



발 간 등 록 번 호

11-1620000-000868-01

2021년 인권상황 실태조사
연구용역보고서

콜센터 노동자 인권상황 실태조사

콜센터 노동자 인권상황 실태조사

2021년도 국가인권위원회 인권상황 실태조사
연구용역보고서를 제출합니다.

2021. 12.

연구수행기관 한국비정규노동센터
연구책임 : 조 돈 문 한국비정규노동센터 대표
연구진 : 정 흥 준 서울과학기술대학교 교수
남 우 근 한국비정규노동센터 정책연구위원
신 희 주 가톨릭대학교 사회학과 교수
정 지 윤 한국노동안전보건연구소
이 승 협 대구대학교 사회학과 교수
채 준 호 전북대학교 교수
조 현 민 경제사회노동위원회 전문위원
김 성 호 해담노동법률사무소 공인노무사
우 새 롬 충남대학교 사회학과
조 규 준 한국노동연구원 연구원
: 김 근 주 한국노동연구원 부연구위원
박 재 범 산업노동정책연구소 연구실장
심 명 숙 희망연대노조 다산콜센터지부 지부장
이 민 정 사무금융노조 우분투비정규센터 국장
문 종 찬 한국비정규노동센터 소장
기 호 운 한국비정규노동센터 정책부장
김 서 희 서울과학기술대학교 경영학과

이 보고서는 연구용역수행기관의 결과물로서,
국가인권위원회의 입장과 다를 수 있습니다.

목 차

제1장 서론	1
1. 연구의 필요성과 목적	3
가. 연구의 필요성과 목적	3
2. 선행연구 검토	5
가. 콜센터의 노동과정과 특징	5
나. 콜센터 노동자의 감정노동과 정신건강	6
다. 콜센터 노동자의 일반 건강	7
라. 코로나19와 콜센터 노동자 건강	8
마. 콜센터 노동자에 대한 인적자원관리	9
바. 우리나라 콜센터의 운영 현황 및 정책 제언	9
3. 연구내용	11
가. 콜센터 산업 현황 및 법제도 실태 파악	11
나. 콜센터의 노동환경 분석과 운영유형별 특징 파악	11
다. 콜센터 노동 국제기준 파악 및 해외사례 조사	12
라. 콜센터 상담노동자 보호를 위한 정책 및 제도개선 방안	12
4. 연구 방법	13
제2장 콜센터 산업 및 고용 현황	15
1. 콜센터 산업 현황	17
가. 개념 및 성장 과정	17
나. 산업 규모 및 운영 형태	18
다. 산업 전망	20
2. 콜센터 고용 현황	22
가. 통계청 서비스업 조사	23
나. 컨택센터산업총람	25

3. 콜센터 노동조건	28
가. 인적 특성	28
나. 고용 형태	29
다. 임금, 노동시간	30
4. 콜센터 근무환경	32
가. 업무 특성	32
나. 업무 스트레스, 감정노동	35
다. 이해대변 기구	38
라. 건강 문제	39
마. 만족도	40
5. 공공부문 콜센터 정규직 전환 정책의 문제	41
가. 공공부문 정규직화 정책 개요	41
나. 콜센터업무 정규직 전환 논의 경과 및 문제점	43
6. 소결	46
제3장 콜센터 노동자 보호 관련 법·제도 현황과 실태	49
1. 현행 보호법률 및 제도 현황	51
가. 고객응대근로자 보호제도	52
나. 고객 등 제3자에 의한 성희롱 방지	60
다. 고객 등의 폭언 등에 의한 직업성 질병	62
라. 금융업 고객응대직원 보호제도	63
마. 지방자치단체의 감정노동자 보호 제도	68
바. 코로나19 관련 콜센터 노동자 보호 조치	71
2. 콜센터 노동자 보호 법제의 과제	73
가. 현행 보호법제의 실효성 제고	73
나. 콜센터 외주화와 사용자 책임	74
다. 콜센터 사업장에 적용할 수 있는 「산업안전보건법」 마련	80
라. 전자감시와 노동통제	84
3. 소결	86

제4장 서비스 부문별, 운영 형태별 콜센터 노동자 실태: 설문조사 분석	89
1. 자료 수집 방법 및 피조사자 구성	91
2. 콜센터 상담 업무의 특성 및 변화	95
3. 임금과 복리후생	100
4. 노동과정: 업무감독 및 부당처우	105
5. 감정노동과 건강권	110
6. 직무 불만족과 자살충동	117
7. 간접고용 비정규직의 고용불안정성과 원청의 사용자성	122
8. 노동조합 등 노동자 이해대변 방식	127
9. 소결	131
제5장 서비스 부문별, 운영 형태별 콜센터 노동자 사례 연구: 면접조사	139
1. 공공부문 직접 운영 사업장 현황과 특징	142
가. 기관소개	142
나. 정규직 전환과정 및 노동환경	148
다. 코로나19 이후의 노동환경	166
라. 향후 해결과제	170
2. 공공부문 민간위탁 운영 사업장 현황과 특징	173
가. 고용형태별 특성과 현황	173
나. 노동환경과 노동조건	178
다. 노동과정	195
라. 부당대우 경험	204
마. 산업재해 유형, 빈도, 산재승인	213
바. 사업장에서의 노동조합 활동과 경험	215
사. 사회적 인식개선 방법	220
3. 민간부문 직접운영 사업장 현황과 특징	222
가. 고용형태별 특성과 현황	222

나. 노동환경과 노동조건	224
다. 노동과정	231
라. 부당대우 경험	233
마. 산업재해의 유형과 산재 안전망	236
바. 사업장에서의 노동조합 활동과 경험	241
4. 민간부문 민간위탁 운영 사업장 현황과 특징	242
가. 민간영역 간접고용 고용의 특성	244
나. 노동환경과 노동조건	246
다. 간접고용 콜센터 상담원들의 노동과정	253
라. 부당대우 경험	256
마. 산업재해의 유형과 산재 안전망	262
바. 사업장에서의 노동조합 활동과 경험	270
5. 콜센터 고용형태별 비교 분석	272
가. 콜센터 네 가지 고용 형태간 비교	272
나. 콜센터 상담노동의 전반적 특성	275
제6장 콜센터노동 관련 주요선진국과 국제기준 검토	281
1. 콜센터 노동에 관한 국제기준	283
가. 노동에 관한 국제기준 일반론	283
나. ILO의 콜센터 노동기준 논의	287
다. 유럽연합 차원의 콜센터 노동조건 논의	293
라. 국제논의의 시사점	299
〈별첨: 통신서비스 및 콜센터 산업의 고용관계에 대한 글로벌 대화 포럼〉	301
2. 독일 콜센터 노동자 노동인권 현황 및 시사점	305
가. 독일 콜센터 현황	305
나. 독일 콜센터 고용 관계	308
다. 독일 콜센터 노동인권: 제도 및 노사관계	314
라. 합의 및 시사점	315
〈독일 사례 보론: 콜센터 직업훈련과정〉	318

3. 영국 콜센터 노동자 노동인권 현황 및 시사점	320
가. 영국 콜센터 산업 현황	320
나. 영국 콜센터 고용관계	323
다. 코로나 팬데믹과 콜센터 노동자 노동환경	343

제7장 콜센터 상담노동자의 노동인권·처우개선·건강권 확보를 위한 정책 제언 355

1. 디지털전환 시대 콜센터 상담노동자의 사회적 수요와 고진로 전략	357
가. 실태와 과제	357
나. 상담업무의 난이도·전문성 상승과 노동자 고숙련화 요구	358
다. 상담노동자 숙련형성·경력개발 위한 직업교육훈련과정 신설	359
라. 상담노동자 직업교육훈련 위한 정부의 적극적 역할과 노사정 협력	361
마. 전문상담사 국가공인자격증제 신설	362
2. 콜센터 사용자성과 간접고용 상담노동자의 직접고용 전환	363
가. 실태와 과제	363
나. 직접고용 전환 당위성 #1: 콜센터 원청의 사용자성과 간접고용의 위법성 ..	363
다. 직접고용 전환 당위성 #2: 간접고용 상담 업무의 비효율성과 고객 불편 ..	365
라. 공공부문 민간위탁 콜센터의 정규직 전환 정책 완료	366
마. 외주화 규제 및 사업이전 노동자 보호	368
바. 모기관·원청의 공동사용자성 인정 및 공동교섭 추진	369
3. 상담노동자의 저임금 등 노동조건 개선	371
가. 실태와 과제	371
나. 직영화의 노동조건 개선 효과	371
다. 실적경쟁 압박용 월별 성과급 폐지	372
라. 경력·근속·숙련 반영한 적정한 임금수준 상향 조정	374
마. 직무가치가 반영된 임금체계 개편	375
바. 적정 업무량 보장 및 적정 인력 확보	376
4. 감정노동자로서의 상담노동자 보호조치	378
가. 실태와 과제	378
나. 감정노동 예방 미조치 사업장 일제 점검	379

다. 불량고객에 대한 상담서비스 중단 규정 신설	380
라. 위험성평가에 감정노동, 직장내 괴롭힘 등 평가 항목 마련	382
5. 상담노동자의 건강권보호를 위한 사업장 내 보호조치	383
가. 실태와 과제	383
나. 적절한 휴식시간 및 휴게공간의 보장	384
다. 적절하게 쉴 권리의 보장 : 45분 근무, 15분 휴식의 원칙	385
라. 콜센터의 1년 365일, 심야노동 운영 방식 폐지 원칙	388
마. 콜센터 산업의 안전보건관리체계 마련	390
바. 콜센터 상담사의 업무상질병 판단기준 마련	391
6. 상담노동자의 이해대변과 노동3권 보장	392
가. 실태와 과제	392
나. 노동조합법 제2조의 근로자·사용자 개념 확대 통한 노동3권 보장	393
다. 콜센터 업종 초기업 수준 단체교섭 추진	395
라. 공익적 필요성에 입각한 단체협약 효력확장	396
마. 노사협의회 비정규직 참여 및 노동자대표 참여권 강화	399
바. 모·자회사 노사공동협의회 추진	402
〈부록: 콜센터 상담노동자 감정노동과 건강권 보호 위한 법규정 개정(안)〉	403
〈참고문헌〉	410
〈부록 1. 설문지〉	419

표 목차

〈표 1.1〉 사례연구 고용형태별 범주화	13
〈표 2.1〉 콜센터의 기술적 변화과정	18
〈표 2.2〉 한국표준산업분류(10차)	22
〈표 2.3〉 한국표준직업분류(7차)	22
〈표 2.4〉 종사자 규모별 기업수	24
〈표 2.5〉 콜센터 사용기업 현황	26
〈표 2.6〉 콜센터 위탁운영 도급(업체) 현황	27
〈표 2.7〉 인적 특성	29
〈표 2.8〉 종사상 지위	29
〈표 2.9〉 성별 종사상 지위	30
〈표 2.10〉 임금	30
〈표 2.11〉 최저임금 미만자	31
〈표 2.12〉 1주 노동시간	31
〈표 2.13〉 업무 특성 비교(고객 상대 등)	33
〈표 2.14〉 업무 특성(단순, 복잡 등)	34
〈표 2.15〉 업무 특성(자율성 정도)	35
〈표 2.16〉 감정노동 특성	36
〈표 2.17〉 여유와 휴식	37
〈표 2.18〉 감정 표현 매뉴얼 유무	37
〈표 2.19〉 이해대변 기구	38
〈표 2.20〉 건강상 문제	39
〈표 2.21〉 만족도	40
〈표 2.22〉 일에 대한 긍정적 인식 여부	40
〈표 2.23〉 공공부문 정규직화 정책	42
〈표 2.24〉 가이드라인 상 용역(1단계)와 민간위탁(3단계) 구별 기준	42
〈표 2.25〉 민간위탁 사무 직접수행 여부 검토 단계	43

〈표 2.26〉 오분류 사무 판단·조정 결과	44
〈표 2.27〉 심층논의 필요사무 선정: 콜센터	45
〈표 3.1〉 고객응대 근로자의 직업군 분류	55
〈표 3.2〉 고객응대 근로자 건강 보호에 필요한 기본사항(요약)	55
〈표 3.3〉 고객응대 근로자 건강 보호 예방조치 및 사후조치(요약)	56
〈표 3.4〉 폭언 등 법률적으로 문제가 되는 고객에 대한 일반적인 대응 절차	57
〈표 3.5〉 대응절차 시 응대 예시문	58
〈표 3.6〉 고객응대 업무 종사자 권리보장 선언(고객응대 근로자 건강 보호 업종별 매뉴얼)	59
〈표 3.7〉 지방자치단체 감정노동 관련 조례 현황	69
〈표 3.8〉 서울시 감정노동종사자 권리 보호 전략별 추진방안	70
〈표 3.9〉 콜센터 코로나19 집단감염 사례(2021년 4월 초 기준)	71
〈표 3.10〉 멕시코 하도급계약 관련법 개정안 주요 내용	77
〈표 4.1〉 응답 상담사들의 구성 및 속성	92
〈표 4.2〉 응답 상담사들의 업종별·운영형태별 분포	93
〈표 4.3〉 서비스 부문별·운영형태별 분포	93
〈표 4.4〉 서비스 부문별·운영형태별 구성 특성	94
〈표 4.5〉 서비스 부문별·운영형태별 상담사 속성	95
〈표 4.6〉 서비스 부문별·운영형태별 노동시간	97
〈표 4.7〉 2008년~2021년 업무 형태 변화	98
〈표 4.8〉 서비스 부문별·운영형태별 AI·ARS 기술 활용과 고용불안	99
〈표 4.9〉 서비스 부문별·운영형태별 임금·복지	101
〈표 4.10〉 2008년~2021년 복리후생 항목 적용 비율 변화	102
〈표 4.11〉 서비스 부문별·운영형태별 사회보험 적용률	103
〈표 4.12〉 서비스 부문별·운영형태별 휴게공간 평가	104
〈표 4.13〉 서비스 부문별·운영형태별 근무조건	105
〈표 4.14〉 서비스 부문별·운영형태별 업무 감독·모니터링	106
〈표 4.15〉 서비스 부문별·운영형태별 화장실 이용 편의성 정도	107
〈표 4.16〉 서비스 부문별·운영형태별 부당처우, 직장 내 괴롭힘 및 고충 처리	108
〈표 4.17〉 서비스 부문별·운영형태별 직장내 성차별(-2,2)	110

〈표 4.18〉 서비스 부문별·운영형태별 감정노동과 고객의 부적절한 언행	111
〈표 4.19〉 서비스 부문별·운영형태별 감정노동자보호법(산안법 개정) 효과	112
〈표 4.20〉 서비스 부문별·운영형태별 업무 관련 질환 진단 및 치료	114
〈표 4.21〉 서비스 부문별·운영형태별 코로나19 대처와 감염 우려	115
〈표 4.22〉 서비스 부문별·운영형태별 코로나19 사태 발발 이후 업무변화	116
〈표 4.23〉 서비스 부문별·운영형태별 직무만족도, 스트레스, 자살충동	118
〈표 4.24〉 서비스 부문별·운영형태별 이직 고려 사유	119
〈표 4.25〉 서비스 부문별·운영형태별 스트레스 원인 유형별 스트레스 정도(-2,2) ..	120
〈표 4.26〉 서비스 부문별·운영형태별 자살 충동 사유(복수응답)	121
〈표 4.27〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 고용불안정성	123
〈표 4.28〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 원청개입 수준	124
〈표 4.29〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 소속 업체 장비의 소유 주체	124
〈표 4.30〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 상담사 근무 장소	125
〈표 4.31〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 상담사의 실제 정규직 전환 사례 및 유형	125
〈표 4.32〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 상담사의 원청 정규직 전환 전망(-2,2)	126
〈표 4.33〉 서비스 부문별·운영형태별 직접운영 필요성	127
〈표 4.34〉 서비스 부문별·운영형태별 자살 충동 사유(복수응답)	128
〈표 4.35〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 노동조합의 비정규직 관련 역할 평가 ..	129
〈표 4.36〉 간접고용 비정규직의 업종별 노동조건 개선을 위한 바람직한 조직 형태(-2,2)	130
〈표 5.1.1〉 공공부문 직접 운영 사업장 연구대상자 특성	142
〈표 5.1.2〉 2020년 A 재단 콜센터 직원 현황	143
〈표 5.1.3〉 2020년 A 재단 콜센터 일 평균 상담 건수	144
〈표 5.1.4〉 연도별 A 재단 콜센터 상담 인력 및 응대율 (2013~2019)	144
〈표 5.1.5〉 금융권과 A 재단 콜센터 상담사 하루 주요 일과	145
〈표 5.1.6〉 B 공단 콜센터 개소일과 주요 업무	147
〈표 5.1.7〉 B 공단 운영 정원(2019년 1월 정규직 전환 당시 인원)	147
〈표 5.1.8〉 A 재단 콜센터 설립 전 주요 사건	148
〈표 5.1.9〉 B 공단 콜센터 노동자 정규직 전환과정	150

〈표 5.1.10〉 A 재단 콜센터 평가등급별 월별 성과급 현황	152
〈표 5.1.11〉 협력사 실적평가 기준 (A 재단 콜센터 정규직 전환 이전)	152
〈표 5.1.12〉 협력사 콜 실적관리 (A 재단 콜센터 정규직 전환 이전)	153
〈표 5.1.13〉 B 공단 콜센터 평가등급별 월별 성과급 현황	155
〈표 5.1.14〉 협력사 실적 평가 기준 (B 공단 콜센터 정규직 전환 이전)	156
〈표 5.1.15〉 협력사 당시 연차사용에 따른 감점사항 (B 공단 콜센터 정규직 전환 이전)	158
〈표 5.1.16〉 A 재단 콜센터 고객응대 근로자 보호 문구 (송출)	160
〈표 5.1.17〉 A 재단 콜센터 단체협약 내용 중 휴가 조항	161
〈표 5.1.18〉 A 재단 콜센터 종합의료기관 협약 및 주요 서비스 현황	161
〈표 5.1.19〉 A 재단 콜센터 평정 등급별 배분기준	162
〈표 5.1.20〉 A 재단 콜센터 2020년 기준 임금 현황	163
〈표 5.1.21〉 B 공단 단체협약 중 감정노동 조항	164
〈표 5.1.22〉 B 공단 단체협약 중 안전보건 및 직장 내 괴롭힘 금지 조항	165
〈표 5.1.23〉 B 공단 콜센터 운영 규정 중 상담 품질 관리 및 평가	166
〈표 5.1.24〉 2020년 A 재단 콜센터 상담 현황	167
〈표 5.1.25〉 A 재단 콜센터 챗봇 서비스	169
〈표 5.2.1〉 공공부문 민간위탁 운영 사업장 연구대상자 특성	173
〈표 5.2.2〉 행정기관 D 민간위탁 콜센터 상담 안내	177
〈표 5.3.1〉 민간부문 직접운영 사업장 연구대상자 특성	222
〈표 5.3.2〉 E 금융투자 전문상담원 채용공고	225
〈표 5.3.3〉 E 금융투자 직급 체계	226
〈표 5.3.4〉 F 은행 상담노동자 업무평가	228
〈표 5.3.5〉 콜센터 및 텔레마케팅업 노동자 산업재해 사례	237
〈표 5.4.1〉 민간부문 민간위탁 운영 사업장 연구대상자 특성	243
〈표 5.4.2〉 업무의 성격에 따른 분류	245
〈표 5.4.3〉 콜센터 유형별 구조적 특성	246
〈표 6.1.1〉 DWI 주요 지표: 10가지 기본 요소&4가지 중심 요소	290
〈표 6.1.2〉 DWI 부가 지표	290
〈표 6.1.3〉 유니국제서비스산업별노조(전기통신산업)의 콜센터 현장	293

〈표 6.1.4〉 공급망 실사 관련 해외 입법 추이	298
〈표 6.2.1〉 독일 콜센터 사업체 및 사회보험 가입 노동자 수 추이	309
〈표 6.2.2〉 규모별 독일 콜센터 사업체 및 사회보험 가입 노동자 수 추이	310
〈표 6.2.3〉 독일 콜센터 종사자 수 현황	311
〈표 6.2.4〉 대화마케팅을 위한 사무관리직 훈련과정 프로그램	319
〈표 6.3.1〉 콜센터 노동자들의 건강상 문제	332
〈표 6.3.2〉 콜센터 노동자들의 건강상 문제	332
〈표 6.3.3〉 사회적 거리두기 관련 응답자 인식	345
〈표 6.3.4〉 위생관리 관련 설문 조사 결과	346
〈표 6.3.5〉 콜센터 노동자들의 사무실 공기의 질·온도에 관한 인식	346
〈표 7.1〉 콜센터 상담노동자 유형별 규모 변화 (2013.10.~2020.10.)	358
〈표 7.2〉 콜센터 상담노동자 유형별 대졸자 비율 변화 (2013.10.~2020.10.)	359
〈표 7.3〉 지자체 콜센터 현황	367
〈표 7.4〉 콜센터 상담노동자 유형별 월평균 임금수준 변화 (2013.10.~2020.10.) ..	374
〈표 7.5〉 A 공공기관 콜센터 상담사의 정규직 전환 전, 후 임금 비교	376
〈표 7.6〉 노동조합법 제2조 근로자·사용자 개념 정의 개정(안)	394
〈표 7.7〉 OECD 주요 국가 노조조직률 및 단체협약 적용률 (2018)	397
〈표 7.8〉 독일 단체협약법 제5조 1항의 단체협약 효력확장 조항 2014년 개정	398
〈표 7.9〉 노동조합법 효력확장 조항 개정(안)	399
〈표 7.10〉 노사협의회 강화 근참법 개정(안)	400

그림 목차

[그림 2.1] 산업의 가치사슬 변화	17
[그림 2.2] 정보서비스업 매출액 및 사업체 수 추이	19
[그림 2.3] 콜센터 사용업체 운영형태	20
[그림 2.4] NH농협은행 콜센터 AI시스템 고도화 전략	21
[그림 2.5] 콜센터 기업수 및 종사자 수	23
[그림 3.1] 서울시 감정노동종사자 권리 보호 정책 목표	70
[그림 5.1.1] A 재단 콜센터 상담 채널	143
[그림 5.1.2] B 공단 기구표	146
[그림 5.1.3] B 공단 상담 절차	147
[그림 5.1.4] 협력사 평가 인센티브 관련 공지글 (A 재단 콜센터 정규직 전환 이전)	154
[그림 5.1.5] B 공단 병가사용을 위한 근무 상황부	159
[그림 5.1.6] 비대면 재활 서비스 흐름도	170
[그림 5.1.7] B 공단 정규직 전환 이후 인사기록	171
[그림 5.2.1] 행정기관 D 민간위탁 콜센터 급여테이블	181
[그림 5.2.2] 행정기관 D 민간위탁 콜센터 복리후생 규정	185
[그림 5.2.3] 행정기관 D 민간위탁 콜센터 상담사 평가제도	188
[그림 5.4.1] 콜센터에 적용되는 방역지침 (2021년 3월15일 기준)	252
[그림 6.1.1] ILO 협약의 주제별 분류	286
[그림 6.1.2] 일다운 일(decent work)의 구조	289
[그림 6.3.1] 영국 콜센터의 지역별 고용 규모	321
[그림 6.3.2] 영국 콜센터 상담시간 변화 추이	322
[그림 6.3.3] 영국 콜센터 상담원의 근무 활동	322
[그림 6.3.4] 지난 4개월간 활용한 소비자 상담 수단	323
[그림 6.3.5] 영국 내 콜센터산업 내 상담원 규모	324
[그림 6.3.6] 영국 콜센터 내 시간제 임시직 비중	326
[그림 6.3.7] 국가별 콜센터 상담사 임금 중 성과급 비중	328

[그림 6.3.8] 영국 콜센터 직원들의 이직 이유	329
[그림 6.3.9] 영국 콜센터 근무에 있어 주요 요소	329
[그림 6.3.10] 국가별 노동조합 유무에 따른 콜센터 이직률 비교	330
[그림 6.3.11] 국가별 조직내/아웃소싱 콜센터 이직률 비교	331
[그림 6.2.12] 영국 안전보건청 DSE작업테스크 체크리스트 예시	338
[그림 6.3.13] 콜센터 유형별 노동조합 조직 현황	339
[그림 6.3.14] 영국 콜센터 상담건수 변화(2020.03~2020.11.)	348
[그림 6.3.15] 콜센터 산업 내 재택근무 현황(2019~2021)	349
[그림 6.3.16] 팬데믹으로 인한 재택근무가 확대의 영향에 대한 인식	351
[그림 6.3.17] 팬데믹 전후 콜센터서비스에 대한 소비자 인식	351

제1장

서론

제1장 서론

1. 연구의 필요성과 목적

가. 연구의 필요성과 목적

1) 연구의 필요성

콜센터의 등장은 1960년대 영국으로 알려져 있으며 당시 상담원이 고객들을 상대로 상담 서비스를 제공하면서 시작되었다. 그 후 사람들은 직접 찾아가지 않아도 콜센터를 통해 손쉽게 정보를 얻어 문제를 해결해 왔다. 특히, 누구나 휴대전화를 갖게 되면서 언제 어디서나 손쉽게 전화를 이용하여 궁금한 것을 묻고, 정보를 확인하게 된 것이다. 반대의 입장에서 기업이나 텔레마케터를 통해 상품을 판매하거나 다양한 서비스를 제공할 수 있어 콜센터의 효용성이 커졌고, 산업도 발달해 왔다. 실제 콜센터 업체 수는 2006년 581개에 불과했으나 2019년 1,070개로 2배가량 늘어났다. 노동자 수도 2006년 3.3만 명에서 2019년 8.2만 명으로 2배 이상 크게 증가했다.

이처럼 콜센터는 기업과 고객에게 수익과 편리함을 보장하고 있는데, 막상 그 안에서 일하는 노동자들은 감정노동과 전자 감시 등으로 인해 인권침해는 물론 우울증 등 건강마저 위협을 받아 왔다. 이러한 이유로 많은 선행연구가 콜센터 노동에 관해 관심을 기울이며 대안을 모색해 왔다(이병훈·강혜영·권현지, 2006; 정흥준, 2016; Batt, Holman, & Holtgrewe, 2007).

콜센터 노동의 인권상황에 대한 연구와 대책 마련이 중요한 이유는 첫째 많은 콜센터가 외주용역 형태의 간접고용 방식으로 이루어지고 있기 때문이다. 간접고용 방식의 운영 자체가 문제라기보다 간접고용에 따른 저임금과 고용불안에 주목해야 한다. 콜센터는 민간부문만이 아니라 공공부문에서도 광범위하게 활용되고 있으나 아웃소싱, 민간위탁 등의 방식이 상당히 많은 편이다.

예를 들어 2016년 컨택센터산업총람에 따르면 840개 콜센터 중 직접운영이 53%였으며 외주용역이 40%, 외주와 직접운영이 혼합되어 있는 경우가 7%정도 되어 절반 가량이 외주용역이었다. 비록 아웃소싱이나 민간위탁 등 간접고용 방식으로 일하는 콜센터 상담사들은

콜센터 위탁업체와 ‘기간의 정함이 없는’고용계약을 맺었다고 할지라도 계약이 해지될 경우 고용이 불안해진다.

콜센터 노동 연구의 두 번째 필요성은 콜센터 상담 노동자의 저임금과 그 원인에 대한 진단과 대안마련이 필요하기 때문이다. 콜센터 노동자의 임금은 최저임금을 조금 넘는 수준인데, 저임금보다 임금이 결정되는 방식이 노동자의 인권과 건강 등 기본권을 침해하기 쉬운 구조이다. 지금까지의 연구에 따르면 콜센터 노동자의 임금은 기본급과 매달의 성과로 구성되어 있는데 이 때 성과는 양적인 지표에 의존해 있어 상담의 품질보다 통화건수 등 절대적인 양으로 결정되기 때문에 정해진 목표 통화량을 달성하기 위해 상담 노동자들은 심리적 압박이 큰 것으로 알려져 있다. 콜센터의 성과지표 도구를 살펴보면 일일 통화건 수, 평균 통화시간, 자리 이석 시간 등이 모두 포함되어 있다. 이러한 전자감시는 심리적 압박을 넘어 정신건강을 크게 위협할 수 있으므로 이에 대한 적극적인 대안마련이 필요하다.

콜센터 연구가 중요한 세 번째 이유는 감정노동을 수행해야 하지만 이에 대한 체계적인 보호가 부족하고 특히 코로나19와 같은 감염병에 취약한 노동환경을 가지고 있기 때문이다. 잘 알려진 대로 콜센터 상담 노동자의 다수는 여성이다. 2019년 전국사업체조사에 따르면, 콜센터 여성노동자의 비율은 76.2%로 남성(23.8%)에 비해 압도적으로 높았다. 여성이 많고 다양한 고객의 민원을 상담하다보면 감정노동에 시달리게 되지만 정작 보호방안은 미흡한 것으로 알려져 있다.

예를 들어 감정노동네트워크의 2019년 조사에 의하면, 감정노동자 2,765명 중 70%는 감정노동자보호법에 의해 보호를 받지 못하는 것으로 조사되었다. 비록 산업안전보건법(제26조2항)에 사업주는 고객의 폭언 등으로부터 노동자를 보호해야 한다고 명시하고 있으나 그 조치는 미흡한 상황이다. 다만, 콜센터에서는 감정노동자보호법 시행 이후 관련 조치가 얼마나 체계적으로 이루어지고 있는지 알 수 없어 이에 대한 실태조사가 시급하다.

한편, 콜센터가 코로나19 집단감염에 매우 취약한 구조임이 확인되어 대책마련이 시급한 상황이다. 카드회사 등 여러 곳의 콜센터에서 집단감염이 발생했는데 이는 작업공간이 비좁으며 계속해서 말을 해야 하는 업무 특성 상 공기 중 감염이 쉽게 발생하기 때문이다. 따라서 집단감염을 예방할 수 있는 다양한 조치들에 대한 연구가 추가적으로 요구된다고 할 수 있다. 이러한 이유로 콜센터 연구는 2008년 국가인권위원회에서 여성 텔레마케터 비정규직을 대상으로 한 건강권 침해 연구가 진행되었으나 새로운 환경변화에 따라 노동인권 개선을 위한 추가연구가 필요한 상황이다.

2) 연구 목적

본 연구는 크게 세 가지 목적을 가지고 있다. 첫째, 콜센터 산업현황을 파악하고 콜센터 상담노동자의 노동실태 및 유형별 특징을 파악하는 것이다. 최근 늘어나고 있는 콜센터 산업이 변화 흐름과 다양한 유형별 콜센터 노동실태를 조사하여 콜센터 상담노동자의 구체적인 실태를 분석하는 것이다. 이를 위해 설문조사와 면접조사를 실시하였다.

둘째, 본 연구는 콜센터 관련 국내 법제도 현황, 국제기준과 해외 사례 등을 취합하여 제도적 한계가 무엇이고 제도개선을 위해 참고할 만한 정책이 무엇인지를 파악하는 것이다. 이를 위해 국내 법제도 현황 및 독일과 영국 등 해외사례를 조사, 분석하였다.

셋째, 콜센터 상담노동자의 인권개선을 위한 정책대안 및 제도개선 방안을 수립하는 것이다. 간접고용을 인한 저임금과 고용불안을 극복할 수 있는 대안적인 정책들을 살펴보고 건강권, 인권, 노동기본권을 확보할 수 있는 제도개선 방안들을 수립하는 것이 주된 목적이다.

2. 선행연구 검토

가. 콜센터의 노동과정과 특징

콜센터 산업은 노동비용이 생산비의 대다수를 차지하는 대표적인 산업이다. 따라서 기업 입장에서 순이익을 높일 수 있는 가장 효과적인 방법은 생산성은 유지하되, 인건비를 줄이거나 인건비 보다 생산성을 높이는 방법이다. 이러한 이유로 콜센터 산업은 전자감시 기술과 결합하여 저임금의 노동자를 상담원으로 활용하는 이른바 ‘화이트칼라 공장(White-collar factory)’ 형태의 인적자원관리 시스템을 가지고 있음이 지적되어 왔다(Taylor & Bain, 2002).

콜센터의 전자감시기술은 상담사자 자유롭게 일할 수 있는 권리를 빼앗고 불안 등을 통해 심리적 스트레스를 유발하는 기능을 한다. 관리자는 전자감시를 통해 상담사의 전화 내용을 엿들을 수 있으며, 컴퓨터를 이용하여 개별 상담사들의 콜 수, 콜 당 시간 등 업무과정을 파악할 수 있다. 이러한 전자감시기술을 이용한 통제의 결과로 콜센터의 노동자는 짧은 시간 내에 많은 콜을 처리할 수 있게 되었는데, 이런 노동과정에 대해 선행연구는 콜센터를 “전자 파놉티콘”(Ferne & Metcalf, 1998)에 비유하기도 하였다.

전자감시에 따른 노동자의 태도는 양면적인 것으로 확인되었다. 예를 들어 김종성이병훈

(2004)은 은행 콜센터에서 전자감시에 대한 노동자의 반응을 분석하였는데, 전자감시에 대한 노동자의 반응은 이중적으로 상반되어 있었다. 긍정적인 측면은 법적 분쟁 발생 시 녹취가 증거로 도움이 될 수 있는 것이며 부정적인 측면은 그동안 지적되어 온 것처럼 전자감시가 상당한 스트레스를 제공한다는 점이다. 실제 콜센터 상담사들은 시간이 지날수록 전자감시에 대한 정신적 스트레스와 압박이 커지면서 부정적인 인식이 늘어나는 것으로 나타났다.

나. 콜센터 노동자의 감정노동과 정신건강

콜센터 노동자는 전화를 매개로 고객과 상호작용하면서 본인의 감정을 숨기고 고객에게 좋은 느낌을 줄 것을 요구받는 대표적인 감정노동자로 알려져 있다. 이에 따라 기존 콜센터 노동자 건강에 관한 최근의 연구는 주로 감정노동자로서 겪는 정신건강의 위기 측면에서 주로 다루어져 왔으며 주로 감정노동에 따른 정신건강 실태를 드러내는 연구결과들을 확인할 수 있다.

2012년 사무금융연맹에서 진행한 조사에서는 우울증 문항에 참여한 응답자(221명) 모두에게 우울증상이 보고되었고, 그 중 80.1%는 고도 우울증(Beck Depression Inventory 63점 중 27점 이상)으로 확인되어 콜센터 노동자들의 정신건강이 굉장히 위험한 상태임을 확인한 바 있다. 해당 연구에서는 콜센터 노동자들이 보이고 있는 높은 수준의 우울증상은 대민서비스가 이루어지는 과정에서의 언어폭력, 성희롱 등으로 인한 스트레스에서 비롯되었다고 예상하였다. 또한 과중한 스트레스에도 불구하고 회사로부터 어떠한 보호나 지지를 받지 못하는 데 그 원인이 있는 것으로 파악하였다. 우울 증상은 응답자의 고용형태(직영, 아웃소싱, 상용직, 계약직)에 구분 없이 모두 동일하게 보고되었는데, 당시 콜센터 노동자의 우울증상이 고용형태나 기업의 운영형태와 무관하게 콜 업무 자체에서 비롯되고 있어 보호 조치에 대한 시급성을 시사하였다.

2016년 전국사무금융서비스노동조합은 콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 검토를 위해 콜센터 노동자 245명을 대상으로 한 연구를 진행하였다. 해당 연구에서는 우울증이나 불면증 등의 증상이 나타난 적이 있다고 대답한 콜센터 노동자가 전체 245명 중 67.4%로 나타났다. 연구자들은 이어 감정노동으로 인한 정신적 부담해소를 위하여 최우선 시 되어야 할 과제를 노동자들에게 질문하였다. 응답자들은 '성희롱과 폭언을 한 진상고객에 대해 회사 차원에서 법적 대응'이 12.7%로 가장 많이 선택되었으며, '성희롱과 폭언이 있을

경우 통화(상담)를 중단할 수 있는 권리'(12.1%), '진상고객 응대 매뉴얼 혹은 진상고객 전문 대응팀 구성'(9.5%), '감정노동으로 인한 스트레스를 업무상 질환이나 산재로 인정'(8.5%), '감정노동을 행함에 따른 감정휴가 부여'(8.3%) 순으로 응답하였다.

김정희(2006)는 서비스직 산업의 서비스 매뉴얼과 같은 조직규범이 감정노동을 유발한다고 설명한다. 감정노동자는 감정의 부조화라는 부정적인 경험을 하게 된다. 최항석·김오현·임효창(2006)은 내면감정과 달리 주어진 조직규범대로 행동하는 표면행위와 조직규범에 스스로의 감정을 일치시키는 내면행위로 구분한 바 있다. 감정표현 요구는 두 종류의 감정노동에 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다. 콜센터 노동자의 일반 건강

국내 콜센터 노동자의 건강관련 실태를 조사한 최초의 연구는 1995년 114 안내작업자를 대상으로한 근골격계 질환 실태조사였다. 한국통신공사 노동조합이 114 안내작업자 3,220명을 대상으로 경견완증후군(Visual Display Terminal 증후군) 설문조사를 진행하였고 45.7%가 경견완증후군으로 치료를 받은 이력을 확인된 바 있다. 경견완증후군은 목, 어깨, 팔꿈치, 손목 등에 통증, 무감각, 뻣뻣함 등의 증상이 1주일 이상 지속하거나 한 달에 한번 이상 나타나는 증상이며 질환명으로는 유착성 관절낭염, 상과염, 근막통증증후군 등 10여가지 질환이 이에 속한다.

2008년 국가인권위원회 연구에서는 목심을 포함한 호흡기계통 질환(전체 응답자 559명 중 54%)과 두통(44%)이 콜센터 노동자들이 인식하는 업무관련성 질환 중 가장 많은 빈도로 드러났다. 그 밖에도 시력약화 37%, 궂병 33%, 근육통 32% 등의 업무관련성 질환 및 증상은 콜센터 작업자의 업무 특성을 반영한 결과일 것으로 예상하였다.

2012년 금융권 사업장 소속 콜센터 근로자 245명을 대상으로 한 한국노동연구원 연구에서는 하지정맥류, 근골격계 질환, 소화장애, 생리불순, 성대결절 등 6개 질환의 입사 후 발병에 대한 조사를 수행하였다. 가장 많이 발생한 질환은 소화장애(27%)였고, 성대결절(11%), 생리불순(11%), 근골격계 질환(9%), 우울증(6%), 하지정맥류(2%) 순으로 나타났다. 해당 연구에서는 노동자들이 호소하는 통증에 대해서도 조사를 수행하였다. 고정된 자세와 반복적인 컴퓨터 사용 등으로 어깨(54%), 목(49%), 허리(35%) 등에 통증이 발생하는 근로자가 많은 것으로 나타났다.

2021년 공공운수노조 소속 콜센터 노동자 연구에서는 업무 시작 후 얻은 질병을 조사했

다. 전체 1,397명 중 72%에 이르는 응답자가 근골격계질환을 응답하였고 이명, 난청, 외이도염 등 귀 질환(41.4%), 소화기계 질환(37.5%), 호흡기계 (34.1%), 신경정신계(29.9%), 비뇨기계(28.6%) 질환이 뒤를 이었다. 신체부위별 통증 역시 함께 조사되었는데, 목이나 어깨, 손목 등 최소 1군데 이상의 통증을 느꼈다고 응답한 비율은 전체의 98.9%로 앞서 조사된 제조업 노동자 평균(87.9%)보다 높은 수준으로 보고되었다.

라. 코로나19와 콜센터 노동자 건강

2020년 2월 코로나19확산 이후 콜센터 노동자의 건강은 또 다른 국면으로 접어들었다. 방역당국은 전 국민을 대상으로 한 방역지침을 발표했지만 정작 ‘사회적 거리두기’가 개인의 의지와 실행만으로 불가능한 작업장에서의 규제는 적절히 이행되지 않았고, 2020년 3월부터 2021년 4월까지 전국 655명의 콜센터 노동자가 코로나19에 확진 되었다. 2020년 3월 8일 에이스손해보험에서는 총 170명의 집단감염 사례가 발생하였는데, 이를 계기로 콜센터 노동자의 취약한 노동환경을 언론들이 조명하는 한편, 위협의 원인을 구조화하고 후속조치를 고민하는 한편 재발을 막기 위한 연구가 이루어졌다. 2021년 6월 발표된 에이스손해보험 콜센터 코로나19 집단감염 피해실태 조사 보고서는 집단감염 사고의 구조적 원인과 노동자들의 피해실태 및 노동조건 개선방안을 마련하고, 지연되고 있는 보상과 치유의 과제를 제시하기 위해 2020년 12월부터 2021년 3월까지 조사연구작업을 진행했다. 해당 사업장의 노동조건 및 코로나19 집단감염 발생 과정과 대응을 리뷰하였으며 콜센터 노동자 면접 및 95명(감염 확진자 54명·비확진자 41명)을 대상으로 설문을 진행하였다. 설문 결과에서 무응답자 7명을 제외한 88명 가운데 20명(22.7%)에서 우울증이 발병한 것으로 나타났다. 7명은 자살사고를 경험 했고, 2명은 실제 자살시도를 했다. 외상후 스트레스장애(PTSD)가 의심돼 적극적 상담이 필요한 인원은 27명으로 28.4%에 달했는데 이는 소방관의 PTSD 유병률 15.1%를 상회하는 수준으로 드러났다.

한편 2021년 1월에 발표된 2020 콜센터 상담사 실태조사는 코로나 19의 확산에 대응하는 과정에서 비대면이 기본 지침으로 설정됨에 따라 콜센터 노동자들의 업무강도가 비약적으로 증가한 노동환경 변화에 대하여 주목하였다. 해당 조사는 콜센터 상담원 303명의 응답 결과를 보고하였는데, 1년 전과 비교하여 노동시간에 변화가 없었다는 응답이 61.4%(186명), 노동시간이 늘었다는 응답은 25.1%(76명)이었다. 그러나 업무강도가 높아졌다는 응답은 58.4%(177명)으로 나타났다. 이러한 업무강도의 증가는 직장 내 갑질경험에도 영향을

미친 것으로 보인다. 갑질 세부내용 중 '상담 중 이석 금지'를 경험했다는 응답이 52.5%(159명)로 가장 높게 나타났다. 상담사 2명 중 1명(50.5%, 153명)은 점심시간 외 휴게시간을 부여받지 못하고 있었으며 '점심시간 제한(상담이 몰리는 시간 점심식사 제한, 30분 내 점심식사 완료 등)'을 경험했다는 응답자는 37.6%(114명)였고 '화장실 사용 제한'을 경험했다는 응답자도 32.7%(99명)에 이르렀다. 같은 조사에서 코로나19로 인한 불안감과 우울감 역시 조사되었다. 콜센터 노동자 3명 중 2명(67.7%, 205명)은 불안감이 심각하다고 응답했고, 우울감이 심각하다는 응답은 46.9%(142명)로 지난해 9월 직장갑질119가 여론조사 전문기관에 의뢰해 직장인 1000명을 대상으로 한 설문조사 결과(19.2%)에 비해 2.4배 높은 결과를 보였다.

마. 콜센터 노동자에 대한 인적자원관리

Batt(2000)는 콜센터의 인사관리가 대량생산시스템과 고성능작업시스템(High Involvement System)을 동시에 가질 수 있다고 주장하였다. 대량생산시스템은 정해진 규칙대로 루틴한 일을 통해 작업이 이루어지는 것이고, 이와 달리 고성능작업시스템은 상담사의 역량향상과 안정성을 바탕으로 고객에게 맞춤형 서비스를 제공하는 것을 의미한다.

콜센터의 업무가 모두 단순반복적인 상담만 있는 것은 아니며 최근 단순한 안내의 경우 미리 녹음되어 있는 장치를 이용하며 상담사는 좀 더 복잡하고 전문적인 업무를 담당하는 방향으로 변화하고 있다(Batt, 2000). 이러한 이유로 일부의 연구는 콜센터 내 직무 사다리가 형성되고 있음을 보여준다(Moss, Salman, & Tilly, 2006; Benner & Mane, 2011).

콜센터가 직접 운영되는 형태인지, 아니면 외주인지에 따라서도 인적자원관리가 달라질 수 있다. 상대적으로 상담업무가 복잡하고 콜센터의 업무가 기업의 전체 목표 혹은 다른 업무와 밀접하게 연결되어 있는 경우 직접 운영하는 경우가 많으며 기업의 전반적인 조직 목표와 일치시키기 위해 정규직 고용형태를 선호할 수 있기 때문이다(Jaarsveld et al., 2009; Shire et al., 2009).

바. 우리나라 콜센터의 운영 현황 및 정책 제언

외국과 달리 우리나라의 콜센터는 전반적으로 저비용-고감시의 인적자원관리 제도를 통해 비용-품질 딜레마를 해결하고 있다고 지적한다(이병훈 외, 2006). 구체적으로 우리나라

의 기업은 콜센터 업무를 아웃소싱하거나 대다수의 상담원을 비정규직으로 채용함으로써 노동비용을 줄이고 있다(이병훈, 2006). 이러한 이유에서 다수의 연구는 콜센터가 비정규직을 광범위하게 남용하고 있다고 지적한다.

한국비정규노동센터의 2008년 연구결과를 요약하면, 한국 콜센터 노동력의 구성은 여성의 비중이 매우 높으며(89.2%) 비정규직의 비율도 압도적으로 높다고 지적한다(73.2%). 또한 아웃바운드 콜센터에서 비정규직의 비율이 57%로 인바운드의 비정규직 비율(10.2%)보다 높게 나타났다. 짧은 근속과 잦은 이직도 콜센터의 특징으로 지적할 수 있다.

한국비정규노동센터(2008) 연구는 정책대안으로 양질의 고객서비스 제공을 기초로 상담사의 지식 및 숙련 증대를 중요하게 다루어야 하며 의사결정과정에서의 노동자 참여를 보장하고 충분한 상담원의 배치와 정원 확보 노력하며 ILO 핵심근로조건을 콜센터 노동자에게 적용하여 건강과 안전에 관한 기준 마련해야 한다고 주장한다. 또한 대응메뉴얼 구축과 의사소통 창구마련, 고충처리 상담원 고정배치 의무화, 휴식 및 휴게시설 마련과 감정 노동에 대한 보호와 정부의 민원처리 절차의 개선과 근로감독 강화 관련 법률 정비를 제안한다.

정흥준 외(2016, 2019)의 연구는 서울시 다산콜센터의 정규직 전환 과정을 분석하였는데 사례연구 결과, 서울시 직접고용의 원인은 노동조합의 적극적 노력, 공공 콜센터의 정당성, 서울시의 우호적 정책 등으로 나타났다. 다산콜센터는 민간위탁에서 직접고용으로 전환된 이후 상담 품질 향상, 안정적 노사관계 형성 등 긍정적인 측면과 조직적 측면에서 모두 성과가 있음을 보여주었다. 이는 콜센터 재공영화의 대표적인 사례였다. 공공서비스의 민영화의 주화로 인한 부작용이 적지 않은 가운데 최근 외주와 되었던 업무가 다시 공공으로 환원되는 역외주화(Reverse Contracting)가 늘고 있다. 공공기관들이 서비스를 직접 제공하는 방식으로 바뀌는 것인데 Martin(1999)은 민간위탁은 생산비용의 감소, 서비스 질 향상, 정부에서 제공하지 못하는 서비스 제공 등의 효과가 있을 수 있다고 주장한다.

Warner & Hefetz(2012)는 2002년과 2007년 두 차례 실시한 설문조사를 통해 재공영화된 업무의 결정요인을 살펴본 결과, 복수항목 응답 중 가장 많이 응답된 것은 외주화 이후 서비스 질의 저하(61%)로 나타났다. 다음은 아웃소싱으로 인한 비용 증가(52%)였으며 재공영화를 요구하는 시민, 사회단체들의 정치적 압력(22%)과 같은 요인도 존재한다고 설명하였다.

3. 연구내용

가. 콜센터 산업 현황 및 법제도 실태 파악

콜센터 산업 현황을 파악하기 위해 기존 자료를 활용하여 업체 수, 종사자 수 등을 파악하도록 한다. 동시에 콜센터의 운영형태와 고용구조 등을 파악해 보도록 한다. 콜센터는 아웃소싱과 민간위탁 등 외주용역 방식이 상당한데 그 규모가 어느 정도인지 살펴보도록 한다. 콜센터는 민간부문만이 공공기관에서도 활발하게 활용되고 있으므로 공공기관 콜센터의 운영현황도 살펴보도록 한다. 특히, 공공기관의 경우 비정규직 정규직화 정책에 의해 일부 콜센터의 직접운영, 자회사 운영 등으로의 변화가 있었으므로 이에 대해서도 살펴보도록 한다.

콜센터 관련 법제도 현황을 살펴보도록 한다. 콜센터 관련 법제도 가운데 고객응대근로자 보호에 관한 산업안전보건법 상의 내용과 산업안전예방을 위한 보호조치, 사업주의 의무 등을 살펴본다. 한편, 법률이 아니더라도 콜센터 노동자의 인권 및 노동권 보호를 위한 지침이나 제도 등을 종합적으로 살펴보도록 한다. 특히, 최근 지방자치단체의 노동관련 조례가 늘어나고 있으므로 관련 조례가 어디에, 어떤 내용으로 존재하는지를 살펴본다.

나. 콜센터의 노동환경 분석과 운영유형별 특징 파악

첫째, 본 연구는 콜센터 상담노동자의 전반적인 노동환경을 조사, 분석한다. 조사내용은 콜센터의 업무가 어떻게 이루어지고 있는지, 예를 들어 일일 통화 건수, 근무시간, 휴게시간 등을 살펴본다. 또한 전자감시가 어느 정도 이루어지고 있으며 그 영향을 무엇인지를 살펴보도록 한다. 특히, 콜센터 상담노동자의 대표적인 고충 중 하나인 감정노동의 수준과 이에 대한 보호 등이 어떻게 작동하고 있는지를 조사해 보도록한다. 이를 통해 콜센터 상담노동자의 직무스트레스, 우울 등 전반적인 건강상태를 진단해 본다.

둘째, 본 연구는 콜센터 노동자의 이해대변을 살펴본다. 콜센터 노동자들은 다양한 고충이 존재할 것으로 예상되는 바, 이해대변 방식을 살펴보도록 한다. 특히 노동조합에 대한 필요성을 얼마나 인지하고 있으며 노동조합은 콜센터 상담 노동자를 위해 어떤을 하고 있는지를 조사, 분석한다.

셋째, 본 연구는 콜센터 운영 유형별 특징을 살펴보도록 한다. 콜센터는 부문별로 공공과

민간으로 구분되며 운영 방식에 따라 직접운영, 간접운영 등으로 나누어 살펴볼 수 있으므로 각각에 있어 노동과정의 어떻게, 얼마나 다른 지를 살펴보고 직접운영의 필요성 등에 대한 의견 등을 살펴보도록 한다.

다. 콜센터 노동 국제기준 파악 및 해외사례 조사

콜센터 노동 및 상담노동자의 보호관련 ILO, EU 등의 국제기준이 있는지를 살펴보도록 한다. EU의 경우 콜센터 가이드라인을 가지고 있는데 주로 최저 노동조건, 품질위주의 상담, 상담노동자의 숙련 등 교육훈련 강조, 노동자의 의사결정 참여, 상담노동자의 일-가정 양립 고려, 노동자의 노동기본권 존중 등을 포함하고 있는 데 이러한 국제기준이 어떻게 변화, 발전하고 있는지를 살펴보도록 한다.

다음으로 산별노동조합이 발달해 있는 독일과 영국 등이 콜센터 노동과 관련하여 어떤 제도를 운영하고 있는 지를 조사하여 한국에의 시사점을 도출하도록 한다. 독일과 영국을 주요 사례 국가로 선택한 이유는 독일의 경우 콜센터 노동자가 10만 명에 이를 정도로 많으며 노동조건 개선을 위해 다양한 시도를 하고 있는 것으로 알려져 있기 때문이다. 특히, 산별협약 등을 구체적으로 살펴볼 필요가 있다. 영국사례의 경우 노동조합 차원으로 콜센터 노동에 대한 보호를 강조하고 있으며 최근 공공성을 강조하는 방향으로 정책이 이루어지고 있기 때문이다.

라. 콜센터 상담노동자 보호를 위한 정책 및 제도개선 방안

본 연구는 다양한 조사를 통해 콜센터 상담노동자의 보호방안을 마련하도록 한다. 최근의 연구결과에 따르면, 건강보험공단 노동자의 85%가 우울증 증상이 있을 정도로 콜센터의 노동환경은 제도개선이 필요한 상황이다. 따라서 기존 콜센터 상담노동자관련 보호 현황을 진단하고 국제기준 및 해외사례를 참조하여 인권, 건강권 및 노동권 보호를 위한 제도개선 방안을 제시하도록 한다. 정책제언 및 제도개선은 간접고용 운영 개선방안, 전자감시·감정노동 등 인권침해 개선 방안 등의 내용을 포함하도록 한다.

4. 연구 방법

본 연구는 연구 방법으로 문헌조사와 설문조사, 그리고 면접조사를 수행하였다. 문헌조사의 경우 기존 연구를 살펴보고 현황 등 기초 자료를 분석하는 것이었다.

설문조사는 2,000명을 대상으로 조사가 이루어졌으며 민간부문과 공공부문으로 나누어 진행하였다. 설문설계시 조합원과 비조합원, 공공과 민간, 직접고용과 간접고용 등이 골고루 설문응답에 반영될 수 있도록 표본을 설계하였다.

마지막 면접조사는 공공과 민간, 직접고용과 간접고용으로 나누어 면접조사를 실시하였으며 각각의 영역마다 복수의 기관을 선정하여 콜센터 상담 노동자, 위탁기관 매니저, 노동조합 등 이해대변 당사자들을 대상으로 반구조화된 질문지를 사용하여 통일성을 유지하였다.

〈표 1.1〉 사례연구 고용형태별 범주화

구분		서비스 부문	
		공공	민간
운영형태	직접운영	(예)고용노동부 콜센터	(예)국민카드 직접운영 콜센터
	간접(외주위탁)운영	(예)건강보험공단 콜센터	(예)저축은행 위탁 콜센터

제2장

콜센터 산업 및 고용 현황

제2장 콜센터 산업 및 고용 현황

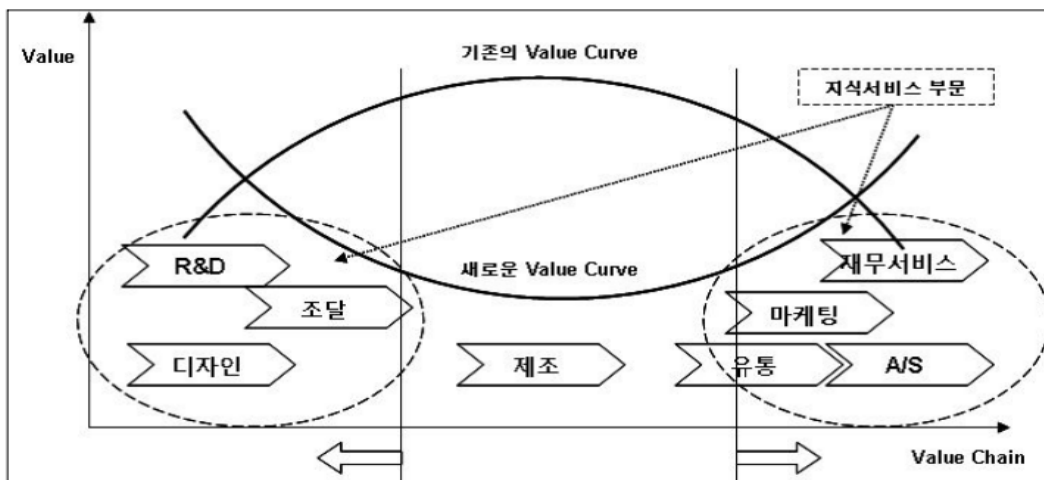
1. 콜센터 산업 현황

가. 개념 및 성장 과정

콜센터는 통상 “전화매체를 통해 고객 불만, 요청사항을 접수 처리, 상품과 서비스 홍보, 주문접수 등의 지식서비스를 제공하는 산업 활동”으로 설명된다. 콜센터는 다양한 개념으로 정의되고 있으며, 명칭 또한 고객(지원)센터, 고객상담실, 소비자 보호실, 텔레마케팅센터, 컨택센터, CRM(Customer Relations Management: 고객관리)센터 등 다양한 이름으로 혼용되어 사용되고 있다(정보통신산업진흥원, 2010).

산업의 고부가가치화와 맞물려서 제조업 중심에서 디자인, R&D, 마케팅, A/S 등 지식정보산업 중심으로 가치사슬이 변화하면서 콜센터 산업도 급속히 자기 영역을 구축해왔다.

[그림 2.2] 산업의 가치사슬 변화



※ 자료: 산업연구원(2007)

공공부문 역시 콜센터 시장에서 일정 비중을 차지하고 있다. 부가가치를 생산하는 산업적 의미는 아니지만, 공공행정기관의 대시민 서비스가 다양화·복잡화·세분화되면서 이에 대한 안내와 행정업무의 초기 단계를 담당하는 공공부문 콜센터는 공공서비스 전달 과정에

서 필수적인 기능이 되었다. 인바운드 중심의 공공부문 콜센터는 행정 행위의 일부를 담당하거나 공공기관에 위임된 시민의 개인정보를 다루는 등의 이유로 초기에는 대부분 직영으로 운영되었으나 공공부문 구조조정 과정을 거치면서 민간 도급 형태로 이전되기도 했다.

콜센터는 전통적인 전화 서비스로 시작해서, 컴퓨터를 활용한 디지털 다채널화 시기를 거쳐서 현재는 인터넷을 기반으로 하는 통합 콜센터 역할을 수행하고 있다. 기술의 변화를 토대로 서비스 측면에서도 초기의 단순안내 기능에서 고객관리 마케팅 기능, 주도적인 세일즈 기능으로 보다 능동적인 모델을 만들어가고 있다. 콜센터 서비스 내용도 인바운드 고객상담 중심에서 고객관리 아웃바운드를 구축하는 단계를 지나, 지금은 인바운드와 아웃바운드를 통합한 고객포탈서비스 기능을 수행하고 있다.

〈표 2.1〉 콜센터의 기술적 변화과정

단계	서비스	특징
1단계 (교환기 기반)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ARS에 의한 단순안내 ▶ 자동호분배시스템 기능 콜 분배 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 인바운드 고객상담 중심 ▶ 고비용, 저효율 ▶ 수동적, 단방향적 채널
2단계 (컴퓨터/전화 통합기반)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고객상담 대표번호 일원화 ▶ 고객의 소리접수, 처리 ▶ CRM 마케팅 실시 ▶ 후선 업무부서와의 연계 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 웹, 이메일, 폰 등 다채널화 ▶ CRM 아웃바운드 구축
3단계 (인터넷 프로토콜 기반)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 주도적인 세일즈 수행 ▶ 독립적 수익창출 비즈니스 모델 확보 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ IP기반 통합 콜센터 ▶ 고객포탈 실현

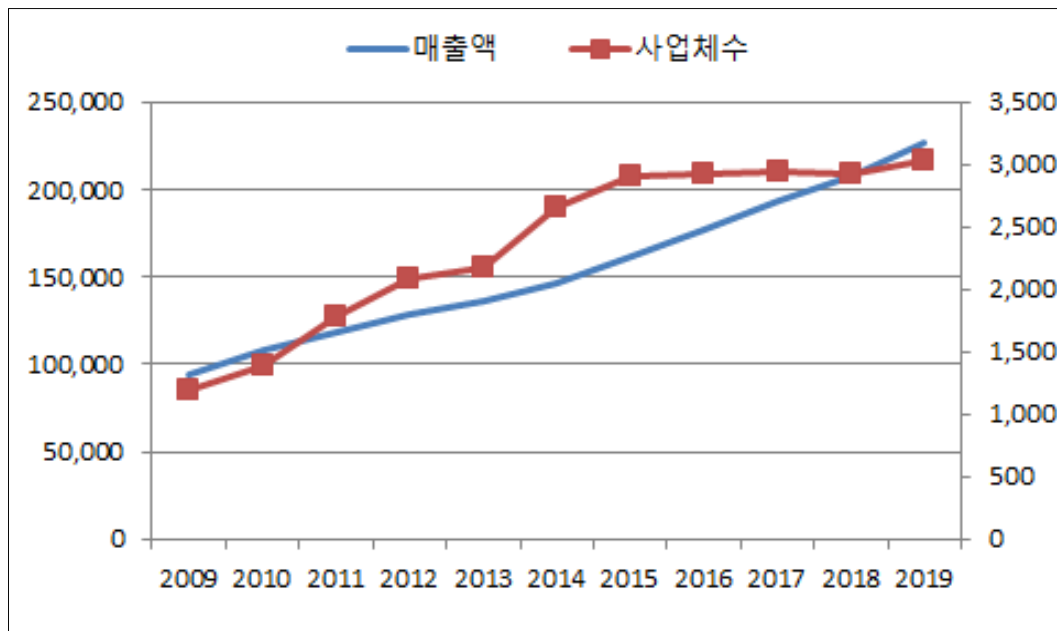
※ 자료: 한국전산원(2004). 한상록 외(2010)에서 수정해서 재인용

나. 산업 규모 및 운영 형태

콜센터 산업만을 구분해서 산업 규모 및 동향을 파악하기는 힘들다. 콜센터업무는 다양한 산업에 결합되어 사업 부문의 하나로 기능하고 있기 때문이다. 간접적으로 산업 동향을 파악하기 위해 정보서비스업(정보인프라서비스업, 정보 매개 및 제공서비스업)의 매출액과 사업체 수 추이를 살펴보면 아래 그림과 같다. 2019년 기준 정보서비스업 매출액은 22조 6천억 원으로 지난 10년간 2.4배 증가했다. 사업체 수는 2019년 기준 3,031개로 지난 10년간 2.6배 증가했다. 기술변화에 따른 산업 비중의 변화로 증가일로에 있다고 할 수 있다.

[그림 2.4] 정보서비스업 매출액 및 사업체 수 추이

(단위: 억 원, 개)

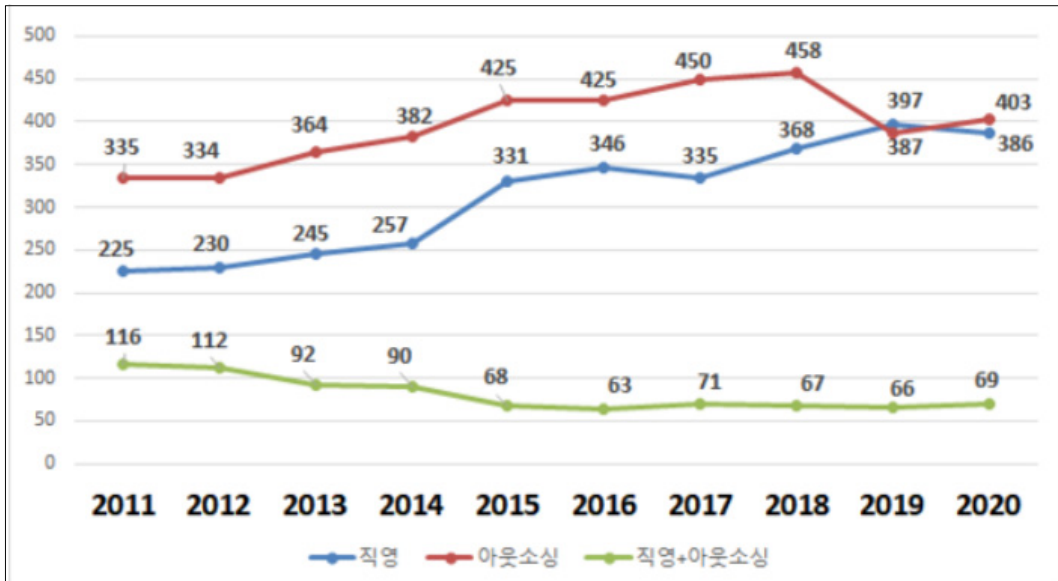


※ 자료 : 통계청(KOSIS). 과학기술정보통신부 「ICT 실태조사」

콜센터 기능을 사용하고 있는 기업을 기준으로 보면, 콜센터업무를 직접 사업부서에서 수행하는 직영방식이 있고, 콜센터 업무를 도급 형태로 아웃소싱해서 활용하는 경우로 나눌 수 있다. 컨택센터산업총람(2021)에서는 콜센터 사용업체를 중심으로 운영 형태를 살펴보고 있는데, 직영(자회사 포함)으로 운영하는 기업은 45%이다. 아웃소싱의 경우는 47%로, 지난해 45%에서 2% 상승한 추세를 보였다. 직영과 아웃소싱을 함께 운영하는 업체는 8%에 그쳤다.¹⁾

1) 프라임경제, '컨택센터, 언택트 시대 발맞춰 성장세 뚜렷', 2021.01.28.

[그림 2.5] 콜센터 사용업체 운영형태

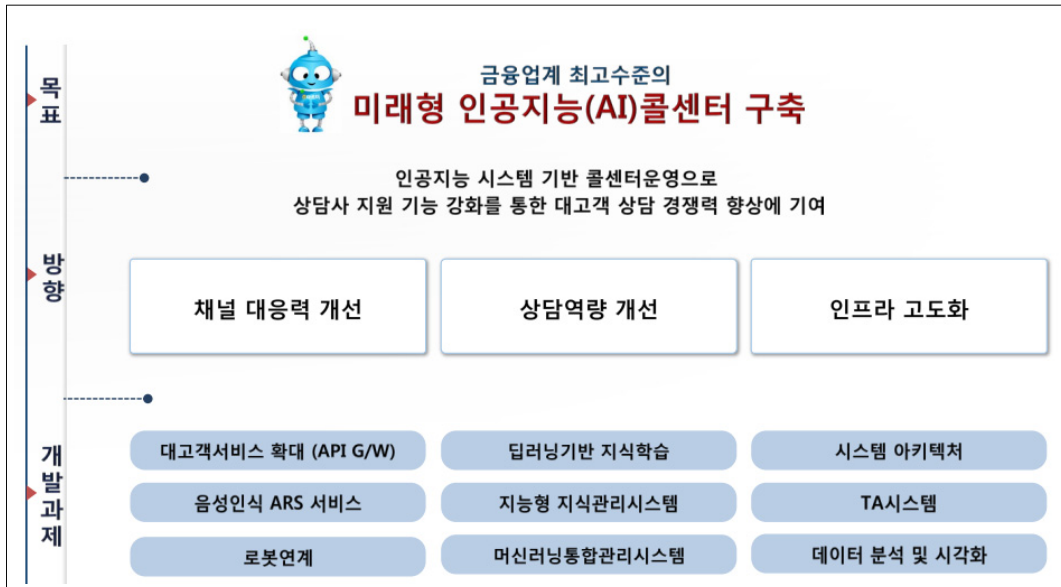


※ 자료: 프라임경제 기업부설연구소, '컨택센터산업총람'(2021)

다. 산업 전망

정보 기술의 발달과 소비문화의 변화로 인해 콜센터 산업환경도 많이 바뀌고 있다. 음성인식 기술이 발달하고, 인공지능의 학습능력이 커지면서 콜센터 상담원의 업무를 지원하는 역할을 넘어서서 간단한 상담은 인공지능 챗봇이 대신하는 단계까지 와있다. 인공지능 기술의 발달은 초기에는 문자 상담을 통해 간단한 상담 수요를 소화하고, 상담원이 실시간 참조할 수 있는 상담자료를 지원하는 역할을 수행하는 단계를 거쳐서, 이제는 간단한 음성상담은 AI 챗봇이 담당하고, 복잡한 상담은 상담원에게 연결해주는 기능을 담당한다. 이러한 과정을 통해 상담 효율성을 높이고, 고객의 다양한 상담 수요에 대응할 수 있는 체계를 갖추게 된다.

[그림 2.7] NH농협은행 콜센터 AI시스템 고도화 전략



※ 자료: 한국고객센터산업연구소, '2019년 고객센터 기술경영 컨퍼런스' 발표자료

상담 인력이 1만2천 명에 달하는 국내 최대의 콜센터 대행업체인 유베이스는 카카오톡과의 제휴를 통해 '디지털 컨택센터'를 구축하는 사업을 추진 중이라고 한다. 전화 상담 업무를 카카오톡으로 대체하는 것에서 시작해 고객 문의가 들어오면 초반부는 AI 챗봇이 담당하다가 특정 단계에서부터는 상담원이 넘겨받는 방법 등 여러 조합이 가능하다. 디지털 컨택센터가 구축되면 상담원들이 모바일을 통해 시간·장소의 제약 없이 원격·재택근무의 형태로 상담 업무를 할 수 있게 된다.2)

이와 같은 변화는 산업 매출 규모를 증가시키는 효과와 함께 상담원 일자리에도 영향을 미치게 될 수밖에 없다. 상담원 일자리 총량이 어떻게 될 것인가에 대해서는 의견이 나뉘고 있다. 사람과 AI는 서로 다른 영역에서 일하기 때문에 AI를 단순히 인력 대체가 아닌 고객과 만나는 접촉 채널이 확대되는 것으로 보는 입장이 한쪽에 있다. 반면, 기존 상담 업무의 대부분은 AI가 처리하게 될 것이므로 복잡한 상담에 대응하는 상담원 일부를 제외하면 대부분의 일자리는 축소될 것이라는 전망도 있다.3)

2) 동아사이언스, '국내 최대 콜센터 업체에 'AI 챗봇 상담원' 도입된다', 2020.07.24.

3) 뉴스핌, '인공지능(AI)의 미래, 콜센터의 미래', 2017.10.19.

2. 콜센터 고용 현황

콜센터 상담 업무는 표준산업분류 상으로는 ‘사업지원서비스업’에 속하며, 산업 세세분류로는 ‘콜센터 및 텔레마케팅 서비스업’(코드 75991)으로 분류된다.

〈표 2.2〉 한국표준산업분류(10차)

대분류(21개)		중분류(77개)		소분류(232개)		세분류(495개)		세세분류(1,196개)	
N	사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업(74~76)	75	사업 지원 서비스업	759	기타 사업 지원 서비스업	7591	사무 지원 서비스업	75911	문서 작성업
								75912	복사업
								75919	기타 사무 지원 서비스업
						7599	그 외 기타 사업 지원 서비스업	75991	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업

표준직업분류로는 ‘고객상담 및 기타 사무원’의 ‘전화상담원’(세세분류코드 39912), ‘통신 관련 판매직’의 ‘텔레마케터’(세분류코드 5313)로 분류된다.

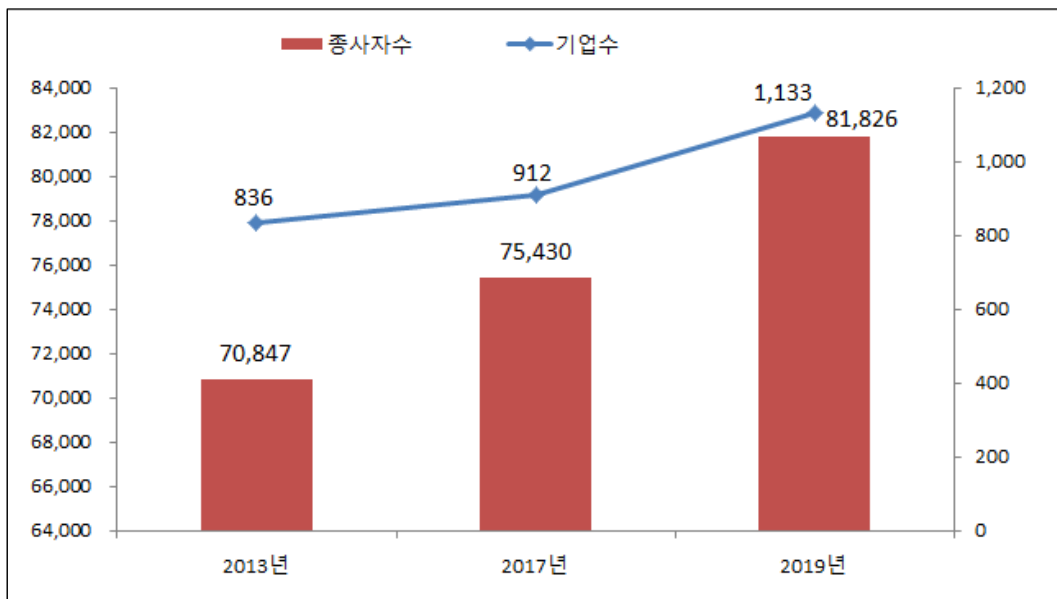
〈표 2.3〉 한국표준직업분류(7차)

대분류(10개)		중분류(52개)		소분류(156개)		세분류(450개)		세세분류(1,231개)	
3	사무종사자	39	상담 안내 통계 및 기타 사무직	399	고객상담 및 기타 사무원	3991	고객상담 및 모니터요원	39911	의료서비스상담 종사원
								39912	전화상담원
								39913	방문고객상담원
								39914	모니터요원
								39915	중개사무원
								39919	그 외 고객상담사무원
5	판매 종사자	53	통신 및 방문·노점 판매 관련직	531	통신 관련 판매직	5311	단말기 및 통신 서비스 판매원	53110	단말기 및 통신 서비스 판매원
								5312	온라인 쇼핑 판매원
								5313	텔레마케터

가. 통계청 서비스업 조사

통계청의 서비스업 조사 자료를 활용하여 산업 세세분류인 ‘콜센터 및 텔레마케팅 서비스업’을 파악하면 다음과 같다. 2019년 콜센터 수는 1,133개, 종사자 수는 81,826명이다. 이러한 규모는 매년 증가하고 있다. 콜센터 수는 2013년 836개 대비 35.5% 증가했고, 종사자 수는 2013년 70,847명 대비 15.5% 증가했다.

[그림 2.9] 콜센터 기업수 및 종사자 수



※ 자료: 통계청, 서비스업조사 각년도

통계청 서비스업 조사는 산업 세세분류 상 ‘콜센터 및 텔레마케팅 서비스업’으로 분류된 콜센터 기업을 대상으로 이뤄진 것으로 콜센터업무를 직영으로 운영하는 경우는 조사대상에서 제외되어 있다. 정보통신산업진흥원이 2009년에 조사한 결과에 따르면 콜센터 종사자 수는 17만 6,075명으로 추정되었다. (한상록 외, 2010) 이러한 규모 추정은 콜센터 수요 및 공급기업의 전체 모집단으로 3,293개 기업 및 기관을 선정하여 통계적인 기법을 활용한 결과이다. 통계청 서비스업 조사와 2배가량 차이가 나는데, 통계청 서비스업 조사는 전 산업 사업체를 모집단으로 해서 단순 표본조사를 실시한 것이고, 정보통신산업진흥원 조사는 콜센터에 특화해서 수요기업 2,529개와 공급기업 764개 등 3,293개 기업을 모집단으로 해서

조사한 결과를 통계적 방법⁴⁾을 활용해서 추정한 것이다. 콜센터에 특화해서 조사한 정보통신산업진흥원의 추정 결과가 현실에 더 부합되는 수치로 판단된다.

정보통신산업진흥원(2010) 조사 이후에는 콜센터에 특화된 공식적인 조사는 없었고, 당시 조사도 이미 10년이 지났기 때문에 현재의 종사자 규모를 파악하기는 힘들지만 산업 규모가 커지면서 종사자 규모도 더 증가했을 것으로 추정된다. 한국컨택센터산업협회는 콜센터 종사자를 40만 명으로 추산하고 이 가운데 60~70%가 수도권에 있다고 가정해 적어도 서울을 비롯해 경기도권에 콜센터 상담사 규모는 24만 명 이상이라고 전망하고 있다.⁵⁾

통계청 서비스업 조사 자료를 토대로 종사자 규모별로 기업 수를 파악해보면 다음과 같다. 2019년 기준 30인 미만 규모의 콜센터 기업은 전체 1,133개 중 664개(58.6%)이고, 30인~100인 미만 기업은 305개(27.0%)이다. 대부분이 소규모로 운영되고 있음을 알 수 있다. 기업 규모의 변화를 살펴보면, 2013년 대비 2019년에 30인 미만 기업은 1.5%p 감소했고, 30~100인 미만 기업은 6.1%p 증가했다. 100~500인 미만 기업은 16.5%에서 12.3%로 4.2%p 감소했고, 500인 이상 기업은 0.3%p 감소했다. 결과적으로 보면 30인 미만 영세기업과 100인 이상 중대 규모 기업은 비중이 감소했고, 30~100인 미만 기업의 비중이 커졌다는 점에서 콜센터 기업들이 영세성은 벗어나고 있지만 100인 이상 규모의 기업도 더 늘지는 않았음을 알 수 있다.

〈표 2.4〉 종사자 규모별 기업수

(단위: 개, %)

구분	2013년		2017년		2019년	
	기업수	비율	기업수	비율	기업수	비율
30인 미만	502	60.1	541	59.3	664	58.6
30~100인 미만	175	20.9	194	21.3	305	27.0
100~500인 미만	138	16.5	153	16.8	139	12.3
500인 이상	21	2.5	24	2.6	25	2.2
전체	836	100.0	912	100.0	1133	100.0

※ 자료: 통계청, 서비스업조사 각년도

4) “ICT 투자규모 산출방법연구”, 2006, 한국전자상거래 진흥원

5) 프라임경제, ‘콜센터 규모 제각각…왜?’ 2021.07.29.

나. 컨택센터산업총람

인터넷매체인 '프라임경제'의 기업부설연구소가 매년 펴내는 「컨택센터산업총람」을 활용하여 콜센터 기업 현황을 살펴본다.

프라임경제 기업부설연구소에서는 2020년 10월부터 12월까지 3개월 동안 컨택센터 조사한 결과 '2021 컨택센터 산업총람'을 발간했다. 2011년을 시작으로 10년 동안 꾸준히 컨택센터 업계 현황을 조사해 기존자료에 최신자료를 더해 분석했다. 구체적으로 △운영 △파견 △구축 △사용으로 총 4분야로 나눠 분석한 결과 컨택센터 시장규모는 11조 598억 원, 23만4604명이 종사하는 것으로 예상된다. 컨택센터 종사자 수는 사용기업 현황을 중심으로 운영 형태 비율을 먼저 확인한 결과 직영은 41%, 아웃소싱은 59%로 나타났다. 이 중에서 직영+아웃소싱은 아웃소싱으로 포함했다. 프라임경제 기업부설연구소에서는 대략 1000여 개 기업을 조사했다. 신뢰도가 높은 운영기업(아웃소싱) 현황조사를 기준으로 직영과 아웃소싱 비율을 추산해 △직영 8만9566명, △운영(아웃소싱) 13만4080명, △파견 1만958명을 모두 더한 결과 컨택센터 종사자수는 23만4604명으로 나타났다. 컨택센터 종사자 수는 사용기업 현황을 중심으로 운영형태 비율을 먼저 확인한 결과 직영은 41%, 아웃소싱은 59%로 나타났다.

콜센터 기능을 직영 또는 외주로 활용하고 있는 기업(사용기업)을 기준으로 보면, 2020년 콜센터 종사자 규모는 30인 미만이 62.3%로 가장 큰 비중을 차지하고 있다. 그다음 큰 비중을 차지하고 있는 30~100인 미만은 20.6%이다. 이러한 비중은 통계청 서비스업 조사와 유사한 결과이다. 소재 지역을 보면 서울이 66.9%로 가장 비중이 크다. 기업 본사가 주로 서울에 집중되어 있기 때문으로 보인다.

콜센터 기능을 활용하는 유형을 분류해보면, 직영이 44.2%, 외주가 47.5%로 비슷한 비중을 보인다. 직영과 외주를 혼합해서 운영하는 비중은 8.3%이다. 2016년과 2020년을 비교하면, 직영 비율은 53.0%에서 44.2%로 8.8%p 감소했고, 외주는 40.0%에서 47.5%로 7.5%p 증가했다. 점차 직영에서 외주로 운영 방식이 바뀌고 있음을 알 수 있다.

〈표 2.5〉 콜센터 사용기업 현황

(단위: 개, %)

구분		2016년		2020년	
		빈도	비율	빈도	비율
고용규모	30인 미만	500	61.0	453	62.3
	30~99인	153	19.0	150	20.6
	100~499인	111	14.0	86	11.8
	500인 이상	47	6.0	38	5.2
	전체	811	100.0	727	100.0
소재지역	서울	581	68.0	611	66.9
	경기	101	12.0	108	11.8
	인천	21	3.0	21	2.3
	대전	22	3.0	24	2.6
	부산	21	3.0	24	2.6
	여타 시도	101	11.0	125	13.7
	전체	847	100.0	913	100.0
콜센터 유형	직영	444	53.0	348	44.2
	외주	337	40.0	374	47.5
	혼합	61	7.0	65	8.3
	전체	840	100.0	787	100.0

※ 자료: 프라임경제 컨택센터산업총람. 각년도

콜센터 기능을 위탁받아 운영하는 도급업체를 살펴보면, 종사자 규모는 2020년 기준 500인 이상이 82.0%로 대부분의 비중을 차지하고 있다. 사용업체 기준으로는 종사자 규모가 30인 미만이 62.3%로 과반수를 차지했는데, 도급업체는 500인 이상이 대부분이라는 것은 하나의 도급업체가 여러 사용업체의 콜센터 업무를 위탁받아서 운영하고 있다는 것을 의미한다. 2016년 대비 2020년을 살펴보면, 종사자 수가 500인 이상인 도급업체의 비중이 79.0%에서 82.0%로 3%p 증가했다. 도급업체의 대형화 추세를 확인할 수 있다.

도급업체의 소재 지역을 보면 서울이 88.8%로 대부분을 차지하고 있다. 콜센터 기능을 사용하는 기업이 대부분 서울에 있는 점과 연관된 것으로 보이는데, 콜센터 기능을 외주형태로 운영하더라도 콜센터 업무공간이 사용기업(원청) 내부에 있는 경우가 많다는 점이 반영된 결과라고 할 수 있다.

콜센터 도급업체가 설립된 연도를 보면, 2000년~2004년 사이가 33.7%로 가장 많고, 그다음인 1995년~1999년이 22.5%이다. 90년대 후반부터 2000년대 전반에 콜센터 기능

이 많이 외주화되었음을 알 수 있다. 자본금과 매출액을 보면 도급업체의 대형화 추세를 확인할 수 있다. 2016년 대비 2020년을 살펴보면, 자본액은 10억 원 미만이 9.6%p 감소했고, 40억 원 이상이 7.0%p 증가했다. 매출액도 500억 원 미만은 8.2%p 감소했고, 1천억 원 이상이 9.6%p 증가했다.

〈표 2.6〉 클센터 위탁운영 도급(업체) 현황

(단위: 개, %)

구분		2016년		2020년	
		빈도	비율	빈도	비율
고용규모	30인 미만	2	2.0	3	3.4
	30~99인	2	2.0	0	0.0
	100~499인	19	17.0	13	14.6
	500인 이상	89	79.0	73	82.0
	전체	112	100.0	89	100.0
소재지역	서울	101	90.0	79	88.8
	대전	5	4.0	3	3.4
	여타 시도	6	6.0	7	7.9
	전체	112	100.0	89	100.0
설립연도	1995년 이전	19	17.0	13	14.6
	1995~99년	28	25.0	20	22.5
	2000~04년	35	31.0	30	33.7
	2005~09년	24	21.0	13	14.6
	2010~15년	6	5.0	10	11.2
	2016~19년	-	-	3	3.4
	전체	11	100.0	89	100.0
자본금	10억원 미만	65	59.0	43	49.4
	10억 ~19억원	18	16.0	18	20.7
	20억~29억원	4	4.0	4	4.6
	30억~40억원	5	5.0	2	2.3
	40억원 이상	18	16.0	20	23.0
	전체	110	100.0	87	100.0
매출액	500억원 미만	57	63.0	46	54.8
	500억원 ~ 999억원	20	22.0	19	22.6
	1,000억원 이상	13	13.0	19	22.6
	전체	90	100.0	84	100.0

※ 자료: 프라이مج제 컨택센터산업총람. 각년도

3. 콜센터 노동조건

콜센터 노동자들의 노동조건을 파악하기 위해 통계청 지역별고용조사 자료를 활용한다. 산업 및 직업이 소분류까지 공개되는 통계데이터인 지역별고용조사(2020년 하반기)를 활용하여 표준직업분류(소분류) ‘고객상담 및 기타 사무원’(직업코드 : 399)과 ‘통신 관련 판매직’(직업코드 : 531)에 대해 분석한다. ‘고객상담 및 기타 사무원’(직업코드 : 399)에는 이번 연구의 대상인 ‘전화상담원’(39912) 외에도 ‘의료서비스상담원’, ‘방문고객상담원’, ‘모니터 요원’, ‘중개사무원’, ‘출판 및 자료편집 사무원’, ‘속기사’, ‘행정사’, ‘취업알선원’ 등이 포함되어 있지만 직업소분류까지만 자료가 공개되는 사정으로 인해 포함해서 분석한다. 마찬가지로 ‘통신 관련 판매직’(소분류)에도 ‘텔레마케터’(53130) 외에 ‘단말기 및 통신 서비스 판매원’, ‘온라인 쇼핑 판매원’이 포함되지만, 함께 분석한다. 인바운드 중심의 공공부문 콜센터 상담원은 주로 ‘고객상담 및 기타 사무원’(399)으로 분류되었을 것으로 보이고, 아웃바운드 중심의 민간부문 콜센터 상담원은 주로 ‘통신 관련 판매직’(531)으로 분류되었을 것으로 추정된다.

‘고객상담 및 기타 사무원’(이하 고객상담원)과 ‘통신 관련 판매직’(이하 통신판매직) 중 ‘자영업자’와 ‘무급가족종사자’를 제외하고, 임금노동자(상용, 임시, 일용) 362,350명에 대해 분석한다.

가. 인적 특성

지역별고용조사에 따른 콜센터 노동자는 여성이 72.9%, 남성이 27.1%로 여성이 대부분이다. 학력은 전문대졸 이상이 58.1%이고, 고졸이 40.2%이다. 본인이 가구주인 경우는 39.8%로 절반이 조금 안 된다. 남성은 63.7%가 가구주인 데 비해, 여성은 30.9%가 가구주이다. 혼인 상태는 유배우자가 48.7%로 가장 많다. 연령대는 20대 이하가 가장 많은 27.9%이고, 그다음으로 30대 이하가 27.5%이다. 평균연령은 남성이 37.2세, 여성이 38.9세이다.

〈표 2.7〉 인적 특성

(단위: 명, %)

구분		고객상담원		통신판매직		계	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
성별	남자	53012	22.2%	45219	36.6%	98,231	27.1%
	여자	185807	77.8%	78312	63.4%	264,119	72.9%
학력	중졸이하	3949	1.7%	2150	1.7%	6,099	1.7%
	고졸	89106	37.3%	56618	45.8%	145,724	40.2%
	전문대졸 이상	145764	61.0%	64762	52.4%	210,526	58.1%
가구주 구분	가구주	91609	38.4%	52597	42.6%	144,206	39.8%
	가구주 외	147211	61.6%	70934	57.4%	218,145	60.2%
혼인 상태	미혼	99,047	41.5%	62,348	50.5%	161,395	44.5%
	유배우	123,258	51.6%	53,305	43.2%	176,563	48.7%
	사별	1,787	.7%	1,841	1.5%	3,628	1.0%
	이혼	14,728	6.2%	6,036	4.9%	20,764	5.7%
연령대	20대 이하	60,430	25.3%	40,651	32.9%	101,081	27.9%
	30대	63,712	26.7%	35,985	29.1%	99,697	27.5%
	40대	66,298	27.8%	29,138	23.6%	95,436	26.3%
	50대 이상	48,379	20.3%	17,756	14.4%	66,135	18.3%
전체		238,819	100.0%	123,530	100.0%	362,349	100.0%

※ 자료: 통계청, 지역별고용조사(2020년 하반기)

나. 고용 형태

종사상 지위는 상용직이 75.7%, 임시직이 22.8%, 일용직은 1.4%이다. 성별로 구분해보면, 남성은 상용직 75.0%, 여성은 상용직이 76.1%로 비슷한 수준이다.

〈표 2.8〉 종사상 지위

(단위: 명, %)

구분	고객상담원		통신판매직		계	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
상용직	179,649	75.2%	95,118	77.0%	274,767	75.8%
임시직	55,541	23.3%	26,981	21.8%	82,522	22.8%
일용직	3,630	1.5%	1,431	1.2%	5,061	1.4%
전체	238,820	100.0%	123,530	100.0%	362,350	100.0%

※ 자료: 통계청, 지역별고용조사(2020년 하반기)

〈표 2.9〉 성별 종사상 지위

(단위: 명, %)

구분		남자	여자	계
상용근로자	빈도	73,656	201,112	274,768
	비율	75.0%	76.1%	75.8%
임시근로자	빈도	22,782	59,740	82,522
	비율	23.2%	22.6%	22.8%
일용근로자	빈도	1,794	3,267	5,061
	비율	1.8%	1.2%	1.4%
전체	빈도	98,232	264,119	362,351
	비율	100.0%	100.0%	100.0%

※ 자료: 통계청, 지역별고용조사(2020년 하반기)

다. 임금, 노동시간

노동자들의 월 평균임금(세금공제 전 월평균 총수령액 기준. 각종 상여금 및 현물 등 포함)은 217만 원이다. 전 산업 월평균 임금이 267만 원임을 감안하면 전 산업 대비 81.2% 수준으로 콜센터 노동자들이 저임금 직종임을 알 수 있다.

임금을 성별로 구분해보면, 남성이 248만 원, 여성이 205만 원으로, 여성이 남성에 비해 82.9% 수준이다. 남성은 전 산업 남성 평균임금 대비 77.9%, 여성은 전 산업 여성 평균임금 대비 101.2% 수준이다.

2020년 법정 최저임금 월 1,795,310원(주 40시간 기준)과 비교하면, 조사대상자 전체는 121%, 남성은 138%, 여성은 115% 수준이다. 고용형태별로는 상용직이 239만 원, 임시직이 151만 원, 일용직이 113만 원이다.

〈표 2.10〉 임금

(단위: 만 원)

구분		고객상담원	통신판매직	전체
성별	남자	245	251	248
	여자	205	207	205
종사상 지위	상용직	240	237	239
	임시직	137	180	151
	일용직	113	114	113
전체		214	223	217

※ 자료: 통계청, 지역별고용조사(2020년 하반기)

주휴일을 감안해서 시급을 구한 후 2020년 최저임금 시급(8,530원)보다 낮은 임금을 받고 있는 경우를 분류해보면, 콜센터 노동자 23.6%는 최저임금 미만의 임금을 받고 있는 것으로 나타났다. 남성은 23.4%가 최저임금 미만자이고, 여성은 23.6%가 최저임금 미만자이다.

〈표 2.11〉 최저임금 미만자

(단위: 명, %)

구분		고객상담원		통신판매직		전체	
		최임 미만	최임 이상	최임 미만	최임 이상	최임 미만	최임 이상
남자	빈도	11,819	41,047	11,097	33,936	22,916	74,983
	비율	22.4%	77.6%	24.6%	75.4%	23.4%	76.6%
여자	빈도	40,431	141,083	20,709	56,476	61,140	197,559
	비율	22.3%	77.7%	26.8%	73.2%	23.6%	76.4%
전체	빈도	52,250	182,130	31,806	90,412	84,056	272,542
	비율	22.3%	77.7%	26.0%	74.0%	23.6%	76.4%

※ 자료: 통계청, 지역별고용조사(2020년 하반기) 필자 계산

노동시간은 전체 38.7시간이고, 남성이 41.0시간, 여성이 37.8시간이다. 고용형태별로는 상용직이 40.5시간으로 가장 길다. 전체 노동자의 1주 평균 노동시간이 39.7시간(남성 41.9시간, 여성 36.7시간)임을 감안하면 콜센터 노동자의 노동시간은 남성의 경우 0.9시간 짧고, 여성은 1.1시간 더 길다.

〈표 2.12〉 1주 노동시간

(단위: 시간)

구분		고객상담원	통신판매직	전체
성별	남자	39.1	43.3	41.0
	여자	37.2	39.2	37.8
고용형태	상용근로자	39.8	41.6	40.5
	임시근로자	31.3	38.3	33.6
	일용근로자	26.9	24.9	26.3
전체		37.6	40.7	38.7

※ 자료: 통계청, 지역별고용조사(2020년 하반기)

4. 콜센터 근무환경

산업안전보건연구원이 3년 주기로 조사하는 근로환경조사(Korean Working Conditions Survey)⁶⁾ 자료를 활용하여 콜센터 상담원의 근무환경을 분석한다. 근로환경조사는 직업세분류까지 자료가 제공되고 있고, 분석대상 직업은 세분류상 '고객상담 및 모니터 요원'(직업코드 3991, 이하 '고객상담원')과 '텔레마케터'(직업코드 5303)이다. 제5차 근로환경조사에 따르면 전체 취업자는 26,844,999명이고, 임금노동자 중 고객상담원은 112,838명, 텔레마케터는 38,027명이다. 이 절에서는 고객상담원과 텔레마케터의 업무 특성 및 안전보건 문제를 보여줄 수 있는 문항에 대해 '전체 직업'과 대비해서 살펴본다.

가. 업무 특성

콜센터 상담원 업무는 '고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람들을 직접 상대'하는 업무이다. 고객상담원은 '근무시간 내내'(37.9%) 또는 '거의 모든 근무시간'(29.4%)에 고객 등을 직접 상대하고 있다. 텔레마케터는 '근무시간 내내'(66.9%) 또는 '거의 모든 근무시간'(13.1%)에 고객 등을 직접 상대하고 있다.

'화가 난 고객이나 환자, 학생을 다룸'의 경우는 고객상담원은 '근무 시간 1/4'(30.9%), '근무 시간 절반'(7.7%), '근무 시간 내내'(7.3%) 순이다. 텔레마케터는 '근무 시간 내내'(17.2%), '근무 시간 1/4'(23.7%), '근무 시간 절반'(16.6%) 등이다. 이러한 결과는 '전체 직업'과 대비할 때 높은 비율을 보이고 있다. 화가 난 고객을 대하는 시간이 근무시간의 절반 이상인 경우를 합치면 고객상담원이 23.0%, 텔레마케터가 41.2%이다. '전체 직업'(9.7%)과 비교할 때 확연하게 차이가 난다.

'정서적으로 불안해지는 상황에 놓임'의 경우가 근무시간 절반 이상인 경우는 고객상담원 13.7%, 텔레마케터 20.7%, '전체 직업'이 6.7%로 역시나 차이가 크다.

6) 근로환경조사는 2006년에 처음 실시되었고, 2011년부터 3년 주기로 조사하고 있다. 최근 조사는 2020년 제6차 조사인데 아직 통계원자료(raw data)가 공개되지 않고 있다. 따라서 여기서는 2017년 제5차 조사 자료를 활용한다. 근로환경조사의 조사대상은 전국 만 15세 이상 취업자(근로자, 사업주와 자영업자 포함)이며, 조사규모는 50,000명(가구당 1명씩 총 5만 가구)이다. 조사항목은 노동강도, 스트레스, 반복작업, 근로패턴, 감정노동, 교육훈련, 폭력/차별, 직업만족도, 건강문제, 위험요인 노출정도 등 130여 개 문항이다.

〈표 2.13〉 업무 특성 비교(고객 상대 등)

(단위: %)

귀하가 하는 일에는 다음과 같은 사항이 포함되어 있습니까?	고객상담원	텔레마케터	전체 직업	
고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람들을 직접 상대함	근무 시간 내내	37.9%	66.9%	21.8
	거의 모든 근무 시간	29.4%	13.1%	14.2
	근무 시간 3/4	6.7%	2.3%	6.6
	근무 시간 절반	3.5%	1.5%	6.5
	근무 시간 1/4	6.2%	-	9.5
	거의 노출 안 됨	11.3%	7.0%	25.7
	절대 노출 안 됨	5.0%	9.3%	15.6
	모름/무응답/거절	-	-	.1
	계	100.0	100.0	100.0
화가 난 고객이나 환자, 학생을 다룸	근무 시간 내내	7.3%	17.2%	1.7
	거의 모든 근무 시간	4.4%	1.4%	2.1
	근무 시간 3/4	3.6%	6.0%	2.4
	근무 시간 절반	7.7%	16.6%	3.5
	근무 시간 1/4	30.9%	23.7%	13.5
	거의 노출 안 됨	37.3%	19.9%	51.9
	절대 노출 안 됨	8.8%	15.1%	24.9
	모름/무응답/거절	-	-	.1
	계	100.0	100.0	100.0
정서적으로 불안해지는 상황에 놓임	근무 시간 내내	1.7%	4.7%	.3
	거의 모든 근무 시간	2.7%	7.9%	.9
	근무 시간 3/4	2.7%	1.8%	1.8
	근무 시간 절반	6.6%	6.3%	3.7
	근무 시간 1/4	17.2%	15.9%	10.1
	거의 노출 안 됨	42.5%	46.9%	53.5
	절대 노출 안 됨	26.6%	16.5%	29.6
	모름/무응답/거절	-	-	.1
	계	100.0	100.0	100.0

※ 자료: 안전보건연구원 제5차 근로환경조사(2017년)

콜센터 상담원들은 본인의 일을 제조업과 같이 엄격한 품질 기준에 맞추는 일은 아니라고 의식하고 있다. ‘전체 직업’은 품질 기준에 맞춰야 한다고 답한 비율이 31.4%인 반면 고객상

담원은 20.6%, 텔레마케터는 4.6%에 불과했다. 본인의 일이 품질 기준에 맞추는 일은 아니지만 '예상치 못한 문제를 스스로 해결해야 한다'고 생각하는 비율이 고객상담원 71.9%, 텔레마케터 78.1%로 '전체 직업' 63.0%에 비해 높다. 고객과의 통화 시 예상치 못한 상황에 맞닥뜨리는 경우가 상당히 많음을 알 수 있다. 본인의 일이 단조롭다고 생각하는 비율은 텔레마케터 56.5%로 '전체 직업'에 비해 10%p 높게 나왔고, 복잡하다고 생각하는 비율은 텔레마케터가 2.6%p 낮게 나왔다. 고객과의 통화 내용은 복잡할 수도 있으나 통화하는 업무 자체는 복잡하지 않고 단조롭다고 보고 있다는 것이다. 일을 통해 '새로운 것을 배운다'는 응답도 텔레마케터가 '기타 모든 직업'에 비해 2.3%p 낮다. 업무를 통한 자기발전을 느끼기 어렵다고 생각하는 비중이 대부분이었다.

〈표 2.14〉 업무 특성(단순, 복잡 등)

(단위: %)

귀하가 주로 하는 일은 다음과 같은 특징이 있습니까?	고객상담원	텔레마케터	전체 직업	
엄격한 품질 기준을 맞추어야 한다	그렇다	20.6%	4.6	31.4
	아니다	79.4%	94.0	68.5
	모름/무응답/거절	-	1.4	.1
예상치 못한 문제를 스스로 해결해야 한다	그렇다	71.9%	78.1	63.0
	아니다	28.1%	21.9	36.9
	모름/무응답/거절	-	-	.1
단조롭다	그렇다	42.5%	56.5	46.5
	아니다	57.5%	43.5	53.4
	모름/무응답/거절	-	-	.1
복잡하다	그렇다	39.0%	35.2	37.8
	아니다	61.0%	64.8	62.1
	모름/무응답/거절	-	-	.1
새로운 것을 배운다	그렇다	32.1%	28.2	30.5
	아니다	67.9%	70.4	69.5
	모름/무응답/거절	-	1.4	.1
전체	100.0	100.0	100.0	

※ 자료: 안전보건연구원 제5차 근로환경조사(2017년)

업무의 자율성 정도를 묻는 질문에 대해서도 고객상담원과 텔레마케터는 '전체 직업'에 비해 낮게 나왔다. 텔레마케터의 경우 일의 순서를 결정하거나(-12.5%p), 작업 방법을 선택

하거나(-25.0%p), 작업 속도/작업률을 본인이 바꿀 수 있다(-25.6%p)고 생각하는 비율이 '전체 직업'에 비해 낮게 나왔다. 상담원 업무가 자율성이 매우 낮은 업무라는 것을 알 수 있다.

〈표 2.15〉 업무 특성(자율성 정도)

(단위: %)

귀하는 일하실 때 다음 사항을 선택하거나 바꿀 수 있습니까?		고객상담원	텔레마케터	전체 직업
일의 순서	그렇다	37.4%	32.6	45.1
	아니다	62.6%	67.4	54.8
	모름/무응답/거절	-	-	.1
작업 방법	그렇다	34.1%	18.1	43.1
	아니다	65.9%	81.9	56.9
	모름/무응답/거절	-	-	.1
작업 속도/작업률	그렇다	34.6%	16.8	42.4
	아니다	65.4%	83.2	57.6
	모름/무응답/거절	-	-	.1
전체		100.0	100.0	100.0

※ 자료: 안전보건연구원 제5차 근로환경조사(2017년)

나. 업무 스트레스, 감정노동

텔레마케터는 업무 스트레스가 '전체 직업'에 비해 높게 나왔다. 업무 스트레스를 받는 경우에 대해 '그렇다'(항상 그렇다~가끔 그렇다)는 응답이 텔레마케터는 95.5%, '전체 직업'은 79.8%이다. 항상 업무 스트레스를 받는다는 응답만 비교하면 텔레마케터 28.8%, '전체 직업' 3.4%로 현격한 차이를 보인다. 그만큼 텔레마케터의 스트레스 지수가 매우 높음을 알 수 있다. '감정을 숨기고 일해야 한다'는 것에 대해서는 '그렇다'(항상 그렇다~가끔 그렇다)는 응답이 텔레마케터는 95.8%, '전체 직업'은 76.9%이다. 스트레스를 받는다는 응답과 유사한 결과이다. 항상 감정을 숨기고 일해야 하는 경우에 대한 응답만 비교하면 텔레마케터 36.6%, '전체 직업' 7.4%로 역시나 차이가 크다.

고객상담원 역시 텔레마케터보다 수치는 낮지만 '전체 직업'과 비교할 때 '스트레스'와 '감정을 숨기고 일하는 경우'의 비율이 높다.

〈표 2.16〉 감정노동 특성

(단위: %)

귀하의 업무 상황과 가장 잘 맞는 항목을 선택해 주십시오.		고객상담원	텔레마케터	전체 직업
업무에서 스트레스를 받는다	항상 그렇다	10.2%	28.8	3.4
	대부분 그렇다	38.3%	43.5	25.3
	가끔 그렇다	42.7%	23.2	51.1
	별로 그렇지 않다	6.9%	4.5	16.0
	전혀 그렇지 않다	1.9%	-	4.0
	모름/무응답/거절	-	-	.1
나는 감정을 숨기고 일해야 한다	항상 그렇다	15.8%	36.6	7.4
	대부분 그렇다	46.0%	38.8	32.6
	가끔 그렇다	32.3%	20.4	36.9
	별로 그렇지 않다	5.2%	3.6	16.1
	전혀 그렇지 않다	0.8%	.6	6.8
	모름/무응답/거절	-	-	.2
전체		100.0	100.0	100.0

※ 자료: 안전보건연구원 제5차 근로환경조사(2017년)

텔레마케터의 스트레스와 감정노동 지수는 높지만 여유와 휴식을 느끼는 비율은 반대로 낮다. ‘내가 원할 때 휴식을 취할 수 있다’에 대해 ‘전체 직업’은 긍정응답 73.9%, 부정응답 26.0%인데 비해 텔레마케터는 긍정응답 52.0%, 부정응답 48.0%로 나왔다. ‘작업을 완료하기에 충분한 시간이 있다’에 대해서도 ‘전체 직업’은 긍정응답 85.9%, 부정응답 14.2%인데 비해 텔레마케터는 긍정응답 65.5%, 부정응답 34.6%로 나왔다. 텔레마케터는 정해진 업무량을 수행하기 위해 시간에 쫓기면서 일하고 있고, 원할 때 휴식을 취하기가 어려운 현실임을 알 수 있다. 텔레마케터는 휴식과 시간여유 면에서 열악하지만 고객상담원은 ‘전체 직업’과 유사한 수준을 보여준다. 아웃바운드 중심의 텔레마케터와 인바운드 중심의 고객상담원 사이에 차이가 있음을 알 수 있다.

〈표 2.17〉 여유와 휴식

(단위: %)

귀하의 업무 상황과 가장 잘 맞는 항목을 선택해 주십시오.		고객상담원	텔레마케터	전체 직업
내가 원할 때 휴식을 취할 수 있다	항상 그렇다	8.8%	0.6	6.9
	대부분 그렇다	12.2%	16.3	30.1
	가끔 그렇다	46.8%	35.1	36.9
	별로 그렇지 않다	27.5%	41.4	20.5
	전혀 그렇지 않다	4.7%	6.6	5.5
	모름/무응답/거절	-	-	0.1
작업을 완료하기에 충분한 시간이 있다	항상 그렇다	6.3%	0.9	6.4
	대부분 그렇다	46.2%	29.9	44.3
	가끔 그렇다	34.0%	34.7	35.2
	별로 그렇지 않다	10.6%	31.2	11.1
	전혀 그렇지 않다	3.0%	3.4	3.1
	모름/무응답/거절	-	-	0.1
전체		100.0	100.0	100.0

※ 자료: 안전보건연구원 제5차 근로환경조사(2017년)

업무 수행과 관련하여 회사에서 요구하는 감정 표현에 대한 규범(매뉴얼)이 있는지에 대해 고객상담원은 41.4%, 텔레마케터는 70.3%가 있다고 답했고, '전체 직업'은 15.3%만 그렇다고 답했다. 회사에서 요구하는 감정표현 매뉴얼은 고객을 대할 때 어떤 모습으로 해야 하는지에 대한 업무지침의 성격을 가지고 있고, 감정노동을 유발하는 하나의 기제라는 점에서 '전체 직업'과 고객상담원 및 텔레마케터의 감정노동 수준의 차이가 발생하는 요인의 하나로 볼 수 있다.

〈표 2.18〉 감정 표현 매뉴얼 유무

(단위: %)

구분		고객상담원	텔레마케터	전체 직업
귀하가 하시는 업무 수행과 관련하여 회사에서 요구하는 감정 표현에 대한 규범(매뉴얼)이 있습니까?	예	41.4%	70.3	15.3
	아니요	58.6%	29.7	84.3
	모름/무응답/거절	-	-	.3
계		100.0	100.0	100.0

※ 자료: 안전보건연구원 제5차 근로환경조사(2017년)

다. 이해대변 기구

노동자의 이해를 대변하는 기구가 있는지에 대해 텔레마케터는 ‘전체 직업’에 비해 낮은 비율을 나타내고 있다. ‘노동조합, 노동자 협의회나 직원을 대표하는 유사 위원회’(-8.5%p), ‘안전 보건 대표자 또는 안전 보건 위원회’(-15.7%p), ‘회사 내 안전 조직, 안전팀 또는 안전 문제를 다룰 수 있는 창구’(-3.9%p), ‘직원이 회사에서 발생하는 일에 의견을 밝힐 수 있는 정기 회의’(-7.7%p) 등 모든 항목에서 ‘전체 직업’에 비해 낮은 비율을 보인다. 고객상담원 역시 텔레마케터보다는 양호한 상태지만 ‘전체 직업’과 비교할 때는 이해대변기구의 비율이 낮다.

근로자참여법에 따라 상시근로자 수 30인 이상 사업장은 노사협의회를 의무적으로 설치하도록 되어 있는데 제대로 지켜지지 않고 있음을 알 수 있다. 또한 산업안전보건법에 따라 300인 이상 사업장에는 안전보건관리책임자를 선임해서 안전보건 활동을 하도록 되어 있는데 이 역시 제대로 지켜지지 않고 있다. 회사에서 발생한 일에 대해 의견을 개진할 수 있는 정기회의가 존재하는 경우도 텔레마케터는 20.9%에 불과하다. 고객에게 부당한 대우를 당하거나 회사의 불합리한 업무지침에 대해 문제제기할 수 있는 수단이 거의 없는 셈이다.

〈표 2.19〉 이해대변 기구

(단위: %)

귀하의 회사 또는 조직에 다음의 항목이 있습니까?		고객상담원	텔레마케터	전체 직업
노동조합, 노동자 협의회나 직원을 대표하는 유사 위원회	있다	12.5%	8.0	16.5
	없다	87.1%	89.3	83.1
	모름/무응답/거절	0.4%	2.7	.4
안전 보건 대표자 또는 안전 보건 위원회	있다	10.5%	2.1	17.8
	없다	88.8%	95.3	81.7
	모름/무응답/거절	0.7%	2.7	.5
회사 내 안전 조직, 안전팀 또는 안전 문제를 다룰 수 있는 창구	있다	15.6%	19.9	23.8
	없다	84.0%	78.7	75.8
	모름/무응답/거절	0.4%	1.4	.4
직원이 회사에서 발생하는 일에 의견을 밝힐 수 있는 정기 회의	있다	23.0%	20.9	28.6
	없다	77.0%	76.4	71.0
	모름/무응답/거절	-	2.7	.4
전체		100.0	100.0	100.0

※ 자료: 안전보건연구원 제5차 근로환경조사(2017년). 임금노동자만 응답

라. 건강 문제

건강상 문제를 파악했는데, 청력, 두통, 눈의 피로, 우울감, 불안감, 전신 피로 등에서 텔레마케터의 '있다'는 응답이 '전체 직업'에 비해 높게 나타났다. 반면 요통, 하지 근육통은 상대적으로 낮게 나타났다. 텔레마케터는 건강상 문제가 업무로 인해 발생했다고 응답한 비율도 '전체 직업'에 비해 높게 나타났다. 장시간의 전화 상담업무에 따라 청력에 대한 문제가 높게 나타나는 것은 불가피한 문제이고, 두통, 우울감, 불안감 등 심리적인 문제가 높게 나타나는 것은 스트레스, 감정노동의 결과로 해석된다. 고객상담원도 청력, 두통 및 눈의 피로, 우울감, 불안감에서 '전체 직업'보다 높은 수치를 보인다.

〈표 2.20〉 건강상 문제

(단위: %)

지난 12개월 동안 귀하는 다음과 같은 건강상 문제가 있었습니까?		고객상담원	텔레마케터	전체 직업
청력 문제	있다	3.1%	14.9	1.2
	없다	96.9%	85.1	98.8
피부 문제	있다	0.1%	.6	.9
	없다	99.9%	99.4	99.0
요통	있다	10.7%	5.0	11.5
	없다	89.3%	95.0	88.5
어깨, 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손 등 윗몸의(상지) 근육통	있다	16.9%	26.2	24.0
	없다	83.1%	73.8	76.0
엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 아랫몸의(하지) 근육통	있다	7.2%	10.2	16.0
	없다	92.8%	89.8	83.9
두통, 눈의 피로	있다	20.3%	34.3	13.4
	없다	79.7%	65.7	86.6
손상(사고로 다칩)	있다	-	1.6	1.6
	없다	100.0%	98.4	98.4
우울감	있다	6.9%	4.4	2.4
	없다	93.1%	95.6	97.5
불안감	있다	5.9%	10.8	3.1
	없다	94.1%	89.2	96.8
전신 피로	있다	19.6%	28.0	23.4
	없다	80.4%	72.0	76.5

※ 자료: 안전보건연구원 제5차 근로환경조사(2017년)

마. 만족도

텔레마케터의 일에 대한 만족도 역시 ‘전체 직업’에 비해 낮게 나왔다. 일에 대한 만족 정도에 대해 텔레마케터는 긍정 응답이 65.8%, 부정 응답이 32.8%이고, ‘전체 직업’은 긍정 응답이 76.9%, 부정 응답이 23.0%이다. 고객상담원도 텔레마케터보다는 만족도가 높지만 ‘전체 직업’에 비하면 낮다.

〈표 2.21〉 만족도

(단위: %)

구분		고객상담원	텔레마케터	전체 직업
귀하가 주로 하시는 일의 근로 환경을 전반적으로 어떻게 생각하십니까?	매우 만족한다	5.9%	10.2%	4.4%
	만족한다	67.3%	55.6%	72.5%
	별로 만족하지 않는다	24.6%	31.3%	20.3%
	전혀 만족하지 않는다	2.2%	1.5%	2.7%
	모름/무응답/거절	-	1.4%	.1%
계		100.0%	100.0%	100.0%

※ 자료: 안전보건연구원 제5차 근로환경조사(2017년)

텔레마케터는 일에 대한 만족도가 ‘전체 직업’에 비해 낮은 것과 함께 일에 대한 긍정적 인식 역시 낮게 나왔다. ‘적절한 보상’, ‘경력 발전 전망’, ‘합당한 인정’, ‘동료들과의 관계’, ‘동기 부여’ 등의 항목에 대해 5점 척도로 응답한 결과를 보면, 모두 ‘전체 직업’에 비해 점수가 높다. 부정적 응답이 더 많다는 의미이다.

〈표 2.22〉 일에 대한 긍정적 인식 여부

(단위: 점)

귀하가 현재 하시는 일에 대해 다음의 문항에 어느 정도 동의하십니까?	고객상담원	텔레마케터	전체 직업
내가 하는 일에 대한 노력과 업적을 생각할 때, 나는 적절한 보상을 받고 있다	2.66	2.74	2.69
나의 직업은 경력 발전에 대한 전망이 좋다	2.8	2.82	2.81
나의 업무에 합당한 인정을 받는다	2.61	2.65	2.63
나는 직장 동료들과 전반적으로 잘 지낸다	2.22	2.5	2.34
내가 일하는 조직은 최상의 업무수행 능력을 발휘 하도록 나에게 동기를 부여한다	2.48	2.57	2.53
일을 하고 있어 자녀들과 더 잘 지낸다	3.74	2.93	2.58

※ 자료: 안전보건연구원 제5차 근로환경조사(2017년). 5점 척도(1: 매우 동의 ~ 5: 전혀 동의 안 함)

5. 공공부문 콜센터 정규직 전환 정책의 문제

공공부문 콜센터의 경우 정부의 ‘공공부문 정규직 전환 정책’이 주요 쟁점이다. 대부분의 중앙부처, 지자체, 공공기관, 지방공기업이 정규직으로 운영하던 콜센터상담 업무를 구조조정을 거쳐서 민간기업에 도급으로 맡겨서 운영하고 있었고, 공공부문의 필수적인 업무를 수행하는 콜센터 상담원이 공공부문의 대표적인 비정규직으로 꼽히기도 해서 정규직 전환에 대한 기대가 컸다. 결과적으로 볼 때 콜센터 정규직화는 소수의 직접고용 사례를 제외하면, 자회사를 설립해서 전환하거나 정규직화 추진이 지리멸렬한 채로 무산되었다. 정규직 전환이 무산된 공공부문 콜센터 문제는 최근 건강보험공단 콜센터 정규직화를 둘러싼 갈등에서 볼 수 있듯이 앞으로도 분쟁이 될 수밖에 없다. 이 절에서는 공공부문 정규직화 정책에 대한 개요를 살펴보고 콜센터 정규직화 논의과정에서의 문제점을 소개한다.

가. 공공부문 정규직화 정책 개요

현 정부의 공공부문 정규직화 정책은 3단계로 구성되었다. 1단계는 중앙행정기관, 지자체, 공공기관, 지방공기업, 교육기관 등 852개 기관이 대상이었고, 정규직화 논의 대상 비정규직 규모는 31만 명이였다. 상시지속업무, 생명안전업무의 정규직화를 원칙으로 해서 일부 예외에 해당하는 경우는 대상에서 제외하는 방식이였다. 전환방식은 직접고용(무기계약직), 자회사 방식이 적용되었다. 전환 논의는 기간제의 경우 전환심의위원회(사측, 전문가), 간접고용은 노사전문가협의회에서 논의하도록 했다.

2단계는 지자체 출자출연기관, 공공기관 및 지방공기업의 자회사 등 600개 기관이 대상이였고, 논의 대상 비정규직 규모는 1만 6천 명이였다. 전환원칙, 전환방식 등은 1단계와 동일했다.

3단계는 민간위탁기관이 대상이고, 위탁사무 1만개, 논의 대상 비정규직(수탁기관 종사자)은 20만 명이였다. 1, 2단계와 달리 3단계 민간위탁은 “기관 자율 결정”이 원칙이였다. 1, 2단계가 전환대상, 전환원칙, 전환방식, 전환절차 등의 내용을 촘촘히 담은 「가이드라인」에 따라서 정규직화가 추진되었는데 비해 3단계 민간위탁은 「정책 추진 방향」이라는 간단한 원칙만을 밝힌 보도자료에 근거해서 판단하도록 했다. “기관 자율 결정”이라는 원칙에서도 볼 수 있듯이 결과적으로 민간위탁은 정규직 전환 대상에서 제외되었다고 볼 수 있다.

〈표 2.23〉 공공부문 정규직화 정책

구분	대상 기관	전환 원칙	전환 방식
1단계	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 공공부문 실태조사 대상기관(852개 기관) ▶ 논의대상 : 31만명 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 상시지속업무 정규직화 ▶ 생명안전업무 정규직화 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 직접고용 (무기계약직, 공무직화) ▶ 간접고용(직접고용, 자회사)
2단계	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 자치단체 출연·출자기관, 공공기관 및 지방공기업 자회사(600개 기관) ▶ 논의대상 : 1만 6천명 	상동	상동
3단계	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 민간위탁기관 ▶ 논의대상 : 20만명 	기관 자율 판단	기관 자율 판단

문제가 된 점은 공공부문 간접고용의 경우 1, 2단계 전환대상에 해당되는 ‘용역’인가, 아니면 3단계에 해당되는 ‘민간위탁’인가이다. 동일한 간접고용 업무인데도 ‘용역’으로 분류해서 정규직 전환 대상에 포함시키기도 하고, ‘민간위탁’으로 분류해서 정규직 전환 정책에서 실질적으로 제외하기도 했다. 1단계 가이드라인에서는 용역과 민간위탁을 아래와 같은 기준으로 구별하라고 대상 기관에 지침을 내렸고, 판단은 해당 기관에서 내렸다. 가이드라인의 기준은 인건비, 인원수에 대해 구체적으로 산정했는지 여부인데, 민간위탁도 인건비와 인원수를 구체적으로 산정해서 계약을 하기 때문에 구별기준의 실효성이 없다는 비판이 제기되기도 했다. 간접고용으로 활용되고 있는 콜센터업무의 경우 대부분의 기관이 민간위탁으로 분류해서 정규직 전환에서 실질적으로 배제하는 결과를 낳았다.

〈표 2.24〉 가이드라인 상 용역(1단계)와 민간위탁(3단계) 구별 기준

△ 용역: 계약명칭(용역계약, 위탁계약 등)과 관계없이 국가지방계약법령 등에 따라 용역계약 시 공공기관에서 인건비를 구체적으로 산정하고 채용하여야 할 근로자 수 등을 정하는 경우(예: 시설물청소원, 경비원, 시설관리원, 주차관리원 등 단순노무)

△ 민간위탁: 인건비·채용인원 등을 구체적으로 산정하지 않고 시설전체나 특정업무(공공서비스) 등을 포괄적으로 위탁(민간위탁)하는 경우(예: 역사운영, 직장 어린이집, 복지관, 생활폐기물 수집·운반, 창업지원, 인터넷 운영, 카페테리아 등)

나. 콜센터업무 정규직 전환 논의 경과 및 문제점

고용노동부의 민간위탁 실태조사 결과(2018. 12.)에 따르면, 공공부문의 민간위탁 사무수는 총 7,173개이고, 민간위탁 사무에 종사하는 인원은 총 167,370명이다. 이중 콜센터 민간위탁 사무수는 65개이고, 종사자는 4,734명이다.⁷⁾

3단계 민간위탁 사무의 경우는 직접수행 여부를 판단하기 위해 다음의 검토 단계를 거치도록 했다.

- ① 개별기관이 민간위탁 사무의 타당성을 자율적으로 검토하여 적정 수행방식 등을 결정
- ② 오분류(1단계 용역인데 3단계 민간위탁으로 잘못 분류된 사무)가 명확할 경우 1단계에 따라 정규직 전환
- ③ 심층 논의 사무(사회적 논란이 있는 등 심층 논의가 필요한 사무)에 해당할 경우는 해당기관에서 내·외부 전문가가 참여하는 협의기구를 구성해서 다양한 의견 수렴 후 판단

〈표 2.25〉 민간위탁 사무 직접수행 여부 검토 단계

-
- 1) 원칙: 개별기관이 자율적으로 민간위탁 사무의 타당성 검토
 - 2) 오분류: 1단계(용역) 사무임이 명확한 경우 1단계 가이드라인에 따라 진행, 이견 시 고용노동부에서 조정
 - 3) 심층 논의: 사회적 논란이 있는 등 심층 논의가 필요한 사무의 경우 「소관부처 등 권한있는 기관」에서 타당성을 검토 → 해당기관에서 내·외부 전문가가 참여하는 협의기구 구성, 다양한 방식으로 이해당사자들의 의견 수렴
-

콜센터의 대부분이 3단계 민간위탁사무로 분류되었고, ① 기관이 자율적으로 직접수행하기로 결정하지 않았다면 ② 오분류 여부를 결정하고(오분류 시 정규직화), ③ 심층논의 사무에 해당할 경우 해당기관이 내외부 전문가가 참여하는 협의기구를 구성해서 의견 수렴을 거쳐서 수행방식을 정하도록 했다.

오분류 심사는 해당 기관의 노동조합 등이 신청하도록 했고, 신청된 사무에 대해서 기관 및 노조 의견 청취, 자문위원회 회의를 거쳐서 고용노동부가 오분류 여부를 판단하는 방식이었다. 오분류 심사는 사업장 기준으로 총 122건이 신청되었는데, 고용노동부와 SH공사의 콜센터 업무도 포함되었다. 신청된 사무 중 결과적으로는 상하수도 검침 업무(부산시, 강릉

7) 공공노사정책관실(2018), ‘공공부문 민간위탁 실태조사 결과’, 고용노동부, 2018. 12.

시, 의정부시)와 청사관리(당진시) 사무 등 4건만 오분류로 인정되어서 정규직화 전환 과정을 거치도록 했고, 나머지 118건의 사무는 오분류가 아닌 민간위탁사무라고 결정되었다. 고용노동부와 SH공사의 콜센터 업무도 민간위탁사무에 해당한다는 판단을 받았다. 문제는 자문위원회 회의를 거쳤다고는 하지만 오분류 여부를 판단하는 구체적인 기준이 없었고, 결과적으로 고용노동부가 정책적 판단을 하는 차원에서 결정되었다는 점이다.

〈표 2.26〉 오분류 사무 판단·조정 결과

〈논의 경과〉

- 실내청소·경비 등 1단계(용역)가 명확함에도 오분류한 사무에 대해 이견이 있는 경우 고용노동부에 5.15까지 신청*
- * 총 122건 신청(생활폐기물 수집·운반(53개), 다문화가정 방문지도(31개)가 대부분)
 - ▶ 외부 전문가들이 참여하는 자문위원회를 구성(5.20)하여 기관·노조 의견 청취 2회 포함 총 4회 회의를 열어 오분류 사무 판단·조정

〈판단·조정 결과〉

- 판단기준: 1·2단계 가이드라인에 따라 인건비·인원수의 구체적 산정, 사무·시설 등 공공서비스의 포괄적 위탁 여부, 법적 근거, 시설·장비의 소유주체, 수탁업체의 역할 등을 종합적으로 고려
- 오분류로 판단(용역): 시청사관리(당진시), 상하수도검침(부산시, 강릉시, 의정부시) → 1단계 가이드라인에서 정한 절차와 방법(기관별 노·사·전문가 협의회 등)에 따라 정규직 전환 추진
- 오분류가 아니라고 판단(민간위탁): 그 외 신청 사무*
- * 생활폐기물 수집·운반, 소각장, 재활용선별장, 복지관, 공공하수처리시설, 평생학습센터, 다문화가정 방문지도, 댐점검정비(수자원공사), 항만시설관리(부산항만공사), 물자정비(국방부), 일자리센터(평택시), 콜센터(고용노동부, SH공사)

오분류 심사와 별개로 콜센터는 생활폐기물수거업무, 전산유지보수업무 등과 함께 심층논의 필요사무에 선정되었다. 선정된 이유는 동일 기관에 콜센터 사무가 직영과 위탁으로 혼재되어 있는 경우가 있고, 1단계 용역으로 분류해서 정규직으로 전환한 사례도 있는 등 논란이 지속되고 있다는 이유에서이다. 심층논의 필요사무에 선정되면 개별기관은 내·외부 전문가가 참여하는 ‘협의기구’를 구성(10인 내외)하고 직접 수행 타당성 여부를 검토 후 그 결과를 『비정규직 TF』(고용노동부 등 부처 관계자로 구성)에 보고하여 최종결정하도록 했다. 하지만 고용노동부가 협의기구 구성 및 논의를 강제하고 있지 않아서 대부분의 기관이 협의기구를 형식적으로 운영하거나, 구성조차 하지 않은 채 유야무야되고 있는 상황이다.

〈표 2.27〉 심층논의 필요사무 선정: 콜센터

- 선정 필요성
 - 동일 기관 내 직영과 혼재 운영 사례 등 운영방식이 다양하고 1단계 정규직 전환 사례도 존재하는 등 지속 논란

- 현황
 - 실태조사('18.7~11월) 결과, 다양한 기관에서 민간위탁으로 운영 중
 - * 콜센터는 국민건강보험공단(1,562명), 고용노동부(502명), 중소기업은행(490명) 등에서 대규모로 민간위탁 운영

- 추진 방향
 - 소관부처 선정이 어려우므로* 개별기관에서 협의기구를 구성하여 논의하고 『비정규직 TF』에서 최종 결정
 - * 근거법령, 예산 지원, 관리·감독 권한 등을 종합 고려 시 소관부처 선정이 어려움
 - ▶ 개별기관은 내·외부 전문가가 참여하는 '협의기구'를 구성(10인 내외)하고 직접 수행 타당성 여부를 검토 후 그 결과를 『비정규직 TF』에 보고
 - * 고용노동부 중앙·권역별 컨설팅팀 등 전문가 풀 활용 가능
 - ▶ 『비정규직 TF』는 개별기관의 논의 결과에 대해 타당성 검토 후 확정
 - * 필요시 관계부처, 전문가 등이 참여하는 '심층논의 사무 검토 위원회'를 구성·운영

콜센터 정규직화 논의 과정의 문제점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 해당 기관들이 민간위탁의 개념을 광범위하게 해석해서 단순한 인력공급 용역에 해당하는 콜센터 업무를 별다른 기준없이 민간위탁으로 분류했으며, 정부도 이러한 상황을 통제하지 않았다는 점이다. 마치 민간의 전문성과 효율성을 활용하여 서비스 질을 개선하고 있는 듯이 얘기하지만, 고용의 외부화로 인한 업무수행의 혼선, 기관 정규직과의 협력 축소로 인한 시민의 상담 피해, 공공서비스를 이용하는 시민의 개인정보가 유출되어 민간회사에서 취급, 민간업체의 이윤 수취에 따른 중간착취로 인해 열악한 노동조건의 강요 등 다층적으로 발생하는 문제를 외면한 결정이며, 공공부문 정규직화 정책 취지에도 역행하는 것이다.

둘째, 논의 과정에서 노동자의 목소리가 반영될 여지가 없었다. 오분류 심사과정에서도 노동조합의 의견개진 기회를 충분히 보장하지 않았고, 자문위원회 논의를 참조했다고는 하지만 결과적으로는 고용노동부가 결정하는 구조였다. 심층논의 필요사무에 선정된 이후에도 해당기관이 구성하는 협의기구에 노조의 참여는 필수가 아니며, 단지 의견청취 대상일 뿐이다.

셋째, 정부는 방치했고, 개별기관은 정규직화를 검토할 의지가 전혀 없는 가운데 콜센터

외주화로 인한 노동자 착취와 시민 불편, 공공성 훼손은 여전히 진행형이라는 점이다. 정부는 「민간위탁 노동자 근로조건 보호 가이드라인」을 제시하면서 민간위탁사무를 관리하고, 노동조건을 향상시키겠다고 하지만 가이드라인의 내용이 부실할 뿐만 아니라 이마저도 현장에서 전혀 작동하지 않고 있어서 개선효과를 기대하기는 어렵다. 따라서 콜센터 정규직화 문제는 여전히 현재진행형이다.

6. 소결

콜센터산업은 산업의 고부가가치화와 맞물려서 마케팅, A/S 등이 증시되면서 급속히 자기 영역을 구축해왔다. 전화를 활용한 단순안내 인바운드 중심의 업무에서, 고객관리 마케팅, 고객포탈서비스로 진화해왔다. 최근 인공지능의 발달로 인해 간단한 문자상담이나 음성 통화는 챗봇이 소화하고, 상담원이 실시간 참조할 수 있는 상담자료를 지원하는 역할까지 수행하고 있다. 이러한 기술환경변화가 일자리에 미치는 영향에 대해서는 긍정론과 부정론이 교차하고 있다.

콜센터 고용규모와 관련해서는 통계청 서비스업 조사(2019)에서 8만 1천명, 컨택센터산업총람(프라임경제, 2021)에서는 23만명, 한국컨택센터산업협회는 40만명 정도로 추산하고 있다. 콜센터 사용기업이 직영하는 경우가 절반, 콜센터 운영기업(도급업체)로 아웃소싱하는 경우가 절반 정도로 추산되고 있다.

통계청 지역별고용조사(2020년)를 통해서 콜센터 상담원 노동조건을 살펴보면, 임금은 남성이 251만원, 여성이 207만원으로, 남성은 전 산업 남성 평균임금 대비 78.6%, 여성은 전 산업 여성 평균임금 대비 102.0% 수준이다. 시급을 계산하면 콜센터 노동자 26.0%는 최저임금 미만의 임금을 받고 있는 것으로 나타났다. 남성은 24.6%가 최저임금 미만자이고, 여성은 26.8%가 최저임금 미만자이다.

산업안전보건연구원 근로환경조사(2017년)를 통해서 상담원의 노동환경을 살펴보면, 업무자율성이 전체 직업 대비 매우 낮고, 업무 스트레스와 감정노동 수준이 높게 나타났다. 또한 휴식환경도 열악하고 항상 시간에 쫓겨서 업무를 수행하고 있다. 노동환경은 열악한데, 노동조합이나 노사협의회, 안전보건위원회 등 이익대변기구가 존재하는 비율이 전체 직업 대비 낮다. 특히 법적 의무설치 사항인 노사협의회, 안전보건위원회가 없는 경우가 많다는 점에서 관리감독의 필요성이 높다고 하겠다.

공공부문 콜센터의 경우 정부의 정규직 전환 정책이 주요한 쟁점 중 하나이다. 정부가 정규직화를 추진하면서, 용역과 위탁의 모호한 구분 기준, 오분류 심사의 졸속성, 심층논의 필요사무에 대한 관리감독의 부재로 인해 대부분의 공공부문 콜센터는 정규직 전환 논의에서 배제되어 있는 상태이다. 내용이 부실한 ‘민간위탁 보호 가이드라인’으로는 처우개선을 기대하기가 어려워서 공공부문 콜센터의 노사 분쟁은 지속될 것이다. 이에 대한 정부 대책이 절실히 필요하다.

제3장

콜센터 노동자 보호 관련 법·제도 현황과 실태

제3장 콜센터 노동자 보호 관련 법·제도 현황과 실태

1. 현행 보호법률 및 제도 현황

콜센터 노동자에 대한 보호법제는 크게 노동자 전반에 대한 보호제도로 존재하는 방법과 감정노동자 또는 고객응대근로자의 범주로 보호하고 있는 방법으로 구분할 수 있다. 노동자 전반에 대한 보호제도로 존재하는 것들은 콜센터 노동자의 노동법적 쟁점이라 할 수 있는 연장근로 제한(조퇴 시간, 후처리 시간, 직무교육 시간 등에 대한 노동시간 비인정, 꺾기), 휴게시간 보장(콜이 집중되는 날 휴게시간 축소), 연차휴가(콜이 집중되는 기간, 월요일 또는 금요일에 휴가 사용 제한), 직장 내 괴롭힘(화장실 이용 제한, 업무상 적정범위를 넘는 성과 압박 등), 채용내정(신입교육 기간에 대한 고용관계 비인정) 등이 대표적이다. 또 안전보건과 관련해서는 「산업안전보건법」상 사업주 등의 의무(제5조), 안전조치(제38조), 보건조치(제39조)와 그에 따른 「산업안전보건기준에 관한 규칙」 상 각종 기준들이 이에 해당한다고 볼 수 있다. 감정노동자 또는 고객응대근로자 보호제도로는 「산업안전보건법」의 고객응대근로자 보호제도, 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」의 고객 등 제3자에 의한 성희롱 방지가 있으며, 금융업에 종사하는 노동자를 대상으로 하는 금융 5법⁸⁾의 고객응대직원에 대한 보호조치 의무가 있다. 또한, 지방자치단체에서 감정노동자에 대한 보호조치를 조례로 제정하는 사례가 증가하고 있으며 법과 조례를 근거로 감정노동자 보호제도를 담은 지침과 매뉴얼이 있다. 한편 2020년 3월 발생한 코로나19 콜센터 집단감염을 계기로 콜센터 코로나19 감염 방지를 위한 콜센터 지침도 콜센터 노동자 보호제도에 해당한다.

콜센터 노동자를 보호하는 제도로 존재하지는 않지만, 콜센터 노동자 보호제도의 실효성을 위해 검토해야 하는 쟁점들도 있다. 용역 방식으로 운영되는 경향이 많은 콜센터에서 도급과 간접고용에 따른 노동권 침해 사례들, 방문판매업과 플랫폼 노동 콜센터 노동자의 노동자성 문제, 코로나19 이후 안전보건에 관한 문제, 그리고 전자 감시와 개인정보보호 문제 등이 그것이다.

이하에서는 감정노동자 및 고객응대근로자에 대한 보호 법제를 중심으로 현행 콜센터 노동자 보호법률 및 제도 현황을 살펴보고, 실효적인 콜센터 노동자 보호를 위한 제도개선 과제를 모색해보고자 한다.

8) 「은행법」, 「보험업법」, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」, 「상호저축은행법」, 「여성전문금융업법」을 말한다.

가. 고객응대근로자 보호제도

1) 「산업안전보건법」상 고객응대근로자 보호 규정

콜센터 노동자를 비롯한 감정노동자 일반에 대한 보호 입법은 2018년 4월 17일에 개정(2018. 10. 18. 시행)된 「산업안전보건법」이 대표적이다. 「산업안전보건법」 제41조(개정 당시 26조의2)에서는 고객응대근로자를 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 상대 하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 자로 정의하고 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖의 신체적·정신적 고통(이하 “폭언등”이라 함)을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위해 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 담은 고객응대업무 매뉴얼 마련, 고객응대업무 매뉴얼의 내용과 건강재해 예방 관련 교육 실시, 그 밖에 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치 의무를 부여하였다.

또한, 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담지원, 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원을 하도록 하고 있으며, 노동자는 이를 사용자에게 요구할 수 있도록 보장하였다. 만일 노동자가 필요한 조치를 요구했는데 해고 등 불이익한 처우를 할 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금에 처하고, 법인에게도 1천만 원 이하의 벌금을 과할 수 있는 양벌규정을 두어 법의 실효성을 담보하였다.

「산업안전보건법」 (법률 제18180호, 2021.11.19. 시행)

제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다. (위반 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 및 양벌규정 적용, 법 제170조, 제173조)

「산업안전보건법 시행령」 (대통령령 제32132호, 2021.11.19. 시행)

제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

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

「산업안전보건법 시행규칙」 (고용노동부령 제336호, 2021.11.19. 시행)

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

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

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 (법률 제17358호, 2020.12.10. 시행)

제2조(정의) ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “정보통신망”이란 「전기통신사업법」 제2조제2호에 따른 전기통신설비를 이용하거나 전기통신설비와 컴퓨터 및 컴퓨터의 이용기술을 활용하여 정보를 수집·가공·저장·검색·송신 또는 수신하는 정보통신 체제를 말한다.

한편 2020. 3. 31. 「산업안전보건법」 개정을 통해서 산업체에서 현장실습을 실시하고 있는 현장실습생들의 안전보호를 근로자와 같은 수준으로 보호하기 위해 「산업안전보건법」 상의 안전·보호 관련 주요 규정을 현장실습생에 적용하도록 하였는데, 해당 조문에는 고객응대근로자에 대한 보호조치(제41조)가 포함되어 있다. 최근 콜센터에 산업체 파견형 현장실습이 증가하고, 또 이에 대한 사회적 문제⁹⁾가 제기되고 있는 현실을 반영한 조치로 보인다.

9) “콜센터 실습생의 죽음”, MBC, 2017.3.27.,
https://imnews.imbc.com/replay/2580/4250307_29945.html

「산업안전보건법」(법률 제18180호, 2021.11.19. 시행)

제166조의2(현장실습생에 대한 특례) 제2조제3호에도 불구하고 「직업교육훈련 촉진법」 제2조제7호에 따른 현장실습을 받기 위하여 현장실습산업체의 장과 현장실습계약을 체결한 직업교육훈련생(이하 "현장실습생"이라 한다)에게는 제5조, 제29조, 제38조부터 제41조까지, 제51조부터 제57조까지, 제63조, 제114조제3항, 제131조, 제138조제1항, 제140조, 제155조부터 제157조까지를 준용한다. 이 경우 "사업주"는 "현장실습산업체의 장"으로, "근로"는 "현장실습"으로, "근로자"는 "현장실습생"으로 본다.

고객응대근로자의 보호조치 마련은 감정노동 문제를 제도적으로 해결할 수 있는 단초가 마련된 반면에 법제도 자체의 한계도 지적되고 있다. 해당 법에서는 고객응대근로자 보호조치를 노동자가 요구할 수 있고, 사용자가 노동자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 할 때만 처벌 규정을 두었은 뿐 다른 규정들에 대해서는 사법적 조치가 마련되어 있지 않다. 김종진 외(2021)에서는 민간부문 콜센터에서 충분한 휴식시설(9.2%), 힐링프로그램 제공(13.8%), 심리상담 지원(29.2%) 등의 시행률이 낮게 나왔으며, 통화중료 가능(52.3%), 직원 업무/서비스중지 가능(52.3%), 직원 보호/방어권 부여(51.9%), 직원 전환 배치(44.4%) 등도 절반 수준에 미치고 있음을 지적하였다. 사법적 조치가 어렵다면 행정적 지도를 통해서 제도를 안착시킬 수도 있지만 「근로감독관 집무규정(산업안전보건)」¹⁰⁾을 보면 고객응대근로자를 보호하는 규정은 사업장 감독 범위에 포함되어 있지 않았다. 법과 제도의 실효성을 위해서는 불리한 처우에 대한 규정 외에도 각종 보호조치 미비가 확인되었을 경우 사법적·행정적 조치가 마련될 필요가 있다.

2) 고객응대근로자 건강 보호 가이드라인 및 매뉴얼

「산업안전보건법」상 고객응대근로자 보호조치에 따라 고용노동부는 감정노동자 보호제도가 사업장에 구체적인 활용방안을 제시하기 위해 2019년에 “고객응대근로자 건강 보호 가이드라인”과 “고객응대근로자 건강 보호 업종별 매뉴얼”을 제작하였다.

우선 “고객응대근로자 건강 보호 가이드라인”(이하 “건강 보호 가이드라인”이라고 함)을 보면 적용 범위를 계약 형태(정규직·비정규직)와 관계없이 모든 고객응대업무 종사자, 특히 같은 장소에서 고객응대업무를 수행하는 모든(파견, 용역, 도급, 협력, 입점, 납품업체 소속) 근로자에게 적용되어야 한다고 밝혔다. 그러면서 고객응대근로자의 직업군을 직접대면, 간접대면, 돌봄서비스, 공공서비스 및 민원처리 등 5개로 구분하고 그중 콜센터상담원, 텔레마케터를 간접대면 직군에 포함시켜 이 규정의 적용을 받도록 하고 있다.

10) 고용노동부훈령 제305호, 시행 2020.1.16.

〈표 3.1〉 고객응대 근로자의 직업군 분류

구분	직업, 업무
직접대면	백화점, 마트, 호텔, 음식점 종사자, 항공사 객실승무원, 골프장 캐디, 택시 및 버스운전사 및 금융기관 종사원 등
간접대면	콜센터 상담원, 텔레마케터 등
돌봄서비스	요양보호사, 간호사, 유치원교사, 보육교사 등
공공서비스, 민원처리	구청(민원실)·주민센터 직원(공무원), 보험공단 직원, 사회복지사, 경찰 등

※ 자료: 고객응대근로자 건강 보호 가이드라인 (고용노동부, 2019)

건강 보호 가이드라인은 고객응대근로자 건강 보호를 위해 필요한 기본사항으로 △고객응대근로자의 건강 보호를 경영방침으로 수립하고 이를 발표, △고객응대 근로현황 파악, △고객응대근로자를 보호할 수 있는 직장문화 조성, △고객과의 갈등 시 대처할 수 있는 재량권 부여, △사업장 내 고충처리를 위한 건의제도 활용, △휴게실 설치 등을 제시하였다.

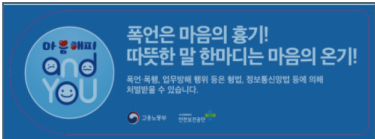


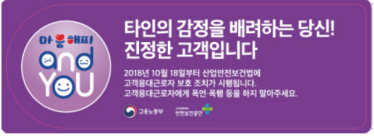
〈표 3.2〉 고객응대 근로자 건강 보호에 필요한 기본사항(요약)

구분	수행방법
1. 경영방침 수립 및 발표	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고객응대근로자 건강 보호를 운영 방침에 명시 및 직원에게 공지 ▶ 근로자와 함께 보호대책 등을 논의할 수 있는 구조 마련 ▶ 고객응대근로자 건강 보호를 위한 예산 및 프로그램 마련
2. 우리 회사의 고객응대근로현황 파악하기	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고객응대 근로 수행실태 파악 (고객응대 업무내용, 업무량 조사) ▶ 고객응대업무별 감정노동 경험 정도 파악 ▶ 고객응대근로자의 건강문제 파악
3. 고객응대근로자를 보호할 수 있는 직장문화 조성하기	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 문제행동 고객에게 매뉴얼에 따라 대응한 근로자에게 불이익 처분 금지 ▶ 문제 해결을 위한 직장 내 지원체계 마련 (매뉴얼) ▶ 의사소통이 원활한 직장 분위기 조성 ▶ 근로자에 대한 인권침해 등 부적절한 모니터링 자제 (미스터리 쇼퍼) ▶ 고객응대업무로 인한 감정손상 등을 예방하기 위한 직장 환경 조성 (휴게시간, 업무량 등 파악하여 조정, 심리상담 등 지원)
4. 고객과의 갈등 시 대처할 수 있는 재량권 부여하기	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 근로자의 업무 중단권 (문제행동 고객에게 경고 후 전화 종료 권한, 피해장소에서 벗어나 자신을 보호할 수 있는 권한 부여) ▶ 근로자의 자율성 부여 (고객 요구에 대한 권한 및 자율성, 자기를 보호할 수 있는 권한 부여)
5. 사업장 내 고충처리를 위한 건의제도 활용하기	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고충처리 상담원 배치 ▶ 의사소통 창구 마련 ▶ 필요시 “근로자 건강 보호위원회” 구성
6. 휴게시설 설치	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 근로자가 이용하기 편리한 곳에 휴식 공간 마련 ▶ 근로자가 안정을 취할 수 있는 적절한 휴식시간 부여 ▶ 생수, 음료수 등을 섭취하거나, 심신의 안정과 피로를 해소할 수 있는 설비 마련

※ 자료: 고객응대근로자 건강 보호 가이드라인 (고용노동부, 2019)

또한, 건강 보호 가이드라인에는 고객응대근로자 건강 보호를 위해 예방조치와 사후조치를 설명하고 있다. 예방조치로는 △폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, △고객과의 문제 상황 발생 시 대처 방법 등을 포함하는 고객응대 매뉴얼 마련, △고객응대 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 등을 제시하고 있으며, 폭언 등으로 문제가 되는 고객에 대한 대응절차를 안내하고 있다. 또 사후 조치로는 △고객의 폭언 등 피해를 겪었을 때 업무의 일시적 중단 또는 전환, △충분한 휴식을 취할 수 있도록 휴게시간 연장, △건강장해 관련 치료 및 상담 지원, △폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원 등의 내용을 담고 있다.

〈표 3.3〉 고객응대 근로자 건강 보호 예방조치 및 사후조치(요약)

구 분	수행방법
<p style="text-align: center;">예방 조치</p> <p>1. 폭언 등을 금지하는 문구게시, 음성안내</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고객에게 사전 안내 <ul style="list-style-type: none"> - 무리한 요구나 욕설 시 직원이 먼저 전화를 종료하고, 법적 조치도 할 수 있음을 고지 ▶ 문제행동 고객의 출입제한 안내문 게시 <p style="text-align: center;">〈안내문 예시〉</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>
<p>2. 문제 대처방법 포함하는 고객응대매뉴얼 마련</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 즉각적인 대처를 위한 고객응대매뉴얼 마련 및 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 포함되어야 할 내용 : 보호조치와 응대 멘트, 문제상황 발생 시 구체적인 대응 지침, 불이익 금지 및 보호 원칙 등
<p>3. 고객응대매뉴얼 및 건강장해 예방 교육</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 교육 계획 수립 및 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 교육 내용 : 고객응대업무 매뉴얼의 내용과 활용방법(폭력예방 및 대처 포함 필수), 건강장해 예방 관련 교육
<p style="text-align: center;">사후 조치</p> <p>1. 업무의 일시적 중단 또는 전환</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 업무의 일시적 중단 (긴급 대피권) <ul style="list-style-type: none"> - 해당 고객으로부터 분리, 피해장소로부터 벗어나도록 업무 중단 ▶ 문제행동 고객에 대한 무조건적인 사과 및 과도한 혜택제공 금지 ▶ 문제행동 고객과 다시 만나지 않도록 재연결 제한 ▶ 건강장해 발생 시 업무장소 변경 또는 업무전환 ▶ 긴급 업무 중단권 <ul style="list-style-type: none"> - 폭력·폭행·성희롱 등 위험한 상황으로 예측되는 경우 단계를 거치지 않고 즉시 현장에서 벗어날 수 있도록 함

구 분	수행방법
2. 휴게시간의 연장	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 휴게시간을 선택할 수 있게 하고 업무 중 휴게시간 부여 - 화장실 사용, 물마시는 것 등 자유롭게 이용할 수 있도록 보장 ▶ 심리적 안정감을 줄 수 있는 휴게시설 제공 - 폭행 등이 발생했다면 폭행이 일어난 장소와 분리된 곳에 휴식시설 제공
3. 건강장해 관련 치료 및 상담 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 심리상담 및 치료기회 제공 - 300인 이상 사업장은 보건관리자, 심리상담사 이용 - 300인 미만 사업장은 근로자건강센터 등 이용 ▶ 근로자건강센터 등 이용할 수 있는 기관 안내
4. 폭언 등으로 인하여 고소 등에 필요한 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 증거자료 확보 (피해근로자 요청 시 증거자료 제공) ▶ 구제절차 진행 시 피해 근로자 지원 (자료 제공 등 필요한 지원) ▶ 필요한 법적·행정적 조치 지원

※ 자료: 고객응대근로자 건강 보호 가이드라인 (고용노동부, 2019)

건강 보호 가이드라인에는 폭언등 법률적으로 문제가 되는 고객에 대한 일반적인 대응절차가 담겨있어 기업에서 이를 활용하도록 안내하고 있다. 고객이 폭언을 할 경우 우선 중단할 것을 요청하고 관리자가 적극 개입하여 마찰이 커지지 않도록 하며, 폭언을 지속하면 해당 고객에게 사전 고지 후 녹음하고, 폭언 중지를 3회 이상 안내함에도 폭언을 지속할 경우 현장에서 벗어난 후 관리자에게 보고하고 필요시 경찰에게 협조를 요청하도록 한 후 법적 조치를 검토하도록 하고 있다.

〈표 3.4〉 폭언 등 법률적으로 문제가 되는 고객에 대한 일반적인 대응 절차

		대응 절차				
대면 상황	상황발생	1단계	2단계	3단계	사후단계	
	폭언, 난동 성희롱, 폭력	자제요청 및 즉시경고	녹음 사전고지	신속제지 상담종료 관리자보고 경찰 협조요청	법적조치 검토	
비대면 상황	상황발생	1단계	2단계	3단계	사후단계	
	폭언, 성희롱, 폭력, 난동	자제요청 및 즉시경고	녹음	통화종료 관리자 보고	문제고객 등록 법적조치 검토	

※ 자료: 고객응대근로자 건강 보호 가이드라인 (고용노동부, 2019)

〈표 3.5〉 대응절차 시 응대 예시문

	대면	비대면
1단계	<p>자제요청 및 즉시 경고 (응대 예시문) 고객님, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시면 도와드리겠습니다. 고객님의 말씀을 잘 듣고 도움 방법을 찾아보겠습니다. 고객님, 계속해서 폭언과 욕설을 하시면 제가 도와드리기 어렵습니다.</p>	<p>자제요청 및 즉시 경고 (응대 예시문) 고객님, 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시겠습니까? 고객님의 말씀을 잘 듣고 도움드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.</p>
2단계	<p>녹음 사전고지 및 법규위반 공지 (응대 예시문) 지금부터 정확한 상담을 위해 녹음, 녹화(CCTV, 스마트폰 촬영, 녹음 등)를 실시하도록 하겠습니다. 고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제311조 모욕죄, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.</p>	<p>녹음 사전고지 및 법규위반 공지 (응대 예시문) 지금 고객님의 대화 내용은 녹음되고 있음을 알려드립니다. 고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제311조 모욕죄, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.</p>
3단계	<p>상담종료, 관리자 보고, 경찰 협조요청 (응대 예시문) 고객님, 필요하시다면 관리자를 불러드리겠습니다. 제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 관리자와 문제를 해결하시기 바랍니다.</p>	<p>통화종료 (폭언 중지 3회 이상 안내 후) (응대 예시문) 고객님, 제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 통화를 종료하도록 하겠습니다.</p>

※ 자료: 고객응대근로자 건강 보호 가이드라인 (고용노동부, 2019)

“고객응대근로자 건강 보호 업종별 매뉴얼” (이하 “업종별 매뉴얼”이라고 함)의 경우 고객응대근로자 중 11개의 업종을 선정해 세부적인 내용을 담고 있다. 매뉴얼이 제작된 11개 업종은 1)간호사, 2)유치원교사, 3)사회복지사, 4)버스운전사, 5)호텔종사자, 6)마트계산원, 7)항공기 객실승무원, 8)콜센터 상담원, 9)텔레마케터, 10)보험설계사, 11)골프 경기 보조원이다.

업종별 매뉴얼의 적용대상은 정규직·비정규직(한시적 노동자, 시간제 노동자, 파견 노동자, 용역 노동자 등) 등과 관계없이 모든 콜센터 상담원(텔레마케터)에게 적용될 수 있도록 권고하고 있으며, 고객응대업무 종사자 건강 보호에 대한 기본사항, 고객응대 종사자 건강 보호에 대한 예방조치 및 사후조치의 내용을 담고 있어 건강 보호 가이드라인과 유사한 체계를 갖추고 있다.

고객응대업무 종사자 건강 보호에 대한 기본사항으로는 1)경영방침화, 2)고객응대업무 종사자 보호위원회 구성 및 운영, 3)단체협약을 통해 연 1일 이상의 감정노동휴가 부여,

4)고객응대업무 종사자 권리보장 선언, 5)문제행동 고객 유형 분류 방법 및 예시 등의 내용을 담고 있다. 또 예방조치로는 1)통화가 녹음된다는 음성 안내, 2)건강장해 예방 관련 교육, 사후조치로는 1)업무의 일시적 중단, 2)휴게시간의 연장, 3)건강장해 관련 치료 및 상담 지원, 4)고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원이 설명되어 있다.

〈표 3.6〉 고객응대 업무 종사자 권리보장 선언(고객응대 근로자 건강 보호 업종별 매뉴얼)

〈고객응대업무 종사자 권리보장 선언〉

1. 콜센터 상담원은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경우 이를 신속하게 사업장에 알려 콜센터 상담원이 보호받을 수 있는 권리가 있다.
2. 사업장은 통화를 중단할 수 있는 기준이나 상황을 제시하여 콜센터 상담원이 신속하게 위험상황에서 벗어날 수 있도록 한다.
3. 사업장은 고객과의 통화 중 발생하는 문제에 대응하기 위하여 콜센터 상담원에게 적절한 재량권을 부여할 수 있다.
4. 사업장은 고객으로부터 부당한 대우를 받은 해당 콜센터 상담원을 보호하기 위하여 휴게시간을 연장하여 제공할 수 있다.
5. 사업장은 문제유발 고객에 대한 조치의견을 제시한 경우 해당 콜센터 상담원의 의견을 최대한 반영하여 조치하여야 한다.
6. 사업장은 문제유발 고객에 대해 매뉴얼에 제시된 응대 멘트 내용대로 대응한 콜센터 상담원에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다는 내용을 매뉴얼에 제시한다. 매뉴얼대로 수행한 콜센터 상담원의 개인정보는 보장하여야 하며, 어떠한 불이익 처분도 하지 않는다.

※ 자료: 고객응대근로자 건강 보호 업종별 매뉴얼 (고용노동부, 2019)

건강 보호 가이드라인과 업종별 매뉴얼은 법령만으로는 현장에 적용하기 어려운 개념과 조치 방법에 대해 예를 제시하며 기업이 활용할 수 있도록 제작되었다. 또한, 고객응대업무 종사자 권리보장 선언은 노사가 함께 협약의 형태로 실질화한다면 현장에 의미 있는 변화를 만들 수 있을 것으로 기대된다. 다만 가이드라인과 매뉴얼은 법적 강제력이 없어 기업이 관련 제도를 반드시 마련해야 하는 것은 아니고, 또한 고객응대근로자가 위험에 놓여있을 때 보호를 위한 단계가 지나치게 많아 실질적이지 못하다는 지적이 있다. 건강 보호 가이드라인과 업종별 매뉴얼의 내용에서 고객응대근로자가 고객의 폭언·폭행을 겪게 될 경우 상담 종료 또는 통화종료까지 3단계를 거쳐야 하며, 응대 예시문의 응대 내용도 위험에 닥친 피해자가 추가적인 위험을 감수하며 대응하기를 요구하고 있다. 실제로 감정노동자 보호를 위한 전국 네트워크는 공공기관과 민간기업의 ‘고객응대 업무 매뉴얼’을 분석한 결과 고객에게 성희롱이나 욕설을 들어도 전화를 끊으려면 3~7단계에 걸쳐 욕설 등 자제 안내 절차를 거쳐

야만 응대를 종료할 수 있게 되어 있는 경우도 있어 문제 발생 시에도 즉시 보호받지 못하고 피해에 노출되고 있다는 문제를 제기하였다(감정노동자 보호를 위한 전국 네트워크, 2021). 이와 관련하여 현재 국회에서는 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 사업주는 고객응대근로자자를 폭언등을 하는 고객 등 제3자와 즉시 분리조치 할 것을 법률에 명시하는 「산업안전보건법」 개정안¹¹⁾이 발의되어 심사 중에 있다.

나. 고객 등 제3자에 의한 성희롱 방지

산업의 변화로 고객 대면 서비스가 확대되었고, 원하청 구조가 확대 되면서 고용 관계에 있지 않은 고객 또는 협력업체 임직원 등 제3자에 의한 성희롱이 증가하였으나 종래 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」(이하 “「남녀고용평등법」”이라고 함)에서는 직장 내 성희롱과 관련해서 직접 고용 관계에 있는 사업주, 상급자 또는 근로자에게만 직장 내 성희롱 금지 규정을 적용하고 있어 피해 발생 시 문제가 되어 2007. 12. 21. 「남녀고용평등법」 개정을 통해 제3자에 의한 성희롱을 규제하는 입법이 마련되었다.

개정법에서는 사업주에게 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성희롱을 하여 해당 노동자가 그에 대한 고충 해소를 요구할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하도록 했고, 피해 노동자가 피해를 주장한 것, 또는 고객 등의 성적 요구 등에 따르지 않았다는 것을 이유로 해고 등 불이익 조치를 금지하고 있다(제14조의2). 만일 고객 등에 의한 성희롱 피해 고충을 주장했음에도 적절한 조치를 하지 않았을 경우 사업주에게 과태료 300만 원(제39조제3항제1의2호), 피해를 주장한 것 등을 이유로 불이익한 조치를 한 경우 사업주에게 500만 원 이하의 과태료(제39조제2항제2호) 처분을 할 수 있다.

또한, 사업주는 직장 내 성희롱, 고객 등에 의한 성희롱에 따른 사항에 관해 노동자가 고충을 신고했을 때 노사협의회에 고충 처리를 위임하는 등 자율적인 해결을 위해 노력하도록 규정하고 있으며(제25조) 고객 등에 의한 성희롱에 따른 분쟁 해결에서 입증책임은 사업주가 부담하도록 하고 있다(제30조). 입증책임을 사업주에게 부담하도록 한 규정은 고용관

11) 의안번호 제2111936호 (제안일자 2021.8.5.) 산업안전보건법 일부개정법률안

주요 내용 : 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 사업주는 고객응대근로자를 폭언등을 하는 고객 등 제3자와 즉시 분리조치 하여야 함을 법률에 명시

계에서 발생하는 대다수 정보를 사용자가 독점하고 있고, 직장 내 성희롱을 피해자가 입증하기 어려운 현실에서 입증책임의 전환을 명시한 입법이라 할 수 있다.

「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」(법률 제18178호, 2021.11.19. 시행)

14조의2 (고객 등에 의한 성희롱 방지) ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. (위반 시 300만원 이하의 과태료, 제39조제3항)

② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다. (위반 시 500만원 이하의 과태료, 제39조제2항)

제25조(분쟁의 자율적 해결) 사업주는 제7조부터 제13조까지, 제13조의2, 제14조, 제14조의2, 제18조 제4항, 제18조의2, 제19조, 제19조의2부터 제19조의6까지, 제21조 및 제22조의2에 따른 사항에 관하여 근로자가 고충을 신고하였을 때에는 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」에 따라 해당 사업장에 설치된 노사협의회에 고충의 처리를 위임하는 등 자율적인 해결을 위하여 노력하여야 한다.

제30조(입증책임) 이 법과 관련한 분쟁해결에서 입증책임은 사업주가 부담한다.

한편 2022. 5. 19. 개정된 「남녀고용평등법」에서는 사업주가 고객 등의 성희롱에 대해 적절한 조치를 하지 않았을 경우, 또는 고충 신고 등을 이유로 불이익한 조치를 했을 경우 노동위원회에 그 시정을 신청할 수 있도록 구체절차를 마련하였으며(개정법 제26조), 이 신청을 이유로 불리한 처우를 금지하고(개정법 29조의7) 이와 관련한 분쟁해결에서 입증책임은 사업주가 부담하도록 규정하였다(개정법 제30조). 또한 개정법 제29조의 7을 위반하여 노동자에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 경우 사업주에게 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처할 수 있고, 차별적 처우등에 대한 확정된 시정명령을 정당한 이유없이 이행하지 않을 경우에는 1억원 이하의 과태료를 부과할 수 있게 하였다.

「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」(법률 제18178호, 2022.5.19. 시행) <개정법>

제26조(차별적 처우등의 시정신청) ① 근로자는 사업주로부터 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 차별적 처우 등(이하 “차별적 처우등”이라 한다)을 받은 경우 「노동위원회법」 제1조에 따른 노동위원회(이하 “노동위원회”라 한다)에 그 시정을 신청할 수 있다. 다만, 차별적 처우등을 받은 날(제1호 및 제3호에 따른 차별적 처우등이 계속되는 경우에는 그 종료일)부터 6개월이 지난 때에는 그러하지 아니하다.

2. 제14조제4항 또는 제14조의2제1항에 따른 적절한 조치를 하지 아니한 행위
3. 제14조제6항을 위반한 불리한 처우 또는 제14조의2제2항을 위반한 해고나 그 밖의 불이익한 조치

제29조의7(차별적 처우등의 시정신청 등으로 인한 불리한 처우의 금지) 사업주는 근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하지 못한다. (위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금)

1. 제26조에 따른 차별적 처우등의 시정신청, 제27조에 따른 노동위원회에의 참석 및 진술, 제29조의3에 따른 재심신청 또는 행정소송의 제기
2. 제29조의4제2항에 따른 시정명령 불이행의 신고

제30조(입증책임) 이 법과 관련한 분쟁해결(제26조부터 제29조까지 및 제29조의2부터 제29조의7까지를 포함한다)에서 입증책임은 사업주가 부담한다.

제39조(과태료) ① 사업주가 제29조의3(제29조의5제4항 및 제29조의6제3항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따라 확정된 시정명령을 정당한 이유 없이 이행하지 아니한 경우에는 1억원 이하의 과태료를 부과한다.

다. 고객 등의 폭언 등에 의한 직업성 질병

감정노동자의 직무 스트레스로 인한 질병 발생 시 업무상 재해인지에 대해 「산업재해보상보험법」에서는 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병 인정하고 있다(제37조제1항제2호다목).

기존에 업무상 질병은 업무수행 과정에서 물리적 인자(因子), 화학물질, 분진, 병원체, 신체에 부담을 주는 업무 등 근로자의 건강에 장애를 일으킬 수 있는 요인을 취급하거나 그에 노출되어 발생한 질병, 업무상 부상이 원인이 되어 발생한 질병, 그리고 그 밖에 업무와 관련하여 발생한 질병만을 예시로 들고 있어 감정노동자의 정신적 질병은 그 밖에 업무와 관련하여 발생한 질병(외상후 스트레스 장애)인지 여부로 판단되었다. 그러던 것이 2016.3.22. 개정된 「산업재해보상보험법」 시행령의 별표3에 제4호 사목이 신설되면서 업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응 장애 또는 우울병 에피소드를 업무상 질병으로 인정하기 시작하였고, 직장 내 괴롭힘 방지법 시행과 더불어 2019.1.15. 법 개정(2019.7.16. 시행)을 통해 고객 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 산업재해로 예시하면서 콜센터 상담사 등 감정노동자의 정신적 스트레스로 인한 질병이 업무상 질병임을 명확히 하였다.

「산업재해보상보험법」(법률 제17910호, 2021.7.27. 시행)

제37조(업무상의 재해의 인정 기준) ① 근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부상·질병 또는 장애가 발생하거나 사망하면 업무상의 재해로 본다. 다만, 업무와 재해 사이에 상당인과관계(相當因果關係)가 없는 경우에는 그러하지 아니하다

2. 업무상 질병

다. 「근로기준법」 제76조의2에 따른 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병

「산업재해보상보험법 시행령」(대통령령 제31750호, 2021.7.27. 시행)

[별표 3] 업무상 질병에 대한 구체적인 인정 기준(제34조제3항 관련)

4. 신경정신계 질병

바. 업무와 관련하여 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건에 의해 발생한 외상후스트레스장애
 사. 업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드

최근 5년간 정신질환 산업재해 판정을 보면 2017년 신청된 213건 중 126건(59.2%), 2018년 268건 중 201건(75.0%), 2019년 331건 중 231건(69.8%), 2020년 581건 중 396건(68.2%), 2021년 5월까지 294건 중 217건(73.8%)이 승인됐다. 2021년 5월까지 신청한 것만 2017년 신청 건수의 두 배가 넘는 정도로 신청 건수는 양적으로 증가하고 있고, 승인률도 70% 수준을 유지하고 있다. 다만 업무상질병판정위원회의 심의를 거치는 과정에서 판정기간이 매우 길어지면서¹²⁾ 피해자의 고통이 증가되는 점 등은 지속적으로 지적되는 문제이다. 담당 기관인 근로복지공단의 관련 인력 충원과 업무상질병판정위원회의 전문성 강화, 신속하고 공정한 업무상 재해 보상이라는 산업재해보상보험법의 취지를 살릴 수 있는 체계 마련 등은 업무상질병판정에 있어 중요한 개선과제로 제기되고 있다(유성규, 2020; 권동희, 2021).

라. 금융업 고객응대직원 보호제도

감정노동자, 고객응대근로자 등을 포괄적으로 보호하는 법과 더불어 금융산업에 종사하는 고객응대노동자를 보호하는 별도의 입법이 있다. 「산업안전보건법」상 고객응대근로자보호

12) 2019년 3분기 현재 업무상질병판정위원회의 심의 소요기간은 전국 평균 40.1일, 서울 평균 61.3일이다(유성규, 2020). 사건 의뢰로부터 근로복지공단 담당자가 업무상질병판정위원회에 심의의뢰하는 기간까지 포함하면 6개월에서 1년 정도 소요되는 것으로 보고 있다.

규정이 마련되기 2년 전인 2016. 3. 29. 개정된 금융 5법¹³⁾ (「은행법」, 「보험업법」, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」, 「상호저축은행법」, 「여신전문금융업법」)의 고객응대직원 보호조치의무가 그것이다. 은행, 보험회사, 금융투자업사, 상호저축은행, 여신전문금융회사(이하 “은행등”이라고 함)들은 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위해 △직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체, △직원에 대한 치료 및 상담 지원, △고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련 등의 조치를 규정하고 있다. 또 해당 시행령에서는 형사처벌규정에 위반 판단되고 그 피해 직원이 요청하는 경우 수사기관에 직접 조치를 요구하거나 피해 노동자의 고소 등을 지원할 수 있도록 했으며, 고객의 폭언등에 대응하기 위한 행동요령 등을 직원에게 교육시키도록 하였다. 또한 직원은 은행등에 이러한 조치를 요구할 수 있고, 은행등은 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주어서는 안된다(위반 시 3천만원 이하의 과태료, 상호저축은행은 1천만원 이하의 과태료).

「은행법」 (법률 제18128호, 2021.10.21. 시행)

제52조의4(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무) ① 은행은 이 법에 따른 업무를 운영할 때 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
 2. 직원에 대한 치료 및 상담 지원
 3. 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련. 다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 고충처리위원의 선임 또는 위촉
 4. 그 밖에 직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치
- ② 직원은 은행에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 은행은 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.
(제52조의4를 위반하여 직원의 보호를 위한 조치를 하지 아니하거나 직원에게 불이익을 준 은행에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과, 제69조)

13) 5개 법의 해당 규정은 동시처리 과정에서 동일한 내용과 구조로 만들어졌다.

「은행법 시행령」 (대통령령 제32091호, 2021.10.21. 시행)

제24조의7(고객응대직원의 보호를 위한 조치) 법 제52조의4제1항제4호에서 “법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등(이하 “폭언등”이라 한다)이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반된다고 판단되고 그 행위로 피해를 입은 직원이 요청하는 경우: 관할 수사기관 등에 고발
2. 고객의 폭언등이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반되지는 아니하나 그 행위로 피해를 입은 직원의 피해정도 및 그 직원과 다른 직원에 대한 장래 피해발생 가능성 등을 고려하여 필요하다고 판단되는 경우: 관할 수사기관 등에 필요한 조치 요구
3. 직원이 직접 폭언등의 행위를 한 고객에 대한 관할 수사기관 등에 고소, 고발, 손해배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원
4. 고객의 폭언등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 직원의 행동요령 등에 대한 교육 실시
5. 그 밖에 고객의 폭언등으로부터 직원을 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 조치

「보험업법」 (법률 제18121호, 2021.7.21. 시행)

제85조의4(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무) ① 보험회사는 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
 2. 직원에 대한 치료 및 상담 지원
 3. 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련. 다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 전담 고충처리위원의 선임 또는 위촉
 4. 그 밖에 직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치
- ② 직원은 보험회사에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 보험회사는 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.
- (제85조의4를 위반하여 직원의 보호를 위한 조치를 하지 아니하거나 직원에게 불이익을 준 보험회사에 대하여는 3천만원 이하의 과태료를 부과, 제209조)

「보험업법 시행령」 (대통령령 제32091호, 2021.10.21. 시행)

제29조의3(고객응대직원의 보호를 위한 조치) 법 제85조의4제1항제4호에서 “법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등(이하 “폭언등”이라 한다)이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반된다고 판단되고 그 행위로 피해를 입은 직원이 요청하는 경우: 관할 수사기관 등에 고발
2. 고객의 폭언등이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반되지는 아니하나 그 행위로 피해를 입은 직원의 피해정도 및 그 직원과 다른 직원에 대한 장래 피해발생 가능성 등을 고려하여 필요하다고 판단되는 경우: 관할 수사기관 등에 필요한 조치 요구
3. 직원이 직접 폭언등의 행위를 한 고객에 대한 관할 수사기관 등에 고소, 고발, 손해배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원
4. 고객의 폭언등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 직원의 행동요령 등에 대한 교육 실시
5. 그 밖에 고객의 폭언등으로부터 직원을 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 조치

「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」(법률 제18128호, 2021.10.21. 시행)

제63조의2(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무) ① 금융투자업자는 고객을 직접 응대하는 직원(이하 “고객응대직원”이라 한다)을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 고객응대직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
 2. 고객응대직원에 대한 치료 및 상담 지원
 3. 고객응대직원을 위한 상시적 고충처리 기구 설치 또는 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객응대직원을 위한 고충처리위원의 선임 또는 위촉
 4. 그 밖에 고객응대직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치
- ② 고객응대직원은 금융투자업자에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
③ 금융투자업자는 제2항에 따른 요구를 이유로 고객응대직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.
(제63조의2를 위반하여 고객응대직원의 보호를 위한 조치를 하지 아니하거나 고객응대직원에게 불이익을 준 자에 대하여는 3천만원 이하의 과태료 부과, 제449조)

「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」(대통령령 제32091호, 2021.10.21. 시행)

제64조의2(고객응대직원의 보호를 위한 조치) 법 제63조의2제1항제4호에서 “법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등(이하 “폭언등”이라 한다)이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반된다고 판단되고 그 행위로 피해를 입은 직원이 요청하는 경우: 관할 수사기관 등에 고발
2. 고객의 폭언등이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반되지는 아니하나 그 행위로 피해를 입은 직원의 피해정도 및 그 직원과 다른 직원에 대한 장래 피해발생 가능성 등을 고려하여 필요하다고 판단되는 경우: 관할 수사기관 등에 필요한 조치 요구
3. 직원이 직접 폭언등의 행위를 한 고객에 대한 관할 수사기관 등에 고소, 고발, 손해배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원
4. 고객의 폭언등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 직원의 행동요령 등에 대한 교육 실시
5. 그 밖에 고객의 폭언등으로부터 직원을 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 조치

「상호저축은행법」(법률 제17915호, 2021.7.27. 시행)

제18조의7(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무) ① 상호저축은행은 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
 2. 직원에 대한 치료 및 상담 지원
 3. 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련. 다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 고충처리위원의 선임 또는 위촉
 4. 그 밖에 직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치
- ② 직원은 상호저축은행에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
③ 상호저축은행은 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.
(제18조의7을 위반하여 직원의 보호를 위한 조치를 하지 아니하거나 직원에게 불이익을 준 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과, 제40조)

「상호저축은행법 시행령」 (대통령령 제32091호, 2021.10.21. 시행)

제11조의6(고객응대직원의 보호를 위한 조치) 법 제18조의7제1항제4호에서 “법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등(이하 “폭언등”이라 한다)이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반된다고 판단되고 그 행위로 피해를 입은 직원이 요청하는 경우: 관할 수사기관 등에 고발
2. 고객의 폭언등이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반되지는 아니하나 그 행위로 피해를 입은 직원의 피해정도 및 그 직원과 다른 직원에 대한 장래 피해발생 가능성 등을 고려하여 필요하다고 판단되는 경우: 관할 수사기관 등에 필요한 조치 요구
3. 직원이 직접 폭언등의 행위를 한 고객에 대한 관할 수사기관 등에 고소, 고발, 손해배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원
4. 고객의 폭언등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 직원의 행동요령 등에 대한 교육 실시
5. 그 밖에 고객의 폭언등으로부터 직원을 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 조치

「여신전문금융업법」 (법률 제17112호, 2021.3.25. 시행)

제50조의12(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무) ① 여신전문금융회사는 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
 2. 직원에 대한 치료 및 상담 지원
 3. 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 상시적 고충처리 기구 마련. 다만, 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객을 직접 응대하는 직원을 위한 고충처리위원의 선임 또는 위촉
 4. 그 밖에 직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치
- ② 직원은 여신전문금융회사에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 여신전문금융회사는 제2항에 따른 직원의 요구를 이유로 직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다. (제50조의12를 위반하여 직원의 보호를 위한 조치를 하지 아니하거나 직원에게 불이익을 준 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과, 제72조)

「여신전문금융업법 시행령」 (대통령령 제31947호, 2021.11.18. 시행)

제19조의17(고객응대직원에 대한 보호 조치) 법 제50조의12제1항제4호에서 “법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등(이하 “폭언등”이라 한다)이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반된다고 판단되고, 그 행위로 피해를 입은 직원이 요청하는 경우: 관할 수사기관 등에 고발
2. 고객의 폭언등이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반되지는 아니하나 그 행위로 피해를 입은 직원의 피해정도 및 그 직원과 다른 직원에 대한 장래 피해발생 가능성 등을 고려하여 필요하다고 판단되는 경우: 관할 수사기관 등에 필요한 조치 요구
3. 직원이 직접 폭언등의 행위를 한 고객에 대한 관할 수사기관 등에 고소, 고발, 손해배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원
4. 고객의 폭언등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 직원의 행동요령 등에 대한 교육 실시
5. 그 밖에 고객의 폭언등으로부터 직원을 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 조치

금융 5법 감정노동자 보호규정 마련은 아직 「산업안전보건법」에 감정노동자 보호규정이 마련되기 전에 금융권에서 먼저 도입되었고, 이는 「산업안전보건법」 개정에 영향을 준 면이 있다. 그러나 김영선 외(2021)에서는 감정노동 관련해서 조직의 보호체계를 통해 지지받지 못하고 있다는 응답이 90% 이상으로 나타나기도 했다. 법이 시행된지 5년이 지났지만 현장에서는 제대로 작동하지 않는지 의문인 상황이다. 전국금융산업노동조합과 전국사무금융서비스노동조합은 2021.4.29. 공동으로 성명을 내며 현행법은 고객응대직원에 대한 보호조치가 사후적인 조치에 그치고 있으며, 노동자가 보호조치를 요구할 때 인사상 불이익에 대한 우려 등이 여전해 법개정이 필요하다고 밝혔다.

현재 관련 내용은 기존 금융 5법 외에 「신용협동조합법」과 「새마을금고법」을 포함하여 “금융산업 감정노동자 보호 7법”으로 국회에 발의된 상황이고 소관위원회의 심사 중에 있다¹⁴⁾.

마. 지방자치단체의 감정노동자 보호 제도

감정노동에 대한 사회적 이슈가 지속되고 「산업안전보건법」 등 감정노동자 보호 법제도가 마련되면서 지방자치단체에서도 독자적인 보호제도들을 만들기 시작했다. 2021.11월 현재 감정노동자 보호 관련 조례가 있는 지방자치단체는 광역지방자치단체 15곳, 기초지방자치단체 56곳 등 모두 71곳이다.

14) 의안번호 제2109272호 (제안일자 2020.4.1.) 상호저축은행법 일부개정법률안
 의안번호 제2109274호 (제안일자 2020.4.1.) 여신전문금융업법 일부개정법률안
 의안번호 제2109275호 (제안일자 2020.4.1.) 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 일부개정법률안
 의안번호 제2109276호 (제안일자 2020.4.1.) 새마을금고법 일부개정법률안
 의안번호 제2109780호 (제안일자 2021.4.28.) 보험업법 일부개정법률안
 의안번호 제2109784호 (제안일자 2020.4.28.) 신용협동조합법 일부개정법률안
 의안번호 제2109786호 (제안일자 2021.4.28.) 은행법 일부개정법률안
 주요 내용 : ▲ 고객의 폭언이나 폭행을 예방하기 위한 대면 및 비대면 고지의무 신설, ▲정신적, 신체적 피해를 입거나 질병 발생 시 치료비 지원 및 일시적 휴직 지원 ▲직원을 보호하지 않은 금융사에 대한 과태료 부과기준 상향 등

〈표 3.7〉 지방자치단체 감정노동 관련 조례 현황

광역시도	기초지방자치단체	12개
서울특별시	강동구, 강서구, 광진구, 구로구, 금천구, 도봉구, 동대문구, 마포구, 성동구, 양천구, 영등포구, 중구,	12개
부산광역시	남구	1개
대구광역시	남구, 서구	2개
인천광역시	남동구, 미추홀구, 서구, 중구	4개
광주광역시	광산구, 남구, 동구, 북구,	4개
대전광역시	대덕구, 동구	2개
울산광역시	동구, 남구	2개
경기도	고양시, 광명시, 광주시, 김포시, 남양주, 동두천시, 부천시, 성남시, 수원시, 안양시, 의왕시, 의정부시, 파주시, 평택시, 화성시	15개
강원도	원주시	1개
충청북도	진천군, 청주시, 충주시	3개
충청남도	당진시, 아산시, 천안시	3개
전라북도	군산시, 전주시	2개
전라남도	나주시, 여수시	2개
경상남도	김해시, 창원시, 함양군	3개
제주특별자치도		
〈합계〉 15개	〈합계〉 56개	

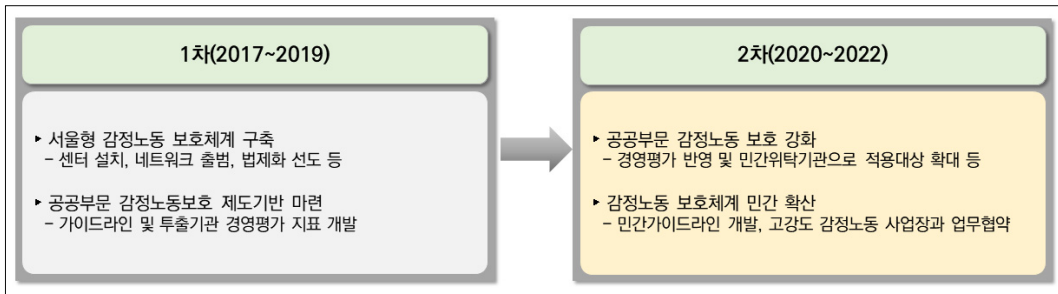
※ 자료: 자치법규정보시스템 (<https://www.elis.go.kr/>) (필자 정리)

※ 서울 동대문구와 울산 남구는 고객응대근로자 보호조례

서울시의 경우 2016년 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례를 제정하고 서울특별시 감정노동자 보호 종합계획을 발표했다. 이후 2017년에 서울시 감정노동 보호 가이드라인을 마련하였고, 감정노동자 보호사업을 전담하는 서울시 감정노동종사자 권리보호센터를 2018년 개소하였다.

서울시는 감정노동자 권리 보호를 위해 2017년에 처음으로 감정노동종사자 권리보호 기본계획(2017~2019)을 수립하였다. 1차 기본계획은 감정노동종사자 권리보호센터 설치 등 서울의 특성에 맞는 감정노동 보호체계를 구축하고 서울시와 산하 공공부문의 감정노동보호 제도기반을 마련하는 것을 목표로 하였다. 2020년에 발표한 2차 기본계획에서는 제도기반을 마련한 공공부문의 감정노동보호를 강화하고, 이를 민간으로 확산하고자 하였다.

[그림 3.11] 서울시 감정노동종사자 권리 보호 정책 목표



※ 자료: 제2차 서울시 감정노동종사자 권리 보호 기본계획(2020)

제2차 서울시 감정노동종사자 권리 보호 기본계획의 주요 내용은 ①공공부문 감정노동종사자 보호 강화, ②민간부문 감정노동 종사자 보호 강화, ③지속가능한 감정노동 보호체계 구축, ④감정노동에 대한 사회적 인식 개선 등 4개의 추진 전략과 8개의 추진 과제를 제시하여 추진 중에 있다.

<표 3.8> 서울시 감정노동종사자 권리 보호 전략별 추진방안

전략별 추진 방안	
①공공부문 감정노동종사자 보호강화	감정노동종사자 보호제도 조기정착을 위한 컨설팅 의무화 감정노동보호 가이드라인 확대적용 및 평가제도 개선
②민간부문 감정노동 종사자 보호강화	감정노동 보호제도 민간 확산 사각지대 감정노동자 자가검진서비스 제공 및 교육 강화
③지속가능한 감정노동 보호체계 구축	서울시 감정노동 종사자 권리 보호센터 역할 강화 감정노동 권리 보호위원회 운영 효율화
④감정노동에 대한 사회적 인식 개선	市-자치구 연계 대시민 홍보 강화 및 전 자치구 조례 제정 추진 감정노동종사자 보호 협력 사업장 서울시 인증제 도입

※ 자료: 제2차 서울시 감정노동종사자 권리 보호 기본계획(2020)

지방자치단체의 경우 조례를 통해 사업의 근거를 마련하다보니 민간까지 사업의 대상을 확대하는 것에 제한이 있다. 그러다 보니 대부분의 자치단체들은 조례의 적용 범위를 소속 직원(공무원) 또는 소속기관 노동자로 두고 있으며 민간에 대한 사업은 인식개선사업, 심리상담 지원사업 등에 한정된 편이다. 이에 반해 서울시와 경상남도는 감정노동 전담 조직인 감정노동자 권리보호센터를 두어 민간에 대한 교육, 심리상담 지원, 치유프로그램 지원, 해

당 지역의 감정노동에 대한 데이터 축적과 감정노동 개선을 위한 컨설팅 등을 추진하며 감정노동 사업을 민간으로 확산하는 역할을 하고 있다.

바. 코로나19 관련 콜센터 노동자 보호 조치

민주노총에 따르면 2020.3.8. 구로지역 콜센터를 시작으로 2021. 4월 초 기준 23개의 콜센터에서 636명이 코로나19에 감염된 것으로 파악되었다. 외부 소음 등 때문에 환기조차 어려운 실내 공간에서 밀집된 책상에 앉아 고객과 상담하는 업무 특성상 콜센터는 코로나19와 같은 감염병에 취약한 사업장임이 확인되었다. 사실 코로나19 이전에도 콜센터는 계절마다 찾아오는 독감, 감기와 같은 감염병에 취약한 곳이었다는 지적¹⁵⁾은 사업장 보건관리에 안일했던 콜센터의 문제가 코로나19로 인해 비로소 드러난 것에 지나지 않았음을 보여주고 있다.

〈표 3.9〉 콜센터 코로나19 집단감염 사례(2021년 4월 초 기준)

(단위: 명)

번호	사업장	위치	첫 확진일자	확진자 수
1	에이스손해보험	서울 구로구	2020. 3. 8	170
2	KB생명보험 TM(KB국민카드) 보험대리점	서울 중구	5.26	14
3	AXA손해보험	서울 종로구	6. 2	7
4	SJ투자회사 콜센터	서울 강서구	6. 9	16
5	롯데홈쇼핑 신한생명 보험 콜센터	서울 중구	8.14	27
6	한국고용정보: K국민저축은행 콜센터	서울 송파구	8.15	2
7	삼성생명 콜센터	서울 영등포구	8.15	6
8	유베이스: 농협카드 콜센터	서울 서대문구	8.15	10
9	푸본현대생명 콜센터	서울 마포구	8.16	13
10	서울시티타워 삼성전자콜센터엠오피콜센터	서울 중구	8.18	9
11	BF모바일 텔레마케팅 콜센터	서울 강동구	9. 4	25
12	서울 중구(다동센터플레이스) 콜센터	서울 중구	10.13	8
13	CJ텔레닉스	서울 강남구	10.17	22
14	충남 천안(신부동) 신한카드, 신한생명 콜센터	충남 천안 신부동	11. 4	42

15) “독감 유행 땀 절반이 걸려, 이번엔 코로나”...다닥다닥 밀집에 마스크 벗고 일해야 하는 콜센터“, 경향신문, 2020.3.10.

(https://www.khan.co.kr/national/national-general/article/202003101651001#csidx07148348c5919e8_9bf06fd2_25ca5313)

번호	사업장	위치	첫 확진일자	확진자 수
15	서울 강남구 콜센터	서울 강남구	11.29	28
16	서울 중구 콜센터	서울 중구	11.30	9
17	서울 영등포구 콜센터	서울 영등포구		27
18	서울 강남구 콜센터2	서울 강남구	12.20	15
19	대구 남구 콜센터	대구 남구	12.17	9
20	경기 평택시 콜센터	평택시	12. 7	10
21	경기 안산시 콜센터	안산시	2021. 1.21	8
22	라이나생명 콜센터	광주 서구	2.23	121
23	고용노동부 콜센터	울산 중구	4. 6	38
합계				636

※자료: 콜센터 코로나 19대응 경과(민주노총, 2021)

※ 질병관리청 정례브리핑 및 현장 취합

정부는 구로지역 콜센터 집단감염이 있는 후 “코로나19 대응 콜센터 감염병 예방 지침”(2020.3.12.)을 마련하여 발표하였다. 코로나19 국내 최초 확진자가 나온 2020.1.20.로부터 52일만이었다. 첫 콜센터 예방지침 이후에 “콜센터 코로나19 대응지침(2판)”(2020.3.19.), “콜센터 사회적 거리두기 지침(2단계)”(2020.8.24.), “코로나19 예방 및 확산방지를 위한 사회적 거리두기 지침(콜센터용)”(2020.11.12.) 등의 코로나19 관련 콜센터 사업장 관리지침을 발표하였다.

지침은 코로나19 감염을 예방하기 위한 조치로 △전담조직 또는 전담자를 지정하는 등 사업장 특성에 맞는 예방체계 마련, △가림막 설치, 책상간격 1m 이상 확대 등 사무실 환경 개선, △재택근무, 시차 점심시간, 연차휴가 자유사용 등 근무형태 관리, △마스크 착용 의무화, 주기적으로 환기, 1일 1회 이상 소독 등 위생·청결 관리, △1일 2회 이상 발열 모니터링, 유증상자 관할 보건소 신고 등 의심증상 대비 및 발생 시 조치 등의 내용을 담고 있다. 한편 고용노동부는 2020.3.12. 보도자료¹⁶⁾를 통해 전국 콜센터의 실태를 신속히 파악하고 사업장 규모별¹⁷⁾로 자체 점검, 사업장 방문, 전담 감독관 지정 등으로 구분하여 지도·점검과 주기적인 모니터링 계획을 발표하였다.

한편 “코로나19 대응을 위한 필수노동자 보호·지원대책”(2020.12.14.)¹⁸⁾에서는 재난이

16) “고용노동부, 내일부터 전국 1,358개 콜센터 긴급 점검 실시”, 고용노동부 보도자료 (2020.3.12.)

17) ▲ (10인 미만: 840개소) 지침, 자체점검표를 실시 및 개선지도

▲ (10 ~ 50인 미만: 256개소) 근로감독관이 사업장을 방문하여 지침이행 지도·점검

▲ (50인 이상: 262개소) 전담 감독관 지정, 사업장 지도·점검 및 매주 모니터링

발생한 경우에도 국민의 생명과 신체의 보호, 사회의 기능 유지를 위해 지속될 필요가 있는 필수업무 분야에 △국민의 생명·신체 보호와 직결되는 보건·의료, 돌봄 업무, △비대면 사회 유지를 위해 필요한 택배·배달, 환경미화, 콜센터 업무, △산업 전반에 큰 영향을 미치는 대중교통 등 여객 운송업무 등을 포함시키며, 콜센터, 물류센터 등 집단감염이 반복, 다발하는 업종에 대한 관계부처 합동 집중 관리 및 근로감독을 실시하고, 콜센터 관계부처 협의체 구성하겠다고 하였다.

집단감염의 위험이 높은 콜센터 사업장을 대상으로 별도의 대책을 마련하고 실행했다는 점은 긍정적이라 할 수 있지만, 정부의 콜센터 관리지침들에 대해서는 현장에서 많은 비판이 존재했다. 우선 지침들은 사업장에게 권고 수준에 그치고 있어 사업주가 이를 지키지 않았다고 해서 제제 조치가 있지는 않았다. 개인에게는 방역수칙이 의무이자 이를 준수하지 않았을 경우 과태료를 부과하는 것과는 큰 차이가 있다. 오히려 사업장 안에서 개인은 사업장이 마련한 환경에 순응할 수 밖에 없다는 것을 생각한다면 사업장의 방역조치는 개인에게 주어진 의무보다 더 강화되어야 한다. 권고로만 끝난 콜센터 대책은 오히려 방역의 불편과 불안을 노동자들에게 전가하는 결과가 될 수 있다.

그 밖에도 2021.4.15. 민주노총의 보도자료¹⁹⁾에 따르면 거리두기 물리적 환경은 전혀 조성되지 않았고, 유급 병가는 쓸 수 없었으며, 쓰더라도 부여된 실적을 채우기 위해 출근일에 더 노동강도가 강화되었다고 비판하였다. 또 고용노동부의 콜센터 사업장 방역 실태 점검 시 사업주와 관리자만 만나서 이야기 나누다 가는 등 노동자가 참여한 점검은 한 차례도 없었다고 하였다. 또 김한울 외(2021)에서도 재택근무를 실시할 수 없었다거나 거리두기를 준수하지 않는 사업장 문제, 그리고 코로나19에도 여전한 휴가 통제 문제 등을 지적하였다.

2. 콜센터 노동자 보호 법제의 과제

가. 현행 보호법제의 실효성 제고

2016년 금융5법 고객응대직원 보호법안과 2018년 「산업안전보건법」의 고객응대근로자 보호제도, 그리고 「남녀고용평등법」의 고객 등의 성희롱에 대한 조치, 「산업재해보상보험

18) “코로나19 대응을 위한 필수노동자 보호·지원대책 발표”, 고용노동부 보도자료 (2020.12.14.)

19) “노동부도 예의 없는 콜센터 노동자 집단감염, 정부는 방관 말고 근본대책을 마련하라!”, 전국민주노동조합총연맹 보도자료 (2021.4.15.)

법」의 고객의 폭언 등으로 인한 정신질환의 산재 인정, 지방자치단체의 감정노동자 보호 제도, 그리고 코로나19 관련 콜센터 대책 등을 살펴보았다. 감정노동으로 대표되는 콜센터 노동자를 보호하는 제도들이 하나씩 마련되고, 중앙정부에서 지방자치단체 차원으로 확산되는 양상은 콜센터 노동자들의 오랜 숙원이 하나씩 해소되는 과정이기도 하다.

그러나 콜센터 노동자의 감정노동 자체, 감염 위험 자체의 근본 원인에 대한 대책이기보다는 대증요법에 그치고 있는 것도 사실이다. 현행 보호제들은 감정노동 자체를 제어하지 못한 채 감정노동으로 발생할 수 있는 건강장해를 방지하고 치유하는데 초점이 맞춰져있다. 이는 콜센터 상담사를 비롯한 감정노동자 보호제도들이 제대로 작동하지 못하고 있는 원인이 되기도 한다. 감염병 위험의 근본 원인이라 할 수 있는 사업장 내에서의 자율적 결정권 부재는 해결하지 못하고 안전을 명분으로 노동자의 노동과정을 더 세밀하게 통제하고 있다. 그런 면에서 콜센터 노동자에 대한 보호조치에 대한 논의는 좀더 구조적이고 근본적인 대책과 제도개선의 방향을 설정할 필요가 있다.

대표적인 것으로 과도한 성과압박과 외주화구조를 들 수 있다. 또 콜센터 노동자들의 건강 관리에 필요한 보건조치제도의 미흡도 안전사고를 중심으로 설계된 사업장 관리 법령의 문제를 논하지 않을 수 없다. 성과압박을 위한 전자감시와 새로운 디지털 플랫폼 속 콜센터 노동자의 노동자성도 검토해야 할 과제이다.

이하에서는 이상의 쟁점들을 개별적으로 살펴보고 법제도 개선 과제를 찾아보고자 한다.

나. 콜센터 외주화와 사용자 책임

1) 외주화 속에 스러지는 노동권

2020년 구로지역 콜센터 코로나19 집단감염은 콜센터 외주화가 노동조건을 저하만이 아닌 건강과 생명에도 위협적인 영향을 줄 수 있다는 경험이 되었다. 대다수의 공급업체²⁰⁾들은 독자적인 기술력(시스템, 상담기술, 고객관리 등)과 영업망(고객 연락처)을 가지고 있지 않은 채 사용업체의 기술력과 영업망에 의존해 콜센터 도급업무를 수행하고 인력서비스를 제공하는 수수료로 운영하고 있다. 여기에 사용업체들은 외주 시 하나의 공급업체와 계약을 맺지 않고 다수의 공급업체와 계약을 맺으며 경쟁체제를 형성한다. 공급업체들은 기술력과 영업망 부재로 인해 원청의 실질적 영향력 하에서 무한한 경쟁에 내몰리게 되고, 이는 다시

20) 콜센터 상담 용역을 사용하는 원청을 “사용업체”, 콜센터 상담 용역을 공급하는 하청을 “공급업체”라고 부른다.

콜센터 상담사들에게 전가되고 만다. 공급업체는 원청의 실질적 영향력으로 인해 경영과 인사관리의 독자성이나 자율성이 매우 취약하고, 원청의 지배개입은 다시 강화되는 악순환의 고리가 만들어진다.

콜센터 외주화의 문제는 오래전부터 지속적으로 제기되어 왔다. 노동의 성과와 이윤은 챙기면서 사용자로서의 책임은 지지 않는 노동법 형해화의 문제와 노동자들이 권리를 회복할 수 있는 노동3권마저 보장될 수 없는 취약한 고용환경이 간접고용 노동자들을 더욱 열악한 위치로 몰아가고 있었다. 실제 공공기관 콜센터 위탁계약에 상담사 집단행동 예방을 조건으로 하는 내용을 담았던 사례²¹⁾가 있어 이 우려는 현실임을 확인할 수 있었다.

원청의 사용자 책임을 묻는 방법은 크게 실제 사용자성을 부여하는 방법(노동법상 근로자·사용자 개념의 재정립), 도급관계에서 안전보건 등에 관한 사용자 책임을 부과하는 방법 등 특정 영역의 책임을 점차 확대시키는 방법으로 나눠 생각할 수 있다.

2) 도급관계에서의 사용자책임 재정립

노동법에서 근로자·사용자 개념은 「근로기준법」과 「노동조합 및 노동관계조정법」(이하 “「노동법」”이라 함)의 근로자, 사용자 규정을 기본으로 하고 있다. 두 법의 근로자·사용자 개념이 동일한지 서로 다른지에 대해서는 견해의 차이가 있지만 실무적으로는 「근로기준법」의 근로자와 사용자 개념은 직접적인 고용관계에 있는 자를 의미하는 반면 「노동조합 및 노동관계조정법」의 근로자와 사용자 개념은 노동3권의 향유 주체가 될 수 있는 자인지로 판단하고 있다. 도급 관계에 비추어 보면 원청과 근로계약을 맺지 않고 공급업체와 근로계약을 맺었다면 아무리 원청으로부터 실질적인 영향력을 받고 있다 해도 원청에게 사용자 책임을 묻기란 매우 힘든 일이 된다. 반면 원청이 공급업체의 노동자에게 실질적이고 구체적으로 지배·결정할 수 있는 지위에 있다면 부당노동행위 및 교섭 상대방으로서의 사용자 지위를 인정할 수 있다²²⁾. 그러나 노동조합 조직률이 10% 남짓인 현실에서 비조합원인 노동자에게 소송을 통해 법원의 판단을 받아야 하는 사용자 지위에 대한 의미는 요원하기만 하다. 결국 「근로기준법」상 근로자와 사용자 개념을 재정립하여 실질적 지배력 내지는 영향력을 발휘하는 자에게도 사용자 책임을 부과하는 입법적 해결의 필요성이 제기된다.

21) ““집단행동 예방계획 달라”... 공공기관 ‘황당한 입찰공고’“, JTBC, 2021.7.29.

(https://news.jtbc.joins.com/article/article.aspx?news_id=NB12018123)

22) 대법원 2010.3.25. 선고 2007두8881 판결.

「근로기준법」(법률 제18176호, 2021.11.19. 시행)

제2조(정의) ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “근로자”란 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 사람을 말한다.
2. “사용자”란 사업주 또는 사업 경영 담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자를 말한다.

「노동조합 및 노동관계조정법」(법률 제17864호, 2021.7.6. 시행)

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “근로자”라 함은 직업의 종류를 불문하고 임금·급료 기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자를 말한다.
2. “사용자”라 함은 사업주, 사업의 경영담당자 또는 그 사업의 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행동하는 자를 말한다.

「파견근로자 보호 등에 관한 법률」에서는 근로자파견관계에서 파견근로자와 고용관계에 있지 않은 사용사업주를 원칙적으로 「근로기준법」상 사용자와 「산업안전보건법」상 사업주로 보아 적용하며(제34조제1항, 제35조제1항) 근로시간, 휴일, 휴가 등에 있어서는 고용관계에 있는 파견사업주가 아닌 사용사업주를 사용자로 보고 있다. 근로자파견관계에서 파견근로자에 대한 실질적인 지휘감독과 지배력·영향력을 행사하는 사용사업주에게 사용자 책임을 명시한 입법례에서처럼 원칙의 사용자 책임을 명시적으로 두는 입법적 논의가 필요하다.

「파견근로자 보호 등에 관한 법률」(법률 제17326호, 2020.5.26. 시행)

제34조(「근로기준법」의 적용에 관한 특례) ① 파견 중인 근로자의 파견근로에 관하여는 파견사업주 및 사용사업주를 「근로기준법」 제2조제1항제2호의 사용자로 보아 같은 법을 적용한다. 다만, 「근로기준법」 제15조부터 제36조까지, 제39조, 제41조부터 제43조까지, 제43조의2, 제43조의3, 제44조, 제44조의2, 제44조의3, 제45조부터 제48조까지, 제56조, 제60조, 제64조, 제66조부터 제68조까지 및 제78조부터 제92조까지의 규정을 적용할 때에는 파견사업주를 사용자로 보고, 같은 법 제50조부터 제55조까지, 제58조, 제59조, 제62조, 제63조, 제69조부터 제74조까지, 제74조의2 및 제75조를 적용할 때에는 사용사업주를 사용자로 본다.

제35조(「산업안전보건법」의 적용에 관한 특례) ① 파견 중인 근로자의 파견근로에 관하여는 사용사업주를 「산업안전보건법」 제2조제4호의 사업주로 보아 같은 법을 적용한다. 이 경우 「산업안전보건법」 제29조제2항을 적용할 때에는 “근로자를 채용할 때”를 “근로자파견의 역무를 제공받은 경우”로 본다.

멕시코는 하도급 계약(파견근무)을 원칙적으로 금지하는 법안을 2021.4.23. 시행하였다. 멕시코 이외에도 콜롬비아, 아르헨티나, 스페인이 아웃소싱을 금지하고 있다(송희원, 2021). 멕시코 하도급계약 관련법의 주용 내용은 △기업은 주요 생산 및 영업활동을 수행하는 하도급 근로자를 직원으로 인정하거나 직접고용형태로 전환해야 하고, △기업의 주요 생산 및 영업활동과 무관한 특수 서비스 및 공사 등의 분야에서만 제한적으로 하도급 근로자 허용한다는 내용이다. 이에 대해 멕시코 정부는 근로자-고용주간 관계가 보다 균형있게 발전할 것이며, 근로자에게 실질적인 혜택이 나타나게 될 것이라고 밝히고 있다²³⁾. 원하청 관계에서 노동관계는 물론 원청의 갑질 등 문제가 지속적으로 제기되고 있는 우리나라 상황에서 시사하는 바가 크다.

〈표 3.10〉 멕시코 하도급계약 관련법 개정안 주요 내용

-
- 하도급계약은 원칙적으로 금지하고 기업의 소요인력은 직접고용토록 하되, 특수 서비스 등의 분야에서만 제한적으로만 허용
 - 기업은 주요 생산 및 영업활동을 수행하는 하도급 근로자를 직원으로 인정하거나 직접고용형태로 전환해야 함.
 - 기업의 주요 생산 및 영업활동과 무관한 특수 서비스 및 공사 등의 분야에서만 제한적으로 하도급 근로자 허용
 - 하도급 근로자 인력송출 업체는 연방 노동부에 의무적으로 등록해야 하며, 납세 및 사회보장법 관련 규정을 준수하고 있음을 증명해야 함.
 - 연방 정부서비스에도 하도급계약을 금지하며, 현재 하도급계약 형태로 근무하고 있는 근로자의 정규직화를 위한 절차를 개시
 - 하도급계약 관련법 위반시 처벌 조항 강화
-

※자료: 외교부 라틴아메리카 협력센터 홈페이지(<https://energia.mofa.go.kr/>)

한편 도급계약 만료로 인한 고용불안 문제 역시 도급관계에서 발생하는 사용자 책임의 논의에 해당한다. 앞서 살핀 것과 같이 원하청 콜센터의 경우 원청의 계약해지는 바로 하청 콜센터 상담사의 해고로 이어질 수 밖에 없어 고용관계의 주도권을 실질적으로 원청이 가지고 있기 때문이다. 하청업체의 정규직으로 근로계약을 맺었다 해도 위탁계약이 종료되었을 때 다른 콜센터로 발령을 내기 힘들고, 경우에 따라서는 타지역으로의 발령으로 인해 불가피하게 퇴사할 수 밖에 없는 상황이 발생하기도 한다. 이러한 고용불안은 노동자로 하여금 과도한 성과압박과 경쟁을 수용하게 하고, 노동3권의 행사 기회를 차단하는 결과로 이어지

23) 외교부 라틴아메리카 홈페이지 (<https://energia.mofa.go.kr/>)

게 된다.

이와 관련하여 2021.5.17. 발의된 「사업이전에서의 근로자 보호 등에 관한 법률안」²⁴⁾은 합병, 영업양도 등 사업 또는 사업장 변경 시 고용관계에 따른 권리의무가 원칙적으로 승계 되도록 하고 있다. 법안에서는 “사업이전”의 개념 정의에서 “도급인 등으로부터 사업의 일부를 위탁받아 운영하던 수급인 등이 계약기간 종료 등의 이유로 사업의 수행을 중단하고, 새로운 수급인 등이 기존의 수급인 등이 수행하던 사업을 계속하여 수행하는 경우”를 포함하고 있다(제2조제1호다목). 콜센터의 경우 하청 콜센터 업체가 바뀌어도 새로운 하청업체가 기존의 업무를 계속 수행하므로 이 법에서 말하는 사업이전의 개념에 해당한다. 지금까지 기업의 합병, 분할, 영업양도 등에 따른 기업변동 또는 사업이전의 경우 고용관계의 승계, 노동조합의 지위 등의 문제는 법률에 명문의 규정이 없어 법원에서 개별적으로 판단하였고, 수탁업체 변경에 따른 고용승계는 원칙적으로 인정하지 않는 경향이 있었다(최선영, 2021). 이러한 문제에 대한 논의와 법률안 발의는 하청업체 콜센터 상담사의 고용안정 보장에 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

3) 원청의 안전보건 책임 강화

「산업안전보건법」상 원청의 책임 확대라고 평가받는 제63조는 “도급인은 관계수급인 근로자가 도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우에 자신의 근로자와 관계수급인 근로자의 산업재해를 예방하기 위하여 안전 및 보건 시설의 설치 등 필요한 조치를 하여야 한다”라고 정하고 있다. 이때 도급인의 사업장 범위는 같은 법 제10조에서 “도급인이 제공하거나 지정한 경우로서 도급인이 지배·관리하는 대통령령으로 정하는 장소”로 정하고 있다.

그런데 도급인의 사업장 범위를 정한 「산업안전보건법 시행령」을 보면 토사 등이 붕괴될 우려가 있는 장소, 기계·기구 등이 넘어지거나 무너질 우려가 있는 장소, 화재·폭발 등 사고발생 위험이 높은 장소 등으로 한정되어 있어 원청의 사업장 공간에 편입되어 업무를 수행하는 인하우스 콜센터의 경우 「산업안전보건법」에서 정하는 도급인의 사업장에 해당하지 않는다.

최근 코로나19 감염위험이 증가하고 있는 콜센터의 경우 원청의 공간에서 원청의 공간사용방침에 따라 근무를 할 수 밖에 없어 감염예방에 대한 원청의 책임이 강조될 수 밖에 없음에도 「산업안전보건법」에는 이런 위험을 담아내지 않고 있다. 나아가 도급인이 지배·관리하는 장소는 실질로 판단해야지 시행령에 나열하는 방식으로는 그 밖의 장소에서는 오히려 도급인이 위험을 유지·방치해도 된다는 시그널이 될 수 밖에 없으므로 도급인이 지배·관리

24) 의안번호 제2110156호 (제안일자 2021.5.17.) 사업이전에서의 근로자 보호 등에 관한 법률안

하는 장소를 보다 포괄적으로 개정하거나 감염병 위험이 높은 사업장을 추가할 필요가 있다.

「산업안전보건법」 (법률 제18180호, 2021.11.19. 시행)

제10조(산업재해 발생건수 등의 공표) ② 고용노동부장관은 도급인의 사업장(도급인이 제공하거나 지정한 경우로서 도급인이 지배·관리하는 대통령령으로 정하는 장소를 포함한다. 이하 같다) 중 대통령령으로 정하는 사업장에서 관계수급인 근로자가 작업을 하는 경우에 도급인의 산업재해발생건수 등에 관계수급인의 산업재해발생건수등을 포함하여 제1항에 따라 공표하여야 한다.

제63조(도급인의 안전조치 및 보건조치) 도급인은 관계수급인 근로자가 도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우에 자신의 근로자와 관계수급인 근로자의 산업재해를 예방하기 위하여 안전 및 보건 시설의 설치 등 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다. 다만, 보호구 착용의 지시 등 관계수급인 근로자의 작업 행동에 관한 직접적인 조치는 제외한다.

「산업안전보건법 시행령」 (대통령령 제32132호, 2021.11.19. 시행)

제11조(도급인이 지배·관리하는 장소) 법 제10조제2항에서 “대통령령으로 정하는 장소”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 장소를 말한다.

1. 토사(土砂)·구축물·인공구조물 등이 붕괴될 우려가 있는 장소
2. 기계·기구 등이 넘어지거나 무너질 우려가 있는 장소
3. 안전난간의 설치가 필요한 장소
4. 비계(飛階) 또는 거꾸집을 설치하거나 해체하는 장소
5. 건설용 리프트를 운행하는 장소
6. 지반(地盤)을 굴착하거나 발파작업을 하는 장소
7. 엘리베이터홀 등 근로자가 추락할 위험이 있는 장소
8. 석면이 붙어 있는 물질을 파쇄하거나 해체하는 작업을 하는 장소
9. 공중 전선에 가까운 장소로서 시설물의 설치·해체·점검 및 수리 등의 작업을 할 때 감전의 위험이 있는 장소
10. 물체가 떨어지거나 날아올 위험이 있는 장소
11. 프레스 또는 전단기(剪斷機)를 사용하여 작업을 하는 장소
12. 차량계(車輛系) 하역운반기계 또는 차량계 건설기계를 사용하여 작업하는 장소
13. 전기 기계·기구를 사용하여 감전의 위험이 있는 작업을 하는 장소
14. 「철도산업발전기본법」 제3조제4호에 따른 철도차량(「도시철도법」에 따른 도시철도차량을 포함한다)에 의한 충돌 또는 협착의 위험이 있는 작업을 하는 장소
15. 그 밖에 화재·폭발 등 사고발생 위험이 높은 장소로서 고용노동부령으로 정하는 장소

「산업안전보건법 시행규칙」 (고용노동부령 제336호, 2021.11.19. 시행)

제6조(도급인의 안전·보건 조치 장소) 「산업안전보건법 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제11조제15호에서 “고용노동부령으로 정하는 장소”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 장소를 말한다.

1. 화재·폭발 우려가 있는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 작업을 하는 장소
가. 선박 내부에서의 용접·용단작업
나. 안전보건규칙 제225조제4호에 따른 인화성 액체를 취급·저장하는 설비 및 용기에서의 용접·용단작업
다. 안전보건규칙 제273조에 따른 특수화학설비에서의 용접·용단작업
라. 가연물(可燃物)이 있는 곳에서의 용접·용단 및 금속의 가열 등 화기를 사용하는 작업이나 연삭숫돌에 의한 건식연마작업 등 불꽃이 발생할 우려가 있는 작업
2. 안전보건규칙 제132조에 따른 양중기(揚重機)에 의한 충돌 또는 협착(狹窄)의 위험이 있는 작업을 하는 장소
3. 안전보건규칙 제420조제7호에 따른 유기화합물 취급 특별장소
4. 안전보건규칙 제574조제1항 각 호에 따른 방사선 업무를 하는 장소
5. 안전보건규칙 제618조제1호에 따른 밀폐공간
6. 안전보건규칙 별표 1에 따른 위험물질을 제조하거나 취급하는 장소
7. 안전보건규칙 별표 7에 따른 화학설비 및 그 부속설비에 대한 정비·보수 작업이 이루어지는 장소

「산업안전보건기준에 관한 규칙」 (고용노동부령 제337호, 2021.11.19. 시행)

〈별표1〉 개요

1. 폭발성 물질 및 유기과산화물 (질산에스테르류, 니트로화합물 등)
2. 물반응성 물질 및 인화성 고체 (리튬, 칼륨·나트륨 등)
3. 산화성 액체 및 산화성 고체 (차아염소산 및 그 염류, 아염소산 및 그 염류 등)
4. 인화성 액체 (에틸에테르, 노르말헥산 등)
5. 인화성 가스 (수소, 아세틸렌 등)
6. 부식성 물질 (농도 20% 이상인 염산, 농도 40% 이상인 수산화나트륨 등)
7. 급성 독성 물질

다. 콜센터 사업장에 적용할 수 있는 「산업안전보건법」 마련

1) 콜센터 노동자의 건강장해를 예방할 수 있는 보건조치 필요

감정노동자 보호법(고객응대근로자 보호 조치 의무 규정) 이외에도 「산업안전보건법」에서는 콜센터 노동자들이 겪을 수 있는 각종 건강장해를 예방할 수 있는 조치들이 있었다. 근무 시간 동안 동일한 자세로 전화 응대를 해야 하는 콜센터 노동자들의 업무 특성상 발생할 수 있는 근골격계나 혈관계 질환을 예방하기 위해 「산업안전보건법」 제39조제1항에서는

컴퓨터 단말기 조작 등의 작업에 의한 건강장해(제4호), 단순반복작업 또는 인체에 과도한 부담을 주는 작업에 의한 건강장해(제5호)를 예방하기 위하여 필요한 보건조치를 사업주가 취하도록 하고있다. 또 실내에서 다수의 노동자들이 밀집 노동을 하는 콜센터 특성을 고려했을 때 환기·채광·조명·보온·방습·청결 등의 적정기준을 유지하지 아니하여 발생하는 건강장해에 대한 보건조치(제6호) 역시 콜센터 노동자에게 적용할 수 있는 규정이다.

보건조치의 세부 사항은 「산업안전보건기준에 관한 규칙」에서 정하고 있는데 규칙 제3편은 보건기준의 명칭으로 보건조치를 위한 각종 기준을 정하면서 소음작업(제4장), 병원체에 의한 건강장해 예방(제8장), 밀폐공간 내 작업 시의 조치 등(제10장), 사무실에서의 건강장해 예방(제11장), 근골격계부담작업으로 인한 건강장해의 예방(제12장), 그 밖의 유해인자에 의한 건강장해의 예방(제13장) 등의 사항을 규정하고 있다.

「산업안전보건기준에 관한 규칙」 조문목록 (고용노동부령 제337호, 2021.11.19. 시행)

- 제3편 보건기준
- 제4장 소음 및 진동에 의한 건강장해의 예방
- 제8장 병원체에 의한 건강장해의 예방
- 제10장 밀폐공간 내 작업 시의 조치 등
- 제11장 사무실에서의 건강장해 예방
- 제12장 근골격계부담작업으로 인한 건강장해의 예방
- 제13장 그 밖의 유해인자에 의한 건강장해의 예방 (컴퓨터 단말기 조작업무에 대한 처리, 비전리전파기파에 의한 건강장해 예방 조치, 직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치 등)

「산업안전보건법」(법률 제18180호, 2021.11.19. 시행)

제39조(보건조치) ① 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치(이하 "보건조치"라 한다)를 하여야 한다.

1. 원재료·가스·증기·분진·흠(fume, 열이나 화학반응에 의하여 형성된 고체증기가 응축되어 생긴 미세입자를 말한다)·미스트(mist, 공기 중에 떠다니는 작은 액체방울을 말한다)·산소결핍·병원체에 의한 건강장해
2. 방사선·유해광선·고온·저온·초음파·소음·진동·이상기압 등에 의한 건강장해
3. 사업장에서 배출되는 기체·액체 또는 찌꺼기 등에 의한 건강장해
4. 계측감시(計測監視), 컴퓨터 단말기 조작, 정밀공작(精密工作) 등의 작업에 의한 건강장해
5. 단순반복작업 또는 인체에 과도한 부담을 주는 작업에 의한 건강장해
6. 환기·채광·조명·보온·방습·청결 등의 적정기준을 유지하지 아니하여 발생하는 건강장해

② 제1항에 따라 사업주가 하여야 하는 보건조치에 관한 구체적인 사항은 고용노동부령으로 정한다. (제39조제1항 위반 시 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금형, 이를 위반하여 근로자를 사망에 이르게 한 자는 7년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금형, 이를 위반하여 많은 근로자가 사망하거나 사업장 인근 지역에 중대한 피해를 주는 등의 경우 영업정지 요청)

다만 규칙 제4장에서 말하는 소음작업은 1일 8시간 작업을 기준으로 85데시벨 이상의 소음이 발생하는 작업에 한정하고 있다(제512조제1호). 85데시벨은 진공청소기, 지하철 등 수준의 소음으로 이 이하의 소음은 법상 보건조치의 적용을 받지 않게 된다. 헤드셋을 통해 고막에 압력을 가한 상태에서 장시간 통화를 하며 발생할 수 있는 청력 손상에 대해서는 아무런 정함이 없는 상태이다. 또 제8장에서 호흡기로 감염되는 공기매개 감염병의 경우 병원, 혈액검사작업, 환자의 가검물을 처리하는 작업, 연구 등의 목적으로 병원체를 다루는 작업, 보육시설 등 집단수용시설에서의 작업, 곤충 및 동물매개 감염 고위험작업에 한정하고 있어 밀집, 밀폐사업장인 콜센터는 적용되지 않는다(제593조). 제10장의 밀폐공간은 산소결핍, 유해가스로서 인한 질식·화재·폭발 등의 위험이 있는 장소이므로 콜센터는 이에 해당되지 않는다(제618조). 그 밖에 조항들도 원칙적으로 고용관계에 있는 사업주에게 부과되는 의무로 하청업체의 콜센터 상담사의 작업환경에 대한 조치는 강제되지 않는 한계가 있다.

2020년 코로나19 집단감염으로 콜센터가 감염병의 위험지대임이 확인되었음에도 불구하고 여전히 「산업안전보건법」과 「산업안전보건기준에 관한 규칙」의 보건조치 규정들은 콜센터를 보호하고 있지 못하다. 원청의 안전보건 책임 강화와 더불어 협소하게 규정하고 있는 보건조치 대상을 확대하여 콜센터 노동자를 보호할 필요가 있다.

2) 적절한 휴게시설에 대한 규정 마련

「산업안전보건법」 제5조에서는 근로자(특수형태근로종사자, 배달종사자 등 포함)의 안전 및 건강을 유지·증진시키기 위해 사업주에게 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건의 개선 의무를 사업주에게 부과하고 있다. 콜센터 상담이라는 업무 특성상 감정적 손상이 발생할 경우 휴식을 취할 수 있는 공간을 마련할 사업주의 의무를 부과할 수 있는 규정이 된다. 이에 대해 「산업안전보건기준에 관한 규칙」 제79조에는 휴게시설에 대한 세부 규정이 마련되어 있지만 휴게시설의 규모, 갖춰야 할 시설, 내외부 환경 등에 대한 구체적인 규정이 없어 적절한 휴게시설의 기준을 마련할 필요가 있다.

「산업안전보건법」 (법률 제18180호, 2021.11.19. 시행)

제5조(사업주 등의 의무) ① 사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 한다.

1. 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준
2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선
3. 해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공

「산업안전보건기준에 관한 규칙」 (고용노동부령 제337호, 2021.11.19. 시행)

제79조(휴게시설) ① 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.

② 사업주는 제1항에 따른 휴게시설을 인체에 해로운 분진등을 발산하는 장소나 유해물질을 취급하는 장소와 격리된 곳에 설치하여야 한다. 다만, 갱내 등 작업장소의 여건상 격리된 장소에 휴게시설을 갖출 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

3) 중대재해 개념의 확대

구로지역 콜센터의 코로나19 감염자 수는 170명에 달했다. 동일한 사유로 질병자가 170명이 발생한 것이고 매우 시급한 조치가 필요한 상황에 해당한다.

「산업안전보건법 시행령」 제3조에는 중대재해의 개념을 1. 사망자가 1명 이상 발생한 재해, 2. 3개월 이상의 요양이 필요한 부상자가 동시에 2명 이상 발생한 재해, 3. 부상자 또는 직업성 질병자가 동시에 10명 이상 발생한 재해로 정의하고 있다. 중대재해가 발생하면 작업중지, 안전보건조치 의무, 보고의 무 등이 사업주에게 부과되고, 고용노동부장관에게도 작업중지조치, 원인조사, 조치 명령 등을 할 수 있어 재해 발생의 원인을 파악하고 적절한 조치를 하는데 도움이 된다. 그런데 이때 근로복지공단은 ‘업무상 재해’와 ‘직업성 질병’을 구별해 직업성 질병은 업무상 질병 중에서도 ‘당해 업무에 종사함에 따라 상시 내재하는 유해 요인이 축적되면서 발병한 경우’만 해당한다는 해석을 하고, 법제처도 유사한 입장이다(김태욱, 2021). 법상 업무상 질병과 직업성 질병의 개념이 명확하지 않은 상태에서 또 유사한 집단감염이 발생해도 사업장의 방역 미흡에 대해서는 행정조치를 할 수 없게 될 수도

있다. 중대재해의 범위를 명확히 하고 급성중독 등의 질병이 아닌 감염질환에 대해서도 적용하도록 확장해야 한다.

라. 전자감시와 노동통제

콜센터에서는 상담품질 향상이라는 미명하에 무차별적인 녹음, 감청, 모니터링이 이뤄지고 있다. 감시는 상담 내용에만 머무르지 않고 있다. 화장실을 갈 때도 이석 시간을 체크해 성과에 반영한다. 전자감시는 재택근무시에도 달라지지 않는다. 재택근무 시 노동자가 집에 있는지를 확인하기 위해 수시로 사진을 찍어 요구하기도 한다(김한울 외, 2021). 과도한 성과를 압박하기 위한 감시 행위가 디지털 기술과 만나 초단위까지 세분화해서 노동을 통제할 수 있는 전자감시체계를 만들어냈다.

콜센터의 전자감시는 비단 노동자의 개인정보 보호만의 문제가 아니다. 고객 역시 자신의 통화 내용이 서비스품질향상이라는 이름으로 누구에게, 얼마나, 언제까지 사용되고, 처리되는지 전혀 모른 채 개인정보를 제공하고 있는 것이다. 만일 그 개인정보가 개인의 재산, 병력 등 민감사항일 경우 더 큰 문제가 될 수 있다.

전자감시는 다음과 같은 법적 쟁점을 가지고 있다. 첫째로 통신비밀보호법에 따르면 누구든지 통신비밀보호법과 형사소송법 등에 의하지 아니하고는 전기통신의 감청을 할 수 없고, 이를 위반하거나 이를 위반하여 지득한 통신의 내용을 공개하거나 누설한 자는 형사처벌의 대상이 된다(제16조 제1항, 제3조 제1항). 따라서 상담사의 통화내용을 동의 없이 녹음하고 감청하는 행위는 통신비밀보호법 위반이 될 수 있다.

다음으로 정보통신망법에서는 누구든지 정보통신망에 의하여 처리·보관 또는 전송되는 타인의 정보를 훼손하거나 타인의 비밀을 침해·도용 또는 누설할 수 없다(제49조). 상담사의 상담내용을 무단으로 녹음하고 이를 평가란 이름으로 팀원들에게 공개하는 일은 정보통신망법 위반이 될 수 있다.

한편 개인정보보호법에서는 개인정보 보호의 원칙으로 개인정보 처리자는 개인정보의 처리 목적을 명확히 하고, 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집·처리하도록 하고 있다(제3조). 만일 이를 위반하면 민형사상 책임이 따른다.

그러나 이상의 법들은 종속관계라는 노동관계의 특수성과 사업장의 폐쇄성, 정보의 독점성 등에 대한 고려가 부족한 면이 있다. 다수의 시민이 '전자 노동감시'의 문제를 정보인권의 문제가 아닌 노사관계의 문제로 접근하여 고용노동부에 문제해결을 요청하지만, 노동관계법

령상 노동감시 관련 규정은 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 제20조 협의사항 제14호에서 사업장 내 근로자 감시 설비의 설치를 노사협의회 협의사항으로 정한 것이 유일하다(김하나, 2021). 그러다 보니 노사협의회가 없으면 이마저도 적용되지 않고, 노사협의회 협의사항은 이를 협의하지 않아도 별도의 제재 규정이 없어 노동자에 대한 전자감시를 제어할 수 있는 장치가 사실상 전무한 실정이다.

국가인권위원회는 2007년 “사업장 전자감시에서 근로자의 인권보호를 위한 법령·제도 개선 권고”를 통해 사업장 전자감시를 적극적으로 규제할 수 있는 별도의 법률을 마련하고, 노동관계법률상 전자감시에 대한 절차적 통제 강화, 사업장별 관리감독 강화 및 관련 세부 준치 마련 등의 권고하고, 2016년에는 “사업장 전자감시로부터 근로자 인권 보호를 위한 제도 개선 권고”에서 사업장 전자감시에 있어 개인정보보호법 등 개인정보 보호 관련 법령이 충실히 준수될 수 있도록 2012년 제정한 “개인정보보호 가이드라인”에 사업장 전자감시의 주요 유형별 개인정보 처리의 요건, 절차 및 근로자의 권리보호 등에 관한 사항을 구체적으로 정할 것을 권고하였으나 이 권고는 아직 관련 부처에서 시행되지 않고 있다.

그간의 문제제기와 국가인권위원회의 권고에도 불구하고 사업장 전자감시에 대한 기준은 마련되지 않고 있어 이에 대한 입법적 해결이 필요한 상황이다. 이와 관련해 2021.9.29. 발의된 「근로기준법」 개정안²⁵⁾은 사업장 감시시설을 규제하기 위한 내용을 담고 있다. 감시 설비의 설치에 대하여 노동자가 알지 못할 뿐만 아니라 감시 설비를 통해 수집된 정보의 오남용에 관한 규제가 없어 노동자의 노동 감시 수단으로 악용되고 있을 뿐만 아니라 노동자의 사생활 및 인격권이 과도하게 침해될 소지가 있어 △사용자가 노동자를 감시할 목적으로 전자적 감시 설비를 설치·운영하지 못하도록 하고, △노동자의 안전 유지 및 사업장 시설의 도난 방지 등을 목적으로 사업장 내에 감시 설비를 설치·운영하는 경우에는 감시 설비의 유형, 감시 설비를 통하여 수집하는 정보 및 그 수집·이용 목적을 노동자에게 알리도록 하며, △감시 설비를 통하여 수집한 정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공하지 못하도록 하고 있다(안 제76조의4 신설).

25) 의안번호 제2112740호 (제안일자 2021.9.29.) 근로기준법 일부 개정법률안

3. 소결

콜센터 상담사는 대표적인 감정노동 직군에 속하며, 감정노동 보호법제를 만드는 과정도 주요한 고려사항이 되고 있다. 콜센터 상담사에 대한 보호법제로는 「산업안전보건법」의 고객응대근로자 보호제도, 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」의 고객 등 제3자에 의한 성희롱 방지가 있으며, 금융업에 종사하는 노동자를 대상으로 하는 금융 5법의 고객응대직원에 대한 보호 조치 의무가 있다. 또한 지방자치단체에서 감정노동자에 대한 보호조치를 조례로 제정하는 사례가 증가하고 있으며 법과 조례를 근거로 감정노동자 보호제도를 담은 지침과 매뉴얼이 있다. 또한 콜센터 코로나19 감염 방지를 위한 콜센터 사회적 거리두기 지침 등도 콜센터 노동자 보호제도에 해당한다.

해당 제도들이 생기며 콜센터 상담사에 대한 사회적 인식이 개선되고, 상담사 보호를 위한 음성 안내와 안내문 게시, 고객의 폭언 등에 대해 먼저 끊을 권리 등 일정 정도 변화가 있었다. 그러나 콜센터 현장에서는 이러한 몇 가지를 제외하고는 보호법제가 제대로 작동하지 않는다는 지적이다. 과도한 성과주의와 업체별 경쟁, 주기적으로 계약을 반복해야 하는 하청 구조에서 발생하는 고용불안과 간접고용의 사용자 책임 문제 등이 해결되지 않는 상황은 콜센터에서 발생하는 문제들이 근본적으로 해결되는 것을 방해하고 있다. 현재 도급사업에 대한 원청 사업주의 책임 강화는 건설업, 화학시설 등 위험 업무 중심으로 되어 있다보니 콜센터와 같이 감정노동, 직무소진, 감염병 위험 등이 있는 곳에는 해당 보호제도가 적용되지 않고 있어 하도급이 계속 확대되고 있는 콜센터에도 관련 규제가 필요하다.

사업장에서의 보건조치들은 대부분 화학물질이나 병원균 등을 직접 다루는 업종에 한정되어 있는데 코로나19 콜센터 집단감염처럼 그 밖의 사업장에서도 비말을 통한 감염 등이 관리될 필요가 확인되었다. 「산업안전보건법」을 비롯한 안전보건 법제에 감정노동, 감염병 위험 등의 사항을 보다 강화해야 한다. 또한 집단 감염이 발생했을 때 감염병이 확산되는 것을 조기에 차단할 수 있도록 「산업안전보건법」과 「중대재해처벌법」의 중대재해에 집단 감염도 포함되도록 규정을 개정할 필요가 있다.

고객응대근로자 건강보호 등의 조치는 고객의 폭언 등이 있어도 3단계에서 최대 7단계까지 피해 노동자가 직접 고객에게 중단할 것 등을 설명하게 되어 있어 고객의 폭언 등에 노출되는 것을 근본적으로 차단할 수 없게 되어 있다. 고객의 폭언 등이 있을 경우 상담사가 바로 응대를 멈추고 법적 조치까지 진행할 수 있는 원스트라이크 아웃제도를 도입하여 상담사의 인권과 건강권을 적극적으로 보호해야 한다. 2014년 다산콜센터는 '120다산콜센터

악성민원 고강도 대책'을 마련하여 윈스트라이크 아웃제도를 도입하였고, 성희롱을 한 고객 15명을 경찰에 고소조치한 바 있다.

이런 제도들이 현장에 안착되게 하기 위해서는 이에 대한 감독행정이 반드시 필요하다. 2020년 3월 고용노동부는 콜센터 사업장 규모별로 10인 이상 50인 미만 콜센터는 근로감독관이 직접 사업장을 방문하여 지침 이행을 점검하고, 50인상 콜센터의 경우 전담 근로감독관을 지정하겠다고 밝혔다. 그러나 콜센터 방역지침은 강제력이 없어 감독관이 실제로 방역지침을 이행하고 있는지는 사업주의 협조를 통해 확인할 수밖에 없어 한계가 있다. 또 고객 응대근로자 보호조치의 경우 법령에 명시되어 있음에도 산업안전보건분야 근로감독관집무규정에 사업장 감독 대상에는 포함되어 있지 않아 사실상 피해자의 신고가 이니고서는 감독행정이 미치지 않는 실정이다. 근로감독관 집무규정을 개정하여 콜센터 사업장이 방역지침을 준수하고 고객응대근로자 보호조치들이 시행되고 있는지를 점검할 수 있게 해야 한다.

서비스 향상이라는 이름 아래 행해지고 있는 무차별적인 전자감시는 콜센터 노동자에게 항시적인 감시에 노출되게 하고 있어 디지털 원형감옥(panopticon)이라고 불릴 정도이다. 콜센터의 전자감시는 상담사의 개인정보는 물론 고객의 개인정보도 규제없이 활용되고 있어 정보인권의 문제가 제기되기도 한다. 개인정보의 취득과 활용에는 정보주체의 동의를 받게 되어 있으나 우월한 지위를 이용한 사용자가 요구하는 동의를 거부하는 것은 사실상 불가능하다, 이에 원칙적으로 전자감시를 금지하는 입법적 조치가 필요하다.

과도한 성과주의는 콜센터 상담사를 경쟁으로 내몰아 쉴 틈도 없이 일하게 만든다. 제조업의 경우 노동조합과의 교섭, 직무분석 등을 통해 최소한의 협의와 연구로 노동강도를 조절하고 있으나 콜센터의 경우 적정하나 노동강도에 대한 연구나 지침들은 찾아보기 힘들고 있다 해도 노동자의 피로도나 감정노동을 기준으로 하는 것이 아니라 고객만족 등 서비스에 초점이 맞춰져 있다. 예를 들어 하루 통화 수, 통화시간 등 콜센터 상담의 적정한 노동강도에 대한 기준을 마련하여 노동자 보호와 과도한 경쟁을 규제할 필요가 있다. 지침을 마련할 경우 콜센터는 다양한 산업에 분포하고 있어 개별 부처마다 지침을 마련하는 것은 현장의 혼선을 초래할 수 있으므로 관계부처가 합동으로 공동의 기준을 마련해야 할 것으로 보인다. 여기에는 콜센터 노동조합이 참여하여 노동자의 목소리가 반영되어야 한다. 마련된 기준이 현장에서 지켜지는지 지속적으로 모니터링하는 시스템 또한 필수적이다.

그 밖에 지속적인 상담을 고려하지 않은 난청 산재 기준을 완화하고 금융5법의 적용 대상 직원의 개념에 하청 콜센터 노동자가 포함되도록 명시하는 것도 개선해야 할 과제이다.

제4장

서비스 부문별, 운영 형태별 콜센터 노동자 실태: 설문조사 분석

제4장 서비스 부문별, 운영 형태별 콜센터 노동자 실태: 설문 조사 분석

1. 자료 수집 방법 및 피조사자 구성

본 조사연구는 콜센터 종사 상담노동자들을 대상으로 2021년 8월에서 10월까지 실시되었다. 설문조사는 공공부문과 민간부문을 망라하되, 민간부문은 금융 상담, 통신 관련 상담, 유통 관련 상담, 제조업 관련 상담, 서비스업 상담 업종들을 중심으로 실시되었다. 설문지는 공공콜센터노조연대회의, 공공운수노조, 사무금융노조·연맹, 희망연대노조, 서비스연맹, 삼성전자서비스센터, 전국금융산업노조, 대전, 서울 성동, 한국비정규노동센터 등 한국비정규직 노동단체네트워크 소속 단체들, 국가인권위원회 협조 요청 공공기관들, 한국컨택센터산업협회 소속 업체들, 직장갑질119 콜밴드 등 온라인 커뮤니티들 및 엠브레인을 통해 배포되었다.

전체 콜센터 상담 노동자들을 포괄하는 표집틀 혹은 집락 명부를 작성하는 것은 불가능하여 확률표집법을 사용할 수 없었고, 눈덩이표집과 할당표집 등 비확률표집법들을 사용하되 본 조사연구의 연구목적에 부합하는 비비례표집을 실시했다. 서비스부문의 공공과 민간 비중은 1 대 1 동률로 하고, 운영형태는 직영과 간접운영 가운데 노동조건과 노동과정의 문제점들이 중층적으로 발현되는 간접고용형태의 심층 분석을 위해 간접고용과 직영 비중을 4 대 1 정도로 표집했다.

표집 절차를 거쳐 유효한 설문지 총 1,996부가 수거되어 통계분석에 사용되었다. 응답 상담사 1996 사례들의 서비스부문, 운영형태, 고용형태, 노조가입 여부, 성별, 학력 등 분포는 <표 4.1>과 같다. 노조조직률은 실제 10% 수준에 불과한데 본 표본에서는 52.1%로 높게 나타났는데, 이는 미조직 노동자들에 대한 접근성 제약으로 인해 노조원들이 과대표집된 때문이다. 따라서 전반적으로 본 표본의 콜센터 상담노동자들은 노동조건이 평균적 콜센터 상담노동자들에 비해 더 나은 것으로 나타난다는 점에서 해석에 주의를 요한다.

〈표 4.1〉 응답 상담사들의 구성 및 속성

(단위: 명, %)

		빈도	%
서비스 부문	민간부문	1017	51.0
	공공부문	979	49.0
운영 형태	간접고용	1560	78.2
	직영	436	21.8
고용 형태	비정규직	535	26.8
	간접상용직	1096	54.9
	정규직	365	18.3
노조가입	미조직	956	47.9
	노조원	1040	52.1
성별	남성	177	8.9
	여성	1819	91.1
학력	고졸	612	30.7
	대졸이상	1384	69.3
전체		1996	100.0

조사대상 상담사들의 업종별·운영형태별 분포를 보면 공공부문과 민간부문이 각각 49%와 51%로 반분되며, 민간부문은 금융 상담, 통신관련 상담, 제조업 관련 상담, 유통관련 상담, 서비스업 상담과 기타 상담 업종으로 구성되어 있다(〈표 4.2〉 참조). 운영형태는 직영이 21.8%, 자회사·용역·위탁 등 간접고용이 78.2%로 간접고용이 높은 비중을 차지하고 있다. 간접고용과 직영의 상대적 비율은 업종별 편차를 보여준다. 금융 상담업과 제조업 상담업이 각각 88.9%와 80.6%로 간접고용 비중이 매우 높게 나타났다.

〈표 4.2〉 응답 상담사들의 업종별·운영형태별 분포

(단위: 명, %)

업종	빈도	%	운영형태		
			간접	직영	합계
공공부문	979	49.0	79.8	20.2	100.0
민간부문	1017	51.0	76.6	23.4	100.0
금융 상담(은행, 증권, 보험, 신용카드 등)	488	24.4	88.9	11.1	100.0
통신 관련 상담(이동통신, 인터넷 등)	130	6.5	56.2	43.8	100.0
유통 관련 상담(홈쇼핑, 대형 마트, 백화점 등)	107	5.4	63.6	36.4	100.0
제조업 관련 상담(전자제품, 자동차, 의류, 컴퓨터 등)	129	6.5	80.6	19.4	100.0
서비스업 상담(항공, 택배, 숙박, 레저 등)	78	3.9	65.4	34.6	100.0
기타	85	4.3	57.6	42.4	100.0
합계	1996	100.0	78.2	21.8	100.0

직영-간접고용의 비중은 공공부문과 민간부문 사이에는 별 차이가 없다. 민간부문은 23.4%가 직영, 공공부문은 20.2%가 직영으로 민간부문보다 직영 비율이 조금 작으나 그 차이는 크지 않다. 전체 표본 내 비중은 민간 간접 39.0%, 민간 직영 11.9%, 공공 간접 39.1%, 공공 직영 9.9%로 구성되어 있다(〈표 4.3〉 참조).

〈표 4.3〉 서비스 부문별·운영형태별 분포

(단위: 명, %)

부문 \ 운영	간접	직영	합계	사례수
민간	39.0	11.9	51.0	1017
공공	39.1	9.9	49.0	979
전체	78.2	21.8	100.0	1996
사례수	1560	436	1996	

이하에서는 민간-공공 서비스부문, 직영-간접 운영형태를 중심으로 비교분석하되, 간접고용 비중이 과다한 점을 고려하여 간접고용 내 상용직을 별도의 간접상용직 범주로 구분하여 정규직, 간접상용직, 비정규직의 3범주 고용형태 변인도 보조적 범주화 기준으로 활용한다.

콜센터 규모는 전체 평균 175명인데, 공공부문보다 민간부문이, 직영보다는 간접고용이 더 큰데, 전체 순서는 민간 간접이 가장 크고 민간 직영이 가장 작아서, 공공부문에 비해 민간부문내 직영-간접 규모 격차가 더 큰 것으로 나타났다(〈표 4.4〉 참조). 수행하는 업무 형태를 보면, 인바운드 비율이 전체 68.5%로서 매우 높은 반면, 아웃바운드는 6.4%에 불과하고, 나머지 25.1%는 인바운드·아웃바운드 혼합으로 나타났다. 공공부문이 민간부문에 비

해 인바운드 비율이 높게 나타났는데, 직영-간접의 인바운드 비율 차이는 작은 것으로 나타났다. 정규직 비율은 전체 18.3%로 낮게 나타났는데, 직영 가운데 민간-공공 부문간 격차는 경미한 것으로 나타났다. 노조조직율은 간접고용이 직영보다, 공공부문이 민간부문보다 더 높게 나타났는데, 특히 공공-민간 부문간 노조조직율 격차가 매우 크게 나타났다. 이러한 공공-민간 부문 간 격차는 노조활동 권리가 민간부문의 경우 공공부문에 비해 잘 보호되지 않고 있음을 의미한다.

인구학적 속성을 보면, 여성 비율은 91%로 민간-공공, 직영-간접 간 차이는 크지 않다(〈표 4.4〉 참조). 연령은 평균 40.8세로서, 공공부문이 민간부문에 비해, 간접고용이 직영에 비해 조금더 높게 나타났는데, 그 차이는 크지 않다. 학력수준에서 대졸자 비율은 69.3%로 높게 나타났는데, 공공-민간 부문별 차이는 없는 반면, 직영이 간접고용에 비해 대졸자 비율이 더 높은 것으로 나타났다. 고용형태별 격차를 보면 센터 규모에서 편차가 크게 나타나는데, 간접상용직의 사업체 규모가 평균 217명으로 정규직이나 비정규직에 비해 월등히 높게 나타났다.

〈표 4.4〉 서비스 부문별·운영형태별 구성 특성

	센터규모	인바운드	정규직	노조원	여성	연령	대졸
〈부문*운영〉							
민간간접	214.8	.6226	.0000	.3261	.8896	39.4	.6521
민간직영	116.5	.6050	.8571	.0924	.8908	36.8	.8319
공공간접	163.4	.7529	.0000	.7887	.9424	43.3	.6722
공공직영	145.5	.7374	.8131	.7475	.8990	41.3	.7727
〈부문〉							
민간부문	190.7	.6185	.2006	.2714	.8899	38.8	.6942
공공부문	159.8	.7497	.1645	.7804	.9336	42.9	.6925
〈운영〉							
간접고용	188.4	.6878	.0000	.5577	.9160	41.4	.6622
직영	129.7	.6651	.8372	.3899	.8945	38.9	.8050
〈고용형태〉							
비정규직	119.4	.6411	.0000	.5551	.9121	41.1	.7009
간접상용직	217.3	.6989	.0000	.5502	.9115	41.2	.6542
정규직	135.1	.6959	1.0000	.3836	.9096	39.1	.8000
〈전체〉							
합계	175.2	.6829	.1829	.5210	.9113	40.8	.6934
사례수	1931	1996	1996	1996	1996	1985	1996

2. 콜센터 상담 업무의 특성 및 변화

콜센터 상담사들의 상담 업무 경력은 전체 평균 91.0개월이며, 공공부문이 민간부문보다, 간접고용이 직영보다 더 긴데, 공공-민간 부문간 격차는 작은 반면 간접고용-직영의 콜상담 업무 경력 격차가 매우 크게 나타났다. 간접고용은 콜상담 업무 경력이 92.7개월로 직영보다 11.5개월 더 긴 것으로 나타났다. 부문 효과와 운영형태 효과는 부가적으로 작용하여 공공 간접이 95.0개월로 가장 긴 반면 민간 직영은 80.4개월로 가장 짧다(〈표 4.5〉 참조). 지금까지 근무한 콜센터 회사 숫자는 전체 평균 2.34개인데, 간접고용이 직영보다 0.6개, 민간부문이 공공부문보다 0.5개 더 많은 것으로 나타났다.

현재 콜센터 근무기간은 전체 평균 60.9개월인데, 공공부문이 68.8개월로 민간부문 53.5개월에 비해 15.3개월이나 더 길고, 간접고용은 63.2개월로 직영 53.0개월보다 10.2개월 더 긴 것으로 나타났다. 부문 효과와 운영형태 효과는 부가적으로 작용하여 공공간접이 71.1개월로 가장 긴 반면 민간직영이 47.6개월로 가장 짧다. 현재 근무중인 콜센터 업체에서 근로계약을 반복 갱신한 횟수는 전체 평균 1.9회인데, 공공부문이 민간부문보다 0.5회 더 많은 반면, 간접고용은 2.2회로서 직영 1.1회의 두배에 달하여 운영형태 효과가 부문 효과보다 더 크다. 이처럼 간접고용은 직영에 비해 현재 콜센터의 근무기간도 길고 계약 갱신 횟수도 많은 것으로 나타났다.

〈표 4.5〉 서비스 부문별·운영형태별 상담사 속성

(단위: 월, 개, 회)

	콜상담업무 전체 경력(월)	지금까지 콜센터 근무 회사 수(개)	현재 콜센터 근무기간(월)	현재 콜센터 계약 횟수(회)
〈부문*운영〉				
민간간접	92.0144	2.7906	55.3521	1.9960
민간직영	80.4328	1.8992	47.6094	.7342
공공간접	94.9692	2.1594	71.0598	2.3536
공공직영	83.9242	1.8462	59.7459	1.4410
〈부문〉				
민간부문	89.2662	2.5799	53.4729	1.6958
공공부문	92.7331	2.0966	68.7445	2.1696

	콜상담업무 전체 경력(월)	지금까지 콜센터 근무 회사 수(개)	현재 콜센터 근무기간(월)	현재 콜센터 계약 횟수(회)
<운영>				
간접고용	93.5061	2.4732	63.1625	2.1764
직영	82.0183	1.8753	52.9809	1.0532
<고용형태>				
비정규직	80.5736	2.5752	49.6135	2.3075
간접상용직	97.6621	2.3923	68.3545	2.0373
정규직	86.1973	1.8508	54.7664	1.0526
<전체>				
합계	90.9778	2.3424	60.8793	1.9292
사례수	1981	1980	1864	1963
<<(2008년 조사)>>*				
전체 평균	40.1439	2.49	25.3860	2.02

* 한국비정규노동센터(2008: 58-106)

2008년 한국비정규노동센터 연구결과와 비교하면, 2008년과 2021년 사이 조사 시점 근무하고 있던 콜센터의 총 근무 기간은 25.4개월에서 60.9개월로 2.4배나 길어졌고, 콜상담 업무 경력은 40.1개월에서 91.0개월로 2.3배 길어졌다. 현재의 콜센터 업체에서 근로계약을 반복 갱신한 횟수는 2.02회에서 1.93회로 경미한 감소를 보였고, 콜상담 업종 내에서 지금까지 다닌 회사 수는 2.49개에서 2.34개로 경미하게 감소했다. 이처럼 2008년과 2021년 사이 13년 기간 동안 콜상담 업종 내 이직 횟수나 콜센터 업체 내 근로계약 반복 횟수는 증가하지 않으면서 콜상담 업종 경력과 콜센터 근무기간이 두 배 이상 길어진 것은 상담 노동자들의 숙련향상과 더불어 콜센터 상담업무가 경력을 축적하는 안정된 직업군으로 자리잡았음을 의미한다. 이러한 변화는 2008년과 2013년 조사결과에서 센터 규모가 확대되는 가운데 인바운드 비율이 상승하고 대졸자 비율도 증가한 변화 추세와 상응한다(<표 4.4> 참조).

근무형태를 보면, 주간업무제인 비율은 90.6%로서 야간업무 혹은 주야간 교대업무 형태가 매우 제한적으로 수행되고 있음을 알 수 있다(<표 4.6> 참조). 하루 평균 근무시간은 10.4 시간이고 이 가운데 콜응대시간은 286.7분, 점심시간 포함 휴게시간은 80.7분으로서, 휴게 시간을 제외한 실근무시간의 절반 정도가 콜응대 업무 수행에 투입되고 있다. 하루 평균 통화건수는 82.9건으로 건당 통화시간은 3.46분으로서 매우 짧은데, 직영에 비해 간접고용이 더 짧은 것으로 나타났다. 근무시간과 콜응대시간 관련하여 서비스 부문 효과는 작은 반면, 운영형태 효과는 매우 큰 것으로 나타났는데, 간접고용이 직영에 비해 하루 노동시간,

콜 응대시간, 하루 평균 통화 건수에서 부담은 훨씬더 큰 반면 휴게시간은 더 작은 것으로 나타났다. 공공 부문과 민간 부문의 유일한 유의미한 차이는 휴게시간 길이로서 공공부문이 민간부문에 비해 하루 12분 이상 휴게시간이 더 긴 것으로 나타났다.

2008년과 비교하면 콜상담 노동자의 하루 평균 콜응대 시간은 193.6분에서 286.69분으로 1.5배 증가한 가운데 하루 평균 통화 건수는 116.75건에서 82.92건으로 29% 정도 감소하여, 건당 통화시간은 1.65분에서 3.46분으로 2.1배 증가했다. 이러한 단위 상담 건당 통화시간 증가는 상담 내용이 단순한 정보 전달 수준을 넘어서 복잡한 의제의 심층적 상담 수준으로 진전되어 콜센터 상담업무의 난이도와 전문성이 상승하고 업무수행 숙련과 역량도 더 크게 요구되고 있음을 의미한다.

〈표 4.6〉 서비스 부문별·운영형태별 노동시간

(단위: 시간, 건, 분)

	주간업무근무제	일근로시간 (시간)	하루 평균 통화 건수	콜응대시간(분)	휴게시간(분)	건당 통화시간*
〈부문*운영〉						
민간간접	.8973	10.4005	84.5059	290.4729	73.6601	3.437309
민간직영	.9160	9.7269	74.6793	268.7353	78.9198	3.598525
공공간접	.9257	10.5456	85.9922	292.5130	86.2741	3.401622
공공직영	.8485	10.3112	74.5969	270.9433	88.1827	3.632099
〈부문〉						
민간부문	.9017	10.2421	82.1816	285.2734	74.9042	3.471256
공공부문	.9101	10.4979	83.6897	288.1632	86.6602	3.443234
〈운영〉						
간접고용	.9115	10.4728	85.2534	291.5003	80.0162	3.419222
직영	.8853	9.9908	74.6420	269.7269	83.1244	3.613608
〈고용형태〉						
비정규직	.8953	10.8859	86.2453	286.7837	81.2619	3.32521
간접상용직	.9106	10.2442	84.4398	291.7428	79.5967	3.455039
정규직	.9068	9.9836	73.5359	271.6122	83.1791	3.6936
〈전체〉						
합계	.9058	10.3669	82.9234	286.6939	80.6989	3.457334
사례수	1996	1976	1972	1957	1976	1957
〈〈2008년 조사〉〉*						
			116.7526	193.6126		1.6583

* 건당 통화시간 = 콜응대시간 / 하루 평균 통화 건수.

** 한국비정규노동센터(2008: 58-106)

조사결과를 비교하면, 2008년과 2021년 사이 업무형태도 크게 바뀌었는데, 인바운드-아웃바운드 균형 상태에서 순수한 아웃바운드 상담 업무는 거의 소멸되고 인바운드 중심 상담 형태로 변화했다. 2008년과 2021년 사이 인바운드 콜 업무는 46.7%에서 68.5%로 21.8% 포인트 증가한 반면, 아웃바운드 콜 업무는 39.3%에서 6.4%로 32.9% 포인트 감소하며 매우 제한적으로 활용되고 있음을 알 수 있다(〈표 4.7〉 참조). 이러한 상담업무의 인바운드 중심 업무 전환은 단위 상담 건당 통화시간 증가와 상응하며 진행된 상담 업무의 전문성 상승과 상담 노동자의 숙련형성 진전을 의미한다.

〈표 4.7〉 2008년~2021년 업무 형태 변화

(단위: %)

	인바운드 콜	아웃바운드 콜	인바운드 아웃바운드 혼합	합계
2008년 조사*	46.7	39.3	14.0	100.0
2021년 조사	68.5	6.4	25.1	100.0
2008-21 증감	21.8	-32.9	11.1	

* 한국비정규노동센터(2008: 58-106)

고객상담에 AI(상담로봇)를 활용하고 있다는 응답은 31.3%, ARS방식을 활용하고 있다는 응답은 67.3%로 AI에 비해 ARS가 두배 이상 더 많이 활용되고 있다. AI나 ARS 가운데 하나라도 활용하고 있는 비율은 71.5%에 달하고 있어 전자 기술 활용도가 크게 진전되며 산업의 디지털 전환 추세를 잘 보여준다(〈표 4.8〉 참조). 이러한 지능정보기술 활용도는 민간부문이 공공부문에 비해 사용 정도가 2.5% 포인트 더 많이 사용하는데 비해, 간접고용은 지능정보기술 활용도 73.1%로 직영의 활용도 66.1%에 비해 7.0% 포인트 더 많이 활용하고 있어, 부문 효과보다는 운영형태 효과가 더 큰 것으로 나타났다. AI나 ARS가 머지 않은 미래에 상담사를 대체할 것이라고 보는 응답은 47.1%로서 대체하지 않을 것으로 보는 응답 25.3%의 두 배 가까이 되어, 지능정보기술에 의한 상담사 대체현상을 거스를 수 없는 추세로 보고 있다. 이러한 지능정보기술의 상담인력 대체 전망은 직영과 간접고용 사이에는 별 차이 없으나 민간부문의 상담사 대체 지수 값은 .41로서 공공부문 .15의 세 배에 달한다. 이처럼 공공부문과 민간부문 사이에 지능정보기술의 활용 정도에서 차이가 없으나 공공부문에 비해 상담사 대체 가능성을 높게 보는 것은 이윤동기에 의한 인건비 감축 의도가 민간부문에서 더 강하게 작동할 것이라는 판단에 따른 것으로 해석된다.

한편 상담업무를 계속할 수 있을지에 대한 고용불안감을 크게 느끼는 응답자는 43.6%로

서 그렇지 않다고 보는 응답 25.6%보다 훨씬 더 많은 것으로 나타났다. 이러한 고용불안감은 공공부문과 민간부문 사이에는 차이가 없으나 간접고용이 직영에 비해 월등히 더 크게 나타나고 있는데, 이는 간접고용 고용형태 자체가 사용자의 고용관계와 함께 원청과 하청의 계약관계라는 이중적 고용불안 고리를 지니고 있기 때문이다. 부문 효과와 운영형태 효과를 함께 고려하면, 공공과 민간의 간접고용에서 고용불안감이 가장 높고 공공직영에서 가장 낮게 나타나고 있다. 이렇게 확인되는 두 효과의 상호작용 효과로 인해, 각 서비스부문 내에서 직영과 간접고용 사이의 고용불안감이 양극화되고 있는데, 이러한 고용불안감 양극화 현상은 민간부문보다 공공부문 내에서 훨씬더 큰 것으로 확인된다.

〈표 4.8〉 서비스 부문별·운영형태별 AI·ARS 기술 활용과 고용불안

	AI상담(0,1활용)	ARS상담(0,1활용)	AI·ARS상담(0,1활용)	AI·ARS상담사 대체(-2,2)	상담사 고용불안(-2,2)
〈부문*운영〉					
민간간접	.4036	.6952	.7351	.4394	.3526
민간직영	.4580	.6849	.7017	.3277	.0714
공공간접	.2369	.6684	.7260	.1128	.3910
공공직영	.0808	.5909	.6111	.2828	-.1218
〈부문〉					
민간부문	.4164	.6928	.7273	.4132	.2867
공공부문	.2053	.6527	.7028	.1472	.2876
〈운영〉					
간접고용	.3198	.6817	.7305	.2757	.3719
직영	.2867	.6422	.6606	.3073	-.0161
〈고용형태〉					
비정규직	.2533	.6398	.6717	.3133	.6642
간접상용직	.3425	.6899	.7466	.2660	.2274
정규직	.3096	.6712	.6849	.2877	-.0852
〈전체〉					
합계	.3126	.6730	.7152	.2826	.2871
사례수	1990	1988	1991	1992	1992

3. 임금과 복리후생

콜센터 상담 노동자들의 월평균 임금은 전체 평균 235만 8천원인데, 월평균 임금은 측정 오차 우려로 해석에 주의를 요한다(〈표 4.9〉 참조). 월평균 임금은 “최근 3개월간 받은 임금의 월 평균액”에 대한 응답으로 측정되었는데, 월평균 임금 문항에 3개월 평균 한 달 임금이 아니라 3개월치 임금으로 답변한 응답도 포함할 개연성이 있다. 따라서 월평균 임금 자료는 절대적 액수보다 응답자들의 상호 비교분석에 활용하는 것이 더 적절하다.

측정오차 가능성을 고려하면 평균값보다는 중위값이 상대적으로 더 안전한 추정치라고 할 수 있는데, 월평균 임금의 중위값은 210만원으로 평균값 236만원에 크게 못미치는 것으로 나타났다. 2008년과 2021년 조사결과를 비교하면 월평균 임금은 평균값 기준으로 180만원에서 236만원으로 31% 상승했고, 중위값 기준으로는 150만원에서 210만원으로 40% 상승한 것으로 나타났다. 고용형태별 근로실태조사 결과에 따르면, 전산업 임금노동자 월평균 임금의 평균값은 2008년과 2020년 사이 227.6만원에서 316.1만원으로 38.9%, 중위값은 174.7만원에서 250.0만원으로 43.1% 증가했다.²⁶⁾ 콜센터 상담사 월평균 임금의 중위값은 같은 기간 전체 노동자 월평균 임금의 중위값 대비 85.9%에서 84.0%로 하락했다. 콜센터 상담 업무의 전문성 향상과 상담사 숙련 수준 상승을 고려하면 상담사들에 대한 물질적 보상은 도리어 크게 후퇴했다고 할 수 있다.

월평균 임금 수준에서 민간부문은 공공부문보다 6만 4천원, 직영은 간접고용보다 14.7만원 더 많다. 부문 효과와 운영형태 효과를 동시에 고려하면, 민간 직영은 255만 5천원으로 가장 높은 반면, 공공 간접과 민간 간접이 가장 낮다. 성과급의 급여내 포함 여부를 보면, 공공부문이 민간부문보다, 간접고용이 직영보다 성과급을 포함하는 비율이 높다. 성과급이 월평균임금에서 차지하는 비중은 민간부문은 8.8%로 공공부문의 4.4%의 두 배에 달하고, 간접고용은 6.9%로 직영의 5.6%보다 조금 더 높다. 그 결과 민간부문 간접고용의 경우 9.3%로 공공부문 직영의 3.6%에 비해 세배 정도에 달한다. 이러한 성과급 비중의 차이는 민간부문과 간접고용의 경우 공공부문과 직영에 비해 높은 성과급 비율로 생산성 경쟁을 압박하고 있음을 의미한다.

복리후생 항목들 가운데 적용되는 항목 숫자는 상담사 전체 평균 2.92개로 나타났다. 공공부문과 민간부문의 적용 항목 숫자는 거의 같은 반면, 운영형태별 격차는 큰 데, 직영이

26) 전체 노동자의 연도별 월평균 임금의 평균값과 중위값은 KLI 노동통계를 참조했음.

<https://www.kli.re.kr/kli/selectBbsNttView.do?bbsNo=10&key=44&nttNo=135914>.

3.7개로서 간접고용 2.7개보다 1개 항목의 혜택을 더 많이 받는 것으로 나타났다(〈표 4.9〉 참조). 부문 효과와 운영형태 효과를 함께 고려하면, 민간 간접의 성과급 비중이 높고 복리후생 항목 숫자가 작은 것은 임금편차가 커서 임금불안정성이 상대적으로 더 높은 반면, 공공 직영의 경우 성과급 비중은 낮고 복리후생 항목 숫자가 많아서 임금편차가 작고 임금안정성이 상대적으로 더 높음을 의미한다. 복리후생 항목들 가운데 적용율이 높은 항목들은 연월차 휴가 65.4%, 명절상여금 54.5%, 선택적 복지비(복지포인트) 37.3%, 급식보조비 35.5% 순으로 나타났다.

〈표 4.9〉 서비스 부문별·운영형태별 임금·복지

(단위: 만 원, %, 개)

	월평균임금(만 원)	성과급 포함 여부 (0,1)	성과급 비중(%)	복리후생(항목수)
〈부문*운영〉				
민간간접	233.7795	.5780	9.2390	2.6062
민간직영	255.4810	.2815	7.2311	3.5630
공공간접	231.3325	.5635	4.6398	2.8182
공공직영	237.3909	.5076	3.6396	3.8182
〈부문〉				
민간부문	238.9279	.5075	8.7548	2.8305
공공부문	232.5553	.5523	4.4358	3.0204
〈운영〉				
간접고용	232.5425	.5707	6.9091	2.7125
직영	247.2696	.3839	5.6046	3.6789
〈고용형태〉				
비정규직	221.0509	.5226	5.9392	2.2570
간접상용직	239.9501	.5865	7.4835	2.9726
정규직	244.8485	.3709	5.0742	3.7507
〈전체〉				
합계	235.7787	.5296	6.6185	2.9238
사례수	1975	1977	1953	1994
〈〈2008년 조사〉〉*				
전체 평균	179.7319	.5632	12.9012	

* 한국비정규노동센터(2008: 58-106)

노동자의 복리후생 항목들 가운데 2008년과 2021년 설문조사에서 공통으로 사용된 8개 항목들의 적용 비율 변화를 보면, 복리후생 항목들의 평균 적용율이 2008년 26.1%에서 2021년 29.2%로 3.1% 포인트 증가했다(〈표 4.10〉 참조). 정규직과 비정규직의 복리후생 적용 항목 숫자 격차가 1개 이상이라는 점을 고려하면 지난 13년간의 경미한 수준에 그친 복리후생 조건 개선은 주로 정규직에 제한된 효과였을 것으로 추정된다. 복리후생 항목들 가운데 적용률이 가장 크게 상승한 항목은 명절수당과 연월차휴가지원으로서 각각 18.6%와 17.5%의 증가율을 보인 반면, 학자금 지원 항목은 증가하지 않고 도리어 10.1% 포인트나 하락하며 가장 큰 하락폭을 보여주었다.

〈표 4.10〉 2008년~2021년 복리후생 항목 적용 비율 변화

(단위: %)

	2008년*	2021년	2008-21 증감
식사비용지원/급식보조비	33	35.6	2.6
명절수당/명절상여금	36	54.6	18.6
교통비지원	19	17.7	-1.3
여름휴가비	17	13.3	-3.7
경조사비	33	39.1	6.1
주택자금 대출/금융지원	7	2.2	-4.8
학자금지원	16	5.9	-10.1
연월차휴가	48	65.5	17.5
평균	26.125	29.2375	3.1125

* 한국비정규노동센터(2008: 58-106)

콜센터 상담 노동자들의 4대 사회보험 적용율은 국민연금 97.1%, 건강보험 97.4%, 고용보험 96.0%, 산재보험 80.6%로 전반적으로 매우 높게 나타났다(〈표 4.11〉 참조). 산재보험의 경우 공공부문과 민간부문은 모두 80%로 동일하나, 간접고용은 적용률 78.3%로서 직영 88.8%에 비해 10.5%나 더 낮게 나타나서 사용자의 산재보험 등록 의무 회피 현상을 확인해 준다.

4대 사회보험 가입률은 2008년과 2021년 사이 큰 폭으로 확대되었는데, 국민연금, 건강보험, 고용보험은 60%대에서 97-99% 수준으로 크게 상승했고 산재보험은 50%에서 80%

로 상승했다. 본 설문조사의 표본이 상대적으로 노조직률이 높는데, 2008년 표본 27.5% 노조조직률에 비해 2021년은 52.1%의 조직률로 노조원의 과다표집으로 인해 사회보험 가입율이 과다추정되었다는 점을 고려하더라도 콜센터 상담사의 4대 사회보험 가입률은 여타 비정규직 업종들에 비해 상대적으로 높은 가운데 지난 13년 동안 더 크게 상승했음을 의미한다.

〈표 4.11〉 서비스 부문별·운영형태별 사회보험 적용률

	국민연금	건강보험	고용보험	산재보험
〈부문*운영〉				
민간간접	.9487	.9564	.9474	.7882
민간직영	.9454	.9454	.9454	.8697
공공간접	.9949	.9962	.9744	.7772
공공직영	.9949	.9949	.9747	.9091
〈부문〉				
민간부문	.9479	.9538	.9469	.8073
공공부문	.9949	.9959	.9745	.8039
〈운영〉				
간접고용	.9718	.9763	.9609	.7827
직영	.9679	.9679	.9587	.8876
〈고용형태〉				
비정규직	.9290	.9346	.9290	.7327
간접상용직	.9854	.9900	.9726	.8093
정규직	.9890	.9863	.9699	.9014
〈전체〉				
합계	.9709	.9744	.9604	.8056
사례수	1996	1996	1996	1996
〈〈2008년 조사〉〉*				
전체 평균	.651	.637	.612	.503

* 한국비정규노동센터(2008: 58-106)

콜센터 상담사를 위한 휴게 공간이 없는 경우가 15.5%에 달하는 반면, 휴게 공간이 설치되어 있고 상담사들이 휴게 공간에 만족하는 비율은 15.1%에 불과하고, 불만족하는 비율은

34.7%로 만족하는 비율의 두 배를 상회한다(〈표 4.12〉 참조). 별도의 휴게 공간이 없다는 응답은 민간부문이 20.0%로서 공공부문의 10.8%의 두배에 달하는 것으로 나타났다.

〈표 4.12〉 서비스 부문별·운영형태별 휴게공간 평가

(단위: %)

	빈도	유효 %	누적 %
1.00 휴게공간이 별도로 없음	308	15.5	15.5
2.00 매우 불만족	304	15.3	30.8
3.00 불만족	387	19.4	50.2
4.00 보통	692	34.8	85.0
5.00 만족하는 편	250	12.6	97.5
6.00 매우 만족함	49	2.5	100.0
합계	1990	100.0	

* 한국비정규노동센터(2008: 58-106)

근무환경에 대한 평가는 최저치 -2(나쁨)와 최고치 +2(좋음)의 척도에서 -.1846로 조금 나쁜 편인데, 민간부문은 공공부문보다, 직영은 간접고용보다 더 좋은 것으로 나타났다(〈표 4.13〉 참조). 부문 효과와 운영형태 효과를 함께 고려하면 민간 직영이 근무환경이 가장 좋은 반면, 공공 간접이 가장 열악하다. 직급체계에 대한 평가는 최저치 -2(나쁨)와 최고치 +2(좋음)의 척도에서 -.8569로 나쁜 것으로 나타났는데, 직영보다 간접고용이, 민간부문보다 공공부문이 더 부정적인 평가를 보여주고 있다. 공공 간접과 공공 직영이 가장 나쁜 반면 민간 직영이 상대적으로 가장 나은 편이다.

교육빈도는 최저값 1(거의 없음)와 최고값 +5(매주 1회)의 척도에서 2.3을 기록하여 분기별 1회(+2점)와 매월 1회(+3점) 사이에서 분기별 1회에 가까워 대략 분기별 2회 정도 시행되는 것으로 해석된다. 교육빈도에서 민간과 공공부문은 차이가 없는 반면 직영은 간접고용보다 더 빈도가 많은 것으로 나타났다(〈표 4.〉 참조13). 교육의 효과성 평가를 보면, 최저치 -2(전혀 도움 안됨)와 최고치 +2(많은 도움이 됨)의 척도에서 +0.03으로 교육의 효과성 평가는 “약간의 도움”이 되는 중립적 수준이라고 할 수 있다. 교육의 효과성 평가는 민간부문보다 공공부문이, 간접고용보다 직영이 더 높은 것으로 나타났는데 운영형태 효과가 부문 효과보다 더 큰 것으로 나타났다. 부문 효과와 운영형태 효과를 함께 고려하면 공공 직영이 가장 효과성이 높은 반면 민간 간접이 가장 효과성이 낮은 것으로 나타났다.

근무환경, 직급체계, 교육효과를 종합적으로 고려하면, 운영형태 효과가 부문 효과보다 더 두드러져 보이는데, 직영이 간접고용에 비해 근무환경, 직급체계, 교육빈도, 교육 효과성 등 모든 측면에서 더 양호한 것으로 평가되고 있다. 한편, 고용형태별로 보면, 정규직이 근무환경, 직급체계, 교육빈도, 교육의 효과성에서 가장 나은 여건을 보여주는 반면, 비정규직이 가장 열악한 여건을 보여주었다.

〈표 4.13〉 서비스 부문별·운영형태별 근무조건

	근무환경(-2,2)	직급체계(-2,2)	교육빈도(0,5)	교육의 효과성(-2,2)
〈부문*운영〉				
민간간접	-.1345	-.7028	2.227	-.0288
민간직영	.1982	-.2941	2.6134	.0336
공공간접	-.4041	-1.1355	2.3376	.0334
공공직영	.0236	-1.0387	2.4141	.1980
〈부문〉				
민간부문	-.0564	-.6068	2.3181	-.0140
공공부문	-.3175	-1.1159	2.3531	.0666
〈운영〉				
간접고용	-.2696	-.9198	2.2826	.0026
직영	.1189	-.6323	2.5229	.1080
〈고용형태〉				
비정규직	-.3909	-1.0400	2.2214	-.0957
간접상용직	-.1958	-.8539	2.3024	.0508
정규직	.1502	-.5982	2.6	.1291
〈전체〉				
합계	-.1846	-.8569	2.3353	.0258
사례수	1992	1991	1986	1979

4. 노동과정: 업무감독 및 부당처우

콜센터 업무에 대해 실시되는 감독 모니터링 유형 6가지 가운데 평균 4.4개 유형들이 활용되고 있어 콜센터 상담업무에 대한 감독 모니터링 정도가 매우 심한 것으로 나타났다.

공공부문이 민간부문보다 0.35 가지 유형을, 간접고용이 직영보다 0.45 가지 유형을 더 많이 사용하며 모니터링을 실시하고 있다(〈표 4.14〉 참조).

감독 모니터링 유형들 가운데 빈도가 높은 유형들부터 보면 QA평가와 실시간 컴퓨터 모니터링이 84.8%와 82.5%로 가장 높고, 그 다음이 관리자 통화 녹취후 사후청취 76.7%, 업무테스트 69.8%, 관리자 수시 감청 59.9%, 미스터리쇼퍼 활용 42.4% 순으로 나타났다. 공공부문은 민간부문에 비해 관리자 녹취후 청취, 관리자 수시감청, QA 평가를 더 많이 사용하고, 간접고용은 직영에 비해 QA 평가, 관리자 녹취후 청취, 실시간 컴퓨터 모니터링을 더 많이 사용한다. 고용형태별로 보면 정규직에 비해 비정규직과 간접고용 상용직에서 더 많이 활용하는 것으로 나타났다.

〈표 4.14〉 서비스 부문별·운영형태별 업무 감독·모니터링

	업무감독 항목수(0,6)	실시간 컴퓨터모니 터링	관리자 수시감청	관리자 녹취후 청취	미스터리 쇼퍼	QA평가	업무 테스트
〈부문*운영〉							
민간간접	4.4459	.8401	.5641	.7383	.4797	.8465	.7415
민간직영	3.5000	.6397	.4632	.5221	.2647	.5588	.4853
공공간접	4.5539	.8706	.6971	.8882	.3794	.9471	.6912
공공직영	4.8049	.8605	.6118	.8256	.5529	.9186	.8256
〈부문〉							
민간부문	4.2527	.7950	.5414	.6898	.4314	.7818	.6838
공공부문	4.6034	.8685	.6800	.8756	.4141	.9413	.7183
〈운영〉							
간접고용	4.4923	.8529	.6200	.8012	.4376	.8888	.7203
직영	4.0459	.7252	.5204	.6396	.3756	.6982	.6171
〈고용형태〉							
비정규직	4.5486	.8598	.6974	.8266	.4244	.8598	.6458
간접상용직	4.4474	.8390	.5780	.7778	.4452	.8887	.7444
정규직	4.0000	.7273	.5143	.6364	.3543	.6932	.6250
〈전체〉							
합계	4.4025	.8254	.5986	.7665	.4243	.8477	.6981
사례수	974	1031	1029	1032	1030	1031	1030

화장실 이용 자유에 대해 자유롭다는 평가는 74.3%로 높는데 자유롭지 않다는 평가도 25.3%에 달했다. 화장실 이용에 어려움을 겪는 정도는 공공보다는 민간부문이, 직영보다는 간접고용에서 더 큰 것으로 나타났다. 화장실을 자유롭게 이용할 수 없게 하는 이유는 관리자의 승인이 불편해서라기보다 업무량이 많아서 화장실 다녀올 시간이 없다는 의견이 더 많다(〈표 4.15〉 참조). 과도한 업무량으로 화장실 다녀올 시간 부족이라는 의견은 공공부문에 비해 민간부문이 조금 더 많은 반면, 간접고용은 직영에 비해 훨씬 더 많은 것으로 나타났다. 간접고용이 간접고용이 직영에 비해 하루 노동시간, 하루 콜응대시간과 하루 통화건수에서 업무량 과중이 월등히 더 크다는 것은 이미 확인된 바 있다.

〈표 4.15〉 서비스 부문별·운영형태별 화장실 이용 편의성 정도

	화장실 이용 자유 정도(-2,2)	이용 불편 사유(-2,2)	
		관리자 승인 불편	업무량 많아 시간 부족
〈부문*운영〉			
민간간접	.5696	-.8205	.1489
민간직영	.6176	-.8655	-.0714
공공간접	.7298	-.8634	.0966
공공직영	.8687	-1.1523	-.2284
〈부문〉			
민간부문	.5809	-.8313	.0960
공공부문	.7579	-.9219	.0308
〈운영〉			
간접고용	.6503	-.8423	.1224
직영	.7317	-.9954	-.1425
〈고용형태〉			
비정규직	.4709	-.7105	.2556
간접상용직	.7417	-.9278	.0291
정규직	.7370	-.9670	-.1154
〈전체〉			
합계	.6682	-.8762	.0637
사례수	1986	1963	1963

회사측으로부터 부당한 처우를 경험한 정도는 최소값 1(경험 없음)에서 최대값 5(매우 자주 경험)의 척도에서 2.7을 기록하여 월 1회에 조금 못 미치는 빈도를 보여주는데 부당 처우 항목 숫자가 6개라는 점에서 매월 5-6 종의 부당한 처우를 경험한다고 할 수 있다. 민간보다는 공공부문이, 직영보다는 간접고용이 좀더 높은 빈도를 보여주었는데, 격차는 0.05-0.06 정도로 그리 크지 않다(〈표 4.16〉 참조).

평균치 이상의 빈도를 보여주는 부당처우 유형으로는 상담사가 대답할 수 없는 상담으로 인한 어려움, 지나치게 많은 콜수 등 실적 압박, 업무에 대한 과도한 모니터링의 순으로 높게 나타났다. 서비스 부문간 차이를 보면, 공공의 경우 민간에 비해 상담사가 대답할 수 없는 상담으로 인한 어려움이 특히 더 높게 나타났고, 운영형태 간 차이를 보면, 간접고용이 직영에 비해 지나치게 많은 콜 수 등 실적압박이 특히 더 높게 나타났다.

〈표 4.16〉 서비스 부문별·운영형태별 부당처우, 직장 내 괴롭힘 및 고충 처리

	부당처우(1,5)	직장내 괴롭힘(1,5)	사업주조치(-2,2)	고충처리절차 운영(1,3)	고충상담(-1,1)
〈부문*운영〉					
민간간접	2.6734	1.4458	-.0789	1.7048	.1357
민간직영	2.6436	1.6841	-.0896	1.9202	.2017
공공간접	2.7359	1.3606	-.1512	1.6928	.0463
공공직영	2.6404	1.3338	.1919	1.9242	.1717
〈부문〉					
민간부문	2.6663	1.5019	-.0814	1.7557	.1512
공공부문	2.7166	1.3552	-.0816	1.7398	.0717
〈운영〉					
간접고용	2.7049	1.4030	-.1152	1.6988	.0909
직영	2.6421	1.5250	.0382	1.9220	.1881
〈고용형태〉					
비정규직	2.8249	1.4922	-.3033	1.6147	.0563
간접상용직	2.6347	1.3692	-.0122	1.7431	.1110
정규직	2.6644	1.5196	.0356	1.9562	.1973
〈전체〉					
합계	2.6911	1.4297	-.0815	1.7479	.1122
사례수	1981	1990	1987	1983	1988

직장내 상사·동료로부터 괴롭힘을 경험한 빈도는 최소값 1(경험 없음)에서 최대값 5(매우 자주 경험)의 척도에서 1.4로 회사측으로부터 당하는 부당한 처우에 비해 더 낮게 나타났지만, 항목 숫자가 거의 두배 가깝다는 점에서 직장내 괴롭힘 정도도 최소한 회사측 부당처우 수준에 맞먹는다고 할 수 있다(〈표 4.16〉 참조). 하지만, 직장내 괴롭힘은 민간부문이 공공 부문보다, 직영이 간접고용보다 더 높은 것으로 나타났다. 직장내 괴롭힘 가운데 빈도가 가장 높은 유형은 업무상 불이익, 업무와 관련된 조롱과 모욕, 의도적인 무시나 적대적인 태도, 실수에 대한 공개적 망신 순이다.

고객의 폭언, 고객 및 회사내 성희롱, 직장내 괴롭힘에 대해 사업주가 적절한 예방과 대처 조치를 취하는지에 대해 상담사들은 -0.1의 그저 그렇다는 평가를 내렸는데 경미하게나마 부정적 평가의 성격을 보여주었다(〈표 4.16〉 참조). 사업주 조치는 성희롱 예방에서 상대적으로 긍정적인 평가를 받은 반면 폭언 발생시 업무중단 등 보호조치에서 상대적으로 더 부정적인 평가를 받았다. 사업주 조치는 민간부문과 공공부문은 거의 동등한 수준을 보여주는 반면, 직영이 간접고용에 비해 더 긍정적인 평가를 받았다.

상담사 고충을 해결하기 위한 회사내 고충처리절차가 아예 설치되어 있지 않은 사업장이 40%에 달하며, 46%는 설치되어 있지만 유명무실하다는 평가를 받고 있는 반면, 고충처리절차가 잘 운영되고 있다는 평가를 받는 콜센터는 14.4%에 불과했다. 고충처리 절차 운영은 공공과 민간 사이에는 별 차이가 없는 반면, 직영이 간접고용에 비해 상대적으로 더 잘 운영되고 있는 것으로 나타났다(〈표 4.16〉 참조).

고충이 있거나 어려운 일이 있을 때 동료상담사와 상담한다는 응답이 65.6%로 대다수를 차지하는 가운데, 고충을 나눌 상대가 없어 혼자 해결한다는 응답이 11.6%였고, 센터장·팀장·매니저 등 상급자와 상담한다는 응답은 22.8%에 불과했다. 이렇게 실질적으로 문제 해결 책임과 권한을 지닌 상급자와의 상담을 기피하는 것은 상급자에 콜센터에 대한 불신을 반영하는 것으로서, 회사내 고충처리 절차 운영에 대한 부정적 평가와 맥을 같이 한다.

직장내 성차별 경험은 대체로 적은 편인 것으로 평가되고 있다. 성차별을 경험했다는 응답은 업무배치 영역은 84.1%, 승진 영역은 77.3%, 의견개진 영역은 77.2%로 높게 나타났다. 성차별 경험은 공공부문이 민간부문보다, 간접고용이 직영보다 상대적으로 더 많은 것으로 나타났다(〈표 4.17〉 참조). 성별 성차별 경험을 보면, 남성이 여성에 비해 좀더 성차별을 많이 경험하는 것으로 나타났는데, 특히 다른 영역들보다 업무배치 영역에서 남성이 여성보다 성차별을 더 많이 경험하는 것으로 보고되고 있다. 콜센터 상담사들이 여성 상담사들이 집중되어 있는 사업장들이라서 남성과 비교되는 상대적 차별을 경험할 기회 자체가 많지

않다는 점에서 상대적으로 성차별 현상에 대해 덜 민감한 측면도 있을 것으로 추정된다.

〈표 4.17〉 서비스 부문별·운영형태별 직장내 성차별(-2,2)

	성차별 종합지수	성차별 영역		
		업무배치	승진	의견개진
〈부문*운영〉				
민간간접	-1.2241	-1.3592	-1.1370	-1.1643
민간직영	-0.7031	-0.8235	-0.6008	-0.6849
공공간접	-1.3064	-1.4423	-1.2654	-1.2115
공공직영	-1.3737	-1.5000	-1.3333	-1.2879
〈부문〉				
민간부문	-1.1013	-1.2332	-1.0109	-1.0514
공공부문	-1.3200	-1.4540	-1.2791	-1.2270
〈운영〉				
간접고용	-1.2655	-1.4009	-1.2014	-1.1880
직영	-1.0076	-1.1307	-0.9335	-0.9587
〈고용형태〉				
비정규직	-1.1232	-1.2758	-1.0413	-1.0525
간접상용직	-1.3177	-1.4451	-1.2610	-1.2383
정규직	-1.0091	-1.1288	-0.9370	-0.9616
〈성별〉				
남성	-1.0996	-1.1609	-1.0517	-1.0862
여성	-1.2194	-1.3590	-1.1514	-1.1427
〈전체〉				
합계	-1.2089	-1.3417	-1.1427	-1.1378
사례수	1988	1990	1990	1989

5. 감정노동과 건강권

상담업무를 수행하며 상담사가 감정노동을 경험하는 정도는 최저값 1(감정노동 경험없음)과 최고값 5(매우 자주 경험)의 척도에서 4.1을 기록하여 주1회보다 조금더 자주 경험하는

것으로 확인되었다(〈표 4.18〉 참조). 감정노동은 민간부문보다 공공부문이, 직영보다 간접 고용이 더 자주 경험하는 것으로 나타났다.

기분이 가라앉거나 우울하거나 희망이 없다고 느끼는 경험을 하거나 하던 일에 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼는 경험을 하는 빈도는 최저값 1(경험 없음)과 최고값 5(매우 자주 경험)의 척도에서 2.3으로 지난 14일 동안 6-7일 정도 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 부정적 감정 경험은 공공과 민간 부문 차이는 작으나 간접고용과 직영의 차이는 좀더 크게 나타났는데, 간접고용이 직영보다 좀더 자주 경험하는 것으로 확인되었다.

〈표 4.18〉 서비스 부문별·운영형태별 감정노동과 고객의 부적절한 언행

	고객응대 감정노동		고객의 부적절한 언행	
	감정노동(1,5)	부정적 감정경험(1,4)	월평균 폭언 당한 횟수(회)	월평균 성희롱 당한 횟수(회)
〈부문*운영〉				
민간간접	4.0460	2.3310	9.2372	1.0066
민간직영	3.5378	1.8445	7.7563	1.7689
공공간접	4.2564	2.3615	12.7603	.8827
공공직영	4.1330	2.2879	20.7474	1.4564
〈부문〉				
민간부문	3.9266	2.2167	8.8837	1.1889
공공부문	4.2314	2.3466	14.3577	.9979
〈운영〉				
간접고용	4.1516	2.3463	11.0182	.9439
직영	3.8081	2.0459	13.5903	1.6282
〈고용형태〉				
비정규직	4.1745	2.4615	11.9074	1.1701
간접상용직	4.1278	2.2891	10.9563	.8847
정규직	3.7790	1.9904	12.9724	1.6077
〈전체〉				
합계	4.0763	2.2805	11.5831	1.0946
사례수	1991	1991	1967	1966
〈〈2008년 조사〉〉*				
평균			7.1648	.9579

* 한국비정규노동센터(2008: 58-106)

고객으로부터 당하는 부당한 경험을 보면, 고객으로부터 폭언을 당한 횟수는 한 달 평균 11.6회, 성적 농담 등 성희롱 당한 횟수는 월평균 1.1회로 나타났다(〈표 4.18〉 참조). 고객의 폭언은 간접고용보다는 직영이 조금 더 많고, 민간부문에 비해 공공부문에서 월등히 더 많은 것으로 나타났다. 고객의 성희롱은 민간부문과 공공부문의 차이는 작은 반면, 직영이 간접고용에 비해 월등히 더 빈도가 높은 것으로 나타났다.

2008년 동일 문항 조사 결과와 비교하면, 2008년과 2021년 사이 고객으로부터 당하는 월평균 폭언 횟수는 7.16회에서 11.58회로 1.62배 증가했고, 월평균 성희롱 횟수는 .96회에서 1.09회로 1.14배 증가했다. 성희롱 회수에 비해 폭언 횟수가 더 급격하게 증가한 것은 콜상담사의 전반적인 인권·노동권 의식이 신장하는 가운데 성희롱을 중대범죄시하는 사회적 문제의식이 성숙한 사회적 변화의 결과를 반영하고 있다.

감정노동자 보호법 도입(산안법 개정) 이후 법개정 효과를 보면, 고객의 폭언이나 성희롱이 감소했다는 평가는 30.2%인 반면 감소하지 않았다는 평가는 31.0%로 거의 동등하여 법개정 효과가 없었다고 할 수 있다. 반면, 회사의 감정노동 보호조치가 강화되었다는 평가는 25.3%인 반면 강화되지 않았다는 평가는 37.5%로 법개정 효과에 대한 부정적 평가가 더 많다. 이는 감정노동자 보호법의 법개정 효과는 주로 고객 측에 더 큰 영향을 미쳤음을 의미한다.

고객의 행태 개선 효과 평가가 전반적으로 부정적인 가운데, 민간보다는 공공부문에서, 직영보다는 간접고용에서 더 부정적 평가가 높았다. 회사의 보호조치 강화 효과 평가도 전반적으로 부정적인 가운데, 민간보다 공공부문이, 직영보다 간접고용에서 더 부정적 평가가 높았다. 이처럼 법개정 효과는 고객과 회사측 모두 민간보다는 공공부문에서, 직영보다는 간접고용에서 더 부정적 평가가 크게 나타났다(〈표 4.19〉 참조).

〈표 4.19〉 서비스 부문별·운영형태별 감정노동자보호법(산안법 개정) 효과

	고객측 폭언·성희롱 감소(-2,2)	회사측 감정노동 보호조치 강화(-2,2)
〈부문*운영〉		
민간간접	- .9626	- .9742
민간직영	- .8655	- .9790
공공간접	- 1.0295	- 1.0564
공공직영	- 1.0808	- 1.0202

	고객측 폭언·성희롱 감소(-2,2)	회사측 감정노동 보호조치 강화(-2,2)
<부문>		
민간부문	-0.9398	-0.9753
공공부문	-1.0399	-1.0491
<운영>		
간접고용	-0.9961	-1.0154
직영	-0.9633	-0.9977
<고용형태>		
비정규직	-1.0075	-0.9756
간접상용직	-0.9927	-1.0348
정규직	-0.9507	-0.9945
<전체>		
합계	-0.9890	-1.0116
사례수	1991	1991

현재 진단을 받은 업무 관련 질환 수는 평균 1.4 개로 상담 노동자들은 적어도 1가지 이상의 직업 관련 질환으로 고생하고 있음을 보여준다(〈표 4.20〉 참조). 공공부문이 민간부문보다, 간접고용이 직영보다 더 질환 발병률이 높은 것으로 나타나고 있다. 진단 비중이 높은 질환들은 목 디스크, 허리디스크 등 척추질환 38.7%, 손목, 어깨 등 상지근골격계 질환 30.2%, 방광염 및 신우신염 20.9%, 천식, 아토피 등 알레르기성 질환 18.7%, 우울증, 불안 장애 등 정신 질환 12.1%, 성대결절 10.9% 순으로 높게 나타났다.

여성은 남성에 비해 진단받은 질환 숫자가 더 많은 것으로 나타났는데, 여성들의 67%가 하나 이상의 질환을 진단받아서 남성의 49%에 비해 높은 비율을 보여주었다. 여성들의 진단 비율이 가장 높은 질환은 목 디스크와 허리 디스크 등 척추질환으로 40%에 달했고, 그 다음은 손목과 어깨 등 상지근골격계 질환이 31%, 방광염·신우염이 22%로 그 뒤를 이었는데, 이들 세 질환들은 성별 진단을 격차가 가장 큰 질환들이기도 하다.

현재 치료중인 업무관련 질환 수는 평균 0.65개로서, 공공부문이 민간부문보다, 간접고용이 직영보다 더 많다. 현재 업무관련 질환 한 가지 이상으로 진단을 받은 상담노동자는 65.1%로 전체 상담노동자의 2/3 수준에 달하고 있고, 현재 업무관련 질환 한 가지 이상으로 치료중인 상담노동자는 34.4%로 전체 상담노동자의 1/3 수준에 해당된다. 업무관련 질환의 진단을 받았거나 치료 중인 노동자는 민간부문보다는 공공부문이, 직영보다는 간접고용이 더 높은 비율을 보이고 있다.

〈표 4.20〉 서비스 부문별·운영형태별 업무 관련 질환 진단 및 치료

	진단질환수 (0,9)	치료질환수 (0,9)	질환진단 여부 (0,1)	질환치료 여부 (0,1)
〈부문*운영〉				
민간간접	1.3914	.8474	.6341	.3132
민간직영	1.0210	.8991	.4580	.2689
공공간접	1.4923	.8624	.7273	.3880
공공직영	1.4545	1.0388	.6515	.3788
〈부문〉				
민간부문	1.3039	.8569	.5929	.3029
공공부문	1.4847	.8951	.7120	.3861
〈운영〉				
간접고용	1.4422	.8555	.6808	.3506
직영	1.2179	.9748	.5459	.3188
〈고용형태〉				
비정규직	1.4887	.8964	.6692	.3589
간접상용직	1.4136	.8349	.6825	.3467
정규직	1.1918	1.0052	.5315	.3123
〈전체〉				
합계	1.3929	.8775	.6513	.3437
사례수	1985	1290	1996	1996

회사가 코로나19 집단감염 예방을 위해 지켜야 할 방역 수칙을 제대로 점검하고 있는지에 대한 평가는 최저값 -2(전혀 아니다), 최고값 +2(매우 그렇다)의 척도에서 0.57로서 '보통이다'와 '그렇다'의 중간으로 상대적으로 긍정적 평가를 받고 있다(〈표 4.21〉 참조). 공공부문 보다 민간부문이, 직영보다 간접고용이 좀더 잘하는 것으로 평가되고 있는데 직영-간접고용 차이보다 민간-공공부문 차이가 더 큰 것으로 나타나고 있다. 코로나19 사태 발발 이후 재택 근무 시행한 경험이 있는 상담노동자는 62.6%에 달하는데, 공공부문이 민간부문보다, 직영이 간접고용보다 재택근무 경험 비율이 더 높은 것으로 나타났다.

콜센터 업무수행 관련한 코로나 19 감염에 대한 우려는 최저값 -2(전혀 그렇지않다), 최고값 +2(매우 그렇다)의 척도에서 0.74로서 '보통이다'보다 '그렇다'에 더 가까운 수준으로서 감염우려가 상당하다고 할 수 있다. 콜센터 상담사들의 67%는 콜센터가 코로나19 감염에

취약하다고 생각하여 그렇지 않다고 보는 응답 16%의 네 배가 넘고, 상담사의 75%가 자신이 코로나19에 감염되어 가족에게 옮기게 될까 걱정하고 있어 그렇지 않다고 생각하는 응답 12%의 6배가 넘는 것으로 나타났다. 코로나19 감염 우려는 민간부문보다 공공부문이, 직영보다 간접고용이 훨씬더 크게 느끼고 있다.

코로나19 백신 접종을 위한 회사측의 백신접종 시간 보장 비율이 84.1%, 특별휴가 보장 비율이 70.9%로 높게 나타났다(〈표 4.21〉 참조). 백신접종 위한 시간과 특별휴가 보장 조치는 직영이 간접고용보다 조금 더 나왔으나 그 차이는 경미한 반면, 공공부문은 민간부문에 비해 보장 비율이 월등히 더 높게 나타났다.

〈표 4.21〉 서비스 부문별·운영형태별 코로나19 대처와 감염 우려

	회사 방역수칙 점검 (-2,2)	코로나 재택근무 여부 (0,1)	코로나 감염 우려 (-2,2)	백신접종 시간 보장 (0,1)	백신접종 특별휴가 보장 (0,1)
〈부문*운영〉					
민간간접	.6848	.5305	.6576	.7274	.5969
민간직영	.3908	.6723	.3543	.8109	.7227
공공간접	.4718	.6936	.9496	.9436	.8090
공공직영	.6970	.6717	.7121	.9141	.7323
〈부문〉					
민간부문	.6156	.5639	.5864	.7470	.6265
공공부문	.5174	.6892	.9015	.9376	.7935
〈운영〉					
간접고용	.5779	.6125	.8041	.8359	.7033
직영	.5298	.6720	.5168	.8578	.7271
〈고용형태〉					
비정규직	.3884	.6154	.9031	.8068	.6867
간접상용직	.6658	.6088	.7396	.8471	.7060
정규직	.5342	.6904	.5096	.8712	.7479
〈전체〉					
합계	.5673	.6256	.7412	.8407	.7085
사례수	1990	1987	1991	1990	1990

코로나19 사태 발발 이후의 업무 부담 증감을 최저치 -2(많이 줄었다)와 최고치 +2(매우 많이 늘었다)의 척도에서 상담 업무량 증감정도 0.86, 회사의 업무 통제 증감정도 0.56으로 전반적으로 업무부담이 증가한 가운데 상담 업무량 증가 정도가 회사의 업무 통제 증가 정도 보다 더 큰 것으로 나타났다(〈표 4.22〉 참조).

상담 업무량은 직영보다 간접고용에서 조금 더 증가한데 비해, 공공부문은 민간부문보다 훨씬더 크게 증가한 것으로 나타났다. 상담 업무에 대한 회사의 통제는 민간부문보다 공공부문에서 경미한 정도로 증가율이 높았고, 간접고용의 경우 직영보다 훨씬더 크게 증가했다. 한편, 코로나19 이후 업무변화는 공공부문은 민간부문에 비해 상담업무량 증가로, 간접고용은 직영에 비해 약간의 상담 업무량 증가와 함께 주로 회사의 업무 통제 증가로 나타났다.

〈표 4.22〉 서비스 부문별·운영형태별 코로나19 사태 발발 이후 업무변화

	상담업무량 증감 (-2,2)	회사의 업무통제 증감 (-2,2)
〈부문*운영〉		
민간간접	.6826	.6155
민간직영	.3193	.2899
공공간접	1.0885	.5654
공공직영	1.2677	.5960
〈부문〉		
민간부문	.5972	.5390
공공부문	1.1247	.5716
〈운영〉		
간접고용	.8862	.5904
직영	.7500	.4289
〈고용형태〉		
비정규직	.8424	.5216
간접상용직	.9085	.6176
정규직	.7205	.4164
〈전체〉		
합계	.8564	.5550
사례수	1991	1991

6. 직무 불만족과 자살충동

직무만족도는 최저값 -2(매우 불만족)와 최고값 +2(매우 만족)의 척도에서 -0.33으로 만족도보다는 불만족도가 더 큰 것으로 나타났다(〈표 4.23〉 참조). 응답자들은 함께 일하는 동료들에 대한 만족도가 가장 높은 반면, 물질적 보상에 대한 만족도가 가장 낮았다. 물질적 보상에 대해 만족한다는 응답자는 7.2%에 불과한 반면 불만족한다는 응답자는 67.1%로서 만족한다는 응답의 9.3배에 달한다. 직무만족도는 공공과 민간부문 사이에는 차이가 거의 없으나 운영형태 사이에는 차이가 컸는데, 간접고용이 직영에 비해 훨씬더 불만족 수준이 높은 것으로 나타났다. 자존감은 최저값 -2(매우 낮음)와 최고값 +2(매우 높음)의 척도에서 0.29로 긍정적 평가가 부정적 평가보다 조금 더 높게 나타났다. 자존감은 간접고용과 직영 사이에 별 차이가 없으나 공공부문이 민간부문보다 더 크게 나타났다.

가능하면 빨리 현 직장을 그만두려 한다는 사직의사를 갖고 있는지 묻는 질문에 대해 그렇지 않다는 응답이 39.5%로 그렇다는 응답 27.9%에 비해 좀더 높게 나타났다. 사직의사는 직영과 간접고용 사이에는 별 차이가 없으나 서비스 부문간 차이는 크게 나타났는데, 공공부문에 비해 민간부문이 더 높은 것으로 나타났다(〈표 4.23〉 참조).

민간부문의 상대적으로 높은 사직의사는 공공부문에 비해 자존감이 낮은 데서 비롯되고 있는데, 공공부문의 고용안정성과 상대적으로 긍정적인 사회적 평판도 공공부문의 상대적으로 높은 자존감과 낮은 사직의사에 기여한 것으로 판단된다. 한편, 간접고용의 경우 직영에 비해 직무에 대한 불만이 크에도 불구하고 사직의사가 직영보다 경미하게나마 더 낮은 것은 사직 이후의 대안적 일자리에 대한 긍정적 전망을 갖기 어렵기 때문으로 해석된다.

한편 성별 차이를 보면, 남성이 여성에 비해 직무만족도와 자존감이 더 높는데, 이는 상대적으로 남성들의 낮은 사직의사를 가져오는 것으로 해석된다.

〈표 4.23〉 서비스 부문별·운영형태별 직무만족도, 스트레스, 자살충동

	직무만족 (-2,2)	자존감 (-2,2)	사직의사 (-2,2)	스트레스 (-2,2)	자살생각 (0,1)
〈부문*운영〉					
민간간접	-.3687	.2620	.0142	.3894	.5245
민간직영	-.1817	.1667	.0504	.1817	.5084
공공간접	-.3742	.3107	-.3278	.6369	.4308
공공직영	-.1566	.4596	-.3434	.5682	.4242
〈부문〉					
민간부문	-.3249	.2396	.0227	.3405	.5208
공공부문	-.3302	.3408	-.3309	.6230	.4294
〈운영〉					
간접고용	-.3715	.2864	-.1573	.5137	.4775
직영	-.1703	.2997	-.1284	.3572	.4702
〈고용형태〉					
비정규직	-.4348	.2770	-.0732	.5971	.4953
간접상용직	-.3266	.3090	-.1943	.4755	.4652
정규직	-.1733	.2484	-.1342	.3192	.4795
〈성별〉					
남성	-.1414	.4272	-.2457	.2413	.3873
여성	-.3454	.2761	-.1418	.5021	.4843
〈전체〉					
합계	-.3275	.2893	-.1510	.4794	.4759
사례수	1994	1992	1994	1989	1990

이직을 고려하는 경우 가장 큰 이유로는 낮은 임금과 감정노동으로 인한 스트레스가 각각 40.5%로 가장 높게 나타났다(〈표 4.24〉 참조). 가장 주요한 이직 사유로 공공부문은 낮은 임금을, 민간부문은 감정노동 스트레스를 제일 중요한 사유로 꼽았는데, 공공부문에 비해 경력개발 등 비전부족을 더 중시한다. 한편, 간접고용은 가장 주요한 이직 사유로 낮은 임금을, 직영은 감정노동 스트레스를 꼽았다. 성별 이직 사유를 보면, 여성은 감정노동 스트레스와 낮은 임금을 거의 동등한 비중의 핵심사유들로 꼽은 반면, 남성은 여성에 비해 감정노동 스트레스보다 낮은 임금을 더 중시하는 한편 경력개발 등 비전부족도 여성보다 더 중시하는 것으로 나타났다.

〈표 4.24〉 서비스 부문별·운영형태별 이직 고려 사유

(단위: %, N=1,967)

	낮은 임금	감정노동으로 인한 스트레스	경력개발 등 비전부족	회사의 과도한 통제	합계
〈부문*운영〉					
민간간접	37.4	40.6	14.5	7.6	100.0
민간직영	24.8	52.1	19.7	3.4	100.0
공공간접	47.0	37.8	8.7	6.4	100.0
공공직영	45.7	37.1	8.1	9.1	100.0
〈부문〉					
민간부문	34.4	43.3	15.7	6.6	100.0
공공부문	46.8	37.6	8.6	7.0	100.0
〈운영〉					
간접고용	42.3	39.2	11.6	7.0	100.0
직영	34.3	45.3	14.5	6.0	100.0
〈고용형태〉					
비정규직	45.4	35.6	11.9	7.2	100.0
간접상용직	40.5	41.0	11.8	6.8	100.0
정규직	33.5	46.4	14.0	6.0	100.0
〈성별〉					
남성	42.9	30.4	20.2	6.5	100.0
여성	40.3	41.5	11.5	6.8	100.0
〈전체〉					
합계	40.5	40.5	12.2	6.8	100.0

상담업무 수행으로 받는 스트레스는 평균 0.48로서 ‘보통’과 ‘그렇다’의 중간 정도에 해당 되는데, 스트레스 정도는 공공부문이 민간부분보다, 간접고용이 직영보다 훨씬더 크게 받고 있는 것으로 나타났다(〈표 4.23〉 참조).

스트레스 원인 유형별 스트레스 정도를 보면 감정노동, 많은 상담량 순으로 높게 나타났다(〈표 4.25〉 참조). 감정노동으로 인한 스트레스를 많이 받는다는 응답자는 61.9%로 그렇지 않다는 응답자 9.8%의 6.3배에 달하고, 상담이 너무 많아 스트레스를 많이 받는다는 응답자는 53.3%로 그렇지 않다는 응답자 26.5%의 두배에 달한다. 감정노동과 많은 상담량 모두 민간부문보다 공공부문이, 직영보다 간접고용이 스트레스 정도가 더 높은 것으로 나타났다.

여성은 남성보다 감정보동이나 많은 상담량으로 인한 스트레스를 더 많이 받는데, 특히 회사에서 받은 스트레스가 가정생활에도 영향을 미친다는 비율이 남성보다 월등히 더 높은 것으로 나타났다. 이는 여성의 높은 가사부담 비중의 영향도 반영하는데, 여성의 업무상 스트레스가 여성의 높은 가사부담 비중으로 인해 가정생활에 대한 부정적 영향도 커서 가정의 평화를 넘어서 사회통합에도 상당한 부담을 주고 있음을 의미한다.

〈표 4.25〉 서비스 부문별·운영형태별 스트레스 원인 유형별 스트레스 정도(-2,2)

	감정보동	상담 많음	상담내용 어려움	가정생활에도 영향
〈부문*운영〉				
민간간접	.7132	.5136	-.0142	.3415
민간직영	.4160	.1723	-.0798	.2185
공공간접	.8923	.7321	.3628	.5603
공공직영	.8182	.6263	.3788	.4495
〈부문〉				
민간부문	.6433	.4332	-.0297	.3126
공공부문	.8773	.7106	.3661	.5378
〈운영〉				
간접고용	.8031	.6233	.1751	.4514
직영	.5986	.3784	.1284	.3234
〈고용형태〉				
비정규직	.8518	.6811	.2852	.5704
간접상용직	.7802	.6013	.1265	.3914
정규직	.5562	.3123	.1041	.3041
〈성별〉				
남성	.5434	.3526	-.0231	.0925
여성	.7788	.5903	.1828	.4548
〈전체〉				
합계	.7583	.5696	.1649	.4233
사례수	1990	1989	1989	1989

죽고 싶다는 생각을 해본적이 있는 사람들은 전체 상담사의 48%에 달하며, 자살 생각을 한 것이 지난 1년 이내였다고 응답한 비율은 29.9%로 자살 생각한지 1년 지났다는 응답

비율 17.7%보다 크게 높았다(〈표 4.23〉 참조).

자살을 생각하게 된 이유는 경제적 어려움과 직장내 문제가 각각 55.6%와 53.4%로 가장 높게 나타났고, 그 다음은 가정불화 등 가정문제로 나타났다(〈표 4.26〉 참조). 공공부문은 민간부문보다 직업적 문제가 더 중요한 사유로 작용하고 있고, 직영에서는 직업적 문제가, 간접고용에서는 경제적 어려움이 더 중요한 것으로 부각되고 있다. 성별 자살 생각 이유를 보면, 남성은 경제적 어려움이 가장 크고 그 다음은 스트레스 등 직업적 문제, 신체적 건강 문제가 뒤를 잇고 있는 반면, 여성은 경제적 문제와 스트레스 등 직업적 문제가 거의 비슷한 비중으로 핵심 사유를 구성하는 가운데 가정불화 등 가정문제가 뒤를 잇고 있다.

〈표 4.26〉 서비스 부문별·운영형태별 자살 총동 사유(복수응답)

	스트레스 등 직업적 문제	경제적 어려움	가정불화 등 가정문제	친구 등 대인 관계	신체적 건강 문제	정신질환 악화
〈부문*운영〉						
민간간접	.5000	.5531	.3235	.2519	.2296	.0370
민간직영	.4793	.5372	.3636	.1074	.0992	.0165
공공간접	.5595	.5893	.4345	.2113	.2946	.0685
공공직영	.6786	.4643	.5476	.2143	.2976	.0119
〈부문〉						
민간부문	.4953	.5494	.3327	.2186	.1996	.0323
공공부문	.5833	.5643	.4571	.2119	.2952	.0571
〈운영〉						
간접고용	.5270	.5695	.3738	.2335	.2591	.0513
직영	.5610	.5073	.4390	.1512	.1805	.0146
〈고용형태〉						
비정규직	.5606	.5833	.4015	.2121	.2273	.0189
간접상용직	.5138	.5523	.3669	.2446	.2663	.0651
정규직	.5543	.5257	.4286	.1371	.1943	.0171
〈성별〉						
남성	.4627	.6119	.1642	.2239	.3731	.0746
여성	.5398	.5518	.4050	.2150	.2321	.0410
〈전체〉						
합계	.5343	.5560	.3879	.2156	.2421	.0433
사례수	947	946	946	946	946	946

7. 간접고용 비정규직의 고용불안정성과 원청의 사용자성

본 연구의 콜센터 상담노동자 분석을 통해, 상담노동자들의 민간-공공 서비스부문 균절과 직영-간접고용 운영형태 분절 가운데 직영-간접고용 분절의 효과가 더 크고, 간접고용 상담사들이 직영 상담사들에 비해 열악한 노동조건과 고용불안정성을 겪고 있음을 확인할 수 있었다. 이 절에서는 콜센터 상담사들 가운데 직영 노동자들은 제외하고 간접고용 상담사들만을 선별하여 심층분석을 실시한다.

현재의 콜센터에 근무하는 동안 고용업체가 바뀐 빈도는 평균 1.36회로 나타났는데, 한번 이상 고용업체 교체를 경험한 비율은 55.1%로서 절반을 상회하는 가운데고, 고용업체 변경 횟수는 공공부문이 1.75회로 민간부문 0.89회의 두 배에 달한다(〈표 4.27〉 참조).

콜센터 상담노동자들이 체감하는 고용불안정성 정도를 보면, 최저값 -2(고용안정감), 최고값 +2(고용불안감)의 척도에서 고용불안감 종합지수는 0.18로 간접고용 상담사들은 고용안정감보다는 고용불안감을 더 느끼고 있다. 간접고용 상담사들 가운데, 공공부문 상담사들이 고용불안감 종합지수 0.30으로 민간부문 0.03에 비해 고용불안감을 훨씬더 심각하게 느끼고 있음을 알 수 있다.

고용불안감의 두 측면으로 업체교체시 고용승계가 되지 않을까 하는 걱정과 현재 콜센터의 원하청 계약이 해지될까 하는 걱정 가운데 하나라도 불안하게 느끼는지를 살펴보면, 공공부문 상담사들의 51%가 고용불안을 느끼고 있어 민간부문 상담사 35%에 비해 월등히 높은 고용불안감을 보여준다. 공공부문 상담사들은 민간부문에 비해 현재 콜센터 원하청 계약 해지 가능성에 대해 더 많이 걱정하고 있는데, 그 보다도 업체 교체시 고용승계 안될 것에 대한 걱정 정도에서 민간부문과의 고용불안감 격차가 훨씬 더 크다. 이러한 공공부문 상담사들의 업체 교체시 고용승계 불안 중심의 고용불안감은 민간부문의 두 배에 달하는 업체 변경 빈도에 기인하는 바 단순한 기우가 아니라 객관적 경험에 기초해 있음을 확인할 수 있다.

〈표 4.27〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 고용불안정성

	현 콜센터 업체 변경 횟수 (회)	고용불안정성			
		고용불안감 종합지수 (-2,2)	고용불안 여부 (0,1)	세부 항목(-2,2)	
				업체 교체시 고용승계 안될까 걱정	현 콜센터의 원하청 계약 해지 걱정
〈부문〉					
민간부문	.8880	.0349	.3504	.0508	.0190
공공부문	1.7520	.2985	.5134	.3897	.2074
〈전체〉					
합계	1.3573	.1788	.4321	.2358	.1218
사례수	1388	1387	1560	1387	1387

상담 중 원청으로 콜을 연결할 필요성을 느끼는 부분은 전체 상담 콜의 34.7%에 달한다(〈표 4.28〉 참조). 상담사가 실제 원청으로 콜을 연결하는 2차 처리 비율은 18.6%로 나타나서, 원청으로 콜을 연결할 필요성을 느끼는 상담 콜의 절반 정도만 원청으로 연결되어 2차 처리되는 것으로 나타났다. 이는 원청연결 2차 처리가 규제되고 있고 일정 기준을 상회할 경우 불이익 처분을 받을 수 있기 때문이다.²⁷⁾ 원청 연결 필요 상담콜 비중은 공공부문이 36.3%로서 민간부문 32.8%보다 조금더 높고, 원청 콜 연결 2차 처리율도 공공부문이 20.5%로 민간부문 16.2%보다 조금더 높은 것으로 나타났다.

“원청은 콜 실적을 중요하게 체크한다” “원청은 콜 품질에 대해 상담사에게 중요성을 강조한다” 두 문항으로 측정된 원청의 개입 수준은 강한 부정의 최저값 -2, 강한 긍정의 최고값 +2의 척도에서 1.1의 값을 보여 원청이 상당 정도 상담업무 수행에 관여하고 있음을 보여준다(〈표 4.28〉 참조). 두 문항에 대해 하나라도 인정하는 긍정 응답자 비율은 73.2%로서 거의 3/4에 달하는 간접고용 상담사들이 원청의 개입 실태를 확인해 주고 있다. 공공부문이 민간부문에 비해 원청의 개입 수준과 원청 개입 여부 모두 더 높은 것으로 나타났는데, 이러한 차이는 전적으로 원청의 콜 실적 체크 수준에서의 차이에서 비롯되고 있다.

문재인정부가 공공부문 비정규직 정규직 전환 정책을 체계적으로 추진했지만 이처럼 경제적 종속성이 자명한 상담노동자들이 정규직 전환 대상에서 배제되었다는 사실은 문재인정부의 정규직 전환 정책이 실패했음을 의미한다.

27) 국민건강보험공단 사례 등 참조.

〈표 4.28〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 원청개입 수준

	원청 콜 연결		원청의 업무 개입			
	원청 콜 연결 필요성 (%)	원청연결 2차처리율 (%)	원청개입 정도 (-2,2)	원청개입 여부 (0,1)	세부 항목(-2,2)	
					원청 콜 실적 체크	원청의 콜 품질 강조
〈부문〉						
민간부문	32.7617	16.1803	1.0522	.6341	1.0269	1.0774
공공부문	36.2981	20.5027	1.1413	.8297	1.2180	1.0647
〈전체〉						
합계	34.7181	18.5834	1.1008	.7321	1.1310	1.0705
사례수	1334	1349	1389	1560	1389	1390

간접고용 상담사가 소속된 업체의 장비를 소유한 주체는 원청 소유가 58.5%이고 원청·업체 공동 소유가 8.2%라서 두 응답지의 합계 66.7%는 원청이 실질적 사용자이며 고용업체의 상담사는 원청에 경제적으로 종속된 노동자임을 확인해 준다(〈표 4.29〉 참조). 원청의 업체 설비 소유율이 공공부문의 경우 73.4%로 민간부문의 57.1%보다도 훨씬더 높은 것으로 나타났다는데, 이는 콜센터 상담사의 원청에 대한 경제적 종속성의 경험적 근거로서 업무에 대한 원청 개입으로 확인된 원청의 사용자성을 다시 한번 확인해준다.

〈표 4.29〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 소속 업체 장비의 소유 주체

(단위: %, N=983)

	원청 소유	업체 소유	원청·업체 공동소유	개인 소유	합계
〈부문〉					
민간부문	46.5	41.1	10.6	1.7	100.0
공공부문	66.8	26.3	6.6	.3	100.0
〈전체〉					
합계	58.5	32.3	8.2	.9	100.0

간접고용 상담사가 일하는 장소는 원청 회사와 다른 건물이 67.2%로 높은 반면, 원청회사와 동일 건물은 29.2%로 그 절반 수준에 불과하며, 공공부문과 민간부문의 차이는 경미한 것으로 나타났다(〈표 4.30〉 참조). 원청 회사와 동일 건물을 사용하는 경우 제조업의 사내하

청처럼 원청회사가 실질적으로 지배력을 행사하는 실질적 사용자일 가능성이 높다. 또한, 원청회사와 다른 건물에서 근무하고 있더라도 해당 건물이 원청의 소유일 가능성을 배제할 수 없어서 원청의 사용자성을 부인하는 근거는 될 수 없다.

〈표 4.30〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 상담사 근무 장소

(단위: %, N=1,392)

	원청회사와 동일 건물	원청회사와 다른 건물	개인 장소	합계
〈부문〉				
민간부문	28.2	66.0	5.8	100.0
공공부문	30.1	68.3	1.6	100.0
〈전체〉				
합계	29.2	67.2	3.5	100.0

해당 콜센터에서 상담사들이 정규직 전환된 사례가 있는 경우가 37.6%로 나타났다(〈표 4.31〉 참조). 공공부문의 경우 정규직 전환 사례가 42.4%로서 민간부문의 31.9%보다 10.5% 포인트 더 높는데, 이러한 공공부문과 민간부문의 차이는 공공부문 비정규직 정규직 전환 정책의 효과라고 할 수 있으나, 그 효과는 경미한 수준에 불과하다. 간접고용 상담사가 정규직 전환 과정에서 원청 자회사의 직원 혹은 원청 무기계약직으로 전환되었으면 온전한 정규직 전환이라 할 수 없다. 원청 정규직으로 전환된 사례는 15.0%에 불과했는데, 공공부문이 17.8%로서 민간부문의 11.7%보다 크지만 그 차이는 정규직 전환 정책의 효과로서는 대단히 미흡하다고 할 수 있다.

〈표 4.31〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 상담사의 실제 정규직 전환 사례 및 유형

(단위: %, 명)

	원청 정규직으로 전환	원청 무기계약직으로 전환	원청 자회사 직원으로 전환	전환된 사례 없음	합계	사례수
〈부문〉						
민간부문	11.7	6.5	13.7	68.1	100.0	634
공공부문	17.8	4.5	20.1	57.6	100.0	757
〈전체〉						
합계	15.0	5.4	17.2	62.4	100.0	1391

간접고용 상담사가 향후 자신이 원청 정규직으로 전환될 가능성에 대해 최저치 -2(부정적 전망), 최고치 +2(긍정적 전망)의 척도에서 -0.55로 부정적 전망이 우세한 것으로 나타났다(〈표 4.32〉 참조). 공공부문의 경우 -0.23로서 민간부문의 -0.93에 비해 월등히 더 낙관적인데, 이는 공공부문 상담사들이 공공부문 비정규직 정규직 전환 정책을 경험한 바 있어 향후 추가적인 정규직 전환정책의 추진 가능성에 대한 기대를 반영한다. 한편, 민간부문 상담사들의 경우 그러한 정부 정책이 추진되더라도 그 영향은 간접적이기 때문에 그 효과가 제한적이라고 판단하고 있음을 의미한다.

〈표 4.32〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 상담사의 원청 정규직 전환 전망(-2,2)

	정규직전환 전망 종합지수	원청 정규직 전환 세부 항목		
		언젠가는 전환될 것	좋은 업무성과를 낸다면 전환될 것	업무 성격상 전환될 것
〈부문〉				
민간부문	-0.9274	-0.9041	-0.9291	-0.9480
공공부문	-0.2268	-0.0740	-0.4888	-0.1176
〈전체〉				
합계	-0.5461	-0.4530	-0.6897	-0.4964
사례수	1391	1393	1392	1392

이상의 분석은 간접고용 상담사들에 한정된 분석이었는데, 여기에 직영 상담사들을 포함하여 분석해 보면 콜센터 상담사들은 직영-간접고용 운영형태와 무관하게 콜센터 상담업무는 원청이 직업운영하는 것이 바람직하다고 판단하고 있음을 확인할 수 있다.

직영과 간접고용을 포함한 전체 콜센터 상담사들을 대상으로 콜센터의 직접운영이 바람직하기를 물었는데, 상담사들의 응답은 최저값 -2(강한 반대), 최고값 +2(강한 찬성)의 척도에서 1.26으로 높은 찬성 값을 보여주며 콜센터의 직접운영이 바람직하다는 의견을 보여주었다(〈표 4.33〉 참조). 콜센터 직접운영 의견은 공공부문이 민간부문에 비해, 간접고용이 직영에 비해 더 높게 나타났다. 부문 효과와 운영형태 효과를 함께 고려하면, 공공 간접이 직업운영 지수 1.59로 가장 높은 반면, 민간 직영이 0.67로 가장 낮다. 콜센터의 직접운영이 필요한 사유는 노동자 고용안정성이 가장 높게 나타났고, 그 다음은 상담업무의 통합성, 개인정보 유출금지 순으로 나타났다.

〈표 4.33〉 서비스 부문별·운영형태별 직접운영 필요성

	직접운영 종합지수 (-2,2)	직접운영 필요성 사유(-2,2)		
		상담업무 통합성	개인정보 유출방지	노동자 고용안정
〈부문*운영〉				
민간간접	1.0630	1.0233	1.0246	1.1423
민간직영	.6737	.6891	.6681	.6639
공공간접	1.5876	1.5692	1.5551	1.6385
공공직영	1.3939	1.4040	1.3030	1.4747
〈부문〉				
민간부문	.9713	.9447	.9407	1.0297
공공부문	1.5484	1.5358	1.5041	1.6053
〈운영〉				
간접고용	1.3265	1.2973	1.2910	1.3915
직영	1.0008	1.0138	.9564	1.0321
〈고용형태〉				
비정규직	1.3271	1.3077	1.2702	1.4034
간접상용직	1.3040	1.2738	1.2777	1.3611
정규직	1.0037	1.0137	.9616	1.0356
〈전체〉				
합계	1.2551	1.2352	1.2177	1.3127
사례수	1989	1990	1989	1989

8. 노동조합 등 노동자 이해대변 방식

노동조합 미가입자들의 73.7%는 노조 가입의사가 있는 것으로 나타났다(〈표 4.34〉 참조). 노동조합의 효용성에 대한 평가 의견은 최저값 -2(부정적 평가), 최고값 +2(긍정적 평가)의 척도에서 0.82로 상당히 긍정적으로 나타났다. 이러한 노조의 효용성에 대한 긍정적 평가가 높은 노조 가입의사로 발현된다고 할 수 있다.

노동조합에 대한 긍정적 평가 정도는 노동조합의 작업환경 개선 기여가 0.85로 가장 높게 나타났고, 그 다음은 고용안정 기여와 임금인상 및 복지향상 기여가 각각 0.82로 똑같이

높게 나타났고, 노동자 고충 대변이 0.79로 그 뒤를 잇고 있다. 노동조합의 효용성에 대해서는 간접고용이 직영에 비해 좀더 긍정적으로 평가하고, 공공부문이 민간부문에 비해 거의 두 배 가까이 긍정적으로 평가하고 있다. 이는 노동조합의 긍정적 역할에 대한 기대와 함께 노동3권이 민간부문보다 공공부문에서 상대적으로 더 잘 보호되고 있는 현실적 여건도 반영하는 것으로 해석된다.

〈표 4.34〉 서비스 부문별·운영형태별 자살 총동 사유(복수응답)

	노조가입 의사(0,1)	노동조합 효용성 평가 의견(-2,2)				
		노조평가 종합지수	임금인상 복지향상 기여	고용안정 기여	직업환경 개선 기여	노동자 고충 대변
〈부문*운영〉						
민간간접	.6470	.6806	.6899	.6550	.7158	.6615
민간직영	.4828	.2700	.0798	.2563	.4496	.2941
공공간접	.8627	1.0522	1.0889	1.0812	1.0451	.9936
공공직영	.8737	1.0977	1.1269	1.1117	1.1015	1.0508
〈부문〉						
민간부문	.6058	.5840	.5464	.5613	.6532	.5751
공공부문	.8649	1.0614	1.0966	1.0874	1.0565	1.0051
〈운영〉						
간접고용	.7601	.8666	.8897	.8684	.8806	.8277
직영	.6588	.6448	.5540	.6437	.7448	.6368
〈고용형태〉						
비정규직	.7848	.9733	.9700	.9775	.9962	.9493
간접상용직	.7438	.8086	.8438	.8107	.8217	.7583
정규직	.6487	.6188	.5082	.6126	.7253	.6291
〈전체〉						
합계	.7374	.8180	.8161	.8191	.8509	.7859
사례수	1881	1985	1985	1985	1985	1985

간접고용 상담사들은 노동조합 등 노동자 조직형태들이 비정규직 노동자들의 노동조건 개선에 도움이 되는지에 대한 평가에서 최저값 -2(전혀 도움 안됨), 최고값 +2(큰 도움이 됨)의 척도에서 0.20의 값으로 다소 긍정적 역할을 할 수 있을 것으로 평가한다(〈표 4.35〉)

참조). 노동자 조직형태들의 비정규직 관련 역할에 대한 긍정적 평가는 공공부문이 0.28로서 민간부문 0.09보다 훨씬더 큰 것으로 나타났다.

노동조합 유형을 포함한 노동자 조직형태별 평가를 보면 가장 긍정적으로 평가받는 조직형태는 비정규직 노동자가 참여하는 노사협의회 형태가 0.38이고, 그 다음은 사업장 내 별도의 비정규 노동조합 0.27로 나타났다. 반면, 기업노조가 아닌 산별노조도 0.09로 낮은 평가를 받았는데, 최악의 평가는 0.05를 받은 원청 정규직 노동조합과의 통합 방식에 돌아갔다. 이러한 간접고용 상담사들의 노동자 조직형태 평가는 정규직 노동조합에 대한 비정규직 노동자들의 강한 불신을 반영하고 있다. 정규직 노동조합에 대한 불신은 민간부문보다 공공부문에서 더 높게 나타났는데 비정규직 참여 노사협의회와 사업장내 별도의 비정규노조에 대해 간접고용 상담사들은 공공부문의 경우 민간부문에 비해 훨씬더 높게 평가하는 데서 확인될 수 있다.

한편, 선호하는 조직형태는 다르더라도 네 가지 조직형태들 가운데 하나라도 비정규직 노동자 노동조건 개선에 도움이 된다는 긍정적 평가를 하는 간접고용 비정규직 상담사는 64.8%에 달하는데, 공공부문 상담사들이 민간부문보다 더 긍정적으로 평가한다. 이는 공공부문 간접고용 비정규직 상담노동자들이 공공부문 비정규직 정규직 전환 정책의 진행 과정에서 정부정책 추진 내용에 실망하며 신뢰를 거두면서 정규직 노동자·노동조합에 대한 불만과 반감이 고조되어 독자적 조직형태를 더 선호하게 되었지만, 어떤 조직형태가 되었건 자신들의 조직화 필요성이 크다는 점은 절감하고 있다. 이러한 비정규직 정체성의 조직화 필요성 인식에는 정부정책과 정규직 노조의 적대적 행태가 기여한 것으로 해석된다.

〈표 4.35〉 간접고용 상담사의 서비스부문별 노동조합의 비정규직 관련 역할 평가

	노조 긍정역할 종합지수(-2,2)	조직형태 긍정평가 여부(0,1)	비정규직 노동조건 개선에 도움(-2,2)			
			원청 정규직 노조와 통합	사업장내 별도의 비정규노조	기업노조 아닌 산별노조	비정규직 참여 노사협의회
〈부문〉						
민간부문	.0904	.5436	.1701	.0955	-.0191	.1278
공공부문	.2822	.7347	-.0451	.4111	.1817	.5809
〈전체〉						
합계	.1953	.6477	.0528	.2677	.0905	.3754
사례수	1379	1385	1383	1382	1381	1380

정규직 노동자·노조들에 대한 불신과 반감은 상담사 노동자들뿐만 아니라 간접고용 비정규직 노동자들 가운데 전반으로 널리 확산되어 있다. 한국비정규노동센터(조돈문 외 2021) 기 전체 간접고용 비정규직 노동자들을 대상으로 실시한 조사연구 결과는 간접고용 비정규직 노동자들이 가장 선호하는 조직형태는 별도의 비정규직노조인 반면 사업장 정규직 노조와 통합하는 것에 대해서는 강한 반대 의견을 갖고 있다는 사실을 확인해 준 바 있다(〈표 4.36〉 참조).

비정규직 독자 노조가 어려우면 정규직과 노동조합을 통합하기보다 차라리 노사협의회가 더 낫다고 판단하는 것은 민간부문 가운데 자동차 업종에서 확연하게 나타났는데 이는 자동차 완성차업체 사내하청 노동자들이 불법파견 판결을 받았음에도 정규직 노동자·노조들이 불법파견 비정규직의 정규직 전환을 반대한 적대 행위들을 경험했기 때문이다.

이처럼 공공부문의 비정규직 정규직 전환 정책 추진 과정과 자동차산업 불법파견 비정규직의 정규직 전환 추진 과정에서 표출되었던 정규직 노동자·노조들의 적대적 태도가 간접고용 비정규직 노동자들이 기업별 노조건 산별 노조건 정규직과 통합된 노동조합 형태를 거부하고 비정규직 독자 노조와 함께 노사협의회를 주요한 대안적 조직형태로 선호하게 만들었다고 할 수 있다.

〈표 4.36〉 간접고용 비정규직의 업종별 노동조건 개선을 위한 바람직한 조직 형태(-2,2)

업종	사업장 정규직 노조	별도의 비정규노조	산별노조	노사협의회
1 자동차	-.51	.71	-.28	.06
2 조선	-.57	.08	.22	-.48
3 철강	-.10	.87	.77	.22
4 유통	-.05	-.01	.39	-.26
5 통신	-.02	.40	-.15	-.11
전체	-.25	.42	.19	-.11

※ 자료: 조돈문 외(2021)

9. 소결

본 설문조사 자료의 분석 결과는 아래와 같이 요약될 수 있다.

- 콜센터 상담 업종은 업무의 난이도와 전문성이 증대되며 상담사 숙련도 향상되는 변화를 겪고 있으나, 상담사 직업교육훈련은 제대로 실시되지 않고 있다.

2008년과 2021년의 설문조사 결과를 비교하면, 콜센터 상담 업무는 아웃바운드콜이 크게 감축되어 매우 제한적으로 수행되고 있는 반면, 인바운드콜은 크게 증가하여 상담업무의 업무형태가 크게 변화한 것으로 나타났다(〈표 4.4〉 참조). 상담업무는 아웃바운드 중심 업무 형태에서 인바운드 중심 업무형태로 전환되었는데, 인바운드콜이 아웃바운드콜에 비해 업무의 난이도가 높고 상담사 숙련 수준도 높다는 점은 아웃바운드-인바운드 비교분석에서도 확인된 바 있다(한국비정규노동센터 2008).

이렇게 업무형태가 아웃바운드 중심에서 인바운드 중심으로 변화하는 동안 단위 콜 당 응대시간은 2.1배 증가했다(〈표 4.6〉 참조). 콜 당 응대시간 증대는 아웃바운드 전담 단순 업무들이 감소하며 심층 상담을 요하는 인바운드 중심으로 업무 형태가 변화한 결과라 할 수 있다. 콜센터 상담사의 72%는 사업체에서 콜상담에 AI나 ARS를 활용하고 있다고 보고하는데(〈표 4.8〉 참조), 이렇게 지능정보기술이 도입되어 주로 아웃바운드 중심 단순 업무들을 수행하게 되었다.

지난 13년 동안 콜센터 상담 업종이 지능정보기술 도입, 아웃바운드 일자리 소멸, 단위 콜당 상담시간 증대로 변화하는 동안 콜 상담사의 콜상담업무 경력과 콜센터 근속 기간은 두 배 이상 길어졌다(〈표 4.5〉 참조). 이는 콜센터 상담업무가 난이도와 전문성이 상승하며 노동자 숙련향상을 요하면서 상담사의 근속 기간이 길어지고 경력이 축적되는 안정적 직업 군으로 자리잡아가고 있다.

이처럼 상담 업무의 전문성과 상담사의 숙련수준이 향상되는 콜센터 상담 업종의 변화가 진행되고 있지만, 상담사의 고숙련화를 위한 직업교육훈련 투자는 제대로 진행되지 않고 있다. 콜센터 상담사의 직업교육 빈도는 분기별 2회 정도에 불과한 가운데 실시되는 교육의 효과성도 긍정적 평가를 받지 못하고 있다(〈표 4.13〉 참조).

□ 콜센터 상담사들의 숙련향상에도 상대적 임금 수준은 하락했고, 휴게공간 기능과 화장실 사용 편의성 등에서 열악한 노동조건 수준을 벗어나지 못하고 있다.

2008년과 2021년 사이 콜센터 상담사들의 업무 전문성 향상과 숙련 수준 상승에도 월평균 임금은 중위값 기준 전체 임금노동자 대비 상대적 수준에서 도리어 하락했다. 또한 복리후생 항목들의 적용율이 불과 3% 증가한데 그쳐 노동자 기업복지 수준도 거의 개선되지 않은 것으로 나타났다.(〈표 4.9〉 참조)

휴게공간의 경우 별도의 휴게공간이 없는 경우와 설치되어 있어도 불만족스럽다는 평가가 50%에 달하는 반면 휴게공간이 설치되어 있고 만족스럽다는 평가는 15%에 불과하여 열악한 휴게공간 상황을 보여준다(〈표 4.12〉 참조). 화장실 사용과 관련하여 상담사의 25%가 화장실 이용이 자유롭지 못하다고 응답했는데, 그 사유는 업무량이 많아서 화장실 다녀올 시간이 없다는 의견이 관리자의 승인이 불편하다는 의견보다 더 높게 나타났다(〈표 4.15〉 참조). 이처럼 휴게공간과 화장실 같은 상담 노동자들을 위한 최소한의 편의설비조차 제대로 갖춰져 있지 않거나 제 기능을 하지 못하는 것은 헌법 제32조 제3항 인간의 존엄성을 보장하는 근로조건 기준 조항을 명백히 위배한다고 할 수 있다.

□ 콜센터 상담사들은 주 1회 이상 감정노동을 경험하고 상담사의 2/3가 한 가지 이상의 업무 관련 질환을 진단받은 것으로 나타나서 상담사들의 정신적·육체적 건강권이 전혀 보호되지 않는 가운데, 콜센터 상담사들은 콜센터의 코로나19 감염 취약성에 대해서도 심각하게 걱정하고 있다.

콜센터 상담사들이 고객 상담 과정에서 주 1회 이상 감정노동을 경험하는 것으로 나타났는데, 고객으로부터 폭언을 당하는 경우도 월 평균 12회에 달하고, 성적 농담 등 성희롱을 당하는 경우도 월 평균 1회가 넘는 것으로 나타났다(〈표 4.18〉 참조). 감정노동자보호법 도입(산안법 개정) 이후에도 고객으로부터 폭언이나 성희롱이 감소하지 않았고 회사측 보호 조치도 강화되지 않은 것으로 평가되고 있다(〈표 4.19〉 참조).

콜센터 상담사들이 진단받은 업무 관련 질환은 평균 1.4개에 달하고, 한 가지 이상 질환을 진단받은 경우는 전체 상담노동자의 2/3에 달하여 상담노동자들의 건강권이 심각하게 위협받고 있음을 보여준다(〈표 4.20〉 참조). 진단 비중이 높은 질환들로는 목 디스크와 허리 디스크 등 척추질환이 39%, 손목과 어깨 등 상지근골격계 질환이 30%로 높게 나타났다.

사업체가 코로나19 집단감염을 예방하기 위한 방역수칙 점검을 어느 정도 하고 있지만 상담사들이 코로나 감염을 우려하는 수준은 회사측 방역수칙 점검 수준보다 더 높다. 상담사들은 코로나19 감염 가능성을 크게 우려하고 있는데, 콜센터 상담사의 2/3가 콜센터는 코로나19 감염에 취약하다고 생각하고 있고, 상담사의 3/4은 자신이 감염되어 가족에게 옮기게 될까 걱정하고 있다(〈표 4.21〉 참조). 또한 코로나19 사태 발발 이후 상담사들은 상담업무량 증가와 회사측 업무 통제 강화를 겪고 있어 정신적·육체적 건강권이 더욱더 위태롭게 되고 있다.

□ 콜센터 상담사들은 회사측의 강도 높은 업무감독을 겪으며 회사측 부당 처우를 호소하고 있지만 실효성 있는 고충처리절차의 보호를 받지 못하고 있다.

콜센터 상담사들을 대상으로 업무 감독 모니터링 6개 항목들 가운데 4.4개 항목이 실시되고 있다. 그 가운데서도 QA평가, 실시간 컴퓨터 모니터링, 통화내용 100% 녹취후 관리자 사후청취 방식은 각각 전체 상담사들의 3/4 이상을 대상으로 실시되고 있다.(〈표 4.14〉 참조)

상담사들은 답변할 수 없는 상담, 지나치게 많은 콜 수 등 실적압박, 업무에 대한 과도한 모니터링 등 각종 회사측 부당처우를 월 5-6회 정도 경험하고 있다. 업무상 불이익, 업무와 관련한 조롱과 모욕, 의도적인 무시나 적대적 태도 등 상사·동료로부터 가해지는 직장내 괴롭힘도 회사측 부당처우에 버금가는 수준으로 겪고 있다(〈표 4.16〉 참조). 이처럼 상담사들이 감정도동 스트레스에 더하여 높은 빈도의 회사측 부당처우와 직장내 괴롭힘을 호소하고 있음에도 상담사의 고충을 해결하기 위한 고충처리 절차가 없거나 있어도 유명무실한 경우가 86%에 달한다. 그 결과 상담사들이 힘든 일을 겪게 될 때 혼자 해결하거나 동료 상담사와 상담하는 비율이 77%에 달한다.

□ 콜센터 상담사들은 상당한 정도의 직무불만족과 스트레스에 시달리는 가운데 절반 정도가 자살을 생각해본 적이 있다고 밝혔는데, 저임금과 감정노동이 자살충동의 두 가지 핵심 요인들로 확인되었다.

상담사는 직무에 대해 만족하기보다 불만족하는 정도가 더 큰데, 가장 큰 불만 요인은 물질적 보상 수준인 반면 가장 만족하는 부분은 회사측 노력과 무관한 동료들과의 관계로

나타났다. 물질적 보상에 불만을 갖는 상담사는 만족한다는 응답자의 9배가 넘는다(〈표 4.23〉 참조). 한편 사직의사는 불만족 수준보다 낮았는데, 이는 사직 후 취업전망을 고려할 때 대안적 전망을 갖기 어렵기 때문으로 해석된다. 감정노동 등 스트레스와 낮은 임금이 각각 40.5%로 전체 사직의사 사유의 81%를 점하고 있다(〈표 4.24〉 참조).

상담사들은 직무수행으로 인한 스트레스를 많이 받는 것으로 나타났는데, 감정노동으로 인한 스트레스가 가장 컸고, 그다음이 상담량이 많아서 받는 스트레스로 나타났다. 감정노동으로 스트레스를 많이 받는다는 응답은 그렇지 않다는 응답의 6배가 넘는다.

전체 상담사의 절반에 해당하는 48%가 죽고 싶다는 생각을 해본 적이 있다고 응답했는데, 자살생각을 한 것이 지난 1년 이내였다고 보고한 응답자만 해도 30%에 달했다(〈표 4.23〉 참조). 2021년 3월 실시된 코로나19 국민정신건강실태조사 결과에서 나타난 최근 1년 이내 자살 생각 비율 16.3%의 두 배 정도에 달한다는 점에서 콜센터 상담사들의 자살충동율은 심각한 수준이며 업무 관련성이 크다는 사실을 확인할 수 있다.

자살충동 사유 가운데 첫째가 경제적 어려움 56%, 그 다음이 스트레스 등 직업적 문제 53%로 나타났다(〈표 4.26〉 참조). 이처럼 콜센터 상담 노동자들은 저임금과 감정노동 스트레스로 사직이나 자살을 생각하고 있어 상담사들을 죽음으로 내모는 저임금과 감정노동 스트레스에 대한 해결책이 시급하다.

□ 공공과 민간의 서비스부문을 비교하면, 민간부문은 높은 고용불안정성·임금불안정성과 함께 열악한 노동조건을 보여주는 반면, 공공부문은 민간부문에 비해 노동조건이 상대적으로 더 낮지만 모범사용자 역할에는 턱없이 못미친다.

민간부문은 공공부문에 비해 AI와 ARS 등 지능정보기술 활용도가 높고 지능정보기술에 의한 상담사 대체에 대한 우려가 더 크다. 민간부문은 급여에서 차지하는 성과급 비중이 공공부문의 두 배 수준으로 높아서 성과 압박도 많이 받고 임금불안정성도 더 큰 것으로 나타났다.

민간부문은 공공부문에 비해 휴게시간도 더 짧고 화장실 이용도 자유롭지 못한데, 공공부문에 비해 관리자 승인을 받는 불편함이 더 큰 것으로 나타났다. 상대적으로 더 높은 고용·임금 불안정성과 열악한 노동조건으로 인해 민간부문 상담사들은 공공부문에 비해 자존감은 더 낮고 사직 의사는 더 높은 가운데 자살 생각을 더 많이 하는 것으로 나타났다.

공공부문은 민간부문에 비해 휴게시간과 편의시설 이용 등 노동조건은 좀더 양호하지만,

감정노동 등 직무관련 스트레스는 더 크다. 부당처우에 있어서는 민간부문에 비해 상담사가 대답할 수 없는 상담으로 인한 어려움이 특히 더 높게 나타났다. 이처럼 공공부문이 민간부문보다 노동조건이 양호함에도 아직 모범사용자 역할에는 크게 못미친다고 할 수 있다.

□ 운영형태의 직영과 간접고용을 비교하면 간접고용이 직영에 비해 콜상담 업무 경력과 콜센터 근무기간도 더 길지만 임금 등 노동조건은 더 열악하고, 고용불안감과 노동강도도 직영에 비해 훨씬 더 강하며 직무불만족과 스트레스 수준도 더 높다.

간접고용은 직영에 비해 콜상담업무 경력과 현재 콜센터 근무기간이 1년 정도 씩 더 길지만 임금수준은 더 낮고 복리후생 혜택도 더 적다. 간접고용 상담사는 직영에 비해 하루 근로시간과 콜 응대시간은 반시간 정도 더 길지만 휴게시간은 더 짧다. 간접고용 상담사는 직영에 비해 화장실 이용에도 더 불편을 겪고 있는데, 관리자 승인 불편도 겪지만 직영에 비해 많은 업무량으로 인한 시간 부족이 더 큰 이유로 나타났다. 간접고용은 직영에 비해 업무·감독 모니터링도 더 심하고 회사의 부당처우에도 더 많이 시달리는데, 특히 직영에 비해 지나치게 많은 콜 수 등 실적 압박이 대표적 부당처우로 꼽히고 있다.

간접고용은 직영에 비해 AI나 ARS 같은 지능정보기술 활용도가 더 높는데, 고용불안감을 느끼는 정도도 직영에 비해 월등히 더 큰 것으로 나타났다. 간접고용 상담사는 콜센터 근무 회사 숫자와 현재 콜센터의 계약 갱신 횟수도 직영보다 더 많아서 실제로 직영보다 고용불안정을 더 크게 경험하고 있음을 알 수 있다. 이처럼 간접고용 상담사는 직영보다 지능정보기술의 상담업무 대체뿐만 아니라 간접고용 계약 형태 자체에서 비롯된 고용불안정성의 피해를 당하고 있어 높은 고용불안감을 갖게 된다.

간접고용 상담사는 직영에 비해 직무불만족도 더 크고 스트레스도 더 많이 받지만, 사직의사는 직영보다 더 낮은 것으로 나타났다. 이는 사직 후 어두운 대안 전망때문이며, 현재의 간접고용 계약형태 자체가 열악한 노동시장 지위에서 비롯된 것인데 그러한 열위의 노동시장 위치로 인해 더 나은 일자리로의 재취업 전망을 갖기 어려운 것이다.

□ 간접고용 상담사들을 선별하여 심층분석 한 결과, 원청의 개입 수준이 높아 원청은 실질적 사용자이며 간접고용 상담사들은 경제적 종속성이 강한 노동자라는 사실이 확인되었는데, 간접고용은 물론 직영 상담사들도 콜센터 상담사들의 직접고용 필요성에 동의하고 있다.

콜센터 간접고용 상담사들의 고용불안감은 두 가지 유형의 고용불안정성 요인에 기초해 있다. 간접고용 계약형태의 특성상 현 콜센터의 원청 계약 해지 가능성에 기초한 고용불안정은 피할 수 없는데, 그보다 업체 교체시 고용승계 안될까 걱정하는 측면이 더 큰 것으로 나타났다. 실제 상담사들이 현 콜센터에 근무하는 동안 업체 변경을 경험한 횟수는 평균 1.4회로 한차례 이상 고용불안정성을 경험했는데, 현 콜센터의 근속기간이 평균 63.2개월인 점을 고려하면 한 업체 당 근속기간은 평균 46.5개월이 된다. 현 콜센터 업체에서 근로계약을 반복 갱신한 횟수 2.2회로 근속기간을 나누면 단위 근로계약의 계약기간은 평균 21개월로 추산된다(〈표 4.5〉 〈표 4.27〉 참조). 상시적 업무임에도 직접고용 정규직으로 채용하지 않은채 기간제 사용 기간 2년 제한 규정을 위반하지 않으면서 근로계약을 반복 갱신하는 위법행위가 저질러지고 있음을 알 수 있다.

콜센터 간접고용 상담사들이 상담중 원청 콜연결 필요성을 느끼는 경우는 전체 콜 상담 건수의 35%에 달하는데, 이 가운데 실제 원청연결하는 2차처리율은 19%로 그 절반 수준에 불과하다(〈표 4.28〉 참조). 이처럼 원청 콜연결 필요성이 높음에도 원청연결되는 비율이 낮은 것은 호전환 규제 등 2차처리 제한 규정을 위반하면 인사고과의 불이익을 받을 수 있기 때문이다.

실제 원청은 실적을 중요하게 체크하는 한편 콜 품질을 상담사에게 강조하는 등 콜센터 업무에 개입하며 실질적으로 지배력을 행사하는 비율이 전체 간접고용 상담사의 73%에 달한다. 뿐만 아니라 간접고용 상담사가 사용하는 고용업체 장비들에 대해 원청이 소유권을 갖고 있는 비율이 전체 간접고용 상담사의 2/3에 달한다(〈표 4.29〉 참조). 이처럼 간접고용 상담사들은 원청에 대해 높은 수준의 사용종속성과 경제종속성을 지닌 노동자이며, 원청은 간접고용 상담사들에 대해 실질적으로 지배력을 행사하는 사용자라는 경험적 근거는 분명하다. 이러한 간접고용 상담사의 사용·경제종속성과 원청의 실질적 사용자성은 원청이 콜센터 간접고용 상담사들을 직접고용해야 한다는 법적 근거가 되고 있고 현재 상담사들의 간접고용 계약형태는 위법행위임을 확인해 준다. 하지만 간접고용 상담사들은 직접고용으로 전환될 가능성에 대해 부정적으로 전망하고 있는데, 이는 노동관계법의 준수에 대한 기대가 낮고 정부 정책에 대한 불신이 강하기 때문이다.

콜센터의 간접고용 노동자뿐만 아니라 직접고용 노동자들도 콜센터의 직접운영 필요성을

강하게 인정하고 있는데, 노동자 고용안정성은 물론 상담업무의 통합성과 개인정보 유출 방지를 주요한 직접운영 필요성 사유로 꼽고 있다. 이처럼 노동관계법의 사용자성과 콜센터 상담 업무의 특성을 고려하면 간접고용 상담사의 직접고용 전환은 반드시 필요하다고 할 수 있다.

□ 콜센터 상담사들의 사직의사에서 남성은 저임금, 여성은 감정노동 스트레스를 꼽고 있고, 여성 상담사들은 남성보다 직무 관련 질환들을 더 많이 앓고 있는 반면 남성 상담사들은 업무배치에서 성차별을 받고 있다고 보고하고 있다.

직장내 성차별은 경미하게나마 남성이 여성보다 더 많이 호소하고 있는데, 남성은 주로 승진이나 의견개진보다 업무배치에서 여성보다 성차별을 더 많이 호소하는 것으로 나타났다. 실제 야간 음주 콜이 많아서 남성들을 야간콜 업무에 우선 배정하는 경향이 있다는 경험적 연구결과들도 있는데,²⁸⁾ 본 연구에서도 남성의 야간근무 교대제 배치 비율이 여성보다 조금더 높은 것으로 나타났다. 남성은 여성에 비해 직무만족도와 자존감은 더 높으나 사직의사는 더 낮은 것으로 나타났는데, 이는 대안적 취업 전망에 대한 고려 탓으로 해석된다.

남녀간 성별 차이는 사직 의사와 자살충동 원인들에서도 나타난다. 사직 의사 사유를 보면, 남녀 모두 저임금과 감정노동 스트레스를 주요 원인으로 꼽는 가운데, 남성은 여성에 비해 감정노동 스트레스보다 저임금을 더 중시하는 한편 경력개발 등 비전 부족을 더 중요하게 고려한다. 여성은 남성에 비해 감정노동 스트레스를 더 중요한 사직 의사 사유로 꼽고 있는데, 실제 직무수행 과정에서 감정노동과 상담내용 및 상담량으로 인한 스트레스를 남성보다 더 많이 받는 것으로 나타났다. 자살을 생각하게 된 사유에서도 성별 차이가 나타났는데, 남녀 모두 스트레스 등 직업적 문제와 경제적 어려움을 핵심 사유로 꼽고 있는 가운데, 남성은 신체적 건강 문제, 여성은 가정불화 등 가정문제를 추가적인 사유로 지적하고 있다.

직무 관련 질환에서 여성은 남성보다 질환 진단 비율이 더 높고 질환 숫자도 더 많아서 건강권을 더 심각하게 침해받고 있는 것으로 나타났다. 여성의 진단율이 높은 질환들은 목 디스크와 허리 디스크 등 척추질환, 손목과 어깨 등 상지근골격계질환, 방광염·신우신염 순서로 나타났는데, 이 세 질환들에서 여성과 남성의 진단율 차이도 크게 나타났다.

28) 우새롬(2021) 송민지(2014) 참조할 것.

□ 콜센터 상담사들은 노동조합의 효용성에 대해 긍정적으로 평가하고 노동조합 가입 의사도 강한데, 비정규직 조직화 형태는 비정규직 독자 노조나 노사협의회를 선호하고 정규직 노동자들과의 통합노조 혹은 산별노조에는 강한 거부감을 표하는데, 이는 정규직 노조·노동자들의 비정규직 정규직 전환에 대한 적대행위를 경험하며 강한 불신과 반감을 갖게 되었기 때문이다.

콜센터 상담사들 가운데 노동조합 미가입자들의 74%가 노동조합 가입 의사를 밝혔는데, 노동조합의 효용성에 대한 평가도 매우 긍정적으로 나타났다(〈표 4.34〉 참조). 이처럼 노동조합의 역할에 대한 긍정적 평가가 높은 노동조합 가입 의사로 발현된 것이다.

상담사들이 노동조합의 역할을 긍정적으로 평가하고 적극적 가입의사를 표명하고 있지만, 정규직 노동자·노동조합에 대해서는 강한 거부감과 반감을 표출하고 있다. 간접고용 상담사들은 비정규직의 노동조건 개선에 도움이 되는 노동자 조직형태로 비정규직 노동자가 참여하는 노사협의회와 사업장 내 별도의 비정규직 노동조합 형태를 꼽았다(〈표 4.35〉 참조). 반면 원청 정규직 노조와의 통합에 대해서는 반대 의견이 강했는데, 산별노조에 대해서도 긍정 평가가 부정 평가를 조금 상회하는 수준에 그쳤다.

노동자 조직형태에서 정규직 노동자·노조에 대한 거부감은 민간부문에 비해 공공부문에서 더 강하게 나타났다. 이처럼 공공부문 간접고용 상담사들의 정규직 노동조합에 대한 강한 불신은 공공부문 비정규직 정규직 전환정책 추진 과정에서 정규직 노동자·노동조합들이 비정규직의 정규직 전환에 반대하며 보여준 배타적인 정규직 이기주의를 체험한 탓으로 해석된다. 이러한 비정규직의 정규직 노동자·노동조합에 대한 불신은 정부의 비정규직 정규직 전환 정책과 정규직 노조의 정규직 이기주의 행태에서 비롯되었다고 할 수 있다.

간접고용 비정규직 노동자들이 정규직 노동자·노동조합에 대해 갖고 있는 강한 불신·반감은 콜센터 노동자들에 한정된 것이 아니라 전체 간접고용 비정규직들에 보편화되어 있는 것으로 확인되고 있다. 비정규직 독자 노조를 선호하고 차선책으로 정규직 노조와의 통합이나 산별노조 방식이 아니라 노사협의회를 선택하는 것은 민간부문 내에서도 자동차산업에서 두드러지게 나타나고 있다. 이는 불법파견 판정을 받은 사내하청 비정규직 노동자들의 정규직 전환에 대해 완성차업체 정규직 노동자·노동조합들이 반대하고 정규직·비정규직 통합노조조차도 거부하며 갈등 양상을 보여줬던 적대행위들을 경험한 탓으로 볼 수 있다. 이처럼 공공부문이나 자동차산업에서 간접고용 비정규직의 정규직 노동자·노조에 대한 강도 높은 불신·반감은 비정규직 노동자들의 경험에 기초한 것이라는 점에서 단시일 내에 해소되기 어렵다.

제5장

**서비스 부문별, 운영 형태별 콜센터
노동자 사례 연구: 면접조사**

제5장 서비스 부문별, 운영 형태별 콜센터 노동자 심층 사례 분석: 면접조사

□ 자료수집과 조사대상자 구성

본 면접조사는 콜센터에 종사하는 상담 노동자들을 대상으로 실시된 설문조사와 동시에 진행되었다. 면접조사는 콜센터가 속한 기관이 공공영역 혹은 민간영역인지, 그리고 직접 운영인지 민간위탁 운영인지의 기준에 따라 분류되는 네 가지 유형에 대해 각각 이루어졌다.

면접조사의 내용은 참가자들의 동의를 얻어 녹음된 후 분석을 위해 녹취록으로 제작되었으며, 분석 결과에서 피면접자들의 이름과 소속기관명은 영문과 숫자를 이용하여 익명 처리되었다.

본 장에서는 네 가지 유형 (공공부문&직접운영, 공공부문&민간위탁 운영, 민간부문&직접운영, 민간부문&민간위탁운영)의 사업장별로 노동실태를 각각 분석하고 나서, 네 가지 유형들의 노동실태에 대한 종합적인 비교 분석이 이루어질 것이다. 조사가 이루어진 사업장들은 각 유형별로 다음과 같다.

〈조사대상 사업장〉

구분		조사대상 사업장
공공부문	직접 운영	A 재단 콜센터 B 공단 (가 지역) 콜센터
	민간위탁 운영	공공기관 C 콜센터 행정기관 D 콜센터
민간부문	직접 운영	E 금융투자 콜센터 F 은행 콜센터
	민간위탁 운영	G 대리운전 콜센터 H 카드사 콜센터 I 홈쇼핑 콜센터 J 카드사 콜센터

1. 공공부문 직접 운영 사업장 현황과 특징

연구에 참여한 공공부문 콜센터 노동자는 모두 정규직화 이전부터 근무했다. 정규직화 이전부터 일한 노동자의 경우, 공공부문 직접 운영 전과 후를 모두 이야기 할 수 있다는 장점을 가지고 있으므로 본 연구 수행을 위해 적절한 대상으로 판단된다.

〈표 5.1.1〉 공공부문 직접 운영 사업장 연구대상자 특성

피면접자	소속기관	성별	연령	콜센터 경력	현 사업장 근속연수	콜 유형
A-1	A 재단 콜센터	여	50대	10년	10년	인바운드
A-2	A 재단 콜센터	여	40대	12년	12년	인바운드
A-3	A 재단 콜센터	여	30대	10년	10년	인바운드
A-4	A 재단 콜센터	남	40대	9년	9년	인바운드
B-1	B 공단 (㉔지역)	여	40대	5년	5년	인바운드
B-2	B 공단 (㉔지역)	여	30대	5년	5년	인바운드
B-3	B 공단 (㉔지역)	여	40대	5년	5년	인바운드
B-4	B 공단 (㉔지역)	여	40대	5년	5년	인바운드
B-5	B 공단 (㉔지역)	여	40대	5년	5년	인바운드
B-6	B 공단 (㉔지역)	여	40대	5년	5년	인바운드

가. 기관소개

1) A 재단 콜센터

가) 현황

A 재단 콜센터는 서울시 행정을 홍보하고 시민의 행정 이용 편의를 위해 2007년 1월 8일 시범 운영한 후, 같은 해 9월 12일 정식으로 상담업무를 시작했다. A 재단 콜센터는 2007년 민간위탁 형식에서 2017년 5월 1일 A 재단을 출범하여 상담사들을 정규직으로 직접고용 했다.

〈표 5.1.2〉 2020년 A 재단 콜센터 직원 현황

구분	소개	이사장	1급	2급	3급	4급	5급	6급	업무직
정원	432	1	1	1	4	23	290	100	12
현원	426	1	1	1	2	1	111	297	12

※ 자료: A 재단 콜센터 (2021.03.29.)

현재 총 426명이 고용되어 있고(2020년 기준), 상담 채널은 전화, 문자, 챗봇을 포함한 10개가 365일 운영 중이다. 전화로 교통, 수도, 일반, 전화번호, 안내, 외국어 등 5개 상담 코드가 운영되고 있다(코로나19로 인해 상담 코드 추가). 추가로 A 재단 콜센터는 단순문의 상담뿐 아니라, 시민행정과 공공성을 둘러싼 다양한 이해관계의 충돌과 분쟁에 따른 민원접수, 협업부서·유관 기관 공무원과의 긴밀한 업무협조 관계를 유지해야 하는 업무를 수행하고 있다.

[그림 5.1.3] A 재단 콜센터 상담 채널

• 10개 채널 운영(365일 24시간)

전화	문자	스마트불편신고	챗봇	네이버지식인
				
트위터	홈페이지	응답소	외국어	수어
				

◆ARS : ① 코로나19 ① 교통 ② 수도 ③ 일반 ④ 전화번호 안내 ⑤ 외국어 등 5개 상담코드 운영
※ 코로나19 전문상담을 위한 상담코드 '0'번 운영 중(20. 2.3. 이후)

※ 자료: A 재단 콜센터 홈페이지

나) A 재단 콜센터 상담 건수

A 재단 콜센터는 2007년 9월 공식운영 당시 일일 상담 건수가 4,422건에 불과하였으나, 13년 후인 2020년에는 2만 5,995건으로 크게 늘었고 1인당 약 62건의 상담을 하고 있다. 참고로 일일 상담 건수는 2011년 4만 1,083건으로 가장 많았다가 점차 줄어드는 추세이다 (2013년 968만 3,449건에서 2019년 416만 1,651건으로 줄어듦). 서울시는 이 같은 감소 경향에 대해 시민들의 수요가 줄어들었기 때문이라기보다 단순 문의가 줄어들기 때문이라고 분석했고(정홍준, 2016)²⁹⁾ A 재단 콜센터 상담사들은 스마트폰 발달로 인해 단순 문의(단콜)는 줄어드는 대신에 장 콜이 증가했다고 하였다.

“처음에 저희가 무엇이든지 물어보세요 하면서 다 했잖아요. 교통이라던가, 생활정보까지 다 했는데 스마트폰이 생기면서 단순문의를 줄었어요.”

피면접자 A-1

“한 사람이 1을 물으면 저는 이 사람에게 1 플러스 2, 3, 4를 얘기를 해 주는 거죠. 그러니까 예를 들어 묻는 분이 “여권 만들래요”라고 하면 그러면 단순히 구청으로 가세요가 아니라. 여권을 만들려면 구비서류에 어떻게 필요하고 시간은 몇 시까지 가야하고 이것까지를 다 알려주니까 이 사람이 다시 전화할 필요가 없어지는 거예요. 한 큐에 딱 끝났으니까. 이게 그러니까 그 말 그대로 원스톱 서비스가 이루어진 거죠.”

피면접자 A-2

〈표 5.1.3〉 2020년 A 재단 콜센터 일 평균 상담 건수

(단위: 건)

계	전화			외국어	문자	스마트 불편 신고	SNS	수어	챗봇
	주간	야간	휴일						
25,959	14,249	1,164	4,393	83	2,456	1,975	45	73	1,521

※ 자료: 2020년 업무 보고

〈표 5.1.4〉 연도별 A 재단 콜센터 상담 인력 및 응대율 (2013~2019)

(단위: 건)

구분	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년
상담 인력	524	463	383	398	397	394	392
응대 콜량	9,683,449	6,954,271	6,273,485	5,781,946	4,847,631	4,522,549	4,161,651
응대율	97.5%	87.5%	86.9%	87.1%	83.9%	84.9%	86.8

* '19년의 경우, 2020년 업무 보고를 기준으로 하였음.

※ 자료: 2019년 업무 보고

29) 정홍준(2016). 「콜센터 산업의 효율적인 인적자원관리와 고용관계의 전략적 변화에 관한 연구」. 한국노동연구원.

다) A 재단 콜센터 상담사 하루 일과

A 재단 콜센터 상담사들의 업무 시작은 자신의 컴퓨터 부팅 및 로그인 후 출석 체크부터이다. ○○툴, 토피스 등 업무 시 필요한 각종 프로그램과 사이트, 생활 정보 안내를 위한 포털 등을 모두 열고 상담 준비를 한다. 주간, 저녁, 야간 모두 업무 시작과 동시에 상담대기를 하고, 하루종일 전화상담과 후처리 등 상담 이력을 남긴다(김종진, 송민지, 2013). A 재단 콜센터 상담사의 주요 업무는 ‘인바운드(in-call)’이다. <표 5.1.5>에서 알 수 있듯이, 교통, 수도, 시정 일반 등 그리고 각 구청 및 서울시 각 산하기관에서 연결되어 인입되는 콜에 대해 즉각적인 상담을 진행하는 것이다. 한편 A 재단 콜센터 상담업무 중 아웃바운드 업무가 있는데, 주로 업무 협의나 별도 문의, 혹은 민원처리 결과 요청 및 지속적 상담이 발생하는 경우다.

“다른 데는 10분 전 뭐 이런 거 있잖아요. 저희는 9시까지 와도 돼요. 지문으로 해서 화면 보고 출석체크를 해요. 그 다음에 컴퓨터 켜고 어제 있었던 일을 쪽지라든가 공지 사항을 확인해요. 이게 게시판에 짝 올라오니까 그거 한번 훑어보고... 그 다음에 일반적으로 저희 이제 상담할 수 있는 AP켜 놓고 다음(포털), 네이버(포털) 이렇게 짝 켜죠. 그리고 나서 업무를 시작해요. 보통 9시에서 시작하면 12시까지 해요. 12시까지 일을 하고 12시에서 1시까지 점심시간 그다음에 이제 1시부터 또 오후 일과를 시작하는데 사이사이에 휴식은 자유롭게 사용을 해요. 6시까지 업무를 하고 퇴근하죠.”

피면접자 A-2

<표 5.1.5> 금융권과 A 재단 콜센터 상담사 하루 주요 일과

근무	업무시간	A은행 카드 상담사	A 재단 콜센터 상담사
오전	~08:40	출근	출근
	08:40~08:55	조화-미팅 헤드셋 쓰고 업무 시작	공지사항 및 전날 이슈 확인 자기 마실 물, 프로그램 세팅
	09:00~11:00	정규직: 신규 카드 파견용역: 사고 및 제휴 처리	교통, 수도, 일반, 구청 등 상담
점심	12:00~01:00	점심시간(교대)	점심시간
오후	12:50~15:45	정규직: 개인, 기업 상담 파견용역: 개인 상담	각 파트별 업무 [*특수업무: 외국어, 수화 등]
	15:45~16:00	휴식 시간	[휴식 시간은 자유롭게 사용 가능]
	16:00~18:00	오후 업무	
저녁	18:00~20:00	실적 집계 및 보고	24시간 운영

주: 교대제 형태와 업무에 따라 하루 일과 시간은 차이가 있음.

자료: 1. 전국불안정노동철폐연대(2016). 콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서. 전국사무금융 서비스노동조합, 2. 김종진, 송민지(2013). 서울시 120 다산콜센터 감정노동과 고용구조의 합리적 해결방안 모색. 서울시 인권위원회 토론회 발제문과 2021년 다산콜센터 노동자 인터뷰를 통해 작성하였음.

2) B 공단 콜센터 (㉠지역)

가) 현황

B 공단은 지역본부 6개소, 지사 54개소, 업무상질병판정위원회 6개소, 인재개발원 1개소, 병원 10개소, 연구원 2개소로 이루어져 있으며, B 공단 콜센터는 2012년 1월 ㉠지역을 시작으로 현재 ㉠지역까지 있다. 인원은 2019년 1월 기준 350명이다(〈표 5.2.7〉 참조). 이번 연구에 참여한 B 공단 ㉠지역 콜센터는 2016년 9월에 설립되었으며, 인원은 2021년 9월 기준 115명이 있다(책임상담사 3명, 선임상담사 6명, 일반상담사 109명). 상담 채널은 전화, 문자, 인터넷이고 업무는 4개 파트로 나누어져 있다. 세부적으로, 요양보상(산업재해), 가입(보험료 징수법), IT상담(공단 포털), 복지업무(각종 복지업무)가 있다. 그중 요양보상과 복지업무는 파트가 나누어져 있지만, 콜센터 직원들은 구분 없이 업무를 하고 있었다. 상담 절차는 고객이 전화하면 1차로 상담사와 연결되고 1차 상담으로 해결되지 않는 경우, 본부 각 해당 부서 담당자에게 2차 상담으로 이어지거나 고객 문의 확인 후 재연결되는 OB 상담으로 이어진다(그림 5.1.3) 참조. 상담사들의 평균 통화 시간은 1건당 3분에서 5분 정도 소요된다.

[그림 5.1.5] B 공단 기구표



※ 자료 : 2019 B 공단 통계연보

〈표 5.1.6〉 B 공단 콜센터 개소일과 주요 업무

구분	㉠지역 콜센터	㉡지역 콜센터	㉢지역 콜센터
개소일	2011. 1월	2015. 4월	2016. 9월
주요 업무	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 고용보험 가입·부과 등 공단 사업에 대한 유선 및 인터넷 상담 ▶ 각종 증명원 발급 등 직접 처리 ▶ 이용고객모니터링 및 토달서비스 IT 상담 		

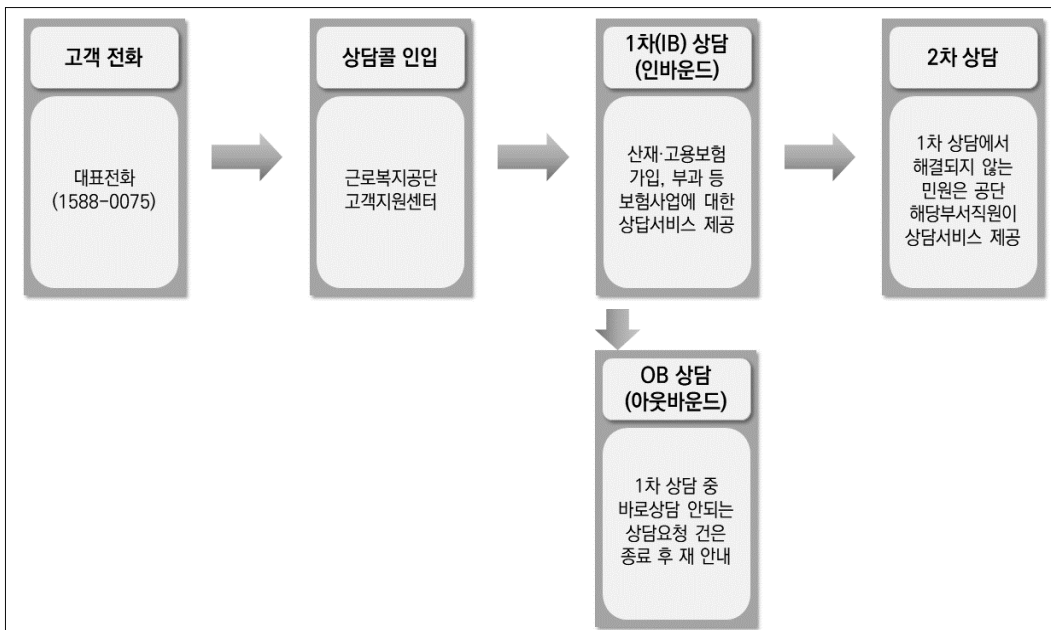
〈표 5.1.7〉 B 공단 운영 정원(2019년 1월 정규직 전환 당시 인원)

(단위: 명)

구분		계	A지역	B지역	C지역
책임상담사	전일제	3	1	1	1
선임상담사	전일제	31	14	8	9
일반상담사	전일제	134	134	-	-
	반일제	182	-	92	90
계		350	149	101	100

※ 자료: B 공단 내부자료

[그림 5.1.7] B 공단 상담 절차



※ 자료: B 공단 내부자료

나. 정규직 전환과정 및 노동환경

1) 정규직 전환과정

가) A 재단 콜센터

A 재단 콜센터 노동자 정규직 전환 당시 비정규직의 정규직화를 위한 법, 이전 사례의 부재로 전환방식을 둘러싼 혼란이 있었다. A 재단 콜센터 상담사들과 노동조합은 서울시에 직접고용을 요구했으나, 당시 서울시는 서울시나 산하기관에 직접 고용된 비정규직 노동자가 아닌 민간위탁 간접고용 노동자의 공무원 전환 사례가 없어 공무원 전환을 추진하기 어렵다는 입장이었다. 또한, 무기계약직 공무원이더라도 조직의 정원에 포함되므로 중앙정부와도 협의가 필요하며 서울시가 독자적으로 추진하기에도 어렵다는 것이 서울시 입장이었다. 하지만 2011년 진보 성향의 서울시장 당선 및 지속적으로 콜센터의 민간위탁 실효성 문제가 제기되어 서울시는 대안적 방식으로 서울시 산하에 재단을 신설하여 상담사들을 직접고용하였다.

〈표 5.1.8〉 A 재단 콜센터 설립 전 주요 사건

시기	주요 사건	
2007.09.12	A콜센터 설립	
2008 ~	업무강도 강화 및 악성 민원 상담 증가 → 감정노동 문제 고조	
2010.07.01	제5회 전국동시지방선거 → 여소야대 서울시의회 출범	
2011.10.27	'11년 하반기 재보궐 선거 → 진보 성향의 서울시장 등장	
2012	09.12	노동조합 설립
	09.18	감정노동 문제 제기 및 해결 주장: 캠페인단 출범, 기자회견, 토론회 개최, 국회의원 간담회 및 실태 발표, 요구전달 등
	10.23	서울시 국정감사에서 감정노동 문제가 주요 해결과제로 부각
2013	02.27	감정노동 및 민간위탁 실효성 문제제기, 처우 개선 방안 모색
	04.25	감정노동 문제제기 및 해결 주장: 토론회 개최, 단체행동 등
	07.~	평가제도 일방 변경, 교섭 불응 → 상담사 경쟁 심화, 노동강도 강화

시기	주요 사건
2014	02.05 정책권고 발표: 상담사 인권개선 조치 마련 및 이행 촉구
	02.11 약성 민원인 고강도 대책 시행: 원스트라이크 아웃 제도 등
	02.19 감정노동 및 민간위탁 실효성 문제 제기, 처우 개선 방안 모색
	06.20 감정노동 문제 제기 및 해결 주장: 기자회견, 요구전달, 단체행동 등
	08.28 감정노동자 보호 방안 마련 및 감정노동 휴가 요구 거부
	10.31 연구용역 보고서 발행: 직접 운영 및 고용 필요성, 논거 제시
	12.28 상담사 직접고용 방침 공식화
2015	03.18 '서울시 노동정책 기본계획(안)' 발표: A콜센터의 고용의 질 개선을 세부과제로 포함
	07.13 A콜센터 조직 형태 및 고용형태 변경 요구 기자회견
	09.30 서울시 공공부문 감정노동 보호 방안 연구보고서 발행: 실태분석, 매뉴얼 개발
	12.17 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례안」 발의
	12.21 '서울시 공공부문 감정노동자 보호 가이드라인' 통과
2016	01.07 「서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 제정: 서울시, 사용자, 시민의 의무와 책임 등 명시
	09.20 「서울시 A콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」 제정
	09.31 A콜센터 조직 형태 및 고용형태 변경 실효화 주장: 기자회견, 토론회 개최
	11.08 '서울시 감정노동종사자 권리보호 종합계획' 발표 : 5대 추진과제 포함
2017.05.01	A콜재단 출범 → A콜센터, 서울시 직접 운영 상담사 정규·직접고용

※ 자료: 원숙연, 이해경(2018)³⁰⁾

나) B 공단 콜센터

B 공단 콜센터 노동자들은 2019년 1월 1일 정규직으로 전환되었다. 이는 2017년 5월 12일 문재인 대통령이 인천공항 방문 당시 비정규직 정규직화 약속을 한 후 그해 7월 공공부문 비정규직 근로자 정규직 전환 가이드라인이 시달된 지 17개월 만이다. 당시 정규직 전환 대상자는 2018년 12월 31일 자료 계약기간이 만료되는 용역계약에 따라 간접 고용된 근로자로서, 채용 공고일 기준으로 공단 콜센터에서 종사 중인 상담사였다. 이들은 서류전형 후 면접을 거쳐 정규직으로 전환되었다.

30) 원숙연, & 이해경. (2018). 옹호연합모형을 적용한 감정노동자 보호 정책의 변동: 서울시 120 다산콜센터 사례를 중심으로. 한국행정학보, 52(3), 151-184.

〈표 5.1.9〉 B 공단 콜센터 노동자 정규직 전환과정

시기	주요 내용
2017.05.12	대통령 인천공항 방문 시 비정규직 정규직화 약속
2017.06.02	고용노동부 산하 공공기관 정규직 전환 관련 간담회(고용부)
2017.07.20	「공공부문 비정규직 근로자 정규직 전환 가이드라인」시달 비정규직 근로자 중 상사지속적 업무 수행 인력에 대한 정규직 전환 추진
2017.07.27	공공부문 비정규직 정규직 전환 설명회 개최(고용부)
2017.08.25	협업체 기관 및 근로자대표 위원 구성(B 공단)
2017.09.26	협업체 전문가 위원 구성 및 제1차 노사 협업체 개최(B 공단)
2017.10.12	파견용역 근로자 정규직 전환 추진 의견수렴(B 공단)
2017.10.30	제2차 노사 및 전무가 협의회 개최(B 공단)
2018.03.16	상담 직종에 대한 실무협의를 통해 전환 심의 대상 결정(B 공단)
2018.03.23	제5차 노사 및 전문가 협업체에서 상담 직종에 대한 전환 결정
2018.09.17	제6차 노사 및 전문가 협업체에서 상담 직종에 대한 전환 정원 협의
2018.12.05	제7차 노사 및 전무가 협업체에서 전환 채용 방법 등 협의
2019.01.01	B 공단 콜센터 노동자 정규직 전환

※ 자료: B 공단 내부자료 및 인터뷰를 기반으로 작성함.

두 기관 상담사들은 모두 처음 입사 시에는 비정규직이었지만, 입사 후 정규직 전환과정을 통해 정규직이 되었다. 두 기관은 공통적으로 외부조건 변화로 정규직화를 이루었지만, 내부적으로 다른 과정을 겪었다. 먼저 A 재단 콜센터의 경우, 정규직 전환 이전에 노동조합이 설립됨으로써 전환과정에서 노동조합이 주된 역할을 하였고 Bottom-up 방식으로 정규직이 되었다. 반대로 B 공단 콜센터의 경우, 노동조합 설립 이전에 정규직 전환이 이루어졌고 당사자로서 주된 역할을 하지 못한 채 전문가가 결정하는 Top-down 방식으로 정규직 전환되었다.³¹⁾

두 번째, 전환 후 A 재단 콜센터의 경우 독립적인 재단 체계와 운영진이 상주하여 안정적으로 운영되었지만, B 공단 콜센터는 정규직 전환 이전 시스템을 그대로 옮겨와 전환 이후에

31) B 공단은 과거 협력사에 ‘콜센터 노조 방지’를 계약조건으로 하였으며 노조 및 집단화 발생 시 대처 방안을 제출하도록 하였다. 때문에, B 공단 콜센터 노동자들은 협력사에서 근무 당시 이해대변 하기 더욱 어려웠다. 매일노동뉴스(2021.07.30.) 인터뷰에서도 B 공단 콜센터 노동자 피면접자 B-1는 당시 분위기를 이야기하며 “노동조합의 노자도 꺼낼 수가 없는 상황이었어요. 협력사에서 노동조합을 설립하지 않는다는 게 조건이었어요.”라고 하였다.

도 처우 개선이 이루어지지 않는 등 어려움이 많았다. 그리고 당시 협력사에서 운영·관리를 하던 인원들은 B 공단 콜센터 상담사들이 정규직이 됨에 따라 철수하였고 그 자리에 협력사 시절 매니저가 책임상담사로서 노동자들을 관리하였다. 때문에, 임금 등 처우 개선에 문제를 해결하고자 B 공단 콜센터 노동자들은 정규직 전환 이후 노동조합을 조직하였다.

“어떤 기준을 만들어서 전환을 했었어야 되는데. 주먹구구식으로 정규직 전환을 했죠. 위에서 일단 선 전환 후 처우 개선이라고 여러 번 강조를 했죠. 19년도에 공단에서 누구하나 우리가 전환됐다고 해서 여기 와서 우리 공단에 전환된 논의에 대해서 어떻게 인식을 하겠다. 이렇다라고 누구 하나 말해준 사람이 없었어요. 그냥 19년 1월 1일부터는 그냥 늘 오던 곳에 왔는데 신분만 바뀐 거예요. 저희는 보호받지 못하는 그냥 공무원이었던 거예요. 누구 하나 저희를 보호해 주는 사람 없는 그냥 내던져진 공무원이었어요. 그냥 허허벌판에 저희만 버려놓은 거예요 콜센터들을 다녀보시면 아시겠지만 현장 대리인들이 좋은 사람만은 아니예요. 그 사람이 정규직 전환 이후에도 그 자리에 앉았어요. 공단의 규정이 뭔지도 모르는 사람에게 운영을 맡겨놓고 과거 매니저 역할을 그냥 그대로 이어갔어요. 휴가도 못 쓰게하고 응대율도 과거와 같이 맞췄어요. 더하면 더했지 덜하지도 않았어요. 왜냐, 운영규정예다가 책임상담사가 지시한 사항에 따라야 된다는 말을 넣었어요. 어느 날 종이 들고 와서 그냥 하라고 해요. 그 사람들은 규정에 내가 지시한 사항에 따라야 한다라고 적혀 있지 않냐라고 얘기를 했어요. 그 사람 앉히는 목적이 예전처럼 너네끼리 조용히 관리하는 것이었어요. 노동조합은 19년 6월에 설립되었어요. 정말 그때는 노동조합에 말을 해도 희망이 없었어요. 처음에 매니저 역할을 하던 책임상담사가 노동조합의 대표였던 거예요 그리고 그 사이에 이 사람은 지금 다른 센터로 보내 쫓겨난 상태예요.”

피면접자 B-1

2) 정규직 전환 이전 노동환경

가) A 재단 콜센터

A 재단 콜센터는 정규직 전환 전 노동환경은 일반적인 콜센터 특징과 같이 전자 감시 및 감정노동과 같은 문제를 가지고 있었다. 전반적인 업무 과정은 경쟁구조로 기록되고 있었으며, 이에 따라 매월 성과급을 지급하고 있었다. 구체적으로 계량화된 평가와 랜덤평가가 있다. 계량화 평가는 가능한 통화 건수, 후처리 시간, 1차 처리율, 상담 품질(QA), 상담 이후 데이터베이스(DB) 수정 등과 같은 지표들이 포함되었다. 랜덤평가는 개인별 15건 랜덤평가(처리 구분 정확도, 상담 이력)와 내부녹취 평가이다. 상담사들은 평가지표에 따라 <표 5.1.10>에서 보여주듯 최고 S등급에서 최저 D등급을 받았으며 평가등급에 따라 차등적인 성과급을 받았다.

〈표 5.1.10〉 A 재단 콜센터 평가등급별 월별 성과급 현황

등급	S등급	A등급	B등급	C등급	D등급
월성과급	27만원	22만원	17만원	11만원	7만원

※ 자료: A 재단 콜센터 내부자료
 ※ 출처: 정홍준 외(2018)³²⁾

〈표 5.1.11〉 협력사 실적평가 기준 (A 재단 콜센터 정규직 전환 이전)

구분	평가내용	점수	평가기준	비고	
생산성	1시간당 응대콜수	20	상위 25% 평균 대비 평가		
	1CALL 평균 후처리	5	35초	구간별 점수 부여	
	일 평균 총통화시간	5	상위 25% 평균 대비 평가		
DB	DB 요청건별 획득포인트	6	1건당 0.4점		
1차처리율	1차상담 완료비율	3	시정 91% / 구정 75% / 보건소 80%		
	처리구분 정확도	0 ~ 5	개인별 15건 랜덤평가		
상담이력	상담이력 충실도/유형포함	0 ~ 3	개인별 15건 랜덤평가		
이관민원	이관민원 반송율	0 ~ 3	월간 이관민원 총접수건수 대비 반송율		
상담품질	내부녹취 평가	35	내부 녹취모니터링 평가점수		
업무테스트	월 정기 업무테스트 점수	15	분기별 시행	분기별 시행	
가감점	근태	업무지각	-0.5 ~ 3	지각 시간 수준별 감점	
		당일연차 등	-5 ~ -10	당일연차, 무단결근시 감점	
	칭찬	칭찬사례 접수 건	+0.3	단순칭찬 0.3점	최대 3점 반영
		부메랑 공지 건	+0.5	부메랑 공지 0.5점	배점 1건당 0.5점
		홈페이지 및 기타칭찬 접수건	+1	홈페이지 접수 건당 1점	
	민원	홈페이지 및 기타 내부민원 접수건	-1	홈페이지 접수 건당 -1점 불친절, 오상담 등으로 인한 민원 -1점	

※ 자료: A 재단콜센터 내부자료

당시 A 재단 콜센터 상담사들은 근속에 따른 숙련도도 반영되지 않았고 임금은 최저임금 수준이었다. 예를 들어, 1년 차 상담사의 평균 임금은 182만 원이었으며, 3년 차 이상이라고

32) 정홍준, 노성철, & 김정훈. (2018). 공공부문 민간위탁의 직접고용과 고용관계 성과: 서울시 120다산콜센터의 사례와 함의. 노동정책연구, 18(3), 107-137.

할지라도 평균 임금이 185만 원으로 1년 차 상담사와 별반 차이가 없었다(정흥준, 2018). 이에 비해 매월 지급되는 성과급의 경우 최고 등급과 최저 등급 간에 20만 원 정도의 차이가 있어 상담사들은 성과급에 종속될 수밖에 없었다. 이로 인해 상담사 가에 통화 건수를 늘리기 위해 콜 경쟁이 발생하기도 하였으며 이는 통화 품질 저하 및 노동강도 강화로 이어졌다.

〈표 5.1.12〉 협력사 콜 실적관리 (A 재단 콜센터 정규직 전환 이전)

구분	하루평균			목표달성			
	IB 콜수	IB 콜시간	후처리시간	IB 콜수	구분	후처리시간	구분
상담사1	104.56	3:29:33	1:57:55	110	미달	2:00:00	달성
상담사2	102.13	3:36:38	2:34:24	110	미달	2:00:00	미달
상담사3	120.02	3:30:43	2:42:49	120	달성	2:00:00	미달
상담사4	89.05	4:00:21	2:11:00	110	미달	2:00:00	미달
상담사5	150.71	4:21:10	1:58:25	110	달성	2:00:00	달성
상담사6	120.35	4:05:31	1:43:36	110	달성	2:00:00	달성
상담사7	136.13	4:05:48	1:04:08	130	달성	2:00:00	달성
상담사8	109.48	3:50:38	1:18:58	110	미달	2:00:00	달성
상담사9	165.73	3:53:25	1:21:14	150	달성	2:00:00	달성
상담사10	105.89	3:43:40	2:02:15	110	미달	2:00:00	미달
상담사11	92.30	2:41:40	2:45:11	110	미달	2:00:00	미달
상담사12	121.77	3:22:15	2:13:59	110	달성	2:00:00	미달
상담사13	121.40	3:26:32	2:17:43	120	달성	2:00:00	미달
상담사14	145.82	4:37:11	1:31:55	150	미달	2:00:00	달성

※ 자료: A 재단 콜센터 내부자료

다음, 2015년 당시 자료를 보면, A 재단 콜센터 상담사는 높은 수준의 감정노동을 수행해야 했다. 위탁업체들은 상담사들에게 무리하게 감정노동을 요구했고 이는 서울시와의 위탁 계약을 재갱신하기 위해서였다. 위탁업체들은 2년마다 서울시로부터 평가를 받는 구조였다. 1등 한 업체는 인센티브를 받고 낮은 평가를 받은 업체는 패널티를 받는 구조였다(그림 5.1.4 참조). 때문에, 협력사들은 과도한 경쟁을 했고 결과로써 상담사들의 노동강도는 강화되었다. 이 과정에서 여성 상담사가 많은 콜센터 업무 특성상 민원인으로부터 성희롱 및 폭언도 점점 늘어났다. 그럼에도 불구하고, 상담사들은 특별한 자기보호 수단 없이 친절한 응대를 계속 유지해야 했기 때문에 그로 인한 정신적 스트레스도 상당했다.

“서로 경쟁을 했어요. 그 당시에만 해도(위탁방식일 때) 이게 3개 업체끼리 평가를 하잖아요. 꼴찌는 보상이 없었어요. 1등과 2등만 줬었어요. 그러면 그해에 만약에 우리가 1등을 했어요. 20만 원 정도 이제 더 받을 수 있어요. 센터들끼리 서로 경쟁해서 정보 공유도 잘 안 됐었어요...기본이 100콜이었거든요. 기본이 100콜에서 120콜을 받으라고 이제 계속 팀장들이 이제 쫓던 말이에요. 계속 120콜 정도는 받아야지만 되는 거예요.”

피면접자 A-2

[그림 5.1.11] 협력사 평가 인센티브 관련 공지글 (A 재단 콜센터 정규직 전환 이전)

[출그림] 중요공지 ★
 + 보낸사람 : [redacted] > 0.0
 보낸날짜 : 2011-09-16 16:46

콜센터는 업체평가지표라는게 있습니다.
 우리가 등급평가를 받듯이, 올 섹터에 3개의 업체가 평가를 받아서 분기 성과급이 지급되죠?
 성과와 상관없이, 특별성과급은 지급이 되지만,
 업체성과급은 업체 동수와 상관이 있습니다... 3개 업체중여, 1등과 2등만 나오고... 3등은 안나오는거...
 우리가 못받은지 꽤 되었지요? ㅋㅋ

어떤 항목으로 평가 받고 있는지... 알고계셔야합니다... 꼭 숙지해두셨다가, 매니저님이 현명하게 물어보면~ 작작 대답하는 우리그를됩니다~ 오예~

통어 참고
 1)서비스레벨 : 고객이 전화를 걸어, 교통,수도,일반 등 버스를 누른 후에, 우리가 올받는 시간이 15초 이내이면, 서비스를 했다 라고 표현하고, 전체 통달건수 대비 서비스 칸 끝의 비율을 서비스 레벨이라고 함.
 2)취역시간대 : 08시~09시, 11시~15시, 17시~19시

업체평가지표
 1) 생산성 (30점 만점) 서비스레벨 기준 상대평가
 -목표: 월일 97%, 주일 93%, 야간 93%
 -평가: 월평균 목표레벨 이하인 날짜의 취역시간대 CPH를 데이터하여, 3개 회사 상대평가

2) 1차처리율(70점 만점) 절대평가
 -평가: 상담완료건수/총상담건수 *100-(오분류 비율)
 -총상담건수: 전수조사, 오분류비율: 샘플링조사

3) 업무TEST(기준 30점, 신입교육생 10점) 절대평가
 -평가: 득점/100*40

4) 상담품질(내부 30점, 외부30점, 주무관평가 70점)
 -내부평가: 미스테리사파 분기별
 -외부평가: 외부 전문업체 모니터링
 -주무관평가: 매주 업체당 10콜씩 평가

5) 상담사례(가감점)
 -미달사례 채택건수(가점)
 -중간사례 채택건수(가점)
 -민원사례 발생건수(감점)

6) 인력운영
 -이직율: 월별 회사인원 비율
 -투입인력: 일별 평균,평가 등 출근 안한 인력 비율

7) 120시민불만살피미
 -평가: 접수건수/접수건수+반송미처리건수*100

8) 상담이력충실도
 -VOC미체크, 질문 답변 충실도, 개인정보 입력 등 평가기준안에 따라 평가(점부)

9) DB접수(10점)
 -상담자료 자료 개선 기여도 : 각 업체별 DB리더 신규접수 건 + 상담사 DB수정 접수건

※ 자료: A 재단콜센터 내부자료.

나) B 공단 콜센터

B 공단 콜센터 상담사들은 마찬가지로 정규직 전환 전 노동환경은 전자 감시와 휴가사용 제한이 상시적으로 있었다. 먼저, B 공단 콜센터는 다른 일반 콜센터와 같이 전반적인 업무 과정은 성과급을 포함한 경쟁구조로 기록되고 있었으며(〈표 5.1.13〉 참조), 가점보다 감점 요소가 더 많았다. 그리고 상담은 객관적인 평가보다 주관적인 평가 요소가 많아 시스템에서 평가되기보다 모호한 기준으로 평가되기 쉬운 구조였다. 구체적으로 〈표 5.1.14〉를 보면, 평가 항목 중 말의 속도·발음, 적극성은 평가자가 주관적으로 평가하였다. 이와 더불어 경청 태도와 호응 태도 평가는 상담사들의 감정노동으로 인한 스트레스를 유발하여 감정적 소진을 일으키고 있었다.

〈표 5.1.13〉 B 공단 콜센터 평가등급별 월별 성과급 현황

등급	S등급	A등급	B등급	C등급	D등급
월성과급	10만원	7만원	5만원	2만원	0원

※ 자료: B 공단 노동자 인터뷰를 기반으로 작성함

“계속 전화를 받고 있는 중간 중간마다 단체메신저에 1등부터 꼴등까지 줄 세우는 거예요. 몇 콜, 몇 콜, 몇 콜... 한 1시간 정도 지나면 또 몇 콜 몇 콜. 그러는 중에 또 미흡이나 오상담이 있으면 팀장으로부터 개인적 쪽지가 오는 거죠. 그러면서 피드백이 오는 거예요. 전화는 전화대로 받으면서 그런 걸 쪽지나 메신저로 계속 눈으로 확인을 하고 전화를 받았어야 되니까 정신적인 고충은 엄청났어요.”

피면접자 B-2

“들어왔는데 이게 사기업만큼이나 힘든거야. 왜냐하면 화장실을 5분 이상 가면 보고를 해야 되고 빨간불이 들어오면 빨리 전화 받으라고 소리를 질렀고 일을 하다 보면 우리는 그렇게 깊이 있는 교육을 받지 않았고 상담을 할 수 없는데... 그분들은(팀장급 이상) 우리에게 왜 너는 오상담을 했니. 직접적으로 전화가 와요. 그래서 끌려가요.”

피면접자 B-3

〈표 5.1.14〉 협력사 실적 평가 기준 (B 공단 콜센터 정규직 전환 이전)

항목	내용	평가기준	배점
신뢰성 (20)	맞이 인사	1) 인사말, 소속, 이름 모두 응대	5
		2) 인사말, 소속, 이름 중 1~2가지 수행	3
		3) 인사말, 소속, 이름이 전혀 응대되지 않음	1
	맞이 인사 정확성	1) 맞이인사를 또박또박 진행	5
		2) 맞이인사를 또박또박 진행하지 않음	1
	정보 확인	1) 고객정보를 모두 정확하게 확인	5
		2) 고객정보 확인을 1개 누락, 고객정보 과다탐색	3
		3) 고객정보 확인 2개 이상 누락, 세부기준안 응대범위에 해당하지 않은 자에게 개인정보 유출	1
	종료 인사	1) 명확한 발음으로 상황에 맞는 인사말과 상담사명을 모두응대	5
		2) 상황에 맞는 인사말과 상담사명 중 한 가지 응대	3
3) 종료인사를 또박또박 진행하지 않음		1	
물리적 환경 (10)	음성 품질	1) 친절하고 호감가는 음성으로 응대	5
		2) 사무적(평이한 음성)이고 형식적인 음성으로 응대	3
		3) 상담 중 정색 등의 톤 변화가 있음, 불친절한 음성으로 응대	1
	말의 속도, 발음	1) 적절한 속도와 명확한 발음으로 상담	5
		2) 속도와 발음 중 한가지가 미흡	3
		3) 속도와 발음 모두 미흡	1
친절성 (25)	언어표현	1) 정중한 언어표현으로 상담	5
		2) 습관적인 언어표현 사용	3
		3) 말짤은 표현 등 정중하지 못한 언어표현 사용	1
	고객 대기 및 메모 예절	1) 상황에 맞는 양해표현 사용	5
		2) 상황에 맞는 양해표현 사용하지 않음	3
		3) 3점 항목이 2개 이상	1
	경청 태도	1) 고객의 말을 끊지 않고 경청	5
		2) 고객의 말을 경청하지 않아 재질문하거나 사오항에 맞지 않게 응대	3
		3) 고객의 말을 경청하지 않고 중간에 고객의 말을 끊거나 고객 배려 없이 응대	1
		호응 태도	1) 감정이입된 음성으로 고객의 말에 적극적으로 호응하며 응대
2) 호응이 필요하나 즉각적인 호응 없이 진행			7
3) 감정이입 없이 호응표현만 사용, 화답누락	5		
4) 호응어를 사용하지 않음	3		
5) 5점 이상 항목이 2개 이상	1		

항목	내용	평가기준	배점
적극성 (20)	문의 파악	1) 효과적인 탐색질문을 통하여 고객문의를 신속하고 정확하게 파악	5
		2) 불필요한 탐색, 미흡한 탐색으로 문의파악이 정확하지 않음	1
	설명 충분성	1) 고객의 모든 문의에 정확하고 충분하게 답변	5
		2) 서식 안내 시 서식명, 지사명, 팩스번호 중 1~2가지 안내	3
		3) 업무관련 지침대로 안내하지 않음, 필요서식 또는 필요서류 안내 누락	1
	적극성	1) 고객입장에서 적극적인 자세로 문제를 해결하고자 하는 의지가 느껴짐	5
		2) 고객입장에서 적극적인 자세로 문제를 해결하고자 하는 의지가 느껴지지 않음	1
	추가문의	1) 추가문의 이행	5
2) 추가문의 이행 않음		1	
본원적 서비스 (25)	업무 지식 및 신뢰감	1) 업무에 대해 정확하게 응대	10
		2) 지사(타기관 포함) 및 담당자 오안내	7
		3) 오상담	1
	문제해결 능력	1) 문의한 사항을 고객이 이해하기 쉽게 해결	10
		2) 문의한 사항에 미흡 또는 장황한 설명으로 응대	5
		3) 5점 항목이 2개 이상	1
	전산 활용	1) 전산을 적절하게 활용	5
		2) AP저장 누락, 상담코드 오등록	3
3) 전산을 적절하게 활용하지 않음		1	

※ 자료: B 공단 내부자료

다음, 휴가사용은 1달 전 미리 신청하게 되어있고 하루당 인원이 5명으로 제한되어 있어 자유롭지 않은 구조였다. 특히, 예상치 못한 사정으로 휴가를 사용할 때와 휴가 취소로 일정 표에 차질이 생기면 팀장(선임상담사)은 평가에서 감점되었다(〈표 5.1.15〉 참조). 그리고 상담사의 상담 실패에 대한 책임 또한 상담사와 더불어 팀장에게도 물고 있었다. 더욱이 심각했던 것은 현재는 바뀌었지만 최근까지 병가 규정이 까다로워 사유를 지나칠 정도로 세부적으로 적게 하여 수치심을 불러일으켰고 책임상담사가 내용을 판단하여 결재했다(그림 5.1.5] 참조). 그러므로 A 재단 콜센터와 더불어 B 공단 콜센터의 정규직 전환 이전 협력 업체 운영구조는 상담사를 관리하기 위해 팀장을 조이고, 이를 통해 상담사를 착취하는 구조였다. 때문에, 과거 상담사들은 위의 실적평가와 더불어 휴가사용 제한으로 불만이 많았다.

“저희는 상담사를 군대식으로 관리하다 보니까 업체 때부터 2019년까지는(정규직 전환 이전) 저희(선임상담사)가 중간에 끼어서 정말 모욕도 많이 당했어요. 아침부터 밤까지 상담사의 모든 일거수일투족을 다 저희가 관리하고 모르면 안 되고 상담사 불려서 한 달에 한 번씩 면담해서 시시콜콜한 가정사를 다 물어봐서 기록을 했어야 해요.”

피면접자 B-6

“이전 같은 경우에는(협력사 시절) 갑작스런 연차가 생겼을 때 감점하고 공휴일 다음 날에 연차 쓰면 또 감점을 하고 이런 것들이 막 있었어요... 몇 번을 반려시키면서 개인 질병의 진단서에 내용이 있음에도 불구하고 여기에 (근무상황부) 자세히 적으라는 거죠. 누가 여기에 나 자궁 적출해오라고 적고 싶겠어요... 개인적인 질병들이 날날이 공개되고 검토자를 보시면 검토자가 다 남자분들이었어요.”

피면접자 B-1

〈표 5.1.15〉 협력사 당시 연차사용에 따른 감점사항 (B 공단 콜센터 정규직 전환 이전)

평가방식	횟수 제한 없이 건당 감점	
항목	상세내용	건당 감점 점수
근태	계획 외에 연차(결근, 병가, 보건의휴가 등 포함) 사용, 계획 수정건 횟수 체크 발생시 차감	-1
	공휴일 다음날 계획외 연차(결근, 병가, 보건의휴가 등 포함) 사용, 계획 수정건 횟수 체크 발생시 차감	-2
	휴가 가능인원 외 계획외 연차(결근, 병가, 보건의휴가 등 포함) 사용, 계획, 수정건 횟수 체크 발생시 더블 감점. ex) 월요일 계획외 연차, 인월초과 두가지 모두 해당시 -4점	-2
	근무시간 변경 발생건 매일 횟수 체크 (단, 출근 전까지 타팀과 맞변경은 미반영함/발생 건당 차감)	-1
AP관리	최초 로그인, 최종 로그아웃, 휴식 후 2분 전 대기, 모드 사용관리	-1
	실패호 발생여부 횟수 체크	-1
근무 태도 & 민원&보안	내부민원(당타센터포함)·팀장또는 본인 처리 완료건 포함 오안내등 상담사 과실이 있을 경우 ※외부민원의 경우 평가에서 -1점 또는 -2점 차감	-2
	불친절로 인한 평가시 심의결과 만장일치가 아닌 경우 차감 ※불친절의 경우 평가에서 -0.5점 차감	-2
	개인정보 포함자료 PC저장	-1
	출입증분실(-10)	-10
	직장인 에티켓(욕설, 업무중 휴대폰 사용, 불만 분위기 조성, 이간질 등)	-1
비고	1. 2분전 로그인(9:58:01~), 정시 로그아웃(~13:30:00) 차감 단, 18:00 퇴근조인 경우 2분후 로그아웃(~18:02:00)차감 2. 휴식 전 후 대기 부분에 대해 팀장 상담사별 현황 확인하여 피드백진행 할 수 있도록 할 것/ 모드 관리 오류로 인한 실패호에 대해 점수 차감 3. 보정은 교육만 가능(헬스키퍼 15분, 면담 30분, 멘토 QA업무 피드백 등등) 4. 팀별 개별피드백 15분 내로 횟수 제한없이 사용가능하나 AP상 필수 이력 기재 5. 보정필요한 부분에 대해서 매니저님 승인 후 가능→전체공유할 것.	

※ 자료: B 공단 내부자료

[그림 5.1.15] B 공단 병가사용을 위한 근무 상황부

작 성 자 [redacted] 기 간 [redacted] 결 재 [redacted] 검토 [redacted] 검토 [redacted]

근 무 상 황 부

부서명 : 운영지원부 직위(급) : 일반상담사 (공무직) 성명 [redacted]

종별	기간 또는 일시			사유·용무	업무대행자	연락처 (전화번호)
	부터	까지	일수 시간			
병가	[redacted]	[redacted]	[redacted]	질병(자궁체부적출술)으로 인한 통증 및 수술 후 안정이 필요한 기간으로 업무수행이 어려움	[redacted]	[redacted]

※ 종별은 건강, 지차, 주된, 외출 및 휴가(제 30조의 규정에 의한 종류)등을 기재.

작 성 자 [redacted] 기 간 [redacted] 결 재 [redacted] 검토 [redacted] 검토 [redacted]

근 무 상 황 부

부서명 : 운영지원부 직위(급) : 일반상담사 (공무직) 성명 [redacted]

종별	기간 또는 일시			사유·용무	업무대행자	연락처 (전화번호)
	부터	까지	일수 시간			
병가	[redacted]	[redacted]	[redacted]	자궁적출수술	[redacted]	[redacted]

※ 종별은 건강, 지차, 주된, 외출 및 휴가(제 30조의 규정에 의한 종류)등을 기재.

작 성 자 [redacted] 기 간 [redacted] 결 재 [redacted] 검토 [redacted] 검토 [redacted]

근 무 상 황 부

부서명 : 운영지원부 직위(급) : [redacted] 성명 [redacted]

종별	기간 또는 일시			사유·용무	업무대행자	연락처 (전화번호)
	부터	까지	일수 시간			
병가	[redacted]	[redacted]	2.0 일 시간	유방촬영 결과 불규칙 음배 된 병변으로 2차 검진 후 선 유섬종 제거 수술 및 조직검 사 필요	[redacted]	[redacted]

※ 자료: B 공단 내부자료

3) 정규직 전환 후 노동환경

가) A 재단 콜센터

A 재단 콜센터 상담사들은 2017년 정규직 전환 후 과거 전환 전보다 노동환경 및 임금 수준·평가지표가 개선되었다. 먼저, 감정노동 및 노동환경을 보면, 2018년 10월 「산업안전보건법」 개정안 시행으로 감정노동 종사자 보호의 중요성이 강조되었고 자체 보호 프로그램이 시행되었다. 인권경영 지표 평가 결과 2020년 0.95점(1점 만점, 출연기관 평균 0.87), 2021년 0.91점(출연기관 평균 0.87점)으로 서울시 출연기관 평균 이상을 유지하고 있다. 구체적으로 현재 성희롱, 언어폭력 등 악성과 강성 민원은 법적 조치 경고 후 전화상담을 종료하고 있다. 그리고 재단 직원을 대상으로 설문을 진행하여 고객응대 근로자 보호 문구를 확정하였다.³³⁾ 또한, 법정 휴게시간 외 1시간 근무 후 7.5분 추가 휴게시간을 부여하고 있다.³⁴⁾

“악성과 강성을 나는 카테고리라 있어요. 성과 관련해서는 무조건 원아웃이예요. 아웃되면 저희 전산에 등록해요. 그러면 민원지원팀으로 넘어가고 녹취한 것을 다 듣고 서울시에서 취합한 후 고소고발해요.”

피면접자 A-1

<표 5.1.16> A 재단 콜센터 고객응대 근로자 보호 문구 (송출)

시민님의 말 한마디가 시민응대상담사를 아프게 할 수 있습니다.
우리 상담사를 가족이라 생각해 주시기 바랍니다.
산업안전보건법 고객응대근로자 보호조치에 의거하여 고객응대근로자에게 성희롱, 폭언 등을 하지 말주세요.
이를 위반할 경우 관련법에 법적조치 될 수 있습니다.

※ 자료: A 재단 콜센터 2020년 주요 업무보고

다음으로 A 재단 콜센터 상담사들은 정규직 전환 후 단체협약으로 자기개발휴직, 장기재직휴가, 자녀·가족 돌봄휴가, 유연근무 등을 사용할 수 있다.

33) 재단은 단체협약에서 직무 스트레스 등의 완화를 위해 조합원 의견을 수렴하여 민원대응 매뉴얼을 개선하고 있다.

34) A 재단 콜센터 단체협약 제4장 제14조 근로시간 및 휴게시간에서 ② 조합원은 휴게시간을 자유롭게 이용할 수 있으며, 재단은 조합원의 점심시간 등 휴게시간을 보장한다. ③ 재단은 조합원의 스트레스 완화 등을 위해 각 1시간 근무 후 7.5분의 휴식 시간 부여를 원칙으로 한다. ④ 재단과 조합은 반차(연차 휴가의 절반) 등을 사용할 때 휴게시간 미부여가 발생하지 않도록 협의하여 해결한다.

〈표 5.1.17〉 A 재단 콜센터 단체협약 내용 중 휴가 조항

구분	내용
자기개발휴가	① 재단은 5년 이상 재직한 조합원이 직무 관련 연구과제 수행 또는 자기개발을 위하여 학습·연구 등을 하게 된 때 1년 이내 휴직을 허가 한다. ② 휴직기간 내 임금은 무급으로 하며, 자기개발휴직을 이유로 불리한 처우를 하여서는 아니 된다. ③ 자기개발휴직 후 복직한 조합원은 복직 후 5년 이상 근무하여야 다시 자기개발휴직을 할 수 있다. ④ 위 규정한 사항 외에 자기개발휴직의 운영에 필요한 사항은 노사가 합의하여 정한다.
장기재직휴가	① 재단은 7년 이상 장기근속한 조합원에 대하여 다음 각 호와 같이 장기근속휴가를 재직 중에 부여한 다(기간 중 최대 2회 분할사용 가능). 1. 7년 이상 14년 미만 5일 2. 14년 이상 21년 미만 10일 3. 21년 이상 28년 미만 20일 4. 28년 이상 20일 ② 단, 조합원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 재단 업무에 지장을 초래하는 경우에는 그 시기를 조정할 수 있다.
자녀·가족 돌봄휴가	고등학교 이하 자녀를 둔 조합원이 상담 또는 행사 참석 등을 위해 자녀 학교(「초·중등교육법」제2조에 따른 학교와 「유아교육법」 제2조에 따른 유치원) 또는 어린이집(「영유아보육법」 제2조에 따른 어린이 집)을 방문할 경우 연간 2일(시간단위 실시가능) 이내에 휴가를 받을 수 있다. 다만, 세 자녀 이상이 재학중인 경우(어린이집을 포함한다)에는 3일 이내로 한다.
유연근무	재단은 만8세 이하(취학 중인 경우 초등학교 2학년 이하)의 자녀를 가진 조합원이 그 자녀의 양육을 위하여 상황에 맞게 유연근무를 신청할 수 있도록 유연근무의 형태를 다양화하기 위해 노력한다.

※ 자료: A 재단 콜센터 내부자료

이외에도 헬스키퍼를 운영하여 두 달 간격으로 1회, 이용 시간 30분 안마사가 안마를 제공하고 있고 문화예술치유프로그램 “안녕 마음아”를 8회 운영하고 있다. 그리고 종합의료 기관, 건강검진, 도수치료, 정신건강복지센터 등과 협약을 맺고 있다.

〈표 5.1.18〉 A 재단 콜센터 종합의료기관 협약 및 주요 서비스 현황

구분	주요 서비스
하나로의료재단	종합검진비 80% 감면혜택 제공
더마음신경외과	근골격계 질환 예방을 위한 도수치료기관 의료서비스 제공
동대문구보건소	만성질환 예방 및 우울증 조기진단
동대문구정신건강복지센터	정신건강 심층 상담

두 번째, 임금 및 평가는 A 재단 콜센터 상담사들은 2020년 기준으로 급수로는 4급까지 진급 가능하며, 호봉은 30호봉까지 있었다(〈표 5.1.20〉 참조).³⁵⁾ 임금은 6급 평균 236만 원, 5급 평균 246만 원, 4급 평균은 255만 원이었다. 평균 승진 소요 시간은 6급→5급은 2년, 5급→4급은 3년 이상 재직해야 한다. 과거 경력이 인정되지 않았던 부분과 임금이 최저임금 수준에 머무른 것에 비하면 상당히 개선되었다. 그리고 근무평정은 과거 응대율에 따른 경쟁을 유발하는 구조에서 양적인 측면(CHP)과 질적인 측면(AHP)을 모두 고려하는 구조로 개선되었고 기존 랜덤콜링과 같은 전자 감시 요소는 사라졌다. 또한, 성과급은 기관 평과 결과와 기관장 성과급 지급률을 한도 설정하여 직원 성과급과 격차를 해소하고 있었다(〈표 5.1.19〉 참조).

〈표 5.1.19〉 A 재단 콜센터 평정 등급별 배분기준

기관평가 결과 지급률			기관장 평가 결과 지급률			
등급	평가점수	성과급 지급률(%)	등급	점수	성과급 지급률(%)	기본연봉 인상률(%)
가	95.0이상	300	S	95.0이상	300	3
	92.5이상 ~ 95.0미만	275		92.5이상 ~ 95.0미만	275	
	90.0이상 ~ 92.5미만	250		90.0이상 ~ 92.5미만	250	
나	88.0이상 ~ 90.0미만	220	A	88.0이상 ~ 90.0미만	220	2
	86.5이상 ~ 88.0미만	190		86.5이상 ~ 88.0미만	190	
	85.0이상 ~ 86.5미만	160		85.0이상 ~ 86.5미만	160	
다	83.0이상 ~ 85.0미만	130	B	83.0이상 ~ 85.0미만	130	1
	81.5이상 ~ 83.0미만	100		81.5이상 ~ 83.0미만	100	
	80.0이상 ~ 81.5미만	70		80.0이상 ~ 81.5미만	70	
라	80.0미만	0	C	80.0미만 ~ 70.0이상	0	0

※ 자료: A 재단 콜센터 내부자료

35) 호봉별 인력은 9~12호봉 사이가 가장 많이 있었으며, 분포비율은 6급은 68.41%, 5급은 87.37%였다.

〈표 5.1.20〉 A 재단 콜센터 2020년 기준 임금 현황

(단위: 원)

직급	6급	급간차	5급	급간차	4급	급간차
1호봉	2,000,000	-	2,080,000	-	2,163,200	-
2호봉	2,024,000	24,000	2,104,960	24,960	2,189,158	25,958
3호봉	2,048,288	24,288	2,130,220	25,260	2,215,428	26,270
4호봉	2,072,867	24,579	2,155,782	25,562	2,242,013	26,585
5호봉	2,097,742	24,875	2,181,652	25,870	2,268,918	26,905
6호봉	2,122,915	25,173	2,207,831	26,179	2,296,145	27,227
7호봉	2,148,390	25,475	2,234,325	26,494	2,323,698	27,553
8호봉	2,174,170	25,780	2,261,137	26,812	2,351,583	27,885
9호봉	2,200,260	26,090	2,288,271	27,134	2,379,802	28,219
10호봉	2,226,664	26,404	2,315,730	27,459	2,408,359	28,557
11호봉	2,251,157	24,493	2,341,203	25,473	2,434,851	26,492
12호봉	2,275,920	24,763	2,366,956	25,753	2,461,635	26,784
13호봉	2,300,955	25,035	2,392,993	26,037	2,488,713	27,078
14호봉	2,326,265	25,310	2,419,316	26,323	2,516,088	27,375
15호봉	2,351,854	25,589	2,445,928	26,612	2,543,765	27,677
16호봉	2,377,725	25,871	2,472,834	26,906	2,571,747	27,982
17호봉	2,403,880	26,155	2,500,035	27,201	2,600,036	28,289
18호봉	2,430,322	26,442	2,527,535	27,500	2,628,636	28,600
19호봉	2,457,056	26,734	2,555,338	27,803	2,657,551	28,915
20호봉	2,484,083	27,027	2,583,447	28,109	2,686,785	29,234
21호봉	2,506,440	22,357	2,609,281	25,834	2,710,966	24,181
22호봉	2,528,998	22,558	2,635,374	26,093	2,735,364	24,398
23호봉	2,551,759	22,761	2,661,728	26,354	2,759,983	24,619
24호봉	2,574,725	22,966	2,688,345	26,617	2,784,822	24,839
25호봉	2,597,897	23,172	2,715,228	26,883	2,809,886	25,064
26호봉	2,621,278	23,381	2,739,665	24,437	2,835,175	25,289
27호봉	2,644,870	23,592	2,764,322	24,657	2,860,691	25,516
28호봉	2,668,674	23,804	2,789,201	24,879	2,886,438	25,747
29호봉	2,692,692	24,018	2,814,304	25,103	2,912,416	25,978
30호봉	2,716,926	24,234	2,839,633	25,329	2,938,627	26,211
평균	2,362,626	24,722	2,460,752	26,194	2,555,416	26,739

※ 자료: A 재단 콜센터 내부자료

나) B 공단 콜센터

B 공단 콜센터 상담사들은 2019년 1월 정규직 전환 후 과거 전환 전보다 노동조건과·평가 지표가 개선되었다. 먼저, 콜센터 상담사들은 기존 B 공단의 단체협약에서 체결한 노동조건을 이용할 수 있게 되었으며, 휴가³⁶⁾ 및 육아기 단축 근로 또한 자유로이 사용할 수 있게 되었다.³⁷⁾ 그리고 콜센터노동에서 가장 심각했던 감정노동에 대하여 단체협약 및 운영 규정³⁸⁾을 통해 보호받을 수 있게 되었다.

“지금은 욕설이나 고성이가 있을 때 "자제해 주세요" 라고 먼저 말하고 계속하면 바로 끊어요.”

피면접자 B-5

〈표 5.1.21〉 B 공단 단체협약 중 감정노동 조항

직무스트레스 예방 및 감정노동에 대한 안전보건 조치	<p>① 공단은 조합원이 감정노동을 수행함에 따라 발생하는 불쾌감 및 스트레스로 인한 직업병 등 건강장애를 예방하기 위하여 필요한 보건조치를 시행해야 한다.</p> <p>② 공단은 다음 각 호의 경우에 직무스트레스 요인조사를 실시하고, 직무스트레스 요인감소를 위한 대책을 수립한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 장시간 근무, 야간업무, 교대근무, 민원응대업무 등 신체적 피로나 정신적 스트레스가 발생하는 업무 2. 업무의 양·시간·강도·책임 및 업무 환경적 요인으로 인해 급성 또는 만성적인 육체적·정신적인 부담이 발생하는 업무 <p>③ 공단은 감정노동을 수행하는 조합원을 보호하기 위하여 감정노동 완화방안을 실시한다.</p>
고객 등에 의한 성희롱 등 방지	<p>① 공단은 조합원이 고객 등 업무와 관련이 있는 자로부터 반말, 욕설, 폭언, 협박, 폭력, 성희롱, 인격비하 등 부당한 행동(이하 '부당한 고객행동' 이라 한다)으로부터 보호받을 수 있도록 노사 합동으로 다음 각 호 사항이 포함된 고객응대 및 업무메뉴얼을 제작·배포하고, 교육을 실시한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 부당한 고객행동을 차단·거부하고 자신을 보호할 수 있는 적절한 권한 보장 2. 부당한 고객행동을 입은 조합원에 대한 질책 금지 및 조합원의 의견 경청

36) 최근까지 문제가 되었던 병가는 책임상담사의 결재가 아닌 차장, 부장의 결재를 받게 되었고, 사유·용무 또한 과거와 다르게 간소하게 작성할 수 있게 되었다.

37) B 공단 단체협약을 통해 콜센터 상담사들은 특별한 사정이 없는 한 청구한 날짜에 연차휴가를 사용할 수 있게 되었다. 그리고 만 8세 이하의 자녀 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀(다만, 중증장애에 해당하는 자녀의 경우에는 만 12세 미만 또는 초등학교 5학년 이하 재학생)을 가진 상담사들은 자녀의 양육을 위하여 노동시간 단축신청을 할 수 있게 되었다.

38) 과거 상담사는 폭언 및 성희롱 상황에서 전화를 끊을 수 없었지만 개정된 B 공단 콜센터 운영 규정을 통해 상담사는 고객의 욕설, 폭언, 성희롱 등 심한 전화폭력으로 상담을 진행할 수 없을 때는 고객에게 자제를 요청할 수 있으며, 상담사의 자제 요청에도 불구하고 전화폭력이 계속될 경우에는 통화를 종료할 수 있음을 알리고 상담을 중지할 수 있다.

- 3. 부당한 고객행동을 줄이거나 회피할 수 있는조직적 차원의 대응방안
- 4. 부당한 고객행동으로 인한 스트레스 해소에 필요한 충분한 휴식시간 부여
- ② 공단은 조합원이부당한 고객행동의 위협을 받거나 받을 우려가 있어 구호를 요청하였을 경우, 부서장은 요청 즉시 조합원을 보호조치하고, 신속의 심리 상담을 받을 수 있도록 하며, 심리상담 결과에 따라 업무재개 여부를 정한다. 단 구호 요청은 주변인이 대신할 수 있다.
- ③ 공단은 부당한 고객행동이 발생했을 시 근무 장소의 변경, 배치전환 등 피해자 보호를 위한 조치를 취하며 가해자를 신속하게 수사기관에, 고발하는 등 피해자를 지원해야 한다.
- ④ 공단은 부당한 고객행동의 피해자에 대하여 어떠한 불이익 조치를 해서는 아니된다.

※ 자료: B 공단 내부자료

이외에도 단체협약을 통해 최근 발생한 코로나19와 현장에서 흔히 겪는 직장 내 괴롭힘 상황에서 콜센터 노동자를 보호하려 하고 있다.

〈표 5.1.22〉 B 공단 단체협약 중 안전보건 및 직장 내 괴롭힘 금지 조항

사업주의 재해예방 의무	<ul style="list-style-type: none"> ① 공단은 조합원의안전과 건강 보호에 대한 책임이 있으며, 조합원의 안전과 건강을 유지·증진 하고 재해를 예방하기 위한 최선의 노력을 다해야 한다. ② 공단은 산업안전보건법 등 재해예방 관련 법령과 국가의 시책으로 정하는 최소한의 의무사항 을 충실히 이행하여야 하며, 조합 및 조합원의 대등한 참여하에 안전보건 우선의 경영방침을 추진해야 한다. ③ 공단은 근골격계 유해요인 조사 등 업무에 기인하는 유해·위험요인을 찾아내고 위험성을 평가하여 그에 필요한 안전 및 보건상의 예방조치를 취하여야 한다. ④ 공단은 조합원이 근무할 수 있는 충분한 공간 확보를 위하여 노력하고, 조합원의 건강 및 위험방지에 필요한 시설을 설치하여야 하며, 시설의 설치, 변경 및 처분에 관한 사항은 조합과 사전 협의한다.
감염병 확산방지 및 예방교육	<ul style="list-style-type: none"> ① 공단은 감염병 예방 및 확산 방지를 위해 감염병 위기경보단계 상황에 맞는 직원보호 대책을 수립하여 시행한다. ② 제1항의 직원보호 대책 수립 및 시행 시에는 노동조합과 협의하고, 노사협의회 또는 산업안전보건위원회를 통해 주요사항을 점검하고 심의, 결정할 수 있다.
직장내 괴롭힘 금지	<ul style="list-style-type: none"> ① 공단은 성희롱(성폭력) 힘희롱(폭언, 폭행 포함) 등 직장내 괴롭힘(이하 '직장내 괴롭힘' 이라 한다)의 예방을 위해 노력하여야 한다. ④ 공단은 당사자의 요청이 있는 경우 성(힘)희롱(성폭력) 행위에 대한 조사 및 처리를 위해 성(힘)희롱조사위원회를 구성·운영한다. ⑦ 공단은 직장내 괴롭힘 등이 발생하였을 경우 즉각 가해자를 피해자로부터 분리해야 하고, 피해자가 안정을 요하거나 치료를 받아야 할 경우 상담 및 치료를 받게 하는 등 조치를 이행해야 한다. ⑧ 공단은 직장내 괴롭힘 등의 피해자가 원할 경우 근무자의 변경, 부서배치 전환 등의 조치를 이행해야 하고, 추가적 피해를 입지 않도록 피해자 보호를 위해 최대한 노력해야 한다. ⑩ 공단은 직장내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 조합원 또는 피해자를 조력한 자에게 불이익 한 조치를 취하여서는 아니된다.

※ 자료: B 공단 내부자료

두 번째, 평가 기준은 협력업체 당시 5개 항목 49개 기준에서 정규직 전환 후 근무평정과 운영 규정에 있는 평가 기준으로 평가하고 있다. 이에 따라 과거같이 콜 응대율을 높이기 위한 과도한 경쟁은 줄어든 상태이다. 그럼에도 2021년 B 공단 콜센터는 금융·통신·공공 서비스 등 48개 산업의 276개 기업·기관 콜센터를 대상으로 이뤄진 평가에서 10년 연속 우수 콜센터로 선정되었다.³⁹⁾

〈표 5.1.23〉 B 공단 콜센터 운영 규정 중 상담 품질 관리 및 평가

제13조(상담품질 관리)

- ① 콜센터장은 고객이 제공받은 사전·접점 및 사후서비스에 대한 상품품질 관리기준을 수립해야 한다.
- ② 콜센터장은 제1항에 따라 상담사의 상담기법 및 내용에 대한 적정성, 친절도 등을 정기적으로 또는 수시로 모니터링 할 수 있다.
- ③ 콜센터장은 상품품질제고를 위하여 외부 전문가에게 상담품질 평가 및 교육을 의뢰할 수 있다.

제15조(고객만족도 조사)

- ① 공단은 콜센터의 전화상담 서비스를 이용한 고객 대상으로 주기적으로 고객만족도를 조사하여 서비스 품질 수준의 향상 자료로 활용할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 고객만족도 조사와 평가는 외부 전문기관에 위탁하여 실시할 수 있다.

제16조(우수 상담사 선발 및 포상) 콜센터장은 상담품질 향상과 상담사의 사기 진작을 위하여 우수 상담사 선발 및 포상 기준을 마련하여 우수 상담사에게 포상금을 지급할 수 있다.

※ 자료: B 공단 내부자료

다. 코로나19 이후의 노동환경

1) A 재단 콜센터

가) 늘어난 응대량

2020년 A 재단 콜센터는 코로나19로 인해 상담 건수가 증가하였고 인공지능 기반 챗봇이 도입되었다. 먼저, A 재단 콜센터의 상담 건수는 전년 대비 49.9%(2,076,578건)가 증가하였다(〈표 5.1.24〉 참조). 문제는 늘어나는 상담에 비해 상담사 수가 적은 것과 코로나 상황에 대한 정보전달 및 교육 없이 상담이 진행되는 것에 있었다. 때문에, 상담을 이용하는 고객들의 콜대기 시간은 길어지고 정보 확인이 늦어져 소요 시간이 증가했다. 상담사들은 서울시에 인원증원과 정책에 대한 사전 정유 공유 및 교육을 요구했다.

39) 매일노동뉴스 2021.05.25.자

“원래 적정 인원이 과거에는 지금보다 100명이 많았어요. 근데 100명 인원을 줄여놓고 꾸역꾸역 하고 있는데 여기 코로나까지 덮쳤어요. 이거는 할 수가 없어요. 10L 바가지에 100L 물이 쏟아지는데 받을 수 없죠.”

피면접자 A-4

“지난 7월 코로나 백신과 관련해서 지자체 자율 접종이 있었어요. 근데 그걸 우리한테 정말 정보를 한 개도 안 주고 그냥 서울시에서 이제 빵 터뜨린 거예요. 그때 그게 7월 14일 그쯤이었거든요 그래갖고 콜이 엄청 들어왔어요. 사람들이 정보 하나도 없지. 어디서 확인하는지도 모르겠지. 담당자가 그 사람이 대상자인지도 모르겠지. 언제 어떻게 저쪽 일이 언제도 모르고 장소도 모르고 아무 것도 모르는 거예요. 저희에게 정보를 안 줬으니 처음에 죄송하다고 하고 다음에 보건소에 연결도 안 돼요. 그런 전화가 너무 많으니까 관련 부서도 통화가 안 되고. 그래서 죄송하다고 계속 했다가 나중에는 내가 뭐 하는 짓이지. 그러다가 나중에는 사람들이 그만둘까. 이 생각을 하게 되더라고요.”

피면접자 A-1

“저희 쪽에 권한이 그렇게 많지도 않고 그렇다고 해서 저희가 최소한 80-90%라도 상담할 수 있게끔 자료나 교육이 제대로 된 것도 아니고. 이번에 재난지원금 저희 교육도 없었어요. 그냥 자료 정리 자료만 주고... 코로나 관련해서 일단 뉴스를 통해서 먼저 땅 터뜨리고 뉴스 보고 민원인들이 전화하면 저희는 일하면서 뉴스를 보지 못하잖아요. 그러면 못 알아들어요. 민원인들은 저희에게 “그런 것도 몰라” 이런 뉘앙스로 말해요. 그럴 때마다 저희 되게 자존감이 낮아져요.”

피면접자 A-3

〈표 5.1.24〉 2020년 A 재단 콜센터 상담 현황

구분	전체 응대량	전화	문자	스마트 불편신고	민간포털	수어	챗봇
합계	6,238,229	4,118,511	857,666	719,464	15,917	25,450	501,221
	100.0%	66.0%	13.7%	11.5%	0.3%	0.4%	8.0%
1월	465,732	346,702	59,174	50,606	1,274	1,807	6,169
	100.0%	74.4%	12.7%	10.9%	0.3%	0.4%	1.3%
2월	475,740	340,991	57,769	49,543	1,462	2,044	23,931
	100.0%	71.7%	12.1%	10.4%	0.3%	0.4%	5.0%
3월	515,523	356,742	69,031	50,518	1,305	2,024	35,903
	100.0%	69.2%	13.4%	9.8%	0.3%	0.4%	7.0%
4월	560,060	338,188	80,689	57,806	1,559	2,841	78,977
	100.0%	60.4%	14.4%	10.3%	0.3%	0.5%	14.1%

구분	전체 응대량	전화	문자	스마트 불편신고	민간포털	수어	챗봇
5월	575,844	317,608	91,935	67,111	1,546	2,839	94,805
	100.0%	55.2%	16.0%	11.7%	0.3%	0.5%	16.5%
6월	563,748	348,524	85,941	69,507	1,379	2,114	56,283
	100.0%	61.8%	15.2%	12.3%	0.2%	0.4%	10.0%
7월	564,148	368,054	81,597	68,704	1,250	1,998	42,545
	100.0%	65.2%	14.5%	12.2%	0.2%	0.4%	7.5%
8월	505,254	316,756	76,838	63,909	1,234	2,312	44,205
	100.0%	62.7%	15.2%	12.6%	0.2%	0.5%	8.7%
9월	542,430	371,729	69,934	63,570	1,252	1,969	33,976
	100.0%	68.5%	12.9%	11.7%	0.2%	0.4%	6.3%
10월	489,061	331,969	64,139	61,221	1,190	1,835	28,707
	100.0%	67.9%	13.1%	12.5%	0.2%	0.4%	5.9%
11월	480,912	328,515	62,267	61,042	1,148	1,734	26,206
	100.0%	68.3%	12.9%	12.7%	0.2%	0.4%	5.4%
12월	499,777	352,733	58,352	55,927	1,318	1,933	29,514
	100.0%	70.6%	11.7%	11.2%	0.3%	0.4%	5.9%

※ 자료: A 재단 콜센터 코로나-10 상담 현장

나) 인공지능 기반 대화형서비스 (챗봇) 도입

A 재단 콜센터는 2020년 2월 인공지능 상담 서비스(챗봇) 시스템을 오픈하였다. 접속 채널로는 카카오톡 플러스 친구 ‘서울톡’이며 서비스 제공 방법은 직접 질문, 메뉴 선택 중 선택이용 중 선택하여 이용할 수 있다. 서비스 범위로는 현장 민원, 행정정보 등 이고 추진실적으로는 2020년 10월 1일 기준으로 총 이용자는 77,453명(일 평균 748명)이고 서비스 사용분포로는 복지 27.9%, 행정 22.0%, 교통 18.0%, 환경 12.9%, 기타 19.2%이다.⁴⁰⁾ 하지만 전체 응대량으로 보았을 때, 챗봇의 활용은 전화보다 비중이 많이 낮은 편이다. 이에 대해 콜센터 상담사들은 인공지능 기반(AI) 대화형 서비스가 도입된다고 하더라도 쉽게 기존 상담 서비스가 대체되기 어렵다고 보고 있었다.

40) 120다산콜재단(2020.11.4.). 『주요업무보고』. 제298회 시의회 정례회자료.

“정말 일부 단순 업무는 있어요. 거의 한 10~20% 빼고는 다 진짜 복합 민원이거든요. 그 시가 그거 다 할 수 있을까요. 못해요. 제가 봤을 때 시가 저희를 대체하려면 오래 걸릴꺼예요.”

피면접자 A-1

“여기 들어오기 20년 전에 벌써 저는 수도 자동이체를 홈페이지에서 했던 말이에요. 그런데 들어와서 보니까 젊은 사람인데 왜 이걸 못하지 생각하면서 계속 콜을 받는 경우가 많아요. 그러니까 이게 그러니까 늙고 젊음의 차이는 아닌 것 같아요.”

피면접자 A-2

“시가 대처할 수 있는 한계가 있잖아요. 아직도 전화로 사람이랑 얘기하는 걸 좋아하는 시대잖아요. 그렇기 때문에 아직까지는 그것을 저희 상담사를 다 대체할 수는 없다고 생각해요.”

피면접자 A-3

〈표 5.1.25〉 A 재단 콜센터 챗봇 서비스

구분	내용
교통·행정(90종)	교통위반, 대중교통, 증명서류, 여권, 기관안내 등
복지·환경(149종)	생애주기복지, 건강, 동물보호, 미세먼지, 주거환경, 쓰레기 등
문화·경제(38종)	행사, 축제, 사업자 등록, 일자리, 제로페이 등
안전·주택(55종)	건축·시설물·생활안전, 재난대응요령, 부동산, 재개발 등

※ 자료: A 재단 콜센터

2) B 공단 콜센터

가) 인공지능 기반 재활 상담 서비스(챗봇) 도입

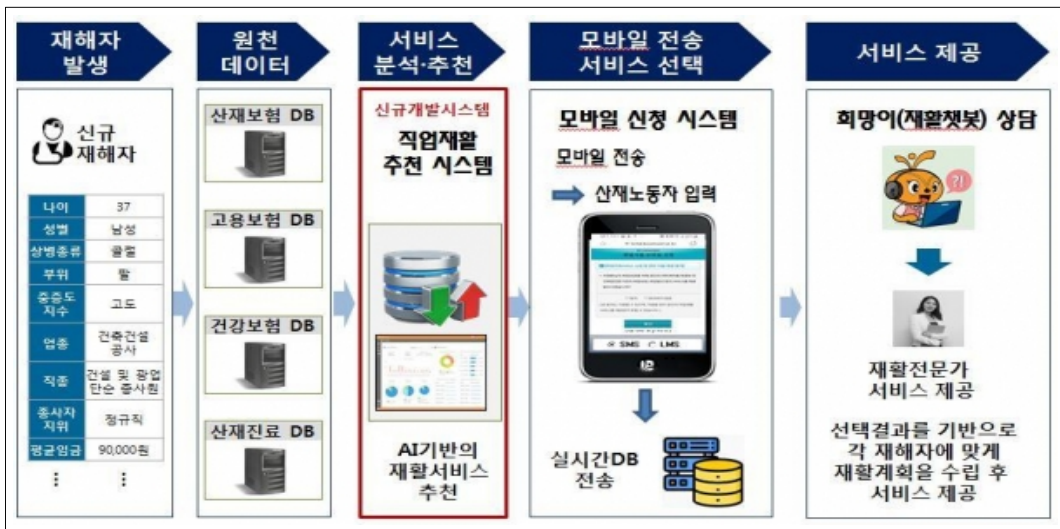
B 공단 콜센터는 2020년 12월 1일 인공지능 상담 서비스(챗봇) 시스템을 시작하였다. 지능형(AI) 재활시스템은 직업 복귀 취약 정도, 직업 복귀율 예측 정보 등을 종합 분석하여 고객에게 필요한 재활 서비스를 추천한다. 추천된 서비스들은 모바일 신청 시스템을 통해 휴대전화로 전송, 산재 노동자가 직접 서비스를 선택하면 실시간으로 공단 재활전문가가 개인별 맞춤 취업 지원 서비스를 제공한다. 또한, B 공단은 비대면 상담 채널인 ‘희망이(재활 챗봇)’를 운영하여 시간과 장소를 구애받지 않는 상담을 통해 산재 노동자의 궁금증을 신속하게 해결할 수 있다. 이에 대해 B 공단 콜센터 상담사들은 인공지능 기반(AI) 대화형 서비스

가 도입되더라도 A 재단 콜센터 노동자들과 같이 쉽게 기존 상담 서비스가 대체되기 어렵다고 보고 있었다.

“저희가 맨날 그 얘기하거든요. AI에게 고객들이 휴직 신고를 물어본다고 그러면 휴직 등 신고 가르쳐 주세요. AI는 그렇게 해야지 답변이 나오잖아요. 근데 그렇게 물어보는 사람이 단 한 명도 없어요. 고객들이 우리가 뭘 했는데, 뭘 했는데라고 말씀하시는 말 속에서 저희가 그럼 이걸 해야 되겠구나라고 판단을 저희가 해야 되거든요. 우리도 챗봇이 있어요. 근데 아무도 사용을 안 하고 있어요.”

피면접자 B-1

[그림 5.1.21] 비대면 재활 서비스 흐름도



※ 자료: 고용노동부(2020.12.01.). 근로복지공단, 산재노동자 직업재활 비대면 서비스 개시. 고용노동부 보도자료.

라. 향후 해결과제

1) 노동자 간 갈등

비정규직의 정규직 전환은 기존 노동시장에서는 거의 나타나지 않은 고용형태 변화로 2017년 문재인 정부 출범 후 정규직 전환 가이드라인에 따라 공공기관을 중심으로 대규모 정규직 전환이 시작되면서 나타난 현상이다. 이에 따라 B 공단도 2019년 1월부터 정규직 전환이 이루어졌다. 하지만 정규직 전환 이후 노동자 간 갈등과 정보전달의 문제가 있었다. 먼저, 노동자 간 갈등을 보면, 정규직으로 전환이 되고 같은 소속임에도 여전히 차별적 시선

이 존재하고, 행정적으로도 비정규직으로 처리되고 있었다.

“지금 운영팀이 와도 우리를 보는 시선은 협력사예요 말씀을 하실 때도 여기 사람들이 우리 직원들보다 더 잘해 이런 식으로...⁴¹⁾ 노조가 저희를 받아주질 않아요. 그래서 노동조합이 다르잖아요. 저희 게시판이 있어요. 우리는 볼 수 있는 데 쓸 권한이 없죠. 콜센터에 대해서 그렇게 써요. 개네들은 도대체 뭐 하나. 월급이 아깝다. 오상담을 또 했다 막 이런 식으로. 저희는 답변을 못하니까 너무나무 이제 자존감이 떨어져요. 우리는 이 월급을 받아도 본사나 지사에 이관하지 않으려고 엄청 열심히들 해요.”

피면접자 B-5

“저희는 정규직 전환이후에도 직원 구분에 비정규직이라고 들어가 있어요.”

피면접자 B-1

[그림 5.1.23] B 공단 정규직 전환 이후 인사기록

사원번호	성명	주민번호	직업구분	비정규직
성명(한자)	성명(영문)	성별	나이	
채용구분	계약구분	재직	입용일	2019.01.01
소속	콜센터	부서	운영지원부	전직구분1
직군	공무직	직렬	상당사	직급
직무	2-1등급	호봉	보령/의료	보험사업
				의료일시변

※ 자료: B 공단 내부자료

인터뷰 내용에서 보이듯 콜센터 노동자들은 기존 노동자 간 갈등이 있고 시선에서 차별이 있었다. 향후 공동단체협약 이외에 내부의 결함을 위한 추가적 노력이 필요할 것으로 보인다.

2) 정보전달의 문제

정보전달의 문제는 A 재단 콜센터, B 공단 콜센터 모두 가지고 있는 문제이다. 콜센터 노동자들은 공통적으로 정부·지자체의 정책 시행 이전 사전 정보공유와 내부 교육을 요구하고 있다. 정부나 지자체는 정책이 시행되기 전 가장 먼저 민원인들을 만나는 콜센터 노동자

41) B 공단 콜센터가 생기기 이전까지 일반직 직원들이 민원 상담을 하였다. 그리고 당시 상담을 하던 일반직 직원들은 현재 콜센터 업무를 하지 않고 주로 사무업무를 하고 있다. 맥락상 과거 콜업무를 받던 직원과 비교로 오해되는 맥락이 있다. 주어진 맥락은 일반적으로 운영진에서 본청직원과 콜센터 직원을 나눠 생각하는 것에 차별을 느낀다는 표현이다. 하지만 과거 본청에서 콜업무를 하던 직원들이 일반직이었다면, 지금의 공무직으로 구분되는 콜센터 상당사들과 처우를 비교해 볼 필요가 있을 것이다.

들에게 충분한 정보공유를 제공하고 있지 않았다. 또한, 콜센터에 노동자들에게 정책에 관한 사전교육을 하지 않고 시행하고 있어 공공부문 콜센터 노동자들은 자신들이 ‘총알받이’라고 표현할 만큼 상담 과정에서 고충 사항이 있었다.

“일자리 안정자금이라고 문재인 정부 때 들어왔던 사업 새로운 사업이에요. 새로운 사업할 때 어떻게 했냐면 저희한테 두꺼운 프린트물을 주고 한 시간에서 1시간 반 그러니까 다 읽지도 못한 채 바로 투입돼서 바로 전화를 받아야 됐었어요. 지사는 아직까지 인력 확보도 안 돼 있는 상태이고 교육도 안 돼 있는 상태에서 우리가 그걸 다 총알받이로 욕바지를 다 받아냈었어야 했어요. 그러니까 일을 처리해야 되는데 처리를 우리는 못하잖아요. 근데 지사에 담당자는 없어요. 고객은 욕하고 우리는 업무 속지도 안 되어 있고 저희 그때 4시간 근무할 때 몇 콜을 받았냐면 100~120콜 이렇게 받았어요. 목이 터져라 받았어요.”

피면접자 B-5

“저희 쪽에 권한이 그렇게 많지도 않고 그렇다고 해서 저희가 최소한 80-90%라도 상담할 수 있게끔 자료나 교육이 제대로 된 것도 아니고, 이번에 재난지원금 저희 교육도 없었어요. 그냥 자료 정리 자료만 주고... 코로나 관련해서 일단 뉴스를 통해서 먼저 땅 터뜨리고 뉴스 보고 민원인들이 전화하면 저희는 일하면서 뉴스를 보지 못하잖아요. 그러면 못 알아들어요. 민원인들은 저희에게 “그런 것도 몰라” 이런 뉘앙스로 말해요. 그럴 때마다 저희 되게 자존감이 낮아져요.”

피면접자 A-3

인터뷰 내용에서 보이듯 교육이 되지 않은 상태에서 상담이 이루어질 경우, 오상담 발생 가능성이 커지며, 상담 과정에서 고객의 불만으로 자존감이 떨어질 수도 있다. 향후 정책 시행 전 사전교육이 필요할 듯 보이며, 본사와 원활한 커뮤니케이션을 통해 정보공유가 필요해 보인다.

3) 남성 노동자로서 불편함

콜센터 산업의 경우 많은 수의 노동자가 여성 노동자로 구성되어 있으며, 인터뷰를 통해 동성 동료 간에 유대감과 친밀감을 나누는 수평적인 동료집단 문화가 형성되어 있음을 알 수 있었다. 반면, A 재단 콜센터 인터뷰 당시에는 직접적으로 나타나진 않았지만, 콜센터 산업에서 상대적 소수인 남성 노동자는 정서적으로 소외될 가능성이 있어 보인다. 그리고 이들은 업무상에 불편함을 말하진 않았지만, 휴게실, 화장실(1층, 5층에만 있음)과 같은 시설 사용에 대한 불편함을 느끼고 있었다.

“근무하다가. 정말 급해서 화장실 가면은 세 번 가면은 한 번은 꼭 못 가요.”

피면접자 A-4

“남자들은 공간이 없어요. 거의 여자들이 차지하기 때문에 그래서 그런 거 불편하실 거고 화장실이 저희가 원래는 예전에는 남자 화장실이 별로 없었어요. 재단이 생기면서 예전 업체는 거의 다 여자였거든요. 그러니까 어떤 분이 그러더라고요. 자기 설사 때 너무 급해 갖고 지랄 뻘했다고 나한테 얘기한 적 있었어요.”

피면접자 A-1

2. 공공부문 민간위탁 운영 사업장 현황과 특징

〈표 5.2.1〉 공공부문 민간위탁 운영 사업장 연구대상자 특성

피면접자	소속기관	성별	연령	콜센터 경력	현 사업장 근속연수	콜 유형
C-1	공공기관 C 민간위탁 콜센터	여	47	10년 이상	4년 2개월	인바운드
C-2	공공기관 C 민간위탁 콜센터	여	40	4년 8개월	4년 8개월	인바운드
D-1	공공기관 C 민간위탁 콜센터	여	51	3년 10개월	3년 10개월	인바운드
D-2	행정기관 D 민간위탁 콜센터	여	43	10년 이상	7년 2개월	인바운드
D-3	행정기관 D 민간위탁 콜센터	여	44	5년 4개월	5년 4개월	인바운드

가. 고용형태별 특성과 현황

□ 민간부문, 직접고용과 비교하여 낮은 임금, 임금상승 거의 없음

공공간접 콜센터는 민간 부문, 직접고용과 대비하여 낮은 임금을 보인다. 임금 수준은 세전 임금 기준 200~220만원 정도였으며, 기본급을 최저임금에 맞춘 후 교통비, 식대 등의 비과세 수당으로 처리하여 최저임금을 약간 상회하는 수준이었으나, 공공부문에 권고되는 생활임금 수준에는 미치지 못하고 있다. 그뿐만 아니라 신입과 10년 차 상담사의 임금이 5만원도 채 안 날 정도로 경력과 능력이 경력에 반영되지 않는 임금구조이다.

“공공기관 콜센터들이 민간기업 콜센터보다 급여가 더 적거든요. 저희가 작년에 조사했을 때는 인간에 있는 기업들 하고 한 6~70만 원 정도 차이가 났고요. 장학재단 같은 경우에는 같은 공공기관하고도 비교해도 30~40만 원이 더 적었거든요. 그래서 이제 저희가 이제 저희가 10년을 일했는데도 189만 원을 받고 일을 했어요”

피면접자 C-1

□ 노동자들의 업무의 공공성에 대한 만족

공공부문 민간위탁 콜센터 노동자들은 낮은 임금, 열악한 근무환경 속에서도 ‘공공서비스를 필요한 사람에게 도움을 주는 좋은 일’로 인식하며, 직무 자체에 의미를 부여하고 높은 업무 만족도를 보였다. 동료에 대해서도 사회를 위해 함께 좋은 일을 하는 사람으로 인식하고 적대적인 감정보다는 공동체의 일원으로 인식하는 경향이 있다.

“제가 언니 10년을 다녔는데 200만 원도 못 받는 이 콜센터에서 왜 있어요? 했더니 다 하나같이 하는 말이 “좋은 거잖아. 장학금은 좋은 거잖아 공부하고 싶은 사람한테 공부할 수 있게 돈을 주는 거 이거 정말 좋은 거잖아. 근데 내가 내 돈 주는 건 아니지만 내가 누군가한테 도움을 주는 거잖아.”

“텃세라는 것도 사람 원래 많이 모이는 것은 데 콜센터는 유난히 또 그런 게 있는데 저 장학재단 콜센터에는 그런 게 없는 거예요. 본인들이 나와서 일을 하는 거 이 장학 제도가 좋은 사업이고 내가 누군가한테 도움을 주려고 나온 사람인데. 그런 걸로 이제 공감대가 있다 보니까 서로한테 그렇게 하지 않는 거죠.”

피면접자 C-1

□ 업무의 공공성과 직접고용 필요성

공공부문 콜센터는 공공서비스를 제공받는 국민들이 요건을 갖추기 위해 공공에 제출하는 서류에 대한 상담이 중요한 부분을 차지한다. 이러한 서류를 검토하기 위해서는 인적사항, 재산 사항, 학력 사항, 사업의 소득, 유형 등 개인의 민감한 정보에 접근해야 할 필요가 있고, 이를 바탕으로 상담이 이루어진다. 그 과정에서 고객정보에 대한 콜센터 자체의 엄격한 규정은 존재하지 않으며, 상담사 개인의 직업윤리에 맡기고 있다. 공공부문 콜센터의 직접고용은 상담사의 노동환경 개선 및 인권침해뿐 아니라 공공부문 콜센터의 업무 특성과 고객의 정보 보호 및 정부 서비스의 일관성 차원에서 그 필요성이 높다.

“장학금 신청을 하잖아요. 신청을 하고. 장학금 심사를 할 때 엄마 아빠 학생 이 세 명 또는 학생 본인과 배우자 이 사람들의 소득 재산 부채 이거를 다 봅니다. 저희가 볼 수 있어요. 월 소득이 얼마고, 부동산이 얼마였고. 은행에도 재산이 얼마가 있고 빚은 얼마가 있고 이런 것들을 다 봅니다. 또 이 사람이 학교 다니면서 성적이 얼마인지도. 성적도 봐요.”

피면접자 C-1

1) 공공기관 C 민간위탁 콜센터

공공기관 C는 누구나 경제적 여건과 관계없이 고등교육의 기회를 가질 수 있도록 지원하기 위해 2009년 설립된 준정부기관이다. 2012년 시작된 국가장학금 제도의 지원 규모는 나날이 확대되어 연간 104만 명(2020년 기준)의 학생에게 약 3.4조여 원을 지원하고 있으며, 학자금 대출을 통해 연간 60만 명(2020년 기준)에게 약 1.8조여 원을 지원하고 있음. 공공기관 C 전체 직원은 약 550여 명이다.

공공기관 C는 설립 직후부터 콜센터를 운영하였다. 2010년부터 콜센터가 운영되었으며, 현재는 효성 ITX, 대성, MG신용정보, 고려신용정보 4개 업체에 위탁하여 총 450여 명이 콜센터에 근무하고 있다. 콜센터 위탁계약은 2년 단위로 이루어져 왔다. 이중 약 300여 명은 대표번호 상담을 하고 있으며, 150여 명은 연체나 취업 연계에 관련한 상담을 주로 수행하고 있다. 공공기관 C 콜센터에는 용역업체들을 아우르는 하나의 노동조합이 설립되어 있으며 조합원들의 평균 근속은 6년 정도이다.

공공기관 C는 장학 제도 설계 등의 업무를 주로 수행하며, 실제 장학금이 전달되기 위한 제도를 고객들에게 소개하고 요건을 확인하는 업무를 콜센터에서 주로 수행하게 된다. 이러한 업무 특성상 공공기관 C의 노동자 수에 버금가는 인원이 콜센터에서 일하는 구조로 ‘콜센터 의존도’가 높은 상황이다.

공공기관 C는 각각의 제도를 관할하는 구조로 부서가 구분되어 있고 콜센터는 모든 제도를 소개하고 있어 각 부서와 업무 연계가 높다. 그중에서 가장 밀접하게 관계되어 있는 부서는 고객감동팀이다.

공공기관 C와 직접 소통은 위탁업체의 팀장만 가능하며, 이조차도 매우 제한적으로 이루어지고 있다. 공공기관 C의 업무와 콜센터와의 관계에서 특이한 점은 ‘특수팀’에 약 75명 정도가 근무한다는 점이다. 특수팀은 온라인상담, SNS 상담, 챗봇, 이메일 상담 등을 수행하며, 상담을 통해 작성된 ‘서류검토’가 이루어지고 있다.

근무시간은 9시~18시까지이며, 코로나19로 인해 시차출퇴근제 및 단축 근무를 하고 있

어 급여삭감 없이 9시~17시, 10시~18시로 운영되고 있다.

2) 행정기관 D 민간위탁 콜센터

행정기관 D는 국가 재원의 조달이라는 역할을 수행하고 있으며 세법이 정하는 바에 따라 세금을 부과 징수하는 기관이다. 이에 업무는 첫째, 납세자가 세법의 규정에 따라 자신의 납세의무를 제대로 이행할 수 있도록 안내하고 도와주는 서비스 기능으로, 이를 위해 법령해석, 세금 신고 안내, 세금해설 책자 제작·배부, 세무 상담 등의 기능을 수행한다. 둘째, 모든 납세자가 세법이 정하는 바에 따른 납세의무를 제대로 이행하게 하도록 세금 신고·납부 자료의 관리·분석, 불성실납세자 선정·조사, 체납자에 대한 세금 강제징수 등의 기능을 수행한다.

행정기관 D는 법령에 관한 상담을 진행하는 세법 상담센터와 홈택스 상담센터를 운영하고 있다. 세법 상담센터는 제주에 콜센터를 두고 있으며 공무원이 업무를 수행한다. 홈택스 상담을 비롯한 나머지 부분은 민간위탁 형태로 운영되는 콜센터에서 처리한다.

주로 홈택스 상담을 수행하는 행정기관 D의 콜센터는 홈택스 1, 2, 3, 4팀으로 구분되어 있으며 홈택스 1, 2팀은 현금영수증과 세금계산서를 담당하고 있고, 3, 4팀은 신고납부와 연말정산 간소화를 맡고 있다. 1, 2팀이 하나의 민간 콜센터 업체에 위탁되어 있으며 정원은 100명이다. 3, 4팀은 약 60여 명이 근무하고 있다. 이에 구체적으로 1팀(현금영수증) 60명, 2팀(세금계산서) 40명, 3팀(신고납부) 50명, 4팀(연말정산 간소화) 12명이 근무 중이다. 다만, 연말정산 간소화는 11월~2월까지 업무가 폭발적으로 늘어나는데 이에 대비하여 단기 노동자를 많게는 300명까지 채용하여 운영한다.

각각의 팀 이동은 많지 않으며, 초기 교육은 약 2주 정도 이루어진다. 2021년 4월에 노조가 설립되어 활동 중이다.

근무시간은 9~18시이며 연장근로는 거의 없음. 4대가 다수이며 평균 근속연수는 약 3년 8개월 정도이다.

〈표 5.2.2〉 행정기관 D 민간위탁 콜센터 상담 안내

1. 홈택스 상담	1. 현금영수증	0. 상담사 연결 2. 사용자 등록 4. 가맹점 현금영수증 발급	1. 자동조회 서비스 3. 현금영수증 카드 신청 5. 자주 하는 질문
	2. 전자 세금계산서	1. 상담사 연결 3. 자주 찾는 질문	2. ARS 발급 및 조회
	3. 신고납부	1. 양도소득세, 증여세, 종합부동산세 2. 원천세, 지급 명세서, 종합소득세	3. 부가가치세, 법인세, 기타 세목 4. 인지세
	4. 학자금 상환	상담사 연결	
	5. 연말정산 간소화	1. 소득공제 요건 등 세법 관련 문의 2. 홈페이지 관련 문의	
	6. 사업자 등록 신청 및 변경	상담사 연결	
	7. 증명발급 및 일반 세무 서류	상담사 연결	
	9. 상담 시 개인정보 조회를 위한 ARS 비밀번호 등록	1. 전자 세금계산서 비밀번호 등록 2. 본인인증 ARS 비밀번호 등록	
	2. 세법 상담	1. 양도소득세, 증권거래세, 종합부동산세	1. 양도소득세 3. 종합부동산세
2. 부가가치세		상담사 연결	
3. 원천세, 지급 명세서, 연말정산		상담사 연결	
4. 착한 임대인 세액공제, 종합소득세		상담사 연결	
5. 근로장려세제, 자녀장려 세제		상담사 연결	
6. 법인세, 국제 조세		1. 법인세	2. 국제 조세
7. 상속세, 증여세		상담사 연결	
8. 개별소비세, 주세, 인지세, 국세기본법, 국세징수법		상담사 연결	
9. 세정에 관한 건의, 불만, 칭찬		상담사 연결	
0. 기타 세무 상담		상담사 연결	
3. 각 세무서 납세자 보호 담당관실	1. 납세자 보호 담당관실 2. 세무서 담당자 연결		
4. 탈세 등 각종 제보(탈세신고, 탈세신고 상담, 포상금 제도 안내 등)			
5. 국민지원금 소득 관련			
6. 착한 임대인 세액공제 관련 상담			

나. 노동환경과 노동조건

1) 근로계약의 형태와 고용안정성1

(고용 형태의 특징에서 오는 고용안정성, 기술발전에 의한 고용불안)

가) 위탁업체에 정규직 고용, 명목적인 고용 승계

공공부문 민간위탁 콜센터들은 2년에 한 번씩 위탁업체를 변경하고 있다. 같은 위탁업체가 2번 정도 재위탁을 받은 사례가 있으나 대부분은 2년에 한 번씩 업체를 변경하고 있다. 이에 위탁업체에는 정규직으로 고용되나, 위탁업체가 바뀔 때마다 사용자가 바뀌는 상황이다. 민간위탁 가이드라인 등으로 고용 승계가 보장되기는 하나, 퇴직금 정산은 위탁업체가 바뀔 때마다 이루어지며, 가산 연차 또한 부여되지 않는다. 명목적인 고용 승계만이 이루어지고 있다. 나아가 위탁업체 변경 이후 근속연수가 인정되지 않으며, 임금인상도 없어 신입이나, 해당 콜센터 업무를 10년이나 한 사람 간 임금 차이가 5만원도 안 나는 상황이다.

“정규직입니다. (위탁업체가 바뀌면 어떻게 되나요?) 입찰 제안서 그런 데 보편은 보통 고용 승계조항이 있어서 크게 걱정은 안했어요.”

피면접자 D-2

“17년 6월 유니에스 - 19년 6월 - 효성 ITX/ 저는 계속 장학재단 콜센터에서 근무를 하고 있거든요. 그럼 고용 승계라고 하면 당연히 제 연차 근속에 따른. 연차 가산 연차 근 연차나 퇴직총당금들이 전부 다 다음 회사로 이어져야 되잖아요. 퇴직총당금은 중간에 정산돼서 이미 다 받아서 지급이 됐고요. 연차 같은 경우에는 효성에 입사하는데 다시 신입하고 똑같이 연차가 15개가 아니라 11개로 시작을 해 11개로 적용을 받았어요. 심지어 유니에스에서 받았던 월급을 월급이랑 효성에서 받은 월급이랑 비교하면 월급이 더 줄어들었습니다.”

피면접자 C-1

나) AI로 인한 업무 대체 가능성은 매우 낮게 인식

상담사들은 고객의 질문 의도를 파악하고 많은 제도와 해결방안 중 최적은 대안을 제시해주는 업무로 실제 현재의 기술 수준에서 상담업무가 AI로 대체되어 직업이 사라진다는 부분에 대해서는 거의 불가능하다고 인식하고 있었다.

“이나 이런 게 기본적인 제도 안내 이런 거는 할 수 있겠죠. 현재로서는 한 20% 정도는 AI가 커버할 수 있어도 그 세부적인 내용까지 ai가 할 수는 없을 거 같아요.”

피면접자 C-2

“기술이 얼마나 발전할지를 모르겠다 있지만 현재 수준에서는 5%, 10%도 안 될 것 같아”

피면접자 D-3

다) 위탁업체 변경과 근무지 변경

콜센터 상담사들은 위탁업체 변경에 따라 고용 승계가 이루어진다 해도 업체 변경으로 인한 근무지 변경에 대해서는 속수무책이다. 공공기관 C는 지역 일자리 창출의 측면에서 부천 송내역에 있던 콜센터를 대구, 광주, 부산, 대전, 전북, 경기, 서울로 센터를 분할하였다. 이후 다시 2년 후 지역 분할의 비효율성이 드러남에 따라 다시 서울지역으로 이전하였다. 그 과정에서 불가피하게 퇴사와 경력단절, 재채용이 나타났다.

“이제 거리가 멀어지는 거예요. 어떻게 멀어지냐면 저희가 이제 15년도 그 15년도에는 부천 송내역 있죠. 네네 송내역 투자 건물에 콜센터가 있었어요. 그래서 인천 지역에 거주하시는 분들이 상담사분들이 대부분이었어요. 송내에 있었는데 17년도에 콜센터를 전국으로 쪼갬니다. 대구 광주 부산 대전 전북 경기 서울. 이렇게 다 쪼갬어요. 인천 지역에서 300명이 근무를 하고 있었는데 이 300명을 전국으로 쪼개놓으면 인천에서 근무하던 300명 중에 최소한 200명은 그만둬야 되는 거죠. 이렇게 해서 그때도 한 200명 가까이가 퇴사를 했어요 이게 17년도에 요 그리고 나서 이제 19년도 6월 달에 이 전국에 센터를 쪼개져서 운영을 했더니 효율이 떨어진다고 이 센터를 다시 합치겠대요. 그래서 또 80명이 해고가 됐습니다.”

피면접자 C-1

라) 노사협의회, 법정 의무 교육 등

공공기관 민간위탁 콜센터는 한 위탁업체당 100여 명을 고용하고 있어, 근로자 30인 이상인 경우, 설치 의무가 있는 노사협의회를 설치해야 한다. 그러나 실제 노사협의회를 설치 운영하고 있지 않은 것으로 파악된다. 그뿐만 아니라 성희롱 예방교육 등 법정 의무 교육에 대해서도 형식적으로 대체하거나 시행하지 않고 있다.

“임금 체불이나 저희가 직장내 괴롭힘이란 신고가 들어가서 코칭을 근로감독관한테 받은 건지 갑자기 몇 년 동안 없다가 올해 7월에 하겠다는 거예요. 근데 7월에 입후보를 하래요 그래서 입후보를 했는데 그 이후로 깜깜 무속식이예요. 성희롱 예방교육 이런 것도 그냥 프로그램 어디 들어가서 그거 봐라, 그것도 따로 시간을 주진 않아요.”

피면접자 D-2

2) 임금 수준과 임금구조

(인센티브가 적용되는 형태-예를 들면 인/아웃바운드 차이, 임금에서 인센티브의 비율)

가) 위탁 시 인건비와 실제 근로자들의 임금의 차이

위탁계약을 통해 확인해 보면, 근로자에게 지급할 수 있는 임금 수준은 250~300가량으로 파악 되나, 실제 근로자들의 임금은 이보다 훨씬 낮은 200만 원 초반 수준으로 나타났다. 그 이유를 노동자들은 용역업체의 ‘임금 떼어가기’라고 판단하고 있으며, 이러한 용역업체의 불합리성에 대해서 원청이 책임을 방기하고 있다고 파악한다. 노동자들의 임금을 깎아 용역업체는 이윤을 창출하고 원청은 관리책임에서 벗어나는 방식으로 담합하고 있는 것으로 나타난다.

“위탁 방식이면 보통 원청사들은 회사에다 원청을 줄 때 한 사람당 인건비를 최소 250~300만 원 책정을 해요. 그런데 이 위탁을 받아서 운영하는 회사들이 구인을 채용 공고를 낼 때는 월급 최저임금으로 내는 거죠.”

피면접자 C-1

“저희가 원래 기본급이 신입은 185만원, 그다음에 이제 1년 지나면 이렇게 호봉으로 해가지고 4호봉까지 있었는데 제가 한 4년 차거든요. 3년 좀 넘었는데. 네 저 같은 경우는 이제 기본 185에 4만 원 더해서 189가 기본이었는데. 실수령액은 세금 떼고 나면은 169 정도밖에 안 되는 거예요.”

피면접자 D-1

나) 경력이나 능력이 미반영된 임금체계

공공부문 민간위탁 콜센터들은 거의 최저임금 수준에 맞추어져 있는 임금 수준을 보였으며, 근속연수가 증가하고 업무능력이 향상됨에도 이러한 부분이 임금 인상과 연동되지 않고 있다.

다만, 장기근속을 유도하기 위한 약간의 근속에 따른 임금인상 구조를 두고 있으나, 실제 금액 차이가 크지 않아 유인으로 크게 작용하지 못하고 있다.

“아무래도 지금 효성it는 나름 대기업에서 운영하는 센터잖아요. 그래서 체계적인 거고 유폴러스 it는 아예 없어요 이런 게. 아예 없고 그냥 최저임금 오르면 조금씩 올려주는데 그것도 굉장히 작위적으로 그냥 올해 3% 올려줄게, 올해 2% 올려줄게 이렇게 되는 상황인 것 같더라고요. 시급을 조금씩 차이를 두세요. 2년 차부터는 80원 차이를 두고 3년 차에는 140원 이렇게 올라가고 있잖아요. 시급을 지금 차이를 두고 있는데 딱. 8620원이었다가 좀. 이거 보면은 12개월까지는 최저임금 주는 거고요. 1년이 지나고 나면 이제 조금 올려주는 거고 2년 지나고 나면 1년 차-2년차보다 2년 차-3년차는 조금 눈에 띄게 조금 올려주는 거고 3년차에. 3년 차-4년 차는 9100원 이니까 그 전보다 이제 조금 올려주는데 문제는 4년 차부터는 다 똑같은 거죠. 급여가 지금. 중식비라고 해서. 또 만 1년이 더 지나면 6만 7천 원 올려줘요. 이런 식이에요.”

피면접자 D-3

“근데 당시에는 신입이랑 저허랑 임금 차이가 거의 없었거든요. 3만 원 5만 원 그 정도밖에 차이가 없었어요. 그럴 바에는 그냥 있는 사람한테 더 주고 있는 사람은 계속 쓰게 일을 하게끔 해줘야 되는데 회사에서 계속 그냥 신입만 뽑고 와 있으니까 비효율적이라는.”

피면접자 C-2

[그림 5.2.5] 행정기관 D 민간위탁 콜센터 급여테이블

급여테이블(운영2부문 국제청 홀텍스 상담센터)
(적용일자 : 2020. 01. 01)

1. 월한상당사 급여테이블 (단위 : 원)

구분	사용(100%) ~ 2개월	간신편트1 3~12개월	간신편트2 13~24개월	간신편트3 25~36개월	간신편트4 37~48개월	간신편트5 49~60개월	간신편트6 61~72개월	간신편트7 73~84개월	간신편트8 85~96개월	간신편트9 97~108개월	비고 (산출근거)
209											
고정급	기본급	1,800,000	1,800,000	1,800,000	1,800,000	1,800,000	1,800,000	1,800,000	1,800,000	1,800,000	(((8*5)+8)/7)*365*12
	중식비	-	-	17,000	67,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	최저임금 반영
	연근수당	-	-	-	-	17,000	67,000	117,000	167,000	217,000	같은 3회 이상사 최저급
	계	1,800,000	1,800,000	1,817,000	1,867,000	1,917,000	1,967,000	2,017,000	2,067,000	2,117,000	2,167,000
총상당급	1,800,000	1,800,000	1,817,000	1,867,000	1,917,000	1,967,000	2,017,000	2,067,000	2,117,000	2,167,000	
변동급	기본시급	8,620	8,620	8,700	8,940	9,100	9,100	9,100	9,100	9,100	기본급+중식비
	OT수당(시간)	12,930	12,930	13,050	13,410	13,650	13,650	13,650	13,650	13,650	총상당급/소장근로시간
	휴일근무수당(월)	103,440	103,440	104,400	107,280	109,200	109,200	109,200	109,200	109,200	기본시급*1.5
	평균성과급	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	기본시급*1.5*연시간
	평균지급액	1,800,000	1,850,000	1,867,000	1,917,000	1,967,000	2,017,000	2,067,000	2,117,000	2,167,000	2,217,000

급여테이블(운영2부문 국제청 홀텍스 상담센터)
(적용일자 : 2021. 01. 01)

1. 월한상당사 급여테이블 (단위 : 원)

구분	사용(100%) ~ 2개월	간신편트1 3~12개월	간신편트2 13~24개월	간신편트3 25~36개월	간신편트4 37~48개월	간신편트5 49~60개월	간신편트6 61~72개월	간신편트7 73~84개월	간신편트8 85~96개월	간신편트9 97~108개월	비고 (산출근거)
209											
고정급	기본급	1,830,000	1,830,000	1,830,000	1,830,000	1,830,000	1,830,000	1,830,000	1,830,000	1,830,000	(((8*5)+8)/7)*365*12
	중식비	-	-	17,000	67,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	최저임금 반영
	연근수당	-	-	-	-	17,000	67,000	117,000	167,000	217,000	같은 3회 이상사 최저급
	계	1,830,000	1,830,000	1,847,000	1,897,000	1,947,000	1,997,000	2,047,000	2,097,000	2,147,000	2,197,000
총상당급	1,830,000	1,830,000	1,847,000	1,897,000	1,947,000	1,997,000	2,047,000	2,097,000	2,147,000	2,197,000	
변동급	기본시급	8,760	8,760	8,840	9,080	9,240	9,240	9,240	9,240	9,240	기본급+중식비
	OT수당(시간)	13,140	13,140	13,260	13,620	13,860	13,860	13,860	13,860	13,860	총상당급/소장근로시간
	휴일근무수당(월)	105,120	105,120	106,080	108,960	110,880	110,880	110,880	110,880	110,880	기본시급*1.5
	평균성과급	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	기본시급*1.5*연시간
	평균지급액	1,830,000	1,880,000	1,897,000	1,947,000	1,997,000	2,047,000	2,097,000	2,147,000	2,197,000	2,247,000

※ 자료: 행정기관 D 콜센터 내부자료

다) 인센티브

공공부문 민간위탁 콜센터에서 인센티브가 차지하는 비율은 최고 15% 정도로 나타나고 있다. 약 200만 원 내외의 통상임금 수준을 보이고 있으며 최고 인센티브 금액은 20~30만 원 정도이다. 인센티브는 5~20만원, 30만 원으로 차등화되어 있었으며, 약 20~30%에게 성과평가를 통해 인센티브가 지급되는 구조이다. 다만, 인센티브의 지급기준이 되는 성과평가 기준에 대해 노동자들은 잘 모르거나, 신뢰할 수 없다고 응답했다.

“인센티브가 월 30만 원, 20만 원, 15만 원, 10만 원, 5만 원 이렇게 되는 건 거죠. 60명 중에 30만 원 한 명, 30명정도는 성과급을 받아요.”

피면접자 D-2

“성과급 이런 것도 거의 아예 없고요. 명절 상여 이런 게 아예 없거든요. 그냥 선물세트 하나 주고, 14년도에는 정말 완전 생활이 안 될 정도였어요. 2016, 18, 19 이럴 때 엄청 빨리 올랐잖아요. 기본급이 식대 빼고 200만 원 정도. 기본급이 최저임금 올라갈 때 한 번 좀 이렇게 됐고 그 이후부터는 그냥 매년 3프로, 4프로 이런 식으로. 아직 안 오른 적은 없었어요.”

피면접자 D-2

“평가를 해서 인센을 취급하는 개인 성과급, 성과가 abcd로 나와요. a는 업체별 한 명인데 a는 16만 원을 줘요. b가 12만원 c가 8만원 d가 5만원. 총 100명중에 20명만 인센을 받아요. 인센은 평가를 통해 결정되는데요. 콜수/처리율, QA 점수를 내서 결정하는데요. 정확하게 어떻게 결정되는지는 모르겠어요.”

피면접자 C-2

인센티브는 용역업체마다 차이가 있어 금액과 지급인원 모두 다르게 운영되고 있다.

“인센티브도 상위자만 줬어요. 15명. 예전에 여기 효성으로 되기 전에 유니에스 있을 때는 상위권 3위까지만 주고”

피면접자 D-1

“유플러스랑 완전 달라요. 저희는 0원, 5만 원, 7만 원, 10만 원, 20만 원 이렇게 있어요.”

피면접자 D-3

라) 인센티브의 동기부여 효과 미비

인센티브의 금액이나 인원이 많지 않아 실제 노동자들 사이에서 인센티브를 받기 위한 업무경쟁 등은 크게 나타나지 않는 것으로 파악되었다. 다만, 100명 중 1명에게 지급되는 30만 원 수준의 인센티브를 받는 상담사는 정해져 있고 이는 쉬는 시간도 없이 업무를 수행 하기도 한다.

“경쟁이나 이런 거는 막 내부에서 그렇게 심각하지는 않은 것 같아요. 그냥 열심히 하시는 분들이 있고. 그럼 20만 원, 10만 원 가져가시는 분들은 보통 많이 가져가신 분들이 좀 정해져 있어요. 열심히 하긴 하는 것 같아요. 왜냐하면 화장실도 막, 어떤 분들은 휴식을 2분 쓰는 사람들도 있어요. 그런 사람도 있어요.”

피면접자 D-3

마) 연장근로수당 미지급

공공부문 콜센터들은 기본급 이외 인센티브가 아닌 법정수당을 미지급하고 있어 문제화되 기도 하였다. 9시 이전 조회나 교육의 명목으로 조기 출근을 시키거나, 밀린 콜을 소화하기 위해 퇴근시간 이후에도 업무를 하도록 하면서도 이에 대한 임금을 지급하지 않았다.

“전에는 8시 45분까지 출근했죠. 그러가지고 한 15분 정도 회의하고 그러고 나서 그러니까 데일리 같이 이렇게 교육하고 그러고 나서 조회하고 이제 업무하고. 그리고 콜도 6시에 막지 않았어요. 막지 않고 계속 그냥 계속. 6시까지 인입된 콜은 계속 대기할 수 있게 해놓은 거죠. 그러니까 6시 전에 전화한 사람들 계속 대기할 수 있게 해놔가지고 그 콜이 다 끝날 때까지 전화를 받았어요. 그래서 종합소득세나 이럴 때는 거의 6시 반이나 이 정도에 끝났죠. 그걸 다 이제 소진하고 가야 되니까. 수당은 안줬어요.”

피면접자 D-3

3) 휴가, 사회보험 및 복리후생

가) 4대 보험과 법정 휴가 보장

공공부문 민간위탁 콜센터들은 거의 100% 4대 보험에 가입하고 있으며, 법정 휴가 휴일에 대해서는 부여하고 있는 것으로 나타난다.

나) 연차사용 제한

공공부문 민간위탁 콜센터에서는 업무 상황에 따라 연차사용에 불법적인 제한을 가한 사례가 나타난다. 연차사용은 근로기준법상 노동자의 사용 의사에 따라 자유로이 신청할 수 있어야 하며, 아주 제한적으로 사업에 막대한 지장을 주는 경우 사용자는 시기 변경을 요청할 수 있다. 그러나 콜센터에서는 특정요일, 특정 달, 시기 등에 아예 연차사용을 신청 못하게 하거나, 보통의 방식이 아닌 센터장 결재 등의 조건을 달기도 하였다.

“또 그리고 그 연차 사용할 때도 옛날에는 월요일로 사용 안 되고 1월도 안 될 뿐더러 팀당 두 명만 신청을 해야 되고. 한 팀에 같은 날 두 명까지만 돼요. 아, 한 명만 됐어요.”

피면접자 D-2

“월요일날 연차를 아예 사용을 못했었어요. 노조 생기기 전에. 어떤 특별한 사정이 있어서 자기가 꼭 써야 되면 센터장님한테 직접 컨펌을 받아야 되는 거예요. 그리고 1월달에도 사용 못하게 해요. 인센티브를 못 받을 것 같으면 그 콜 때문에 오히려 연차를 포기하는, 연차가 많은 사람들은 그런 경우도 있었어요.”

피면접자 D-2

“옛날에는 굉장히 어렵다기보다는 무슨 신고 마감 이럴 때는 좀 자제하라는 그런 메시지를 했죠. 몇 년 전만 해도. 한 2년 3년 전만 해도. 작년만 해도 했어요. 그러니까 5월 달에는 아예 연차 연차의 계획서를 돌리지 않는다가나 이런 식으로. 돌리면은 내가 뭐 5일 날 쓰고 싶었는데 5일 날 먼저 다른 사람이 이름을 쓰면 그날 쓰면 안 되는 거예요.”

피면접자 D-3

다) 복리후생

[그림 5.2.2]는 사례조사 대상 공공부문 민간위탁 콜센터 중 유일하게 복리후생 규정이 있는 업체의 사례이다.

[그림 5.2.8] 행정기관 D 민간위탁 콜센터 복리후생 규정

2020년 기준						
5. 경조 및 복리후생						
구분	구분	휴무 일 수(휴일포함)	경조급	희환	상조비용	비고
결혼	본인	7일	200,000원	○	-	
	자녀	2일	-	○	-	
	형제자매(배우자 포함)	1일	-	-	-	
최갑	부모(배우자 포함)	1일	50,000원	-	-	
	본인	-	1,000,000원	○	○	
사망	배우자	6일	300,000원	○	○	
	부모(배우자 포함)	6일	300,000원	○	○	
	본인/배우자 조부모	3일	-	-	○	
	자녀	6일	-	-	○	
	자녀의 배우자	3일	100,000원	-	○	
	본인/배우자 외조부모	1일	-	-	-	
	형제자매(배우자포함)	3일	-	-	-	
복리후생 (선물대)	근로자의 날		50,000원			현물 또는 상품권 지급
	주 석		50,000원			
	구 정		50,000원			
	출산 선물 선택	지급 V 미지급 기타				

2021년 기준						
5. 경조 및 복리후생						
구분	구분	휴무 일 수(휴일포함)	경조급	희환	상조비용	비고
결혼	본인	7일	200,000원	○	-	
	자녀	2일	-	○	-	
	형제자매(배우자 포함)	1일	-	-	-	
최갑	부모(배우자 포함)	1일	50,000원	-	-	
	본인	-	1,000,000원	○	○	
사망	배우자	7일	300,000원	○	○	
	자녀	6일	100,000원	○	○	
	부모(배우자 포함)	6일	300,000원	○	○	
	조부모(배우자 포함)	3일	50,000원	-	○	
	외조부모(배우자 포함)	3일	50,000원	-	○	
	형제자매(배우자 포함)	3일	50,000원	-	-	
	근로자의 날		50,000원			현물 또는 상품권 지급
주 석		50,000원				
구 정		50,000원				
출산 선물 선택	지급 V 미지급 기타					

※ 자료: 행정기관 D 민간위탁 콜센터 내부자료

4) 교육 및 평가

가) 신입 교육

공공부문 민간위탁 콜센터들은 상담사 채용 시 약 5일 내외의 교육을 시행하였다. 그러나 실제 교육이 교육생의 눈높이에 맞추어져 있거나 상담에 바로 투입될 수 있을 정도의 정교한 교육과정으로 이루어져 있지는 않은 것으로 나타난다. 이에 5일 정도의 집체 교육 후에도 '동석'이라는 과정으로 선배 상담사와 함께 상담하는 시간을 약 2일 정도 가지며, 이후에도 약 2주간은 선임상담사들의 밀접한 지원이 있어야만 상담을 진행할 수 있다고 한다. 이는 신입 교육 교재와 과정이 형식적이고 체계적이지 않은 데에서 기인하며, 실제 업무 범위와 난이도에 비해서 매우 짧은 기간만이 교육에 할애되고 있는 점이 지적되고 있다. 이에 실제 신입이 입사하여 온전히 업무를 처리할 수 있는 역량을 갖추게 되는 데는 1년 정도의 시간이 소요된다고 한다.

“전혀 그 업무 내용과 연관이 없어요. 제가 객관적으로 봤을 때. 저희가 업무에 투입이 되기 직전에 이제 신입 교육을 해요. 5일 동안 업무 교육을 하고 다 이제 책을 읽어주는 정도예요. 나오는 국가장학금 책 대출 책 아무리 봐도 모르는 그런 거를 5일 동안 이렇게 줄줄이 읽으면서 네가 이해해라. 이제 약간 이런 식으로 교육을 해주고 업무에 투입이 돼요.”

피면접자 D-1

“국세청이 연소득을 신고를 했는데 이제 저희하고 전혀 업무하고는 일부 관련은 있으나 저희가 상담해보지 않는 내용들. 너무 어려운 내용들.”

피면접자 D-1

“고객이랑 통화를 하고 잠시만 기다려주세요 하고 팀장한테 뛰어가서 물어보고 하고 다시 통화하고 통화 끊고 이거를 남기고 이렇게 했어야지 돼요. 그렇게밖에 못하는데 이제 어느 정도 1년 지나고 이제 1년이 되다 보면 통화를 하면 고객이 대충 무슨 말을 하는구나 어느 정도 알잖아요. 그러면 통화하면서 이제 다 써버리는 거죠. 끊자마자 바로 또 다음 전화 받고 하나까. 그 정도 되려면은 1학기 2학기는 다 겪고 1년은 지나야 이제 그 정도는 될 수 있는 것 같아요.”

피면접자 C-1

나) 비효율적인 교육 교재와 교육과정

상담사들에게는 상시적(월 1~2회), 수시로 교육이 이루어진다. 그러나 그 교육은 제도 자체를 설명하거나 정부 정책 중심으로 설명되어 있어 실제 상담사들이 실무에서 활용할 수 있는 내용은 적고, 그 부분이 명료하게 구분되어 있지도 않아, 신입 상담사들은 내용 파악에 더욱 어려움을 겪게 되며 경력이 있는 상담사들도 업무 변경이나 추가 사항에 대한 파악에 어려움을 겪게 되어 상담의 질이 낮아지는 한계로 나타나고 있다.

“이제 매일매일 그날의 이슈 중요한 사항 이런 거에 대해서 오전에 9시 이제 업무 시간 전에 10분 일찍 와라 해서 왔어요. 조회 시간 같은 거 가져서(근무시간 외 교육, 수당지급 없음)”

피면접자 C-2

“교육 자체가 별로 잘 안 해줘요 아까 말씀하셨던 사업자. 올해 7월부터 간이 과세자가 이렇게 두 가지로 생겼잖아요. 세금계산서 발급 의무 있고 없고. 그거에 대해서 교육을 해달라 해달라 해도 아직도 안 해주고 있어요. 그냥 프린트 하나 준 거예요. 그리고 이제 아는 거는 하고 웬만한 건 이제 세법 넘겨요.”

피면접자 D-2

“코로나 때문에 화상 교육을 하는데 그냥 화상으로 이렇게 자료를 하나 뽑아놓고 이걸 그냥 이렇게 쪽 읽어줘요. 그게 다예요.”

피면접자 C-2

“책이 이렇게 두껍다고 했잖아요. 근데 이 책에서 실제 저희가 상담으로 활용할 수 있는 영역은 이만큼밖에 없습니다. 나머지는 부수적인 거. 정부 정책이 어떻게 나왔고, 1년 예산이 얼마나 편성이 되어 있고 사실이 그거 저희가 홈페이지 통해서도 볼 수 있는데 굳이 상담 업무할 때 활용하라고 지급하는 책에서도 그 내용이 들어가 있어야 되는지 솔직히 잘 모르겠어요. 상담에서 활용할 수 있는 내용들만 묶어서 책을 만들어주면 오히려 학습도도 더 높일 수 있는데 그게 잘 안 되고 있는 거죠.”

“그냥 그 출력물이 나 신입 상담사들은 이걸 지금 봐줘야 되는 건가 보다. 근데 사실은 그게 한 달 뒤 두 달 뒤에 있을 일인 것도 있는 거예요 지금 당장은 아니고, 미리 교육을 하니까. 근데 그런 거 판단을 못하죠. 실제로 그러다 보면 한 달 전에 미리 익혀놨는데 그때 당장 고객이 물어보면 저희가 사용하는 업무 지침에 있는 그 용어로 묻지 않거든요. 제가 오늘 무슨 우편물을 받았어요. 근데 여기에, 대출 그다음에 만기 이런 거. 이거 뭐예요. 그 문서에 보면 편지에 보면 우편물이 여기 정확한 명칭이 쓰여 있는데 그걸 말 안해주지 않아. 그러면 대출과 만기. 이게 뭔 말이지. 그럼 전사를 찾아 다 뒤져야 되는 거예요.”

피면접자 C-1

다) 교육강사의 낮은 전문성

콜센터에는 교육강사가 업체별로 1~2인이 있다. 교육강사는 상담사 중 센터장의 결정으로 보직을 맡는 방식으로 운영된다. 이에 상담사들은 교육강사의 전문성에 대해 의심하고 있다. 그 이유는 교육강사가 실무에 대한 전문성이나 전달력 등의 능력이 아닌 센터장과의 관계에서 결정되기 때문으로 보인다.

“교육 강사가 6명인가가 있어요. 각 센터 통 합쳐가지고 교육만 하는 강사가 이 6명 중에 1명을 뺀 나머지는 솔직히 전문성을 모르겠습니다. 그냥 일반 팀장이랑 상담사랑 뭐가 다르지. 라는 생각이 들어.”

피면접자 C-1

라) 평가 기준 및 방식

공공부문 민간위탁 콜센터의 평가 기준은 크게 콜 수, QA, 기타(시험, 근태 등)로 구분되어 있었다. 평가는 인센티브를 지급하는 기준으로 활용된다. 콜 수는 최소기준을 두어 최소 기준에 미치지 못하는 사람은 다른 기준이 높아도 인센티브를 받지 못하는 구조로 되어있으며, 콜 수가 많을수록 높은 점수를 부여한다. 다음으로 QA는 상담의 질을 평가하는 기준으로 상담 매뉴얼에 근거한 만족도 질문을 하였는지, 말투는 적정했는지? 등을 평가한다. 평가

는 업체별로 교차하여 교육강사가 평가하며 만점으로부터 시작하여 감점하는 방식으로 이루어진다. 기타로 시험을 본다거나 근태 관련 기준을 정해 가감점을 하여 총점을 계산한다.

[그림 5.2.3]은 행정기관 D의 상담사 평가제도이다.

[그림 5.2.10] 행정기관 D 민간위탁 콜센터 상담사 평가제도

항목		배점	세부항목	점수	기준																																				
생산성	45	33	일평균 In Bound Call 수	33	1. Call Per 1 Hour 처리 Call 수에 따라 자동 점수 반영 (상담사 전체 Call 수 평균을 기준으로 점수 반영) <table border="1"> <tr> <th>CPH 평가 range</th> <th>배 점</th> <th>기준 range (15콜 초과 달성시)</th> <th>배 점</th> </tr> <tr> <td>15콜 이상</td> <td>29</td> <td>0.1 - 0.5콜</td> <td>0.5점</td> </tr> <tr> <td>14콜 이상 - 15콜미만</td> <td>27</td> <td>0.6 - 1.0콜</td> <td>1.0점</td> </tr> <tr> <td>13콜 이상 - 14콜미만</td> <td>25</td> <td>1.1 - 1.5콜</td> <td>1.5점</td> </tr> <tr> <td>12콜 이상 - 13콜미만</td> <td>23</td> <td>1.6 - 2.0콜</td> <td>2.0점</td> </tr> <tr> <td>11콜 이상 - 12콜미만</td> <td>21</td> <td>2.1 - 2.5콜</td> <td>2.5점</td> </tr> <tr> <td>10콜 이상 - 11콜미만</td> <td>19</td> <td>2.6 - 3.0콜</td> <td>3.0점</td> </tr> <tr> <td>9콜 이상 - 10콜미만</td> <td>17</td> <td>3.1 - 3.5콜</td> <td>3.5점</td> </tr> <tr> <td>9콜미만</td> <td>15</td> <td>3.6 - 4.0콜</td> <td>4.0점</td> </tr> </table>	CPH 평가 range	배 점	기준 range (15콜 초과 달성시)	배 점	15콜 이상	29	0.1 - 0.5콜	0.5점	14콜 이상 - 15콜미만	27	0.6 - 1.0콜	1.0점	13콜 이상 - 14콜미만	25	1.1 - 1.5콜	1.5점	12콜 이상 - 13콜미만	23	1.6 - 2.0콜	2.0점	11콜 이상 - 12콜미만	21	2.1 - 2.5콜	2.5점	10콜 이상 - 11콜미만	19	2.6 - 3.0콜	3.0점	9콜 이상 - 10콜미만	17	3.1 - 3.5콜	3.5점	9콜미만	15	3.6 - 4.0콜	4.0점
					CPH 평가 range	배 점	기준 range (15콜 초과 달성시)	배 점																																	
					15콜 이상	29	0.1 - 0.5콜	0.5점																																	
14콜 이상 - 15콜미만	27	0.6 - 1.0콜	1.0점																																						
13콜 이상 - 14콜미만	25	1.1 - 1.5콜	1.5점																																						
12콜 이상 - 13콜미만	23	1.6 - 2.0콜	2.0점																																						
11콜 이상 - 12콜미만	21	2.1 - 2.5콜	2.5점																																						
10콜 이상 - 11콜미만	19	2.6 - 3.0콜	3.0점																																						
9콜 이상 - 10콜미만	17	3.1 - 3.5콜	3.5점																																						
9콜미만	15	3.6 - 4.0콜	4.0점																																						
1. Call Per 1 Day 처리 Call 수에 따라 자동 점수 반영 (상담사별 일평균을 기준으로 점수 반영) <table border="1"> <tr> <th>CPD 평가 range</th> <th>배 점</th> <th>CPD 평가 range [5.6월]</th> <th>배 점</th> </tr> <tr> <td>CPD 130 이상</td> <td>7.0점</td> <td>CPD 115 이상</td> <td>7.0점</td> </tr> <tr> <td>CPD 123 이상</td> <td>6.0점</td> <td>CPD 110 이상</td> <td>6.0점</td> </tr> <tr> <td>CPD 116 이상</td> <td>5.0점</td> <td>CPD 105 이상</td> <td>5.0점</td> </tr> <tr> <td>CPD 109 이상</td> <td>4.0점</td> <td>CPD 100 이상</td> <td>4.0점</td> </tr> <tr> <td>CPD 102 이상</td> <td>3.0점</td> <td>CPD 95 이상</td> <td>3.0점</td> </tr> <tr> <td>CPD 95 이상</td> <td>2.0점</td> <td>CPD 90 이상</td> <td>2.0점</td> </tr> <tr> <td>CPD 88 이상</td> <td>1.0점</td> <td>CPD 85 이상</td> <td>1.0점</td> </tr> </table>	CPD 평가 range	배 점	CPD 평가 range [5.6월]	배 점	CPD 130 이상	7.0점	CPD 115 이상	7.0점	CPD 123 이상	6.0점	CPD 110 이상	6.0점	CPD 116 이상	5.0점	CPD 105 이상	5.0점	CPD 109 이상	4.0점	CPD 100 이상	4.0점	CPD 102 이상	3.0점	CPD 95 이상	3.0점	CPD 95 이상	2.0점	CPD 90 이상	2.0점	CPD 88 이상	1.0점	CPD 85 이상	1.0점									
CPD 평가 range	배 점	CPD 평가 range [5.6월]	배 점																																						
CPD 130 이상	7.0점	CPD 115 이상	7.0점																																						
CPD 123 이상	6.0점	CPD 110 이상	6.0점																																						
CPD 116 이상	5.0점	CPD 105 이상	5.0점																																						
CPD 109 이상	4.0점	CPD 100 이상	4.0점																																						
CPD 102 이상	3.0점	CPD 95 이상	3.0점																																						
CPD 95 이상	2.0점	CPD 90 이상	2.0점																																						
CPD 88 이상	1.0점	CPD 85 이상	1.0점																																						
1. Call Per 1 Hour 처리 시간에 따라 자동 점수 <table border="1"> <tr> <th>평가 range</th> <th>배 점</th> <th>감점항목</th> <th>평가 range</th> <th>배 점</th> </tr> <tr> <td>0초 - 15초</td> <td>5점</td> <td>30초 초과</td> <td>-3.0점</td> </tr> <tr> <td>16초 - 20초</td> <td>3점</td> <td>1분 초과</td> <td>-5.0점</td> </tr> <tr> <td>21초 이상</td> <td>0점</td> <td>1분30초 초과</td> <td>-7.0점</td> </tr> </table>	평가 range	배 점	감점항목	평가 range	배 점	0초 - 15초	5점	30초 초과	-3.0점	16초 - 20초	3점	1분 초과	-5.0점	21초 이상	0점	1분30초 초과	-7.0점																								
평가 range	배 점	감점항목	평가 range	배 점																																					
0초 - 15초	5점	30초 초과	-3.0점																																						
16초 - 20초	3점	1분 초과	-5.0점																																						
21초 이상	0점	1분30초 초과	-7.0점																																						
시간관리	5	2	자료검색	2	1. 월평균 10분 기준. 처리시간별 자동 점수 (3개월 이하 별도 기준) <table border="1"> <tr> <th>평가 range [입사 4개월부터]</th> <th>배 점</th> <th>평가 range [입사 4개월부터]</th> <th>배 점</th> </tr> <tr> <td>0 - 0:10:00</td> <td>2점</td> <td>0:14:01 - 0:17:00</td> <td>-2.0점</td> </tr> <tr> <td>0:10:01 - 0:12:00</td> <td>1점</td> <td>0:17:01 - 0:20:00</td> <td>-4.0점</td> </tr> <tr> <td>0:12:01 - 0:14:00</td> <td>0점</td> <td>0:20:01 ~</td> <td>-6.0점</td> </tr> <tr> <th>평가 range [입사 3개월까지]</th> <th>배 점</th> <th>평가 range [입사 3개월까지]</th> <th>배 점</th> </tr> <tr> <td>0 - 0:20:00</td> <td>2점</td> <td>0:30:01 - 0:35:00</td> <td>-1.0점</td> </tr> <tr> <td>0:20:01 - 0:25:00</td> <td>1점</td> <td>0:35:01 - 0:40:00</td> <td>-2.0점</td> </tr> <tr> <td>0:25:01 - 0:30:00</td> <td>0점</td> <td>0:40:01 ~</td> <td>-3.0점</td> </tr> </table>	평가 range [입사 4개월부터]	배 점	평가 range [입사 4개월부터]	배 점	0 - 0:10:00	2점	0:14:01 - 0:17:00	-2.0점	0:10:01 - 0:12:00	1점	0:17:01 - 0:20:00	-4.0점	0:12:01 - 0:14:00	0점	0:20:01 ~	-6.0점	평가 range [입사 3개월까지]	배 점	평가 range [입사 3개월까지]	배 점	0 - 0:20:00	2점	0:30:01 - 0:35:00	-1.0점	0:20:01 - 0:25:00	1점	0:35:01 - 0:40:00	-2.0점	0:25:01 - 0:30:00	0점	0:40:01 ~	-3.0점				
					평가 range [입사 4개월부터]	배 점	평가 range [입사 4개월부터]	배 점																																	
0 - 0:10:00	2점	0:14:01 - 0:17:00	-2.0점																																						
0:10:01 - 0:12:00	1점	0:17:01 - 0:20:00	-4.0점																																						
0:12:01 - 0:14:00	0점	0:20:01 ~	-6.0점																																						
평가 range [입사 3개월까지]	배 점	평가 range [입사 3개월까지]	배 점																																						
0 - 0:20:00	2점	0:30:01 - 0:35:00	-1.0점																																						
0:20:01 - 0:25:00	1점	0:35:01 - 0:40:00	-2.0점																																						
0:25:01 - 0:30:00	0점	0:40:01 ~	-3.0점																																						
식사시간	3	1. 배점은 최고 3점 이하 평가 2. 정해진 식사시간 초과 시 1일당 0.2점씩 감점																																							
QA	25	QA 모니터링 정기평가	25	1. QA 모니터링 정기평가 25점 만점 환산 점수 반영																																					
업무TEST	25	업무지식 정기평가	25	1. 정기 TEST 25점 만점 환산 점수 반영																																					
시간관리	감점	(개인용무 30분)	감점	1. 월평균 기준시간(30분) 이내 사용 시 감점 없음 2. 월평균 기준시간(30분) 초과하는 경우 감점 처리(1분마다 1점씩 감점) ex. 30:59까지 감점없음 / 31:00 부터 -1점, 32:00 부터 -2점 33:00 부터 -3점... 이와 같이 초과시간마다 자동 감점																																					
				AP 상태 관리	1. 원격지원(아웃콜, 문자 발송) / 자료검색 사용 시 타 용도로 사용 발견 시마다 감점 -2점 2. 회의 / 교육 시간 : 월 1분 초과 시 마다 감점 -1점 (ex. 3분 초과 시 -3점)																																				
근태관리	감점	결근	-2	- 단, 병결(중병 제출 필수)은 감점 제외(중병 종류 : 악재비, 처방전, 진단서 등)																																					
		당일 연차 청구	-2	- 연차는 직원이 청구하여야 사용이 가능하므로 당일 오전 9:00 까지 연차를 청구하지 않고 출근하지 않으면 결근(또는 지각)처리가 됨. 근무 시작 시간(9:00) 이후에도 직원이 전화/문자 등으로 해당 팀장에게 당일 연차 청구할 경우 연차 사용 가능 (* 당일 오전 9시 이전 연차 청구 완료된 경우는 감점 제외)																																					
		업무지각	-1																																						
		조퇴	-1	※ 근태관리 항목은 사유 발생 시 마다 감점 적용																																					
가/감점	무한대	기여도(정찬율)	2	1. 상담품질 및 정찬율 점수시 가점 2점 / 불친절률 점수 및 민원 발생시 감점 -2점																																					
		불친절	-2	2. 생산성 프로모션 진행 중 불친절로 인한 민원발생시, -10콜 3. 고객만족도 조사 <table border="1"> <tr> <td>가점</td> <td>+0.5점</td> <td>센터평균 이상 - 90점 미만</td> <td>+1.0점</td> <td>90점 이상 ~ 100점</td> </tr> <tr> <td>감점</td> <td>-0.5점</td> <td>센터평균 미만 - 10.0점</td> <td>-1.0점</td> <td>0.5점 감점 미만 점수 부터-</td> </tr> </table> ex. 상담센터평균 76.0 = 76.0 - 89.9 까지 +0.5점 / 90.0점 이상 +1.0점 상담센터평균 76.0 = 75.9 - 65.9 까지 -0.5점 / 65.8점 이하 -1.0점	가점	+0.5점	센터평균 이상 - 90점 미만	+1.0점	90점 이상 ~ 100점	감점	-0.5점	센터평균 미만 - 10.0점	-1.0점	0.5점 감점 미만 점수 부터-																											
가점	+0.5점	센터평균 이상 - 90점 미만	+1.0점	90점 이상 ~ 100점																																					
감점	-0.5점	센터평균 미만 - 10.0점	-1.0점	0.5점 감점 미만 점수 부터-																																					

※ 자료: 행정기관D 민간위탁 콜센터 내부자료

공공기관 C의 경우 지각이나 무단결근 등이 있는 경우 인센티브를 책정하는 평가에서 마이너스를 하는 등 불합리한 모습도 다수 나타났다.

“인센티브에 저희는 목표 콜의 80%를 채워야 돼요. 하루에 88콜이거든요 근데 또 연차 사용일에 그거를 빼주질 않아요. 연차를 사용하면 그 걱정부터 하는 거야. 내가 이번 네 인센티브를 받을 수 있을까.”

피면접자 D-2

“시험은 업무 관련된 거랑 홈페이지나 또는 고객이 문의했을 때 올바른 상담 이런 것들이 나와요. 객관식도 있고 주관식도 많아요. 한 다섯, 여섯 개는 꼭 주관식이예요.”

“계산하는 연말정산 시즌에는 계산 문제도 내고. 저는 진짜 막 새벽까지 공부해야지, 그러니까 80점을 못 넘기면 또 재시험도 봐야 해요. 그런데 그 시험이, 원시험이나 재시험 모두 업무 시간 전에 봤어요. 한 시간 일찍 와서. 그러니까 돈을 안 준 거예요 그 돈을.”

“시험이 15%고 qa반 40%가 45% 되는 거 같아 그럼 나머지가 콜이었는데 이제는 15%로 가면서 콜이 훨씬 더 많아졌어요.”

“요조체의 사용 비율이라든지. 그리고 저희는 또 만족도도 멘트도 해야 돼요 마지막에. 제 안내에 만족하셨으니까. 이거 이거에 대한 스트레스가 엄청 많아요.”

“근태는 정말 당일에 아파서 9시 전에 통보를 했는데도 점수를 깎겠다는 거잖아요. 그리고 실제로 그렇게 하고 있어요. 불친절이 접수가 되면 홈택스에 들어오고 국민 신문고가 그런 게 있거든요. 거기에 하나 접수가 되면 그 달에는 마이너스 5점을 한다거나”

피면접자 D-2

“휴게시간을 모으는 사람이 있어요. 오늘 30분 안 쓰면 그게 모아지잖아요. 그래서 어느 날 막 폭탄으로 쓰는 사람들이 있어요.”

“1시간이나 1시간 반씩 이렇게 막판에 이제 실적 마감 날 닥쳐가지고. 이제 사측에서 꼴보기 싫었던 거예요. 평균 30분 이상 쓰면 감점이 있는데 그걸 안 넘어도 40분. 하루에 40분 넘게 쓰면 무조건 감점을 또 하는 거예요. 결근 감점이 있어요 결근, 지각. 지각하면 뭐 마이너스 0.1점.”

피면접자 D-3

마) 평가에 대한 노동자들의 낮은 수용도

공공부문 콜센터의 평가에서 가장 중요한 기준은 콜 수이다. 노동자들은 이러한 평가 기준이 상담의 질과 효율성을 떨어뜨린다고 생각하고 있었다. 콜 수를 늘리기 위해서는 고객에게 필요한 정보를 제공하는 데 초점을 맞추는 것이 아닌 문제가 안 되게 최소한의 정보를 짧은 시간에 제공하는 것이 중요하게 되는데, 이에 고객들은 상담센터에 하나의 문제를 해결하기 위해 여러 번 전화하게 되기도 한다고 한다. 이에 공공부문 콜센터의 공공성의 가치를 높게 생각하는 노동자들은 이러한 콜 수 기준 평가에 대해 매우 부정적으로 인식하고 있다.

“콜 수를 평가한다는 건 말이 안 된다고 생각을 해요. 그 콜 수를 많이 빼주는 거는 응대율에 영향을 미치기 때문에 필요하지만 그 상담에서 오간 내가 많고. 그리고 고객들이 짧게 끝내는 그 콜로 인해서 또 이제 이입되는 수가 많거든요. 그러니까 그러면 비중을 콜 수를 많은 비중을 주면 안 된다고 저는 생각을 해요. 차라리 그 qa도 저도 좀 억울하고. qa도 그 한 달 동안 받는 몇 천 콜 내에서 한 두 개를 들어요. 그중에 낮은걸로 줘요.”

피면접자 D-1

5) 승진

가) 팀장 되기 회피

아주 일부의 노동자 중 팀장이 되기 위해 센터장에게 잘 보이려고 하는 분들이 있으나, 실제 노동자 대부분은 팀장이 되기 싫어한다. 이에 회사에서는 3년 이상 장기근속한 노동자들에게 의무적으로 팀장을 맡도록 하고 팀장을 맡지 않는 경우 퇴사를 강요하기도 했다. 노동자들이 팀장을 하고싶어하지 않는 이유는 권한은 없고 업무 난이도만 높아지기 때문이다.

“센터 안에서 상담사하다가 센터장 마음에 들면 관리자 하는 거예요. 인사 제도는 없습니다. 그래서 센터 안에 보면 관리 직위에 대해서 하고 싶어 하시는 분들은 센터장한테 열심히 아부 합니다.”

피면접자 C-1

나) 미분화된 팀장과 부팀장 역할

팀장은 상담사 20여 명을 관리하는 데 이들의 불만을 받아주는 ‘육반이’라고 인식하고 있었다. 팀장의 실질적인 결정 권한은 없고, 모든 결정권은 센터장에게 있다고 한다. 퇴사율이 높은 상황에서 신입들의 업무 지도가 필요하고, 불량 고객이 다수 이입되는 업무 특성상 일반 상담사가 처리하기 어려운 일이 늘어난다. 이에 팀장 외 부팀장을 두어 신입 지도와 민원처리를 하도록 하고 있다. 그러나 팀장과 부팀장의 업무도 완전히 분화되어 있지 않고 팀장과 부팀장의 성향에 따라 업무가 정해지거나 상담사를 조력하는 범위가 달라진다.

“팀장과 부팀장을 포함하면 관리자가 50명중 15명은 되요. 상담을 상담사가 처리 못하는 부분을 해결해줘야되기 때문에 관리자가 많아지는거죠. 부팀장은 우선 업무 지원. 상담사들이 납세자가 물었을 때 그거에 대해서 잘 응답하거나 못 할 때 제가 도움을 주는 그게 일번이고요.”

피면접자 D-3

“그다음에 저는 이제 근태 관리하고 그다음에 작업일지라고 해서 그날 그날 이제 아까 그런 시간 관리 이런 걸 이식 관리 같은 거 그런 것도 쓰고 저희는. 팀장은 근태 처리도 받아야 되고, 결근 이런 것도 다 체크하셔야 되고 또 업무 지원도 하고 있고 민원이 들어오면 민원 처리도 해야 되고 이런 거 있잖아요.”

피면접자 D-3

6) 근무환경(사무실, 화장실, 등)

공공부문 민간위탁 콜센터의 열악한 근무환경은 언론에 대필 될 만큼 열악하였다. 단적으로 폭염 속에서도 에어컨이 없는 곳에서 밀집되어 노동자들이 근무하기도 하였다. 또한, 콜센터 근무환경 관련 가이드라인도 현실적으로 지켜지지 않는 것으로 나타났다. 최소한 책상은 120cm 이상이어야 하나 90cm인 센터도 존재한다. 환기가 안 되거나 창문이 없는 업무공간이 주어지기도 하였다. 이러한 사무실은 용역업체가 바뀔에 따라 사무실이 이전되고 환경도 변하는 문제도 있다.

“장학재단이 원래 종로 종각센터에서 에어컨이 없는 곳을 임대했어요. 그리고 이사간곳은 동묘였는데 여기는 창문이 없어요. 창문도 없고 환기도 안 되고 하니까 사람들이 우리 창문 있는 사무실로 가고 싶다 이렇게 얘기를 했는데 회사에서는 다른 거는 전혀 고려하지 않고 오로지 창문만 있는 건물을 계약을 하신 거예요. 근데 창문은 있는데 창문이 열리지 않기 때문에 환기는 그대로 계속 안 되고.”

피면접자 C-2

“6월이면 덥지 않잖아. 지금 동오시기 시작하니까. 정말 숨이 막혀서 일을 할 수가 없다. 천장은 맞고 그리고 여기 사람들 천장이 낮으니까 사람들 목소리가 울리잖아요. 에어컨을 달아달라고 한 자가 지금 6월 말에 얘기를 했는데. 품위를 받아야 된다고 하고....국민 신문고에 올리고 바로 이렇게 언론보도가 나가니까 그 기사 나가고 나서 정말 바로 달아주더라고요.”

피면접자 D-1

업무 수행을 위한 최소한의 장비인 컴퓨터, 헤드셋 등은 지급되고 있는 것으로 나타났다.

“키보드 마우스, 헤드셋은 주고, 별도로 구매는 어려워요 시스템이랑 연결된거라서.”

피면접자 C-2

7) 코로나 관련 요소: 업무량 변화, 조치 미흡 · 재택근무로 인한 문제 등

가) 콜센터 집단 감염의 예상된 결과

콜센터는 밀집된 공간에서 비말이 불가피하게 퍼지는 업무 속성을 가지고 있음. 이에 코로나19뿐 아니라 독감이 유행하는 시즌에도 전염성이 문제가 되는 일이 빈번하였다.

“20년도 이제 3월달에 제 구로콜센터에서 집단 감염이 발생이 됐잖아요. 겨울에 누가 한명 독감이 걸리면 여기 한 명이 독감에 걸려. 그럼 이 지역이 다 다 독감에 걸려요. 감염병에 취약하다는 건 우리 서로 다 알고 있어서 환기도 안 되고 창문도 없거든요 가서 말도 하고 막 이랬었는데”

피면접자 C-1

나) 원청과의 차별

콜센터는 시스템과 고객정보보호 문제를 제기하며 재택근무를 고려하지 않았음. 반면 원청은 코로나19 상황에서 재택근무 조치가 이루어졌다.

“이제 재단에서 이제 이게 너무 심해지니까. 근데 너무 웃긴 게 콜센터는 계속 날마다 이렇게 나와서 다닥다닥 앉아서 일을 하고 있는데 장학재단 직원들은 재택근무를 하고 있다 우리에게 대한 조치는 없는 거예요. 회사다 얘기하면 재단에서 아직 자침이 없다. 재단이 어떻게 할지를 기다리고 있고 그래서 저희가 이제 재단에다가 이제 외부에 나가서 재단에서 뭔가 요구하지 않고 외부에 나가서 인터뷰하고. 재단에서 3월달에 이제 공가를 부여한 거예요. 이틀씩 이제 밀집도를 최소화하려고”

피면접자 C-1

코로나19가 발생한 상황에서도 원청과 콜센터 노동자들에 대한 대처는 달랐다. 같은 건물에 있었던 원청과 콜센터의 경우에도 확진자가 발생한 경우 원청의 노동자들은 즉시 귀가한 반면, 콜센터 노동자들은 계속 근무를 하였다.

“딱 한 달 뒤에 연세빌딩 서울역 연세빌딩 24층에 장학재단이 있거든요. 그 연세 빌딩에서 확진자가 나온 거예요. 확진자 나왔다고. 통보되자마자 서울 연세빌딩에 있던 정규직도 전원 즉시 퇴근 우리는 남아서 일을 하고 있고. 정규직들은 즉시 퇴근한 거예요.”

피면접자 C-1

나) 코로나19 대응과 콜센터 노동자들에 대한 과도한 행동 제재

대형 건물에 있는 콜센터의 경우 콜센터 내 확진자가 나온 경우도 아님에도 엘리베이터의 사용을 제재당하고, 식사와 화장실 이용에도 제재를 가하였다.

“7월달에 영등포 타임스퀘어에서 확진자가 발생했어. 확진자가 발생했어요 그 건물에서. 그랬더니 엘리베이터 사용을 막고 계단 이용하라 하고 그러면서 상담사들은 아예 센터 밖으로 나가지도 못하게 하고 밖에 나가서 밥도 못 먹게 하고 그래서 도시락을 시켜서 센터 안에서 먹게 하는 거예요 이런 조치를 하는 거는 이동 제한을 하는 거는 이해가 가요. 근데 엘리베이터 앞에만 다 폴리스라인 쳐놓고 밖에 남자 두 명 센터 문 밖으로 나가는지 안 나는지 감시하려고. 밖에다 사람 세워놓고 그 건물에 있는 사람들. 다른 층들은 엘리베이터를 썼는데 저희 콜센터 사람들만 엘리베이터를 못 쓰게 한 거예요.”

피면접자 C-1

다) 대면 교육의 중단과 업무시간 증가

코로나19 이전에는 한달에 최소 5~10시간의 대면 교육을 실시하였다. 그러나 코로나 19 이후 밀집을 최소화한다는 명목으로 교육을 하지 않고 자료 배포로 대체하였다. 반면, 교육 및 학습 시간은 별도로 제공되지 않아 노동자들은 스스로 업무 외 시간에 교육자료를 학습해야 했고, 이전의 교육 시간이 사라진 대신 그 시간 동안 업무를 하게 되어 업무시간이 증가하게 된 상황이 되었다.

“업무 변경된 내용 그래서 이제 그 주기마다 이제 사업이 시행되는. 그 사업이 중에 그 주기마다 이제 실행되는 것들이 있거든. 그 위주로 하는데 그래 이제 보통 한 달에 그래도 한 네다섯 시간 교육을 시켰던 것 같아요. 지금은 한 달에. 한 달에 1시간 2시간. 그것도 대면으로 교육장에 모아놓고 강사가 교육을 하는 게 아니라 교육 자료만 딱 주고 파일만 주고 그 파일 열어서 보라 그래. 본인 스스로. 이제 코로나로 인해서 콜센터가 가장 힘들어진 거. 교육의 부재 교육을 하지 않는다는 전에는 한 달에 한 최소 5시간씩은 교육을 했던 것 같아요. 많게 할 때는 하루에 한 달에 10시간 정도 교육할 때도 있었고, 근데 너무 웃긴 게 저희 아까 이렇게 붙어 와서 앉아서 일한다고 그랬잖아요. 일할 때 붙어 앉아 있는 거는 아니었고 교육장에 앉아서 교육받는 거는 위험할까 이거죠. 네 제가 보기에는 그냥 회피의 용도인 것 같아요 회피의 용도. 그리고 이제 그렇게 교육 시간이 줄어든 데 첫 번째 이유는 그겁니다. 지금 장학재단 대표번호 상담센터는 3개 업체가 네 하고 있잖아요. 이 교육 시간을 빼면 그 교육 시간 동안은 콜을 못 받잖아요. 그럼 이 나머지 두 개 회사들보다 콜 실적이 떨어지잖아요. 경쟁 때문에 그 교육을 더 안 하고 있는 것도 있어요. 저는 이 경쟁 때문에 교육을 안 하고 있다라고 보고 있습니다.”

피면접자 C-1

라) 재택근무

공공기관 C의 경우, 내부 직원들의 불만 제기로 약 10% 정도의 노동자들에게 재택근무를 할 수 있도록 하였다. 그러나 업무의 비효율성이 나타났다. 행정기관 D의 경우 시스템을 재택에서 활용하기 어려워 재택근무가 불가능한 상황이다.

“저희가 이제 상담을 할 때 고객 정보를 확인해서 그 고객에 맞는 상담을 해야 하거든요. 그런데 장학재단에서 개인 정보 유출이다 어쩌다 해서 재택근무하시는 분들은 고객 정보가 확인을 고객 정보를 확인을 못해요. 그러니까 일반적인 상담만 할 수 있어요. 다시 전화하시라 하고 끊는 것밖에 안 되게 비효율적이예요.”

피면접자 C-2

“한 8명 정도 지금 하고 있거든요. 100명 중에 8명인 거예요. 저희 민간 위탁 업체마다 저희는 저희 8명.”

피면접자 D-1

“아예 없어요. 저희가 요구를 했어요 노동조합에서. 근데 재택근무 고객 정보를 다룬다고 안 되는데. 근데 공공기관 재택근무 잘도 하더라. 다른 애들은 아예 재택근무는 안 된다고 하고요. 시차 출근제, 유연 근무제는 원청에서는 해줄 수도 있다고 하는데 일단 수탁업체에서 안 해주는 건데 안 해주고. 일단 그래서 그런 건 없고. 그냥 일부 직원들 이렇게 간격을 좀 이렇게 뛰어 앉혀 놓고 그런 정도.”

피면접자 D-2

마) 방역 등

코로나19 관련 방역은 주 1회 정도 정기적으로 이루어지고 있다. 상담사 간 칸막이는 설치되어 있으며, 마스크 지급은 간헐적으로 회사에서 지급된 사례가 있다.

“칸막이는 있어요. 그 아크리판으로, 마스크 지급. 한 두 달 전에 한 번 주신 것 같아요 30개 그게 다예요. 저희 사무실에서는 토요일 금요일마다 방역을 한다고 하더라고요.”

피면접자 C-2

바) 업무부담 가중

공공기관 민간위탁 콜센터들은 여러 개의 센터로 분리되어 운영되고 있으며, 이에 타 센터가 코로나19 확진자 발생으로 폐쇄되면 다른 센터에 업무가 가중되는 상황이 나타난다. 그러나 이에 따른 조치는 이루어지지 않은 것으로 나타난다. 그뿐만 아니라 공공부문에서 코로

나 19로 인한 각종 지원이 늘어남에 따라 관련 업무가 늘어난 경우에도 이에 따른 증원 없이 업무만 가중되는 현상도 나타났다.

“대구 같은 경우 대구 콜센터가 확진으로 해서 거의 14일 자가격리 단체로 들어갈 적에 지금 세 차례. 저희가 그거를 성수기에 그렇게 되다 보니까 저희가 다 그거를 다 콜 흡수를 해야 되는 상황이었던 거죠.”

피면접자 D-1

“또 작년에는 또 코로나 때문에 재난지원금 신청 했었잖아요. 그러면서 거기에 맞춰주는 기초자료들 있죠. 종합소득세 신고서, 소득금액 증명, 부가가치세 신고서, 부가세 과세표준 증명 이런 것들. 그런 것들 때문에 작년에도 굉장히 전화가 하반기에 들어왔거든요.”

피면접자 D-3

다. 노동과정

1) 원청에 종속

공공부문 민간위탁 콜센터의 노동과정은 원청에 종속되어 있다. 용역업체 센터장과 원청 담당자 간 별도의 소통 방을 운영하여 상담사들의 근무시간, 백신 휴가 등 근무 조건의 상세한 부분을 보고하고 협의하여 결정하고 있다. 실제 상담사들이 느끼는 용역업체의 원하는 정해진대로 ‘월급을 계산해 주는 것’ 밖에 없다고 한다.

“지침을 내려요. 휴가제도 어떻게 운영해라. 백신에 대해서 휴가제도 어떻게 운영해라 심지어 상담사들 근무시간을 어떻게 해라. 시차 근무제도 배치 재단에서 지침을 내린 겁니다. 전부 다 해요. 도급으로 운영하는 회사들이 하는 거는 저희 월급 계산해 주는 것밖에 없어. 장학재단에서 이렇게 지침 내리는 거 회사들하고 메일로 주고받거나 아니면 이제 카톡 같은 단톡방 거기도 운영을 하더라고요. 실질적으로 회사가 자율적으로 할 수 있는 거 아무것도 없고요. 실제 저희 교섭을 하잖아요 회사들이 나와 있고 저희랑 교섭을 하면 저희가 쉬는 시간 휴식 시간 법정 휴게시간인 점심시간 외에 추가적으로 휴식 시간에 대해 부여를 요구하잖아요. 그러면 그래요. 장학재단의 허가를 받아야 돼서 할 수 없다 장학재단이 해도 된다고 하지 않으면 우리가 못 한다.”

피면접자 C-1

2) 상담업무와 불량 고객 처리방식: 무조건 사과를 강요

상담사들의 상담 과정에서 발생하는 상황에 대한 처리는 QA 교육을 통해 이루어진다.

구체적으로 업무 내용상 제도 변경, 업무처리기준 변경 등에 관한 내용뿐 아니라 상담 시 어떤 단어를 사용해야 하는지, 상담 순서는 어떠한지 등에 대한 교육을 포함하고 있다. 문제시되는 지점은 불량 고객에 대해서는 무조건 사과를 하라는 지침이 상담사들에게 강요되고 있다.

“입사하자마자 한 5일 정도 교육, 그 교육하고 나서 이 업무를 진행하고 있는 중간에도 계속 교육을 합니다. 제도가 바뀌거나 업무가 업무 처리 기준이 바뀌거나 하면 이런 업무 처리 기준에 대해서만 교육을 하는 게 아니라 QA라고 해서 상담할 때 어떤 순서로 말을 하고 어떤 단어를 써서 말을 해야 되고 기계처럼 이렇게 말하는 거를 교육하는 거를 이제 QA 교육을 하는데 교육할 때 그래요. 고객이 불만을 제기하면 그냥 사과부터 하라고”

피면접자 C-1

3) 민간위탁 콜센터의 관리자 권한: 극히 협소

민간위탁 콜센터들은 100여 명의 상담사를 총괄하는 센터장과 약 20~25명당 1명의 팀장을 두고 있는 체제이다. 그러나 그 업무 분화가 이루어지지 않고 있어, 노동 과정상에서 발생하는 문제를 통제할 수 있는 권한이 불확실하고 결국 작은 문제들까지도 원청에 종속되는 양상으로 나타난다. 팀장은 상담을 직접 하지는 않지만, ‘상담사들 불만을 들어주는 욕받이’라고 표현되고 있다. 이는 팀장은 단순히 상담사들의 불만을 듣고 묵히는 것 외 현장을 변화시킬 수 있는 권한이 전혀 없음을 알 수 있다. 또한, 팀장이 업무능력이나 역량으로 결정되는 것이 아니라 센터장의 자의적 판단으로 결정되는 경향이 강하게 나타나고 있다.

“아무것도 없습니다. 그냥 메신저 같아요. 메신저 같은 게 뭐냐면. 제가 느끼는 거 제가 운영하고 있는 팀이라고 팀장이라면 이 사람의 업무를 어떻게 배치할 건지 정도는 결정을 할 수 있어야 되잖아요. 그런 권한조차도 없어. 모든 결정은 센터장이 해요. 팀장은 상담사들 불만 들어주는 욕받이요 심지어 저한테 그렇게 하더라고요. 저희 팀에 이거 회사에서 이렇게 이렇게 하는 걸로 불만이 많아요 했더니 저한테 하는 말이 그거 불만 들어주라고 팀장 시킨 거야. 팀장은 콜을 받지는 않지만 민원통화를 해요. 따로 요청해야하는 문서작업”

피면접자 C-1

“거의 센터장의 권한이고요. 팀장이라고 해서 금액 차이가 되게. 크진 않거든요. 제가 알기로는 상담사 기본급에 팀장 20만 원 더 받는 걸로 알아요. 그래서 팀장 공석이 나요. 아무것도 칭찬 안 하려고 하죠. 왜냐하면 그 20만 원 더 받는 거에 비해서 업무는 과중되니까요. 거의 안 하려고 하고 어쨌든 누군가 해야 된다고 했을 때 센터장이 자기의 성향에 맞는 사람을 거기다가 이제 데려다 저희 팀장이 그래요. 일은 되게 못하는데. 센터장의 성향에 맞는 사람”

피면접자 C-2

4) 오줌권의 미보장

공공부문 민간위탁 콜센터에서 화장실에 대한 문제는 심각한 것으로 나타난다. 화장실을 가는 시간은 콜을 받을 수 없는 시간으로 이에 대한 통제를 통해 상담 시간을 최대로 확보하려는 업체의 압력이 강하게 나타난다. 이러한 구조에서 비인간적인 사례들이 나타나고 있다. 예를 들어 팀장 인형을 두고 화장실을 갈 때 인형을 자리에 두고 가도록 하는 사례에서 배변 욕구를 사용자가 제한하여, 노동자들은 방광염 등 질병에 노출될 확률을 높이기도 한다.

“화장실 갈 때. 이제 팀에 한 팀당 인원이 25명인데 인형 두 개를 갖다 놔요 센터에 인형 두 개를 갖다 놓고 화장실 갈 때 그 인형을 자기 자리에 갖다 놓고 가는 거예요. 그런데 인형이 누군가가 화장실 가서 인형이 없으면 못 가는 거예요. 아니면 이제 제 회의실에 이런 게 있어요. 저희 이제 이름을 써요 ○○○이렇게 순서처럼 이렇게 쪽쪽 이 화장실 가는 순서야. 그리고 화장실 가면 가면 이석 써놓고 다 돌아오면 착석이라고 돌아왔다고 보고 하는 거야.”

피면접자 C-1

“화장실 가는 것도 어떤 팀은 인형을 놓고 갔었어요. 같은 업무 시간 내에. 하나밖에 없어요. 몇 개 갖다 놓기도 하고. 그래서 순차적으로 갔다 오래. 다른 사람이 자리에 앉으니까. 그런식으로 비인간적인 게 있었고.”

피면접자 D-1

5) 기본 생존에 필요한 휴게시간의 부족

업무시간 중 발생하는 생리현상 등에 대해서도 하루에 주어진 휴게시간 외 시간을 활용하기 어려운 상황이다. 그나마 보장된 휴게시간조차도 업무가 길어지는 경우 사용하지 못하고 있다. 또한, 보장된 휴게시간을 노동자가 원하는 시간에 사용할 수 없이 평가에서 감점 규정을 두고 있는 경우도 나타난다.

“휴게시간. 저희가 점심시간 한 시간 하고 그리고 1시간에 10분씩 이렇게 팀마다 30분에서 40분 쉬는 팀. 50분에서 00분까지 쉬는 팀. 이렇게 팀마다 쉬는 시간이 달라요. 근데 그 10분을 10분하고 점심시간을 콜 종료시간부터 한 시간에 10분을 보장해 주는 게 아니라 그냥 정해진 시간에 내가 콜이 길어졌어요. 그러면 10분 쉬는 시간 중에서 5분 동안 통화해서 그냥 5분밖에는 못 써야되는 거고. 그 안에 화장실까지 갔다 와야되는 거예요.”

피면접자 D-2

“휴게 시간을 저희가 30분을 줘요. 점심 시간 외의 휴게시간. 근데 점심시간 외에 휴게시간 30분인데 그 시간 안에 생리 현상도 다 해야 돼요 모든 거를. 화장실도 가야 돼, 점심시간에 만약에 양치를 못 했으면 양치도 해야 돼, 급하면 전화도 해야 돼, 막 이것저것 다 해야 되는 거죠. 문제는 이제 한 달 평균 30분을 넘으면 그걸로 감점을 해요. 휴게시간을 모으는 사람이 있어요. 오늘 30분 안 쓰면 그게 모아지잖아요. 그래서 어느 날 막 폭탄으로 쓰는 사람들이 있어요. 1시간이나 1시간 반씩 이렇게 막판에 이제 실적 마감 날 닥쳐가지고. 이제 사측에서 꼴보기 싫었던 거예요. 평균 30분 이상 쓰면 감점이 있는데 그걸 안 넘어도 40분. 하루에 40분 넘게 쓰면 무조건 감점을 또 하는 거예요.”

피면접자 D-3

“상담시간은 9시에서 6시로 한정이 되어 있고 점심시간도 콜을 받기 때문에 점심시간을 돌아가면서 써요.”

피면접자 D-3

6) 높은 업무강도, 과도한 업무량, 그 와중에 실적 경쟁

업무강도와 관련하여, 콜센터 상담사들은 총 8시간 근무시간 중 순수하게 통화를 하는 시간이 공공기관 C의 경우 비수기의 경우 4시간 성수기의 경우 6시간 정도로 나타난다고 한다. 행정기관 D의 경우 비수기라고 할 수 있는 기간이 거의 없고 일반적으로 5시간~6시간 정도로 나타나며 극성수기의 경우 6시간을 넘게 나타나기도 한다. 행정기관 D의 경우 인센티브를 받을 수 있는 일일 평균 콜 수를 110콜로 정하고 있어 이에 대한 업무압박도 심한 상태이다. 사례조사 결과 상담사들이 걱정하다고 느끼는 순수 상담 시간은 4시간 내외인 것으로 나타난다.

“실적 경쟁. 이제 보통 콜센터들 실적을 어떻게 하나면 내가 전화를 몇 콜을 받았는지 콜 숫자 그다음에 내가 하루 동안 통안 시간이 몇 시간인지 그리고 내가 후처리 시간. 아까 상담이랑 남긴 시간. 얼마나 짧게 했는지 이거랑 그다음에 qa라고 해서 정해진 순서대로 말을 제대로 잘했는지. 그걸 평가하는 그 점수를 가지고 보통 해요. 업무 테스트라고 해서. 업무 테스트 시험 보는 것도 성적을 반영해서 하거나 보통 이런 걸 가지고 하는데 여기서 가장 큰 비중을 차지하는 게 콜스입니다. 콜수가 qa인데. 요즘 콜스에 대해서 저희는 하루에 8시간을 근무를 해요. 하루에 8시간을 근무하고 상담 이력을 남기고 하다 보면 그게 기다리는 시간 이런 것들을 좀 평균적으로 콜센터들 평균 상담사 하루에 통화하는 시간으로 보면 순수하게 통화만 하는 시간이 보통 한 3시간 반에서 4시간이 나와요. 맥시мум으로 4시간 정도 실제 통화하는 시간이 4시간이다라고 하면 이 4시간 내 몇 개의 콜을 받았느냐가 판가름이 되는 거예요. 그러면 통화 시간을 줄여야 될 거 아니에요 콜을 한 개라도 더 받으려면. 그러면 고객한테 5분 동안 충실하게. 상담을 해줘야 되는데 그거를 묻는 말에만 답하고 1분으로 끝내는 거야 그러면 나중에 고객이 이해가 안 되고 그다음 걸 또 뭔가를 해야 되는 게 상황이 생기니까 고객센터 또 전화를 하죠. 이런 문제가 생기는 거. 콜 경쟁으로 실제적으로 상담의 질을 떨어뜨리는 거죠.”

피면접자 D-2

인센티브 결정에 콜 수가 높은 비중을 차지하다 보니, 인센티브를 받기 위해 노동자들은 주어진 휴게시간을 사용하지 않는 등 과도한 노동을 하기도 한다.

“비수기 때는. 지금 같은 경우에는 콜이 진짜 없어서 한 80개 정도 받아요 이거. 근데 이걸 콜이 없어서 그렇게 받는 거예요. 저희는 1일 목표 콜이 110콜이에요. 많을 때는 연말정산 기간에는 한 150개 정도도 받아요 보통 강도는 이게 저희는 정말로 비수기 성수기가 좀 많이 차이가 나서 지금 같은 경우에는 그냥 관촬기는 해요. 근데 1월이라든지. 신고 마감 때쯤 되면 부가세 신고 기간이라든지 이런 때는 정말 저희가 6시간 이상 통화를 하기도 하거든요. 평소에는 그냥 너무 꼬리 없을 때 빠고 일반적일 때는 한 4시간 반에서 5시간 20분 사이. 그러니까 5시간 정도. 그래도 이것도 많다고 그러더라고요. 다른 공공기관 콜센터에 비해서. 어떤 상담사는 정말 점심시간에도 이 인센티브 때문에 일하는 상담사가 있거든요. 아니면 저희 연차일 콜을 메꿔야 되니까. 오늘 같은 데도 오히려 콜이 없으면 못 채울까봐, 1, 2% 때문에 자기 인센티브를 못 받을까 봐 오늘도 점심시간이랑 쉬는 시간에 우리 팀도 몇 명 일하시더라고요.”

피면접자 D-2

7) 최소인원 운영과 상담 질 저하, 불량 고객 증가의 악순환

공공부문 민간위탁 콜센터들이 체계적인 업무량과 난이도에 의한 인력 배치가 이루어지지 않는 상황에서 업무가 몰리는 기간의 경우 과도한 업무량과 그에 따른 불량 고객 증가로 이중고를 경험하게 된다. 콜센터 업무는 상담이 이입되고 이를 처리하는 노동과정으로 상담이 몰릴 경우, 고객들은 긴 대기시간을 가지게 된다. 문제는 업무가 몰리는 시기 상담사는 과도한 업무량으로 어려움에 부딪치게 되고, 고객들은 긴 대기시간 속에서 상담 만족도가 떨어지는 악순환이 반복된다는 것이다.

“거기다가 나이 드신 분들도 그걸 다 요즘에 홈텍스를 무조건 하라고 하니까 그걸 다. 전에는 이제 종합소득세나 부가가치세 신고 기간에 세무서에서 오픈을 했어요. 그런데 코로나19 이후에는 방문신고를 안하는거죠. 그럼 컴퓨터 사용이 원활하지 않은 분들의 상담까지 다 전화로 넘어오고 그것들을 저희가 다 받아야 되는데, 인원은 모자르고 그러다보니까 그래서 1시간 대기, 2시간 대기, 3시간 대기는 기본이에요. 그러면 좋은 말이 나올수 없죠 고객들이.”

“저희는 응답률이. 그러니까 7월 25일이 부가세 마감이거든요. 5월 달에 종소세 하고 6월은 종소 성실 신고 성실신고 확인 대상자들이 또 마감을 하고 7월에 또 부가세 또 마감을 하거든요. 그때까지는 거의 응답률이 한 50%, 60% 그게 높은 거고요. 종소세 때는 월 초에 거의 10%대 찍었고요. 마지막에 한 20~30% 대로 거의 끝났어요. 50% 안 되고 끝났을 거예요. 한 30%, 3~40%. (...) 많이 나와야 30% 나왔을 거예요.”

피면접자 D-3

“8월부터 10월까지의 조금 여유 있었는데 점점 강화가 되는 거예요 뒤쪽도 보니까 저희 업무량이 점점 이게 카테고리도 점점 늘기도 하고요 특히 이번에는 과세 자료 제출이 있거든요.”

“과세 자료 제출은 이제 일용근로소득 지급 명세서 같은 경우에는 월 제출로 바뀌었어요. 그걸 저희가 담당하거든요. 그리고 또 간이 지급 명세서도 생성이 됐고요. 19년도에 만들어졌고 그것도 월 제출로 바뀌었어요. 거주자의 사업소득 간이 명세서가 또 월 제출로 바뀌었고.”

피면접자 D-3

“저 같은 경우는 전화를 그래도 좀 많이 받는 편이었어요 그래서 하루에 100콜 이상은 받았죠. 아마 열심히 하는 언니들은 뭐 5시간, 6시간씩 받을 거예요. 사람마다 다르니까 이제 휴게시간을 더 좀 쓰는 사람들도 있고 하니까 5시간, 6시간 이렇게 받을 거예요. 왜 그러냐면 그때 종합소득세 신고 기간 같은 경우는 만약에 진짜 저희는 휴게시간만 쓰고 나머지 다 전화를 받으면은 아마 통화 시간은 굉장히 길 거예요. 한 콜에 20분, 30분은 그냥 넘어가니까요.”

피면접자 D-3

8) 업무 난이도에 대한 저평가

공공부문 민간위탁 콜센터 상담사의 업무 난이도에 대해서는 저평가되어 있다. 이에 신입 상담사 교육은 5일~2주 간의 교육을 마친 후 현업에 투입된다. 그러나 공공기관 상담업무는 대개 1년 단위의 정부 정책에 맞추어 상담이 진행되기 때문에 1년 정도를 온전히 상담업무를 해야 업무 파악이 되는 상황이다. 숙련자 평가받을 수 있는 경력은 최소 3년~5년 정도라고 한다.

“적응을 못하는 이유가 첫 번째가 이제 보통 채용 공부나 사람들의 사회적 인식이 콜센터는 단순 업무를 한다라고 생각을 해요. 단순 업무 묻는 말에만 대답해주고 단순 업무를 한다라고 생각을 하는데 실질적으로 센터에 가서 콜센터 가서 교육을 받아보면 복잡하거든요 심플하지 않아요. 그런데 또 전산에도 또 봐야지. 전산에서 확인해야 되는 것도 엄청 많은 거예요 그러니까 이거 적응을 못해요. 그래서 교육받는 중간에 교육 하루 받고 안 나오시는 분도 있고. 교육 다 마쳤는데 실제 근무 이틀하고 그만두는 사람도 있고. 그리고 실제 근무에 투입됐는데 이제 막 업무를 시작하는 사람은 아무래도 조금 버벅거리고 답답하고 이런 게 있을 거 아니에요. 그러다 보면 이제 전화 건 사람이 이거 화내고 소리 지르고 그러면. 그런 전화 하나 갖고 울면서 그만두고 업무 자체가 단순하지 않았어요.”

피면접자 C-1

“신입이 들어와서. 어느 정도 숙련이 돼서 그냥 한 사람의 몫을 해낸다 그 때까지. 1년은 걸리는 것 같아요. 최고점에 오르는 시기는 3년에서 5년쯤 됐을 때? 3, 4년에서 5년 이 정도. 3년에서 5년 사이인 것 같아요. 그때가 최고점인 것 같아요.”

피면접자 D-3

9) 업무량에 따른 노동 투입의 비효율성(주먹구구식 HR)

공공부문 민간위탁 콜센터의 업무 특징은 1년 단위로 성수기와 비성수기가 구분된다는 점이다. 이에 업무량이 정형화되어 있는 반면 인력 운영은 경직적으로 운영되고 있다. 업무량은 비수기를 기준으로 적정한 수준이며 성수기에는 감당하기 어려운 업무량이 주어진다. 반면, 이에 대한 업무강도 분석이나 예측에 대한 회사 측의 대응이 없으며 상담사들이 인지하는 업무량에 대한 어떠한 조사도 이루어지지 않은 채, 위탁계약 내에서 주먹구구식으로 운영되고 있다.

특히, 이직률이 높은 콜센터의 특성상 항상 정원보다 10~20% 적은 수의 상담사만이 일을 하고 있어 업무강도는 더욱 높아지고 있다.

“콜센터 대표번호 같은 경우에 300명이 장학금 신청하는 기간에 전화를 받아도 하루에 고객 대기가 700개가 유지돼요. 아침 9시부터 저녁 6시까지. 근데 그 전화를 다 못 받고 퇴근해요. 그 정도예요. 그러니까 어느 특정 시기에 집중되는 시기들이 있어요. 300명으로도 12월 달에는 바빠서 안 되잖아요. 2월 달에도 소화다 못하는 정도잖아 근데 왜 이거에 대한 문제나 그 집중기에 어떻게 상담사들한테 업무를 분장하고. 어떤 교육을 할 거냐의 계획을 가지고 얘기를 해야지”

피면접자 C-1

“집중기랑 비집중기가 많은데 집중기 때는 많이 받으시는 분들은 140콜씩 이렇게 받으실 때도 있고. 네 평균 환율이 60콜 이상은 하시는 것 같아요 비 집중기에는 이제 출수가 많이 줄어드니까. 네 재단에서 아웃바운드를 계속 지시를 해요. 몇 명 이제 빠져 고객들한테 전화해서 좀 물어봐야 한다면서 아웃을 지시해요. 대학생들 이런 거 하는 거라. 1학기 2학기. 이렇게 진행 학생들 국가장학금 신청하는 기간 그리고 등록금 납부하는 기간은 딱 그 기간에 집중돼요. 1년에 두 번, 보통 장학금이 11월부터 3월까지, 2학기 때는 5월 달부터 7월까지”

피면접자 C-2

10) 아웃바운드 업무의 추가(인바운드 비성수기 시기)

공공부문 민간위탁 콜센터는 인바운드를 중심으로 고객의 문의에 응답하는 업무가 주로 이루어진다. 다만, 공공기관 C의 경우 비수기에는 고객에게 필요한 정보를 사전에 안내한다는 차원에서 아웃바운드를 하고 있다. 인바운드와 아웃바운드의 직무 구분이 되어있지 않으며, 사용자의 필요에 따라 인바운드 상담사의 일부를 아웃바운드 업무를 부여하고 있다. 상담사들은 이와 관련한 업무부담을 느끼고 있으며, 아웃바운드 또한 과도한 실적을 요구한다고 생각한다.

“아웃바운드 자체가 이제 오는 전화를 받는 거랑 내가 고객한테 직접 전화를 걸어서 하는 거는 다르거든요. 보통 다른 업체들은 아웃바운드만 하는 사람을 따로 고용을 해서 하는데 여기는 아니에요. 1인당 몇 개씩 배정해주고 오늘 안에 이만큼 해. 이렇게 주는 거죠.”

피면접자 D-2

“4만 5천 건. 4만 5천 건이 국가장금 신청이 안 되어 있는 그거를 추출 정보가 졸업생 이런 거 하나도 없이 그냥 단순히 21년도 1학기 신청을 했는데 지원 구간이 연구관에서 8구간인 학생들을 대상으로 신청이 안 돼 있다라는 이유만으로 4만 5천 건을 각 회사마다 15명을 추려서 45명이니까 개별당 저도 지금 배정받은 게 1323건이거든요. 그거를 4일 동안 전화를 하는 거예요. 쉴 틈이 없죠. 정말 잘하는 사람만 그걸 다 채울수 있어요.”

피면접자 D-1

11) 단기직 채용 운영과 후폭풍

공공기관 C의 경우는 봄 시즌과 가을 시즌에, 행정기관 D의 경우 11월부터 2월까지 업무가 몰린다. 이때 콜센터들은 단기 상담사를 채용하여 운영하고 있다. 그러나 단기직 운영은 여러 문제점을 가지고 있다. 첫째, 단기직 상담사는 한정된 상담 회선을 받고 응답하는 업무를 하는 데 반해 정규직 상담사들과 임금 차이가 5만원 내외로 정규직 상담사들은 이를 불합리하다고 여기고 있다. 둘째, 단기직 상담사들은 즉시 업무에 투입되어 고객들에게 잘못된 정보를 제공하는 사례가 많다. 이에 따른 문제 발생은 추후에 나타나므로 그에 대한 처리는 정규직 상담사들이 떠맡게 되어 업무강도가 높아진다. 셋째, 정규직 상담사의 인원을 늘리지 않고, 임금인상을 하지 않으려는 방법으로 단기직 활용이 나타난다. 이에 꼭 필요한 경우가 아님에도 단기직을 활용하는 모습이 나타난다.

“집중기에는 또 단기 상담사라고 해서 단기. 한 두 달 세 달만 일할 수 있는 상담사를 또 뽑아요. 그 사람들은 딱 3개월만 하고 가고 하는데 우리랑 크게 임금 차이가 없었거든요. 너무 비효율적이다. 개네가 하루에 받으면 이제 소화할 수 있는 양이 얼마 안 되는데 그리고 애네가 3개월만 하고 나가버리면 애네가 잘못 안내하고 이런 문제들은 우리가 다시 다 찾아서 수습을 해야 되거든요. 너무 비효율적이라는 거죠.”

피면접자 C-2

“거의 상담사는 그중에 한 260~270명 정도 되거든요. 그 인원이 아침부터 저녁까지 콜을 소화하는데 늘 남아 있는 대기 수가 600콜이 넘었어요. 그러면 진짜 몇 십만 콜이 들어온다는 얘기에요. 그거를 그 신청 기간부터 그 한 달 내에 늘 겪는 일이었거든요. 그러면 점심시간 30분으로 단축해서. 이거 나중에 너네 쉴 수 있는 시간을 돌려줄게.”

피면접자 D-1

“봄에 한 번. 가을에 한 번. 근데 그 단기 상담사들이 3개월 동안 저희와 똑같은 월급을 받아가면서 저지르고 가는 일들이 장난이 아니었어요. 이제 기재부에 요청할 때 그러면 단기 상담사가 우리를 도와줄 일 하나도 없으니 너희들이 저 우리를 줄 예산이 없다면 단기를 뽑지 마라. 우리가 소화하겠다. 그리고 이제 신청이 그렇게 지금 많지 않기 때문에 우리가 소화하겠다. 그리고 그 금액을 우리한테 돌려달라고 한 게 지금의 급여 체계예요. 근데 올라봤자 15만원. 그냥 진짜 생활 임금도 안 되는 수준으로 올려주면서.”

피면접자 D-1

12) 개인 서류 대리작성과 오류에 대한 부담

공공부문 민간위탁 콜센터 업무의 특징은 고객들이 정부의 지원이나 사업, 혜택 등을 위해 개인의 정보나 상황을 공개하여 요건에 맞추어 신청하거나, 신고하는 업무로 이루어진다. 이에 상담 과정에서 정부기관이 요구하는 요건에 맞았는지, 어떠한 서류가 필요한지, 어떠한 이유로 지원받고자 하는 내용이 어려운지 등에 대해 상담사가 판단하여 정보를 제공하는 과정으로 상담이 진행되는 경우가 많다. 이때 고객이 이미 제공한 정보를 바탕으로 검토 후 상담을 하는 과정, 또는 원격 시스템을 통해 직접 고객이 신고사항, 지원사항에 대해 신청하는 것을 조력하는 경우가 발생한다. 그 과정에서 상담사는 원하청 업무의 의도적 단절 상황에서 모든 정보를 파악하기 어렵고, 접근에 제한이 있다. 그러한 한계 속에서도 고객이 필요한 정보를 제공해야 하는 업무처리의 어려움이 상존한다. 특히, 고객의 개별적인 사안에 대응하는 과정에서 나타난 오류로 인해 고객이 피해를 본 경우 이 부분에 대해서 상당 부분 상담사에게 부담이 가중되는 상황이다.

“홈텍스에서 현금영수증 발급도 되고 하니까 그런 홈텍스 원격을 해달라는 분들이 좀 많아요. 세금 계산서는 정말 원격 업무를 엄청 많이 하거든요. 현금영수증으로 해도 발급할 때 금액, 용도 세 가지만 필요한데 세금계산서는 정말 그걸 입력할 게 많잖아요.”

“그래서 저는 하자마자 그냥 원격 연결해주세요 하는 좀 나이 드신 분들이 되게 많아요. 낭 몇 개는 저희가 해결 수도 있는데 웬만하면 그냥 직접 하시라고 하고. 거기 클릭해 주세요. 이 근데 화면을 안 보면 이분이 어디를 보고 있는지 모르고 그리고 인증서 나 이런 거를 또 잘못 알고 계시면 이게 안 되잖아요. 한 번 원격을 하신 분은, 세금 계산서는 특히 전화하자마자 그냥 문의사항 먼저 말 안 해요. 그냥 원격 연결해 주세요.”

피면접자 D-2

13) 업무감시

공공기관 민간위탁 콜센터 상담사들의 노동과정은 실시간으로 팀장 및 센터장에게 공유되고 있다. 팀장 및 센터장은 상담사의 상태, 즉 전화를 받고 있는지, 후처리(상담 사항을 정리하여 기록하는 것) 중인지, 자리 비움 상태인지를 확인할 수 있으며, 전화를 몇 분 동안 받고

있는지, 후처리에는 몇 분을 소요했는지, 금일 소화한 콜 수가 어느 정도인지 등 모든 노동과정에 대해 실시간으로 평가하고 즉시 제재를 가하는 구조이다. 이러한 상황에서 상담사들은 고객의 전화를 스스로 종료할 권리조차 없이 불량한 고객의 응대를 종료하는 것조차 실시간으로 팀장에게 확인을 받을 것을 강요받고 있다. 또한, 이석의 경우 공개적인 비난과 함께 이석 시간을 줄일 것을 강요받고 있다.

“상담 팀장들은 이제 감시 전자 감시 시스템 프로그램이 따로 하나씩 더 설치가 되어 있어요. 그러면 저희 팀원이 25명이라고 하면 25명의 상태를 다 볼 수 있어 전화를 하고 있는지 아니면 통화 중인지 아니면 자리를 비웠는지 아니면 전화를 받으려고 대기하고 있는지 아니면 상담 이력을 남기고 있는지, 후처리라고 해서 상담 이력을 남기고 있는지 아니면 자리를 비웠는지 이석이라고 해요. 이런 상태 값들이 다 보여요. 보통의 팀장들은 민원 처리를 잘 안 합니다 욕먹는 전화인데 굳이 하고 싶지 않잖아요. 그러니까 다른 다른 상담사한테. 이거 민원 통화 이거 다른 상담사한테 시키기도 하고 팀장님. 본연의 업무로 민원 처리는 팀장의 업무인데 본인이 안 하고. 다른 상담사한테 이거 민원 건인데 이거 통화 좀 해달라고 해서 업무를 넘겨요.”

“후처리. 후처리 몇 번. 그러면 이제 대화방에 막 올라와요. 후처리 몇 분 후처리 푸세요. 이렇게 예전에는 센터 안에서 소리 지르고 다녔어요.”

“이 전화를 끊을 건가 말 건가도 팀장한테 물어보고 끊는 겁니다. 팀장님 이 사람이 저한테 이렇게 욕설을 하고 하는데 저 어떡해요 그러면 경고 두 번 하시고. 아이비알 트세요. 이렇게 하는 경우도 있고요 팀장님 이분이 이거 장학 못 받는 대상자. 자꾸 장학금 달라고 하는데 어때. 이거 부서에 요청해도 돼요. 확인하고. 연락드린다 하고 끊으세요 끊어요.”

피면접자 C-1

“팀장님 자리에서 모니터링을 할 수가 있어요. 애가 몇 분 동안 자리를 비웠구나 그것을 계속 볼 수가 있어서 계속 이제 쪽 짚어 오는 거예요. 이석 시간 줄이세요 후처리 시간 줄이세요. 사람 이름이랑 해 갖고. 누구 후철이 얼마 누구 총철이 얼마. 이 단 전체적으로 쪽지를 보내고 했었어요.”

피면접자 C-2

“팀장 감질이 좀 많이 심했죠. 큰소리도 치고 이거밖에 못하냐. 저 신입 상담사들한테 팀장마다 약간씩 성향이 좀 다른데. 어떤 팀장은 점심시간에도 전화해서 퇴근 시간에도 퇴근하고 나서도 전화해서 업무에 대해서 물어보기도 하고. 원래 그러면 안 되는 거잖아요.”

피면접자 D-1

라. 부당대우 경험

1) 회사(상사-팀장 등)로부터의 부당대우

(간접고용의 경우 불법파견 포함하여 원청과의 문제)

가) 연장근로수당 등 임금체불

공공부문 민간위탁 콜센터들은 조회 시간이라고 하여 근무시간 전에 의무적으로 출근하도록

록 하였으며, 퇴근시간 후에도 방역업무를 상담사들에게 전가하였다. 행정기관 D에서는 이렇게 발생하여 체불된 임금이 개인별로 300~400만 원을 상회하기도 하였다.

“저희 40분까지 왔어야 됐거든요. 그래서 20분에 대한 거랑 한 달에 한 번 시험 본 거, 그리고 방역도 시켰거든요. 저희 식대로 계산했을 때는 한 300만 원 이상이었던거거든요. 한 400만 원 가까이 됐는데, 170만 원 주는데 그걸 주면서도 또 이제 그 항목을 조기 출근을 인정할 수 없다는 거예요. 그래서 그거는 그냥 장기 근속 장려금 이런 식으로 주겠다고, 그게 5년 이상 다닌 사람은 얼마, 4년 이상은 얼마. 이렇게 회사에서 정해서 합의를 하기로 했거든요.”

피면접자 D-2

나) 인격모독

공공부문 민간위탁 콜센터들은 공공부문의 특성을 가짐에도 실제 인적자원관리는 매우 후진적인 형태로 운영되고 있으며 센터장의 전권하에 운영되고 있다. 이에 센터장의 성향에 따라 사업장 분위기가 좌우되며, 센터장에게 모든 권한이 몰려있기 때문에 이에 문제제기하는 것이 쉽지 않은 환경이다.

“저희한테 그러니까 상담사 자체를 되게 무시하시고 몇 명을 찍어서 괴롭힌다거나 그런 게 있어요. 구체적으로 자기가 싫어하는 사람은 머리 감고 다니라고 그런 모욕을 주거나. 공식 석상에서 옷 같은 거를 막 지적한다거나 그런 것도 있고.”

피면접자 D-2

2) 고객으로부터의 부당대우

(감정노동-감정노동자법 이후 최근의 변화 포함, 성희롱 등)

가) 상습적인 불량 고객

공공부문 민간위탁 콜센터 상담사들은 상습적인 불량 고객을 접하게 되고 이를 처리하는 과정에서 어려움을 겪게 된다. 상습적인 불량 고객들의 경우 최초 불량한 행동에 대해 강하게 제재가 가해지지 않는 상태에서 지속적으로 강도를 높혀가며 상담사들을 괴롭히는 경향이 나타나는 것으로 보인다. 상담사들은 고객들의 불만 제기에 대해 ‘죄송합니다’로 응답하기를 강요당하고 있는 상황에서 고객이 문제가 있음에도 상담사들의 반응에 불량 고객은 더욱더 강하고 빈번하게 문제를 제기하는 경우들이 나타난다.

“그리고 이제 또 한 번은 저희가 이제 학기별로 학자금 대출이랑 장학금 사업을 하다 보니까 2016년도부터 고객센터에 매 학기 전화해서 온갖 욕설을 퍼붓는 사람이 있어 똑같아. 졸업했어요 대학원생이래요 또 다시 또 대학을 갔다가 매 학기 신청하는 학교도 달라지고. 그런 분이 있었어요. 매 학기 욕을 해요. 빼앗겨 욕을 하는데 이제 저희가 참다 참다 이제 도저히 안 되겠다 도저히 안 되겠다라고 생각을 해서 이제 회사에다가 우리 이 사람 감정노동 이거 폭언으로 이 사람 우리 고소하겠어 고소하겠어라고 했더니 그럼 우리가 이거 고소하려면 이 사람에 대한 정보 있어야 되잖아. 우리 정보 줘 그랬더니 못 준다는 거예요. 그 이유가 뭐냐 했더니 이 정보는 회사게 아니고 장학재단 거라서 정보를 내줄 수가 없다고 하는 거예요 그러면 심지어 회사에서 저 보고 네가 장학재단에다가 공문 보내서 자료 받으라는 거예요. 그래서 제가 어이가 없어서. 나나 효성지원이라. 장학재단 직원 아니고 효정 직원이라며. 그럼 효정 너네가 해야지 왜 나한테 이걸 재단으로 보내라고 해 그랬더니 우리는 이 정보를 줄 수 없어. 우리 게 아니라서 못 줘 이렇게 얘기하는 거예요 그랬더니 이제 그 사람이 콜센터. 저희 장학재단은 콜센터 사람이 그 한 센터로만 그 사람 전화가 꽂히는 게 아니라 센터별로 다 돌아요. 그니까 이 회사에서도 난리가 나고 이 회사에서도 난리가 다 난리가 난 거예요. 그래서 저쪽 회사에서 직접 소리 들으신 분이 내가 이 사람 고소하겠어. 결단을 내리고 내가. 제가 그래서 그럼 이제 지 끊지 말고 꼭 끝까지 유지하세요. 무조건 고소한다 하세요. 나머지는 제가 제가 할게요 하고 회사에다가 이거 고소장 써줘 회사가 법적으로 지원을 법률적으로 지원을 해주게 되어 있잖아요. 그래서 회사에서 너네가 이거 고소장 써줘. 그리고 자료도 너네가 내놔 그랬더니 자료는 못 준다고 하더라고요. 그 회사도 그래서 그럼 니가 고소장을 써줘. 그래서 회사에서 고소장 써주는데 6개월이 걸렸어요. 6개월이 걸려서 그 사람을 고소를 했어요. 저희가 그랬더니 이제 경찰서에서 이 사람한테 고소가 접수됐다고. 통지서가 나갔겠죠. 그랬더니 이 사람이 장학재단으로 전화 나는 아무 잘못도 없는데 상담사들이 나를 고소했다. 너를 어떻게 관리하는 거냐. 자기재단 원청에다가 난 지 친 거예요. 근데 더 그다음에 더기가 막힌 거 그 장학재단 담당하는 부서에서 팀장이라는 사람이 고객센터 센터장한테 전화해서 너네 왜 이거 고소 왜 했냐 하면서 소리를 지르고 난리가 난 거예요. 그랬더니 그 센터장은 ‘언니 이거 고소 꼭 해야 돼요?’라고 이렇게 돌아온 거예요. 근데 이제 저희가 그때 이 사람 무조건 고소할 거야. 우리는 끝까지 할 거야. 철회 안 해 라고 버텨서 작년 11월달에 판결이 났어요 실형 살았습니다. 실형 살고 있습니다. 1년 3개월”

피면접자 C-1

불량 고객에 대해 용역업체인 콜센터 측에서는 재위탁에 문제가 없도록 민원이 원청이나 국가 단위로 올라가지 않도록 하는 것이 중요한 입장에서 고객의 문제를 정확히 집기보다는 상담사의 감내를 요구하고 있다.

“QA라는 게 사람과 사람의 대화거든요. 상담 자체도 대화이거든요. 대화인데 그 주제가 그 업장에 장학재단 다니면 장학금 학자금 대출이 주인 거고. 쇼핑물 같은 경우에는 내가 구매할 상품 내가 구매하고 싶은 상품이 추가되는 것뿐이고 결국에는 사람하고 사람의 대화이거든요 그러면 사람하고 사람이 대화하는 데 존중이라는 게 먼저 그거 기본으로 있어야 되잖아요.”

피면접자 D-2

“근데 콜센터들이 전부다 하나같이 고객은 왕이고 우리는 고객이 나쁘다고 잘못됐다고 불만을 제기하면 무조건 사과해야 돼라고 방식으로 하다 보니까 오히려 이거를 이용해서 일단 화부터 내고 욕하고 상급자 바꿔라 하고 너네가 책임져라고 보상을 요구하는 사람들이 생기는 거 심지어 그냥 상담사 말투 하나를 코트리 잡아서. 그거 가지고 불쾌하니까 나한테 보상해. 그러시는 분들이 있어요 무슨 보상을 해요 뭐 이제 뭐 예를 들어서 장학금 너 때문에 신청 못했으니까 내가 장학금 내놔 어려시는 분도 있어요 네. 저희한테 저희한테 저희 상담사가 조사를 한 것도 아닌데. 그 재산 조사 니네가 잘못해서 장학금 못 받았으니까 너네가 나 니가 장학금 줘. 장학재단 너네 다 장학금 줘. 이걸 제도상으로 드릴 수 없습니다라고 하면 너 말투 기분 나쁘고 너가 잘못했으니까 내가 줘 이렇게 하시는 분들이 있어요. 물론 다 들어주지는 않습니다. 근데 이제 문제는 이제 콜센터에서 이런 억지가 통용이 된다는 거. 대외 민원으로 접수되는 게 회사한테는 마이너스가 되니까 그걸 무마하려고 고객들한테 상품권 주고 이렇게 해서 무마하는 거. 이제 제가 알고 있는 사례는 어떤 거였냐면 이게 상담사의 과실도 있기는 해요. 상담사의 과실도 있고.”

피면접자 D-2

상담사와 고객과의 관계가 균형되지 못한 상태에서 고객과의 대립이 상담사의 잘못이 아니며, 제도 자체의 문제가 있음에도 그러한 문제들이 해결되지 않고 단순히 현재 문제에 대해 덮거나, 상담사 개인의 사과로 해결하려는 모습이 보인다. 이에 근본적인 문제는 해결되지 않은 채, 상담사의 감정노동 강도는 상승하고 시스템 자체의 문제로 고객 또한 양질의 서비스를 받지 못하는 악순환이 계속되고 있다.

“그런데 제도의 시스템에 대한 문제점도 있는 거거든요 이 장학재단의 농어촌 용자라는 게 있어요. 이제 이 농어촌 용자는 농림 식품수산부에서 주관하는 대출 상품인데. 무이자예요 지역이 농어촌 지역에 거주하는 사람 대상으로 하는 거라서 무이자인데. 이 대출은 대출이 이용할 수 있는 기간이 정해져 있어요. 그리고 재학생이면 특정 기간에만 할 수가 있고 근데 저희가 이 대출 상품이 농어촌 용자만 있는 게 아니라 다른 대출 상품들도 있거든요 그러니까 실수로 다른 대출 상품을 실행한 사람은 이 농어촌 용자를 이용할 수가 없는 거예요. 근데 이제 저희 상담사가 그 상품을 실행이 잘못된 거를 다른 상품을 다른 상품을 실행하면 안 되는데 이게 전산상의 이 농어촌 용자 이 밑에 신청돼 있는 게 맨 밑에 깔아서 안 보였던 거예요. 그래서 그냥 눈에 보이는 걸 그걸 이용하시라라고 얘기했는데 알고 보니까 이 사람이 농어촌 무이자 상품이 적용되는 대상이었던 거죠. 그래서 고객도 자기 본인이 무엇 무엇을 신청했는지 말을 정확하게 하지 않은 과실도 있지만 전산에서 정확하게 확인을 못해서 상담사 과실도 있다라고 해서 그 사람 장학금 지급되고 나머지 금액 대출 원금에 대해서 발생하는 이자에 대해서 저희가 10만 원 상품권으로 보상한 적이 있습니다 그래 이제 다행히. 그때는 이제 회사에서 너 상담사한테 이거 10만 원 내가 배상해라고 하지는 않았지만 배상을 요구하는 경우도 있어요. 상담사들이 돈을 물어내는 경우도 있어”

피면접자 D-2

상담사의 고의가 아니었음에도 상담사의 실수로 인해 고객이 피해를 보게 된 경우 상담사의 자비로 이를 보상하게 하는 사례가 있었다.

“한국 코퍼레이션이라는 회사에서 상담을 잘못해서 고객한테 이제 보상으로 50만 원 현금 지급을 한 거예요. 장학금 지급을 못해줘서 지급을 못 받은 사람이라서 그래서 그 50만 원 중에 50%인가를 상담사보고 부담하라고 한 걸로 알고 있어요.”

피면접자 D-2

“네. 장학금을 신청을 했는데 저희 전산이 한 번에 또 한 명씩만 조회가 돼요. 한 번에 한 명씩만 조회가 돼요 그래서 요즘에 다 자녀이면 학생 3명이 대학을 다니잖아요. 그리고 엄마 아빠가 대학을 다 다 같이 다니면 되고 있어요. 그러면 전화 하나를 가지고 5명을 상담을 해요. 네 그러다 보니까 한 번 조회하고 바꾸고 한 번 조회하고 바꾸고. 이걸 계속 왔다 갔다 하다가 엄마가 학생이었는데 자녀들 걸 상담해주고. 엄마 걸 상담하다가 엄마 거 가구 운동?이라는 게 뭔가 절차가 하나가 안 돼 있는 게 있었는데 그거를 캐치를 못 보고 안내를 못해준 거예요.” “그래서 결국엔 이 엄마가 장학금을 못 받았어요. 그랬더니 너네가 제대로 나 상담 안 해줘서. 장학금 못 받았으니까. 나 장학금 그분 장학금이 등록금이 120만 원인가 그랬대요. 사이버 대학교. 그런데 그거를 본인의 과실도 있고 하니까 그 금액을 50만 원으로 우리가 50만 원만 고생할게 이렇게 했던 거예요. 그래서 50만 원 배상을 해주고. 그 나머지 50만 원 중에 받은 상담사가 부담을 했어요 한 달에 최저임금 받는 상담사한테 20~30만 원에 대한 배상을 하라고 하는 회사도 못 된거죠. 제가 전화를 해서 회사에다 전화해서 그랬습니다 이게 단순히 업무 태만에서 이루어진 게 아니라 한 번에 두 명 세 명 다중 상담이 되지 않는 시스템에 문제가 있지 않느냐. 일하다 발생된 거에 대해서 어떻게 상담사한테 돈을 내라고 하느냐 회사 그 정도로 돈이 없느냐. 이 정도는 부담할 수 있지 않느냐. 그랬더니 시스템에 문제가 있는 건 알겠다. 우리가 본인하고 잘 조율을 잘 처리하겠다라고 하더니 결국에는 배상을 했어. 그분이 자기가 잘못된 거를 인정을 한 거예요. 어쨌든 간에 잘못된 거니까 있으니까 인정을 했는데 센터에 소문나는 게 겁난다고 그냥 자기가 배상하고 정리를 해버렸어요.”

피면접자 D-2

3) 회사로부터의 차별

(간접고용의 경우 원/하청 간, 직접고용의 경우는 정규직/비정규직 간)

가) 업체 간 경쟁

공공부문 민간위탁 콜센터를 원청이 관리하는 방식은 업체 간 경쟁을 통해 별다른 관리 노력 없이 콜센터의 성과를 높이려는 전략으로 보인다. 이에 원청은 정해진 용역 금액 총액과 상담 처리능력을 기준으로 업체들을 평가하고 이를 위해 용역업체들은 내부에서 자원을 배분하는 방식을 다양하게 운영하고 있다. 그러나 본질적인 부분은 결국 원청에 의해 결정되며 용역업체들은 주어진 틀 속에서 최소한의 인원으로 최소한의 민원 발생과 최대한의 콜소화 능력을 추구한다. 용역업체들은 최저임금이 위반되지 않는 선에서 임금을 책정하며 그 이상에 대해서는 업체별로 다른 기준을 가지고 있었다. 그뿐만 아니라 복리후생이나 상여 등에 대해서도 업체 간 차이가 나타났다.

“급여가 네 업체 간 급여 조건이 다르고 복리후생이 달라요. 그리고 이 회사는. 경쟁 때문에 상담사들 연차를 마음대로 못 쓰게 제한할 수도 있고 휴식 시간 부여하는 것도 달라지고...이 회사는 명절에 상품권 3만 원을 주는데 이 회사는 상품권을 안 줘요. 이런 것들이 생기는 거죠 이 회사는 오늘 휴식 시간을 30분을 줬는데 저 회사는 오늘 바쁜 날이라고 휴식 시간을 안 줘요.”

피면접자 D-2

나) 업무단절로 인한 어려움

공공부문 민간위탁 콜센터는 업무 특성상 원청과의 관계 속에서 불법파견의 여지가 클 여지가 있다. 이제 원청은 의도적으로 용역업체와의 업무를 단절하는 방식으로 노동과정을 구성한다. 예를 들어 상담사가 직접 상담을 하지만, 콜센터 내에서 해결하기 어려운 일에 대해서는 결국 원청의 확인이 필요하다. 그러한 상황에서도 원청과의 소통은 팀장이나 센터장으로 한정하여 의도적인 업무단절을 추구한다.

“저희가 심사 담당자하고도 통화를 할 일이 많고. 담당자 재단 한국장학재단에 대구에 본사에 거기에 계시는 분들 하고 통화를 해야 될 일이 많은데, 팀장을 거쳐서 하라고하는데 해결이 잘 안되죠. 그리고 제가 기본적으로 상담을 하지만 심사 담당자가 2년마다 바뀌면서 심사 내용이 약간씩 달라져요. 더 세분화되거나 더 체계화되거나 막 이래요. 고객들도 불만이 많은 거예요. 또 지난번에 해줬는데 왜 이번엔 왜 안 돼, 그런 건으로 우리가 상담할 수 없으니까 담당자랑 연결을 해줘라. 그러면 그게 너무 복잡해요. 대구노동청으로 갔거든요. 갔더니 거기 이제 위원들이 여러 명이 있더라고요. 그 사람들이 다 똑같은 질문을 뭐라고 하나면 다섯 여섯 명이 뭐라고 얘기를 하나면, 정말 상담사들이 몰랐나요? 모를 수가 없는데 왜 몰랐나요? 현실을 전혀 모르는거죠. 무능해요. 노동청에서 저희 편을 들어줬어요. 재단으로 너네들이 노사정 협의에서 결정한 민간 입사 결정이 문제가 많으니 이거를 너네들이 다시 논의해라 그랬는데. 노사정협 라는 언급을 안 하다 보니까 애네들이 뭐라고 나오냐면 민간 위탁 협의회에서 결정하겠다. 이 차이점이 뭐냐면 노사정 협의회는 저희가 들어갈 수가 있어요. 근데 민간위탁 협의회는 자기네들이 그냥 우리 의견만 들었다. 들었으니 됐지. 그리고 민간위탁을 해버리면 끝나는 거거든요. 그런 식이에요. 지금 현재 상황이.”

피면접자 D-1

그뿐만 아니라, 원청과 용역업체 간 의도적인 업무단절 과정에서 고객에게 서비스를 제공하는데 필요한 각종 정보에 대해 상담사가 접근할 수 있는 범위가 한정되어 있다. 이에 상담이 피상적으로밖에 이루어지지 않고, 고객의 불편함은 가중된다. 상담사들 또한 단순한 질의 응답 이상의 업무에 대해서는 자체적으로 상담이 더 이어지지 않는 방식으로 정중하게 종료하는 방식이 최선인 상황이 된다.

“저희가 이제 상담 센터다 보니까 정보나 이런 조회할 수 있는 권한이 없어요. 우선 조회해봐야 주민번호 조회하면 이름 나오고 이 정도고 신고서 접수 내역 정도는 조회가 되긴 하지만 그분한테 저희가 오픈하면 안 돼요. 이거는 저희 매뉴얼이예요 조회를 해서 ‘당신이 며칠 날 어떻게 신고를 했습니다’라고 오픈해주면 안 돼요. 우리가 조회한 시스템에서 정보와 세무서에서 조회했을 때 정보가 다를 수도 있나 봐요 그런 부분 때문에 그런 건지 정확하게 저희들에게 말을 해주진 않았어요. AP라고 해서 그건 국세청에서 만든 시스템이예요 그 시스템을 통해서 납세자 정보를 조회를 하긴 하지만 되게 이제, 수박 겉핥기처럼 저는 이제 간단한 몇 가지 정도만 접근은 저희가 할 수 있고. 그걸 또 납세자에게 조회해서 오픈할 수는 없어요 근데 이제 납세자는 빨리빨리 내 거 조회해서 그렇잖아요. 내가 신고 접수했어? 이렇게.”

“그러잖아요. 내가 신고 접수된 게 궁금해서 전화했는데.”

“내가 3시간 동안 전화해서 기다렸더니 나는 조회 권한이 없고 이렇게 나오면 이제 불이 나는 거죠.”

피면접자 D-3

의도적인 업무 분절은 실제 불법파견 등의 문제가 제기되기 이전인 16~17년도까지는 원청과 하청 간의 호전환이 빈번했으나, 어느 날 업무 매뉴얼을 도입하여 원청과 하청의 업무단절을 강요받게 되었다.

“보면은 실적으로 신고 내가 했는지 이런 정보를 봐주고 대담을 해주기를 바랄 것 같은데 고객들은. 근데 그게 안 되면 만약에 나는 우리 왜 나 우리는 이걸 볼 수 없어요. 우선은 직접 조회해 볼 수 있는 방법을 안내해 드리고요 홈텍스 사이트에서. 그리고 이제 근데 누군가에게 평가를 받고 싶으신 분들이 있잖아요. 확인. 그러면 이제 세무서에 담당자에게 문의해 보시라고 하죠. 세무서에는 이제 담당 조사관이 있거든요 조회가 돼요. 담당자 연락처가. 근데 그걸 안내할 수는 없어요.”

“저희가 매뉴얼상. 되게 싫어한대요 세무서에서. 16년 17년에는 세무서로 호전환까지 했었거든요. 지금은 그것도 막았고 연락처도 알려주지말라고 하고 있는거죠.”

피면접자 D-3

다) 업무단절로 인한 정보 미공유와 업무의 질 저하

원청과 공공부문 민간위탁 콜센터 간 소통 부족으로 상담사의 업무 난이도는 높아지고, 고객이 제공받을 수 있는 서비스의 질은 저하되고 있는 것으로 나타난다. 예를 들어 고객들이 정보를 접하는 사이트나 홈페이지의 개편이나 정보변경 등에 대해 사전에 콜센터 상담사들에게 전달이 되고 대비가 필요하나 원청은 이에 대해 적절한 지원을 하고 있지 않다. 또한, 원청이 문자를 직접 발송한다거나, 제도 소개의 오류가 있는 경우 상담사들은 어떤 문제가 있는지 알지도 못한 채 고객의 원성을 들어야 하는 경우들이 발생한다.

“우선 홈텍스가 사이트가 굉장히 발전을 했거든요. 발전을 많이 했고. 그리고 그 와중에 항상 한 번에 일시 발전한 게 아니라. 부분 부분 계속 개선이 되어가는 그런 과정이 있었거든요. 뭔가 새로운 메뉴가 생기기도 하고, 변화가 되기도 하고 근데 그런 걸 사전에 알려준 적이 한 번도 없어요. 사전에 먼저 우리는 이런 사업 계약안을 가지고 있고 며칠 언제 테스트를 하고, 언제쯤 오픈할 거야. 그래 이런 사업 계획안이 있잖아요. 그런 계획안을 말해주지 않아요. 그래서 일이 터지고 나서, 일이 터지고 나서 납세자가 ‘이거 안 된다고요. 이번에 생겼는데 이거 뭐예요!’ 뭐 이런 거 있잖아요. ‘이거 안 돼요. 놀렸는데 안 넘어가요.’ ‘이거 놀렸는데 엇다운 화면 나와요.’ 이런 식으로 오류가 터지고 나서 우리가 막 이게 거꾸로 가는 거죠.”

“위에서 내려서 가는 게 아니라 거꾸로 이렇게 민원이 생겨서 이렇게 확인하는 과정으로 가는 거예요. 그러니까 그럴 때 좀 느끼는 것 같아요. 이게 본청과 하청의 차이인가.”

피면접자 D-3

“저희는 상담 업무를 하는 거잖아요. 장학재단에서 문자를 내보내면 저희가 거기 개입을 할 수가 없어요. 예를 들면 국가장학금 신청이 안 되고 계십니다 중복 지원 대상이 되셨습니다. 그런 식으로 문자가 나가고 나서 저희한테 통보를 해요. 이런 식으로 문자가 나갈 거다. 그러니까 너네들은 상담해라 이거죠.”

피면접자 D-1

라) 민간위탁 전환과정

공공부문 민간위탁 콜센터 노동자들은 민간위탁의 지속이나 정규직 전환 등에 관한 논의에서 의도적으로 배제당하고 있는 상황이다.

“노사 전문가 협의회 그거를 당사자인 우리 상담사가 모르는 상태에서 노조가 생기기 한 7 8개월 전에 그냥 민간 위탁으로 결정을 내려버린 거예요. 누가 들어갔냐면 거기 교육 강사가 들어갔대요. 저희도 몰랐어요.”

피면접자 D-1

마) 원청과의 업무 관계(상호 호전환) 불법 파견 여지 큼

원청이 불법파견 문제에서 자유롭기 위해 원청과 하청 콜센터 간의 업무를 의도적으로 단절하려고 노력하고 있음에도 업무 특성상 원청과 하청 노동자들의 직접 소통이 필요한 부분에서는 여전히 호전환이 빈번하게 나타나고 있는 것으로 파악된다. 원청 노동자가 상담 후 하청 콜센터에 호전환을 요청하고 이를 처리해야 하는 상담사의 관계는 불법파견의 여지가 크다.

“업무중에 한 3분의 1 이상은 호전환인 것 같아요. 제가 받는 전화 중에서 5분의 1은 원청센터로 넘겨요. 여러 팀이 있는데 신고납부 업무는 원청센터와 관련이 높고 더 호전환이 빈번하게 나타나는 것 같아요. 원청에서 이쪽으로 호전환을 보내는 이유는 홈텍스 사이트 상에서 원격으로 처리해줘야되는 부분이 우리상담사들만 할 수 있다고 그러는거예요. 그런데 본인들이 세법상담하면서 다 사실 연계되어 있는 거죠. 그런데 원격은 자기들은 안하고 우리에게 넘기는거예요.”

피면접자 D-3

4) 업무 관련 스트레스와 노동자 불만

가) 무조건적인 사과의 강요

노동자들은 상담 과정에서 잘못된 게 없음에도 무조건적인 사과를 강요받게 되고 높은 감정노동을 경험하고 있다.

“웃긴 건. 지금도 저희 상담사가 그러잖아요. 잘못된 게 없는데 죄송합니다라고 인사를 사과를 하잖아요 근데 이제 이게 콜센터에 만연돼 있는 게 잘못된 게 없어도 죄송하다고 사과하라고 교육을 합니다 그게 제가 이제 저도 전에는 예전에 관리자 할 때에는, 상담사들한테 그냥 일단 미안하다 그래. 그냥. 미친 개한테 물렸다 생각하고 그냥 미안하다 그래 이렇게 했던 것 같아요.”

피면접자 C-1

나) 해결하기 어려운 상담 전화와 대응 과정 중 발생하는 스트레스

콜센터 상담사의 업무가 전화상담에 응대한다는 것 이외의 상담 수준, 처리 범위 등이 명확하지 않은 상태에서 고객의 요구에 어느 정도 대응해야하는 지가 전적으로 상담사에 맡겨져 있다. 이러한 업무 불확실성에 노출되어 있는 상담사들은 업무 스트레스가 상당하다.

“약간 뭐 이렇게 사회가 발전되면서 새로 생긴 것들 있잖아요, 지역 화폐라든지. 그런 거 되게 스트레스 받고 지역 화폐가 또 다 달라요 어디는 현금영수증 발급 대상이고 어디 지역은 현금영수증 대상이 아니고. 그런데 우리가 모르거든요. 그걸 알 수도 없고 우리가 조사할 수도 없는 건데 무조건 우리에게 전화해서. 그리고 국민 지원금 이런 것도 이제 세금 관련된 건 일단 돈이나 세금 관련된 건 일단 우리에게 전화하는 경우가 되게 많아서 그런 스트레스가 많아요.”

“전화해서 진짜 그 화면 다 하나하나 알려달라. 여기에 뭐 입력하냐, 막 이렇게 부가세 신고할 때 그냥 난리 나는 거죠. 엄청 스트레스 받고. 그리고 이번에 종합소득세 신고할 때 5월 달에도 욱하고. 전화 연결도 안 되는데 한 번 연결이 되면 안 끊는 거죠. 신고서 끝까지 제출할 때까지.”

피면접자 D-2

마. 산업재해 유형, 빈도, 산재승인

1) 예방적 산재 안전망

가) 감정노동자보호법 시행 전후

공공부문 민간위탁 콜센터 상담사들은 감정노동자보호법 시행 이후 매우 급격한 변화를 느끼는 것은 아님에도 불량 고객이 줄어들고 콜센터에 대한 인식이 변화한 것 같다는 것을 경험한다. 또한, 불량 고객에 대해 속수무책으로 당하는 상황에서 최소한의 보호 장치를 활용할 수 있다는 측면에서 현장의 변화를 느끼고 있다.

“이제 전화를 하는 사람들의이 약간 이제 콜센터에 대한 지도 조금 바뀐 것이 있는 것 같아요. 예전 같으면 내가 이렇게 막 했어도 지금은 내가 이렇게 하면은 이 사람이 그냥 끊어버릴 수 내가 이렇게 하면 안 되는구나. 그거를 이제 어느 정도 인식을 하면서 전화를 해서 지금도 그런 사람이 있긴 하지만 많이 줄어드는 것 같아요 예전에 비해서”

피면접자 C-2

“상담사가 본인이. 본인이 그러니까 욕설이나 폭언을 계속하시면 상담을 계속 진행하기 어렵다라고 경고를 나가요. 근데 또 한 번 해요. 그러면 버튼을 누를 수 있거든요. 버튼을 누르면 전화가 끊겨요. 자동 안내 멘트와 함께 전화가 끊겨요. 사후 처리는 이제 관리자가, 관리자가 대부분 팀장이죠. 민원이기 때문에 거의 대부분 팀장이 그걸 하고 거기에 대해서 이제 콜을 들어요.. 진짜 이게 민원 콜인지, 아니면 그 사람이 정말 그런 폭언이나 욕설을 한 건인지. 사례인지를 확인을 하고 그러고 나서 그 해당 상담사에게는 휴게시간이라고 해서 20분 정도 휴식 시간을 줘요.”

피면접자 D-3

나) 애매한 불량 고객의 태도와 상담사의 대응

감정노동자보호법이 시행되고 있음에도 ‘폭언 등’의 기준만으로 현장의 불량 고객으로부터 콜센터 노동자들이 입는 피해를 걸러내기에는 어렵다. 불량 고객들 또한 진화하여 드러나는 욕설이나 폭언이 아니라 비웃거나, 비아냥거림, 무시하는 발언 등 다양한 형태의 불량행동을 하게 되는데, 불량 고객의 판단 여부는 결국 팀장이나 센터장이 판단하게 되는 구조하에서 상담사의 보호는 한계가 있다.

“근데 문제는 진짜 완전 쌓옥이면 하죠. 그렇죠. 진짜 빼박 욕설이면 하는데. 그게 아니고 애매한 게 있거든요. 그러면 하기 부담스럽죠. 기분 나쁘게 말하는 거. 정말 폭언에, 정말 욕설이면 그때는 하죠. 간죽거리다든가 비웃는다든가 그런 거 있잖아요. 비아냥거리다든지 무시한다든지 그런 거에 대한 제재는 없죠. 세부 사항이 없죠.”

피면접자 D-3

2) 경험된 산업재해의 유형 (근골격계, 스트레스, 이명/난청, 성대 결절 등)

가) 업무로부터 예견되거나 권리 박탈에 의한 업무상 유해위험

콜센터 상담사들이 업무의 특성으로 인해 나타나는 직업병은 목소리를 내는 데서 비롯되는 성대결절, 후두염, 추간판 탈출증 등이 있다. 이러한 문제는 많은 상담사로부터 경험이 나타났다. 이러한 직업병을 예방하기 위해서는 상담 환경의 개선 업무량의 조정 등이 필요할 것으로 보인다. 다만 현재 상황에서 더 문제로 보이는 점은, 전제적 인사관리와 열악한 근무 환경으로 인해 화장실을 못 가는 상황에서 발생하는 방광염이나 과민성 대장증후군 등이라고 보인다. 콜센터 상담사의 직업병 발생 요인의 구분과 개선이 요구된다.

“눈치 보면서 화장실을 가야 되니까 부러우신 분들도 많았어요. 또 집에서 한 두세 시간에 한 번 이제 참았다고 가거나 그래서... 여자 화장실이 칸이 2개예요. 네네네 60 몇 명이라는 인원이 그 두 칸을 쓰기에는 많이 부족한 거죠.”

피면접자 C-2

“저도 한 두 달 고생해 봤는데 너무 힘들더라고요 한 쪽만 맞고 이렇게 하니깐. 그런데 이제 주변에서 웅 소리가 들리니까 소음이 해결이 안 되니까 저도 목소리를 높게 되잖아요. 터널 증후군 아니면 테니스 엘보, 성대 결절. 말을 많이 하다 보니까 여기 이제 뭔가 이물질이 많이 낀다거나. 그리고 이제 호흡 몰랐는데 약간 간혹다가 생기는 거 아 그 말을 계속 많이 해야 되다 보니까. 그리고 이명은 기본이고 그리고 이제 허리 디스크 디스크 수술 받으신 분들도 꽤 되고. 저는 시술 받았고”

피면접자 D-1

3) 산재승인과 보상

가) 명확한 산업재해임에도 산재 신청을 망설임

콜센터 노동자들은 인과관계가 명확한 산업재해 임에도 산재 신청을 망설이는 사례가 있다. 산업재해 보상이 사용자의 의무이며 노동자의 권리라는 인식이 낮은 상태에서 사용자가 협조적으로 산재 과정을 처리해주지 않는 상황에 대한 불안감 속에서 상대적으로 안전한

건강보험이나 사적 보험을 이용하려는 경향을 보인다.

“센터에 이제 코로나 때문에 방역을 한다고 방향으로 한다고 하니까 이 의자들이 있죠. 이 의자를 책상 위에도 올려놓고 퇴근을 하라고 한 거예요. 그러다가 저희 상담사분이 이 의자를 책상 위에 올리다가 이제 이게 의자가 무겁잖아요. 그분이 체구가 크지 않거든요 무겁잖아요. 그러다가 넘어져서 허리를 다친 거예요. 산재가 될지 안 될지도 모르는 그 과정에 그러면 자기가 치료받는 동안 실비보험 적용을 못 받을까 봐. 비용이. 왜냐하면 저희 콜센터에 일하는 사람들은 전부 다 생계형이거든요. 그리고 이제 저희가 이거는 분명히 너희가 회사에서 업무를 지시를 했고. 그 지시를 하다가 그 지시를 이행하다가 이렇게 다친 거니까. 너네가 이거 산재 신청하는 거에 협조를 해라 했더니 회사는 그럴 수 없더라고. 내가 혹시라도 이거를 했다가 돈이 너무 많이 들거나 문제가 생기면 너무 치명적이니까 차라리 내가 조금 손해를 보더라도 안전하게 하겠다라는 생각이 든 거죠 이게 어쩔 수 없는 현실인 것 같아요.”

피면접자 C-1

나) 직업병적 성격의 산재와 업무와의 인과관계 미인정

콜센터에서 발생하는 산재 중 직업병적 성격이 강한 질병들에 대한 사용자 책임을 물으려는 움직임은 강하지 않은 것으로 판단된다. 콜센터 노동자들이 생계 측면에서 산재 신청과정에서 나타날 수 있는 해고 등에 대해 두려움이 있고 인과관계 인정이 쉽지 않을 것이라는 판단 속에서 이러한 현상이 나타나고 있다.

“우울증 성대결절 : 인과관계가 있어야 한다고 하는데 당사자가 그 과정을 건디기 어려워 함.”

피면접자 C-1

“인정해 달라고 이제 계속 요구를 하고 있는 있는데 성대 결절로는 한번 그냥 딱 물어보고 말더라고요. 초반에 노조 생기기 전에 혹시 업무 보다가 성대 결절 생기신 분이 있나요. 그걸로 끝났어요. 보건 조사만 하고 끝나니까 그 증빙을 할 수가 없다는 거죠. 그게 이미 업무를 보다가 생긴 건지 아닌지. 어떻게 하나. 그렇게 얘기하면 끝나는 거지”

피면접자 D-1

바. 사업장에서의 노동조합 활동과 경험

1) 노동조합 설립 배경: 불합리한 노동환경 개선을 위한 자생적 조직

공공부문 민간위탁 콜센터 사례들에서 노동조합은 내부에서 제기된 불만을 표현하는 수단으로서 자생적으로 조직되었다. 특히, 공공부문 비정규직 정규직화가 활발하게 나타나는 시

기 콜센터의 정규직화도 나타나는 시기에 사례업체들은 상대적으로 정규직화에 대한 추진이 느리게 나타났고, 노동강도는 심해지며 노동환경은 악화되는 상황이었다. 콜센터 노동자들의 노동환경이 언론을 통해 노동조합 주도로 보도되는 모습을 보며 노동자 중 몇몇이 노동조합의 필요성을 인식하고 주동하여 조직되었다. 이에 콜센터 노동조합의 위원장 등 간부는 학생운동 경험이나 전략 조직화와는 거리가 있는 평범한 노동자로 사는 삶에서 노동조합 활동을 시작하고 있는 것으로 나타났다.

“노동조합은 19년도 12월달에 설립되었어요. 후처리 몇 분 후처리 푸세요. 이렇게 예전에는 센터 안에서 소리 지르고 다녔어요. 지금은 이제 저희 노동조합이 있으니까 그렇게 못하니까 메신저로 얘기해요. 그런데 저희가 이제 단체 회의방처럼 운영되는 회의실이 있는데 메신저 그 회의실에 자주 공개적으로 자주 사람이 이름 언급하면서 후처리 어떨고 저 이렇게 자주 얘기하는 게 있어서 이렇게 하지 마시라고 저희가 계속 못하게 하고 있습니다. 후처리 시간이 길어진 건데 어떤 일을 처리하느냐가 길어져 언니는. 그건 팀장이 개별적으로. 확인해서 지원하고 관리할 문제지 공개적으로 언급할 내용 아니니까 하지 말라고 저희가 공개적으로 얘기를 하고 그래서 이제 팀장들 그렇게 못한 지 한 1년쯤 됐어요. 그래서 예전에는 하루에 수십 번 올라옵니다. 누구님 누구 어찌고 누구 어찌고 시간 초 단위까지 다 올라와.”

피면접자 C-1

2) 경쟁 탈피 시도

노동조합 조직 이후 콜센터에서는 불합리한 내부 경쟁 구도를 타파하고 노동자 간의 단결력을 강화하는 방식을 통해 노동환경을 개선하려는 노력을 지속하였다. 적극적으로는 상담사의 평가 기준 중 가장 중요하게 작용하던 ‘콜 수’에 대한 문제 제기를 적극적으로 하였으며 실제 노동자 간 충실한 상담을 추진한 결과 통화 시간은 유지되며 상담의 질은 높아지는 가시적인 성과 또한 나타났다.

“이 경쟁 구도가 그래서 저희는 이제 노동조합 생기고 우리끼리 경쟁하는 거 하지 말라. 지금 당장은 회사가 등급제 평가한 걸로 등급을 나눠서 인센티브를 주니까 회사가 지금 등록제 하고 있는 거는 우리가 지금 당장은 못 바꾸지만 우리 우리가 먼저 바뀌어야 하니까 콜수로 경쟁하는 거. 본인들 스스로 하지 말라 우리는 장학 제도를 이용하는 사람들이 콜센터에 두 번 세 번 전화하지 않고 장학금 받을 수 있도록 충실하게 상담을 한다라고 생각을 하고 상담을 해라 했더니 실질적으로 저희가 확인해 보니까 상담사들 전화받는 콜수는 줄어들고 콜 숫자는 줄어들었는데. 통화 시간은 이전과 동일하게 비슷하게 유지가 되는 거예요”

피면접자 C-1

3) 평가제도 개선: 불필요한 시험 폐지

콜센터 내 평가제도에서 업무 관련성이 떨어지는 시험은 형식적인 내용이나 이를 학습해야 하는 노동자들에게는 큰 부담이 되었다. 이에 노동조합에서 시험의 불필요성을 강하게 제기하였고 노조 설립 이후 시험이 폐지되는 양상이 나타났다.

“시험이 없어졌어요. 저희가 시험이 없어 시험이.”

피면접자 D-1

“노조 생기자마자 5월부터 시험을 없앴어요 회사에서. 그전까지는 평가에 시험도 15%가 들어갔거든요.”

피면접자 D-2

4) 인권보장

콜센터에서는 감정노동자보호법이 시행되고 있음에도 상담사의 판단으로 불량 고객에 대해 제재하지 못하고 다시 한번 팀장에게 확인하는 절차를 두고 있는 경우가 많았다. 그러나 노동조합 설립 이후 감정노동자 보호 가이드라인에 맞추어 업무 프로세스를 개선하는 효과가 나타났다.

“조합원들한테. 고객이 욕하면 한 번 경고하고 두 번째 욕설을 하면 아이비알 틀 그냥 종료하라고 저희가 시켰습니다. 이걸 왜 세 번까지 들어야 되는지를 모르겠어요. 저희는 한 번 한 번 하고 두 번째 하면 그냥 전화를 끊어라고 하고 있어요. 근데 재단에서도 이거 갖고 뭐라 안 하더라고요.”

피면접자 C-1

5) 원청으로의 정규직화 투쟁

궁극적으로 노동조합의 장기 목표는 원하청 구조를 폐지하고 원청의 직접고용을 이뤄내는 것이다. 특히 공공부문 콜센터에서는 다양한 형태의 직고용이 나타나고 있으며, 이에 여러 방식의 롤모델을 찾아 장기 전략을 수립하는 모습이 나타났다.

“다산 경우가 롤모델이 되는 거죠. 그리고 지금 이제 정보 민원센터도 이제 올해 1월 1일 날 정규직이 됐는데 민간인 때갈 달라질 게 별로 없대요.”

“그래요 급여도 아주 이만큼 올랐대요 급여만 요만큼 올랐는데 대우나 처우는 달라진 게 없다라는거죠.”

피면접자 C-1

6) 노동환경 개선: 휴가사용/ 휴식시간/업무시간 준수

노동조합의 설립 이후 실제 노동자들의 근로 기준에 관한 노동권 보장이 적극적으로 요구되고 이루어지고 있다. 특히, 업무가 많은 요일이나 달에 연차사용이 제한되어 있는 사례에서 이를 개선하는 모습이 나타났다.

“예전에는 많이 이제 바쁜 시기가 있고 그렇지 않은 시기가 있어서 이제 마음대로 쓰기는 조금 어려웠어요. 지금은 노조도 생기고 해서 이제 대체적으로 쓰고 싶은 날 쓸 수 있게끔 많이 바꾸기는 했어요.”

“연차 같은 것도. 내 연차도 마음대로 쓰고 싶어도 못 썼고. 월요일 금요일 바쁘니까 그때는 쓰지 마. 집중 기 때는 신청 기간 장학금 신청 기간이다. 그럴 때는 안 돼. 집중 기간은 못 써. 안 받고 있어. 이런 식으로 계속 미련하고 내가 쓰고 싶을 때 못 쓰고. 계약 기간이 끝날 때까지는 다 써야 되는데 쓰고 싶을 때 못 쓰니까. 예를 들어 5월까지가 계약이었다 그래서 전에 us에서 호성으로 바뀌었을 때 연차가 많이 남아 있어서 한 2주 동안 쓴 적이 있어요.”

피면접자 C-2

또한, 점심시간 이외의 별도의 휴식 시간이 없어 불가피한 개인용무와 용변 등의 활동에 큰 제약이 있었음. 노조 설립 이후 고정 휴식 시간을 신설하여 노동환경 개선을 이루어가고 있다.

“휴식 시간이 원래는 없었어요. 그냥 예전에는 개인적으로 잠시 이석하고 뭐 하고 해도 좀 오래 기운다 하면은 이제 팀장이 와서 뭘 하고 했는데 지금 노조가 생기고 나서 저희가 고정 출시 이제 생겼거든요. 그 생긴 것도 지금 작년 12월부터니까 생겨가지고. 얼마 안 됐는데. 오전에 10분 오후에 25분 해서 딱 팀별로 쉴 수 있는 고정 휴식 시간은 이제 췌어요. 회사에서 노조에서 얘기를 해가지고”

피면접자 C-2

노동조합 설립 이전에는 업무시간이 끝났음에도 연장근로수당 없이 남은 꼴을 소화해야 하는 일이 발생하였다. 노동조합 설립 이후에는 퇴근시간 이후 이입되는 꼴을 제한하여 불법

적인 연장근로가 줄어들었다.

“6시 퇴근 시간이 된 이후에도 저희가 항상 2 300골이 남아 있었어요. 그러면 소진될 때까지 자리에 있어야 기본이었어요. 18년도 19년도 계속 노조가 생기고 나서 저희가 강력하게 요구한 게 5시 59분에 풀을 끊어라 우리가 여섯시 넘으면 퇴근을 해야지 왜 그 전화를 받고 있냐. 그랬더니 애네들이 이제 결과적으로는 6시에 코를 끊어도 된다. 그렇게 이제 결론이 난 거.”

피면접자 D-1

기타 노동자에게 보장된 육아휴직이나 가족돌봄휴직 등도 노동조합 설립 이전에는 사용하기 어려웠으나 노동조합 설립 이후 필요할 경우 이러한 제도를 활용할 수 있는 여지가 커졌다.

“몸이 아픈 분이 저희가 콜센터는 무급 휴직 이런 게 없었어요. 교섭을 해서 떠나서 3개월까지는 무급휴직이 가능해요.(근기법상 가족돌봄휴가)”

피면접자 D-1

“육아휴직을 못 쓰게 했었어요. 막 출산만 된다 막 이러면서 못 쓰게 하다가 이것도 최근에 네 최근에 쓸 수 있는 건데 자기가 잘못 알았다고 하면서 센터장님 며칠 전에 그 못 쓰게 했다는 상담사 불러가 이제라도 쓰려면 쓰라고 그랬대요.”

피면접자 D-2

7) 임금인상

콜센터 용역업체는 용역비 중 상당 부분을 업체의 수익으로 돌리는 방식으로 노동자에게 돌아가는 몫을 최소화하고 업체의 이윤을 극대화 하는 방식을 취하였다. 이에 노동자들은 경력과 관계없이 최저임금 수준의 임금을 받고 있으며, 인센티브 또한 일부에게만 적용되었다. 노동조합 설립 이후 콜센터 들에서는 근속에 따른 근속수당을 신설하는 요구를 통해 임금인상을 꾀하였다. 또한 일부에게만 지급되는 인센티브제도를 개편하여 모든 근로자들에게 인센티브가 돌아갈 수 있는 구조를 만들기도 하였다.

“오로지 기본급만 있어서 5월 달까지는 세금 빼면 160 얼마 166만 원 그랬는데, 지금 이제 6월 달에 재계약을 했거든요. 노조에서 많이 신경 써주시고 해서 근속 수당도 생기고 교통비 지급이라고 해서 이제 추가로 이제 많이 넣어주셨어요. 근속수당은 1년에 2만 원씩 그래서 최대 많이 받으시는 분은 20만 원입니다.”
 “계속 최저임금만 받고 일을 했는데. 네네 한 달에. 170도 안 되는 금액을 받아서 힘들잖아요. 네 그거 그 임금 체계 자체가 이제 말이 안 되는 거니까 임금 인상. 그거를 이제 보장을 받고 싶은 그리고 회사가 계속 바뀔 때마다 고용 승계가 될지 안 될지도 모르고”

피면접자 C-2

“근데 이번에 기본급을 184로 낮추고 거기에다가 식대 교통비 명목으로 13만 원 플러스 되고”
 “저희가 새롭게 바뀐 인센 제도가 있긴 하거든요. 전체 다 주는 걸로 바뀌었어요. 저희가 노조에서 주장한 거는 끝까지 고생한다. 열심히 일한다. 그리고 그 한 사람하고 한 시간 상담한다고 생각을 해봐라. 민원이 걸려서 그런 거를 인센에 이렇게 포함을 시켜서 저희가 이제 상위 10프로는 16만 원 그다음에 40프로는 12만 원 그다음에 이제 40프로가 8만 원 하위권 10%가 5만 원 이렇게 지금 주기로 저희가 요구를 해서 된 거예요.”

피면접자 D-1

8) 업무환경 개선

콜센터 업무환경은 노동자 안전을 위협할 정도로 좁고 밀집한 구조였다. 이러한 업무환경에 노동조합은 지속적으로 문제를 제기하였고 이에 기존 90cm였던 책상 간격이 150cm로 늘어나는 성과를 거두었다.

“지금 저희가 책상 자리에서 이 간격이, 파티션 있는 그 사이의 간격이 원래는 110cm도 안 됐었던 걸로 제가 알고 있거든요. 이번에 새로 계약을 하면서 140cm까지는 됐어요. 30cm 늘린 거죠. 웬만한 콜센터는 90cm인 걸로 알고 있거든요. 90cm에서 60cm 사이. 저희는 이제 모니터가 두 대고 하다 보니까, 이번에 새로 계약하면 140cm는 해줘라 150까지는 해줘라. 그랬더니 파티션 포함해서 150을 해냈더라고.”

피면접자 D-1

사. 사회적 인식개선 방법

1) 업무에 대한 사회적 인식개선의 필요성

40~50대 여성이 다수를 차지하는 콜센터 상담사들의 노동과정을 살펴보면, 고객에 필요로 하는 정보를 단시간에 정확하게 제공해야 하는 숙련이 필요한 업무이다. 그러나 사회적으로

로 콜센터 상담사의 직무 가치는 매우 낮게 인식되어 있다. 상담사들은 이러한 사회적 인식에 대해 개선이 필요하다고 생각하고 있다. 그러면서도 스스로 콜센터 상담의 중요성과 업무에 대해 만족하고 높은 가치 부여를 통해 상담사로서 장기근속할 수 있는 기반을 내면적으로 만들고 있는 것으로 보인다.

“40대 여성 일자리가 선택지가 없다 보니까 사회적으로 위축이 되어 있는 거죠. 여성들은. 가계 생계의 책임을 지는 주 책임자가 아니고 대부분 이제 배우자가 이제 소득 활동을 하지만 아이들 학비를 보태거나 집에 이제 이제 가정에 필요한 생필품을 하는 등 생활비를 보태거나 이 정도 개념으로 와서 일을 하다 보니까 내가 월급을 150만 원만 받아도 우리 생활은 되니까 그러니까 돈에 대한 그거에 대한 욕구가 그렇게 크지 않게 작용을 했던 거예요.”

“두 번째는 이제 업체들이 최저임금으로 사람을 뽑아야 되잖아요. 그러면 이 업무가 업무 강도가 높지 않다고 말을 해야 되잖아요. 그러니까 채용 공고를 낼 때도 단순 상담 이렇게 체험 공고를 내요 그러니까 사람들이 전부 다. 콜센터는 단순 상담하는 곳. 근데 본인들이 단순한 질문을 하지 않잖아요. 근데 그렇게 맞물려 가는 거야. 일하고 있는 여성 노동자들. 본인 스스로도 본인이 전문성을 가지고 있는 업무를 하고 있다고 생각을 하지 않아 왜냐하면 어떤 자격증을 갖고 있는 게 아니니까 우리들은 우리나라는 전문성이라고 하면 그게 웬지 자격증하고 연결을 짓잖아요. 근데 전문 자격증을 부여받는 게 아니라 카드사 예를 들어서 신한카드라고 신한카드에서 운영하는 그 카드에 대한 전문 지식을 갖고 있는 거 저희 같은 경우에는 장학 제도에 대한 전문 지식을 가지고 상담을 하는 거기 때문에 전문성을 인정을 해야 되는데 그게. 없는 거예요”

피면접자 C-1

2) 전문직으로 인정받을 수 있는 자격제도의 필요성

콜센터 상담업무는 직종의 성격이 강하며, 역량의 표준화가 상대적으로 용이한 것으로 평가되고 있다. 이에 콜센터 상담사들 또한 상담사로의 전문성을 인정받기 위한 사회적 제도의 필요성을 높게 인식하고 있다. 대표적으로 체계화된 교육제도나 자격제도를 고려하고 있다.

“일단 체계적인 교육이 필요할 것 같고요. 근데 저희는 오래 다닌 사람들은 직무가 어쩌다가 한 번씩 변경되면 또는 연말정산 시즌에 이런 때만 교육을 해주지. 스킬업 교육 이런 거는 아예 없거든요. 그래서 그런. 근데 그렇게 좀 많이 필요한 것 같고요.”

피면접자 D-2

3. 민간부문 직접운영 사업장 현황과 특징

민간부문 직접운영 부문 연구대상자 5명의 기본정보는 <표 5.3.1>과 같다. 연구대상자 E-1과 E-2는 E 금융투자에서 1년 계약직 “전문상담원”으로 채용되었다가 1년 재계약 후 현재 무기계약직으로 근무하고 있다. “전문상담원”은 정규직과는 별도의 직급 체계를 가지며 고객센터에서만 근무하고 있다. 연구대상자 F-1과 F-2는 F 은행에서 계약직 텔레마케터로, 연구대상자 F-3은 계약직 사무직으로 채용되었다가 무기계약직을 거쳐 2014년 정규직 전환되었다. 연구대상자들의 현 직장 근속연수는 평균 13.2년이다. E 금융투자와 F 은행은 유니온숍 제도를 활용하고 있어 연구대상자 5인은 노동조합에 당연가입하고 있다.

<표 5.3.1> 민간부문 직접운영 사업장 연구대상자 특성

피면접자	소속기관	성별	연령	콜센터 경력	현 사업장 근속연수	콜 유형
E-1	E 금융투자	남성	40대	약 14년	약 10년	인바운드
E-2	E 금융투자	여성	30대	약 11년	약 10년	인바운드
F-1	F 은행	남성	40대	약 14년	약 14년	인바운드
F-2	F 은행	여성	40대	약 14년	약 14년	인바운드
F-3	F 은행	여성	40대	약 18년	약 18년	인바운드

가. 고용형태별 특성과 현황

1) 분리 직군과 하위 직급 방식으로 형성된 금융 부문 직고용 콜센터

민간부문 직접 운영 콜센터는 다양한 산업과 업종에 널리 분포되어 있다. 다양한 기업 내 여러 형태의 상담노동자가 소속되어 있으므로 그 규모나 현황의 파악 또한 쉽지 않다. 본 연구에서는 개별 사례 분석을 위한 민간부문 직접운영 콜센터의 대표 사례로써 금융업종 콜센터 두 곳을 선정하였다. 금융업종은 2000년대 후반부터 비정규직의 정규직화를 추진하였는데 이 과정에서 텔레마케터, 전문상담사 등 콜센터 노동자가 상당수 정규직 전환되었다. 2006년 우리은행이 별도의 직군을 신설하는 ‘분리 직군제’ 방식으로 직접고용 계약직 노동자를 전환하는 것을 시작으로 부산은행 등이 하위직급 신설방식을 채택하였고 기업은행, 외환은행 등이 무기계약직 전환방식을 채택하였다(이경숙, 2015). 면접 대상 기관인 E 금융투자는 분리 직군의 무기계약직 전환방식을, F 은행은 하위직급 신설 정규직 전환방식을

채택하였다. 이로써 금융권 직접고용 콜센터 노동자의 고용이 보장되고 처우 또한 개선되었다고 볼 수 있다. 하지만 여전히 고용형태 또는 직급에 있어 정규직과 차이가 존재하는 점, 심각한 감정노동에 시달리는 점, 상담사로서의 직업병이 비가시화되는 점, 상담업무 중 일부가 외주화되는 등 개선되지 못하거나 새로운 문제가 발생하고 있다.

증권 및 은행 업종의 고용형태 및 콜센터 관련 쟁점을 살펴보면 다음과 같다. 사무금융노동조(2019)에 따르면 증권 업종은 정규직이 54.30%로 타 업종에 비해 높다. 무기계약직 2.67%, 기간제 계약직 16.49%로 직접 고용 인원이 73.46%에 달한다. 특수고용은 20.61%, 파견용역 도급은 5.93%이다. 그러나 증권 및 은행 업종의 전반적인 인원은 감축되고 비정규직 직군은 분화되는 추세를 보이고 있다. 자회사 설립이 남발되어 실제 운영은 파견·용역업체와 비슷하다는 지적이 있다. 구조조정, 점포폐쇄 등 당면한 현안이 있으므로 비정규직 문제가 뒷전으로 밀리고 있는데 E 금융투자의 경우 전문상담원을 포함한 무기계약직을 2020년에 정규직으로 전환하겠다고 밝혔지만, 현재까지 추진되지 않고 있다. 금융계 전반에서 정규직 업무 가운데 단순화, 매뉴얼화된 업무들이 콜센터로 외주화되는 경향을 보인다. F 은행은 2000년대부터, E 금융투자는 2년 전부터 일부 상담업무를 외주화하고 있다. 또한, 디지털 기술의 확대로 정규직 자리 상당수가 비정규직으로 대체되고 비정규직도 다양한 형태로 분화되고 있다.

2) 안정적인 임금체계와 업무 자율성

민간부문 직접운영 콜센터의 특징 중 하나는 안정적인 임금체계이다. 민간부문 직접고용 콜센터 노동자들은 기업의 임금체계에 따라 임금을 받기 때문에 실적에 따른 수당이 없거나 미미하였다. 매월 실적에 따라 수당이 책정되어 실적에 대한 압박을 느끼는 다수의 콜센터 노동자와는 차이를 보인다. 이러한 특징은 연구대상자들이 금융 부문 인바운드 노동자로 구성되었기 때문일 수 있는데 아웃바운드 상담사나 판매를 중심으로 하는 업종의 경우는 차이가 있을 수 있다. 또 다른 특징은 조직 내 약한 노동 통제이다. 업무 중 상사로부터 일상적인 통제와 압박을 경험하는 다른 고용형태의 콜센터 노동자와는 달리 민간부문 직접고용 노동자들은 업무 자율성을 어느 정도 발휘할 수 있었다. 콜 수와 콜 시간을 중심으로 업무평가를 받지만, 이는 승진 또는 부서이동 시 활용되는 인사고과의 한 부분이므로 비교적 자율으로 업무를 수행한다고 볼 수 있다.

3) 여전히 감정노동 피해

하지만 민간부문 직고용 콜센터 노동자가 느끼는 감정노동 수행의 정도는 일명 ‘감정노동자보호법(산업안전보건법 제41조)’ 시행 전후를 비교하였을 때 큰 차이가 없었다. 고객의 폭언이 이미 일상화되어 있고 동료 상담사 보호, 인사고과, 심각한 민원 방지 등을 이유로 여전히 감정노동을 감내하는 상황이었다. ‘감정노동자보호법’상 폭언에 해당하지 않는 무리한 요구나 집요한 문의가 많은 것도 감정노동을 증가시키는 원인이 되었다. 따라서 상담 종료 ARS 버튼과 같은 ‘감정노동자보호법’상 조치가 마련되어 있음에도 현장에서 활용하지 못하였다는 특징을 보였다.

4) 비가시화된 직업병의 장기지속

민간부문 직접고용 콜센터 노동자들은 청각장애, 이명, 이석증, 근골격계질환, 방광염, 신우신염, 성대결절, 유산에 이르기까지 이른바 직업병을 일상적으로 경험하고 있다. 실제 연구대상자 F-1와 F-2는 현재 전문병원에서 발성 장애 치료를 받고 있다. 하지만 연구대상자들은 이러한 직업병을 이유로 산업재해를 신청한 경험이 없고 병가를 사용해본 일 또한 없었다. 산업재해 신청이 가능할지 소속된 노동조합에 문의한 경험은 있지만, 질병과 업무 연관성 증명의 어려움을 이유로 신청을 포기하였다. 현 직장 근속연수가 최소 10년에서 18년에 이르는 면접 참여자들은 콜센터 노동자로서 일상적으로 직업병을 경험하지만, 장기적으로 지속된 이들의 직업병은 비가시화된다.

나. 노동환경과 노동조건

1) 고용형태와 조직체계

E 금융투자와 F 은행 노동자들은 직고용 무기계약직 또는 정규직임에 따라 고용이 안정적이다. 기술발전으로 인해 상담사가 대체될 것이라는 불안감도 미미하였다. 하지만 분리 직군 또는 하위 직군으로 형성되었기 때문에 조직 내 승진에 한계가 있고 정규직과 임금 등 처우의 차이도 발생하였다.

가) 분리 직군제도: E 금융투자

E 금융투자는 상담업무를 전담하는 “전문상담원”을 정규직 노동자와는 별도의 채용 절차

를 거쳐 채용하고 있다. 계약직으로 채용하여 1년 단위로 2년 근무 후, 근무 평가에 따라 무기계약직으로 전환하는 방식이다. 지원 자격은 초대졸 이상의 학력이고 성별 및 나이의 제한은 없다. <표 5.3.2>의 채용공고 내용을 살펴보면 우대 사항에 “금융투자업 관련 자격증 보유자 우대”를 명시하고 있다. 연구대상자 따르면 실제 입사 시 이러한 자격증들이 중요한 요소는 아니지만 입사 후 승진을 위해서는 자격증 취득 여부가 중요한 요소가 된다. 3회의 면접을 포함하여 총 5단계의 채용 절차를 거쳐 전문상담원으로 채용된다.

<표 5.3.2> E 금융투자 전문상담원 채용공고

구분	내용
1. 신분	연봉계약직(1년 계약직(1년 단위로 2년 근무 후, 근무 평가에 따라 무기계약직으로 전환. 정년 만 60세))
2. 근무시간	주 5일(월~금), 일 8시간 근무
3. 지원자격	초대졸 이상. 성별 및 나이제한 없음
4. 우대사항	관련 업무 경력 보유자 우대. 금융투자업 관련 자격증 보유자 우대(증권·펀드·파생상품 투자권유자문인력(구 상담사), 증권·펀드투자권유대행인 등)
5. 급여 외 복리후생	4대보험 가입, 연차수당 지급. 경조사 지원, 의료비 보조, 건강검진 지원, 콘도 이용, 복지카드 지급, 학자금 지원 등. 피복비, 명절 귀성비, 가정의 달 행사비 지급 등
6. 채용 절차	① 입사지원서 접수, ② 시면접, ③ 실무진 면접, ④ 임원 면접, ⑤ 채용검진 및 최종 입사

※ 출처: E 금융투자 인재 채용 홈페이지 참조

E 금융투자 전문상담원들은 고객지원센터(대표번호), 해외주식 고객센터, 퇴직연금 고객센터의 세 부서에서 순환 근무한다. 연구대상자 E-1이 소속된 고객지원센터는 약 60명(여성 상담사 50명, 남성 상담사 10명)의 상담사가 근무하고 있는데 팀장과 팀원(상담사)으로 구성된 약 10명의 상담사가 한 팀으로 구성되고 총 5개 팀으로 분류되어 있다. 그 외에는 QA(Quality Assurance) 5명, 관리자(센터장, 총괄, 파트장) 5명으로 관리자 중 센터장과 총괄 담당자는 정규직이다. 정규직 노동자는 2년 주기로 부서 이동하는 반면 상담사들은 일반적으로 동일한 고객센터 내에서 지속하여 근무하게 된다. 팀원들은 업무의 분장 없이 동일한 내용의 상담을 제공하며 상담사로 오랫동안 팀에서 근무하였던 경력 상담사가 팀장이 되는 체계이다.

고객센터의 직급 체계는 「사원 - 주임 - 대리 - 책임대리(파트장)」의 순서로 구성되어 있는데 가장 높은 직급인 책임대리의 경우 20년가량 근속한 상담사에 해당한다. 근속기간

이 10년인 면접 연구대상자 E-1와 E-2의 직급은 주임이다. <표 5.3.3>은 E 금융투자의 직급 체계다.

〈표 5.3.3〉 E 금융투자 직급 체계

정규직	무기계약직(전문상담사)	비고
임원	-	아래에서 위로 직급 상승
부장		
차장		
과장		
대리	(책임)대리	
주임	주임	
사원	사원	

나) 하위직군제도: F 은행

F 은행은 무기계약직이었던 고객센터 텔레마케터들을 2014년 정규직 전환하였다. F 은행의 신입 행원 일반채용은 F1 직급부터 시작하는데 이보다 낮은 F0 직급을 신설하여 무기계약직(텔레마케터, 지원직 등) 노동자들을 정규직 전환하였다. 이는 비정규직의 정규직화의 성과인 동시에 분리 직군제의 도입이라는 문제를 낳았다(이주희, 2008). 이들은 정규직 전환 후 상담 부서 내에서만 근무하였었다가 최근에는 영업점 등 타 부서로 업무 순환하기 시작하였다. 마찬가지로 타 부서의 정규직 노동자 또한 상담 부서로 업무 순환하게 되었다. 또한, 근속이 길어짐에 따라 내부 규정에 맞게 F0직급에서 F1직급으로 승진이 이루어지고 있다. 현재 F 은행의 직급 체계는 「F0 - F1 - F2 - F3 - F4」 순서로 구성되어 있는데 연구대상자 F-2는 입사 14년 차인 현재 F1 직급, 연구대상자 F-3는 입사 18년 차인 현재 F1 직급으로 승진하였다. 입사 14년 차인 연구대상자 F-1은 최저인 F0 직급이다.

F 은행 내 상담업무 부서는 상담부, 스마트고객부, 미래컨택센터, 스마트상담플랫폼 총 4곳이다. 네 부서의 상담노동자의 규모는 약 290명이고 연구대상자 F-1, F-2, F-3가 속한 스마트고객부의 인원은 약 60명이다. 여성 노동자와 남성 노동자의 비율은 7:3 가량이다.

다) 지능정보기술 발전에 의한 고용불안은 매우 낮은 수준

앞선 설문조사 결과를 살펴보면 지능정보기술 발전에 의한 상담사 고용불안을 묻는 질문

에 공공과 민간의 간접고용에 고용 불안감이 가장 크고 민간 직영, 공공 직영의 순으로 불안감이 낮은 것으로 나타났다. 심층 면접을 통해 민간 직영 상담노동자의 지능정보기술 발전에 의한 고용 불안감을 살펴보면 매우 낮은 수준이었다. 음성봇 또는 챗봇 등과 같은 AI 상담이 도입되었지만, 고객의 복잡한 요구를 모두 처리할 수 없기 때문에 사람인 상담사가 반드시 필요하며 당장 인원 감축은 일어나지 않을 것이라고 전망하였다. 직접고용 상담사보다는 '단순 상담'을 제공하는 용역회사의 상담사 일자리가 줄어들 것이라고 전망하기도 하였다.

“지금은 (고용 불안) 전혀 느끼고 있지 않고요. 오히려 아직은 기술이 너무 미흡하기도 해서 상담원이 너무나 필요한 상황이라고 생각이 들고 (중략) 협력업체분들이 하는 일은 어떻게 대체가 될 수도 있다고 하지만 근데 이게 모든 고객이 단순하게만 생각하지는 않으세요. 그러니까 '이것만 물어보면 돼'가 아니라 이거야 파생된 게 이런 것도 되나 파생되는 거에 대해서 연관으로도 생각을 하시는 분들이 있으셔서 기계가 발전하더라도 상담원은 반드시 필요할 거고 인원에 대해서도 결과적으로는 계속적으로 이제 인원이 들어와야 이게 또 이어질 테니까 크게 당장은 크게 변동될 거라고 생각이 들지는 않아요.”

피면접자 E-2

면접 대상자들은 여러 디지털 상담 방식 도입을 인지하면서도 고용불안은 낮은 수준이었다. 고용이 안정적이라는 점이 크게 작용한 것으로 보인다. 또한 상담의 범위와 권한이 간접 고용 상담사에 비해 넓기 때문에 상담 노동의 전문성과 가치를 높게 인식하고 있었고 따라서 지능정보기술 발전에 의한 상담사 대체 문제와 관련해 낮은 수준의 불안감을 느끼게 된 것으로 보인다.

2) 임금구조와 복리후생

가) 안정적인 임금체계와 다양한 복리후생

민간 직접고용 콜센터는 회사 내규에 따라 정해진 임금을 받으며 실적에 따른 수당은 없거나 미미하였다. E 금융투자의 경우 무기계약직인 전문상담사의 초봉은 2,800만 원가량으로 실적에 따른 수당은 없다. F 은행 상담노동자의 임금은 이보다 높은, 시중은행 임금 수준에 준하는 것으로 파악된다. 앞선 설문조사에서도 민간부문 직접 운영 콜센터 노동자의 월평균 이 임금이 가장 높은 것으로 나타났다.

이들은 내부 급여체계에 따라 매월 정해진 임금을 받기 때문에 수당을 받기 위해 실적을 올려야 하는 압박을 받지 않는다. 콜 수와 콜 시간, QA(Quality Assurance) 평가를 중시

로 업무평가를 받는데 이는 1년에 한 번 인사고과를 평가하는 것으로 승진 또는 부서이동에 반영된다. 민간부문 직접고용 상담노동자들에게 승진은 매우 중요한 목표이므로 업무평가를 일상적으로 의식한다고 보아야 하지만 매월 실적에 따른 수당을 받기 위해 일상적이고 강한 시간 압박에 시달리는 다수의 상담사와는 다른 노동환경에서 근무하고 있다고 분석할 수 있다. 다만, F 은행 내 가장 낮은 직급인 F0 직급 상담 노동자의 경우에만 상품 판매 실적(예금, 대출상품 가입 등)에 따라 매월 0원~20만원 사이의 성과급을 받는다. 이 성과급은 F0 직급의 상담노동자에게만 해당하고 F1~F4 직급의 상담노동자는 해당하지 않는다. 그러나 F0 직급의 경우에도 고객으로부터 걸려오는 전화를 받는 인바운드 상담이라는 점과 상담사 간에 상담업무가 구별되어 있지 않은 점을 감안하였을 때 상품의 판매가 업무의 중심이 되지 않으므로 상품 판매 실적에 대한 압박은 크지 않다고 보아야 한다. 실제 연구대상자 F-1의 지난달 판매 실적 성과급은 5만원 가량으로 임금 대비 매우 낮은 비율로 볼 수 있다.

〈표 5.3.2〉의 E 금융투자 전문상담사 채용공고를 살펴보면 복리후생은 4대 보험 가입, 연차수당 지급, 경조사 지원, 의료비 보조, 건강검진 지원, 콘도 이용, 복지 카드 지급, 학자금 지원 등. 피복비, 명절 귀성비, 가정의 달 행사비 지급 등으로 간접고용 상담사와 비교하여 다양한 복리후생 제도가 보장된다.

나) 인사고과의 일부인 업무평가

F 은행의 상담노동자 업무평가는 〈표 5.3.4〉와 같다. 간접고용 콜센터 실적평가와 유사하게 통화 시간(100점 중 30점)과 통화 건수(100점 중 25점)가 가장 높은 비중으로 반영된다. 업무 평가점수는 은행 종합 실무평가(매년 시험 시행) 점수 등과 함께 인사고과로 반영되고 이를 통해 승진 또는 부서이동 여부가 결정된다. 이러한 체계는 E 금융투자과 F 은행이 동일하다.

〈표 5.3.4〉 F 은행 상담노동자 업무평가

평가점수	평가 항목
콜 시간	30점
콜 수	25점
판매 실적(B0 직급 해당)	15점
CS 평가(외부평가) 등	30점
계	100점

업무평가 외에는 콜 포기율을 3% 이하(F 은행)로 유지하는 것이 중요한 업무 원칙 중 하나이다. 콜 포기율이란 고객이 상담 대기가 길어져 상담을 포기하는 비율을 의미하는 것으로 콜 포기율을 일정수준 이하로 유지하도록 압박을 받는 것은 간접고용 콜센터와 유사한 점이다.

다) 고정된 업무시간과 자유로운 연차사용

연구대상자 5명 모두 콜센터 업무의 장점으로 업무시간이 정해져 있다는 점과 연차사용이 비교적 자유롭다는 점을 꼽았다. 특히 돌봄노동을 이종으로 수행하는 노동자들의 경우 ‘정시 퇴근’을 매우 중요한 요소로 꼽았다. 콜센터 노동자는 여성이 대다수를 차지하고 그 중 돌봄 노동을 이종으로 수행하는 노동자들의 비율이 높기 때문에 근무시간의 준수와 자유로운 연차사용은 가장 중요한 복리후생 중 하나이다.

“장점이라고 하면은 아까 말씀 여기(연구대상자F-1) 주셨듯이 정시 퇴근할 수 있다는 거. 그래서 육아하는 사람들은 퇴근 시간이, 지점은 기존 같은 경우는 8시, 9시에 퇴근한 적도 많고 하는데 여기는 보통 6시면 갈 수 있고 그래서 휴가를 쓸 수 있고 그래도 영업점은 엄청 제한이 있거든요.”

피면접자 F-2

E 금융투자는 사전에 노동자들이 연차사용 희망 날짜를 제출하고 관리자가 조율하는 방식으로 연차를 사용하고 있다. 공모주 청약 상담 등과 같이 특별히 상담이 많은 날에 연차사용을 자제시키는 경우가 있기는 하지만 연차사용이 비교적 자유로운 편이었다. E 금융투자자와 F 은행 상담사들은 각각 자신이 속한 상담 부서 내에서 동일한 내용의 상담을 수행하기 때문에 동료도 연차를 사용하여 공백이 생기더라도 센터 운영에 지장이 없는 구조였다.

3) 코로나 관련 요소

가) 방역 조치의 준수와 순환적 재택근무의 실시

E 금융투자자와 F 은행은 코로나19 이후 분산 근무와 재택근무를 실시하였고 정부의 콜센터 내 코로나19 방역지침을 준수하였다. 따라서 코로나19 집단 감염 또한 방역 관련 문제가 발생한 사례가 없다. 면접 당시까지 분산되어 근무중이었고 조치 단계가 심화 되었을 때는 전체인원의 30%씩 순환하며 재택근무를 실시하였다. 직접고용 상담사들의 경우는 재택근무 시 업무용 PC가 상담노동자들에게 제공되고 시스템 사용이나 정보 검색의 제한이 없기 때문

에 회사 내에서의 노동환경과 자택 내에서의 노동환경이 유사하다고 볼 수 있다. 반면에 간접고용 상담사들은 재택근무 시 시스템 사용이나 정보 검색에 한계가 있어서 상담 수행에 제한이 있고 실적이 감소하는 등의 피해를 경험하는 것과는 차이를 보인다.

“그게 집에서 하는 게 결국은 제 PC랑 연결을 하는 거기 때문에 회사 PC로 보는 거랑 동일해서 정보를 못 보거나 그러지는 않아요. 근데 이제 그런 걸 승인을 받고 하는 그런 절차가 좀 있죠 자택에서 근무하려면.”

피면접자 E-2

F 은행의 연구대상자의 경우는 내부 규정상 일정 등급 이상의 고객상담을 수행하기 때문에 코로나19 이후 상담 업무량의 변화가 크지 않았다고 설명하였다. 지점 방문이 어려워지면서 대부분의 문의를 콜센터로 하였기 때문에 용역회사 상담사들의 업무는 증가하였을 것이라고 추측하였다.

“저희가 전담하는 그런 상담 내역들도 늘지는 않은 거 같아요. 협력직원들은 아무래도 비대면 상담이 너무 많아졌을 텐데 저희는 들어올 때 ○등급 이상의 일정 고객들만 받고 있고 고객들이 문의하는 것들이 평소랑 거의 비슷한 수준이니까 지점을 못 간다고 해서 폭주하거나 그러지는 않았어요.”

피면접자 F-1

연구대상자들은 코로나19 이후 노동환경의 변화를 실감하지만 대체로 회사가 적절히 대처하고 있다고 인식하였다. 방역 조치와 관련해서 노동자가 보호받을 권한을 가지고 있다고 느꼈고 감염에 대한 불안감은 크지 않았다. 사측이 분산 근무, 재택근무, 방역 조치를 실시할 수 있는 여력이 있었기 때문으로 해석할 수 있다. 이는 방역 조치에 소홀하고 분산 근무가 어려웠던 간접고용 상담사들의 노동환경과 대비되는 부분이라고 볼 수 있다.

“그런 건(방역수칙) 오히려 저희가 더 민감해서 그런 부분에 대해서 좀 잘 들어주시는 편이에요 환경적으로는.”

피면접자 F-2

나) 비대면 교육의 활성화: 화상 연수 시스템과 공람

코로나19가 발생하기 직전부터 활용되기 시작한 화상 연수 시스템이 코로나19 이후보다 활성화되어 대면 업무교육이 많이 축소되었다. 사내 프로그램을 활용하여 공지나 쪽지로

공람하는 것도 일반화되었다. F 은행의 경우 약 2년 전에는 한 달에 2회가량, 업무 시작 전과 종료 후에 대면 교육을 실시하였으나 현재는 녹화된 영상을 보는 것으로 교육이 대체되었다. 연구대상자들은 이러한 변화가 코로나19 이후 대면접촉을 줄이려는 노력이기도 하지만 시간 외 수당 지급을 줄이기 위한 것이라고 인식하였다. 화상 연수 시스템으로 교육이 대체 가능한 데는 민간 직접고용 상담노동자들이 교육 강사들과 쉽게 소통이 가능하다는 점도 작용하였다. 업무 중 궁금한 사항을 교육강사에게 직접 문의할 수 있기 때문에 교육 중 미처 습득하지 못한 사항이 발생하여도 문제의 해결이 가능한 여건이다.

“저희는 뭐 궁금하거나 모르는 거 강사한테 다이렉트로 물어보고 즉답을 전부해서 받을 수 있는데 네, 그런 부분은 잘 마련이 돼 있어요. (중략) 거의 다 쪽지로 보내거나 이제 화상 연수 시스템을 써서 아침에 한 30분 정도만 찍어서 녹화되는 영상을 보고 개인적으로 다 보고를 해야 하는 상황이...”

피면접자 F-1

다. 노동과정

1) 휴게시간의 자율적인 사용

E 금융투자 해외주식팀 상담사의 업무는 주식의 주문 및 각종 조회, 신고 등의 업무를 처리하고 해외주식 시황, 추천종목 등 투자정보를 제공하는 것이다. 따라서 전문상담사 채용 시 금융투자업 관련 자격증 보유자를 우대 사항으로 제시하고 있다. 해외주식 고객센터의 근무시간은 평일 8시 30분에서 17시 30분으로 점심시간은 1시간이다. 휴게시간은 약 40분에서 1시간으로 별도로 정해진 휴게시간은 없지만, 자율적으로 화장실 이용 등 휴게시간을 사용하고 있다. 안마기 등 편의시설이 갖추어진 카페테리아에서 휴식을 취할 수 있다.

“너무 많이 자주 쉬거나 이러면 안 되겠지만 학교처럼 50분 일하고, 10분까지는 아니지만, 한 시간 일하고 한 5분 정도까지는, 토탈로 따지면, 그러면 그 하루에 한 시간에서 한 40분 사이, 40분에서 1시간 정도 사이 그 정도 선에서는 다 쉬는 것 같아요.”

피면접자 E-1

2) 약한 노동 통제와 넓은 업무의 권한

민간 직접고용 상담노동자들에 대한 조직 내 감시·통제는 일반적인 관리·감독의 수준으로

볼 수 있다. 팀을 관리하는 팀장이 팀에서 상담사로 오랫동안 근무하였다가 관리자로 승진한 것이므로 상담업무의 내용과 어려움을 이해·공감하고 있다. 기본적으로 개인의 실적은 개인의 인사과과를 평가하는 데 쓰이므로 강한 감시·통제는 불필요한 환경이다. 또한, 연구대상자들의 근속연수가 짧게는 10년 많게는 18년에 달하므로 상당히 숙련된 상담사로 볼 수 있고 상사의 일상적인 감시·통제가 더 이상 효과를 발휘하지 못하는 상황이기도 하다.

“이게 하다 보면은 중간에 끊을 수가 없을 수도 있고 일단 팀장님들은 항상 배려를 많이 해주세요. 끊을 수 있으면 끊고 무슨 일 있으면은 확인해도 주시고 조금 쉬다 오라고도 하시고 상담원 팀장님들도 다 일을 하고 올라가신 거기 때문에 그런 거에 대해서는 배려를 많이 받고 있어요.”

피면접자 E-2

E 금융투자예 소속된 연구대상자 E-1와 E-2의 하루 평균 통화 건수는 약 50건, 응대 시간은 약 4시간으로 동일하게 답변하였다. 계산하면 통화 한 건 당 응대 시간은 약 4.8분이 다. 앞선 설문조사에서 상담사들의 하루 평균 통화 건수가 82.9건, 건당 통화 시간은 3.46분으로 조사된 것과 비교하면 약 60%의 통화 건수를 소화하는 반면 건당 통화 시간은 1.4배인 것을 알 수 있다. 해외주식 상담업무의 특성상 단순한 정보 전달 이상의 전문적인 설명을 수행하기 때문으로 볼 수 있다. F 은행의 경우에는 상담사들이 은행 지점의 노동자와 동일하게 예금, 대출, 펀드, 신탁, 퇴직연금, 인터넷뱅킹 등 모든 부문의 상담을 진행하는 ‘원스탑 상담’을 수행하고 있다. 고객의 문의와 요구를 ‘처음부터 끝까지’ 처리한다는 취지이다. 따라서 상담의 내용이 심층적이고 상담의 진행 및 처리의 시간도 긴 편이라고 볼 수 있다.

“원스탑 상담이라고 지점이나 저희나 그 업무에 구분 없이 상담을 다 하거든요. 전화 들어와서 물어보면 물어보는 거 다 답하는 형태 (중략) 정규 직원들만 있어서 은행 업무를 동일하게 다 보니까 신탁 퇴직연금 예금, 대출 인터넷뱅킹 다 하고 있어요.”

피면접자 F-1

E 금융투자예와 F 은행은 ‘단순 상담’ 업무를 외주화하고 있다. 「은행법」 제27조(업무 범위)에 따르면 “은행 업무”의 범위를 ‘1. 예금·적금의 수입 또는 유가증권, 그 밖의 채무증권 발행, 2. 자금의 대출 또는 어음의 할인, 3. 내국환·외국환’으로 정의하고 있다. 따라서 직고용 상담노동자는 자금의 입금과 출금, 증권 등의 발행, 내국환과 외국환을 처리할 수 있는

권한을 가진 자로 이해할 수 있다. 용역회사 상담노동자가 ‘단순 상담을 한다’라는 의미는 빠르게 종료할 수 있는 안내를 반복해서 제공한다는 것이며 정규직 상담노동자의 “은행 업무” 수행의 권한은 부여받지 못하였다는 점을 의미한다고 볼 수 있다. 권한이 필요 없는 일종의 ‘단순 상담’을 협력업체에서 수행하게 되는 것이다. 직고용 상담노동자들은 용역회사 상담노동자들과 소통·협업하지 않는다. 필요한 경우 별도의 관리부서가 소통 창구가 되어 연결된 업무를 처리한다.

3) 정규직 전환 이후 향상된 ‘업무의 질’

F 은행 상담노동자들은 <계약직 - 무기계약직 전환 - 정규직 전환>의 순서로 고용형태가 개선되었다. 정규직 전환 전에는 하루 상담 콜 수가 200콜에 달할 정도로 많은 수의 상담을 처리하였는데 정규직 전환 이후 콜 당 상담 시간이 증가하면서 콜 수가 상당히 감소하였다. 매일, 매달 시행되었던 실적 평가가 사라지면서 ‘업무의 질이 달라졌다’(연구대상자 F-2)라고 느꼈다. 빠르게 끊고 많이 받던 상담 방식에서 길게 통화하고 적게 받는 상담 방식으로 변화하면서 업무 만족도가 증가한 것이라고 볼 수 있다.

“업무의 질이 달라졌어요. (연구대상자 F-1 “맞아”) 옛날에는 그냥 단순 거래 내역하고 그냥 끊고 바로바로 알려주고 끊고 ‘영업점 어디예요?’ 그러면 위치 알려주고 끊고 이런 단순 상담이 되게 많았는데 지금은 펀드나 신탁이나 대출이나 이런 좀 심도 있는 상담이 상당히 많아서 콜당 시간이 굉장히 길어요. 그래서 많이씩 받을 수가 없어요.”

피면접자 F-2

F 은행 상담노동자들은 정규직 전환 이후 실적 압박이 감소하고 상담 권한이 확대되면서 업무 자율성이 증가하였으며 전문성이 향상되었다고 인식하였다. 이에 따라 자연히 업무 만족도도 상승하였다.

라. 부당대우 경험

1) 고객으로부터의 부당대우: 여전히 일상적인 폭언과 모욕감 주기

‘감정노동자보호법(산업안전보건법 제41조)’이 시행되었지만, 민간부문 직접고용 상담노동자들이 경험하는 고객으로부터의 성희롱, 폭언 등은 여전히 있다. 「산업안전보건법」 시행규

칙 제41에 따른 건강장해 예방조치, 즉 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 음성 안내, 고객 응대 업무 매뉴얼 마련 등이 이미 실시되고 있지만, 상담노동자들이 경험하는 감정노동의 강도에는 큰 변화가 없다. 남성인 연구대상자 C-3의 경우는 고객으로부터 “게이나”, “너는 평생 기집질 못해 봤겠네”, “부랄떼고 나가라” 등의 성희롱을 경험하였다. 여성 상담사들의 경우는 폭언과 성희롱이 일상적이며 화상 상담에서 성행위를 하는 고객도 있었다고 한다. 폭언, 성희롱 시 상담을 종료한다는 내용이 담긴 ARS 송출 버튼이 업무프로그램 내 생성되었지만 거의 사용하지 못하고 있는 상황이다. 첫 번째 이유는 업무평가에 부정적으로 작용하여 승진에 불리할 것이라고 염려하기 때문이다. 연구대상자 F-1는 ARS를 송출하고 통화를 종료한 경험이 있는데 상사에게 불러가서 고객에게 ‘유하게’ 할 수 없느냐는 꾸중을 들었다. ‘감정노동자보호법’ 상 조치를 할 수 없는 두 번째 이유는 고객이 민원을 제기하면 더 큰 문제가 발생할 수 있을 뿐만 아니라 업무평가 점수가 크게 감점되기 때문이다. 세 번째 이유는 자신이 끊은 전화를 다른 동료가 다시 받을 수밖에 없는 구조이고 더 심각한 감정노동이 뒤따라온다는 점 때문이다. 따라서 업무시스템상으로는 블랙컨슈머의 상담 전화가 대기 중이라는 점을 충분히 인지할 수 있지만, 대비나 대처를 할 수 없고 통화 종료를 알리는 ARS 버튼이 마련되어 있지만 활용하지 못한다.

“지금도 저희 옆에 송출 멘트 하는 거에 보면 뭐 응대 방안이라고. 블랙컨슈 응대 방안이라고 잘 올라와 있어요 그대로 하는 직원이 없는 게 문제지. 은행은 다 마련해 놨다는 거니까...”

피면접자 F-1

“직접적인 욕설이 아닌 이상은 오히려 그걸 넘김으로써 같은 직원이 다른 직원, 제가 저는 그렇게 빠져나가고 다른 직원한테 어떻게 말씀을 하실지 모르겠으니가 되도록이면 제 선에서 다른 분한테 잘 넘기면 넘겼지 다시 전화가 와서 또 화를 내게끔은 하기가 좀 그래가지고 (ARS 버튼) 잘 사용을 저는 하는 편은 아닌 것 같아요.”

피면접자 E-2

또 다른 문제점은 성희롱과 폭언 외에 무리한 요구, 집요한 문의를 하거나 CS(Customer Service)를 이유로 불만을 제기하는 고객들이 점차 증가한다는 점이다. 이러한 고객의 반응은 ‘감정노동보호법’상 폭언에 해당하지 않아 대처할 권한과 방법이 없어 고스란히 상담노동자의 감정노동으로 이어진다.

“이거 밖에 못해?” 자기가 이미 벌써 제 상사인 것처럼, 그러니까 뭐 당연히 누릴 수 있는 권리를 내가 아아간 것처럼 발언을 하시는 때가 있거든요. 시스템이 이 정도밖에 없는데 ‘너네 뭐 하는 거야?’ 이런 식으로 그러니까 어쩔 수 없는 거에 대해서 한다고 말하는 거 솔직히 별것도 아닌데 이게 욕설은 아니니까 뭔가 끊기는 어렵지만 끝까지 뭐라고 하시는 경우들이 있어요. 그러니까 가르치려고 계속 드시고 뭐랄까 혼잣말로 욕도 하시고 그냥 혼잣말처럼 그러니까 너한테 하는 건 아니지만 회사 욕을 저한테 하시는데 결국 제가 그 욕을 다 듣고 있는 거니까.”

피면접자 E-2

은행 내 영업점, 업무지원팀 등에서 근무한 경험이 있는 연구대상자 F-3는 근무시간이 길고 고객 대면 업무를 수행하는 영업점에서의 감정노동보다 고객센터의 감정노동이 훨씬 심각하다고 설명하였다. 대면 업무에서는 자신의 감정을 어느 정도 표출할 수 있고 고객이 이를 인지할 수 있지만, 비대면 상담 시에는 감정 표출이 어렵고 고객이 일방적 소통을 하는 경우가 많아 매우 강한 감정노동을 수행할 수밖에 없다.

“영업점도 마찬가지로 외모 평가하는 고객이 있고 다 있는데. 화가 나. 자기가 대충이 안 되지? “못 생겨가지고”(웃음) 그러면은, 그래도 반대로 우리가 얘기할 “그렇게 말씀하시지 마시라” 할 수도 있고 뭐 약간의 톤을 좀 화가 나는 그런 걸 표현할 수가 있지만 여기는(고객센터) 제가 상담해보지 않아서 함부로 말할 수 없지만 제가 옆에서 봤을 때는 그런 거 하나도 못 하는 거죠. 감정노동이 물론 영업점도 되게 심한데 여기가 10중에, 감정 노동이 영업점이 7이라고 하면 여기 10인 거죠. 이제 감정 노동이 훨씬 싸요, 제가 보니까.”

피면접자 F-3

2) 노동자의 직무 불만족: 상담 노동에 대한 조직 내부와 외부의 부정적 인식

민간부문 직고용 상담노동자들의 노동환경과 노동조건은 다른 부문의 상담노동자와 비교하여 임금, 복리후생, 근무시간, 휴게시간 등의 측면에서 상당히 양호한 편이다. 하지만 연구대상자 5명 모두 이직 의사가 있는지 묻는 질문에 긍정하였고 콜센터 상담업무에 장점보다는 단점이 많으며 타인에게 권하고 싶지 않다고 진술하였다. 상담사 업무의 장점으로는 연구대상자 모두 8시간으로 정해진 근무시간과 비교적 자유로운 연차 사용이라는 두 가지 점을 꼽았다. 단점으로 조직 내부와 조직 외부의 콜센터 노동자에 대한 부정적인 인식과 극심한 감정노동, 이에 따른 건강의 악화 등 여러 가지를 꼽았다. 이들은 콜센터 상담 업무에 대한 직무만족도가 낮은 편이었다.

“그냥 콜센터라는 이미지 자체가 그렇게 사회적으로 좋지는 않다 보니까 누구한테 ‘너 무슨 일을 해’라고 할 때 결과적으로 이거, 이 일이 다 콜센터 일이니까 그런 말을 스스로 하기가 아직은 좀 힘든 게 있는 것 같아요. 그래서 이런 일에 대해서 그냥 그런 인식을 아직 제가 그렇게 생각을 하니까 그런 게 조금 아직은 불편하죠. 스스로 누군가한테 공개적으로 말하기가.”

피면접자 E-2

“남한테 어떤 일을 한다고 뭣뭣하기가 좀 뭐하다? 그냥 증권사 다닌다고 그러지 증권사에서 하는 일은 전화 받는 거라고 그러지는 않거든요. 자기 암시를 하는 거죠. 거짓말은 아니니까.”

피면접자 E-1

F 은행은 최근 들어 고객센터까지 순환 근무하는 체제가 되면서 상담사들은 타 부서로, 타 부서에서는 고객센터로 부서 이동하게 되었다. 그러나 고객센터의 감정노동이 심각하고 보상은 적으며 상담 노동에 대한 인식이 부정적이어서 상담부서 발령을 기피하는 상황이 되었다. F 은행 텔레마케터 출신 노동자들은 현재 정규직과 동일한 체계에 따라 처우를 보장 받고 있지만, 상담 노동에 대한 조직 내 평가 절하를 경험하였다.

“사실 추천하고 싶지 않아요 여기(상담부서)를. 그리고 직원들도 좋은 이미지가 아니에요. ‘여기에 들어오면은 편하고 좋다. 뭐 내가 어떻게 개발이 된다’ 이런 이미지가 없어서 (콜센터에) 지원하는 직원도 많지 않고.”

피면접자 E-2

이렇듯 상담 노동에 대한 사회적 인식이 부정적이고 조직 내부에서도 상담 부서 배치 및 상담 업무에 대하여 부정적인 인식을 가지고 있어 노동자 스스로는 상담 노동의 전문성과 가치를 인식하면서도 콜센터 상담업무에 대한 직무만족도는 낮은 현상이 나타났다.

마. 산업재해의 유형과 산재 안전망

1) 콜센터 노동자 산업재해의 유형

2018년 4월 17일 개정된 「산업안전보건법」 제41조는 “고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등”을 명시하고 있다. 콜센터 노동자와 같은 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 걱정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장

해를 예방하기 위하여 사업주는 필요한 조치를 하여야 한다는 내용이다. 동법 제170조, 173 조에는 위반 시 처벌규정이 명시되어있고 「산업안전보건법 시행령」 제 41조에는 건강장해 발생 시 또는 발생할 현저가 우려가 있을 때 필요한 조치가 명시되어 있으며 「산업안전보건법 시행규칙」제 41조에는 예방조치가 명시되어 있다.

면접참여자 5인이 속한 금융업종의 경우는 「산업안전보건법」 개정에 앞서서 2016년 개정된 금융 5법(「은행법」, 「보험업법」, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」, 「상호저축은행법」, 「여신전문금융업법」)에 의해 고객응대직원에 대한 보호 조치 의무가 시행 중이다.⁴²⁾ 고객을 직접 응대하는 직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위해 ① 직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체, ② 직원에 대한 치료 및 상담 지원, ③ 상시적 고충처리 기구 마련 등을 골자로 한다.

〈표 5.3.5〉 콜센터 및 텔레마케팅업 노동자 산업재해 사례

구 분	발생 과정
성대결절 및 급성후두염	- 고객과 전화상담 중 목소리가 변하는 것을 느꼈고, 저녁시간 목에 심한 통증이 생기며, 목소리가 나오지 않아 전화업무를 하지 못하고, 성대결절 및 급성 후두염으로 진단받음.
VDT 증후군	- 하루 종일 걸려오는 전화를 신속하게 처리해야 하기 때문에 컴퓨터에 눈을 집중하고, 타자로 고객정보를 조회해서 이력을 남기는 업무를 반복하다가 목이 점점 경직되고 팔, 어깨가 뭉치고 저리는 증상 발생.
손목터널 증후군	- 7년째 C/S업무를 담당하다 컴퓨터 마우스와 키보드로 고객응대를 수행하는 업무가 이루어짐. 반복적인 동작을 7년 간 하다 보니 손목 저림 증상이 심해져 손목터널 증후군으로 진단 받음.
감정노동	- A/S 소비자상담 업무를 처리하던 중 고객과 언쟁이 생겨 통화종료 후 책상에 1~2분 엎드려 있다가 구도 증상을 호소한 후 화장실 갔다가 쓰러짐.

※ 출처: 산업안전보건연구원(2018), 서비스산업 보건관리 실태조사 및 노동자 보호방안 마련 연구

산업안전보건연구원(2018)에 따르면 〈표 5.3.5〉와 같이 최근 콜센터 및 텔레마케팅업 노동자가 산업재해 승인을 받은 사례들이 생겨나고 있다. 특히, 2019년 개정된 「산업재해보상보험법」 제37조에 따라 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 업무상 질병은 업무와 재해 발생 사이에 상당인과관계가 인정되면 업무상 재해로서

42) 「은행법」 제52조의4, 「보험업법」 제85조의4, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제63조의2, 「상호저축은행법」 제18조의7, 「여신전문금융업법」 제50조의12 등에 “고객응대직원에 대한 보호 조치 의무”가 명시되어 있고 내용은 동일하다.

산업재해 보상을 받을 수 있게 되었다. 따라서 ① 고객의 다양한 불만 처리와 과도한 책임으로 업무에 시달리던 콜센터 팀장이 공황장애로 진단받아 산업재해 인정된 사례, ② 콜센터 A/S 상담실에서 전화 통화 시 고객과 다툼이 생기자 통화 종료 후 구토 증상을 호소하며 쓰러져 산업재해로 인정된 사례 등이 생겨나기 시작하였다.⁴³⁾

가) 발성 장애의 장기지속과 직업병의 불인정

콜센터 업무의 특징에서 기인한 일종의 ‘직업병’은 근속연수가 길어질수록 그 위험이 증가할 것이라고 판단된다. 그러나 ‘직업병’의 업무연관성을 인정받기란 쉽지 않다. 연구대상자 F-1과 연구대상자 F-2는 면접 당시 대화를 이어가는 것이 어려울 정도로 목소리의 상태가 좋지 않았다. 두 사람은 각각 6년과 10년 전에 ‘발성 장애’ 진단을 받았고 전문병원에서 치료 중에 있다. 발성 장애는 소리의 음질, 높이, 세기(크기), 지속시간 등에 이상이 있는 것을 말하며 원인으로서는 1) 발성 기구인 후두에 병변이 있는 경우, 2) 전신질환에 의한 경우, 3) 기능성 발성 장애(후두에 뚜렷한 구조적 혹은 신경학적 병변이 없이 음성 발성에 장애가 있는 경우)를 가진 경우 등이 있다.⁴⁴⁾ 이들은 발생장애를 장기간 상담업무를 수행하면서 생긴 질병, 즉 직업병으로 인식하고 있었고 발생장애의 원인을 상담 업무 스트레스에 의한 ‘정신적인 문제’로 여겼다. 상담 전화가 들어올 때 공포감과 불안감을 느끼면 목소리가 제대로 나오지 않고 이러한 상태에서 고객들을 응대할 때 제대로 상담할 수 있을까라는 불안감을 다시 한 번 느꼈다. 상담사의 떨리는 목소리를 듣고 위협받는 상황이라고 오해하여 고객이 경찰에 신고하겠다고던 사례도 있다.

“불특정한 사람이 전화를 했을 때 말하면 덜덜 떨려. 저희는 안 떨리는데 알아서 목소리가 떨리고 상대방에서, 어제는 저한테 전화한 분이 “혹시 위협 받고있어요?” (연구자 : 그걸 물어보실 정도로) “112로 연결해줘요?” 이래요. “아니요. 저 발생장애라고” 이렇게. 웃으시더라고요. 그렇게 다른데 지금은 좀 편안한 상황이니까 말이 잘 나오는 거예요.”

피면접자 F-1

“이게 그 전화 들어올 때 저희는 “띠이~” 소리가 나요. “띠이~” 소리에 공포가 있어요.”

피면접자 F-2

43) 찾기 쉬운 생활법령정보 웹사이트

(<https://www.easylaw.go.kr/CSP/CnpClsMainBtr.laf?popMenu=ov&csmSeq=1407&ccfNo=4&cciNo=1&cnpClsNo=1>)

44) 김소연·이상혁(2017); 차병원 건강칼럼, “발성장애”(https://terms.naver.com/entry.naver?docId=2101478&cid=63166&categoryId=51024).

“이게. 정신적으로는 되게 힘들어요. 왜냐하면 고객하고 직접 받아서 어떤 대답을 해줄 때 ‘고객이 내 목소리를 어떻게 들을까?’라는 그런 불안감도 있고 하기 때문에 이거를 좀 어떻게 개선을 해줬으면 좋겠는데 회사 쪽은 전혀 그런 게 없더라고요.”

피면접자 F-2

수년 동안 ‘몇천만 원’(F-2)에 달하는 사비를 들여 치료를 받았지만, 연구대상자들은 병가나 산업재해를 신청한 경험이 없다. 산재 신청 시 퇴직이나 업무 중단을 각오해야 한다는 부담감과 두려움을 느꼈고 산업재해로 인정받기도 어렵기 때문이다. 회사에서 운영 중인 자기신고제도에서도 직업병을 기재하는 것에 부담을 느꼈다. 인사고과에 불리하게 반영될 것을 염려하기 때문이다.

“근데 그 자기 신고 하단에 보면은 병적 어디가 아픈지 지금 상태는 어떤지 이런 걸 적는 게 있어요. 근데 사실 거기예다가 뭐 발성 장애라든가 아니면 정신적으로 안정이 필요하다든가 이런 걸 적었을 때 혹시라도 승진을 못하는 건 아닐까 이런 두려움이 있어서 잘 적지 못하죠.”

피면접자 F-2

이들은 회사에 직접 자신들의 직업병을 알리는 대신 소속된 노동조합인 F 은행지부에 산업재해 신청을 문의한 적이 있다. 그러나 질병과 업무 사이 연관성 증명의 어려움을 들어 부정적인 답변을 들었고 여전히 개인적으로 치료받고 있다. 최근 부서이동으로 연구대상자 F-1은 채팅 상담업무를 담당하게 되면서 전화 상담 횟수는 크게 줄었고 연구대상자 F-2는 상담이 아닌 상담 지원업무를 담당하게 되었다.

“(산업재해 신청 건의를) 했죠. 노조에 건의를 했는데 노조에서는 인과관계 설명을 할 수 있는 그런 의사의 진단이나 이런 게 있다면 적극적으로 도와줄 수는 있는데. 그거 없이 노조가 함부로 나서서 이거는 노조가 사측을 그냥 탄압이나 억압하는 거니까 그렇게까지 관여할 수는 없다고.”

피면접자 F-1

연구대상자 F-2는 육아휴직을 하면서 목소리의 상태가 호전되었다가 복직 후 다시 발성 장애를 겪게 되었다. 이렇듯 연구대상자들은 상담업무 스트레스로 인해 치료가 필요한 상황에서도 병가의 사용이나 산업재해를 신청하지 못한 채 업무를 지속하고 있었다. 개인적인

질환으로 여기는 사측의 입장과 산업재해 입증의 어려움을 이유로 산업재해 신청을 꺼리는 노동조합의 입장에 따라 당사자의 문제해결 의지도 꺾였다. 현재 근속 14년 차 정규직 상담 노동자인 연구대상자 F-1과 F-2가 얼마나 오래 상담 노동을 지속할 수 있을지 확신할 수 없는 상황이다.

나) 소진과 우울감의 일상화 : “어차피 난 매일 겪는 일인데 뭐”

상담노동자들의 소진과 우울감은 보편적인 현상이라고 할 수 있다. 상담노동자들은 업무 상 스트레스로 인한 정서적 문제를 당연한 것, 일상적인 것으로 받아들이는 분위기가 팽배하였다. 심리상담 제공, 병가 허용 등과 같은 사측의 조치는 부재하거나, 존재하여도 노동자 스스로 사용하지 않고 있었다. 심리상담이 퇴근 후 이루어지기 때문에 기피하거나 감정노동이 “어차피” 당연하기 때문에 심리상담 등 조치가 도움이 안 된다고 여겼다.

“그런 걸(상담 등) 내가 신청을 해서 그런 자료, 그런 책을 읽을 수 있는지는 모르겠는데 그런 거를 운영해 주고 받아보라고 권고를 해준 적은 없는 것 같아요. 본 적이 없어요.”

피면접자 E-2

“애들끼리는 항상 우스개소리로 말하는 것들 중에 하나예요. ‘상담을 한번 받아봐야 되나?’ 이런 거는 사람마다, 어떻게 그거를 경험을 해서 이겨낼 수 있는지는 모르겠는데 거의 입에 달고 사는 내용이에요. 그러니까 ‘상담 한번 받아보고 싶다’ 이런 거. 그리고 우울증 같이 힘들어하는 애들도 되게 많고 그러니까 뭐랄까 굳이 치료를 받고 있지는 않지만 ‘정말 힘들다. 이런 일이 자괴감이 든다’ 이런 얘기들도 가끔 하죠.”

피면접자 E-2

“심리상담 같은 경우는 쓰는 경우는 거의 못 봤고요. 그러니까 뭐 정기적으로 이렇게 교육을 해줬어요. 심리사들이 와가지고 하는 것도 한 번 있었고. 근데 이제 근무시간 끝나고 해야되다 보니까 그게 싫은 거예요, 직원들은. 6시 땡하면 집에 가서 쉬는 게 낫고 친구들과하고 맥주 한 잔 먹는 게 낫지 이게 도움이 안 된다고 생각하는 거예요. 어쩌면 장기적으로 보면 그게 더 나을 수도 있는데, 심리 치료가 나올 수 있겠지만 단편적으로 봤을 때는 어차피 난 매일 겪는 일인데 뭐. 어차피 내일, 이런 거 있잖아요. 그러니까 내일 또 전화해서 이 사람이 욕하면 어떡하지, 그냥 흘려듣는 거예요.”

피면접자 E-1

이와 같이 민간 직접고용 노동자들은 업무에서 기인한 육체적, 정서적 피해를 당연한 것으로 받아들이는 분위기가 팽배하였다. 타 부문에 비해 노동환경은 양호하나 극심한 감정노동

은 여전한 상황에서 사측에 적절한 조치를 요구하지 못하였다. 자신의 요구가 인사고과에 불리하게 작용하지 않을까 불안감을 가졌고 “어차피 난 매일 겪는 일”이라는 식의 체념하고 순응하는 태도가 형성되었다. 여기에는 직업병의 업무 관련성 입증의 어려움이라는 구조적인 어려움이 작용하였다고 보인다.

바. 사업장에서의 노동조합 활동과 경험

E 금융투자과 F 은행은 입사 후 노동조합에 당연히 가입하도록 되어 있어 연구대상자 모두는 노동조합원이다. 연구대상자 E-1과 E-2는 무기계약직 전환 후, 연구대상자 F-1, F-2, F-3는 정규직 전환 후에 노동조합에 가입하였는데 그중 연구대상자 F-1과 F-2는 비상 임 간부로 활동하고 있다. 다른 부문의 콜센터 노동조합과는 달리 E 금융투자지부와 F 은행 지부는 기업 전체를 대변하여 노사관계를 형성하고 있다. 따라서 콜센터 상담노동자 관련한 특별한 조치나 프로그램을 시행하기보다는 노동자 전체의 복리후생을 향상시키는 역할을 맡고 있었다. E 금융투자의 상담사들은 정규직 전환 논의가 이루어지길 희망하였지만 정규 직 조합원 관련 이슈를 중심으로 노조의 논의가 이루어지고 있어 소외를 경험하였다. 분리직 군인 상담사들의 정규직 노동조합을 통한 이해대변은 달성되지 못하는 상황이다.

“게시판이 있고요 (노조가) 한 일에 대해서는 소통 공간에 올려주시는 편이죠. 그래서 읽어보지만 일단은 지점 영업직이나 지점이나 본사 특히 지점 영업직 관련된 이슈가 더 많았던 것 같고 센터에 대한 이슈는 항상 지부보다 인사부랑 협의했고 본부장님들이랑 어떤 회의를 했다, 항상 센터는 없었던 것 같아요. 그런 소통 공간을 봐도.”

피면접자 E-2

F 은행지부는 조합원을 위한 여러 교육·문화 행사를 진행 중이었고 조합원의 만족도가 높았다. 노동교육, 힐링캠프, 가족사랑 축제, 사진 축제, 지부 홈페이지 출석 체크 이벤트 등을 통해 조합원의 노동조합 활동 참여를 독려했다. 코로나19 이후에는 비대면으로 프로그램 운영을 이어나가 코로나19 상황에서도 조합원 간 소통·연대를 위해 노력을 기울인 것으로 보인다. 노조 활동에 대한 긍정적인 평가는 F 은행 상담사들의 임금, 복리후생 등 고용조건이 좋고 금융산업 노조의 성과가 조합원에게 고루 분배된다는 점도 원인으로 작용하였다.

F 은행을 포함하여 금융산업 33개지부는 전국금융산업노동조합에 소속되어 금융산업 임

금 및 단체협약을 체결한다. 2019년도 금융산별 단체협약 제86조에 따르면 “사용자는 고객을 직접 응대하는 근로자의 정신건강이 유지될 수 있도록 적절한 근무환경과 업무여건의 조성을 위하여 다음 각 호를 이행해야 한다.”고 명시하고 있다. 「산업안전보건법」과 「은행법」 상의 고객응대근로자 보호 또는 조치와 유사한 내용으로 소위, 블랙컨슈머라고 일컫는 ‘문제행동소비자’에 대한 대응메뉴얼 배포 및 교육 관련과 ‘악성소비자(문제행동소비자)’에 대한 노사 공동 대응 및 피해자에 대한 조치에 대한 내용을 명시하고 있다. 이와 같이 단체협약 내 콜센터 상담노동자의 정신건강 유지 및 보호에 관한 규정을 포함한다면 법과 제도의 테두리를 넘어서 노동조합이 집단적·적극적으로 대처할 수 있는 근거가 되므로 콜센터 노동조합의 협약에 포함되어야 할 사항으로 판단된다.

2019년 금융산별 단체협약 (F 은행 해당)

제86조(정신건강) 사용자는 고객을 직접 응대하는 근로자의 정신건강이 유지될 수 있도록 적절한 근무환경과 업무여건의 조성을 위하여 다음 각 호를 이행해야 한다.

1. 사업장에 감정노동 근로자 보호를 위한 안내문을 고객이 보기 쉬운 곳에 부착한다.
2. 근로자가 업무상 정신적 스트레스로 인한 건강장해를 예방하고 치료할 수 있는 시설 등을 설치한다.
3. 근로자 요청시 고객으로부터 분리 및 업무담당자 교체, 근로자에 대한 치료 및 상담 지원, 상시적 고충처리기구 설치, 법률대응 등 필요한 조치를 취하여야 한다.
4. ‘문제행동소비자 대응메뉴얼’을 배포하고 매년 정기적으로 교육을 실시한다.
5. 노사는 정신적 스트레스의 요인이 되는 악성소비자(문제행동소비자)에 대하여 공동으로 대응하고, 피해근로자에게는 적절한 조치를 취한다. 단, 세부 내용은 지부노사가 별도로 정한다.

4. 민간부문 민간위탁 운영 사업장 현황과 특징

본 연구를 위한 면접조사는 민간 기업의 콜센터에 간접 고용된 4명의 노동자와 1명의 프리랜서 상담사를 대상으로 이루어졌다.

〈표 5.4.1〉 민간부문 민간위탁 운영 사업장 연구대상자 특성

피면접자	소속기관	성별	연령	콜센터 경력	현 사업장 근속연수	콜 유형
G-1	G 대리운전 콜센터	여	48	8년	약 5개월	인바운드
H-1	H 카드 콜센터	여	40대	11년	1년 4개월	아웃바운드
H-2	H 카드 콜센터	여	40대	11년	11년	아웃바운드
I-1	I 홈쇼핑 콜센터	여	40대	4년	4년	인/아웃바운드
J-1	J 카드 콜센터	여	49	15년	3년	인바운드

면접자 G-1은 G 대리운전 콜센터에서 근무하고 있다. 대학 졸업 후 다니던 외국계 회사를 그만두고 자녀 양육을 주로 하는 전업주부였다가 남편과 사별한 2011년 노동시장에 다시 진입했다. 경력단절로 인해 정규직 재취업이 힘들었고, 외국 유학경력이 있어 번역 일 등을 하다가 수입이 너무 낮아 골프장 매니저로 근무하다가 성추행 등의 문제가 너무 심해 그만두고, 2013년경, 모집공고를 보고 콜센터에서 근무하기 시작했고, 대기업, 위탁 회사 등 8년간 콜센터 업체를 8-10회가량 옮겨 다녔으며, 지금 업체에서는 5개월가량 일하고 있다. 현재는 프리랜서 상담사로 일하는데, 간접고용 형태는 아니지만, 업체와 계약서 없이 구두로만 조건을 약속하고 근무 중이다. 고용과 근무 조건에 있어서, 본 연구팀이 분석하는 4가지의 고용 형태 중 간접고용 노동자들의 근무 조건과 가장 가깝다고 할 수 있다.

면접자 H-1은 H 카드 콜센터 상담사로 근무하고 있으며 고객들에게 전화를 걸어 금융 대출상품 (장기카드대출) 판매를 담당하는 아웃바운드 텔레마케팅 업무를 하고 있다. 30대 초반까지 여행사에서 근무하고 있었는데, 결혼과 육아로 노동시장에서 나간 이후 경력단절로 인해 이전의 직종으로 복귀하지 못하고, 구직광고를 보고 콜센터 상담사로 근무하기 시작했다. 타 회사 콜센터 인바운드 업무를 10년간 하다가 현재 아웃바운드 콜센터로 이직한 지 1년 4개월 되었다.

면접자 H-2는 H 카드 콜센터 상담사로 근무하고 있었으며, H-1와 같은 작업장에서 장기 카드 대출 판매를 담당하는 아웃바운드 업무를 하고 있다. 결혼 전에는 주로 사무직 업무, 그중에서도 경리 등의 총무과 일을 했었는데, 결혼과 함께 직장을 그만두었다. 경력단절로 인해 이전에 하던 형태의 사무직 직업을 가질 수가 없었다. 잡코리아에 이력서를 올려두니 현재 콜센터에서 연락이 와서 시작했고, 현재의 아웃바운드 업무를 시작으로 콜센터 상담사 일을 시작했는데, 동일 회사에서 11년째 일하고 있다.

면접자 I-1은 I 홈쇼핑 콜센터 지원팀에서 근무하고 있다. 서울에서 대학 졸업 후, 서울에

서 멀리 떨어진 타 도시에서 호텔 리셉션 근무를 몇 년간 했었다. 20대 중반에 결혼하면서 직장을 그만두었고, 20년 동안 육아와 가사 일을 전담하다가 예체능 전공을 하는 자녀의 교육비에 보태고자 구직을 시작했는데, 학부모들이 콜센터 업무를 소개해서 구인광고를 찾아 4년 전에 현재 근무하는 홈쇼핑 콜센터에서 일을 시작하였다.

면접자 J-1은 J 카드 콜센터 자동화 팀에서 상담사로 근무하고 있으며, D-2와 H-2 상담사와 다르게 인바운드 상담업무를 담당하고 있다. 이전 경력에 대해서는 알려지지 않았으며, 2007년에 현재 J 카드 콜센터 상담사로 상담업무를 시작했다. 중간에 3년간 건강 문제로 인해 쉰 적이 있으며, 이 기간 동안 이직을 준비했으나 이직에 성공하지 못해 3년 후 다시 현재 J 카드 콜센터 상담사로 복귀하였다. 현재는 면접자가 15년 전 처음 면접자가 J 카드 콜센터에서 일할 때 위탁계약을 했던 업체와는 다른 업체에 소속되어 일하고 있다.

가. 민간영역 간접고용 고용의 특성

한국에서 콜센터 산업이 확대되던 1990년대에는 콜센터 상담원들이 해당 산업과 회사 업무에 대한 이해와 숙련이 필요했기 때문에 대부분 정규직으로 직접고용 되었고, 따라서 고용도 안정적인 편이었다. 그러나, 1997년 IMF 외환위기를 계기로 기업들이 경비 절감을 모색하면서 콜센터 업무를 파견업체에 이관하는 관행이 이루어지다가, 콜센터의 상담업무 자체를 분리하며 외주화를 단행한다. 파견법에 따라 2년 이후에는 파견 노동자들에 대한 정규직 전환이 이루어져야 함에도 불구하고 기업들은 비용 문제로 인해 이들에 대한 정규직 전환을 회피하는 한편, 콜센터가 업무에 대한 지식 축적과 숙련이 필요한 업무였기 때문에 2년마다 교체하기 어렵고 새로운 직원에 대한 교육에 대한 비용 문제도 발생한다는 문제가 있기 때문이었다. 결국, 콜센터 업무를 파견업체에 이관하다가 외주화가 이루어지는 과정은 이러한 비용 절감과 운영의 효율성을 위한 선택의 결과라 할 수 있다(김혜진, 2021). 게다가 2000년대 이후 대기업들이 콜센터업체에 뛰어 들면서 콜센터 외주업체들 사이에서는 계약을 위한 경쟁이 심화되었다. 2000년대 중반부터는 금융사와 공공영역에서도 외주화가 확대되면서 콜센터 업무의 외주화는 전사회적 현상이 되었다.

〈표 5.4.2〉 업무의 성격에 따른 분류

	비판매 업무	판매 업무
인바운드	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객창구 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 문의 상담 대응 ▶ 사고처리 (보험, 자동차 등) ▶ 클레임 처리 ▶ A/S 접수 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주문 접수 <ul style="list-style-type: none"> ▶ DM, 카탈로그, 신문, 기타 매체 판매 광고 대응 ▶ 예약 및 신청
아웃바운드	<ul style="list-style-type: none"> ○ 조사 업무 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 시장조사, 상품조사 ▶ 광고 조사, 소비자 의식조사 ▶ 유권자 여론조사 ○ 수금 판매 촉진 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 대금 회수 ▶ 이벤트 행사 안내 ○ 고객관리 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 정보제공 ▶ 해피콜 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전화 판매 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 신규 고객 개척 ▶ 신시장 개척 ▶ 크로스 셀링(Cross-selling) ▶ 휴면 고객 활성화 ▶ 소개 판매 ▶ 업셀링(Up-selling) ▶ 팔로 셀링(Follow-selling)

※ 자료: 부산동래여성인력개발센터(2008), '컨택센터 상담사 양성교육'; 조규준(2021)에서 재인용

〈표 5.4.2〉는 콜센터의 업무의 성격에 따른 분류이다. 콜센터는 업무의 성격에 따라 인바운드 콜센터 (착신 콜센터)와 아웃바운드 콜센터 (발신 콜센터)로 나눌 수 있다. 아웃바운드 콜센터는 주로 콜센터 상담사들이 외부로 전화를 걸어 업무가 이루어지는 형태로, 시장조사, 상품조사, 광고 조사, 의식조사, 여론조사 등의 조사 업무, 대금 회수, 이벤트 행사 안내, 경품 안내를 위한 해피콜 등과 같이 시장조사나 고객관리 등의 비판매 업무를 수행기도 하며, 신규 고객이나 새로운 시장을 개척하여 상품과 서비스를 판매하는 판매 업무로 나누어진다. 이 업무를 수행하는 상담사들은 텔레마케팅이라는 판매종사자 직군에 속하는 사람들이 많다. 반면, 인바운드 콜센터는 걸려오는 고객들의 전화를 받아 그들의 요구 대처하는 업무로 이루어지는데, 주로 정보제공, 문의 상담, 사고처리, 클레임 접수, A/S 접수 등 판매된 재화나 공공서비스 등에 대한 고객상담 센터의 형식이 많다. 콜센터 상담사들은 이 업무에 따라 다른 직종으로 분류되는데, 인바운드 콜센터는 주로 사무종사자 중 상담·안내·통계 및 기타 사무직으로 분류되는 경우가 많다.

〈표 5.4.3〉은 콜센터 운영 유형별 분류를 나타낸다. 본 연구가 대상으로 하는 아웃소싱 콜센터는 〈표 5.4.3〉에서 시설과 인력 모두 외부의 업체를 활용하는 도급위탁의 형태라 할 수 있다. 앞서 논의한 바와 같이 파견 위탁의 형태는 도급위탁으로 그 형식이 많이 바뀌었으며, 자체 시설을 활용하되 외부업체 인력이 콜센터 업무를 담당한다는 점에서 도급위탁과는

차이가 있다. 아웃소싱 형태는 초기 투자 비용이 적고, 특히 노동집약적 산업이라는 점에서 인력관리 비용을 절감할 수 있기 때문에 기업들이 선호하는 유형이다.

〈표 5.4.3〉 콜센터 유형별 구조적 특성

		파견 위탁	도급위탁	ASP (Application Service Provider)
운영방식		자체 시설을 활용하되 콜센터 업무는 외부업체 인력이 담당	외부시설과 외부업체 인력 활용	외부시설을 이용하되 업무는 자체 인력을 활용
비용 측면	장점	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 초기 투자 비용이 적음 ▶ 자금 운용성 확보 ▶ 구축 기간 단축 ▶ 인력관리 비용 절감 		<ul style="list-style-type: none"> ▶ 초기투자비 절감 ▶ 자금 운용성 확보 ▶ 구축 기간 단축
	단점	▶ 지출되는 비용이 단순 지급비로 가산효과 없음		
효율성 측면	장점	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 구축 기간 단축 ▶ 기업환경 변화에 대한 신속성 확보 ▶ 인력 운영 유연성 및 용이성 		<ul style="list-style-type: none"> ▶ 독립적 센터 구성 ▶ 통합운영 가능 ▶ 관리의 편리성 ▶ 기간의 최단화 ▶ 시스템 확장 용이
	단점	▶ 고객사와의 업무분장 불명확 시 업무 혼선 초래		<ul style="list-style-type: none"> ▶ 인력관리 비효율성 ▶ 관리부담

※ 자료: 이철호, 「공공기관 고객 접점 서비스 만족도 향상방안에 관한 연구」, 2008에서 재인용

나. 노동환경과 노동조건

1) 근로계약의 형태와 고용의 특성

간접고용 콜센터 노동자들은 수급인인 위탁업체 소속 정규직 직원으로 인식되지만, 실제로는 1년이나 2년 단위로 위탁업체와 재계약을 하는 무기계약직에 속한다. 따라서 근본적으로는 원청과의 계약이 종료되면 고용을 보장받지 못하는 비정규직 노동자의 지위를 갖고 있다고 볼 수 있다. 콜센터 상담사들은 대부분 구인광고나 다른 사람의 소개를 통해 콜센터 업무를 담당하는 위탁업체에 고용되고, 위탁업체에 의해 관리 감독을 받으며 원청의 콜센터 업무를 수행한다. 원청은 대개 복수의 위탁업체와 1~2년 단위로 콜센터 업무 계약을 하는데, 각 업체의 실적에 따라 이전 도급사와의 재계약 여부가 결정된다.

원청과 협력업체의 계약 종료 시에는 업체의 성과에 따라 원청과의 재계약이 성사되기

때문에, 원청과의 재계약이 이루어지는 경우 상담사들 역시 위탁업체와 재계약을 맺는 형태로 고용 승계가 가능하지만, 협력업체가 원청과의 도급 계약에서 탈락하면, 위탁업체에 소속된 상담사들은 이전 직장에 소속된 상태로 원청의 동일 업무를 지속할 수가 없다. 이 경우 상담사들은 소속되어 있던 협력업체에 남아서 해당 협력업체가 계약 중인 다른 원청의 업무로 새로 배치가 되든지, 원청에 의해 새로 도급 계약을 하는 새로운 업체에 의해 고용이 유지된다. 그러나, 전자의 경우는 업무의 연속성이 떨어지고 새롭게 하게 될 업무와 고용 유지에 대한 불확실성과 불안감 때문에 선택하는 사람들이 거의 없어, 후자의 경우를 택해 새로운 업체와 계약을 함으로써 하던 일을 계속하는 쪽을 택하는 경우가 대부분이다.

하지만 후자의 경우 역시 이전에 소속되어 있던 업체에서의 퇴직을 전제로 하는 것이다. 따라서 상담사들은 계약 시마다 고용 유지의 불안감이 존재할 뿐만 아니라, 현재에 계약상태에 있더라도 이후에 원청 업무 자체의 고용 규모가 축소되어 자신이 속한 업체가 재계약에 실패할 경우 고용이 보장되지 않을 수도 있다는 불안감도 갖고 있다. 그리고, 이러한 계약의 형태 자체가 근속에 따른 임금의 상승을 제한하는 큰 요소로 작용하고 있다.

“1 홈쇼핑 밑에 4개 도급사가 있어요. 이렇게 도급사 체제를 유지하다 보니까 문제는 매일 아침에 출근을 하면 도급사별로 등수가 나와요. 그래서 2년마다 한 팀씩 탈락하고 (다른 곳) 다시 들어오고. 작년엔 제가 000라는 데서 일했는데 우리가 탈락해서 퇴직금 다 정산받고 올해 5월 달에 지금 있는 회사에서 다시 일하는거예요...(중략)...일년에 한 번씩 무조건 계약서를 쓰긴 쓰는데, 지금 원래 여기 14년간 5개 도급사가 운영되다가 작년에 4개 도급사로 하면서 하나가 탈락 된거거든요. 그러니까 만약에 1 홈쇼핑에서 (도급사를) 또 줄인다고 하면 우리는 어떻게 될까 알 수 없는거고. 물론 회사에서는 지금처럼 또 다른 도급사로 바뀔거라 하지만, 나 저번에 퇴직금 받는 거 싫었거든요. 어쨌든 퇴직인데 누가 좋아해요. 받고 싶지 않은 퇴직금을 받았어야만 하고, 어디 가서 뭘 하더라도 재직 기간도 처음부터 다시 시작이잖아요”

피면접자 1-1

또한, 콜센터 상담사는 요양보호사, 청소 노동 등과 함께 경력단절 여성들과 중년 여성들에게 진입 문턱이 낮은 대표적인 저임금 직종이다. 본 연구에 참여한 면접자들 모두가 결혼과 육아 이후, 이전에 갖고 있던 직업에 복귀하거나 원하는 직업을 가질 수가 없어서 콜센터에 취업하게 된 경우이다. 특히 가사일 과 자녀 양육에 대한 일차적 책임을 갖고 있는 여성들이 많기 때문에 초과 근무시간이나 의무적 휴일 근무가 거의 이루어지지 않는다는 점에서 콜센터는 가정과 직장을 양립시키는 측면에서 선호되는 직업이라 볼 수 있다.

“그때 특하면 이게(이명이) 와가지고 도저히 안 되겠다, 해서 그만두고 다른 일을 해보려고 다른 일도 배워보고 했어요. 근데 젊은 사람보다 아무리 열심을 해도...(안되더라고) 저는 이제 컴퓨터 그래픽을 배웠어요. 진짜 열심히 했는데...젊은 사람들은 성실하지도 않았고 열심히 하지도 않았는데 취업이 잘 됐는데, 저는 진짜 목숨 걸고 직업 바꿔보려고 열심히 했는데도 나이가 많아서 취업이 안 되더라고...(중략) 제가 국비 지원 그걸로 배웠어요. 이제 그게 끝나고 나면 각 업체에 추천서가 들어오면 보내주거든요. 근데 이제 저는 나이가 많다 보니까 이에 추천서도 안 되지만 그런 업체에서는 나이 많으면 (안뽑아주죠)...그래서 결국은 여기로 다시 돌아오게 됐어요”

피면접자 J-1

가) 자유롭지 못한 휴가제도

민간부문 간접고용 콜센터 상담사들은 예전에는 대부분 휴가사용에 있어서 자유롭지 못했었다. H 카드사, J 카드사의 경우 충분하지 않은 인원으로 많은 업무를 처리해야 하니, 월요일/금요일과 같은 특정한 날에 연차를 사용하는 것을 금지하는 경우가 많았다. 그러나, 두 사업장 모두 노조가 결성되고 활동을 시작하고 나서는 연차에 대한 제한이 대부분 없어져서 현재는 연차 사용에 대한 제한은 거의 없는 상태이다. 그러나, 생리 휴가나 병가 같은 경우에는 아직도 현실적으로 사용이 어려운 상황이 많다. 예를 들어, 업무상 질병으로 인해 장기간 요양이나 치료가 필요한 경우 장기 휴가를 쓰기 위해서는 퇴사를 하고 치료 후 다시 입사해야 한다든지, 1년간 써야 하는 연차를 연속으로 붙여 집중적으로 치료를 해야 한다든지 해야 한다. 또한, 생리 휴가의 경우는 무급이기 때문에, 생리 휴가를 써야 할 필요가 있을 때는 생리 휴가 대신 연차를 이용하여 쉬고 있다.

“지금은 그래도 자유로워졌는데, 우리는 이제 디비라고 해서 새로운 고객이 들어오는 날이 있어요. 그런데 예를 들어 디비 마지막 날 안 되고, 월 말은 안되고, 그러다 보면 월초에 바글바글 모이면, 모인 날짜 안에서도 금요일, 월요일 붙여서 연달아 쉬고 싶는데 (모두 쉴 수 없으니까...) 그러면 연차를 두고 가위바위보 해요. 이긴 사람이 월, 금 월차를 받는거야. 그런데, 지금은 이제 그건 고쳐졌어요...(생리 휴가나 병가 같은건 어떡세요?) 생리 휴가 같은 경우는 있는데, 실질적으로 많이 쓰지는 않고 이제 신입들이 주로 써요. 왜냐면 내 연차가 있고, 생리휴가는 무급이잖아요. 무급이다 보니까 안받고 쉬느니 그냥 일을 하죠. 병가는 사실 거의 해당이 안 된다고 봐야죠”

피면접자 H-2

“아픈 것 때문에 이제 쉬어야 된다. 그래도 병가는 아니고 연차. 이제 이번에 저희 노조 생겨서 단협을 하는데, 그걸 항에 넣었었어요. 장기 병가 쓰는거. 근데, 그건 말도 안 되는 소리라는 거예요. 왜냐하면 이제 인원수가 있기 때문에. 니네들 20명이 근무를 해야 되는데 누군가 아파서 180일 통으로 빼 먹는다면, 인원은 정해져 있는데 열아홉 명은 운영을 해야 되니까 회사 입장에서는 안 된다고 하는거죠. 이게 이제 원청하고 하청 업무에 이제 그런 문제 때문에 안 된다(고 해요). 그렇게 장기간 쓰려면 퇴사를 하거나 아니면 연차가 15개 있으면 연차로 뭐 그냥 쓴다든지 이렇게 해야 돼요”

피면접자 H-1

2) 임금 수준과 임금구조

가) 저임금

콜센터는 전형적으로 비숙련, 경력단절 여성들의 직업으로 인식되기 때문에, 이들의 기본급도 시간당 최저임금으로 정해지고, 대체적으로 초과근로시간이나 다른 수당도 없어 한 달 평균 180만원 가량이다. 경력에 따른 임금 인상도 거의 이루어지지 않는다. 그러나, 콜센터 상담사들은 콜센터 노동에 대해 원청의 업무와 관련해서 많은 양의 지식을 축적해야 상담할 수 있으며, 고객들을 상대하는 업무 자체도 시간이 지나야 능숙해질 수 있는 숙련 노동이라 본다. 그러나, 입사 후에 짧은 기간의 기본교육 후 바로 상담업무에 투입이 되고, 실제 업무에 투입이 되어 실전에서 훈련이 이루어지는 등 스스로 업무를 알아서 수행해야 하는 등 개인적인 노력이 많이 들어간다. 이러한 숙련된 업무 수행, 그리고 개인적인 노력과 수고에 비해 임금 등을 통한 보상이 매우 낮은 편이다.

“근속수당이 없어요. 호봉도 2년까지 올라가서 연봉 조금 올라가고 딱 그게 마지막. 그 이후부터는 변동이 없어요. 나랑 같이 부서에 14년 근무한 직원이 2명 있는데 저랑 동일해요”

피면접자 I-1

“다만 저희는 은행 정직원이 아니기 때문에 이런 최저 시급을 받고 있는거고, 그리고 저희 지금 시급이 8,640원이고 저희 지금 최저시급 받잖아요. 그런데 저희 1층 카페에 일주일에 한 두세 시간 교육받고 바로 투입되면은 시급이 9000원, 만원이예요. 도넛가게 카페 이런데. 그런데, 저희는 업무에 투입되면 18개월까지 시급이 오르지 않아요. 그렇게 많은 양을 힘들게 공부해서 이런 일을 하고 있는데, 시급이 안오르고 최저시급 밖에 못받으면 누가 이 일을 하고 싶겠어요”

피면접자 J-1

나) 임금/수당 미지급, 임금체불

콜센터들 가운데 대리운전 콜센터는 영세한 규모에 업체 등록을 제대로 하지 않고 운영을 하는 곳들도 있다. 따라서 대기업 콜센터를 제외하고는 많은 경우가 상담사들과 근로계약 자체를 체결하지 않고 있다. 이런 업체에서는 급여에 대한 조건도 최저 시급 기준으로 하여 연장, 야간, 주휴 수당 등을 포함해서 일정액을 임금으로 지급하기로 구두 약속을 하고 업무를 시작한다. 그러나, 공식적 계약의 효력을 발휘하지 못하는 이러한 형태의 구두 약속 때문에 임금체불이나 미지급 등의 경우도 자주 발생한다.

“지금 시급은 만 천원. (수당들까지 다) 통쳐서 만 천원...(중략) 저는 이제 (과거에 업체가) 급여를 떼어 간 적이 있으니까 이제 무조건 주급으로 달라고 그러거든요. 급여 체불. 임금 떼일 수 있으니까. 한 주 떼이는 거는 데미지가 한 달 떼이는 거하고 틀리니까 저는 절대 주급으로 받거든요. 이제 일한 만큼 받는데. 지금까지 이제 보통 평균적으로 한 주에 40만 원 받을 때도 있었고...벙커 터지는거 (임금 체불) 여기서 안 겪어본 사람이 없어요. 현금 돌아가는 장사거든. 지금 착복하고 딴짓하고 대리 사장들 문제 많아요”

피면접자 G-1

다) 높은 성과급 비중

간접고용 콜센터 상담사들의 경우, 최저 시급 수준으로 받는 기본급에 더하여 실적에 따라 성과급이 지급된다. 간접고용 콜센터 상담사들 간의 월급 차이는 대개 성과급의 차이이다. 콜센터에서 실적이라는 것은 곧 콜을 받는 횟수나 판매를 담당하는 상담사들의 경우에는 판매 실적을 의미한다. 대개 인바운드의 경우에는 성과급이 0원에서 최대 50만 원 정도라고 볼 수 있다. 그런데, 원청의 업무 성격에 따라 성과급의 규모가 편차가 매우 커서 기본급에 비해 성과급의 비율이 매우 높은 경우가 있다. 예를 들면, 금융 대출상품을 판매하는 아웃바운드 콜 업무의 경우에는 콜을 걸거나 받는 횟수가 아니라 판매한 상품의 액수에 따라 성과급을 받는데, 개인에 따라 기본급의 수 배에 달하는 상당한 금액의 성과급을 받기도 한다. 같은 회사의 업무를 위탁받아 수행한다고 하더라도 대출상품을 판매하는 아웃바운드 업무와 CS (고객 서비스) 업무를 담당하는 상담사의 수입은 큰 차이가 난다. 이런 이유로 인바운드 업무를 수행하는 사람들이 금융상품을 판매하는 아웃바운드 업무를 하는 회사로 이직하는 경우도 종종 생긴다.

“여기(아웃바운드)는 기본급 최저시급(이지만), 병원에서부터 잘하는 사람들은 잘 나오면 700, 800 이상도 받아가요. 인바운드도 플러스 알파(인센티브) 있어요. 있는데 작아요. 최고 인센티브가 30만원 50만원. 왜냐하면 기본적으로 받아야 되는 콜이 있고, 하루에 200콜에서 최대 몇 콜 해놓고, 거기다 맥시멈 받으면 초과 한 콜당 100원, 150원, 또 경우에 따라서 200원 250원 300원 이렇게 주고. 왜냐하면 일단 콜을 포기 안 하고 다 받는 게 목표니까. 빨리빨리 끊고 빨리빨리 이걸 받아야 되니까요. 그런데 여기 와서 비교 하니까, 그래도 거기(인바운드)는 월급이 300만 원 넘는 애들이 없어요. (연구자-아웃바운드가 인센티브가 더큰 이유는 또 뭘까요?)...돈이 많아요 대출이 많아요. 실질적으로 우리 카드에 이득을 많이 남기는 일을 일을 하는거잖아요. 인바운드 콜들은 대부분 이제 민원이나 불만 업무처0리 이런거고”

피면접자 H-1

3) 코로나와 노동환경

가) 수동적 방역 조치

코로나가 확산되면서 구로 콜센터 집단 감염이 발생하면서 콜센터 열악한 근무환경이 사회적 관심이 되었다. 연구 참여자들 대부분은 초기에는 원래부터 밀집환경과 적절하지 않은 환기 등, 근무환경에 대한 개선이 잘 이루어지지 않았다고 했다. 시간이 지나며 집단 감염의 위험이 지속적으로 확산되고, 정부에 의한 작업장 방역 조치가 강화되면서 몇 가지 방역 조치들이 이루어졌다. 그러나, 지속적으로 업무 압박으로 인해 정해진 시간 없이 계속 콜을 받아야 하는 콜센터의 특성상, 작업장에서 제대로 된 방역 조치가 이루어지기 힘들다. 작업 테이블이나 업무 관련 기기 등, 작업장 소독을 해야 하는 상황에서도 일부는 지속적으로 콜을 받아야 하기 때문에 제대로 된 소독이 이루어질 수 없었다고 했다. 아래 그림은 2020년 11월부터 적용된 「수도권 고위험사업장 방역지침 의무화 조치」에 첨부된 콜센터 방역지침이다. 고위험사업장으로 분류되는 콜센터는 이 조치에 따라 방역 조치가 이루어져야 하지만, I 홈쇼핑 콜센터의 경우는 코로나의 확산으로 인해 사회적 거리두기가 시행되고 있던 시기에 도 공간 문제를 핑계로 상담사들 간 간격 유지나 칸막이 설치가 제대로 되지 않았다. 코로나 확산이 이루어지고 나서 한참 뒤, 콜센터 상담업무의 일부가 재택근무로 전환되고 나서 작업장에 공간적 여유가 생겼고, 그로 인해 부분적으로 상담사 간 띄어 앉기가 가능해지는 등, 수동적 방역 조치가 취해졌다.

코로나의 확산에 대한 대처와 그에 따른 달라진 노동환경에 있어서 원청 직원들과의 차별적 조치도 있었다. I 홈쇼핑 콜센터의 경우, 코로나 확산이 심각한 상황이던 2020년 10월 이후 원청의 직원들은 전원 재택근무에 돌입했지만 하청업체들의 상담사들은 전원 사무실에서 상담업무를 지속해야 했다. 하청업체의 상담사들이 이에 대해 거세게 항의를 했고, 결국 25%의 상담사들이 돌아가며 재택을 하는 체계를 갖추게 되었다.

[그림 5.4.6] 콜센터에 적용되는 방역지침 (2021년 3월15일 기준)

참고 고위험사업장 대상 의무화되는 방역지침	
□ 콜센터	
관리자·운영자 수칙	이용자 수칙
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 근로자의 마스크 착용 의무 등 방역수칙 게시 및 준수 안내 ▶ 1일 1회 이상 근로자 증상확인 및 유증상자 퇴근조치(대장작성) ▶ 방역관리자 지정 ▶ 사업장 내 손소독제 비치, 테이블·손잡이 등 표면 소독(일 2회 이상) ▶ 근로자 간 간격 2m(최소 1m) 유지 또는 칸막이 설치 <p><small>* 휴게실·흡연실·구내식당 등 공용시설 이용 시 간격 유지 안내</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 증상 확인 협조, 발열·호흡기 증상이 있는 경우 출근 자제 ▶ 마스크 착용

※ 자료: 수도권 고위험사업장 방역지침 의무화 조치 (서울지방고용노동청, 고용노동부)

“이제 우리는 더 문제가 뭐냐면 24시간 근무를 하잖아요. 그렇다 보니까 소독을 하고 있다고 해도 콜을 안 받을 수가 없는 거예요. 소독을 해요. 안 하지 않거든요. 근데 소독을 하는 동안에도 우리는 계속 콜을 받아야 있어요. 남들 일 안하니까 새벽에 소독을 해, 그래도 우리는 새벽에도 콜을 받아야 하는 거예요...(중략) 이런 위급한 상황(코로나)에서 그 당시에 본사 직원들은 다 재택을 들어갔어요. 그래서 들어가면서 우리한테도 막 쪽지가 와요, 전체 쪽지가. ‘다들 재택 들어가서 힘드시겠지만 어찌죠’(이런 내용으로요). 우리 너무 열받는 거예요. 니네만 들어갔지 우리 안 들어갔는데. 그래서 우리가 이걸 심각한 문제라고 생각해서 그때부터 난리 치가지고...꼭 그것 때문만은 아니지만 이제 지금은 (우리도) 한 25% 정도 들어가 있거든요. 이제 다 그렇게 들여보내라고 비율을 정해줬어요. 그래서 다 들여보내고 나니까 이제 자리가 좀 남잖아요. 그래서 띄어 앉기가 가능해 진거예요.”

피면접자 1-1

나) 재택근무 차별

원청 직원들처럼 재택근무를 하더라도 원청 직원들과 하청업체 소속 상담사들은 노동조건에 차이가 생긴다. J 카드의 콜센터 상담사의 경우, 하청 업체 직원들 역시 돌아가며 재택근무를 하게 되었는데, 원청의 직원들이 재택을 하며 할 수 있는 업무를 하청업체의 직원들은 수행할 수 없는 경우가 생긴다. 예를 들어, 원청의 직원들은 재택을 하면서도 원격으로 원청의 시스템에 연결하여 고객들의 민원을 해결하는 데에 제한이 없는 반면, 하청업체 직원들은 원격으로 본청의 시스템에 접근하는데 제한이 많아, 재택근무를 하는 경우 원청 직원들에게 고객의 콜을 연결시켜주는 단순 작업만을 수행할 수밖에 없는 업무적 한계가 있었다.

“저희도 코로나 때문에 재택근무를 하고 있는데 본청 직원들은 재택근무하면서도 본인 확인을 해서 상담이 다 돼요. 그런데 저희는 재택근무를 하면서 본인 확인을 아예 막았어요...원래 저희가 센터에서 전화를 받으면 본인 확인해서 다 해줄 수 있는 건데, 재택 하면서는 네, 네, 대출부서 연결해 드리겠습니다 이렇게 연결해 주는 일만 하는 거죠. 고객의 니즈를 파악해서 어디 연결해주는 그런 단순하게 그런 업무만 하는 거죠. 재택근무를 하게 되면 본청 직원들은 재택근무하면서 본인 확인 다 하고 정상적으로 상담을 하고...저희는 정상 업무를 할 수가 없어요. 우리도 답답하죠.”

피면접자 J-1

다. 간접고용 콜센터 상담원들의 노동과정

1) 도급 경쟁에서 오는 높은 노동강도와 내부 경쟁

앞서 언급한 바와 같이 콜센터의 도급 계약은 기본적으로 복수의 협력업체 간 경쟁을 통해 이루어진다. 예를 들어, 원청이 4개의 협력업체와 콜센터 도급 계약을 체결하는 경우, 그보다 더 많은 협력업체 중에서 실적이 좋은 4~5개의 업체를 등수대로 선정하여 계약하는 형식이다. 원청에서는 협력업체마다 달성해야 하는 목표치를 설정해주는데, 각 업체의 실제 평균 실적보다 높은 수치의 목표량을 정해주고, 그에 기반해서 최대의 실적을 끌어내기 위해 업체 간 경쟁을 시키는 구조이다.

“회사(원청)에서 이달에 얼마를 해야 됩니다, 하는 그 목표치가 나와요. 왜냐하면 카드사가 원청이고 우리가 하청이잖아요.. 원청에서 그 달을 주면서 니네 이번 달에는 인당 평균 10억이야, 하면 업체 전체로는 한 몇 백억 정도 되잖아요. 그러면 이제 이게 실질적으로 내려줄 때는 110%에서 120%, 그 업체에서 나올 수 있는 거보다 플러스 알파를 해서 (목표액을) 주니까. 크게는 10%에서 많게는 20%. 그게 목표액이라는 거죠. 그러면 이걸 만약에 못한다, 그러면 푸시가 계속 들어오죠.”

피면접자 H-1

도급 계약을 위한 협력업체 간 실적 경쟁은 주로 같은 시간 내에 얼마나 많은 콜 수를 처리하는지, 정해진 시간 안에 얼마나 많은 상품이나 제품을 판매하는지, 혹은 얼마나 큰 금액의 상품을 판매하는지 등의 양적 기준을 근거로 한다. 콜 상담에 대한 질적 강조는 거의 이루어지지 않는다. 고객의 문의 사항에 대한 답을 적절히 하지 못하고 내용에 대한 조사가 더 이루어져야 할 필요가 있을 때는 상담사가 아웃바운드 콜로 문의 사항에 대한 후처리를 하게 되어있는데, 이런 경우에는 각각의 콜이 독립적으로 계산되지 않고 한 콜로 처리되기

때문에 심한 경우에는 아웃바운드 업무를 의도적으로 건너뛰는 상담사들도 있다.

업체의 실적 기준은 채우기 위한 이런 노동상황 속에 있다 보니, 상담사들은 휴게시간을 갖지 못하고 최대한 처리하는 콜의 개수를 늘려야 하고, 장시간 노동, 초과 근로, 야간 노동 등의 문제가 다른 업종에 비해 상대적으로 적은 대신, 수행할 수 있는 업무 강도의 몇 배에 이르는 높은 노동강도를 경험하게 된다.

“공간은 있어도 휴게시간이 정해져 있지 않으니깐 그냥 번갈아가면서 알아서 쉬는 거고, 쉬는 시간 10분 넘으면 뭐라고 하고...그리고 위에 보면 빨간 등이 있거든요. 그 빨간 등은 뭐냐면 콜이 밀린다는 얘기에요. 우리는 그 콜을 정말로 안 받으면 안 되는 게 다른 콜센터랑 달라요. 다른데는 cs (고객 상담) 콜이잖아요. 근데 우리 물건을 팔잖아요. 우리는 홈쇼핑 특성상 콜을 받아야 주문을 받을 수 있잖아요. 그러니까 한 사람당 그거 매출액이 되는 거예요. 그러다 보니까 빨간 이 들어가면 화장실에 간다거나 물 한다는 게 정말 있을 수가 없는 일이거든요. 그 콜이 되면 온 센터가 다 비상이라고요.”

피면접자 I-1

2) 노동 통제와 감시

고강도의 업무 압박은 고강도의 노동 감시와도 연관성이 있다. 콜센터 상담사들은 업무를 시작하면서 CCP(Contact control panel)라는 시스템에 로그인한다. 이 시스템은 고객들과 온라인상으로 상호작용하기 위한 업무 시스템이지만, 상담사들의 업무 과정을 포함한 일거수일투족이 고스란히 실시간 모니터링되기 때문에, 회사에서 이들의 노동을 통제하는 수단으로 사용된다. 동시에 상담사들의 업무 팀별로 단체 대화방이 있는데, 상담사들은 출퇴근 보고뿐만 아니라 화장실을 가거나 물을 마시기 위해 자리를 비울 때 등, 모든 행동마다 단체 대화방을 통해 보고해야 한다.

“그걸 이제 관리자가 누구는 작업하고 있고, 누구는 홀드 중이고, 누구는 휴식중이고, 비밀번호 바꾸고 이런 것까지 다 보이니까...메신저로 계속 오는거야. 뭐하세요, 후처리 10분인데, 뭐 안되는거 있어요? 이런식으로 물어요. ccp 라고, 콜수라든지 모든 걸 다 관장할 수 있는 시스템이에요. 그냥 앉아서, 그냥 앉아서 재가 도대체 뭘 짓을 하고 있는지 전부 다 감시를 하는거죠”

피면접자 H-1

근로기준법에 따르면 사용자는 4시간의 근로시간에 30분, 8시간 근로시간인 경우에는 한 시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다고 되어있으나, 콜센터와 같이 설사

없이 몰려드는 콜 때문에 휴게시간이 보장이 안되는 경우에는 편법으로 휴게시간을 산정하기도 한다. J 카드 콜센터는 컴퓨터 모니터에 ‘이석’, ‘작업’, ‘휴식’, ‘교육’의 버튼이 있어서, 자리를 옮기거나 활동을 하는 경우 해당 버튼을 누르게 되어있다. 따라서 화장실을 사용하거나 물을 마시러 자리를 이동해야 할 때는 ‘이석’ 버튼을 누르도록 했었다. 그러나, 최근 업체 측에서 상담사들의 모니터에서 ‘이석’ 버튼을 없앴으로써 상담사들은 어쩔 수 없이 화장실 사용을 위해서 ‘휴게’ 버튼을 이용할 수밖에 없다.

“화장실 가는 시간, 점심시간 이런 게 다 실시간으로 체크되면서 일을 하고 있잖아요. 근데 저희가 원래 이석, 작업, 교육, 휴식 이런 버튼이 모니터에 있고, 물뜨러 가거나 화장실 가면 이석 버튼을 누르고 가는거예요. 그런데, 저희가 휴식이 없으니 휴식 시간을 달라 하니까 나중에는 버튼 중에 아예 이석을 없애버리고..이게 있어야 이걸 누르고 물 뜨러가고, 화장실 가고 하는 거잖아요. 그런데 이석 버튼을 없애니까 그게 다 휴식으로 다 휴식으로 잡힌다는 거예요. 그래서 그것 때문에 저희가 계속 본청에 가서도 면담 요청했고. 공문도 계속 넣는데 이걸 완전히 무시하고 눈 하나 깜짝 안 하고”

피면접자 J-1

3) 상담원 간의 실적 경쟁

앞서 설명한 바와 같이, 업체들은 생산성 향상을 위해 계약을 하는 협력업체들 각각에 대해 가능한 산출량의 최대 120%가량의 결과를 요구하고, 업체들과의 도급 계약 여부는 이러한 결과에 기반하고 있다. 따라서 업체 간의 실적 경쟁은 업체 내 상담사들 간의 실적 경쟁으로 전이된다. 또한, 이러한 실적 경쟁에 대한 정당성을 확보하고 최대한의 경쟁을 유발시키기 위해 높은 수준의 인센티브 제도를 시행하고 있기도 하다. 예를 들면, J 카드는 콜센터 상담사들의 임금에서 매월 일정액을 원천 공제하여 실적이 좋은 소수의 상담원에게 몰아서 지급하고 있기 때문에, 나머지의 상담원들은 매우 적은 액수를 받거나 전혀 받지 못 하는 일도 발생한다. 따라서 최고의 액수가 아니라면, 공제된 액수의 얼마라도 받기 위해서 상담사들은 심각한 콜 수 경쟁에 내몰릴 수밖에 없다. 개인적으로 휴게시간을 갖질 수 있는 상황이라 하더라도 다른 상담사들은 그 시간에 업무를 처리하고 실적을 올리고 있기 때문에 경쟁의식에 의한 심리적 압박감으로 개인적인 휴게시간조차 마음대로 쓸 수 없다는 것이다.

“저희가 이제 저희는 상식적으로 휴식이 없어요. “너네 마음대로 쉬어” 해도 저희가 실적으로 경쟁하고 있는데 마음대로 쉬는 사람이 어디 있어요. 저 쉬고 있을 때 다른 상담사들은 전화 받는데... 쉴 수가 없는 분위기예요. 다 똑같이 10분부터 30분까지 쉬자, 이게 아니면 쉴 수가 없는 거죠. 여기 들어와서 참을 수 없었던 건 사람들 사이에 경쟁을 붙이니까 신경전이 있고 막 그런 걸 참을 수가 없더라고요. 실적을 내느라 서로 경쟁하고 갈등 생기고, 서로 견제하고 이런 게 너무 답답하고 싫어요.”

피면접자 J-1

“예를 들어서 점심시간이 12시부터 1시예요. 그러면 실적을 내려고 어떤 사람은 12시 10분까지 전화를 받아. 본인이 점심시간 할애해서 본인이 실전에서 이렇게 하니까 뭐 어쩔 수 없지 않나 이렇게 넘어가지 않고 “너 12시까지인데 왜 10분을 더 쓰냐. 너 공정하게 해야지. 너 그러지 마” 하고 계속 그 사람을 갈구고... 그런 신경전이 있는 거예요. 그리고 이런 것도 있어요. 어떤 상담을 할 때 이제 좋은 멘트를 생각해서 이제 해서 평가 점수를 잘 받잖아요. 그러면 어떤 사람이 그걸 따라해요. 그러면 만든 사람이 싫어하고 뭐라고 하는 거예요.”

피면접자 J-1

“우리는 하지 말라는 규칙 있는데 그 규칙을 벗어나서 하는 사람들이 있으니까. 욕심 때문에. (어떤 규칙이 있어요?) 예를 들면, 우리가 ‘선생님 지금 금리 18.9%로 천만 원을 쓰고 계시죠. 저는 이번에 10%로 해 드릴게 이쪽으로 오세요.’ 이렇게 하는 거죠. 그 사람이 다른데 돈을 쓰고 있다는 건 개인 정보라서 (허락 없이) 그냥 조회하고 오픈하면 안돼요. 물어보고 정보 확인하고 난 다음에 상품을 팔아야 하는데, 너 19% 쓰고 있고 나는 지금 10%로 바꿔줄게 우리가 써, 이렇게 하는 거죠. 그거는 법적으로 문제되고 도덕적으로도 좀 그렇죠. 근데, 그렇게라도 해서 파는 거예요”

피면접자 H-2

대출상품을 판매를 위한 아웃바운드 콜센터 상담업무를 하는 H 카드 협력업체에서는 인센티브의 규모가 크다 보니 업적 경쟁도 매우 심하며, 실적이 기준 미만인 상담사는 인원수 조정이 이루어질 때 가장 먼저 조정 대상이 된다거나, 업무가 어려워 퇴직률이 높은 타부서로 보내지는 일종의 패널티를 적용받기도 한다.

라. 부당대우 경험

1) 회사로부터의 부당대우

위탁업체의 상담사들은 업무에 따라 팀별로 나누어진다. 각 팀은 팀장 또는 파트장이라고 불리는 사람들에 의해 관리가 되고, 팀들은 실장이라는 상급 관리자에 의해서 감독이 되는

구조이다. 원청의 지시는 실장들에게 직접 이루어지는 경우가 많고, 실장들에게 지시된 업무는 팀장들을 통해 상담사들에게 전해지고 감독이 된다. 할당된 업무량의 달성 혹은 초과달성을 위해 원청에 의해 이루어지는 실적 압박은 실장의 관리를 받는 팀장들에게, 그리고 다시 상담사들에게 전달된다. 파트장 혹은 팀장은 콜센터 경력이나 나이에 따라 승진의 형태로 이루어지는 것이 아니라, 대개 팀장 업무를 담당하고자 하는 사람들의 지원을 받아 선발되는 형식으로 이루어진다. 따라서, 콜센터에서의 팀장은 다른 조직에서처럼 상담사들보다 업무의 숙련도가 높아 업무 내용에 대해 훈련이 함께 이루어지거나 하는 숙련된 업무능력을 갖고 있는 상사의 역할을 수행하는 것이라기보다는, 양적인 측면에서의 실적 달성을 위해 상담사들을 지속적으로 압박하는 역할을 수행하는 것이 더 일반적이라 할 수 있다.

“파트장인데 애들이 ptsd (외상후 스트레스장애)가 올 것 같다고 얘기를 할 정도로 그런 식으로 얘기를 해요 (콜)받아라, 받아라, 받아라, 받아라...결국 애들이 파트장을 고발을 하겠다고 체계 자료를 썼어요. 그래서 제가 그 자료를 노동부에 제출하려고 15분짜리 아침 조회 녹음 내용을 7일간 들었거든요. 원래 아침 조회 때는 오늘 이벤트가 뭐가 있고, 고객안내에 대한 업무지시를 해야 되잖아요. 근데 그 15분 동안 생산성, 생산성, 생산성이 떨어졌네, 생산성이 떨어져서...본인들도 업무 전 15분 조회가 문제가 아니라 그냥 너무 괴로웠던 거야. 사람들이 단톡창을 찍어서 보내준 거 보니까 거기에도 콜 풀어주세요, 콜 풀어주세요, 콜 풀어주세요, 콜 풀어주세요, 그거를 5분간 계속하는 거예요. 좀 쉬고 있으면 콜 풀고 받으라고 계속. 왜 지금 왜 대기 키 걸고 계속. 콜 푸세요 콜 푸세요 이렇게 하니깐 사람들이 노이로제에 걸려서 그 부서 15명 중에 7명이 고소하겠다 한거야”

피면접자 I-1

“고객이랑은 제3의 감정이예요 그냥 고객일 뿐이야. 아무리 열 받게 하는 (고객이어도) 가끔 있어요. 10번 중에 한 번 있을까 말까 해요 고객이랑 트러블은. 문제는 그게 아니라 콜센터 관리자나 사장들이 짜고 짜증 내고. 이게 인권 무시가 너무 심한 거야. 그래서 이직을 하는 거야...(중략) 혼자 있는 사무실로 불러서 갔더니, 그걸(성폭행) 하더라고. 4년은 된 일이지만, 본인이 인정도 안하고 사과도 안하고, 그래서 지금 소송 준비하고 있어요.”

피면접자 G-1

“그게 이제 정신적인 괴로움은 고객하고 문제가 있을 거고 관리자 하고의 문제가 있을 거고, 근데 관리자랑 문제가 있으면 거의 퇴사로 이어지죠”

피면접자 H-1

부당대우는 동료들로부터 받기도 한다. 복수의 상담사들이 상담업무를 수행하는 콜센터의 업무적 특성 때문에, 고객들로부터 오는 매번의 전화는 각각 다른 상담원들이 받게 된다. 그러나 이러한 업무적 특성에 대한 이해가 별로 없는 고객들은 이에 대한 인지 없이 한 상담

사의 서비스에 대한 불만 내용을 다른 상담원에게 전화하여 항의하는 경우가 종종 벌어진다. 이런 경우, 민원 콜을 받은 상담원은 고객에게는 사과하고 고충 내용을 처리하지만, 이후에 이러한 불만을 반복적으로 이야기하는 상담사와 갈등을 겪는데, 집단 따돌림이나 지속적 언어 괴롭힘 등이 이루어진다. 주로 신입 상담사들이 집단 따돌림을 받는 경우가 많다.

“대리 쪽이 제일 높고. 인권 존중 제일 없고. 그 다음에 서로들 왕따도 심하고 서로들끼리 짜증도 내고. 서로 갈구고. 집단 따돌림도 있고 뭐 장난 아니야. (무슨 일 때문에 그래요 주로?) 상담원이 실수해서 손님이 짜증을 내. 그러면 그 실수를 한 상담원이 있을거 아녜요. 사실 실수를 자주 하는 상담원이 있어요. 그러면 그 데미지가 따지는게 나한테 와요. 전화는 랜덤으로 꽃히니까. 그 손님이 다시 전화해서, 당사자가 아닌데도 막 따지는거예요. 그런데 어쨌든 내가 받은 콜은 내가 책임을 져야 하니까 수습을 해. 그런데 자주 실수하고 그런 사람이 있을 때. 그러면 미움받는 거야. 감싸주지 않아. “채 때문에 내가” 이런 생각을 하는 거죠.”

피면접자 G-1

2) 고객으로부터의 부당대우

콜센터 상담사들이 고객들로부터 당하는 부당대우는 크게 폭언과 반말 등의 언어적 부당대우와 성희롱이다. 상담사와의 통화로부터 발생한 민원이 폭언으로 이어지는 경우는 주로 업무에 대한 불만 사항에 대해 상담사들에게 항의하다가 통화가 원하는 결과를 얻지 못하게 되면 폭언은 상담사들에 대한 인격모독, 직업 비하, 가족 모욕 등으로 발전하게 된다. 감정노동자 법이 시행된 이후에도 개별 작업장에서는 아직도 가능하면 고객들의 전화를 먼저 끊지 말라는 업무지시가 공공연하게 이루어진다.

“처음에 입사한지 얼마 안돼서 이런 일 있었어요. 남편 카드를 갖고 들어와서 부인이 얘기하니까 규정상 안된다고 얘기해도 “야 너 말고 이거 관리자 바꿔” 나랑 한 1시간 동안 실갱이 하다가 관리자 바꾸라는 거예요. 관리자랑 2시간 통화하고. 아...이게 그렇게 되면 정말 정신적으로... 내가 이 나이 먹어갖고(이런 대우 받아야 하나...싶고) “야 너” 부터 시작을 해서 “넌 그렇게 배웠나, 우리나라의 인력 문제가 얼마나 심한데 너 같은 게 거기 앉아가지고...” 그러는 이런 사람들이 있어요. 마지막에는 나보고 전화해서 사과를 하라고...내가 뭘 잘못했는데? (싫어요)”

피면접자 H-1

주로 여성들이 절대적인 비율을 차지하고 있는 상담사들은 쉽게 성희롱에도 노출된다. 성희롱은 감정노동을 하는 응대 서비스 노동자들에게 매우 보편적인 심리적 위해 요인이다.

“6개월 전인가...그때 수동콜 돌릴 때였는데, 수동콜을 딱 돌렸는데 저기 XX 공항에 근무 하는 남자로 나와 있더라고요. 이 사람이 나랑 통화를 하면서 그걸(자위) 하는 거야. 소리 내면서. 처음에는 몰랐어요. 근데 이제 계속 말을 하라는 거야. (나중에 알고 나서) “고객님 통화 먼저 종료 하겠습니다”, 했는데, 아니 아니 하면서 끊지 말라는거예요. 단순히 여자 목소리가 필요한 거야. 그냥”

피면접자 H-2

3) 원청 직원들과의 차별대우

하청업체 상담사들은 원청 직원들과의 차별대우에도 노출되어 있다. 원청 직원들은 기본 급은 최저 시급 수준으로 하청업체 상담사들과 비슷해도 각종 수당과 내부 임금체계에 의해 근속기간에 따른 호봉 상승이 지속적으로 이루어진다. 그러나, 하청업체 상담사들은 2년마다 경력이 재부팅되기 때문에 임금인상이 거의 이루어지지 않는다는 점이 큰 차별의 근거로 꼽힌다. 임금뿐만 아니라 노동과정에서도 역시 하청업체 상담사들은 원청 직원들과의 차별을 당하고 있었다. 예를 들어, 협력업체 상담사들은 고객과의 통화 시 하청업체 직원들에게 요구되는 경직되고 원칙적인 응대 방식을 요구받지 않고 자연스러운 대화가 허용되는 반면, 하청업체 직원들은 초기 인사말, 대기 후 멘트, 소위 ‘다나까’ 수준의 고객 응대 형식 등 고객에 대한 응대 방식이 매우 엄격하게 강제된다. 또한, 하청업체 상담사들에게는 고객에게 금지되어 있는 업무 과정, 즉 계좌번호 확인을 다시 하거나 확인할 수 없는 정보의 범위가 넓거나 하는 제한이 매우 큰 반면, 원청의 직원들에게는 그러한 제한이 거의 이루어지지 않는다.

“저희는 고객한테 하지 말아야 할 제한 조건이 굉장히 많아요. 예를 들어서, 고객한테 계좌번호를 받아도 계좌번호를 고객한테 다시 물어보면 안되고, 뭐는 알려주면 안 되고, 확인하면 안 되고, 이런 게 아주 많은데 직원들은 그런 게 없어요. 비밀번호 안 받고도 그냥 마음대로 그냥 이렇게 계좌 막 열어보고 본사 직원들은 그런 것도 제한이 없고요. 저희한테는 맨날 한 달에 한 번씩 평가하면서 고객한테 정중한 표현 써라, 늘 ‘고객님 기다려주셔서 감사합니다’ 이런 말 꼭 해라. 언어 사용은 이렇게 해라, 뭐 이런식으로 지시가 굉장히 많이 내려오는데, 보면 지점 직원들은 고객들을 저희보다 훨씬 편하게 대해요”

피면접자 J-1

원청에서 수행하고 처리해야 하는 업무들 중 시간이 많이 들거나 단순 업무, 귀찮은 업무들은 협력업체 상담사들에게 떠넘기는 경우도 많다. 이렇게 이관된 업무들은 원래 원청 직원들의 업무라 하더라도, 이러한 업무의 수행 여부가 협력업체 상담사들의 서비스 평가에 반영된다.

“만약에 고객이 대출을 받았어요. 그러면 철회할 수 있는 기간이나 처리할 수 있는 기간이나 이런 유의 사항 같은 것을 원래 원청 직원들이 다 했었는데, 일이 많다 보니까 이것 협력업체 직원들한테 다 넘겼어요. 그래서 유의사항들을 A4 두 장 정도 되는데 무조건 읽게 하는 거예요. 무조건 고객한테 고지하게 하는 거예요. 대출 부서에서는 무조건. 고객은 그럼 그걸 다 듣고 있어야 되고...(고객들이) 신경질 내기도 하고 그리고 또...어떻게 보려면 그 안내해야 되는 이게 저희가 진짜로 해야 되는 게 아니고 실질적으로 대출이 발생하는 영업점 직원들이 하는 건데 영업점 직원들이 있어버리고 안하면 민원이 발생되니까 이것 상담사한테 떠넘긴 거예요. 그래서 저희가 그걸 A4 두장 박박한 그거를 계속 의무적으로... 빼먹으면 감점 주고..”

피면접자 J-1

4) 원청의 부당한 개입과 원-하청 간 권력 관계

가) 원청의 업무개입

현재 연구 대상인 콜센터 위탁업체와 원청 간의 관계는 근본적으로 용역회사나 하청업체 등의 당사자 일방이 일의 완성에 대해 약정하고 상대 원청업체가 그 일의 결과에 대해 보수를 지급하는 것을 약정하는 도급위탁 계약 형식이지만, 원청업체가 근로자의 근로 조건 결정 및 업무 지휘 감독 등 실질적인 사용자로서 해야 할 역할을 하는 경우 불법파견의 소지가 있는 것으로 볼 수 있다.

콜센터 사업장에서 이러한 불법파견의 형태는 원청에 의한 직접적 업무개입에 의해 이루어지는 경우가 많은데, 원청의 매니저나 관리자가 직접 위탁업체의 중간관리자들에게 실시간 업무지시를 하는 것이 대표적인 사례이다. 또한, 서비스 평가의 항목과 기준을 정하고 협력업체의 상담사들에게 일괄적으로 고지하거나 고객 만족 평가 결과에 대한 패널티를 적용하는 데에서도 원청의 개입이 이루어지는 경우가 있다.

“왜냐하면 뭐 파트장들도 쪼이거든요, 그 위에서. 실장들한테는 XX (원청) 에서 바로 전화 오거든요. 시간별로 누구 방송하면 확 터지고 이러면 그쪽에서 바로 연락 와요. 왜 콜을 안 푸냐면서, 콜이 지금 이렇게 밀리는데, 고객 대기하고 있는데 빨리빨리 풀라는 거죠. 그러니까 거의 시간별로 방송쪽 MD한테 와요. 콜주세요 하면서. 도급사 네 개 회사 실장들이 번갈아가면서 그 센터를 봐요. 근데 엠디가 이쪽으로 다이렉트로 계속 연락이 오는 거죠. 실장급이면 한 150명, 200명 직원들 중에 한 두세 명 있거든요. 많이 높은 사람들이죠. 콜 안 받는다고. XX 매니저한테 불러가서 소명하라 하고...”

피면접자 I-1

“저희가 전화를 받으면 평가를 받아요. 얼마나 친절했나 이런 걸 평가하는 기준안이 있는데 이게 저희가 정말 잘못해서 민원이 되는 경우도 있지만, 저희는 잘못하지 않아도 고객 성향이 원래 그런 사람들이 있어요. 진짜로 있는데, 고객이 이의를 제기하면 개인 평가서는 무조건 뺄점이 돼요. 그런 식으로 현실성 없는 기준안을 저희한테 이제 공지를 해요. (J 카드사에서 직접요?) 직접 하는 것 같아요. 왜냐하면 세 개 (협력)업체 기준안을 비교해봤더니, 내용이나 문구나 글자나 인쇄된 용지까지 세 업체가 다 똑같더라고요. 그 은행이 전용으로 쓰는 컬러까지 전부”

피면접자 J-1

나) 원-하청업체 간의 불균등한 권력 관계

한편, 현재와 같은 콜센터 위탁계약 조건들은 원청과 하청업체간의 관계를 불균형적으로 만든다. 협력업체 상담사들의 업무상 실수는 소속 위탁업체의 재계약에 영향을 미치기 때문에, 이를 명목으로 하여 원청 직원들의 소위 ‘상담사 길들이기’가 이루어지는 경우도 생긴다.

“예를 들어서 우리가 이제 할인금리가 들어가는 때가 있어요. 대출할 때 할인금리 오퍼를 실행할 때 그거를 (금리를) 찍고 해야 돼요. 그래야 이 사람한테 금리 할인이 들어가는데 실수로 못 찍었어요. 나중에 몇 개월 뒤에 고객이 그걸 알고 나 이게 5.9인줄 알았더니 (왜 아니냐?). 그러면 이제 우리는 고객한테는 살살살 빌고, H 카드에다가는 이것 좀 해주시면 안돼요? 하고 엄청 부탁을 해야 돼요. 그렇게 되면 이제 그쪽에서 너네 이거 똑바로 못해? 막 싫은 소리 하고서 그렇게 해주는 경우가 있어요. 그러면 이제 우리M (협력업체)는 H 카드 (원청)에 엄청 찍히는거죠. 마이너스 몇점 하고 도급료에서 얼마 깎고.. 이런식으로 해요”

피면접자 H-2

5) 직무 만족과 자존감: 사회적 인식 문제

앞서 논의한 바와 같이 콜센터 업무는 경력단절 여성들이 쉽게 진입하는 직종 중의 하나로 인식되고, 특별한 기술이나 지식 없이도 할 수 있는 일이라고 여겨지는 등 그들의 직업 지위에 대한 사회적 인식은 매우 낮다. 콜센터 업무 자체가 쇼핑, 금융, 의료 등 사람들의 삶과 관련된 다양한 분야에서 필요한 정보를 제공하는 전문적 정보 전달자의 역할을 하고 있지만, 정작 그들의 존재와 업무는 하찮은 것, 혹은 걸려오는 전화를 받는 단순 반복 작업이라 인식되고 있는 것이다.

“처음에는 잘 몰랐는데 어디 가서 콜센터 다닌다는 얘기를 쉽게 잘 못하게 되더라고요. 사람들이 (상담사는) 나보다 아래에 있다고 생각을 하니까. 이 직업은 그냥 자기 아래에 있고. 너네도 오죽했으면 여기 가 있겠나라는 생각 (하는 것 같아요)”

피면접자 H-1

“여기 XX 빌딩에 콜센터가 많아요. 되게 많은데 엘리베이터 타고 올라가잖아요. 그러면 나이 지긋하신 분이예요. 그러니까 어느 회사에 좀 높은 지위쯤 되어 보이는, 그 정도 되는 분인데 ‘아직도 콜센터가 있나?’ 이렇게 얘기하는 거예요, (자기는 문제 생기면) 어디로 갈 건데. 본인도 어디로 전화를 해야 할 거 아니예요. 없어도 된다고 생각하는 그런...그러니까 하대할 수 있는 그런...사람으로 생각하고 말하시는 분들도 있잖아요. 보면 보이시피싱 처럼 취급하시는 분들도 많고요”

피면접자 H-2

“저도 (상담사에 대해서) 고객들이 전화해서 맨날 똑같은 소리만 하고 앵무새 같다, 저도 그런 선입견이 있었던 것 같아요. 이제 이 일을 시작하고 나니까 제가 그만큼 열심히 공부하고 할 수 있는 일이라고 생각해서 지금은 제가 상담사라는 걸 부끄럽게 생각하지 않고 이제 나 다 상담사야. 이렇게 자신 있게 말해요. 근데 막상 제 친구들을 보면...상담사라는 업무를 뭐라 그럴까. 좀 그렇게 생각하는 것 같아요. 친구들은 잘 모르니까. 예를 들면, 제가 얼마 전에 오래된 친한 친구를 만났어요. 근데, 친구랑 같이 만난 동창이 있었는데, 근데 그 친구가 그 동창한테는 제가 무슨 일을 하는지 말을 못했나 봐요. 제가 오랫동안 만났던 친구가 동창한테 ‘내 친구 상담사야’ 이렇게 말을 못하겠나 보더라고요. 선입견이 있는 거죠 좀. 상담사라는 직업에 대해서.”

피면접자 J-1

마. 산업재해의 유형과 산재 안전망

1) 산업재해의 유형

가) 높은 노동강도로 인한 물리적 상해

콜센터 상담사들은 공통적으로 휴식이 자유롭지 못한 전화 상담 업무, 움직임 없이 책상에 계속 앉아 있어야 하고, 업무시간 내내 컴퓨터를 사용해야 하는 업무적 특성 때문에 매우 복합적인 질병들에 시달린다. 우선, 제때 화장실에 갈 수 있는 시간을 제대로 확보하지 못해 방광염 등 배뇨 장애가 매우 일반적이다. 이는 협력업체 간 실적 경쟁으로 인해 상담사들은 자리를 비우고 화장실에 가는 시간조차 확보하기 어려워서 생기는 일이다. 10분 이상 자리를 비우고 있으면 콜 업무에 복귀하라는 지시가 즉각 내려진다. 게다가 콜이 밀리지 않도록 받으려면 한 부서에서 일정 인원 이상 화장실 사용을 할 수가 없도록 규칙을 만든 곳도 있다.

“사실 화장실을 마음대로 갈 수가 없는 상황이거든요. 콜을 중간에 끊고 어떻게 갈 수가 어려워서 그래서 배뇨 관련 그런 방광염 같은 게 많아요. 그게 젤 문제죠. 인콜팀에서는 제일 괴로운 게 휴식을 써야 내가 화장실에 갈 수 있거든요. 근데, 내가 화장실 가고 싶어서 이제 휴식을 쓰려고 하는데, 딴 애가 먼저 가요. 그러면 내가 10분을 또 기다려야 돼요. (갈 수 있는 인원이 정해져 있어요?) 네. 한 부서에서 두 명 이상 못 가게 해요”

피면접자 I-1

한편, 콜센터 상담업무는 책상에 앉은 채 거의 움직임이 이루어지지 않는 상태에서 지속적으로 컴퓨터 모니터를 응시하고 키보드와 마우스를 사용하여 이루어지며, 고객의 요구에 대한 불확실성으로 인해 상담사들은 늘 긴장 상태에 놓여 있게 된다. 따라서 손가락, 손목, 어깨 통증과 허리 통증 등 근골격계질환은 매우 흔한 질환이다. 안전보건공단의 조사에 의하면(안전보건공단 2013), 콜센터 상담사들은 컴퓨터에 눈을 집중하고 타자로 고객정보 조회 등의 업무를 반복하다가 목이 경직되고 팔·어깨가 뭉치고 저리는 VDT 증후군, 손목터널증후군 등에 매우 취약하다. 일차적으로 콜센터 업무 특성이라 여겨지는 노동조건에서 오는 이러한 직업성 질환들은 고용형태와 무관하게 생기기도 하지만, 직접 고용된 상담사들은 휴식과 근무시간의 자율성이 상대적으로 높은 것에 비해 고강도의 업무 압박에 시달리고 시간 자율성이 적은 간접고용 상담사들에게 더 심각한 형태로 나타난다.

“8시간 동안 꿈쩍 말라는 거예요. 뭐 그런 문제 때문에 허리 어깨 통증 이런 것 때문에 허리 아프다고 하는 사람이 많아요. (병원 치료는요?-연구자) 하죠. 당연히. 마사지도 많이 받으러 다녀요. 왜냐하면 이게 집중을 하려고 그러면 사람이 모니터를 이렇게 보게 돼요. 그래서 거북목. 그리고 어깨 쪽만 이렇게 이 상태로 하면서 이제 스트레스까지 받는 거예요. 실적이 안 오르면은. 그러면 이제 그때는 몸이 붓는 것 같잖아요. 그래서 그것 때문에, 또 실적이 안오르면 거기에다가 스트레스까지 받아요. 몸이 힘들어도 그냥 계속 앉아서 하게 나아요. 돈이 들어오니까”

피면접자 H-2

“컴퓨터를 많이 만져서. 손목이나 이렇게 손, 어깨 이런 데 어 마우스를. 우린 컴퓨터를 계속하니까. 하루 종일.”

피면접자 I-1

또한, 장시간 전화 상담을 하는 업무의 특성에 더하여, 휴식권이 보장되지 않기 때문에, 이명, 난청, 성대결절 등의 문제들이 더욱 심각해지고, 급성 후두염을 진단받는 경우도 있다.

“지병이 생기죠. 이명이 오는데, 일단 귀가 아파요. 8시간을 헤드셋을 끼고 계속 받으니까. 삐 소리가 나고 콜이 탁 들어오고... 근데, 사람마다 그런게 있어요. 나는 오른쪽귀에 꽂으면 벗겨질 것 같고 그래서 왼쪽만 끼거든요. 불안해요 빠질까봐. 그런데, 요즘은 양쪽으로 많이 해요. 한쪽으로는 하면 귀가 점점 안좋아지니까. 그래서 우리는 평소에 이어폰 잘 안 껴요. 그리고 집에 가면 tv 보려고 볼륨 쥘 크게 해놓고. 난청이죠.”

피면접자 H-1

“오후에 가면 목이 벌써 잠겨. 용각산 필수로 먹어요. 나 같은 경우에 (H 카드 콜센터 상담사 1). 재작년에 코로나 터지기 전 년도에 1월 달인가. 목소리가 정말로 안 나왔어요. ‘아,아’ 이게 말하면 ‘목소리 안나옴’ 이렇게 되는 거예요. 그래가지고서는 며칠동안 그냥 앉아서 통으로 씹어 먹었어요. 네 목이 안 나오는 거예요. 말을 하면은. 가래도 많이 나오고. 담배도 안피우는데”

피면접자 H-2

나) 감정노동과 업무 스트레스

상담사들이 자신들의 직장에 적응하지 못하고 퇴직이나 이직을 하는 근본적인 이유는 관리자와의 갈등이나 부당대우이지만, 고객들로부터 당하는 부당대우 역시 상담사들에게 심각한 스트레스를 유발한다. 콜센터 상담업무는 전형적인 감정노동으로 자신의 감정 상태와 상관없이 고객들에게 바람직하게 여겨지는 태도를 보이도록 강제 받는다. 그러나, 이러한 감정노동을 수행하는 상담사들은 인격모독이나 폭언에 자주 시달리고, 이 때문에 발생하는 자신의 부정적 감정 상태와 요구받는 태도에서 오는 감정부조화를 겪으면서 퇴직을 하는 경우도 많다.

“저는 민원전화 받고 밖에 나오면 그냥 잊는 편인데, 많은 경우에는 고객들 이유 없는 불만 다 받아주고, 화나는거 표현 못하고 억누르고 참으면 그게 쌓이고 쌓여서 더 이상 참을 수가 없는 경우가 있어요. 감정조절이 안되는거죠. 한계에 도달하면 도저히 그 업무를 할 수가 없어서 그만두기도 하죠”

피면접자 J-1

“동료 한명은 원래 실적이 상위권이었어요. 그런데, 콜 받으면서 하도 그런 일에 시달려서 공황장애가 왔는데, 본인이 그런 상태에서 계속 콜 받는 일을 하기 힘들다 생각했는지 산책도 하고 쉬면서 마음도 진정시키고 와서 다시 전화받고 그런 식으로 하기 시작하더라고요. 그게 7-8개월 계속되니까 실적이 거의 꼴찌가 됐어요. 그게 본인이 원하는 결과였겠어요?”

피면접자 J-1

업무 스트레스는 감정노동에서만 오는 것은 아니다. 콜센터 상담사들은 실적 경쟁에서 오는 높은 노동강도에 시달리는데, 원하는 만큼 실적이 나오지 않는 경우 외적 압박과 결합하기도 한다. 그러나, 실적 경쟁 시스템은 스스로 업무에 대한 내적 긴장감과 압박감을 심화시키고, 실적을 제대로 올리지 못하는 데서 오는 수입 하락에 대한 우려로 인해 복합적 스트레스 상태에 놓이게 된다.

“이게 집중을 하려고 그러면 사람이 모니터를 이렇게 보게 되죠. 거북목, 그리고 어깨 한쪽만 이렇게 하고 이 상태로 업무를 하다 보면 나중엔 스트레스 받는 거예요. 아프고. 근데, 실적이 안오르면 그때 몸이 붓는 것 같은 느낌이 들어요. 실적이 안나오면 그 스트레스까지 더해지죠. 에휴...몸이 힘들어도 그냥 계속 하는게 나아요. 돈이 들어오니까”

피면접자 H-1

2) 콜센터 간접고용 노동자들의 산재안전망 경험

가) 현장에서 작동하지 않는 산재 통제시스템

2018년 4월 17일에 개정된 「산업안전보건법」은 콜센터 노동자를 비롯한 감정노동자들에 대한 보호 규정을 포함하고 있다. 이 법의 내용은 주로 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 노동자를 ‘고객 응대 근로자’로 정의하고 고객응대 근로자를 보호하기 위해 사업주에게 필요한 조치를 할 의무를 부과하고 있다. 해당 규정은 고객응대 근로자에 대해 고객의 폭언 등으로 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위해 사업주에게 필요한 조치를 할 의무 부과하고 있고(제 41조 1항), 업무와 관련하여 고객 등의 폭언 등으로 인하여 노동자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 사업주에게 필요한 조치를 할 의무 부과하고 (제41조 2항), 셋째, 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 노동자가 사업주에게 업무의 일시적 중단 등을 요구할 수 있는 권리를 보장하며 (제 41조 3항) 이를 위반하여 불리한 처우를 행하는 사업주는 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금형에 처할 수 있다(제 170조).

「남녀고용평등 및 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 역시 여성 노동자들에 대한 보호 관련 규정을 제시하고 있다. 이 법안은 고객 등에 의한 성희롱 피해를 방지하기 위해 피해자가 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치 전화, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 해야 하며, 피해 주장 등을 이유로 해고 등 불이익 조치를 하는 것을 금지하고 있으며(제 14조 2항), 사업주는 이에 따른 피해를 주장하거나 고객의 성적 요구 등에 따르지 않았다는 이유로 불이익한 조치를 하지 못하도록 규정하고 있다(제 14조 2항).

2018년 10월, 감정노동자 보호법의 시행 이후 상담사들은 고객들에 의한 폭력적인 언어 표현, 고성음 줄어드는 편이라고 느끼고 있었다. 혹은 막말을 시작하는 경우에는 주의를 주거나 녹음되고 있다는 점을 인식시키면, 사과하는 경우도 많아졌다고 했다. 그러나, 여전히 고객의 전화를 먼저 끊는 것은 분위기상 허용이 잘 안 될 뿐만 아니라, 보호 입법에도

불구하고 이에 대해 휴게시간 연장, 치료 및 상담 지원 등과 같은 제대로 된 조치는 이루어지지 않고 있다. 폭언이나 성희롱에 노출된 상담사들은 소위 '내상'을 입고도 동료들에게 위로를 받고 바로 업무에 복귀하거나, 바로 콜 수 경쟁에 다시 뛰어들어야 하는 상황인 것이다.

“고객들 콜 받고 너무 힘들어서 다음 콜을 바로 받기가 어려운 경우는 많죠. 그래도 계속 받아야 돼요. 업무상 재해라고 생각은 해도 다들 심리적으로 그걸 진정시킨다거나 해주는 조치는 전혀 없는 거죠. 그런 콜 때문에 심리적으로 공황상태가 되었다 해도 휴식은 전혀 보장이 안되고...그냥 하는거예요. 솔직히, 동료들이 한가하다면 동료들한테 하소연도 하고, 위로도 받고 그러겠죠. 그런데, 그게 가능하지 않은 경우가 훨씬 더 많아요. 콜이 다 실적이니까”

피면접자 J-1

“그죠 고객하고 문제가 있으면은 그분이 이제 옆에서...이제 신입들이 주로 그런 경우가 좀 많잖아요. 많은데 이제 옆에서 좀 같이 근무하던 사람이 좀 옆에서 있으면 같이 풀어주고 이런 식으로 해서 풀어나가고. 민원 업무 처리하는 사람들 심리적으로 관리해주고 그러는 담당이 아예 없어요”

피면접자 H-2

상담사가 진행하는 전화 상담 업무에 대한 불만족을 느끼는 사람들은 책임자 통화를 요구하는 경우가 있다. 책임자 통화라는 것은 상담사가 최대한 고객의 요구를 처리하고자 하지만 성공적이지 못할 때 팀 담당이나 업체 책임자와 이루어지는 통화이기 때문에 책임자 통화를 요구하는 고객들은 이미 공격적인 감정 상태인 경우가 많다. 책임자 통화를 하는 사람들 역시 이러한 고객들의 통화에서 감정적 스트레스를 경험한다. 그러나, 상담사들에게도, 팀장급 직원들에게도 체계적인 감정노동자 보호조치가 이루어지는 경우는 없으며, 오히려 업체 책임자들에 의해 초기 대응의 실패로 인한 비난을 상담사들이 받는 일도 흔하다.

“우리 파트장님도 책임자 통화를 했어요. 옆에서 보니까 한 시간 동안 하더라고요. (고객이) 거의 정신병자야. 짜증이 나겠지. 그래도 책통(책임자 통화) 받는 게 본인 일이잖아. 근데 결국 상담사한테 한 소리 한거예요. 왜 처음부터 전화를 그렇게 받아가지고 이런 사단을 내냐고. 그러면 상담원은 어떨겠어요. 근데 이제 그런 일이 진짜 비일비재하거든요. 그래요, 피드백을 하는 것보다 더 중요한 건 지금 당장 내상을 입은 애를 콜에서 분리시키고 휴게를 시키는 게 중요한데 그거를 전혀 안 해주는 게 문제인 거예요”

피면접자 I-1

나) 감독 및 제재의 미비

산업안전보건법에 따르면 50명 이상의 상시근로자를 고용하고 있는 작업장에서는 안전보

건관리책임자, 관리감독자, 안전관리자, 보건관리자, 명예산업 안전감독관, 산업안전보건위원회 등의 구성 등이 적용된다. 특히 50-300인의 상시근로자가 고용된 사업장에서는 안전관리자와 보건관리자가 외부 기관에 의해 업무를 대행하고 6개월에 한 번씩 보건조치와 안전조치를 위한 방문이 이루어지게 되어있고, 300인 이상인 사업장의 경우 사업장 소속의 보건, 안전관리자가 선임하게 되게 되어있다. 그러나, 콜센터는 사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장 제외 규정에 따라 이 의무규정에서 제외된다. 콜센터 상담사가 업무 관련 정신질환의 발생 가능성이 큰 직군이며, 원청 업무를 수행하는 복수의 협력업체들이 같은 건물에 있는 경우가 많아 실제 전체 상담사 인원이 수백 명에 달한다는 점 등을 고려하면 이러한 법 규정은 실제 콜센터 상담사들의 현실과는 괴리된 측면이 크다. 당연히 콜센터 작업장에 안전관리자, 보건관리자 등의 전문 인력의 상주는 전혀 이루어지지 않으며, 상담사들은 정기적/비정기적 방문이 이루어진 적도 없었다고 말한다.

“아직도 멀었어요...휴식도 어쨌든 콜을 하려면 나의 컨디션이 좋아야지 좋은 콜이 나오는 건데...휴식시간도 좀 보장해줘야 되고, 이렇게 진행되면 좋는데...그리고 내가 지금 심적으로 불안하다 하면 상담도 필요하고, 아니면 우리 실질적으로 상주하는 4개 회사 합치면 그것도 몇 백명인데 거기에 상주하는 의사 하나 없는게 말이 안되죠. (상담사 1: 상주할 공간도 없어요)”

피면접자 H-1

근로감독관 제도 역시 콜센터 업무에 대한 이해 부족으로 인해 현장과의 부정합성이 나타난다. I 콜센터의 경우, 9시 업무 시작 15분 전에 전원 출근을 의무적으로 요구하고 있는데, 이러한 부당한 노동시간 요구에 대해 노조에서 업체에 여러 번 시정을 요구했고, 노동청에 진정하여 조사가 이루어진 적이 있었다. 근로감독관은 원칙적으로 15분 미리 출근 규정은 의무규정이 아니라 상담사들이 지키지 않아도 되는 사항이라는 결론을 내렸다. 콜센터 작업장에서 이루어지는 체계적 업무 압박과 노동과정에 대한 이해가 부족한 데서 오는 결과였다.

“우리는 출근 시간 15분 전에 조회해요. 왜냐하면 근무시간 땡 하는 순간부터 콜을 받아야 하니까. 15분 전에 무조건 출근. 회사는 원래 15분 전, 30분 전에 나오는 거 맞죠. 그렇지만 그 시간에 와서 조회를 하는 거랑 내가 업무준비를 하는건 얘기가 다르죠. 저는 그거 고소했거든요. 근데 우리 패소했어요. 노동부 가서 많이 울었는데...그걸로 불이익을 받은 사람이 없기 때문에 상관없는 거래요. 그냥 회사 재량이라는 거예요. ‘니네가 조회 안가고 싶으면 안가면 되는건데’ 라고 하더라고요. 그때 근로감독관도 그렇게 얘길 하더라고요. 그래서 제가 그랬어요. 너같으면 네 상사가 오라는데 안갈 수 있냐면서”

피면접자 I-1

I 홈쇼핑의 경우 코로나로 확산으로 인해 근로감독관이 현장 감독을 나왔으나, 사용자 측 몇 명과 대화만 나누고 돌아간 적이 있었다. 현장 노동자들에 대한 면접 조사나 작업장 환경에 대한 제대로 된 조사가 이루어지지 않았다.

“코로나 처음 심해지자마자 그 있잖아요 공무원들. 그 노란 점바 입고. 센터에 높은 분들 앉아 있는 자리는 7층에, 그리고 우리 부서가 8층. 근데, 몰뜨러 7층에 딱 내려갔는데 공무원들을 내가 본거예요. 보니까, 코로나 때문에 조사하러 왔는가 보더라고요. 센터에서 커피 마시고, 하하하 웃고 가는 거라 그거 보자마자 내가 바로 민주노총에 전화했어요. 부산시에다가 얘기하러면서. 그랬더니 그 다음날 그 사람들이 다시 왔어요. 그래서 제가 그랬어요. 우리 회사에 노조도 있는데 한번 물어보지도 않고, 노동자하고도 아무도 말 안하고 왜 센터에서 웃으면서 놀다가 만 가냐고. (그랬더니) ‘아이고 언제든지 우리가 마스크는 드릴 수가 없고. 그렇지만 손 세정제는 언제든지 (드린다고) 그러면서 감사합니다 하고 웃고 가는 거예요’

피면접자 I-1

다) 형식적 업무교육·안전보건 교육과 정보제공

산업안전보건법에 따르면 콜센터 작업장에서는 50인 이상 사업장의 경우에 교육의무가 존재한다. 따라서, 주로 50인 이상의 규모로 이루어진 콜센터 협력업체들은 노동자를 대상으로 교육을 해야 한다. 안전보건공단에 의해 작성된 콜센터 종사원 직업 건강 가이드라인에 따르면, 콜센터 상담원의 업무와 관련된 안전 보건 교육은 1) 근골격계질환 예방을 위한 교육, 2) 언어적 폭력 예방을 위한 근로자, 관리자, 책임자 교육과 폭력 및 성희롱 사례의 유형과 대처 방법을 담은 교육자료 제공 3) 폭력 행동 및 상황에 따른 인지와 대처 교육, 4) 비상 경부 및 연락체계 수립 및 신속한 연락 방법 교육, 5) 근로자의 직무 스트레스의 원인을 파악하고 이를 예방할 수 있는 방법에 대해 관리자 및 사무종사자 교육 등으로 권고된다(안전보건공단, 2013). 또한, 고객응대 노동자 건강 보호 업종별 매뉴얼에서 콜센터 노동자들의 건강 보호에 대한 기본적인 사항, 건강 보호에 대한 예방조치, 건강 보호 사후조치 등에 대한 안내를 제공하고 있다(안전보건공단, 2019). 그러나 상담원들에 대한 안전교육, 보건 교육은 형식적으로 이루어지고 교육 시간은 상담사들이 콜로부터 자유로울 수 있는 기회로 인식되고 있다.

“교육은 교육일 뿐이고, 성희롱 교육하고 똑같아요. 그냥 교육 법정 교육이니까 받을 뿐이고 다들 그거 빨리 끝나면 뭐가 해야지. 뭐 이 생각밖에 안 하고요. 회사 자체도 그것 때문에 뭔가 화가 있거나 그런거 같지도 않고”

피면접자 I-1

안전교육이나 보건 교육뿐만 아니라, 해당 업무에 대한 교육과 훈련 역시 업무로부터 야기 되는 건강 위해 요소를 예방할 수 있는 중요한 안전보건 조치에 해당한다. 그러나, 콜센터에서 업무에 대한 교육은 일반적으로 신입 상담사들을 대상으로 짧은 기간 동안 이루어지고, 이후 상담업무를 바로 시작하면서 실습을 통해 훈련이 이루어지는 경우가 많다. 고객응대와 정보 전달에 있어서 숙련성의 부재는 고객들의 민원으로 이어지고, 이는 개별 상담사들에게 업무 스트레스뿐만 아니라 팀 동료들과의 갈등의 원인이 되는 등 건강위해 요인이 된다.

“처음에 입사할 때 이론 교육 한 3주, 그리고 이제 실제로 어떻게 전화 받는지 한 1주 정도 동석하면서 다른 사람이 알려주고. 저가 맨 처음에 J 카드 내 직원들이 하던 업무를 받아서 왔다고 했잖아요. 저희가 들어올 때는 두 달 교육을 받았어요. 이론 공부만 이론 공부만 그렇게 받았고 그랬는데 지금은 이제 한 달 내로 줄어드는 거죠. 그래서 실제로 받을 수 있는 업무가 충분히 받았다고 볼 수가 없어요”

피면접자 J-1

라) 산재보험 제도의 실효성 문제

산재법은 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 업무상 질병은 업무와 재해 발생 사이에 상당인과관계가 인정되면 업무상 재해로서 산업재해 보상을 받을 수 있도록 하고 있다(제 37조 제1항 제2호). 또한, 산재법 시행령은 산업재해 인정기준으로 업무와 관련하여 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건에 의해 발생한 외상 후 스트레스 장애, 업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응 장애 또는 우울 별 에피소드 등으로 제시하고 있다 (산재법 시행령 제 25조 제1항).

업무로부터 야기된 신체적 정신적 문제들에 대해 많은 상담사들이 산업재해라고 인식을 하고 있기는 하지만, 산재보험 제도가 이들의 작업 현장에 적용되기에는 많은 현실적인 제약이 있다. 우선, 이들의 질병이 업무상 관련성이 있다는 점을 인정받기가 매우 까다로울 뿐만 아니라, 승인 요청 이후 근로복지공단의 질병판정위원회의 판정을 거쳐 승인을 받기까지 오랜 시간이 걸리며, 이러한 최초 승인이 나지 않는 경우에 인정을 받기 위해서는 법적 소송을 하는 복잡한 과정을 밟게 된다. 따라서 콜센터 상담사들은 복잡하게 산재보험으로 처리를 하거나 인정받지도 못하는 산재를 주장하느니, 차라리 비용을 감수하고 스스로 병원을 찾아 질병을 치료하는 쪽을 택하고 있다.

바. 사업장에서의 노동조합 활동과 경험

본 연구에 참여자들은 모두 현재 노조에 가입해 있거나 노조를 결성하는 중에 있는 사람들이었다. 따라서 노조 활동 이전과 이후의 상황에 대한 경험을 수집할 수 있었다. 우선, 상담사들은 사업주들이 일차적으로 그들의 노조 활동에 대한 경계심과 두려움을 동시에 갖고 있었다고 느낀다. I 흡쇼핑의 경우 노조 활동하는 사람들에 대해 수입, 가족관계 등에 대해 뒷조사를 하기도 하고, 노조 설립 중에 있는 G 대리운전 프리랜서의 경우에는 임금 체불과 부당대우 등에 대한 항의와 조치 예고에 해당 상담사를 불러 개인적으로 회유하거나 하는 일도 있었다.

“회사에서 처음에 나 노조 만들었을 때 우리 집 조사하고 우리 그 집 재산이 얼마인가 뭐 물어보고 사람들한테 차 뭔지 물어보고 그랬었다고. 나중에 얘기는 들었어요. 그래서 실장이 그런 걸 조사하고 그래서 저 사람은 급여가 없어도 살 수 있는지 없는지 이런 거를 조사했다고”

피면접자 I-1

노조 활동의 효과에 대해서는 ‘힘만 들고 바뀌지 않는다’라고 말하는 사람들이 대부분이었고, 회사측에서는 노조를 경계하고 두려워하기도 하지만 기본적으로는 ‘무시하는 것 같다’라고 생각했다. 그럼에도 불구하고 해당 사업장들에서는 최근에 이루어진 여러 활동으로 인해 복리 후생과 노동환경에 대한 개선 등이 이루어지고 있었다. 특히, 이전에는 연차 사용이 자유롭지 못했던 I 흡쇼핑, J 카드, H 카드 등이 노조 결성 이후에 연차 사용이 자유로워지는 등 활동의 성과가 있었다. 특히 J 카드사의 경우에는 아직도 많은 부분에 있어 노동 통제와 부당대우가 심하지만, 2년간의 노조 활동을 통해 임금 인상, 화장실 구조 개선, 자가평가제도 폐지, 근태관리의 완화, 인센티브 제도의 합리적 개선 등 노동환경과 노동조건에서 큰 개선이 이루어졌다고 했다.

“내가 노조를 만들고 유일하게 바뀐 거 하나. 노조를 만든다 해서 아무것도 바뀔 게 없어요 싸운다 해서 바뀔 게 없는데 딱 하나 바뀐 네 연차 사용 절대 연차 못 쓰게 했어요. 내가 그 연차 못 쓰게 하는 것 때문에 몇 번을 진짜 빨간 조끼 입고 앞에서 이거 두르고 막 난리 쳤거든. 왜 노동법인데. 노동법은 대법인데 우리는 회사 아니야. 항상 하는 얘기. 콜센터 특성상. 콜센터는. 맞다, 회사 니네 그거 맞으니까 우리도. 내가 너한테 이거보다 많은 복지를 요구하는 게 아니라. 노동법에 연차를 사용할 수 있게 되어 있으니 쓰게 해달라. 이거를 계속 요청을 했거든요. 그래서 지금 엄청 되게 자유로워요. 우리는 절대 그런 거 없어요.”

피면접자 I-1

“그런데 노조가 없었을 때는 연차 제한이 말도 없이 심했어요. 월요일 안되고 매달 시작하는 첫째 영업일 안 되고 마지막 영업일 안 되고. 아무도 아예 못 쓰는 거예요. 그 명절 시작 전에 안 되고 후에 안 되고. 하여튼 그렇게 제안이 많았어요. 근데 이제 그걸 완전히 풀었죠. 이제 첫 영업일도 되고 마지막 영업일도 되고 그리고 월요일 금요일도 다 되고. 뭐 이렇게 연차에 제한을 거의 다 풀었고요. 연차 제한도 풀었고”

피면접자 J-1

그러나, 이러한 노력에도 불구하고 사용자측에 의한 노동시간 조직과 노동 통제는 이전으로 회귀하려는 경향도 있다. 특히 강제 휴일 근무 강요 금지 등 노조 측과의 약속이 있음에도 불구하고 연장 근무나 휴일 근무가 필요한 경우 전체 공지로 휴일 근무를 강요한다거나 특정 상담사들에게 따로 연락해서 근무하게 하는 등의 편법이 아직도 이루어지고 있었다.

“저희 얼마 전에 10월달에 대체 공휴일 있었잖아요. 그때 근무할 사람 지원을 받는다고 하더라고요. 직원들은 싫다고 하고...직원들이 그걸 우리한테 물어보더라고요. 그래서 우리는 (노조에서는) 하기 싫으면 지원하지 마세요 했어요. 회사든 원청이든 우리가 일 안하면 자기네가 아쉬운건데, 그걸(대체 휴일 근무) 너무 당연하게 생각하니깐 안 하고 싶은 거예요. 그래서 지원을 안 했더니 회사 쪽에서 “우리 원래 하던 순번이 있어. 이 순번대로 시킬 거야.” 이렇게 나온 거예요. 그래서 저희 매니저랑 본사 직원이랑 노조원들이 하는 운영위 같은 게 있어요. 거기서 이런 거 강제하지 말라고. 네 이런 데에서 이런 거 강제하지 말라고. 이걸 왜 억지로 시키냐고 했어요. 그랬더니, 막상 매니저가 여기서는 알겠다고, 얘기가 잘못 전달됐다 보다 라고 하더라고요. 그러더니 나중에 관리자가 그렇게 할 수도 있다고 다시 공지를 한 거예요. 그러니까, 제가 봤을 때는 아직도 노조에 대한 인식이...우습게 생각하거나. 우습게 생각하거나 그런 것 같아요.”

피면접자 J-1

5. 콜센터 고용형태별 비교 분석

가. 콜센터 네 가지 고용 형태간 비교

공공부문 직접고용, 공공부문 간접고용, 민간부문 직접고용, 민간부문 간접고용 네 가지 고용형태에 대한 면접조사의 결과를 항목별로 요약하면 다음과 같다.

□ 노동환경과 노동조건: 고용형태간 고용안정성, 임금체계, 복리후생 등에 있어 차이 존재

콜센터 상담사들의 고용지위는 공공/민간의 직접 고용은 정규직 혹은 무기계약직이고, 공공/민간의 간접고용은 하청업체 정규직이지만 원청과의 계약에 따라 계약을 갱신하는 계약직이라 할 수 있다. 따라서 직접 고용 정규직의 경우에는 고용안정성이 높은 반면, 간접 고용 형태는 원청과의 계약 여부에 따라 고용의 지속성 여부가 결정된다는 점에서 고용안정성이 낮은 편이다. 지능정보기술에 의해 콜센터 상담사의 업무가 대체될 수 있다는 우려에 대해서, 상담사들은 대체적으로 상담업무의 복잡성과 전문성 때문에 현재의 기술력으로는 지능정보기술의 상담업무 대체가 불가능할 것이라고 전망하고 있어, 기술발달에 의한 고용 불안은 아직 존재하지 않는 것으로 보인다.

공공/민간의 직접고용 상담사들의 기본급은 대체적으로 내부 임금체계에 의해 결정되고 경력에 따라 임금인상이 이루어지는 경향이 있는 반면, 공공/민간 간접고용 상담사들의 기본급은 최저시급에 의거하여 결정되며 경력에 따른 임금의 인상은 거의 이루어지지 않는다. 한편, 직접고용 상담사들의 성과급 비율은 거의 없거나 간접고용 상담사들에 비해 낮은 편이다. 간접고용 상담사의 경우에도 공공부문 간접고용에 비해 민간부문의 간접고용 상담사들의 성과급은 개인별 편차가 더 큰 편이었다.

복리후생 중 4대 보험은 네 가지 고용 형태 모두 가입되어 있었지만, 휴가 사용 등에 있어서 고용형태간 차이가 나타나는데, 대표적으로 공공/민간 직접고용은 연차사용이 자유로운 반면, 공공/민간 간접고용은 연차 사용이 매우 제한되어 있었다.

코로나19의 확산 이후 콜센터의 방역수칙은 전반적으로 잘 지켜지고 있는 것으로 나타났으나, 공공/민간 간접고용의 경우 원청 직원들에 비해 부분적 재택근무 등 재택 근무의 형태나 재택 근무 시 업무 내용에 있어서 차별적 노동환경이 나타나고 있었다.

□ 노동과정: 간접고용 상담사들은 높은 수준의 노동강도와 감시, 통제, 경쟁을 경험

노동강도, 휴게시간, 노동통제와 감시, 실적 경쟁 등에 있어서는 공공/민간 간접고용 상담사들이 공공부문/민간부문 직접고용 상담사들과 큰 차이를 보인다. 간접고용 상담사들은 직접고용 상담사들에 비해 노동강도가 높은 수준이며, 처리해야 하는 콜수도 전반적으로 더 많았다. 이는 콜당 응대시간을 최소화하도록 하여 응대의 질을 낮추고 있었다.

상담사들의 노동과정 중, 휴게 여부에 있어서 공공/민간의 직접고용의 경우 휴게시간의 사용이 자율적이며 휴게 공간도 확보가 되어 있지만, 공공/민간의 간접고용의 경우에는 휴게시간의 사용이 매우 제한적으로 이루어지고 있으며, 휴게 공간 역시 제대로 기능하지 못하고 있었다. 이 외에도 간접고용 상담사들은 그들의 업무 과정이 시시각각으로 감시되는 등 감시와 통제가 매우 심한 반면, 직접고용 상담사들의 경우에는 업무 자율성이 존재하고 노동통제와 감시 정도가 낮은 것으로 나타난다.

실적경쟁은 민간 간접고용-공공 간접고용-공공/민간 직접고용 순으로 나타난다. 민간 간접고용의 경우 높은 수준의 실적경쟁은 상담사간의 갈등으로 나타나기도 한다. 공공 간접고용 형태의 경우 실적 경쟁을 유도하기 위한 인센티브가 극소수의 상담사들에게 몰리는 경향이 있어 실제 경쟁이 높은 수준으로 나타나지는 않는다. 이는 민간부문의 경우 판매나 서비스의 성격이 기업의 이윤과 관련되어 있어 실적을 위한 경쟁을 유도하는 방식이 매우 다양하고 높은 수준으로 이루어지는 반면, 공공부문의 경우 원청 업무의 성격인 공공성과 관련하여 '실적'이 경쟁으로 유도될 명분이 명확하지 않는데서 실적 경쟁의 수준이 상대적으로 낮게 나타날 수 있다고 해석될 수 있다.

□ 부당대우와 직무 만족: 높은 수준의 부당대우와 사회로부터의 부정적 인식에 노출

상담사들이 경험하는 부당대우는 회사에서 받는 부당대우와 고객으로부터의 부당대우로 나누어 볼 수 있는데 회사로부터의 부당대우와 차별은 민간부문 직접고용을 제외하고 공공직접, 공공 간접, 민적 간접 형태에서 자주 이루어지고 있었다. 특히 간접고용 상담사들은 회사로부터의 인격모독과 임금체불 등의 부당대우에도 노출되어 있었으며, 원청의 개입이 빈번하게 이루어지고 있어서 불법파견의 소지를 갖고 있었다. 고객으로부터 폭언, 성희롱, 인격모독 등의 부당대우는 네 가지 고용 형태 모두에서 높은 수준으로 나타나고 있었다.

자신들의 직업에 대해 갖고 있는 감정은 복합적이었다. 이들은 대체적으로 상담사라는

직업의 전문성을 높게 평가하고 있었고 그로 인한 높은 자존감을 갖고 있으며, 일-가정 생활을 병행할 수 있다는 점에서 만족감을 보였다. 반면, 사회적으로는 콜센터 상담사가 단순직업, 하찮은 직업이라는 인식이 크다는 사실로 인한 자존감의 저하를 경험하고 있었다.

□ 산업재해와 산재안전망 경험: 업무 관련 재해 경험이 높으며, 고용형태간 보호조치에 있어 차이 존재

콜센터 업무와 관련된 물리적/정신적 손상은 네 가지 고용 형태 모두 자주 경험하고 있었다. 특히 근골격계 질환, 이명, 난청, 후두/성대 질환은 모든 상담사들이 경험하는 공통된 질환이었으며, 공공/민간 간접고용 상담사들의 경우 화장실 사용이 자유롭지 못한데서 오는 방광염도 자주 경험한다. 감정노동으로부터 오는 스트레스 역시 상담사들이 전반적으로 높은 수준으로 경험하고 있었는데, 공공부문 직접고용 상담사들은 신체적, 정신적 문제들에 대한 관리와 치료가 제공되어 있었지만, 그 이외의 고용 형태는 이러한 조치들이 제대로 이루어지지 않았다.

업무상 관련 질환에 대한 산재안전망 및 산재보상 여부에 대해서는 네 가지 고용 형태가 조금씩 차이를 보였다. 공공 직접고용의 경우 직무스트레스에 대한 예방조치 및 안전보건조치가 이루어지고 있었고, 재해 발생 시 산업안전보건법에 따른 보호 역시 이루어지고 있었다. 민간 직접고용과 공공 간접고용의 경우 감정노동자 보호조치가 제한된 형태로 이루어지고 있는 반면, 공공/민간 간접고용의 경우에는 감정노동 보호조치가 전혀 이루어지고 있지 않았다. 공공부문 직접고용 형태를 제외한 세가지의 고용형태에서는 산재 보상에 대한 기대수준이 낮고 산재 신청도 잘 이루어지지 않고 있었다.

□ 노동조합의 활동과 효능감 경험

콜센터 상담사들은 노조를 통해 근로 환경 개선을 요구하고 성취한 경험을 갖고 있었으며, 조사된 공공부문 직접고용 상담사들은 노조 활동을 통한 직접고용과 정규직 전환 이후에도 지속적으로 근로 조건 개선 등을 요구하고 있었다. 또한 공공부문 간접고용 상담사들의 경우에는 노조활동을 통해 직접고용을 요구하고 있었다. 그러나, 민간부문 간접고용 상담사들의 경우 직접고용의 요구는 거의 없는 것으로 나타났다.

나. 콜센터 상담노동의 전반적 특성

□ 직접고용-간접고용간 노동조건 차이가 큼

전반적으로 고용 형태별 특징들에 있어서 공공부문-민간부문간 차이보다는 직접고용-간접고용간의 차이가 두드러진다는 점을 알 수 있다. 공공부문 간접고용과 민간부문 간접고용의 경우 근로조건, 근로환경, 노동과정, 감시와 통제, 노동강도, 부당대우 등 대부분의 조건이 매우 유사한 점이 있다. 특히 공공부문 직접고용의 경우, 직접고용 정규직 전환 이전과 이후에 노동조건에 큰 변화가 있는 것으로 나타나, 직접고용과 간접고용 형태간에 나타나는 이러한 차이를 확인할 수 있었다.

동시에, 공공/민간 부문의 간접고용에서 나타나는 이러한 유사성은 직접고용과는 많은 차이점을 보인다. 특히 고용안정성, 근속기간, 임금체계, 노동환경에서의 차이가 존재하며, 노동과정에서도 감시와 통제의 정도, 실적경쟁, 휴게시간 보장 등에 있어 큰 차이가 있다. 이는 근본적으로 원청과의 도급계약을 해야 하는 하청업체간 심각한 실적경쟁에 의해 나타나는 문제로 지적할 수 있다.

□ 고용형태와 관계없이 일반적으로 높은 수준으로 나타나는 감정노동과 스트레스

네 가지의 고용형태들에 공통적인 특성은 고객으로부터의 부당대우에 노출되는 정도가 높다는 점, 업무로부터 오는 물리적 손상의 정도, 그리고 업무로부터의 스트레스가 높다는 점이다. 이는 콜센터 상담원들은 고용형태와 고용조건과 상관없이 직업지위가 낮다는 점, 그리고 이들이 일에서 발생하는 재해로부터 제대로 보호받지 못하고 있다는 점을 시사한다. 특히, 감정노동으로부터 오는 스트레스가 공통적으로 매우 높은 수준이라는 점은 직업 지위에 대한 근본적인 개선과 법적 보호가 시급하다는 점을 보여준다.

통계자료 분석에서 상담사들의 '자살 생각'의 비중이 높게 나오는 것은 고용형태와 상관없이 상담사들이 공통적으로 경험하는 감정노동으로부터의 스트레스와 관련이 되어 있다고 볼 수 있다. 본 면접조사에 의하면, 감정노동에서 오는 우울감과 정서적 소진은 상담노동자들에게 나타나는 보편적인 현상이다. 공공부문 직고용을 제외하고는 감정노동에 대한 보호조치가 제대로 이루어지지 않는 상황에서 상담사들은 우울감과 정서적 소진이 심화되어 자살에 대한 생각으로 이어지고 있는 것으로 보인다.

네 가지 유형 모두 감정노동에 의한 스트레스가 매우 높은 수준으로 나타나지만, 직접 고용의 경우는 감정노동 보호조치가 이루어지는 반면, 간접고용 형태는 감정노동 보호조치가 거의 이루어지지 않는다는 점에서도 차이를 보인다. 이는 중층적 고용형태의 특징, 즉 복수적 사용자의 존재로 인한 모호한 책임성 문제와도 관련이 되어 있으며, 다른 한편으로는 현행 안전보건 제도가 간접고용 콜센터 상담사들을 포함한 감정노동자들의 노동환경을 제대로 반영하지 못하고 있다는 점을 나타내기도 한다. 이러한 특징으로 인해 간접고용 상담사들이 보호제도의 사각에 놓여 있다.

□ 저임금과 낮은 수준의 임금상승

면접조사와 설문조사 분석을 통해 콜센터 상담사들의 전반적 저임금이 큰 문제로 지적될 수 있다. 임금수준의 경우 직접고용 상담사들이 간접고용 상담사들보다 높게 나타나고 회사의 내부 임금체계에 의해 근속 년수에 따른 임금상승이 이루어진다는 점에서 간접고용보다 좋은 조건이지만, 공공부문 직접고용의 경우 호봉에 따른 임금 인상폭이 크지 않고 임금 자체가 간접고용 노동자들과 큰 차이를 보이지 않는다는 점 역시 문제라 할 수 있다. 이는 설문조사 분석에서 자살 생각 경험이 주로 감정노동과 저임금에서 오는 것이라는 결과와 맞물려, 저임금의 효과가 경제적 문제에서 그치는 것이 아니라 정신건강에도 큰 영향을 미치고 있기 때문에 콜센터 상담사들의 임금수준이 합리적으로 책정되어야 할 필요가 있음을 보여준다.

□ 노동조합의 간접고용 직영전환 요구와 노동조건 개선 활동

공공부문 간접고용 상담사들은 노조활동을 통해 직접고용을 요구하고 있지만, 민간부문 간접고용 상담사들의 노조활동은 직접고용에 대한 요구가 약한 편이다. 이는 공공부문의 경우 업무의 공공성으로 인해 원청과 콜센터의 업무 통합에 대한 요구가 큰 반면, 민간부문의 경우에는 업무가 기업의 이윤과 매출 등에 관한 것인 데다가 근로환경 자체가 매우 열악하기 때문에 직접 고용에 대한 요구 보다는 근로환경 개선으로 노동조합의 활동이 집중되어 있는 것으로 생각된다.

		공공/직접	공공/간접	민간/직접	민간/간접
노동환경과 노동조건	고용지위	정규직	계약직 (하청업체 정규직)	무기계약직/정규직	계약직(하청업체 정규직)
	고용안정성 (계약관계)	직고용 정규직 전환 후 개선	명목적 고용승계. 안정성 낮음	높다	명목적 고용승계. 안정성 낮음
	고용안정성(기술발달)	AI 로 인한 업무대체 가능성 낮게 인식	AI 로 인한 업무대체 가능성 낮게 인식	AI 로 인한 업무대체 가능성 낮게 인식	AI 로 인한 업무대체 가능성 낮게 인식
	임금수준 (기본급)	내부 임금체계에 의해 결정 직고용 정규직 전환 후 개선	최저시급에 수당 등 약간	내부임금체계에 의해 결정 (공공, 민간 간접고용보다 약간 높은 수준)	최저시급
	경력과 임금인상	다산콜센터 호봉과 진급에 따른 임금인상/ B 공단은 경력에 따른 임금 인상 거의 없음	경력에 따른 임금 인상 거의 없음	내부임금체계에 의해 인상	경력에 따른 임금 인상 거의 없음
	성과급 비중	직고용 정규직 전환 후 개선	높은 편	없거나 낮음	기본적으로 높음 개인, 업체별/업무별 편차 큼
	복리후생	직고용 정규직 전환 후 개선 자유로운 연차사용 가능 자녀·가족 돌봄휴가 및 휴직 사용가능	4대보험 연차사용 제한	4대보험 자유로운 연차사용	4대보험 연차사용 제한 노조 이후 가능해짐
	코로나로 인한 노동환경 변화와 방역	챗봇 도입 응대량 늘어남	방역수칙 지켜짐 부분적 재택근무 원청과 차별	방역 수칙 잘 지켜짐 순환적 재택근무	방역수칙 지켜짐 부분적 재택근무 원청과 차별

		공공/직접	공공/간접	민간/직접	민간/간접
노동과정	노동강도	정규직 전환 후 노동강도는 전보다 낮아짐	매우 높음	통상적인 수준	매우 높음
	콜수/ 1건당 통화시간	콜 수 적음(약 60건)/ 단콜보다 장콜위주(약 3~5분)	콜수 많음 (110~150)/응대의 질 낮음	콜수 적음 (약 50건)/응대시간 길다	콜수 많음(100~150콜)/ 응대시간 최소화, 응대의 질 낮음
	휴게시간	자율적 휴게시간, 휴게공간 존재	휴게시간 활용 못함	자율적 휴게시간, 휴게공간 존재	휴게시간 없음 휴게 공간 존재하지만 제한적 사용. 코로나 이후 폐쇄
	노동통제와 감시 정도	업무자율성 존재	노동통제와 감시 강함 자율성 없음	노동통제와 감시 낮음 업무자율성 존재	노동통제와 감시 강함 자율성 없음
	실적경쟁	직고용 정규직 전환 후 개선	인센티브 제도의 비실효성으로 인해 높지 않음	거의 없음	강함
부당대우	회사로부터		인격모독, 임금체불		인격모독, 임금체불
	고객으로 부터	빈번함(폭언, 성희롱, 인격모독)	빈번함(폭언, 성희롱, 인격모독)	빈번함(폭언, 성희롱, 인격모독)	빈번함(폭언, 성희롱, 인격모독)
	차별대우	차별 심함 -서울시/B 공단 본사와 정보 교류 및 업무 단절이 주된 문제	원청과의 차별 심함 -원청과의 업무 단절이 주된 문제	해당없음 (분리직군에 따른 차등)	원청 직원과의 차별 심함 원청 직원들과의 노동환경 차이
	원청 개입	해당없음	불법 파견 여지 많음	해당없음	자주 이루어짐 (불법 파견)
	직무 만족/ 불만족	본인의 직업적 전문성에 대한 인식과 자존감은 높으나 직업지위에 대한 사회적 인식이 낮음에서 오는 괴리 경험	본인의 직업적 전문성에 대한 인식과 자존감은 높으나 직업지위에 대한 사회적 인식이 낮음에서 오는 괴리 경험	상담사에 대한 사회적 인식이 낮다는 점과 분리직군 (E 금융투자)임에 따른 불만족	본인의 직업적 전문성에 대한 인식과 자존감은 높으나 직업지위에 대한 사회적 인식이 낮음에서 오는 괴리 경험

		공공/직접	공공/간접	민간/직접	민간/간접
산업재해와 산재안전망	물리적 손상	높음 (근골격계 질환, 방광염, 이명, 후두/성대 질환)	높음 (근골격계 질환, 방광염, 이명, 후두/성대 질환)	높음 (근골격계 질환, 이명, 난청, 후두/성대 질환)	높음 (근골격계 질환, 방광염, 이명, 난청, 후두/성대 질환)
	스트레스	자주 발생 (종합의료기관과 협약을 맺고 있어 건강검진, 도수치료, 정신건강심층 상담 가능)	자주 발생 (감정노동 외)	자주 발생 (감정노동, 조직 내 낮은 지위와 저평가)	자주 발생 (높은 노동강도와 업무 긴장성, 조직 내 갈등, 감정노동)
	산재안전망	직무스트레스 예방 및 감정노동에 대한 안전보건 조치	감정노동 보호조치 한계	감정노동 보호조치가 있으나, 한계가 있음	감정노동 보호조치 없음
	산재보상 여부	산업안전보건법에 따라 보호가 이루어지고 있음.	신청 잘 이루어지 않음 산재보상 기대 수준 낮음	신청 잘 이루어지 않음 산재보상 기대 수준 낮음	신청 잘 이루어지 않음 산재보상 기대 수준 낮음
노조활동 경험	노조 결성 후 직고용 및 근로환경 개선요구 (B 공단의 경우 2019년 1월 정부의 정규직 전환 정책에 따라 직고용이 되었고 노조 결성 후 근로환경을 요구하고 있음)	노조 결성 후 근로 환경 개선 원청에 의한 직고용 요구	유니온숍 (E 금융투자: 사무금융노조 증권업종본부는 기업별로 다름. F 은행: 전국금융산업노조 38개지부 당연가입)	노조 결성 후 근로 환경 개선 직고용 요구 없음	
기타 특이사항	- 직고용 정규직 전환 전과 후에 대한 비교로 주로 서술 남성 상담사들의 사례 연구 (여성 비율이 높은 직종에서 화장실 사용 보장문제 등에서 차별 경험)				

제6장

콜센터노동 관련 주요선진국과 국제기준 검토

제6장 콜센터노동 관련 주요선진국과 국제기준 검토

1. 콜센터 노동에 관한 국제기준

가. 노동에 관한 국제기준 일반론⁴⁵⁾

1) 국제노동 기준의 유형

“노동에 관한 법 규율의 총체”를 노동법이라고 할 때, 노동법은 각 국가 단위의 의회에 의하여 제정되고, 행정에 의하여 집행되며, 법원에 의한 해석으로 적용되는 것이 원칙이다. 그러나 산업 사회 이후 국내법의 영역으로 인식되었던 노동에 관한 규율은 이제 더 이상 단일한 국가 단위에서만 논의되지 않으며, 다양한 국제적 내지 지역적 규제의 대상이 되고 있다. 그런데 이처럼 노동법이 국제적·지역적 규율의 대상이 된다고 하더라도, 이러한 규율들이 현행 노동관계법령의 입법·집행·해석에 어떠한, 그리고 현실적으로 얼마만큼의 영향을 미치는지, 규범적으로 얼마만큼의 영향을 미쳐야 하는지에 관해서는 명확하지 않다.

예컨대 유럽연합 국가들의 경우, 연합 회원국으로서의 조약(예컨대 유럽공동체조약)과 같은 1차적 법규와 2차적 법규인 규칙(Regulation), 지침(Directive), 권고(Recommendation), 의견(Opinion) 등 다양한 층위의 법원(法源) 내에서, 회원국의 입법·집행·해석에 관한 재량권이 정해지게 된다. 이에 반하여 근로조건에 관한 별도의 지역 간 조약이 없는 우리나라의 경우, 노동인권에 관한 통상적인 국제법에 따르거나 회원국으로 가입한 국제기구의 규율에 따르게 된다.⁴⁶⁾

노동관계에서 보편적으로 활용되는 국제기준은 국제노동기구(International Labour Organisation : 이하 ILO)의 규범들과 유럽연합 지침이다. 우선 ILO 규범에는 회원국의

45) 이하의 내용은 ‘김근주(2016), 『국제기준의 근로조건 규율 - ILO 협약을 중심으로』, 한국노동연구원’, ‘김근주(2017), “ILO 기준을 통해 살펴본 ‘양질의 일자리’와 한국의 비정규직 문제 및 개선방안”, 『국제노동기구 권고의 이행상황 점검과 한국의 비정규직 문제 개선방안 모색을 위한 토론회 자료집』을 수정·보완한 것임을 밝힌다.

46) 이 연구에서 ‘조약(treaty)이라 함은 그 명칭에 상관없이 국가들 간 또는 국제조직에 의하여 규율되는 국제적인 합의를 말한다. 그러므로 당사국 간의 선언적 의미만 존재하는 맹약(Pact)을 포함하여 국제헌장(Charter), 규약(Covenant), 국제규정(Statute), 협약(Convention), 협정(Agreement), 의정서(Protocol), 양해각서(Memorandum of Understanding), 교환각서(Exchange of Note), 부속서(Appendix) 등을 모두 포괄하는 개념으로 조약을 사용하도록 한다.

비준을 통해 국내법과 동일한 효력을 갖는 협약과 구속력을 갖지 않는 권고, 비교적 비공식적 합의라고 할 수 있는 행동준칙, 결의 또는 선언 등이 있으며, ILO 규범들 중에서 특히 ILO 협약은 직접적으로 국내법으로 수용 가능하다는 점에서 법적 효력 측면에서도 반드시 검토되어야 할 국제기준이다.⁴⁷⁾ 한편 EU 지침은 회원국들의 수용 의무만을 규정하고 있어 지역적 구속력을 갖고 있다는 한계가 있지만, EU 내의 모든 회원국이 준수해야 할 기본적인 사항을 규정하고 있고 각 국가의 특수성보다는 노동의 보편성에 중심을 두고 있다는 점에서 EU 지침도 노동관계에서 중요한 검토 대상이다.⁴⁸⁾

우리나라는 ILO의 회원국으로, 제1차적으로 ILO의 관련 국제기준을 검토하는 것이 필요하다. 그리고 2차적으로 유럽의 모든 국가들이 최저기준으로 수용 의무를 부담하는 EU 지침의 관련 내용을 통해, 노동에 있어서의 최저 기준을 확인하는 것이 필요하다.

2) ILO 국제노동기준의 의의

고도 경제성장을 이룩하였던 우리나라는 1990년대 이전까지 국제적 수준의 인권·노동기준까지 수용하는 정책적 검토가 이루어지지 못해 왔다. 그러나 1990년 국제인권규약의 비준, 1991년 9월 17일 UN 회원국 가입, 그리고 1991년 12월 9일 ILO의 153번째 회원국으로 가입하면서, 국제노동 규율의 체계에 편입되기 시작하였다.

회원국은 ILO 가입과 동시에 현장상 원칙 내지 목적에 대한 준수 의무가 발생하게 된다. 하지만 이러한 원칙 내지 목적은 추상적이고 가치 지향적이기 때문에, 현장상의 의무에 대한 구체적인 감시·감독 체계를 구축하는데 한계가 있다.⁴⁹⁾

그러므로 목적과 내용이 한정적인 국제기구, 예컨대 세계무역기구(World Trade Organisation : 이하 WTO) 등과 같은 비교적 최근의 국제기구들에서 활용하는 방식과는 다르게,⁵⁰⁾ ILO는 이상적 목적을 달성하기 위한 구체적인 수단으로 협약과 권고를 활용하고 있다. ILO의 목적은 사회 정의를 기초로 하는 세계의 항구적인 평화를 확립하는 것이다. 이에 따라 ILO는 기본적 노동권 확립, 근로조건 개선, 생활 수준 향상, 경제적·사회적 안정 증진을 위한 종합적인 활동을 하는데, 그 중에서 협약과 권고를 제정하여 회원국들에게 비준

47) 조돈문 외(2016), 『초단시간 근로자 인권상황 실태조사』, 국가인권위원회 연구용역보고서, p.109

48) 조돈문 외(2016), 『초단시간 근로자 인권상황 실태조사』, 국가인권위원회 연구용역보고서, p.109

49) Maupain, Francis(2005), *Is the ILO Effective in Upholding Worker's Rights? Reflections on the Myanmar Experience, Labour Rights as Human Rights*, Oxford University Press, p.87.

50) WTO는 우루과이 라운드 협정의 이행을 감시하는 역할을 하는 국제기구로, 국제 무역분쟁에 대한 중재 권을 그 핵심적 권한으로 하고 있다. 이처럼 제2차 세계대전 이후 창설된 국제기구는 한정된 목적과 그 목적을 달성하기 위한 효과적인 수단을 중시하는 경향을 나타내고 있다.

및 채택을 하도록 하는 활동은 가장 오래된, 그리고 가장 중요한 활동으로 인식되고 있다.

협약과 권고는 구체적인 이행 방식을 법규의 형식으로 제시하고자 하는데 그 목적이 있다. 이에 따라 ① 적용 범위(대상), ② 권리의 내용(요건), ③ 이행 방식을 포함한 사항들을 법규 (regulations)의 형식으로 규정한다.⁵¹⁾ 협약은 회원국에 있어서 구체적 의무를 발생시키는 규범(obligation creating instruments)으로, 비준을 통하여 각 회원국의 법체계적 효력에 따라 구속력을 갖게 된다. 이에 반하여 권고는 기준을 확정하기 위한 것(standard defining instruments)으로, 회원국이 이를 채택한 경우라 하더라도 특별한 법적 효력이 발생하지 않고 국내법령에 대한 가이드라인 기능만을 담당한다.⁵²⁾ 이처럼 협약과 권고는 회원국의 국내법 및 관행에 직간접적인 영향을 미치므로, 이들 양자를 국제노동기준(International Labour Standards)라고 하며, 이 중에서 협약을 법적 구속력이 있는 국제노동기준(legally binding International Labour Standards)라고 한다.

3) ILO 국제노동기준의 접근 방식

ILO 국제노동기준은 회원국의 법제도와 관행 개선을 목적으로 하는, 국가 단위에서의 기준을 원칙으로 한다. 이에 따라서 세부적인 주제와 영역을 정하고, 그에 대한 회원국의 의무를 규정하는 방식을 취하고 있다. 더 나아가 회원국의 노동기준을 설정하기 위한 모델법 규를 제안하고자 하는 방식을 취하고 있다. 즉 원칙적으로 회원국의 법제 개선을 목적으로 한다.

이러한 접근 방식에 따라서, 특정한 고용형태 및 산업에 관한 기준들을 설정하는 것은 ILO 국제노동기준에서는 ‘예외적’으로 나타나고 있으며, 특히 최근에는 특정 고용형태가 아닌 산업 또는 직업에 관한 별도의 국제기준을 설정하고 있는 사례는 나타나고 있지 않다.

참고를 위하여 ILO협약의 전체적인 주제들을 살펴보면 다음과 같다. ILO협약은 주제에 따라 결사의 자유, 강제노동금지, 아동노동폐지 및 아동과 청년 보호, 기회 및 대우의 균등, 노사정협의, 노동행정 및 근로감독, 고용정책 및 고용촉진, 직업지도 및 직업훈련, 고용보장, 임금, 근로시간, 산업안전보건, 사회보장, 모성보호, 사회정책, 이주노동자, 후천성면역결핍증(HIV/AIDS), 선원, 어업인, 항만근로자, 토착민 및 부족민, 특정범위 근로자, 개정절차 등 22개 항목으로 분류된다.

51) Beaudonnet. Xavier(2010), *International Labour Law and Domestic Law-A training manual for judges, lawyers and legal educators-*, International Traing Centre(ILO).

52) 김기선외6인(2015), 『근로시간법제 주요 쟁점의 합리적 개편방안』, 한국노동연구원, p.35

[그림 6.1.3] ILO 협약의 주제별 분류



※ 자료: ILO 홈페이지 기준으로 작성⁵³⁾

다만 과거의 사례들을 살펴보면, 노동기준 산업과 지역에 따라서 큰 차이가 있는 경우에는 그에 대한 별도의 국제노동기준을 설정한 사례가 없지는 않다. 대표적인 사례는 ILO 출범 초기의 근로시간에 관한 국제기준에서 산업별 기준들을 마련한 것을 들 수 있다.

근로시간에 관한 국제기준은 제1차 국제노동회의(International Labour Conference : 이하 ILC⁵⁴⁾)의 6개 주요 의제 중 하나였으며, 제1호 ILO 협약의 대상이기도 하다. 다만 ILO 제1호 협약은 「근로시간(공업부문)협약」으로, 컨베이어벨트 방식의 공장 노동을 대상으로 하였다는 점이 특징적이다. 이후 이와 별도로 제14차 ILC에서는 제30호「근로시간(상업 및 사무직)협약」을 다루면서 근로시간의 정의 규정을 검토하였으며, 이후 산업별 특성에 따라 근로시간에 관한 협약 및 권고 규정들을 보완해 가는 방식으로 근로시간 규제를 개념화하였다. ILO에서는 제30호 협약 이후 약 10년간 근로시간에 관한 업종별 기준을 자세하게 규정하고자 하는 시도가 이루어져 왔다. 그러나 변화하는 고용 형태를 지속적으로 규율하기 위한 업종별 근로시간 기준을 수립하는 것이 기술적으로 한계가 있었으며, 설사 ILC 의결을 통해 협약으로 채택된다 하더라도 근로시간에 관한 세부적인 규율은 회원국들의 비준을 얻

53) <http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:12030:0::NO::>(최종 접속일 : 2021년 11월 20일)

54) 국제노동회의는 ILO 총회의 공식 명칭으로, ILO 헌장 제3조 제1항에 따라 매년 1회 이상 개최하고 있다.

어내기 어려웠다.⁵⁵⁾ 실제로 1930년대에는 제43호「판유리 작업에 관한 협약」(1934),⁵⁶⁾ 제49호「(유리병 작업) 근로시간 단축에 관한 협약」(1935),⁵⁷⁾ 제67호「근로시간과 휴식(도로 운송) 협약」(1939)⁵⁸⁾ 등이 ILO 의결을 통해 협약으로 채택되었지만, 회원국들의 비준은 거의 이루어지지 않았으며, 현재 더 이상 회원국들의 비준을 받지 않는 유보 협약(Shelved Conventions⁵⁹⁾)으로 분류되어 있다. 이처럼 특정 업종 및 산업에서 근로시간 규율을 세부적으로 하는 방식은 해당 산업 근로자들을 보호함에 있어서 효과적이라고 할 수 있지만, 개별 회원국의 입법적 재량권을 제한함은 물론 시대에 맞춰서 변화하는 산업적 변화를 모두 ILO 국제기준으로 포섭하기 힘들다는 현실적인 한계도 갖고 있다.⁶⁰⁾

나. ILO의 콜센터 노동기준 논의

1) 콜센터 노동기준 논의의 배경 : 일다운 일(decent work) 논의⁶¹⁾

앞서 살펴본 바와 같이, ILO의 국제노동기준은 노동의 각 영역별 기준을 수립하는데 목적

55) Basu, Kaushik/Horn, Henrik/Roman, Lisa/Shapiro, Judith(2003), *International Labor Standards -History, Theory, and Policy Options*, Wiley-Blackwell, p.44.

56) Sheet-Glass Works Convention, 1934(No.43).

57) Reduction of Hours of Work (Glass-Bottle Works) Convention, 1935(No.49).

58) Hours of Work and Rest Periods (Road Transport) Convention, 1939(No.67).

59) ILO협약이 노동에 있어서의 보편적 가치를 추구하고 있지만, 1919년 제1호 협약이 채택된 이후 100여 년이 경과한 현재의 시점에서 ILO협약의 가치가 현재에는 동일한 것인지에 관해서는 명확하지 않다. 19세기 후반부터 논의된 국제적 근로조건의 규율 시스템 모색에 대해서는 그 원칙적인 당위성 자체에는 큰 변화가 없다 하더라도, 사회경제적 상황의 변화로 인한 근로관계 및 노사여건의 변화로 인하여 ILO협약이 현 상황을 제대로 반영하기 못할 수 있기 때문이다. 이러한 문제의식에 따라 ILO는 1995년 제262차 ILO 이사회에서 '협약개정에 관한 정책 위원회'(Working Party on Policy regarding the revision of standards)를 결성한 후, ILO협약의 실효성을 검토하도록 하였다. 일명 까르띠에 특별위원회(Cartier Working Party)라고 명명되었던 이 위원회는 1995년부터 2002년까지 활동하면서 총 14번의 공식 회의 끝에 검토대상 184개 협약 및 권고를 그 유효성에 따라 6단계로 분류한 까르띠에 보고서를 채택하고, '국제노동기준 법률문제위원회'(Committee on Legal Issues and International Labour Standards)를 통해 국제노동기준국 및 이사회에 보고하였다. 이사회는 까르띠에 보고서 중 13개 권고에 내용을 수정하여 '주제별 협약의 유효성'에 관한 사항을 확정하였다. 그 결과 ILO협약은 ① 현행기준(Up-to-date instrument), ② 잠정적 기준(Instrument with interim status), ③ 정보요청 대상 기준(Request for information), ④ 개정대상 기준(Instrument to be revised), ⑤ 미결론 기준(No conclusions), ⑥ 미심사 최종협약(Final Article Convention, not examined), ⑦ 노후 기준(Outdated instrument), ⑧ 유보 협약(Shelved convention), ⑨ 폐기 기준(Withdrawn instrument)으로 분류하고 있다.

60) Valticos, Nicolas(2013), *International Labour Law*(2nd ed), Springer, p.35

61) 이하의 내용은 김근주(2019), "일의 미래 : ILO의 미래담론과 한국에의 함의", 「국제노동브리프」 Vol.17, No.5, 한국노동연구원, pp.34-42를 수정 보완한 것임을 밝힌다.

을 두고 있다. 그러므로 특정 산업의 고용관계에 대해서는 국제노동기준 차원에서의 특별한 논의가 이루어지지 않아 왔다. 하지만 예외적으로 각 산업과 직역에서의 열악한 근로조건을 개선하기 위한 노력들은 나타나고 있다. 특히 2000년대 이후 일다운 일(decent work) 의제 하에서, 열악한 노동 환경을 개선하기 위한 ILO 차원의 사회적 대화의 시도는, 콜센터 산업 영역에서도 나타나고 있다.

ILO가 콜센터 산업에 주목한 이유는, 콜센터 노동의 근로조건이 ‘일다운 일’의 기준에 미흡하다는 판단에 기초한 것이다. ILO의 Decent work 의제는 국제노동기준 중심에서 일의 세계 전체의 사각지대를 해소하기 위한 2000년대의 ILO의 새로운 핵심 의제 중의 하나이다. ILO는 1999년 87차 국제노동회의(International Labour Conference 87th Session 1999)에서 사무총장 보고서를 통해 ‘자유롭고, 안전하고 평등하고 인간의 존엄성이 존중되는 환경 속에서 남녀에게 일답고 생산적인 일을 제공하는 것이 ILO의 당면한 최우선 목표’라고 주장함으로써 모든 사람들에 대해 일다운 일(decent work)을 보장하는 것이 ILO의 최종 목표임을 분명하게 하였다.⁶²⁾

흥미로운 점은 ‘Decent Work’를 둘러싼 다양한 논의들 속에서, 적어도 우리나라의 맥락에서는 이를 어떻게 번역하는지, 그리고 그 답론을 어떻게 재배치하는지에 관한 인식의 차이가 적지 않았다는 점이다. 다양한 표현으로 번역되는 ‘Decent Work’는, ILO 차원에서의 용어 정의, ‘자유롭고 공평하며 안전하고 인간적 품위가 존중되는 조건 속에서 남녀 모두 종사하는 생산적인 노동(work)’이라는 추상적인 개념 정의를 통해서 구체화되는데 한계가 있기 때문이다.⁶³⁾ 기존에 ‘Decent Work’에 대한 번역을 보면, ‘양질의 노동’, ‘양질의 일자리’, ‘품위 있는 노동’ 등으로 번역되었다. 그러나 일찍이 ‘크게 문제되지 않을 정도의 적당하다는 의미를 가진 decent라는 용어가 가진 의미가 정확하게 전달되지 않는 문제⁶⁴⁾’는 ‘Decent Work’ 논의를 추상적으로 만드는 원인이 되기도 하였다. 일반적으로 ‘Decent Work’는 ‘양질의 일자리’로 가장 많이 번역되는 듯하다. 그런데 ‘양질의 일자리’라는 표현은 ① ‘Decent Work = Good Job’으로 오해될 가능성이 있다는 점, ② work를 단순히 일자리로 해석할 경우 decent work에 포함되어 있는 실업자에 대한 사회보장체계가 간과될 수

62) 송태수외6인(2018), 『서울학생 노동인권 실태조사』, 서울특별시교육청 연구용역 보고서, p.59

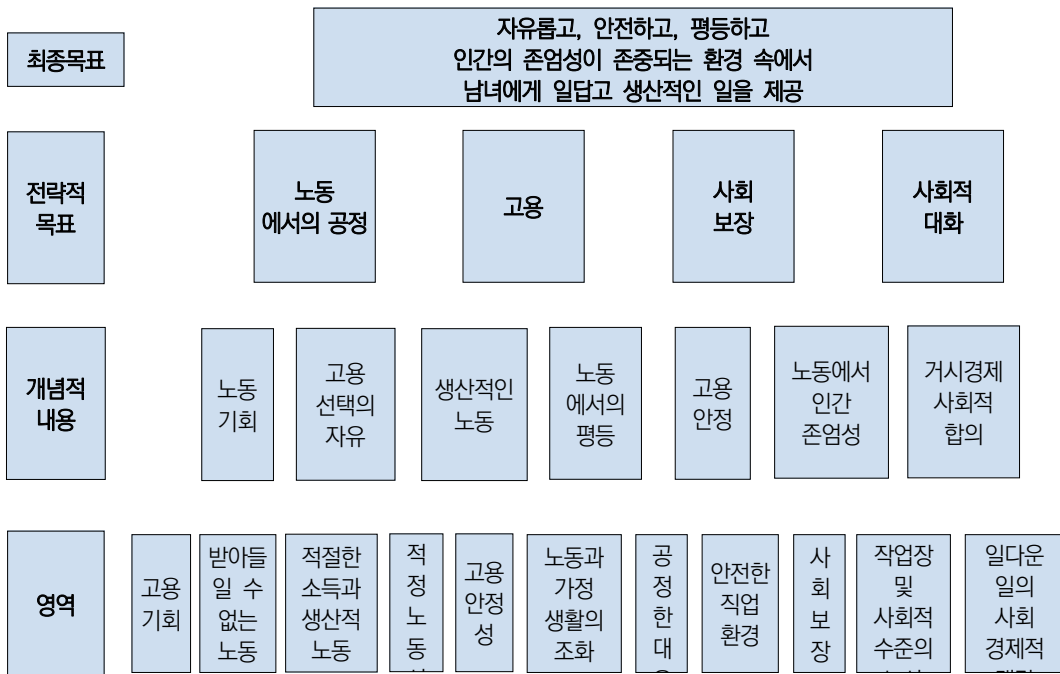
63) ILO는 1999년 87차 국제노동회의(International Labour Conference 87th Session 1999)에서 사무총장 보고서를 통해 ‘자유롭고, 안전하고 평등하고 인간의 존엄성이 존중되는 환경 속에서 남녀에게 일답고 생산적인 일을 제공하는 것이 ILO의 당면한 최우선 목표’라고 주장함으로써 모든 사람들에 대해 일다운 일(decent work)을 보장하는 것이 ILO의 최종 목표임을 분명하게 하였다.

64) 이상현(2005), “ILO Decent Work, 무엇을 어떻게 측정할 것인가?”, 『국제노동브리프』 Vol.3, No.7, 한국노동연구원, p.4

있다는 점을 고려한다면, 적절하지 않은 표현이다. 결국 ILO의 논의를 포괄적으로 담기 위해서 ‘일다운 일’이라는, 다소 동어반복적인 의역이 가장 적절하다고 생각된다.⁶⁵⁾

ILO는 ‘일다운 일’이라는 최종적인 목표를 달성하기 위한 전략적인 목표로서 노동에서의 권리 제고, 고용, 사회보장, 사회적 대화 등 4가지를 제시하였다.

[그림 6.1.6] 일다운 일(decent work)의 구조



※ 출처 : 황준욱(2005), “ILO의 ‘일다운 일(decent work)’에 대한 발전적 논의”, 『노동리뷰』 2005년 4월호, 한국노동연구원, p.24

‘일다운 일’의 전략적 목표를 달성하기 위하여, 2000년대 중반 이후, 회원국들의 ‘일다운 일’ 수준을 비교하기 위한 지표화 필요성이 다양한 차원에서 제기되었다.

ILO는 2013년부터 각 회원국이 통계적 지표를 통해 ‘일다운 일’을 평가하기 위한 논의를 시작하였는데, 2017년 기준 “일다운 일 지수”(Decent Work Indicators)는 ‘주요 지표’(18개), ‘부가적 지표’(25개), ‘배경적 지표’(12개) 12개의 ‘배경적’ 지표가 구성되었다.

65) 실제 각 사회마다 decent 가 의미하는 바가 달라질 수밖에 없기 때문에 이를 명확히 번역하기란 쉽지 않은 일이다. 다만 Decent Work 개념을 통하여 종래와 달리 ILO에서 고용 문제에 관하여 고용의 양이 아닌 질에 관심을 기울여야 한다는 메시지를 전달하고 있다는 점에는 이론(異論)의 여지는 없을 듯하다.

〈표 6.1.1〉 DWI 주요 지표: 10가지 기본 요소&4가지 중심 요소

4가지 중심 요소	I. 국제노동기준 및 노동에서의 기본 권리와 원칙(1998년 ILO 선언)		
	II. 일자리 창출	III. 사회적 보호	IV. 사회적 대화
지표	(1) 인구 대비 고용률 (1) 실업률 (1) 청년(15~24세) NEET* 인구 (1) 비공식 고용 비율	(2) 근로빈곤층 비율 (2) 저임금 근로자 비율 (3) 과도한 근로 시간 (5) 아동 노동 (8) 중대 산업재해를 (9) 65세 이상 연금 수령 인구 (9) 공공사회복지지출비율 (GDP 대비 %)	(10) 노동조합 조직률 (10) 사용자단체 조직률 (10) 단체교섭 적용률 (10) 결사의 자유 및 단체교섭의 권리
	(6) 불안정 고용률 (7) 성별 직종분리 (7) 여성 경영진 비율		

※ 출처 : ILO 홈페이지 참조 필자 작성

〈표 6.1.2〉 DWI 부가 지표

4가지 중심 요소	I. 국제노동기준 및 노동에서의 기본 권리와 원칙(1998년 ILO 선언)		
	II. 일자리 창출	III. 사회적 보호	IV. 사회적 대화
지표	(1) 청년 실업률 (1) 교육수준별 실업률 (1) 총 고용 대비 자영업 종사자 비율 (1) 비농업 취업 인구 (임금근로) 비율	(2) 실질임금 평균 (2) 평균 임금 대비(%) 최저 임금 (3) 통상 근로 시간 (3) 근로자별 연간 근로 시간 (3) (시간제) 불완전 고용률 (5) 위험 환경의 아동 노동 (8) 근로 감독 (Labour Inspection) (근로자10,000명당 근로감독관) (9) (기초) 의료보험(health care) 적용 인구율	(10) 파업 및 직장폐쇄
	(6) 비정규직/정규직 근로자수 및 임금 (7) 성별 임금 격차 (7) 외국인/이주/지방 노동자 등의 차별 해소 대책		

※ 출처 : ILO 홈페이지 참조 필자 작성

‘일다운 일’을 국가 단위에서 지표화하는 것은 단순히 수치적 고용을 넘어서는 고용의 질을 전반적으로 측정하여, 전략적 목표를 달성하고자 하는데 의의가 있다. 다만 ‘일다운

일' 논의에서 지표화를 통한 회원국들의 비교는 각 국가별 노동제도와 현실을 그대로 반영하기 힘들기 때문에, '일다운 일'을 달성하기 위한 촉진제의 역할이라고 보아야 할 것이다.⁶⁶⁾ 다소 추상적인 '일다운 일'이 추구하는 지향점에 관한 인식은 논자(論者)마다 약간씩 차이가 있다. 다만 그 반대 개념에 해당하는 “수용 불가능한 형태의 노동”(Unacceptable Forms of Work : UFW)에서 나타난, ILO의 지향점에 관한 의견들은 '일다운 일' 논의보다 명확하다. ILO는 노동권의 보장과 향상을 위하여 '국제노동기준을 통한 최저기준 설정' 방식을 도입하고 있다. '일다운 일'을 달성하려면 어떠한 노력을 하여야 하는 것은 ILO의 전통적인 규율 방식에서 직접적으로 도출되지 않지만, '수용 불가능한 형태의 노동'이 어떤 것인지에 관한 최저 기준을 제시하는 것은 국제노동기준을 통해 일용 추정 가능하다. UFW는 노동권 보장과 근로조건의 정도, 사회안전망의 활용과 평등권 등을 종합적으로 판단하는데, 이러한 UFW 기준에 비추어 볼 때 콜센터 노동은 조직화되지 않은 저임금·장시간 노동으로, 산업안전보건상의 위험이 높은 산업에 속할 수 있다.⁶⁷⁾

2) 2015년 통신서비스 및 콜센터 산업의 고용관계에 대한 글로벌 포럼 합의문

2000년대부터 나타난 콜센터 산업의 열악성에 대한 문제를 해결하기 위한 지역 단위 사회적 대화를 바탕으로, ILO는 2015년 글로벌 대화 포럼에서 “통신서비스 및 콜센터 산업의 고용관계” 문제를 해결하기 위한 글로벌 사회적 대화 포럼을 개최하였다. 그리고 논의 사항을 바탕으로 2015년 10월 28일 “통신서비스 및 콜센터 산업의 고용관계에 대한 글로벌 대화 포럼 합의문”을 채택하였다.

이 합의문은 회원국 및 회원국 노사에 대한 권고적 성격을 갖고 있으며, 이사회에 제출되어 국제노동기준으로서의 가능성이 검토된다는 점에 의의가 있다. 비록 이 합의문 이후의 추가적인 조치들은 나타나지 않았지만,⁶⁸⁾ 사회적 대화를 존중하고자 하는 회원국의 자발적

66) DWI를 ILO의 지난 20여 년동안 '일다운 일' 의제의 결과물로 인식하는 경우도 있다. 다만 노동에 관한 지수들은 각 국가 간의 평면적인 비교 또는 해당 국가에서의 시계열적인 변화를 추정하기 위한 것으로, 다양한 요인들이 작용하는 한 나라의 노동시장과 노사관계, 그리고 노동·사회법제도를 정확하게 반영하는데 한계가 있다.

67) Connel, Julia/Burgess, John(2017), *Developments in the Call Centre Industry - Analysis, changes and challenges*, Routledge

68) 참고로 법적 구속력이 있는 국제노동기준인 ILO협약의 제정 절차를 살펴보면 다음과 같다. ILO협약은 노동기준에 관한 추가적 검토의 필요가 있을 경우, 이사회를 통하여 총회로 의제(main subject)로 상정하게 된다. 일단 총회에 상정된 안건은 사무국을 통하여 각 회원국의 의견 수렴 절차를 거치게 되는데, 이 의견 수렴은 노사정 모두에게 송부된다. 그리고 일단 사무국에서는 노사정의 회신을 받은 후 초안을 준비하고, 이를 바탕으로 총회에서 토의를 하게 된다(제1차 토의). 제1차 토의가 끝나면, 제1

노력을 촉구한다는 점에서, ILO의 연성법(soft law)의 성격을 지닌다고 할 수 있다.

이 합의문의 주요 내용을 살펴보면 다음과 같다.⁶⁹⁾ 우선 사회적 대화의 필요성에 관하여, “통신 및 콜센터는 오늘날의 세계화 속에서 고도의 연결성 및 기술 중심의 지식 경제에 없어서는 안 될 필수요소이다. 또한 전 세계적으로 중요한 일자리를 제공하며 종종 노동시장으로의 중요한 진입점이 된다.”는 사실을 전제하면서, 산업의 지속가능성 측면에서 “해당 산업에서 양질의(decent) 생산적인 노동”을 위한 사회적 대화의 필요성을 강조하고 있다. 또한 사회적 대화는 해당 산업에서 비즈니스와 양질의 일자리 모두의 지속가능성을 촉진시킬 수 있으며, 산업안전과 건강, 과도한 스트레스, 높은 병가율, 낮은 급여, 장시간 근로, 부당하고, 높은 이직률, 기타 부당노동행위와 관련된 문제를 해결하는 주요한 수단임을 강조하고 있다.

이러한 상황에서, 통신서비스 및 콜센터의 노동에서 마주하는 주요한 문제는 다음과 같다. ① 단체교섭의 취약성, 결사의 자유 제한, ② 기업 외부, 그리고 국가 외부로의 외주화를 통한 규제 방식의 부재와 사회적 덤핑 및 바닥으로의 경쟁으로 나타나는 근로조건의 저하, ③ 기술 및 직업교육 훈련의 부재, ④ 계약 방식의 다양성과 차별 문제, ⑤ 감정노동으로부터 야기되는 산업안전상의 위험 등이다.

이 합의문에서는 이러한 위험들을 해결하기 위한 주요한 방식으로 사회적 대화를 들고 있다. 보다 구체적으로 사회적 대화는 단체교섭 및 사회적 파트너의 참여는 물론 규제 기관과 정부와 구조화된 참여를 강조하고 있다. 또한 그 구체적인 논의 사항으로는 근로조건은 물론, 직업훈련과 산업안전보건을 포괄하는 넓은 범위에서 이루어져야 하며, 고용형태와 아웃소싱 등을 고려한 적절한 근로자대표를 고려하여야 한다는 점을 강조하고 있다.

이 합의문은 콜센터 산업이 처한 상황을 타개하기 위하여, 사회적 대화를 통한 문제의 진단 및 해결방안을 도모하고 있다. 이 합의문에서는 콜센터의 외주화와 감정노동으로 인한 산업안전보건상의 위험 등을 명확하게 하였다는 점에 의의가 있다. 다만 사회적 대화를 통한 노동문제 해결이라는 전통적인 방식에 초점을 맞추고 있으므로, 구체적인 근로조건 개선 등에 관한 세부적인 권고를 하고 있지 않다. 이러한 차원에서 원칙론을 재확인한 것이라고 할 수 있다. 다만 통신 및 콜센터 산업에서, 비표준형태의 고용(non-standard forms of

차 토의에서 제시된 의견을 바탕으로 ILO협약 개정안을 작성하며 다시 한 번 각 회원국 노사정에 보고서를 보낸 후 의견을 수렴하는 거친다. 이후 총회에서 개정안에 대한 표결(참석자의 2/3의 찬성)에 의하여 ILO협약을 채택하도록 하고 있다. 통상적으로 의제에 관해서는 협약 기준과 권고 기준을 동시에 채택하지만, 제1차/제2차 토의 결과 의제가 ILO협약으로 채택하기에 적절하지 않은 경우, 즉, 의제가 기존 협약에서 포괄하고 있는 범위 내에 있거나, 명확한 기준을 제시하는 것이 아닌 경우 등에 해당할 때에는 협약이 아닌 권고만을 채택하는 방식도 취할 수 있다.

69) 합의서 전문은 부록 부문 참고

employment)가 광범위하게 확장되었다는 점에 주목하여, ① 사회적 대화와 단체교섭의 근로자대표에서 파견 및 아웃소싱을 고려할 것, ② 정부는 비표준형태의 고용을 모니터링 하는 한편, 정책 개선에 있어서 사회적 파트너를 참여시킬 것, ③ 정부는 비표준형태의 고용이 근로조건에 미치는 영향을 완화하기 위하여 노동 및 사회보호시스템을 개선할 것을 제안 하고 있다는 점이 특징적이다.

다. 유럽연합 차원의 콜센터 노동조건 논의

1) 콜센터 현장

ILO의 콜센터 노동기준 논의와 마찬가지로, 기술발전의 변화에 따른 외주화가 나타나는 콜센터 산업에 관하여, 유럽의 노사는 근로조건의 저하를 통한 산업 경쟁력을 도모하는 방식에 대한 문제 의식이 존재하였다. 2004년에는 국제산별노조인 UNI GLOBAL UNION의 UNI-Europa Telecom(노측)과 유럽통신네트워크운영자연합(ENTO, 사측)이 유럽연합 내의 콜센터에 적용될 공동 가이드라인을 발표하였다. 이 가이드라인은 ‘콜센터 현장’이라고 불리며 전자통신산업에서 사회적 대화와 교섭을 거쳐 2004년 6월 15일 발효되었다. 콜센터 현장의 목적은 ‘합리적인 콜센터 산업 기준’을 설정하는 것으로서 주요 내용은 다음과 같다.

〈표 6.1.3〉 유니국제서비스산별노조(전기통신산업)의 콜센터 현장

구분	내용
근로환경 및 근로조건	현장에 제시된 최저 근로환경과 임금, 수당을 제공
성과측정	노동자의 성과 목표는 전화 통화 횟수가 아니라, 우수한 품질의 고객서비스를 제공하는 것에 기초
경력개발	노동자의 숙련을 향상하기 위하여 공인된 자격을 부여하는 훈련의 기회를 늘이고, 노동자들이 의미 있는 경력개발과 질 높은 고객서비스를 제공할 수 있도록 함
의사결정	노동자들이 고객서비스 향상과 관련한 의사결정에 참여할 수 있도록 업무를 조직
콜센터의 입지	콜센터의 입지 : 콜센터의 입지와 관련된 결정을 할 때에는 비용 뿐만 아니라 고객과의 거리, 숙련된 여러 언어에 능통한 직원에 대한 수요, 경쟁력 있는 정보통신 인프라 등도 고려
직원수	콜센터의 직원 숫자는 기업의 입장에서 고객의 요구를 효과적으로 수행할 수 있을 정도로 충분해야 하고, 노동자들의 입장에서 훈련과 직원 회의 등에 참여가 가능하며, 휴가나 결근 시에 충원가능하며, 일과 가정을 양립할 수 있는 정도이어야 함

※ 자료: 한국노동연구원, 전자통신산업 ‘콜센터 현장’ 발표, 2004.6.10., 고용노동정보, 홈페이지 참조

이 가운데 공동 가이드라인에서 콜센터 근로자의 구체적인 근로조건에 대한 제안을 살펴 보면 크게 ① 근로시간과 근로량(업무시간) 및 ② 임금과 근로시간, ③ 근로환경 등으로 구분하고 있다.

1) 근로시간 및 근로량

1. 주당 최대 40시간 근무
2. 근무일당 12시간의 휴식 시간과 7일마다 48시간의 연속 휴식 시간
3. 유연근무제의 경우 근로자와 경영진 모두에게 이익이 될 수 있지만 반드시 합의에 따라 도입
4. 콜센터 근로자는 근무 지시를 받은 시간과 교대조 설정에 영향력이 있음
5. 교대 명단은 근로자에게 적절한 통지와 함께 작성되어야 함
6. 근로자는 정상적이고 활동적인 사회생활을 영위할 수 있도록 근로시간을 유연하게 조정할 수 있어야 함
7. 근로자는 직장에서 휴식을 취할 수 있는 능력이 있어야 함. 예)부양가족 돌봄
8. 충분한 인력의 보장이 필요한 이유:
 - 고객 요구 사항을 효과적으로 처리할 수 있는 충분한 근로자가 있음
 - 직원교육 및 직원회의에 참석할 수 있음
 - 휴가 및 기타 결근 보충
 - 근로자의 직장, 가족 및 지역사회 책임에 대한 감당이 가능하도록 함

2) 급여 및 혜택

9. 급여 수준을 입증되는 숙련도(demonstrable skills)에 상응하도록 함
10. 근로자의 높은 이직률을 피하기 위해 '기존(traditional; 종래)' 근로자와의 직접적인 급여 비교 및 명확한 급여 수준/구조
11. 야간 근무, 주말 또는 공휴일에 대한 추가임금 지급
12. 보너스 지급액은 총 임금의 10%를 넘지 않아야 함
13. 국내법에 따라 1년에 최소 4주간의 유급 휴가 제공
14. 휴일 급여는 콜센터 근로자가 휴일 이전 12주 동안 평균급여 이상을 지급하고 초과근무 및 장기상여금을 포함
15. 병가
16. 출산 및 출산 수당/휴가
17. 해고는 2달 전 예고
18. 고용 1년 후 법정 해고 수당 지급

다만 유럽연합의 노사가 합의한 공동 가이드라인에서의 제안은, 유럽연합 근로시간 지침

의 내용을 확인하는 한편,⁷⁰⁾ 기타 임금과 고용, 휴식제도 등에 관한 관련 지침 내용을 확인한 것으로, 기존의 내용과 특별히 차이가 있는 것은 아니다. 근로시간에 관한 규율에 한정한다면, 일반적인 근로시간에 관한 원칙이 적용되면서, 예외 사항인 교대제 근로에 관한 원칙들을 명확하게 적용하여야 한다는 점을 강조한 점이 특징적이라고 할 수 있다.

하지만 이러한 보편적인 근로조건 외에도 콜센터 산업 부문에서 고려해야 할 특징적인 면들을 강조한 사항들도 눈에 띄는데, 대표적으로 작업장 감시(모니터링)와 직업훈련에서의 고려 사항이다.

1) 감시와 모니터링

1. 모니터링은 근로자가 인지할 수 있으며, 수용할 수 있는 정도로만 허용됨
2. 수집된 모든 데이터는 해당 목적에 국한되어 사용됨
3. 근로자가 자신을 모니터링 중이거나, 모니터링이 실시되고 있음을 인지하여야 함
4. 모든 모니터링은 일정 시간이어야 하며, 계속 지속되는 것은 허용되지 않음
5. 일정 기간이 지난 후에는 모니터링 자료는 완전 폐기되어야 함

2) 직업 훈련

1. 모든 근로자에 대하여 정규적이고 광범위한 기반의 공인된 교육과 기술 개발을 제공
2. 새로운 기술이나 제품이 도입되는 경우, 직원 교육 및 재교육의 우선 실시
3. 콜센터는 근로자들에게 가능한 한 번의 통화에서 고객의 우려 사항을 해결할 수 있는 도구(가이드라인)를 제공

2) 아웃소싱에 대한 규율과 콜센터 노동관계

유럽연합 차원에서 아웃소싱에 대한 규율은 콜센터의 외주화 시 고용관계를 규율하는데 있어서 하나의 큰 원칙으로 작용하였다.

유럽연합에서는 사업이전과 근로관계에 관한 입법지침을 일찍이 규율하여 왔는데, 현재까지의 흐름을 살펴보면, 1977년 입법지침⁷¹⁾, 1998년 입법지침,⁷²⁾ 그리고 2001년 입법지

70) 유럽연합의 근로시간 지침은 1990년 9월 20일 EC 집행위원회의 ‘근로시간의 편성 시 규율 방향에 관한 지침안(Proposal for a directive concerning certain aspects of the organization of working time)’을 바탕으로 한다. 이 지침안은 11개 회원국의 찬성(영국 제외)하여 1993년 9월 23일 지침(93/104/EC)으로 채택되었다. 이후 2번의 부분 개정과 한 번의 전면 개정을 거쳐서 2003년 11월 4일 근로시간의 편성 측면에 관한 2003년 지침이 수립되어 현재까지 이어지고 있다

71) Council Directive 77/187/EEC of 14 February 1977 on the approximation of the laws of the OJ 1977 L61/26.

72) Council Directive 98/50/EC of 29 June 1998 amending Directive 77/187/EEC on the OJ 1998 L201/88.

침⁷³⁾이 있다. 1998년 입법지침은 사업이전의 개념을 좀 더 명확하게 규정하고, 아울러 도산 절차와 관련한 근로관계의 승계 문제를 직접 규정하고 있다. 영업이전과 관련한 유럽연합 입법지침의 연원은 1972년으로 거슬러 올라가는데 당시 초국적 주식회사 합병 시에 적용될 협약의 초안 작업을 의뢰받은 전문가들은 모든 유형의 기업결합 시에 근로자를 보호하기 위한 특별한 법적 수단이 필요하다는 의견을 제시한 것에서 비롯되었다. 이에 따라 1974년 5월 31일 「회사의 합병, 사업의 이전 및 기업의 결합 시에 근로자의 임금 및 청구권 유지에 관한 회원국 법령의 조정을 위한 지침(안)」이 마련되었고 위 지침(안)을 수용하여 입법한 것이 1977년 입법지침이다.⁷⁴⁾

이후 영업 또는 영업 일부로 볼 수 없는 단순한 기능(업무) 이전의 경우에도 당해 업무에 종사하여 오던 근로자의 고용승계를 인정한 Christel- Schmidt 사건 판결⁷⁵⁾을 계기로 사업 이전에 관한 입법지침의 개정안이 1994년 9월 8일 유럽연합집행위원회에 의해 제안되었으나 채택되지 못하다가 의장국인 영국이 독자적인 개정안을 마련하여 1998년 6월 4일 회원국 정상회의에서 동의를 얻은 후 유럽의회에 상정하여 1998년 6월 29일 1977년 입법지침을 개정하는 1998년 입법지침이 통과되었다.⁷⁶⁾

2001년 입법지침은 기존 1998년의 입법지침과 비교할 때 내용에 있어 실질적인 변화가 있었던 것은 아니다. 주요 변화를 살펴보면, 조문의 재배열과 절차적 규정에 관한 사항으로, 2001년 입법지침에 따른 회원국의 입법적 조치와 효력발생 시기 등(제11조~제14조)이 추가되었다. 따라서 실질적인 내용의 검토는 1977년 입법지침과 1998년 입법지침을 대상으로 하는 것이 의미가 있다.

사업이전에 관한 유럽연합의 지침은 “승계되는 근로조건의 일방적 변경을 허용하지 않는다”는 점으로 요약할 수 있다. 따라서 사업을 인수인한 자와 고용이 승계된 근로자 간 종전 근로조건을 저하시키는 내용으로 새로운 계약을 체결하는 것은 입법지침의 취지에 반한다. 이러한 지침 하에서 구성된 각 국가별 기준들에는 세부적인 차이가 있지만, 사업 이전이라는 ‘사실’의 발생에 대하여 고용승계라고 하는 법적 효과를 부여하는 유럽법원의 해석론은 기업변동과 근로관계를 어떻게 규율하고 해석할 것인가라는 문제에 큰 시사점을

73) Council Directive 2001/23/EC of 12 March 2001 on the approximation of the laws of the OJ 2001 L82/16.

74) 하경효·박종희(2001), 『기업구조조정 등에 따른 근로관계 이전관련 법제 국제비교 및 입법론 검토』, 노동부 연구용역 보고서, pp.22~23 참조.

75) Christel Schmidt v Spar-und Leihkasse der fruheren Amter Bordesholm, Kiel und Cronshagen, C-392/92 European Court Reports 1994 p I-01311.

76) 김형배·하경효·김영문(1999), 『영업양도와 근로관계의 승계』, 신조사, p.155.

준다고 할 수 있다.⁷⁷⁾

다만 이러한 사업이전의 법리들이 2000년대 이후 나타난 콜센터의 외주화 시 근로조건에 대한 보호 기준으로 작용하였지만, 현재에는 외주화라고 하는 사실보다는 콜센터의 특성에 따른 근로조건외의 열악성이 강조되고 있는 시점에서, 콜센터 산업에 대한 보호법리로서 작용하고 있다고 보긴 어렵다.

3) 인권 실사 의무와 콜센터 노동관계

인권 실사라고 번역되는 Human Right Due Diligence는 유럽을 중심으로 나타난 대기업에게 인권 기준에 대한 실천감독 및 실사에 대한 일정한 의무를 부과하는 것을 의미한다. 보다 구체적으로 인권실사는 기업이 미치는 인권의 부정적 영향을 방지·완화하기 위한 일련의 절차들을 포괄하는데, 인권영향평가를 통한 인권상황 점검 및 모니터링 등의 활동 등이 주를 이루고 있다. 과거에도 기업의 인권 경영 등이 강조되고, 기업의 사회적 책임이나 ESG 경영 등도 강조되고 있는데, 인권 실사 의무는 이러한 논의들의 연장선에 있으면서도, 대기업 내지 모기업의 책임을 강조한다는 특징이 있다. 주로 대규모의 기업에 대하여, 공급망에 참여하는 하청기업은 물론, 공급업체, 해외지사 등 직간접적인 공급망 전체에 대하여 법적·사실적 영향력을 감안한 인권 점검 의무를 부여하는 것을 주요한 골자로 한다. 실태적 측면에서 볼 때, 콜센터 산업이 자회사 등의 독립적인 방식으로 운영되고 있다는 점을 감안한다면 유럽연합 차원에서 “공급망 내에 있는 기업들에 대한 인권실사 등을 의무화하는” 인권실사법제는 콜센터 노동관계에도 큰 영향을 미칠 수 있다.

2010년 이후 유럽을 중심으로 주요 선진국들이 기업실사를 의무화한 자국내 법(안)을 수립하는 등 기업실사 의무화 관련 법안 제정 움직임이 확대되고 있다. 프랑스는 기업실사를 의무화 하는 국내법을 제정하고 2017년부터 시행하고 있으며, 네덜란드와 독일은 각각 2022년, 2023년에 시행할 예정이다. EU의회도 2021년 3월 기업실사 및 기업책임에 관한 지침[(Resolution) Corporate due diligence and corporate accountability]을 채택하였으며, EU 차원의 기업실사 의무에 대한 입법을 촉구하고 있는 실정이다.

77) 김기선·전형배·최석환(2012), 『아웃소싱과 고용관계의 법제도 개선방안』, 한국노동연구원, p.42

〈표 6.1.4〉 공급망 실사 관련 해외 입법 추이

국가	연도	법률 또는 이니셔티브
미국	2010	도드-프랭크법 1502조(Section 1F02 of the Dodd-Frank Act)
미국	2012	공급망 투명성 법률(California Transparency in supply chains Act, CATSCA)
영국	2015	현대 노예법(공급망에서의 투명성 법률)(Modern slavery Act -Transparency in supply chains)
프랑스	2017	실사 의무법(French Law on the Corporate Duty of Vigilance)
호주	2018	현대 노예법(Modern slavery Bill)
네덜란드	2019	아동 노동 실사법(Wet Zorgplicht Kinderarbeid, Dutch Due Diligence Act)(2021/22년도에 시행)
핀란드	2019	국가 및 EU 차원에서 인권실사를 의무화(Finland commits to mandatory human rights due diligence at national and EU level)
스위스	2021/21	공급망법(Swiss Supply Chain Law)
노르웨이	2021	인권실사법(Norwegian Human Rights Due Diligence Law)
독일	2021	공급망실사법(German Due Diligence in Supply Chains Act)
EU	2021	지속가능 기업 거버넌스 및 기업실사 지침안 제안(EU Sustainable Corporate Governance and Due Diligence Directive proposal)
EU	2021	기업실사 및 기업책임에 관한 지침안 채택(EU Parliament Resolution on Corporate Due Diligence and Corporate Accountability)
EU	2021/22	기업 지속가능성 보고 지침(EU Corporate Sustainability Reporting Directive)
캐나다	2021	Bill S-216 Canada 의결 예정

※ 자료: IOE(2021), 글로벌 ESG 정책동향 브리프에서 재인용

EU 의회 기업실사 결의안은 EU 회원국에서 활동하는 기업을 대상으로 인권 및 환경에 대한 실사를 의무화하는 지침안으로, 적용 기준, 실사 항목, 실사 범위 등에서 EU 차원의 일관된 기준을 제안하고 있는데, EU 차원의 기업실사 의무화는 이러한 EU 개별 회원국의 노력을 포괄하는 동시에 EU 회원국 전체에 보다 일관되고 포괄적인 법 적용을 가능하게 한다는 점에서 의의를 가진다. 이와 관련하여, EU 집행위원회는 2021.7.12. ‘EU 기업 활동 및 공급망 상의 강제노동 위험성을 평가하기 위한 실사 안내서⁷⁸⁾’를 발표하였다. 더 나아가 EU 집행위원회는 2021년 중에 공급망 인권실사 의무화를 포함한 ‘지속가능한 기업 거버넌

78) European Commission(2021), *Guidance on Due Diligence for EU Businesses to Address the Risk of Forced Labour in their Operations and Supply Chains.*

스'에 대한 법령안을 발의할 예정이라고 밝히면서, 이번 안내서에서는 위 법령안 발표 전까지 EU 기업에서 강제노동의 위험을 관리하는 것을 지원하는 과도기적 역할을 담당할 것이라고 표명하였다. 다만 2021년 11월 25일 현재, 유럽 산업계의 반대로 인하여 2021년 12월 초안 공개를 목표로 수정하는 등, 애초보다는 일정이 다소 지연되고 있는 실정이다.

이러한 움직임들은 기업의 공급망 속에서 하위에 있는 기업들에 대한 인권보장 의무를 모기업에 부담하는 것으로, 콜센터 등 외주화가 고착화된 산업의 모기업에 법적·사회적 책임을 명확하게 한다는 점에 의의가 있다. 다만 EU의 이러한 변화들은 주로 다국적 기업에서의 공급망에 관한 논의를 배경으로 한 것으로, 콜센터 노동에 간접적인 영향을 줄 수 있지만 그 자체를 목적으로 한 것은 아니라는 점에 한계가 있다.

라. 국제논의의 시사점

노동관계에서 보편적으로 활용되는 국제기준은 국제노동기구(International Labour Organisation : 이하 ILO)의 규범들과 유럽연합 지침이다. 우선 ILO 규범에는 회원국의 비준을 통해 국내법과 동일한 효력을 갖는 협약과 구속력을 갖지 않는 권고, 비교적 비공식적 합의라고 할 수 있는 행동준칙, 결의 또는 선언 등이 있으며, ILO 규범들 중에서 특히 ILO 협약은 직접적으로 국내법으로 수용 가능하다는 점에서 법적 효력 측면에서도 반드시 검토되어야 할 국제기준이다.⁷⁹⁾ 한편 EU 지침은 회원국들의 수용 의무만을 규정하고 있어 지역적 구속력을 갖고 있다는 한계가 있지만, EU 내의 모든 회원국이 준수해야 할 기본적인 사항을 규정하고 있고 각 국가의 특수성보다는 노동의 보편성에 중심을 두고 있다는 점에서 EU 지침도 노동관계에서 중요한 검토 대상이다.⁸⁰⁾ 다만 이러한 국제기준들은 회원국의 통상적인 노동관계에 관한 일반 규율을 목적으로 하는 것으로, 특정한 산업에서의 노동기준을 구체적으로 다루고 있지 않다.

그러나 구체적인 노동기준으로 제시되는 것과 별도로, 2000년대 이후 콜센터 노동의 외주화와 열악한 근로조건 등은 ILO와 EU의 노사가 주목하는 쟁점 중의 하나였으며, 국제관계에서의 해결점을 모색하는 논의들도 이루어져 왔다. 더불어 기존의 국제노동기준들을 통하여 간접적으로 콜센터 노동기준을 향상시키기 위한 움직임도 나타나고 있다.

이 가운데 가장 주목할 만한 논의는 ILO에서 2015년 10월 28일 “통신서비스 및 콜센터

79) 조돈문 외(2016), 『초단시간 근로자 인권상황 실태조사』, 국가인권위원회 연구용역보고서, p.109

80) 조돈문 외(2016), 『초단시간 근로자 인권상황 실태조사』, 국가인권위원회 연구용역보고서, p.109

산업의 고용관계에 대한 글로벌 대화 포럼 합의문”을 채택한 점이다. 기존에도 유럽연합 차원에서 2004년 유럽연합 내의 콜센터에 적용될 공동 가이드라인인 콜센터 현장을 노사 공동으로 발표한 바 있지만, 2015년 ILO의 합의문은 더 나아가, 콜센터 산업의 문제들을 확인하는 한편, 그 구체적인 방식으로 적정 대표를 통한 사회적 대화를 제시하였다는 점에 의의가 있다. 다만 이러한 국제적인 논의에서 확인한 주요한 문제인 ① 단결권의 취약성, ② 외주화로 인한 근로조건의 저하, ③ 이력 및 경력 관리의 부재, ④ 차별과 괴롭힘의 노출과 감정노동의 어려움 등은 일하는 방식과 사업 구조, 사회적 인식 등이 복합적으로 작용하여 나타나는 문제점으로, 사회적 대화라는 방식을 통하여 어느 정도까지 이를 해결할 수 있는지 명확하지 않다.

한편 유럽연합 차원에서는 일찍이 외주화에 관한 법적 규율을 통하여 아웃소싱 시 근로조건의 저하를 방지하는 한편, 최근에는 기업의 공급망 내의 원청 기업에 대한 인권 실사 의무를 법제화하는 방안이 논의되고 있다. 이는 콜센터 노동만을 대상으로 한 것은 아니지만, 외주화가 심각하게 진행된 콜센터 산업에서의 해결 주체를 원청까지 포함하고자 하는 한국의 논의에 시사하는 바가 적지 않다.

〈별첨: 통신서비스 및 콜센터 산업의 고용관계에 대한 글로벌 대화 포럼〉

2015.10.27-28 제네바

합의점⁸¹⁾

□ 개요

1. 통신 및 콜센터는 오늘날의 세계화 속에서 고도의 연결성 및 기술 중심의 지식 경제에 없어서는 안 될 필수요소이다. 또한 전 세계적으로 중요한 일자리를 제공하며 종종 노동시장으로의 중요한 진입점이 된다.
2. 비즈니스 적응성 및 지속가능성은 해당 산업에서 양질의(decent) 생산적인 노동과 밀접한 관계에 있다. 노동에서의 기본원칙과 권리, 그리고 산업과 관련하여 비준된 모든 국제노동기준이 지지되고 촉진되어야 한다. 효과적인 사회적 대화는 해당 산업에서 비즈니스와 양질의 일자리 모두의 지속가능성을 촉진시킬 수 있으며, 산업안전과 건강, 과도한 스트레스, 높은 병가율, 낮은 급여, 장시간 근로, 부당해고, 높은 이직률, 기타 부당노동행위와 관련된 문제를 해결하는 열쇠이다.

□ 통신서비스 및 콜센터의 고용관계 해결을 위해 직면하는 문제

3. 여러 국가에서 해당 산업에서 발생하는 양질의 일자리 문제로 규제 프레임워크의 격차, 단체교섭의 취약성, 결사의 자유 제한을 포함하고 있다. 세계화 및 기타의 요인으로 인해, 통신 및 콜센터 부문을 포함하여 NSFE(non-standard forms of employment; 비표준 고용 형태)가 광범위하게 성장하였다. 이는 비즈니스의 정착과 성장에 도움을 주었다. 규제가 잘 이루어지고 자유롭게 선택된 NSFE는 일과 생활의 균형을 위한 옵션을 제공할 수 있다. NSFE는 근로자 보호, 노조조직, 결사의 자유 및 단체 교섭권의 효과적인 실현에 문제를 제기할 수도 있다.
4. 사회적 파트너와 정부는 사회적 대화와 참여에 대한 혁신적인 접근 방식을 고려할 필요가 있다. 여기에는 NSFE의 근로자가 당연히 받아야 할 노동보호를 누릴 수 있도록

81) 이러한 합의점은 2015년 10월 28일 글로벌 대화 포럼에서 채택되었다. 기존의 확립된 절차에 따라 ILO 이사회에 제출되어 검토될 것이다.

하는 새로운 대화 메커니즘을 개발하고 사용하는 것이 포함되어야 한다.

5. 근로감독 및 민간준법주도의 역할에 관한 전문가 회의(2013.12.10.-12)⁸²⁾에서는 이러한 민간주도가 이 프로세스를 보다 효과적으로 만들 수 있는 방법에 대한 몇 가지 지침을 제공한다.
6. 일부 국가에서는 콜센터를 규제하지 못하거나 일부만 규제하고 있으며, 콜센터 운영(일부 비즈니스 및 일자리에 대한 신고가 이루어지지 않거나 국내법을 준수하지 않고 있음)에 대한 모니터링하기 어려운 상황에 있기도 하다. 사회적 파트너와 정책입안자는 규정을 준수하는 기업 및 해당직원에게 대하여 부당하게 불이익을 주지 않아야 한다는 공통된 이해관계를 갖고 있다. 일정 국가에서 다른 국가로, 또는 일정 국가의 일정 지역에서 다른 지역으로 업무를 이전함으로써 노동규제의 보호가 적어지고 노동비용이 절감되는 경우에는 사회적 덤핑과 하향식 경쟁으로 이어질 수 있는 우려가 존재한다. 이에 보다 우수하고 효과적인 규율을 통하여 적절한 대응을 할 수 있을 것이다.
7. 근로감독이 개선되고 관련 자원이 풍부해지는 것은 해당 산업의 변화된 고용관계에 따라 발생하는 문제에 대응하는 중요한 부분이다.
8. 기술격차와 불일치를 해소하고 산업인적자원요구를 지원하기 위하여 기술 및 직업교육 및 훈련을 촉진할 필요가 있다.
9. 모든 근로자는 계약관계와 상관없이 평등한 대우를 받고 차별을 받지 않아야 한다.

□ 통신서비스 및 콜센터 업무환경 개선을 위한 사회적 대화의 기여

10. 정부, 고용주, 근로자는 NSFE의 근로자가 이러한 권리를 행사하고 해당 단체 협약에 따라 제공되는 보호를 받을 수 있도록 규제민간주도(regulatory initiatives)를 포함하여 혁신적인 접근 방식을 개발하기 위해 사회적 대화를 활용해야 한다.
11. 사회적 대화, 단체 교섭 및 사회적 파트너의 참여가 매우 중요하다. 또한 규제 기관 및 정부와의 구조적 참여가 필수적이다. 훈련, 산업안전보건, 직원 복지 등의 주제에 관한 사업장 포럼 및 협의회는 이러한 대화를 확장시킬 수 있다. 노동조합과 통신서비스기업간의 자발적 주도로 국제프레임워크협정(International Framework Agreements)은 근로조건을 개선하는데 유용하다.
12. 근로자, 고용주, 정부는 비정규고용형태의 근로자가 결사의 자유와 단체교섭권을 포

82) The Meeting of Experts on Labour Inspection and the Role of Private Compliance Initiatives (10-12 December 2013)

함하여 직장에서 기본원칙과 권리를 향유할 수 있도록 대리인, 파견, 아웃소싱 작업에서 근로자 대표를 고려해야 한다.

13. 정부는 노동의 세계(the world of work)를 규제하는 역할을 한다; 사업장을 효과적으로 감독한다; 근로자의 권리를 존중하고 증진시켜야 한다; 모범사례의 공유를 촉진하여 생산성을 장려하고 사회적 대화를 촉진한다. 정부는 사회적 파트너의 지원을 받아 기술 개발을 촉진할 수 있다.

□ 국제노동기구 및 그 회원국의 향후 조치에 대한 권고

14. 포럼은 콜센터 산업에 다음과 같은 향후 조치를 권고한다.

- (1) 노사정은 다음을 수행해야 한다.

- (a) 고용상태에 관계없이 모든 근로자를 위한 양질의 생산적인 노동과 평등한 대우를 촉진하기 위해 효과적인 사회적 대화에 참여한다.
- (b) 필요한 경우 유연근무제도와 NSFE에 대하여 양질의 노동 원칙과 실행 사이를 일치시키도록 노력해야 한다.
- (c) 모두에게 적용 가능한 법적 체계를 존중할 수 있도록 대안을 설계하고 시행한다.
- (d) 모든 근로자가 관련 기술 개발에 접근할 수 있도록 하고 미래의 훈련 수요를 예측한다.

- (2) 정부는 다음을 수행해야 한다.

- (a) NSFE의 영향을 정의하고, 모니터링하고, 찾아내어(tracking) 노동법 및 정책 개선에 사회적 파트너를 참여시킨다.
- (b) 필요한 경우 NSFE가 근로조건에 미치는 영향을 완화하기 위해 노동 및 사회보호시스템을 개선한다.
- (c) 근로감독능력과 자원을 강화한다.

- (3) 사무국은 다음을 수행해야 한다.

- (a) 관련 국제노동기준, 특히 결사 및 단체교섭의 자유, 근로조건, 산업안전보건에 있어 관련 국제노동기준의 효과적인 이행과 보다 나은 적용을 지속적으로 구축해야 한다. 또한 해당표준산업별 격차가 있는지 분석함으로써 구성원의 역량을 구축한다.
- (b) NSFE에서 근로자대표를 포함하여 사회적 대화를 촉진하고 사회적 대화에 효과

적으로 참여할 수 있는 구성원의 능력을 개발해야 한다.

- (c) 국제노동통계학회의(the International Conference of Labour Statisticians)가 채택한 결의에 기초하여 고용, 임금, 근로시간, 계약상 약정, 직원의 이직 및 기타 관련 데이터에 대한 객관적인 데이터를 정기적으로 수집하고 보급을 목적으로 하는 국가시스템개선을 위해 회원국과 협력한다.
- (d) 제도와 더불어 연구 및 비교 분석을 수행하고 모범 사례를 모니터링, 평가, 조망하고 다음과 같은 지식을 공유한다; 변화의 원동력과 영향, 고용창출잠재력, 고용관계의 다양화, 중소기업과 다국적 기업의 역할

2. 독일 콜센터 노동자 노동인권 현황 및 시사점

가. 독일 콜센터 현황

기업의 경영관리에 있어서 고객관계(Customer Relation)가 갖는 중요성이 증대하면서, 콜센터는 기업이 고객만족도 제고를 위해 활용하는 중요한 수단이 되었다. 콜센터는 판매, 주문, 고객응대 및 기술적 지원 등 기업과 고객 사이의 주된 커뮤니케이션 기제로 활용되고 있다.

독일에서도 콜센터부문은 2000년 이후 급격하게 팽창하는 산업영역이 되었다. 1980년대 이후 기업 내부에서 형성되기 시작한 콜센터부문은 1990년대 이후 자회사유형으로 조직화되기 시작했다. 2000년대 이후에는 독립기업 형태의 콜센터부문을 중심으로 콜센터업종이 재조직화되어 갔다.

이로 인해 현재 독일에서 콜센터는 기업 내부 콜센터, 자회사 유형, 독립기업 유형 등의 3가지 유형으로 분류되고 있다(Daum, Mario et al., 2018: 10-11). 첫 번째 유형인 기업 내 콜센터(In-House-Callcenter)는 개별 기업이 내부 조직의 기능적 단위로 콜센터를 직접 운영하는 유형이다. 두 번째 유형인 자회사 유형(Tochter-Unternehmen)은 개별 기업이 직접 콜센터를 운영하지만, 별도의 자회사를 설립하여 모회사와 경영조직 상 구분되는 독립적 단위로 운영하는 유형이다. 콜센터 기능만을 수행하는 별도 독립법인의 형태를 띠고 있다. 세 번째는 독립기업 유형(Eigenständiger Callcenterunternehmen)이다. 독립기업 유형은 콜센터 업무를 전문적으로 수행하며, 다른 기업의 콜센터 업무를 위탁 받아 수행하는 일반적 시장기업 유형이다.

독일의 경우, 콜센터 유형 중 세 번째인 독립기업 유형이 지배적이며, 2000년 콜센터 부문의 팽창과정은 독립기업 유형을 중심으로 이루어져 왔다. 2000년대 초반과 2000년대 후반을 비교하면, 독립기업 유형의 콜센터부문은 약 10배 이상의 성장세를 보여주고 있다(Deutscher Bundestag, 2021).

독일 콜센터 노동자의 노동인권 현황은 앞에서 언급한 세 가지 유형 중 독립기업 유형을 중심으로 살펴본다. 콜센터 유형 중 기업 내부 콜센터와 자회사 유형은 기존에 존재하던 기업의 기능적 단위 또는 자회사의 형태로 운영되기 때문에, 모회사와 동일한 사업 및 업종으로 분류되고 있다. 이로 인해 기업 내부 콜센터 및 자회사 유형에 대한 현황은 공식적 통계로 파악되지 않고 있다. 따라서 이 영역에 대해서는 공식통계가 존재하지 않으며, 대표

성 있는 별도의 조사도 실시되지 않아, 관련 자료를 통한 현황 파악이 어렵다. 다만 일부 연구에서 독일 사업체 패널 자료를 활용하여 추정된 자료만이 존재한다.

기업 내부 콜센터와 자회사 유형은 모회사와의 직접적 및 간접적 지배종속 관계에 있기 때문에, 해당 유형의 노동자는 모회사 사용자의 경영관리 대상이 되며, 동시에 모회사 노동자를 조직대상으로 하는 산별노동조합의 영향력 하에 놓여 있다. 따라서, 기업 내부 콜센터와 자회사 유형 콜센터에 종사하는 노동자들은 대부분 기존 노사관계를 통해 노동권을 보장 받고 있는 것으로 볼 수 있다.⁸³⁾

전체 독일 콜센터 유형 중 공식통계를 통해 파악할 수 있는 현황은 독립기업 유형의 콜센터로 제한된다. 독립기업 유형의 콜센터는 독일 통계청 산업분류에 82.2의 고유번호를 부여 받아 독립된 업종으로 분류되고 있다(Statistisches Bundesamt, 2021).⁸⁴⁾ 따라서 기본적인 현황 자료가 존재하며, 콜센터와 관련된 조사 및 분석의 주된 대상이 되고 있다. 현황 자료의 존재와 더불어, 독립기업 유형은 2000년대 이후 콜센터 부문의 팽창을 실질적으로 주도해왔으며, 기업 내부 콜센터와 자회사 유형과는 달리 기존 노사관계의 영향력에서 배제된 영역이기 때문에, 종사 노동자의 임금 및 근로조건 등 노동인권적 측면에서 다양한 문제가 존재하는 영역이다. 따라서 이 글에서는 주로 독립기업 유형의 콜센터를 중심으로 독일 콜센터 노동자의 노동인권 현황을 살펴보도록 하겠다.

콜센터업종은 독일에서 전형적인 불안정고용부문으로 간주되고 있다. 콜센터업종은 저임금과 열악한 노동조건을 특징으로 갖고 있으며, 특히 독립기업 유형의 콜센터에서 이러한 경향성이 강하게 나타나고 있다(Deutscher Bundestag, 2021). 노동시장 환경이 좋지 않은 지역에 존재하는 독립기업 유형의 콜센터는 높은 노동강도, 낮은 노동조합 조직률, 공동결정제도의 미적용, 비전문직인 인적자원관리 등의 문제가 심각한 것으로 분석되어 왔다(Holst, 2011).

그러나 다른 한편으로 콜센터업종의 시장환경이 변화함에 따라, 콜센터 업종의 변화 가능성도 조심스럽게 지적되고 있다. 콜센터업종을 둘러싼 기술적 환경의 변화가 급격하게 진행되고 있으며, 이로 인해 콜센터가 수행하는 업무의 기술적 특성이 첨단화되어가고 있으며, 업무범위가 더욱 광범위화되는 경향이 가속화되고 있다. 이로 인해 콜센터업종은 이전의 가격경쟁 중심의 시장구조에서 기술발전에 대응하기 위한 투자확대, 인수합병을 통한 전문

83) 물론 독립법인 형태의 자회사인 경우에는 노동자의 노동조합 조직화 여부에 따라 기존 노사관계로부터 배제된 사례도 존재한다.

84) 독일통계청은 2006년부터 독립기업형태의 콜센터사업체를 대상으로 업종번호를 부여하고, 공식통계를 공표하고 있다.

화 및 규모화, 전문인력에 대한 수요 등 고부가가치 서비스업종으로의 전환이 요구되고 있으며, 실제로 이러한 변화가 콜센터업종 내부에서 나타나고 있는 것으로 분석되기도 한다 (Pardini & Fritz, 2016).

이러한 변화는 콜센터노동자의 상태 및 노동인권에도 상당한 변화를 의미할 수 있다. 우선 콜센터업종의 기술적 고부가가치화는 저임금과 열악한 노동조건을 특징으로 하는 현재의 콜센터업종이 내부적으로 분화하는 방향으로 나아가게 될 가능성을 의미한다. 한편으로는 단순고객응대서비스 중심의 저부가가치영역과 전문적 상담서비스를 제공하는 고부가가치영역으로 콜센터업종 내부의 시장세분화가 이루어질 가능성이 높다. 이 경우, 저부가가치영역은 현재와 같이 저임금 및 열악한 노동조건을 특징으로 하지만, 고부가가치영역에서는 첨단 IT기술을 활용한 전문상담서비스를 제공하는 고숙련노동자집단이 콜센터업종 내부에서 형성될 수 있다. 이로 인해 고숙련노동자집단은 현재까지의 아웃소싱과는 달리 고숙련상담인력의 인소싱되는 노동시장의 재조직화가 나타날 수 있을 것이다. 또한 저부가가치영역은 동일언어권에 속하는 해외로의 아웃소싱 또는 인공지능과 알고리즘에 기초한 상담로봇으로 단순상담서비스를 대체하는 인력대체 현상이 보편화될 가능성도 높다.

독일 통계청의 산업분류 82.2에 해당되는 독립기업 유형의 콜센터 통계를 중심으로 독일 콜센터업종 현황을 살펴보면, 2002~2007년 콜센터업무의 외주화로 인해 독립기업 유형의 콜센터가 급격하게 증가하는 것을 알 수 있다(Statistisches Bundesamt, 2021). 2019년 현재 콜센터업종의 매출은 8.54 Mrd. Euro로서 2008년 3.77 Mrd. Euro와 비교하면, 콜센터 시장이 지속적으로 확대되면서 시장규모 역시 약 2배 이상 확대되었다.

콜센터 사업체의 매출과 고용은 지속적으로 증가세를 보이고 있으나, 사업체수는 2008년 2,682개를 정점으로 지속적인 감소세를 보이고 있다. 2019년 현재 사업체수는 1,537개로 급격한 증가 이후 1,500여개 내외로 안정화되어 가고 있다. 매출의 측면에서도 2006년과 비교하면, 2019년 현재 약 3배의 매출액 증가세를 보이고 있다.

250인 이상 고용규모가 큰 독립 콜센터기업이 전체 매출 및 근로자수의 약 70%를 차지하는 등 과점적 시장의 형태를 띠고 있으며, 상위 6개 사업체의 매출 비중이 전체의 41.84%로 일부 사업체가 전체 콜센터업종을 과점적으로 지배하고 있다. 독일 콜센터업종은 민간부문을 중심으로 형성되어 있으며, 공공부문의 경우에는 12개 정도의 공공콜센터⁸⁵⁾가 존재할 뿐, 전체적인 규모는 매우 작은 것으로 알려져 있다(Statistisches Bundesamt, 2021).

85) 공공부문 콜센터란 공적 자본이 50% 이상 참여하는 법인을 의미하며, 비법인 형태의 콜센터는 집계대상에서 제외되었다.

현재 독일 콜센터업종은 2000년대 초반 이후의 급격한 팽창과정을 지나, 시장경쟁의 격화로 인한 업종 내부적 구조조정단계에 있는 것으로 진단되고 있다. 독일 콜센터업종의 시장 규모가 커지면서, 가격 및 품질경쟁이 격화되어 왔다. 정보통신기술의 발전과 웹기반 생태계의 확산으로 콜센터업종은 낮은 단가를 통한 고객확보와 지속적인 기술투자를 통한 서비스 경쟁력의 확보라는 이중적 시장경쟁 상황에 직면하게 되었다. 초기에는 낮은 단가 중심의 경쟁구조에서 최근에는 서비스경쟁력의 확보 중심으로 경쟁구조가 변화하고 있다. 여기에는 정보통신기술의 급격한 발전과 외국계 초국적콜센터자본의 독일진출, 그리고 2015년부터 도입된 법정 최저임금제도가 영향을 미치고 있다.

콜센터 시장의 확대에도 불구하고 기술발전과 유럽통합의 영향으로 독일 고객에서 고객 콜센터서비스를 제공하는 국외 아웃소싱이 증가하고 있다. 독일어권이라는 한계로 인해 국외 아웃소싱이 제한되고 있지만, 주로 체코와 같은 독일어권으로의 이동이 증가하고 있다 (Deutscher Bundestag, 2021). 다른 한편으로는 외국계 초국적 콜센터자본의 독일 시장 진출도 활발해지고 있다. 외국계 콜센터자본의 독일 시장 진출은 주로 M&A 방식으로 이루어지고 있으며, 영국, 프랑스, 미국계 자본이 이러한 흐름을 주도하고 있다.

나. 독일 콜센터 고용 관계

고용의 측면에서, 사회보험에 가입된 정규직 노동자를 기준으로 2019년 현재 135,930명이 독립기업 유형의 콜센터에 종사하고 있다. 2006년 대비 약 2배 정도 종사자수가 증가해 왔다.

〈표 6.2.1〉 독일 콜센터 사업체 및 사회보험 가입 노동자 수 추이

연도	사업체수(개)	사회보험가입 노동자(명)	매출(1,000유로)
2006	2.432	68.782	3.313.878
2007	2.677	83.307	3.615.869
2008	2.682	88.522	3.773.894
2009	2.515	88.795	3.980.044
2010	2.232	87.329	4.190.054
2011	1.978	105.352	5.228.664
2012	1.856	111.224	5.503.624
2013	1.733	111.672	5.540.961
2014	1.668	117.539	5.970.015
2015	1.603	119.277	5.887.971
2016	1.603	120.544	6.111.572
2017	1.555	136.318	7.265.681
2018	1.537	137.415	8.377.481
2019	1.534	135.390	8.544.983

※ 자료: Statistisches Bundesamt, 2021

독일 콜센터의 사업체 수와 사회보험 가입 종사자 수를 사업체 규모별로 구분해서 살펴보면, 콜센터 업종의 변화 양상이 나타난다. 전체 사업체수는 지속적으로 감소하는 추세를 보여주고 있으나, 50인 이상 규모 있는 사업체는 지속적으로 증가하는 추세를 보여주고 있다. 즉 콜센터 업종 내부에서 규모 있는 사업체를 중심으로 콜센터의 규모화 및 대형화가 진행되고 있음을 알 수 있다. 특히, 250인 이상 사업체는 2006년 대비 사업체 수는 2배로 증가하였고, 매출은 약 3배가 증가하는 등 대규모 사업체 중심의 업종합리화가 나타나고 있다. 반면, 사회보험 가입 정규직 노동자 수는 2017년을 기점으로 정체되고 있는 모습을 보이고 있다.

50인 이상 규모의 사업체에서 사업체 수와 매출은 지속적으로 증가하고 있지만, 사회보험 가입 노동자 수는 오히려 미세하게 감소하는 것으로 나타나고 있다. 이러한 추세는 콜센터 업종합리화가 인력구조조정을 동반한 외국 초국적콜센터 자본의 인수합병 위주로 이루어지고 있으며, 2015년 콜센터에 대한 일요근무 금지 법안 등 콜센터 노동자에 대한 보호법안의 영향으로 독일 콜센터 사업체의 유럽연합 내 독일어권 국가로의 아웃소싱이 증가한 영향으로 보인다.

〈표 6.2.2〉 규모별 독일 콜센터 사업체 및 사회보험 가입 노동자 수 추이

연도	10인미만			10인-50인미만			50인-250인미만			250인이상		
	사업체 수	사회보험 가입 노동자	매출	사업 체수	사회보험 가입 노동자	매출	사업 체수	사회보험 가입 노동자	매출	사업 체수	사회보험 가입 노동자	매출
2006	1.888	2.785	331.044	329	7.177	248.46	144	16.583	761.232	71	42.237	1.973.142
2007	2.073	2.99	302.654	358	8.154	369.612	159	17.731	835.119	87	54.432	2.108.484
2008	2.085	3.084	317.539	349	7.711	410.995	160	18.276	872.448	88	59.451	2.172.912
2009	1.927	2.689	439.226	332	7.48	591.879	168	18.816	1.021.385	88	59.81	1.927.554
2010	1.67	2.395	259.191	301	7.249	566.188	172	20.523	1.089.932	89	57.162	2.274.743
2011	1.41	2.076	427.726	283	6.78	346.306	185	22.073	932.481	100	74.423	3.522.151
2012	1.276	1.968	486.457	291	6.748	295.474	176	20.892	925.881	113	81.616	3.795.812
2013	1.155	1.733	451.073	283	6.509	350.239	180	21.132	974.759	115	82.298	3.764.890
2014	1.091	1.616	517.93	270	6.364	370.263	188	22.851	1.009.163	119	86.708	4.072.659
2015	997	1.482	536.698	280	6.405	292.019	198	23.017	961.624	128	88.373	4.097.630
2016	996	1.494	520.895	274	6.46	327.489	193	24.08	926.054	140	88.51	4.337.134
2017	938	1.503	572.62	268	6.271	329.389	205	26.7	1.050.166	144	101.844	5.313.506
2018	914	1.407	574.728	262	6.258	323.822	219	27.931	1.249.522	142	101.819	6.229.409
2019	872	1.306	574.249	283	6.088	345.532	233	27.353	1.563.674	146	100.641	6.061.528

※ 자료: Statistisches Bundesamt, 2021

독일 콜센터 종사자 수 현황을 노동자의 고용형태별 및 사업체 규모별로 구분하여 살펴보면, 2019년 현재⁸⁶⁾ 독립기업 유형의 콜센터에 고용되어 있는 전체 노동자 수는 14만 여명에 달한다.⁸⁷⁾ 이 중에서 사회보험에 가입된 정규직 노동자는 전체의 96.7%인 13만 5천여 명이며, 비정규직에 해당되는 경미고용 노동자는 전체의 3.3%인 4,600명 정도이다. 규모가 작은 사업체일수록 경미고용 노동자 활용비중이 높게 나타나고 있으며, 250인 이상 사업체의 경우에는 경미고용 활용비중이 1.7%에 불과하다. 이와 같이, 독일 콜센터업종의 경우에는 비정규직 활용 비중이 매우 낮게 나타나고 있다. 따라서 독일 콜센터업종 노동시장은 정규직 고용형태를 중심으로 발전해가고 있다고 할 수 있다.

86) 현재 콜센터 공식통계는 독일통계청이 2021년 발간한 2019년 서비스산업 구조조사 (Strukturerhebung im Dienstleistungsbereich 2019)가 가장 최근 통계이다.

87) 기업내콜센터, 자회사유형 및 독립기업유형 등을 모두 포괄한 콜센터 종사 노동자 수에 대해서 콜센터협회는 약 54만 명 정도라고 주장(Call Center Verband Deutschland e. V., 2016)하고 있지만, 학계는 약 20~30만 명 정도로 추산하고 있다(Holtgrewe, 2005; Daum, Mario et al., 2018).

〈표 6.2.3〉 독일 콜센터 종사자 수 현황

구분	노동자 수	사회보험 가입		경미 고용	
		명	%	명	%
10인미만	1.723,6	1.306,1	75.8	417,5	24.2
10-49인	7.029,1	6.088,8	86.6	940,3	13.4
50-249인	28.923,3	27.353,9	94.6	1.569,4	5.4
250인이상	102.356,4	100.641,8	98.3	1.714,6	1.7
전체	140.032,4	135.390,6	96.7	4.641,8	3.3

※ 자료: Deutscher Bundestag, 2021

2005년 초기 외주화로 인한 독립기업 유형의 콜센터 영역이 팽창하는 과정에서 형성된 고용구조가 그 이후 지속적으로 유지되고 있다. 고용형태에 있어서는 정규직 중심의 노동시장이 형성되어, 비정규직과 관련된 현안과 쟁점은 그다지 부각되지 않고 있다. 미니잡으로 대표되는 경미고용의 비중은 5% 미만으로 매우 낮게 나타나고 있으며, 2007년 10.9%의 경미고용 비중은 이후 지속적으로 감소하고 있다(Holtgrewe, 2005; Daum et al. 2018).

독일 노동시장에서 단시간노동자도 고용계약에 있어서는 기간의 제한이 없는 정규직 고용 관계를 갖는 경우가 일반적이기 때문에, 여성노동자의 비중이 높게 나타나고 있다. 독립기업 유형의 콜센터의 경우에는 정규직 단시간 여성노동자의 비중이 높으며, 경미고용의 상당수가 알바형식의 학생노동자인 것으로 조사되고 있다(Holtgrewe, 2005).

경미고용의 비중이 낮고, 정규직노동자 비중이 높게 나타나는 이유는 콜센터업종에서 고객서비스의 품질 확보를 위해서 노동자의 관리 및 교육훈련이 중요해지고 있기 때문이다. 신제품이나 새로운 서비스를 위한 교육훈련비용이 지속적으로 투입되어야 하며, 동시에 고객서비스가 제공되는 주된 시간대가 경미고용이나 비정규단시간 노동의 성격과 맞지 않기 때문에 콜센터업종에서는 정규직고용관계를 선호하고 있다. 다만 소규모 콜센터사업체의 경우에는 시간적 유연성과 인적자원의 질 측면에서 활용가능성이 높은 대학생 경미고용을 많이 활용하고 있다(CallCenter Profi, 2016).

콜센터 정규직의 52% 내외가 여성노동자로 구성되어 있다. 안정적 고객서비스 제공을 위해 콜센터 업계에서도 정규직 고용을 선호하는 경향이 나타나고 있다. 최근에는 콜센터 노동자 중 남성의 비중이 증가하는 것이 특징이라고 할 수 있다.

콜센터업종의 고용구조에 영향을 미치는 또 다른 요인은 지역요인이다. 콜센터업종은 대

표적인 대인서비스업종으로 저임금에 기초한 가격경쟁이 구조화되어 있다. 가격경쟁은 콜센터업종 내부에 저임금구조를 형성시켰고, 저임금구조로 인해 대안적 일자리가 많은 대도시 권역에서는 인력충원의 문제가 발생해 왔다. 대안적 일자리가 많은 대도시 권역에서 저임금 구조가 고착화된 콜센터업종은 기피 업종으로 인식되고 있기 때문이다. 이로 인해 콜센터 사업체들은 사업장을 동독이나 소도시와 같이 대안적 일자리가 많지 않은 지역을 중심으로 사업장 입지를 선택해왔다. 더구나 독일정부는 경제의 지역균형발전전략의 일환으로 2004년부터 “지역경제구조 개선을 위한 공동과제(Gemeinschaftsaufgabe, Verbesserung der regionalen Wirtschaftsstruktur, GRW) 프로그램을 통해 경제적 소외지역에 투자하는 기업에 대해 상당한 보조금을 지급해왔다. 콜센터업종은 정부지원의 활용과 인력확보를 목적으로 동독 및 소도시 지역에 적극적으로 진출해왔다(Eick & Zattler, 2008).⁸⁸⁾ 2000년부터 2007년까지 콜센터업종의 125개 기업이 약 106 Mio. 유로의 지원금을 수령한 것으로 나타나고 있다(Deutscher Bundestag, 2021).

정보통신기술의 발전과 더불어 콜센터업종의 디지털화가 급격하게 진행되고 있다. 이러한 콜센터업종의 디지털화 역시 콜센터업종의 고용관계의 변화를 가져오고 있다. 콜센터업종의 디지털화는 콜센터업종 내부에 정보통신기술의 활용에 기초한 고숙련영역의 확대를 가져오고 있다. 고숙련영역의 확대는 직무의 고숙련화와 더 나아가 숙련인력에 대한 수요 증대로 나타나고 있다.

2000대 중반 이후 콜센터업종의 확대기에 고숙련인력에 대한 수요가 나타나기 시작했으며, 시장경쟁의 격화와 더불어 서비스경쟁력의 확보가 콜센터업종에게도 중요한 요인으로 인지되기 시작했다. 그 결과, 2006년 처음으로 콜센터업종에 특화된 새로운 직업훈련과정이 만들어졌다. 새로운 직업훈련과정은 2년 과정의 대화마케터 양성과정과 3년 과정의 대화마케팅 사무관리직 양성과정으로 구성되어 있다(Call Center Verband Deutschland e. V., 2021).⁸⁹⁾

훈련과정 동안에는 700~1,030 유로가 훈련비로 지급되며, 훈련과정을 이수한 이후 입직 초임은 1,800~2,700 유로이다. 2007년부터 매년 약 1,000명 정도의 숙련인력이 콜센터직업훈련과정을 통해 양성되고 있으며, 전체 인력의 약 0.9% 정도가 매년 양성되고 있다(Daum et al., 2018). 제도화된 교육훈련과정을 통해 양성된 숙련인력은 콜센터업종에서 훈련과정 이수 후 숙련노동자로 인정된다. 최근에는 고품질 고객서비스에 대한 기업수요

88) 동독지역에서 콜센터업종에 종사하는 노동자 비중이 전체의 약 58%에 달하는 것으로 조사되고 있다 (Eick & Zattler, 2008).

89) 콜센터직업훈련과정에 대해서는 보론 참조.

증가로 인해, 콜센터의 인소싱이 증가하고 있다. 이로 인해, 콜센터의 인소싱 과정에서 훈련 과정을 이수한 숙련노동자에 대한 인력수요가 늘어나고 있다.

가격경쟁 위주로 콜센터업종이 발전해왔으며, 안정적이고 질 좋은 고객서비스의 제공을 위해 고용형태의 측면에서 정규직 위주로 노동시장이 형성되어 왔기 때문에, 콜센터 고용관계에서 핵심적 쟁점이자 현안은 저임금구조에 놓여져 있다. 콜센터노동자에게 요구되는 감정노동과 높은 기술적 활용역량과 노동강도에도 불구하고, 낮은 임금구조로 인해 콜센터업종의 이직률은 높게 나타나고 있다. 콜센터업종의 임금구조는 전형적인 미국식의 시장임금 구조와 유사하다는 주장도 제기되고 있다(Batt & Nohara, 2008)

콜센터노동자의 임금은 콜센터 노동시장의 양극화를 특징으로 한다. 콜센터업종은 기업 내부 콜센터 유형과 자회사 유형, 그리고 독립기업 유형으로 구분되고 있는데, 이 중에서 기업 내부 콜센터 유형은 노동조합으로 조직된 조직노동의 영역이며, 이로 인해 해당 기업이 속한 산업의 산별임금의 적용을 받는다. 이로 인해 상대적으로 높은 임금과 양호한 노동조건을 특징으로 한다. 반면, 독립기업 유형은 대표적인 노동조합으로 조직화되지 못한 미조직영역에 해당된다. 따라서 독립기업 유형은 산별임금의 적용을 받지 못하고, 시장임금에 기초한 개별 기업의 임금정책에 의해 결정된다. 자회사 유형은 노동조합에의 조직화 여부에 따라 기업 내부 콜센터 또는 독립기업 유형과 유사한 임금으로 수렴되고 있다. 노동조합으로 조직된 기업 내부 콜센터노동자가 미조직화된 독립기업 유형 콜센터 노동자보다 약 30% 정도 높은 임금수준에 있는 것으로 조사된 바 있다(Lloyd et al., 2010). 2019년 컨설팅업체 조사에 따르면, 콜센터노동자 연봉은 법정 최저임금제의 영향으로 2017년보다 12.9% 상승한 27,214유로로 나타나고 있다. 기업 내부 콜센터 유형 콜센터노동자의 평균 연봉은 29,359유로인데 반해, 독립기업 유형 콜센터노동자의 평균 연봉은 22,725유로로 기업 내부 콜센터노동자 임금의 77%에 불과한 것으로 나타나고 있다(Voss & Markus, 2019). 이러한 결과는 2010년 조사와 유사한 내용으로 노조조직화의 임금효과가 크게 나타나고 있는 것으로 볼 수 있다.

독일 콜센터업종의 임금은 세후 2,000 유로 미만의 저임노동자 비중이 2015년 기준으로 63%에 달하는 등, 독일 전체 노동자 평균보다 높게 나타나고 있으며, 이는 콜센터 종사 노동자의 약 1/3에 해당되는 수치이다(Daum et al., 2018). 반면, 월 4,000유로 이상의 고임노동자 비중은 7.2%로 전체 노동자 평균 29.1%보다 현저하게 낮은 수준으로 나타나고 있다. 2015년 이후에는 법정 최저임금제도의 도입으로 콜센터업종의 저임금구조가 일부 개선되는 현상을 보여주고 있지만, 여전히 저임금구조에서 벗어나지 못하고 있다.

다. 독일 콜센터 노동인권: 제도 및 노사관계

독일에서 콜센터업종은 정규직 고용관계가 일반화되어 있지만, 여성노동자와 단시간노동자 비중이 높으며, 저임금구조가 고착화되어 있어 노동조합의 주목을 받고 있다. 2000년대 중반 이후 콜센터시장이 확대되면서, 노동조합은 지속적으로 콜센터업종의 조직화를 위해 노력해 왔지만 그 효과는 상대적으로 미미한 수준이라고 할 수 있다. 특히 독립기업 유형의 콜센터기업에 대한 노조의 조직화는 아직까지도 매우 낮은 수준이다.

이로 인해 콜센터업종은 콜센터유형에 따라 노동인권에 대한 보호와 노동자의 권익에 상당한 차이가 존재한다. 기업 내부 콜센터 유형은 해당 기업이 속한 산업의 산업별 노사관계를 적용 받기 때문에, 기존 노사관계의 틀 내에서 콜센터노동자의 노동인권이 보호 받고 있다. 규모가 큰 기업의 노동자들은 대부분 산별노동조합으로 조직화되어 있기 때문에, 기업 내부 콜센터노동자는 산별노동조합과 산별협약에 의해 임금 및 근로조건이 결정된다.

자회사 유형의 콜센터노동자들은 자회사로의 분리과정에서 모회사와 동일한 임금수준을 유지거나, 자회사로 분리된 후 별도의 임금수준을 적용 받는 2가지로 구분될 수 있다. 콜센터직무의 외주화 과정에서 상당수의 자회사는 기존 모회사와 상이한 새로운 단체협약의 적용을 받고 있다. 콜센터직무의 외주화와 비용절감과 핵심역량에의 집중이라는 명분 하에서 진행되었기 때문에, 자회사로의 전환 이후 낮은 임금수준을 적용 받게 된 것이다.

자회사이지만 자회사로의 전환 전에 적용되었던 협약임금을 그대로 지급받고 있는 사례로는 민영화된 독일우편에서 분리된 DP-CSC를 들 수 있다. 반면 자회사로의 전환 이후 새로운 임금협약을 적용 받는 사례로 독일 분데스은행의 DB Direkt 유한회사를 들 수 있다. DB Direkt 유한회사는 독일 분데스은행의 자회사이며, 모회사와는 별도의 대각선교섭에 따른 협약임금을 적용받고 있다. 2021년 단체교섭에서 독일통합서비스노조와 DB Direkt 유한회사는 2023년까지 2년간 협약임금 인상률 3.5%와 연말상여금 지급에 합의했다. 이와 같이 2000년대 중반 콜센터직무의 외주화 과정에서 상당수 기업들이 기존 산별협약의 적용을 회피하기 위해 유한회사 형태로의 자회사 전환을 추진했다.

독립기업 유형의 콜센터는 전형적인 미조직 영역이라고 할 수 있다. 독립기업 유형의 노조 조직화는 매우 낮은 수준이며, 이로 인해 포괄적 산별협약이나 대각선 교섭 등 노조와의 단체교섭이 거의 이루어지지 않고 있다. 따라서 독립기업 유형의 콜센터 영역에서 노동조합의 역할은 매우 제한적이다.

서비스산업의 노동자를 대변하는 통합서비스노조는 지속적으로 콜센터업종을 대상으로

한 산별단체교섭을 시도해왔다.⁹⁰⁾ 2010년대 초반, 독일콜센터협회는 통합서비스노조의 지속적인 요구로 인해 잠시 사용자단체로서의 기능을 협회가 수행하는 것을 검토했지만, 2015년 법정 최저임금제도의 도입 이후 사용자단체로서의 역할을 거부해오고 있다. 이러한 입장은 2017년 독일콜센터협회의 정기총회에서 재확인되었다.⁹¹⁾ 인력파견업종의 경우, 사용자단체가 구성되고, 산별교섭이 제도화된 반면, 콜센터업종은 여전히 사용자단체가 구성되지 않고 있는 상황이다. 인력파견업종의 경우에는 강한 조직력을 갖춘 제조업 분야로의 인력파견이 상당히 큰 비중을 차지하고 있지만, 콜센터의 경우에는 상대적으로 조직력이 약한 민간 서비스업종이라는 차이에서 기인한 바가 이러한 차이를 가져온 것으로 볼 수 있다.

독일 콜센터업종은 통합서비스노조의 낮은 조직력과 사용자단체의 부재로 인해 노동조합으로의 조직화를 통한 콜센터노동자의 보호가 실현되고 있지 않다. 콜센터업종은 독일콜센터협회(Call Center Verband Deutschland e.V., CCV)와 독일대화마케팅협회(Deutscher Dialogmarketing Verband e.V. DDV)라는 두 개의 업종별 협회만이 존재할 뿐이다.

이로 인해 콜센터노동자의 노동인권에 대한 보호는 법제도적 보호를 통해 최소한으로 이루어지고 있다. 대표적으로 2015년 헤센주의 콜센터 일요일 및 공휴일 근무 법조항에 대한 연방행정법원의 효력불인정 판결을 들 수 있다. 연방행정법원은 일요일 및 공휴일에 상품 및 서비스를 주문하는 것은 일상적 필요의 범위에 해당되지 않는 것으로 판단하고 있다.

이러한 판결에 대해 독일콜센터협회와 독일상업협회는 거세게 반발하면서, 콜센터업무의 해외 이전 등을 고려할 수밖에 없는 등 독일 내 일자리 감소의 위험을 언급하였다. 그럼에도 불구하고, 헤센주의 콜센터 일요일 및 공휴일 근무 법조항을 금지하는 연방행정법원의 판결은 유사 법조항을 갖고 있던 독일 대부분의 주법에 적용되고 있다.

라. 합의 및 시사점

독일 콜센터업종은 2000년대 중반 이후 급격하게 팽창해왔다. 그러나 초기 시장의 형성 과정에서 기업의 핵심업무 집중과 비용절감이라는 논리에 따라 콜센터업종의 외주화가 이루어졌다. 이와 같은 콜센터업종의 재조직화 과정에서 콜센터노동자들의 노동인권 및 임금·근로조건의 양극화가 심각해졌다.

90) 통합서비스노조의 주장에 대해선 다음을 참조.

<https://besondere-dienste-nrw.verdi.de/branchen-und-berufe/callcenter>

91) <https://callcenter-verband.de/ist-die-zeit-reif-fuer-einen-arbeitgeberverband/>

콜센터의 외주화 여부 및 외주화 형태에 따라 콜센터노동자들의 노동인권 및 임금·근로 조건의 격차가 발생했으며, 이러한 차이는 현재도 줄어들고 있지 않다. 외주화되지 않고, 기존 기업의 하위 조직단위로 유지되고 있는 기업 내부 콜센터 유형의 노동자는 해당 기업에 적용되고 있는 산별협약의 보호를 받는 안정적인 고용관계를 유지하고 있다. 콜센터 직무의 외주화가 자회사 형태로 이루어진 경우에는 기존 기업의 산별협약 또는 그에 준하는 산별협약을 적용받거나, 이전보다 낮은 수준의 새로운 단체협약을 적용 받는 등 노사관계의 역학관계에 따라 상이한 경로를 보여주고 있다. 가장 문제가 되는 영역은 독립기업 형태로 외주화된 콜센터 영역이다. 독립기업 형태의 콜센터노동자들은 전형적인 노조 미조직 영역으로 높은 노동강도와 저임금구조를 강요받고 있다.

이 글에서는 가장 문제가 되고 있는 독립기업 유형에 해당되는 콜센터 유형을 중심으로 콜센터노동자들의 인권상황과 노동인권 관련 제도적 보호의 현 수준을 살펴보고 있다. 독일 콜센터 노동자들은 독립기업 유형의 경우에는 노동조합을 통한 집단적 노사관계제도의 영향권 외부에 존재함으로써 제도적 보호보다는 시장환경의 변화에 그대로 노출되어 있다고 할 수 있다. 통합서비스노조를 중심으로 2000년대 중반 이후 지속적으로 콜센터노동자들을 조직화하고, 산별교섭을 성사시키기 위한 다각적 노력을 해오고 있지만, 그 성과는 매우 미미한 수준이라고 할 수 있다. 노동조합의 영향력은 기업 내부 콜센터유형과 자회사유형에서만 발휘되고 있을 뿐, 가장 보호가 필요한 취약노동자집단에 해당되는 독립기업 유형의 콜센터노동자에게는 미치지 못하고 있다.

2013년에 통합서비스노조의 주도 하에 콜센터업종 사용자단체를 구성하기 위한 노력이 성사될 뻔 했지만, 2015년 법정 최저임금제도의 도입과 더불어 콜센터 사용자들이 산별교섭을 거부함으로써 무산되었다. 오히려 2015년 콜센터노동자들의 일요일 및 공휴일 근무를 금지하는 판결이 나오는 등 법제도적인 측면에서 최소한의 보호장치만이 시행되고 있다.

오히려 최근에는 콜센터업종을 둘러싼 시장환경의 변화가 콜센터업종의 고용관계에 새로운 변화를 가져오고 있다. 이러한 변화는 양면적 성격을 갖고 있다. 콜센터업종의 디지털 전환이 가속화되면서, 콜센터업종은 임금비용 중심의 경쟁에서 서비스경쟁력 중심의 경쟁으로 전환되고 있다. 서비스경쟁력 중심으로의 전환은 한편으로는 콜센터노동자들의 숙련에 대한 재평가로 이어지고 있다. 고숙련노동에 대한 콜센터업종의 수요증가는 교육훈련 등 인적 자원의 질 관리와 고숙련직무에 대한 보상체계의 합리화 등 기존의 저임금단순직무로부터 고숙련에 기초한 적정임금으로의 전환을 가져올 수 있다. 2017년 독일콜센터협회는 사용자단체로서의 기능을 협회활동에 추가하는 안전을 다루면서, 고숙련인력의 부족에 대응

하기 위해 산별교섭을 통한 적정임금체계 구축의 필요성을 함께 논의한 바 있다. 비록 사용자단체로서의 역할은 콜센터업종 사용자들로부터 거부되고 있지만, 고속런 인력수요에 대한 대응의 필요성은 콜센터업종 내부에서 지속적으로 높아져가고 있다. 동시에 콜센터의 고객지원업무의 중요성 증가로 인해 고속런 인력수요와 기존에 아웃소싱한 콜센터업무를 다시 인소싱하는 움직임이 최근에 두드러지고 있다. 이러한 인소싱은 주로 규모 있는 사업체를 중심으로 이루어지고 있어, 인소싱된 콜센터노동자는 노조에 의해 조직화된 산별교섭의 영향범위 내로 편입되는 것이기 때문에, 해당 노동자들의 노동인권의 강화라는 측면에서 긍정적이라고 할 수 있다.

반면, 다른 한편으로 부정적인 측면으로는 콜센터업무의 재평가가 고속런업무 중심으로 이루어지고 있어, 단순콜센터업무의 경우에는 독일 내부 외주화에서 유럽연합 국가 내의 독일어권으로 국경을 넘는 외주화가 나타나고 있다는 점이다. 2015년 법정 최저임금제의 도입으로 단순콜센터업무의 비용을 줄이기 위해 독립기업 형태의 콜센터는 국외 외주화 또는 인공지능 및 자동응대시스템의 도입 등으로 대응하고 있다. 이로 인해, 단순콜센터업무와 관련된 일자리가 사라지거나 해외로 사업장이 이전하는 등 일자리의 직접적 감소와 더불어 독일 내 콜센터노동자의 임금억제요인으로 작용하고 있다.

독일 사례가 갖는 시사점은 독일 콜센터노동자의 노동인권 및 임금·근로조건의 보호에 있어 가장 중요한 요인은 집단적 노동관계의 형성 여부라고 할 수 있다. 앞에서 살펴본 바와 같이, 콜센터노동자의 노동인권 상태는 산별교섭의 적용여부 또는 노동조합으로의 조직화 여부에 따라 상이하게 나타나고 있다. 기업 내부 콜센터 유형은 노동조합을 통한 보호와 산별협약이 적용되는 영역으로 노동인권의 보호 및 임금·근로조건의 수준이 가장 높으며, 자회사 유형은 노동조합을 통해 보호 받으며, 단체협약을 통해 최소한의 임금·근로조건을 보장받고 있다. 반면 독립기업 유형의 콜센터노동자들은 노동조합의 보호를 받지 못하고 있으며, 협약임금이 아닌 낮은 시장임금의 적용을 받는 등 노동인권과 임금·근로조건이 매우 열악한 상황에 놓여져 있다.

따라서 독일 사례에서 알 수 있듯이, 콜센터노동자의 노동인권에 대한 보호는 법제도 및 정책을 통해 근로시간 및 근로조건 등에 있어서 최소기준을 마련하는 것과 동시에 콜센터업종의 집단적 노사관계를 활성화시키기 위한 방안이 요구된다고 할 수 있다.

〈독일 사례 보론: 콜센터 직업훈련과정〉

콜센터와 관련된 숙련인력 양성을 위한 직업훈련과정은 대화마케팅을 위한 직업훈련(Berufsausbildung im Dialogmarketing)이란 명칭으로 실시되고 있다. 독일콜센터협회(CCV)는 공식 웹사이트를 통해 직업훈련과정을 소개하고 있다.⁹²⁾

대화마케팅을 위한 직업훈련은 1) 대화마케팅 서비스인력과 2) 대화마케팅을 위한 사무관리직 양성과정으로 구분되어 진행되고 있다. 대화마케팅을 위한 직업훈련은 독일콜센터협회 뿐만 아니라 관련 단체들을 포괄하여 이루어지고 있으며, 대화마케팅업종의 교육훈련 연대(Bündnis für Ausbildung im Dialogmarketing)라는 별도의 관련 협회들의 연합조직을 만들어 함께 운영해가고 있다.⁹³⁾ 대화마케팅업종의 교육훈련 연대는 독일콜센터협회, 독일 대화마케팅협회, 쾰른시 직업학교, CC-CLUB, 및 관련 업종의 기업들이 주도해가고 있으며, 직업훈련과 자격제도를 운영하는 독일상공회의 및 직업훈련을 위한 독일경제이사회 등이 자문기관으로 참여하고 있다.

대화마케팅 서비스인력과 대화마케팅을 위한 사무관리직 양성과정은 공식적인 독일의 이원화직업교육에서 제공되는 훈련직업이며, 각각 2년과 3년의 훈련과정으로 구성되어 있다.⁹⁴⁾ 이원화과정은 직업훈련학교에서 이론과정을 학습 받고, 동시에 관련 분야의 기업에서 현장훈련을 이수하는 전통적인 독일의 직업훈련방식이다. 직업훈련과정을 이수한 후에는 매년 5월 실시되는 독일상공회의소 쾰른지부의 자격시험에 응시하고, 합격자에게는 공인 자격증이 발급된다.

대화마케팅 서비스인력과 대화마케팅을 위한 사무관리직 양성과정도 이론교육과 현장훈련으로 구분되어 진행된다. 대화마케팅을 위한 사무관리직 양성과정의 이론교육은 크게 커뮤니케이션과정, 프로젝트관리, 경제 및 사회 등의 영역으로 구분되어 있다. 쾰른시 직업훈련학교에서는 제공하는 연차별 교육훈련과정 프로그램은 다음과 같다.

92) <https://callcenter-verband.de/themen/ausbildung/berufsausbildung-im-dialogmarketing/>

93) <https://callcenter-verband.de/themen/ausbildung/buendnis-fuer-ausbildung/>

94) 아래의 내용은 쾰른시 직업훈련학교에서 제공하는 직업훈련과정을 정리한 것이다.

<https://www.bkal.de/dialogmarketing>

〈표 6.2.4〉 대화마케팅을 위한 사무관리직 훈련과정 프로그램

1년차	학습분야1	학습분야2	학습분야3	학습분야4	학습분야5
	60시간 대화마케팅 직업훈련 소개	60시간 대화마케팅 서비스 분석 및 비교	80시간 고객과의 소통	40시간 즉각적 대화법 DB활용 정보처리	80시간 대화마케팅 고객 관리
2년차	학습분야6	학습분야7	학습분야8	학습분야9	
	40시간 고객상담	60시간 기업성과를 위한 프로젝트의 경영경제적 평가	80시간 고객창출과 판매상담	100시간 대화마케팅 기획, 실행 및 문서화	
3년차	학습분야10	학습분야11	학습분야12	학습분야13	
	80시간 인력배치와 인력관리	80시간 대화마케팅 사업의 성공적 관리	40시간 과업수행의 질 관리 및 최적화	80시간 대화마케팅업종 의 서비스 상품화	

이원화 훈련과정에 따라 이론교육과 별도로 콜센터기업에서의 현장훈련이 실시되고 있으며, 대화마케팅업종의 교육훈련 연대 및 관련 협회에서는 회원사 등을 통해 현장훈련기업으로 제공하고 있다. 쾰른시 직업훈련학교에서도 콜센터 직업훈련 관련 현장훈련기업으로 다양한 기업을 연계시켜주고 있다.⁹⁵⁾

95) 현장훈련제공 기업 명단에는 다음과 같은 기업들이 속해 있다: 3C Dialog GmbH, ADAC Nordrhein e.V., Axa Customer Care GmbH, Carglass GmbH, Coca-Cola Erfrischungsgetränke AG, Deutsche Telekom AG, Kabeldeutschland Kundenservice GmbH, Netcologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH, Powerservice GmbH, Pronova BKK, RWE Group Business Services GmbH, Prodialog Telemarketing GmbH, die Stadt Köln etc. 또한 현장훈련이 현재 가능한 기업을 매칭해주는 다양한 서비스가 존재한다. 독일의 현장훈련 매칭사이트 (www.ausbildung.de)에는 현재 대화마케팅을 위한 현장훈련 기회가 187개 기업에 가능한 것으로 제시되어 있다(<https://www.ausbildung.de/berufe/kaufmann-dialogmarketing/>).

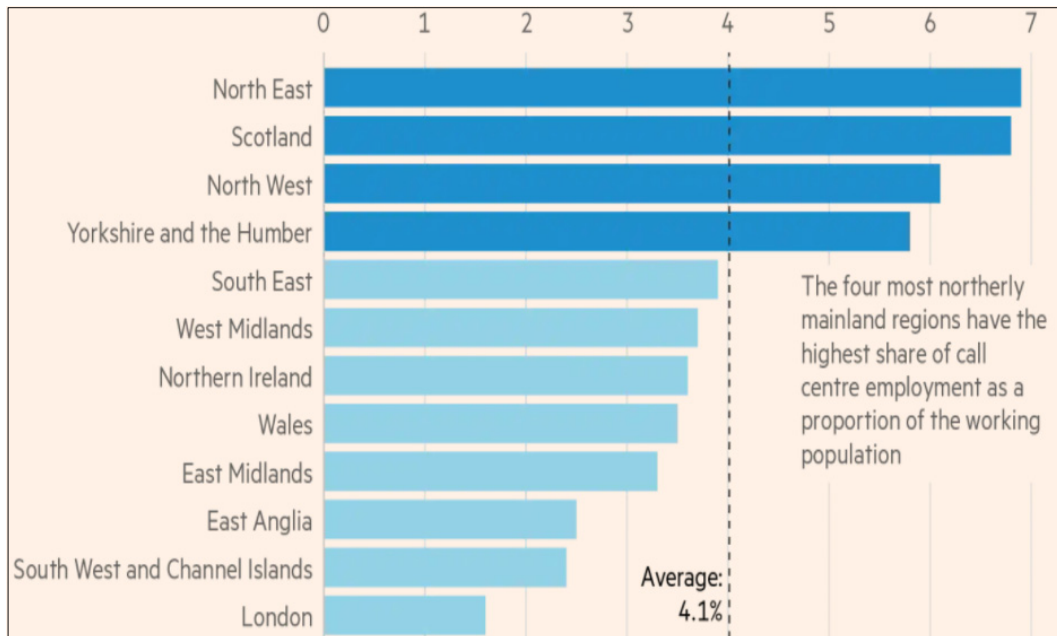
3. 영국 콜센터 노동자 노동인권 현황 및 시사점

가. 영국 콜센터 산업 현황

영국 내 콜센터의 역사는 1960년대로 거슬러 올라간다. 기록에 의하면 버밍엄 신문사(Birmingham Press and Mail)가 자동전화분배방식(Automatic Call Distributor)을 도입한 콜센터를 1965년 처음으로 도입해 운영했다. 영국 상업은행 중 하나인 Trustee Savings Bank가 1970년대 TSB 폰뱅크(Phonebank) 서비스를 시작하면서 금융권에 콜센터가 도입되었고, 1985년 모든 상품을 전화로만 판매하는 보험회사인 다이렉트라인(Direct Line)이 설립되면서 콜센터 산업이 확대되었다. 초기 63명의 직원으로 영업을 시작한 다이렉트라인은 현재 영국 내 최대 보험사 중 하나로 성장했다(Financial Times, 2021년 5월 14일). 1989년에는 미국 아스펙트통신사(Aspect Telecommunications)사에서 개발한 보다 신속하고 효율적인 시스템이 마이크로소프트 영국법인 콜센터에 도입되었다. 1980년대 통신산업에서의 규제완화는 영국 내 콜센터의 확대로 이어졌고 영국은 미국을 제외하고 콜센터 산업이 가장 발달한 나라가 되었다. 콜센터 산업의 확대는 탈규제정책, 민영화, 공공 서비스의 외주화 등 신자유주의 정책의 확대와도 그 맥을 같이한다(Roque, 2018). 1989년에는 영국 내 최초의 전화전용 은행인 First Direct가 설립되었고, 1995년 네이션와이드(Nationwide) 은행이 24시간 बैं킹서비스를 도입했다. 이후 1990년대 인터넷 기반 벤처기업들이 늘어나고 관련한 소비자 서비스와 기술적 지원 등에 대한 수요가 늘어나면서 콜센터가 증가하였다(Callcentre Helper, 2018).

대다수 국가에서 발견되는 콜센터의 지리적 특성은 전국에 걸쳐 고루 분포하는 것이 아니라 일부 낙후된 지역, 실업률이 높고 임금이 낮은 지역에 집중되는 경향을 보인다(ILO, 2015). 지리적 측면에서 영국의 콜센터 역시 과거 석탄산업, 철강 산업과 같은 제조업 기반이 무너진 지역이나 상대적으로 경제발전에서 소외된 지역(저비용 지역)인 스코틀랜드, 잉글랜드 북부지역, 요크셔/험버 지역 등에 밀집되어 있다. 이들 지역들은 높은 실업률과 낮은 임금의 특징을 보이는 지역으로 경쟁적으로 콜센터 유치를 위해 지방정부 지원금을 확대했던 지역들이다. 콜센터 고용규모가 전체 경제의 4.1%를 차지하고 있지만 잉글랜드 북동지역과 스코틀랜드의 경우 전체 고용 규모의 6%를 상회함을 알 수 있다(Financial Times, 2021년 5월 14일).

[그림 6.3.2] 영국 콜센터의 지역별 고용 규모

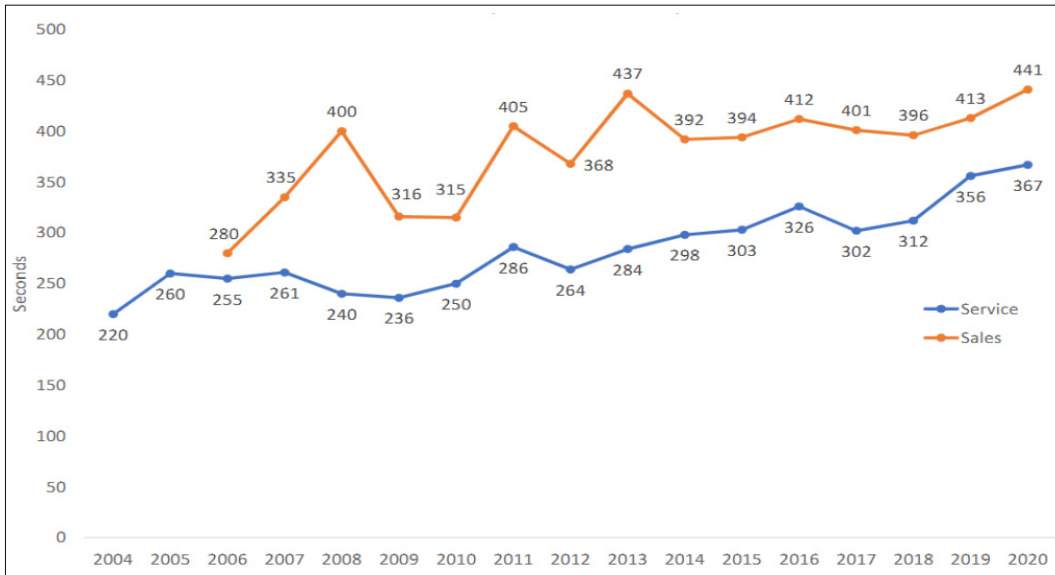


* 자료: Financial Times (2021년 5월 14일)

Contact Babel(2020)의 설문조사 결과⁹⁶⁾에 의하면 2020년 기준 영국 콜센터 내 평균 상담시간은 판매부문에서는 441초, 서비스부문에서는 367초 수준으로 관련 조사를 시작한 이래 가장 긴 시간을 기록했다. 이 같은 평균 상담시간의 증가는 콜센터 산업 발전 초기 상담시간을 줄여 비용을 절감하려는 경향에서 소비자 만족도를 중시하는 경향으로 변화한 점과 함께 단순 답변이 가능한 상담에 경우 자동응답이나 챗봇과 같은 다른 상담수단이 이를 대신한 점이 반영된 것으로 보인다.

96) 2020년 9월부터 10월까지 233개 콜센터 관리자/센터장을 대상으로 진행한 설문조사 결과를 바탕으로 분석하였음.

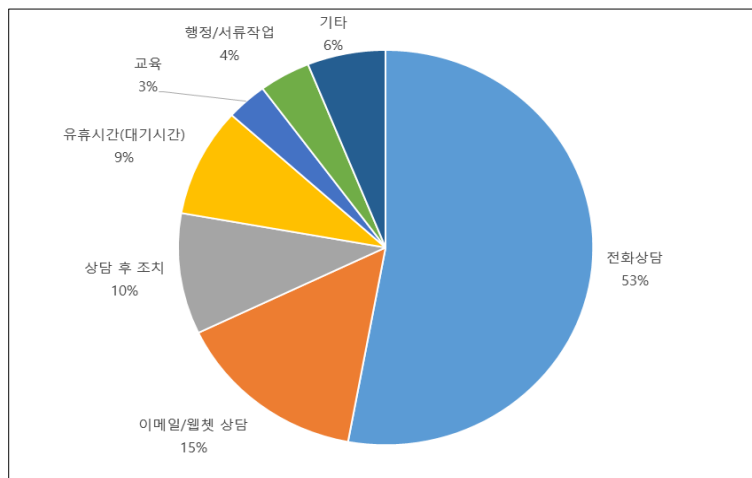
[그림 6.3.3] 영국 콜센터 상담시간 변화 추이



※ 자료: Contact Babel (2020: 62)

Contact Babel(2020)의 같은 조사결과에 따르면 콜센터 상담원의 근무시간 중 52%는 전화 상담, 15%는 이메일/웹챗 상담, 9.9%는 상담 후 조치, 8.9%는 유희시간(주로 대기시간), 3.2%는 교육 시간, 4%는 행정 처리, 6.1%는 기타활동을 수행하는 것으로 조사되었다.

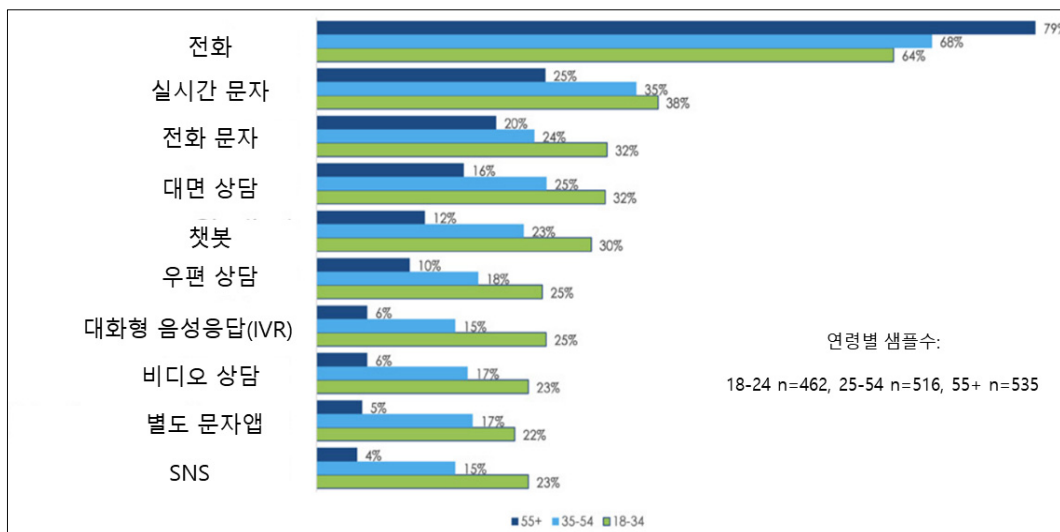
[그림 6.3.4] 영국 콜센터 상담원의 근무 활동



※ 자료: Contact Babel (2020: 64)

센터의 상담은 과거 전화 상담이 가장 중요한 수단으로 활용되었으나 최근에는 실시간 문자 상담, 자동 응답, 챗봇 등 다양한 수단의 활용이 늘어나고 있다. 콜센터경영자협회(CCMA)가 2021년 실시한 설문조사⁹⁷⁾ 결과에 의하면 여전히 전화 상담이 가장 많은 비중을 차지하고 있지만 젊은 세대를 중심으로 문자, 챗봇, SNS 상담의 비중도 큰 것을 확인할 수 있다. 같은 조사에서 응답자의 33%는 앞으로도 주요 상담수단으로 전화를 더 많이 사용할 것이라고 답했다(CCMA, 2021a).

[그림 6.3.6] 지난 4개월간 활용한 소비자 상담 수단



자료: CCMA (2021a: 5)

나. 영국 콜센터 고용관계

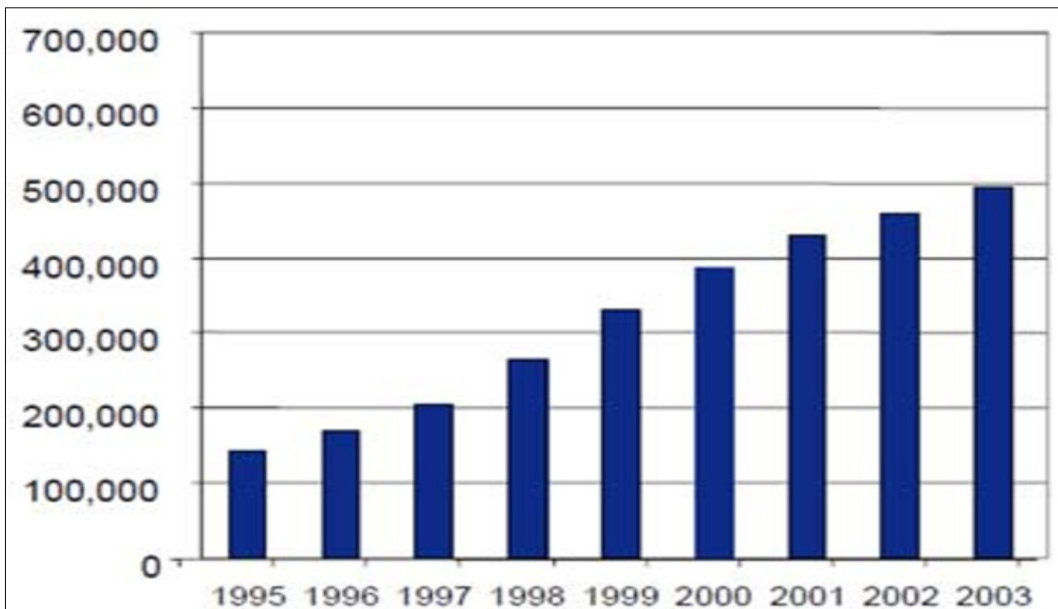
1) 콜센터 고용 규모

2003년 기준 영국 내에서는 5,320개의 콜센터가 운영 중이었으며 80만명(상담원은 약 50만명)이 콜센터 산업에 종사하고 있었다. 2000년대 들어오며 비용절감 등의 이유로 영국 내 콜센터의 해외이전(주로 인도, 필리핀, 남아공)이 늘어나기 시작했다. 콜센터 해외이전(offshoring) 등이 확대되면서 콜센터 산업이 축소되기도 하였으나 지난 10년 간 콜센터의

97) 콜센터경영자협회(CCMA)가 2021년 3월~4월까지 일반인 2,046명을 대상으로 실시한 설문조사(Voice of the Contact Centre Consumer 2021).

리쇼어링(reshoring), 즉 콜센터의 영국 내 유치가 다시 늘어나면서 콜센터 산업은 다시 완만한 증가세를 보이고 있다(Contact Babel, 2021). 콜센터 리쇼어링의 원인은 인도나 필리핀의 영어 액센트에 대한 불만, 영국인들의 본토 영어 서비스의 요구, 자국 일자리 창출 요구 등이 컸기 때문이다. 예를 들어 BT(British Telecom)의 경우, 2018년 인도와 필리핀으로 이전한 콜센터 기능을 다시 영국으로 가져오겠다고 계획을 세우고 2020년 1월 모든 콜센터 기능을 영국으로 가져왔으며, 현재 상담원 11,000명을 고용하고 있다.

[그림 6.3.7] 영국 내 콜센터산업 내 상담원 규모



자료: Callcentre Helper (2018)

2021년 기준 영국 내 콜센터는 6,035개소가 존재하며 상담원은 812,000명 수준인 것으로 조사되었으며, 콜센터 산업의 전체 종사자는 130만명 수준으로 영국 전체 고용에서 4.1%를 차지하고 있다. 2020년 이후 코로나 19 팬데믹 상황이 악화되고 동시에 확진 검사와 확진자 추적 등의 업무가 증가하면서 관련한 콜센터 상담원 수는 크게 증가하기도 하였다. 영국 내 전체 평균 콜센터 별 상담원 수는 135명 수준이며, 250인 이상의 상담원을 고용한 대형 콜센터는 콜센터 수로는 9%에 불과하지만 전체 콜센터 고용의 절반 이상을 차지하고 있다. 부문별로는 아웃소싱 산업이 콜센터 종사자 기준 19%를 차지하고 있으며 콜센터 수 기준 공공부문이 12%를 차지하고 있다. 지리적으로는 영국 내 콜센터의 상당수는 스코틀랜드

드와 북잉글랜드 지역에 집중되어 있다. 또한 영국 내 콜센터 산업은 자동화 시스템, 셀프서비스의 증가, 브렉시트 영향, 팬데믹 상황의 진정 등으로 인해 향후 4년 간 약 300곳의 콜센터가 폐쇄될 것으로 예상되면 이로 인해 35,000개의 일자리가 소멸될 것으로 분석된다 (Contact Babel, 2021).

2) 콜센터 고용 특성

콜센터 산업에서의 고용의 특성 중 하나는 여성인력의 비중이 높다는 것이다. Holman의 (2007) 연구(167개 콜센터 샘플조사)에 의하면 직영 콜센터의 경우 여성인력 비중이 71.1%, 아웃소싱 콜센터의 경우, 59% 수준인 것으로 조사된 바 있다. 콜센터 내 여성인력의 확대는 의사소통 능력, 차분한 성격, 참을성, 문제해결 능력, 공감 능력, 감정노동 수행 능력 등에 있어 남성보다 우월한 여성들의 사회성(social skill)이 영향을 미친다고 분석이 있다 (Lloyd, 2016).

한편, 상당수의 콜센터 고용은 석탄업, 어업, 광산업에서 구조 조정되어 일자리를 잃은 사람들과, 학생, 계절적 노동자, 단기 계약 노동자들로 채워진다. 다음은 Roque(2018)가⁹⁸⁾ 인터뷰한 자선단체 콜센터에 근무 중인 63세 남성 노동자의 인터뷰 내용이다.

“내가 일하는 콜센터에는 학생, 고령자들이 많았다. 많은 직원들은 배우나 뮤지션 활동을 하는 사람들이었는데, 이들은 공연이 없을 때 콜센터에서 시간제로 일하는 경우가 많았다. 그 외 상당수의 직원들은 일자리가 필요한 학생들과 나와 같은 고령자로 채워졌다.”

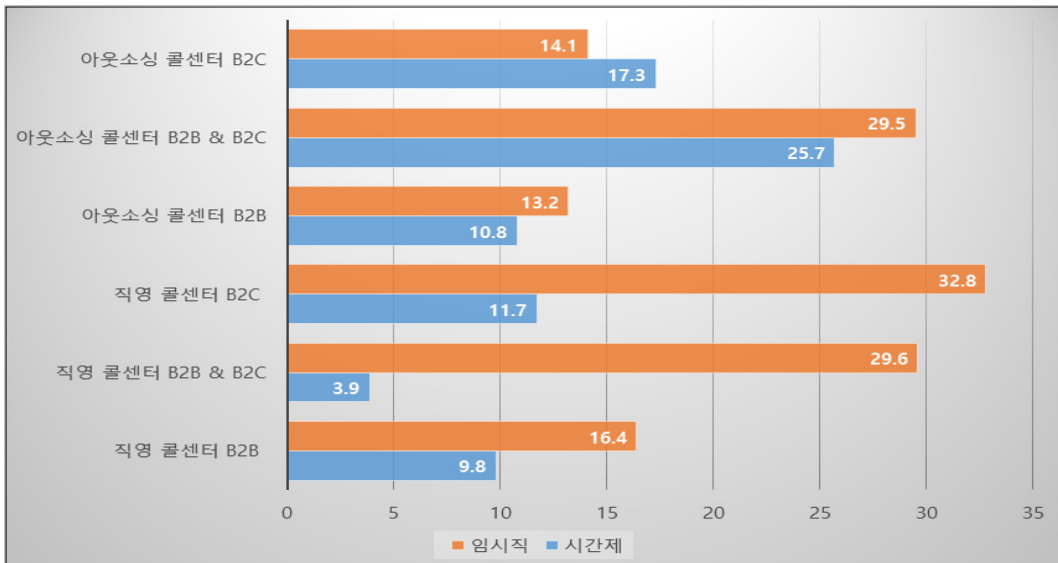
이러한 콜센터 산업의 특징 때문에 콜센터 노동자들은 별다른 경력이 없고 일자리를 찾기 어려운 상황에서 콜센터 일자리를 그나마 수입을 보장해 주는 기회로 인식하게 되고 결국 노동조합 등을 통한 근로조건 개선이나 저항보다는 순응하는 경우가 있는 것으로 분석된다 (김관욱, 2021). 하지만 콜센터 산업 내 고용의 구성은 산업부문별 콜센터 별로 차이를 보이기도 한다. 통신산업 콜센터 부분에서는 여성 인력이 많은 반면 은행이나 금융업 콜센터에는 남성 인력이 상대적으로 더 많은 특징을 보인다.

콜센터 고용의 또 다른 특징 중 하는 시간제(part-time)와 임시직(temporary) 상담원이 상대적으로 많다는 것이다. 콜센터 노동자 중 상당수는 정규직 아닌 고용계약을 맺고 있으며

98) Roque의 콜센터 산업 내 노동조합 관련 연구는 노동조합 간부, 관련 학자/연구자와 콜센터 노동자들의 심층 인터뷰를 기반으로 진행되었다.

육아휴직이나 병가 사용 등에 있어 불이익을 보는 경우도 발견된다. 이러한 불안정한 고용계약은 콜센터 노동자들의 노동조합 가입을 오히려 제한하는 요인이 되기도 한다(Roque, 2018). [그림 6]은 직영 및 아웃소싱 콜센터에서의 시간제 및 임시직 상담원의 비중을 보여 준다. 흥미로운 사실은 시간제 고용의 경우 아웃소싱 콜센터에서 임시직 고용은 직영 콜센터에서 그 비중이 높음을 알 수 있다(Holman외, 2007).

[그림 6.3.9] 영국 콜센터 내 시간제 임시직 비중



자료: Holman (2007: 44). 필자 재구성

3) 콜센터 상담원의 임금

영국 내 콜센터 상담원들의 임금 수준은 연구자별, 산업별로 상이하기 때문에 명확하게 단정하기는 쉽지 않다. 때문에 본고에서는 콜센터 직원들의 임금의 경향성을 파악하는데 주안점을 두고자 한다. 2021년 기준 영국 콜센터의 일반 전화 상담원의 평균 기본연봉은 22,062파운드(시간당 11파운드) 수준이고 평균 보너스는 384파운드 수준인 것으로 분석되었다. 신입사원의 경우 18,532파운드 수준에서 출발해 경력 8년차 정도에는 26,237파운드 수준으로 임금이 인상되는 것으로 나타났다. 초급 관리자의 경우 24,461파운드 수준에서 출발해 경력 8년차 정도에는 41,653파운드 수준으로 임금이 인상되는 것으로 나타났다. 콜센터 중간관리자(supervisor)의 경우 평균 기본연봉은 33,866파운드(시간당 16파운드)

수준이고 평균 보너스는 1,954파운드 수준인 것으로 분석되었다(Salary Expert, 2021).⁹⁹⁾

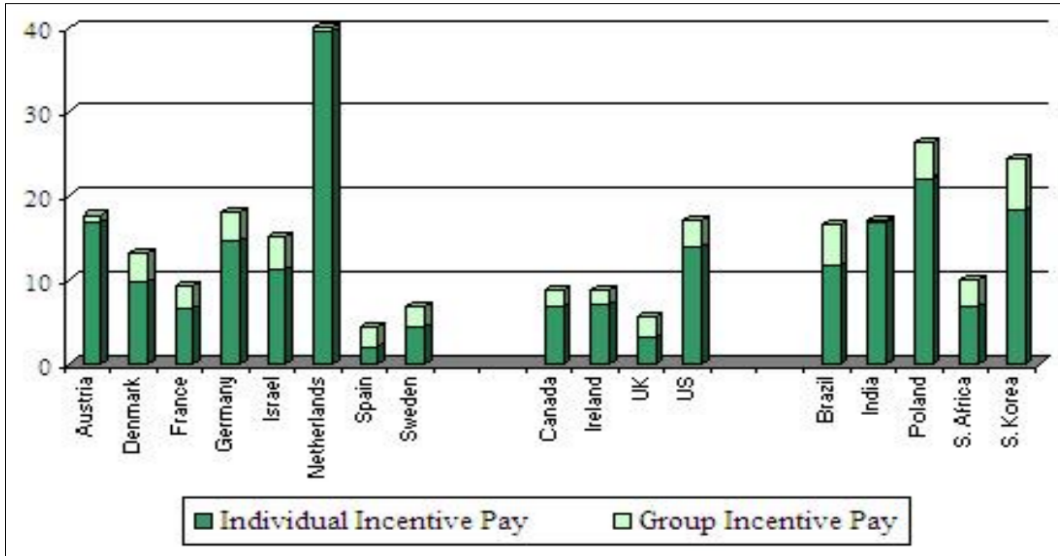
콜센터 상담원들의 임금수준은 사업장 내 노동조합 유무 여부와도 관련성이 높은 것을 알 수 있다. 2007년 ILO의 연구결과(The Global Call Centre Report: International Perspectives on Management and Employment)에 의하면 영국 콜센터(67개 콜센터 26,187명 샘플 기준)의 중위임금(median pay)기준 단체협약을 적용받는 상담사의 경우 미화 27,300달러, 단체협약 적용받지 않은 상담사의 경우 미화 25,480달러로 노동조합이 있는 경우 약 7% 높은 임금을 적용받고 있음을 알 수 있다.¹⁰⁰⁾ 반면, 관리자(manager)의 임금은 단체협약 적용받는 경우와 적용받지 않는 경우 동일하게 49,140달러 수준이었다. 같은 연구에서는 직영(in house) 콜센터와 아웃소싱(sub-contractors) 콜센터의 임금차이도 비교했는데, 2007년 기준 직영 콜센터 상담원의 중위임금은 미화 27,300 달러 수준이었으나 아웃소싱 콜센터의 경우 미화 24,570달러로 아웃소싱 콜센터의 임금이 직영 콜센터보다 11.11% 낮은 것으로 분석되었다. 이는 같은 조사에서 캐나다가 33.98%, 아일랜드가 28%, 미국이 16%의 격차를 보인 것 보다는 그 차이가 상대적으로 적었다(ILO, 2007).

Holman외(2007) 연구(167곳의 콜센터 샘플)에 따르면 당시 조사대상 콜센터 중 20%가 개인성과급이나 그룹성과급 제도를 운영하고 있었다. 전체 연봉 중 성과급의 비중은 5%이며 이중 개인성과급 비중이 3%, 그룹성과급 비중이 2% 수준으로 조사되었다. 전체 연간 임금 총액은 기본연봉 88%, 성과급 5%, 시간외수당 3%, 기타수당 7%로 구성되어 있는 것으로 나타났다. 한편, ILO(2007)의 조사결과에 따르면 영국 콜센터의 경우, 상담원 전체 임금 총액 중 성과급의 비중이 다른 나라와 비교해 상대적으로 낮은 것을 알 수 있다(그림 7참고). 조사대상 17개 국가 중 영국 콜센터 상담원 전체 임금 총액에서의 성과급 비중은 스페인 다음으로 낮은 수준이었다. 특히 다른 나라에서 개인성과급의 비중이 그룹성과급보다 월등히 높은 것과 비교해 영국 내 콜센터에서는 개인성과급과 그룹성과급 비중의 차이가 크지 않음을 알 수 있다.

99) Woodcock(2016)의 연구에 의하면 2012년 기준으로 신입 상담원은 13,200파운드, 바로 위단체인 팀리더(team leaders—the first tier of supervisors)는 28,000파운드, 팀매니저(team managers—the second tier of supervisors)는 34,000파운드 시니어매니저는 최대 78,000파운드 수준의 연봉을 받는 것으로 조사되었다. 즉 시니어매니저가 초임 상담사보다 6배, 중간매니저는 2배~2.5배의 임금을 받는 것으로 나타났다.

100) 같은 조사에서 미조직 상담원과 조직된 상담원의 임금차이는 캐나다가 28%, 아일랜드가 9%, 미국이 22% 수준이었다.

[그림 6.3.11] 국가별 콜센터 상담사 임금 중 성과급 비중



자료: ILO (2007: 20)

4) 콜센터 이직률

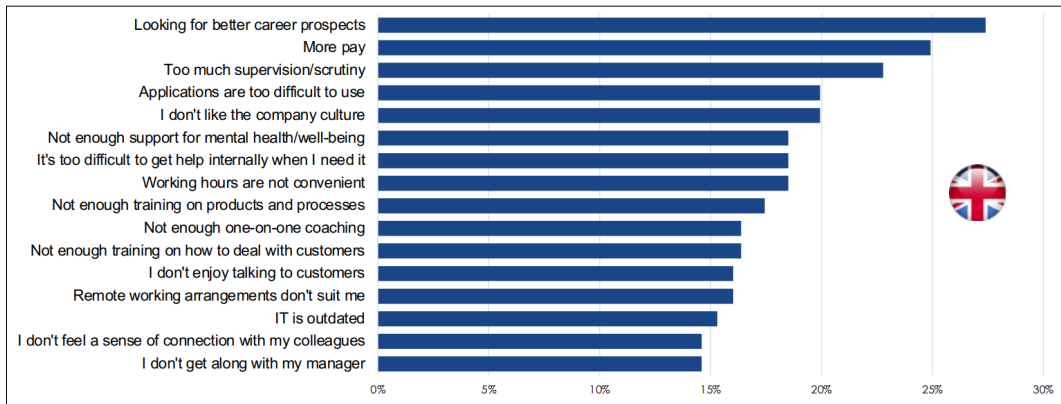
영국 내 콜센터 상담원들의 이직률은 26% 수준으로 영국 전체 평균 이직률 15%보다 높은 수준으로 나타났다. 영국 CIPD 연구소 분석결과에 의하면 상담원 한명이 이직할 경우, 6천 파운드(경력직의 경우, 9,000파운드)의 비용이 소요되는 것으로 나타났다. 콜센터 산업에서의 이와 같은 높은 이직률은 과도한 스트레스, 비현실적인 성과목표, 경직된 성과관리 시스템 등이 기인하는 것으로 보인다(Centralus, 2021).

영국 콜센터경영자협회(Call Centre Management Association, CCMA)는 2021년 4분기 영국 내 콜센터 직원 채용과 고용유지가 고령화, 이주 노동자의 감소, 팬데믹으로 인한 열악한 근무환경 및 저임금 일자리 기피현상 확대 등으로 더욱 어려워졌다고 판단하고 있다. CCMA가 2021년 8월~9월까지 콜센터 상담원과 팀장 500명을 대상으로 실시한 설문조사¹⁰¹⁾에 의하면 영국 내 콜센터 응답자 중 30%가 향후 1년 간 이직의사가 있는 것(매우 있다, 어느 정도 있다)으로 조사되었다. 이는 같은 설문 조사를 실시한 독일(250개 설문지)의 경우 28%, 프랑스(250개 설문지)의 경우 21%와 비교해 상대적으로 높은 수준을 보이고

101) 설문조사 대상은 직접 소비자 상담 업무를 하는 상담사(advisors) 및 팀장(team leaders)을 대상으로 하였으며, 영국 사례조사에서는 연봉 기준 4만 파운드 미만, 독일과 프랑스는 4만 유로 이하 종사자를 대상으로 하였음.

있음을 알 수 있다. 영국 사례의 경우, 이직 의사의 주요 이유로는 더 나은 경력 개발을 위해, 높은 임금을 위해, 과도한 관리감독 체계 등으로 나타났다.

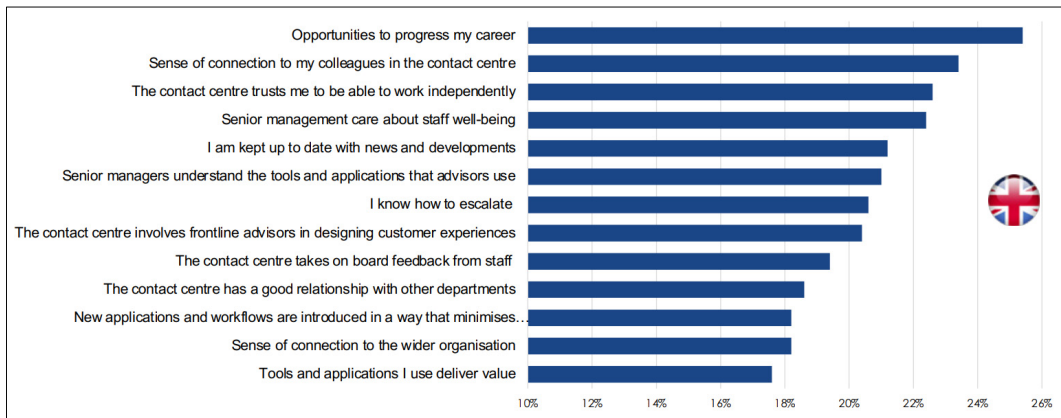
[그림 6.3.13] 영국 콜센터 직원들의 이직 이유



자료: CCMA (2021: 6)

CCMA가 2021년 실시한 같은 설문조사에서 콜센터 근무에 있어 개인적으로 당신에게 가장 중요한 요소가 무엇인지를 묻는 질문(1,2순위 복수응답)에 응답자들은 경력개발의 기회제공, 콜센터 내 동료들과의 원만한 관계, 독립적으로 업무를 수행할 수 있는 권한부여, 관리자들의 직원 웰빙 케어 등의 순으로 응답했다.

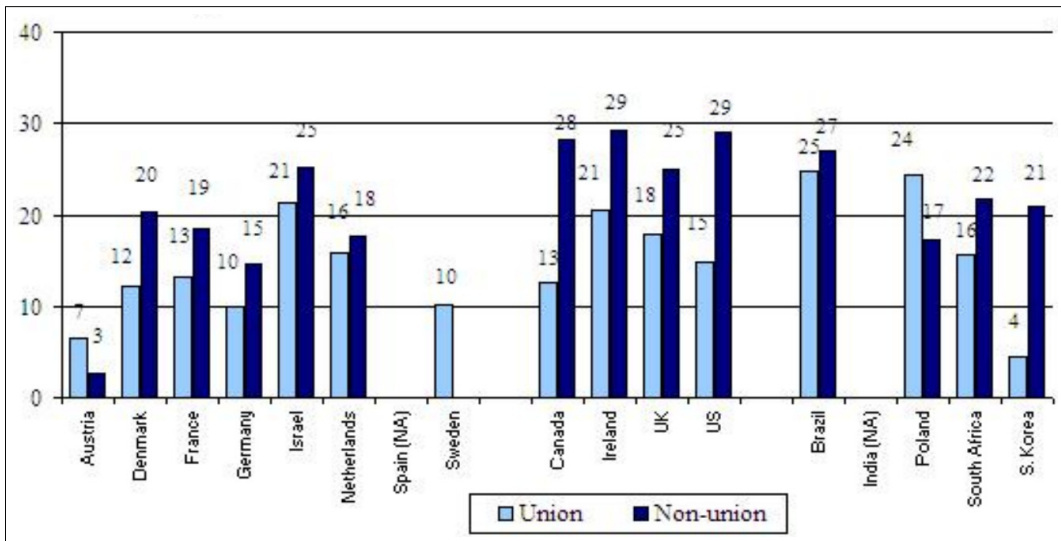
[그림 6.3.14] 영국 콜센터 근무에 있어 주요 요소



자료: CCMA (2021: 9)

콜센터의 이직률은 노동조합 유무나 아웃소싱 유무에 따라 영향을 받기도 한다. 2007년 ILO 연구결과에 의하면 당시 영국 내 콜센터의 이직률은 노동조합이 조직된 사업장의 경우 18%, 노동조합이 조직되지 않은 사업장의 경우 25%로 상당한 차이를 보여주고 있음을 알 수 있다. 17개국의 비교조사에서도 노동조합이 있는 사업장의 이직률은 조직화 되지 않은 사업장보다 평균 40% 낮은 이직률을 기록했다.

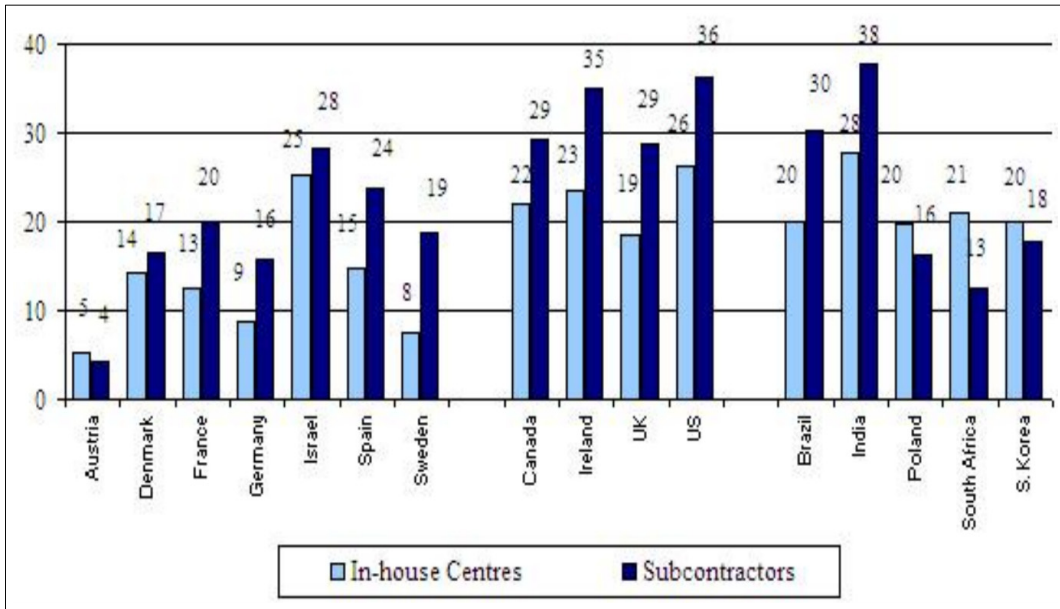
[그림 6.3.15] 국가별 노동조합 유무에 따른 콜센터 이직률 비교



자료: ILO (2007: 39)

ILO 연구에서는 직영(in house) 콜센터와 아웃소싱(sub-contractors) 콜센터의 이직률도 비교했는데, 2007년 기준 직영 콜센터 상담원의 이직률은 19%로 아웃소싱 콜센터 이직률 29%보다 현저히 낮음을 알 수 있다(ILO, 2007). 이는 노동조합이 조직되고 직영 콜센터에서의 상대적으로 양호한 임금과 근로조건이 영향을 미쳤기 때문으로 보인다.

[그림 6.3.17] 국가별 조직내/아웃소싱 콜센터 이직률 비교



자료: ILO (2007: 40)

5) 웰빙·스트레스

콜센터 노동의 일반적인 특징인 저임금, 스트레스를 유발하는 근로조건, 자율성 결핍, 과도한 성과관리, 단조로움, 감정노동 제공 등으로 수렴되는데 이러한 특징은 영국 콜센터 노동에도 동일하게 발견된다. 특히 상담원들이 활용하는 ICT 기술은 관리자로 하여금 즉각적이고 자동적으로 성과를 관리하고 감시하는 것을 가능하게 한다. 콜센터 상담사들은 고객의 요구에 대해 즉각적 대응, 소비자 리즈 파악, 불만에 대한 감수 등에 장시간 노출되고 이는 스트레스를 유발한다(Ring Central, 2021). 상담사들은 지속적인 스트레스로 인한 두통, 눈/청각/목 통증 증상 등을 호소하기도 한다(Lloyd, 2016). Unison이 2013년 800명의 조합원을 대상으로 진행한 설문조사 결과에서도 상당수의 조합원들이 콜센터 업무의 특수성으로 인한 건강상 문제를 겪고 있는 것으로 나타났다.

〈표 6.3.1〉 콜센터 노동자들의 건강상 문제

	항상	종종	가끔	없다
최근 눈의 통증을 경험한 적이 있습니까?	6	18	44	31
최근 청각 문제를 경험한 적이 있습니까?	8	18	30	43
최근 목소리 문제를 경험한 적이 있습니까?	4	16	31	49

※ 자료: Unison (2013)

Unison의 같은 조사에서 조합원 중 85%가 콜센터 업무로 인해 스트레스를 받고 있고 이 중 23%는 매우 심각한 수준의 스트레스를 받고 있다고 답했다. 스트레스를 받고 있다고 답한 응답자들을 대상으로 스트레스가 직무수행이나 개인적 사생활에도 영향을 미치는 지를 물었는데 각각의 질문에 대해 57%, 60%가 ‘그렇다’라고 답했다.

〈표 6.3.2〉 콜센터 노동자들의 건강상 문제

매일하는 업무가 스트레스를 유발합니까?		스트레스가 직무수행에 영향을 미칩니까?		스트레스가 개인적 사생활에도 영향을 미칩니까?	
그렇다, 심각한 수준이다	23	그렇다	57	항상	60
그렇다, 관리 가능한 수준이다	62	그렇지 않다	24	종종	27
그렇지 않다	14	모르겠다	19	가끔	13

※ 자료: Unison (2013)

6) 성과관리

콜센터의 특성 상 과도한 성과관리 체계는 항상 주요 이슈로 부각되고 있다. 6개월 간 콜센터에 위장취업해 콜센터의 실상을 고발한 Woodcock¹⁰²⁾ 역시 언론과의 인터뷰에서 다음과 같이 진술한 바 있다((RS21, 2017년 7월 17일).

102) Woodcock은 보험상품을 판매하는 콜센터에서 직접 일을 하며 참여관찰(participant observation) 법을 활용해 박사학위를 논문을 완성하고 2016년 Working the Phones라는 책을 발간했다.

“콜센터 경험에서 가장 놀라운 점을 감시체계의 광범위한 활용이었다. 콜센터에 들어가는 순간 내가 하는 모든 일들은 매 시간단위로 수집되고 평가된다. 정말로 놀라운 경험이었다. 성과목표와 나의 실적이 가시적으로 보여진다. 콜센터 내 화이트보드에는 목표치와 상담원 이름이 적혀있고 텔레비전 화면에도 어떤 직원들이 얼마만큼의 보험 상품을 팔았는지 표시되어있다. 사무실은 실적압박으로 채워진다. 짐작은 했었지만 그 사무실에 머무는 동안에는 성과 압박에서 벗어날 수 없었다.”

콜센터에서의 과도한 성과관리는 직원들의 스트레스를 유발하고 높은 이직률에도 영향을 미친다. 영국 내 거의 모든 콜센터에서 상담사의 성과는 서비스 질 평가, 전자식 성과 모니터링(electronic performance monitoring) 방식 등으로 평가가 진행된다. Holman의 (2007) 연구(167개 콜센터 샘플조사)에 의하면 영국 콜센터의 99%는 전자식 성과 모니터링 방식을 채택하고 있으며, 응답한 콜센터 중 39%는 매일 또는 일주일에 수차례, 30%에서는 일주일 또는 몇 주에 한차례, 22%는 한 달에 한번 취합된 성과관련 데이터는 상담원들에게 피드백하고 있는 것으로 조사되었다. 서비스 질 평가의 경우 응답한 콜센터 중 9%는 매일 또는 일주일에 수차례, 33%는 일주일이 한차례, 33%는 한 달에 한차례 상담원들에게 피드백을 주고 있는 것으로 나타났다. 상담원의 성과를 평가하기 위해 관리자들이 상담전화들 듣기도 하는데, 응답한 콜센터 중 26%는 매일 또는 일주일에 수차례, 33%는 일주일 또는 몇 주에 한번, 21%는 한 달에 한번 정도 관리자가 상담원의 상담내용을 그 평가결과를 성과에 반영하는 것으로 조사되었다.

이러한 과도한 성과관리 체계 개선을 위해 주로 공공부문 내 콜센터 노동자들을 조직하고 있는 UNISON은 어떤 형태의 성과관리 방식이든 상담원들의 입장에서 위협적이거나 부담스럽지 않은 방식으로 진행되어야 한다고 강조한다. 종종 콜센터 관리자 들은 상담의 질을 평가하기 보다는 단순한 상담 건수를 평가하는가 하면 상담 건수의 목표 역시 인위적이거나 비현실적인 수준인 경우가 많으며, 콜센터 내 인력부족은 이러한 상황을 더욱 악화시키고 있다고 지적한다. 상담원들에게 너무 강하게 성과를 압박할 경우, 오히려 상담원들의 사기를 저하하고 스트레스만 유발할 뿐 성과에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 입장이다 (Unison, 2013).

콜센터 노동이 가지는 또 다른 특성 중 하나는 소외성(alienation)이다. 콜센터 업무가 개별적 업무 특성을 가지고 있고 과도한 성과관리 시스템으로 인해 사무실에 머무는 시간 동안 상담업무에만 집중하게 되는 경향이 크다. 또한 업무의 특성 중 하나인 과도한 스트레스는 이들 노동자들이 하나의 직업 정체성을 가지게 하는 것을 어렵게 한다. 물론 모든 노동자가 직업 정체성을 가질 필요는 없지만 역사적으로 노동조합의 발전과정에서 직업 정체성

이 매우 중요한 역할을 했음을 부인할 수는 없다. 때문에 콜센터 노동자들은 자연스럽게 현재 일자리 노동환경을 개선하는데 노력하기 보다는 다른 일자리로 이동하는 것에 관심을 가지게 된다. Woodcock은 이와 관련 다음과 같이 주장한다(Roque, 2018: 93).

“퇴근 이후 직장동료들과 어울리기도 했지만, 누구도 자신들을 콜센터 직원으로 말하지 않는다. 다들 학생이나 배우나 뮤지션을 준비하는 사람들이라고 말한다는 것이다. 그들은 어쩌나 잠시 콜센터에게 일하게 된 것으로 인식할 뿐이다.”

7) 산업안전보건법 및 관련 규정

영국 내 콜센터 산업안전보건 관련 대표적인 제도로는 1974년 ‘산업안전보건법(Health and Safety at Work etc. Act 1974)’을 모범으로 하는 ‘산업안전보건관리규정(Management of Health and Safety at Work Regulations 1999)’과 ‘안전보건(디스플레이 스크린 장치)규정(Health and Safety (Display Screen Equipment) Regulations 1992)’이 있다. 관련 제도에서는 사업장 위험요소를 평가하고 대응하기 위한 내용과 콜센터 상담원들과 같이 디스플레이 스크린 장치(Display Screen Equipment, 이후 DSE)를 지속적으로 접해야하는 직종에 대한 보호방안의 내용들을 포함한다. 사업장 내 안전보건을 담당하고 있는 영국 안전보건청(Health and Safety Executive)은 관련제도들이 현장에서 어떻게 도입되고 적용되어야하는 지에 대한 다양한 정보를 제공해 주고 있으며, 노동조합 역시 콜센터에서 관련 제도에 대해 취해야하는 조치들에 대해 구체적인 실행방안과 모범사례를 제공하고 있다.

우선 ‘산업안전보건관리규정(Management of Health and Safety at Work Regulations 1999)’는 사업장 내에서 보건안전과 관련한 ‘위험성 평가(risk assessment)’를 수행하도록 강제하고 있다. 영국의 산업안전보건관리규정은 산업안전과 관련한 일련의 EU지침에 대응하기 위한 규정으로서 모든 사용주가 사업장에서 노동자의 건강과 안전에 대한 위험성과 고용되지 않은 사람에게 그의 사업 행위로부터 발생하는 건강과 안전에 대한 위험성에 대해 적절한 평가를 실시해야 하며, 필요한 예방조치와 보호 조치를 수행해야함을 강조하고 있다. 5인 이상 사업장에서는 관련 내용을 기록 보관하여야 한다. 위험성 평가 기록의 내용에는 위험요소가 무엇인지, 누구에서 영향을 미치는지, 현재 위험요소를 줄이기 위해 시행하고 있는 조치는 무엇인지, 이러한 위험 요소를 줄이기 위해 취해야하는 조치는

무엇인지, 누구에 의해 관련 조치가 진행되는지, 언제 관련 조치가 진행되는지 등을 기입하도록 하고 있다(HSE, 2014a). 영국 안전보건청은 또한 위험성 평가과정에서 위험요소에 대한 적절한 점검이 되었는지, 적절한 대상자의 의견을 들었는지, 명확한 위험요소에 대해 충분한 의견을 수렴했는지, 예방조치가 적절하고 남아있는 위험요소는 최소화 되었는지, 노동자 또는 노동조합 대표가 평가과정에 참여하였는지 등을 반드시 확인하도록 하고 있다(HSE, 2014).

‘안전보건(디스플레이 스크린 장치)규정(Health and Safety (Display Screen Equipment) Regulations 1992)’은 특히 DSE 활용이 건강에 미치는 위험성을 예방하기 위한 조치로써 거의 하루 종일 DSE를 사용해야만 하는 콜센터 상담사들의 건강과 안정을 위해 매우 중요한 제도라 할 수 있다. 영국 안전보건청은 DSE의 과다사용이나 부적절한 사용으로 인한 만성피로, 눈의 피로, 근골격계 질환, 허리통증 등을 경험할 수 있고, 이러한 문제는 제대로 설계되지 않은 작업대나 작업 환경에서도 발생할 수 있다고 경고한다. 특히 이러한 예방조치를 설계하고 실행하는 과정에 노동자나 노동조합이 적극적으로 개입한 사업장이 보다 안전하고 건강하다는 점을 강조한다.

보건안전 예방조치 논의 시 노동자들의 적극적인 참여는 현장의 위험요소 인지, 보건·안전 조치의 효과성 확인, 건강하고 안전한 작업장에 대한 당사자 책임성을 고취시킨다는 측면에서 의미가 있다. 사용주는 가능한 모든 직원들과 건강과 안전에 대해 협의해야하며, 노동조합을 인정한 사업장에서는 노동조합의 보건안전대표(health and safety representatives)와 노동조합이 인정되지 않은 사업장에서는 직원들과 직접 협의를 하거나 직원 대표를 선출해 협의해야한다. 안전보건(디스플레이 스크린 장치)규정(제2조)은 사용주가 DSE 활용과 관련한 ‘위험성평가(risk assessment)’를 진행하도록 강제하고 있으며 이 평가를 통해 발견된 위험요소들을 어떻게 개선할 것인지에 대해 결정하고 기록해 두도록 하고 있다. 특히 위험성 평가 시에 해당 노동자의 의견이 반영되는 것이 매우 중요하다는 점을 강조하고 있다(HSE, 2013).

〈작업데스크 최소 요구조건 지침(Guidance on workstation minimum requirements) 주요 내용〉

1. 사용주는 작업데스크가 다음의 범위 내에서 본 지침에서 정한 요건을 충족하게 해야 한다.

- (a) 작업데스크의 구성요소를 포함한 범위
- (b) 작업자의 보건, 안전 및 복지를 보장할 수 있는 범위
- (c) 업무의 본질적 특성이 작업데스크의 요건을 충족하는 범위

2. 장비

- (a) 일반사항
장비의 사용이 운영자나 사용자에게 위험을 초래해서는 안 된다.
- (b) 디스플레이 스크린
스크린상의 문자는 크기와 문자와 줄 간 간격이 적당해 알아보기 쉬어야 한다.
 - 스크린상의 이미지는 깜빡임이나 기타 불안정한 요소 없이 안정되어 있어야 한다.
 - 문자와 배경화면 간 밝기와 대비는 운영자와 사용자가 쉽게 조절할 수 있어야 하며 또한 주변조건에 따라 쉽게 조절할 수 있어야 한다.
 - 스크린은 운영자와 사용자의 요구에 따라 상하좌우로 쉽고 자유롭게 조절할 수 있어야 한다.
 - 분리 가능한 스크린용 받침대와 조절식 테이블을 사용할 수 있어야 한다.
 - 스크린은 운영자와 사용자에게 불쾌감을 주기 쉬운 눈부심이나 반사가 없어야 한다.

- (c) 키보드
키보드는 운영자나 사용자가 안락한 자세를 취해 팔과 손의 피로를 줄일 수 있도록 기울일 수 있고 스크린과 분리할 수 있어야 한다.
 - 키보드가 높은 공간은 운영자와 사용자의 손과 팔을 지탱할 수 있을 정도로 충분해야 한다.
 - 키보드의 표면은 눈부심이 없도록 무광이어야 한다.
 - 키보드의 배열과 키의 특징은 키보드 사용이 편리하게 구성되어야 한다.
 - 키의 문자는 일하는 위치에서 잘 보이도록 대비가 적절해야 한다.

- (d) 업무용 책상과 작업대
책상과 작업대는 충분히 크고, 반사가 적으며, 스크린, 키보드, 서류 및 기타 장치를 자유롭게 정리할 수 있어야 한다.
 - 서류용 홀더는 안정적이고 조절 가능하며 머리와 눈의 움직임에 의한 불편을 최소화할 수 있는 위치에 비치되어야 한다.
 - 운영자와 사용자가 편안한 자세를 취할 수 있도록 공간이 충분해야 한다.

- (e) 업무용 의자
업무용 의자는 안정적이고 운영자와 사용자가 자유롭게 이동하고 안락한 자세를 취할 수 있어야 한다.
 - 좌석은 높이를 조절할 수 있어야 한다.
 - 좌석등받이는 높이와 기울기를 조절할 수 있어야 한다.
 - 운영자나 사용자가 원할 경우 발 받침대를 이용할 수 있어야 한다.

3. 환경

- (a) 공간 요건
작업데스크는 치수와 디자인이 운영자나 사용자가 자세를 바꾸고 자유롭게 움직일 수 있는 충분한 공간을 갖도록 정해져야 한다.

(b) 조명

제공되는 모든 사무실 조명과 업무용 조명은 업무유형과 운영자와 사용자의 시야요건을 고려하여 채광조건이 만족스럽고 스크린과 배경간 대비가 적절해야 한다.

- 스크린이나 기타 장치에 나타날 수 있는 불쾌한 눈부심과 반사광은 사업장과 작업데스크의 구도를 인공조명원의 위치나 기술적인 특징에 맞게 조정해 방지해야 한다.

(c) 반사광과 눈부심

작업데스크는 창문과 기타 트인 공간과 같은 광원, 투명 혹은 반투명 벽체, 그리고 밝은 색의 기구나 벽체가 스크린 상에 눈부심과 심각한 반사광을 일으키지 않도록 설계되어야 한다.

- 창문에는 작업데스크로 들어오는 햇빛을 줄일 수 있도록 적절한 조절식 덮개를 설치해야 한다.

(d) 소음

작업데스크는 주의를 분산시키거나 대화에 방해가 되지 않도록 부속 장비에서 나오는 소음을 고려하여 구성해야 한다.

(e) 열

작업데스크의 부속 장비는 운영자나 사용자에게 불쾌감을 줄 수 있는 고도한 열기를 발생시켜서는 안 된다.

(f) 방사선

전자기파 스펙트럼 상 가시영역을 제외한 모든 방사선은 운영자와 사용자의 보건과 안전의 관점에서 무시할 수 있는 수준으로 줄여야 한다.

(g) 습도

적절한 습도를 설정하고 유지해야 한다. 컴퓨터와 운영자/ 사용자 간 인터페이스

4. 소프트웨어를 설계, 선택, 의뢰 및 수정하고 디스플레이 스크린 장치를 사용한 작업을 기획할 때 사용하는 다음의 원칙을 고려해야 한다.

(a) 소프트웨어는 작업에 적합해야 한다.

(b) 소프트웨어는 사용하기 쉽고 운영자와 사용자의 지식과 경험 수준에 적합해야 한다. 운영자와 사용자에게 알리지 않고 어떠한 양적 혹은 질적 검열 기능을 사용할 수 없다.

(c) 시스템은 운영자와 사용자에게 시스템의 성능에 대한 피드백을 제공해야 한다.

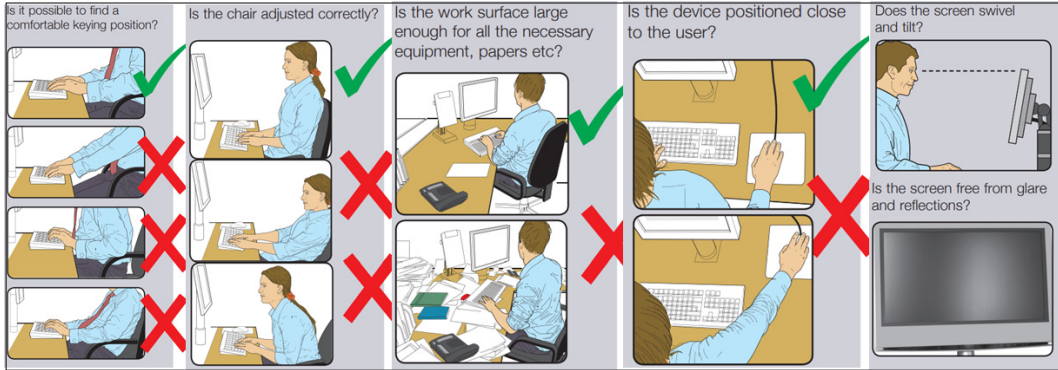
(d) 시스템은 운영자와 사용자에게 맞는 포맷과 속도로 정보를 표시해야 한다.

(e) 소프트웨어 인간공학의 원칙이 특히 휴먼데이터처리에 적용되어야 한다.

※ 자료: 이종한 외 (2016)

사용주는 또한 반드시 DSE 활용하는 직원들을 대상으로 보건/안전 교육과 정보를 제공해야 한다(안전보건(디스플레이 스크린 장치)규정 제6조, 제7조). 교육은 DSE 작업의 위험과 위험을 예방하기 위한 내용(바른 자세, 의자 및 기타 사무용품의 조정, 책상 공간 정돈, 스크린 반사 및 눈부심 예방을 위한 조명 조정, 휴게시간, 위험 평가, 문제 발생 기 보고체계 등)을 포함하여야 한다. 사용주는 또한 DSE 작업에서 보건안전을 위한 방안과 시력검사를 어떻게 지원할 수 있는지에 대해 직원들에게 공지해야한다. 영국 안전보건청은 DSE 활용하고 있는 사업장에서 법으로 요구하고 있는 안정성 평가의 수행을 돕고 노동자들 스스로도 안전성을 평가하는 것을 지원하기 위한 체크리스트를 만들어 제공한다. 체크리스트에서는 주로 키보드/마우스/모니터의 위치, 모니터의 밝기, 충분한 공간, 의자의 조정 등의 내용을 포함한다(HSE, 2013a).

[그림 6.2.21] 영국 안전보건청 DSE작업데스크 체크리스트 예시



자료: HSE (2013a).

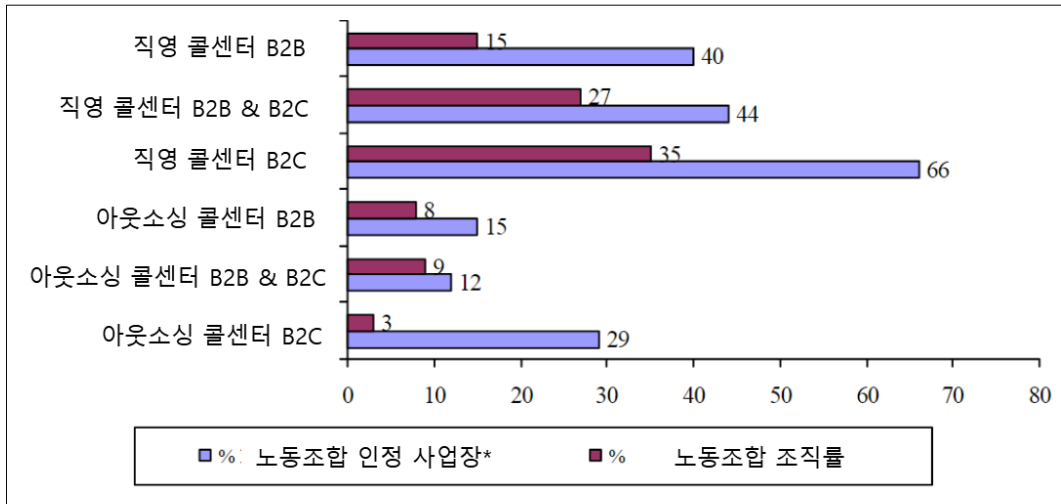
8) 노동조합 및 사용자 단체

영국 콜센터 내 노동조합 조직화관련 자료는 매우 제한적이기 때문에 본고에서는 최신 자료와 과거 자료를 함께 활용했다. Holman외(2007)의 연구결과(167개 콜센터 대상)에 따르면 영국 콜센터 중 노동조합이 조직된 사업장은 총 46%로 조사되었다. 노동조합 이외에도 응답한 콜센터 중 38%는 워크카운슬(work council), 36%는 직원협의회(staff association), 51%는 공동협의회(joint consultative committee)를 두고 있었으며, 25%는 어떠한 직원 대변기구도 없는 것으로 조사되었다. 특히 아웃소싱 콜센터 중 42%는 어떠한 형태의 직원 대변기구로 설치되어 있지 않았는데, 이는 직영(in house) 콜센터에서 20%에서만 직원 대변기구가 없다고 답한 수준보다는 상당히 높은 수준임을 알 수 있다. [그림 6.2.13¹⁰³⁾]은 아웃소싱 콜센터에서의 노동조합 조직률이 직영 콜센터와 비교해 현저히 낮음

103) 노동조합 인증 사업장: 영국에서 단체교섭이 진행되기 위해서는 사용자가 노동조합을 교섭의 파트너로서 인정을 해야 하는데, 전통적으로 노동조합의 인정(recognition)은 영국 노사관계의 특징인 자율주의(voluntarism)에 입각해 사용자의 판단에 달려있었다. 하지만 1997년 노동당 집권이후, 2000년 6월부터 시행된 1999년 노사관계법(ERA) 개정으로, 단체교섭을 위해 다수의 지지가 있을 경우, 사용자는 단체교섭을 위해 반드시 노동조합을 인정해야하도록 법적으로 강제하고 있다. 사용자가 노조를 단체교섭의 당사자로 인정을 하지 않을 경우, 노조는 중앙중재위원회(Central Arbitration Committee, CAC)에 교섭단위와 교섭단위 내 다수의 노동자들이 노동조합 인정을 원한다는 근거를 제시해 교섭당사자의 신분을 요청할 수 있다. CAC가 과반수이상의 근로자가 노동조합에 가입되어 있다고 판단하면 자동적으로 조합 인정이 된다. 그렇지 않은 경우, CAC는 투표를 통해 노조 인정을 결정한다. 투표를 실시하기 위해서는 교섭단위 내 최소 10% 이상의 노동자들이 조합에 가입되어 있어야 하며, 과반 이상이 참여해 40%이상의 지지를 얻어내면 그 노동조합은 단체교섭의 파트너로 인정을 받는다(채준호, 2008: 114)

을 보여주고 있다. 노동조합이 조직되어 있는 콜센터(46%) 내 조직률은 27% 수준이었으며, 조직률이 50%를 상회하는 콜센터는 20% 수준으로 조사되었다. 조사대상 콜센터 전체를 기준으로 노동자 중 23%가 노동조합에 가입되어 있었다.

[그림 6.3.23] 콜센터 유형별 노동조합 조직 현황



자료: Holman (2007: 24)

2007년 ILO 연구결과에 의하면 영국 콜센터의 단체협약 적용률은 46% 수준으로 미국 10%, 캐나다 16%, 아일랜드 35% 보다는 높은 수준이었다. 이는 전체 조직률이 23% 전후인 상황을 고려하면 상대적으로 높은 단체협약 적용률을 보여주고 있음을 알 수 있다(ILO, 2007)

영국 콜센터 부문에서는 산업별 교섭이 이루어지고 있지는 않다. 별도의 사용자 단체는 존재하지 않지만, 콜센터경영자협회(Call Centre Management Association, CCMA)가 산업협회로서 존재한다. 통상 모범사례, 기술변화에 대한 대응, 관련 제도변화 등 산업변화에 필요한 정보를 공유하는 콜센터 간 네트워크로서 역할하고 있다. 매년 영국 콜센터 컨퍼런스(UK National Contact Centre Conference)와 영국 콜센터 시상식(UK National Contact Centre Awards)을 개최하기도 한다. 뿐만 아니라 콜센터 관련 광범위한 연구를 진행하기도 하며 관리자 교육, 전문가 교육 등 교육훈련 프로그램을 운영하고 있다.

9) 노동조합 활동

영국 콜센터 노동자들은 통신산업 대표 노동조합인 CWU(Communication Workers Union), 공공부문 내 대표노동조합인 Unison, 영국 내 대형 일반노조인 Unite, GMB 등 다양한 노동조합에 가입되어 있다. 그 중 CWU는 지난 30년간 영국 내 콜센터 노동자들을 조직해온 대표적인 노동조합이다. CWU는 초기 우정산업과 통신산업 내 기술자들을 대상으로 조직되었는데, 콜센터 산업이 확대되자 이들을 조직화하고 지원하는 활동으로 그 영역을 확장했다. 2015년 기준 BT 콜센터의 75%를 조직하고 있으며 콜센터 전체로는 15,000명의 노동자가 조합원으로 가입되어 있다. 전체 조합원 중 65%는 여성 노동자들이다. 하지만 지난 2008년 세계 경제위기 이후 정리해고자가 늘어나고, 최근 석탄산업 및 제조업 산업의 일자리 감소로 상당수의 남성 노동자들이 콜센터 산업으로 유입되고 있다.

CWU의 경우 대부분의 조직화 활동은 기존의 노조 간부들을 통해 진행하고 있다. 대부분 노동조합 유인물을 배포하고 노동조합 가입의 장점, CWU가 가지고 있는 교섭력 등을 강조한다. 노동조합이 승인된 콜센터의 경우, 각 콜센터 별로 간부들이 타임오프를 확보해 조직화 활동을 진행하고 있다. 이와 같은 전통적인 조직화 활동 이외에도 최근에는 SNS를 활용한 조직화 활동도 확대하고 있다. 페이스북, 이메일 리스트, 트위터 등을 통해 노동조합 활동과 주요 이벤트를 홍보하고 노동자 권리 관련 정보를 제공하고 있다. 또한 노동조합 간부들을 대상으로 콜센터 조직화를 위한 가이드라인 책자를 작성해 배포하고 관련 교육을 진행하고 있다.

CWU는 또한 콜센터에서의 새로운 고용계약과 관련된 구조적/계약적 변화에 대처하기 위한 논의를 진행 중이다. 특히 최근 들어 초단시간 계약직 일자리나 근로시간을 정하지 않고 사용자가 원할 때 근로를 제공하는 ‘영시간 계약(zero-hour contracts)’¹⁰⁴⁾ 일자리에 대한 대처가 주요 이슈로 부각되었다. 결국 다양한 형태의 비정규직 일자리를 정규직 일자리로 전화하는 것이 노동조합의 주요 과제 중 하나가 되었다. 아래는 CWU 조직활동가의 인터뷰 내용이다.

104) 영시간 계약(zero-hour contracts)은 주당 고정된 근로시간(fixed number of hours per week)이 정해져 있지 않고, 최소한의 시간을 부여하고 있지 않은(no guaranteed minimum number of hours) 고용계약으로, 계약서에 분명하게 명시되어 있지 않더라도 종업원(employee)은 자신을 고용한 사용자(hiring manager)와의 동의 하에 일할 수 있는 일수 및 시간만큼만 일을 하게 될 것이라는 합의에 기반하고 있다(정원호·채준호, 2017).

“최근 우리 노동조합은 영국 내 대표적인 파견업체인 Manpower 소속의 콜센터 직원들을 BT의 정직원으로 전환을 요구하는 투쟁 중이다. 해당 노동자들이 정직원이 된다면 임금이 인상되고 노동권이 확대될 것이고 계약해지의 위험으로부터 상대적으로 자유로울 수 있을 것이다. CWU는 BT와 상당기간 계약직 파견노동자들의 정규직화 투쟁에 많은 에너지를 쏟아왔다. 문제는 상담원들의 이직률이 너무 높아 동력을 확보하기 어렵다는 것이다.”

서비스 산업의 특징 중 하나인 높은 이직률은 특히 콜센터 산업에서 두드러지게 나타난다. 콜센터 산업에서의 높은 이직률은 산업 내에서 노동조합을 조직화하는데 있어 가장 큰 장애요인 중 하나이다. 어렵게 구축된 네트워크도 쉽게 소멸될 수 있기 때문이다.

CWU의 정책담당자는 콜센터 노동자들의 불안정한 고용계약(시간제, 임시직, 영시간 계약 등)이 때로는 이들이 적극적으로 노동조합에 가입하는 것을 주저하게 만든다고 평가한다. 대부분의 비정규 신분의 노동자들은 노동조합에 가입해 그들의 처지를 개선하기 보다는 현재의 일자리를 유지하는데 관심이 크다는 것이다. 그럼에도 불구하고 불안정노동시장에서 열악한 노동환경, 경력개발 등에 불만, 저학력, 더 나은 일자리로의 전환에 대한 희망이 없는 노동자들은 노동조합에 가입하고 있으며 28세~43세까지 상대적으로 젊은 세대가 노동조합 활동의 추적을 이루고 있다. 이는 그들이 가지는 직업 정체성과는 상충되는 것이다. 콜센터 연구자 Huw는 이와 같은 현상을 산업화 초기 지방에서 도시로 올라온 노동자들이 자신들의 공장에서의 노동을 사회적 지위 향상을 위한 일시적인 것으로 여기다가 같은 일을 지속하면서 노동조합에 가입하게 되는 경험과 유사하다고 주장한다(Roque, 2018: 94-95).

공공부문의 대표 노동조합인 Unison 역시 정부부처, 민영화 된 공공서비스 영역(예를 들어 에너지, 철도 부문 등), 민간부분 내 콜센터 노동자들을 조직하고 있다. Unison은 콜센터의 근로조건 개선하고 스트레스 줄이기 위한 캠페인을 진행하기도 했다. Unison은 이와 관련해 1. 최소 한 시간에 5분의 비상담 휴게시간(voice break)의 보장¹⁰⁵⁾, 2. 신선한 생수 제공¹⁰⁶⁾, 3. 기존의 소개 멘트를 미리 녹음하는 기능 제공, 4. 상담원들의 목소리를 높이지 않을 수 있도록 배경 소음 최소화, 5. 일부 상담원에게 과도한 업무량 집중되지 않도록 상담 전화의 적절한 배분, 6. 감기나 인후통 증상의 상담원에게는 상담업무 배제 등을 요구하고 있다(Unison, 2021). Unison은 또한 콜센터헌장(Call Center Charter)을 채택하고

105) Unison이 800명의 조합원을 대상으로 한 설문조사에 의하면 응답자 중 24%만이 필요한 휴게시간을 자유롭게 쓸 수 있다고 답했으며, 59%는 가끔 활용, 16%는 전혀 사용하지 못하고 있는 것으로 응답했다(Unison, 2013).

106) Unison이 800명의 조합원을 대상으로 한 설문조사에 의하면 응답자의 19%는 음료수 제공이 충분하지 않다(항상 부족 3%, 종종 부족 5%, 가끔 부족, 11%)고 응답했다(Unison, 2013).

사업장 단위에서 노동조합 대표자나 대의원들이 해당 콜센터가 좋은 일터인지를 확인할 수 있는 체크리스트를 제공하고 있다(Unison, 2013).

〈영국 Unison의 콜센터 현장〉

본 현장은 사업장 단위에서 노동조합 대표자나 대의원들이 해당 콜센터가 좋은 일터라면 마땅히 따라야하는 사항에 대한 체크리스트를 제공한다. 이 체크리스트 통해 해당 콜센터가 좋은 일터의 기준을 충족하는지 평가할 수 있을 것이고 만약 부족한 점을 있다면 경영진에게 알리고 개선책을 모색해야할 것이다.

- 작업 시스템(Systems of Work)
 - 경영진은 노동조합 대표와 작업 관행 및 상담사들의 상담멘트 설계에 있어 노동조합 대표자와 협의하고 있는가?
 - 작업테이블과 분리된 휴게시간이 충분히 제공되고 있는가?
 - 직원들을 불합리한 정도로 감시하고 있는가?
 - 직원이 통화 처리, 특히 욕설이나 모욕적인 통화에 대처하는 방법에 대한 적절한 교육을 받고 있는가?
 - 직원이 필요할 때 임금의 손실없이 화장실을 이용할 수 있는가?
 - 질병/결근 규정 및 절차가 있는가? 만약 그렇다면 노동조합과 합의된 것인가?
 - 병가 횟수를 제한하고 있는가? 만약 있다면 노동조합과 합의된 것인가?
 - 병가 횟수를 제한하고 있다면, 장애인이나 임신부는 그 규정에서 제외되는가?
 - 스트레스와 관련된 병가에 대한 특별한 규정이 있는가?
 - 다양한 교대근무제 하에서 상담원들의 근무패턴을 변경할 경우, 경영진은 노동조합과 협의를 하고 있는가?
- 현장 시설(On site facilities)
 - 휴식 중에 직원들이 사용할 수 있는 휴게실이 있는가?
 - 생수를 쉽고 편리하게 이용할 수 있는 적절한 시설이 갖춰져 있는가?
 - 구내식당에서 건강식품을 선택할 수 있는가?
 - 모든 작업장은 청결하고 정돈되어 있는가?
 - 쓰레기는 매일 수거되고 있는가?
 - 작업장의 온도를 연중 적정 수준으로 유지하고 있는가?
 - 조명이 작업하기 편안하고 눈부심이 없는가?
 - 복사기 및 기타 소음/오염성 사무기기 등은 환기구가 별도의 공간에 배치되어 있는가?
- 작업데스크(Workstation)
 - 법정 의무인 위험성 평가를 경영진이 단독으로 수행하는가? 아니면 노동조합 대표자들과 함께 수행하고 있는가?
 - 작업대가 편안하고, 전문가에 의해 인체공학적으로 테스트되었으며, 개별 필요에 따라 적합하게 조정이 가능한가?
 - 스크린은 눈부심 관련 안전보건청(Health and Safety Executive, HSE) 규정을 준수하고 있는가?
 - 직원이 시력 검사 비용과 필요한 경우 안경 구입에 재정적 지원을 받을 수 있는가?
- UNISON과의 관계
 - 사업장 내 노동조합 보건안전 대표자가 있는가? 있다면 경영진은 작업장 내 규전이나 환경 변화와 관련해 이들과 협의하고 있는가?
 - 노동조합 대표가 참여하는 작업장 내 보건안전위원회가 있는가?
 - 경영진이 사업장에서의 근무조건과 관행을 책임지는 사람이 누구인지를 명확히 하고 있는가? 책임자는 노동조합 대표자들에게 필요한 정보를 제공하고 협의를 하고 있는가?

※ 자료: Unison (2013)

다. 코로나 팬데믹과 콜센터 노동자 노동환경¹⁰⁷⁾

콜센터 노동환경에 대한 문제의식은 최근 코로나 팬데믹 상황에서 오히려 부각되고 있다. 관련 연구가 진행되고 노동계의 문제제기의 목소리가 커지고 있으며 일정정도 개선의 성과도 나타나고 있다. 잉글랜드에서 코로나19 봉쇄 정책이 추진된 지 2주 정도 지난 2020년 4월 버진미디어(Virgin Media) 맨체스터 지역 콜센터 상담사가 코로나 19로 인해 사망하는 사고가 발생하였다. 이 사건 이후 콜센터 내 불안정한 근무조건과 그로 인한 위험성에 대한 사회적 관심이 커졌으며, 코로나 확산의 진원지로 콜센터가 주목되었다. 밀폐된 공간에서 공기순환을 통한 바이러스 감염에 쉽게 노출되는 콜센터 노동자의 근무환경은 코로나로 그 위험성이 배가되었다.

코로나 팬데믹 상황 속에 대면 서비스 제공이 어려워지면서 전화, 이메일, 다른 소통 수단을 활용한 콜센터의 역할은 더욱 중요해 지고 있다. 전염병이 창궐한 상황에서 다른 일자리와 마찬가지로 콜센터 직원들의 일자리 역시 매우 위험한 환경에 놓이게 되었는데, 이들의 일자리, 노동환경을 분석하기 위한 설문조사가 영국 내 콜센터 노동연구의 대표적인 학자인 테일러(Phil Talyor)교수에 의해 진행되었다. 테일러 교수의 연구조사는 다양한 분야의 콜센터 직원 2,745명의 설문지를 분석한 것인데 콜센터 노동자들의 매우 심각한 근로환경을 여실히 보여주고 있다. 2020년 4월 테일러교수는 스코틀랜드 영국노총(STUC)과 함께 1) 열악하고 위험한 콜센터 노동자들의 노동환경을 고발하고 이를 개선하기 위한 노동조합과 정부의 정책과제 도출, 2) 보다 안전한 사업장 구축을 위한 모범사례(특히 재택근무 증가에 따른) 발굴, 3) 코로나 위기상황에서 매우 중요한 역할을 수행하고 있는 콜센터 직원들의 노동환경에 대한 사회적 환기 등을 목적으로 진행되었다. 설문조사는 초기 스코틀랜드를 중심으로 진행되다가 영국 전역을 대상으로 그 범위를 확장해 진행되었으며, CWU, Unite the Union, Accord, TSSA 등 다양한 노동조합의 지원(조합원 설문참여 등) 하에 수행되었다. 응답자 중 한명은 ‘팬데믹 상황에서 콜센터는 마치 바이러스 배양접시와 같다. 그리고 이 배양접시는 여기저기를 쉽게 움직인다’ 표현했는데, 이는 콜센터 노동자들이 본인들의 근무환경을 어떻게 인식하고 있는지, 그리고 실제 콜센터 노동자들이 직면한 위험성이 어떤

107) 주로 2020년 4월부터 진행된 테일러 교수의 연구의 중간발표 보고서(Taylor, 2020, Covid-19 and Call/Contact Centre Workers: Intermediate Report)와 2021년 연구논문(Talyor, 2021, The petri dish and Russian roulette: Working in UK contact centres during the Covid-19 pandemic, *Work in the Global Economy* 1:2)을 참고했으며 다양한 연구기관과 협회에서 발표된 최근 연구내용을 추가적으로 활용했음을 밝혀둔다.

것인지를 보여주고 있다. 다음은 테일러 교수 연구의 주요 내용을 중심으로 한다.

1) 질병, 죽음 그리고 공포(Illness, Death and Fears)

콜센터 노동자 상당수는 코로나 팬데믹 상황에서 감염 위험에 대해 상당한 위협을 느끼고 있는 것으로 조사되었다. 코로나에 감염될 것 같은지를 묻는 질문에 2,092명의 응답자 중 47.2%가 '매우 그렇다', 30.7%가 '그렇다'라고 응답했으며, 코로나 감염으로 나의 친구나 가족이 감염될 것을 걱정하는지를 묻는 질문에는 68.6%가 '매우 그렇다', 22%가 '그렇다'라고 응답해 코로나 감염에 대해 매우 우려하고 있음을 확인할 수 있었다. 응답자 중 69.7%는 코로나 확산으로 출근하는 것이 매우 걱정(very scared)된다고 답했는데 이는 일주일 전에는 58%가 같은 감정을 느낀 것과 비교해 공포감이 증가하고 있음을 보여준다. 이와 같은 응답은 사회 전반적으로 코로나가 확산되는 상화과도 관련이 있겠지만 특히 콜센터의 노동 환경과 이로 인한 전염 확산 위험성과도 깊은 관련이 있는 것으로 판단된다. 설문 응답자 중 75.2%는 본인의 콜센터에서 코로나 감염이나 증상으로 인해 병가 중이거나 가가격리 중인 동료들을 알고 있는 것으로 나타났다. 콜센터 내 코로나 점염 확산이 콜센터 노동자들의 불안감을 증폭시켰음을 알 수 있다. 서술식 설문조사에서는 심각한 증상에서 회복되자마자 다시 출근을 강요받은 것에 대한 불만, 즉시 출근하지 않았을 시 징계에 대한 걱정 등에 대한 불만들도 확인할 수 있었다.

2) 사회적 거리두기와 개인적 접촉(Social Distancing and Personal Contact)

영국에서 감염병 확산을 방지하기 위해 최소 2미터의 사회적 거리두기가 실행되고 있지만 콜센터의 고밀도 근무환경 특성 상 이와 같은 기본적인 방역수칙도 제대로 지켜지지 않고 있음을 알 수 있다. 2,167명의 응답자 중 48.1%는 사회적 거리두기를 명시적으로 실행하고 있다고 답했지만 37.8%는 2미터 보다 짧은 거리두기를, 16.4% 1.5미터 미만의 거리두기를 하고 있다고 응답했다. 특히 서술형 설문에서는 2미터 거리두기가 밀집된 공간에서 수시로 이동하는 동료들이 있는 한 별 의미가 없음을 지적하고 있다. 예를 들어 출입문 근처 책상을 배정받은 상담사는 수시로 드나드는 동료들로 인해 사회적 거리두기의 의미가 없어진다는 것이다.

〈표 6.3.3〉 사회적 거리두기 관련 응답자 인식

(단위: %)

	위험하지 않다	위험하다	매우 위험하다
이동시 사회적 거리두기 수준 (n=2,188)	7.8	46.5	45.8
화장실 출입 (n=2,173)	8.7	51.2	40.0
동료와의 근접성 (n=2,191)	11.0	55.0	34.0
건물 출입 및 승강기 이용 (n=1,953)	10.4	58.6	31.1
센터 접근 (n=2,182)	11.3	59.6	29.0

※ 자료: Taylor (2021: 11)

고밀도의 노동환경으로 건물 출입 및 승강기 이용에 있어서도 사회적 거리두기가 제대로 작동하지 않음을 알 수 있다. 응답자의 73%는 건물 출입 시 위험하거나 매우 위험하다고 느끼고 있는 것으로 나타났다. 사회적 거리두기가 제대로 작동하지 않는 요인 중 하나로 여전히 대면 접촉을 포함하는 감독관행이 지속되고 있다는 점이다. 응답자 중 35.5%는 팬데믹 이후에도 동료들과 대면 팀 회의를 지속하고 있다고 답했다. 응답자 중 34.8%는 팀이나 팀의 일부가 짧은 회의를 지속하고 있다고 답했으며, 35.5%는 팀원과 팀장과의 1:1 미팅을 지속하고 있다고 답했다. 응답자의 45%는 관리자가 사회적 거리두기에 필요한 조치에 대해 '비효율적' 또는 '매우 비효율적'으로 대응하고 인식하고 있을 것으로 나타났다. 콜센터 내 상담사들이 이동할 경우 가장 기본적인 방역 대책인 마스크 지급 또한 응답자 중 4.3%만이 회사에서 마스크를 지급했다고 응답하는 등 기본적인 방역 조치조차 제대로 수행되지 않았음을 알 수 있다.

3) 위생과 청결(Sanitisation and Cleanliness)

콜센터의 위생과 청결문제는 코로나 사태 이전에도 지속적으로 문제제기가 있던 이슈이다. 보험업계 콜센터에서 직접 일을 하며 참여관찰(participant observation)법을 활용해 박사학위를 논문을 완성하고 2016년 Working the Phones라는 책을 발간한 Woodcock은 콜센터의 근로환경이 건강과 안전 측면에서 매우 열악했다고 고발하고 있다. 사무실 청소는 어쩌다 한번 이루어졌고, 더럽고 오래된 헤드셋은 여러 명이 공유했으며 신체적으로 만성 두통에 시달렸다는 것이다(Woodcock, 2016). 콜센터 내 위생과 청결 관련 테일러 교수의 연구결과 역시 경영진들이 필요한 위생과 청결에 필요한 조치를 제대로 못하는 것으로 응답자들이 느끼고 있음을 확인할 수 있다. 〈표 ??〉를 보면 위생관리 관련 5개의 질문 중 화장실

위생관리를 제외하고는 개인 세정제 제공, 작업대·헤드셋 위생관리, 사무실 바닥 위생관리 등에 있어 관리자들이 비효율적(또는 매우 비효율적)으로 대응하고 있다고 답한 응답자가 월등히 많음을 알 수 있다.

〈표 6.3.4〉 위생관리 관련 설문 조사 결과

(단위: %)

	매우 효율적/효율적	잘 모름	매우 비효율적/비효율적
개인 세정제 제공 (n=2,206)	17.6	9.4	73.1
작업대/헤드셋 위생관리 (2,203)	32.8	17.7	49.3
사무실 바닥 위생관리 (n=2,199)	40.1	16.9	42.7
화장실 위생관리 (n=2,196)	35.9	31.7	32.3
엘리베이터 위생관리 (n=2,174)	28.5	42.1	29.4

※ 자료: Taylor (2021: 12)

4) 실내 온도 및 환기(Heating Ventilation and Air Conditioning, HVAC)

지난 수년 간 콜센터를 포함해 노동자 밀집형 사무공간의 적절온도, 공기순환, 건조한 환경, 창문 없는 폐쇄 공간 등의 문제는 지속되어 있다. 2013년 Unison이 조합원 800명을 대상으로 진행한 연구결과에서는 공기의 질이나 사실온도가 적절하지 않다고 응답한 조합원은 각각 21%, 41% 수준이었다.

〈표 6.3.5〉 콜센터 노동자들의 사무실 공기의 질·온도에 관한 인식

(단위: %)

	아주 좋다	좋다	적절하다	적절하지 않다
사무실 공기의 질은 어떻습니까?	7	30	42	21
사무실 온도는 어떻습니까?	3	17	39	41

※ 자료: Unison (2013)

테일러 교수의 설문조사 결과 역시 응답자의 90.3%가 코로나 19 이전 실내온도, 환기 등의 문제가 있었다고 답했다. 서술식 질문에서도 관련된 진술이 많았다. 응답자들의 가장 일반적인 불만은 과도하게 높거나 낮은 실내온도, 독감 유행, 환기 창문 없음, 탁한 실내 공기, 통풍구의 오물이나 벌레, 코로나 19 확산 우려 등에 관한 것이었다. 아래는 실내 환기

및 공기 질에 대한 서술형 질문에 대한 응답자 코멘트 내용 중 일부이다.

“감기나 독감이 유행하는 시기에 콜센터는 바이러스 배양접시와 같다. 사무실에서 휴식을 취하는 조차 꺼려진다.”

“어떤 바이러스나 독감도 콜센터 내에서는 들불처럼 번진다. 특히 병가를 엄격하게 관리하다보니 컨디션이 좋지 않은 사람들이 출근해 근무하게 되고 이러한 상황이 바이러스가 빨리 퍼지게 만든다.”

“우리 사무실에는 창문이 없다. 그러다보니 만약 누군가 코로나에 감염되었다면 에어컨은 바이러스를 점역하는 역할을 할뿐이다.”

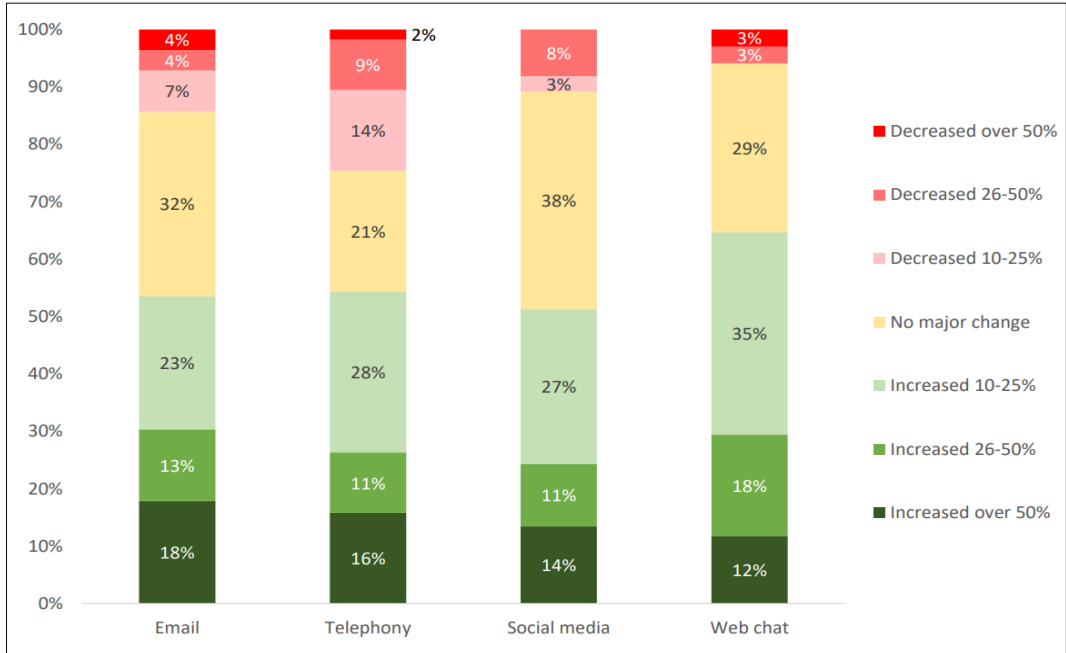
“나는 매니저에게 바이러스 감염확산에 에어컨이 상황을 더욱 악화시킬 수 있다는 우려를 표명했는데, 매니저는 에어컨이 바이러스를 확산시키지 않는다면 내가 괜한 불만을 얘기한다며 나를 타박하기만 했다.”

5) 업무량, 출근 압박, 성과평가(Workload, Pressure to Attend, Performance Appraisal and Discipline)

설문조사 결과 다수의 콜센터에서 과도한 성과목표, 과도한 성과관리체계 및 출근 규정 등으로 상담원들이 심적 압박을 받고 있는 것으로 나타났다. 응답자 중 78%(전적으로 그렇다 50.6%, 그렇다 27.7%)가 코로나 위기 상황에서도 출근해야한다는 심적 압박을 느낀 것으로 나타났다. 이들은 대부분 임금 삭감과 근태관리 기록에 대한 불이익 등을 염려했다고 답했다. 서술형 질문에 대한 응답에서도 이러한 압박 때문에 코로나 증상으로 결근한 직원들이 곧바로 업무에 복귀했다는 코멘트가 다수 있었다. 또한 57%의 응답자는 코로나 상황이 자신들의 성과평가에 악영향을 미칠 것으로 예상했으며, 43%의 응답자는 그들의 성과목표가 코로나 팬데믹 이전 수준만큼 과도하게 책정되어 있다고 답했다. 응답자의 60%는 전화상담 건수는 코로나 사태 이전보다 늘어났다고 답했으며, 21.5%는 줄어들었다고, 18.6%는 같은 수준이라고 응답했다. 이러한 설문결과의 주요 요인으로는 비대면 경제활동이 늘어나면서 자연스럽게 콜센터의 업무량이 증가했고, 바이러스 확산으로 상담사들의 빈자리가 늘어나면서 개별 상담사들의 상담건수가 늘어난 것으로 보인다. 실제 코로나관련 문의전화도 폭주하기도 하였는데, 영국 노동연금부(Department for Work and Pensions) 콜센터의 경우 코로나 이전 일주일 평균 상담 건수는 55,000건이었으나 2020년 3월 말 일주일 간 상담건수는 1.8백만 건을 기록했으며, 3월 30일 하루 동안 상담건수가 220만 건을 기록했다(Capita, 2020). Contact Babel(2020a)가 2020년 3월 이후부터 2020년 11월까지 영

국 내 콜센터의 상담건수 변화를 조사한 결과(233개 콜센터 매니저 대상)에 의하면 이메일, 전화, 소셜미디어, 웹챗 등 상담수단과 상관없이 상담건수가 대체적으로 증가했음을 알 수 있다.

[그림 6.3.28] 영국 콜센터 상담건수 변화(2020.03~2020.11.)



자료: Contact Babel (2020a: 46)

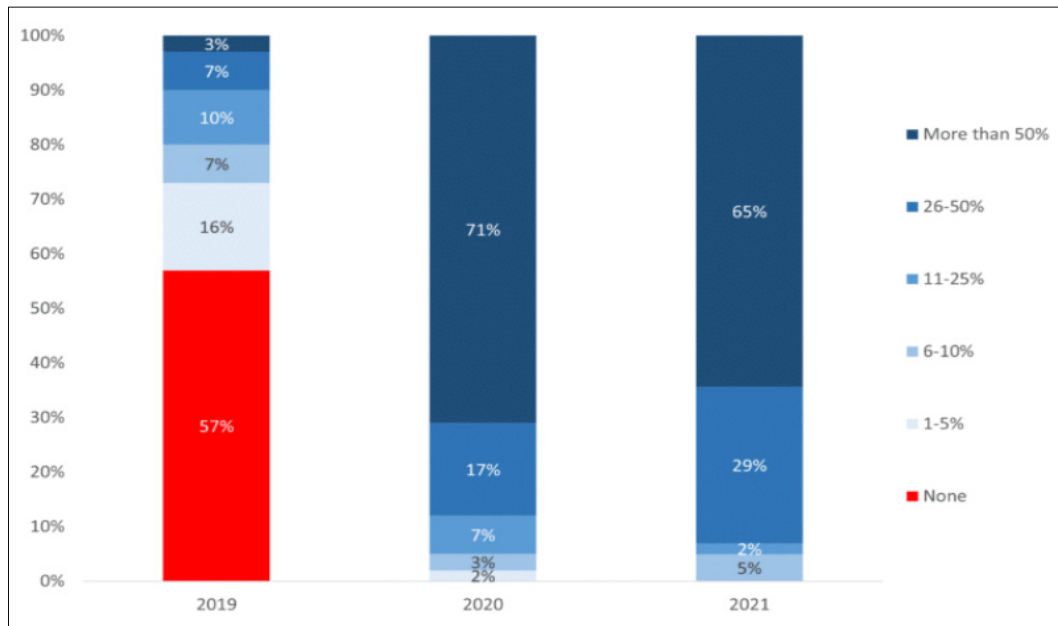
테일러 교수의 보고서에서는 코로나 19로 인해 예민한 소비자들을 상대해야하는 상담사들의 정신건강을 위해서라도 팬데믹 시기만이라도 과도한 성과평가를 지양할 것을 권고하고 있는데, 설문조사 결과 8.8%의 응답자만이 그들 조직에서 코라나 위기 기간 동안 성과평가를 하지 않기로 했다고 응답했다.

6) 재택근무 및 서비스 질

코로나 팬데믹 상황은 콜센터 직원들의 재택근무 확대를 가져왔으며 이러한 변화는 향후 콜센터의 근무방식에 있어 상당한 변화를 가져올 것으로 판단된다. 코로나 사태 이전 영국 내 콜센터 노동자 중 3.8%만이 재택근무를 수행하였는데, 이는 전체 노동자 중 5.1%가 재택

근무를 하는 것과 비교해 상대적으로 낮은 수준을 보여주었다(Financial Times, 2021년 5월 14일). 하지만 코로나 사태 이후 콜센터 직원들의 재택근무는 보편화되고 있으며, 코로나가 진정된 이후로도 재택근무는 유지될 것으로 분석되고 있다. 콜센터 산업 내 연구기관인 Contact Babel(2021a)이 2021년 4월~6월까지 211명의 콜센터 매니저와 센터장을 대상으로 진행한 설문조사 결과에 의하면 2021년 현재 전체 콜센터 상담사 중 79%가 원격근무 중에 있으며 2022년에도 약 53%는 재택근무를 할 것으로 예상하고 있는 것으로 나타났다. 같은 설문조사 결과 응답자 107명의 콜센터 관리자/센터장 중 4명만이 코로나 이후 전면적인 사무실 근무로 전환할 것으로 예측하고 있었다. Contact Babel(2021b)의 또 다른 연구(영국/미국 콜센터 400개 샘플)에 의하면 팬데믹 이전인 2019년 기준 영국 콜센터 중 57%는 재택근무를 하는 직원이 전무했으며 직원 중 50% 이상이 재택근무를 하는 콜센터는 3%에 불과했다. 하지만 2020년에는 50% 이상의 직원이 재택근무를 하는 콜센터가 71%로 증가했으며 2021년에도 여전히 65%의 콜센터에서 50% 이상의 직원들이 재택근무 중에 있는 것으로 조사되었다.

[그림 6.3.30] 콜센터 산업 내 재택근무 현황(2019~2021)

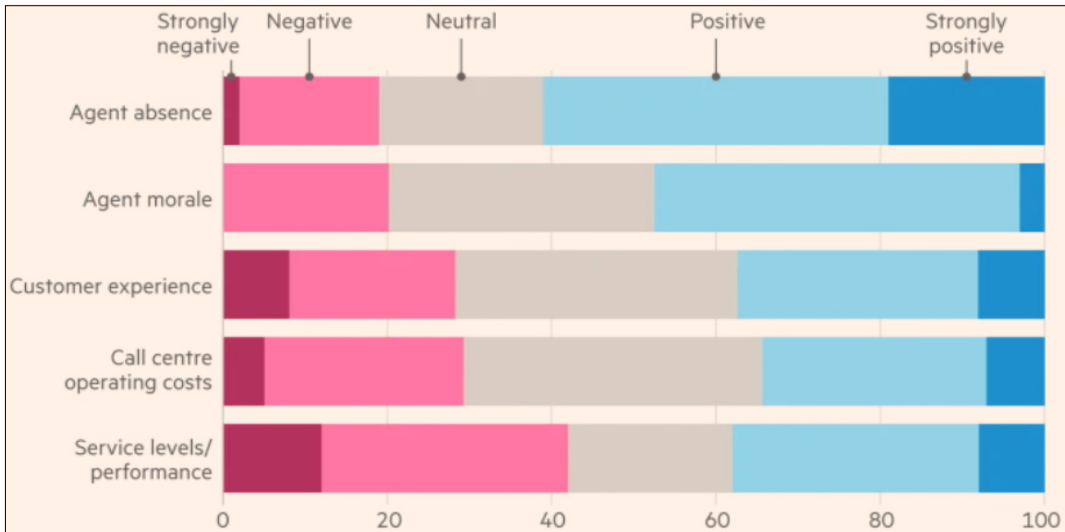


※ 자료: Contact Babel (2021b)

HSBC의 경우, 전체 콜센터 인력 1,800명 중 70%에 해당하는 1,200명의 콜센터 직원들의 근무형태를 향후 재택근무로 지속하기로 하였다. 재택근무 여부는 직원들의 자발적 선택을 통해 이루어졌다. 이에 따라 HSBC는 팬데믹 이후 스완지(Swansea) 지역의 콜센터를 폐쇄했으며, 현재 북잉글랜드 리즈(Leeds), 스코틀랜드 해밀톤(Hamilton) 지역의 콜센터만 남겨두고 있다. 대부분의 금융업계가 재택근무와 사무실 근무를 혼합한 형태로 운영하는 것과 비교해 HSBC의 원하는 직원들을 대상으로 영구 재택근무로 전환한 결정은 상당히 파격적으로 인식되고 있다. 금융부문의 콜센터 노동자들을 조직하고 있는 노동조합인 Unite는 조합원들의 자발적 선택에 의한 HSBC의 결정을 대체로 지지하는 입장을 표명하고 있다. 하지만 일부 은행권에서 직원들의 재택근무를 강제하는 경우가 발생하고 있는 점, 재택근무로 인한 노동자들의 소외감 등으로 인한 정신건강이 악화되는 등의 문제를 제대로 대체하지 못한다면 장기적으로 재택근무로 인한 부작용이 발생할 수 있음을 우려하고 있다. Unite에 의하면 HSBC는 재택근무 상담원들에게 추가적으로 발생하는 난방비나 전기료 지원 명목으로 300파운드(약 47만원)의 지원금을 지급하기로 했다(Reuters, 2021년 4월 7일). 콜센터 아웃소싱 회사인 Capita 역시 16,000명의 콜센터 직원들을 재택근무 형태로 운영하기로 하였으며, 영국 내 봉쇄정책 이후 사무실을 폐쇄함으로써 약 천만 파운드의 경비를 절감할 수 있었다. Capita는 전체 부동산 자산의 5분의 1에 해당하는 49곳의 콜센터 사무실을 폐쇄하기로 결정했다(Financial Times, 2021년 5월 14일).

Contact Babel의 조사결과에 의하면 콜센터 매니저들은 상담원의 재택근무가 확대되면 상담원들의 사기는 증진된 것으로 인식하고 있지만 서비스의 질이나 성과 측면에서는 부정적인 인식이 다소 많음을 알 수 있다([그림 16] 참고).

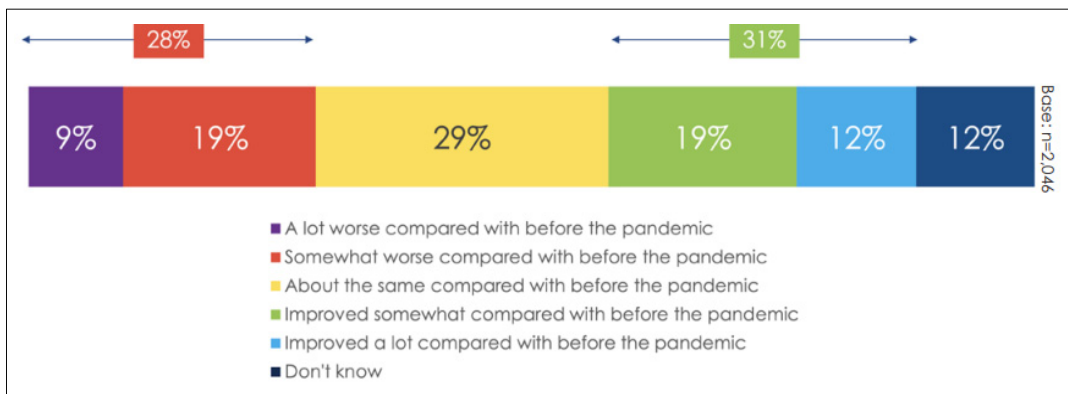
[그림 6.3.32] 팬데믹으로 인한 재택근무가 확대의 영향에 대한 인식



※ 자료: Financial Times (2021년 5월 14일)

하지만 콜센터경영자협회(CCMA)가 2021년 3월~4월까지 일반인 2,046명을 대상으로 실시한 설문조사(Voice of the Contact Centre Consumer 2021)에 의하면 응답자 중 31%는 팬데믹 이전보다 서비스 질이 개선되었다고 답하였으며 28%는 서비스 질이 악화되었다고 답했다. 실질적으로 소비자가 느끼는 콜센터 서비스의 질은 미세하지만 팬데믹 이전보다 좋아졌다고 인식하고 있음을 알 수 있다(CCMA, 2021a).

[그림 6.3.33] 팬데믹 전후 콜센터서비스에 대한 소비자 인식



※ 자료: CCMA (2021a: 5)

7) 코로나 19 및 노동운동의 대응

팬데믹 초기 정부의 모호한 가이드라인은 콜센터 업무의 재택근무로의 전환을 어렵게 했고, 콜센터 부문에서의 노동조합 조직률이 낮은 영국의 경우, 노동조합의 조직적인 대응이 미흡했던 것으로 평가된다. 이는 포르투갈에서 팬데믹 초기 콜센터 노동조합의 조직적 파업으로 재택근무로의 전환을 이끌어 낸 사례나 브라질에서 노동조합 주도가 아닌 노동자 주도 파업(wildcat walk-outs)으로 사업장을 폐쇄가 가능했던 사례와는 차이를 보인다. 영국에서는 이와 같은 노동조합의 강력하고 조직적인 대응은 발견되지 않는데, 이는 1990년대 콜센터가 급속하게 확대되는 시기가 영국 보수당의 반노동조합 정책과 이로 인한 노동조합의 쇠퇴기와 겹치면서 콜센터 산업 내 노동조합 조직화가 어려웠던 시대적 상황과도 관련성이 있다. 결과적으로 콜센터 내 노동조합운동은 산업 내 만연하게 퍼져있는 감시체계, 노동자 간 과도한 성과경쟁, 노동조합의 적대적인 경영방식 등에 적절하게 대응하지 못했다. 하지만 최근 코로나 19로 인해 기존에 열악한 콜센터 근무환경에 대한 경각심이 커지면서 노동운동 진영에서도 변화의 움직임이 감지되고 있다. 그 대표적인 사례가 스코틀랜드에서 진행되고 있는 콜센터컬렉티브(Call Centre Collective) 활동이다(Powell, 2021).

Call Centre Collective는 스코틀랜드 영국노총(STUC), CWU(Communication Workers Union), 스코틀랜드 내 불안정노동 노동 지원단체인 'Better than Zero'가 콜센터 노동자들의 근로조건 개선을 위해 설립한 네트워크 조직이다. 이 조직이 설립된 직접적인 계기는 앞서 살펴 본 테일러(Phil Taylor) 교수에 의해 진행된 연구결과 코로나 사태 이후 콜센터 운영에 있어 매우 위험한 노동환경과 미흡한 대응책에 대한 실태가 공개되었기 때문이다. Call Centre Collective는 단기적으로 콜센터 내 적절한 코로나 위기 대응을 위해 사용자들이 노동자의 안전을 최우선 과제로 접근해야하는 것을 요구하는 동시에 연구에서 제시한 정책대안들을 적극적으로 실행할 것을 스코틀랜드 정부에 요구하고 있다. 장기적으로는 콜센터 노동자들의 임금, 스트레스, 괴롭힘, 근로시간 이슈들에 대한 대응 및 콜센터 조직화 운동을 추진할 예정이다(Taylor, 2020b; Libcom.org, 2021년 1월 18일).

테일러교수의 연구결과와 Call Centre Collective의 활동 등은 스코틀랜드 정부(Scottish Government)가 부문별 코로나 19 대응 워킹그룹(working group)을 출범시키는데 영향을 미쳤으며, 콜센터 워킹그룹은 테일러 교수 및 노동조합과 협의해 콜센터의 근로환경 개선을 위한 권고안 마련 작업을 진행했다. 수차례의 논의 끝에 2020년 8월 스코틀랜드 정부는 콜센터 근로환경 개선을 위한 가이드라인을 발표했다(Taylor, 2020b).

〈스코틀랜드 정부의 코로나19 대응을 위한 콜센터 근로환경 가이드라인〉

1. 위험관리: 위험관리 시스템을 구축하고 실행할 경우, 반드시 노동자, 노동자 대표 또는 노동조합과 협의를 통해 진행한다.
2. 재택근무: 재택근무가 가능한 직무를 명확히 하고 재택근무를 지원하기 위한 계획을 마련한다(예를 들어 지원대의 건강상태 모니터링, 연락체계 절차, 기술적 지원 등)
3. 사회적 거리두기: * 2미터 거리두기 규정을 명확히 하고 물리적 거리를 확인할 수 있도록 바닥에 테이프나 페인트를 사용한다. 같은 방식을 화장실, 샤워실, 탈의실 등에도 적용한다. 위생과 사회적 거리두기 내용을 알리기 위한 표지판을 활용한다.
 - * 엘리베이터는 장애가 있는 직원만 사용하거나 한 엘리베이터 당 한명만 사용하는 것을 원칙으로 한다.
 - * 두 개 이상의 출입 통로(복도)가 있을 경우, 가능한 통로를 일방동행으로 운영한다. 직원들의 출퇴근 시간을 조정해 가능한 밀접접촉을 최소화한다.
 - * 사회적 거리두기 구정에 맞게 지원대의 작업테이블 배치를 재조정한다. 가능한 직원들이 작업테이블이나 작업물품을 공유하지 않도록 한다. 공유가 불가피할 경우 근무 교대 전에 모든 물품을 소독한다.
 - * 상담사들이 접촉해야만 하는 팀이나 파트너를 별도로 지정해 최대한 적은 사람들과 접촉하도록 한다. 필요할 경우 상담사들을 최소인원으로 그룹핑 해 그들만 별도로 근무할 수 있도록 한다.
 - * 방문자들에게도 사회적 거리두기와 위생사항 준수를 위한 명확한 가이드라인을 제공한다. 방문객 내방 시 대응 방안에 대해 해당 직원의 교육을 실시하고 방문객의 위생과 거리두기 준수를 해당직원이 책임지도록 한다. 한번 방문 시 최대 방문 인원을 제한한다.
 - * 직원 간의 대면회의를 지양하기 위한 원격회의 방식을 도입한다. 만약 대면 회의를 진행할 시에는 사회적 거리두기 기준을 준수한다. 가능한 야외에서 미팅을 진행하고 실내에서 진행할 경우 주기적으로 환기를 시킨다. 회의실에는 세정제를 비치하고 사무용품들 함께 사용하지 못하게 한다. * 회사차를 이용할 시에는 가능한 인원을 제한하고 거리두기를 유지한다.
4. 위생: 위생 점검 등에 대한 내용을 표지판이나 안내방송을 통해 직원들에게 지속적으로 리마인드 시킨다. 근무지 곳곳에 세정제를 비치한다.
5. 청소: 사무실, 휴게소, 구내식당, 사무용품 등을 사용할 때마다 청소한다. 청소일자를 명확히하고 담당자 교육을 실시한다. 여러 교대제 직원이 작업테이블을 공유할 경우 교대제 전 청소일정을 명확히 하고 교육받은 담당자가 정소하도록 한다.
6. 기타: 사무실 환기를 자주하고 사무실 문을 열어놓는다. 휴게시간을 직원들 간 시차를 두어 설정하고 가능한 야외에서 휴게시간을 활용할 수 있도록 한다. 구내식당에서의 식비 계산은 비접촉방식이나 비현금 지급방식을 도입한다. 개인 택배를 제한한다. 근로환경 변경이나 필요한 새로운 조치 도입 시 직원, 직원 대표자들과 긴밀히 협의해 관련 제도를 도입하고 실행한다. 코비드 영향으로 예민할 수 있는 직원들의 육체적/정신적 건강과 웰빙을 증진하기 위한 지원방안을 고려한다.

※ 자료: Scottish Government (2020)

제7장

**콜센터 상담노동자의 노동인권·
처우개선·건강권 확보를 위한 정책
제언**

제7장 콜센터 상담노동자의 노동인권·처우개선·건강권 확보를 위한 정책 제언

1. 디지털전환 시대 콜센터 상담노동자의 사회적 수요와 고진로 전략

가. 실태와 과제

제4차 산업혁명으로 불리는 디지털 전환 과정에서 AI나 ARS 등 발달된 지능정보기술이 상담업무에 도입되면서 콜센터 상담노동 일자리들은 급격히 소멸될 수 있다는 우려가 일기도 했다. 실제 한국고용정보원이 직업별 5년 이상 근무 경력 전문가들을 대상으로 실시한 델파이 조사에 기초하여 정교한 직무중심 일자리 분석을 수행한 연구들도 콜센터 상담일자리들이 포함된 표준직업분류 상 고객상담 및 기타 사무원(소분류 399)와 통신관련 판매직(소분류 531)의 급격한 위축을 전망하기도 했다(이시균 외 2019; 이시균 외 2020). 동 연구들에서 자동화 등 기술혁신으로 인한 일자리 대체가능성이 70% 이상인 고위험군의 비중은 통신판매 직종의 경우 0.6%와 6.4%로 낮게 나타났지만, 고객상담 직종의 경우 29.7%와 34.1%로 높게 나타나서 콜센터 상담업무의 일자리 전망을 매우 어둡게 했다.

지역별고용조사 자료로 콜센터 업종의 일자리 규모 변화 추세를 분석하면, 2013년 10월과 2020년 10월 사이 통신판매 직종의 임금노동자 규모는 8.4% 감소한 반면, 한국고용정보원 연구에서 급격 위축될 것으로 전망되었던 고객상담 직종의 임금노동자 규모는 도리어 15.1% 증가한 것으로 나타났다(표 7.1) 참조). 공공기관, 의료기관, 은행 등 금융기관, 전자제품 서비스센터 등 다양한 부문의 콜센터 전화 상담이 상당한 응답 대기시간을 요구하는 현실은 고객상담 업종 일자리의 확대 전망을 갖게 한다. 이는 디지털전환의 효과로 특정 업종의 일자리가 일률적으로 증가 혹은 감소하기보다 일자리 구성이 변화한다는 양극화 가설(Brynjolfsson & McAfee 2014)이 보다 더 경험적 정합성을 지닌 것으로 추정하게 한다.

〈표 7.1〉 콜센터 상담노동자 유형별 규모 변화 (2013.10.~2020.10.)

(단위: 명, %)

조사년월	직업코드(소분류)			전체
	고객상담 (399)	통신판매 (531)	기타	
2013.10	207,497	134,869	20,319,994	20,662,360
2020.10	238,819	123,530	20,078,230	20,440,579
증감율(%)	15.10	-8.41	-1.19	-1.07

* 표준직업분류 소분류: 399 고객 상담 및 기타 사무원; 531 통신 관련 판매직.

** 비임금근로자 제외, 임금근로자 한정.

※ 자료: 지역별고용조사 각 년도.

나. 상담업무의 난이도·전문성 상승과 노동자 고숙련화 요구

본 연구의 설문조사에서 AI나 ARS를 상담업무에 활용하고 있다고 응답한 비율이 72%에 달할 정도로 지능정보기술은 콜센터 상담업무에 광범위하게 도입되고 있다. 실제 사례연구에서도 챗봇, 음성봇 등 인공지능 기반 대화형 상담서비스가 도입되어 사용되고 있지만, 대체로 정형화된 문의에 대한 단순한 정보 제공 서비스에 한정되어 있다(본 연구의 제5장 제1절, 제3절 참조). 이처럼 지능정보기술에 의해 대체되는 상담서비스 일지리가 일부 단순 상담 업무에 한정되는 것은 고객들이 문의하는 내용들이 매우 복잡하고 상담사의 문제 진단과 판단을 필요로 하는 경우들이 많기 때문이다.

본 연구에서 상담업무 형태도 아웃바운드 중심에서 인바운드 중심으로 변화한 것으로 나타났다는데, 이는 주로 아웃바운드 업무들이 지능정보기술에 의해 대체되었음을 의미한다. 이렇게 단순 상담업무들이 지능정보기술로 대체되면서 남은 상담업무들은 점점더 복잡성과 난이도가 높은 상담 중심으로 진행된다. 그 결과 2008년에 비해 단위 콜 당 응대시간이 2배 이상 증가하게 되었다.

콜센터 상담업무의 난이도와 전문성이 상승하면서 콜센터 상담노동자들에게도 그에 상응하는 능력이 요구되고 있었는데, 이는 콜센터 상담노동자들의 학력 수준 상승으로 나타났다. 지역별고용조사 결과를 보면, 대졸자 비율은 2020년 현재 고객상담 직종 70%, 통신판매 직종 60%로 임금노동자 전체 평균 58%보다 더 높게 나타났다(〈표 7.2〉 참조). 상대적으로 대졸자 비율이 적은 통신판매 직종도 2013년 대비 19%p 증가하여 전체 직종 평균 9%p 상승률의 두 배를 초과하는 현상은 직무수행을 위한 학력 요구 조건이 강화된 업무 내용의 고급화를 반영한다.

〈표 7.2〉 콜센터 상담노동자 유형별 대졸자 비율 변화 (2013.10.~2020.10.)

대졸자 비율 조사년월	직업코드(소분류)			전체
	고객상담 (399)	통신판매 (531)	기타	
2013.10	.6506	.5132	.5271	.5282
2020.10	.6950	.6079	.5745	.5761
증감율(%)	6.82	18.45	8.99	9.07

* 대졸은 전문대졸 이상 교육정도.

※ 자료: 지역별고용조사 각 년도.

본 연구의 설문조사 결과, 콜센터 상담노동자의 평균 상담경력은 91개월로 나타났으며, 이는 2008년 조사 당시 40개월에 비해 2배 이상 늘어난 수치다. 현재 일하는 콜센터에서 계속 근무한 기간도 61개월로서 2008년의 25개월에 비해 두 배 이상 증가한 것으로 나타났다. 이러한 현상은 콜센터 상담사의 일자리가 점점더 높은 업무 수행능력을 요구하면서 상담 일자리에 응모하는 노동자들의 학력 수준이 상승하는 한편 상담업무도 숙련향상과 함께 경력을 축적하는 장기 근속의 일자리가 되고 있음을 확인해 준다. 이러한 상담 업무의 전문성 강화와 상담 노동자의 숙련향상은 고진로 전략이 이미 수행되고 있음을 의미하며, 상담노동자의 전문성을 강화하고 고부가가치 창출을 제도화하기 위한 고숙련 인력관리 정책을 요구하고 있다.

다. 상담노동자 숙련형성·경력개발 위한 직업교육훈련과정 신설

콜센터 상담업무의 난이도와 전문성이 높아지는 가운데 상담노동자의 학력 수준도 상승하고 상담 경력도 길어지면서 상담노동자의 역량도 강화되고 있다. 상담노동자의 숙련향상과 경력 축적을 위한 직업교육훈련이 절실하게 요구되고 있으며 그 효과도 클 것으로 기대된다.

ILO가 2015년 채택한 《통신서비스 및 콜센터 산업의 고용관계에 대한 글로벌 대화 포럼 합의문》이 “통신 및 콜센터는 오늘날의 세계화 속에서 고도의 연결성 및 기술 중심의 지식 경제에 없어서는 안 될 필수요소이다”고 진단하며 통신서비스 및 콜센터의 노동이 당면한 주요 과제들 가운데 하나로 “기술 및 직업교육 훈련의 부재”를 지적하고 있다. 또한 콜센터 업종의 주요 국제 노사단체인 노동자측 UNI-Europa Telecom과 사용자측 유럽통신네트워크운영자연합(ENTO)이 2004년 사회적 대화와 교섭을 통해 《합리적인 콜센터 산업 기준》

을 설정하여 유럽연합 내 모든 콜센터들에 적용될 가이드라인을 발표했다. “콜센터 현장”으로 알려진 이 가이드라인은 “노동자의 숙련을 향상하기 위하여 공인된 자격을 부여하는 훈련의 기회를 늘이고, 노동자들이 의미있는 경력개발과 질 높은 고객서비스를 제공할 수 있도록 함”을 명문화하며 콜센터 상담노동자들의 경력개발과 직업교육훈련의 중요성을 강조하고 있다.¹⁰⁸⁾

본 연구의 설문조사 결과에 따르면 콜센터 상담노동자의 직업교육훈련 빈도는 분기별로 2회 정도 실시되고 있는데, 직업교육훈련의 효과는 별로 없는 것으로 평가되고 있다. 교육의 효과성에서 공공부문은 민간부문에 비해 상대적으로 더 긍정적 평가를 받고 있다. 교육의 효과성이 가장 높은 것으로 평가되는 공공부문 직영에서도, 사례연구에서 새로운 상담을 할 때 내용 교육 없이 일이 배당되어 스스로 암묵지(경험을 통한 지식)를 넓혀가는 방식으로 진행되고 있는 것으로 나타났다. 공공부문 민간위탁의 경우 상담사가 업무를 완전히 파악하는데 1년 정도 걸리며 숙련된 상담을 위해선 3년 정도 일을 해야 하지만 실상은 5일~2주 정도 교육을 받고 상담업무에 투입되기 때문에, 일을 하면서 각자 알아서 배우는 구조로 되어 있다고 한다. 교육 내용은 제도와 정부정책 중심으로 편성되어 있어 실제 상담업무 수행에 도움이 되지 않으며 교육강사도 상담업무에 대한 전문성이나 전달능력을 결여한 경우가 많아서 교육 효과를 기대하기 어려운 것으로 확인되었다.¹⁰⁹⁾

콜센터 상담사의 숙련형성을 위한 독일의 직업훈련프로그램(Berufsausbildung im Dialogmarketing)은 대화마케팅의 서비스인력과 사무관리직 양성과정으로 구성되어 있으며, 훈련과정은 각각 2년과 3년으로 비교적 장기간 실시된다. 이러한 콜센터 상담사의 직업교육훈련 과정도 이론지식 학습 과정은 직업훈련학교에서 배우고 현장훈련은 관련 부문의 사업체에서 수행하는 전형적인 독일의 이원화 직업교육 방식으로 진행된다. 교육훈련과정의 내용을 보면 사무관리직 양성 프로그램의 경우 1년 차에 대화마케팅 서비스 분석 및 비교, 고객과의 소통, 즉각적 대화법 DB활용 정보처리, 대화마케팅 고객관리, 2년 차에 고객상담, 기업성과를 위한 프로젝트의 경영경제적 평가, 대화마케팅의 기획·실행·문서화, 3년차에 대화마케팅 사업의 성공적 관리, 인력배치와 인력관리, 과업수행의 질 관리 및 최적화 등으로 구성되어 있다(본 연구의 제6장 제2절 참조).

우리의 경우 2, 3년짜리 장기프로그램은 어렵다고 할지라도 UNI-ENTO의 경력개발 가이드라인과 독일 상담사의 직업교육훈련 과정의 프로그램 내용들을 참조하여 1개월, 3개월,

108) ILO 합의문과 UNI-ENTO 가이드라인에 대해서는 본 연구의 제6장 제1절을 참조할 것.

109) 공공부문의 직영과 민간위탁의 직업교육훈련 사례연구 결과는 본 연구의 제5장 제1-2절을 참조할 것.

6개월 등 다양한 훈련프로그램을 개발할 필요가 있다. 신기술이 활용되거나 새로운 제품이나 서비스가 도입 될 때 상담사의 교육 및 재교육은 필수적이라 할 수 있다. 또한 상담업무에 위한 대화마케팅 서비스, 고객 상담의 기법, DB활용 정보처리를 포함한 기초 프로그램부터 대화마케팅의 기획과 사업관리의 고급 프로그램에 이르기까지 다양한 프로그램들을 개발하여 상담노동자들의 숙련향상과 경력개발을 지원하도록 할 필요가 있다.

라. 상담노동자 직업교육훈련 위한 정부의 적극적 역할과 노사정 협력

현재 개별 사업체 단위로 진행되고 있는 콜센터 상담사의 교육훈련 프로그램이 체계적으로 기획되어 실행되지 못하는 것은 상담업무에 실질적 도움을 줄 수 있는 교육훈련 프로그램을 개발하고 전문적 역량을 겸비한 전문강사들을 배치할 수 있는 기획역량과 재정적 자원을 결여하고 있기 때문이다. 또한 콜센터는 외주와 민간위탁 방식의 운영기관이 많아 교육훈련을 실시하기가 매우 어려운 구조이다. 사례연구 결과를 보면 원청은 위탁업체 상담사의 경력개발을 위한 위탁금액을 책정하긴 해도 1인당 연간 5만원 내외로 매우 적고, 이를 인상하려 하지 않기 때문이다. 이러한 한계를 극복하기 위한 합리적 추진 방식은 콜센터 업계가 집합적으로 콜센터 상담사를 위한 직업훈련과정을 개발하도록 하고, 정부가 이를 적극적으로 재정지원하는 방식이다.

독일의 콜센터 상담노동자를 위한 직업교육훈련 프로그램은 독일콜센터협회, 독일대화마케팅협회, 해당 지역 직업학교와 관련 업종 기업들이 주도하고 있는데 재정자원 부담 방식은 이원화되어 있다. 직업훈련학교에서 실시되는 이론교육과정 관련 재정은 주정부가 부담하고, 개별 기업 차원에서 진행되는 현장실습과정 관련 재정은 해당 사업체가 부담하는데, 직업훈련 과정에 참여하는 직업훈련생은 별도의 훈련비를 해당 사업체로부터 지급받는다.

우리도 컨택협회 등 사업자 협회가 산별노조와 함께 협의하여 교육훈련 프로그램을 준비하고 교육프로그램 실무를 담당하되, 재원은 고용보험의 훈련기금을 활용하도록 할 수 있다. 또한 정부는 새로운 교육훈련 프로그램의 개발과 중소기업 사업체 혹은 비정규직 상담노동자들의 직접교육훈련에 대해서는 훈련 비용도 추가적으로 지원할 필요가 있다. 이렇게 정부의 적극적 지원에 기초하여 체계적인 상담사 직업교육훈련 과정이 기획되어 운영되면 상담노동자들의 직무교육을 의무화하면서 직업교육훈련 이수 시간을 유급화하여 직무교육훈련의 참여와 효과를 제고할 수 있다.

마. 전문상담사 국가공인자격증제 신설

독일은 상공회의소가 공식적 기술자격제도를 주관하고 있는데, 콜센터 상담사의 경우도 상공회의소 산하의 직업훈련자격심사위원회가 중심적 역할을 수행하되 노동조합과 정부도 참여하는 노사정 기구로 기술자격제도를 운영하고 있다. 직업훈련 과정을 이수하고 상공회의소 지역 지부의 자격시험에 합격하면 공인 자격증을 받을 수 있다.

한국은 콜센터 상담사의 전문적인 상담이 중요해지고 있지만 막상 콜센터 상담업무에 특화된 공인자격증은 없는 상태이다. 공인자격증은 없는 대신 민간 자격증으로 콜센터매니저 자격증(한국콜센터산업연구소), 콜센터 상담품질(QA)관리사 자격증(한국CS경영아카데미)이 존재한다. 콜센터 상담품질(QA)관리사는 콜센터 매니저를 희망하는 사람들을 대상으로 운영되고 있는데, 시험과목은 △콜센터 운영관리, △통화품질, △코칭 및 교육 같은 실무적인 내용으로서 주로 위탁업체가 희망하는 교육 내용들을 중심으로 설계되어 있고 의사소통 등 상담스킬이나 정보서치 등 기술능력은 상대적으로 배제되는 한계를 지니고 있다.

민간에서 시행하고 있는 상담품질관리사 자격증 외에 공인된 자격제도가 신설하여 상담사들이 관련된 내용을 교육받고 전문 상담사로서 숙련을 쌓고 경력을 개발할 필요가 있다. 현재 산업인력공단의 상담관련 공인자격증은 소비자전문상담사 1, 2급이 존재한다. 그런데 소비자전문상담사 자격증은 콜센터 상담사에 특화된 자격증이라기보다 소비자단체나 소비자업무관련 부처에서 소비자의 불만을 파악하고 소비자 피해상담, 소비자조사 등 소비자 복지향상과 관련된 업무와 관련된 자격제도이다. 2020년 응시자가 18명에 불과한 자격제도로 활용도 역시 낮다.

소비자전문상담사와 별도로 콜센터 상담노동 관련 국가공인자격제도를 신설하여 현재 재직자의 교육동기를 확대하고 경력개발의 기초로 삼는 것이 바람직하다. 따라서 자격 신설을 통해 콜센터 상담사의 직업에 대한 인식을 개선하고 개인의 숙련향상 및 서비스의 전문화가 이루어질 수 있도록 정부가 적극적 역할을 수행해야 한다.

2. 콜센터 사용자성과 간접고용 상담노동자의 직접고용 전환

가. 실태와 과제

콜센터 상담업무는 외주화가 많이 진행되어 직영의 비중은 크게 감소하고 파견위탁 혹은 도급위탁 같은 간접고용 유형의 비중이 크게 확대되었다. 콜센터의 외주화가 많이 진행되는 것은 초기 설비투자 비용이 적고 인건비 지출 비용 절감 효과가 큰 때문인 것으로 분석되고 있다(본 연구 제5장의 제4절, 제5절 참조). 제2금융권 콜센터 상담업무 담당 노동자들 가운데 간접고용 비정규직이 75%에 달한다는 실태보고도 발표된 바 있다(최재혁 2020).

본 연구의 설문조사와 사례연구에서 간접고용 상담노동자들은 직영에 비해 임금 수준은 더 낮고 노동강도는 더 높으며, 노동통제와 감시 감독도 더 심하고, 과도한 업무량으로 휴게 시간 사용도 더 어렵고, 회사측으로부터 부당 처우도 더 많이 받는 것으로 나타났다(본 연구 제4장, 제5장). 뿐만 아니라, 상담노동자가 동일 콜센터에 계속 근무하더라도 고용업체가 변경될 때마다 고용승계가 안될 수 있기 때문에 간접고용 고용형태 자체에서 비롯되는 고용 불안정성은 간접고용 노동자들의 노동조건 가운데 가장 열악한 부분이다.

콜센터 상담업무의 외주화는 우리나라에 국한된 것이 아니라 전세계적 추세다. 외주화 추세는 영국과 독일 등 선진자본주의 국가들에서도 광범위하게 확산되고 있는데, 동일 언어권의 경우 국가 경계를 넘어 외주화가 진행되기도 한다. ILO는 2015년 글로벌 대화 포럼의 합의문에서 “기업 외부, 그리고 국가 외부로의 외주화를 통한 규제 방식의 부재와 사회적 덤핑 및 바닥으로의 경쟁으로 나타나는 근로조건의 저하” 현상을 콜센터 노동의 주요한 현안 문제로 규정하며 세계적 외주화 추세에 경고를 보냈다. ILO는 동 합의문에서 비정규직 고용 형태가 콜센터 부문에 확산되고 있음을 지적하고 고용계약 형태와 무관하게 노동자들을 동등 처우하고 노동3권을 보장하되, 특히 비정규직의 대표권을 강조했다(본 연구의 제6장 제1절).

나. 직접고용 전환 당위성 #1: 콜센터 원청의 사용자성과 간접고용의 위법성

콜센터는 직영은 물론 파견·도급 위탁 형태로 운영되더라도 주로 원청이 수행하고 있는 사업이나 업무 등을 안내하거나 상담한다는 점에서 콜센터 상담업무는 원청의 사업에 긴밀하게 통합되어 있다. 이러한 원·하청 업무 통합성으로 인해 직영이 아닌 아웃소싱이나 위탁 방식의 콜센터라고 하더라도 원청의 업무 관련 정보가 없으면 상담 업무를 수행할 수 없기

때문에, 필요한 정보 데이터를 정기적으로 업데이트하기도 하고, 상담 노동자들은 원청에 의해 직·간접적으로 교육을 받기도 한다. 이러한 원·하청 간 업무 통합성은 간접고용 상담 업무와 상담 노동자의 원청에 대한 조직적 종속성을 의미한다(본 연구 제5장 제2절, 제4절).

콜센터의 간접고용 상담사들이 근무하는 업체의 장비들에 대해 원청이 소유권을 보유하고 있는 비율이 전체 간접고용 상담노동자들의 2/3에 달하는 반면 고용업체가 온전하게 소유하고 있는 비율은 그 절반에 불과하다(본 연구 제4장 참조). 원청이 설비 소유권을 보유하고 있는 경우, 간접고용 상담사들은 원청에 경제적으로 종속되어 있으며, 도급의 외양을 지닌 실질적 불법파견에 해당할 가능성이 높다. 이러한 원청의 높은 설비 소유권 비중은 간접고용 상담노동자들의 원청에 대한 경제적 종속성을 의미한다.

콜센터 간접고용 상담사들의 업무에 대해 원청이 실적을 중요하게 체크하거나 콜 품질 관리에 관여하는 등 원청의 상담업무 개입 비율은 전체 간접고용 상담사의 73%에 달하는데, 이는 원청의 업체 설비 소유권 비율보다 더 높다(본 연구 제4장 참조). 사례연구에서도 민간 간접고용의 경우 원청이 협력업체의 실장급 고위 관리직들에게 직접 업무지시와 감독을 실시하고 주문 콜이 밀리는 경우 직접 판촉 담당자에게 독촉 전화까지 하는 것으로 나타났다(본 연구 제5장 제4절 참조). 원청의 업무 지시·감독은 공공부문에서도 확인되고 있는데, 원청 담당자가 용역업체 센터장과 별도의 소통방을 운영하며 상담사들의 근무시간과 근무조건들에 대해 상세한 부분까지 보고받으며 업무지시를 내리고 있고, 용역업체는 단체 교섭에서 법정 휴게시간 외 별도의 휴식시간을 부여하라는 노동조합의 요구에 대해 원청을 허가를 받아야 된다고 할 정도로 실질적으로 거의 권한을 지니지 못하고 있어, “현재, 도급으로 운영하는 회사들이 하는 거는 저희 월급 계산해 주는 것밖에 없어”라고 놀림을 받을 정도다(본 연구 제5장 제2절 참조). 이처럼 민간부문은 물론 공공부문도 간접고용 상담사들의 원청 관리자로부터 직접·간접적 감독과 작업지시를 받고 있어, 원청에 대한 사용종속성이 분명하다고 하겠다.

이처럼 경제종속성과 조직종속성은 물론 근로자성 판정 기준 가운데 가장 험악하게 적용되는 사용종속성의 기준에서 봐도, 절대다수의 간접고용 상담노동자들이 원청에 종속된 노동자들이며, 원청의 사용자성은 자명하다. 원청이 이러한 상담노동자들을 간접고용 형태로 사용하는 것은 명백한 위법행위라는 점에서 원청은 도급업체 상담업무를 직영화하고 간접고용 상담사들을 직접고용으로 전환해야 한다.

다. 직접고용 전환 당위성 #2: 간접고용 상담 업무의 비효율성과 고객 불편

간접고용 상담노동자들이 상담 중 원청으로 콜 연결할 필요성을 느끼는 비율이 36%에 달하는데, 실제 원청으로 콜을 연결하는 2차 처리율은 그 절반 수준에 불과한 것으로 나타났다(본 연구 제4장 참조). 콜센터 상담업무가 원청의 사업을 위해 수행되기 때문에 원청과 직접적인 추가 상담이나 원청에 의한 요구 사안 처리 필요성이 높게 나타난다. 하지만 실제 2차 처리율이 낮게 나타나는 것은 2차 처리율에 대한 원청의 엄격한 규제 때문이다.

외주화로 원청-하청 업체로 나뉘어 있지만, 업무 자체의 높은 통합성으로 인해 원청의 콜 연결 필요성은 높을 수밖에 없는데, 원청이 이를 과도하게 억압하는 것은 원청의 사용자성 근거가 될 수 있기 때문이다. 원청 직원에게 전화를 연결하는 호전환에 대해 별점을 부과하거나 호전환율을 일정 비율 이내로 제한하는 사례가 많은데, 건강보험공단의 경우 호전환과 이관 건을 4% 이내로 제한하고 있다(우새롬 2021; 박준선 2021; 공성식 2021).

호전환 역제는 상담 고객인 일반 시민들의 불편으로 이어진다. 고객센터 상담사와 한차례 전화로 해결될 수 있는 사안을 용역업체 콜센터 통화 이후 원청에 다시 통화해야 하는 불편함을 겪게 된다. 호전환 역제뿐만 아니라 상담업무의 외주화로 인해 원청 사업과 고객센터 상담업무를 인위적으로 분리함으로써 신속한 민원대응을 어렵게 할뿐만 아니라 상담 결과를 반영하여 원청 사업과 서비스를 개선할 수 있는 상담결과 환류를 어렵게 한다. 결국 상담업무의 외주화와 호전환 역제는 시민들의 불편을 심화하고 상담 서비스의 질을 떨어뜨리는 한편 원청의 사업 자체의 개선 가능성도 크게 제약하는 결과를 가져온다.

콜센터 상담 업무를 수행하기 위해서는 상담 고객의 개인 정보에 접근하게 되는데, 상담업무를 외주화하면 보호되어야 할 개인정보의 관리가 어려워질 수 있다. 공공부문은 물론 민간부문도 금융, 의료 관련 공개되어서는 안될 개인 정보들이 외주화로 인해 위협에 노출되기 쉬워진다. 이처럼 콜센터 상담업무의 외주화가 다양한 문제점을 유발한다는 점에서 상담업무를 직영화하는 것이 상담업무의 효율성과 고객의 편의를 증진하는 한편 고객에게 보다더 양질의 서비스를 제공하고 고객의 개인 정보도 보다더 안전하게 관리할 수 있게 하는 방안이다.

라. 공공부문 민간위탁 콜센터의 정규직 전환 정책 완료

문재인정부는 출범 즉시 공공부문 비정규직 정규직 전환 정책을 추진하며 민간위탁을 포함한 간접고용 비정규직도 전환 대상으로 포괄했지만, 아직도 공공부문 내에서도 상대적으로 민간위탁의 직영 전환이 많이 진전된 공공기관들에서도 콜센터는 직접운영, 자회사 방식 운영, 민간위탁 형태가 혼재하고 있다. 공공기관의 경우 2018년 고용노동부의 민간위탁 파악 결과에 따르면, 콜센터 민간위탁은 65곳으로 상담노동자의 수는 4,734명이었다. 이 중 국민연금공단과 근로복지공단 등이 정규직으로 전환되었으며 최근 국민건강보험공단이 콜센터를 소속기관으로 운영한다고 결정하였다.

중앙행정기관과 주요 공공기관 콜센터가 직접운영 등의 방식으로 전환된 상황에서 아직까지도 민간위탁을 유지하고 있는 기관이 있다면 정책적 통일성을 위해서라도 직영 정규직 전환을 미룰 이유가 없다. 따라서 중앙행정기관과 전체 공공기관들 가운데 콜센터를 민간위탁으로 유지하고 있는 기관들에 대한 현황을 파악하여 민간위탁의 직영 정규직 전환을 추진하는 것이 바람직하다.

콜센터는 정부 중앙행정기관이나 공공기관만이 아니라 지방자치단체와 산하 지방공기업들에서도 민원 상담을 목적으로 콜센터를 운영하고 있다. 다만, 정부의 정규직 전환 정책 추진에도 불구하고 서울시와 경기도를 제외하면 콜센터의 직영 정규직 전환은 거의 추진되지 않았다. 서울시의 경우 정규직 전환 정책이 실시되기 전에 이미 다산콜센터를 재단방식으로 전환하여 직접 운영을 결정하였으며 경기도는 서울시의 직영 전환 사례를 참조하여 콜센터를 직접고용으로 전환하였다.

서울시나 경기도와는 달리 다수의 중소 지방자치단체들은 콜센터의 직접고용을 미루고 있는 상황이다(〈표 7.3〉 참조). 지방자치단체는 콜센터뿐만 아니라 다른 민간위탁 사업의 정규직 전환에 대해서도 부정적인데, 이와 관련하여 전향적인 재검토가 필요하다. 특히, 콜센터 업무는 정규직 전환 심층논의가 필요한 사무로 정해졌을 정도로 직영과 용역의 차이가 거의 없으며 운영 방식도 서로 다르지 않다는 점에서 직영 정규직 전환 대상임이 자명하다.

〈표 7.3〉 지자체 콜센터 현황

	지자체	명칭	위탁업체
1	대구광역시	120달구벌콜센터	(주)케이티시에스
2	대전광역시	대전120콜센터	(주)KT
3	세종시	세종시민원콜센터	(주)KT
4	성남시	성남시고객상담콜센터	(주)사인포스트커뮤니케이션
5	부천시	365콜센터	(주)유베이스
6	광명시	민원콜센터	(주)한국코퍼레이션
7	안산시	민원콜센터	효성ITX(주)
8	화성시	콜센터	(주)케이티시에스
9	정선군	관광안내콜센터	(주)영원아이베이스
10	청주시	365민원콜센터	효성ITX(주)
11	충주시	시민행복콜센터	(주)케이티시에스
12	제천시	희망나눔콜센터	희망나눔콜센터
13	천안시	콜센터	(주)케이티시에스
14	아산시	콜센터	(주)케이티시에스
15	전주시	천년전주콜센터	(주)KT
16	익산시	민원콜센터	(주)KT (주)메타넷엠시
17	여주시	콜센터	(주)KT
18	경상북도	행복콜센터	(주)KT
19	포항시	콜센터	(주)한국코퍼레이션
20	제주	올레콜센터	(주)제이엠씨

민간위탁 콜센터의 직영 정규직 전환 정책이 지지부진한 것은 정부가 정규직 전환 결정을 개별 기관의 협의기구 판단에 넘김으로써 사실상 방치한 결과로 평가된다(본 연구 제2장). 따라서 문재인 정부가 공공기관만이 아니라 지방자치단체, 지방공기업과 교육기관을 망라한 전체 공공부문에 대한 민간위탁 실태조사를 실시하고 일괄적인 직영 정규직전환 정책을 재추진하여 공공부문 비정규직 정규직 전환 정책을 임기 종료 전에 완료하는 것이 바람직하다.

마. 외주화 규제 및 사업이전 노동자 보호

위탁·용역 업체의 간접고용 상담노동자들은 동일 콜센터에서 계속 근무하면서 원하청 사업계약이 해지되거나 고용 업체가 변경될 경우 고용계약이 해지될 가능성이 높다. 실제 간접고용 상담노동자들은 현재의 콜센터에서 근무하는 기간 동안 평균 1.4회 고용업체 변경을 경험했고, 현 고용업체에서 근로계약을 갱신한 횟수도 2.2회로 나타나서 일상적으로 고용불안정에 시달리고 있음을 알 수 있다(본 연구 제4장 참조).

간접고용 상담노동자들은 고용업체가 변경될 때 근로계약 관계가 지속되는지, 근로계약 관계가 지속된다면 임금 등 노동조건은 자동 승계되는지, 단체협약이 체결되어 있다면 단체협약이 자동 승계되는지에 대한 불안감을 피할 수 없다. 그것은 우리 법체계가 외주화에 상법상 영업양도 법리를 적용하고 있어 외주화할 때와 외주업체가 변경될 때 원청 사업주 혹은 직전 외주업체와 노동자가 체결한 근로계약과 단체협약 등 근로관계가 포괄적으로 승계되는 것을 전제하지 않기 때문이다(조돈문 외 2021).

유럽연합은 외주화 관련 입법지침들에서 외주화를 영업양도가 아니라 사업이전으로 규정하고 사업의 전부 혹은 일부 이전 시 “승계되는 근로조건을 일방적 변경을 허용하지 않는다”는 원칙을 분명히하고 있다(본 연구 제6장 제1절). 이처럼 입법지침에 따라 외주화되어도 원청 사업주와 간접고용 노동자 사이의 근로관계는 포괄적으로 승계된다. 이러한 외주화 관련 입법지침은 외주화는 물론 외주업체의 변경에도 적용되기 때문에 최초의 외주화는 물론 외주업체 변경 시에도 노동자들은 고용불안정 혹은 노동조건 개악을 우려하지 않아도 된다.

영국과 독일 등 유럽국가들은 유럽연합의 외주화 관련 입법지침들을 수용하여 국내법규정으로 입법화하여 외주화를 규제하고 간접고용 노동자를 보호한다. 독일은 민법은 제613a조에서 사업이전의 경우, 고용관계 상의 권리와 의무도 함께 이전되는 것으로 규정하고, 노동자는 최소 1년 동일 조건으로 고용을 유지할 수 있도록 하고 있다. 더 나아가서 동 법은 기존 단체협약은 계속 인정되고 사업이전에 따른 고용관계 해지는 인정하지 않는다고 명문화함으로써 외주화 혹은 용역업체 변경 시 고용계약과 단체협약을 포함한 근로관계가 포괄적으로 자동승계되도록 했다(이승협 2021). 한편 영국도 유럽연합 지침을 수용하여 2006년 사업이전(고용보호)규칙에서 적용 대상을 “이전 행위 직전에 존재하는 사업·영업의 이전 또는 사업·영업 일부의 이전으로서 그 동일성을 유지하면서 경제적 실체를 타인에게 이전하는 것”으로 설정하여 외주화와 용역업체 변경 등을 사업이전으로 규정하며 근로관계의 포괄적

승계를 법제화했다(김근주 2021; 전형배 2012; 본 연구 제6장 제3절).

국내에서도 외주화를 사업이전으로 규정하고 고용승계를 보장하는 유럽연합과 회원국 사례들을 참조하여 송옥주의원이 《사업이전에서의 근로자 보호 등에 관한 법률안》(송옥주 2021)을 2021년 5월 17일 대표 발의하여 입법화 절차를 진행하고 있다. 동 법안의 입법취지는 “사업이전에 따른 근로관계 등의 승계를 규정하는 법률을 제정하여 합병, 영업양도 등에 따른 사업 또는 사업장의 변경으로 불안정한 상태에 놓일 수 있는 근로관계를 보다 두텁게 보호”하는 것이다.

송옥주 법안은 사업이전을 “영업양도 계약, 영업의 현물출자 등에 따라 사업의 전부 또는 일부의 이전, 「상법」 및 그 밖의 다른 법률의 규정에 따른 합병, 분할 또는 분할합병”, 그 외에도 대통령령이 정한 외주화, 수급인 등의 변경에도 적용되도록 하고 있다. 동 법안은 사업이전이 있는 경우 “기존의 취업규칙이나 단체협약 상의 근로조건이 근로자 개별 동의로 불리하게 변경되는 것을 방지하고 사업이전을 이유로 한 해고를 제한”하는 동시에 “기존 회사와 노동조합 간에 체결된 단체협약이 승계되도록 규정”하고 있다.

송옥주 법안이 외주화 혹은 용역업체 교체의 경우 근로계약과 단체협약 등 근로관계가 포괄적으로 승계되도록 하고 있어 콜센터 간접고용 상담노동자들은 물론 다양한 산업·업종에 확산되어 있는 간접고용 용역노동자들의 고용안정성과 노동조건을 보호하기 위해 조속한 법제화가 절실하다.

바. 모기관·원청의 공동사용자성 인정 및 공동교섭 추진

미국 노사관계위원회는 2015년 사용사업주인 브라우닝-페리스에 공동사용자 지위를 인정했는데, 고용조건을 직접 결정하지 않는다 하더라도 직·간접적 지휘감독을 통해 실질적인 영향을 미치면 공동사용자로 볼 수 있다는 것이 주된 이유였다. 이는 고용주체가 아니더라도 공동사용자성을 인정할 수 있음을 의미하는데, “공동사용자 원리란 한 근로자의 핵심적 고용 조건에 대해 복수의 사용자가 관여할 경우, 일정한 조건이 충족되면 복수의 사용자 모두를 법상 사용자로 간주하여 노동관계법상 책임을 부과하는 원리를 말한다”(신은중, 2016: 88).

우리 사회에 간접고용 오·남용 정도가 심각한 것은 사용자가 실질적으로 지휘통제권을 행사하면서도 법적인 책임과 의무를 회피할 수 있기 때문이라는 점에서 공동사용자 개념은 시사하는 바가 크다. 본 연구에서 살펴본 것처럼 콜센터는 제조업의 사내하청 못지 않게 원청이 위탁단가 등을 통해 근로조건에 대한 실질적인 지배력을 행사하고 있으며 업무 연관

성으로 인해 업무에 대한 원청의 실질적 지배·개입도 많다.

위탁업체에 노동조합이 설립될 경우 계약해지를 감수해야 하는 등 노사관계에 대한 영향도 크다. 이와 관련하여 우리나라 대법원은 2007년 현대중공업 부당노동행위 사건에서 원청인 현대중공업의 사용자성을 인정한 바 있다. 당시 대법원의 사용자성 판단 근거는 "근로자의 기본적인 노동조건 등에 관해 근로자를 고용한 사업주로서 권한과 책임을 일정 부분 담당하고 있다고 볼 정도로 실질적이고 구체적으로 지배·결정할 수 있는 지위에 있는 자가 노동조합을 조직 또는 운영하는 것을 지배하거나 개입하는 행위를 했다면 그 시정을 명하는 구체 명령을 이행해야 할 사용자에게 해당한다"고 판시(2007두8881)한 부분이다.

콜센터 원청의 사용자성이 인정될 경우 공동교섭의 대상이 된다. 본 연구의 분석결과, 콜센터의 사용자성은 매우 높은 것으로 확인되었다. 따라서 간접고용 상담사의 노동조건에 실질적인 지배력을 행사하는 모기관을 사용자로 인정하여 공동으로 교섭할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다. 이와 관련하여 최근 중앙노동위원회는 CJ대한통운이 택배종사자의 계약조건에 실질적 영향력을 갖기 때문에 교섭에 임해야 한다고 결정하였다. 경기지노위 역시 전국대리운전노동조합의 교섭요구에 대해 카카오모빌리티가 교섭의무가 있다고 결정한 바 있다.

중앙노동위원회 《중앙2021부노14 판정서》 중 발췌

이 사건 사용자가 이 사건 노동조합에 대해 노동조합법상 단체교섭 의무를 부담하는 사용자에게 해당하는지는 이 사건 노동조합의 각 교섭요구 의제에 대해 CJ대한통운이 실질적이고 구체적으로 지배·결정할 수 있는 지위에 있는지를 기준으로 판단하여야 하고, 이에 더해 이 사건 대리점 택배기사의 노무가 CJ대한통운의 사업 수행에 필수적이고 그 사업체계에 편입되어 있는지 여부, 이 사건 대리점 택배기사의 노동조건 등을 단체교섭에 의해 집단적으로 결정하여야 할 필요성과 타당성 등을 종합적으로 고려하여 판단해야 한다고 실시하고 있습니다.

(1) 대리점 택배기사가 수행하는 택배화물의 집화 및 인도, 인수 및 배송 등 택배운송 업무는 CJ대한통운의 택배서비스 사업 수행에 본질적이고 핵심적인 요소로서 필수적인 노무에 해당하고, 대리점 택배기사는 CJ대한통운의 전국적인 택배서비스 물류 운송사업 체계에 편입되어야만 택배운송 시장에 접근할 수 있다고 판단하였습니다.

이처럼 사용자 범위의 확대 필요성에 대한 공감대가 폭넓게 확산되고 있어 공동사용자 개념에 입각하여 노동조합법 개정을 통해 사용자의 범위를 확대하여 모·자회사 관계나 원·하청관계를 가지고 있는 경우 모기관과 원청 사용자에게 교섭의무를 부여하도록 해야 한다. 법 개정 전이라도 공공부문 콜센터의 경우 공동교섭을 통해 원청이 공동사용자 책임을 다하

면서 모범사용자 역할을 보여주며 민간부문을 견인하는 것이 바람직하다. 또한 공공부문부터 모기관·원청이 위수탁계약서에 하청 노동자들의 유급휴가, 법정 휴게시간과 유급 휴식시간, 근로조건과 임금수준을 적시하여 공동사용자로서 책임을 다하는 것 역시 민간부문 확산 위한 모범사용자 역할 수행을 위해 필요하다.

3. 상담노동자의 저임금 등 노동조건 개선

가. 실태와 과제

콜센터 상담노동자의 월평균 임금은 중위값 기준 210만원으로 월 노동시간 209시간에 해당하는 최저임금 182만원을 조금 상회하는 수준이며 전산업 중위값 250만원에는 크게 못미치는 저임금으로 나타났다. 본 연구의 설문조사와 함께 사례연구들도 최저시급에 약간의 수당이 추가되는 저임금 직종임을 확인해 주었다(본 연구 제4장, 제5장).

저임금은 감정노동과 함께 콜센터 상담노동자들의 직무 불만족, 이직 사유, 스트레스, 자살충동의 핵심적 요인이 되고 있다. 콜센터 상담노동자들의 2/3가 물질적 보상에 대한 불만을 토로했고, 저임금은 감정노동 스트레스와 함께 상담노동자들이 사직의사를 갖게 되는 주요 사유로서 동물 40.5%로 나타났다. 저임금 문제는 상담노동자들이 자살을 생각하게 하는 가장 중요한 사유로 꼽혔는데 자살충동을 느낀 상담노동자의 56%가 경제적 어려움을 핵심 사유로 꼽았을 만큼 저임금은 상담노동자들의 열악한 노동조건과 삶의 질의 중심에 있다.

본 연구의 설문조사와 사례연구에서 상담노동자들은 저임금과 감정노동 스트레스 외에도 회사측의 강도 높은 감시 감독과 노동통제, 잦은 인격모독과 임금체불 등 각종 부당처우를 당하고 있는 것으로 나타났다. 상담노동자들은 휴게공간 부족과 휴게시간 활용 어려움을 호소했고, 심지어는 과도한 업무량으로 인한 시간 부족과 상급자 승인 불편함으로 화장실도 자유롭게 사용하지 못한다고 증언했다.

나. 직영화의 노동조건 개선 효과

본 연구의 설문조사와 사례연구를 통해 콜센터 상담노동자의 노동조건에서 공공부문과 민간부문의 서비스부문간 격차는 상대적으로 작은 반면, 직영과 간접고용의 운영형태 간

격차는 매우 큰 것으로 확인되었다(본 연구 제4장, 제5장).

간접고용 상담노동자는 직영에 비해 하루 근로시간과 콜 응대시간은 더 길지만 휴식시간은 더 짧고, 상담업무 경력과 현 콜센터 근속년수는 더 길지만 임금수준은 더 낮고 복리후생 혜택도 더 열악한 것으로 나타났다. 간접고용 노동자는 직영에 비해 성과급 비중이 더 높고 실적 압박도 더 많이 받으며, 응대 콜 수도 더 많고, 과도한 업무량으로 화장실 이용에 불편함을 겪는다는 비율도 더 높고, 회사의 노동통제와 감시감독도 더 심한 반면 업무 수행의 자율성은 더 적고, 회사측으로부터 임금체불과 인격모독 등 부당처우도 더 많이 받는 것으로 나타났다.

뿐만 아니라 간접고용 상담노동자는 간접고용 고용형태의 자체 특성으로 인해 원청-하청 사업계약 해지와 위탁·용역 업체의 변경으로 인한 고용불안정성도 더 높고, 원청 노동자와의 차별처우를 심하게 받고 있는데 대한 불만도 크다. 콜센터 상담업무도 외주화되면 직영보다 노동강도는 더 강해지고 임금수준은 하락하고 노동조건이 전반적으로 악화되는 것은 콜센터에만 한정된 것이 아니라 간접고용 노동자들이 보편적으로 겪는 현상이다(조돈문 외 2021).

이러한 직영과 간접고용 상담노동자들 사이의 노동조건 격차는 사업의 직영 전환과 노동자의 정규직화로 상당부분 해소될 수 있다. 이는 공공부문 비정규직 정규직 전환 정책의 효과에서 확인될 수 있는데, 비록 전환 정규직 노동자들이 기존 정규직과 임금·승진 등 인사관리체계에서 통합되지 않고 별도의 인사관리체계로 분리되는 무기계약직이라 하더라도, 임금 수준과 복리후생 혜택에서 다소 개선될 뿐만 아니라 향후 개선의 여지가 크다는 점에서 유의미한 변화라 할 수 있다. 뿐만 아니라 직영 전환과 정규직화는 무엇보다도 고용안정성을 보장해주고, 직영의 상대적으로 높은 노동조합 조직율과 자유로운 노동조합 활동의 혜택을 누릴 수 있게 해준다(조돈문 외 2018).

다. 실적경쟁 압박용 월별 성과급 폐지

콜센터의 임금구조는 최저임금수준의 기본급과 추가적인 성과급으로 구성되어 있는데, 성과급은 매달 콜 수와 서비스 품질 평가 결과에 따라 결정된다. 총급여에서 차지하는 성과급의 비중은 공공부문보다는 민간부문에서, 직영보다는 간접고용에서 더 높는데, 성과급 비중이 가장 높은 민간 간접고용의 경우 성과급 액수는 월 40~50만원에 달하는 것으로 나타났다. 건강을 해칠 정도로 콜을 상담하고(하루 120콜 이상) 감정노동에 시달린 결과로 최상위 등급(S나 A등급)을 받으면 50만원 가량을 더 받고 그렇지 않으면 20만원 내외를 받는 구조

이다. 이처럼 콜센터 상담노동자 임금 구조의 특징은 매달 운영되는 극단적인 성과급 구조에 있는데, 이를 통해 왜곡된 성과주의가 확산되며 실적경쟁을 통해 노동강도가 강화되는 것이다(본 연구 제4장, 제5장).

낮은 기본급과 과도한 성과급으로 구성된 현행 콜센터 임금구조가 노동자에게는 과도한 노동을, 사용자에게는 공짜 노동과 중간착취를 허용하게 만든다. 특히, 성과급은 매달 실적을 바탕으로 지급되는데 실적 측정이 월별 콜수와 QA테스트(실제 테스트가 아닌 무작위로 선택하여 녹취를 듣고 평가)를 바탕으로 하고 있어 고강도 노동과 감정노동 등 직무스트레스를 유발하고 있다. 과도한 성과급 체계는 콜센터 상담사들을 인적자원으로 여기지 않고, 상담을 위한 도구로 간주하는 잘못된 관행에서 비롯된 것이기도 하다.

월별로 지급되는 성과급은 개인 상담사에게는 직무스트레스가 되기도 하지만 조직 차원에서도 문제를 유발한다. 월별 성과급은 팀 내 과도한 경쟁을 불러일으켜서 팀워크를 저해하기도 하기 때문이다. 또한 상담사들은 높은 성과 인센티브를 받기 위해 더 많은 콜을 받으려고 하는데, 이 경우 콜 수는 늘어날지 몰라도 상담 서비스의 질적 수준은 낮아질 수 있다. 상담사가 대기 중인 콜을 받으려고 하기 때문에 콜 상담을 위해 안정적인 시간을 확보하는 것이 어렵기 때문이다. 결과적으로 과도한 월별 성과급 체계는 개인은 물론 사업체에도 부정적인 영향을 미칠 수 있는 것이다.

이를 바로 잡기 위해선 월별성과급을 폐지하는 것이 바람직할 것이다. 실제, 콜센터를 직영으로 전환한 국민연금공단의 경우 성과급체계가 상담사들에게 직무몰입이나 동기부여를 제공하기보다 직무불만족의 원인이 되고 있다고 판단하여 노사합의를 통해 성과급 지급 세부 운영기준을 마련하기로 합의한 바 있다. 다만, 콜센터의 임금구성을 일률적으로 정할 수 없으므로 월별 성과급을 폐지하는 것은 공공부문과 민간부문에 다소 다르게 추진할 수밖에 없다. 공공부문의 경우 직영, 자회사, 민간위탁 등 간접고용 콜센터 사업체에 월별 성과급 폐지를 권고할 수 있으나 민간부문의 경우 공공부문처럼 강제력을 발휘하기 어려워 상당 정도 자율적 의지에 맡겨지게 된다. 그렇더라도 공공부문부터 월별 성과급을 폐지하면 파급효과가 있을 것으로 보이며 민간부문의 경우 노사교섭을 통해 월별 성과급의 폐해를 노사가 협의하여 연말 성과급제의 필요성 여부와 함께 구체적 내용에 관한 합의를 추진할 필요가 있다.

라. 경력·근속·숙련 반영한 적정한 임금수준 상향 조정

콜센터 상담업무는 아웃바운드 중심에서 인바운드 중심으로 변화하고 단위 콜 당 상담 시간도 길어지면서 상담업무의 난이도와 전문성도 꾸준히 상승해 왔다. 본 연구의 설문조사 결과를 보면, 2008년과 2021년 사이 콜센터 상담업무 담당 노동자들의 학력 수준도 상승했고, 상담 업무 경력과 콜센터 업체 근속년수도 길어졌지만, 임금 수준은 그에 비례해서 상승하지 않았다. 중위값 기준으로 전체 임금노동자와 비교하면 상담노동자의 월평균 임금의 상대적 수준은 도리어 하락한 것으로 나타났다(본 연구 제4장).

지역별 고용조사 결과를 봐도, 고객상담 직군과 통신판매 직군의 월평균 임금은 전체 임금노동자의 월평균 임금에 비해 훨씬더 낮은 것으로 나타났다(표 7.4) 참조). 콜센터 상담노동자 학력수준이 대졸자 비율 기준으로 전체 임금노동자보다 더 높다는 사실(표 7.2) 참조)을 고려하면 상담노동자들은 보유한 지식과 기술 수준에 상응하는 물질적 보상을 받지 못하고 있음을 알 수 있다.

〈표 7.4〉 콜센터 상담노동자 유형별 월평균 임금수준 변화 (2013.10.~2020.10.)

(단위: 만 원)

월평균임금(만 원) 조사년월	직업코드(소분류)			전체
	고객상담 (399)	통신판매 (531)	기타	
2013.10	169.78	163.75	221.74	220.88
2020.10	213.85	222.72	267.63	266.73
증감율(%)	25.96	36.01	20.70	20.76

※ 자료: 지역별고용조사 각 년도.

콜센터 상담노동자들의 저임금에 대한 높은 불만은 월평균 임금의 절대적 수준보다도 자신들의 학력과 상담 업무 경력 및 근속 년수에 대한 정당한 물질적 보상이 이루어지지 못한 데 대한 불만을 반영한다. 뿐만 아니라 콜센터 상담업무의 난이도와 전문성이 크게 상승했음에도 임금 수준은 그만큼 상승하지 않고 상대적으로 정체되어 있는 현실은 수용되기 어려운 것이다. 특히 전체 노동시장의 다른 임금노동자들과 비교할 때 자신들은 정당하게 대우받지 못하고 있다는 상대적 박탈감은 더욱 커질 수 있다.

실제 본 연구의 사례연구들에서도 콜센터 상담노동자들이 본인들은 직업적 전문성에 대한

인식과 자존감은 높는데 경력과 근속에 따른 임금인상이 거의 없고 직업지위에 대한 낮은 사회적 인식에서 오는 괴리감을 표명하고 있다(본 연구 제5장). 저임금에 대한 불만은 특히 상담 업무 경력과 근속년수가 긴 상담사들에게서 더 높게 나타난다고 한다. 이러한 상대적 박탈감과 지위 불일치 괴리감이 저임금에 대한 강한 불만과 함께 자살충동의 주요 요인으로 작동하게 되었다는 점에서, 콜센터 상담노동자들에 대한 상담업무 경력, 근속기간, 지식과 숙련 수준에 대해 정당하게 보상하기 위한 임금 수준의 적절한 상향 조정이 시급하다. 이것이 콜센터 상담업무의 전문성 강화와 상담노동자의 고숙련화에 상응하여 고진로 전략을 실천하며 콜센터 상담 일자리의 전망을 여는 길이다.

마. 직무가치가 반영된 임금체계 개편

콜센터의 저임금 체계를 바로잡기 위해선 콜센터 노동에 대한 직무가치, 난이도, 숙련수준, 노동강도 등을 제대로 파악할 필요가 있다. 현재의 임금체계는 최저임금 수준의 기본급과 직무수당 및 성과급 등으로 구성되어 있는데, 이러한 임금체계를 동일가치노동 동일임금 원칙을 반영할 수 있는 직무가치 중심의 임금 체계로 전환하는 방안을 모색해야 한다. 그런 점에서 연공급과 함께 근속에 따른 숙련향상을 일부 반영하되, 주로는 직무가치에 바탕한 임금체계에 대한 체계적 분석이 필요하다. 콜센터의 경우 상대적으로 직무에 대한 평가가 용이하고 업무의 통일성이 높아 직무가치를 반영한 임금체계를 설계하는 것이 상대적으로 용이한 장점이 다.

다만, 간접고용 비정규직의 정규직 전환을 통해 직영 공무원(혹은 무기계약직)으로 전환된 경우 임금체계가 콜센터 상담의 직무가치를 충분히 반영한 것은 아니며 자회사로 전환된 경우도 표준임금체계 모델을 바탕으로 기계적인 직무급이 도입되었다. 이러한 임금체계는 :“최저임금+성과급” 형태보다 진전된 임금체계이긴 하지만 콜센터 상담사의 직무가치가 온전하게 반영된 임금 체계는 아니다. 예컨대 A공공기관 사례를 보면 콜센터가 민간위탁에서 직영으로 전환 이후 임금인상이 부분적으로 이루어졌으며 임금구조는 “기본급+명절상여금+중식비+성과급”으로 만들어졌다(〈표 7.5〉 참조).

〈표 7.5〉 A 공공기관 콜센터 상담사의 정규직 전환 전, 후 임금 비교

전환 전					전환 후		증감	
직무등급	임금			직무등급	임금	금액	변화율	
상담사	1355(서울)	1,971,918	→	가직무 (1355)	2,148,483	176,565	8.95	
	1355(지방)	1,932,388				216,095	11.18	
	CS모니터링	1,944,440				204,043	10.49	
	4대사회보험	1,573,770				404,713	25.72	
	EDI	1,593,337				385,146	24.17	
	외국인센터	1,636,073				342,410	20.93	
상담팀장	1355(서울)	2,387,516	→	나직무 (1355)	2,514,333	126,817	5.31	
	1355(지방)	2,480,000				34,333	1.38	
	CS모니터링	2,387,516				126,817	5.31	
	4대사회보험	2,373,770				-29,437	-1.24	
	EDI	2,312,740				31,593	1.37	
	외국인센터	2,273,770				70,563	3.10	
업무지원	1355(서울)	2,578,656	→	나직무 (1355)	2,514,333	-64,323	-2.49	
	1355(지방)	2,480,000				34,333	1.38	
상담실장	1355(서울)	3,566,318	→	다직무	3,328,333	-237,985	-6.67	
	1355(지방)	3,460,000				-131,667	-3.81	

장기적으로 콜센터 상담사의 저임금 구조를 개선하기 위해서는 현재의 임금결정 구조를 업무의 난이도 등 객관적 직무 가치를 반영할 수 있는 임금체제로 전환할 필요가 있다. 직무 급적 요소를 반영한 임금체계를 수립할 때 노사 공동으로 체계적인 직무 조사를 실시한 다음 중위임금 수준을 해당 업종 중위임금 수준에 맞추되, 직무, 직군, 직급, 수준의 숫자를 줄이고 직무 간, 직군 간, 직급 간, 수준 간 임금격차를 최소화해야 한다.

바. 적정 업무량 보장 및 적정 인력 확보

콜센터 상담노동자의 과도한 노동강도와 업무 스트레스를 막고 건강권을 보호하기 위해 상담노동자의 적정 업무량을 보장해줘야 한다. 그렇게 하면 고객들에게 양질의 상담서비스를 제공하는 데도 도움이 된다.

콜센터 상담노동자의 적정 업무량은 적정 콜 수와 단위 콜 당 시간으로 설정되어야 하는데, 콜 상담 내용이 다르고 난이도와 복잡성 수준이 다양하기 때문에 일률적으로 설정하기 어렵다. 서비스 부문과 사업체의 서비스 내용 및 상품 성격에 따라 상이한 산정기준이 요구된다.

지방자치단체들은 대국민 서비스의 유사성으로 인해 콜상담 내용도 대동소이하여 전체 지자체 차원의 표준을 수립하는 것이 가능하지만, 공공기관의 경우 기관별로 상담 내용이 크게 다르기 때문에 국민연금, 건강보험, 취업과 직업훈련, 단순한 고지서 발급 혹은 간단한 사실 확인 등 상담 내용에 따라 단위 콜 당 상담 소요시간에서 큰 차이가 생긴다. 따라서 적정 콜 수 및 적정 단위 콜 시간은 서비스 부문의 특성에 따라 적절한 산정 기준과 산정방식이 적용되어야 하며 노사간 협의를 거쳐 수립하는 것이 바람직하다. 다만 협의의 진전을 위해 적정 콜 수 및 단위 콜 시간을 산정하고 관리하는 과정의 기본 원칙은 제시할 수 있다.

첫째, 적정 콜 수 및 단위 콜 시간 산정 방식은 상담사 1인당 콜 수와 단위 콜 시간 자료에서 상·하위 각각 극단의 20%를 제외하고 중위값을 기준으로 산정한 다음 적정 콜 수의 범위와 적정 단위 콜 시간의 범위를 설정하여 각각 상한과 하한값을 설정하는 것부터 시작해야 한다.

둘째, 적정 콜 수의 상한을 초과하는 경우는 고객의 변경 빈도 자체로 인한 피로도도 함께 고려하여 일정한 휴식시간을 가진 다음 상담업무에 복귀하도록 하는 것이 바람직하다.

셋째, 적정 단위 콜 시간의 하한에 미달하는 경우는 사실 확인 혹은 간단한 문의 수준의 단순한 내용의 상담이라서 개별 콜들은 별도 관리가 필요 없다.

넷째, 콜 수 범위의 하한에 미달하는 경우는 단위 콜 시간의 상한을 초과하는 콜 상담들이 원인을 제공하는 경우가 많아서 별도 관리가 필요하다. 적정 단위 콜 시간의 상한을 초과하는 '장콜'의 경우, 악성민원이라면 원스트라이크 아웃제 등의 가이드라인에 따라 진행하면 된다. 하지만, 그렇지 않은 정상적인 상담이라면 일정 시간 경과 후 고객에게 자동 종료 가능성을 미리 공지한 다음 상한 초과 시점에 해당 콜 상담을 종료하고 일정한 휴식시간 후에 다시 상담을 속개하도록 한다.

다섯째, 고객이 상담서비스를 받기 위해 전화 접속하면 악성민원 관련 가이드라인 포함한 간단한 안내 메시지를 전달할 때 단위 콜당 상담시간 제한 규정을 소개할 필요가 있다.

여섯째, 이러한 기본 원칙들과 함께 노사 협의를 시작하되, 적정 콜수와 단위 콜 시간이 산정되면 법정 휴게시간과 함께 ILO가 권고하는 휴식 여유율의 생리여유, 피로여유, 작업여유, 직장여유를 포함한 유급 휴식시간을 고려하여 적정 인력 규모를 산정할 수 있다.

일곱째, 노동자 건강권을 보호하고 상담서비스의 질과 고객의 편의를 담보하기 위해 응답 대기시간을 감축하고 응대율을 제고해야 한다. 응답 대기시간은 인력 수요를 반영하는데, 부족 인력 규모는 고객 상담서비스의 질 저하와 상담노동자의 노동강도 강화를 가져오기 때문에 인력 수요를 충당할 수 있는 적정인력을 확충해야 한다. 고객센터 상담노동자들은 현재 수준에서도 높은 노동강도에 따른 과도한 업무부담 스트레스에 시달리고 있어 인력증원이 절실하다.

여덟째, 공공부문 콜센터들은 적정 업무량으로 산정된 적정인력 확충에 모범을 보여 민간 부문에 확산되도록 해야 하는데, 이를 위해 월별 혹은 분기별로 접속 고객들의 총 대기시간 및 총 상담시간을 시민들에게 공개하도록 한다. 공공부문의 경우 적정 업무량으로 산정된 적정인력을 확충하지 않아서 발생하는 부적절하게 긴 대기시간은 대국민 성실 봉사 의무에 반하여 시민 고객들의 불편을 증대시키는 행위이기 때문에 경영평가에 반영하여 불이익을 받도록 제재해야 한다.

4. 감정노동자로서의 상담노동자 보호조치

가. 실태와 과제

감정노동자보호법이 실시된 이후에도 콜센터 상담노동자들은 고객으로부터의 폭언, 고객을 향한 감정노동이 완화되지 않았다고 느끼며 이에 대한 조직적 지원이 나아지지 않았다고 느끼고 있다. 감정노동 자체가 정신건강 문제를 낳는 것은 아니다. 오히려 직업적으로 노동자에게 거는 감정적 기대와 노동자가 발휘할 수 있는 감정적 조절 영역이 일치할 경우 감정노동은 조직에 도움이 되고, 노동자에게도 업무 기술을 발휘하며 만족감을 느끼는 원천이 될 수 있다. 물론 고객의 폭언, 성희롱은 감정노동자의 노동강도를 높이고 정신건강에 큰 위협으로 작동하는 것은 사실이지만, 조직차원에서 감정노동자를 통제하거나 보호하는 정도에 따라 노동자가 체감하는 감정노동의 강도는 달라질 수 있다.

본 조사에서는 콜센터 상담노동자의 정신건강 위기상황을 잘 보여주었다. 콜센터 상담사의 38.4%가 우울증 진단기준에 부합했으며, 자살생각 경험 비율도 전체 상담사의 48%에 이른다. 자살 생각을 한 것이 지난 1년 이내였다고 응답한 비율은 29.9%로 자살 생각한지 1년 지났다는 응답 비율 17.7%보다 크게 높다. 이는 2018년 국민영양조사결과 (4.7%)에

비해서도 높은 수치이고, 코로나라는 시대적 상황을 반영하는 결과와 비교하더라도 크게 웃돈다¹¹⁰⁾. 한편 본 연구 설문에서 우울증, 불안장애 등 정신질환을 의료기관 방문을 통해 진단받았다고 보고한 노동자는 12%에 그치는 결과를 보여 중재에 이르지 못한 자살생각은 자살시도로 이어질 가능성이 매우 높다는 것을 고려하면 콜센터 노동자들의 높은 자살생각 경험 비율은 상황의 시급성을 잘 보여준다. 추가분석에서는 자살생각 경험군과 그렇지 않은 군의 차이는 감정노동의 정도, 고객의 폭언 빈도, 회사로부터의 부당대우, 그리고 사업주의 보호조치 유무 등에서 차이를 보였다. 이에 따라 감정노동자로서 콜센터 상담노동자의 실질적인 보호를 위해 감정노동자보호법 개정 등을 통해 사업주가 제대로 보호역할을 할 수 있도록 하고, 상습적인 불량고객에 대한 서비스 중단 등 적극적인 제도적 개입을 검토할 필요가 있다.

나. 감정노동 예방 미조치 사업장 일제 점검

2018년 10월 산업안전보건법 내 추가된 <고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치> 법규 및 시행규칙, 시행령에서는 크게 예방과 사후대응 두 가지 측면에서 사업주의 역할을 서술하고 있다. 시행규칙에서 주로 제시하고 있는 예방책으로는 문구 게시 또는 음성안내, 고객응대업무 매뉴얼 마련, 그리고 매뉴얼 내용 및 건강장해 예방 관련교육 실시 항목 등이다. 사후대응책으로는 시행령에 따른 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간의 연장, 상담 지원, 손배청구지원이 기술되어 있다.

이와 같은 ‘감정노동자 보호법’이 시행되었음에도 실효성이 낮은 이유 중 하나는 사업주가 보호 의무를 충실하게 이행하지 않고 있기 때문이다. 고객응대에서 발생하는 폭력적인 상황들이 단순히 폭력적인 고객과 노동자 간의 문제가 아니라 회사와 조직이 이를 얼마나 예측하고 있으며 이 때 노동자의 안전을 확보하기 위해 어떤 실효성 있는 조치를 마련해 두었는지를 확인하는 절차가 시급하다. 또 사후대응의 측면에서 사업주의 의무로 업무의 일시적 중단 또는 전환, 피해에 대한 지원을 언급하나 이는 강제할 수 있는 규정은 아니다. 벌칙으로 규정하여 강제성을 지니는 것은 보호조치를 요구한 노동자에게 불이익 조치를 행하지 못하게 하는 조항뿐이다. 결국 노동자가 가지고있는 것은 사업주의 사후대응에 대한 ‘요구권’이

110) 코로나19 국민정신건강실태조사 결과에서는 2021년 3월 기준 19세이상 71세 미만 성인 2,110명을 대상으로 한 최근 1년 이내 자살생각 비율이 16.3%로 나타났다. 실제 코로나 발생 이후 국내 성인 전체의 자살생각 비율이 점차 높아짐을 감안할 때에도 현재 콜센터 종사자의 자살생각 비율은 매우 높은 편이다.

며 그 요구가 적합한지에 대한 판단은 사업주에게 있고, 이는 강제력이 없는 셈이다. 별칙규정이 마련되어 있지 않은 상태에서 보호법의 위상은 제한적일 수 밖에 없다.

이에 대하여 당장 강제규정을 마련할 수 없다면 보호법이 실효적인 조치로 작용하고 있는지를 평가하는 절차라도 선행되어야 한다. 고용노동부 차원의 사업장 일제점검을 통해 사업주가 감정노동 예방 조치를 실제로 마련해 두었는지에 대한 실태를 점검하는 한편 사후대응 사례가 있다면 어떻게 이루어졌는지에 대한 점검이 필요하다. 안전보건공단에서는 2019년 '고객응대근로자 건강보호 업종별매뉴얼'을 발간하였고 콜센터 상담원, 텔레마케터 업종 역시 표준화된 매뉴얼이 마련되어있다. 해당 매뉴얼을 기본으로 사업장 환경에 맞는 실효성 있는 예방조치 및 사후대응매뉴얼이 마련되어 있는 지 여부를 확인하는 방안을 제안한다.

예방을 위한 법, 사후대응을 위한 법이 있음에도 불구하고 제대로 지켜지지 않고 있다면 현장 안착화가 실패한 것인데, 이러한 보호조치가 미흡한 사업주에 대해 실질적인 재제방안을 마련하는 것도 적극적인 검토가 필요하다. 정부 부처 및 공공기관 등 공공부문 콜센터 사업장 소속 기관의 경영평가 반영지표로서 '감정노동 및 고객의 폭언, 괴롭힘에 대한 적극적인 예방조치', '고객의 폭언 및 괴롭힘을 경험한 상담노동자에 대한 사후 대책이 마련되어 있음'을 평가지표로 추가, 현장점검을 통해 확인하는 것 역시 구속력 있는 권고조치로 기능할 것으로 보인다. 한편, 직접고용형태 외 파견, 용역 등 간접고용형태로 고용이 이루어지는 경우가 많은 콜센터 산업 특성상, 근로자파견관계에서 파견근로자에 대한 실질적인 지휘감독과 지배력·영향력을 행사하는 사용자사업주에게도 감정노동자 보호조치의 책임을 물을 수 있도록 하는 법적 근거마련 역시 검토되어야 한다.

다. 불량고객에 대한 상담서비스 중단 규정 신설

감정노동을 유발하고, 폭언과 성희롱 등을 일삼는 고객들이 상담서비스를 더 이상 이용할 수 없도록 제재를 가하는 조치를 검토할 것을 제안한다. 현재 산업안전보건법 상 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치에서는 '사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다'고 명시하고 있다. 그러나 폭언, 성희롱 등 문제적 행위를 일삼는 고객에 대하여 상담사가 상담을 거부하였더라도 해당 고객은 다른 상담사의 고객으로 돌아오게 된다. 상담사의 정신건강을 위협하는 고객에 대한 서비스 이용권한을 두지 않는 상태에서 상담노동자의 작업중지권은 극히 제한적일 수 밖에

없는 셈이다. 해당 고객은 상담사의 정신건강을 위협하는 가해자가 되는 것이므로 민원인으로서의 권리를 박탈하는 조치를 마련하는 제도적 장치가 필요하다. 대부분의 콜센터에서 상담사를 대상으로 한 폭언과 무리한 요구, 성희롱을 반복하는 고객의 리스트를 가지고 있으므로 감정노동자 보호조치의 방안으로 기관 내 심의위원회 등을 만들어 반복적으로 문제를 일으키는 고객에 대해선 상담서비스 제공 중단을 결정할 수 있는 강력한 조치를 고려할 필요가 있다.

서울시가 배포한 [서울시감정노동보호 가이드라인]은 악성 민원 유형별 응대방법을 제시하고 있으며 안전보건공단은 [2018 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼: 콜센터상담원]에서 문제행동 고객유형을 분류하여 법률적 문제가 되는 유형과 법률적으로 문제가 되지 않는 유형을 제시하고 있다. 해당 가이드라인에서는 이러한 문제적 고객에 대한 대응 절차는 부서장에게 보고, 혹은 상급자(부서장 등)가 대신 응대할 것, 필요시 법적 대응을 검토할 것으로 마무리되고 있는 실정이다. 법적 대응에 관해서는 부당한 민원 제기에 따른 정신적, 물질적 피해 발생 시 대응하기 위한 증거를 확보하고 고소, 고발, 손해배상청구 등 민형사상 조치에 대한 지원을 하는 한편, 악성고객을 전담할 수 있는 담당 상급자 또는 부서에서 악성 민원으로 인한 후속조치를 실시할 것을 권고하고 있으나 문제를 일으킨 고객에 대한 구체적인 서비스 제한 규정은 없다.

한편 국민권익위원회 예규 제 194호 ‘정부민원안내콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영 지침 (2020.02.24. 개정)’에서는 언어폭력, 성희롱 고객, 민원요지 불명, 반복역지민원, 장시간통화, 상습강요민원에 대해 상담 앱에 악성민원을 등록하고 7일간 이용정지 및 법적고소고발 검토, 재발시 1개월 반복이용정지의 규정이 마련되어있다. 이와 같은 적극적인 사업주의 조치는 악성민원의 실질적인 감소로 이어지는 결과를 보인바 있다. 120 다산콜센터는 2014년 서울시인권위원회 권고에 따라 ‘원스트라이크 아웃제(상담사를 성희롱한 민원인에게 경고 없이 바로 법적 조치)’, ‘삼진아웃제(폭언·욕설·업무방해를 3번 이상 지속하는 경우)’ 등을 도입한 결과 전년도 대비 악성민원이 92.5% 감소한 바 있다¹¹¹⁾. 앞서 배포된 감정노동자 악성민원 응대방안 중 법적대응의 주체가 콜센터상담원 개인으로 설정되어 있음을 고려하면, 법적대응 이전에 상담사에 대한 조직적 보호대응으로서 고객의 이용정지 조치가 먼저 이루어질 수 있도록 하는 근거조항 마련이 보다 실효성 있을 것으로 판단된다.

111) 보도자료 : 서울시, 감정노동자 권리 보호위해 나선다. 2016.11.09.조간

라. 위험성평가에 감정노동, 직장내 괴롭힘 등 평가 항목 마련

본 연구의 영국사례에서 제안된 것처럼 산업안전보건법 시행령 또는 규정을 통해 콜센터 현장에 대한 위험성 평가를 명시하고 평가를 통해 적절한 예방방안을 마련할 필요가 있다. 산업안전보건법 제 36조에는 사업주가 사업장 내 위험성평가를 수행할 것을 의무화 하고 있다. 위험성평가의 방법은 「사업장 위험성평가에 관한 지침」(고용노동부 고시 제2020-53호, 2020.1.16. 시행)에서 정하고 있다. 위험성평가는 사업주가 사업장의 유해, 위험요인에 대한 실태를 파악하고 평가하여 관리, 개선하기 위한 방안으로 제시하고 있으나 광업, 건설업 등 전통적인 산업재해 호발 직업군에 초점을 두고 있다. 이에 따라 노동자 정신건강의 대표적인 위협으로 작동하는 감정노동, 직장내 괴롭힘 등에 대해서는 사업장 내 실재하는 위협이 아니라는 인식을 강화시킬 수 있으며, 주기적 평가 역시 당위성을 확보하기 어렵다. 산업재해보상보험법 상 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병의 종류로 꼽고 있음에도 불구하고, 해당 노출의 위험성 평가에 대해서는 적절한 조치가 마련되어있지 않은 상태로 판단된다. 이에 사업주가 실시해야 하는 위험성평가의 일환으로 노동자 정신건강의 위험요인들을 평가하는 제도적 규범 마련을 요청한다.

〈산업안전보건법의 위험성 평가 실시 조항〉

「산업안전보건법」(법률 제18180호, 2021.11.19. 시행)

제36조(위험성평가의 실시)

- ① 사업주는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험 요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한 범위를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 제1항에 따른 평가 시 고용노동부장관이 정하여 고시하는 바에 따라 해당 작업장의 근로자를 참여시켜야 한다.
- ③ 사업주는 제1항에 따른 평가의 결과와 조치사항을 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 기록하여 보존하여야 한다.
- ④ 제1항에 따른 평가의 방법, 절차 및 시기, 그 밖에 필요한 사항은 고용노동부장관이 정하여 고시한다.

〈사업장 위험성 평가에 관한 지침〉

「사업장 위험성평가에 관한 지침」(고용노동부 고시 제2020-53호, 2020.1.16. 시행)

제13조(위험성 감소대책 수립 및 실행)

- ① 사업주는 제12조에 따라 위험성을 결정한 결과 허용 가능한 위험성이 아니라고 판단되는 경우에는 위험성의 크기, 영향을 받는 근로자 수 및 다음 각 호의 순서를 고려하여 위험성 감소를 위한 대책을 수립하여 실행하여야 한다. 이 경우 법령에서 정하는 사항과 그 밖에 근로자의 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 조치를 반영하여야 한다.
 1. 위험한 작업의 폐지·변경, 유해·위험물질 대체 등의 조치 또는 설계나 계획 단계에서 위험성을 제거 또는 저감하는 조치
 2. 연동장치, 환기장치 설치 등의 공학적 대책
 3. 사업장 작업절차서 정비 등의 관리적 대책
 4. 개인용 보호구의 사용
- ② 사업주는 위험성 감소대책을 실행한 후 해당 공정 또는 작업의 위험성의 크기가 사전에 자체 설정한 허용 가능한 위험성의 범위인지를 확인하여야 한다.
- ③ 제2항에 따른 확인 결과, 위험성이 자체 설정한 허용 가능한 위험성 수준으로 내려오지 않는 경우에는 허용 가능한 위험성 수준이 될 때까지 추가의 감소대책을 수립·실행하여야 한다.
- ④ 사업주는 중대재해, 중대산업사고 또는 심각한 질병이 발생할 우려가 있는 위험성으로서 제1항에 따라 수립한 위험성 감소대책의 실행에 많은 시간이 필요한 경우에는 즉시 잠정적인 조치를 강구하여야 한다.
- ⑤ 사업주는 위험성평가를 종료한 후 남아 있는 유해·위험요인에 대해서는 게시, 주지 등의 방법으로 근로자에게 알려야 한다.

5. 상담노동자의 건강권보호를 위한 사업장 내 보호조치

가. 실태와 과제

감정노동이나 고객의 폭언, 성희롱은 물론 콜센터 상담원에게 있어 매우 중요한 건강상의 위험이나, 콜센터상담원이 겪는 업무상의 위험이 감정노동이나 고객으로부터의 폭언으로만 환원되어서는 안 된다. 업무과중, 감염에 취약한 사무실 구조, 직무스트레스 등 다양한 업무적 요인들이 콜센터 상담노동자의 건강을 위협하는 요인으로 작용하고 있다.

본 연구에서 콜센터노동자들이 가장 빈번하게 진단받은 질환은 목 디스크, 허리디스크 등 척추질환(38.7%)이었고 손목, 어깨 등 상지 근골격계 질환이 그 뒤를 이었다(30.2%). 의사 진단을 받은 방광염, 신우신염은 20.9%로 근골격계에 이어 높은 비율을 나타냈다. 업무시간 대부분을 대화로 채우는 콜센터 노동자 업무 특성상 성대결절(10.9%)의 위험 또한 높게 드러났다. 본 연구의 면접조사에서도 발성장애가 있는 콜센터 노동자들을 만났으며

노동자 스스로 업무상 질병으로 인식하고 있음을 확인하였으나 공식적인 병가 처리나 산업 재해를 신청한 경험은 없다고 진술하였다. 이 외에도 헤드폰을 착용하면서 발생한 이명, 청력저하 등 이과 질환의 경험을 호소하는 면접 참여자도 있었으나 업무중단에 대한 부담감, 업무상 발생했음을 증명해야하는 어려움 등을 이유로 산업재해 신청은 생각하지 않고 있음을 확인하였다. 한편 콜센터 업무수행 관련한 코로나 19 감염에 대한 우려 역시 상당한 수준으로 나타났다. 콜센터 상담사들의 67%는 콜센터가 코로나19 감염에 취약하다고 생각하며 상담사의 75%가 자신이 코로나19에 감염되어 가족에게 전파될 것을 우려한다고 답하였다. 고용형태에 따른 코로나19에 대한 노동자보호조치는 면접에서 그 차이가 보다 생생하게 드러났는데, 직접운영 형태에서는 분산근무, 재택근무, 방역조치가 가능했던 반면 민간위탁 형태의 콜센터 노동자들은 원청과의 차별적인 코로나19 대응조치를 경험하는 등 미비한 조치로 인한 불안을 경험하고 있었다.

콜센터 상담노동자들에서 빈번히 확인되는 질환들은 업무과중 및 적절한 휴식시간, 휴게 시설을 보장받지 못하는 업무환경과 긴밀하게 연결되어 있다. 또한 콜센터 사업장에 전반적인 안전보건관리 체제가 마련되어 있지 못한 것 역시 문제적이다. 이에 따라 상담노동자들에게 충분한 실 권리를 보장함과 동시에 상담노동자의 일터 내 건강상의 위험을 평가하고 개선이 필요한 지점을 찾아 실효성 있게 접근할 수 있도록 제도적 규범 마련이 필요하다.

나. 적절한 휴식시간 및 휴게공간의 보장

본 연구에서는 근골격계 증상 호소를 넘어 의사진단을 받은 노동자의 비율이 상당함은 물론이고, 노동자 스스로 평가하는 업무관련성 역시 높은 수준으로 나타났다. 산업안전보건법 하위 규제인 고용노동부 고시 제2018-13호에 명시된 근골격계부담작업 제1호는 ‘하루에 4시간 이상 집중적으로 자료입력 등을 위해 키보드 또는 마우스를 조작하는 작업’이며, 콜센터 종사자들의 업무에 해당한다. 콜센터 노동자들은 근골격계 부담작업으로 명시된 작업에 임하면서도 밀려오는 콜을 처리하기 위한 시간, 실적 달성을 위해 또 다른 콜을 걸어야 하는 시간에 쫓겨 쉴 수 없다. 적절한 휴식시간 없이 이어지는 업무의 과중은 근골격계질환의 위험만을 높이는 것이 아니다. 콜센터 상담노동자들은 업무가 바빠서, 관리자에게 허가를 구하기가 어려워 화장실에 잘 가지 못하며, 화장실에 가게 될까 목이 칼칼해도 물마시기를 참는다고 증언했다. 그 결과 콜센터상담노동자에서 비노기계 질환의 진단율 역시 높은 수준으로 나타났다. 콜센터 상담노동자는 상시적으로 근골격계 부담작업이자 정신적 긴장을 수

반하는 업무를 수행함에도 불구하고, 업무 중 기본적인 생리현상을 해소할 시간조차 박탈당한 채 업무를 수행하고 있는 셈이다.

적절하게 휴식을 취하기 위해서는 시간적인 여유를 제공하는 것 뿐 아니라 적절한 공간을 제공하는 것도 필수적이다. 코로나19로 인해 노동강도는 높아졌으나 상담노동자가 이용할 수 있는 휴게공간은 감염의 위험성을 이유로 폐쇄된 상태이다. 휴게시간이 보장된다 하더라도 휴게시간을 보낼 수 있는 시설이 없는 셈이다 폭언, 괴롭힘 등 악성민원 응대 후에도 분리된 장소에서 휴식으로 회복을 도모할 수 없는 상황에 대해서도 개선이 시급하다. 코로나19 이전부터 충분한 휴게시설이 마련되어있지 않았던 사례도 어렵지 않게 찾을 수 있다. 야간노동을 수행함에도 불구하고 적절히 수면할 수 있는 시설이 마련되어있지 않은 경우, 화장실이 사무실과 다른 층에 마련되어있어 약 5분여의 휴게시간에 달려야만 겨우 화장실에 다녀올 수 있는 경우 등 적절한 휴게공간 마련되지 않을 경우 적절한 휴식이 이루어진다고 볼 수 없다. 「산업안전보건기준에 관한 규칙」제9장에는 휴게시설, 세척시설, 의자의 비치, 수면장소 등의 설치, 구급용구 등의 규정이 마련되어 있으나 휴게시설, 세척시설, 화장실, 수면장소 등에 대한 세부 규정이 없어 콜센터에 적합한 휴게실 기준을 마련할 필요가 있다. 또한 코로나19 상황에서도 콜센터 상담사들의 노동은 강도를 더해 지속되고 있으므로, 감염병 상황에서 휴식시간을 적절히 보낼 수 있는 휴게공간에 대한 기준 마련이 반드시 필요하다.

콜센터 상담 노동자의 적절한 휴식시간 및 휴게공간을 보장하기 위해 필요한 조치들은 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 콜센터 상담노동자들은 근골격계부담 작업 및 감정노동을 수행하지만 그에 따른 최소한의 휴게시간과 휴게공간은 부여받지 못하고 있다. 사무공간에 인접한 화장실, 야간노동 시 이용할 수 있는 수면공간을 비롯 사무실과 분리된 적절한 휴식공간을 마련한다.

둘째, 코로나 19 로 상담노동자의 노동강도가 비약적으로 증가한 가운데 휴게공간은 오히려 감염의 위험성을 이유로 폐쇄되었고, 콜센터상담노동자들은 적절한 휴식공간을 사용할 권리가 박탈되었다. 휴식공간 내 감염의 위험을 최소화 시키는 방식(가림판 설치, 시간제운영 등)을 통해 운영하며, 노동이 지속되는 한 휴게 공간 운영을 중단하지 않는다.

다. 적절하게 쉴 권리의 보장 : 45분 근무, 15분 휴식의 원칙

ILO에서는 표준노동시간을 구성할 때 정미시간(순수하게 작업만 하는 시간)과 여유시간(노동자의 건강과 기본적인 안전, 고장, 사고 대처 등을 위해 확보해야 하는 시간)을 더해서

계산한다. 정미시간을 100이라고 할 때 여유시간은 이에 대해 몇 %나 되는지를 표현한 것이 '여유율'이다. 지나친 노동강도로부터 노동자를 보호하기 위하여 여유율을 활용한 대표적인 예가 국제노동기구(ILO)의 '휴식 여유율'이다. 여유시간의 구성은 인적여유와 물적여유로 구분되고 인적여유는 생리여유(화장실 사용, 물 마시기 등), 피로여유(작업으로 인한 피로회복에 소요되는 지연시간)으로, 물적 여유는 작업여유(불규칙 작업으로 인한 지연. 예를 들어 기계급유, 공구교환 등)와 직장여유(작업대기나 관리상 발생하는 불가피한 지연. 체조, 조회, 정리정돈 등)로 구분된다. 여유율의 개념은 제조업, 건설업 등에서 노동강도를 낮추는 방법의 일환으로 등장하고는 한다. 과거 연구에서는 현대자동차 사업장의 노동강도평가를 통해 관절의 반복성을 기준으로 적절한 휴식시간을 계산, 50분 근무 10분 휴식을 제안하고, 이를 기준으로 ILO 휴식 여유율을 계산, 제시한 바 있다¹¹²⁾.

ILO에서는 생물학적 남성에게 5%, 여성에게 7%의 생리여유와 '기본피로여유'를 부여할 것을 권고한다. 기본피로여유는 '좋은 작업환경에서 감각기관과 운동기관에 특별한 부담이 없이 앉은 자세로 가벼운 일을 하는 경우'에도 피로회복을 위한 여유시간이 필요하다는 개념이다. ILO 권고안에서는 정미시간의 4% 정도가 기본피로여유로서 필요하다고 본다. 한편 '변수피로'는 노동강도별(중노동 20-30%, 경노동 5-10%), 심리적 피로정도, 온습도나 환기여부 등으로 추가로 규정하고 있다¹¹³⁾. 물론 ILO에서 제시하는 노동강도평가에는 감정노동, 회사 내 부당대우의 경험 등 미처 고려되지 못한 요인들이 있으며, 완전한 대안이 될 수는 없다. 그러나 이러한 여유율의 설정은 최소한의 설 권리의 실현이자 안전하게 일할 권리를 담보하는 조치라고 볼 수 있다.

생리여유 및 기본피로여유와 변수피로를 함께 고려해 콜센터 상담노동자의 여유율을 계산하고자 시도하였다. 본 제안에서는 변수피로를 계산함에 있어 사무노동의 강도를 경노동으로 보고 최소 5-10%를 부여하였으며 소음, 눈의 피로 및 감정노동을 수반하는 업무임을 고려해 추가적인 피로여유 5-10%(총 변수피로여유 15%)를 부여하였다. 또한 콜과 콜 사이의 지연시간 등 특수여유(5%)를 함께 설정하였다.

112) 이훈구 외(2005), 『현대자동차 노동강도 평가와 대안 마련을 위한 연구-울산공장을 중심으로』, 한국노동안전보건연구소.

해당연구에서는 EU 공동연구 결과를 인용하여 고도로 반복적인 동작(분당 2-4회 이상이 반복되거나 반복 주기가 30초 이하인 동작)일 경우 50분 작업마다 10분을 휴식할 것을 권고 하였고, 이를 바탕으로 한국인 성인남성 기준 에너지소모량, 소음, 온도기준을 추가하여 부서별로 요구되는 휴식 여유율을 계산하였다.

113) Introduction to work study. 4th ed. George Kanawaty ed. ILO. 1992.

$$\begin{aligned}
 \text{표준시간(Standard time)} &= \text{정미시간(Normal time, NT)} + \text{여유시간(NT*여유율)} \\
 \text{정미시간(NT)} &= \text{관측시간(Obaserve time, OT)} * \text{수행도평가(Performance rate:R)}
 \end{aligned}$$

일반적인 표준시간은 위와 같이 정미시간과 여유시간으로 구성되고, 정미시간은 다시 관측시간에 수행도 평가를 곱한 값으로 구성된다. 본 연구에서 수행도 평가의 범위까지 다루어 엄밀하게 정미시간 및 여유시간을 계산하는 것은 불가능 하였으나, 관측시간(점심시간 제외 총 근무시간 7시간)을 기준으로 항목별 여유율을 계산하면 다음과 같다.

*** 최소 필요 여유율 계산 :**

$$\begin{aligned}
 &\text{생리여유율 7\% (23분)} + \text{기본피로여유 4\% (13분)} + \text{변수피로여유 15\% (48분)} + \text{특수여유 5\% (16분)} \\
 &= \text{총 여유율 31\% (총여유시간 100분)}
 \end{aligned}$$

*** 관측된 근로시간(320분) × 총여유율(31%) = 총여유시간(100분)**

*** 관측된 근로시간(정미시간) 320분 + 총여유시간 100분 = 표준시간 420분(점심시간 제외 7시간)**

위 계산에 따라 점심시간을 제외하고 총 100분의 여유시간이 필요하다. 즉, 근로기준법 상에서 규정하는 휴식시간 외, 근로시간으로 산정되는 유급노동시간 내 추가적인 여유시간이 필요하다는 말이다. 여기서 총 여유시간 100분은 최소 부여되어야 하는 휴식시간을 의미하므로, 초 단위를 올림 하여 “45분 근무 15분 휴식”을 원칙으로 삼음이 적절하다. 다산콜센터의 경우 점심시간을 제외하고 1시간 근무 7.5분 휴식(8시간 근무 기준 총 90분)의 원칙을 가지고 휴식시간을 부여하고 있다. 이 휴식시간 산정에는 물을 마시거나 화장실을 가는 시간은 별도로 적용되어있지 않은데, 이러한 생리적 필요에 따른 여유는 별도의 시간을 갖는 것이 아니라 필요시마다 제공되어야 하기 때문이다. 그러나 본 연구에서 다른 다른 콜센터사 업장들에서 기본적인 생리적 요구를 충족할 수 있는 시간마저 박탈된 현실을 고려하면, ‘반드시 쉬어야만 하는 시간’을 설정하고 최소한의 생리적 요구충족 및 피로회복을 위한 여유시간을 확보할 수 있도록 도모해야 할 필요가 있다. 위 계산식과 결과는 콜센터 상담노동자의 업무강도를 고려한 결과가 아니며, 반드시 가져야하는 휴식시간을 담보하기 위한 절차임을 잊지 말아야 한다.

이상의 콜센터 상담 노동자의 적절하게 쉴 권리와 관련 논의를 요약하면 다음과 같다.

첫째, ILO 여유율을 기준으로 생리여유율 7%, 기본피로여유 4%, 변수피로여유 15%, 특수여유 5%를 더하여 최소 여유율 31%를 설정, 45분 근로 15분 휴식의 원칙을 세운다.

둘째, 근로기준법 상의 휴게시간을 제외한 최소여유율 31%, 45분 근로 15분 휴식은 콜센터 상담노동자에게 부여해야 하는 최소한의 휴게시간이며 직무스트레스, 감정노동 및 노동강도를 고려한 추가 휴식시간을 부여한다.

라. 콜센터의 1년 365일, 심야노동 운영 방식 폐지 원칙

본 연구에서 조사를 실시한 많은 콜센터들이 주5일 근무를 하고 있지만 24시간 고객의 구매행위가 발생하는 흡소핑 업종이나, 대리운전, 야간 긴급 콜을 운영하는 사업장의 경우는 24시간 체제(8시간씩 3교대제)로 근무하고 있었다. 공공부문 콜센터 중에는 기상청, 보건복지129 위기콜, 서울시 120 다산콜센터, 인천시 120 미추홀 콜센터가 24시간 365일 운영 중이다.

야간 노동이 이를 수행하는 노동자의 건강에 영향을 미친다는 것은 여러 연구를 통해 잘 알려져 있다. 한국보건사회연구원 연구¹¹⁴⁾에서는 야간노동을 포함한 교대근무로 인한 심뇌혈관 질환 기여 위험도가 남성보다 여성에게서 높게 나타나며, 전체 심뇌혈관 질환 건수의 1.4%(남), 5.1%(여)가 야간노동을 포함한 교대근무에 의한 것으로 추정하고 있다. 이 연구에서는 정신질환의 발생에 야간노동을 포함한 교대 근무의 기여가 남성은 3.9%, 여성은 5.7%라고 추정했다. 사망에 대한 야간노동의 기여는 여성에게서 1.9~4.0%라고 추정하였다. 야간노동과 우울의 관계를 탐색하기 위한 메타분석 결과에서는 야간근무를 수행한 집단에서 우울증 위험이 43% 증가하는 것으로 나타났다¹¹⁵⁾. 국제암연구소 (IARC : International Agency for Research on Cancer)는 많은 개별 연구들을 리뷰하여 발암물질을 발표하고 있는데, 야간노동은 2급 발암물질로 지정하고 있다. 뿐만 아니라 수많은 연구에서 야간노동은 뇌 심혈관계질환을 일으키는 요인이 되고 각성 능력을 떨어뜨려 사고유발 가능성을 높이며 수면장애를 가져올 수 있고 각종 기왕력의 악화를 가져온다고 지적하고 있다. 야간노동이 노동자의 건강과 안전에 미치는 영향을 고려하여, 프랑스 노동법전(Code du travail)은 야

114) 정연, 과로가 건강에 미치는 영향과 질병 부담. 보건복지 ISSUE & FOCUS. 2019

115) Lee A, Myung SK, Cho JJ, Jung YJ, Yoon JL, Kim MY, 「Night Shift Work and Risk of Depression: Meta-analysis of Observational Studies」, 『Journal of Korean medical sciences』, 32(7), 2017, 1091-1096.

간근로에 대해 다음과 같이 규정하고 있다. “야간근로는 예외적으로만 허용된다. 야간근로는 근로자의 건강과 안전의 보호를 위하여 필수적인 사항들을 고려해야 하며, 사회적 이익을 갖는 업무나 사업의 계속성을 보장해야 할 필요성에 의하여 정당화되어야 한다.”¹¹⁶⁾ 프랑스는 위 조항에 덧붙여 21시부터 07시까지를 야간 근로로 정의하고, 이 시간의 근로를 하려면 단체협약의 근거가 있어야 하며, 단체협약이 없는 경우에는 근로감독관의 승인이 있어야 한다.

2019년 한국노동연구원 연구¹¹⁷⁾에서는 야간노동을 ‘공공서비스형’과 ‘이윤추구형’으로 구분하였는데, 공공서비스형에는 병원이나, 경찰, 소방 분야 노동자들의 서비스가 포함되며 코로나19 이후 질병관리청이 운영하는 1339 콜센터도 여기 속한다. 그러나 공공서비스형 중에서도 사안의 긴급성이 떨어지는 단순 민원업무를 위한 콜센터 사업장이나 이윤추구형 콜센터에서도 24시간 365일의 원칙을 고수해야 하는지에 대해서는 점검이 필요하다. 기본적으로 공공서비스형 야간노동은 지속성을 원칙으로, 야간의 도시치안, 응급처치 등 야간의 필요성을 위하여 대기하는 인력을 필요로 한다. 그러나 현재 24시간 365일 운영되고 있는 서울시 120다산콜센터, 인천시 120미추홀콜센터에서는 실질적으로 도시치안이나 응급처치에 직접적으로 개입하여 처리할 수 있는 권한은 없고 단순 민원이나 후속 안내만을 담당하고 있다. 관공서의 정규 업무 시간을 이용하거나 간단한 인터넷 검색, 스마트불편신고 등 어플리케이션 이용으로 해결되는 민원상담을 위한 야간노동인력 배치는 야간노동의 남용일 가능성이 있다. 또한 이윤추구를 위한 형태의 야간노동 역시 마찬가지다. 야간노동으로 인한 노동자의 건강상의 위험을 감수하고, 야간노동으로 인한 건강영향을 최소화 시킬 수 있는 장치를 고심하면서까지 야간노동이 필요한 영역은 아니다.

ILO는 야간노동의 건강영향에 대하여 다음과 같이 경고한 바 있다. “의학적 측면에서 야간노동에 종사하는 시간을 줄이지 않는 한, 교대근무를 순환식으로 하건 교정적으로 하건, 그 어떤 변화로도 해악을 줄일 수 없다. ...아무리 노동시간을 줄인다 해도 생리학적인 관점에서 볼 때 야간노동을 하면서도 건강을 해치지 않기 위한 대안은 없다¹¹⁸⁾” 야간노동은 그 자체로 노동자 건강권의 위협을 의미하며 ‘사람의 생명과 안전을 확보하기 위한 불가피한 경우’를 제외하고는 지양해야 하는 형태의 노동이다. 콜센터 산업에서 야간노동의 남용을 방지하기 위해서는 이러한 야간노동에 대한 가치판단을 담은 원칙 규정을 도입할 필요가 있다.

116) Code du travail, art. L. 3122-1

117) 이정희. 서비스업 야간노동 -인간중심의 분업구조를 위한 제언. 노동연구원. 2019

118) International Labor Organization. 2004. Conditions of Work and Employment Programme.

마. 콜센터 산업의 안전보건관리체계 마련

산업안전보건법 제 2장 안전보건관리체계 등에서는 보건관리자 선임 및 안전관리자 선임에 대한 의무와 역할에 대하여 다루고 있다. 그러나 현행 산업안전보건법 시행령에는 법의 일부를 적용하지 않는 사업 또는 사업장 및 적용 제외 법 규정(제2조 제1항)이 마련되어 있으며, 이러한 체계를 마련하지 않아도 되는 제외 직종에 “사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장”이 포함되어 있다. 이에 따라 콜센터 노동자는 보건관리자, 안전관리자 그리고 산업안전보건위원회 역시 마련해야 할 근거가 없는 직종으로 분류되었다.

산업안전보건법에 의하면 50명 이상의 상시근로자를 고용하고 있는 작업장에서는 안전보건관리책임자, 관리감독자, 안전관리자, 보건관리자, 명예산업안전감독관, 산업안전보건위원회의 구성 등이 적용된다. 특히 50~300인의 상시 근로자가 고용된 사업장에서는 안전관리자와 보건관리자가 외부 기관에 의해 업무를 대행하고 6개월에 한번 씩 보건조치와 안전조치를 위한 방문이 이루어지게 되어 있고, 300인 이상인 사업장의 경우 사업장 소속의 보건, 안전관리자를 선임하도록 규정하고 있다. 콜센터상담사는 이러한 조항에서 제외되어, 안전보건관리체계 마련의 의무에서 사실상 배제되어있는 셈이다. 당연히 콜센터 작업장에 안전관리자, 보건관리자 등의 전문 인력의 상주는 전혀 이루어지지 않는다. 원청 업무를 수행하는 복수의 협력업체들이 같은 건물에 있는 경우가 많아 실제 원청의 영향력을 받고 있는 하청업체 전체의 상담사 인원은 수백 명에 달한다는 점 등을 고려하면 이러한 법 규정은 실제 콜센터 상담사들의 노동현실은 반영하지 못하고 있다.

본 연구에서 콜센터 상담노동자들은 우울, 자살사고 등 정신건강의 위기상태에 놓여있었으며 안전보건전문가의 도움을 받아 개입이 시급한 상태로 드러났다. 근골격계질환, 성대결절, 비뇨기계질환 등의 진단율도 높게 드러났으며 사회적으로 코로나19로 인한 감염의 위험이 큰 직군으로 지목되어 이슈가 되기도 했다. 그럼에도 직무스트레스 평가, 근골격계 유해요인조사, 사업장 내 감염예방조치 등 사업장 내 건강상의 위험을 평가하고 예방조치를 전문적으로 수행할 수 있는 안전보건영역의 전문가를 선임해야 할 법적 근거는 여전히 부재하다. 사업장 내 정신건강 위험상황에 놓인 노동자를 스크리닝하고 면담하는 일, 적절한 시기에 병원 방문을 권고하는 일 등은 보건관리자가 담당할 수 있는 업무이다. 또한 사무실 오염물질, 공기정화설비, 감염병의 위험 예방 등 사무실 노동자의 노동환경 보호규정의 경우 안전관리자의 지도조언 및 보좌를 통해 사업주가 조치하는 형식으로 이루어질 수 있다. 본 연구에서는 영국의 사례에서 사용자가 디스플레이 스크린 장치 (Display Screen

Equipment, DSE)활용과 관련한 ‘위험성평가(risk assessment)’를 진행하도록 강제하고 있음을 살펴본 바 있다. 국내에서도 위험성평가의 주체는 사업주이지만 실효성있는 위험성 평가가 이루어지기 위해 산업안전보건공단에서는 위험성평가 실시와 관련된 인력을 ‘1) 안전 보건 관리 책임자, 2) 관리 감독자, 3) 안전 관리자·보건 관리자 또는 안전보건관리담당자, 4) 대상 작업의 근로자’로 제시한다. 해당 주체들이 각자의 역할을 분담하여 실시하는 구조인 셈이다. 따라서 안전보건관리체제 마련이 필수적이지 않은 사업장에서는 위험성 평가가 실질적으로 이루어지기 어렵고, 위험성평가 항목 역시 법령 제외 사업장은 고려하지 않은 채 특정 산업만을 염두하여 설정되어있다. 이에 콜센터 산업이 안전보건관리 체제를 구성할 수 있도록 법적 근거 마련이 반드시 필요하다.

바. 콜센터 상담사의 업무상질병 판단기준 마련

산업재해보상보험법에 따른 산재신청이 이루어지고 승인을 받는다는 것은 노동자가 ‘업무상 질병’을 인정받는다는 말인 동시에 해당 직종이 가진 위험을 드러내는 역할을 한다. 노동자 개인에게는 업무상 얻게 된 질병을 치료받을 권리를 보장하는 동시에 미래에 더 안전한 일터에서 일할 수 있도록 하는 조치를 가능케 한다.

2016. 3. 22. 개정된 산업재해보상보험법 시행령의 별표3 제4호 사목이 신설되면서 ‘업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스’로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드를 업무상 질병으로 인정하기 시작하였고, 2019. 1. 15. 이를 법률에 반영한 산업재해보상보험법 개정으로 콜센터 상담사 등 감정노동자의 정신적 스트레스로 인한 질병이 업무상 질병임을 명확히 한 바 있다. 이와 같은 변화는 근골격계질환, 난청, 발성장애 등 콜센터 업무와 관련되어 발생할 수 있다고 판단되지만 마땅한 기준이 없어 업무상질환으로 인정받지 못한 질환군에서도 이루어져야 한다. 현재 고용노동부고시 제2018-13호에 명시된 근골격계부담작업의 범위 중 ‘하루 4시간 이상 집중적으로 자료입력을 위해 키보드 또는 마우스를 조작하는 작업’이 명시되어있기는 하나, 근골격계질환 재해조사시트¹¹⁹⁾ 내 신체부담요인 조사표에는 이에 대한 고려를 찾아보기 어렵다. 난청의 경우 “85dB이상의 소음에 3년 이상 노출”이라는 소음노출의 최소기준이 정해져있으며¹²⁰⁾ 청력검사결과와 함께 소음

119) 근골격계 업무상 질병 조사 및 판정지침. 지침 제 2021-04호. 2021.01.13.시행

120) 소음성난청 업무처리기준 개선. 근로복지공단산재보상국. 2020.02. 개정

으로 인한 난청인지의 여부를 판단하고 있다, 여기에서도 헤드폰, 인이어 등 보조도구를 사용했을 때의 소음노출에 대한 평가기준은 마련되어있지 않고, 소음노출의 측정이 이루어진 적도 없다. 보상을 넘어 보건의 영역에서도 긴밀한 접근이 필요하다. 과거 국내 연구에서 음향도구 착용 근로자의 소음노출 실태에 관한 연구를 진행한 바 있는데, 총 17명의 상담사를 대상으로 측정 결과 헤드셋 음압레벨은 74.1dB~91.6dB (A)범위 내에 있었다. 현행 산업안전보건법에서는 1일 8시간 작업을 기준으로 80dB(A) 이상의 소음에 대해서는 작업환경측정을 실시하도록 규정하고 있고, 1일 8시간 작업 기준 소음이 85dB이상 발생하는 사업장 근로자에게는 특수건강진단에서 청력검사를 실시하도록 규정하고 있다. 이를 고려하면, 콜센터 상담 사업장은 소음사업장이며 소음노출 노동자이지만 작업환경측정의 대상에서 제외되고 있는 실정으로, 소음노출 실태조사를 포함한 적극적인 제도적 개선 노력이 필요하다.

6. 상담노동자의 이해대변과 노동3권 보장

가. 실태와 과제

콜센터 상담노동자들은 저임금과 감정노동 스트레스, 성과급과 실적압박으로 강화된 노동강도, 과도한 감시감독과 만연한 부당처우로 직무불만족 수준이 높고 사직의사도 강한 것으로 나타났지만, 고충처리 절차는 제대로 작동하지 않고 있다(본 연구 제4장, 제5장). 30인 이상 사업장에 법적으로 설치 강제된 노사협의회와 고충처리위원회가 상담노동자들을 위한 고충 처리 기능을 실효성 있게 수행하지 못하면서 노동자들은 회사측에 더 이상 기대할 수 없음을 확인하고 노동조합 조직화 필요성을 절감하게 되었다.

콜센터 상담노동자들 가운데 노동조합 미가입 노동자들의 3/4정도가 노동조합 가입 의사를 표명했고, 노동조합의 역할에 대해서도 작업환경 개선, 고용안정 보장, 임금인상 및 복지향상, 노동자 고충 대변 등 다양한 영역들에서 노동조합의 효용성을 긍정적으로 평가하고 있다. 본 연구의 사례연구들에서도, 노동조건이 상대적으로 열악한 간접고용의 경우 실제 민간부문과 공공부문 모두 노동조합 결성후 노동조합이 전반적인 근로환경 개선과 원청의 직접고용을 요구하는 유의미한 활동을 하는 한편, 시험을 통한 성과평가 제도를 폐지하여 상담사의 심리적 불안을 낮추고 감정노동자 보호 가이드라인 준수를 요구하여 팀장의 임의

적 판단을 경감시킨 사례들도 확인되었다.

이처럼 상담 노동자들이 노동조합의 역할을 긍정적으로 평가하고 강한 노동조합 가입 의사를 지니고 있지만, 노동자 이해대변 형태와 관련해서는, 정규직 노동자·노동조합에 대한 강한 불신을 표출하고 있다. 간접고용 상담사들의 경우 비정규직 참여 노사협의회와 비정규직 독자 노조 형태를 선호하는 반면, 정규직과 동일 노동조합으로 통합되는 것에 대해서는 상대적으로 강한 반대 입장을 표명하고 있다. 정규직 노동자·노동조합에 대한 불신은 민간부문보다 공공부문에서, 민간부문의 경우 자동차산업에서 특히 높게 나타났다. 이는 공공부문의 비정규직 정규직 전환 정책 추진 과정과 자동차산업 완성차업체 불법파견 판정 비정규직의 직접고용 요구 투쟁에서 정규직 노동자·노동조합이 보인 적대적 행태에 대해 실망하며 정규직과의 통일 노조보다 독자적 비정규직 노조나 비정규직 참여 노사협의회를 선호하게 된 것으로 해석된다.

나. 노동조합법 제2조의 근로자·사용자 개념 확대 통한 노동3권 보장

콜센터 상담사의 이해대변에 가장 효과적인 제도는 노동조합 조직화를 통한 단체교섭과 단체협약 체결이며, 이를 위해선 노동3권이 온전하게 보장되어야 한다. 그러나 콜센터 사업장의 노동3권은 비록 법 형식의 측면에서 보장하고 있으나 얼마나 실효적으로 노동3권이 작동하지 못하는 것으로 평가되고 있다. 무엇보다 간접고용 노동자들의 경우 노동조합 조직화가 어려울뿐만 아니라 노조가 결성되어도 근로조건에 실질적인 영향력을 미치는 원청과의 교섭이 어려워 노조의 존재 자체가 부정당하기 쉬운 상황이다.

ILO는 고용형태와 무관하게 노동자들의 노동3권을 보장하고 노동조합 조직화 여부는 노동자들이 자율적으로 결정하도록 하는 기본 원칙을 표방하면서, 콜센터 상담노동자들의 경우 외주화 추세에 경고를 보내며 2015년 <<통신서비스 및 콜센터 산업의 고용관계에 대한 글로벌 대화 포럼>>에서 콜센터 상담노동자들의 노동3권 보장할 것을 요청한다. 동 포럼은 제12조에서 비정규직 노동자도 “결사의 자유와 단체교섭권을 포함하여 직장에서 기본원칙과 권리를 향유할 수 있도록 대리인, 파견, 아웃소싱 작업에서 근로자 대표를 고려해야 한다”고 촉구하고 있다(본 연구 제6장 제1절).

이러한 ILO의 콜센터 상담노동자 보호 원칙을 이행하며 상담노동자, 특히 간접고용 비정규직 상담노동자의 조직화를 지원하고 노동3권을 보장하기 위해서는 노동조합법 제2조의 근로자 개념과 사용자 개념 정의를 확대하는 것이 필요하다. 근로자 개념 정의를 사용종속성

개념뿐만 아니라 경제종속성과 조직종속성까지 포괄하는 개념으로 확대하면 고용형태와 무관하게 모든 임금노동자들의 근로자성을 인정하고 노동3권을 보장할 수 있다. 근로자 개념 정의가 확대되면 그에 상응하여 사용자 개념 정의도 확대되어야 하는데, 관련 판례들에 적용된 지배력설에 입각하여 개념 정의를 확대할 수 있다. 이렇게 근로자 개념과 사용자 개념이 재정립되면 원청 사용자가 근로계약 체결의 형식적 당사자 여부와 무관하게 간접고용 비정규직에 대해서도 사용자의 책임·의무를 이행해야 한다. 즉 원청 사용자는 위탁·용역업체들의 임금체불 혹은 부당노동행위 등 노동관계법 위반에 대해 연대책임을 지는 한편 간접고용 비정규직 노동자들이 단체교섭을 요구하면 성실하게 단체교섭에 임해야 한다. 이렇게 간접고용 비정규직을 포함한 모든 콜센터 상담노동자들의 노동3권을 온전하게 보장하기 위한 노동조합법 제2조 개정(안)은 <표 7.6>과 같다.

<표 7.6> 노동조합법 제2조 근로자·사용자 개념 정의 개정(안)

	현행	개정(안)
제2조의 1	“근로자”라 함은 직업의 종류를 불문하고 임금·급료 기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자를 말한다.	“근로자”라 함은 직업의 종류를 불문하고 임금급료 기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자를 말한다. 다만, 근로계약을 체결하지 않은 자라 하더라도 타인을 고용하지 않은 자로서 다음 각 목의 1에 해당하는 자는 근로자로 본다. 가. 다른 사업주의 업무를 위하여 노무를 제공하고 그 사업주 또는 노무수령자로부터 대가를 받아 생활하는 자
제2조의 2	“사용자”라 함은 사업주, 사업의 경영담당자 또는 그 사업의 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행동하는 자를 말한다.	“사용자”라 함은 노동자의 고용안정 및 임금 등 노동조건에 실질적 영향력을 행사하는 자를 말한다.

* 밑줄: 수정 혹은 추가한 부분.

콜센터 상담노동자들의 노동3권을 효율적으로 보장하기 위해서는 노사정의 역할이 모두 중요하다. 정부는 노동조합법 상 근로자·사용자 개념 정의를 확대하는 법개정을 중장기적 과제로 추진하되, 노동조합법 개정 전이라도 노동관계법들에 규정된 노동3권을 보장하기 위해 다양한 행정행위들을 수행할 수 있다. 콜센터 현장에서 노조활동 관련 부당노동행위가 발생하지 않는지 전국적인 수준에서 특별근로감독 등을 추진하여 사용자의 선택적 편의에 의해 상담사의 노동3권이 제한되는 일이 없도록 감시·감독을 강화할 필요가 있다. 사용자의 경우 노동조합법상 사용자 개념정의를 확대되기 전에도 콜센터의 운영 및 노동조건에 대한 실질적인 지배를 인정하고 공동사용자로서 교섭에 임하고 간접고용 비정규직 대표를 포함하

는 원·하청 공동노사협의회를 개최하는 등 변화된 환경에서 사회통합을 위해 적극적인 노사 관계 전략을 실천하는 것이 바람직하다. 정규직 노동조합도 자회사에 소속된 상담노동자 대표를 노사협의회 위원으로 포함하도록 하고, 과도한 민간위탁과 외주화를 줄이는 역할을 적극적으로 수행하는 한편 원청 사용자가 공동사용자로서 위탁·용역업체 비정규직 노동자 대표들과의 공동교섭 혹은 대각선교섭에 응하도록 하고, 더 나아가 동일유사업종 내 초기업 교섭을 실현하기 위해 다양한 노력을 기울여야 한다.

다. 콜센터 업종 초기업 수준 단체교섭 추진

노동조합을 통한 이해대변이 어려운 상황을 극복하기 위해서는 기업 수준을 뛰어넘어 초기업 수준의 단체교섭을 통해 노동조건을 통일하고 해당 업종 노동자들의 요구조건을 관철 하며 노동조건을 개선하는 것이다. 콜센터업종의 경우 공공부문을 중심으로 노동조합 및 노조들의 연대체가 존재하지만 초기업 수준의 교섭은 이루어지지 못하고 있다. 민간부문의 경우에는 콜센터 노동조합 결성조차 용이하지 않은 상황이다.

초기업 교섭이 어려운 이유는 다양한 데 초기업교섭 자체가 불가능한 것이 아니라 기업단 위 교섭을 강제하는 법제도상 관행적인 효과가 지속되면서 기업별 교섭구조가 견고하게 유지되는 것이 중요한 장애요인으로 지목되고 있다. 실제 초기업교섭의 비중은 2017년 현재 14%에 불과한 것으로 나타났다(이창근 외 2021).

콜센터 노동조합은 이제 막 조직되기 시작하여 주로 공공부문과 일부 금융기관을 중심으로 조직되어 있는 단계로 기업별 교섭 관행이 그리 오래되지 않았다. 일천한 노동조합 조직화 역사는 초기업수준의 교섭을 통해 이해대변을 제고하고 노동3권을 온전하게 보호할 수 있는 기초를 다지는데 유리한 조건이 될 수도 있다. 노동조합법은 2021년 1월 법개정을 통해 제30조 제3항을 신설하여 “국가 및 지방자치단체는 기업·산업·지역별 교섭 등 다양한 교섭방식을 노동관계 당사자가 자율적으로 선택할 수 있도록 지원하고 이에 따른 단체교섭이 활성화될 수 있도록 노력하여야 한다”고 명시함으로써 초기업 교섭의 활성화를 지원하는 정부의 적극적 역할을 의무화하고 있다.

초기업 교섭은 개별 기관의 특수한 상황을 넘어 해당 산업·업종에 보편적으로 통일적인 노동조건을 형성하고 기관 간 차이를 극복하는 데 기여할 수 있으므로 정부는 공공부문부터 먼저 콜센터 업종의 초기업교섭을 적극 지원할 필요가 있다. 공공부문 콜센터들은 이윤을 위한 상품판매를 목적으로 하는 민간부문과는 달리 정부가 사회적 국가 역할을 위해

각종 사회적 서비스를 국민들에게 원활하게 제공하고 국민들의 편의를 돕는 역할을 수행한다.

이렇게 공공부문 콜센터들의 대국민 봉사 서비스라는 상대적으로 유사한 업무를 수행하고 있기 때문에 하나의 교섭단위를 구성하여 초기업교섭을 추진하기에 적합하다. 또한 공공부문 콜센터 노동조합 연대회의 같은 노동조합 연대체가 조직되어 있어, 정부측에서 사용자 교섭 주체를 구성하면 당장 콜센터 업종 초기업 교섭을 실시할 수 있다는 점에서, 중앙행정기관, 공공기관과 광역지자체부터 콜센터의 공동교섭을 추진해 볼 수 있다. 공공부문 콜센터 업종의 선도적 초기업 교섭 시도는 정부가 사용자 교섭주체 역할을 직접 수행함으로써 노동조합법 제30조 제3항이 주문하는 초기업 교섭 활성화를 위한 노력의 전범을 보이며 모범사용자로서 민간부문 콜센터 업종 초기업 교섭을 촉발하는 계기를 만들 수 있다.

민간부문의 한국컨택터산업협회는 비록 법적 지위를 결여한 임의단체에 불과하지만 정부가 콜센터 업종 사용자 대표권을 부여하고 사용자 단체로서 역할을 수행할 수 있도록 적극 지원할 수 있다. 정부는 동 협회에 정부정책 수립·집행·평가 작업에 사용자측 대표로 참여하는 대표권을 부여하고, 정부 발주 사업의 응모·선정 과정에 참여하여 회원 업체들을 선별할 수 있는 권한을 공유하고, 콜센터 상담노동자 직업교육훈련 사업의 프로그램을 기획하고 집행하는데 정부가 재정지원하고 동 협회로 하여금 교육훈련 지원 서비스 등 정부의 각종 지원정책에서 중간전달자 역할을 수행하도록 함으로써 콜센터 업종 대표자로서 사용자 교섭 주체의 역할까지 수행하도록 할 수 있다.

라. 공익적 필요성에 입각한 단체협약 효력확장

콜센터들 가운데 노동조합이 조직되어 있는 부분은 매우 제한적이기 때문에 콜센터 상담 노동자들의 단체협약 적용률은 매우 낮아 저임금과 열악한 노동조건을 극복하기 어렵게 되고 있다. 이러한 여건 속에서 우선적 대안으로 시도해볼 수 있는 것이 단체협약의 효력확장 제도이다. 우리나라의 경우 노동조합법에 효력확장의 근거가 존재하지만 실제로는 유명무실하다. 노동조합법 제35조와 제36조는 각각 일반적 구속력과 지역적 구속력 조항을 명시하고 있으나 과도한 적용요건으로 인해 기업별 교섭체계에서 효력을 발휘하지 못하고 사문화되어 있다.

한국이나 미국 같은 기업별 노조체계 국가들은 노동조합 조합원들만 단체협약 적용을 받지만, 산별노조·산별교섭이 제도화되어 있는 국가들에서는 단체협약이 노동조합 조합원은

물론 미조직 노동자들에게까지 적용되는 단체협약 효력확장이 제도화되어 있는 경우가 많다. 따라서 산별교섭 국가들에서는 단체협약 적용률이 노동조합 조직률을 크게 상회할 수 있다(〈표 7.7〉 참조).

〈표 7.7〉 OECD 주요 국가 노조조직률 및 단체협약 적용률 (2018)

(단위: %)

	노조조직률(%)	단체협약적용률(%)
〈산별교섭 국가〉		
스웨덴	65.5	88.0
핀란드	60.0	88.8*
독일	16.6	54.0
스페인	13.0	80.1
프랑스	10.8*	98.0
〈기업별교섭 국가〉		
한국	11.6	14.8
미국	10.1	11.7

* 핀란드 단체협약적용률 2017년, 프랑스 노조조직률 2016년.

※ 자료: OECD statistics(<https://stats.oecd.org/#>)

스웨덴, 프랑스, 스페인 등 단체협약 적용률이 노동조합 조직률을 크게 상회하는 국가들은 산업 혹은 지역 단위의 단체협약 체결 주체인 노동자단체나 사용자단체에 소속된 사업체는 해당 단체협약의 적용을 받도록 하기 때문에, 사업체에 노동조합이 조직되어 있지 않더라도 사업체 사용자가 해당 사용자단체에 가입되어 있으면 단체협약 적용을 받게 된다. 프랑스는 1971년 “단체근로협약수정및보충법” 개정으로 현행 당연확장형의 단체협약 효력 확장제도를 법제화했는데, 전체 산업·업종을 포괄하는 단체협약이 체결되지 않은 경우에도, 해당 범주 내 “그 범주내 단지 하나 혹은 다수의 직업범주와 관련된 단체협약이 있을 경우, 고등단체협약위원회 내에서 반대가 없고 동의를 서면으로 제시한다면, 노동장관은 협약을 확장할 수 있다고 명시하고, 특정 산업 내 업종에 대해 그 산업 내 다른 업종의 협약을 확장할 수 있는 가능성”(손영우 2014: 52-56)을 규정하고 있다.

핀란드도 프랑스처럼 노조조직 여부와 무관하게 산별 수준의 단체협약이 자동적으로 해당 산업에 효력확장 효과를 갖도록 하고 있는데, 핀란드의 단체협약 효력확장은 전체적으로 89.7%이며 민간부문만 보더라도 84.5%로 매우 높은 수준이다(이병훈 외 2021). 핀란드

단체협약의 효력확장은 준자동적 특징을 갖는데, 특정한 산업에서 과반 이상이 단체협약 적용을 받게되면 그 단체협약이 해당 산업을 대표할 수 있는 것으로 인정되어 해당 산업 전체 노동자들에게 적용되는 것이다. 따라서 동일가치노동을 하고 있는 노동자들은 동일한 임금을 받게 되어 자동으로 임금불평등이 해소될 수 있다. 독일은 2014년 단체협약법을 개정하여 단체협약 효력확장 위한 산별협약 50%이상 포괄 조건 조항을 삭제하고, 열악한 노동조건 미조직 노동자들을 보호하기 위해 일반적 구속력 확장 요건을 완화했다(〈표 7.8〉 참조). 2014년 단체협약법 제5조 제1항의 개정으로 단체협약의 효력 확장의 판단 기준은 산별협약 적용률이 아니라 공공의 이익에 부합하는지 여부로 바뀌었다(이승협 2021).

〈표 7.8〉 독일 단체협약법 제5조 1항의 단체협약 효력확장 조항 2014년 개정

	법 조항
2014년 개정 전	협약의 적용을 받는 사용자가 협약의 적용을 받는 노동자의 100분의 50 이상을 고용하고 있고 공공의 이익을 위해 일반적 효력이 요구되는 것으로 판단되는 경우
2014년 개정 후	공공의 이익을 위해 일반적 효력이 요구되는 것으로 판단되는 경우

핀란드 등 노동조합 조직률이 높은 북유럽 등 선진국 사례를 노동조합 조직률이 10% 수준을 벗어나지 못하는 우리나라에 직접 적용하기 어렵다. 핀란드처럼 노동조합 조직률이 높은 나라도 단체협약 효력확장의 요건을 단체협약의 해당 산업 적용률 50%이상으로 설정하고 있는데, 노동조합 조직률 10% 수준의 한국에서 단체협약 적용률 2/3이상으로 설정한 것은 단체협약 효력확장을 원천적으로 어렵게 하는 독소조항이다.

노동조합 조직률이 낮고 노동조합 조직 부문과 미조직 부문 사이의 임금 등 노동조건 격차가 극심한 한국의 경우 독일의 2014년 개정 단체협약법처럼 공익적 필요성을 단체협약 효력확장의 우선적 판단 기준으로 설정하는 것이 바람직하다. 따라서 노동조합법 제36조 제1항의 단체협약 지역적 구속력 확장 조건 “동종의 근로자 3분의 2 이상이 하나의 단체협약의 적용을 받게 된 때에는 행정관청은 당해 단체협약의 당사자의 쌍방 또는 일방의 신청에 의하거나 그 직권으로 노동위원회의 의결을 얻어 당해 지역에서 종업하는 다른 동종의 근로자와 그 사용자에 대하여도 당해 단체협약을 적용한다는 결정을 할 수 있다” 조항을 “하나의 산업·업종·지역단위에서 체결된 단체협약에 대해서도 공익성을 고려하여 노동위원회 의결을 통해 당해 산업·업종·지역의 모든 노동자에게 확대적용할 수 있다”로 개정하여 단체협약 효력확장제의 실효성을 높이도록 해야 한다.

〈표 7.9〉 노동조합법 효력확장 조항 개정(안)

	현행	개정(안)
제35조 (일반적 구속력)	하나의 사업 또는 사업장에 상시 사용되는 동종의 근로자 반수 이상이 하나의 단체협약의 적용을 받게 된 때에는 당해 사업 또는 사업장에 사용되는 다른 동종의 근로자에 대하여도 당해 단체협약이 적용된다.	좌동
제36조 (지역적 구속력)	①하나의 지역에 있어서 종업하는 동종의 근로자 3분의 2 이상이 하나의 단체협약의 적용을 받게 된 때에는 행정관청은 당해 단체협약의 당사자의 쌍방 또는 일방의 신청에 의하거나 그 직권으로 노동위원회의 의견을 얻어 당해 지역에서 종업하는 다른 동종의 근로자와 그 사용자에 대하여도 당해 단체협약을 적용한다는 결정을 할 수 있다.	하나의 산업·업종·지역단위에서 체결된 단체협약에 대해서도 공익성을 고려하여 노동위원회 의견을 통해 당해 산업·업종·지역의 모든 노동자에게 확대적용할 수 있다
	②행정관청이 제1항의 규정에 의한 결정을 한 때에는 지체없이 이를 공고하여야 한다.	좌동

위와 같은 노동조합법 개정 전에도 원하청 공동사용자 개념과 모회사·자회사 동일사업자 개념에 입각하여 모기관·모회사의 단체협약을 자회사 노동자들에게 적용할 수 있다. 콜센터 업종의 경우 공공부문과 민간부문 모두 자회사 방식으로 운영되는 경우가 많다. 민간부문에서는 은행, 카드, 대출 등 금융권을 대표적 사례로 꼽을 수 있으며, 공공부문에서도 비정규직 정규직 전환 과정에서 자회사 방식의 콜센터들이 다수 신설되었다. 모기관·모회사의 복리후생, 근로조건에 관한 단체협약 조항들을 자기관·자회사 노동자에게도 적용하고, 임금에서도 근로대가성 교환적 임금과 달리 노무 제공 여부에 따라 지급되는 생활보장성 임금 부분은 동등하게 적용할 수 있다. 이렇게 모기관·모회사 단체협약을 자기관·자회사 노동자들에게 확대 적용하는 것으로부터 시작하여 원청 사업체의 단체협약을 하청·위탁·용역 사업체의 간접고용 노동자들에게도 적용하는 단계로 나아갈 수 있다. 이와 관련하여 유럽연합의 입법 지침에 따라 유럽연합 회원국들이 파견노동자 등 간접고용 노동자들을 직접고용 노동자들과 동등하게 처우하는 “동등처우 원칙”의 적용 사례들을 참조할 수 있다(조돈문 2016).

마. 노사협의회 비정규직 참여 및 노동자대표 참여권 강화

노동조합 조직율은 10% 수준을 벗어나지 못하는 가운데 콜센터 업종의 노동조합 조직화는 아직 초기 단계에 머물고 있다. 하지만 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률(이하 근참법) 노사협의회는 미조직 노동자들을 위한 이해대변 기구 역할을 제대로 수행하지 못하고 있는

데, 노사협의회가 미조직 사업장보다 노조조직 사업장에서 더 효율적으로 작동한다는 연구 결과들이 이러한 노사협의회 한계를 잘 보여준다. 본 연구에서도 노동자들의 높은 직무불만과 이직의사에도 불구하고 고충처리절차가 제대로 작동하지 못한다는 평가를 받는 것으로 나타났다(본 연구 제4장).

노사협의회가 노동자들, 특히 미조직 노동자들을 위한 유의미한 이해대변 기구의 역할을 수행하기 위해서는 노사협의회 노동자 대표 개입 수준을 상향조정해야 한다. 노동자 경영 참가의 두 유형 가운데 한국은 스웨덴식 노사교섭 유형보다 독일식 직장평의회 유형을 취하고 있다. 따라서 노사협의회 노동자 대표 참여권 강화 방식은 독일식 직장평의회 노동자 대표 참여권 수준을 참조하되 한국 노동시장 상황의 특징을 반영할 필요성이 있다(조돈문 외 2020).

한국은 과도하게 유연한 노동력을 활용하는 한편 불공정 인사가 만연해 있고, 중대재해 발생률이 세계 최고수준을 기록할 정도로 산업안전에 대한 예방조치가 부족하고, 콜센터 업종의 낮은 임금 수준이 상담노동자들의 높은 직무불만과 자살충동의 핵심 원인으로 꼽히고 있다. 따라서 고용·과 해고를 포함한 인사 영역, 산업안전 예방 영역, 임금체제와 복지 영역에서의 실효성 있는 노동자 대표 참여권을 보장해줘야 한다(〈표 7.10〉 참조).

〈표 7.10〉 노사협의회 강화 근참법 개정(안)

영역	세부사항	독일***		한국 근참법		
		직장평의회	직원평의회	현행	개정(안)	변화
임금체제 노동복지	복지시설 설치·관리	공동결정	공동결정	의결*	의결	=
	임금체제(지불방법, 체계, 구조) 변경	공동결정	공동결정	협의	의결	↑
	성과배분 원칙	공동결정	공동결정	협의	의결	↑
	작업 및 휴게 시간 결정	공동결정	공동결정	협의	의결	↑
고용·인사	설비감축, 사업장폐쇄·통합, 부서이전	협의	협의	-	협의	↑
	경영상 고용조정(배치전환·해고)방식	공동결정	-	협의	협의	=
	감원보상계획	공동결정	공동결정	-	의결	↑
	인력계획	협의	협의	보고	협의	↑
	안전 관련 인력감축 수반 계획	공동결정	공동결정	보고	의결(예외)	↑
	승진, 전보, 채용(일반/특별)	공동결정	공동결정	협의	협의/의결	↑
	인사·평가·노무관리 제도 개선	공동결정	공동결정	협의	의결(예외)	↑

영역	세부사항	독일***		한국 근참법		
		직장평의회	직원평의회	현행	개정(안)	변화
산업안전	특별 부담의 직무,공정,작업환경 변화	공동결정	공동결정	협의	의결	↑
	산재·직업병 예방, 건강보호	공동결정	공동결정	협의	의결	↑
	안전관리·산재예방 조사	협의	협의	-	협의	↑
교육훈련	교육(직업)훈련	협의	공동결정	협의	협의	=
	교육훈련 기본계획 수립	협의	협의	의결	의결	=
기술체계 작업조직	신기계·기술의 도입	정보	-	협의	협의	=
	작업장·사무실의 신축·변경·확장	협의	협의	-	협의	↑
	새로운 작업방식 도입	정보	-	-	협의	↑
	작업절차와 공정	협의	-	협의	협의	=
	직무설계	협의	협의	-	협의	↑
	작업수칙 제정·개정	정보	-	협의	협의	=
기업경영	경영계획, 경영·재정상황	정보	-	보고	정보**	=
	일정규모 이상 예산의 신규사업	정보	-	-	의결(예외)	↑
	간부사원의 채용과 이동	정보	-	-	정보	↑

* 의결은 합의와 거부권을 의미함. 의결(예외)은 의결 사항으로 하되 예외를 인정하는 단서 조항을 둠.

** 정보권은 노사협의회 보고 사항, 노사협의회 위원의 정보요구권을 의미함.

*** 독일 민간부문은 직장평의회(Betriebsrat), 공공부문은 직원평의회(personalrat).

한편, 콜센터 위탁·용역 업체의 간접고용 상담노동자들이 가장 선호하는 노동자 이해대변 조직형태는 비정규직 참여 노사협의회로 나타났지만, 현행 노사협의회 방식은 간접고용 비정규직 노동자들의 이해관계를 대변하기 어렵다. 노동조합 조직율은 대기업에 비해 중소기업 세사업장에서 매우 낮은 조건 속에서 현행 30인 미만 사업장의 노사협의회 설치 의무 제외 조항은 노사협의회가 노동조합 조직률이 낮은 미조직 비정규직 노동자들을 보호할 수 있는 가능성을 원천적으로 배제한다.

현재 30인 미만 사업장의 노사협의회 설치 의무 면제 대상 조항을 개정하여 5인 미만 사업장으로 축소하고, 근로자 규모를 산정함에 있어 직접고용은 물론 고용하지 않고 사용하는 간접고용 노동자도 합산하여 사업·사업장 규모를 산정하도록 해야 한다. 또한 노사협의회 설치와 노동자 이해대변 범위를 축소하는 협애한 근로자·사용자 개념 정의를 근로기준법 제2조가 아니라 노동조합법 제2조로 대체하는 것이 필요하다.

바. 모·자회사 노사공동협의회 추진

정부는 공공부문 비정규직 정규직 전환 과정에서 자회사 방식을 정규직 전환의 한 유형으로 규정하고 자회사 설립을 허용했는데, 자회사 방식의 문제점이 부각되면서 2018년 12월 바람직한 자회사 설립·운영 모델을 수립했다. 정부는 “모·자회사의 노동조건, 작업환경, 복지 등 공동이익 증진에 관한 사항을 협의하기 위한 모·자회사 공동의 협의체를 운영하여 상호협력적 관계 조성 모색”과 “모회사와 자회사 노사가 함께 참여하여 공동의 과제에 대한 소통 및 협의의 창구로 활용하는 방안 모색” 취지로 모·자회사 공동협의회 운영을 권고했다(관계부처합동 2018).

바람직한 자회사 운영 방안으로 권고된 노사공동협의회는 간접고용 상담노동자들의 이해대변 역할을 제대로 수행하지 못했다. 정부의 2020년 3월 자체 평가(관계부처합동 2020)에서도 “모·자회사 노사 공동협의회: 대부분 운영하고 있지 않으며(45개소, 81.8%), 일부 기관에서는 근로자 대표성 문제가 발생”하고 있다고 부정적으로 평가했다. 정부의 평가가 “종전 용역회사 현장소장 출신을 근로자 대표로 위촉하거나, 모·자회사 경영진으로만 구성”을 인정했듯이 노사공동협의회는 노동자 대표권을 사용자 대표권과 동등하게 설정하지 않았을뿐만 아니라 자회사의 간접고용 비정규직의 이해관계는 거의 대변되지 못한 것이다. 정부는 이러한 노사공동협의회 운영의 문제점을 개선하기 위해 “모기관은 모·자회사 노사 공동협의회를 설치하고 노동조건, 작업 환경, 복지 등 공동이익 증진 방안을 적극 협의”할 것을 권고하며 “자회사 노동자 대표는 이해당사자 대표가 누락되지 않도록 유의”할 것을 주문했다.

콜센터 업종의 상담노동자들은 운영형태가 직영이건 자회사나 위탁 방식이건 콜센터 상담사들이 수행하는 업무는 크게 다르지 않다. 특히 공공부문의 경우 상담사 업무는 대부분 민원인들에게 공공기관의 업무를 안내하고 처리를 돕는 역할을 하고 있기 때문이다. 따라서 법개정 없이도 공공부문부터 모기관·자기관이 함께 참여하는 공동노사협의회는 다양한 현안들을 논의하여, 처우를 개선할 수 있으므로 정부의 적극적인 추진이 필요하고 이를 계기로 공동노사협의회가 민간부문 콜센터들로 확산될 수 있도록 정책적으로 계도해야 한다.

〈부록: 콜센터 상담노동자 감정노동과 건강권 보호 위한 법규정 개정(안)〉

본 연구는 콜센터 상담노동자들의 노동조건을 개선하기 위해 필요한 법개정을 포함한 다양한 정책제안들을 제시했다. 그 가운데 콜센터 상담노동자들의 감정노동과 건강권 보호를 위한 법규정 개정안들이 여러 곳에 산재되어 기술되어 있는 탓에 독자들의 편의를 위해 여기에 모아서 정리했다. 따라서 콜센터 상담노동자들의 전반적인 노동조건 개선과 이해대변 증진을 위한 다른 주제 영역의 법개정 등 정책대안들은 여기에 포함하지 않았으므로 관련 주제 영역을 참조하기 바란다.

1. 근로기준법

ILO 여유율을 기준으로 생리여유율 7%, 기본피로여유 4%, 변수피로여유 15%, 특수여유 5%를 더하여 최소 여유율 31%를 설정, 45분 근로 15분 휴식의 원칙을 세운다. 근로기준법상의 휴게시간을 제외한 최소여유율 31%, 45분 근로 15분 휴식은 콜센터 상담노동자에게 부여해야 하는 최소한의 휴게시간이며 직무스트레스, 감정노동 및 노동강도를 고려한 추가 휴식시간을 부여한다.

현행	개선안
제54조(휴게) ② 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다.	제54조(휴게 및 휴식) ② 사용자는 근로자의 생리현상, 피로도, 스트레스, 작업 강도 등을 고려하여 1시간 근무 중 15분의 휴식시간을 주어야 한다. 휴식시간은 근로시간으로 간주한다. [신설] ③ 휴게 및 휴식시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다.

ILO는 야간노동의 건강영향에 대하여 다음과 같이 경고한 바 있다.“의학적 측면에서 야간 노동에 종사하는 시간을 줄이지 않는 한, 교대근무를 순환식으로 하건 고정적으로 하건, 그 어떤 변화로도 해악을 줄일 수 없다. ...아무리 노동시간을 줄인다 해도 생리학적인 관점에서 볼 때 야간노동을 하면서도 건강을 해치지 않기 위한 대안은 없다”야간노동은 그 자체로 노동자 건강권의 위협을 의미하며 ‘사람의 생명과 안전을 확보하기 위한 불가피한 경우’를 제외하고는 지양해야 하는 형태의 노동이다. 콜센터 산업에서 야간노동의 남용을 방지하기 위해서는 이러한 야간노동에 대한 가치판단을 담은 원칙 규정을 도입할 필요가 있다.

현행	개선안
제56조(연장·야간 및 휴일 근로) ③ 사용자는 야간근로(오후 10시부터 다음 날 오전 6시 사이의 근로를 말한다)에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급하여야 한다.	③ 사용자는 사람의 생명과 안전을 확보하기 위한 불가피한 경우에 한하여 야간근로(오후 10시부터 다음 날 오전 6시 사이의 근로를 말한다)를 시킬 수 있으며, 야간근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급하여야 한다.

2. 산업안전보건법 및 시행령, 시행규칙

산업재해보상보험법 상 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병의 종류로 꼽고 있음에도 불구하고, 해당 노출의 위험성평가에 대해서는 적절한 조치가 마련되어있지 않은 상태로 판단된다. 이에 사업주가 실시해야하는 위험성평가의 일환으로 노동자 정신건강의 위험요인들을 평가하는 제도적 규범 마련을 요청한다.

현행	개선안
법 제36조(위험성평가의 실시) ① 사업주는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험 요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한 범위인지를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다.	① 사업주는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동, <u>고객응대근로</u> 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험 요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한 범위인지를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다.

2020년 코로나19 집단감염으로 콜센터가 감염병의 위험지대임이 확인되었음에도 불구하고 여전히 「산업안전보건법」과 「산업안전보건기준에 관한 규칙」의 보건조치 규정들은 콜센터를 보호하고 있지 못하다. 원청의 안전보건 책임 강화와 더불어 협소하게 규정하고 있는 보건조치 대상을 확대하여 콜센터 노동자를 보호할 필요가 있다.

현행	개선안
법 제39조(보건조치) ① 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치(이하 “보건조치”라 한다)를 하여야 한다.	① 좌동 [신설] 7. 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제2조 제2호의 제1급 감염병에 의한 건강장해

법상 업무상 질병과 직업성 질병의 개념이 명확하지 않은 상태에서 또 유사한 집단감염이 발생해도 사업장의 방역 미흡에 대해서는 행정조치를 할 수 없게 될 수도 있다. 중대재해의 범위를 명확히 하고 급성중독 등의 질병이 아닌 감염질환에 대해서도 적용하도록 확장해야 한다.

현행	개선안
규칙 제3조(중대재해의 범위) 3. 부상자 또는 직업성 질병자가 동시에 10명 이상 발생한 재해	3. 부상자 또는 업무상 질병자가 동시에 10명 이상 발생한 재해

도급인의 사업장 범위를 정한 「산업안전보건법 시행령」을 보면 토사 등이 붕괴될 우려가 있는 장소, 기계·기구 등이 넘어지거나 무너질 우려가 있는 장소, 화재·폭발 등 사고발생 위험이 높은 장소 등으로 한정되어 있어 원청의 사업장 공간에 편입되어 업무를 수행하는 인하우스 콜센터의 경우 「산업안전보건법」에서 정하는 도급인의 사업장에 해당하지 않는다.

최근 코로나19 감염위험이 증가하고 있는 콜센터의 경우 원청의 공간에서 원청의 공간사용방침에 따라 근무를 할 수 밖에 없어 감염예방에 대한 원청의 책임이 강조될 수 밖에 없음에도 「산업안전보건법」에는 이런 위험을 담아내지 않고 있다.

현행	개선안
령 제11조(도급인이 지배·관리하는 장소) 법 제10조제2항에서 “대통령령으로 정하는 6장소”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 장소를 말한다.	제11조 좌동 [신설] 16. 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제2호의 제1급감염병에 감염될 우려가 있는 장소

상담사의 정신건강을 위협하는 가해자가 되는 것이므로 민원인으로서의 권리를 박탈하는 조치를 마련하는 제도적 장치가 필요하다. 대부분의 콜센터에서 상담사를 대상으로 한 폭언과 무리한 요구, 성희롱을 반복하는 고객의 리스트를 가지고 있으므로 감정노동자 보호조치의 방안으로 기관 내 심의위원회 등을 만들어 반복적으로 문제를 일으키는 고객에 대해선

상담서비스 제공 중단을 결정할 수 있는 강력한 조치를 고려할 필요가 있다.

현행	개선안
<p>령 제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장애 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.</p> <p>1. 업무의 일시적 중단 또는 전환</p>	<p>제41조 좌동 [신설] 1의2. 폭언등 중지 경고, 악성민원 등록, 이용정지 등</p>

산업안전보건법 제 2장 안전보건관리체제 등에서는 보건관리자 선임 및 안전관리자 선임에 대한 의무와 역할에 대하여 다루고 있다. 그러나 현행 산업안전보건법 시행령에는 법의 일부를 적용하지 않는 사업 또는 사업장 및 적용 제외 법 규정(제2조 제1항)이 마련되어 있으며, 이러한 체제를 마련하지 않아도 되는 제외 직종에 “사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장”이 포함되어 있다. 이에 따라 콜센터 노동자는 보건관리자, 안전관리자 그리고 산업안전보건위원회 역시 마련해야할 근거가 없는 직종으로 분류되었다. 사업장 내 정신건강 위험상황에 놓인 노동자를 스크리닝하고 면담하는 일, 적절한 시기에 병의원 방문을 권고하는 일 등은 보건관리자가 담당할 수 있는 업무이다. 또한 사무실 오염물질, 공기정화설비, 감염병의 위험 예방 등 사무실 노동자의 노동환경 보호규정의 경우 안전관리자의 지도조언 및 보좌를 통해 사업주가 조치하는 형식으로 이루어질 수 있다. 안전보건관리체제 마련이 필수적이지 않은 사업장에서는 위험성 평가가 실질적으로 이루어지기 어렵고, 위험성평가 항목 역시 법령 제외 사업장은 고려하지 않은 채 특정 산업만을 염두하여 설정되어있다. 이에 콜센터 산업이 안전보건관리 체제를 구성할 수 있도록 법적 근거 마련이 반드시 필요하다.

현행	개선안
<p>령 [별표 1] 법의 일부를 적용하지 않는 사업 또는 사업장 및 적용 제외 법 규정</p> <p>5. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업</p> <p>다. 사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장(사업장이 분리된 경우로서 사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장을 포함한다)</p>	<p>[별표 1] 좌동</p> <p>5. 좌동</p> <p>다. 사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장(사업장이 분리된 경우로서 사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장을 포함한다. 다만 고객응대근로자는 제외한다.)</p>

※ [별표 1] 5호 적용제외 법 규정
제2장제1절(안전보건관리체제)·제2절(안전보건관리규정), 제3장(안전보건교육) 및 제5장제2절(도급인의 안전조치 및 보건조치), 단 제64조제1항제6호(휴게시설의 설치 협조)는 제외한다. 다만, 다른 규정에 따라 준용되는 경우는 해당 규정을 적용한다.

3. 산업안전보건기준에 관한 규칙

휴게시설, 세척시설, 의자의 비치, 수면장소 등의 설치, 구급용구 등의 규정이 마련되어 있으나 휴게시설, 세척시설, 화장실, 수면장소 등에 대한 세부 규정이 없어 콜센터에 적합한 휴게실 기준을 마련할 필요가 있다. 또한 코로나19 상황에서도 콜센터 상담사들의 노동은 강도를 더해 지속되고 있으므로, 감염병 상황에서 휴식시간을 적절히 보낼 수 있는 휴게공간에 대한 기준 마련이 반드시 필요하다.

현행	개선안
<p>제79조(휴게시설) ① 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.</p>	<p>① 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 다음 각호의 기준에 맞춰 갖추어야 한다.</p> <p><u>각호의 기준에 포함되어야 할 사항</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 작업 공간에서 휴게공간까지 거리 2) 최소면적, 근로자 1인당 면적 3) 냉난방 시설 4) 조명 기준 5) 소음 기준 6) 기대어 앉을 수 있는 의자, 음수대 등 기본 비품

현행	개선안
<p>제81조(수면장소 등의 설치) ① 사업주는 야간에 작업하는 근로자에게 수면을 취하도록 할 필요가 있는 경우에는 적당한 수면을 취할 수 있는 장소를 남녀 각각 구분하여 설치하여야 한다.</p>	<p>① 사업주는 야간에 작업하는 근로자에게 수면을 취하도록 할 필요가 있는 경우에는 적당한 수면을 취할 수 있는 장소를 남녀 각각 구분하여 다음 각호의 기준에 맞춰 설치하여야 한다.</p> <p><u>각호의 기준에 포함되어야 할 사항</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 작업 공간에서 수면장소까지 거리 2) 최소면적, 근로자 1인당 면적 3) 냉난방 시설 4) 조명 기준 5) 소음 기준 6) 침구 등 기본 설비 기준

4. 근로감독관 직무규정(산업안전보건)

현행 사업장 감독(정기감독)은 중대재해, 중대산업사고, 직업병 발생 등 산업재해가 발생했거나 위험이 높은 곳을 대상으로 하고 있어 예방적 사업장 감독에 한계가 있음. 특히 고객 응대근로자 보호제도가 만들어졌으나 이에 대한 사업장 감독 근거가 없고, 코로나19와 같은 감염병이 반복되는 상황에서 감염병 취약 사업장에 대한 사업장 감독이 실효적으로 진행될 필요가 있음.

추가로 구체적인 감독 대상은 직무규정 제10조제6호에서는 업무추진지침으로 정한다고 되어있으므로 업무추진지침도 함께 개정할 필요가 있음.

또한 감독의 범위를 세부적으로 정한 감독점검표는 제조업과 건설업의 경우만 규정하고 있어 일반적인 사업장 또는 감정노동 사업장에 대한 표준 감독점검표를 추가해야 함

현행	개선안
제10조(감독대상) ① 정기감독은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업장에 대하여 실시한다. 6. 그 밖에 장관이 산업재해 발생 위험이 높다고 판단하여 감독이 필요하다고 업무추진지침등으로 정하는 사업장	제10조 좌동 6. 그 밖에 장관이 산업재해 발생 위험이 높거나 산업재해 예방이 필요하다고 판단하여 감독이 필요하다고 업무추진지침등으로 정하는 사업장

현행	개선안
제12조(감독의 범위 등) ② 감독은 별지 제2호서식의 제조업 등 산업안전보건 감독점검표 및 별지 제3호서식의 건설업 산업안전보건 감독점검표를 활용하여 실시한다. 다만, 감독의 목적에 따라 업무추진지침등에서 감독점검표를 달리 정하는 경우에는 그에 따른다.	② 감독은 별지 제2호서식의 제조업 등 산업안전보건 감독점검표 및 별지 제3호서식의 건설업 산업안전보건 감독점검표를 활용하여 실시한다. 그 외의 사업장에 대해서는 별지 제3의2호서식의 표준 산업안전보건 감독점검표를 활용하여 실시한다. 다만, 감독의 목적에 따라 업무추진지침등에서 감독점검표를 달리 정하는 경우에는 그에 따른다.

5. 공공부문 콜센터 사업장 소속 기관의 경영평가 지표 추가

예방을 위한 법, 사후대응을 위한 법이 있음에도 불구하고 제대로 지켜지지 않고 있다면 현장 안착화가 실패한 것인데, 이러한 보호조치가 미흡한 사업주에 대해 실질적인 재제방안을 마련하는 것도 적극적인 검토가 필요하다. 정부 부처 및 공공기관 등 공공부문 콜센터 사업장 소속 기관의 경영평가 반영지표로서 ‘감정노동 및 고객의 폭언, 괴롭힘에 대한 적극적인 예방조치’, ‘고객의 폭언 및 괴롭힘을 경험한 상담노동자에 대한 사후 대책이 마련되어 있음’을 평가지표로 추가, 현장점검을 통해 확인하는 것 역시 구속력 있는 권고조치로 가능할 것으로 보인다.

현행	개선안
(신 설)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 감정노동 및 고객의 폭언, 괴롭힘에 대한 적극적인 예방 조치 ○ 고객의 폭언 및 괴롭힘을 경험한 상담노동자에 대한 사후 대책이 마련되어 있음

〈참고문헌〉

- Bain, P., & Taylor, P. 2002. Ringing the changes? Union recognition and organisation in call centres in the UK finance sector. *Industrial Relations Journal*, 33(3), 246-261.
- Basu, Kaushik/Horn, Henrik/Roman, Lisa/Shapiro, Judith 2003, *International Labor Standards -History, Theory, and Policy Options*, Wiley-Blackwell.
- Batt, Rosemary & HiroatsuNohara Nohara. 2008. How institutions and business strategies affect wages. A cross-national study of call centers. *Industrial & Labor Relations Review*. 62(4): 533-552.
- Beaudonnet. Xavier. 2010, *International Labour Law and Domestic Law-A training manual for judges, lawyers and legal educators-*, International Traing Centre(ILO).
- Beiderwieden, Ulrich. 2013. *Tarifpolitik und Lohngestaltung bei Call Center Dienstleistern: Bestandsaufnahme und Ausblick*. Ver.di.
- Benner, C., & Mane, F. 2011. From internal to network labor markets? Insights on new promotion processes from the call center industry. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 50(2), 323-353.
- Bittner, Susanne et. al. 2000. *Call Center: Entwicklungsstand und Perspektiven. Eine Lietraturanalyse*. Instituts Arbeit und Technik.
- Brynjolfsson, Erik & Andrew McAfee. 2014. *The Second Macnine Age: Work, progress and prosperity in a time of brilliant technologies*. (N.Y.: W.W.Norton).
- Bundesministerium für Wirtschaft und Energie. 2021. Antwort auf die kleine Anfrage der Abgeordneten Sabine Zimmermann (Zwickau), Susanne Ferschl, Matthias W. Birkwald, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE.
- Call Center Verband Deutschland e. V. 2016. *CCV-Callcenter-Trendstudie 2016: Wohin geht die Reise?*
- _____ 2020. Stellungnahme des Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) zum Entwurf eines Gesetzes für faire Verbraucherverträge.
- _____. 2021. *Ausbildung*.
<https://callcenter-verband.de/themen/ausbildung/>.
- CallCenter Profi. 2016. *Studenten im Call Center: Lernen fürs Leben*, Wiesbaden.
- Callcentre Helper 2018, *The History of the Call Centre - Updated*,
<https://www.CallcentreHelper.com/the-history-of-the-call-centre-15085.htm>
- Capita 2020, *What next for the call centre?*,

- <https://www.capita.com/our-thinking/what-next-for-the-call-centre>
 CCMA(Call Centre Management Association), 2021, Enabling the advisor in 2022 and beyond
-
- _____, 2021a, Voice of the Contact Centre Consumer 2021
- Centralus, 2021, Call Centre Turnover: A Vicious Circle With No Easy Way Out, <http://corporate.centralus.co.uk/articles/call-centre-turnover/>
- Connel, Julia/Burgess, John 2017, Developments in the Call Centre Industry - Analysis, changes and challenges, Routledge
- Contact Babel, 2020, The UK Contact Centre, Decision-Maker's Guide 2020-2021
 _____, 2020a, 2020-21 UK Contact Centre Decision-Makers' Guide (18th edition)
 _____, 2021, UK Contact Centres: 2021-2025,
 _____, 2021a, The UK Customer Experience, Decision-Makers' Guide 2021-22, <file:///C:/Users/chaej/Downloads/UK-CX-DMG-2021-22-v1.pdf>
 _____, 2021b, Contact Centre Remote Working: Not Just for the Pandemic?, <https://www.contactbabel.com/latest-ccrw/>
- Costa BR, Vieira ER. Risk factors for work-related musculoskeletal disorders: a systematic review of recent longitudinal
- Daum, Mario et al. 2018. Call- und Service Center: Konsolidierung der Kundenservice-Dienstleistungen. Working Paper. No. 77. Hans-Böckler-Stiftung. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. 2017. Branche Call Center. DGUV Regel 115-402.
- Deutscher Bundestag. 2013. Mindestlohn und Tarifverträge in der Callcenter-Branche und die Rolle der Politik . Drucksache 17/12232.
- Deutscher Bundestag. 2021. Callcenter: Subventionen, Entlassungen und Betriebsschließungen. Drucksache 19/25741.
- European Commission. 2021, Guidance on Due Diligence for EU Businesses to Address the Risk of Forced Labour in their Operations and Supply Chains.
- Fernie, S., & Metcalf, D. 1998. (Not) hanging on the telephone: payment systems in the new sweatshops (No. 390). Centre for Economic Performance, London School of Economics and Political Science.
- Financial Times, 2021.05.14., Death of the call centre? Workers ring in the changes during WFH era, <https://www.ft.com/content/df0646fa-3ed6-4126-9819-ddbeb1948916>
- Handelsverband Deutschland. 2015. Positionspapier zur 'Sonntagsarbeit in Callcentern'.

- Hefetz, A., & Warner, M. E. 2012. Contracting or public delivery? The importance of service, market, and management characteristics. *Journal of public administration research and theory*, 22(2), 289-317.
- Heß, Klaus & Siegfried Leittretter. 2004. *Innovative Gestaltung von Call Centern - Kunden- und arbeits- orientiert*. Hans-Böckler-Stiftung.
- Holman, D., Wood, S, and Stride, C., 2007, *Human Resource Management in Call Centres*, Institute of Work Psychology
- Holst, Hajo. 2011. Von der Branche zum Markt - Zur Regulierung überbetrieblicher Arbeitsbeziehungen nach dem organisierten Kapitalismus. *Berliner Journal für Soziologie*, 21(3): 383-405.
- Holtgrewe, Ursula. 2005. *Call Centres in Germany - Preliminary Findings from the Global Call Centre Project - Germany*. Report for the Russell Sage Foundation.
- HSE(Health and Safety Executive), 2013, *Working with Display Screen Equipment(DSE): A brief guide* (London: HSE)
- _____, 2013a, *Display Screen Equipment(DSE) Workstation Checklist* (London: HSE)
- _____, 2014, *Risk Assessment: A Brief Guide to Controlling Tisks in the Workplace* (London: HSE)
- _____, 2014a, *Risk Assessment Tmplate* (London: HSE)
- Huber, Kathrin. 2006. *Optimierung der Personaleinsatzplanung in Call Centern*
Theoretische Systematisierung und empirische Überprüfung
Inaugural-Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades eines Doktors der Wirtschaftswissenschaften im Fachbereich Statistik der Universität Passau.
- ILO, 2007, *The Global Call Centre Report: International Perspectives on Management and Employment*.
- _____, 2015, *Employment relationships in telecommunications services and in the call centre industry*,
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_409415.pdf
- Kutzner, Edelgard. 2007. *Kommunizieren, korrespondieren, protokollieren. Servicearbeit als Beruf im Callcenter*. Dokumentation 5. BIBB-Fachkongress 2007.
- Libcom.org, 2021.01.18., *Fight Like Hell for the Living: A Year of Struggle in UK Call Centres*, <https://libcom.org/library/fight-hell-living-year-struggle-uk-call-centres>

- Lloyd, 2016, Understanding the Post-Industrial Assembly Line: A Critical Appraisal of the Call Centre, <https://research.tees.ac.uk/ws/files/4035420/605454.pdf>
- Maupain, Francis. 2005, Is the ILO Effective in Upholding Worker's Rights? Reflections on the Myanmar Experience, Labour Rights as Human Rights, Oxford University Press.
- Pardini, Riccardo & Bianca Fritz. 2016. Arbeiten im Call Center. Eine Fallstudie zur Arbeitspraxis und beruflichen Perspektive von Beschäftigten in Schweizer Call Centern. Basel.
- Payscale, 2021, Average Call Center Agent Salary in United Kingdom, https://www.payscale.com/research/UK/Job=Call_Center_Agent/Salary
- Powell, M. R., 2021, Fight Like Hell for the Living, <https://notesfrombelow.org/article/fight-hell-living>
- Questionnaire-2 (PHQ-2) among the general population in Hong Kong. J Affect Disord.2011 Nov;134(1-3):444-7. doi: 10.1016/j.jad.2011.05.007. Epub 2011 Jun 12. PMID: 21665288
- Reska, Reinhild. 2006. Call Center. Analyse und Handlungsempfehlungen. Hans-Böckler-Stiftung.
- Reuters, 2021.04.07.. 'Exclusive-HSBC moves more than 1,200 UK staff to permanent home working', <https://www.reuters.com/article/uk-hsbc-working-from-home-exclusive-idUSKB N2BU1QH>
- Ring Central, 2020, Top 50 List of Best UK Call Centres, <https://www.RingCentral.co.uk/gb/en/blog/top-50-list-of-best-uk-call-centres/>
- RKW. 2002. Call Center - Strukturen und Entwicklungen Branchenbild Call Center im Auftrag der VBG Verwaltungsberufsgenossenschaft Hamburg.
- Roque, I., 2018, Call centre workers unite! changing forms of organisation and representation in the Portuguese and British Digital Economy, Work Organisation, Labour & Globalisation, Vol. 12, No. 2, pp. 79'98.
- RS21, 2017.07.17., Call Centres: Understanding Casualised Labour, <https://www.rs21.org.uk/2017/07/17/call-centres-understanding-casualised-labour/>
- Salary Expert, 2021, Research Salaries, <https://www.salaryexpert.com/salarycalculator>
- Scottish Government, 2020, Coronavirus (COVID-19): Guidance for Call Centres and Customer Contact Centre Environments
- Statistisches Bundesamt. 2021. Strukturhebung im Dienstleistungsbereich 2019.

- Wiesbaden.
- studies. *Am J Ind Med* 2010;53:285-323.
- Talyor, P. 2020, Covid-19 and Call/Contact Centre Workers: Intermediate Report, Glasgow: Giruy Press
- _____. 2020a, Call/Contact Centre Workers in Scotland, Glasgow: Giruy Press
- _____. 2021, The petri dish and Russian roulette: Working in UK contact centres during the Covid-19 pandemic, *Work in the Global Economy* 1:2. pp. 185-208.
- _____. 2020b, Covid-19 - call centre workers and health and safety/ union challenges and organisation. *International Union Rights*, 27 (3). pp. 16-18. ISSN 1018-5909
- Unison, 2013, Unison Calling (London: Unison)
- _____, 2021, Call centre workers,
<https://www.unison.org.uk/get-help/knowledge/vulnerable-workers/call-centre-workers/>
- Valticos, Nicolas(2013), *International Labour Law*(2nd ed), Springer.
- Van Jaarsveld, D. D., Kwon, H., & Frost, A. C. (2009). The effects of institutional and organizational characteristics on work force flexibility: Evidence from call centers in three liberal market economies. *ILR Review*, 62(4), 573-601.
- Voss, Tatjana & Markus Alpers. 2019. Die grosse Contackcenter Gehaltsstudie 2019. *Teletalk*. No. 11: 20-21.
- Weinkopf, Claudia. 2002. Call Center zwischen Serviceorientierung und Kosteneffizienz. Paper presented to the 23rd Conference of the "International Working Party On Labour Market Segmentation", 18th-20th July 2002, Spetses/Greece.
- Woodcock, J, 2016, *Working the Phones*, (London: Pluto Book)
- Yu X, Stewart SM, Wong PT, Lam TH. Screening for depression with the Patient Health
 감정노동자 보호를 위한 전국네트워크. 2021. 감정노동자 보호 매뉴얼. 감정노동자 보호를 위한 전국
 네트워크
- 공성식. 2021, “건보공단이 고객센터 상담사를 직접고용해야 하는 이유”. 전국공공운수노동조합, 2021.6.24.
- 관계부처합동. 2018., 『공공부문 비정규직 근로자 정규직 전환 관련 바람직한 자회사 설립·운영 모델 (안)』, 2018.12.
- _____. 2020., 『공공기관 자회사 운영 개선대책』, 2020.3.23.
- 권동희. 2021. “정신질환 산재판정의 문제와 개선방향”. 매일노동뉴스. 2021.11.16.,
<http://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=205927>
- 김갑배, 유계묵, 이인섭, 정광재. 음향도구 착용 근로자의 소음노출 실태에 관한 연구. 한국소음진동공학

- 회 논문집 제 21권 제 7호, PP 615-621.
- 김경희. 2006. 대인 서비스 노동의 특징에 관한 연구: 감정노동과 서비스노동의 물질성 (materiality)을 중심으로. *경제와사회*, 206-229.
- 김관욱, 2021, 필수노동자인가 사이버타리아(cybertariat)인가: 영국, 인도, 한국 콜센터 여성상담사에 대한 비교를 중심으로, *비교문화연구* 27(1), pp. 57-99
- 김근주. 2016., 『국제기준의 근로조건 규율 - ILO 협약을 중심으로』, 한국노동연구원.
- _____. 2019., “일의 미래 : ILO의 미래담론과 한국에의 함의”, 『국제노동브리프』 Vol.17, No.5, 한국노동연구원.
- _____. 2021., “파견과 아웃소싱에 대한 국제적 규율”, 조돈문, 정흥준, 황선용, 남우근(편저)(2021), 『다시 묻는 사용자 책임 : 간접고용 비정규직 실태와 정책대안』, (매일노동뉴스). 352-381.
- 김기선·전형배·최석환. 2012., 『아웃소싱과 고용관계의 법제도 개선방안』, 한국노동연구원.
- 김기선 외 6인. 2015., 『근로시간법제 주요 쟁점의 합리적 개편방안』, 한국노동연구원.
- 김소연·이상혁. 2017., 신경성 발성장애와 기능성 발성장애의 감별 진단, *대한후두음성언어 의학회지* 제28권 제2호
- 김승섭 외. 2018., “백화점·면세점 화장품 판매직 노동자 근무환경 및 건강실태 연구결과 발표와 현장노동자 증언대회” 자료집.
- 김영선·김지안·류한소·박경환·이유민·장순원·정지윤·최민. 2021. 「사무금융 노동자 업무상 정신질환이나 실태 및 대응 연구」. 한국노동안전보건연구소
- 김종성·이병훈. 2004. 전자감시와 노동자 반응: A 은행 콜센터 사례연구. *산업노동연구*, 10, 67-88.
- 김종진·윤하호·정성진. 2021. "감정노동 제도와 현황과 개선과제 검토". 한국노동사회연구소 이슈페이퍼. (152).
- 김태욱. 2021. 집단감염에 대한 법·제도 개선방안. 「에이스손해보험 콜센터 코로나19 집단 감염 피해실태 조사 발표 및 토론회」. (p.59-65)
- 김하나. 2021. "노동감시 규율을 위한 근로기준법 개정안의 취지와 내용". 디지털 노동감시 규제와 기본권 보호를 위한 근로기준법 개정 자료집, 7-25.
- 김한울·권남표·김성호·심준형·전수경·전은주·조윤희. 2021. "코로나19가 콜센터 노동환경에 미친 영향". *직장갑질119*
- 김형배·하경효·김영문. 1999., 『영업양도와 근로관계의 승계』, 신조사.
- 박승훈. 2019., ‘NH농협은행 콜센터 AI시스템’, 한국고객센터산업연구소, 「2019년 고객센터

- 터 기술경영 컨퍼런스」 발표자료. 2019
- 박준선. 2021., “국민건강보험 고객센터 직영화 및 직접고용 정규직 전환 필요성”, 한국비정규노동센터 정책연구위, 2021.7.31.
- 산업안전보건연구원. 2018., 서비스산업 보건관리 실태조사 및 노동자 보호방안 마련 연구
- 손영우. 2014., “프랑스에서는 왜 단체협약적용률이 높은가?”, 국제지역연구, 17:4. 35-68.
- 송민지. 2014., “콜센터 여성노동자들의 노동경험에 관한 연구”, 중앙대학교 사회학과 석사학위논문.
- 송옥주. 2021., “사업이전에서의 근로자 보호 등에 관한 법률안”, 국회환경노동위원회, 2021.5.17.
- 송태수 외 6인. 2018., 『서울학생 노동인권 실태조사』, 서울특별시교육청 연구용역 보고서.
- 송희원. 2021. "멕시코 하도급(아웃소싱) 관련 노동법 개정". Kotra 해외시장뉴스.
<https://news.kotra.or.kr/user/globalAllBbs/kotranews/list/2/globalBbsDataAllView.do?dataIdx=188772>.
- 신은중. 2016., “미국 공동사용자 원리의 변화와 간접고용관계에 대한 함의: ‘브라우닝-페리스 사건’ 결정(2015)을 중심으로”, 노동저역연구, 16:1. 87-131.
- 우새롭. 2021., 『여성 간접고용 비정규직 노동조합 조직화 과정과 전략: 콜센터 노동조합을 중심으로』, 충남대학교 대학원 사회학과 석사학위논문.
- 유성규. 2020. "업무상질병판정위원회의 사회적 목표를 실현하기 위한 몇가지 제안들. 월간 한국노총(558)
- 이경숙. 2015, 비정규직의 정규직화 정책 발전방안 연구 국내은행의 사례를 중심으로, 고려대학교 정책대학원 석사학위 논문
- 이병훈·강혜영·권현지, 2006. 콜센터의 고용관계와 노동문제. 한국노동연구원 연구보고서.
- 이상현. 2005, “ILO Decent Work, 무엇을 어떻게 측정할 것인가?”, 「국제노동브리프」 Vol.3, No.7, 한국노동연구원.
- 이승협. 2021., “메모: 독일의 사업이전 관련 법규정 및 단체협약 효력확장제도”, 한국비정규노동센터, 2021.12.9.
- 이시균 외. 2019, 『기술혁신을 반영한 장기 인력수요 전망 2018-2035』, 한국고용정보원.
 _____. 2020, 『기술혁신이 고용구조 변화에 미치는 효과』, 한국고용정보원.
- 이종한 외, 2016, 영국과 우리나라의 산업안전법령 체계 비교 및 개선방안 연구, 한국행정연구원

- 이주희. 2008., 직군제의 고용차별 효과: 금융산업을 중심으로, 경제와 사회 80호
- 이창근 외. 2021.. 『초기업교섭과 단체협약 효력확장제도 재조명: 비정규직·작은사업장 등 불안정 노동자 권리보장 관점에서』, 민주노총.
- 전국사무금융노동조합연맹. 2012., 콜센터 상담원 노동인권 실태 및 법제도 개선을 위한 연구
- 전국사무금융서비스노동조합. 2016., 콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구 보고서. 2016.
- _____. 2019., 제2금융권 비정규직 노동자 실태조사
- 전국사무금융서비스노동조합, 사무금융우분투재단. 2020. 2020년 콜센터 상담사 실태조사.
- _____. 2021.. 에이스손해보험 콜센터 코로나 19집단감염 피해실태 조사 보고서.
- 정원호·채준호, 2017, 해외 공공부문 비정규직 고용개선 정책 연구, 고용노동부
- 정홍준. 2016., 「콜센터 산업의 효율적인 인적자원관리와 고용관계의 전략적 변화에 관한 연구」, 한국노동연구원, 2016.
- 정홍준·노성철·김정훈. 2018. 공공부문 민간위탁의 직접고용과 고용관계 성과: 서울시 120 다산콜센터의 사례와 함의. 노동정책연구, 18(3), 107-137.
- 조돈문. 2016.. 『노동시장의 유연성-안정성 균형을 위한 유럽의 실험: 유럽연합의 유연 안정성 모델과 비정규직 지침』. (후마니타스).
- _____. 2019., 『함께 잘사는 나라 스웨덴: 노동과 자본, 상생의 길을 찾다』, (사회평론).
- 조돈문, 남우근, 이승협. 2020., 『경영협의회 도입 방안』, 한국비정규노동센터.
- 조돈문, 정홍준, 황선웅, 남우근(편저). 2021., 『다시 묻는 사용자 책임 : 간접고용 비정규직 실태와 정책대안』, (매일노동뉴스).
- 조돈문·정홍준·남우근·김철(편저). 2018.. 『공공부문 비정규직 제로화의 길: 무기계약직 정책을 넘어』. 매일노동뉴스.
- 조돈문 외 9인. 2016., 『초단시간 근로자 인권상황 실태조사』, 국가인권위원회 연구용역보고서.
- 조민경, 구혜연, 조인영, 이유진, 윤소정, 양예슬, 김주영, 이기현, 이기혁, 정세영, 이혜진, 한중수, 김사라, 배우경 (2019). Patient Health Questionnaire-2를 이용한 우울증 선별의 유용성. Korean Journal of Family Practice, 9(4), 336-340
- 채준호, 2008, 영국의 노동당과 노동조합, 한국노총 중앙연구원

- 최봉현 외. 2007., 「지식기반서비스산업 경쟁력 강화를 위한 과학기술 지원방안」, 산업연구원, 2007.
- 최선영. 2021. 사업이전에서의 근로자 보호 등에 관한 법률안 검토보고. 국회 환경노동위원회.
- 최재혁. 2020., “제2금융권 콜센터 노동자 중 75%는 하청노동자: 콜센터 노동자 실태조사를 통해 본 조직화에 대한 고찰”. 전국사무금융서비스노동조합.
- 최항석·김오현·임효창. 2006. 서비스 기업 구성원의 직무특성과 개인적 정서특성이 감정노동에 미치는 영향. 대한경영학회지, 19(5), 1943-1966.
- 프라임경제 부설기업연구소. 2021., 「컨택센터산업총람」, 2021.
- 하경효·박종희. 2001., 『기업구조조정 등에 따른 근로관계 이전관련 법제 국제비교 및 입법론 검토』, 노동부 연구용역 보고서.
- 한국노동연구원. 2012. 서비스산업의 감정노동 연구: 판매원과 전화상담원을 중심으로. 2012.
- 한국비정규노동센터. 2008. 콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권 상황 실태조사. 국가인권위원회.
- 한상록 외. 2010., 「콜센터 산업 실태조사 및 정책연구」, 정보통신산업진흥원, 2010.
- 황중성 외. 2004., 「공공부문 콜센터 도입전략 연구」, 한국전산원, 2004.
- 황준욱. 2005, “ILO의 ‘일다운 일(decent work)’에 대한 발전적 논의”, 「노동리뷰」 2005년 4월호, 한국노동연구원.

No.				
-----	--	--	--	--

콜센터 노동자 인권상황 실태조사

안녕하십니까?

본 설문 조사는 국가인권위원회의 의뢰로 한국비정규노동센터가 수행하는 연구용 설문지입니다. 본 연구는 콜센터 노동자의 노동조건과 차별 실태를 파악하여 인권 보호 방안을 마련하기 위해 기획된 연구 사업입니다. 본 설문은 콜센터에서 일하는 노동자의 노동조건 개선과 인권신장을 위한 정부 정책을 수립하는데 활용될 수 있습니다.

여러분께서 응답한 설문지는 설문 참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 하고 있는지는 일절 분석하지 않습니다. 또 통계법 제33조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 본인의 생각을 솔직히 적어주시는 것이 중요합니다. 다소 시간이 걸리더라도 끝까지 성실히 설문에 응해 주시면 콜센터 노동자의 근로조건을 개선하는 소중한 기초자료로 활용될 것입니다. 감사합니다.

2021.08. ~ 2021.09.

- 의뢰기관 : 국가인권위원회
- 수행기관 : 한국비정규노동센터

※ 특별한 요구가 없는 한 각 질문의 문항 중 하나만 선택하여 해당란 나 표시를 해 주시기 바랍니다.

Q1. 해당 사항에 체크하여 주시기 바랍니다.

질문	보기	
1) 귀하가 속한 콜센터의 상담 업무	① 금융 상담 (은행, 증권, 보험, 신용카드 등) ② 통신 관련 상담 (이동통신, 인터넷 등) ③ 유통 관련 상담 (홈쇼핑, 대형 마트, 백화점 등) ④ 전자·제조업 관련 상담 (전자제품, 자동차, 의류, 컴퓨터 등) ⑤ 공공부문 상담 (공공기관, 공기업) ⑥ 서비스업 상담 (항공, 택배, 숙박, 레저 등) ⑦ 기타 ()	
2) 콜센터 운영 형태	① 본사 직영 ③ 공공부문 정규직 전환으로 설립된 자회사 ⑤ 기타 ()	② 자회사 ④ 위탁업체
3) 귀하가 수행하는 업무	① 인바운드 ③ 인바운드와 아웃바운드의 혼합	② 아웃바운드

Q2. 귀하가 속한 콜센터의 규모에 관한 질문입니다. 직접 기입을 부탁드립니다.

소속 콜센터 인원에 대해 작성해 주시기 바랍니다.	① 여성 상담사	약 () 명
	② 남성 상담사	약 () 명
	③ 매니저, 교육강사 등 관리 인원	약 () 명

Q3. 귀하의 고용 형태는 다음 중 어디에 해당하십니까?

- | | |
|--------------------------|--|
| ① 정규직 | ② 계약직 < 계약기간: _____개월 > |
| ③ 파견직 | ④ 특수형태근로종사자 개인사업자 등록: <input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> |
| ⑤ 파트타임 < 주당 _____시간 근무 > | ⑥ 중개플랫폼을 통해 비대면으로 일함 |

Q4. 다음은 귀하의 경력에 관한 것입니다.

1) 현재 일하는 콜센터 입사년월	현 콜센터에 ()년 ()월에 입사함
2) 콜센터 업무 전체 경력	총 ()년 ()개월 일함
3) 현재의 콜센터 업체에서 근로계약을 반복 갱신한 횟수	()회. < 없으면 0을 기입해 주세요. >
4) 지금까지 다닌 콜센터 회사의 수	그동안 총 ()개의 콜센터 회사를 다님

A. 노동조건 및 콜센터 업무 관련

QA1. 귀하는 지난 3개월간 월 평균 수입은 얼마였습니까? (세금 공제 전 수입)

3개월 월평균 세금 공제 전 수입(급여 또는 수수료) 총액	약 () 만 원
----------------------------------	----------------------

QA2. 귀하의 급여에는 성과급이 포함되어 있습니까?

- ① 성과급 있음 <월 평균액 중 성과급이 차지하는 비율은 약 _____ %>
 ② 성과급 없음

QA3. 다음 중 귀하의 근무 형태는 어디에 해당합니까?

- ① 주간업무 ② 야간업무 ③ 주간, 야간 교대업무 ④ 기타 ()

QA4. 근무시간과 관련하여 응답해 주시기 바랍니다.

1) 평균적인 출퇴근 시간	출근 ()시, 퇴근 ()시
2) 하루 평균 통화 건수	()건
3) 하루 콜에 대한 응대 시간	()시간 ()분
4) 점심시간을 포함한 총 휴게시간	()시간 ()분

QA5. 아래의 복리후생 항목 중 귀하에게 적용되는 항목은 무엇입니까? 지급받고 있는 항목의 번호를 모두 체크해 주시기 바랍니다.

- ① 명절 상여금 ② 선택적 복지비(복지포인트) ③ 교통비 지원 ④ 급식 보조비
 ⑤ 주택자금 금융지원 ⑥ 자녀 학자금 지원 ⑦ 자기계발비 ⑧ 의료비 지원
 ⑨ 각종 경조사비 ⑩ (여름) 휴가비 ⑪ 연월차 휴가 ⑫ 기타()

QA6. 사회보험의 적용 관련 질문입니다. 귀하에게 해당하는 곳에 체크(✓) 하여 주시기 바랍니다.

사회보험 항목	적용	미적용	모른다
1) 국민연금 (직장 가입)	①	②	③
2) 건강보험 (직장 가입)	①	②	③
3) 고용보험	①	②	③
4) 산재보험	①	②	③

QA7. 현재 귀하가 일하는 콜센터에 상담사를 위한 별도의 휴게공간에 어느 정도 만족하십니까?

- ① 휴게공간이 별도로 없음 ② 매우 불만족 ③ 불만족 ④ 보통 ⑤ 만족하는 편 ⑥ 매우 만족함

QA8. 현재 귀하가 일하는 콜센터 근무환경에 관한 질문입니다.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 콜센터 내부의 실내 환기가 잘 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
2) 소음이 거의 없어서 상담하는데 어려움이 없다.	①	②	③	④	⑤
3) 상담사가 일하는 작업 공간은 비좁지 않다.	①	②	③	④	⑤
4) 회사는 헤드셋 등 상담에 필요한 물품 등을 제때 지급한다.	①	②	③	④	⑤
5) 나는 원하는 날짜에 자유롭게 휴가를 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6) 나는 상담에 필요한 교육을 충분히 받고 있다.	①	②	③	④	⑤

QA9. 귀하가 일하고 있는 콜센터가 활용하고 있는 기술 관련 질문입니다.

	활용함	활용하지 않음
1) AI (상담 로봇)을 고객 상담에 활용하고 있다.	①	②
2) ARS 방식을 고객 상담에 활용하고 있다.	①	②

QA10. 콜센터 업무 자동화에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 체크(✓)해 주세요.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 콜센터 상담을 계속할 수 있는지 고용불안이 크다.	①	②	③	④	⑤
2) 머지않은 미래에 AI나 ARS가 상담사를 대체할 것이다.	①	②	③	④	⑤

QA11. 귀하는 다음과 같은 이유로 콜센터를 직접 운영하는데 어떻게 생각하십니까?

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 콜센터는 상담업무의 통합성을 위해 직접 운영이 바람직하다.	①	②	③	④	⑤
2) 콜센터는 개인정보 유출방지 등을 위해 직접 운영이 바람직하다.	①	②	③	④	⑤
3) 콜센터 노동자의 고용안정을 위해 직접 운영이 바람직하다.	①	②	③	④	⑤

QA12. 업무평가와 관련 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 체크(✓)해 주세요.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 평가는 객관적으로 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2) 평가는 개인의 노력보다 통화 수 등 정량적으로 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
3) 성과평가와 관련하여 나의 성과를 스스로 예측할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

QA13. 콜센터의 교육과 관련한 질문들입니다.

- 1) 교육 횟수 ① 매주 1회 ② 격주 1회 ③ 매월 1회 ④ 분기별 1회 ⑤ 6개월마다 ⑥ 거의 없음
- 2) 교육의 효과성 ① 전혀 도움 안 됨 ② 도움 안 되는 편 ③ 약간 도움 ④ 도움 되는 편 ⑤ 많은 도움이 됨

QA14. 콜센터 직급(승진)체제와 관련하여 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 체크(✓)해 주세요.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 콜센터는 상담사의 능력에 잘 맞는 직급체제를 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2) 직급체제는 보상(급여)과 유기적으로 잘 연결되어있다.	①	②	③	④	⑤
3) 콜센터는 경력개발(동기부여)을 할 수 있는 직급체제가 있다.	①	②	③	④	⑤

B. 어려움, 차별, 태도

QB1. 콜센터 업무에 대한 다음과 같은 감독 모니터링 유무에 대해 응답해 주시기 바랍니다.

항목	있음	없음
1) 업무시간 (콜 수, 응대 시간 등)에 대한 실시간 컴퓨터 모니터링	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) 관리자의 수시 감청	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) 통화내용 100% 녹취 후 관리자가 사후 청취	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) 미스터리 쇼퍼 (고객을 가장해 서비스를 평가) 운영	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) QA 평가	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) 업무 테스트	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QB2. 콜센터 상담사의 감정노동과 관련하여 다음의 조치들을 평가해 주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 감정노동자 보호법(산안법) 도입 이후 고객의 폭언이나 성희롱 등이 줄어들었다.	①	②	③	④	⑤
2) 감정노동자 보호법(산안법) 도입 이후 회사의 감정노동 보호조치가 강화되었다.	①	②	③	④	⑤

QB3. 다음과 같은 고객으로부터의 부당한 경험에 대한 귀하의 경험을 작성해 주시기 바랍니다.

1) 고객으로부터 폭언을 당한 평균 횟수	한 달 평균 ()번
2) 고객의 성적인 농담 등 성희롱을 당한 평균 횟수	한 달 평균 ()번

QB4. 귀하는 업무 중 화장실을 자유롭게 이용할 수 있습니까?

- ① 전혀 자유롭지 않음 ② 자유롭지 않은 편 ③ 자유로운 편 ④ 항상 자유롭게 이용할 수 있음

QB5. 귀하가 화장실을 자유롭게 이용할 수 없다면 그 이유는 무엇 때문입니까?

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 관리자의 승인 등이 불편해서 자유롭게 이용하지 못한다.	①	②	③	④	⑤
2) 업무량이 많다 보니 화장실을 다녀올 시간이 없다.	①	②	③	④	⑤

QB6. 귀하는 지난 6개월 동안 업무 관련 회사로부터 다음과 같은 일을 얼마나 자주 경험하십니까?

항목	경험 없음	아주 가끔 경험	가끔 경험 (월 1회)	종종 경험 (주 1회)	매우 자주 경험
1) 업무에 대한 과도한 모니터링	①	②	③	④	⑤
2) 충분히 상담할 수 없는 건별 주어진 응대 시간	①	②	③	④	⑤
3) 지나치게 많은 콜 수 등 실적 압박	①	②	③	④	⑤
4) 귀하가 대답할 수 없는 상담으로 인한 어려움	①	②	③	④	⑤
5) 귀하의 의견에 대한 무시	①	②	③	④	⑤
6) 병가·휴가 등 권리를 청구하지 말라는 압력	①	②	③	④	⑤

QB7. 귀하는 지난 6개월 동안 상사, 동료로부터 다음과 같은 괴롭힘을 얼마나 자주 경험하십니까?

항목	경험 없음	아주 가끔 경험	가끔 경험 (월 1회)	종종 경험 (주 1회)	매우 자주 경험
1) 업무와 관련된 조롱과 모욕	①	②	③	④	⑤
2) 업무상 불이익	①	②	③	④	⑤
3) 귀하에 대한 근거 없는 소문 유포	①	②	③	④	⑤
4) 귀하에 대한 의도적인 따돌림	①	②	③	④	⑤
5) 직장을 그만두라는 암시나 신호	①	②	③	④	⑤
6) 실수에 대한 공개적 망신	①	②	③	④	⑤
7) 의도적인 무시나 적대적인 태도	①	②	③	④	⑤
8) 귀하에 대한 과도한 놀림	①	②	③	④	⑤
9) 귀하에 대한 성희롱	①	②	③	④	⑤
10) 귀하에게 소리를 지르거나 화를 냄	①	②	③	④	⑤
11) 귀하를 밀치거나 폭행하는 행위	①	②	③	④	⑤

QB8. 귀하의 사업주(관리자)는 아래와 같은 조치들을 얼마나 잘 취하고 있습니까?

항목	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 고객의 폭언 발생 시 업무 중단 등 보호조치	①	②	③	④	⑤
2) 고객 혹은 회사 내에서 성희롱 예방 활동	①	②	③	④	⑤
3) 직장 내 괴롭힘 발생 시 적극적인 대처 행위	①	②	③	④	⑤
4) 귀하에 대한 의도적인 따돌림	①	②	③	④	⑤

QB9. 귀하의 회사(콜센터)에는 상담사의 고충을 해결하기 위한 고충처리절차가 있습니까?

- ① 없음 ② 있으나 유명무실함 ③ 있으며 잘 운영됨

QB10. 귀하는 고충이 있거나 어려운 일이 있을 때 누구와 상담을 합니까?

- ① 동료 상담사 ② 팀장이나 매니저 ③ 센터장 ④ 고충을 나눌 상대가 없어 혼자서 해결함

QB11. 귀하는 여성 혹은 남성이란 이유로 다음과 같은 차별을 경험하신 적이 있습니까?

항목	전혀 없음	없는 편임	가끔 있음	자주 있음	매우 자주
1) 상담 업무 배치에 있어서의 차별	①	②	③	④	⑤
2) 승진에 있어서의 차별	①	②	③	④	⑤
3) 의견개진에 있어서의 차별	①	②	③	④	⑤

QB12. 다음은 이직의도에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 의견은 무엇입니까?

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 가능하면 빨리 현 직장(일)을 그만두려 한다.	①	②	③	④	⑤
2) 나는 3개월 안에 새로운 직장(일)을 그만두려고 한다.	①	②	③	④	⑤

QB13. 귀하가 이직을 고려한다면 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?

- ① 낮은 임금 ② 감정노동으로 인한 스트레스 ③ 경력개발 등 비전 부족 ④ 회사의 과도한 통제

QB14. 직무 만족에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 의견은 무엇입니까?

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 하고 있는 일에 성취감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2) 나는 받고 있는 보상에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3) 나는 일하는 작업환경에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4) 나는 함께 일하는 동료들에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

QB15. 다음의 질문에 대해 귀하의 생각과 가장 가까운 것에 체크(✓)해 주세요.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 기본적으로 부족한 사람이라는 부정적인 생각을 한다.	①	②	③	④	⑤
2) 나는 나 자신을 낮추는 데 익숙하다.	①	②	③	④	⑤
3) 나는 내가 갖지 못한 (능력 등)에 대해 죄책감이 들곤 한다.	①	②	③	④	⑤

C. 감정노동, 건강권, 코로나19

QC1. 상담 업무 수행 중 다음과 같은 심리적 상태를 얼마나 자주 경험하십니까?

항목	경험 없음	아주 가끔 경험	가끔 경험 (월 1회)	종종 경험 (주 1회)	매우 자주 경험
1) 고객에 친절하게 응대하기 위해 연기하듯이 행동함	①	②	③	④	⑤
2) 내 감정과 상관없이 고객에게 웃으며 서비스를 제공함	①	②	③	④	⑤
3) 상담 시 진짜 감정을 숨기고 좋은 감정을 표현해야 함	①	②	③	④	⑤

QC2. 귀하는 지난 2주(14일) 동안 아래와 같은 감정을 얼마나 경험하였습니까?

질문	없음	7일 이내	7일 이상	거의 매일
1) 기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	①	②	③	④
2) 하던 일에 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	①	②	③	④

QC3. 귀하께서는 지금까지 죽고 싶다는 생각을 해본 적이 한 번이라도 있습니까? (있다면) 가장 마지막으로 그런 생각을 한 것은 언제입니까?

- ① 생각해 본 적이 없다. (☞ QC4번으로) ② 생각한 적이 있으며, 1년 이내이다. (☞ QC3-1번으로) ③ 생각한 적이 있으며, 1년 이상 지났다. (☞ QC3-1번으로)

QC3-1. 죽고 싶다는 생각을 했다면, 그 이유는 무엇이었습니까? (복수응답 가능)

- ① 업무적 스트레스, 직장 내 괴롭힘 등 직업적 문제 ② 경제적 어려움 ③ 가정불화 등 가정문제
 ④ 친구, 애인 등 대인관계 문제 ⑤ 신체적 건강 문제 ⑥ 기존 진단받은 정신질환의 악화

QC4. 스트레스와 관련하여 귀하의 상태와 가장 가까운 곳에 체크(✓)해 주세요.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 감정노동으로 인해 스트레스를 많이 받는다.	①	②	③	④	⑤
2) 상담이 너무 많아 스트레스를 많이 받는다.	①	②	③	④	⑤
3) 상담하는 내용이 어려워서 스트레스를 많이 받는다.	①	②	③	④	⑤
4) 회사에서의 스트레스가 가정생활에도 영향을 미친다.	①	②	③	④	⑤

QC5. 다음 질환 목록 중 귀하가 의사 진단을 받은 적이 있는 질환이 있습니까? 있다면, 귀하가 하시는 일과 관련이 있다고 생각하십니까? (의사 진단 여부, 치료 여부, 업무 관련성 각 체크(✓)해 주세요.)

항목	의사 진단 여부		현재 치료 여부		업무 관련성		산재 신청 여부	
	있음	없음	치료중	해당 없음	있음	없음	신청	미신청
1) 심근경색, 협심증 등 뇌심혈관계 질환	①	②	①	②	①	②	①	②
2) 뇌출혈, 뇌경색 등 뇌졸중 뇌혈관계 질환	①	②	①	②	①	②	①	②
3) 폐렴, 결핵, 코로나19 등 감염성 호흡기질환	①	②	①	②	①	②	①	②
4) 성대결절	①	②	①	②	①	②	①	②
5) 천식, 아토피 등 알레르기성 질환	①	②	①	②	①	②	①	②
6) 방광염, 신우신염	①	②	①	②	①	②	①	②
7) 목 디스크, 허리디스크 등 척추질환	①	②	①	②	①	②	①	②
8) 손목, 어깨 등 상지근골격계 질환	①	②	①	②	①	②	①	②
9) 우울증, 불안장애 등 정신 질환	①	②	①	②	①	②	①	②

QC6. 코로나19 관련 회사는 집단감염을 예방하기 위해 지켜야 할 방역 수칙을 제대로 점검하고 있습니까?

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

QC7. 코로나19로 인해 재택근무 등을 시행한 적이 있습니까?

- ① 전혀 없다. ② 시행한 적이 한 번 있음 ③ 방역단계에 따라 여러 번 시행함

QC8. 코로나19와 관련한 질문입니다. 귀하의 생각과 가까운 곳에 체크(✓)해 주세요.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 업무를 하면서 감염에 대한 두려움이 크다.	①	②	③	④	⑤
2) 콜센터는 코로나19 감염에 취약하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3) 내가 감염되어 가족에게 옮기는 것에 대해 걱정한다.	①	②	③	④	⑤

QE4. 다음은 상담 관련 원청과의 연결에 관한 질문입니다.

1) 귀하는 상담 중 원청으로 콜을 연결할 필요성을 얼마나 자주 느끼십니까?	전체 콜 상담의 약 () %
2) 귀하가 실제 원청으로 콜을 연결하는 2차 처리 비율	2차 처리율 약 () %

QE5. 다음은 원청에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가까운 곳에 체크(✓)해 주세요.

항목	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 원청은 콜 실적을 중요하게 체크한다.	①	②	③	④	⑤
2) 원청은 콜 품질에 대해 상담사에게 중요성을 강조한다.	①	②	③	④	⑤

QE6. 다음의 질문에 대해 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 체크(✓)해 주세요.

항목	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 업체가 바뀔 때마다 고용 승계가 되지 않을까 걱정한다.	①	②	③	④	⑤
2) 나는 현재 콜센터의 원하청 계약이 해지될까 걱정한다.	①	②	③	④	⑤

QE7. 귀하가 소속된 업체의 장비는 누구의 소유입니까?

- ① 원청 소유 ② 업체 소유 ③ 원청과 업체가 공동 소유 ④ 개인 소유 ⑤ 잘 모름

QE8. 귀하가 일하는 장소는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ① 원청 회사와 동일한 건물 ② 원청 회사와는 다른 건물 ③ 개인 장소

QE9. 귀하는 어떤 노동조합 형태가 비정규직의 노동조건 개선에 도움이 된다고 생각하십니까?

	전혀 도움 안됨	별로 도움 안됨	그저 그렇다	도움 되는 편	큰 도움이 됨
1) 원청의 정규직 노동조합과의 통합	①	②	③	④	⑤
2) 사업장 내 별도의 비정규 노동조합	①	②	③	④	⑤
3) 기업노조가 아닌 산별노조	①	②	③	④	⑤
4) 비정규직 노동자가 참여하는 노사협의회	①	②	③	④	⑤

F. 특수고용노동자만 답변해 주시기 바랍니다.

QF1. 현재 사업체에서 버는 보수는 총소득의 몇 % 정도가 됩니까?

총소득의 약 () %

QF2. 다음의 질문에 대해 답변해 주시기 바랍니다.

항목	전혀 없다	없는 편 (1년에 1~2회)	보통 (1달에 1~2회)	그렇다 (1주일에 1~2회)	매우 그렇다 (거의 매일)
1) 계약회사는 업무 수행을 점검하기 위해 회의를 소집한다.	①	②	③	④	⑤
2) 계약회사는 업무 관련 정기적인 교육을 제공한다.	①	②	③	④	⑤
3) 계약회사는 업무지시를 위해 조회를 실시한다.	①	②	③	④	⑤
4) 계약회사는 업무 관련 개인 면담을 실시한다.	①	②	③	④	⑤

QF3. 근무하는 장소와 근무시간이 주로 누구에 의해 정해지고 있습니까?

- ① 사업주 ② 고객 ③ 본인 재량

QF4. 업무 수행 방법이나 업무 내용이 주로 누구에 의해 정해지고 있습니까?

- ① 사업주 ② 고객 ③ 본인 재량

QF5. 귀하가 적용받는 취업규칙이나 복무 규정, 인사 규정 등 업무 관련 수칙이 존재합니까?

- ① 회사에서 정한 규정이 있다. ② 아무런 규칙이나 규정이 없다.



콜센터 노동자 인권상황 실태조사

| 인 쇄 일 | 2021년 12월 14일
| 발 행 일 | 2021년 12월 14일
| 발 행 처 | 국가인권위원회
| 주 소 | 04551 서울특별시 중구 삼일대로 340(저동1가)
나라키움 저동빌딩
<http://www.humanrights.go.kr>
| 전 화 | 성차별시정팀 02)2125-9954
| F A X | 02)2125-0926
| 제 작 | (주)두루행복한세상 (사회적·장애인기업)
| 전 화 | (070) 4659-0803

ISBN : 978-89-6114-863-4 93320

비매품