)들이 있다. 조순경 외(2002)와 증권노조(2006), 김영두(2007)는 산별노조 차원에서 자본의 비정규직 차별에 대한 노동조합의 대응방안을 다루고 있다. 이성균(2003ab)과 주무현(2004)은 금속노조 산하의 사업장 조사 실태를 통해 기업의 비정규직 노동유연화 전략과 노조 효과성을 분석했다. 한편 개별 사업장의 비정규직 차별에 대한 노동조합의 대응방안 사례로는 박종식·최인이(2007)의 기아자동차 및 서울대 병원 사

---

5) 황정미·김순영(2006)은 한국의 여성 노동시장 상황을 다루었으며, 이 연구는 여성 비정규직 노동자의 상황을 개선하기 위해, 고용안정과 임금인상 요구를 넘어서는 다각적인 정책 지원(사회보험의 확대적용, 보육 등 가족지원대책 확대, 여성 복지수급권 확대 등)을 제시하고 있다.

례 사례가 있으며, 이번 연구조사에 유의미한 시사점을 주고 있다.

앞의 선행연구들을 토대로 살펴볼 때 현재 우리나라에서 유통서비스부문 노동자(업태별, 고용형태별, 성별)들의 상태를 구체적으로 다룬 연구는 제한적으로 존재하며, 유통업 노동자들에 대한 연구는 크게 세 가지 유형으로 구분할 수 있다.

첫째, 유통업 중 백화점의 노동과정 및 노동실태를 다룬 연구(김영미, 1999; 구미현, 2002; 김순영, 2004b · 2005 · 2006 · 2007)들이다. 먼저, 김영미(1999)와 구미현(2002)은 백화점 노동자들을 사례로 하여 서비스부문의 작업장체제에 대한 내용을 다루고 있다. 특히 김영미의 연구는 기존 연구들과 달리 해당 부분에 참여 관찰을 통해 노동자들의 노동과정, 감정노동, 고용실태 등의 다양한 문제를 구체적으로 다루고 있다.

둘째, 유통업 중 할인점의 노사관계나 노동조합 문제를 다룬 연구(이숙진, 2004; 진숙경, 2005; 김영두, 2006)들이다. 우선, 이숙진(2004)은 다국적 기업인 한국까르푸 사업장을 대상으로 했는데, 이 연구는 다른 연구조사 결과와 다르게 유통산업 현황, 노동조합 문제, 여성노동자 실태 등의 내용을 폭넓게 다루고 있다. 다른 한편으로 진숙경(2005)과 김영두(2006)는 신세계 이마트(용인점)의 직접고용 비정규직의 근로형태 및 노동조합 건설과 같은 노사관계를 중심으로 다루고 있다. 한편 김순영(2004b, 2005, 2006)은 한국과 일본의 슈퍼마켓(할인점 해당) 파트타임 노동자들의 실태와 노무관리 등을 비교했다. 다만, 이 연구는 할인점의 파트타임 노동자들을 대상으로 한 국제비교(한일) 연구이기 때문에 해당 노동자들의 실태를 구체적으로 파악하기는 어려운 점이 있다.

셋째, 유통업(백화점, 할인점, 유통업) 노동자들의 비정규직 조직화나 비정규직 현황과 실태를 다룬 연구(김종진, 2005a · 2007)들이 있다. 특히 김종진(2007)의 연구는 유통업의 각 업태별 노동실태를 다루었을 뿐만 아니라, 주요 유통업의 비정규직 문제에 대한 개별 사업장의 내용을 구체적으로 다루었다는 점에 있어 기존 연구와의 차별성이 있다.

앞에서 살펴본 유통부문의 선행연구들을 요약하면 다음과 같다. 먼저, 서비스 및 유통서비스부문의 산업구조 재편으로 인하여 비정규직 비율은 유통업에서도 꾸준히 증가된다는 것이다. 이것은 유통업의 고용변화 증가

(특히 여성) 예측을 감안할 때 소매업인 유통업의 여성 비정규직화는 더욱 증가할 것이며, 유통업에 종사하는 대부분의 여성 노동자들은 서비스 및 유통업의 증가에 따라 앞으로도 불안정한 고용관계에 놓이게 된다는 점이다. 이는 전체 산업에서 비정규직 고용이 고착화된 상황에서 해당 부문 노동자들의 차별과 노동권 침해는 지속적으로 발생할 수밖에 없는 구조를 형성하는 원이기 되기도 한다.

다음으로, 유통업의 비정규직화 문제는 이들 비정규직 노동자들의 임금 및 노동조건, 채용, 인사승진 및 배치(성별직무분리 현상)와 같은 개별적인 근로관계뿐만 아니라, 노동조합의 가입 문제, 단체협약의 적용 문제 등의 집단적인 근로관계에도 영향을 미칠 수 있다. 특히 유통서비스부문의 노동과정 속에서 나타나는 비가시적인 노동통제와 작업장 내 신인사제도 도입을 통한 통제제도는 유통산업에 대부분인 여성과 비정규직 노동자의 차별과 노동권 침해를 은폐시키는 주요한 요인 중 하나이다.<sup>6)</sup> 따라서 유통업 비정규직 노동자들의 상태에 대한 면밀한 분석이 진행될 필요가 있다.

### 3. 연구내용 및 방법

이 보고서는 유통업의 주요한 실태를 파악하기 위해 기존 자료의 내용 분석 및 양적·질적 조사를 병행했다. 유통업의 범주 자체가 매우 넓고, 업태 형태 또한 다양하기 때문에 본 보고서에는 소매업 중 대형 종합소매업의 백화점과 할인점을 중심으로 살펴보았다.

먼저, 유통업 내용분석으로는 국내외(한국, 미국) 유통산업 노동시장 구조와 실태를 간략히 살펴보았으며, 국내 유통업 비정규직 활용에 대한 노동조합의 대응 사례를 구체적으로 다루었다. 아울러 국내 유통 및 서비스 부문 여성 비정규직 노동자들의 실태를 파악하기 위해 설문 및 면접조사 그리고 자료조사를 병행했다.

---

6) 일반적으로 노동권의 개념은 노동3권이나, 본 연구주제에서 사용되는 노동권의 개념은 □□고용관계 전반에서 근로자가 가지는 권리 일반□□을 의미를 지칭하는 것으로 규정할 것이다.

## 1) 양적조사 : 통계분석 및 설문조사

이번 유통업 실태조사의 양적 조사는 기존 통계자료 재분석과 주요 유통업체를 대상으로 실태조사를 했다. 첫째, 이 보고서는 통계청 경제활동인구부가조사 원자료(2005년 8월과 2007년 8월)를 통해 서비스 및 유통서비스산업 고용 및 노동실태의 변화 추이를 살펴보았다. 그리고 통계청 경제활동인구부가조사의 2007년 8월 원자료를 통해 소매업 여성 비정규직 노동자들의 규모 및 실태에 대해 보다 구체적인 내용을 살펴보았다.

둘째, 아울러 이번 보고서에서는 경제활동인구부가조사에서 다루지 못했거나, 좀 더 구체적인 내용들을 살펴보기 위해 국내 주요 유통업체 종사자들을 대상으로 한 설문조사 결과를 병행했다. 설문조사는 2007년 9월부터 11월까지 주요 유통업체들을 대상으로 실시되었으며, 설문지를 배포하여 총 1,434사례를 수집하였다. 표집된 노동자들이 고용형태는 정규직 656개였고, 비정규직은 755개에 달했다(<표 1-3-1>). 설문조사 대상 업체 및 업체는 △백화점(현대, 롯데, 전주 코아백화점), △할인점(홈에버, 뉴코아, 세이브존아이앤씨), △편의점(서울 목동/구로, 경기 부천/안양 지역의 체인형 및 비체인형), △패스트푸드(한국피자헛), △기타 유통업(로레알코리아, 샤넬, 엘카, 클라란스, 동원 F&B)으로 구분했다.

## 2) 질적조사 : 그룹별 면접 및 심층면접조사

이 보고서는 국내 주요 유통업 노동자들을 대상으로 한 그룹별(FGI) 면접조사 및 심층인터뷰(in-depth-interview)를 통해 비정규직 노동자들의 차별 및 노동권 침해 사례를 분석했다. 면접조사는 2000년 7월부터 12월까지 5개월 동안 주요 유통업(백화점, 할인점, 입점업체, 편의점, 패스트푸드) 노조 간부(14명), 정규직(22명), 비정규직(22명), 인사담당자(1명) 등 총 59명을 인터뷰했다(<표 1-3-1>).

면접조사의 주요 내용은 여성비정규직의 차별 및 노동권 침해 내용들을 파악하기 위해 개별적 근로관계와 집단적 근로관계 2가지 차원에서 다루었다. 첫째로 개별적 근로관계 차원은 △채용 및 모집과정, 배치, △인사

및 승진, △임금 및 복지제도, △교육 및 경력관리, △모성보호(육아, 건강 검진 등), △퇴직 및 해고, △성희롱 문제, △노동 생활세계 등 8가지 내용을 중심으로 살펴보았다. 둘째로 집단적 근로관계 차원은 △노동조합 활동 및 가입문제, △노동조합 단협분석, △개별노동자에 대한 의견반영 시스템 문제 등의 3가지 차원을 중심으로 살펴보았다.

<표 1-3-1> 설문 및 면접조사 개요 (단위: 명, 개)

유통 및 서비스 업체 및 사업장			면접조사			설문조사		
			노조	정규	비정규	계	정규	비정규
유통	백화점	현대 백화점	2	3	3	61	49	10
		롯데(노원) 백화점	1	2	3	42	13	29
		전주코아백화점	-			66	48	15
	할인점	이랜드 홈에버	1	2	3	289	110	177
		이랜드 뉴코아	1		4	356	281	73
		농협유통(하나로마트)	1	2				
		세이브존아이앤씨	2	4	2	86	53	30
	편의점	체인형	서울 2곳	무노조	1	161	1	159
			경기 2곳					
		비체인형	서울 2곳	무노조				
경기 2곳								
기타 유통1 (판매)	입점	로레알코리아	1	3	1	92	84	7
		엘카코리아	1	3	1	35	27	3
		샤넬	1	1	3	44	4	39
		클라란스코리아	1	2	1	27	23	3
기타 유통2 (판매)	입점	동원F&B	1			80	34	43
서비스		패스트푸드 - 피자헛	1			99	28	68
합계			14	22	22	1434	656	755

\* 주 : 1) 편의점 설문조사는 서울(목동, 구로)과 경기(안양, 부천) 각각 2개 지역을 선정하여, 해당지역의 체인형과 비체인형 편의점을 할당하여 조사되었음. 편의점의 경우 서울/경기/인천 수도권에 5,390개의 점포가 있으며, 이는 점포수 점유율 54.3%이며, 매출액으로는 31,167억원으로 점유율 62.8%를 차지하고 있음.

2) 패스트푸드 설문조사는 유노조(민주노총 서비스연맹) 사업장인 한국피자헛(매장 22개 대상 13개 매장 설문지 수거)을 대상으로 진행했음. 한국피자헛은 국내 피자업체 중에서 점포수(340개)와 매출액(4,300억원) 1위를 차지하고 있는 기업임.

### 3) 자료조사 및 유통포럼

#### (1) 자료 조사

자료조사는 유통업체 노조들이 보유하고 있는 취업규칙, 단체협약, 노조 규약 등 노동조건 관련 자료 분석을 통해 비정규직의 차별 및 노동권 침해 실태의 내용들을 파악했다. 특히 주요 유통업의 취업규칙과 단체협약 자료 등의 분석 결과 비정규직의 열악한 노동조건을 실태들을 확인하였다.

#### (2) 유통포럼 운영

이번 유통업 여성 비정규직 실태조사를 위해 연구진은 유통업 단위노조 담당자들과의 <유통포럼>을 조직하여, 본 연구조사 과정에서 실태조사 과정에서 필요한 회의 및 간담회를 진행했다. 또한 유통포럼에 참여한 노동조합 간부들의 협조를 통해 설문 및 면접조사를 진행했으며, 실태조사 과정에서 필요한 다양한 의견을 받았다.

이와 더불어 본 연구진은 이번 실태조사를 본격적으로 착수하기 이전에 미국(크리스 킬리 박사, 제57차 노동포럼, 2007.8.20)과 일본(김순영 박사, 제58차 노동포럼, 2007.9.17) 유통업 노사관계 전문가를 초청하여 두 차례의 <노동포럼>을 진행했다. 이 과정에서 본 연구진은 미국 유통업(월마트) 사례에 대한 구체적인 자료를 확보할 수 있었으며, 해당 자료는 본 보고서의 <부록 1> 미국 유통산업의 변화와 실태: 임금, 젠더, 기업전략 (Tilly, 2005)으로 전문을 요약(번역)하여 실었다.

한편 본 연구진은 이번 연구보고서에 별도로 유통업 여성노동자들의 건강권과 관련된 실태조사 자료(<부록 2> 유통서비스 여성노동자의 안전보건 의 제개발<)>를 첨가했다.<sup>7)</sup> 이 연구결과는 이번 연구보고서에서 구체적으로 다루지 못했던, 유통업 여성노동자들의 산업안전과 건강문제를 내용을 다루고 있다.

이와 같은 연구과정의 결과를 토대로 이 보고서는 아래와 같이 연구보

7) 이 내용은 현재 민주노총과 서비스연맹이 원진노동환경건강연구소의 김신범 교육실장(민주노총 보건안전위원회 위원)에게 의뢰하여, 유통업 여성노동자들의 산업안전과 건강권 실태조사 연구보고서의 중간보고서이다.

고서를 구성하였다. 제2장에서는 국내외 유통산업의 현황과 특징을 다루었다. 제3장에서는 국내 유통서비스부문 노동시장의 특징과 고용관계를 다루었다. 제4장에서는 2007년 8월 통계청 경제활동인구부가조사 원자료를 활용하여, 유통업(소매업) 여성 비정규직 규모와 실태를 다루었다. 제5장에서는 비정규직법 시행 전후 주요 유통업체의 비정규직 전환 유형과 사례를 다루었다. 제6장에서는 주요 유통업 종사자들을 대상으로 한 설문조사 결과를 토대로 여성 비정규직의 차별 및 노동권 침해 실태를 다루었다. 제7장에서는 주요 유통업체(백화점, 할인점, 입점업체)에 종사하는 여성 비정규직을 대상으로 한 면접조사 결과를 토대로 사례 분석을 다루었다. 제8장에서는 유통업 여성 비정규직 노동자들의 노동권 보호 및 차별규제 방안을 법제도적인 원칙과 방향이라는 흐름에서 검토했다.

## 제2장 국내외 유통서비스산업 현황과 특징

본 장에서는 국내외 유통서비스산업의 일반적 현황 및 노동실태를 다룰 것이다. 1절에서는 국내외(한국, 미국, 일본) 서비스 및 유통서비스산업의 일반적 현황과 특징을 살펴보았다. 2절에서는 한국 유통산업의 현황과 특징을 보다 구체적으로 다루었다. 3절에서는 앞에서 다루었던, 국내외(한국, 미국, 일본) 유통업의 주요 특징과 고용 및 노동조건에 대해 비교 검토했다.

### 1. 서비스산업의 일반적 현황과 특징

#### 1) 산업구조 변화와 서비스사회화

20세기 또 하나의 전환은 산업화에서 서비스사회화라고 불릴 수 있는 산업구조의 변화이다. 공장 생산이 경제와 사회를 근본적으로 변화시킨 것이 산업화라면, 비제조업인 서비스업이 경제와 사회를 변화시키고 있는 것을 서비스사회화라고 부를 수 있을 것이다(이병훈·신광영·백승욱 외, 2006).

<표 2-1-1 > 서비스 일자리 형태

성격	일자리 형태	종류
상대적 저임금 일자리	tightly constrained work systems	콜센터, 맥도날드, 후선업무 등
	unrationalized labor-intensive	간호보조원, 호텔청소원, 트러킹, 보육, 단순사무 등
상대적 고임금 일자리	semi-autonomous	사무행정, 저급관리직, 영업직 등
	high-skill autonomous	의사, 고위 관리직, 기술직, 엔지니어링 등

\* 자료 : 이주희(2007)에서 재구성.

일반적으로 서비스사회화의 특징을 고용관계 측면에서 보면 노동시장에서 전통적인 제조업의 일자리는 감소하고, 서비스부문에서 여성 노동력이 증가를 꾀할 수 있다. 그런데 이들 여성 노동자들이 일자리는 일부를 제



외하고 주로 저숙련 비정규직의 일자리들이 다수를 이루고 있다(<표 2-1-1>).

기존의 연구에 의하면 미국에서는 1990년대 중반까지 새로 창출되는 일자리의 70%가 서비스산업이었다(Macdonald & Sirianni, 1996:1-2). 실제로 1990년대 후반 미국에서 비정규직 고용은 정규직 노동과는 다른 작업 배치 형태를 통해 작업장의 50%는 여성이 차지하고 있으며, 임시직 노동자의 3분의 2(비정규직 가운데 사무직종사자의 63% 여성)가 여성으로 채워지고 있다(Rogers, 1999: 53).<sup>8)</sup> 특히 서비스업의 등장과 노동력의 여성화 간에는 직접적인 관련이 있는데, 대부분의 유통업체에서 판매 계산원(여성)은 비서 및 경리직과 함께 가장 많은 그룹을 형성하고 있다(Castells, 1989; Castells, 2001).

<표 2-1-2> 한국, 미국, 일본의 서비스산업 생산 및 고용 비중 추이(단위 : %)

구분 나라	GDP 중 서비스산업 비중 (부가가치 기준)					서비스산업 고용(취업자) 비중				
	1990	1995	2000	2001	2002	1990	1995	2000	2001	2002
미 국	70.6	72.7	76.2	77.3	75	72	74.1	76.2	77.1	78
일 본	58.7	64.6	66.6	67.9	68	59.2	61.4	64.3	65.2	66.5
한 국	48.2	51	52.9	53.9	55.5	46.7	54.8	61.2	62.6	63.3

\* 자료 : OECD Historical Statistics 1970-2000, OECD 2001, IMF, International Financial Statistics Yearbook, 각 연도 재구성.

\* 주 : 2002년 기준으로 한국의 GDP 중 제조업 비중은 33.9%, 유통업(도소매업)은 9.6%, 농림수산업은 4.7%이며, 제조업의 고용비중 19.1%, 유통업은 18%, 농림수산업은 9.3%임.

<표 2-1-2>에서도 알 수 있듯이, 한국, 미국, 일본 세 나라만을 보더라도 서비스산업은 지난 1990년부터 2002년까지 산업구조나 고용비중이 절반을 넘고 있다. 먼저, 미국의 GDP 대비 서비스산업의 비중은 1990년 70.6%에서 2002년 75%로 10여 년 동안 4.3% 증가했으며, 취업자 비중은 지난 1990년 72%에서 2002년 78%로 최근 10여 년 동안 약 6% 증가했다. 일본의 경우 GDP 대비 서비스산업의 비중은 1990년 58.6%에서 2002년 68%

8) 일반적으로 사회서비스부문은 여성고용 성장의 원동력임에도 불구하고 국가복지를 축소하고 사적복지를 확대하는 나라들의 노동자들은 저임금 노동자로 전락하고 있다. 실제로 미국의 경우 서비스 경제영역에서 저임금과 새로운 프롤레타리아(low-level service)를 형성하는 반면, 스칸디나비아 나라들은 비숙련 서비스업무(병원 보조, 돌봄 노동)라도 저임금은 아니다.

로 10여 년 동안 9.3% 증가했으며, 취업자 비중은 지난 1990년 59.2%에서 2002년 66.5%로 최근 10여 년 동안 약 6.7% 증가했다.

반면에 한국의 서비스산업 고용 비중은 미국과 일본에 비해 빠르게 증가하고 있다. 한국의 GDP 대비 서비스산업의 비중은 1990년 48.2%에서 2002년 55.5%로 10여 년 동안 7.3% 증가했으며, 취업자 비중은 지난 1990년 46.7%에서 2002년 63.3%로 최근 10여 년 동안 약 16.6% 증가했다.

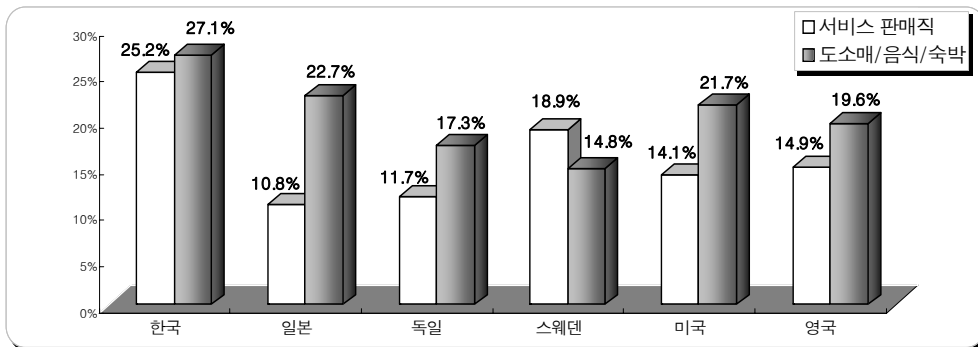
<표 2-1-3> 한국, 미국, 일본의 서비스산업의 하위부문 고용 비중(1998)

나라 \ 산업	서비스 산업	생산자 서비스	유통 서비스	개인 서비스	사회 서비스
한국	60.0%	9.3%	<b>25.0%</b>	13.1%	12.5%
미국	73.8%	15.8%	<b>21.2%</b>	12.1%	24.8%
일본	59.4%	22.6%	<b>26.8%</b>		
OECD평균	63.5%	11.4%	<b>21.3%</b>	9.3%	23.5%

\* 자료 : 한국노동사회연구소(2006)

이처럼 한국의 산업구조의 변화는 전체 산업의 고용구조에도 큰 변화를 가져왔다. <표 2-1-3>에서 알 수 있듯이, 1998년 한국 서비스산업의 고용 비중은 60.0%로서 OECD 평균(63.5%)에 근접하고 있다. 특히 한국 서비스산업 중 유통서비스산업의 고용비중은 25%로, 일본(26.8%)과 비슷하고, OECD 평균(13.1%)이나 미국(12.1%)보다도 10%p 이상 높다.

<그림 2-1-1> 주요 나라별 서비스부문 취업자 구성 비교 (2002년 기준)



\* 자료 : 한국노동연구원 국제통계 자료에서 재구성.

또한 <그림 2-1-1>을 보면 알 수 있듯이, 2002년 기준으로 한국의 서비스 판매직의 비율은 25.2%로 미국(14.1%)과 일본(10.8%)보다 1.5배~2배 정도 높다. 게다가 도소매 및 음식숙박업이 취업자 비중 또한 한국(27.1%)은 미국(21.7%)과 일본(17.3%)비해 5%~10%p 정도 높은 것을 확인 할 수 있다.

## 2) 서비스산업과 유통서비스산업의 성장

앞에서 살펴본 바와 같이, 한국의 산업구조 변화는 해당 부문의 고용관계에 많은 영향을 미친 것으로 파악된다. 이는 <표 2-1-4>의 한국, 미국, 일본 유통시장의 규모 및 노동실태 비교에서도 확인된다. 먼저, 이들 세 나라의 유통업 중 한국의 대형마트 비중은 17.3%로 미국(18.9%)과 거의 차이가 없으며, 일본(12.5%)보다는 오히려 더 높은 것으로 나타났다. 한편 한국 기업형 유통업의 시장 지배력(48%)은 미국(78%)이나 일본(75%)에 비해 상대적으로 낮은 편이다.

한편 한국, 미국, 일본 유통업의 고용관계만을 보면 비정규직인 파트타임 규모에 차이가 있다. 한국(14.5%)은 미국(35%)과 일본(77.2%) 비해 매우 낮다. 이처럼 한국 유통업에서 파트타임의 비중이 상대적으로 낮은 이유는 한국의 유통업 비정규직 10명 가운데 8명(78.2%)은 기간제이기 때문이다.

<표 2-1-4> 한국, 미국, 일본 유통시장 규모 및 노동실태 비교(2005년)

나라	한국	미국	일본	
시장규모	136조원	2,604조원	1,040조원	
기업형 유통비중	48%	78%	75%	
시장 비중 상위 3개 업체	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대형마트(17.3%)</li> <li>• 백화점(12.6%)</li> <li>• 인터넷 쇼핑몰(7.6%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 슈퍼마켓(18.9%)</li> <li>• 건축자재·정원용품점(11.5%)</li> <li>• 가구·전자제품점(7.5%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외식(19.5%)</li> <li>• 슈퍼마켓(12.5%)</li> <li>• 종합양판점(7.0%)</li> </ul>	
유통업	파트타임 규모	• 14.5% 수준 (기간제 78.2%)	• 35% 수준	• 77.2% 수준
	파트타임 계산직 시급	• 4,919원 (까르푸 3,632원)	• 17달러 (월마트 9.6달러)	• 770엔 수준

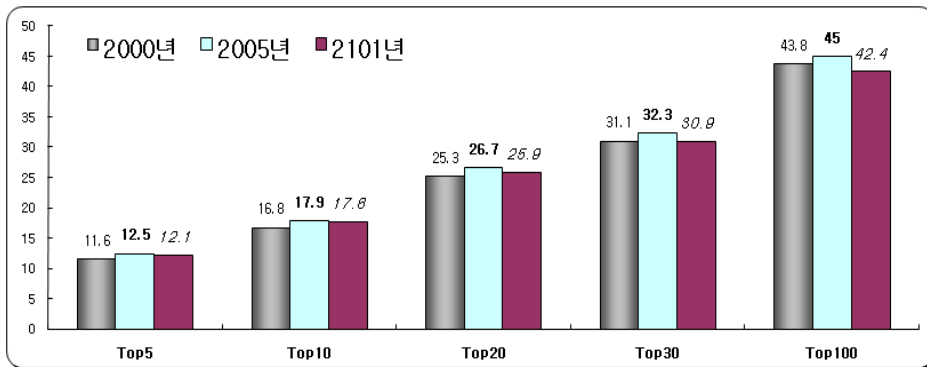
\* 주 : 1) 미국과 일본의 시장비중 상위 업체현황은 2004년 기준이며, 2) 유통업 파트타임 계산직 시급 및 규모는 2005년 기준임.

\* 자료 : 1) 한누리투자증권(2006), <세계 유통업체 비교 보고서>

2) 미국 유통 계산직 시급은 Tilly(2007), 일본 계산직 시급은 김순영(2007) 참조.

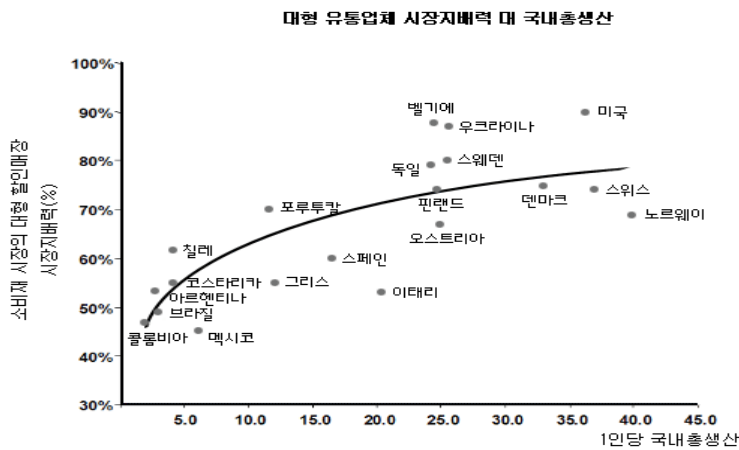
다음으로, 전 세계 식료품 유통시장의 점유율을 보면 상위 30대 기업이 유통업의 30% 수준을 점유하고 있는 것을 확인할 수 있다. <그림 2-1-2>는 과거·현재·미래의 시장점유율 추이를 나타내는데, 어느 정도 기업의 규모에 따라, 시장 지배력이 고착화되는 경향으로 볼 수 있다. 하지만 전 세계적인 차원에서 보면, 국가별 GDP에 따라서 집중화 정도가 다르게 나타나고 있다. <그림 2-1-3>을 보면 해당 나라가 부자일수록 집중화가 더 높아지고 있으며, 한국은 1인당 GDP가 15,000 정도이니 그리스나 포르투갈 정도의 집중화로 예측할 수 있다.

<그림 2-1-2> 전 세계 식료품 유통 시장점유율



\* 자료 : 크리스 킬리(2007, 원자료: Planet Retail. Ltd - www.planetretail.net).

<그림 2-1-3> 대형 유통업체 시장 지배력 대 국내총생산



\* 자료 : 크리스 킬리(2007)

<표 2-1-5 > 아시아태평양의 유통업체 점유율

순위	기업	유통매출 (백만 달러)	시장점유율 (%)	식료품 유통 매출 (백만 달러)	시장점유율 (%)
1	AEON	49,569	2.9	30,540	2.2
2	Seven U& I	47,258	2.8	35,790	2.6
3	Woolworths(호주)	31,109	1.8	21,934	1.6
4	Coles Myer	30,150	1.8	15,674	1.1
5	Uny	20,406	1.2	15,274	1.1
6	Daiei	15,986	0.9	8,614	0.6
7	FamilyMart	14,106	0.8	12,159	0.9
8	Lawson	13,689	0.8	12,401	0.9
9	Wal-Mart	12,670	0.7	7,680	0.6
10	Lotte	11,185	0.7	3,452	0.3
	Subtotal	246,128	14.6	163,518	12.0
	Others	1,444,153	85.4	1,199,589	88.0
	Total MGD Sales	1,690,281	100.0	1,363,107	100.0

\* 자료 : 크리스 틸리(2007, 원자료: Planet Retail. Ltd - www.planetretail.net).

아시아에서도 유통업의 집중화, 현대화, 할인매장화가 진행되고 있으며, 다른 나라의 유형들이 한국이나 아시아에서도 나타난다고 볼 수 있다(<표 2-1-5>). 이는 다른 나라와 마찬가지로 소비자들에게는 일정한 혜택이 돌아갈 것이고, 공동체들에게는 많은 압박이 가해질 것이며, 해당 노동자들에게도 노동조건에 많은 영향이 미치게 될 것이다(틸리, 2007).

특히, 월마트<sup>9)</sup>라는 이름으로 대표되는 유통업(retail)은 저임금 노동의 현실을 잘 보여준다. 월마트의 경우, 미국 전체 고용에서 가장 큰 비율을 차지하고 있다<sup>10)</sup>. 반면 유통업은 저임금, 부실한 각종 혜택, 제한된 공식 업무 교육 등 그 고용인원에 비해 열악한 노동환경에 처해 있고 종사자 절반 이상이 여성으로서, 유통업은 저임금 직종의 상황 및 이에 종사하는 여성의 상황을 여실히 보여준다(Tilly, 2005).

9) 1962년 아칸소(Arkansas)주의 소도시 로저스(Rosers)에서 문을 연 월마트(Wal-Mart)는 이제 미국의 일상적 풍경 중 하나가 되었다. ‘언제나’, ‘우리는 항상 싸게 팝니다 (Every day Low Price)라는 구호아래 ‘소비자의 편의’를 위해 최선을 다하고 있는, 월마트는 낮은 판매가격, 상품 공급자에 대한 비용 압박, 저임금, 반노조 정책, 공격적 확장을 통해 다른 유통 부문의 성장 전략 및 노동 시장에도 지대한 영향을 끼치고 있다 (김종진, 2006).

10) 월마트의 고용하고 있는 직원의 숫자는 2005년 현재, 미국에서만 130만명(이 숫자는 GM, Ford, GE, IBM을 합친 것보다 많다)을 포함, 전 세계적으로 180만명을 고용하고 있다. 월마트는 하나의 ‘기업-국가’로 전세계 14개국으로 확장했으며, 2005년 유통업 판매량의 1/5를 차지한다.

### 3) 미국과 일본 유통업의 현황과 특징

#### (1) 미국 유통산업의 일반적 특징<sup>11)</sup>

##### 가. 미국 유통업 노동조건

미국 유통서비스부문의 고용문제를 보면, 유통부문의 실질임금은 지속적으로 하락추세를 보이고 있으며, 최근 들어 약간 회복했지만 그 이후로 지체되어 있는 것을 확인 할 수 있다(<부록 1> 참조). 이는 미국의 최저임금 추이와 비슷한 경향을 보여주는 것이다. 미국에서 유통부문의 실질임금은 전체임금 대비 임금이 계속 하락했고 일정한 수준에서 유지되고 있다. 실제로 1979년부터 2001년 사이 미국의 저임금 노동자들의 실질임금은 18%정도 하락했으며, 건강보험이나 연금 등의 혜택도 줄어들었다. 실제로 1970년대 유통업의 임금은 전체임금 대비 90% 정도였지만, 이제는 전체임금의 80% 정도밖에 되지 않는다.

<표 2-1-6 > 미국 서비스산업의 하위 부문별 고용분포 비율: 1920~2005(단위: %)

	1870	1920	1930	1940	1950	1960	1970	1980	1985	1990	1995	2000	2005
유통서비스	11.5	18.7	19.6	20.4	22.4	21.9	22.4	21.0	20.9	20.6	21.0	21.6	18.9
생산자서비스	-	2.8	3.2	4.6	4.8	6.6	8.2	10.5	12.7	14.0	14.5	16.8	18.2
사회서비스	3.4	8.7	9.2	10.0	12.4	16.3	22.0	23.7	23.6	24.9	28.1	28.5	30.0
개인서비스	9.3	8.2	11.2	14.0	12.1	11.3	10.0	10.5	11.7	11.5	10.8	11.3	11.6
서비스부문 합계	24.2	38.4	43.2	49.0	51.7	56.1	62.6	65.7	68.9	71.0	74.4	78.2	78.7

\* 자료 : 이병훈·신광영·백승욱 외(2006) .

이는 미국 유통서비스부문의 고용비중이 2005년 현재 18.9%로 사회서비스부문(30%)을 제외하면 가장 높은 비중을 차지하고 있다는 점을 고려하면(<표 2-1-6>), 미국 유통업의 일자리가 상대적으로 열악한 일자리가 됐다는 것을 보여주는 것이다. 하지만 금융세계화의 진전과 정보기술의 확

11) 미국 유통업 사례는 Tilly교수가 한국노동사회연구소의 <제57차 노동포럼>(2007.8.20)에서 강연한 내용을 녹취하여 정리한 월간 <노동사회>(제125호)에 실린 크리스 틸리(2007)의 내용을 참조하여 요약 정리한 것이다.

산 등이 가져온 제도적 변화는 결과적으로 노조의 힘을 약화시켰고, 최저 임금 수준을 더욱 하락시켰다. 이러한 산업의 재구조화와 고용관행의 변화와 영향은 제조업과 서비스부분(은행, 병원, 호텔, 통신업)에서는 잘 드러나지만 유통업 분야에서는 잘 파악되지 않는다.

이러한 유통부분의 노동조건 추락의 경향은 저임금에만 국한된 것이 아니다. 미국의 사용자들이 제공하는 다른 비임금 지급, 여러 가지 복지혜택들을 살펴봐도, 사용자들이 제공하는 의료보험 부분에서는 유통업 노동자들의 31% 정도만 혜택을 받고 있다. 실제로 미국 전체 노동자들 중에 의료보험 혜택을 제공받는 비율은 51%에서 60% 정도밖에 되지 않는 수준이다. 또한 미국 기업들은 노동자들에게 직업훈련을 제공하지 않는 것으로 유명하다. 전체적으로 봤을 때 미국 노동자들이 사용자로부터 제공하는 훈련시간은 연간 11시간인데 비해 유통부문은 연간 4시간이 채 안 된다.

#### 나. 월마트 모델

미국 유통업에서 여성노동자의 비중 변화를 보면, 1960~90년대까지 여성의 구성 비율은 10% 증가했다. 그러나 이는 전체 경제 차원에서 여성의 노동력 구성 비율의 증가율보다는 다소 떨어진다. 전체적으로 여성 참가율이 더 빠른 속도로 높아졌기 때문에, 단순히 여성의 노동시장 참가율 증대가 저임금의 원인이라고 볼 수는 없다.

따라서 미국 유통업의 노동조건 하락에 대한 원인은 다른 곳에서 찾아야 한다. 첫째, 미국 유통업에서 노동조건 하락 원인의 하나는 노동조합 조직률에서 찾을 수 있다. 미국 유통업 내의 노조 비율을 보면 다른 업종보다 매우 낮다. 이렇게 노동조합의 조직률이 떨어진 원인은 처음부터 비노조 정책으로 시작한 기업들의 성장률이 다른 기업보다 높았던 데에 있다.

둘째, 미국의 최저임금 실질가치 하락에 의해 유통업 종사자들의 임금 또한 많은 영향을 받는다. 2006년도의 최저임금의 실질가치는 1950년대 이후 가장 낮은 수준인데, 유통업 노동자들이 최저임금을 받을 확률은 다

른 부문의 노동자들보다 2배나 높다.

셋째, 유통산업 노동시장의 변화로 저가로 많은 양을 팔면서 양으로 승부하는 할인매장의 확산 때문이다. 일반적으로 할인매장의 확장은 노조뿐만 아니라 소비자, 그리고 공급업체들에게도 영향을 미친다. 할인매장의 공급업체들은 대형 할인매장의 압박을 가장 많이 받고 낮은 가격에 물건을 공급해야 된다. 그런데 소비자들은 싼 값에 많은 혜택을 받을 수 있는 할인 매장을 선호하고, 이로 인해 노동자들은 저임금, 노조기피 기업(월마트)의 확산으로 인해 노동조건에 피해를 보게 된다.

물론 월마트가 유통업체의 선두주자이긴 하지만, 미국 할인매장들 가운데서도 다양한 전략을 따르는 업체들이 있다. 예를 들면 코스트코라는 월마트의 경쟁업체는 평균임금이 시급 17달러인 반면 월마트는 월마트 전체로는 10달러가 안되고, 샘스 클럽이라는 멤버십 제도로 운영되는 할인매장은 코스트코와 유사한 업체인데도 12달러 정도에 불과하다. 게다가 유통업 대부분의 이직은 입사 1년차에 발생하는데, 1년 이후의 이직률을 살펴보면 코스트코는 6%인 반면 월마트에서는 4배에 이르는 21%의 이직률을 보이고 있다. 그리고 사용자가 제공하는 의료보험을 비교해보면 코스트코는 종사자의 80%가 혜택을 받고 있지만 월마트에서는 50%가 채 되지 않는다.

약간의 상황설명을 부가하자면, 두 업체 간의 규모 차이는 매우 크다. 월마트는 1년에 코스트코 전체가 하나 더 불어나는 속도로 성장하고 있다. 즉, 할인매장의 확산이 임금 저하를 주도한다는 것은 코스트코 모델이 아니라 월마트 모델이 훨씬 더 성공적으로 성장하고 있고, 바로 그렇기 때문에 노동조건을 악화시키는 월마트 모델이 할인매장 전체의 추세를 주도하고 있다는 것이다(<표 2-1-7>).



<표 2-1-7> 코스트코 VS. 월마트의 임금, 복지, 고용형태 비교

	항목 및 내용	코스트코(Costco)	월마트(또는 Sam's Club)
임금 및 파트타임 비율	시간당 초임(2004)	\$ 10.50	
	평균 임금(2004)	\$ 17	\$ 11.52 Sam's Club \$ 9.64 월마트
	CEO 임금	\$ 350,000(봉급) 스톡옵션 포함 총 급여 \$ 4.1(백만 달러)	\$1.2(백만달러, 봉급) 스톡옵션 포함 총 급여 \$17.5(백만달러)
	파트타임 비율	50% 이하, 주당 25시간보장	50% 이하
복지 혜택	건강보험 비율	80%	47%
	임시직(파트타임)이 의료보험혜택을 받기에 걸리는 시간	6개월 이후	2년 이후
	연금 혜택	91% (근속연수 1년미만 제로)	64%
	노동자 1인당 연간 퇴직금	\$ 1,330	\$ 747
	401K 관련 각출	입사 2년후부터 봉급 3%, 25년 이후로 9%	
	치과치료	대부분의 치과 치료	
여성 임시직 및 관리직 비율	임시직 중 여성비율	50%	72%
	관리자 중 여성비율	26%	33%
	임시직 대비 여성관리직 비율	0.52	0.46
	여성 승진불이익에 대한 소송	예	예

\* 주 : 미국의 확정기여형 기업연금제도. 401K란 명칭은 미국의 근로자 퇴직소득보장법의 401조 K항에 규정돼 있기 때문에 붙여진 이름임.

\* 자료 : Tilly(2005)의 내용에서 재구성.

다. 파트타임 고용의 확산

미국 유통업에서 노동조건을 가장 잘 보여주는 것은 파트타임 고용의 확대이다. 고용형태 측면에서 보면, 전체 미국 노동자에 비해 유통업에서 파트타임 노동자가 차지하는 비율은 매우 높은 편이다. 전체 노동자 중 파트타임의 비율은 17%인 반면에 유통업에서는 35%가 파트타임으로 고용되어 있다. 그 중에서도 대규모 업체들에서 파트타임 노동자의 비율이 60~80%를 차지하고 있다. 미국 파트타임 노동자는 임시 파트타임이 아니

라 상용 파트타임이만, 이직률이 워낙 높기 때문에 실질적으로는 임시 파트타임으로 간주해도 큰 무리가 없다.

한편 유통업에서 파트타임 노동자들이 일하는 노동시간이 단지 적다는 걸로 끝나는 게 아니라 지위와 관련된 문제들이 있다. 20년 전에 미국 유통업의 파트타임 노동자들에게 얼마나 일하느냐 물었을 때 “40시간도 일할 수 있다”는 의견이 많았다. 주당 평균 노동시간이 40시간이면 풀타임 정규직과 거의 같은 일을 하고 있는 것이다. 그런데 풀타임과 파트타임 노동자의 차이는 파트타임이 동일한 일을 하면서도 임금은 낮고 다른 부가 혜택이 없다는 것이다.

따라서 최근 파트타임 노동은 노동시간의 문제가 아니라, 전체 고용상의 지위의 차이의 문제로 볼 수 있다. 미국 유통업에서 파트타임 노동자들의 노동비용이 풀타임 노동자들의 50% 정도밖에 들지 않는다. 때문에 파트타임 일자리가 확산되는 유통업은 괜찮은 일자리가 아닌 저임금 일자리로 볼 수 있는 것이다.

#### 라. 미국 유통업체의 변화 흐름

최근 미국 유통업의 가장 큰 변화를 추동하는 것은 대규모 창고 매장(큰 상자로 물건을 대량으로 판매)들이다. 대형 할인매장들은 유통체계, 즉 생산자와 판매자 간 전달체계의 혁신과, 공급자들에게 더욱 더 강한 압박을 가함으로써 소비자들에게 쉼 값에 물품을 공급하면서 경쟁력을 확보하고 있다. 그런데 미국 유통업은 지금 현재 포화상태라고 할 수 있는데, 이런 포화상태에서 제기되는 문제는 두 가지를 꼽을 수 있다.

먼저 그 하나는 대형 박스형 할인매장이 주도하고 있는 상황에서 중소형 업체들은 어떻게 살아남을 것인가, 즉 기업 간 경쟁에서 중소기업체들의 대응 문제가 하나다. 또 다른 하나는 이미 대형업체 자신들이 시장을 다 점령하고 있는 상황에서 어느 곳에 새로운 판매지, 활동영역을 개척할 것인가의 문제이다. 이러한 미국 유통업의 경쟁 격화에 대한 대응은 비용절감, 서비스 질의 개선, 품질의 개선(또는 다양한 재화의 제공)의 세 가지 형태로 나타나고 있다. 이 각각의 대응이 노동자들에게 미치는 영향 역시 다양하게 나타나고 있다.

#### 마. 미국 유통 자본의 전략 : 할인 매장의 경쟁강화

일반적으로 노동자들에게 가장 큰 영향을 미치는 사용자의 대응은 비용 절감인데, 그 전략으로는 세 가지 유형이 있다. 첫 번째 전략은 인력을 속도에 맞춰 실질적으로 대응할 수 있게 배치하는 것이다. 예를 들어 개장 시간대에 소비자들이 많이 가는 곳에 직원들을 많이 배치하고 적게 있을 때엔 적게 배치하거나, 아예 전체적인 속도를 증대시키는 방법으로 대응하는 것이다. 두 번째 전략은 노동자들에게 제공되는 의료보험과 같은 각종 비임금 혜택들을 줄여나가는 것이다. 실제로 의료보험 같은 경우 사용자들에게 상당히 많은 비용이 되는 부분인데 이런 것들을 줄이고 있다. 세 번째 전략은 파트타임의 비중을 높이고 보다 더 낮은 직급의 노동자들을 채용하는 것, 즉 보다 하층으로 평균화하는 것이다. 이 중에서 미국 유통업 사용자의 주요한 전략은 비용절감 대응이며, 이는 해당 산업 노동자들의 일자리 악화로 나타나게 된다. 여기에서는 주로 두 번째와 세 번째 전략을 다룰 것이며, 비용절감 전략은 <부록 1>에서 보다 구체적으로 다루었다.

첫째, 유통업 경쟁에 대한 미국 유통업체의 두 번째 대응은 서비스 질의 개선(서비스질의 개선 전략)이다. 식료품 유통업체와 전자제품 유통업체를 비교하여 살펴보면, 이 두 부분에서는 서비스의 내용 또는 개념이 다르게 나타나고 있는 것을 확인 할 수 있다. 먼저, 식료품 유통업체의 서비스는 편의의 증대, 즉 자기가 원하는 것을 빨리 찾아서 빨리 매장을 나갈 수 있는 속도의 증대를 추구한다. 하지만 전자제품 유통업체의 경우에는 소비자들에게 직원들이 붙어서 보다 많은 상담도 해주고 제안도 하면서 물건을 팔 수 있도록 하는 서비스를 추구하고 있다. 여기에는 물론 소비자들이 필요하지 않은 것들까지 파는 것도 포함된다.

이런 서비스의 강화를 위해서는 훈련을 증대하는 방법들이 많이 사용되고 있다. 이는 대부분 컴퓨터에 기반한 훈련들인데 이런 방식의 훈련이 노동자들의 숙련에 어느 정도 효과를 미치는지는 정확하게 나타나고 있지 않다. 여기에서 중요한 것은 노동자들이 이런 훈련을 강요받음으로써 컴퓨터 기반의 훈련을 받기 위해 컴퓨터에 대해 공부해야 한다든지 하는 식으로 시간을 더 투입해야 한다는 것이다.<sup>12)</sup>

둘째, 미국 유통기업은 여러 가지 차별화 전략(제품의 품질 강화 및 다

양화 전략)을 취하고 있다. 고급 와인이나 치즈를 쓴다든가, 맞춤 부품 제공이라든가 이런 방법들을 통해서 높은 품질을 제공하는 것이다. 이것은 노동자들에게 보다 많은 지식을 요구하기도 하고 때에 따라서는 보다 흥미 있는 일이 되기도 한다. 그런데 이것은 비용절감을 위한 전략이면서도 질을 높이는 것이기 때문에 모순이 존재할 수밖에 없다.

예를 들어 월마트가 압박해 들어오는 상황에서의 Freshland라는 임의의 이름을 붙인 한 지역사회에서의 기업 사례인데, 이 기업에서는 소비자에 대한 서비스와 품질의 질을 높이고자 하지만 오히려 노동자들의 임금을 삭감하고 있다. 이 기업은 예전에는 몇 년만 일하면 노동자 가족임금을 받을 수 있었으며 중산층에 필요한 소득을 이 일자리를 통해서 확보할 수 있다. 최근에는 저임금 일자리로 추락하고 있다. 이 기업은 이런 정책을 통해서 이직률의 상승을 경험하게 됐고 그래서 최근에 노동자 참여의 활성화 캠페인(동료 노동자들과 서로 칭찬을 많이 해줘라) 전략을 취하고 있다.

## (2) 일본 유통업 현황과 특징<sup>13)</sup>

일본 유통산업의 특징은 노동시장의 변화와 제도변화로 인한 비정규직(파트타임)이 확산되고 있다는 점이다. 특히, 일본 유통업 중 할인점에 해당하는 슈퍼마켓의 70% 이상이 파트타임으로 채워지고 있다. 때문에 여기에서는 일본 유통업 중 슈퍼마켓의 현황과 파트타임 문제를 간략히 살펴보도록 할 것이다.

### 가. 유통업의 규모와 비중

일본의 유통업 중 슈퍼마켓은 지난 1964년 점포수 0.3%(중사자 2.3%)에

---

12) 한편 교육훈련에 대해서 참여와 동기부여도 강조되고 있는데 여기에는 크게 부정적 동기부여와 긍정적 동기부여의 두 가지 방향이 있다. 먼저, 부정적 동기부여는 일종의 암행어사를 투입해서 소비자들 입장에서 노동자들이 어떻게 서비스를 하는지 평가하는 방법을 꼽을 수 있다. 그리고 긍정적 동기부여는 팀 제도나 제안제도 등 노동자들의 참여를 촉진하는 방법이다. 그런데 이와 같은 정책들은 노동에 있어서 복합적인 영향을 미치게 되며, 노동자들의 감시 강화나 혹은 약간의 협력이 이루어지고 있다.

13) 일본 유통업 사례는 김순영(2004, 2005, 2006, 2007) 및 吳學殊(2006)의 내용을 주로 참조하여 요약 정리한 것이다.

서 2002년 11.3%(종사자 31.2%)로 증가했다. 이들 슈퍼마켓의 판매액 추이만 보더라도 지난 1964년 4.7% 정도였던 것에 비해, 2002년 현재 34.1%로 거의 10배에 가깝게 성장했다(<표 2-1-8>).

<표 2-1-8> 일본 유통업 내 슈퍼마켓의 비중(단위: %)

	1964	1974	1982	1994	2002
점포 수	0.3	0.8	5.2	9.3	11.3
종사자 수	2.3	5.6	13.0	21.8	31.2
판매액	4.7	12.7	19.7	27.1	34.1

\* 자료 : 김순영(2006)

일본의 경우 한국과 달리 종합슈퍼마켓은 대기업이 직영하는 종합슈퍼점포의 규모가 다양한 편이다. 유통업(소매업) 중 슈퍼마켓이 차지하는 비율은 2004년 현재 약 12.5%로 추정된다(<표2-1-4>). 2002년 기준으로 슈퍼마켓 점포는 147천여개(1994년 140천개)이며 종사자수는 2,621천명이며, 이 중 종합슈퍼마켓은 2002년 현재 1,674개(1994년 1,804개)이며, 종사자수는 384천명이다(김순영, 2006).

하지만 일본 유통업의 양적 성장과 달리 해당 산업의 종사자, 특히 여성 노동자들 대부분은 정규직이 아닌 비정규직(파트타임)으로 고용되어 있다. 때문에 유통업 파트타임 노동자들은 고용형태 차이로 인한 임금과 승진의 차별을 받고 있다. 특히 이와 같은 여성 비정규직 노동자(파트타임)들의 차별은 일본의 법제도 변화와 기업의 비정규직 활용 전략에서 기인된 것이다.

#### 나. 파트타임의 증가 현상

일본 노동시장에서 파트타임 노동은 1970년대 초반부터 본격적으로 증가하기 시작했으며, 노동자의 비정규직화가 빠른 속도로 진행되고 있다. 1970년 일본에서 전체 노동자의 6.7%, 여성 노동자의 12.2%에 지나지 않았던 파트타임 노동자는 2005년 현재 전체 노동자의 24%, 여성노동자의 40.6%를 차지하고 있다(김순영, 2004·2006).

실제로 일본 정부의 조사 결과에 의하면 파트타임 근로자, 아르바이트, 파견/촉탁 등 비정규 노동자가 전체 노동자 중에서 차지하는 비율은

1987년 17.5%에서 2001년 27.2%로 큰 폭으로 증가했다. 일본 후생노동성의 매월노동통계에 의하면 2003년 현재 파트타임은 22.6%수준인 파악되고 있다(吳學殊, 2006).

파트타임 노동의 양적 증가 속에서 파트타임 노동자의 평균 근속년수는 5.4년이고, 2005년 현재 파트타임을 고용하고 있는 사업체중□□직무가 정사원과 거의 같은 파트타이머가 있는□□사업체의 비율은 42.5%이다. 또 그 중□□직무가 정사원과 거의 같은 파트타이머가 전체 파트타이머 중에서 차지하는 비율이 80% 이상□□이라는 사업체는 22%나 된다(김순영, 2006).

그러나 여성파트타이머와 여성정규직 노동자의 임금격차는 계속 확대되고 있다. 실제로 2003년 기준으로 여성정규직 노동자의 시간당 임금을 100으로 했을 때 여성파트타임의 시간당 임금은 65.7%로 1970년대 초반 90%, 1980년대 76.2%에서 2004년 65.7%로 계속 확대되었다(김순영, 2007).

이와 같이 파트타임 노동시장의 팽창은 파트타임 노동자와 정규직노동자의 임금격차와 더불어 진행되고 있다.

#### 다. 파트타임 증가 원인

일본에서 파트타임의 증가를 조성한 것은 국가 정책(인사관리제도) 때문이다. 1980년대 이후 일본 정부는□□가정기반 충실책□□이라는 이름으로, 임금노동자를 배우자로 둔 노동자가 자신의 소득을 연간 103만엔 또는 130만엔 미만이 되도록 조정하면, 피부양 배우자로 간주되어 세금공제 및 보험료 납입 없는 사회보험혜택 등을 통해 상당한 경제적 혜택을 볼 수 있게 하는 일련의 제도들을 실시하기 시작했다(김순영, 2004).

이를 두로 일본에서□□103만엔의 벽□□또는□□130만 엔의 벽□□이라고 불리는 이 제도들이 파트타임 노동자의 임금인상요구를 극단적으로 억제하는 역할을 했다. 이는 일본 기업이 임금인상요구가 구조적으로 거세된 기혼 여성을 대거 파트타임으로 고용함으로써 인건비절감 목적을 달성할 수 있는 계기가 되었다(김순영, 2006).

게다가 일본 유통기업의 인사제도와 연동되어 있다. 예를 들면 일본 유통업의 정규직은 2-3년 간격으로 전국의 자사 점포로 순환근무를 하도록

되어 있다. 그런데 유통업 대부분의 기혼여성은 파트타임이기 때문에 이들은 타 지역으로 순환근무를 하기보다는 가정과 양육을 위해서 정규직을 포기하고 임금과 노동조건이 열악한 비정규직을 선택하게 될 수밖에 없다.

#### 라. 일본 법제도 개선(균등처우 논의) 문제 - 개정인사관리제도

일본의 파트타임 노동시장에서는 이렇게 임금격차가 확대되고 있음에도 불구하고, 파트타임 노동자의 숙련이 향상되는 현상이 동시에 진행되고 있다. 파트타임 노동자의 직무영역이 확대되어, 정사와 동등한 업무를 수행하는 경향은 이미 10여년 전부터 주목되고 있으며, 이 현상을 일본에서는 파트타임 노동자가 기업과 산업의 기간적 노동력이 되어간다는 의미로 기간화라고 칭한다. 기간화와 임금격차의 확대라는 모순적 현상은 1990년대 중반부터 본격화된 파트타임 노동자에 대한 균등처우논의의 직접적 배경이기도 하다(김순영, 2004).<sup>14)</sup>

일본 정부는 2003년 8월 개정된 파트타임노동지침에서 정사와 균형을 고려한 처우의 가이드라인이 제시되었다. 일본의 개정인사관리제도는 특히 유통업에서 고용형태에 따른 처우격차를 온존시키고 있을 뿐만 아니라, 같은 직무를 더 낮은 처우를 받는 노동자가 수행하도록 만들고 있다. 더구나 제도개정으로 일부 여성정사원이 파트타이머로 전환되었고, 여성들은 제도개선으로 파트타이머도 승진할 수 있게 된 중간관리직 노동자의 대다수를 채울 것으로 예상된다. 나아가 일본 슈퍼마켓 기업의 새로운 인사관리제도는 남성생계부양자 모델이 지배하는 일본 노동시장에서 추구될 수 있는 공정성의 한계를 웅변한다. 즉 남녀 노동자 모두가 일과 가족생활을 양립시킬 수 있는 인간다운 삶의 방식을 추구할 수 있게 하는 대신,

---

14) 일본의 파트타임에 관한 제도개정의 배경은 몇 가지 환경적인 변화에서 그 이유를 찾아 볼 수 있다. 먼저, 일본 유통기업들의 경우 1990년대 중반 이후 장기불황 속에서 위기에 직면했다. 둘째, 개정제도의 핵심은 비전거 정사원(단위 매장이 책임자=주임이상으로 승진 불가)을 파트타이머로 전환시키고 파트타이머의 기간노동력화를 극대화하는 것이다. 셋째, 유통업체 직원들의 타 지역으로의 전근범위에 따른 승진제한의 문제가 비용부담 차원에서 끝나지 않고, 종업원에 대한 통합위기(숙련에 따른 직무보상 등)를 겪게 되었다. 넷째, 파트타임 노동시장의 다양화와 기혼여성 취업의 압박이라는 노동시장의 변화였다(김순영, 2007).

노동력 사용에 관한 전권을 기업에 양도하지 않는 노동자에 대한 처벌을 강화하는 하향평준화로서의 공정성인 것이다(김순영, 2007).

마. 일본 유통업 노조와 조직화 문제

일본에서 파트타임인 비정규직이 증가하고 있음에도 불구하고 노동조합이 있는 사업체 대부분(74.1%)에는 파트타임 노동자가 일을 하고 있다. 그 중에서 파트타임 노동자를 조직화하고 있는 노조는 4.9%에 불과하고, 나머지 95.1%는 조직화하고 있지 않다. 한편 비정규직을 조직화하고 있지 않는 노조의 4.8%는 파트타임 노동자를 준조합원으로 받고 있고, 9.7%는 조직화를 위해 노력하고 있다. 그러나 나머지 84.7%는 특별히 조직화할 의향을 갖고 있지 않다(吳學殊, 2006).

실제로 2005년 일본 후생성에서 조사한 자료에 의하면, 파트타임이 노조에 가입할 수 있는 사업장이더라도 노조에 가입한 비율은 14.9%에 불과했다. 게다가 파트타임이 노조에 가입할 수 없는 사업장의 노조가 절반(51.3%)정도 되는 것으로 나타났다(<표 2-1-9>).

<표 2-1-9> 일본 파트타임 노동자가 가입 현황 및 실태(2005)

	파트타임 노조 가입 가능 사업장			파트타임 등이 가입 불가능 사업장		
	가입할 수 있는 노조 있음	가입하고 있음	가입하지 않았음	가입할 수 있는 노조 없음	무응답	합계
2005년	42.6%(100)	(14.9%)	(85.4%)	51.3%	6.2%	100%
2001년	29.3%(100)	(17.9%)	(82.1%)	69.7%	0.9%	100%

\* 주 : ( )는 파트타임 등이 노조에 가입할 수 있는 조합이 있음을 100으로 한 비율임  
 \* 자료 : 한국노동사회연구소 내부 자료(원자료: 후생노동성, <2005년 파트타임 노동자 종합 실태조사>).

한편 일본 유통업 관련 노조는 전국섬유화학식품유통서비스일반노동조합동맹(UI-젠센동맹)과 일본서비스 유통노동조합연합(JSD)에 주로 속해 있다. 먼저, UI-젠센동맹에 속된 유통부문 조합원은 2006년 현재 578,895명(여성 380,157명, 남성 442,720명)이며(<표 2-1-10>), JSD에 소속된 유통업 조합원은 2005년 현재 196,00명(여성 58%, 남성 42%)이다(한국노동사회연구소 내부 자료). 여기에서 UI-젠센동맹의 비정규직 조합원 현황과 활동



을 보면, 정규직(578,895명) 조합원이 비정규직(243,982)에 비해 2배 이상 많았다. 그런데 비정규직 조합원 중 여성 비정규직(218,775명)이 남성(24,307명)에 비해 10배 정도 많다(<표 2-1-10>). 결국 일본 유통업에서 여성 비정규직의 기간화 현상을 유통업의 조합원 분포에서도 확인할 수 있다.

<표 2-1-10> UI젠센동맹의 조합원 구성(단위: 명)

	남성	여성	합계
정사원	417,413	161,482	578,895
단시간 A	9,525	62,226	71,751
단시간 B	13,583	104,343	117,926
단시간 C	2,199	52,106	54,305
계	442,720	380,157	822,877

\* 자료 : 스즈끼 아끼라(2007).

때문에 일본 노동조합은 비정규직 활동을 위한 나름의 대안을 모색하고 있는데, JSD가 소속되어 있는 백화점 노조의 경우 주로 비정규직을 준조합원으로 받고 이들에 대한 의견반영시스템을 갖추고 있다(吳學殊, 2006). 반면에 UI젠센동맹의 경우 임금교섭 시기에 임시·파트타임 조합원의 임금 수준을 정사원 조합원에 준하는 것으로 하고 있다. 그리고 노조는 임금에 관한 남녀 차별을 시정하기 위해 체크리스트를 작성하여 비정규직의 차별 문제에 대한 상황을 파악하고 있다(UI젠센동맹 노조 내부자료).

## 2. 한국 유통산업의 현황과 특징

한국 유통시장은 1989년부터 외국인투자가 단계적으로 개방되어 1993년에 본격화되었다. 이후 한국의 유통시장은 유통부문 제도변화와 규제완화의 결과로 대형점의 출현이 가능해졌다. 실제로 국내 유통업은 1996년 유통시장이 전면 개방된 이후 세계 1-2위의 다국적 유통그룹인 월마트나 까르푸가 국내 사업을 접고 철수하기까지 유통산업의 재편이 두 차례 진행되었다. 우선, 지난 IMF 경제위기를 전후로 하여 유통업체의 도산(27개) 등으로 인해 국내 유통업체간 1차 재편이 이루어졌으며, 최근에는 외국

업체들이 철수 한 이후 국내 업체들간의 인수합병(M&A)이 진행되고 있다.

특히 국내 유통업은 IMF 경제위기 이후 지방의 중소 유통업체와 중견 기업들이 몰락하고 사실상 재벌그룹에서 운영하는 유통업체에 편입되고 있는 추세다. 그러나 이들 유통업의 대부분은 몇몇 소수 재벌에 의해 독과점 형태로 운영되고 있다. 현재 국내 주요 유통업의 시장 점유율과 영업이익 및 기본 현황을 보면, 2006년 12월 말 현재 백화점 Big 3(롯데, 신세계, 현대백화점)의 시장 점유율은 77.7%이며, 할인점 Big 4(이마트, 홈플러스, 롯데마트, 이랜드 홈에버·뉴코아·2001 아울렛)의 시장 점유율은 86.2%나 된다.

이로 인해 한국 유통산업은 선진국과 마찬가지로 규모면에서 대형화되었고, 할인점이 성장하는 등 시장변화를 겪게 되었다. 실제로 지난 10년간(1996-2006년) 유통업의 변화 추이를 보면 편의점(1,885→8,247)과 대형할인점(28→275), 무점포판매업(11,579→15,270)은 성장하고, 백화점(109→96), 영세소매업체(705,916→625,986)는 줄어들었다(김종진, 2006). 유통업계는 이러한 추세라면 현재 1,654개의 재래시장 가운데 3분의 1정도는 살아남을 수 있지만, 나머지 3분의 2는 사라질 것으로 보고 있다.

<표 2-2-1> 유통산업의 일반적 특징 및 환경

		내용 및 특징
산업구조 일반적인 특징		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자영자 및 영세소기업 중심의 산업구조</li> <li>• 백화점, 대형할인점, 슈퍼마켓, 통신판매 등에서 대기업의 등장과 과점적 시장구조</li> <li>• 강한 비용우위 경쟁, 1996년 유통시장 개방</li> </ul>
노동 시장 구조	1990년대 초 중반	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 백화점에서는 정규직과 입점업체 파견사원을 중심으로 한 고용구성, 기타 업체에서는 `취약근로`층의 광범위한 존재</li> </ul>
	1990년대 후반	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 백화점 업체의 구조조정, 대형할인점의 등장, 백화점과 할인점 중심으로 사업장 밀집형 고용관계 형성. 기타 업체에서는 파트타임어, 취약근로계층, 무급가족 종사자 중심의 소규모 고용관계 형성.</li> </ul>
행위자	노동조합	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민주노총 서비스연맹, 한국노총 연합 및 관광 노련</li> <li>• 비정규직 관련 노조 조직화는 독립노조 형태가 아니라 정규직 노조에 의해 추진, 조직 성과는 현재 일부 사업장에서 효과를 보고 있음.</li> </ul>
	사용자 단체	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국백화점 협회, 한국체인스토어협회, 한국전자상거래및통신판매협회, 한국편의점협회 등</li> </ul>
	정부정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1990년대 중반 이후 유통시장개방, 영업시간 자유화 승인</li> </ul>
주요 과정	단체교섭	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기업별 교섭</li> </ul>
	단체행동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비정규직 관련 문제 및 사업장 매각 및 M&amp;A 과정 등의 문제로 최근 노동조합의 단체 행동이 나타나기 시작함</li> </ul>

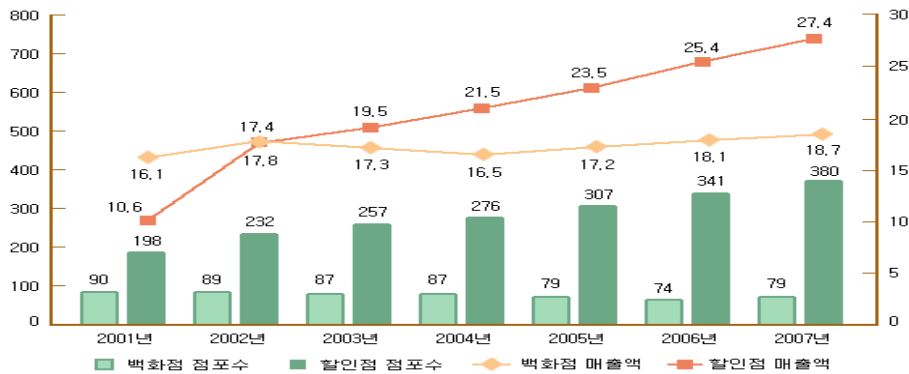
\* 자료 : 기존 자료(김영두, 2006) 내용을 재구성

최근 6년(2001년-2007년)간 백화점과 할인점의 추세를 보면, 할인점은

약 3분의1(점포 수 198개→380개, 매출액 16.1조원→27.4조원)이나 증가한 것에 비해 백화점은 정체(점포 수 90개→79개, 매출액 10.6조원→18.7조원) 현상을 보이고 있다(<그림 2-2-1>). 유통업체는 이러한 추세로 가면 2009년 할인점은 약 470여개로 늘어날 것으로 추정하고 있다(김종진 2006a).

유통업은 현재 국내 대기업과 초국적 기업의 시장진입이 확장되면서, 제한된 영역 내에서 대형유통업의 슈퍼체인 사업 진출과 전자상거래 활성화, 영업시간 연장 등으로 인한 과당경쟁을 피할 수 없게 되었다. 자본은 비용절감이라는 측면에서 비정규직 채용, 성과급형 임금체계 도입, 기존 인력의 재편(사업부 외주·용역·분사) 등을 추진하고 있다. 이것은 노동자들의 노동조건 및 고용안정 문제와 함께 노동조합의 미래와 관련하여 매우 중요한 사항이다.

<그림 2-2-1> 백화점 및 할인점 점포 수 및 시장규모 추이: 2003-2007년 현재(단위: 조원)



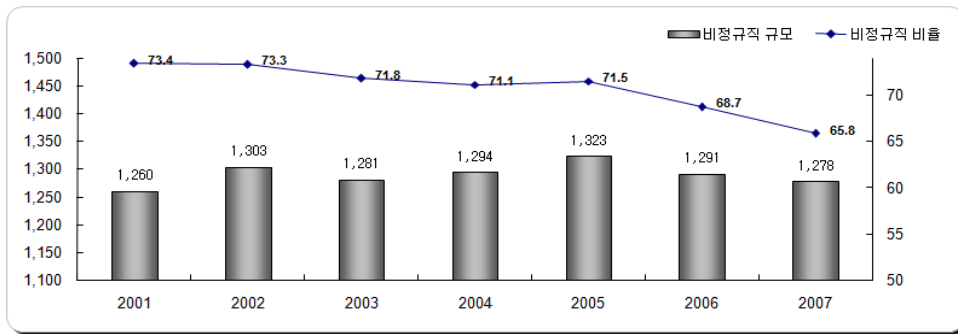
\* 자료 : 한국체인스토어협회(2007)의 내용을 재구성. 2007년 유통업체 점포수와 매출액은 예상치 임.

이와 같은 유통산업의 변화는 유통업의 고용관계나 노사관계에도 일정한 영향을 미치고 있다. 현재 주요 유통업 노동조합의 요구사항은 △비정규직 문제, △입점 및 관측 직원들의 고용보호 문제, △주휴일과 같은 노동조건 문제로 요약될 수 있다. 하지만 유통업 노동조합의 요구사항에 대한 사용자들의 입장은 비용문제와 관리운영 문제 그리고 유통시장의 경쟁으로 인해 수용이 어렵다는 태도이다. 게다가 정부는 현재 이랜드 문제에

서 알 수 있듯이, 기간제 보호법의 남용이나 유통업 비정규직 규제 문제에 소극적인 태도를 보이고 있다.

한편 도소매업 종사자들의 비정규직 규모를 보면 2001년 126만명(73.4%)에서 2007년 8월 현재 127만명(65.8%)으로 고착화되고 있는 것이 확인된다(<그림 2-2-2>). 물론 IMF 경제위기 이후 도소매업 중 유통업에서는 정규직 일자리들이 비정규직으로 대체되고 있다. 특히 유통업은 산업구조변화와 노동시장의 유연화에 의해 비정규직 고용이 증가하고 있는 업종 중 하나이며, 유통업에 종사하는 고용현황을 보면 정규직보다 직접 고용 비정규직(계약직, 파트타임)과 간접고용 비정규직(과건 및 용역 형태) 노동자들이 정규직보다 더 많은 상황이다.

<그림 2-2-2> 도소매업 비정규 변화 추이(단위: 천명, %)



\* 자료 : 한국노동사회연구소(원자료 : 통계청 경제활동인구부가조사 원시자료 각 년도).

실제로 국내 A백화점의 경우 정규직은 약 3천명이나, 비정규직은 2천5백명(직접고용 비정규직 950명, 간접고용 비정규직 1,600명)으로 거의 절반에 가까운 상황이며, B할인점의 경우 정규직은 약 1천4백명인데 비해, 비정규직은 1천7백명(직접고용 비정규직 450명, 간접고용 비정규직 1,260명)이나 된다. 이랜드 홈에버의 경우 33개 매장 중 25개 매장의 비정규직 규모를 보면 지난 1년 사이에 305명(2006년 2,250명 → 2007년 2,555명)이나 증가했다.

<표 2-2-2> 주요 유통업체 시장 점유율 및 기본 현황 비교(2006년 12월 말 기준)

업태	업체명	상시 종업원 수			시장 점유율	영업 이익 (백만원)	급여		퇴직급여		복리후생비	
		2007년	2003년	증감			월 평균 (천원)	재무 계정 비율	월 평균 (천원)	재무 계정 비율	월 평균 (천원)	재무 계정 비율
백화점	신세계	12,489	9,345	3,144	22.8%	709,754	2,118	3.93	218	0.40	299	0.55
	롯데쇼핑(주)	8,415	7,249	1,165	42.2%	749,372	3,654	4.07	307	0.34	570	0.64
	롯데이도파	333	644	-311		46,571	2,725	3.41	253	0.32	443	0.56
	현대백화점	2,083	5,304	-311	12.7%	171,276	3,723	12.09	808	2.62	988	3.21
	그랜드백화점	492	688	-196		6,155	2,484	10.49	192	0.81	479	2.02
	한화갤러리아	894	954	-60		39,638	3,505	16.06	476	2.17	511	2.34
할인점	지에스리테일	3,206	3,490	-284	2.3%	75,968	4,176	6.39	473	0.72	665	1.02
	삼성테스코 - 홈플러스	10,641	4,523	6,118	19.9%	24,581	1,545	4.85	152	0.48	473	1.49
	신세계마트	3,491	3,491		37.5%	-25,723	1,494	8.07	139	0.75	183	0.99
	이랜드리테일 - 홈에버	6,025	5,467	558	10%	-25,269	1,687	7.31	131	0.57	63	0.27
	이랜드월드 - 2001아울렛	2,115	889	1,226	2.9%	82,063	2,368	6.41	164	0.44	384	1.04
	이랜드 뉴코아	1,986	1,948	38	4.4%	25,821	2,293	7.39	200	0.65	431	0.69
	농협유통 - 하나로 마트	1,947	333	1,614	5.3%	9,135	1,844	4.45	178	0.43	509	1.23
	세이브존I&C	426	472	-46		4,643	3,445	12.11	31	1.19	458	1.61
	롯데마트				14%							

\* 주 : 1) 급여, 퇴직급여, 복리후생 항목의 비율은 기업체 손익계산서 재무비율 항목 중 해당 계정 항목이 전체 항목에서 차지하는 구성비를 의미함. 해당 비용 산출은 해당 업체의 연 평균 비를 상시 종업원 수와 월 평균(12개월)로 나눈 값임.  
 2) 급여는 근로 또는 용역의 대가로 지급하는 인건비로서 임원급여, 급여, 임금 및 각종 상여금과 수당이 포함된 것임. 복리후생비는 사회보험, 복리시설비, 보건후생비, 사내행사비(직장체육비 등), 복지연금부담액, 경조금, 직업훈련비, 주택보조금, 직장보육시설 운영비 등이 포함된 금액임.  
 3) 삼성테스코 홈플러스는 2007년 기준이며, 한화갤러리아의 상시 종업원 수는 2005년과 2007년 기준임. 이랜드 홈에버의 급여-퇴직급여-복리후생은 2005년 기준임.  
 \* 자료 : 해당 기업의 공시자료를 재분석하여 구성함.

아울러 유통업체의 상당부분은 직영 사원보다는 입점-협력업체(수수료 매장) 직원들 다시 말하면 판촉사원의 인원과 거의 비슷한 상황이다. 실제로 2006년 말 현재 대형 마트 3사의 판촉 사원 근무 현황을 보면, 직영 사원의 93.8%에 이르는 2만8천명을 판촉사원으로 파견받아 근무시켰으며, 이마트는 판촉사원의 수가 117.8%나 되는 것으로 나타났다(<표 2-2-3>).

이와 같은 현황은 백화점에서도 비슷한 상황인데, 롯데백화점(롯데쇼핑)의 경우 2005년 기준(전체 직원 10,130명)으로 정규직은 4,671명(46.2%)인

것에 비해 비정규직은 5,459명(53.8%)으로 10%p 정도 더 많았으며, 비정규직 중 직업고용 비정규직은 1,909명(34.9%)으로 간접고용 비정규직(3,550명, 65.1%)이 2배 이상 많은 것으로 나타났다. 게다가 동료사원이라는 명칭으로 지칭되는 협력(판촉) 사원이 37,788명으로 전체(47,918명)의 78.8%를 차지하고 있었다(롯데백화점 지속가능 보고서, 2006).

<표 2-2-3> 대형마트 3사의 판촉사원 및 판매장려금 수령 현황(2006)

	직영 직원 수	판촉 사원수	비율	매입금액	판매 장려금	비율
이마트	10,346	12,190	117.8	3조9365억	3061	7.8
홈플러스	11,537	7,792	67.5	2조854억	1048	5.0
롯데마트	8,297	7,967	96.1	3조3797억	583	1.7
합계	30,180	27,949	93.8	9조4016억	4692	4.8

\* 자료 : 한겨레(2007.11.22, 원자료: 공정거래위원회).

결국 유통업체들의 비정규직 활용은 유통산업의 구조개편과 노동시장의 유연화에 따른 자본의 선택에 따른 결과였다. 그런데 유통부문의 기업 인수합병과정에서는 노동자들의 고용불안이 원인이 되어 해당 사업장의 노사관계는 불안정하게 되었다. 특히 최근 이랜드의 까르푸 인수를 전후로 하여 나타난 노동조합과의 갈등은 이를 잘 보여주고 있는 사례로 꼽을 수 있다.

### 3. 소결 : 비교 및 검토

본 장에서는 국내외(한국, 미국, 일본) 서비스 및 유통서비스부문의 현황과 특징에 대해 살펴보았다. 다음은 앞에서 살펴본 국내외 유통산업의 주요 특징과 노동실태를 정리한 것인데, 이들 나라들에서 확인되고 있는 공통점은 유통업의 시장상황과 법제도의 변화와 맞물려 해당부문의 비정규직화가 진행되고 있다는 점이다.

첫째, 미국과 일본 모두 지난 20년 동안 유통산업의 대형화 추세가 진행되면서, 유통업체간의 새로운 활동영역 개척과 기존 영업망의 유지 등

을 위한 경쟁이 강화되고 있다. 결국 미국과 일본의 대형 유통업체들은 비용절감을 위해 해당 종사자를 정규직이 아닌 파트타이머로 고용하고 있으며, 이에 따른 파트타임의 다수를 차지하고 있는 여성노동자들의 임금이나 복지제도는 당연히 열악할 수 밖에 없다.

둘째, 미국과 일본 모두 그들 나라의 제도적인 환경변화가 유통산업에 종사하는 여성노동자들의 노동조건을 더 열악하게 만들고 있다. 실제로 미국 유통업(할인점 18.9%)에 고용된 파트타임 노동자(35% 규모, 여성 72%)들의 실질 임금은 2005년 현재 민간부문의 62%수준에 머물러 있으며, 월마트(Wal-Mart)의 경우 시급이 9.6달러로 일반 유통업(17달러)의 절반 정도에 불과하다. 일본의 경우 유통업(할인점 12.5% 규모) 비정규직(파트타이머) 비중은 우리와 비슷한 77.2%로 꽤 높은 편이며, 이들 대부분은 정규직 업무를 대신하고 있다. 이들 유통업 파트타임 노동자들은 정규직 임금의 75%수준을 받고 있으며, 근속년수가 10년 정도면 정규직 임금의 50% 수준을 밀돌게 된다.

셋째, 미국과 일본(그리고 고 한국)에서 무노조 기업(월마트, 이마트 등)의 확산은 해당 부문의 노조 조직화를 어렵게 하는 요인이다. 먼저, 미국 유통업의 노조 조직률은 갈수록 하락하고 있으며, 고용 및 노동조건이 악화되는 등 제도적 보호막이 약화되어 열악한 노동 상황에 처해 있다. 일본 또한 유통업(할인점)의 경우 파트타임 조합원은 정규직의 5분의 1수준에 불과하다. 이처럼 노조 조직화가 미약한 유통업의 경우 해당 산업의 다수를 차지하고 있는 여성비정규직(파트타임) 노동자들이 고용보호 및 노동조건이 열악한 상황에 놓일 수 밖에 없다. 실제로 미국의 경우 최저임금의 실질가치가 하락하여, 유통업 여성노동자들이 최저임금을 받을 확률이 다른 부문의 노동자들보다 2배 이상 높아지고 있다. 일본 또한 2003년 개정된 법(개정인사관리제도)으로 인해 고용형태에 따라 파트타임(기혼 여성)의 처우격차를 온존시키고 있을 뿐 아니라, 같은 직무임에도 불구하고 더 낮은 처우(시급 65.7% 수준)를 받는 노동자로 만들고 있다.

이와 같은 미국과 일본 유통업의 상황은 한국에서도 크게 차이가 없다. 먼저, 한국의 서비스산업과 유통서비스산업은 지난 10년 동안 지속적으로 성장했다. 게다가 소매업에 해당하는 유통업의 할인점은 지난 6년 사이에 3배 이상 성장했으며, 대형마트의 비중(17.3%)이 매우 높은 편이다. 그러나 유통업의 성장에 비해 해당 부문에 종사하는 노동자들의 노동조건은

매우 열악하다. 2007년 현재 유통업(소매업) 비정규 비율은 73.9% 정도를 차지하고 있으며, 유통업 비정규직의 임금은 102만원으로 최저임금수준이다.

아울러 한국은 지난 2007년 7월 1일 비정규직법 시행으로 주요 유통업(홈에버, 뉴코아, 현대백화점)에 종사하는 비정규직 노동자들이 계약해지되고 외주화되었다. 특히 유통업의 주요 핵심 업무를 담당하는 계산 및 판촉·판매부문의 비정규직 거의 대부분이 여성이라는 점을 고려하면, 법제도 개정으로 인해 유통업 여성 비정규직의 고용 및 노동조건이 더욱 열악해진 것이다. 더욱이 한국 유통업의 노조 조직률은 2007년 현재 3.6%(비정규직 1.7%, 여성비정규직 1.7%)로 전체 노조 조직률의 4분의 1에 그치고 있어, 해당 산업에 종사하는 고용보호 및 노동조건을 개선하기 위한 이해대변기구가 미비하다.

이와 달리 서유럽 대부분(스웨덴, 독일, 프랑스 등)의 유통업 노동자들은 동일노동 동일임금의 원칙이나 단체협약효력 확장제도 등과 같은 제도적 보호로 인해 비정규직 차별은 적은 편이다. 일례로 한국에서 약 30여개 매장을 운영했던 프랑스 까르푸조차 정작 자기들 나라에 고용된 계약직 비율은 전체(7만5천명)의 7%에 그치고 있다. 이와 같이 이들 나라들에서 유통업 비정규직 비율이 상대적으로 낮은 이유는 친노동자 정당과 노동조합의 노력에 따른 노사관계 제도화가 있었기 때문이다. 이는 스웨덴의 유통업 사례를 통해서도 잘 알 수 있다.<sup>15)</sup>

결국 산업구조 재편에 따른 서비스산업의 성장과 유통서비스부문의 시장상황 변화(대형화 및 경쟁강화)는 해당 영역의 고용과 노사관계에도 많은 영향을 미칠 것이다. 앞에서 살펴 본 바와 같이 전 세계적으로 유통업체간의 새로운 시장 확보나 기존 영역의 유지와 같은 시장경쟁이 좀 더 치열해 질 것이다. 이는 한국 사회에서도 동일하게 나타날 가능성이 크다.

---

15) 스웨덴에서 백화점 및 소규모 유통노동자들이 3분의2를 차지하고 있는 유통서비스노조인 한델스(Handels)의 경우 조합원의 절반은 파트타임 노동자이며, 이중 여성 파트타임의 비율은 85%이다. 하지만 이들 파트타임 노동자들은 풀타임노동자와 비교해 75%정도의 임금 및 연금, 의료보험 등의 혜택을 받고 있다. 더불어 파트타임 노동자의 유급수당 증액과 급여에 비례한 지역연금(국민연금)의 금액을 인상하게 하는 등 단협도 파트타임 노동자를 위해 유리하게 개선해오고 있다. 파트타임의 경우 1년 이상 근무할 경우에는 근무시간에 비례하여 모든 혜택을 받을 수 있으며, 아르바이트 학생의 경우도 1개월 이상 근무 시 노조 가입이 가능하다. 다만 학생의 경우 실업보험금은 내지 않는다. 이러한 노력으로 한델스는 2004년 1년 동안 2,300명이 신규로 노조에 가입함으로써 약 17만명의 조합원을 확보하고 있다.



실제로 고용관계 측면에서 보면 유통업 사용자는 비용절감과 경쟁강화를  
이해 비정규직을 활용할 가능성이 크며, 이는 유통부문의 노조 조직화를  
어렵게 하는 요인이 될 것이다.

## 제3장 유통서비스산업의 고용 및 노동실태 변화 : 2005-2007

본 장에서는 유통서비스산업의 비정규직의 규모와 실태에 대해 다루었으며, 사용된 자료는 2005년과 2007년 8월 통계청의 경제활동인구부가조사 원자료를 분석한 것이다.

### 1. 고용 및 노동조건

#### 1) 근속년수

지난 2년간 서비스산업 노동자들의 일자리는 큰 변화가 없었다. 먼저, 제조업 노동자들의 사업장내 평균 근속기간은 다소 증가(2005년 5.2년 → 2007년 5.4년)했으나, 서비스산업 노동자들의 평균 근속기간(2005년 4.6년 → 2007년 4.6년)은 변함이 없었다(<표 3-1-1>).

서비스산업과 제조업 노동자들의 평균 근속기간의 차이는 정규직의 근속기간 늘어난 것이 주요한 원인이다. <표 3-1-1>에서 보는 바와 같이, 제조업 정규직 노동자들의 평균 근속기간은 지난 2005년 6.9년에서 2007년 7.2년으로 증가한 것에 비해, 서비스산업 정규직 노동자들의 평균 근속기간은 변화가 없었다.

둘째, 서비스산업 각 영역별 일자리 변화에는 큰 차이가 없었다. 서비스산업 중 생산자서비스(2005년 4.3년 → 2007년 4.2년)와 사회서비스(2005년 7.7년 → 2007년 7.3년)부문 노동자들의 근속기간은 다소 줄어든 반면, 유통서비스(2005년 3.8년 → 2007년 4년)와 개인서비스(2005년 2.2년 → 2007년 2.3년)에는 큰 변화가 없었다.

<표 3-1-1> 서비스 및 유통서비스부문 고용현황 변화 추이1)

년도	제조업 (manufacturing)	서비스업 (services)	생산자 서비스 (producer services)	유통서비스 (distributive services)		개인 서비스 (personal services)	사회 서비스 (social services)	
				평균	소매업 (retail)			
분류	주요 업종	금속, 화학, 섬유, 고무, 전가, 전기, 비금속, 기타 장비 제조업	생산-유통 -개인-사 회서비스	은행, 보험, 부동산, 회계, 기술, 법률, 기타사업서 비스	교통, 통신, 도매, 소매	가사서비스, 호텔, 음식료, 세탁, 수선, 미용, 오락, 기타개인서 비스	병의원, 교육, 복지, 비영리, 우편, 정부, 기타사회서 비스	
2005	근속 년수	5.2년 (정) 6.9 (비) 2.4	4.6년 (정) 8.6 (비) 1.9	4.3년 (정) 6.9 (비) 2.6	3.8년 (정) 6.8 (비) 1.9	2.3년 (정) 3.2 (비) 1.4	2.2년 (정) 7 (비) 1.2	7.7년 (정) 11.3 (비) 2.1
2007	근속 년수	5.4년 (정) 7.2 (비) 2.4	4.6년 (정) 8.1 (비) 1.9	4.2년 (정) 6.6 (비) 2.6	4.0년 (정) 6.7 (비) 2.0	2.0년 (정) 4.0 (비) 1.5	2.3년 (정) 6.2 (비) 1.3	7.3년 (정) 10.7 (비) 2.1

\* 자료 : 통계청 경제활동인구부가조사 원자료에서 재분석(2005.8, 2007.8).

셋째, 유통서비스부문 중 소매업(retail) 노동자들의 일자리는 다소 차이가 있다. 소매업 노동자들의 사업장 내 평균 근속기간을 보면, 지난 2005년 2.3년(정규 3.2년, 비정규 1.4년)에서 2007년 2년(정규 4년, 비정규 1.5년)으로 다소 줄어 든 것이 확인 된다. 이것은 소매업 영역에서 정규직의 근속기간은 증가했기 때문이다.

## 2) 고용형태

서비스산업 노동자들의 고용형태 변화를 보면, 지난 2년 동안 비정규직 노동자들의 비율은 감소된 것으로 나타났다. <표 3-1-2>에서 볼 수 있듯이, 제조업(2005년 38.4% → 2007년 36.2)과 서비스산업(2005년 59.6% → 2007년 57.7%) 모두 비정규직 비율이 2%p 정도 하락했다.

<표 3-1-2> 서비스 및 유통서비스부문 고용형태 변화 추이

년도	구분	제조업	서비스업	생산자 서비스	유통서비스		개인 서비스	사회 서비스
					평균	소매업		
2005	정규직	61.6%	38.4%	40.6%	38.8%	17.2%	17.3%	60.6%
	비정규직	38.4%	59.6%	59.4%	61.2%	82.8%	82.7%	39.4%
	-장기임시	21.4%	31.0%	25.8%	37.4%	46.2%	48.3%	15.0%
	-기간제	16.5%	27.1	30.0%	22.3	24.2%	33.9%	23.9%
	-시간제	2.7%	8.4%	3.6%	6.7%	13.8%	15.1%	9.2%
	-파견	0.4%	1.0%	2.1%	1.2%	1.5%	0.6%	0.2%
	-용역	1.0%	4.2%	17.2%	0.0%	0.1%	0.3%	0.0%
	-특수고용	1.0%	5.9%	10.1%	7.4%	11.3%	2.8%	2.9%
2007	정규직	63.8%	42.3%	40.6%	43.1%	19.2%	20.3%	61.1%
	비정규직	36.2%	57.7%	59.4%	56.9%	80.8%	79.7%	38.9%
	-장기임시	21.5%	32.4%	25.7%	38.0%	54.8%	52.6%	16.8%
	-기간제	14.3%	23.8%	29.4%	18.0%	24.1%	26.7%	21.8%
	-시간제	2.6%	9.3%	3.5%	7.7%	14.0%	15.9%	11.2%
	-파견	0.7%	1.3%	2.8%	1.1%	0.5%	0.5%	0.5%
	-용역	0.1%	5.4%	20.3%	0.1%	0.5%	0.4%	0.1%
	-특수고용	0.8%	5.5%	9.7%	7.1%	0.5%	2.2%	2.5%

\* 자료 : 통계청 경제활동인구부가조사 원자료에서 재분석(2005.8, 2007.8).

둘째, 서비스산업 내 각 영역별 비정규직 비율 또한 감소한 것이 확인된다. 실제로 생산자서비스(2005년 59.4% → 2007년 59.4%)를 제외하고, 유통서비스(2005년 61.2% → 2007년 56.9%), 개인서비스(2005년 82.7% → 2007년 79.7%), 사회서비스(2005년 39.4% → 38.9%) 모두 미미하지만 비정규직 비율이 하락했다.

셋째, 지난 2년 사이에 유통서비스 내 소매업 비정규직 비율은 낮아졌다. 소매업 비정규직은 지난 2005년 82.8%에서 2007년 80.8%로 2.8%p 감소했다. 이는 정규직(2005년 17.2% → 2007년 19.2%)의 증가에 따른 것이다. 하지만 소매업 내 비정규직의 구성 분포를 보면 장기임시직(2005년 46.2% → 2007년 54.8%)은 오히려 지난 2년 사이에 8%p 정도 증가했다.

### 3) 노동시간

서비스산업 노동자들의 노동시간 변화 추이를 보면, 주당 노동시간은

다소 줄어든 것이 확인된다. <표 3-1-3>을 보면 알 수 있듯이, 지난 2년 사이에 제조업(2005년 47.8시간 → 2007년 46.2시간)과 서비스산업(2005년 47.2시간 → 2007년 45.7시간) 모두 약 1시간 30분 가량 노동시간이 줄어들었다. 이것은 우리나라의 주5일제 도입에 따른 영향으로 봐야 할 것이다. 실제로 지난 2년 사이에 주5일제 적용률을 보면, 제조업(2005년 31.6% → 2007년 47.3%)과 서비스산업(2005년 32.7% → 2007년 40.7%) 모두 증가했다. 다만, 제조업에 비해 서비스산업의 주5일제 적용 비율은 제조업보다 다소 낮았다.

<표 3-1-3> 서비스 및 유통서비스부문 노동시간 변화추이

년도	구분	제조업	서비스업	생산자 서비스	유통서비스		개인 서비스	사회 서비스
					평균	소매업		
2005	주당 노동시간	47.8시간 (정) 47.8 (비) 47.8	47.2시간 (정) 46.9 (비) 47.4	47.3시간 (정) 45.9 (비) 48.2	49.5시간 (정) 49.9 (비) 49.2	49.3시간 (정) 51.3 (비) 47.4	49.8시간 (정) 49.9 (비) 49.8	42.6시간 (정) 44.8 (비) 39.3
	주5일제 시행	31.6% (정) 43.9 (비) 13.9	32.7% (정) 50.6 (비) 20.6	48.7% (정) 66.8 (비) 36.4	22.3% (정) 40.6 (비) 10.8	% (정) 27.3 (비) 7.5	9.7% (정) 43.1 (비) 3.8	47.7% (정) 48.4 (비) 33.0
2007	주당 노동시간	46.2시간 (정) 46.4 (비) 46.1	45.7시간 (정) 45.7 (비) 45.5	45.7시간 (정) 44.4 (비) 46.7	47.9시간 (정) 48.6 (비) 47.5	47.0시간 (정) 49.1 (비) 46.6	48.5시간 (정) 49.6 (비) 48.2	41.0시간 (정) 43.8 (비) 36.5
	주5일제 시행	47.3% (정) 60.1 (비) 24.8	40.7% (정) 58.2 (비) 27.9	57.5% (정) 75.9 (비) 45.0	29.9% (정) 49.7 (비) 15.0	19.4% (정) 44.1 (비) 13.5	13.9% (정) 38.3 (비) 7.6	56.9% (정) 58.1 (비) 55.1

\* 자료 : 통계청 경제활동인구부가조사 원자료에서 재분석(2005, 2007.8).

\* 주 : “(정)” 은 정규직이며, “(비)” 는 비정규직 임,

둘째, 서비스산업 내 각 영역별 노동자들의 주당 노동시간은 감소했다. 각 영역별 노동시간을 보면, 생산자서비스(2005년 47.3시간 → 2007년 45.7시간), 유통서비스(2005년 49.5시간 → 2007년 47.9시간), 개인서비스(2005년 49.8시간 → 2007년 48.5시간), 사회서비스(2005년 42.6시간 → 2007년 41시간)부문의 주당 평균 노동시간은 1시간에서 2시간 정도 감소했다. 이와 같이 서비스산업 노동자들의 주당 노동시간이 감소한 것은 <표 3-1-3>에서 보는 바와 같이, 주5일제 적용 사업장이 상대적으로 늘어난 것에서 그 원인을 찾을 수 있다.

셋째, 지난 2년 사이에 유통서비스부문 중 소매업 노동자들의 주당 평

균 노동시간은 2시간 가량 감소했다. 실제로 2005년 소매업 노동자들의 주당 평균 노동시간은 49.3시간(정규 51.3시간, 비정규 47.4시간)이었던 반면에 2007년 현재 47시간(정규 49.1시간, 비정규 46.6시간)으로 약 2시간 가량 줄어 들었다.

## 2. 임금 및 부가급여, 사회보험

### 1) 임금

서비스산업 노동자들의 임금수준을 보면, 서비스산업 노동자들의 임금 상승율은 제조업에 비해 2배 가량 낮았다. <표 3-2-1>에서 보는 바와 같이, 제조업(2005년 168만원 → 2007년 190만원)은 22만원 증가한 것에 비해, 서비스산업(2005년 158만원 → 2007년 171만원)은 13만원 정도 밖에 증가하지 않았다. 이와 같은 임금의 격차는 해당 산업 내 정규직 임금증가가 주된 이유다. 지난 2년 사이에 제조업 정규직의 임금은 26만원 증가했던 반면에, 서비스산업 정규직의 임금증가는 15만원 정도였다.

<표 3-2-1> 서비스 및 유통서비스부문 임금 변화 추이

년도	구분	제조업	서비스업	생산자 서비스	유통서비스		개인 서비스	사회 서비스
					평균	소매업		
2005	월 평균 임금	168만원 (정) 199 (비) 118	158만원 (정) 230 (비) 109	175만원 (정) 242 (비) 130	145만원 (정) 200 (비) 110	126만원 (정) 159 (비) 94	110만원 (정) 200 (비) 91	196만원 (정) 250 (비) 111
		190만원 (정) 225 (비) 129	171만원 (정) 245 (비) 117	191만원 (정) 266 (비) 140	161만원 (정) 219 (비) 117	117만원 (정) 180 (비) 102	119만원 (정) 205 (비) 97	204만원 (정) 261 (비) 114

\* 자료 : 통계청 경제활동인구부가조사 원자료에서 재분석(2005, 2007.8).

\* 주 : “(정)”은 정규직이며, “(비)”는 비정규직 임.

둘째, 서비스산업 내 각 영역별 임금증가에는 차이가 있다. 먼저, 지난 2년 동안 생산자서비스(2005년 175만원 → 2007년 191만원)와 유통서비스(2005년 145만원 → 2007년 161만원)부문의 임금은 약 16만원 증가된 반면에, 개인서비스(2005년 110만원 → 2007년 119만원)와 사회서비스(2005년 196만원 → 2007년 204만원)부문의 임금상승은 10만원에 못 미쳤다.

셋째, 유통서비스부문 중 소매업 노동자들의 임금은 다소 줄어든 것으로 나타났다. 소매업 노동자들의 월 평균 임금 총액은 지난 2005년 126만원(정규 159만원, 비정규 94만원)에서 2007년 117만원(정규 180만원, 비정규 102만원)으로 약 9만원 정도 줄어 들었다. 이처럼 소매업 노동자들의 임금총액이 감소된 것은 보다 구체적인 자료를 확인해 봐야 하겠지만, 소매업의 성별에 따른 고용형태의 변화에 의한 것으로 예측된다. 실제로 2007년 8월 소매업 비정규직의 시간당 임금(5,233원)과 평균 시간당 임금(5,913원)의 차이가 거의 없는 것도 이를 뒤 받침 할 수 있는 이유로 볼 수 있다.

## 2) 부가급여 및 사회보험

### (1) 시간외 수당

서비스산업 노동자들의 지난 2년간 시간외 수당 적용률은 다소 줄어들었다. 먼저, 제조업(2005년 63.9% → 2007년 63.8%)과 서비스산업(2005년 39.6% → 2007년 39.4%)의 시간외 수당 적용률은 거의 차이가 없었다. 그러나 서비스산업 내 유통서비스(2005년 34.2% → 2007년 35.9%), 개인서비스(2005년 15.1% → 2007년 16.9%)부문의 시간외 수당 적용률은 다소 증가한 반면, 생산자서비스(2005년 43.2% → 2007년 42.2%)와 사회서비스(2005년 61.8% → 2007년 58.8%)부문의 시간외 수당 적용률은 다소 감소했다.

둘째, 유통서비스부문 내 소매업 노동자들의 시간외 수당 적용률은 매우 많이 줄어들었다. 지난 2005년 소매업 노동자들의 시간외 수당 적용률은 37.5%(정규 69%, 비정규 6%)이었던 반면에, 2007년 시간외 수당 적용률은 20.1%(정규 66.7% 비정규 9%)로 13.4%p 줄어들었다.

### (2) 퇴직금

서비스산업 노동자들의 퇴직금 적용률은 제조업에 비해 낮았다. 먼저, 지난 2년 사이에 제조업 노동자들의 퇴직금 적용률(2005년 71.8% → 2007년 75%)은 증가한 반면, 서비스산업 노동자들의 퇴직금 적용률(2005년 61.5% → 2007년 55%)은 줄어들었다. 이와 같이 서비스산업 노동자들의

퇴직금 적용률이 감소한 것은 비정규직의 퇴직금 적용률(2005년 36.2% → 2007년 22.6%)이 13.6%p 감소했기 때문이다.

둘째, 서비스산업 내 각 영역별 퇴직금 적용률은 거의 모두 증가했다. 실제로 생산자서비스(2005년 61.5% → 2007년 65.4%), 유통서비스(2005년 48.3% → 2007년 52.9%), 개인서비스(2005년 20.6% → 2007년 25.2%), 사회서비스(2005년 70.6% → 2007년 71.3%)부문 모두 4~5%p 정도 증가했다.

셋째, 유통서비스부문 중 소매업 노동자들의 퇴직금 적용률은 다소 증가했다. 2005년 소매업 노동자들의 퇴직금 적용률은 23%(정규 96%, 비정규 7.5%)인 것에 비해, 2007년 퇴직금 적용률은 30%(정규 99.6%, 비정규 13.5%)로 7%p 정도 증가했다.

<표 3-2-2> 서비스 및 유통서비스부문 부가급여 적용 변화 추이

년도	구분	제조업	서비스업	생산자 서비스	유통서비스		개인 서비스	사회 서비스
					평균	소매업		
2005	시간외 수당	63.9%	39.6%	43.2%	34.2%	37.5%	15.1%	61.8%
		(정) 86.3 (비) 27.9	(정) 78.4 (비) 13.3	(정) 74.8 (비) 22.1	(정) 70.3 (비) 11.3	(정) 69.0 (비) 6.0	(정) 63.6 (비) 5.0	(정) 89.8 (비) 18.8
	퇴직금	71.8%	61.5%	61.5%	48.3%	23.0%	20.6%	70.6%
		(정) 98.8 (비) 28.3	(정) 98.8 (비) 36.2	(정) 98.8 (비) 36.2	(정) 98.0 (비) 16.8	(정) 96.0 (비) 7.5	(정) 89.9 (비) 6.2	(정) 98.9 (비) 27.1
	상여금	70.2%	49.2%	57.1%	46.5%	16.3%	20.3%	68.5%
(정) 97.5 (비) 26.3		(정) 95.9 (비) 17.6	(정) 96.6 (비) 30.1	(정) 95.8 (비) 15.3	(정) 90.7 (비) 7.6	(정) 91.5 (비) 4.4	(정) 96.0 (비) 21.0	
유급 휴가	63.9%	42.9%	48.8%	37.2%	17.8%	16.5%	64.8%	
	(정) 84.2 (비) 23.8	(정) 82.2 (비) 16.2	(정) 81.8 (비) 26.1	(정) 74.1 (비) 13.7	(정) 69.7 (비) 7.8	(정) 69.8 (비) 5.4	(정) 90.5 (비) 25.2	
2007	시간외 수당	63.8%	39.4%	42.2%	35.9%	20.1%	16.9%	58.8%
		(정) 83.9 (비) 28.6	(정) 74.7 (비) 13.6	(정) 68.4 (비) 24.3	(정) 69.8 (비) 10.2	(정) 66.7 (비) 9.0	(정) 60.8 (비) 5.7	(정) 86.0 (비) 16.0
	퇴직금	75.0%	55.0%	65.4%	52.9%	30.0%	25.2%	71.3%
		(정) 99.6 (비) 31.8	(정) 99.2 (비) 22.6	(정) 99.6 (비) 42.0	(정) 99.7 (비) 17.4	(정) 99.6 (비) 13.5	(정) 94.9 (비) 7.4	(정) 99.6 (비) 26.9
	상여금	73.5%	53.2%	59.7%	52.6%	28.3%	25.7%	70.7%
(정) 97.4 (비) 31.3		(정) 97.3 (비) 21.0	(정) 96.3 (비) 34.7	(정) 97.7 (비) 18.3	(정) 94.8 (비) 12.6	(정) 92.8 (비) 8.6	(정) 98.7 (비) 25.1	
유급 휴가	65.6%	47.8%	55.5%	42.9%	24.6%	21.0%	67.1%	
	(정) 87.6 (비) 27.0	(정) 86.5 (비) 19.4	(정) 88.8 (비) 32.7	(정) 80.2 (비) 14.7	(정) 78.4 (비) 11.8	(정) 75.7 (비) 7.0	(정) 92.5 (비) 27.3	
교육 훈련	22.8%	27.5%	30.5%	23.3%	18.0%	11.7%	41.8%	
	(정) 22.8 (비) 10.5	(정) 43.1 (비) 16.1	(정) 39.7 (비) 24.2	(정) 35.7 (비) 13.8	(정) 30.5 (비) 15.0	(정) 33.3 (비) 6.3	(정) 53.3 (비) 23.6	

\* 자료 : 통계청 경제활동인구부가조사 원자료에서 재분석(2005, 2007.8).

\* 주 : “(정)” 은 정규직이며, “(비)” 는 비정규직 임. 교육훈련 항목은 2007년부터 조사되었음.



### (3) 상여금

서비스산업 노동자들의 상여금 적용률은 다소 증가했다. 지난 2년 사이에 제조업(2005년 70.2% → 2007년 73.5%)과 마찬가지로 서비스산업(2005년 49.2% → 2007년 53.2%)에서 해당 산업 노동자들의 상여금 적용률은 각각 3%p 정도 증가한 것으로 나타났다.

둘째, 서비스산업 내 각 영역별 노동자들의 상여금 적용률은 다소 증가했다. 실제로 지난 2년간 생산자서비스(2005년 57.1% → 2007년 59.7%), 유통서비스(2005년 46.5% → 2007년 52.6%), 개인서비스(2005년 20.3% → 2007년 25.7%), 사회서비스(2005년 68.5% → 2007년 70.7%)부문의 해당 상여금 적용률은 증가했다.

셋째, 유통서비스부문의 소매업 노동자들의 상여금 적용률은 증가했다. 지난 2005년 소매업 노동자들의 상여금 적용률은 16.3%(정규 90.7%, 비정규 7.6%)였던 것에 비해, 2007년 현재 28.3%(정규 94.8%, 비정규 12.6%)로 2년 사이에 12%p 증가했다.

### (4) 유급휴가

제조업과 서비스산업 노동자들의 유급휴가 비율은 다소 증가했다. 먼저, 지난 2년 사이에 제조업(2005년 63.9% → 2007년 65.6%)에 비해, 서비스산업(2005년 42.9% → 2007년 47.8%) 노동자들의 유급휴가 비율이 상대적으로 더 증가했다.

둘째, 서비스산업 내 각 영역별 노동자들의 유급휴가 비율 또한 증가했다. 생산자서비스(2005년 48.8% → 2007년 55.5%), 유통서비스(2005년 37.2% → 2007년 42.9%), 개인서비스(2005년 16.5% → 2007년 21%), 사회서비스(2005년 64.8% → 2007년 67.1%)부문의 유급휴가 비율은 5%~7%p 정도 증가했다.

셋째, 유통서비스부문 내 소매업 노동자들의 유급휴가 비율도 증가했다. 지난 2005년 소매업 노동자들의 유급휴가 비율은 17.8%(정규 69.7%, 비정규 7.8%)였으나, 2007년의 경우 24.6%(정규 78.4%, 비정규 11.8%)로 약 6.8%p 증가했다.

## (5) 사회보험

서비스산업 노동자들의 사회보험 가입율은 제조업 노동자들에 비해 낮았다. 먼저, 제조업 노동자 10명 중 8명 정도는 사회보험에 가입되어 있었으나, 서비스산업은 10명 중 6명 정도에 불과했다. 특히, 서비스산업 노동자들의 고용보험 가입율은 10명 중 2명 정도(49.5%)에 불과했다(<표 3-2-6>).

한편 지난 2년 사이에 서비스산업 노동자들의 사회보험 가입율은 다소 늘어난 것으로 보여진다. 실제로 <표 3-2-3>을 통해서 알 수 있듯이, 서비스산업 노동자들의 국민연금, 건강보험, 고용보험 가입율은 증가했다. 유통서비스부문 소매업 노동자들의 사회보험 가입율 또한 지난 2년 사이에 다소 증가했다.

<표 3-2-3> 서비스 및 유통서비스부문 사회보험 가입 변화 추이

년도	구분	제조업	서비스업	생산자 서비스	유통서비스		개인 서비스	사회 서비스
					평균	소매업		
2005	국민연금	78.5% (정) 98.3 (비) 46.7	59.4% (정) 97.8 (비) 33.3	70.7% (정) 98.7 (비) 51.6	58.0% (정) 98.2 (비) 32.6	34.0% (정) 92.8 (비) 18.9	25.4% (정) 88.6 (비) 12.3	78.0% (정) 99.3 (비) 45.4
	건강보험	78.7% (정) 98.7 (비) 46.5	60.1% (정) 98.2 (비) 34.3	73.8% (정) 99.8 (비) 56.1	57.5% (정) 98.0 (비) 31.9	33.0% (정) 93.2 (비) 20.7	25.7% (정) 89.1 (비) 12.4	78.3% (정) 99.4 (비) 45.8
	고용보험	77.6% (정) 97.8 (비) 45.1	47.3% (정) 71.7 (비) 30.9	68.2% (정) 95.3 (비) 49.6	54.5% (정) 92.0 (비) 30.7	32.1% (정) 92.4 (비) 19.7	22.7% (정) 78.0 (비) 11.2	41.0% (정) 42.3 (비) 39.0
2007	국민연금	80.6% (정) 99.4 (비) 47.5	60.9% (정) 98.4 (비) 33.4	69.3% (정) 98.7 (비) 49.2	61.1% (정) 99.1 (비) 32.3	39.5% (정) 98.8 (비) 25.4	29.6% (정) 92.2 (비) 13.6	77.9% (정) 99.5 (비) 44.1
	건강보험	81.1% (정) 99.9 (비) 48.2	62.4% (정) 99.0 (비) 35.6	74.6% (정) 99.9 (비) 57.3	61.4% (정) 99.7 (비) 32.3	39.6% (정) 99.6 (비) 25.3	29.5% (정) 91.7 (비) 13.6	78.3% (정) 99.9 (비) 44.5
	고용보험	80.1% (정) 98.9 (비) 46.9	49.5% (정) 73.4 (비) 32.0	68.9% (정) 96.9 (비) 49.8	58.6% (정) 94.9 (비) 31.2	38.7% (정) 97.6 (비) 24.7	26.7% (정) 82.4 (비) 12.5	39.8% (정) 40.3 (비) 39.0

\* 자료 : 통계청 경제활동인구부가조사 원자료에서 재분석(2005, 2007.8).

\* 주 : “(정)”은 정규직이며, “(비)”는 비정규직 임, 교육훈련 항목은 2007년부터 조사되었음.

### 3. 노조 조직률, 근로계약서 작성

#### 1) 노조 조직률

지난 2년 사이에 서비스산업의 노조 조직률은 다소 증가했다. <표 3-3-1>을 보면 알 수 있듯이, 지난 2005년 서비스산업의 노조 조직률은 10.9%에서 2007년 현재 11.5%로 0.6%p 증가했다. 반면에 제조업 노조 조직률(2005년 16.8% → 2007년 16.6%)은 0.2%p 하락했다. 이와 같은 서비스산업의 노조 조직률 증가는 비정규직의 조직화에 있다. 이 기간에 서비스산업 정규직 노조 조직률(2005년 22.4% → 2006년 19.8%)은 2.6%p 감소한 반면 비정규직 노조 조직률(2005년 3.1% → 2007년 3.3%)은 0.2%p 증가했다.

<표 3-3-1> 서비스 및 유통서비스부문 조직률 변화 추이

년도	구분	제조업	서비스업	생산자 서비스	유통서비스		개인 서비스	사회 서비스
					평균	소매업		
2005	조직률	16.8% (정) 24.8 (비) 4.9	10.9% (정) 22.4 (비) 3.1	12.0% (정) 23.1 (비) 4.3	15.0% (정) 30.7 (비) 5.1	2.4% (정) 9.7 (비) 0.8	3.8% (정) 25.0 (비) 0.7	11.5% (정) 17.0 (비) 2.1
	유노조률	29.5% (정) 39.9 (비) 14.6	22.8% (정) 39.3 (비) 11.6	24.7% (정) 37.1 (비) 16.3	25.9% (정) 44.4 (비) 14.2	10.0% (정) 23.6 (비) 7.2	7.0% (정) 35.7 (비) 2.8	30.5% (정) 37.9 (비) 12.4
	가입 자격율	21.3% (정) 30.8 (비) 7.3	16.4% (정) 33.6 (비) 4.8	16.0% (정) 29.7 (비) 6.6	18.9% (정) 38.0 (비) 6.8	4.9% (정) 19.3 (비) 1.9	4.7% (정) 28.9 (비) 0.9	23.7% (정) 33.6 (비) 4.2
2007	조직률	16.6% (정) 23.4 (비) 4.7	11.5% (정) 22.7 (비) 3.3	10.8% (정) 19.8 (비) 4.7	15.9% (정) 30.5 (비) 4.8	3.6% (정) 11.9 (비) 1.7	3.8% (정) 14.2 (비) 1.2	14.0% (정) 21.3 (비) 2.6
	유노조률	28.4% (정) 37.5 (비) 12.3	25.6% (정) 42.8 (비) 13.0	23.5% (정) 34.7 (비) 15.8	26.7% (정) 43.8 (비) 13.7	12.1% (정) 22.9 (비) 9.6	7.5% (정) 22.7 (비) 3.6	41.3% (정) 52.8 (비) 23.2
	가입 자격율	21.2% (정) 29.2 (비) 7.1	18.1% (정) 35.7 (비) 5.1	15.0% (정) 27.0 (비) 6.9	20.2% (정) 37.8 (비) 6.8	6.2% (정) 20.0 (비) 2.9	5.1% (정) 18.1 (비) 1.8	29.5% (정) 44.7 (비) 5.6

둘째, 서비스산업의 각 영역별 노조 조직률 증가는 유통서비스와 사회서비스부분에서 나타났다. 생산자서비스의 경우 노조 조직률은 2005년 12%(정규 23.1%, 비정규 4.3%)에서 2007년 10.8%(정규 19.8%, 비정규 4.7%)로 1.2%p 감소했다. 반면에 유통서비스의 경우 노조 조직률은 2005년 15%(정규 30.7% → 비정규 5.1%)에서 2007년 15.9%(정규 30.5%, 비정규 4.8%)로 0.9%p 증가했으며, 사회서비스 또한 노조 조직률은 2005년 11.5%(정규 17%, 비정규 2.1%)에서 2007년 14%(정규 21.3%, 비정규 2.6%) 2.5%p 증가했다.

셋째, 유통서비스부문 소매업은 지난 2년 사이에 노조 조직률이 다소 증가했다. 소매업의 경우 지난 2005년 노조 조직률이 2.4%(정규 9.7%, 비정규 0.8%)였던 것에 비해, 2007년 현재 3.6%(정규 11.9%, 비정규 1.7%)로 1.2%p 증가했다. 특히, 지난 2년 사이에 소매업 노조 조직률은 정규직과 비정규직에서 모두 증가했다.

## 2) 근로계약서

서비스산업 노동자들의 근로계약서 작성여부는 절반 정도 밖에 되지 않았다. <표 3-3-2>를 보면 알 수 있듯이, 지난 2년 사이에 제조업(2005년 49.2% → 2007년 51.7%)과 서비스산업(2005년 37.4% → 2007년 42.4%) 노동자들의 근로계약서 작성은 3~5%p 정도 밖에 증가하지 않았다.

둘째, 서비스산업 내 각 영역별 노동자들의 근로계약작성 여부는 산업 부문별로 차이가 있다. 먼저, 생산자서비스(2005년 55% → 2007년 61.1%), 유통서비스(2005년 35.6% → 2007년 40.4%), 사회서비스(2005년 37.3% → 2007년 44.7%)부문 노동자 10명 가운데 5명 가량이 근로계약서를 작성했으나, 개인서비스(2005년 13.2% → 2007년 19.4%)부문 노동자는 10명 가운데 2명 정도만이 근로계약서를 작성했다.

셋째, 유통서비스부문의 소매업은 노동자 10명 중 3명 정도만이 근로계약서를 작성했다. 한편 소매업 노동자들의 경우 근로계약서 작성 비율은 지난 2005년 13.2%(정규 60.7%, 비정규 8.3%)였던 것에 비해, 2007년 현재 32.3%로 2배 이상 증가했다.

<표 3-3-2> 서비스 및 유통서비스부문 근로계약서 작성 추이

구분 년도	제조업	서비스업	생산자 서비스	유통서비스		개인 서비스	사회 서비스
				평균	소매업		
2005	49.2%	37.4%	55.0%	35.6%	26.5%	13.2%	37.3%
	(정) 59.5	(정) 45.1	(정) 59.3	(정) 50.0	(정) 52.4	(정) 60.7	(정) 33.3
	(비) 32.5	(비) 32.1	(비) 52.2	(비) 26.5	(비) 21.5	(비) 8.3	(비) 42.4
2007	51.7%	42.4%	61.1%	40.4%	32.3%	19.4%	44.7%
	(정) 62.6	(정) 51.9	(정) 64.7	(정) 58.5	(정) 61.6	(정) 49.1	(정) 39.7
	(비) 32.4	(비) 35.4	(비) 58.6	(비) 26.6	(비) 25.3	(비) 11.8	(비) 52.6

\* 자료 : 통계청 경제활동인구부가조사 원자료에서 재분석(2005, 2007.8).

\* 주 : “(정)”은 정규직이며, “(비)”는 비정규직 임.

#### 4. 소결

본 장에서는 지난 2년(2005년과 2007년)사이의 유통서비스부문 및 소매업 노동자들의 일반적인 고용 및 노동실태 문제를 개괄적으로 검토했다. 다음은 앞에서 살펴본 유통서비스부문과 소매업 노동실태의 주요 결과를 요약한 것이다.

첫째, 지난 2년 동안 유통서비스산업의 전체적인 노동조건은 크게 개선되지 않았다. 물론 서비스산업 내의 금융업이나 교육업에 해당되는 영역은 노동조건이 개선된 측면이 많다. 하지만 유통이나 개인서비스 영역의 노동조건은 크게 개선되지 않고 있다. 실제로 서비스산업 중 생산자서비스나 사회서비스와 달리 개인서비스나 유통서비스부문 노동조건이 상대적으로 너무나 열악하다. 예를 들면 서비스산업의 전체 비정규직 비율(57.6%)과 유통서비스산업의 비정규직 비율(56.9%)은 비슷하나, 유통서비스부문 내 소매업의 비정규직 비율은 80.8%로 매우 높은 비중을 차지하고 있다. 또한 유통서비스부문의 노동자 평균 근속기간(2년)은 서비스산업 전체 평균(4.6년)의 절반에 불과하다. 게다가 유통서비스부문 노동자들의 평균 임금(161만원)은 서비스산업 노동자들의 전체 평균 임금(171만원)의 보다 낮다.

둘째, 소매업 노동자들의 노동조건은 유통서비스부문 내의 다른 업종에 비해서도 매우 열악했으며, 특히 여성비정규직은 남성에 비해 더욱 열악한 것으로 나타났다. 먼저, 소매업 비정규직 비율은 80% 내외(2005년 82.8% → 2007년 80.8%)로 유통서비스부문 전체 평균(2005년 61.2%, 2007년 56.9%) 보다 20%p가량 높았다. 게다가 유통업에서 매우 높은 비중을 차지하고 있는 여성비정규직의 월평균 임금총액은 2007년 8월 현재 93만원(남성비정규직 120만원, 여성정규직 145만원, 남성정규직 216만원)으로 소매업 전체 평균 임금(117만원)의 97.5%, 소매업 남성 정규직의 56.5% 수준에 불과 하는 등 유통업 여성비정규직의 임금수준은 매우 낮았다.

셋째, 소매업 노조 조직률은 다소 증가했으나, 해당 산업의 노동 조건개선을 아직도 요원한 편이다. 소매업의 노조 조직률은 2005년 2.4%에서 2007년 8월 현재 3.6%(4만명)로 다소 증가했다. 하지만 소매업의 비정규직 노조 조직률은 1.7%(1만5천명, 정규직 11.9%, 2만5천명)로 정규직의 절반에 그치고 있다. 게다가 노조가 있는 사업장의 비정규직 노조 가입 자격 비율은 2.9%로 정규직의 10분의 1(20.9%)에 불과하다. 한편 소매업(32.3%) 노동자들의 근로계약서 작성 비율은 유통서비스부문 전체 평균(40.4%)보다도 낮았으며, 비정규직 노동자 중 근로계약서를 작성한 비율은 10명 중 1명(8.3%)도 채 안 되는 것으로 나타났다.

결국 유통서비스부문에 종사하는 많은 비정규직 노동자들은 노동권의 사각지대에 놓여 있다고 볼 수 있다. 따라서 유통업 비정규직 노동자들의 차별과 노동권 침해 문제는 정부차원에서 보다 구체적인 실태파악과 함께, 이들 노동자들에 대한 법제도적인 보호가 마련되어야 한다.

## 제4장 유통업 여성 비정규직 노동자 규모와 실태

: 통계청, '경제활동인구조사 부가조사'(2007.8) 결과

본 장에서는 유통업 여성 비정규직의 규모와 실태에 대해 다루었으며, 사용된 자료는 2007년 8월 통계청의 경제활동인구부가조사 원자료를 분석한 것이다.

### 1. 비정규직 규모

#### 1) 전체

통계청이 2007년 8월에 실시한 '경제활동인구조사 부가조사'에서 소매업 노동자는 105만 1천 명이다. 그러나 산업은 사업지원서비스업으로 분류되지만 소매업에서 일하는 파견근로 및 용역근로자 4만 5천 명을 합치면 모두 109만 6천 명이다. 이 가운데 비정규직은 88만 6천 명(노동자의 80.8%)이고 정규직은 21만 명(19.2%)으로, 소매업 노동자 5명 중 4명이 비정규직이다. 고용형태별로는 전체 비정규직 88만 6천 명 가운데 임시근로가 86만 4천 명(기간제근로 26만 4천 명, 장기임시근로 60만 1천명)으로 다수를 점하고 있다. 다음으로는 시간제근로(15만 3천 명)와 특수고용(12만 1천 명)이 많다(<표 4-1-1> 참조).

<표 4-1-1> 비정규직 규모(2007년 8월, 소매업)

	수(천명)				비율(%)				
	상용	임시	일용	전체	상용	임시	일용	전체	
임금노동자(1)	286	654	156	1,096	26.1	59.7	14.2	100.0	
정규직 (2=1-3)	210	0	0	210	19.2	0.0	0.0	19.2	
<b>비정규직 (3=①+---+⑧, 중복제외)</b>	<b>76</b>	<b>654</b>	<b>156</b>	<b>886</b>	<b>6.9</b>	<b>59.7</b>	<b>14.2</b>	<b>80.8</b>	
고용계약	임시근로	54	654	156	864	4.9	59.7	14.2	78.8
	(장기임시근로) ①	0	525	76	601	0.0	47.9	6.9	54.8
	(기간제근로) ②	54	129	81	264	4.9	11.8	7.4	24.1
근로시간	시간제근로 ③	0	79	74	153	0.0	7.2	6.8	14.0
근로제공 방식	호출근로 ④	0	0	27	27	0.0	0.0	2.5	2.5
	특수고용 ⑤	0	115	6	121	0.0	10.5	0.5	11.0
	파견근로 ⑥	11	8	5	24	1.0	0.7	0.5	2.2
	용역근로 ⑦	20	16	5	41	1.8	1.5	0.5	3.7
	가내근로 ⑧	0	4	0	4	0.0	0.4	0.0	0.4

## 2) 성별 혼인

성별로 남자는 정규직이 10만 2천 명(26.1%)이고 비정규직이 28만 9천 명(73.9%)인데 비해, 여자는 정규직이 10만 7천 명(15.2%)이고 비정규직이 59만 7천 명(84.8%)이다. 남자는 4명 중 3명이 비정규직이고, 여자는 7명 중 6명이 비정규직이다. 성별 혼인별로 비정규직 비율을 살펴보면 미혼남자 81.1%, 기혼남자 63.3%, 미혼여자 78.5%, 기혼여자 88.4%로, 미혼자는 남녀 간에 차이가 작지만, 기혼자는 남녀 간에 차이가 크다. 기혼남자는 3명중 2명이 비정규직인데 기혼여자는 10명중 9명이 비정규직이다(<표 4-1-2> 참조).

<표 4-1-2> 성별 혼인별 비정규직 규모(2007년 8월, 소매업)

	수(천명)						비중(%)					
	남자	여자	미혼 남자	기혼 남자	미혼 여자	기혼 여자	남자	여자	미혼 남자	기혼 남자	미혼 여자	기혼 여자
임금노동자	391	704	233	158	256	448	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
정규직	102	107	44	58	55	52	26.1	15.2	18.9	36.7	21.5	11.6
비정규직	289	597	189	100	201	396	73.9	84.8	81.1	63.3	78.5	88.4
임시근로	282	582	185	97	197	385	72.1	82.7	79.4	61.4	77.0	85.9
(장기임시근로)	179	422	108	71	129	293	45.8	59.9	46.4	44.9	50.4	65.4
(기간제근로)	104	160	77	27	68	92	26.6	22.7	33.0	17.1	26.6	20.5
시간제근로	27	125	21	6	45	80	6.9	17.8	9.0	3.8	17.6	17.9
호출근로	8	20	5	3	10	10	2.0	2.8	2.1	1.9	3.9	2.2
특수고용	17	104	5	12	4	100	4.3	14.8	2.1	7.6	1.6	22.3
파견근로	6	19	4	2	4	15	1.5	2.7	1.7	1.3	1.6	3.3
용역근로	12	29	4	8	9	20	3.1	4.1	1.7	5.1	3.5	4.5
가내근로		4				4		0.6				0.9

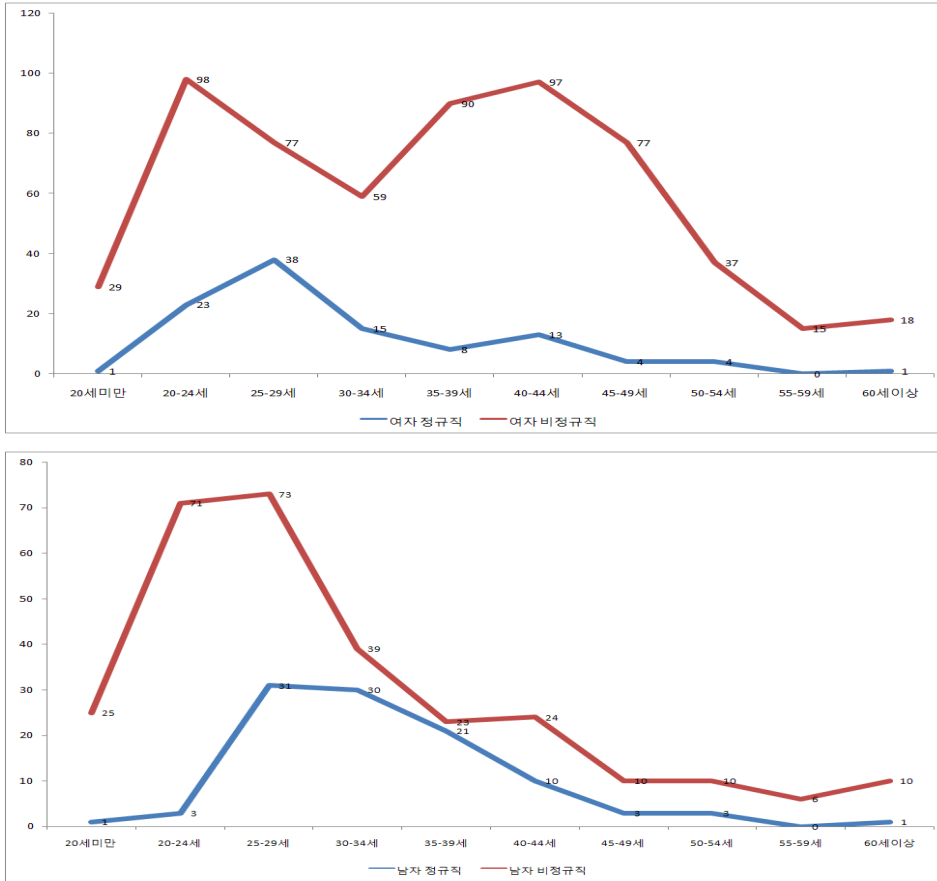
## 3) 연령

남녀 모두, 모든 연령층에서 비정규직이 정규직보다 많다. 남자 정규직과 비정규직, 여자 정규직은 20대 후반 연령층을 정점으로 감소하지만, 여자 비정규직은 20대 초반과 40대 초반을 정점으로 하고 30대 초반을 저점



으로 하는 M자형을 그리고 있다. 이것은 자녀 출산과 양육과정을 거친 여성이 노동시장에 다시 진입할 때 주어지는 일자리가 대부분 비정규직이기 때문이다(<그림 4-1-1> 참조).

<그림 4-1-1> 남녀 고용형태별 연령계층별 분포(2007년 8월, 소매업, 단위:천명)



#### 4) 학력

비정규직 88만 6천 명 가운데 중졸이하는 8만 5천 명(9.6%)이고 고졸은 58만 6천 명(66.1%)으로, 고졸이하 학력이 전체의 75.7%를 차지하고 있다. 학력별로 비정규직 비율을 살펴보면 중졸이하 95.5%, 고졸 86.2%, 전문대졸 70.8%, 대졸이상 58.3%로, 학력이 낮을수록 비정규직 비율이 높고 학력 간에 비정규직 비율 격차가 크다(<표 4-1-3> 참조).

<표 4-1-3> 학력별 비정규직 규모(소매업, 2007년 8월)

	수(천명)				비율(%)			
	중졸 이하	고졸	전문대졸	대졸 이상	중졸 이하	고졸	전문대졸	대졸 이상
임금노동자	89	680	195	132	100.0	100.0	100.0	100.0
정규직	4	94	57	55	4.5	13.8	29.2	41.7
비정규직	85	586	138	77	95.5	86.2	70.8	58.3
임시근로	84	573	133	74	94.4	84.3	68.2	56.1
(장기임시근로)	59	392	100	49	66.3	57.6	51.3	37.1
(기간제근로)	25	181	34	24	28.1	26.6	17.4	18.2
시간제근로	20	104	14	14	22.5	15.3	7.2	10.6
호출근로	5	18	2	2	5.6	2.6	1.0	1.5
특수고용	16	81	11	13	18.0	11.9	5.6	9.8
파견근로	2	13	5	5	2.2	1.9	2.6	3.8
용역근로	10	23	6	3	11.2	3.4	3.1	2.3
가내근로		2		2		0.3		1.5

여성 비정규직 59만 7천 명 가운데 중졸이하하는 6만 명(8.5%)이고 고졸은 46만 명(65.4%)으로, 고졸이하 학력이 전체의 73.9%를 차지하고 있다. 학력별로 비정규직 비율을 살펴보면 중졸이하 96.7%, 고졸 87.8%, 전문대졸 76.3%, 대졸이상 69.6%로, 학력이 낮을수록 비정규직 비율이 높고 학력 간에 비정규직 비율 격차가 크다(<표 4-1-4> 참조).

<표 4-1-4> 학력별 비정규직 규모(소매업 여성, 2007년 8월)

	수(천명)				비율(%)			
	중졸 이하	고졸	전문대졸	대졸 이상	중졸 이하	고졸	전문대졸	대졸 이상
임금노동자	60	460	114	69	100.0	100.0	100.0	100.0
정규직	2	56	27	21	3.3	12.2	23.7	30.4
비정규직	58	404	87	48	96.7	87.8	76.3	69.6
임시근로	57	395	84	46	95.0	85.9	73.7	66.7
(장기임시근로)	42	282	65	33	70.0	61.3	57.0	47.8
(기간제근로)	15	113	19	13	25.0	24.6	16.7	18.8
시간제근로	12	89	13	12	20.0	19.3	11.4	17.4
호출근로	3	13	2	2	5.0	2.8	1.8	2.9
특수고용	14	75	7	9	23.3	16.3	6.1	13.0
파견근로	2	10	2	4	3.3	2.2	1.8	5.8
용역근로	5	17	5	2	8.3	3.7	4.4	2.9
가내근로	0	2	0	2		0.4		2.9

## 5) 직업

직종별로는 판매직(58만 명), 단순노무직(13만 명), 사무직(10만 명) 순으로 비정규직이 많다. 비정규직 비율을 살펴보면 단순노무직(95.6%)과 판매직(88.3%)은 10명중 9명이 비정규직으로 그 비율이 매우 높고, 사무직(54.2%)은 2명 중 1명이 비정규직으로 직종간 격차가 크다(<표 4-1-5> 참조).

<표 4-1-5> 직업별 비정규직 규모(소매업, 2007년 8월)

		고위 임원 관리자	전문가	기술공 준전문가	사무직	서비스 스직	판매직	기능직	장치 기계 조작 조립	단순 노무직
수 (천명)	임금노동자	5	13	37	179	15	657	44	12	136
	정규직	4	9	18	82	2	77	10	2	6
	비정규직	1	4	19	97	13	580	34	10	130
	임시근로	1	4	18	94	12	565	34	10	126
	(장기임시근로)	0	2	14	51	9	406	22	7	88
	(기간제근로)	1	2	5	43	3	159	12	2	38
	시간제근로	0	2	1	20	0	96	2	0	31
	호출근로	0	0	0	0	0	20	3	0	4
	특수고용	0	0	3	1	0	82	1	0	35
	파견근로	0	0	1	1	0	19	1	0	3
	용역근로	0	0	0	6	1	14	4	0	16
	가내근로	0	0	0	0	0	4	0	0	0
비율 (%)	임금노동자	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	정규직	80.0	69.2	48.6	45.8	13.3	11.7	22.7	16.7	4.4
	비정규직	20.0	30.8	51.4	54.2	86.7	88.3	77.3	83.3	95.6
	임시근로	20.0	30.8	48.6	52.5	80.0	86.0	77.3	83.3	92.6
	(장기임시근로)	-	15.4	37.8	28.5	60.0	61.8	50.0	58.3	64.7
	(기간제근로)	20.0	15.4	13.5	24.0	20.0	24.2	27.3	16.7	27.9
	시간제근로		15.4	2.7	11.2		14.6	4.5		22.8
	호출근로						3.0	6.8		2.9
	특수고용			8.1	0.6		12.5	2.3		25.7
	파견근로			2.7	0.6		2.9	2.3		2.2
	용역근로				3.4	6.7	2.1	9.1		11.8
	가내근로						0.6			

여성 비정규직은 직종별로 판매직(43만 명), 사무직(8만 명), 단순노무직(6만 명) 순으로 많다. 비정규직 비율을 살펴보면 단순노무직(96.9%)과 판매직(90.5%)은 10명중 9명이 비정규직이고, 사무직(64.1%)은 3명 중 2명이 비정규직으로 직종간 격차가 크다(<표 4-1-6> 참조).

<표 4-1-6> 직업별 비정규직 규모(여성 소매업, 2007년 8월)

		고위 임원 관리자	전문가	기술공 준전문가	사무직	서비 스직	판매직	기능직	장치 기계 조작 조립	단순 노무직
수 (천명)	임금노동자		11	12	128	12	476	3		64
	정규직		8	4	46	2	45			2
	비정규직		3	8	82	10	431	3		62
	임시근로		3	7	79	10	421	3		60
	(장기임시근로)		2	5	46	8	313	1		47
	(기간제근로)		1	3	33	2	108	1		13
	시간제근로		2	1	16		81			25
	호출근로						17			3
	특수고용			2			76			26
	파견근로			1	1		16			1
	용역근로				6	1	12	1		9
	가내근로						4			
비율 (%)	임금노동자		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		100.0
	정규직		72.7	33.3	35.9	16.7	9.5			3.1
	비정규직		27.3	66.7	64.1	83.3	90.5	100.0		96.9
	임시근로		27.3	58.3	61.7	83.3	88.4	100.0		93.8
	(장기임시근로)		18.2	41.7	35.9	66.7	65.8	33.3		73.4
	(기간제근로)		9.1	25.0	25.8	16.7	22.7	33.3		20.3
	시간제근로		18.2	8.3	12.5		17.0			39.1
	호출근로						3.6			4.7
	특수고용			16.7			16.0			40.6
	파견근로			8.3	0.8		3.4			1.6
	용역근로				4.7	8.3	2.5	33.3		14.1
	가내근로						0.8			

## 6) 사업체 규모

비정규직 44만 1천 명(49.8%)이 5인 미만 영세업체에서 일하고, 72만 3천 명(81.6%)이 30인 미만 영세업체에서 일하고 있다. 사업체 규모별 비정규직 비율을 살펴보면 5인 미만 영세업체는 92.6%이고 300인 이상 사업체는 38.0%로, 사업체 규모가 작을수록 비정규직 비율이 높다.

<표 4-1-7> 규모별 비정규직 규모(소매업, 2007년 8월)

	수(천명)						비율(%)					
	1-4인	5-9인	10-29인	30-99인	100-299인	300인 이상	1-4인	5-9인	10-29인	30-99인	100-299인	300인 이상
임금노동자	476	181	171	124	95	50	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
정규직	35	37	33	35	40	31	7.4	20.4	19.3	28.2	42.1	62.0
비정규직	441	144	138	89	55	19	92.6	79.6	80.7	71.8	57.9	38.0
임시근로	431	143	134	82	54	19	90.5	79.0	78.4	66.1	56.8	38.0
(장기임시근로)	317	103	94	60	18	9	66.6	56.9	55.0	48.4	18.9	18.0
(기간제근로)	115	40	40	22	36	11	24.2	22.1	23.4	17.7	37.9	22.0
시간제근로	80	29	21	16	5	1	16.8	16.0	12.3	12.9	5.3	2.0
호출근로	17	6	1	0	2	1	3.6	3.3	0.6		2.1	2.0
특수고용	31	16	42	28	4	2	6.5	8.8	24.6	22.6	4.2	4.0
파견근로	14	1	4	4	2	0	2.9	0.6	2.3	3.2	2.1	
용역근로	5	8	12	11	6	0	1.1	4.4	7.0	8.9	6.3	
가내근로	3	0	0	0	0	0	0.6					

여성 비정규직 59만 7천 명 가운데 29만 9천 명(50.1%)이 5인 미만 영세업체에서 일하고, 47만 8천 명(80.1%)이 30인 미만 영세업체에서 일하고 있다. 사업체 규모별 비정규직 비율을 살펴보면 5인 미만 영세업체는 93.1%이고 300인 이상 사업체는 67.3%로, 사업체 규모가 작을수록 비정규직 비율이 높다.

<표 4-1-8> 규모별 비정규직 규모(여성 소매업, 2007년 8월)

	수(천명)						비율(%)					
	1-4 인	5-9 인	10-2 9인	30-9 9인	100- 299 인	300 인 이상	1-4 인	5-9 인	10-2 9인	30-9 9인	100- 299 인	300 인 이상
임금노동자	321	98	115	89	52	28	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
정규직	22	20	14	20	17	14	6.9	20.4	12.2	22.5	32.7	50.0
비정규직	299	78	101	69	35	14	93.1	79.6	87.8	77.5	67.3	50.0
임시근로	293	78	99	64	34	14	91.3	79.6	86.1	71.9	65.4	50.0
(장기임시근로)	216	63	73	51	12	6	67.3	64.3	63.5	57.3	23.1	21.4
(기간제근로)	77	15	26	13	22	8	24.0	15.3	22.6	14.6	42.3	28.6
시간제근로	63	22	20	14	4	1	19.6	22.4	17.4	15.7	7.7	3.6
호출근로	12	5			2	1	3.7	5.1			3.8	3.6
특수고용	25	12	36	27	2	2	7.8	12.2	31.3	30.3	3.8	7.1
파견근로	10	1	4	2	2		3.1	1.0	3.5	2.2	3.8	
용역근로	3	4	8	10	4		0.9	4.1	7.0	11.2	7.7	
가내근로	3						0.9					

## 2. 비정규직 임금 · 노동시간 · 노동복지 등

### 1) 임금

2007년 8월 현재 월평균 임금총액은 정규직이 180만원이고 비정규직은 102만원으로, 비정규직 임금이 정규직 임금의 56.5%이다. 남녀 고용형태별로 월평균 임금총액은 남자 정규직은 216만원, 여자 정규직은 145만원, 남자 비정규직은 120만원, 여자 비정규직은 93만원으로, 남자 정규직을 100이라 할 때 남자 비정규직은 55.5%, 여자 정규직은 66.9%, 여자 비정규직은 42.8%이다.

시간당 임금은 정규직 8,785원, 비정규직 5,233원으로, 비정규직 임금은 정규직의 59.6%이다. 남녀 고용형태별로 시간당 임금은 남자 정규직은 1만 516원, 여자 정규직은 7,136원, 남자 비정규직은 5,562원, 여자 비정규

직은 5,074원으로, 남자 정규직을 100이라 할 때 남자 비정규직은 52.9%, 여자 정규직은 67.9%, 여자 비정규직은 48.3%이다. 따라서 소매업에서는 고용형태 간에 격차가 남녀 간에 격차보다 크고, 남녀, 고용형태에 따른 차별이 비정규직 여성에게 집중되고 있음을 알 수 있다(<표 4-2-1> 참조).

<부표 1>의 시간당 임금 결정요인 회귀분석 결과에서 성별 고용형태별 계수 값을 살펴보면, 남자 정규직을 기준으로 할 때 남자 비정규직은 -0.28<sup>\*\*\*</sup>, 여자 정규직은 -0.23<sup>\*\*\*</sup>, 여자 비정규직은 -0.39<sup>\*\*\*</sup>이다. 이것은 다른 조건이 동일하더라도 성과 고용형태에 따른 차별이 시간당 임금 결정에 유의미한 영향을 미치고 있음을 말해준다. 즉 다른 조건이 같더라도 남자 비정규직은 남자 정규직보다 시간당 임금이 24.7% 낮고, 여자 정규직은 20.5%, 여자 비정규직은 32.1% 낮다.

<표 4-2-1> 연도별 고용형태별 임금수준과 격차(2007년 8월, 소매업, 정규직=100)

	월임금총액(만원)						시간당임금(원)					
	금액(만원)			격차(%)			금액(만원)			격차(%)		
	전체	남자	여자	전체	남자	여자	전체	남자	여자	전체	남자	여자
임금노동자	117	145	101	64.8	67.2	69.4	5,913	6,858	5,388	67.3	65.2	75.5
정규직	180	216	145	100.0	100.0	100.0	8,785	10,516	7,136	100.0	100.0	100.0
비정규직	102	120	93	56.5	55.5	63.9	5,233	5,562	5,074	59.6	52.9	71.1
임시근로	100	119	91	55.9	55.1	63.1	5,199	5,557	5,026	59.2	52.8	70.4
(장기임시근로)	102	121	93	56.5	55.9	64.4	5,210	5,463	5,103	59.3	51.9	71.5
(기간제근로)	98	117	86	54.6	53.9	59.5	5,175	5,720	4,822	58.9	54.4	67.6
시간제근로	52	50	53	29.2	23.3	36.5	5,659	5,449	5,705	64.4	51.8	80.0
호출근로	53	66	48	29.6	30.7	33.3	4,095	4,798	3,829	46.6	45.6	53.7
특수고용	97	101	96	53.8	46.9	66.2	6,255	6,214	6,261	71.2	59.1	87.7
파견근로	128	158	119	71.3	72.8	82.3	6,682	6,127	6,848	76.1	58.3	96.0
용역근로	101	112	96	56.2	51.6	66.6	4,690	4,863	4,614	53.4	46.2	64.7
가내근로	165		165	91.9		114.1	9,509		9,509	108.2		133.3

## 2) 노동시간

주당 노동시간은 비정규직(46.6시간)이 정규직(49.1시간)보다 2.5시간 짧다. 그러나 용역근로(50.6시간)와 파견근로(49.4시간)는 정규직과 노동시간

이 같거나 더 길다. 법정 초과근로 한도인 주 56시간을 초과하는 장시간 노동은 비정규직이 24.5%로 정규직(23.7%)보다 많다.

남녀를 구분하여 살펴보면 남자는 비정규직(51.4시간)이 정규직(50.2시간)보다 노동시간이 길고, 여자는 비정규직(44.2시간)이 정규직(48.0시간)보다 노동시간이 짧다. 이러한 차이는 여성 비정규직에서 시간제 근로가 많기 때문인 것으로 해석된다(<표 4-2-2> 참조).

<표 4-2-2> 연도별 고용형태별 주당 노동시간 평균값과 분포(2007년 8월, 소매업)

	(평소) 노동시간			2007년 노동시간 계층별 분포(%)					
	전체	남자	여자	36미만	36-40	41-44	45-50	51-56	56초과
임금노동자	47.0	51.1	44.8	14.0	22.2	4.3	25.3	9.8	24.3
정규직	49.1	50.2	48.0	0.5	35.1	5.7	25.6	9.5	23.7
비정규직	46.6	51.4	44.2	17.3	19.2	4.0	25.2	9.9	24.5
임시근로	46.4	51.1	44.1	17.7	19.2	3.8	25.0	10.0	24.2
(장기임시근로)	47.1	52.8	44.7	15.3	18.0	4.7	26.8	9.7	25.6
(기간제근로)	44.8	48.2	42.5	23.2	22.1	1.9	21.3	10.6	20.9
시간제근로	22.6	23.4	22.4	100.0					
호출근로	33.5	31.8	34.2	55.6	3.7		18.5	7.4	14.8
특수고용	38.9	48.5	37.3	28.3	34.2	4.2	21.7	5.0	6.7
파견근로	49.4	59.6	46.4	8.3	25.0	4.2	20.8	8.3	33.3
용역근로	50.6	55.2	48.6	7.3	14.6	2.4	29.3	17.1	29.3
가내근로	40.0		40.0		100.0				

### 3) 임금불평등

소매업에서 월임금총액은 하위 10%는 50만원이고 상위 10%는 200만원으로, 상위10%와 하위10% 사이 임금격차(P9010)는 4.00배이다. 시간당 임금 기준으로는 격차가 3.25배로 축소된다. 시간당 임금 기준으로 남녀 고용형태별 임금불평등(P9010)을 살펴보면, 남자가 여자보다 심하고, 정규직이 비정규직보다 심하다. 그 결과 남자 정규직들 사이에 임금불평등은 3.16배로 높다. 여자정규직(2.97배), 여자비정규직(2.93배), 남자비정규직



(2.88배)은 거의 비슷하다(<표 4-2-3> 참조).

<표 4-2-3> 남녀 고용형태별 임금불평등 (2007년 8월, 소매업)

	월임금총액(만원, 배)						시간당임금(원, 배)					
	평균 값	중위 값	표준 편차	하위1 0%	90%	P9010	평균 값	중위 값	표준 편차	하위1 0%	90%	P9010
전체	117	100	70	50	200	4.00	5,913	4,877	3,819	2,949	9,594	3.25
남자	145	130	88	60	250	4.17	6,858	5,757	4,975	3,070	11,513	3.75
여자	101	97	52	42	160	3.81	5,388	4,605	2,862	2,899	8,635	2.98
정규직	180	150	82	100	300	3.00	8,785	7,484	4,560	4,486	15,558	3.47
비정규직	102	97	58	42	160	3.81	5,233	4,605	3,273	2,849	8,270	2.90
남자정규직	216	200	87	148	347	2.35	10,516	8,764	5,202	5,757	18,202	3.16
남자비정규	120	111	73	52	180	3.46	5,562	4,834	4,192	2,840	8,168	2.88
여자정규직	145	130	58	90	246	2.74	7,136	6,393	3,065	3,882	11,513	2.97
여자비정규	93	90	46	41	150	3.66	5,074	4,386	2,709	2,851	8,347	2.93

#### 4) 저임금

EU(유럽연합) LoWER(Low-Wage Employment Research Network, 저임금고용연구네트워크)는 '임금노동자 중위임금의 2/3 미만'을 저임금 계층, '중위임금의 2/3 이상 3/2 미만'을 중간임금 계층, '중위임금의 3/2 이상'을 고임금 계층으로 정의한다. 이에 따라 '중위임금(7,164원)의 2/3인 '시간당임금 4,776원 미만'을 저임금 계층으로 분류하면, 소매업 노동자 가운데 47.5%가 저임금 계층이고, 정규직은 13.8%, 비정규직은 55.5%가 저임금 계층이다. 정규직은 7명중 1명, 비정규직은 2명중 1명꼴로 저임금 계층인 것이다. 소매업 여성 노동자로 한정하여 살펴보면 54.0%가 저임금 계층이고, 정규직은 22.4%, 비정규직은 59.7%가 저임금계층이다. 소매업 여성 노동자 가운데 정규직은 4~5명중 1명, 비정규직은 5명중 3명이 저임금계층인 것이다(<표 4-2-4> 참조).

<표 4-2-4> 저임금 계층 비율 (2007년 8월, 소매업, 단위 : %)

	남녀						여성					
	월임금총액 기준			시간당 임금 기준			월임금총액 기준			시간당 임금 기준		
	저 임금	중간 임금	고 임금	저 임금	중간 임금	고 임금	저 임금	중간 임금	고 임금	저 임금	중간 임금	고 임금
임금노동자	43.5	50.7	5.7	47.5	45.1	7.4	52.0	45.6	2.4	54.0	41.0	5.0
정규직	8.6	69.0	22.4	13.8	62.9	23.3	14.8	75.0	10.2	22.4	65.4	12.1
비정규직	51.8	46.4	1.8	55.5	40.9	3.6	58.7	40.3	1.0	59.7	36.6	3.7
임시근로	52.7	45.7	1.6	56.2	40.3	3.5	59.7	39.4	0.9	60.7	35.7	3.6
(장기임시근로)	47.8	51.2	1.0	53.7	43.4	2.8	56.1	43.2	0.7	58.4	38.0	3.6
(기간제근로)	63.6	33.3	3.0	61.6	33.5	4.9	69.4	29.4	1.3	66.7	30.2	3.1
시간제근로	90.8	9.2		57.2	34.9	7.9	90.4	9.6		55.2	36.0	8.8
호출근로	85.2	14.8		70.4	25.9	3.7	90.0	10.0		75.0	25.0	
특수고용	63.6	34.7	1.7	45.5	46.3	8.3	62.5	36.5	1.0	42.3	49.0	8.7
파견근로	32.0	60.0	8.0	37.5	54.2	8.3	40.0	55.0	5.0	42.1	47.4	10.5
용역근로	56.1	43.9		58.5	41.5		58.6	41.4		60.7	39.3	
가내근로		100			100			100			100	

<부표 1>의 저임금계층 결정요인 로짓분석 결과에서 성별 고용형태별 계수 값을 살펴보면, 남자 정규직을 기준으로 할 때 남자 비정규직은 1.97<sup>\*\*\*</sup>, 여자 정규직은 1.66<sup>\*\*</sup>, 여자 비정규직은 2.72<sup>\*\*\*</sup>이다. 이것은 다른 조건이 동일하더라도 성과 고용형태가 저임금계층 결정에 유의미한 영향을 미치고 있음을 말해준다. 즉 다른 조건이 같더라도 여자 비정규직 > 남자 비정규직 > 여자 정규직 > 남자 정규직 순으로 저임금계층에 속할 확률이 높다.

## 5) 법정 최저임금 미만 계층

2007년 1월부터 12월까지 법정 최저임금은 시간당 3,480원이고, 2008년 1월부터 12월까지 법정 최저임금은 시간당 3,770원이다. 2007년 8월 현재 경제활동인구조사 부가조사에서 소매업 노동자 가운데 시간당 임금 3,480원 미만은 21만 8천 명(19.9%)이고, 3,770원 미만은 26만 8천 명(24.5%)이다. 따라서 2008년 1월부터 적용되는 법정 최저임금(3,770원)의 수혜자는

5만 명이고, 최저임금 영향률은 4.6%로 추정된다.<sup>16)</sup>(<표 4-2-5> 참조)

<표 4-2-5> 법정 최저임금 미달자 및 수혜자 비율 (2007년 8월, 소매업)

	적용제외/법위반(1) (3,480원 미만)		최저임금 수혜자(2) (3,480원-3,770원미만)		3,770원미만 (1) + (2)		소매업 전체
	수(천명)	비율(%)	수(천명)	비율(%)	수(천명)	비율(%)	수(천명)
임금노동자	218	19.9	50	4.6	268	24.5	1095
정규직	5	2.4	2	1.0	7	3.3	209
비정규직	213	24.0	48	5.4	261	29.5	886
임시근로	211	24.4	48	5.6	259	30.0	864
(장기임시근로)	134	22.3	27	4.5	161	26.8	600
(기간제근로)	77	29.3	21	8.0	98	37.3	263
시간제근로	40	26.1	8	5.2	48	31.4	153
호출근로	10	37.0	2	7.4	12	44.4	27
특수고용	31	25.4	2	1.6	33	27.0	122
파견근로	6	24.0			6	24.0	25
용역근로	9	21.4	6	14.3	15	35.7	42
가내근로							4

2007년 8월 현재 법정 최저임금 3,480원 미만인 노동자 21만 8천 명을 고용형태별로 살펴보면, 정규직은 5천명(2.4%)이고 비정규직은 21만 3천명(24.0%)으로 비정규직이 다수를 점하고 있다. 성별혼인별로는 기혼여자가 9만 8천 명(21.9%), 미혼여자가 6만 명(23.5%)으로 여성이 다수를 점하고 있다. 성별 고용형태별로는 남자정규직은 1천명(1.0%), 남자비정규직은 5만 9천 명(20.4%), 여자정규직은 4천명(3.7%), 여자비정규직은 15만 4천명(25.8%)으로 남녀 모두 비정규직이 대다수를 점하고 있다. 학력별로는 중졸이하가 3만 5천 명(39.3%), 고졸이 14만 7천 명(21.6%)으로 저학력층에 집중되어 있고, 직업별로는 판매직이 14만 9천 명(22.7%), 단순노무직이 3만 8천 명(27.9%)으로 하위 직종에 집중되어 있다. 노조유무별로는 노조가 없는 사업장이 19만 9천 명(20.7%)이고, 노조가 있는 사업장이 1만 9천 명(14.3%)이다. 노조가입별로는 비조합원이 21만 6천 명(20.5%)으로 대다수를 차지하고, 조합원은 2천 명(5.0%)이다(<표 4-2-6> 참조).

16) 노동부 집계방식에 따르면 2008년 소매업 최저임금 영향률은 24.5%가 된다. 그러나 이것은 최저임금 미달자(19.9%)까지 포함한 것으로, 최저임금 영향률을 과대평가하게 된다.

<표 4-2-6> 법정 최저임금 미만자와 수혜자 실태 (2007년 8월 현재, 소매업)

		적용제외/법위반(1)		최저임금 수혜자(2)		3,770원미만		소매업
		(3,480원 미만)		(3,480~3,770원미만)		(1) + (2)		전체
		수(천명)	비율(%)	수(천명)	비율(%)	수(천명)	비율(%)	수(천명)
전체		218	19.9	51	4.6	269	24.5	1,097
성별	남자	60	15.3	12	3.1	72	18.4	392
	여자	158	22.4	39	5.5	197	27.9	705
성별 혼인	미혼남자	43	18.5	9	3.9	52	22.3	233
	기혼남자	16	10.1	3	1.9	19	12.0	158
	미혼여자	60	23.5	16	6.3	76	29.8	255
	기혼여자	98	21.9	22	4.9	120	26.8	448
성별 고용형 태	남자정규직	1	1.0	1	1.0	2	2.0	102
	남자비정규직	59	20.4	11	3.8	70	24.2	289
	여자정규직	4	3.7	2	1.9	6	5.6	107
	여자비정규직	154	25.8	37	6.2	191	32.0	597
학력	중졸이하	35	39.3	6	6.7	41	46.1	89
	고졸	147	21.6	37	5.4	184	27.1	680
	전문대졸	23	11.9	4	2.1	27	13.9	194
	대졸이상	13	9.8	3	2.3	16	12.0	133
연령 계층	25세미만	83	33.1	19	7.6	102	40.6	251
	25-34세	38	10.5	11	3.0	49	13.6	361
	35-44세	47	16.4	11	3.8	58	20.3	286
	45-54세	28	18.9	6	4.1	34	23.0	148
	55세이상	22	43.1	4	7.8	26	51.0	51
직종	의원관리자							5
	전문가							13
	기술공준전문가	2	5.4			2	5.4	37
	사무직	20	11.2	9	5.0	29	16.2	179
	서비스직	6	40.0	1	6.7	7	46.7	15
	판매직	149	22.7	30	4.6	179	27.3	656
	기능직	3	6.8	1	2.3	4	9.1	44
	장치기계조작 단순노무직	1 38	8.3 27.9	 9	 6.6	1 47	8.3 34.6	12 136
종사자 규모	1-4인	125	26.2	26	5.5	151	31.7	477
	5-9인	32	17.8	11	6.1	43	23.9	180
	10-29인	27	15.8	8	4.7	35	20.5	171
	30-99인	18	14.6	2	1.6	20	16.3	123
	100-299인	11	11.7	3	3.2	14	14.9	94
	300인 이상	5	10.0			5	10.0	50
노조 유무	노조무	199	20.7	47	4.9	246	25.5	963
	노조유	19	14.3	3	2.3	22	16.5	133
노조 가입	비조합원	216	20.5	50	4.7	266	25.2	1,056
	조합원	2	5.0			2	5.0	40

<부표 1>의 법정 최저임금 미달자 결정요인 로짓분석 결과에서 성별 고용형태별 계수 값을 살펴보면, 남자 정규직을 기준으로 할 때 남자 비정규직은 2.12\*, 여자 정규직은 0.91, 여자 비정규직은 2.58\*이다. 이것은 다른 조건이 동일하더라도 고용형태가 법정 최저임금 미달자 결정에 유의미한 영향을 미치고 있음을 말해준다. 즉 다른 조건이 같더라도 '여자 비정규직 > 남자 비정규직 > 여자 정규직 = 남자 정규직' 순으로 법정 최저임금 미달자가 될 확률이 높다.

## 6) 임금지급 방식

정규직은 월급제(71.3%)와 연봉제(28.2%)가 100%인데, 비정규직은 월급제(50.2%), 실적급제(18.3%), 시급제(15.6%), 일급제(11.9%), 연봉제(3.7%) 순으로 실시되고 있다. 비정규직 가운데 파견근로와 용역근로는 월급제, 특수고용은 실적급제, 호출근로와 시간제근로는 시급 또는 일급제 비중이 높다(<표 4-2-7> 참조).

<표 4-2-7> 고용형태별 임금지급 방식 (2007년 8월, 소매업, 단위: %)

	시급제	일급제	주급제	월급제	연봉제	실적급제	기타	전체
임금노동자	12.7	9.6	0.2	54.2	8.4	14.8	0.1	100.0
정규직	0.5			71.3	28.2			100.0
비정규직	15.6	11.9	0.2	50.2	3.7	18.3	0.1	100.0
임시근로	16.0	12.2	0.2	49.7	3.0	18.8	0.1	100.0
(장기임시근로)	11.2	9.0	0.3	55.3		24.0	0.2	100.0
(기간제근로)	27.0	19.0	0.4	36.9	9.9	6.8		100.0
시간제근로	49.0	16.6		8.6		25.2	0.7	100.0
호출근로	37.0	55.6	3.7				3.7	100.0
특수고용	1.7	3.3				95.0		100.0
파견근로	12.0	16.0	4.0	44.0	24.0			100.0
용역근로	11.9	14.3		64.3	7.1	2.4		100.0
가내근로						100.0		100.0

소매업 여성에 한정하여 살펴보면 정규직은 월급제(71.0%)와 연봉제(28.0%)가 99%인데, 비정규직은 월급제(46.4%), 실적급제(23.1%), 시급제(15.7%), 일급제(11.6%), 연봉제(2.7%) 순으로 실시되고 있다. 비정규직 가운데 파견근로와 용역근로는 월급제, 특수고용은 실적급제, 호출근로와 시간제근로는 시급 또는 일급제 비중이 높다(<표 4-2-8> 참조).

<표 4-2-8> 고용형태별 임금지급 방식 (2007년 8월, 소매업 여성, 단위: %)

	시급제	일급제	주급제	월급제	연봉제	실적급제	기타	전체
임금노동자	13.5	9.8	0.3	50.1	6.5	19.6	0.1	100.0
정규직	0.9			71.0	28.0			100.0
비정규직	15.7	11.6	0.3	46.4	2.7	23.1	0.2	100.0
임시근로	16.2	11.9	0.3	45.6	2.1	23.8	0.2	100.0
(장기임시근로)	12.3	9.0	0.5	47.3		30.7	0.2	100.0
(기간제근로)	26.7	19.3	0.6	40.4	7.5	5.6		100.0
시간제근로	46.0	16.1		8.1		29.0	0.8	100.0
호출근로	35.0	55.0	5.0				5.0	100.0
특수고용	1.9	2.9				95.2		100.0
파견근로	16.7	16.7	5.6	44.4	16.7			100.0
용역근로	13.8	17.2		62.1	3.4	3.4		100.0
가내근로						100.0		100.0

## 7) 사회보험 가입 및 노동조건 적용률

현 직장에서 사회보험(국민연금·건강보험·고용보험) 가입률은 정규직은 98~100%이고, 비정규직은 25%이다. 비정규직 고용형태별로는 용역근로(66~74%)와 파견근로(64%)가 가장 높고, 다음으로는 기간제근로(33~35%), 장기임시근로(18~19%), 특수고용형태(4~5%), 시간제근로(2%), 호출근로(0%), 가내근로(0%) 순으로, 그 격차가 매우 크다.

정규직은 퇴직금·상여금·시간외수당·유급휴가를 67~100% 적용받는데 비해, 비정규직은 9~14%만 적용받고 있다. 비정규직 고용형태별로는 용역근로(30~61%)와 파견근로(34~54%)가 가장 높고, 다음으로는 기간제근로(19~27%), 장기임시근로(3~6%), 시간제근로(1~3%), 특수고용형태(0~1%), 호출근로(0%), 가내근로(0%) 순으로, 그 격차가 매우 크다(<표 4-2-9> 참조).

<표 4-2-9> 고용형태별 사회보험 및 노동조건 적용률(2007년 8월, 소매업, 단위: %)

	국민 연금	건강 보험	고용 보험	퇴직금	상여금	시간외 수당	유급 휴가	주5일제	근로계약 서면작성
임금노동자	39.5	39.6	38.7	30.0	28.3	20.1	24.6	19.4	32.3
정규직	98.8	99.6	97.6	99.6	94.8	66.7	78.4	44.1	61.6
비정규직	25.4	25.3	24.7	13.5	12.6	9.0	11.8	13.5	25.3
임시근로	23.5	23.4	22.8	11.2	11.0	7.6	10.1	13.2	23.9
(장기임시근로)	18.7	18.2	18.1	4.1	5.9	2.5	5.0	10.6	16.8
(기간제근로)	34.4	35.3	33.4	27.4	22.8	19.2	21.6	19.1	40.1
시간제근로	2.2	2.2	2.1	1.4	1.7	2.6	1.2	9.9	12.8
호출근로								9.4	3.7
특수고용	5.1	4.3	5.2	1.0	0.3	0.7	0.7	23.3	22.9
파견근로	64.2	64.2	64.2	54.1	43.3	33.6	49.3	25.2	61.1
용역근로	65.5	73.6	67.3	60.9	30.2	42.4	42.9	16.8	72.8
가내근로									

소매업 여성에 한정하여 살펴보면 현 직장에서 사회보험(국민연금·건강보험·고용보험) 가입률은 정규직은 98~100%이고, 비정규직은 22%이다. 비정규직 고용형태별로는 용역근로(63~70%)와 파견근로(55%)가 가장 높고, 다음으로는 기간제근로(34~35%), 장기임시근로(15%), 특수고용형태(3~4%), 시간제근로(3%), 호출근로(0%), 가내근로(0%) 순으로, 그 격차가 매우 크다.

정규직은 퇴직금·상여금·시간외수당·유급휴가를 62~99% 적용받는데 비해, 비정규직은 8~13%만 적용받고 있다. 비정규직 고용형태별로는 용역근로(27~59%)와 파견근로(25~42%)가 가장 높고, 다음으로는 기간제근로(18~22%), 장기임시근로(2~5%), 시간제근로(2%), 특수고용형태(0~1%), 호출근로(0%), 가내근로(0%) 순으로, 그 격차가 매우 크다(<표 4-2-10> 참조).

<표 4-2-10> 고용형태별 사회보험 및 노동조건 적용률 (2007년 8월, 소매업 여성, 단위: %)

	국민 연금	건강 보험	고용 보험	퇴직금	상여금	시간외 수당	유급 휴가	주5일 제	근로계약 서면작성
임금노동자	34.1	34.3	33.8	26.0	23.9	16.4	21.1	19.1	31.2
정규직	99.2	100.0	97.8	99.2	93.1	62.4	76.6	40.8	63.5
비정규직	22.4	22.5	22.3	12.8	11.4	8.1	11.1	15.2	25.4
임시근로	20.3	20.4	20.2	10.5	9.9	6.6	9.2	14.6	24.0
(장기임시근로)	15.2	15.0	15.1	3.5	5.4	2.2	4.4	12.1	17.9
(기간제근로)	33.8	34.6	33.8	28.8	21.6	17.9	22.0	21.0	40.2
시간제근로	2.7	2.7	2.5	1.7	2.1	2.3	1.5	11.6	12.7
호출근로								12.9	5.1
특수고용	3.5	2.5	3.6	0.7	0.4	0.8	0.8	27.1	21.2
파견근로	54.9	54.9	54.9	41.8	29.7	24.5	38.7	26.5	51.0
용역근로	63.0	69.8	63.0	59.4	27.3	45.7	39.5	17.7	69.6
가내근로									

<부표 1>의 국민연금 가입 결정요인 로짓분석 결과에서 성별 고용형태 별 계수 값을 살펴보면, 남자 정규직을 기준으로 할 때 남자 비정규직은 -4.29<sup>\*\*\*</sup>, 여자 정규직은 1.30, 여자 비정규직은 -4.86<sup>\*\*\*</sup>이다. 이것은 다른 조건이 동일하더라도 고용형태가 직장에서 국민연금 가입에 유의미한 영향을 미치고 있음을 말해준다. 즉 다른 조건이 같더라도 비정규직이 정규직보다 국민연금에 가입하지 못할 확률이 높다.

## 8) 근속년수

2007년 8월 현재 소매업 노동자들의 근속년수 평균값은 2.1년이고, 정규

직은 4.1년, 비정규직은 1.6년이다. 성별 고용형태별로 근속년수 평균값을 살펴보면, 남자 정규직은 4.7년, 여자 정규직은 3.5년, 여자 비정규직은 1.7년, 남자 비정규직은 1.3년이다. 근속년수 1년 미만의 단기근속자는 정규직은 27.1%인데 비정규직은 58.2%이고, 근속년수 10년 이상의 장기근속자는 정규직은 11.0%인데 비정규직은 1.5%이다(<표 4-2-11> 참조).

<표 4-2-11> 근속년수 평균 및 계층별 분포 (2007년 8월, 소매업, 단위: 년, %)

	평균값			중위값			근속년수 계층					
	전체	남자	여자	전체	남자	여자	1년 미만	1-2년 미만	2-3년 미만	3-5년 미만	5-10년 미만	10년 이상
임금노동자	2.05	2.14	2.00	0.83	0.83	0.92	52.3	17.4	9.3	8.7	9.0	3.3
정규직	4.05	4.68	3.45	2.52	3.29	2.42	27.1	12.4	13.3	14.3	21.9	11.0
비정규직	1.58	1.25	1.74	0.67	0.50	0.83	58.2	18.6	8.4	7.3	6.0	1.5
임시근로	1.54	1.18	1.72	0.67	0.50	0.75	59.0	18.5	8.3	7.2	5.4	1.5
(장기임시근로)	1.72	1.25	1.92	0.83	0.62	0.92	54.0	21.0	9.2	7.7	6.2	2.0
(기간제근로)	1.14	1.06	1.19	0.42	0.33	0.42	70.1	12.9	6.4	6.1	3.8	0.8
시간제근로	1.03	0.46	1.16	0.33	0.13	0.42	73.2	13.1	4.6	3.9	4.6	0.7
호출근로	0.07	0.03	0.08				100.0					
특수고용	2.93	1.51	3.17	1.42	0.61	1.58	39.7	20.7	11.6	11.6	11.6	5.0
파견근로	2.14	2.39	2.07	0.89	1.14	1.15	52.0	8.0	8.0	12.0	20.0	
용역근로	1.40	2.12	1.08	0.60	0.53	0.67	57.1	14.3	11.9	11.9	4.8	

## 9) 취업 동기

정규직은 현재 일자리 형태에 자발적 취업이 95.2%이고 비자발적 취업이 4.8%인데, 비정규직은 자발적 취업이 48.5%, 비자발적 취업이 51.6%로, 자발적 취업과 비자발적 취업자가 거의 비슷하다. 정규직은 자발적 취업 사유를 '안정된 일자리'(44.8%)와 '근로조건 만족'(42.4%) 순으로 응답하고, 비정규직은 비자발적 취업사유를 '생활비등 당장 수입이 필요해서'(30.9%)와 '원하는 일자리가 없어서'(9.5%) 순으로 응답하고 있다. 고용형태별로 비자발적 취업자 비율을 살펴보면 호출근로(92.6%), 기간제근로(53.0%), 장기임시근로(52.2%), 용역근로(43.9%), 시간제근로(41.8%), 파견근로(41.7%), 특수고용(40.5%) 순으로 높다(<표 4-2-12> 참조).



<표 4-2-12> 고용형태별 취업동기 (2007년 8월, 소매업, 단위: %)

	자발적 취업여부		자발적 취업 사유			비자발적 취업 사유			
	자발적 취업	비자발적 취업	근로조건 만족	안정된 일자리	기타	생활비등 수입필요	원하는일 자리없어	전공경력맞는일자리 무	기타
임금노동자	57.5	42.6	21.4	16.3	19.7	25.4	8.1	1.8	7.3
정규직	95.2	4.8	42.4	44.8	8.1	1.9	2.4	0.5	
비정규직	48.5	51.6	16.5	9.6	22.5	30.9	9.5	2.1	9.0
임시근로	47.5	52.5	15.4	9.3	22.8	31.5	9.6	2.1	9.4
(장기임시근로)	47.6	52.2	15.8	7.8	24.0	30.9	10.0	2.0	9.3
(기간제근로)	47.0	53.0	14.4	12.5	20.1	33.0	8.7	2.3	9.1
시간제근로	57.5	41.8	13.1	2.0	42.5	19.6	3.3	0.7	18.3
호출근로	7.4	92.6			7.4	29.6	7.4		55.6
특수고용	59.5	40.5	14.9	1.7	43.0	28.9	5.0	0.8	5.8
파견근로	62.5	41.7	33.3	12.5	16.7	25.0	8.3	4.2	4.2
용역근로	56.1	43.9	36.6	9.8	9.8	31.7	9.8		2.4
가내근로	100.0				100.0				

여성 소매업에 한정하여 살펴보면 정규직은 현재 일자리 형태에 자발적 취업이 95.3%이고 비자발적 취업이 4.7%인데, 비정규직은 자발적 취업이 51.2%, 비자발적 취업이 48.8%로, 자발적 취업자와 비자발적 취업자가 거의 비슷하다. 정규직은 자발적 취업사유를 '안정된 일자리'(44.9%)와 '근로조건 만족'(42.1%) 순으로 응답하고, 비정규직은 비자발적 취업사유를 '생활비등 당장 수입이 필요해서'(29.9%)와 '원하는 일자리가 없어서'(8.2%) 순으로 응답하고 있다. 고용형태별로 비자발적 취업자 비율을 살펴보면 호출근로(89.5%), 장기임시근로(50.0%), 기간제근로(49.4%), 파견근로(42.1%), 시간제근로(40.0%), 용역근로(39.3%), 특수고용(38.5%) 순으로 높다(<표 4-2-13> 참조).

<표 4-2-13> 고용형태별 취업동기 (2007년 8월, 여성 소매업, 단위: %)

	자발적 취업여부		자발적 취업 사유			비자발적 취업 사유			
	자발적 취업	비자발적 취업	근로조건 만족	안정된 일자리	기타	생활비등 수입필요	원하는일 자리없어	전공경력맞는일자리 무	기타
임금노동자	57.9	42.1	22.0	14.5	21.4	25.7	7.4	1.0	8.1
정규직	95.3	4.7	42.1	44.9	8.4	1.9	2.8		
비정규직	51.2	48.8	18.4	9.0	23.7	29.9	8.2	1.2	9.5
임시근로	50.2	49.8	17.2	8.9	24.1	30.4	8.4	1.2	9.8
(장기임시근로)	50.0	50.0	17.1	7.6	25.4	30.3	8.5	1.2	10.0
(기간제근로)	50.6	49.4	17.5	12.5	20.6	30.6	8.1	1.3	9.4
시간제근로	60.0	40.0	12.8	2.4	44.8	16.8	3.2		20.0
호출근로	10.5	89.5			10.5	26.3	10.5		52.6
특수고용	61.5	38.5	15.4	1.9	44.2	28.8	3.8	1.0	4.8
파견근로	57.9	42.1	31.6	10.5	15.8	26.3	10.5		5.3
용역근로	60.7	39.3	42.9	10.7	7.1	28.6	10.7		
가내근로	100.0				100.0				

## 10) 교육훈련 경험

지난 1년 동안 교육훈련을 받은 경험은 정규직(30.5%)이 비정규직(15.0%)보다 2배 많다. 성별 고용형태별로 살펴보면 남자 정규직(33.0%), 여자 정규직(28.0%), 여자 비정규직(18.1%), 남자 비정규직(8.7%) 순으로 많다. 세부 고용형태별로 교육훈련 경험자 비율은 파견근로(41.7%), 특수고용(36.4%), 용역근로(26.8%) 순이므로 높다. 특수고용(13.4시간)과 파견근로(9.1시간)는 정규직(8.9시간)보다 연간 교육훈련시간이 길지만, 다른 비정규직 고용형태는 연간 교육훈련시간이 0~3.9시간으로 매우 짧다(<표 4-2-14> 참조).

<표 4-2-14> 지난 1년 동안 교육훈련 경험과 교육훈련시간 (2007년 8월, 소매업, 단위: %)

	교육훈련 경험			교육훈련시간 평균			교육훈련시간 계층						
	전체	남자	여자	전체	남자	여자	0	1 ~ 12	13 ~ 24	25 ~ 36	37 ~ 48	49 ~ 60	61시간 이상
임금노동자	18.0	15.1	19.6	4.6	3.9	5.0	82.0	8.5	3.8	1.8	1.6	0.7	1.6
정규직	30.5	33.0	28.0	8.9	10.0	7.8	69.5	11.9	8.6	2.4	2.9	1.0	3.8
비정규직	15.0	8.7	18.1	3.6	1.8	4.5	85.0	7.7	2.7	1.7	1.4	0.7	1.0
임시근로	14.6	8.5	17.5	3.6	1.8	4.5	85.4	7.2	2.7	1.6	1.4	0.7	1.0
(장기임시근로)	14.6	6.7	18.1	3.9	1.0	5.1	85.2	6.8	3.2	1.7	1.2	0.8	1.2
(기간제근로)	14.0	16.7	16.0	2.9	3.2	2.7	85.6	8.0	1.5	1.5	1.9		0.8
시간제근로	12.4		15.3	3.3		4.0	86.9	5.9	2.6	0.7	2.0	1.3	0.7
호출근로			1.5	0.1		0.2	100.0						
특수고용	36.4	17.6	39.6	13.4	8.1	14.3	63.6	9.9	9.1	5.0	5.8	3.3	5.0
파견근로	41.7	16.7	46.0	9.1	1.1	11.5	62.5	25.0			12.5		4.2
용역근로	26.8	25.0	28.1	2.5	3.1	2.3	73.2	22.0	2.4	2.4			
가내근로							100.0						

## 11) 노조 조직률

2007년 8월 현재 소매업 조합원(조직률)은 4만 명(3.6%)이며, 이 가운데 정규직은 2만 5천명(11.9%), 비정규직은 1만 5천명(1.7%)이다. 여성으로 한정하여 살펴보면 조합원(조직률)은 2만 명(2.8%)이며, 이 가운데 정규직은 1만 명(9.3%), 비정규직은 1만 명(1.7%)이다. 비정규직 고용형태별로 조직률을 살펴보면 용역근로만 정규직과 비슷한 수준이고, 다른 고용형태는 조직률 0~2%로 거의 조직되어 있지 않다(<표 4-2-15> 참조).

<표 4-2-15> 고용형태별 조합원수와 노조조직률 (2007년 8월, 소매업, 단위: 천명, %)

	전체(남녀)			여자		
	조합원수	조직률	조합원구성	조합원수	조직률	조합원구성
임금노동자	40	3.6	100.0	20	2.8	100.0
정규직	25	11.9	62.5	10	9.3	50.0
비정규직	15	1.7	37.5	10	1.7	50.0
임시근로	12	1.4	30.0	7	1.2	35.0
(장기임시근로)	8	1.3	20.0	4	1.0	20.0
(기간제근로)	4	1.5	10.0	3	1.9	15.0
시간제근로						
호출근로						
특수고용						
파견근로	3	12.5	7.5	2	10.5	10.0
용역근로	1	2.4	2.5	1	3.4	5.0
가내근로						

<부표 1> 시간당 임금, 저임금계층, 법정최저임금 미달, 국민연금 가입 결정요인 분석결과

	시간당임금			저임금계층			법정최저임금미달			직장국민연금가입		
	회귀분석			로짓분석			로짓분석			로짓분석		
	계수	p값		계수	p값		계수	p값		계수	p값	
상수	7.98	0.00	***	0.77	0.44		0.84	0.54		2.66	0.07	
남자비정규직	-0.28	0.00	***	1.97	0.00	***	2.12	0.04	*	-4.29	0.00	***
여자정규직	-0.23	0.00	***	1.66	0.00	**	0.91	0.43		1.30	0.38	
여자비정규직	-0.39	0.00	***	2.72	0.00	***	2.58	0.01	*	-4.86	0.00	***
혼인상태	-0.02	0.41		0.12	0.35		0.22	0.14		-0.20	0.29	
고졸	0.10	0.05	*	-0.34	0.23		-0.56	0.05		-0.54	0.13	
전문대졸	0.19	0.00	**	-0.60	0.07		-1.03	0.01	**	0.13	0.74	
대졸이상	0.32	0.00	***	-1.11	0.00	**	-0.80	0.06		-0.56	0.23	
연령	0.04	0.00	***	-0.18	0.00	***	-0.21	0.00	***	0.15	0.02	*
연령제곱	-0.00	0.00	***	0.00	0.00	***	0.00	0.00	***	-0.00	0.00	**
근속년수	0.06	0.00	***	-0.23	0.00	***	-0.29	0.00	***	0.39	0.00	***
근속년수제곱	-0.00	0.00	**	0.00	0.13		0.01	0.04	*	-0.02	0.00	**
고위임원관리자	0.27	0.15		-18.29	1.00		-16.81	1.00		18.68	1.00	
전문가	0.48	0.00	***	-2.81	0.14		-1.09	0.58		-0.37	0.76	
기술공준전문가	0.33	0.00	***	-1.16	0.04	*	-0.73	0.40		0.81	0.12	
사무직	0.05	0.18		0.02	0.94		-0.15	0.61		1.09	0.00	***
서비스직	-0.07	0.48		0.52	0.42		0.55	0.37		1.57	0.02	*
기능직	0.12	0.05		-0.27	0.49		-0.87	0.17		0.65	0.14	
장치기계조작조립 원	-0.04	0.71		-0.35	0.63		-1.18	0.40		1.78	0.02	*
단순노무직	-0.02	0.57		0.13	0.55		0.14	0.60		-0.10	0.72	
노조유	0.04	0.37		0.11	0.66		-0.04	0.91		1.35	0.00	***
1-4인	-0.11	0.11		0.94	0.04	*	0.09	0.88		-1.81	0.00	**
5-9인	-0.08	0.23		0.86	0.07		-0.28	0.64		-1.62	0.01	**
10-29인	-0.00	0.99		0.47	0.32		-0.34	0.58		-0.79	0.19	
30-99인	-0.01	0.85		0.49	0.31		-0.19	0.75		-0.46	0.45	
100-299인	-0.06	0.38		0.81	0.10		-0.39	0.55		-0.35	0.59	
관측치	1,695			1,695			1,695			1,695		
모형의 설명력	0.382			0.314			0.234			0.614		
모델카이스케어				294.02(25)***			175.31(25)***			662.23(25)***		
-2LL				1,222.64			917.99			808.18		

주 : \*는 5%, \*\*는 1%, \*\*\*는 0.1% 유의수준에서 통계적으로 유의미

### 3. 소결

경제활동인구조사 부가조사(2007년 8월)에서 소매업 여성 비정규직 실태를 분석한 결과 발견된 특징은 다음과 같다. 첫째, 소매업 노동자 110만 명 가운데 여성 비정규직이 60만 명으로 절반 이상을 차지하고, 다음으로 남성 비정규직(29만 명), 여성 정규직(11만 명), 남성 정규직(10만 명) 순으로 많다. 소매업 비정규직 비율은 80.8%(남성 73.9%, 여성 84.8%)로 다른 산업에 비해 매우 높고, 판매직과 단순노무직은 10명 중 9명 이상이 비정규직이다.

둘째, 월평균 임금총액은 남성 정규직이 216만원으로 가장 높고, 다음으로는 여성 정규직(145만원), 남성 비정규직(120만원), 여성 비정규직(93만원) 순이다. 이에 따라 남성 정규직 월평균임금을 100이라 할 때 여성 정규직 임금은 66.9%, 남성 비정규직은 55.5%, 여성 비정규직은 42.8%로, 성별 고용형태별 격차가 매우 크다. 시간당 임금을 기준으로 하더라도 여성 정규직은 52.9%, 남성 비정규직은 67.9%, 여성 비정규직은 48.3%로, 그 격차가 매우 크다. 다른 조건이 동일하다고 가정하더라도 남성 비정규직 시간당 임금은 남성 정규직보다 24.7% 낮고, 여성 정규직은 20.5%, 여성 비정규직은 32.1% 낮다.

셋째, 소매업 노동자의 47.5%, 소매업 여성 비정규직의 59.7%가 저임금 계층이다. 소매업 노동자의 19.9%, 소매업 여성 비정규직의 25.8%가 법정 최저임금 미달자이다. 정규직은 사회보험 가입률이 100%에 육박하는데 비해, 비정규직은 25%밖에 안 된다. 근로기준법 등 노동조건 적용률도 정규직은 67~100%인데, 비정규직은 9~14%밖에 안 된다. 따라서 소매업이 대표적인 저임금 산업이며, 각종 노동관계법과 사회보험법의 사각지대임을 확인할 수 있다.

넷째, 소매업 노동자 가운데 지난 1년 동안 교육훈련을 받은 적이 있는 사람은 18%이며, 연평균 교육훈련시간은 4.6시간 밖에 안 된다. 비정규직으로 한정하면 교육훈련을 받은 적이 있는 사람 비율은 15%로 감소하고, 교육훈련시간도 3.6시간으로 감소한다. 이것은 그만큼 사람에게 대한 투자가 이루어지지 않고 있음을 말해준다.

다섯째, 소매업에서 노조에 가입한 조합원은 4만 명이고, 노조 조직률은 3.6%밖에 안 된다. 이 가운데 여성 비정규직은 1만 명이고, 여성 비정규직 조직률은 1.7%밖에 안 된다.

## 제5장 비정규직법 시행 전후 유통업 비정규직 전환 유형과 사례<sup>17)</sup>

본 장에서는 비정규직법 시행 전후 주요 유통업에서 나타난 비정규직 전환 유형과 주요 기업의 사례를 살펴보았다. 이를 위해 1절에서는 노동 유연화 문제에 대한 이론적 논의를, 2절에서는 비정규직법 시행 전후 주요 유통업에서 나타난 비정규직 전환 유형과 사례를 다루었다. 또한 3절에서는 유통업 비정규직 전환 과정에서 나타난 노사간의 대응양식을 다루었다. 끝으로 4절에서는 비정규직 문제에 대한 정부차원의 과제와 제도적 대안을 검토했다.

### 1. 노동 유연화 문제

서구에서 산업구조의 변화에 따른 제조업에서 서비스산업으로의 재편은 노동시장의 급속한 변화를 초래하고 있으며, 이 변화는 주로 노동계급의 분화뿐만 아니라 고용부분에 있어서 비정규직의 증가와 소득 불평등 심화를 초래하고 있다(이성균, 2002; Graham, 1997; Peck, 1999; Haman, 1992). 실제로 기업의 노동시장 유연화 경향은 노동과 자본의 계약관계가 장기간의 지속적인 고용 관계가 유지되는 것을 감소시키고 있다. 특히 서비스부문의 유통업 고용현황을 보면 비정규직의 비율이 증가하고 있으며, 이들 대부분은 파트타임이거나 혹은 파견 및 촉탁 형태로 일하고 있다(김종진, 2007). 애초 기업에서 비정규직의 활용은 정규직의 병가나 출산 휴가를 대체하기 위해 사용했으나, 노동비용의 절감, 유연성 확보, 노동조합의 약화 등을 위해 비정규직을 전략적으로 활용하고 있다(Rogers, 1999; Sorenson, 2000; 이성균, 2003b).<sup>18)</sup>

이런 이유로 노동시장에서는 노동시간, 노동계약기간, 노동사용주체 등

17) 5장의 내용은 주로 김종진(2007b)의 내용을 수정보완하여 재인용했다.

18) 미국에서는 1990년대부터 이러한 서비스산업이 외주화되기 시작했으며, 특히 기술의 발달과 정보화에 따라 여행업이나 우편업과 같은 대면서비스영역부터 외주화되기 시작했다(Meiksins, 1999)

을 기준으로 하는 전통적인 고용형태와는 다른 형태들이 나타나고 있다. 먼저, 과거 고용형태가 전일제와 평생고용을 기초로 했다면, 현재의 비정규직 고용형태는 시간제(파트타임)와 계약고용(기간, 임시직)을 특징으로 하는 임시직과 파트타임으로 구분할 수 있다. 둘째, 과거의 비정규직 고용형태는 노동력 고용업체와 사용자업체의 동일화를 전형으로 하지만, 현재 증가하는 간접고용형태는 고용업체와 사용자업체의 불일치를 특징으로 한다(이성균, 2003b). 일반적으로 학계나 노동계에서는 전자의 고용형태를 직접고용 비정규직 형태이며, 후자의 고용형태를 간접고용 비정규직 형태(파견, 용역)로 지칭하고 있다.

그런데 그동안 기업이 비정규직 고용을 증가하는 가장 큰 이유는 시장 상황과 경영전략에 따라 인력조정이 용이한 비정규직을 채용하거나 직접고용을 간접고용으로 전환하기 쉽기 때문이다. 기업의 비정규직 고용의 주된 이유는 다음의 세 가지로 요약할 수 있다. 첫째, 비용측면에서 비정규직 노동자는 정규직 노동자에 비해 훨씬 적은 비용이 든다는 점. 둘째, 수요변화에 대응한 유연성 확보에 비정규직 노동자가 유리하다는 점. 셋째, 노동조합의 회피전략으로서 비정규직을 채용하고 있다는 측면을 지적할 수 있다.

이와 같이 비정규직 노동자의 확산으로 인한 문제점들은 다음의 세 가지로 요약할 수 있다. 첫째, 비정규직의 확대는 전체 노동운동의 위기를 초래한다. 그 하나는 노조운동이 정규직 중심의 운동으로 전략할 위험이 있으며, 다른 하나는 비정규직 스스로 노조에 대한 관심이 없어 노조 조직화의 어려움으로 나타날 수 있다(Rose, 2001; 이진동·주무현, 2003). 둘째, 노동시장 유연화로 인해 노동자들의 대표성 결여와 함께 노동조합의 단체교섭 기능을 약화시킨다. 실제로 노동시장의 규제철폐는 단체교섭 적용범위 및 내용의 축소, 고용안정법 약화, 완전고용제도 포기 등을 내용으로 하고 있다(Waddington, 1999: 2). 셋째, 비정규직의 고용증가는 내부노동시장의 분절화 현상을 수반한다. 노동시장의 분절은 내부 노동시장과 외부 노동시장의 분절을 의미하는데, 분절된 노동시장에서는 노동력 이동이 자유롭지 못 할 뿐만 아니라 노동자들 상호간의 임금 및 노동조건의 결정방식 또한 다르게 나타난다(Aglietta, 1998: 78, 이성균, 2002).

한편 기업의 비정규직화 요인에 대한 노동조합의 대응과 관련된 연구들은 주로 노사관계 및 노동과정의 논의 속에서 다루고 있다. 이런 측면에

서 보면 비정규직 문제 해결은 자본주의 사회에서 노동과 자본의 상호간에 지대(rent)를 중심으로 한 투쟁(계급행동)이 발생할 수 밖에 없다. 기업은 지대를 획득하는 방법으로는 카르텔과 신규진입방지 그리고 노조가 유지하고 있는 지대의 제거, 내부노동시장에서의 다운사이징이나 최저임금제 삭제, 외주화 등의 방법을 취한다. 반면에 노동측은 지대를 만드는 방식으로 노조 건설을 통해 무노조 사업장에 비해 많은 임금을 많이 받고, 정규직과 비정규직과의 임금 불평등 문제를 연대의 방법으로 해소하려는 행동을 한다(Sorenson, 2000: 1542~1552).

현재 노동시장에서 새롭게 확대되고 있는 다양한 고용형태를 설명하는 내용 가운데 대표적인 것은 노동유연성이다. 일반적으로 기업은 기업 특수적 직무를 수행하는 핵심 노동자를 제외한 노동력 고용방식을 선택했고, 일부 기업의 경우에는 자체적으로 육성하기 어려운 전문기술인력을 일시적으로 채용하는 전략을 활용했다. 이러한 고용전략의 변화는 해당 기업으로 하여금 노동비용절감 및 노동통제의 효과를 가져왔고, 지역 및 산업별로 노동시장구조를 변화시켰다(이성균, 2002). 결국 노동시장에서 비정규직의 확대는 유연적 노동을 요구하는 노동자의 요구라기보다는 자본이 이익과 비용절감을 위해 전략적으로 활용하고 있는 것이다.

특히 서비스산업과 같이 여성지배적인 영역에서는 비정규직 고용이 제도화되고 있으며, 이는 우리에게 여성 노동이 탈숙련된 것으로 보이게 한다. 일반적으로 남성들은 업무의 맥락과 관계없이 기술을 가진 업무를 잘 다룰 수 있고, 여성에 비해 숙련업무를 잘 할 수 있는 것으로 보이게 한다(Rogers, 1999).<sup>19)</sup> 현재 대부분의 비정규직 일자리들은 기존의 정규직이 하던 업무를 맡고 있으나, 기업은 정규직 노동자와 비정규직 업무를 구분하고 있다. 이들은 단순한 업무로부터 정규직 노동자를 격리하기 위해 기술적 노동과정 전체는 변하지 않는 상황에서 주변과 핵심이라는 위치에 기초하여 작업장의 노동과정을 재설계하고 있는 것이다(Wardell, 1999).

19) 서비스산업 노동의 특징은 생산과 동시에 소비가 이루어진다는 점과 서비스 생산물의 비가시적 무형성을 꼽을 수 있다. 서비스산업은 제조업과 달리 노동자가 생산한 물건을 복잡한 유통구조 속에서 소비자에게 판매하는 것이 아니라, 노동자가 소비자와 직접 대면하는 과정에서 생산하는 서비스상품을 일선(front line)에서 판매하는 특징이 있다(Frenkle et al, 1999). 따라서 서비스의 질을 관리자와 고용주들은 어떻게 노동체제에서 표준화 혹은 규범화하는지, 손에 잡히지 않는 생산물인 서비스가 소비자의 주관적인 요구와 취향에 부합하여 이윤창출을 할 수 있도록 하는 기제가 무엇인지를 밝힘으로써 서비스 노동과정이 제조업과 다른 특성들이 규명되고 있다(김경희, 2006).



결국 노동시장의 유연화 문제를 설명하기 위해서는 외적 환경에 대해 검토해야 한다. 우선, 자본의 지구화에 따른 시장여건변화와 고용관련제도 등 거시적 차원의 변동에 적응하려는 기업의 고용전략이 확대되고 있으며, 노동유연성의 구체적인 유형과 활용 정도는 노동시장구조와 노사관계, 그리고 특정 시기의 기업단위 구조조정 방식 등과 관련되어 결정되고 있다. 또한 동일한 경제 상황과 제도적 환경에서도 기업별로 수량적 유연성을 활용하는 정도와 구체적인 유형이 다르기 때문에, 기업조직의 내적 특수성이 수량적 유연화전략 활용에 미치는 영향을 주목해야 한다(이성균, 2002·2003a). 특히 이성균(2003a)의 연구결과에 따르면 IMF 구조조정 이후 기업의 노동유연화 활용의 가능성은 기업규모가 큰 곳에서 나타나며, 제조업보다는 서비스업에서의 비중이 더 많은 것으로 나타났다. 또한 노동 유연성을 적극적으로 활용하는 기업은 대부분 노동조합이 있었던 사업장들이며, 비정규직 고용이나 고용조정을 실시한 곳은 상급단체가 민주노총인 경우가 더 많았다.<sup>20)</sup>

따라서 기업의 비정규직 활용전략의 선택에 영향을 미치는 요인은 다음의 네 가지로 요약 할 수 있다. 첫째, 노동조합의 존재 여부이다. 일반적으로 노동조합 존재 자체가 노동자들의 임금 및 복지 등의 노동조건을 개선하는 주체이기 때문에 기업의 노동비용 인상으로 연결된다. 때문에 기업은 노동시장에서의 저임금의 비정규직 고용을 선호하게 되며, 때로는 노조 가입 범주에 들지 않는 다양한 형태의 간접고용 비정규직을 활용할 것이다.

둘째, 노동조합의 비정규직 노동자에 대한 태도와 전략이다. 이는 기존의 정규직으로 구성된 노동조합이 비정규직 문제를 바라보는 시각과 활동에 대한 사안이며, 비정규직 문제를 해결하려는 주체들의 집합적 행위에 따라 노사간의 대응 방안이 결정된다. 예를 들면 노동조합이 일상적인 비정규직 처우개선을 위한 활동이나, 노조 가입을 허용할 경우 사용자들은 비정규직 노동자들의 요구를 거부하거나 노동비용이 적게 드는 고용방식

20) 주무현(2004)은 금속 사업장을 대상으로 하여 비정규직 노동력 활용의 노조효과를 분석했는데 첫째, 노조 조직률과 비정규 노동력 활용 사이에 비선형( $\cap$ ) 관계가 존재하여 중간 수준 조직률 노조 사업장에서 비정규 노동력 활용 수준이 높다는 점. 둘째, 유니온 샵(union shop)보다 오픈 샵(open shop)에서 비정규 노동력 활용 가능성이 높다는 점. 셋째, 노조의 파업 투쟁이 비정규 노동력 활용 가능성을 전반적으로 높였지만, 사내하청 비정규 노동력 활용을 억제하는 효과를 낳았고 보고 있다.

을 확대하기 어렵게 된다.

셋째, 노동조합의 조직적 특성이다. 노동조합이 산업별로 조직되고 상급 단체와 긴밀하게 결합된다면 노동조합은 노동자 인적·직종별 차이를 뛰어넘는 활동을 전개할 것이다. 그러나 노동조합이 정규직 중심의 기업별 노동조합 형태를 유지한다면, 해당 기업 조합원들의 이해관계를 일차적으로 고려할 것이므로 비정규직이나 다른 사업장 노동자들의 이익을 보호를 위한 행동을 기대하기는 어렵다.

넷째, 기업의 비정규직 활용은 해당 기업의 노사관계 성격에 따라 결정되기도 한다. 특히 유통업의 비정규직 활용 정도는 노동조합의 존재나 비정규직에 대한 노조의 태도뿐만 아니라, 노사관계의 제도화 여부에 따라 비정규직 활용 정도가 결정되고 있다. 현재 유통업의 경우 노사관계가 불안정한 곳에서는 계약해지나 외주화 문제로 노사갈등이 나타나고 있는 반면에, 상대적으로 노사관계가 제도화되어 있거나 무노조 사업장에서는 유연화 경향이 낮다.

## 2. 주요 유통업의 비정규직 전환 유형별 사례 검토

국내 주요 유통기업의 비정규직 전환문제의 핵심은 유통업 시장상황과 경영전략에 따라 인력조정이 용이한 비정규직 활용과 노조 가입의 범위를 제한하는 것이다. 유통업의 비정규직 전환 유형은 노사관계 성격의 측면에서 살펴보면 노조의 태도(조직력, 이념 및 운동성, 일상활동 등)와 사용자 태도(비정규직 관리전략, 지불능력, 기업가치 등) 및 해당 업종의 노동시장 특징(고용관계, 직무성격 등)에 따라 영향을 받고 있다.

현재 유통업에서 진행되고 있는 기업의 비정규직 전환 유형은 △정규직화 유형(애경, 한화꺄러리아 등), △하위직급 신설이나 분리직군 유형(농협유통), △무기계약 전환 유형(신세계, 롯데백화점, 롯데마트 등), △계약해지 및 외주화 유형(이랜드 홈에버 및 뉴코아, 현대백화점, 세이브존I&C 등)으로 구분할 수 있다. 본 연구에서는 자료의 한계로 인해 정규직 유형(무노조 사업장)을 제외한 나머지 세 가지 유형을 살펴볼 것이다.

## 1) 계약해지 및 외주화 유형 : 이랜드 홈에버 및 뉴코아, 현대백화점, 세이브존I&C 사례

### (1) 이랜드 홈에버 및 뉴코아 사례

#### 가. 개요

이랜드 그룹은 최근 몇 년 사이에 뉴코아 및 까르푸를 인수하면서 유통업 시장 점유율이 17.3%(홈에버 10%, 2001 아울렛 2.9%, 뉴코아 4.4%)나 되는 대형 유통업으로 성장했다. 이를 반영하듯이 이랜드 자본의 홈에버, 뉴코아, 2001 아울렛 3개 법인의 상시 종업원 수도 지난 3년 사이에 1,822명(2003년 8,304명→2006년 10,126명)이나 증가했다. 이랜드 법인 산하의 노동조합을 보면 기존의 뉴코아 노동조합과 이랜드일반노동조합으로 구분되며, 이들 모두 민주노총 서비스연맹 산하에 소속되어 있다.

먼저, 뉴코아 노동조합은 2007년 현재 상시 종사자 수가 1,968명인데, 조합원은 1,430명으로 노조 조직률은 80% 수준(정규직 1,280명, 비정규직 150명)이다. 한편 뉴코아에는 2003년 기존의 관리직(145명)이 별도의 관리직 노조(제2노조)를 건설된 후, 2006년 2월 뉴코아 제1노조와 통합했다. 이들 노동조합의 조직형태를 보면 제1노조였던 일반 직원들은 유니온 샵(2001년 open shop→union shop으로 변경)이나, 제2노조 가입 대상이었던 관리직은 오픈 샵 형태를 유지하고 있다. 그리고 뉴코아 노조는 2007년 비정규직을 조합원 범위에 포함시킨 이후 약 150명의 비정규직이 현재 노조에 가입한 상태다. 다음으로 이랜드일반노동조합은 2007년 현재 상시 종사자 수가 8,140명인데, 조합원은 1,200명(비정규 600명, 2001 아울렛 50명)으로 노조 조직률은 14% 수준이다. 이랜드일반노조의 경우 2006년 12월 한국까르푸(홈에버)노동조합과 (구)이랜드노조가 통합했으며, 조직형태는 오픈 샵(opsn shop)이다. 다른 유통업 노조와 달리 이랜드일반노조는 정규직과 비정규직이 모두 조합원 가입 대상이며, 해당 사업장의 모든 종사자가 가입할 수 있다.

나. 비정규직 전환 내용

이랜드 그룹(홈에버, 뉴코아, 2001 아울렛)은 비정규직법 시행을 앞두고 계산업무의 외주화 방침을 내놓았다. 먼저, 이랜드 그룹의 뉴코아 사측은 2007년 7월 비정규직법 시행을 앞두고 이랜드 뉴코아는 비정규직 450여명의 계약직 업무를 외주화하겠다고 밝혔다. 뉴코아 사측은 □□계약직 을□□인 계산업무를 담당하는 정규직 100여명을 다른 부서로 전환배치하고, 그 밖의 계산직 220여명은 용역으로 전환했다. 또한 뉴코아 사측이 밝힌 외주화에는 □□계약직 갑□□인 축산과 수산과 일부 영업직 담당 90여명이 외주화에 포함되어 있다. 한편 뉴코아 사측은 정부의 비정규직 법안이 시행되기도 전인 2007년 5월부터 비정규직의 10개월 계약을 맺어오다가 계약기간을 1개월과 0개월로 하는 등의 부당노동행위뿐만 아니라 근로기준법을 위반한 사례들이 지적되고 있다.

<표 5-2-1> 이랜드 그룹 홈에버 및 뉴코아 비정규직 규모 및 조합원 현황(2007.6)

법인	매장 이름	매장	노동자 수			비정규직 증원*			조합원 수		
			계	정규직	비정규	06년	07년	증원	계	정규	비정규
(주) 이랜드리테일	홈에버	33개	6,000	3,000	3,000	2,250	2,555	305	1,150	550	600
(주) 이랜드 월드	2001 아울렛	11개	1,300	800	500				50	50	
(주) 뉴코아	뉴코아 아울렛	16개	2,200	1,700	500		344		1,500	1,350	150
계		60개	9,500	5,500	4,000				2,700	1,950	750

주 : 1) 2007년 6월 현재 홈에버 비정규직 규모와 증감 현황은 총 33개 점포 중 노조가 설립된 25개 점포의 비정규직 현황임.

2) 2007년 6월 현재 뉴코아 비정규직 규모는 총 16개 점포 중 동수원, 창원, 울산 1·2, 부산을 제외한 11개 점포의 합계임.

한편 이랜드 홈에버는 2007년 5월 전국의 32개 매장에서 보안 및 시설 담당 직원 약 600여명(보안직원 220명, 주차요원 150명, 카트직원 79명, 시설직원 35명)을 감원했으며, 지난 7월 계산 업무를 담당하던 비정규직 350명의 계약을 해지하고 2년 이상 근무자 1,100명 중 521명을 직무급으로 전환했다.<sup>21)</sup> 그리고 최근 2년 이상 근무한 349명 중 320명(조합원 45명 포함)을 직무급제로 전환(2007.11.15)했으며, 여기에는 2년 이하 근무자

일부(52명)가 포함되어 있다. 이로 인해 비정직법 시행을 전후로 이랜드 기업은 2년 이상 근무한 홈에버 비정규직 중 직무급제 전환을 거부한 470여명을 제외한 841명을 직무급으로 전환했다. 그러나 이번 이랜드의 직무급제 전환은 이전 경력을 인정하지 않고 해당 종사자들을 사퇴처리하고 재입사 형태도 신규 채용하는 방식을 택했으며, 새로운 직무급제 임금테이블을 보면 기존의 열악한 급여수준을 벗어나지 못하고 있다(<표 5-2-3,4>).

아울러 이랜드 홈에버는 비정규직법 시행 이전부터 신규 매장이나 기존의 매장 일자리를 정규직이 아닌 비정규직(56.1%)으로 대체했다. 이런 이유로 지난 1년 동안 홈에버 25개 매장에서 비정규직은 305명(2006년 2,250명→2007년 2,555명)이나 증가했다. 이와 같은 상황에서 이랜드 자본은 지난 2007년 3월 상주점을 개장하면서 거의 대부분을 간접고용(파견 및 용역) 비정규직으로 채용했고, 비정규직법이 시행된 2007년 7월 이후 새로 오픈 예정 지점(11월 포항점, 12월 신도림점)에도 대부분의 일자리를 간접고용 노동자로 채용했다.<sup>22)</sup>

#### 다. 노동조합의 대응

이에 노동조합은 계약해지 및 외주화 반대(뉴코아 노조) 그리고 선별적 직무급제 반대(이랜드 일반노조) 등을 요구하며, 지난 6월 10일 1차 파업을 시작으로 매장 매출 제로 투쟁과 두 차례의 점거 농성(홈에버 상암점 6월30일-7월20일, 뉴코아 강남점 7월 8일-20일 및 7월 29일, 홈에버 면목점 9월16일)을 진행했으며, 200일이 가까워오는 2007년 12월 현재까지도 이랜드 투쟁은 지속되고 있다.

최근 이랜드 홈에버와 뉴코아 사례를 통해 알 수 있듯이, 기업의 성격이나 노조의 태도에 따라 비정규직 전환 경로가 결정된다. 한편 이랜드

21) 이랜드 홈에버 사측은 2년 이상 경과자 1,100여명에게 직무급으로의 전환 신청을 요구했으며 이 중 약 700명이 직무급 전환에 동의했다. 그리고 최종적으로는 이직 및 퇴사 그리고 기타 사유로 인해 해당되지 않는 사람들을 제외하고 총 521명이 직무급으로 전환되었다.

22) 홈에버(구 까르푸)는 2005년 인천 인하점과 병점점을 개점하면서 모든 직원을 파견업체인 휴먼포유라는 곳에서 공급받은 인력으로 운영하고 있으며, 이후 개점할 모든 점포를 파견인력으로 운영하고 있다.

그들은 비정규 투쟁으로 노조가 홈에버 매장을 점거한지 열흘이 지나서야 노동부의 중재에 마지못해 교섭에 임했으며, 9차 교섭(2007.8.11)이 진행된 이후 현재까지 문제 해결을 위한 적극적인 의지를 보이지 않고 있다. 실제로 노사교섭은 이랜드 투쟁이 시작되고 8월 민주노총 제 41차 임시대의원대회(8.11)가 열리기 전까지 총 9차례(57시간)까지, 사측이 진전된 안을 제시한 적은 비정규직법 시행 이후 비정규직의 계약해지 및 외주화 문제가 여론에 쟁점이 되기 시작하던 2차 교섭(7.17) 딱 한차례가 전부였다.

<표 5-2-2> 이랜드일반노조 및 뉴코아노조 주요 파업경과 일지(2007년 3월~9월)

일시	내용	일시	내용
2007년 3월	뉴코아 2001 아울렛 매장 계산원 외주화 시행	7월 16일 -19일	노사 교섭 시작, 2차 교섭(7/16-17), 3차 교섭(7/17), 4차 교섭(7/18-19)
4월	뉴코아 계산업무 축소 및 정규직 계산원 부서 이동, 홈에버 시흥점 해고자 첫 발생	7월 20일	경찰 홈에버 월드컵물점과 뉴코아 강남점 점거 농성 강제 진압
5월	홈에버 청소 설비 등 매장 내 청소용역 650명 감원, 직영 계산원 감원, 뉴코아 계산원 외주화 본격화	7월 29일	뉴코아 노조 강남점 재점거 농성
6월 10일 -24일	1차 파업 : 이랜드 뉴코아 공동파업 두 노조 2,700명 중 1,500명 참여 (6/10) 2차 파업 : 이랜드 뉴코아 홈에버 직 무급제 도입 규탄 공동파업(6/17-18) 3차 파업 : 홈에버 상암점 5시간 영업중단, 뉴코아 노조 파업 돌입 및 강남점 하루 종일 영업중단(6/23-24)	7월 31일	경찰 뉴코아 강남점 점거 농성 두 번째 강제진압, 5차 노사교섭(7/31) 재개
		8월 1일 -11일	6차 교섭(8/1), 7차 교섭(8/3), 8차 교섭(8/6), 9차 교섭(8/11) 민주노총 이랜드 전국 매장 집중투쟁 (8/5, 11)
		8월 14, 16일	뉴코아 홈에버 6군데 직장 폐쇄(뉴코아 강남, 일산, 야탑, 인천, 평촌 아울렛, 평촌 백화점)
6월 28일 -현재	4차 파업 : 이랜드, 뉴코아 노조 공동 파업 진행	8월 18일	민주노총 이랜드 전국 매장 집중 투쟁
6월 30일 - 7월 20일	이랜드 노조 홈에버 월드컵물 점거 (6/30) 농성	8월 21일	민주노총 이랜드 비정규직 문제 단일 안건으로 대의원대회 소집. 연말까지 생계비(1인당 월 50만원) 지원 결의, 이랜드 투쟁에 노조 간부 1,000인 선봉대 결성
7월 1일	비정규직법 시행	9월 16일	이랜드 노조 홈에버 면목점 점거 농성, 경찰특공대 투입으로 2시간 만에 강제진압
7월 8일	민주노총, 홈에버-뉴코아 전국 16곳 집포 타격투쟁, 뉴코아 노조 강남점 점거(7/8) 농성	9월 18일 -20일	추석 연휴 이랜드 매장 매출 제로 투쟁
7월 10일	홈에버-뉴코아 노사 대표자 첫 교섭 (노동부 중재)	9월 30일	이랜드 투쟁 100일 문화제 진행

이랜드 홈에버 사측은 까르푸 시기 노조와 맺은 단체협약(18개월 이상 근무자 정규직 전환) 조항 조차 지키지 않고, 해당 조합원을 계약해지 했다가 지노위에서 부당노동행위 관정을 받기까지 했다. 게다가 홈에버 사측은 관행적으로 3개월 이후 6개월, 9개월 등의 재계약도 보장하지 않고 있다. 한편 뉴코아 사측은 비정규직법 시행을 비정규직 계약기간을 변경(3개월→1개월 등)하거나 관리자가 임의적으로 계약 변경(계약기간 미 기입)이 가능하도록 하는 부당노동행위를 자행했으며, 단협 제28조에는 비정규직 채용의 제한이 명시적으로 규정되어 있었음에도 사측은 외주화를 감행했다. 그리고 이랜드 그룹은 뉴코아 6개 점포의 직장폐쇄(2007.8.14, 16)를 단행과 뉴코아 강남점의 신관을 매각하겠다고(2007.11.13)고 밝혔다. 게다가 이랜드 그룹은 2007년 12월 뉴코아 박양수 위원장을 포함한 조합원 18명을 면직조치하고 다른 9명에 대해서는 3개월(6명)에서 6개월(3명)간의 정직 징계를 통보했다. 그리고 이랜드일반노조 김격욱 위원장을 포함한 조합원 15명에 대해서도 면직 통보했다.

**이랜드 홈에버 단협 제15조 및 제16조(계약직 조합원의 고용안정)**

**[제15조]**

3. 회사가 기존 회사의 업무 및 점포의 운영과 관련하여 용역전환, 수수료 전환 또는 임대전환 등을 결정하는 경우 근로조건에 불이익한 영향을 미치는 경우에 대해서는 조합과 충분히 협의하여 시행한다.

**[제16조] 계약직 조합원의 고용안정**

1. 회사는 입사한지 18개월이 경과한 계약직 조합원에 대해 정당한 사유 없이 계약기간 만료를 이유로 계약직을 해지 하지 않는다. 다만, 기타 근로조건에 관하여는 계약직 직원으로서의 조건이 유지된다.
2. 전항은 본 단체협약 체결 당시 회사의 계약직 직원으로 실제 근무하고 있는 직원에 한하여 적용한다.

**이랜드 뉴코아 단협 제27조(경영상 이유에 의한 해고 제한) 및 제28조(비정규직 채용이 제한)**

**[제27조]**

1. 회사는 인원정리시 이를 적어도 60일전에 조합에 통보하고 집단해고 사유의 타당성, 조합원 감축 회피노력, 감축 대상자 선정, 기타 중요사항에 대해서는 충실히 협의하여 시행한다.
3. 이후 새로이 직원을 채용하고자 할 경우 집단해고자를 최우선적으로 재고용한다.

**[제28조] 계약직 조합원의 고용안정**

1. 회사는 조합활동을 저하시킬 목적으로 비정규직의 채용을 확대하지 않는다
2. 회사는 10개월이 경과한 파트타이머에 대해 본인이 희망할 경우 회사의 채용절차(인사규정 제2장 채용)에 의거하여 정규직으로 채용한다.

이랜드 홈에버 및 뉴코아의 교섭 상황에는 조금 차이가 있다. 먼저, 뉴코아의 경우 초기의 교섭 쟁점(△뉴코아 김스클럽 계산직 외주화 철회, △외주화 전환으로 인해 계약 종료된 계산원 재고용, △외주화로 인해 전환배치 된 정규직 계산원 노사협의로 재배치, △비정규직 고용안정 위한 고등분담 차원에서 2007년 임금 동결, △계약 종료된 계산원의 계속 고용 보장 등) 사항 대부분은 노사 간에 상당한 의견접근을 이루었으나, 이랜드 홈에버의 경우 노사 협상에서 진전된 안이 나오지 않고 있다.<sup>23)</sup>

<표 5-2-3> 한국까르푸 시기 임금 및 직급체계 일반 현황

직무	직급	단계 (job title)	기본급	교통비	식대	연장 수당	직책 수당
직무 1	Store Employee	1-2단계					
직무 2	Team Leader	1-2단계					
직무 3	Food Preparation	1-5단계					
직무 4	Food Professional	1-7단계					
직무 5	Cashier	1-3단계					
직무 6	Central Cashier	1-2단계					
직무 7	Sales Manager	1-10단계					

\* 주 : 정규직은 상여금을 별도로 지급받기 때문에 비정규직과의 임금과는 차이가 있음.

<표 5-2-4> 이랜드 홈에버의 2007년 신설 직무급 급여테이블(안)

직군	직무	기본급	식대	교통비	월급여	연급여
일반직	1	730,000	90,000	60,000	880,000	10,560,000
	11	1,230,000	90,000	60,000	1,380,000	16,560,000
식품직	1	730,000	90,000	60,000	890,000	10,680,000
	12	1,290,000	90,000	60,000	1,440,000	17,280,000
가전판매 직	1	730,000	90,000	60,000	880,000	10,560,000
	10	1,180,000	90,000	60,000	1,330,000	15,960,000
사무직	1	735,000	90,000	60,000	885,000	10,620,000
	12	1,395,000	90,000	60,000	1,545,000	18,540,000
수납직	1	745,000	90,000	60,000	895,000	10,740,000
	10	1,195,000	90,000	60,000	1,345,000	16,140,000
기술직	1	760,000	90,000	60,000	910,000	10,920,000
	9	1,240,000	90,000	60,000	1,390,000	16,680,000

\* 자료 : 이랜드 홈에버 노사교섭 내부 자료(2007.11.16).

23) 현재 뉴코아 노사간에 합의를 이루지 못한 사항은 손배가압류 문제(약 100억원)를 제외하면 2개 사안인데, 합의문 문구의 의견 불일치 때문이다. 첫째, 노동조합은□□외주화로 인해 전환배치 된 정규직 계산원은 노사협의로 재배치한다□□를 주장하고 있는 반면에 사측은□□원직에 전환하되 노사협의를 재배치한다□□를 주장하고 있다. 둘째, 노동조합은□□계약 종료된 계산원의 계속 고용 보장□□을 합의문구로 요구하고 있으나, 사측은□□재고용하되 계속고용을 위해 노력한다□□로 노사간 최종 의견접근이 이루어지지 못하고 있다.



한편 이랜드 홈에버 투쟁 과정에서 노동조합이 제기한 사측의 (가짜)직무급제 문제는 사실관계 확인과 논의가 필요한 사안으로 보인다. 현재 홈에버는 한국까르푸 시기부터 이미 직무급제 형태의 임금 및 직급체계를 운영하고 있으며, 2007년 11월 16일 새로운 직무급 형태의 급여테이블을 노조 측에 제시한 상태이다(<표 5-2-3, 4>). 실제로 한국 까르푸의 경우 프랑스에 본사를 둔 초국적 기업의 자회사(subsidiary)이기 때문에 노사관계뿐만 아니라, 임금 및 직급체계가 모기업(parent)에 의해 중앙집중적으로 관리되었다. 때문에 직무급 문제는 □□이랜드가 까르푸 인수 후 비정규직 전환 시 적용하는 퇴사 후 연봉제 성격의 직무급 형태 급여테이블□□의 수용 여부를 놓고 노사간의 새로운 힘겨루기가 발생할 것이다.

#### 라. 정리

이랜드 비정규직 문제는 2007년 비정규직법 시행을 앞둔 기업의 노동유연화 활용 전략의 대표적인 사례로 꼽히고 있다. 이랜드 그룹은 비용절감과 노조 무력화를 위해 비정규직의 계약해지 및 외주화 방안을 선택했으며, 수차례의 노사간 교섭과정에서도 성실한 태도로 임하지 않고 있다. 한편 노동조합은 2007년 초기부터 비정규직 계약해지 및 외주화에 대한 반대 투쟁을 전개했으며, 이 투쟁은 벌써 200일이 되어가고 있다.

하지만 만약 이랜드 홈에버와 뉴코아 사업장에 노동조합이 없거나 노조 조직력이 미약했다면, 해당 사업장 대부분의 일자리는 외주화 되었을 것이다. 더불어 이번 이랜드 투쟁은 노동조합뿐만 아니라 민주노동당과 시민사회단체 등의 노동운동 외각진영까지 폭 넓게 결합하여 노동운동과 사회운동이 함께하는 성과까지 남기고 있다.<sup>24)</sup> 이는 이랜드 투쟁의 주요 주

24) 이랜드일반노조는 지난 1년 전부터 비정규직 조직화 사업을 진행해 왔으며, 비정규직이 노조에 가입할 수 있는 길을 열어 놓았기 때문에 내부 조직력을 기반으로 이번 투쟁이 가능했던 것이다. 이랜드 홈에버의 경우 까르푸가 한국 사업을 철수하고 사업장을 이랜드로 매각하는 인수합병 과정 속에서 고용불안을 느낀 노동자들의 노조 가입이 증가했던 것이 한 원인이며, 다른 하나는 홈에버 노조와 (구)이랜드 노조의 통합으로 노조 집행부가 강화되었기 때문이다. 게다가 이랜드 홈에버 투쟁의 상징이 된 상암점의 경우 이랜드 3사 공투본(뉴코아, 이랜드, 까르푸노조)이 민주노동당 서울시당 노동위원회에 비정규직 조직화 공동사업을 제안했고(2006년 10월)하고 민주노동당 서울시당이 지역대책위(서대문, 은평, 마포, 용산 지역위원회)를 구성(2006년 10월-11월)한 것이 투쟁의 거점이 되었다. 뉴코아 강남점 또한 민주노동당 서울시당 지역대책위(서초, 강남, 강동, 관악)와 서울 당원들을 중심으로 한 적극적인 결합이 있었다. 민주노동당

체들의 이야기를 통해서도 확인할 수 있다.

홈에버 상암점 점거 첫날 어떤 분회는 1명, 어떤 분회는 10명, 좀 많으면 30명.. 분회 별로 인원이 나왔고 어떤 분회는 1명도 없고.. 밤에 실제 인원을 파악해보았다. 총 170명이더라. 물론 연대단위도 끼어 있었겠지만.. 어쨌든 연대대오까지 대략 200명 정도 된 것 같다.. 그렇게 유지되고.. 처음에 봉쇄되기 전까진 굉장히 활력이 있었다. 24시간 2교대로 돌아가면서 집에 간 사람들 도시락 싸오고.. 밥을 전혀 사 먹지 않았으니까.. 도시락으로 하루 세 끼 다 해결했다. 조합원들이 보통 낮 12시에 들어오는데 들어올 때 막 환호하고.. 어제 밤 있었던 사람들은 집에 가서 짐 챙기고 도시락 싸오고 이런 식으로 하면서 굉장히 활기가 있었다(이랜드일반노조 간부 인터뷰 내용 중, 2007년 8월).

홈에버 상암점에 6월 30일 10시에 들어가서 12시~1시 정도에 매장을 다 점거했다. 그리고 이후 한 10일 정도까지는 매장 안팎을 왔다, 갔다하는 것이 가능했다. 그 땐 진짜 해방구였다. 그리고 시점이 정말 좋았던 게 방학이었기 때문에 학생단위들도 많이 들어왔다. 파업에서 연대단위가 이렇게 참여하는 건 드물다. 외부 연대단위들이 이렇게 집중적으로 참여하는 경우는 없다. 이번 파업 과정에서 학생단위, 시민사회단체, 민주노동당 등의 연대조직이 한 번 모이면 5백명 이상은 그냥 모였으니까. 연대단위도 한 2~3백은 그냥 모였다. 상암점 홈에버 노동자들의 조직화 과정이 쉬운 것만은 아니었다. (지금 조합원분들의 얘기를 들어보면) 초반에 우리가 매주 주말 선전전을 하고 촛불 시위를 해도□□재네 남의 가게 앞에서 뭐하는 거야' 라고 생각했다고 한다. 실제 노조 가입원서가 들어온 건 대부분 4월 말에서 5월 초 사이였다. 상암점의 경우 4월 말까지 계약해지자 주로 이뤄졌는데, 그러면서 5월 초에는 조합원이 120명까지 조직됐다(민주노동당 지역위원회 간부 인터뷰 내용 중, 2007년 8월)

비정규직 조합원을 조직하려는 노동조합의 시도는 오래전부터 논의되어다. 그러나 막상 비정규직을 조직하고 조합으로 가입하는 것은 쉽지 않았다. 그런데 이번 비정규직 투쟁을 시작하면서 비정규직을 노조에 가입시켰고, 이번 투쟁에도 150명의 조합원들은 거의 모두가 처음부터 지금까지 함께하고 있다. 그리고 뉴코아 투쟁에는 민주노동당 당원들의 도움을 많이 받았다. 사실 경기도 지역에서는 당원들의 도움을 받기가 쉽지 않은데, 강남점 점거나 매장 투쟁을 진행하면서 민주노동당원이나 연대단위의 도움을 많이 받았다. 투쟁하면서 조합원들의 당에 대한 인식이 많이 바뀌었다(뉴코아 노동조합 간부 인터뷰 내용 중, 2007년 8월)

파업 시작한 후 근로조건이 달라졌다. 6시간 동안 화장실도 못 가다가 2시간에 한 번 꼬박꼬박 가게 해주고 연장근로도 없어졌다. 우리만 바보같이 당했다는 걸 알게 된 거다. 알았으면 안 당했을 것이다. 이 사회가 잘못됐다는 거, 그냥 알고는 있었지만 이거 하면서 진짜 사회가 불평등하고 잘못됐다는 걸 느꼈다. 애들한테도 얘기 많이 한다. 처음엔 싫어하더니 이젠 나갈 때 애들이□□투쟁!□□이라고 응원해준다(이랜드일반노조 조합원 인터뷰 내용 중, 2007년 8월)

---

서울시당은 이랜드 그룹 매장 앞에서 해당 지역위원회가 2차례 1인 시위와 촛불집회, 선전전, 휴게실 방문, 노조 교육 등의 전개했으며, 6개월 간의 조직화 사업은 연대 활동이 기반이 되어 2007년 이랜드 홈에버 및 뉴코아 비정규 투쟁의 단초가 되었던 것이다. 실제로 5차례의 이랜드 뉴코아 매장 매출 제로 투쟁에 참석한 민주노동당 서울당원은 총 1,609명이나 된다(민주노동당 서울시당 임시 대의원대회 자료집, 2007.9.30, p.41).

<표 5-2-5> 이랜드 홈에버 노사간 교섭 주요 쟁점(2007년 8월 현재)

쟁점	노동조합	사측
비정규직 정규화 및 고용안정	1) 2년 이상 정규직화 : 현 정규직과 같은 처우 2) 3개월 이상 고용안정 : 정당한 사유 없이 계약해지 않는다	1) 2년 이상 근무자 선별채용 직무급제로 정규직화 2) 6~18개월 근무자 계약해지할 경우 유급전직 기간 한달 보장 (한달치 임금 지급)
해고자 원직 복직	2007년 1월 ~현재 해고자 중 원하는 사람 모두 원직 복직	1) 구제신청 조합원 10명 재계약 실시 (징계전력 있는 2~3명 재검토) 2) 18개월 이상 계약해지자(19명) 본인 희망시 재계약 실시
인사이동	강제적(원거리 등) 전환배치 중단 및 향후 금지	인사권, 교섭대상 아님, 고충처리 요청 시 검토
외주화	도급화 반대	경영의 필요에 따라 판단(신규점포 도급화 지속 및 기존점포 향후 도급화 의도 숨기지 않음)
고소고발, 손해가압류, 가처분 및 징계	전면취하(노동조합, 조합원, 연대단위) 및 향후 금지	교섭대상 아님(절대불가)
임금인상	15만원(연봉제 20만원) 인상, 비정규직 차별시정	임금동결
기타	2006년 9월, 사측에 의해 일방적으로 해지된 이랜드 지부 단협 체결(일단 기존 단협으로 유지)	(주)이랜드, (주)이랜드월드 사항은 절대 다를 수 없다

<표 5-2-6> 이랜드 뉴코아 노사간 교섭 쟁점 사항(2007년 8월 현재)

쟁점	노조안	회사안
계산업무 용역전환 철회	-계산업무 용역전환을 철회한다. 용역전환에 대한 철회는 (용역업체와의 계약해지)합의시점 이후 1개월 이내에 완료한다. :기간을 1개월 이내로 고집하지 않는다는 수정안(08.11교섭)제시	-계산직 외주화는 철회한다. (기존도급계약 준수한다) :도급계약이 1년이기 때문에 도급계약 시작시점이 4월이기 때문에 내년 4월까지 계약을 준수하겠다는 입장 -> 그런 의미에서 외주화 철회가 사실상의 철회가 아님
정규직 전환배치 철회	-용역업체와의 계약해지에 따라 정규직의 전환 배치를 같은 시기 내에 철회하고 원직으로 배치한다. :원래 계산업무를 하던 직원을 영업지원 부서로 전환 배치한 것 자체가 문제임. 원래 업무인 계산직으로 복귀하는 것은 당연함.	-전환배치는 면담을 통해 고려한다. :실제로 철회할 의사가 없다는 것이며, 교섭에서도 계산대로 다시 돌려보내기에 어려움이 있다고 함.
비정규직 정규직화	-직접고용 비정규직을 정규직화 한다. 2007년도에 계약 해지된 비정규직은 정규직으로 복직시킨다. 세부적인 사안은 추가 협상하되, 원직복직은 용역전환 철회 기간 내에 완료하고 원직으로 배치한다. :직접고용 비정규직을 정규직한다는 대전제를 동의 한다면, 정규직화 규모와 시기, 방법에 대해 논의하겠다는 입장임.	-용역전환으로 인하여 계약 해지된 김스 계산원에 한하여 재고용한다(80) :3월 말부터 계약 해지된 김스 계산원만 대상. 실질내용은 계산직으로의 복직을 명하지도 않고, 1차례의 재고용만 제시했음. 그 이후는 회사 필요에 따라 고용유지 여부 판단하겠다고 함.
민형사상 고소고발 및 징계철회	-투쟁과 관련한 모든 민형사상법적 책임을 조합과 조합원 연대단위 누구에게도 묻지 않으며, 이를 이유로 징계를 하지 않는다.	-(문구는 쓰지 않고 구두약속) 형사고소에 대하여 단순가담자는 선처한다. :이번 사태의 원인은 사측의 무리한 일방적 전환배치, 대량해고임에도 불구하고 모든 책임을 노조로 전가하려는 것은 부당.
임금협상	-상기 4가지 조건을 수용할 경우 2007년 임금인상 교섭은 현실적인 수준에서 노사협상한다. :노조는 조속한 타결을 위해 임금협상에 있어 최대한 양보하는 입장을 제시하고 있음	-2007년도 임금은 고통분담 차원에서 동결한다.
기타	<p>&lt;사측&gt;</p> <p>1.영업방해 중단을 선언해 달라.</p> <p>2.지금까지 회사의 양보안에 대한 조합원총회를 붙여 달라.</p> <p>3. 아래의 안으로 타결하고 회사 정상화를 시키면서 세부적 논의를 더 하겠다.</p> <p>* 올해에 상기안으로 합의할 경우 2008년도 임금은 최저 3% + @로 적용한다.</p>	

\* 자료 : 민주노총 제41차 임시대의원대회 자료집(2007.8.11)

[참조1] 민변, 민교협, 교수노조 등 시민사회단체에서 국가인권위원회에 제출한 이랜드-뉴코아 진정서 내용의 차별행위 내용 (2007.7.16)

1. 초단기계약 강요, '0' 개월 백지 계약서, 계약서 변조 행위, 대량 해고 - 주식회사 뉴코아

현재 주식회사 뉴코아에서 용역 전환의 대상이 되어 대량 계약 해지되고 있는 노동자들은 주로 김스 클럽, 백화점 슈퍼마켓 등에서 근무하는 계산원으로 대부분이 여성들입니다. 이들 계약직 여성 노동자들의 입사 일자리는 아주 다양하며 입사를 하면 최초 3개월, 두 번째는 7개월, 그 다음부터는 10개월씩 계약을 체결하거나 아니면 10개월, 7개월, 4개월 순으로 계약을 체결하는 등 특별히 근로계약기간을 정하는데 아무런 기준이 없었습니다. 또한 근로계약기간 자체가 별다른 의미가 없었기 때문에 기간에 대하여 근로자가 회사측과 협의를 한 적이 전혀 없고 항상 회사가 일방적으로 정하여 왔습니다. 금번 계약해지 전까지는 특별한 하자가 없는 한 계속해서 계약이 갱신되었기 때문에 지점이 최초에 오픈했을 때부터 일한 직원들도 상당수 있으며 3년 이상 근무자도 상당수 있는 상황입니다.

그런데 이렇게 운영을 하다가 이랜드 그룹과 주식회사 뉴코아에서 2007. 7. 1. 이전에 모든 계산업무를 용역업체로 넘기기로 결정한 이후 기존에 근무하던 수 백명의 계산원들을 쫓아내기 위하여 다양한 방법이 동원되었습니다.

예를 들어, ▲ 기존에 이미 작성된 근로계약기간을 2007. 6. 말로 축소하기 위하여 계산원들을 강압적으로 종용하여 기존에 작성된 계약서를 폐기하고 기간이 단축된 근로계약서를 쓰게 하는 행위, ▲ 이미 작성된 계약서의 근로계약기간을 회사가 해당 노동자 몰래 화이트를 사용하여 지우고 다른 날짜로 변조하는 행위, ▲ 사직서를 내라고 강요하는 행위, ▲ 계약서의 근로계약기간을 공란으로 놔두고 계약직 노동자의 서명을 받은 후 회사가 임의로 날짜를 채워 넣는 백지 계약서 강요행위, ▲ 1일, 2일, 1주일의 초단기 계약서를 매일 새로 쓰자고 하는 행위 등 다양한 방법을 동원하여 대량 해고를 합법적인 것으로 위장하고자 하였습니다.

그리고 2007. 7. 1. 이 다가오면서 회사에서는 새로이 시행되는 비정규직법 때문에 더 이상 근무를 시킬 수 없고 용역업체에서 계산대를 맡을 것이라면서 계약직 노동자들에 대한 해고를 시작하였는데, 현재까지 파악된 바로는 주식회사 뉴코아는 전체 계약직 350여명 중에 현재까지 330여명의 계약직을 해고하였습니다. 이들은 모두 여성노동자로서 자신이 가정의 생계를 책임지고 있는 경우가 많기 때문에 급작스러운 계약해지 통지는 생계에 당장 위협이 되고 있습니다.

**2. 계약직 계산원에 대한 차별적인 저임금**  
**- 주식회사 뉴코아**

주식회사 뉴코아에서 계산원으로 근무하던 계약직 여성 노동자들은 근무 연한이 상당히 오래된 사람들도 다수 있는데, 어떤 조합원의 경우 8년 이상 근무한 사례도 있고, 5년 이상, 4년 이상 근무자들도 다수 있습니다. 계산원 여성 노동자들은 오전 9시에 출근하면 오후 3시 출근자들이 오기까지 꼬박 6시간은 밥도 못 먹고 화장실도 가지 못하고 계산대 앞에 서서 일을 해야 하고 매일 8시간을 일하고 있습니다.

이렇게 한 달을 꼬박 일한 대가로 받는 임금은 근로계약서에 의하면 시간급으로 3200원~3800원 수준으로 기본급은 최저임금법에서 정한 최저임금보다 적지만 “채용촉진수당”이라는 기이한 수당을 설정하여 최저임금인 3,480원보다 시간당 20원 정도를 더 지급해 온 것으로 보입니다. 이 경우 한 달을 꼬박 일하는 경우에도 월급은 80여 만원에 불과한데 최근에는 계산원 여성 노동자 중에서 자연 퇴사자가 발생해도 신규 인원을 총원하지 않았기 때문에 업무강도는 오히려 강화되고 있습니다. 거기다 야간에 근무하는 노동자의 경우에는 고객이 적다는 이유로 오히려 주간근무자보다 적은 급여를 받는 경우가 많았는데 근로기준법이 야간근무에 대하여는 주간근무에 비해서 노동자의 건강을 이유로 일부 제한하고 있음을 고려할 때 노동자의 건강권은 뒷전이고 오로지 매출이익을 기준으로만 노동의 가치를 파악하고 있었다는 사실을 짐작할 수 있습니다.

**3. 계약직에 대한 대량 해고, 단체협약 위반 해고**  
**- 주식회사 이랜드 리테일(홈에버)**

이랜드 그룹은 2000년 노조의 파업 당시 3년 이상 비정규직이 정규직화 등에 합의한 바 있는데, 그 이후 이랜드 사측은 계약직을 3, 6, 9계약(처음에는 3개월 계약 후 다음에 6개월 계약, 총 9개월 이상은 근무할 수 없음)으로 묶어 두어 3년은 커녕 1년도 넘지 못하도록 하여 계약직을 운용해온 사실이 있습니다.

이랜드 그룹은 까르푸를 인수할 당시에 100% 고용승계, 노조활동 보장, 인수자금 유로화 지급 등을 부대 합의하였고 이러한 사항을 공표까지 하였으나, 주식회사 이랜드 리테일(홈에버)에서는 2007. 1.부터 2007. 5. 11. 사이에만 350여명의 계약직 노동자들을 대량 해고하였으며 나아가 2007. 5.경에는 주차, 보안, 카트관 리업무에 종사하던 용역직원 500여명을 도급해지 형식으로 사실상 해고하였습니다.

한편 주식회사 이랜드 리테일(홈에버) 사업장에 적용되는 단체협약 제16조에 의하면 18개월 이상 근무한 조합원의 경우에는 정당한 사유 없이 계약만료를 이유로 계약을 해지하지 않는다고 명시하고 있으나, 2007. 4. 17.경부터 6월경까지 18개월 이상 근무한 조합원들 15명을 해고하였고

#### 4. 홈에버 계산원 계약직 여성 노동자들에 대한 저임금, 차별적 처우 - 주식회사 이랜드 리테일(홈에버)

아래 첨부된 두 개의 임금명세표는 홈에버에서 동일한 계산원 업무를 맡고 있는 여성 노동자들의 것이며, 위의 것이 정규직 노동자 임금명세표이고 아래 것이 비정규직 노동자 임금명세표입니다.

우선 가장 확실하게 드러나는 차별은 정규직과 비정규직 간 임금지급내역 항목인데, 비정규직 노동자에게는 '교통비' '계산직수당' 이 지급되지 않고 있으며, '상여금' 또한 정규직에게만 400%가 지급되고 있으며 비정규직에게는 전혀 지급되지 않고 있습니다. 그 외에도 매장 리모델링 오픈 행사 등이 있을 때 지급되는 상품권도 정규직은 5만원권, 비정규직은 3만원권을 지급하고 있습니다.

6월이 상여금 지급월이라 조금 더 차이가 벌어지지만, 그렇더라도 정규직과 비정규직 임금격차가 거의 2배 가까이 나고 있음을 확인할 수 있으며 무엇보다 심각한 것은 위 임금명세표의 정규직 노동자는 근속년수가 7년이 넘은 노동자인데도, 상여금을 포함해 차인지급액이 170만원이 안 되고 상여금이 400%임을 감안하면 월평균임금은 120~130만원 수준이며, 따라서 유통서비스 업종에서 정규직 노동자들 또한 저임금에 시달리고 있음을 알 수 있습니다.

이들 홈에버 계산원 여성 계약직 노동자들 역시 하루 8시간을 꼬박 서서 일해야 하고 9시 출근자의 경우에 오후 3시에 출근하는 조가 나올 때까지 식사도 못한 채 화장실에도 마음대로 가지 못하면서 일을 하고 있습니다. 이러한 열악한 조건에서 일을 하면서도 특히 이러한 여성 비정규노동자들 상당수가 30~40대로서 초·중·고생을 자녀로 두고 가정의 생계를 꾸려나가야 하는 처지입니다.

#### 5. 홈에버의 직무급제 전환 공고의 문제점 - 주식회사 이랜드 리테일(홈에버)

홈에버는 근속 2년 이상 비정규직 1,100여명에 대하여 직무급제 전환 자격을 주고 그 중 500여명에 대하여만 선별하여 직무급으로 전환할 것이라는 내용의 발표를 하였습니다. 즉 2년 이상인 경우에도 팀장과 지점장의 추천을 거쳐 전형 절차를 밟아서 합격을 해야 만 직무급제로 전환될 수 있지만 임금 등 노동조건을 정규직과 동일하게 처우하는 것이 아니라 별도의 취업규칙을 통해 여전히 차별하는 내용으로 되어 있습니다. 그리고 선별이 되지 못한 계약직 노동자는 해고를 시키겠다는 것을 사실상 공언하고 있습니다.

그러나 이는 이미 ▲ 홈에버 계약직 노동자들의 경우에 18개월 이상 근무자는 정당한 이유 없이 해고를 하지 못하도록 고용안정조항이 단체협약에 의해 확보되어 있는 점을 감안하면 오히려 그 2년(24개월)이 지나야만 그것도 직무급제(무기계약) 전환의 자격이 주어지는 것에 불과하여 고용안정의 면에서도 진전이라고 보기 어렵고 ▲ 오히려 직무급제 도입을 통하여 비정규법의 차별 시정절차를 편법으로 회피하려는 의도아래 도입된 것에 불과합니다. 즉 현재 차별시정절차는 기간제, 파견, 단시간 노동자만이 신청권이 있으므로 아무리 종전의 차별이 그대로 유지되더라도 새로운 신분인 직무급(무기계약직)이 되면 아예 대상에서 제외되는 것입니다. ▲ 나아가 노동자들 입장에서는 하루 8시간을 꼬박 서서 일하면서 월 80여만원의 저임금을 평생 받으라는 이야기여서 결코 고용안정 방안도 되지 못하는 것입니다.

**[참조2] 이 사건 대량 해고 및 노동조건 차별은 합리적인 이유가 없는 평등권침해의 차별행위임(시민사회단체의 국가인권위원회 진정 내용 중, 2007.7.16)**

국가인권위원회법 제2조 제4호에 의하면 ‘평등권 침해의 차별행위라 함은 합리적인 이유 없이 성별, 종교, …… 사회적 신분, …… 병력(病歷) 등을 이유로 고용(모집, 채용, 교육, 배치, 승진, 임금 및 임금외의 금품 지급, 자금의 융자, 정년, 퇴직, 해고 등을 포함한다.)과 관련하여 특정한 사람을 우대, 배제, 구별하거나 불리하게 대우하는 행위’ 라고 규정하고 있습니다.

현재 통설과 판례는 위 ‘사회적 신분’의 의미에 대하여 선천적인 것이 외에 후천적인 것이 포함된다고 보고 있으며 사회에서 일정기간에 걸쳐 지속되는 모든 지위(예를 들어 계약직 등 비정규직 노동자, 학생, 공무원 등)를 의미하는 것으로 해석하고 있습니다. 나아가 법이 명시하지 않은 차별 사유를 포괄할 수 있는 개방적 개념으로 이해하는 것이 차별금지의 법 원칙에도 부합하는 것이라 하겠습니까.

국가인권위원회 역시 ‘사회적 신분’을 “사람이 사회에 있어서 일시적 이 아니고 장기적으로 차지하고 있는 지위”라고 전제하면서

“입사전 경력이 정규직인 경우에는 그 경력이 현재의 업무와 동종 또는 이종업무인지 여부를 구별함이 없이 경력을 인정하면서 계약직인 경우에는 비정규직이라는 이유로 전혀 인정하지 않는 것은 동일한 업무에 종사한 경력자라도 단지 입사 이전의 경력이 계약직 등 비정규직이라는 이유로 이를 전혀 인정하지 않는 것이기 때문에 불합리한 차별에 해당한다(국가인권위원회 2004. 5. 3. 03진차6 결정).”고 하여 비정규직이라는 고용형태 역시 사회적 신분의 하나임을 명백히 한 바가 있습니다.

한편 국가인권위원회법 제2조는 위에서 살펴본 바와 같이 모든 합리적 이유 없는 고용(모집, 채용, 교육, 배치, 승진, 임금 및 임금외의 금품 지급, 자금의 융자, 정년, 퇴직, 해고 등을 포함한다.)상의 차별행위를 평등권 침해의 차별행위로 보고 있으며 여기에는 해고, 퇴직 등 고용관계의 종료에 관한 사항도 포함되는 것으로 규정하고 있습니다.

이 사건 이랜드 그룹과 주식회사 뉴코아, 그리고 주식회사 이랜드 리테일(홈에버)이 이미 집단적으로 해고한 것이나, 이후 예견되는 계약직 노동자들에 대한 해고가 합리적인 이유가 있는지를 볼 때, 이미 사회문제화되어 알려진 바와 같이 2007년에 들어서 집중적으로 이루어진 계약직 노동자들에 대한 집단적인 대량 해고는 기간제 및 단시간 근로자 보호 등에 관한 법률을 회피할 목적으로 이루어진 것으로 이는 회사도 공공연하게 피해자들에게 공언하고 다니고 있습니다.



즉 위 법률에 규정된 차별금지 및 차별시정절차에 따르면 ‘사업 또는 사업장에 동종 또는 유사 업무에 종사하는 정규직 노동자에 비해 합리적인 이유 없는 차별은 금지되며 이를 할 경우에는 차별시정의 대상이 될 수 있습니다.’ 나아가 차후 2년이 경과할 경우에는 정규직으로 전환시켜야 하는 상황에 처하자, 이랜드 그룹은 오로지 이를 편법으로 회피할 목적으로 유통매장의 필수 업무이자 상시업무인 계산원 업무를 용역업체에 넘기거나, 일부는 직무규제라고 하여 차별을 온존하면서 위 법률을 회피할 수 있는 계획을 세우고 위와 같은 계약직 여성 노동자들을 하루아침에 집단적으로 해고하기에 이른 것입니다.

그리고 이러한 해고를 합리화할 목적으로 편법적이고 불법적인 근로계약서 변조와 백지 계약서, 0개월 계약서 강요, 초단기 계약서 작성 요구 등을 동원하였던 것입니다.

한편, 임금 및 노동조건 차별 행위에 대하여 보건대, 이 역시 완전히 동일한 업무를 하고 있음에도 정규직 노동자에 비하여 평균적으로 50-60여만원의 급여를 적게 지급하고 있으며 그 결과 매월 80여만원에 미치지 못하는 최저임금 수준의 급여를 받으면서 생계를 이어가고 있습니다.

이는 어느 모로 보나 합리적 이유가 없는 것으로 오로지 계약직이라는 사회적 신분에 의한 차별이 명백하다고 할 것입니다.

국가인권위원회 관련 결정례도 보면

“기간제 교원이 정규의 교원과 동일한 업무를 하고 있음에도 방한기간 중의 보수, 연가, 퇴직금, 호봉확정에 있어서 기간제 교원을 정규의 교원에 비하여 불리하게 대우하는 것은 차별행위에 해당한다. 즉 기간제 교원의 임용기간이 한 학기를 초과하는 경우 그 임용기간 중의 방학이 교재연구 및 학생지도준비 등 다음 학기를 위한 재충전의 기간이 되어야 함은 정규의 교원의 경우와 다를 것이 없다. 정규교원의 휴직으로 기간제 교원을 1년 이상 임용할 필요가 있었고 방학이 끝난 후 재임용하였음에도 방학기간 중 보수를 지급하지 않은 것은 달리 특별한 사정이 없는 이상 합리적 이유가 없는 차별행위에 해당한다. 정규교원의 연가가 학생들의 학습권을 보호하기 위해 휴가업무처리요령에 따라 학기말의 휴업일에 실시하도록 제한되고 있다고 하더라도 기간제 교원에게 국가공무원복무규정에 규정된 연가를 전혀 인정하지 않는 것은 부당한 차별행위이다. 또한 정규교원의 경우 교원으로 근무한 경력을 인정하여 호봉을 책정하면서 기간제교원에 대하여 교원경력이 있음에도 불구하고 상한호봉을 10호봉으로 제한하는 것은 합리적인 이유가 없는 차별행위에 해당한다(국가인권위원회 2003. 3. 24. 02진차64 결정).” 고 하고

“일용잡급직으로 고용된 영양사의 급여를 식품위생직 공무원으로 임용된 영양사에 비하여 현저히 낮게 지급하였던 사건에서 일용잡급직으로 고용된 영양사는 식품위생직공무원으로 임용된 영양사와 같이 영양사 자격을 가진 자로서 담당업무에 차이가 없음에도 공무원 정원 때문에 일용잡급직으로 고용되었다 하여 식품위생직공무원으로 임용된 영양사들에 비하여 현저히 낮은 급여를 받는 것은 불합리한 차별행위이다(국가인권위원회 2004. 5. 24. 03진차111 결정).” 고 판시한 바 있습니다.

## (2) 현대백화점 사례

### 가. 개요

현대백화점은 전국에 11개 매장을 거느린 백화점 업계의 Big3(시장 점유율 12.7%) 중 하나이며, 2007년 현재 상시 종사자 수는 2,083명(여성 944)이다. 현대백화점은 백화점 이외에 호텔과 여행부문을 함께 운영하고 있으며, 이런 이유로 현대백화점 노동조합에도 호텔과 여행직원들이 조합원에 포함되어 있다. 현재 현대백화점 노동조합은 민주노총 서비스연맹에 가입되어 있으며, 노조 조직률은 96%(1,979명)수준이다. 한편 현대백화점 노동조합의 조직 형태는 노동조합 유니온 샵(union shop)이다.

### 나. 비정규직 전환 내용

현대백화점은 지난 IMF 경제위기 이후 과장급을 대상으로 한 상시적인 구조조정(새출발지원 프로그램)이 진행되고 있으며, 신규 점포 인수나 매장 직원들 퇴사 할 경우 신규 사원을 충원하지 않고 그 자리를 비정규직으로 대체하고 있다. 이는 현대백화점의 인력 변화를 통해서 알 수 있는데, 지난 4년간(2003년 5,304명→2007년 2,292명-여성 1,139명) 무려 2배가 넘게 줄어들었다. 이런 이유로 현대백화점 조합원들은 심한 노동강도를 느끼고 있었으며, 특히 조합원 범위에 포함되지 않는 과장급 이상의 직원들은 항시적인 고용불안을 느끼고 있었다.

2007년 현대백화점 노동조합의 조합원 설문조사 결과를 보면, 조합원의 72%는□□직장생활을 하면서 고용불안을 느끼고 있다□□는 의견을 갖고 있었다. 또한 조합원들은 회사 구조조정의 가장 큰 문제로□□계약직 및 파트타이머 등의 비정규직 확대의 심각성□□(26%)을 꼽고 있었다. 한편 현대백화점 조합원들은□□비정규직 법 시행에 따라 차별이 고착화□□(35%)된다거나,□□비정규직의 해고 및 외주화 등으로 고용조건은 더욱 악화□□(28%)될

것으로 판단하고 있었다.<sup>25)</sup>

그런데 이랜드 비정규직 투쟁이 본격적으로 시작되던 지난 2007년 6월 현대백화점 노사는 비정규직 외주화(416명)에 합의 했다. 현대백화점의 외주화 내용을 보면 비정규직 법안에 대응하여 정규직 계산원을 다른 부서로 전환배치하고, 현재의 계산직 및 식품 담당 업무를 외주화했다. 특히 현대백화점은 2007년 상반기 경인지역 2개 매장(천호, 신촌)과 지방 1개 매장(울산)의 계산직을 외주화했으며, 식품 작업장의 경우 특정점을 중심(본점, 무역점, 울산점을 제외 7개 매장 비정규직화)으로 (정규-비정규)분리운영하기로 결정했다.

#### 다. 노동조합의 대응

현대백화점 사측은 2007년 임단협을 앞두고 비정규직법안 관련 설명회(2.7)를 진행했으며, 노사는 임단협 기간 동안 노사협의(4차), 보충협상(4차), 단체협상(4차)까지 대부분의 내용 비정규직 문제와 관련된 사안이었다. 그리고 현대백화점 노사는 제5차 단협에서 비정규직 문제 관련 안에 합의했고, 제6차 단협(6.26)에서는 미타결 조항과 임금제시안 및 부수안건 등에 대한 잠정합의가 이루어졌다.<sup>26)</sup> 잠정합의안은 조합원 찬반투표(6.28-29)에서 62.7%(1,622명 중 1,457명 투표, 찬성 969명, 찬성 66.5%)로 가결되었다.

---

25) 현대백화점 조합원들은 비정규직의 정규직화를 위한 방안으로 □□임금인상과는 별개의 사안으로 풀어야 한다□□(48%), □□우리은행 사례처럼 임금동결 및 직무를 분리하여 정규직화 하여야 한다□□(25%), □□비정규직 정규직화를 위해 임금동결도 받아들일 수 있다□□(12%) 순으로 나타났다(현대백화점 대의원·상집간부 수련대회 자료집, pp.87-96).

26) 현대백화점 종사자(임원 포함) 1인당 월 평균 복리후생비용(98만8천원)은 동종 업체 중 가장 높은 수준이다. 이런 이유로 사측은 비정규직의 정규직 전환은 비용 증가로 연결되기 때문에 외주화를 선택했을 것이다.

**현대백화점 단협 제19조(채용 및 고용보장)**

1. 사원의 채용은 공개채용함을 원칙으로 한다.
2. 회사는 노조활동을 저하시킬 목적으로 임시직의 채용을 확대하지 아니하며, 통상근무를 요하는 정규직 부분에 대해서는 임시직을 채용하지 않는다.
  - ▶ **별도합의사항**
  - 1) 계절적 또는 단기적으로 필요시에는 3개월 범위내에서 임시직을 채용할 수 있다.
  - 2) 정규직은 회사의 정식직원으로서 통상적인 정상업무를 수행하고 법정근로시간에 따른 근무를 하는 자를 칭한다.
  - 3) 신규로 출점하는 사업소의 인원문제는 노동조합의 의견을 수렴하여 회사가 합리적이고 객관적으로 인원을 산정한다.
  - 4) 현재 각 사업장별로 채용되어 있는 계약직에 대해서는 각 사업장별 노사협의회를 실시하고, 결정된 사항을 적극 준수한다.
    - ☞ **[2007년 합의내용]**
    - 4) 항회사는 사업장별로 채용되어 있는 직접고용 비정규직원에 대한 처우개선(임금 및 근로조건 등)에 대하여 노사협의를 실시하고 결정된 사항을 적극 준수한다.
3. 회사는 신기술 도입, 조직의 축소를 이유로 조합원의 신분상이 문제가 발생할 경우, 조합원의 신분문제에 대하여 조합과 충분한 의견수렴을 통하여 협의한다.
4. 부족한 부서의 인원은 최대한 빠른 시일내에 충원한다.
  - ☞ **[2007년 합의내용]**
  - 4. 회사는 부족한 부서의 인원을 최대한 빠른 시일내 충원, 적정인력을 유지하고 경영합리화, 작업방식변경 등을 이유로 일방적으로 인원, 부서 또는 직무를 축소해서는 안된다. 단, 불가피한 경우 노사협의하에 조정해야 한다.

현대백화점 노사 합의안의 주된 내용은 비정규직법안과 관련하여 △계산직 직무의 타직무 전환, △계산직 직무 하도급 운영, △직접고용 비정규직 처우개선에 대한 노사협의 및 적정인력 유지, △조합원 가입범위 확대 등의 내용을 담고 있다.<sup>27)</sup> 그런데 현대백화점의 기존 단협 내용을 보면 조합원의□□채용 및 고용보장□□(제19조)과 관련된 내용이 구체적으로 명시되어 있었다. 하지만 현대백화점 단협 내용을 보면 일부 사안(제4조 조합원 자격과 가입, 직접고용 비정규직의 처우개선에 노사협의회를 실시하고 준수)은 기존의 단협보다 개선된 내용을 담고 있지만, 비정규직 문제와

27) 현대백화점 사측은 비정규법안과 관련한 타 직무 전환 의사를 묻는 설문조사를 시행했으며, 해당 조합원의 약 70% 가량 전환배치(설문조사)에 동의했다. 그리고 현대백화점 노사는□□계산 직무 수행 정규직원에게는 직무전환에 따른 특별교육훈련 수당(50만원)을 지급한다□□□ 단협에 합의했다. 하지만 비정규직법안 시행을 앞두고 시행된 전환배치 교육은 해당 조합원들에게 그리 만족스러운 것은 아니었다. 일반적으로 전환배치 문제는 사전에 충분한 준비과정과 개별 조합원들의 적극적인 의사가 병행될 때 그 효과가 있다. 하지만 현대백화점의 기존 계산직 담당 직원들의 일상적인 직무교육이 이루어지지 못한 상황에서, 비정규법안 시행이라는 외적환경에 반자의적으로 진행된 타 직무 전환자들의 직무전환 교육(OA 교육 등)은 긍정적인 효과를 기대하는 것을 어려울 것이다.

관련해서는 오히려 더 후퇴했다.

## 라. 정리

현대백화점의 비정규직 외주화 사례는 노동운동진영에서 많은 비판을 제기하고 있다. 특히 현대백화점 비정규직 문제는 다른 백화점의 사례로 볼 때도 외주화 타당성에 문제를 제기할 수 있다. 실제로 현대백화점과 함께 백화점 Big3 중 하나인 신세계(1,000명)나 롯데백화점(1,200명)의 경우 비정규직을 유사 정규직 형태(무기계약)로 전환 했다. 그러나 현대백화점의 경우 간접고용으로 외주화한 비정규직의 규모는 다른 유통업의 절반(416명)에도 못 미치는 수치이다. 특히 현대백화점의 2006년 영업이익(1천7백억)과 자본유보율(80% 수준)을 고려한다면, 현대 사측의 외주화는 단순한 비용절감문제 뿐만 아니라 노동조합의 조직력을 약화시키기 위한 전략이 고려되었던 것으로 판단된다.

그렇다면 현대백화점 노동조합의 선택을 어떻게 평가해야 하는가. 먼저, 현대백화점 노동조합은 현장에서 일상적인 고용불안을 느끼고 있는 정규직 조합원들의 정서를 고려해야 했으며, 다른 한편으로는 비정규직 문제에 대한 일정한 태도(호응성accountability) 취해야 했다.<sup>28)</sup> 현대백화점 노동조합의 선택은 항시적인 구조조정 압박 속에서 정규직 조합원들을 보호하기 위해 비정규직 외주화에 합의하고, 직접고용 비정규직에 대한 처우개선에 노조가 개입할 수 있는 여지를 남기는 선에서 타협한 것이다. 이는 한국 사회에서 기업별 노동조합에서 나타날 수밖에 없는 노조 조직의 특성을 반영한 것이다.

---

28) 노동조합의 효율성을 증대시키는 호응성(efficiency-enhancing accountability)이란 노동조합이 단순히 노동자들의 이익을 대변할 뿐만 아니라 노동조합과 일반 노동자 대중들 사이를 직접적으로 연계하는 특정한 제도적 장치들에 의하여 강요되는 것을 의미한다. 이러한 제도적 장치들은 호응성 기제라 부를 수 있으며, 이러한 호응성 기제들을 통하여 노동자들은 자신들의 불만과 고민은 노동조합과 지도부에 전달하고, 노동조합은 노동자들의 불만과 고민을 수집할 수 있게 된다. 뿐만 아니라 호응성 기제들은 노동자들이 노동조합에 대하여 송환(feedback)의 기능도 수행 할 수 있어, 노동조합이 노동자들의 말을 들을 수밖에 없는 관계를 의미한다. 이와 같이 노동조합의 일반 노동자 대중에 대한 호응성은 노동자들의 이익대변을 최소한 조건으로 하며 호응성 기제들의 존재를 전제한다.

### (3) 세이브존I&C 사례

#### 가. 개요

세이브존I&C는 2002년 경영난으로 회사가 어렵게 된 한신코아를 인수한 할인점 중 하나다. 현재 세이브존은 세이브존I&C(서울, 경기, 대전 등 5개 매장), 세이브존(울산), 세이브존리베라(부산)의 3개 형태의 법인으로 분리되어 있다. 한편 세이브존의 실질적인 소유권을 갖고 있는 사용자는 이랜드 출신이며, 이런 이유로□□세이브존의 경영 방식이나 노사관계 또한 이랜드와 비슷하게 운영되고 있다□□는 것이 업계나 노조 간부의 이야기이다.

한편 세이브존 법인 산하의 3개의 노동조합 모두 민주노총 서비스연맹에 가입되어 있다. 2007년 현재 세이브존I&C의 상시 종사자 수는 426명인데, 조합원 조직률은 약 70%(309명, 여성 130명) 정도로 높은 편이다. 물론 세이브존I&C 노동조합의 조직 형태는 오픈 샵(open shop)이다. 그럼에도 노조 조직률이 상대적으로 높은 이유는 한신코아가 경영난으로 부도가 난 뒤 회사가 세이브존으로 인수 합병되면서 상당수가 노조에 가입했기 때문이다.

#### 나. 비정규직 전환 내용

세이브존I&C는 비정규직법 시행 이전부터 이직 및 퇴직 등의 기존의 정규직 일 자리를 비정규직(계약직 혹은 파트타임)으로 운영하고 있었다. 실제로 세이브존I&C는 2003년 이후 신규 직원을 충원하지 않았으며, 이렇게 감소된 일자리는 주로 기존 노동자들에게 전가 되어 노동강도가 강화 되었다. 이런 이유로 세이브존I&C의 상시 종사자 수는 지난 4년간 47명(2003년 472명→2007년 426명)이나 줄어들었으며, 퇴직 등의 이유로 줄어든 일자리는 비정규직으로 채워졌다.

이와 같은 상황에서 세이브존I&C 사측은 비정규직법 시행을 앞두고 동일노동 정규직과 비정규직의 차별시정을 회피하기 위해 계산 담당 정규직 약 60여명을 사무직으로 전환배치하고, 계산직 230명을 계약해지하고 외주화했다. 그러나 현재 세이브존I&C의 5개 사업장 모두가 외주화된 것

은 아니다. 세이브존I&C 5개 매장 중 2개 매장(노원, 대전)의 경우 현재까지 계산직 업무가 혼재(정규직과 비정규직)된 채 운영되고 있는 상황이며, 다른 3개의 매장(성남, 광명, 상동)은 계산직 업무를 외주화한 상태이다. 한편 세이브존I&C는 2007년 5월까지의 회사 조직도 및 인력현황에서 정규직과 비정규직(계약, 파트, 파견 등)의 모든 업무별 인원(성명)이 표기되었으나, 2007년 7월 자료에서는 부서 및 업무 명단에서 비정규직 명단은 제외되었다.

다. 노동조합의 대응

세이브존I&C 노동조합은 지난 2006년 12월부터 2007년 상반기까지 임금 및 인원충원 문제로 단체행동과 파업을 진행했다. 당시 세이브존I&C 노동조합은 파업 이전에 노조 가입 범위, 임금 인상, 부족한 인원(T/O)충원의 3가지 내용을 토대로 사측과 5차례(2006년 10월 19일-11월 28일)의 단체교섭을 가졌다. 하지만 세이브존I&C사측은 노조의 요구를 수용하지 못한다는 태도로 일관했고, 이에 노동조합은 2006년 11월 29일 지방노동위원회에 조정신청을 제출하고 파업(사측 지방노동위원회의 조정안 거부)에 돌입했다. 세이브존I&C 노동조합의 단체행동과 파업은 2006년 12월부터 시작되어 2007년 상반기까지 진행되었으며, 이 과정에서 노조는 두 차례의 파업(1차 2007.1.19, 2차 2007 1.20-21)을 진행했다.

<b>세이브존I&amp;C 단협 제107조(고용안정)와 108조(적정인력 확보와 유지)</b>
<p><b>[제107조] 고용안정</b>          3. 회사는 정규직 업무에 대한 용역 및 업체(수수료, 임대) 전환 시 회사는 조합원의 직장 및 생계보장을 위하여 사전에 조합과 합의한다</p> <p><b>[제108조] 적정인력 확보와 유지</b>          1. 적정인력(정규직)에 대한 인력운용은 노사합의하에 인력정원(T/O)을 확정하고 회사는 노사합의 하에 적정인력(정규직)을 유지해야 한다. 잔 적정인력의 부족은 1개월 이내에 회사에서 정규직으로 채용하고, 1개월 이상 정규직 채용이 없는 경우는 단체협약 보충협약을 실시한다.          2. 회사는 어떠한 이유로도 일방적으로 정원을 축소해서는 안되며, 불가피한 경우에는 노사합의 하에 인력 정원을 축소 조정해야 한다.          3. 회사는 비정규직의 사용범위 및 고용을 확대할 시에는 사전에 조합과 합의한다.</p>

세이브존I&C 노동조합 파업의 주된 이유 중 하나는 사측의 경영전략 때문이다. 지난 몇 년 동안 세이브존I&C 사측은 인력감원 정책을 추진했으며, 이로 인해 조합원들의 노동강도가 강화된 상태였다. 때문에 조합원들의 이직이나 퇴사가 늘어나고 있었으며, 기존의 정규직이 담당하던 일 자리들을 비정규직으로 채우는 것에 대한 내부 불만이 쌓였던 것이다. 때문에 노동조합은 파업이라는 단체행동을 취했던 것이나, 파업으로 내부 조직력 미비와 정규직과 비정규직의 연대 부족 그리고 사용자의 완강한 태도로 인하여 성공하지 못한 채 마무리되었다.

그런데 2007년 7월 1일 비정규직 시행을 앞두고 세이브존I&C 사측은 5개 매장의 계산과 식품 등의 비정규직 업무를 외주화했다.<sup>29)</sup> 하지만 노동조합은 2007년 1월 파업 실패 이후 내부 조직력 미비로 사측의 비정규직 전환에 대한 적극적인 대응을 할 수 없는 상황이었다. 실제로 세이브존 I&C 단협에는 조합원의 고용안정과 관련된 사항에 변화가 있을 경우 노사가 합의토록 되어 있으나, 사측은 이를 지키지 않고 있다.

#### 라. 정리

세이브존I&C의 비정규직 전환은 사측의 경영전략과 노동조합의 태도 두 가지에서 논의할 수 있다. 먼저, 사측은 지난 몇 년 동안 노동유연화 전략을 통해 비용절감 전략을 진행했으며, 노사교섭을 회피하는 등의 노사관계는 적대적인 상황이었다. 반면에 노동조합은 기존 정규직 조합원들에 대한 교육이나 내부 조직화 과정이 없었고, 비정규직에 대한 노동조합의 일상 활동이 부재한 상태에서 파업이라는 단체행동을 진행했다. 하지만 노조의 파업은 실패했고, 이는 노동조합의 조직력을 저하시키는 결과를 초래했다. 결국 사측은 비정규직법 시행을 앞두고 외주화 전략을 취했으며, 노동조합은 이에 아무런 저항을 하지 못하게 되었다.

---

29) 세이브존아이앤씨 노동조합의 실태조사 결과에 의하면, 2007년 비정규직법 시행을 전후로 하여 여성 조합원들 중 본인의 업무가 전환배치되었다고 응답한 비율이 57.2%나 되었다. 그런데 전환배치된 여성조합원들 중 업무에 만족하는 비율은 47%에 그쳤으며, 원직에 복귀를 희망하는 비율이 41.5%나 되었다(김종진, 2007c)



## 2) 하위직급 신설 및 분리직군 전환 유형 : 농협유통 사례

### 가. 개요

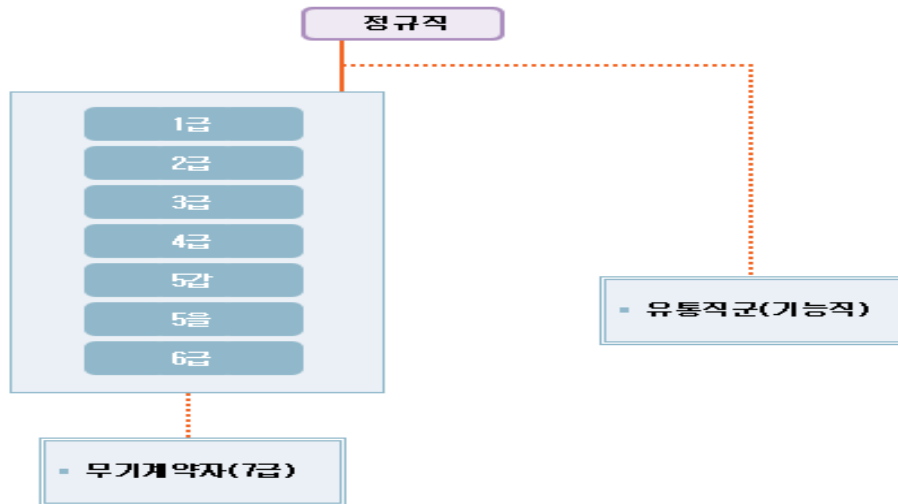
농협유통은 농협중앙회 소속으로 하나로 마트를 운영하고 있으며, 시장 점유율은 5.3% 정도이다. 2007년 현재 농협유통의 상시 종사자 수는 1,947명(5개 매장)으로 규모면에서 대형 할인점에 해당 된다. 한편 농협유통 노동조합은 민주노총 서비스연맹에 소속되어 있으며, 노조 조직률은 95% 수준(정규직 290명, 비정규직 580명)이다. 농협유통의 노조 조직 형태는 오픈 샵(open shop)이며, 노동조합 조합원의 가입 범위는 파트타임을 제외한 직접고용 비정규직(연봉제)까지 포함하고 있다.

### 나. 비정규직 전환 내용

지난 4년간 농협유통의 상시 종사자수는 1,614명(2003년 333명→2007년 1,947명)이나 증가했다. 이와 같은 농협유통의 규모의 증대는 동시에 비정규직의 증가를 수반했으며, 농협유통 사측은 2007년 비정규직법안 시행을 앞두고 외부 기관에 비정규직 문제 해결을 위한 컨설팅을 의뢰했다. 이 보고서는 외부에 공개되지 않았으나, 노조 간부에 의하면□□농협유통에 비정규직이 과대하게 많다는 점을 지적되었고, 비정규직을 무기계약으로 전환할 것을 권고□□하는 내용의 보고서가 제출되었다고 한다.

이런 이유로 농협유통은 비정규직법 시행 이후 비정규직 문제 해결을 위해 노사간 대책 팀(TF/T)을 구성했으며, 이후 농협유통은 노사협의를 통해 비정규직 문제에 대한 일정한 의견이 조율되었다. 현재까지 알려진 농협유통에서 논의되고 있는 비정규직법 관련 노사합의안의 주요 내용은 △비정규직 중 계산직의 하위직급 신설과 △기능직의 별도 직군분리가 핵심 사안이며, 이것은 정규직의 임금동결을 전제로 하고 있다.

<그림 5-2-1> 농협유통 노사의 비정규직 전환 형태(안)



\* 주 : 농협유통 노사 T/FT 내부자료

먼저, 현재 농협유통의 경우 직접고용 비정규직 1,373명 중 파트타임 노동자를 제외한 2년 이상 기간제 연봉직(1,100명)의 약 70%인 720명을 무기계약으로 전환하려는 계획을 갖고 있다. 그리고 무기계약 전환 대상자는 기존의 정규직 직급의 가장 하위 직급인 6급 보다 한 단계 낮은 7급을 신설하는 것을 내용으로 하고 있다. 무기계약으로 전환된 7급 직원들의 급여방식은 현재와 같이 연봉제로 유지되며, 복지제도는 별도로 운영(농협중앙회 계약직 내용 + 농협유통 내용)하기로 되어 있다. 또한 이들 무기계약 전환자들은 기존의 정규직(6급)으로의 승진(전환채용)이 가능하도록 되어 있다.

다음으로, 농협유통 노사는 기간제 비정규직 중 연봉직 특수직군(기능직)의 경우 별도의 직군(유통직군)을 신설하기로 했으며, 급여 방식은 별도의 호봉제를 만들기로 했다. 하지만 복지제도는 현재의 정규직과 동일하게 적용하기로 했으며, 인사승진은 별도운영 할 예정이다.

농협유통의 비정규직 전환(안) 내용은 다른 유통업에 비해 상대적으로 진전된 안으로 볼 수도 있지만 그 한계 또한 분명하다. 먼저, 대형 유통자본의 경우 비정규직 전환 대상자들을 무기계약이나 계약해지 및 외주화를 선택했던 반면, 농협유통은 정규직의 하위 직급 신설을 통한 무기계약 전환(인사승진 가능)으로 고용안정을 이루는 동시에 6급으로의 인사승진이

가능하기 때문이다. 그러나 농협유통의 경우 복지제도는 기존이 정규직과 동일하게 적용하지 않고, 농협중앙회 계약직의 복지수준에 맞출 예정이다. 게다가 농협유통은 매장에서 비정규직이 팀장 등 직책을 부여받고 간부사원으로 근무했다하더라도 전원 보직을 박탈하고, 일반 담당업무만을 하게 했다.

#### 다. 노동조합의 대응

농협유통의 비정규직 하위직급 신설(7급)과 (기능직)직군분리 전환에 대한 노동조합의 대응을 살펴보면 몇 가지 특징적인 내용을 볼 수 있다. 먼저, 농협유통 노사는 비정규직 시행 이전부터 비정규직 문제 해결을 위해 노사간 대책팀(TF/T)을 구성했다. 특히 농협유통 노사는 비정규직 차별개선 문제를 다른 유통업체 노조와 달리 처음부터 노사간 의견교환 속에서 진행되었다는 점이다. 농협유통 사측은 애초 비정규직을 무기계약으로 전환하려는 계획을 갖고 있었으나, 노동조합은 정규직과 차단된 형태의 무기계약이 아니라 하위직급 신설 형태로 대응했으며, 기능직의 별도의 직군으로 전환하는 것에 동의했다. 다만, 하위직급으로의 전환 대상자에는 파트타임이 아니라 기간제 노동자(계약직)로 한정 했으며, 기존 비정규직의 보직(팀장 등)을 박탈하고 일반 업무만을 담당하게 하고 있다.

이처럼 농협유통 노조가 비정규직 문제에 나름의 입장을 갖고 있었던 것에는 노동조합의 조직 특성에서도 확인된다. 현재 농협유통의 직접고용 비정규직(570명)은 다른 유통업체들과 달리 노동조합 가입범위에 포함되어 있다. 그리고 농협유통은 비정규직의 일정 인원을 정규직으로 전환할 수 있도록 되어 있었다. 게다가 농협유통의 비정규직은 기존 정규직 40% 수준의 복지혜택을 받고 있다. 다만, 현재의 농협유통 노동조합의 비정규직 전환에 대한 태도는 법제도적인 외부 환경변수에 따른 자구책(대응)이라는 점이다. 게다가 노동조합 활동 또한 이랜드 홈에버와 달리 정규직 중심으로 운영되고 있기 때문에 향후 노조 활동이나 비정규직 문제(파트타임 및 간접고용)에 어떻게 대응할지는 더 지켜봐야 할 부분이다.

#### 라. 정리

2007년 7월 비정규직법 시행을 전후로 하여 농협유통 사측은 비정규직의 차별시정을 회피하기 위해 팀장 등의 역할을 담당하던 비정규직 노동

자들의 보직을 박탈하고 일반 업무만을 담당하게 했다. 한편 노동조합은 고용안정이 비정규직 문제의 가장 큰 핵심 사안이라는 판단 하에 하위직급 신설(안)을 요구하고 있다. 이에 사측은 비정규직 전환의 선결조건으로 정규직의 임금 동결을 요구하고 있고, 노조측은 이를 수용할 수 없다는 입장이기 때문에 비정규직 문제는 아직 해결되고 있지 못하고 있다.

한편 농협유통의 비정규직 전환(안) 문제는 노사관계 성격에서도 살펴볼 수 있다. 먼저, 농협유통은 준 정부적인 성격인 농협중앙회 소속이기 때문에 노사관계가 안정적이고 제도화되어 있다. 그리고 노동조합 조직이 오픈샵(open shop)임에도 불구하고 비정규직까지 노조에 가입되어 있을 뿐만 아니라, 비정규직이 전체 조합원의 66.2%를 차지하고 있다. 이는 농협유통 노사가 무기계약 및 하위직급 신설(안)을 고려할 수 밖에 없는 이유가 된다. 더불어 농협유통은 민간 유통업과 달리 임대나 수수료 매장이 거의 없고 자사에서 운영하는 직영 매장이 70% 이상을 차지하기 때문에 계산직의 업무가 필수인 업무 영역을 간접고용 형태로 외주화하기는 영업상의 조직 운영 손실이 크다는 점이 작용되었다.

### 3) 무기계약 전환 유형 : 신세계(백화점, 이마트), 삼성테스코 홈플러스, 롯데쇼핑(백화점, 마트) 사례<sup>30)</sup>

#### (1) 신세계의 신세계백화점과 이마트 사례

##### 가. 개요

신세계는 롯데쇼핑과 함께 유통업체의 최고 기업 중 하나다. 신세계의 유통부문 시장 점유율을 보면 백화점부문 2위(시장 점유율 22.8%)이며, 할인점 1위(시장 점유율 37.5%)를 놓치지 않고 있다. 이를 반영하듯이 지난 4년간 신세계의 상시 종사자 수는 3,144명(2003년 9,355명→2006년 12,489명)이나 증가했다. 하지만 신세계의 인력충원은 주로 정규직이 아닌 비정규직으로 채워졌으며, 2007년 8월 현재 신세계의 직접고용 비정규직(기간

30) 신세계 및 홈플러스 등은 무노조 사업장이기 때문에 자료나 정보자체의 어려움이 있었으며, 롯데쇼핑(백화점)과 롯데마트는 한국노총 산하 조직이나 조사 및 면접 자체를 거부하여 이들 자료는 주로 노동부(2007) 및 신문기사 내용, 기업 공시자료 등 참조했다.

제) 규모는 약 5,000여명으로 전체의 40%를 차지하고 있는 것으로 판단된다.

#### 나. 비정규직 전환 내용

신세계 사측은 비정규직법이 국회를 통과하기 이전인 2006년 초부터 해당 사안들을 검토하고 준비하는 과정을 거쳤으며, 2006년 8월 2년 이상 계약 직들을 대상으로 고용 계약 형태를 유기계약에서 무기계약으로 전환했다. 실제로 신세계는 지난 2년여 동안 주5일(주 40시간) 근무체제 전환, 복리후생의 정규직과 동일 기준 적용 등의 준비를 해왔다. 특히 비정규직법 시행을 앞둔 2007년 신세계는 △파트타임 대상 의식조사(5월), △정규직 전환 기준 확정(6월), △사원설명회 실시(6월 말), △시범점포 선정·운영(제도 보완), △세부계획안 확정(7월) 등의 과정을 진행했다(노동부, 2007).

한편 신세계 사측은 직접고용 비정규직인 파트타이머를 기존의 전문직군(상품진열이나 조리 등의 업무 수행 노동자)에 흡수 통합시켰다. 이에 따라 분리직군으로 전환된 파트타이머는 급여가 20% 인상되고, 임금지급 방식도 시급제에서 연봉제로 전환된다. 분리직군으로 전환된 파트타이머의 경우 배우자 및 미혼자녀에게도 의료비를 지원받게 된다. 아울러 이들에게는 연중 휴가 일수 증가 등 복리후생 제도 등의 항목에 대해 정규직과 동일한 혜택을 받게 된다(노동부, 2007).

#### 다. 정리

신세계의 경우 무노조 사업장이기 때문에 비정규직법 시행을 앞두고 노동조합과의 합의가 필요 없었으며, 오히려 비정규직법이 국회를 통과한 2006년부터 법 시행에 대한 나름의 대책을 강구한 것이다. 신세계는 비정규직법이 적용 대상인 기간제 노동자들을 무기계약으로 전환했으며, 파트타이머의 경우 기존의 전문직군으로 통합시켰다.

### (2) 삼성테스코 홈플러스 사례

#### 가. 개요

지난 1999년 할인점업계에 처음 뛰어든 삼성테스코 홈플러스는 동종 업계에서 시장 점유율(19.9%, 3위)과 종사자 수(10,641명, 1위)에서 상위를 차지할 만큼 규모의 성장을 이루었다. 실제로 홈플러스는 지난 4년간 상시 종사자 수가 6,118명(2003년 4,523명에서 2007년 10,641명)이나 증가했다. 하지만 노동시장에서 규모의 성장이 질적인 성장을 의미하는 것은 아니다. 2007년 현재 홈플러스의 상시 종사자 중 기간제 비정규직(6,300명)은 59.2%를 차지하고 있는 것으로 판단된다.

#### 나. 비정규직 전환 내용

삼성테스코 홈플러스는 비정규직법안 시행을 앞두고 전국의 55개 지점에서 사원설명회나 Q&A 교육 자료집을 배포했다. 그리고 2006년 말 삼성테스코 홈플러스 사측은 정기노사협의회를 통해 비정규직 전환 협의 초안을 만들었으며, 2007년 노사협의회(3월, 6월)에서 최종적으로 비정규직의 무기계약전환에 합의했다. 삼성테스코 홈플러스(이하 삼성테스코) 노사협의회 결과를 보면 기간제 비정규직 중 2년 이상 근무자(성적 양호) 2,700명을 무기계약으로 전환하고, 합리적인 처우시스템을 마련하는 것을 골자로 하고 있다(노동부, 2007).<sup>31)</sup>

먼저, 삼성테스코는 비정규직 전환을 결정하면서 2007년 합리적인 처우시스템 기반을 마련한다는 취지하에 단시간 근로자(파트타임)인 □□담당□□들에 대한 장기근속포상과 경조 지원, 자녀 학자금 지원을 정규직과 동일하게 적용기로 규정을 바꾸었다. 동시에 삼성테스코는 파트타임(담당)의 시급 및 상여금 인상 등 임금지급 방식도 변경했다. 파트타임의 상여금 지급내용을 보면 기존에는 설과 추석에 각각 20만원씩 최대 40만원을 지급했으나, 앞으로는 100%(기본급\*근로계약시간\*4.3주 기준)씩 연간 200%로 기존 정규직과 동일하게 받는다. 한편 파트타임 노동자들의 유급휴무일은 기존의 선과 추석 당일 이틀에서 관공서 공휴일 기준인 15일로 늘렸다(노동부, 2007).

하지만 삼성테스코 비정규직 중 무기계약으로 전환된 기간제의 경우 정규직에 비해 복지 및 승진기회 등에 차별이 존재한다. 물론 무기계약자도 능력이 우수할 경우 언제라도 인성면접과 업무적응 능력 평가 등을 거쳐

31) 삼성테스코는 지난 8년동안 비정규직인 □□담당□□(파트타임)에서 정규직인 □□선임□□으로 전환된 점포 인력이 40%(약 1,000명)에 육박한다고 주장한다(노동부, 2007).

정규직인□□선임□□으로 발탁될 수 있다는 명시적 규정(?)은 만들어 놓았다.<sup>32)</sup> 그럼에도 노동부(2007)는 삼성테스코가 비정규직법 실행을 앞두고 고용안정과 차별철폐를 최우선적 고려, 비정규직 우수사원의 무기계약전환, 정규직 발탁 시스템의 상시운영이라는 사례로 꼽고 있다.

#### 다. 정리

삼성테스코는 신세계와 마찬가지로 무노조 사업장이기 때문에 비정규직법 시행을 앞두고 노동조합과의 합의가 필요 없었다. 다만, 삼성테스코는 2006년 하반기부터 노사협의회를 통해 비정규직 전환내용을 논의했으며, 비정규직법이 적용 대상인 기간제 노동자들을 무기계약으로 전환했으나, 임금 및 승진 등에 있어 정규직과 차별이 존재한다.

### (3) 롯데쇼핑의 롯데마트 사례

#### 가. 개요

롯데쇼핑(주)은 신세계와 함께 국내 유통업 1~2위를 차지하는 거대 유통자본이다. 특히 롯데쇼핑은 백화점부문에서 부동의 1위(시장 점유율 42.2%)를 차지하고 있으며, 할인점인 롯데마트는 Big4 중 3위(시장 점유율 14%)를 차지하고 있다. 이를 반영하듯이 롯데쇼핑의 인력현황 추이를 보면 지난 3년간 상시 종사자 수는 1,165명(2003년 7,249명에서 2006년 8,415명) 가량 증가했다. 한편 롯데쇼핑의 경우 신세계와 달리 노동조합이 건설되어 있으며, 롯데백화점(노원점은 롯데미도파노조로 민주노총 서비스연맹 소속) 및 롯데마트 모두 한국노총의 연합노련에 소속되어 있다.

#### 나. 비정규직 전환 내용

롯데쇼핑은 2007년 7월 비정규직법 시행을 앞두고 2년 이상 근무자인 기간제 비정규직 7,000명(백화점 12,00명, 마트 4,500명, 슈퍼 1,300명)을 무기계약으로 전환하기로 했으며, 매장관리자 500여명은 정규직으로 전환

32) 삼성테스코의 직무체계는□□점장-부점장-SM(섹션 매니저)-선임(카테고리 매니저)-담당(파트타임)□□등으로 구성되어 있다.

했다. 롯데쇼핑의 비정규직 전환 규모는 국내 유통업체 중 가장 많은 비중을 차지하고 있다.

롯데마트 노사는 비정규직법 시행을 앞둔 2007년 2월 동일·유사업무에 종사하는 매장관리 기간제 노동자 500명을 정규직으로 전환하기로 합의했다. 또한 롯데마트는 기간제 파트타임 직원들의 경우 무기계약전환으로 학자금 지원 등 복리후생에 있어 정규직과 동일한 수준을 적용 받게 했다(노동부, 2007). 하지만 롯데마트 파트타임 노동자들은 주5일제 시행(주6일제 39시간→주5일제 35시간)에 적용을 받지만, 급여 방식은 시급제를 그대로 유지하기 때문에 임금 손실이 나타날 수 밖에 없다.

롯데마트가 계산 담당 업무를 무기계약으로 전환한 것에 비해 매장관리 직원 일부를 정규직으로 전환한 시킨 이유는□□이들의 업무가 고객서비스를 직접적으로 담당하고 있다□□는 이유였다. 하지만 롯데마트 계산직 거의 모두가 여성으로, 매장관리직 거의 대부분은 남성으로 구성되어 있다는 점을 고려하면, 결국 롯데마트의 경우 유통업 내부 노동시장의 성차별적인 이질화 전략을 활용하는 대표적인 사례로 볼 수 있다. 실제로 롯데쇼핑의 경우 여성 판매직을 별도직군을 운영하고 있었으나, 노조 관계자의 인터뷰 결과에 의하면, 2005년 고령법 개정 이후 차별문제를 회피하기 위해 판매직과 일반직의 통합체계를 운영하고 있다.

한편 롯데마트의 매장 사원(FO)은 이번 비정규직법 시행 이전부터 정규직 전환제도를 통해 비정규직 사원 중 우수사원을 정규직으로 전환(비정규직 사원 중 1년 동안 검증기간을 통해 정규직으로 선발)하는 사례가 있었다. 또한 사무직에 종사하는 사무전문직 사원은 3년간의 근무성적을 평가한 뒤 우수사원을 정규직으로 선발했다.

#### 다. 정리

롯데마트는 비정규직의 전환 문제를 놓고 노동조합과 합의했으나, 애초 노동조합은 해당 종사자들이 조합원이 아닌 관계로 비정규직 문제는 사측 주도로 이루어졌다. 한편 롯데마트는 비정규직법 시행을 앞두고 여성이 다수를 차지하고 있는 계산업무를 무기계약(파트타임의 경우 별도직군)으로 전환했으며, 남성이 다수를 차지하고 있는 매장관리직의 경우 정규직으로 전환했다.



<표 5-2-7> 주요 유통업체의 비정규직 전환 유형과 내용

업체	매장	전환 규모와 형태			비정규직화 혹은 정규직화 전환 내용	노조 유형
		규모	형태	대상		
백화점	신세계 백화점	1,000명	무기계약 분리직군	계약직 파트타임	<ul style="list-style-type: none"> <li>2006년 8월부터 2년 이상 대상자 무기계약자, 비정규직 파트타임 기준 전문직군(상품진열, 조리 업무 수행)으로 흡수 통합.</li> <li>근무시간 : 주6일 36시간 → 주5일 40시간</li> <li>급여방식 : 시급 → 연봉제, 임금 25%인상. 설·추석 상여금 및 성과급(정액 → 정률제) 도입</li> <li>복지제도 : 정규직과 동일 기준 적용, 의료비(미혼자녀, 배우자 적용), 연중휴가, 경조, 학자금, 종합검진, 장기근속 포상 등</li> </ul>	무노조
	애경 백화점	?	정규직	계약직	<ul style="list-style-type: none"> <li>2005년 60여명 정규직 전환, 2006년 삼성플라자 인수 시 155명 정규직 전환</li> <li>2007년 7월부터 근속연수와 무관하게 정규직 전환</li> <li>복지제도 : 사내대출 등 복리후생 정규직과 동일</li> <li>인사제도 : 정규직 전환 이전의 근속 인정, 동일 기준에 의해 승급 가능</li> </ul>	무노조
	갤러리아 백화점	300명	정규직	계산직 판매직	<ul style="list-style-type: none"> <li>비정규 300명 중 계산직 등 160명 정규직 전환</li> <li>직영 판매사원 등 140명 정규직 전환 예정</li> </ul>	무노조
	롯데 백화점	1,200명	무기계약	2년 이상 근무자	<ul style="list-style-type: none"> <li>비정규 2년 이상 근무자 1,200명(20%) 무기계약 전환</li> <li>급여방식 : 급여 수준 인상</li> <li>복지제도 : 학자금 지원, 휴가 일수 증대 등</li> <li>노동시간 : 주 36시간 이내 근무조건 유지</li> </ul>	한국노총
	현대 백화점	416명	외주화	계산, 식품 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>비정규 1,240명 중 416명 외주화(계산 106명, 식품작업 170명, 기타 140명)</li> <li>계산담당 정규직 568명 전환배치, 계산담당 비정규직 106명 용역화</li> <li>점포별 정규-비정규 분리 운영 예정</li> </ul>	민주노총
할인점	신세계 이마트	4,000명	무기계약	계약직	<ul style="list-style-type: none"> <li>신세계와 내용 동일</li> </ul>	무노조
	삼성테크유희플러스	2,600명	무기계약	2년 이상 근무자	<ul style="list-style-type: none"> <li>비정규 6,300명 중 2년 이상 근무자 2,700명 무기계약</li> <li>근무시간 : 주 5일 37시간, 탄력적 근무시간제</li> <li>급여방식 : 시급제</li> <li>복지제도 : 4대 보험, 경조사비 지원, 장기근속포상, 휴양시설 이용, 학자금, 휴일(2일→15일 적용)</li> <li>상여금 : 정규직과 동일(200%), 설 추석 상여금 인상(20만원→최대 40만원)</li> </ul>	무노조 노사협의회의
	농협유통 하나로 마트	720명	-무기계약 -하위직급 직급 신설	2년 이상 근무 계산직	<ul style="list-style-type: none"> <li>비정규(1,373명) 가운데 2년 이상 근무자(1,050명) 중 720명(약 70%) 무기계약 전환 예정(파트타임 제외).</li> <li>급여방식 : 현행 연봉제 유지</li> <li>복지제도 : 연봉 계약직은 정규직의 40% 수준으로 이미 혜택 받고 있음(자기개발비, 피복비 등)</li> <li>노조가입 : 이미 조합원 가입 대상에 속함</li> <li>인사제도 : 정규직 6급으로의 진급 가능</li> </ul>	민주노총
		150명	직군 분리	기능직	<ul style="list-style-type: none"> <li>기능직(150명)은 별도로 직군분리</li> <li>급여방식 : 별도의 호봉제</li> <li>복지제도 : 정규직과 동일</li> <li>인사제도 : 별도로 운영</li> </ul>	
	롯데마트	500명	정규직	매장 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>비정규 4,900명 중 정규직과 동일업무 담당 기간제 500명 정규직 전환</li> <li>기존에 매장사원(FO) 중 우수사원 정규직 전환 시행</li> </ul>	한국노총
		4,500명	무기계약	계산직	<ul style="list-style-type: none"> <li>파트타임 계산원 4,500여명 무기계약으로 전환</li> <li>근무시간 : 주 6일 39시간 → 주 5일 35시간</li> <li>급여방식 : 시급제</li> <li>복지제도 : 4대 보험과 휴가일수, 학자금 지원 근무연수에 따라 혜택 등 정규직과 동일</li> </ul>	
	롯데슈퍼	1,300명	무기계약	계산직	<ul style="list-style-type: none"> <li>비정규직 1,300명 무기계약</li> </ul>	-
	GS 리테일	?	무기계약	2년 이상 근무자	<ul style="list-style-type: none"> <li>슈퍼·할인점 등 2,000여명의 비정규직 중 2년 이상 근무자 무기계약</li> <li>복지제도 : 자녀학자금·경조금 및 휴가 부여 등</li> <li>근로시간 : 주 36시간 이내 근무조건 유지</li> </ul>	무노조
	세이브존 I&C씨	230명	계약 해지 외주화	계산직	<ul style="list-style-type: none"> <li>계산 담당 비정규직 230명 계약해지 및 외주화</li> <li>5개 점포 중 3개는 정규직과 비정규직(용역)이 혼재되어 운영하고 있으며, 2개 점포는 완전 외주화된 상태임.</li> </ul>	민주노총
	이랜드 홈에버	521명	직무 급제	2년 이상 근무자	<ul style="list-style-type: none"> <li>비정규 3,000명 가운데 2년 이상 근무자 1,100명 중 521명 선별 직무급제 전환, (일부)계약해지 및 선별직무급제 시행</li> <li>보안직원(220명), 주차요원(150명), 카트직원(79명), 시설직원(35명), 청소(24명) 등 약 650여명 감원</li> </ul>	민주노총
이랜드 뉴코아	220명	계약 해지 외주화	계산직	<ul style="list-style-type: none"> <li>계산 담당 정규직 100여명은 타 업무로 전환배치하고 220여명은 외주화</li> <li>부담노동행위 : 계약기간 변경 및 미기입(0개월, 1일, 3개월→1개월)</li> </ul>	민주노총	
이랜드 2001 아울렛	?	계약 해지 외주화	계산직	<ul style="list-style-type: none"> <li>정규직 계산원 타점으로 이동, 계약직은 모두 계약 해지 후 외주화</li> <li>단기 계약직(3-6개월) 중 계약기간이 남은 노동자 사표 제출 강요</li> </ul>	민주노총	

### 3. 비정규직 활용에 대한 노사 간의 대응양식

앞에서 살펴보았듯이 비정규직법 시행을 전후로 주요 유통업체의 경영 전략과 시장상황 그리고 업체의 성격에 따라 비정규직의 노동유연화가 결정되고 있는 것을 확인했다. 현재 주요 유통업체 중 계산직 비정규직을 유사 정규직 형태인 무기계약으로 전환한 경우도 있지만, 일부 유통업체의 경우 계약해지 및 외주화한 곳도 있다. 최근 비정규직 시행을 전후로 하여 직접고용 비정규직을 간접고용(용역-파견)으로 전환한 곳은 이랜드 뉴코아, 세이브존I&C, 현대백화점 등이다.

반면에 일부 유통업의 경우 비정규직을□□유사 정규직□□형태인 무기계약<sup>33)</sup>으로 전환했으며, 이들 유통업체들은 관계회사(법인)에 포함되어 있는 백화점과 할인점의 비정규직을 동시에 무기계약 형태로 전환했다. 대표적인 유통업체로는 업계 1-2위인 롯데쇼핑과 신세계 그리고 삼성테스코 홈플러스이다. 그런데 이들 기업 모두 노조가 없거나 무노조 경영전략으로 유명한 삼성 자본이며, 롯데쇼핑의 경우 노동조합은 있으나 한국노총 사업장 소속이다. 그렇다면 주요 유통업체의 비정규직화 활용이 노동조합의 유무에 따라 어떻게 다르게 전개되었는지 살펴보자.

#### 1) 유노조 사업장 사례

일반적으로 비정규직 문제를 노사관계의 측면에서 살펴보면 노사관계의 제도화 문제와 노동조합의 조직 특성으로 파악할 수 있다. 첫째, 비정규직 문제 해결의 주요 핵심변수 중 하나는 기업과 노동의 노사관계 성격인데, 민주노총 서비스연맹 산하의 주요 유통업체의 노사관계는 불안정한 사업장들이 다수를 차지하고 있다.<sup>34)</sup> 민주노총 6개의 유통 사업장을 한정해서

33) 현재 정규직으로 전환된 일부 사업장의 경우 해당 노동자들이 3회 이상 경고나 주의 등의 벌칙을 받게 될 경우 해고가 가능하도록 되어 있다. 또한 정규직으로 전환된 비정규직이 정규직(남성) 업무를 담당하는 직원들과 인사 및 임금체계에 차이가 없어야 하지만, 현재 알려진 바에 의하면 이들 사업장의 정규직화는 일반적으로 인식하고 있는 정규직과는 다른 모습을 띄고 있는 것으로 알려지고 있다.

34) 우리나라에서 주요 유통업 노조 중 민주노총에는 서비스연맹 산하에 백화점(현대백화점, 롯데미도파백화점, 전주코아백화점노조)과 할인점(농협유통노조, 홈에버 및 2001 아

보면 최근 5년 사이에 집회나 파업과 같은 단체행동을 한 곳이 절반(롯데미도파, 뉴코아, 세이브존I&C, 이랜드일반노조)을 넘고, 이들 사업장에서 노동조합이 파업을 하게 된 배경은 인수합병(M&A)과정에서 고용승계나 비정규직 문제였다. 결국 몇몇 유통업에서 파업투쟁이 빈발했던 사업장에서 자본의 비정규 노동력 활용이 증가하고 있는 것이다.

둘째, 노동조합의 형태와 조직문제이다. 비정규직 문제를 해결하기 위한 주요 주체인 유통업 노동조합의 조직률은 매우 미비하며, 그나마 민주노총 서비스연맹은 아직 산별노조로 전환하지 못한 상황이다. 2006년 현재 유통서비스부문의 노조 조직률은 2.41%(정규직 9.79%, 비정규직 0.88%)로 전체 노조 조직률의 5분의 1 수준에 불과하다(유통서비스부문 정규직 유노조 조직률 22.5%, 비정규직 유노조 조직률 0.5%). 2007년 9월 현재 민주노총 서비스연맹에 가입된 유통업 노조 현황을 보면 백화점 및 할인점 7개 노조 조합원은 6,061명(전주코아백화점 제외)이며, 비정규직 조합원(뉴코아 150명, 이랜드 일반노조 600명, 농협유통 570명)은 1,330명으로 4분의 1정도(21.9%)를 차지하고 있다. 이런 상황에서 민주노총 서비스연맹 산하 유통업 조직 현황을 보면 절반 이상은 유니온 샵이 아니라 오픈 샵(4개)이다.

셋째, 노동조합의 비정규직 조직화 사업과 태도에 관한 문제이다.<sup>35)</sup> 먼저, 서비스연맹이 민주노총에서 조직 활동가(10명)를 배정 받아 공식적으로 조직화 사업 활동(2006년 8월부터 현재까지)을 보면, 연맹 및 일부 단위 노조 차원에서는 나름의 비정규직 활동을 진행 하고 있으나, 나머지 단위노조에서는 비정규직 사업이나 활동이 구체적으로 진행하지 못하고 있다. 연맹의 경우 전국 각 지역에서 유통노동자를 조직하기 위한 기초 작업(연고자, 사업근거지와 영역 확보)을 완료한 상태이며, 조직 활동가 사업이 안정되면서 역량이 축적되어가고 있는 상황이다.

물론 조직 사업이 유통부문 전반에 걸쳐 진행되지 못한 점과 기존 노조

---

롯데의 이랜드일반노조, 뉴코아 노조, 세이브존I&C 노조, 세이브존리베라노조 등) 사업장들이 조직되어 있으며, 한국노총에는 연합노련(롯데쇼핑, 롯데마트, 매가마트노조)과 금융노조의 수협중앙회(바다마트)에 유통 사업장들이 조직되어 있다.

35) 민주노총 서비스연맹 및 산하 단위노조의 비정규직 활동은 민주노총이 비정규직 조직화사업을 위해 50억 기금을 결의하고, 연맹이 5대 부문 전략조직화 사업으로 유통부문의 조직화 사업을 공식적으로 진행 했던 시기를 기점으로 1기(2000년~2003년)와 2기(2003년~2006년), 3기(2006년 하반기~)로 구분할 수 있다. 민주노총 서비스연맹의 1기, 2기 조직화 활동 내용은 김종진(2005b)을 참조하라.

역량과 결합해야 하는 과제가 있으며, 비정규직법 시행에 따른 조직 내부의 방침 등이 부재했던 한계점이 있었다. 특히 서비스연맹 산하 이랜드 홈에버의 경우 지난 2006년 10월부터 비정규직 조직화를 위한 사업을 진행하여 2007년 9월 현재 전국의 25개 매장에 분회를 건설했으며, 조직화 사업을 통해 지난 2년 사이에 조합원이 5배(2005년 212명→2007년 9월 현재 1,200명)가량 증가하는 성과를 거두었다.<sup>36)</sup> 그럼에도 불구하고 조직화된 사업장에서 비정규직의 노조 가입을 위한 노조규약 변경이나 단체협약 적용 등과 같은 사업은 몇몇 사업장을 제외하고는 아직 진행되지 못하고 있다. 아래는 이랜드 홈에버의 노조 조직화 과정에 대한 한 간부의 이야기다.

홈에버의 경우, 비정규직 조합원을 인정받은 시기는 2005년 12월이다. 그 때까지 노조는 비정규직을 조합원에 받았지만 회사가 인정을 안 했다. 노조가 끊임없이 비정규 조합원들을 받으면서 회사한테 인정하라고 요구했고, 급기야 2005년 12월에 비정규 조합원들을 회사도 인정했다. 또 2006년 3월에는 단협에 18개월 이상 고용안정은 쟁취했는데, 이것은 다른 것을 노조가 양보하면서 따온 거다. 이런 것들이 비정규투쟁을 준비해 온 것이고, 그런 부분들이 있었기 때문에 이번 이랜드 투쟁이 가능했다고 생각한다. 사실 이랜드 홈에버는 까르푸 노조 시절에 비정규 조합원들이 계속 가입했는데 회사가 계속 인정을 안했고, 회사는 조합비도 공제 안 해주고 그랬다. 그러다가 2006년 노조가 단협 투쟁을 거의 1년 동안 했다. 그 때(2005년 12월) 일단 비정규직 조합원을 조합원으로 인정하겠다. 그래서 2006년 1월부터 조합비도 공제해주었고, 지금은 비정규직 조합원들의(노조 간부)회의 시간도 인정해주고 이렇게 된 거다. 조합원으로서의 인정이.. 사실 얼마 안 된 거다(이랜드일반노조 간부 인터뷰 내용 중, 2007년 8월)

36) 이랜드 투쟁은 노동운동 진영에서 투쟁 전략과 전술에 대한 의견 차이가 있다. 첫째, 비정규직 문제를 둘러싸고 내부 입장차이가 존재했는데, 이랜드 노조는 대정부 투쟁으로 전선을 확장시켜야 한다는 입장이었던 반면에 상급단체는 이랜드 자본에 대한 반노조적인 태도에 한정해야 한다는 입장이었다. 둘째, 이랜드-뉴코아 향후 투쟁 방향을 놓고 내부 의견차이가 있었다. 이랜드 투쟁 문제는 전체 노동운동 차원에서 관심을 갖고 있던 상황에서 민주노총은 단일 사안(이랜드-뉴코아 투쟁)으로는 처음으로 민주노총 대의원대회(제41차)를 소집했는데, 주로 현장 조합원이나 이랜드일반노조와 뉴코아 노조는 민주노총이 비정규직 문제 해결에 대한 의지를 위해 총파업을 해야 한다는 기조였으나, 상급단체나 조합원은 현실적인 상황과 여건을 고려하여 이랜드 투쟁에 민주노총이 적극 결합하는 투쟁(매출 제로 투쟁, 1천인 선봉대 조직, 이랜드 조합원 연말까지 1인당 생계유지비 월 50만원 지원 등)의 기조였다. 결국 제41차 대의원대회에서는 민주노총 집행부의 의견이 원안대로 통과되었다. 셋째, 민주노총의 이랜드 투쟁 시점에 대해서도 의견차이가 있었다. 현장 조합원이나 이랜드-뉴코아 노조 측은 교섭해결을 위해서는 8월말-9월초에 집중 투쟁 시점을 고려해야 한다는 입장이었던 반면에, 상급단체는 내외적인 상황에 의해 추석 직전인 9월 중순에 집중 투쟁 시점으로 고려하고 있었다. 일반적으로 유통업체 영업이익의 3분의 1이 추석기간에 발생하며, 추석 영업은 9월초부터 시작된다. 때문에 전자의 입장은 이랜드 자본이 노조 투쟁으로 인해 발생했던 영업 손실을 회복하기 위해 □□사측도 추석 이전에 이랜드 투쟁을 마무리 해야 한다 □□는 판단이 주된 근거 중 하나였던 것이다.

<표 5-3-1> 민주노총 산하 유통업 노조 조직 현황 및 비정규직 태도 I

노조		현대백화점 노조	롯데미도파백화점 노조	뉴코아 노조	
노조	창립시기	▪ 1987.8	▪ 1987.9	▪ 1987.8	
	상근자 수	▪ 23명(파견 1인 포함) ▪ 본부 6인, 지역 1인 상근	▪ 4명(파견 1인 포함)	▪ 9인	
	조직체계	▪ union shop ▪ 본부 - 12개 지부(호텔 2개 및 H&S 1개 포함)	▪ union shop ▪ 단일 사업장	▪ union shop(과장 open shop) ▪ 본부 인, 16개 지부(12개 지부장 비전임, 4개 지부장 미선임)	
	조합비	▪ 1%	▪ 1%	▪ 1%	
조합원	직원 수	▪ 2,083(여성 944)	▪ 333(여성 233)	▪ 1,968	
	조합원(a)	▪ 1,979	▪ 283	▪ 1,430(비정규 150)	
	대상(b)	▪ 정규직 ▪ 대리까지 가입	▪ 정규직 ▪ 4급 계장까지 가입. 3급 선택	▪ 정규(4급 대리), 비정규 ▪ 관리직(3급 차장)	
	조직율(a/b)	▪ 96%	▪ 94.3%	▪ 80%(비정규직 90%)	
	특징	▪ 과장급 이상 중견사원(관리직) 노조 건설(2006.3)	▪ 03년 M&A 이후 open shop 전환 ▪ 판매담당 여직원을 별도의 직급 2-4급으로 분류 ▪ 파견하용업을 제외하고 거의 대부분 정규직으로 운영	▪ 관리직 노조 건설(2003.12) 및 노조 통합(2006.2) ▪ 비정규직 노조 가입	
	교육 훈련	▪ 대의원 - 7일 ▪ 조합원 - 2시간	▪ 대의원 - 년 2회(2박3일) ▪ 조합원 - 년 1회	▪ 대의원 : 9일 ▪ 조합원 : 1일	
비정규직문제	차별시정응대	자본	▪ 비정규직 외주화	▪ 항시적 시도 추구	▪ 계약해지, 외주화 ▪ 부당노동행위
		노조	▪ 외주화 합의	▪ 외주화 시도 저지 하고 있음	▪ 파업 투쟁 진행
	노동조합 주요 요구 사항	▪ 외주화 합의 이후 간접고용 비정규직 처우개선에 대한 개입이 가능하도록 단협에 명시	▪ 비정규직 외주화 거부	▪ 외주화 철회 및 복귀 시 전 환배치 반대 ▪ 해고 비정규직 복직	
	노조의 비정규직 활동	▪ 일반적으로 일상 및 문화 활동에 비정규직 참여 가능	▪ 일반적으로 노조 행사에 비정규직과 협력사원 참여 열려 있음 ▪ 계산, 전기시설 등 거의 대부분 정규직 조합원	▪ 비정규직 감담회 ▪ 비정규직 노조 가입 모색, 07년 노조 가입	
단체 행동	주요 행동(기간)	▪	▪ 2002.10-12.24 : 2002년 M&A 과정에서 파업	▪ M&A 이후 2005년, 2006년 파업 ▪ 비정규직법 시행 관련 파업 : 2007년 7월 - 현재	
	행동형태	▪	▪ 종식 집회 ▪ 주 2일 유무 시행(롯데쇼핑 월요 휴무 VS 미도파 수요 휴무) ▪ 쟁의조정 신청 이후 합의	▪ 이랜드 홈에버-뉴코아 공동 투쟁 ▪ 강남 뉴코아 매장 2회 점거 등	
	성과와 한계점	▪	▪ 성과 : open shop으로 전환 ▪ 한계점 : 고용승계, IMF 이후 직접고용 계약직으로 전환되었던 전기시설 부문 정규직 전환	▪ 비정규직법 시행 전후의 계약해지 및 외주화 문제에 정규직-과 비정규직 그리고 시민사회단체 연대 투쟁	
고용 관계	임금체계	▪ 정규직 - 호봉제 ▪ 비정규직 - 연봉제	▪ 정규직 - 호봉제 ▪ 비정규직 - 시급제	▪ 정규 - 호봉제 ▪ 비정규 - 시급	
	직급체계	▪ 정규 1-5급(5급은 갑을) ▪ 비정규	▪ 일반 1-5급(1,2급은 갑을로 구분) ▪ 판전 2-4급(여직원)	▪ 정규 1-6급(6급은 학력에 따라 갑을병) ▪ 비정규 갑-을	
	인사교육	▪ 수습기간 2개월 ▪ 희망퇴직 프로그램 시행(새출발 직원 프로그램)	▪ 3박4일 신입사원 교육, 수습 3개월 ▪ 희망퇴직 노조 저지	▪ 신입사원 3박4일 교육 ▪ 이랜드식 교육	

\* 자료 : 노조 내부 자료 및 노조 간부 인터뷰 내용을 중심으로 정리.

<표 5-3-2> 민주노총 산하 유통업 노조 조직 현황 및 비정규직 태도 II

노조	농협유통 노조	세이브존I&C 노조	이랜드일반노조 (홈에버, 2001 아울렛)	
노조	창립시기	▪ 2002.10	▪ 2006.3 (이랜드 노조와 홈에버 통합, 까르푸는 )	
	상근자 수	▪ 3인	▪ 6인(해고자 1인 포함)	
	조직체계	▪ open shop ▪ 본조 - 5개 지부(지부장 비전임)	▪ open shop ▪ 본조 - 5개 지부(지부장 비상근)	
	조합비	▪ 정규직 - 1만원, 1만5천원 (과장 이상) ▪ 비정규직 - 5천원	▪ 1%	▪ 1%
조합원	직원 수	▪ 1,947	▪ 426(여성 130)	
	조합원(a)	▪ 860(비정규 570)	▪ 309	
	조직대상(b)	▪ 정규직 ▪ 직접고용 계약직 중 연봉제 (파트타임 제외)	▪ 정규직(4급 대리까지)	▪ 정규(부장까지) ▪ 비정규
	조직율(a/b)	▪ 95%	▪ 70%	▪ 14%
	특징	▪ 직접고용 계약직 조합원 가입 및 복리 후생 적용	▪ 한신코아가 M&A되면서 조합원 가입 증가	▪ 비정규직 조합원 가입, (구)이랜드 노조와 통합
	교육 훈련	▪ 단협에 시간과 요일은 명기되지 않았으나, 교육 실시 가능	▪ 대의원 : 연1-2회 ▪ 조합원 : 연1회(1일)	▪ 간 부 : 2일 ▪ 분회장, 조합원 : 무
비정규직문제	차별시정 대응	▪ 자본 ▪ 무기계약 전환 예정	▪ 외주화 시행 ▪ 단협 불이행	
	노동조합 주요 요구 사항	▪ 무기계약 합의 예정	▪ 반대	
	노조 비정규직 활동	▪ 비정규직 무기계약, 6급 인사승진 가능 통로 열어 둬	▪ 비정규직 정규직화	▪ 2년 이상 비정규직 정규직환 ▪ 선별적 직무급 반대 ▪ 3개월 이상자 고용보장
		▪ 직접고용 비정규직 복리후생 정규직의 40% 수준 혜택 ▪ 직접고용 비정규직(파트타임 제외) 노조 가입 가능	▪ 비정규직 정규직화 사측에 요구	▪ 비정규직 노조 가입 가능, 조직화 활동 ▪ 분회 건설 ▪ 민주노동당 및 사회단체와 함께 연대 활동
단체행동	주요 행동(기간)	▪ 2006.12-2007.4.20 - 1일 파업 : 2007.1.19 - 2일 파업 : 2007.1.20-21 (건강회복 투쟁)	▪ 2007.6.10 - 현재 : 이랜드 홈에버-뉴코아 공동투쟁 : 홈에버 상암점 점거 등	
	행동형태	▪	▪ 조끼착용 ▪ 부문, 전면파업	
	성과와 한계점	▪	▪ 장기간 투쟁과정의 전력과 전술 부재 ▪ 연대의식 부족(정규-비정규, 사원-관리직)	
고용관계	임금체계	▪ 정규 - 호봉제 ▪ 비정규 - 연봉, 시급	▪ 정규 - 호봉제 ▪ 비정규 - 시급	▪ 직무급제
	직급체계	▪ 정규 1-6급	▪ 정규 1-8급(6급 대졸, 7급 전문대졸, 8급 고졸)	▪ 직무급
	인사교육	▪ 직급 및 직무교육 ▪ 자기계발 교육 시행	▪ 인적자원관리 거의 전무(승진자 교육 3일) ▪ 희망퇴직은 팀장급 진행 경험	▪ 없음

\* 자료 : 노조 내부 자료 및 노조 간부 인터뷰 내용을 중심으로 정리.

## 2) 무노조 사업장 사례

유통업의 경우 유노조 사업장이나 민주노총 사업장에 비해 상대적인 안정적인 노사관계를 유지하고 있는 곳이나 무노조 사업장에서 비정규직을 유사 정규직(무기계약제)으로 전환하고 있다.<sup>37)</sup> 먼저, 유통업의 노조 유무에 따라 기업의 노동유연화 활용 전략에 차이가 있다. 신세계나 삼성테스코 홈플러스의 경우 무노조 경영전략으로 유명한 삼성이며, 실제로 몇 년 전 신세계 이마트 계산직 노동자들이 노동조합을 건설하자 사측은 조합원들에 대한 탄압과 회유로 노조를 와해한 대표적인 반노조 기업으로 꼽히고 있다. 그러나 롯데쇼핑(롯데백화점, 롯데마트)의 경우 신세계와는 달리 노동조합이 있으며, 상대적으로 안정된 조직력을 갖추고 있다는 점과 함께 노조가 일상적인 조합 활동(정규직 중심)을 활발하게 진행된 경우에 해당된다.<sup>38)</sup> 그럼에도 신세계, 삼성테스코 홈플러스, 롯데쇼핑이 계산직 업무를 무기계약으로 전환하는 것은 기존의 노동문제에 대한 기업의 부정적인 이미지를 탈피하고, 비정규직 문제에 대한 □□기업의 사회적 책임 □□(CSR)을 다하는 모습을 보여 줌으로써 기업 가치를 향상시키기 위한 전략으로 볼 수 있다.

둘째, 유통업의 비정규직 전환은 업태별 특성에 따라 차이가 존재한다. 일반적으로 백화점의 경우 업태 특징인 고품질 서비스 전략이 기업 이윤으로 연결되기 때문에, 저가의 상품 판매를 통해 최대한의 이익을 산출하는 할인점(마트)과는 시장상황이나 경영전략이 다르다고 볼 수 있다. 롯데쇼핑과 신세계라는 거대 유통기업은 시장 점유율(롯데백화점 42.2%, 신세계 22.8%)과 자본 유보율(롯데백화점 5,075%, 신세계 2,917%)이 가장 높은 곳 중 하나다.<sup>39)</sup> 실제로 2004년 세계 유통업체 매출액(롯데쇼핑 5위, 신세

37) 일부 유통사업장의 경우 서류상으로만 노조 설립신고를 하고 노조 활동을 하지 않는 페이퍼(paper union) 노조로 존재하는 사업장이 있다.

38) 롯데 계열의 노동조합은 한국노총 사업장으로 민주노총 사업장에 비해 노사관계가 충돌적인 사례가 없었다. 그 이유 중 하나는 최근 문제가 되고 있는 비정규직 문제를 노조가 현실적인 의제로 제기하지 않았기 때문이다. 실제로 민주노총 사업장에 속하는 롯데호텔의 경우 2000년 노동조합의 비정규직 투쟁에 대한 억압적인 태도에서 자본의 반노동조합적인 태도가 확인되었다. 게다가 2007년에도 롯데호텔은 200여명의 비정규직 중 33명만을 선별적으로 정규직화하고 나머지 인원은 내부적으로 외주화하겠다는 방침을 정한 것으로 알려졌다.

39) 자본 유보율은 최초의 납입자본금 대비 자본잉여금(보통 추가평가익)+이익잉여금(당

계 3위)과 이익률 증가 순위(신세계 2위, 롯데쇼핑 5위)에서도 상위를 차지하고 있다. 때문에 이들 기업은 유통업 비정규직을 정규직으로 전환이 가능함에도 무기계약을 선택한 것이다.

하지만 유통업체들은 비정규직법 시행을 전후로 하여 비정규직의 정규직 전환이 아닌 무기계약을 선택했다. 그렇다면 왜 이들 기업은 이랜드처럼 외주화 하지 않고 무기계약을 선택했을까. 바로 유통업의 핵심 업무 중 하나인 계산직 업무를 외주화 문제는 사업장의 규모와도 연동되기 때문이다. 현재 비정규직을 무기계약으로 전환한 곳은 약 1천~2천명이 넘는 사업장인 반면, 계산직을 외주화한 곳은 1천명 미만의 기업들이다. 결국 거대 유통자본의 경우 계산직 업무가 유통 사업장의 핵심 업무이며, 계산직은 유통 사업장의 인력구성분포에서 판매 및 판촉과 함께 상시 종사자의 대부분을 차지하고 있기 때문이다. 따라서 유통기업은 해당 사업장의 계산직 업무를 모두 외주화 할 경우 기업의 운영(서비스)에 보이지 않는 차질이 가능할 것이라는 판단도 있었을 것이다.

#### 4. 소결

한국 사회에서 비정규직 노동자들의 노동조건은 지난 몇 년간 크게 개선된 바 없으며, 특히 비정규직과 여성 노동자들의 노동조건은 매우 열악한 상태이다. 이런 상황에서 최근 정부의 비정규직 법안 시행을 앞두고 이랜드 자본은 경총의 비정규직 대처 방안을 이행하기라도 하듯이, 비정규직 차별시정과 정규직 전환을 회피하기 위해 비정규직 노동자들을 해고하거나 외주화 등의 방법을 선택했다. 이는 정부의 비정규직 법안 통과 이후 노동운동진영에서 문제점 삼았던 것들이 현실로 나타나고 있는 것이다.

이런 이유로 노동계에서는 현재 비정규직 법안의 재개정이나 제도적 보완(차별시정)을 요구하고 있다. 이랜드-뉴코아 사례와 같은 비정규직 문제를 해결하기 위해서는 정부의 의지가 중요한데, 과연 정부가 그럴 의지가 있는지 의문이다. 이와 같은 상황에서는 전 사회적으로 비정규직 차별시

---

기순이익중 배당하지 않고 사내에 유보한 자금의 합)의 비율을 의미(자본잉여금+이익잉여금)/자본금(납입자본금).



정제도 강화와 외주화를 규제 할 수 있는 법제도적인 개선이 가장 필요하다. 무엇보다도 노사정 모두 비정규직의 확대를 막고, 정규직과 유사 혹은 동한 업무를 담당하는 비정규직의 차별을 해소하는 등의 대응방안 마련이 시급하다.

일반적으로 비정규직의 전환 유형은 <그림 5-4-1>과 같이 △정규직, △분리직군, △무기계약, △계약해지 및 외주화의 네 가지 형태가 가능하다. 하지만 앞에서 살펴본 바와 같이 현재 비정규직법 시행을 전후로 하여 유통업에서 나타나고 있는 기업의 노동유연화 즉, 비정규직의 전환 경로와 유형은 △분리직군, △무기계약, △계약해지 및 외주화의 3가지 형태로 수렴되는 모습이다.<sup>40)</sup>

<그림 5-4-1> 주요 유통업 비정규직의 전환 경로 유형 가설과 현실

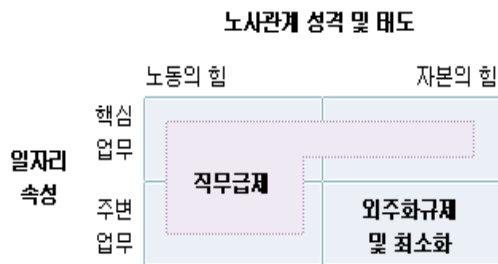


40) 유통기업의 노동유연화 활용 전략에 따른 노동조합의 과제로는 다음과 같은 4가지 단계적 방안이 요구된다. 1단계로는 미조직 비정규직 노동자들의 노조 조직화가 필요하다. 여기에서 중요한 것은 단지 비정규직 노동자들을 노조로 가입시키는 것이 아니라, 노조가 그들을 더 잘 대변하고 그들의 권익을 높이기 위해서 여러 활동을 조직화 활동과 함께 추진해야 한다. 2단계로는 현재의 비정규직법 개선을 위한 노동운동진영의 노력이 필요하다. 노동조합의 제도개선 투쟁은 비정규직보호법의 취지에 부합하도록 개별 사업장에서 비정규직의 계약해지 및 외주화를 막고, 정규직과 유사 혹은 동한 업무를 담당하는 비정규직의 차별을 해소할 수 있는 방안이어야 한다. 3단계로는 유통업 노동조합의 산별노조 전환을 꾀할 수 있다. 현재의 유통업 비정규직 문제뿐만 아니라, 입점 및 협력업체 노동자들의 고용조건이나 영업시간 규제 문제 등을 해결하기 위해서는 산별노조로의 전환을 통한 대안 마련(산업별단체협약 효력확장제도 요구 등)이 필요하다. 4단계로는 비정규직 노동자에 대한 균등대우를 실현하기 위해서는 현재의 유통업 임금체계 개편 및 임금논리의 재정립이 필요하다. 이는 서비스연맹이 산별로 전환될 경우□□동일가치노동 동일임금□□이라는 연대정신의 취지에 부합하게 주요 유통업체의 임금 및 직급체계를 중장기적으로 숙련급적 성격이 가미된 직무급으로 전환을 고려할 수 있다.

하지만 유통업 비정규직의 전환 경로와 유형은 <그림 5-4-2>에서와 같이 △정규직(직무급), △외주화 규제 및 최소화의 형태로 변화가 긍정적인 모델을 가정할 수 있다. 보다 구체적으로는 첫째, 현재의 유통업 핵심 업무(사무, 관리·구매, 판매·판촉, 계산, 안전시설 등)를 담당하고 있는 정규직의 임금 및 직급체계를 직무급으로 바꾸는 것이다. 둘째, 유통업체 사용자가 상대적으로 주변업무로 인식되고 있는 업무(상담 및 고객서비스, 방송, 배달운전, 배송접수 등) 또한 정규직으로 전환하는 것이다. 셋째, 현재 유통업에서 이미 외주화된 간접고용 비정규직 직무범위(주차·안내, 보안·경비, 방송, 식당, 청소 등)를 직접고용으로 전환하고, 이들 업무의 외주화에 대한 최소한의 규제방안을 마련이 필요하다.

현재 주요 유통업 임금체계는 정규직 중심의 호봉제인데, 이와 같은 구조에서는 현재의 비정규직 차별 문제를 해결하기 어렵다. 이런 이유로 여성단체와 학계 또한 최근 비정규직의 차별 해소 방안으로 직무급 도입에 대한 논의의 필요성을 제기(한국여성민우회, 2007)하고 있다.<sup>41)</sup> 그런데 여기에서 중요한 것은 이미 직무급제를 시행하고 있었던 한국까르푸(현 홈에버)의 경우 기존에 학계나 노동운동진영에서 제기했던 여성 및 비정규직의 차별(임금, 교육훈련, 채용 및 인사제도-성별직종분리)은 다른 사업장들과 별반 차이가 없었다. 결국 현재의 비정규직 차별 문제는 직무급제 자체의 도입이 중요한 것이 아니라, 산업 및 업종(혹은 직종)별 노동과정(직무가치와 평가)에 대한 노동조합의 개입에 따른 제도화의 여부가 핵심 변수일 것이다.

<그림 5-4-2> 주요 유통업 비정규직의 전환 경로 대안적 유형<sup>1)</sup>



41) 한편 민주노총의 산별임금체계 개편 방향과 관련해서는 이병훈·정이환·김유선·김승호 외(2007)를 참조할 것.

한편 김종진(2007b)의 연구결과를 보면 유통서비스 노동자들은 비정규직 문제 해결을 위한 노동조합 상급단체의 과제로 □□비정규직 조직화를 위한 직접적 노력 □□(2003년 19.8%→2006년 19.9%)을 꼽았으며, 그 다음으로는 □□비정규직 노동자에 대한 서비스 활동 □□(18.8%)과 □□임단협 등 비정규직 처우개선을 위한 연맹 활동 □□(2003년 18.3%→2006년 18.6%)을 꼽았다. 특히 2006년의 경우 □□노동법 법개정 투쟁 등 법제도 개선 활동 □□(19.5%)에 대한 의견이 2003년(13.4%)에 비해 높게 나타났다는 점과, 단위 노조의 과제로 □□비정규직 정규직화 □□(2003년 25.6%→2006년 28.5%)와 □□임금 인상 등 차별철폐 □□(2003년 25%→2006년 28.5%)가 꼽히고 있다는 것에 주목할 필요가 있다. 이것은 유통현장에서 비정규직 문제의 심각성과 이에 대한 해결의 실마리를 집단적인 노사관계 차원에서 찾아야 한다는 것을 보여준다.

이는 정부가 비정규직 법안의 취지를 살리기 위해서라도 계약직이나 파트타임과 같은 직접고용 비정규직을 정규직으로, 용역 및 파견 등의 간접고용 비정규직을 직접고용 비정규직으로 전환하도록 하는 사회적 시스템 마련에 적극 나서야 한다. 중소기업의 경우 해당 사용자들이 비정규직을 정규직으로 전환하도록 하는 유인책(세제상의 인센티브 제공이나 재원 지원)을 마련하고, 다른 한편으로는 직접고용 비정규직을 정규직화하지 않고 간접고용으로 전환하는 기업에 대해 사회적 책임을 따져 일정한 불이익(고용안정세 부과 등의 누진세 신설 등)을 주도록 하는 방안을 제시해 볼 수 있다.

현 시기 이랜드 사태에 대한 해결이 절실히 요구되지만, 지난 시절 이랜드 그룹의 노사관계 인식에 비추어볼 때 전망은 밝지 않다. 그럼에도 불구하고 현재처럼 이랜드 문제가 장기화되는 것은 개별 주체들뿐만 아니라 직간접적인 이해당사자들 모두에게 매우 많은 사회적 비용을 지불케 하기에 결코 좋은 일이 아니다.

때문에 비정규직 문제 해결을 위해서는 그 무엇보다 정부가 노사 자율적인 대화를 직간접적으로 지원하는 적극적인 역할이 필요하다. 필요한 경우 정부가 사회적 대화를 주도하는 역할을 할 수도 있으나, 그것이 지난 비정규직법안의 통과에서 보여 주었던 모습처럼 정부가 사전에 정한 내용을 관철시키는 방식으로 진행하는 방식은 안 된다. 서구의 사례에서 알 수 있듯이, 비정규직 문제 해결을 위해서는 정부가 그 의제의 필요성

을 노사 양측에게 설득시키기 위한 과정을 충분히 밟도록 하는 노력부터 선행되어야 한다.

더불어 유통업 비정규 노동문제를 해결하기 위해서는 유통업 주요 현안 문제인 입점업체 관측직원의 고용보호 문제나 유통업의 정기휴무 및 영업 시간 규제문제 그리고 유통업 작업장에서의 노동과정에 대한 구체적인 조사와 연구가 필요하다. 특히 현재 논란이 되고 있는 유통업 비정규직 일 자리들에 대한 직무가치와 평가에 대한 연구가 중요하다.

## 제6장 유통 및 서비스부문 여성 노동자 차별 및 노동권 실태조사

### 1. 실태조사 및 조사대상자의 일반적 특징

이 장에서는 국내 유통업체 종사자들을 대상으로 한 설문조사 내용을 살펴본다. 설문조사는 주로 유노조 사업장을 중심으로 업체별로 한정된 수의 기업을 대상으로 실시되었으므로 엄밀한 통계적인 대표성은 제한적으로만 인정되나, 그럼에도 불구하고 현재 주요 유통업 종사자들의 노동과 근로조건, 그리고 노동조합활동에 대한 가장 최근의 생생한 실태를 요약적으로 제공해 준다는 점에서 전반적인 실태파악과 대책 마련에 많은 시사점을 주고 있다.

<표 6-1-1>에 나타나있는 조사대상자의 일반적 특징을 통해 주로 어떤 응답자들이 설문에 응했는가를 파악해 볼 수 있다. 일단, 이 보고서의 주요 목적이 유통업의 여성 비정규직의 차별과 노동권 침해를 조사하는 것이므로 총 1,400여개 사례 중 여성의 사례를 1,100개 이상 확보하였다. 그러나 남성 사례도 300개 정도에 육박하여 필요시 남녀 간 격차를 파악하는데 충분히 활용할 수 있었다. 아쉬운 점은 정규직 응답자가 50% 안팎이었으므로 특히 파견이나 용역에 종사하는 여성 사례를 많이 확보할 수 없었다는 점이다. 남성 근로자의 경우 파견직은 사례에 없었으나 용역직은 전체 남성 응답자의 10%정도로 나타났다.

혼인여부와 관련된 주목할 만한 사실은 기간제나 파트타임직의 경우 여성은 기혼자 비율이 각각 65%, 그리고 44%에 이르는 반면, 남성의 경우는 11%, 그리고 1%에 불과하였다는 점이다. 유통업의 경우 여성 비정규직은 대부분 기혼여성인데 반해, 남성 비정규직은 아직 혼기에 이르지 못한 젊은 노동자가 대부분임을 알 수 있게 하는 수치이다. 이 사실은 여성 기간제노동자의 평균연령이 37.3세로, 남성의 27.6세에 비해 약 10년 정도 높은 점에서도 확인된다.

여성과 남성의 학력차이는 정규직에서 크게 날 뿐(대졸자 비중 여성 2%대 남성 50%), 기타 기간제 및 파트타임의 경우는 오히려 여성의 학력

이 남성보다 약간 높은 경향을 보여주고 있다. 예를 들어 남성 기간제 근로자의 경우 대졸자 한 명도 없었으나 여성 기간제 근로자 중 대졸자 비중은 3.2%였다. 기간제 근로자는 남녀 모두 약 80%정도가 고졸 학력으로 구성되어 있었다.

기존 계약직에서 용역이나 파견직으로 전환된 경우는 비정규직 응답자 총 780명 중 79명이 그렇다고 답하여 약 10.1%정도에 해당하는 것으로 나타났다.

<표 6-1-1> 조사대상자의 일반적 특성(단위: %)

고용형태	여성(N=1135)	남성(N=276)
정규직	54.5	49.6
기간제	19.6	7.2
파트타임	21.7	33.0
파견직	1.6	-
용역직	2.6	10.1
	100	100
성별에 따른 기혼%(기타제외)	여성(N=1119)	남성(N=274)
정규직	40.7	55.5
기간제	65.0	10.5
파트타임	43.9	1.1
파견직	66.7	-
용역직	36.7	35.7
	100	100
성별에 따른 평균연령	여성(N=1126)	남성(N=271)
정규직	31.3	33.2
기간제	37.3	27.6
파트타임	32.1	22.5
파견직	32.8	-
용역직	32.8	29.4
	100	100
성별에 따른 교육정도 -고졸% (대졸%)	여성(N=1119)	남성(N=273)
정규직	79.4 (2.0)	25.7 (50.0)
기간제	79.5 (3.2)	80.0 ( 0.0)
파트타임	80.6 (7.0)	78.7 ( 5.6)
파견직	83.3 (5.6)	-
용역직	96.6 (0.0)	57.1 (21.4)
	100	100

## 2. 유통업 내 성별 직무격리 및 여성업무의 간접고용화 실태

여타 산업과 마찬가지로 유통 서비스업 내에도 남녀 간 성별 직무격리가 공고하게 존재한다. <표 6-2-1>의 실태조사에도 이러한 사실이 잘 반영되어 있음을 보여주고 있다. 20개에 가까운 업무 중 남녀 비중이 40~60%사이인 “중립”직무는 단 3개에 불과하였다. 여성지배직무의 대부분에서 여성 근로자의 비중은 85~95%에 이르렀으며, 남성지배직무에서의 여성비중은 5~20%정도가 대부분이었다. 또 다른 특징은 여성지배직무의 비정규직 유형의 다양성이다. 여성지배직무의 경우 기간제 근로자의 비중이 대체로 높은 편이었으며, 파트타임이나 파견, 용역 비정규직 역시 다양하게 함께 활용되고 있는 것으로 드러났다.

<표 6-2-1> 성별 직무격리 현황(N=1432, 단위: %)

	여성지배 직무여부(여성)	정규직 비중		여성 비정규직 유형		
		여성	(남성)	기간제	파트타임	파견/용역
계산	여성 (93.4)	45.9	( 5.1)	20.7	29.3	4.1
안전관리	남성 (20.0)	75.0	( 6.3)	25.0	0.0	0.0
판매/판촉	여성 (92.9)	60.4	( 42.9)	25.9	7.6	6.1
주차/안내	중립 (46.2)	33.3	( 57.1)	0.0	16.7	50.0
배달/운전	남성 ( 4.2)	100.0	( 9. )	0.0	0.0	0.0
청소	여성 (83.3)	60.0	( 0.0)	0.0	20.0	20.0
식당	여성 (85.7)	83.3	( 0.0)	16.7	0.0	0.0
보안/경비	남성 ( 9.1)	0.0	( 22.2)	0.0	0.0	100.0
농축산물작업장	여성 (91.4)	51.9	( 20.0)	11.5	36.5	0.0
안내/방송	여성(100.0)	77.8	( - )	5.6	11.1	5.6
전기/영선	남성( 16.7)	100.0	(100.0)	0.0	0.0	0.0
사무	여성 (77.5)	93.5	(100.0)	6.5	0.0	0.0
사무관리직	중립 (53.7)	95.5	(100.0)	0.0	4.5	0.0
매장관리/구매	중립 (42.4)	61.1	( 77.6)	18.1	18.1	2.8
상담/고객서비스	여성 (96.0)	72.3	(100.0)	21.3	6.4	0.0
교환	여성(100.0)	75.0	( - )	25.0	0.0	0.0
패스트푸드홀서빙	여성 (96.0)	8.3	( 0.0)	8.3	83.3	0.0
패스트푸드주방	남성 (27.3)	16.7	( 13.3)	0.0	83.3	0.0
패스트푸드배달	남성 ( 0.0)	-	( 20.0)	-	-	-
기타	여성 (84.6)	63.6	(100.0)	19.7	21.8	4.3

한편, 이렇게 격리되어 존재하는 여성업무의 비정규직화, 특히 간접고용화 역시 상당 부문 진행된 것으로 조사되었으며, 이러한 경향은 할인점에 더 더욱 두드러졌다. 비정규직법 시행 전후 회사가 정규직과 동일한 업무를 담당하는 비정규직을 다른 업무로 전환 배치한 사례가 있는가라는 질문에 대해 백화점 종사의 35%와 할인점 종사자의 63%가 그렇다고 답하였다. 정규직과 같은 곳에서 동일한 업무를 담당하는 직무를 용역이나 파견회사로 전환한 사례가 있는가라는 물음에 대해서도 백화점 종사자의 26%, 그리고 할인점 종사자의 72%가 그렇다고 응답하였다.

<표 6-2-2> 비정규직법 시행 이후의 인력배치 변화(단위: 긍정 %)

	백화점	할인점	편의점	입점 (화장품)	입점 (식품)	패스트 푸드	평균
동일한 업무 담당 비정규 전환배치	34.9	63.6	0.0	13.7	7.1	7.8	39.3
동일한 업무 담당 비정규 용역전환	25.9	72.4	0.6	7.1	11.9	9.0	42.6

이러한 이유로, 유통 서비스업 내에는 정규직과 동일한 업무를 담당하는 비정규직(백화점 48%, 할인점 90%)이 상당수 있으며, 이들은 또한 같은 매장에서 대체로 섞여 일하고 있는 것으로 드러났다. 백화점에 많이 들어간 화장품 입점업체의 상황은 백화점과, 그리고 할인점에 있는 식품 입점업체의 상황은 할인점과 유사하였다.

<표 6-2-3> 비정규직과 정규직 업무 구분 실태(단위: %)

	백화점	할인점	편의점	입점 (화장품)	입점 (식품)	패스트 푸드	평균
정규직과 동일한 업무담당 비정규직	47.7	89.9	7.7	53.3	90.5	55.6	68.4
동일한 업무담당 정규 비정규매장	55.3	89.6	7.1	61.0	89.8	67.0	70.8
동일한 업무 정규 비정규 분리매장	31.9	34.8	3.2	17.0	20.4	31.4	27.4

아래 <표 6-2-4>에 따르면 근로감독이나 인사결정의 주체는 대체로 소속업체에서 이루어지는 것으로 드러났다. 그럼에도 불구하고, 주목할 만한



사실은 용역직의 경우 약 20%정도가 자신이 소속한 용역업체가 아닌 근무지의 관리자 혹은 직원으로부터 업무 수행방법이나 내용 등의 지시와 감독을 받고 있는 것으로 나타났다는 점이다. 징계, 해고, 승진 등 인사결정에서조차 본인 소속의 용역업체가 아닌 근무지의 관리자 혹은 직원이라는 응답이 12%에 이르렀는데, 이는 이들이 노동이 불법파견형태로 제공되고 있을지도 모른다는 사실을 시사한다.

<표 6-2-4> 고용형태별 근로감독 및 인사결정 주체(단위: %)

	정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
근로감독 주체					
용역/파견업체 관리직	16.8	20.1	6.4	31.3	<b>81.1</b>
근무지 관리직	78.7	74.4	48.2	56.3	<b>18.9</b>
입점업주 혹은 사장	4.5	5.6	45.5	12.5	<b>0.0</b>
인사결정주체					
용역/파견업체 관리직	19.5	18.3	6.1	53.3	<b>88.2</b>
근무지 관리직	71.6	68.3	43.6	33.3	<b>11.8</b>
입점업주 혹은 사장	8.9	13.5	50.3	13.3	<b>0.0</b>

### 3. 유통업체 여성 근로자 임금과 복지, 근로조건 실태

#### 1) 취업사유 및 근로계약

여성 근로자의 경우 유통서비스업체의 취업사유로 가장 많이 거론된 것은 34%가 응답한 “생활비 수입 필요”로, 이는 남성 근로자의 27% 응답률보다도 높은 수치였다. 그 반면, 근로시간이나 임금 등 근로조건에 만족하여 취업하였다는 여성의 응답률은 남성의 12%보다 낮은 8%였으며, 이러한 태도는 여성 정규직과 비정규직간 큰 차이가 없이 일관되게 보여지는 태도였다. 한편, 여성근로자는 유통서비스업체를 안정적인 일자리여서 취업을 선호한 것으로 나타났는데(33%), 그러나 이는 여성 정규직에 한정되어 나타나는 태도로, 이에 찬성한 여성 기간제 근로자의 비율은 21%에 불과하였다. 일반적인 예상과는 달리 가사나 학업과의 병행을 위해 비정규직을 선택하는 기간제나 파트타임 비정규직 여성 근로자는 극히 적은 편이었으며, 이러한 사유는 파견직 여성근로자에게서 더 일반적이었다.

<표 6-3-1> 현 직장 취업사유(남녀 비교 및 여성 정규/비정규 세부유형별, 단위: %)

	여성 (남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
근로조건에 만족	8.3 (12.0)	7.5	6.6	11.7	5.9	14.3
안정적 일자리	32.8 (26.6)	47.5	20.8	12.1	29.4	14.3
생활비 수입 필요	33.9 (27.0)	26.4	43.4	43.1	23.5	32.1
원하는 일자리 없음	5.7 (7.5)	5.8	7.1	5.0	5.9	0.0
전공과 경력적합 일 자리 없음	2.4 (4.9)	2.4	2.4	2.1	11.8	0.0
경력축적	2.8 (7.9)	3.1	3.3	0.8	5.9	10.7
육아가사 병행가능	4.1 (0.0)	2.4	7.1	3.8	17.6	10.7
학업 혹은 직업훈련 병행가능	3.3 (6.7)	0.2	0.5	13.0	0.0	3.6
노력한 만큼 수입가능	3.7 (3.0)	3.5	5.7	1.7	0.0	3.6
근무시간 조절가능	3.1 (4.5)	1.3	3.3	6.7	0.0	10.7

<표 6-3-2> 근로계약 작성 여부(단위: %)

근로계약 작성 여부	정규직 (N=636)	기간제 (N=233)	파트타임 (N=331)	파견직 (N=17)	용역직 (N=55)
문서 확인 후 작성	25.5	31.3	23.6	23.5	65.5
작성된 문서에 서명만	56.6	60.1	31.7	52.9	21.8
구두로 내용 통보	1.3	1.3	5.7	11.8	1.8
근로계약 미작성	16.7	7.3	39.0	11.8	20.4
	100	100	100	100	100
근로기간 정함 여부	정규직 (N=621)	기간제 (N=147)	파트타임 (N=111)	파견직 (N=17)	용역직 (N=51)
예	5.6	63.4	33.8	23.5	52.9
근로계약 총 개월수	33.5(50.5)	10.6(7.6)	9.8(4.5)	15.3(5.8)	13.4(4.7)
근로계약 갱신여부	6.2	73.7	40.7	40.0	40.8
갱신시 총 횟수	2.1회	3.5회	3.2회	1.5회	3.3회
갱신시 재계약 방식	정규직 (N=60)	기간제 (N=152)	파트타임 (N=115)	파견직 (N=8)	용역직 (N=30)
자동적으로 재계약	80.0	84.9	78.8	75.0	100
갱신되지 않음	5.0	2.8	5.5	0.0	0.0
재계약 기준 존재	15.0	12.3	15.8	25.0	0.0
	100	100	100	100	100
경력	정규직 (N=638)	기간제 (N=213)	파트타임 (N=276)	파견직 (N=15)	용역직 (N=53)
현직장 근무 개월수	74.1(43.8)	29.3(27.1)	19.6(21.7)	55.5(38.8)	23.5(29.7)
총 근무경력 개월수	80.1(45.9)	45.0(36.1)	26.6(27.1)	67.7(32.5)	46.7(49.6)
이직횟수	1.2회	1.2회	1.0회	1.6회	1.7회

\* 주 : ( ) 안은 표준편차

취업자의 근로계약 작성은 작성된 문서에 서명한 하는 식으로 형식적으로 이루어지거나(정규직 57%, 기간제 60%), 아니면 그나마 근로계약 자체도 미작성하는 것으로 드러났다. 파트타임 중에서 근로계약 미작성자는 40%, 용역직 중에는 20%에 이르렀다.

기간제와 용역직 근로자들은 대부분 3회 이상 근로계약을 갱신하고 있었는데(전체평균 3.2회), 갱신자의 대다수인 80%이상이 자동적으로 재계약되었고, 나머지 근로자들은 재계약 기준에 맞추어 심사 후 갱신되는 것으로 드러났다. 근로계약기간의 총 평균은 12개월이었으며, 총 응답자 347명 중 가장 많은 빈도를 기록한 것도 12개월(총 193명 응답)이었다. 그 다음으로는 3개월(총 40명), 10개월(총 37명), 6개월(총 34명) 순서로 계약이 체결되는 경향을 보였다.

## 2) 업무특성과 근로시간, 그리고 근로환경

유통서비스산업의 업무 특성은 무엇이며, 남녀간, 혹은 고용형태별 격차는 어떻게 나타나고 있는가? <표 6-3-3>과 <표 6-3-4>는 이러한 질문에 대한 답을 담고 있다. 무엇보다도, 여성 근로자는 남성 근로자에 비해 단순한 일을 반복 수행하고(74% 대 45%), 업무의 자율성이 낮은 것으로(33% 대 54%) 드러났다.

그 반면, 여성 근로자 내 고용형태별 격차는 크지 않은 것으로 나타났다. 즉, 여성 정규직 역시 비정규직과 큰 차이 없이 단순한 일을 반복하며 자율성은 제한되는 것으로 업무를 평가하고 있다. 단, 두드러진 사실은 여성 기간제 근로자의 경우 가장 낮은 수준의 자율성을 가졌다는 점이다. 긍정 응답자 77% 중에서 “매우 그렇다”고 강한 긍정을 한 응답률이 30%에 육박하여 가장 높았다. 업무 수행시 다양한 지식이 필요하다고 응답한 여성 기간제 근로자 총 수는 49%로 여성 정규직과 큰 차이는 없었으나, 이 경우 역시 강한 긍정인 “매우 그렇다”라고 응답한 비율이 18%로, 여성 정규직 12%보다 높은 경향을 보여주었다. 파견직의 경우 상당히 다른 응답 패턴을 보여주고 있으나 응답자 총 수가 16명에 불과하여 이 결과를 일반화하기는 어렵다고 판단된다.

이와는 대조적으로 업무수행력에 대한 성별 평가는 크게 차이나지 않았다.

<표 6-3-3> 업무내용의 특성 (긍정\* %)

긍정 %	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
단순한 일 반복 수행	74.3 (45.4)	73.0	76.6	75.3	68.8	70.4
다양한 지식 필요	44.9 (49.3)	49.2	49.3	28.4	56.3	37.0
다른 사람의 업무수행	42.6 (46.8)	49.3	40.6	28.3	50.1	18.5
능숙한 업무수행력	62.1 (68.2)	61.6	70.1	64.3	87.5	40.7
자율성	33.2 (54.2)	31.4	28.3	38.9	75.0	30.8
책임과 권한	60.7 (70.0)	64.7	56.6	51.9	81.3	70.4

\* 주 : 그렇다 및 매우그렇다 응답을 합친 % (5점 척도)

<표 6-3-4> 업무 및 직무자율성

업무·직무자율성 (긍정%)	성별	정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
작업량 결정권한	여성	18.0	9.8	19.3	16.7	14.3
	남성	48.8	47.1	40.5	-	11.8
작업속도 결정권한	여성	27.7	21.1	29.9	27.3	23.8
	남성	51.6	43.8	51.8	-	17.6
작업방식 결정권한	여성	30.3	16.5	19.1	27.3	19.0
	남성	63.6	43.8	42.7	-	27.8
작업인원 감소 경험	여성	77.0	59.3	44.4	66.7	26.3
	남성	78.9	56.3	33.7	-	50.0

<표 6-3-4>는 업무 및 직무의 자율성에 대한 성별 격차를 좀 더 상세히 살펴보고 있다. 작업량, 작업속도, 그리고 작업방식 이 세 차원에 걸쳐 여성근로자는 남성근로자에 비해 현저히 낮은 자율성을 가진 것으로 드러났다. 남성 기간제 노동자의 작업량, 속도, 방식 결정에 대한 자율성에 대한 긍정 응답이 40%를 상회하는 반면, 여성 기간제노동자의 경우는 겨우 10% 안팎에 그쳤다. 한편, 작업인원이 감소된 경험은 오히려 정규직에서 더 많은 것으로 나타났다.

근로시간은 여성이 남성보다 정규직의 경우 주당 3시간, 기간제의 경우 약 7시간 정도 적었지만, 여성 파견근로자의 근로시간은 남성 정규직이나 기간제 근로자보다도 약간 더 긴 것으로 드러났으며, 1주일 평균 연장근

로횃수에 있어서도 남녀 간 차이는 그다지 두드러지지 않았다. 특히 여성 파견직의 경우는 장시간근로에 연장근로횃수도 많았다(<표 6-3-5>).

<표 6-3-5> 1주일 평균 노동시간과 평균 연장근로 횃수(성별과 고용형태)

고용 형태	성별	1주일 평균 노동시간	1주일 평균 연장근로횃수	하루 평균 휴게시간 (점심포함)	하루 평균 휴게시간횃수
정규직	여성	46.9 (14.8)	3.0 (1.9)	1.7 (0.7)	1.8 (1.4)
	남성	50.0 (13.4)	3.2 (1.7)	1.6 (1.5)	1.7 (1.2)
기간제	여성	43.0 (15.8)	2.1 (1.9)	1.4 (0.6)	1.5 (0.7)
	남성	50.1 (15.3)	3.7 (3.5)	1.6 (0.9)	2.5 (3.6)
파트타임	여성	34.9 (13.3)	2.1 (1.7)	1.6 (1.9)	1.7 (2.5)
	남성	33.0 (15.9)	1.8 (1.5)	1.0 (0.4)	1.3 (0.9)
파견직	여성	50.7 (18.9)	3.1 (1.6)	1.7 (0.8)	1.5 (0.5)
	남성	-	-	-	-
용역직	여성	43.2 (15.5)	3.8 (1.6)	2.1 (0.9)	2.6 (1.0)
	남성	45.4 (17.3)	1.9 (1.9)	1.7 (0.8)	3.0 (2.8)

근무환경에 대한 의견은 <표 6-3-6>에 나타난 태도조사를 통해 간접적으로 살펴볼 수 있었다. 휴게공간을 확충하거나 계산대에 의자를 설치하는 등, 불편한 근무환경을 완화시킬 수 있는 대안에 대해 남녀를 불문하고 과반수 이상이 모두 찬성하였으며, 특히 여성의 경우 70~80%의 응답자가 근무환경 개선을 위한 대안책들에 대해 찬성하고 있는 것으로 드러났다.

<표 6-3-6> 근무환경에 대한 의견 (성별, 긍정\* %)

구분	여성	남성
휴게공간의 확충 필요	83.2	71.7
계산대 의자설치	71.2	58.4
매장 및 판매직 의자 제공	79.3	71.3
매장 보수시 직원위한 매장동선고려	84.1	64.0

\* 주 : 그렇다 및 매우그렇다 응답을 합친 % (5점척도)

### 3) 임금 및 기타 근로조건

전체 조사대상자의 평균임금은 여성 114만원, 남성 143만원이었다. 고용형태별과 성별에 따라 세분하여 살펴본 결과, 가장 평균임금이 높은 근로자는 약 207만원을 받는 정규직 남성이었으며, 기간제 여성은 정규직 여성의 144만원에 크게 못 미치는 94만원을 받고 있는 것으로 드러났다. 기간제 남성의 평균임금은 136만원으로, 133만원을 받는 파견직 여성근로자와 거의 비슷하였다. 주목할 만 한 사실은 적어도 조사대상자에 한해서는 백화점보다는 할인점이 남녀 및 고용형태별 임금격차가 현저히 더 큰 것으로 드러났다는 점이다. 특히 기간제 남녀근로자의 임금은 백화점과 비교하여 상당히 낮은 편이었다. 유통 서비스업 중에서도 편의점 파트타임 종사자의 임금이 가장 낮았다. 파견 및 용역직의 임금은 조사대상자의 수가 지나치게 제한되어 큰 의미를 부여하기 어려웠다.

<표 6-3-7> 평균임금 (고용형태, 소속업체, 성별) 단위: 만원

고용 형태	성별	백화점	할인점	편의점	입점 (화장품)	입점 (식품)	패스트 푸드	평균
정규직	여성	142.3	134.3	-	175.9	143.7	155.7	144.3
	남성	179.9	231.2	100.0	176.7	-	148.1	206.9
기간제	여성	115.7	84.4	51.0	121.3	96.5	50.0*	94.3
	남성	197.5	93.3	150.0*	180.0	130.0*	83.0	135.6
파트타임	여성	30.0*	80.9	41.3	145.0**	50.0*	51.0	62.1
	남성	-	90.0*	47.1	-	-	70.0	55.7
파견직	여성	94.0*	122.5**	-	170.0	120.3	-	132.9
	남성	-	-	-	-	-	-	-
용역직	여성	105.0	84.5	-	160.0	-	-	96.7
	남성	129.9	115.0**	-	-	-	-	128.7

주 : \*1명, \*\*2명

<표 6-3-8>에는 성별 및 고용형태별로 세분화된 다양한 복지제도의 적용실태가 조사되어 있다. 대체로 성별 격차보다는 고용형태별 격차가 두드러졌다. 경조휴가 및 명절 상여금, 그리고 병가 등 기초적인 복지에조차 기간제나 파트타임, 그리고 파견 및 용역직 근로자들이 제외되는 경향을 살펴볼 수 있다.

<표 6-3-8> 복지제도 적용실태 (성별, 고용형태별)

적용 %	성별	정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
경조휴가	여성	94.0	55.8	34.4	88.9	30.4
	남성	96.8	50.0	17.8	-	83.3
명절 상여금	여성	73.0	33.3	23.3	55.6	4.3
	남성	88.0	21.4	9.6	-	0.0
하기 휴가	여성	75.3	49.7	12.8	55.6	45.5
	남성	93.5	40.0	16.2	-	81.5
하기 휴가비	여성	12.9	1.2	3.4	0.0	0.0
	남성	21.0	6.7	8.3	-	0.0
연장근로 수당	여성	81.1	72.2	68.1	60.0	79.2
	남성	61.2	76.5	72.3	-	70.8
병가	여성	65.4	20.3	10.4	28.6	4.8
	남성	86.7	42.9	15.1	-	27.8
월차	여성	45.6	18.3	9.5	62.5	21.7
	남성	58.4	28.6	6.8	-	5.9
생리휴가 (여성만 해당)	여성	26.5	15.7	2.5	16.7	66.7
	남성	-	-	-	-	-
연차유급휴가	여성	68.1	61.1	38.4	83.3	17.4
	남성	71.9	30.8	4.2	-	0.0
육아휴가	여성	77.5	17.6	6.0	20.0	4.5
	남성	55.0	0.0	1.7	-	0.0
배우자출산휴가	여성	52.4	10.3	3.0	0.0	17.4
	남성	81.7	7.7	5.7	-	25.0
유급수유시간보장 (여성만)	여성	20.0	3.9	1.0	0.0	4.5
	남성	-	-	-	-	-
수유공간 제공 및이용 (여성만)	여성	16.5	5.2	2.0	0.0	0.0
	남성	-	-	-	-	-
정기건강검진	여성	96.7	64.1	44.7	87.5	26.1
	남성	95.0	33.3	5.5	-	75.0
태아검진휴가(여성만)	여성	14.2	1.9	1.0	0.0	0.0
	남성	-	-	-	-	-
직장보육시설	여성	5.3	1.9	0.5	0.0	8.7
	남성	4.0	13.3	1.4	-	0.0
보육비 지원	여성	41.8	6.7	0.5	0.0	0.0
	남성	48.5	14.3	1.4	-	0.0
임신 여성의 야간 및 초과근무제한	여성	56.2	15.2	7.5	0.0	17.4
	남성	61.4	27.3	8.3	-	0.0

산재보험	여성	93.9	67.0	49.5	90.9	52.2
	남성	99.2	85.7	20.5	-	92.3
고용보험	여성	98.6	91.2	56.6	100.0	84.0
	남성	100.0	80.0	21.9	-	92.6
건강보험	여성	98.2	90.7	54.7	100.0	96.2
	남성	100.0	78.6	21.9	-	92.6
국민연금	여성	97.5	88.7	54.4	100.0	84.0
	남성	99.2	73.3	12.3	-	92.6
개인연금 지원	여성	23.0	13.6	4.5	50.0	21.7
	남성	27.8	41.7	5.6	-	45.0
법정 퇴직금	여성	89.7	78.5	47.6	100.0	39.1
	남성	96.6	69.2	24.7	-	87.0
연말 성과급	여성	54.2	21.7	4.9	50.0	17.4
	남성	45.9	25.0	5.5	-	0.0
상여금	여성	91.3	16.6	6.4	85.7	13.0
	남성	94.3	50.0	6.8	-	5.9
교통비	여성	83.3	23.3	29.3	66.7	20.8
	남성	77.8	64.3	27.6	-	11.1
식비보조	여성	90.7	67.2	55.4	81.8	62.5
	남성	92.5	50.0	33.8	-	90.5
사내복지기금	여성	15.5	8.5	1.0	16.7	14.3
	남성	22.7	8.3	5.5	-	0.0
주택자금대출	여성	28.6	0.6	0.5	0.0	0.0
	남성	29.2	8.3	2.7	-	0.0
자녀학자금 지원	여성	33.9	8.6	0.5	16.7	0.0
	남성	40.7	16.7	2.7	-	0.0
본인학자금 지원	여성	16.0	5.5	1.5	16.7	0.0
	남성	21.9	8.3	2.7	-	0.0
학원(외국어) 수강지원	여성	13.4	13.4	1.5	20.0	0.0
	남성	18.8	16.7	2.7	-	0.0
하계휴양소 (콘도 등)	여성	21.5	2.4	4.4	0.0	0.0
	남성	23.2	23.1	9.5	-	0.0



주요 4대보험과 관련하여서는 산재보험에 여성 기간제 노동자의 적용률이 67%에 불과하여, 거의 100%에 이르는 정규직 남녀 노동자는 물론 86%에 이르는 남성 기간제 근로자와도 상당한 차이가 있는 것으로 드러났다. 파트타임은 남녀 모두, 그리고 용역직의 경우 여성의 산재보험 적용률이 남성에 비해 매우 낮은 편이었다.

<표 6-3-9> 인사 및 교육훈련 관련 실태

인사 및 교육실태(긍정%)	성별	정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
부서내 직무전환배치경험	여성	55.8	23.7	15.5	45.5	20.0
	남성	63.4	50.0	10.8	-	15.0
부서밖 직무전환배치경험	여성	32.7	10.4	10.4	0.0	5.6
	남성	44.4	20.0	4.9	-	5.3
승진(진급) 경험여부	여성	32.5	6.5	12.8	30.0	10.5
	남성	69.0	25.0	7.2	-	5.3
승진(진급) 전망 가능성	여성	18.6	15.3	6.4	9.1	15.8
	남성	30.7	25.0	8.6	-	0.0
업무관련 교육훈련 경험	여성	75.2	56.0	51.3	61.5	68.2
	남성	72.3	83.3	51.2	-	77.3
업무관련 교육훈련 기회	여성	61.0	39.2	45.0	75.0	47.4
	남성	60.0	76.5	46.3	-	76.2

유통 서비스업 내의 여성근로자는 승진과 교육훈련의 기회역시 상당히 제한된 것으로 드러났다. 정규직 여성근로자의 승진경험도 33%로, 남성 정규직의 69%의 절반에 못 미쳤으며, 승진경험을 한 기간제 여성근로자는 겨우 6.5%로, 정규직 여성의 33%나 기간제 남성의 25%에 모두 상당한 격차로 미달하고 있었다. 기간제 여성근로자는 부서 내, 그리고 부서 밖 직무배치전환의 경험도 상대적으로 적은 것으로 나타났는데, 바로 이러한 이유로 승진경험과 승진기회가 제한되는 것으로 여겨진다. 이러한 상황은 파트타임이나 파견 및 용역직 여성 응답자 모두에게서 공통적으로 일관되게 살펴볼 수 있다. 단, 이런 비정규직 유형에 해당하는 남성 비정규직 역시 승진과 승급 전망은 여성 못지않게, 또 때로는 여성 비정규직보다도

낮은 경향을 보여주었다.

응답자들에게 소속기업 내 비정규직의 나쁜 근로조건에 대한 의견을 물은 결과가 <표 6-3-10>에 보고되어 있다. 특히 할인점에서 여타 유통서비스업체와는 확연히 다르게 비정규직의 근로조건이 정규직에 비해 뒤떨어지고 있는 사실을 확인할 수 있다. 총 39%의 할인점 소속 응답자가 비정규직은 재계약을 위해 성희롱을 참아야 할지도 모른다는 사실에 긍정하였으며, 회사측이 비정규직이라는 이유로 재계약을 하지 않는다는 이야기를 자주 한다는 문항에 대해서는 무려 62%의 응답자가 그렇다고 답하였다. 그 반면, 백화점소속 응답자의 약 10%정도가 재계약 거부의 위협에 대해 긍정하였을 뿐, 대체적으로는 아래 문항에 대해 소수의 응답자만이 긍정적인 답변을 하였다(<표> 6-3-10).

<표 6-3-10> 소속기업 내 비정규직 근로조건에 대한 의견

	백화점	할인점	편의점	입점 (화장품)	입점 (식품)	패스트 푸드	평균
비정규직 재계약 위해 성희롱 참음	5.4	39.0	5.1	6.3	5.1	6.7	22.9
비정규직에 재계약 하지않는다는 위협	9.0	61.9	1.9	5.4	3.5	2.2	34.1
비정규직에게만 잡무 요구	2.8	20.5	3.2	4.8	3.6	2.2	12.1
비정규직에게만 다른 복장규정	7.3	9.6	2.5	3.0	5.3	29.2	8.8

그러나 유통서비스업체의 대부분의 기업에서 비정규직이 정규직보다 낮은 임금 및 복지수당을 받는다는 점에 대해, 그리고 사내휴게실 등 편의시설의 이용이 제한된다는 사실에 대해 응답자들이 인정하고 있음을 <표 6-3-11>에서 확인할 수 있다. 특히 기본교육 외의 연수나 훈련 등에도 비정규직이 배제되고, 또 휴일과 휴가가 비정규직에게 동일하게 적용되지 않고 있다는 응답률이 과반을 훨씬 넘었다.

<표 6-3-11> 비정규직과 정규직 근로조건 격차 실태

	백화점	할인점	편의점	입점 (화장품)	입점 (식품)	패스트 푸드	평균
정규직보다 낮은 임금 및 복지	71.9	96.0	11.1	67.5	82.1	69.9	77.4
사내 휴게실 등 편 의시설 사용제한	19.9	30.2	6.5	9.8	18.9	11.6	21.9
기본교육 외 연수, 훈련 등 참여금지	45.3	90.4	9.8	31.8	43.6	58.1	64.8
휴일 휴가상의 격차	39.2	79.3	7.8	38.8	30.2	60.5	58.1

<표 6-3-12> 비정규직 차별시정에 대한 의견(고용형태별, 단위: %)

	정규직	직접고용 비정규직	간접고용 비정규직
차별은 안타깝지만 어쩔 수 없는 일 이다	21.5	28.4	42.8
동일업무에 종사하는 정규 비정규 임 금 은 동일해야 한다.	64.9	74.7	79.4
차별시정을 위해 동일노동 동일임금 체제가 마련되어야 한다.	74.6	78.9	80.6
비정규직 차별해소를 위해서는 정규직의 일정한 양보가 필요하다	43.7	52.3	64.5

\* 주 : 그렇다 및 매우그렇다 응답을 합친 % (5점척도)

이러한 정규직과 비정규직 간 근로조건의 격차에 대해 고용형태별로 응답자들은 상당히 다른 의견을 제시하였다. 같은 일을 하는 정규직과 비정규직의 차별이 어쩔 수 없는 일이라는 사항에 대해서는 정규직보다 오히려 기간제나 파견, 용역과 같은 비정규직이 더욱 많이 비관적인 긍정을 한 반면, 이들이 동일임금을 받아야 하며, 또 그렇게 할 수 있는 임금체제가 마련되어야 한다는 사항에 대해서는 비정규직, 특히 간접고용 비정규직의 찬성도가 정규직의 15%이상 더 높았다. 특히 이를 위해 정규직의 일정부분 양보해야 한다는 문항에 대해서는 정규직과 비정규직의 차이가 보다 분명히 드러났다. 정규직의 경우 과반수 미만인 44%가 찬성한 반면, 직접고용 비정규직은 52%가, 그리고 간접고용 비정규직은 65%가 이에 찬성하는 의견을 제시하였다.

<표 6-3-13> 모니터제도에 대한 의견 (긍정 %)

긍정 %	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
특별한 문제 없음	11.7 (17.9)	9.9	7.5	15.8	33.3	34.6
불이익조치는 문제	33.0 (35.7)	36.1	30.7	26.6	33.3	42.3
불필요	12.1 (18.3)	10.6	8.0	19.9	13.3	3.8
노동강도강화문제유발	43.1 (28.1)	43.5	53.8	37.8	20.0	19.2

유통 서비스업의 노동과정을 감시하는 모니터제도에 대해서는 남녀 응답자 모두 대체로 필요성을 인정하였으나, 이로 인한 불이익조치나 노동강도를 강화한다는 점에 대해서는 응답자들이 우려를 표명하였다. 노동강도를 높이는 문제에 대해서는 남녀간 응답률 격차가 뚜렷하여 여성 응답자가 훨씬 더 많이 이를 문제점으로 지적하였으며, 그 중에서도 기간제 여성 비정규직 응답자의 지적률이 가장 높았다(54%).

#### 4. 유통 서비스업 여성 종사자의 성희롱과 모성보호, 그리고 건강실태

유통 서비스업 종사자의 업무 중 부당한 경험과 성희롱에 대해서는 성별에 따라 응답상 뚜렷한 차이가 관찰되었다. 여성의 경우 정해진 업무 외 지시나 부당한 징계에 대한 경험정도는 남성과 비교하여 큰 차이를 보이지 않았으나 상사, 동료, 고객으로부터 받은 불쾌한 언행과 성희롱의 경험은 남성에 비해 상당히 높은 수준이었다. 그 반면, 여성 내부에서는 고용형태에 따른 차이가 거의 없었으며, 오히려 정규직 여성의 불쾌한 경험정도가 비정규직에 비해 더 높은 사항도 있었다. 특히 여성의 경우 정규직과 기간제, 파트타임 모두 고객으로부터 성희롱을 받았다는 응답이 20%로, 상사나 동료로부터의 성희롱보다 훨씬 더 심각한 수준이었다. 남성의 경우는 4%에 불과하였다.

<표 6-4-1> 업무중 부당경험과 성희롱

긍정 %	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
정해진 업무 외 지시	53.6 (55.0)	59.8	54.5	41.1	46.2	22.7
부당한 징계	18.1 (19.9)	20.0	21.3	12.7	8.3	14.3
상사의 불쾌한 언행	43.6 (35.6)	50.6	36.5	36.2	30.8	18.2
동료의 불쾌한 언행	45.7 (25.6)	47.3	55.3	34.5	46.2	18.2
고객의 불쾌한 언행	87.2 (75.6)	90.1	85.9	83.3	84.6	65.2
상사의 성희롱	7.0 (3.9)	11.0	2.2	2.3	0.0	0.0
동료의 성희롱	3.1 (1.7)	4.8	1.7	0.9	0.0	0.0
고객의 성희롱	19.1 (4.3)	19.1	20.9	20.3	0.0	0.0

이러한 높은 경험률에도 불구하고, 고객으로부터의 성희롱 시 과반수 이상의 여성근로자가 “혼자 참고 지나간다”고 응답하였다. 고객에게 항의하는 방식은 20%, 상급자 보고도 19%에 그쳤다. 동료로부터 성희롱을 받은 경우 가해자에게 항의한다는 응답의 비율이 여성 근로자의 경우 30% 가까이 되며, 남성은 44%에 이르는 것에 비해 뒤떨어지는 수치이다. 유통서비스업의 경우 회사 내에서 겪는 성희롱보다 불특정 다수인 고객으로부터 받는 성희롱에 대해 마땅한 대처방안이 더 부족한 현실을 잘 보여주고 있다.

<표 6-4-2> 고객으로부터의 성희롱시 대처방안

긍정 %	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
혼자참음	51.4 (41.1)	51.6	53.6	55.0	40.0	18.8
고객에게 항의	20.4 (30.8)	20.3	21.4	16.5	20.0	50.0
상급/관리자 보고	19.3 (19.6)	20.3	15.2	19.3	30.0	12.5
노동자 대표조직보고	4.5 ( 3.7)	5.7	2.7	3.7	10.0	0.0
민간상담기관 문의	1.3 ( 0.0)	0.7	2.7	1.8	0.0	0.0
노동부등행정기관신고	3.2 ( 4.7)	1.4	4.5	3.7	0.0	18.8

<표 6-4-3> 동료(선후배 및 동기)로부터의 성희롱시 대처방안

긍정 %	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
혼자참음	33.7 (23.5)	33.3	34.3	34.2	22.2	36.4
가해자에게 항의	28.9 (43.5)	28.0	31.4	32.9	22.2	18.2
상급/관리자 보고	20.4 (17.6)	18.8	21.4	21.5	44.4	27.3
노동자 대표조직보고	11.0 ( 7.1)	14.2	7.1	3.8	11.1	18.2
민간상담기관 문의	2.1 ( 0.0)	2.7	1.4	1.3	0.0	0.0
노동부등행정기관신고	3.9 ( 8.2)	3.1	4.3	6.3	0.0	0.0

한편, 여성근로자들은 임신과 출산 이후 약 54%정도만이 본래 일자리로 복귀할 수 있을 뿐, 나머지는 퇴사압력을 받거나 스스로 퇴사, 혹은 복귀한다 하더라도 이전과는 다른 부서에서 근무하게 되는 것으로 드러났다. 백화점의 경우 스스로 퇴사하는 비율이 18%에 이르렀으며, 할인점에서는 18%가 임신과 출산 이후 다른 부서로 복귀하고 있었다. 편의점이나 입점 식품업체에서는 스스로 퇴사하는 비율이 과반에 이르고 있었다.

<표 6-4-4> 임신 및 출산 이후 여성노동자 일자리 변동실태

	백화점	할인점	편의점	입점 (화장품)	입점 (식품)	패스트 푸드	평균
계약해지	1.9	4.3	14.5	2.0	0.0	4.8	4.3
자발적퇴사압력	8.7	9.5	13.2	7.8	5.3	7.9	9.2
다른부서로 복귀	7.7	17.5	0.0	13.7	0.0	6.3	13.2
본래일자리로 복귀	56.7	53.9	6.6	69.3	47.4	66.7	53.5
스스로 퇴사	18.3	10.0	57.9	3.9	42.1	6.3	14.6
기타	6.7	4.8	7.9	3.3	5.3	7.9	5.2

유통 서비스업 종사 여성근로자의 건강은 상당히 나쁜 상태였다. 일단, 남녀 근로자 모두 감정노동으로 인한 스트레스를 상당히 받고 있는 것으로 드러났으나, 여성은 남성보다도(52%) 훨씬 많은 74%의 근로자가 이에 긍정적으로 응답하였다. 이러한 스트레스 정도는 정규직(79%)여성과 기간제(76%) 여성근로자간에 큰 차이 없이 유사한 것으로 드러났다.

<표 6-4-5> 감정노동으로 인한 스트레스 정도 (긍정\* %)

	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
긍정 %	73.6 (51.6)	78.6	76.0	62.0	68.8	57.7

\* 주 : 그렇다 및 매우그렇다 응답을 합친 % (5점척도)

전체적으로 여성은 육체적 질병(34% 대 16%), 정신적 질병 (21% 대 10%) 모두 남성보다 발병률이 높았다. 한 가지 특이한 사실은 정규직 여성근로자의 경우 용역직을 제외한 기간제 등 다른 비정규직보다 정신적 질병 발병률이 더 높았던 반면, 기간제 여성근로자는 정규직 여성보다 육체적 질병 발병률이 더 높았다는 점이다. 남성 근로자는 이와는 반대였다. 정규직이 육체적 질병 발병율이 더 높았던 반면(22%대 17%), 정신적 질병의 발병률은 기간제가 10%이상 더 높았다(14% 대 25%).

<표 6-4-6> 질병 여부

긍정 %	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
육체적 질병	33.5 (16.3)	35.8	40.7	25.6	20.0	13.6
정신적 질병	20.7 ( 9.6)	25.7	20.3	9.1	10.0	27.3
없음	45.8 (74.2)	38.5	39.0	65.3	70.0	59.1

세부 질병에 대해 상세히 살펴본 결과, 여성은 남성에 비해 간장질환(여성 5% 대 남성 10%)을 제외한 거의 모든 질병을 더 많이 앓고 있는 것으로 드러났다. 특히 산부인과 질환, 위장질환, 요통 및 디스크질환, 근육질환, 비뇨기질환, 호흡기계통질환, 무릎 및 관절질환, 정신 스트레스 질환의 여성 발병률은 50%를 넘었다. 기간제 여성근로자의 경우 여성 정규직 78%보다도 높은 84%의 응답자가 근육질환을 앓고 있다고 답하였는데, 이를 제외하고는 정규직 여성근로자의 발병률이 조금씩 더 높은 수준으로, 여성근로자의 경우 정규직과 비정규직을 가리지 않고 질병에 노출되어 있는 것으로 보인다.

<표 6-4-7> 업무상 질병

긍정 %	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
위장 질환(위장병 등)	58.1 (35.8)	68.1	59.9	36.6	44.4	38.9
간장 질환	4.8 ( 9.9)	6.4	3.8	2.9	0.0	0.0
심장 질환	10.0 ( 4.4)	8.9	17.0	6.5	12.5	11.8
요통 및 디스크질환	58.4 (35.5)	65.7	67.1	39.4	40.0	41.2
근육 질환(근육통 등)	74.6 (44.1)	77.5	83.4	62.0	72.7	57.9
혈관계질환(하지정맥류)	47.4 ( 9.2)	54.8	54.5	29.7	14.3	31.3
비뇨기질환(방광염 등)	49.6 ( 5.1)	57.6	54.0	32.7	42.9	33.3
산부인과질환(생리불순)	52.7 ( - )	67.6	50.7	21.1	33.3	50.0
발 질환(발가락변형 등)	39.3 ( 9.4)	48.9	42.9	18.0	30.0	14.3
호흡기질환(알레르기등)	50.2 (19.4)	60.5	56.6	25.4	25.0	43.8
무릎 및 관절질환	65.9 (36.9)	74.0	72.7	44.0	60.0	46.7
정신스트레스(우울증등)	65.0 (36.6)	75.7	71.1	36.8	45.5	50.0

<표 6-4-8> 평균 치료기간 (성별, 고용형태별, 일수)

치료기간 일수	성별	정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
업무를 쉬 기간	여성	11.5	18.9	9.7	6.0	2.0
	남성	17.8	2.0	2.5	-	5.8

평균 치료기간은 정규직의 경우 남성이 평균 18일로 여성의 평균 12일보다 길었으나, 기간제 근로자의 경우 여성의 치료기간이 19일로, 남성 기간제근로자의 2%보다 긴 것은 물론, 남녀 정규직 근로자 평균기간보다도 더 긴 것으로 드러났다.

이렇듯 높은 발병률에도 불구하고 52%의 여성근로자는 “참고 견디”는 것으로 병을 키우고 있는 것으로 드러났다. 같은 응답을 한 남성의 비율은 38%로, 여성보다는 낮은 편이었지만, 이 역시 무시할 수 없는 큰 비중이다. 참고 견디는 방식을 선택한 여성 근로자는 특히 기간제와 파트타임, 그리고 용역직에서 정규직보다 더 많이 발견되었다.

<표 6-4-9> 질병 및 사고에 대한 처리 방식

긍정 %	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
참고 견딤	52.1 (37.6)	49.3	54.3	55.8	36.4	65.0
산재보험으로 처리	15.5 (25.3)	17.1	9.2	15.7	27.3	15.0
회사에서 치료비처리	5.0 ( 6.8)	5.5	4.9	4.1	18.2	0.0
큰 질병만 산재처리	16.6 (22.2)	18.9	15.2	13.4	9.1	15.0
노동자 본인 자비처리	10.8 ( 8.1)	9.2	16.3	11.1	9.1	5.0



여성근로자의 경우 남성근로자보다 산재처리를 하는 비율이 10%이상 낮았다. 산재보험으로 처리하는 비율이 16%수준으로 낮은 이유에 대해 단 28.2 %의 여성근로자만이 가벼운 사고나 질병이기 때문이라고 응답하였고, 그보다 약간 높은 28.4%의 여성근로자가 산재보험제도에 대한 정보 부족이라고 응답하였다. 복잡한 보험처리과정(18%)에 이어 관리자가 신청하지 말라고 만류(13%)했거나 신청시 해고위험 때문이라는 응답(8%)도 있었다.

<표 6-4-10> 산재처리 않는 이유 (성별)

	1순위		2순위	
	여성	남성	여성	남성
관리자가 신청하지 말라고 만류	12.8	17.2	5.6	6.3
신청 시 해고 위험	8.4	5.9	7.9	11.3
회사가 대신 보상	3.8	7.5	4.4	6.3
가벼운 사고나 질병	28.2	29.0	18.8	23.1
복잡한 보험처리과정	18.4	16.1	29.0	23.8
산재보험제도에 대한 정보부족	28.4	24.2	34.3	29.4

## 5. 유통 서비스업 내 노동조합 활동실태 및 향후 방향

백화점이나 할인점의 경우 유노조기업을 위주로 조사가 진행되었으므로 <표 6-5-1>에 나타나있듯이 대부분의 응답자가 노조에 가입을 한 상태였다. 그에 반해 편의점, 입점 식품점, 그리고 패스트푸드 업체의 응답자는 가입대상이 아니었거나 노조가 없는 경우가 많았다. 주목할 만한 사실은 편의점 응답자를 제외하고는 현재 비노조원인 응답자의 노조가입의향이 상당히 높았다는 점이다. 특히 할인점과 입점 화장품업체 응답자의 94~95%가 노조가입을 희망하고 있었다.

<표 6-5-1> 응답자 소속 업체별 노조 유무 실태 및 비조합원 노조가입의향

	백화점	할인점	편의점	입점 (화장품)	입점 (식품)	패스트 푸드	평균
노조 없음	14.8	4.4	100.0	1.6	8.5	10.6	17.1
노조 있으나 가입대상 아님	12.1	2.7	0.0	4.9	11.9	45.9	6.9
가입대상이나 가입하지 않았음	2.7	0.3	0.0	2.7	23.7	9.4	2.5
노조 가입	70.5	92.6	0.0	90.7	55.9	34.1	73.6
<b>&lt; 비조합원 중 노조가입의향 &gt;</b>							
긍정 %	82.1	93.7	8.4	95.0	75.5	44.6	72.9

비조합원 중 노조가입의향을 성별, 그리고 여성의 고용형태별로 분석한 <표 6-5-2>는 유통 서비스업의 경우 이례적으로 남성 비조합원(56%)보다 여성 비조합원이(78%) 훨씬 더 노조에 가입하고 싶어 한다는 사실을 보여주고 있다. 특히 비조합원인 정규직과 기간제 여성근로자의 가입의향이 높았다.

<표 6-5-2> 비조합원 중 노조가입 의향(성별, 고용형태별)

	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
긍정 %	77.9 (56.4)	96.7	82.2	33.2	66.7	41.9

노조가입 기피사유 중 가장 많은 응답을 얻은 것은 필요성이 없다는 것(36%)였으나, 업체별로 큰 차이를 보였다. 할인점의 경우는 이 응답이 12%에 불과하였고, 가장 많은 응답자가 지적한 사유는 회사측으로부터 불이익을 받을까 두려워서(42%)였다. 그 외에 회사측이 반대해서라는 응답도 10%이상을 차지하였는데, 이는 할인점에서의 노조활동 탄압의 가능성을 엿볼 수 있게 해 준다. 입점 화장품 업체에서도 노조활동시 회사측이 줄지 모르는 불이익을 두려워하는 응답자가 42%에 가깝게 나타났다.

<표 6-5-3> 노조가입기피 사유(업태별)

	백화점	할인점	편의점	입점 (화장품)	입점 (식품)	패스트 푸드	평균
회사측 반대	0.0	10.4	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5
회사측 불이익	21.9	41.6	8.8	41.7	11.8	9.3	19.5
노조활동 불만족	12.5	11.7	3.6	0.0	5.9	11.6	7.5
주위 만류	0.0	1.3	1.5	0.0	0.0	7.0	1.9
노조필요성 없음	28.1	11.7	51.8	33.3	41.2	34.9	36.2
가입방법 모름	12.5	9.1	10.9	16.7	23.5	4.7	10.7
권유하지 않음	15.6	6.5	18.2	0.0	0.0	14.0	12.9
기타	9.4	7.8	5.1	8.3	17.6	18.6	8.8

실제로 업태별 노조활동에 대한 사용자 태도에 대한 응답내용을 분석한 <표 6-5-4>에서 이러한 사실을 재확인할 수 있다. 할인점의 경우 여타 업태와는 분명히 구분되는 수준에서 조합원의 노조 탈퇴를 중용하거나 불이익을 주는 경우가 있다는 응답이 많았다.

<표 6-5-4> 업태별 노조활동에 대한 사용자 태도

	백화점	할인점	편의점	입점 (화장품)	입점 (식품)	패스트 푸드	평균
노조 탈퇴 중용 혹은 가입시 불이익	7.4	57.5	1.6	9.4	9.6	16.7	34.4
활동시 불이익 혹은 계약해지	2.5	58.5	0.8	6.3	4.0	14.1	33.3
노조활동에 개입	26.5	81.2	2.4	33.1	32.6	37.6	55.0

회사측 불이익에 대한 두려움은 여성 근로자(27%)가 남성근로자(15%)에 비해 더 많이 느끼고 있는 것으로 드러났다. 특히 여성 정규직 근로자는 과반수에 가까운 49%가 이 사유를 노조가입을 기피하는 원인으로 지적하였다. 반면 기간제 여성근로자의 30%는 노조가입의 필요성이 없다고 응답하였다.

<표 6-5-5> 노조가입기피 사유(성별 고용형태별)

긍정 %	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
회사측 반대	3.8 ( 0.0)	8.5	2.3	1.1	0.0	0.0
회사측 불이익	21.6 (15.2)	48.9	15.9	11.5	20.0	23.5
노조활동 불만족	6.6 ( 9.5)	8.5	9.1	6.0	0.0	14.7
주위 만류	2.8 ( 0.0)	0.0	2.3	2.7	0.0	0.0
노조필요성 없음	36.6 (35.2)	10.6	29.5	45.6	60.0	29.4
가입방법 모름	10.8 (10.5)	8.5	13.6	10.4	0.0	14.7
권유하지 않음	10.8 (17.1)	2.1	13.6	15.9	0.0	11.8
기타	7.0 (12.4)	12.8	13.6	6.6	20.0	5.9

그럼에도 불구하고, 고충사항이 있거나 불이익을 당할 때 응답자들이 가장 도움 받고자 선호하는 대상은 바로 노동조합과 같은 노동자 대표조직이었다. 과반수에 가까운 무려 48%의 여성근로자가 이러한 응답을 했다. 반면, 지방노동사무소를 선호하는 여성근로자는 거의 없었다.

<표 6-5-6> 고충 및 불이익시 도움 받고 싶은 대상(성별 고용형태별)

긍정 %	여성(남성)	여성 고용형태별				
		정규직	기간제	파트타임	파견직	용역직
소속사업 관리자	13.7 (12.9)	9.6	7.7	25.8	16.7	16.0
현근무지 관리자	21.1 (25.3)	15.6	21.3	29.8	16.7	54.0
직장동료	14.2 (19.9)	16.2	14.5	15.1	16.7	6.0
노동자대표조직	48.1 (35.3)	57.0	50.2	25.4	50.0	10.0
지방노동사무소	1.8 ( 5.4)	1.3	4.3	2.0	0.0	12.0
기타	1.0 ( 1.2)	0.3	1.9	2.0	0.0	2.0

정규직 근로자들은 비정규직을 조직하기 위해 재정과 인력을 더 투입하여야 한다는 데 대체로 동의하였음에도, 비정규직을 위한 활동이 노조 본연의 역할에서 벗어난다는 태도를 지닌 것으로 나타났다. 간접고용 비정규직의 경우 노조의 정치참여, 그리고 비정규직 조직화에 대해 정규직이나 직접고용 비정규직보다 훨씬 더 미온적인 태도를 보여주고 있었다.

<표 6-5-7> 노조활동에 대한 응답자 태도

긍정 %	정규직		
	정규직	직접고용 비정규직	간접고용 비정규직
정규직 노조가 비정규직을 위해 노력하는 것은 사회적으로 정당하나 노조 본연의 역할은 아니다	66.0	49.5	21.0
노조는 비정규직을 조직하기 위해 재정과 인력을 더 투입하여야 한다	66.9	57.4	39.6
노조는 정치나 사회문제에도 참여하여야 한다.	37.3	32.0	23.8

\*\*그런편과 매우그런편 응답을 합친 %(5점척도)

응답자들은 비정규직의 권익보호를 위해 정규직화가 가장 필요한 노조활동이라고 지적하였다. 간접고용 비정규직 근로자는 고용불안보다도 임금인상을 더욱 선호하는 것으로 드러났다.

<표 6-5-8> 비정규직 노동자 권익을 위해 필요한 노조활동

	1순위			2순위		
	정규직	직접고용 비정규직	간접고용 비정규직	정규직	직접고용 비정규직	간접고용 비정규직
비정규직의 정규직화	46.3	43.1	43.5	12.0	11.0	13.6
해고제한과 고용불안해소	20.0	16.9	17.4	21.0	24.6	18.2
노조가입 및 노조결성지원	3.3	1.1	0.0	6.5	1.0	0.0
복지후생혜택 및 확충	4.9	7.0	6.5	21.5	19.4	27.3
임금인상	15.5	21.1	28.3	18.1	21.9	31.8
정규직조합원 교육강화	0.5	0.6	0.0	3.2	0.8	0.0
비정규직법개정등제도개선	8.3	6.6	4.3	10.6	10.3	4.5
비정규직 고충처리및 상담	0.5	2.3	0.0	4.5	6.4	2.3
임단협에 비정규직 포함	0.8	1.1	0.0	2.6	4.7	2.3

## 6. 소결

주요 유통업체 종사자 1,434사례에 대한 통계분석 결과 여성 비정규직 근로자에 대해 다음과 같은 실태를 파악할 수 있었다.

첫째, 유통업의 여성 비정규직은 대부분 미혼인 남성 비정규직과는 달

리 기혼자 비율이 상당히 높았으며, 평균연령 역시 남성에 비해 약 10년 이상 높았다. 여성기간제 근로자의 학력은 여성 정규직과 거의 차이가 없었고, 오히려 약간 더 높은 수준이었다.

둘째, 유통업 내 성별 직무격리는 매우 공고한 것으로 드러났다. 여성지배직무의 경우 비정규직의 활용이 더 많이 이루어지고 있었다. 업태별로는 특히 할인점에서 비정규직법 시행 이후 외주화와 간접고용화가 상당히 진행되고 있었다. 대체로 유통업 업태 전반에 걸쳐 정규직과 동일한 업무를 담당하는 비정규직이 상당수 같은 매장에서 일하고 있는 것으로 드러났다. 이들 중 일부 간접고용직은 불법과건의 혐의가 짙다.

셋째, 유통업체 여성 비정규직 근로자의 대부분은 3회 이상 근로계약을 갱신한 채 자동적으로 계약이 갱신되고 있었다. 이는 이들의 직무가 일시적이기보다는 상시적으로 필요한 정규직 업무임을 시사한다. 근로계약기간은 12개월이 가장 일반적이었으나, 3, 6, 10개월 등 점차 계약기간이 짧아지고 있는 추세도 보이고 있다.

넷째, 여성 근로자는 남성근로자에 비해 단순한 일을 반복하고, 직무상의 자율성도 낮은 것으로 드러났다. 이와 관련된 여성 정규직과 비정규직 간의 차이는 미미하였다. 여성근로자의 대부분이 작업량, 속도, 작업방식 결정과정상의 자율성이 매우 낮다고 응답하였다. 여성 정규직의 자율성이 남성 비정규직보다도 현저히 낮았다.

다섯째, 여성의 임금은 남성 임금에 비해 상당히 낮은 수준이었으며, 그 중에서도 기간제 여성근로자는 정규직 여성근로자 임금의 65%에 불과하였다. 또한 업태별로도 차이가 있어 백화점보다도 할인점에서의 남녀 임금격차가 훨씬 더 큰 것으로 드러났다. 복지수준에 있어서는 성별 격차보다도 고용형태별 격차가 더 두드러져 기초적인 복지에서도 비정규직은 제외되는 경향을 보여주었다. 또한 여성 기간제 근로자의 경우 산재보험의 적용률이 67%정도로, 정규직 남녀근로자는 물론 남성 기간제 근로자보다도 훨씬 낮은 상태였다. 여성 근로자는 승진과 교육훈련의 기회 역시 제한되었는데, 이는 남성 비정규직에게도 마찬가지였다.

여섯째, 비정규직이 근로조건은 정규직에 비해 여러 차원에서 뒤떨어졌으며, 특히 할인점에서 이러한 경향이 더 부각되어 나타났다. 이러한 차별 문제에 대해 고용형태별로 다른 의견들이 제시되었다. 동일노동에 대한 동일임금의 원칙 실현을 위해 정규직의 양보가 일정부분 필요하다는 데

대해 정규직은 과반수 미만, 그리고 비정규직은 과반수 이상이 찬성하고 있었다.

일곱째, 여성근로자는 상사, 동료, 고객으로부터 상당한 수준의 불쾌한 언행과 성희롱을 경험하고 있는 것으로 드러났다. 특히 고객으로부터의 성희롱 경험자가 전체 응답자의 1/5에 육박하였으나, 대체로 혼자 참고 있을 뿐 이 문제 해결을 위한 적극적인 조치를 취하지 못하고 있었다.

여덟째, 여성 근로자의 건강은 정규직과 비정규직을 가리지 않고 남성 근로자보다 훨씬 더 나쁜 수준이었다. 여성 응답자의 50% 이상이 다양한 질환을 앓고 있었으나, 그럼에도 불구하고 남성근로자보다 산재 처리 비율이 10%이상 낮았으며, 대부분 참고 견디는 것으로 질병상태를 악화시키고 있었다.

아홉째, 비조합원 여성근로자들의 노조가입의사가 남성 비조합원보다 더 높은 추세를 보여주었다. 이들이 노조가입을 기피하는 데에는 회사측의 반대와 불이익에 대한 우려가 큰 작용을 하는 것으로 드러났는데, 특히 할인점에서 이러한 사측의 간섭이 매우 높은 수준이어서 노조 탄압의 가능성을 엿볼 수 있었다.

## 제7장 업태별 유통업 여성비정규직 노동자 차별 및 노동권 침해 사례 분석 : 백화점, 할인점, 입점업체

본 장에서는 유통업 여성 비정규직의 차별 및 노동권 침해 사례에 대해 살펴보았다. 이를 위해 2절과 3절에서는 백화점과 할인점 여성 비정규직 노동자들의 사례를 다루었으며, 4절에서는 유통업 입점업체 화장품 판매직 노동자들의 사례를 다루었다.

### 1. 조사 개요

이번 조사는 2007년 7월부터 11월까지 약 5개월 동안 국내 주요 백화점, 할인점에서 근무하는 유통업 종사자 총 58명을 대상으로 진행되었으며, 조사대상 면접자들의 일반적 속성은 다음의 <표 7-1-1>과 같다.

먼저, 조사대상 노동자들의 일반적 속성 살펴보면 여성(47명)이 남성(11명)에 비해 4배 정도 많았다. 그리고 고용형태별 분포를 보면, 노조 간부(14명)를 제외하면 정규직(22명)과 비정규직(22명)의 비율은 동일했다. 한편, 이번 면접조사는 해당 업체의 노사관계 및 비정규직 현황 문제 등을 파악하기 위해 노동조합 간부 14명을 면접대상에 포함시켰다.

다음으로, 면접자들 중 노조에 가입된 조합원(31명)이 비조합원(9명)에 비해 3배 이상 많았는데, 이것은 유통업 중 이랜드 홈에버와 뉴코아 그리고 화장품 4사 비정규직 노동자들이 포함되어 있기 때문이다. 이들 사업장에서는 비정규직도 노조에 가입할 수 있기 때문에 면접조사 대상 중 조합원 비율이 상대적으로 높은 이유가 되었다. 물론 조사 대상 중 비정규직이지만, 노조에 가입하지 않은 비정규직도 포함되어 있다.

조사방법은 그룹 및 개별 인터뷰 방식을 병행했으며, 면접 대상 노동자들에게는 반구조화된 질문지를 통해 1시간~2시간가량 진행했다. 면접조사의 주요 내용은 여성비정규직의 차별 및 노동권 침해 내용들을 파악하기 위해 개별적 근로관계와 집단적 근로관계 2가지 차원에서 다루었다. 첫째로 개별적 근로관계 차원은 △채용 및 모집과정, 배치, △인사 및 승



진, △임금 및 복지제도, △교육 및 경력관리, △모성보호(육아, 건강검진 등), △퇴직 및 해고, △성희롱 문제, △노동 생활세계 등 8가지 내용을 중심으로 살펴보았다. 둘째로 집단적 근로관계 차원은 △노동조합 활동 및 가입문제, △노동조합 단협분석, △개별노동자에 대한 의견반영 시스템 문제 등의 3가지 차원을 중심으로 살펴보았다.

<표 7-1-1> 면접조사의 현황 및 개요

유형		노동조합 간부	정규직	비정규직	
종합 소매업	백화점	현대 백화점	2 (남성)	3 (여성)	3 (여성)
		롯데 백화점	1 (남성)	2 (여성)	3 (여성)
	할인점	이랜드 홈에버	1 (여성)	2 (여/남)	3 (여성)
		이랜드 뉴코아	1 (남성)		4 (여성)
		농협유통 하나로 마트	1 (남성)	2 (여/남)	
		세이브존아이엔씨	2 (여/남)	4 (여성)	2 (여성)
	편의점	체인형	무노조		1 (여성)
기타 유통	화장품 판매	로레알코리아	1 (여성)	3 (여성)	1 (여성)
		엘카코리아	1 (여성)	3 (여성)	1 (여성)
		샤넬	1 (여성)	1 (여성)	3 (여/남)
		클라란스코리아	1 (여성)	2 (여성)	1 (남성)
	식품판매	동원F&B	1 (남성)		
서비스업	패스트푸드	1 (남성)			
합계		14명	22명	22명	

\* 주 : 면접조사는 K백화점의 인사담당자 1인을 인터뷰 했으나, 본 조사현황표에는 별도로 기입하지 않았음.

## 2. 백화점 여성비정규직 노동자 차별 및 노동실태 분석

본 절에서는 대표적인 유통 서비스업 분야인 백화점 여성 비정규직 노동자들의 사례를 중심으로 이들에 대한 차별 및 노동권 침해 상황을 조명해 보고자 한다. 여성 비정규직 노동자들의 사례는 현재 백화점에서 근무하고 있는 비정규직 노동자들 특히 간접고용 비정규직 노동자들을 중심으로 진행된 면접을 통해 수집되었다. 그리고 보다 객관적인 시각에서 비정규직 노동자들의 노동생활에서의 차별 상황을 분석하기 위해 정규직 노동자들과의 면접을 통해 수집한 사례도 함께 이용하여 정규직 노동자와 비정규직 노동자들의 상황을 비교해 보았다.

### 1) 조사 개요

백화점 노동자들의 면접은 지난 10월 25일부터 11월 21일까지 노동조합을 통해 접근이 용이했던 A백화점과 B백화점에서 여성 정규직 노동자 5인과 용역 업체를 통해 파견근무하고 있는 비정규직 노동자 6인을 중심으로 진행되었다.<sup>42)</sup> 백화점에서 여성 정규직 노동자들은 대부분 매장관리와 사무보조 업무를 담당하고 있으며 일반적으로 고객들을 대하는 업무인 판매직 사원들은 대부분 입점업체에서 파견된 사원들로서 백화점과는 실질적인 고용관계가 형성되어 있지 않다고 볼 수 있다. 사례로 선정된 두 백화점 모두 외주화의 절차를 거쳐 현재 A백화점의 경우 주차관련 업무, 안전관리업무, 청소 업무 등이 용역업체를 통해서 이루어지고 있고, B백화점의 경우는 위의 업무 이외에 계산직 업무까지 용역업체가 담당하고 있다. 이 밖에 흔히 파트타임이라 불리는 단시간 노동자들이 식품부, 사무보조(우편물 수령), 락커 관리, 주차요금 정산 업무 등에 직접 고용되어 있는 것으로 나타나고 있으나 그 수가 많지는 않은 것으로 나타났다(각 백화점 당 약 10명 내외). 면접자들의 특성은 다음의 <표 7-2-1>과 같다.

42) 노조를 통해 면접자들에게 접근하는 과정에서 노조 지도부들과의 면접이 가능했고, 특히 노조 사무실에서 면접을 진행하는 과정에서 용역업체 비정규직 노동자들과 노조 간부들 간에서 이루어지는 대화를 관찰할 수 있었다. A백화점의 경우, 노동자들의 면접 이후에 노조간부와 외주화 문제에 관한 의견을 나눌 기회가 있었는데, 정규직 노동조합의 입장에 대해 들어 볼 수 있는 좋은 기회가 되었다.

<표 7-2-1> 백화점 면접조사 대상 기초 현황

사 례	매 장	직 종	성 별	연 령	혼 인	학 력	현 직 근 속	총 경 력	재 계 약 여 부	고 용 형 태	조 합 원 유 무
1	백화점	주차 안내	여	20대 중반	미혼		2년	2년	2회	용역	비조합 원
2	백화점	주차 안내	여	20대 중반	미혼		1년	1년	-	용역	비조합 원
3	백화점	안전 도우미 센터- 전화 응대	여	40대 초반	기혼	전문 대	이전 3년 1년 다른 직장 최근2 개월	4년	3회	용역	비조합 원
4	백화점	사무 보조	여	30대 초반	미혼	고졸	12	12		정규 직	조합원
5	백화점	매장 관리	여	20대 중반	미혼	고졸	6	6		정규 직	조합원
6	백화점	계산직	여	40대 초반	기혼	전문 대	3개월	4년 6개월	3번	용역	비조합 원
7	백화점	계산직	여	40대 초반	기혼	고졸	3개월	5년	타 정규 직종 사	용역	비조합 원
8	백화점	계산직	여	40대 초반	기혼	고졸	3개월	11년	타 정규 직 종사	용역	비조합 원
9	백화점	매장 관리	여	20대 후반	미혼	전문 대	10년	10년		정규 직	조합원
10	백화점	매장 관리	여	30대 초반	기혼	전문 대	11년	11년		정규 직	조합원
11	백화점	매장 관리	여	30대 초반	미혼	전문 대	11년	11년		정규 직	조합원
12	백화점	노조 간부	남	40대 초반	기혼	대졸	15년	15년		정규 직	조합원

## 2) 백화점 비정규직 여성 노동자들의 노동실태와 차별양상

### (1) 개별적 근로관계

이 절에서는 비정규직 여성 노동자들의 노동실태와 차별양상을 보다 객

관적으로 살펴보기 위해 정규직 여성 노동자들의 노동실태를 먼저 살펴보고, 이와 비교하여 비정규직 여성노동자들의 차별양상을 서술하도록 한다.

#### 가. 채용 및 배치, 인사승진

##### ① 정규직 여성 노동자의 경우

전반적으로 백화점 사업장에서 여성 노동자의 숫자는 줄어들고 있는 실정이다. 사례로 선정된 두 백화점 모두 2002년 2003년 이후 여성 신입사원의 신규채용을 하지 않고 있는 것으로 나타났는데, 이는 남성 사원들에 대한 꾸준한 채용과 비교할 때 매우 흥미로운 현상이다. 면접자들의 진술에 의하면 이는 백화점 자체의 영업방식의 구조적인 변화를 반영한 것이라는 점을 알 수 있다. 입점업체들로 직접적인 판매업무가 이관된 상황에서 기존의 판매 업무를 담당하던 여성 노동자들이 더 이상 필요 없게 되었고 매장관리 업무만이 여성 노동자들의 담당업무로 남게 되었다는 것이다. 따라서 사측은 더 이상의 여직원 충원이 필요하지 않게 되었다고 한다.

이제 매장관리 업무만 남아서 사실상 여직원들이 더 필요 없는 거지요. 있는 인원들만 가지고 돌려도 충분하니까...그래서 지금 우리 막내가 들어온 지 10년차예요. 게다가 포스에 있던 여직원들은 지금 다 회계, 재무 이런 데로 발령 났는데 거기서 일 못하거든요. 아는 것도 없고. 그래서 제 생각인데 앞으로 자연 감소하는 인원들은 회계, 재무 쪽으로 간 여직원들을 재배치하는 식으로 해결할 것 같아요 (면접자 9).

저희가 2003년도에 A로 바뀌면서 신입사원이라는 걸 뽑은 적이 없죠. 그 인원이 뭐 퇴사 같은 것을 통해 자연 감소된다거나 해서 정규직이 다시 충원이 된다거나 그런 것은 없고 그냥 있는 인원이 하는 거죠 (면접자 5)

신규채용이 진행되던 시기에는 대졸 사원과 고졸사원으로 구분되어 채용이 이루어졌는데 대졸 사원은 남성이 대부분이었고 여성 사원들은 거의 고졸 혹은 전문대졸 이었다고 한다(면접자 4,5,9,10,11).

이러한 채용에서의 남녀 구분은 학력에 의해 자연스럽게 발생하는 것과 더불어 직무배치에 있어서도 남녀 간 차별로 나타난다. 우선 대졸 남성 노동자들의 경우 핵심관리 부서에 배치되고 여성 노동자들의 경우는 대부분 매장관리 업무를 담당하게 된다. 즉 기획, 영업과 관련된 주요 업무의 담당자는 남성, 매장관리와 같은 비핵심 업무는 여성이라는 이분법적인

배치구도가 형성되는 것이다. 여성 노동자들의 경우 일반적인 사무직 노동자들이 담당하게 되는 서류작성, 관리의 업무에서 배제되고 따라서 회의 자료나 행사선전물(POP)의 구성, 행사의 기획에 있어서도 제외되어 전반적인 백화점의 경영업무 파악에서는 배제되고 있는 것으로 나타났다. 여성 노동자들은 시시때때로 기획되는 세일행사에 대한 사전 정보를 숙지하여 이를 매장에 전달하고, 주기적으로 담당할 층의 매장들을 돌면서 판매직 직원들을 관리하는 업무를 담당하게 된다. A백화점의 경우는 계산업무가 아직 분리, 외주화되지 않았으므로 여성 노동자들의 일부는 각 층의 포스(계산대)에서 계산 업무를 담당하고 있다.

이러한 채용과 업무 배치의 분리에 대해 여성 정규직 노동자들을 별로 차별이란 인식을 하지 못하고 있는 것으로 보였다. 사회적으로 만연된 학력 간 임금격차와 업무 배치에서의 차별에 대해 자연스럽게 받아들이는 태도를 형성하기도 한다.

저희가 여직원들은 백화점에 많은데 직급이 틀려요. 여직원들 중에서는 판전4급 뭐 이렇게 불리고 남자 직원들은 호칭으로 파트 담당, 파트매니저님, 과장님, 팀장님 이런 식으로 나누기 때문에 그분들 업무는 분리가 되어 있잖아요. 일을 할 때 그분들 업무를 뭐 매출이나 이런 거 확인할 때 자료를 뽑고 이런 것들을 도와드리게 되는데 직급별로 업무가 틀리니까. 차별은 아닌 거 같아요. 예전에는 아닌데 지금은 여직원들에게도 승진을 위해서 시험을 보거나 하는 기회는 주어져요. 본인이 의지만 있으면 얼마든지 승진은 할 수 있을 거라 생각해요 (면접자 5).

승진에 있어서도 두 사례 백화점의 경우 지난 5-6년간 여성 고졸 사원에 대한 신규채용이 이루어지지 않았으므로 여성 노동자들에게 있어 실질적인 승진이 이루어지기는 어려운 상황이다.<sup>43)</sup> B백화점의 경우 남성 대졸 사원의 경우 입사 3년 후에 대리로 승진되고 대리 승급 2년 후에 과장으로 승진되는 것이 통상적인 승급과정으로 알려져 있는데 반하여 고졸 여성 사원들의 경우 5급으로 입사하여 3년 이상 근무한 경우 갑(조장)으로 승진되고 그 중 인사고과를 기준으로 승진대상자가 결정되어 각 점에서 1명 정도씩 주임인 4급 사무직으로 승진되는 것이 전부이다.<sup>44)</sup> 즉 퇴직으로 인한 결원이 발생하였을 경우에만 수직 이동이 가능해지는 것이다. 현재 B백화점에서 15년 이상 근무한 여성 노동자들은 대부분 5급 갑인 조장의 직급을 가지고 있다. 따라서 이들에게 있어서 승진의 최고점은 20년 이상 근무해야 될 수 있는 대리 정도로 인식된다.

43) 남성 직원들의 채용은 꾸준히 있어왔다고 한다(면접자 9, 10).

44) 대졸자의 경우는 4급 사무직인 주임으로 입사하게 된다.

고졸에서 4급(주임)으로 가는 건 거의 불가능하다고 볼 수 있고. 작년까지 주임되는 건 거의 뭐 점에서 한명? 올해부터는 뭐 기회를 늘리겠다고는 하는데. 이번 12월 말에 승진이 있어요. 한번 두고 봐야지요. 사실 저희는 승진은 포기했어요. 승진은 없다고 생각하는 직원들도 아주 많아요(면접자 9).

따라서 승진을 염두에 두고 업무를 진행하기 보다는 그냥 “시키는 일이나 열심히 하자”라는 생각으로 직장생활에 임하게 된다고 한다(면접자 9). 또한 사회적으로 일정한 나이를 넘어선 여성들의 경우 정규직으로서 다른 직장으로 옮기는 것이 매우 어렵다는 것을 체험적으로 알고 있으므로 이 상황에 그냥 적응해가도록 노력하는 모습도 보이는 것을 알 수 있다.

저희 \*\*점 같은 경우는 정규직 이직률이 별로 없어요. A로 바뀔 때 한꺼번에 많이 그만둔 것 말고는 없어요, 지금 저희들이 나이가 연수가 많아서 어디 다른 데 옮기더라도 지금 이만한 대우를 받을 수 있을 거라도 생각을 못할 거예요. 이만한 대우에 정규직으로 갈 수 있을 가능성이 있을 거라고 생각을 안 하고 있어서, 거의 가정, 육아나 뭐 이런 문제가 걸려서 그만 둔다면 몰라도. 여성이기 때문에... 이직률 이런 거 봤을 때는 매우 낮죠. 저희 평균 근속년수가 12년이거든요. 굉장히 오래 근무하는 거지요(면접자 4).

사실 지금 남아있는 여직원들은 최정예라고 해야 되나? 이미 나갈 사람들은 다 나갔구요. 제일 어린 직원이 25살 26살 정도구.. 거의 다 30대가 넘는 직원들만 있으니까. 어린 직원들이 많이 나갔구요. 나이트 직원, 결혼한 여직원들이 많이 남아 있지요(면접자 10).

신규채용이 존재하던 시기에는 입사한지 2-3년 내에 그만두고 나가는 여성 직원들도 많이 있었다고 한다. 그러나 5-6년 간 신규채용이 없었던 지금 시점에서는 대부분의 여성 노동자들의 경우 직장생활을 지속하려는 의지가 강하다고 보여진다. 간혹 육아나 기타의 사정으로 인해 15년 이상의 경력을 가지고 퇴직하는 노동자들도 있는데 이들이 재취업을 원할 경우에는 주로 협력업체 즉 입점업체로 입사하여 판매직 파견사원으로 근무하게 된다고 한다(면접자 11).

사실 그만두는 이유가 육아나 이런 것들 때문이에요. 사실 여직원들을 위한 단협 같은 것들은 잘 되어 있거든요. 옛날에 \*\*\*점에 탁아소가 있기는 했지만 이용이 별로 없었고. 그나마 지금은 없어졌지만, 그래서 오래 다니던 사람들도 퇴직하는 경우가 많았죠.(면접자 10)

백화점에서 근무하는 노동자들에게 있어 주요 평가제도는 주로 상급자들에 의해서 이루어지는 승진 인사고과와 모니터링 제도를 통해 점수화되는 서비스 평가를 들 수 있겠다. 이 중 특히 일상적으로 이루어지는 서비

스 평가는 실질적인 승진을 결정하는 요소로 작용하지는 않지만 점수가 매겨져 사내 홈페이지에 공개된다는 점에서 노동자들에게 커다란 직무 스트레스 요소로 작용하게 된다.

서비스 담당하는 부서에서 주관해서 모니터링을 하죠. 같은 매뉴얼보고 같이 하는 거죠. 여기 다 포함되어서 점수 나오고 평가당하는 거니까 기분이 좋지는 않지요(면접자 4).

받고 나면 기분은 안 좋죠... 사실 (모니터링)전화 받는 날 제가 개인적으로 아프거나 기분이 안 좋거나 해서 조금만 잘못되면 점수 잘 못 받는 거니까.. 그렇지만 별로 신경 안 쓰는데 점수에는...(면접자 5)

면접자들의 진술의 내용을 살펴보면 모니터링 제도에 대해 모두 불만을 가지고 있었고 점수가 공개되는 것에 불쾌감을 느끼기는 하지만 모든 정규직 여성 노동자들 사이에 이미 평가의 성격에 대한 공유가 이루어지고 있으므로 서로 신경을 많이 쓰지 않도록 암묵적인 동의가 이루어진 것으로 보였다. 또한 승진의 가능성이 거의 없는 현재의 사내 시스템에서 노동자들에게 모니터링 점수가 가지는 의미는 한계가 있는 것으로 보인다.

## ② 비정규직 여성 노동자들의 경우

앞에서 살펴 본 업무배치와 인사 승진에서의 성차별적 성격들은 비정규직 노동자들 중 특히 여성 노동자들의 배치에 있어 중요한 구조적 기반을 형성한다. 즉 이미 여성 노동자들의 업무로 구조화된 비핵심업무 혹은 여성업무 중에서 다시 주변업무인 외주업무를 분리해내고 이를 다시 용역 노동자들에게 맡기게 됨으로서 외주화된 용역노동자들의 업무자체를 평가절하 하는 인식체계를 생산해 내게 되는 것이다. 이러한 인식체계는 이후 살펴볼 비정규직 노동자와 정규직 노동자들 간의 사회, 심리적 간극형성에 있어 중요한 기제로 작용하게 된다.

비정규직 여성 노동자들의 경우는 일차로 용역업체의 공고를 통해 입사지원을 하게 된다. 주로 인터넷이나 생활정보지 등을 통해 정보를 얻고 지원하여 면접을 통해 입사가 결정된다.

처음에 이력서 써가지고 가면 거기에서 양식 지원서가 있어요. 그거 쓰고 면접을 보지요. 이력서 써서 가서 서류작성하고 면접본 거지요 (면접자 2).

신문광고 같은 것을 이용을 하시더라구요. 지역신문 같은데 광고를 내는데, 그거 보고 많이 오지요 면접 보러(면접자 3).

2003년에 처음 올 때 인터넷으로 접수를 했어요. 주부사원 모집공고 보고 왔어요. 올 때부터 계약직인 줄은 알았구요(면접자 6).

저는 처음에 올 때 저는 계약직인 줄 몰랐어요. 오고 나서 계약직인 줄 알았죠. 그전에는 그런 생각이 없었거든요(면접자 7).

면접은 주로 해당 백화점에서 용역업체의 관리자에 의해 이루어진다. 일반적으로 외모에 대한 특별한 규정을 두지는 않지만 계산직에 근무하는 여성 노동자의 경우 “고객에게 좋은 이미지를 주기위해” 업무시간에 안경을 쓰지 않도록 권고를 받은 경우가 있었다(면접자 6). 또한 주차 관리 도우미 업무를 하는 여성 노동자들의 경우 실제로 용모에 대한 기준이 정해져 있어 사측에서 키와 몸무게, 용모 등을 기반으로 채용을 결정하였다고 한다(면접자 1, 2).

또한 이들에게는 용모에 따른 배치의 차별도 관찰된다. 키와 몸무게가 중요한 채용의 요소로 작용할 뿐만 아니라 용모에 따라 발권과 안내업무 담당자, 주차유도 담당자로 나누어진다고 한다. 또한 대부분의 남성 주차 관리원은 안내와 발권 업무가 아닌 주차장 입구 수신호 업무를 담당하게 된다.

처음에 도우미 지원을 하면 정해진 것이 있어요. 키와 몸무게 등에 제한이 있어서... 솔직히 뚱뚱하고 그러면 자질이 안 된다고 하고... 정해진 게 있기 때문에 거기에 맞아서 도우미에 지원을 하면 되지만 뚱뚱하면 주로 유도 쪽으로 보내게 되죠. 얼굴은 뭐 그렇게 큰 비중을 차지하는 건 아니지만 정해진 룰에서 벗어나면 아무래도 발권이나 안내 업무에서는 제외되죠. (면접자 1).

외주화된 업무를 담당하고 있는 비정규직 노동자들은 대부분이 여성이므로 배치에 있어서의 가시적인 남녀차별은 발견되지 않는다. 또한 이미 이들이 담당하고 있는 업무는 외주화가 가능한 주변업무로 분리된 상황이므로 핵심, 주변간의 분리도 관찰되지 않는다. 다만 담당하는 영업장에 따라 노동 강도의 차이가 존재하므로 주기적인 업무순환이 이루어지는 것이 배치에 있어 주목할 만한 일이다. B백화점의 경우, 전체 62명의 계산직 일반매장들을 중심으로 경우는 총별로 1.5명씩 배정되어 있고, 나머지는 모두 식품부에 배정되어 있는 것으로 나타났다. 그런데 식품부 매장의 경우 타 매장의 계산직에 비해 노동 강도가 높아 불만이 발생할 수 있으므로 정기적으로 매장 간 순환배치가 실시된다(면접자 6,7,8).

정규직 여성 노동자들에게 형식적으로나마 승진, 승급제도가 마련되어



있는 것과 비교할 때, 비정규직 노동자들에게는 기본적으로 승진이라는 것이 존재하지 않는다. 다만 계산직의 경우 경력이 많은 노동자들을 조장으로 임명하여 층별 매장을 담당하도록 하고 이에 따른 직무급을 지불하는 방식이 이용되고 있는 것으로 관찰되었다. 그리고 용역업체가 전환될 경우에는 기존의 용역업체에 소속되어 일하던 노동자들 중 경력이 있고 평가가 좋은 노동자들을 중심으로 고용승계가 이루어지는 경우가 있다. 그러나 이러한 경우에도 기존의 경력이 인정되어 임금이 증가하거나 직무급이 추가되지는 않는다.

원래는 인터넷이나 이런 공고보고 면접보지만 저희는 다른 업체에 있었는데 회사가 바뀌면서 새 회사가 들어오면서 그전 용역업체는 그만두고 새 업체로 가게 된 거죠. 일종의 스카우트가 된 거죠 (면접자 1).

저희는 2003년부터 여기서 일하다가 7월에 여기 용역으로 바뀌면서 그쪽으로 넘어가게 된 거죠 (면접자 6).

정규직 노동자들과 마찬가지로 용역 노동자들에 대한 모니터링도 빈번하게 시행된다. 계산업무 노동자들의 경우 일주일에 약 세 번 정도 손님을 가장한 모니터 요원들의 평가를 받는 것으로 나타났다. 또한 홈페이지를 통한 고객들의 불만 사항 신고도 평가를 통한 노동통제의 중요한 기제로 작용하게 된다(면접자 6,7,8).

컴플레인은 저희한테 직접 하시는 게 아니라 요새는 다 인터넷에 올리잖아요. 그러니까 그런 일들이 많이 발생하면 지적받고 그러죠. 때에 따라서 교육도 받고 (면접자 7).

계산직 용역 노동자들에게 허용되는 승진은 “조장”의 업무를 맡는 것이다. 조장은 일종의 관리업무를 담당하는 것으로 자신이 맡은 조원들의 상황을 체크하고 업무관련 지식을 제공하는 역할을 한다. 조장을 맡게 되면 직무수당이 지급되므로 조원들의 입장에서는 부러움의 대상이기도 하다. 조장으로의 승격은 조장 결원이 생겼을 경우 용역업체에서 파견 나온 책임자가 기존의 인원 중에서 뽑도록 되어 있으나 선정에 대한 명확한 기준이 존재하는 것은 아니다.

승진이요? 우리한테 뭐 승진이 있나? 아 조장은 될 수 있어요. (옆에 가리키며) 이 언니가 지금 조장인데. 조장은 직무수당이 나오죠. TO가 생기면 이제 저희 중에 누가 조장이 되는 거죠. 먼저 하던 조장이 그만두는 경우에... 저희 중에 경험이 좀 많은 사람이 되겠죠. 아무래도 (면접자 6).

## 나. 교육

### ① 정규직 여성 노동자의 경우

백화점의 여성 정규직 노동자들에게 업무교육은 잘 이루어지지 않는 것으로 보인다. 우선 입사 시 기본 교육을 받은 후 부서에 배치되어 선배들로부터 업무교육을 받는 방식으로 기본적인 직무교육이 이루어지며 이후 주기적으로 1년에 2회 서비스교육, 성희롱 교육, 소방교육 등 기본적인 업무에 필요한 교육들이 제공된다.

B백화점의 경우 업무관련 교육 이외에 승진자 교육이 존재했었으나 신입사원 신규채용이 중단되고 실질적으로 여성 노동자들에 대한 승진의 가능성이 제한되어진 이후 제도 자체가 없어졌다고 한다. 지금도 외국어 능력평가라는 제도가 존재하고 있기는 하지만 이 역시도 승진을 위한 필수 요건으로서만 기능하는 것이므로 승진의 가능성에서 배제된 여성 노동자들에게 있어서는 중요한 제도로 인식되지 않고 있었다. 일반적으로 여성 노동자들은 사측에서 여직원들이 남성 직원들에 비해 업무능력이 떨어지는 것으로 인식하고 있다고 지적한다. 특히 관리직 사원의 대부분이 남성으로 구성되어 있다는 점도 이러한 사측의 생각을 반영하는 것으로 평가하였다(면접자 9,10,11).

뭐 외국어 교육 이런 게 있기는 한데, 사실 저희는 승진이 어차피 안 되는 상황에서 그런 거 받을 이유가 없는 거지요. 중요한 업무는 어차피 대졸 남성 사원 중심으로 이루어지는 것이니 저희는 주로 도와드리는 보조적 업무를 하게 되니까...(면접자 10).

### ② 비정규직 여성 노동자의 경우

비정규직 노동자들에게 행해지는 교육은 주로 그들이 맡게 될 직무와 직접적으로 관련되는 것이 주를 이룬다. 우선 주차관리 직원들의 경우는 업무상 필요한 몇 가지 몸동작들을 숙지해야 하므로 배치되기 하루 정도 전에 이에 대한 교육이 실시되고 손님응대를 위한 미소교육 등이 용역업체에 의해 수행된다.

서비스 교육, 인사, 미소 미소도 안 나오는 사람은 안면근육 흐트러지고 그러거든요.. 이런 거 자연스럽게 미소가 나오도록 하는 주로 서비스 교육이지요. 정해진 교육기간은 3일인데 배워야 될게 많아요. 매장 숙지라던가.. 동작들... 배워야할 동작들이 있거든요. 멘트도 외워야 될 것들이 있기 때문에 3일안에는 못해요. 정해진 기간은 3일인데... 교육

기간은 페이가 다르죠. 교육기간 페이와 저희 하루 페이가 다르죠. 그전에는 교육기간 페이가 달랐는데 지금은 그거 상관없이 다 하루 페이로 쳐줘요(면접자 1).

계산직의 경우는 업무에 투입되기 2주 전부터 복잡한 계산업무를 원활히 수행하는 데 필요한 각종 기능교육이 이루어진다. 특히 백화점의 경우는 상품권, 포인트 카드 등 다양한 종류의 지불방식이 이용되므로 이들 각각의 기능과 계산방식에 대한 교육이 주를 이룬다.

제가 다른 할인마트에서 그 전에 일을 했었거든요. 거기는 계산이 간단했어요. 카드 아니면 현금. 손님들한테 카드 먼저 준비해주세요. 그렇게 얘기하면 손에 포인트 카드랑 딱 준비해서 기다리시고. 근데 여기는 희한하대. 만 원짜리 상품권을 꼭 같이 써요. 예를 들면 20만원 어치를 산다 그러면 거기에 만원, 이만 원 상품권이 꼭 껴 있어요. 그러면 이제 계산이 복잡해지는 거지요.(면접자 8).

여기가 계산업무가 다른데 비해서 복잡해요. 저희는 여기서 일을 시작해서 모르는데 다른 곳에서 온 사람들은 어렵다고 하더라고요(면접자 6).

또한 고객응대와 관련하여 각종 서비스 교육이 한 달에 한번 꼴로 진행되는 데 이는 백화점 측에서 직접 운영하고 있다고 한다.

우리가 배치는 18일자로 되었는데 그전 2주 동안 계산업무에 대한 기본 교육을 받았어요. 그리고 현대 측에서 나와서 하는 서비스 교육 받았구요 (면접자 7).

(지시는) 거의 여기서 받아요. 교육도 한 번씩 받아요. 서비스교육도 받고. 행사가 바뀌었다거나 하면 행사에 관해서 이렇게 해라고 하고. 모니터가 지적한 부분에 대해 잘못 되었을 경우에는 거기에 대해 지침을 내리고 그게 잘 안 된다 하면 교육도 하고. 저도 새벽에 일찍 와서 한 두면 교육에 참여했어요. 교육은 롯데 직원이 직접 했어요. 지금 생각해 보니까 업체 측의 계장님이 교육 같은 거 지시사항 같은 것은 듣고 와서 내려와서 전달을 하시고 하지만 일 년에 한두 번 정도는 직접 올라가서 교육을 받는 거 같아요. (면접자 3).

이렇듯 사측은 용역 노동자들을 대상으로 고객들의 평가와 모니터 결과를 중심으로 한 서비스 교육을 자주 실시하고 있으며 이는 업무분리를 통한 외주화를 하더라도 실질적으로 외주화 업체의 노동자들이 원청인 백화점의 지시와 감독에서 자유로울 수 없다는 것을 보여주고 있다.

다. 임금 및 후생복지

#### ① 정규직 여성 노동자의 경우

정규직 노동자들의 경우 기본급과 호봉급 그리고 단체협약상 규정된 각

중 수당과 상여금, 경조금을 지급받는다. 사례인 A백화점 여성 판매 전문직 노동자의 연봉현황은 다음과 같다. 판매 전문직 여성들은 대부분 고졸로 입사하여 판전4급에서 경력을 시작하게 된다.

<표 7-2-2> A백화점 판매전문직 2,3,4급(여) 연봉 현황 (2003 년)<sup>1)</sup>

직급	년차	기본급	제수당	월급여계	상여	휴가/귀향	연봉
판전 4 급	1	553700	339800	893500	763500	470000	18979700
	2	566700	343900	910600	780600	470000	19359320
	3	579700	347900	927600	797600	470000	19736720
	4	591700	351500	943200	813200	470000	20083040
	5	607700	356500	964200	834200	470000	20549240
	6	621700	368800	1008500	858500	520000	21378700
	7	632700	390300	1023000	873000	520000	21700600
판전 3 급	1	637300	391700	1029000	879000	470000	21783800
	2	651300	421700	1073000	903300	520000	22613260
	3	662300	425500	1087800	917800	520000	22935160
	4	673300	455000	1128300	938300	520000	23630260
	5	685300	458600	1143900	953900	520000	23976580
판전 2 급	1	775100	486300	1261400	1071400	520000	26585080
	2	785100	489300	1274400	1084400	520000	26873680
	3	795100	492400	1287500	1097500	520000	27164500
	4	805100	521500	1326600	1116600	570000	27878520
	5	815100	524600	1339700	1129700	570000	28169340

\* 자료 : 노동조합 내부자료(2003)

정규직 여성 노동자들의 임금의 특징을 보면 월급여 총액 중 수당의 비중이 약 39% 정도로 기본급이 전체 임금 구성의 60% 정도를 차지하고 있음을 알 수 있다 (상여와 휴가비 제외). 수당은 오버타임, 가족, 근속, 포스, 교통비등으로 구성되는데, 이중 오버타임 수당이 차지하는 비율은 전체 수당 중 약 18-20%로 나타난다. 이는 결국 노동자들의 시간외 근무가 임금에서 차지하는 비중이 매우 높다는 점을 알려준다. 이는 결국 노동자들이 법정근로시간을 늘 초과하는 근무를 하고 이를 통해서만 실질적인 임금을 확보하게 된다는 점을 드러내 주는 결과라 할 수 있겠다.

## ② 비정규직 여성 노동자들의 경우

정규직 여성 노동자들과 비교하여 볼 때, 비정규직 여성 노동자들의 경우에는 정해진 시급이 월급으로 지급되고 명절에 선물이 지급되는 것이 전부이다. 조장의 경우 약간의 직무수당이 주어지며, 계산업무가 끝난 이

후 정산된 돈 가방을 옹기는 임무를 맡는 직원의 경우는 30분 연장 근무에 해당하는 수당을 받게 된다고 한다(면접자 6,7,8). 면접자 모두 자신들의 시급 수준을 직접 밝히기를 꺼려하여 실질적인 자료를 얻을 수는 없었으나 자신들의 임금이 정규직 여성 노동자와 비교하여 현저히 낮다고 진술하였다.

임금 이외에 단체협약 상에 보장되는 각종 후생복지제도 또한 노동조합의 보호를 받지 못하는 비정규직 노동자와의 실질적인 임금 차이를 조장하는 주요 요소로 작용하고 있음을 알 수 있다. 사례 백화점들의 노동조합 단체협약상의 후생복지 제도를 비교해 보면 다음과 같다.

<표 7-2-3> 사례 백화점들의 후생복지 비교(2007 단체협약 비교)

	후생복지 내용	정규직	비정규직(용역)
A 백화점	경조사 및 휴가	특별휴가와 경조급 지급 귀향여비 지급 생일선물 지급 휴가비 지급	없음
	모성보호	생리휴가 (무급) 산전산후 휴가 (유급 60일 무급 30일 고용보험 지급) 유산휴가 (임신4-7개월:45일유급 임신8개월 이후: 90일유급) 육아 휴직 수유시간	산전산후휴가 (실질적으로 사용불가능)
	자녀 학자금지원	별도의 규정에 의해 지급	없음
	장기근속 우대	장기근속 수당, 근속 기념품, 포상휴가	없음
	경조사 및 휴가	특별 휴가와 경조비 지급 무료 귀향 차편 제공	없음
B 백화점	모성보호	보건휴가 (무급) 산전산후 휴가 (유급 90일) 유산휴가 (유급15일) 임산부 건강관리 : 매월 1회 정기검진 휴가 경미한 작업으로 전환배치 육아휴직 수유시간	산전산후휴가 (실질적으로 사용불가능)
	자녀 학자금지원	유치원: 취학전 분기별 15만원 중,고등학교: 학자금 전액 전문대,대학교:입학금 전액 1,2,3학년 등록금 100% 4학년 등록금 50%	없음
	주택자금 지원(대출)	혼인여부와 근속년수에 따라 5,000,000-25,000,000원 (대출 금리 년 4%)	없음
	경조사 및 휴가	특별 휴가와 경조비 지급 무료 귀향 차편 제공	없음

\* 자료: 각 백화점 2007 단체협약서.

<표 7-2-3>을 통해 볼 때 비정규직 용역 노동자들은 모든 혜택에서 제외되고 있음을 알 수 있다. 특히 학자금 지원과 주택자금 지원에 있어 비정규직 노동자들이 느끼는 상대적 박탈감을 매우 큰 것으로 나타났다.

직원들은 선물 보너스 연말 성과급 그런거 아주 많이 받아요. 아이들 학자금도 나오고... 산전산후도 다 잘 쓸 수 있고... 여기 직영들은 여성들은 근무하기는 정말 좋은 것 같아요 (면접자 3).

사실 우리는 애들이 다 있으니까 학자금 지원, 주택 지원 이런 게 있으면 큰 혜택이죠. 근데 뭐 직영사원들한테만 혜택이 가니까 우리는 뭐 없죠. (면접자 8).

이러한 임금과 복리후생에서의 차별 양상은 이후에 살펴볼 노동생활상에서의 차별과 연결되어 비정규직 노동자들이 차별을 실생활에서 인식하게 하는 중요 요소로 작용하게 된다.

## 라. 모성보호

### ① 정규직 여성 노동자의 경우

두 백화점의 경우 정규직 여성 노동자들이 조합원의 대부분을 차지하기 때문에 모성보호 관련하여서는 상대적으로 좋은 조건을 유지하고 있었다. 산전후 휴가 90일이 보장되며 이중 60일은 유급, 최종 30일은 무급으로 하되 고용보험으로 지급하도록 규정되어 있으며 임신 중인 경우 경미한 작업으로의 전환과 시간외 근로 금지가 적용된다. 이외에 유산의 경우에도 45-90일의 유급휴가가 주어진다. 또한 1년 미만의 유아를 가진 여성 조합원의 경우는 휴게시간과 별도로 1일 2회 30분의 수유시간이 주어진다. 이 외에 영아가 생후 1년이 되는 날까지 육아휴직을 신청할 수 있도록 규정하고 있다. A백화점의 정규직 노동자들의 경우 출산휴가와 육아휴직을 눈치 보지 않고 자유롭게 쓸 수 있다고 진술했으며 현재 283명의 정규직 노동자 중 8명이 출산 휴가와 육아 휴직을 사용하고 있는 것으로 나타났다. 생리휴가의 경우 월 1일 무급으로 사용하도록 규정하고 있다.

B백화점의 경우 위의 조항에 덧붙여서 임신한 여성 조합원들에게 매월 1회 유급 정기검진휴가를 주고 있으며, 생후 3년 미만의 영아를 가진 경

우 육아휴직을 신청하면 받아들여도도록 되어 있다. 또한 1년 미만 영아를 가진 조합원에게 휴게시간 이외에 1일 3회 이상 30분 이상의 수유시간을 보장하도록 하고 있다.

육아휴직 출산휴가는 상당히 많이 가요. 육아휴직을 쓰면 동료들에게 좀 미안하기는 하지만 그렇다고 뭐 상사의 눈치가 보인다거나 그런 이유로 못쓰지는 않아요. 지금 저희가 휴직 들어간 직원이 8명이거든요. 283명중에.. 지금은 많이 줄은 거예요. 육아휴직 출산휴가는 자유롭게 하는 편이에요 (면접자 4).

그러나 이러한 제도들의 도입에도 불구하고 여전히 여성 노동자들은 백화점의 영업시간 때문에 퇴근이 항상 늦어짐으로 육아를 포함한 가정생활과의 일의 균형을 유지하기 어렵다는 점을 토로하고 있었다.

저는 사실 결혼은 해서 집안일과 회사일 병행을 하게 되었는데... 퇴근 시간이 너무 늦으니까 힘들어요. 8시, 8시 반에 영업 끝나도 뒷정리하고 퇴근하면 9시 이러니까 집에 가면 너무 늦죠. 출근은 9시 반까지 하니까 사실 늦게 하는 것도 아니고...(면접자 10)

## ② 비정규직 여성 노동자의 경우

비정규직 노동자들의 경우는 정규직 노동자들이 누리고 있는 단체협약상의 모성보호 관련 조항들의 혜택을 하나도 받지 못하는 형편이다. 법정으로 규정된 출산휴가와 육아휴직이 보장된다는 점이 취업규칙에 명시되어 있기는 하지만 불안정한 고용형태로 인한 불안감 때문에 실제로 이러한 제도를 이용하는 경우는 거의 없다고 한다. 또한 계산직 업무 담당자들의 경우 출산과 육아의 부담에서 일단 벗어나 재취업한 30-40대 주부사원들이 많아서 이러한 휴가제도의 수혜대상이 되지 않는다.

취업할 때 규정에 보니까 산전산후 휴가 쓸 수 있는 걸로 되어 있었던 것 같은데... 저는 뭐 애들 다 컸으니까 관계없죠. 근데 육아휴직 이런 걸 우리가 쓸 수 있겠어요? 그 만뎌야 되는 거지 그런 상황이면...(면접자6).

이들에게는 정규직 노동자들에게 적용되는 무급 생리휴가가 적용되지 않고 있는 실정이다. 또한 기혼의 비정규직 노동자들은 역시 정규직 노동

자와 마찬가지로 늦은 퇴근시간으로 인해 가정생활에 있어 여러 가지 애로사항이 존재한다고 진술하였다 (면접자 3,6,7,8).

여기가 집이랑 가까워서 일하는 것도 커요. 늦게 끝나니까 집에 늦게 가게 되는데 가는 시간이 오래 걸리면 힘들지요. 예전에 먼데서 일할 때는 남편이랑도 자주 싸웠어요. 제 몸도 피곤하고 집안일은 집안일대로 안돌아가고...마을버스 타면 15분 걸리니까 애들도 가까이 있다고 생각하면 좀 안심이 되고...(면접자 3).

저는 애가 초등학교 다니는데... 저녁에 늦게 들어가야 되니까 시어머니가 봐주세요. 늦게 들어가서 집 치우고 내일 아침 준비하고... 사실 많이 피곤하죠. 보통 빨라야 9시쯤에 집에 들어가니까(면접자 6).

결국 고용불안에 시달리고 있는 비정규직 여성 노동자들은 법·제도적으로 보장되어 있는 최소한의 모성보호 혜택도 받지 못하는 동시에 가정과 직장 생활의 병행을 통해 겪게 되는 어려움까지 감내해야하는 이중고에 시달리고 있는 것이다.

마. 퇴직, 해고

#### ① 정규직 여성 노동자의 경우

일반적으로 정규직 노동자들은 특별한 사유가 없는 한 A백화점의 경우 57세까지, B백화점의 경우 60세까지 정년이 보장된다.<sup>45)</sup> 결국 한번 입사한 정규직 직원이 스스로 사직하지 않는 한은 정년의 나이까지 일할 수 있다는 것이다. 현재 B백화점에 근무하는 정규직 여성 노동자들의 평균 근속년수는 12년이라고 한다(면접자 9,10). 이는 대부분의 여성 노동자들이 단순 반복적 업무와 승진의 불가능성 등에서 직장생활에 대한 회의를 느끼기 시작하면서, 그리고 결혼, 출산, 육아의 과정을 겪으면서 직장 생활을 자연스럽게 포기하게 되는 경우가 발생하고 있음을 말해준다.

정규직 노동자의 고용안정성은 상당히 높은 것으로 나타난다. A백화점의 경우 한차례의 인수·합병을 거치면서 인력 정리의 과정이 있었으나 그 이후에는 대부분의 여성 노동자들의 고용안정은 보장되고 있는 것을

45) B백화점의 경우 경비, 주차, 보안, 정육, 생선, 청과야채, 온장식품 작업원 및 소포 포장원, 이용사, 운전업무 종사자 등의 정년은 59세로 정하고 있다.



알 수 있다(면접자 9). 여성들의 생활주기에 따라서 발생하는 사직이 이어지고 있는 가운데, 판매직 여직원의 채용은 재개되지 않고 있다는 점은 사측이 여성전문 업무로 분리해낸 판매직 업무의 지속적인 필요성을 느끼지 못하고 있으며 이를 통해 전반적인 여성 인력의 감축을 추진하고 있다는 점을 간접적으로 추정할 수 있다.

## ② 비정규직 여성 노동자의 경우

비정규직 노동자들의 경우는 주로 1년 단위의 계약을 통해 고용되고 있으므로 재계약의 시점에는 항상 불안을 느끼게 된다고 한다. 특히 B백화점의 계산직의 경우는 기간을 정하지 않는 계약서를 입사 시에 작성함으로써 실질적인 고용불안의 위협을 안고 있는 것으로 보인다. 그러나 기한을 정하지 않은 계약서를 작성한 노동자들은 본인들이 용역업체에 정규직으로 입사한 것이므로 계약기간이 정해지지 않은 것으로 이해하고 있었다. 이는 용역업체에서 그들의 고용조건에 대해 정확한 설명과 정보를 제공하지 않았던 것에서 기인한다. 물론 지금까지의 관례로 본다면 커다란 문제를 일으키지 않는 한 계약이 반복될 것으로 기대되지만 사측의 의도에 의해 이들의 해고여부가 결정될 것이라는 점을 부인할 수는 없다. 일례로 한 면접자의 경우 지난 2003년부터 B백화점에서 직접고용 계약직 노동자로 일하다가 아무런 이유 없이 계약이 해지되었고, 이후 외주업체에게 계산직 업무가 넘어간 다음 용역업체를 통해서 재입사하는 과정을 겪기도 하였다(면접자 6).

저랑 옆의 언니는 2003년에 파트로 계산직으로 들어왔는데 7월에 용역업체로 넘어가면서 그 회사로 다시 들어왔지요. 고용 승계라고 하나? 3명이 그렇게 들어 왔어요.(면접자 7).

또 다른 면접자의 경우는 용역업체를 통해 비정규직 노동자로서 일하던 중, 업무상 발생한 문제에 대해 책임을 추궁당하는 상황에 직면하게 되어 스스로 사직을 하였는데, 이후 용역업체에 결원이 발생하자 다시 재취업되는 과정을 보여주기도 하였다. 이러한 고용관행은 정규직과는 매우 구

별되는 것이다(면접자 3).

비정규직 노동자들의 경우 다른 회사에서 발생한 비정규직 해고 상황에 대해 민감한 반응을 보이기도 했다. 한 면접자의 경우 직접고용으로 비정규직을 채용하였다가 대량 해고한 다른 회사의 예를 들며 자신들의 상황의 불안정성을 이야기하였다.

A \*\*\*점도 용역이에요. 직영 파트타임으로 계산직들을 뽑았다가 불과 2-3개월 만에 다 용역으로 돌렸다고 알고 있어요. 거기 직원들이 데모하고 그랬었어요. 왜냐하면 그 당시 S \*\*점이 문을 닫는 상황이어서 거기서 직영으로 근무하던 사람들이 지원을 많이 했었다고 그러더라 구요. 그 사람들은 직영으로 근무하면 좋은 점을 알잖아요. 그래서 직영으로 지원을 한건데 3-4개월 후에 다 용역으로 돌렸으니까 그니까 반발이 있었던 거지요 (면접자 3).

비정규직 노동자들이 같은 비정규직이라도 용역보다 직접고용, 소위 직영을 선호하는 이유는 소속회사와 백화점 간의 계약관계가 깨지면 자신들의 일자리를 잃을 수 있다는 점을 인식하고 있기 때문이다. 즉 소속 회사가 전혀 자신들을 보호하는 역할을 하지 못함을 인식하는 것과 동시에 오히려 원청과 하청 관리자의 이중 통제와 감시의 구조 속에서 일해야 함을 경험으로부터 인식하고 있는 것이다. 이는 결국 '용역회사의 정규직'의 비정규직성을 다시 한 번 확인시켜주는 대목이라 할 수 있다.

#### 바. 직장 내 고충-성희롱, 폭언·폭행

서비스직에 종사하는 다른 노동자들과 마찬가지로 백화점 노동자들도 고객들과의 관계 속에서 나타나는 각종의 성희롱, 폭언, 폭행 등을 경험하게 된다.

##### ① 정규직 여성 노동자의 경우

정규직 노동자들의 경우 성희롱, 폭언, 폭행에 노출될 수 있는 가능성이 비정규직 여성 노동자들에 비해 상대적으로 적은 것으로 나타났다. 우선 면접자 모두가 상사로부터의 성희롱이나 폭언, 폭행을 경험한 적은 거의 없다고 응답하였고 주위에서도 그런 일이 이러한 경우를 보지 못했다고

진술하였다. 또한 고객으로부터의 폭언이나 폭행을 당한 경험도 거의 없는 것으로 나타났다.

저희는 글썄 성희롱 이런 거는 별로... 경험해 본 적이 없는데... 글썄요. 뭐 고객님들과의 마찰이 가끔은 있는 데 서비스직이니까 뭐 심한 건 아니고.. 진짜 문제가 있는 경우는 신고해야지요... (면접자 10).

사실 뭐 성희롱 이런 건 별로 없는데... 있다고 하면 노동조합에 얘기하거나 아니면 나눔자리 같은데 가서 얘기할 수 있고.. 폭행까지는 모르지만 뭐 간혹 고객님들 폭언은 있지요 (면접자 2).

이는 대부분의 정규직 여성노동자들이 매장관리의 업무를 담당하고, 실질적인 고객에 대한 응대는 주로 입점업체 직원들이 담당한다는 사실과 관련해서 해석할 수 있다. 즉 이들은 실제로 고객과 대면할 기회가 적어짐으로 인해 고객과의 마찰이 발생할 가능성이 입점업체 판매사원이나 용역업체 계산직 직원보다는 훨씬 적기 때문에 이러한 문제에 대한 노출빈도가 적을 수 있다는 것이다.

또한 정규직 여성 노동자들은 적어도 성희롱이나 부당한 대우를 받는 경우에는 단체협약에 근거하여 필요한 치료나 상담 등을 받을 수 있도록 규정되어 있다. A백화점의 경우 나눔자리라는 것을 수시로 운영하면서 업무수행 과정에서 발생한 각종 문제들을 털어놓고 도움을 요청할 수 있는 길을 마련하고 있었고, B백화점의 경우 성희롱 관련 고충처리 위원회가 별도로 존재하고 있으며, 조합원 수첩 등을 통해 위원회의 업무를 알리고 절차 등에 관한 정보를 상세히 제공하고 있었다.

## ② 비정규직 여성 노동자의 경우

비정규직 여성 노동자들은 성희롱, 폭언, 폭행 등에 있어 정규직 노동자들과는 다소 상이한 경험들을 이야기하였다.

남성 고객님들 중에 가끔 막 소리 지르고 그런 경우가 좀 있고... 여성들도 그런 경우 간혹 있지요, 정말 진상은 남자예요 (웃음) (면접자 6).

성희롱과 관련된 어려움은 특히 나이가 어린 비정규직 노동자들, 특히

주차 발권과 안내 업무에 종사하는 노동자들의 경우에 많이 경험하는 것으로 보인다. 이들은 백화점 방문객들로부터 종종 성적 농담을 듣거나 불필요한 신체 접촉을 경험하는 일이 있다고 한다.

간혹 농담하시는 분들도 있고... 발권할 때 손을 잡는다거나... 깜짝 놀라고 그래요.  
여름에 망사 장갑 끼고 그럴 때(면접자 2)

이들은 또한 고객 이외에 정규직 남성노동자들로부터 성적인 농담을 듣는 경우가 있다고 한다.

저희 회사사람(같은 용역회사 직원)은 아니지만 다른 윗분들이.. 저희도 동료잖아요. 근데 저희들에게 말을 좀 쉽게 하는 경우가 있어요. 야한 얘기 이런 것들... 사복을 입으면 왜 여름에는 짧은 옷 입고 그러니까. 그러면 “아 이렇게 입고 도우미를 해야 되는데” 뭐 이런 말들. 고객들도 있는데 막 그런 얘기들을 하면서 지나간다거나 하면 수치심이 좀 커요. 저희 같은 경우에는..(면접자 1)

그러나 이들의 경우 정규직과는 다르게 불편함을 호소할 수 있는 곳이 존재하지 않기 때문에 이런 일을 당했을 때는 혼자 조용히 삭히거나 휴식 시간에 동료들과 이야기하는 정도에서 감정을 정리하게 된다고 진술하였다 (면접자 1,2,6,7). 즉 노동조합이나 이에 상응하는 이해대변 조직을 갖고 있지 못한 비정규직 노동자들의 경우 고객들로부터 경험하는 부당한 대우에 대해 어떠한 대응책도 가질 수 없는 구조 속에서 업무에 종사하고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 용역업체에서 나온 직원들의 경우 일선에서 고객과 갈등이 발생할 경우 현장에서 무마하는 것이 가장 좋다는 인식이 지배적이었으며, 이러한 일이 고객관리부서로 알려질 경우 이유여하를 막론하고 먼저 고객에게 사과를 하도록 강요당하는 등의 불합리한 처우를 받고 있었다.

그런 경우엔(고객과의 마찰이 있을 때) 일이 커지지 않게 빨리 저희 선에서 수습해서 보내죠. 일이 커지면 안 되니까. 빨리 마무리 하는 게 최선이지요. 안 그러고 고객관리과 이런데 가서 보고되고 그러면 곤란하니까 (면접자 7).

회사 욕먹이지 말고 가서 사과해라. 고객님한테 미안하다고 해라.. 이렇게 강요를 하는 거죠. 사실 전 잘못된 거 없거든요. 일 열심히 충실히 한 것 밖에는 (면접자 3).

비정규직 용역 노동자들은 고객들과의 관계에서 받는 스트레스 이외에 소속업체나 백화점 측으로부터 아무런 보호를 받지 못한다는 점을 가장 큰 애로사항으로 지적했는데, 이 역시도 원-하청 관계에서 발생하는 구조적인 문제로 파악할 수 있겠다.

#### 사. 노동생활에서의 차별

용역업체의 비정규직 노동자들은 노동생활 속에서 다양한 차별을 경험하게 된다. 앞서 살펴본 차별의 양상들이 주로 제도적인 측면과 연결된 것이라면 노동생활 속에서 이들이 경험하는 차별의 양상은 1) 사측에서 받는 차별적 대우와 2)정규직 노동자들과의 관계에서 발생하는 차별 두 가지로 살펴볼 수 있을 것이다.

우선 대부분의 비정규직 용역 노동자들은 자신들의 소속을 자신들이 현재 일하고 있는 해당 백화점이라 생각한다. 면접자 모두가 자신들이 실제로 속한 용역회사가 어디에 위치해 있는지 알지 못했으며 가본 적도 없다고 진술했다. 채용과정이나 고용계약의 작성도 모두 현재 일하고 있는 백화점에서 용역업체의 관리자가 가져온 서류에 서명하는 것을 통해 이루어졌고, 교육·훈련도 주체가 누구이든지 간에 모두 근무 현장에서 이루어졌으므로 이들은 현재 일하고 있는 회사에서 정체감을 형성하고 있었다(면접자 3,6,7,8).<sup>46)</sup>

**저희들은 이곳에서 면접을 보고 대장님을 통해서 면접을 보고 저희 회사는 어디 있는지도 몰라요. 얘기는 간혹 가다가 해 주시는데... 그렇다고 저희 직원 중에서 뭐 본사가 어디 있는지 알아야겠다고 적극적으로 파고드는 사람들도 없고... 그렇게 하다 보니까 사람들도 다 뭐 이런 건가보다. 특별히 본사에 대해서 알아야겠다 뭐 이런 그리고 이젠 보면 저희 회사 같은 경우에는 비전이 없잖아요. 월급도 10년 전에 들어온 사람이나 지금 들어온 사람이나 똑같아요. 그런 게 없으니까 그렇게 일하고 싶은 마음이 그런 게 없으**

46) 주차관리 요원들은 보안이나 계산직 노동자와는 약간 다른 태도를 보였다. 그 이유는 이들이 도우미를 전문적으로 제공하는 업체에서 동작이나 미소 교육을 받고 파견되며, 일터 자체가 백화점에서 분리되어 있어 정규직 사원들과 부딪히는 경우가 다른 비정규직 노동자들에 비해 상대적으로 적다는 데에서 기인하는 것으로 알 수 있다. 또 본인들도 일의 성격상 일정 연령이 지나면 더 이상 할 수 없는 아르바이트성 노동으로 생각하는 경향이 강해 이직률도 높다고 보여진다.

니까, 이곳에 일하는 현장에서 대우를 받고 싶어 하는 것뿐인데 그런 대우들을 받기가 힘들고 (중략) 뭐 누군가가 파서 왜이래 이렇게 문제를 제기할 수도 없죠. 뭐 A 사규라는 게 우리는 어쨌건 여기에 파견되어서 여기서 일하는 거기 때문에 그 사규를 우리는 직원은 아니지만 여기서 일하는 거기 때문에 지켜야 되는 거니까...(면접자 3).

앞서의 진술에서 보면 특히 일터를 중심으로 자기 정체성을 형성하고 있으며 특히 일하는 곳의 사규를 적용받고 그 안에서 감시와 평가가 이루어진다는 점을 감안한다면 이러한 정체성과 소속감의 형성은 당연한 일이라 보여진다.

우리는 채용, 면접 다 여기서 했어요. 서비스 교육도 여기서 받고... 나는 B백화점에서 일하는 거지요. 본사(용역회사)가 어디에 있다는 소리는 들었지만 거기에 갈 일은 없죠. (면접자 6).

그러나 이들은 또한 그들의 고용구조가 안정적이지 못하다는 점을 알고 있었으며 특히 자신들의 소속회사와 일하고 있는 회사 간의 계약관계를 인식하고 있으므로 행동하는 데 있어 보다 조심할 하게 된다고 진술한다.

저희는 A에서 일한다고 생각하고 하는 거죠. 왜 더 그런 게 강하나 하면...회사에 누가 될까봐. 직영(업체 파견 판매 사원)들은 일이 잘못되면 위에 가서 혼나고 내려오면 되니까... 그런데 이 자리가 더 위협적인 그런 것이.. 제가 이 직장을 다니냐 마느냐를 가지고 위협하는 경우가 있어요. 위에 사람이 보기 싫으니까 나오지 말아라 그러면 할 말 없는 거죠 (면접자 3).

즉 자신의 행동의 잘못으로 인해 계약관계에서 열세에 있는 소속 용역회사가 손해를 볼지도 모른다는 점을 인식하게 되면서 일터에서의 사회생활에 있어 늘 불리한 위치에 처하게 된다는 것이다. 또한 원청회사의 눈치를 보는 용역회사의 경우 노동자들을 언제나 대체할 준비가 되어 있다는 점도 비정규직 노동자들의 위치를 더욱 불안하게 하는 것이다. 따라서 백화점 측에서 시행하는 각종의 감시와 모니터 기제들의 경우 정규직 보다는 비정규직 노동자들에게 훨씬 더 큰 통제의 역할을 하게 되고 이로 부터 발생하는 비정규직 노동자들의 심리적 스트레스는 훨씬 더 심각함을

알 수 있다.

영업이 끝난 후나 전이나 콜센터를 통해서 걸려오는 전화들이기 때문에 영업이 끝나면 매장에서 전화를 안 받으셔서 저희 쪽으로 바로 오거든요. 그럴 때는 진짜 긴박한 상황이에요. 고 폐점, 개점시간 앞뒤로 한 20분간은 지옥인거예요. 저희는 고객을 향한 서비스니까 최선을 다하지요. 실수하지 않기 위해서 전화매뉴얼도 앞에 놓고 일을 해요. 제가 정신적으로 받는 부담은 누군가 늘 위에서 감시하고 있다는 거... 그리고 전화로 수시로 체크를 하세요... 고객을 가장해서 모니터를 하시거든요. 그게 아니고 좀 자유롭게 편안한 상태에서 일을 하면 응대도 훨씬 자유롭게 나오는데 항상 일주일에 두 번을 하세요... 하시는데 정말 점수제로 가니까 점수를 매기니까 정말 심적으로 부담이 가지요....여기 합치면 15부서 정도 되죠? 그러면 거기에서 등수 다 나오고 본인 이름이 확인이 되죠. 개인별로 점수가 매겨지고 그게 인터넷에 공개가 되는 거예요. 열어볼 수 있어요. 그니까 다른 부서에도 열어보면 이름이 다 공개되는 거니까 아 누가 그렇게 받았구나...(면접자 3).

저희도 전화응대를 하는데 사무실의 관리자 분들이 전화를 받으실 때가 있어요... 저희는 전화 받으면 주차팀의 누구누구입니다 얘기를 하잖아요. 그러면 누가 몇 시에 이렇게 했다 몇 점 실격 이런 게 나와요.....백화점에서 CS나온다 모니터 나온다 소문이 나잖아요. 그러면 미소나 이런 걸 계속 강조를 해요. 그러면 언제 나올지 모르는 거니까 스트레스 가... 그리고 토탈 몇 등 뭐 이런 게 있어요. 꼴찌 뭐 이런 게 나오면 몇 달 동안 정말 눈치가 보이는 거죠 (면접자 1).

면접자들의 경우 성희롱이나 폭언 보다는 오히려 이러한 감시제도들이 훨씬 더 업무스트레스를 가중시키며 심리적 건강을 해치고 있다고 생각하고 있었다.

비정규직 노동자들의 불안정한 위치로부터 발생하는 이러한 불안감과 스트레스는 백화점 측에서 보여주는 매우 가시적인 차별대우까지 덧붙여져 더욱 심화되어지는 것으로 보인다.

제일 싫은 게... 그런 것(선물 주는 것)도 A,B,C,D 구분이 있어요, 그런 것도 정해놓고 이번 연말에도 선물이 나왔는데 규정은 정규직은 선물을 A,B군에서 골라야 된다. 용역은 C,D급에서 골라야 된다 이렇게 하는데 실제로 많이 차이가 나죠. 정규직은 뭐 세탁기, 29인치 티비 뭐 이런 게 나오는데 우리는 뭐,, 다들 근무 연수나, 개월 수 이런 거에 따라서 적용을 한다 하지만 정말 성의 없는 선물을 주는 거 받으면서는 불만이 많아요. 그런데 그런 불만을 호소할 데도 없고... 들으시기에 별거 아니라고 생각하시겠지만 이런 거에서 인간적인 차별을 좀 느끼는 거죠 (면접자 3).

지난 추석에 선물이 나왔는데요. 상품권으로 가져가던지 아님 액수에 해당하는 물건을 가져갈 수 있는 건데.. 정규직이 받은 거랑은 엄청 차이나요.. 한 1/2쯤 될라나? 액수로 (면접자 7).

이러한 소속감과 관련된 비정규직 노동자들의 갈등과 사측의 차별적 처우에 대한 심리적 박탈감은 정규직 노동자들의 비정규직 노동자들에 대한 태도로 인해 더욱 심각해진다고 볼 수 있다.

인격적인 부분에서는 틀리겠지만 참 말도 함부로 하시는 경우가 있고. 막 우리 앞에서 “그 직원 찢라버려” 막 이렇게 얘기를 하니깐. 물론 너무 화가 나서 그러시겠지만. 그리고 제가 직영으로 소속되어 있었다면 노동조합에 가서 다 얘기했지요. 그런 게 전혀 해당이 안 되니까 일하면서 불공평한 거 같고 (면접자 3).

저희 식품부는 업무가 분리돼서 정규직과 미주칠 일은 없는데... 다른 층에 근무하는 직원들 얘기 들어보면 뭐 전달하고 그럴 때 왜 나이도 어린데 좀 말투가 알미운 경우 그런 게 있나 보더라구요 (면접자 8).

정규직들은 아무래도 정규직 우월감 같은 게 좀 있어요. 판매사원들로 정규직들은 함부로 못 대해요. 판매사원들은 저희 용역 같은 경우는 한 단계 더 낮춰서 보는 경우가 있어요. 말을 해도 좀 지시하는 듯 하게 하고..(면접자 6)

결국 노동생활 속에서 비정규직 노동자들이 경험하는 각종 차별은 이들의 고용지위를 규정하는 임금, 근로조건 등의 제도적 요소들과 더불어 이들의 삶의 질을 하락시키는 주요 원인으로 작용하고 있는 것을 알 수 있다.

## (2) 집단적 근로관계 문제

### 가. 노동조합 가입 및 활동의 문제

사례 백화점의 노동조합은 모두 노동조합 규약에 정규직을 가입대상으로 한정하고 있다. 또한 노동조합 가입방식에 있어 오픈숍을 채택하고 있으므로 불안정한 고용형태에 있는 비정규직 노동자들이 직접 노동조합에 가입하는 것은 사실상 불가능해 보인다.



**A 백화점 단협 제6조(조합원범위)**

조합가입대상자는 다음 각 호에 정한 자를 제외한 전 사원으로 한다.  
① 3급 이상인자 및 이에 상당하는 직책에 종사하는 자.  
② 인사직, 노무직, 비서직, 경리직, 회계직, 방송원.  
③ **주부사원, 일용직(A/R, 파트타이머)**  
④ 경리팀, 전기실, 기관실, 방재실 등은 조합에 가입할 수 있으나 쟁의가 발생 시는 참가할 수 없다(조합간부 제외)

**B 백화점 단협 제4조(조합원 자격과 가입)**

1. 회사의 종업원 중 다음 각호에 해당하는 자를 제외하고 조합원이 될 수 있다.
- 1) 과장급 이상 중견사원
  - 2) 인사, 재무(상품권 데스크 제외), 감사업무 종사자
  - 3) **수습 중인 자 및 임시고용자**
  - 4) 기타 노사 쌍방이 합의한 자

비정규직 노동자의 대부분을 차지하고 있는 외주업체의 용역 노동자들의 경우는 소속이 해당 용역업체로 되어 있으므로 사실상 파견 사업장의 노동조합에 가입하는 것이 불가능하다는 것이 정규직 노동조합의 의견이다. 따라서 이들 비정규직 노동자들은 사실상 자신들을 대변할 노동조합 기구를 만들 수 없는 일종의 사각지대에 놓여있다. 특히 대부분의 비정규직 노동자들이 용역업체와 1년 계약을 체결하는 방식으로 고용되기 때문에 용역업체를 중심으로 노동조합을 결성하려는 시도도 사실상 성사되기 어려운 실정이다.

그럼에도 불구하고 인터뷰에 응했던 비정규직 노동자들은 개인적으로 노조가 존재했으면 한다는 의견을 가지고 있었다. 특히 자신들이 용역업체 직원으로서 받는 임금이나 근로조건 각종 복지혜택에서의 차별을 시정할 수 있는 방안으로서 노동조합을 사교하는 모습을 보였다(면접자 6,7).

노조가 생기면 아무래도 요구할 건 요구하면서 아무래도 예전에 일했던 게 전 자꾸 비교가 되잖아요. 예전에는 원래는 총별로 계산대마다 3명씩 직원이 있었는데 지금 용역으로 바뀐 뒤에 지금은 1.5명으로 줄었거든요. 반으로 줄어든 거잖아요. 그전에는 일할 때 좀 여유가 있고 그랬어요. 근데 지금은 일이 훨씬 많은 거죠. 그리고 그전에는 계산직에 파트타임이라는 개념이 없었어요. 8시 반까지 출근해서 7시에 가는 거 근데 지금은 저희 62명 중에 10명이 7시 퇴근하는 파트타이머예요. 그러니까 남은 인원들이 훨씬 더 빡빡하게 돌아가는 거죠 (면접자 7).

(노조가 있으면) 가입할래요. 아무래도 돈이죠. 임금이 너무 적으니까. 비정규직 다른 데랑 비교하면 그렇게 적은 건 아닌데 정규직이랑 비교하면 차이가 많이 나죠. 특히 그 전에 정규직이랑 같이 계산직할 때 차이가 확연히 나죠(면접자 6).

또한 사측에서 마련한 기존의 고충처리제도가 비정규직들의 이해를 전혀 대변할 수 없으므로, 노동생활 속에서 느끼는 사회적, 인간관계적 차별에 대한 불만을 토로할 수 있는 통로로서 노동조합이 존재했으면 좋겠다는 의견도 있었다.

제가 나눔 자리(고충처리제도)에 올라가서 보안직원들 휴게실 얘기를 했어요. 그랬더니 도움이 안 될 얘기는 하지도 말라고 핀잔 들었어요. 편안한 자리에서 개인적으로 불러서 상담하는 게 아니라 단체로 불러서 얘기를 하니깐 눈치 보여서 얘기를 잘 못해요. 보안직원 몇 명 올라오라 그러면 가서 얘기를 하는데 대표가 하나 끼어서 기록을 해요. 얘기를 듣는 주체는 인사과 같은데서 나오는 사람인데, 저희 회사 책임자도 같이 가는데 사실 별로 개선되는 게 없어요. 그냥 이런 게 있다는 걸 보여주려고 하는 거 같아요. 불편 고충을 얘기하라고 하는데.. (면접자 3).

뭐 일하다보면 고객과의 관계에서 역을한 일 당하기도 하고... 개선해야 될 것들도 있고 한데. 그런 것들은 다 저희 회사에 파견 온 관리직 분에게 이야기하죠. 백화점 측에 직접 할 수 없으니까.. 근데 그 분들도 관리자니까 저희보다는 주로 고객입장에서 생각을 하게 되더라고요 (면접자 6).

비정규직 노동자들의 노동조합을 원하는 또 다른 이유는 용역업체들이 자사 소속 노동자들이 백화점 측에 직접적으로 불만을 토로하는 것을 매우 두려워하여 다양한 방법을 통해 노동자들이 불만사항을 전달하는 것에 제재를 가하기 때문이다.

사실 나눔의 자리가 나의 고충을 얘기하는 자리가 되어야하는데 사실 매장 어디 보수 해 주세요 이런 게 무슨 고충이야. 올라가기 전에 뭐 안 먹힐 얘기는 하지 말라고 교육을 받고 가니까... 어디 수리해 주세요 뭐 이런 것은 회사에서 당연히 해줘야 되는 일이지요... 근데 그런 얘기나 하라니.....(중략) 노동부인가에서 두 번인가 나와서 설문조사 해갔어요. 그런데 설문조사 나오기 전에 우리한테 사전교육을 시키고 올라가. 뭐는 어떻게 적어라. 그거 하나 잘못 쓰면 되게 혼나요. 먼저 노동부에서 나올 테니까 노동부에서 일하는 사람들 몇 명 뽑아서 하라 그러나 봐요. 그럼 다 가는 게 아니라 몇 명 몇 명 뽑아서 올라갔는데 이런 질문에는 이렇게 써라 설문지가 이미 나와 있으니까 이런 질문에는 이렇게 써라 지시를 하고.. 우리는 이런 게 무슨 의미가 있을까 사실 그런 얘기도 하고. 근데 이제 쉬쉬하죠. 시키는 대로 하는 거니까 그야 말로 종인 거 같아 (면접자 3).

따라서 정규직 노동조합은 비정규직 노동자들과의 지속적인 소통을 통해 차별처우에 대한 정보를 수집하고 이를 개선할 수 있는 보다 적극적인 방안을 모색해 나가야 할 것이다.

#### 나. 노동조합의 단체협약 분석

두 사례 백화점의 노동조합의 단체협약을 분석한 결과 비정규직 노동자 특히 용역 노동자들에 대해 언급한 규정은 찾아볼 수 없었다. 다만 조합원인 정규직 노동자들의 보호를 위해 비정규직 채용에 제한을 가하는 내용들이 추가되어 있었고 이에 덧붙여 직접고용 비정규직 노동자들의 임금과 근로조건 개선을 위해 노력한다는 일반적인 수준의 문구가 포함되어 있는 수준이다.

<b>B 백화점 단협 제19조(채용 및 고용보장)</b>
<p>2. 회사는 노조활동을 저하시킬 목적으로 임시직의 채용을 확대하지 아니하며, 통상근무를 요하는 정규직 부분에 대해서는 임시직을 채용하지 아니한다.</p> <p>▶별도 합의 사항</p> <p>1) 계절적 또는 단기적으로 필요시에는 3개월 범위 내에서 임시직을 채용할 수 있다.</p> <p>2) 정규직은 회사의 정식직원으로서 통상적인 정상업무를 수행하고 법정근로 시간에 따른 근무를 하는 자를 칭한다.</p> <p>...</p> <p>4) 회사는 사업장별로 채용되어 있는 직접고용 비정규 직원에 대한 처우개선(임금 및 근로조건 등)에 대하여 노사협의회를 실시하고 결정된 사항을 적극 준수한다.</p>

<b>A 백화점 단협 제53조(외주 및 하도급), 제54조(비정규직 고용의 제한)</b>
<p><b>제53조 외주 및 하도급</b> 부서의 일부를 외주 처리하거나 하도급으로 전환코자 할 때 회사는 조합원의 직장 및 생계보장을 위하여 반드시 사전에 조합과 충분한 시간을 두고 협의해야 한다.</p> <p><b>제54조 비정규직 고용의 제한</b> 회사는 정규직 T/0인원을 비정규직으로 대체할 때에는 조합과 사전에 충분한 시간을 두고 협의한다.</p>

이러한 노동조합의 비정규직 노동에 대한 무관심은 단체협약의 적용 범위에서도 나타난다. 정규직 노동자들만을 가입대상으로 하는 이들 노동조합의 경우 조합원들을 대상으로 하는 각종 복지혜택의 수혜대상을 정규직

노동자로만 한정하고 있으므로 비정규직 노동자들로 하여금 다양한 혜택에서 배제되도록 하는 근본 구조를 형성하는 데 일조하고 있는 것이다. 특히 앞서 복리후생 (표 7-2-3) 비교에서 살펴본 것처럼 경조사 관련 보조금이나 명절에 지급되는 선물 등에서 발생하는 차별이 임금과 근로조건에서 이미 차별을 경험하고 있는 비정규직 노동자들로 하여금 또 한 번의 심리적 좌절을 느끼게 만든다는 점에서 단체협약의 효력의 범위에 대한 노조 측의 진지한 고민이 이루어져야 할 것이라고 생각된다.

#### 다. 개별 노동자들의 노동조합에 대한 의견반영 시스템 문제

현재 비정규직 노동자가 노동조합을 통해 의견을 반영할 수 있는 시스템은 두 사례 백화점 모두에 존재하지 않는다. 특히 용역업체의 직원들로 구성되어 분리된 업무를 수행하고 있는 비정규직 노동자들과 정규직 노동자 그리고 노동조합 간부들 간에는 의사소통이 거의 이루어지지 않는 것으로 나타났다. 따라서 비정규직 노동자들에 대한 차별적 처우에 관해 정규직 노동자와 노동조합의 이해가 매우 미약한 수준이다. 또한 구조적으로 이들을 조합원으로 받아들일 수 없다는 점 때문에 노동조합은 이들에게 무관심한 태도로 일관하고 있는 것으로 보였다.

면접과정에서 드러난 예로 A백화점 노동조합 지도부는 현재 사측이 진행하고 있는 비정규직 처우 개선안에 대해 아무런 정보를 가지고 있지 않았다. 다음은 한 면접자가 노동조합 간부에게 한 질문내용이다.

뭐 하나 더 물어봐도 되요? 만일 주 5일제가 되면 지금보다 하루 이틀 더 쉬게 되는 건데 그러면 페이가 내려가나요? (면접자 1)

저희 같은 경우에는 격주휴무가 되면서 월급이 안 올랐어요. 그냥 그 상태로 지금까지 진행이 됐거든요. 그전에는 일 년에 한 번씩 월급이 올랐는데... 얼마 전에 조사가 있었는데 아시는지 모르겠어요? 주5일을 할 거냐 아니면 월급을 올릴 거냐 그런데 선택을 두 가지 중에 하나만 해야 되는 거예요 조건이... 저희도 그걸 하면서 좀 불합리한 거 아니냐 그런 얘기를 했거든요..(면접자 3).

이러한 질문들에 대해 노조 측에서는 명확한 답을 주지 못했다. 정규직 노조의 간접고용 비정규직 노동자들에 대한 태도는 다음과 같았다.

노동자로서 그 사람들을 위해 싸워줘야 하는 것은 아는데 일단 임금부분에 대해서는 저희가 해줄 수 있는 게 없어요. 근로조건 부분에서는 뭐 같은 건물에서 일을 하니까 고용형태에 따라 사실 업무가 다르니까 감나라 배나라 할 수도 없고... 예를 들어 주차업무 담당하는 사람들에게 우리가 이런 거 이런 거 하라고 얘기할 수가 없고 회사에서 나온 소장한테 얘기해야하는 그런 상황이니깐.. 결국 방법은 산별로 가는 길 밖에 없어요. 그게 현실상 힘들죠 (면접자 12-노동조합 간부).

그러나 비정규직 노동자들의 경우 같은 작업장에서 일하고 있는 정규직 노동자들과 임금과 근로조건에 있어 직접적인 비교가 가능하므로 이에 대한 불만도 증가하는 것으로 나타난다. 그러나 이러한 불만을 토로하고 해소할 수 있는 공간이 존재하지 않으므로 인해 스트레스를 많이 받고 있는 것도 알 수 있었다(면접자 7, 8). 또한 업무 과정에서 겪게 되는 여러 가지 고충들, 특히 정규직 노동자와의 미묘한 갈등 같은 사안을 해결할 수 있는 통로가 제한되어 있으므로 전반적인 노동생활의 질이 점차 하락하는 것을 알 수 있다. 따라서 노동조합의 비정규직 노동자 특히 외주 용역 노동자들의 근로실태에 대한 보다 적극적인 이해와 이를 바탕으로 이루어지는 정규직 노동자들 대상의 조합원 교육이 절실히 요구된다고 할 수 있다. 또한 스스로 노동조합을 구성하는 데 있어 한계를 가지고 있는 용역 비정규직 노동자들의 노동권을 보호할 수 있는 제도적인 보완책 마련에도 관심을 기울여야 할 것으로 생각된다.

### 3) 소결

지금까지 면접 자료를 중심으로 살펴본 결과 사례 백화점에서 근무하는 비정규직 여성 노동자들에게 있어서는 크게 두 가지의 차별 양상이 존재하는 것을 알 수 있다. 우선 이들은 크게 제도적 차별과 사회적 차별을 동시에 경험하고 있는 것을 알 수 있다. 제도적 차별은 임금, 근로조건, 승진, 교육 등의 회사 제도로부터 발생하는 차별과 더불어 원청의 노동조합으로부터 전혀 노동자성을 보호받지 못하는 두 가지 측면의 차별을 모두 포함한다. 사회적 차별은 중요한 업무로 인식되지 않는 주변업무 중에서도 특히 한차례 더 분리되어 외주화된 직무에 배치되어 일함으로써 겪게 되는 일터에서의 차별과 사회적 고립, 그리고 비정규직 여성 노동자로서 겪게 되는 이중적 차별의 양상을 의미한다.

실제로 면접 대상이었던 계산직 노동자들의 업무는 기존에 정규직들이 담당했었던 업무이며 A백화점의 경우는 현재까지도 정규직 업무로 인정되고 있는 실정이다. 따라서 직무의 성격과 상관없이 누가 그 직무를 담당하느냐에 따라 현저하게 임금의 차이가 발생하는 것이고 이는 결국 비정규직 노동자들에 대한 명백한 차별이라고 결론내릴 수 있겠다. 또한 임금 이외에 지불되는 각종 수당이나 상여금 그리고 단체협약에 명시되어 있는 부가적인 혜택을 받을 수 없다는 사실 역시도 비정규직 용역 노동자들의 전체적인 노동생활의 질을 저하시킨다는 점에서 커다란 제도적 차별 요소가 된다는 점을 알 수 있다. 이 경우 특히 핵심업무와 주변업무라는 분류를 통해 형성된 외주화의 과정이 외주화 업무를 수행하는 노동자들의 업무상 차별을 정당화하고 정규직 노동자와 비정규직 노동자 간의 사회심리적 간극을 더욱 심화시켜 비정규직 노동자들에 대한 차별을 제도화, 지속화 해나가는 메커니즘으로 작용하게 된다는 점도 지적되어야 할 것이다. 또한 용역업체를 통해 채용이 되었음에도 불구하고 비정규직 노동자들의 정체성은 현재 그들이 일하고 있는 해당 백화점이라는 점에서 그리고 그러한 바탕위에서 이들이 제공하는 각종 서비스가 생산되고 평가된다는 점에서 용역업체와 원청 간의 관계성에 대한 보다 심도 깊은 고찰이 필요하다고 생각된다. 아무리 원청 기업에서 제도적으로 하청 노동자들에 대한 지시와 감독을 하지 않도록 규정하고 있다고 하더라도 실제 노동현장에서는 직무의 성격과 사회적 관계 등에 의해 하청 노동자들이 원청의 지시와 감독으로부터 자유로울 수 없다는 점을 인지하고 불법과건에 대한 보다 세밀한 재정의와 효율적인 제재 방안의 마련 등이 이루어져야 할 것이다.<sup>47)</sup>

비정규직 용역 노동자에 대한 차별적 처우는 모성보호와 관련해서도 나

---

47) 인터뷰에 임한 대부분의 정규직 노동자들은 용역노동자들에게 직접적인 지시를 내리거나 이들을 감독하는 것은 불법이라는 얘기를 자연스럽게 하는 모습을 보였다. 이를 통해 이들에게 사측에서 공식적인 교육을 시킨 것은 아니지만 업무수행의 과정에 있어 용역노동자들에게 업무적 지시를 할 수 없다는 점에 대해 고지시키고 있다는 것을 알 수 있었다. 그러나 비정규직 용역 노동자들의 경우는 자신들이 받는 지시는 용역업체 관리자를 통해 전달되는지의 혹은 백화점의 직원들에 의해 전달되는지의 여부에 거의 신경을 쓰지 않는 모습을 보였다. 이들에게 있어서는 이러한 지시와 감독의 전달자가 누구인지 중요한 것이 아니라 지시와 감독은 백화점으로부터 직접 받는 것이고 그 결과도 백화점의 이익 증진에 직접적으로 연결되는 것으로 생각하고 있었다 (면접자 1,2,3,6,7,8).

타난다. 대부분의 비정규직 여성 노동자들의 경우 생리휴가 (보건휴가)가 존재하는 지도 모르고 있었고 출산휴가와 육아휴직의 사용이 현실적으로 불가능하다고 느끼고 있었다. 이는 모성보호 관련 규정들을 잘 알고 이용하고 있는 정규직 여성노동자들과 비교할 때 심대한 제도적 차별의 결과임을 알 수 있다.

또한 용역업체에 소속되어 있음으로 인해 노동조합과 노동권에 대한 관심이 있음에도 불구하고 노동조합을 조직할 수 있는 제도적 제약과 실질적 역량의 한계를 경험하고 있는 용역 노동자들을 위한 원청 노동조합의 단체교섭 효력 확장과 같은 제도적 보완이 적용되어야 할 것으로 생각된다.

비정규직 용역 노동자들은 일반적인 업무 수행의 과정에서 정규직 노동자들과의 관계 속에서 다양한 사회적 차별을 경험하게 된다. 물론 업무의 분리가 이루어진 상태에서 외주화되었기 때문에 형식적으로는 정규직 노동자들과의 상호작용이 이루어지지 않도록 되어있으나 실제적인 업무과정에서는 정보의 전달이나 교육, 평가의 과정에서 상호작용이 일어나게 되고 그 과정에서 경험하는 다양한 차별의 양상들도 존재하게 된다. 특히 용역업체를 통해 채용된 노동자들의 경우 30-40대의 주부 사원들이 많은데, 매장관리를 담당하는 정규직 여성 노동자들은 20대 중후반이므로 이들이 정규직 상사로서 언어적인 지시를 내리게 되는 경우 심리적인 불쾌감을 많이 느끼는 것으로 나타났다. 이는 물론 임금이나 근로조건 상의 차별 과정의 연장선상에서 경험하게 되는 인격적인 모멸감과 같은 맥락에서 이해될 수 있을 것이다.

또한 주차 관리 업무 등을 담당하는 20대 여성들의 경우 채용, 배치과정에서 용모에 대한 제한이 주어지고 업무 과정에서 정규직 남성 노동자들로부터의 성희롱적인 발언 등에 노출된다는 점에서 성차별의 구조로부터 자유로울 수 없다는 점을 알 수 있다. 정규직 여성 노동자들의 경우 성차별로 인한 부당한 대우를 받았을 경우 이를 노동조합에 신고하고 시정을 요구하거나 “나눔자리”와 같은 사측이 마련한 고충처리제도를 이용할 수 있지만, 비정규직 여성 노동자들은 이러한 제도가 형식적으로 열려 있다 하더라도 이를 이용할 수 있는 기회가 정규직 노동자들에 비해 상대적으로 제한되어 있다는 점에서 문제해결의 실마리를 찾기가 어렵다고 할 수 있다. 따라서 비정규직 노동자들의 고충을 해결할 수 있는 실질적인

고충처리방안의 모색이 절실히 요구된다고 할 수 있겠다.

정규직 노동자들의 무관심 혹은 고용안정성에서 비롯된 우월감 등에서 발생하는 비정규직 노동자들에 대한 사회적 차별은 제도적 차별의 연장선 상에서 비정규직 노동자들의 노동생활의 질을 더욱 저하시키는 동시에 전체 노동자들 간의 분리를 초래하여 전반적인 노동조합운동의 역량을 약화시킬 수 있는 매우 민감한 사안임을 명심하고 노동조합을 중심으로 정규직 노동자와 비정규직 노동자들 간의 연대를 고취할 수 있는 교육 프로그램의 마련, 비정규직 노동자들과의 교류의 강화 등 보다 다양한 비정규직 차별 철폐를 위한 방안 마련 또한 절실히 요구된다고 하겠다.

### 3. 할인점 여성비정규직 노동자 차별 및 노동실태 분석

본 절에서는 할인점 비정규직 노동자들의 실태를 분석하기 위해 이랜드 홈에버, 뉴코아 노동자, 세이브존아이앤씨 노동자, 농협유통 노동자들을 대상으로 실태조사 한 내용을 정리했다.

#### 1) 조사 개요

2007년 7월1일 비정규직 법안의 최초 적용을 앞두고 터져 나온 이랜드 홈에버, 뉴코아의 노동조합 파업 사태는 2007년이 마무리되는 현 시점에도 아직 해결의 기미를 보이지 않고 있다. 전국 각지에서 국민 누구나 한번은 접해 보았을 할인점 계산원들이 중심이 된 이 파업은 누적되어 가던 한국 비정규직 문제의 심각성을 제기하였고, 비정규직 법안이 마련된 취지와는 달리 현장에서 어떻게 왜곡되어 나타날 수 있는가를 보여준 가장 대표적인 사례라 할 수 있다.

이랜드그룹 산하 2개 노조의 공동파업으로 인해 알려진 할인점 비정규직 노동자들의 실태와 법안 적용으로 발생된 문제점 등에 대해 알아보기 위해 인터뷰 연결이 가능했던 노동조합이 존재하는 할인점 4개 업체의 정



규직, 비정규직 노동자들과 심층 면접을 진행하였다.<sup>48)</sup>

같은 할인점이더라도, 비정규직 문제를 둘러싸고 벌어진 현상은 제각각이었다. 먼저 할인점 A의 경우, 노조가 비정규직 노동자들을 조합원으로 포괄하고 있지 않은 조건에서, 회사측이 일방적으로 기존의 직접고용 기간제 형태였던 계산원과 판매원들을 외주업체 직원으로 전환하는 방식의 외주화한 상태였다. 또한 이들 외주업체와 정규직 노동자들의 직무를 분리하기 위해 계산원의 같은 업무를 수행하던 정규직 노동자들을 별도의 관리팀을 신설해 전환배치하고 사무직의 업무를 수행하도록 하고 있다. 하지만 실제 사무직 업무가 증가하면서 인원이 투입된 것이 아니라 '불법 파견'적인 요소를 줄이려는 목적이 강했기 때문에 실제 사무직종 내에서는 과잉인원이 발생하게 되었고 이로 인해 정규직들의 고용불안감 또한 증가하고 있다. 정규직 노동자 개인의 입장에서는 기존의 익숙하던 계산이나 판매 업무에서 하루아침에 이탈되어 익숙하지 않은 사무직종으로 옮겨간 상태라 경력의 단절 및 새로운 일에 적응하지 못할 것에 대한 두려움이 커진 상태였다.

할인점 B의 경우는 비정규직이 연봉직과 시급직 등 2가지 형태로 존재하는데, 이 중 1년 단위로 계약하는 연봉직의 경우 노동조합이 조합원으로 받아들였다. 비정규직 법안 적용에 앞서 사용자측은 조합원인 연봉직에 대해서는 임금에 있어서는 근로조건이 큰 변화 없이 무기계약직으로 전환하고, 시급직에 대해서는 외주화 계획을 세웠다. 그러나 같은 업체인 이랜드 노사갈등이 불거지자 이와 관련해서는 외주화 계획을 잠시 중단하고 사태의 추이를 지켜보고 있는 중이다. 현재 전국적 쟁점이 되고 있는 계산원의 80%는 시급직이다.

할인점 C와 D는 비정규직 법안 적용을 앞두고 사용자측이 계산원 전원을 외주화한다는 방침을 세우고, 파트타임 계약직들을 외주업체로 전환하는 과정에 노동조합이 크게 반발하여 파업이 진행되고 있는 상황이다. 할인점 C는 기업 내부의 직접, 간접 고용되어 있는 모든 노동자들에 대해

---

48) 면접조사 대상이 된 4개의 할인업체는 모두 노동조합이 조직되어 있어 노조조차 존재하지 않는 업체들에 비해 근무조건이 좀 더 좋을 가능성이 있다. 이로 인해 할인점 비정규직들의 현실이 과대평가될 우려가 있다. 그럼에도 불구하고 현실적으로 노조가 없는 업체의 경우, 다수의 개별 노동자들과 접촉한다는 것이 거의 불가능하고, 실혹 개인적 친분 등을 이용해 면접이 이루어진다고 하더라도 면접 내용의 객관성을 확인하기가 쉽지 않아 불가피하게 노조가 존재하는 업체로 한정하여 조사할 수밖에 없었다.

노조 가입이 가능하도록 노조의 문을 개방해 놓고 있는데 실제로는 직접 고용된 비정규직 중 일부만이 노조에 가입한 상태다. 할인점 D는 직접고용 비정규직들의 노조 가입을 허용하고 있다.

<표 7-3-1> 면접조사 대상 현황

사 례	매장	직종	성 별	연 령	혼 인	학 력	현 직 근 속	총 경 력	재 계 약 여 부	고 용 형 태	조 합 원 여 부
1	할인점-A	사무직	여	35세	기혼	고졸			무	정규	조합원
2	할인점-A	캐셔	여	30세	기혼	고졸	7년	9년	무	정규	조합원
3	할인점-A	캐셔	여	26세	미혼	고졸	6년	6년	무	정규	조합원
4	할인점-A	작업장 (야채)	여	50세	기혼	고졸	4년			외주 업체	비조합 원
5	할인점-A	사무직	여	31세	기혼	고졸	6년	6년	무	정규	조합원
6	할인점-A	캐셔	여	40대	기혼	고졸	6년			외주 업체	비조합 원
7	할인점-B	사무직	여	38세	미혼	고졸	16년	17년	무	정규	조합원
8	할인점-B	사무직	남	38세	기혼	대졸	10년	14년	무	정규	간부
9	할인점-C	기술직	남	30대	미혼	고졸			무	정규	조합원
10	할인점-C	캐셔	여	30세	미혼	고졸	11년	11년	무	정규	조합원
11	할인점-C	판매	여	48세	기혼	고졸	5년6	5년6	5년	파트 타임	조합원
12	할인점-C	캐셔	여	51세	기혼	고졸	4년3	7년3	4년	파트 타임	조합원
13	할인점-C	판매	여	45세	미혼	고졸	1년9	20년	4년	파트 타임	조합원
14	할인점-D	캐셔	여	43세	기혼	대재	1년7	1년7	3년	파트 타임	조합원
15	할인점-D	캐셔	여	49세	기혼	고졸	9년5	9년5	6년	파트 타임	조합원
16	할인점-D	캐셔	여	50세	기혼	고졸	3년	3년	3년	파트 타임	조합원
17	할인점-D	캐셔	여	46세	기혼	고졸	2년6	2년6	4년	파트 타임	조합원

## 2) 할인점 비정규직 노동자들의 고용 및 노동실태 분석

### (1) 개별적 근로관계

#### 가. 채용 및 배치, 인사승진

할인업체의 일반적인 채용은 정규직의 경우는 공채를 통해, 비정규직의 경우 일반적으로는 인원이 필요할 때 수시모집하는데, 아는 사람을 통해 소개를 받거나 인터넷 구인정보 사이트를 주로 많이 활용하는 편이다. 즉 정규직과 비정규직은 채용에서부터 입직구가 서로 다르다고 할 수 있다.

“00회에서 뽑아서 오는 공채들은 현장에서 적응을 잘 못해요. 중앙에서 한꺼번에 뽑아서 유통직군으로 보내는 케이스인데, 주임으로부터 시작합니다. 그런데 유통은 까대기(= 상품 포장을 뜯어내는 일)부터 해야 하는데, 이 사람들은 팬 대부터 굴리려고 하다보니 잘 안 맞는 거죠. (대졸 출신의) 공채를 뽑아서 현장에 보내 현장 경험을 쌓게 한 후 사무직으로 배치하는데, 공채로 들어온 사람들은 주로 본사 사무직 업무를 보게 됩니다. 그런데 이 사람들이 승진해서 지점에 나가면 일을 잘 모르니까, 현장에서 경력을 쌓아 일도 잘 알고 나이도 더 많은 연봉직들의 무시를 받게 되죠. 그러다보니 ‘나이 많은 연봉직들은 빨리 짤라야 한다’는 식으로 생각하는 거 같아요... 현장과 본사간의 신경전이 대단합니다.” (할인점 B 정규직 인터뷰)

하지만 일반적으로 비정규직을 채용하는 과정에서 회사측은 비정규직으로 성실히 일할 경우 정규직으로 전환시켜줄 수 있음을 밝히는 경우가 많다고 한다. 실제 조사 대상이 되었던 할인점 4개 업체들은 기존에는 매우 드물다고 하더라도 비정규직을 정규직으로 전환하는 통로, 제도를 가지고 있었다. 예를 들어 뉴코아의 경우 노조의 요구로 10개월 이상 근무한 비정규직을 대상으로 적은 인원이나마 정규직으로 전환을 원할 경우 시험을 통해 정규직화될 수 있는 길을 열어놓았었다. 하지만 이랜드그룹으로 매각된 이후에는 정규직 인원이 부족해 새로운 인원을 모집할 때도 비정규직 중에서 고용하는 것이 아니라 외부의 새로운 사람을 채용하는 방식이라고 한다. 이는 홈에버나 농협유통, 세이브존 등의 사례도 마찬가지였다. 2007년 7월1일 비정규직 법안 시행을 전후해 모든 업체들이 비정규직을

정규직화하는 기존의 통로를 거의 막아버린 것이다.

“정규직을 뽑을 때 공채가 있고, 전환 채용이 있었어요. 전환 채용이라는 것은 연봉제로 5-7년차 일한 직원 중에서 인사고과와 기여도 같은 이런 걸 고려해서 정규직으로 전환해 주는 거예요. 예전에는 있었는데 비정규직법안 때문에 2006, 7년 2년 동안은 없었어요. 오히려 (법안 때문에) 안 좋아진 부분이라 할 수 있죠.” (할인점 B 정규직 인터뷰)

그렇다고 해서 기존의 비정규직에서 정규직으로 전환하는 사례가 많았던 것은 아니다. 정말 ‘가뭄에 콩나듯’ 행운을 바랄 수밖에 없는 매우 미약한 수준에서 정규직화가 이루어진 것이다.

“이랜드로 바뀌면서 10개월 이상 근속하면 정규직으로 전환할 수 있는 시험을 볼 수 있게 되었어요. 노조가 근속이 오래된 사람이 우선 시험 볼 수 있도록 해줬죠. 난 근속이 9년이나가 기대를 가지고 시험을 봤는데, 근속 3년인 사람이 (정규직으로) 됐어요. 나는 호봉이 많아서 안 된 거 같아요. 또 나중에는 3개월밖에 안 된 사람이 시험을 봐서 정규직으로 가서 그 때 정말 속상했어요.” (할인점 D 파트타임어 인터뷰)

“정규직되는 인원이요? 얼마 안돼요. 1년 단위로 계약하는 연봉직이 노조에 가입해 있는 조합원만 해도 600명이 넘는데, 이 중에서 한 5-10명 정도만 정규직으로 전환하는 것이 가능했어요. 연봉직들이 (판매) 현장, 사무, 관리 등 각 직종에 있으니 하늘의 별 따기 이죠. 그래도 누구나 언젠가는 정규직화 될 수 있다는 꿈이라도 안고 살았죠.” (할인점 B 정규직 인터뷰)

할인점의 주 업무는 성별 직군 분리가 명확하다. 여성들은 보통 계산, 안내, CS(친절교육), 경리 등의 업무를 맡게 되고, 남성들은 총괄적인 관리나 상품의 발주와 매입 정산을 주로 맡게 된다.

채용과정에서부터 성별 직군 분리에 따라 모집하고 있다. 계산원의 경우는 거의 95% 여성만을 고용하고 있으며, 판매원 또한 일부 남성복 매장이나 식품부문의 무거운 짐을 나르거나 신속한 이동이 필요한 업무의 매우 한정적인 인원에 대해서만 남성 아르바이트를 채용하고 있다. 그나마 최근 들어서는 남성들이 나간 자리를 남성으로 채우지 않는 방식이어서 판매원 또한 90% 이상이 여성들로 교체되고 있다. 할인점 내에서도

대표적인 저임금 직종이라 할 수 있는 계산원의 경우 주로 파트타이머로 고졸이상, 여성을 채용하고 있기 때문에 자녀 교육비라도 벌해보자고 나선 주부들이 주로 채용 과정에 응하고 있다. 근로조건이 좋지 않기 때문에, 파트타이머로 채용된 미혼 여성들의 경우는 오래 머물지 않고 퇴직하는 경우가 많다고 한다.

실제 유통업에서 계산원과 판매원들은 고객과 최전선에서 만나는 사람들로서 가장 핵심적인 업무라고 할 수 있음에도 불구하고 실제 현장에서는 그리 중요한 일로 인식되지 못하고 있는 편이다.

승진제도와 관련해 정규직 내부에서는 여성들에게 승진 기회는 매우 적어, 할인점의 관리직은 한 두명의 예외를 제외하고 남성들이 다 점유하고 있다. 특히 기간제 비정규직의 경우 승진이라는 개념 자체가 무의미할 정도로 '승진 사다리' 자체가 없다고 할 수 있다.

계산원이나 판매 등 여성들이 많은 업종에서 올라갈 수 있는 자리는 '조장'이나 '반장', '대리' 정도다. 기업마다 부르는 이름은 서로 달랐지만, 일반적으로 팀이나 조로 구성되어 있는 계산원이나 판매 여성 직원들을 관리한다는 차원에서 하는 업무는 거의 비슷하다고 할 수 있다. 일반 사무직으로 입사한 경우에도 대리 이상으로 여성이 진급하기란 하늘의 별따기이고, 부점장이나 점장을 맡는 경우도 한 두명에 불과하다. 즉 여성이 진급할 수 있는 것은 계산원이나 판매의 경우는 조장, 반장 정도이고, 일반 사무직에서는 대리까지가 일반적인 최대 승진 코스라고 볼 수 있는 것이다.

“(B업체의 경우) 점장 - 부점장 - 지배인은 정규직들이 하는데, 작은 점포는 연봉직이 하는 경우도 있어요. 전체 15~20개 점포 중에서 점장을 여성이 맡고 있는 딱 1곳밖에 없어요. 그나마 부점장, 지배인이 모두 남성이고 여성은 한명도 없습니다.... (대졸) 공채로 들어오는 여직원들이 있는데, 유통업무 특성에 맞게 적응하고 배우려고 하지 않고 이기적으로 경우가 많아요. 실제 대학 졸업하고 바로 들어오니까 나이가 26세 정도밖에 안 되거든요. 그런데 연봉직이든 정규직이든 나이 많은 사람들이 많은데, 직급으로는 자기보다 아래다보니 허드렛일을 해야 하는 경우 ” 내가 이걸 왜 해야 하나 “는 식이에요. 화합을 잘 못 이루고 튀는 편이죠. 그러다보니 자기가 못 버티고 관두고 나가기도 하고, 버티는 사람들은 분사에만 있어요. 매장에 내려가서는 전표, 계수, 재고, 소득세 신고 등 알아야 할 일이 많은데 잘 모르다보니 사고치는 일이 많아요. 하지만 이런 과정을 버

터내지 못하면 승진을 할 수 없는 거예요. 아무래도 유통 쪽에서 여성이 잘 버틴다는 게 쉬운 일이 아니죠.” (할인점 B 정규직 인터뷰)

한편 비정규직의 경우는 승진 사다리 자체가 존재하지 않는다는 점에서 정규직보다 훨씬 못한 조건에 놓여 있다고 하겠다. 실제 비정규직들이 원하는 승진이란 정규직으로의 전환이라고 할 수 있다. 하지만 비정규직 법안의 시행으로 기업들은 비정규직 장기 근속자들을 이전보다 더 부담스러운 존재로 인식하게 되었고, 굳이 이들의 장기근속을 유도할 수 있는 승진사다리를 두어야 할 필요성을 느끼지 않고 있는 것이다.

평가(evaluation)의 핵심은 공정성에 있다고 할 수 있다. 하지만 할인점 노동자들에 대한 평가에 대해 피평가자들은 공정한 기준이 있다고 인식하고 있지 않았다. 대부분의 할인점에서는 상사에 의한 평가가 일반적이다. 최근 많은 기업들이 상급자, 하급자, 동료, 고객 등 다면평가 방식을 선호하고 있는데 반해 유통업의 평가 방식은 상급자 중심에 일부 기업에서 고객 평가를 결합하고 있다.

“(B업체의 경우) 시급직은 대리가 평가하고, 연봉직은 대리나 과장이 평가한다. 대리는 과장, 부장이 해요... 기본적으로 고과점수를 여성은 좋게 받을 수가 없어요. 유통의 업무 자체가 힘센 남성들에게 유리하니까요. 예를 들어 배송 파트에 있는 남성들은 무거운 짐 옮기고 하는 일을 도맡아서 하는 경우가 많아요. 남자가 별로 많지도 않으니 정말 힘들게 일하는 겁니다. 그러다보면 당연히 그 남성의 고과가 높을 수밖에 없지 않겠어요? 외부업체 관리하는 쪽에서도 남성을 선호하는 편이에요. 문제가 발생했을 때 남성들은 유도리(= ‘유연하게’ 의 비표준어) 있게 넘어가는데 여성은 대체로 원칙적으로 대응하는 편이거든요. 여성이 담당이 되면 업체 사장들이 불편하게 생각해요... 그러니 고과가 (남성에게) 밀리는 거죠.” (B업체 정규직 인터뷰)

“결국 상급자에게 잘 보이는 사람만 좋은 평가를 얻게 되는 거죠. 저처럼 아무 못하는 사람은 평가가 좋을 리가 있나요. 심지어는 김장이면 김치 담가서 갖다 바치는 사람도 있었습니다. 좋은 평가 받아서 정규직 한번 되어 보겠다고...” (C업체 파트타임 인터뷰)

또한 유통업에서 직원들에게 강조하는 것 중 핵심적인 것 중의 하나가

친절이라고 할 수 있다. 따라서 직원 평가에 있어서도 친절도를 평가하는 것이 중요한 내용이 되고 있다. 이를 위해 홈에버나 뉴코아의 경우 외부 모니터 요원을 이용해 객관적인 평가를 내리려고 시도하고 있으나 이에 대한 노동자들의 불만은 매우 높은 편이다. 고객이라면 아무리 부당한 요구를 해도 무조건 친절해야 한다는 것이 회사의 방침이어서 이로 인한 스트레스가 심한 편이며, 모니터 요원들은 일상적인 상황이나 조건에서 평가를 내리기보다는 극한 상황을 조장한 후 이에 대응하는 태도 등을 평가하는 경우가 있어 모니터 요원에 대한 정보를 입수한 사람과 그렇지 않은 사람의 차이가 커 이를 공정한 평가라고 보기는 어렵다고 제기하였다.

#### 나. 교육 및 경력관리

할인점에서 대다수 직원을 대상으로 하는 교육의 내용은 주로 친절교육이다. 업체에 따라 외부 강사 교육을 실시하는 경우도 있지만, 주로 이루어지는 일상적인 교육은 같은 직원 중에서 한명이 담당하고 있어 교육의 전문성이 크게 떨어지는 편이다.

친절 교육은 두 가지 종류로 나눌 수 있다. 입사 시에 신입교육 차원에서 이루어지거나 1년에 한번 정도 정기적으로 실시되는 일상적인 친절교육과 고객으로부터 불평이 제기되었을 때 벌칙을 대신해 교육을 실시하는 경우가 있다고 한다. 후자의 경우, 업무 시간 내 실시되는 것이 아니라 업무를 모두 마친 이후 개인 시간을 투자해 별도의 교육을 받아야 하기 때문에 노동자들은 고객의 불평의 대상이 되지 않으려고 촉각을 곤두세우고 있다.

“모니터링에 걸려서 점수가 안 좋으면 점프교육이라고 해서 1시간 내지 2시간정도 교육을 해요. 처음에 이거 실시할 때는 교육시간도 근무시간으로 쳐 줬는데, 2006년 가을 부터는 근무시간으로 취급해 주지를 않아서 근무외 시간에 집에도 못가고 해야 돼서 모니터링 때문에 스트레스 많이 받아요.” (D업체 파트타임어 인터뷰)

그런데 특별한 직무교육이 아닌 친절교육 중심의 인성 교육도 정규직과 비정규직을 구분하여 실시하는 경우가 있어 이에 대한 비정규직들의 상대

적 불만이 큰 편이다. 예를 들어 이랜드그룹은 뉴코아와 한국까르푸를 인수한 후 전 직원을 대상으로 2박3일간의 합숙훈련을 실시한 바 있었다. 그러나 이 때 교육 대상이 되었던 것은 정규직들뿐이었다. 한국까르푸의 경우 그 이전까지만 해도 정규직과 비정규직들간의 차이가 별로 없어서 비정규직 노동자들이 스스로 비정규직이라는 인식을 많이 하지 못했었다고 하는데, 이 교육을 계기로 회사가 정규직과 비정규직을 확실히 구분하여 관리하려고 한다는 점을 알게 되었다고 한다.

D업체의 경우는 정규직만을 대상으로 반폼이나 전산, 매출정보, 수수료 마감 등에 대해 별도의 교육을 실시한다고 한다.

“예전에 밤 12시에 그날의 매출 마감키를 뽑는데, 이걸 정규직이 하도록 되어 있어요. 나도 오래돼서 할 줄 알아서 어떤 때는 기다리기 지겹고 시간 단축하려고 그냥 내가 마감키 틀어서 뽑아서 주기도 해요. 그런데 어떤 사람은 정규직 일인데 파트가 했다면서 길길이 날뛰는 사람도 있어요. 그게 무슨 큰 권한이라고... 이제는 마감키 뽑는 것도 다 자동화됐어요.” (D업체 파트타이머 인터뷰)

정규직의 경우 전체 업무에 대한 이해를 돕기 위해 전산 교육이나 하루 전체 매출 보는 법 등을 별도의 교육을 통해 배우게 된다고 한다. 이러한 교육을 정규직에게만 실시하는 것은 그 내용이 너무 어려워서 많은 시간을 투자하는 학습이 필요해서라기보다는 파트타이머인 비정규직과는 다른 지식을 정규직들끼리 공유하고자 하는 의도로 비춰져 비정규들의 상대적 소외감이 높은 편이다.

#### 다. 임금 및 후생복지

할인업체들의 정규직과 직접고용 비정규직간의 임금 격차는 기업마다 차이가 있다.

D업체의 경우 직접고용되어 있는 정규직과 계약직 비정규직간의 시간당 임금 격차가 큰 편이다. 기간제 계약직들의 시간당 임금이 3,500~3,900원인데, 정규직의 시간당 임금은 약 6,500원이다. 기본 시간급에서의 이러한 차이는 총액을 기준으로 할 때는 그 격차가 더 벌어진다는 것을 알 수



있을 것이다.

아래 소개된 할인점 D업체의 파트타임 계산원의 근로계약서만 보더라도 동일한 기업임에도 불구하고 지점마다 시간당 기준임금 또한 다르다.

“왜 지점마다 임금이 다른 거냐고 물어봤어요. 손님이 많은 곳은 힘드니까 좀 더 준다는 식이었어요. 지금 3,480원이 최저임금인데, 고객이 적다는 이유로 3,500원만 준다는 식이에요... 지금 정규직의 시급은 6,500원이에요. 말해 뭐해요. 정규직은 8시간 일하면 초봉이 140만원인데, 우린 82만원 정도예요.” (D업체 파트타이머 계산원 인터뷰)

이와 함께 정규직의 경우는 임금이 매년 올라간 데 비해 기간제 노동자들은 최근 4년 동안 계속 동결된 상태여서 이들 간의 임금 격차는 점점 벌어져 왔던 것이다.

할인점 B의 사례를 보면 직접고용된 비정규직은 또 크게 2가지 고용형태로 구분되는데, 이들 간의 근로조건도 큰 차이가 있다.

“연봉제는 1년 계약이 되는 사람들이고, 시급직은 시간제로 일하는 거예요. 시급직은 파트타임하고는 좀 다르다고 할 수 있는데, 보통 계약을 6개월 단위로 하고 시간당으로 임금을 받아요. 시간당 최저임금을 적용하는 식이죠. 시급직 중에서도 1년에 한번 계약하는 사람도 있어요. 명절 때 갑자기 손님이 몰려서 단기적으로 알바(=아르바이트)로 시급직을 쓰는 편이죠. 그러다보니 이직률이 높아요. 하지만 시급직 중에서 오래된 사람은 10년된 사람도 있고 오래 다니는 사람도 많아요. 예전에는 시급직으로 있다가 연봉직으로 이동하는 게 쉬웠는데 언제부터인지 연봉직으로 전환하는 것도 어려워졌어요. 연봉직은 연봉제 임금 테이블이 별도로 있어요. 호봉제는 아니지만 근무년수에 따라 임금을 조금 더 주는 식의 테이블이 있죠. 연봉직 중에서 특수연봉직도 있어요. 정육기술 같은 거 가지고 있는 사람...아무튼 복잡해요.” (할인점 B 정규직 인터뷰)

“5년차 연봉직 월 임금이 120만원 정도인데, 실수령액은 107만원 가량 돼요. 특수연봉직은 좀 더 받죠. 연봉으로 치자면 약 1,500~1,800만원가량 되겠죠? 5년차 정규직은 약 2,500~2,700만원 받아요. 1,000만원 정도가 차이가 나는 거죠.” (할인점 B 정규직 인터뷰)

그러나 C업체의 경우 정규직이나 비정규직의 시간당 임금은 큰 차이가 없는 경우도 있다.

“우라 회사는 정규직도 다 똑같이 붙쌔해요. 임금은 개네나 우리나라 별로 차이가 없어요. 복리후생에서는 차이가 있지만...” (C업체 기간제 인터뷰)

할인점의 정규직과 비정규직간에 있어서 가장 심각한 격차는 사내 복지 혜택의 차이에서 드러난다. 사내복지와 관련한 정규직, 비정규직간의 격차 또한 기업마다 차이가 크다. 농협유통처럼 조합원인 연봉직은 상조회를 통해서 경조사비 등과 관련해 일부의 복지 혜택을 누리고 있는 비정규직이 있는가하면, 조합원이 아닌 시급직은 법률이 정하고 있는 것 외에 부가적으로 회사로부터 혜택은 거의 받지 못하고 있는 경우도 있다. 세이브존의 경우는 노조로부터 보호를 전혀 받지 못하고 있는 직접고용 비정규직들에게 제공되는 복지혜택은 거의 없다고 해도 무리가 아니다.

“정규직들한테는 취학 전 자녀 학자금에 월 30만원 나가고, 기혼자 전세구입자금 이자의 4-50%를 회사가 지원하고 경조사비는 모두 회사에서 지급해요. 특별판매장려금도 있고요. 하지만 같은 조합원인데도 연봉직에게는 지원 내용이 달라요. 경조비가 지급되기는 하는데, 정규직과 연봉직이 같이 참여하는 상조회에서 지급이 되고 액수도 매우 작아요. 아~ 특별판매장려금은 지급돼요. 그런데 시급직은 경조사가 있을 때 별도의 경조사비는 없고 화환값만 따로 나가는 정도예요.” (할인점 B 정규직 인터뷰)

상여금이나 유급휴가, 경조사비, 자녀학자금 지원 등에 있어서 큰 차이가 존재한다.

“정규직은 상여금 400% 있죠, 가족수당, 교통수당, 경조사, 자녀 학비, 출산휴가도 있는데, 비정규직은 부모가 돌아가시면 2-3일 휴가는 있어요. 하지만 설날 떡값이니 추석명절비도 전혀 없어요.” (D업체 파트타임어 인터뷰)

“정직원들은 가족캠프로 여름은 바다, 겨울은 스키 타러 가요... 전에는 회사에서 맘미아 뮤지컬 티켓 주는데 정직원만 주고 우리 안 줘요. 우리 직원 아니냐, 왜 우리 안 주냐고 따졌더니 이런 거 다 주면 파트들이 열심히 일을 안할까봐 그런데요. 이런 걸 안 줘야 정직원이 되기 위해서 더 열심히 일할 거고, 똑같이 대우하면 파트가 열심히 일을 안 한데요. 이런 식의 논리를 갖다 붙이더군요.” (D업체 파트타임어 인터뷰)

심지어는 직원들이 자기 매장에서 물건을 구입할 경우 10~20%가량 할인해 주는 제도가 있는데 이 또한 정규직들에게만 적용해 비정규직들은 물건을 살 때 정규직들에게 부탁해서 물건을 사야하는 경우도 있었다고 한다.

**<참조> 할인점 D 업체의 파트타임 계산원 근로계약서 예**

**1. 계약 당사자 : 내용 생략**

**2. 근로조건**

1) 근무장소: ( 00 ) 단, 사용자 또는 회사의 필요에 의하여 근무장소(지점, 부서)를 변경할 수 있다.

2) 근무직종: ( 000 ) 단, 사용자 또는 회사의 필요에 의하여 전환배치를 할 수 있다.

**3) 근로시간**

가. 시업시간: 16 시 30 분, 종업시간: 22 시 30분, 단 해당부서의 사정에 따라 변경할 수 있다.

나. 일소정근로시간: 6 시간 00 분, 시간 외 근로 : ( )

단, 주간소정근로시간이 40시간을 초과하는 근무에 대하여 연장근무를 한 것으로 상호 동의함

다. 휴게시간(무급): 시 분~ 시 분, 총 분(식사시간: 분, 휴게: 분)

휴게시간의 명시가 없는 한 4시간 근로당 30분의 무급휴게시간을 부여한다.(통상적인 식사시간을 의미함)

**4) 휴일, 휴가**

가. 주휴일(화요일 기준), 설날, 추석, 근로자의날, 국경일 및 국가에서 지정한 공휴일

단, 회사업무상 필요에 따라 해당 휴무일을 변경할 수 있다. (개인별 대휴제)

나. 근로기준법에 따라 연차휴가, 산전후휴가를 부여한다.

다. 경조휴가, 연간 휴가는 계약직(을) 관리규정에 따른다.

5) 기타 근로조건은 당사 규정 및 근로기준법에 따른다.

**3. 임금**

**1) 기준시급 및 주간체용축진수당**

구분	주간 근무(06:00~22:00)	심야근무 (22:00~06:00)	비고
주간체용축진 수당/시간당	700원( ), 600원( ), 500원( ), 300원( ), 200원( )	3,200원	a지점 (3,900원) b지점 (3,800원) c지점 (3,700원) d지점 (3,500원) e지점 (3,400원)
기준시급/시간 당	3,200원		

**2) 수당**

구분	출납수당	식대	비고
단가	20,000원 (월 만근시 지급)	2,500원 단, 소정근로 6h 40m 이상	

3) 급여 지급일: 전월 21일부터 당월 20일까지 급여에 대해 매월 25일 지급하며 본인 명의의 통장으로 송금한다.

4) 상기 급여에서 각종 세금, 보험료 등을 해당하는 금액은 원천징수 후 지급한다.

5) 시간외 근무를 한 경우 근로기준법에 따른 시간외 수당을 지급한다.

6) 기타: 사용자는 위 임금의 지급으로, 다른 사원에게 지급하는 각종 수당 및 복리후생적 금품의 지급의무를 면하는 것으로 한다.

**4. 징계사유**

징계사유 발생시 당사 관계 규정에 따른다.

**5. 계약기간: 2007년 3월17일부터 2007년 12월 16일까지 ( 개월)로 한다.**

단, 회사의 중대한 경영상 이유(매각 및 리뉴얼 등)로 계속 근로가 불가능할시 근로계약종이라도 근로관계가 종료됨을 원칙으로 하며 계약 당사자간 1개월전에 갑 또는 을이 상대방에게 계약종료에 대한 별도의 의사표시를 하지 않는 경우 계약기간 만료일까지 계약이 유효한 것으로 한다.

위와 같이 근로계약을 체결함.

2007년 3월 12일

사용자: 이름 (인)  
근로자: 이름 (인)

심지어 노조의 파업으로 ‘무노동 무임금’이 적용될 때도 정규직과 비정규직 임금 시스템의 차이가 존재해 비정규직들을 씹쓸하게 하였다.

이랜드 기업 산하의 홈에버와 뉴코아의 노동조합이 회사의 비정규직의 외주화 방침에 반대하며 벌써 4개월째 파업에 돌입해 있다. 많지 않은 임금이었지만 날이 갈수록 파업에 동참하는 노동자들에게는 생활고가 적지 않은 상황이다. 이러한 조건은 정규직, 비정규직 모두에게 힘들고 고통스러운 시간이 아닐 수 없다고 한다. 그런데 매달 월급 지급일만 되면 비정규직 노동자들은 “이게 비정규직의 설움이구나”하며 시린 가슴을 다시 한번 부여잡아야 했다.

파업에 동참하고 있다고 하더라도 정규직 노동자들은 반장이나 팀장에게 연락해 일주일에 하루는 연차휴가 신청을 하고 있다고 한다. 이럴 경우 정규직의 경우 주5일제의 영향으로 일주일 중 하루만 일을 해도 이틀분의 유급휴일이 인정되기 때문에 한 달에 평균 8일에 대해서는 임금 지급분이 발생하게 된다는 것이다. 따라서 근속년수에 따라 작게는 12개에서, 많게는 20개 정도의 연차휴가를 가진 정규직노동자들은 위와 같은 방법을 통해 파업 중에도 50만원 안팎의 임금이 지급되고 있다는 것이다. 하지만 비정규직 노동자들은 일주일 중 하루 이상 근무를 하면 이들의 유급휴가가 발생하는 주5일제가 적용되지 않는다.

“처음에는 몰랐어요. 그런데 월급날 정규직들이 ‘파업하는데 임금이 왜 이렇게 많이 나왔지’ 라며 악의 없이 농담을 하는데, 속에서 열불이 나더라구요. 우린 파업 중에도 내야 하는 4대 보험료를 어떻게 매울지 고민하는데...” (C업체 비정규직 인터뷰)

이같은 정규직과 비정규직간의 임금 및 복리후생 적용의 차이는 비정규직을 조합원으로 인정하지 않은 곳에서 극심한 편이지만, 조합원으로 포괄하고 있는 경우에도 단체협약의 일부 조항에 대해서는 정직원, 정규직에게만 적용하기로 한정하는 경우가 대부분이다. 향후 차별시정을 위해서는 노사 양측이 노력을 기울여야 할 것이다.

이랜드에 적용되고 있는 단협<sup>49)</sup> 부칙에는 제4조에 “본 협약의 다음 조항은 계약직 조합원을 적용 대상에서 제외 한다. 제23조, 제27조 1-(3)항”

49) 여기에 소개되는 단협은 이랜드그룹이 한국까르푸를 인수하기 전인 2006년 3월31일 까르푸 노사간에 합의된 내용이다. 단협 유효기간은 2008년 3월30일까지이다.

이라고 명시되어있다. 조합원임에도 계약직 비정규직들에게 적용되지 않는 내용은 23조의 “조합원이 원거리 근무지로 발령 시 소정의 정착금과 이사비용 등을 지원한다”는 내용과 주휴일과 근로자의 날과 선거일 등 임시공휴일을 제외한 “기타 대한민국 정부가 정규 공휴일로 지정한 날”을 유급휴일로 한다는 내용이다.

#### 라. 휴게시간 및 공간, 산업재해

최근 할인업체에서 벌어지고 있는 외주화 열풍은 고용관계의 변화뿐 아니라 작업공간의 변화를 유발하면서 작업환경의 악화를 가져오고 있다.

A업체의 경우 비정규직 법안이 적용되는 시점인 2007년 7월 이전에 회사가 노조와 상의 없이 일방적으로 계산원을 모두 외주화하였다. 급작스럽게 이루어진 외주화로 인해 외주업체 관리사무실 등이 필요하게 되자, 기존의 직접고용된 노동자들뿐 아니라 입점업체 직원들이 함께 쓰던 휴게공간을 줄이거나 사용공간을 변경하게 되었다. 이 과정에서 외주화된 비정규직들은 휴게공간으로 이용되던 탈의실조차 너무 좁아져서 “발 한번 편히 뻗을 공간이 없다”고 할 정도로 작업환경이 악화된 것이다.

그나마 점포가 큰 곳에서는 여유 공간이 좀 있어 나름대로 휴게공간을 마련하고 있는데, 점포가 작은 곳은 워낙 장소가 협소해 물건을 쌓아 놓을 곳조차 없을 지경이라는 것이다. 이런 조건에서 휴게공간 운운하는 것은 거의 사치스러운 일로 여기고 있는 것이다.

“마트의 경우 근로환경이 너무 열악해요. 직원들 탈의실이 없는 곳도 있어요. 점포장 입장에서는 휴게공간보다는 창고를 하나 더 만들려고 하겠죠.” (B업체 정규직 인터뷰)

D업체의 일부 매장에서는 비정규직들에게는 공식적인 휴게시간을 전혀 제공하지 않고 있다. “15분 쉬려면, 15분 일찍 나오거나 늦게 퇴근하라”는 것이 회사의 방침이라는 것이다.

“취직하겠다고 왔더니 8시간짜리를 안 뽑고 6시간짜리만 뽑는다고 하더라구요. 바쁠 때만 쓰자는 거죠. 근무시간이 오후 4시30분부터 밤 10시30분까지인데, 쉬는 시간 없어요. 밥 (먹는) 시간도 없고... 휴식시간 쓰려면 한 시간, 30분 일찍 나오라는 거예요. 시급인생이니까 30분 쉬려면 30분 일 더하러더군요.” (D업체 파트타임어 인터뷰)

한편 인터뷰한 계산원들 중 정산을 위해 사용하는 약 20분 정도의 시간은 근무시간에 포함시키지 않고 있어 이에 대해서도 강한 불만을 제기하였다.

“계산하는 사람들은 정산을 해야 하니까, 근무시간에 포함시켜야 하는 거 아닌가요? 보통 정산하고 나면 20분이 지나요. 그럼 퇴근시간이 10시면, 15이나 20분 전에는 정산할 수 있도록 빼 줘야 하는데, 과외 근무시간으로 인정도 안 해주면서 계산대 조금이라도 일찍 문 닫으면 난리가 납니다.” (D업체 파트타임어 인터뷰)

은행의 경우 소비자 서비스를 5시에 마감하고 이후 하루를 정산하는 시간까지 포함해 6시까지 근무시간을 정하고 있고, 이외 포괄적으로 시간외 근로(OT)수당을 뒤서 근무시간 외의 노동에 대해 보상하고 있다. 그런데 정작 시간급으로 임금을 받는 이 업체의 파트타임어들은 식사시간에 대해서는 대체근로를 요구당하면서도 마감 이후 항상적이고 정상적으로 이루어지는 정산 업무는 업무시간의 적용을 받고 있지 못하는 모순을 안고 있다.

“야간이 수당까지 치면 10만원 정도가 임금이 더 나오기 때문에 저는 계속 야간 일을 하고 있는데, 제가 캐셔지만 야간에는 별의별 일을 다해요. 보관함, 카트 청소도 다하고, 봉투 자르고, 야채 다듬고... 한번은 남자 직원이 높은 곳에 있는 물건을 내리다가 내 허리에 떨어뜨렸어요. 병원 다니느라고 이틀을 못 나갔더니 병원비는 고사하고 결근 처리 되었더라구요. 내가 잘 못한 것도 아니고 동료 잘못으로 내가 다친 건데... 결근처리라도 안 해보려고 조장에게 알아봐 달라고 했더니 점장이 그냥 두라고 했으니 안 된다고 하더라구요.” (D업체 파트타임어 인터뷰)

제조업에 비해 유통업무가 산업재해로부터 안전할 것 같지만, 실제 물건을 쌓고 나르고, 풀고 하는 과정에서 크고 작은 많은 산재사고가 발생하고 있다. 그러나 하루라도 빠지면 빠진 만큼 임금을 못 받고, 또 거의 유일한 수당이라 할 수 있는 월 만근수당도 못 받는 상황에서 노동자들은 산재 신청조차 편하게 내지 못하고 있는 실정이다. 이 뿐만 아니라 캐셔들의 경우 직업병 소지가 가능성이 큰 방광염과 하지정맥 등의 병을 가지고 있음에도 불구하고 개인이 감수해야 하는 일이 되고 있는 실정이다.

## 마. 퇴직 및 해고

유통산업 부문에서 신분이 불안정한 비정규직들이 층층이 둘러싸고 있는 정규직의 고용은 상당히 안정된 편이다. 할인점의 경우 업체가 대형화 되면서 정규직들의 고용안정감은 더 커졌다고 할 수 있다. 예를 들어 뉴코아나 까르푸의 경우 경영상의 어려움으로 법정관리에 들어가거나 기업주가 바뀐 경험이 있으나, 이 과정에서도 정규직에 대한 대대적인 정리해고 등은 이루어지지 않는 않았다. 이런 선례들로 인해 정규직들은 적어도 개인의 귀책상의 이유 없이 직장을 잃을 것에 대해 두려워하지는 않는 상황이다.

직접고용 비정규직들의 경우도 2007년 7월1일 비정규직 법안 시행 이전까지만 하더라도 계약기간이 존재하기는 했으나, 계약기간의 만료를 이유로 퇴직한 사례는 거의 없었다고 한다.<sup>50)</sup> 그런 사례는 “전혀 없었다”고 말하는 업체도 있었다. 임금이 별로 높지 않거나 업무나 사람들에 적응하지 못하여 스스로 직장을 그만두는 경우는 있어도 계약만료를 이유로 고용불안에 시달리지는 않았다는 것이다.

그러던 것이 아이러니컬하게도 비정규직 노동자들을 보호하겠다는 취지로 만들어진 비정규직 법안 시행일인 2007년 7월1일을 전후해 비정규직 노동자들의 고용은 극도로 불안정해졌다고 볼 수 있다. 이는 2년 이상 계속 고용시 정규직화해야 하는 법 조항과 정규직과 동일한 업무를 수행할 경우 임금 및 근로조건에 있어서 차별 대우를 해서는 안 된다는 규정을 피해 가기 위해 사용자들이 2년 이상 직고용되어 있는 장기근속자들의 고용형태를 바꾸려고 시도하는 과정에서 비정규직 노동자들의 고용불안은 더 증가하게 되었던 것이다.

“우리가 왜 그렇게 외주화되는 것을 반대하는지 아십니까? 본 게 있기 때문이에요. 우리 매장에 외주업체인 청소아줌마들이 있거든요. 옷 갈아 입다가 탈의실에서 종종 만 나는데 1년에 한두번은 용역업체 사장이 바뀌었다면서 혹시 찢리지 않을까, 임금이 깎이지 않을까 불안해 하더라고요. 회사에서는 고용은 승계되는 것이라고 한다는데도 계속 싱숭생숭해 하면서 불안해하는 모습을 봤어요... 우리를 외주화한다는 얘기를 들으니 그

50) 계약 기간의 만료를 이유로 퇴사하는 경우가 많지는 않았다고는 하지만 기간제 노동자 조항의 경우 형식적으로라도 6~10개월, 1년마다 계약을 계속해서 갱신해야 했기 때문에 이로 인한 고용불안감은 잠재되어 있었다. 또한 “캐셔가 일을 잘못하면 조장이 알아서 해고시켰는데, 시급이기 때문에 바로 짜를 수 있는 걸로 알고 있었다”고 한다.

모습이 딱 떠오르면서 그게 내 미래의 모습이겠구나 하는 생각이 들더라고요.” (C업체  
파트타임어 인터뷰)

50대의 10년 이상 계산원으로 일해 왔다는 한 비정규 노동자는 “이제까  
지처럼만 일하게 해 달라”고 호소하기도 하였다.

“저는 실은 정규직도 바라지 않아요. 정규직 되어 봤자 얼마 안 있으면 정년퇴직 할  
텐데 얼마나 더 잘 살겠다고 정규직해달라고 하겠습니까? 저는 그냥 지금처럼 그대로 일  
할 수 있게 해 달라는 겁니다. 몇 년째 그대로 인 임금이나 조금 올라가면 더 바랄게 없  
구요.” (C업체 파트타임어 인터뷰)

“제가 아는 사람 중에 용역으로 넘어간 사람이 있어요. 얘기 들어보니까 월 120만원  
주고, 주5일제하고, 식사 1시간, 휴식 1시간 인정해 준다고 하데요. 또 모자가정이면서  
조장수당까지 받으면 여기에 20만원을 더 받을 수 있데요. 이런 같은 조건에서 기존에는  
85만원을 받았는데, 임금은 더 주고 있는 거죠. 그런데 실은 용역에서 일하는 사람들끼  
리 서로 임금을 모르는데요. 사람마다 다 조금씩 달르고 얘기를 안해서... 용역쪽 임금이  
왜 이렇게 많이 올라갔는지 아세요? 우리 노조가 파업을 해서 그래요. 이거 완전 파업효  
과예요. (하하하) 처음 용역 설명회한다고 해서 갔더니 그 때는 10시간 근무, 연봉제,  
주5일제 적용 안 된다는 식이었어요. 그러던 것이 점점 바뀌게 된 것입니다. X 지점에서  
는 처음 용역회사 설명 듣고 이쪽에 사직서 썼다가 용역회사에서 나중에 탄 소리를 하는  
바람에 노조랑 가서 사직서 다시 받아 가지고 왔잖아요. 그러니까 지금은 저렇게 해도  
나중에 또 바뀌지 말라는 법은 없죠” (D업체 파트타임어 인터뷰)

경제학 이론에 따르면 노동자들의 임금은 하방경직성이 있어서 한번 올  
라간 임금을 다시 저하시키는 것이 쉽지 않다고 한다. 노동조건을 저하시  
키려고 하면 이에 대한 노동자들의 저항이 매우 클 것이기 때문이다. 그  
러나 원청업체 차원에서는 용역업체를 바꾸는 방식으로 쉽게 비용을 절감  
할 수 있고 용역업체 소속 노동자들은 기업주가 바뀌면서 고용은 승계될  
수 있으나 더 저하된 노동조건을 받아들이려고 하지 않을 때 그 기업에  
더 이상 머물 수가 없게 된다. 이것이 원청업체에 직접고용되어 있는 현  
재 보다 더 좋은 조건을 제시해도 외주화 반대를 외치며 파업을 벌이고  
있는 이유인 것이다.

바. 직장내 성희롱, 폭언·폭행

직장내 성희롱이나 폭언, 폭행과 관련해 여성 노동자들이 느끼는 문제  
의식은 그리 큰 편은 아니었다. 주부 사원들이 많은 조건을 볼 때, 이들이



웬만한 성적 농담은 성희롱으로 받아들이지 않고, 심지어 본인 스스로 성적 농담을 즐기는 경우도 있다는 것이다.

하지만 실제 노조를 통해 확인할 수 있는 것은 종종 상사에 의한 직장 내 성희롱, 성폭행 문제가 발생함에도 불구하고 피해 여성 스스로 문제를 덮고 가려고 하기 때문에 이와 관련한 사건이 공개적으로 쟁점이 되는 경우가 적은 것이라고 말하기도 하였다.

“성희롱, 성폭행 문제와 관련해 제일 큰 문제는 여성입니다. 왜냐면, 이후 제2, 제3의 피해자가 안 나오도록 해야 하는데 대부분 (성희롱 등) 내용은 확실한데 덮어 달라고 한다는 겁니다... 직장 상사의 경우 언행에 있어서 성희롱 문제가 크다고 할 수 있어요. 사람들이 일이 많다보니 밖에서 레저를 즐길 시간이 없고 그러다보니 술로 스트레스를 푸는 경우가 많은데 그게 도가 지나쳐서 여성비하적인 발언을 섞어서 하는 등 문제가 발생하죠.” (노조간부 인터뷰)

그러나 일반적으로 기혼 여성들의 경우 성희롱의 문제는 별로 심각하지 않다고 밝혔다. 오히려 아줌마들끼리 야한 농담들을 던지고, 남자들의 농담에 대해서도 별로 심각하게 생각하지 않는다는 것이다. 장기 근속자일 수록 많지 않은 남성 직원들과 친한 관계를 맺고 있어 성적 농담을 부담스럽지 않게 받아들이고 있는 편인 것으로 보인다. 특히 계산원이나 판매원들 중에는 남성 직원이 거의 없기 때문에 성희롱이나 성폭력 문제는 별로 심각하지 않은 것으로 인식하고 있었다.

하지만 사무직 미혼 여성노동자들은 회식 장소에서 술을 따르는 문제나 노래방에서 상사들이 원치 않는 젊은 여성들과 ‘부르스 춤’을 추려고 하는 등의 일들이 벌어지고 있어 곤란할 때가 많다고 밝히기도 하였다.

“사무직 여성의 경우 아직까지 회식자리에서 성희롱 행태가 많이 벌어지는 편이에요. 술자리에서 술 따르는 거, 하기 싫을 수도 있는데 술 안 따르면 (상사가) 뭐라고 해요... 안하면 나중에 ” 개는 싸가지가 없다 “거나 하는 식이다... 노래방에서 부르스추는 것은 기본이에요. 거절하자니 분위기 상할 거 같고... 나이 많은 사람들은 또 젊은 여직원들만 선호를 해요... 그럴 때 정말 애매모호해요. 뭐라고 이의제기를 하게 되면 입소문이 돌아서 (여성에 대한) 편파적인 평가를 해요. ‘저러니까 성희롱을 당하지...’ 이런 식이에요.” (할인점 B 정규직 인터뷰)

이랜드 노사는 단협을 통해 성희롱 및 직장 내 폭력 예방을 위한 1년에 1회 이상 교육을 실시하기는 한편, 성희롱이나 직장 내 폭력이 발생하였을 경우에는 노조와 공동기구를 만들어 이를 조사하여 적절한 조치를 취

하기로 합의하였다. 그러나 이 조항을 근거로 성희롱이나 폭력 문제를 처리한 사례는 최근 들어 거의 없는 것으로 알려지고 있다.

**이랜드 단협 제28조 (성희롱 및 직장 내 폭력 예방 및 처리)**

회사는 성희롱 및 직장 내 폭력 예방교육을 1년에 1회 이상 실시하며, 성희롱 및 직장 내 폭력 발생시 조함과 공동기구를 만들어 조사, 피해자 보호, 가해자 처벌 등의 적절한 조치를 취한다.

계산원이나 판매원들의 경우는 가끔 손님들로부터 성희롱을 당하는 경우가 있으나, 이는 매우 드문 경우이고, 오히려 이들을 힘들게 하는 것은 손님들의 언어 폭행에 있다고 밝혔다.

“손님한테는 누구의 잘못을 따지기 이전에 무조건 사과를 해야 합니다. 별로 자주 있는 일은 아닌데, 계산을 하고 나가면서 어떤 손님이 엉덩이를 딱 치고 가는 거예요. 순간 너무 놀라서 돌아봤는데, 거기가 1층이라서 밖으로 나가 버렸더라고요. 기분은 나빴지만 어쩔 수가 없었어요... 그런데 야간에 근무를 하다보면 술 먹고 행패부리는 사람이 있어요. 우리 지점에서는 그런 일을 많이 겪었는데, 어떤 손님이 매장 안에서 담배를 피길래 ‘고객님 담배는 밖에서 피세요’ 라고 했더니 쌍시옷 욕이 엄청나게 쏟아지더라고요... 이런 예는 너무 많아서 예를 다 들 수가 없어요.” (D업체 파트타임어 인터뷰)

“손님은 왕”이라는 사고방식이 일반적이어서 이미 정해져 있는 가격을 가지고 깎아 달라고 어거지를 부리거나 오랜 기다린데 대해 심하게 화를 내거나 물건을 함부로 다루고 불친절하다면서 상급자를 불러 항의하는 등의 일들이 종종 벌어지고 있어 이로 인한 스트레스가 가장 크다고 밝혔다.

**사. 노동(혹은 직장) 생활**

정규직과 파트타임, 기간제 노동자들 간에는 임금이나 복리후생 등 경제적 부분에서의 차이, 차별 뿐 아니라 직장 내 생활에 있어서도 정규직의 ‘권력(power)’ 행사가 이뤄진다. 하지만 사소한 생활 속에서 보이는 정규직의 힘(power)은 조직으로부터 공식적인 지위나 규칙 등에 의해 주어진 것이 아니라, 단지 정규직이기 때문에 가지는 비공식적인 힘이라고 할 수 있다. 그래서 더욱 문제가 된다.

“화장실 가는 것도 안내대 정규직한테 말하고 가라는 경우도 있었어요. 몇 시에 가는 지 쓰고 가라는 거예요. 나중에는 흐지부지 됐었는데, 다시 또 그러라고 해서 얼마나 열 받았는지 몰라요.” (D업체 a점포 파트타임어 인터뷰)

“화장실 가는 것도 눈치 보여요. 우리 점포는 인원이 적어서 고객이 밀리면 ‘꼼작마’ 식이에요. 아무리 화장실 가는 게 급해도 못 나가요. 그래서 계산원들 대부분 방광염이 있어요. 많이 서 있으니까 하지정맥증도 많고요.” (D업체 b점포 파트타임어 인터뷰)

인간의 가장 기본적인 요구조차 제재하려 드는 작업장 내 이같은 풍토는 매우 심각한 문제가 아닐 수 없다. 다양한 형태의 비정규직들을 정규직의 고용안정과 이익을 위해서는 언제, 어떤 식으로든 사용할 수 있다는 식의 문제의식을 심을 수도 있기 때문이다.

“휴가도 마음대로 못 써요. ‘누구누구 언니, 연차 2일 쓰세요’ 라고 아예 지시를 해주면 쓰기 싫어도 쓰는 거예요.” (D업체 c점포 파트타임어 인터뷰)

“이제까지 정규직이랑 같이 일을 하니깐 같은 돈 통을 써왔는데, 나중에 돈이 부족하면 비정규직(=파트타임어)이 다 물었어요. 밤 10시30분에 (계산) 끝나면 비닐에 묶어서 사무실에 넣어 두었다가 정규직 1명이 정산하러 올라가요. 그런데 전에 2주일 사이에 10만원, 20만원 부족이 나게 된 거예요. 제가 원래 확실한 걸 좋아하는 사람이라서 돈을 하나하나 세서 올렸거든요. 그런데 현금 10만원이 없어졌다면서 저한테 책임을 물으려고 하는 거예요. 하지만 이런 경우는 위로 올라가는 과정에서 손을 댄 수도 있거든요(=누가 훔쳤다는 의미). 전 억울해서 회사 감사한테 얘기하고 끝까지 밝혀달라고 했어요. 내 잘못으로 인정할 수 없다고... 하도 강하게 나가니까 그냥 없었던 일로 하자고 슬쩍 넘어가더라고요.” (D업체 파트타임어 인터뷰)

“아니 그럼 부족한 건 파트들한테 물으라고 하고, 남는 건 왜 자기가 가져가는 거야? 그거라도 우리 줘야지.” (D업체 파트타임어 인터뷰)

“들은 얘기인데요, 00점에서는 정규직이 비정규직들을 거의 감시하는 체제라고 하더라고요. 그런데 무척 친한 사람이 있었는데 한명은 정규직이고, 한명은 비정규직이었나 봐요. 그런데 어느 날 이 정규직한테 조장급이 오더니 ‘B씨랑 그렇게 친하면 저희가 관리가 안 돼요’ 라고 하더라고요. 비정규직이랑은 친하지도 말라는 얘기인 거죠.” (D업체 파트타임어 인터뷰)

정규직들의 이런 태도에는 기업의 인사관리 원칙에 의해 더 강화되고 있다고 할 수 있다. 외국인 업체에서 한국기업으로 인수된 한 할인업체의 노동자의 말은 이러한 현실을 잘 알려준다.

“까르푸 때는 정규직, 비정규직이 별로 차이가 없었어요. 임금도 서로 비슷했고 하는 일도 그렇고... 그래서 우리끼리 사이도 무지 좋았어요. 그런데 이랜드로 넘어오면서 정규직들의 태도가 달라지더라고요. 회사도 정규직들만 따로 합숙교육을 시키고 그러더니, 언제부터가 ‘난 정규직이고 언니는 파트잖아요’ 라는 식으로 자꾸 갈라서 얘기를 하더라고요... 아직까지는 심한 정도는 아닌데 갈수록 정규직과 비정규직 사이가 멀어질 거 같아요.”

정규직들의 비정규직 일반에 대한 우월의식은 사회적으로 교육된 것으로 볼 수 있다. 같은 일을 하면서 내가 돈을 더 많이 받을 수 있는 정당한 근거는 “내가 더 뛰어나기 때문”인 것이다. 이러한 우월의식이 작업장을 더욱 분리시키고 노동자들 간의 연대를 해치고 있는 것이다.

## (2) 집단적 근로관계 문제

<표 7-3-2> 할인점 비정규직 노조 가입 및 단협 적용 현황

	비정규직 조합원 자격	단협 적용	노사간 핵심 쟁점	현황
세이브존	포함 안됨(단협)	-	회사 일방적 외주화	이랜드사태 관망
농협유통	시급직 제외	부분적	연봉직의 분리직군	논의 중단
홈에버	협력업체까지 포함	부분적	외주화, 고용보장	파업중
뉴코아	직접고용, 분사업체 포함	부분적	외주화, 고용보장	파업중

### 가. 노동조합의 활동 및 가입 문제

면접조사 대상이 있었던 4개 업체의 노조 중 홈에버, 뉴코아, 농협유통 등 3개는 원청업체에 직접고용되어 있는 비정규직들에게 노조에 가입할 수 있는 자격을 주고 있으나, 세이브존의 경우는 단체협약서에 조합원 자격과 가입에 대한 규정을 두어 계약직, 일용직 등 비정규직들을 조합원 가입 대상에서 제외시키고 있다.

아래 뉴코아노조 규약은 뉴코아가 직접고용하고 있는 종업원은 물론이거니와 노조 조합원이었다가 양도·양수로 인해 분리되는 업체 직원에 대해서도 조합원 자격을 유지하는 것으로 규정하고 있다. 특히 뉴코아의 정직원의 경우는 입사와 동시에 자동으로 조합원 자격을 가지는 ‘유니온 숍(union shop)’ 제도를 도입하는데 노사가 합의하였다.

#### 뉴코아노조 규약 제6조(구성)

제6조(구성) 조합은 (주)뉴코아에 채용되어 근무하는 노동자와 매각 및 양도·양수 등의 절차에 의해 노동조합이 승계가 된 사업장에 채용되어 근무하는 노동자로서 노동조합 및 노동관계조정법상 사용자에게 해당하는 자를 제외한 자로 구성한다.

“2년 전에 노조에 가입하라는 권유를 받았지만, 파트들이 들어가야 할 필요성을 별로 못 느꼈다고 하더라구요. 그런데 올 3월에 지점 하나를 매각한다는 얘기가 돌면서 노조가 항의 집회를 그 지점 앞에서 하고 그랬어요. 이 때 동시에 용역이 들어올 수도 있다는 얘기가 돌기 시작했고, 3월에 이미 계약 만료되어서 그만 둔 사람이 15명 정도 되었어요. 4월초에 용역이 들어오면서 그 이전에는 근로계약 날짜를 다 명시해 놓았었는데, 한달 계약서 쓰는 사람, 아예 계약기간이 공란인 계약서 쓴 사람도 있고 하면서 이걸 이상하다고 해서 4월 초순에 노조에 찾아가서 가입을 하게 된 겁니다.” (D업체 파트타임 인터뷰)

2000년대 들어오면서 민주노총과 서비스연맹 등 상급단체의 비정규직 조직화 방침에 힘입어 많은 노조들이 현재 정규직 중심의 노조에 비정규직을 가입시킬 수 있도록 규정하고 있기는 하지만, 비정규직 스스로 노조에 가입하는 것을 꺼리고 있다. 노조 가입으로 인한 불이익에 대한 우려, 노조에 대한 부정적 생각, 정규직노조에 대한 불신 등이 복합적으로 작용하였을 것으로 보인다. 그러던 것이 직접고용 비정규직에 대한 외주화 등의 현안문제가 발생하면서 노조 가입을 결심하게 된 것이다.

홈버의 이랜드일반노조의 경우는 직접고용 비정규직뿐 아니라 매장에 들어와 있는 협력업체 직원들까지 조직 대상으로 삼고 있다. 이랜드그룹 계열사에 고용된 정규직, 비정규직 노동자뿐 아니라 용역이나 파견, 도급, 위탁 사업체의 간접고용 노동자, 입점업체 노동자까지 모두 가입할 수 있도록 노조의 문을 개방하고 있다.

#### 이랜드일반노조 규약 제7조(구성)

제7조 [구성] ① 조합은 다음 각 호의 노동자로 구성하되, 기존에 다른 노조에 가입되어 있는 노동자는 제외한다.

1. 이랜드그룹 계열사에 고용되어 있는 정규직 및 비정규직 노동자
2. 이랜드그룹 계열사 사업장에서 근무하고 있는 간접고용 노동자(용역·파견·도급·위탁 사업체 노동자)
3. 이랜드그룹 계열사 사업장 입점업체 노동자(프로모터)
4. 조합 활동과 관련하여 해고된 노동자
5. 조합에 채용된 노동자

그러나 실제 협력업체 직원 중 노조에 가입한 사람은 없는 것으로 알려져 있고, 노조의 경우도 이들에 대한 조직화 활동을 적극적으로 펼치고 있다고 보기는 어렵다. 협력업체 노동자들이 노조 활동에 적극적이지 않은 것은 물론이거니와 노조 스스로가 이들 문제에 적극 나서지 않는 것은 협력업체의 경우 사용자들이 다양해 노조가 협력업체 노동자들의 이해를 대변하기 위해서는 상당한 인력과 재정 투자가 이루어져야 하기 때문에 아직까지는 그럴 여력이 없다고 보고 있기 때문이다.

농협유통노조의 경우는 직접고용 노동자 중 일부에 대해 노조 가입을 제한하고 있다. 농협유통노조는 비정규직 중 연봉직에 대해서는 노조 가입을 용인하고 있으나, 시급직의 노조 가입은 인정하지 않고 있다.

“2000년에 노조 만들어지면서 처음부터 연봉직을 노조에 포함시켰습니다. 실제 현장에는 연봉직이 훨씬 많거든요. 조합원 중에서도 연봉직과 정규직 비율이 7:3정도 돼요....정규직은 인원이 얼마 안 되니까 회사는 정규직들은 임금인상 더 시켜줄 수 있는데, 연봉직들 때문에 더 못 받아가는 거라는 식으로 선전을 해요. 연봉직에게는 정규직들 거 나눠줘야 한다는 식이죠.” (할인점 B 정규직 인터뷰)

“연봉직의 추가비용이 5배라고 한다면, 시급직은 7-8배가 더 듭니다. 회사한테도 지능력의 한계가 있고 정규직이 양보하는데도 한계가 있습니다. 시급직을 어떻게 했으면 좋을지 (노조 내부에서) 논의를 많이 해 봤지만, 답이 안 나옵니다.” (B노조 간부 인터뷰)

인터뷰 과정에서 만난 한 노조 간부의 솔직한 고민은 현재 유통업뿐 아니라 대부분 정규직 중심의 노조가 안고 있는 문제일 것이라고 볼 수 있을 것이다.

“(노조)내부적으로 아직이 이견도 있고, 개인적으로 양심의 가책을 느끼고 있지만, 솔직히 전체 비정규직을 모두 끌어안기는 힘들다고 봅니다... 노조는 조합원을 위한 권익단체입니다. 인원수(=조합원수)를 늘려서 갈라 먹는 것은 (기존 조합원들에게는) 문제가 될 수 있다는 겁니다.” (B노조 간부 인터뷰)

2007년 7월 비정규직 법안 적용에 따른 유통업체 내에서 외주화 움직임이 활발해지자 일부 시급직 비정규직이 노조에 가입할 수 있는지 등 문의가 증가하고 있으나, 노조는 이들의 가입은 허용하지 않는 것으로 방침을 정한 것으로 알려졌다. 이들을 조합원으로 수용해 고용안정과 차별 시정을 대변하기에는 노조 역량상 무리가 있다고 판단하였기 때문이다.

이에 노조는 비정규직의 핵심 문제는 ‘고용안정 확보’에 있다고 보고, 이를 우선적으로 해결하는데 주력할 계획이다. 정규직과의 근로조건 격차의 해소는 고용안정이 이루어진 후에 장기적이고 점진적으로 해결해 나갈 문제로 본다는 것이다. 노조의 이같은 활동 방향은 일면 타당한 면이 있으나, 또 한편으로는 기존 정규직의 이해에 손상됨 없이 문제를 해결해 보겠다는 의도가 전제되어 있다고 해석될 수 있다.

#### 나. 노동조합의 단협 분석

사업장 내 노조의 단협은 다음에서 보는 바와 같이 정규직과 비정규직 간에 서로 다르게 적용되는 경우가 많다.

농협유통 복리후생 관련 단협
<p>제61조(후생비 지급) ①농협유통은 직원의 후생을 위하여 다음과 같이 후생비를 지급한다. 다만, 정규직원에 한한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 중식비               <ol style="list-style-type: none"> <li>가. 월10일이상 출근한 직원 : 월 200,000원</li> <li>나. 월5일이상 출근한 직원 : 월 100,000원</li> <li>다. 월5일 미만 출근한 직원 : 지급하지 아니함</li> </ol> </li> <li>2. 교통보조비               <ol style="list-style-type: none"> <li>가. 월10일이상 출근한 직원 : 월 100,000원</li> <li>나. 월5일이상 출근한 직원 : 월50,000원</li> <li>다. 월5일 미만 출근한 직원 : 지급하지 아니함</li> </ol> </li> <li>3. 직원복지연금부조금 : 개인연금신탁에 가입한 직원을 대상으로 지원 (농협유통 부담 통상임금의 15%, 종업원부담 : 통상임금의 5%)(2006.10.1.개정)</li> <li>4. 경조금 및 재해보조금 : 종업원 경조사에 대하여 "별표2"에 의한 소정금액</li> </ol> <p>제62조 (자녀학자금 지급) ① 농협유통은 종업원의 학자금 부담을 지원하기 위하여 다음에 정하는 바에 따라 장학금을 지급할 수 있다. 다만, 정규직원에 한한다.</p> <p>제63조 (자기 개발 지원금 보조) 농협유통은 업무능력 향상 및 자기 개발을 위하여 위탁교육 및 학원수강에 대하여 그 비용의 일정액을 지원할 수 있다. 다만, 정규직원에 한한다.</p>

농협유통의 경우 각종 경조금이나 재해 부조금 등에 있어서 정규직과 비정규직에 있어서 격차가 존재한다. 예를 들어 장인상을 당하였을 경우 정규직의 경우는 100만원을 회사에서 지급하도록 단협에 되어 있으나, 비정규직은 10만원을 직원 상조회에서 지급하고 있다. 이마저도 조합원인 연봉직만 받을 수 있다고 한다. “월급 차이는 그렇더라도, 경조금은 똑같이 받아야 하는 거 아닌가?”라는 점에는 노조 내부 정규직들에게도 합의

되고 있는 내용이어서 노조는 비정규직들에게 차별적인 복리후생 비용부터 통일시켜 나갈 방침인 것으로 알려졌다.

그러나 직원 임차주택자금 보조, 종업원의 연수기회 확대, 통근차량 운행, 피복지급 등에 있어서 조합원인 조건에서는 차별을 두지 않고 있다.

외주화 문제와 관련해 워낙 문제가 될 것으로 알고 있었던 노조들은 이미 단협에 이와 관련한 사항을 노조와 충분히 논의하거나 합의해야 함을 분명히 해 놓은 사업장도 있다.

**이랜드 단협 제15조 (회사매각 외주확대 시 고용안정)**

- (1) 조합은 회사의 분할, 합병, 영업의 양도, 인사권 또는 경영책임의 위임, 용역전환, 수수료전환, 임대전환 등의 행위는 회사의 경영권 내지 주주의 권리임을 인정한다.
- (2) 다만, 회사는 법이 정하는 바에 따라 회사의 분할, 합병, 영업의 전부 또는 일부 양도 시 고용승계, 노조승계, 단협 승계를 약속하고, 또한 회사가 회사의 인사권 또는 경영책임의 전부 또는 일부를 위임 시 고용, 노조 및 단협이 그대로 유효함을 약속하며, 이로 인하여 근로 조건이 불이익하게 변경되는 경우에는 그러한 근로조건에 대하여 조합과 합의한다.
- (3) 회사가 기존회사의 업무 및 점포의 운영과 관련하여 용역전환, 수수료전환 또는 임대전환 등을 결정하는 경우 근로조건에 불이익한 영향을 미치는 경우에 대해서는 조합과 충분히 협의하여 시행한다.

직접고용 비정규직 노동자들의 경우 외주화에 대한 두려움이 크고, 외주화 이후 고용보장이나 근로조건 개선에 대한 확실한 보장 없이는 앞으로 비정규직을 둘러싼 갈등은 불가피해 보인다.

“노조에서 올해(2007년) 협상을 준비하면서 설문조사를 했는데, 비정규직과 관련해 쟁점이 될 것을 예상해서 투쟁기금을 마련한다면 당신은 얼마를 내겠냐고 질문한 문항이 있었어요. 거기에 한 비정규직 여성노동자의 답변이 ‘열두달치 월급을 내라면 다 낼테니 도급만은 절대 안 된다’ 고 되어 있었어요. 이렇게까지 도급(=외주화)으로 넘어가는 걸 싫어하는구나하고 생각하게 됐고요, 정말 이것(도급, 외주화)만은 막아야겠다고 생각했습니다.” (B 노조 간부 인터뷰)

“(이랜드의) 박성수(회장)도 밉지만, 이걸 정부가 책임져야 하는 겁니다. 동일노동 동일임금이 용역, 도급에도 적용이 되어야 해요. 우리가 이제까지 파리 목숨이었다면, 용역 노동자는 하루살이 목숨이에요.” (D업체 파트타이머 인터뷰)



### 3) 소결

#### (1) 성차별 문제

할인점 노동자들에 대한 심층 면접조사를 실시한 후 느낀 점은 현장의 노동자들이 '성별 격차'를 대단히 자연스럽게 받아들이고 있다는 것이다. 전체적으로 매장에는 남성 인원이 적고, 대부분 정규직이거나 기술적인 경우가 많아 이들은 업무의 특성상 좋은 대우를 받는 것이 당연하다고 생각하고 있는 편이다. 비정규직의 경우는 장기근속자보다는 아르바이트 학생들이 많아서 무거운 짐을 옮기거나 배치하는 등의 힘든 허드레 일을 도맡아 하는 경우가 많아서 오히려 안됐다는 생각을 하고 있는 것이다.

현장 노동자들이 성별 격차 문제를 크게 느끼지 못하고 있는 것은 비교의 대상이 되는 같은 일을 하는 남성, 여성 노동자가 함께 존재하는 경우가 많지 않기 때문이다. 즉 여성과 남성 직무가 아예 구분되어 있는 경우가 많다는 것이다.

하지만 실제 여성 노동자들에게 승진의 기회는 매우 제한적이다. 특히 기간제 비정규직들에게는 “승진”이라는 개념 자체가 무의미할 정도다. 대부분 업체들의 비정규직은 아예 승진 사다리 자체를 가지고 있지 않았다. 비정규직 중 반장이나 팀장이 될 수 있도록 가능성을 열어둔 업체는 단 한 곳밖에 없었다.

승진과 관련해 성별간 차별을 강하게 느끼는 고용형태는 정규직 사무직에서였다. 입점 업체를 상대하는 업무의 경우, 비공식적인 유연한 관행이 강조되는 업무 특성을 가지고 있다고 볼 수 있는데, 일반적으로 원리 원칙을 강조하는 여성들의 특성이 별로 장점으로 작용하지 않아 유통업에서는 사무직들이 승진을 위해 꼭 수행해야 할 업무임에도 불구하고 여성 스스로 이를 피하는 경우도 있다고 한다. 또 잘 버틴다고 하더라도 남성들보다 더 좋은 고과점수를 받기 어려운 조건이어서 남성들에게 승진의 기회가 더 잘 주어진다는 것이다. 한마디로 승진을 위해 필수적으로 거쳐야 하는 업무 자체가 '남성에게 더 유리한 직무'라는 것이다. 그러다보니 사무직의 상급 지위는 대부분 남성이 차지하고 있고, 고위층으로 갈수록 여성은 찾아보기 힘들 정도며, 가뭄에 콩나듯 성공사례 한 두개만이 존재할

뿐이다. 유통업의 고위직 관리 중에 여성을 거의 찾아보기 힘들다는 현실은 직종 구분에 있어서나 남녀가 함께 종사하는 직종 내에 남녀 차별이 존재할 수 있다는 예측을 충분히 하도록 만든다.

그러나 동일업무를 수행하는 남녀간에 있어서도 남녀간에 발생하는 차이가 차별로 인한 격차인지 개인 능력이나 업무 성과로 인한 차이인지를 알아내기란 쉽지 않은 일이다. 하물며 여성과 남성의 업무가 직종별로 구분되어 있는 경우에는 이들 남녀간의 차별이 존재하는지를 증명하기란 더 더욱 쉽지 않은 것이다.

## (2) 비정규직의 정규직화 과정 문제

비정규직 관련 법안이 적용되기 이전에는 적게나마 비정규직 중에 극소수의 인원이 정규직화되기도 하였다. 이 과정에서 문제가 된 것은 정규직화에 따른 원칙이나 평가 등이 제대로 정립되지 않은 점이다. 그래서 비정규들에게 “상급자에게 잘 보이는 사람이 정규직화된다”는 식의 불만이 쌓이기도 하였다. 한편 나이가 많은 여성노동자일수록 정규직화 가능성은 더욱 낮은 것으로 이해돼 이로 인한 불만 또한 적지 않았다.

그러나 비정규직 법안의 내용이 확정되면서 부분적으로 이루어지던 비정규직의 정규직화는 현장에서 흔적을 찾아볼 수 없게 되었다. 사례분석의 대상이 되었던 4개 할인점 중 기존의 기간제 중 일부 인원이라도 정규직으로 전환될 가능성은 농협유통<sup>51)</sup>에서만 찾아볼 수 있었고, 나머지 3개 업체에서는 정규직화된 인원은 전혀 없었다.

정규직화된 인원이 없는 것도 문제이지만, 정규직화의 방식이 기존 정규직으로 전환하는 것이 아니라 별도의 직군을 만들어서 무기계약자로만 고용형태를 전환하는 방식이어서 큰 문제가 되고 있다. 정규직과 동일한 업무를 수행할 경우 임금 및 복리후생 차원의 기존의 차별을 시정해야 한다는 법의 취지를 살리는 방향으로 변화가 이루어지지 않고 있다. 즉 기존의 근로조건 개선 없이 현상을 유지하면서 고용형태만이 무기계약자

51) 사례조사 당시 정규직화된 것은 아니지만 비정규직 중 노조에 가입해 있는 연봉직의 경우 노조가 강력히 정규직화를 요구하고 있고, 농협유통이라는 업체가 가지는 공공적 성격의 특성상 법의 취지를 살리려는 노력이 필요하다는 점에서 노사가 어느 정도는 공감대가 형성되어 있기 때문에 정규직화되는 인원이나 방식 등과 관련해 논란이 남아 있더라도 어느 정도의 정규직화는 이루어질 것으로 예상된다.

에서 무기계약자로 바뀌고 있는 것이다.

“비정규직법을 개떡 같다고 하는 것이 (기존의) 비정규직에게 ‘차별금지’ 조항을 들이대면 문제가 생기는데, 이 사람들을 무기계약자로 만들면 차별이 가능하다는 거예요...법이 잘못돼서 그렇습니다. 애매하게 만들어 놓다보니 그런 식의 문제가 생긴 것이죠.” (B업체 노조 간부 인터뷰)

그러다보니 무기계약 형식으로 근로조건 차별을 인정하는 가운데 정규직화하는 방식은 회사측 입장에서는 사회적 지지는 받으면서 비정규직의 정규직화로 인해 실제 증가하는 비용은 얼마 들지 않은 ‘묘책’이 아닐 수 없으며, 정규직들의 입장에서 볼 때도 상대적으로 본인들의 근로조건 우위를 유지하는 방식이기 때문에 수용하기 편한 방식이다.

고용안정과 차별시정이라는 2가지의 핵심적인 목적으로 만들어진 비정규직 법안과 관련해 ‘고용안정’에만 초점이 맞춰질 때 현실적으로 어떤 왜곡된 현상이 나타날 수 있는가를 보여주는 것이라고 볼 수 있다.

정규직과 비정규직간의 직무를 분리하는 과정에서 할인점 종사자라면 누구나 인정하는 것이 더 힘들고 어려운 일은 비정규직이 떠맡게 되고, 쉽고 편한 업무는 정규직이 하는 경우가 다반사라는 것이다. 그런데 더 힘들고 어려운 일을 하는 비정규직의 임금이 더 낮은 것이다.

### (3) 정규-비정규 차별 문제(외주화 문제)

할인점 노동자들에게 있어서 가장 심각한 차별적 요소는 동일노동 동일임금이 전혀 적용되지 않는 점이다. 정규직과 비정규직 모두가 인정하는 것처럼 계산직이나 판매직 등에 근무하는 노동자들이 동일한 업무, 동일한 시간동안 노동함에도 불구하고 임금에 있어서 큰 격차가 존재하였다. 비정규직 법안으로 이를 시정해야 할 필요성이 제기되자 모든 업체는 동일한 업무를 수행하던 정규직과 비정규직들을 분리하는 방식으로 대안을 찾고 있다. 힘든 지하 식품점은 비정규직이 맡고 이에 비해 쉬운 2층 매장은 정규직이 맡는 등 작업장을 분리하는 방식이나, 계산 업무는 비정규직이 맡고 교환이나 안내 등 대고객서비스 직무는 정규직이 맡는 등의 직무 자체를 구분하는 방식 등으로 업무 재배치가 대대적으로 이루어졌다. 임금을 차별적으로 지급하기 위해 동일 업무가 아니도록 조정하는 것이다.

이와 같은 과정에서 가장 분명한 방법이 바로 비정규직을 용역, 도급업체로 외주화하는 방식이다. 고용주가 다른데 원청업체의 정규직과 동일한 업무를 수행하고 있으니 동일한 임금지급하라고 주장할 수는 없는 것이기 때문이다. 직접고용된 비정규직 노동자들이 외주화 되었을 때 가장 심각한 문제가 될 것으로 보는 것은 바로 고용안정의 문제다.

#### (4) 인권 침해 사례 문제

정규직의 비정규직에 대한 비공식적인 통제 시스템이 노동자들간의 화합과 연대를 저해하고 인격 모독으로까지 연결되는 경우가 있어 비정규직 노동자들에게 심각한 스트레스 요인이 되고 있는 것으로 조사되었다. 직위가 주어지지 않은 같은 계산원 신분임에도 불구하고, 화장실 갈 때도 정규직에게 보고해야 하고, 화장실에 자주 간다는 이유로 핀잔과 짜증을 들어야 하는 경우도 있어 이로 인해 정신적 스트레스를 많이 받는다고 인터뷰에 응한 일부 비정규 노동자들은 털어놓았다.

이와 같은 정규직에 의한 비정규직에 대한 노동권 침해 현상은 사용자의 관리 방침의 변화로 이루어진 측면이 있다. C업체의 경우 회사가 매각되기 이전에는 정규직과 비정규직간의 구분은 그리 심한 편은 아니었다고 한다. 그것은 매각 이전 회사가 정규직, 비정규직간의 임금 격차도 별로 두지 않고 업무의 지시, 감독에 있어서도 큰 차이를 느끼지 않도록 하였기 때문이다. 그런데 회사가 매각되면서 경영 마인드가 바뀌게 되었고, 별도의 교육과 훈련을 받은 정규직들은 예전과는 달리 비정규직들과 차이를 강조하는 언행이 계속되었다고 한다. 이 때부터 예전에는 없던 정규직과 비정규직간의 차이가 두드러지게 된 것이다.

사용자들이 비용절감을 위해 사용하는 비정규직과 정규직간의 격차를 합리화하기 위해 가장 쉽게 사용할 수 있는 논리가 바로 “정규직이 비정규직보다 능력이 뛰어나다”는 것이다. 회사는 이 같은 논리를 전파하기 위해 끊임없이 정규직과 비정규직의 차이를 부각시키고, 정규직이 스스로를 우월한 존재로 믿도록 만든다. 노동시장을 이같이 구분하려는 인적자원방식이 노동현장에서는 정규직에 의한 비정규직에 의한 인권의 침해로 나타나고 있는 것이다.

## 4. 유통 입점업체 판매직 노동자 차별 및 노동실태 분석

본 절에서는 유통업에 해당하는 백화점 및 할인점에 근무하는 입점업체 화장품 판매사원들의 사례를 다루었다. 화장품 판매사원은 해당 업체의 정규 혹은 비정규 직원이지만, 백화점에서는 파견사원으로 일하고 있으나, 근무지인 백화점이나 할인점의 직영 사원은 아니다. 때문에 이들 입점업체 판매사원들에 대한 노동권에 대한 보호가 상대적으로 미흡할 수 밖에 없다. 하지만 기존 선행연구들은 이들 유통업 여성 노동자의 다수를 차지하고 있는 다양한 고용관계에 놓인 파견 노동자들의 차별 및 노동권 침해에 대한 부분은 거의 다루지 않았다.<sup>52)</sup> 이에 본 보고서에서는 입점업체 판촉·파견사원 중 화장품 판매사원들의 차별 및 노동권 침해실태를 다루었다.

### 1) 조사 개요

이 조사는 유통업(백화점, 할인점) 입점업체 판매 노동자들의 차별 및 노동권 침해 실태조사 파악하기 위해, 국내 주요 백화점 및 할인점에 입점해 있는 화장품 판매직 노동자(외국계 브랜드 4사)들을 대상으로 했다. 일반적으로 산업별 분류 구분에서 유통업 내의 직업 분류에 따르면 판매직 노동자들의 범주가 너무 넓고 다양하다. 이에 본 조사에서는 유통업 중 백화점에 입점해 있는 화장품 판매사원으로 그 대상으로 했다. 특히 이번 조사는 유통업 화장품 판매사원 중 외국계 화장품 업체(로레알, 엘카, 샤넬, 클라란스)의 판매사원으로 그 대상을 한정했으며, 그 이유는 다음과 같은 두 가지다.

첫째는 연구조사의 접근성이 가장 우선적으로 고려되었다. 일반적으로 노조 조직률이 미약한 판매사원을 조사 한다는 것은 매우 힘든 조건이다. 그런데 최근 외국계 화장품 4사에 노동조합이 건설되었으며, 이는 연구자가 해당 분야의 종사자들에 대한 실태조사가 가능한 조건이기에 이들 사업장을 선정했다. 둘째는 표본의 대표성이 높다. 노조가 조직된 화장품 4

52) 기존 연구자료 중 심재진(2000)은 백화점 파견·판촉사원의 근로관계형태와 사용자 문제를 다룬 연구 결과를 다루고 있다. 이 연구는 일본 파견점원의 사례를 통해서 한국의 파견판촉사원의 근로관계와 사용자문제를 비교 검토 하였다.

사의 브랜드에 종사자 규모는 국내 주요 백화점 화장품 판매사원의 약 60% 이상을 차지하고 있다. 물론 유노조 사업장만을 대상으로 한정했기에 표본의 신뢰도 문제를 제기할 수 있다. 하지만 화장품 4사 노조가 신생노조라는 점을 고려하면, 이번 조사에 포함되지 못한 무노조 사업장 판매사원의 다양한 목소리(작업장 내 불만, 노조 태도 등)까지도 이들을 통해 간접적으로 확인 할 수도 있다.<sup>53)</sup>

이번 화장품 판매사원의 실태조사는 2007년 10월 25일부터 12월 2일까지 약 한달 동안 진행되었다. 조사 대상은 국내 4개 백화점(신세계, 롯데, 현대, 애경백화점의 12개 점포)에 종사하는 화장품 4사의 각 브랜드에 종사하는 판매사원을 대상으로 했다. 면접조사는 판매사원 19명(정규직 13, 비정규직 6)을 대상으로 각각 약 1시간-1시간 30분 가량 반구조화된 질문지를 통한 심층인터뷰 방식을 취했다.

한편 면접조사 대상 선정은 해당 업체의 조합원 규모, 고용형태, 직책-직위 등을 고려하여 인터뷰 대상자를 선정했다. 구체적인 사업장 분포를 보면 엘카코리아 5명(정규 4명, 비정규 1명), 로레알코리아 5명(정규 4, 비정규 1명), 샤넬 5명(정규 2명, 비정규 3명), 클라란스 4명(정규 2명, 비정규 2명) 총 19명(남성 2인 포함)이다.<sup>54)</sup>

면접조사 대상 판매사원들의 일반적인 특징은 <표 7-4-1>에 정리되어 있는 바와 같다. 첫째, 조사 대상 면접자들의 인구학적 특성을 보면, 연령은 20대 미혼 여성이 절반 이상을 차지하고 있다. 한편 조사 대상 면접자들의 최종학력을 보면, 대졸(9명, 전문대 포함)과 고졸(10명)이 각각 절반 정도를 차지하고 있었다. 둘째, 조사 대상 면접자의 사업장 특성을 보면,

---

53) 본 조사 대상인 화장품 4개 업체의 노동자들이 노동조합을 건설했다고는 하지만, 로레알코리아 노동조합을 제외하고 다른 3개 노조가 건설되거나 본격적인 노조 활동을 시작한 것은 3달 정도 밖에 되지 않는 신설노조이다. 때문에 이들 조합원들이 상대적으로 무노조 사업장의 노동자(비조합원)들에 비해 다소 의식적인 측면에서 차이가 있을 수 있지만, 고용환경이나 노동조건 등의 일반적인 판매직 노동자들의 상태를 파악하는 데는 큰 문제가 없을 것이다.

54) 이 조사에서 면접자 선정은 해당부문의 일의 성격, 업무 특성, 노동환경, 인사 및 직급 체계 등의 포괄적 내용을 파악하기 위해 노조 간부 여부, 고용형태(정규직, 비정규직), 직책 및 직위(매니저, 부매니저, 사원, 수습, 아르바이트) 등의 다양한 특징들을 고려했다. 때문에 면접조사 대상자는 정규직에 비해 상대적으로 비정규직의 비중이 적었다. 참고로 여기에서 언급되는 비정규직(웹포, 인턴-수습, 아르바이트)의 경우 해당 사업장에서 3개월 혹은 6개월 근무 이후 정규직으로 전환되는 수습 사원의 성격을 갖고 있는 노동자들을 지칭한다.

기혼(근속 10년)이 미혼(근속 1년-5년 내외)에 비해 두 배 이상 근속기간이 긴 것으로 확인된다. 한편 조사대상 노동자들의 절반 정도는 동종 업계에서 1회 정도 근무한 경험이었다.

<표 7-4-1> 면접조사자 대상 기초 현황과 특징

사 례	회사 (코드)	성 별	연령	혼 인	학 력	현직 근속	동종 경력	고용 형태	조합원 유무
1	KC2-2	여	20대 초반	미혼	대졸	11개월		비정규 (기간제)	조합원
2	KD1-2	여	30대 초반	미혼	대졸	3년	4년	정규	조합원
3	KB1-4	여	20대 중반	미혼	대졸	2년	6개월	정규	조합원
4	KC2-1	남	20대 중반	미혼	고졸	8개월		비정규 (아르바이트1 )	조합원
5	KC1-2	여	20대 중반	미혼	대졸	5년		정규	조합원
6	KC1-1	여	30대 초반	미혼	대졸	9년	1년 6개월	정규	조합원
7	KD1-1	여	30대 중반	기혼	고졸	8년	2년	정규	조합원
8	KA1-1	여	30대 후반	기혼	고졸	14년		정규	조합원
9	KA1-2	여	30대 중반	미혼	고졸	3년 10개월		정규	조합원
10	KC1-3	여	20대 중반	미혼	대졸	1개월	1년 6개월	비정규	조합원
11	KD2-1	남	20대 중반	미혼	고졸	4개월		비정규 (인턴)	조합원
12	KB1-2	여	20대 중반	미혼	대졸	2년		정규	조합원
13	KA1-3	여	20대 중반	미혼	고졸	1년 3개월		정규	조합원
14	KD1-3	여	20대 후반	미혼	대졸	2년	2년	정규	조합원
15	KB2-1	여	20대 초반	미혼	고졸	3개월	3개월	비정규 (수습)	조합원
16	KA1-4	여	20대 중반	미혼	대졸	1년		정규	조합원
17	KB1-1	여	30대 후반	기혼	고졸	10년		정규	조합원
18	KB1-3	여	30대 초반	기혼	고졸	10년	2년	정규	조합원
19	KA2-1	여	20대 후반	기혼	고졸	1년 4개월	2년 6개월	비정규 (아르바이트)	비조합원

\* 주 : 1) 면접자의 근무지(매장, 브랜드), 직책 등은 정보 노출을 위해 표기하지 않았으며, 연령은 익명성을 위해 연령대로 표기했음. 면접자 직책은 매니저 6명, 부매니저 1명, 사원(BA) 6명임.

2) 샤넬 비정규의 경우 기간제인 템포와 아르바이트 1,2(A1, A2)로 구분하고 있으며, 샤넬의 템포나 A1은 다른 업체의 수습 및 인턴과 큰 차이가 없음.

## 2) 외국계 화장품 업체의 일반적 현황과 특징

이 글은 백화점 화장품 판매직 노조가 조직된 업체의 일반적인 현황을 다루었다. 여기에서 화장품 업체 대한 사항을 다루는 이유는 조사 대상 노동자들의 고용관계를 이해하고, 해당 노동자들의 노동실태를 파악하기 위함이다.

### (1) 주요 화장품 업체의 일반적 특징 및 조직 형태<sup>55)</sup>

국내 외국계 주요 화장품 회사는 프랑스나 미국 등에 본사를 둔 초국적 기업의 자회사(subsidiary)이기 때문에 노사관계뿐만 아니라, 임금 및 직급체계가 모기업(parent)에 의해 중앙집중적으로 관리될 수 밖에 없는 구조를 띄고 있다. 실제로 주요 외국계 화장품 회사는 1990년대 초부터 한국에 자사를 설립하여 운영하고 있다.

먼저, 엘카코리아(ELCA)는 미국에 본사를 두고 있는 화장품 회사로 국내에는 에스티로더, 크리닉, 맥, 바비 브라운 등 약 10여개의 브랜드(사업부)를 두고 있으며, 국내 주요 백화점 227개 매장에 약 1천여명의 판매 사원이 일하고 있다. 로레알코리아(LOK)는 프랑스에 본사를 두고 있는 화장품 회사로 랑콤, 비오템, 슈에무라, 키엘, 기타 향수(조지오아르마니, 폴로, 랄프로렌, 끼샤렐 등) 등 약 15개의 브랜드를 지니고 있다. 샤넬(CHANEL)과 클라란스코리아(CLARINS) 또한 프랑스에 본사를 두고 있는 외국계 화장품이다.

---

55) 이 보고서에서 다루어지는 **화장품 판매직 노동자의 분류**는 일반적으로 통계청에서 표준산업분류상 <소소매업(G51) - 소매업(G52) - 종합소매업(G521) - 대형종합소매업(G5211)>의 <백화점(G52111)과 할인점(G52119)>에 종사하는 종합소매판매원(51201)을 지칭한다. 일반적으로 **화장품 판매원(10322)**은 □□백화점을 제외한 **상점**에서 미용에 관한 기초 지식을 습득하여 고객이 원하는 화장품이나 각종 화장품에 관하여 조현을 하고 향수, 크림, 로션, 파운데이션, 무스, 스프레이 등의 화장품을 판매하는 자□□로 정의된다. 한편 **백화점 화장품 판매원(10323)**은 백화점에서 각종 상품을 판매하는 자로서, 앞의 상점 화장품 판매원과 직무는 유사하나 구인·구직이나 각 장소의 특수성에 따라 희망자가 구별되어 직종으로 정의되어 일반화장품 판매원과 별도로 구별하고 있다(한국 고용정보원 직업분류 해설, 2007). 하지만 본 보고서에서 다루어지는 **화장품 판매 노동자**는 판매 분야별로 구체적인 판매 품목이 있기 때문에 일반 상점 판매 노동자들과 달리 **전문성**을 띄고 있다고 봐야 한다.



<표 7-4-2> 화장품 4사 인력 및 조합원 현황(2007.10, 단위: 명, %)

업체	구분	브랜드 매장 미 인원, 조합원 수									
		에스티 로더	크리 니크	바비 브라운	맥	아라 미스	아베 다	드라 메르	오리 진스	달팡	계
엘 카	브랜드										
	매장	59	51	29	26	19	26	6	11		227
	인원	291	212	169	183	44.5	91	18	45		1,053.5
	조합원	291	176	127	164	38	85	18	3		930
로 레 알	브랜드	랑콤	비오 템	슈에 무라	폴로	키엘	조르지 아르 마니	마트 사업부	헤어 살롱 사업부	본사	계
	매장	60	50	10	16	4	2				
	인원	284	186	42	32	21	12	28	30		637
	조합원	284	186	42	32	21	12	23	25	3	630
샤 넬	브랜드	샤넬								본사	
	매장	62									62
	인원	286									286
	조합원	239								1	240
클 라 란 스	브랜드	클라 란스	룩써땅							본사	
	매장	40									40
	인원	130									130
	조합원	121									121

\* 주 : 샤넬의 경우 국내 화장품 사업부의 인력 및 조합원 현황임. 룩써땅

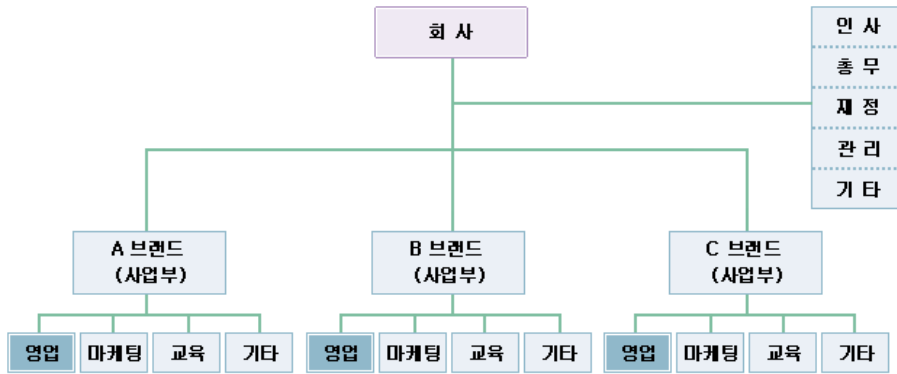
\* 자료 : 노동조합 내부 자료 재구성

그런데 이들 외국계 화장품 회사들은 <그림 7-4-1,2>에서 보는 바와 같이, 조직구조가 사업부제로 되어 있다. 사업부제는 일반적인 행정과 실무를 총괄 담당하는 부서(인사, 총무, 재정, 관리 등)와는 별도로 본사에 각 브랜드별 사업부를 두고 있다. 화장품 업체들은 각 사업부에 브랜드별로 주된 사업부서인 영업, 마케팅, 교육 부서들이 공통적 운영하고 있다. 그 밖에도 업체별 상황과 필요에 따라 기타 부서를 별도로 운영하는 곳도 있다.

일반적으로 사업부제 조직구조는 해당 업체의 사업목표가 수익성 극대화 화로 바뀌면서 고객 세분화를 기초로 고객별 브랜드(사업부)로 운영하는 것을 목표로 하는 형태다. 이와 같은 사업부제는 내부 조직의 변화가 경

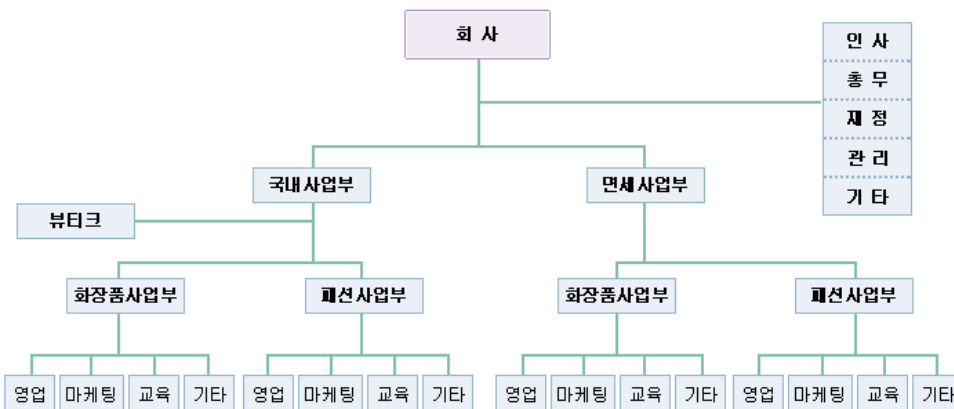
영 의사결정권의 분권화를 의미하는데, 이는 미국과 유럽 등 선진국에서 사업환경 변화에 따른 경영전략 변화에 대처하기 위하여 조직구조의 변화를 추구했던 것이다.

<그림 7-4-1> 백화점 화장품 판매 업체의 일반적 조직 형태



\* 자료 : 노조 간부 인터뷰 내용을 중심으로 재구성

<그림 7-4-2> 샤넬 회사 조직도



\* 주 : 샤넬의 경우 ①패션 어드바이저(Watch & Fine-Jewelry , 국내패션사업부, 면세패션사업부)와 ②뷰티 어드바이저(국내화장품사업부, 면세화장품사업부)로 모집채용이 구분됨. 여기에서 뷰티 어드바이저의 국내화장품사업부 판매사원을 제외하고는 전문대졸 이상과 일어능통(혹은 우대)을 채용조건으로 하고 있음.

\* 자료 : 노조 간부 인터뷰 내용을 중심으로 재구성

또한 사업부제는 기존의 직능(fund)식 조직을 고객별(브랜드별) 사업부제로 운영하는 것이다. 사업부제의 가장 가시적인 특징은 영업조직에 있

어서 영업, 마케팅, 교육 및 각종 영업 지원부서의 분리 독립에 있다. 종래의 기업 조직은 인사, 총무, 관리, 영업, 마케팅, 교육 등의 부서가 하나의 관리 체계 안에 통합되어 그 내부에서 임의적 업무 분담과 총괄적 경영실적 평가가 이루어졌다.

이에 반해서 외국계 화장품 업체처럼 브랜드별 사업부제는 이들 기능들을 각각 전문적이며 독립적인 영업주체(사업본부)로 분리하여, 인사관리 및 경영전략 등이 각 사업본부별로 입안, 수행, 완결되는 형태를 갖는다. 예를 들면, 국내에서 종래의 화장품 회사들은 한 개의 대표 브랜드가 영업, 생산, 판매, 관리업무를 수행했다. 반면에 사업부제 실시 이후에는 브랜드별로 업무 자체가 완전히 별개의 조직으로, 별개의 공간에서, 별개의 관리체계 하에서 이루어진다.

이와 같은 사업부제 조직운영은 일선 노동자들에게 두 가지 문제를 초래할 수 있다. 첫째, 기업 조직을 운영하는 데 해당 노동자들은 실적에 대한 부담과 압력이 가중 될 수 밖에 없다. 예를 들면 단일한 채널을 통해 실적 목표가 내려오는 형태가 아니라, 각 사업부별 산하의 매장별로 실적 목표가 하달된다. 이러한 실적 압박은 관리자(SM/RM)를 통해 현장에서 고객들에게 행사초대(월 1~2회)를 위한 전화 연락 등의 형태로 판매사원들의 노동강도를 강화시킨다.

둘째, 각 사업부(브랜드별) 간의 통제와 조정의 문제와 함께, 개별 사업본부장(이사, 전무급)의 단기실적주의 폐해가 일선에 영향을 미친다. 초기에 비해 규모가 비대해진 국내 외국계 화장품 회사들의 경우 한명의 최고경영자(CEO)가 10여개의 사업부(브랜드)를 효과적으로 통제할 능력을 갖지 못한다면 종합적인 경영이 매우 힘들어진다. 또한 영업이사를 포함한 경영진들은 대부분 1~2년 동안 자신의 임기 내에 자신이 맡은 사업본부의 성과를 가시화해야 되기 때문에 단기 실적 위주의 경영에 치우칠 유인이 매우 크다. 실제로 사업부 책임자(영업이사, 상무, 전무 등)의 단기실적주의는 관리자 및 매니저에 대한 실적 압박으로 그대로 이어지고 있다.

매출이 다 안 나오는 데 안 나오는 거에 대해서 능력이 없는 것이라고 얘기를 하고... 그리고 오래 다닌 사람들에게 주로 많이 했던 얘기가 너 그만두면 직원 3~4명 둔다고... 그런데 우리가 월급이 많은 것도 아닌데 그런 식으로 얘기를 하고. '야 너 못하면 저기 구석에다 갖다놓는다' 이런 식으로 아무렇게 얇게 얘기를 하면서 굉장히 심각한 정도로 했었어요. 그러니 다들 너무 괴로웠고. 행사도 말도 안 되게 하지도 말아야 되는 그런 행사들을... 지금 저희는 2개월에 한 번씩 행사초대 하고... 식사초대를 2개월에서 3개월에 한번씩 하고... 그래도 저희는 거의 없는 거예요. 진짜 많은 데는 한 달에 한 번씩 해요. 그런데 이게 공식적인 행사고, 가라행사라고 있어요. 본사에서 확인받지 않고 본사의 대리나 과장들이 매출이 안 나오면 너 네 뭐 잡아. 내가 \*\*지원해줄게. 그렇게 따지면 행

사 한 달에 한 번씩 다 들어가는 거예요. 그런데 이런 행사를 준비하면서 처음 한 두 번은 괜찮은데 똑같은 것을 자주하게 되면서 굉장히 파행이 되는 거예요. 너무 힘들고. 이걸 매장에서 준비하면 한 달이 걸려요. 예를 들어 하루에 \*\*\*\*천 매출을 하려면 한 달 동안 직원이 매장에서 콜(전화)하면서 예약을 매장에서 잡아야 돼요. 그런데 이게 엄청 힘든 것이거든요(사례 KB1-3: 217-218)

가장 힘든 거는 오히려 매출이 없는 상황이에요. 왜냐하면 저희는 매출이 개인별로 다 알아요. 그것도 은근히 스트레스를 많이 받아요. 매출 스트레스. 그리고 목표를 못하고 그럴 때도 스트레스 받고요. 너 이번 달 얼마 해야 되 정해주면 그걸 또 해야 되니까. 매출 안 나오면 더 스트레스 받고...(사례 KB2-1: 544)

셋째, 사업부제는 기존의 부서간 이기주의 및 사업부간 업무분장을 불명확하게 한다는 인식이 존재한다. 특히 목표 달성에 따른 보상(인센티브)이 사업부-매장(등급, 규모, 개인)별로 차등화 되고 있는 화장품 업계 상황에서 부서간 이기주의 문제는 조직 내부 구성원간 통제와 갈등의 문제를 초래할 가능성이 크다.

인사부에 항상 그런 요청을 하면 □□그럴 수 있는 인원이 안 된다□□, 인사부는 부서가 많기 때문에 그 부서에서 알아서 해라. 인사부가 총체적으로 다른 부서들을 다 해줘야 되는데 그게 안 된다 그러고. 부서마다 성격이 다르기 때문에 간섭할 수 없고... 인사부는 서포트 만 해주는 거라고 얘기를 해요(사례 KC1-1: 294).

(사업부)거기에 따른 코디네이터가 다 다르고. 브랜드 매니저라고 있어요. 사장은 하는데 그 브랜드마다 임원이 한 명씩 들어가 있고, 그 밑에 영업직이 있어요. 그러니까 분위기나 스타일이나 이런 것이 다 달라요. 천차만별이에요. 기본급도 다 다르고, 거기에 들어가는 인센티브 이런 것도 다 다르고요. 시차 하는 것도 다 다르고. 다 달라요. 특성에 따라서. 그런데 \*\*\*브랜드 같은 경우는 정말 일어나야겠다고 느꼈던 것이 거기(매니저가)임신하고 애 낳고 오면 자리가 없어요. \*\*\*브랜드는 본사에서 이쁘다 이쁘다 했던 애들을 매니저로 다 앉혀 놓은 거예요. 그러니까 올라간 매니저들이 경력도 얼마 안 되고 본사에서 자기를 이빠하니까. 그게 천만년 가는 게 아니라는 걸 뻔히 알면서도 안하는 거예요. 그러니까 피해당하는 오래된 직원들만 이도 저도 못하고 있는 거죠(사례 KB1-3: 238).

네. 우린 열심히 했는데, 우리에게 오는 건 하나도 없고.. 박수만 쳐요.□□열심히 하셨습니다□□하고.. 뭘 잘했다는 건지.. 정말 죽기 살기로 해요. 애들이 정말 열심히 하거든요. 매출도 잘하고, 일도 열심히 하려고 하고.. 진짜 돈만 많이 줘도 뭐라 안 할텐데.. 그리고 매니저님이 불러서 매출 독촉하고.. 웃으면서 하자 이런 것도 아니고.. '아, 오늘은 얼마 해야 되. 웃어. 웃어..야, 너..죽을 래' 이런 식으로 하다 보니 애들은 겁먹고 무섭고.. 이런 식으로 가거든요.. 처음부터 웃물이 많아야 아랫물이 맑고.. 그렇게 웃으면서 가는 건데.. '나 또 실수했나, 야단맞나?' 그런 식으로 어떻게 보면...(사례 KB1-2: 186-187)

넷째, 사업부제는 기존에 존재하던 성별 위계를 강화시키는 효과를 갖는다. 사업부제를 실시하고 있는 대부분의 조직체에서 공통적으로 보이는 특징 중 하나는 고급업무로 간주되는 사업부 일수록 여성의 비중이 낮다는 점이다. 화장품 업계는 다소 상황이 다르지만 그럼에도 불구하고 전통

적인 성별분리 관행이 사업부제를 통한 인사재배치 과정에 직접적으로 영향을 미쳤고, 이것은 명백한 간접적인 차별 문제를 제기할 수 있다.

### 3) 화장품 판매직 노동자들의 주요 노동실태

일반적으로 화장품 판매사원들의 주요한 노동문제는 인력부족, 저임금의 장시간 노동, 휴일휴무 문제 등을 꼽을 수 있다. 먼저, 화장품 판매사원들은 임금 및 노동조건은 매우 열악한 것이 확인된다. 설문조사 결과를 보면 화장품 판매 사원들의 주당평균 노동시간은 56시간6분(정규 55시간 12분, 비정규 59시간1분)이고, 연장근무 횟수는 3.4회(정규 3.5, 비정규 3.1)였다. 또한 판매사원의 1일 평균 휴게시간은 1시간30분(정규 1시간24분, 비정규 1시간30분)으로 나타났다. 반면에 식품 판매 사원들의 주당 평균 노동시간은 40시간(연장근무 횟수 2.5회)이고, 1일 평균 휴게시간은 1시간 30분이었다. 한편 화장품 판매사원들의 월평균 임금은 161만원(정규 175만 8천원, 비정규 131만9천원)인데, 실적(인센티브)과 제수당(연장수당 등)이 포함된 급여라는 것을 고려하면 화장품 판매사원의 임금 수준은 매우 열악한 상태인 것이다.

<표 7-4-3> 서비스유통업 및 화장품 4사 노동자들의 노동실태(단위: 세, 년, 수, 원)

비교 업태	평균 연령	현 직장 근속기간	동종업계 총 근속기간	동종업계 이직횟수	주 평균 노동시 간	주 평균 연장근 무횟수	휴게 시간	휴게 시간 횟수	월 평균 임금
편의점	21.9	0.5	0.8	.8	31.36	1.9	.42	1.0	44.5
화장품 판매	26.5	2.11	5.3	1.9	56.06	3.4	1.30	1.9	161.0
- 정규직	27.7	3.8	6.2	1.9	55.12	3.5	1.24	1.9	175.8
- 비정규직	24.1	0.9	3.0	2.0	59.01	3.1	1.30	2.1	131.9
식품 판매	38.7	4.5	3.5	1.6	40.30	2.5	1.30	1.5	117.7
패스트푸드	24.4	2.5	3.5	1.2	36.18	2.0	1.24	1.1	86.5
평균	32.0	4.2	5.0	1.2	43.36	2.6	1.30	1.7	119.6

\* 주 : 1) 휴게시간은 점심 및 간식시간이 포함된 것임,

2) 화장품 판매사원의 임금은 □□기본급 + 성과급(인센티브)+제수당□□을 의미함.

한편 유통업체간의 과당경쟁으로 인해 백화점과 할인점의 영업시간 연장이 거의 관행화되고 있어, 입점업체 판매사원들의 장시간 근무할 수 밖

에 없는 상황이다. 특히 최근에는 유통업체의 정기휴무(주 1회)마저 거의 사라져 버린 현실에서 매장의 인력부족과 맞물려서, 판매사원들은 자신의 휴무조차 제대로 사용하지 못하고 있는 상황이다. 이처럼 장시간의 노동과 주휴문제는 판매사원들에게 실적과 함께 주요한 스트레스요인으로 꼽히고 있다.

일단 본사는 주 5일제를 하잖아요. 저희에게도 주 5일제를 하라고 해요. 그런데 3명가지고 주 5일제를 하기는 너무 힘들잖아요. 주 5일을 근무하려면 한 달에 8번 이상을 쉬어야 하면 3명이 돌아가려면 24번이 기본적으로 있어야 하는데, 그 중간에 교육도 몇 차례 있으면 못 쉬고. 그러다 보면 계속 찢리는 거예요. 주 5일제하면서 연장근무도 하지 말라고 했거든요. 2명 매장에서 너무 힘들어요(사례 KB1-1: 143)

일단, 결혼하고 나면 혼자가 아니라서 배우자와 같이 있는 시간이 짧아지잖아요. 그런 것들이 힘들고. 또 아이가 생기면 시간부족 때문에 가족과 대화할 시간이라든지 그런 것이 짧아요. 그런 것이 제일 힘들고. 그리고 같이 쉬지 않으니깐. 이쪽은 토요일 일요일이 바쁘잖아요. 백화점에서 못 쉬게 하는 경우도 있고, 행사가 주말에 많으니깐 못 쉬게 되는 경우도 있고. 그렇게 주말에 못 쉬니까 같이 못 쉬잖아요(사례 KB1-1: 155-156).

본사에서 토요일 일요일 쉬는 것에 대해서 보이지 않게 압력이.. 왜 그때 쉬는데.. 이런 식의 말들. 그리고 백화점에서도 못 쉬어요. 그리고 쉴 때 얘기하고 쉬라고 하고..(중략) 주말 같은 경우도 빨간 날은 조금 쉬게끔 해주면 얼마나 좋겠어요. 그런데 아시다시피 백화점이 1년 365일 행사 없는 날이 없잖아요. 그런데 본사에서 얘기하기로는 행사 없을 때 쉬라고 얘기를 해요. 그런데 요즘 행사 없는 날이 어디 있어요. 그러니까 쉴 수가 없는 거예요.(사례 KB1-3: 223-225)

솔직히 사람이 아무리 돈이 좋다고는 하지만 쉬고 싶잖아요. 정직원 같은 경우에는 딱 정해진 휴무를 꼭 쉬게 해줘요. 웬만한 그런 일이 아닌 이상. 그런데 비정규직은 그런게 없다는 거죠(사례 KB2-1: 539).

일단 몸이 너무 피곤하니까 내 생활이 없었잖아요. 쉬는 날도 다른 일반적인 보통 경우에는 주말에 쉴 수 있게 하는데, 저희는 주말에 가장 피곤한 거잖아요. 주말에 절대 못 쉬는 경우가 있기 때문에, 아무리 쉬는 날이 되어도 할 게 없는 거예요. 남들은 다 일하니까(웃음). 그런 것도 있고, 일단 쉬는 날에는 시간이 너무 아까운 데도 몸이 안 따라 주니까 잠부터 자요. 계속 하루 종일 잠만 자다가 보내요...(중략)... 일단 연장이 너무 많아서 금, 토, 일은 기본으로 일하고 설날 때나 이럴 때 그 연휴 다 연장이기 때문에 그니까 그럴 때도 이제 출근하고 설날 때 한번 밖에 안 쉬어요(사례 KC2-4: 602-603)

둘째, 화장품 판매사원들의 이직과 입직 흐름을 보면 산업간 이동보다는 주로 산업내 노동시장이동의 경향을 띄고 있다. 화장품 판매사원들의 현 직장 근속기간은 2년 11개월(정규 3.8년, 비정규 9개월)인데, 동종업계에서 평균 2차례 정도(이직 1.9회) 근무한 경험이 있었다. 이들 판매사원들의 동종업계 근무한 기간은 평균 5.3년이었던. 이는 <표 7-4-4>에서 확인 할 수 있듯이, 화장품 판매사원 10명 중 8명은 바로 이전 직장의 업종

은 대부분 도소매업(82.1%)이고, 직종은 판매서비스직(79%)이었다.<sup>56)</sup>

<표 7-4-4> 화장품 판매사원의 노동시장 이동 경로

	바로 이전 고용형태		바로 이전 직장 업종	바로 이전 직장 직종
	비정규직	정규직	도소매업	판매서비스직
정규직	31.8%	51.2%	82.1%	81.9%
비정규직	26.5%	59.2%	75.9%	71.7%
평균	30.3%	53.4%	80.4%	79%

#### 4) 판매 서비스 노동자의 차별 및 노동권 침해 실태

본 글은 판매 서비스 노동자들의 개별적 근로관계와 집단적 근로관계의 차원에서 비정규직의 차별 및 노동권 침해 사례를 살펴볼 것이다. 여기에서는 주로 화장품 판매사원의 고용 및 작업조직 그리고 노동실태를 다루었다.

##### (1) 개별적 근로관계

###### 가. 모집채용, 배치

일반적으로 화장품 업계에서 일하는 영업직 판매사원 대부분은 여성이기 때문에 모집채용이나 과정에서 직접적인 성차별적 요소를 쉽게 찾아볼 수 없다. 하지만 화장품 업계의 직원 모집과 채용과정에서 고용형태로 인한 차별이 확인 된다.

###### ① 모집채용의 차별 문제

###### a. 수습사원 문제<sup>57)</sup>

56) 화장품 판매 사원의 평균 근속기간이 짧은 것은 임금 및 노동조건 등이 열악하기 때문이다. 하지만 사용자들은 비용절감을 위해 매장 필요한 적정 인력(TO)을 두고 않고 있다. 예를 들어 판매실적이 저조한 매장의 경우 1인이 근무하고 있는 상황인데, 설문조사 결과 매장 인원이 감소했다는 의견이 59.9%나 된다.

57) 필자는 현재 화장품 업체에서 운영하고 있는 수습사원이 일반적인 기업조직의 수습사원이기보다는 임금 및 복지제도에 있어 차별이 존재하는 비정규직의 또 다른 형태로 파악된다. 그 이유는 입사 후 기초교육(베이직 교육)을 적기에 받을 경우 상품판매를 담당하는 정규 사원(BA)와 크게 차이가 없다는 점이다. 그러나 현재 화장품 회사에서는 이들 판매사원의 모집채용과정 상의 수요공급의 불일치를 이유로 신입사원들이 적기에 교육을 받지 못하고 있다.

외국계 화장품 4사의 직원 채용과정을 보면, 신규 직원은 일정한 수습과정(약 3개월)을 거쳐야만 정식 직원이 가능하다. 이와 같은 수습형태는 일반적인 기업이나 조직에서도 정규 직원이 되기 위한 하나의 과정(코스)로 운영하기도 한다. 하지만 현재의 화장품 업계에서 운영하는 수습사원 형태는 업체별 그리고 조직 내부의 운영과정에 많은 문제점이 있다(<표 7-4-5>).

먼저, 수습사원 자체의 운영과 수습기간 연장으로 인해 해당 종사자의 차별을 초래한다. 현재 화장품 판매사원은 수습제도(시용제도)로 인해, 정규직이 받고 있는 기업내 임금 및 복지에 차별을 받고 있다. 또한 수습사원의 기간이 1회 3개월 연장(지방의 경우 1년 이상)될 수 있으며, 수습기간 연장은 해당 종사자의 임금이나 복지제도의 차별을 고착화시키고 있다.

<표 7-4-5> 화장품 4사의 근로계약 채용 관련 사안

근로계약 중 채용 관련 내용	
로레알	<p>취업규칙 제8조[시용제도]</p> <p>①신입 또는 경력사원을 채용하는 경우 채용 전에 3개월간의 시용제도를 둘 수 있다.</p> <p>취업규칙 제9조[수습기간]</p> <p>①신규 채용된 자에 대하여서는 채용일로부터 3월의 수습기간을 둔다.</p> <p>②수습기간 중 또는 수습기간이 종료된 시점에서 근무성적, 기능정도, 회사의 적응성 등을 평가하여 계속 근로가 부적당하다고 인정되는 자는 본 채용을 거부할 수 있다.</p> <p>③수습기간 중 품행, 적성 등 자질을 평가하여 수습연장의 필요성이 인정될 경우 그 기간을 1회에 한하여 3월까지 연장할 수 있다</p>
엘카	<p>취업규칙 제6조[근로계약기간]</p> <p>1. 파트타임, 임시직 및 촉탁직원의 근로계약기간은 회사가 정한다</p> <p>취업규칙 제9조[수습]</p> <p>1. 신규채용 자는 채용된 날로부터 3개월간의 수습기간을 마쳐야한다. 그러나 회사는 필요하거나 적절하다고 생각하는 경우 위 수습기간을 생략, 단축 및 연장할 수 있다.</p>
샤넬	<p>취업규칙 제2조[채용]</p> <p>2.5. 개별 근로계약에 통상 3개월인 수습기간이 규정된 경우 회사는 직원의 업무수행능력에 대한 회사의 평가에 따라 필요하다고 여겨지는 경우 수습기간을 연장할 수 있는 권리를 갖는다. 그러나 연장기간은 3개월을 초과할 수 없다.</p>
클라란스	<p>취업규칙 제7조[수습기간]</p> <p>1. 신규 정식 직원으로 채용된 자에 대하여는 채용한 날로부터 3개월까지의 수습기간을 둔다.</p> <p>취업규칙 제9조[채용제한]</p> <p>4. 불법집회 및 시위 등에 참가, 동조의 사실이 있는자</p>



둘째, 수습사원 평가의 불투명한 문제가 존재한다. 현재의 수습사원이 정식 사원으로 연장되는 것은 매니저에 의해서 이루어지기도 하지만 주로 관리자(SM/RM)에 의해 결정된다. 그런데 이들 수습사원에 대한 객관적인 평가 지표가 실제로 없기 때문에 일부 매장에서는 수습기간이 6개월을 넘어 1년 이상 수습사원으로 일하는 상황이 나타나고 있다. 이와 같은 현상은 특히 영업이익이 상대적으로 낮은 지방 매장들에서 나타나고 있다.

셋째, 수습기간 연장에 대한 관리자들의 인식은 제도적 모순을 은폐시키고 있다. 과거 수습사원의 기간연장 문제는 관습적으로 1회나 혹은 그 이상 기간이 연장되었으며, 이는 현장에서 어쩔 수 없는 상황으로 수용되고 있었다. 하지만 화장품 업계의 수습사원 기간이 이처럼 자의적으로 이루어지고, 평가 기준이 모호한 상태에서는 비정규직(수습사원) 판매사원들의 임금 및 복지제도 등의 노동조건은 구조적으로 해결될 수 없다. 실제로 설문조사 결과 화장품 판매사원 중 비정규직은 근로계약서를 작성할 때 □□근로계약 기간을 정했다□□는 의견이 54.2%(정규 2.4%)나 되었음에도, □□근로계약서를 갱신했다□□는 의견은 33.3%(정규 2.3%)에 불과했다.

(수습기간 연장문제) 당연히 수정되어야 하고, 만약에 내가 가고 싶은 매장을 고르는 게 아니잖아요. 그거는 본사에서 보내니까 가는 거고, 그런 매장이 적어서 그렇게 하는 것도 있을 수 있겠죠. 근데 나이가 똑같고 경력도 비슷한데 그 사람이 정식 자체를 늦게 가는 거는 그 사람의 그런 개인적인 때문에도 있는 것 같아요(사례 KD1-3:412).

당연히 경력자도 그렇고 신입 때도 그렇고 그거는 솔직히 약간 희망을 갖고 들어와서 희망을 저버리는 회사의 그런 체계적인 그거는 잘못된 것 같구요. 그리고 어느 정도 딱 들어왔을 때 평가되는 없잖아요. 원래 들어와서 업무 평가를 하는 것은 3개월이면 3개월, 6개월이면 6개월, 어느 정도 너무 들지 않게 정해야 해요, 어쩔 수 없이 그 외 직원이 능력이 부족한 게 아니라면 어느 정도 기간의 너무 길지 않은 범위 내에서 평가를 할 수 있게끔 해서 딱 딱 바로 바로 직원으로 채용 될 수 있게끔 해줘야 되는 거라고 생각을 해요(사례 KC1-2: 477).

근데 3개월(수습)이라는 기간은요, 불필요하게 느끼기 때문에 개인적으로 그렇고요, 화장품 같은 경우에는 너무 모 그래도, 판매에서는 가장 수습이 필요하다고 생각하거든요. 그렇기 때문에 수습연장이라는(웃음) 것이 있는데요. 근데 그럴 필요는 없다고 생각하거든요. 한두 달 정도만 지나도요, 보통 어떻게 팔아야 될지나 그녀가 전혀 관심이 없던 사람이 들어오거나 하면 모르겠지만 어느 정도 상식이 좀 있고 화장품에 대해서 어느 정도 아는 사람들 같은 경우에는 2달 정도만 지나도 어떤 건 팔 수 있거든요(사례 KD2-1: 521).

지방 같은 경우에는 수습을 1년 넘게 하는 사람이 많아요. 지방은 이런 게 좀 오래 걸려서 그런 걸 못 참고 그리고 여기보다 월급이 더 짜거든요. 일당이 짜기 때문에 못 견디고 그만두는 애들이 많아요(사례 KC2-2: 578-579).

그건 정확히 모르겠는데요(웃음). 그게 한 (수습)3개월 하면 된다고 하는데 또 매장마다 사정, 그런 능력이나 이런 거에 따라서 또 다르더라고요. 사정에 따라서 다르게 되기 때문에 언제 딱 정확히 될지는 모르겠어요. ...(중략)... 일단 그냥 간단하게 했으면 좋겠거든요. 사실상 잘 모르겠어요. 그니까 어느 정도 경력이 쌓이면 기간이 정해졌으면 좋겠어요. 정확하게. 이거는 마냥 기다려야 되잖아요. 자기가 언제 될 지도 모르고 언제 또 모르기 때문에...(사례 KC2-4: 599-603)

## b. 비정규직법 시행 전후 채용 변화

현재 외국계 화장품 업체 4사 중 2군데(샤넬, 로레알)에서는 2007년 비정규직법 시행을 전후로 나름의 비정규직 대책을 내놓았다.<sup>58)</sup>

먼저, 샤넬의 경우 비정규직법 시행을 전후로 하여 해당 노동자들을 대상으로 한 직무분석 결과를 통해 직급 및 임금체계를 개편했다. 샤넬은 기존의 2단계였던 비정규직(기간제-아르바이트) 체계를 □□기간제(템포)-아르바이트(A1)-아르바이트(A2)□□로 더 세분화했다. 또한 정규직(직능, 직무수당 신설)과 비정규직(기본급과 일당 대상자 구분) 모두 새로운 임금 및 직급체계로 개편되었다.

우리가 영업에 보면 정규직이 있고요. 기간을 정한 비정규직이 있었어요. 3개월을 수습으로 하는... 거의 정규직하고 모든 것이 똑같은데 기간만 정한 이 두 부류가 있었고, 아르바이트(일급)로 하는 사람들도 있었어요. 그런데 이 사람들이 매장에서 동일하게 일을 하잖아요. 그러다보니 이 사람들의 직무(A1, A2)를 나눴어요. 그래서 A1, A2를 만든 거예요. A2는 비슷하지 않은 업무나 정말 아예 경력이 전혀 없어서 와서 똑같이 일을 할 수 없는 사람들. 그래서 A1, A2 이렇게 나눈 거죠. 급여체계나 이런 것은 다 바뀌었어요. 일급으로 안주고 기본급으로 주고. 직원하고 똑 같아요 시스템이. 그런데 보너스 지급만 50%예요. 다 똑같고(사례 KC1-1: 270).

샤넬과 달리 로레알은 이미 마트사업부(E-Mart)의 상당부분을 외주화한 상태로 운영하고 있다. 로레알의 마트사업부 직원들은 채용시기부터 외주업체를 통해 입사하고, 로레알 본사에서 면접을 본다. 그리고 면접과정에 통과된 직원들은 곧장 매장에 배치된 이후 일정한 시간이 경과하면 정규직으로 전환되는 형태를 취하고 있다. 최근 로레알은 비정규직법 시행 이후 매장에서 파견사원으로 2년 이상 근무한 노동자 15명을 정규직으로 전환했다. 하지만 로레알 사측이 마트사업부 직원들을 매년 정규직으로 전

58) 설문조사 결과 응답자의 13.7%(비정규 25%, 정규 9.4%)는 비정규직법 시행 전후 회사가 현재 근무하고 있는 직장에서 정규직과 동일업무를 담당하는 비정규직의 전환배치사례가 있다고 응답했다.

환하는 것은 아니다. 이와 같은 내용은 로레알 조합원의 인터뷰 내용을 통해서 확인 할 수 있다.

정규직으로 전환이 안됐을 경우 이게 좀 있어요. 그니깐 처음에는 그걸 좀 알고 들어온 직원 사람들은 (정규직 전환)그거를...기대심리라는 게 있잖아요. 근데 그게 안 될 거 같으면 아예 그냥 떠나버려요(사례 KA1-2: 32).

실제로 <표 7-4-6>에서 보는 바와 같이, 화장품 판매직 노동자 10명 중 5명 정도(52.9%) 현재 정규직과 동일한 업무를 담당하는 비정규직이 존재하고 있다고 응답했으며, 10명 가운데 6명(60.9%)은 정규직과 동일노동을 담당하는 비정규직과 비정규직이 혼재하고 있다고 응답했다.

<표 7-4-6> 동일노동 비정규직 문제

	동일노동 비정규직 여부	동일노동 비정규직 전환배치 여부(07.7.1)	동일노동 비정규직 혼재 여부	동일노동 비정규직 분리 여부	동일노동 비정규직 외주화 여부 (07.7.1)
정규직	41.3%	9.4%	51.7%	16.8%	7.1%
비정규직	80.4%	25.0%	83.7%	16.3%	8.2%
평균	52.9%	13.7%	60.9%	16.7%	7.4%

그런데 샤넬의 새로운 직급체계(□□기간제(템포)-아르바이트1-아르바이트 2□□)는 비정규직의 차별시정을 회피하기 위해 사측이 새로 강구한 것이다. 샤넬의 경우 아르바이트(A2, A1)도 업무에 필요한 교육(기초, 제품)을 모두 기간제(템포)나 정규직(BA)과 동일하게 이수할 경우 업무나 직무성격에 커다란 차이가 없다. 그런데 샤넬의 새로운 직급체계는 고용형태에 따른 비정규직의 차별적(임금, 복리후생)로 볼 수 있다.<sup>59)</sup>

한편 화장품 4사 조합원들은 비정규직 차별 인식과 해결 문제에 긍정적(3.64)인 의견을 갖고 있었다. 이와 같은 의견은 비정규직(3.58)보다 정규직(3.67) 조합원이, 미혼(3.58)보다 기혼(3.79) 조합원이 상대적으로 더 정(+ )의 값으로 나타났다. 특히 조합원들은 비정규직 차별문제의 해결 사안으로 제시된 직무급제 문제(4.03)와 동일노동 동일임금 문제(3.77)에 있어 긍정적(+ )인 의견을 갖고 있었다(<표 7-4-7>).

59) 현재 샤넬은 비정규직이 정규직으로 전환할 경우 작성해야 하는 고용전환서가 있고, 매장 내에서 아르바이트 직원에 대한 평가지표인 근무 평가서가 있다.

<표 7-4-7> 비정규직 차별문제에 대한 조합원들의 인식

		비정규직 차별인식과 해결 종합	비정규 차별인식 문제	동일노동 동일임금 문제	직무급제 문제	정규직 양보문제
고용 형태	정규직	3.67	3.60	3.71	4.03	3.29
	비정규직	3.58	3.23	3.89	4.02	3.11
	평균	3.64	3.49	3.77	4.03	3.24
혼인 여부	미혼	3.58	3.41	3.69	3.97	3.20
	기혼	3.79	3.60	3.87	4.10	3.47
	평균	3.62	3.45	3.72	3.99	3.25

\* 주 : :1) \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001은 통계적 유의수준을 의미함.

2) 계수 값(점수)은 □□전혀 그렇지 않다 = 1□□, □□그렇지 않다 = 2□□, □□보통이다 = 3□□, □□그렇다 = 4□□, □□매우 그렇다 = 5□□를 의미함. 비정규직 차별인식은 역코딩(-) 하였음.

3) 비정규직 차별문제 종합은 □□차별인식 문제+동일노동 동일임금 문제+직무급제 문제+정규직 양보 문제□□의 4가지 사항을 합하여 새로운 변수를 만든 것임

## ② 모집채용 과정의 또 다른 문제

현재 화장품 업체들은 주로 직원 모집 방법으로 매장 모집이나 인터넷 홍보를 활용하고 있다. 현재 일하고 있는 직원들의 입사 경로를 보면 매장추천이나 학교 학과 소개 등이 대부분이며, 간혹 인터넷(판매직 사이트 등) 등을 통해 입사하고 있다. 그런데 화장품 업체들의 직원 채용방식은 몇 가지 문제점이 있다.<sup>60)</sup>

먼저, 화장품 업체들은 사무-관리직과 판매직의 채용과정에 차이를 두고 있다. 현재 화장품 주요 4사의 직원 모집채용 과정을 보면, 사무-관리직의 경우 본사에서 직접 공개채용 방식을 활용하는 것에 비해, 판매사원들은 수시(혹은 경력사원) 채용방식을 활용하고 있다. 이는 현재의 화장품 판매

60) 한편 화장품 업체들은 모집 및 채용 그리고 인사승진에서 사무-관리직과 영업직을 분리 운영하고 있다. 이는 업무 특성에 따른 차이로 볼 수 있지만, 실제로는 업무/직무에 따른 학력별 직군이 분리되어 있기 때문이다. 그런데 현재 화장품 판매사원의 경우 입사 경력 10년이 넘어야 대리로 승진이 가능한 상황이다. 이에 비해 사무-관리직 사원은 대리로 승진하는데 5년 정도 소요된다. 결국 사무-관리직과 영업직은 서로 다른 직군으로 채용되어 있지만, 실제로 일정한 근속기간에 따른 진급과정이 비슷해야 한다. 하지만 현재 화장품 회사들의 사무-관리직과 영업직의 진급 시기는 보이지 않는 차이가 존재한다.

사원들의 인력부족과 같은 수요공급의 불일치 때문이기도 하지만, 예전부터 사측은 판매사원들의 업무(직무성격)를 상대적으로 핵심인력으로 보지 않기 때문이다.

둘째, 화장품 업체들은 판매사원의 모집과 같은 인력관리를 본사가 아닌 영업 현장(매장)에 전가하고 있다. 현재 대부분의 화장품 판매 매장은 해당 직원들의 잦은 이직(turnover)으로 인해 인력이 부족한 상황이다. 그런데 화장품 업체들은 신규 인력의 인원충원을 해당 매장에게 전가시키고 있다. 이러한 이유로 화장품 판매사원들은 매장 인력을 확보하기 위해 주위 지인들이나 인터넷 매체(미니홈피, 포털사이트 등) 등을 통한 모집 방법을 활용하고 있다.

인터넷에 이런 것도 하나의 방법으로 하긴 하는데 대체적으로 인터넷으로 들어오는 사람들 같은 경우는 근속 기간이 짧아요. 일단은 이 사람이 어떤 그게 확인이 안 돼서요. 그니깐 정말 잘 걸러 한 애도 들어오면 이게 한 1% 거의 인터넷 소개 들어온 브랜드는 저희뿐만 아니라 다른 브랜드도 있거든요. 그러다보니까 이제 근무를 오래 못하니까 저희 같은 경우는 보통 3개월 신입이 들어오면 3개월은 있어도 거의 매장에 도움이 안 된다고 보시면 되요(사례 KD1-2: 363).

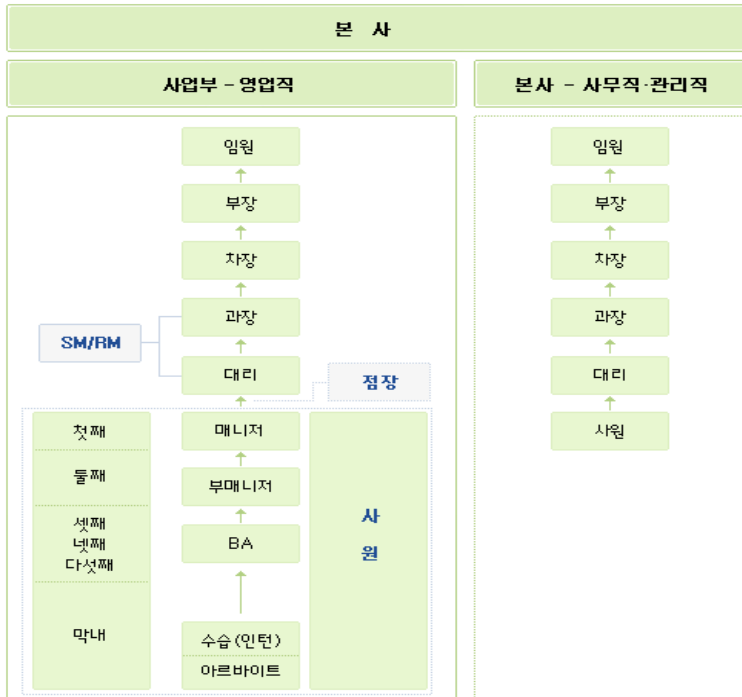
좀 약간 어려운 부분이 매장 인원 같은 경우 대개 보통 회사 쪽에서 직원관리를 하잖아요. 근데 막상 매장에 직원이 부족하면 본사에서 직원들의 인원에 대해서 책임감을 못 느끼는... 약간의 조금 좀 인원에 대해 소홀한 부분이 많아요. 그래서 직원들이 자기들 홈피나 그런데 올리는 경우도 있어요(사례 KC1-2: 432).

## 나. 승진 및 인사

### ① 직급체계

일반적으로 화장품 회사들의 직급체계는 업무 특성에 따라 크게 사무-관리직과 영업직의 이원적 직급체계로 운영되고 있다. <그림 7-4-3>, <표 7-4-8>을 보면 알 수 있듯이, 화장품 4사는 직군별로 직급체계가 구분되어 있으며, 사무-관리직의 경우 □□일반사원-대리-과장-차장-부장...□□ 등의 승진사다리를 갖고 있다. 반면에 영업직 판매사원들은 □□아르바이트 혹은 수습(인턴)-사원-대리-과장-차장-부장...□□의 승진사다리를 과정을 밟아야 한다.

<그림 7-4-3> 주요 외국계 화장품 업체의 직군-직책 유형1)



- \* 주 : 1) SM(Sales Manager)과 RM(Road Manager)은 관리직(supervisor)으로 매장(카운터)의 영업 사원들 관리 감독하는 역할을 하는 이들을 지칭함.
- 2) BA(Beauty Advisor)는 매장 판매 사원을 지칭하는 의미로 사용되고 있음.
- \* 자료 : 노조 간부 및 조합원 인터뷰 내용을 중심으로 재구성.

<표 7-4-8> 화장품 4사 직급체계 비교

고용 형태	로레알	샤넬	엘카	클라란스
비정규	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마트 - 파견(2년 경과 후 정규직화)</li> <li>• 수습사원(3개월)</li> <li>- 일부 아르바이트 존재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아르바이트 : A2(4개월)→A1(4개월)</li> <li>• 기간제(템포)사원(4개월)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수습사원(3개월)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수습(3개월)→인턴(3개월)</li> </ul>
정규	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사원(BA-부매니저-매니저)</li> <li>• 관리직(과장 이상)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사원(BA-부매니저-매니저-점장)</li> <li>• 관리직(과장 이상)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사원(BA-부매니저-매니저)</li> <li>• 관리직(과장 이상)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사원(BA-부매니저-매니저-필드 매니저)</li> <li>• 관리직(과장 이상)</li> </ul>

- \* 주 : 1) 수습기간은 명시적으로 3개월로 되어 있고, 그 기간을 1회 연장할 수 있음.
- 2) 샤넬의 경우 수습 사원 연장기간이 명시적으로 되어 있지 않으며, 아르바이트(A1, A2)의 기간 또한 명시되어 있지 않음.

한편 화장품 영업직의 경우 사무-관리직과 달리 내부의 승진사다리가 좀 더 복잡하다. 예를 들면 판매사원은□□수습-사원(뷰티 어드바이저 BA) □□이라는 단순한 구조이지만, 작업장 내부에는□□숍 마스터 제도(shop master system)□□와 같은 비공식적 승진사다리(career ladder)가 존재한다.<sup>61)</sup> 화장품 판매직의 매장 내부 조직구조를 보면, 근속에 따른 비공식적 위계구조(첫째=매니저-둘째=부매니저-셋째……막내)가 형성되어 있다. 이는 작업장 내 서열과 노동 분업을 결정하는 역할을 한다(<표 7-4-15>).

<표 7-4-9> 인사승진 경험(유경험 응답율)

	부서 내 직무 전환배치 경험	부서를 넘어서는 직무 전환배치 경험	승진(진급 경험)
정규직	46.3%	9.5%	45%
비정규직	22.2%	11.4%	20.5%
평균	39.9%	10%	38.4%

특히 화장품 4사 영업직 직급체계의 공통적인 특징은 정규 사원(BA)이 되기 이전에 수습(3개월) 과정이 있으며, 클라란스는 수습(3개월)-인턴(3개월)으로, 샤넬은□□A2-A1-기간제(템포)□□로 개편하여 내부 승진사다리를 더욱 복잡하게 만들어 놓았다(<표 7-4-8>).

이와 같은 화장품 내부의 비공식적인 승진사다리는 화장품 노동자들에게 직급상의 공식적 인사승진의 경험이 아님에도 승진경험으로 인식하게 하는 효과가 있다. 실제로 정규직(45%)이나 비정규직(20.5%) 모두 실제적인 공식 승진(사원→대리)이 아님에도 불구하고, 승진(진급)경험이 있다는 의견이 매우 높았다(<표 7-4-9>).

## ② 인사평가제도

일반적으로 화장품 판매사원들에 대한 평가는 매니저와 관리직(SM/RM)에 의해 결정되고, 매니저는 관리직에 의해 평가 된다. 그런데 이와 같은 화장품 업체의 인사평가시스템은 합리적이고 객관적인 평가보

61) 일반적으로 샵 마스터제도는 매장의 선임자가 오랜 경험을 통해 습득된 매장 내 업무와 관련된 기술재(skill asset)를 갖고 있다. 때문에 매니저의 경우 직원 추천이나 평가와 같이 작업장 내의 일정한 재량권을 갖고 있을 뿐만 아니라, 판매 실적에 따른 인센티브도 일반 사원보다는 많은 편이다. 때문에 무노조 사업장의 경우 매니저는 노동자들의 권익과 보호를 위한 위치(노조 결성의 주도 세력)가 될 수도 있지만, 반대로 사용자에 대한 헌신과 충성(loyalty rent)을 강요하는 위치가 될 수도 있다.

다, 관리직의 주관적인 평가에 의해 이루어지고 있다(<표 7-4-10>).

현재 화장품 판매 사원들에 대한 평가는 실적, 경력, 근태 등이 주요한 기준으로 인지되고 있지만, 현장 판매 사원 그 누구도 회사의 인사평가의 객관적 지표나 원칙에 대해 알지 못하고 있었다. 또한 화장품 판매사원들의 노동조건에 영향을 미치는 매장배치 또한 합리적 기준이나 원칙 없이, 관리자의 주관적인 평가에 의해 이루어지고 있었다.

(인사 승진)물론 이제 그런게 있잖아요. 뭐 합리적인 것보다 실적 같은 거 있을 수 있겠지만 윗분들한테 잘 보이는 사람 있죠. 아무래도 그런 사람 이쁘긴 하겠죠. 윗 사람 눈 밖에 안 난 사람. 그런 것도 있는 거는 솔직히 합리적이 아니죠(사례 KA1-3: 89).

(인사평가기준)아주 개판이죠. 여기는 그니깐 어떤 정식화되어 있는 인사가 아니에요, 물론 매출이 공식적인 데이터가 있긴 하지만 일단 매출 데이터가 중요하지만 아주 우수워요...뭐 목표 달성률, 그 다음에 기본적인 매니저의 근태, 뭐..여하튼 본사에서는 이런 다양한 것들이 평가 항목이 되어 있다고 하지만..(사례 KD1-2: 381-382).

매장 이동(로테이션) 할 때 꼭 그 매장에서 꼭 올리라는 법은 없죠. 공식적으로는 모르죠...! 암묵적으로는 경력, 그간 매니저의 입소문. 재 잘 한다더라 이런 것...매출은 보겠죠(사례 KC1-1: 278)

실제로 화장품 4사의 인사관리제도는 기존의 연공급 형태와 성과급 형태를 적절하게 혼합한 형태이다. 예를 들어 화장품 업체의 임금체계나 평가 방식을 보면 성과급 형태에 더 가깝지만, 채용 형태는 연공급형에 더 가깝다(<표 7-4-11>).

<표 7-4-10> 화장품 4사 인사제도 비교

고용 형태	로레알	샤넬	엘카	클라라스
비정규	<ul style="list-style-type: none"> <li>매니저-관리자 평가</li> <li>마트: 파견(2년 경과자 정규직 전환 시행)</li> <li>수습(3개월)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>매니저-관리자 평가</li> <li>A2(4개월)</li> <li>A1(4개월)</li> <li>기간제(4개월)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>매니저-관리자 평가</li> <li>수습(3개월)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>매니저-관리자 평가</li> <li>수습(3개월)</li> <li>인턴(3개월)</li> </ul>
정규	<ul style="list-style-type: none"> <li>주관적 요인 강함</li> <li>평가(근태, 실적, 능력, 경력) 불신</li> <li>승진사다리 제한적</li> <li>- 본사 승진 일부 매니저에 한정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주관적 요인 강함</li> <li>평가(근태, 실적, 능력, 경력, 시험) 불신</li> <li>승진사다리 제한적</li> <li>- 본사 승진 일부 매니저에 한정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주관적 요인 강함</li> <li>평가(근태, 실적, 능력, 경력) 불신</li> <li>승진사다리 제한적</li> <li>- 본사 승진 일부 매니저에 한정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주관적 요인 강함</li> <li>평가(근태, 실적, 능력, 경력) 불신</li> <li>승진사다리 제한적</li> <li>- 본사 승진 일부 매니저에 한정</li> </ul>

\* 주 : 샤넬의 경우 기간제 기간이 □□6개월 →3개월 →1년→? 4개월□□등으로 그 기간이 계속 변화되고 있음. 샤넬은 2007년 7월 비정규직법 시행을 전후로 하여 기존의 아르바이트를 A1과 A2로 구분했음. 하지만 현재 샤넬의 기간제나 아르바이트의 기간이 현장에서 제대로 지켜지지 않고 있음.



<표 7-4-11> 일반적인 인사제도와 외국계 화장품 회사의 인사제도 비교

비교 제도	일반적 인사제도 특징		외국계 화장품 인사제도 특징
	연공주의 인사	성과주의 인사	
채용	<ul style="list-style-type: none"> <li>정기 및 신입사원 채용</li> <li>일반적인 선발기준</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수시 및 경력사원 채용 강화</li> <li>전문성과 창의성 위주의 선발기준</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수시 및 경력사원 채용</li> <li>일반적인 선발기준</li> </ul>
평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>태도와 근속연수 중심 평가</li> <li>애매하고 불투명한 평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과와 능력 중심 평가</li> <li>객관적이고 투명한 평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>태도와 근속연수 중심의 평가(성과 + 능력 반영)</li> <li>애매하고 불투명한 평가</li> </ul>
보상 진급	<ul style="list-style-type: none"> <li>직급과 연차중심의 연공승진</li> <li>연공형 월급제, 고정상여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>직급파괴 및 성과, 역량에 의한 승진</li> <li>연봉제, 성과급제 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>연차중심의 연공승진 중심(성과 + 역량 반영)</li> <li>기본급 + 성과급제</li> </ul>
퇴직	<ul style="list-style-type: none"> <li>평생고용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>조기퇴직</li> <li>전직 지원 활성화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평생고용</li> <li>→ 정년(55-60)까지 남아 있는 노동시장 아님</li> </ul>

\* 주 : 화장품 인사제도는 노조 간부 및 조합원들의 인터뷰 내용을 중심으로 재구성. 기존 인사제도는 노동사회연구소 내부자료.

### ③ 주요 일과 및 직무-업무 분리

일반적으로 해당 사업장에서 일하고 있는 노동자들의 직무와 업무를 파악하기 위해서는 그들의 주요 일과를 봐야한다. 왜냐하면 판매사원들의 노동과정이나 주요 업무에 대해 이해하기 위해서는 기본적으로 그들의 주요 일과에 대한 구체적인 흐름 속에서 파악해야 하기 때문이다.

먼저, 화장품 판매사원들의 일상적인 출퇴근 시간을 보면 대부분 아침 8시30분에서 9시사이에 출근 하여, 저녁 8시 정도에 퇴근한다. 이럴 경우 화장품 판매사원들의 1일 노동시간은 약 9시간(점심 및 간식시간 등의 휴게시간 제외) 정도로 예측할 수 있다. 그런데 화장품 판매사원들의 출근 시간대는 대체로 업체나 매장별로 큰 차이가 없으나, 퇴근시간은 상황에 따라 유동적이다. 일반적으로 업체별로 주중 퇴근시간은 차이가 없으나, 백화점 세일기간이나 주말(금, 토, 일)은 영업시간 연장으로 인해 퇴근이 1시간 이상 연장된다.<sup>62)</sup>

62) 유통업이 경우 근무지(거래선-백화점 및 할인점) 영업시간 연장이나 연중 무휴 등의 경영전략은 화장품 판매사원들의 노동조건을 악화시키는 요인이 되고 있다. 더욱 중요한 것은 이처럼 연장 근무를 시행하고 있음에도 해당 종사자들은 이에 대한 적절한 보

<표 7-4-12> 화장품 판매사원의 1일 작업 과정

시간	주요 업무	내용 및 비고
08:30-09:30	▪ 출근 : 메이크업, 유니폼 착용 등	- 업체나 매장별로 출근시간 다름
09:30-10:00	▪ 청소 및 정리, 진열	- 매장 진열 및 청소 - 아침 식사를 하는 곳도 있음
10:00-10:30	▪ 개점 : 조회(15분 내외), 매장 키 확인 등	- 백화점 조회 및 매장회의 - 업체 신제품 교육 병행
10:30-11:30	▪ 업무 : 상품판매, 서류 정리	- 본사 서류보고, 오전 판매 - 인터넷 상품 확인 및 발송
11:30-14:30	▪ 점심 시간 : 교대로 점심식사	- 1인 매장의 경우 점심시간 1시간을 모두 사용하지 못함 - 시차 대상 직원 출근
14:30-20:00	▪ 업무 : 상품판매, 전화 연락	- 오후 영업 - 행사 홍보 등의 고객 전화 - 백화점 집중 근무시간
16:00-18:00	▪ 휴게시간 : 간식시간(30-40분) 혹은 티 타임(tea time, 20분)	- 매장별 혹은 상황에 따라 간식시간을 사용하지 못할 때도 있음.
20:00-20:30	▪ 폐점 : 매장 정리, 청소(30-40분)	- 당일 판매실적 등 확인, 정리
20:30-	▪ 퇴근	- 판매금액(상품권, 현금 등)이 맞지 않을 경우 퇴근 지체 됨

\* 주 : 노조 간부 및 조합원 인터뷰 내용을 중심으로 구성

둘째, 화장품 판매사원들의 출근 이후 개점 전까지의 일과를 보면, 자사 유니폼으로 갈아입고 각자 메이크업(화장)을 한다. 물론 개점 전 판매사원의 주요 업무 중 하나는 해당 브랜드별로 매장 청소나 정리(진열 등)를 해야 하며, 타사 브랜드의 매출액 확인(키 확인)을 해야 한다. 그리고, 판매사원들은 개점 전 업무 준비가 마무리되면, 근무지(백화점) 매장조회(15분 내외)와 자체 회의 등을 진행한다. 브랜드나 매장별로 상황이 다르지만 신제품이 출시되었을 경우에는 이 시간에 주로 매니저들이 사원들을 대상으로 신제품에 대한 설명이나 교육을 진행하기도 한다.

셋째, 오전 10시 30분 근무지 개점이 시작되면 주로 본사에 보고해야 할 서류작업이나 고객 상품 발송 등을 한다. 실제로 화장품 회사에 따라 본사에 보고해야 할 서류업무의 양에 차이가 있지만, 판매사원들은 매장의 오전 주요 일과가 서류업무라고 이야기하고 있다. 아울러 온라인(인터넷 등)이나 오프라인(매장)을 통해 주문된 상품 확인과 발송 작업도 오전의

상(연장근무 수당, 연차수당)을 받지 못하고 있다는 점이다.

주요 일과 중 하나다.

넷째, 화장품 판매사원들의 하루 일과 중 휴게시간은 점심시간과 간식시간 그리고 별도의 티타임으로 구분할 수 있다. 우선, 오전 11시30분부터 오후 2시 정도는 대략 매장 직원들의 점심시간이다. 물론 매장 규모에 따라 점심시간의 활용에도 차이가 있지만, 대체로 1시간 정도 점심식사를 한다. 해당 매장이 작은 곳은 주위 타 매장 직원들과 점심식사를 함께 가는 곳도 있지만, 매장 규모가 큰 곳은 자사 직원들끼리 교대로 점심식사를 간다. 그리고, 오후 4시-7시 사이에는 대략 40분 정도의 간식시간이 주어진다. 물론 당일 해당 매장의 상황에 따라 간식시간 조차 활용하지 못하는 경우도 발생한다. 끝으로, 판매사원들 사이에서 보통 티타임으로 지칭되는 1회 정도의 휴식시간(20분)이 있다. 그런데 현재 판매사원들은 이 시간에 커피 등의 음료수를 마시는 사람들도 있지만, 티타임은 흡연자들에게 담배를 피울 수 있는 시간으로 이용되고 있다.

다섯째, 화장품 판매사원들의 하루 일과 중 오후 2시 30분부터 저녁 8시까지 매장에 찾아오는 고객들에게 상품을 판매하는 주된 업무시간이다. 실제로 인터뷰 과정에서 모두들 저녁 6시 이후에는 백화점에 찾아오는 고객들이 가장 많기 때문에 이 시간은 하루 중 가장 바쁜 시간대라고 이야기한다.

여섯째, 백화점의 경우 대체로 저녁 8시에 폐점을 하기 때문에 화장품 매장 또한 이시간에 매장을 정리한다. 하지만 화장품 판매사원들은 당일 판매 물품과 금액을 확인해야 하는 작업이 남아 있고, 만약, 당일 판매물품과 금액 등이 맞지 않을 경우 퇴근 시간이 다소 지체된다.

앞에서 기술한 화장품 판매사원들의 하루 주요 일과는 아래의 인터뷰 내용을 통해 좀 더 자세히 알 수 있다.

아침에 보통 9시까지 와서 9시30분까지는 메이크업 와서 좀 화장하고(왜냐면 제품 우리 거를 해야 나중에 판매할 때 □□언니 뭐 썼어요? 그러면 이거 썼어요?□□ 해야 되니까), 9시30분까진 청소하고, 조금 청소하다가 한 10시정도부터는 이제 인터넷 나갈꺼 챙겨야 제품 같은 것 보고 들어왔다. 그러면 거의 한 10시30분 그전에 중간에 오픈노래 나오잖아요. 오픈 노래 나와서 있다가, 오픈 노래 끝나면. 10시에서 10시30까지 인터넷 주문 상품 등을 품품이 같은 걸로 싸요. 제품 안 파손 안 되게. 그런 작업들을 하구요. 그 다음에 이제 노래가 나와서 이제 오픈하고 그때부터 PDA로 찍어 봐야 되요. PDA로 찍어야 매출(인터넷 매출)이 올라니깐. 그것도 많이 들어올 땐 꽤 시간이 걸리거든요. 그거랑 뭐 샘플이랑 이런 것 다 챙겨서 이제 정확하게 나갈 수 있게끔 싸는 것. 그게 보통 한 빠르면 11시 30분정도. 늦으면 12시 사이. 11시30분에서 12시 사이고. 그 사이에 이제 매니저님 식사하러 가시면 그때 또 혼자 매장에 혼자 있으니까 뭘 못해요. 왜냐면 손님 언제 올지 모르고 우리 매장 형평상 약간 또...제가 들어가 있으면 손님이 오시면

뭘 하든 모르니깐. 뭐 특별히 할 수 있는 일은 없고 기다리면서 손님 보거나 뭐 인터넷으로 이렇게 주문 온 인터넷 판매 된 것을 POS에 등록을 해야 되잖아요. 매출 그런 일 하고 POS에 이제 매출 같은 것 등록 하고, 매니저님 식사 갔다 오시면 내가 식사하러 가고...이렇게 지나 가면 보통 한 2시30분에서 3시 그 정도 되요. 3시 이후에는 손님이 있으면 손님 들어오고, 없으면 이제 뭐 잡일 같은 것 걸레도 빨아야 되고 그리고 뭐 품품이 같은 것도 잘라놔야 되고. 뭐 쇼핑백이나 뭐 창고 여기 매장 말고 외부 창고가 있거든요. 물품 없는 것 그런 것들 갖다 채워놔야 또 내일 할 때 뭐 해야 되니깐. 그런 것도 갖다 채워 놓고 그런 것 하면 보통 한 5시 정도 되요. 5시 정도 되서 매니저님 간식(40분) 가시면 또 이제 매장 대기하면서 손님기다라고,, 그 다음에 이제 제가 간식 가고. 간식 갔다 와서 그때 아마 6시- 7시쯤에 그때 손님 조금 있거든요. 손님 조금 보다가 이제 POS에 이제 그날 매출한 것을 다 싹 찍어요. 그러면 이제 싹 다 찍고 이제 막판에 청소 조금 더 한번 청소만 해도 거의 한 30~40분 걸리거든요. 그렇게 하고 이제 퇴근 음악 울리면 이제 퇴근하고(사례 KA1-4: 114-115).

보통 7시에 일어나서 8시에 나와서 9시에 도착을 해요. 저는 막내(막내 8시30분)가 아니기 때문에..9시에 도착해서 메이크업을 하고, 9시30분부터 청소를 시작해요. 그래서 10시30분에 백화점 오픈을 해요. 일을 하고 12시30분 되면 시차들이 오죠. 이때 쯤 해서 오픈조가 식사를 하고.. 시차들이 일을 하고.. 우리가 밥을 먹고 오면 시차들이 밥을 먹고. 그렇게 하고 오면 그때부터 몇 명씩 해서 간식을 돌아요. 간식은 30분, 티타임이라고 하면 20분인데.. 진짜 바쁘면 티타임을 다녀오라고 해요. 담배나 한 대 피우고, 커피 한잔 마시는 그런 시간이에요. 그렇게 하고 하루가 8시에 끝나죠. 그런데 8시에 끝나고 나가야 하는데 여기 같은 경우는 계속 있어요. 마지막 까지 마감하고 나면 8시 20분~30분. 그렇게 20~30분이 금방 지나가거든요. 그때부터 불 끄고 청소, 약간 마무리하고.. 그 다음에 우리가 하루 매출 한 것을 맞추는.. 이게 굉장히 어려워요. 매장용 기계로 계산을 해도 항상 계산이 틀리는 거예요. 마감이 안 맞으면 끝까지 남아있기도 하고, 이런 것이 몇 시간씩 걸려요. 예를 들면 카드 결제도 카드가 굉장히 많으니까 5% 되는 것이 있고 안 되는 것이 있고 여러 가지가 있어요. 그런 것에서 그분이 5%를 했는데.. 일부만 입금을 하거든요. 상품권만 써도 5%가 안 돼요. 그런 식으로 복잡한 것이 있거나. 우리가 맞다고 계산을 했는데도 사람이니까 틀리는 경우도 있고. 이런 경우도 있어요. 예를 들어 1만원짜리 상품권을 드려야하는데 10만원을 드린 거예요. 그러면 9만원이 안 맞는 거죠.. 그런 식으로.. 그런데 본사에서는 보통 30분에 쓰기 때문에 우리가 8시 30분이라고 써요. 하지만 10시인 거죠(사례 KB-1-2: 181-182).

매장에 9시30까지 출근을 해서 백화점 오픈하기 전까지 청소하고, 백화점 조회가 10시 쯤, 조금 바쁠 때는 일이 많거나 이럴 때는 10시 20분 그때까지 할 때도 있고요. 조회는 화장품 브랜드 쪽만 모아서 따로 하고. 명품 쪽 따로 하고.. 전달사항 같은 것인데□□친절 사례가 뺏습니다.□□거나 □□불친절 사례가 뺏습니다□□ 그런 것을 얘기해서 □□이런 일이 없도록 주의해주세요. 신경써주세요□□. 이런 식으로 얘기를 해요. 그리고 오픈 준비마져 하고, 막내 같은 경우는 샘플 같은 것도 챙겨 놓고, 정리 할 것 한 번 더 정리 해놓고. 이 단계가 1시간이잖아요. 주로 조회 끝나고 나서 많이 하는데.. 판매를 할 때 떨어지지 않게끔.. 매장에 채워 놓는 그런 일을 주로 많이 하고요. 이 시간에 회사 동향 이런 것을 할 때도 있고요. 다른 브랜드들의 매출 그런 것도 확인을 하고, 그리고 잡다한 업무들 그런 것을 주로 많이 하고요..11시30분부터 2시30분까지가 식사시간이에요. 저희 같은 경우는 인원이 많기 때문에 시간 별로 몇 명씩 모여서 식사 갔다 와서 판매하고. 5시 30분부터 7시 사이가 간식시간이에요. 저희 같은 경우는 한가지 않으면 잘 안가요. 그리고 마감은 평일에는 (백화점이)8시까지 하기 때문에, 주말에는 8시30정도지만 매일 달라요. 그날의 서류작업이 없거나 준비할 것이 없으면 30분 정도면 더 하고 뭐하고 정리하고 갈

때도 있고요. 다음날 큰 행사가 있거나 하면 준비를 다 해놔야지 다음날 편하게 일하기 때문에..10시에 끝날 수도 있고. 9시30분에 끝날 수도 있고. 11시 다 되서 끝날 수도 있고.(사례 KB1-4: 249-251)

초기 제가 입사했을 때부터 따지면 정말 너무 많이 달라졌어요. 저는 솔직히 7시30분에 매장에 갔거든요. 그 당시에 매장마다의 그런 분위기가 있구요. 저희 약간 일하는 습관이 있잖아요. 어쩌다보니까 저 같은 경우는 그때 당시에는 수습이어서 그랬었는데 그때는 일찍 갔었어요. 예전에 근무는 8시30분 딱 출근이었어요. 근데 지금은 9시 출근이에요. 바뀐 거예요. 요거는 이제 몇 주 전부터 바뀐 거죠. 한 달 정도 됐죠. 9시로 바뀌었어요(근무 시간에 있어서 우리가 연장 근무를 하면, 오버 타임을 올릴 수 있는데 제한이 되어있어). 우리가 오버타임도 못 올리는데 일찍 가서 뭐냐. 이거죠. 쉽게 말하면. 그래서 적당히 조절을 하고 해서 9시부터 출근을 해서 화장을 하고 업무를 9시 30분부터 시작을 하게끔 전국 매장이 준비했어요. 그렇게 정말 안 되는 매장도 있겠지만, 그래서 9시30분부터 청소와 교육과 청소 그리고 백화점 조화에까지 다 이렇게 판매를 해서 일은 10시30분에 오픈이니까... 그전 1시간 동안 모든 일을 끝내요. 그렇게 하고 솔직히 그 본사와의 서류가 매일 매일 있기 때문에 그거는 서류를 하는 저로서는 한 11시까지는 그냥 왔다갔다 그렇게 뭐 해서 계산을 하잖아요. 그러면 이제 한 11시까지 이루어지는 편이에요. 그리고 오픈하고 나서도 약간 주변 정리정돈이 안됐으면 정리정돈도 하고 뭐 이것저것 또 메일 확인하고 또 다른 업무 같은 것 그런 것을 거의 보통 오전 중에 다 하거든요. 그러면서 손님도 보고 오픈 매장마다 다른 게 오픈 때 손님 많은 경우 있고 없는 경우가 많거든요. 그래서 그런 식으로 하고 점심식사를 거의 12시부터...그게 조금은 다른데요. 12시부터 2시30까지 3타임으로 돌때가 있고 2타임으로 돌때가 있어요. 그거는 손님이 있는지에 따라서 뭐 12시부터가 아니라 1시부터 점심시간인 경우도 있고, 그건 여건상 달라지고 그렇게 해서 점심 식사를 3시 안쪽으로 다 돌리고 그 외의 사람들은 일을 하죠. 그리고 그게 다른 백화점엔 이런게 없는데 여기는 집중 업무시간이 있어요. 집중 근무시간 3시30분부터 5시까지는 무조건 좀 매장에 일을 해야 돼요. 다른 업무들을 하지 않고. 되도록이면 그래서 매장에 솔직히 인력이 5명이래도 3명 근무하는 날도 많거든요. 휴무 돌고 교육가면은 3명 근무할 때가 있는데 이럴 때 적어도 2명 이상은 매장에 있어야 돼요. 우리는 그 시간에 간식은 못 돌아요. 보통 판 매장은 4시 반부터 간식을 많이 돌려거든요. 근데 저희 매장은 5시부터 간식을 돌아요. 그리고 6시30분 이전까지 보통 간식시간을 도는데 보통 그 안에 손님이 오다보니까 만약에 3명 근무하면 손님이 많으면 한명도 간식을 도저히 돌지 못하는 경우가 많이 있어요. 그럴 때는 이제 거의 7시 넘어서도 간식을 돌아요. 폐점이 8시인데, 그럼 정말 진이 다 빠지게 일을 하고 간식을 돌죠. 그래도 쉬긴 쉬어야 되니깐. 해서 8시에 마감을 하면 8시20분까지 여기는 불을 안 끄거든요. 8시20분되면 불을 꺼요. 그리고 문을 닫으며, 휘장을 그때부터 걷을 수 있어요. 그렇게 하고 전체적으로 본사 쪽에 메일도 남겨주고 이것저것 그 마지막 마감해야 되고 하죠. 그러면은 이제 빨리 끝나면 이제 8시30분이에요. 그럼 8시50분까지 있죠(사례 KC1-2: 467-468).

앞에서는 화장품 판매사원들이 하루 주요 일과를 살펴보았다. 그렇다면 화장품 판매사원들의 주요 직무와 업무는 어떻게 이루어지는지 살펴보자. 현재 화장품 판매사원들의 매장 내 업무 및 직무구분은 매장 규모(인력)에 따라 차이가 있지만, 대체적으로 근속기간(경력)에 따라 업무가 결정되는 편이다. 특히 판매사원들의 매장 업무는 채용과 직책(□□아르바이트-수습(인턴)/기간제(템포)-사원(BA)-부매니저-매니저□□)에 따라 업무 및 직무

가 결정된다(<표 7-4-15>). 특히 화장품 판매사원들의 노동분업화 현상은 규모가 작은 매장보다는 큰 매장에서 더욱 두드러진다.

큰 매장은 그만큼 움직여야 될 시간들이 되게 많죠. 그런데 작은 매장 같은 그 만큼 인원이 적죠. 그 적은 인원이 본사 업무 서류까지 다해야 해야 해요. 근데 큰 매장 같은 경우에는 인원이 많기 때문에 일을 분담해서 처리를 할 수가 있죠. 분업이 잘 되어 있죠. 그래서 오히려 자기의 일처리를 해가면서 고객 응대도 할 수 있고, 업무량에 있어서는 분업이 이제 되어 있기 때문에 오히려 조금 계획적으로 일할 수 있을 것 같구요. 작은 매장은 그 모든 일들을 닦치는 대로 다해야 되요(사례 KC1-2: 465).

큰 매장은 인원이 많고, 작은 매장은 한 3명, 4명 되잖아요. 그러니까 작은 매장은 판매하는 것 말고 뒤에서 서류 같은 일이 많아서, 큰 매장도 그렇겠지만 작은 매장은 조금 더 빨리 배울 수 있어요. 그리고 제품 같은 것도 많이 빨리 알 수 있어요. 큰 매장에서 많은 사람(손님들)을 보니까 조금 더 인정해준대요(사례 KC2-1: 490).

서류작업도 있고. 전화가 가장 다들 굉장히 싫어해요. 행사가 잡히면 매출이 많아서 많이 나오면 좋기는 한데 그 전까지 준비를 해야 되는 기간이 굉장히 오래 걸리기도 하고요. 목이 정말 많이 아프고요. 그래서 일하면서 농담으로 여기 그만 뒤도 할 것 정말 많다고. 텔레마케터 해도 잘 할 것 같고. 디자인 쪽에 가도 잘 할 것 같고, 하이터 정말 그렇게 말씀하시는 게 굉장히 많아요. 저희도 그렇게 얘기를 하고. 그런 잡다한 업무가 줄어들었으면 하는 마음이 커요(사례 KB1-4: 265).

먼저, 화장품 판매사원들은 입사 후 매장에 배치를 받고 난 이후 아르바이트 및 수습(3개월)기간 동안에는 판매보다는 청소, 매장정리, 전화연락(call), 타사 매장현황 체크(키) 등을 주로 담당한다. 물론 수습(인턴)사원의 경우에도 근무기간이 약 2-3개월 정도 될 경우에는 물품정리나 고객카드를 받고 컴퓨터 입력을 하기로 하며, 때론 간단한 상품을 고객에게 팔기도 한다.

둘째, 화장품 판매사원의 경우 원칙적으로 3개월(혹은 6개월)의 수습과정과정을 마치고나면 정규직(사원, BA)이 되는데, 이들은 주로 수습이 담당하고 있는 업무뿐만 아니라, 판매직의 주된 업무인 재고조사나 상품판매를 담당한다. 수습과 다른 점이라면 타 매장의 현황(키) 업무를 담당하지 않는 편이다. 물론 수습이 없을 경우 이것은 일반 사원의 몫이 된다. 그리고 매장의 상황에 따라 다르지만 사원(BA)중에서도 고객의 고충처리나 상품발주를 하기도 한다.

셋째, 화장품 판매사원이 약 5~6년 정도 근무경력이 되면 대체로 부매니저(둘째)가 된다. 이들 부매니저의 경우 매니저와 함께 실질적인 매장의 주된 업무를 담당하는 위치에 놓인다. 실제로 부매니저의 업무는 상품판매, 상품발주, 수습교육 및 제품교육, 작업할당, 디스플레이 등 거의 모든

업무를 담당할 수 있는 위치에 있다. 게다가 매니저가 출산이나 기타 사유로 업무에 공백이 발생할 경우 이를 대행하는 위치에 있다.

넷째, 화장품 판매사원 근무경력이 약 10년 정도가 되면 대략 매니저가 된다. 매니저는 일반 사원들과 부매니저가 담당하는 일을 모두 담당하고 있다. 여기에서 매니저와 부매니저의 업무상 차이점은 판매계획 작성, 본사 서류보고, 직원 평가 등은 매니저만 할 수 있다. 물론 일부 매장의 경우 상황에 따라 부매니저가 판매계획 작성이나 본사 서류보고도 담당할 수 있다. 하지만 부매니저와 달리 매니저는 신규 사원의 추천도 가능하며, 직원 평가 권한이 있기 때문에 해당 직원들의 징계나 해고의 결정에도 영향을 미칠 수 있는 위치에 있다.<sup>63)</sup>

<표 7-4-13> 화장품 판매사원의 탈속련화 여부

		탈속련화 문제	단순 반복성	업무의 지식 필요성	타인의 업무 수행 정도	부서 일의 능숙도	일의 자율성	일의 책임과 권한
고용 형태	정규직	3.44	2.27	4.11	3.52	3.87	2.92	3.98
	비정규직	3.41	2.56	4.37	3.22	3.55	2.94	3.88
	평균	3.44	2.35	4.18*	3.44	3.78**	2.93	3.95
혼인 여부	미혼	3.39	2.39	4.13	3.41	3.59	2.82	3.96
	기혼	3.54	2.13	4.29	3.47	4.32	3.26	3.82
	평균	3.42*	2.34	4.17	3.42	3.74***	2.91**	3.93

\* 주 : :1) \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001은 통계적 유의수준을 의미함.

- 2) 계수 값(점수)은 □□전혀 그렇지 않다 = 1□□, □□그렇지 않다 = 2□□, □□보통이다 = 3□□, □□그렇다 = 4□□, □□매우 그렇다 = 5□□를 의미함. 단순반복성은 역코딩(-)하였음.
- 3) 탈속련화 문제는 □□단순반복성+업무 수행의 다양한 지식 필요성+타인의 업무 수행 정도+부서 일의 능숙도+일의 자율성+ 일의 책임과 권한□□6개 항목을 합하여 새로운 변수를 만든 것임.

63) 일반적으로 화장품 회사의 경우 자사 브랜드별로 전국의 매장 매니저들이 참여하는 월 1회의 영업회의가 있다. 때문에 화장품 판매직원들은 이와 같은 정기적인 모임을 통해 상시적으로 전 매장의 상황이나 정보 공유가 가능했던 상황인데, 이는 이들이 서로가 자연스럽게 열악한 임금이나 노동조건에 대한 불만을 토로하는 자리로도 가능했던 구조였다. 실제로 화장품 판매 4사 노조 조직화의 출발도 영업회의가 그 토대를 마련해 주었다. 한편 화장품 매니저들이 노조 건설의 초동 주체를 담당했기 때문에 해당 매장의 직원들이 노조에 쉽게 가입시킬 수 있었던 것이다. 물론 매니저가 매장 내에서 절대적인 위치를 차지하는 위계구조였기 때문에 이들 화장품 4사의 노조 조직화가 가능했던 것이다.

한편 전반적으로 화장품 판매사원들은 고객과의 상호작용을 하는 대면 서비스이기 때문에 본인의 작업량(16.1%)을 제외하면, 작업속도(31.1%)나 작업방식(32.3%)에 있어서 일정한 자율성이 있는 것으로 확인된다(<표 7-4-14>).

<표 7-4-14> 업무(작업)의 책임과 권한 문제

	작업량 조정 가능	작업속도 조정 가능	작업방식 조정 가능
정규직	16.5%	27.5%	30.2%
비정규직	14.9%	40.4%	37.5%
평균	16.1%	31.1%	32.3%

실제로 면접조사 결과에서 알 수 있었던 것은 화장품 판매사원들의 하나의 상품을 파는데 걸리는 시간을 10분 내외로 보고 있다. 그런데 일반적으로 화장품 판매는 고객과의 상호작용 과정에서 상품의 정보전달과 소개 등의 판매 기술과 지식(메이크업, 스킨케어 등)이 필요하다. 때문에 판매사원은 본인의 업무인 상품판매와 관련된 작업 속도나 작업 방식에 일정한 자율성이 있다고 봐야 한다. 다음은 화장품 판매사원들이 고객을 접하면서 상품을 판매하는 서비스노동이 물질성(materiality)에 대한 이야기다.<sup>64)</sup>

기초랑 또 달라요. 오히려 색조 같은 경우에는 립스틱 보는 사람 중에도 진짜 오래 보는 사람도 많아요. 색깔별로 다 발라보려고 하는 사람들. 그런 사람들은 10분 넘죠. 10분~15분도 넘죠. 그리고 계산까지 안했을 때 그 정도 걸리고요. 정말 오래 본 사람은 30분 넘게 본 사람도 있어요. 그런데 기초 같은 경우에는 막 설명을 계속 해요. 어쩔 때는 30분 넘을 때도 있고. 그런데 고객님들이 저희 제품을 처음 써보는데 이 한 가지만 사려고 왔어요. 그럼 정말 5분도 안 돼 고르는 사람도 있으니까. 그런데 평균적으로 10분 정도는 걸리는 것 같아요. 거의 5분~10분. 그 사이면 거의 다 하고. 그런데도 좀 더 오래 갈 때가 조금은 있으니까.. 평균적으로는 그 정도 걸려요(사례 KB2-1: 545).

그냥 말로 해서 사시는 경우도 있고, 발라드리고 난 후 사시는 경우도 있고, 아니면 적어가지고 와서 □□이거 주세요□□하는 분도 있고...차이가 많이 나는데요. 조금 까탈스러

64) 서비스노동의 물질성(materiality)은 그간 서비스 제공의 전후 과정에서 수행되는 육체노동으로 파악되었으나, 소비자와 노동자 간의 상호작용에서 개입되는 팔리는 물건과 물건을 사게 하는 가시적 노동, 가시적 변화를 만들어내는 기술의 활용으로 나타난다. 이러한 물질성은 무형적 감정노동과 결합되어 최종적으로 서비스라는 상품을 생산하는 것이다(김경희, 2006)



운 손님은 30분 넘게 앉아계시는 분도 계세요. 저희 브랜드에 대해서 호감을 가지고 계신 분들이라든지 이미 사용을 하시던 분들..그런 분들은 1~2분 얘기하고 사 가시는 분도 계시고... 발라 드리면서 얘기를 하기 때문에 오면 인사하고.. □□ 뭐 보여주세요. 뭐 있어요? □□ 이렇게 물어보면 발라 주면서 설명하면 주세요. 이렇게 말씀하시는 분도 있고... 저희들끼리는 착한 손님 이렇게 얘기를 하는데요. 저희가 ‘이거 이번에 나왔는데 좋아요. 써보세요.’ 이렇게 말하면 ‘어, 그거 한번 줘봐.’ 이렇게 말씀하시는 분들도 계시고요. 내가 사용을 안했던 제품이라도 그런 손님 같은 경우는 쉽게 구매를 하시는 편이시거든요. 워낙 브랜드 충성도가 높은 분들.. 그렇지 않고 우리 제품을 쓰는데 어떤 제품이 트러블이 있었다면 조금 경계를 해요. 그래서 시간을 조금 두고 사용을 하시는 편이세요(사례 KB1-4: 254).

<표 7-4-15> 화장품 판매 노동자들의 업무 및 직무비교

고용 형태	직책	타사 매장 현황 체크 (키)	청소	매장 정리	전화 연락 (콜)	상품보충	고객상담	계산	말품제고정리	상품판매	고객고충대응	상품발주	제품교육	수습사원교육	작업할당	디스플레이	판매계획작성	본사서류보고	직원평가
비정규	이르 바이트	○	○	○	△	○	○	○	×	△	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	수습 인턴 템포	○	○	○	△	○	○	○	△	△	×	×	×	×	×	×	×	×	×
정규	사원(BA)	△	○	○	○	○	○	○	△	○	△	△	×	×	×	×	×	×	×
	부매너저	×	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	△	×
	매너저	×	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

\* 주 : 1) 업무-직무 비교표는 화장품 판매 노동자들의 주된 업무를 중심으로 정리한 것임.

2) ○는 해당 주체들의 주된 담당 업무-직무를 의미하며, △는 해당 업무-직무를 절반 정도, × 해당 업무-직무를 거의 맡고 있지 않는 것을 의미함.

3) 매너저의 경우 직원 평가의 위치에 있기 때문에 신규 사원의 추천이나 징계나 해고 등의 권한도 있음.

\* 자료: 노조 간부 및 조합원 인터뷰 내용 중심적으로 재구성.

## 다. 임금 및 후생복지

### ① 임금

화장품 4사 판매사원의 임금구성은 기본급과 성과급 그리고 제수당의 형태로 되어 있다(<표 7-4-16>). 그런데 화장품 판매사원의 임금체계의 주요 결정요인은 기본급이 아닌 실적(인센티브)과 제수당이다. 현재 화장품 판매사원의 기본급은 최저임금 수준에서 결정되고 있으며, 근속, 경력, 학력 등이 기본급에 추가적으로 반영되는 형태다.

<표 7-4-4>에서 확인된 바와 같이, 화장품 4사 판매사원들의 평균 임금은 약 161만원 수준이다. 화장품 판매사원의 평균 임금을 기준으로 보면, 임금구성에서 기본급을 제외한 다른 기타 항목(성과급, 연장, 연차수당 등)이 전체 임금의 약 60% 내외를 차지하고 있는 것으로 판단된다(<표 7-4-16>).<sup>65)</sup>

이와 같은 화장품 판매직의 과도한 성과급 임금체계는 매장별, 고용형태별 임금격차를 초래한다. 현재 화장품 업체들의 성과급(인센티브)은 매장(그룹)과 개인별 인센티브제도로 구분된다. 첫째, 화장품 4사는 매월 판매 목표량을 매장별로 지정해주고, 목표량 따른 매장별(그룹)로 인센티브를 주고 있다. 하지만 화장품 4사의 매장 성과급 지급방식은 회사에 따라 다소 차이가 있다. 예를 들면 로레알은 매장규모나 직책에 상관없이 일괄적으로 인센티브를 주고 있으며, 엘카(매장 규모별)와 클라란스(직책별)는 성과급이 차등적으로 주어지고 있다.

둘째, 화장품 4사는 직원들에게 매월 지정된 특정 제품(push)의 판매에 따른 개별 인센티브를 주고 있다. 그런데 영업 특성상 본사에서 매달 지정되는 특정 제품의 개별 판매는 매장 판매 실적과 연동될 수 밖에 없기 때문에 매장 판매량이 저조할 경우 개인 판매에 따른 인센티브 또한 적게

65) 일반적으로 노동시장에서 채용, 직무배치, 승진, 전직 및 퇴출의 경우 사용자들은 경쟁하는 노동자들 사이에서 상당한 선택권을 행사하면서 노동자 권력, 가용한 조직모델들 그리고 생산·판매의 요건들에 대응하여 매우 상이한 인센티브체계를 채택한다. 노동시장에서 충성체제(loyalty system)는 노동조건이 현신을 촉진하고 이에 크게 의존하면서 또한 추가적인 인센티브로서 부가급여와 고임금을 배제하지 않는 노동시장 일자리로 특징지을 수 있다. 충성체제는 좋은 성과에 대한 보상으로 장려금, 보너스, 수수료 또는 신분상승 및 특권을 제공하는 포상형태로 변화하고 있다. 특히 사용자가 노동자들을 소모적이고 쉽게 교체할 수 있는 존재로 취급하는 곳에서 성과급(PBR, payment by results)과 강압방식(drive)이 발견된다(크리스 킬리·찰스 킬리, 2006; 261-262).

된다. 또한 월별 매장 목표량을 달성하지 못할 경우 개인 인센티브를 주지 않는 곳도 있다.

<표 7-4-16> 화장품 4사 임금체계 비교: 임금 및 복지제도

고용형태	임금구성	로레알	샤넬	엘카	클라란스
비정규	기본급(혹은)일당	<ul style="list-style-type: none"> <li>파견(외부업체)</li> <li>수습 : 일당+개인 인센티브(50%)</li> <li>아르바이트: 일당</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수습 및 A1: 기본급+매장 인센티브(50%)+개인 인센티브(50%)</li> <li>A2 : 일당</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수습 : 일당+매장 인센티브(50%)+개인 인센티브</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수습 : 일당+매장 인센티브(50%)+개인 인센티브</li> </ul>
정규	기본급	□□ 호봉제(5년이하) •기본급(경력+학력)	•기본급(경력+학력)	•기본급(경력+학력)	•기본급(경력+학력)
	성과급	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과급(그룹+개인)</li> <li>그룹 인센티브 범위(100%, 95%, 90%)</li> </ul> <p>▶ 100% 목표 완료 : 25만원</p> <p>▶ 90% 목표 완료 : 5만원</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과급(그룹+개인)</li> <li>그룹 인센티브 범위(90% 이상 비율별)</li> </ul> <p>▶ 90% 이상 목표 완료 : 비율에 따라 금액 차등 지급</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과급(그룹+개인)</li> <li>그룹 인센티브 범위(100%, 90%)</li> </ul> <p>▶ 100% 목표 완료 : 20만원, 18만원, 15만원(매장 규모)</p> <p>▶ 90% 목표 완료 : 18만원, 15만원, 12만원(매장 규모)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과급(그룹+개인)</li> <li>그룹 인센티브 범위(120%, 110%, 100%, 90%)</li> </ul> <p>▶ 100% 목표 완료 : 매니저 22만원, 부매니저 20만원, 사원 18만원</p> <p>▶ 90% 목표 완료 : 매니저 14만원, 부매니저 12만원, 사원 10만원</p>
	통상 임금 성격 복리	<ul style="list-style-type: none"> <li>일비(식비 및 교통비-1일 8천원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>식비(10만원)</li> <li>교통비(10만원)→직능수당으로 변경</li> <li>간식비(2만원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>식비(10만원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>식비(21만원)</li> </ul>
	제수당	<ul style="list-style-type: none"> <li>매니저 수당(등급별 20/15/10만원)</li> <li>부매니저 수당(등급별 10/8/5만원)</li> <li>연차수당</li> <li>연장수당(0T)</li> <li>서비스 수당(월 3만원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>매니저 수당(20만원)</li> <li>부매니저 수당(10만원)</li> <li>직무수당(←상여금이 명칭 변경)</li> <li>연차수당</li> <li>연장수당(0T)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>매니저 수당(18만원)</li> <li>부매니저 수당(12만원←7인 이상 매장)</li> <li>연차수당</li> <li>연장수당(0T)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>매니저 수당(등급별 15/11/7만원)</li> <li>연차수당</li> <li>연장수당(0T)</li> </ul>
복리 후생	<ul style="list-style-type: none"> <li>임부(25만원)</li> <li>산부(15만원)</li> <li>학원비(50%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>학원비(50%)</li> <li>체력단련비(100%)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>문화비(5만원)</li> <li>학원비(50%)</li> </ul>	

게다가 현재 화장품 4사의 성과급제도는 고용형태에 따른 임금차별이

존재한다. 예를 들면 로레알의 경우 수습은 매장 인센티브가 없으며, 샤넬의 경우 수습은 매장 및 개별 인센티브가 50%만이 인정된다. 클라란스 수습사원 또한 노조가 건설(2007년 10월)되기 전에는 인센티브 혜택을 받지 못했다. 또한 화장품 4사의 경우 통상임금 성격의 식비나 교통비를 지급하고 있는데, 수습에게는 지급하지 않는 곳도 있다(<표 7-4-17>). 이는 설문조사 결과에서도 동일하게 확인할 수 있는데, 설문조사 결과를 보면 비정규직은 정규직보다 명절 상여금이나 경조금 등 각종 수당을 적게 받는다는 의견이 68.5%(정규 60.6%, 비정규 86.7%)나 되었다. 게다가 아르바이트나 수습의 경우 임금지급형태가 시급이 아닌 일당으로 지급되고 있기 때문에 연장근무나 휴일 근무를 하더라도 근로기준법에 따른 정당한 임금을 받지 못하고 있는 상황이다.

다 각자 하는 일이 있다 보니깐 그걸 하다 보면 판매를 못할 수도 있어요. 거의 막내들은 이제 판매를 못하는 경우가 더 많거든요. 그걸 본사에서 그렇게 생각 안하잖아요. 어쨌든 간에 실적을 많이 올려야 되는데 게다가 다 같이 일은 하는데 판매 실적이 적다고 해서 일을 안 하는 건 아니잖아요. 하는 게 너무 많거든요. 때문에 일을 못하는 건데 그 실적에 대한 스트레스 받긴 받아요(사례 KA1-3: 103).

그런데 죄송한데요. 저희가 본사에서 얘기 하는 게□□월급을 노출하면 안 된다□□ 그렇게 얘기를 했었어요. 그 당시에는 어떻게 체계가 잡혔는지는 모르겠지만 저랑 같이 몇 년을 근무한 사람의 기본급이 달라요. 그런데 지금은 비슷하다고 알고 있어요. 처음에 입사한 사람이 경력이 있고, 대졸 같은 경우에는 1호봉이 올라간다고 본사에서 얘기를 하더라고요. 그래서 지금은 처음 스타트는 비슷하다고 알고 있는데 과거에는 안 그렇다는 거죠. 그리고 경력을 얼마나 인정을 해주는 지 정확히는 모르겠어요. 만약 화장품 쪽 경력이 2년이고, 이 사람은 1년인데 기본급을 책정할 때 어떻게 나오는지는 모르겠어요(사례 KB1-3: 205).

목표 수당이 있는 것이 요즘은 자주 그런 것을 많이 걸어요. 만약 어떤 품목을 정해서, 이거는 개인 인센티브는 아닌데, 만약에 파운데이션이라고 하고 한 달에 우리 매장에서 1000개를 팔아야 한다고 치고, 1000개를 다 팔았는데도 매장의 목표를 못하면 그 인센티브는 없는 거예요(사례 KB1-3: 210).

(연장수당을 안 받으면) 얘기 키워야 되는데 그 기본급하고 보너스도 불안한 거 같아요. 목표를 해야지만 받는 수당이기에 때문에 이것만 가지고는 월 100만원도 안 돼요. 그거 가지고 애를 어떻게 키워요. 그러니까 자기가 (연장근무)하는 거죠 그냥(사례 KC1-1: 306).

남아있고, 열심히 해야겠다! 일할 의욕도 생기고 하는데 솔직히 뻔히 눈에 다 보이는 데 똑같이 일하고 똑같이 힘든데 누구는 많이 받고 적게 받고 누구는 ... (중략)... 월급을 많이 주는 것도 아니야, 일도 많아... 그러니까 여기를 떠나는 거죠(사례 KD1-3: 419-420).

직원들한테 솔직히 급여 자체도 좀 더 직원들이 인정할 수 있을 정도로 준다면 어느 정도 힘든 것을 걸로 표현하지 않고 속으로 감수할 수 있을 거예요. 직원들도 근데 걸로 표현하게 만들 정도로 직원들이 급여에 대해 불만이 큰 것은 일하는 것에 비해 대가가 너무 적으니까. 뭔가 그런 것을 생각했을 때 인원관리도 중요하고 거기에 걸 맞는 그런 급여 체계도 좀 변경이 되어야 될 것 같고..(사례 KC1-2: 478)

급여명세표가 정확하게 나왔으면 좋겠어요. 연장수당이나 휴일근무 같은 걸 자기네들이 막 바꿔요. 휴일 근무인데.. 우리 같은 경우는 토요일 일요일이 휴일이 아니잖아요. 이날 쉬려고 했는데 휴일 근무를 하면 그걸 그냥 휴일로 1.5배가 되네요. 그런데 자기네들이 그냥 바꿔요(사례 KB2-1: 541).

백화점 같은 경우엔 주말에는 원래 평소엔 8시까지 하고 주말엔 8시30분까지 하거든요. 근데 그 30분 연장한 것을 직원들은 올리면 받을 수 있는데, 저희 아르바이트는 못 받아요(사례 KA2-1: 573)

일단 돈(웃음). 그렇고 저희가 일한 만큼 본사에서는 인정 안 해주니까. 모르잖아요! 사실상 본사에서는 사무적인 일을 하시는 분들이니까 매장이 어떤지 아무리 이렇게 반영해 주신다고 해도 그런 걸 모르시니까 그런 거에 대한 임금 문제라든가, 아니면 그냥 그런 게 있잖아요. 화장품 쪽 일하면 목표달성을 해야 된다. 이것도 약간 임금이 따른 거인데 그거에 따라 너무 세분화 돼서 일단 매장 목표를 정해주는데 그게 모 스킴케어, 메이크업 세분화 돼서 그것도 100%를 달성해야 인정해주고 이런 것. 그런 것도 좀 문제인 것 같고요(사례 KC2-4: 601).

## ② 복지제도 및 기타 부가급여

화장품 4사의 복지제도는 법정복지제도를 제외하면, 대체로 경조휴가나 경조비 지원, 직원할인, 의료비 및 출산비 지원, 자기계발비(학원, 문화, 체력단련비) 등이다. 현재 화장품 4사 직원들의 복지제도는 업체별로 약간의 차이는 있으나 대체로 비슷한 상황이다(<표 7-4-17, 18>).

먼저, 화장품 4사 비정규직은 정규직에 비해 법정 복지 및 기타 부가급여를 받지 못하고 있다. 예를 들어 샤넬 수습사원은 법정복지제도인 4대

보험 적용을 받지 못하고 있다. 그리고, 엘카와 클라란스 수습사원은 상여금을 받지 못하고 있다. 그나마 샤넬 수습사원은 상여금을 정규직의 절반(50%) 정도 받고 있다. 한편 로레알과 샤넬(아르바이트 제외)은 경조휴가 및 경조금이 비정규직까지 적용되지만, 엘카와 클라란스는 적용되지 않고 있다. 이와 같이 화장품 판매사원들 중 수습사원이라는 명칭의 비정규직은 정규직과 달리 임금성격의 수당이나 복지제도의 혜택을 받지 못하고 있다. 실제로 해당 직원들의 불만과 의견은 매우 다양하다.

같이 고생을 하는데도 월급(정식과 비정규직)이 되게 많이 차이가 나고 그렇거든요. 같이 늦게 끝나도 좀 더 일찍 집에 가는 건 있어요. 시간 연장 수당 같은 건 안 나오니까. 그런 것도 일한 만큼 같이 주면 좋을 텐데.. 속으로는 조금 안타까워요(사례 KC2-1: 503).

(상품)안 팔수도 없고.. 비정규직은 왜 (인센티브)안주는지 모르겠어요. 왜 안줄까요? 그리고 연장수당 같은 걸 왜 안주는지 모르겠어요. 안 줄 이유가 없을 텐데..(사례 KC2-1: 507)

아무래도 아르바이트는 돈을 좀 덜 주려고 그러는 건가? 아르바이트는 수당이 좀 없잖아요. 그런 것도 있고(사례 KC2-1: 493)

우리 예전 같은 경우에 뭐 신발이나 아니면 유니폼 같은 경우엔 뭐 1년에 한번 이렇게 꼭 바뀌었어요. 신발 같으면 너무 자주 떨어지고 그러니까 계속 바꿔주고 그랬는데 지금은 리폼을 뭐 정말 리폼을 하지 않으면 신을 수가 없을 만큼...그런 것이 되게 많아요. 그리고 유니폼은 매장에서 어느 날 뭔가 걸려서 찢어질 수도 있고 밟혀서 찢어질 수도 있고 그런 것이 많은데.. 그런 것을 옛날에 이렇게 본사 있으면 본사에서 그냥 알아서 해주는데 이제는 그걸 수선비가 수선비를 우리한테 요구를 한다는 거죠(사례: KD1-1: 310).

(유니폼)한 개밖에 없어요. 한 개 밖에 없고. 그리고 분명히 치수를 잰는데 크게 오고.. 그런 것도 짜증나고..언제 빨고.. 드라이를 맡겨야 되는데.. 하루 쉬잖아요. 이날 하고 드라이 맡겼는데 못 찾아 와서 그냥 이렇게 일하는 사람도 있어요. 이걸 또 째어요. 짧게 왔어요. 여기까지 밖에 안와요. 그리고 안에 있는 건 면으로 해주지 이런 걸로 해주는지.. 뭐 묻어서 지워지지도 않고 땀 흡수가 전혀 안 되는 거예요. 하나만 줘서 다 불만이었어요. 왜 하나만 줘서..(사례 KB2-1: 550-551)

<표 7-4-17> 경조휴가 및 경조금

	경조휴가 및 경조금 관련 내용		비고
로레알	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인 결혼(6일, 40만원)</li> <li>• 자녀 결혼(2일, 10만원)</li> <li>• 배우자 형제자매 결혼(1일, 10만원)</li> <li>• 본인 사망(2개월 임금)</li> <li>• 배우자 상(6일, 50만원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인-배우자 부모, 자녀의 상(6일, 50만원)</li> <li>• 본인-배우자 조부모 상(5일, 10만원)</li> <li>• 본인-배우자 형제자매 상(5일, 20만원)</li> <li>• 본인 배우자 부모 회갑(1일, 20만원)</li> </ul>	수습 ○
엘카	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인 결혼(7일, 회사 30만원 / 상조회 30만원)</li> <li>• 자녀 결혼(2일, 회사 30만원 / 상조회 30만원)</li> <li>• 배우자 형제자매 결혼(1일, 10만원)</li> <li>• 직원(남자직원 한함) 자녀 출생(1일)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인 배우자 부모 회갑(1일, 15만원)</li> <li>• 본인 배우자 부모 칠순(15만원)</li> <li>• 배우자, 자녀, 부모, 배우자 부모, 배우자 사망(7일, 각 30만원)</li> <li>• 형제, 자매 및 조부모 사망(3일)</li> </ul>	수습 ×
샤넬	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인 결혼(7일, 50만원)</li> <li>• 자녀 결혼(2일, 40만원)</li> <li>• 배우자 형제자매 결혼(1일, 10만원)</li> <li>• 본인-배우자 출산(1일, 30만원)</li> <li>• 본인 배우자 부모 회갑(1일, 30만원)</li> <li>• 배우자 사망(5일, 100만원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자녀 사망(5일, 45만원)</li> <li>• 본인-배우자 부모 사망(5일, 45만원)</li> <li>• (친가/외가) 조부모 사망(3일)</li> <li>• (친가/외가) 배우자 조부모 사망(3일)</li> <li>• 형제자매 사망(3일, 30만원)</li> </ul>	비정 규 A1, A2 ×
클라 란스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 본인 결혼(5일, 30만원+화환+신부세트 70만원)</li> <li>• 자녀 결혼(1일, 20만원+화환)</li> <li>• 배우자 형제자매 결혼(1일, 10만원)</li> <li>• 본인-배우자 출산(1일, 10만원)</li> <li>• 본인 사망(100만원+조화+장례소모품)</li> <li>• 배우자 사망(5일, 50만원+조화+장례소모품)</li> <li>• 자녀 사망(5일, 30만원+조화+장례소모품)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부모 사망(5일, 20만원+조화+장례소모품)</li> <li>• 조부모 사망(2일, 15만원+조화+장례소모품)</li> <li>• 본인 및 자녀 출산(10만원)</li> <li>• 자녀 둘(5만원)</li> <li>• 본인 생일(문화상품권 5만원)</li> <li>• 배우자 조부모 상(2일)</li> <li>• 형제, 자매 및 배우자 형제, 자매 상(3일)</li> </ul>	인턴 수습 ×



<표 7-4-18> 화장품 4사 주요 임금 및 복지제도 비교(단위: 만원)

업체	고용 형태	4대 보험	인센티브		연차	보너스	식비	교통비	간식비	학자금	결혼 지원	경조금	경조유가	명절 선물	직원 할인	의료비	출산비	정기 건강검진	문화비	학원비	체력 단련비	제품지급
			매정	개인																		
로레알	정규	○	○	○	○	×	○	○	×	△	○	○	○	○	50%	○	○	○	×	50%	×	○
	비정규	○	×	○	○	×	○	○	×	×	×	○	○	50%	○	○	○	○	×	×	×	○
엘카	정규	○	○	○	○	○	○	○	×	×	○	○	○	20	60%	×	×	○	×	×	×	○
	비정규	○	○	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	20	60%	×	×	×	×	×	×	○
샤넬	정규	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	10	○	○	○	○	×	50%	100%	○
	기간제(텔포)	○	○	○	○	50%	○	○	○	○	○	○	○	10	50%	○	○	△	×	50%	△	○
	비정규 A1	고용 생명	50%	○	○	50%	○	○	○	○	○	○	○	10	50%	○	○	△	×	50%	△	○
	비정규 A2	고용	×	×	×	×	○	○	×	×	×	×	×	10	○	×	×	×	×	×	×	×
클라 랑스	정규	○	○	○	○	○	○	×	×	×	○	○	○	5	50%	○	○	○	○	50%	×	○
	비정규	○	○	○	×	50%	△	×	×	×	×	×	×	5	50%	○	×	○	×	×	×	△
	수습	○	×	○	×	×	△	×	×	×	×	×	×	5	×	×	×	×	×	×	×	×

\* 주 : 1) 임금 및 복지제도 사항에 노동자들이 해당되면 ○, 해당되지 않으면 ×로 표기함. △는 구체적인 사항이 다르게 적용됨을 의미.  
 (1) 로레알 복지 : ①식비 및 교통비는 □(8,000원) <무 일수□로 계산됨. ②학자금은 정규직이 중학교부터 지원됨. ③명절선물은 5만원 상당의 선물 지급. ④ 출산비 지원은 임부 25만원, 산부 15만원 지원. ⑤판매직 정기근속 독려 포상은 1주년 포상(2만원 상품권), 3주년 포상(10만원 상품권), 5주년 포상(반지, 20만원 상당), 10주년 포상(유급 휴일 4일, 상패, 200만원 여행경비지원), 15주년 포상(유급휴가 5일, 250만원 여행경비 지원)  
 (2) 엘카 복지 : ①명절 선물은 자사 제품(20만원 미만)으로 지급함. ②직원할인은 유상 3개월 60% 할인(3개월)을 받고, 무상은 30만원까지 가능.  
 (3) 샤넬 복지 : ①명절 선물은 문화상품권(10만원)으로 지급됨. ②학원비(50%만 인정)와 체력단련비(100% 인정)는 연간 한도 60만원까지 인정됨. ④비정규직의 직원 할인 및 정기건강검진은 입사 1년 후부터 가능, ⑤비정규직 체력단련비는 입사 4개월 후부터 가능. ⑥샤넬은 2007년 7월부터 교통비(10만원)를 직능수당으로, 샹에금을 직무수당으로 명칭을 변경했음.  
 (4) 클라랑스 복지 : ① □□1일(정규 7,000원, 인턴-수습 5,000원) <무 일수□로 계산됨. 명절 선물은 문화 상품권(5만원), ②학원비(어학교육비)는 8만원까지 가능. ③임사기념품은 입사 시기 1년(시계), 3년(반지), 5년(목걸이), 10년(여행권)에 따라 다름. ④비정규직의 제품지급은 3개월 이상의 수습직원만 해당.  
 \* 자료 : 화장품 4사 취업규칙, 단협자료, 노동조합 자료, 조합원 인터뷰 내용을 중심으로 재구성

## 라. 교육 및 경력 관리

### ① 교육 내용

화장품 4사의 교육훈련 내용을 보면 기초교육, 제품교육, 보수교육 등으로 구분된다. <표 7-4-19>를 보면 알 수 있듯이, 화장품 4사의 교육내용은 주로 업무와 연관된 교육들이 대부분이다. 먼저, 화장품 판매사원은 회사에 입사하면서 꼭 받아야 하는 교육은 기초교육(basic)이다. 기초교육은 판매사원들이 매장에서 고객들에게 상품을 판매할 수 있는 지식과 기술을 습득하기 위한 기본적인 교육훈련이다. 하지만 현재 화장품 업체들은 판매직 직원채용이 수시모집 방식을 활용하기 때문에 교육생과 교육시기(분기별)를 맞추지 못하고 있다. 때문에 판매사원들 대부분은 기초교육을 받지 못하고 현장에 배치되고 있다. 그런데 신입사원(막내)들이 기초교육을 받지 못하고 매장에 배치될 경우 현장에서 할 수 있는 것은 청소나 매장정리 등의 주변업무만을 할 수 밖에 없다. 때문에 화장품 판매사원들은 매장 선배들을 통해 화장품 교육(OJT: on-the-job training)을 받고 있다. 다만, 샤넬은 직급체계 변동에 따라 아르바이트 교육으로 이를 진행하고 있다.

아르바이트는 아르바이트 교육 빼고는 없어요. 아르바이트들은 기간대로 쓰면서 교육은 제대로 못시키니까, 교육 받고 온 직원들이 교육을 대신 가르쳐줘요. 그런데 하루 종일 교육을 받는 것을 여기에서 한 시간씩 교육 해주는 거랑 다르잖아요. 그럴 때는 교육 같은 것은 아르바이트가 다 시켜야 되는 거라고 하는데 회사에서는 언제 나갈지도 모르는 아르바이트한테 그 시간까지 투자를 해서 본사로 모이는 게 인건비 다줘야 되는 거지 밥 사야지 다 먹여가면서 하는 거잖아요. 그러니까 손해라고 생각을 해서 아르바이트들은 교육을 안 시키고, 정직원들만 교육을 시키거든요. 그거는 아닌 것 같아요. 어차피 아르바이트들도 직원이 되고 싶어서 들어온 직원들이 많기 때문에 아르바이트까지도 교육을 시켜야 된다고 생각을 해요(사례 KC1-2: 480).

저도 빨리 교육받고 싶어요. 교육받고 싶어도 없는데 어떻게 해. 그래도 여기서 일할 생각으로 왔기 때문에 좋아졌으면 하지만..(사례 KC2-1: 505)

지금 상태에서 모 어떻게 된다는 것을 아르바이트나 수습들은 아무것도 모를 것 아니에요. 아무것도 모르고 매장에서 눈치만 보고 가만히 있는데 그냥 어떻게 될 거라는 거를 좀 알려줬으면 싶죠. 내가 이제 언제까지 무엇을 해서 하면 이렇게 돼서 교육을 받고 그런 것 좀 알려줬으면, 아무것도 몰라요. 저희 매니저는 그래도 좋은 분이어서 잘 알려주고 이렇게 될 거야, 이렇게 해주고 먼저 이렇게 막 해주고 그럴려고 하는데 다른 매장은 정말 아무것도 그냥 무의미하게 다니는 것 밖에 안돼요. 이러다가 관두는 애들이 굉장히 많아요. 이런 거를 조금 더 많이 애들한테 자세하게 좀 설명해주고, 네가 어떻게

됐다는 것을, 네가 어느 정도 가면 직원이 된다는 것을 알려주면 좋겠어요, 아르바이트나 수습은 직원이라고 생각을 안 하고요. 귀찮은 일은 하는 거라고 생각 하는 것 같아요 (사례 KC2-2: 591).

<표 7-4-19> 화장품 4사 교육 및 경력 관리제도 비교

교육 내용	로레알	샤넬	엘카	클라란스	문제점
기초 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>기간 : 2주</li> <li>대상 : 수습</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A1, A2 : 아르바이트 교육 2일</li> <li>기간 : 8일</li> <li>대상 : 수습</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기간 : 5일</li> <li>대상 : 수습</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기간 : 8일</li> <li>대상 : 수습</li> </ul>	교육 시기가 일정하지 않음
제품 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>기간 : 1일</li> <li>대상 : 고참 중심</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기간 : 1일</li> <li>대상 : 수습, 정규직</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기간 : 1일</li> <li>대상 : 고참 중심</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기간 : 1일</li> <li>대상 : 고참 중심</li> </ul>	비정규 제외
보수 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>보수교육 : 2-3일</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보수교육 (follow up) : 3일(베이직 교육 이수자)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보수교육 (special) : 1일(사원 대상)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보수교육 (refresher) : 3일(2년 이상 경과자)</li> </ul>	비정규 제외
기타			<ul style="list-style-type: none"> <li>인성교육 : 매니저만 해당</li> <li>파견, 위탁교육 : 규정상 존재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>매니저교육 : 2년 1회</li> </ul>	

둘째, 화장품 판매사원들은 입사 이후 일정시기가 지나면 보수교육을 받고 있다. 현재 화장품 4사의 보수교육은 제품교육과 보수교육으로 구분된다. 우선, 신제품 교육은 주로 자사의 새 제품이 출시될 때 직원들에게 하루 동안 본사에서 시행하는 교육을 말한다. 제품교육은 신상품에 대한 정보나 기술(skill)을 습득하는 것으로 현장에서 고객에게 상품을 팔기 위한 중요한 교육 중 하나다. 그런데 제품교육은 일부 회사를 제외하고 현장 인력부족으로 주로 매니저나 고참들이 참석하고 있으며, 매니저 등의 선임들이 교육 이수 후 매장의 다른 사원들에게 알려주는 형태다. 때문에 비정규직은 제품교육을 받을 기회가 사실상 없다고 봐야 한다. 그리고, 보수교육은 대체로 입사 후 일정 기간이 지날 경우 해당 직원들을 위해 시행하는 재교육으로 보통 3일간 진행된다. 회사별로 보수교육의 명칭에 차이가 있는데(클라란스 refresher, 샤넬 follow up, 엘카 special), 대체로 해당 직원들의 업무 능력 향상을 위한 재교육으로 볼 수 있다.

교육은 전체적으로 틀만 알려주는 거예요. 완전한 교육은 아니고, (우리 회사는)어떤 회사고 라인은 이런 라인이 있다. 구체적인 것은 아직 교육을 못 받았고. 그런 것은 필드에서 언니들이 알려주는 거예요. 그걸 다 하고, 색조가 더 많죠. 색조는 오히려 외우는 게 더 힘들어요. 색조도 다 외우고. 이게 어떤 기능을 하는 에센스고 어떤 기능을 하는 영양크림인지를 차트로 알려주고 써줘요. 그걸 나중에 물어보는 거죠. 이걸 어떤 거고 뭐야? 가격. mg하고 어떤 기능의 뭐다.. 그렇게 외웠던 거죠. 그런 제품교육 같은 것은 많이 못했어요. 왜냐하면 언니들도 일해야 되는 게 많으니까. 그리고 막내가 해야 될 일도 알려줘야 되요. 참고 같은 것도 샘플도 너무 너무 많고, 그것도 정리해야 되는 것도 알려주고 기본적인 룰도 알려주고. 그리고 직접 판매를 해보라고 해요. 무조건 모르던 말던.. 그러면서 하게 되는 거예요(사례 KB2-1: 528-531).

몰라요. 기준이 없어요. 그냥 베이직 교육 받은 사람 3개월 지나고 받는다고 되어 있는데 베이직 교육을 받고 5년 넘게 있다가 받은 사람도 있고요, 베이직 교육을 받고 5년 동안 일하다가 보수 교육 받은 분도 있고요. ...(중략)... (교육)일찍 받아야 되고 안 받으면 지쳐요, 그리고 베이직 교육을 안 받으면 직원이 될 수가 없어요(사례 KC2-2: 586-587).

베이직 교육은 \*월에 받았어요. (베이직 교육은)정해져 있지는 않는 걸로 알고 있거든요. 그래서 운 없으면 좀 오래 걸리죠. 이게 기회나 운이 좋으면 교육 받고 빨리 사원이 되는 경우도 있고, 기회가 와 달지 않으면 좀 오래 걸리고..그냥 위에서 받으려면 받는 거죠. 근데 (베이직 교육은)일단 판매하는 데는 도움이 되죠. 근데 그런 게 있잖아요. 딱 교육 받고 나면 자부심 이런 게 생겨요. 그런데 못 받으면 좀 그렇죠. 남들은 모 3~4개월 만에 받았다. 어떤 분은 8개월 정도 됐는데 못 받았어요. 근데 이번에 받았어요. 그래서 되게 좋아하시죠. 왠지 직원된 것 같고(웃음)(사례 KC2-4: 594-595).

## ② 경력관리

앞에서 살펴본 화장품 판매사원들의 교육은 주로 본사나 매장에서 관리하는 교육훈련이다. 이 교육들은 주로 기업의 상품 판매와 직결되는 교육훈련으로 입사 이후 꼭 받아야 하는 교육훈련 프로그램들이다. 그런데 화장품 4사의 교육훈련 및 경력관리 내용을 보면 상품판매를 위한 교육훈련(Off-JT: off-the-job training)이지, 직원들의 자기계발이나 경력개발을 위한 교육은 거의 전무한 상태이다.

일반적으로 일의 성격이나 특성에 따라 차이가 있지만 서비스부문의 생산과정(생산활동, 고객서비스 강화)에서의 요구를 충족시키기 위해서는 노동자에게 다양한 직무능력과 권한을 포함한 숙련수준의 확대가 필요하다. 그러나 현재 화장품 4사 판매사원들에 대한 인적투자나 직업훈련은 거의 이루어지지 않고 있다.

<표 7-4-20> 업무관련 교육훈련 경험과 기회

	교육훈련 유경험	교육훈련 유기회
정규직	86.3%	78.4%
비정규직	93.9%	90.9%
평균	88.4%	81.9%

화장품 4사의 판매사원들에 대한 교육훈련은 상대적으로 미약한 것으로 확인된다. 물론 설문조사 결과만으로 보면, 판매사원들의 교육훈련 경험(88.4%)과 기회(81.9%)는 많은 것으로 나타났다(<표 7-4-20>). 하지만 면접조사 결과에서 확인된 것은 화장품 판매사원들의 교육훈련 시기와 질적인 측면이 문제시 되는 것이다. 현재 화장품 4사의 교육 중 수습사원들은 업무에 필요한 교육을 제 때 받지 못하는 상황이며, 사원(BA)의 경우 개인 휴무를 사용해야 하는 상황이다. 게다가 매장 인력도 부족한 상황에서 수습이나 막내들은 제품교육이나 보수교육을 받기도 어려운 구조적 제약이 있다.

한편 현재의 화장품 업체의 교육훈련이나 경력관리 내용을 보면 대부분 제품 판매나 보수교육 중심이지, 개인의 능력 발휘나 자아실현을 위한 교육 프로그램은 거의 전무한 실정이다. 아래는 화장품 판매사원의 교육훈련이나 경력개발에 대한 한 인터뷰 내용이다.

외국 여행 취지 아니라 연수가 필요하다고 생각해요. 지금은 받을 교육이 없다고 생각하거든요. 우리 교육 질이 좀 낮아요. 제가 어느 정도 교육을 받았기 때문일 수도 있긴 한데 어쨌든 교육 질이 좀 낮다고 생각해요(사례 KA1-2: 57).

교육 가면은 일을 하게 되는데 문제는 매장도 휴무 돌기도 힘든데 본사 교육이 잡혀 버리면 그래서 내가 휴무를 돌 수 있는 상황이 더 적어지잖아요. 그러니깐 □□특별히 뭐 원하는 교육이 있나?□□ 물어보면 당연히 뭐. 차라리 교육 안 받고 그냥 교육 차라리 안 잡히는 게 나아요. 왜냐면 일정에서 이 날짜를 잡아 버리면 누군가가 쉴 수 있는 날 없이 교육을 뭐 교육에 쉬는 사람 들어가야 되니깐. 굳이 뭐 교육을 찾게 되진 않죠. 저희 교육이 그렇게 달갑진 않아요. 수가 많은 매장은 상관없겠는데 수가 적은 매장에서는... (사례 KA1-4: 119).

## 마. 모성보호

### ① 임신부 노동

현재 근로기준법에는 모성보호를 위해 임신부의 야간 및 연장근무를 시킬 수 없도록 되어있다. 그러나 화장품 판매사원들의 경우 이와 같은 근로기준법은 유명무실한 상황이다. 먼저, 화장품 매장 자체의 인력이 부족한 상황에서 임신부의 8시간 근무규정은 제대로 지켜지지 못한다. 물론 노조가 건설되었던 로레알이나 샤넬의 경우 일정정도 임신부의 근로시간이 지켜지고 있는 편이다. 하지만 화장품 판매사원들의 임금체계가 기본급(65%)과 성과급 및 수당(35%)으로 구성되어 있기 때문에 해당 종사자(임산부)가 연장근무나 휴일근무를 하지 않을 경우 월평균 임금은 거의 최저생계비 수준을 받게 된다.

이와 같이 화장품 판매사원들이 처한 구조적인 상황과 조건은 여성노동자들의 노동조건을 저해하는 요인이 된다. 실제로 현재 화장품 4사의 취업규칙에는 임신부의 연장근로 문제나 노동조건에 대한 조항이 있다. 예를 들어 취업규칙에는 임신부의 직무변경이나 시간외 근로를 하지 못하도록 되어 있으나, 실제로 현장에서 임신부의 연장근로는 앞에서 이야기한 바대로 지켜지지 못하는 상황이다.

저희 매니저님이 임신부였으니까.. 그 분은 아침에 출근하시면서 힘들어 했어요. 그래서 너무 힘들다고 이야기를 했더니 임신부는 열한시까지 출근하면 된다고 그때 얘기를 해줘서 그때부터 열한시에 출근하고.. 7시에 퇴근해도 된다고 해서...대리님이 우리 회사에서 그렇게 한다고 얘기를 했던 것 같아요. 그래서 1시간 늦게 출근하시고, 1시간 일찍 출근하시고 하셨었어요. 그런데 그 얘기를 먼저 해준 것이 아니라, 힘들다고 이야기를 했을 때 제시를 해 주었던 것 같거든요(사례 KB1-2:180)

매장에서는 임신부 문제가 조금 불거졌었어요. 임신부인데도 제대로 못 쉬고 해가지고.. 보통 많잖아요. 서비스 부분은 그런 것이 불거지면서 동요가 됐고. 그런 부분이 임신부 문제 조금 있었어요. ...(중략)... 하다못해 임신부 근로해도 산후에도 1년 동안은 8시간 근무를 꼭 해야 되는 건데, 연장을 조금밖에 못하잖아요. 그런데 그냥 연장해요. 임신부는 확실하게 8시간을 하고 OT를 아예 안하는데, 그 뒤 출산 후에는 개인의 의사에 따라서 그냥 연장하는 경우가 거의 대부분이에요. 왜냐하면 급여가 되게 낮거든요(사례 KC1-1: 286-306).

<표 7-4-21> 임신부 및 육아휴직 관련 조항

	임산부 및 육아휴직 관련 조항	문제점 및 내용	비고
로레알	취업규칙 제13조 4항[휴직-육아휴직]	거의 사용 못함	<ul style="list-style-type: none"> <li>육아휴직 문제 : 현재 법정 산전후 휴가 이후에도 업무 복귀 시 본인의 이전 자리(매장, 직책)로 복귀 못할 수 있음</li> </ul>
	취업규칙 제51조 2항[산전후 휴가] - 임신 4개월 이상-7개월 미만 유사산의 경우 45일 이상의 휴가를 부여한다.	단협(64조)에 16주부터 28주 이상으로 강화됨	
엘카	취업규칙 제29조 5항[휴직-육아휴직]	실제 사용 ×	<ul style="list-style-type: none"> <li>임산부 시간의 근로 금지 문제 : 임신부의 경우 매장 인력부족으로 1일 근무시간(8시간)이 지켜지지 못함.</li> </ul>
	취업규칙 제25조 2항[산전후 휴가] - 회사는 임신중인 여직원의 청구가 있는 경우 경미한 직무로 전환시킬 수 있다. [** 유사산휴가 : 16주 이상부터 28주 이상 별도 규정]	인력부족으로 지켜지지 못함	
샤넬	취업규칙 제9조 18항[휴직-육아휴직]	실제 사용 ×	<ul style="list-style-type: none"> <li>임산부 시간의 근로 금지 문제 : 임신부의 경우 매장 인력부족으로 1일 근무시간(8시간)이 지켜지지 못함.</li> </ul>
	취업규칙 제9조 13항[산전후 휴가] - 임신중인 여직원의 요구가 있는 경우에는 경이한 종류의 근로로 전환시켜야 하며, 시간외근로를 시키지 못한다.	노조 건설이후 적용비를 높음	
클라란스	없음	조항 자체 ×	<ul style="list-style-type: none"> <li>임산부 시간의 근로 금지 문제 : 임신부의 경우 매장 인력부족으로 1일 근무시간(8시간)이 지켜지지 못함.</li> </ul>
	취업규칙 제40조 3항 [연장근로, 야간근로 및 휴일근로] - 임신부와 만18세 미만인 직원은 야간근로 및 휴일근로를 시키지 아니한다. 다만, 그 직원의 동의와 노동부장관의 인가를 얻는 경우에는 그러하지 않는다.	인력부족으로 지켜지지 못함	

② 육아 문제

현재 근로기준법 상 만 1년 미만의 영아를 양육하는 직원은 육아휴직을 신청할 수 있다. 그런데 현재 화장품 4사 중 클라란스를 제외하고, 모두 취업규칙에 육아휴직 조항이 있다. 하지만 화장품 판매사원들은 실제로 육아휴직을 거의 사용하지 못하고 있다. 현재 화장품 판매사원이 육아휴직을 사용하지 못하는 것은 두 가지 이유로 구분된다.

먼저, 화장품 업계의 조직 분위기는 육아휴직을 사용할 수 없는 조건을 형성하고 있다. 화장품 판매사원과의 인터뷰 과정에서 알게 된 사실이지만, 화장품 판매사원들은 법적으로 보장된 산전후 휴가(90일)도 제대로 보장받지 못한 경우도 있다고 한다. 이와 같은 현실에서 해당 직원들이 현

장에서□□육아휴직을 신청 하겠다□□는 것은□□회사 다니기 싫다□□는 것으로 받아들여지는 분위기다.

다른 하나는 화장품 업계의 인력운영과 연관되어 있다. 현재 화장품 판매사원(여성)들의 경우 산전후 휴가를 사용한 이후에 원직에 복직하지 못하는 사례가 빈번하다. 실제로 설문조사 결과를 보면, 10명 중 1명(12.3%)은□□임신·출산 이후 화장품 판매직 노동자들은 기존 일자리가 아닌 다른 매장으로 복귀시킨다□□고 응답했으며, 10명 중 1명 정도(8.2%)는□□자발적 퇴사 등의 암묵적인 압력을 가한다□□고 응답했다. 이와 같은 의견은 화장품 판매사원들의 인터뷰 과정에서도 확인된다.

그런 자리가 없는 거예요. 만약에 90일 휴가를 쓰더라도 그 자리로 돌아갈 수 있는 확률은 50%도 안 되고요. 왜냐하면 3개월 동안 매장을 비워야 하잖아요. 그 비워야하는 공백동안 다른 사람이 들어가면 3개월 쉬고 나와도 그 자리로는 못 들어가는 거죠. 만약에 매장이 없으면, 다른 데로 판매 전담처럼 돌리거나. 그 사람이 정말 인정받는 사람이라면 그 자리로 가거나. 그런 기준들이 전혀 없어요. 회사가 크긴 한데 그런 부분에 대해서는 전혀 주먹구구식이에요(사례 KB1-1: 157).

저희는 본사규정에 육아휴직이 있다고 되어있어요. 그런데 그 과정과 대리가 무서워서 못쓰죠. 아직까지 육아휴직을 써본 적이 한명도 없어요. 더군다나 (산전후 휴가)3개월 다 쉬고 오는 거면 대단한 거예요...(중략)... 그리고 요즘 놀이방에서 애기를 늦게까지 봐주는 데가 있기는 한데 그 금액이 장난이 아니에요. 그렇기 때문에 현실적으로 너무 힘든 거죠. 요즘에는 국립으로 된 놀이방 같은 데가 많잖아요. 싸고 나라에서 하는데. 그런데는 저희가 할 수가 없어요. 시간이 너무 일찍 끝나니까. 그러니 결론은 다 사립으로 들어가는 건데, 개인적으로 하는데 들어가면...(사례 KB1-3: 220-223).

육아휴직은 안 되는 게 아니라, 허용을 안 하시는 것 같아요 왜냐하면은 그 1년의 공백을 기다려도 되지 않으니깐. 이미 다른 사람을 대체해서 메우고 있고 다시 들어왔을 때 할 자리가 그다지 만들어지지 않는 것 같은데요. 아 저도 요번에 그게 조금 궁금했어요...(중략)...사실 결혼하면 육아문제로 보통 거의 그만두고, 여성의 직업이 거의 다 대부분 그런 것 같아요. 음 저는 솔직히 아까 결혼하고도 일 할 것인가라고 했을 때 당연하다고 애길 한 것은 출산에 대한 생각을 안했기 때문에 아직 미혼이니까 근데 출산에 대한 생각을 한다면 아기를 낳아서 어떻게 키워야 된다는 그 계획이 생기면 일에 대한 그런 것도 같이 생각 하면은 그 기간보단 좀 짧아지겠죠. 일을 해야겠다는 시간이 짧아질 것 같기도 해요(사례 KC1-2: 475-476).

결국 임신·출산이나 육아휴직을 사용할 경우 (여성)해당 직원들은 근무지 변경에 따른 노동환경의 불편함뿐만 아니라, 지위변동(매장, 직책 등)으로 인해 임금 저하 등의 노동조건에 매우 큰 영향을 받게 된다. 이와 같은 상황에서 화장품 판매사원들이 육아휴직을 사용한다는 것은 거의 불가능한 조건이다.

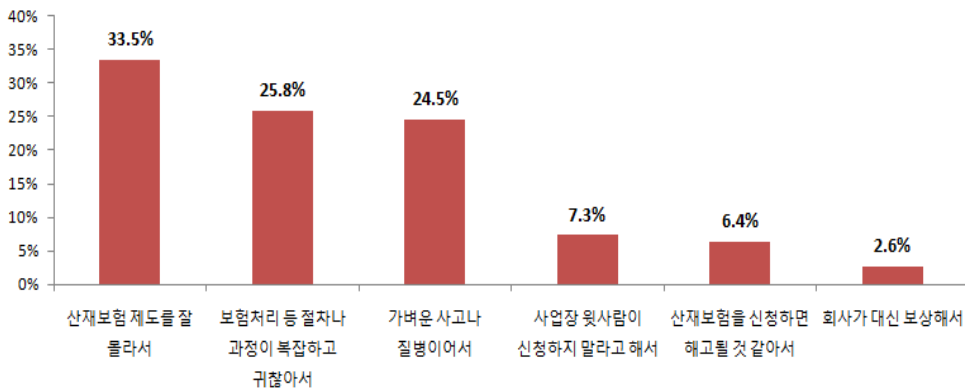


### ③ 건강검진 및 생리휴가

이번 설문조사 결과에 따르면 화장품 판매사원 10명 중 3명 정도는 현재의 업무를 하면서 질병(육체적 36.5%, 정신적 25.7%)을 얻은 경험이 있다고 응답했다. 그리고 질병 유경험자 중 질병을 치료하기 위해 업무를 쉬 기간은 평균 9일정도 였다. 그럼에도 불구하고 이들 판매사원들은 견딜만한 질병은 그냥 참고 넘겼다는 의견이 절반(57.5%)을 차지하고 있었다. 특히, 비정규직의 경우 산재보험에 대해 잘 몰라서, 본인이 자비로 처리한다는 의견이 20.9%로 정규직(8.2%)의 2배나 되었다.

게다가 화장품 판매사원들이 산재보험을 신청하지 않는 이유는 주로 △산재보험 제도에 대해 잘 몰라서(33.5%), △보험처리 등 절차나 과정이 복잡하고 귀찮아서(25.8%), △가벼운 사고나 질병이어서(24.5%) 등의 순으로 나타났다. 그런데 여기에서 중요한 것은 사업장의 질병 및 사고에 대해 □□사업장의 윗사람이 신청하지 말라고 해서□□(7.3%, 17명)라는 의견이 미미하지만 확인되고 있다는 점이다([그림 7-4-4]).

<그림 7-4-4> 직장동료의 산재보험 미신청 이유(1,2순위 합계)



한편 현재 화장품 4사는 직원 정기건강검진을 시행되고 있으나, 비정규직에게 건강검진이 적용되고 있는 곳은 샤넬(기간제)과 클라란스(인턴)밖에 없다. 하지만 이 두 회사의 비정규직 중 아르바이트(샤넬)와 수습(클라란스)은 정기건강검진을 받지 못하고 있다.

<표 7-4-22> 건강검진 및 생리휴가 적용 문제

	건강검진 및 생리휴가 조항		적용여부	문제점 및 내용
로레알	건강검진	취업규칙 제104조[건강진단]	수습×	■ 건강검진 : 판매직에 적합한 건강검진으로 항목 필요(우울증, 하지정맥류, 발가락, 무릎/관절 등)  ■ 생리휴가 : 현실적으로 사용 불가능
	생리휴가	취업규칙 제50조[생리휴가]	무급	
엘카	건강검진	취업규칙 제50조 4항[안전 및 보건]	수습×	
	생리휴가	취업규칙 제26조[생리휴가]	무급	
샤넬	건강검진	취업규칙 제11조[안전과 보건] □□… 요구할 수 있다□□	적용	
	생리휴가	취업규칙 제9조 5항[휴가-여성의 생리휴가]	무급	
클라란스	건강검진	취업규칙 제99조[건강진단]	수습×	
	생리휴가	취업규칙 제56조[생리휴가]	무급	

<표 7-4-23> 현재 업무를 하면서 얻게 된 질병(단위: %)

항 목	정규	비정규	항 목	정규	비정규
▪ 위장 질환 (위장병 등)	70.7	53.3	▪ 비노기 질환 (방광염 등)	57.0	20.0
	70.7			48.1	
▪ 간장 질환	11.1		▪ 여성-산부인과 질환 (생리불순 등)	70.0	51.4
	8.1			64.8	
▪ 심장 질환	10.8	4.2	▪ 발 질환 (발가락 변형 등)	81.6	76.3
	9.0			80.1	
▪ 요통 및 디스크질환	68.5	53.3	▪ 호흡기 계통 질환 (알레르기 등)	72.9	65.6
	64.8			70.9	
▪ 근육 질환 (근육통 등)	75.3	71.0	▪ 무릎 및 관절 질환	67.8	56.3
	74.2			64.8	
▪ 혈관계 질환 (하지정맥류 등)	64.0	37.9	▪ 정신 스트레스 질환 (우울증 등)	80.0	76.3
	57.4			79.0	

이런 상황에서 현재 일부 화장품 업체 판매사원들은 건강검진을 받기 위해 본인의 휴무를 사용하고 있었다. 그러나 화장품 회사에서 진행하고 있는 건강검진은 판매사원들에게 실제적인 도움이 되지 못하고 있다. 화장품 판매사원들의 인터뷰 내용을 종합해 보면, 형식적인 건강검진보다는 판매서비스직에 적합한 항목의 필요성을 제기하고 있다.

구체적으로 <표 7-4-23>에서와 같이, 현재 화장품 4사 판매사원이 현재 업무를 하면서 얻게 된 주요 질병의 병명을 보면 △발가락 질환(80.1%), △정신스트레스 질환(79%), △근육질환(74.2%), △무릎 및 관절 질환(64.8%), △여성-산부인과 질환(64.8%), △요통 및 디스크 질환(64.8%) 등

의 순이다(<표 7-4-23>). 따라서 화장품 판매사원을 대상으로 한 건강검진은 위에서 나타난 주요 질병의 항목을 건강검진에 포함시킬 필요가 있다.

이처럼 현재 화장품 판매사원의 경우 업무를 하면서 얻게 된 질병발생율이 높음에도 불구하고 매장 인력이 절대적으로 부족하여, 본인의 몸이 좋지 않아도 그냥 참고 직장에 나오는 상황이다. 게다가 몸이 정말 불편할 경우 점심시간에 잠시 병원이나 약국을 다녀오는 정도다. 화장품 판매사원의 인터뷰 과정에서 알게 된 사연을 보면, 연차와 휴무조차 제대로 사용하지 못하는 상황에서 병가나 생리휴가 등은 거의 꿈도 꾸지 못한다.

건강 검진 1년에 한번 있어요. 그런데 그 의료 업체가 딱 선정이 되어 있어요. 그쪽으로 가서 일 년에 한번 정도 건강 검진을 받아요. 근데 뭐 되게 그냥 형식적인.. 그걸 일이 일이라고 느끼죠. 개인 휴무 시간이나 이런 걸로 활용해서 가야되니까...(중략)... 여자 같은 경우는 솔직히 남자들보다는 피로감을 더 많이 느끼기도 하잖아요. 서있는 직업이니까 거기에 맞춰서 외형적으로는 하반신 쪽에 뭐 자궁 쪽이나 오하려 발 다리 이런 쪽으로 해서 좀 더 이런 의료혜택이나 그런 복지 그 혜택이 좀 더 있으면 더 좋지 않을 까하는 생각이 들구요. 그리고 아플 때 우리가 지금도 쉬지 못하는 것은 인원이 부족하기 때문이거든요(사례 KC1-2:455-478).

다리가 너무 아파요. 저는 발톱하나가 휘어졌어요. 굳은 살이 배겼는데 이게 굳어져서 이쪽이 너무 아팠었어요. 다리 아픈 게 최고예요. 서있어야 하니까. 처음에는 판매도 못 하니까 앉지도 못해요. 고객님하고 이야기하면 앉을 수는 있잖아요. 처음에는 판매도 못 하니까 하루 종일 서있는 거예요. 쉬는 시간이 밥 먹는 시간 1시간, 간식시간 30분, 12시간 일하면서 그것 빼고는 다 서있는 거예요. 서있는 게 힘들어요(사례 KB2-1: 549).

백화점에 공기가 안 좋아요. 브랜드 공사하는 그런 것들이 막아놨지만 알게 모르게 (먼지)나와요. 그래서 백화점에 근무하기 전에는 피부가 정말 좋았던 사람들도 많은데 근무하면서 여드름이 많이 나는 사람도 있고 아토피도 있고. 그리고 워낙 유동인구가 많기 때문에 먼지가 많잖아요. 일하는 사람들 보면 갑상선 있는 분들도 많고요(사례 KB1-4: 260).

일단 그게 몸에 베여서 아파도 나와야 되니까 아무렇지도 않아요. 예전에는 아픈데 어떻게 다녀 이랬는데, 이제는 아파도 당연히 가야되는 거지 이러면서 가게 되죠. (아파도) 그냥 나오죠(웃음). 그냥 나오고 모 잠깐 간식시간이나 병원 갔다 온다거나 점심시간에 병원이나 약국 갔다 온다거나..(사례 KC2-4: 601)

## 마. 퇴직 · 해고

### ① 해고 및 징계

현재 화장품 4사의 취업규칙의 퇴직 및 해고 조항을 보면, 일상적인 노조활동이나 정치활동을 할 경우 징계가 가능하게 되어 있다(<표 7-4-24>).

월급은 절대 공개하지 말래요. 그걸 아주 강력하게 말을 하시는 거예요. 그래서 그런가보다 했는데 다른 브랜드에서도 막 그냥 친해서 얘길 해도 자기네도 원래 월급 공개를 안 한대요. 자기네 브랜드 내에서 자기네들끼리도... 그래서 원래 여기는 이런가보다 해서 그냥 그렇게는 안했는데(사례 KA1-4: 122).

<표 7-4-24> 퇴직, 해고, 복무 조항 문제

퇴직 및 해고, 복무 관련 내용	
로레알	<p><b>취업규칙 제17조[근로관계의 종료]</b> 8. 수습 또는 시용기간 중 임용상의 결격 사유가 발생하였을 때</p> <p><b>취업규칙 제23조[복무규율]</b> 7. 회사의 승인 없이 근무시간 중 집회나 기타 업무와 관계없는 일에 관여해서는 아니된다. 8. 대한민국 정책과 회사 이념에 위배되는 정당, 사회단체에 임의로 가입, 회사의 승인없이 사내에서 비공식적 조직 결성하여서는 아니 된다. 11. 회사의 허가 없이 업무에 관한 사항에 대하여 신문, 잡지, 방송, 좌담회 등에 투고하거나 출연하여 발언하여서는 아니된다.</p> <p><b>취업규칙 제87조[징계해고의 사유]</b> 6. 직장내에서 폭행, 파고, 태업 및 집단행동을 하거나 선동하는 불미한 해위를 하였을 때 7. 회사의 허가없이 사내에서 집회, 연설, 방송, 선전, 문서의 배포, 게시 등 직원을 조종 또는 선동하는 행위 13. 회사내의 노사문제로 벌금형 이상의 형사처벌을 받은 경우</p>
엘카	<p><b>취업규칙 제12조[직원 준수사항]</b> (19) 직원은 회사의 허가 없이 영업 이외의 목적으로 집회를 열거나 유인물의 게시나 배포 혹은 이와 유사한 행동을 하여서는 아니된다. (20) 직원은 근무장소나 기타 회사시설 내에서 어느 특정 정당이나 정치적 조직의 선전 및 선거운동과 같은 정치적 활동을 하여서는 아니된다.</p> <p><b>취업규칙 제47조[해고의 예고 예외]</b> 2.(3) 월급 근로자로서 고용된 날로부터 6개월 미만인 자 2.(5) 위장취업자</p>
샤넬	<p><b>취업규칙 제17조[징계행위]</b> 17.6. 불법쟁의행위 또는 기타의 불법적인 집단행동에 참여한 경우</p>
클라란스	<p><b>취업규칙 제23조[해고]</b> 15. 위장취업자로 판명된 때. 19. 연봉을 누설하거나, 타인의 연봉을 알려고 한 때.</p> <p><b>취업규칙 제26조[해고예고의 적용제외]</b> 4. 월급 근로자로서 6개월이 되지 아니한 자.</p>

예를 들면 로레알, 엘카, 샤넬 경우 불법적인 집단행동을 할 경우 징계조항에 해당된다. 하지만 한국의 노사관계 문화 속에서 합법과 불법적인 집단행동의 구분이 모호한 점을 고려하면, 화장품 4사의 취업규칙에 명시된 해고 및 징계조항은 노동자들의 결사의 자유와 단체행동을 침해하는 조항인 것이다. 특히 클라란스의 경우 직원 해고조항에 □□연봉을 누설하거나, 타인의 연봉을 알려고 한 때 □□가 명되어 있다. 이처럼 현재 화장품 4사의 취업규칙에는 개인의 사상 및 정치적 의견과 활동을 침해하는 조항

독소 조항들이 꽤 있다.66)

② 퇴직금

현재 화장품 4사의 퇴직금제도는 누진제를 적용하고 있다. 화장품 4사의 퇴직금 지급방식은 연차별 누진제(클라란스)를 적용하는 곳도 있지만 대체로 단계별 누진제(샤넬, 로레알, 클라란스)를 적용하고 있다(<표 7-4-25>). 그런데 이들 화장품 4사 퇴직금제도의 문제는 임금항목의 상당부분을 차지하고 있는 인센티브 항목(성과급)이 제외되어 있기 때문에 실제적인 퇴직금은 그리 높지 않다는 것이다.

예전에 2004년 7월 전에 입사한 사람들은 누진제예요. 5년이 되면 퇴직금을 1.5배를 주고 10년이 되면 두 배를 줘요. 그런데 2004년 7월 이후로 입사한 애들은 그렇게 안줘요. 퇴직금 제도 자체가. 어떻게 되냐면 만약 이 사람이 6년이 됐다면 우리는 6년까지를 1.5배로 계산을 해줘요. 6년치 전부를. 그런데 이 사람들은 5년 이후로 1년이잖아요. 1년 분에 대해서만 1.5배를 해줘요. 그전은 똑같이 기존 계산법으로 하고. 그리고 만약 이 사람이 10년 정도 되면, 또 똑같아요. 5년치는 더블인데 나머지 5년은 그냥 일반. 그런데 기존에 있던 사람들은 계속 진행이 돼요. 이렇게 바뀌면서 기본급이 너무 웃기게 바뀌었어요(사례 KB1-3: 212)

<표 7-4-25> 퇴직금 지급방식

	퇴직금 조항 여부	특징
로레알	취업규칙 제78조[퇴직금] 1. 5년 이상 10년 미만 근속자 - 5년 이상 부분에 대하여 1.2배 지급 2. 10년 이상 근속자 - 전호의 규정에 의한 가산 및 10년 이상 부분 1.5배 지급	
엘카	취업규칙 제43조[퇴직금] 2. 근속 5년까지 매년 1년에 대하여 30일분의 평균임금 근속 6년 이상 10년까지 매년 1년에 대하여 45일분 평균 임금(1.5배) 근속년수 11년 이상 매 1년에 대하여 60일분의 평균임금(2배)	2004년 6월 30일 이후 입사자는 단계별 누진제 적용
샤넬	취업규칙 제13조[퇴직금] 13.3 근속연수 1년 이상 5년 미만 1 근속연수 5년 이상 10년 미만 1.2 근속연수 10년 이상 1.3	영업장려금(인센티브)과 성과상여금 제외
클라란스	취업규칙 제87조[퇴직금 근속년수 계산 방법] 1. 근속년수는 입사일로부터 퇴직일까지의 월력에 의하여 계산한다 2. 근속년수에 1년 미만의 단수가 있을 때에는 월할 계산하며 1개월 미만의 단수는 일할 계산한다	

66) 그 밖에도 유통업에서 시행하고 있는 모니터링제도로 인한 불평불만도 있다. 이번 설문조사 결과를 보면, 화장품 판매사원은 모니터링제도가 고객친절을 위해 필요한 제도이나, 이로 인한 조치가 불이익(재교육, 급여불이익, 부서전환, 계약해지 등)으로 이어지는 것이 문제(43.2%)라는 의견과 모니터제도 자체가 노동자들을 감시하고, 노동강도를 높이는 것이므로 문제가 많다(37.8%)라는 의견으로 양분된다.

사. 직장내 성희롱, 폭언·폭행

화장품 판매사원 거의 대다수가 여성이기 때문에 성희롱 문제는 조직 내부에서 큰 문제의식이 없다. 하지만 일반적으로 직장생활을 하면서 해당 종사자들의 겪는 문제는 성희롱 문제뿐만 아니라, 모욕이나 폭언 등의 불쾌한 언행 문제도 심각한 수준이다. 그런데 화장품 판매사원들은 이에 대한 적절한 대처법은 미진한 것으로 나타났다.<sup>67)</sup>

<표 7-4-26>에서 알 수 있듯이, 화장품 판매사원들은 직장내 성희롱을 거의 경험하지 않고 있지만 불쾌한 경험은 일상적으로 겪고 있는 것으로 판단된다. 특히, 판매사원 10명 가운데 8명(80.8%)은 □□고객으로부터 불쾌한 언행을 경험했다 □□고 응답했으며, 10명 중 4명 정도는 □□상사와 동료 등으로부터 불쾌한 언행을 경험했다 □□고 응답했다. 아래는 한 화장품 판매사원이 경험한 고객으로부터 느낀 불쾌한 경험의 한 예이다.

그런데 그 사람은 그 전에 샀던 가격대가 있는데 그 가격대를 모르고 그거보다 더 저렴하게 샀는데(?) 왜 그때처럼 안주냐는 식으로 얘길 하고, 그리고 전에 판매했던 사람은 (샘플)이만큼 줬는데 너는 왜 이것 밖에 안주냐. 반말하는 사람도 많고. 말도 안 되는 걸로 교환해달라는 사람도 있어요. 자기가 깨뜨려놓고 와가지고 깨뜨렸는데 어떻게 붙일 수 없냐면서.. 정말 상식이하의 사람들도 많아요(사례 KB2-1: 544).

<표 7-4-26> 직장 내 불쾌한 언행 경험 여부

	불쾌한 언행(모욕, 폭언, 폭행) 경험			성희롱 경험		
	상사	동료	고객	상사	동료	고객
정규직	47.5%	33.9%	85.6%	3.4%	0.9%	14.5%
비정규직	21.7%	25.0%	68.1%	-	-	7.0%
평균	40.5%	31.4%	80.8%	2.5%	0.6%	12.5%

한편 성희롱은 직장 동료나 상사로부터의 발생하기도 하지만 고객으로부터의 경험이 더 많다. 판매사원 10명 중 1명 정도(12.5%)는 □□고객으로부터

67) 이번 설문조사 결과를 보면, 화장품 판매직 노동자 10명 중 5명(51%)은 고객으로부터 성희롱을 경험한 경우 □□ 혼자 참고 지나간다 □□고 응답했으며, □□ 상급자나 관리자에게 보고하여 처리한다 □□(25.5%)와 □□ 고객에게 항의한다 □□(15.7%)는 각각 2-3명 정도였다. 반면에 화장품 판매직 노동자 10명 가운데 3명 정도는 직장동료로부터 성희롱을 경험한 경우 □□ 상급자나 관리자에게 보고하여 처리 □□했으며, 10명 가운데 2명 정도(19%)는 □□ 가해자에게 항의했다 □□고 응답했다.

터 성희롱을 경험했다□□고 응답했다. 이처럼 직장 내 성희롱 문제가 미미하지만 일정하게 존재하고 있는 것이 확인되고 있음에도 불구하고, 현재 화장품 4사의 성희롱 예방교육은 거의 제대로 이루어지지 않고 있다(<표 7-4-27>).

<표 7-4-27> 성희롱 교육 조항 및 시행 여부, 교육방식

	성희롱 교육 조항 여부	실행 여부	방식 문제점
로레알	취업규칙 제96조[직장 내 성희롱의 예방] ① 회사는 년1회 이상 직장 내 성희롱을 예방하기 위한 교육을 실시하여야 한다.	본사 직원 교육 때 잠시 교육	비전문 교육
엘카	취업규칙 제60조[성희롱 예방] 2. ...매년 1회 이상 실시 한다. 3. ...직원 연구 조회 회의 등을 통해 실시할 수 있다.	노조건설 이후 처음 교육	비전문 교육
샤넬	취업규칙 제20조[직장내 성희롱의 예방] ...년 1회 이상 직원들에게 '직장내 성희롱 예방교육' 을 실시한다.	본사 교육(1시간)이나 매장 교육(10-20분) 때 시행	- VTR 시청 - 비전문 교육
클라란스	취업규칙 제94조[성희롱 예방교육] 2. ...연 1회 이상 실시 한다. 3. ...직원 연구 조회 회의 등을 통해 실시할 수 있다.	무	

\* 주 : 성희롱 예방교육의 경우 본사 교육에 참여하지 못하는 사원은 매장에서 매니저 등에 의해 잠시 이루어지고 있음.

현행법은 성희롱 예방교육을 1년에 1회 이상 의무적으로 실시하도록 하고 있으며, 화장품 4사 또한 취업규칙에는 성희롱 예방교육 조항이 있다. 하지만 클라란스의 경우 성희롱 예방교육을 전혀 하지 않고 있으며, 엘카의 경우 □□노조 건설된 이후 회사에서 시행한 성희롱 예방교육을 처음 받았다□□고 한다. 그나마 로레알과 샤넬은 성희롱 예방교육을 시행하고 있으나, 본사 제품 및 보수 교육 때 담당 직원의 간단한 이야기나 VTR 시청 등으로 진행되고 있다.

성희롱 교육 본사에는 없고.. 백화점에는 현대에서 한번 해봤고, 롯데에서 한번 해봤고.. 그런데 그런 교육도 아침에 오픈할 때 2-3명 있을 때 교육받으러 오라해서.. 그런데 청소하고 오픈준비 해야 하는데.. 오픈인원 몇 명 없는데 교육 다 못 받잖아요. 그래서 한사람이 교육을 받아요. 그래서 모든 사람이 교육받지는 않았어요. 백화점 주차장에서요. 바닥에 앉아서.. 책자 가지고...(사례 KB1-2: 172)

그런데 성희롱 예방교육의 시간과 방법 등에 관해서는 별다른 강제조항 없이, 전적으로 사업장의 자율성에 맡겨져 있기 때문에 화장품 회사들의 경우 제품교육이나 보수교육 등 다른 교육시간에 약 10~20분 정도 성희롱 예방교육 관련 이야기를 하고 있는 정도다. 게다가 화장품 판매사원들이 근무하고 있는 백화점의 경우 성희롱 예방교육을 실시한 경우라도 형식적으로 실시하는 사업장이 많고, 일부 사업장은 서류에 교육을 이수했다고 서명만 하는 곳도 있는 것으로 확인되었다.

#### 아. 노동 생활세계의 차별과 노동권 문제

현재 화장품 판매사원들의 직장 생활 중 가장 큰 불만은 인력부족, 장시간의 노동과 낮은 임금 그리고 휴무를 제대로 사용하지 못하는 것을 꼽을 수 있다. 물론 그 밖에도 판매사원들이 근무하는 곳(백화점)의 노동환경이나 직영 사원들과의 불편한 관계나 감정노동문제도 주요한 문제로 꼽히고 있다.

##### ① 입점 및 판매직원들의 고용보호 문제

일반적으로 유통업의 입점(협력)업체 직원들은 백화점이나 할인점에 파견 혹은 판촉사원 형태로 일을 하는 노동자들을 지칭한다. 이들 파견사원들은 백화점에 채용된 직영사원이 아니라, 제조업이나 유통업의 직원들이다. 때문에 파견 및 판촉사원은 백화점이나 할인점(사용기업)에 배치되어 자사의 상품을 판매한다. 이런 이유로 파견사원들은 자사의 지시감독뿐만 아니라, 해당 근무지의 지시 감독을 받기도 한다. 실제로 파견사원들은 매일 백화점 개장 이전에 근무지 담당 직원과의 조회(10~15분)를 통해 일정한 업무지시를 받고 있다.

결국 이들 파견사원과 직영사원간의 관계는 수평적 관계라기보다는 □□갑 □□과□□을□□의 관계처럼 수직적 구조를 띄고 있다. 이런 이유로 백화점이나 할인점 파견사원들은 근무지에서 불합리한 일이 발생하더라도 아무런 대응조치 하지 못하고 있는 현실이다. 하지만 현재 유통업체 파견사원에 대한 고용 및 노동권보호 문제는 거의 논의되지 못하고 있으며, 인권의 사각지대에 놓여 있다.

실제로 아래의 화장품 판매직 사원들의 인터뷰 내용을 보면, 해당 백화



점의 매장에 배치(로테이션)받을 경우 직영 관리직들이 판매사원들을 대상으로 하는 면접 및 교육문제를 지적하기도 하고, 일부 백화점에서는 직원 휴게실 청소를 판매·관측사원들에게 전가시키고 있었다. 특히 롯데 백화점의 모 점포에서는 판매사원에게 전가된 휴게실 청소가 미흡하다는 이유로 휴게실을 4일간 폐쇄하기도 했다.

사실 저희가 여걸 와 있는 게 그들의 밑으로 온 게 아니라 동급이라고 생각을 해요. 우리가 따로 별개의 기업이잖아요. 그런데 애 네(백화점)들은 자기네 부하 직원인양 굉장히 많이 부려요. 놀랐던 것이 롯데는 청소 하시는 분들이 많이 없어요. 현대 같은 경우는 그런 분들이 굉장히 많은데 롯데는 없어요. 이유는 하나예요. 협력사원들에게 다 시켜요. 만약 우리 매장이 이만하면 그 전방 얼마 까지는 우리가 책임을 져야 되는 거예요. 바닥에 무슨 얼룩이 졌다 그러면 우리가 닦아야 되는 거예요. 청소해주는 분들이 현대에 10명이라면 여걸 2-3명밖에 없는 거죠. 다 우리가 해야 되는 거예요. 시설물이나 휴게실이 더럽거나 이런 거는 백화점 마다 다 쓰는 매장들이 항상 하지만 여기는 그런 것 까지도 직원들에게 다 넘겨요. 백화점 각 층에 휴게실 청소를 그걸 (백화점에서) 짜 줘요. 우리 협력사원들이 한 달에 한번 정도. 브랜드별로 아침에 한번, 중간, 저녁에 한번씩 돌아가면서 청소해요. 그런데 만약에 청소상태가 불량하다. 자기네들 검열하고 롯데백화점은 그렇게 굉장히 심한데 청소상태 그런 걸 찍어가고 그러는데. 그게 불량하다면 우리들이 잘못해서 그렇다고 하면서 문을 잠 귀 버려요. 그러면 쉴 데가 없어요. 어디서 쉬라는 거예요? 예전에 약 4일정도 휴게실 폐쇄시키면서□□너네 또 이렇게 쓰면 문 잠 귀 버린다□□고 협박해요. 저희는 밥 먹고 갈 데가 없어요. 너무 기가 막혀서(...). 그러면 우리는 못 쉬어요. 다른 층은 못가요. 거기서 막아요. 못 들어오게. 왜냐하면 다른 층 직원이 와서 혹시라도 지적받으면 자기네들도 잠기니까. 못 들어가요. 너무 웃긴 거죠(사례 KB1-3: 229-230).

(백화점) 면접할 때 면접 부분에 있어서 서류에 그 매뉴얼 있잖아요. 그 매뉴얼을 제대로 숙지하지 못하고 들어가면 떨어뜨려요. 그럼 또 재시험 보게 해요. 보게 하는데 그 거에 대한 부담감을 직영처럼 많이 느낀다는 거예요. 왜냐하면 우리 솔직히 \*\*직원인데.. 솔직 나는 현대 직원이 아니고 롯데 직원도 아니고 \*\*직원인데 거기에 들어가면서 거기에 잘 보여야 되는 그런 부담감 되게 심한거죠. 일을 하면서도 그런 백화점 대리나 과장이나 이런 사람한테 항상 좋게 보여야 되고, 근데 그거는 솔직히 상관관계에 약간 있다 보니 그런게 있을 순 있지만.. 서로 좋게 할 수도 있는 부분을 되게 엄격하게 해서 직원들한테 부담을 줘요(사례 KC1-2: 471).

제가 알기로는 현대나 신세계는 휴무체크 없는 걸로 알고 있어요. 그런데 롯데만 휴무체크 완전해요. 그리고 시차 퇴근하는데 당연히 제가 6시 30분에 가야 되는 게 당연한 건데도 손님도 하나도 없고.. 그런데 매출이 없다고 왜 가냐고. 왜 퇴근 하냐고. 저 6시 30분에 퇴근이예요 그러면 '이해할 수 없는데' 이런 식으로. 그런데 이걸 본사하고 조금 연결이 되어 있는 게, 이런 상황이 발생했을 때 본사 과장, 대리가□□우린 당연히 이렇게 하는 겁니다.□□라고 얘기를 해주면 일이 이렇게 되지는 않는다고요. 그런데 그 얘기를 안 해준다는 거죠. 죄송하다고 하고. 그러니까 저희는 중간에서 완전 죽는 거예요. 그리고 행사 같은 것 지원하는 부분이나 이런 것들 거의 강제적으로 하라고 그러고. 만약 매출이 안 나오면 행사를 하라고 해요. 백화점에서 식사초대를 하든 뭘 하든 거의 강제적으로 압박이 들어오는 거죠. 저희가 전년에 이 행사를 했을 때 올해 도 할 수 밖에 없는 이유가 본사의 영업기획안도 있지만 백화점에서 그 날짜에 꼭 하라고 거의 강제적

으로 그래요. 롯데 같은 경우는 굉장히 심한 게 전년대비 일 매출, 월 매출을 굉장히 중요시 여겨요. 만약 제가 작년 오늘 \*\*\*을 팔았다면 오늘 그 금액을 꼭 해야 되는 거예요...(중략)... 여기 팀장님 아이크림 쓴다고 아이크림 샘플 나온 것 가져와. 대놓고 그래요. '나 뭐 쓰는 것 알지? 내 책상 밑에 가져다 놔' 제품을 달라는 게 아니라 그런 걸 가져가요. 그러면서 무슨 안주고 안 받기...그리고 현대나 신세계 같은 경우는 협력사원들에게 다 존칭 써요. 그런데 여기(롯데)는 존칭을 찾아볼 수가 없어요. 그냥 막 질러요 (사례 KB1-3: 231).

한편 화장품 판매사원들은 현재 일하면서 근무지의 노동환경 개선문제로 △휴게실 등의 휴게공간 확충(4.43), △매장 보수시 직원 동선 고려(4.33), △판매직 의자 필요성(4.27), △계산직 의자 필요성(3.71) 등을 꼽고 있었다(<표 7-4-28>). 실제로 아래의 판매사원 대부분은 백화점 등의 근무시설 개선사항에 대한 의견으로 □□부족한 휴게공간과 좁고 불편한 휴게실 □□문제를 꼽고 있었다. 이와 같은 현실에서 백화점에 근무하는 남성 판매사원들의 경우 창고에서 쉬고 있었다.

저는 우선 직원들이 제일 꼽는 건 휴게실 사용이 제일 꼽고 그 다음에 좀 좁거든요. 근데 그건 백화점도 마찬가지일거예요. 그리고 백화점은 아닌데 마트는 한 가지 안 좋은 게 지금 2교대잖아요. 2교대다 보니깐 어쨌든 혼자 있는 시간이 많아져요. 그렇기 때문에 직원들이 피로함이 상당히 많이 누적 되어 있는 데, 밤 늦게 까지 하다 보니까는 이 야식이라도 먹어야 되는데 마트는 그 직원식당에서 파는 밥 식사 외에는 아무것도 안 돼요. 자판기 음료수 커피만 가능해요. 다른 게 일체 음식 못 들고 들어가요(사례 KA1-2: 59).

(직원들 이동)일단 건물에서 늘 제일 끝으로 가야 돼요. 제일 끝으로 가면 조그만 비상구라든지 계단이 있거든요. 거긴 에어컨이나 히터도 안 나와요. 정말 추워요. 거길 나가면 밖이에요. 거기서 해서 계단으로 해서... 흡연실이나 있으면 올라가서 담배를 피우고, 거기서 화장실이 바로 연결되어있는 것도 아니고.. 직원화장실은 또 따로 있어요. 고객 화장실이 아니라. 그런 식으로.. 엉망이에요. 고객 화장실 못써요. 직원 화장실이 따로 있고, 직원화장실 자체가 굉장히 열악해요. 사람을 편하게 해주는 것이 아니고, 화장실이나 휴게실 이런 것도 층마다 있어야 정상인데, 1층에는 아무것도 없어요. 저희 백화점이 굉장히 넓잖아요. 휴게실이 지하 1층에 있거든요. 그러면 1층 직원 지하 1층 직원이 거길 다 쓴다는 건데. 앉을 자리도 없고 의자도 없고 불편해요. 지하철 같은 소파라서 있기는 한데 자리도 없고, 왜 1층 직원이 여기 오냐고..우리가 2층, 3층 가면 싸움 나요. 오지 말라고 해요. 자기들 자리 없다고..우리도 없거든요. 우리만 말 못하고 그렇게 돼요. 담배도 안 피우는 데 담배 피우는 데서 앉아 있다가 오고 이런 식으로 되 버려요. 그러니까 비흡연자도 흡연자(?)로 만들어버린다는 거죠. 앉아있을 데가 없어서. 계단에 앉아 있어도...(사례 KB1-2: 183).

너무 심각하고 너무 열악해요 깨끗하지 않고.. 그 다음에 소파를 이렇게 몇 개 놓기는 했는데 솔직히 12시간 서서 근무 하면서, (휴식시간)그 시간은 편하게 쉬어야 하는데 솔직히 다들 누워서 자요. 다 누워서 자는데 그 공간이 너무 좁아요. 1층에 직원들이 몇 명인데, 100명이 넘는데 여직원들 다 와가지고 자리 없어서 못 쉴 정도는 아닌데 열악해요(사례 KC1-3: 425).

너무 좁아요. 휴게실이 너무 좁아 터져 가지고 공간이 이렇게 없는 거예요. 사람들이 또 휴게실을 번갈아 가면서.. 그 시간대에만 사람들이 몰리잖아요. 그러가지고 쉼 시간에 제대로 쉬어야 되는데 쉼 시간에 쉬는 것 같지 않고...(사례 KC2-4: 602)

남자들 보면 지금 휴게실이 없대요. 저희 층만 그런 게 아니라 다른 층도 휴게실이 없는 걸로 알고 있거든요. 층마다 휴게실(여직원 중심)이 하나 있는데 거기서 어떻게 쉬어요? 당연히 못 쉬죠. 여사원은 있잖아요(사례 KC2-2: 584).

남성 휴게실은 없어요. 저 같은 경우에는 창고에서...(남성 휴게실) 어느 정도 필요하다고 생각은 하는데...(사례 KD2-1: 522)

<표 7-4-28> 화장품 판매 노동자들의 노동환경 개선 필요도 의견

		휴게공간 확충	계산직	판매직	매장 보수시
		필요성 문제	의자 설치 업무 문제	의자 제공 휴식 문제	직원 동선 고려 문제
고용 형태	정규직	4.47	3.77	4.43	4.43
	비정규직	4.31	3.57	4.27	4.04
	평균	4.43	3.71	4.38	4.33**
혼인 여부	미혼	4.43	3.74	4.42	4.29
	기혼	4.35	3.66	4.20	4.40
	평균	4.42	3.73	4.38	4.31

\* 주 : 1) \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001은 통계적 유의수준을 의미함.

2) 계수 값(점수)은 □□전혀 그렇지 않다 = 1□□, □□그렇지 않다 = 2□□, □□보통이다 = 3□□, □□그렇다 = 4□□, □□매우 그렇다 = 5□□를 의미함.

## ② 감정노동과 스트레스

일반적으로 유통업 노동자들의 가장 큰 직무 스트레스 중 하나는 '감정노동'(emotional labour)이다. 서비스 직종 노동자들의 감정노동은 노동자들의 심리적 탈진에 지대한 영향을 미친다.<sup>68)</sup> 그런데 화장품 판매사원들의 주된 업무가 상품판매와 고객 상담이기 때문에 일의 성격상 고객과의 상호작용을 통한 노동과정에서 발생하는 다양한 스트레스가 나타날 수 밖에 없다.<sup>69)</sup> 아울러 화장품 판매사원들에게 부과되는 월별 판매목표에 따

68) 감정노동이란 조직적으로 조장되고 요구되어진 감정을 지속적으로 표현해야 하는 노동의 상황을 의미하는데, 자본주의 사회에서 상품화된 노동력의 성격을 띠고 있다. 결국 서비스 업종의 특성상 자신의 기분 상태와 관계없이 고객의 유쾌한 마음을 자아내야 하는 것이 감정노동인 것이다. 특히 직업적으로 표현해야 하는 감정과 실제 감정의 불일치 정도나 내부적 갈등 정도를 의미하는 '감정적 부조화'(감정격차, emotional dissonance)는 감정노동과 업무·대인·고객탈진과의 관계를 매개한다(김종진, 2005b).

른 실적부담이나 동료간의 관계 문제도 주요한 직장생활의 스트레스 요인으로 제기되고 있다.

<표 7-4-29> 직장생활과 감정노동 문제

		직장생활 만족도	대면서비스 노동 특징	감정노동의 특징
고용 형태	정규직	2.97	4.40	4.33
	비정규직	3.25	4.29	3.86
	평균	3.05	4.37	4.20**
혼인 연부	미혼	3.05	4.31	4.12
	기혼	3.05	4.46	4.41
	평균	3.05	4.34	4.18

\* 주 :1) \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001은 통계적 유의수준을 의미함.

2) 계수 값(점수)은 □□전혀 그렇지 않다 = 1□□, □□그렇지 않다 = 2□□, □□보통이다 = 3□□, □□그렇다 = 4□□, □□매우 그렇다 = 5□□를 의미함.

3) 대면서비스노동 문항은 □□고객을 도와주기 위해 필요 이상으로 노력하는가□□에 대한 질문임. 감정노동 문항은 □□고객에게 서비스를 제공할 때, 감정조절하는 등의 스트레스로 일상생활에 지장을 받고 있는가□□에 대한 질문임.

이번 설문조사 결과를 보면 화장품 판매사원은 직장생활에 만족(34.6%)하고 있음에도 불구하고, 서비스 노동(감정노동 등)이라는 특수성으로 인해 업무에 스트레스를 많이 받고 있었다(<표 7-4-29>). 이는 아래의 화장품 판매사원들의 인터뷰 내용에서 확인된다.

매출에 대한 스트레스도 있고요. 손님과의 관계에서 오는 스트레스. 정말 착한 손님들만 있는 것이 아니라 정말 울고 싶게 만드는 손님들도 있고(사례 KB1-4: 260)

□□아, 이제는 고객이 싫어요', '고객이 나에게 묻는 것도 싫어요.' 이런 사람들도 있어요.. 정신적인 문제죠. 정말 친절하게 잘 하던 애들도 이제 고객이 싫어요, 더 이상 물건 하나도 못 팔겠어요! 그렇게..어떤 애가 약 1년 됐을 때. 그런 일이 있었는데, 상담을 통해서 해결하려고 하고는 있는데 친절하지는 않아요. 표정이 없어졌어요. 서비스 노동이고 감정노동이고 쉬는 시간이 없기 때문에. 그 말이 맞아요(사례 KB1-2: 186-187).

아무리 주5일 근무제가 적용된다고 해도 못 쉬잖아요. 인원이 없으니까. 그게 가장 큰 문제인 것 같아요. 그니까 사람들이 우울증도 막 오고... 굉장히 힘든 직업이에요. 그만 두고 싶을 때 한 두 번이 아니예요(사례 KD1-3:423).

69) 서비스직 노동자들은 감정의 규칙들을 상품화된 노동으로 만드는 표현의 규칙(display rules)을 수행하는 감정노동을 한다. 노동과정에서 노동자들은 감정의 부조화라는 부정적인 경험을 하지만, 동시에 자신의 노동에 대한 전문가 정체성을 형성한다.

우울증이 진짜 온다니까요. 이거는 그냥 제 개인적인 건데..저는 화장품이 상담도 해야 되고.. 솔직히 (고객들이)그렇게 무시하고 얘기해도 몰라도 자기들이 와서 우리처럼 일하라고 하면 못하거든요. 개인 사람들 라이프스타일에 맞게 상담해줘야지 그런 사람 온갖 사람이 다 와도 거기에 맞는 그런 연출 해줘야지, 비위 맞춰줘야지 그니까 그런데서 말을 일단 숨겨야 되니까 감정도 숨겨야 되고...내 20대의 젊은 시간을 회사에 바치는데...(사례 KD1-3: 423)

결국 이번 실태조사 과정에서도 확인되었듯이, 화장품 판매사원들은 화 서비스 제공과정에서 수행되는 고객(소비자)과 노동자 간의 상호작용에서 개입되는 팔리는 물건과 물건을 사게 하는 가시적 노동과 감정노동이 결합된 노동을 하고 있다. 그런데 화장품 판매사원들의 대면서비스와 감정 노동이 업무실적과 연동되면서 직장생활의 주요 스트레스로 연결되는 것이다. 특히, 면접조사 대상자들의 대부분은 하루 20-40분씩 주어지는 간식 시간이나 티타임 등의 쉬는 시간에 휴게실이나 흡연실에서 잠을 자거나 담배로 스트레스를 풀고 있었다.

## (2) 집단적 근로관계 문제

### 가. 노동조합 활동 및 가입 문제

현재 화장품 4사의 노동조합은 로레알노조를 제외하고는 제도화 되지 못한 상태이다. 하지만 화장품 4사 노조는 민주노총 서비스연맹에 기업별 형태로 조직되어 있으며, 조합원 수는 약 2천3백명이다.

외국계 화장품 4사 노조 중 샤넬(2004.8)이 가장 먼저 조직되었으나, 샤넬은 최근까지 상급단체에 가입하지 않은 관계로 노조 본연의 역할이나 활동(단협체결, 교육, 대외협력, 연대활동 등)을 하지 못했다. 반면에 2005년 건설된 로레알(2005.6.4)은 노조 설립시기부터 민주노총 서비스연맹에 가입하여 현재까지 다양한 활동을 하고 있다. 물론 샤넬 노동조합 또한 2007년 8월 새로이 집행부가 꾸려지고, 민주노총 서비스연맹에 가입(2007.7.8)하면서부터 본격적인 노조 활동을 시작하고 있다.<sup>70)</sup>

한편 엘카(2007.9.3)와 클라란스(2007.9.28) 노조는 앞의 두 노조와 달리

70) 설문조사 결과 현재 화장품 판매사원 10명 중 3명 정도(33.1%)는 사측이 노조활동에 개입하는 경우가 있다고 응답했으며, 10명 중 1명 정도(9.2%)는 노조 탈퇴를 중용하거나 가입을 이유로 불이익을 준 경우가 있다고 응답했다.

조직이 건설 된지 3달 밖에 되지 않은 신설노조들이다. 노조의 조직 규모를 보면 엘카(960명)와 로레알(630명)이 상대적으로 조합원 인원이 많은 편이며, 샤넬(240명)과 클라란스(121명)는 조합원 인원이 상대적으로 적은 편이다(<표 7-4-31>).<sup>71)</sup>

그런데 외국계 화장품 노조의 조직형태나 특성을 보면 몇 가지 공통적인 특징을 확인 할 수 있다. 먼저, 노조의 조직구성 분포를 보면, 해당 업체의 각 사업부(브랜드)의 영업직 판매사원들이다. 샤넬의 경우 국내사업부 중 화장품 사업부의 영업직 판매사원들만이 조직되어 있다. 둘째, 화장품 판매노조는 조합 가입범위를 정규직과 비정규직(수습, 아르바이트)까지 포함하고 있다.<sup>72)</sup> 셋째, 화장품 판매직의 노조 조직화의 주된 세력은 매장(카운터)에서 □□첫째□□로 지칭되는 가장 선임적인 매니저(혹은 팀장)들이다. 게다가 이들 매니저들은 노조의 주요 간부를 맡고 있다.

로레알코리아 단협 제3조(조합원 자격과 가입)
<p>① 직원은 그들의 의사에 따라 자유로이 노조에 가입하거나 탈퇴할 수 있고, 회사는 근로자가 조합원이 될 것을 고용조건으로 하지 않는다.</p> <p>② 다음 각호에 해당하는 자를 제외한 직원은 조합원이 될 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 각 매장 영업을 지휘 감독하는 슈퍼바이저 및 과장급 이상의 관리자</li> <li>2. 인사, 홍보, 재정, 비서직무 담당자와 각 부서의 과장급 이상</li> <li>3. PPD 영업사원을 감독하는 영업팀장(Sales Manager) 포함한 이상의 관리자</li> </ol>

그런데 현재 화장품 4사에 노조가 건설 이후 현장에서 불필요하다고 여겨졌던 작업조건이나 상황들이 하나 둘씩 변화되고 있다. 아울러 일반 조합원들 또한 노조에 대한 신뢰가 쌓여가고 있는 것이 확인된다. 아래는 이와 같은 조합원들의 진술이다.

71) 현재 국내 화장품 판매사원의 노동조합은 민주노총 서비스연맹 산하의 4개 노조(로레알, 엘카, 샤넬, 클라란스)를 제외하고, 태평양(설화수, 헤라)과 LG(오희) 등의 국내기업의 판매사원들은 해당 사업장의 생산직 노조에 가입되어 있다. 하지만 이들은 한국노총 사업장이거나 상급단체가 없기 때문에 정확한 자료를 입수하지 못해 본 자료에서 포함하지 않았다. 한편 2007년 3월 국내 500여개의 매장을 보유하고 있는 더페이스샵(THEFACESHOP)도 영업 및 교육사원을 중심으로 약 100여명(총직원 260명)의 직원들이 노조를 설립했다.

72) 화장품 4사 노동조합의 조합원 자격과 가입범위를 보면 비정규직도 노조에 가입할 수 있도록 했다. 이런 이유로 화장품 4사 비정규직 노동자 거의 대부분은 노조에 가입한 상태이다. 현재 화장품 판매사원들이 근무하고 있는 매장에는 비정규적인 수습사원이 최소 1명이상 근무하고 있으며, 규모가 큰 매장의 경우 비정규직은 3명이 넘는 곳도 있다.

매니저 같은 경우는 거진 9시30분까지 출근을 하죠. 매니저 9시30분에 출근보고라는 것을 해요. 담당 과장이 있어요. 그 과장한테 매장 전화로 하는 거예요. 얘기는 “안녕하세요. 출근 잘 했습니다.”, “어 수고해라” 끝 이거예요. 출근을 확인하는 거죠. (전화로 매일) 미친 거죠. 그런데 노조 건설 이후 없어졌어요(사례 KD1-2: 367).

일단 마음이 많이 열렸어요. 그리고 조금 노동조합을 믿고 기대려고 하는 게 있고. 일단 (민주노총 서비스연맹)상급단체에 가입을 해서 굉장히 든든하다는 생각을 하는 것 같아요. 상급단체가 옆에서 든든하게 받쳐주고 있기 때문에 더 좋다 이런 게 있어요(사례 KC1-1: 301).

<표 7-4-30> 노동조합 활동과 비정규직 문제

		노조 활동과 역할인식 종합	비정규직 활동과 역할	비정규직 조직화 노력	노조의 정치 사회문제 참여
고용 형태	정규직	3.69	3.74	3.79	3.60
	비정규직	3.44	3.90	3.56	2.91
	평균	3.62*	3.78	3.72	3.40***
혼인 여부	미혼	3.56	3.77	3.65	3.29
	기혼	3.74	3.77	3.84	3.75
	평균	3.59	3.77	3.69	3.37*

\* 주 : :1) \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001은 통계적 유의수준을 의미함.

2) 계수 값(점수)은 □□전혀 그렇지 않다 = 1□□, □□그렇지 않다 = 2□□, □□보통이다 = 3□□, □□그렇다 = 4□□, □□매우 그렇다 = 5□□를 의미함. 비정규직 활동과 역할은 역코딩(-) 하였음.

3) 노조의 활동과 역할인식 종합은 □□비정규직 활동의 노조 본연 역할+비정규직 조직화(재정-인력 투여)+정치사회참여□□의 3가지 사안을 합하여 새로운 변수를 만든 것임.

현재 화장품 4사 노조의 주요 활동은 조합원 교육을 꼽을 수 있다. 일반적으로 노조 건설 초기 가장 중요한 것은 조합원의 힘을 하나로 모으고 내부 구성원들의 결합된 힘을 이끌어 내기 위해서는 노조 교육이 가장 중요하다. 이런 이유로 노동조합은 조합원 교육에 가장 많은 노력을 기울였다. 이들 노조들은 건설 초기 위원장 전국 순회 간담회나 권역별 조합원 교육을 공통적으로 진행했다.

이와 같은 노조 교육활동은 조합원들의 의식을 높이고 노조활동에 적극적인 참여를 유도함으로써 노조의 조직역량을 강화하는 계기가 되었다. 화장품 4사 조합원들은 교육을 받은 이후 노조의 필요성이나 노동자로서의 정체성 등 노동자 계급의식이 향상된 측면을 엿 볼 수 있다. <표 7-4-30>을 통해서 알 수 있듯이, 화장품 판매 노동자들은 비정규직을 위한 노조의 노력(3.78)이나 비정규직 조직화 활동(3.72)뿐만 아니라, 노조의 정치사회문제 참여(3.40)에 대한 사안까지 긍정적(+)인 의견을 갖고 있었다.

<표 7-4-31> 화장품 판매노동자 조직 현황과 비정규직 차별 문제

노조		로레알코리아 노조	샤넬 노조	엘카코리아 노조	클라란스코리아 노조
노조	창립시기	▪ 2005.6.4	▪ 2004.8.2 (07.7.8 연맹가 입)	▪ 2007.9.3	▪ 2007.9.28
	상근자 수	▪ 2인(현재 단협 5 인 쟁취 목표)	▪ 1명(반전임→현재 단협 2인 쟁취 목표)	▪ 비전임(현재 단 협 4인 쟁취 목표)	▪ 비전임(현재 단협 2인 쟁취 목표)
	조직체계	▪ open shop ▪ 백화점-마트-영업 (LPD/CPD/PPD) ▪ 브랜드 6개 조직	▪ open shop ▪ 브랜드 1개(패션, 면세, 뷰티크 미 가입) 조직	▪ open shop ▪ 브랜드 8개 조직	▪ open shop ▪ 브랜드 1개(추가 1개 가입 예정) 조직
	조합비	▪ 총액 1.2%	▪ 매니저 3만원 ▪ 사원 2만원	▪ 매니저 3만원 ▪ 사원 2만원	▪ 매니저 3만원 ▪ 사원 2만원
조합원	직원 수	▪ 932(남 144)	▪ 750	▪ 1,500	▪ 160
	조합원(a)	▪ 630(남 42)	▪ 240	▪ 960	▪ 121
	조직대상(b)	▪ 관리직 제외	▪ 임원 제외	▪ 관리직 제외	▪ 관리직 제외
	특징	▪ 영업 판매직 사 원이 조직의 주력 ▪ 백화점, 할인점, 일반 영업직 구성 ▪ 매니저 주도	▪ 영업 판매직 사원 이 조직의 주력 ▪ 초기 과장, 차장 (SM)이 노조 건 설 주도 ▪ 매니저 주도	▪ 영업 판매직 사 원이 조직의 주력 ▪ 대형 브랜드가 주력 ▪ 매니저 주도	▪ 영업 판매직 사원 이 조직의 주력 ▪ 단일 브랜드, 신규 브랜드 조직화 예정 ▪ 매니저 주도
	교육 훈련	▪ 대의원 - 3일 ▪ 조합원 - 1년 2 회(2시간)	▪ 대의원 - 1년 2회 (1일) ▪ 조합원 -2시간	▪ 간부, 교섭위원, 조합원 자체 교육	▪ 간부, 교섭위원, 조합원 자체 교육
비정 규직 문제	차별 시정 대응	자본	▪ 할인점 이미 외 주화 된 상태 (정규-비정규 혼재)	▪ 동일노동 비정규 직 업무 형태 변 경, 직급체계 변경, 직무평가 시행	-
		노조	-	-	-
	노동조합 주요 요구 사항	▪ 비정규직 반대	▪ 비정규직 반대	▪ 비정규직 반대	▪ 비정규직 반대
	노조의 비정규직 활동	▪ 비정규직 노조 가입 가능	▪ 비정규직 노조 가 입 가능	▪ 비정규직 노조 가입 가능	▪ 비정규직 노조 가 입 가능
단체 행동	주요 행동 (기간)	▪ 2005.10.17	-	▪ 2007. 10.16-18	-
	행동형태	▪ 교섭 결렬 후 조 정신청 ▪ 집회(400명)	-	▪ 1인 시위	-
	성과와 한계점	▪ 노동조합의 저력 확인 ▪ 투쟁 동력을 지 속하지 못함	-	▪ 노조 설립 후 사 측이 단협에 나 오는 계기	-
고용 관계	임금체계	▪ 정규직 - 기본급 +성과급 ▪ 비정규직 - 일당	▪ 정규직 - 기본급+ 성과급 ▪ 비정규직 - 일당	▪ 정규 - 기본급+ 성과급 ▪ 비정규 - 일당	▪ 정규 - 기본급+성 과급 ▪ 비정규 - 일당
	직급체계	▪ 정규 : 직급제 ▪ 비정규 : 아르바 이트, 수습	▪ 정규 : 직급제 ▪ 비정규 : 아르바 이트(A1,A2), 기 간제(템포)	▪ 정규 : 직급제 ▪ 비정규 : 수습	▪ 정규 : 직급제 ▪ 비정규 : 수습, 인턴
	인사교육	▪ 기초 및 제품교육 ▪ 인사제도 불투명	▪ 기초 및 제품교육 ▪ 인사제도 불투명	▪ 기초 및 제품교육 ▪ 인사제도 불투명	▪ 기초 및 제품교육 ▪ 인사제도 불투명

\* 자료 : 노조 내부 자료 및 노조 간부 인터뷰 내용을 중심으로 정리.



## 나. 노동조합 단협 분석

2007년 12월 현재 화장품 4사 노동조합 중 단체협약을 체결한 곳은 로레알코리아노동조합 밖에 없다. 그 밖의 화장품 3사(샤넬, 엘카, 클랄란스)는 사측과 교섭 중에 있다. 따라서 여기에서는 로레알코리아 단협 내용을 중심으로 살펴보기로 한다.

### ① 비정규직 문제

로레알코리아 노동조합 단협에는 균등처우(제4조)와 비정규직 채용제한(제29조)이 있다. 먼저, 균등처우 조항에는□□사회적 신분 등을 이유로 노동조건에 대한 차별적 처우를 할 수 없다□□라고 명시되어 있다. 이는 사회적 신분의 범위를 어디까지 두어야 하는 것에 따른 노사간 다툼의 소지가 있지만, 비정규직이라는 고용형태상의 차별적 처우에 대한 문제로 규정할 수 있다.

또한 비정규직 채용제한 조항에는□□정규직의 업무를 구조조정적 차원에서 비정규직 파견, 용역 노동자로 대체하지 않도록 함을 원칙으로 하며, 이러한 경우 조합과 사정에 충분히 합의한다□□로 명시되어 있다. 따라서 현재의 화장품 판매사원들의 업무를 용역이나 파견 노동자로 대체할 수 없는 규정을 단협에 규정한 것이다. 현재 로레알코리아의 마트사업부 업무를 담당하는 직원 다수가 외주화된 상태에서 이와 같은 단협 조항은 해당 노동자들의 고용안정을 유지하고 비정규직의 채용을 억제할 수 있는 효과를 가져 올 수 있다.<sup>73)</sup>

#### 로레알코리아 단협 제4조(균등처우)

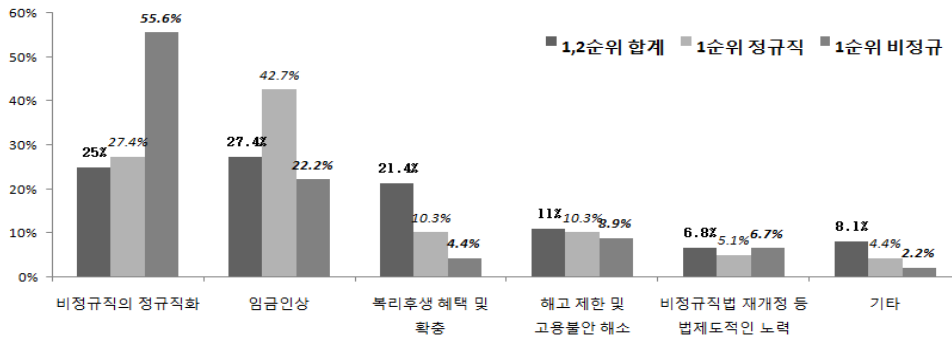
회사는 성별, 혼인여부, 국적, 신앙, 신체장애, 사회적 신분 등을 이유로 노동조건에 대한 차별적 처우를 할 수 없다.

#### 로레알코리아 단협 제29조(비정규직 채용 제한)

회사는 정규직의 업무를 구조조정적 차원에서 비정규직 파견, 용역 노동자로 대체하지 않도록 함을 원칙으로 하며, 이러한 경우 조합과 사정에 충분히 합의한다.

73) 현재 화장품 업계에서 SK=II나 안나수이(ANNASUI), fresh는 이미 판매사원을 외주화한 상태이다.

<그림 7-4-5> 비정규직 문제 해결을 위한 노동조합의 과제(1,2순위 합계)



한편 화장품 4사 조합원들은 노조가 비정규직 문제 해결을 위한 주요 과제로 △임금인상(27.4%), △비정규직의 정규직화(25%), △복리후생 혜택 및 확충(21.4%) 등을 꼽았다([그림 7-4-5]). 하지만 비정규직 문제 해결을 위한 노조의 과제에 대한 의견은 정규직과 비정규직간에 다소 차이가 있었다. 먼저, 비정규직은 비정규직 문제 해결을 위한 노조의 주요 과제로 □□비정규직의 정규직화□□(55.6%)를 꼽았던 반면에, 정규직은□□임금인상□□(42.7%)을 꼽았다. 하지만 복리후생 혜택 및 확충 사안에 대한 의견에는 정규직(10.3%)과 비정규직(8.9%)간에 큰 차이가 없었다.

② 사업장 내 단협 효력 여부 문제

로레알코리아 노동조합 단협에는 서비스수당(제42조) 및 산전후 휴가 관련 조항(제64조)이 있다. 먼저, 서비스수당은 판매사원들에게 서비스 수당(월 3만원)을 분기별로 지급하기로 되어 있다. 또한 로레알의 산전, 산후 휴가 관련 조항을 보면, 해당 직원들에게 유급휴가를 부여하고, 임산부 수당(임부 25만원, 산부 15만원)이 있다.

노동조합 인정받고 그때 임금이나 인센티브 제도가 좀 바뀌었고, 감정 수당이 저희는 생겼어요. 감정 수당을 저희가 회사 측에 요구를 했었거든요. 근데 그걸 감정 수당이라고 얘기하지 않고 서비스 수당(월3만원)이라고 해서 말 바뀌어서 저희가 생겼어요. 노동조합이 생기면서 이제는 고용안정이라든가 그리고 또 임산부들이 좀 좋아졌어요. 저희는 왜냐면 솔직히 말해서 법으로는 8시간 근무해야 된다고 하지만 우리는 그렇게 없었어요. 저희는 임부 같은 경우 시간외근로를 안 하면 월급이 굉장히 적어요. 저희 유통쪽이 다 그렇잖아요. 그래서 임부 25만원, 산부 15만원 지급을 노조 교섭을 통해서 만들어진 거예요. 그래서 이제는 경력자 이직이 많이 줄었고, 또 직원들 중 유산하거나 그런 것들이 좀 많이 줄었어요(사례 KA1-1: 9-10).

노조 만들어지고 나서는 임신부 제도가 확립이 되고, 동계휴가라는 게 생겼어요. 여름 휴가밖에 없잖아요. 여름휴가도 연차로 가는데, 동계휴가도 역시 연차이기는 하는데 3박 4일을 붙여서 쓸 수 있는 공간을 준거죠(사례 KC1-1: 288).

로레알코리아 단협 제64조(산전, 산후 휴가)
② 임신중인 조합원의 조산, 사산의 경우 다음이 기준에 따라 휴가를 부여한다. 1. 16주 미만: 7일의 유급휴가(BA 및 Counter Manager의 경우 업무 특성상) 2. 16주 ~ 21주 : 45일의 유급휴가 3. 22주 ~ 27주 : 60일의 유급휴가 4. 28주 이상 : 90일 ③ 회사는 모성보호 및 태아의 건강검진을 위하여 임신 후 20주부터 월 1회, 36주부터 월2회(또는 2주간 1회) 출산까지 총 7일의 유급휴가를 부여한다. ⑦ 회사는 임신 사실이 통보된 여성 근로자의 보호와 태아 보호를 위해 월 25,000원의 특별 지급금을 지급하며 출산후 1년 미만의 산부에 대해서는 월 150,000원의 특별 지급금을 지급하며 임신한 조합원의 출퇴근은 매장 근무 편성상황에 따라 달리할 수 있다. 단, 월 중에 임신 사실을 통보한 여성근로자에 대해서는 특별지급금을 일할 계산하여 지급한다.

로레알코리아 단협 제42조(수당)
①회사는 판매 직원들에게 서비스 수당을 분기별로 지급하는 것을 원칙으로 하되, 지급의 편의상 매월 30,000원씩 지급한다.

다. 개별 노동자의 노조에 대한 의견반영 시스템 문제

현재 화장품 4사 노동조합은 해당 조합원 및 직원들의 의견반영을 위해 인터넷 포털 사이트인 다음(daum)에 커뮤니티를 개설해서 운영하고 있다(<표 7-4-32>).

<표 7-4-32> 화장품 4사 노조 커뮤니티와 소통 문제(2007.12.9 현재)

	로레알	샤넬	엘카	클라란스
사이트(URL)	http://cafe.daum.net/lokunion	http://cafe.daum.net/chanelunion	http://cafe.daum.net/elcaunion	http://cafe.daum.net/clarinsunion
개설시기	2005.6.9	2007.7.10	2007.9.3	2007.10.6
가입회원	812	361	1,311	210
1일 평균 방문	약 90명 내외	약 80명 내외	약 300명 내외	약 140명 내외
주요 활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노조 홍보/활동</li> <li>• 의견 교환</li> <li>• 소식지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노조 홍보/활동</li> <li>• 의견 교환</li> <li>• 소식지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노조 홍보/활동</li> <li>• 의견교환</li> <li>• 소식지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노조 홍보/활동</li> <li>• 의견교환</li> <li>• 소식지</li> </ul>
특징	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부당노동행위신고 게시판</li> <li>• 인권 게시판</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부당노동행위신고 게시판</li> <li>• 단협의견 게시판</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부당노동행위신고 게시판</li> <li>• 신문고 게시판</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부당노동행위신고 게시판</li> <li>• 신문고</li> <li>• 노동법 게시판</li> <li>• 진상신고센터 게시판</li> </ul>

이들 카페 중 가장 처음 개설된 것은 로레알코리아노조로 2005년 6월 9일 카페를 개설하여 운영하고 있으며 회원 수는 약 812명이다. 그 밖의 화장품 3사 노조의 커뮤니티는 상대적으로 늦게 개설된 편인데, 샤넬(361명), 엘카(1,311명), 클라란스(210명) 순이다.

화장품 4사 노동조합의 커뮤니티 특징은 직장생활 중 불만이나 애로사항 등에 대한 문제점이나 요구사항을 올릴 수 있는 게시판을 개설하여 운영하고 있다는 점이다. 현재 노동조합은 해당 직원들의 인권문제나 부당노동행위 등 사업장 내에서 조합원들의 다양한 의견을 청취하기 위한 방안으로 활용되고 있다. 특히 화장품 판매사원들의 일하고 있는 매장이 전국에 산재되어 있다는 점을 고려한다면 온라인 커뮤니티는 조합원과 노조와의 의사소통의 주요한 창구역할을 하고 있다. 실제로 이번 설문조사 결과를 보면, 화장품 4사 조합원 10명 가운데 5명 정도(53.9%)는 사업장 내에서 근무 중 고충사항이나 불이익을 당할 경우 노동자 대표조직으로부터 도움 받기를 희망하고 있었다.<sup>74)</sup> 다음은 화장품 4사 조합원들이 노조 커뮤니티(카페) 등에 대한 의견이다.

매달 뭐 카페 가면 그런 공감대 통하는 얘기가 되게 많이 있다고 누군가가 많이 적어놔요. 누군가 적어놔서 제가 보면 아 맞아! 저래 진짜, 저래! 그런 것에 대해서 공감대 형성이 많이 되요. 내가 혼자 끙끙 앓고 그냥 나를 일이긴 한데 그 어느 한 사이트 통해서 딱 봐서 보면 아 애도 나랑 똑 같구나 저렇구나! 그런게 있죠. 그런데 나만 이렇게 힘들게 일 하는 게 아니라 누군가도 저렇게 그 장소에서 그렇게 힘들게 일하고 있다는 거에 공감이 되면서 일단은 노조가 앞에서 나서서 저희는 뒤에 따라가기만 하면 되잖아요. 따라가면서 하면 뭐 의견 같은 거 내라고 할 때 설문조사 같은 것 말하면 자기네들끼리 알아서 다 해주니깐. 웬 만하게 개선해 줄 수 있는 것. 많이 개선도 됐고..(사례 KA1-4: 132).

그게 저 되게 공감한 건데요, 노조가 안 좋은 거라고 그래서 저는 처음에 모르고 들었거든요. \*\*\* 점포에 있을 때 들으라고 해서 들었어요, 일단. 들었는데 근데 잘못되는 거 아닌가? 일단은 수습이니까 그럴잖아요, 되게 불안정하잖아요. 말씀하시기를 이게 모 잘못되면 너 네들이 잘린다는 식으로 말씀하셔서 제가 하는 첫 직업인데 잘리는 거 아닌가 노조 막 위에서 말하기를 노조 그거 하게 되면 다른 만약에 여기 그만 두더라도 다른 데서 안 받아준다고 막 이런 얘기를 되게 많이 하는 거예요. 근데 그때 한번 노조교육 갔다 오고서 □□아 이게 필요한 거구나□□ 그때 확 느꼈거든요. 왜냐면 안 좋으라고 하는 게 아니더라도 저희 위해서 저희에게 불합리한 것을 더 개선시키고, 정당하게 하기 위해서 하는 거니까 되게 좋은 것 같아요. 저 교육 받고 나서 카페활동 이런 거 되게 열심히 했어요. 처음에는 이게 모하는 거야 이랬는데 지금은... (중략)... 백화점에서 판매하는 사람들이랑 본사에서 일하는 사람들 그런 미묘한 그런 게 있는데, 교육이나 그런 걸 받게 되면 본사 사람들이랑 부딪치게 되잖아요. 왜냐면 저희가 바로 그런 거는 못 견디죠. 바로 (카페)올리고 그런 것 때문에(웃음). 근데 일단 우선은 그런 게 카페활동 하면서,

74) 화장품 4사 조합원들의 근무지에서 고충처리나 불이익을 당할 경우 도움 받기를 희망하는 곳에 대한 의견을 보면, ①노동조합 대표조직 46.3%(정규 53.9%, 비정규 28.6%), ②현 근무지 관리자 20.7%(정규 14.8%, 비정규 34.7%), ③직장동료 17.1%(정규 13.9%, 비정규 24.5%), ④소속 사업장 관리자 14%(정규 17.4%, 비정규 6.1%) 등의 순이었다.

저는 처음에는 딱 못 느꼈는데 이제 카페에 올라오는 글 보고 그러다 보면 되게 (본사 사람들이) 무시하는 경우가 많더라고요. 그랬는데 지금은 저희 판매원을 막대할 수 없잖아요. 그런 게 많이 개선된 것 같고, 근데도 아직까지는 잘 모르겠어요(사례 KC2-4: 605).

## 5) 소결

앞에서 살펴본 유통업 입점업체 판매사원들의 차별이나 노동권 침해에 대한 보다 정확한 내용을 파악을 위해서는 보다 세밀한 분석이 이루어져야 한다. 이 절에서 다루어진 화장품 판매 노동자들의 상태와 차별에 대한 본 조사의 결과는 비교적 단편적인 몇 가지 항목들에 대한 분석이지만, □□유통업 입점업체 판매직 노동자들의 차별 및 노동권 문제□□나□□보호를 필요로 하는 노동자 문제□□에 대해 의미 있는 함의들을 던져 주고 있다고 판단된다.

특히 이번 실태조사 결과는 기존의 유통업 판매사원들에 대한 노동실태와 동일한 내용을 반영하는 것도 있으나, 다른 한편으로 면접조사 결과에서 알 수 있듯이 기존에 알려지지 않았던 사실들도 확인된다. 유통업 입점업체 화장품 판매사원들의 실태조사 결과를 통해서 파악된 차별 및 노동권 침해 문제와 관련하여 몇 가지를 정리하면 다음과 같다.

### (1) 판매직 노동자의 성차별 문제

현재 화장품 판매사원들의 성차별은 실태조사 구체적으로 포착하지는 못했다. 이는 현재 화장품 판매사원 거의 대다수가 여성이며, 이들 여성의 해당 직종의 95% 이상을 차지하고 있는 상황이기 때문이다. 다만, 화장품 4사의 인사 및 평가 과정에서 문제점이 발견할 수 있었다. 먼저, 화장품 회사들은 판매사원들의 매장 배치 및 로테이션(이동) 과정에 대한 문제점이다. 현재 화장품 판매사원들은 인사승진의 객관적 기준이 없고 불투명하다는 것을 지적하고 있다. 때문에 현장의 판매사원들은 상대적으로 큰 매장이나 실적이 좋은 매장은 관리자들에게 잘 보이거나, 일정한 미모가 기준이 될 수 있다는 점을 꼽고 있었다. 아울러 현재 백화점 등에는 남성 판매사원들이 설 공간이 거의 없기 때문에 창고 등에서 휴식을 취하고 있다. 이는 근무지에 인력분포에 따른 휴식공간이 적정하게 설치되어야 함에도 불구하고 성별에 따른 차별로 볼 수 있다.

## (2) 판매직 외주화 문제

화장품 4사 중 로레알코리아의 경우 마트사업부(이마트)는 이미 일부 정규직을 제외하고 외주업체를 통해 직원을 채용하고 있다. 물론 로레알이 경우 일정한 시기가 되면 정규직으로 전환하는 형태이기는 하지만, 동일사업장에서 동일가치 동일노동을 하는 간접고용 비정규직 노동자들이 존재하고 있는 것으로 보여진다.<sup>75)</sup>

현재 화장품 판매직사원을 외주화로 전환한 곳은 로레알코리아 이외에도 SK=II나 안나수이(ANNASUI), frssh 등이 있다. 이처럼 판매사원의 외주화 문제는 해당 노동자들의 고용안정성 문제뿐만 아니라, 임금 및 복지, 교육훈련 등의 제도적 차별을 초래한다. 실제로 화장품 판매사원들의 직무 및 업무성격을 브랜드별로 큰 차이가 없으며, 실태조사 결과에서도 확인되었듯이 판매사원들의 노동시장 이동경로를 보면 업종 내 이동이 높은 것으로 확인되었다.

## (3) 비정규직 판매사원의 차별 문제

현재 화장품 판매사원 중 비정규직(수습, 아르바이트)은 실제적으로 정규직과 다른 일을 하고 있음에도 불구하고, 임금(일당제, 연장수당 혜택 제외 등), 교육(제품교육 등) 등에 차별을 받고 있다. 유통업 비정규직 판매사원의 비정규직 차별 문제는 정규직 전환 문제와 연동되어 있다. 현재 화장품 판매사원들은 채용 이후 일정한 수습기간(3개월, 1개월 연장 가능)을 거쳐야만 정규직 사원(BA)이 될 수 있다. 그런데 실태조사 결과 화장품 4사에서는 취업규칙과 달리 수습기간이 관례적으로 연정 되고 있으며, 심지어 1년이 넘게 수습사원으로 지내는 경우가 있다. 결국 현재 화장품 판매사원 중 아르바이트와 수습(인턴)사원은 차별적인 승진사다리로 인해, 정규직 사원이 받고 있는 임금 및 복지제도에 있어 다양한 차별을 받게 될 수밖에 없다.<sup>76)</sup>

75) 로레알코리아는 2007년 7월 비정규직법 시행 이후 마트사업부에서 근무하던 비정규직 15명을 정규직으로 전환했다.

76) 한편 샤넬의 경우 2007년 비정규직법 시행 이후 해당 종사자들을 대상으로 직무 평가를 실시했으며, 이후 기존의 □□아르바이트→기간제(템포)→사원(BA) □□과정을 □□아르바이트 2(A2)→아르바이트1(A1)→기간제(템포)→사원(BA) □□로 직급체계를 변경했다. 하지만 실제로 샤넬에서 종사하는 판매사원들은 A2부터 기간제(템포)까지 업무 성격이나 직무특성 상 해당 업체의 교육(아르바이트교육, 베이직 교육)을 이수할 경우 큰 차이가 없다.

<표 7-4-33> 외국계 화장품 4사 고용 및 노동실태 현황

제도	형태	로레알	샤넬	엘카	클라란스
직급 제도	비정규	<ul style="list-style-type: none"> <li>•파견(E-MART)</li> <li>•아르바이트-수습</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•아르바이트(A2-A1)</li> <li>•기간제(템포)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•수습</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•수습</li> <li>•인턴</li> </ul>
	정규	<ul style="list-style-type: none"> <li>•사원(BA-부매니저-매니저)</li> <li>•관리직(대리 이상)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•사원(BA-부매니저-매니저-점장)</li> <li>•관리직(대리 이상)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•사원(BA-부매니저-매니저)</li> <li>•관리직(대리 이상)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•사원(BA-부매니저-매니저-필드 매니저)</li> <li>•관리직(대리 이상)</li> </ul>
입급 제도	비정규	<ul style="list-style-type: none"> <li>•파견(외부업체)</li> <li>•수습: 일당</li> <li>•아르바이트 : 일당(4만5천원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•기간제: 기본급+인센티브</li> <li>•A1: 기본급+인센티브(50%)</li> <li>•A2 : 일당</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•수습: 일당</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•수습: 일당+개인인센티브(50%)</li> </ul>
	정규	<ul style="list-style-type: none"> <li>□□호봉제(5년이하)</li> <li>•기본급(경력+학력)</li> <li>•성과급(그룹+개인)</li> <li>※ 그룹 인센티브 범위 (100%, 95%, 90%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•기본급(경력+학력)</li> <li>•성과급(그룹+개인)</li> <li>※ 그룹 인센티브 범위(90% 이상 비율에 따라 지급)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•기본급(경력+학력)</li> <li>•성과급(그룹+개인)</li> <li>※ 그룹 인센티브 범위 (100%, 90%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•기본급(경력+학력)</li> <li>•성과급(그룹+개인)</li> <li>※ 그룹 인센티브 범위 (120%, 110%, 100%, 90%)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 100% 목표 완료 : 25만원</li> <li>▶ 90% 목표 완료 : 5만원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 90% 이상 목표 완료 : 90% 이상 비율에 따라 금액 지급</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 100% 목표 완료 : 20만원, 18만원, 15만원(매장 규모)</li> <li>▶ 90% 목표 완료 : 18만원, 15만원, 12만원(매장 규모)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 100% 목표 완료 : 매니저(22만원), 부매니저(20만원), 사원(18만원)</li> <li>▶ 90% 목표 완료 : 매니저(14만원), 부매니저(12만원), 사원(10만원)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•식비 및 교통비(1일 8천원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•식비(10만원)</li> <li>•교통비(10만원) →직능수당으로 변경</li> <li>•간식비(2만원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•식비(10만원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•식비(21만원)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•매니저 수당(등급별 20/15/10만원)</li> <li>•부매니저 수당(등급별 10/8/5만원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•매니저 수당(20만원)</li> <li>•부매니저 수당(10만원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•매니저 수당(18만원)</li> <li>•부매니저 수당(12만원←7인 매장 이상)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•매니저 수당(등급별 15/11/8만원)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•연차, 연장수당(OT)</li> <li>•임부(25만원)</li> <li>•산부(15만원)</li> <li>•서비스 수당(3만원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•직무수당 신설(←상여금이 변경)</li> <li>•연차, 연장수당(OT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•연차, 연장수당(OT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•연차, 연장수당(OT)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•학원비(50%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•학원비(50%)</li> <li>•채력단련비(100%)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>•문화비(5만원)</li> <li>•학원비(50%)</li> </ul>		
인사 승진 제도	비정규	<ul style="list-style-type: none"> <li>•매니저-관리자 평가</li> <li>•수습(3개월)</li> <li>•파견(2년 경과자 정규직 전환 시행)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•매니저-관리자 평가</li> <li>•기간제(4개월)</li> <li>•A1(4개월)</li> <li>•A2(4개월)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•매니저-관리자 평가</li> <li>•수습(3개월)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•매니저-관리자 평가</li> <li>•인턴(3개월)</li> <li>•수습(3개월)</li> </ul>
	정규	<ul style="list-style-type: none"> <li>•주관적 요인 강화</li> <li>•평가(근태, 실적, 능력, 경력) 불신</li> <li>•승진사다리 제한적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•주관적 요인 강화</li> <li>•평가(근태, 실적, 능력, 경력, 신협) 불신</li> <li>•승진사다리 제한적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•주관적 요인 강화</li> <li>•평가(근태, 실적, 능력, 경력) 불신</li> <li>•승진사다리 제한적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•주관적 요인 강화</li> <li>•평가(근태, 실적, 능력, 경력) 불신</li> <li>•승진사다리 제한적</li> </ul>
교육 경력 관리 제도	비정규	<ul style="list-style-type: none"> <li>•기초교육: 2주</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•A1 및 기간제 : 기초교육(8일)</li> <li>•A2 : 아르바이트 교육(2일)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•기초교육: 5일</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•기초교육: 8일</li> </ul>
	정규	<ul style="list-style-type: none"> <li>•제품교육: 1일</li> <li>•보수교육: 2-3일</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•제품교육: 1일</li> <li>•보수교육: 3일</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•제품 교육: 1일</li> <li>•보수 교육: 1일</li> <li>•인성교육(매니저)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•제품교육: 1일</li> <li>•보수교육: 3일</li> </ul>

#### (4) 노동권 침해 문제

유통업 입점업체 판매사원들의 노동권 침해 문제는 해당 노동자들의 본사와의 관계 속에서 발생하는 사안과 근무지에서 발생하는 사안으로 구분된다. 먼저, 화장품 판매사원들의 본사와의 관계 속에서 발생하는 노동권 침해 문제는 주로 노동시간과 임금 문제다. 화장품 판매사원들은 백화점이나 할인점의 휴일 및 연장근무가 관행화되고 있기 때문에 적합한 수당을 받아야 한다. 하지만 최근 노동조합이 건설되기 전까지는 화장품 회사들은 근로기준법에 명시된 수당(연장, 연차)조차 주지 않고 있었다.

그 밖에도 임신부 노동자의 8시간 근무 이외의 연장근무 문제나 육아휴직 사용 불가 등의 조건과 조직 분위기는 해당 종사자들의 노동조건을 악화시키는 주요한 문제로 볼 수 있다. 또한 판매사원들의 근무지에서 발생하는 노동권 침해 문제는 주로 직영 사원의 불합리한 지시나 휴게공간 등의 문제를 지적하고 있다. 실제로 면접조사 결과를 통해 알게 될 사실은 해당 근무지 직원들의 부당한 지시나 사건(휴게실 청소, 폐쇄 등)등이 확인된다. 아울러 판매사원들은 해당 근무지의 휴게실이나 화장실 등의 휴게 공간의 부족을 가장 애로사항으로 꼽고 있었다.

지금까지 유통업체 입점업체 판매직(화장품) 노동자들의 차별 및 노동권 침해 내용들을 살펴보았다. 이를 토대로 유통업 판매직 노동자들의 처우와 고용보호 문제와 관련하여 몇 가지 정책적 제언을 제기할 수 있으며, 그 내용은 다음의 <표 7-4-34, 35>와 같다.

<표 7-4-34> 입점업체 판매직 노동자들의 노동권 보호 필요성 내용

범주	내용	관련 법규
휴게공간	직원 휴게실 및 화장실 부족	산업안전보건법규정 참조
의자	계산 및 판매직원들의 업무 중 의자 비치 및 필요성 문제	산업안전보건법 제 277조 강화
성희롱 예방 교육	성희롱 예방 교육의 실효성 필요	남녀고평법 제13조



<표 7-4-35> 입점업체 화장품 판매직 노동자들의 노동권(근로기준법) 침해 내용과 의견

범주	근로기준법 조항	비정규직 관련 근기법 적용 내용
취업 규칙	계약기간의 설정(23조)	아르바이트 및 수습(인턴)사원 기간 설정 이행 강제
해고 관련	부당해고, 징계 금지(30조 1항)	취업규칙 중 해고 및 독소조항 개선 필요
노동 시간	일주일 노동시간 규정(49조)	주당 노동시간 규정 필요 매장별 시차 규정 명문화 필요
	일주일 12시간 한도 내 연장 근로시간 준수(52조)	연장근로 시간 준수 권고 필요
퇴직금 및 각종 수당	퇴직금제도(34조)	장기(1년 이상) 비정규직(수습)의 퇴 직금 문제 해결 필요
	연장근로(잔업), 휴일근로 수당 지급(55 조)	미지급 연장, 휴일근로 수당 지급 필 요(휴일근무 평일 근무로 계산)
각종 휴가 부여	1년간 8할 이상 출근 시 15일의 연차유급 휴가 부여(59조)	연차유급휴가 현실화 필요
임산부 노동	휴일근로의 제한(제68조), 시간외 근로 (제69조), 임산부의 보호(제72조)	임산부의 근로시간(8시간) 의무 규정 현실화 필요, 육아휴직 사용 현실화 해결 필요

## 5. 요약 및 합의

앞에서 살펴본 결과에서 알 수 있듯이, 백화점, 할인점, 입점업체(화장품) 판매직 노동자들의 면접조사 결과는 기존의 유통업 비정규직에 대한 논의들과 동일한 내용을 반영하는 것도 있으나, 다른 한편으로는 그 개별 주체들의 반응과 태도 있어서는 기존의 논의들과 매우 상이한 결과도 있다. 특히 기존의 유통업 비정규직에 대한 논의들은 주로 백화점이나 할인점 노동자들을 대상으로 한 결과들이 대부분이었다.

그러나 백화점, 할인점, 입점업체 판매직 노동자들을 대상으로 한 본 면접조사 결과를 보면 기존 연구결과보고서들과 상이한 반응들도 있으며, 기존의 연구 및 논의들에서는 포착하지 못하거나 설명하지 못했던 부분들도 있었다. 실제로 이번 연구조사는 비정규직법 시행을 전후로 하여 현재 유통업에서 나타난 간접고용의 실태(외주화 문제)는 제5장의 조사 결과와 함께 객관적으로 드러났다. 하지만 규범적 차원에서 유통업 여성 비정규직 노동자들의 지휘·감독의 문제부문 등을 통한 □□불법파견 문제 □□등에 있어서는 보다 세밀하고 정교한 분석은 이루어지지 못했다. 그럼에도 불구하고 단편적인 자료와 면접조사 결과 등을 통해 확인된 유통업 여성 비정규직 노동자들의 실태조사 내용은 다음과 같다.

## 1) 요약 및 정리

유통업 사용자들은 비정규직 활용의 주요 대상인 유통업 비정규직의 대부분은 여성들이다. 결국 유통업 노동자들의 비정규직화 문제는 여성 비정규직 노동자들의 개별적인 근로관계(임금 및 노동조건, 채용, 인사승진 및 배치)뿐만 아니라, 집단적인 근로관계(노동조합의 가입 문제, 단체협약의 적용 문제 등)에도 영향을 미치고 있다.

최근 비정규직법 시행을 전후로 거대 유통기업은 정규직 노동자와 비정규직 업무를 구분하고 있으며, 계산이나 식품 안전관리 등의 주요 업무를 직접고용에서 간접고용으로 전환하고 있다. 여기에서 정규직과 비정규 계산직 업무의 구별되는 유일한 요소는 비정규직의 업무가 덜 가치 있고, 간단하고, 기간의 지속성(이직률)이 불확실하다는 것이다. 최근 논란이 되고 있는 홈에버 비정규직 계산직(86만2천원) 노동자들의 경우 <표 7-5-1>에서 알 수 있듯이, 정규직과 동일한 숙련업무를 수행하면서도 정규직(121만 1천원)보다 낮은 보상을 받고 있다. 실제로 유통업 비정규직 노동자들은 강도 높은 훈련과 경험이 요구되는 복잡한 업무를 수행할 수 있음에도 불구하고 교육훈련 기회 등은 애초부터 주어지지 않았다. 게다가 현재 대부분의 비정규직 계산업무 일자리들은 기존의 정규직이 하던 업무들이다.

<표 7-5-1> 이랜드 홈에버 계산 정규직과 비정규직 임금 차이(2007년 7월 기준)

임금구성	정규직	비정규직	차액
기본급	788,000	655,633	133,267
식비	90,000	75,920	14,080
교통비	60,000		60,000
주휴수당		131,040	-131,040
정산수당	10,000		10,000
상여금	262,967		262,967
총 급여	1,211,867	862,690	349,187

과거에는 우리나라 유통업체들도 계산업무뿐만 아니라 전기시설 등의 직무까지도 정규직으로 채용했다. 하지만 IMF 경제위기 이후 기존의 정규직 업무 일부를 비정규직으로 전환했으며, 유통업 핵심 업무 중 하나인 계산, 판매·판촉 업무를 기간제 및 파트타임으로 대체하기 시작했다.

유통업에서 비정규직 중 가장 규모가 큰 집단은 계산, 판매·판촉, 식품, 안전관리를 꼽을 수 있으며, 이들보다 규모가 작은 다양한 직무집단

(안내, 방송, 상담서비스, 간호사, 문화센터, 회원 서비스, 물품도우미, 주차 정산 등)들이 존재하고 있다. 물론 유통업체에서도 파견업이 허용된 직종의 경우 대부분의 직무는 간접고용으로 전환되었다. 예를 들면 금융 서비스부와 마찬가지로 유통서비스부에서도 청소, 경비, 주차·안내 등의 업무는 직접고용 계약직에서도 거의 찾아 볼 수 없다.

<표 7-5-2> 유통업 비정규직의 일반적인 고용형태별 직무 구분

고용형태		백화점	할인점
직접 고용	계약직	계산, 판매·판촉, 식품(농수산물 작업장), 문화센터, 안전시설, 배달·운전, 간호사, 사무직	계산, 판매·판촉, 식품(농수산물 작업장), 안전시설, 배달·운전, 사무직
	시간제 (파트타임)	계산, 판매·판촉, 식품, 상담·고객 서비스, 락카관리, 사은품 행사 등	계산, 판매·판촉, 식품, 상담·고객 서비스, 물품도우미 등
	아르바이트	계산, 판매·판촉, 팀 서무, 파킹텍, 식품, 문화센터, 회원서비스, 주차 정산 등	계산, 판매·판촉 등
간접 고용	파견	?	잡화, 경리, 문화센터 등
	용역	검품업무, 교환, 계산, 판촉·판매보, 안경비, 주차안내, 안내·방송, 청소, 식당, 배송접수, 식품, 파킹텍, 락카관리 등	계산, 보안경비, 주차안내, 안내·방송, 청소, 식당 등

\* 자료 : 노조 간부 및 조합원 인터뷰 내용을 중심으로 재구성

그런데 이들 주요 집단과 소규모로 존재하는 여러 직무군들 사이에 구별되는 차이가 있다면 유통업의 핵심 업무 영역이라는 직무 성격이며, 다른 하나는 이들 대부분의 일자리들이 여성 노동이다. 결국 여성 노동자들이 밀집되어 있는 유통업체의 고용형태를 보면 계산과 판매·판촉 부분에서 성별 직무분리 현상이 나타나고 있다. 게다가 유통업체에 여성 비정규직 노동자들은 □□정규직과 별반 차이가 없는 노동(8시간 이상 근무)□□을 하고 있음에도 불구하고 고용이 불안정한 상태에 놓여 있다.

실제로 비정규직법 시행 발효로 주 관심의 대상이 된 직접고용 비정규직의 구성을 보면 대체로 □□3~6개월□□형태 혹은 □□6개월 혹은 1년□□의 단위의 계약갱신을 통해 고용이 장기화되었던 계약직이 주된 구성이나, 동일한 업무를 담당하는 직무에도 단시간제나 아르바이트 등이 다수를 차지하고 있다. 예를 들면 IMF 경제위기 이전에는 유통업에서 계산직 업무는 정규직과 직접고용 비정규직(기간제나 파트타임)으로 운영했으나, 자본은 IMF 경제위기 이후 정규직이 담당하던 계산직 업무들 직접고용 혹은

간접고용 비정규직으로 대체했다.

결국 유통업체들에서 정규직 노동자들의 일자리를 직접고용 비정규직으로 대체하거나, 간접고용으로 전환하는 등의 비정규직 확대는 자본이 비용절감이나 노조 가입범위에 포함시키지 않기 위한 경영전략에 의해 선택된 것이다. 예를 들면 롯데미도파(롯데백화점 노원점)의 경우 현재 정기인사이동이나 전환배치를 통해 계산직과 판매직 업무 이동이 가능하며, 이들 모두 정규직 노동자다. 하지만 다른 유통업체들 거의 대부분은 계산직 업무를 무기계약이나 외주화 형태로 전환했다.

한편 유통업에서 간접고용(외주화)화된 노동자들은 작업장 내 노동과정과 통제의 측면에서 보면 비정규직은 정규직과 동일한 업무를 수행하지만 작업장 내의 위계질서 구조로 보면 맨 아래에 위치해 있다. 때문에 비정규직 노동자들은 정규직에 비해 더 높은 노동강도에서 일을 하고 있으나, 실제로 그들이 받는 보수는 더 적고 승진 기회 등은 없으며 노조 등에 가입할 수 있는 자격도 박탈당하고 있다. 이것은 비정규직 노동자들이 용역이나 파견업체에 의해 고용되기 때문이다. 물론 기업은 비정규직 노동자들이 저임금의 열악한 조건 속에서도 열심히 일할 경우 언제든지 정규직으로 상향적 사회 이동(upward mobility)이 가능하다는 환상을 심어준다.

그런데□□꿈에 그리는 정규직 노동자□□가 되기를 바라는 유통업 비정규직 노동자들은 매장에서 동일한 일을 담당하는 정규직 노동자들과 공존하고 있는 한 정규직으로의 전환은 불가능하다. 특히, 파견 및 용역노동자들은 노동시장에서 죽음의 문턱에 발을 들여 놓는 일자리(dead-end job)를 차지하고 있다. 기업은 유통업 사무직 매장 관리·구매 등의 업무를 담당하는 (남성)정규직 노동자들은□□고임금-고기술의 승리지□□로, 계산 및 판매·판촉 업무와 같은 (여성)비정규직 노동자들은□□저임금-저기술의 패배자□□로 나누어 버렸다. 이와 같은 문제는 유통업의 다수를 차지하고 있는 여성비정규직의 증가로 이어지고 있으며, 이는 직군분리나 무기계약과 같은 편법을 통해 유통업 사업장 내 성불평등으로 고착화되고 있다.

일반적으로 서비스업의 등장과 노동력의 여성화간에는 직접적인 관련이 있는데, 대부분의 유통업체에서 가장 많은 그룹을 형성하고 있는 계산, 판매, 식품, 안내 및 고객서비스 등은 여성들이 대부분 담당하고 있다. 이처럼 여성지배적인 영역에서 비정규직 고용이 제도화(성별분업화)되고 있는 것은 전체적인 논의에서 우리에게 여성노동을 탈숙련화된 것으로 보이게 하는 효과가 있다. 일반적으로 남성들은 업무의 맥락과 관계없이 기술을 가진 업무를 잘 다룰 수 있고, 여성에 비해 숙련업무를 잘 할 수 있는 것

으로 파악하고 있다. 때문에 유통업 정규직 남성은 매장관리나 구매부분을 차지하고 있는 반면에 비정규직 여성은 판매, 판촉, 계산 업무를 담당하고 있다. 이는 기업이 유통업 여성 노동자들의 주된 업무를 단순 반복적인 노동(탈숙련화, 탈가치화)으로 판단하고 있는 것이다.

기존 연구결과와 마찬가지로 유통업 여성비정규직 차별은 다른 산업에 비해 매우 심각한 상황이다. 이는 외견상 여성이면 무조건 비정규직으로 채용하는 것이 아니라, 유통업에서도 고용형태를 애초에 달리하여 별도의 모집, 채용, 배치 경로를 제도화함으로써 비정규직에 여성이 집중되는 현상을□□우연적인 것□□으로 보이는 효과가 고착화되고 있는 것이다. 이는 표면적으로 성 중립적이지만 실제로 여성들을 주변화시키거나 배제시키는 간접적 성차별에 대한 문제는 여성노동자들과 단체들에 의해 여타의 차별 문제와 함께 꾸준히 제기되어왔던 것들이다.77)

물론 유통업 비정규직 수치는 정확하게 파악되지 못하고 있지만, 판매·판촉직 노동자들이 대부분인 입점(협력)업체의 경우 여성 비정규직의 규모는 개별사업장에 직간접 고용된 비정규직 여성 규모보다 더 많은 것으로 추정할 수 있다. 이런 의미에서 향후 대형할인점과 슈퍼마켓 그리고 편의점의 확산과 맞물려 유통서비스부문 여성노동자들의 비정규직화가 더욱 심각한 수준에 달할 것으로 판단된다. 이와 같은 문제는 해당 노동자들의 노동조건과 고용관계에도 일정한 영향을 미치고 있으며, 이러한 문제는 유통업 비정규직 노동자들의 차별과 노동권 침해에 직접적인 영향을 줄 것으로 판단된다.78) 현재 유통업 비정규직화의 주요한 특징 중 하나가

77) 직접적인 차별은 합리적인 이유 없이 개인이나 집단이 가지고 있는 속성을 이유로 그 개인이나 집단에 대해 '불이익한 대우'(disparate treatment)를 하는 것을 의미한다. 이는 단지 여성이라는 이유만으로 합리적 사유 없이 채용이나 승진에서 배제하는 행위라든지, 임신·출산을 이유로 퇴직을 강요하는 행위 등을 의미한다. 한편 간접적인 차별은 중립적인 기준을 적용하였으나, 그러한 중립적인 기준이 특정 소수자 집단에게 '불이익한 결과'(disparate impact)를 야기하는 경우를 차별로 보는 개념이다. 특히 간접차별은 명시적으로 성을 기준으로 하지는 않았지만 결과적으로 여성에게 매우 불리한 결과를 야기하는 것이다(조순경 외, 2004).

78) 물론 유통업에서도 차별의 예외 문제 적용여부를 둘러싸고 사용자와의 다툼의 소지가 있을 수 있다. 일반적으로 차등대우를 하는 합리적인 사유가 있을 때에는 위법한 차별로 보지 않고 있다. 이와 같은 합리적인 사유에 포함되는 것으로는 △진정직업자격(Bona Fide Occupational Qualification, BFOQ)에 기초한 경우로 특정한 직무나 사업을 수행하는 데에 있어서 그 개인이 가진 속성을 그것들을 수행하는 데에 반드시 필요하다는 것을 고용주가 입증하는 경우, △과거로부터 축적된 차별을 수정하기 위해 잠정적으로 특정한 소수자 집단을 우대하는 적극적 차별수정조치 혹은 적극적 조치(Affirmative action), △모성보호를 위한 차등 대우를 하는 경우가 있으며, 이 경우에는 위법한 차별로 간주하지 아니한다(조순경 외, 2004).

기존에 정규직이 담당했던 업무를 외주화로 전환하는 것이다. 때문에 노동운동진영에서는 동일노동 동일임금의 원칙이 구현되는 노력뿐만 아니라, 직접고용 비정규직의 간접고용화 문제나 고용형태 내의 다양한 차별 문제 등을 개선하는 문제에 나름의 대안과 노력이 필요하다. 그 하나는 <표 7-5-3>에서의 볼 수 있듯이, 여성비정규직 차별문제 또한 정부차원의 법제도적인 개선을 통해 가능하며, 다른 하나는 개별 사업장에서 나타나고 있는 노동권 침해 문제에 정부가 보다 더 적극적으로 개입할 필요가 있다. 예를 들면 유통업 현장에서 지켜지지 않고 있는 근로기준법 위반 문제나, 부당노동행위 등에 나타나고 있는 사업장에 근로감독관을 파견하여 구체적인 조사를 통해 적극적인 행정조치가 내려야 한다.

<표 7-5-3> 주요국 동일노동법 제정 및 비준년도

동일노동의 포괄범위	나라	동일임금조항이 포함된 법	ILO 협약 제100조 비준		법제정 연도
똑같은 노동	덴마크*	남녀동일임금법	0	(1960)	1976
	리비아	노동법	0	(1962)	1970
	시리아	노동법	0	(1957)	1959
	이집트	노동법	0	(1960)	1981
	쿠웨이트	노동법	X	-	1964
	파푸아뉴기니아	노동법	0	(2000)	1978
실질적으로 동일노동	가나	노동법	0	(1968)	1969
	이스라엘	동일임금법	0	(1965)	1973
유사한 노동	미국	동일임금법	X	-	1963
	스페인*	노동자헌장	0	(1967)	1980
	아랍에미레이트	고용관계법	0	(1997)	1980
	아일랜드*	임금차별금지법	0	(1974)	1974
	이디오피아	노동법	0	(1999)	1975
	이란*	노동법	0	(1972)	1959
동일가치 노동	그리스	고용관계에서의 남녀평등법	0	(1975)	1984
	네델란드	남녀동일임금법	0	(1971)	1975
	노르웨이	남녀지위평등법	0	(1959)	1978
	벨기에	남녀동일임금협약	0	(1952)	1975
	브라질	노동법	0	(1957)	1985
	스웨덴	노동에 있어서 남녀균등법	0	(1962)	1980
	아르헨티나	고용계약에 관한 규약	0	(1956)	1976
	아이슬란드	남녀평등법	0	(1958)	1985
	영국	동일임금법	0	(1971)	1970
	이태리	고용에 있어서 남녀동등대우	0	(1956)	1977
	인도네시아	정부규제법	0	(1958)	1981
	적도 기니	노동법	0	(1967)	1984
	캐나다	인권법	0	(1972)	1977
	프랑스	남녀동일임금법	0	(1953)	1972
	필리핀	노동법	0	(1953)	1974
	하이티	노동법	0	(1958)	1984
	한국	남녀고용평등법(05년 개정)	0	(1997)	1988

주 :1) \*는 실제 노동법 적용에 있어 동일가치노동을 포함하고 있는 국가이며, 1985년을 기준으로 함(한국 제외).

자료: 한국여성개발원(원자료 : ILO(1986), Equal Remuneration, 72nd Session, ILO(2001), Homepage).

## 2) 토론 및 논의

결국 이번 유통업 여성 비정규직 노동자들의 차별 및 노동권 침해 문제는 △성차별 문제, △비정규직 외주화 문제, △비정규직 차별 문제, △노동권 침해 문제 등의 4가지로 요약되며, 그 주요 내용은 다음의 <표 7-5-4>과 같이 정리될 수 있다.

<표 7-5-4> 유통업 여성 비정규직의 차별 및 노동권 침해 사안

내용 업태	성차별 문제	비정규직 외주화 문제	비정규직 차별 문제	노동권 침해 문제
백화점	<ul style="list-style-type: none"> <li>계산, 판매직의 임금, 승진 차별</li> <li>주차 도우미 채용, 배치 발생</li> <li>사무직 여성의 승진 제한</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>계산, 식품 등 → 고용형태 점포/층별 분리 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임금 및 복지 차별</li> <li>교육훈련 전무</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>간접고용 노동자들의 고용안정 문제</li> <li>휴일 사용 제한적</li> </ul>
할인점	<ul style="list-style-type: none"> <li>계산, 판매직의 임금, 승진 차별</li> <li>사무직 여성의 승진 제한</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>계산, 식품 등 → 고용형태 점포/층별 분리 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임금 및 복지 차별</li> <li>교육훈련 전무</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>간접고용 노동자들의 고용안정 문제</li> <li>휴일 사용 제한적</li> <li>화장실 사용 등의 허가 필요</li> </ul>
입점업체	<ul style="list-style-type: none"> <li>남성 휴게공간 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>일부 회사 판매직 (SK II, fresh, ANNASUI, 로레알 마트 등) 외주화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임금 및 복지 차별</li> <li>교육훈련 제한</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>연장, 휴일 수당 미지급 등</li> <li>임산부 연장근무 문제, 육아휴직 사용 제한 문제 등</li> <li>근무지 휴게공간 부족 등</li> </ul>

\* 주 : 본 연구에서 사용되는 노동권은□□근로자로서고용관계 전반에서 근로자가 가지는 권리 일 반□□으로 확장해서 사용하고 있음.

### 가. 차별시정 강화와 외주화 규제 방안 마련 필요

비정규직법안 취지는 임시직, 기간제, 파견 노동자들에 대한□□고용안정 및 차별 시정□□에 있다. 그러나 이번 실태조사 결과를 통해서 확인된 바와 같이 현실적으로 비정규직 차별 시정의 효과는 별로 크지 않는 것으로

보인다. 유통업의 경우 비정규직을 정규직으로 전환하여 차별을 시정하기 보다는 대부분 계약해지 후 외주화하거나 무기계약으로 전환하는 방식에만 초점을 맞추고 있다.

하지만 정부는 비정규직 법안의 취지를 살리기 위해서는 향후 정책의 초점을 차별시정에 맞추어야 한다. 또한 비정규직법의 불안정성으로 인해 법 제정의 취지조차 제대로 살려지지 않은 것과 관련해서도 대책 마련이 시급하다. 동일한 노동을 하는데도 직접고용 상태일 경우는 법 규정에 저촉되고, 이들을 외주화해 용역업체의 직원이면 고용안정 및 차별시정해야 할 아무런 책임도 발생하지 않는 모순을 해결해야 한다.

결국 이와 같은 상황에서는 전 사회적으로 비정규직 차별시정제도 강화와 외주화를 규제 할 수 있는 법제도적인 개선이 가장 필요하다. 무엇보다도 정부는 이해관계자에게만 비정규직 문제를 떠넘길 것이 아니라, 더 이상 비정규직의 확대를 막고, 정규직과 유사 혹은 동한 업무를 담당하는 비정규직의 차별을 해소하는 등의 후속 대책을 조속히 마련해야 한다. 예를 들면 유통업에서 상시적으로 필요한 업무에 대해서는 직접고용원칙을 명시하고, 일시적 업무에 대해서만 간접고용을 허용하도록 해야 한다. 물론 간접고용의 경우 고용이 필요한 사유가 있을 때만 허용하는 것을 전제로 하는 것이다. 특히, 현재 유통업에서 점포별 혹은 층별(계산직, 식품 등 후선업무, 화장품/식품 등 판매직) 정규직과 간접고용(용역, 파견) 노동자들이 뒤섞여 일을 하게 되는 □□불법파견□□성격의 외주화에 대한 규제 방안 마련이 필요하다.<sup>79)</sup>

#### 나. 유통업 노동자들의 현실적인 직무의 가치평가 필요

---

79) 물론 노동조합은 비정규직 차별문제를 해결하기 위해서는 간접고용 노동자의 고용 및 노동조건 개선을 위한 노력이 필요하다. 예를 들면, 단협조항에 원청업체가 간접고용 노동자들에게도 차별시정 의무를 갖도록 제도화하거나, 용역업체 노동자들의 임금 및 복지제도 등에 대해 일정한 책임을 지도록 요구해야 한다. 더불어 상시적 혹은 일시적 업무의 외주화 때 노조와 합의 혹은 협의하도록 단협조항에 명문화 해야 한다. 본 연구보고서 제5장에서 확인된 바와 같이 기존에 정규직이 하던 업무를 외주화한 현대백화점과 세이브존I&C뿐만 아니라, 다른 유통업 노동조합도 이와 같은 비정규직의 외주화 규제 문제에 적극 개입할 필요가 있다.



남녀간 성차별의 존재 여부를 판단하고, 정규직과 비정규직간의 임금지급 상의 차이가 차별이 아닌지 알아보기 위해서는 유통업 내 업무가 가지는 사회적 가치에 대한 객관적인 지표를 마련하기 위한 객관적 직무분석이 필요하다. 겉으로는 정규직과 비정규직의 업무가 완전히 다른 것처럼 포장되어 있으나 실제 급박한 상황에서는 편법적으로 인력이 활용되는 경우가 종종 있다. 이는 분명 사용자들이 범망을 피하려는 □□는 가리고 아웅 □□식의 직무 구분이라 할 수 있다. 이에 대해서는 현장 직원에 대한 인터뷰 등이 전제되는 현장에 대한 실태조사 및 특별감사가 필요하다.

또한 한 유통업에서 어떤 직무가 다른 직무에 비해 더 힘든지, 더 많은 숙련이 요구되는 지 등에 대한 사회적으로 합리적인 기준이 제시될 때, 해당 사업장의 직무 전환 등에 따른 비정규직 노동자들의 불이익을 해소할 수 있을 것이다.

예를 들면 영국, 미국의 경우 정부 차원에서 각 직무에 대한 일반적인 사회적 기준을 제시하고 사업장 차원에서는 노사 대표자들의 충분한 협의와 논의를 거쳐 직무와 숙련 정도 등을 고려한 직무의 가치 기준이 확정된다. 우리 사회에도 이와 같은 기준이 마련되어야 할 필요성이 증가하고 있다.

#### 다. 인권 및 일상적 고용환경 개선 위한 교육의 실효성 확보

유통업 여성비정규직 문제는 비단 객관화된 열악한 노동조건만의 문제가 아니라는 점은 이번 실태조사에서 결과에서 다시 한번 확인되었다. 정규직과 같은 일을 하면서도 상대적 저임금을 받는 비정규직 노동자들의 차별은 제도적 차별 이외에 사회적 차별을 동시에 경험하고 있다. 더욱이 같은 직무를 수행하는 정규직에 의해 지시, 감독받는 간접고용 노동자나 입점업체 판매직의 경우 고용보호 문제뿐만 아니라 인격적 모멸까지 감수하고 있는 사례도 발견된다.

게다가 이번 실태조사 결과 유통업 종사자들은 직장 내 동료 및 고객으로부터 불쾌한 언행을 경험한 비율이 절반을 넘고, 고객으로부터 성희롱을 받았다는 응답이 20%라는 점을 고려하면 유통업 종사자들을 대상으로

한 노동교육과 성희롱 예방교육 등을 실효성 있게 진행할 필요가 있다. 일반적으로 서비스노동은 대면서비스이기 때문에 일터에서 직장 동료나 고객 등으로부터 성희롱이나 인격적 모멸을 받을 수 있는 상황이 발생할 수 있다. 하지만 앞에서 살펴본 바와 같이 유통업의 각 업체별 성희롱 예방교육은 그 실효성이 없다.

따라서 유통업 전반의 인권 및 고용관계 문제에 대한 종사자들이 노동교육과 성희롱 예방교육이 절실히 필요한 상황이다. 현재 유통업에서 시행하고 있는 교육은 주로 친절교육이나 업무교육 위주의 교육만이 진행되고 있는데, 서비스노동이 고객과의 상호작용을 통해 서비스를 판매하는 노동이라는 점을 고려하면 유통업 종사자들의 특성과 노동환경에 따른 실효성을 높이는 교육(전문강사, 내실화)과 프로그램의 다양화는 필수적인 것으로 판단된다.<sup>80)</sup>

**유통업 성희롱 예방교육의 정책적 대안(안)**

1. 성희롱 교육은 가능한 외부 전문강사에 의해 실시하도록 한다.
2. 성희롱 교육을 사내 강사가 시행할 경우, 반드시 성희롱 예방교육 강사양성 과정을 이수한 자여야 하며, 그렇지 않을 경우 예방교육을 실시하지 않은 것으로 간주한다.
3. 성희롱 교육시간은 1회당 최소 90분 이상이 확보되어야 한다.
4. 비디오, 원격강의 등 매체를 이용할 경우라도 반드시 관련 내용에 대한 해설이 가능한 자가 진행해야 한다.
5. 2년 연속 비디오, 원격강의 등으로 교육을 실시하는 경우는 성희롱 예방교육을 실시하지 않은 것으로 간주한다.
6. 성희롱 교육은 가능한 성별과 직급별 그 대상에 맞게 특화하여 실시한다.
7. 기타 : 사업주 성희롱 관련 교육 등

끝으로 이번 면접조사 결과를 통해서 파악된 유통업 여성 비정규직 노동자들의 차별 및 노동권 침해 문제와 관련된 이해당사자들의 입장과 쟁점 그리고 정책적 협의가 필요한 사안은 <표 7-5-5>와 같다.

80) 현재 산업안전보건법 시행규칙 제33조에 보면 일반근로자에 대한 정기교육은 매월 1-2시간이상, 관리감독자의 정기교육은 반기 8시간 이상 또는 연간 16시간 이상 실시하도록 최소한의 교육시간을 규제하고 있다. 때문에 성희롱 예방교육이나 노동교육에 대해서도 산안법 상 안전·보건 교육을 참조하여 최소한의 교육시간과 교육내용을 마련을 적극 검토할 필요가 있다.

<표 7-5-5> 유통업 이해당사자 요구 및 과제에 대한 정책적 협의 부처

쟁점 \ 이해당사자	노동조합 입장	사용자 입장	정부 관련 부처	
			산업자원부	노동부
성차별 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>분리채용 등의 간접적인 차별 문제 해결 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>성차별적 요소 없음</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>√</li> </ul>
비정규직화 규제 및 외주화 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>외주화 규제 필요</li> <li>- 상시업무 규제, 원청사용자성 책임 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>비정규직화는 비용경쟁체제 하에서 불가피</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>√</li> </ul>
노동권 침해 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>부당노동행위 및 근로기준법 준수 요구(근로감독 강화 요구)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>해당 내용에 대한 구체적 내용 사실 관계 다름</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>√</li> </ul>
입점·판촉직원 고용보호 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>사실상의 불법적 파견 대형소매점의 남용 금지</li> <li>휴게실, 화장실 등 휴게공간 확보 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>관리가 힘들므로 별도 업체로 아웃소싱(외주화)</li> <li>미흡하지만 직원 휴게실 공간 확보됨</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>√</li> </ul>
정기 휴무 및 영업시간 제한 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>업체 간 과당경쟁에 따른 정기휴무 축소로 노동조건 하락 → 주1회 정기휴무 및 영업시간 연장제한</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>업체들의 시장경쟁 때문에 영업시간 연장 등은 불가피</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√</li> </ul>	

\* 주 : 사용자 입장은 \*\*\*백화점 인사담당자와의 인터뷰 내용을 중심으로 기술한 것이기 때문에 전체 유통업 사용자의 입장으로 일반화 할 수 없음. 다만, 전체적인 유통업체들의 주요 언론기사 내용을 참조했기 때문에 전반적인 흐름을 반영한 것으로 볼 수 있음.

## 제8장 유통업 여성비정규직 노동자 노동권 보호 및 차별규제 방안

### 1. 성별 직무격리의 해소

유통업의 여성 비정규직 노동자는 비정규직이기 이전에 “여성” 노동자로서 다양한 고용상의 차별에 노출되어 있다. 가장 근본적인 문제는 특정 업무를 여성노동자의 업무로, 다른 업무는 남성 노동자의 업무로 여기는 직무상의 성별 격리이다. 이는 분리채용과 분리배치, 그리고 여성에게는 승진기회가 거의 주어지지 않는 승진상의 차별을 통해 여성노동자를 저임금과 나쁜 근로조건에 묶어두는 기제로 작용한다. 실제로 실태조사에서도 여성 정규직 노동자의 단순반복적 업무의 성격과 자율성 부족, 그리고 남성 노동자에 비해 현저히 뒤떨어지는 임금 및 근로조건 실태를 이미 살펴본 바 있다.

성별 직무격리문제의 해소는 크게 두 차원에서 진행될 수 있다. 가장 우선적인 방안은 표면상으로는 중립적이거나 어느 한 성에 불리한 결과를 저울 수 있는, 어느 한 성이 충족하기 현저히 어려운 인사에 관한 기준이나 조건을 적용하는 간접차별에 대한 영향력 있는 판결이 내려지는 일이다. 우리나라는 1988년부터 시행되기 시작한 남녀고용평등법에서 직접적 차별 뿐 아니라 간접차별도 규제하고 있지만, 정부와 기업 모두 이러한 차별에 대한 개선의식이 매우 약하며, 실효성 있는 판결 역시 2004년 하나은행의 인사제도에 대한 고용평등위원회의 시정 지시가 유일한 상황이다. 유통서비스업체의 경우 남녀간 성별을 구분하여 서로 다른 입직구와 인사관리제도를 마련해 놓은 사실이 명백한 만큼, 간접차별실태에 대한 명확한 판결과 시정요구가 선결되어야 할 것이다.

우리나라에서 이와 관련된 영향력있는 판결이 나오지 않는 이유는 개별 근로자가 아닌 다수의 집단을 대상으로 고용차별의 패턴이나 유형으로서의 간접차별을 시정할 수 있는 강력한 도구인 집단 소송에 대한 지원이

없기 때문이다. 또한 이러한 성별 직무격리현상이 사용자의 고의적 '의도' 보다는 사회통념상의 관행에 의해 이루어지고 있어 심지어는 피해 당사자인 여성노동자 역시 일정 부분 자연스럽게 받아들이고 있는 실태 역시 이의 시정을 어렵게 하는 요인이 되고 있다.

이러한 이유로, 비록 그 효과를 크게 기대하기 어려운 소극적인 수준에서 진행되고 있다 하더라도, 현재 노동부가 실시하고 있는 적극적 고용개선조치의 '개선'을 통한 해결방안에 보다 큰 관심을 기울일 필요가 있다. 이 조치의 한계에 대해서는 이미 많은 문제가 제기된 바 있다(이주희, 2007). 2005년 12월 남녀고용평등법의 개정에 따라 2006년 3월부터 1,000인 이상고용기업을 대상으로 실시되고 있는 적극적 고용개선조치는 주로 여성의 고용비율을 제고하는 데 초점이 맞추어져 있을 뿐, 이들의 고용지위 자체를 개선하는 데 있어서는 상당한 취약점을 가지고 있다. 무엇보다도, 현재의 고용평등보고서는 여성고용규모 제출시 "비정규직"의 규모를 따로 구분하여 보고되고 있지 않는데, 전체 여성고용규모 제출 시 비정규직은 포함시키지 말아야 하며, 비정규직 비율은 별도로 계산하는 분리보고의 원칙을 수립할 필요가 있다. 세분화된 직종 및 직무타이틀에 의한 남녀고용비율 정보 제출 및 남녀 간 임금격차 보고도 필수적이다. 또한 시행계획서에 분리직군제가 아닌 정규직 내에서 여성이 저활용 되고 있는 직무 그룹에 대해 여성고용비율을 제고하려는 목표를 수립하려는 시도 역시 드러나야 한다. 이처럼 추가적으로 보고되어야 할 사항을 다음의 표에 담아보았다.

<표 8-1-1> 남녀 비정규직 비율

	여성		남성		남성대비비율
	수치	비율	수치	비율	
a 정규직 근로자	a		f		a/f
b 기간제 근로자	b	b/a	g	g/f	b/a / g/f
c 단시간 근로자	c	c/a	h	h/f	c/a / h/f
d 파견 근로자	d	d/a	i	i/f	d/a / i/f
e 용역 근로자	e	e/a	j	j/f	e/a / j/f
전체비정규비율	b+c+d+e/a		g+h+i+j/f		b+c+d+e/a g+h+i+j/f

<표 8-1-2> 직무별 남녀근로자 현황

	점장	부점장	-	-	-	-	-	출납	안내	계
여성										
남성										

<표 8-1-3> 직위별 남녀근로자 현황

	임원	부장	차장	과장	대리	계장	주임	사원
여성								
남성								

또한 이 제도가 실효성을 갖기 위해서는 현재와 같이 인센티브 위주의 정책방향은 재고되어야 한다. 동종산업 평균의 60% 미달기업에게만 시행계획서를 요구하는 것은 이미 동종산업의 평균이 과거 차별의 실태를 반영하고 있는 상황에서 지나치게 소극적인 방안이다. 일단 80%미달 기업까지 확대 적용해야 하며, 적어도 3차에 걸쳐 이행계획이 수행이 부진한 기업은 명단을 공개하고, 필요하다면 다른 불이익방안을 통해서라도 개선을 촉구하도록 하여야 할 것이다.

## 2. 남녀별, 고용형태별 임금격차 축소

성별 직무격리의 가장 큰 부작용은 성별 임금격차이다. 유통업의 경우, 이러한 격차는 남녀별 격차뿐 아니라 고용형태별 격차를 통해서도 발견되며, 그러한 이유로 이중적인 차별에 노출된 여성 비정규직의 임금격차문제는 더욱 심각하다고 할 수 있다. 또한 기간제법에 의해 정규직으로 전환된 유사 정규직, 즉 무기계약직 여성노동자에게도 동일 혹은 유사 업무에 종사하는 정규직과의 임금격차는 시정될 필요가 있는 주요한 차별요인이다.

이 문제를 해결할 수 있는 가장 효과적인 대책은 동일(가치)노동에 대한 동일임금지급 원칙의 확립이다. 그러나 기업규모로 분절된 이중노동시장하에서 연공급이 지급되는 한, 이러한 원칙을 강제하기는 쉬운 일이 아니다. 이러한 이유로, 최근 학계를 중심으로 연공급의 해소와 직무급의 도

입 필요성에 대한 논의가 활발히 진행 중이다.

그러나 직무급의 도입은 보다 신중하게 접근되어야 한다. 아무리 올바른 차별시정의 문제의식에서 직무급이 도입되었다 하더라도, 다른 제도적 보완장치가 없고, 또 전반적인 성 평등이 확산되지 못한 상태에서의 시행 과정에서는 여성의 직무가치에 대한 저평가 추세를 제대로 바꾸지 못할 가능성이 크다. 즉, 직무급 자체가 오히려 유사정규직의 무기계약직이나 분리직군제를 합리화 할 가능성이 크다.

따라서, 남녀별 격차를 감소시키기 위해서는 다양한 정책수단이 동시에 동원되어야만 한다. 위에서 소개된 노동부의 적극적 고용개선조치를 평등한 임금체계확보의 수단으로 원용할 수도 있다. 간접차별의 혐의가 있는, 성별 직종과 업무분리가 심한 사업장에 한하여, 동일하거나 동일가치의 업무에 종사하고 있는 남성과 여성의 임금 및 근로조건 격차를 파악하고, 성별, 혹은 고용형태별 이외의 다른 근거로 설명하기 어려운 격차를 줄이도록 요구할 수 있어야 한다.<sup>81)</sup> 특히 임금과 더불어 복지 부분에서는 고용형태별 격차가 매우 큰 것으로 실태조사에서 밝혀진 바 있다. 복지제공상의 차별 해소 역시 이 조치의 핵심 내용으로 포함되어야 할 것이다.

이 과정에서 노동조합의 주도적 역할이 필수적이다. 적극적 고용개선조치가 강제성을 갖는 제도로 변화할 가능성은 극히 희소한 만큼, 사업장에서 실질적으로 이러한 내용이 단체협약에 포함될 수 있도록 노력해야 할 것이다. 이러한 협약의 확산을 위해서는 노동조합에게 동일가치노동에 대한 동일임금의 원칙이 어떻게 사업장에서 구현될 수 있는지 상세한 지침과 지원을 제공해 주어야 할 것이다.

그러나 무엇보다도, 철저한 직무분석에 따라 비정규직, 혹은 무기계약직이나 분리직군으로 전환된 유사 정규직의 저임금과 임금형평성 확보를 위한

---

81) 이러한 방안은 영국 고용평등위원회(Equal Opportunity Commission(EOC))의 2가지 고용평등리뷰 프로그램에서 시사받은 것이다. 2003년 12월 발효된 고용평등위원회의 동등임금실행법령은 평등한 임금체계확보에 가장 필수적인 수단으로 평등임금리뷰를 권고하였다. 어떤 식으로 평등임금리뷰가 실시된다 하더라도, 리뷰에는 다음과 같은 요소들이 꼭 포함되어야 한다: (i) 동일한 업무에 종사하고 있는 남성과 여성의 임금에 대한 비교. 특히 사용자는 유사업무, 동급으로 평가된 노동, 동등가치업무인가의 여부를 꼭 검토해야 한다; (ii) 그 다음 임금상의 어떤 격차가 있는지 파악하고; (iii) 근로자의 성별 이외의 다른 근거로 설명되기 어려운 임금격차를 제거하여야 한다. 이 법령은 필요한 경우 사용자로 하여금 근로자 및 노동조합 대표를 포함하여 평등임금리뷰를 시행하도록 권고하고 있다(Women and Work Commission, 2006).

영향력 있는 판결이 내려질 필요가 있다. 정규직과 비정규직의 고용조건 격차 완화를 위해서는 현재 노동계가 요구하고 있는 바와 같이 차별 제소의 제소 주체를 현행법상의 근로자 개인으로부터 근로자 대표 또는 노동조합으로 확대하거나 집단소송제도를 도입하여야 할 것이다.

또한 기간제법의 차별 비교대상인 “당해 사업장 내의 근로자”에 대한 확대 해석이 필요하다. 기간제법은 기간제 또는 단시간근로자임을 이유로, 당해 사업장에서 동종 또는 유사한 업종에 종사하는 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 근로자 또는 통상근로자에 비하여 차별적 처우를 할 수 없도록 규정하고, 근로자의 기술, 능력 등이 아닌 고용형태상의 차이를 이유로 한 차별처우를 불합리한 차별로 인정하고 있다. 이 경우 비교대상이 되는 정규직 또는 무기계약근로자는 당해 사업장 내의 근로자로 한정되어, 같은 산업이나 지역 차원의 동종 유사업무 종사 근로자는 대상에서 제외된다.<sup>82)</sup> 따라서 비정규직이 당해 사업장 내의 근로자와 동종 혹은 유사 업무에 종사한다 하여도, 사용자가 이들을 무기계약직이나 다른 직군으로 분리해 둔다면 차별 시정의 기회를 잃게 된다(이주희, 2007).

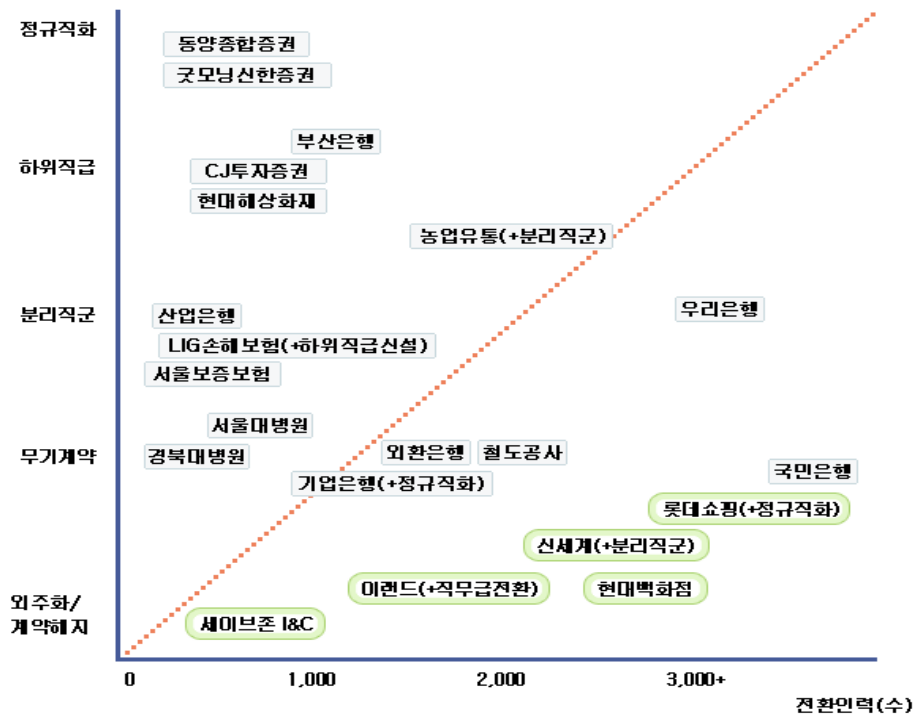
### 3. 비정규직의 간접고용화(외주화) 방지

현재와 같이 유통업에서 여성 직무의 다수가 외주화 된다면, 위에서 제안한 성별 직무격리와 임금차별에 대한 해당 사업장에서의 시정이 불가능해질 수 있다. 실제로, <그림 8-3-1>에 나타난 바와 같이, 기간제법 도입 이후 기업의 비정규직 대처방안이 실제로 매우 다양했으나, 주목할 만한 사실은 완전한 의미의 정규직화가 실시된 기업의 수는 매우 적으며, 이 경우는 전환된 비정규직 인력의 수가 100인 미만으로 상당히 적을 경우에만 가능한 방식이었다는 점이다. 가장 정규직화에 흡사한 대안으로 여겨지는 하위직급전환도 마찬가지로 전환된 비정규직의 절대 수가 적을 경우에만 발생한 것으로 드러났다.

82) 노동부가 2007년 6월 발간한 『차별시정안내서』에도 ‘비교대상근로자는 기간제·단시간근로자와 동일한 사용자에게 고용되어 동일한 사업(장)에서 근로해야’ 하며, ‘따라서 비교대상근로자 선정범위를 타 사업(장)으로 확대할 수 없다’고 명시되어 있다(p28).



<그림 8-3-1> 정규직 전환유형별 기업 분포



\* 자료 : 민주노총(2007), 『비정규직법 대응: 정규직 노조의 역할과 과제』 발표 논문에서 나타난 사례에 기반하여 재구성.

하위직급전환을 실시한 유일한 유통업체인 농업유통은 준 정부적인 성격을 가진 농협중앙회 소속으로 노사관계가 상대적으로 안정되고 제도화되었을 뿐 아니라, 비정규직이 전체 조합원의 과반수 이상을 차지하고 있었고, 또 민간 유통업과는 달리 자사운영의 직영매장이 70%이상을 차지하는 이점으로 인해 가능했던 것으로 평가된다(김종진, 2007). 이미 앞에서 살펴본 바와 같이, 유통업체의 비정규직 대책은 주로 무기계약직화나 외주화였으며, 이러한 경향은 기업의 정규직 전환 대상 규모가 커질수록 더욱 뚜렷하였다.

비정규직의 외주화 방지를 위해 지금까지 제기된 방안 중 가장 소극적인 안으로 정규직화를 유도하기 위해 비정규직의 정규직화에 대한 세제 및 사회보험 감면혜택을 주자는 의견이 있다. 대규모 비정규직 확산으로 이러한 경험을 가진 스페인 등 해외국가의 대책에서 시사 받은 바 있는

이 방안은 그러나 일시적인 감소 효과만이 기대될 뿐, 장기적인 대안으로  
는 적합지 않다. 보다 적극적인 법제상의 개선이 수반되어야 효과를 볼  
수 있는 방안이다.

또한 간접고용상태에 있는 비정규직에 대한 원청업체 및 사용사업주에  
대한 사용자책임을 강화하자는 방안도 제시되었다. 실제로 선진산업국가  
에서는 간접고용에 대한 다양한 형태의 규제방안을 마련하고 있다. 미국  
의 경우에도 기업이 일정한 요금을 받고 자기 회사의 피용자를 고객회사  
의 피용자로 대여해주는 근로자대여업(employee leasing)에 대해 30여개  
의 주가 어떤 형태로든 규제장치를 갖추고, 피용자가 다른 사용회사에서  
일할 경우 발생하는 책임의 분담에 관해 공동사용자 법리(joint  
employers)의 법리가 적용되고 있다고 한다. 공동사용자로 판단된 사용자  
는 다른 사용자가 고용하는 피용자와 단체교섭에 응할 의무가 지워지며,  
부당노동행위에 대해 책임을 질 가능성이 발생한다(윤진호, 2007).

유통업의 경우에는 간접고용 노동력에 대한 사용자책임을 강화는 물론,  
불법파견의 소지가 있는 외주화된 기존 정규직 업무에 대해 직접고용으로  
간주할 수 있도록 하는 보다 적극적인 대안이 필요하다. 실태조사에서도  
밝혀진 바와 같이, 용역직이지만 소속된 용역업체가 아닌 근무지의 관리  
자 혹은 직원으로부터 지휘감독을 받고 상시적 업무에 종사하는 경우가  
있는 것이 사실이라면, 사용사업주가 직접 고용할 의무를 가지게 하는 것  
이 올바른 정책방향이 될 수 있다.<sup>83)</sup>

#### 4. 비정규직의 노조가입 활성화

기간제법 등 비정규직 보호법의 비정규직 보호 및 차별시정효과가 미비  
하다면, 이미 살펴본 바와 같이 노동조합이 단체교섭을 통해 외주화와 차  
별을 방지할 수 있는 역할을 할 수 있다. 그러나, 실태조사에서도 잘 드러

---

83) 김선수(2007)는 직접고용의무 위반의 경우 근로자가 사용사업주에 대해 근로자로서의  
지위를 주장할 수 있는 권리를 부여하기 위해 위법파견의 효과를 직접고용 의무가 아  
니라 직접고용 간주(의제)로 바꾸어야 한다고 주장한다. 파견근로자를 일시적으로 사용  
할 수 있는 사유가 없음에도 파견대상업무가 아닌 업무에 파견근로자를 사용하는 것은  
명백한 불법파견이므로 이 경우에도 2년을 초과시 직접고용의무가 부과되도록 하지 말  
고 절대금지업무처럼 즉시 직접고용효과가 발생하는 것으로 해야 한다는 것이다.

나 있듯이, 일부 유통업 업체에서의 노동조합활동에 대한 사측의 불이익 조치나 간섭이 심각한 상태이다. 노동조합의 자유가 일차적으로 보장될 수 있도록 조치되어야 한다.

이와 더불어, 비정규직의 노조가입을 보다 용이하게 해 줄 수 있는 다양한 지원이 필요하다. 비정규직 조합원을 배제하는 노동조합의 규약은 평등의 원칙에 어긋난다. 현재 2009년 12월 31일까지 다시 유예된 사업장에서의 복수노조 허용 이전이라 할지라도, 비정규직만의 노조 결성은 조직대상이 중복되는 것이 아닌 만큼 충분히 가능한 일이다.

## 5. 성희롱 예방 및 방지를 위한 대안

서비스 산업의 특징 상 유통업체의 여성 노동자는 상사나 동료는 물론, 고객으로부터의 성희롱 위험에 남성 노동자보다 훨씬 더 상시 노출되어 있다. 성희롱 시 고객에게 항의하는 비율도 남성 노동자에 비해 낮은 것으로 드러난 바 있다. 기업 이미지 제고와 상품 판매를 위해 고객을 “왕”으로 대접하려는 사측의 적극적인 보호를 기대하기도 힘든 형편이다. 이러한 상황을 개선하기 위해서는 해당 사업장을 넘어서는 지역 차원의 행정시설 지원이 요구된다.

## 6. 여성 노동자의 건강권 보장

유통업체의 여성 노동자의 상당수가 육체적, 정신적 만성질환에 시달리고 있는데도 불구하고, 산재보험에의 가입률이나 신청률은 질환 발병률이 상대적으로 낮은 남성 노동자에 비해서도 상당히 뒤떨어지고 있는 것으로 나타났다. 이러한 격차는 무엇보다도 임금 및 복지를 포함한 근로조건상의 차별 시정을 통하여 일차적으로 시정되어야 할 것이나, 이와 더불어 여성 노동자의 업무조건 자체에 대한 전면적인 검토와 개선이 필요하다고 판단된다. 업무의 특성상 장시간 서서 일하는 경우, 적절한 휴게시간 및 공간의 확보, 그리고 간이의자의 설치 등, 기술적인 개선을 통하여 건강에

해로운 장애를 제거하는 작업이 무엇보다도 요청된다.

## 7. 유통서비스업의 저숙련·저기술 직무의 경력개발을 위한 교육훈련기회 확대

유통서비스의 단순직무는 끊임없는 외주화의 위협에 노출되어 있고, 실제로 이미 많이 외주화가 진행된 상태이다. 이들은 기업의 인건비 하락전략의 최우선 대상으로서, 이러한 인건비 감소 경쟁이 기업 간 계속 유지되는 한, 임금인상이나 경력개발을 기대하기 어려운 일자리에 속한다. 결국 노동조합이 이들을 조직하여 임금에 기반 한 경쟁을 감소시키는 것만이 유일한 대안이 될 것이나(Herzenberg *et al.* 1998), 조직화 역시 노조에게 비용을 많이 수반하는 일이라 단기간에 기대하기 어렵다. 앞으로 서비스업의 확대가 지속적으로 계속될 것인 만큼, 저임금과 임금불평등 악화에 가장 많이 기여하고 있는 이들 일자리의 질과 노동력의 생산성을 제고하려는 노력이 필수적으로 요청된다.

## <참고문헌>

- 강이수·권혜자·손영주·김영지영·왕인순. 2004. 『여성 비정규직의 차별실태와 법제도 개선과제』, 국회여성위원회.
- 구미현. 2002. 『비정규직 여성노동자의 고용구조와 노동통제: 백화점 판매직 여성노동자를 중심으로』, 충남대학교 석사학위 논문.
- 김경희. 2006. 「대인 서비스 노동의 특징에 관한 연구: 감정노동과 서비스노동의 물질성을 중심으로」. 《경제와 사회》, 제72호(겨울호). 206~229쪽.
- 김선수. 2007. 「비정규직법의 대안」, 『비정규직법의 문제점과 대안』, 토론회 발제문.(2007.10.30).
- 김성수. 2007. 「국내 유통업 M&A 추세가 유통산업계에 미치는 영향」, 삼성경제연구소(SERI) 홈페이지. 1-19쪽.
- 김순영. 2004a. 「여성비정규직 노동자에게 노동조합은 무엇인가: 한·일 비교를 중심으로」, 《경제와사회》, 제62호. 한울. 215~242쪽.
- 김순영. 2004b. 「파트타임 노동자의 기간화 유형과 기업전략: 일본 슈퍼마켓 산업 사례 분석」, 《산업노동연구》, 제10권 제2호. 한국산업노동학회. 279~313쪽.
- 김순영. 2006. 「종합슈퍼 기업의 비정규 노동노무관리에 관한 한일비교」. 『산업노동연구』, 제12권 2호. 한국산업노동학회. 89~125쪽.
- 김순영. 2007. 「비정규 노동자에 대한 균등처우와 젠더 : 일본 슈퍼마켓 기업의 개정인사관리제도 분석」. 《경제와사회》, 제73호(봄호). 한울. 297~331쪽.
- 김신범. 2007. 「유통서비스 노동자 건강권 의제 : 조직 활동을 위한 활동론」, 『서비스비정규노동자 현실과 과제』, 민주노총 서비스연맹·UNI-KLC, 89~105쪽.
- 김영두. 2006. 「유통서비스의 비정규직」. 『비정규 노동조합의 현황 및 노사관계 영향분석』, 산업연구원·산업자원부. 293~324쪽.
- 김영두. 2007. 「금융산업 비정규직 차별해소 노조 대응 사례 연구」. 『비정규직법 대응: 정규직노조의 역할과 과제』, 민주노총. 75~156쪽.
- 김영미. 1998. 『한국 대기업 서비스부문의 작업장체제에 관한 연구』, 연세대학교 사회학과 석사학위 논문.
- 김유선. 2006. 「서비스 산업 노동시장 분석」. 《동향과전망》, 제68호(가을·겨울호), 박영출판사. 110~138쪽.
- 김유선. 2007. 「비정규직 규모와 실태: 통계청, '경제활동인구조사 부가조사'(2007.8) 결과」. 《노동사회》, 127호(12월).
- 김종진. 2005a. 「유통서비스부문 비정규직 노동자 문제」. 『21세기 한국 사회의 전환과 발전 우리는 어디로 나아가야 하는가』, 제8회 비판사회학대회, 한국산업사회학회, 414~423쪽.
- 김종진. 2005b. 「유통서비스부문 비정규직 노동자 상태와 조직화 문제」. 『비정규 노동자 조직화 방안 연구』, 민주노총, 215-298쪽.
- 김종진. 2006. 「서울지역의 산업구조와 미조직 비정규직 노동자 조직화 문제: 서비스 산업을 중심으로」, 『서울에서의 노동운동 발전전략 및 민주노동당의 임무』,

- 민주노동당 서울시당, 18~52쪽.
- 김종진. 2007a, 『2007 로레알코리아 조합원 실태조사 보고서』, 로레알코리아노동조합(미발간).
- 김종진. 2007b. 「유통산업의 노동시장 구조와 자본의 비정규직화 전략에 대한 노동조합의 대응」. 『비정규직법 대응: 정규직노조의 역할과 과제』, 민주노총. 158~216쪽.
- 김종진. 2007c, 『2007 세이브존아이앤씨 조합원 실태조사 보고서』, 세이브존아이앤씨노동조합(미발간).
- 노동부. 2007. 『비정규직의 고용안정·차별시정 기업 사례집 - 이해와 양보로 이룹니다』, 노동부.
- 박종희·강성태 외. 2006. 『비정규직 차별금지 판단기준 및 운영에 관한 연구』, 중앙노동위원회.
- 백인수 외. 2006. 『유통산업 구조변화와 업태별 핵심 이슈』, 산업연구원.
- 산업연구원. 2006. 「서비스업 고용 변화 요인과 시사점」. 『e-KIET 산업경제정보』, 제315호(92006-32).
- 서영주. 1997. 「스웨덴 상업노동자노조(Handels) 사례가 남긴 교훈과 과제: 영업시간과 비정규직문제를 중심으로」. 《민주노동과 대안》, 창간호. 노동조합기업경영연구소. 108~119쪽.
- 신광영. 2006. 「서비스 사회와 계급구성의 변화」. 《동향과전망》, 제68호(가을·겨울호). 박영출판사. 82~109쪽.
- 신경아·김혜경 외. 2006. 『소규모 서비스업 여성노동자 실태조사 및 정책연구: 10인 미만 음식점업 종사자를 중심으로』, 민주노동당.
- 신경아. 2007. 「일·가족 경험에 나타난 여성노동자 주체형성의 가능성과 한계: 생애사구술분석을 중심으로」. 『여성노동, 20년의 변화 그리고 전망』, 한국여성노동자회, 84~169쪽.
- 심재진. 2000, 「백화점 파견관측사원의 근로관계형태와 근로기준법상 사용자 문제」, 《노동법 연구》, 제9호, 서울대학교 노동법연구회, 73~97쪽.
- 스즈끼 아끼리. 2007, 「파트타임노동자 조직화의 현황과 과제 I·II」, 《비정규노동》, 제61, 62호, 한국비정규노동센터.
- 이병훈·정이환·김유선·김승호 외. 2007. 『고용, 임금, 복지의 연대전략』, 민주노총.
- 이병훈·신광영·백승욱 외. 2006. 『서비스사회의 구조변동』, 중앙대학교 사회학과 학술진흥재단 프로젝트(미발간).
- 이성균. 2002. 「노동시장의 유연화」. 『신자유주의 구조조정과 노동체제의 변화』, 경상대학교 사회과학연구원, 한울. 124~144쪽.
- 이성균. 2003a. 「기업의 특성과 노동유연화 전략 활용」. 《경제와 사회》, 통권 제57호(봄호), 한울, 148~173쪽.
- 이성균. 2003b. 「제조업의 간접고용」. 『신자유주의적 구조조정과 노동문제: 1997-2001』, 경상대학교 사회과학연구원, 한울. 181~208쪽.
- 이숙진. 2004. 「한국유통산업의 여성노동자 실태」. 『글로벌 자본과 로컬 여성』, 푸른 사상, 63~76쪽.
- 이주희. 2007a. 「직군제의 고용차별효과: 금융산업을 중심으로」. 『2007년도 전기사회학

- 대회』, 한국사회학회. 1~16쪽.
- 이주희. 2007b. 『비정규직법 대응: 정규직노조의 역할과 과제』, 민주노총 토론문. 27-33쪽.
- 이주희. 2007c. 「직군제의 고용차별효과: 금융업을 중심으로」, 『여성비정규직 근로자 현황과 정책과제』 (김혜정 외 공저), 여성가족부 용역과제.
- 이진동·주무현. 2003. 「기업구조조정과 노동생활의 변화」. 『신자유주의 구조조정과 노동체제의 변화』, 경상대학교 사회과학연구원, 한울, 114~141쪽.
- 윤정향. 2006. 「서비스사회화와 서비스노동의 노동운동 전환 모색」, 《산업노동연구》, 제12권 제1호. 한국산업노동학회. 65~98쪽.
- 윤진호. 2007. 「미국의 비정규직 현황과 규제제도」, 《서울사회경제연구소》, 11월 월례발표회 발제문.
- 정준호. 2006. 「한국 서비스산업의 구조와 발전방향」. 《동향과전망》, 제68호(가을·겨울호). 박영출판사. 44~81쪽.
- 정형욱. 2004. 「비정규직 고용의 특성과 성별차이」, 《여성연구》, 한국여성개발원, 36~48쪽.
- 정형욱. 2006. 「노동부 위장도급 판단의 문제점 : KTX 여승무원 사례를 중심으로」. 『KTX 여승무원 직접고용 왜 필요한가?』, 한국여성민우회·차별연구회. 34~62쪽.
- 조순경. 2006. 「KTX 여성 승무원 간접 고용과 철도공사에 의한 간접차별」, 『KTX 여승무원 직접고용 왜 필요한가?』, 한국여성민우회·차별연구회, 3~33쪽.
- 조순경·최성애·국미애. 2004. 『금융산업 여성노동자 차별실태 및 대응방안』, 전국금융산업노동조합.
- 조은주. 2002. 『서비스부문의 노동과정 연구』, 한국노총 중앙연구원.
- 조임영 외. 2006. 『비정규직 차별시정제도의 운용에 관한 연구』, 국회환경노동위원회.
- 주무현. 2004. 「금융속조 사업장 비정규 노동력 활용의 노조효과 분석」, 《산업노동연구》, 한국산업노동학회, 123~154쪽.
- 중소기업중앙회. 2007. 『대형마트 현황과 중소기업 활성화 방안』, 중소기업중앙회.
- 진숙경. 2005. 「신세계 이마트 사례」, 『비정규·간접고용 근로자의 노동조합 운영실태 및 노사관계 분석』, 노동부, 24~25쪽.
- 증권노조. 2006. 『증권산업 여성비정규 차별실태조사 연구 프로젝트』, 전국증권산업노동조합.
- 최인이·박종식. 2007. 「비정규직 고용차별에 대한 노동조합의 대응」, 민주노총(미발표). 한국여성개발원. 2001. 『동일가치 노동의 판단을 위한 비교기준에 관한 연구』, 노동부.
- 한국여성민우회. 2007. 『전환기의 여성노동운동, 무엇을 할 것인가』, 한국여성민우회 창립 20주년 기념심포지엄, 한국여성민우회.
- 한국체인스토어협회. 2007. 『2007 유통업체연감』, 한국체인스토어협회.
- 황정미·김순영. 2006. 「한국의 여성비정규직노동과 사회정책의 방향」. 《산업노동연구》, 제12권 제1호. 한국산업노동학회. 305~336쪽.
- 크리스 틸리·찰스틸리. 2006. 『자본주의 노동세계』, 한울.
- 크리스 틸리. 2007. 「미국 유통업의 변화: 임금, 젠더, 기업전략」, 《노동사회》, 제125호. 한국노동사회연구소. 48~75쪽.
- 吳學殊. 2004. 「パートタイマーの組織化と意見反映システム」, 『日本労働研究所雑誌』,

- No.527, 2[국역: 오학수. 2004. □□일본 파트타임근로자의 조직화와 의견반영 시스템: 동질화 전략과 이질화 전략□□, 《국제노동브리프》, v.2 no.3. 한국노동연구원].
- Aglietta, Michel. 1998, □□Capitalism at the Turn of the Century : Regulation Theory and the challenge of social change□□, *New Left Review*, vol. 232. pp.41~90.
- Castells, Manuel. 1989. *The Informational City*(Blackwell). 최병두 옮김. 2001, □□흐름의 공간□□, 『정보도시』, 한울, 169~222쪽.
- Castells, Manuel. 2000. *The Rise of the Network Society*(Blackwell). 김목한 외 역. 2003, □□노동과 고용의 전환□□, □□네트워크 사회의 도래□□, 한울. 277~429쪽.
- Cobble, D. S. 1996. □□The Prospects for Unionism in A Service Society□□, in Cameron Lynne Macdonald and Cameron Sirianni eds., *Working in Service Society*(Temple Univ. Press).
- Frenkel, S. J et al. 1999. *On The Front Line*(Cornell University Press).
- Graham, Andrew. 1997.□□The UK 1979~95: Myths and realities of conservative capitalism□□in Colin Crouch & Wolfgang Streeck(eds), *Political Economic of Modern Capitalism : Mapping convergence & diversity*(London: SAGE), pp.117~132.
- Herzenberg, Stephen A., John A. Alic, and Howard Wial. 1998. *New Rules for a New Economy: Employment Opportunity in Postindustrial America. A Twentieth Century Fund Book.*
- Macdonald, C. L. & Cameron Sirianni. 1996,□□The Service Society and Changing Experience of Work□□, in Cameron Lynne Macdonald and Cameron Sirianni eds., *Working in service Society*(Temple Univ. Press), pp.1~28
- Peck, Jaimie. 1999,□□Local Discipline: Making Space for the workfare state□□, in Paul Edwards & Tony Elger(eds), *The Global Economy, National States and the Regulation of Labour*(London: Mansell), pp.64~86.
- Rose, George & Martin, Andrew. 1999, □□European Unions Face The Millennium□□, *The Brave New World of European Labor*(Berghahn Books : NewYork · Oxford), pp.1~25.
- Rogers. 1999,□□Deskilled and Devalud : Changes in the Process in Clerical Work□□, *Rethinking the Labour Process*(New York : State University of New York Press), pp.53-78.
- Sorenson, Aage. B. 2000.□□Towards a sounder basis for class analysis□□, *AJS*, 105:6(May), pp.1523~1558.
- Tilly, Chris. 2005.□□What's happening to retail jobs? wage, gender, and corporate strategy□□, *For presentation at the annual meetings of the International Association for Feminist Economics and the Labor and Employment Relations Association*(Boston, MA, January 5-8, 2005), pp.1-33.
- Waddington, Jeremy. 1999. □□Situating Labour within the Globalization Debate□□ in Jeremy Waddington(1999), *Globalization and Patterns of Labour Resistance*(London : Mansell), pp.1~28.



Wardell,, Mark. 1999.□□Spread over Time and Place□□, *Rethinking the Labour Process*(New York : State University of New York Press), pp.79-92.  
Women and Work Commission, 2006. *Sharing a Fairer Future*.

## <부록 1> 미국 유통업 현황과 실태 : 임금, 젠더, 기업전략<sup>84)</sup>

### <차 례>

1. 미국 유통산업 현황과 특징
  - 1) 유통업 분야의 임금 및 각종 혜택의 전반적 추이
  - 2) 주요 유통업분야의 임금 추이 및 특성
    - (1) 임금 및 업무분포, 숙련의 정도
    - (2) 노조 조직률, 성장, 산업 집중도, 매장 규모, 성비 구성
2. 성별 간 고용비율과 임금 격차
3. 유통업 임금과 기업의 전략
  - 1) 유통업 임금은 왜 하락하는가?
  - 2) 두 가지 기업전략 : 월마트(Wal-Mart) VS. 코스코(Costco)
  - 3) 코스코의 전략의 확산 가능성 여부
  - 4) 해외 노동조합 의제 및 활동에 대한 평가
4. 정리

84) 미국 유통업 사례는 저자의 동의를 얻어 Tilly(2005)의 내용을 발췌 번역한 것이다[원문 : Tilly□□What's happening to retail jobs? wage, gender, and corporate strategy □□, *For presentation at the annual meetings of the International Association for Feminist Economics and the Labor and Employment Relations Association*(Boston, MA, January 5-8, 2005), pp.1-33].

## 1. 미국 유통업의 특징

1970년대 이후 유통업 종사자들은 다른 민간부문에 비해 극심한 임금 하락을 경험했고, 다른 부분에 비해 급속하게 여성 종사자들이 증가하였다. 본 연구에서는 지난 20~30년간 미국 유통업 분야의 임금과 성별분포에 어떠한 일이 일어났는지 알아보고자 한다.

### 1) 유통업 분야의 임금 및 각종 부가급여의 전반적 추이

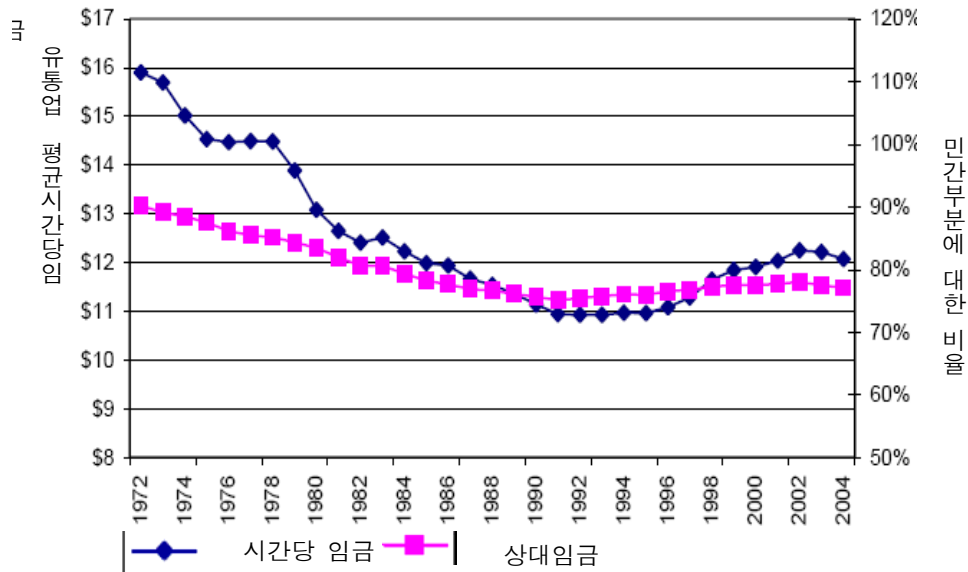
2005년 현재 미국 민간 고용에 있어 유통업 분야는 13.4%로, 12.7%의 제조업보다 많은 숫자를 차지하고 있다<sup>85)</sup>. 월마트의 경우 미국 민간부문 중 가장 많은 고용을 기록하고 있으며, 고용비율이 높은 업체 10개 중 5개가 유통업이나 식품서비스 업종이다.

미국 고용인구의 가장 많은 부분을 차지하고 있는 이 분야에서 관리직이 아닌 종사자들의 임금은 절대적 수준에서나 상대적 수준에서나 격감하였다. 1975년에서 1991년 사이 시간당 임금은 25% 정도 하락하였고, 2004년의 임금은 실질적으로 1975년의 83% 수준에 머물고 있다. 다른 민간부문과 비교한 상대 임금도 1975년 88%에서 1991년 75% 수준으로 떨어졌다. 2004년의 비관리직 평균 시간당 임금은 고용통계(CES: Current Employment Statistics)에 따르면 12.08달러에 불과하다(<그림 1> 참고).

---

85) 사실 1975년 이래 유통업은 13~14%의 고용추세를 유지하고 있는 반면, 제조업은 27%에서 격감한 것이다.

<그림 1> 유통업 평균 시간당 임금 및 민간부분 대비 임금 비율



이러한 임금 하락 추세와 더불어 고용주 측에서 제공해야 하는 각종 부가급여까지 포함한 임금의 총액 또한 줄었다. 2001년에는 각종 부가급여와 수당을 포함한 시간당 임금이 다른 부문의 절반 수준 (51%) 정도로 시간당 약 11.49달러에 불과했다. 1991년 다른 부문의 종사자들 중 53%가 의료보험 혜택을 받은 데 비해, 판매 유통업 종사자들은 31%만이 혜택을 받을 수 있었다. 각종 부가급여를 받지 못하는 임시직(파트-타임) 고용이 유통업에는 많기 때문이기도 하다. 경제 전체적으로 볼 때 임시직이 17%인 반면 유통업과 식료품업계의 35% 가량이 임시직이다.

유통업 종사자 중 계산대 직원, 창고 및 할인매장 직원, 영업직 직원 등 대표적인 일선 업무를 담당하는 직원들에 대한 공식 교육도 최소한의 수준에 머물고 있다. 고교 졸업자 등을 우대함에도 불구하고 1998년 현재 약 10% 정도만이 대학졸업자이고, 이들에 대한 공식적 교육도 평균 3.7시간으로서 전체 다른 부문의 10.7시간에 훨씬 못 미친다.

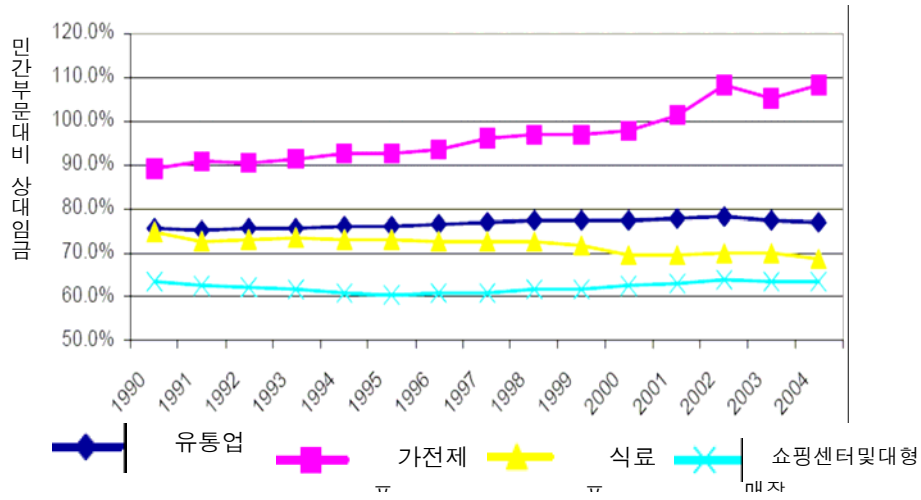
## 2) 주요 유통업분야(잡화, 식료품 및 가전제품 판매)의 임금 추이 및 특성

식료품(grocery), 잡화(general merchandise) 부분은 유통업 내에서도 각각 16%, 19%의 고용 비율을 차지하여 가장 큰 부분을 차지하고 있는데, 이는 월마트의 영향 때문이기도 하다. 가전제품 판매의 경우 3.5% 정도 비율에 그치고 있지만 Best Buy 등의 체인점과 Dell등의 온라인 판매자등이 진입함으로써 급격한 변화를 경험하고 있다. 이 세 부문은 임금, 업무분포, 조합화의 정도, 산업 집중, 규모, 성비, 숙련도 등에서 흥미로운 차이를 보인다.

### (1) 임금 및 업무 분포, 숙련의 정도

1990~2004년까지 유통업 분야의 상대적 임금이 비슷한 수준을 유지한 데 비해, 가전 업종의 경우 90% 정도 수준에서 출발하여, 2004년에는 다른 민간 부문보다도 높은 108%의 상대적 임금을 보여준다. 반면, 대형 할인 매장 및 쇼핑센터의 일선 유통업 종사자의 경우에는 가장 낮은 상대적 임금을 보여주고 있으며, 지난 15년간 62% 정도의 수준에 머물고 있다. 식료(잡화)품 종사자들의 위치도 나빠져서 1990년의 75% 정도의 상대임금 수준에서 2004년에는 69%로 하락했다(<그림 2>).

<그림 2> 1990-2004 유통업 하위 부문의 상대 임금 비율



<표 1> 식료, 가전, 기타 잡화 부문의 임금과 업무 분포

	식료품(Grocery)	가전전자제품 (Electronics)	기타잡화 (other General Merchandise)
<b>&lt;시간당 임금&gt;</b>			
모든 업무	\$ 8.74	\$ 12.23	\$ 8.83
계산대직원	\$ 7.90	\$ 8.39	\$ 7.85
영업판매직	\$ 9.24	\$ 10.25	\$ 8.36
포장 등 기타	\$ 7.07	\$ 8.08	\$ 7.71
<b>&lt;전체 고용 중 해당 비율&gt;</b>			
계산대직원	33.7%	5.8%	21.2%
영업판매직	1.9%	34.0%	26.1%
포장 등 기타	8.0%	0.05%	1.7%

<표 1>을 보면 가전제품 판매업종의 상대적 고소득을 명확히 알 수 있다. 식품업(Grocery) 직원 중 가장 많은 비율은 계산대직원이며, 가전제품 판매직에서는 영업판매직원, 기타 잡화의 경우는 계산대직원 및 영업판매직이다.

가전제품 및 기타 부문에서의 임금의 차이를 직종 및 업무에 따라 요구

되는 숙련의 정도에 기인한 것으로 파악할 수도 있다. 컴퓨터 등 몇몇 전자제품의 경우 기술적 지식 및 숙련도를 요구하기 때문이다. 식료품 판매업의 9%만이 대학을 졸업한 데 비해, 전기제품 및 텔레비전 판매업에는 14% 정도가 대졸자이다.

(2) 노조 조직율, 성장 및 산업 집중도, 매장 규모, 성비 구성

유통업은 식료품 부문을 제외하면 매우 낮은 노조 조직률을 보인다. 식료품 부문이 24.6%의 조직률을 보이는 반면 가전제품은 3.4%, 잡화부문은 3.0%에 불과하다.

한편, 식료품 업종의 산업집중도는 그리 높은 편은 아니지만 유통업 전체 및 잡화 부분에서의 집중도는 매우 높아 졌다. 상위 4개 기업의 판매와 고용을 보여주는 <표 2>에 따르면 대형 할인매장과 쇼핑센터로 인해 잡화 부문에서는 매우 높은 산업 집중도를 보여주고 있음을 알 수 있다. 식료품 및 가전제품 또한 잡화부문보다 높지는 않지만 높은 비율을 보여준다.

매장 규모에 있어 식료, 잡화는 가전부문보다 훨씬 규모가 큰데, 1997년 현재 식료 부문의 고용 85%, 잡화 부문의 94%가 20인 이상의 사업장에 고용되어 있는 반면, 전자제품은 46%가 20인 이상 사업장에 종사하고 있다.

<표 2> 상위 4개 기업의 하위 부문 중 판매 및 고용 집중 정도

하위-부문	판매 비율	고용 비율
▪식료품	30.9%	25.9%
- 슈퍼마켓	32.5%	27.4%
▪전기 전자 제품	43.9%	35.1%
▪잡화	65.1%	55.8%
- 대형매장 및 쇼핑센터	92.0%	89.3%

한편, 2004년 식료품부문의 47%가 여성이며 유통업 전체적으로는 49%가 여성이다. 전기전자제품 분야에는 39%로 전체 평균보다 적으며, 잡화 부문에는 64%로 전체 평균보다 많다.

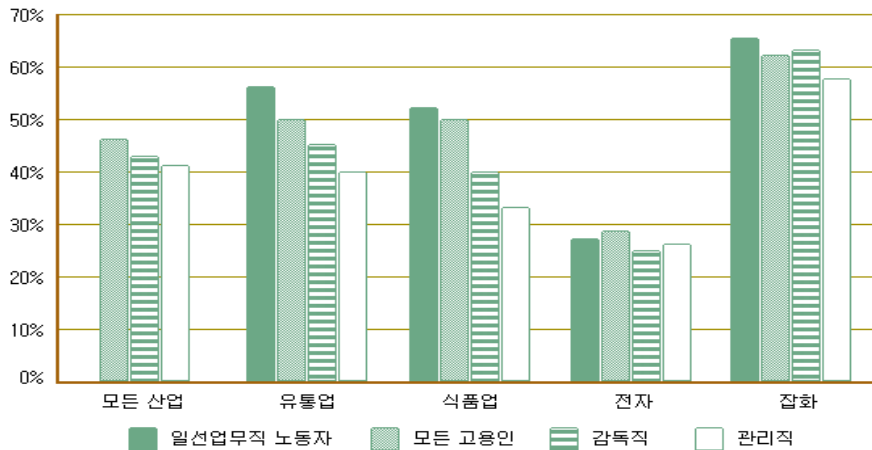
전체적으로 볼 때 식료품 부분은 실질적으로 노조를 가지고 있으며, 높은 집중도를 보이지만 산업 평균보다는 낮은 성장률을 보여준다. 또한 임금은 유통업 평균보다 낮으며 여성 고용 비율은 50%에 육박한다. 잡화부문은 노조활동이 미미한 반면 높은 집중도와 지난 10년간 높은 성장률을 보였다. 그러나 임금은 여전히 다른 산업부문보다 낮으며, 여성고용 비율도 높다. 마지막으로 전자제품 분야는 아직 작은 부문으로 덜 집중되어 있으나, 남성노동자들에게 높은 임금을 제공한다.



## 2) 성별간 고용비율과 임금 격차

2004년 현재 전체 산업에서 여성 고용 비율이 47%인데 비해 유통업은 49%로 미미한 차이를 보인다. 1972년에는 전체 민간 고용 중 35%가 여성인데 비해 유통업에서는 45%가 여성이었는데, 현재는 유통업에서의 성별 비율은 전체 산업 평균과 유사할 따름이다. 또한 유통업 여성 종사자들이 남성보다 적은 임금을 받지만 이 또한 전체 산업과 비교하면 그리 크지는 않다. 1992~2004년까지 여성 노동자의 시간당 임금의 경우, 유통업은 남성의 87% 수준인데 비해 전체 산업의 여성 노동자의 임금은 남성의 76%이다<sup>86)</sup>. 따라서 유통업 내에서의 성별 격차를 단순한 방법으로 파악할 수는 없다.

<그림 3> 산업별 업무에 따른 여성 비율

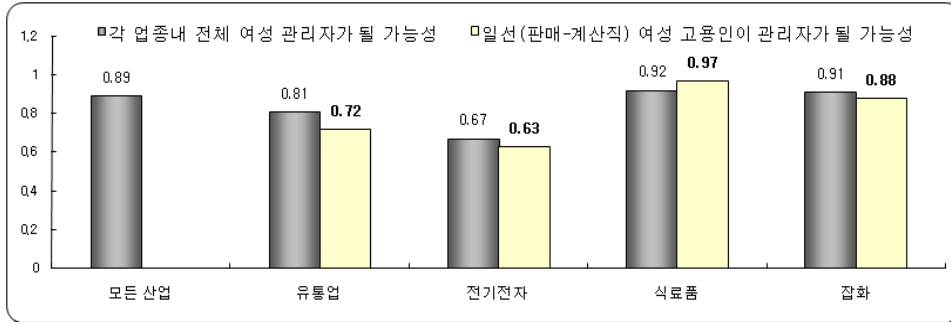


한편 다음은 업무별 여성 비율, 여성의 승진 가능성 및 타 업종과의 임금비교를 살펴본 것이다. 유통업에서 여성노동력은 2000~2004년 사이 주로 일선(계산대, 판매원) 직원은 56%를 차지하는데 비해, 감독직(40%), 관리직(44%)은 각각 40~45%수준이다. 이는 유통업 하위의 주요 부문인 식료품, 잡화부문에서 비슷한 추세를 보이고 있다. 가전제품 부문에서는 큰

86) 유통업 내부의 성별 임금격차는 일선직 노동자에 한정할 때 남성의 약 87%를 받는다. 그러나 개별 하위 업종을 살펴보면 식료품업에서는 98%, 가전에서는 90%, 잡화에서는 94%를 받는다.

차이를 보이지 않는다. 일선 직원(가장 왼쪽 막대)과 관리직(가장 오른쪽 막대)간에 가장 큰 차이를 보이는 것은 식품업종으로 여성의 일선 업무 비율은 53%인데 비해 관리직 비율은 34%이다(<그림 3>)

<그림 4> 산업-업종간 여성의 승진 가능성



\* 주 : 1) <그림4>에서 왼쪽 막대는 각 업종내 전체 여성고용인이 관리자가 될 가능성이며, 오른쪽 막대는 일선(판매원, 계산대직원 등)의 여성 고용인이 관리자가 될 가능성임.  
2) <그림4>에서 그 값이 1일 경우, 여성 노동자 비율에 따른 여성 관리직 비율이 동일하다고 볼 수 있다. 그리고 여기서, 승진가능성은 가능성일 뿐 실제 관리직 비율을 보여주는 것은`아님`.

한편, 전체 산업과 유통업 하위 업종 내에서의 ‘여성의 승진 가능성’(승진 가능성일 뿐 실제 관리직 비율이 아님)을 살펴볼 수 있다. <그림 4>에서 보면, 여성의 승진 가능성은 모두 1보다 낮아서, 동일 노동력의 관리직 승진보다 가능성이 낮다는 것을 알 수 있다. 이는 다른 산업에 비해 유통업 여성의 승진가능성이 낮다는 것을 알 수 있으며, 식료품은 특히 낮다는 것을 알 수 있다. 잡화는 오히려 산업전반 평균보다 높다.

<표 3> 상대적 임금이 낮은 하위 업종의 여성 비율 및 상대 임금 비율

	전체 경제 임금 대비 시간당 임금비율	일선직에서 의 여성 비율	전체 경제 여성 임금 대비 시간당 여성 임금	전체 경제 남성 임금 대비 시간당 남성 임금
식료품점	57.4%	52.8%	65.0%	51.3%
유통업	60.1%	58.2%	65.1%	57.4%
잡화	60.3%	69.1%	68.1%	55.8%
가전제품	85.3%	25.0%	89.4%	76.3%

한편 <표 3>에서 보듯이 전체 경제 대비 시간당 임금을 기준으로 할 때, 유통업 여성 임금은 65.1%수준이다. 또한 유통업은 저임금의 일선직에서 여성 비율은 69.1% 이며, 전체 유통업 대비하여 임금 수준이 다소 낮은 식료품의 경우에도 여성 비율은 52.8%이다. 가전제품의 경우, 상대적으로 고소득이고 남성 중심적이다. 물론, 표에서 보듯이, 저임금 두 직종(식료, 잡화)은 남성과 여성 모두 다른 산업의 동일 성별의 임금보다 임금이 상대적으로 낮다.

관리직의 임금과 여성의 승진 기회를 한꺼번에 살펴보면, 관리직이 더 많은 임금을 받으며, 여성 관리직 비율은 낮다. 또한 <표 3, 4>를 보면, 전체 산업에서 관리직이 일선직보다 받는 임금보다 더 높은 비율로 유통업 관리직이 받고 있는 것을 알 수 있다.

<표 4> 여성 관리직 비율과 승진 시 임금 증가율 비율

	승진시 프리미엄: 일선직 임금대비 관리직 임금 비율	관리자 중 여성비율	여성의 승진가능성
전 산업	174%	41%	0.89
유통업	206%	40%	0.72
잡화	240%	57%	0.88
가전	251%	27%	0.97
식료품	263%	33%	0.63

### 3. 유통업 임금과 기업의 전략

유통업의 임금이 1970년대 이래 떨어졌으며, 유통업에서의 성별 임금 격차는 유통업 내의 업무별 업종별 간 성별 분포에 따른 것이라는 것을 살펴보았다. 이러한 요인들은 기업의 의도적 전략인가?

#### 1) 유통업 임금은 왜 하락하는가?

미국의 생산직 및 비관리직 임금은 1970년대 하락세를 보이다가 1995년 이후 불완전하나마 회복세를 보이고 있다. 그러나 유통업은 보다 심하게 하락하여 회복추세 또한 느리다. 왜 그럴까? 그 원인에 대해 유통업 노동력의 여성화라는 설명은 충분하지 않은데, 위에서 살펴보았듯이, 유통업에서의 여성 비율은 1972년 35%에서 2004년 49%인데 비해, 다른 민간 부문에서는 35%에서 47%로 오히려 증가 속도가 높았기 때문이다.

그러나 기업의 전략과 관련지어 몇 가지 설명을 할 수 있다. 우선, 가격 및 서비스의 하락과 대량 판매 및 규모의 경제 등이 결합되어 나타난 할인 판매의 확산을 들 수 있다. <표 5>에서 보듯이, 비할인 매장은 유통업의 평균 임금과 비슷한데 비해, 할인매장은 이보다 16~18% 적은 임금을 받고 있다.

<표 5> 할인매장, 비할인 매장 별 유통업 전체 대비 상대임금(단위; 유통업 평균 임금 대비 시간단 임금 비율)

유통업 하위 부문	1990	2004
비할인 매장	102.9%	99.7%
할인 매장	82.0%	82.2%
회원제 할인매장 및 슈퍼스토어	83.7%	82.3%

자료가 다소 부족하여, 실질적인 할인점들의 증대를 데이터로 쉽게 확인할 수 없지만<sup>87)</sup>, 할인점의 모델 자체가 유통업중에 확산되었으며, 이것

87) 할인점이 KMart와 월마트가 생긴 이래 일정 비율(약 5%내외, 회원제 대형매장을 포함하면 1997년 이래 약 8~10%정도) 존재했다는 것을 감안할 때, 이를 쉽게 단정할 수

이 고용에 영향을 미쳤다고 볼 수 있다. 또한 월마트의 개장이 경쟁사들에 미친 소위 '월마트 효과'(월마트가 시장 진입후 경쟁사들 및 평균 임금에 미친 월마트의 영향: 메트로 지역만 포함)를 보면, 할인점 모델이 임금 하락에 미친 영향을 간접적으로 알 수 있다(<표 5>).<sup>88)</sup>

<표 6> 월마트 효과

영향	임금 변화 비율
잡화	-0.5%에서 -0.8% 정도
식품	-0.8%에서 -0.8% 정도
기타 유통업	0%

두 번째 기업전략과 관련된 변화로는 최저임금과 노동조합 등 기존의 유통업 임금을 보호해주던 제도들의 침식이다.

1935년 최저임금법이 입안된 이래 몇 십 년간은 물가상승률에 맞추어 의회가 최저임금을 최소한 상승시켰지만, 1970년대 이래 저임금노동자를 고용한 업체들의 로비로 인해, 실질적인 최저임금은 서서히 하락했다. 2004년 실질적인 최저임금은 1968년과 비교하여 41%, 1978년과 대비하여 33%가 적다. 또한 1970년대 이래 고용주들은 전산업에 걸쳐 노조조직에 대해 저항해왔으며, 유통업 부분은 더 심하게 노조 조직화에 저항했다. 유통업분야는 노조 조직율이 약 36%하락(9.6%에서 6.1%로)하여 다른 업종의 27% 감소보다 더 큰 하락을 보였다. 이 과정에서 월마트는 반노조주의의 대표적 모델을 보여주었다<sup>89)</sup>.

없다.

88) 월마트의 주도적 위치는 서론에서 잠시 언급하였듯이, 유통부문에서의 생산성 증대 및 효율성 제고를 통해 비용을 절감하는 한편(이는 노동자에 대한 압박을 포함한다), 공급업체에게는 '시장'을 통해 싼 가격에 납품하도록 강제함으로써, 경쟁업체 및 공급업체 모두를 압박하는 '박리다매' 전략에 기인한다. '월마트'가 자체가 문제라기보다는 월마트의 노동비용 절감 정책이 납품 하청 업체의 노동자에게 영향을 미치게 되고, '월마트'와 경쟁관계에 있는 업체가 '월마트-따라하기'에 나서게 된다는 데 문제가 있다. 월마트의 이러한 '싼 가격' '저임금', '무노조주의', '공격적 확장'이 전 세계에 통용되는 것은 아니다. 월마트가 진출한 각국의 문화 및 제도적 환경, 시장 상황에 따라 월마트는 미국에서와는 다른 전략을 취할 수 밖에 없다.

89) 월마트 신화를 위한 각종 정책은 그간 노동조합, 지역 공동체 및 종교 단체, 환경 단체 등으로부터 비판의 대상이 되어 왔는데, 예를 들자면, 동일업종 임금의 1/3에 불과한 저임금정책, 초과근무 수당의 미지급, 노조설립 움직임에 대한 처벌 및 해고, 여직

세 번째는 보다 밀접히 기업 전략과 관련되어 있는데, 탈숙련 기술의 채택이다. 바코드의 등장 및 자동 계산기 및 고객 스스로의 셀프 쇼핑 기술 확대, 심지어는 '컴퓨터를 통해 '목소리'로만 물품을 관리할 수 있는 '보이스-테크' 등의 보급을 통해, 유통업에서의 탈숙련이 급속히 진행되었다. 이러한 탈숙련화는 기술혁신을 통해 대형 유통 기업의 요구를 충족시킨다는 의미를 가졌고, 그 중 하나가 요구되는 숙련도의 하락을 통해 지불해야 할 노동비용 절감 즉 저임금으로 탈숙련 노동자를 고용할 수 있었다. 반대로 별 기술이 필요 없는 직종에서 고임금을 요구할 수도 없게 되었다.

---

원에 대한 차별, 의료보험 혜택 미비 등이다. 월마트는 '소비자'의 편의 못지않게 직원들의 복지 혜택에 대한 비용절감 및 노동조합 설립 움직임을 통제하는 데 최선을 다하고 있는 것이다. 또한 신규 고용된 직원들에게 반노조 비디오를 보게 하며, 노조가 설립된 지점의 관리인은 그 책임을 물거나 노동법을 위반했다고 고소하는 등 반노조 정책을 펴고 있다. 그리고 해외의 사례를 보면, 캐나다 퀘벡에서는 노조 설립 결의가 있었을 때, 저이윤을 핑계로 5개월간 직장을 폐쇄하였고, 중국에서는 최소한의 근로조건 보장도 없이 십대 청소년들이 노동착취를 당하며, 필리핀에서는 근무시간 중 물을 마시거나 화장실 가는 것을 허용하지 않거나 24시간 교대제를 강요하고 결사의 자유를 침해하여 고발당하기도 하였다.

## 2) 두 가지 기업 전략 : 월마트(Wal-Mart) 대 코스트코(Costco)

과연 임금을 하락시키는 기업 전략만이 존재할까? 여기서는 월마트와 코스트코를 비교함으로써 다른 기업전략은 불가능한 것인가 살펴보고자 한다. '로-로드(Low road)' 전략과 '하이-로드(High road)' 전략을 대표하는 월마트와 코스트코를 비교해보자.

월마트와 코스트코는 선명히 대조 된다<sup>90)</sup>. 2005년 11월 현재 3,808개의 매장과 1,300만 명의 종업원을 거느린 월마트는 미국 유통업의 대표주자이다. 비판가들은 저임금과 부실한 고용혜택 등을 들어 월마트를 공격한다. 반면 월마트의 샘 클럽과 유사한 형태의 회원제 할인매장 형태 등으로 운영되는 코스트코의 경우, 고임금과 각종 고용혜택으로 인해 언론으로부터 각종 찬사를 받고 있다. <표 7>을 보면 월마트의 평균임금은 유통업 평균인 12.08달러보다도 낮다.

<표 7> 코스트코 VS. 월마트 : 임금, 임시직 비율

	코스트코(Costco)	월마트(또는 Sam's Club)
시간당 초임(2004)	\$ 10.50	
평균 임금(2004)	\$ 17	\$ 11.52 Sam's Club \$ 9.64 월마트
CEO 임금	\$ 350,000(봉급), 스톡옵션 포함 총 급여 4.1(백만 달러)	\$1.2(백만달러, 봉급), 스톡옵션 포함 총 급여 \$17.5(백만달러)
파트타임 비율	50% 이하, 주당 25시간보장	50% 이하

90) 이 비교는 언론과 인터넷상의 보고서 등 2차 자료에 기반하는 한계가 있다.

<표 8> 코스코 VS. 월마트 : 각종 고용혜택 비교

	코스코	월마트
건강보험 비율	80%	47%
임시직(파트타임)이 의료보험혜택을 받기에 걸리는 시간	6개월 이후	2년 이후
연금 혜택	91%, (근속연수 1년 미만 제외)	64%
노동자 1인당 연간 퇴직금	\$ 1,330	\$ 747
401K <sup>91)</sup> 관련 각출	입사 2년후부터 봉급 3%, 25년 이후로 9%	
치과치료	대부분의 치과 치료	

그렇다면 코스코와 월마트의 각종 고용 혜택의 경우는 어떠하며, 이들 두 기업의 노조에 대한 태도는 어떤지 살펴볼 필요가 있다. 월마트는 미국과 캐나다 등지에서 반노조주의로 악명이 높다. 반면 코스코는 사업장의 1/5 정도가 노조를 가지고 있다<sup>92)</sup>. 노조 혜택에 각종 부가급여 및 임금 인상을 가져오고 있지만, 코스코의 노조대표에 따르면, 근본적으로 코스코또한 친노조적이지는 않으며, 비노조원들의 노조가입을 막는다. 고임금과 각종 부가급여 혜택은 비노조원들이 노조에 가입하는 것을 막는 수단이기도 하다.

<표 9> 코스코 VS. 월마트 : 여성 임시직 및 관리직 비율

	코스코	월마트
임시직 중 여성비율	50%	72%
관리자 중 여성비율	26%	33%
임시직 대비 여성관리직 비율	0.52	0.46
여성 승진불이익에 대한 소송	예	예

91) 미국의 확정기여형 기업연금제도. 401K란 명칭은 미국의 근로자 퇴직소득보장법의 401조 K항에 규정돼 있기 때문에 붙여진 이름이다.

92) 물론 이는 노조를 가지고 있던 Price Club과의 합병으로 인한 것이다.



성별 비율 및 임금격차를 보면 두 기업 간의 큰 차이가 있는 것은 아니다. 일선직원 대비 관리직 여성비는 코스코가 다소 높지만, 유통업 전체에 비해서는 낮다. 또한 양측 모두 여성의 승진불이익을 이유로 집단 소송이 걸려 있는 상태이다.

### 3) 코스코의 전략(또는 ‘하이-로드’ 전략)의 확산 가능성 여부

여성의 승진에 있어 약점을 보이고 있지만, 코스코는 친노동자적인 모델의 가능성을 보여준다. 과연 이러한 전망이 얼마나 현실성이 있을까? 우선 노동자 처우에 있어 월마트가 업계 평균에 뒤쳐져 있지만 월마트만 그런 것은 아니다.

첫째, 월마트의 2004년 평균 시급이 9.64달러 그리고 Sam's Club의 경우 11.52달러<sup>93)</sup>로 유통업 평균 12.08달러에 미치지 못하지만, 유통업 전체의 8%가 초저임금 5.15달러 내지는 그 이하이다.

둘째, 유통업 사업장의 94%가 월마트와 마찬가지로 노조를 가지고 있지 않다.

셋째, 월마트 덕택에 비난을 면하고 있는 Target의 경우, 2003년 초임 6.25~7.75달러에서 시작하여 팀 전문가 8달러, 팀 리더가 되면 10달러로 임금이 상승한다. 이러한 임금 체계를 가지고 있는 Target 또한 월마트와 비슷하거나 Sam's Club보다 임금 수준이 낮다.

넷째, 성별에 따라 불평등의 경우, 월마트나 코스코 외에도 소송에 걸린 경우가 Best buy, Abercrombie & Fitch, Kash'n Karry, Rent-a-Center 등 무수한 사례가 있다. 그러나 Tarket의 경우 고용인 중 67%가 여성이고 그 중 50%가 관리직이며, 임시직 중 관리직 여성 비율이 0.75로 월마트나 코스코 보다 높다.

---

93) 풀타임 고용인만을 감안한 수치이다.

<표 10> 코스코 VS. 월마트 : 사업 분야 및 활동 비교

	코스코	월마트
평방미터당 판매량	\$ 795	\$ 516
매점당 연간 판매량	\$ 121 (백만)	\$ 70 (백만)
시급 고용인 당 이윤	\$ 13,647	\$ 11,039
미국내 매점 수와 10년간 성장률	1994: 182 2004: 336 10년간 성장률 : 85%	1994: 2,440 2004: 3,600 10년간 성장률: 48%
미국내 고용인 및 10년간 성장률	1994: 38,300 2004: 83, 600 10년간 성장률 : 118%	1994: 528,000 2004: 1.2(백만) 10년간 성장률 : 127%
소비자층	고소득, 고학력자, 자영업자 포함	1년에 한번 이상 쇼핑을 하는 미국 가계 10명 중 8명, 가계소득 \$40-\$45,000달러 사이 가구(중산층 소득은 2004년 기준 \$ 44,400)

다른 한편으로는 코스코와 월마트의 사업 분야 및 활동을 비교해 볼 필요가 있다<sup>94)</sup>. <표 10>에서 보듯이 코스코는 판매량과 이윤에 있어 월마트보다 효율성이 있는데, 기본적으로는 고소득, 고학력자층에 기반하고 있다. 이에 비해 월마트는 저소득층부터 보통의 가계에 이르기까지 대부분을 소비자층으로 하고 있다. 코스코가 급속히 성장하고 있지만 전체 규모로 볼 때는 1/10에 못 미치고 있다. 코스코 모델이, 현재로서는 지배적 모델이 될 가능성은 희박하다. 코스코 모델이 상대적으로 찬사를 받고 있다면 다른 중소 업체들이 '모방'할 가능성 또한 염두에 두어야 하지만, 초기에 노동자에 대한 처우 개선과 임금을 약속한 Radio Shack 이나 Whole Food에서 실질적으로 아무런 처우 개선이 없거나 악화된 사례에서 보듯이 친노동자적 모델이 실현될 가능성은 별로 없어 보인다. 월마트가 2005년 내부혁신을 통해 노동자들에 대한 처우 개선에 힘쓰겠다고 하

94) 과거 GM 혹은 IBM이 노동자들에게 베풀었던 각종 부가급여와 임금에 비해 월마트는 훨씬 열악한 조건을 노동자에게 제시하고 있다. 그러나 최근 월마트의 CEO인 Lee Scott은, 비즈니스 위크의 인터뷰에서 “열악한 임금 및 각종 부가급여가 왜 부족한지, 왜 업체 평균 혹은 코스코보다도 더 많은 임금을 주지 못하는가”라는 언론의 질문에 대해 “우리들은 차를 만들고 있는 것이 아니고, 코스코와는 서로 다른 소비자층과 모델을 갖고 있으며, 자신들의 경쟁 상대는 Tarket 이나 Dollar General 등이지 코스코가 아니”라고 밝혔다.

였지만, 이 또한 어느 정도 실제적 효과가 있을지는 알 수 없다. 요컨대 소위 '하이로드'모델은 기업 자체의 노력보다는 소비자들의 선택과 공공 정책에 달려있다.

## 4. 정리

먼저, 대형 할인 매장의 증대로 사실상 잡화, 식품 유통, 전기전자 매장 등의 구분이 흔들리고 있으며, 콜센터 혹은 인터넷 판매의 급증으로 인해 노동력 고용의 형태 또한 바뀌고 있기에 본 보고서에는 많은 한계가 있다.

한편 유통업 분야는 할인판매의 광범위한 확대, 제도적 보호막의 약화(최저임금 수준의 감소와 노조의 약화), 일선 유통업의 탈속련화로 인해 임금 수준이 계속해서 악화되었다. 또한 여성노동자의 경우 임금 및 승진에 있어 불이익을 받고 있다.

노동자들의 처우와 고용조건에 영향을 미치는 기업전략을 보면, 코스코의 '하이로드' 전략이 특기할 만하지만, 이러한 모델 또한 '성별 업무 및 임금 격차' 및 '노조에 대한 태도'에 있어서는 크게 다르지 않았다. 그리고 소비자층의 차이 등을 주요한 이유로 해서, 코스코의 전략이 유통업 전체에 확산되거나 적용될 수 있을지도 미지수이다.

노조의 약화와 최저임금의 하락이 실질적으로 유통업의 많은 기업들에게 '로-로드' 모델을 따라가게 한 요인이라고 할 때, 실질적으로 중요한 것은 개별 기업 모델의 확산이 아닌 공공정책의 역할이다. 고용조건 개선을 강화하고, 노동자들의 이익을 반영할 수 있는 제도의 강화 및 '생계임금'의 개선, 유통업 분야에 대한 공공관리 메커니즘 등이 하이로드 모델에 이르는 길일 것이다. 또한 여성의 승진 불이익에 대한 공적 제재와 감시 또한 유통업 내 성별 격차를 줄일 수 있는 길이다.

## <부록 2> 유통서비스 여성 노동자의 안전보건 의제 개발\*

김신범(원진노동환경건강연구소 교육실장)\*\*

### <차 례>

1. 연구 배경과 목적
2. 연구 방법과 과정
3. 해외 도소매업 분야의 산업재해 통계 검토 결과
  - 1) 영국 도소매업의 산업재해 실태
  - 2) 캐나다 New Brunswick의 도소매업 산업재해 실태
  - 3) 미국 도소매업의 산재실태
  - 4) 호주 Western Australia의 산재실태
  - 5) 종합정리
4. 해외 유통서비스 관련 노동조합의 안전보건 의제와 활동사례
  - 1) RWDSU
  - 2) USDAW
  - 3) Hazards
  - 4) 해외 노동조합 의제 및 활동에 대한 평가
5. 조합원 인터뷰 결과
  - 1) 주로 발견된 안전보건 문제
  - 2) 주요 문제의 정리
6. 주요 의제와 접근방향에 대한 제안
  - 1) 우리나라의 안전보건 규제 현황과 과제
  - 2) 중요 과제
  - 3) 민주노총과 서비스연맹에 대한 제안

<참고문헌>

\* 본 자료는 유통서비스 여성노동자들에게 기본적인 건강과 안전이 확보될 수 있도록 노력하는 민주노총 노동안전보건위원회와 전국민간서비스산업노동조합연맹의 중간보고서이다. 이 보고서는 민주노총과 서비스연맹의 2008년 사업논의를 위해 제출되는 것이며, 주로 “2008년 유통서비스 여성노동자 건강권 확보방안 마련을 위한 기획단 구성논의”에 사용되도록 만들어졌었다. 앞으로 유통서비스 여성노동자 실태와 관련한 인터뷰를 더 진행하여 최종보고서가 제출될 것이다. 본 연구프로젝트의 주제와 연동된 것이기에 유통업 관련 학자 및 연구자 그리고 노동조합 담당자들이 참고 할 수 있도록, 해당 서비스연맹과 책임 연구원의 동의를 얻어 이 보고서에 <부록 3>으로 넣었다.

\*\* 민주노총노동안전보건위원회 위원

## 1. 연구 배경과 목적

한국사회의 노동자 건강과 안전은 초기에 광산노동자로부터 출발하였으며, 최근까지 주로 제조업 금속노동자를 중심으로 의제가 형성되어 왔다. 산업안전보건법 또한 진폐예방과 제조업 공장 노동자의 안전보건을 중심으로 규제내용과 형식이 만들어져 있다. 즉, 우리나라의 노동안전보건 권리는 특정 업종과 규모의 노동자들에게 국한되어 있는 것이다.

이로 인하여 건설이나 서비스, 공공운수, 사무금융 등 비제조업 분야의 안전보건 실태에 대한 논의와 의제개발이 매우 부족하며, 비제조업 분야 사업장에 대한 산업안전보건법의 적용 또한 쉽지 않은 상황이다. 사업장의 규모에 따라서도 중대규모 사업장은 산업안전보건법에 대한 인식이 어느 정도 형성되어 있는 상황이나, 소규모 영세사업장의 경우에는 업종을 막론하고 노동자의 안전과 보건에 대한 인식이 일천한 상황이다. 그러나 정부는 근로감독관의 숫자가 부족하다는 이유로 소규모영세사업장에 대한 근로감독 강화를 추진하지 못하고 있다. 한편, 고용형태에 따라서도 안전보건의 수준은 차이가 발생하게 되는데, 비정규직 노동자가 정규직 노동자보다 더 많이 사망하고 있다는 것은 어제오늘의 통계가 아니다. 신자유주의 세계화 속에 비정규직 노동자가 지속적으로 증가하고 있으나 사회적으로 이들의 건강과 안전문제에 대한 체계적 대책이 제시되지 못하는 상황이다. 그 밖에도 국적(이주노동자), 성(여성노동자), 연령(미성년자노동 및 고령노동자) 특성에 따라서도 국가의 안전보장이 이루어지지 못하는 노동자 규모는 갈수록 증가하고 있다.

민주노총은 2006년 노동안전보건위원회를 건설한 이후, 전체 노동자의 건강권을 책임지는 조직으로 다시 태어나고자 노력해왔다. 그 결과 2007년 6월, 민주노총 노동안전보건위원회는 비정규, 영세, 여성, 이주노동자의 건강권 쟁취를 위하여 취약분과를 설립하였다. 그리고 첫 사업으로 유통서비스 여성 노동자들의 건강권 쟁취를 위한 의제 개발을 결의하였고, 본 연구사업을 시작하였다. 아직 서비스연맹은 안전보건 담당자를 연맹에 두지 못하고 있으며, 서비스 노동자의 건강권에 관한 정책 및 활동방식을

개발하지 못한 상황이다. 본 연구는 이러한 상황을 극복하기 위하여 서비스연맹과 취약분과가 유통서비스 노동자 건강권을 보호하기 위해 '무엇을 하여야 하는지' 모색하고 '무엇을 할 수 있는지'에 대해 진단하여, 2008년부터 서비스노동자의 건강문제를 사회적으로 알려내고 국가적 대책을 요구하는 활동이 전개되는데 기여하고자 추진되었다.

본 연구는 세부적으로 다음과 같은 목적을 가진다.

첫째, 해외 유통서비스 노동자의 안전보건 수준을 살펴보고, 노동조합의 안전보건 활동 의제와 사회적 대책을 고찰한다.

둘째, 우리나라 유통서비스 노동자의 안전보건 실태를 진단하고 관련 법조항을 고찰한다.

셋째, 민주노총과 서비스연맹이 유통서비스 노동자 관련하여 2008년 어떠한 의제를 어떻게 제기해야 하는지 제안한다.



## 2. 연구 방법과 과정

해외의 유통서비스 관련 노동조합은 상당히 많았다. 각각의 활동을 모두 고찰하는 것은 매우 어려운 일이므로, 이슈와 활동 중심으로 인터넷 검색을 하여 분석대상 노동조합과 활동을 정하였다. 영국 USDAW와 미국의 RWDSU가 홈페이지를 통해 유통서비스 노동자 관련 안전보건 의제와 활동내용을 자세히 제공하고 있어 분석대상으로 선택되었다. UNI의 경우는 콜센터의 안전보건에 대한 활동정보가 많이 있었으나, 본 연구가 주로 백화점이나 할인마트 등을 대상으로 하기 때문에 조사에 포함시키지 않았다. 한편, 노동조합은 아니지만 노동안전보건 단체인 영국의 Hazards는 유통서비스 관련 의제를 참고할 수 있어 조사대상에 포함시켰다.

우리나라 유통서비스 분야 노동자들의 안전보건 실태는 조사된 바가 없었고, 유통서비스 분야의 재해와 관련된 통계도 구할 수 없었다. 따라서 외국의 유통서비스 관련 재해통계자료와 기타 문헌을 참고하여 유통서비스 분야의 안전보건 문제를 정리하였다. 본 연구가 유통서비스 여성노동자들의 안전보건 실태를 진단하려는 것이 목적이 아니기 때문에 안전보건 문제와 실태를 정리하는 작업은 수행하지 않았다.

우리나라 유통서비스 분야의 노동자들이 실제로 외국에서 나타난 안전보건 문제들을 겪고 있으며, 각 문제의 중요도나 개선필요성 등을 알아보기 위하여 면접조사를 진행 중이다. 백화점이나 대형할인마트에서 일하는 노동자 20명에 대해 면접조사를 추진하고 있다. 조사대상자들에게 해외사례를 통해 정리된 유통서비스 분야의 안전보건 문제를 설명해주고, 그 중에서 조사대상자가 어떤 문제를 일하면서 경험하였는지 확인하였고, 본인이 가장 중요하다고 생각하는 문제가 무엇인지 물어보았다. 각 문제와 관련한 노동조합의 활동 및 정부의 대책 등을 간단히 설명한 다음, 우리나라에서 필요한 안전보건 의제와 활동이 무엇이라고 생각하는지 물어보았다.

### 3. 해외 도소매업 분야의 산업재해 통계 검토 결과

해외 유통서비스 분야의 산업재해 실태를 조사하였다. 영국, 미국, 캐나다, 호주 등의 도소매업 산업재해 통계자료를 구할 수 있었다. 백화점이나 대형마트, 슈퍼마켓이나 각종 매장을 따로 구분하여 통계를 생산하는 나라는 없었으므로 도소매업 전체의 자료를 분석하였다.

#### 1) 영국 도소매업의 산업재해 실태

영국의 도소매업종 산업재해는 다른 업종에 비해 적은 것으로 나타나고 있었다. 사고성 재해와 직업성 질병을 구분하여 영국 산업안전보건청이 제공한 정보들을 분석하여 아래와 같은 결과를 얻었다.

##### ① 사고성 재해

<표 1> 영국 도소매업의 사고성재해 발생 추이(96/97 - 05/06, 10만 명당)

	96/ 97	97/ 98	98/ 99	99/ 00	00/ 01	01/ 02	02/ 03	03/ 04	04/ 05	05/ 06
중대재해 (Fatal Injury)	0.4	0.4	0.3	0.2	0.3	0.3	0.4	0.3	0.2	0.3
중요재해 (Major Injury)	92. 4	90. 1	79. 4	74. 6	70. 1	77. 4	80. 4	89. 3	87. 4	82. 6
3일 이상 재해	36 9.1	41 9.8	39 6.7	36 3.2	35 1.2	32 5.6	34 4.4	35 3.2	34 0.5	33 2.7

출처 : 영국 산업안전보건청(HSE)

2005/06년 기간 동안 도소매업에서 총 16명의 사고성 사망자가 발생하였다. 이 수치는 04/05년 11명에 비해 높은 것이다. 05/06년에 사망한 사람중 13명은 노동자이며, 3명은 자영업자였다. 사망한 노동자 중 4명은 이동 중인 운반수단과 부딪혀서 사망하였다. 이 업종의 중대재해율은 04/05년 0.2로부터 05/06년 0.3으로 증가하였다. 1996/97년부터 2005/06년에 이르기까지 중대재해율은 어떤 경향성 없이 증감을 반복하고 있다.

십만명당 중요재해율은 04/05년의 87.4에서 05/06년 81.0으로 감소했다. 3658명 중에서 1387명(38 %)은 넘어져서 생긴 사고였으며, 722명(20 %)는 물건을 취급하거나, 들거나, 나르다가 발생되었고, 555명(15 %)은 움직이거나 떨어지는 물체에 맞아서 발생한 사고였다. 우리나라의 재해율과 유사한 3일 이상 재해의 경우는 10만명당 332.7명이 발생하고 있으므로, 백분율로 재해율을 환산하면 0.33 %라고 할 수 있다.

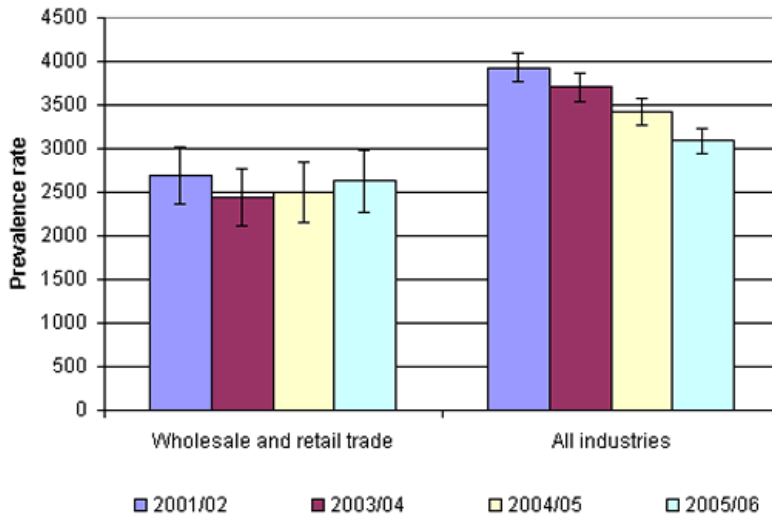
하지만 또 다른 통계조사에서는 도소매업의 산업재해가 타산업보다 낮지 않다는 결론을 내리고 있다. 영국정부가 수행하는 노동력통계조사(LFS)에 따르면 2004/05년도 도소매업의 재해율은 10만명당 1050명으로 다른 산업 수준(1090명)과 크게 다르지 않았다고 한다. 백분율로 환산하면 1.1 %이다. 한편 사업주들의 보고로 작성되는 RIDDOR 통계에 따르면 중대재해가 아닌 사고성 재해는 도소매업에서 04/05년 428명이 발생되었으나, 05/06년에는 407명으로 감소했다고 한다. LFS의 통계결과는 2000/01년부터 점차 조금씩 재해가 감소하는 것으로 나타나고 있다.

## ② 직업성 질환

2005/06년에 조사된 가장 최근의 자료에 따르면 도소매업에서 116,000명이 직업에 의해 질병이 생겼거나 악화되었다고 응답하였다고 한다. 즉, 10만 명당 2600명이 직업성 질환을 앓고 있다는 것인데, 이 결과는 전체 산업의 결과인 10만명당 3100명에 비해 확실히 낮은 수치이다.

도소매업의 직업성질환 유병율은 변동이 거의 없는 상태로 유지되고 있다.

<그림 1> 영국 도소매업종과 전체산업의 직업성질환 유병율 비교

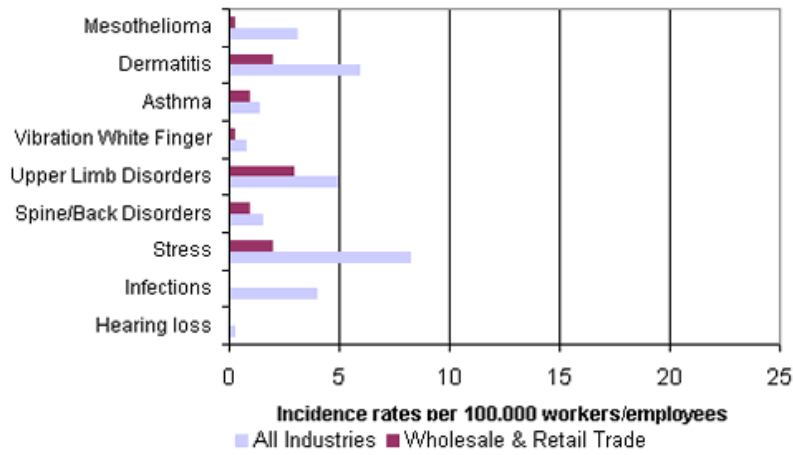


도소매업의 직업성 질환자수를 2001/02년부터 2005/06년까지 비교해보았더니 통계적으로 의미있는 차이가 없었다. 하지만 전체산업은 같은 기간 동안 꾸준히 유병율이 감소하고 있었다.

2005/06년에 새로 발생한 직업성 질환자수는 전체 산업에 비해 도소매업이 낮았다. 2004/05년에 도소매업에서 일하다가 새로이 직업성 질환이 발생되었다고 응답한 노동자들은 10만명당 1300명이었다. 전체산업의 응답자는 10만명당 1600명이 응답하였다. 대부분의 질환들이 전체산업에 비해 도소매업에서 낮게 발생하는 것으로 확인되었다. 이 중에서 피부질환, 상지 질환, 스트레스 등이 도소매업에서 비중이 높은 것으로 나타났다.

<그림 2> 영국의 도소매업종과 전체산업의 직업성질환 발생률 비교(10만명당)

**Annual average incidence rates of occupational diseases seen by disease specialist doctors in the THOR surveillance schemes; 2003-2005**

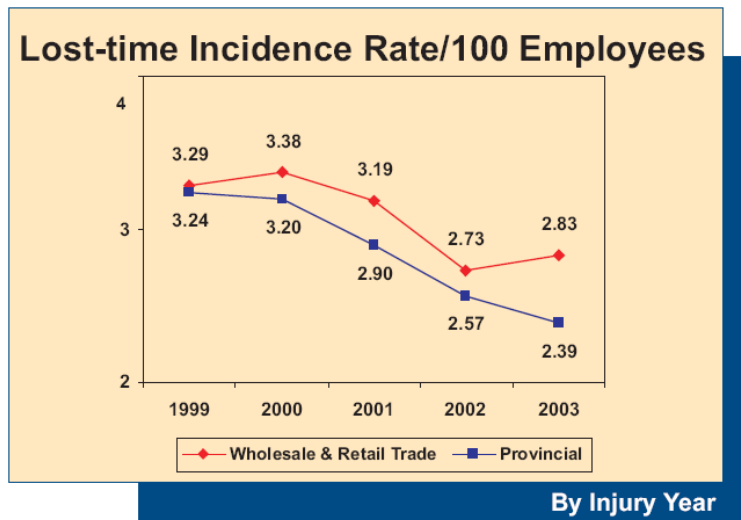


## 2) 캐나다 New Brunswick의 도소매업 산업재해 실태

영국의 경우 도소매업의 산업재해가 전체 업종에 비해 낮은 것으로 나타났다으나, 그렇지 않은 사례도 있었다. 대표적인 것이 캐나다의 New Brunswick 주였다. 자료는 Workplace, Health Safety and Compensation Commission의 Prevention Service Department에서 제공하는 통계를 활용하였다.

도소매업에는 음식, 의복, 가정용품, 자동차용품, 배관자재, 건축자재, 기계설비 등등 다양한 상품이 취급되고 있다. 캐나다 New Brunswick에서 도소매업에 종사하는 노동자 숫자는 1999년 35,067명에서 2003년 36,517명으로 4.1 % 증가하였다. 전체산업에서 산재로 인한 노동손실일수는 꾸준히 감소하는 반면, 도소매업의 노동손실일수는 감소하는 경향을 보이지 않는 것이 특징이다.

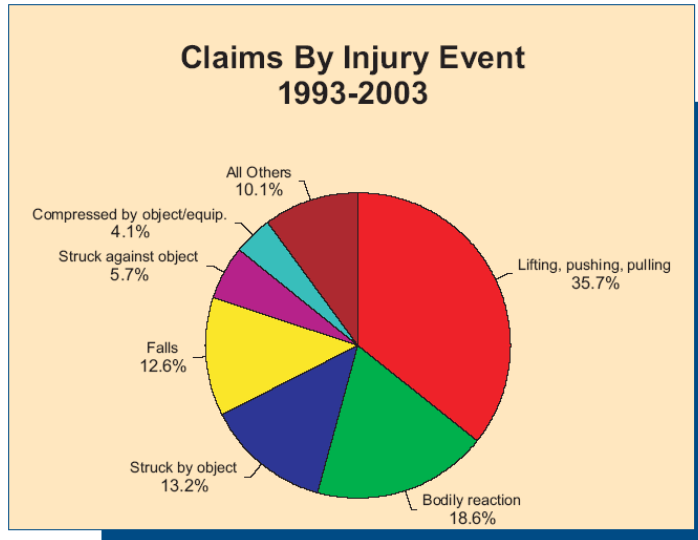
<그림 3> 캐나다 New Brunswick 주의 도소매업종과 전체업종의 재해율 추이 비교(노동손실이 발생한 100명당 재해율)



세부적인 분야별 통계자료는 다음과 같다.

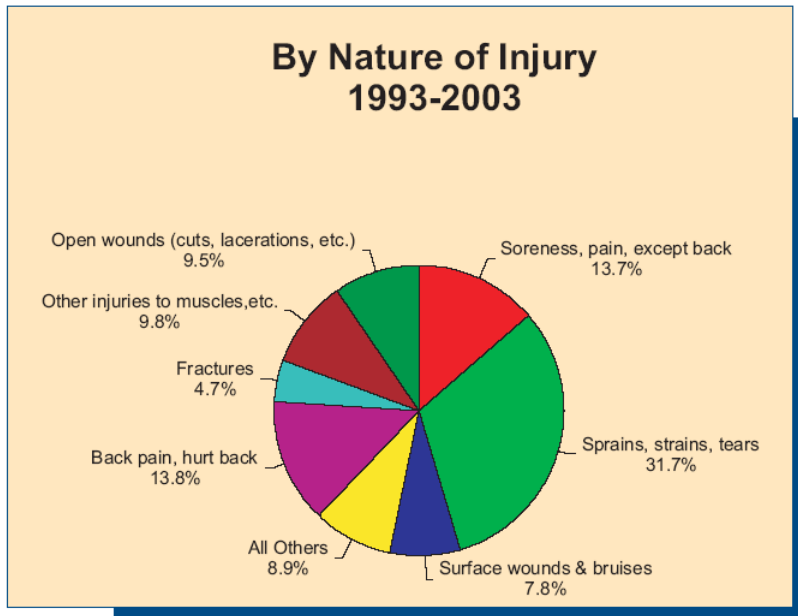
- 물건을 들거나 밀거나 끄는 작업에서 가장 많이 다치는 것으로 나타났다.

<그림 4> 산업재해 보험에 의해 파악된 도소매업종의 사고성 재해 원인(캐나다 New Brunswick, 1993-2003)



- 상해의 종류로는 빠임, 접질림 등이 가장 많았으며, 다음이 요통이나 등과 관련한 사고로 나타났다.

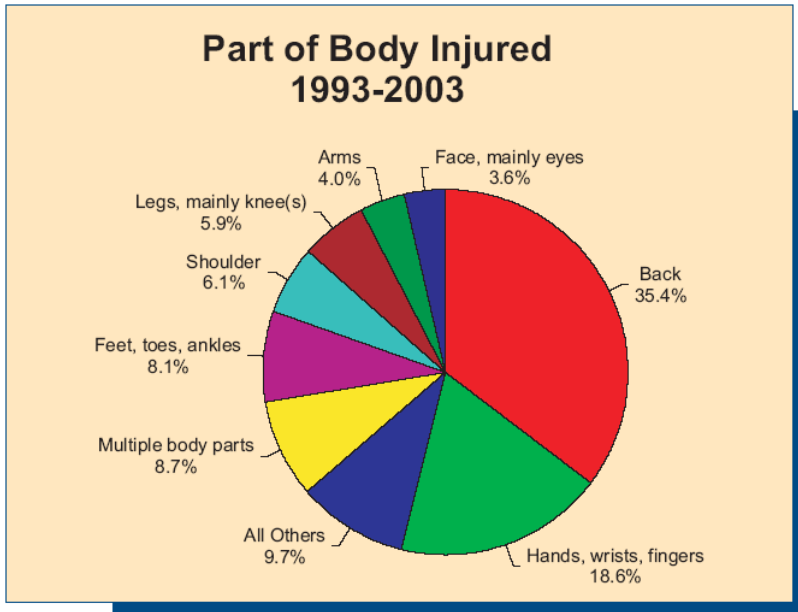
<그림 5> 산업재해 보험에 의해 파악된 도소매업종의 사고성 재해  
종류(캐나다 New Brunswick, 1993-2003)



- 신체손상부위는 척추부위가 월등히 높았고, 다음으로 손과 손목, 손가락이 많았다.

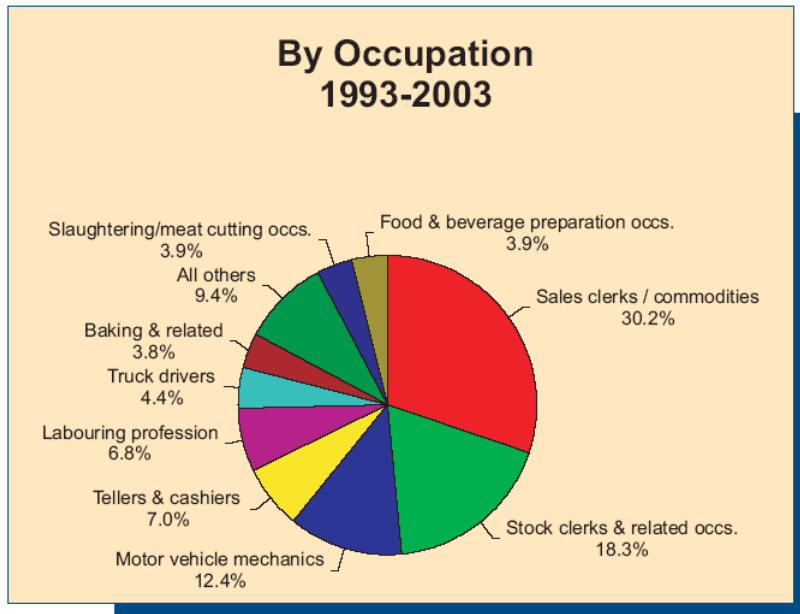


<그림 6> 산업재해 보험에 의해 파악된 도소매업종의 사고성 재해 부위(캐나다 New Brunswick, 1993-2003)



- 직업별로는 판매직점원/일용품판매자가 가장 많았고, 물품정리/창고 점원이 그 뒤를 이었다. 다음은 지게차 등 운송수단 관련 업종이 차지하고 있었다.

<그림 7> 산업재해 보험에 의해 파악된 도소매업종 사고성 재해의  
 직종별 분포(캐나다 New Brunswick, 1993-2003)



### 3) 미국 도소매업의 산재실태

미국의 전국적인 재해상황은 미국국립산업안전보건연구원과 미국노동통계청의 자료를 활용하여 정리하였다. 또한, 도소매업의 비율이 높은 메사추세츠 주의 안전보건 통계를 구하여 세부적인 도소매업 재해현황을 별도로 정리하였다. 메사추세츠 주 정부의 안전보건국 자료를 활용하였다.

#### ① 미국의 전국적인 도소매업 재해실태

미국국립산업안전보건연구원(NIOSH)에 따르면, 미국에서 2천1백만의 노동자가 도소매업에 종사하고 있다. 2004년에 843,000명의 노동자가 일하다가 다쳤다. 이 중에서 60 %는 하루 이상 일을 쉬거나 다른 일을 해야 할 정도로 심각하게 다쳤다. 미국노동통계청 데이터에 의하면 특별히 위험한 통신판매나 가솔린 주유소 같은 곳에서 발생하는 사고의 영향이 크다고 한다. 미국에서 어린 노동자는 도소매업에서 중요한 부분을 차지하고 있다. 16-19세의 노동자들이 전체 노동자들에 비해 두 배 더 산업재해를 당하고 있다.

미국노동통계청의 통계자료에 기초하여 도소매업에서 발생하는 산재통계를 보도록 하자.

#### 가. 산재사망

2004년에 미국 도소매업에서는 575명이 산업재해로 사망하였다. 많은 수의 사망자들이 가솔린 주유소와 편의점에서 일하고 있었다. 어리고 값싼 노동력을 고용하는 곳이다. 사망과 관련한 자세한 자료는 다음과 같다.

<표 2> 민간산업분야<sup>†</sup>의 산재사망사고\* 통계(미국, 2004)

도소매업	사망자		사망원인 <sup>§</sup>			
	수 (명)	백 분율 (%) **	고 속 도 <sup>‡</sup> 로	살 인 사 건	추락	물체 에 맞음
<b>도매업</b>	203	4	42	5	6	9
내구소비재(차, 가구 등) 판매자	99	2	29	6	6	16
비내구소비재(의복, 식량 등) 판매자	95	2	54	4	6	-
<b>소매업</b>	372	7	19	43	10	4
자동차, 오토바이 및 부품 딜러	75	1	40	20	5	8
건축자재 및 공원물품 판매	39	1	26	-	15	-
음식 및 음료 판매	83	1	5	69	7	-
건강 관련 상품판매	17	§§	24	47	18	-
주유소	44	1	7	84	-	-
스포츠, 취미, 책, 음악 관련 판매	15	§§	-	53	-	-
잡화점	26	§§	-	19	46	-
기타 도매상	28	§§	25	-	-	-
무점포 도매상	15	§§	47	-	-	-

\* Totals include data for industries not shown separately.

† Based on the North American Industry Classification System, 2002.

§ The figure shown is the percent of the total fatalities for that industry group.

\*\* The figure shown is the percent of total occupational fatalities.

‡ "Highway" includes deaths to vehicle occupants resulting from traffic incidents that occur on the public roadway, shoulder, or surrounding area. It excludes incidents occurring entirely off the roadway, such as in parking lots and on farms; incidents involving trains; and deaths to pedestrians or other nonpassengers.

§§ Less than or equal to 0.5 percent.

출처: Bureau of Labor Statistics Census of Fatal Occupational Injuries Summary, 2004 (<http://stats.bls.gov/news.release/cfoi.nr0.htm>)

## 나. 비사망 재해 및 질병

2004년까지 도소매업의 산재율은 크게 변동없이 유지되는 편이다. 단 소매업이 100명의 풀타임 노동자 당 5.3 %의 재해율을 보이고 있어, 평균 4.5 %인 도매업보다 확실히 높게 나타나고 있다.

## 다. 새로운 주제

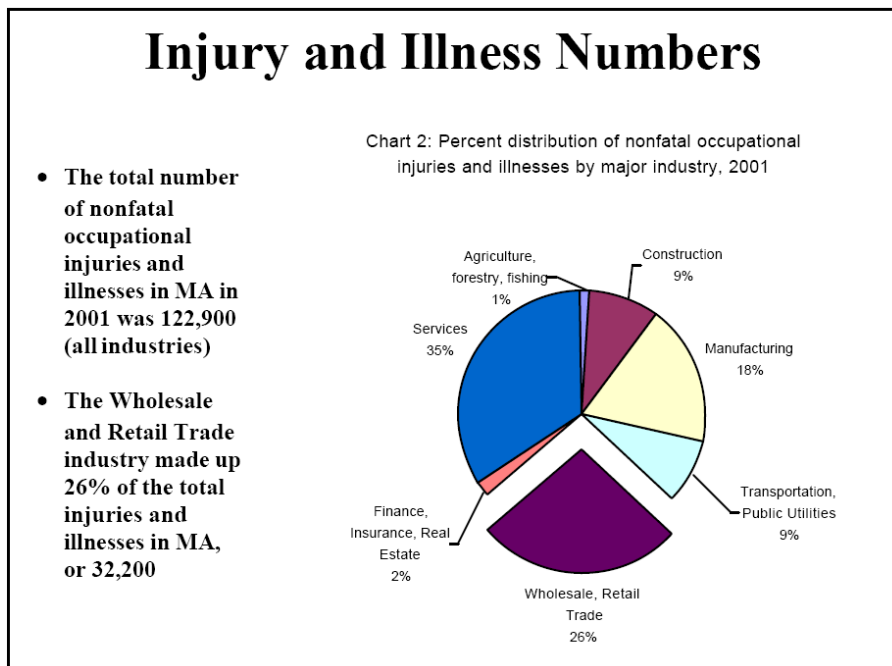
한편, NIOSH에서 관심을 가지고 있는 것은 도소매업 분야의 새로 떠오르는 이슈에 대한 것이다. 도소매업 분야의 새로 떠오르는 안전보건 이슈들은 경제구조의 변화나 세계시장의 변화와 밀접한 관련을 가지고 있다. 도소매업은 이직율(turnover)이 높고, 기술숙련도가 낮으며, 이 때문에 어린 노동자나 고령 노동자 모두 다양하게 많이 고용되어 있는 분야이다. 이 분야의 떠오르는 이슈로는 장시간 노동, 교대제, 고객을 상대로 한 노동과정의 스트레스(대면접촉 및 텔레마케팅 모두)가 있다고 한다.

제시간에 적재하고 진열하는 것에 대한 요구가 커지면 커질수록 시간에 대한 압박은 증가하고 노동자의 자기 노동에 대한 결정권은 감소하게 된다. 사회심리적 문제들이 증가하면서 작업장 내의 폭력 발생을 부채질한다. 근골격계 질환은 노동자들에게 계속 부담이 될 수밖에 없지만, 발생부위의 변화가 예상된다. 리프팅 장비들을 점차 많이 도입함으로써 허리나 다리의 부담은 감소할 것이며, 키보드를 더 많이 다뤄야 하고 모니터를 더 많이 봐야하기 때문에 상지, 어깨, 목 등으로 근골격계 질환 발생부위가 바뀔 것이다. 또한 힘이 들지는 않지만 빠른 속도로 반복하는 행동이나 고정된 자세 같은 문제는 중요한 주제이다.

## ② Massachusetts(MA 주) 도소매업 재해 현황

MA 주 정부는 2002년까지 도소매업의 재해율을 별도로 구해 제공해왔다. 분석자료는 2001년의 재해자료이다. MA 주 인구는 2001년 6,379,304명이며, 이 중 노동인구는 3,276,105명이다. 그리고 도소매업에는 739,700명이 고용되어 있다. MA 주에서 도소매업에 종사하는 사람의 비율은 전체 인구의 11.6 %이며, 노동인구에서는 22.6 %를 차지하고 있다. MA 주에서 도소매업의 산업재해는 전체 재해의 26 %를 차지하고 있다. 건설업이나 제조업보다도 높은 수준이다.

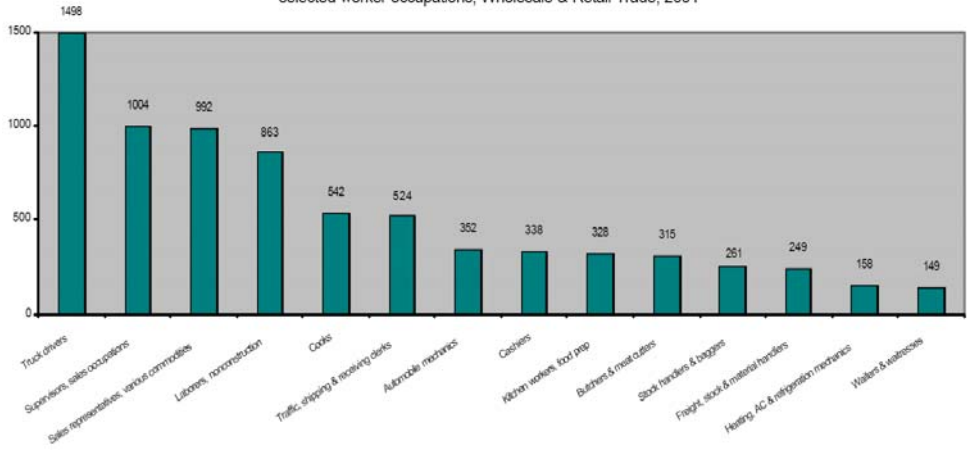
<그림 8> MA 주의 업종별 산업재해 분포



MA 주의 산재사망자수는 2001년 53명이었으며, 이 중에서 4명이 도소매업에 종사하고 있었다. 도소매업의 산재사망자수는 연도에 따라 일정하지 않다. 1999년에는 11명, 2000년에는 10명이었고, 1998년에는 4명이었다. MA 주 도소매업에서 발생한 산업재해의 총 건수는 2001년 32,200명이다. 전체 도소매업의 취업인구 739,700명을 대입하면, 4.35 %의 재해율이 계산된다.

<그림 9> 도소매업종의 직군별 비사망 재해 발생수준(고위험 직군)

Chart 7: Highest numbers of nonfatal occupational injuries and illnesses involving days away from work by selected worker occupations, Wholesale & Retail Trade, 2001



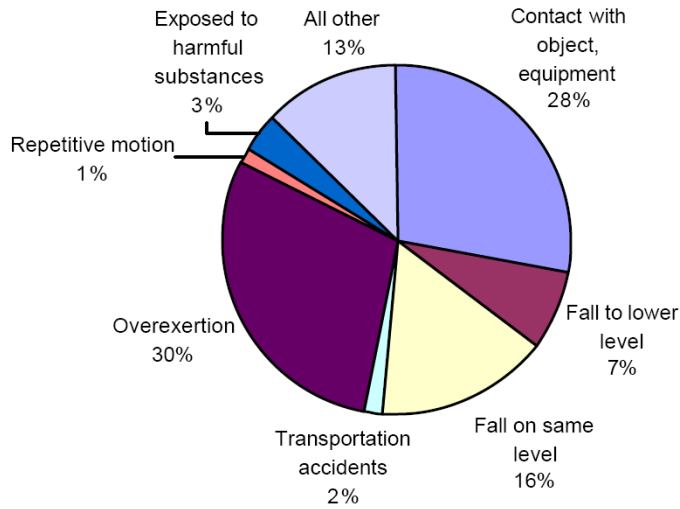
재해건수가 높은 직업군은 트럭운전사였으며, 그 다음으로 상품 판매와 관련된 직업군에서 재해가 많이 나타나고 있었다.

재해는 고른 연령층에서 발생되고 있었다. 재해 발생에 영향을 준 요인으로는 과도한 동작(overexertion)이 가장 높은 30 %를 기록하고 있었고, 물체나 장비에 부딪혀서 발생한 사고가 28 %를 기록하였다. 그 다음으로 넘어지는 것이 16 %, 높은 곳에서 떨어지는 것이 7 %를 차지하고 있었다.

<그림 10> MA 주 도소매업종의 주요 재해 원인

## Event or Exposure

Chart 9: Percent distribution of nonfatal injuries and illnesses involving days away from work by event or exposure, Wholesale & Retail Trade, 2001



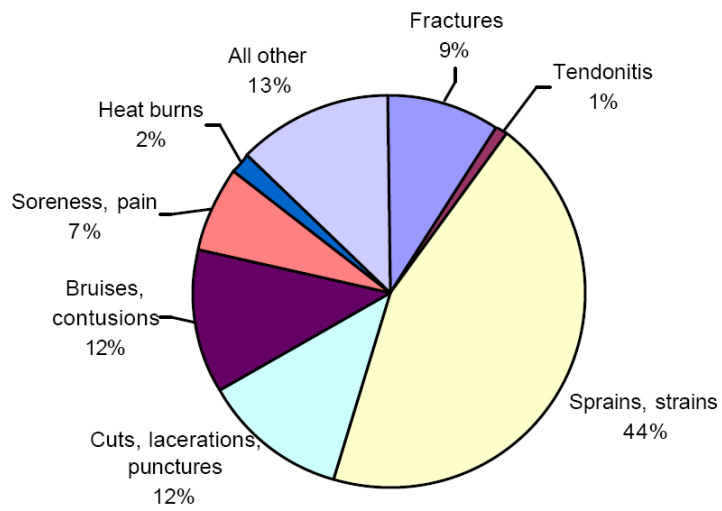
이러한 재해로 인하여 뼈거나 접질리는 것이 44 %로 가장 높았고, 타박상이 12 %, 베이거나 찢리는 것이 12 %, 골절이 9 % 등으로 나타났다. 신체부위로는 척추 30 %, 팔다리 각 21 %씩으로 높게 나타났다.



<그림 11> MA 주 도소매업 재해의 주요 형태

## Nature of Injury

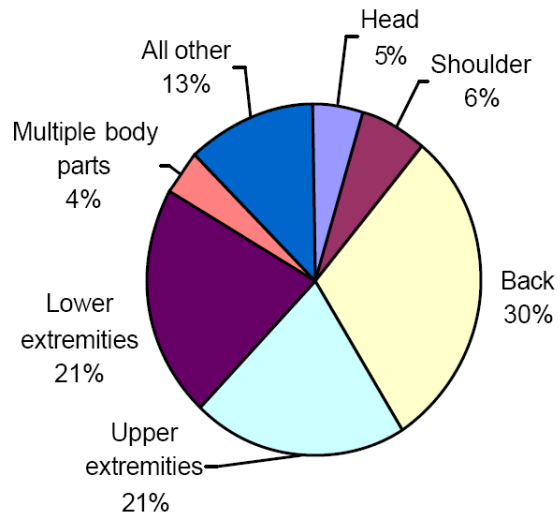
Chart 10: Percent distribution of nonfatal injuries and illnesses involving days away from work by nature of injury, Wholesale & Retail Trade, 2001



<그림 12> MA 주 도소매업 재해의 주요 손상 부위

## Part of Body

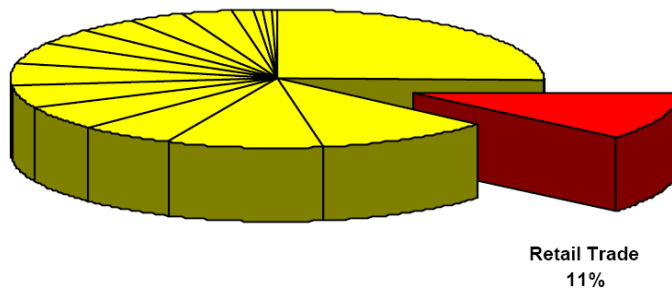
Chart 11: Percent distribution of nonfatal injuries and illnesses involving days away from work by part of body, Wholesale & Retail Trade, 2001



#### 4) 호주 Western Australia의 산재실태

호주의 최근 자료를 구할 수는 없었고, 1999/00년의 소매업 재해통계자료를 구할 수 있었다. 재해의 원인과 관련하여 상세한 분석이 이루어져 있어 좋은 참고가 되었다. 1999/00년도에 WA에서 소매업에 근무하는 사람의 수는 118,300명이었다. 그리고 이들에게서 발생된 직업성 질환과 사고성 재해는 전체 재해의 11 %에 해당하였다.

<그림 13> 호주 소매업의 재해 발생수준(1995/96 - 1999-00)  
Injuries and Diseases 1995-1996 to 1999-2000



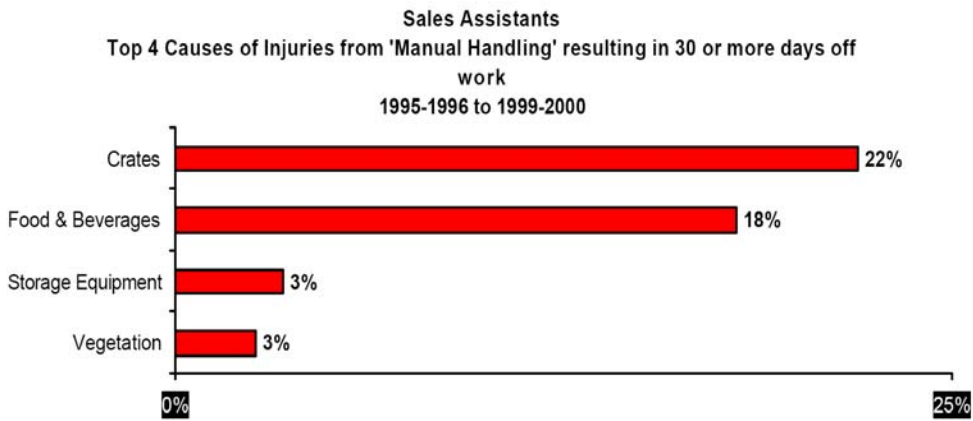
사고성 재해에서 가장 높은 비중을 차지하는 것은 상품을 다루는 과정에서 발생하는 근육계통의 스트레스로 전체 사고성 재해의 41 %를 차지한다. 이 중에서 23 %는 30일 이상 일을 하지 못하는 재해이다. 그리고 30일 이상 일을 하지 못하는 근육관련 스트레스는 주로 허리로 집중되어 있다(33 %). 관련된 작업내용은 다음과 같다.

- 무거운 물건을 선반위에 진열하는 과정에서 들고, 운반하고, 내려놓기 등의 행동
- 멀리 떨어져 있는 상품을 집어올리기 위하여 몸을 쭉 펴는 행동

- 가구나 상품진열대 등을 움직이는 행동

근육계통의 문제를 일으키는 재해들에 있어서, 30일 이상 일을 못하는 재해를 입는 경우를 살펴보면, 주로 4가지 기인물이 재해발생과 관련있는 것으로 보인다. 22 %는 물건이 포장된 상자, 18 %는 음식물이나 음료, 3 %는 저장용기, 3 %는 채소류로 나타났다.

<그림 14> 판매노동자의 중량물 취급 작업 중 장기요양 재해를 발생시키는 상위 4대 원인



두 번째로 빈도가 높은 재해는 떨어지거나, 넘어지거나, 미끌어지는 것으로 전체의 22 %를 차지하고 있었다. 이 중에서 30일 이상 일을 쉬어야 했던 재해는 21 %였으며, 30일 이상 쉬는 재해의 19 %는 허리의 손상이었다. 주로 이러한 재해와 관련 있는 작업은 이러했다.

- 물건의 손상으로 인해 액체가 흘러나와 젖거나 미끄러운 바닥에서 작업
- 높은 데 손을 뻗치기 위하여 바닥에 물건을 올려놓고, 물건을 밟고 올라가서 작업
- 재고파악 및 상품관리 중 사다리에서 떨어짐

세 번째로 빈도가 높은 재해는 무엇에 맞는 경우가 15 %를 차지하고 있다. 이 중에서 30일 이상 일을 못하는 재해는 13 %였으며, 다시 이 중에서 10 %는 엄지손가락의 손상을 입는 것으로 나타났다. 관련된 작업은 이렇다.

- 움직이는 바퀴에 발이 끼는 경우
- 선반이나 높은 곳에서 떨어지는 상품 또는 물체에 맞는 경우
- 손님으로부터 폭력을 당하는 경우

네 번째 재해는 15 %를 차지하는 물체에 부딪치는 경우이다. 이 재해의 7 %는 30일 이상 일을 하지 못하는 것으로 나타났으며, 30일 이상 일을 하지 못하는 재해자의 22 %는 손가락에 재해를 입는 것으로 나타났다. 관련된 작업의 예이다.

- 작업장에서 걸어나다가 쌓여있는 상품 또는 문이나 창문들에 다리가 부딪치는 경우
- 날카로운 것에 손가락을 베이는 경우
- 전기칼을 사용하다가 엄지손가락을 베이는 경우

## 5) 종합정리

해외의 도소매업 통계를 활용하여 유통서비스 분야의 안전보건 문제를 살펴보고, 몇가지 특징을 다음과 같이 정리할 수 있었다.

첫째, 전세계적으로 도소매업의 사망재해는 타업종에 비해 매우 낮은 수준이었다.

둘째, 도소매업의 재해는 국가에 따라 발생수준이 다르게 나타나고 있었으나, 도소매업의 산업재해가 타업종에 비해 경미하다거나 무시할 수 있는 수준은 아니라는 것을 알 수 있었다. 도소매업종의 재해율은 영국의 경우 100명당 0.3 - 1.1 수준이었으나, 미국의 4.5 - 5.3, 캐나다 New Brunswick은 휴업일이 발생된 재해율이 2.38였다. 우리나라는 전체 업종의 평균 재해율이 0.8 수준이며, 도소매업이라는 업종이 산재통계의 업종 분류에는 존재조차 하지 않는 상황이라 비교가 곤란하다. 우리나라의 평균 재해율은 산재은폐 때문에 낮은 것으로 실 재해율은 이보다 훨씬 높다. 최근 금속노조가 발표한 금속노조 소속 지회의 재해율은 평균 6 % 정도로 나타났다.

셋째, 본 조사가 관심을 가지고 있는 백화점이나 할인마트 등의 판매직 군에서는 중량물이나 잘못된 자세에 의한 근골격계 질환이 가장 많이 발생하고 있었으며, 상품의 운반과 진열과정에서 사고성 재해도 발생하는 것으로 확인되었다.

넷째, 감정노동이나 인격적 폭력과 스트레스의 문제는 해외 재해통계에서는 확인이 곤란하였다. 전통적인 산업재해로 포함되지 않은 새로운 영역의 문제들이 유통서비스 분야의 안전보건 문제에서는 매우 중요할 수 있다.

#### 4. 해외 유통서비스 관련 노동조합의 안전보건 의제와 활동 사례

##### 1) RWDSU

RWDSU의 조직 명칭은 Retail, Wholesale and Department Store Union이다. 미국과 캐나다의 노동자들을 대상으로 한 노동조합이다. 주요 조직대상은 백화점 노동자, 슈퍼마켓 노동자, 닭고기 가공공장 노동자, 식품 및 음료수 공장 노동자 등 매우 다양하다.

RWDSU의 주요 안전보건 의제는 다음과 같다.

- 화장실 이용을 위한 휴식 시간의 확보
- 외국인 이주노동자의 의사소통과 안전, 사망대책마련
- 직장내 폭력
- 기타 중요 문제 : 근골격계 문제(중량물 및 고정된 작업자세 포함), 실내공기질 문제, 컴퓨터작업, 소방안전, 저온 작업, 안전한 바닥 등

외국인이주노동자의 문제 등에 대해서는 우리나라와 유사하기 때문에 생략하였고, 화장실 이용을 위한 휴식시간의 확보와 관련하여 자세히 살펴보고왔다.

운동의 배경은 대형마트 및 백화점 노동자들에게 가해지는 노동통제의 과정에서 화장실에서의 휴식을 제한하는 자본의 움직임이 있었고, 노동조합이 이에 대해 휴식의 권리를 주장하는 운동을 펼친 것이었다. 이른 바 화장실 휴식(bathroom breaks)이라고 부르는 요구의 구체적 내용은 이러하다.

우리 노동조합 소속 조합원들 중에 많은 사람들은 장시간을 한자리에 서서 일해야 합니다. 이 때문에 정부에서 법으로 정하고 있는 화장실 휴식 및 이를 위한 적절한 화장실 마련은 중요한 문제입니다. 화장실에서 적절한 휴식을 취하는 것은 사치가 아닙니다. 화장실에 갈 필요가 있는데도 못가게 막는 것은 노동자의 권리와 인격을 침해하는 것입니다. 화장실에 못가게 하는 것은 건강의 문제이기도 합니다. 특히 여성의 경우에는 심각한 문제입니다. 소변을 참는 것은 요로감염의 위험을 증가시키며, 드문 경우지만 신장에 손상을 일으키기도 합니다. 임신 중의 요로감염은 저체중아 출산과 관련 있으며, 신생아에게 다양한 건강문제를 일으킬 수 있습니다. 화장실에 가는 빈도는 사람에 따라 다릅니다. 그날의 온도와 컨디션에 따라서도 차이가 나고, 물을 얼마나 마셨느냐와도 관련이 있습니다. 이 때문에 산업안전보건청(OSHA)에서는 '비합리적인 이유로 노동자가 화장실에 가는 것을 막아서는 안된다'고 정해놓은 것입니다. 그리고 1910.141 조항에 작업장 내의 화장실에 대한 규정을 만들어 놓은 것입니다. 법에 따르면 화장실은 청결해야 하고, 온수와 냉수가 함께 나와야 하며, 비누나 씻는데 필요한 물품들, 수건이나 손 건조기 등이 비치되어 있어야 한다. 그리고 화장실은 15명까지는 1개, 35명까지는 2개, 55명까지는 3개, 80명까지는 4개, 110명까지는 5개, 150명까지는 6개, 그리고 40명씩 증가 할 때마다 1개씩 추가로 설치해놓아야 합니다.

(출처 : [http://www.rwdsu.org/health\\_safety.html](http://www.rwdsu.org/health_safety.html))

화장실에 갈 필요가 있는데도 못가게 막는 것은 노동자의 권리와 인격을 침해하는 것이다. 화장실에 못가게 하는 것은 건강의 문제이기도 하다. 특히 여성의 경우에는 심각한 문제이다. 소변을 참는 것은 요로감염의 위험을 증가시키며, 드문 경우지만 신장에 손상을 일으키기도 하기 때문이다. 임신중의 요로감염은 저체중아 출산과 관련있으며, 신생아에게 다양한 건강문제를 일으킬 수 있다. 이 때문에 위에 나와있는 바와 같이 미국 산업안전보건법에서는 화장실의 개수에 대한 규정 등을 정해놓은 것이다. 또한 화장실에 가는 횟수를 사업주가 정당한 이유 없이 통제하지 못하도록 정함으로써 개개인의 인권을 보호하고자 하였다. 화장실에 가는 빈도는 사람에 따라 다른데, 그날의 온도와 컨디션에 따라서도 차이가 나고, 물을 얼마나 마셨느냐와도 관련이 있기 때문이다. 미국은 포괄적으로 화



장실을 언제든지 갈 수 있도록 법을 정해놓은 반면, 영국은 사업주가 통제할 수 있도록 한 대신 건강상의 이유로 화장실을 자주 가는 경우는 제한하지 못하도록 정하였다는 것이 특징이다.

## 2) USDAW

조합의 정식명칭은 Union of Shop, Distributive and Allied Workers이다. 영국의 가장 큰 노동조합 중 하나이며, 34만 명의 조합원이 조직되어 있다. 조합원들은 상점노동자, 창고 노동자, 운전자, 콜센터 노동자, 보험 설계사, 정육점 노동자, 케이터링, 세탁소, 홈쇼핑, 약국 등에서 일하는 노동자들이다.

주요 안전보건 의제는 다음과 같은 것이 형성되어 있었다.

- 장시간 서서 일하는 노동자에게 의자를
- 폭력의 두려움 없는 현장 만들기
- 노동조합 조직화로 더욱 안전한 현장 만들기
- 노동안전보건대표자를 통한 적극적 현장 활동과 조직화

하루 종일 노동자가 서서 일하는 것은 여러 가지 문제를 발생시킨다.

하루 일과 중에서 대부분의 시간을 매일같이 서서 일한다는 것은 다리에 절대로 좋은 것이 아니다. 관절이 상할 수도 있고, 근육통이 생길 수도 있으며, 발가락의 염증이나 물집을 일으킬 수도 있고, 발뒤꿈치의 통증이나 평발을 유발할 수도 있다.

가장 흔하게 보고되는 증상은 불편함, 피로, 그리고 다리가 붓는 것이다. 하루 종일 너무 많이 서서 일하는 노동자들은 발과 정강이, 종아리, 무릎, 넓적다리, 엉덩이 등에 영향을 주게 된다.

영국 정부에서 가장 최근에 조사한 직업병 관련 자료에서 근골격계 질환은 가장 흔한 직업병이었다. 그리고 이 중에서 17%가 다리쪽에 관련되어 있었다. 영국 정부는 192,000명의 노동자들이 영국에서 직업에 의한 다리의 이상으로 고통을 당하고 있다고 추정하고 있다. 또한 다리 이상으로 인해 2003년/04년에는 약 2백2십만 일수의 노동손실일이 발생했을 것이라고 한다.

그 밖에도 여러 가지 문제들이 더 있다.

“계속 서서 일하는 경우 심혈관계질환이 있던 사람은 증상이 더 악화될 수 있으며, 하지정맥류나 만성정맥부전증도 발생할 수 있다. 다리와 발의 통증은 역시 계속 서서 일하는 것과 관련있다.” 카렌 메싱 교수의 의견이다.

그녀의 연구에 따르면 앉아서 일하는 사람들에 비해 서서 일하는 사람들에게서 요통이 두배 정도 높게 발생한다고 한다. “통증을 우습게 보면 안됩니다. 왜냐하면 통증이란 몸이 우리에게 무언가 조치가 필요하다고 호소하는 것이기 때문이죠.” 게다가 메싱교수의 의견 중에서는 노동자가 스스로의 작업에 대해 통제할 권한이 없을 때 문제는 더욱 심각해진다는 것이다. “노동자의 작업통제란 스스로 결정할 권한을 의미합니다. 서서 일할지 앉아서 일할지 스스로 선택하고 자유롭게 할 수 있는... 정적인 자세, 몸이 많이 긴장된 자세로 지속적으로 서서 일하는 것은 혈액순환에 안 좋을 것이 분명합니다. 한 자세가 아니라 여러 자세를 택할 수 있을 때 문제가 적어집니다. 물론 너무 많이 걷는 것도 발에는 안 좋긴 합니다.”

2002년에 서서 일하는 것과 관련한 17개의 연구논문을 묶어서 분석한 논문이 발표되었다. 이 논문에서는 만성정맥부전, 다리와 발의 근골격계 통증, 조산, 유산 등이 중요하게 지적되었다.

고령 노동자들과 중량물 작업을 하는 노동자들은 나이 들수록 점점 무릎과 관절의 고통을 느끼게 되며, 결국 계속 서서 일하는 작업을 견딜 수 없게 된다. 다른 노동자들은, 예를 들어 임신 때문에 하지정맥류가 생겼다가 허리나 다리에 사고를 입어 관절염을 가지고 있는 노동자들도 역시 하루 종일 서서 일하게 되면 곤란을 겪을 수밖에 없다.

출처 : Hazards

덕 러셀은 소매업 노동조합인 USDAW의 안전담당자이다. 그는 자신의 노동조합 역사 속에는 소매업 계산대에 의자를 놓아 앉을 수 있도록 투쟁한 과정이 있었다고 얘기한다. 또한 사업주 중에서는 테스코(TESCO)나 세인스베리(Sainsbury's)처럼 의자를 갖다 놓고 앉을 것인지 말 것인지를 노동자 스스로 선택할 권리를 주는 경우가 있는가 하면, 대부분의 대규모 사업장 사업주들은 전혀 그렇지 않다고 한다.

최근 노동조합이 싸우는 문제는 부츠 상점의 계산대 문제라고 한다. 새로운 계산대가 도입되고 있는데, 이 계산대는 서서 일하도록만 디자인되어 있다. “부츠 상점의 상품들은 계산대에서 충분히 앉아서도 다룰 수 있는 상품들입니다. 따라서 의자를 제공하는 법이 적용되어야 한다고 믿습니다.” 노동조합의 입장이다. 덕 러셀은 다음과 같이 덧붙였다. “내 개인적인 생각으로는 의자를 제공하도록 한 법은 아주 단순하고 분명합니다. 그런데 어떤 사업주들은 고의적으로 의자를 없애고 계속 서서 일하도록 강요하는 경우가 있습니다.”

**부츠 상점 직원들 몸은 서서 일하라고 만들어진 것이 아니다 !!!**

부츠 상점의 계산대를 서서 작업하는 방식으로 교체하겠다는 계획은 부츠 상점에서 일하는 노동자들에게 적지 않은 실망을 가져다 주고 있다. 소매업 노동조합인 USDAW의 조직활동가인 웬디 머피는 회사쪽에 보낸 편지를 통하여 단순히 퍼치 의자(높은 의자)를 갖다놓는 것으로는 충분한 해결책이 될 수 없음을 밝혔다.



그림 15. 부츠상점 모습

그녀의 동료들 중에는 서서 일하도록 디자인된 작업대에 의자를 하나 갖다 놓는다고 상황이 달라질 것으로 생각하는 사람도 없다고 한다. 물론 의자를 가져다 놓으면 손님을 상대하지 않을 때에는 좀 휴식을 취할 수 있지 않느냐고 생각할 수도 있지만, 부츠 상점의 계산대 앞에는 항상 줄이 길게 늘어서 있기 때문에 의자에 앉아서 쉴 시간 같은 것은 아예 없다는 것이다.

그녀는 또한 인간공학적인 매트를 바닥에 깔거나 직무순환을 실시하는 것도 별로 좋은 의견이 아니라고 보고 있다. 왜냐하면 의자에 앉아서 하던 작업을 굳이 의자 없이 서서 일하도록 만든 것은 명백한 문제이기 때문이다. USDAW는 부츠 상점에서 벌어지는 일이 산업안전보건법을 위반한 것으로 보고 있으며, 정부 당국으로 하여금 이 상황에 대해 법 집행을 하도록 요구하고 있다고 한다.

출처 : Hazards

또 다른 사례로는 2005년 7월 7일 런던의 폭탄 테러 이후 영국의 갤러리들에서 복도에 있던 소파를 치운 것에 대한 투쟁이 있다. 미술품을 전시한 갤러리에서 경비를 보는 노동자들이 순찰을 돌다가 잠깐씩 쉴 수 있는 공간으로서 소파가 있었는데, 9.11 테러 이후 순찰을 강화한다는 명목으로 소파를 다 없앴 것이다. 노동조합의 투쟁으로 소파를 다시 확보하게 되었다.

이러한 노동조합의 투쟁은 법적인 권리가 있기 때문에 가능한 것이었다. 1992년 개정된 영국의 산업안전보건법의 'REGULATION 11'에는 다음과 같은 조항이 정리되어 있다.

1. Every workstation shall be so arranged that it is suitable both for any person at work in the workplace who is likely to work at that workstation and for any work of the undertaking which is likely to be done there.

2. Without prejudice to the generality of paragraph (1), every workstation outdoors shall be so arranged that

a) So far as is reasonably practicable, it provides protection from adverse weather;

b) It enables any person at the workstation to leave it swiftly or, as appropriate, to be assisted in the event of an emergency; and

c) It ensures that any person at the workstation is not likely to slip or fall.

3. A suitable seat shall be provided for each person at work in the workplace whose work includes operations of a kind that the work (or a substantial part of it) can or must be done sitting.

노동자의 작업이(또는 작업 전부는 아니더라도 작업의 상당량이) 앉아서 할 수 있거나, 앉아서 해야만 하는 작업일 경우에는 노동자에게 적절한 의자를 제공해야만 한다.

4. A seat shall not be suitable for the purpose of paragraph (3) unless

다음과 같은 조건을 충족시키지 못한다면 3항 규정의 목적에 적절한 의자라고 볼 수 없다.

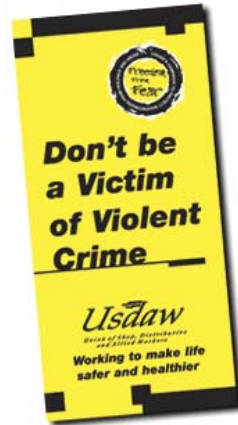
a) It is suitable for the person for whom it is provided as well as for the operations to be performed; and

작업을 수행하는 사람 뿐 아니라 수행해야 하는 작업에 대해서도 불편함이 없이 적절해야 한다.

b) A suitable footrest is also provided where necessary.

필요하다면 적절한 발판이 제공되어야 한다.

한편, 폭력의 두려움 없는 현장 만들기는 또 다른 중요한 의제이다. USDAW에 따르면 소매업종에서 폭력은 매우 중요한 문제라고 한다. 상점에서 일하는 노동자들 중 매일 매순간 한명씩은 욕설을 듣고 있으며, 폭력이나 물리적 위협을 받고 있는 것으로 조사되었다고 한다. USDAW의 "두려움 없는 현장"운동은 바로 이 문제에 대한 인식을 높이고, 상점 노동자들을 막대해도 좋다는 식의 생각이 아니라 존중하는 분위기를 형성함으로써 소매업 노동자의 안전을 증진시키고자 하는 것이다. "상점노동자를 존중하는 날"은 그래서 2003년 9월 17일에 처음 시작되었다. 이번 해에는 7월 11일에 행사를 갖는다. 오른쪽 리플렛은 "폭력의 희생자가 되지 맙시다"라는 USDAW 조합원을 상대로한 자료이다.



또한 USDAW는 안전보건의 문제를 조직화의 문제로 보고 있다. 미조직노동자들은 조직노동자들에 비해 더 위험하며, 자신의 건강권을 지키지 못하고 있기 때문에 조직화를 통해 전체 노동자의 건강을 보호해야 한다고 생각하는 것이다.

영국은 우리나라의 명예산업안전감독관 같은 제도로써 안전보건대표자 제도를 운영하고 있다.

<그림 16>  
USDAW의 폭력  
관련 리플렛

- |  |
|--|
| <p>영국 노동안전보건대표자의 권리</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조합원들의 불만이나 현장에 존재하는 잠재적 위험요인들에 대해 조사할 권리</li> <li>- 사고 또는 아차사고에 대해 조사할 권리</li> <li>- 사업장의 안전보건 문제를 관리자에게 제기하고 해결을 요구할 권리</li> <li>- 작업장에 대한 정기적 현장 안전보건 진단을 할 권리</li> <li>- 사업주가 가진 사업장의 안전보건 관련 자료들을 제공받을 권리</li> <li>- 노동부에서 근로감독이 나왔을 때 조합원들을 대표하여 근로감독에 참여할 권리</li> </ul> |
|--|

USDAW는 안전보건대표자 제도를 적극 활용하고 있는데, 안전보건대표자에게 노동조합이 바라는 것은 조합원들의 안전, 보건, 복지를 지키는 활동이지만, 그것 외에도 조직적 관점에서의 활동을 요구하고 있는 것이 특징이었다.

- USDAW 조합원이 되면 얼마나 좋은지 현장에 보여주는 역할을 해야 한다  
 안전보건 문제들은 현장에서 아주 자주 발생하는 것이며, 조합원 한 명에게 관련되어 있기 보다는 여러 명에 관련된 문제들이다. 그래서 우리가 안전보건 문제를 해결하게 되면 조합원 뿐 아니라 비조합원들도 그 혜택을 보게 된다. 안전보건대표자는 새로운 조합원을 만드는데 기여한다.
- 노동조합에 대해 협조적인 분위기를 조성한다  
 파업을 하거나 논쟁거리가 발생하였을 때, 언론의 노동조합에 대한 관점은 부정적인 경우가 많다. 하지만, 안전보건 분야에 대해서만큼은 언제나 노동조합의 편에서 보도를 한다. USDAW는 기업주들이나 정부로부터도 인정을 받고 있다. 왜냐하면 현장의 안전보건 문제에 대해 우리 대표자들은 너무도 생생한 얘기를 들려주기 때문이다. 이로 인해 우리의 교섭력은 더욱 강력해진다.
- 조직활동을 지원한다  
 안전보건 대표자는 법적 권한을 가지고 있다. 현장을 방문하여 조합원과 대화할 수 있고, 현장내 위험요인을 조사할 수 있으며, 대책을 요구할 수 있다. 이러한 활동을 잘하기 위해서 근무고려를 받고 교육을 받을 수 있다. 따라서 USDAW 에서는 안전보건대표자의 법적 권리를 활용하여 조합원 및 비조합원을 접촉하고 조직화하는 것을 중요한 활동으로 보고 있다.
- 재해를 입은 조합원을 지원한다  
 현장에서 조합원이 재해를 입은 경우, 산재보험에 보상신청을 해야 한다. 노동조합 활동가는 사업주의 산재예방 의무위반이 무엇이 있는지 조사하여야 한다. 영국에서 산재보상을 받는 과정에서 사업주의 의무위반 사실을 입증하는 것은 매우 도움이 되는 활동이다.



아래의 포스터는 USDAW에 가입하면 두배는 더 안전하다는 내용이다. 조직된 노동자들의 재해율은 1000명당 5.3인데, 미조직 사업장은 1000명당 10.9의 재해율을 보이고 있다는 정부의 통계를 보여주면서 미조직 노동자들의 조직화를 하고 있는 것이다.

<그림 17> 조직화와 안전관련 포스터

**You're twice as safe with Usdaw**

*Independent research shows that trade union safety reps do make a difference.*

*Workplaces with trade union safety reps are twice as safe as those where there is no employee consultation on safety.*

	Injury Rate per 1000 workers	Predicted Injuries per Year
Joint Union Management Committee	5.3	58,300
No Union No Committee	10.9	181,500

Helly, Paul and Hill, British Journal of Industrial Relations, 38.2, June 2001

Udaw safety reps can investigate hazards, inspect the workplace and take up issues on behalf of the members.

By using safety reps' legal powers to work with management, your safety rep can make your workplace safer and healthier.

Udaw safety reps are backed by experienced officials and have access to expert advice and quality training.

If you have any concerns about health and safety where you work talk to your Usdaw safety rep.

**Udaw**  
Union of Shop, Distributive and Allied Workers  
[www.usdaw.org.uk](http://www.usdaw.org.uk)

**Udaw - looking after your health and safety**

Published by Usdaw, 128 Winslow Road, Manchester M14 6LJ Poster H202/4

그 밖에도 작업장 온도나 식수의 문제 같이 산업안전보건법에 명시된 권리를 최대한 활용하는 모습을 USDAW가 보여주고 있었다. 역으로 영국에서는 서비스노동자들이 사용할 수 있는 법적 권리들이 존재한다는 뜻이 되기도 한다.

## 식수에 관한 규제

### Regulation 22

(1) An adequate supply of wholesome drinking water shall be provided for all persons at work in the workplace:

작업장에서 일하는 노동자들에게는 식수가 적절히 제공되어야만 한다.

(2) Every supply of drinking water required by paragraph (1) shall

(a) be readily accessible at suitable places; and

(b) be conspicuously marked by an appropriate sign where necessary for reasons of health and safety.

1항에 따라 식수는 즉각 접근할 수 있는 위치에 있어야 하며, 안전 보건에 따른 표지판이 잘 보이도록 설치되어 있어야 한다.

(3) Where a supply of drinking water is required by paragraph (1) there shall also be provided a sufficient number of suitable cups or other drinking vessels unless the supply of drinking water is in a jet from which persons can drink easily.

## 온도에 관한 규제

### Regulation 7

1. During working hours, the temperature in all workplaces inside buildings shall be reasonable.

작업시간동안 작업장내의 온도는 적절해야 한다.

2. A method of heating or cooling shall not be used which results in the escape into the workplace of fumes, gas or vapour of such character and to such an extent that they are likely to be injurious or offensive to any person.


냉난방기구에서는 인체에 어떠한 영향을 줄 수 있는 흠이나 가스나 증기를 내놓지 않아야 한다.

3. A sufficient number of thermometers shall be provided to enable persons at work to determine the temperature in any workplace inside the building.

건물내의 작업장 온도를 노동자들이 쉽게 알아볼 수 있도록 온도계가 곳곳에 충분히 설치되어 있어야 한다.

이러한 권리를 활용하여 노동조합은 적극 홍보하고 현장 활동을 전개하고 있다. 아래 포스터는 온도에 관한 USDAW의 포스터이다.

<그림 18> 더위와 관련한 포스터



# Keep Your Cool!

## Tackling Heat Stress at Work

The law says your employer must maintain a reasonable temperature in your workplace.\*

There should be enough thermometers in the building for you to determine the temperature where you work.

The law doesn't specify a maximum reasonable temperature – but research shows that high temperatures can cause health problems.

Loss of concentration and accident rates increase at temperatures above 25°C. Heat stress and sweating can cause headaches, nausea, fainting and skin rashes.

Prolonged exposure to high temperatures causes heat stroke which can be fatal.

\* Workplace (Health, Safety and Welfare) Regulations 1992, Reg. 7.

If it is too hot where you work there are things your employer can do:

- Insulate or remove sources of heat.
- Improve ventilation to extract hot air/steam and draw in cooler fresh air.
- Install air-conditioning equipment to lower temperatures.
- As temporary measures (for example, in spells of hot weather) fans, portable air-conditioning units, relaxing strict dress codes and providing cool drinks can all help.

If it does get too hot where you work talk to your Safety Representative. Usdaw Safety Representatives have legal powers to investigate potential hazards, inspect the workplace and take up issues with management to make sure that they comply with the law.

If you have a problem and need help and advice or want to join the union, contact your union rep or ring the union helpline

**0845 6060640\***  
or visit the union's web site  
**www.usdaw.org.uk**

\*calls charged at local rate

**Ushaw – Working for Health and Safety**


Published by Usdaw, 186 Wilmslow Road, Manchester M14 6LJ      Poster R7

그 밖에도 USDAW 홈페이지의 자유게시판(Forum)에 들어가면 식수를 설치하는 것 등에 대한 상담들이 이루어지고 있음을 확인할 수 있다. 아래의 포스터는 노동강도와 스트레스에 관한 내용이다. 스트레스는 최근

“스트레스성탈진증후군(Burn-out syndrom)”이라는 이름으로 관심이 높아지는 추세이다.

<그림 19> 노동강도와 피로에 대한 USDAW의 포스터

## How do **you** feel after a day's work?



**Health and Safety Checklist**

- Backache from shelf filling and heavy lifting?
- Sore and bruised from trips and falls?
- Freezing cold in winter or roasting hot in summer?
- Fed up with abusive customers?
- Frightened or angry after coping with an aggressive shoplifter?
- Blinding headache from concentrating on the checkout for 4 hours without a break?

**Usdaw**  
Union of Shop, Distributors and Allied Workers

**Working for Health and Safety in Shops**

## Stand up for **your** rights

**You don't have to put up with bad working conditions. There is something you can do...**

Employers do have legal duties to care for your health and safety.

Because of ignorance or neglect, they don't always do everything they should.

You need someone in your workplace to keep an eye on things and make sure you are getting the full protection of the law.

## **You're better off in the union**

Where an employer recognises a trade union the law gives the union members the right to elect safety representatives.

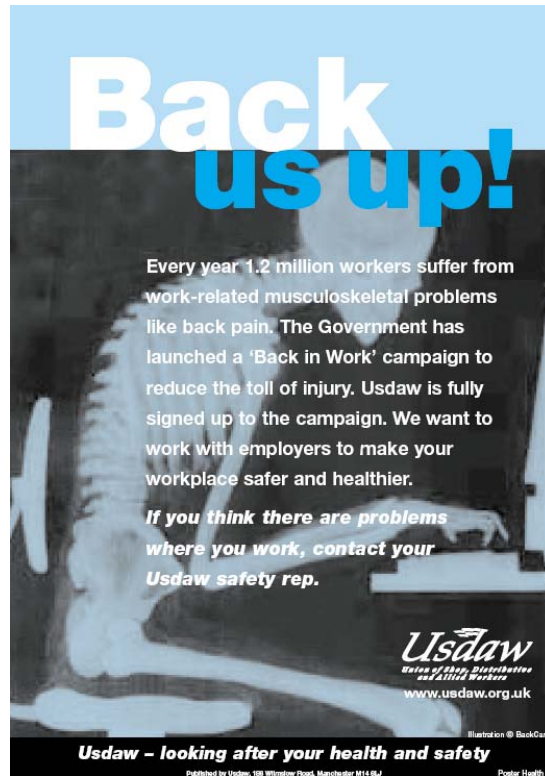
Trade union safety representatives have legal powers:

- to inspect the workplace regularly
- to investigate potential hazards
- to represent the union members on health and safety issues

Where the union is organised, there is someone who can represent your interests – the safety representative.

물론, 전통적인 문제인 근골격계 질환에 대해서도 대책활동이 전개되고 있다.

<그림 20> 근골격계질환 관련 포스터



### 3) Hazards

USDAW와 중복되는 내용이므로 간략하게 소개한다. 영국의 Hazards에서는 직업의 귀천 차별이 서서 일하는 노동자를 만들고 있다고 보고 있다. 서서 일하는 것은 매우 중요한 안전보건의 문제이며, 유통서비스 노동자들에게 의자를 제공하는 것이 이 문제를 해결하는 길이라고 판단하고 있다.

- 100년 전부터 영국의 의사들은 계속 서서 일하는 노동자들의 건강 위험을 경고하였으나, 영국에서는 수백만의 노동자들이 하루 대부분의 노동시간을 서서 일하도록 강요받고 있다.
- 매일 대부분을 서서 일하는 노동자들은 하지정맥류, 다리와 발의 혈액순환장애 및 부종, 관절의 문제, 심혈관계 문제 및 임신관련 문제들의 심각한 위협에 직면하고 있다.
- 작업중 앉을 수 있도록 한 산업안전보건법의 내용이 있음에도 불구하고 노동부에서 이와 관련한 조항으로 사업주를 처벌한 적은 없다. 지금보다는 오히려 1917년에 법적으로 더 많은 노동자들이 보호되었다. 특정 조건하에서는 의자를 제공하도록 한 법률은 일반적으로 지켜지지 않는다.
- 소매업, 제조업, 보건의료산업에서 각종 서비스산업에 이르기까지 영국의 가장 큰 기업에서조차 그들의 직원에게 의자 제공을 거부하고 있다.
- 대부분의 직업은 서서 일하지 않아도 된다. 실제로 스웨덴 같은 나라에서는 서서 일하는 노동자의 규모가 훨씬 작다. 작업대의 디자인만 바꾸더라도 서서 일하지 않도록 할 수 있기 때문이다.
- 노동자들은 의자에 앉는 것을 주저한다. 왜냐하면 의자에 앉아서 일하면 관리자들의 눈에는 게으른 노동자로 비춰질 수 있고, 고객의 눈에는 건방져 보일 수 있다고 생각하기 때문이다.
- 사회적으로 알아주지 않는 직업에 종사하는 노동자일수록 더 장시간 서서 일할 것을 강요받는다. 사회적으로 알아주는 직업에서는 의자에 앉지 않고 오랫동안 서서 일하는 경우가 별로 없다. 즉, 노동에 대한 귀천의 차별이 노동자를 서서 일하게 만든다는 것이다.

#### 4) 해외 노동조합 의제 및 활동에 대한 평가

몇 가지 의미 있는 평가를 내릴 수 있었다.

첫째, 국가의 규제가 유통서비스노동자의 건강과 안전에 대한 조항을 가지고 있었으며, 노동조합은 그 규제를 활용한 활동을 전개하고 있다는 것이다.

미국과 영국의 유통서비스 노동조합의 안전보건 활동은 산안법에 기초한 자신들의 권리를 현실에서 실현시키기 위한 활동으로 정착되어 있었다. 미국의 산업안전보건법이 화장실의 개수와 조건을 언급해 놓은 것이나, 영국의 법이 화장실, 식수, 온도, 의자 등에 대해 규정해 놓은 것이 노동조합에 의해 작업장을 관리하고 직업병과 사고를 예방하기 위한 도구로서 활용되고 있었던 것이다.

둘째, 노동자의 안전은 노동에 대한 차별과 무시로부터 발생된다는 철학 속에서 유통서비스 노동자에 대한 존중을 중요한 가치로 만들고 있었다.

미국과 영국의 화장실이나 의자를 제공하라는 요구나 서비스노동자에게 폭력을 행사하지 말라는 캠페인을 관철하는 철학적 결론이 있었다. 그것은 유통서비스노동자를 존중하라는 것이다.

셋째, 안전을 위해 조직하라!

노동자들은 스스로 노동조합을 결성함으로써 안전하고 건강해질 권리를 실현하게 된다는 보편적 진리를 사회적으로 제기하고 있었다. 특히 이것은 영국의 노동자안전보건대표자제도와 같이 국가적으로 뒷받침되는 안전보건 활동권을 활용하고 있었다. 백화점노동자나 대형마트 뿐 아니라 슈퍼마켓이나 소형 유통매장의 노동자까지 보호하기 위해서는 산별노조나 지역노조의 노동안전보건활동이 법적으로 보장되어야 한다는 것을 의미한다.



## 5. 조합원 인터뷰 결과

조합원 인터뷰는 현재 진행중에 있으므로 간단히 요약하여 보고한다. 인용된 사례는 백화점에 입점한 화장품판매 노동자들에 대한 인터뷰 결과이다.

### 1) 주로 발견된 안전보건 문제

안전보건 문제를 무엇을 느끼는지 물어보았고, 크게 몇 가지 영역으로 정리할 수 있었다.

#### ① 스트레스

스트레스는 주로 감정노동, 고객으로부터 받는 인격적 모멸감(욕이나 인격 무시), 고객으로부터 폭행이나 협박을 당하는 공포스러운 분위기, 관리자로부터 받는 인격적 모멸감, 실적과 관련한 압박이나 모니터링, 동료사이의 과도한 경쟁체계, 관리자와의 인간관계, 가정일과 관련한 부담 등이 원인으로 작용하고 있었다. 몇 가지 인터뷰 내용을 소개하면 이러하다.

저는 회사로부터 받는 모든 업무지시나 고객으로부터 받는 모멸감에도 불구하고 항상 웃어야 하는 감정노동 자체가 상당히 힘들고 스트레스구요. 그걸로 인해서 내 성격이 점점 이상해진다고 생각해요. 회사에서 실적에 너무 치우쳐서 실적으로 사람의 등수를 매기고 사람의 등급을 나누는 문제도 그렇구요. 장시간 서서 일하기 때문에 몸이 고되고 힘든 것은 다 마찬가지지만, 그래두... 몸이 피곤하고 힘들고 그런 것은 둘째치더라도 가족에게 무슨 일이 생기거나 자식에게 남편에게 무슨 일이 있어도 출근을 해야 한다는 게, 만약에 그런 얘기를 회사에 꺼내면 눈치가보이고 짝한 듯한 느낌이 들고... 그것도 포기하고 출근을 했는데, 고객을 보면서 웃어야 한다는 게 참 힘든 것 같아요(H백화점).

예, 모니터... 백화점에서도 하고 본사에서도 해요. 그거 정말 스트레스가... 이렇게 매뉴얼이 있잖아요. 사람의 친절이라는 것은 감정적인 건데. 그걸 꼭 매뉴얼에 의해서.. 그 매뉴얼대로 하면 100점인거구, 정말 친절했어도 매뉴얼대로 안하면 뺏점이에요. 그런 평가가 어디있어. 감성적인 부분인데. 저희는 본사에서 하는게 되게 심해서 노란봉투가 날라와요. 그거 잘못하면 월급 안올라요. 점수 잘 받으면 월급 올라가냐 그건 아니에요. 그건 당연한 거예요. 두 번 걸리면 그만 둘 생각해야 되요. 두 번째 걸리면. 모두 한테 낙인 찍혀요. 무언의 압력

이 오죠. 점수도 공개되요. 1등부터 몇 백 등까지. 정말 심각하죠. 다 싫어하죠 (L백화점).

고객한테 먹살을 잡힌 경우도 있어요. 사용한 거 안바꿔줬다가. 자기가 사용했으니까 안바꿔주는 게 당연한 건데... 안바꿔준다고... (맞은 적도 있어요?) 저는 맞은 적은 없는데 맞은 직원도 있어요. 던지는 거 맞는 경우도 있구요. 그런데요 맞아도 고소를 못해요. 왜 그런지 알아요? 백화점 이미지 관리해야하거든요(H백화점).

## ② 노동강도와 작업조건

노동시간이 너무 길었고, 식사시간이 불규칙하였으며, 휴식시간과 휴식공간이 부족하고, 화장실을 마음놓고 갈 수 없거나, 몸이 아파도 출근을 해야만 하는 상황 같은 것이 주로 지적되고 있었다.

저는... 제 체력은 여덟 시간 근무나 이런 한계가 있는데, 그 체력의 이상을 회사는 항상 요구하고 그 이상을 해야하니까... 그리고 실적도... 여덟 시간 일했을 때 실적을 올릴 수는 없거든요. 실적을 올리려면 더 많은 시간을 일해야 하는 시스템이 되어 있어요. 회사는. 몸도 그만큼 안따르고, 가정도 등한시해야 하고. 일이 너무 많으니까 체력이... 너는 몸이 강한 편은 아닌데.. 정신적인 것은 좀 잘 참는 편이거든요. 그런데 몸이 안되니까...(L백화점)

웃기지만. 직원들 중에 방광염 이런 거 많아요. 되게 많아요. 고객 상대하다가 갈 수는 없잖아요. 고객 밀릴 때는 못가요. 참아요. 그리고 화장실이 몇 군데 없고 멀리 있다보니... 물을 안 먹어요. 화장실 안가려고. 그렇게 환경이 조성되어 있으니까. 그런데 이게 제 개인적 성향이 아니라 다들 그래요. 백화점 문화가 좀 낙후되어 있어요(H백화점).

예, 많죠. 애기가 아팠을 때도, 폐렴에 걸렸는데도 저는 저녁에 가서 자고 그 다음날 그냥 출근했어요. 애기가 병이 났어도. 남편이 너무 아파서 혼자 응급실에 갔는데, 저는 그냥 출근했어요. 같이 따라갈 수 없는 상황. (응급실에 갔는데두요?) 예, 그럴 수가 없어요. 우리가 안가면 누군가가 대체해서 나와야 해요. 그러니까 집에 아무리 큰 일이 생겨도 그 친구들에게 미안해서 휴식을 뺏을 수 없어서 그냥 나가서 일하는 거예요. 누군가 죽지 않는 이상, 돌아가시지 않는 이상 빠질 수 없어요. 저희 같은 경우 매니저니까 누군가 돌아가시면 조절해서 좀 빠질 수 있겠지만, 밑에 있는 애들은 일하다가 누가 돌아가셨다는 연락을 받아도 눈치 보면서 빠져나가지 못하는 상황이 발생할 수 있어요(H백화점).

저희는 아침 9시반까지 출근인데 여덟시 반이나 아홉시까지 가요. 회사는 아홉시반부터 인정해주는데 준비시간이 필요하거든요. 회사가 우리한테 업무를 요구하는 게 많아요. 교육도 해야 하고. 메이크업도 완벽하게 해야 해요. 모니터가 왔을 때 메이크업을 체크하거든요. 퇴근은 평균 아홉시 정도에 해요. 여덟시

에 폐점하면 정리하고 나가는데 저는 아홉시... 연장하면... 연장하고 마감하고 그러면 아홉시 반. 열세시간 정도 일하는 거죠. 거의 요즈음에 백화점이 주말연장을 다 하기 때문에요 하루에 평균 8일 정도는 연장근무를 하는 편이에요. 그나마 큰 매장에 있으니까 우리는 일찍 끝나는 거예요. 작은 매장은 열시반까지도 일하는 경우가 있어요. 저희는 조금 편한 편이에요.(L백화점)

### ③ 근골격계 위험요인

장시간 서서 노동을 해야 한다거나 잘못된 계산대의 디자인 때문에 힘들다거나, 좁은 공간에서 고정적인 자세를 취해야 한다거나, 중량물을 들어야 한다거나 하는 얘기들이 있었다. 근골격계 위험요인에 대해서는 직군에 따라 매우 다른 특성을 보여주고 있었다.

요즘에 저 엄지손가락 마비가 왔어요. 엄지손가락이 자고 일어나면 움직이지 않아요. 애가 혼자서 움직이기도 하구요. 한 달 동안 볼펜을 잡지 못했어요. 혈액순환이 안되서 그렇데요. 무거운 거 박스 드는 거 그런 건 일도 아니거든요.(H백화점)

### ④ 작업환경의 문제

의외로 온도나 소음, 먼지 등에 대한 얘기가 많이 제기되고 있었다.

\*\*점의 경우 정말 노후 되었잖아요. 그 안에 바퀴벌레나 쥐가 진짜로 다녀요. 정말로. 직원들은 그 안에서 먹고 생활하고. 되게 비위가 상해요. 이비인후과를 항상 다녀요. 먼지가 많으니까. 안과 이비인후과 달고 살지. (병원을 자주 가세요?) 이비인후과도 그렇지만, 저는 몸살이 심해요. 몸이 항상 안좋아요. 알레르기도 있고.(L백화점)

### ⑤ 건강문제의 발생

결국, 우울증을 호소하거나 각종 근골격계 질환을 호소하는 노동자들을 쉽게 만날 수 있었다. 어떤 노동자들은 하지정맥류도 나타나고 있었으며, 성대결절로 산재처리를 심각하게 고민하기도 하였다. 방광염이나 이비인후과 계통의 문제 및 소화기장애 등도 어렵지 않게 만날 수 있었다.

저 옛날에 출근하다가 지하철에서 넘어져서 인대가 찢어진 적이 있었어요. 그래서 기브스를 했어요. 7월 달에. 그런데 회사에서 길게 쉴 수가 없었어요. 인대 찢어져서 두 달은 쉬라고 그랬는데, 그렇게 길게 쉴 수가 없어서 기브스 자르고 나왔잖아요. 그래서 지금 그게 완전히 고질병이에요. 정말 아파요. 그리고 또 다른 직원은 기브스 해야 하는데 못하고 그냥 나왔다가 뼈가 안붙어서 결국은 회사 그만둔 직원이 있어요. 더럽고 치사해요(L백화점).

우울증... 사실 제일 걱정돼요. 직장에 대한 얘기를 남편한테 구구절절히 얘기를 못하겠어요. 대화가 안되요. 남편은 직장이 다르기 때문에 이런 걸 이해를 못하구요. 저 뿐만 그런 게 아니라 다 그래요. 스트레스를 받으면 누구랑 대화하고 싶지가 않아요. 혼자 풀죠. 집에 가면 말이 현저히 줄죠. 매장에서 말을 많이 하잖아요. 목이 아파요. 집에 가면 말 안하죠. (남편하고 싸움은 안해요?) 남편하고 싸울 때는 과격해요. 원래는 그렇지 않았는데, 남편하고 싸울 때 뭔가 집어던지고 과격해요. 원래 그런 사람이 아니거든요. 이런 일을 하는 사람들이 상당히 과격하고 폭력적이에요. 여러 가지 스트레스가 고객들을 상대로 생기잖아요. 그러다가 어느 날 갑자기 자괴감 이런 것도 생기고. 집에 갈 때 우울해요. 난 왜 이럴까. 집에 갈 때 혼자 운전할 때 우울해요. 무슨 생각이 드는 건 아니고 내가 내일 이곳에 또 나와야 되는구나 이런 생각에 우울해요. 저희가 좀 심한가요? 다른 데보다 심한가요?(H백화점)

## 2) 주요 문제의 정리

아직 인터뷰가 진행 중이며, 특정 업종을 중심으로 이루어졌기 때문에 보편화하기가 곤란하다. 그러나 영국이나 미국에서 발견된 문제들이 그대로 우리나라 유통서비스노동자들에게도 존재하고 있다는 것은 확인되었다. 문제의 원인과 종류가 유사하다면, 다른 나라 노동조합들의 적극적 활동이 매우 큰 참고가 될 수 있을 것이다.

## 6. 주요 의제와 접근방향에 대한 제안

### 1) 우리나라의 안전보건 규제 현황과 과제

우리나라의 산업안전보건법에 외국과 같은 조항이 없는 것은 아니다. 다만, 정부가 규제를 마련해 놓고서 그것을 지키도록 사업주를 유도하거나 관리감독하는 행정을 취하지 않고 있어 규제가 문구에 불과한 것이 현실이다. 또한 노동조합 역시 조합원의 건강권을 지켜야 한다는 인식이 부족하여 구체적인 고민을 진행해오지 않아 법조항들의 쓸모는 존재하지 않았었다. 아래의 법조항들은 유통서비스노동자들이 충분히 활용할 수 있는 조항들이다. 아래의 조항들은 산업안전보건법의 산업보건기준에 관한 규칙의 조항들이다.

#### 사무실 환경 : 분진, 청결 등

##### 제4장 사무실 오염으로 인한 건강장해의 예방

제50조(사무실 공기 평가) 사업주는 근로자 건강장해 방지를 위하여 필요한 경우에는 당해 사무실의 공기를 측정 평가하고 그 결과에 따라 공기정화설비등을 설치 또는 개보수하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

제54조(사무실의 청결) ①사업주는 사무실을 항상 청결하게 유지관리하여야 하며, 분진발생을 최대한 억제할 수 있는 방법을 사용하여 청소하여야 한다. ②사업주는 미생물로 인한 오염과 해충 발생의 우려가 있는 목욕시설, 화장실 등에 대하여는 소독하는 등 적절한 조치를 하여야 한다.

## 직무 스트레스

### 제14장 그 밖의 유해인자에 의한 건강장해의 예방

제259조(직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제5조제1항의 규정에 의한 근로자의 신체적 피로 및 정신적 스트레스 등(이하 “직무스트레스”라 한다)으로 인한 건강장해 예방을 위하여 장시간근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전(전업으로 하는 경우에 한한다) 및 정밀기계 조작작업 등 직무스트레스가 높은 작업에 근로자를 종사하게 하는 때에는 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 작업환경, 작업내용, 근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로시간 단축, 장 단기 순환작업 등 개선대책을 마련하여 시행할 것
2. 작업량, 작업일정 등 작업계획 수립시 당해 근로자의 의견을 반영할 것
3. 작업과 휴식을 적정하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선할 것
4. 근로시간 이외의 근로자 활동에 대한 복지차원의 지원에 최선을 다할 것
5. 건강진단결과, 상담자료 등을 참고하여 적정하고 근로자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강문제 발생가능성 및 대비책 등에 대하여 당해 근로자에게 충분히 설명할 것
6. 뇌혈관 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진프로그램을 시행할 것

## 채광 및 조명

### 제14장 그 밖의 유해인자에 의한 건강장해의 예방

제264조(채광 및 조명) 사업주는 근로자가 작업하는 장소에 채광 및 조명을 함에 있어서는 명암의 차이가 심하지 아니하고 눈이 부시지 아니하는 방법으로 하여야 한다.

## 의자와 휴게시설

### 제14장 그 밖의 유해인자에 의한 건강장해의 예방

제276조 (휴게시설) ①사업주는 근로자들이 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다. ②사업주는 제1항의 규정에 의한 휴게시설을 설치하고자 하는 때에는 인체에 해로운 분진등을 발산하는 장소나 유해물질을 취급하는 장소와 격리된 장소에 설치하여야 한다. 다만, 갱내 등 작업장소의 여건상 격리된 장소에 휴게시설을 갖추는 것이 불가능한 때에는 그러하지 아니하다.

제277조 (의자의 비치) 사업주는 지속적으로 서서 일하는 근로자가 작업 중 때때로 앉을 수 있는 기회가 있는 때에는 당해 근로자가 이용할 수 있도록 의자를 비치하여야 한다.

제278조 (수면장소 등의 설치) ① 사업주는 야간에 작업하는 근로자에게 수면을 취하도록 할 필요가 있을 경우에는 적당한 수면을 취할 수 있는 장소를 남녀용으로 구분하여 설치하여야 한다. ②사업주는 제1항의 장소에 침구 그 밖의 필요한 용품을 비치하고 정기적인 청소·세탁 및 소독 등을 실시하여야 한다.

물론, 유통서비스 노동자들을 위해 식수의 문제나 화장실의 개수와 조건이 정해진다면 더 바람직할 것이다. 근골격계질환과 관련하여 위험도를 평가하고 대책을 세우도록 강제하는 것은 더더욱 중요하다. 그러나 당장 법이 만들어지는 것도 중요하지만 그러한 조항들을 사용할 수 있는 노동조합 활동을 만들어내는 것이 더 중요하다. 현재 의자의 제공 등은 법에 존재하지만 그것을 활용할 수 있는 노동조합이 없어 사문화되고 있기 때문이다.

그 밖에 제도상 심각한 문제가 하나 있다면, 노동조합의 참여권과 관련된 것이다. 영국의 노동안전보건대표자제도와 유사한 제도가 우리나라에 있다. 명예산업안전감독관이 그것이다. 그러나 명예산업안전감독관은 주로 제조업과 건설노동자들에게 국한되어 임명되어 있다. 그나마 사내 명예산



업안전감독관에게만 영국과 같은 권한이 부여되어 있으며, 사외명예산업 안전감독관에게는 권한이 매우 제한적이어서 산별노조에 도움되지 못하고 있다. 아래 자료는 노동연구원에서 나온 보고서에서 발췌한 것으로 우리나라 명예산업안전감독관의 권한과 위축현황을 보여주고 있다.

<표 3-20> 2006년 명예산업안전감독관 위촉자 현황<sup>1)</sup>

(단위: 명, %)

사업장내 명예산업안전감독관									사업장의 명예 산업안전 감독관
직 군									
건설업	제조업	운수업	통신 및 방송	병원	철도 및 지하철	가스 및 전기(전력·화력발전소)	광업	기타 업종(서비스업 등)	
775 (21.2)	1,992 (54.4)	367 (10.0)	133 (3.6)	78 (2.1)	66 (1.8)	42 (1.1)	5 (0.1)	205 (5.6)	151
3,663(100.0)									
3,814									
사업장의 명예산업안전감독관									
경영계	노동계			산재예방전문단체			기타		
사용자 협회 <sup>1)</sup>	상급 노동조합	한국노총	민주노총	대한산업 안전협회	대한산업 보건협회	기타 산업재해 예방전문단체	기타단체		
10 (6.6)	46 (30.5)	25 (16.6)	9 (6.0)	41 (27.2)	8 (5.3)	8 (5.3)	4 (2.6)		
10(6.6)	80(53.1)			57(37.8)			4(2.6)		
151(100.0)									

주: 국회 세종길 의원실에서 제공한 자료(2006.3.31.)를 재구성(연구자가 명예산업안전감독관의 회사명을 보고 임의로 분류)하였음.

1) 해당 지역의 상공회의소 및 경영자총협회

<표 3-19> 명예산업안전감독관 위촉, 임기, 업무

구분	사업장	사업장 외
위촉방법 및 임기 (시행령 제45조의2 제1항 및 제3항)	·근로자 대표가 사업주의 의견을 들어 추천하고 지방노동관서의 장이 위촉 ·임기는 2년, 연임 가능	·소속 단체에서 추천하고 지방노동관서의 장이 위촉 ·임기는 2년, 연임 가능
해촉사유(시행령 제45조의3)	·근로자 대표가 사업주의 의견을 들어 명예산업안전감독관의 해촉을 요청한 때 ·업무와 관련하여 부정한 행위를 한 때 ·질병, 부상 등의 사유로 업무 수행이 곤란하게 된 때	·단체에서 위촉된 명예산업안전감독관이 당해 단체 또는 산하조직으로부터 퇴직하거나 해임한 때 ·업무와 관련하여 부정한 행위를 한 때 ·질병, 부상 등의 사유로 업무수행이 곤란하게 된 때
업무 (시행령 제45조의2 제2항)	○ 당해 사업장에서의 업무에 한 함 ·사업장에서 행하는 자체 점검에의 참여 및 근로감독관이 행하는 사업장 감독에의 참여 ·사업장 산업재해예방계획수립에의 참여 및 사업장에서 행하는 기계·기구 자체 검사에의 입회 ·법령위반 사실이 있는 경우, 사업주에 대한 개선요청 및 감독기관에의 신고 ·산업재해발생의 급박한 위험이 있는 경우, 사업주에 대한 작업중지 요청 ·작업환경측정 또는 근로자 건강진단시의 입회 및 그 결과에 대한 설명회 참여 ·직업성질환의 증상이 있거나 질병에 이환된 근로자가 다수 발생한 경우 사업주에 대한 임시 건강진단 실시 요청 ·근로자에 대한 안전수칙 준수지도 ·안전보건교육 고취를 위한 활동 및 부재해운동 등에 대한 참여와 지원 ·기타 산업재해예방에 대한 홍보·계몽 등 산업재해예방업무와 이에 관련하여 노동부장관이 정하는 업무	·법령 및 산업재해예방정책 개선 건의 ·안전보건교육 고취를 위한 활동 및 부재해운동 등에 대한 참여와 지원 ·기타 산업재해예방에 대한 홍보·계몽 등 산업재해예방업무와 이에 관련하여 노동부장관이 정하는 업무

서비스 산업은 매장을 중심으로 기업별 노동조합이 건설되기 어려운 형편이므로 산별노조가 적절한 조직방식이다. 따라서 우리나라의 노동자 안전보건 참여제도인 명예산업안전감독관을 산별시대에 맞게 개정함으로써 서비스노동조합이 여러 조합원들을 보호하기 위하여 현장을 방문하고 조사하여 노동부에게 법 집행을 강제하도록 이끌어내는 적극적 활동을 할 수 있도록 보장하고 지원해야 할 것이다.

## 2) 중요 과제

우리나라와 외국의 유통서비스 분야 노동형태나 그로 인해 발생하는 문제점들이 유사하였으므로, 외국의 사례와 국내의 인터뷰 결과를 참고하여 다음과 같은 과제들을 중요하게 정리할 수 있었다.

### ① 국가기준 마련 및 사업장 근로감독 요구

#### ■ 의자를 무조건 제공하고, 원할 때 사용하기

: 산안법상 의자제공 의무에 대한 민주노총/서비스연맹과 노동부 합동 감독 및 조사 후 의자 지급하고 앉기 운동

#### ■ 화장실 자유롭게 가기

: 법적인 화장실 설치기준 마련, 화장실 자유 명시

#### ■ 유통서비스 실정에 맞는 근골격계 직업병 예방하기

: 근골격계 질환 예방을 위한 가이드 제정, 유해요인 조사, 현장 개선

#### ■ 적정온도 기준을 만들어서 지키기

: 온도기준 마련

#### ■ 유통서비스 산별노조 명예산업안전감독관 만들기

: 노동자의 적극적 참여 기제 만들기

② 대사회 캠페인

■ 서비스 노동자를 존중하는 날 캠페인 전개하기

: 노동조합 캠페인

③ 단체협약에 의한 건강권 쟁취

■ 노사공동 또는 노동조합내 폭력신고센터 운영하기

: 단체협약

■ 사업장 내 탁아/육아시설 확보 또는 지원

: 단체협약

■ 점심시간과 휴식시간 정해놓고 쉬기

: 단체협약

■ 스트레스 해소 대책 마련

: 국가 차원 및 사업장 차원 대책 마련, 스트레스 해소를 위한 심리상담  
등

### 3) 민주노총과 서비스 연맹에 대한 제안

아직 연구가 진행중이지만, 지금까지의 연구결과에 기초하여 2008년 민주노총과 서비스 연맹이 유통서비스 여성노동자의 건강을 지키기 위해 어떠한 의제를 제기할 것인지 제안하고자 한다.

먼저, 활동의 조건부터 거론하고자 한다. 우리는 외국 산별노조들의 안전보건활동에 대한 관점을 우리 운동에 수용할 필요가 있다. 노동안전보건 문제는 노동조합 필요를 느끼는 계기이며, 조직화의 결정적 동기라는 것을 이해해야 한다. 안전보건활동이 양성으로 현장활동을 강화해야 한다. 노동조건 개선을 위해 법제도를 쟁취하고, 사회적 공감대 형성을 위한 각종 캠페인을 전개하는 것은 우리의 조합원들을 위해 매우 중요하다는 판단을 해야 한다. 지금까지 서비스연맹은 노동자의 건강과 안전에 대해서는 담당자도 두지 않았던 상황이다. 이제부터는 오히려 서비스연맹의 발전을 위해, 서비스 연맹이 우리 사회에 존재하는 이유로서 노동자 건강과 안전을 생각하고 활동체계를 마련해야 할 것이다.

방법적인 측면에서는 여러 가지 문제들을 모두 한번에 해결하려고 해서는 안될 것이다. 핵심이슈를 정하여 민주노총 취약분과와 서비스연맹이 함께 사회적 의제화 시키는 것이 바람직할 것이라고 본다. 이번 인터뷰 과정 및 대의원들과의 토론과정에서는 먼저 의자를 제공하는 것을 사회적으로 제기하고 성과를 거두면서 폭력과 화장실의 문제를 차츰 제기해나가는 방식에 대해 호응도가 높게 나타나고 있었다.

이를 위해서 민주노총 노동안전보건위원회 취약분과는 사회학, 산업의학, 산업위생학, 인간공학 전문가들로 서비스연맹을 지원할 수 있는 네트워크를 구성하는 것이 필요하다. 그리고 민주노총과 서비스연맹, 지원 전문가들이 참여하는 기획단을 구성하여, 2008년 유통서비스 노동자 보호를 위한 의제를 정하고 사회화하기 위한 방안을 기획하여 집행해야 할 것이다. 특히 민주노총에서는 향후 서비스노동자들의 안전보건활동이 강화될 수 있도록 산별명예산업안전감독관을 만들고 권한을 강화하는 작업을 별도로 추진해야 할 것이다.

이번 조사과정에서 만난 유통서비스 여성 노동자들은 조사 자체만으로도 마음의 위안을 받고 희망을 품게되었다. 이제 민주노총과 서비스연맹은 안전보건의 사각지대에 놓여있던 유통서비스 여성 노동자들의 건강권이 현실화되기 위한 사업을 꼼꼼히 기획하고 추진함으로써 현장의 요구에 답해야 할 것이다.

2008년 백화점에 대형마트에 의자를 놓는 것부터 시작하자.

저는 일단은 이렇게 유통서비스 여성들을 대상으로 하는, 이렇게 하는 설문지에 대해서도 감동적이구요. 저희를... 누군가 이렇게 사는 삶을 아는구나... 그걸 인정해주신 것에 대해서. 이렇게 디테일하게 해주신 것에 대해서. 그게 감동스럽고... 그리고 나뿐 아니라 내 아이들 대에서도 유통서비스 노동자가 될 수 있으니까 꼭 이런 삶을 만들었으면 좋겠다 이런 생각이예요.

저는 보면 되게... 어떻게 보면 다 좋잖아요. 대책들이... 사실은 당연한 건데. 우리가 당연한 것을 보고 안가지고 있던 거니까 좋다고 느끼는 게 많은 것 같아요. 당연한 것을 못느끼고 좋다고 하는게... 의식 같은게... 우리나라가 경영위주의 나라니까. 대통령부터 경영하기 좋은 나라 만들어주겠다고 공약하는 나라고. 그런데 노동자가 일하는 환경이 좋아야 경영도 하기 좋을텐데, 그런 점에서 사회적 의식이 바뀌어야 할 것 같아요. 그런 점에서 아까 말한 캠페인 이런 걸 좀 하면 좋겠어요.

## <참고문헌>

노동부, 산업안전보건법령, 2007.

미국산업안전보건청(OSHA), 산업안전보건법(Occupational Safety and Health Act), <http://www.osha.gov>

영국안전보건청(HSE), 산업안전보건법(Workplace (Health, Safety and Welfare) Regulations 1992), <http://www.hse.gov.uk>

윤조덕, 산업안전보건과 근로자 참여, 2006.

BLS, Bureau of Labor Statistics Census of Fatal Occupational Injuries Summary, 2004

Hazards magazine, <http://www.hazards.org/>

RWDSU, <http://www.rwdsu.info>

USDAW, <http://www.usdaw.org.uk>

WHSCC, <http://www.whscc.nb.ca>

### <부록 3> 유통업 설문조사 주관식 의견 정리

#### [A할인점]

비정규직법 시행 이후 정규직까지 불안하게 만들고 있습니다. 고용불안에서 헤어 나오는 길은 없을까요?(기혼여성, 계산직, 정규직)

급여 좀 많이 주셨으면 합니다. 오래 다녀도 처음 온 사람과 같이 받는다는 것은 너무합니다(기혼여성, 계산직, 정규직).

비정규직법을 폐지하고 비정규직도 정규직과 동일한 임금과 대우를 받았으면 좋겠습니다(미혼여성, 계산직, 비정규직-용역).

#### [C할인점]

함께 근무하는 공동체의 공간에서 차별없는 일터로 만들어 나갔으면 좋겠습니다(기혼여성, 계산직, 비정규직-파트타임).

설문으로 끝나지 않고 여러 의견들을 모아 합리적인 실천사항이 되었으면 합니다(미혼여성, 계산직, 비정규직-파트타임).

저는 @@@에 4년 이상 근무한 정규직 직원입니다. 투쟁이 길어져서 요즘 정말 힘듭니다. 비정규직보호법이라는 악법이 아예 없어졌으면 좋겠어요. 정부는 타태한 태도로 바라만 보고 있지 말고, 사태 수습에 앞장서 주셨으면 합니다. 내가 요즘 노무현 대통령 1표 준게 아주 발등을 찍을 줄이야...(미혼여성, 판매·판촉, 정규직)



설문으로 끝나지 말고 비정규직법 제개정 등의 법제도적인 노력을 이하여 모든 연구를 아끼지 말았으면 해요(기혼여성, 농축산물작업장, 정규직).

비정규직이 차별없는 세상을 만들어 주셨으면 합니다(기혼여성, 계산직, 비정규직-파트타임).

계약해지나 전환배치 없는 일터에서 안전하고 편안하게 일했으면 좋겠습니다(기혼여성, 농축산물작업장, 정규직).

비정규직의 서러움. 어느 정도 한정 기간이 지나면 정규직이 되는 법이 확실했으면 좋겠습니다(기혼여성, 매장관리·구매, 비정규직-기간제).

하지정맥류가 있어서 수술을 해야 하는 데, 회사는 같은 일을 반복하는 직원들에게 운동 좀 할 수 있는 프로그램이라도 마련해주었으면 합니다(기혼여성, 계산직, 비정규직-파트타임).

노동자로서 투쟁해보니, 너무 서러움을 느낍니다. 서민의 노동자..기본 생활권을 지켜주세요! 울고 싶습니다. 아니 울고 있어요(기혼여성, 매장관리·구매, 비정규직-파트타임).

잘 못된 법안은 다시 재개정해야 한다. 우리 자식들을 위해서는 바꾸어야 한다(기혼여성, 매장관리·구매, 정규직).

비정규직보호법 제개정-폐지. 가진 자의 편에 서서 정치하지 말고, 진정 없는 자의 편에서 정치를 해라(기혼여성, 계산직, 비정규직-기간제).

## [D할인점]

노조에 대해 더 많이 알려주세요. 이해 못하는 것도 있기에 좀 더 자세히 알고 싶어요(미혼여성, 계산직, 정규직).

비정규직법이 법 취지대로 올바르게 적용 될 수 있도록 귀중한 자료가 되었으면 합니다(기혼남성, 매장관리·구매, 정규직).

여성노동자들이 좀 더 일하기 쉬운 좋은 환경이 되었으면 좋겠습니다. 예를 들어, 임신출산에 있어서 좀 더 일이나 혜택을 받을 수 있게...(기혼여성, 계산직, 정규직)

서비스업종에 종사하는 노동자들의 근무환경이나 임금은 정말 열악합니다. 정규직이라고 해도 비정규직보다 크게 나은 입장이 아니에요. 별 차이가 없습니다. 이 설문은 조사 자료로만 그치는 것이 아니라, 서비스 노동자들의 근무환경이나 임금개선에 꼭 도움이 되었으면 합니다. 수고하세요!(미혼여성, 계산직, 정규직)

노동자들이 고용불안에 시달리지 않고 원하는 만큼 일 할 수 있으면 합니다(기혼여성, 계산직, 비정규직-기간제).

서비스직 문제를 좀 더 관심 있게 연구(근육질환, 스트레스)하여, 대안마련 부탁드립니다. 아직도 정규직과 비정규직의 골은 깊습니다. 정규직과 비정규직의 이기적인 생각을 탈피하고, 정규직 내면에 있는 우월감을 떨쳐버리고, 노동조합 말처럼 노동자는 하나라는 생각을 갖기를...(기혼여성, 계산직, 비정규직-기간제).

회사의 경영상태 또는 재정상태를 이해하기는 하지만, 회사가 최소한의 사회적 책임을 가져야한다고 생각합니다. 비정규직 역시 회사가 같이해야 할 가족이라는 것을 알아야 합니다. 최소한의 고용안정을 책임져야 하고, 반드시 그렇게 해야 합니다(미혼남성, 사무관리직, 정규직).

그냥 설문지로 끝날 것이 아니라, 꼭 바른 방향으로 전환될 수

있도록 하면 좋겠습니다(기혼남성, 사무관리직, 정규직)

노동자들이 일터에서 정당한 대우를 받고 차별이 철폐되어, 즐거운 일터에서 일할 수 있도록 하는 데 도움이 되었으면 좋겠습니다(기타남성, 매장관리·구매, 정규직).

과업이 끝나구 들어가면, 먼저 복귀한 직원들...원래 나오지 않은 직원들...원래 자리로 @@같은 부서는 싹 없어졌으면 좋겠습니다. 노조에서도 들어간 인원에 대해 무슨 일이 있어도 받아주지 않았으면 하는 바램입니다. 힘내세요!(미혼여성, 계산직, 정규직).

교섭이 하루빨리 이루어져 좋은 성과를 가지고 우리의 투쟁이 승리했으면 좋겠습니다(미혼여성, 계산직, 정규직).

## [A백화점]

정규직 중 비조합원인 경우 조합원으로 모집 힘써야합니다. 서로 눈치보며 조합원 가입을 회피하는 경우가 있습니다(미혼여성, 사무직, 정규직).

## [외국계 화장품 4사 판매직]

비정규직도 정규직과 같은 환경 속에서 같은 업무 또는 그보다 더 많은 시간의 업무를 함께 하고 있으므로, 임금 또는 복지 등의 금액의 차이가 있어서는 안 된다고 봅니다. 빨리 사안이 개선되기 바랍니다(미혼여성, 비정규-기간제).

무엇이든 조금이라도 이 설문을 통해 개선이 되었으면 합니다(미혼여성, 정규직).

비정규직도 정규직과 동일한 업무를 하기 때문에 임금이나 급여, 복지의 차별은 정당하지 않다고 생각한다. 때문에 비정규직 또한 안정적이고 만족스러운 회사 생활을 할 수 있도록 여건이 주어져야 할 것이다(미혼여성, 비정규직-기간제).

백화점에서 근무하다보니 사무실 직원들의 근무형태에 대해서는 잘 모른다. 비정규직이 있는 것은 알지만 그들이 어떻게 근무하는지 알 수 없다(기혼여성, 정규직).

노조에 대해 잘은 모르지만 직원들의 향상된 근무환경으로 빨리 개선되었으면 좋겠습니다(미혼여성, 정규직).

뭔지 잘 몰라서 기재하지 못한 내용도 있습니다. 그 만큼 회사의 복지혜택에 대한 전혀 지식이 없는 이유는...회사의 교육도 없고, 얼렁 뚱땅 넘어가려는 회사의 제도인 것 같습니다(미혼여성, 정규직).