

발간등록번호

11-1620000-000790-01

2020 인권상황 실태조사

연구용역보고서

가구방문 노동자  
인권상황 실태조사



# 가구방문 노동자 인권상황 실태조사

2020년도 국가인권위원회 인권상황 실태조사

연구용역보고서를 제출합니다.

2020. 10.

연구수행기관 : 한국비정규노동센터  
책임연구원 : 남우근 (한국비정규노동센터 정책연구위원)  
공동연구원 : 김재민 (이화사회과학원 비상임 연구원)  
문종찬 (한국비정규노동센터 소장)  
신희주 (가톨릭대학교 사회학과 교수)  
이진아 (이산노동법률사무소 공인노무사)  
장보현 (보건복지자원연구원)  
정지윤 (가톨릭대학교 서울성모병원 직업환경의학과)  
조돈문 (한국비정규노동센터 대표)  
최혜인 (한국비정규노동센터 정책연구위원)  
황선웅 (부경대학교 경제학과 교수)  
연구보조원 : 기호운 (한국비정규노동센터 상임활동가)

이 보고서는 연구용역수행기관의 결과물로서,  
국가인권위원회의 입장과 다를 수 있습니다.

**연구요약** ..... i

**제1장 서론** ..... 1

1. 연구의 필요성과 목적 ..... 1

2. 기존 연구 개관 ..... 5

3. 본 연구의 내용과 방법 ..... 9

**제2장 가구방문 노동자 현황 통계 분석** ..... 11

1. 「제5차 근로환경조사」 고객방문 노동자 현황 ..... 11

2. 직종별 행정 통계를 이용한 규모 추정 ..... 18

3. 소결 ..... 23

**제3장 가구방문 노동자 노동인권실태 설문조사 분석** ..... 25

1. 설문조사 개요 및 일반특성 ..... 25

2. 노동조건 및 고용구조 현황 ..... 27

3. 차별 등 부당경험 및 인권침해 현황 ..... 35

4. 산재, 정신건강, 일자리 만족도에 대한 영향 ..... 47

5. 코로나19 감염위험 및 피해 경험 ..... 53

6. 주요 분석 결과 ..... 56

**제4장 가구방문 노동자의 인권침해 실태 심층 분석** ..... 61

1. 설치·수리 노동자 ..... 63

2. 가스안전점검원 ..... 76

3. 상수도계량기검침원 ..... 97

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 4. 재가요양보호사 .....      | 115 |
| 5. 방문간호사 .....        | 133 |
| 6. 다문화가족방문교육지도사 ..... | 151 |
| 7. 통합사례관리사 .....      | 169 |
| 8. 소결 .....           | 181 |

**제5장 가구방문 노동 관련 국내외 법·제도 분석 및 시사점 .....** 184

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| 1. 가구방문 노동 관련 국내 법·제도 분석 및 시사점 ..... | 184 |
| 2. 국제기준 검토 .....                     | 206 |

**제6장 가구방문 노동자 보호를 위한 정책 대안 .....** 233

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 1. 연구결과 요약 .....                   | 233 |
| 2. 가구방문노동자의 노동권 보장을 위한 정책 제언 ..... | 239 |

**참고문헌 .....** 253

**부록. 설문지 .....** 257

# 표 목차

|  |    |
|--|----|
| <표 1.1> 산업안전보건법 중 고객의 폭언 등으로 인한 예방 조치 .....                        | 4  |
| <표 1.2> 산업안전보건법 중 작업 중지 권한 .....                                   | 4  |
| <표 2.1> 직업별 고객방문 취업자 비율: 2017년 근로환경조사 결과 .....                     | 12 |
| <표 2.2> 대표적 가구방문 서비스직 취업자 수: 2017년 근로환경조사 결과 .....                 | 17 |
| <표 2.3> 노인장기요양보험 재가요양기관 연도별 인력 현황 .....                            | 21 |
| <표 2.4> 가구방문 노동자 수 추계 결과 .....                                     | 24 |
| <표 3.1> 조사대상자들의 일반적 특성 .....                                       | 26 |
| <표 3.2> 임금과 근로시간 .....   | 27 |
| <표 3.3> 복수의 업체와의 계약 비율 .....                                       | 29 |
| <표 3.4> 정규직 현황과 정규직 전환 여부 .....                                    | 31 |
| <표 3.5> 정규직과 비정규직의 근로조건 .....                                      | 32 |
| <표 3.6> 임금의 형태 .....   | 32 |
| <표 3.7> 4대 보험 적용 여부 .....  | 33 |
| <표 3.8> 2인1조 여부와 필요성 인식 .....                                      | 34 |
| <표 3.9> 업종별 업무당 소요 시간 .....  | 35 |
| <표 3.10> 노동시간과 노동강도 .....  | 35 |
| <표 3.12> 업종별 부당경험 비율 (업체) .....                                    | 36 |
| <표 3.11> 업종별 부당경험 비율 (고객) .....                                    | 36 |
| <표 3.13> 유형별 부당대우 경험 (전체업종) .....                                  | 37 |
| <표 3.14> 업무별 건강상의 문제 경험 .....                                      | 48 |
| <표 3.15> 우울증 접수 .....  | 49 |
| <표 3.16> 직종별 감정노동척도(K_ELS) 접수 .....                                | 49 |
| <표 3.17> 자살에 대한 생각 .....   | 51 |
| <표 3.18> 업종별 업무 관련 불만족 비율 .....                                    | 52 |
| <표 3.19> 업종별 수입감소 비율과 월평균 감소액 .....                                | 53 |
| <표 3.20> 코로나19로 인해 고객으로부터 혐오나 불쾌한 대우를 받은 경험 .....                  | 55 |
| <표 4> 가구방문 노동자 면접 조사 참여자 기본 정보 .....                               | 61 |
| <표 4.1.1> 설치·수리 노동자 직종 면접 조사 참여자 기본 정보 .....                       | 63 |
| <표 4.1.2> 2018년 가전제품 설치 및 수리원, 통신 및 방송 장비기사 및 설치 및 수리원 종사자 수 ..... | 63 |

|   |     |
|---|-----|
| <표 4.2.1> 가스안전점검원 직종 면접 조사 참여자 기본 정보 .....                    | 76  |
| <표 4.2.2> 일반도시 가스 사업 안전관리자 종류별 선임 인원 및 자격 .....               | 78  |
| <표 4.3.1> 상수도계량기검침 직종 면접 조사 참여자 기본 정보 .....                   | 97  |
| <표 4.3.2> 수도법 제2조, 제23조 .....                                 | 97  |
| <표 4.3.3> 검침 업무 수행방식 및 고용지위에 따른 지역 구분 .....                   | 98  |
| <표 4.3.4> 검침 업무 수행방식 및 지자체, 검침원, 임금 현황 (2020.09.01. 기준) ..... | 99  |
| <표 4.4.1> 재가요양보호사 직종 면접 조사 참여자 기본 정보 .....                    | 115 |
| <표 4.4.2> 2018년 설립구분별 장기요양기관 수 .....                          | 116 |
| <표 4.4.3> 광역자치단체 재가요양보호사 수 .....                              | 116 |
| <표 4.4.4> 요양보호사 자격취득 현황 .....                                 | 117 |
| <표 4.4.5> OECD 기준 요양보호사 성별 현황(2018) .....                     | 117 |
| <표 4.4.6> 장기요양 등급별 이용 한도 및 서비스 일수(2020) .....                 | 118 |
| <표 4.4.7> 재가요양보호사의 업무 .....                                   | 121 |
| <표 4.5.1> 방문간호사 직종 면접 조사 참여자 기본 정보 .....                      | 133 |
| <표 4.5.2> 고용형태별 신분 및 고용안정성 .....                              | 136 |
| <표 4.5.3> 서울시 방문간호사 직업별 고용형태 .....                            | 136 |
| <표 4.5.4> 찾동 방문간호사 업무 .....                                   | 141 |
| <표 4.6.1> 다문화가족방문교육지도사 직종 면접 조사 참여자 기본 정보 .....               | 151 |
| <표 4.6.2> 다문화가족지원센터 운영 현황 (2020.01. 기준) .....                 | 153 |
| <표 4.6.2> 광역단체별 방문교육지도사 현황 .....                              | 154 |
| <표 4.6.3> 방문교육지도사 자격 기준 .....                                 | 154 |
| <표 4.6.4> 방문교육지도사 여비 지급기준 (2019년, 2020년) .....                | 159 |
| <표 4.7.1> 통합사례관리사 직종 면접 조사 참여자 기본 정보 .....                    | 169 |
| <표 4.7.2> 지역별 통합사례관리사 수 .....                                 | 170 |
| <표 4.7.3> 고용형태별 통합사례관리사 수 .....                               | 170 |
| <표 4.7.4> 출장비 지급 수준 .....                                     | 172 |
| <표 4.7.5> 전화 업무 관련 지원 .....                                   | 173 |
| <표 4.7.6> 피면접자 임금 수준과 임금 지급 형태, 임금 항목 .....                   | 174 |
| <표 4.7.7> 통합사례관리사 근로시간 .....                                  | 174 |
| <표 4.7.8> 피면접자 월 최대 연장근로수당 인정 시간 .....                        | 175 |
| <표 4.7.9> 연장근로수당 한도별 지역 수 .....                               | 175 |
| <표 5.1.1> 산업재해보상보험법 제125조 (특수형태근로종사자에 대한 특례) .....            | 185 |
| <표 5.1.2> 산업안전보건법 제5조 (사업주 등의 의무) .....                       | 187 |

|  |     |
|--|-----|
| <표 5.1.3> 산업안전보건법 제77조 (특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) .....         | 187 |
| <표 5.1.4> 가사노동자 관련 법 내용 .....                                      | 190 |
| <표 5.1.5> 근로기준법 제2조 (정의) 및 제50조 (근로시간) .....                       | 191 |
| <표 5.1.6> 이동 시간 관련 사례별 판단 및 해석 .....                               | 192 |
| <표 5.1.7> 근로기준법 제58조 (근로시간 계산의 특례) .....                           | 193 |
| <표 5.1.8> 근로시간 특례 관련 고용노동부 행정해석 .....                              | 194 |
| <표 5.1.9> 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시 .....                  | 195 |
| <표 5.1.10> 근로기준법 제18조 (단시간근로자의 근로조건) .....                         | 196 |
| <표 5.1.11> 초단시간 노동자 적용 제외 관련 규정 .....                              | 196 |
| <표 5.1.12> 산업안전보건법 제41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) .....            | 198 |
| <표 5.1.13> 산업안전보건법 시행규칙 제41조 (고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) .....        | 198 |
| <표 5.1.14> 산업안전보건법 시행령 제41조 (고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) .....  | 198 |
| <표 5.1.15> 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 .....                         | 199 |
| <표 5.1.16> 노인장기요양보험법 .....   | 201 |
| <표 5.1.17> 근로기준법 제6장의2 직장 내 괴롭힘의 금지 .....                          | 201 |
| <표 5.1.18> 근로기준법 제9장 취업규칙 제93조 (취업규칙의 작성·신고) .....                 | 203 |
| <표 5.1.19> 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 내 직장 내 성희롱 관련 규정 .....        | 203 |
| <표 5.1.20> 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제14조 (직장 내 성희롱 발생 시 조치) ..... | 203 |
| <표 5.1.21> 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제39조 (과태료) .....              | 204 |
| <표 5.1.22> 산업안전보건법 제52조 (근로자의 작업중지) .....                          | 205 |
| <표 5.2.1> ILO 제148호 간호인력 협약 (1977년) .....                          | 206 |
| <표 5.2.2> ILO 제189호 가사노동자의 양질의 일자리 협약(2011.06.) .....              | 207 |
| <표 5.2.3> ILO 제190호 일의 세계에서 폭력과 괴롭힘 근절 협약(2019.06.10.) .....       | 208 |
| <표 5.2.4> 미국 전국 가사노동자 권리장전 요약 .....                                | 220 |

# 그림 목차

|   |     |
|---|-----|
| [그림 1.1] 방문수리기사의 고객 폭언, 폭행으로 인한 생명안전 위협 경험 및 사후 대처          | 1   |
| [그림 1.2] 방문요양보호사 성희롱 등 경험자 비율                               | 2   |
| [그림 1.3] 가구방문 서비스노동자에 대한 업무 중 폭력과 성희롱이 심리상태와 조직 몰입도에 미치는 영향 | 8   |
| [그림 2.1] 방문판매, 후원방문판매, 다단계판매의 후원수당 지급구조 비교                  | 18  |
| [그림 3.1] 업종별 임금이 결정되는 방식                                    | 33  |
| [그림 3.2] 고객으로부터의 부당대우의 유형 (업종별)                             | 39  |
| [그림 3.3] 업체(회사)로부터의 부당대우의 유형 (업종별)                          | 40  |
| [그림 3.3(이어서)] 업체(회사)로부터의 부당대우의 유형 (업종별)                     | 40  |
| [그림 3.4] 고객으로부터의 부당대우의 유형 (성별)                              | 41  |
| [그림 3.5] 업체(회사)로부터의 부당대우의 유형 (성별)                           | 41  |
| [그림 3.6] 고객으로부터의 부당대우 유형 (대인업무 vs 대물업무)                     | 43  |
| [그림 3.7] 고객으로부터의 부당대우 유형 (일회성 업무 vs 지속적 업무)                 | 44  |
| [그림 3.8] 고객들에게 부당대우를 당했을 때 조치                               | 45  |
| [그림 3.9] 회사에게 부당대우를 당했을 때 조치                                | 45  |
| [그림 3.10] 업무에 있어서 성차별 경험                                    | 46  |
| [그림 3.11] 업무상 재해에 대한 치료 비용 부담                               | 48  |
| [그림 3.12] 업무 관련 만족도   | 52  |
| [그림 3.13] 코로나19로 인한 수입감소 경험 비율                              | 54  |
| [그림 3.14] 코로나19로 인한 수입 감소액                                  | 54  |
| [그림 3.15] 코로나19 감염위험 느끼는 정도                                 | 55  |
| [그림 3.16] 회사측의 방역수칙 점검 여부                                   | 56  |
| [그림 3.17] 회사측에 의한 감염예방 물품 지급 여부                             | 56  |
| [그림 4.2.1] 눈높이 이상으로 달린 계량기                                  | 85  |
| [그림 4.2.2] 가정 내 쌓여있는 짐 사이에서 계량기를 검침하는 안전점검원                 | 85  |
| [그림 4.3.1] 상수도계량기 검침원 주요 업무 내용                              | 100 |
| [그림 4.3.2] 옥외 수도계량기   | 103 |
| [그림 4.3.3] 가구 내 위치한 수도계량기                                   | 104 |
| [그림 4.3.4] 화단 내 옥외 수도계량기                                    | 104 |
| [그림 4.5.1] 방문건강 관리 서비스 제공 흐름도                               | 135 |

|   |     |
|---|-----|
| [그림 4.6.1] 다문화가족 방문교육사업 추진체계 (여성가족부(2019) 정리) ..... | 151 |
| [그림 4.6.2] 방문교육지도사 업무 체계도 .....                     | 152 |
| [그림 4.7.1] 통합사례관리사 업무 흐름 .....                      | 171 |
| [그림 5.2.1] 미국 저임금 및 고임금 일자리의 산업별 고용 비중 변화 .....     | 215 |
| [그림 5.2.2] 미국 가내 돌봄 노동자 수 추이와 전망 .....              | 216 |
| [그림 5.2.3] 연령 그룹별 인구 증가율과 가구주 학력별 홈 서비스 지출 비중 ..... | 217 |
| [그림 6.1] 가구방문 노동의 고용 특성 .....                       | 240 |

# 연구요약

## 1. 가구방문 노동자 규모

- 가구방문 노동자의 정확한 규모를 추산할 수 있는 기준과 통계자료는 없음.
- 근접한 조사로, 안전보건공단 「근로환경조사」는 “귀하는 고객, 환자, 의뢰인을 직접 방문하거나 그들의 사업장이나 집에서 업무를 수행하는 경우가 있습니까?”라는 질문을 통해 응답자의 고객방문 노동 여부를 조사하고 있음. 하지만 「근로환경조사」는 방문 장소를 특정하지 않아 그 중 어느 정도의 인원이 가구 또는 사업장 방문 노동자인지는 알 수 없음.
- 한국표준직업분류 4단위 세분류 직업 중 「근로환경조사」에서 고객방문 취업자 비율이 0보다 큰 직업들을 분류하고, 가구방문노동의 특성을 가진 21개 직업을 추렸음.
- 21개 직업에 대해 안전보건공단 「근로환경조사」와 직종별 행정 통계 등을 이용하여 규모를 추산하면, 한국의 가구방문 노동자 수는 약 141만 명 이상, 전체 취업자의 5% 이상일 것으로 추정됨.

## 2. 설문조사 분석 결과

### ○ 설문분석 결과

- 가구방문 노동자 중 7개 직종에 대해 설문조사를 실시했음.
- 조사대상자의 월평균 임금은 206만원, 최저임금 미만자 비율이 21.5%임, 주당 노동시간은 41.0시간.
- 조사대상자 중 고객으로부터 부당대우를 받은 적이 있는 사람들의 비율이 74.2%, 회사로부터의 비율은 65.1%로 나타나 상당수의 방문노동자가 부당대우에 노출되어 있다는 점을 알 수 있음.

- 고객으로부터 받은 부당대우를 유형별로 살펴보면, 밤늦은 시간에 업무 수행 요구(47.2%), 괴롭힘 목적의 늦은 전화(48.8%), 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기하는 경우(43.4%)가 가장 많았으며, 신체적 폭력(25.9%), 성희롱이나 성추행(22.1%) 등도 20%가 넘는 방문노동자들이 경험한 것으로 나타남.
- 성희롱과 성폭행은 고객과 업체로부터 모두 검침 점검 업무와 재가요양 보호 업무에서 가장 높은 비율로 나타났는데, 고객으로부터의 성희롱은 검침 점검 업무의 경우 38.7%, 재가요양 보호 업무의 경우는 무려 42.6%의 비율을 보이고, 특히 재가요양 보호 업무 노동자 중 고객으로부터 성폭행을 당한 비율도 9.3%에 이르고 있어 이들에 대한 보호가 매우 시급한 상황임.
- 고객의 폭언으로 건강 장애 발생 시 업무중단 조치는 43%가량이 이루어지지 않는다고 대답해 업무 중단이 이루어진다는 비율(29%)보다 크게 앞서, 재해 발생 상황의 작업 중지권이 행사되지 않는 것으로 나타남.
- 지난 1년간 업무를 수행하는 동안 다친 적이 있는 사람들이 48%로 거의 절반에 해당하는 사람들이 최근 1년간 업무상 산업재해에 노출된 적이 있었음.
- 감정노동에 대한 문항에서는 감정부조화 영역과 감정노동 보호 체계에서 위험수치를 나타냈음.
- 자살에 대한 생각은 전체 조사된 노동자들의 41%가량이 해본 적이 있다고 대답하였으며, 업종별로는 설치나 수리, 재가요양보호, 사회서비스 일반, 계기 검침 점검원 순으로 높게 나타남. 최근 1년간 자살에 대해 생각을 해본 적이 있다는 응답 역시 전체 방문노동자들의 20.3%를 차지했음.

## ○ 설문조사 결과의 주요 특징

- 첫째, 보편적인 인권침해 문제. 대부분의 조사 대상 직종에서 부당대우, 성차별, 노동기본권 침해, 건강권 침해 문제가 나타나고 있다. 업종별로 조금씩의 편차가 있지만 제공되는 서비스 내용과 무관하게 보편적인 인권침해를 겪고 있음.
- 둘째, 심각한 부당대우 문제. 부당대우 경험의 성별 차별성을 보면, 여성들이 남성들에 비해 고객으로부터 성희롱과 성폭행을 더 높은 수준으로 경험하고 있지만, 다른 모든 부당대우 유형들에서는 남성이 여성보다 더 높은 수준으로 경험하는 것으로 나타남.
- 셋째, 방문업무의 성 역할 편견으로 인한 성차별 문제. 여성 방문노동자는 주로 돌봄노동을 하찮은 일로 여기는 가부장적 시각의 서비스 이용자 언행이나 회사로부터 성희롱과 같은 폭력을 경험하는 반면, 남성 방문노동자들은 실수나 미숙함 등을 인정하지 않거나 남성의 역할로 여겨지는 가구 옮기기 등 규정 외 일에 대한 사적인 요구 등과 같은 성차별적 처우를 경험하는 것으로 확인되었음.
- 넷째, 방문요양보호사, 다문화가족방문교육지도사 등 복지 및 사회서비스 업종의 경우 저임금 단시간 노동으로 인해 복수의 일을 하는 경우가 많음. 서비스 이용자가 서비스 제공의 중단을 요구할 경우 일자리가 불안정해지게 되고, 일자리 유지를 위해서 소속 기관의 눈치를 봐야 하는 고용 지위

가 방문노동의 문제점에 대해 스스로 감수하게 만드는 구조를 낳고 있음.

- 다섯째, 가구방문노동은 특히나 감염병에 취약함. 가구방문서비스의 특성상 노동자가 감염 위험원으로 취급받거나 노동자가 감염의 위협을 느끼는 등 방역 차원에도 취약했고, 코로나19로 인한 휴업 경험, 수입감소 경험에서도 열악함이 확인됨.

### 3. 직종별 쟁점

#### ○ 설치수리기사

- 첫째, 설치수리업무에 대한 사회적 인식이 낮아서 쉽게 하대 및 폭언·폭행이 발생하기도 하고, 업무 범위에 대한 이해도가 낮아서 부당한 요구를 하는 경우가 많음. 고용구조가 이러한 문제를 부추기는 면이 있는데, 설치수리기사는 자회사, 용역회사 소속이어서 본사와의 소통이 원활하지 못함.
- 둘째, 맨홀 작업이나 전봇대 작업처럼 2인 1조 작업이 원칙인 경우에도 혼자서 작업하는 경우가 있음. 인력 부족이라는 이유로 안전 문제가 방치되고 있음.
- 설치수리기사의 인권침해 문제를 개선하기 위한 과제는 다음과 같음.
- 첫째, 고용구조 개선이 필요. 구매-설치-A/S신청(콜센터)-A/S서비스 등 일련의 업무과정에서 긴밀한 정보 소통이 필요함에도 불구하고 용역회사, 자회사 등으로 각 과정에 외부화되어 있어서 설치수리기사와 서비스 이용자 간의 갈등이 발생하는 경우가 많음.
- 둘째, 위험업무에 대한 2인1조 작업 원칙화가 필요. 맨홀 속 작업, 전주작업 등 안전관리자가 필요한 업무에 대해 2인1조 작업이 지켜져야 함. 이를 위한 인원증원 의무를 원청기업에 부과해야 함.
- 셋째, 감정노동에 대한 보호 방안을 구체화해야 하고, 폭언·폭행 고객에게 책임을 부과해야 함. 감정노동에 대한 사후 신고만이 아니라 업무중단 등 적극적인 대처를 할 수 있도록 해야 하고, 기업이 고질적인 폭언·폭행 고객을 관리하고, 필요시 책임을 물을 수 있도록 해야 함.

#### ○ 가스안전점검원

- 첫째, 가스안전점검 업무 이외에 계량기 검침과 고지서 송달 업무를 부과하고 있는데, 안전점검 업무에 집중할 수 있도록 해야 함. 검침업무는 점차 스마트 계량기로 전환될 수 있고 고지서 송달 또한 우편과 전자고지 등으로 대체될 수 있지만, 안전점검 업무는 여전히 직접 방문하여 사람이 기계로 점검할 수밖에 없고 시민의 안전을 위해 꼭 필요한 필수업무임.
- 둘째, 이용자가 성희롱하거나 성범죄자인 경우 안전을 위해 정보를 제공해야 하며, 성희롱하는 악성고객에 대해서는 고발, 2인1조 근무 등 예방을 위한 지침을 만들어야 함.
- 셋째, 안전점검원의 안전과 건강을 위한 검침점검 수 가이드라인을 마련. 점검 개수에 일정한 상한

을 두거나, 건물 특성을 반영한 점검 수 배정 등이 필요.

- 넷째, 안전점검 기간에 고객 예약제도를 실시하여 점검·점검을 하지 못해 계속해서 소모적으로 담당 가구를 방문하는 문제를 미연에 방지. 방문시 실제로 점검이 이뤄지는 비율이 3~40%에 불과한데, 업무가 비효율적이고 노동강도가 높아질 수밖에 없으며 노동시간 또한 증가할 수밖에 없음.

## ○ 상수도계량검침원

- 첫째, 노동조건 전반에 영향을 미치는 고용구조의 문제. 그동안 대부분 개인위탁(특수고용), 용역의 형태로 수행되어 온 상수도계량검침원은 현 정부의 정규직 전환 정책의 대상이나, 아직도 대상 기관의 절반에 가까운 기관들이 정규직화(직영)를 미루고 있음.
- 둘째, 평일 저녁, 주말 등 검침원의 업무를 수행하기 위해서는 불가피하게 업무시간 외 노동이 이루어짐. 미 검침에 대한 압박이 있는 상황에서 인정되지 않는 시간외근로가 불가피함.
- 셋째, 폭언, 폭력 등 위험 상황에 대비해 주변 동료들 미리 호출하는 안전지원반제도나 PDA에 경보 해제를 하지 않으면 지정인력이 지원을 나오는 제도들은 모두 안전사고에 대한 예방과 사후대응 차원에서 마련되었으나 실효성이 낮음. 고질적으로 문제를 유발시키는 이용자에 대해서 남성 검침원을 배치하거나 2인1조 근무가 가능해야 함.
- 넷째, 산재예방, 위기 대응에 대한 표준지침 미비. 기관마다 다른 지침을 가지고 있고, 업무환경의 차이를 고려하지 않음. 산재 발생에 대한 사례를 공유하고, 소속 기관을 넘어 공통 적용될 수 있는 표준매뉴얼이 필요.

## ○ 재가요양보호사

- 첫째, 영리 목적의 서비스 제공이 아닌 공공성을 강화하는 것임. 이를 위해 공공이 공급하는 서비스를 늘려야 하고, 민간기관에 대한 관리감독 강화가 필요.
- 둘째, 이용자 특성을 고려하여 필요시에는 2인1조 서비스가 되어야 함. 또는 현재의 이용자와 요양보호사 간의 1:1 서비스가 아니라 다:다 서비스를 할 수 있도록 서비스 공급 방식을 바꾸는 것이 적극적으로 검토되어야 함.
- 셋째, 이용자의 요청에 따라 쉽게 서비스가 중단되는 고용구조를 감안할 때 코로나19로 인해 실직, 무급휴직이 빈발하는 문제에 대한 고용안정 대책이 마련되어야 함. 서비스 중단이 발생하더라도 일정 기간 교육을 받으며 유급으로 대기할 수 있는 등 상용직, 월급제 개념이 도입되어야 함.

## ○ 방문간호사

- 첫째, 동일가치노동 동일임금 원칙을 토대로 간호직 공무원에 준하는 대우를 할 수 있는 법률이나 조례 제정이 필요함. 제도적 차원에서 출장비, 시간외수당, 상벌 등에서의 차별을 없애는 내용을 포함해야 할 것임.
- 둘째, 폭력 발생 위험 대상자에 대한 정보공유가 원활해야 하고, 사회복지사와 함께 2인1조 방문 원칙이 제대로 지켜져야 함.

## ○ 다문화가족방문교육지도사

- 첫째, 노동시간 산정 문제. 가구 1회 방문당 2시간 인정받는 노동시간을 2시간보다 늘려야 함. 2시간 서비스를 제공하더라도 실제로는 방문 전 사전 준비, 방문을 위한 이동, 방문 이후 결과 보고, 때로는 교육 후 가족 면담 등 실제로 업무를 위해 일하는 시간은 2시간을 넘음. 준비정리 시간, 이동 시간에 대해 일정 부분을 노동시간으로 인정해서 구조적인 저임금 상황을 개선해야 함.
- 둘째, 대상자 가족을 대상으로 서비스에 대한 사전교육이 강화. 규정 업무 이외의 요구를 하는 경우가 많기 때문에 서비스 개시할 때 대상자와 가족에 서비스 내용에 대해 충분히 숙지할 수 있도록 하고, 규정 외 요구를 하지 않을 것에 대해 충분히 인지하도록 해야 함.
- 셋째, 근무 규정, 수당 지급 등 운영 수칙이 현실에 맞게 개선되어야 함. 교통비 지급에 대한 과도한 증빙 작업 등 부차적인 업무부담을 줄이고, 센터마다 제각각인 수당 및 상여금 기준을 일관되게 만들기 위해 현장의 의견이 충분히 반영되어야 함.

## ○ 통합사례관리사

- 첫째, 통합사례관리사의 임금은 보건복지부에서 편성한 총액을 기본으로 하면서 지방자치단체가 통합사례관리사의 복리후생을 위하여 각종 수당 및 복지포인트 등을 임의로 지급할 수 있도록 하고 있음. 그렇기 때문에 소속 지방자치단체마다 임금 지급 형태와 임금 수준이 상이함. 보건복지부가 지침을 통해 통합사례관리사에 대한 임금 수준과 임금 지급 형태, 출장비와 연장근로수당, 개인 방역에 필요한 지원 등을 통일할 필요가 있음.
- 둘째, 대상자가 취약계층이기 때문에 발생하는 인권침해를 방지하기 위해 2인1조 방문을 우선해야 함. 현재 1인 방문을 기본으로 하면서 필요한 경우 2인 동행을 선택하도록 권고하고 있다면, 2인 동행을 기본으로 하면서 필요하지 않은 경우 혼자 방문할 수 있도록 기준을 수립해야 함.
- 셋째, 위기 대응 매뉴얼과 이에 대한 교육훈련이 필요. 빈번하게 노출되는 위기 상황을 파악하고 그에 대한 표준 대응 매뉴얼을 개발해 대응 방법에 대한 교육과 훈련을 제공할 필요가 있음.

## 4. 정책 제언

### ○ 가구방문 노동자 고용형태 문제와 개선 방안

- 가구방문 노동자의 대부분은 간접고용, 특수고용, 기간제, 단시간노동 등 비정규직임. 고용 지위가 불안정하다 보니 가구방문노동으로 인한 성희롱, 비인격대우, 이동 시간에 대한 노동시간 불인정 등 부당한 노동조건에 대해 제대로 문제제기 하기가 힘들.
- 특수고용과 관련해서는, 위장자영인 문제를 해결하는 것이고, 이를 위해 노동자성 인정을 위한 법적 기준을 제대로 수립해야 함.
- 간접고용 문제의 해결은 근로기준법, 노동조합법상 사용자 개념의 확대와 함께 파견과 도급의 구분 기준을 보다 엄격하게 적용하는 것임.
- 단시간노동 관련해서, 가구방문노동자는 주로 서비스 시간을 노동시간으로 인정하는 방식을 취하고 있음. 근로대가성 임금이 아닌 복지후생성 임금에 대해서도 시간비례가 아닌 전부를 인정해야 함. 특히 초단시간 노동에 대해 사회보험 적용 제외, 근로기준법 일부 조항(휴일, 연차휴가) 배제로 인해 '쪼개기 계약'을 조장하고 있는 문제는 시급히 개선되어야 함.

### ○ 공공서비스 가구방문노동의 취약성과 개선 방안

- 가구방문노동의 상당부분은 사회서비스 제공 과정에서 발생하고 있고, 서비스 공급체계가 시장화되어 있으므로 인해 이윤 논리에서 자유롭지 않음.
- 사회서비스 공급체계의 공공 비율을 확대하는 것과 함께, 민간에 위탁해서 수행되더라도 고용형태, 적정 근무방식 등에 대한 기준을 수립하고, 민간공급기업에 대한 관리감독을 수행해야 함.

### ○ 산업안전보건법 적용 확대 및 사업주 책임 강화

- 단기 과제로 특수고용노동자의 산업안전보건법 적용 직종을 산업재해보상보험법과 동일하게 추가해야 하고, 전속성 기준도 폐지해야 함.
- 궁극적으로는 법 적용 대상 직종을 선별적으로 포함시키는 것이 아니라 근로기준법상 근로자성 확대를 통해 특수고용 노동자 전체가 적용될 수 있어야 함.
- 고객으로부터의 폭행 및 괴롭힘 관련 사업주의 안전보건조치에 대한 구체적인 의무 부과 및 위반 시 벌칙이 필요함.

## ○ 작업중지권에 대한 실효성 제고

- 산업안전보건법상 노동자의 작업중지권의 범위를 ‘산업재해 발생 위험’만이 아닌 ‘고객으로부터의 폭력 및 괴롭힘이나 지속적인 부당한 요구’로 확대

## ○ 직장 내 괴롭힘 금지 규정 개선

- 근로기준법상 직장 내 괴롭힘 행위자를 ‘사용자 또는 근로자’에서 업무 수행 과정에서의 고객, 의뢰인, 거래처, 서비스 이용자 등을 포함한 제3자까지 확대하여
- 사용자 의무사항을 구체화하고, 위반 시 벌칙 규정 신설

## ○ 이동 시간 유급화 및 교통비 지급

- 출퇴근을 제외하고 가구방문을 위한 이동 시간을 근로기준법상 노동시간에 포함
- 이동을 위한 교통비 지급 지침화

## ○ 2인1조 근무 기준 수립

- 고객 등 제3자에 의한 폭력 및 괴롭힘 행위를 모두 기록하고, 반복적으로 문제가 되는 사례에 대해서는 2인1조 근무를 실시
- 맨홀이나 전주 작업처럼 위험업무의 경우도 2인1조 근무 의무화
- 고객 등 서비스 이용자에 대한 정보를 의무적으로 노동자와 공유할 수 있는 체계 마련

## ○ 근무환경 개선

- 노동자의 개인정보를 보호하고, 시간외 근무를 방지하기 위해 업무용 통신기기 지급
- 쉼터, 화장실 등 휴게공간에 대한 정보 제공
- 서비스 만족도 조사를 개인 성과평가에 연계시키지 않도록 함

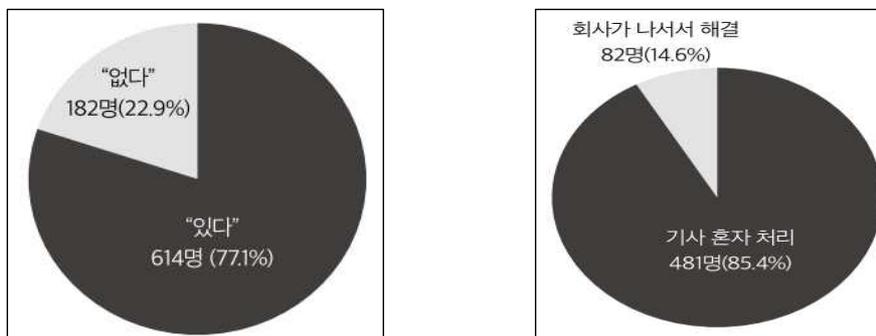
## 1. 연구의 필요성과 목적

### 가. 가구방문 노동자의 열악한 노동조건과 실태

#### 1) 고객(이용자)의 부당한 대우와 위협으로의 노출

2017년 6월 인터넷 속도가 느리다고 가정을 방문한 인터넷 설치 기사를 살인하는 사건이 발생했다. 이후 방문설치수리기사를 대상으로 진행된 설문조사에서 “고객의 폭언, 폭행으로 인해 안전과 생명의 위협을 느낀 적이 있다.”라 응답한 사람은 조사대상자 796명 중 614명(77.1%)에 달했다. 또한, 폭력 상황 발생 시 대처 방안에 대해 회사가 나서서 해결했다는 사례는 14.6%에 불과했고 기사 혼자 처리한 경우가 85.4%에 달했다.<sup>1)</sup>

[그림 1.1] 방문수리기사의 고객 폭언, 폭행으로 인한 생명안전 위협 경험 및 사후 대처



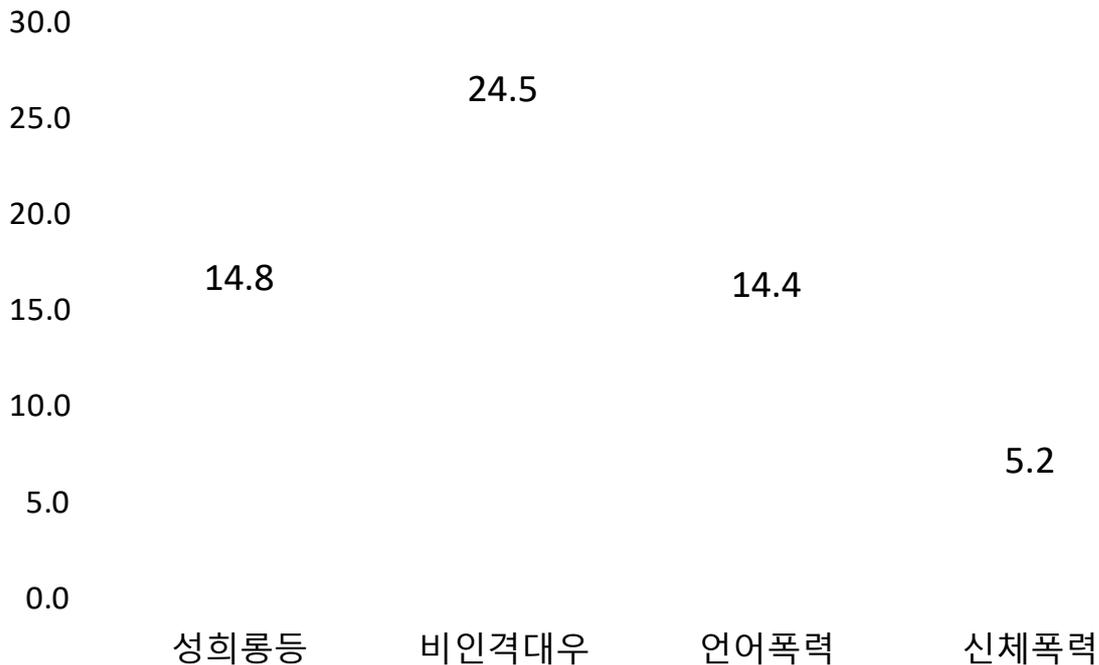
자료: 송옥주 의원실(2017)

1) 송옥주의원실(2017), '방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회' 자료집, 2017. 9. 8.

재가방문요양보호사는 대표적인 가구방문노동자로 방문요양서비스 이용자와 가족의 부당한 요구, 성희롱에 상시적으로 노출되어 있다. 서울시 자치구 장기요양원 실태조사를 통해 드러난 방문요양보호의 성희롱 경험자는 14.8%, 비인격대우 경험자는 24.5%, 언어폭력 경험자는 14.4%, 신체폭력 경험자는 5.2%로 나타났다.

[그림 1.2] 방문요양보호사 성희롱 등 경험자 비율

(단위: %)



자료: 남우근 외(2018)

## 2) 가구방문 노동의 이중적·구조적 차별: 성별 차별

돌봄노동은 가구방문노동의 대표적 속성 중 하나로 한국사회에서의 돌봄노동은 성별화된 노동이고, 돌봄은 여성이면 누구나 쉽게 할 수 있는 일이라고 보거나 여성으로 사회화되면서 자연스럽게 습득되는 것이라고 여겨져 왔다(류임량, 2016). 여성돌봄노동의 숙련을 잘 인정하지 않는 젠더 차별구조는 가구방문노동자가 겪는 부당한 대우의 배경 중 하나이다.

방문요양보호사를 비롯해 방문간호사, 아이돌보미 등 가정을 방문하여 돌봄노동을 수행하는 여성노동자의 대부분은 고객의 집이라는 사적 공간에서 노동인권이 제대로 보장되지 않는 취약노동을 수행하고 있다. 또한, 가구방문노동자의 상당수가 여성이고 이들이 겪는 부당한 상황은 가해자가 대부분 남성이며, 피해자가 여성노동자라는 젠더적 차별구조에서 비롯됨을 알 수 있다.

보호가 필요한 대상에게 돌봄을 제공하는 것은 매우 가치 있는 노동이지만, 실제 돌봄서비스를 제공하는 직업은 사회적으로 충분히 인정받지 못하고 있고 그 이유 중 하나는 전통적인 성별 분업 인식이 팽배해있는 사회 환경 속에서 돌봄서비스 제공자 대부분이 여성이라는 점을 들 수 있다(국미애 외, 2018).

### 3) 코로나19 사태가 드러낸 취약한 안전보건 문제

여러 가구를 방문해야 하는 노동 특성상 전염병에 대한 방어기제가 부족한 가구방문 노동자에게 현재의 코로나19 사태는 일반인이 경험하는 심리적 공포를 능가하게 됐으며, 지난 3월 3일에는 돌봄의 공백이 발생하지 않도록 현장에서 일하고 있는 요양보호사들에게 최소한 마스크라도 지급하라는 기자회견이 열리기도 했다.<sup>2)</sup>

사스, 메르스에 이어 발생한 코로나19 확산 사태 등의 호흡기 바이러스 확산은 방문노동자들을 감염위험에 직접 노출되도록 하고 있다. 또한, 방문하지 않으면 임금 등 생계 어려움과 고용불안정이 발생하고 방문하면 감염 가능성이 커지는 딜레마에 놓여있으므로 전염성 질환이 확산 되는 시기에 가구방문 노동자에게 어떤 안전보건 지침을 제시할 것인지 사회적 대책이 필요하다.

### 4) 특수근로형태의 취약한 고용구조

가구방문노동자 상당수가 간접고용인 위탁·하청노동자(AS기사, 아이돌보미 등 사회서비스 민간위탁 기관 소속 노동자 등)이거나 노동자성을 인정받지 못하는 특수고용노동자이다(학습지 교사, 가사근로자, 검침원 등). 특수고용의 경우 산업안전보건법이 적용되는 9개 직종이 아닌 간병인, 설치기사, 검침원 등은 법 적용 조치가 안 되며, 간접고용과 특수고용의 경계를 넘나드는 가구방문 노동자의 취약한 노동구조는 사업주의 책임을 형해화하고 책임의 개인 감수를 강요하는 효과를 가져온다.

가구방문 노동자의 노동권 보장을 위해 현재 노동법 체계에서 사업주 책임을 강화하는 방안이 강구되어야 하는 이유가 여기에 있다고 할 수 있다.

## 나. 제도적인 문제

### 1) 가구방문 노동자의 특성이 반영되지 않은 '감정노동' 법규

가구방문 노동자는 기본적으로 '감정노동'을 수행하고 있으며, 고객을 직접 대면해야 할 뿐만 아니라 가정이라는 사적 공간에서 1대 1로 만나는 경우가 많아 상대의 감정에 민감할 수밖에 없다.

현재의 '감정노동' 관련 법규는 사업주에게 "고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치"를 취할 의무를 부과하고 있고, 노동자에게는 "사업주에게 업무의 일시적 중단 등의 조치를 요구"할 수 있는 권리를 보장하고 있지만, 가정이라는 폐쇄적인 공간에서 발생하는 상황에 대해 사업주에게 조치를 요구한다는 것은 가구방문 노동의 '현장성'을 고려하지 못하는 한계를 지닌다.

2) 서울요양보호사협회, '마스크라도 지원해달라', 성명서. 2020. 3. 3.

**<표 1.1> 산업안전보건법 중 고객의 폭언 등으로 인한 예방 조치**

|   |
|---|
| <p><b>제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 조치)</b></p> <p>① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언 등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>② 사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.</p> |
|---|

**2) 가구방문 노동자의 작업중지권 확장 과제**

현재 산업안전보건법은 노동자의 작업중지권에 대해 “산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우”로 한정하고 있지만, 산업재해는 아니라 하더라도 노동자에게 위협이 되는 상황은 다양하게 발생하고 있다. ‘산업재해가 발생할 급박한 위험’으로 작업중지권을 제한할 경우는 가구방문 노동자에게 무용한 규정이 된다. 산업재해 발생 위험만이 아니라 인격권 훼손, 부당 업무지시 등 보다 폭넓게 작업중지권을 보장해야 가구방문 노동자가 다양하게 겪게 되는 부당한 상황에 대처할 수 있다.

예를 들면, “노동자는 재해를 당할 급박한 위험이 있거나 유해한 노동환경으로 판단할 때, 업무 중 고객 등의 폭언, 폭력, 성희롱 등으로 인격권이 훼손되거나, 업무 외 부당한 요구를 지속하는 경우에는 작업을 중지하거나 거부할 수 있다.”(손진우, 2017) 등의 규정이 필요하다.

**<표 1.2> 산업안전보건법 중 작업 중지 권한**

|  |
|--|
| <p><b>제52조(근로자의 작업중지)</b></p> <p>① 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장(이하 "관리감독자등"이라 한다)에게 보고하여야 한다.</p> <p>③ 관리감독자등은 제2항에 따른 보고를 받으면 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>④ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.</p> |
|--|

**3) 늘어나고 있는 가구방문 노동과 대비되는 구체적인 실태조사의 부족**

고객의 가정을 방문해서 서비스를 제공하거나, 통계조사 등 공적 업무를 수행하는 노동자를 통칭해서

‘가구방문노동자’라고 하고 가구방문노동자는 집이라는 폐쇄적인 공간에서 1대 1 서비스를 제공하는 경우가 대부분이다 보니 서비스 이용자에 의한 비인격적 대우, 성희롱 등 부당한 경험에 노출되어 있으며, 노동인권 사각지대에서 근무하고 있다. 가구방문노동자 규모는 80만 명을 상회할 것으로 추정되나 정확하게 파악하기는 힘들다. 사회복지가 확대되면서 가구방문 공공서비스 노동자 규모가 점점 증가하고 있으며, 민간부문 역시 고객 만족 극대화 전략에 따른 서비스 세분화로 인해 가구를 방문해서 서비스를 제공하는 노동자가 증가세에 있다. 그동안 국가인권위원회에서 다양한 비정규직 노동자에 관한 연구가 수행된 바 있으나, 늘어나고 있는 가구방문 노동에 대해선 구체적인 실태와 개선 방안이 부족했다.

## 2. 기존 연구 개관

### 가. 방문노동 실태

이인숙 외(2012)는 2009년 맞춤형 방문 건강 관리 사업에 참여한 간호사, 영양사, 사회복지사 1,640명을 설문 조사해 서비스 대상자에 의한 폭력 실태와 폭력 후 반응 및 대처 양상을 분석하였다. 응답자의 70.6%는 1회 이상의 폭력 경험을 겪었다. 유형별로는 고성(51.9%), 반말(44.0%) 등 언어적 폭력이 가장 많았고, 신변 위협(49.2%), 화난 목소리(36.1%), 화난 표정(29.2%) 등 신체적 위협이 두 번째로 많다. 성희롱/성폭력 항목은 음담패설(19.0%), 손 만지기(16.5%), 외모 평가(10.5%) 순으로 많았고, 신체적 폭력 항목 중에는 밀기, 침 빨기 뿐 아니라 칼로 찌름, 목을 조름, 물건 던짐, 감금, 발로 참, 주먹으로 때림, 깨물기 등 긴박한 상황도 보고되었다. 폭력 경험 후 대응 방식은 ‘동료에게 말함(50.9%)’이 가장 많았고, 상사에게 보고한 비율은 27.2%에 그쳤다. 보고하지 않은 주된 이유는 ‘소용없을 것 같음(21.2%)’이 가장 높았다. 대부분(86.4%) 응답자는 폭력 예방 및 대처에 관한 교육을 받기를 원했다. 이인숙(2012) 외의 연구는 이러한 문제에 대한 개선 방안으로 명문화된 폭력 예방 지침개발 및 보고체계 확립, 전담인력 교육 확대, 서비스 대상자나 보호자에 대한 경고 및 퇴락 조치, 폭력 실태 총괄관리 시스템 확립, 폭력 피해자들에 대한 정서적 지지 및 행정적/경제적/법적 보상, 폭력 위험군 분류, 2인 1조 방문, 내소 서비스 권유, 불안전 환경에서의 방문 미제공 등 다양한 폭력 예방 전략 마련 등을 제시하고 있다.

서은주김숙영(2012)은 2011년 대전지역 현 직장 6개월 이상 근무 요양보호사 181명(시설요양보호사 59.7%, 재가요양보호사 40.3%)을 설문 조사해 서비스 대상자에 의한 폭력 경험 실태를 조사하였다. 대상자 전체 폭력 경험 비율은 언어적 폭력 47.0%, 신체적 폭력 21.5%, 성희롱 18.8%로 조사되었다. 근무 유형별로 보면 언어적 폭력과 신체적 폭력 경험 비율은 대상자 질병의 중증도 차이로 인해 시설요양 보호사가 더 높았지만, 성희롱 경험 비율은 공간의 폐쇄성으로 인해 재가요양 보호사가 더 높았다. 연구 결과를 바탕으로 요양보호사의 업무 특성 및 환경에 맞는 폭력 예방 교육 및 정책 마련, 지역 경찰과의 연락망 등 긴급 상황 발생 시 신고체계 구축, 경보기 소지 등의 개선 방안을 제시하고 있다.

Canton et al.(2009)는 2007년 뉴욕주 방문간호사 738명의 업무 중 폭력 노출 경험이 일자리 만족도와 이직 의향에 미치는 영향을 분석했다. 조사자의 63%는 1회 이상, 19%는 2회 이상 폭력 노출 경험이 있다

고 응답했다. 폭력 유형별로는 언어폭력이 58.9%로 가장 높았고, 다음은 신체적 위협(16.3%), 자동차 도난/파손 위협(8.9%), 실제 신체적 폭력(3.3%) 순이었다(성적 폭력은 조사하지 않음). 폭력 노출 경험은 일자리 만족도를 낮추어 고용주 변경 및 직업 변경 확률을 유의하게 높이는 것으로 추정된다.

## 나. 방문노동 경험의 부정적 결과 및 대응

전경숙 외(2017)는 전국 재가노인 돌봄 요양보호사 465명을 조사해 우울 및 스트레스 실태와 영향요인을 분석하였다. 응답자의 약 32%는 우울 또는 스트레스를 겪는다고 답했다. 가장 중요한 영향요인은 업무 중 폭력 경험으로 조사되었다. 응답자의 23%는 지난 1년간 업무 중 폭력 노출 경험이 있다고 답했는데(1회 13.3%, 2회 이상 9.7%), 폭력에 두 번 이상 노출된 그룹은 폭력 노출 경험이 없는 그룹보다 스트레스 위험이 2.5배, 우울 위험이 2.3배 높았다.

신경희 외(2013)는 서울시 재가요양보호사 347명의 노동인권실태를 설문 조사했다. 요양보호사는 의료 행위를 할 수 없음에도 불구하고 그러한 행위를 한 비율은 31.1%이며, 대상자나 보호자로부터 폭력 등을 경험한 비율은 언어폭력 31.2%, 성희롱 19.1%, 신체폭력 11.4%이었다. 성희롱에 대한 대처 방법은 참고 넘어감이 45.7%로 가장 높았고, 요양기관 차원 대응을 요구(27.9%)하거나 직접 시정 요구(17.8%)를 한다는 비율은 낮았다. 업무 중 산재 비율은 52.6%로 매우 높았고, 산재 처리 방식은 97.9%가 개인 비용으로 처리한다고 응답했다. 산재를 신청하지 않는 이유는 가벼운 산재여서가 47.5%로 가장 높았지만, 인정받기 어려울 것 같아서(26.6%)와 신청 절차를 몰라서(16.9%)라는 응답 비율도 높았다. 직업에 대한 자부심은 보통 수준이었지만, 직업 만족도는 5점 만점 2.26으로 낮은 편이었고, 이직 의향이 있다는 응답은 30.8%이었다.

최정택 외(2018)는 2018년 서울시 재가 방문요양보호사 302명을 설문 조사하여 폭력·괴롭힘 및 건강 실태 등을 설문 조사했다. 조사대상자의 26.1%는 매뉴얼 외 업무 수행 경험이 있고, 19.2%는 부당한 일로 강요받은 경험이 있으며, 10.9%는 정신적·육체적 괴롭힘 경험이 있다고 응답했다. 언어폭력 경험은 14.9%, 신체폭력 경험은 5.3%, 성희롱·성폭력 경험은 7.3%로 조사되었다. 폭력·괴롭힘 경험 시 대처 방법은 '개인적으로 참고 넘어감(42.2%)'이 가장 높았는데, 바람직한 대처 방안으로는 75.5%가 기관 차원의 대응을 요구했다. 지난 1년 동안 몸이 아픈데도 일을 한 적이 있다는 응답은 30.5%, 3개월 이상 고혈압, 고지혈증, 관절염 등의 질환을 앓고 있다는 응답은 38.1%, 근무 중 상해 경험이 있다는 응답은 12.9%이었다. 업무상의 질병 또는 상해 치료를 위한 비용은 개인이 부담하는 경우가 대부분(92.3%)이었고, 산재보험으로 처리하는 경우는 2.6%에 그쳤다. 의료비를 개인 비용으로 지출한 이유는 '가벼운 사고나 질병이어서'가 77.8%, '산재보험을 신청해도 승인받기 쉽지 않을 거라 판단해서'가 11.1%, '산재보험 신청 절차를 잘 몰라서'가 5.6%, '차별·해고 등 고용상 불이익이 걱정되어서'가 5.6%이었다. 업무와 관련해 가장 힘든 점으로 조사대상자의 10.9%는 대상자·보호자의 폭언 및 폭행 등 비인격적 대우를 1~3순위로 선택했다. 조사대상자의 11.3%는 이직의향이 있는 것으로 조사되었다.

황수진(2017)은 진짜사장 재벌책임 공동행동 소속 금속노조 삼성전자서비스 지회, 희망연대노조 인터

넷, 케이블 방송, 가전제품 방문 설치·수리 기사 796명을 설문 조사해 고객에 의한 폭력 실태와 대응 방식을 분석하였다. 응답자의 77.1%는 고객의 폭언 및 폭행으로 인해 안전과 생명의 위협을 느낀 적이 있었다. 폭력 유형별로는 언어적 폭력이 61.1%, 신체적 폭력 또는 물리적 위협이 31.4%로 조사되었다. 언어적 폭력의 주요 유형으로는 소리 지르기, 욕박지르기, 욕설, 협박, 모욕적 발언, 짜증과 화풀이 등이 조사되었고, 신체적 폭력의 주요 유형은 제품 또는 물건 던지기, 밀치기, 뺨 때리기, 멱살 잡기, 주먹으로 때리기, 칼이나 몽둥이 등 흉기로 협박, 칼로 찌르거나 흉기로 때리기, 감금하기, 술 취한 상태에서 돌발행동하기 등이 조사되었다. 고객 폭력 행동의 동기는 제품 또는 서비스에 대한 불만, 무상수리를 받고 싶은 욕구, 방문시간 불만, 기사 권한 밖의 일이나 본업과 관계없는 일을 요구했다가 받아들여지지 않을 때, 술에 취해서 등이 조사되었고, 특별한 이유 없이 다짜고짜 폭력을 행사했다는 응답도 많았다. 폭력 경험 후 대응 방식은 기사 혼자 처리했다는 비율이 85.4%로 압도적으로 높았고, 회사가 해결했다는 비율은 14.6%에 그쳤다. 기사 혼자 처리한 이유로는 회사에 알렸으나 무대책, 무관심, 대수롭지 않게 여기고 알아서 하라고 했기 때문이라는 응답이 66.9%로 가장 높았다. 회사가 나서서 해결한 경우에도 초점은 불만 고객 응대에 맞춰져 있고, 노동자 안전과 인권 보호 및 재발 방지와 관련한 대책은 거의 없었다. 개선 방안으로는 무조건 고객 만족이 제일 중요하다는 정책에서 벗어나 작업자의 권리와 인격도 중요하다는 원칙 정립, 작업 현장에서 노동자의 판단으로 작업을 중지하고 대처할 수 있는 작업중지권 보장, 폭력적 상황에 대한 본사 차원의 체계적 대응 매뉴얼 마련, 간접고용 노동자의 처우와 고용형태 개선, <산업안전보건법> 등의 법·제도 개선 및 보완, 고객 인식 개선을 위한 꾸준한 캠페인을 제시했다.

이현경(2019)은 민주노총 소속 도시가스 점검·검침원, 정신건강복지센터 노동자, 방문 상담원, 방문간호사, 재가요양보호사, 설치수리 현장 기사, 학습지 교사 등 방문 서비스노동자 747명의 감정노동 및 안전보건 실태를 설문 조사했다. 응답자의 대부분(92.2%)은 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등의 언어폭력을 겪은 적이 있고, 67.2%는 신체적 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있으며, 35.1%는 원치 않은 성적인 신체접촉이나 성희롱을 겪은 적이 있고, 15.1%는 구타 등 신체적인 폭행을 당했음. 폭행 피해 후 대처 방법은 '동료나 가족에게 알려 해소(40.2%)', '참고 넘어감(37.5%)', '혼자 처리함(1.5%)' 등 개인적 대처 비율이 압도적으로 높았다. 근골격계질환 경험자는 95.7%, NIOSH 기준 증상호소자는 88.8%, 중간 이상 통증자는 87.3%, 심한 통증자는 71.8%로 조사되었다. 여름철 폭염으로 인한 온열 질환 경험자는 85%, 겨울철 한파로 인한 한랭 질환 경험자는 74.3%이며, 두 경우 모두 그러한 질환에도 불구하고 회사로부터 아무런 조치가 없었다는 응답이 절반을 넘었다(약 55%). 업무 중 사고성 재해로 다친 경험은 62.7%, 고객과의 접촉 등으로 인한 감염성 질환 경험은 15.1%, 업무 중 사고나 감정노동으로 인한 우울, 공황장애, 외상 후 스트레스 장애, 수면장애 경험은 61.3%로 조사되었다. 그러한 사고나 질병이 걸렸을 때 대부분은 개인 부담(62.0%)하거나 그냥 참는 경우(25.8%)가 많았고 산재처리 비율은 4.4%에 그쳤다.

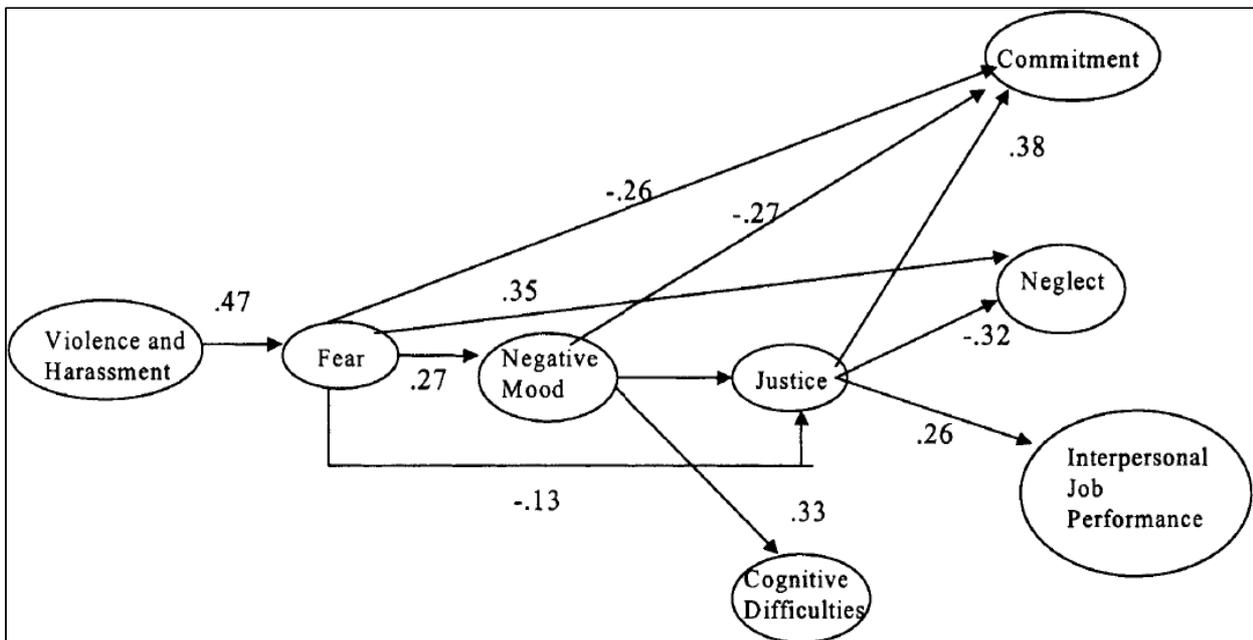
Hanson et al.(2015)'는 미국 오리건주 재가 요양 여성 노동자 1,214명의 직장폭력 경험이 건강에 미치는 영향을 분석했다. 지난 1년간 폭력 경험 비율은 61.3%로 조사되었고, 유형별로는 언어폭력 51.5%, 성희롱 27.6%, 신체적 위협 27.5%, 신체적 폭력 24.7%, 성폭력 12.8% 순으로 높았다. 이러한 직장폭력을 겪었거나 업무 중 그러한 폭력을 겪을 것을 우려하는 그룹은 그렇지 않은 그룹에 비해 소진, 스트레스, 우울, 수면장애를 겪을 확률이 유의하게 높았다. 직장폭력 위협 예방 및 대처 가능성에 신뢰도는 언어폭력

이 소진에 미치는 영향, 신체적 위협이 스트레스에 미치는 영향 등 일부 경우를 제외하면 직장폭력이 건강에 미치는 부정적 영향을 완화하지 못하는 것으로 추정된다.

Geiger-Brwon et al.(2007)은 미국 서부 해안 대도시 가구 방문 돌봄 노동자 1,643명에 대한 설문 조사를 통해 업무 중 폭력 노출 경험이 정신건강에 미치는 영향을 분석했다. 조사자의 20%는 지난 6개월간 서비스 대상자 또는 가족에 의한 언어폭력 노출 경험이 있다고 답했고, 5%는 신체적 위협 또는 실제 폭력이 있었다고 응답했다. 폭력 노출 경험이 있는 그룹은 그렇지 않은 그룹에 비해 우울 수준이 유의하게 높은 것으로 추정된다.

Barling et al.(2001)은 캐나다 가구 방문 서비스 여성 노동자(간호사, 아동 관리 전문가, 행동 관리 전문가) 292명에 대한 설문 조사 결과를 이용해 업무 중 폭력 노출 또는 성희롱 및 성폭력 경험이 그러한 사건의 재발생 가능성에 대한 두려움, 부정적 정서(불안, 분노, 슬픔), 회사 또는 상사의 조치가 부당하다는 인식을 증대시켜 조직 만족도와 업무 집중도, 서비스 질을 낮추고 이직의향을 증대시킨다는 결과를 제시했다([그림1-3] 참고).

[그림 1.3] 가구방문 서비스노동자에 대한 업무 중 폭력과 성희롱이 심리상태와 조직 몰입도에 미치는 영향



출처: Barling et al.(2001), p.265, Figure 3.

#### 다. 선행연구의 시사점과 한계

국내외 기존 연구들은 가구방문 노동자들이 다양한 언어적, 신체적 폭력 및 성희롱·성폭력을 빈번하게 겪고 있고, 그러한 인권침해에 대한 보호조치가 매우 미흡하다는 사실을 잘 보여준다. 다수의 연구는 방문노동자 인권침해 문제의 개선 방안으로 서비스 이용자 인식개선 노력, 노동 현장에서의 노동자 통제권 보장, 서비스 제공기관의 체계적 예방 및 사후관리 체계 구축, 법제도 개선 필요성을 공통적으로 제시하고 있다.

## 라. 연구 결과 활용방안

기존 연구 한계를 극복하기 위해 다양한 직종을 대상으로 설문조사와 심층면접조사를 수행하여 가구방문이라는 노동조건이 구체적으로 어떤 메커니즘을 통해 노동자 안전과 인권에 부정적 영향을 미치고 있는지를 분석한다. 분석을 통해 전체 가구방문 노동자를 대상으로 하는 일반적 개선 과제와 서비스 유형 및 인권침해 유형별 세부적 개선 방안을 종합적·체계적으로 분석하고자 한다. 다양한 직종의 노동자를 대상으로 가구방문 노동자의 인권침해 상황에 대한 종합적·체계적 분석을 수행하여 일부 노동자 증언대회 등에서 제기되었던 문제가 해당 노동자들에게만 국한된 것이 아님을 밝히고 사회적 관심 확대와 법·제도적 개선이 시급함을 강조한다. 본 연구 실태조사 결과를 바탕으로 가구방문 노동자 인권 보호를 위한 구체적 개선 방안을 도출함으로써 향후 제도 개선 기초자료로 활용하고자 한다.

## 3. 본 연구의 내용과 방법

### 가. 연구내용

가구방문 노동자의 직종별 규모 파악, 가구방문 노동자의 노동인권실태 파악(노동인권 침해 상황 등), 가구방문 노동자의 노동조건(고용구조 등), 가구방문 노동자의 젠더 차별적인 문제, 가구방문 노동자의 취약한 노동조건 원인 진단. 외국의 방문노동 보호 규정 검토, 국내 방문노동 관련 법제도 현황, 코로나19 감염병으로 인한 가구방문 노동자 피해 실태, 가구방문 노동자의 인권상황 개선 방안 등을 주된 연구내용으로 한다.

### 나. 가구방문 노동자 실태조사 내용

#### 1) 설문조사

설문조사는 크게 6가지 범주로 나누어서 가구방문 노동자의 노동실태 및 인권침해 사례를 파악하기 위한 내용으로 구성하였다. 첫째, 기본적인 노동조건으로 고용형태, 고용기간, 임금·성과금·수당 등 보상 형태와 수준과 복리후생 수준. 둘째, 인권침해 실태로 고객응대 과정에서의 성폭력, 성희롱, 차별 등. 셋째, 인권침해로 인한 영향으로 발생한 산재, 정신건강, 일자리 만족도 등에서의 영향. 넷째, 코로나19와 관련한 문항으로 코로나19 확산 과정에서 감염위험 및 피해 경험. 다섯째, 대응 체계로 센터 등 대리점 형태 등의 사업주 및 사용자의 업무 지원이나 의무 준수 현황. 마지막으로 이해대변 현황으로 노조가입 의사, 단체교섭 경험, 노조 활동으로 인한 부당경험, 노조 활동상 애로 등의 내용을 포함하였다.

## 2) 면접 조사

면접조사는 주로 설문조사에서 확인할 수 없는 내용을 보완하고자 했으며, 주로 가구방문 노동자들의 구체적인 인권침해 실태, 노동조합에 대한 인식과 이해대변 등을 위한 활성화 방안 등을 포함하였다. 또한, 노동과정에 대한 구체적인 내용 파악을 통해 그 과정에서 나타나는 인권침해 사례를 구체적으로 파악하여 관련한 대안을 제시하는 데 참고하고자 했다.

### 다. 법제도 검토 및 해외 사례

가구방문 노동과 관련하여 현행법과 제도를 검토하였으며, 외국에서는 방문노동자 보호(부당한 차별 금지 등)를 위한 기준이 어떻게 구성되어 있는지를 검토하고 미국과 일본에서의 방문 노동과 관련한 현황과 이슈를 검토한다.

### 라. 가구방문 노동자 보호를 위한 정책 방향 제시

가구방문 노동 현황과 실태조사, 면접조사 그리고 현행 법제도를 검토하고 해외 사례를 참고하여 현재 가구방문 노동자에게 드러난 문제를 해결하기 위해 법제도 개선 방안과 정책적인 개선 방향을 제시하고자 한다.

## 제2장

# 가구방문 노동자 현황 통계 분석

가구방문 노동자 인권상황 실태조사

가구방문 서비스직은 다음과 같은 몇 가지 유형으로 구분될 수 있다.

**첫째,** 재화의 판매, 배달, 설치, 점검, 수리 등을 위한 서비스직으로, 직업별로는 방문판매원, 배달원, 가전제품·방송·통신장비 설치 및 수리원, 대여제품 점검원, 계기 점검원 및 가스 점검원 등이 포함된다.

**둘째,** 가사노동 대체 및 사회·복지 서비스직으로, 가사도우미, 육아도우미, 방문강사, 노인 돌봄 및 재가요양보호사, 방문간호사, 간병인, 사회복지사, 통합사례관리사, 장애인활동지원사, 다문화가족 방문교육지도사 등이 포함된다.

**셋째,** 기타 유형으로, 가구 설문조사 수행원, 주택 및 가구 관련 서비스직도 넓은 의미에서 가구방문 서비스직에 포함될 수 있다.

현재 가구방문 노동자의 규모에 관한 공식 통계자료는 없다. 이 장은 안전보건공단 「제5차 근로환경조사」, 한국고용정보원 「중장기 인력수급 전망 2018-2028」, 직업별 정부 보고서 등을 이용하여 위에서 언급한 가구방문 직업별 취업자 규모를 대략적으로 추산한다.

### 1. 「제5차 근로환경조사」 고객방문 노동자 현황

안전보건공단 「근로환경조사」는 “귀하는 고객, 환자, 의뢰인을 직접 방문하거나 그들의 사업장이나 집에서 업무를 수행하는 경우가 있습니까?”라는 질문을 통해 응답자의 고객방문 노동 여부를 조사하고 있다.

2017년에 실시된 제5차 조사에서 해당 질문에 “예”라고 답한 취업자 비율은 표본 가중치 적용시 13.37%이다. 이를 2019년 「경제활동인구조사」 취업자 수 2,712만 명에 대입하면 전체 고객방문 노동자

가 약 363만 명으로 추계된다.

「근로환경조사」는 방문 장소를 특정하지 않아 그 중 어느 정도의 인원이 가구 또는 사업장 방문노동자인지는 알 수 없다. <표 2.1>은 제6차 개정 한국표준직업분류 4단위 세분류 직업 중 「근로환경조사」에서 고객방문 취업자 비율이 0보다 큰 직업들을 보여준다. 이를 보면, 계기 검침 및 가스점검원과 가사도우미 등 가구방문 노동으로 쉽게 분류할 수 있는 경우도 있지만, 변호사, 세무사, 회계사, 승강기 설치 및 정비원 등 가구방문 노동으로 보기 어려운 경우도 있고 배달원 등 가구 및 사무실 방문이 혼재된 경우도 있다. 아울러, 가사도우미 등 가구방문 노동이 분명함에도 불구하고 가구방문 여부에 대한 응답률이 46.3%에 불과한 경우도 있다. 이러한 특징은 「근로환경조사」 자료를 이용하더라도 추가적 정보가 없으면 가구방문 노동자 규모를 정확히 추계하기가 어려움을 보여준다.

<표 2.1> 직업별 고객방문 취업자 비율: 2017년 근로환경조사 결과

| 코드   | 직업명                   | 응답률   | 코드   | 직업명                       | 응답률  |
|------|-----------------------|-------|------|---------------------------|------|
| 2462 | 위생사                   | 100.0 | 2354 | 전기·전자 및 기계 공학 시험원         | 14.3 |
| 2891 | 연예인 및 스포츠 매니저         | 100.0 | 2722 | 자산 운용가                    | 14.3 |
| 2899 | 마술사 및 기타 문화·예술 관련 종사자 | 100.0 | 2599 | 보조 교사 및 기타 교사             | 14.1 |
| 4123 | 무인 경비원                | 100.0 | 2413 | 한 의사                      | 14.0 |
| 7533 | 물품 이동 장비 설치 및 정비원     | 100.0 | 3131 | 회계 사무원                    | 13.6 |
| 2725 | 손해사정인                 | 95.4  | 2331 | 금속·재료공학 연구원 및 기술자         | 13.3 |
| 9921 | 계기 검침원 및 가스점검원        | 83.6  | 8229 | 기타 직물 및 신발 관련 기계조직원 및 조립원 | 13.2 |
| 2741 | 감정평가 전문가              | 75.4  | 2230 | 정보 시스템 운영자                | 13.1 |
| 5103 | 보험 설계사 및 간접투자증권 판매인   | 73.7  | 7922 | 공업 배관공                    | 12.7 |
| 2363 | 비파괴 검사원               | 72.3  | 7711 | 강구조물 가공원 및 건립원            | 12.7 |
| 2841 | 화가 및 조각가              | 72.3  | 9100 | 건설 및 광업 단순 종사원            | 12.5 |
| 2612 | 변호사                   | 70.6  | 3999 | 기타 사무원                    | 12.4 |
| 7536 | 건설 및 광업기계 설치 및 정비원    | 70.1  | 1413 | 제품 생산관련 관리자               | 12.4 |
| 7612 | 가전제품 설치 및 수리원         | 70.0  | 3111 | 조세행정 사무원                  | 12.1 |
| 9221 | 우편물 집배원               | 65.9  | 2843 | 만화가 및 만화영화 작가             | 11.9 |
| 2461 | 응급구조사                 | 65.9  | 2222 | 시스템 소프트웨어 개발자             | 11.9 |
| 5301 | 방문 판매원                | 65.0  | 8731 | 택시 운전원                    | 11.8 |
| 2545 | 학습지 및 방문 교사           | 63.7  | 5306 | 홍보 도우미 및 판촉원              | 11.8 |
| 7735 | 도배공 및 유리 부착원          | 63.3  | 7529 | 기타 운송장비 정비원               | 11.6 |
| 7304 | 간판 제작 및 설치원           | 61.7  | 8544 | 일반기계 조립원                  | 11.6 |
| 7532 | 승강기 설치 및 정비원          | 60.9  | 2855 | 웹 및 멀티미디어 디자이너            | 11.4 |
| 2489 | 기타 종교관련 종사자           | 59.9  | 2542 | 컴퓨터 강사                    | 11.4 |
| 1490 | 기타 건설·전기 및 생산 관련 관리자  | 59.8  | 2372 | 선장·항해사 및 도선사              | 10.9 |
| 9222 | 택배원                   | 58.9  | 2541 | 문리 및 어학 강사                | 10.9 |

| 코드   | 직업명                     | 응답률  | 코드   | 직업명                | 응답률  |
|------|-------------------------|------|------|--------------------|------|
| 4112 | 소방관                     | 57.7 | 3121 | 기획 및 마케팅 사무원       | 10.9 |
| 2713 | 세무사                     | 57.2 | 2353 | 기계공학 기술자 및 연구원     | 10.7 |
| 1530 | 환경·청소 및 경비 관련 관리자       | 56.0 | 8432 | 점토제품 생산기 조작원       | 10.7 |
| 9229 | 기타 배달원                  | 55.4 | 8620 | 전기 및 전자 설비 조작원     | 10.4 |
| 2743 | 기술 영업원                  | 54.9 | 7510 | 자동차 정비원            | 10.3 |
| 7611 | PC 및 사무기기 설치 및 수리원      | 54.5 | 3141 | 비서                 | 9.9  |
| 7737 | 새시 조립 및 설치원             | 54.2 | 7929 | 기타 배관공             | 9.7  |
| 2814 | 기자 및 논설위원               | 53.9 | 9421 | 경비원                | 9.7  |
| 7802 | 통신 및 관련 장비 설치 및 수리원     | 53.9 | 7302 | 가구 제조 및 수리원        | 9.6  |
| 7734 | 바닥재 시공원                 | 53.5 | 9531 | 주유원                | 9.3  |
| 7619 | 기타 전기·전자기기 설치 및 수리원     | 52.7 | 9411 | 청소원                | 9.2  |
| 7535 | 보일러 설치 및 정비원            | 52.5 | 4225 | 애완동물 미용사           | 9.2  |
| 2712 | 회계사                     | 52.2 | 1390 | 기타 전문서비스 관리자       | 8.9  |
| 4290 | 기타 이미용·예식 및 의료보조 서비스 종  | 51.7 | 2833 | 아나운서 및 리포터         | 8.7  |
| 2479 | 기타 사회복지관련 종사원           | 51.4 | 6139 | 기타 사육관련 종사원        | 8.6  |
| 5101 | 자동차 영업원                 | 51.4 | 2851 | 제품 디자이너            | 8.6  |
| 2745 | 부동산 컨설턴트 및 중개인          | 51.1 | 8421 | 도장기 조작원            | 8.5  |
| 7921 | 건설 배관공                  | 51.0 | 4321 | 여행 및 관광통역 안내원      | 8.2  |
| 2591 | 장학관·연구관 및 교육 관련 전문가     | 50.5 | 2721 | 투자 및 신용 분석가        | 8.2  |
| 5102 | 제품 및 광고 영업원             | 50.1 | 3922 | 안내·접수 사무원 및 전화교환원  | 8.2  |
| 7803 | 통신·방송 및 인터넷 케이블 설치 및 수리 | 49.7 | 3112 | 관세행정 사무원           | 8.1  |
| 2853 | 실내장식 디자이너               | 49.4 | 5304 | 인터넷 판매원            | 7.7  |
| 2837 | 조명기사 및 영사기사             | 48.3 | 8230 | 세탁관련 기계조작원         | 7.4  |
| 7991 | 배관 세정원 및 방역원            | 47.7 | 5211 | 상점 판매원             | 7.0  |
| 2394 | 소방공학 기술자 및 연구원          | 47.1 | 6301 | 양식원                | 6.9  |
| 2835 | 음향 및 녹음 기사              | 47.1 | 3127 | 총무 사무원             | 6.7  |
| 2481 | 성직자                     | 46.9 | 4329 | 기타 여가 및 스포츠 관련 종사원 | 6.5  |
| 7622 | 내선전공                    | 46.6 | 4113 | 소년보호관 및 교도관        | 6.4  |
| 9511 | 가사 도우미                  | 46.3 | 7102 | 떡제조원               | 6.4  |
| 2475 | 시민 단체 활동가               | 44.4 | 3114 | 국가·지방 및 공공행정 사무원   | 6.3  |
| 7712 | 경량 철골공                  | 44.1 | 8810 | 상·하수도 처리장치 조작원     | 6.2  |
| 7724 | 건축 목공                   | 43.4 | 8433 | 시멘트 및 광물제품 제조기 조작원 | 6.2  |
| 7739 | 기타 건축마감관련 기능 종사원        | 42.2 | 2352 | 전자공학 기술자 및 연구원     | 6.0  |
| 8733 | 화물차 및 특수차 운전원           | 40.7 | 2836 | 영상·녹화 및 편집 기사      | 6.0  |
| 7534 | 냉동·냉장·공조기 설치 및 정비원      | 39.9 | 8431 | 유리제조 및 가공기 조작원     | 5.9  |
| 4211 | 간병인                     | 39.7 | 3201 | 출납창구 사무원           | 5.8  |

| 코드   | 직업명                        | 응답률         | 코드   | 직업명                  | 응답률        |
|------|----------------------------|-------------|------|----------------------|------------|
| 2711 | 인사 및 노사 관련 전문가             | 38.8        | 3921 | 여행 사무원               | 5.8        |
| 7732 | 방수공                        | 38.3        | 8820 | 재활용 처리 및 소각로 조직원     | 5.8        |
| 7723 | 건축 석공                      | 38.2        | 8530 | 자동조립라인 및 산업용 로봇 조직원  | 5.7        |
| 2735 | 행사 기획자                     | 38.2        | 2620 | 정부 및 공공 행정 전문가       | 5.7        |
| 4224 | 메이크업 아티스트 및 분장사            | 38.0        | 7621 | 산업전공                 | 5.5        |
| 2813 | 통역가                        | 37.5        | 2412 | 일반 의사                | 5.5        |
| 3910 | <b>통계관련 사무원</b>            | <b>37.4</b> | 2731 | 상품기획 전문가             | 5.5        |
| 9999 | <b>기타 서비스관련 단순 종사원</b>     | <b>37.4</b> | 7430 | 용접원                  | 5.4        |
| 2315 | 측량 및 지리정보 전문가              | 37.3        | 7219 | 기타 섬유 및 가죽 관련 기능 종사원 | 5.2        |
| 7729 | 기타 건설관련 기능 종사원             | 36.3        | 8640 | 전기·전자 부품 및 제품 조립원    | 5.1        |
| 2313 | 조경 기술자                     | 36.2        | 6132 | 가축 사육 종사원            | 5.0        |
| 2226 | 컴퓨터 보안 전문가                 | 36.0        | 9412 | 환경 미화원 및 재활용품 수거원    | 4.9        |
| 3204 | 신용 추심원                     | 35.5        | 3122 | 인사 및 교육·훈련 사무원       | 4.9        |
| 9223 | <b>음식 배달원</b>              | <b>35.3</b> | 7911 | 공예원                  | 4.9        |
| 2834 | 촬영기사                       | 34.5        | 3123 | 자재관리 사무원             | 4.8        |
| 2742 | 해외 영업원                     | 34.1        | 8190 | 기타 식품가공관련 기계조직원      | 4.8        |
| 7422 | 판금원                        | 33.9        | 8510 | 금속공작기계 조직원           | 4.6        |
| 1511 | 영업 및 판매 관련 관리자             | 33.8        | 3124 | 생산 및 품질 관리 사무원       | 4.6        |
| 4231 | 결혼 상담원 및 웨딩플래너             | 33.7        | 2223 | 응용 소프트웨어 개발자         | 4.5        |
| 4111 | 경찰관                        | 33.6        | 4223 | 피부미용 및 체형관리사         | 4.5        |
| 2734 | 조사 전문가                     | 33.2        | 3142 | 전산 자료 입력원 및 사무 보조원   | 4.4        |
| 2549 | 기타 문리·기술 및 예능 강사           | 32.9        | 2430 | <b>간호사</b>           | <b>4.3</b> |
| 4233 | 장례 상담원 및 장례 지도사            | 32.4        | 2852 | 패션 디자이너              | 4.1        |
| 4219 | <b>기타 의료·복지 관련 서비스 종사원</b> | <b>32.0</b> | 7303 | 약기제조 및 조율사           | 4.0        |
| 2342 | 환경공학 시험원                   | 31.7        | 7912 | 귀금속 및 보석 세공원         | 4.0        |
| 2732 | 여행상품 개발자                   | 31.6        | 5302 | 통신서비스판매원             | 3.9        |
| 8750 | 건설 및 채굴 기계 운전원             | 30.8        | 2132 | 농림어업관련 시험원           | 3.8        |
| 1320 | 보험 및 금융 관리자                | 29.8        | 9910 | 농림어업관련 단순 종사원        | 3.7        |
| 7731 | 미장공                        | 29.1        | 7103 | 정육원 및 도축원            | 3.7        |
| 7623 | 외선전공                       | 28.2        | 8921 | 인쇄기 조직원              | 3.7        |
| 3202 | 보험 심사원 및 사무원               | 27.9        | 8990 | 기타 제조관련 기계 조직원       | 3.6        |
| 8912 | 가구조립원                      | 27.8        | 2522 | 초등학교 교사              | 3.6        |
| 2312 | 토목공학 기술자                   | 27.4        | 9539 | 기타 판매관련 단순 종사원       | 3.5        |
| 7736 | 건축 도장공                     | 26.8        | 8321 | 화학제품 생산기 조직원         | 3.5        |
| 7725 | 조적공 및 석재 부설원               | 26.4        | 2812 | 번역가                  | 3.4        |
| 6122 | 조경원                        | 26.0        | 8543 | 운송장비 조립원             | 3.2        |

| 코드          | 직업명                    | 응답률         | 코드          | 직업명                 | 응답률        |
|-------------|------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------|
| 2459        | 임상 심리사 및 기타 치료사        | 25.9        | 4412        | 중식 주방장 및 조리사        | 3.1        |
| 9210        | 하역 및 적재 단순 종사원         | 25.0        | 8520        | 냉·난방 관련 설비 조직원      | 3.1        |
| <b>2471</b> | <b>사회복지사</b>           | <b>24.8</b> | 7109        | 기타 식품가공관련 종사원       | 2.9        |
| 2613        | 법무사 및 집행관              | 24.5        | 8732        | 버스 운전원              | 2.9        |
| 7999        | 기타 기능관련 종사원            | 24.0        | 2440        | 영양사                 | 2.8        |
| 2715        | 경영 및 진단 전문가            | 23.3        | 2521        | 중·고등학교 교사           | 2.8        |
| 5305        | 노점 및 이동 판매원            | 22.8        | 2543        | 기술 및 기능계 강사         | 2.7        |
| 3301        | 법률관련 사무원               | 22.5        | 7224        | 의복·가죽 및 모피 수선원      | 2.7        |
| 2473        | 직업상담사 및 취업 알선원         | 22.2        | 8221        | 직조기 및 편직기 조직원       | 2.6        |
| 2724        | 증권 및 외환 딜러             | 22.0        | 7749        | 기타 채굴 및 토목 관련 종사자   | 2.5        |
| 2221        | 컴퓨터시스템 설계 및 분석가        | 21.9        | 8632        | 전자 부품 및 제품 제조 기계조직원 | 2.4        |
| 1332        | 사회복지관련 관리자             | 21.8        | 4419        | 기타 주방장 및 조리사        | 2.4        |
| 2351        | 전기공학 기술자 및 연구원         | 21.7        | 9522        | 주방 보조원              | 2.3        |
| 3126        | 운송 사무원                 | 21.5        | 2864        | 스포츠 및 레크레이션 강사      | 2.3        |
| 8922        | 사진인화 및 현상기 조직원         | 21.5        | 2472        | 보육 교사               | 2.3        |
| <b>9512</b> | <b>육아 도우미</b>          | <b>21.5</b> | 2530        | 유치원 교사              | 2.2        |
| 7531        | 공업기계 설치 및 정비원          | 21.1        | 3132        | 경리 사무원              | 2.2        |
| 2396        | 캐드원                    | 21.0        | 2451        | 임상병리사               | 2.0        |
| 6201        | 조림·영림 및 벌목원            | 20.9        | 3991        | 고객 상담 및 모니터 요원      | 2.0        |
| 7539        | 농업용 및 기타 기계장비 설치 및 정비원 | 20.8        | 2453        | 치과기공사               | 1.9        |
| 2311        | 건축가 및 건축공학 기술자         | 20.4        | 4323        | 오락시설 서비스원           | 1.9        |
| 8631        | 전기 부품 및 제품 제조 기계조직원    | 20.3        | 8414        | 금속가공관련 제어장치 조직원     | 1.8        |
| <b>5220</b> | <b>상품 대여원</b>          | <b>20.2</b> | 8111        | 제분 및 도정 관련 기계 조직원   | 1.8        |
| 2845        | 지휘자·작곡가 및 연주가          | 20.1        | 5213        | 매장계산원 및 요금정산원       | 1.8        |
| 7721        | 철근공                    | 19.9        | 4411        | 한식 주방장 및 조리사        | 1.7        |
| 1350        | 정보통신관련 관리자             | 19.8        | 1312        | 교육 관리자              | 1.7        |
| 7522        | 선박 정비원                 | 19.7        | 2512        | 대학 시간강사             | 1.7        |
| 4129        | 기타 경호 및 보안 관련 종사원      | 18.7        | 8323        | 플라스틱제품 생산기 조직원      | 1.7        |
| 9922        | 수금원                    | 18.6        | <b>2465</b> | <b>간호조무사</b>        | <b>1.5</b> |
| 2212        | 통신공학 기술자 및 연구원         | 18.4        | 4422        | 웨이터                 | 1.4        |
| 3125        | 무역 사무원                 | 18.3        | 5303        | 텔레마케터               | 1.2        |
| 3203        | 금융관련 사무원               | 16.9        | 9992        | 세탁원 및 다림질원          | 1.2        |
| 7733        | 단열공                    | 16.8        | 8112        | 곡물가공제품 기계 조직원       | 1.1        |
| 2733        | 광고 및 홍보 전문가            | 15.7        | 4222        | 미용사                 | 1.1        |
| 1411        | 건설 및 광업 관련 관리자         | 15.6        | 4322        | 숙박시설 서비스원           | 1.1        |
| 2832        | 배우 및 모델                | 15.6        | 6111        | 곡식작물 재배원            | 1.0        |

| 코드   | 직업명              | 응답률  | 코드   | 직업명             | 응답률 |
|------|------------------|------|------|-----------------|-----|
| 2831 | 감독 및 기술감독        | 15.5 | 6302 | 어부 및 해녀         | 1.0 |
| 2466 | 안마사              | 15.3 | 9923 | 주차 관리원 및 안내원    | 0.9 |
| 2341 | 환경공학 기술자 및 연구원   | 15.3 | 2321 | 화학공학 기술자 및 연구원  | 0.9 |
| 2314 | 도시 및 교통설계 전문가    | 15.2 | 6113 | 과수작물 재배원        | 0.9 |
| 2842 | 사진기자 및 사진가       | 15.1 | 6112 | 채소 및 특용작물 재배원   | 0.9 |
| 2361 | 산업안전 및 위험 관리원    | 14.9 | 9300 | 제조관련 단순 종사원     | 0.8 |
| 2544 | 예능 강사            | 14.9 | 7213 | 재봉사             | 0.8 |
| 8740 | 물품이동 장비 조작원      | 14.8 | 7105 | 김치 및 밑반찬 제조 종사원 | 0.7 |
| 8739 | 기타 자동차 운전원       | 14.7 | 7101 | 제빵원 및 제과원       | 0.4 |
| 2474 | 상담 전문가 및 청소년 지도사 | 14.4 | 5212 | 매표원 및 복권 판매원    |     |
| 2854 | 시각 디자이너          | 14.4 |      |                 |     |

이 글은 한국표준직업분류 등의 직업 설명에 고객의 집이 방문 장소로 명시적으로 포함되었거나, 최근의 여러 정책 토론회에서 고객의 집에서 발생한 폭언 및 폭행, 성희롱, 전염병 감염위험 등이 사회적 이슈로 제기되었던 아래의 직업들을 대표적인 가구방문 서비스직으로 정의한다.

|      |                     |      |                         |
|------|---------------------|------|-------------------------|
| 2430 | 간호사                 | 7802 | 통신 및 관련 장비 설치 및 수리원     |
| 2465 | 간호조무사               | 7803 | 통신·방송 및 인터넷 케이블 설치 및 수리 |
| 2471 | 사회복지사               | 9221 | 우편물 집배원                 |
| 2479 | 기타 사회복지관련 종사원       | 9222 | 택배원                     |
| 2545 | 학습지 및 방문 교사         | 9223 | 음식 배달원                  |
| 3910 | 통계관련 사무원            | 9229 | 기타 배달원                  |
| 4211 | 간병인                 | 9511 | 가사도우미                   |
| 4219 | 기타 의료·복지 관련 서비스 종사원 | 9512 | 육아 도우미                  |
| 5220 | 상품 대여원              | 9921 | 계기 점검원 및 가스점검원          |
| 5301 | 방문판매원               | 9999 | 기타 서비스관련 단순 종사원         |
| 7612 | 가전제품 설치 및 수리원       |      |                         |

<표 2.2>에서 볼 수 있듯이, 이상의 직업에 속한 취업자 수는 총 195만 명이며, 그중 근로환경조사에서 실제로 고객방문 노동을 한다고 응답한 인원은 65만 7천 명이다. 성별 구성을 보면, 간호사와 간호조무사 등 보건 관련직, 사회복지 관련직, 학습지 및 방문교사, 통계관련 사무원, 간병인, 방문판매원, 가사도우미, 육아도우미, 계기 점검 및 가스점검원, 기타 서비스 관련 단순 종사원(정수기 AS 기사 등)은 여성 비율이 높고, 가전제품 설치 및 수리원, 통신·방송 장비 및 인터넷 케이블 설치 및 수리, 배달원은 남성 비율이 높다.

<표 2.2> 대표적 가구방문 서비스직 취업자 수: 2017년 근로환경조사 결과

(단위: 명, %)

| 코드        | 직업명                     | 전체 취업자           |             | 고객방문 취업자       |             |
|-----------|-------------------------|------------------|-------------|----------------|-------------|
|           |                         | 인원               | 여성 비율       | 인원             | 여성 비율       |
| 2430      | 간호사                     | 373,619          | 95.4        | 15,983         | 96.2        |
| 2465      | 간호조무사                   | 127,735          | 95.4        | 1,910          | 100.0       |
| 2471      | 사회복지사                   | 137,532          | 56.2        | 34,108         | 59.1        |
| 2479      | 기타 사회복지관련 종사원           | 25,589           | 88.4        | 13,163         | 85.6        |
| 2545      | 학습지 및 방문 교사             | 99,862           | 86.8        | 63,630         | 89.5        |
| 3910      | 통계관련 사무원                | 13,082           | 91.0        | 4,894          | 94.8        |
| 4211      | 간병인                     | 263,767          | 96.5        | 104,620        | 96.8        |
| 4219      | 기타 의료·복지 관련 서비스 종사원     | 85,750           | 76.9        | 27,456         | 81.6        |
| 5220      | 상품 대여원                  | 50,177           | 25.3        | 10,140         | 1.9         |
| 5301      | 방문 판매원                  | 58,229           | 94.7        | 37,873         | 97.9        |
| 7612      | 가전제품 설치 및 수리원           | 64,062           | 1.7         | 44,813         | 1.0         |
| 7802      | 통신 및 관련 장비 설치 및 수리원     | 28,383           | 1.9         | 15,291         | 3.6         |
| 7803      | 통신·방송 및 인터넷 케이블 설치 및 수리 | 67,313           | 0.0         | 33,449         | 0.0         |
| 9221      | 우편물 집배원                 | 30,253           | 0.0         | 19,950         | 0.0         |
| 9222      | 택배원                     | 145,529          | 7.7         | 85,695         | 7.6         |
| 9223      | 음식 배달원                  | 86,409           | 2.4         | 30,493         | 0.0         |
| 9229      | 기타 배달원                  | 30,493           | 34.2        | 16,903         | 29.4        |
| 9511      | 가사 도우미                  | 32,981           | 94.3        | 15,275         | 88.3        |
| 9512      | 육아 도우미                  | 81,354           | 96.4        | 17,479         | 91.0        |
| 9921      | 계기 검침원 및 가스점검원          | 19,081           | 81.5        | 15,947         | 86.8        |
| 9999      | 기타 서비스관련 단순 종사원         | 128,962          | 64.3        | 48,179         | 69.5        |
| <b>합계</b> |                         | <b>1,950,162</b> | <b>66.6</b> | <b>657,249</b> | <b>54.9</b> |

주: 직업별 취업자 수는 근로환경조사 최종 가중치를 합한 값임.

그런데 이러한 방식으로 근로환경조사에서 집계된 직업별 가정방문 노동자 수는 정부 정책보고서 등 다른 자료에서 집계된 규모와 큰 차이를 보이는 경우가 많다. 예컨대, 다음 절에서 살펴볼 것처럼, 국민건강보험공단의 공식 통계자료에 의하면 2018년 노인장기요양보험 재가요양기관 요양보호사 수가 31만 9천 명으로 집계되는데, <표 2.2>에서는 그와 유사한 취업자 규모를 발견할 수 없다. 다음 절에서는 앞서 제시한 대표적 가구방문 직업들의 취업자 수를 정부 공식 통계 등 다른 대안적 자료를 이용해 살펴본다.

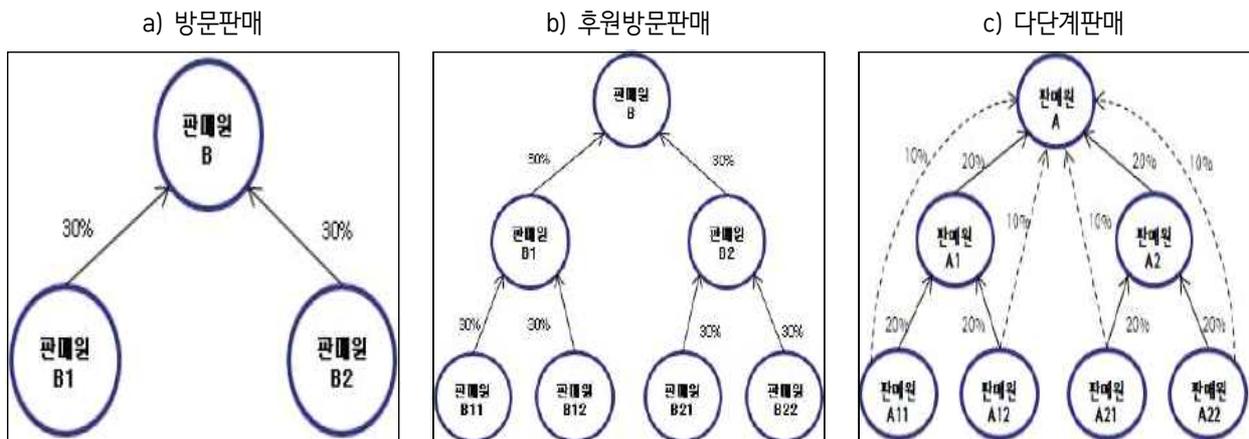
## 2. 직종별 행정 통계를 이용한 규모 추정

### 가. 재화 관련 서비스직

#### 1) 방문판매원

방문판매원(7차 개정 한국표준직업분류(이하 KSCO7) 세분류 코드 5321)은 “가정 또는 사업체를 찾아 다니면서 각종 상품이나 서비스의 내용을 설명하고 상품을 판매하는 자”를 말한다. 주요 취급 품목은 화장품, 건강기능식품, 생활용품, 창조상품 등이며, 보험계약은 현행 방문판매법의 적용대상에서 제외된다. 일반적으로 본사(직영)-대리점-판매원의 구조로 운영되며, 현행 방문판매법에 따르면, 일반, 후원, 다단계의 3가지 형태로 구분된다. 다단계판매는 판매원이 특정인을 자신의 하위 판매원으로 가입하도록 권유하여 모집하는 구조가 3단계 이상 이어지며, 상위 판매원의 수당(후원수당)이 하위 판매원들의 거래/조직/교육훈련 실적에 따라 지급되는 형태이며, 후원방문판매는 방문판매 및 다단계판매의 요건을 모두 충족하지만, 상위 판매원의 수당이 본인 및 직하위 판매원의 실적만으로 결정되는 형태를 말한다. 일반 방문판매는 후원방문판매와 다단계판매에 해당하지 않는 방문판매를 말한다.<sup>3)</sup>

[그림 2.1] 방문판매, 후원방문판매, 다단계판매의 후원수당 지급구조 비교



출처: 서울시(2013), 서울시 특수거래(다단계, 후원방문 및 방문판매) 관리감독 현황과 향후 대책

취업자 규모는 한국고용정보원의 「중장기 인력수급 전망 2018-2028」에 따르면 9만 명, 공정거래위원회와 한국직접판매산업협회에 따르면 987.8만 명(일반방문 47.2만 명, 후원방문 37.2만 명, 다단계 903.4만 명)으로 집계된다. 고용노동부 보도자료(2020.06.29.)에서는 산재보험 신규 가입 방문판매 특고 노동자의 규모를 11만 명으로 보고하고 있다(일반 4만 명, 후원 7만 명; 다단계 156만 명은 자가 소비 또는 부업의 성격이 강해 적용 제외).

3) 즉, 일반 방문판매는 판매원 2단계 이내, 후원방문판매는 판매원 3단계 이상 및 후원수당 1단계 이내, 다단계판매는 판매원 3단계 이상 및 후원수당 2단계 이상으로 구분된다. 일반 방문판매는 시/군/구 신고제, 후원방문판매와 다단계판매는 시/도 등록제로 관리된다.

## 2) 배달원

배달원(KSCO7 소분류 코드 922)은 “사업체, 가구 또는 기타 장소에 문서, 소포, 물품 등을 배달하는 자”로 정의된다. 취업자 규모는 한국고용정보원(2018)에 따르면 총 34.5만 명으로 집계되며, 세부 유형별로는 우편집배원이 2.2만 명, 택배원(퀵서비스 포함)이 13.6만 명, 음식배달원이 6.7만 명, 기타 배달원(음료/신문 등)이 12.0만 명이다. 이승렬 외(2018)는 택배원을 4.4만 명, 퀵서비스 노동자를 8만 명으로 추계하고 있고, 김영아 외(2019)는 음식 배달 라이더를 13만 명(음식점 직접고용 4.7만 명, 배달앱 연계 8.3만 명)으로 추계하고 있다.

배달원의 경우 가구방문노동에 포함되는지 여부에 대해 논란이 있을 수 있다. 배달 과정이 노동의 중심을 이루며, 가구 안에서 노동이 수행되는 것은 아니라는 점에 문제제기가 가능하다. 하지만 대부분의 배달 노동이 서비스 이용자와의 대면접촉이 이뤄지고, 배달 결과에 대한 이용자의 승인과 결제 절차 확인이 노동의 주요한 부분을 구성한다는 점에서, 이번 연구에서는 배달원을 광의의 가구방문노동으로 분류했다.

## 3) 가전제품 설치 및 수리원

가전제품 설치 및 수리원(KSCO7 세분류 코드 7612)은 “텔레비전, 냉장고, 세탁기 등 가전제품을 설치해 주고, 시운전하여 작동상태를 확인시켜 주며, 오작동 되는 경우에는 부품교체나 납땜 등을 이용하여 수리해 주는 일을 하는 자”로 정의된다. 취업자 규모는 한국고용정보원(2018)에 따르면 총 4.9만 명으로 추계된다.

## 4) 방송·통신장비 관련 설치 및 수리원

방송·통신장비 관련 설치 및 수리원(KSCO7 소분류 722)은 “방송장비, 통신설비, 통신케이블 등 방송이나 통신에 사용되는 장비를 설치하고 보수 및 수리하는 자”로 정의된다. 한국고용정보원(2018)에 따르면 해당 직업의 취업자 수는 총 8만 명으로, 세부 유형별로는 방송 관련 장비 설치 및 수리원 2천 명, 통신 관련 장비 설치 및 수리원 3.6만 명, 통신·방송·인터넷케이블 설치 및 수리원 4.2만 명으로 추계된다.

## 5) 대여제품 방문점검원

대여제품 방문점검원(KSCO7 세세분류 99992)은 “가정 및 사무실 등을 방문하여 고객이 구입한 대여제품의 청소상태를 점검하거나 필터 등 소모품을 교체하는 등 대여 제품의 유지관리를 위한 정기적인 점

검 활동을 수행하는 자”를 말한다. 예로는 정수기, 비데, 공기청정기, 건조기, 침대, 안마의자, 연수기 등의 AS, 청소, 코디, 필터 교체, 점검 업무 등이 있다. 고용노동부 보도자료(2020.06.29.)에서는 산재보험 신규 가입 대여제품 방문점검원의 수를 3만 명으로 추계하고 있다.

## 6) 계기 검침원 및 가스 점검원

계기 검침원 및 가스 점검원(KSCO7 세분류 9921)은 “계량기의 상태를 확인하고 기록하는 계기 검침원과 가스 점검원”을 말한다. 가스·수도·전기 계기검침원, 전기안전점검원, 가스점검원이 여기에 포함된다. 취업자 수는 한국고용정보원(2018)에 따르면 총 1.4만 명으로 추계된다.

## 나. 가사노동 대체 및 사회·복지 서비스직

### 1) 가사도우미

가사도우미(KSCO7 세분류 9511)는 “고용된 가정을 방문하여 청소, 세탁, 요리 등 가사노동을 수행 또는 가정용품의 구입을 전문적으로 대행하는 자”를 말한다. 예로는 가사보조원, 파출부, 가정부, 가사쇼핑 대행원 등이 포함된다. 한국고용정보원(2018)에 따르면, 취업자 수는 총 4.9만 명으로 추산된다.

### 2) 육아도우미

육아도우미(KSCO7 세분류 9512)는 “고용주의 아이를 돌보는 자를 말하며, 경우에 따라서는 어린이의 피복을 수선, 세척, 다림질하기도 하며 아이 양육에 관계되지 않은 가사업무를 수행하는 자”를 말한다. 예로는 유모와 보모 등이 포함된다. 한국고용정보원(2018)에 따르면, 취업자 수는 총 9.6만 명으로 추계되며, 여성가족부 아이돌봄지원사업 참여 아이돌보미는 시간제/영아종일제 합산 총 2.1만 명이다.

### 3) 학습지 및 교육 교구 방문강사

학습지 및 교육 교구 방문강사(KSCO7 세분류 2545)는 “회원의 가정을 직접 방문하여 학습지나 교육 교구를 이용하여 아동이나 학생들을 가르치는 자”를 말한다. 취업자 수는 한국고용정보원(2018)에 따르면 총 6.5만 명으로 추계된다. 고용노동부 보도자료(2020.06.29.)에서는 산재보험 신규 가입 대상 특고 규모를 총 9만 명으로 추계하고 있다.

#### 4) 노인장기요양보험 재가요양기관 인력

노인장기요양보험은 “노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 제공하는 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여에 관한 사항을 규정하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상시키기 위한 제도”를 말한다(노인장기요양보험법 제1조). 그 중 대상자의 가구를 방문해 방문요양, 방문목욕, 방문간호 등의 서비스 등을 제공하는 재가요양기관 소속 인력은 국민건강보험공단 「2018년 노인장기요양보험통계연보」에 따르면 총 32.4만 명으로 추계된다.

<표 2.3> 노인장기요양보험 재가요양기관 연도별 인력 현황

(단위: 명)

|           | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 사회복지사     | 6,623   | 8,440   | 9,747   | 13,188  | 16,314  |
| 의사(촉탁 포함) | 94      | 103     | 129     | 134     | 112     |
| 간호사       | 1,213   | 1,218   | 1,249   | 1,371   | 1,584   |
| 간호조무사     | 2,073   | 2,476   | 2,730   | 3,120   | 3,671   |
| 치과위생사     | 5       | 4       | 5       | 7       | 10      |
| 물리(작업)치료사 | 225     | 246     | 243     | 266     | 294     |
| 요양보호사     | 216,358 | 241,323 | 259,595 | 284,144 | 319,498 |
| 영양사       | 45      | 51      | 50      | 55      | 58      |
| 계         | 226,636 | 253,861 | 273,748 | 302,285 | 341,541 |

\* 출처: 국민건강보험공단, 2018 노인장기요양보험통계연보

#### 5) 노인맞춤돌봄서비스

보건복지부 노인맞춤돌봄서비스 사업은 혼자서 일상생활을 영위하는데 어려움이 있는 노인에게 적절한 예방적 돌봄서비스를 제공하여 장기요양 진입 예방 및 노후 삶 질 제고하기 위한 목적으로 시행되고 있다. 서비스 대상은 65세 이상 기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자 중 독거·조손가구 등 돌봄이 필요한 노인이며, 안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활 분야의 다양한 서비스를 서비스 제공계획에 따라 직접 또는 연계 방식으로 제공하고 있다. 해당 분야의 인력은 총 28,385명이며, 세부 유형별로는 전담사회복지사 1,984명, 생활지원사 26,401명이 활동 중이다.

## 6) 방문간호사

방문간호사는 <표 2.3>에 제시한 노인장기요양보험 재가요양기관 방문간호사 외에 기초생활보장수급자 및 차상위계층 등 빈곤층, 다문화가정, 북한이탈주민, 독거노인, 지역아동센터 이용 아동 등을 지원하는 보건소 방문건강관리사업 전담인력 1,557명(이성희·정진호, 2018), 의료기관 가정전문간호사 460명(박은옥, 2017) 등이 활동 중이다.

## 7) 통합사례관리사 (시군구 희망복지지원단)

희망복지지원단 통합사례관리사는 복합적 욕구를 가진 대상자에게 통합사례관리를 제공하고, 지역 내 자원 및 방문형 서비스 사업 등을 연계하여 지역 단위 통합서비스 제공의 중추적 역할을 수행하는 전담 인력을 말한다. 중점 대상자는 통합사례관리를 통해 탈빈곤 지원이 가능한 국민기초생활 수급가구 및 차상위 빈곤가구, 긴급지원 대상가구 및 국민기초생활수급자 탈락 가구 중 통합사례관리를 통해 빈곤예방 지원 가능 가구 등이다. 2019년 기준 총인원 928명이 활동 중이다.

## 8) 찾아가는 보건복지서비스 전담인력 (읍면동)

행정안전부 찾아가는 보건복지서비스는 복합적이고 다양한 지역문제에 능동적으로 대응하기 위해 주민 생활과 밀착된 읍면동 주민센터를 중심으로 보건복지 등 주민 서비스 기능을 제공하는 사업을 말한다. 전담팀 공무원은 2018년 기준 총 8,112명이며, 방문간호사 등 민간인력은 총 2,163명이다. 일자리정책 5개년 로드맵에 따르면, 2022년까지 사회복지공무원은 1.2만 명, 방문간호전담 공무원은 3,500명으로 확충할 계획이다.

## 9) 장애인활동지원사

보건복지부 장애인 활동 지원 사업은 신체적 또는 정신적인 장애로 혼자서 일상생활이나 사회생활이 어려운 중증장애인에게 신변처리 지원, 가사지원, 일상생활 지원, 외출·이동·보조 등 활동 지원 및 방문목욕, 방문간호 등의 서비스를 제공하는 사업을 말한다. 서비스 대상은 만 6세 이상 ~ 만 65세 미만의 장애인복지법상 등록 장애인으로 서비스 지원 종합조사 결과로 산출된 종합점수에 따른 활동지원 수급자격 인정을 받은 자이다. 서비스 유형은 ‘활동보조인’이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동 보조 등을 지원하는 활동보조 서비스, ‘요양보호사’가 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕서비스를 제공하는 방문목욕 서비스, ‘방문간호사 등’이 의사, 한의사 또는 치과의사의 방문간호지시서에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 방문간호 서비스 등으로 구분된다. 보건복지부 「사회서비스 선진

화계획」에 따르면, 2018년 장애인활동지원사 수는 총 8.1만명으로 추계된다.

## 10) 다문화가족 방문교육지도사

여성가족부 다문화가족 방문교육 서비스 사업은 다문화가족의 정착 및 자녀양육지원을 위해 집합교육 참여가 어려운 다문화가족에게 한국어, 부모, 자녀생활 교육서비스 등을 방문 제공하는 사업을 말한다. 지원대상은 다문화가족지원법상 다문화 가족, 외국에서 태어나 성장하다가 부모의 재혼에 따른 신분상의 변화로 부모를 따라 동반 입국하는 국제결혼 재혼가정 자녀(중도입국자녀), 다문화가족 중 노인장기요양 보험법 제24조 가족요양비 지급 도서·벽지지역 거주자, 기초생활수급자, 차상위본인부담경감 대상자 등 저소득자이다. 전담인력은 총 1,837명으로 추계된다.

## 3. 소결

가구방문 여부를 조사하는 공식 통계의 부재로 인해 가구방문 노동자 규모를 정확히 추계하는 것은 불가능하다. <표 2.4>에 정리된 것처럼, 안전보건공단 「근로환경조사」와 직종별 행정 통계 등을 이용한 이장의 분석에 따르면 우리나라의 가구방문 노동자 수는 약 141만 명 이상, 전체 취업자의 5% 이상일 것으로 추정된다.

<표 2.4> 가구방문 노동자 수 추계 결과

| 직업명                 | 규모       | 출처   |
|---------------------|----------|--|
| 방문판매원               | 11만 명    | 고용노동부('20.6.29) 보도자료                             |
| 배달원                 | 34.5만 명  | 한국고용정보원(2018)                                    |
| 가전제품 설치 및 수리원       | 4.9만 명   | 한국고용정보원(2018)                                    |
| 방송·통신장비 관련 설치 및 수리원 | 8만 명     | 한국고용정보원(2018)                                    |
| 대여제품 방문점검원          | 3만 명     | 고용노동부('20.6.29) 보도자료                             |
| 계기 점검원 및 가스 점검원     | 1.4만 명   | 한국고용정보원(2018)                                    |
| 가사도우미               | 4.9만 명   | 한국고용정보원(2018)                                    |
| 육아도우미               | 9.6만 명   | 한국고용정보원(2018)                                    |
| 학습지 및 방문강사          | 9만 명     | 고용노동부('20.6.29) 보도자료                             |
| 노인장기요양보험 재가요양 인력    | 32.4만 명  | 국민연금보험공단, 2018년<br>노인장기요양보험통계연보                  |
| 노인맞춤돌봄서비스           | 28,385명  | 보건복지부, 2020 노인맞춤돌봄서비스<br>사업안내                    |
| 방문간호사               | 2,017명   | 이성희·정진호(2018), 박은옥(2017)                         |
| 통합사례관리사             | 928명     | 보건복지부, 2019년 희망복지지원단 업무<br>안내                    |
| 찾아가는 보건복지서비스 전담인력   | 8,112명   | 보건복지부 보도자료('18.12.26)                            |
| 장애인활동지원사            | 8.1만 명   | 보건복지부, 사회서비스 선진화계획                               |
| 다문화가족 방문교육지도사       | 1,837명   | 한국건강가정진흥원, '2019<br>다문화가족지원센터 별도 지원사업<br>연간실적보고서 |
| 고객방문 간병인            | 10만 명    | 안전보건공단, 근로환경조사                                   |
| 고객방문 통계조사원          | 4,894명   | 안전보건공단, 근로환경조사                                   |
| 계                   | 141.4만 명 |  |

# 제3장

## 가구방문 노동자 노동인권실태 설문조사 분석

가구방문 노동자 인권상황 실태조사

### 1. 설문조사 개요 및 일반특성

가구방문 노동자들의 노동인권실태 설문조사는 2020년 6월 23일부터 7월 21일까지 온라인과 오프라인 조사로 동시에 진행되었다. 오프라인 조사는 370부 배포된 설문지 가운데 286부가 수거되었고, 온라인 조사에서는 286명이 응답하여 전체 피조사자 숫자는 815명이었다. 오프라인 조사 기준 설문조사 응답률은 77.3%였다. 전체 피조사자 중 11명은 방문상담사로 본 연구의 심층분석 업종 대상이 아니라 제외되었고, 업무가 특정되지 않은 응답자 8명도 제외되어, 분석에 사용된 최종 유효 사례 숫자는 796명이었다.

피조사자들의 분포 직종은 ‘통신 설치 및 수리’, ‘가스안전 점검’, ‘수도점검’, ‘재가요양보호’, ‘방문간호’, ‘다문화가족 방문교육’, ‘통합사례관리’ 등 7개 직종이었다. 조사 대상 7개 직종 가운데, 각 직종이 수행하는 업무의 유사성과 해당 직종의 상대적 규모 등을 고려하여 가스안전 점검과 수도점검원 직종들을 ‘계기 점검점검’ 업종으로 통합하고, 방문간호사, 다문화가족 방문교육, 통합사례관리사 직종들을 ‘사회서비스 일반’ 업종으로 통합했다. 이렇게 전체 분석 대상 피조사자들은 4개 업종으로 재범주화 되었는데, 업종별 피조사자 숫자는 사회서비스 일반 업무 294명, 통신 설치수리 업무 230명, 계기 점검점검 업무 216명, 재가 요양보호 업무 56명 순으로 나타났다.<sup>4)</sup>

4) 본 조사에서 재가 요양보호 업무 분야는 56명인데, 조사된 규모 자체도 작고 2018년 전국의 요양보호사 규모가 32만 명 가량이라는 점을 고려할 때 과소표집 되었다는 한계가 있다. 따라서 업종별로 분석이 필요한 항목에서 우리는 보건복지부에서 발간된 『2019년도 장기요양 실태조사』를 참고하여 대표성의 문제를 보완하였다. 『2019년도 장기요양 실태조사』(이하 장기요양 실태조사)에 사용된 장기요양 인력 서베이는 요양보호사뿐 아니라 사회복지사, 간호(조무)사, 물리치료사를 포함하고 있고, 요양보호사도 방문요양뿐만 아니라 시설요양요원도 포함하고 있다. 그러나 조사된 요양 인력 중 방문요양 업무를 수행하는 사람들이 60% 가량이라는 점을 고려하여, 본 조사가 가진 대표성의 한계를 보완할 수 있는 자료로 가능하다 판단되었다. 따라서 장기요양 실태조사와 본 연구의 수치가 어느 정도 일치하거나, 장기요양 실태조사에서 다루지 않은 인권실태 항목에 대해서는 본 조사의 결과를 그대로 이용하였고, 항목에 따라 장기요양 실태조사의 결과로 보완한 부분은 별도로 표기하였다. 실태조사의 결과로 보완할 때도 가능한 한 방문요양업무를 수행하는 이들의 통계치를 사용하였고, 그것이 가능하지 않을 때는 장기요양 인력 전체의 통계치를 이용하였음을 밝힌다.

<표 3.1> 조사대상자들의 일반적 특성

| 4개 업종    | 7개 업종                              | 명   | 여성 (%) | 평균연령 | 근무기간(년) |       | 조합원 비율(%) |
|----------|------------------------------------|-----|--------|------|---------|-------|-----------|
|          |                                    |     |        |      | 현재 직장   | 동일 업종 |           |
| 통신 설치수리  | ○ 통신설치수리                           | 230 | 1.7    | 42.9 | 5.9     | 14.8  | 99.1      |
| 계기 검침점검  | ○ 가스안전 점검<br>○ 수도검침원               | 216 | 74.8   | 53.0 | 7.6     | 16.7  | 88.9      |
| 재가 요양보호  | ○ 재가 요양보호                          | 56  | 98.2   | 59.5 | 3.4     | 7.9   | 31.5      |
| 사회서비스 일반 | ○ 방문간호<br>○ 다문화가족 방문교육<br>○ 통합사례관리 | 294 | 95.2   | 48.1 | 6.7     | 13.6  | 63.8      |
| 전체       |                                    | 796 | 63.7   | 48.7 | 6.5     | 14.3  | 78.4      |

방문노동자들은 전반적으로 여성 노동자 비중이 높은 가운데 개별 방문노동자 업종들은 상당한 성별 편중 현상을 보여주었다. 조사 대상 방문노동자들의 여성 비율은 63.7%로 전반적으로 높은 여성 밀집 직종의 성격을 보여주었는데, 업종별 여성 비율을 보면 재가 요양보호사 98.2%, 사회서비스 일반 95.2%, 계기 검침점검 74.8%로 높은 여성 편중 경향성을 보여준 반면, 통신 설치수리 직종은 여성 비율이 1.7%에 불과하여 전형적인 남성 편중 업종의 성격을 보여주었다. 한편, 방문노동자 업종들의 연령 분포를 보면, 전체 방문노동 피조사자의 평균연령은 48.7세였는데, 통신 설치수리 직종이 42.9세로 업종 중 평균연령이 가장 낮은 반면, 재가 요양보호 직종은 가장 높은 평균연령 59.5세로 고령화 현상을 보여주었다.

근무기간을 보면, 방문노동자들의 현재 직장 근속기간은 평균 6.5년으로 나타났는데, 해당 업종의 근무기간은 그 두 배가 넘는 14.3년에 달했다. 모든 방문노동자 업종들은 해당 업종의 합계 근무기간이 대체로 현재 직장 근속연수의 두 배 수준을 보여주었다. 동일 업종 근무기간이 가장 긴 업종은 계기 검침점검 업무로서 평균 16.7년에 달했고, 그다음은 통신 설치수리 업종 14.8년, 사회서비스 일반 업종 13.6년으로 높게 나타난 반면, 재가 요양보호 서비스 업종은 동일 업종 근무기간이 7.9년으로서 여타 업종의 절반 수준에 불과한 것으로 나타났다.

이처럼 재가 요양보호 노동자들의 근속연수가 타 업종들에 비해 월등히 짧은 것은 다른 업종들에 비해 임금 등 노동조건이 열악하여 직종 근속 유인이 작고 이직 유인이 큰 때문인 것으로 해석된다. 여성 가구방문 노동자들은 대체로 결혼과 육아 등의 이유로 노동시장에서 떠나 있다가 육아 의무가 끝나고 난 뒤 다시 노동시장에 재진입하는 경력단절 여성들이라는 공통점을 지니고 있는데, 그 가운데서도 재가 요양보호 업무는 다른 가구방문 업무에 비해 더 늦은 나이에 시작하는 경향이 있어 방문업무 중에서도 경력단절 여성들에게 진입장벽이 낮은 직종이라는 점을 알 수 있다. 그 결과 재가 요양보호 직종이 상대적으로 노동시장 취약집단인 고령 노동자의 직종으로 성별·연령별 직종 분리 현상을 보여주는 것으로 판단된다.

본 연구의 조사 대상 가구방문 노동자들의 노동조합원 비율은 78.4%이며, 업종별 편차는 있지만, 전반적으로 모든 업종에서 전체산업 평균 노동조합 조직률 12.3%(2019년 8월 경제활동부가조사 기준)에 비해

월등히 높게 나타났다. 제조업에 비해 서비스업의 노동조합 조직률이 낮고, 가구방문 노동자들이 다수 분포한 보건·사회복지서비스 업종의 경우 노동조합 조직률이 8.0%이고, 동 업종 비정규직의 경우 노동조합 조직률이 1.61%에 불과하다는 점을 고려하면 본 연구의 표본추출 과정에서 노동조합원들이 과대표집되었다고 할 수 있다. 가구방문 노동자들에 대한 분포 파악과 표집이 쉽지 않고 특히 미조직 노동자들의 경우 표집이 더더욱 어렵기 때문에 노동조합들과 조직 노동자들의 협조 속에서 진행되는 설문조사가 극복하기 어려운 표본추출 방법의 한계라 할 수 있다. 그 결과 본 연구의 분석 대상 피조사자들은 가구방문 노동자들의 평균적 수준보다 상대적으로 노동조건이 더 양호하고 노동관계법 보호를 더 잘 받을 수 있다는 점에서 조사 결과 해석에 주의가 필요하다.<sup>5)</sup>

## 2. 노동조건 및 고용구조 현황

### 가. 임금과 노동시간

#### 1) 업종 간 임금과 수입의 차이

앞 절의 <표 3.1>에 통신 설치수리가 전형적인 남성 편중 업종이며 나머지 세 개의 업종은 전반적으로 여성들의 비율이 훨씬 높긴 하지만, 계기 검침 점검, 사회서비스 일반, 재가 요양보호 순으로 여성 편중 현상이 증가하는 업종이라는 점을 알 수 있는데, 이렇게 성별로 분리된 직종 간에는 임금과 수입의 차이 역시 존재한다.

<표 3.2> 임금과 근로시간

|           | 임금           |               |               | 주당 근로시간     |             |
|-----------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|
|           | 월수입(만원)      | 시급(원)         | 최저임금 미만 비율(%) | 현재          | 1월          |
| 통신 설치수리   | 278.5        | 12,950        | 16.7          | 47.1        | 45.9        |
| 계기 검침점검   | 203.0        | 11,028        | 20.8          | 42.0        | 40.5        |
| 재가 요양보호   | 111.4        | 9,284         | 33.9          | 30.3*       | 31.8        |
| 사회서비스 일반  | 168.4        | 11,057        | 23.8          | 37.4        | 33.9        |
| <b>전체</b> | <b>206.2</b> | <b>11,502</b> | <b>21.5</b>   | <b>41.0</b> | <b>40.0</b> |

\* 2019년 요양보호 실태조사에 따르면 방문요양 노동자들의 월 평균 임금은 81만원, 주당 근로시간은 21시간으로 본 조사보다 낮게 나타난다.

위의 <표 3.2>를 보면 여성노동자들의 비율이 높은 계기 검침점검, 재가요양보호, 사회서비스 일반 업무의 세후 월수입은 각각 203만원, 111.4만원 168.4만원으로 나타나는 데 비해 남성 노동자들의 비율이

5) 노조원들이 과대표집은 업종별 정규직/비정규직 등 고용구조의 비율, 노동조건, 부당대우의 경험 등 본 연구의 주요 주제들에 대한 분석에 있어서도 영향을 미칠 수 있다는 점이 한계로 지적될 수 있다.

높은 통신 설치 및 수리 업종은 278.5만원으로 나타난다. 이 업종의 평균 월수입은 월수입이 가장 낮은 동시에 여성 노동력의 비율이 가장 높은 재가 요양보호 업무 종사자들보다 2.5배가량 높은 액수이다.

<표 3.2>의 시급은 최저시급과의 비교를 위해 계산된 것이다.<sup>6)</sup> 시간당 임금이 가장 낮은 업종은 9,284원을 받고 있는 재가 요양보호 업무로 이들의 시급은 2020년의 최저임금인 8,590원을 간신히 상회하는 수준이며, 그다음은 계기 검침 점검(11,028원)과 사회서비스 일반(11,057원) 순서로 나타난다. 계기 검침 점검과 사회서비스 일반 두 업종은 유사하게 전체 방문노동자들의 평균 수준의 시간당 임금을 받고 있는 것으로 보이지만, 사회서비스 일반의 경우에는 세부 직종들인 방문간호사, 다문화가족 방문 및 교육, 그리고 통합사례관리 업무 간에 시급 차이가 매우 크다는 점에서 계기 검침 점검과는 차이가 있다. 사회서비스 일반을 세분해서 살펴보면, 방문간호 업종의 시급은 14,389원인데 비해 다문화가족 방문 및 교육 업무의 시급은 8,685원으로 최저임금과 거의 비슷한 수준으로 이들 업종들 간에는 약 5,700원가량의 시급 차이가 생긴다. 이러한 차이가 나타나는 가장 큰 이유는 본 조사의 방문간호사들이 보건소에 소속된 등록 간호사(Registered nurses) 인력이기 때문이다. 그럼에도 불구하고 이들의 월평균 임금은 약 230만원으로 일반 간호사들보다 훨씬 낮게 받고 있는데, 이는 방문간호사들의 평균연령(43.6세)에서 추정할 수 있듯이 육아와 가사 등을 위해 노동시장을 떠나 있다가 자녀들이 성장한 후에 보건소에 무기계약직으로 재취업을 한 이들이 많기 때문에 경력단절의 효과로 인해 간호사 일반에 비해 임금이 적게 책정되기 때문이라 볼 수 있다.

## 2) 코로나19로 인한 노동시간의 증가

코로나19의 확산으로 인한 근로시간의 변화에서도 직종 간 차이가 나타난다. 지난 1월 코로나19의 확산 이전의 주 근로시간과 최근(7월)의 주 근로시간을 비교해보았을 때 재가요양보호 업무를 제외한 세 개의 업종에서 최근에 근로시간이 늘어난 것으로 분석된다. 통신 설치수리나 계기 점침·점검의 경우 근로시간 증가량이 미미하지만, 사회서비스 일반 업종의 경우 평균 근로시간이 3.5시간 증가한 것으로 보였는데, 이 중에서도 특히 다문화가족 방문교육 업무의 경우 노동시간이 평균 6.8 시간 증가한 것으로 조사되었다.

본 실태조사에 포함된 다문화가족 방문 및 교육 업무 종사자들과의 면접조사 자료에 따르면, 이들은 코로나19 감염병 상황으로 인해 여성가족부 지침에 따라 약 2달간 유급휴가로 업무를 수행하지 않았고, 복귀 후 밀린 업무를 처리하는 일도 없어 이들의 노동시간이 왜 증가했는지에 대한 뚜렷한 이유를 찾기가 어렵다. 다만, 이들의 유급휴가 비용이 평균 임금의 70% 수준으로 제공되었기 때문에 그만큼 감소한 소득의 보전을 위해 단기적으로 복수의 직업을 가져 총 노동시간이 증가했을 수 있다는 점을 유추할 수는 있다. 그러나 방문간호사들의 경우는 코로나 감염병 사태 이후 방문업무가 중단되고 평소 근무하는

6) 근로기준법상 근로시간이 주당 15시간 이상인 경우 평균 일 노동시간에 해당하는 시간만큼 주휴수당을 지급하도록 되어 있기 때문에, 이들의 월수입에는 주휴수당이 포함되어 있는 것으로 가정하였다. 근로시간이 15시간 이상인 방문노동자들의 경우 주당 실근로시간에 평균 일 노동시간을 더하여 시간당 임금을 추정하였으며, 최저임금과의 비교를 위해 수입에서 초과 노동에 대한 수당은 제외하였다.

보건소가 아닌 선별진료소에 재배치되어 업무를 수행하면서 월 20~30시간의 초과 업무를 한 것으로 조사되었다. 사회서비스 일반 업종에서 코로나 사태 이후 업무량이 다른 업종에 비해 눈에 띄게 증가한 것은 방문간호사들의 노동시간이 증가한 데서 부분적으로 설명될 수 있다.

### 3) 복수의 직업을 가진 노동자들의 비율이 높음

<표 3.3>에 나타난 복수의 직장에 대한 분석은 우선 방문업무 이외의 일을 하고 있는지를 질문한 후, 방문업무만 하고 있다고 대답한 사람들만을 대상으로 계약한 업체 수를 조사하는 방식으로 이루어졌다.

방문노동자들은 전반적으로 방문업무 이외의 일을 하고 있는 사람들이 많았는데, 그중에서도 재가요양보호와 사회서비스 일반에서 복수의 직업을 하고 있는 사람들의 비율이 높게 나타났다. 통신 설치수리나 계기 검침 점검 업무도 방문 이외의 일을 하고 있다는 사람들의 비율이 낮지 않았으나(17.4~33.6%), 복수의 방문업체와 계약한 사람들의 비율이 0~1.3%로 매우 낮게 나타난 반면, 재가 요양보호 업무의 경우에는 방문업무만 하고 있는 사람들중 복수의 방문업체와 계약을 한 사람들의 비율이 37.8%로 매우 높게 나타나 전체의 47%가량이 복수의 직업을 갖고 있었다. 또한, 사회서비스 일반의 경우 방문간호는 44%, 다문화가족 방문 및 교육 업무는 49%, 통합사례 관리사는 79%가량이 복수의 직업을 갖고 있는 것으로 분석되었다.

특히, 재가요양보호 업무와 다문화가족 교육 업무는 조사된 7개의 업종 중 시간당 임금과 월평균 임금이 가장 낮은 직종으로 나타나는데, 통합사례관리 업무를 제외하면 현재 하고 있는 방문업무 이외에 또 다른 직업을 갖고 있는 사람들의 비율이 가장 높은 직종들이기도 하다.<sup>7)</sup> 이들 두 방문업무는 주당 근무시간이 관례적으로 혹은 업체에 의해 제한되어 있고 임금 수준도 낮기 때문에 해당 업무를 통해 소득을 벌어들이는 데에 한계가 있다. 따라서 이들은 복수의 직업 활동을 통해 수입을 보전하고자 하는 것으로 보인다.

<표 3.3> 복수의 업체와의 계약 비율

| 4개 업종 분류 | 7개 업종분류 | 복수의 직업 (%)* | 방문업무 이외의 일 (괄호 안은 %) | 복수의 방문업체와 계약 (%) |
|----------|---------|-------------|----------------------|------------------|
| 통신 설치수리  | 설치수리    | 34.5        | 예                    | 77(33.6)         |
|          |         |             | 아니요                  | 152(66.4)        |
|          |         |             |                      | 1.3              |

7) 한편, 『2019년 요양보호 실태조사』에 따르면 방문요양 인력의 주당 근로시간은 평균 21시간으로 조사되었다. 또한, 실제 재가요양보호사들의 가구당 방문 시간은 3~4시간가량으로 5일 근무 기준 15~20시간가량, 그리고 주말에 일을 하는 경우에도 최대 28시간이라 추정할 수 있다. 이러한 사실을 고려했을 때, 본 조사에서 계산된 평균 31시간의 근로시간은 과대 추산된 것으로 생각된다. 이는 본 설문조사에 참여한 재가요양보호 노동자들이 복수의 업체와 계약을 맺고 일을 하고 있는 사람들이 많은데, 주로 일하는 재가요양 보호 업무에서 이루어지는 노동시간이 아니라 자신들의 총 노동시간을 보고했을 수 있다는 데에서 그 이유를 찾을 수 있다.

| 4개 업종 분류 | 7개 업종분류    | 복수의 직업 (%)* | 방문업무 이외의 일 (괄호 안은 %)       | 복수의 방문업체와 계약 (%) |
|----------|------------|-------------|----------------------------|------------------|
| 계기 검침점검  | 가스 안전점검    | 36.7        | 예 33(36.7)<br>아니요 57(63.3) | 0.0              |
|          | 수도 검침      | 17.4        | 예 20(17.4)<br>아니요 95(82.6) | 0.0              |
| 재가 요양보호  | 재가 요양보호    | 47.2        | 예 8(15.1)<br>아니요 45(84.9)  | 37.8             |
| 사회서비스 일반 | 방문간호       | 44.2        | 예 40(43.0)<br>아니요 53(57.0) | 2.1              |
|          | 다문화가족 방문교육 | 49.2        | 예 50(45.5)<br>아니요 60(54.5) | 6.8              |
|          | 통합사례관리     | 79.1        | 예 72(79.1)<br>아니요 19(20.9) | 0.0              |

\* 복수의 직업을 가진 사람들의 비율은 방문업무 이외의 일을 하는 사람들의 비율과 방문업무 이외의 일은 하고 있지 않지만, 복수의 방문업체와 계약을 한 비율을 더해서 산출한 것이다.

## 나. 정규직과 비정규직

### 1) 높은 비정규직 비율

방문업무를 수행하는 노동자들의 고용형태를 정규직과 비정규직으로 나누어 살펴보면, 정규직은 54.1%, 비정규직은 45.9%였다.<sup>8)</sup> 재가 요양보호 업무의 비정규직 비율이 85.5%로 가장 높았고 사회서비스 일반의 비정규직 비율은 58.7%, 다음으로 통신 설치수리, 계기 검침점검 순이었다.<sup>9)</sup> 사회서비스 일반 세부 업종 간의 비정규직 비율도 큰 차이를 보였는데, 통합사례관리 업무의 11.1%가 비정규직인 반면, 다문화가정 방문교육은 95.5%가 비정규직으로 분류가 되었다. 안전보건공단에서 실시한 2017년 제5차 근로환경조사에 의하면 전체 임금노동자 중 비정규직 비율이 30.8%가량 되고, 방문노동자들의 비정규직 비율이 32.6%인 점을 고려한다면<sup>10)</sup> 재가 요양보호 업무와 사회서비스 일반 업무의 경우 비정규직 비율이 각각 85.5%, 58.7%로 매우 높은 것으로 나타난다. 그러나, 본 조사의 특성상 노조원들이 과표집 되었을 가능성으로 인해 정규직 비율이 높게 측정되었을 수 있다는 점을 고려하면, 모든 업종에서 비정규직 비율은 더 높아질 가능성이 있다.

8) 본 조사는 고용형태를 정규직 근로계약, 비정규직 근로계약, 개인위탁·도급계약, 파견용역계약으로 나누어 조사했으나, 분석을 위해 위탁·도급과 파견용역은 비정규직으로 포함시켰다.

9) 본 실태조사에서 재가요양보호에 대한 면접조사의 자료에 따르면, 재가요양보호사는 대부분 1년 단위의 계약을 하며 지속적인 재계약을 반복하고 있기 때문에, 계약직임에도 불구하고 본인을 정규직으로 인식하고 있는 사람이 많다고 조사되었다. 따라서 이들 중 실제 비정규직 비율은 조사된 비율보다 더 높을 수 있다.

10) 근로환경조사에서 방문업무를 수행하는 임금근로자는 “귀하는 고객, 환자, 의뢰인을 직접 방문하거나 그들의 사업장이나 집에서 업무를 수행하는 경우가 있습니까?”라는 질문으로 구분하였다.

이렇게 방문업무를 수행하는 노동자들의 비정규직의 비율이 높은 반면, 그들의 정규직으로 전환 가능성은 전반적으로 그리 높지 않다는 점을 알 수 있다, 아래 표의 마지막 열에 나타난 “정규직 가능성”은 설문조사의 문항 중 “나는 언젠가는 정규직으로 전환될 것이라고 생각한다”, “내가 계속 좋은 업무 성과를 낸다면 정규직으로 전환될 수 있다”, “나의 업무는 정규직으로 전환될 가능성이 많다”라는 세 가지 질문에 대한 대답을 5단계의 척도로 구성하여 합산한 점수를 보여준다(15점 만점이 매우 높은 가능성). 계기 검침 점검, 재가 요양보호, 사회서비스 일반의 업무가 이론적 평균점(보통이다)이라고 할 수 있는 9점을 넘지 못하고, 설치 및 수리 업종만이 상대적으로 평균보다 약간 높은 점수를 나타낸다.

**<표 3.4> 정규직 현황과 정규직 전환 여부**

|           | 비정규직 비율(%)  | 정규직 전환 필요(%) | 정규직 전환 가능성(15점 만점) |
|-----------|-------------|--------------|--------------------|
| 통신 설치수리   | 33.2        | 94.4         | 9.3                |
| 계기 검침점검   | 30.8        | 95.6         | 8.1                |
| 재가 요양보호*  | 85.5        | 88.7         | 7.6                |
| 사회서비스 일반  | 58.7        | 90.8         | 7.3                |
| <b>전체</b> | <b>45.9</b> | <b>92.8</b>  | <b>8.0</b>         |

## 2) 고용형태별 수입과 노동시간 차이

이번에는 수입과 노동시간을 정규직과 비정규직으로 나누어 살펴보았다. <표 3.5>를 보면, 전체적으로 정규직과 비정규직 간의 월수입은 각각 234만원과 173만원으로 약 60만원의 월수입 차이가 있었고, 시급은 정규직 12,281원, 비정규직 10,596원으로 1,690원가량 차이가 났다. 노동시간에 있어서는 비정규직이 정규직보다 5.4시간 짧은 것으로 나타났다. 통신 설치수리와 계기 검침 점검 업무의 경우 비정규직의 노동시간이 정규직의 노동시간에 비해 길지만, 그럼에도 불구하고 두 업종의 비정규직의 월수입은 시급의 차이 때문에 정규직보다 낮은 수준이었다. 즉, 이 두 업종에서는 비정규직 노동자들이 더 긴 시간 일하면서도 월수입은 정규직에 비해 낮은 것이다. 재가요양 업무의 경우에는 비정규직의 시급도 정규직보다 낮았고, 주당 노동시간도 짧아 월수입에 있어 큰 차이가 있었다. 그러나, 재가요양보호의 경우 조사된 인원이 56명이고 비정규직의 비율이 매우 높은 반면 정규직의 사례가 너무 적어(7명), 있는 그대로 비교하기 어려울 수 있다는 점을 고려해야 한다. 사회서비스 일반의 경우 비정규직의 시급이 정규직보다 높게 나타나지만, 이는 그룹 간 평균 비교 분석을 했을 때 의미 있는 차이는 아니었는데, 이렇게 시간당 임금이 비슷한 수준이어도 정규직이 비정규직보다 8.4 시간 더 일하는 것으로 나타나 그에 따른 월수입도 차이도 큰 것으로 보인다.

<표 3.5> 정규직과 비정규직의 근로조건

|           | 월수입 (만원)     |              | 시급(원)         |               | 주당 노동시간(시간) |             |
|-----------|--------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|
|           | 정규직          | 비정규직         | 정규직           | 비정규직          | 정규직         | 비정규직        |
| 통신 설치수리   | 283.6        | 268.1        | 14,156        | 10,554        | 46.6        | 48.1        |
| 계기 검침점검   | 205.6        | 196.6        | 11,488        | 10,035        | 41.3        | 43.6        |
| 재가 요양보호   | 156.1        | 102.1        | 12,537        | 8,901         | 39.0        | 29.4        |
| 사회서비스 일반  | 210.8        | 138.7        | 10,901        | 11,173        | 42.3        | 33.9        |
| <b>전체</b> | <b>233.7</b> | <b>173.3</b> | <b>12,281</b> | <b>10,596</b> | <b>43.5</b> | <b>38.1</b> |

<표 3.6>은 임금을 받는 형태를 보여주고 있다. 전체적으로 기본급과 수당을 받는 노동자들이 87.4%, 매 건당 수수료 형태로 받는 사람들이 12.6%로 나타났는데, 이 역시 정규직과 비정규직 간에 차이가 나타난다. 정규직 노동자들의 경우는 기본급과 수당으로 임금을 받는 사람들이 97.5%인 반면, 비정규직의 경우 55.2%에 그치고 있다. 업종별로는 사회서비스 업종이 정규직과 비정규직 간에 임금을 받는 형태의 차이가 제일 크게 나타난다. 사회서비스 업종의 경우 비정규직으로 고용된 사람들의 경우 건당 수수료로 받는 비율이 45%에 달하고 있어 사회서비스 정규직의 경우 수수료로 받는 정규직의 경우(1.2%)와 크게 대조되고 있다.

<표 3.6> 임금의 형태

|           | 전체          |             |  | 정규직        |             |  | 비정규직        |             |  |
|-----------|-------------|-------------|--|------------|-------------|--|-------------|-------------|--|
|           | 수수료         | 기본급과 수당     |  | 수수료        | 기본급과 수당     |  | 수수료         | 기본급과 수당     |  |
| 통신 설치수리   | 3.1         | 96.9        |  | 0.6        | 99.4        |  | 7.9         | 92.1        |  |
| 계기 검침점검   | 2.4         | 97.6        |  | 0.0        | 100         |  | 7.9         | 92.1        |  |
| 재가 요양보호   | 14.8        | 85.2        |  | 12.5       | 87.5        |  | 15.6        | 84.4        |  |
| 사회서비스 일반  | 27.2        | 72.8        |  | 2.5        | 97.5        |  | 44.8        | 55.2        |  |
| <b>전체</b> | <b>12.6</b> | <b>87.4</b> |  | <b>1.2</b> | <b>98.8</b> |  | <b>26.3</b> | <b>73.7</b> |  |

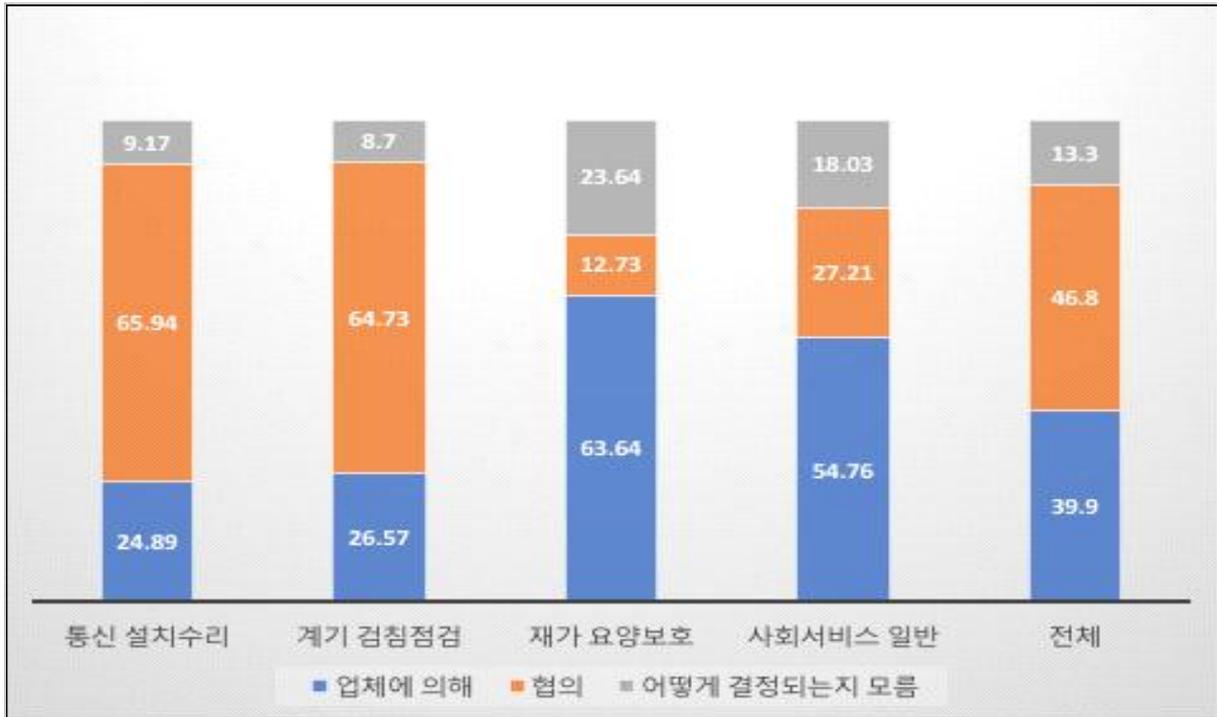
## 다. 고용과 노동조건

### 1) 임금 계약 형태

임금이 결정되는 방식에 관한 질문은 업체에 의해서 결정이 되는지, 협의에 의해 결정이 되는지, 혹은 어떻게 결정되는지 모름으로 나누어서 조사되었다. 전체적으로는 업체에 의해 결정되는 비율이 40%가량, 협의에 의해서 결정되는 비율이 46.8%, 그리고 어떻게 결정되는지 모르는 경우가 13.3%였는데, 이 비율 역시 업종별로 상이하다. 통신 설치수리 업종과 계기 검침점검의 경우 개인 간, 노사 간 협의를 통해 결정되는 비율이 높았으나, 재가 요양보호와 사회서비스 일반은 업체에 의해 일방적으로 결정되는 경우가

많았고, 재가 요양보호 업무는 어떻게 결정되는지 모른다고 대답한 비율이 23.6% 가까이 되었다. 통신 설치수리와 계기 검침점검 업무의 경우 협의에 의해 결정되는 비율이 높게 나타나는 것은 본 조사에 포함된 노조원 비율이 높아 노사 간 협의에 의해 결정되는 경우가 일반적이라는 점을 알 수 있다.

[그림 3.1] 업종별 임금이 결정되는 방식



## 2) 4대 보험과 복리후생

국민연금, 건강보험, 고용보험 등 사회보험의 적용 비율은 높은 편으로 나타나, 전체 방문노동자 중 국민연금은 96%, 건강보험은 99%, 고용보험의 경우 98%로 적용받고 있다고 대답하였으며, 산재보험도 93% 가량이 적용받고 있다. 그러나 재가 요양보호 업무의 노동자들은 다른 업종에 비해 국민연금, 고용보험, 산재보험 가입에 있어 전반적으로 적용률이 낮게 나타난다.

<표 3.7> 4대 보험 적용 여부

|      | 통신 설치수리 | 계기 검침점검 | 재가 요양보호 | 사회서비스 일반 | 전체   |
|------|---------|---------|---------|----------|------|
| 국민연금 | 99.1    | 95.2    | 61.7    | 98.6     | 95.6 |
| 건강보험 | 99.1    | 97.7    | 98.2    | 99.7     | 98.9 |
| 고용보험 | 97.8    | 97.7    | 87      | 99.7     | 97.8 |
| 산재보험 | 93.1    | 96.7    | 82      | 91.2     | 92.5 |

복리후생의 여부는 명절 상여금, 선택적 복지비, 교통비 등을 포함하여 11가지의 항목으로 조사되었는

데, 명절 상여금을 받는 비율이 70.3%로 가장 높았으나 교통비, 급식보조비 등 업무를 수행하기 위해 필수적으로 지급되어야 하는 보조비는 약 40%가량의 노동자들만이 지급받고 있었고 특히 재가 요양보호 업무는 교통비와 보호비가 각각 7%, 9%로 매우 낮은 수준이었다. 주택자금 금융지원 (4.1%), 자녀 대학학자금 지원 (8.4%), 자기 계발비 (1.2%) 등을 지원 받고 있는 사람들의 비율은 모든 업종에서 매우 낮게 나타났다.

### 3) 2인1조 업무 여부

매번 2인1조로 업무를 수행하는 사람들은 전체의 7.4%에 불과했으며 74.4%의 방문노동자들이 혼자 업무를 수행하는 것으로 나타났다. 특히 2인1조 업무가 필요하다고 가장 많이 응답한 통신 설치수리 (72.9%) 업무와 가스안전점검 업무(84.4%)의 경우 혼자 다니는 비율이 각각 92.1%와 84.4%에 달하고 있어 이러한 업무들의 2인1조 필요성에 대한 인식의 확대와 2인1조 제도의 범제화가 시급하다는 점을 알 수 있다. 반면, 사회서비스 중 다문화가족 방문 교육의 경우에는 2인1조 필요성이 2.7%로 매우 낮게 나타났는데, 이와 같이 2인1조 제도의 확대와 정착에 대한 문제에서도 업무의 특성을 고려할 필요가 있는 것으로 보인다.

<표 3.8> 2인1조 여부와 필요성 인식

(단위: %)

|           | 2인1조 업무     |             |            | 2인1조 필요성    |
|-----------|-------------|-------------|------------|-------------|
|           | 혼자 다님       | 가끔씩         | 매번         |             |
| 통신 설치수리   | 92.1        | 6.6         | 1.3        | 72.9        |
| 계기 검침점검   | 78.9        | 13.2        | 8.0        | 59.6        |
| 재가 요양보호   | 87.5        | 10.7        | 1.8        | 52.7        |
| 사회서비스 일반  | 56.5        | 31.3        | 12.2       | 52.4        |
| <b>전체</b> | <b>74.4</b> | <b>18.2</b> | <b>7.4</b> | <b>60.2</b> |

### 4) 노동강도

방문노동자들의 경우에는 업무의 특성상 일하는 장소에서만 시간을 보내는 것이 아니라 준비, 대기, 정리 등에 필요한 시간이나 이동에 소요되는 시간이 많다. 순수 근무시간은 6.7 시간 정도로 나타났으며 준비 시간은 34.8분, 정리 시간은 35.6분, 대기시간은 31.6분, 이동 시간은 48.9분가량이다. 점심시간을 제외하고 이들이 업무와 관련해서 소요하는 평균 시간은 9.2 시간이다. 따라서 한번 방문 시 3~4시간가량 소요되는 재가요양보호 업무를 제외한 대부분의 업종의 하루 평균 근로시간이 9시간을 넘는다. 현재 도시가스 안전점검원, 방문간호사, 통합사례관리사 등은 간주노동시간제로 임금이 책정되는데, 이는 정해진 노동시간 계산이 따로 있지 않고 하루에 정한 만큼의 시간을 일했다고 간주한다는 것을 말하며, 안전점검

검원들의 경우 하루 8시간이 간주노동시간으로 정해져 있다. 그러나 이러한 간주노동시간제는 정해진 노동시간 이외에는 시간대의 규정이나 초과노동, 심야노동에 대한 관리 감독이 없기 때문에, 이들이 근로시간에 대한 적절한 보상을 받고 있는지에 대한 문제가 제기될 수 있으며, 업무에서 자유롭지 못한 상태로 긴 시간 동안 업무 연장 상태에 있는 장시간 노동의 위험에도 노출되어 있다.

**<표 3.9> 업종별 업무당 소요 시간**

(단위: 분, 시간)

|          | 준비 시간 | 정리 시간 | 대기시간 | 식사 시간 | 이동 시간 | 순 근무시간<br>(시간) | 총 근로시간<br>(점심시간제외) |
|----------|-------|-------|------|-------|-------|----------------|--------------------|
| 통신 설치수리  | 29.9  | 23.6  | 27.5 | 56.0  | 39.7  | 7.5            | 9.5                |
| 계기 검침점검  | 32.2  | 40.5  | 35.8 | 63.4  | 58.3  | 6.2            | 9.0                |
| 재가 요양보호  | 20.7  | 16.6  | 53.2 | 48.7  | 38.3  | 4.8            | 7.0                |
| 사회서비스 일반 | 41.9  | 40.4  | 27.8 | 57.7  | 50.9  | 6.7            | 9.4                |
| 전체       | 34.8  | 35.6  | 31.6 | 58.5  | 48.9  | 6.7            | 9.2                |

방문노동자들의 하루에 얼마나 걷는지는 시간을 기준으로 살펴보았다. 하루 걷는 거리와 도보 수로 대답한 조사자들의 경우는 이 정보를 걸은 시간으로 환산하여 계산하였다. 조사된 방문노동자들이 가구방문을 위해 평균 걷는 시간은 2.4 시간이며, 업무의 특성상 가스 안전점검과 수도 검침 등의 계기 검침 점검 업무가 하루 평균 4.9시간으로 가장 긴 시간을 걷는 것으로 나타났다. 통신 설치수리 업무도 하루 평균 2시간, 재가요양보호사들도 1.6시간을 걷는 것으로 조사되었다.

**<표 3.10> 노동시간과 노동강도**

|          | 걷는 시간 (분) | 걷는 시간 (시간) |
|----------|-----------|------------|
| 통신 설치수리  | 120.4     | 2.0        |
| 계기 검침점검  | 293.7     | 4.9        |
| 재가 요양보호  | 96.5      | 1.6        |
| 사회서비스 일반 | 67.2      | 1.1        |
| 전체       | 143.6     | 2.4        |

### 3. 차별 등 부당경험 및 인권침해 현황

부당경험은 방문업무 수행 중 고객으로부터 받은 부당경험과 업체로부터의 부당경험으로 나누어 조사하였다. 고객으로부터의 부당대우는 9개 항목으로, 업체나 회사로부터 받은 부당대우 유형은 11개의 항목으로 조사하였다. 전혀 경험하지 않거나 별로 경험하지 않은 경우는 부당경험이 없는 것으로, 가끔 경험, 종종 경험, 자주 경험의 경우 부당경험이 있는 것으로 분류하여 분석하였다.

## 가. 부당대우 경험

### 1) 설치 수리와 점검 점검 업무에서 가장 빈번한 부당대우

<표 3.11>과 <표 3.12>는 고객과 회사로부터 받은 부당대우를 보여준다. 전체업종에서는 고객으로부터 부당대우를 받은 적이 있는 사람들의 비율이 74.2%, 회사로부터의 비율은 65.1%로 나타나 상당수의 방문 노동자가 부당대우에 노출되어 있다는 점을 알 수 있다. 업종별로 살펴보면 통신 설치수리 업종의 경우 고객으로부터 부당대우를 받은 비율이 86.5%, 계기 점검 점검 업무가 85.6%로 가장 높은 비율로 부당대우에 노출되었으며, 이 두 업종은 업체로부터의 부당대우 비율도 각각 78.3%, 74.5%로 가장 자주 경험하는 것으로 조사되었다. 재가 요양보호 업무와 사회서비스 일반의 경우에는 통신 설치수리나 계기 점검 점검 업무보다는 부당대우를 받은 비율이 낮았으나 고객과 업체 모두에서 50% 이상의 노동자들이 부당대우를 받은 적이 있었다.

<표 3.11> 업종별 부당경험 비율 (고객)

| 부당대우 개수       | 통신 설치수리 | 계기 점검점검 | 재가 요양보호 | 사회서비스 일반 | 전체    |
|---------------|---------|---------|---------|----------|-------|
| 0             | 13.5    | 14.4    | 33.9    | 41.2     | 25.77 |
| 1             | 14.8    | 11.1    | 8.9     | 20.8     | 15.95 |
| 2             | 14.8    | 22.7    | 14.3    | 16.7     | 17.55 |
| 3             | 21.7    | 15.3    | 12.5    | 9.5      | 14.72 |
| 4             | 16.5    | 15.3    | 14.3    | 3.7      | 11.04 |
| 5             | 7.8     | 15.3    | 10.7    | 3.1      | 8.1   |
| 6             | 7.4     | 3.2     | 0.0     | 1.4      | 3.44  |
| 7             | 1.7     | 2.3     | 5.4     | 1.7      | 2.09  |
| 8             | 1.7     | 0.0     | 0.0     | 2.0      | 1.23  |
| 9             | 0.0     | 0.5     | 0.0     | 0.0      | 0.12  |
| 부당대우 노출 비율(%) | 86.5    | 85.6    | 66.1    | 58.8     | 74.2  |
| 부당대우 평균 수(개)  | 2.9     | 2.8     | 2.2     | 1.5      | 2.5   |

<표 3.12> 업종별 부당경험 비율 (업체)

| 부당대우 개수 | 통신 설치수리 | 계기 점검점검 | 재가 요양보호 | 사회서비스 일반 | 전체   |
|---------|---------|---------|---------|----------|------|
| 0       | 21.7    | 25.5    | 42.9    | 49.0     | 34.9 |
| 1       | 10.4    | 6.9     | 12.5    | 18.0     | 12.2 |
| 2       | 7.8     | 15.3    | 10.7    | 10.9     | 11.2 |
| 3       | 11.3    | 7.9     | 10.7    | 9.2      | 9.5  |
| 4       | 10.4    | 4.6     | 7.1     | 5.4      | 6.9  |

| 부당대우 개수       | 통신 설치수리 | 계기 검침점검 | 재가 요양보호 | 사회서비스 일반 | 전체   |
|---------------|---------|---------|---------|----------|------|
| 5             | 11.3    | 13.4    | 1.8     | 4.8      | 8.7  |
| 6             | 10.9    | 8.8     | 3.6     | 1.0      | 6.0  |
| 7             | 10.4    | 12.5    | 5.4     | 1.0      | 7.2  |
| 8             | 2.2     | 4.2     | 1.8     | 0.3      | 2.0  |
| 9             | 3.0     | 0.9     | 1.8     | 0.0      | 1.2  |
| 10            | 0.0     | 0.0     | 0.0     | 0.3      | 0.1  |
| 11            | 0.4     | 0.0     | 1.8     | 0.0      | 0.3  |
| 부당대우 노출 비율(%) | 78.3    | 74.5    | 57.1    | 51.0     | 65.1 |
| 부당대우 평균 수     | 3.5     | 3.2     | 2.2     | 1.3      | 2.3  |

부당대우 경험 유무뿐만 아니라, 부당대우의 복수 경험 또한 심각하다. 통신 설치수리 업무의 경우 약 72%의 노동자들이 고객으로부터 2개 이상의 부당대우를 받은 적이 있었고, 업체로부터는 68%가 복수의 부당대우를 받은 적이 있다고 대답하였다. 계기 검침 점검원의 경우에도 고객과 회사로부터 2개 이상의 부당대우를 경험한 사람들이 각각 74.5%와 68%에 이르고 있다. 고객으로부터 5개 이상의 부당대우를 받는 경우도 상당히 많은데, 설치 및 수리 업종의 경우 18.6%, 계기 검침 및 점검 업무는 21.3%를 차지하고 있다. 통신 설치수리와 검침 점검 업무 노동자들의 일 인당 평균 부당대우 개수 역시 업종들 가운데 가장 많은 것으로 나타난다.

## 2) 유형별 부당대우

우선, 고객으로부터 받은 부당대우를 유형별로 살펴보면, 밤늦은 시간에 업무 수행 요구(47.2%), 괴롭힘 목적의 늦은 전화(48.8%), 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기하는 경우(43.4%)가 가장 많았으며, 신체적 폭력(25.9%), 성희롱이나 성추행(22.1%) 등도 20% 넘는 방문노동자들이 경험한 것으로 나타난다.

회사로부터의 부당대우는 고객의 잘못을 나의 잘못으로 전가하는 경우가 43.8로 가장 많았고, 기상악화에도 업무 수행 요구를 받은 경험이 있는 노동자들도 43.3%, 위험한 장소에서 업무 수행 요구를 받은 경우도 39.1%에 달해 노동과정 중 안전에 대한 보장을 제대로 받지 못하는 경우가 상당히 많은 것으로 조사되었다. 부당 민원에 불이익적 처우를 받는 경우도 36.6%로 많은 방문노동자들이 이중의 갑질에 노출되어 있다는 점도 확인되었으며, 심야에 업무 수행 요구, 건강상의 문제가 있을 때도 업무 수행을 강요하는 경우도 각각 30.6%, 24.4%로 높은 수준으로 노출되어 있었다.

<표 3.13> 유형별 부당대우 경험 (전체업종)

| 고객         | (단위: %) | 회사              | (단위: %) |
|------------|---------|-----------------|---------|
| 밤늦은 업무요구   | 47.2    | 고객의 명백한 잘못을 전가함 | 43.8    |
| 괴롭힘, 늦은 전화 | 48.8    | 기상악화에도 업무수행요구   | 43.3    |

| 고객           | (단위: %) | 회사                | (단위: %) |
|--------------|---------|-------------------|---------|
| 부당 민원        | 43.4    | 위험한 장소에서 업무수행요구   | 39.1    |
| 신체적 폭력       | 25.9    | 부당 민원에 불이익처우      | 36.6    |
| 성희롱          | 22.1    | 심야에 업무 수행 요구      | 30.6    |
| 육아, 가사요구     | 17.8    | 건강상 문제에도 업무 수행 강요 | 24.4    |
| 생활용품 사비지출 요구 | 14.5    | 임금체불              | 13.7    |
| 무기 위협        | 7.0     | 성희롱               | 10.3    |
| 성폭행          | 2.0     | 육아/가사 등 무리한 요구    | 9.1     |
|              |         | 신체적 폭력            | 3.2     |
|              |         | 성폭행               | 0.6     |

### 3) 업종별/성별 부당대우 유형의 차이

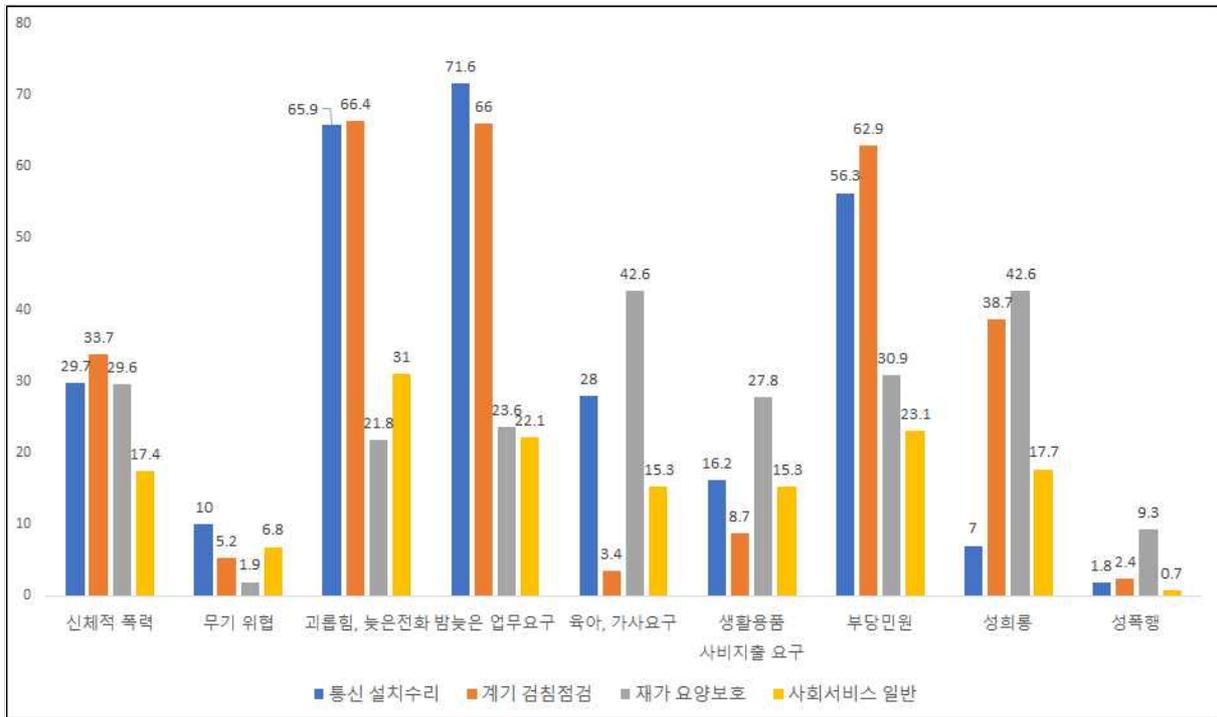
분석 결과 업종별로 부당대우의 유형에 있어서 차이가 나타났는데, 우선 고객들로부터의 부당대우를 살펴보면(그림 3.2), 전반적으로 통신 설치수리 업무와 계기 검침점검 업무의 노동자들이 높은 수준의 부당대우에 노출되어 있다는 점을 알 수 있다. 이 두 업종은 주로 괴롭힘 목적이나 늦은 시간의 전화(설치수리 65.9%, 검침점검 66.4%), 밤늦은 업무요구(각 71.6%, 66%), 부당 민원(56.3%, 62.9%) 등의 일상적 괴롭힘에 가장 높은 비율로 노출이 되었으며 뿐만 아니라 신체적 폭력(29.7%, 33.7%) 등의 위협도 높은 수준으로 경험하고 있었다. 재가 요양보호업무의 경우에는 고객과의 밀접한 접촉과 관계 등으로 인해 심야의 괴롭힘이나 부당 민원 등은 상대적으로 적게 나타났으나 육아/가사요구, 성희롱, 생활용품 사비지출 요구 등을 많이 경험하고 있었는데, 이는 이들이 방문 가정에서 머무는 시간이 다른 업종에 비해 상대적으로 길거나 돌봄이 개인서비스와 같이 인식되는 경향 때문인 것으로 생각된다.<sup>11)</sup>

[그림 3.2]에서 재가요양보호 업무를 하는 노동자들의 성폭행 비율이 9.3%로 매우 높게 나타난다는 점은 부가적인 논의가 필요하다. 이는 재가요양 업무와 비슷하게 여성 노동자 비율이 높은 다른 업종과 비교했을 때 4배에서 10배까지 차이가 나는 것이다. 부당대우 항목들은 ‘전혀 경험하지 않음’, ‘별로 경험하지 않음’, ‘가끔 경험’, ‘종종 경험’, ‘자주 경험’ 이렇게 다섯 단계로 측정이 되었는데, 성폭행 경험이 있다고 했던 9.3%의 재가요양 보호사들은 이 중 ‘종종 경험’이나 ‘자주 경험’ 응답은 없고, ‘가끔 경험’으로 응답하여 성폭행의 경험이 있는 것으로 분류된 경우이다. 우선, 본 연구에서는 부당대우에 대해 조사할 때 성폭행 항목을 ‘강간’ 등으로 특정하지 않았기 때문에 조사대상자들이 성폭행이라는 유형의 부당대우를 노골적인 수준 혹은 폭력적으로 인식될 수준의 성추행이나 성희롱으로 이해하여 가장 낮은 수준의 성폭행 경험 등급에 응답했을 가능성이 있다는 점을 원인으로 생각해볼 수 있다. 두 번째 가능성은 표본추출의 과정에서 이루어진 오차로, 조사된 재가요양보호 노동자들의 숫자가 총 56

11) [그림 3.2]에서 재가 요양보호 업무를 수행하는 사람들의 성폭행 경험 비율이 9.3%로 매우 높게 나타나는데, 이는 일반적으로 방문업무를 수행하는 노동자들에 대해 인식되는 것보다 높은 수준이다. 본 연구에서는 부당대우에 대해 조사할 때 성폭행 항목을 ‘강간’ 등으로 특정하지 않았기 때문에 조사대상자들이 성폭행이라는 유형의 부당대우를 노골적인 수준 혹은 폭력적으로 인식될 수준의 성추행이나 성희롱으로 이해했을 가능성이 있다는 점을 고려해야 한다.

명으로 표본의 크기가 작아 소수의 응답자에 의해 구성 비율이 결정된 것일 수 있다는 점 또한 지적될 수 있다. 즉, 재가요양업무 노동자 중 성폭행을 경험한 9.3%의 노동자들은 전체 56명 중 5명인데, 성폭행을 경험한 사람들 2~3명이 우연히 표본에 더 추출될 경우 모집단의 평균치와 큰 차이를 보일 수 있다는 점이다. 성폭행은 그 자체로 방문노동자들에게 중대한 문제이지만, 본 연구에서는 이러한 점 때문에 재가요양보호 업무 노동자들의 성폭행 경험 비율이 실제보다는 높게 나왔을 것이라는 점을 조심스럽게 제기한다.

[그림 3.2] 고객으로부터의 부당대우의 유형 (업종별)

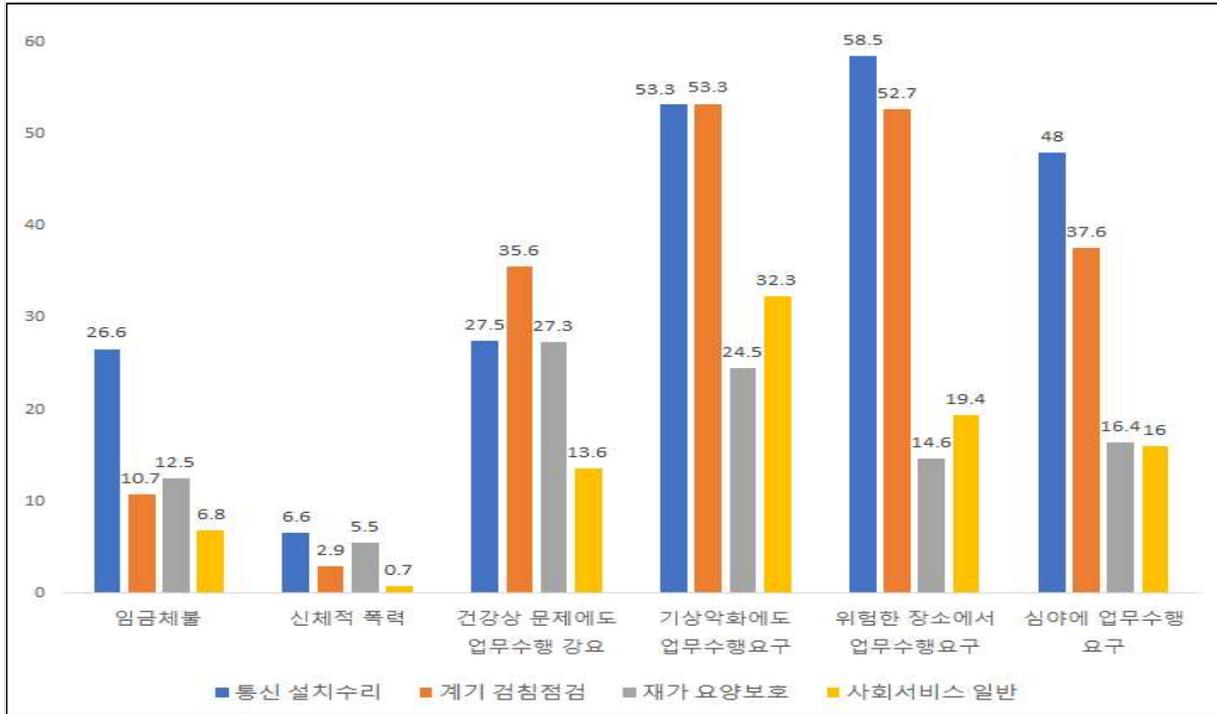


[그림 3.3]은 업체나 회사로부터 받는 부당대우를 업종별, 유형별로 분류해서 나타낸 것이다. 고객으로부터의 부당대우와 마찬가지로 업체나 회사로부터의 부당대우 역시 통신 설치수리와 계기 검침점검 업무에서 전반적으로 높게 나타나는데, 이들 두 업종은 공통적으로 건강 문제가 있거나, 기상악화, 위험한 장소, 심야 업무 등 재해의 가능성이 높은 상황에서 업무 수행을 강요받는 유형이 가장 빈번했다. 특히 통신 설치수리 업무의 경우에는 기상악화의 상황(53.3%), 위험한 장소에서 (58.5%), 심야에 (48.0%) 업무를 요구하는 경우가 전 업종 중 가장 높게 나타났고, 계기 검침 점검 업무의 경우 역시 이러한 종류의 부당대우가 많았으나 그중에서도 건강상의 문제, 기상악화의 상황에서 업무를 수행해야 하는 경우가 가장 높은 것으로 나타났다. 또한, 이들 두 업종은 고객의 책임을 업무 수행 노동자들에게 전가시키거나, 개별 노동자들의 잘못이 아닌 문제에 대한 민원이 부당하게 생겼을 때 금전적 보상이나 주의를 받는 등의 불이익처우 등 고객과의 관계에서 생기는 문제로부터 보호받지 못하는 종류의 부당대우를 자주 겪고 있었다.

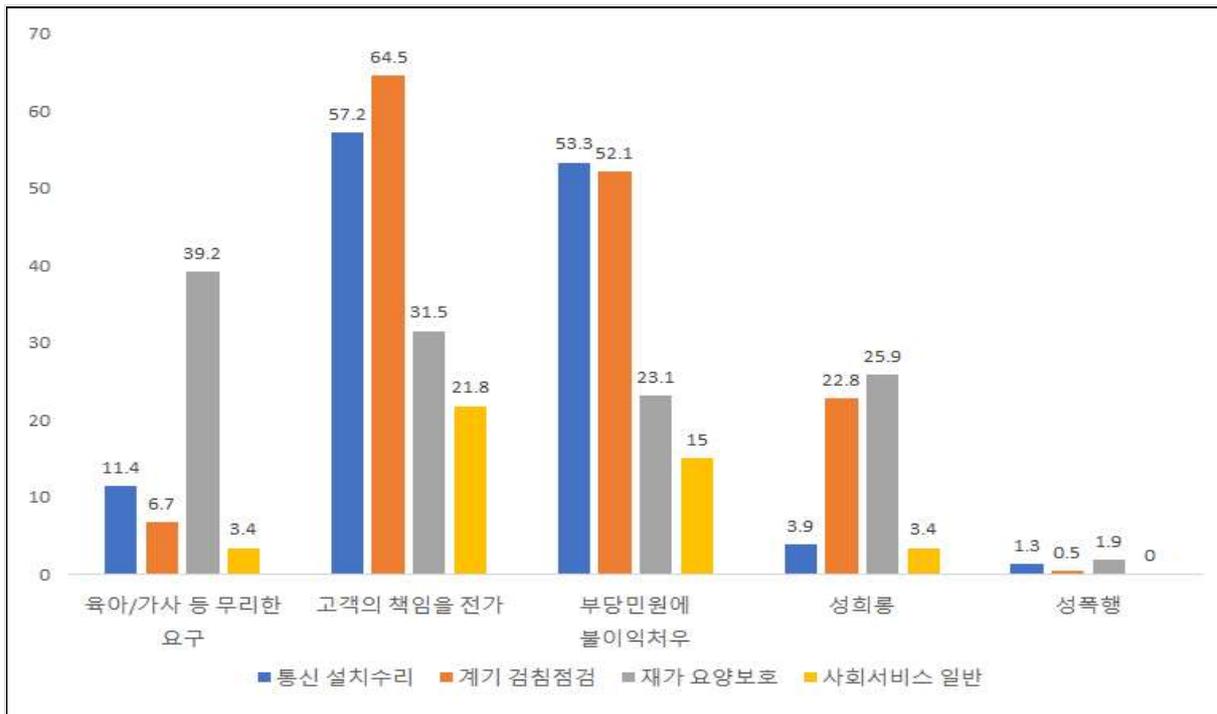
성희롱과 성폭행은 고객과 업체로부터 모두 검침 점검 업무와 재가요양 보호 업무에서 가장 높은 비율로 나타났는데, 고객으로부터의 성희롱은 검침 점검 업무의 경우 38.7%, 재가요양 보호 업무의 경우는 무

려 42.6%의 비율을 보이고 있고, 특히 재가요양 보호 업무 노동자 중 고객으로부터 성폭행을 당한 비율도 9.3%에 이르고 있어 이들에 대한 보호가 매우 시급한 상황이다.

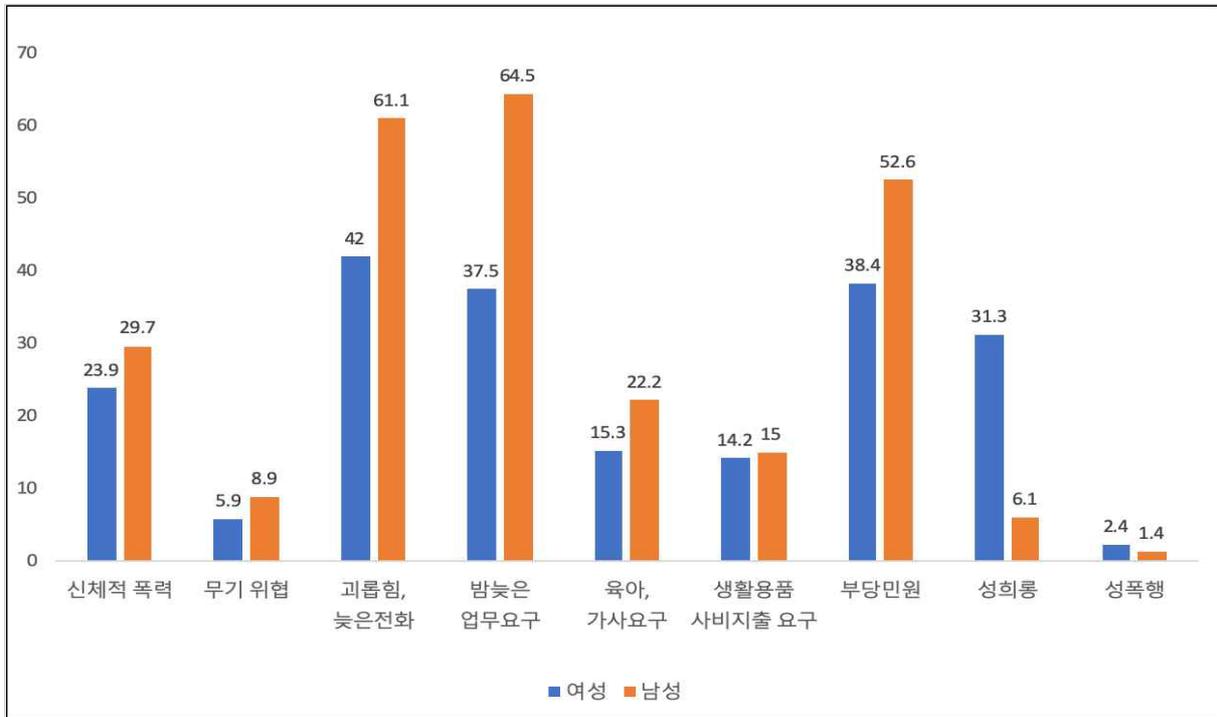
[그림 3.3] 업체(회사)로부터의 부당대우의 유형 (업종별)



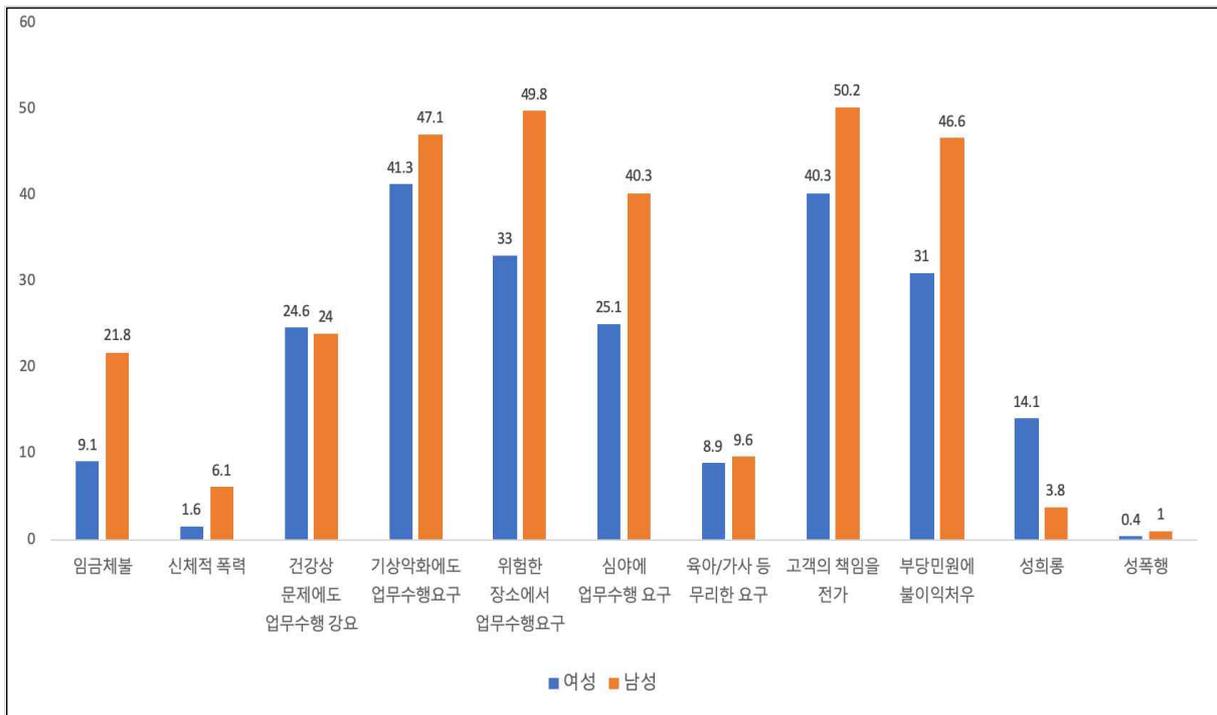
[그림 3.3(이어서)] 업체(회사)로부터의 부당대우의 유형 (업종별)



[그림 3.4] 고객으로부터의 부당대우의 유형 (성별)



[그림 3.5] 업체(회사)로부터의 부당대우의 유형 (성별)



고객으로부터 받은 부당대우의 유형을 성별로 나누어 살펴보면 (그림 3.4), 남성 방문노동자들이 신체적 폭력(29.7%), 무기 위협 (8.9%), 괴롭힘을 목적으로 하는 늦은 전화 (61.1%), 밤늦은 업무요구(64.5%), 육아/가사요구(22.2%), 생활용품 사비지출 요구(15%), 부당 민원(52.6%) 항목에서 모두 여성들보다 높은 비율로 경험하고 있었다, 반면, 성희롱과 성폭행은 여성 노동자들의 경우 각각 31.3%, 2.4%가 경험하였고, 남

성들보다 훨씬 높은 수준이었다. 그러나 남성 노동자들의 경우에도 성희롱은 6.1%, 성폭행은 1.4%가 경험을 하였다고 대답하여, 방문노동자들의 성희롱과 성폭행은 여성들에게서 압도적으로 높게 나타나긴 하지만 여성 노동자들의 문제만이 아니라 남성 노동자들에게도 심각한 문제라는 점을 보여주고 있다.

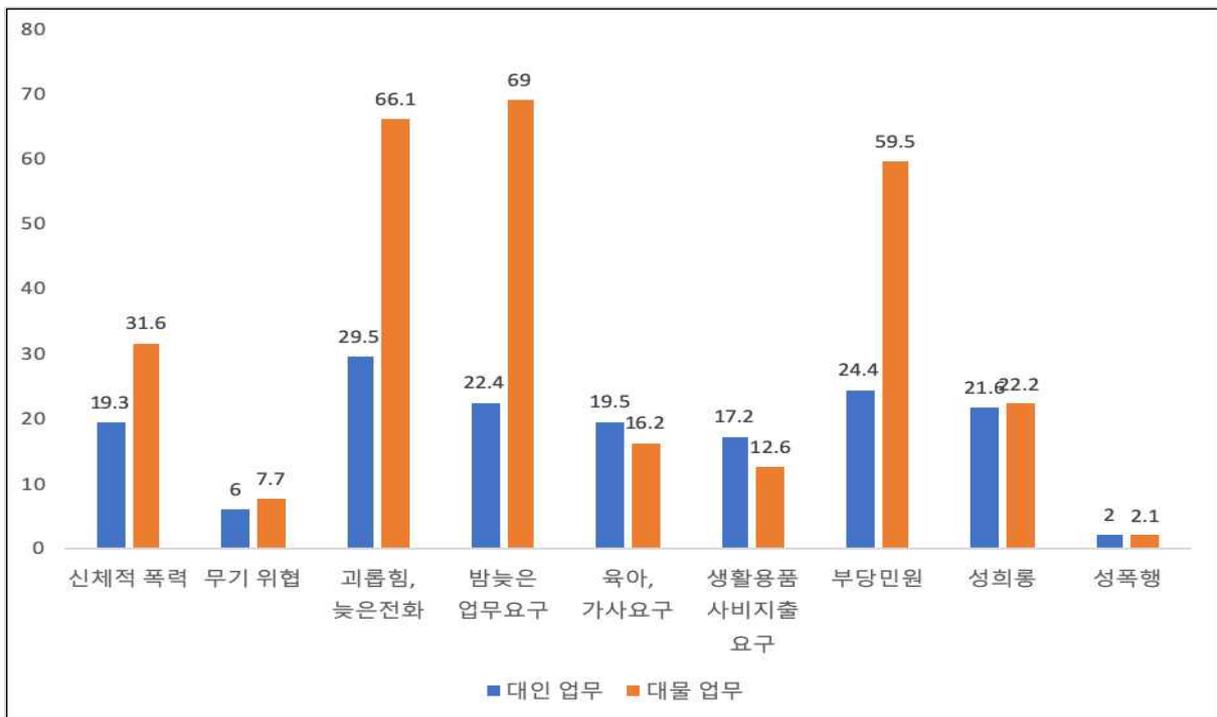
업체나 회사로부터의 부당대우 유형에서도 남성 방문노동자들이 대부분의 유형에서 더 높은 비율로 부당대우에 노출되어 있었는데, 종류별로 나누어 보면 기상악화, 위험한 장소, 심야 등에 업무 수행을 요구하는 등, 업무를 수행하기에 안전하지 않은 상황에서 업무를 강요하는 형태의 부당대우, 그리고 고객의 책임을 전가하거나 부당 민원에 불이익처우 같은 고객과의 관계에서의 갑질에 해당하는 유형의 부당대우도 많았다.

#### 4) 업무 성격별 부당대우 유형의 차이

각 업종의 방문노동이 고객들과 어떤 관계를 갖는지에 따라 특정한 부당대우의 유형이 다르게 나타나 는지를 보기 위해서 우리는 방문노동 업종들을 그 속성에 따라 분류해 보았다. 우선 업무의 성격이 사람 을 대상으로 하는 것인지 사물을 대상으로 하는 것인지에 따라 대인업무와 대물업무로 구분하였는데, 재 가요양, 방문간호, 다문화가정 상담, 통합사례관리 업무는 대인업무로 분류하였고 설치수리, 가스안전점 검, 수도점검 등은 대물업무로 분류하였다. 또한, 일회성 업무와 연속적 업무로 구분하고 설치 수리는 일 회성 업무, 나머지의 업종들은 모두 연속적 업무로 분류하였다.

[그림 3.6]은 대인업무와 대물업무 간에 부당대우의 유형을 보여주는데, 육아/가사요구와 생활용품 사비 지출 요구 항목을 제외하고는 모두 대물업무가 높은 비율로 부당대우에 노출되어 있다는 점을 보여준다. 특히, 대인업무의 경우 밤늦은 업무요구를 경험한 사람들이 22.4%인데에 비해 대물업무의 경우는 세 배 가 넘는 69%의 사람들이 밤늦은 업무요구를 경험한 것으로 나타났으며, 대물업무를 수행하는 사람들은 괴롭힘 목적의 늦은 전화 (66.1%), 부당 민원 (59.5%) 경험에 있어서도 대인업무를 수행하는 사람들에 비 해 (각각 29.5%, 24.4%) 두 배 이상 많이 경험한 것으로 나타난다. 신체적 폭력, 무기 위협 등도 대인업무 보다 더 많이 노출되고 있었고, 성폭행과 성희롱 등은 대인업무와 대물업무가 비슷한 수준이었다.

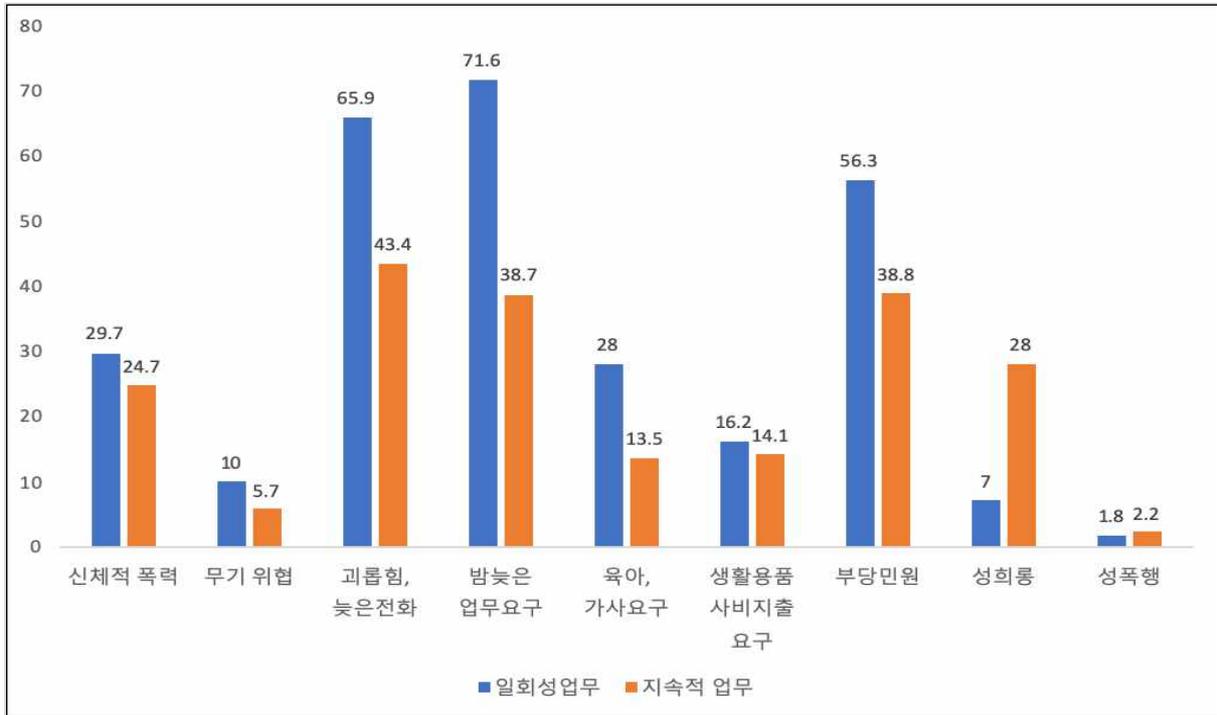
[그림 3.6] 고객으로부터의 부당대우 유형 (대인업무 vs 대물업무)



[그림 3.7]은 그 업무의 일회성/연속성 여부에 따른 부당대우의 경험 정도를 보여준다. 일회성 업무를 수행하는 사람들이 연속적 성격의 업무를 수행하는 사람들보다 성희롱과 성폭행을 제외한 모든 항목에서 높은 수준으로 부당대우를 경험하고 있었다. 특히, 괴롭힘 목적의 늦은 전화, 밤늦은 업무요구, 부당 민원 등의 부당대우는 일회성 업무를 수행하는 사람들 가운데 상당수가 경험하고 있기도 했지만, 연속적 성격

의 업무를 수행하는 사람들에 비교했을 때에도 훨씬 높은 비율로 이러한 부당대우에 노출되어 있었다.

[그림 3.7] 고객으로부터의 부당대우 유형 (일회성 업무 vs 지속적 업무)



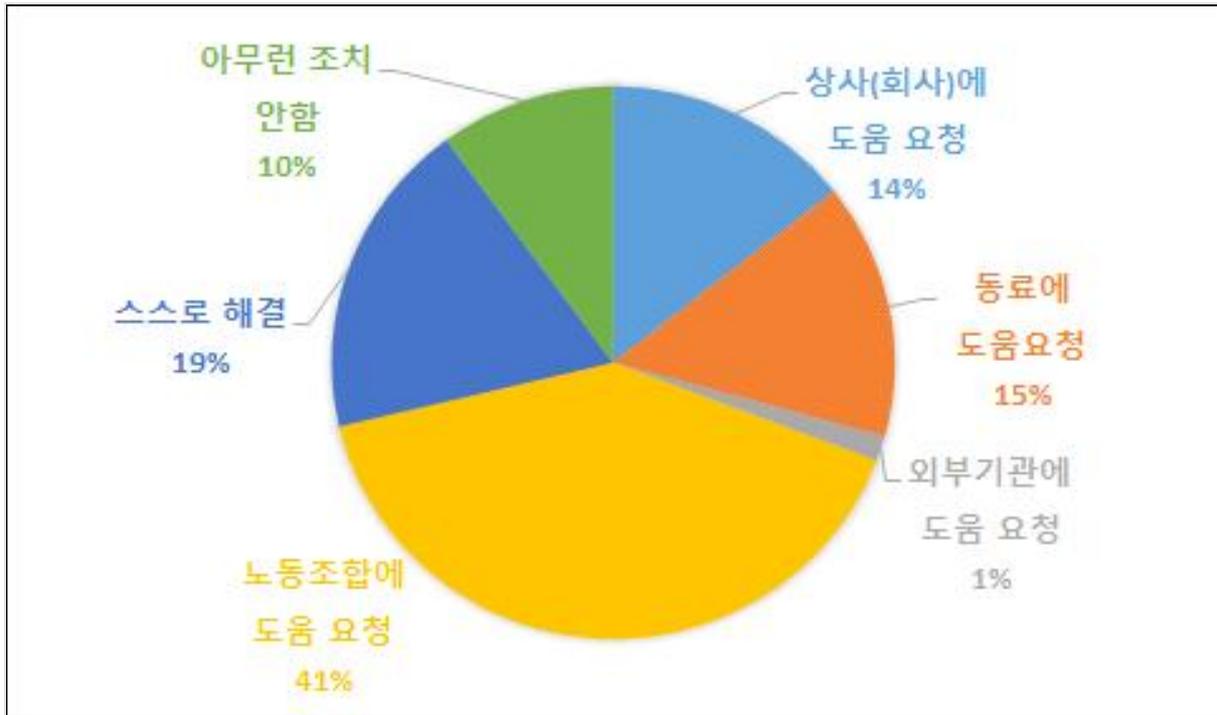
앞서 [그림 3.2]에 나타난 고객으로부터의 업종별 부당대우 상황을 이와 같이 서비스의 내용에 있어서의 대인/비대인(대물), 일회적/연속적 업무의 요소와 연관시켜 보면, 비대인(대물)+일회적 업무로 분류되는 설치 수리 업무 노동자들이 대부분 유형의 부당대우를 가장 높은 수준으로 경험하고 있는 것으로 보인다. 또한, 연속성을 띤 업무이긴 하지만 다른 연속적 업무에 비해 고객들과의 직접적 관계성이 상대적으로 약하고 대인/대물의 구분에서는 대물적 업무로 분류되는 검침·점검 업무가 설치수리 업무와 비슷한 수준으로 혹은 그 다음으로 많은 부당대우에 노출되어 있는 것으로 나타난다. 즉, 가정방문을 수행하는 노동자들이 제공하는 서비스의 유형이 고객을 직접적인 대상으로 하고, 이러한 대인 서비스가 어느 정도 지속적으로 이루어져 고객과 방문노동자들 간에 일정 정도의 친밀성과 신뢰감이 형성되는 업무의 경우에는 부당대우가 상대적으로 적게 나타나고 있다는 점을 알 수 있다. 다만, 일회성 업무와 지속적 업무를 비교했을 때 지속적 업무에서 성희롱의 비율이 높은 것은 구분 자체가 남성편중 업무와 그 이외의 업무가 나누어져 이루어졌기 때문으로 생각된다.

## 나. 부당대우를 당했을 때의 조치

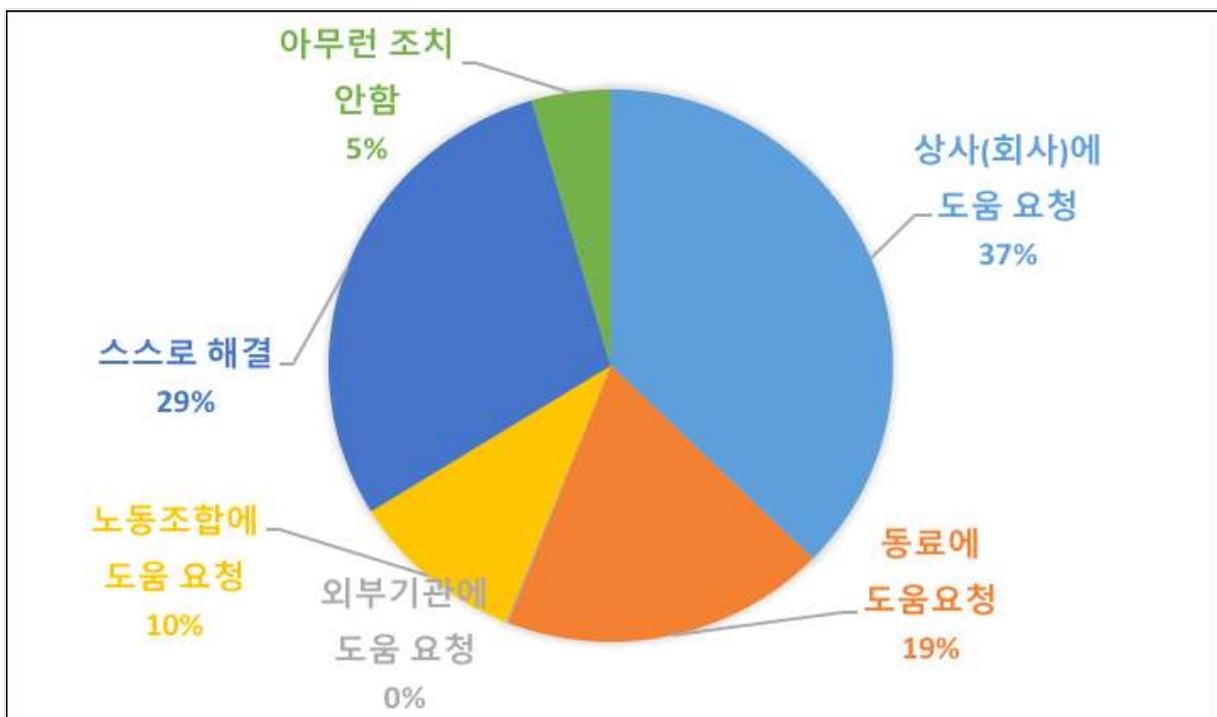
부당대우에 대한 조치는 복수의 응답을 허용하였다. 고객에게 부당대우를 당했을 경우에는 노동조합에 도움을 요청하는 경우의 비율이 가장 높았고, 스스로 해결하는 경우가 19%로 두 번째로 빈번한 조치였다. 그러나, 본 조사가 노동조합에 가입되어 있는 사람들을 중심으로 이루어졌다는 점에서 노동조합에 대한 선택 편향(selection bias)이 생겼을 가능성을 고려해야 한다. 따라서 노동조합이 존재하지 않거나 노조

에 가입되어 있지 않은 사람들의 현실적 구성을 고려하면 스스로 해결하는 경우가 상당히 많을 수 있음을 알 수 있다. 그 다음으로는 동료나 상사에게 도움을 청하는 경우가 각각 14%, 15%였고, 아무런 조치를 하지 않는 경우도 10%에 달하는 것으로 조사되었다.

[그림 3.8] 고객들에게 부당대우를 당했을 때 조치



[그림 3.9] 회사에게 부당대우를 당했을 때 조치

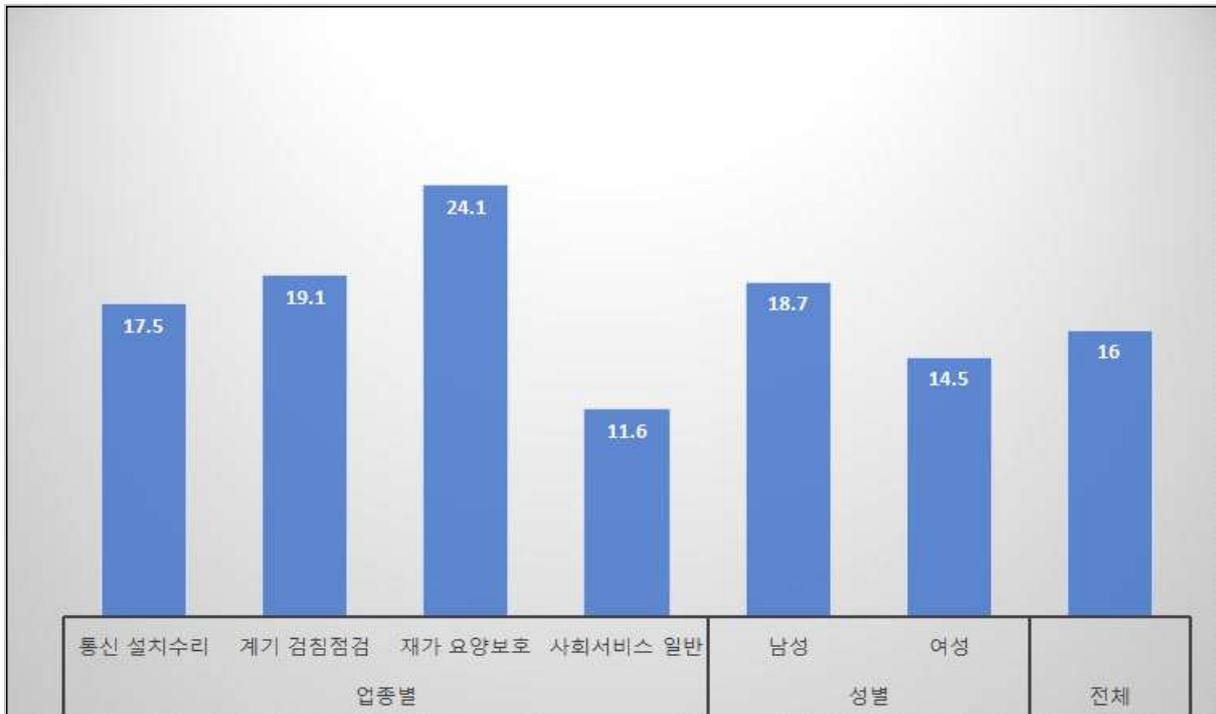


## 다. 작업 중지와 성차별 경험

고객의 폭언으로 건강 장애 발생 시 업무중단 조치는 43%가량이 이루어지지 않는다고 대답해 업무중단이 이루어진다는 비율(29%)보다 크게 앞서, 재해 발생 상황의 작업 중지권이 행사되지 않는 것으로 나타났다. 기관 내 성희롱 발생 시에 회사에 의해 조사가 이루어지는지에 관한 질문에 대해서는 40.6%가 그렇지 않다, 36%의 대답이 그렇다는 대답을 하였는데, 두 경우 모두 전혀 아니라는 강한 부정의 대답이 가장 높은 비율을 차지했다. 사업주가 산업재해와 관련된 위급 상황이 발생했을 때 근로자를 작업장으로부터 대피시키는 안전·보건상의 조치를 명시하는 산업안전보건법상의 작업중지권이 실제로 근로 현장에서 행사되는 데에는 현실적인 장애들이 있다는 점과 특히 감정노동의 문제와 관련해서는 작업중지권이 행사되어야 하는 구체적 상황들이 제시되지 않는다는 한계가 있는데, 이런 한계들이 방문노동자들의 업무에 작업중지권이 제대로 행사되지 않는 것으로 판단된다.

[그림 3.10] 업무에 있어서 성차별 경험

(단위: %)



다음으로, 성별로 인해 업무배치 및 역할에서 차별을 경험했는지에 관한 질문에서는 전체 노동자들의 16%가량이 경험했다고 대답했다. 특이한 점은 여성의 경우 전체의 14.5%가량이 업무에 있어 성별로 인한 차별을 겪었다고 대답했는데, 남성들의 경우에도 19%가 차별을 겪은 것으로 나타났다. 또한, 남성노동자들의 비율이 98.7%로 남성편중 업무인 통신 설치수리 노동자들의 17.5%가 업무에 있어서의 성차별을 경험했다고 대답하여 95%가량이 여성인 사회서비스 업무에 비해서 월등히 높게 나타난다. 계기 검침점검의 경우도 전체의 19.1%가 업무상 성차별을 겪었는데, 조사된 51명의 남성노동자들 중 17.7%가 성차별을 겪은 것으로 나타난다.

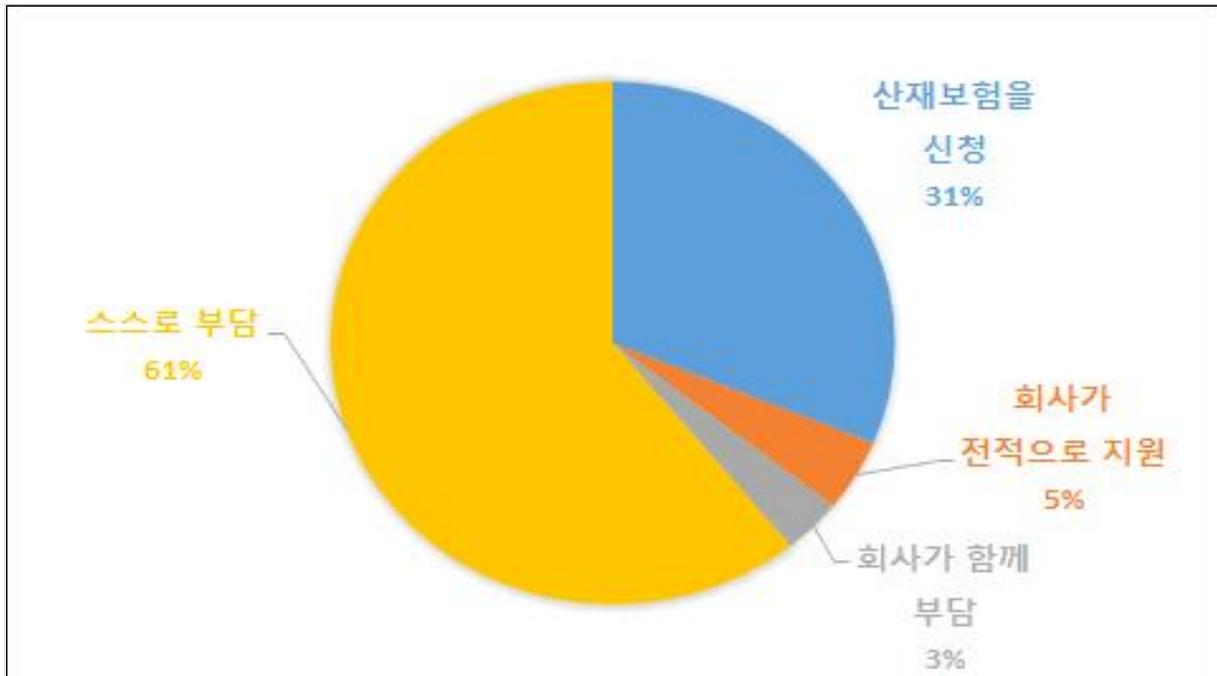
따라서 방문노동자들의 경우 남성들이 여성들에 비해 조직 구성상 중요한 일에 먼저 배치되거나 승진/임금 등에서 상대적 이익을 받는 등 일반적 차원의 성차별보다는 각 방문노동이 갖는 성 역할 편견에 의해 성차별적 처우나 언행을 경험한 것으로 보인다. 예를 들면, 여성들의 경우는 돌봄이 여성적 업무라는 편견에 의해 고객들에 의해 행해지는 성희롱적 언행이나 업무 수행에 있어서의 여성성 요구 등의 성차별을 주로 경험한 것으로 생각되며, 남성의 경우에도 설치 수리가 남성적 업무라는 인식 속에서 업무를 수행하며 이루어지는 노동자들의 실수나 미숙함 등에 대해 비난한다거나 그렇지 않은 업무의 경우에는 여성이 하는 일 혹은 단순 노동이라 인식되는 업무를 남성들이 행하는 데에 대한 고객이나 업체의 언어폭력 등을 경험했을 가능성이 있다. 또한, 앞서 부당대우에 대한 조사를 통해 알 수 있듯이 육아/가사업무 등 업무 이외의 일을 요구받는 설치 수리 노동자들의 비율이 높았는데, 이를 통해 가구나 무거운 짐을 운반해달라거나 그 외에 남성들의 일이라고 생각하는 사적인 업무를 요구하는 등의 차별을 경험하고 있는 것으로 예상된다.

## 4. 산재, 정신건강, 일자리 만족도에 대한 영향

### 가. 업무상 재해

조사된 방문노동자 중 지난 1년간 업무를 수행하는 동안 다친 적이 있는 사람들이 48%로 거의 절반에 해당하는 사람들이 최근 1년간 업무상 산업재해에 노출된 적이 있었다. [그림 3.11]에서 업무상 재해가 발생했을 때 치료 비용을 어떻게 부담하는지에 관한 질문에 대해서는 61%의 노동자들이 스스로 치료비용을 부담한다고 대답하였고, 산재보험을 신청하여 보상받는 경우는 31%로 나타나, 업무 관련 재해의 경우에도 산재보험을 통한 보상을 받는 비율이 낮게 나타난다. 앞서 분석한 4대 보험 적용 항목에서 (<표 3.7> 참조) 산재보험을 적용받는 사람들의 비율이 전체 조사자들의 92.5%로 높은 반면, 업무상 재해 시 산재보험을 신청하는 비율이 이렇게 낮은 이유는 방문업무의 특성상, 업무 수행 중에 발생하는 재해의 업무 관련성을 인정받기 어려운 상황이 많기 때문으로 해석된다.

[그림 3.11] 업무상 재해에 대한 치료 비용 부담



방문노동자들이 겪는 건강상의 문제는 7가지의 경우로 나누어 살펴보았는데, 결과는 <표 3.14>와 같다. 방문노동자들이 겪는 가장 빈번한 건강상의 문제는 상지근육통과 하지근육통 등의 근골격계 질환과 전신피로로, 상지근육통이 76.6%, 전신피로가 73.8%, 하지근육통 68.2%, 요통 57.3% 순이었다. 그러나 최근 1년간 사고로 다친 적이 있는 사람들도 30%가 넘었으며, 우울감이나 불안감 같은 정신적 문제도 40% 가까운 방문노동자들이 경험한 것으로 나타났다. 또한, 건강상의 문제들을 경험한 사람 중 이러한 건강 문제가 업무 관련성이 있다고 대답한 경우가 전부 90%가 넘어 이들의 건강 문제가 방문노동업무와 밀접한 관련성이 있는 것으로 나타난다.

<표 3.14> 업무별 건강상의 문제 경험

(단위: %)

|           | 요통          | 상지근육통       | 하지근육통       | 사고로다침       | 우울감         | 불안감         | 전신피로        |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 통신 설치수리   | 43.2        | 75.6        | 63.8        | 29.7        | 36.2        | 40.2        | 69.0        |
| 계기 점검점검   | 77.1        | 92.5        | 90.5        | 61.1        | 46.3        | 53.4        | 90.5        |
| 재가 요양보호   | 59.2        | 70.9        | 69.8        | 20.4        | 50.0        | 47.3        | 85.5        |
| 사회서비스 일반  | 54.4        | 68.4        | 56.5        | 11.9        | 33.3        | 27.2        | 63.6        |
| <b>전체</b> | <b>57.3</b> | <b>76.6</b> | <b>68.2</b> | <b>30.4</b> | <b>38.8</b> | <b>39.4</b> | <b>73.6</b> |

건강상의 문제를 업무별로 살펴보면, 가스안전 점검원과 수도점검원을 포괄하는 계기 점검점검 업무를 하는 사람들이 모든 건강 문제에서 전체 평균보다 훨씬 높은 비율로 건강 문제가 있다고 대답했는데, 그 중에서도 근골격계질환이나 사고, 전신피로 등을 가장 심각한 수준으로 경험하고 있었다. 이것은 가스 안전 점검원과 수도점검원들의 경우 많은 수의 가구를 방문한다는 업무상의 특성 때문에 하루에 평균 걷는

시간이 5시간가량으로 높은 수준의 피로감을 경험하고 있으며 (<표 3.10> 참조), 밖에서 이동하는 거리가 길기 때문에 교통사고나 그 외의 다양한 안전사고에 노출될 가능성도 높다는 사실로 설명될 수 있다. 한편, 재가 요양보호 업무를 수행하는 사람들에게서는 우울감이 가장 높게 나타났고, 불안감도 검침 점검 업무 노동자들 다음으로 높은 비율을 보여 재가 요양보호 업무의 경우 고령의 고객들을 돌보는 업무에서 오는 특성으로 분석될 수 있다.

## 나. 정신건강과 감정노동

방문노동자들의 우울감을 측정하기 위해서 우리는 PHQ-2 점수를 이용하였다. PHQ-2 점수는 지난 2주 (14일) 동안 “기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다”라는 서술과 “하던 일에 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다”라는 서술에 대하여 ‘없음(0점)’, ‘7일 이내(1점)’, ‘7일 이상(2점)’, ‘거의 매일 (3점)’로 대답하도록 하여 두 항목의 점수를 합하여 계산하는데, 두 항목의 합산점이 3점 이상인 경우 상담이나 치료가 필요한 우울증의 가능성이 있는 것으로 판단한다. 분석 결과 22.4%가량의 방문노동자들이 3점 이상의 점수를 기록했으며, 합산점수가 6점인 경우도 7% 가까이 되는 것으로 나타난다. 직종별로는 설치 및 수리 업무를 하는 노동자들이 2.3점으로 가장 높은 점수를 보였다.

<표 3.15> 우울증 점수

| PHQ-2 점수 | 통신 설치수리 | 계기 검침점검 | 재가 요양보호 | 사회서비스 일반 |
|----------|---------|---------|---------|----------|
| 0        | 19.7    | 36.4    | 32.1    | 28.2     |
| 1        | 10.5    | 20.9    | 13.2    | 11.2     |
| 2        | 36.2    | 27.2    | 37.7    | 41.5     |
| 3        | 5.2     | 3.4     | 3.8     | 3.7      |
| 4        | 14.0    | 8.3     | 5.7     | 5.1      |
| 5        | 3.9     | 2.9     | 0.0     | 2.7      |
| 6        | 10.5    | 1.0     | 7.6     | 7.5      |
| 평균점수     | 2.3     | 1.4     | 1.7     | 1.8      |

<표 3.16> 직종별 감정노동척도(K-ELS) 점수

|          | 감정규제영역 | 감정부조화 | 조직모니터링 | 감정노동 보호 체계 |
|----------|--------|-------|--------|------------|
| 통신 설치수리  | 8.2    | 11.9  | 5.2    | 14.9       |
| 계기 검침점검  | 7.9    | 10.8  | 5.3    | 14.9       |
| 재가 요양보호  | 7.0    | 10.1  | 5.0    | 13.2       |
| 사회서비스 일반 | 7.3    | 9.8   | 4.4    | 13.3       |
| 전체       | 7.7    | 10.7  | 5.0    | 14.7       |

감정노동의 경험은 감정노동척도 (K-ELS)를 활용하여 감정규제영역, 감정부조화영역, 조직모니터링, 감

정노동 보호 체계의 네 영역으로 측정하였다.<sup>12)</sup> 각 영역을 구성하는 질문은 다음 표에 나타나 있다. 각 문항은 각 5점 척도이며 높은 점수일수록 감정노동의 정도가 높은 것을 나타낸다. 설치 및 수리 업무를 하는 노동자들이 감정규제영역, 감정부조화, 감정노동 보호 체계에서 가장 높은 점수를 기록하였으며, 이들의 감정노동이 각 영역에서 위험수치인지를 판단할 수 있는 표준을 적용해보면 세 영역 모두에서 위험군으로 분류되었다. 또한, 네 가지 업종 모두 감정부조화 영역과 감정노동 보호 체계에서 위험수치를 나타냈다.<sup>13)</sup>

자살에 대한 생각은 전체 조사된 노동자들의 41%가량이 해본 적이 있다고 대답하였으며, 업종별로는 설치나 수리, 재가요양보호, 사회서비스 일반, 계기 검침 점검원 순으로 높게 나타났다. 최근 1년간 자살에 대해 생각을 해본 적이 있다는 응답 역시 전체 방문노동자들의 20.3%를 차지했다. 자살에 대해 생각 해본 적이 있는지의 여부가 직장이나 고객으로부터의 괴롭힘과 관련이 있는지를 알아보기 위해 고객이나 직장에서 받은 부당대우 각각 항목(고객으로부터는 8개 항목, 업체로부터는 11개 항목)에 노출된 경험, 그리고 부당대우 개수와 자살에 대한 생각 간의 상관관계 테스트를 해보았는데, 자살에 대한 생각은 고객이나 직장에서 받은 부당대우의 개수와 유의미한 상관관계가 있었을 뿐만 아니라, 고객이나 회사로부터 받은 부당대우 각각의 항목에의 노출 여부와도 상관관계를 보였다. 또한, 자살은 감정노동척도의 4가지 영역과도 상관관계를 보였는데, 각 문항의 점수가 높을수록 자살에 대해 생각을 해본 경향성이 높은 것으로 나타난다.

12) 감정노동척도 (K-ELS) 구성문 항은 아래와 같다.

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>감정 규제 영역<br/>문항</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.</li> <li>○ 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.</li> </ul>  |
| <b>감정부조화 영역<br/>문항</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.</li> <li>○ 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.</li> <li>○ 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.</li> </ul>   |
| <b>조직모니터링 영역<br/>문항</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등).</li> <li>○ 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.</li> </ul>  |
| <b>감정노동 보호 체계<br/>영역 문항</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.</li> <li>○ 직장 내에 고객응대과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.</li> <li>○ 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는 데 도움이 된다.</li> <li>○ 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.</li> </ul> |

13) 감정노동척도 (K-ELS)는 4점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=그렇다, 4=매우 그렇다)로 구성이 되어 있으며, 이를 기반으로 정상치/위험치를 구분한다. 그러나, 우리 분석은 '보통'이 포함된 5점 척도이기 때문에, 4점 척도의 표준을 5점 척도에 적용할 수 있도록 위험치 점수를 추정하였다. 그러나, 이 역시 오류가 있을 수 있어, 데이터에서 '보통' 응답자들을 제외하고 4점 척도로 재구성하여 비교해보았는데, 5점 척도 추정치에 의한 결과와 정상치/위험치 판단이 같은 것으로 나타났다.

<표 3.17> 자살에 대한 생각

(단위: %)

|           | 자살 생각 해본 적 있음 | 최근 1년 자살 생각 여부 |
|-----------|---------------|----------------|
| 통신 설치수리   | 49.8          | 28.0           |
| 계기 검침점검   | 36.7          | 13.8           |
| 재가 요양보호   | 45.5          | 25.5           |
| 사회서비스 일반  | 37.1          | 18.4           |
| <b>전체</b> | <b>40.8</b>   | <b>20.3</b>    |

2018년 통계청 조사에 의하면 자살 생각을 해본 적이 있는 사람은 18.5%이고, 최근 1년 이내에 자살 생각을 해본 적 있다고 대답한 사람들은 3.0%가 있다고 대답하였는데, 본 연구에서 자살 생각을 해본 적 있는 사람들의 비율이 이보다 훨씬 높게 조사된 것은 몇 가지 조사의 특성과 한계로 인한 것이라 생각된다. 우선, 본 조사는 전체업종 중에서도 높은 수준의 감정노동을 수행하고 있는 방문노동자들을 대상으로 하고 있기 때문에 업종에 있어서 우울감의 선택성이 있기 때문이라는 점을 고려해야 한다. 따라서 다른 업종들보다 자살에 대한 생각을 했던 사람들의 비율이 실제로 높을 수 있다는 가능성을 배제할 수 없다. 두 번째, 본 조사대상자들의 상당수가 노조원들이고 그렇지 않은 경우에도 연구의 특정한 주제와 목적에 대해 인식도가 높은 사람들이라는 점 때문에 각 문항에 대한 개인들의 민감도가 반영된 것이라고 볼 수도 있다. 세 번째, 본 조사는 방문노동자들의 노동인권에 대한 설문임에도 불구하고 자살에 대해 묻는 항목에 “업무로 인해 또는 고객으로부터의 부당대우로 인해”라는 조건이 포함되지 않았다는 점이 한계로 논의될 수 있다. 따라서, 수행하는 노동과 관련된 요인으로 인한 우울감이나 자살 생각뿐만 아니라, 다른 이유로 인한 우울감과 자살 생각까지 조사되어 이 비율이 실제보다 높게 나왔을 것이라는 가능성을 제기할 수 있다.

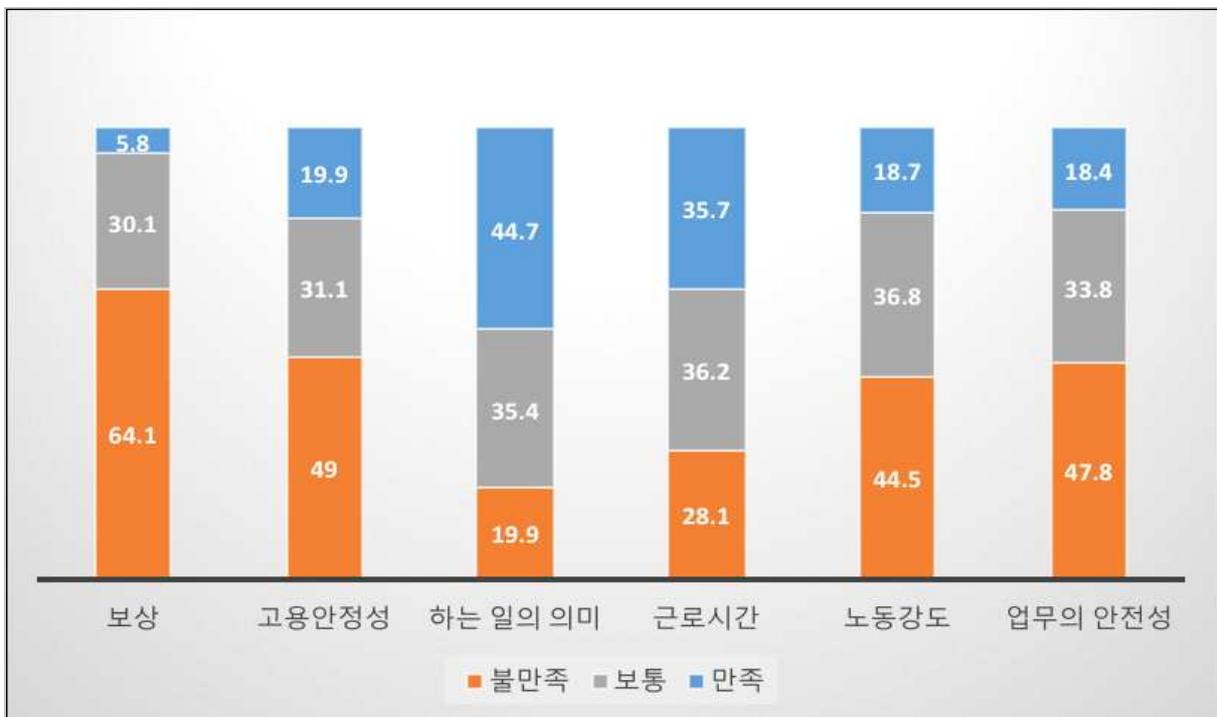
## 다. 일자리 만족도

[그림 3.12]는 방문노동자들이 자신들이 하는 일에 대해 항목별로 느끼는 만족도를 나타낸 것이다. 전체업종을 보면 불만족도가 가장 높은 항목은 보상의 영역으로 64.1%의 응답자들이 불만족을 나타냈었고, 그다음이 고용안정성(49%), 업무의 안정성(47.8%) 순으로 불만족 정도가 높았다. 반면, 하는 일의 의미에 대해서는 44.7%의 방문노동자들이 만족한다고 대답하여 방문노동에서 행하는 주요 업무들의 의미나 역할에 대해 긍정적으로 인식하는 사람들이 많았다. 근로시간에 대한 만족도도 35.7%로 하는 일의 의미 다음으로 높았는데, 기본적으로 방문업무의 근로시간이 주당 40시간, 초과노동 포함 52시간을 넘는 경우가 많지 않기 때문으로 보인다.

업종별 일자리 만족도를 항목별로 살펴보면, 보상에 대한 불만족은 사회서비스 업무를 하는 노동자들에게서 가장 높게 나타났고 재가 요양보호, 설치 및 수리, 계기 검침 점검 순으로 불만족도가 높았다. 고용안정성에 대한 불만족은 직업 지위가 공무원으로 전환된 비율이 높은 계기 검침 점검 업무에서 31.3%

로 가장 낮았고, 주로 계약 연장으로 고용이 지속되는 사람들의 비율이 높은 재가 요양보호와 사회서비스에서 높게 나타났다. 하는 일의 의미에 대한 불만족은 사회서비스 일반, 계기 검침 점검, 재가 요양보호 업무에서 낮게 나타났다. 재가 요양보호나 사회서비스 일반의 경우에는 노동자들이 자신들이 주로 수행하는 돌봄이나 교육 업무의 중요성을 인식하고 있으며, 계기 검침 점검 업무의 경우에는 자신들의 업무가 가구의 안전을 위해 필요한 일이라고 인식하는 경향이 강한 것으로 보인다. 노동강도는 업종별로 큰 편차를 보였다. 이동 시간이 길고 방문 가구 수가 많은 계기 검침점검 업종이 전체업종 중 노동강도에 대한 불만족도가 가장 컸으며 (65.6%) 주로 고령의 고객들에게 돌봄을 제공해야 하는 재가 요양보호 업무도 44.4%의 불만족을 나타냈다. 업무의 안전성에 대한 문제 역시 야외에서 이동하는 거리가 길어 사고나 재해 등에 노출될 가능성이 많은 검침 점검의 경우에 불만족이 가장 높게 나타났다.

[그림 3.12] 업무 관련 만족도



<표 3.18> 업종별 업무 관련 불만족 비율

|          | 보상   | 고용안정 | 일의 의미 | 근로시간 | 노동강도 | 안전성  |
|----------|------|------|-------|------|------|------|
| 통신 설치수리  | 64.6 | 55.5 | 31.9  | 31.0 | 41.5 | 50.2 |
| 계기 검침점검  | 52.8 | 31.3 | 17.0  | 38.4 | 65.6 | 64.6 |
| 재가 요양보호  | 70.4 | 55.6 | 25.5  | 27.3 | 44.4 | 38.9 |
| 사회서비스 일반 | 71.8 | 56.1 | 11.9  | 19.4 | 33.0 | 36.1 |

## 5. 코로나19 감염위험 및 피해 경험

### 가. 수입감소 경험과 평균 감소액

#### 1) 업종별 수입감소 경험

코로나19로 인한 수입의 감소 경험을 살펴보면, 전체적으로는 22.1%의 방문노동자들이 수입의 감소를 경험하였고, 수입감소를 경험한 사람들의 평균 감소액은 41만원가량이었다. 업종별로 수입감소의 경험을 살펴보면 재가요양보호사와 사회서비스 일반은 상당히 많은 노동자가 수입감소를 경험하였는데, 재가 요양보호는 37.7%, 사회서비스 일반은 32.7%가 감소를 경험했다고 대답하였다. 감소를 경험한 사람들의 평균 감소액은 계기 검침 점검이 65만원으로 가장 많지만, 실제 감소를 경험한 노동자들은 0.9%인 2명이기 때문에 유의미한 액수라고 판단하긴 어렵다. 그러나 재가 요양보호업무 노동자 중 수입감소를 경험한 사람들의 평소 감소액은 50여만원가량이었고, 통신 설치수리 업무 역시 수입이 감소한 사람들의 1인당 평균 감소액은 46만원, 사회서비스 일반 업무의 1인당 평수 감소액은 36.5만원으로 조사되었다.

이번에는 감소된 수입을 각 업종의 전체 노동자들의 숫자로 나누어, 업종 일반에 어떻게 충격이 나타났는지를 살펴보았다. 전체적으로 평균 감소액이 가장 높은 업종은 요양보호 업무자들로 1인당 평균 감소액이 16만원이었으며, 사회서비스 일반, 통신 설치수리의 경우에도 각각 11.9만원, 11.4만원의 감소액이 나타났다. 이처럼 수입을 경험한 사람들의 평소 감소액은 계기 검침 점검 업무를 제외하면 재가 요양보호 업무의 평균 수입 감소가 가장 높으며, 감소를 경험한 사람들의 비율도 높아 업종의 전체 평균 감소액도 가장 큰 것으로 나타났다. 이들의 최근 월 평균 수입 역시 111만원으로 상대적으로 낮는데, 이는 재가 요양보호 업무가 방문노동자 중 가장 저임금 업종이기도 하지만, 코로나로 인한 수입감소도 어느 정도 기여를 했다고 설명될 수도 있다. 따라서 코로나19로 인한 경제적 충격은 방문노동자 중에서도 가장 저임금의 업종에서 가장 큰 것으로 보인다.

**<표 3.19> 업종별 수입감소 비율과 월평균 감소액**

|          | 수입감소 경험 |             | 전체 평균 감소액 (만원) |
|----------|---------|-------------|----------------|
|          | 비율(%)   | 평균 감소액 (만원) |                |
| 통신 설치수리  | 24.9    | 46.0        | 11.4           |
| 계기 검침점검  | 0.9     | 65.0        | 0.6            |
| 재가 요양보호  | 37.7    | 50.0        | 16.1           |
| 사회서비스 일반 | 32.7    | 36.5        | 11.9           |
| 전체       | 22.1    | 41.4        | 8.8            |

## 2) 코로나19로 인한 고용 형태별 수입감소 경험

코로나19로 인한 방문노동자들의 수입감소 경험은 업종별뿐만 아니라 정규직과 비정규직 간에도 다른 수준으로 나타난다. 우선 [그림 3.13]을 보면 코로나19 감염병 사태로 인해 수입감소를 경험한 정규직의 비율은 9.2%인데 비정규직 방문노동자들의 경우에는 37%에 이르는 것으로 나타나 그 비율이 정규직의 4 배에 이르고 있다. 수입감소를 경험한 사람들의 평균 감소액을 살펴보면 정규직은 41.8만원, 비정규직은 40.7만원으로, 감소를 경험한 정규직과 비정규직 간에 감소 액수 자체는 큰 차이는 보이지 않고 있지만, 앞의 <표 3.5>에서 나타나듯이, 정규직과 비정규직의 월수입은 각각 233.7만원, 173.3만원으로 큰 차이를 보이고 있어 수입 대비 감소액은 비정규직에서 더 크다고 볼 수 있다. 또한, 비정규직 노동자 집단은 소득 감소를 경험한 노동자들의 비율이 높아 비정규직의 전체 수입감소 수준도 높다. 따라서 비정규직 노동자들의 일 인당 소득감소액은 14.7만원으로, 정규직 노동자들의 일 인당 소득감소액인 4.8만원의 3배에 달하고 있다.

[그림 3.13] 코로나19로 인한 수입감소 경험 비율  
(단위: %)



[그림 3.14] 코로나19로 인한 수입 감소액  
(단위: 만 원)



### 나. 코로나19로 인한 위험

늘 고객들과 대면하는 업무의 특성으로 인해 많은 방문노동자들이 코로나19 감염병의 확산 이후 업무 수행에 있어서도 변화를 겪은 것으로 조사되었다. 방문간호사들의 경우처럼 방문업무를 중지하고 선별 진료 업무를 수행하거나 다문화가족 방문 교육사들과 같이 방문업무를 수행하지 않고 유급휴가를 받은 경우도 있었지만, 다른 방문 업종은 대면 업무를 지속적으로 수행하면서 고객과의 관계에서도 갈등이 있었던 것으로 확인된다. 전체 방문노동자들의 56%가량이 고객으로부터 혐오나 불쾌한 대우를 경험한 적이

있다고 대답하였는데, 통신 설치수리 업무는 68.6%, 계기 검침 점검 업무의 경우는 74.3%가 혐오나 불쾌한 대우를 경험한 것으로 나타나 다른 업종들보다 그 비율이 더 높았고, 재가 요양보호 43.6%, 사회서비스 일반에서는 35.7%로 나타났다. 통신 설치수리와 계기 검침 점검 업무에서 혐오나 불쾌한 대우를 받은 경험이 더 높게 나타나는 이유는 지속적으로 같은 방문자에 의해 서비스가 이루어지는 재가 요양보호나 사회서비스 업무들과 달리 이들의 업무는 낯선 방문자들에 의해 이루어지기 때문에 감염병에 대한 고객들의 경계심이 더 크게 드러나면서 나타나는 현상이라 생각된다.

**<표 3.20> 코로나19로 인해 고객으로부터 혐오나 불쾌한 대우를 받은 경험**

|           | 비율 (%)      |
|-----------|-------------|
| 통신 설치수리   | 68.6        |
| 계기 검침점검   | 74.3        |
| 재가 요양보호   | 43.6        |
| 사회서비스 일반  | 35.7        |
| <b>전체</b> | <b>55.9</b> |

한편, 방문 노동을 수행하면서 코로나19의 감염위험을 얼마나 자주 느끼는지에 관한 질문에는 약 91%의 방문노동자들이 감염위험을 느낀다고 대답하였으며, 57% 가까이 되는 사람들이 자주 혹은 매우 위험하다고 느끼고 있었다(그림 3.15). 이렇게 방문노동자들이 높은 수준으로 코로나19의 감염에 대해 불안감을 느끼고 있는 것에 반해, 회사나 업체에 의한 감염병 예방 조치는 미미한 수준으로 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 대리점 등 회사 측이 가구방문 시 지켜야 할 방역수칙을 제대로 점검하고 있는지 여부에 대한 조사에서는 회사가 방역수칙을 점검한다고 대답한 비율은 38%가량에 그치고 있었고 (그림 3.16), 회사 측에 의해 소독제 마스크 등의 가장 기본적인 감염 예방 물품이 지급되고 있는지에 관한 질문에서도 그렇다고 대답한 비율이 65%의 수준이었다 (그림 3.17). 방문노동자들의 코로나19에 대한 감염의 불안감은 높지만, 코로나 감염 예방을 위한 사용자 측의 조치는 낮은 수준에 머물고 있는 것으로 나타나, 감염병 상황에서도 고객을 대면하는 방문노동자들에 대한 보호가 시급하다고 볼 수 있다.

**[그림 3.15] 코로나19 감염위험 느끼는 정도**



[그림 3.16] 회사측의 방역수칙 점검 여부



[그림 3.17] 회사측에 의한 감염예방 물품 지급 여부



## 6. 주요 분석 결과

본 연구는 설문조사 결과 분석을 통해 방문노동자들이 저임금과 불안정한 노동환경에 처해있을 뿐만 아니라, 주로 고객을 그들의 가정에서 직접 대면하는 업무상 특성으로 인해 직장으로부터 받는 인권침해는 물론 고객과의 관계에서 발생하는 추가적 업무부담과 인권침해 위험에도 노출되어 있으며 코로나19와 같은 충격에 매우 취약하다는 점을 확인할 수 있었다.

### 가. 방문노동자의 보편적 인권침해 경험과 업종별 편차

방문노동 수행 노동자들이 경험하는 인권침해는 ①부당대우, ②성차별, ③노동기본권 침해, ④건강권 침해 등 네 가지 유형으로 대별될 수 있다. 이 네 가지 유형의 인권침해 문제는 방문노동자들이 모든 업종에서 보편적 경험하고 있으나, 일정 정도 업종별 편차도 확인되고 있다.

**첫째,** 부당대우는 방문노동자들이 모든 업종에서 높은 수준으로 경험하고 있지만, 특히 설치수리와 점검 점검 업무에서 더 심각하게 경험하고 있는 것으로 나타난다.

**둘째,** 성차별은 여성 방문노동자들과 남성 방문노동자들 모두 겪고 있는데, 업무에 대한 성 역할 편견과 방문노동의 가치를 저평가하는 태도가 함께 드러나는 형식으로 이루어진다.

**셋째,** 노동기본권 침해는 주로 여성노동자들로 이루어진 재가요양업무와 사회서비스 일반 업무에서 가장 심각하게 나타나는데, 저임금, 높은 비정규직 비율, 외부의 충격으로부터 보호받을 수 있는 안전망의 부재로 요약된다.

**넷째,** 건강권의 침해는 방문노동자들의 부당대우와 감정노동이 그들의 정신건강에 악영향을 끼치는 형식으로 나타난다.

## 나. 심각한 수준의 부당대우 경험

방문노동자들은 업종별 부당대우 유형의 편차는 있지만, 모든 업종에서 매우 높은 빈도로 부당대우를 경험하고 있고 일반적으로 복수의 다양한 부당대우 유형들에 노출되어 있는 것으로 나타난다. 또한, 부분적으로 성별 부당대우의 차이도 있지만, 방문노동자들은 여성과 남성 모두 전반적으로 높은 수준의 부당대우를 경험하고 있다.

방문노동자들이 고객이나 업체로부터 경험하는 부당대우는 여성 편중 업종에서, 여성노동자들이 더 심각하게 경험할 것이라는 예상과는 달리 여성 편중 업종들은 물론 남성편중 업종인 설치 수리 업종을 포함한 모든 업종에서 높은 수준으로 나타났다.

고객과 업체로부터 부당대우를 경험하는 수준이 가장 높은 업종은 통신 설치수리 업종과 계기 검침점검 업종으로 나타났다. 고객으로부터 경험하는 부당대우의 경우, 설치수리 업종은 86.5%, 검침점검 업종은 85.6%가 부당대우에 노출된 적이 있었으며, 노출된 부당대우 종류의 전체 9개 종류의 부당대우 가운데 각각 평균 2.9개와 2.8개로 다른 업종들보다 더 높게 나타났다. 업체로부터 경험하는 부당대우 역시, 설치수리 업종과 점검 검침 업종이 가장 높게 나타났는데, 부당대우에 노출된 비율은 설치수리 업종과 검침점검 업종이 각각 78.3%와 74.5%로 나타났고, 업체로부터의 당한 부당대우 유형 역시 각각 평균 3.5개와 3.2개로 다른 업종들보다 높게 나타났다.

부당대우를 가장 높은 수준으로 경험하고 있는 통신 설치수리 업종과 계기 검침점검 업종은 비대인 업무이자 일회적 업무의 성격을 띤 업종들이며 따라서 고객들과의 직접적 관계성이나 방문업무의 연속성과 지속성이 약하다. 이런 경우 고객과 방문노동자들 간에 어느 정도의 친밀성과 신뢰감이 형성되기 어려워 고객에 의한 부당대우가 빈번하게 발생할 수 있는 조건이 형성되기 쉽다.

부당대우 경험의 성별 차별성을 보면, 여성들이 남성들에 비해 고객으로부터 성희롱과 성폭행을 더 높은 수준으로 경험하고 있지만, 다른 모든 부당대우 유형들에서는 남성이 여성보다 더 높은 수준으로 경험하는 것으로 나타났다. 특히 괴롭힘 목적의 늦은 전화나 밤늦은 업무요구, 부당 민원의 경우는 남성 노동자들이 심각한 수준으로 그리고 여성들에 비해 훨씬 더 높은 수준으로 경험하고 있었다. 업체로부터 경험하는 부당대우 역시 성희롱을 제외한 모든 부당대우 항목들에서 남성들이 여성들보다 더 높은 수준으로 경험하고 있었다.

고객으로부터 경험하는 부당대우는 주로 고객들이 방문노동자들이 제공하는 서비스와 그 노동의 가치에 대한 중요성을 제대로 인정하지 않는 태도에서 비롯되는 경향성이 크기 때문에 고객들의 방문노동자들의 서비스와 노동의 가치에 대한 인식개선이 요구된다. 또한, 업종별로 고객으로부터 방문노동자들을 보호할 수 있는 업무 맞춤형 보호 방안이 마련될 필요가 있으며, 방문노동자들의 노동조건과 업무환경에 대한 업체 측 개선 노력도 병행되어야 한다.

## 다. 자살충동 자극하는 부당대우와 감정노동

방문노동자들이 고객이나 직장으로부터 경험하는 부당대우와 감정노동은 방문노동자들의 자살 유인으로 작동하는 것으로 분석되었다.

방문노동자들이 고객이나 직장으로부터 경험하는 부당대우의 빈도가 높고 부당대우의 종류가 많을수록 자살에 대해 생각하는 경향성이 커지는 것으로 확인되었다. 고객으로부터의 부당대우 9개 항목과 회사로부터의 부당대우 11개 항목 모두 일반적으로 자살 충동을 자극하는 것으로 나타났다.

감정노동을 ‘조직모니터링 영역’, ‘감정규제 영역’, ‘감정부조화 영역’, ‘감정노동 보호 체계 영역’ 등 네 가지 감정노동 척도를 이용하여 분석해 보면, 방문노동자들의 감정노동은 ‘조직모니터링 영역’을 제외한 나머지 세 영역에서 높은 위험도를 보여주었다. 특히 ‘감정부조화 영역’과 ‘감정노동 보호 체계 영역’이 심각한 수준으로 나타났는데, 감정노동이 방문노동자들의 정신건강을 심각하게 위협하고 있음을 확인해 준다. 또한, 높은 수준의 감정노동을 경험하고 있는 사람일수록 자살을 생각할 확률이 높은 것으로 나타났다.

방문노동자들이 경험하는 부당대우와 감정노동은 실제로 노동자들의 정신건강에 심각한 영향을 미치고 있다는 점에서, 고객과 업체로부터의 부당대우를 없앨 수 있는 방안과 함께 부당대우에 노출된 노동자들의 트라우마를 치유할 수 있는 제도적 방안이 마련되어야 한다.

## 라. 고객 방문업무의 성 역할 편견으로 인한 성차별

여성 노동자들이 조직 구성상 중요업무에서 배제되거나 임금·승진 등에서 불이익을 받는 것은 많은 업종에 보편화되어 있는 성차별 방식이다. 이러한 일반적 유형의 성차별에 비해 방문노동자들의 업무상 성차별은 주로 고객의 가정에서 그들을 대면하여 이루어지는 업무상 특성 때문에 방문업무에 대한 성 역할 편견으로 인한 성차별적 처우나 언행 방식으로 경험하게 된다.

여성 방문노동자는 주로 방문, 돌봄 등을 하찮은 일로 여기는 고객들의 언행이나 고객, 회사로부터 성희롱과 같은 폭력을 경험하는 반면, 남성 방문노동자들은 실수나 미숙함 등을 인정하지 않거나 남성의 역할로 여겨지는 가구 유품 등 과외의 일에 대한 사적인 요구 등과 같은 성차별적 처우를 경험하는 것으로 확인되었다. 성희롱을 포함한 성폭력 역시 여성들의 방문노동 업무에서 전형적으로 나타나는 부당대우이지만, 남성편중 설치 수리 업종의 방문노동자들도 상당수가 성희롱을 경험하는 것으로 나타났는데, 남성 방문노동자들에 대한 언어·신체적 성희롱 역시 간과해서는 안 될 문제로 인식할 필요가 있다.

## 마. 저임금으로 인한 복수의 직업

본 연구에서 분석한 4개 업종 가운데 복수의 직업을 갖고 있는 방문노동자들의 비율이 가장 높은 업종은 재가요양보호 업무와 사회서비스 일반에 포함된 다문화가정 교육 업무였는데, 이 두 직종은 다른 업종들에 비해 시간당 임금과 월평균 임금이 더 낮은 직종들이다. 이들 두 방문업무 직종의 경우 주당 근무시간이 관계적으로 혹은 업체에 의해 제한되고 있기 때문에 해당 업무의 노동시간 증대를 통해 임금 수준을 높이는 데 한계가 있고, 시간당 임금도 최저임금 수준으로 매우 낮기 때문에 복수의 직업 활동을 통해 수입을 보전하려는 전략으로 해석된다.

재가 요양보호 노동자들은 방문업무 이외의 일을 하는 비율은 낮지만, 복수의 방문업체와 계약한 사람들의 비율이 38%, 복수의 직업을 가진 사람들은 전체의 47.2%에 이르고 있으며, 다문화가정 교육 노동자들은 복수의 방문업체와 계약한 비율은 낮지만, 현재의 방문업무 이외의 다른 직종의 일을 하는 사람들이 45%에 달해 복수의 직업을 가진 사람들의 비율은 49.2%로 높게 나타났다.

재가요양보호 업무와 다문화 가정 교육 업무는 비정규직 비율도 여타 업종들에 비해 매우 높게 나타났다. 이 두 업종 방문노동자들의 경우 주당 노동시간이 짧아 복수의 직업을 갖는 것은 가능하지만 이들의 소위 ‘세컨잡’들 역시 단시간 노동의 비정규직일 가능성이 높아서, 이들이 가진 복수의 직장들 모두 열악한 노동조건일 것으로 이해된다.

## 바. 코로나19로 인한 충격은 가장 열악한 노동조건인 노동자들이 가장 크게 경험

코로나19 사태는 모든 직종의 방문노동자들에게 피해를 주었지만, 그 가운데서도 정규직보다 비정규직, 고임금보다 저임금 노동자들에게서 피해가 더 크게 나타났다.

방문노동자들의 고용형태별 1인당 월평균 수입감소 규모를 보면, 정규직의 경우 4.8만원에 불과한 반면, 비정규직은 14.7만원으로 정규직의 3배에 달하는 것으로 나타났다. 이는 개별 피해 방문노동자들의 수입감소 폭의 차이보다 수입감소 피해의 확산 정도에서 차이가 컸기 때문이다.

코로나19의 확산으로 인해 수입감소를 경험한 비정규직 방문노동자들의 비율이 정규직 방문노동자들의 비율보다 4배가량 높았다. 이는 비정규직의 경우 고용 지위가 상대적으로 안정적인 정규직에 비해 업무량의 감소로 인한 계약해지 혹은 근무시간 감축으로 인한 수입의 감소가 더 쉽게 발생하기 때문이다. 한편, 수입감소를 경험한 방문노동자들에 한정해 보면, 정규직과 비정규직이 비슷한 수입 감소 폭을 보였는데, 비정규직의 평균 수입이 정규직의 74%에 그치기 때문에 정규직에 비해 비정규직 노동자들이 겪게 되는 소득 감소 비율이 더 크게 나타난다.

업종별로 볼 때 수입의 감소를 경험한 방문노동자들의 비율은 재가 요양보호와 사회서비스 일반에서 가장 높게 나타났으며, 월수입 대비 감소액의 비율이 가장 높은 업종은 재가 요양보호 업종이었다. 재가 요양보호의 경우 조사 시점(7월)의 월평균 수입이 111.4만원이고 1월부터 7월 사이 평균 16.1만원의 감소

액을 고려하면 코로나19 사태 발발 이후 6개월 동안 전체 재가요양보호사들의 일 인당 평균 약 13%의 수입감소가 있는 것으로 추정된다(127.5만원 → 111.4만원). 이는 재가요양 업무의 서비스 제공 대상자가 주로 코로나19의 감염에 취약한 고령의 고객들로, 감염의 위험이나 두려움으로 인해 방문 요양에 대한 요구가 줄면서 계약해지나 업무량 감소가 발생한 것이라 볼 수 있다.

이처럼 방문노동자들 가운데서도 상대적으로 임금 수준이 낮고 비정규직 비율이 가장 높은 재가 요양 보호 업종에서 코로나19의 경제적 충격이 가장 크게 나타났다. 재가 요양보호 직종 사례는 코로나19의 경제적 충격이 노동시장에서 가장 불안정한 노동조건을 가진 노동자들에게서 가장 심각하게 나타난다는 사실을 다시 한번 확인해 주었다. 노동시장에서 고용불안정성과 소득불안정성의 폐해에 가장 취약한 저임금, 비정규직 노동자들이 코로나19 감염 재난 아래에서도 실직과 소득 감소의 위험을 가장 심각하게 겪는 현실을 고려하면, 노동시장의 고용안정성과 소득안정성을 보편적으로 보장할 수 있는 제도적 장치들의 수립이 시급하다고 할 수 있다.

## 제4장

# 가구방문 노동자의 인권침해 실태 심층 분석

가구방문 노동자 인권상황 실태조사

면접 조사는 설문조사를 시작한 6월 23일부터 시작하여 8월 말까지 노동자가 근무하는 지역에 연구진이 직접 방문하여 진행하였다. 직종별로 3명씩 진행하였으며, 3명 중 1명은 비수도권 지역에서 근무하는 노동자로 진행하였다. 가스안전점검원과 상수도계량기점검원은 인터뷰 당시 1명이 아닌 여러 명이 면접 조사에 참여하여 FGI 형태로 진행하였다. 이번 연구에서 총 27명을 대상으로 면접 조사를 진행하였다.

<표 4> 가구방문 노동자 면접 조사 참여자 기본 정보

| 연번   | 성별  | 나이 | 근속기간 | 근무지역 | 고용형태                               |
|------|-----|----|------|------|------------------------------------|
| 1-A  | 남   | 44 | 15년  | 서울   | 자회사 소속 정규직                         |
| 1-B  | 남   | 49 | 10년  | 경기   | 자회사 소속 정규직                         |
| 1-C  | 남   | 38 | 11년  | 전북   | 협력업체 소속 정규직                        |
| FGI1 | 2-A | 여  | 50   | 5년   | 가-1<br>가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |
|      | 2-B | 여  | 53   | 17년  | 가-1<br>가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |
| FGI2 | 2-C | 여  | 54   | 14년  | 가-2<br>가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |
|      | 2-D | 여  | 56   | 7년   | 가-2<br>가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |

| 연번    |     | 성별 | 나이     | 근속기간    | 근무지역 | 고용형태                        |
|-------|-----|----|--------|---------|------|-----------------------------|
| FGI3  | 2-E | 여  | 51     | 15년     | 나    | 가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |
|       | 2-F | 여  | 53     | 11년     | 나    | 가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |
|       | 2-G | 여  | 51     | 15년     | 나    | 가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |
| FGI 1 | 3-A | 여  | 48     | 5년      | 경기   | 지자체 직접고용 (공무직)              |
|       | 3-B | 여  | 50     | 4년      | 경기   | 지자체 직접고용 (공무직)              |
|       | 3-C | 여  | 59     | 16년     | 서울   | 시설관리공단위탁 (공무직)              |
| FGI 2 | 3-D | 남  | 58     | 9년      | 부산   | 지자체 직접고용 (공무직)              |
|       | 3-E | 남  | 67     | 14년     | 부산   | 지자체 직접고용 (기간제)              |
| 4-A   |     | 여성 | 60대 후반 | 7년 7개월  | 서울   | 계약직                         |
| 4-B   |     | 여성 | 50대 중반 | 1년 8개월  | 서울   | 직접고용                        |
| 4-C   |     | 여성 | 50대 후반 | 9년      | 서울   | 계약직                         |
| 5-A   |     | 여  | 40대 초반 | 5년(동기관) | 서울   | 무기계약직                       |
| 5-B   |     | 여  | 40대 후반 | 9년      | 서울   | 무기계약직                       |
| 5-C   |     | 여  | 40대 중반 | 10년     | 대구   | 무기계약직                       |
| 6-A   |     | 여  | 50대    | 10년     | 서울   | 계약직                         |
| 6-B   |     | 여  | 50대    | 9년      | 충남   | 계약직                         |
| 6-C   |     | 여  | 50대    | 12년     | 경기   | 계약직                         |
| 7-A   |     | 여성 | 40대    | 8년      | 서울   | 공무직                         |
| 7-B   |     | 여성 | 40대    | 6년      | 경기   | 공무직                         |
| 7-C   |     | 남성 | 30대    | 11년     | 경북   | 공무직                         |

1-A~1-C: 설치·수리노동자

2-A~2-G: 가스안전점검원

3-A~3-E: 상수도계량기검침원

4-A~4-C: 재가요양보호사

5-A~5-C: 방문간호사

6-A~6-C: 다문화가족방문교육지도사

7-A~7-C: 통합사례관리사

# 1. 설치·수리 노동자

<표 4.1.1> 설치·수리 노동자 직종 면접 조사 참여자 기본 정보

| 연번  | 성별 | 나이 | 근속기간 | 근무지역 | 고용형태        |
|-----|----|----|------|------|-------------|
| 1-A | 남  | 44 | 15년  | 서울   | 자회사 소속 정규직  |
| 1-B | 남  | 49 | 10년  | 경기   | 자회사 소속 정규직  |
| 1-C | 남  | 38 | 11년  | 전북   | 협력업체 소속 정규직 |

## 가. 업종 현황

### 1) 업종 개요

설치·수리기사는 크게 ‘가전제품 설치·수리기사’와 ‘통신·방송·인터넷케이블 설치·수리기사’로 분류된다. 가전제품 설치·수리기사는 TV, 냉장고, 정수기, 에어컨, 비데 등 생활가전 상품을 고객 집을 직접 방문하여 설치하고, 제품에 문제가 발생했을 시에 이에 대한 AS를 수행한다. 통신·방송·인터넷케이블 설치·수리기사는 인터넷, IPTV, 인터넷전화 등을 설치하고 설비한 통신 장치가 잘 작동하는지 확인하며, 이상이나 고장이 발생하면 이에 대해 AS를 진행하는 것이 주 업무이다. 설치 업무와 AS 업무를 멀티로 수행하는 기사들이 있고, 각각의 업무를 분리하여 설치 업무 또는 AS 업무만 수행하는 기사들도 있다. 이는 각 회사의 운영방식에 따라 상이해진다. 일반적으로 원·하청 구조로 서비스센터를 외주화하는 방식으로 운영되어왔다.

### 2) 노동자 수

한국고용정보원의 2018년 지역고용조사에 따르면 가전제품 설치 및 수리원 및 통신·방송·인터넷케이블 설치 및 수리원 종사자는 약 9.1만명에 이른다.

<표 4.1.2> 2018년 가전제품 설치 및 수리원, 통신 및 방송 장비기사 및 설치 및 수리원 종사자 수

| 직종별                     | 2018년 |
|-------------------------|-------|
| 가전제품 설치 및 수리원           | 4.9만명 |
| 통신 및 방송 장비기사 및 설치 및 수리원 | 4.2만명 |

자료: 한국고용정보원(2018). 지역고용조사

### 3) 인적 특성

전체 설치수리기사의 95% 이상이 남성으로 나타나 남성 비중이 절대적으로 높은 업종이다.

### 4) 고용형태

전자업체나 방송통신업체 공통적으로 설치·AS 업무는 협력업체와의 위탁계약 관계를 통해 협력업체에서 담당·운영하거나 개인위탁 관계를 통해 수행하는 경우들이 대부분이었다. 이처럼 본사와 협력업체로 형식상 분리된 형태로 운영이 되었으나, 고객서비스의 표준화를 위하여 본사의 구체적인 업무지시 및 업무통제가 이뤄져 왔다. 이에 대하여 2010년 이후 만들어진 노동조합을 중심으로 불법파견 등의 문제가 제기되었고, 2010년 중후반부터 본사 직고용 및 자회사 정규직화가 이뤄진 곳들이 있다.

## 나. 노동실태

### 1) 근로계약 유형

면접조사는 통신·방송·인터넷케이블 설치·수리기사 3인으로 이루어졌으며, 피면접자 1-A와 1-B는 같은 회사 소속이었다. 정규직 전환 과정을 통해 피면접자 1-A와 1-B는 자회사 소속 정규직이었으며, 피면접자 1-C는 협력업체 소속 정규직이었다.

이처럼 대부분 정규직으로 일을 하는 경우들이 대부분이지만, 자회사 소속인지, 협력업체 소속인지로 가장 크게 구분할 수 있다. 설치 및 수리업무 종사자들이 협력업체 소속인 경우에는 콜센터와 설치 및 AS 센터가 각각 다 아웃소싱 되어있는 것으로 보인다.

“원청은 원청대로 있고, 콜센터는 콜센터 나름의 사업장이고, 센터는 센터별로의 사업장이예요. 다 다른 사업장이기 때문에 원청에서 콜센터에 업무지시를 못 하는 거예요. 원청에 아무리 얘기해도 우리 회사가 아니고 하면 끝이거든요. 어떠한 것도 할 수 있는 구조가 아니었기 때문에.”

피면접자 1-C

### 2) 임금, 노동시간, 휴게, 휴가

#### 가) 임금

대부분 기본급이 책정되고 이에 성과급/실적급이 더해지는 형식으로 이루어진다. 성과급/실적급의 기준은 각 회사마다 상이하며, 개인의 노력 여하에 따라 실적급의 지급 여부 및 정도가 달라지는 경우도 있

으나, 그렇지 않은 경우도 있다.

실제 피면접자 1-A와 1-B의 업체 경우 포인트 적립제를 운영하여 방문가구수에 따라서 일정 포인트 달성 시 이후 방문가구마다 일정한 실적급이 더해지는 방식으로 운영된다. 설치·수리기사는 담당지역을 배정받고 해당 지역 내에서 업무를 수행하는데, 피면접자 1-A의 경우 수도권에 종사하는데 각 지역별로 인구밀집도나 가입률이 크게 상이하지 않기 때문에 업무량의 차이가 크게 없다고 하였다. 피면접자 1-B는 지방에 종사하고 있으며, 담당 지역에 따라서 업무량의 차이가 커서 밀집 지역을 담당받는 경우와 그렇지 않은 경우의 업무량 차이 및 실적급 차이가 꽤 발생한다고 하였다. 다만, 피면접자 1-A의 업체는 아파트 지역만 담당하는지, 빌라/단독주택 또는 상업지구까지 담당하는지에 따라서는 실적급 차이가 발생한다고 하였다.

“임금은 기본적으로 기본급이 책정이 되어있고요. 나머지는 만약에는 실적부 반영인데요. 기본급은 동일한 완벽히는 아니지만 거의 동일한 보수인데, 실적은 천차만별이에요. 그 이유는 지역에 따라 상이할 수도 있고, 맡은 직군에 따라 좀 틀릴 수도 있어요. 예를 들어서 크게 두 가지로 본다고 하면 거주 형태가 아파트 아니면 빌라나 단독. 또 하나는 상업지구로 나뉘지는데 모든 업무를 수발하실 수 있는 분들은 아무래도 일거리가 많다보니까. 몸이 불편하시거나 업무량 강도에 따라 조금 못하시는 분들은 실적이 좀 떨어지게 되겠죠. (추가 가구 배정을) 요구도 할 수도 있죠. 그런데 이제 요구를 할 수 있는데 통상적으로 이제 공급이 그정도가 안 되죠. 회사에서 공급을 할 수가 없는 거고. (사실상 인센티브제이기도 하나) 본인의 노력여하에 따라 달라질 수가 없는거죠. 게다가 문제가 뭐냐면 지점 내에 관리자들에 의해서 영향이 있어요. 아무래도 좀. 조합원 비 조합원으로 나뉘어서 그렇게 책정이 좀 되죠.”

피면접자 1-A

“저희는 기본급에 수당을 받아요. 주간에도 일을 많이 하면 수당이 발생해요. 그래서 일을 많이 하고자 하는 기사님들이 계세요. 지역은 일이 많은 지역이 있다 보니 그런 곳은 일반적으로 기사님들이 가고 싶어 하는 곳이에요. 그쪽을 담당하는 분들은 수당이 월등하게 많아요. 일없는 지역보다 2배 가까이 차이가 나기도 해요.”

피면접자 1-B

반면, 피면접자 1-C의 업체는 기본급 외에는 가입 유치 시의 성과급이 일정액 지급되는 방식으로 하루 방문 가구 수가 몇 가구인지 등은 임금에 전혀 영향을 미치지 않는다고 하였다.

“임금체계는 기본 통상급에 실적급 형식이예요. 실적급은 연장근로수당에 가입자 유치했을 때 받는 영업수수료까지예요. 저희는 실적급 자체가 여러 가구를 방문한다고 세이브되는 그런 형태가 아니기 때문에 한 달에 한 가구를 방문하든 200가구 방문하든 상관없어요.”

피면접자 1-C

## 나) 노동시간

간주근로시간제 형식으로 일일 8시간 근무를 원칙으로 하는 경우들이 많다. 출퇴근 장소가 지정되는

경우도 있으나, 대부분 자차 또는 회사차로 업무를 수행하는 설치·수리기사의 업무 특성상 주차문제가 발생하고, 수도권 외 지역은 지점의 위치가 비효율적으로 멀리 떨어져있는 경우 등이 있어서 대체로 주간 및 월간 회의 방식으로 소집되고 출퇴근 장소가 정해져있지 않은 경우가 다수였다.

실제 피면접자 1-A의 업체는 자회사 전환 이후 회사 지침상 지정된 지점으로 출근 및 퇴근하도록 지시가 내려왔으나 주차난이 문제가 되고 코로나19 때문에 집합 문제가 발생하면서 유예된 상태라고 하였다. 다만, 최근에는 비대면 채팅방을 이용하여 일주일에 한 번 회의를 진행하고 있다. 피면접자 1-C의 업체는 지점으로 출근하도록 하여 당일 업무 수행 중 필요한 부품 등을 챙겨나가도록 하고 있다.

연장근로와 관련하여 피면접자 A와 B의 업체는 연장근로가 실제 발생 시 수당을 지급하였으며, 피면접자 1-C의 업체는 일 1시간, 주 5시간에 대해서 고정연장근로수당을 지급하되 실제 연장근로가 발생하면 업무를 수행토록 하되 연장근로 1시간을 초과하는 시간대에 업무 할당 자체를 하지 않는다.

## 다) 휴게 및 휴가

점심시간이 보통 12시부터 1시까지로 고정되어있기는 하나 업무소요시간이 각기 달라서 조금씩 재량권한을 가지고 이용토록 하고 있으며, 휴가에 대해서는 문제없이 연차휴가 사용을 할 수 있도록 보장되어 있다. 피면접자 1-A, 1-B의 업체 경우엔 연차휴가를 허가가 아닌 등록 방식을 취해 연차휴가 사용을 제한하는 등의 조치가 거의 이뤄지지 않도록 구조화하고 있다.

## 3) 노동과정

스케줄 부서에서 개별 설치·수리 기사에게 업무 배당을 하게 되고, 당일 업무 배당이 이뤄지는 경우도 간혹 있다. 배당된 순서에 따라 고객의 집에 방문하여 업무를 처리한다. 각 고객 내로 방문하여 인터넷, IPTV, 인터넷전화를 설치하고, A/S를 하는 업무를 수행한다. 회사에 따라서는 해지 및 전환, 기타 민원관리까지 하는 경우도 있다. 장비가 아파트 지하 및 옥상, 단독주택의 전주 등에 설치된 경우엔 해당 장소에서 업무를 수행하기도 한다.

“인터넷 iptv 전화를 설치 및 as하는게 주업무고요. 노동과정은 일단 무조건 고객 댁내를 찾아뵙어서 설치장비나 망 관리 과정이 있고, 방문 빈도는 하루에 6, 7가구.”

피면접자 1-A

“저는 주로 아파트 인터넷, 전화 등을 개통하고, A/S도 해요. 저희가 9시에 출근해서 10시에 할당이 들어와요. 10시부터 6시까지 평균 개통 3개, 장애 3개예요. 이게 딱 찰 때도 있고, 안 찰 때도 있어요. 조금 더 많이 해야 할 때는 추가라는 것을 받기도 해요. 야간에 추가를 받을 수도 있고, 주간에 쉬는 시간에 추가를 받기도 하구요.”

피면접자 1-B

“제가 담당하는 것은 멀티 직군처럼... 설치 A/S 해지, 전환, 혹은 기타 민원관리까지 하고 있습니다. 하루에 한 10가구 정도 방문해요. 설치업무는 작업만 1시간 걸리고, 이동 시간 포함되어야 하는 거라서. 이경우까지 하면 회사측에서는 8건까지 하라는데, 그러면 날아다니라는 얘기고. 설치업무같은 경우 하루에 7건 맥시멈으로 잡으면 되고, A/S는 16건. 도합하면 한 10건 정도 보면 된다고 말씀드리는 거예요.”

피면접자 1-C

장비가 아파트 지하 및 옥상, 단독주택의 전주 등에 설치된 경우엔 해당 장소에서 업무를 수행하기도 한다.

“아파트 같은 경우에는 지하나 옥상에 장비가 있고, 단독 주택같은 경우에는 중간중간에 전봇대 통신구가 있는데 하고, 그래서 주택으로 나갈 때엔 전봇대 작업을 하기도 하죠.”

피면접자 1-A

“처음에는 (업무가) 다 분리되어 있었어요. 아파트 A/S 기사님, 개통 기사님, 주택 A/S 기사님, 개통 기사님 이렇게요. 그런데 조금씩 멀티가 되고 있어요. 주택 A/S만 다니는 기사님의 경우 30% 정도는 전봇대 작업이더라고요.”

피면접자 1-B

고객만족도 평가가 일반적으로 실시되지만 업체에 따라 피면접자 1-A, 1-B의 업체는 승진 및 승급체계가 있고, 고객만족도 평가 결과가 승진 및 승급에 영향을 주며, 피면접자 1-C의 업체는 승진 및 승급체계가 없어 고객만족도 평가 결과가 큰 영향을 주지 않기도 한다.

“위로 올라갈 수 있는 체계 자체가 존재하지 않는 거예요, 저희는. 00는 그것이 있기 때문에 올라가면 월급이 올라가고, 그것에 따라 달라지는 것이 있다고 하는데 저희는 그런 장벽 자체가 존재하지 않아요. ‘유리천장’이라고 하잖아요. 저희는 그 유리천장 자체가 없고 그냥 천장인 거예요. 더 안 좋은 거죠.”

피면접자 1-C

개인차 또는 회사 차를 사용하여 고객 집으로 이동하는 형식이며, 이동 시간은 수도권 내에선 다소 짧은 편으로 5분에서 20분 정도 걸리지만, 수도권 외 지방의 경우에는 10km씩 이동하기도 한다. 유류비에 대해서는 한도를 정해두고 개인차 경우에는 그 한도만큼을 전액 지급하고, 회사 차의 경우에는 한도 내에서 실비 처리를 하도록 한다.

유류비 한도금액에 대해서 피면접자 1-A, 1-B의 업체는 35만원, 피면접자 1-C의 업체는 회사 차의 경우 20만원, 자차 경우 35만원으로 다소 차이가 있었다.

“회사 차량을 이용해서 업무를 하실 경우에는 저희가 주유비가 35만원 정액이거든요. 회사 차를 이용해서 운행하시다가 기름을 20만원어치를 넣게 되면 차액이 15만원이 발생하는데 회사 차를 이용하게 되면 차액을 지급을 안 해주고, 자기 차량을 이용해서 했을 경우에는 유류비 넘은 것에 대해 차액분을 환급해주죠.”

피면접자 1-A

“대부분 회사 차를 쓰는데, 그런 경우 한 달에 20만원이 한도예요. 추가 유류비가 발생하는 경우가 더러 있고요. 근데, 근래 들어 20만원을 한 달에 초과로 이용했을 때 그때는 그걸 너희들이 토해내라. 하고 있어요. 회사 입장은 이런 거더라고요. 네가 지금 20만원 이상은 보통 안 들어갈 텐데 들어갔다는 것은 뭔가 다른 곳에 간 것 아니야? 일반적으로 20만원 안 들어간다. 실제로 동시간 그것보다 안 되는 기사들도 있어요. 거리 문제도 있고. 그것에 대해 저희도 반발이 있어서, 아직 시행은 안 하고 있어요. 자차를 사용하는 경우에는 유류비를 35만원 한도로 받고 있고요.”

피면접자 1-C

#### 4) 산업재해 유형 및 빈도, 산재승인 문제

##### 가) 낙상 사고

단독주택의 전주에서 작업하거나, 옥상 등에서 작업을 할 시 낙상 사고가 빈번하게 발생하며 이 경우엔 산재 신청 및 승인 과정까지 용이하게 이어진다.

“낙상사고. 옥상이나 담벼락이나 전봇대에서 떨어지는 낙상사고의 횟수가 가장 많고요.”

피면접자 1-A

“주로 사건, 사건이 나오는 건 주택 기사분들이예요. 전봇대를 타거나 하시는. 주변의 아는 분은 전봇대를 타다가 발을 잘못 디터서 다리를 다쳐 깁스를 하셨어요. 빈도는 전국적으로 봤을 때는 많아요.”

피면접자 1-B

“주로 번번이 일어나는 것이, 낙상이고요. 예를 들어 건물을 갔는데 단자가 하필 2m 50 정도 되는 곳에 있어요. 그러면 사다리 타고 올라가는 작업 해야 하고. 혹은 담벼락 위에서 작업하다가 떨어지는 경우, 혹은 담이 무너져서 떨어지는 경우. 집에서 작업하다가 의자에서 떨어지는 경우. 그런 경우가 있고요.”

피면접자 1-C

##### 나) 근골격계질환

정자세로 업무를 하는 경우들이 거의 없이 허리를 비틀거나 어깨 들림 작업이 반복되기 때문에 근골격계질환이 계속해서 나타나지만 대부분 개인 소인으로 생각하는 경우들이 많다. 사업장에서 딱히 산재 신청 자체를 막는다기보다는 설치·수리기사들이 이러한 질환을 산재로 받아들이는 경우들이 많지 않다.

피면접자 1-A, 1-B의 업체는 근골격계질환에 대해서 병원비를 지급해주고 휴가를 실시해야 할 경우 100% 유급으로 휴가를 지원하는 형식이어서 산재 신청 비율이 낮았으며, 피면접자 1-C의 업체는 근골격계질환에 대한 산재 신청을 피면접자 1-C가 근무하는 지역 내에서 4명이 진행하였으며, 이 중 2인이 승인, 2인이 진행 중이라 하였다. 사업장 내 근골격계질환 및 산재에 대한 인식도에 따른 차이로 보인다.

“근골격계 문제는 아직까지 산재처리보다는 회사에서 최대한 통원치료를 하는 쪽으로 유도해요. 치료비도 지원해주고 치료기간을 유급 처리해줘요. 업무 중에 생긴 문제라는 인식도 좀 부족하고요.”

피면접자 1-A

“근골격계질환을 산재라고 보고 개인이 입증하는 건 쉽지가 않잖아요. 다만, 확신이 있으신 분들은 많아요. 아직 집단적으로 산재 신청을 해보거나 한 적은 없고요.”

피면접자 1-B

“저희 지부에서는 진행되는 건 포함해서 총 4건 있었습니다. 척추 아니면 팔 부위의 질환들이에요. 저같은 경우 팔목이었고, 아까 오신 분은 팔꿈치 인대쪽, 다른 두 분은 척추셨는데. 업무 특성상 자세를 바르게 하고 할 수 있는 업무가 거의 없어요. 거의 다 뒤로 젖혀서 하거나, 구부리거나, 비틀어서 하거나예요. 산재신청하라고 2년 동안 제가 센터를 다니면서 사정사정했죠. (승인이 난) 제가 산 증인이라고. 보라고. 총 4건 중 두 건은 승인이 끝났고요. 두 건은 아직 진행 중인데 승인 여부는 아직 모릅니다.”

피면접자 1-C

## 다. 부당한 대우 경험

### 1) 폭언, 폭행, 성희롱 등 인권침해 사례

폭행을 당하는 경우들은 이전에 비해 상당수 줄기는 하였으나, 폭언/성희롱 문제는 술하게 발생하고 있다. 실제 청취한 사례들은 다음과 같다.

“방문 시 욕부터 시작해요. 고객 댁 내 방문한 현장 기사들에게 화가 났다기보다는 콜센터 대응에서 이미 화가 나있거나, 영업점에 대한 불만이 있거나 이런 경우들인데 결국 대면하는 것은 현장기사들이다보니 현장에 나가는 설치기사들이 그런 욕들을 다 들을 수밖에 없어요. 더욱이 요즘 녹취 기능 때문에 통화로는 욕을 하거나 하지 않고 현장 기사를 만났을 때 분을 푸는 경우들이 생겨요.”

“남성 설치·수리기사들인데도 불구하고 성희롱 문제가 발생하는 경우도 의외로 빈번해요. 방문하면 기능적 문제를 확인하기 위해 영상을 틀어야 하는데 그때 성적인 동영상을 튼다든가, 사전방문 약속 시점에 맞춰 문을 열어놓고 샤워를 한다든가, 업무 보고 나서 나올 때 따로 수고비를 챙겨주면서 연락처를 넘겨주고 연락해서 만나자고 한다든가 하는 경우들이 있어요. 최근에는 성추행 문제로 인해 퇴사자가 발생하기도 했어요.”

“왜 다른 설치수리기사는 친절한데 당신은 불친절하냐면서 친절을 강요하고 요청을 강요하고 명령하듯이 하는 경우들이 있죠.”

“망치를 들고선 살짝 내리치면서 자신이 이전에 설치기사와 싸운 적이 있다고 말을 하는 일이 있었어요. 언제 갑자기 저 망치로 사람을 내리칠지 알 수 없으므로 계속 뒤를 의식하면서 일을 할 수밖에 없었죠.”

“술에 만취한 상태에서 맞는 경우들이 있어요. 술에 취해있어서 죽어버린다는 식의 폭언 및 욕설을 하는데 술에 취해있으니 대응하는 방법도 마땅치가 않죠.”

“힘쓰는 집안일들을 부탁하는 경우들이 있어요. 이는 우리 업무가 아니라고 거절을 하면 남자가 그것 좀 해줄 수 있지 않냐는 식으로 얘길 하고 더 심하게는 욕설을 하기도 해요.”

“다짜고짜 전화해서 지금 당장 오라고, 당장 오지 않으면 내가 찾아가 당신 가만두지 않을 거라고 겁박을 하는 경우가 있어요.”

## 2) 부당한 업무지시(회사, 이용자)

대체로 회사보다는 이용자에게 부당한 업무지시를 겪는 경우가 많다. 회사는 이용자의 부당한 업무지시에 대한 보호조치가 미흡한 경우들이 발생하고 있다. 청취한 사례들은 다음과 같다.

“인터넷, IPTV, 전화 회선 연결 등을 해주는 건데 컴퓨터 AS까지를 요구하는 경우들이 있어요. TV가 고장 난 건데 TV를 고쳐달라고 하는 경우도 있죠. 노약자나 장애인이 이용자인 때엔 해드리는 경우도 있지만, 당연히 해줘야 한다며 요구를 할 시엔 이를 거부하기도 하는데, 그 과정에서 폭언 폭행 등이 발생하기도 해요.”

“이사를 하게 되면 통신 단자들이 벽에 부착이 되어있는데 이삿날은 침대나 장롱으로 가려질 수가 있어요. 애초에 콜센터에서 접수 시점부터 침대 및 장롱 등을 다 정리해야 업무가 가능하다고 안내하지만, 실제로 방문해보면 침대 및 장롱을 운반하는 일을 요구하는 경우가 생기거든요. 문제는 운반과정에서 훼손이 발생할 시에 이에 대한 변상을 해야 하는 경우가 발생한다는 거예요.” (피면접자 1-A, 1-B의 업체는 작업 중 발생한 문제에 대한 변상 처리를 맡아서 하고 있지만, 피면접자 1-C의 업체는 회사에선 업무 범위 외의 일을 하던 중 발생한 사고라서 변상 처리를 해주지 않아 개별 기사 부담으로 넘어간다.)

“직군별 업무가 분리되어 있는데 현장직 경우에는 고객을 응대하는 감정노동이 중요하게 들어가 있는데, 특정 고객에게 문제가 있다고 회사에 보고를 한다고 해도 회사는 담당지역제이기 때문에 문제가 발생할 시에 케어를 맡아서 해야 해요. 회사에서 개입하지 않으면서 현장 기사와 고객 사이의 감정이 격해져 폭행으로 이어진 사례도 있어요.”

## 3) 감정노동 및 감정손상 경험, 심리치료 경험 유무 등

폭언 및 폭행 등에 대해 그 자리에서 거부할 수 있도록 안내는 받고 있지만, 현장 활용도는 높지 않다. 피면접자 1-A, 1-B의 업체는 지점장들의 정성평가와 업무량을 기준으로 정량평가가 함께 이뤄지는데 정량평가에선 사실상 차별성이 크지 않아 정성평가를 잘 받기 위한 모종의 경쟁이 생기기도 하는데 이때 업무 거부 등이 인사고과에 영향을 줄까 봐 우려하는 경우가 많다.

고객 응대 과정에서 폭언 및 폭행이 발생할 시에 매니저나 팀장급이 접수하여 처리하게끔 하는 정도까지 매뉴얼화 되어있을 뿐, 그 다음 조치에 대해서 사내의 절차 등이 존재하지 않는 경우가 많다. 현장 설치수리기사들의 심리치료를 프로그램으로 마련하여 신청자가 직접 신청하는 방식으로 프로그램에 응할 수 있도록 하거나, 이러한 프로그램도 제대로 마련되어 있지 않은 등 감정노동에 대한 대응 및 보호조치

가 적극적으로 이뤄지지 않는다.

#### 4) 노동자 대응 방식, 회사의 대응 방식

보통 감정손상 등이 발생할 시에도 노동자가 개인역량으로 대응해야 하는 경우들이 대부분이며, 회사는 매니저가 케어하게끔 하고, 정도가 심할 시에는 분리조치를 하게끔 하는 정도로 체계가 갖춰졌다고 판단하는 것으로 보인다.

### 라. 감염병 위험 경험

#### 1) 가구방문 시 안전보건 문제

설치·수리기사의 업무 경우에는 외부활동에 대해서 자제하라는 사회적 분위기 때문에 코로나19 이후 업무요청 건수는 늘어나고 있다. 다만, 이사 등이 줄다 보니 신규 설치 업무가 조금 줄어들어 있는 상황이다.

가구방문 시 가장 우려되는 지점 중 하나는 확진 판정을 받거나 자가격리 기간에 있는 고객이 이를 숨기고 방문 요청을 하는 것이다. TM 과정에서 걸러주는 것이 맞으나 실적감소를 우려한 회사에서 1차 필터링을 해주지 않으면서 결국 기사들이 직접 확인을 해야 하는데 제대로 확인을 못 하기도 하고, 숨기는 경우도 있다. 결국, 현장 방문을 하여 고객이 직접 자신의 상태를 알려주기 전까지 방문하는 가구 내 고객이 코로나19 확진자인지, 자가격리자인지 등에 대한 사전 정보를 얻기 어렵다.

마스크 지급 및 가구 방문 시 마스크를 반드시 착용하도록 하는 지침들이 주어지고 있는 정도가 사전적 조치라고 볼 수 있다. 마스크 지급 문제는 업체별로 상이한 기준이었는데, 피면접자 1-A, 1-B의 업체는 1일 1개씩의 마스크와 손소독제를 계속해서 지급하고 있으며, 피면접자 1-C의 업체는 1주일 3장씩 지급하던 마스크를 중단하고 1주일에 2장까지 마스크 구매 시 그 실비를 청구할 수 있도록 하는 방식으로 변경하였다.

현장에서 고객이 자신의 상태가 자가격리 중이라고 밝히는 경우 회사의 대응 역시 업체별로 상이했다. 피면접자 1-A, 1-B의 업체는 그 사실을 관리자에게 보고하게끔 하고 관리자는 고객에게 전화해 어떠한 사유로 인한 자가격리인지 확인해야 한다. 이후 판정 결과까지 확인하고 해당 고객이 양성판정을 받으면 해당 직원 및 그 직원이 소속된 부서의 업무를 중단시키는 조치를 취한다. 피면접자 1-C의 업체는 그날 업무는 끝까지 수행토록 하고 다음날 무급 병가처리를 하여 코로나19 검사를 실시하도록 하고 양성판정을 받으면 즉각 업무 중지를 시키는 방식이었다.

결국, 사전적 조치가 아닌 사후적 조치로 해결방안이 맞춰져 있다고 볼 수 있다.

## 2) 코로나19 장기화에 따른 불이익 경험(임금 삭감, 무급휴업, 고용불안 등)

업무감소가 없기 때문에 일반적인 임금 삭감, 무급휴업, 고용불안 등의 문제는 발생하지 않고 있으나, 수도권은 오히려 업무가 늘어나 업무 피로도가 누적되고 있다.

코로나19 감염 위협에도 지속적으로 노출되어 있어서 심리적 스트레스 역시 높아져 있으며, 마스크를 업무 수행 중 계속해서 쓰고 있다 보니 안 그래도 먼지 가득한 구석에서 업무를 봐야 하는 특성상 숨막힘 등의 어려움을 겪을 수밖에 없다.

### 마. 소결 : 분석 및 개선 의견

#### 1) 인권침해 실태 및 구조적 요인 분석

##### 가) 설치수리업무에 대한 인식 문제

설치수리업무에 대한 사회적 인식이 낮아서 쉽게 하대 및 폭언·폭행이 발생하기도 하고, 모든 설치·수리업무를 수행할 수 있다고 생각하는 등 업무 이해도가 낮아 요구에 제대로 응하지 않았을 시에 고객으로부터 폭언, 폭행의 문제가 발생하고 있다.

##### 나) 기존 문제의 개선 미비

자회사로의 전환이 이뤄진 경우에도 기존 협력사 관리자가 그대로 자회사의 관리자로 넘어온 경우가 많아 기존의 잘못된 관행을 되풀이하기도 한다.

“회사에서 발생하는 부당하다고 느껴지는 것들은 대부분 자회사로 넘어오는 과정에서 관리직들이 기존 개별사 업장에 있는 팀장들이었어요. 관리자들이었어요. 그 사람들이 또다시 자회사 관리자를 하다 보니까 자기도 모 르게 과거에 했던 행태들이 몸에 베인거죠. 그래서 각 지점에서 지점관리자들이 자의적으로 해석해서 업무를 하다 보니까 부당한 일이나 폭언 이런 것들이 이어지는 상황인 거고요”

피면접자 1-B

##### 다) 위수탁계약에 따른 문제

본사가 협력업체에 대한 직접적인 업무지시가 원칙적으로는 불가능한 상황에서 문제가 발생하고 있다. 일례로 고객센터와 콜센터가 각각 본사와 위수탁계약을 맺은 협력업체인 경우에 고객센터의 고충에 대하여 본사에 알린다고 하더라도 본사가 콜센터에 대하여 직접적인 업무지시를 할 권한이 형식적으로는 존

재하지 않기 때문에 개선이 이뤄지지 않거나 더디게 이뤄지는 문제가 발생한다. 이에 대해 본사는 업무 지시 권한이 없다는 것으로 책임을 회피한다.

“원청에서 콜센터에 업무지시를 못 하죠. 계열사도 아니다 보니까 업무체계가 단일화되지 않아서 저희 업무 범위가 아닌 가전용품 A/S까지도 저희한테 들어와요. 그리고 정말 안 좋은 것은, 콜센터는 대면하지 않잖아요. 기사들은 너무 많은 건을 겪다 보니까 지시가 내려온 건을 보면 이게 나쁜 지시인지 아닌지를 알아요. 할머니 혼자 사는 집에 컴퓨터 3대 와이파이 공유기 2대 이런 식으로 설치가 들어와요. 합법적으로 (고객에게) 동의는 되었어요. 그래서 설치는 했는데, 이걸 나쁜 지시잖아요. 예전 같은 경우 기사들이 콜센터에 전화 해서 지금 뭐하는 짓이냐고 욕이라도 했어요. 이거 솔직히 얘기해서 사기다, 이런 짓 하지 마라, 했는데 지금은 그럴 수 있는 경로가 없어요. 오히려 지시 내린 것 하세요 라고 해서 하면 나중에 가서 고객은 기사한테 욕해요. 당신 알았으면서 뭐 했냐, 당신도 한통속이잖아. 이런 식으로. 굳이 연결 안 되는 콜센터 전화해서 욕하는 경우 없잖아요. 감정노동에 대한 피해는 역으로 기사들이 받고 있는 상황인 거죠.”

피평가자 1-C

## 라) 회사의 보호조치가 미흡하거나 적극적이지 않은 경우

회사에서 고객들의 인권침해행위에 대한 노동자들 보호조치에 적극적이지 않다 보니 현장 설치·수리 기사는 고객만족도 평가에서 받을 불이익을 우려하여 적극적으로 인권침해행위에 대한 자기보호조치를 하지 못하는 경우가 발생한다.

“CSI라는 고객만족 평가가 있어요. 거기서 점수가 잘못 나오거나 불만이 생기면 하루에 한 번씩 그것을 공지 해요. 물론 점수가 낮은 사람은 공개하지 않아요. 오늘은 전사 평균 몇 점에, 서부 권역은 몇 점, 이 지점은 몇 점. 이렇게 공유해요. 미달되는 곳은 신경써달라고 하면서. 승진하고 싶은 사람들에게는 그 평가가 충분히 반영될 수 있기 때문에 이 평가를 신경쓰게 되죠.”

피평가자 1-B

## 마) 2인 1조가 이뤄지지 않는 문제

안전 문제 및 인권침해 문제는 2인 1조가 구성될 시에 많은 부분 완화될 수 있다. 당장 사고가 발생한다고 하더라도 이에 대한 대응과정의 신속함이 크게 달라진다.

“개인적으로 저는 제가 가장 중요하게 생각하는 건 안전이에요. 대다수의 업무를 혼자 해요. 심지어는 얼마 전에 맨홀에 들어가는 업무도 혼자 했어요. 거기같은 경우 들어간 사람이 사고가 나면 끝이거든요. 전화도 안 되고, 들어가서 이 사람이 못 나오는 상황이 되면 끝이에요. 죽는 거예요. 혹은 바가지차타고 전봇대 올라가서 작업하는 것도 지금도 대부분 혼자 하고 있어요. 2인1조가 원칙인데, 그러면 오히려 업무 당사자들에게 업무강도가 더 세지는 거예요. 사람을 회사에서는 더 뽑을 생각이 없으니까.”

피평가자 1-C

## 2) 법제도, 노동정책, 안전보건정책 등 개선 의견

### 가) 직접고용

원청업체에서 설치·수리 업무, 콜센터 업무, 판매 업무 등을 각각 분리해서 하청업체에 위탁해 운영하고 설치·수리 노동자들은 하청업체 소속인 경우들이 있다. 혹은 업체가 개인사업자인 설치·수리기사와 위임계약을 맺어 업무를 수행한다.

업체의 제품을 설치하고 수리하는 업무는 해당 업체의 주요한 서비스이고, 업체는 전국적으로 통일된 매뉴얼로 AS 등이 이뤄져야 할 필요가 있다. 즉, 하청업체나 개인사업자가 설치·수리 업무를 수행한다고 할지라도 직·간접적 업무지시 및 업무관리 감독이 불가피한 경우들이 많다는 것이다. 이 때문에 실제 불법파견 이슈 등이 설치·수리 노동자와 관련하여 계속해서 제기되어온 것이기도 하다. 또한, 구매-설치-A/S신청(콜센터)-A/S서비스라는 일련의 과정에서 각각의 업무 사이에서 조율 및 조정이 불가피한 상황이 발생한다. 그럼에도, 각각의 과정에서 모두 외부화되어 있을 시 원청업체는 이 문제를 조정하거나 해결하기 어렵다. 궁극적으로 원청업체의 직접고용이 필요한 분야로 보인다.

### 나) 2인1조 의무화

모든 작업에 있어서 2인 1조가 의무화되는 것이 비효율적인 경우들이 존재한다. 그럼에도, 맨홀 작업이나 전주업무 경우에는 2인 1조가 필수적으로 이뤄져야 한다. 낙상사고나 맨홀에 갇히는 상황 발생 시 작업자에 대한 안전관리자 역할을 해줄 다른 1인이 반드시 필요하기 때문이다. 따라서, 위험한 업무 및 안전관리가 필요한 업무를 수행하는 설치·수리기사들은 반드시 2인1조로 다니도록 의무화해야 한다. 동시에 업무강도 고려가 필요하다. 2인 1조가 원칙화되었을 때 인력 유지선에서는 업무강도가 올라갈 수밖에 없다. 추가적인 고용이 이뤄져야 한다. 하청을 통해 설치·수리 업무를 수행하는 경우에는 원청에서 인건비를 확충해서 비용을 지불하도록 법제화되어야 한다.

### 다) 감정노동에 대한 보호 방안 구체화

감정노동에 대하여 사용자가 의무적으로 이행해야 하는 책임 범위가 보다 강화될 필요가 있다. 예를 들면 현장 설치기사들의 경우 고객들의 욕설에 대하여 사후 신고 정도만 체계화되어있을 뿐 콜센터 직원들처럼 3OUT제와 같은 방식이 도입되어있지 않다. 구체적으로 고객들의 폭언 및 폭행에 대해 포괄적인 보호조치 규정이 아닌, 적극적 대응조치를 할 수 있도록 하는 규정 마련을 의무화 해야 한다. 더욱이 가구방문 설치·수리 노동자들이 고객들로부터 폭언 및 폭행을 당하는 경우 가구 내에서 이뤄지는 일에 대한 목격진술 및 입증 등이 이뤄지기 어렵기 때문에 가구방문 노동자가 불합리한 상황에서 적극적인 대처를 할 수 있도록 유도하기 위한 정책적 배려가 필요하다.

## 라) 폭언 및 폭행을 행한 고객에게 책임 부여

서비스 경쟁 속에서 폭언 및 폭행을 한 고객에 대한 패널티 및 책임 부여가 이뤄지는 경우가 드물다. 앞선 실태조사에서 설치·수리 노동자들은 회사보다 고객들에 의한 부당대우가 많이 이뤄진다고 한 바 있다. 따라서 폭언 및 폭행을 저지른 고객에 대해서 설치·수리 업체가 일정한 패널티 및 책임을 부여하도록 법제화하는 방식을 고려해볼 수 있을 것으로 보인다. 즉, 고객 역시 가구 방문노동자들의 노동환경을 안전하게 지켜야 하는 일정한 의무의 수급자(고용주 또는 사용자)가 되도록 하는 것이다.

## 2. 가스안전점검원

방문노동자 중 가스안전점검원은 총 7명을 초점집단면접조사(Focus Group Interview: FGI)를 시행하였다. 본 조사는 가스안전점검원 FGI를 가지역과 나지역에서 시행하였으며 처음에는 1대 1 방식의 심층면접조사(In Depth Interview)를 실시하고자 하였다. 그러나 인터뷰 참여자 섭외과정에서 연구 참여자들은 다양한 현장의 노동인권실태를 전달하고자 면접조사 진행 시 여러 명의 가스점검원 참여하고 싶어 했다. 이에 연구자는 원활한 면접조사를 위해 1대 1 심층면접 조사 대신 여러 명의 가스안전점검원이 참여하는 FGI로 조사 방법을 바꿨다. 가스안전점검원 FGI는 가 지역은 2명씩 총 4명(가-1 지역과 가-2 지역으로 나눔), 나 지역은 총 3명이 참여하여 전체 3차례의 FGI를 진행하였다.

<표 4.2.1> 가스안전점검원 직종 면접 조사 참여자 기본 정보

| 구분   | 연번  | 성별 | 나이 | 근속기간 | 근무지역 | 고용형태                        |
|------|-----|----|----|------|------|-----------------------------|
| FGI1 | 2-A | 여  | 50 | 5년   | 가-1  | 가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |
|      | 2-B | 여  | 53 | 17년  |      | 가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |
| FGI2 | 2-C | 여  | 54 | 14년  | 가-2  | 가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |
|      | 2-D | 여  | 56 | 7년   |      | 가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |
| FGI3 | 2-E | 여  | 51 | 15년  | 나    | 가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |
|      | 2-F | 여  | 53 | 11년  |      | 가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |
|      | 2-G | 여  | 51 | 15년  |      | 가스회사 업무 위탁<br>고객서비스센터 무기계약직 |

### 가. 기초 사항

#### 1) 업종 현황

우리나라 도시가스는 공기법인 한국가스공사가 제공하고 지역별 도시가스 공급 및 관리 서비스는 민간에 위탁하여 제공하는 이원화 되어있는 구조이다. 지역 주민에게 제공하는 도시가스 (소매) 공급은 지방자치단체의 허가를 받아야 하며 전국에 총 34개 업체가 소매 제공하고 있다. 도시가스 공급사는 가스점검·점검, 송달 등의 업무는 위탁계약을 맺은 고객센터에 맡기고 있으며 이 글에서 말하는 가스안전점검원은 서비스를 제공하는 위탁업체인 고객센터 소속의 노동자이다. 「도시가스사업법」은 도시가스 안전

검사를 법에서 규정한 검사기관에 위탁할 수 있도록 규정하고 있다. 「도시가스사업법」 제 26조(권한의 위임·위탁 등)에 의하면 시장·군수·구청장은 특정 가스사용시설 중 산업통상자원부령으로 정하는 특정 가스사용시설의 정기검사에 관한 권한을 한국가스안전공사 또는 「고압가스 안전관리법」 제35조에서 지정하는 검사기관에 위탁하도록 규정하고 있다. 즉 도시가스고객센터의 안전관리원과 안전점검원은 안전검사를 지방자치단체의 장이 검사기관에 위탁하는 업무를 수행한다.

제26조(권한의 위임·위탁 등)

③ 시장·군수·구청장은 법 제45조제3항에 따라 법 제17조제1항 본문에 따른 특정 가스사용시설 중 산업통상자원부령으로 정하는 특정 가스사용시설의 정기검사에 관한 권한을 한국가스안전공사 또는 「고압가스 안전관리법」 제35조에 따른 검사기관에 위탁한다. 이 경우 한국가스안전공사에 위탁하는 권한과 검사기관에 위탁하는 권한의 구분은 시장·군수·구청장이 정하여 고시한다. <개정 2010.07.26., 2013.03.23.>

지역 가스 공급회사가 도시가스고객센터에 안전점검 업무 등을 위탁하여 지급하는 수수료는 지방자치단체가 결정한다. 그러나 2013년 이전에는 도시가스 공급 비용에 서비스센터 위탁수수료를 따로 산정하지 않았다. 이로 인해 지역 도시가스 공급사는 비용 절감의 차원에서 고객센터 위탁수수료를 낮게 지급했으며 고객센터 저하로 고객의 민원이 빗발쳤다고 한다. 결국, 2013년 산업통상자원부가 공급 비용 산정 기준을 개정하여 2014년 서울시부터 도시가스 공급 비용과 고객센터 위탁수수료에 대한 이원화 산정방식이 정착되기 시작했다(김운수, 2020). 현재 서울시를 비롯하여 각 지방자치단체는 매년 도시가스 고객센터에 지급하는 위탁수수료를 산정하고 있으며 도시가스 회사는 결정된 수수료 전액을 고객센터에 지급한다. 현재 도시가스 회사가 지급하는 고객센터 수수료는 검침(원격검침 포함), 안전점검, 송달 등 고객센터 업무를 고려한 인건비(최저임금법에 따른 최저임금 이상의 급여, 상여금, 제수당 및 퇴직급여 포함), 복리후생비, 차량 유지비, 사무실 임차료, 시설투자비 및 고객센터 운영에 수반하는 제비용을 포함한 적정 원가에 적정이윤을 가산한 총괄 원가를 보상하는 수준에서 결정해야 한다(에너지경제연구원, 2019).<sup>14)</sup>

「도시가스사업법」 제29조(안전관리자)에 의하면 도시가스 사업자는 가스공급시설이나 특정 가스사용시설의 안전 유지를 위해 안전관리자를 선임해야 한다. 안전관리자는 업무에 따라 안전총괄자, 안전관리부총괄자, 안전관리 책임자, 안전관리원, 안전점검원이 있다. 「도시가스사업법 시행령」 제 15조 제3항 [별표 1]에 의하면 안전관리원은 배관의 길이에 따라 인원 규모가 달라지는데, 가스기능사 이상의 자격을 가진 사람 또는 안전관리자 양성 교육을 이수한 사람으로, ‘배관의 길이가 200km 이하는 5명’, ‘배관의 길이가 200km 초과 1,000km 이하인 경우에는 5명에 200km마다 1명씩 추가한 인원 이상’이 되어야 한다. 이에 비해 안전점검원은 배관 길이 15km 기준으로 1명을 배치하게 되어있다. 이 글에서 말하는 가스 안전점검원은 법적으로는 안전점검원을 말한다. 안전점검원의 자격은 가스기능사 이상의 자격을 가지고 있거나 안전관리자 또는 안전점검원 양성 교육을 이수한 사람이어야 한다.

14) 에너지경제연구원(2019.6), 『2019년 서울시도시가스회사 공급 비용 산정』, 에너지경제연구원.

<표 4.2.2> 일반도시 가스 사업 안전관리자 종류별 선임 인원 및 자격

| 안전관리자 종류  | 선임 인원  | 종류별 자격  |
|-----------|--|---|
| 안전관리 총괄자  | 1명   |   |
| 안전관리 부총괄자 | 사업장마다 1명   |   |
| 안전관리 책임자  | 사업장마다 1명 이상  | 가스산업기사 이상의 자격을 가진 사람  |
| 안전관리원     | 1. 배관 길이가 200km 이하인 경우에는 5명 이상<br>2. 배관 길이가 200km 초과 1,000km 이하인 경우에는 5명에 200km마다 1명씩 추가한 인원 이상<br>3. 배관 길이가 1,000km를 초과하는 경우에는 10명 이상 | 가스기능사 이상의 자격을 가진 사람 또는 안전관리자 양성 교육을 이수한 사람                      |
| 안전점검원     | 배관 길이 15km를 기준으로 1명  | 가스기능사 이상의 자격을 가진 사람, 안전관리자 양성 교육을 이수한 사람 또는 안전점검원 양성 교육을 이수한 사람 |

자료: 「도시가스사업법 시행령」 제 15조 제3항 [별표 1].

면접조사에 의하면 안전점검/검침/송달 업무를 위탁받은 도시가스 서비스센터는 1개 센터당 20~40명의 직원이 있고 이 중 가스·안전 점검, 송달을 하는 노동자가 절반 정도를 차지한다. 즉 센터당 가스안전원이 10명 정도 있다면 약 150km의 가스 배관의 안전점검을 맡고있는 셈이다.

“20~22명 정도이고 점검원이 10~12명 정도예요.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

“저희 센터는 50명 중 34명이 안전점검원이죠.”

피면접자 2-D (가-2 지역)

## 나. 노동실태

### 1) 근로 계약유형

노동자의 근로계약 유형을 살펴보면 가지역과 나지역 모두 지역 도시가스 공급사에서 안전점검/검침/송달 업무를 위탁하는 고객센터 소속 무기계약직 노동자이다. 안전점검 노동자는 대부분 고객센터 사장과 직접 근로계약을 맺는다. 하지만 나지역은 가지역과 달리 안전점검을 수행하는 노동자는 고객센터에 직접고용 되어있지만, 검침하는 사람은 개인사업자로 성과급으로 받으며 일한다고 한다. 가-1 지역도 요즘은 검침 업무를 개인사업자가 맡기 시작했다고 한다.

“검침한 거 전달하는 사람들은 직원으로 안 되어있어요. 우리는 직원으로 되어있지만, 그 사람들은 도급이죠.”

피면접자 2-E (나 지역)

“여기는 가스검침 안전점검 송달을 같이하고 있고, 나 지역처럼 분리 (업무를) 작업하는 일을 시작하고 있어요. 그게 원래는 2000년도 들어오면서 원래는 따로 했었는데, 손해가 많았어요.”

피면접자 2-B (가-1 지역)

근속기간이 긴 노동자는 무기계약직이지만 현재 입사하는 경우에는 바로 무기계약직으로 계약하는 것이 아니라 3개월, 6개월 기간제로 계약하기도 하였다. 계약 기준은 사용자가 결정하는데, 계약 기간을 결정하는 기준은 명확하지 않다.

“저희는 오래됐으니까 이제 무기계약직으로 바뀌었는데 내가 만약 지금 입사를 한다고 하면 3개월짜리 계약서를 쓸 수도 있고 6개월짜리 계약서를 쓸 수도 있고 그렇다 하더라고요. 사장님의 결정에 따라 다르죠.”

피면접자 2-F (나 지역)

2000년대 초반에는 도시가스 회사 소속 직접 고용 정규직 노동자였지만 이후 서비스 업무가 외주화되면서 하청업체 노동자로 소속이 바뀌었다고 한다. 가스검침·점검 노동자 중 60세 이상은 은퇴 후 촉탁직으로 근무하는 안전점검원도 있었다. 하지만 가-1 지역을 제외하고 가-2지역과 나지역은 60세 이상이 일하기가 어려워 60세 이상 촉탁직은 고용하지 않는 추세이다.

“만 60세 이상 촉탁 계약 근무자도 있어요.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

“정년이 60세인데, 00 서비스센터 1군데가 62세까지로 정년이 되었다고 알고 있어요. 몇 년 전부터 촉탁직을 쓰지 말라고 공문이 내려간 것 같고, 개중에 있긴 한데, 거의 없다고 보시면 돼요.”

피면접자 2-D (가-2 지역)

“근무환경이 너무 나빴기 때문에 이직이 너무 많았어요. (촉탁직)이 없어요.”

피면접자 2-F (나 지역)

## 2) 임금

안전점검원의 임금은 월평균 210~220만원으로, 가 지역은 지방자치단체에서 정한 생활임금 지침을 따르고 있는 것으로 나타난다. 그러나 이는 노조가 있는 경우에만 해당하고 노조가 없는 다른 서비스센터의 경우에는 160만원으로 알려져 지역별로 고객센터마다 임금 지급에 편차가 있음을 알 수 있다. 나지역은 220만원으로 나타났다. 이전에는 검침수(쩨수)와 안전점검 실적에 따라 기본급 외에 성과급으로 받았다. 이들 대다수가 검침과 안전점검을 97%까지 완료해야지만 제대로 된 임금을 받을 수 있었다. 따라서

가지역은 가지역 생활임금제도 도입 이전에는 120~130만원을 받았다고 한다. 하지만 노조가 없는 서비스 센터의 경우 현재 기본급으로 160만원을 받아 차이가 있다. 고객센터서비스센터는 위탁하는 업무에 대한 인건비 등을 계산하여 수수료를 일괄 지급하는 개념이기 때문에 지급하는 인건비가 달라지지 않는다. 예전에는 안전점검원의 기본급이 적은 대신 남은 인건비를 직원 복지비나 일부 직원에 대한 성과 수당으로 사용한다고 한다. 현재 안전점검원은 호봉제가 없어 근속기간이 긴 사람이나 현재 들어온 사람이나 임금이 동일하다. 가지역은 호봉제가 없으며 가지역과 나지역 모두 최저임금(또는 생활임금)이 인상되면 그에 따라 임금이 인상된다고 한다.

“2018년경부터 최저임금을 받았어요. 수도점검원과 임금 격차가 커지게 되니까 문제가 있고 그러다 보니 (가지역) 생활임금으로 바뀌었어요.”

피면접자 2-C, (가-2 지역)

“전에는 120~130(만원) 받는 것을 200(만원) 정도 받아요. (중략) 가지역형 생활임금에 맞춰져서 220(만원) 정도 받고 있어요. 노조에 가입하지 않은 고객센터서비스센터 직원의 경우 기본급이 160만원이라 다른 거로 알고 있어요. (중략) 저희 센터로 임금이 수수료로 내려왔는데 그때는 어느 정도 월급을 주고 나머지 회식이나 이 사람 많이 주고 다른 사람 적게 주는 구조였어요.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

“월급 가지고 장난질인 거예요. 누구는 수당으로 40만원을 줬고, 직원 여행비를 주는데 그것도 알고 보면 다 우리 월급이었는데 우리를 생각해서 주는 것처럼 하는 것들이 있는 거예요. (중략) 이전에는 우리 (명절) 떡값을 줄줄이 가서 기다리고 있는 거예요. (관리자가) 팀원이 7명이야? 하면 조용히 이 팀 받기 전까지 계단에서 조용히 하고 있어. 시끄러워 사장님 마음 안 좋으면 안 돼. 조용히. 딱 가면 손에 이렇게 올리면 우리는 감사합니다. 했죠. 회사 형편이 어려운데...(나중에 알고 보니) 그게 우리 월급이었어요.”

피면접자 2-C (가-1 지역)

“가장 기여도가 높은 건 최저임금 인상이에요.”

피면접자 2-F (나 지역)

가스안전점검원은 노동시간은 현재 간주시간근로제를 적용하고 있었다. 이는 점검원 대부분이 실외에서 방문 근무를 수행하기 때문에 고객센터서비스센터에서 근무를 제대로 확인할 수 없기 때문이다. 따라서 고객센터에서는 가스안전점검원이 아침 9시부터 오후 6시까지 근무하는 것으로 인정하고 임금을 지급한다. 노동자들은 간주시간근로제로 인해 저녁 6시 이후에 일하거나 주말에 일하는 경우에는 연장근무로 인정되지 않아 연장수당이 지급되지 않았다. 가-2 지역은 노조가 생긴 이후 시범적으로 간주시간근로제를 폐지하고 아침 9시에 서비스센터로 출근하고 오후 6시에 다시 센터로 돌아와 퇴근하는 방식을 도입했으며 고객의 민원 및 검침·점검 실적의 저조로 폐지하였다.

“시간외수당도 간주노동이라 없다고 하고요. 그러면 PDA 상 나온 것만 일로 간주하고 일도 관리자가 8시간도 안하면서 창피한 줄 알라고 쏘아붙였던 경우도 있었어요.”

피면접자 2-C (가-2 지역)

“예전에 사장들이 저희가 간주근로제라고 하다가 8시간씩 일하라고 해서 9~18시까지를 아침저녁을 사무실 와서 (출퇴근 도장을) 찍으라고 한 거예요. (PDA 등) 사무실에 두고 가라고 해서요. 아침에 센터로 출근해서 도장을 찍고 검침 자료 준비하고 이런 것을 하다 보니 아무리 빨라도 30분은 걸리는 거예요. 회사 안에서 일하는 것이 아니라 현장에 가다 보니 30분은 걸리는데, 수기로 퇴근도장을 찍기 위해서는 17시쯤에 현장에서 나와야 하고 이러다 보니 그동안 회사 밖에서 하였던 일들이 회사 안에서 하다 보니 오히려 바꾸려고 했던 사장들이 예전(간주근로제)으로 돌아가자 했어요.”

피면접자 2-B (가-1 지역)

가스안전관리원은 아침 9시 출근이 원칙이지만 1인 가구와 맞벌이의 증가로 고객이 집에 없는 경우가 많아 9시 이전에 고객의 집을 방문하기도 하고 오후 6시 이후에도 약속을 잡아 고객의 집을 방문한다. 가지역은 실적에 따라 수당을 받았던 이전에는 토요일이나 일요일에도 고객의 집을 방문하였다. 최근 가지역과 나지역의 노조에서는 안전점검원의 과중한 업무량을 줄이기 위해 공휴일 방문을 최대한 줄이고 있다고 한다. 나지역은 2019년 파업을 진행한 경험이 있는데 현재는 아침 9시 출근하여 저녁 6시 퇴근 이후 업무를 수행하지 않고 있다. 가지역 노동자들은 저녁 6시 이후 집에 와서 가사노동을 수행하면서 밤늦게까지 검침·안전 점검을 진행하지 못한 고객의 연락을 받고 방문 예약을 잡아야 하고 응답해야 하기 때문에 집에서 쉬기 어려운 이중고를 겪고 있어 업무를 줄이기 위해 주말 근무를 하지 않고 있었다.

“노조 가입 전에는 8시 10분 전에 가서 점검하고 현장에서는 일하다 말고 쉬는 것은 안 되고 12시 30분이나 식당을 정해서 만나기 때문에 밥을 먹고 2시까지 쉬 다음에 저녁 6시까지 일하게 되고, 4시쯤에 현장을 도착 하면 8시까지 일하곤 했어요. 집에서 또 도장을 찍는 작업을 저녁에 하고는 했어요. 그런 것까지 업무로 하다 보니까 주당 60~80시간까지도 하게 되는 거예요. 오피스텔은 늦게 11시 반까지 일한 적도 있고 검침은 새벽에 출근해서 할 적도 있고요. 노조 가입 후에는 기본 일을 유지하였지만, 2018년까지도 어느 정도 그렇게 했었고, 아침 9시부터 저녁 6시까지 일한다는 목표 하에 8시간 안에 포함된다고 일을 진행한다고 생각했을 때는 고객을 만나지 못하고 주말에 점검 요청하던 고객들에게도 주말에 근무 안하니 검침 안가겠다고 하고 민원을 넣더라도 주말에는 일하지 않고 있어요.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

“회사에서는 시간이 (여유) 있다고 하지만 고객이 원하면 언제든지 달려가거든요. 2시 에오라 3시 에오라 (중략) 5시에서 7시 반 사이는 황금시간이에요.”

피면접자 2-E (나 지역)

“왜냐면 퇴근 시간에 만나 뵙는 부분이 한정되어 있잖아요. 저희가 밤 10시 11시에 근무할 순 없잖아요. 그렇다 보니 그 시간대면 엄청나게 바빠지는 거죠. 발걸음이 달라져요. (중략) (노조가 생긴) 지금은 9시에서 18시까지 근무하면 30대도 충분히 일할 수 있는 상황이죠.”

피면접자 2-F (나 지역)

### 3) 휴게시간

안전점검원의 휴게시간을 조사한 결과 나 지역은 12시부터 14시까지 2시간을 쉬고 있었고, 가 지역 또한 공식적으로 2시간의 휴게시간을 갖고 있었다. 그러나 노동자들은 할당된 검침·점검 분량을 채워야 하기 때문에 사실상 주어진 휴게시간에 쉬기가 쉽지 않다. 연차나 병가를 사용하는 경우에는 대체 업무를 할 사람을 구하기 쉽지 않았다. 일반적으로 가스안전점검원끼리 서로 업무를 대신해주는 방식으로 채우는데, 가스안전점검원이 사비로 다른 검침원에게 주면서 200세대당 1만5천원에서 2만원 주며 밀린 일을 하였다. 가스검침과 안전점검 업무를 일용직이나 아르바이트로 대체하기 어려운 이유는 도시가스사업법에 따라 가스안전공사의 교육 5시간을 받아야지만 업무를 수행할 수 있기 때문이다. 교육을 받지 않은 대체 인력이 가스검침과 안전점검 업무를 수행할 수 없다. 하지만 다른 지역의 안전점검원이 일당을 받고 업무를 수행하게 되면 노동자 본인에게 할당된 안전점검 업무가 또다시 밀릴 수밖에 없기 때문에 일부 서비스센터에서는 어쩔 수 없이 아르바이트를 고용한다.

“병가로 쉬더라도 서로 돕긴 하는데 그래도 업무가 밀리는 악순환이 되어요. 아르바이트를 고용할 수 없는 이유가 검침원은 가스안전공사에서 5시간 교육을 수료해야만 할 수 있어서요. (다른 사람이 쉴 때 개인 돈으로) 200세대 송달. 검침 건당 15원을 주면 2만원도 안 되는 돈을 받고 다른 지역에 가서 또 일을 하면 너무 힘들어하니깐 이제는 회사에서 아르바이트를 어쩔 수 없이 쓰는 거죠.”

피면접자 2-B (가-1 지역)

“연차가 있음에도 불구하고 연차 역할을 못 하는 것이 대체 인력이 없기 때문에, 2~3일 휴가를 낸다면 그 전에 일을 하고 휴가를 갔다 와서 3일 못했던 일을 다 해야 되기 때문에, 누가 해주지 않아요, 그러니 연차를 써야 된다는 것이, 좀 어렵죠. 돌아오면 일이 밀려 있거나 미리 일을 해놓고 가거나. 연차가 있어서 사용을 한다 해도 연차다운 연차가 아니에요.”

피면접자 2-C (가-2 지역)

### 4) 노동과정

가스안전관리원은 최소 1인당 1,000가구에서 최대 5,330가구를 방문하였다. 가장 많이 방문한 것은 가-1 지역의 A, B 노동자였는데 5,000~5,330가구를 담당하였고, 가-2지역 C, D 노동자는 3,500가구를 담당하였다. 나지역 노동자들은 1인 체계 아래서는 1,200건이었고, 현재 시범적으로 운영하는 2인 1조 체계에 서는 두 명이 2,050가구를 담당하고 있었다. 가구별 업무량은 예를 들어 3,000가구 담당이라면 방문 시 부재중인 경우가 많아 한 가구당 세 번을 방문한다고 했을 때 방문 건수가 약 만 건 이상이 되었다.

“이 일을 하고 나서 맨 처음에 5330세대 했어요.” , “저는 지금은 4800세대예요.”

피면접자 2-A, 2-B (가-1 지역)

“저는 지금은 4800세대예요.”

피면접자 2-B (가-1 지역)

“저희는 점검하는 숫자가 3500세대 정도 되지만 부재를 치면 만 건 이상의 노동강도가 힘든 것이죠.”

피면접자 2-C (가-2 지역)

“혼자 다닐 땐 1,200건이었지만 둘이서는 2,050건 두 배를 해야 해요.”

피면접자 2-E (나 지역)

가스안전점검원의 노동과정을 살펴본 결과 주요 업무는 요금 산정을 위한 월 1회 또는 격월로 가스계량기 점검, 가정 내 가스 누출 여부 안전점검, 가스요금 고지서 송달이었다. 업무 대부분이 도시가스를 사용하는 가정집과 건물을 방문해야 한다. 가스계량기 점검은 자가 기압이나 스마트 점검, 계량기가 건물 외부에 있으면 가정집을 방문할 필요가 없지만 1년에 평균 2회 해야 하는 안전점검은 각 가구별 가스 누출 여부를 점검해야 하기 때문에 각 집 내부를 필수적으로 방문해야 한다. FGI 조사에서 안전점검원들은 안전점검이 각 집 필수적으로 방문하여 점검해야 한다는 부담이 있어 주변 점검원들이 방문해야 할 필요가 없는 점검 업무를 더 선호한다고 말한다. 나 지역 서비스센터에서는 안전점검 업무만 직접고용 노동자들이 수행하고 점검업무는 개인사업자에게 점검 건당 수수료를 지급하는 방식으로 외주화하였다. 나 지역 안전점검원들은 100집을 방문하면 약 30~40가구를 안전점검을 할 수 있다고 한다. 고객센터는 한 가구당 3회 이상을 방문해야 실적으로 인정하기 때문에 이들은 하루 150~200가구를 방문해야 한다.

“점검한 거 전달하는 사람들은 직원으로 안 되어있어요. 우리는 직원으로 되어있지만……. (연구진: 개인사업자인 거예요?) 네. 맞아요.”

피면접자 2-F (나 지역)

“가스점검, 안전점검, 고지서 송달을 같이하고 있어요. (중략) 점검이 쉬우니 점검보다 점검이 돈도 되고 쉬어서 점검은 안 하고 서로 점검하려고 하는 거예요.”

피면접자 2-B (가-1 지역)

“제가 이번에 4800세대를 한 달에 점검 2번, 송달 2번, 나머지 안전점검을 6개월간 하는 것이 너무 어렵고 다 치기도 하고, 점검을 빨리 끝내야지만 안전점검을 하니까.”

피면접자 2-B (가-1 지역)

“법적으로 3회 이상은 방문해야 되는데, 저 같은 경우에는 하루에 150~200집은 가야되는 거예요.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

안전점검원 인터뷰에 의하면 고객이 방문 시 부재중이어서 안전점검을 못 하면 오후 6시 이후 다시 약속을 잡아 방문하는 일이 허다하다. 또한, 방문하지 않은 집에 대한 안전점검 시 동선을 잘못 짜면 한 아파트 건물을 방문한 다음 옆에 다른 건물을 방문 후에 다시 해당 거물을 방문해야 한다. 그래서 노동자들은 해당 지역 안전점검 및 점검 시 예약제 없이 방문하여 점검하는 업무는 비효율적이라고 말한다.

“점검은 예약제로 갔으면 좋겠어요. 만약 100집을 가면 35집밖에 못가요. 그 외에는 떠도는 거예요. 그걸 예약제로 하지 않으면 고객이 마찰이 생기는데 느닷없이 가다 보니 싫죠. 예고하고 가는 게 있긴 하지만 드문 드문 방문해야 되니까 너무 힘드니까 예약제로 가기 위해서는 찐수(검침 방문 가구수)를 줄이는 게 맞아요.”

피면접자 2-C (가-2 지역)

면접조사 결과 안전점검원들은 안전점검은 집집마다 방문해야 하기 때문에 가스계량기 검침 업무보다 업무강도가 높다고 지적하였다. 대다수 안전점검원이 안전점검보다 검침 업무를 더 선호하는 이유는 검침 업무가 안전점검에 비해 고객 대면업무가 적기 때문이라고 말한다. 또한, 가스계량기 검침 업무와 요금고지서 송달 업무는 현재 안전점검 업무에서 분리하고 있고 검침 업무는 개인사업자가 하는 중이다. 도시가스사업법에 따르면 검침과 송달 업무는 안전점검원의 업무로 명시되어 있지 않지만, 그동안 안전점검원이 부담하였다. 하지만 검침 업무 수행 시 낙상 등의 위험이 있다. 한국노동안전보건연구소(2020)의 조사 결과에 의하면 가스계량기 검침의 경우 최신 건설된 아파트의 경우 손쉽게 스마트 검침이나 원격검침을 할 수 있지만, 빌라와 같이 계량기가 외부에 있으면 검침이 보다 수월해도 건물에 따라 계량기가 각각 위치가 다르게 설치되어 있어 검침도 제대로 하기 쉽지 않으며 보이지 않는 계량기 검침을 하다가 근골격계질환에 시달리거나 다치는 일도 많았다.

“안전점검보다 검침이 돈도 되고 쉬어서 (안전점검원들이) 점검은 안 하고 검침을 서로 하려고 하는 거예요. 검침은 오전에만 일하고 편해서, 또 점검은 사람을 만나고 해야 하기 때문에 힘들어서 점검하는 사람들은 새벽에도 12시 넘어서도 가서 너무 힘들다고 파업을 했대요. 검침하는 사람들에 비해서, (중략) 일하다 보니 너무 이상하게 생각되는 거예요. 가스안전공사에 질의를 넣었더니 가스안전공사에서는 도시가스사업법 문구를 보내주면서 가스점검 검침·송달도 저희 일이 아닌 거예요.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

“여기는 가스검침, 안전점검, (고지서) 송달을 같이하고 있고, 나 지역처럼 분리 작업하는 일을 시작하고 있어요.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

“계단에서 검침하다가 깜빡하고 못 봐서 그대로 구른 적도 있어요.”

“그만둔 언니가 몇 년 전에 검침하다가 떨어져서 기절했는데 구석진 곳이라 아무도 못 본 거예요. 그래서 기절해 있다가 정신이 들어 혼자 깨어 나왔었죠.”

제현(2020)

[그림 4.2.1] 눈높이 이상으로 달린 계량기



[그림 4.2.2] 가정 내 쌓여있는 짐 사이에서 계량기를 검침하는 안전점검원



자료: 제현(2020), “도시가스 안전점검원의 안전, 건강 영향과 문제점”, 『방문노동의 위험과 개선 방안-도시가스 안전점검원 노동실태를 중심으로-』, 한국노동안전보건연구소 올해의 현장(2020.06.13.) 자료집.

안전점검원들이 가구 방문 시 이동 수단은 자전거가 가장 많았고, 자동차나 이륜차로 이동하는 경우도 많았다. 그러나 아파트와 같이 건물 내부로 들어가면 계단을 걸어 내려오며 각 집마다 방문하여 검침하거나 안전점검을 해야 한다. 엘리베이터가 없는 건물은 계속 걸어야 한다.

“자전거는 개인이 마련하나요? 네 맞아요. 저는 다니는 지역이 워낙 높고 그래서 차를 가지고 다니고요.”  
피면접자 2-D (가-2 지역)

“저는 자동차를 이용하기도 하는데요. 현장 가서 세워놓고 일하는 사람이 있죠. 무릎에 무리가 너무 와서 조금이라도 덜 걷기 위해서 집에서 현장까지만이라도 덜 걸더라도 그런 것이 너무 많아서 그렇고요.”  
피면접자 2-B (가-1 지역)

“몇몇 분들은 오토바이도 타고 자전거를 타기도 하고요. 나름 자전거를 타는 것은 행운이기도 하고 평지라서”  
피면접자 2-A (가-1 지역)

가스 검침·점검 노동자들이 하루에 걷는 양은 평균 15,000~20,000보인데 성인 평균 1보당 보폭을 0.7m로 가정한다면 하루 평균 10~12km를 걷는다. 점검원마다 걷는 양에 차이가 있는 이유는 빌라나 5층 이하 건물과 같이 엘리베이터가 없는 건물은 계단을 계속 이용해야 해서 걸음 수가 더 늘어나기 때문이다. 안전점검원은 걷는 양으로 인해 대부분 업무를 시작하는 첫 달에는 살이 빠지는 경우도 많았다. 하지만 방문노동자는 이동하는 게 주요한 노동임에도 불구하고 방문노동자의 필수 장비인 신발, 이동 수단, 유류

비가 사측으로부터 제공되지 않는다.

“2만 보정도 되는 것 같고, 그 이하도 있는데, 빌라나 5층 이하 건물도 있고, 엘리베이터 있는 곳은 고맙지만.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

“자동차 유지비를 안 주기도 하고요.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

“(개인장비 신발, 장갑, 차량 이용, 자전거는 개인이 마련하나요?) 네 맞아요.”

피면접자 2-C (가-2 지역)

안전점검원들이 일하는 도중에는 화장실이나 휴게시설을 마음 편하게 이용하기 어렵다. 업무 담당 구역을 맡으면 가장 먼저 알아두는 것이 주변 공공기관 화장실 위치를 파악하는 것이었다. 여름철의 경우에는 땀이 많이 나서 옷을 두 번 정도 갈아입는데, 공공기관에 샤워실을 설치하면 이용할 생각은 없지만, 화장실 이용 정도는 마음껏 할 수 있으면 좋겠다고 응답하였다.

“(땀을 많이 흘려서) 우리도 진짜 냄새 많이 나요. (화장실) 가기가 힘들어요. 고객 집에 들어가서 화장실 이용하기 그래요. (공공기관) 화장실 동선을 짝 짜요. 이번 달에 만약 여기서 일을 한다고 하면 여기 화장실 쓸 수 있는 데가 어디가 있는지 그거부터 확보해요. (샤워실이 공공기관에 설치되면 이용하실 생각이 있나요?) 화장실 쓰는 것도 눈치를 봅니다.”

피면접자 2-E (나 지역)

## 5) 산업재해 유형 및 빈도, 산재승인 문제

대부분의 가스안전점검원은 질병으로는 상체와 하체 근골격계질환을 앓고 있었고, 안전사고로는 개에게 물리거나 검침·점검 시 낙상하거나 PDA를 보며 걸거나 계단을 내려오다가 다리 등을 접질려 다치는 사례가 많았다. 가 지역은 PDA와 가스안전 점검기를 들고 다니며 고객과 통화하고 검침·점검 업무를 수행하였다. 나 지역은 PDA 대신 검침·점검 앱을 깔아놓은 스마트폰을 들고 다닌다. 상체 근골격계질환 발생 주요 요인은 330g 정도 되는 PDA를 들고 다니면서 팔을 펴지 못하고 무리하게 계량기를 보는 과정에서 팔과 어깨에 무리가 가고 PDA를 계속 보다가 넘어지는 경우가 많았다. 반복적으로 문 두드리기, 무거운 문 열기와 닫기도 근골격계질환과 안전사고에 영향을 끼쳤다. 그래서 가스검침·점검 노동자들은 어깨와 팔, 관절을 수술하는 경우가 다수 있었다. 하체 근골격계질환은 PDA와 스마트폰을 보면서 계단을 내려오거나 걸다가 넘어지고 접질리고 인대가 파열되는 사례가 많았다. 또한, 오래 걸기와 집안에 들어갈 때 신발을 벗고 신기 등의 반복적인 동작은 대부분 족저근막염이 발병하는 원인이 되었다.

“저희가 기본적으로 어느 직종도 마찬가지지만 파스 붙이고 하기도 하고, 검침하기 위해서 뛰기도 하고요, 아 파트의 경우 7~80평 대 124세대를 점검할 때에는 여기저기 파스를 다 붙이고 해야 돼요. 현관문도 무겁기도 하고 보일러실도 철문이고 그런 데를 열고 닫고 계속하다 보니 너무 힘들고, 또 갑자기 팽하고 닫히면 민원이 들어오기도 하고요. (중략) PDA 폰을 들고 다니면서 작업을 하게 되니, 이 상태로 계속 걷고 하다 보니 그렇게 된 것 같아요.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

“계단에서 PDA를 보다가 넘어지는 경우도 많고요. 고지서 송달하다가 넘어지는 경우도 있고요, (중략) 족저근막염은 보통 되게 많고, 허리도 계랑기가 멀리 있어 편한 자세로 볼 수는 없어서, 저도 점검할 때 보다 계랑기 검침할 때는 고통을 호소하고 계랑기 볼 때 제일 힘들어요. 담장 같은 경우에도 위험하고요.”

피면접자 2-C (가-2 지역)

또한, 집안을 방문해야 하는 안전점검원은 가정집에 반려동물이 늘어나면서 가정집 내 반려동물에 자주 물린다고 진술하였다. 개에 물리는 경우에는 고객에게 책임을 묻거나 사측에 책임을 묻지 않고 대부분 본인이 자비로 병원비를 부담하였다. 또한, 건물마다 다르게 달려있는 계랑기, 보일러 앞에 건조기 및 대용량 세탁기를 설치하는 경우가 많아 무리하게 검침과 안전점검을 하다가 떨어지거나 다치는 안전사고도 발생하였다.

“최근에 또 물렸어요. 같이 일하는 언니가 물렸어요. (중략) 개한테 안 물린 사람 없을걸요? 개인이 치료한다고, 검침원들은 아직도 개인이 치료해요.”

피면접자 2-F (나 지역)

“요즘에는 애완견을 키우는 세대가 너무 많아요. 제가 제일 많이 당했을 거예요. 저는 개만 보면 소름이 돋아요. 진짜. 아니 초인종 눌렀을 때 개소리나 면 등줄기에서 식은땀이냐고 스트레스받고 강아지들이 개를 무서워하는지 알아요. 정말 순한 강아지도 남자분이 있으셔서 딱 들어가는데 애는 괜찮은데 저한테만 짖어요. 나올 때도 저한테만 짖어요.”

피면접자 2-G (나 지역)

“계랑기 설치 규정도 기준은 있지만, 너무 높은 곳이라 던가 안에 있는 곳 같은 경우에는 실갱이가 있기도 하거든요. 불법건축물이라던가 그런 곳도 그렇고요. 본사에서 계랑기를 잘 설치해야 하는데, 신설인데도 불구하고 위험한 곳에 설치되어서 위험하기도 하고요.”

피면접자 2-C (가-2 지역)

“계랑기 점검을 위해 보일러 있는 곳에는 물건을 놓고 있어 무리하게 움직여야 되기도 하고요. 하다가 담 걸리기도 하고요.”

피면접자 2-D (가-2 지역)

안전점검원들은 검침이나 안전점검 과정에서 쉽게 다칠 수 있는 노동조건으로 인해 산재 신청 비율이 높다. 나 지역의 경우 2015년에는 고객센터에서 직원들이 산재 신청을 무려 3~4명이 하자 고용노동부에서 점검을 나와 안전교육 미비 등이 발각되어 관리소홀로 회사 측이 벌금을 물기도 하였다. 가 지역 노동자 2-A는 현재 질병으로 산재 판정을 기다리고 있으며 회사 측에서 병원비를 줄 테니 산재 신청을 하

지 말라는 부탁을 받기도 했다. 또한, 산재가 발생하면 그 자리에서 연락하지 않으면 산재를 인정하지 않겠다는 센터도 있었다. 가스안전점검원의 질병에 대한 산재 신청과 승인은 4대 보험에 가입한 최근에 증가하고 있기 때문에 노동자들이 걸리는 질환이나 안전사고에 대한 정보가 많지 않아 현재 승인 건수는 많지 않다고 한다. 그 외에도 고객의 집 방문 시 성추행으로 인한 정신적 충격으로 산재를 신청하여 승인을 받아 쉬는 사례도 있었다. 하지만 밖을 돌아다니는 방문노동자임에도 폭염으로 쓰러졌지만, 자비로 치료를 받아야 했다.

“회사에서 해줄 의무가 없다. 그런 식으로 했거든요. 그래서 2015년도에 제가 다리를 다쳤어요. 다리를 꺾질려서 그때 한 해에 우리 회사에 산재가 3명인가 4명이 발생이 된 거예요. 그러면서 이제 고용노동부에서 조사가 온 거예요. 한해에 4명인가 산재가 나오니까 너희 안전교육은 했느냐, 뭐 이런 거 다 걸리는 거예요. 벌금을 물렸다 하더라고요.”

피면접자 2-E (나 지역)

“무릎 연골 연결 수술인데, 나중에 알고 보니 큰 수술이라 산재 처리하려고 했는데, 회사에서는 그냥 돈 주고 처리하려고 했죠. 나중에 보니 산재 신청이 많다 보니 패널티를 받게 되니까 돈을 드리고 안했으면 좋겠다고 하고 하더라고요. (나중에 알고 보니) 점검원 산재 신청이 많아서 때문이 아니라 사장님이 다른 기업도 같이 하고 있으니까 산재가 많아서 처리 못 하게 한 거예요. 점검원 다른 2명이 미끄러져서 뒤로 넘어져서 돈으로 해결이 안 되니까 산재 신청을 하고, 크게 다친 분도 산재처리하고 하지만 저는 비교적 가벼워서 병원비를 주고 그렇게 처리하였죠. 직장을 계속 다니려면 그렇게 해야 되나 생각했죠. 어깨의 경우에는 산정 판정 자체가 나기 어렵다고 하더라고요. 보통의 사람들도 그럴 수도 있고요. (중략) 산재 신청을 해도 나오기 어렵고요.”

피면접자 2-B (가-1 지역)

“재작년에 열사병으로 한여름에 쓰러졌어요. (사측에서) 너 부주의로 대낮에 가서 그런 것이라고 못짚 이리면서 치료비도 못 받았어요.”

피면접자 2-D (가-2 지역)

## 다. 부당한 대우 경험

### 1) 폭언, 폭행, 성희롱 등 인권침해 사례

검침·점검 노동자는 대부분 한 지역에서 오래 근무하기 때문에 대부분의 고객과 안면을 트는 경우가 많지만, 폭언, 폭력, 성희롱에서 자유롭지 않았다. 하지만 일부 고객의 집은 방문 시 반복적으로 성희롱을 당했다. 가정집 방문 시 옷을 벗고 있거나 감금하는 등 성희롱을 하는 고객의 집을 반복적으로 방문해야 하는 문제가 있었다. 재방문 예약을 위해 연락을 하자 문자로 불법 동영상 보내기도 하였다. 또한, 어떤 정보도 없이 성범죄자의 집에 방문하는 사례도 있었다. 하지만 개인정보 때문에 문제를 일으키는 고객 명단을 서비스센터에서 관리되지 않았고 안전점검원들과 공유하지도 않았다. 안전점검원은 그 집을 방문할 때마다 똑같은 일을 당할까봐 두려워했다. 그 외에도 안전점검 시 문제를 지적하는 경우 전문가가 아니라고 무시하거나 일방적으로 검침·점검을 거부하면서 폭언하는 사례도 있었다. 또한, 모 서비스센

터는 사내에서 센터 관리자가 성희롱하는 사례도 있었지만 문제제기를 해도 농담이라거나 여성들의 질투라며 무시하였다. 이로 인해 퇴사한 경우도 있었다.

“저번에 (성기를) 내놓고 계시는 분 있다고 했잖아요. 얼마 전에 갔었는데 역시나 팬티만 입고 있어요. 젊어, 사실 혼자 들어가면 위축이 되지, 나는 그 이야기를 들었기 때문에 들어가면서 위축이 됐지.”

피면접자 2-G (나 지역)

“문자를 보내고 있는데, 근데 이 문자를 보내는 것도 아동동영상 같이 보낸 적도 있고요.”

피면접자 2-D (가-2 지역)

(요즘 성범죄자들 많잖아요. 그러면 시스템에 위험하다고 안 뜨나요?)

“그런 거 없어요. 업무 휴대전화기에 넣어주면 좋은데 회사에서, 나라에서 해주는 우편 날아오는 그런 게 있는데 (여성가족부 성범죄자 알림e를 의미) 얼마 전에야 그 집을 우리에게 배제해준다 했던 말이에요. 회사에서도 문제가 나니까 그 집을 점검했네? 이렇게 되는 거예요.”

피면접자 2-E (나 지역)

“우리는 거부권이 없어요. 나보고 증거가 있냐고 하는 거고 없으면 또 가야 하는 거예요. 거부권을 행사해야 하는데 몇백 집을 안 가는 게 아니잖아요. 회사에서 특별관리를 해야 하는 거죠. 그런 해결이 없죠.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

## 2) 부당한 업무지시(회사, 이용자)

최근까지 고객센터 사측은 안전점검원이 맡고 있는 가구의 검침과 안전점검을 97%까지 완료하라는 압박이 많았다. 노동자의 진술에 의하면 97% 실적을 채우려면 실점검이 아닌 통화하여 업무를 처리한다는 것을 의미한다. 즉 97% 점검 완료는 불가능하다는 것이다. 또한, 간주시간 근로제이기 때문에 점검률이 낮으면 안전점검원이 업무를 수행하지 않은 것으로 간주하였고 밖에서 업무를 안 하고 놀고 있다고 취급하는 경우가 많았다. 또한, 산업자원부에 보고될 때 평균 3,000건 미만은 검침·점검한다고 알려졌지만, 가 지역의 노동자들은 대부분 3,000가구 이상 검침·점검 업무를 하고 있기 때문에 업무량이 축소보고 되고 있다고 말한다. 또한, 검침과 안전점검을 97%, 95% 완료해야 한다는 법적·제도적 근거는 없었다. 게다가 이용자 대다수가 1인 가구거나 집에 없는 경우가 많아 업무를 제대로 수행하기 어려웠고 세 번 방문하여 부재한 경우에는 점검에 포함하는 규정에 있음에도 고객센터서비스센터에서는 실적으로 포함하지 않았다.

“저희는 집집마다 가서 두드려야 하고 없으면 또 가야하고 그러고 또 회사에서는 97%, 95%를 요구를 그때는 95%를 요구했어요. 점검률로 저희가 발목이 잡히니까 안가면 월급 깎는다고 협박하고, (중략) 그전에는 저희가 도급계약서 비슷하게 해서 두루뭉술하게 계약서를 작성했는데 97% 할당량을 안 채웠어요. 그랬더니 회사에서 저희가 월급 안에 실적 수당이라는 게 20만 원 있었어요. 실적 수당을 가지고 저희 목을 죄는 거예요. 95%라 하면 100% 주고 못했을 때 삭감을 하는 거예요. 5만 원씩 삭감을 시키는 거예요. 92% 되면 20만 원 삭감하고 그럼 그 돈 안 받고 일 안 해하면 되는데 회사에서 계속 문자 오고 전화 오고 왜 못했냐.”

피면접자 2-E (나 지역)

“예전에 법인화되면서 사장이 있었는데, 첫 번째 사장이 95%를 하려면 당연히 허위점검이나 부실 점검이 있을 수 있다고 하는데, 이것 강요하는 거죠. 노조가입하고 절대 안하는데, 그 사장도 95% 점검률을 맞추려면 허위가 있을 수밖에 없다는 인정하지만, 강요하는 거죠. (중략) 규정에 따라 부재 3번 방문하면 이 집은 점검한 것으로 간주가 되는데, 저희가 그동안 몰랐어요. 7번도 가고 10번도 갔어요. 실제로 고객센터에서는 3번 부재 찍은 것은 실점검률에 포함하지는 않아요.”

피면접자 2-D (가-2 지역)

“점검률을 25% 하든 90% 하든 규정이 없는 거죠.”

피면접자 2-C (가-2 지역)

이용자가 집에 있음에도 불구하고 안전점검을 거부하는 사례도 있었다. 저녁 18시 이후 고객의 연락에도 계속 응대해야 하며 주말에 방문하여 검침·점검을 민원이 제기되었다. 안전점검이 고객의 안전을 지키는 일임에도 낯선 사람이거나 코로나19 감염위험으로 인해 안 열어 주는 사례도 있었다. 사측에서는 민원 발생이 발생하면 회사에서는 해당 지역을 담당하는 안전점검원이 해결하도록 강요하였다. 또한, 만족도 조사 시 무작위로 전화하여 복장이 단정했는지 업무설명을 잘했는지 물어보는데 예전에는 점수가 낮은 경우 낮은 사람을 모아서 서비스 교육을 했다. 현재 만족도가 낮은 직원을 대상으로 하는 서비스 교육은 없어졌지만, 여전히 고객 민원 문제의 원인과 해결은 검침·점검 노동자의 책임으로 되고있는 실정이다.

“예전에 주말에 방문하던 고객들도 주말에 근무 안 하면 민원을 넣지만, 주말에는 일하지 않고 있어요.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

“요즘에는 건물을 허물고 원룸을 많이 지으니까요. 예전에는 할머니, 아이들, 주부들이 있어 방문이 수월했지만, 요즘에는 할머니도 안 계시고요. 아이들이 집에 있어도 문을 열어주지는 않고요. 저희도 함부로 들어가지는 않고요.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

“정수기가 훨씬 편하다고...그분들은 예약되어있는 분들이시니까 그분들이 오셔야 깨끗한 물을 먹고 마시니까 방문을 허락하시는 거고, 저희는 방문을 허락하지 않는데 찾아가서 불편해하시는데 우리가 안전점검을 해야 하는 입장인데도 고객들이 저희를 대하는 게 너무 틀린 거죠.”

피면접자 2-E (나 지역)

“고객의 점검을 위해서 일찍 오라 하시면 새벽 6시에 간 적도 있고, 저녁 12에 방문한 적도 있었어요.”

피면접자 2-C (가-2 지역)

“회사에서 점검률로 뭐라고 하고 고객들은 다른 불만을 제기하기도 하고요. 회사에서는 해피콜 이야기도 하고 우리가 이제 점검을 서비스 차원으로 가니까 고객들에게는 함부로 할 수는 없지만, 우리가 가면 고객들은 다음에 오라는 등, 갑질처럼 마음대로 다음에 오라고 하기도 하고요. 저희가 입사할 때 선배들에게 배운 것은 문을 열어주면 발을 먼저 집어넣어서 빨리 점검을 받게 할 수 있도록 배웠어요. 아니면 이번 기회가 아니면 계속 다시 가야 되니까요.”

피면접자 2-B (가-1 지역)

“아직도 우리가 점검했는데 우리가 불만이다. 우리가 일하는 게 맘에 안 든다. 그러면 어떤 고객들은 전화상담 실로 전화해요. 그럼 불만을 이야기하잖아요. 그러면 들어보고 전화상담실에서 센터로 전화가 와요. 어디 어디 점검을 갔는데 고객님이 불만 사항이 있다. 그러면 회사에서는 우리한테 전화가 와요. 그럼 우리 이야기를 들어보고 해야 하는데 지금은 덜한데 옛날에는 내가 가서 해결해. 내가 잘못된 게 아닌데도 고객이 기분 나빴다. 내가 가서 응대해 이렇게 했거든요. 회사에서 민원을 들어보고 우리가 잘못된 게 아니다 하면 우리를 보호해줘야 하는데 그런 게 없어요. 지금도 좀 그런 게 있죠. 그래서 우리를 점수를 매기거든요. 우리가 점검한 집에 무작위로 10가구를 통화해서 점수를 매겨요. 복장 상태는 어떠냐, 업무설명은 잘했냐 점수를 매겨요. 짝 줄로 세워요. 고객만족도가 보통이 나왔거나, 불만이 나왔거나 그러면 옛날엔 불려가서 교육도 다시 받고 지금은 그런 게 없는데, 모든 안전장치는 우리한테 다 걸여놨어요. 근데 우리가 불합리하거나 우리가 좀 요구를 하거나, 개선을 해달라 하면 다 무시해요. 센터끼리 점수를 매겨요. 그러니까 사장들이 닦달하는 거예요. 그거 구조부터 고쳐져야 해요. 그러니까 우리가 고객들한테 고객이 말을 하거나 응대를 하고 싶어도 그것 때문에 말을 안 해요. 말을 하면 더 불합리하게 내려올까 봐 우리가 잘못된 거 다 하면 미안합니다. 하고 고개 숙여야 하고.”

피면접자 2-A (나 지역)

### 3) 감정노동 문제

가스안전점검원은 대부분 성희롱, 산업안전보건교육 등의 법정 교육을 받지 못했다고 말한다. 특히 노조가 생긴 이후에는 사측에서 노동자들이 모이는 것을 꺼려해서 대부분 동영상 교육으로 대체하였다. 대부분 안전점검원은 검침-점검을 위해 고객에게 감정노동을 수행하는 사례가 많고, 민원 발생이나 만족도 조사 결과로 인해 피해를 볼 수 있어 본인이 잘못을 안 했어도 감정을 누르거나 죄송하다고 말해야 한다. 감정노동과 관련하여 산업안전보건법에 따른 멘트를 내보내거나 악질 민원 사건 발생 시 심리상담을 받을 수 있는 지원 제도는 없었다.

“PDA 문자가 가거나 전화가 오면 행정 콜센터 산업안전보건법에 따라 응대, 녹취가 되고 있다는 것을 넣어달라고 요청을 몇 년째 하고 있는데, 비용적인 측면에서 할 수 없다고 하는 거죠. 그나마 우리에게 그 비용도 쓸 수 없다고. (중략) 한 명은 스트레스, 정신적인 문제로 퇴사한 경우가 있어요. 그래서 심리적인 부분에 대한 상담이 필요하다고 회사에 말했는데, 더 이상 진전된 것은 없고 (중략) 만족도 조사를 기업마다 하지만, 우리 감정을 다 눌러야 해요. 만족도 조사 때문에 죄송하다고 말해야 하고요.”

피면접자 2-C (가-2 지역)

### 4) 노동자 대응 방식, 회사의 대응 방식

회사에서는 성희롱을 당한 노동자가 자살시도를 하기 전까지 심각한 사항으로 받아들이지 않았고 노동자 개인의 책임으로 돌렸다. 이에 나 지역 노조가 파업하자 사측은 이 문제를 심각하게 받아들이고 2인 1조 체제를 시범운영하고 있다. FGI에서 만난 안전점검원들은 주말 검침-점검을 없애고 있으며 나 지역 경우에는 저녁 6시 이후 근무도 하지 않고 있다. 또한, 반복적인 성희롱을 하는 이용자의 집은 남자 기사가 방문하는 경우도 있었다. FGI 조사 결과 여전히 사측은 이와 같은 사실을 알고 있음에도 불구하고 여

전히 가스검침원의 안전에 대한 조치는 미비했다. 나 지역은 위급 상황 시 노동자가 앱을 누르면 관리자에게 연락이 가는 시스템이 있었다. 나 지역 안전점검원은 현장에서 실제 연락이 가는지 확인하고자 버튼을 눌렀지만, 고객센터 관리자가 바로 연락을 받지 않아 항의한 적이 있었다. 지금은 안전점검원의 전화번호를 등록하여 경찰서, 관리자 등에 바로 연락이 가도록 한다. 안전점검원들은 회사에서는 전화가 오면 지금 어디에 있다고 말하라고 하지만 위급 상황에서 걸려온 전화에 말하기는 거의 불가능하다고 말한다. 안전점검원들은 위급 시 바로 연락이 될 수 있는 스마트폰 프로그램의 개선을 지속해서 요구하고 있다. 하지만 사측에서는 비용이 많이 든다고 하고 이미 개발한 프로그램도 수정·보완해야 하는 중이기 때문에 아직까지 사용이 어렵다고 하였다. 또한, 가 지역의 안전점검원들도 위급 상황 시 연락을 하도록 했으나 GPS로 정확한 장소가 찍히는 게 아니기 때문에 지금 어디에 있는 지 노동자를 찾기 쉽지 않아 현 위급경보 시스템에 허점이 있음을 지적하였다.

“(별일 아니라고 한 서비스센터 중간관리자가) 여자예요. 그분도 검침하고 점검하고 다 했던 사람이에요. 우리 일을 했던 사람이란 말이에요. 진짜 피가 거꾸로 솟았어요. 그러면 괜찮으나. 병원 가야 하는 거 아니냐 이 말이 먼저 나와야 하는데 그것도 늦은 시간도 아니었고 아침이었던 말이에요. 그것도 원룸도 아니고 혼자 사는 집이 아니었던 말이에요. 가정집이었던 말이에요. 애는 무서워서 목소리를 떨고 있는데, 작년에도 성희롱이 있었고, 감금까지 시도했고, 우리는 어떤 일이 있었는지 모르겠지만 있었는데 점검원이 그걸 발견했던 말이에요. 회사에서는 병원에 와서 가정문제로 알죠. 정말 실망 많이 했습니다. 부부싸움을 했다는 등 다른 센터에서는 그렇게 알고 있는 거예요. (중략) 그때 경찰에서 피해자를 노출해버린 거예요. 그니까 자기가 감당을 못해서 언니 나 못 하겠다 해서 합의금 받고 고소취하를 했는데 자살시도까지 했잖아요. 그 때 보고 지금은 우리가 가만히 있으면 안 되겠다 해서 노조에서 시청에 항의하러 가져해서 알리게 된 거고 2인 1조가 나온 거예요. 우리가 처음부터 2인 1조를 요구한 게 아니에요. 그럼 제일 안전한 방법이 뭐겠냐 해서 둘이 다니는 게 안전하겠다 해서 2인 1조가 나왔고 2인 1조를 하게 된 거예요.(중략) (위급버튼을 누르면) 경찰에서 전화가 와요. 그리고 회사에서 전화가 와요. 위치추적이 되는데 내가 꼭 집어서 어딘는지 몰라요. 실험을 해봤어요. 연락이 어디로 가느냐면 지국장한테 간대요. 실험할 게. 필요로 하고 나서 이야기를 한창 하고 있는데 10분이 지나도 지국장한테 전화가 없는 거예요. 10분이 지나서 전화하면 어떻게 하느냐고 진짜 위급상황이었으면 어쨌을 거냐고. 이러니까 지국장도 본인도 깜짝 놀랐다고 하는데 지국장한테 연결해도 못 받는 상황일 수 있잖아요. 그런 것들을 어떻게 개선할까 이런 고민을 하고 있어요.”

피면접자 2-E (나 지역)

## 라. 감염병 위험 경험

### 1) 가구방문 시 안전보건 문제

안전점검원들은 이용자와의 접촉 시간은 짧지만 이용자의 집에 직접 방문해야 하기 때문에 코로나19에 감염될 우려가 있지만 마스크 및 손소독제 보급이 충분하지 않았다. 나 지역의 안전점검원들은 올해 3~4월경 사측에서 소독제는 1번만 제공하고 마스크는 한 달에 10장만 지급하여 계속 가정 방문 시 부족하다고 지적하였다. 또한, 점검 중에 이용자가 감염위험을 이유로 소독약을 뿌리거나 항의를 하는 경우도 있었다.

“마스크 한 달에 10장, 손 소독제는 3월? 4월? 한번 주고 땡.”

피면접자 2-E (나 지역)

“점검하고 있으면 소독약을 뿌리는 경우도 있고. 지금도 사람의 인식이 많이 달라져서 (전화로 거부 의사를 묻는) 실점검을 하긴 하지만 다른 경우는 이런 때에 점검한다고 난리치는 경우도 있어요. (중략) 회사에서 안전장비를 최소한 줘야 되는데 마스크 지급하는 센터도 없어요. 점검할 때도 아파트 엘리베이터 탈 때도 해야 되는데, 한 달에 10일치 밖에 지급하지 않아요.”

피면접자 2-B (가-1 지역)

## 2) 코로나19 장기화에 따른 불이익 경험(임금 삭감, 무급휴업, 고용불안 등)

안전점검원들은 노조에 가입했고 무기계약직이기 때문에 고용불안이나 임금 삭감, 무급휴업은 없었다. 하지만 나 지역에서 노조원은 한 달을 쉬면서 임금을 보존해 주었지만, 비노조원의 경우에는 4개월에 나눠서 밀린 일을 하라고 했고 일을 해야 월급을 주겠다고 하였다. 코로나19 장기화로 인해 가스안전점검원의 방문을 꺼려하거나 거부하는 세대가 증가하였지만, 안전점검원들은 검침·안전 업무가 연기된 것이지 일이 줄지 않아 짧은 기간 내 처리 해야 할 업무량만 늘어났다.

“월급은 저희 건수로 받았을 때는 코로나19 상태에서는 검침만 해서는 60만원 정도만 받았을 거예요. 하지만 가 지역 지방자치단체에서 임금을 보전하라고 해서 월급을 보전받을 수 있었어요.”

피면접자 2-A (가-1 지역)

“저희도 2월 23일부터 3월 22일인 거까지 해서 한 달을 쉬었어요. 한 달은 쉬었지만 (검침·점검 건수를) 없애 지를 못해요. 근데 비조합원들한테는 일 못 했던 거 4개월 나눠서 일해 월급은 줄게. 조합원은 그렇게 안 했 거든요. 코로나19를 겪으면서 조합원과 비조합원의 차이가 나타난 게 저희 조합원 같은 경우에는 한 달은 그냥 한 달이예요.”

피면접자 2-E (나 지역)

## 마. 소결 : 분석 및 개선 의견

### 1) 인권침해 실태 및 구조적 요인 분석

조사 결과 가스안전점검원의 인권침해와 구조적 원인은 다음과 같았다.

첫째, 안전점검 업무의 하청구조는 노동자와 안전점검 업무를 위태롭게 하고 있었다. 현재 도시가스공급산업에서 안전점검 업무는 필수적이고 상시지속 업무임에도 불구하고 이를 고객센터서비스센터에 외주화를 주고 있고 대부분 여성을 고용하여 힘들고 위험한 업무의 외주화와 여성화라고 볼 수 있다.

둘째, 현재 가스 안전점검원은 도시가스사업법과 시행령 등에 따르면 안전점검이 주요 업무이지만 실제로는 검침과 송달 업무를 같이 하고 있었다. 또한, 법으로 가스관 길이로 안전점검원 인원을 배치하고 있어 안전점검원이 점검을 담당하는 가구 세대수가 과도하게 많은 문제는 고려되지 않고 있다. 이로 인해 안전점검원의 업무강도는 상당히 높았고 최근에는 1인 가구와 맞벌이 가구의 증가, 코로나-19의 확산으로 가정집 방문 시 안전점검과 방문을 하기 쉽지 않은 상황이다. 가스 안전을 책임지는 안전점검원임에도 한 집을 검침하기 위해 평균 세 번을 방문해야 함에도 이에 대해 대안은 없는 실정이다. 물론 검침 업무는 다시 외주화하거나 스마트, 원격검침을 도입하고 있고 고지서 송달을 우편으로 전환하는 움직임이 있지만, 예약하지 않아 비어 있는 집에 끊임없이 방문하는 안전점검원의 소모적인 업무를 줄일 필요가 있다.

셋째, 가스이용자의 집 방문 시 많이 겪는 인권침해 중 하나는 성희롱, 폭력, 폭언이었다. 가스안전점검원들은 성과를 채우기 위해 끊임없이 감정노동을 수행해야 한다. 심지어 퇴근해서도 전화를 받아 방문 예약을 처리해야 한다. 하지만 사측 차원에서 방문 시 발생할 수 있는 성희롱, 성폭력, 폭력, 폭언 등에 대해서는 심각하게 생각하지 않아 이에 대한 대책이 미흡했다. 또한, 사건이 일어난 집에 대해 보고를 받은 고객센터센터가 성범죄자나 성희롱하는 악성 고객의 집에 대한 정보를 알고 있음에도 이를 개인정보를 이유로 안전점검원에게 제공하지 않는다. 성희롱 사건 후에는 임시적으로 남자기사로 대체하는 외에는 어떤 대책이 없었다. 신규채용 되거나 지역이 바뀐 안전점검원들이 같은 집을 방문했다가 성희롱을 당하는 경우가 비일비재하다. 현재 PDA나 스마트폰 앱에 설치된 위급버튼은 위치추적이 정확하게 되지 않아 도움이 실제 사건이 터졌을 때는 도움이 되지 않는다. 나 지역은 성희롱 문제가 심각하게 대두되면서 파업을 하였고 그 결과 2인 1조 체계를 시범적으로 도입하여 예방하고 있다. 고객센터센터는 방문 시 문제가 있었던 악성 고객(성희롱, 갑질, 전자팔찌 성범죄자) 리스트를 작성하고 이를 검침원과 공유해야 할 필요가 있다. 방문 시 남성기사 또는 2인 1조 체계 도입하여 안전한 방문이 될 수 있도록 지원 필요하다.

넷째, 가스 검침·점검 노동자들은 실외에서 일할 때 높이 달린 가스계량기를 검침하다가 낙상, 실족, 폭염으로 인한 일사병 등의 위험이 있고, 실내에서는 PDA를 보면서 팔을 펴지 못하고 일하거나 낙상 등으로 인한 근골격계질환의 발생, 가정집 방문 시 반려동물한테 물리는 안전사고, 물건이 쌓여있는 계량기 및 가스안전 점검 시 낙상사고 등이 빈번하게 일어났지만 이에 대한 대책이 없었다. 또한, 반려동물의 증가로 개에 물리는 경우도 많았지만, 업무상 재해로 인정되지 않아 본인이 치료비를 부담하였다. 현재 가스안전점검원이 겪는 안전사고와 근골격계질환을 산재로 인정하기 위해서는 검침·점검 노동자의 업무의 특성에 따른 산재 발생 유형과 안전사고, 발생 질환에 대한 연구와 실태조사가 필요하지만 이에 대한 조사나 연구는 거의 없다.

## 2) 법제도, 노동정책, 안전보건정책 등 개선 의견

가스안전점검원은 수시로 가정집과 건물을 방문하여 안전을 책임지는 필수노동자(essential worker)임에도 불구하고, 하청 또는 위탁 업무라는 이유로, 여성이 수행한다는 이유로 부차적 업무로 인식되어 왔다. 그로 인해 이들이 하고 있는 가스 안전점검의 전문성이나 중요성이 간과되어 왔고, 업무 도중에 겪는 성희롱, 갑질 등 인권침해나 낙상 등 안전사고, 근골격계질환에 대한 대책이나 지원이 미흡한 것이 현실이다. 이에 다음과 같은 개선 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 안전점검 업무의 과중한 노동강도를 줄이기 위해 계량기 검침과 고지서 송달 업무를 분리할 필요가 있다. 안전점검원들은 각 이용자의 집에서 가스가 새는지 안 새는지 필수적으로 검사를 한다. 하지만 도시가스사업법에 근거하고 있지 않은 검침업무와 송달 업무를 부과하게 되면서 업무강도가 더 높은 것이 현실이다. 검침업무는 점차 스마트 계량기로 전환될 수 있고 고지서 송달 또한 우편과 전자고지 등으로 대체될 수 있지만, 안전점검 업무는 여전히 직접 방문하여 사람이 기계로 점검할 수밖에 없고 시민의 안전을 위해 꼭 필요한 필수업무이다. 또한, 최근 1인 가구 및 맞벌이 가구의 증가, 코로나19 확산으로 인한 방문 거부 등으로 안전점검을 하기 쉽지 않아 점차적으로 방문의 횟수가 높아질 수밖에 없어 예약제 도입 등 안전점검원의 노동강도를 경감하여 안전점검에 집중할 수 있는 방안이 필요하다.

둘째, 안전점검원은 이용자와 지속적으로 접촉하기 때문에 방문 시 안전을 위한 예방 조치가 필요하다. 우선 방문하는 가구의 이용자가 성희롱하거나 성범죄자인 경우 안전을 위해 정보를 제공해야 하며 성희롱하는 악성 고객 고발 및 예방을 위한 지침을 만들 필요가 있다. 또한, 악성 고객의 집 반복 방문에 대한 작업 중지권도 필요하다. 그 밖에 업무 중 위급 상황 시 버튼을 누르면 도시가스 서비스센터, 경찰서 등에 바로 연락이 바로 가 출동하고 노동자의 정확한 위치를 파악할 수 있게 해야 한다. 버튼을 누르기 용이하고 정확한 위치 추적이 가능한 PDA 프로그램이나 스마트폰 앱을 개발하는 것도 필요하다. 또한, 안전을 위해 2인 1조 체계 도입 또한 검토될 필요가 있다.

셋째, 가스계량기 설치나 수리 시 건물에서 검침원들이 볼 수 있도록 건축법이나 지방자치단체 조례로 가스계량기 설치 위치를 지정하여 안전점검원이 가스 안전점검 및 계량기를 볼 수 있게 해야 한다. 또한, 스마트 검침을 보급하여 안전점검원의 검침 업무의 부담을 덜 필요가 있다. 또한, 지방자치단체에서 고객의 가스안전점검을 의무적으로 받도록 하는 조례의 제정이 필요하다. 예를 들면 안전점검 시 방문을 거부할 수 없으며 계량기, 가스관 앞 물건 적치 금지 등의 의무 부여를 하여 가스 안전점검 시 정확하게 점검할 수 있도록 하고 가스안전관리원의 안전사고를 미연에 방지해야 한다.

넷째, 현재 동영상 등으로 대체하는 법정 의무교육인 성희롱 예방교육, 산업안전보건 교육을 심도 깊게 실시해야 한다. 가스안전점검원은 수시로 가구 방문이라는 노동의 특성으로 인해 성희롱, 근골격계질환, 폭염, 낙상사고 등에 노출이 되어 있고 산재 신청 또한 많은 편이며 노동자의 업무 특성을 고려한 산업안전보건 교육을 통해 근골격계질환과 안전사고를 예방하는 것이 필요하며 이들에게 사고나 질병, 성희롱 등이 발생했을 때 지원할 수 있는 제도가 마련되어야 한다.

다섯째, 안전점검원의 안전과 건강 위한 검침·점검 수 가이드라인을 마련(1인당 2,000개 이하 등) 하여 일정 개수 이상을 못 하게 해야 한다. 현재는 가스 배관 15km마다 1인을 배치하도록 하고 있지만 이러한 법적 규정이 잘 준수되고 있는지 살펴볼 필요가 있다. 또한, 안전점검원이 걷는 걸음 수와 시간은 계단의 수, 엘리베이터의 유무, 아파트, 빌라, 단독주택 등 주택 밀집 등에 따라 달라지기 때문에 이를 고려한 가구 수를 배치해야 할 필요가 있다.

여섯째, 안전점검원의 감정노동으로 인한 감정소진을 막아야 한다. 조사 결과 안전점검원들은 97% 점검 실적을 올리기 위해 감정노동을 수행하는 경우가 많았고 고객의 갑질에 시달리는 경우도 많았다. 하지만 이용자와 계속 접촉해야 하기 때문에 감정노동을 수행하고 있음에도 사측은 심각하게 생각하지 않고 있고 이용자의 민원이 들어와도 안전점검원의 책임으로만 돌리고 있었다. 안전점검원을 감정노동자로 지정하고 감정노동자 보호조치를 모든 가스고객센터에서 시행해야 하며 감정노동으로 인한 소진 시 심리상담 등을 지원해야 한다.

일곱째, 안전점검 기간에 고객 예약제도를 실시하여 검침·점검을 하지 못해 계속해서 소모적으로 담당 가구를 방문하는 문제를 미연에 방지해야 한다. 현재와 같이 100가구를 방문하면 30~40가구만 검침·점검을 할 수 있는 것은 업무가 비효율적이고 노동강도가 높아질 수밖에 없으며 노동시간 또한 증가할 수밖에 없다. 또한, 그로 인해 안전사고가 발생하거나 근골격계질환 등을 얻는 확률이 높아질 수밖에 없다. 안전점검 고객 예약제를 실시하여 안전점검원들이 무리하게 아침 9시 이전, 저녁 6시 이후, 주말에 일하는 것을 막아야 한다.

마지막으로 공공기관에 방문노동자를 위한 화장실, 휴게실 등을 확충하여 안심하고 이용할 수 있도록 해야 한다. 방문노동자들이 밖에서 이동하면서 가장 많이 겪는 문제점이 바로 화장실과 휴게실의 사용이다. 고객의 집 방문 도중에 화장실이나 휴게실을 마음 편히 이용할 수 있도록 시민들의 인식도 개선되어야 하지만 무엇보다도 노동자들이 마음 편히 이용할 수 있도록 공공기관의 화장실과 휴게실을 쓸 수 있도록 이를 개방하고 확충하는 것이 필요하다.

### 3. 상수도계량기검침원

<표 4.3.1> 상수도계량기검침 직종 면접 조사 참여자 기본 정보

| 구분    | 연번  | 성별 | 나이 | 근속기간 | 근무지역 | 고용형태           |
|-------|-----|----|----|------|------|----------------|
| FGI 1 | 3-A | 여  | 48 | 5년   | 경기   | 지자체 직접고용 (공무직) |
|       | 3-B | 여  | 50 | 4년   | 경기   | 지자체 직접고용 (공무직) |
|       | 3-C | 여  | 59 | 16년  | 서울   | 시설관리공단위탁 (공무직) |
| FGI 2 | 3-D | 남  | 58 | 9년   | 부산   | 지자체 직접고용 (공무직) |
|       | 3-E | 남  | 67 | 14년  | 부산   | 지자체 직접고용 (기간제) |

#### 가. 상수도계량기검침원 업종 현황

##### 1) 업종 개요

상수도계량기 검침원은 상수도직 직원 중 상하수도 계량기 검침과 검침에 수반된 업무처리, 고지서 및 안내문 등 제반 송달 업무를 담당하거나 이와 관련된 사무를 보조하는 직원을 말한다<sup>15)</sup>. 현재 수도 검침은 검침원이 각 가정에 방문해 계량기를 확인하고 단말기에 수도 사용량을 입력해 요금을 부과하는 ‘인력 검침’ 방식이 주를 이루고 있으며, 현장 검침(95.5%)을 제외한 나머지는 공동주택 위탁 검침(3.9%), 자가 검침 (0.5%), 원격검침(0.1%) 등으로 이뤄지고 있다. 수도계량기 검침 외 수행 업무는 고지서 송달 및 민원처리 업무이며 우편송달이 아닌 검침원 직접송달을 원칙으로 하고 있다.

##### 2) 검침 업무 담당 주체와 고용지위

국내 수도관리에 대해 규정하고 있는 「수도법」에서는 수도시설의 관리 책무를 자치단체장에게 두고 있으며(제2조), 수도시설의 운영·관리 업무의 전부 또는 일부를 위탁할 수 있도록 하고 있다.

<표 4.3.2> 수도법 제2조, 제23조

제2조(책무) ③특별시장·광역시장·특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수(광역시의 군수는 제외한다)는 관할 구역의 주민에게 수도물이 안정적으로 공급되도록 수도시설의 관리 등에 노력하여야 하며, 도지사는 관할 구역의 수도사업자에게 기술적·재정적 지원을 하여야 한다.

15) 상수도직직원관리규정.서울시설공단. 2018.06.21. 규정 제934호

제23조(수도시설 운영·관리 업무의 위탁) ①일반수도사업자(지방자치단체인 일반수도사업자를 말한다. 이하 이 조에서 같다)는 수도사업을 효율적으로 운영·관리하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 수도시설의 운영·관리에 관한 업무(이하 "수도관리업무"라 한다)의 전부 또는 일부를 대통령령으로 정하는 전문기관 또는 지방자치단체인 수도사업자에게 위탁할 수 있다. 이 경우 일반수도사업자는 다른 일반수도사업자와 공동으로 수도관리업무를 위탁할 수 있다.

이에 따라 각 지방자치단체는 상수도검침업무를 수행하는 검침원을 직접 고용하거나, 위탁하여 수행하고 있다. 검침 업무 수행방식은 크게 지자체 직영, 시설관리공단위탁, 용역회사 위탁, 개인위탁, 그리고 공공기관 위탁으로 나뉘며 이에 따라 검침원의 고용지위 역시 지자체 공무원, 시설관리공단 직원, 용역회사 직원, 개인사업자 등으로 다양하다.

<표 4.3.3> 검침 업무 수행방식 및 고용지위에 따른 지역 구분

| 검침 업무 수행방식       | 검침원 고용지위    | 해당 지자체   |
|------------------|-------------|--|
| 지자체 직영<br>(93개)  | 공무원,<br>공무직 | 대전광역시 대구광역시 부산광역시 광주광역시 인천광역시 가평군 강진군 거창군 고양시 고령군 곡성군 공주시 광명시 광양시 괴산군 구례군 구리시 구미시 군산시 김제시 김포시 김해시 남양주시 남원시 담양군 동해시 목포시 무안군 무주군 문경시 보령시 보성군 보은군 부여군 부천시 산청군 삼척시 상주시 서천군 성남시 성주군 속초시 순창군 순천시 신안군 아산시 안성시 양구군 양양군 양평군 연천군 영광군 영덕군 영동군 영암군 영양군 영주시 예산군 용인시 울릉군 울진군 원주시 음성군 의령군 의정부시 이천시 익산시 장성군 장수군 제주시 서귀포시 진안군 창녕군 창원시 청도군 청양군 청주시 충주시 칠곡군 태안군 평택시 포천시 하남시 하동군 함안군 함양군 합천군 해남군 홍성군 홍천군 화순군 횡성군 |
| 시설관리공단위탁<br>(5개) | 공무직         | 서울특별시 안산시 안동시 여주시 춘천시  |
| 용역회사 위탁<br>(9개)  | 기간제         | 울산광역시 강릉시 경산시 강원 남부권 성남시 의성군 통영시 화성시   |
| 개인위탁<br>(40개)    | 특수고용        | 경주시 고령군 과천시 구미시 군위군 군포시 김천시 남해군 논산시 당진시 동두천시 밀양시 부안군 성남시 수원시 시흥시 아산시 안양시 양산시 양주시 여주시 연천군 영천시 오산시 옥천군 완도군 완주군 인제군 임실군 전주시 제천시 증평군 진주시 진천군 천안시 철원군 청송군 청주시 태안군 포항시   |
| 공공기관 위탁<br>(17개) | 특수고용        | 한국수자원공사<br>고성군 광주시 금산군 나주시 단양군 봉화군 사천시 서산시 양주시<br>예천군 의왕시 장흥군 정읍시 진도군 함평군  |
|                  |             | 한국환경공단<br>정선군 태백시  |

\*2020년 8월 정보공개청구 결과 (고창군, 화천군, 평창군 상수도계량기 검침원 부존재로 답변)

### 3) 노동자 현황

〈표 4.3.4〉 검침 업무 수행방식 및 지자체, 검침원, 임금 현황 (2020.09.01. 기준)

| 검침 업무 수행방식         | 지자체        |            | 검침원 인원       |            | 월평균 임금<br>(단위: 천원) | 최대 월평균 임금<br>(단위: 천원) | 최소 월평균 임금<br>(단위: 천원) |
|--------------------|------------|------------|--------------|------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|
|                    | 개수         | %          | 인원수          | %          |                    |                       |                       |
| 지자체 직영             | 93         | 56.7       | 1,881        | 53.6       | 2,641              | 6,600                 | 630                   |
| 시설관리공단위탁           | 5          | 3.0        | 455          | 13.0       | 3,304              | 3,572                 | 2,667                 |
| 용역회사 위탁            | 9          | 5.5        | 235          | 6.7        | 2,242              | 2,925                 | 1,450                 |
| 개인위탁               | 40         | 24.4       | 741          | 21.1       | 1,701              | 3,320                 | 715                   |
| 공공기관위탁<br>(개인 재위탁) | 17         | 10.4       | 196          | 5.6        | 1,671              | 2,050                 | 1,300                 |
| <b>전체</b>          | <b>164</b> | <b>100</b> | <b>3,508</b> | <b>100</b> |                    |                       |                       |

2020년 9월을 기준으로 상수도검침업무 수행방식은 ① 지자체 직영(93개소), ② 시설관리공단 위탁(5개소), ③ 용역회사 위탁(9개소), ④ 개인 위탁(40개소), ⑤ 공공기관 위탁(17개소)으로 이루어진다. 개인위탁의 경우는 검침원을 개인사업자로 간주하여 위탁계약을 체결하는 경우를 의미하며, 공공기관 위탁은 한국수자원공사, 한국환경공단에 지방 상수도 전반에 대한 관리(상수도 시설관리, 수도물 공급관리, 수질관리, 검침 등)를 위탁했으나 이들 기관이 다시 검침 업무를 개인에게 위탁하는 경우를 의미한다. 결국 ④의 개인위탁과 동일한 방식을 의미한다. 이 중에서 정보공개 답변이 미진한 진도군, 사천시, 봉화군, 거제시, 영월군을 제외하면 검침원은 총 3,508명으로 집계되었다.

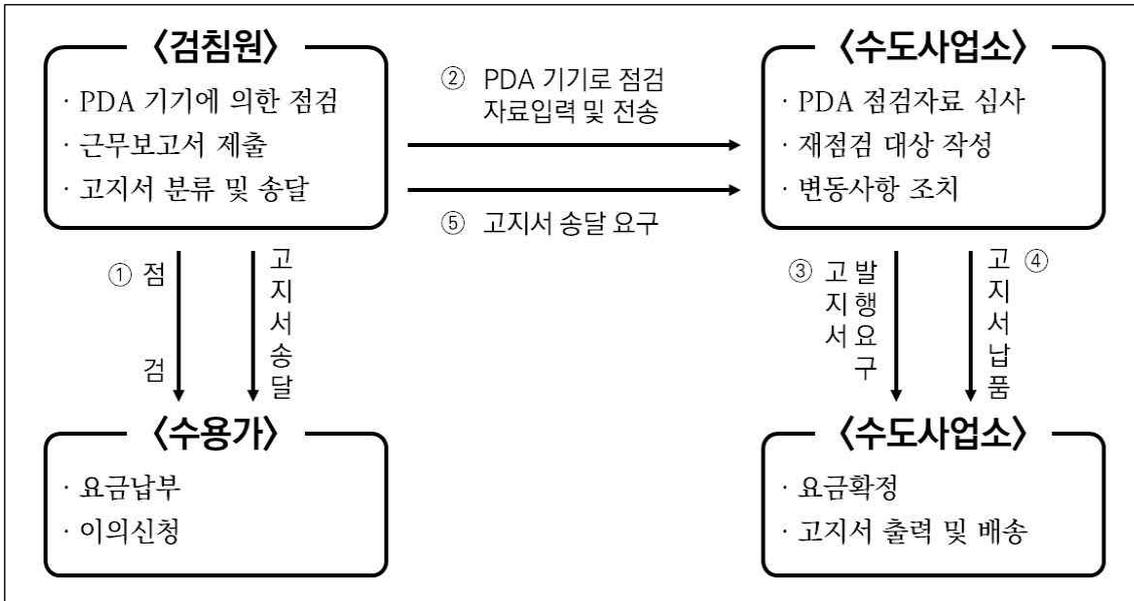
상하수도계량기 검침원 고용형태의 특징은 하나의 지자체 내 여러 고용형태가 존재한다는 점이다. 지자체 직접고용으로 검침 업무를 수행하더라도 고용형태가 일반직, 무기계약직, 기간제로 세분되어있으며 이러한 고용형태의 차이는 임금에도 반영된다. 성남시의 경우 지자체 직접고용, 민간회사 위탁, 개인 도급 등 세 가지 고용형태가 존재하며, 용역 및 개인사업자와 공무원의 임금 격차는 3배가량에 이른다. 개인위탁의 경우 검침 단가에 검침 전 수를 곱해 임금이 계산되는 경우가 많은데, 검침 단가는 주택, 아파트, 공단, 상가, 농촌 등 수도계량기 형태마다 달리 책정되어있으며, 지자체별로도 검침 단가가 상이하였다. 지자체 전체에서 검침 단가가 가장 높은 곳은 당진시의 농촌 지역으로, 전당 1,520원가량이었으며 부안군의 아파트는 계량기 검침 단가가 전당 400원으로 책정되어있다.

## 나. 상수도계량기 검침원 노동실태

### 1) 노동과정

#### 가) 업무 내용

[그림 4.3.1] 상수도계량기 검침원 주요 업무 내용



상수도계량기 검침원의 주요 업무는 수도계량기 점검 및 관리 업무, 고지서 교부 및 상수도 사용료 납부 독려업무, 점검과 관련한 민원사항 대응 업무로 나뉜다. 점검 업무는 세대별 상수도계량기를 정례 점검기간에 점검하여 지침 및 사용량을 PDA 또는 점검 대장에 입력하고 정상 유무를 확인하는 것으로 시작한다. 점검 주기는 지자체에 따라 차이가 있으며, 서울의 경우 두 달에 한 번, 경기도의 경우 한 달에 한 번을 점검 주기로 삼고 있다. 지난 점검에 비하여 사용량이 일정 수준 이상 상승, 감소할 경우 원인을 조사하고 누수나 계량기 고장이 의심될 경우 이를 수용가(세대주)와 수도사업소에 통지한다. 또한, 해당 수도 사용자가 변경되거나 사용자의 업종, 가구 수가 변경되었을 경우 이를 확인하고 수도사업소에 통지하는 것 또한 검침원의 업무이다. 점검 후에는 각 세대에 고지서를 교부하고, 체납한 요금을 납부하도록 하는 업무, 정수예고장 등 기타 안내문을 배부하는 업무 및 발생 민원을 해소하는 업무를 수행한다.

매달 상수도계량기 점검을 수행하는 지자체를 기준으로 살펴보면, 매월 1일부터 고지서 교부를 마쳐야 하는 23일까지는 수도계량기 점검과 고지서 송달 업무를 동시 수행하고, 말일까지는 민원처리 및 누락된 가구를 재방문하는 업무를 수행한다. 격월 점검을 수행하는 지자체에서는 14일간은 점검 업무를 수행하고 5일간은 고지서 송달 업무를 수행하는 것으로 확인되었다.

## 나) 노동시간 및 업무량

수도계량기 검침 형태는 크게 세 가지가 있다. 첫 번째는 직접 검침 방식으로 상수도계량기 검침원이 직접 방문하여 육안으로 계량기 숫자를 확인해 검침원 PDA에 기입하여 수도사업소에 자료를 전송하는 방식이다. 두 번째는 화상 검침 방식으로, 수도계량기가 직접 검침이 부적절한 곳에 설치되어 검침할 수 없는 경우 계량기와 연결된 옥외 접속 장치를 이용한다. 계량기의 옥외 접속 장치에 검침원 PDA를 연결하면 계량기 숫자가 영상으로 촬영되고 수도사업소로 자료가 전송된다. 화상 검침 방식은 직접 검침 방식과는 달리 수도계량기가 설치된 곳에 접근하기 위한 위험을 감수하지 않을 수 있다는 장점이 있으나 여전히 각 가구에 직접 방문해야 하는 방식이다. 세 번째로 원격검침 방식이 있다. 이 방식은 검침원이 직접 가구를 방문하지 않아도 각 가구에 설치된 수도계량기에서 수도사업소로 정해진 날짜에 자동으로 자료가 전송되는 방식이다.

피면접자 3-A가 담당하고 있는 2,182개 수도계량기의 경우 직접 검침이 대부분이고 약 30건 정도가 화상 검침으로 이루어지고 있었다. 자동 검침 건수는 없었다. 하루 이동 거리는 담당구역의 특성에 따라서 달라지는데, 빌라 및 주택이 밀집해있는 지역의 경우 관할 구역 내 수도계량기 220건을 검침할 때 하루 7,000보 정도 걷게 되나 산업지대는 하루 만 보 이상 걷게 된다고 하였다. 피면접자 3-C는 3천 건을 담당하고 있는데 원격검침 10건을 제외하고는 직접 검침을 수행하며 하루 120에서 300가구의 수도계량기를 검침한다. 하루 근무시간은 준비 시간 및 이동 시간을 포함해 하루 5~6시간가량이다. 이 중 사무실에서 근무하는 시간은 1시간 반 정도이며 사무업무는 주로 전산처리와 민원에 대한 전화 업무이다.

피면접자 3-D, 3-E의 경우 홀수 달 약 1,600전, 짝수 달 약 1,500전 정도이며 그 중 화상 검침은 10건, 원격검침은 없다. 다른 피면접자들보다 적은 건수를 담당하고 있는 것처럼 보이나 담당 지역의 지형적 특성상 산지대가 많아 하루 30,000보 이상, 약 6~7시간 정도를 걷게 된다.

면접자 모두 주말 근무를 하지 않을 것을 권고받고 있다고 하였으나 실제로는 주말이나 공휴일에도 일해야 하는 경우가 있었다. 매월 검침이 이루어지는 지역의 경우 매월 1일부터 검침이 시작되는데, 공휴일을 이유로 쉬게 되면 다음날 평소의 두 배로 일을 해야 하는 상황이 되기 때문이다. 또 고객이 주말에도 검침 일자가 되면 검침원을 기다리고 있어 제때 오지 않는다면 민원을 제기하기도 한다.

“저희를 주말, 기상 상황 관계없이 항상 오는 사람으로 알고 있어요. (가구 내부에서 검침해야 하는 경우)미리 문을 열어놓고 검침일에 맞춰서 기다리고 계세요. 심지어 비가 많이 와서 검침을 할 수 없는 날이 있을 때에는 그 지역 검침이 밀리는 일도 있는데 대노하세요. 그리고 전화로 상담원들에게 왜 문열어놓은 날 안 오고 다른 날 와서 보여달라고 하냐고, 너희가 늦게 와서 요금 부과가 많이 되었다고 화를 내세요.”

피면접자 3-A

초과근무에 대해서는 피면접자 3-A, B의 소속시의 경우 월 25시간까지 신청이 가능하고 피면접자 3-D, 3-E 소속시의 경우 월 10시간까지 신청이 가능하다. 주말 근무에 대한 대체휴일 및 휴일근무수당이 존재하는데, 주말 근무시 1.5배로 산정해 휴무를 제공한다. 그러나 같은 시에 소속되어 있다 하더라도 대체휴무와 수당에 대한 지침이 다르게 적용되어있다.

“최대 10시간의 초과근무에 대해 임금을 준다. 그 이상은 더 해도 주지 않는다. (...) 장마철 같은 경우에는 토, 일에 날씨가 맑으면 일하고 대체 휴무로 준다. 토 일 일하면 2일 일하고 3일 쉬어야 하는데 일을 마치려면 3일 쉬면 불가능하다. 그런데 예산이 없어 초과근무에 대해서 수당으로 지급할 수가 없다고 한다.”

피면접자 3-D

“우리는 (대체 휴무에 다 쉬지 못하면) 수당 지불도 해준다. 토, 일 근무하게 되면 1일씩 대체 휴무를 하고, 하루에 대해서는 수당을 받는다. 현재 사업소마다 업무를 파악하는 능력이 다 달라서 지금 책정해주는 것이, 대응이 사업소별로 다르다. 일정하지가 않다”

피면접자 3-E

## 다) 휴게시간 및 휴가

면접을 수행한 수도계량기 검침원들은 모두 가구현장방문 업무 수행 중 짬짬이 휴식을 취하고 있었다. 식사 시간이 곧 휴식 시간인 경우가 많으나 현장 특성에 따라서 식사할 곳이 마땅치 않은 경우 중간 휴식 시간 없이 일하고 사업소 복귀 전 이동하며 식사를 해결한다. 폭염기에는 이동 거리가 많은 상하수도 계량기 검침원 업무 특성에 따라 땀이 많이 난다. 폭염, 혹서, 장마철에는 사업장 복귀 없이 현장 퇴근이 가능한 피면접자 3-C의 경우 티셔츠를 여벌로 가지고 다니다가 공중화장실을 이용해 중간에 옷을 갈아입는다고 하였고, 늘 사업소 복귀가 의무인 피면접자 3-A, 3-B의 경우 집에 들러 샤워 및 식사 후 사업소에 복귀한다.

“일 마칠 때쯤에는 정말 거지 같은 느낌이에요. 부상 위험이 있어서 되도록 긴 팔, 긴 바지를 입고 일을 하는데 땀을 너무 많이 흘려 지저분해서 안 씻을 수가 없어요.”

피면접자 3-A

“밥 먹을 수 있는 시간이 늘 있는 게 아니에요. 동선을 생각하면 집에 가서 씻고 먹고 해야 해요. 사무실에서 집에 다녀오지 말라고 해서 불이익을 당할 수도 있는데 어쩔 수가 없어요. 차량이 지급되는 것이 없는데 차량이 있을 것을 전제하고 있어요.”

피면접자 3-B

연차나 병가를 사용할 경우에는 비교적 업무량이 많은 계량기 검침 및 고지서 송달 업무가 겹치는 시기는 피하고 장마철이나 폭염, 혹서기는 피해 신청한다. 한편 피면접자 중 유일한 기간제 고용형태인 피면접자 3-E의 경우 휴가가 없다. 이 지역의 상수도계량기 검침원의 경우 병가 역시도 쉽게 사용 불가능한데, 해당 내용은 ‘2) 업무상 사고 및 질병’에 후술하겠다.

“공무직은 5일간 휴가를 줬는데 기간제는 휴가가 전혀 없어요. 쉬고 싶으면 무급으로 쉬라고 합니다....주말에 쉬라는 말인데 이 일이 주말에 쉴 수 있는 일이 아니에요. 자기들이(고객들이) 내 근무시간에 집에 없었지만 검침 오라면 와야 한단니까 ”

피면접자 3-E

## 라) 가구방문 업무

상수도계량기 검침원은 사업소로 출근 후 검침 데이터 전송용 PDA와 수도계량기 검침을 위한 도구 등을 챙겨 담당 지역으로 이동한다. 보통 지역 내 몇 개의 동을 이동하는데 사업소로부터 최대 30~40분 거리에 떨어져 있다. 현장 방문 시 소요되는 시간은 약 3~4시간가량이다. 검침원 중 일부는 자차를 이용하여 검침 지역을 방문하나 대부분의 경우 도보를 이용하며, 자차 이용 시 유류비는 지원되지 않는다.

피면접자 3-A와 3-B의 경우 하루 만원씩 14일치에 해당하는 14만원이 식사비로 제공되었고, 사업소 출근 후 출장복명 신청 시 일 만원씩 최대 15만원을 제공한다. 실제 출장 근무가 22일까지 이루어지나 15일 이상은 인정되지 않아 출장비를 받지 못하는 날들이 있고, 출장복명 신청을 하지 못하는 경우 그나마도 받지 못하는 때도 있다. 피면접자 3-C는 20일 근무에 식사비 10만원이 제공되었고, 출장복명에 따라 지급되는 출장비가 따로 있지는 않았다. 피면접자 3-D, 3-E가 담당하는 지역의 경우 공무직에 한해 13만원이 식대로 지급되고 기간제 노동자의 경우 식대가 전혀 지급되지 않는다. 이동비나 통신비, 출근비에 대해서는 지급되지 않고 있는 실정이다.

현장에 도착하면 수도계량기 검침 업무를 수행한다. 옥외 위치한 수도계량기의 경우 갈고리 모양의 드라이버로 수도 철판을 열고 내부 스티로폼을 제거하여 확인 가능하다(그림 4.3.2). 지역에 따라 수도계량기의 위치가 상이하다. 수도권은 대부분의 수도계량기가 건물 외에 위치해 있으나 오래된 빌라나 주택의 경우 건물 내 위치한 경우가 있어 고객과 대면이 필요할 때가 있다(그림 4.3.3). 한편 수도권 외 지역에서는 건축 연식이 오래된 주택, 빌라 대부분이 건물 내 수도계량기가 위치해 있고 고객의 협조를 구해 계량기에 접근이 가능한 구조이다. 주택밀집지역에서는 수도계량기 위치가 주차장이나 건물 화단, 창고 등에 위치해 협소한 공간에 진입해야 하는 경우도 있다(그림 4.3.4). 대단지 아파트나 상업건물의 수도계량기는 맨홀 내에 위치해있다.

[그림 4.3.2] 옥외 수도계량기



[그림 4.3.3] 가구 내 위치한 수도계량기



[그림 4.3.4] 화단 내 옥외 수도계량기



주차장에 위치한 계량기 위에 차가 주차되어있는 경우, 적재물이 쌓여있는 경우에는 가구주, 건물주에게 연락하여 해결 후 계량기 검침을 완료한다. 가구주, 건물주가 부재중일 경우에는 수도계량기 미 검침 안내 메모를 붙인다. 미 검침 안내 메모에는 자가 검침 후 답장할 수 있도록 검침원의 이름과 개인 휴대폰 번호가 적혀있다.

계량기가 가구 내부에 위치하나 부재중일 경우에는 검침일 전날 자가 검침 후 대문검침표(자가검침표)에 적어둘 수 있도록 안내를 하지만 실제 이루어지지는 않는다. 담당하는 구역의 가구주, 건물주에 개인 휴대폰 번호로 연락을 하는 과정은 아주 일상적으로 일어나지만, 통신비 등이 지원되지 않는 실정이다.

## 2) 업무상 사고 및 질병

### 가) 업무상 사고와 대처

상수도 계량기는 주택 내에만 존재하는 것이 아니고, 차들이 달리는 도로의 맨홀 뚜껑을 열고 지하로 내려가 계량기를 확인해야 하는 경우도 있다. 맨홀 밑으로 내려갈 때 오토바이 한 대를 맨홀 앞에 세워놓는 것 외 안전장치가 따로 없어 수도 계량기 검침원들은 교통사고와 낙상의 위험에 자유롭지 못하다. 또 검침을 위하여 들어올려야 하는 철판의 무게가 30kg 가까이 되는 경우도 있다. 이러한 철판에 손, 발 끼임 사고가 잦고, 베임, 골절 등 다양한 사고에 노출되어 있다.

“예전에 검침원 위로 차가 지나가는 사고가 있었습니다. 여전히 그 위치에 계량기가 있고 똑같은 상태예요.”

피면접자 3-E

“버스 종점 중간에 맨홀이 있어요. 버스들 들어왔다가 회차하고 하다 보면 사람이 안 보일 수 있죠. 그럼 대 걸레 하나 올려놓는 게 안전장치 전부입니다.”

피면접자 3-D

피면접자 3-C의 소속 사업소는 안전지원반 제도를 운영하고 있어 위기 상황에 대처할 수 있다고 했다. 안전지원반이란 인근 구역 담당 상수도계량기 검침원들끼리 서로에게 안전지원반이 되어 사고의 위험이 높은 작업을 수행할 때 동행하는 제도이다. 예를 들어 맨홀 아래 내려가야 하는 업무나 무거운 철판을 들어올려야 하는 업무는 반드시 안전지원반 지원 하에 2인 1조로 진행하도록 한다. 그러나 안전지원반 역시 본인의 업무가 있고 시간에 쫓기다 보면 안전지원반 신청 자체가 번거롭게 여겨지는 경우가 있다.

“지금 한 명이 산재 요양 중에 있어요. 원래 맨홀 작업은 꼭 2명이 같이하기로 되어있는데 이분이 혼자 했어요. 번거로웠던 거지. 그래서 혼자 철판(맨홀 뚜껑) 들어 올리다가 아예 허리가 부러져 버렸어요.”

피면접자 3-C

해당 동료는 현재 1년째 산재 요양중이며, 요양기간동안에는 기간제 직원을 뽑아 인원을 충당한다. 기간제 근무는 정년을 맞아 퇴직했던 동료들이 맡는다. 2015년 이전 피면접자 3-C가 소속된 지자체는 민간 위탁업체와의 용역계약을 통하여 상상수도계량기 검침원 업무를 수행하였고, 산재 신청을 할 수 없어 알음알음 서로의 일을 도와주고 돈을 나눠주는 구조였다고 한다.

“용역 때 철판이 발에 떨어지는 바람에 발가락이 부러졌었어요. 그래도 산재 신청할 수가 없었죠. 3년 지나면 다시 계약하니까 탈락될까봐 신청을 안 했어요. 저도 다치고 나서 한번 잘렸다가 다시 계약했어요.”

피면접자 3-C

이렇다 보니 2016년 시설관리공단에서 상상수도계량기 검침원을 공무원으로 고용함에 따라 고용이 안정되며 초반에는 오히려 산재 신청 건수가 급증했었고, 현재는 안정화되어 산재 사고를 실질적으로 예방할 수 있도록 노력하고 있다고 증언하였다. 특히 산재 발생률이 시설관리공단의 성과지표 중 하나이기에 산재 발생 위험이 높은 상상수도계량기 검침원 직종에 대하여 선제적 관리를 위해 노력하고 있는 것으로 보인다. 서울시에서는 2020년 2월부터 상상수도계량기 검침원의 PDA를 교체하면서 안전·위기상황 초기 대처 경보시스템을 구축하였다. 검침원이 검침 전 단말기에 경보 예약 시간을 설정하고 검침 후 예약을 해제하는 방식이며, 위기상황 발생 등으로 일정 시간이 지나면 주변에서 들을 수 있도록 자동경보음이 울린다. 또, 관리자에게 위치정보가 담긴 문자가 전송돼 구조 요청도 신속하게 이뤄질 수 있다. 질식사고 위험이 있는 맨홀 진입 전이나, 인적이 드문 곳에서 사고, 범죄의 위험이 발생할 것을 고려한 제도인 셈이다.

그러나 다른 지역에서는 이런 제도가 확립되어있지 않고, 산재가 발생해도 충원이 되지 않아 그 부담이 함께 일하는 근로자에게 고스란히 전가되고 있는 현상을 보여준다.

“지금 제 소속 사업소에서는 발을 다쳐서 결원이 한 명 생겼습니다. 일하다 다쳤는데 산재 안 하고 일단 병가 쓰라고 해서 병가 중이에요. 그런데 대체 인력을 안 뽑습니다. 다른 데도 마찬가지입니다. 병가를 내면, 무조건 나머지가 1/n로 일을 나눠서 하고 있어요. 그렇다고 다른 인원들한테 수당을 더 주는 것도 아니에요. 동료라는 책임 의식 때문에.”

피면접자 3-D

이와 같은 현상은 노동자가 유사한 위험에 노출된다고 하더라도 보호 체계의 차이로 인해 노동자의 안전과 건강에는 다른 영향을 미칠 수 있음을 보여준다. 같은 상황에 대해 다른 시에서는 병가 중인 노동자의 담당구역에 대해서는 이전 달의 요금을 고려한 인정부과로 대체하게 하고 고지서도 우편으로 발송할 수 있게 하는 등의 대책을 마련하고 있다. 결원이 생겼음에도 마땅한 대책 없이 나머지 인원들에게 일을 나눠 맡기는 것은 상식적이지 않다. 특히 피면접자 3-D, 3-E의 소속 사업소에서 미 검침에 대한 압박이 일상적으로 존재함을 고려할 때, 업무의 과중이 노동자의 위험을 배로 높이는 것을 쉽게 예상할 수 있다.

## 나) 업무상 질환과 대처

한편 피면접자 모두 사고성 재해가 아닌 업무상 질병으로서의 근골격계질환의 경우 산재 신청은 거의 없다고 하였다. 수도계량기가 대부분 바닥에 위치함에 따라 허리를 굽히고 중량물을 들어 올리는 작업이 반복적으로 이루어져 요통이 잦고, 관련 질환 발생의 위험이 높다. 그러나 산재를 신청하지는 않고 병가를 신청하여 개인적으로 치료하고 있다. 업무와 근골격계 질병과의 관련성에 대한 인식이 없는 것이 아니고 산재 신청과 인정까지의 과정에 대한 부담이 작용한 결과로 보인다. 또 기간제 근로자의 경우 고용상의 불이익에 대한 걱정으로 산재에 대한 부담이 가중되어있는 상황이다.

“올해 62세 된 기간제 여성분이 무릎 관절이 닳아서 울면서 일을 합니다. 그래서 나하고 수월한 구역으로 바꿔줬는데 며칠 전에 MRI 보니 연골이 다 닳았대요. 산재를 하라고 했더니 불이익을 당할까봐 하고싶어하지 않습니다. 본인이 불안해서 산재를 못 하고 있으니 안타까운 실정이지요...그리고 어차피 본인 일을 남들이 나눠서 보상 없이 해야 하는 걸 아니까 미안해하기도 하고요.”

피면접자 3-E

## 다. 부당한 대우 경험

### 1) 고객으로부터의 폭언, 폭력 경험

상수도검침 노동자의 경우 다른 검침 점검 노동자에 비해 가구 내로 진입해 업무를 수행하는 경우는 적은 편으로 알려져 있으나 그러나 지역에 따라 수도계량기의 위치가 상이하며, 수도권 외 지역에서는

가구 내 수도계량기가 위치해있어 고객과의 대면이 필수적인 경우가 많았다. 상수도검침 노동자의 주요 업무를 수행하기 위해 가구에 진입하는 과정, 검침계를 확인하는 과정, 고지서를 송달하고 민원업무를 처리하는 과정 전반에서 고객의 폭력에 노출될 수 있다.

“술 드시고 집에 계시는 분들도 많죠. 벨이 없어서 문을 두드리니 시끄럽다고 하면서 소리를 질러요. 또 우리 하는 일이 물 쓰면 얼마나 썼는지 알려주는 건데 왜 이렇게 많이 썼나면서 입에 담지 못할 욕을 하기도 하고 그래요”

피면접자 3-D

수도 요금의 과다하게 청구된 것 같거나 요금 연체로 인한 과태료가 검침원의 근무 태만 때문이라는 불합리한 비난이 대부분이며, 고지서 송달을 일 년에 한 번만 받았다는 등의 비상식적인 민원도 있었다고 한다.

여섯 명의 피면접자 중 한 명을 제외하고는 이러한 민원에 대해 보통은 본인들이 대면 응대 혹은 전화 응대를 하고, 해결까지 맡는다고 하였다. 특히 누수로 인한 과금일 경우 직전 4개월 평균사용량에 근거해 과금하도록 하는 누수감면제도를 악용하여 매월 누수감면을 받는 민원인도 있다고 한다. 계량기를 노후 계량기에서 신형 계량기로 교체함에 따라 평소보다 과금이 많이 된 경우가 있었으며 고객은 왜 멋대로 계량기를 교체하냐며 망치로 계량기를 부수려고 한 사례도 있었다. 상수도계량기 검침원의 업무 범위를 넘어선 계량기 교체에 관한 부분이지만 실제로 고객을 만나게 되는 것이 상수도계량기 검침원이기 때문에 다른 영역의 민원까지 상수도계량기 검침원이 마주치게 되는 상황인 셈이다.

“결국, 고객에게 미안하다고 하고, 원하는 대로 (감면) 해 주는 거예요. 그리고 대면하는 저희가 잘못된 꼴이 되는 거죠.”

피면접자 3-A

수도계량기 위치상 고객을 직접 대면해야 하는 지역의 경우 고객이 부재중이어서 검침이 불가능한 가구를 반복적으로 방문해야 한다. 미 검침 스티커를 붙이고 고객 스스로 검침계 숫자 확인 후 알려줄 것을 요청하지만 실제로 이루어지지 않는다는. 결국, 두세 번씩 반복적으로 방문하게 되나 그래도 만나지 못할 경우에는 미검인증처리를 하고 전 달의 요금을 그대로 부과한다. 이렇게 미검인증이 3번이 되면 PDA에 입력 자체가 불가능하다. 따라서 미검침가구를 줄이기 위해서는 필연적으로 고객의 퇴근 시간 이후에 찾아가야 한다.

“미 검침 가구 주인에게 직접 불러 달라고 요청하면 당신들이 해야 할 일을 왜 내가 해야 하느냐며 따집니다. (...) 그럼 공무원이라는 조직은 무조건 민원인이 우선이에요. 그분 세금으로 우리가 월급받는거니까 다 들어 줘야 한다고 합니다. 늦게 오시는 분들이 10시에 오든 11시에 오든 상수도계량기 검침원들이 맡은 구역을 책임지고 관리를 하라는 거예요.”

피면접자 3-D

## 2) 개인정보 노출에 따른 인권침해

고객에 개인번호를 노출함에 따라 발생하는 업무시간 외 고객 대응 또한 문제다. 검침원들은 업무시간 외에도 검침과 민원 해소를 위한 연락을 받아야만 하는 위치에 놓인다. 또 다른 사례에서는 개인번호로 업무와는 관계없는 고객의 접촉에 노출되어야 하는 문제도 드러났다.

“화장실 갈 때, 샤워할 때도 전화를 들고 가야 합니다. 그때 전화를 못 받으면 왜 전화를 못 받냐고 뭐라고 합니다. 새벽에도 민원전화가 옵니다. 시장에서 장사하시는 분들은 본인들이 그때 아니면 손님들 오고 (검침원들이 오면) 걸리적거리니까...”

피면접자 3-E

“휴가 갔을 때도 연락이 와요. 전 휴가 중이라 숫자가 머릿속에 없는데, 그때 본 숫자가 100 맞아?, 이런 식으로. 저 휴가 중이라 모른다고 하면 휴가 언제 끝나냐고 다시 전화 달라고 하고.”

피면접자 3-A

“밤 2시에 전화와서 술 취해서는 술 먹자고, 전에 한 번 밥 한 번 사준다고 하거나, 그런 전화가 올 때가 있어요. 자주 있는 건 아닌데 개인 폰을 쓰다 보니까 그런 것도 없지 않아 있어요”

피면접자 3-E

개인번호를 남기지 않을 수 있는 방안으로 미검침가구에 사업소 대표번호를 적는 방안을 도입해 보았으나 완벽한 대안이 될 수는 없는 실정이다. 미검침가구 고객이 전화할 수 있는 시간대는 이미 사업소 업무시간대가 아닌 경우가 대부분이며, 민원이 사업소로 접수되었을 때 문제가 더 커지는 경우도 있다.

“어차피 민원처리는 저희가 맡은 구역 것은 저희가 해결해야 하는 구조입니다. 어떨 때는 괜히 사무실에 전화 해서 일이 더 불거지게 만드는 경우도 없지 않아 있거든요. 왜냐하면, 실질적으로 업무를 아는 것은 저희 검침원들인데 사무실에서는 컴퓨터 자판만 보고 있다가 괜히 모르면서 괜히 안답시고 다 얘기해버리면 일이 너무 커져 있는 상황도 있어요. (...) 그래서 차라리 어떨 때는 전화 제가 직접하는 게 낫다. 이런 생각이 들 정도예요. 개인적으로 전화를 제가 하겠습니다, 이럴 때도 있거든요.”

피면접자 3-B

“전화해서 다이렉트로, 과장 바꿔라 하는 경우도 있어요. 무조건 높은 사람이 최고다, 개한테 이야기하겠다 하면서. 그리고 민원 내용 보면 별것도 아닌데 그렇게까지 해요.”

피면접자 3-A

## 3) 고객으로부터의 성희롱, 성폭력 위험 노출

원치 않는 관심을 비롯해 성추행, 성폭력에 대한 위험에도 노출되고 있다. 피면접자 3-C의 동료 중 가구 방문 시 고객으로부터 추행을 경험한 적이 있고 이를 사업소에 보고하여 담당자가 변경되는 사례가 있었다. 수도계량기는 대부분 화장실 근처나 부엌 근처에서 바닥 쪽에 위치하여 엎드린 가운데 검침원의 엉덩이를 만졌다는 것이다. 시설관리공단에서는 법무팀을 통해 노조에 적절한 대응을 문의해왔고, 담당자

변경으로 일단락되었다. 성차별의 경우 남성 상수도계량기 검침원 역시 노출되어 있었는데, 검침 과정상 도움이 필요한 상황에서도 도움을 주지 않는 방식으로 드러나고 있었다.

“맨홀 위에 막아두는 주철이 최대 70kg까지 나갑니다. 이 동네에서는 맨홀 아래 내려가야 하는 일이 부지기수인데 남자가 가면 도와주질 않아요. 여성분들이 가면 도와주는데, 우리는 관리소에 전화해서 나와달라고 하면 한참 걸립니다.”

피면접자 3-E

#### 4) 회사, 이용자로부터의 부당한 대우

##### 가) 노동자 보호조치 관련 부당한 대우

악성 민원이나 성희롱, 성폭력 상황에 대해 상수도계량기 검침원 사이에서의 정보공유나 대응책 논의가 있을 뿐 해당 지역에 대해 리스트를 만들거나 회사 차원에서 공유, 대응하는 매뉴얼을 마련해 두지는 않고 있다. 지역변경은 짧게는 1년, 길게는 3년~4년 주기로 이루어지는데 이때 공정성을 위해 예비뽑기 형식으로 구역이 정해진다. 이때 과거 문제를 일으켰던 가구들에 대한 고려는 사실상 이루어지지 않는다.

“여기는 그런 우범지역이라고 남자에게 주는 것도 거의 없어요. 여차피 지역은 자꾸 바뀌니 알아서 하는 구조입니다. 몇 년 전 의성에서 여성검침원 살해사건 있었는데..제가 맡은 구역도 보면, 남자가 가도 등에 식은땀이 나는 곳이 있어요. 산골에 별장처럼 있는 곳. 들어갔다 안 나와도 모르겠다 싶은 곳이 보입니다. 여성분들이 그런 지역 맡은 경우에는 남편이나 아들이 같이 나가서 합니다. 가족 도움받지 않고는 못 해요.”

피면접자 3-D

피면접자 3-D가 진술했듯 사업소에서 마련해 두어야 할 노동자 보호조치가 이루어지지 않음에 따라 노동자 개인은 가족을 동원해 그 빈 곳을 메우고 있다. 이와 같은 경향은 근골격계 부담작업을 수행할 때도 나타난다.

“이 철판을 자꾸 들다 보니까 막힘을 주게 되고, 손목을 자주 삐끗해 주사를 여러 번 맞았거든요. 병가를 내도 마냥 쉴 수가 없으니까 ...시술 하고 팔 안 움직이게 하려고 한 일주일 병가를 냈어요. 다시 시작할 때 다른 조치는 안 하고 저희 아들이 쉬고 있으니까 아들이랑 같이 일 다녔어요.”

피면접자 3-B

##### 나) 고용관계변화 과정에서 발생한 부당한 대우

면접자들 모두 소속은 다르지만 공통적으로 비정규직으로 일하다 비교적 최근 정규직으로 전환된 경험을 공유하고 있다. 면접시점으로부터 짧게는 4개월, 길게는 6년 전, 정규직화되는 과정에서 겪었던 부당한 대우를 토로하였다.

먼저 시 소속인 피면접자 3-D, 3-E의 경우 정규직 전환이 결정된 후 5개월여가 지나 정규직 전환 직전 시점까지 업무 내용 및 근무 조건에 대해 시로부터 어떤 연락도 받지 못했다고 하였다. 정규직 전환 후 첫 출근을 보름 남짓 앞둔 시점에 상수도사업본부장을 찾아가 대화를 시도했으나 논의는 이루어지지 않았다고 한다.

“아무리 작은 구멍가게라도, 일을 시작하기 전에 업무, 급여, 근무조건 등을 이야기해주는데 왜 지금까지 아무 말이 없냐고 물었습니다. 그러니까 상수도사업본부장이 ‘비정규직인 당신들이랑 이야기할 필요도 없지만, 한다면은, 일단 출근해서 공무원들이 시키는 대로 하세요.’라고 했습니다. 하기 싫은 분들은 그 자리에서 사표 내시면 됩니다, 하더라고요. 대책이 없잖아요. 우리 몇 명이 찾아가서 그런 이야기를 들은 거예요.”

피면접자 3-D

“(정규직전환이) 결정되고 시간이 5~6개월간 여유가 있었는데 지금처럼 발등에 불이 떨어져서 할 필요가 있냐, 연구도 하고, 실무자들 불러서 일을 준비했어야 하는 게 아니냐, 했더니 ‘공무원이란 문제가 생기면 그때 모여서 대책을 수립해서 대응하는 게 공무원이다’라면서 일하다 문제가 발생하면 위로 올려서 대책을 마련해 주겠다고 했습니다.”

피면접자 3-E

정규직 전환 전, 시에서는 상수도계량기 검침원의 업무량을 파악하고 검침 전수를 분배하기 위해 용역 사업을 진행하였다. 용역직원, 공무원이 한 구역을 정하여 하루 몇 건의 검침이 가능한지 확인하였고 그 결과 매일 평균 143건의 검침을 진행할 수 있다고 계산하였다. 해당 결과를 보고 실무를 담당하는 상수도계량기 검침원들은 이 계산에 따라 업무를 수행한다면 개인당 월 300건 정도의 미 검침이 나올 수밖에 없음을 지적하였다. 또 담당 지역마다 검침 환경이 다름을 고려하지 않아 현실을 반영하지 못하는 수치인 것이다. 이러한 지적에 대하여 시는 ‘문제가 생기면 절차에 따라 대책을 수립하겠다’라고 하였으나 4개월여가 지난 현재는 각 사업소에 미 검침 수를 줄이라는 공문을 발송하고 있다. 그 결과 검침원들은 전화와 문자로 연락을 하는 것은 물론 반복적으로 고객을 방문하고 있다. 오전 9시부터 오후 6시로 규정된 근무시간 외의 업무는 피할 수 없다. 그렇게 하면서도 약 30~40건 정도는 미 검침이 나올 수밖에 없다. 미 검침을 줄이라고 사업소에 지속적으로 공문을 발송하는 것이 대책이었던 셈이다. 미 검침을 줄이기 위한 시도는 시간에 쫓겨 일하는 노동자 개인에게 사고와 질병의 위험을 높이는 결과를 낳았다. 심지어 고객이 부재중인 가구의 담을 넘는 등 위험한 접근까지 생각하게 하는 원인이 되고 있다.

“(고객이 부재중인 가구에서) 문 사이로 계량기가 보이면 그것을 봐야 한다는 생각이 들어서 문을 따거나 담을 넘어야겠다는 생각도 들어요. 본부에서 3번 이상 미 검침이 생기면 독촉을 받게되고, 검침원 쪽에서는 ‘저거 이렇게 하면 보겠는데...’하고 문을 따고 들어가기도 합니다. 그러다 얼마 전에는 주거침입으로 문제가 생긴 적도 있어요. 이런 경우에 책임은 본부나 사업소에서 져주지도 않아요. 무조건적으로 너네가 알아서 다 검침하고 돌아오라고 시키다 보니 문제가 발생하게 되는 거죠.”

피면접자 3-D

정규직 전환 전 업무 범위에 대한 협의가 없었다는 점도 문제로 지적된다. 피면접자 3-D, 3-E가 소속된 지역 상수도계량기 검침원들은 용역시절에는 하지 않아도 되었던 내근직업무를 떠맡게 되었다. PDA 점검자료를 심사하고 재점검 대상자를 작성하는 업무, 민원업무 등 기존 요금계 공무원들이 담당했었던

업무가 상수도계량기 검침원의 업무영역으로 넘어왔다. 그 결과 공무원들의 수는 점진적으로 줄어들고 검침원의 업무 범위가 가중되었다.

“우리가 정규직 될 때 하는 일이 ‘단순노무직’으로 분류되어 있었어요. 지금도 그렇고요. 공무원의 최저임금이 예요. 단순노무직이라는 건 용역 때처럼 계량기보고, PDA에 데이터 입력하고, 고지서 나오면 고지서 배송하는 거로 끝나야 하는 거잖아요. 그런데 지금은 요즘계 공무원들이 하는 내근직 일을 다 하고 있잖아요. 단순노무가 아니죠. 이걸.”

피면접자 3-D

전환과정에서 근무 조건에 대한 소통의 부재는 연령이 공무원 근로자 정년 60세 이상이어서 기간제로 계약된 노동자들에 대한 차별대우로 이어졌다.

“기간제로 계약되기는 했지만 하는 일은 똑같잖아요 그런데 딱 전환 시점을 기점으로 조건이 딱 차이가 나게 된 거예요. 공무직은 5일간 휴가를 줬는데 기간제는 휴가가 전혀 없어요. 쉬고 싶으면 무급으로 쉬라고 합니다. 내근업무를 볼 때도 공무직은 1인 1피씨, 개인 전화기를 주는데 기간제는 인터넷 차단된 피씨 하나만 줬어요. 공무직은 매달 주는 복지 카드도 기간제는 근무 6개월 후 1/3만 주고. 월급도 처음엔 반 토막이다 현재는 한 20만원정도 차이가 납니다. 월급 차이는 이제 얼마 안 되지만, 이렇게 대우가 불평등한데 그럼 담당 전수를 좀 줄여달라고 했더니 안된대요.”

피면접자 3-E

또 면접자들 모두 소속은 다르지만 공통적으로, 유사 업무를 하는 기존 공무원과 역할과 대우가 분리되고 있음을 지적하였다. 시 소속으로 공무원과 같은 사업소에서 근무하고 있는 피면접자 3-A, 3-B는 직접적으로 자신들의 업무에 영향을 주는 행정 결정의 절차가 불투명하게 이루어지는 것을 지적했다.

“우리끼리(공무직 상수도계량기 검침원) 조만간 담당 지역에 따라 인원 배치를 바꾼다고 하더라고요. 그런데 그것을 알려주지 않고, “A씨는 요새 일이 좀 할 만한가?” 라고만 물어봐요. 그리고 나중에 가면 일방적으로 인원 배치가 달라지는 거예요.”

피면접자 3-B

시설관리공단 소속인 피면접자 3-C는 평가에 대한 불공정성에 대하여 지적하였다. 1년에 한 번 성과급 책정을 위해 성과평가를 하게 되는데, 공단 전체의 성과평가에 덧붙여 검침원 개인의 성과평가가 이루어진다. 이때 4단계로 나뉘어 평가가 이루어지고 평가 결과에 따라 성과급이 달라지게 된다. 전체 50명 중 상위 10%는 A등급, 하위 10%는 D등급으로 매겨지고 나머지 40%씩이 B, C 등급으로 매겨지는 데 문제는 이 등급을 나누는 기준이 무엇인지 알 수 없다는 점이다.

“우리는 현장직이라서 다 똑같은 일을 하는 거잖아요. 공단에서 내근직 직원들처럼 민원인에게 전화 오는 것을 가지고 반응을 하는 것 같기도 해요. 그런데 민원이 정말 이상한 민원도 많거든요. 저한테 연체료 300원을 직접 가지고 오라는 등. 그것을 제 성과로 반영한다면 맞지 않는 거죠. D를 받게 되면 일을 하려는 의지가 엄청나게 떨어져요.”

피면접자 3-C

## 라. 감염병 위험 경험

상수도계량기가 옥외 위치해있는 경우가 많아 다른 가구방문 노동자에 비해 대면업무가 적은 편이지만 담당 지역의 특성에 따라 민원업무를 대면해서 해야 하는 경우는 존재한다. 피면접자 모두 덴탈 마스크를 제공받고 있었고 현재는 제공받는 양도 열흘에 한 번 10장가량으로 부족하지 않은 편이라고 하였다. 용역계약이 아니기 때문에 고용불안이나 임금 삭감의 위험이 없다는 것에는 대체로 만족하고 있었다.

## 마. 소결: 분석 및 개선 의견

### 1) 인권침해 실태 및 구조적 요인 분석

#### 가) 고용형태 전환 전후 협의 과정상 미비

상수도계량기 검침원은 전체 검침원의 상당수가 지자체 직접고용된 상태이다. 전체 지자체 중 56.7%, 검침원 총수 대비 53.6%가 지자체 직영으로 고용, 운영되고 있는 실정이다. 본 인터뷰에 참여한 피면접자들이 모두 정규직 전환된 이들을 고려할 때, 민간위탁, 용역고용관계로 업무를 수행하고 있는 상수도계량기 검침원의 경우보다 열악한 업무환경에 처해있을 가능성도 있다. 상수도계량기 검침원은 가구를 방문하여 상수도 누수 상태를 확인하고 안전을 책임지는 필수노동자이며, 고용형태를 직접고용, 무기계약직화하여 고용안정을 도모하고 노동자의 안전을 위한 조치를 보다 적극적으로 할 수 있을 것으로 기대하고 있다. 그러나 전환과정에서 소속 지자체에 따라 실행과정에서 다수의 쟁점과 문제점을 노출시키고 있는 상황으로 보인다. 가장 두드러지는 것은 고용형태 전환 전후 협의 절차의 미비이다. 노사 협의 절차에 이해관계자 입장 반영과 협의가 충분히 이루어지지 않아 발생하는 문제들은 정규직 전환 후 오히려 악화되는 근로조건으로 드러나기도 한다.

#### 나) 실제 노동 현장을 반영하지 못한 업무 조건

상수도계량기 검침원들은 담당 지역에 따라 상수도계량기가 가구 내 위치하여 고객을 반드시 대면해야 하는 비율이 높아지는 경우가 있으며, 이런 경우 고객 부재 시 개인연락처를 남기는 동시에 반복적으로 해당 가구에 방문이 필요하다. 개인연락처로 업무를 수행하게 되지만 통신비는 지급되지 않으며 업무 외 시간에도 불가피하게 업무 수행의 부담을 떠안게 된다. 평일 저녁, 주말 등 상수도계량기검침원의 업무를 수행하기 위해서는 불가피하게 업무시간 외 노동이 이루어진다. 미 검침에 대한 압박이 있는 상황에서 검침원 1인이 담당하는 상수도계량기 검침 전수는 일터 밖 삶의 질, 그리고 일터에서의 안전과 직결된 문제가 된다.

또 폭염, 혹서기, 장마철에도 예외 없이 검침 주기에 따른 검침이 이루어진다. 상수도계량기 검침원들

은 사업소로 출근하여 출장 후 다시 사업소로 복귀하여 내근업무를 수행하는 것이 일반적인데, 이런 기상 조건에서 외근업무 후의 노동자들은 더위와 추위, 비에 하루종일 노출 후 내근업무를 수행해야 하는 상태에 놓인다. 씻을 수 있는 시설, 자유롭게 이용할 수 있는 화장실이 부족한 상황은 온전히 노동자 개인이 해결해야 하는 문제가 된다.

#### 다) 고객 대면 과정에서 겪을 수 있는 위험 폭언, 폭력, 성희롱에 대한 보호 체계 미비

모든 건물에는 상수도계량기가 있고 상수도계량기 검침원은 동일가구를 검침 주기에 따라 반복 방문해야 한다. 본 조사에서는 상수도계량기 검침원을 상대로 폭언, 폭력, 성희롱을 일으켰거나 일으킬 가능성이 있는 고객에 대해서는 현재 어떠한 보호조치도 이루어지지 않고 있음을 확인하였다. 면접에서 언급된 위험 상황에 대비해 주변 동료들 미리 호출하는 안전지원반제도나 PDA에 경보 해제를 하지 않으면 지정 인력이 지원을 나오는 제도들은 모두 안전사고에 대한 예방, 사후대응 차원에서 마련되었다. 반복적인 고객의 부당한 민원에 대해서는 상수도검침원 개인이 감내하거나 고객의 수용을 들어주는 것이 유일한 대응으로 언급되었다. 피해를 당한 노동자의 담당 구역을 바꿔주는 것은 결국 다른 노동자를 동일한 위험에 노출되도록 하는 조치일 뿐이며 위험 자체를 조정하는 데에는 실패하고 만다.

#### 라) 업무상 사고, 업무상 질병의 예방, 사후대응의 보호 체계의 표준지침 미비

본 면접에서는 지자체에 따라 혹은 동일 지자체 내 소속 사업장 차이에 따라 위기 개입에 대한 지침이 서로 다르며, 같은 업무를 하는 상수도계량기 검침원 사이에서도 업무환경의 차이가 확인되었다. 산재로 인한 노동력 손실을 충원하지 않는 것은 가장 시급한 문제로 나타나는데, 이는 업무를 떠안게 된 동료노동자들 모두의 사고위험을 높이고 건강을 위협하는 주요 원인이다. 특히 사고의 위험에 항상 노출되어 있는 상수도계량기 검침원의 업무상 사고, 질병에 대하여 예방·사후대응에 대한 사례들을 공유하고 소속 사업소, 지자체를 넘어 공통된 표준매뉴얼을 제작, 배포해야 한다.

## 2) 법제도, 노동정책, 안전보건정책 등 개선 의견

### 가) 고용형태 전환과정의 노사 협의 강제

상수도수도검침원은 점차 정규직 범위가 늘어나고 있는 추세이며, 현재 보이는 전환과정의 미비점은 곧 많은 검침원이 앞으로 겪을 문제이기도 하다. 고용노동부 공공부문 정규직화 추진단이 발간한 ‘공공부문 비정규직 근로자 정규직 전환 가이드라인’을 살펴보면 정규직심사위원회, 노사전협의회 등을 통해 쟁점이 되는 주요 직종의 근로자 대표, 기관 실무책임자, 전문가, 이해관계자 등으로부터 정규직 전환과 관련한 다양한 의견수렴을 할 것을 요청하고 있다. 그러나 이런 과정에 대한 요청은 강제성이 없는

가이드라인에 그치며 형식적인 데 그칠 가능성이 높다. 절차상의 정의에 대한 갈등은 또 다른 얼굴의 차별을 발생시키며 고용형태의 이름만 바꾸는 결과를 낳을 수도 있다. 공공부문 비정규직 근로자 정규직 전환 정책은 고용불안과 열악한 노동환경에 놓인 비정규직 근로자의 고용안정을 위해 공공부문에서 상시·지속적 업무에 종사하는 비정규직 근로자를 정규직으로 전환하는 정책이다. 이러한 정책의 본질을 고려하여 실질적인 협의가 가능한 구조를 도모할 수 있는 정책 성과지표의 다양화가 필요할 것으로 보인다. 나아가 협의가 반드시 필요한 사항(업무 범위, 임금체계, 노동시간 등)에 대한 협의체 구성을 강제화할 수 있는 세부 정책이 필요하다.

## 나) 노동 현장을 반영한 업무조정

미 검침 세대에 대한 압박, 부족한 검침 인력의 상호작용은 상수도계량기 검침원 개인에게 업무의 과부하 및 시간외 근로를 낳는다. 검침원 1인이 담당 가능한 상수도계량기 검침 전수는 적정인력을 산정하는 데 중요한 기준이 되는데, 이를 계산할 때 미 검침 세대에 대한 고려가 누락되어 실제 검침원 1인이 담당가능한 검침 전수는 과대평가 되고 만다. 고객이 자가 검침 시 요금을 할인해주는 제도를 마련하는 등 미검침가구에 대한 상수도계량기 검침원의 압박을 덜기 위한 방식을 마련하는 한편, 1인이 담당 가능한 최대 검침 전수를 지정해두는 방안 등을 고려해 검침원의 시간외 근무 부담을 줄이는 노력이 필요하다. 최대검침 전수의 산정 시 검침 방식(직접, 화상, 원격검침 비율), 해당 지역 미 검침 발생률, 상수도계량기 설치 지역의 지형을 고려하여 노동자의 의견을 반영해 이루어져야 하는 것은 물론이다.

한편, 폭염, 혹서기, 장마, 태풍 등 업무에 장애를 유발할 것으로 예상되는 조건에서는 출퇴근 장소를 유동적으로 조정할 수 있는 자율성을 부여하는 것 역시 근로환경 개선에 도움이 될 것으로 보인다. 이와 같은 업무조정 사항은 취업규칙, 단체협상 등에 명시하는 방안도 유효할 것으로 기대한다.

## 다) 동일직종 위기상황에 대한 예방·사후대응에 대한 매뉴얼 제작

동일직종 내에서 발생할 수 있는 위기상황(고객의 폭언, 폭력, 성희롱 및 안전사고 등)에 대해 지자체를 넘어 통일화된 대응 매뉴얼을 개발하는 노력이 필요하다. 이러한 매뉴얼 제작은 동일직종 근로자가 처한 위험에 대하여 공론화하는 한편 노동자에게 그 위험을 감내해내는 것 외 실효성 있는 대안이 존재한다는 것을 드러내는 효과를 지닌다. 2인 1조가 사실상 불가능한 상황에서 안전지원반을 운영한다던가 위험 수전 작업시 PDA 경보시스템을 구축하는 등의 이미 시행되고 있는 제도들을 확인하고 더 나은 대책들을 검토할 수 있는 기회가 될 것으로 기대한다. 위험지역 우선으로 원격검침으로 전환시켜나갈 것, 사고 예방을 위해 설치해야 하는 구조물(맨홀 내 작업시 표지판 설치 등)을 표준화하여 지급하는 등 강제성을 지닌 안전보건정책 역시 동 매뉴얼에서 함께 다루어져야 한다. 또 작업중지권, 폭언, 폭력, 성희롱으로 문제를 일으킨 고객에 대한 작업거부권 역시 '실제로 사용 가능한 권리'로 명시하는 작업이 시급하다.

## 4. 재가요양보호사

〈표 4.4.1〉 재가요양보호사 직종 면접 조사 참여자 기본 정보

| 연번  | 성별 | 나이     | 근속기간   | 근무지역 | 고용형태 |
|-----|----|--------|--------|------|------|
| 4-A | 여성 | 60대 후반 | 7년 7개월 | 서울   | 계약직  |
| 4-B | 여성 | 50대 중반 | 1년 8개월 | 서울   | 직접고용 |
| 4-C | 여성 | 50대 후반 | 9년     | 서울   | 계약직  |

비고) 4-A: 오전 3시간, 오후 3시간 근무, 4등급(24일), 민간기관, 서울요양보호사협회 가입

4-B: 파트타임 (주 20시간), 서울시 사회서비스원, 노동조합 가입

4-C: 오전 3시간 근무, 24일, 협동조합, 노동조합 가입, 서울요양보호사협회 가입

### 가. 업종 현황

인구 고령화와 더불어 노인부양에 대한 사회적 돌봄의 필요성에 의해 2008년 7월 노인장기요양보험제도가 도입되었다. 요양보호사는 장기요양시설이나 재가요양시설에 소속되어 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인들을 위해 신체활동, 일상생활, 정서, 인지 활동 서비스를 제공하고 있다.

#### 1) 노인장기요양기관 현황

노인장기요양기관은 사회보험인 노인장기요양보험제도에 따라 국민이 납부한 건강보험료 및 국고지원금으로 조성된 보험료를 통하여 운영되고 있다. 노인장기요양기관의 수는 지속적으로 증가하고 있고 2018년 현재 장기요양기관의 수는 21,290개, 재가 기관이 15,970개로 75%를 차지한다. 장기요양기관은 국공립비율이 1.2%로 대다수가 민간기관에 의해 운영되고 있어 공공인프라 확대에 대한 사회적 요구가 지속되었다. 2019년 ‘사회서비스의 공공 책임성 강화’ 차원으로 공공부문의 사회서비스를 직접 제공하는 사회서비스원<sup>16)</sup>을 설립 운영하는 시범사업을 추진하고 있다.

16) 보건복지부의 사회서비스원 설립은 공공부문이 사회서비스를 직접 제공하고 지역사회 내 선도적 제공기관 역할을 수행함으로써, 사회서비스 공공성 강화 및 서비스 품질 향상을 위해 추진되고 있다. 사회서비스원은 종합재가센터를 설치해 직접고용, 장기요양, 장애인활동지원, 긴급돌봄 등 서비스 제공하고 있다. 2019년 서울, 경기, 대구, 경남지역에서 시범사업을 추진하였고, 2020년 전국 7개 시도에 확대하기로 하였다. 서울시 사회서비스원은 2019년 성동, 은평, 강서, 노원, 2020년 마포 총 5개 자치구에서 시행하고 있다. 서울시 종합재가센터는 종사자들을 필기시험과 면접시험을 통해 월급제로 직접 고용하였고 요양보호사의 근무 형태는 전일제와 시간제 근무로 이루어져 있다.

<표 4.4.2> 2018년 설립구분별 장기요양기관 수

(단위: 개소, %)

| 구분       | 계             |              | 재가            |             | 시설           |             |
|----------|---------------|--------------|---------------|-------------|--------------|-------------|
|          | 개소            | 비율           | 개소            | 비율          | 개소           | 비율          |
| 지자체      | 245           | 1.2          | 135           | 0.8         | 110          | 2.1         |
| 법인       | 3,708         | 17.4         | 2,374         | 14.9        | 1,334        | 25.1        |
| 개인       | 17,254        | 81.0         | 13,390        | 83.8        | 3,864        | 72.6        |
| 기타       | 83            | 0.4          | 71            | 0.4         | 12           | 0.2         |
| <b>계</b> | <b>21,290</b> | <b>100.0</b> | <b>15,970</b> | <b>75.0</b> | <b>5,320</b> | <b>25.0</b> |

## 2) 요양보호사 현황

요양보호사는 이용자 가정에 직접 방문하여 서비스를 제공하는 재가요양보호사와 시설에 계시는 이용자를 돌보는 시설요양보호사로 구분된다. 요양보호사 국가자격제도 신설 후 요양보호사자격취득자는 2018년 현재 162만명이나 이들 중 실제 활동하는 요양보호사는 38만명, 자격증 소지 인력 23% 수준이다. 요양보호사의 84%가 재가요양보호사로 319만명에 달한다. 요양보호사의 성별분포를 보면 2018년 12월 기준 여성이 95%로 절대다수를 차지한다.

<표 4.4.3> 광역자치단체 재가요양보호사 수

(단위: 명, %)

| 구분         | 전체             | 재가             | 전체대비 재가 비율  | 재가요양보호사 비율  |
|------------|----------------|----------------|-------------|-------------|
| 서울         | 68,634         | 63,054         | 91.9        | 19.74       |
| 경기         | 92,877         | 74,276         | 80          | 23.25       |
| 인천         | 24,534         | 20,066         | 81.8        | 6.28        |
| <b>수도권</b> | <b>186,045</b> | <b>157,396</b> | <b>84.6</b> | <b>49.3</b> |
| 부산         | 25,882         | 23,900         | 92.3        | 7.48        |
| 대구         | 17,547         | 14,780         | 84.2        | 4.63        |
| 광주         | 14,207         | 13,123         | 92.4        | 4.11        |
| 대전         | 13,956         | 12,174         | 87.2        | 3.81        |
| 울산         | 5,289          | 4,692          | 88.7        | 1.47        |
| 세종         | 1,072          | 920            | 85.8        | 0.29        |
| 강원         | 12,901         | 9,430          | 73.1        | 2.95        |
| 충북         | 12,424         | 9,311          | 74.9        | 2.91        |
| 충남         | 18,950         | 15,754         | 83.1        | 4.93        |
| 전북         | 17,133         | 14,534         | 84.8        | 4.55        |
| 전남         | 18,678         | 15,608         | 83.6        | 4.89        |

| 구분 | 전체      | 재가      | 전체대비 재가 비율 | 재가요양보호사 비율 |
|----|---------|---------|------------|------------|
| 경북 | 25,527  | 21,171  | 82.9       | 6.63       |
| 경남 | 25,664  | 22,393  | 87.3       | 7.01       |
| 제주 | 3,627   | 2,323   | 64         | 0.73       |
| 계  | 379,822 | 319,498 | 84.1       | 100        |

<표 4.4.4> 요양보호사 자격취득 현황

(단위: 명)

| 2008    | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 339,197 | 1,231,357 | 1,331,868 | 1,415,203 | 1,512,750 | 1,625,658 |

<표 4.4.5> OECD 기준 요양보호사 성별 현황(2018)

(단위: 명, %)

| 구분 | 계       |       | 재가      |       | 시설     |       |
|----|---------|-------|---------|-------|--------|-------|
|    | 인원수     | 비율    | 인원수     | 비율    | 인원수    | 비율    |
| 남성 | 13,281  | 4.85  | 9,720   | 4.75  | 3,561  | 5.17  |
| 여성 | 260,332 | 95.15 | 195,045 | 95.25 | 65,287 | 94.83 |
| 전체 | 273,613 | 100.0 | 204,765 | 100.0 | 68,848 | 100.0 |

※ 12월 한 달간 서비스 제공분에 해당

※ 방문요양, 방문목욕, 방문간호 서비스 제공 인력은 다음 해 2월 말까지 지급한 실 급여비 지급내역 기준

※ 재가 중 단기 보호 및 주야간보호 서비스 제공 인력과 시설 서비스 제공 인력은 기관 등록 기준

### 3) 고용형태

재가요양보호사는 계약직으로 1년 단위로 계약을 체결한다. 사회적협동조합이나 사회적기업의 경우 기간의 정함이 없는 계약을 체결하기도 하고 서울시 사회서비스원은 정규직으로 채용한다. 재가요양보호사는 시급제 형태로 월별 근무시간에 따른 급여를 받는다. 월별 근무시간은 공단에서 정해진 이용자의 등급에 따른 이용한도액으로 정해진다. 주로 3, 4등급 비율이 높아 통상적으로 재가요양보호사의 경우 일일 3시간, 월 24~26일을 근무하는 것으로 이해된다.

재가요양보호사는 이용자 1명으로 수입이 적기 때문에 2개 기관에 소속되어 오전, 오후 일을 수행하고 있으며 많은 경우 3개 기관에 소속되어 일하는 경우도 존재한다.

<표 4.4.6> 장기요양 등급별 이용 한도 및 서비스 일수(2020)

| 구분  | 이용한도액     | 1일 서비스 시간 | 월 근무일 수 | 비율*  |
|-----|-----------|-----------|---------|------|
| 1등급 | 1,498,300 | 4         | 27      | 6.8  |
| 2등급 | 1,331,800 | 4         | 24      | 12.9 |
| 3등급 | 1,276,300 | 3         | 26      | 32.0 |
| 4등급 | 1,173,200 | 3         | 24      | 40.1 |
| 5등급 | 1,007,200 | 3         | 21      | 8.2  |

\* 2019년 장기요양통계연보에 준하여 등급별 이용자 비율

## 나. 노동실태

### 1) 취업 경로

재가요양보호사의 취업 경로는 장기요양기관 간판을 보고 직접 방문하거나, 요양보호사를 통해서 기관을 소개받고, 일단 등록을 해 놓으면 센터에서 자리가 나면 연락을 해오고 일할 의사가 있으면 근로계약을 체결한 후 업무를 수행한다. 센터 선별의 기준은 시급이고 일자리 선택에 있어서는 이동 거리, 대상자의 건강 상태 및 등급, 취한 환경을 고려하여 일자리를 선택하는 형태이다. 2019년 시범사업으로 실시된 사회서비스원은 채용공고를 통해 필기시험과 면접시험을 실시하여 채용한다.

“대개 상호나 요양보호사 통해서 센터를 소개받는데 걸려있는 간판 보고도 가죠. 일할 의사가 있다고 말하고 일자리 있다면 연락 달라고 하죠. 있다고 연락으면 상담을 하고 근로계약을 쓰죠. 근로계약서는 1년에 한 번 써요. 오전 업체는 3년 되었는데 한 번밖에 안 썼어요. 서류는 일자리 생기면 주기도 하고 자격증 먼저 달라하면 주고 건강검진도 해야 하고.”

피면접자 4-A

“공고를 보고 서류 응시하여 필기시험 보고, 면접을 보아요. 파트타임과 전일제는 본인이 선택해서 채용된 형태이고, 전일제를 원하는 경우 다시 채용과정을 거쳐야 해요. 여기 다니면서 채용 지원하고 안 돼서 다시 파트타임을 하는 경우도 있어요”

피면접자 4-B

대상자 집 첫 방문시 기관에서 동행하는 경우가 많고 처음 대면에서 서비스 내용을 결정하고 이후 대상자 및 대상자 보호자와 구체적인 업무들을 조정하며 서비스를 진행한다. 이때 기관에서의 요양보호사가 해야 할 업무의 내용과 범위를 명확히 설명하는 게 중요하다. 첫 방문 시 긴장과 불안함은 늘 상주해 있다.

“(처음 방문시)불안하죠. 모르니까. 주눅 들고 초라해요. 왠지 제일 낮은 일을 하는 거 같은 그런 느낌이 있어요.”

피면접자 4-A

## 2) 근로계약 유형

재가요양보호사의 고용형태는 계약직으로 1년 단위 근로계약을 체결한다. 하지만 이용자의 교체요구나 시설 입소, 사망 등의 상황에 따라 일자리가 끊길 경우 기관에서 새로운 이용자를 연계해주지 않은 한 근로계약이 종료된다. 또한, 단시간 시간제 노동의 특성상 2개 이상 기관에 각각 근로계약을 체결하여 오전, 오후 타임으로 근무하는 경우도 존재한다. 공단에서 표준근로계약서 제시하고 있지만, 시급, 야간근로, 휴일근로수당 50% 할증 정도의 권고사항만 존재하여 기관마다 차이가 있다. 면접자들은 근로계약서를 체결할 때 최저시급 이외의 근로조건에 대한 상세한 설명이 부족하다고 하였다.

“대략 시급 말해주고 서명하게 하죠. 우리 불이익 되는 건 설명 못 듣죠. 특히 ‘단’이란 단어가 문제잖아요.”

피면접자 4-A

사회서비스원의 경우도 정규직으로 채용하는 데 파트타임의 경우 노동조건에 대한 설명 없이 근로계약을 체결하였고 노동조합에서 파트타임 근무형태를 본인이 휴일과 근무시간대를 결정할 수 있도록 단체협약을 체결하여 현재 오전, 오후 형태로 요양보호사가 근무시간을 정하여 근로계약서를 다시 작성하였다.

“처음 저희를 고용할 때 파트타임이 대체 직원이란 말도 설명도 없었어요. 저희를 대기인원으로 뽑은 거예요. 그냥 근무시간도 없이 주 20시간 근로계약서를 썼어요. 휴일도 없고 파트타임은 그냥 20시간만 채우면 되는 거예요. 어느 날은 월요일을 갔다 화요일날 갔다 이런 식이었어요.”

피면접자 4-B

## 3) 임금 및 노동시간

재가요양보호사는 시급제로 본 면접자들은 일일 3시간, 월 24일을 일하며 토요일은 평일 근무로 책정되어 일하고 있다. 본 면접자 중 한 사례는 두 개 기관에 소속되어 오전 오후 근무를 하고 있었다. 시급은 당해연도 최저시급에 준하여 기관마다 조금씩 차이가 있다. 2020년 기관의 통상적인 시급은 10,810원으로 월로 환산하면 778,320원을 받는다. 본 면접자들은 11,046원, 11,953원으로 조금 높은 편이었다. 한 사례는 센터장에게 시급인상을 요구하여 시급인상을 해준 경우였고 또한 사례는 기관의 형태가 사회적협동조합으로 시급이 높은 편이었다. 월급제인 사회서비스원 근무자는 파트타임제로 주 20시간을 근무하며 월 132만원에서 사회보험 등 공제 후 119만원을 받고 있었다. 사회서비스원의 급여항목엔 기본급에 가족수당, 급식비, 교통비가 추가로 포함되어 있었다.

식사 시간은 따로 정해져 있지 않고, 2명 이상의 대상자 방문을 위해 소요되는 교통비는 지급되지 않아 서비스 수락 결정에 이동 거리가 주요하게 작용하고 있었다.

“난 아침 먹고 나서 일 끝나고 점심 3시에 먹고. 왜냐하면, 아침을 8시 먹고 11시 반에 먹는 게 너무 빨라요. 두 끼 먹고 살아요. 중간에 간식도 먹고”

피면접자 4-A

“왕복 걸어 다니니 교통비 안 들어요. 그전에는 버스 타고 다니니 교통비 들죠. 이동 거리가 너무 되어서 이번에 근무지 잡을 때는 비용 안 들게 가까운 거리를 선택한 거지.”

피면접자 4-A

보건복지부는 장기요양 종사자 처우 개선을 위해 동일 기관에서 장기근속 시 장기근속장려금<sup>17)</sup>을 지급하고 있다. 본 면접자 중 1명은 현 기관에서 9년 동안 근무하여 장기근속수당 10만원 중 노동자와 기관 사회보험료와 퇴직적립금을 제외하고 82,280원을 받고 있었고 처우 개선비로 45,000원을 받고 있었다. 2013년부터 2017년까지 처우 개선비를 월 10만원 (시간 당 625원)이 별도 지급되었으나, 2018년부터 “급여비용에 포함되어 있는 최저임금과 요양보호사의 처우 개선을 고려한 인상분을 지급하여야 한다.”로 보건복지부 고시가 개정되어 처우 개선비를 지급하는 기관은 극소수이다.

#### 4) 노동과정

기관에서 수급자와 연계하면 기관과 함께 방문하여 수급자의 상태 및 서비스 제공 내용에 대해 안내를 받는다. 그렇지 않고 수급자의 주소 및 간단한 내용(연령, 성별, 동거인)만을 전달받고 혼자서 방문하는 경우도 있다.

수급자 가정으로 출근하는데 가까운 곳은 도보로 하고 먼 곳은 대중교통을 자비로 이용한다. 먼저 수급자의 건강을 살피고 신체활동 지원(몸 씻기 도움, 화장실 이용하기 도움, 기저귀 교체 등..)과 가사지원(청소, 조리 등)을 한다. 일상생활 지원으로 은행 및 관공서, 병원, 장보기 등의 동행 및 대행 한다. 출퇴근을 RFID 태그를 이용하여 수급자 가정에서 진행하므로 외출 시 이용 시간 이내에 수급자 가정으로 귀가해야 한다. 병원이나 약국을 방문하여 테크를 찍지 못할 경우 현지 귀가 시 증빙자료를 보관하여야 한다. 5등급 수급자의 경우 인지 활동프로그램을 진행하는데 기관에서 프로그램 및 준비물을 제공하기도 하고 그렇지 않은 경우 본인인 프로그램을 계획하고 준비물을 직접 준비하기도 한다. 월 1회 소속된 기관을 방문하여 급여 명세서 및 서비스 일정표를 교부받고 일정 교육을 받는다.

“오전 어르신은 월수금 투석을 하고 있고 고혈압과 당뇨가 있어 식단에 신경을 많이 써야 해요. 청소하고 빨래하고 시장 봐서 반찬 준비하고 이분은 소모품, 자기부담금, 은행 불 일 이런 것들을 해드려야 해요. 당뇨 있으면 소모품 받아야 하고 건강보험공단에 갈 일 있으면 봐 드리고. 한꺼번에 못 하니 시간을 조절하며 해야 해요.”

피면접자 4-A

17) 장기근속 장려금은 3년~5년 미만 6만원, 5년~ 7년 미만 8만원, 7년 이상 장기근속 시 10만원을 지급한다.

재가요양보호사는 대상자가 시설에 입원하게 되거나 사망을 하게 되면 일을 잃게 되고, 대상자나 보호자로부터 요양보호사를 바꿔 달라는 요청에 의해 언제든지 실업 상태에 놓일 수 있는 고용이 불안정한 일자리다. 더군다나 대상자로부터 교체를 요구받았을 때 일자리를 잃는 것과 동시에 기관의 대응에 따라 일자리 중단 현실은 물론 정신적인 상처를 받기도 한다.

“대상자 집에 갔는데 갑자기 오지 말라는 거예요. 기관에 이야기하니 팀장님이 하는 말이 지금도 생각을 하면 화가 나요. 우리가 백화점에 가서 물건을 사요. 그러면 맘에 안 들면 바꾸죠. 거기에도 비유를 하는 거예요.”  
 피면접자 4-C

<표 4.4.7> 재가요양보호사의 업무

| *신체활동 지원    |  | *인지 활동 지원(인지활동형 방문요양) |  |
|-------------|--|-----------------------|--|
| 세면도움        | 얼굴과 목, 손 씻기 등, 사용 물품 정리, 세면대까지의 이동 포함                          | 인지자극활동                | 인지자극 프로그램 준비, 교재 또는 도구를 활용하여 프로그램 실행, 준비물품 정리  |
| 구강청결도움      | 구강청결(양치질 등), 양치 지켜보기, 가글액·물 양치, 틀니손질, 필요물품 준비 및 사용 물품의 정리      | 일상생활 함께하기             | 잔존기능유지·향상을 위한 수급자와 함께 신체활동, 개인활동 및 가사활동을 수행  |
| 식사도움        | 식사 차리기, 식사보조, 구토물 정리   | <b>*인지관리 지원</b>       |  |
| 몸단장         | 머리단장, 손발톱 깎기, 면도, 면도 지켜보기, 화장하기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리            | 인지행동변화 관리 등           | 행동변화 감소도움 및 대처, 수급자 및 수발자 안전관리 도움, 정서적 안정과 생활의욕 향상 도움, 인지기능향상을 위한 인지 활동 지원 등   |
| 옷 갈아입기 도움   | 의복준비(양말, 신발 포함), 지켜보기 및 지도, 겹옷 및 속옷 갈아입히기, 의복정리                |                       |  |
| 머리감기 도움     | 세면대까지의 이동보조 포함, 머리감기, 머리 말리기, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리               |                       |  |
| 몸 씻기 도움     | 욕실이동과 몸 씻기 준비, 입욕준비, 입욕 시 이동보조, 몸 씻기(샤워 포함), 옷 갈아입히기, 사용물품 정리  | <b>*정서 지원</b>         |  |
| 화장실 이용하기    | 화장실 이동지원, 배뇨·배변도움, 지켜보기, 기저귀 교환, 용변 후 처리지원, 필요물품 준비 및 사용물품의 정리 | 의사소통도움, 말벗, 격려 등      | 의사소통 도움, 말벗 및 격려·위로 등 정서적 지원, 사회적 지지체계 연계와 관계망 연결, 비상연락망 준비 등 안부확인을 위한 방문 및 생활상의 문제 상담, 대화·편지·전화 등의 방법으로 수급자의 욕구 파악 및 의사 전달 대행 |
| 이동도움        | 침대에서 휠체어로 옮겨 타기, 보행도움, 보조기구(보장구)를 이용한 도움                       | <b>*가사 및 일상생활지원</b>   |  |
| 체위변경        | 체위변경, 일어나 앉기 도움  | 개인활동 지원               | 외출시 동행, 장보기, 산책, 은행, 관공서, 병원 등 방문 시 부축 또는 동행(차량 이용 포함)하고 책임 귀가   |
| 신체기능의 유지·증진 | 관절오그라들 예방활동, 보행 및 서있기 연습 보조, 기구사용운동보조, 보장구 이용 도움, 복약도움         | 식사준비, 청소 및 주변정돈, 세탁   | 수급자를 위한 음식물 조리, 설거지, 주방정리, 청소 및 주변정리 정돈, 의복세탁 및 관리   |

## 5) 산업재해 유형 및 빈도, 산재승인 문제

요양보호사는 목욕이나 체위변경, 기저귀 교환 등을 위해 수시로 대상자를 들어야 하는 반복적 업무를 수행한다. 이 과정에서 근골격계질환은 물론 방문가정의 환경적 특성에 의해 다치는 경우가 발생한다. 재가급여를 신청하면 가정에서 신체적인 움직임의 어려움을 해소하기 위해 필요한 용품들을 구매 및 대여할 수 있지만, 이용자 거부 시 무리한 업무를 수행하게 된다.

“그게 요령이고 순간의 실수인데 그런 거죠. 하지만 주변에는 많아요. 산재 안 되어서 힘들어하는 분들. 한 달 전에도 봤어요. 특히 열악한 환경에 가면 욕실 좁은 데 있잖아. 세면대에 머리 부딪혀서. MRI 찍고 난리나도 산재 받기 쉽지 않더라고요.”

피면접자 4-A

“침대가 있어야 하는 집인데 와상환자를 2배 정도 되는 분이시잖아요. 이렇게 하다 보니까 어깨가 지금. 병원에서 진단받기로는 석회, 염증, 근육 파열되었다고 하더라고요 그래서 일의 연관성을 물어보니 저희 센터와 같은 조합인 곳에 갔더니 될 수도 있고 아닐 수도 있다고 하더라고요. 제가 그전엔 아픈 적이 없었잖아요. 그런데 그렇게 이야기를 하더라고요. 산재인데 이렇게 말하니까 안되더라고요. 지금도 어깨는 많이 아파요.”

피면접자 4-C

업무 중 산재가 발생했을 때 기관에서의 소극적인 대응은 물론 요양보호사 당사자도 산재 신청에 대한 절차와 준비를 알지 못하거나 산재로 인해 쉬는 경우 대상자를 잃을 수 있는 불안함에 그냥 참고 넘기는 경우가 비일비재하다. 이에 반해 사회서비스원의 경우 공공기관 대인 서비스와 노동조합의 단협협상을 통해서 산재 신청에 협조적이고 연 60일 유급병가 마련 등 산재에 대한 안전망이 일부 구축되어 있어 상대적으로 산재 보상이 이루어지고 있었다.

“잘은 모르지만, 요양보호사들에게 알게 해주면 좋겠어요. 초기대응을 잘해야 하는데 다쳐도 언제 어디서 이런 거. 다친 환경을 보존해야 하는데 모르고 그냥 집에 가는 거예요. 산재처리에서 어려워지는 거죠. 요양보호사들이 자기 관리를 잘해야 하는 거죠. 실수해서 다쳤어도 잘 보존해서 논리적인 게 잘 준비되어야 하는데.”

피면접자 4-A

“아파서 쉬게 되면 그분 것을 가져가는 거지요. 그분이 돌아오면 자리를 뺏긴 상태예요. 치료차 휴가차 나가면 그냥 끊기고 일자리가 없어지는 상황이에요.”

피면접자 4-C

“한 분이 이용자를 들어 올리다 허리를 다쳤는데 산재처리 했어요. 일반적으로 산재처리 하는 데 있어서 기관에서 협조적인 편이에요. 그리고 노조 단협에서 연간 60일 병가를 받았어요. 근골격계질환은 수시 때때로 아프니까 유급병가가 가능하게 되어있어요”

피면접자 4-B

## 다. 부당한 대우 경험

### 1) 폭언, 폭행, 성희롱 등 인권침해

요양보호사들은 이용자들의 육체적, 정신적, 인격적 상태에 따라 폭언, 폭행뿐만 아니라 심지어 성희롱의 위협에 다반사로 노출되어 있다. 업무 범위의 불명확성, 요양보호사와 요양보호 서비스 노동 가치에 대한 이용자들의 낮은 이해와 인식이 부당한 업무지시로 이어지고 욕설이 포함된 언어폭력이 동반되기도 한다. 문제의 상황이 발생하는 경우 대체적으로 이용자들의 요구에 의한 센터의 요양보호사들의 교체 위주로 조치가 취해져서 일자리를 우려하는 요양보호사들은 적극적인 대처가 어렵고 개인적으로 감수하려 한다.

“언어 폭행은 야! 자! 초창기에 엄청 욕을 먹었어요. 요즘은 좀 나아진 거고요. 시장 같은 데 가면 돈 2,000원 주면서 참기름 사 와라. 콩나물 사 와라. 대상자가 해오라니까 해다 주면 왜 이런 걸 사 왔냐며 소리지르고..”

피면접자 4-C

“기저귀를 갈아줘야 하는게 의무인 데 기저귀 갈다 보면 기저귀 값이 아까워 안 갈려고 하세요. 갈다보면 때리면 맞아야 하는 상황이 발생해요. 여기 떨어지면 놀아야 하니까 말도 못 하고. 위로를 원해서 센터에 말을 하면 사람을 바꿀까요 그래요”

피면접자 4-C

“밥을 차려주면 선생님 같이 먹어요 해서 업무해야 하니 괜찮다고 하면 쌍욕을 하면서 성질내면서 내가 밥을 혼자 먹으려고 이것을 해 이러니까 그러면 저는 거기다 대고 뭐라고 말을 해야 할지, 말대꾸할 수도 없고”

피면접자 4-C

요양보호사라는 개념을 가사도우미와 차이를 거의 두지 않는 이용자들 경우 가사도우미에 대한 평소 지니고 있는 낮은 이해와 인식에 근거한 불합리한 태도를 그대로 요양보호사들에게 적용한다. 이는 인격적 무시를 의미하는 단어로 지칭하거나 반말을 사용하는 등으로 요양보호사들이 노동조건과 상관없는 인격적 모독까지 경험하게 한다.

“요양보호사하면 이분은 파출부 정도로 생각을 하더라고요. 전화하면서 이렇게 말하더라고요 우리 집에 사람 하나 썼어. 내가 몸이 아파서 그니깐 요양보호사 선생님이 오신게 아니고 나 사람 하나 쓰고 있어”

피면접자 4-C

“야! 너 그따위로 해 하면서 완전 무시했어. 대상자가 그러는데 보호자가 안 말려요. 센터에 몇 번 말해도 안 되고 무조건 “야, 너!” 이렇게 말해요. 일 년 정도 했는데 퇴직금 받으려 겨우 일 년 채웠어요. 아휴!”

피면접자 4-A

요양보호사들 대부분이 여성이고, 업무공간이 이용자들의 개인적인 공간이라(집 안)는 조건은 대상자가 남성인 경우 손쉽게 성희롱 위협에 요양보호사들을 몰기도 한다.

“태그 찍을 때마다 손을 만지고 음식할 때 뒤에서 이렇게 붙는 거예요.”

피면접자 4-C

“8개월을 보면서 만지려 하고 어떨 땐 엉덩이 만지려 하면 저도 모르게 발이 나간 적도 있어요. 보통이 배 흘러덩 벗고 있고 4개월 지나 팬티를 안 입으신대요. 그분이 제가 그만둘 때 한 말이 죽기 전에 저를 한번 꺼안아 보고 싶다는 거예요. 지금도 그걸 생각하면 너무 속상해요. 저를 무시하는 행동 같기도 하고”

피면접자 4-C

“비가 와도 추워도 문을 열어놓는 거지요. 현관문을 열어놓았더니 내가 너 잡아먹는 것도 아닌데 왜 문을 열어놓는 거냐 나를 의심하는 거냐 그러는 거예요”

피면접자 4-C

## 2) 부당한 업무지시

### 가) 업무 외노동

요양보호사라는 업종에 대한 낮은 이해로 인해 부당한 업무지시를 하는 경우가 많다. 실제로 요양보호사들이 이용자를 돌보는 업무 중 태반이 이용자 집안의 가사업무에 집중되는 경우가 빈번하다. 이용자를 위한 식사 마련 서비스뿐만 아니라 그들의 가족 부분까지 지시받는 경우가 흔하다고 말한다. 어르신 돌봄과 전혀 상관없는 애완동물 돌보기, 집 내부와 외부 청소, 물건 나르기 등 인력을 별도로 구해서 해야 하는 일을 요구하기도 한다고 했다.

“처음에 대게 힘들었어요. 방4개, 주방, 거실, 베란다, 창틀까지 닦으라 했어요. 혼자 사시거든요. 그거는 매일 할 수가 없어서 비어 있는 방들은 일주일 한 번, 복도, 베란다도 일주일 한 번. 창틀은 못 닦겠다 했어요. 어느 정도 맞추어 주다가 서서히. 우리가 하는 일이 아니면 알려드리고. 그런데 이분은 다 해 드리는 거예요”  
“청소라든가 신경이 너무 예민하셔서 뭐 하나 있으면 안 돼. 어르신한테서 쏟아지는 각질 하나까지. 그러니 얼마나 신경써야 해.”

피면접자 4-A

“가족이 있는 집들 세탁기 안에 빨래 다 넣어놓고 다 널라고 하죠. 진짜 그거 때문에 어려웠고 세 시간 내내 일을 시켜요. 우리 며느리가 겪은 건 아들이 살고 있어 아들 음식과 빨래 다 해줘야 해. 그리고 진짜 말로 할 수 없는 폭언을 해대는 거야.”

피면접자 4-A

“솔직히 요양보호사인데 가사도우미랑 파출부 의미가 많아요. 대상자나 보호자들이 저희에게 시키는 게 공단에서 어떤 경우가 많냐면 재할을 시켜 생활할 수 있게 하라는데 가면 반찬하고 청소하고 그런 게 위주잖아요. 심지어 도배해 달라고도 하고 저희들이 거기는 아니기 때문에.. 초창기보다 많이 나아졌지만 여전히요. 옥상 화분 나르기, 상가 있는 집은 계단 청소를 시켜요. 개 4마리를 산책시키는 경우도 있어요.”

피면접자 4-C

“이삿짐을 하면 사람을 사서 해야 하는 데 요양보호사에게 하라며 침대를 버리라고 했어요. 센터 전화하니 당연히 선생님이 해야 한다고 이야기해서 킁킁대면서 혼자 했어요.”

피면접자 4-C

## 나) 업무시간 외 노동

재가요양보호사는 심지어 업무시간 외 요청이나 무급노동을 하는 경우가 있다. 그럼에도 불구하고 대상자의 부당한 지시를 거부하지 못하는 것은 요양보호사의 개인적인 인정상이라는 이유도 있지만, 일자리를 잃을까 하는 요양보호자들의 불안함이 있기 때문이다. 무급노동의 형태는 노인 보호자가 노인을 돌보는 경우, 등급 받은 노부부를 돌보는 경우 등 대상자뿐 아니라 돌봄의 대상자가 상주한 경우 존재한다. 정해진 근무시간 안에 업무를 마치기 위해 서비스 시간 전후 업무 수행하거나 대상자의 업무의 시간에 도움 요청하기도 한다.

“노부부 두 분이 등급을 받으셨어요. 한 분은 3시간, 4시간인데 이 두 분을 7시간을 같이 봐야 해요. 하루에 대변을 한 번 정도 치우면 되는데 두 분을 7시간을 하다 보면 4번을 치워야 해요. 기저귀만 4번 간다고 봐야 하고 컨디션이 안 좋은 경우 7~8번을 치워야 해요. 이럴 땐 집에 가는데 변 냄새가 난다고 할 정도로 심해요”

피면접자 4-C

“와상환자라 나올 수가 없어서 저희가 열쇠를 가지고 다녀요. 전에는 중간에 집에 다 왔는데 보호자들이 열쇠를 안 가지고 왔다고 저에게 전화해서 열쇠를 가져다 달라고 해요. 그러면 사비를 들여서 버스타고 가서 주는 거지요.”

피면접자 4-C

## 3) 감정노동 (기관, 이용자)

업무 특성상 서비스 이용자인 노인 및 그 가족과의 관계 형성이 매우 중요하고, 이로 인해 감정노동에 따른 소진이 발생하기도 하고 소진 상태가 장기화하면 신체적인 질병으로까지 이어지기도 한다. 반면 돌봄 노동은 자신이 누군가에게 도움이 되는 존재라는 점을 인식할 수 있어 오히려 긍정적인 감정을 느낄 수 있음에도 불구하고 현실에서는 돌봄 노동에 대한 낮은 인식은 요양보호사에게 더욱 큰 스트레스 요인으로 작동하고 있다.

“예전에는 환자들을 위해서 내가 무언가 하고 있다는 것에서 힘이 났는데, 이런저런 일 당하다 보니 이직 생각도 해요. 그래도 국가자격증이고 했는데 파출부보다 못하게 대우를 해주니까 임금도 어쩔 땐 파출부보다 못하더라고요. 그러니까 저희들 정말.. 예전에는 신나서 했는데..”

피면접자 4-C

“성격이 까다로운 사람. 성격이 별난 게 다 포함되어요. 사람한테 성희롱 성폭력 폭언이 나오죠. 그 개인이 살아온 삶, 그 사람의 사고, 그 사람의 학력이 다 나한테 오는 거예요. 자기거 나한테 다 알아서 하라는 거잖아요. 넌 돌보러 왔으니까 다 알아서 해줘 이런 거죠.”

피면접자 4-A

요양보호사들의 일터는 대상자의 집 안이다. 그러다 보니 업무상 이용자의 생활환경을 보고 듣고 느끼기가 쉽다. 고용의 위치에 있는 요양보호사는 대상자와 그의 가족들에게 맞추려 할 수밖에 없고 이용자가 노인성 질환을 앓고 있을 경우 이용자와 그들의 가족들이 갖고 있는 스트레스에 요양보호사가 노출되기도 하고 가족으로부터 방치된 노인을 대하여 감정소모가 많을 수밖에 없다. 또한, 이용자들은 고령의 질환자들이라 위급한 상황이 언제든지 맞닥뜨리기 쉬워 이에 따른 긴장과 불안은 상존할 수밖에 없다. 실제로 대상자의 건강상 위급한 상황이 닥쳐 119를 부르거나 동반하여 병원 이동하거나 임종을 지켜보는 등의 경험을 통해 보람과 허무함 또 불안과 초조함을 나타내기도 하였다.

“그분(어르신)들이 살아온 삶이 달라서 정답이 없어요. 그게 가장 어려운 거예요. 일 년 정도 그분들을 파악하고 내가 알게 되면 그때부터 오래 하셔요. 대부분 선생님이 일 년 넘기기가 어려운 거죠. 그분들이 살아온 삶을 잘 이해하는 기간이 견디기 어려운 거죠.”

피면접자 4-A

“(첫 대면 불편함이 사그라드는 데 시간) 2~3개월은 걸리죠. 아무리 빨라도 2~3개월. 길게는 일 년 걸려요. 일 년은 가야 사계절 동안 대상자가 원하는 게 무엇인지 파악이 되죠.”

피면접자 4-A

“지금 불합리하다고 생각하는 건 119 모시고 가는 상황. 가장 위급한 상황, 가장 기분 나쁘고 자존감 낮아져요. 지금 사망할 위치에 있는 어르신을 모시고 갔어. 그 보호자 올 때까지 같이 응급실에 있어야 하는 건데 보호자 기다리는 그 긴박한 시간은 트라우마도 있죠. 막상 보호자가 오면 우리는 안중에도 없어. 돌아가셨어도 우리는 만날 수 없어. 매일 만나던 어르신인데. 돌아가신지 안 돌아가신지조차 알 수가 없을 때가 있어. 그동안 쏟아부은 게 부질없어지지.”

피면접자 4-A

“요양보호사들이 모여서 이야기하면 오래 살고 싶다고 하지 않아요. 사람들이 90세 100세 살고 싶다고 말하면 저희는 70세? 그니깐 방치된 어르신들을 많이 봐요. 그런 것을 너무 많이 봤기 때문에.. 일반적인 폭언 폭행 성희롱도 있지만, 시종일관 이런 것을 봐야 하는 상황에서의 감정소모가 상당해요”

피면접자 4-C

면접자 중에는 근무를 대체할 수 있는 요양보호사가 없어 아버지의 임종을 보지 못했다고 하소연하기도 하였다.

“아버님이 돌아가셨을 때도 아버지가 위급하다고 전화가 온 거예요. 그래서 이야기했더니 대상자가 하는 말이 빨리 사람을 구하고 가라는 거예요. 그리고 갔더니 아버지는 돌아가신 거예요. 아버님 임종도 못 봤어요. 센터에 전화하고 대상자 보호자에게 다 말하고 갔더니 돌아가셨더라고요. 이럴 때 너무 힘든 거죠”

피면접자 4-C

#### 4) 기관의 대응 방식 및 지원조직

기관에서 이용자와의 관계에서의 성희롱, 폭언, 부당한 업무요구, 산재나 감염으로부터 보호 체계 부재는 요양보호사의 근무조건을 불리하게 만들기도 한다고 말하고 있다. 일반적으로 재가요양서비스는 극소수 국공립 기관 대신 다수의 민간업체를 통해 주로 운영되고 있다. 기관들 간의 이용자 유치경쟁 하에서 요양보호사들의 처우를 실질적으로 고려하여 개선해나갈 여지를 기대하기는 어려운 상황이다.

“해야 할 것과 안 할 것을 구분해서 서로 중재를 센터에서 해주어야 하는데 안 돼요. 이런 저런 거 중재가 필요하다 혹은 불편하다 하면 내가 하는 업무라 생각해버리는 거죠. 무조건 당연히 해야 한다.”

피면접자 4-A

“센터에서는 저희가 힘들다 하면 안 바꿔줘요. 하지만 대상자가 힘들다 하면 바로 바꿔줘요”

피면접자 4-C

“저는 성희롱이 이렇게 힘든 건 줄 몰랐어요. 저는 센터에서 이 말 하기 싫어요. 소귀에 경 읽기고. 강경하게 이야기하세요. 그게 어느 정도냐고요. 팬티도 안 입고 몸에 딱 붙는 옷을 입어 불편하다고 팀장님한테 이야기 하니까 뭐라한 줄 아세요. 왜 거기를 봐요. 눈을 돌리면 되지. 그래서 또 야한 드라마를 본다고 할 때 뭐라한 줄 알아요. 선생님 왜 거기 앉아있어요.”

피면접자 4-C

사회서비스원의 경우 월급제 근무형태와 대체 인력이 가능한 시스템의 강점으로 임종환자를 돌본 후 심리적으로 어려움 해소를 위해 특별휴가를 부여하기도 하였다. 또한, 과체중, 까다로운 환자, 업무가 많거나 성희롱 우려가 있는 경우 2인1조 방문을 통해 서비스를 제공하는 시스템을 구축하고 있었다. 하지만 2인1조 시스템도 이용자가 거부하면 힘든 경우도 존재하였다.

“106세 어르신이 돌아가셨어요. 맨 처음엔 혼자가다 악화되니 2명이 들어간 거지요. 보호자는 이 어르신을 내려놔요. 아무런 조치를 안하는 상황이어서 아침에 혹시나 죽음을 맞닥뜨리면 어떡하나 하는 두려움으로 늘 일을 하러 갔었지요. 그런데 서사원 본부에 연락해서 3일간 특별휴가를 주었어요”

피면접자 4-B

“이용자가 약간 와병이 있는 여성이고 보호자가 할아버지예요. 할아버지가 군인 출신이셔서 좀 부리듯이 부려야 돼요. 딱 들어가면은 명령이에요. 너 거기 있어 들어와 이쪽으로 걸어 신발 벗어 그쪽에 서 있어 이런 식으로 명령을 해서 초기 들어간 사람이 힘들다고 이야기했어요. 몇 분 안에 밥을 딱 먹게 해야 하고 할아버지가 규칙을 정해놓고 명령하니 도저히 감당이 안 되어 센터에 이야기해서 센터에서 2인1조로 보내려 시도했는데 너희가 뭘데 우리 집에 둘을 보내느냐며 고집을 부려서 그럼 다른 분으로 교체를 하겠다고 했더니 내가 선택하는 건데 니들이 뭘데 하고 했었어요. 그 당시 센터 말은 이용자의 욕구가 훨씬 중요한 거고 이용자가 있어야 하니 대체적으로 참으라는 것은 민간하고 비슷해요. 이용자가 2인이 오는 것을 거부하면 2인1조가 힘든 경우도 있어요.”

피면접자 4-B

요양보호사를 위한 지원조직에는 서울시어르신돌봄종사자 지원센터, 서울요양보호사협회, 노동조합 등이 있다. 면접참여자들은 모두 지원조직에 대한 인식을 가지고 있거나 일부는 협회와 노동조합 가입자였다. 서울시어르신돌봄종사자 지원센터는 서울시에서 위탁을 받아 운영하는 기관으로 요양보호사들의 역량을 강화하고 권익을 옹호하기 위한 교육, 건강, 상담, 캠페인 등 지원사업을 진행하고 있다. 이곳을 통해 질 높은 교육을 받을 수 있고 힐링할 수 있어 좋다 하였고 업무시간과 센터의 이용 시간이 맞지 않아 오는 불편과 교육의 기회가 골고루 주어질 수 있었으면 하는 의견이 있었다. 서울요양보호사 협회에 대해서는 운영의 문제를 언급하였다.

“지원센터밖에 없죠. 하지만 낮에는 여기를 이용을 못 하고 밤에 이용하잖아요. 요즘은 거의 교육이 없는데 밤에 힘들어서 교육받는 사람만 계속 교육받는 거고. 모르는 사람은 계속 못 받는 거고”

피면접자 4-A

“힘들 때 힐링 같은 것 할 수 있는 것 치매 교육 통해서 몰라던 것을 알게 되는 것이 있었어요. 취미생활을 할 수 있고 운동을 할 수 있게 해주어서 좋아요”

피면접자 4-C

“저희가 협회에 회비를 내잖아요. 협회에 회비는 똑같이 내는데 왜 마스크를 일하는 사람한테만 주느냐고 하더라고요. 저희에게 전달되기는 서울시가 아니라 요양보호사협회에서 주는 거로 전달되거든요.”

피면접자 4-C

노동조합에 가입한 면접참여자는 노조가입을 통해 구체적인 권리에 대한 인식개념을 갖추게 되었고 문제해결에 도움을 받을 수 있는 방안임을 알게 되었다 하였다. 노동조합에 가입하지 않은 요양보호사는 노동조합 가입의 필요성에 대한 확신이 없더라 하며 그 이유는 노조의 역할에 대한 의문을 제기하고 있었다. 노동조합 활동은 사회서비스원에 근무하는 경우와 그렇지 않은 경우에 차이가 있었다. 사회서비스원은 공공운수노조가 교섭 대표로서 단협과 노동조합교육을 수행하고 있는 반면에 다른 기관의 재가요양보호사들은 개별적으로 움직이는 업무의 특성상 시간적으로나 물리적인 여건상 모임을 결성하고 공통의 의제를 만들어가는 한계들이 있었다. 노동조합 활동에 있어 기관에서의 개입은 없는 편이었고, 소수가 가입한 경우 기관에서 동료 요양보호사로부터의 눈초리가 있다는 의견도 있었다.

“노조가입의사는 없어요. 아직은 노조가 미약하고 활용하는 거 몰라요. 그리고 몇 사람 불평하는 거도 들었어요. 문제가 생겼을 때 노조가 해결하지 못하더라고. 그렇게 생각들 해요. 몇 사람이 부딪쳐 봤잖아요. 처음 사람은 다 챙겼는데 두 번째 세 번째 못 챙겼어요.”

피면접자 4-A

“노조를 통해서 해도 결론적으로 혼자서 버텨야 하는 거잖아요. 노조가 개입해주어도 싸우는 건 저잖아요. 그리고 그 눈초리 있잖아요. 동료가 동료를 격려해주어야 하는데 네가 뭔데 그러고 있냐 그러고”

피면접자 4-C

“어려운 일이 있을 때 노조에서 같이 해결할 수 있는 방법이 있었고, 우리의 권리를 알게 되었고. 노조가입하고 많은 것을 알게 되었어요.”

피면접자 4-C

“제 개인적인 성향이 많이 바뀌었어요. 이래도 그만 저래도 그만인 성격인데 이걸 아니지 않느냐라는 문제의식이 생겼어요. 노동조합에서 한 달에 한 번 조합원 교육을 유급으로 따냈어요. 파트타임을 우리가 결정할 수 있게 되었고요.”

피면접자 4-B

## 라. 감염병 위험 경험

### 1) 가구방문 시 안전보건 문제

이동과 방문, 접촉을 수반하는 방문요양서비스 영역에서 방문요양서비스는 코로나와 같은 전염병이 발생할 경우 이용자와 서비스제공자 간에 감염원이 될 수 있다. 코로나가 고령의 노인들에게 치명적인 만큼 방문요양서비스는 서로 간에 불안함을 감수한 채 이루어지고 있었다. 요양보호사에 대한 이용자들의 우려와 경계에 불안하고 혹시나 본인이 전파자가 될지도 모르는 두려움을 감수한 채 근무하였다. 또한, 이용자들의 감염 시 요양보호사들도 위험에 처함에도 일부 이용자들은 알리지 않은 경우도 있어 불안함과 부당함을 호소하였다.

“어르신과 있는 세 시간이 심리적으로 불안했어요. 너무 경계하니까. 그 집에 나밖에 드나드는 사람이 없는데 감염되면 원인은 나잖아요. 코로나 생기고 나서 바깥에 나가지 못했어요. 밖에 못 나갔어요. 다른 사람 못 만났어요. 대상자 감염할까 봐 두 분 모두 혼자 계신 분들이라”

피면접자 4-A

“스트레스를 많이 받는 거죠. 가면 대상자들이 어디까지 마라 집에만 있어라. 그리고 마스크 꼭 쓰고 있어라. 당신과 가족들은 마스크 안 쓰고, 가족들은 놀러 다니면서 저희들한테는 안된다고 강요를 하는 거죠. 그러면 저희는 피해줄 수 없으니까 가지도 않고 그렇게만 하는데 그분들 가족들은 다 다니는 거예요. 저희는 걸리면 누가 책임져주죠?”

피면접자 4-C

“저같은 경우는 어르신하고 손녀딸하고 같이 살았거든요. 근데 이 손녀딸이 6월 24일 날 이태원을 갔던 거예요. 한창 유행할 때 그래서 이 손녀딸이 계속 그 이야기를 안 하고 있다가 2주 지나고 나서 고모한테 슬쩍 흘렸는데 고모가 빨리 가라 해서 그때 갔죠. 근데 아무런 이상이 없었어요. 그때 저한테는 말을 안 했었어요. 그래서 이렇게 듣다 보니까 2주는 지났고 아무런 증상이 없으니 괜찮겠지 하고 있었어요. 하지만 불안했어요. 그러던 중 무슨 공문이 떴길래 봤더니 서울시에서 보낸 공문인데 6월24일부터 이태원 간 사람들 딱 그 날짜가 뜬 거죠, 그래서 사무실에 전화했더니 내일은 나오지 마라하고 검사를 빨리 받게 해서 검사 결과에 따라 대응을 하겠다고 했어요. 그래서 검사를 하고 다음날 검사 결과가 나왔거든요. 나오기까지 전 하루는 대기하고 있었지요.”

피면접자 4-B

코로나 상황은 재가요양보호사에게는 감염과 실직의 위험을 동시에 가지고 있다. 코로나 상황에서 기관에서 보호장구는 지급되지 않았고, 사회서비스원에서는 일정 정도 방역 조치나 보호장구들은 최소한이지만 무상으로 지급되었고 무엇보다 본인이 걸렸다 하더라도 실직으로 이어지지 않고 코로나 환자에 대해 요양보호사의 보호도 일정 받을 수 있었다.

“마스크하고 장갑, 소독제는 기본으로 나왔고요. 위급한 상황에 있는 어르신들에게 사용할 수 있도록 체온계를 배포했어요. 체온계는 요양보호사 절반분들에게 배포해서 필요시 빌려 가면서 사용했어요.”

피면접자 4-B

“코로나로 인해 행동반경이 줄어들잖아요. 집, 대상자, 집, 대상자 그거예요. 사무실에서 1주일에 한 번씩 전화가 와요. 어떠시냐. 몸은 괜찮으시냐 주말에 어디 다녀온 데 있냐고 확인 전화했어요.”

피면접자 4-B

## 2) 코로나19 장기화에 따른 불이익 경험

돌봄의 와해는 돌봄 일자리의 피해를 동반한다. 이용자가 외부와의 접촉을 꺼려서, 이용자가 감염되거나 자가격리 상태인 경우 등 코로나로 인해 갑작스러운 일자리 중단을 경험한 요양보호사가 20%이다. (서울시어르신돌봄종사자 종합지원센터, 2020) 고용불안정 속에 요양보호사는 일자리를 잃기지 않기 위해 개인 비용으로 코로나 진단 검사를 하기도 하였다.

“재채기도 못 했어요. 코로나 시작할 때 기관지염 나아갈 때였는데 기침 조금 할 때마다 오지 말라는 거야. 기침하면 내일 오지 말래. 난 선별진료실 가서 엑스레이 초음파 찍고 했어요. 기관지염 다 나아갈 때였고 잔 기침할 때였는데 어르신 너무 싫어하니까 검사 다 받고 어르신한테 보여주었어요. 비용은 7~8만원 정도 들었어요.”

피면접자 4-A

정부의 코로나 생계 대책은 방문요양시스템에는 적용하는 데 한계가 많아 재가요양보호사의 경우 어떠한 정부 지원도 받기 어려웠다. 휴업급여의 90%까지 지원해주는 고용유지 지원금은 ‘사업주가 직원 전

체에 대한 단축 근무와 그에 따른 휴업급여 지급 계획서'를 제출해야만 신청할 수 있다. 이용자의 의사에 따라 좌우되는 방문요양시스템의 현실은 사전계획수립이 어렵고, 기관에서 수고로운 신청 절차와 10%의 부담률을 감당하면서 그 책임을 다하기 어려운 현실이다. 긴급고용안정지원금은 두 개 기관과 계약한 요양보호사가 부분 실업인 경우 지급받을 수 없었다.

고용노동부에서 재가요양기관에 지급하는 일자리안정자금은 당사자의 자발적 실업에 한하여 지급하게 돼 있어 일자리 중단으로 인한 실업임에도 기관에서 자발적 퇴사를 종용하여 실업급여도 받을 수 없었다.

“앞 동에 코로나 환자가 생겼어요. 오지 말래요. 그래서 보호자에게 전화해서 앞 동 코로나 때문에 출근하지 말라는데요 하니 아들은 그냥 출근하세요. 해서 그래서 출근했어요. 옆 동 근무하는 선생님은 출근 못 했어요. 그래서 일자리 그만두고 쉬는 사람도 많았어요”

피면접자 4-A

“근로계약 해지는 아니었으나 일감이 없어 무급이었어요. 고용노동부에서 긴급고용안정지원금 신청하려 했는데 2곳을 근무하고 있다고 안됐어요”

피면접자 4-C

## 마. 소결

### 1) 인권침해 실태 구조적 요인

코로나로 돌봄노동에 대해 숭고하다고 이야기하지만 ‘누구든 할 수 있는 일’이고 여성들이 가정에서 당연시했던 사회적 인식은 정상적인 노동으로부터 돌봄노동을 배제시켜왔고 여전하다. 거동이 불편한 사람을 이동시키고, 안전하게 목욕시키고, 욕창 예방을 위해 체위를 변경하고 필요한 음식과 약을 제공하고 콧줄 식사를 제공하는 등의 일은 누구나 할 수 있는 일이 아니라 오랜 시간을 통해 숙련되었기 때문에 가능한 일이다.

재가요양보호사의 인권침해 및 부당한 경험을 초래하는 근본적인 이유는 돌봄서비스에 대한 낮은 인식과 고용불안정, 민간시장에서 이용자 유치를 위한 기관의 중재 부족 등 때문이다.

## 2) 법제도, 노동정책, 안전보건정책 등 개선 의견

- 첫째**, 코로나 감염병 시기 필수노동인 돌봄노동에 대해 사회적으로 재조명하고 공공기관 확충 등 공공성을 확보하여야 한다.
- 둘째**, 이동과 방문, 접촉을 수반하는 방문요양서비스 영역에서 방문요양서비스는 코로나와 같은 감염병이 발생할 경우 이용자와 요양보호사 간에 감염원이 될 수 있다. 돌봄 제공자와 이용자의 안전을 위한 총체적인 진단과 시스템 마련이 필요하다. 보호장구 지급 및 감염병 대응 돌봄 현장 매뉴얼 등 감염 예방 대책을 마련하여야 한다.
- 셋째**, 가정이라는 폐쇄적 공간에서 발생하는 위험으로부터 보호할 수 있도록 2인1조 시스템을 제도화할 필요가 있다. 현재 장기요양제도에서 배치할 수 있지만 2인이 방문했을 때 서비스 시간이 줄어들어 실효성이 없다. 2인1조 서비스가 필요한 기준과 절차를 마련하고 등급별 월 이용 한도액 추가 산정 등을 수가에 반영하여 통해 2인1조의 서비스 제공 기회를 보장하여 요양보호사가 안전하게 일할 수 있도록 해야 한다.
- 넷째**, 요양보호사는 장기요양기관이 일자리안정자금을 받기 위해 자발적 퇴사를 종용하여 실업급여를 받기도 힘들고, 정부의 고용유지지원금도 해당하지 않아 국가 감염 위기상황에서 실직과 소득 감소, 생계위협 등이 심각하다. 이에 대한 고용안정 대책 및 지원정책이 마련되어야 한다.
- 다섯째**, 현재 인건비 비율 준수 의무가 있지만 잘 지켜지지 않고 있고 동일한 업무를 하는 재가요양보호사의 시급은 기관마다 차이가 있고, 경우에 따라 최저시급도 받지 못하는 경우도 발생한다. 표준시급제를 통해 최소한의 급여선이 유지될 수 있도록 해야 한다.
- 여섯째**, 서비스 현장에서의 요양보호사에 대한 호칭 개선 및 이용자 교육을 통해 요양서비스에 대한 이해를 향상시켜 인권침해를 예방할 수 있어야 한다.

## 5. 방문간호사<sup>18)</sup>

<표 4.5.1> 방문간호사 직종 면접 조사 참여자 기본 정보

| 연번  | 성별 | 나이     | 근속기간*   | 근무지역 | 고용형태  |
|-----|----|--------|---------|------|-------|
| 5-A | 여  | 40대 초반 | 5년(동기관) | 서울   | 무기계약직 |
| 5-B | 여  | 40대 후반 | 9년      | 서울   | 무기계약직 |
| 5-C | 여  | 40대 중반 | 10년     | 대구   | 무기계약직 |

\* 방문간호사 근속기간

비고 5-A: 간호사 자격취득 (2003년), 간호사 근무기간 (15년)

5-B: 간호사 자격취득 (1995년), 간호사 근무기간 (18년 8개월)

5-C: 간호사 자격취득 (1999년), 간호사 근무기간 (18년)

### 가. 업종 현황

방문건강 관리 사업은 빈곤, 질병, 장애 고령 등 건강 위험요인이 큰 지역 주민에게 간호사, 물리치료사, 작업치료사 등 전문인력이 직접 찾아가 건강 관리 서비스를 제공하는 사업이다. 외환위기 시 공공근로사업 일환으로 공공근로 방문간호사업을 시행하였으며 이 사업에 배치되는 간호사를 간호직 공무원이 아닌 임시직으로 채용하기 시작하였다. 이는 현재까지 이어온 비정규직 방문간호사 채용의 계기가 되었다. 방문간호사업의 확장은 보건소 직영, 외부기관 위탁운영으로 지자체 특성에 따라 다르게 운영되었고 기간제, 무기계약직, 위탁계약직, 시간제 등 다양한 고용형태를 양산하였다. 2007년 전국적으로 ‘맞춤형 방문건강관리사업’으로 추진하였고 2013년부터 통합건강증진사업에 통합되어 방문건강관리사업을 추진하고 있다.

#### 1) 업종 규모 및 현황

보건소 방문건강관리 전담인력은 2018년 현재 1,557명으로 방문건강관리사업 전담인력은 2013년까지 비정규직으로 매년 신규채용하는 방식으로 운영(2011년 2,750명)돼 오다, 2013년부터 일부 무기계약직 전환이 진행되었고, 2017년부터 공공부문 상시지속업무 정규직 전환 방침에 따라 무기계약직 전환이 추진 중에 있다. (이성희. 2018)

18) 방문간호사 인력은 보건소 방문건강관리 전담인력, 노인장기요양보험제도 방문간호사, 의료기관 가정전문간호사 세직종이 있으며 본 연구는 보건소 방문간호사에 한하여 면접을 실시하였다.

## 가) 통합건강증진사업

2013년 방문건강 등 13개 보건소 사업을 통합건강증진사업으로 묶어 지자체가 주민 특성, 주민수요에 맞는 건강증진사업을 기획하고 수행하도록 하였다. 재원은 중앙정부 50%와 지자체 50% 부담으로 운영되는데 지자체 부담분에 대해서 광역과 기초지자체가 분담하고 있다. 통합건강증진사업으로 인해 고용된 방문간호사들은 정부의 복지정책, 실업 대책에 의해 제공되는 일자리의 경우 2년을 초과해도 된다는 예외 조항에 따라 '기간제 및 단시간 근로자 보호 등에 관한 법률'을 적용받지 않았다. 2013년 상시 지속 업무로 인정되어 무기계약직 전환대상이 되었다.

## 나) 지역보건법 개정

2018년 12월 지역보건법 개정을 통해 방문간호사를 공무원으로 채용할 법적 근거를 마련하였고 지역보건법 제16조의2에 '방문건강관리 전담공무원' 조항을 신설하고(2019.01.15.), 지역보건법시행규칙 제4조의2에 방문건강관리 전담공무원이 될 수 있는 전문인력을 명시하였다. (2019.08.19.) 이에 2019년 이후 방문건강관리 전담공무원을 채용하고 있다.

## 다) 서울시 찾아가는 동주민센터 (찾동)

타 지자체에서는 방문건강관리 사업을 보건소에서 직접 수행하며 일부 동에 한해서 방문간호사가 파견되어 서비스를 제공하는 것에 반해 서울시에서는 424개 행정동에 최소 방문간호사 1인을 배치하여 찾동사업을 실시하고 있다.

서울시에서는 찾동사업을 2015년 7월부터 시행하면서 방문건강관리사업 대상을 기존의 취약계층 대상에서 일반주민 중 노인 65세, 70세 도래자, 임신·출산부 및 영유아로 확대하였다. 방문건강관리 서비스 제공 방식도 보건소에서 벗어나 방문건강관리 간호사가 동주민센터에 배치돼서 사회복지사와 함께 방문하는 방식으로 전환하였다. 동별 인원수 평균 간호사 1명, 사회복지전담공무원 6.5명이다.

## 2) 건강 관리 서비스 제공 흐름도

방문건강관리 서비스는 보건소 내 간호사, 물리치료사, 치위생사 등 전문인력이 가정 등을 방문하여 개인, 2~4인의 소그룹 및 집단을 대상으로 건강 문제 스크리닝, 건강 관리 서비스 제공, 보건소 내·외 자원 연계 등을 실시한다.

[그림 4.5.1] 방문건강 관리 서비스 제공 흐름도



### 3) 고용형태<sup>19)</sup>

방문간호사의 고용형태는 무기계약직, 기간제, 시간선택제 임기제(시간제), 공무원으로 나뉘며 고용형태에 따라 신분도 다르다. 기간제 방문간호사의 처우가 가장 낮으며, 기간제 방문간호사에서 무기계약직 전환이 2013년 이전부터 계속되었으나, 2014년부터 본격적으로 진행되어 2018년에

19) 이성희 외. 방문건강관리 확대를 통한 일자리 창출 방안. 한국노동연구원. 2018.

가장 많이 무기계약직으로 전환되었다. 보건복지부도 방문건강관리사업 전담인력의 정규직 전환 방침을 밝혔음에도 지자체에서는 정규직(무기계약직 포함) 전환을 미루고 있다.

**<표 4.5.2> 고용형태별 신분 및 고용안정성**

| 구분    | 공무원 | 무기계약직    | 시간선택제 임기제(시간제)*   | 기간제      |
|-------|-----|----------|-------------------|----------|
| 신분    | 공무원 | 일반인(공무직) | 공무원               | 일반인(공무직) |
| 고용안정성 | 안정  | 안정       | 1/2 안정            | 불안정      |
| 비고    |     |          | 계약기간 5년, 1회 연장 가능 |          |

서울시는 찾동 방식의 방문간호 서비스를 확대하면서 방문건강관리 전담인력을 증원하였고 모두 무기계약직으로 채용하였다.

**<표 4.5.3> 서울시 방문간호사 직업별 고용형태**

| 구분   | 찾동 방문간호사 | 통합 방문간호사               |
|------|----------|------------------------|
| 채용인력 | 489명     | 279명                   |
| 고용형태 | 무기계약직    | 기간제, 무기계약직, 시간선택제 임기제  |
| 근무지  | 동주민센터    | 자치구 보건소                |
| 재원   | 시비 100%  | 국비 50%, 시비 15%, 구비 35% |

자료: 찾동 방문간호사 정규직 인력확충 및 운영계획. 2018.11. 서울시

또한, 기간제 통합방문 간호사의 무기계약직 전환을 통해 2018년 11월 기준 전체 방문간호사 768명 중 무기계약직이 616명(80.2%) 기간제가 152명(19.8%)이다. 또한, 2019년부터 방문간호사업 공무원 채용을 시작하였고, 2019년 11월 기준 찾동 방문간호 인력은 576명이며 무기계약직 522명, 채용된 공무원 54명이다.

## 나. 노동실태

### 1) 취업 경로

방문간호사는 정시 출퇴근(9시 출근, 6시 퇴근)이 보장되어 병원 간호사에 비해 일가정 양립이 가능해 자녀가 있는 간호사들이 선택하고 있다. 이 중에는 이전에 병원에서 근무하다 결혼·육아 등으로 경력단절을 겪고 나서 다시 일을 시작하면서 방문건강관리 업무를 담당하는 경우도 많다. 공무원이 아닌 기간제나 계약직 방문간호사는 공무원 채용과정과 달리 공고를 보고 이력서를 넣어 면접을 통해서 채용한다.

“저도 친정이나 시댁이 다 지방이니까 애를 봐줄 만한 게 마땅치 않아 병원 근무는 힘들겠더라고요. 명절에 병원 근무를 하면 명절도 못 쉬잖아요. 그래서 월급이 적더라도 2007년도에 통합방문 처음 생겨요. 그때 모르고 응시했고 근무를 했었죠. 그때 당시 제가 보기에 애들이 어리니까 열심히 다닌 게 아니고, 기간제다 보니까 2년 근무하고 또 쉬고, 그런 식으로 근무를 했었어요.”

피면접자 5-B

“방문간호사는 이력서 넣고 면접을 봐서 뽑아요.”

피면접자 5-A

## 2) 근로계약 유형

방문간호사의 경우 동일한 업무를 함에도 계약형태 및 신분에 있어 다양하다. 그간 기간제 방문간호사는 ‘기간제 및 단시간 근로자 보호 등에 관한 법률’을 적용받지 못해 23개월 이내로 기간제 계약을 하고, 종료되면 새롭게 계약을 맺는 구조였다. 2013년 상시 지속업무로 인정되어 무기계약직 전환대상이 되어 무기계약직 전환을 하고 있지만, 지자체마다 예산상의 이유로 전환의 속도는 다르다. 기간제 근로계약은 보통 23개월이 최대이며 자치구는 물론 팀장과 과장에 따라 특별한 기준이 없이 계약기간을 정하는 형태이며 연속고용의 부담을 피하기 위해 12개월이 아닌 10개월 고용을 하고 있다. 본 면접자 중 2사례는 기간제에서 무기계약직으로 전환되었고, 1사례는 처음 채용사업시 무기계약직으로 채용된 경우였다.

“2009년 9월부터 기간제로 23개월 계약을 하고 다시 재계약하다 중간에 무기계약직으로 전환하여 현 기관으로 들어갔어요. 2018년 8월부터 무기계약직이 된 거예요.”

피면접자 5-C

“안 좋은 건 사실 기간제가 더 안 좋긴 해요. 책임은 덜할 수 있는데 일단 고용불안이 굉장히 심하기 때문에 오래 일할 건 못돼요. 그니까 이게 보건소 내에서 방문건강관리사업을 한 과에서밖에 안 하기 때문에 메뚜기 하듯이 그냥 계속 뛰어다니는 거예요. 강동구에서 일했다가 광진구에서 일하고 성동구에서 갔다가 다시 어느 구로 가고. 계속 도는 거죠.”

피면접자 5-A

서울시의 찾아가는 동주민센터 사업은 채용 시 사회복지사는 정규직, 방문간호사는 무기계약직으로 계약을 체결하였고 채용기준에 있어서도 경력인정 등에 있어 차별이 존재하였다.

“당시 의료법에 따라서 간호사는 최대한 뽑을 수 있는 게 무기계약직이었고 복지사들은 민간경력직 해가지고 보통 복지직 공무원이 4과목을 보는데, 경력직으로 2과목을 보고 그때 채용을 했었어요. 그때부터 이게 좀 차이가 나기 시작했었어요. 저희는 경력직을 뽑았어요. 현장 간호사 경력이 아닌 방문경력, 공공기관 경력을 해서 3년을 최대로 인정받은 거예요. 그래서 임상 경력은 저희가 거의 경력을 못 받았고 방문경력도 있고 보건소 경력이 있는 사람을 우선적으로 뽑은 거죠.”

피면접자 5-B

### 3) 임금

행안부에서 내려오는 예산은 통합방문간호사업으로 통으로 내려오기 때문에 지자체에서 한정된 예산에서 방문간호사업에 필요한 인력을 운영하면서 기간제나 계약직과 같은 일반인 신분의 방문간호사의 임금은 지자체마다 차이가 존재한다. 일반적으로 기간제는 최저시급에 교통비, 식비를 포함한 일당제 형태이고, 무기계약직은 지자체 무기계약직 관리 규정 등을 준용한다. 서울시는 기간제에 생활임금이 적용되었고, 찾동 방문간호사는 2019년 서울시 공무원 노동자 단체협약에 따라 급여 책정이 이루어지고, 공무원 적용기준의 호봉제를 적용하고 근무경력은 공공기관 경력 3년까지 인정되어 상대적으로 높은 편이다.

임금의 구조를 보면 노동조합의 유무에 따라 차이가 있었다. 본 면접자들은 모두 노동조합에 가입하였고 자치구와 노동조합의 단협을 통해 급여를 책정하였다. 단협으로 타 자치구보다 나왔지만, 서울과 대구의 자치구 협상 내용은 차이가 많았다. 대구는 8개 자치구 중 2개 자치구에서 노조가 결성되었고 지자체 무기계약직 관리 규정보다 가족수당이 추가될 뿐이었고, 서울은 공무원 노동자 단체협약에 따라 기본급에 위험수당, 면허 수당 등이 포함되어 있다. 급여액은 동일한 업무임에도 대구는 220여만원이고 서울은 240~250만원이다.

“기간제는 보건소에서 책정된 그걸로 갈 거고. 서울시는 그나마 생활임금으로 지급하고 있어요. 지방은 그냥 기간제가 보통 예산 책정되어있는 게 일당이에요. 5만원에서 6만원이거든요. 지금은 아마 식비를 포함해서 6만5천원까지 되었는지 모르겠어요. 수당이나 이런 건 아무 필요 없거든요.”

피면접자 5-A

“무기계약직이라 해서 급여체계는 크게 다를 바가 없지만 00구는 노조가 있어서 호봉제라서 매번 조금씩은 인상이 됐거든요. 급여로 봤을 때는 급여 수준은 최저시급은 많은데요. 지금은 월평균 220만원 내외? 무기계약직에 저희만 가족수당이 나오는 거로 알고 있거든요. 위험수당, 면허수당 같은 건 없어요.”

피면접자 5-C

“9호봉. 실수령으로 250정도 돼요. 수당은 대민업무 수당, 동근무수당, 방문간호수당, 면허 수당이에요. 기본급에 위험수당, 면허 수당이 포함된 거로 알고 있어요.”

피면접자 5-B

### 4) 노동시간 및 복지

8시간 정시근무 형태인 방문간호사의 경우 휴가, 점심시간은 보장되며 기본적인 근로기준법은 지켜지고 있었다. 하지만 공무원에게 부여하는 복지포인트, 공무원 단체보험 등에 있어 배제되거나 차등이 존재하였다. 복지포인트는 모두 지급하고 있었지만, 대구는 120만원 내외, 서울은 180만원으로 차이가 존재하였고, 공무원 단체보험은 대구는 모두 가입되었고 서울은 전체 방문간호사에게 지급되는 게 아니라 지역에 따라 자치구에 따라 가입된 곳과 아닌 곳이 존재하였다.

“찾동은 자치구에 따라 다르지만, 기본적으로 연 180만원정도 배정되어 있어요.”

피면접자 5-A

“00구에 시간선택제 선생님들도 이런 보험을 다 들어 놔더라고요. 거기는 소장님이 방문업무인데 어떻게 이걸 안 들 수 있냐고 해서 입사하고 다 들어줬대요. 그런데 00구는 생각을 못 했던 거죠. 이제라도 들어서 제가 어깨가 아파서 계속 물리치료를 받았는데 100%는 아니어도 혜택은 받았어요.”

피면접자 5-B

“공공기관의 좋은 건 그런 거죠. 저희가 이동하는 것도 감안해서 시간표를 짤 수가 있으니까 점심시간 채워주고 모성 휴가 등 보장되죠.”

피면접자 5-A

초과근무 수당에 있어서도 공무원과의 차별은 통일된 기준 없이 지자체와 자치구에 따라 다르게 적용되고 있었다. 서울의 경우 월 20시간 한도 내에서 초과근무수당도 지급하였고 코로나 상황에서는 50시간으로 확대한 반면에 대구의 경우 월 10시간 한도로 정해져 있었고 이 또한 자유롭게 사용할 수 없었다고 호소하였다.

“초과근무수당으로 하게 되는데 이게 보통 적을 때는 25만원 많을 때도 30만원에서 35만원. 작년에 임금협상을 하면서 원래 25시간에서 20시간으로 줄었어요. 그리고 코로나 상황에는 5월까지 50시간까지 주었어요”

피면접자 5-A

“초과시간을 하면 10시간씩 수당을 받을 수 있는데 이거를 저희가 거의 못 하는 게 더 많죠. 1년에 몇 시간 못 써요. 왜냐면 너희들이 사업을 기획해서 하는 것도 아닌데 딱히 명분이 없이 하는 것은 안 된다 이런 식이거든요.”

피면접자 5-C

외출 및 이동 시간이 상대적으로 많은 방문간호사의 경우 공용차량이 있었다. 서울시의 경우 동마다 찾동이라는 차량과 업무용 휴대폰이 1개씩 비치되어 업무상 대상자 방문시 용이하게 사용하고 있었고 업무용 휴대폰을 통해 개인정보를 일정 보호할 수 있었다. 반면에 대구는 자치구 보건소에 앰블런스 1대, 방문 차량 2대가 비치되어 본소에 있는 7명의 방문간호사가 공동으로 나누어 쓰면서 필요시 사용하는 데 어려움이 있어 개인 승용차를 이용하였다. 이로 인해 월 5만원 정도가 개인 비용으로 소요되었다. 또한, 업무용 휴대폰은 지급되지 않아 개인 휴대폰을 사용하고 있다.

“차량이 앰블 1대, 방문 차량이 2대 있는데 본소에는 7사람이 나눠서 쓰다보니까는 일주일에 몇 번 안 돌아가지요. 나머지는 자차로.. 자가니까 기름값이 들죠. 월 5만원 정도 소요돼요.”

피면접자 5-C

“서울시는 찾동이라는 차가 있어요. 그게 각 동별로 하나가 있어요. 그 차로 이동할 때도 있고 걸어갈 때도 있고 특별하게 교통비가 들지 않아요. 저희가 교통비지급이나 이런 걸 지원을 해달라고했었는데 이게 복지하고 같이하다 보니까 쌀을 같이 나르든가 뭐 음식을 배달을 해야 하는 경우가 많아가지고.”

피면접자 5-A

출장비에 있어 서울시 찾동방문간호사의 경우 출장비가 지급되지 않았고 동에 파견되어 동일한 업무를 하는데도 간호직 공무원, 통합방문간호사, 찾동간호사의 차별에 대한 부당함을 하소연하였다. 대구 00구에 있는 면접자의 경우 출장비를 2020년 9월부터 월 10만원 한도로 관용차로 4시간 이상, 자차로 2시간 이상으로 규정하여 이에 대한 부당함을 호소하였다.

“동사무소에 찾동, 통합방문간호사가 같이 동일한 업무를 해요. 하지만 각자의 조건들이 달라요. 통합방문간호사는 공무원 신분인 임기제, 시간임기제와 무기계약직, 기간제가 있어서 동일 업무를 하는데 보상이 다르지요. 공무원은 출장비가 나오고 시간외수당도 한도 시간이 공무원은 50시간이고 공무원직은 20시간이에요. 또한, 상벌에 있어서도 공무원직은 상장만 있지 상금이 없고..”

피면접자 5-A

“이번 달부터 출장비를 주기로 하셨는데 우리가 그걸 맞추기 위해 더 많이 다녀야 하는 거지요. 4시간 이상 관용차를 사용해야 받을 수 있으니까 더 많이 돌아야 하는 거지요. 상시면 2시간만 출장해도 출장비가 지급되는데 그래서 조금 안 맞는 부분을 말하게 되면 항상 예산이 없다는 핑계를 대시면서.”

피면접자 5-C

## 5) 노동과정

보건소에서 근무하는 방문간호사와 동사무소에 근무하는 찾동 방문간호사의 경우 주요 업무는 동일하였지만, 모두 방문간호사 업무 이외 각 소속 기관에서 차출되어 추가적인 업무를 하고 있다.

방문간호사의 경우 가장 많은 업무는 1차 스크리닝을 통해 대상자에 필요한 지원을 분류하고 분산시키는 일이다. 이후 수급자를 방문하고 필요한 서비스를 제공한다. 찾동 간호사의 경우 사회복지사와 방문간호사 2인이 방문하는 게 원칙이다. 하지만 2인 1조 방문은 사회복지사의 상황과 인식에 따라 1인이 방문하는 경우도 있고 초기방문은 대다수 2인 1조로 방문한다고 하였다. 반면에 대구 방문간호사는 각자 맡은 대상자 수가 많아서 2인1조가 어렵다고 하였다.

“일반대상자라고 해서 65세 이상을 보기도 하고 왜냐하면 65세 때 노인인구로 들어가고 기초연금을 받는 세대니까 그렇게 한 번 체크하고 70세 때 한 번 체크하고. 그 외에 기초수급자가 되시는 분들은 저희가 명단을 파악해서 새로 측정이 되시는 분들을 통해서 실무적으로 접촉하고요. 그렇게 해서 복지, 건강 관련한 문제들을 관리하기 시작하죠. 건강 문제는 병원에서 해결되지 않는 부분들도 좀 많아서. 그런 부분들을 끌고 가는 거고. 사실 보건 방문관리 보건사업 자체가 예산이 많은 게 아니기 때문에 이 사람한테 들어가는 의료비라든가 일반적으로 해줄 수 있는 것은 없어요. 유연성이 좀 떨어져요. 그걸 복지랑 같이 묶어서 복지에서 하고 있는 의료비 지원이나 이런 것들을 같이 묶어서 진행하게 같이 도와주죠.”

피면접자 5-A

“2인 1조를 공익이랑 같이 다니시는 분들도 있고, 복지 도우미랑 같이 다니시는 분도 있고 그런데 원칙적으로는 공무원하고 일대일로 같이 나가시는 게 맞아요.”

피면접자 5-A

“찾동은 처음 2015년에는 복지사와 간호사가 2인1조로 방문해야 된다고 했는데 간호사는 방문하면 시간이 너무 많이 걸렸어요. 복지사들이 불만이 많았어요. 복지사 중에서 업무가 많으니까 굳이 방문을 안 나가려고 하는 분이 계세요. 제가 00동에 있을 때 6개월을 같이 근무했는데 한 번도 출장을 안 나간 사람이 있어요. 복지사도 복지마인드에 따라 달라요. 어떤 분들은 출장을 가려고 하는 분이 있고 어떤 분은 출장을 안 가려고 하는 분에게는 몇 번 말하다가 저희도 굳이 그러지는 않는데, 지금 여기는 거의 다 2인 1조로 다 나가요. 내가 간다고 하면 같이 가는 편이죠. 그런데 꼭 2인 1조는 안 돼요.”

피면접자 5-B

“2인 1조는 거의 없어요. 그냥 각자 맡은 대상자 수가 많아서.. 물론 요청하면 따라가 줄 수도 있는데 각자의 실적 세우는 게 힘드니까..”

피면접자 5-C

일일 가구방문 건수나 방문당 소요되는 시간은 지역에 따라 지역 대상자 규모 등에 따라 차이가 존재한다. 일일 가구방문 건수는 대구 방문간호사의 경우 8~10건, 찾동 방문간호사는 개별가구방문은 3~6가구를 방문하고 있다. 코로나로 인해 개별 방문이 어려워져 전화 방문을 위주로 하고 전화 방문을 통해 위급한 상황이나 물품 배송을 위해 직접 방문을 나가고 있다. 방문 시 걸리는 시간은 대구는 통상 15~30분이 걸리고 찾동의 경우 신규방문의 경우 40분에서 길게는 두 시간이 걸리고 재방문은 30분 이내로 걸린다고 하였다. 코로나 상황에서는 보건소에서 근무하는 대구 방문간호사는 12건 정도 물품 배송을 위한 방문을 하고 있었고 찾동의 경우 주당 2~3건 방문을 하고 있었다.

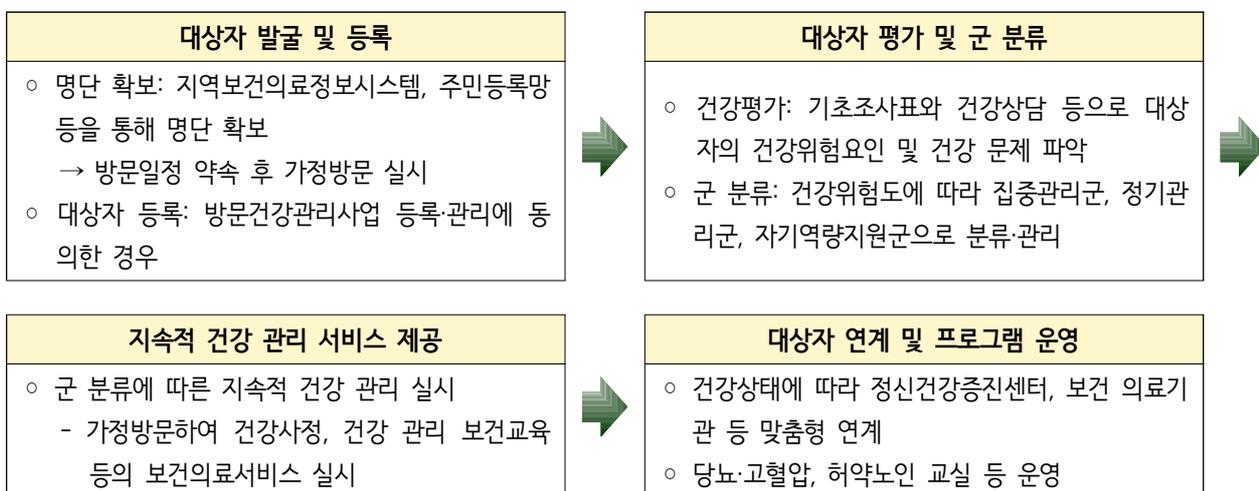
“신규 같은 경우에는 짧아도 40분이고 길면은 한 시간 반이나 두 시간도 잡혀요. 한 시간 이상은 가는 것 같아요. 재방문 같은 경우에는 짧죠. 30분 이내에 끝나요. 기초조사를 해야 하는 게 적고 심각한 상황만 아니라면 거기에 많은 시간을 소요할 만큼 그러진 않아요.”

피면접자 5-A

“하루에 8~10집 방문해요. 한집 방문했을 때 시간은 15분에서 30분 정도 걸려요. 코로나 때는 12건 정도 물품 배송을 위주로 하고 있어요.”

피면접자 5-C

<표 4.5.4> 찾동 방문간호사 업무



지역사회 보건의 일환인 건강관리사업은 사회복지로부터 독립되어 운영되기 힘든 구조이다. 방문간호사의 근무지는 보건소에서 근무하거나 동사무소에 파견되어 근무하는 형태이다. 더욱이 찾동방문간호사처럼 동사무소에 파견되어 일하는 방문간호사의 경우, 보건소와 동사무소에 이중 소속되어 지시 감독을 받고 있다.

“근무, 근태 관리는 동이 우선이고요. 그리고 업무관리는 보건소가 우선이고요. 지시 감독은 보건소 해당 과에 있는 팀장님이 하고요. 최고 업무지시, 업무 틀이나 매뉴얼이나 만드는 거는 서울시에서 하고, 업무 실적 평가 기준이나 이런 건 서울시에서 내려서 자치구에서 결정하고, 자치구 보건소에서 결정한 내용을 팀장님이 관리하는 방식으로 되어있죠. 찾동 업무는 동사무소에서 할 수밖에 없죠.”

피면접자 5-A

방문건강관리의 건강과 생명을 돌보는 업무의 특성상 전문성, 책임성, 업무 연속성 및 협업이 필요함에도 업무상의 권한이 제한되어 대상자에 대한 기본적인 정보를 취득할 수 있는 정보망에의 접근이 불가능하다. 무엇보다 실적에 대한 업무부담과 타 업무에 차출되어 방문건강관리에 몰입하는 데 어려움을 호소하였다.

“10월이면 독감예방접종을 하잖아요. 그러면은 기간제를 일단 막 총동원해서 새벽 6시까지 출근해서 하루에 2~300명씩 주사 접종을 하게 하든지 하거든요. 위 간부들은 뒷집지고 있고 밑에 있는 일용직들이 거의 다 일을 하게 하는 시스템이었고..”

피면접자 5-C

“업무상에서도 내가 가지고 있는 그 위치라던가 지위. 업무 권한이 제가 할 수 있는 업무에 제약을 줘요. 그 권한이 뭐냐면 민간 정보를 취급한다거나. 제가 아까 공무원이랑 일대일로 봐야 한다고 했잖아요. 공공기관에서 하는 사업인데 방문간호사가 일반인이예요. 무기계약직까지는 일반인이예요. 신분이 일반인 신분이 공공업무를 했을 때 신분 보장이 안 되어있으니까 민간 정보를 취급하거나 개인정보를 취급할 수 있는 권한이 작은 거예요. 그래서 공무원이 항상 붙어야 하는 거고.”

피면접자 5-A

## 6) 산업재해 유형 및 빈도, 산재승인 문제

가구방문시 대상자가 기르는 개에 물리거나 결핵이나 주삿바늘과 같은 감염성 질환에 걸릴 위협에 처해있다. 가구방문 간호사들은 업무상 교통사고, 물림 사고, 낙상, 물건 들고 나르다가 다치는 경우가 발생하거나 결핵이나 주삿바늘을 통해 감염성 질환에 걸리는 산재 사고가 발생한다.

“마스크 같은 걸 집어넣고 막 이랬는데, 저희는 공공근로로 하고, 그리고 이 아파트가 막 입주하는 시기여서 여기 통장님이 다 없었어요. 그래서 이틀 동안 저희가 그때 또 이사를 오니까 엘리베이터를 이용을 못 했어요. 20몇 층부터 걸어오면서 일일이 다 집집마다 날랐어요. 그런데 보건소는 모르죠. 그래서 제가 어깨가 나가서 계속 물리치료 받고 그랬어요. 마스크 돌린다고.”

피면접자 5-B

“저 혼자 방문했을 때였는데 남편하고 얘기를 하고 있었는데 개가 자꾸 문을 긁으니까 부인이 방문을 연 거예요. 그러니까 개가 뛰쳐 와서 저를 바로 문 거예요. 물었는데 그 자리에서 상담하게 하고 따끔거리서 화장실 가서 확인하고 개한테 물렸다고 얘기를 했어요. 나와서 보건소에 연락을 다 취했어요. 복지팀에서도 오고, 내가 이렇게 개한테 물렸다고, 아, 병원에 빨리 가보라고 했는데, 지금 생각해보니 찾동이가 있는데도 복지사 팀장도 찾동이가 있으니까 같이 태워 가면 되는데, 그냥 가래요. 그래서 저 혼자 갔어요. 가서 치료받고 했어요. 치료 그게 피부과 해가지고 치료받고 했는데 감염과도 가고 그랬어요. 파상풍 주사도 맞았어요.”

피면접자 5-B

“그 전에 건강검진했을 때 폐가 깨끗했었는데 결핵이 잠복 결핵으로 한번 앓고 지나간 거죠. 모르고. 근데 그걸 이야기해도 사실상 보건소에서 어떻게 해줄 수 있는 것도 아니고. 어떤 선생님들 같은 경우에는 환자들 당 검사를 하게 되면 침을 찔러서 대상자가 피가 나는 걸 검사를 하잖아요. 근데 그거를 원래는 의료 폐기물은 적출물이라고 해서 적출물 통이 필요해요. 성북구는 필요한 것들을 제때 지급받고 있었는데 모 구에서 그걸 지급을 안해주고 검은색 비닐봉지에 싸고 다닌 거예요. 그랬는데 C형간염에 걸리신 분의 혈액을 찔렀고 그걸 비닐봉지에 싸고 꺼내는 과정에서 감염이 되었고, C형간염 때문에 했었는데 엄밀히 이야기하면 산재잖아요. 근데 산재처리를 해주지 않는 거죠.”

피면접자 5-A

하지만 산재가 발생했을 때 보건소의 폐쇄성은 산재 신청에 대해 비협조적일 뿐 아니라 못하게 막는 경우도 존재하였다. 또한, 공무원은 단체보험을 통해 업무상 상해에 대해 보장을 해주는데 서울시 공무원 가입이 안 되어있어 업무상 재해 발생시 개별적으로 해결하고 있었다. 올해 복지포인트로 연초에 일시불로 납부하는 형태로 실손보험에 가입한 자치구도 존재하였지만, 이 또한 자치구에 따라 다르다고 한다.

“업무상에 하다가 산재처리를 해야 하잖아요. 보건소에서는 산재처리를 하고 싶지 않은 거죠. 여러 가지 이유가 있다 하시더라고요. 산재처리를 하거나 보상 관계가 되려면 대상자를 특정해서 그걸 보상을 받거나 해야 되는데 그게 아니더라도 일단 산재처리를 할 수 있는 경우들이 있잖아요. 그거 자체를 안 하고 싶어 하시는 경우가 많죠. 문젯거리를 만들고 싶어 하지 않아 하시죠. 왜냐하면, 산재를 하게 되면은 보건소에 있는 업무관리자가 해야 하는 업무량이 늘어나죠. 일상 업무 외적으로 늘어나고 그 간호사가 일단 산재처리를 받고 빠지면 대체 인력을 어떻게 뽑을지도 문제예요. 그 누구도 무기계약직 대체직으로는 안 들어오려고 해요. 왜냐하면, 거기는 계속 고용이 될 수도 없고. 그렇다고 해서 보수가 좋지도 않아요. 그러니까 차이가 있죠.”

피면접자 5-A

“보건소에 산재 신청을 하려고 했어요. 그런데 보건소 담당자가 못하게 했어요. 이거는 가해자가 딱 정해져 있잖아요. 개 주인이 가해자이지 않냐. 거기서 3년을 근무할 건데 개 주인을 쳐다볼 수 있겠느냐, 어떻게 수급자한테 그걸 청구할 수 있느냐고 해서 못하게 했어요. 그래서 산재 신청을 못 했어요.”

피면접자 5-A

## 다. 부당한 대우 경험

### 1) 폭언, 폭행, 성희롱 등 인권침해

휴대폰으로 음란 문자를 보내거나 감금되는 경우가 있었다. 또한, 공무원에 대한 차별적 대우와 업무공간 내에서 정규직의 일방적인 갑질 형태의 인권침해는 모멸감을 주고 사기를 저하시키고 있었다.

“대상자 집에 감금된 분이 계셨어요. 약간의 그런 히스테릭 하거나 문제가 있는 분이었고 가정에 방문하였는데 그날따라 그 선생님은 혼자 갈 수밖에 없었고 다행히 소재지를 밝히고 가셔서. 그 가족 내에서 가정에 아무도 없어서 혼자 들어갔다가 그렇게 되었는데 나랑 말을 하자면서 문을 잠그고 감금하니 얼마나 무서웠겠어요”

피면접자 5-A

“지금은 업무용 폰을 지급하지만 나가 있다가 다음 대상자 보는 건데 연락이 안 되면 개인 휴대폰으로 할 수밖에 없으니까. 그런 경우에 휴대폰 번호가 노출되었는데 거기에 음란물을 보내오거나 그러신 분들이 있었어요.”

피면접자 5-A

“우리가 요청하거나 힘든 것을 얘기했을 때 너희들이 그렇게 부당하게 생각하면 공무원이 되지.. 이런 것 있잖아요. 말 자체로 되게 상처를 주게 되는 것요. 저희는 이 업무가 계속되지만, 팀장이나 담당자는 일이 년에 계속 바뀌는 거잖아요. 저는 10명을 겪었던 말이에요. 그러니까 그런 분들의 스타일과 성격에 따라 이렇게 많이 상처를 주는 경우가 많죠.”

피면접자 5-C

### 2) 부당한 업무지시

방문간호사 조직의 역할과 불명확한 업무로 인해 방문간호사들이 보건소와 동사무소의 불특정한 업무에 동원되는 경우가 발생하고 이는 방문간호사의 사기를 떨어뜨리고 정체성을 모호하게 하고 있었다.

“선거업무. .. 청소, 직능단체 회의. 매년마다 하는 동에서 하는 연례행사. 지역사회에서 있는 그런 거 있잖아요. 바자회라든가 동에서 벌어지는 일들은 다 그렇게 돌아가잖아요. 그리고 이번에 사람들처럼 시위하거나 이런 거 했을 때 안 나갈 수가 없잖아요. 가서 체온도 측정하고 홍보하고 피켓도 들고”

피면접자 5-A

“우리가 뭔가 싸워야 주지, 안 그러면 전혀. 사실 코로나 업무에 보건소로 가서 일하고, 여기서는 코로나 업무로 민원전화 엄청 많이 당겨 받고, 양쪽 업무를 다 하는 거예요. 심지어 이런 동도 있었어요. 복지팀장님이 코로나 업무할 거면 동으로 오지 말라고, 들어오지 말라고 하신 분도 있어요. 그렇게 실제로 말을 해가지고 많이 속상했어요.”

피면접자 5-B

“한방 진료는 사실은 보건소의 통합방문 일이었어요. 그런데 그게 저희에게 온 거고, 복지팀 소속이 되어있으니까 복지팀 행사가 있거나, 이번에 8월 10 며칠날 복달임이라고, 복날 행사하는 게 있어요. 그러면 부스를 만들게 되잖아요. 그러면 거기 간호사가 건강상담이 들어가는 거예요. 그거는 우리가 교육 해가지고, 우리가 일부 적는데 따로 적는 란이 있긴 있어요. 단체 교육 같은 거로 해가지고. 그런 행사도 들어가고, 복지팀에서 하는 복지 네트워크 회의라고 한 달에 한 번씩 각 동마다 해요. 어떤 사례에 대해서 회의를 하고 그 회의에 참석하고, 저희 동 같은 경우 이번에 복지대학이라고 있어요. 그것도 거의 이번 달에 2번”

피면접자 5-B

보건소의 실적 중심은 다양한 업무환경에 대처해야 하는 방문간호사의 업무에 대한 부담을 가속화하고 인정받지 못하는 아쉬움을 느끼게 한다.

“저희가 취약계층 명단을 가지고 있다는 것으로 인해 각 부서에서 연계요청이 많이 왔고 명단을 드리거나 일을 같이하거나 의료기관 방문을 저희에게 떠넘기는 상황에서 저희 업무는 이리 중단되고.. 그래서 10집 갈 집 15집 미리 해 놓든지 경로당을 한 번 더 방문한다든지 일단 인원수를 맞춰놓고 하는 거지요. 차출에 대한 부분이 각 보건소마다 크죠. 종류만 다를 뿐이지..”

피면접자 5-C

“전화가 많이 오니까요. 옆에서 전화 다 받고 도와주고 그런 걸 저희가 다 했었죠. 수급자 중에 재난지원금 카드 받으려 안 오면 제가 안부 전화하면서 카드 받으려 오세요, 계속 이렇게 전화하고, 또 코로나로 인한 마스크 지급되고 있는 것도 저희가 전화를 다 해주고 있는 거죠. 그런데 보건소는 저희가 그 일을 안 하고 방문이 없었으니까 너네는 놀고 있겠지 생각하는 거죠. 옆에서 계속 전화 올리는데 내 업무 아니라고 안 받을 수는 없죠.”

피면접자 5-B

### 3) 정서적 소진 (기관, 이용자)

방문간호사의 경우 이용자보다는 동일 조직 내에서의 공무원과의 차별, 조직 내 소통의 어려움, 실적 압박 등에 대한 어려움을 면접자 모두 공통으로 호소하였고 이 과정에서 정신적, 육체적으로 소진되고 있었다.

“일에 대한 보람은 큰데요. 아무래도 취약계층을 만나고 베푸는 일이다 보니 칭찬도 받고 하지만 팀장이나 담당자와 소통이 안 돼서 우리의 억울한 부분이나 어려운 부분을 이해를 못 해주는 부분에 대해서 오는 부담감이 크지요. 이런 이야기를 하면 너희들이 공무원이 돼야지 항상 이렇게 이야기를 해요.”

피면접자 5-C

관리자의 특성에 따라 정서적 소진 양상들은 차이가 있었고 실적에 대한 압박은 무리한 업무를 조장할 뿐만 아니라 상당한 부분 스트레스로 작용하고 있었다. 면접 대상자 중에는 공무원이 아니라는 이유로 보안 카드를 지급받지 못해 사무실 입출입이 불가능한 경우도 있었다.

“보안 카드가 없는 사람은 저뿐이에요. 서무주임이 그걸 포스트잇에 붙여가지고 ‘조직표에 없는 사람’이므로 선생님은 출입하실 수 없습니다” 그렇게 이야기를 했고 그러고 있어요. 작년에 제가 갇혀있었던 적도 있었어요. 저는 정규직 공무원이 있을 때만 거기서 근무를 할 수 있는 거예요. 저희가 일보나 월보를 작성할 때 신경을 집중해야 되잖아요. 직원이 당직일 때 제가 남아서 근무를 하는 거예요. 작년 여름에 당직자가 원래 9시까지 근무해야 하는데, 당직자가 밥 먹으러 가버린 거예요. 자기도 7시까지 누가 있어야 하니까 퇴직자한테 부탁을 해놓고 갔는데, 저도 그 이야기를 듣고 7시에 내려갔더니 퇴직자가 6시 50분에 나가버린 거예요. 오도 가지도 못하고 중간에서 갇혀있었죠. 다시 올라가서 2층에 가서 담당자에게 전화했어요. 자기가 지금 가고 있네요. 원래 야간 당직자가 와서 문을 열어줘서 간 적이 있죠.”

피면접자 5-B

“선생님들이 기본적인 매뉴얼을 지키지 않고 안전수칙을 지키지 않고 일대일 상담을 하거나 무리해서 하거나 하는 이유 중의 하나가 이 실적압박이에요. 이걸 해내야 한다는 실적압박이 있기 때문에. 솔직히 망신당하고 싶지 않잖아요. 내가 꼴찌일 수도 있는 거고 내가 그럴 수 있다고 생각한다면 그냥 넘어갈 수도 있는 거고. 그거로 인해서 해고를 당하거나 하지는 않아요. 그런데 심하신 관리자분께서는 내가 너를 이거를 망신을 주겠다. 그리고 너를 공문을 뿌려서 너를 다시 평가해서 해고하게 만들 거야 하시는 분도 있어요. 그리고 공개적으로 상위기관인 서울시나 보건소나 구청으로 문서를 뿌려서 이 사람에 대한 공문서를 남기는 경우도 있어서. 그런 경우를 시범으로 하나가 딱 걸리면 무섭죠.”

피면접자 5-A

동일 업무를 하는 데 있어 정규직과의 차별은 노동조건은 물론 위기상황 대응에 있어서도 차이가 있었다. 코로나 시기에 선별진료소 배치에 있어 공무원은 어린 자녀, 개인적인 건강 상태 등 개인의 처지를 고려하여 선택할 수 있었지만, 방문간호사의 경우에는 초기에 무조건 배치하는 차별이 존재하였고, 기관에서 확진자가 나왔는데 무기직은 제외하고 정규직만 검사를 하는 경우도 있었다.

“공무원 간호사가 있고 무기계약직 간호사가 있는데 엄밀히 이야기한다면 똑같이 선별진료소 근무를 한다고 그러면 최소한 못해도 5대5는 해야 할 거 아니에요. 그런데 공무원에 대해서는 3이나 4를 주고 무기직은 6이나 7을 준다고 하면 이야기가 다르죠.”

피면접자 5-A

“서구 보건소에서 확진자가 팀장이 나왔는데 무기직, 기간제는 다 빼고 정규직들만 해주었거든요. 우리도 팀장하고 안면 할 일이 있는대도 불구하고 전 직원들이 자가격리 들어가 있는대도 기간제와 무기직들은 소수가 남아서 며칠 동안 근무하게 했어요.”

피면접자 5-C

이용자를 대면하면서 방문간호사들은 대상자 사망에 대한 후유증과 정신질환자나 환청 등 대상자 특성에 따라 일부 어려워하는 부분이 존재하였다.

“정신질환자. 기복이 심하시니까 본인이 요구하는. 그런 분들은 병원비나 돈에 집착하시는 분들이 많으세요. 돈을 달라 누구는 얼마를 줬는데 나는 안 주냐. 이번 같은 경우에도 재난지원금 같은 경우에도 가구원 수 마다 달랐고, 기초수급생활자 같은 경우에도 가족이 되어있으면 나오는 부분이 달랐어요. 그런 것들 그런 세세한 것들이 생기고 돈에 대한 집착이나 환청이 있으신 분들은 그런 편이고. 그렇지 않고 일반 대상자 중에서도 히스테릭한 분들이 간간히 힘들게 하시죠.”

피면접자 5-A

“기본적으로 방문간호사들이 받는 트라우마 중에 가장 큰 건 대상자 사망이에요. 트라우마도 크고 후유증도 오래가고. 이걸 그만둘까 고민을 하는 가장 큰 게 내가 보던 대상자가 사망하고, 사망을 한 것도 사망한 건데 사망을 한 걸 발견한 경우. 관리하던 대상자가 사망한 걸 발견한 거하고 내가 관리를 하지 않아서 요구르트 아줌마나 사회복지나 다른 곳에서 할 수도 있어요. 그런데 행정적으로 되어있어서 내가 잠깐 그렇게 해서 발견하게 되는 경우하고는 좀 다르죠. 병원에서 돌아가시는 건 사실. 저는 그랬어요. 해볼 때까지 해보다가 돌아가시기도 하고 가족들이 어찌 되었든 그만큼 돈이든 시간이 든 노력이든 하는 거니까요. 한번 찾아오지 않았어도 그렇게 되는데. 좀 그런 아쉬움이 있는 거죠. 한 번 더 했으면 아니면 어제 내가 전화를 했는데 주말에 한 번 더 전화를 했어야 하나 하는 스트레스가 있죠.”

피면접자 5-A

#### 4) 기관의 대응 방식 및 지원조직

동마다의 천차만별의 직원평가와 실적 저조 시 업무압박, 주민을 대상으로 문제 처리하는 부담, 직원에 대한 처우에 대한 문제의식 부족 등 보건소 조직의 폐쇄성은 방문간호사들로 하여금 보건소가 문제 상황에 대한 해결의 주체로서 존재하지 않는다고 인식하도록 만들었다. 기관에서의 무관심을 반복적으로 겪으며 기관을 통해 문제의식을 해결할 수 없다는 인식이 만연했다. 이에 찾동 방문간호사의 경우 노동조합에 대한 신뢰와 결합력이 강했고 이를 통해 업무상의 부당한 처우들을 해결해 나가려는 욕구가 강했다.

“보건소에서 이 간호사를 보호해줄 만한 능력이 있거나, 보호해줄 마음이 없죠. 그러니까 온건히 지내야 하는 거고. 그리고 문제가 생기거나. 대상자가 물건을 집어 던지거나 와서 폭언하면서 폭행을 해서 그 간호사가 피해를 받아 경찰에 가서 했는데. 보건소에서는 주민을 대상으로 문제를 처리하고 싶지 않으니깐 간호사한테 종용하는 거죠. 문제 만들지 마라. 공무원은 그 문제 상황에 대해서 공문서로 만들 수 있고 하려고 한다면 그거에 대해서 할 수 있어요. 그런데 무기계약직은 그럴 수 있는 신분이 아니잖아요. 그러다 보니까 그 전에 관성적으로 기간제 때나 계약직 ... 본인에게 불이익이 돌아올 것을 알기 때문에 안 하려고 해요. 그거에 대해서 대항하지 않아요”

피면접자 5-A

“임금협약으로 우리의 요구를 관철시키고 있고 우리가 휴가도 특별휴가 이런 거 문제점 있을 때 중간에 얘기도 해주고, 이번에 구의원도 다리를 뉘워서 만났고, 그래서 없는 것보다 훨씬 나은 것 같아요. 우리는 노조 회비 내고 아깝지 않다고 생각해요.”

피면접자 5-B

“문제가 생겼을 때 해결방안이나 이런 거에 대해서 보건소에서 도움을 주어야 하는데, 문제는 도움을 주지 않을 기관으로 보건소가 존재하는 방식으로 되어있으니깐 외부에서 노조를 끼울 수밖에 없는 거고 그러면 노조에서는 강력하게 요구하죠.”

피면접자 5-A

## 라. 감염병 위험 경험

### 1) 가구방문 시 안전보건 문제

코로나 상황에서 감염된 사례는 없었지만, 보건소 선별진료소 업무 과정에서는 개인적 사정에 대한 고려 없는 일방적인 지시가 있고 보호장구와 매뉴얼이 부재했으며, 흥통과 더위, 감염의 위험 속에서 대체 인력의 취급을 받았다.

“2월 말까지는 보호장구가 없었어요. 3월에는 N95 마스크하고 장갑은 나온 것 같아요. 3, 4월에는 방문간호사 중에서 개인이 기부한 우비로 입다가 모자라서 쿠팡에서 사가지고 우비를 입었죠”

피면접자 5-B

“우리하고 똑같은 건강백세라고 시간선택제 선생님은 선별 진료 들어가니까 대충 애들 어리거나 질환이 있거나 이걸 다 확인해서 다 빼줬대요. 그런데 우리 같은 경우는 수술한 지 얼마 안 된 사람, 이런 사람도 다 근무를 했었어요. 예를 들어 치질 수술 중간에 한 사람도 다음날부터 근무하고, 자기가 알아서 스케줄 조절했고, 작년에 갑상선 암 수술했던 사람들, 가족 중에 중환이 있는 사람도 있잖아요. 자기가 말을 해가지고 빠진 거죠. 처음에는 안 빼줬어요. 뒤에 방호복 때문에 습진이 생기고 이런 사람들을, 왜냐면 뒤에 사고가 나니까, 위험하겠다 싶으니까 빼준 거죠.”

피면접자 5-B

“그때 감염이 엄청 많았었죠. 그때는 원래 선별진료소 안에는 의사가 검체를 하고 분리수거 통에 다 버려요. 그러면 간호사가 다 소독하고 검체한 걸 다 버리고 또 검체한 걸 가져오니까 감염에 대한 우려도 엄청 크고 6월에 방호복을 입어야 되니까 엄청 덥잖아요. 그러니까 검체하는 간호사만 죽을 맛이었어요. 힘드니까 왔다 갔다 해야 하고, 소독은 소독대로 해야 하니까.”

피면접자 5-B

“처음에 저희가 검체이송만 하면 되는 줄 알았는데 그게 아니고 확진자 많은 병원에 가서 직원들 전체 검사하는 과정을 직접 목격해야 하고 안내를 해야 하고 그래서 처음에 위험이 컸는데 이걸 몇 번 안 되었고 그 이후로는 이송만 했어요.”

피면접자 5-C

### 2) 코로나19 장기화에 따른 불이익 경험

코로나 상황에서 방문간호사들은 대다수가 무기계약직으로 임금삭감이나 고용불안의 불이익은 없었다. 기존 대면서비스 대신 비대면 전화 안부와 대상자에게 필요한 물품운송으로 대체하였다. 하지만 코로나 상황에서 필요시 언제든 차출되는 주요 인력으로 보호장구도 없이 현장에 투입되기도 하였고, 민원안내, 선별진료소, 검체이송, 폐기물 관리 등 업무량이 늘어났다.

또한, 코로나 상황에서 지급되는 위험수당 및 특별휴가에서도 공무원과의 차별이 존재하였다. 대구지역은 위험수당을 공무원에게만 위험수당을 지급하였고, 서울 찾동의 경우는 업무에 대한 보상으로 부여하

는 특별휴가에서도 방문간호사는 배제되어 부당함에 대해 요구를 해서야 받게 되는 상황이었다.

“요번 코로나 같은 경우 대구는 엄청난 숫자가 나왔잖아요. 그래서 정말 각 분야별로 다 투입이 되었거든요. 폐기물 관리부터 선별 안내 검체 이송, 바깥으로 학교 등 집단체 검체 같은 경우는 공무원들하고 거의 똑같이 근무했음에도 불구하고 아직까지 위험수당 이야기도 없거든요. 그리고 공문도 2번이나 지급기준 준수해서 철저히 주라고 공문이 2번이나 나왔는데도 일언반구도 없고.. 뭔가 우리의 그런 항상 같이 일은 더불어 하면서 항상 대우는 공무원들만 챙기는 것이 부당하다고 느끼지요.”

피면접자 5-C

## 마. 소결

### 1) 인권침해 실태 및 구조적 요인

방문간호사의 경우 동일한 업무를 함에도 지역별 자치구별 임금 기준이 상이하고, 복지포인트, 초과근무수당, 출장비 등 공무원과의 차별이 존재한다. 노동과정에서 방문간호사 업무 이외 각 소속 기관에서 필요시 차출되어 추가적인 업무를 하고 있으며 조직 내에서의 공무원과의 차별, 조직내 소통의 어려움, 실적압박 등으로 정신적, 육체적으로 소진되고 있었다.

가구방문 시 개물림, 결핵이나 주삿바늘을 통해 감염성 질환에 걸릴 위협에 놓여있고 보건소의 실적 중심은 다양한 업무환경에 대처해야 하는 방문간호사의 업무에 대한 부담을 가속화시키고 인정받지 못하는 아쉬움을 느끼게 했다. 더불어 보건소 조직의 폐쇄성은 방문간호사들로 하여금 문제 상황에 대한 해결의 주체로서 존재하지 않는다고 인식하도록 만들었다. 노동조합에 대한 신뢰와 결합력이 강했고 이를 통해 업무상의 부당한 처우들을 해결해 나가려는 욕구가 강했다.

일반인 신분으로서 공무원과 구조적으로 배태된 차별, 조직상 서열 문제에 따른 차별문제가 방문간호사의 인권침해를 발생하는 근본적인 원인이다. 각 조직의 역할과 업무를 명료화하고 책임감을 가지고 안정적으로 일할 수 있는 고용방안과 동일 업무에 대한 형평성 있는 임금체계를 마련하여 정당한 대우와 처우 개선이 이루어져야 한다. 또한, 전국적인 방문간호사 규모와 처우에 대한 실태를 파악하여 최소한의 기본 조건들을 맞춰갈 필요가 있다.

### 2) 법제도, 노동정책, 안전보건정책 등 개선 의견

첫째, 보건기관에 근무하는 간호직 공무원에 준하여 동일 업무를 하는 노동자에 대해 동일한 대우를 할 수 있는 법률이나 조례 제정이 필요하다. 정규직과의 출장비, 시간외수당, 상벌 등을 포함한 동일한 대우를 할 수 있는 관련 규정을 만들 필요가 있다. 법, 매뉴얼, 지침에 따라 움직이는 공무원 조직의 특성상 기본체계를 마련하는 데는 법과 제도로써 접근할 수밖에 없다. ‘사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률’에 준한 방문간호사의 처우 및 지위 향상을 위한 법률 마련을 고려해 볼 수 있다.

- 둘째,** 폭력 발생 위험 대상자 가구에 대한 정보교환 및 폭력 가능성 스크리닝 도구를 활용한 폭력 발생 예방과 효과적이고 신속하게 대응할 수 있는 명문화된 폭력 예방 지침개발 및 보고체계를 확립할 필요가 있다. 또한, 현재 존재하는 2인1조 방문이 필요시 의무화될 수 있도록 구체적인 기준을 마련하여 현장에서 실시될 수 있도록 해야 한다.
- 셋째,** 업무과정에서 발생하는 애로 사항에 대한 매뉴얼이 개발되어 산재나 부당노동행위 등이 발생했을 때 즉각적으로 조직체계 내에서 검토되고 시행될 수 있는 체계마련이 시급하다.
- 넷째,** 폭력을 경험한 방문 인력들에 대한 정서적 지지 및 행정적·경제적·법적 보상이 마련될 필요가 있다.

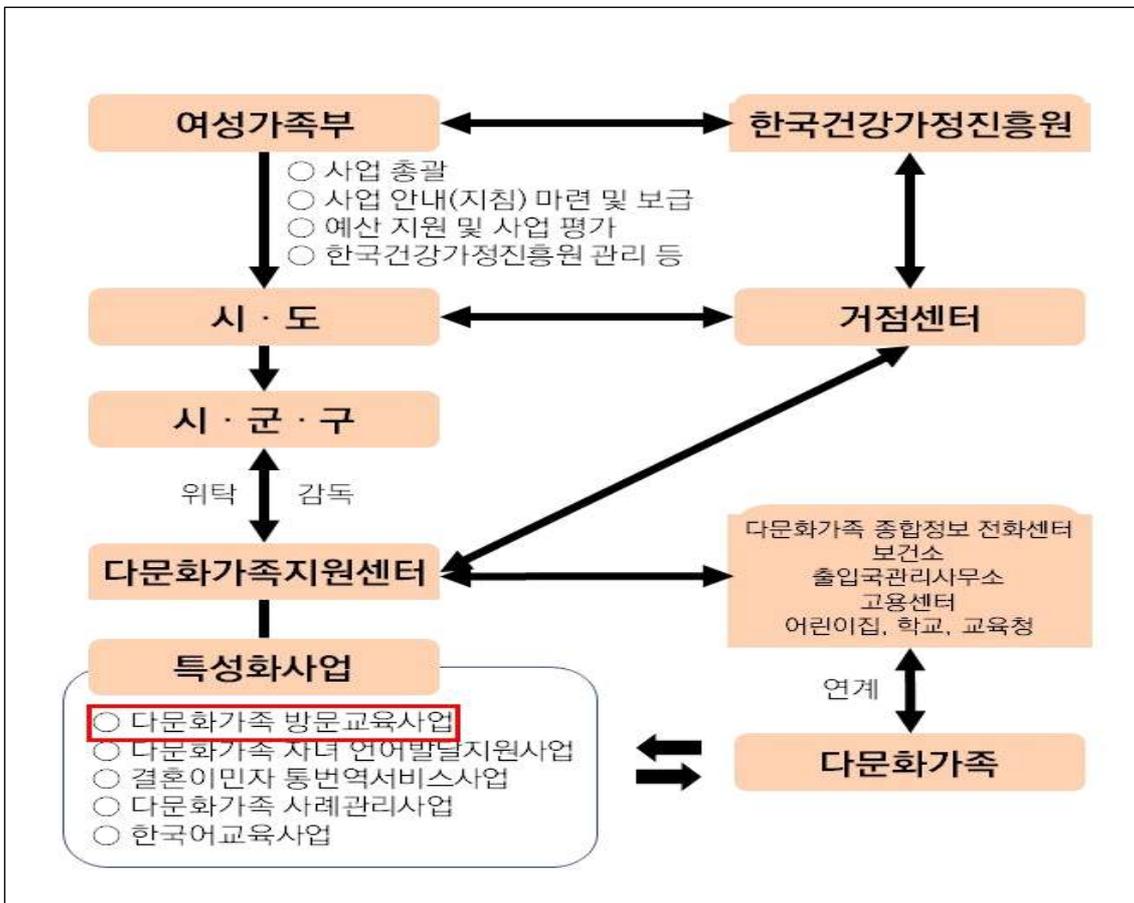
## 6. 다문화가족방문교육지도사

<표 4.6.1> 다문화가족방문교육지도사 직종 면접 조사 참여자 기본 정보

| 연번  | 성별 | 나이  | 근속기간 | 근무지역 | 고용형태 |
|-----|----|-----|------|------|------|
| 6-A | 여  | 50대 | 10년  | 서울   | 계약직  |
| 6-B | 여  | 50대 | 9년   | 충남   | 계약직  |
| 6-C | 여  | 50대 | 12년  | 경기   | 계약직  |

### 가. 업종 현황

[그림 4.6.1] 다문화가족 방문교육사업 추진체계 (여성가족부(2019) 정리)



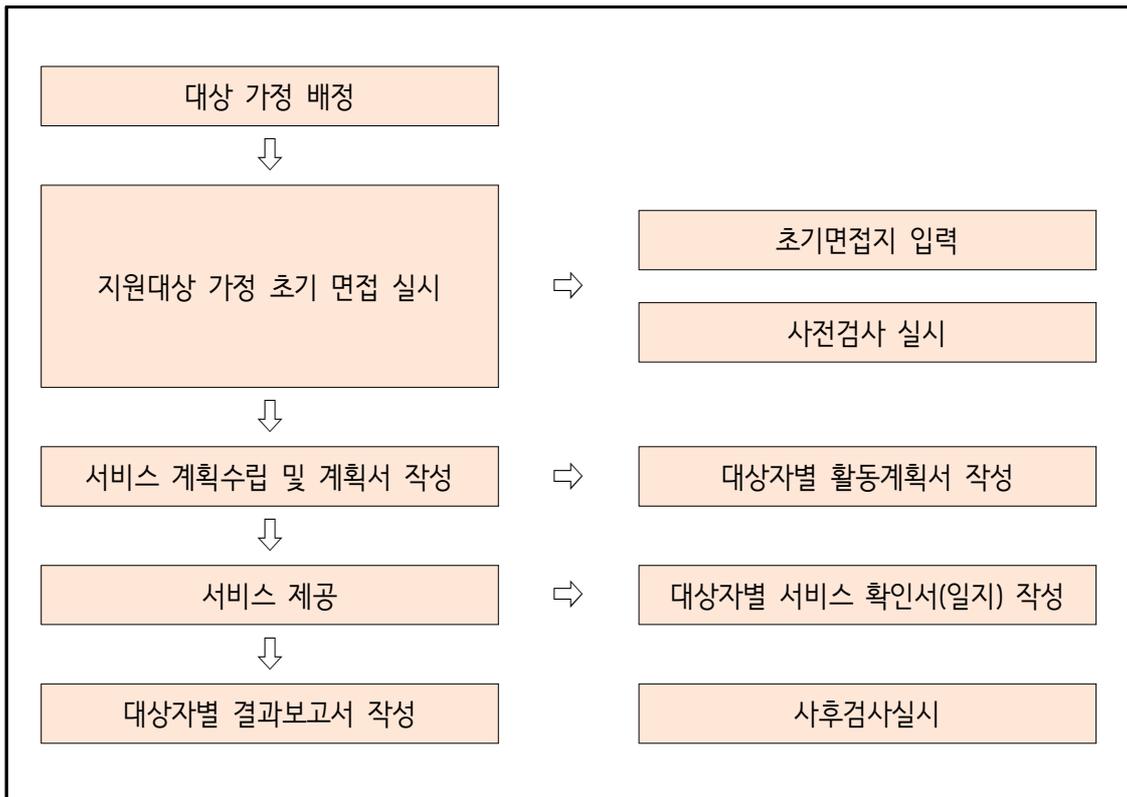
다문화가족 증가에 따라 여성가족부는 2007년부터 다문화가족 특성화 사업의 하나로 다문화가족 방문교육사업을 추진하였다. 사업의 핵심 내용은 지리적 접근성, 가족 돌봄, 신체적 조건 등 여건상 교육 장소(다문화가족지원센터 등)에 직접 참석하기 어려운 다문화가족을 위해 방문교육지도사가 직접 가정으로 방문하여 서비스를 제공하는 것이다. 서비스 내용은 크게 한국어교육서비스, 부모교육서비스, 자녀생활서

비스 등 3가지로 나누어진다. 서비스를 제공하는 지도사들은 전국에 있는 다문화가족지원센터(이하 센터)와 계약을 체결하고 여성가족부의 업무지침에 따라 결혼이민자, 중도입국 자녀 등을 포함하는 다문화가족을 위해 서비스를 제공하고 있다.

방문교육지도사가 담당하는 업무체계는 여성가족부에서 매년 발간하는 가족사업안내에서 [그림 4-6-2]와 같이 공지하고 있다. 먼저, 지도사는 대상 가정을 배정받게 되고 지원대상 가정에 대한 초기 면접 진행을 통해 서비스 계획을 수립하여 활동계획서를 작성한다. 이후 대상 가정에 대한 서비스(방문)를 제공하며, 모든 서비스가 끝나고 결과보고서를 작성한다. 순서상 최초 단계에 해당하는 대상 가정을 배정받는 것은 지도사가 담당하지 않고 속해 있는 센터에서 담당하며, 센터는 소속 지도사에게 대상자를 배분(연계)한다. 센터는 여성가족부 지침에 따라 주 40시간을 초과하지 않는 선에서 4가구 이상을 지도사에게 배정할 수 있다. 배정을 받은 지도사는 서비스(방문) 제공에 앞서 초기 면접을 통해 계획을 수립하고 이와 함께 여성가족부 지침에 따라 2시간씩 한국어교육서비스와 자녀생활서비스는 80회를 제공하고 부모교육서비스는 40회의 서비스를 제공하게 된다. 모든 서비스가 제공된 후에 대상자별 결과보고서를 작성하는 것으로 지도사의 한 가정에 대한 서비스가 끝난다.

또한, 방문교육지도사들은 보통 1개월 또는 2개월마다 센터에 모여 회의를 진행하며, 회의는 정기적으로 또는 센터의 요청으로 열리기도 한다. 회의에서는 지도사별로 맡은 사례에 대해 공유하기도 하며, 업무에서 발생하는 애로 사항에 대해 센터에다가 건의를 올리기도 한다.

[그림 4.6.2] 방문교육지도사 업무 체계도



자료: 여성가족부(2020). 가족사업안내 2권

## 1) 다문화가족지원센터 현황

다문화가족지원센터는 「다문화가족지원법」에 따라 국비(30%)와 지방비(50%) 그리고 지자체 경상 보조로 예산을 지원받아 운영되고 있다(최근에는 다문화가족지원센터가 가족 지원사업을 수행하는 건강가정지원센터가 통합되어 서비스를 제공). 다문화가족지원센터는 2006년 “결혼 이민자가족지원센터”라는 이름으로 시작하여 2008년 「다문화가족지원법」 제정에 따라 명칭을 “다문화가족지원센터”로 변경하여 2020년 1월까지 전국에 227개소가 운영되고 있다.<sup>20)</sup>

〈표 4.6.2〉 다문화가족지원센터 운영 현황 (2020.01. 기준)

| 지역      | 센터 수 | 지역      | 센터 수 |
|---------|------|---------|------|
| 서울특별시   | 25   | 경기도     | 31   |
| 부산광역시   | 13   | 강원도     | 18   |
| 대구광역시   | 8    | 충청북도    | 12   |
| 인천광역시   | 9    | 충청남도    | 15   |
| 광주광역시   | 5    | 전라북도    | 14   |
| 대전광역시   | 5    | 전라남도    | 22   |
| 울산광역시   | 5    | 경상북도    | 23   |
| 세종특별자치시 | 1    | 경상남도    | 19   |
|         |      | 제주특별자치도 | 2    |
| 전체      |      |         | 227  |

## 2) 방문교육지도사 현황

방문교육지도사는 다문화가정에 직접 방문하여 한국어교육, 부모교육, 자녀생활서비스를 제공하고, 어떤 서비스를 제공하는가에 따라서 한국어교육지도사와 생활지도사로 나눈다. 한국어교육지도사는 한국어교육서비스를, 생활지도사는 부모교육서비스와 자녀생활서비스를 제공하며, 한국어교육지도사 중 업무 전환을 한 업무전환지도사는 생활지도사가 담당하는 서비스 제공이 가능하다. 2019년 기준 다문화가족 방문교육사업을 운영하는 센터는 전국 218개소이고, 서비스를 제공하는 방문교육지도사는 1,837명이다.<sup>21)</sup>

20) 227개소 중 196개소가 2014년부터 통합서비스 구축에 따라 건강가정·다문화가족지원센터로 통합되어 운영 중이다.

21) 한국건강가정진흥원(2020). 2019 「다문화가족지원센터 별도지원사업 연간결과보고서」

<표 4.6.2> 광역단체별 방문교육지도사 현황

| 지역      | 센터 수 | 한국어교육지도사 | 생활지도사 | (한국어 + 생활) |
|---------|------|----------|-------|------------|
| 서울특별시   | 24   | 97       | 106   | 203        |
| 부산광역시   | 9    | 50       | 40    | 90         |
| 대구광역시   | 7    | 43       | 32    | 75         |
| 인천광역시   | 9    | 42       | 52    | 94         |
| 광주광역시   | 4    | 24       | 16    | 40         |
| 대전광역시   | 5    | 21       | 24    | 45         |
| 울산광역시   | 5    | 30       | 15    | 45         |
| 세종특별자치시 | 1    | 5        | 1     | 6          |
| 경기도     | 30   | 144      | 160   | 304        |
| 강원도     | 18   | 58       | 31    | 89         |
| 충청북도    | 12   | 63       | 29    | 92         |
| 충청남도    | 15   | 66       | 29    | 95         |
| 전라북도    | 14   | 74       | 44    | 118        |
| 전라남도    | 22   | 107      | 58    | 165        |
| 경상북도    | 22   | 117      | 71    | 188        |
| 경상남도    | 19   | 101      | 67    | 168        |
| 제주특별자치도 | 2    | 8        | 12    | 20         |
| 전체      | 218  | 1050     | 787   | 1837       |

방문교육지도사는 여성가족부 지침에 따라 <표 4-6-3>과 같이 일정한 자격을 가지고 있어야 하며, 다문화가족지원센터를 통한 공개 경쟁 채용방식으로 선발된다. 신규 선발된 방문교육지도사는 서비스 제공에 필요한 교육 60시간을 받은 후에 근로계약 체결이 가능하며, 근로계약 기간은 계약일로부터 당해연도 말일까지이며, 면직 등 특별한 사유가 없는 경우 계속 고용 형태이다.

<표 4.6.3> 방문교육지도사 자격 기준

| 구분        | 자격 기준  |
|-----------|--|
| 한국어 교육지도사 | - 「국어기본법」 시행령에 따른 한국어 교원 3급 이상 자격 소지자<br>- 「국어기본법」 시행령 별표 1의 한국어교원양성과정(필수이수시간 120시간)이수자로서 정 부기관 및 시민단체 등(시민·사회단체 등)이란 수익사업을 하지 않는 비영리법인 및 국가 기관 등에 부여하는 고유번호증을 소지한 기관이거나 법인을 말함)에서 이민자 대상 한국어교육 경력 120시간 이상 확인 가능자 |
| 생활 지도사    | - 아동복지학, 아동가족학, 유아교육학, 보육학, 가족복지학, 사회복지학 전공자<br>- 보육교사·교원(유치원교사자격 포함) 자격 소지자, 건강가정사  |

## 나. 노동실태

### 1) 근로계약 형태

방문교육지도사는 여성가족부 지침에 따라 다문화가족지원센터와 계약을 체결한다. 사업이 시작된 2007년부터 2018년까지 매년 10개월 단위로 계약을 해왔다. 그러다 보니 대상자에게 제공해야 하는 80회의 서비스 제공이 이어지지 못하고 중간에 2개월 정도의 일시적 중단으로 인하여 교육에 있어 문제가 있기도 했다.

(과거에 10개월 하면 (서비스가) 넘어가는 경우 있잖아요? 그러면 넘는 부분은 어떻게 하셨어요?)  
“그거는 다시 시작할 때 하는 거죠. (...) 두 달 쉬었다가 다 까먹어요. 한 거 다 까먹어요. 농촌 같은 경우는 겨울에 농번기 때문에, 그때 공부해야 되거든요. 그런데 두 달 쉬면 한국어도 안 쓰면 까먹잖아요. 그런 부분이 어필이 돼서 12개월로 된 거죠. 저희 때문이 아니라.”

피면접자 6-B

2019년부터 10개월 단위에서 1년 단위로 늘어난 형태로 근로계약을 매년 체결하고 있다. 같은 센터에서 오랜 시간 있었더라도 매년 근로계약서는 매년 새롭게 작성하고 있다.

“2019년에도 썼고 2020년에도 1년 단위로 썼고 제가 2011년부터 근무했으니까 올해 10년 차거든요. 계약서가 10장입니다.”

피면접자 6-A

### 2) 노동과정

방문교육지도사의 주된 업무 흐름은 ‘교육 준비 ⇨ 이동 ⇨ 가구 방문(교육) ⇨ 이동 ⇨ 가구 방문(교육) ⇨ 일지 작성 ⇨ 퇴근’이라고 할 수 있다. 4가구를 기준으로 1가구당 1주일에 2회 방문이므로 1주일에 총 8번의 방문을 하게 되며, 이를 주당 3일 또는 4일로 나누어서 방문한다. 피면접자 6-C는 주 3일로 4가구를 나누어서 방문했고 6-A와 6-C는 주 4일로 나누어서 방문했다. 교육 준비는 주로 교재를 기준으로 지침과 대상 가구에 따라 달라지며, 자녀 생활 서비스의 경우에는 교재 외에 교구가 있다. 이동은 주로 자차를 이용하는데, 방문하는 가구가 주로 대중교통으로 가기에 불편하거나 외곽 지역에 있기도 하며, 교재와 교구를 같이 들고 다녀야 하다 보니 대중교통으로는 이동에 어려움이 있기 때문이다. 가구에 방문하게 되면 2시간 동안 교육(서비스 제공)이 이루어지고 2시간 중 20분의 휴게시간이 주어진다. 보통 하루에 2개의 가구를 방문하고 나면 데이터베이스에 방문 일지를 작성한다. 이 외에도 방문교육사업 전체 과정에서 지도사는 서비스 종료 이후 결과보고서를 작성해야 하며, 월 단위 회의도 참석하고 매년 정해진 시간만큼 보수교육을 받는다.

가구를 방문하는 시간은 주말에는 불가능하며, 주중 언제 하는지는 정해져 있지 않으며, 최초 방문 시 대상자와 언제 방문할지를 얘기해서 결정한다. 한국어교육서비스와 부모교육서비스는 대상이 일치하지 않고 가사 일을 하는 때가 많아서 시간을 정하는 데 있어서 별다른 문제가 발생하지 않지만, 자녀생활서비스는 보통 학교에 다니는 경우가 많아 학교 이후로 시간을 맞춰야 하다 보니 늦은 시간까지 방문하는 지도사도 있다.

(늦게까지는 안 하시네요?)

“저 같은 경우는 늦게까지는 안 하는데, 자녀가 있는 선생님들은 늦게 끝나요. 자녀들이 보통 유치원 갔다 와서 하는 학생, 지금 코로나 상황에서 학교는 안 가지만 (코로나 상황이 지나면) 이제 학교 끝나고 해야 하고 이러면 보통 15시부터 시작을 해야 되거든요. 그러면 자녀만 받으시는(하시는) 선생님들은 15시부터 시작해서 2가정 또는 3가정 한다고 생각하면. 기본 원칙은 18시 이후 수업을 안 한다고 얘기를 하지만, 현실적으로 그렇게 하면 다 수업할 수가 없으니까. (18시 이후 안 한다는 원칙이 있는 건가요?) 원칙에 있는 것은 아니에요. (...) 처음에 받을 때 안내는 그렇게 하죠. 해주지만 현실적으로 그게 맞지 않는다는 거죠.”

피면접자 6-C

“어떤 대상자가 저는 8시 이후만 돼요. 그러면 8시 이후에 가는 거예요. 10시까지 그러면 끝나고 집에 올 때 무섭데요. 왜냐면 후미진 곳. 이런 ○○구 산 밑에 이런 데 무섭데요. CCTV도 없고. 이런 데는 진짜 누군가가 좀 앞에서 좀 그래가지고 그거 경찰서에 얘기했거든요. 와 가지고 도와줄 일 없냐고 물어봐서 그런 것 좀 연계. 그때마다 우리 뭐 빠리리 빠리리 하는 거(경보 장치)라도 좀. 하나 줘라. 그런 얘기도 하고 그리고 CCTV를 보완하겠다고 얘기를 했는데.”

피면접자 6-A

방문교육지도사의 이동하는 일도 노동과정의 많은 부분을 차지한다. 하루에 최소 2가구 이상을 방문할 때, (출퇴근을 제외하면) 가구와 가구 사이에 반드시 이동을 해야만 한다. 대부분은 이동을 위해 대중교통이 아닌 자차를 이용하고 있는데, 이는 방문하는 가구가 주로 대중교통으로 가기에 불편함이 있거나 외곽 지역에 있기 때문이다. 그러다 보니 자차 이용으로 인해 교통사고, 차 긁힘, 유료 주차장 비용 지불, 견인 등의 문제가 발생해도 개인이 책임지고 있다. 게다가 농촌 지역 방문에서의 비포장도로 주행, 악천후, 밤길 운전 등으로 인한 사고 위험도 있지만, 이에 대한 보호 체계가 미비한 상황이다.

(주정차 관련해서 문제는 없나요?)

“단독주택을 방문할 때는 주차 문제가 굉장히 어려워요. 저 같은 경우도 가끔 공용주차장에 세워놓고 다시 와요. 그런데, 이번 회의할 때 그렇게 주차요금을 내는 선생님들이 몇 분 계셔서 주차요금도 보조해주면 안 되겠냐? 했더니 지침에 그거는 안 된다는 거죠. 그래서 주차요금은 해결 수 없다고 하더라고요. (...) 그렇게 다른 데 세우면 누가 끊어 놓은 적도 있어요. 이런 것들은 다 우리가 부담해야 하는 거잖아요.”

피면접자 6-C

이동에 있어 주정차와 함께 화장실 사용이 어려운 문제도 있다. 가구에서 사용하는 것이 실제로 눈치가 보이고 어려움이 있는 게 현실이어서 이동할 때마다 주변에 있는 공용화장실을 파악하여 다닐 수밖에 없으며, 그렇지 않은 경우는 방광염 등 건강의 문제를 겪기도 한다.

(화장실도 가셔야 하고 그런 거는 보통 어떻게 하시나요?)

“(…) 특히나 요즘은 가자마자 손부터 씻어야 하니까. 화장실은 웬만하면 밖에서 쓰려고 하죠. 그래서 알아둬야 해요. 주변 건물에 있는 화장실들. 아니면 구청 이런 데. 이런 식으로 그런 걸 귀신같이 알아놔야 해요. 공중 화장실. 지하철.”

피면접자 6-A

### 3) 임금 및 노동시간

방문교육지도사 임금은 여성가족부 지침에 따라 매년 결정되고 있는데, 기본적으로는 아래와 같이 명확하게 계산할 수 있다.

$$N (\text{방문 가구 수}) \times 2 (\text{주당 2회 방문}) \times 2 (\text{1회 방문당 시간}) \times 13,420 (\text{시급+주휴}) \times 4\text{주}$$

2020년 여성가족부 지침에 따라 시급은 11,180원으로 주휴수당이 발생하게 되면 시간당 2,240원이 추가되어 13,420원으로 결정된다. 면접을 진행한 3명은 모두 현재 방문 가구 수가 4가구라고 하였고 같은 센터에서 일하는 지도사 대부분이 4가구를 담당하며, 큰 변수가 없는 한 4가구 배정이 기본값이라고 했다. 여성가족부 지침을 기준으로 4가구를 배정받은 지도사는 월평균 약 80만 원을 받으며, 근속기간에 상관없이 전국 모든 지도사가 동일하게 적용을 받는다.

(4가구 배정 관련해서는 어떠신가요?)

“더 주면 안 되냐고 물어는 봤어요. 그런데 지침에 4가구가 기본으로 하는 거다. 그렇게 해서 그냥 4가구 해요. 이제 작년 같은 경우에는 5가구를 했어요. 원래 지도사가 15명인데, 예산을 17명으로 받았어요. 그러니까 2명을 더 총원하려고 17명으로 받았는데, 총원을 못 했어요. 그래서 두 사람들이 남은 거예요. 그리고 중간에 선생님 한 분이 그만두셨어요. 그래서 세 명이 남은 거예요. 그래서 한 명씩 더 주면서 한 거죠.”

피면접자 6-C

(지금 몇 가구 담당하고 있으신가요?)

“4가구. 원래 4가구에서 5가구 뭐 6가구 하는 분들도 있는데, 이제 줄여가고 있는 추세인 거 같아요. 4가구. 대부분 4가구가 많으세요.”

피면접자 6-B

방문교육지도사는 임금 외에도 교육비와 회의비 그리고 수당을 받는다. 교육비와 회의비는 참여 시간에 정해진 시급을 기준으로 받으며, 온라인 교육의 경우에는 받지 않는다. 수당의 경우 여성가족부에서 지급기준은 없으며, 지자체와 센터 상황에 따라 다르게 운영하도록 하고 있다. 그러다 보니 지역과 센터에 따라 수당이 다르게 나타났는데, 처우 개선비를 받는 센터가 있는 곳도 있었지만, 그렇지 않은 곳도 있었고 명절 상여금도 차이가 났다. 실제 피면접자 6-B가 일하는 센터에서는 처우 개선비를 지급하고 있었으며, 명절 상여금도 6-C가 일하는 센터에 비해 2배 높게 받고 있었다.

(명절 상여금은?)

“작년에 10만 원 받았고 올해 20만 원 받았어요. 전체로 하면 20만 원. 올해는 40만 원, 아직 추석은 안 받았어요. 이것도 센터마다 다 달라요. 막 40만 원씩 받는 데도 있고.”

피면접자 6-C

(기본 지급되는 시급 외에 추가적인 수당이 있나요?)

“저희는 있어요. 처우 개선비. 월 15만 원. (시마다 다른 거죠?) 시마다 다르고 안 받는 데가 훨씬 많죠. (...) 명절 상여는 40만 원. 추석, 설날 2번”

피면접자 6-B

방문교육지도사는 임금이 적어 면접을 진행한 3명 모두 해당 업무 외의 다른 일을 병행하는 투잡(또는 그 이상)을 하고 있었다.

(그러면 투잡을?)

“네. 저도 투잡을 해요. 그리고 여기 가르쳐서 나오는 돈이 너무 적잖아요.”

피면접자 6-C

방문교육지도사는 노동시간이 여성가족부 지침에 따라 1회 방문당 2시간으로 정해져 있으며, 피면접자 중 6-B를 제외한 둘은 근로계약서 작성 시 간주근로시간제가 명시되어 있었다. 노동시간이 여성가족부 지침으로 정해져 있어 이를 기준으로 임금이 지급되고 있으나, 업무를 위한 준비 시간, 서비스(방문) 제공을 위해 이동하는 시간과 제공 이후 데이터베이스에 결과를 입력하는 시간 등은 여기에 포함되지 않는다. 그러다 보니 실제 4가구를 담당하고 있다고 하더라도 주당 16시간만 인정받을 뿐, 준비 시간, 이동 시간, 제공 후 업무시간 등을 포함한다면, 주당 16시간 이상이라고 할 수 있다. 특히, 이 중 이동 시간이 어떤 교통수단(자차, 대중교통)을 이용하느냐에 따라서 적게는 10분 많게는 1시간 가까이 차이가 났다.

(월, 화, 수는 아침부터 저녁까지 계속하시겠네요?)

“그렇다고 봐야죠. 저희는 가정, 가정 이동을 해야 하니까, 그 이동 시간이 보통 저 같은 경우는 차를 가지고 다니긴 하는데, 차를 가지고 다녀도 가구 이동 거리가 한 40분 정도는 걸리거든요. 근데 버스를 타시는 분들은 기본 1시간 이상은 이동을 하셔야 돼요.”

피면접자 6-C

(이동 시간은 얼마나 걸리나요?)

“출퇴근 빼고 A 가정에서 B 가정으로 가는 시간은 쳐줘야 되는데, 그 시간 보통 우리 같은 ○○구만 해도 마을버스 권이에요. 마을버스 시간 기다리고 마을버스가 또 잘 안 오는 경우도 있고, 마을버스 타면 또 가는 시간 있고. 저희는 화장실 안 갑니까? 이런 거 치면 1시간 잡아요.”

피면접자 6-A

방문교육지도사 업무 특성상 이동이 발생하는 것은 불가피하며, 이에 따라 여성가족부에서는 <표 4-6-4>와 같은 기준으로 교통비를 지원하고 있다. 2019년과 2020년 지급액은 동일하지만, 2020년부터 이

동 거리가 1km 미만일 때는 지급하지 않는다는 기준과 함께 지출 증빙서류를 최초 1회에 함께 제출해야 한다는 내용이 추가되었다. 그러나 증빙자료 제출 방법에 있어서 주유비 영수증을 제출하는 것만 명시되어 있을 뿐 구체적으로 어떻게 이동 거리를 잡아서 지급할 것인지에 대한 기준이 없다 보니 피면접자 6-C가 일하던 센터에서는 출발할 때랑 도착할 때 계기판을 찍은 사진을 제출하라고 했다.

<표 4.6.4> 방문교육지도사 여비 지급기준 (2019년, 2020년)

| 구분       | 2019년                              | 2020년   |
|----------|------------------------------------|---|
| 도시형      | 1회당 3,500원 지급                      |   |
| 농촌형      | 1회당 4,000원 지급                      |   |
| 도서·벽지 지역 | 1회당 5,500원 지급                      |   |
| 한도       | 지도사 1인당 최대 월 31만 원 이내 (센터별 예산 고려)  |   |
| 상회할 경우   | 방문교육사업 운영비 범위 내에서 1일 1만원 한도로 지급 가능 | <u>증빙자료(주유비 영수증, 유료 도로 영수증 등 최초 1회) 제출 시 추가지급 가능</u> , 방문교육사업 운영비 범위 내에서 1일 1만원 한도로 추가지급 가능 |
| 거리 규정    | X                                  | 방문교육지도사 자택 ↔ 서비스 가정 또는 서비스 가정 ↔ 서비스 가정 이동 시 <u>이동 거리 1km 미만 미지급</u>                         |

“그게 어제 회의를 했거든요. ‘증빙서류 어떻게 해야 되겠냐?’ 했더니, 센터에서 하는 얘기가 계기판을 집에서 출발할 때 찍고 거기 도착하면 계기판을 찍어서 그 사진 같은 거를 첨부 하라는 거예요. 그러니까 그런 거를 이제 참. 하기가 쉽지는 않아요. 웬만하면 그냥 내가 하고 말지. 이 정도거든요. 예를 들어 저 같은 경우는 올해 초에 끝난 학생은 저쪽 벽지 근처에 있는 데도 가요. 거기를 가면 차로만 가도 50분 이상을 가야 되거든요. km 수가 어마어마하게 나와요. 한 번 들어가면 눈금이 쓱쓱 돌아가요. 편도가 그러는데 왕복으로 하면 어마어마한 거죠. 3,500원 가지고 되지도 않아요.”

피면접자 6-C

#### 4) 휴게 및 휴가

휴게시간은 여성가족부 지침에 따라 1회 방문 2시간 서비스 제공기준 20분 이내를 쉬도록 규정하고 있었다. 그러나 지도사들은 해당 가구에서 서비스를 제공하다가 중간에 잠시 쉬는 게 현실적으로 어려우며, 대상자와 함께 있다는 점에서 편히 쉴 수 없다고 했다. 오히려 3명의 면접자 모두 20분을 쉬지 않고 규정된 휴게시간 20분을 제외한 1시간 40분을 계속하여 교육하고 서비스를 종료한다고 했다. 그러나 부모교육이나 자녀 생활 서비스 제공의 경우 교육 이후 가족 면담이 있기도 하여 휴게시간 없이 2시간을 다 채우거나 그 이상 하는 때도 있었다.

(2시간 중에 휴게시간으로 명시되어 있는 20분은 문제가 없나요?)

“(…) 20분을 거기서 대상자랑 앞에서 쉰다는 게 사실 생각해 보세요. 지금부터 20분 쉬겠습니다. 뭐 하고 있냐고요. 쉬는 게 쉬는 게 아닌 거예요. 그래서 그냥 그동안 나는 아기도 봐야 하고 결국, 대상자들도 빨리 끝내고 가기를 원하지 20분 중간에 쉬기를 원하나요. 그런데 이제 저 같은 경우는 어쨌든 이렇게 막 얘기를 하다 보면 한 50분 지나면 입에서 단내나거든요. 그러면 잠깐 5분 쉽시다. 이렇게 해요.”

피면접자 6-A

“거기서 10분 쉰다는 게 같은 공간에서 쉰다는 게 무리인 거죠. 그래서 저 같은 경우도 ○○ 선생님들은 처음에 가서 선생님들끼리 약속을 한 거예요. (…) 학습자한테 물어봐요. 학생들도 그게 그냥 1시간 40분 하고 일찍 끝내주세요. 해요.”

피면접자 6-C

(보통 회당 2시간이 규정인데, 그 이상 하는 경우도 있으신가요?)

“많이 있지는 않고요. 저희가 2시간 안에 20분 휴게시간이 있어요. 수업을 그래서 1시간 40분을 하거든요. (…) 쉴 수도 없어요. 말이 그렇지요. 남의 집에 있고 애들이 계속 얘기하니까 쉴 수는 없는데, 1시간 40분 하는데 부모코칭이 있거든요. 그러다 보면 그게 얘기가 길어지고...”

피면접자 6-B

휴가는 원래 따로 없었지만, 2017년 방문교육지도사 노동조합이 결성된 이후 2018년부터 연차 휴가가 생겼다. 연차휴가는 3명의 면접자 모두 15일을 사용할 수 있고 유급으로 받고 있었다. 연차를 사용하더라도 대상자에게 제공하는 80회(40회)의 횟수는 줄지 않고 그대로 제공해야 하므로 전체 기간이 길어졌으나 기간이 길어지는 것에 대해서는 큰 문제는 없었다.

## 5) 산업재해 유형 및 빈도, 산재승인 문제

방문교육지도사의 산업재해는 주로 이동 시에 나타났다. 다문화가족 특성상 대중교통이 자주 있는 지역에 있지 않다 보니 자차를 이용하는 경우가 많으며, 시간에 맞추기 위해 급하게 이동하다 사고가 나는 일도 있었다. 교통사고 외에도 방문하여 방바닥에 쭈그리고 앉아 거의 2시간 동안 꼼작하지 않고 수업을 하거나 (자녀 생활 서비스 제공의 경우) 무거운 교재 가방을 들고 이동해야 하는 등의 문제로 인해 허리, 어깨, 무릎 등 관절에 무리가 가고 있다. 피면접자 6-B를 통해 받은 노동조합 내부에서 정리된 <안전 문제 사례의 유형>에 따르면, 방문 수업 이동을 위해 고속도로에서 교통사고가 나서 즉사한 지도사도 있다. 또한, 대중교통을 이용할 때는 자전거나 전동 스쿠터와 부딪히는 사고가 나타나기도 했다. 사고 후 처리와 관련해서는 3명의 면접자 모두 산재 처리를 하지 않고 개인이 처리하고 있었다. 오히려 이러한 부분에 대해 개인 보험으로 하는 게 더 많이 나올 거라고 얘기하는 센터도 있었다.

“산재로 하는 게 더 돈이 적게 나온다나 어떤다나 개인 보험으로 하시래요. 그러면서 센터에서는 개인으로 하는 게 더 많이 나올 겁니다. (…) 2018년에 국회의원 통해서 218개 센터에 자료 내보라. 했는데, (…) 그랬더니 산재 처리한 곳은 한 군데도 없더라고요.”

피면접자 6-A

## 다. 부당한 대우 경험

### 1) 폭언, 폭행, 성희롱 등 인권침해 사례

방문교육지도사는 가구에 방문하여 2시간 가까이 있다 보니 대상자 가족으로부터 폭언을 듣거나 폭행 위협을 받는거나 성희롱 등을 당했다. 특히, 대상자가 결혼이민자라는 특수성으로 인해 대상자 스스로 위험한 상황에 의지할 곳이 없어 담당 지도사에게 연락하여 의지하기도 했다. 실제로 대상자 남편이나 (동거) 가족이 위협하는 행위로 인해 대상자가 가출하여 지도사가 모텔에서 재워준 적도 있다. 면접자 6-A는 가구에 방문했을 때, 대상자 남편이 속옷 차림으로 있는 경험이 있었고 (대상자 가구 문제로 인하여) 가출했을 때 대상자 가족과 결혼중개업체에서 개인 전화로 폭언을 받은 일도 있었다. 외에도 노동조합에서 정리한 자료에 따르면, 대상자 남편과 시어머니가 선생님이 수업한 이후로 말 한마디 못 하던 대상자가 말대꾸한다면서 지도사를 집에 가지 못하게 하면서 두어 시간 동안 폭언과 다툼을 한 사례도 있었다.

“옷 벗고 다니는 거 굉장히 불쾌하거든요. 팬티만 입고 돌아다니는 거. 거기까지 제가 교육을 시킬 수는 없어서. 못 본 척하지만, 그런 거 불쾌하고.”

“예를 들어 대상자가 남편하고 싸우고 나와서 갈 데가 없어. 센터에다가 이거 어떻게 해야 하죠? 우리도 어떻게 할 수 없어요. 그러면 내가 어떻게 해? 우리 집에서 재워야지. 이런 식으로 그런데, 저는 집에 재워진 않고 모텔에서 잤는데 (...) 대상자들이 도망가거든요. 왜냐면, 그 사람이 할 수 있는 방법은 그것밖에 없잖아요. 탈출, 가출. (...) 근데, 제가 정말 황당했던 건 결혼 중개업소에서 연락이 오는 거예요. 난 모르고 받았죠. 처음에는 그랬더니 왜 끼어들어서 이렇게 일을 만드냐? (...) 센터랑 얘기하라 하고 끊었는데. 그랬더니 센터 와서 한바탕 난리를 치고 갔다고 하더라고요. 사실 나는 무섭다니까 혹시 밖에서 내 전화번호 알고 지키고 있다가. 결혼 중개업소 무서워요. 시어머니도 무섭고.”

피면접자 6-A

2020년 여성가족부에서 내려온 사업지침에는 핸드폰 앱을 통해 방문교육지도사들의 출퇴근 관리와 근무시간 관리를 하겠다고 했다. 이는 업무용 핸드폰이 지급되지 않고 개인 핸드폰을 사용하는 지도사들에게 인권침해 소지가 있다. 또한, 대상자들이 아기를 병원에 데리고 가거나 집안 행사 등, 여러 가지 이유로 수업 시간을 수시로 변경하는 게 현실인데, 출퇴근 앱을 도입해 수업 시간 변경 때마다 센터에 사전 승인을 받아야 하는 등의 내용으로 업무 스트레스가 가중될 것이라는 의견도 있었다. 지도사들의 강력한 항의로 지침이 확정되기 직전에 지도사에게 사전 승인을 받아야 한다는 문구가 추가되었지만, 센터와의 관계를 중요하게 생각할 경우 그냥 수용하는 일도 있다.

“그 부분 같은 것도 인권침해 요소가 있거든요. 그리고 내 핸드폰을 쓰는 건데 내 동의를 받지 않으면 안 되잖아요? 그래서 그 부분에 대해서도 (여성가족부에) 얘기를 했어요. 그래서 동의서. 선생님들이 동의할 때만 앱을 깔기로 그렇게 써놨는데, 지침이 내려와도 센터장이 그거를 임의대로 해석하는 경우가 있으니까 정말 센터와 척을 지고 싶지 않은 선생님은 그냥 수용하는 경우가 있는 거죠. 저희 같은 경우는 노조가 있고 그거를 같이 의논했다는 것을 알기 때문에 저희는 잘 지키는 건데, 그것도 센터마다 상황이 다를 거예요.”

피면접자 6-B

방문교육지도사는 대상 가구를 센터로부터 배정받을 뿐 대상자의 가구 상황에 대한 구체적인 정보는 방문하면서 알게 된다. 그러다 보니 구체적인 정보가 사전에 잘 파악되지 않는 문제로 인하여 피면접자 6-A는 대상 가구 중 (대상자) 남편이 알코올 중독이었다거나 조현병을 겪고 있던 적도 있었다. 당시 대상자는 교육이 필요하고 받기를 원했으나 6-A는 언제 어떻게 폭력적인 상황이 일어나 사고를 당할지 모른다는 심리적 공포감을 겪다가 결국에는 센터를 통해 대상 가구에 대한 서비스를 중단했다.

“저 같은 경우 남편이 조현병인 거예요. 그런데, 그 남편을 대상자가 되게 무서워해요. 나는 그 남편을 (실제) 만난 적은 없는데, 말만 들어도 무서워요. 계속 웃는데요. 그리고 아이한테도 막 무섭게 하나 봐요. 남편이 아침에 나갔다가 저녁에 들어온 데요. 제가 수업하는 게 오후 2시 정도였는데, 언제 들어올지 모르는 거예요. (남편이) 집에 누가 또 오는 걸 싫어한 데요. 대상자는 방문 수업을 받고 싶어 하는데, 그냥 남편이 와서 나한테 무슨 해코지할지 모르잖아요. 나는 무섭더라고요. (...) 내가 위험을 무릎 쓰고 해야 하나 고민을 했어요. 근데 만약에 문제가 생기면 누가 책임져 줄까? 그런 적이 있었어요. 그다음은 (남편이나 시아버지가) 알코올 중독자. 무서워 죽겠어요.”

피면접자 6-B

## 2) 대상자 (또는 가족)의 무리한 요구로 인한 스트레스

방문교육지도사는 대상자와 오랜 시간 동안 교육을 하면서 한국에서의 생활에 대해서도 함께 알려주다 보니 일상에서 대상자 가족이 무리하게 부탁을 하는 경우가 있다. 무거운 짐을 옮겨달라거나 자녀를 학교에서 집으로 데려다 달라거나 비트코인에 투자할 것을 강요한다거나 다단계 물품구매를 부탁한다거나 돈을 빌려 달라고 한다거나 생활용품을 사달라거나 가사 일을 도와달라거나 하는 등 다양하게 나타났다.

“이건 제 경험이 아니라 들은 얘기거든요. 선생님 오늘 저 제사가 있어서 시장가야 해서 수업 못 해요. 근데, 다시 전화가 와서 선생님 저 수업할 수 있을 거 같아요. 그래서 갔는데, 그분이 4층인가? 4층인가? 살았대요. 그 들어가는 입구에 짐을 잔뜩 놓고 기다리고 있더라고요. (...) 아니면 아기 봐달라. 그런데 이제 말은 대놓고 ‘아기 봐주세요.’가 아니에요. 가서 볼 수밖에 없게 만들어요. 애 둘이 있으면 하나 똥 좀 닦아달라. 치워달라. (...) 우리 선생님들이 너무 익숙하고 능숙하시잖아요. 정말 손주 보는 마음으로 하시는 거 같더라고요. 그리고 반찬 만들어주고. 근데 그러니까 착한 대상자들도 있는데. 좋은 의미로 병원 같이 가주고 저 같은 경우는 여권이 만기 기간 이제 연장해야 되거든요. 그런 거 같이 가주고. 그런 것들이 있죠. 그러니까 그들의 개인적인 그런 일을 본의 아니게 같이 봐주는 거죠. 병원에 같이 가준다거나 아니면 시장에 같이 가준다거나 아니면 아이를 봐준다거나 뭐 짐을 들어다 준다거나.”

피면접자 6-A

자녀생활서비스를 받는 가정에서는 간혹 방문교육지도사가 방문 시간에 맞추기 위해 자녀를 어린이집에서 데리고 오는 일도 있었는데, 자녀를 데리고 오다가 사고가 나게 되면 큰 문제가 될 수 있어서 센터에서도 하지 말라고 이야기한다. 지도사도 사고가 나면 큰 문제가 될 수 있다는 것을 알고 있지만, 방문 횟수가 임금과 직결되고 다른 가구를 방문하는 시간도 맞춰야 하는 처지에서는 데리고 와서 할 수밖에 없는 경우가 많다.

“대상자가 그 시간에 못 오는 거예요. 저희가 예를 들어서 2시부터 4시까지 수업을 해요. 그러면 그다음 대상자가 이어서 하거나 아니면 아예 떨어져 있어야 되는데, 애매하면 쉬어야 되잖아요? 그러면 그 시간에 맞춰야 되거든요. 맞추면 그 시간에 못 가니까 선생님이 애 좀 어린이집에서 픽업해서 데리고 가서 해주세요. 이런 경우도 많은데, 해주는 선생님도 있고. 센터에서는 하지 말라고 하죠. 왜냐면 사고 나면 문제가 되기 때문에, 이제 뭐 그렇게 안 하면 수업받을 수 없는 경우에는 이런 경우는 수업을 아예 못하는 거죠. 그게 안 된다고 하면, 그러면 상황을 봤을 때 애는 꼭 수업을 받아야 되는데, 픽업 때문에 못 한다고 하면 센터에 얘기 안 하고 데리고 와서 하는 경우도 있어요. 저도 많이 그랬어요.”

피면접자 6-B

“자녀(생활서비스) 하시는 분들 대상자는 직장 갔고 우리 아이 좀 데리다가 그 시간 수업을 해 가지고 가야 되는 거야. 그래서 학교 앞에 가고. 교육하고. 아이 배고프잖아요? 먹을 거 먹이고 공부 가르치고 시간 채워서 나와야 되는 거죠.”

(그런 일들이 자주 있나 봐요?)

“많나 봐요. 이게 우리 가정생활이라는 게 너무 다양한 일들이 많은데, 그런 것들을 우리가 같이 해야 되는 거예요. 이게 딱 구분이 없어.”

피면접자 6-A

### 3) 회사(센터, 여성가족부)의 부당한 업무지시로 인한 스트레스

다문화가족지원센터로부터 방문교육지도사는 때로 정해진 업무 범위를 넘어서는 부당한 업무지시를 받았다. 최근에는 센터 요구가 줄어든 지역도 있지만, 여전히 택배를 부쳐달라고 한다거나 홍보해달라는 요구 등이 있었고 심하게는 센터 행사에 지도사가 무급으로 동원되는 사례도 있었다. 이외에도 방문교육사업이 여성가족부 특성화 사업으로 다문화가족지원센터에서 맡아서 담당하고 있음에도 대상 가정에서 발생하는 문제들에 대해 지도사가 가정에서 발생하는 모든 일을 처리하라고 하는 상황도 있어서 방문교육 지도사들은 큰 부담감과 심리적으로 힘든 처지에 놓이기도 했다.

“센터에서는 저희한테 업무지시를 되도록 안 하려고 하는데, 그전에는 사실 다 같이 어려운 비정규직이고 다 같이 어려운 일자리 사업이고 이러다 보니까 서로 좀 도와주는 게 있었어요. 센터에 예를 들어서 한 해를 마무리하는 송별회를 한다 그러면 선생님들이 와서 같이 도와주세요. 이러면서 센터에는 집합 교육도 있어요. 와서 교육받는 것도 있거든요. 그랬을 때 선생님들이 돌아가면서 그때 아기를 데려오는 대상자들 있잖아요? 아기 봐주고 그런 게 있었는데, 요새는 일제 요구를 하지 않아요. 왜냐면 요구를 하면 자기들이 그에 따른 몫을 해줘야되기 때문에.”

(피면접자 6-A)

(센터로 인해서 부당한 경험? 안 좋은 경험은 있나요?)

“예전에는 봉사 시간이라고 정해져 있었어요. 그러니까 선생님들이 무보수로 와서 센터 일을 도와주는 거예요. 행사 있을 때도 가야 되고 집합 교육을 하면 이민자들이 와서 할 때 아이를 데리고 와요. 그러면 우리가 아이를 봐준다거나 잡일을 했죠. 그걸 그달에 어떤 게 필요하다 목록이 딱 나와요. 그럼, 거기서 선생님들이 시간이 맞는 걸 가서 의무적으로 다 해야 되는 거예요. (...) 그리고 이제 다문화 잔치? 다문화 한마당? 해가지고 토요일이나 일요일에 하루 종일 어떤 행사를 하는 거예요. 다문화 사람들 와서 장기자랑하고 춤추고 막 이려고 물건 팔고 이러면 선생님들이 분야로 다 나눠서 하루 종일 아침 9시부터 저녁에 다 끝나면 청소까지

하고 오고 그랬어요. 그런 거 할 때 직원들은 휴일근무수당 받고 자기네는 옷을 하나같이 맞춰 입고 그러고 와서 우리는 거기서 심부름 그냥 남들이 봐도 허드렛일만 하는 거예요.”

피면접자 6-C

#### 4) 센터의 대응 부재

방문교육지도사는 개별로 가구에 방문하면서 업무를 해서 특정한 문제가 발생하게 되면 본인이 가장 먼저 대응을 해야 한다. 피면접자 6-A의 경우 이전에 대상 가구 중 (대상자) 남편이 알코올 중독이거나 조현병을 겪고 있었던 적이 있는데, 언제 어떻게 폭력적인 상황이 일어나 사고를 당할지 모른다는 심리적 공포감을 겪었다고 밝혔다. 이러한 상황에도 센터에서는 즉각적인 조치를 하지 않았으며, 지도사가 직접 집이 아닌 다른 공간에서 할 수 있는지 알아보다가 여의치 않았고 그 이후에야 해당 가구는 최종 중지 결정이 내려졌다. 무엇보다도 대응 방식과 관련하여 체계적인 매뉴얼이나 기준이 없다 보니 센터마다 대응이 다르며, 지도사에게 그 책임을 넘기는 경우가 많이 발생하고 있었다. 여성가족부에서 매년 내려오는 지침에서도 일시 중지예 관해서 명시하고 있기는 하지만, 그 내용이 추상적이어서 결국에는 지도사 개인에게 책임이 넘어가게 된다. 특히, 가구 방문을 오랜 시간 하면서 일정한 관계가 형성된 사이가 되면서 대상자는 지도사에게 다양한 요구를 하게 되는 상황을 통제할 수 없으며, 정해진 업무인 교육 외에 가사일 등을 하게 되는 경우도 많이 발생하고 있다.

게다가 대상 가구에 방문교육지도사가 감당하기 버거운 일이 발생하더라도 센터는 이에 대해 도움을 주지 않고 개인이 해결하도록 하는 사례도 있었다. 또한, 다문화가족에 관한 문제임에도 불구하고 다문화가족지원센터에서 도와줄 수 없다고 하는 등 지도사에 대한 센터의 대응이 부족한 상황이다.

- 대상자가 폐결핵 진단을 받은 것을 알게 되어 센터에 보고했으나 수업을 계속할지 말지는 지도사 본인이 결정하라고 함.
- 대상자 가출 시 센터에 보고해도 센터에서 해줄 것이 없다고 말함. 결국, 지도사 개인이 대상자를 자신의 집에 재우고, 대상자 남편을 만나 설득하고 해결함.
- 대상자 남편의 음주, 속옷 차림 등 업무 어려움에 대해 보고해도 센터에서 별다른 대처가 없으므로 나중에는 일일이 보고하지 않게 됨.
- 대상자가 중도입국 자녀를 한국에 데려왔으나 남편이 입양 절차를 거부해 8개월 동안 학교에 다니지 못함. 대상자가 지도사에게 도움을 요청하여 센터에 보고했으나, 센터에서는 대상자 본인이 해결하도록 하라는 말만 함. 결국에는 지도사 개인이 이를 해결함.

노동조합 사례 정리 자료

“저는 안전 부분, 예를 들어 너무 위험한, 신체적 정신적으로 위험한 것, 질병으로부터 위험하거나 이런 부분에 대해서는 센터에서 우리에게 어떤 불이익도 오지 않도록 해줬으면 좋겠다. 라는 거 그거고요. (...) 그다음에 어떻게 했으면 어떻게 하라는 공통된 매뉴얼 같은 게 있었으면 좋겠다. 센터에서 그런 거 하려면 선생님 들한테 의견도 듣고 어떤 게 어렵냐 물어야 되는데, 한 번도 물어본 적 없거든요.”

피면접자 6-A

## 라. 감염병 위험 경험 및 대응 체계

방문교육지도사들은 해당 가구에 방문할 때 2시간 가까이 되는 시간 동안 있다 보니 감염병에 대한 우려가 있었다. 최근 코로나19뿐만 아니라 일상에서 결핵, 감기 등 감염성이 있는 질병에서 문제가 있었는데, 지도사가 걸리게 되면 본인이 다른 가구에 방문하며 전파자가 되는 상황이 일어날 수 있는 상황으로 인해 오해를 받는 일도 있다고 한다. 특히, 이러한 부분에서 본인이 쉬게 되면, 어떠한 보상이 없고 자신들의 몫이라는 것에 대해 안전보건 문제에서도 책임을 개인이 부담하고 있었다.

“이제 이런 바이러스. 전염병이 코로나만 있는 게 아니에요. 결핵도 있고, 제일 흔한 감기가 있어요. 감기. 물론 우리가 감기 걸리면 우리는 전파자가 되잖아요. 전파자가 되는 거예요. 그리고 본의 아니게 오해를 받는 경우가 있어요. 근데, 저희가 피해자거든요 사실. 그들이 콜록거리면 저도 경험했고 감기에 걸려요. 제가 옮아요. 그러면 다른 대상자한테 옮길 수도 있으니까 제가 쉬어야 하거든요. 그러면 거기에 대해 누가 보상해줘요? 제가 못한 것에 대해서. 그러니까. 전염병적인 부분. 거기에 대한 보상이 없다는 거. 오로지 우리의 몫이라는 거.”

피면접자 6-A

“감기 같은 거가 이제 옮는다거나 이런 거는 뭐 가끔 있는 거고 내가 감기에 걸렸을 때도 옮겨질 수도 있는 거고.”

피면접자 6-C

방문교육지도사는 코로나19로 인해 여성가족부 지침에 따라 약 2달간 유급휴가로 업무를 수행하지 않았다. 메르스 당시에도 쉬었지만, 그 당시에는 어떠한 보상도 없이 휴업했다고 한다. 피면접자 6-A는 코로나19에는 유급휴가가 이루어진 이유로 노동조합을 만들어서 활동했기 때문에 가능한 것이라고 했다.

“원래 전에 같으면 메르스 때, 1달 쉬었거든요. 일체 (보상 등) 없더라고요. 근데, 막 투쟁하다 보니까 이번에는 70%가 나왔어요.”

피면접자 6-A

코로나19와 관련하여 센터에서는 지도사에게 감염 예방을 위한 방역물품을 지급했으나 지급 물품은 센터마다 다르게 지급했다. 특히, 가구에 방문하여 2시간 동안 서비스를 제공한다는 점에서 방문할 때마다 자가진단을 할 수 있는 체온계와 예방을 위한 손소독제와 마스크가 필수적이었으나 피면접자 3명 중 1명을 제외한 2명은 체온계를 받지 않고 마스크만 일부 받았다고 했다. 또한, 방문할 때마다 자가진단을 위한 체크리스트를 작성해야 하는데, 체온계가 없어서 그냥 체온을 임의로 적기도 한다고 했다.

(코로나에 대한 센터 예방대책이 있나요?)

“저희 체온계하고 마스크도 지원해줬었고 지금은 안면 보호대라고 해가지고 투명한 거. 마스크 쓰면 아이들 가르칠 때 입 모양 알려줘야 되는데 할 수 없거든요. 안면 보호대. 손소독제 지원해주고.”

피면접자 6-B

“없고요. 면 마스크 쓰지도 않는. 저는 덴탈로 하루에 하나씩 줘야 된다고 생각하는데, 면마스크 주는거 받아 가자고 뭐 센터에 마스크 필요하시면 받으러 오세요. 하는데, 얼마나 줄지 모르겠는데. (...) 저희는 열 켈 수 있는 체온계 요구했거든요. 센터에 딱 하나밖에 없대요. 그래서 자기들이 써야 한다고 체온계 구하기도 어렵다고 해서 안 주고 있고 예산이 없대요. 체온계는 없고 다만 면마스크 몇 개 줬어요.”

피면접자 6-A

“손소독제는 처음 막 할 때 하나씩 한 번 주고 그 다음에 마스크. (...) 일회용 마스크를 지금 두 박스 줬거든요. 50장짜리 그러니까 100장. 4월 16일 하기 시작해서 지금까지 두 번째 받은 거거든요. (체온계는?) 아니요. (체크리스트는?) 그냥..”

피면접자 6-C

## 마. 소결: 분석 및 개선 의견

### 1) 인권침해 실태 및 구조적 요인 분석

방문교육지도사는 현재 1년 단위로 센터와 계약을 맺고 있으며, 별다른 문제가 없으면 매년 계약을 맺을 수 있다. 임금은 여성가족부에서 매년 시간당 임금을 설정하며, 매년 최저임금보다 높았다. 하지만, 지도사들의 실제 노동과정에서 시간당 임금을 받을 수 있는 노동시간이 1회 방문당 2시간으로 제한적이어서 저임금을 받고 있다. 그렇다고 가구 수를 지도사 마음대로 조정할 수 있는 상황도 아니다 보니 지도사들은 본인 업무 외에 다른 부업을 통해 생계를 유지하는 경우가 많이 있는 상황이다. 또한, 시간당 임금 외에 다른 수당은 지침이 명확하게 있지 않아 지역마다 다르게 지급하고 있는 상황으로 지역에서 지도사에게 긍정적인 태도이거나 지도사 문제에 관심이 있는 경우 치우 개선비를 통해 지도사 저임금 문제 해결을 위한 모습이 보였으나 많은 지역에서 그렇지 않은 상황이다.

지도사들이 업무 외로 대상자나 가족으로부터 무리하게 요구하는 것으로 인하여 상당한 스트레스와 부담을 느끼고 있다. 특히, 다문화가족 특성상 기댈 수 있는 곳이 제한적이다 보니 서비스를 받는 기간 동안 지도사와 가까운 관계가 됨에 따라 무거운 짐을 들어달라고 하는 것부터 시작해서 돈을 빌려달라고 한다거나 다단계 물품구매, 비트코인 투자 등 다양한 요구가 나타났다. 이러한 부분에 대해서도 별도의 기준이 없다 보니 그 대처에 대해서 지도사 개인에게 부담이 가고 있다. 이 외에도 센터에서 지도사들을 방치하거나 센터 행사에 도움을 요청하는 형태로 일을 시키기도 한다. 가구를 배정받아야 하는 지도사들은 센터로부터 자유로운 위치에 있다고 할 수는 없다.

외에도 지도사들은 대부분이 자차를 이용하여 업무를 수행하다 보니 이동에서 문제가 발생하는 경우 개인 보험으로 처리하는 경우가 많았으며, 사고가 나더라도 산업재해가 아닌 개인이 해결할 뿐만 아니라, 지침에 따른 교통비는 현실에 맞지 않아 주차비 등에서 처리가 안 되는 한계도 있었다.

## 2) 법제도, 노동정책, 안전보건정책 등 개선 의견

방문교육사업은 우리나라에 다문화가족의 증가와 함께 국가 차원으로 시작됐다. 현재 10년이 넘는 기간 동안 사업이 계속되고 있으며, 1,800여 명 되는 방문교육지도사가 전국에서 다문화가족에게 방문 교육 서비스를 제공하고 있다. 10년 이상이 지났음에도 지도사들의 노동조건은 크게 달라지지 않았다. 최근에 서야 노동조합이 결성되면서 노동시간, 업무 중 다치는 일, 지도사에 대한 낮은 인식 등 여러 문제가 반복해서 발생하고 있다는 것이 사회적 이슈로 드러났다.

### 가) 노동시간 인정 및 동일한 노동조건 구성

1회 방문당 2시간 인정받는 노동시간을 2시간보다 늘려야 한다. 현재 지도사들은 3가구 담당할 경우 주당 12시간, 4가구 담당할 경우 주당 16시간으로 인정받는다. 그러나 실제로는 방문 전 사전 준비, 방문을 위한 이동, 방문 이후 결과 보고, 때로는 교육 후 가족 면담 등 실제로 업무를 위해 일하는 시간은 2시간을 넘는다. 평균 4가구 방문하는 지도사들에게 주당 16시간 인정받아 받는 급여는 저임금을 벗어나지 못하게 하고 부업을 하는 구조를 형성하고 있다. 실제 2시간보다 더 많이 일하는 것을 고려하여 노동시간을 인정하여 현재의 저임금·부업 구조를 해결할 필요가 있을 뿐만 아니라 교육 서비스의 질과 지도사 건강 문제와도 연결되어 있다.

지도사 노동조건은 1차 여성가족부, 2차 센터, 3차 대상 가구에 의해서 결정된다. 여성가족부 지침을 명확하게 하여 2차, 3차에서 발생하는 차이를 최소화할 필요가 있다. 센터별 다르게 지급되는 수당, 상여금, (코로나 상황) 방역물품 등이 있으며, 대상 가구에 따라 방문 시간이 일정하게 정해져 있지 않다. 그러다 보니 오후 6시 이후 늦게는 오후 8시 이후에도 방문이 이루어지는 경우가 발생한다. 여성가족부 지침을 통해 교육 제공 시간을 오후 6시 이후는 특별한 상황이 아니면 받을 수 없도록 하는 규정 또는 사전교육을 통해 명확하게 할 필요가 있다. 또한, 여성가족부 지침을 명확히 하는 동시에 관련한 예산 편성을 통해 센터가 부담을 느끼는 것을 줄일 필요도 있다.

### 나) 서비스 가정에 대한 사전교육 확대

방문 교육 서비스를 제공하기 이전에 서비스 가정에 대한 사전교육을 확대해야 한다. 이는 대상자 외에도 대상자 가족(남편, 시어머니 등)도 사전교육을 받게끔 규정을 마련할 필요가 있다. 사전교육을 통해 대상 가구에서 지도사를 쉽게 보는 일을 막아야 하며, 교육을 제공하는 데 필요한 환경, 성실히 받겠다는 약속 등을 통해 지도사에게 발생할 수 있는 갑질을 예방하여야 한다. 또한, 교육에 사적인 부탁을 하면 안 된다는 내용이 포함되어야 한다. 현재, 많은 지도사가 대상자(또는 가족)로부터 무리한 요구로 인한 스트레스가 상당한 상황이다. 이를 막기 위해서라도 사전교육에 해당 내용을 포함하여 실제 서비스 제공 과정에서 발생하는 것을 막을 필요가 있다.

## 다) 현장 의견 반영한 지침 구성

여성가족부에서 매년 지침을 구성하는 데 있어 현장에 있는 지도사들의 의견을 듣고 반영하여야 한다. 방문교육지도사들은 매년 여성가족부에서 발간하는 가족사업안내와 세부지침에 따라 노동시간, 임금, 서비스 제공에서의 방식(평가, 서비스, 교재 등) 등 업무 수행방식이 결정된다. 매년 크게 변화하는 것은 없지만, 지침을 구성하는 데 있어 실제 업무를 수행하는 당사자인 지도사들의 의견이 반영되지 않은 채 구성된다. 그러다 보니 2020년에는 출퇴근 앱을 강제하는 지침이 들어오려다 노동조합에서 사생활 문제 등 인권침해 여지가 많다는 저항을 하여 결국에는 지도사 사전 동의를 받아야만 출퇴근 앱을 사용할 수 있다는 규정이 추가됐다. 이처럼 현재의 업무 지침서는 여성가족부에서 매년 일괄 구성하여 현장으로 내려지고 있다. 또한, 교통비와 관련한 현행 지침도 자차를 이용하여 업무를 수행하는 지도사가 대부분인 상황에서 지출 증빙 등에서의 번거로운 서류 작업 등 부차적인 업무부담을 늘리고 있기도 하다. 지금까지는 지도사의 의견이 공식적으로 지침에 들어갔는지 확인할 길은 없다. 그러나 이제 방문교육지도사 노동조합이 구성되어 있으므로 지도사의 대표성을 가지고 여성가족부가 지침을 구성하는데 함께 논의할 수 있는 자리를 통해 현장에 어긋나는 지침을 사전에 예방할 필요가 있다.

## 7. 통합사례관리사

<표 4.7.1> 통합사례관리사 직종 면접 조사 참여자 기본 정보

| 연번  | 성별 | 나이  | 근속기간 | 근무지역 | 고용형태 |
|-----|----|-----|------|------|------|
| 7-A | 여성 | 40대 | 8년   | 서울   | 공무직  |
| 7-B | 여성 | 40대 | 6년   | 경기   | 공무직  |
| 7-C | 남성 | 30대 | 11년  | 경북   | 공무직  |

### 가. 업종 현황

#### 1) 직종 개괄

통합사례관리란 지역 내 공공·민간자원에 대한 체계적인 관리·지원체계를 토대로 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 복지·보건·고용·주거·교육·신용·법률 등 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하고, 이를 지속적으로 상담·모니터링 해나가는 사업이다. 통합사례관리는 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제42조의2에 법률적 근거를 둔 것으로, 사회보장급여를 효과적으로 제공하고, 사회보장제도가 지역사회에서 통합적으로 시행될 수 있도록 하는 것을 목적으로 한다. 이러한 목적에 따라 보건복지부에서 통합사례관리 사업을 관장하는 한편, 지역사회복지 실현을 위해 시·도 및 시·군·구 행정구역별 인구 규모에 따라 통합사례관리사가 배치되어 지역에 기반을 두고 활동하게 된다. 이에 따라 보건복지부 50%, 시·도 25%, 시·군·구 25%의 비율로 예산이 투입된다. 한편 통합사례관리사의 업무는 보건복지부가 매년 발행하는 희망복지지원단 업무안내에 따라 이루어지고, 2012년 희망복지지원단 사업과 함께 통합사례관리사가 채용되기 시작했다.

#### 2) 규모 및 고용형태

보건복지부의 희망복지지원단 사업이 시작된 2012년부터 2020년까지 통합사례관리사의 정원은 928명이다. 그중 결원 12명을 제외하고 현재 전국의 통합사례관리사 수는 916명이다. 보건복지부는 통합사례관리사 정원을 928명으로 유지하면서 지역별 인구수에 지역별로 구분하면 경기와 서울이 각각 188명, 109명으로 가장 많다. 지역 규모에 비례하여 지역별 정원을 두는 것으로, 각 지역별 통합사례관리사 수는 아래 표와 같다.

<표 4.7.2> 지역별 통합사례관리사 수

(단위: 명)

| 지역        | 인원수 | 지역      | 인원수        |
|-----------|-----|---------|------------|
| 서울특별시     | 109 | 경기도     | 188        |
| 부산광역시     | 61  | 강원도     | 51         |
| 대구광역시     | 36  | 충청북도    | 45         |
| 인천광역시     | 42  | 충청남도    | 51         |
| 광주광역시     | 22  | 전라북도    | 48         |
| 대전광역시     | 27  | 전라남도    | 65         |
| 울산광역시     | 18  | 경상북도    | 70         |
| 세종특별자치시   | 4   | 경상남도    | 69         |
|           |     | 제주특별자치도 | 10         |
| <b>전체</b> |     |         | <b>916</b> |

각 지역마다 차이가 있지만, 통합사례관리사는 대부분 기간제근로자로 채용되어온 것으로 보인다. 그러던 중 2017년 공공부문 비정규직 정규직화 정책에 따라 무기계약직으로 전환이 되면서 현재는 공무원근로자가 871명, 기간제근로자가 45명이다.

<표 4.7.3> 고용형태별 통합사례관리사 수

(단위: 명, %)

| 구분        | 인원수        | 비율           |
|-----------|------------|--------------|
| 공무직       | 871        | 95.1         |
| 기간제       | 45         | 4.9          |
| <b>합계</b> | <b>916</b> | <b>100.0</b> |

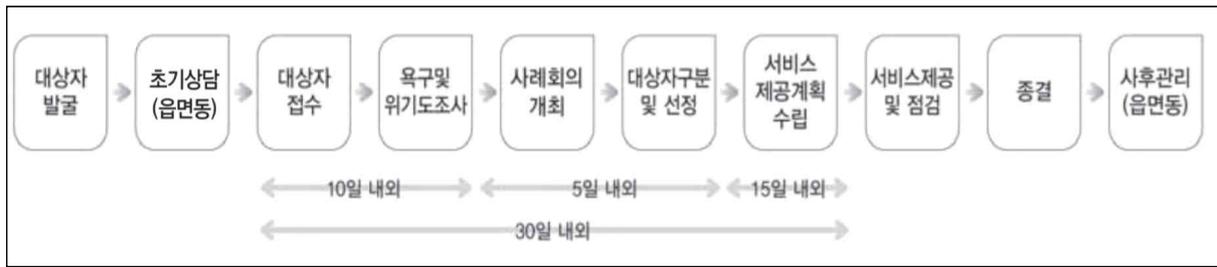
## 나. 노동실태

### 1) 노동과정

#### 가) 업무 내용

통합사례관리는 희망복지지원단 업무 매뉴얼에 따라 사례관리 절차가 이루어진다. 희망복지지원단 업무 매뉴얼에 따르면 통합사례관리는 대상자 발굴, 초기상담, 대상자 접수, 욕구 및 위기도 조사, 사례 회의, 대상자구분·선정, 서비스 제공계획 수립, 서비스 제공 및 점검, 종결, 사후관리 총 10단계의 절차로 구성되어 있다.

[그림 4.7.1] 통합사례관리사 업무 흐름



첫째, 지역 내 기초생활수급자 또는 차상위계층 중에서 개입이 필요한 대상자를 후보를 추리고(대상자 발굴), 초기상담을 통해 문제 상황과 욕구를 파악하고(초기상담), 개입이 필요하다고 판단된다면 대상으로 접수해(대상자 접수), 통합사례관리를 통해 어떤 개입이 필요한지 구체적으로 조사하는 단계를 거쳐(욕구 및 위기도 조사), 사례 회의에서 현실적인 개입방안을 논의한 후(사례 회의), 대상으로 선정해 대상자와 계약관계를 수립한다(대상자 선정). 계약 이후에는 통합사례관리를 통한 목표와 목표 달성을 위한 계획을 수립하게 되고(서비스 제공계획 수립), 본격적인 사례관리에 돌입하여 자원을 연계하고 목표 달성 여부를 포함한 대상자의 변화 등을 수시로 점검한 후에(서비스 제공 및 점검), 목표가 달성되면 사례관리를 종결하고(종결), 일정 기간 모니터링을 하게 된다(사후관리).

이상의 10단계 절차에서 통합사례관리사가 대상자의 가구에 직접 방문하는 단계는 초기상담, 욕구 및 위기도 조사, 서비스 제공계획 수립, 서비스 제공 및 점검, 사후관리 등으로 절반 이상의 단계에 해당한다. 대상자 가구에 방문하지 않아도 되는 단계는 전산으로 업무를 진행하는 대상자 발굴과 대상자 접수, 동료들과 업무를 진행하는 사례 회의와 대상자 구분 및 선정 등이었다. 가구방문 외에도 전화를 이용한 점검 업무가 있는데, 주로 사례관리가 진행 중인 대상자에게 전화하여 연계된 서비스를 제공받고 있는지 또는 연계 기관에 전화하여 서비스 제공이 계획에 따라 이루어지고 있는지 등을 점검하는 것이다. 이처럼 통합사례관리사의 기본업무는 대상자와의 긴밀한 소통이 필요한 가구방문과 전화상담이 주를 이룬다. 여기에 전산 업무가 병행되는데, 대상자 발굴과 선정, 개입의 목표와 서비스 계획, 개입의 내용과 점검 내용 등 통합사례관리가 이루어지는 과정은 모두 통합사례관리사에 의해 전산에 기록된다. 기본업무와 전산 업무 비율은 각각 60~70%와 30~40%로 기본업무가 과반 이상의 비율을 차지하지만 전산업무의 비중 역시 큰 편이었다.

## 나) 업무량

한편 보건복지부는 통합사례관리사가 담당하는 사례의 적정 건수를 20개로 정하여 권하고 있다. 이러한 기준에 따라 피면접자는 20~25건의 사례를 담당하고 있었다. 2018년 이전에는 통합사례관리사가 담당하는 사례의 건수로 실적을 평가하면서 피면접자의 경우 100건 이상의 사례를 맡을 정도로 무제한적으로 업무가 늘어났었다. 그러나 2018년 이후 정량적 평가와 정성적 평가를 병행하도록 업무 매뉴얼이 개편된 후 현재 보건복지부에서 권고하는 건수 정도로 사례관리를 할 수 있게 됐다. 정량적 평가만 했던 과거에는 대상자에게 단편적인 서비스를 제공하는 것 역시 1건으로 집계되면서, 오히려 기본업무를 수행하는

시간보다 전산업무를 하는데 더 많은 시간이 소요됐을 정도였다. 그러나 정성적 평가가 도입되면서 통합 사례관리 사업 취지에 맞는 사례관리를 할 수 있게 됐고, 그에 따라 기본업무와 전산 업무 수행 비율도 적정하게 조정될 수 있었다.

## 다) 가구방문 업무

통합사례관리사는 일주일을 기준으로, 많을 땐 주5일 모두, 적을 땐 주2-3일 정도 가구에 방문한다. 한번 방문할 때 최소 30분에서 최대 4시간까지 상담과 점검이 이루어지고, 이동 시간을 포함하면 소요 시간은 더 늘어난다. 보통 지역 내 몇 개의 동을 1명의 통합사례관리사가 담당하는 방식으로 담당 구역이 나뉘는데, 수도권의 경우 담당 구역 내에서 이동하는데, 대중교통을 이용하더라도 10분~30분 정도 소요되지만, 지역의 경우 담당 구역 범위가 넓기 때문에 자차로 최소 40분 이상이 소요되고 있었다.

이동 시간은 근로시간에 포함되지만, 교통비는 실비로 정산되지 않는다. 교통비 대신 희망복지지원단 업무 매뉴얼에 따라 출장비 명목의 수당이 지급되는데, 매뉴얼로 정한 출장비의 월 한도는 120,000원이다. 즉 피면접자의 경우 1회 출장을 다녀올 경우 출장보고서를 작성해 제출하면 10,000원의 수당이 지급되는데, 위 지침에 따라 이러한 수당은 최대 12회까지 청구가 가능한 것이다(희망복지지원단 업무 매뉴얼 147p). 그러나 통합사례관리사는 많게는 주5일 모두 대상자 가구에 방문하기 때문에 월 최대 21회가량 출장을 가지만, 지침에 따라 12회까지만 출장비를 받지 못하고 있었다.

물론 보건복지부 매뉴얼은 매뉴얼에 따른 120,000원을 초과하여 지출 사유가 발생하면 시·군·구의 자체 예산을 사용할 수 있도록 하고 있다. 그러나 이는 권고사항일 뿐이라서 시·군·구에 지급 의무가 발생하지 않아 피면접자가 종사하는 지역에서는 매뉴얼에 따른 집행 외에 별도의 교통비 집행은 이루어지지 않고 있었다. 제주특별자치도를 포함한 230개 행정구역 중 보건복지부 매뉴얼에 따른 120,000원의 한도를 초과하는 출장비를 지급하는 곳은 19곳에 불과했다. 199곳에서 120,000원을 한도로 정하고 있었고, 120,000원 미만을 한도로 정한 곳은 12곳이었다(2017년 기준).

**<표 4.7.4> 출장비 지급 수준**

| 12만원 미만 | 12만원 | 12만원 초과 |
|---------|------|---------|
| 12      | 199  | 19      |

결과적으로 통합사례관리사는 대상자 가구 등 외부로 이동하는 일이 빈번함에도 교통비를 지급받지 못하고 있었고, 수당으로 지급되는 출장비 역시 보건복지부 매뉴얼에 따라 월 한도 내에서밖에 지급받지 못하면서 가구방문 업무가 잦거나, 자차를 이용할 수밖에 없는 경우에 대한 보상이 현실적이지 못했다.

## 라) 전화 업무

앞서 언급한 것처럼 통합사례관리사는 사례관리가 진행 중인 대상자에게 전화하여 연계된 서비스를 제공받고 있는지 또는 자원을 제공한 연계 기관에 전화하여 서비스 제공이 계획에 따라 이루어지고 있는지를 점검하기 위해 수시로 전화를 이용한 업무를 한다. 이러한 일상적인 전화 업무 외에도 대상자의 긴급한 도움 요청에 즉각적으로 반응하기 위해 업무 외 시간에도 상시적으로 전화 업무가 이루어진다. 문제는 개인 핸드폰을 이용해 전화 업무가 이루어지고 있다는 점이었다. 피면접자는 개인번호가 노출되는 것이 부담스럽고 업무와 사적 영역이 구분되지 않는 것 같아 꺼려지지만, 업무용 핸드폰이 지급되지 않기 때문에 어쩔 수 없이 개인 핸드폰을 이용해 전화 업무를 수행하고 있다고 했다. 이는 일부 대상자에 의한 스톱킹, 성희롱 등의 피해로 이어졌다.

전체 통합사례관리사 911명 중 통신비를 지원받는 근로자는 없었고, 공용 핸드폰을 받는 경우가 373명, 아무런 지원 없이 개인 핸드폰을 사용하는 경우는 538명이었다.

<표 4.7.5> 전화 업무 관련 지원

| 구분     | 인원수 |
|--------|-----|
| 통신비 지원 | 0   |
| 공용 핸드폰 | 373 |
| 개인 핸드폰 | 538 |

개인 핸드폰 사용으로 인한 문제가 여러 차례 제기되면서 공용으로 사용할 수 있는 업무용 핸드폰이 지급되는 곳도 있지만, 피면접자에 따르면 공용 핸드폰은 대상자의 긴급한 연락에 즉각 반응하거나 가구 방문 시 소지하기가 어려워서 활용도가 높지 않은 편이라고 한다. 결국, 공용 핸드폰이 지급되더라도 업무 편의를 위해 개인 핸드폰을 사용하게 되면서 같은 문제 상황이 반복됐다고 한다.

## 2) 근로조건

### 가) 임금 수준

통합사례관리사의 임금은 보건복지부에서 편성한 총액을 기본으로 하면서 지방자치단체가 통합사례관리사의 복리후생을 위하여 각종 수당 및 복지포인트 등을 임의로 지급할 수 있도록 하고 있다. 2020년을 기준으로 보건복지부에서 지급되는 통합사례관리사 기본 인건비는 약 1,600만원이고 그 외의 예산은 지방자치단체에서 부담한다. 그렇기 때문에 소속 지방자치단체마다 임금 지급 형태와 임금 수준이 상이하다.

피면접자1은 기본급 205만원과 출장비, 연장근로수당, 식대, 자격수당 등으로 임금이 구성되어 있어 매월 약 250만원의 임금을 받고 있었다. 호봉제는 없고, 매년 물가인상률 등을 반영하여 1.5~3% 정도 임금

이 인상되고 있었다. 반면 피면접자2의 경우 기본급 205만원과 식대, 출장비, 연장근로수당 등으로 임금이 구성되어 매월 약 240만원의 임금을 받고 있었다. 호봉제가 적용되어 매년 호봉과 임금인상률만큼 임금이 인상된다. 피면접자2는 통합사례관리사 경력이 총 9년이고 해당 지방자치단체 소속으로 6년 이상 일했지만, 공무원으로 전환된 2019년이 호봉산정의 기준이 되어, 실제 경력과 달리 현재 2호봉을 적용받고 있었다. 피면접자3은 기본급 182만원과 출장비, 연장근로수당 등으로 임금이 구성되어 매월 약 209만원의 임금을 받고 있었다. 호봉제는 없고 매년 물가인상률 등을 반영하여 4~5만원 정도 임금이 인상됐다고 한다. 이처럼 피면접자들의 임금 지급 형태와 임금 수준이 모두 달랐다. 통합사례관리 업무는 보건복지부의 희망복지지원단 사업에 의한 것으로, 보건복지부 지침에 따라 통합사례관리사의 채용과 인건비 등이 정해지지만, 중앙정부와 지방정부가 예산을 분담하는 매칭 사업이라는 특성상 같은 일을 하면서도 근로조건이 통일될 수 없는 한계가 존재하는 것이다. 피면접자들은 이러한 점이 불합리하다고 생각하고 있었고, 근로조건이 단일해지기 위해서 보건복지부가 명확한 가이드라인을 제시해야 한다고 하였다.

**<표 4.7.6> 피면접자 임금 수준과 임금 지급 형태, 임금 항목**

| 구분    | 임금 수준 | 임금 지급 형태 | 임금 항목                      |
|-------|-------|----------|----------------------------|
| 피면접자1 | 250만원 | -        | 기본급, 출장비, 연장근로수당, 식대, 자격수당 |
| 피면접자2 | 240만원 | 호봉제(2호봉) | 기본급, 출장비, 연장근로수당, 식대       |
| 피면접자3 | 209만원 | -        | 기본급, 출장비, 연장근로수당           |

한편 피면접자들의 기본급은 각각 205만원과 182만원이었는데, 이는 서울시 사회복지시설 종사자 인건비 지급기준에 따르면 1호봉 기본급에도 못 미치는 수준이었고 최저임금 수준에 가까웠다. 통합사례관리사로 채용되기 위해서 사회복지사, 정신건강사회복지사, 간호사 등의 전문 자격증이 필요하고 통합사례관리사를 채용하기 위한 조건으로 대부분 해당 경력이 있을 것을 요구하고 있었다. 그러나 이러한 자격과 조건에 비해 통합사례관리사의 인건비 수준은 열악한 편으로, 피면접자들은 임금 수준과 지급 형태를 단일화하면서 동시에 근로조건이 상향 평준화가 필요하다고 생각하고 있었다.

## 나) 근로시간

**<표 4.7.7> 통합사례관리사 근로시간**

| 출근시간 | 퇴근시간 | 휴게시간(일) | 근로일(주) | 근로시간(주) |
|------|------|---------|--------|---------|
| 9시   | 18시  | 1시간     | 5일     | 40시간    |

통합사례관리사의 근로시간은 하루 8시간, 주 40시간이다. 그러나 대상자 가구 방문업무와 전화 업무, 전산입력 업무 등을 모두 마치려면 연장근로가 불가피한 경우가 있어 월평균 10시간~30시간 정도의 연장근로를 하고 있었다. 그러나 희망복지지원단 업무 매뉴얼은 통합사례관리사에 지급할 수 있는 연장근로수당의 한도를 월 10시간으로 정하면서, 10시간의 한도를 초과한 연장근로에 대해서는 지방비로 편성하

여 지급하도록 정하고 있었다.

이에 따라 피면접자들이 연장근로수당을 받을 수 있는 한도가 각기 달랐는데, 피면접자1은 월 최대 10시간까지 연장근로수당을 받을 수 있고, 피면접자2는 20시간, 피면접자3은 15시간의 연장근로가 인정되고 있었다.

**<표 4.7.8> 피면접자 월 최대 연장근로수당 인정 시간**

(단위: 시간)

| 구분    | 인정 시간 |
|-------|-------|
| 피면접자1 | 10    |
| 피면접자2 | 20    |
| 피면접자3 | 15    |

제주특별자치도를 포함한 230개 행정구역 중 대다수인 196개 지역에서 연장근로수당 한도를 10시간으로 정하고 있었다. 보건복지부 매뉴얼에 따르면 10시간의 한도를 초과한 연장근로에 대해서는 지방자치단체가 자체 예산으로 지급해야 하지만, 각 지방자치단체에서는 애초에 연장근로수당 지급 한도를 10시간으로 고정해 그 이상의 수당을 지급하지 않는 것이다. 반면 한도가 정해지지 않은 곳은 4곳, 10시간 초과 20시간 미만의 한도를 정한 곳은 5곳, 20시간 초과 30시간 미만의 한도를 정한 곳은 18곳, 30시간 이상의 한도를 정한 곳은 1곳이었다(2017년 기준).

**<표 4.7.9> 연장근로수당 한도별 지역 수**

| 구분              | 개수  |
|-----------------|-----|
| 한도 없음           | 4   |
| 10시간            | 196 |
| 10시간 초과 20시간 이하 | 5   |
| 20시간 초과 30시간 이하 | 18  |
| 30시간 초과         | 1   |

이처럼 보건복지부 매뉴얼은 연장근로수당의 월 한도를 정하면서 초과분은 지방자치단체에서 자체 예산으로 지급할 것을 명시하고 있지만, 실제로는 보건복지부가 정한 한도가 기준이 되어 10시간에 대한 연장근로수당만 지급되고 있는 것이다. 이는 불가피하게 10시간을 초과하여 연장근로를 할 경우 그에 대한 임금이 지급되지 않는 임금체불 문제를 야기하면서 통합사례관리사의 권리가 부당하게 침해되거나, 법적 분쟁이 발생할 수 있는 위험을 내포하고 있었다. 피면접자1의 경우 연장근로는 10시간까지 인정되고 피면접자2는 20시간, 피면접자3은 15시간까지 인정되면서 지방자치단체마다 연장근로수당 지급기준 역시 제각각이라는 점을 확인할 수 있었고, 피면접자들은 연장근로수당 지급기준이 현실화되어야 한다고 생각하고 있었다.

## 다) 휴가

통합사례관리사는 근로기준법을 적용받기 때문에 1년 이상 80% 이상 출근할 경우 15개의 연차유급휴가가 발생한다. 피면접자들은 본인의 연차유급휴가 개수가 몇 개인지 정확하게 알고 있지 못했지만, 필요한 경우 연차유급휴가를 사용할 수 있다는 것을 알고 있었고 실제로 그렇게 활용되고 있었다. 그러나 이는 공무원으로 전환된 이후에 가능해진 것으로, 기간제로 근무할 때는 같은 팀 상급자인 공무원의 눈치를 보느라 연차유급휴가를 사용하기 어려웠다고 한다. 한편 연차유급휴가를 사용하게 된 것은 공무원으로 전환되면서 고용이 안정됐기 때문이기도 하지만, 일부 피면접자는 노동조합이 만들어지면서 근로기준법에 따라 연차유급휴가를 사용하자는 분위기를 조성하면서 가능해진 측면도 있다고 한다.

## 3) 고용형태

희망복지지원단 업무 매뉴얼에 따르면 통합사례관리사는 시·군·구가 직접 고용해야 한다. 대부분 2017년 이전에는 통합사례관리사를 기간제로 채용했으나, 공공부문 비정규직 정규직화 지침에 따라 현재 대부분의 통합사례관리사가 무기계약직인 공무원으로 전환된 것으로 보인다.

피면접자에 따르면 23개월 기간제로 근로계약을 체결한 후 계약기간이 끝나면 근로계약관계가 종료되었고, 이후 채용공고에 따라 재입사하는 방식으로 근로관계를 유지했다고 한다. 지방자치단체는 기간제법에 따라 기간제근로자를 2년 이상 사용할 경우 기간의 정함이 없는 근로자로 전환해야 하는 의무를 회피하기 위해 23개월씩 근로계약을 체결했던 것으로 보인다. 이후 공공부문 비정규직 정규직화 지침이 발표된 후 통합사례관리사를 청년 선호 일자리로 구분해 제한경쟁 방식으로 채용하거나, 재직 중인 자를 대상으로 최소한의 평가를 거쳐 전환하는 등 각 지방자치단체의 재량으로 전환방식을 선택해 공무원 전환 과정을 거쳤다. 피면접자는 공무원으로 전환된 후 고용이 안정되자 기간제근로자로 근무했던 때에 비해 소속감이 생기면서 책임감이 높아지고 일의 연속성이 확보되면서 업무의 질이 향상된 점을 긍정적으로 평가했다.

반면 이러한 과정을 거쳐 공무원이 된 통합사례관리사는 이전 근무경력을 바탕으로 채용(전환)된 것임에도 경력이 인정되지 않고 대부분 신규채용으로 구분되었다. 이에 따라 호봉제를 적용받는 피면접자의 경우 통합사례관리사 경력이 9년임에도 현재 2호봉밖에 인정되고 있지 않았다. 피면접자들은 정부의 정규직화 지침에 따라 고용이 안정된 것은 긍정적으로 평가하지만, 경력이 인정되지 않아 기존 경력과 무관하게 신입으로 대우를 받는 것에 대해 정부 지침이 현실적인 측면을 반영하지 못하고 있다고 평가하고 있었다.

## 4) 산업재해

통합사례관리사의 업무 특성상 발생 가능성이 높은 산업재해 유형은 잦은 이동에 따른 교통사고, 인권 침해와 감정노동에 의한 정신질환 등이 있다. 특히 통합사례관리사는 취약계층에 필요한 자원을 연계하여 제공하는 사회복지 전달 업무를 하며 취약계층과 수시로 상담을 하기 때문에 업무 자체로도 감정노동이 불가피하다. 또한, 통합사례관리사 업무는 대상자로부터 폭언, 폭행, 성폭력을 당하거나, 대상자 또는 대상자 가족의 죽음을 경험하는 등의 어려움이 존재한다. 이러한 과정에서 외상 후 스트레스 장애, 우울증 등의 정신질환이 발생할 수 있고, 실제로 피면접자에 따르면 대상자에게 폭행을 당해 외상 후 스트레스 장애 진단을 받은 사례가 있는 것으로 파악됐다. 그러나 산재 신청을 하는 절차가 복잡하게 느껴지고, 지방자치단체와 관계가 악화될 것을 우려하거나, 사회복지 전문가로서 감정조절을 하지 못해 정신질환이 발병했다는 낙인이 될까 봐 아직까지 산재 신청을 경험했거나 산재를 신청한 동료는 없다고 했다. 이처럼 사회복지 종사자로서 정신질환이 발생하는 것은 '전문가답지 못하다'라는 비난으로 이어질 수 있다는 우려가 있었는데, 이는 정신질환에 대한 편견에서 비롯된 것으로 보였다.

반면 피면접자가 공무원으로 전환된 후 병가휴가를 사용할 수 있게 돼, 최근 경미한 교통사고를 당했을 때 유급병가로 치료 기간을 쉴 수 있었던 점은 긍정적으로 평가했다. 그러나 교통사고를 당했을 때 산재 신청을 하면 치료비와 휴업급여를 모두 받을 수 있음에도, 경미한 교통사고를 과잉 대응하는 것처럼 느껴져 산재 신청은 하지 않았다고 했다. 이처럼 모든 근로자가 산재보험에 의무적으로 가입해야 함에도 불구하고, 여전히 산재보험은 문턱이 높은 제도로 인식되며 활용되지 않고 있었다.

## 다. 부당한 대우 경험

### 1) 인권침해

통합사례관리사는 지역사회의 취약계층에게 사회복지서비스와 자원을 연계하는 역할을 하기 때문에 불가피하게 알콜릭, 정신질환, 가정폭력, 치매 등 정서적으로 불안정한 대상자를 만나기도 한다. 이러한 대상자를 경제적, 정서적으로 지원할 수 있는 자원을 연계하고 지속적으로 모니터링하는 것이 통합사례관리 과정이지만, 그 과정에서 인권침해를 경험하기도 한다. 보건복지부 매뉴얼에 따라 통합사례관리사는 상시 20건 이상의 사례관리를 담당하고 있는데, 피면접자에 따르면 그중 5~8건(20~30%)에서 인권침해를 경험하고 있었다. 통합사례관리사가 주로 경험하는 인권침해로는 폭언, 협박, 폭행, 성희롱, 강간미수 등이 있고, 업무시간 외에 수시로 연락을 하는 일도 빈번했다. 이처럼 통합사례관리사는 인권침해의 위협에 노출되어 있었고, 그 정도는 폭행, 강간미수 등 형사상 범죄를 구성할 만큼 심각한 수준인 경우도 있었다.

보건복지부는 이러한 문제를 예방하기 위해 매뉴얼을 통해 대상가구의 특성 및 안전 문제 등을 감안하여 2인 동행 방문을 권하고 있다. 특히 알코올 중독 등 안전 문제가 우려되는 대상가구의 경우에는 반드시

시 사회복지요원, 복지도우미 등 보조 인력 및 정신건강복지센터 정신건강전문요원 등과 동행하도록 하고 있다(희망복지지원단 업무 매뉴얼 32p, 142p). 피면접자 역시 2인 동행 방문의 필요성을 인식하고 있었지만, 2인 동행은 제도로써 보장되어 있는 것이 아니라 단지 권고로 기능하고 있기 때문에 안전 문제가 우려되더라도 동행할 인력이 없거나 동행해달라는 요청을 불필요한 것으로 치부하는 분위기로 인해 2인 동행이 원활하게 이루어지지 않는다고 있었다. 보건복지부 매뉴얼 역시 ‘동료직원, 좋은 이웃들’과 함께 2인 이상이 되어 대상자 가구에 방문할 것을 권고하고 있는데, 해당 권고는 보건복지부가 동행인을 특정하고 있지 않고 ‘좋은 이웃들’의 자원 활동에 기대고 있다는 것을 보여준다. 이처럼 보건복지부는 통합사례관리사의 업무상 위험을 예방하기 위해 2인 동행을 구체적인 권리로서 접근하는 것이 아니라, 현장의 여건에 따라 자율적으로 가능 여부를 타진하도록 열어두면서 빈틈이 생길 수밖에 없는 구조를 방치하고 있었다.

특히 통합사례관리사는 각 행정구역의 인구수에 비례하여 근무 인원수가 정해지기 때문에 피면접자의 경우 시청 또는 구청에 소속되어 있지만, 동 단위 행정복지센터에 파견돼 근무하며 2~3동의 구역을 담당하고 있었다. 즉 파견근무지를 기준으로 통합사례관리사의 전체인원이 1명인 경우가 많은 것이다. 만약 통합사례관리사 인원이 2명 이상이라면, 통합사례관리사간 업무에 대한 높은 이해와 공감을 바탕으로 동행을 요청하기 수월하겠지만, 통합사례관리사 1인이 근무해야 하는 여건상 동행이 필요하다면 다른 직종인 사회복지전담공무원, 사회복지요원에게 부탁을 해야 하는 상황이 되는 것이다. 즉 2인 동행이 제도로 자리 잡은 것이 아니라 통합사례관리사가 개인적으로 동료직원에게 동행을 부탁하는 방식으로 운영되면서 각자의 상황 또는 동료직원과의 친밀도에 따라 동행 여부가 결정되는 등 불안정하게 운영되고 있었다. 이처럼 대상자의 가구에 직접 방문한다는 통합사례관리사 업무 특성상 어떤 위험에 노출될 수 있는지 예상이 되는 경우에도 이를 예방할 체계가 갖춰져 있지 않은 점은 통합사례관리사에 대한 인권침해 문제가 반복적으로 발생하도록 방치하는 결과를 낳고 있었다.

## 2) 감정노동

통합사례관리사는 대상자를 상담하고 욕구를 파악하며 모니터링하고 대상자의 만족도를 점검하는 등 중·장기적으로 대상자와 긴밀한 관계를 유지하기 때문에 높은 수준의 감정노동을 하고 있었다. 통합사례관리사는 기본적으로 대상자에게 정서적 지원을 제공하기 때문에 실제 자신의 감정과 다른 감정을 표출하는 감정노동이 일상화되어 있다. 그러나 그러한 기본업무 외에도 대상자로부터 인권침해를 당하거나 대상자의 죽음을 경험했을 때 감정노동의 수준은 높아진다.

피면접자에 따르면 통합사례관리사는 대상자에 의한 폭행, 성폭력, 대상자의 자살, 대상자 가구 내 존속살해 등 충격적인 사건을 경험하기도 했고, 그로 인해 외상 후 스트레스 장애를 겪는 일도 있었다. 그러나 업무 과정에서 발생할 수 있는 인권침해를 예방하거나 대응할만한 매뉴얼이 갖춰져 있지 않고, 통합사례관리사의 감정적 소진을 방지할 슈퍼비전이 이루어지지 않는 등 감정노동 관리는 통합사례관리사 개인의 몫으로 맡겨져 있었다. 이처럼 감정노동에 대해 아무런 조치가 이루어지지 않는 것은 통합사례관

리사가 외상 후 스트레스 장애, 우울증 등 정신질환을 앓게 되더라도 이를 인지하지 못하거나, 감정관리를 잘하지 못한 것이 자신의 전문성에 대한 낙인이 될까 봐 적시에 치료를 시도하지 못하는 등 오히려 문제를 가중시키고 있었다.

피면접자는 충격적 사건이 발생하는 것은 이례적인 상황이기 때문에 자신의 권한 범위를 넘은 대응을 하게 되는 것은 아닌지 우려되어 소극적인 대응을 할 수밖에 없다고 하면서, 예방적 차원에서 다양한 문제 상황에서의 표준 대응 매뉴얼이 만들어지고 그에 대한 훈련이 필요하다고 하였다. 또한, 충격적 사건을 경험할 경우 연차유급휴가를 사용하고 쉬는 것 외에 다른 보호 체계는 없는데, 감정노동으로 업무중단이 필요할 경우 휴식을 할 수 있도록 휴게시간 또는 휴가를 부여하는 것이 필요하다고 했다.

## 라. 감염병 위험 경험

코로나19가 확산되면서 통합사례관리사가 대상자 가구에 직접 방문하는 횟수를 줄이고 가급적 전화를 이용해 상담과 모니터링을 하고 있었다. 다만 대상자와 대면이 필요한 경우에는 마스크를 착용하고 손소독제로 개인 방역을 하고 있었다. 개인 방역에 필요한 마스크와 손소독제는 지방자치단체의 여건에 따라 지급 여부가 달랐다. 피면접자1은 지방자치단체로부터 개인 손소독제와 마스크를 지급받고 있었고, 대상자가 마스크를 착용하지 않았을 때 대상자에게 지급할 마스크까지 방역용품을 비교적 여유 있게 지급 받았다. 반면 피면접자2는 사무실에 비치된 손소독제 외에 아무런 방역용품이 지급되지 않아, 사비로 마스크를 사들여 착용하고 있었으며, 마스크를 착용하지 않은 대상자에게도 사비로 구입한 마스크를 제공하고 있었다. 지방자치단체의 예산 계획에 따라 통합사례관리사의 임금 수준이 달라지는 것처럼, 감염병에 대한 방역 지원 정도가 달라지면서 통합사례관리사가 감염병에 노출될 위험이 일관되게 관리되지 않고 있었다.

## 마. 소결 : 분석 및 개선 의견

### 1) 근로조건 단일화

대다수의 통합사례관리사가 공무원으로 전환되면서 고용은 안정되었으나 중앙정부와 지방정부의 매칭 사업이라는 특성상 근로조건이 단일하게 관리되지 않는 한계가 존재했다. 보건복지부 지침에 따라 통합사례관리사 업무가 이루어지는 것처럼 통합사례관리사에 대한 임금 수준과 임금 지급 형태, 출장비와 연장근로수당, 개인 방역에 필요한 지원 등을 통일할 필요가 있으며, 이에 대해 보건복지부가 명확한 기준을 제시하고 필요한 예산을 편성해야 할 것이다.

## 2) 인권침해 개선 방안

통합사례관리는 취약계층을 대상으로 한 사회복지서비스로, 통합사례관리사가 서비스를 제공하는 일부 대상자 중에는 정서적으로 불안정한 경우도 있다. 통합사례관리사는 상담을 통해 대상자와 지속적인 관계를 유지하면서 모니터링을 하게 되는데, 그 과정에서 불가피하게 폭언, 폭행, 성폭력 등 인권침해를 경험하기도 한다. 이러한 문제를 미연에 방지하기 위해 통합사례관리사가 대상자 가구에 방문할 때 2인이 함께 동행하도록 해야 하지만, 2인 동행이 제도화되어 있지 않아 계속해서 인권침해에 노출되어 있는 상황이다. 통합사례관리사가 안전하게 업무를 수행하기 위해 2인 동행이 제도화될 필요가 있다. 현재 1인 방문을 기본으로 하면서 필요한 경우 2인 동행을 선택하도록 권고하고 있다면, 2인 동행을 기본으로 하면서 필요하지 않은 경우 통합사례관리사 혼자 대상자 가구에 방문하도록 하여 통합사례관리사가 동료에게 동행을 요청하는 것이 권리로서 보장될 수 있는 환경이 조성되어야 할 것이다.

또한, 위기 상황이 발생했을 때를 대비한 대응 매뉴얼이 없어, 이례적인 상황이 발생할 경우 자신의 권한 범위가 불분명하기 때문에 소극적으로 대응해 더 큰 피해를 당하기도 했다. 이러한 문제를 방지하기 위해 실태조사를 통해 통합사례관리사가 빈번하게 노출되는 위기 상황을 파악하고 그에 대한 표준 대응 매뉴얼을 개발해 대응 방법에 대한 교육과 훈련을 제공할 필요가 있을 것이다.

## 8. 소결

### 가. 방문노동자의 업무가 이루어지는 공간에 따른 노동환경의 차이

가구방문 노동의 특성상 업무공간이 방문하는 서비스 수용자의 공간일 수밖에 없으며, 상황에 따라서는 수용자의 사적인 공간에서 업무가 이루어지는 경우가 있다. 특히나 수용자의 사적인 공간에서 업무가 이루어지는 경우에 폭언·폭행, 부당경험 및 인권침해 경험이 다수 발견되는 특성을 보이고 있다.

서비스 수용자가 콜센터 혹은 서비스를 제공하는 공간을 찾는 경우와 수용자의 사적인 공간에서 서비스를 제공 받는 경우에 따라서 수용자의 인식과 태도가 다를 수 있다는 추정이 가능하다. 한편 사업장 수준에서는 서비스 수용자 응대 매뉴얼이 갖춰져 있는 반면에 가구방문 노동자의 경우엔 이와 같은 매뉴얼이 미흡하며 방문하는 노동자가 매뉴얼대로 업무를 처리하기에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타나며, 심지어 노동자가 전적으로 떠맡아야 하는 경우도 있다.

업종에 따라서는 서비스 수용자가 신청을 하는 경우엔 방문 예약이 이루어지지만, 가스안전점검 업무의 경우엔 예약 없이 사적인 공간을 방문하는 경우로 이에 따른 서비스 수용자의 요구와 불만의 유형도 달리 나타난다.

### 나. 노동자와 서비스 수용자와의 관계 형성의 차이

가구방문이라는 노무 제공의 형태는 공통적이지만 그 과정과 대면서비스 제공의 방식과 수용자와의 관계 형성도 다양한 것으로 나타난다. △수용자가 신청하여 방문 예약이 형성되는 경우 △사회복지정책의 하나로 수용자를 발굴하여 방문하는 경우 △사전 예약 없이 서비스제공자 소속 노동자가 순회 방문하는 경우로 구분하여 볼 수 있다.

특히 사회복지정책의 하나로 제공되는 서비스업무의 경우엔 수용자와 심지어 그 가족과의 관계 형성이 매우 중요하고 이로 인한 감정소진 노동이 발생하고 소진 상태가 장기화되면 신체적인 질병으로까지 이어지기도 한다.

방문노동자와 수용자와의 관계로 인한 또 다른 고충으로는 서비스 제공시간(업무시간) 이외에도 다양한 이유로 수용자에게 전화하거나 수용자의 전화를 응대해야 한다는 점이다. 게다가 업무 외적인 부적절하거나 부당한 전화에 대한 응대를 하는 경우도 적잖이 발생하고 있는 것으로 나타나고 있는데, 업무용 전화가 아닌 개인전화를 그대로 이용함으로써 방문노동자의 개인정보가 제대로 보호되지 못하는 사례도 발견되었다.

## 다. 방문노동자의 지위와 수용자의 과도한 요구

가구방문 노동자의 업무는 전체 서비스나 정책 일부분이거나 외주화되어 있었다. 그럼에도 불구하고 서비스 수용자의 경우엔 가구방문 노동자의 업무를 전체 서비스나 정책 중 특정한 영역이라고 생각하지 않기 때문에 방문노동자가 해결할 수 없는 불만 사항이나 부당한 요구가 발생하기도 한다. 이는 방문노동자가 자신의 업무 범위가 아닌 민원응대를 해야 하는 상황에 내몰리는 경우가 많다는 문제뿐만 아니라, 업무지휘와 책임소재가 원하청 또는 다른 기관으로 분산되어 있어 적절한 대응이 부족할 수밖에 없는 구조를 갖추고 있으며 그래서 서비스 수용자의 처지에서는 개선이 되지 않는 문제를 또다시 방문노동자에게 불만을 제기하는 악순환의 문제를 내재하고 있는 것으로 보인다.

## 라. 방문노동으로 인한 이동 수단과 시간의 문제

방문노동자의 가장 공통적인 문제는 이동 수단과 시간에 관한 문제이다. 이동 수단으로는 차량과 걷기가 대부분을 차지한다. 차량의 경우엔 방문노동자 본인의 차량과 업무용 차량 이용이 있고 유류비가 지원되지만 까다롭거나 실비보상이 부족한 경우가 있다.

걸어서 이동하는 방문노동자는 신체적인 부담을 크게 느끼고 있었다. 뿐만 아니라 혹서기, 혹한기 등 날씨에 따라서 쉬거나 씻거나 생리현상을 해결할 휴게실과 화장실에 대한 욕구가 큰 것으로 나타났다. 피면접자 대부분이 서비스 수용자의 공간(집)을 이용하기는 어렵다고 응답했다.

뿐만 아니라 서비스의 제공이 수용자의 공간에서 이루어지기 때문에 업무시간이 지난 시간이나 휴일에 방문노동자의 방문을 요구하게 되면 이를 물리치기 어려운 조건에서 개인적으로 응대하는 일도 발생하고 있었다.

## 마. 정형화된 작업환경이 아니기 때문에 다양한 위험요인 발생

방문노동자의 노동은 정형화된 작업환경에서 이루어지는 것이 아니기 때문에 아주 다양한 형태의 위험에 수시로 노출되고 있음에도 불구하고 개인의 부주의로 치부되는 경우가 많은 것으로 보인다.

도보 이동의 경우에 닳치는 깔가지 위험, 매뉴얼화된 작업과정이 아니기 때문에 발생하는 불편하고 위험한 자세를 반복적으로 취해야 하는 상황, 낙상사고, 개물림 사고, 폭행 등 아주 다양한 사례들이 조사되었으나 이와 같은 모든 상황을 사용자가 통제할 수 없다는 인식에 따라 방문노동자의 개인적인 일로 치부되어 버리는 사례가 조사되었다.

## 바. 코로나19로 인한 영향

서비스 수용자의 감염 여부에 대한 정보 부재로 방문노동자가 자가격리 중인 수용자의 가구 방문업무 후 회사에 보고하고 검진을 받는 등 감염으로부터 안전을 확신할 수 없는 사례가 조사되었다.

가구 방문노동자는 업무상 만나는 서비스 수용자만 만나는 것이 아니라 이동 중에 불특정 다수인을 많이 접촉하게 된다. 이런 점에서는 노동자수용자 모두 불안과 부담을 안고 있다. 따라서 최소한의 방역물품이라 할 수 있는 마스크는 일반적인 사람들의 생활 방역물품의 소비보다 많아지게 되는데, 이런 부분에 대해서도 개인의 부담으로 전가되는 경우가 나타났다.

요양보호사의 경우 코로나19로 인한 일자리 피해를 지원하기 위한 정부의 일자리안정자금 확대, 고용유지지원, 고용안정지원이 제대로 작동하지 않는 사각지대임이 드러났다.

방문간호사의 경우엔 언제든 차출되는 주요 인력으로 보호장구도 없이 현장에 투입된 사례가 있었으며 민원안내, 선별진료소, 검체이송, 폐기물 관리 등으로 업무량이 늘어났으나 보상에서는 차별이 나타났다.

## 제5장

### 가구방문 노동 관련

### 국내외 법·제도 분석 및 시사점

가구방문 노동자 인권상황 실태조사

## 1. 가구방문 노동 관련 국내 법·제도 분석 및 시사점

### 가. 가구방문노동자 법적용 쟁점

앞서 살펴본 ‘가구방문 노동자 노동인권실태 설문조사 분석’에서 방문노동자들이 ▲심각한 수준의 부당대우 경험, ▲방문업무의 성 역할 편견으로 인한 성차별, ▲저임금으로 인한 복수의 직업 활동, ▲코로나19로 인한 수입감소의 환경에 노출되어 있다는 것을 확인하였다.

근로기준법을 적용받는 사업장의 사업주는 노동자에 대한 근로계약상 안전 배려의무, 산업안전보건법상의 안전·보건조치 등을 이행해야 할 노동관계법의 수급자이다. 노동관계법령은 노동자들이 최소한의 권리를 보장받을 수 있도록 사업주의 보호조치를 의무화하고 있다.

문제는 근로기준법 적용 제외 및 일부 규정 제외로 인해 제대로 보호받지 못하는 고용형태에서 발생한다. 특히 가구방문 노동자는 통상 근로 형태가 아닌 기간제·임시직노동자 및 1인 사업자 형식의 특수형태근로종사자인 경우가 많아 이에 대한 법적용 실태 및 한계, 더 나아가 개선 방안을 살펴볼 필요가 있다.

#### 1) 특수형태근로종사자

특수형태근로종사자란, 일의 성격 및 내용은 통상의 고용 관계와 크게 다르지 않음에도 노동자가 아닌 개인사업자로서 사업주와 계약하여 노무를 제공하는 형태를 말한다. 즉, 계약 상대방인 사업주에게 종속되어 일하지만 노동 제공 과정에서 계약 상대방인 사업주의 상당한 지휘·감독을 받을 의무는 없다고 평가되는 경우다.

실제 특수형태근로종사자로, 즉 개인사업자로서 건별 수수료로 보수를 받는 가구방문 노동자들이 있다. 가령 설치·수리기사들 중 일부는 사업장과 개인사업자 형태로 위임계약을 맺고 건별 수수료의 보수를 받는 경우들이 존재한다.

문제는 현재 국내 노동관계법령 상 특수형태근로종사자에 대한 법적 보호가 매우 미비하다는 점이다. 특수형태근로종사자는 노동관계법령 상 고용 관계에 있다고 평가하지 않기 때문에 특수형태근로종사자에 대한 보호조치를 이행해야 할 법적 의무를 진 사용자가 존재하지 않는다. 특례규정으로서 산업재해보상보험법과 산업안전보건법 등에서 특수형태근로종사자에 대한 가입 가능성 및 최소한의 안전·보건조치를 보장하고 있을 뿐이다. 이하에서는 특례규정의 구체적 내용을 살펴보도록 한다.

### 가) 산업재해보상보험법의 제한적 적용

‘가구방문 노동자 노동인권실태 설문조사 분석’에서 살펴본 바와 같이 가구방문 노동자들은 부당대우 및 성차별 등에 노출되어 있는 경우가 많으며, 업무 수행 중 업무에 기인하여 발생한 스트레스 및 이로 인한 정신질환에 대해서는 산업재해보상보험법상에서 업무상 재해로 인정하고 있다. 따라서, 가구방문 노동자들이 산업재해보상보험법의 적용을 받는지 여부는 감정 훼손 및 이를 원인으로 한 질환 발생 등 문제가 발생하고 나면 이를 법체계로 보호할 수 있는지의 문제로 직결된다.

#### <표 5.1.1> 산업재해보상보험법 제125조 (특수형태근로종사자에 대한 특례)

- ① 계약의 형식과 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 사람으로서 다음 각호의 모두에 해당하는 사람 중 대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 사람의 노무를 제공받는 사업은 제6조에도 불구하고 이 법의 적용을 받는 사업으로 본다.
  1. 주로 하나의 사업에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
  2. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것
- ② 특수형태근로종사자는 제5조제2호에도 불구하고 이 법을 적용할 때에는 그 사업의 근로자로 본다. 다만, 특수형태근로종사자가 제4항에 따라 이 법의 적용 제외를 신청한 경우에는 근로자로 보지 아니한다.
- ③ 사업주는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받거나 제공받지 아니하게 된 경우에는 이를 대통령령으로 정하는 바에 따라 공단에 신고하여야 한다.
- ④ 특수형태근로종사자는 이 법의 적용을 원하지 아니하는 경우 보험료징수법으로 정하는 바에 따라 공단에 이 법의 적용 제외를 신청할 수 있다. 다만, 사업주가 보험료를 전액 부담하는 특수형태근로종사자의 경우에는 그러하지 아니하다. (이하 생략)

#### <산업재해보상보험법 시행령 제125조 (특수형태근로종사자의 범위 등)>

법 제125조제1항에서 "대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 자"란 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

1. 보험을 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자
  - 가. 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사
  - 나. 삭제
  - 다. 삭제
  - 라. 「우체국 예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업으로 하는 사람

2. 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람
3. **한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 학습지 방문강사, 교육 교구 방문강사 등 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람**
4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디
5. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원인 사람으로서 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람
6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원인 사람으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 택배서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람
7. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인
8. 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드회원 모집인
9. 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자(자동차 이용자의 요청에 따라 목적지까지 유상으로 그 자동차를 운전하는 사업의 사업주를 말한다)로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람
10. **「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 방문판매원 또는 같은 조 제8호에 따른 후원방문판매원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 상시적으로 방문판매업무를 하는 사람. 다만, 제3호 및 제11호에 해당하는 사람은 제외한다.**
11. 한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 대여 제품 방문점검원
12. **한국표준직업분류표의 세분류에 따른 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품을 배송, 설치 및 시운전하여 작동상태를 확인하는 사람**
13. 「화물자동차 운수사업법」 제2조제11호에 따른 화물차주로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람
  - 가. 「자동차관리법」 제3조에 따른 특수자동차로 「화물자동차 운수사업법」 제5조의4제2항에 따른 안전운임이 적용되는 수출입 컨테이너를 운송하는 사람
  - 나. 「자동차관리법」 제3조에 따른 특수자동차로 「화물자동차 운수사업법」 제5조의4제2항에 따른 안전운임이 적용되는 시멘트를 운송하는 사람
  - 다. 「자동차관리법」 제2조제1호 본문에 따른 피견인자동차 또는 「자동차관리법」 제3조에 따른 일반형 화물자동차로 「화물자동차 운수사업법 시행령」 제4조의7제1항에 따른 안전운송원가가 적용되는 철강재를 운송하는 사람
  - 라. 「자동차관리법」 제3조에 따른 일반형 화물자동차 또는 특수용도형 화물자동차로 「물류정책기본법」 제29조제1항에 따른 위험물질을 운송하는 사람

산업재해보상보험법 제125조에서는 특수형태근로종사자의 특례로써 대통령령으로 정해둔 특정 업종에 종사하는 특수형태근로종사자가 ▲주로 하나의 사업에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것, ▲노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것이라는 요건을 충족했을 시에 한해 특수형태근로종사자를 산업재해보상보험법상 근로자로 본다 고 규정하여 특수형태근로종사자의 산업재해보상보험 가입이 가능할 수 있도록 제도화하고 있다.

다만, ▲가입 가능 업종이 제한적이라는 점, ▲근로기준법상 근로자인지 여부를 판단하는 요건이기도 한 전속성, 타인대체불가 등을 특수형태근로종사자에게 요구하는 것은 근로기준법상 근로자로 평가받지 못하여 사각지대에 있는 특수형태근로종사자의 노동권을 최소한으로 보호하려는 특례규정의 취지에 반한다는 점에서 한계로 지적된다.

최근 대통령령 개정<sup>22)</sup>으로 특례규정에서 제시하는 특정 직종의 범위에 ▲방문강사, ▲(후원)방문판매원, ▲대여 제품 방문점검원, ▲가전제품 설치 및 수리원이 추가되었다. 이로써 가구방문 노동자 중 일부 직종이 산업재해보상보험법의 보호를 받을 수 있게 되었다. 그러나, 보호범위에 포함되는 직종이 여전히 가구방문 노동자들 중 일부에 그치고 있으며, 법 적용에 해당되는 직종이라고 하더라도 전속성 및 타인 대체불가 요건을 충족하는 경우에 한해 가입을 할 수 있다는 점에서 제한적이다. 특히나 복수업체에서 일하는 가구방문 노동자들의 경우 ‘주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공’한다고 보기 어렵기 때문에 산업재해보상보험법상 근로자로 인정받는 것 역시 어렵다.

따라서, ▲전체 업종으로의 확대, ▲전속성 등의 요건(산업재해보상보험법 제125조 제1항 제1호, 제2호) 폐지가 되어야 실제 산업재해보상보험법 제125조 특례규정이 가구방문 노동자들을 포함한 특수형태근로종사자들을 보호하기 위한 규정으로 유효할 수 있을 것으로 본다.

## 나) 산업안전보건법의 제한적 적용

산업안전보건법은 노무를 제공하는 사람의 안전 및 보건을 유지·증진하기 위하여 산업 안전 및 보건에 관한 기준을 세우고, 이에 대한 이행책임을 명확히 하려는 목적으로 제정된 법이다. 뒤에서 살펴볼 고 고용대근로자에 대한 보호조치 및 작업중지권 등이 모두 산업안전보건법에 규정되어 있다.

기존 산업안전보건법은 고용관계를 전제로 하고 있었기 때문에 특수형태근로종사자는 산업안전보건법의 적용을 받지 못했다. 이러한 문제점을 보완하여 2019.1.15. 전면개정을 거쳐 2021.1.1.부터 시행되는 산업안전보건법 개정안에는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자(사업주)에게 특수형태근로종사자들에 대한 안전·보건 조치를 할 의무를 부여하도록 하고 있다.

### <표 5.1.2> 산업안전보건법 제5조 (사업주 등의 의무)

- ① 사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다.)는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다.)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
- (이하 생략)

### <표 5.1.3> 산업안전보건법 제77조 (특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등)

- ① 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 사람으로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 "특수형태근로종사자"라 함

22) 2020.01.07. 개정 2020.07.01. 시행

다)의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.

1. 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것
  2. 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
  3. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것
- ② 대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다.
- ③ 정부는 특수형태근로종사자의 안전 및 보건의 유지·증진에 사용하는 비용의 일부 또는 전부를 지원할 수 있다.

#### <산업재해보상보험법 시행령 제67조 (특수형태근로종사자의 범위 등)>

법 제77조제1항제1호에 따른 요건을 충족하는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.

1. 보험을 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람
  - 가. 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사
  - 나. 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업(專業)으로 하는 사람
2. 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람
3. 「통계법」 제22조에 따라 통계청장이 고시하는 직업에 관한 표준분류(이하 "한국표준직업분류표"라 한다)의 세분류에 따른 학습지 교사
4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디
5. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원으로서 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람
6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스 업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람
7. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인
8. 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드회원 모집인
9. 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람

구체적으로는 산업안전보건법 제5조에서는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자에게 사업주 의무로서 특수형태근로종사자에 대하여 ▲산업재해 예방을 위한 기준, ▲근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선, ▲해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공해야하는 의무를 규정하고 있다. 또한, 산업안전보건법 제77조에서는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.

문제는 의무사항이 명시적이거나 구체적이지 않아서 특수형태근로종사자의 노무를 제공받는 자의 의무 준수 여부를 정확히 평가·감독하기 어렵다는 점이다. 또한, '가구방문 노동자 노동인권실태 설문조사 분석'에서 확인된 가구방문 노동자들의 부당대우 및 감정훼손 문제가 심각히 발생하고 있음에도 불구하고, 산업안전보건법 제41조 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 역시 특수형태근로종사자들에게 적용되지 않는다. 여전히 가구방문 노동자에게는 선언적 의무규정에 그치고 있다는 것이다.

산업안전보건법 제77조에서도 ▲적용 대상 직종이 제한적이라는 점, ▲근로기준법상 근로자인지 여부를 판단하는 요건이기도 한 전속성, 타인대체불가 등의 요건을 특수형태근로종사자에게 요구하고 있다는 점에서 산업재해보상보험법과 마찬가지로의 한계를 가지고 있다.

더욱이 산업재해보상보험법은 최근 시행령 개정으로 가구방문 노동자를 포함할 수 있도록 대상 직종을 확대하였으나, 산업안전보건법은 아직 가구방문 노동자까지 그 적용범위를 넓히지 않고 있다. 특히 산업안전보건법 제77조 제2항에 따라 안전 및 보건 교육을 받아야 하는 적용대상 직종은 더욱 제한적이다.

따라서, 일차적으로는 산업안전보건법 적용 대상 직종을 확대하고, 특수형태근로종사자들에게 해야 할 사업주의 안전·보건 조치를 구체화해야 할 것이다. 더 나아가서 산업안전보건법은 그 목적<sup>23)</sup>에 부합하게 노무를 제공하는 자라면 어떠한 고용 및 계약형태를 맺고 있는지에 관계없이 전면적으로 적용되어야 할 것이다.

## 다) 근로기준법 등 노동관계법령의 적용 배제

앞서 살펴본 바와 같이 특수형태근로종사자는 계약 상대방과 고용관계에 있다고 보지 않아 근로기준법을 비롯한 노동관계법령의 적용을 받지 못하는 경우가 많다. 또한, 일부 법령에서 특수형태근로종사자의 보호 규정이 존재하지만, 앞서 살펴본 것처럼 그 한계점이 명확하여 제대로 보호조치가 이뤄지고 있지 못한 현실이다.

이 때문에 실제로 특수형태근로종사자 중엔 근로기준법상 근로자성을 인정받기 위한 소송을 하는 경우들이 있다. 최근 개인사업자로 위임계약을 통해 업무를 수행하는 설치·수리기사들이 사업주와 형식적으로 위임계약을 맺고 업무를 수행하였으나 실질적으로 근로기준법상 근로자라고 주장하며 소송을 제기한 바 있고, 2019년에 지방법원에서는 개인사업자로 일해온 설치·수리기사들에 대하여 A회사에 대해서는 근로기준법상 근로자성을 인정하는 판결<sup>24)</sup>을, B회사에 대해서는 근로자성을 부인하는 판결<sup>25)</sup>을 선고하였다.

A회사의 판결은 개인사업자로 위임계약을 체결하더라도 실질적으로는 노동관계법령의 보호를 받아야 할 근로기준법상 근로자일 수 있다는 것을 보여준 여러 판결 중 하나로, 근로자로서의 보호가 필요한 특수형태근로종사자에 대해서도 일단 개인사업자로 보고 근로기준법을 비롯한 노동관계법령의 적용을 배제하는 것이 현실에 부합하지 않는다는 것을 반증한다.

이러한 현실에 비취볼 때 캘리포니아의 AB5법과 같이 노무제공자를 일단 피고용인으로 추정하고 사업주가 노무제공자가 독립계약자라는 것을 증명하도록 하는 방식 등 새로운 법적용 방식에 대한 고민이 필요해 보인다.

23) 산업안전보건법 제1조(목적) 이 법은 산업 안전 및 보건에 관한 기준을 확립하고 그 책임의 소재를 명확하게 하여 산업 재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 노무를 제공하는 사람의 안전 및 보건을 유지·증진함을 목적으로 한다.

24) 서울중앙지방법원 2019.6.13. 선고 2016가합524734 판결

25) 서울중앙지방법원 2019.4.26. 선고 2016가합572160 판결

## 2) 가사노동자

이번 연구의 대상에서 제외되기는 하였으나, 가구 내에서 노동을 제공하는 대표적인 직업군으로 가사노동자가 있다. 가사노동자는 법령상으로는 가사사용인으로 명시되어 근로기준법 제11조, 기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률 제3조, 최저임금법 제3조, 근로자퇴직급여보장법 제3조, 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제3조 및 시행령 제2조에서 노동관계법령의 적용에서 제외하도록 규정되어 있다.

**<표 5.1.4> 가사노동자 관련 법 내용**

|  |
|--|
| <p><b>&lt;근로기준법 제11조 (적용 범위)&gt;</b></p> <p>① 이 법은 상시 5명 이상의 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장에 적용한다. 다만, 동거하는 친족만을 사용하는 사업 또는 사업장과 가사(家事) 사용인에 대하여는 적용하지 아니한다.</p>   |
| <p><b>&lt;기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률 제3조 (적용 범위)&gt;</b></p> <p>① 이 법은 상시 5인 이상의 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장에 적용한다. 다만, 동거의 친족만을 사용하는 사업 또는 사업장과 가사사용인에 대하여는 적용하지 아니한다.</p>   |
| <p><b>&lt;최저임금법 제3조 (적용 범위)&gt;</b></p> <p>① 이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 동거하는 친족만을 사용하는 사업과 가사(家事) 사용인에게는 적용하지 아니한다.</p>  |
| <p><b>&lt;근로자퇴직급여보장법 제3조 (적용 범위)&gt;</b></p> <p>이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 동거하는 친족만을 사용하는 사업 및 가구 내 고용활동에는 적용하지 아니한다.</p>  |
| <p><b>&lt;남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제3조 (적용 범위)&gt;</b></p> <p>① 이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 대통령령으로 정하는 사업에 대하여는 이 법의 전부 또는 일부를 적용하지 아니할 수 있다.</p> <p><b>&lt;남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행령 제2조 (적용 범위)&gt;</b></p> <p>① 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따라 동거하는 친족만으로 이루어지는 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)과 가사사용인에 대하여는 법의 전부를 적용하지 아니한다.</p> |

가사사용인은 점차적으로 증가하고 있는 추세이며, 인원 확대는 그만큼의 보호의 필요성도 커진다는 것을 의미한다. 따라서 명문의 규정으로 노동관계법령의 적용을 제외하고 있는 가사사용인에 대해서 우선적으로 적용제외규정 삭제, 더 나아가서는 근로기준법 등 노동관계법령의 전부 또는 일부의 법적용을 하는 방안에 대하여 모색할 필요가 있다.

### 3) 단시간 근로자

가구방문 노동자 중 사회서비스를 제공하는 일부 직종에서는 이용자에게 서비스를 제공하는 시간에 대해서만 근로시간이 인정돼 임금이 지급되는 경우가 있다. 근로시간을 서비스 제공 시간으로 한정하는 것은 단시간 근로계약을 체결하는 것으로 이어지고 이용자 가구로 이동하는데 소요되는 시간이 근로시간으로 인정되지 않으며 교통비가 지급되지 않는 결과를 초래하고 있었다. 설문조사 결과에서도 볼 수 있듯이 재가 요양보호와 사회서비스 일반의 경우 주당 근로시간이 각각 30.3시간, 37.4시간으로 법정근로시간보다 짧았다. 또 다른 특성으로는 서비스 제공 시간이 짧을 경우 초단시간으로 근로계약을 체결할 수도 있으며, 이는 복수의 업체와 근로관계를 맺게 하는 유인이 되고 있었다. 즉 이용자의 집에 직접 방문하여 서비스를 제공하기 위한 이동시간은 업무준비 시간 또는 업무에 수반되는 시간임에도, 이를 고려하지 않고 서비스 제공 시간에 대해서만 유급으로 근로시간을 인정하는 것은 이동시간에 대한 임금 미지급, 교통비 지원 없음, 초단시간 근로계약 등의 문제를 발생시키고 있었다.

#### 가) 이동 시간

근로기준법상 소정근로시간이란 근로자와 사용자 사이에 정한 근로시간을 말하며, 단시간근로자란 1주 동안의 소정근로시간이 그 사업장에서 같은 종류의 업무에 종사하는 통상 근로자의 1주 동안의 소정근로시간에 비하여 짧은 근로자를 말한다. 근로기준법 제50조 제3항은 근로시간을 산정하는 경우 작업을 위하여 근로자가 사용자의 지휘·감독 아래에 있는 대기시간 등으로 규정하고 있다.

#### <표 5.1.5> 근로기준법 제2조 (정의) 및 제50조 (근로시간)

##### 제2조(정의)

① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

8. "소정(所定)근로시간"이란 제50조, 제69조 본문 또는 「산업안전보건법」 제139조 제1항에 따른 근로시간의 범위에서 근로자와 사용자 사이에 정한 근로시간을 말한다.
9. "단시간근로자"란 1주 동안의 소정근로시간이 그 사업장에서 같은 종류의 업무에 종사하는 통상 근로자의 1주 동안의 소정근로시간에 비하여 짧은 근로자를 말한다.

##### 제50조(근로시간)

- ① 1주 간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다.
- ② 1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없다.
- ③ 제1항 및 제2항에 따라 근로시간을 산정하는 경우 작업을 위하여 근로자가 사용자의 지휘·감독 아래에 있는 대기시간 등은 근로시간으로 본다.

이에 대하여 고용노동부는 근로시간이라 함은 근로자가 사용자의 지휘·감독 아래 종속되어 있는 시간, 즉 노동력을 사용자의 처분 아래에 둔 실 구속시간을 의미한다고 하였다. 이때 사용자의 지휘·감독은 명시적인 것뿐만 아니라 묵시적인 것을 포함한다고 하면서, 근로시간에 해당하는지 여부는 사용자의

지시 여부, 업무수행 의무 정도, 수행이나 참여를 거부한 경우 불이익 여부, 시간·장소 제한의 정도 등 구체적 사실관계를 따져 사례별로 판단해야 한다고 하였다.

고용노동부는 행정해석을 통해 출장에 있어 통상 필요한 시간을 산정할 경우 출장지로의 이동에 필요한 시간은 근로시간에 포함시키는 것이 원칙이나, 출퇴근에 같음하여 출장지로 출근 또는 출장지에서 퇴근하는 경우는 제외할 수 있을 것이라고 하였다(근기 68207-1909, 2001.6.14.). 대법원은 근로자가 작업시간 도중에 현실로 작업에 종사하지 않는 대기시간이나 휴식, 수면시간 등이라 하더라도 그것이 휴게시간으로서 근로자에게 자유로운 이용이 보장된 것이 아니고 실질적으로 사용자의 지휘·감독 하에 놓여있는 시간이라면 이는 근로시간에 포함된다고 판단한 바 있다(대법 2006다41990 판결, 2006.11.23. 선고). 서울중앙지법은 고시원 총무의 경우 특별한 업무가 없어 휴식을 취하거나 공부를 하는 등으로 시간을 보냈다고 하더라도, 그 시간은 사용자의 지휘·명령으로부터 완전히 해방되고 자유로운 이용이 보장된 휴게시간이 아니라 근로를 위한 대기시간에 해당된다고 판단한 바 있다(서울중앙지법 2017노922 판결, 2017.6.23. 선고).

**<표 5.1.6> 이동 시간 관련 사례별 판단 및 해석**

|   |
|---|
| <p>출장에 있어 통상 필요한 시간을 산정할 경우 출장지로의 이동에 필요한 시간은 근로시간에 포함시키는 것이 원칙이나 출퇴근에 같음하여 출장지로 출근 또는 출장지에서 퇴근하는 경우는 제외할 수 있을 것임. 다만, 장거리 출장의 경우 사업장이 소재하는 지역에서 출장지가 소재하는 지역까지의 이동시간은 근로 시간에 포함시키는 것이 타당하다고 사료됨(근기 68207-1909, 2001-06-14)</p>   |
| <p>휴게시간이란 휴게시간, 대기시간 등 명칭 여하에 불구하고 근로자가 사용자의 지휘·감독으로부터 벗어나 자유로이 사용할 수 있는 시간을 말하므로, 현실적으로 작업은 하고 있지 않지만 단시간 내에 근무에 임할 것을 근로자가 예상하면 사용자로부터 언제 취로 요구가 있을지 불명한 상태에서 기다리고 있는 시간, 이른바 대기시간은 사용자로부터 취로하지 않을 것을 보장받고 있지 못하기 때문에 휴게시간으로 볼 수 없고 근로시간으로 보아야 함(법무 811-28682, 1980-05-15)</p>  |
| <p>휴게시간은 근로시간 4시간의 경우 30분 이상 근로시간 중에 근로자가 자유로이 이용할 수 있어야 하는 바, 작업의 진행상황에 따라 근로자가 미리 작업개시 전에 휴게시간을 명백히 구분할 수 있는 상황에 있고 그 시간 중에 사용자의 지휘감독을 벗어나 자유로이 사용할 수 있다면 휴게시간으로 보아야 할 것이나 사용자로부터 언제 취로 요구가 있을지 불명한 상태에서 대기하는 시간은 휴게 시간으로 볼 수 없고 근로시간으로 보아야 함(근기 01254-12495, 1987-08-05)</p>   |
| <p>국가시험 편집 및 인쇄를 담당하는 근로자의 근로시간 및 휴게시간 인정 등에 관하여, 국가시험 보안상 합숙출제 기간 중 일부 장소적 제약이 있는 경우에도 근로시간과 휴게시간이 명백히 구분되고 근로자가 독립적으로 휴게 또는 수면할 공간이 확보되어 이를 자유롭게 이용할 수 있는 시간의 경우에는 휴게시간으로 볼 수도 있을 것으로 사료됨(근로기준정책과-3713, 2015-08-12).</p>  |
| <p>근로자가 작업시간의 도중에 현실로 작업에 종사하지 않은 대기시간이나 휴식·수면시간 등이라 하더라도 그것이 휴게시간으로서 근로자에게 자유로운 이용이 보장된 것이 아니고 실질적으로 사용자의 지휘·감독 하에 놓여있는 시간이라면 이는 근로시간에 포함된다고 할 것이다. 일부 경비원들이 작성한 확인서들을 근거로 하여 점심 및 저녁식사를 위한 휴게시간 심야의 수면시간을 인정할 것이 아니라, 점심·저녁 식사 및 심야시간의 근무 실태에 대하여 구체적으로 심리해 본 후 사용자인 피고의 지휘명령으로부터 완전히 해방되어 원고들의 자유로운 이용이 보장된 식사시간 및 수면시간이 주어진 것으로 인정되는 경우에 한하여 그 시간만을 실제 근로시간에서 제외하였어야 할 것임(대법 2006다41990, 2006-11-23).</p> |

고소인(고시원 총무)들에게 휴게시간으로 사용할 수 있는 구체적 시간을 미리 정하여 주지 않은 점, 방문자나 새로운 세입자가 찾아오는 것은 정해진 시간이 있는 것이 아니므로 고시원을 벗어나지 않고 자리를 지키고 있어야 하는 점, 피고인은 특별한 시간의 제약이 없이 그때 그때 필요한 업무지시를 고소인들 에게 하였고, 고소인들은 피고인의 돌발적인 업무지시를 이행하였던 점 등을 감안하면, 고소인들이 특별한 업무가 없어 휴식을 취하거나 공부를 하는 등으로 시간을 보냈다고 하더라도, 그 시간은 피고인의 지휘명령으로부터 완전히 해방 되고 자유로운 이용이 보장되는 휴게시간이 아니라 근로를 위한 대기시간에 해당한다고 봄이 타당(서울중앙지법 2017노922, 2017-06-23).

근로자가 작업시간 도중에 현실로 작업에 종사하지 않은 대기시간이나 휴식·수면시간 등이라 하더라도 그것이 휴게시간으로서 근로자에게 자유로운 이용이 보장된 것이 아니고, 실질적으로 사용자의 지휘·감독 아래 놓여 있는 시간이라면 근로시간에 포함된다. 야간휴게시간에 근무초소(경비실) 내의 의자에 앉아 가면상태를 취하면서 급한 일이 발생할 시 즉각 반응하도록 지시한 점, 야간휴게시간에 근무초소(경비실) 내의 조명을 켜 놓도록 한 점, 야간휴게시간에 피고의 지시로 시행된 순찰업무는 경비원마다 매번 정해진 시간에 이루어지지 않았고, 이로 인하여 나머지 휴게 시간의 자유로운 이용이 방해된 것으로 보이는 점 등을 종합하여 보면, 원고 (아파트 경비원)들의 야간휴게시간은 자유로운 이용이 보장되는 휴식·수면시간 으로 보기 어렵고, 혹시 발생할 수 있는 긴급 상황에 대비하는 대기시간으로 볼 여지가 충분하다(대법 2016다243078, 2017-12-13).

이를 가구방문 노동자의 업무처리 과정에 적용해본다면, 사업장에 들르지 않고 이용자 가구로 곧장 가는데 소요되는 이동시간은 출퇴근에 같은 시간이기 때문에 근로시간에 포함되지 않지만, 이용자 가구에 방문하여 서비스를 제공하고 다른 이용자 가구로 이동하는 시간은 이와 달리 판단할 필요가 있다. 해당 시간은 현실로 작업에 종사하는 시간은 아니지만, 이동시간은 업무를 처리하기 위해 불가피하게 거쳐야 하는 과정으로, 이동시간을 배제한다면 업무 수행이 불가능해지고, 이동시간은 자유로운 이용이 보장된 휴게시간이라고 볼 수 없으며, 시간과 장소와 수단 등에 제한이 있는 등 사용자의 지휘·감독 아래 종속된 시간이라고 할 수 있다. 따라서 가구방문 노동자의 이동시간은 근로시간으로 인정되어야 할 것이다. 그러나 이용자에게 서비스를 제공하는 시간 외에 이동시간이 유급으로 인정되지 않는 경우가 있었고 이는 특히 단시간노동자에게서 발견할 수 있는 특성이었다.

한편 근로기준법 제58조는 근로시간 계산의 특례를 규정하고 있다. 이는 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하여 근로시간을 산정하기 어려운 출장 등의 경우에는 소정근로시간 또는 통상 필요한 시간을 근로한 것으로 간주할 수 있는 제도이다. 근로시간 계산의 특례 제도를 도입하려면 근로자가 출장이나 그 밖의 사유로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하여 근로시간을 산정하기 어려운 경우여야 하며, 근로자대표와 서면 합의로 통상 필요한 시간을 정해두는 것이 좋다.

#### <표 5.1.7> 근로기준법 제58조 (근로시간 계산의 특례)

- ① 근로자가 출장이나 그 밖의 사유로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하여 근로시간을 산정하기 어려운 경우에는 소정근로시간을 근로한 것으로 본다. 다만, 그 업무를 수행하기 위하여 통상적으로 소정근로시간을 초과하여 근로할 필요가 있는 경우에는 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간을 근로한 것으로 본다.
- ② 제1항 단서에도 불구하고 그 업무에 관하여 근로자대표와의 서면 합의를 한 경우에는 그 합의에서 정하는 시간을 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간으로 본다.

고용노동부 행정해석에 따라 출장지로의 이동에 필요한 시간은 원칙적으로 근로시간에 포함시켜야 하고(근기 68207-1909, 2001.6.14.), 사업장 밖에서 근로한 경우에는 노사 당사자 간 특약이 없는 한 소정근로시간을 근로한 것으로 보아야 할 것이다(근기 68207-1963, 2000.6.28.). 이는 근로시간 계산의 특례에 따른 것으로, 가구방문 노동자와 같이 출장과 외근이 빈번하여 사업장에 상주하는 노동자에 비해 근로시간을 산정하는 것이 어려운 때에는 소정근로시간을 근로한 것으로 간주할 수 있을 것이다.

**<표 5.1.8> 근로시간 특례 관련 고용노동부 행정해석**

근로자가 출장 등 기타의 사유로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로한 경우에는 노사당사자간 특약이 없는 한 소정근로시간을 근로한 것으로 봄. 따라서 사립학교법령에 별도의 규정이 없다면 교사가 학생을 인솔하여 야영이나 수학여행을 가는 경우에는 근로기준법 제56조(현행 58조)의 규정에 의한 사업장밖 근로에 해당한다고 볼 수 있음 (근기 68207-1963, 2000-06-28)

귀 질의와 같이 A/S 업무를 담당하는 근로자의 경우 A/S 업무를 사업장 밖에서 근무한다면 일응 출장으로 보여짐. 출장 등의 사유로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하여 근로시간을 산정하기 어려운 때에는 소정근로시간을 근로한 것으로 보며, 다만 소정근로시간을 초과하여 근로할 필요가 있는 경우에는 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간을 근로시간으로 봄.(현행 근로기준법 제58조제1항 단서) 당해 업무에 관하여 근로자대표와의 서면합의가 있는 때에는 그 합의에서 정하는 시간을 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간으로 봄. 귀 질의상 불분명하나 A/S 업무 수행에 통상 필요한 시간이 소정근로시간을 초과하는 경우라면 동법 제56조제2항에 의한 노사 서면합의가 없는 한 동법 제56조제1항 단서에 따라 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간을 근로시간으로 보아야 할 것임. 출장에 있어 통상 필요한 시간을 산정할 경우 출장지로의 이동에 필요한 시간은 근로시간에 포함시키는 것이 원칙이나 출퇴근에 같음하여 출장지로 출근 또는 출장지에서 퇴근하는 경우는 제외할 수 있을 것임. 다만, 장거리 출장의 경우 사업장이 소재하는 지역에서 출장지가 소재하는 지역까지의 이동시간은 근로 시간에 포함시키는 것이 타당하다고 사료됨(근기 68207-1909, 2001-06-14).

위와 같은 근로기준법에 따른 근로시간의 정의, 근로시간에 대한 판례법리와 고용노동부 행정해석 등을 보면 가구방문 노동자가 업무를 수행하기 위해 이동하는 시간은 근로시간으로 인정될 여지가 있어 보인다. 그러나 일부 단시간 근로계약을 체결한 가구방문 노동자의 경우, 서비스를 제공하는 시간만 유급으로 인정되면서 근로기준법 위반 가능성이 있고, 이에 대한 법적 다툼이 발생할 수 있었다. 따라서 이동시간을 근로시간으로 인정해야 할 것이고, 그 시간을 산정하기 어려울 때에는 근로시간 계산의 특례를 활용하여 서비스 제공 시간과 이동시간을 포함한 것을 기준으로 소정근로시간을 모두 근로한 것으로 간주할 수 있을 것이다.

**나) 교통비**

앞서 언급한 것처럼 단시간으로 일하는 가구방문 노동자의 경우 이동시간이 근로시간으로 인정되지 않으면서, 이동에 소요되는 교통비를 자비로 부담해야하는 문제를 겪고 있었다. 근로기준법에 교통비 지급에 관한 규정은 없지만, 이는 업무에 필요한 실비에 해당하므로 보건복지부 지침 등을 통해 실비변상 측면에서의 교통비가 지급될 수 있도록 해야 할 것이다.

한편 가구방문 노동자 중 주당 근로시간이 가장 짧았던 재가요양보호 직종의 경우, 이동시 교통비 문제를 해소하기 위해 보건복지부 고시를 통해 일정한 거리 기준에 따른 교통비 지급 기준을 마련하고 있다. 그러나 현실에서 장기요양기관이 해당 규정을 이용해 보건복지부에 원거리교통비를 청구하여 받더라도, 요양보호사에게 지급하지 않는 경우가 있을 수 있고, 가까운 거리를 이동하는 경우에 대한 교통비 지급 규정 자체가 없어 결국 자비를 사용하는 현실은 크게 달라지지 않은 것으로 보인다.

**<표 5.1.9> 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시**

| 제21조(원거리교통비용)  |                 |        |
|--|-----------------|--------|
| ① 방문요양 및 방문간호급여의 원거리교통비용은 제22조의 원거리 교통비용 적용대상 수급자의 실 거주지부터 운영중인 가장 가까운 방문요양 및 방문간호기관까지의 거리에 따라 다음의 표와 같이 방문당 산정한다. 다만, 수급자를 방문사자가 수급자와 가족이거나 5km 미만의 거리에 거주하고 있는 경우에는 산정하지 아니한다. |                 |        |
| 분류번호   | 거리              | 금액(원)  |
| 거-1  | 5km 이상 10km 미만  | 3,400  |
| 거-2  | 10km 이상 15km 미만 | 5,100  |
| 거-3  | 15km 이상 20km 미만 | 6,800  |
| 거-4  | 20km 이상 25km 미만 | 8,500  |
| 거-5  | 25km 이상 30km 미만 | 10,200 |
| 거-6  | 30km 이상 35km 미만 | 11,900 |
| 거-7  | 35km 이상         | 13,600 |
| ② 장기요양기관의 장은 제22조의 원거리 교통비용 적용대상 수급자를 방문하여 방문요양 및 방문간호 급여를 제공한 장기요양요원 및 제57조제1항의 업무를 수행하는 사회복지사 등에게 제1항의 원거리 교통비용을 지급하여야 한다.   |                 |        |
| 제22조(원거리교통비용 산정방법)   |                 |        |
| ① 원거리교통비용 적용대상 수급자는 다음 각 호와 같다.  |                 |        |
| 1. 방문요양, 종일 방문요양급여 및 방문간호급여를 이용하는 수급자로서, 별표1의 원거리교통비 기준요소별 산출점수의 합계가 7점 이상인 수급자  |                 |        |
| 2. 「가족요양비 지급 및 의사소견서 제출 제외대상 섬·벽지지역 고시」 별표1에 따른 지역에 거주하는 자   |                 |        |
| ② 원거리교통비용은 제공기관의 신청에 따라 산정하며 그 비용은 수급자가 부담하지 아니한다.   |                 |        |
| ③ 제21조제1항 본문에도 불구하고 제57조제1항의 업무를 수행하는 사회복지사 등이 동일 수급자에 대해 월 중 1회 이상 방문할 경우에도 원거리교통비용은 월 1회만 산정한다.  |                 |        |
| ④ 섬지역 내에 방문요양 또는 방문간호 기관이 없는 경우에는 거리에 관계없이 제21조의 표 중 '거-3'의 급여비용을 1일 원거리교통비용으로 산정한다.   |                 |        |
| ⑤ 제1항부터 제4항까지에 따른 비용 산정을 위한 신청, 중단 및 변경 절차 등은 공단 이사장이 정한다.   |                 |        |

**다) 초단시간**

가구방문 노동자 중 근로시간이 짧을 경우 초단시간으로 근로계약을 체결하면서 복수의 업체와 근로관계를 맺는 경우가 있다. 초단시간이란 4주 동안을 평균하여 1주 동안의 소정근로시간이 15시간 미만인

근로자를 말한다. 1개의 가구에 서비스를 제공하는 시간이 짧기 때문에 적정 생활 수준을 유지하기 위해서는 복수의 업체와 계약관계를 맺어 스스로 장시간 노동을 선택해야 하는 것이다. 설문조사 결과에서도 확인할 수 있듯이 주당 근로시간이 가장 짧은 재가요양보호는 복수의 업체와 계약하는 비율 역시 37.8%로 가장 높았다. 이처럼 근로시간이 짧아 복수의 직업을 갖는 것이 가능할 수 있지만, 전반적으로 열악한 노동조건을 복수의 직업을 갖고 있다는 것은 가구방문 노동자의 불안정성을 증대하는 요인이 될 수 있다. 이러한 초단시간근로의 경우 복잡한 고용관계 속에서 노동자의 권리와 안전에 대한 사용자의 책임이 분산된다는 문제가 발생할 수 있을 뿐만 아니라, 일부 근로자 보호 규정이 배제돼 권리가 축소되는 결과를 초래하기도 한다.

**<표 5.1.10> 근로기준법 제18조 (단시간근로자의 근로조건)**

- ① 단시간근로자의 근로조건은 그 사업장의 같은 종류의 업무에 종사하는 통상 근로자의 근로시간을 기준으로 산정한 비율에 따라 결정되어야 한다.
- ② 제1항에 따라 근로조건을 결정할 때에 기준이 되는 사항이나 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ③ 4주 동안(4주 미만으로 근로하는 경우에는 그 기간)을 평균하여 1주 동안의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여는 제55조와 제60조를 적용하지 아니한다.

초단시간근로자의 경우 근로기준법 제55조의 휴일과 제60조의 연차유급휴가 규정이 적용되지 않고, 근로자퇴직급여보장법상 퇴직급여를 지급할 의무가 없으며, 기간제법에 따른 사용기간 제한이 적용되지 않는다. 이에 따라 초단시간근로자는 주휴수당을 받지 못하고 연차유급휴가를 사용할 수 없으며, 1년 이상 일해도 퇴직금을 받을 수 없고, 기간제근로자로 2년 이상 일해도 기간의 정함이 없는 근로자로 전환되지 않는 등 열악한 근로조건에 놓이게 된다.

**<표 5.1.11> 초단시간 노동자 적용 제외 관련 규정**

**<근로기준법 제18조 (단시간근로자의 근로조건)>**

- ③ 4주 동안(4주 미만으로 근로하는 경우에는 그 기간)을 평균하여 1주 동안의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여는 제55조와 제60조를 적용하지 아니한다.

**<근로자퇴직급여보장법 제4조 (퇴직급여제도의 설정)>**

- ① 사용자는 퇴직하는 근로자에게 급여를 지급하기 위하여 퇴직급여제도 중 하나 이상의 제도를 설정하여야 한다. 다만, 계속근로기간이 1년 미만인 근로자, 4주간을 평균하여 1주간의 소정근로시간이 15시간 미만인 근로자에 대하여는 그러하지 아니하다.

**<기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률 시행령 제3조 (기간제근로자 사용기간 제한의 예외)>**

- ③ 법 제4조 제1항 제6호에서 "대통령령이 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.
  - 6. 「근로기준법」 제18조 제3항에 따른 1주 동안의 소정근로시간이 뚜렷하게 짧은 단시간근로자를 사용하는 경우

이러한 근로자 보호 규정이 초단시간 노동자에게 적용되지 않는 것은, 초단시간 노동을 하는 것은 자발적 선택에 의한 것이므로 보호의 필요성이 크지 않다는 전제에서 비롯된 것으로 보인다. 그러나 이용자의 가구에 방문하여 서비스를 제공하는 가구방문 노동자의 업무장소, 서비스를 제공하는 시간에 한해 근로시간으로 인정하는 관행, 그로 인해 단시간 근로계약을 체결하고, 근로시간이 더 짧을 경우 초단시간 근로계약을 체결하게 되면서 복수의 업체와 근로관계를 맺게 되는 특성을 고려한다면, 초단시간 노동에 대해 노동관계법의 일부가 적용되지 않는 것은 초단시간 노동자가 처한 열악함을 배로 가중시키는 결과를 초래하고 있었다.

## 나. 가구방문노동자의 업무상 폭언, 폭력 등에 대한 보호

고용노동부가 발간한 ‘감정노동 종사자 건강보호 핸드북’에 따르면 감정노동이란 말투나 표정, 몸짓 등 드러나는 감정 표현을 직무의 한 부분으로 연기하기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일이 수반되는 노동을 말한다. 한국 사회에서 ‘감정노동’은 서비스노동자들이 겪는 특수한 문제를 직관적으로 드러내는 어휘이다. 이를 통해 사회적 공감을 도모하고 위험을 이슈화하는 데 성공하였으나 이는 노동과정에서 발생하는 위험 중 하나일 뿐이라는 인식이 필요하다. 즉, 감정노동은 고객 응대 노동자가 업무상 경험하는 폭언과 폭력의 다른 이름이며 노동자가 수행해야 할 업무의 본질로 인식되어서는 안 된다. 실제 본 조사에서 드러났듯 가구방문 노동자가 겪는 문제 중 감정노동은 극히 일부일 뿐이며 폭력, 성희롱, 괴롭힘, 과중한 업무 강도, 산업재해가 위험으로 산재해있다. 그 중 고객에 의해서 이루어지는 폭력, 성희롱과 같은 사안들은 엄밀히 말하면 감정노동의 문제가 아니라 고객에 의한 폭력으로 다루어져야 할 문제인 셈이다.

또한, 본 조사 결과에서도 드러났듯, 가구방문 노동자가 업무 수행 과정에서 마주하게 되는 폭언, 폭력, 부당한 대우는 고객응대 과정뿐 아니라 동료, 관리자로부터 발생하기도 했다. 이에 본 장에서는 가구방문 노동자의 피해를 감정노동에 국한하지 않고 가구방문 노동자가 경험하는 성희롱, 폭언, 폭력 상황 전체에 초점을 두고 관련법을 검토하고자 한다.

### 1) 업무상 폭언, 폭력 방지 관련 법

#### 가) 고객으로 부터의 폭언, 폭력, 성희롱 예방 및 대응 관련

2018년 10월 산업안전보건법 내 고객응대 노동자를 보호하는 조항이 시행되었으며 언론에서는 이른바 ‘감정노동자 보호법’으로 일컬어지고 있다. 이는 특별법으로 신설된 것은 아니며 기존 산업안전보건법 내 <고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치> 조항이 추가된 것이다. 2020년 9월 개정된 산업안전보건법에서도 동일조항을 포함하고 있으며 그 내용은 다음과 같다.

<표 5.1.12> 산업안전보건법 제41조 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)

[시행 2020.09.10.] [법률 제17433호, 2020.06.09. 일부개정]

- ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 "고객응대근로자"라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 고객의 폭언등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

이러한 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위 (이하 "폭언등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 사용자가 취해야 하는 예방조치란 다음과 같다.

<표 5.1.13> 산업안전보건법 시행규칙 제41조 (고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)

[시행 2020.01.16.] [고용노동부령 제272호, 2019.12.26. 전부개정]

- 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야한다.
- 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

<표 5.1.14> 산업안전보건법 시행령 제41조 (고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)

[시행 2020.09.10.] [대통령령 제31004호, 2020.09.08. 일부개정]

- 제41조 (고객의 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 제41조제1항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
  - 4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

산업안전보건법 시행규칙과 시행령에 걸쳐 기재된 조치사항을 살펴보면 크게 예방과 사후대응 두 가지 측면에서 서술되어 있음을 확인할 수 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, 상담지원, 손해배상 청구지원이 기술되어 있다. 여기서 휴게시간의 연장이란, 근로기준법에서 정한 4시간 근무시 30분 이상,

8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 하는 조항을 의미한다.

산업안전보건법 제5조는 사업주에게 근로자의 안전과 건강을 유지·증진하고 국가의 산업재해 예방시책에 따라 산업재해를 방지하기 위한 필요한 조치를 하도록 하고 있다. 특히 동조 제1항 제2호는 “근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선할” 사업주의 의무를 명시하고 있다. 고객응대를 수행하는 노동자에 대한 보호조항으로서 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치)가 존재하나 사업주의 대응 범위에 대해서는 좁은 범위에서만 규정하고 있다.

예방 측면에서는 ‘고객응대노동자’의 범주에 가구방문 노동자가 고려되지 않은 지점들도 확인된다. 시행규칙 제41조의 예방조치 내용에서 ‘폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내’는 가구방문 노동자의 경우에는 적용되기 힘든 부분이며 개인 휴대폰을 가지고 업무를 수행하고 있는 대다수의 가구방문 노동자들에게 적용되기 어려운 부분이다. 따라서 다양한 직군이 ‘고객응대노동자’의 범위에 들어갈 수 있음을 고려하여 보다 다양한 형식으로 구체화할 필요가 있다. 고용노동부가 발간한 ‘감정노동 종사자 건강보호 핸드북’에서는 ‘사업장 특성에 맞는 고객응대업무 매뉴얼’을 만들 것을 요청한다. 매뉴얼에는 상황별 보호조치를 포함해 구체적인 대응지침을 마련할 것을 지적한다. 이는 가구방문 노동자의 노동환경을 고려해보면 반드시 필요한 조치임에도 불구하고 형식적인 것에 그치거나, 그마저도 없는 경우가 허다하다. 매뉴얼 제작 및 교육에 대한 부분 역시 보다 강력하게 제안되지 않으면 말뿐인 조항에 불과하다. 고객응대에서 발생하는 폭력적인 상황들이 단순히 진상고객과 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’이며 그 요구가 적합한지에 대한 판단은 사업주에게 있고, 이는 강제력이 없는 셈이다.

한편 고객 등에 의한 성희롱 방지에 대해서는 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률(약칭: 남녀고용평등법)에 명시되어 있다.

### <표 5.1.15> 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률

[시행 2020.09.08.] [법률 제17489호, 2020.09.08. 일부개정]

#### <제14조의2 (고객 등에 의한 성희롱 방지)>

- ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 사람이 업무수행 과정에서 성적인 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.
- ② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

<제39조 (과태료)>

...중략

② 사업주가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 한 경우에는 **500만원 이하의 과태료**를 부과한다.

...중략

2. 제14조의2제2항을 위반하여 근로자가 고객 등에 의한 성희롱 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 한 경우

...중략

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 **300만원 이하의 과태료**를 부과한다.

1의2. 제14조의2제1항을 위반하여 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하지 아니한 경우

...하략

이때 사업주의 조치는 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등이며 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 해서는 안 된다고 명시되어있다. 요약하면, 제1항의 경우 성희롱 발생시 사업주의 조치에 대하여 명시하며 과태료조항에서 해당 조치를 하지 않았을 경우 300만원 이하의 과태료를 부과한다. 제2항에서는 불이익 조치 금지를 명시하고 있으며 불이익한 조치를 가했을 경우 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

다만 해당 법에서는 고객으로부터의 성희롱에 대하여 고충해소를 요청하는 창구를 마련해야 한다거나 해당 고객에 대한 서비스 제공 거부권 등은 명시하고 있지 않다. 결국 해당 법은 사업주의 고객에 의한 성희롱 피해근로자 보호조치와 피해근로자에 대한 불이익 금지를 규정하고 있을 뿐, 기업과 고객 사이에서 발생한 문제는 별도의 민사, 형사상 절차를 따라야 한다.

2014년 서울시는 다산콜센터 상담사에게 성희롱을 하는 민원인에 대해서는 단 1회의 발생에 대해서라도 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」에 의거한 '통신매체이용음란죄'를 적용하는 원스트라이크아웃 제도를 실시하였다. 기타 악성전화에 대해서는 「정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률 등」에 의거 '공포·불안 유발죄 등' 다양한 법 적용을 통해 삼진아웃제로 법적조치에 취하는 제도를 도입하였다. 이와 같은 사례는 성희롱을 일으킨 고객으로부터 노동자를 보호하기 위한 조치가 의무조항으로 자리 잡고 있지 않은 가운데, 오히려 사업주의 선의에 의해 조치가 이루어진 사례이다. 방문노동의 특성을 고려할 때, 성희롱 사건을 일으킨 고객은 사건 이후에도 그 자리에 존재하며 대체된 노동자는 다시 해당 가구를 방문해야 하는 상황에 놓이게 된다.

국가인권위원회에서 2017년 발간한 ‘돌봄노동자를 위한 성희롱 예방안내서’에서는 서비스 제공자뿐 아니라 서비스 이용자에게 성희롱 예방교육을 실시할 것과 의무적으로 상황에 맞는 성희롱 대응 매뉴얼을 만들도록 권고한다, 또, 상습적 성희롱 행위자일 경우 특정 기관에서 서비스를 거부하더라도 다른 기관의 서비스를 이용하면서 또 다른 피해자가 발생할 수 있기 때문에, 가해자에 대한 성희롱 예방교육과 더불어 타기관에서도 서비스 이용을 제한하는 조치가 필요함을 강조한다. 이처럼 고객으로부터의 성희롱 대응 매뉴얼 제작에 대한 의무, 서비스 사용자의 이용제한 조치를 명시하고 보다 적극적인 노동자 보호 조치가 필요한 대목이다.

특수형태근로종사자의 경우 해당 산업이나 업종의 특별법령에 감정노동 보호를 포함한 산업안전보건조치에 관한 규정을 두는 방안도 유효한 방안일 것으로 보인다. 재가요양보호사의 경우 노인장기요양보험법에도 노동자보호조치에 대한 규정을 두고 있으며 그 내용은 다음과 같다.

**<표 5.1.16> 노인장기요양보험법**

[시행 2020.10.01.] [법률 제17173호, 2020.03.31. 일부개정]

**<제35조의4 (장기요양요원의 보호)>**

- ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.
  - 1. **수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우**
  - 2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 **급여외행위의 제공을 요구하는 경우**
- ② 장기요양기관의 장은 장기요양요원에게 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.
  - 1. 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 **급여외행위의 제공을 요구하는 행위**
  - 2. 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위

**<노인장기요양보험법 시행령 제14조의3 (장기요양요원의 보호) [시행 2020.07.14.]>**

제14조의3(장기요양요원의 보호) 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 고충의 해소를 요청하는 경우에는 **해당 장기요양요원의 업무를 전환하는 등의 조치를 해야 한다.** 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다.

이처럼 특별법령하에 보다 구체적인 조항들을 해당 직군에 맞게 신설하는 노력이 필요할 수 있다. 다만 위 특별법령 조항에서 역시 서비스 이용자에 대한 이용제한 조치를 비롯하여 작업중지권이나 피해에 대한 지원항목은 미진하게 갖추어져 있음을 확인할 수 있다.

**나) 회사 내 관리자, 동료로부터의 폭언, 폭력 예방 및 대응 관련**

근로기준법 개정으로 직장 내 괴롭힘의 개념을 법률로 명시 및 금지하고, 괴롭힘 발생 시 조치 의무 등을 규정함으로써 근로자의 인권과 노동권을 보호하고자 하였다. 아래 근로기준법 제76조의2는 직장 내 괴롭힘의 금지의 정의를 다루며 제76조의3은 직장 내 괴롭힘 발생시 조치를 명시한다.

**<표 5.1.17> 근로기준법 제6장의2 직장 내 괴롭힘의 금지**

[시행 2020.05.26.] [법률 제17326호, 2020.05.26. 타법개정]

**<제76조의2 (직장 내 괴롭힘의 금지)>**

사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다)를 하여서는 아니 된다.

### <제76조의3 (직장 내 괴롭힘 발생 시 조치)>

- ① 누구든지 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 사용자에게 신고할 수 있다.
- ② 사용자는 제1항에 따른 신고를 접수하거나 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 인지한 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 실시하여야 한다.
- ③ 사용자는 제2항에 따른 조사 기간 동안 직장 내 괴롭힘과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주장하는 근로자(이하 "피해근로자등"이라 한다)를 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 **근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를** 하여야 한다. 이 경우 **사용자는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.**
- ④ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 사용자는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 괴롭힘 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 **행위자에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를** 하여야 한다. 이 경우 사용자는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 피해근로자의 의견을 들어야 한다.
- ⑥ 사용자는 직장 내 괴롭힘 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.

직장 내 괴롭힘의 판단 여부에 대한 상세는 고용노동부에서 2019년 발간한 ‘직장 내 괴롭힘 판단 및 예방·대응 매뉴얼’을 통해 확인할 수 있다. 본 매뉴얼은 개정근로기준법 시행 전 예방과 대응방안을 마련하도록 독려하기 위하여 제작되었다. 직장 내 괴롭힘의 판단 요소는 행위자(사용자, 근로자), 행위요건으로 구성되며, 행위장소는 괴롭힘 행위요건을 충족한다면 발생 장소가 사업장이 아니어도 인정될 수 있다.

직장 내 괴롭힘의 판단에서 가장 핵심이 되는 행위요건은 다음 세 개 요소를 모두 충족해야 한다; ▲ 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하고, ▲업무상 적정 범위를 넘는 행위여야 하며, ▲신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 경우. 이 중 업무상 적정 범위를 넘는 행위임을 평가할 때에는 문제된 행위가 사회 통념상에서 봤을 때 업무상 필요한 것이 아니었거나, 업무상 필요성은 인정되도 행위 양상이 사회 통념상 적절하지 않은 경우에 해당한다. 이때 업무상 필요성 여부의 판단은 근로계약, 단체협약, 취업규칙 및 관계법령에서 정한 내용을 토대로 판단한다. 동매뉴얼에서는 업무상 적정 범위를 넘는 것으로 인정되는 행위의 예시를 담고 있는데, 과도한 업무부여 역시 이에 해당한다. 업무상 불가피한 사정이 없음에도 불구하고 해당 업무에 대해 물리적으로 필요한 최소한의 시간마저도 허락하지 않는 등 그 행위가 타당하지 않은 것으로 판단되면 업무상 적정범위를 넘어선 행위로 인정가능하다.

근로기준법은 직장 내 괴롭힘을 법으로 금지하되, 사업장 상황에 맞게 취업규칙 등을 통해 자율적으로 대응하도록 유도하고 있다. 행위자 처벌규정이나 괴롭힘 문제를 해결하지 않은 사용자의 제재규정은 별도로 두지 않았으며, 다음조항에 따라 취업규칙 필수 기재사항에 직장 내 괴롭힘 예방 및 발생 시 조치사항을 반영하도록 하고 있다. 취업규칙은 상시 10명 근로자를 사용하는 경우 사용자가 작성하여 고용노동부장관에 신고하여야 하며, 동법 제116조(벌칙)에 따라 취업규칙 작성 및 신고를 하지 않은 경우 500만 원 이하의 벌금에 처한다.

<표 5.1.18> 근로기준법 제9장 취업규칙 제93조 (취업규칙의 작성·신고)

[시행 2020.05.26.] [법률 제17326호, 2020.05.26. 타법개정]

상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 **다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 작성하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다.** 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.

- 1. 업무의 시작과 종료 시각, 휴게시간, 휴일, 휴가 및 교대 근로에 관한 사항
- 2. 임금의 결정·계산·지급 방법, 임금의 산정기간·지급시기 및 승급(昇給)에 관한 사항

...중략

**11. 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항**

...하략

한편 직장 내 성희롱이 발생했을 경우 남녀고용평등법에 의해 벌칙(과태료)이 규정되어 있으므로 사업주 및 근로자의 성적언동, 성희롱 등이 문제가 되었을 경우 남녀고용평등법을 우선 적용하도록 한다. 남녀고용평등법에서는 앞서 살펴본 고객 등에 의한 성희롱 방지 외, 직장 내 사업주, 상급자 및 근로자의 성희롱에 대해서는 ‘직장 내 성희롱’으로 규정하고 이를 예방하기 위한 사업주의 의무를 다음과 같이 제시하고 있다.

<표 5.1.19> 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 내 직장 내 성희롱 관련 규정

[시행 2020.09.08.] [법률 제17489호, 2020.09.08. 일부개정]

제12조 (직장 내 성희롱의 금지) 사업주, 상급자 또는 근로자는 직장 내 성희롱을 하여서는 아니 된다.

제13조 (직장 내 성희롱 예방 교육 등) ① 사업주는 직장 내 성희롱을 예방하고 근로자가 안전한 근로환경에서 일할 수 있는 여건을 조성하기 위하여 직장 내 성희롱의 예방을 위한 교육(이하 "성희롱 예방 교육"이라 한다)을 **매년 실시**하여야 한다. <개정 2017. 11. 28.>

- ② 사업주 및 근로자는 제1항에 따른 성희롱 예방 교육을 받아야 한다.
- ③ 사업주는 성희롱 예방 교육의 내용을 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두어 근로자에게 널리 알려야 한다.
- ④ 사업주는 고용노동부령으로 정하는 기준에 따라 직장 내 성희롱 예방 및 금지를 위한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 제1항 및 제2항에 따른 성희롱 예방 교육의 내용·방법 및 횟수 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

또한, 성희롱이 발생했을 때의 조치는 제14조에 제시되어 있다. 본 조에서는 신고와 조사에 대한 항목, 그리고 피해자의 보호와 가해자의 처벌 내용을 담고 있으며 피해근로자의 불리한 처우 방지에 대한 구체적 예시 등을 다루고 있다. 그리고 사업주가 직장 내 성희롱을 했을 경우에는 1천만원 이하의 과태료가 부과되고, 예방교육과 직장 내 성희롱 이후의 필요 조치를 수행하지 않았을 경우 500만원 이하의 과태료가 부과될 수 있다.

<표 5.1.20> 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제14조 (직장 내 성희롱 발생 시 조치)

[시행 2020.09.08.] [법률 제17489호, 2020.09.08. 일부개정]

① 누구든지 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우 그 사실을 해당 사업주에게 신고할 수 있다.

② 사업주는 제1항에 따른 신고를 받거나 직장 내 성희롱 발생 사실을 알게 된 경우에는 지체 없이 그 사실 확인을 위한 조사를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 피해를 입었다고 주

장하는 근로자(이하 "피해근로자등"이라 한다)가 조사 과정에서 성적 수치심 등을 느끼지 아니하도록 하여야 한다.

- ③ 사업주는 제2항에 따른 조사 기간 동안 피해근로자등을 보호하기 위하여 필요한 경우 해당 피해근로자등에 대하여 근무장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 피해근로자등의 의사에 반하는 조치를 하여서는 아니 된다.
- ④ 사업주는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 **피해근로자가 요청하면 근무장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치**를 하여야 한다.
- ⑤ 사업주는 제2항에 따른 조사 결과 직장 내 성희롱 발생 사실이 확인된 때에는 지체 없이 **직장 내 성희롱 행위를 한 사람에 대하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치**를 하여야 한다. 이 경우 사업주는 징계 등의 조치를 하기 전에 그 조치에 대하여 직장 내 성희롱 피해를 입은 근로자의 의견을 들어야 한다.
- ⑥ 사업주는 성희롱 발생 사실을 신고한 근로자 및 피해근로자등에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
  1. 파면, 해임, 해고, 그 밖에 신분상실에 해당하는 불이익 조치
  2. 징계, 정직, 감봉, 강등, 승진 제한 등 부당한 인사조치
  3. 직무 미부여, 직무 재배치, 그 밖에 본인의 의사에 반하는 인사조치
  4. 성과평가 또는 동료평가 등에서 차별이나 그에 따른 임금 또는 상여금 등의 차별 지급
  5. 직업능력 개발 및 향상을 위한 교육훈련 기회의 제한
  6. 집단 따돌림, 폭행 또는 폭언 등 정신적·신체적 손상을 가져오는 행위를 하거나 그 행위의 발생을 방지하는 행위
  7. 그 밖에 신고를 한 근로자 및 피해근로자등의 의사에 반하는 불리한 처우
- ⑦ 제2항에 따라 직장 내 성희롱 발생 사실을 조사한 사람, 조사 내용을 보고 받은 사람 또는 그 밖에 조사 과정에 참여한 사람은 해당 조사 과정에서 알게 된 비밀을 피해근로자등의 의사에 반하여 다른 사람에게 누설하여서는 아니 된다. 다만, 조사와 관련된 내용을 사업주에게 보고하거나 관계 기관의 요청에 따라 필요한 정보를 제공하는 경우는 제외한다.

#### <표 5.1.21> 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제39조 (과태료)

[시행 2020.09.08.] [법률 제17489호, 2020.09.08. 일부개정]

- ① 사업주가 제12조를 위반하여 직장 내 성희롱을 한 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.
- ② 사업주가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 한 경우에는 500만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2012. 2. 1., 2017. 11. 28., 2019. 8. 27., 2020. 5. 26., 2020. 9. 8.>
  - 1의2. 제13조제1항을 위반하여 성희롱 예방 교육을 하지 아니한 경우
  - 1의3. 제13조제3항을 위반하여 성희롱 예방 교육의 내용을 근로자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하거나 갖추어 두지 아니한 경우
  - 1의4. 제14조제2항 전단을 위반하여 직장 내 성희롱 발생 사실 확인을 위한 조사를 하지 아니한 경우
  - 1의5. 제14조제4항을 위반하여 근무장소의 변경 등 적절한 조치를 하지 아니한 경우
  - 1의6. 제14조제5항 전단을 위반하여 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하지 아니한 경우
  - 1의7. 제14조제7항을 위반하여 직장 내 성희롱 발생 사실 조사 과정에서 알게 된 비밀을 다른 사람에게 누설한 경우

직장 내 괴롭힘, 직장 내 성희롱의 예방에 대한 사업주의 책임을 강조하고 이미 발생한 사례에 대해서도 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 하도록 강제하고 있다. 그러나 두 법 모두 신고 및 조치의 모든 주체가 사용자로 되어있고, 직장 내 괴롭힘의 경우 직장 내 성희롱과는 달리 사전예방에 대한 의무 규정이 존재하지 않는다는 점에서 한계가 두드러진다. 특히 사업장 내 결정 권한을 가진 사업주에게 사

건의 조사 과정, 행위자에 대한 처벌, 피해근로자에 대한 보호조치 등을 모두 맡겨놓았으나 사용자가 의무를 이행하지 않았을 때 강제조항이 없다는 점은 가장 큰 문제 지점이다. 이렇다 보니 강제성을 지니는 조항이 ‘취업규칙의 마련과 신고’ 일 뿐이나 그마저도 법 적용의 대상이 ‘근로기준법을 적용받는 사업장’에 한정되어 있다는 것도 또 다른 한계지점이다.

## 2) 작업중지권

산업안전보건법 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 2항에서는 사업주가 주체가 되어 노동자의 업무를 일시적으로 중단시킬 수 있다. 이에 덧붙여 개정산업안전보건법에는 ‘근로자의 작업중지’ 조항을 신설하여 작업중지에 대하여 언급하고 있으며 그 내용은 다음과 같다.

### <표 5.1.22> 산업안전보건법 제52조 (근로자의 작업중지)

[시행 2020.09.10.] [법률 제17433호, 2020.06.09. 일부개정]

- ① 근로자는 **산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는** 작업을 중지하고 대피할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 **작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장이하 "관리감독자등"이라 한다)에게 보고하여야 한다.**
- ③ 관리감독자등은 제2항에 따른 보고를 받으면 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ **사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.**

위 산업안전보건법 조항에서 노동자는 ‘산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우’에 한하여 작업중지 및 대피할 권리, 즉 요청권만을 가진다. 이후 노동자는 대피상황에 대하여 관리감독자 등에 보고하고, 사업주 판단하에 ‘산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을때에’ 근로자의 해고 및 불리한 처우를 할 수 없다고 규정한다. 결국 가구방문 노동자가 작업을 중지할 수 있는 상황을 판단할 수 있는 것은 그 방문에 동행하지 않은, 일터 공간 외에 존재하는 사업주인 셈이다. 본인의 작업중지가 사후 판단에 따라 불필요한 것으로 처리될 것에 대한 불안감, 중지 후의 대안에 대한 모호함은 고스란히 노동자의 부담으로 돌아온다.

노동부의 ‘감정노동 종사자 건강보호 핸드북’에서는 고객 등의 괴롭힘 행위가 발생하였을 경우, 사업주의 필요한 보호조치에 대해서도 세부적인 보완조치를 서술하고 있다. 사업주가 근로자의 보호를 위해 업무의 일시적 중단 또는 전환을 지시할 수 있도록 하는 것에 그치지 않고, ▲근로자에게 무조건적인 사과를 지시하는 행위를 금지하고, ▲괴롭힘 행위를 당한 근로자를 대신하여 사용자나 다른 근로자가 무조건 사과하는 행위도 금지하도록 한다. 또 ▲근로자에게 직접적으로 괴롭힘 행위에 대해 대항할 수 있는 업무중단권을 통해 스스로를 보호할 수 있도록 제도를 마련하도록 하고, ▲고객의 요구에 응할 수 있는 적절한 업무재량권을 부여하는 방법으로 업무자율성과 조직체계에 대한 적극적인 작업환경개선을 제시하고 있다.

단체협약 등의 방식으로 산업안전보건관련법상 안전시설 미비 상태뿐 아니라 업무 중 발생하는 폭언, 폭력, 성희롱, 괴롭힘을 지속하는 등 노동자의 안전과 권리를 훼손하는 경우 노동자 스스로 작업을 중지하고 대피할 수 있는 안전망이 시급하다. 작업중지 후 노동자의 보호를 위한 조치 마련, 작업을 중지한 노동자에 대한 불리한 처우 금지 또한 강제성 있는 제도 내에서 다루어져야 한다.

## 2. 국제기준 검토

ILO 협약 제149호는 간호인력 협약(Nursing Personnel Convention)(1977년)으로 간호업무를 제공하는 모든 분야의 사람을 ‘간호인’이라고 정의하면서 간호인의 근로 장소가 어디이건 모든 간호인에게 적용된다고 전제한 후 근로시간·주휴일·연차유급휴가 등의 각종 휴가·사회보장에 있어 다른 분야 근로자들과 적어도 동등한 대우를 받아야 한다고 하고 있다. 즉, 요양보호사를 포함하여 간호업무를 제공하는 가구방문 노동자에 대해서도 해당 협약이 적용되어야 한다. 특히 협약에서는 간호인의 업무 수행에 적절한 교육 및 훈련을 제공하도록 하고 있다.

<표 5.2.1> ILO 제148호 간호인력 협약 (1977년)

|  |
|--|
| <p>제2조</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 본 협약을 비준하는 각 회원국은 국내 여건에 부합하는 방법으로 국민의 건강을 가능한 한 높은 수준으로 끌어올리기 위하여 필요한 높은 수준의 충분한 간호업무를 제공하기 위하여 일반적인 건강 프로그램이 존재하는 경우 그와 같은 프로그램의 테두리 안에서, 그리고 건강 관리에 사용할 수 있는 자원의 범위 내에서 간호업무와 간호인력에 관한 정책을 수립·실시하여야 한다.</li> <li>2. 특히, 간호직에 대한 선호도를 높이고 간호인이 계속 이 직종에 근무토록 하기 위하여 간호인에게 다음 사항을 제공하기 위해 필요한 조치를 취하여야 한다.             <ul style="list-style-type: none"> <li>(가) 간호인의 업무 수행에 적절한 교육 및 훈련</li> <li>(나) 직업전망 및 보수를 포함한 고용 및 근로조건</li> </ul> </li> </ol> |
|--|

ILO 협약 제177호 가내근로 협약(Home Work Convention)(1996년), 제189호 가사노동자들협약(Domestic Workers Convention)(2011년), 권고 협약 제201호(Domestic Workers Recommendation)(2011)는 가사노동자들의 노동 보호를 위한 협약으로, 가사노동자들에 대한 국제노동기준이 세워졌다는 데에서 그 의미를 찾을 수 있다. ILO는 2011년의 두 협약에 대한 승인을 요청하며 돌봄과 가사 서비스의 증가, 여성노동에 대한 보호의 측면에서 가사노동자들에 대한 법적 보호가 필요하다고 밝히고 있다. 즉, 가구 내의 노동에 대한 환기와 관심이 필요하다고 보고 있는 것이다. 가구방문노동자와 관련해서 참고할 수 있는 협약의 내용은 ▲ 가사노동자에 대한 학대, 추행 그리고 폭력 사례에 대한 신고 메커니즘을 수립, ▲ 모든 신고가 적절하게 수사되고 기속될 수 있도록 함, ▲ 학대, 추행 그리고 폭력을 겪은 가사노동자들의 재배치 및 재활프로그램을 수립 등이다.

<표 5.2.2> ILO 제189호 가사노동자의 양질의 일자리 협약(2011.06.)

(협약 제189호)

제5조 각 회원국은 모든 형태의 학대, 추행 그리고 폭력으로부터 가사노동자들이 실질적인 보호를 누릴 수 있도록 하기 위한 정책을 추진해야만 한다.

(권고 제201호)

7. 회원국들은 가사노동자들을 학대, 추행 그리고 폭력으로부터 보호할 수 있는 아래와 같은 메커니즘 수립을 고려해야만 한다.

- 1) 학대, 추행 그리고 폭력 사례를 신고할 수 있도록 가사노동자들이 이용 가능한 신고 메커니즘을 수립한다.
- 2) 학대, 추행 그리고 폭력에 대한 모든 신고가 적절하게 수사되고 기속될 수 있도록 한다.
- 3) 임시 숙소 및 의료관리를 포함하여 학대, 추행 그리고 폭력을 겪은 가사노동자들의 재배치 및 재활프로그램을 수립해야 한다.

다만, ILO를 비롯한 국제기구에서 가구방문 노동자들에 대한 노동환경에 대해 고찰하거나 이들의 노동을 보호하기 위한 시도들을 찾기는 쉽지 않다. 가구방문 노동자의 수요 자체가 인구밀집도가 매우 높고, 서비스 산업이 발달된 한국사회의 특수상황에서 활발하다는 점, 서비스 산업의 노동생산성 자체가 선진국에서 높게 나타나기 때문에 일정 수준 이상의 국가에서만 유사 산업이 존재한다는 점 등에서 아직 국제적 기준에 대한 논의가 활발하지 않은 것으로 보인다.

가구방문노동에 국한된 협약은 아니지만, ILO 제190호 협약인 ‘일의 세계에서 폭력과 괴롭힘 근절 협약(2019. 6. 10)’은 제3자와 관련된 폭력과 괴롭힘을 포함함으로써 가구방문노동자에게도 적용되는 유용한 협약이다. 여기서의 제3자에 대해 권고에서는 “의뢰인, 고객, 서비스제공자, 이용자, 환자 및 일반인 등”이라고 규정하고 있다. 협약에서는 폭력 및 괴롭힘에 대해 ▲ 법으로 금지, ▲ 예방과 대처를 위한 포괄적 전략 채택, ▲ 피해자 구제 및 지원 보장, ▲ 도구, 지침, 교육, 훈련 개발, ▲ 인식개선, ▲ 근로감독 등 감시와 조사 방법 보장을 규정하고 있다.

물론 사용자-근로자라는 사용종속관계를 규율하는 노동법에서 제3자의 괴롭힘 행위를 어떻게 규율할 수 있을지에 대해서는 고민이 필요한 부분이다. 제3자인 고객 및 거래처 등으로부터의 괴롭힘과 이에 대한 피해에 대해서도 법적 보호의 필요성에 대한 논의가 필요하다. (박수경, 2019)

<표 5.2.3> ILO 제190호 일의 세계에서 폭력과 괴롭힘 근절 협약(2019.06.10.)

제4장 제2항

각 회원국은 국내법 및 상황에 따라 사용자 및 근로자 단체와 협의하여 일의 세계에서 폭력과 괴롭힘의 예방과 제거를 위한 포괄적 통합적 그리고 젠더 인지적인 방법을 채택해야 한다. 그러한 접근 방식은 제3자와 관련된 폭력과 괴롭힘을 고려해야 하며,

- (a) 폭력 및 괴롭힘을 법으로 금지,
- (b) 폭력과 괴롭힘을 언급하는 관련 정책의 보장,
- (c) 폭력과 괴롭힘을 예방하고 대처하기 위한 조치를 실행하기 위해 포괄적인 전략의 채택,
- (d) 집행 및 모니터링 메커니즘을 설치 또는 강화,
- (e) 피해자를 구제하고 지원하는 것에 대한 접근 보장,
- (f) 제재를 가함,
- (g) 도구, 지침, 교육, 훈련을 개발하고, 적절한 접근 방법으로 인식개선,
- (h) 근로감독 및 기타 관할기관 등을 포함하여 폭력과 괴롭힘 사례에 대한 효과적인 감시와 조사 방법의 보장 등이 포함되어야 한다.

최근 ILO가 COVID19와 관련하여 확인한 ILO의 기준에 대한 지침 ‘ILO Standards and COVID-19’(2020.5.29.)에서도 2011년 협약 제189호 내용과 폭력 및 괴롭힘에 대해서 협약 제190호를 확인하고 있을 뿐이다.

## 가. 미국의 가구방문 노동 현황과 법·제도적 보호 논의

이 절에서는 미국 가구방문 노동자의 규모와 직종별 추세, 노동조건과 인권실태, 법·제도적 보호 관련 주요 논의를 살펴본다.

### 1) 직종별 고용 규모와 추세

미국도 한국과 마찬가지로 가구방문 노동자 규모를 조사하는 공식 통계자료는 없다. 아래에서는 미국의 직업정보 네트워크(O\*NET: The Occupational Information Network)의 직업 설명과 관련 통계를 이용해 제 2장에서 논의한 국내 가정방문 노동자 유형과 유사한 직업들의 전체 고용 규모와 성장 전망을 대략적으로 살펴본다. 한국의 경우와 마찬가지로, 아래 직업의 모든 노동자가 가구방문 노동자가 아니라는 점은 분명하지만, 구체적으로 어느 정도 비율이 가구방문 노동자인지를 파악하는 것은 자료의 부족으로 매우 어렵다.

## 가) 방문판매/배달

### (1) 방문 및 노점 판매원 (Door-To-Door Sales Workers, News and Street Vendors, and Related Workers, 41-9091.00)

방문 또는 노점 방식으로 재화와 서비스를 판매한다. 2018년 고용 규모는 69,900명이며, 2018~2028년 중 증가율은 -2% 또는 그 이하로 전망된다. 2019년 중위 임금은 시간당 13.19달러, 연간 27,420달러이다.

### (2) 배달/판매원 (Driver/Sales Workers, 53-3031.00)

트럭이나 기타 차량을 정해진 노선이나 정해진 지역 내에서 운전하면서 식당 테이크아웃 물품을 포함한 식품과 같은 물품을 판매 또는 배송하거나, 세탁물 등의 물품을 픽업 또는 배송한다. 또한, 배송지에서 주문, 수금, 재고 상품을 받기도 한다. 신문 배달 기사도 여기에 포함된다. 2018년 고용 규모는 447,800명이며, 2018~2028년 중 증가율은 -2% 또는 그 이하로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 12.43달러, 연간 25,860달러이다.

### (3) 택배원(Couriers and Messengers, 43-5021.00)

도보, 자전거, 오토바이, 자동차 또는 공공 운송 수단을 이용하여 회사 사무실 또는 부서 간에, 또는 다른 기업이나 고객의 가정 등에 메시지, 문서, 패키지 및 기타 아이템들을 수령하고 전달한다. 2018년 고

용 규모는 101,500명이며, 2018~2028년 중 증가율은 평균보다 느린 2~3%로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 14.28달러, 연간 29,690달러이다.

#### **(4) 우편 배달원 (Postal Service Mail Carriers, 43-5052.00)**

배달할 우편물을 정리하고, 정해진 루트대로 차량이나 도보로 배달한다. 2018년 고용 규모는 328,700명이며, 2018~2028년 중 증가율은 -2% 또는 그 이하로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 24.67달러, 연간 51,310달러이다.

### **나) 설치/정비/수리**

#### **(1) 홈 엔터테인먼트 전자장비 설치 및 수리 (Electronic Home Entertainment Equipment Installers and Repairers, 49-2097.00)**

오디오, 텔레비전 수신기, 스테레오 시스템, 캠코더, 비디오 시스템, 기타 홈 엔터테인먼트 전자 장비를 설치·조정·수리한다. 2018년 고용 규모는 31,200명이며, 2018~2028년 중 증가율은 -2% 또는 그 이하로 전망된다. 2019년 중위 임금은 시간당 18.99달러, 연간 39,510달러이다.

#### **(2) 가전제품 수리 (Home Appliance Repairers, 49-9031.00)**

냉장고, 세탁기, 건조기, 오븐 등 모든 종류의 전기 또는 가스 가전을 설치·조정·수리한다. 2018년 고용 규모는 41,000명이며, 2018~2028년 중 증가율은 -2% 또는 그 이하로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 19.36달러, 연간 40,260달러이다.

#### **(3) 통신장비 설치 및 수리 (통신선 설치 제외; Telecommunications Equipment Installers and Repairers, Except Line Installers, 49-2022.00)**

송신소와 수신소에서 사용되는 변환, 배포, 라우팅 및 다이얼링 장비를 설치·설정·재배치·제거한다. 고객의 건물에서 전화, 케이블 텔레비전, 인터넷 및 기타 통신 장비를 서비스하거나 수리한다. 통신 장비 또는 통신 배선을 빌딩에 설치하기도 한다. 2018년 고용 규모는 232,900명이며, 2018~2028년 중 증가율은 -2% 또는 그 이하로 전망된다. 2019년 중위 임금은 시간당 27.84달러, 연간 57,910달러이다.

#### **(4) 통신선 설치 및 수리 (Telecommunications Line Installers and Repairers, 49-9052.00)**

광섬유를 포함한 통신케이블을 설치하고 수리한다. 2018년 고용 규모는 122,700명이며, 2018~2028년 중 증가율은 -1 ~ 1% 사이로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 27.29달러, 연간 56,750달러이다.

#### **(5) 전선 설치 및 수리 (Electrical Power-Line Installers and Repairers, 49-9051.00)**

전원 또는 배전 시스템에 사용되는 케이블과 와이어를 설치하거나 수리한다. 전봇대나 소형 또는 대형 송신탑을 세우기도 한다. 2018년 고용 규모는 119,400명이며, 2018~2028년 중 증가율은 전체 평균보다 빠른 7 ~ 10%로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 34.86달러, 연간 72,520달러이다.

#### **(6) 보안 및 화재 경보 시스템 설치 (Security and Fire Alarm Systems Installers, 49-2098.00)**

보안 또는 화재 경보 장비를 설치, 프로그래밍, 유지 보수한다. 작동 관련 오류 유무도 확인한다. 2018년 고용 규모는 76,400명이며, 2018~2028년 중 증가율은 전체 평균보다 훨씬 빠른 11% 또는 그 이상으로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 23.54달러, 연간 48,970달러이다.

#### **(7) 건축 및 건물 검사원 (Construction and Building Inspectors, 47-4011.00)**

공학적 전문성을 기반으로 건물의 구조적 안전성, 규격, 건축 법규 및 기타 규정 준수 여부를 결정한다. 검사 범위는 일반적일 수도 있고, 전기 시스템이나 배관과 같은 특정 영역에 국한될 수도 있다. 2018년 고용 규모는 117,300명이며, 2018~2028년 중 증가율은 전체 평균보다 빠른 7 ~ 10%로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 29.19달러, 연간 60,710달러이다.

#### **(8) 배관, 보일러 설치 및 정비 (Plumbers, Pipefitters, and Steamfitters, 47-2152.00)**

물, 증기, 공기, 또는 여타 액체와 가스를 운반하는 파이프 라인과 시스템을 조립, 설치, 변경, 수리한다. 냉난방 장치와 기계 제어 시스템을 설치할 수도 있다. 스프링클러 설치 및 정비원도 여기에 포함된다. 2018년 고용 규모는 500,300명이며, 2018~2028년 중 증가율은 전체 평균보다 훨씬 빠른 11% 또는 그 이상으로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 26.52달러, 연간 55,160달러이다.

### **(9) 배관 및 보일러 시공, 설치, 정비 관련 보조원 (Helpers--Pipelayers, Plumbers, Pipefitters, and Steamfitters, 47-3015.00)**

자재와 공구의 공급, 작업 구역과 장비 청소 등의 저숙련 업무를 수행하여 배관, 보일러 설치 및 정비를 돕는다. 2018년 고용 규모는 56,900명이며, 2018~2028년 중 증가율은 전체 평균보다 훨씬 빠른 11% 또는 그 이상으로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 15.43달러, 연간 32,100달러이다.

### **(10) 카페트 설치 (Carpet Installers, 47-2041.00)**

건물 바닥에 카펫을 깔고 설치한다. 충전재와 트림 바닥재를 장착하기도 한다. 2018년 고용 규모는 37,200명이며, 2018~2028년 중 증가율은 -2% 또는 그 이하로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 19.27달러, 연간 40,090달러이다.

### **(11) 일반적 정비 및 수리 (Maintenance and Repair Workers, General, 49-9071.00)**

둘 이상의 정비 및 수작업 직업이 포함되는 기술을 이용하여 사업체의 기계, 설비, 구조물을 수리한다. 배관 설치, 보일러 제작, 절연, 용접, 가공, 목공, 전기 또는 기계 장비의 수리, 새로운 장비의 설치·정렬·조정, 건물/바닥/계단 수리 등의 직무를 포함한다. 2018년 고용 규모는 1,488,000명이며, 2018~2028년 중 증가율은 전체 평균 수준인 4~6%로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 18.79달러, 연간 39,080달러이다.

### **(12) 계기 검침원 (Meter Readers, Utilities, 43-5041.00)**

계량기를 읽고 전기, 가스, 물 또는 증기 소비량을 기록한다. 2018년 고용 규모는 34,200명이며, 2018~2028년 중 증가율은 -2% 또는 그 이하로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 20.33달러, 연간 42,280달러이다.

## **다) 가사지원/돌봄**

### **(1) 가사지원 (Maids and Housekeeping Cleaners, 37-2012.00)**

개인 가구 또는 호텔과 병원 등의 상업 시설을 깨끗하고 질서 있게 유지하기 위해 기본적 청소 업무를 수행한다. 침대 정돈, 린넨 보충, 방 청소, 진공 청소 등을 포함한다. 2018년 고용 규모는 1,494,400명이며, 2018~2028년 중 증가율은 -2% 또는 그 이하로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 11.95달러, 연

간 24,850달러이다.

## **(2) 조경 및 마당 관리 (Landscaping and Groundskeeping Workers, 37-3011.00)**

수공구와 전동 공구 및 장비를 사용하여 조경을 하거나 마당을 정비한다. 일반적으로 다양한 업무를 수행하는데, 여기에는 잔디밭 설치, 잔디 베기, 다듬기, 심기, 물주기, 비료주기, 파내기, 파내기, 스프링클러 설치, 모르타르 없는 분할 콘크리트 조적벽 설치 등이 포함될 수 있다. 2018년 고용 규모는 173,600명이며, 2018~2028년 중 증가율은 평균보다 빠른 7 ~ 10%로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 14.63달러, 연간 30,440달러이다.

## **(3) 아동 돌봄 (Nannies and Childcare Workers, 39-9011.00)**

학교, 기업, 개인 가정, 아동 돌봄 기관에서 아이들을 돌본다. 옷 입히기, 음식 주기, 씻기기, 놀이 감독 등 다양한 업무를 수행한다. 2018년 고용 규모는 1,160,000명이며, 2018~2028년 중 증가율은 평균보다 느린 2~3%로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 11.65달러, 연간 24,230달러이다.

## **(4) 가내 건강 지원 (Home Health Aides, 31-1011.00)**

환자의 가정이나 돌봄 시설에서 노인, 요양대상자, 장애인에게 붕대 교체, 상처 소독, 국부성 마취요법 적용 등 정형화된 개인별 건강 돌봄서비스를 제공한다. 건강 상태 변화를 모니터하고 기록한다. 목욕, 옷 입히기, 머리 손질 등의 개인 돌봄서비스를 제공하기도 한다. 2018년 고용 규모는 831,800명이며, 2018~2028년 중 증가율은 평균보다 훨씬 빠른 11% 또는 그 이상으로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 12.15달러, 연간 25,280달러이다(임금 자료는 개인 돌봄 보조원 포함).

## **(5) 개인 돌봄 지원 (Personal Care Aides, 39-9021.00)**

고객의 가정이나 돌봄 시설에서 노인, 요양대상자, 장애인의 일상적 활동을 돕는다. 고객의 집에서 수행하는 업무는 가사 관리(침대 정리, 빨래, 설거지)와 식사 준비를 포함하기도 한다. 비거주 요양 시설에서 돌봄서비스를 제공하기도 한다. 가족, 노인, 요양보호대상자, 장애인에게 영양, 청결, 가사활동 등에 관한 조언을 주기도 한다. 2018년 고용 규모는 2,421,200명이며, 2018~2028년 중 증가율은 평균보다 훨씬 빠른 11% 또는 그 이상으로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 12.15달러, 연간 25,280달러이다(임금 자료는 가정 건강 보조원 포함).

## 라) 보건/사회복지서비스

### (1) 아동, 가족, 학교 사회복지사 (Child, Family, and School Social Workers, 21-1021.00)

아동과 그 가족의 사회적, 심리적 기능 향상과 삶의 질 및 학업 성과 극대화를 위한 사회적 지원을 제공한다. 부모를 돕고, 입양을 주선하며, 버려지거나 학대받는 아이들을 위한 위탁 가정을 찾기도 한다. 학교에서는 십대 임신, 잘못된 행동, 무단결석 같은 문제들을 다룬다. 교사들에게 조언을 제공하기도 한다. 2018년 고용 규모는 339,800명이며, 2018~2028년 중 증가율은 평균보다 빠른 7~10%로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 22.78달러, 연간 47,390달러이다.

### (2) 건강 돌봄 사회복지사 (Healthcare Social Workers, 21-1022.00)

개인과 가족에게 만성, 급성 또는 말기 질환에 대처하기 위해 필요한 심리·사회적 지원을 제공한다. 가족 돌봄 보조원 추천, 환자 교육 및 상담 제공, 기타 서비스에 대한 추천 등이 포함된다. 또한, 건강증진, 질병 예방 및 의료 접근 장벽 해결을 위한 돌봄 및 사례관리 서비스를 제공하거나 직접 개입하기도 한다. 2018년 고용 규모는 180,500명이며, 2018~2028년 중 증가율은 평균보다 훨씬 빠른 11% 또는 그 이상으로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 27.29달러, 연간 56,750달러이다.

### (3) 보호관찰관 및 교정 치료 전문가 (Probation Officers and Correctional Treatment Specialists, 21-1092.00)

구금 중이거나 보호관찰 또는 가석방 중인 법률 위반자의 재발을 돕기 위한 사회서비스를 제공한다. 2018년 고용 규모는 91,600명이며, 2018~2028년 중 증가율은 평균보다 느린 2~3%로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 26.10달러, 연간 54,290달러이다.

### (4) 사회 휴먼 서비스 보조원 (Social and Human Service Assistants, 21-1093.00)

심리, 재활, 공공 근로, 가족 지원 등 다양한 분야의 사회서비스 제공을 지원한다. 대상자 맞춤형 지역 사회 서비스와 혜택을 찾을 수 있도록 돕는다. 사회복지사를 도와 약물 남용, 인간관계, 재활 또는 피부양자 돌봄 관련 문제를 예방하고 해결하기 위한 프로그램을 개발, 구성, 시행한다. 2018년 고용 규모는 413,700명이며, 2018~2028년 중 증가율은 평균보다 훨씬 빠른 11% 또는 그 이상으로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 16.85달러, 연간 35,060달러이다.

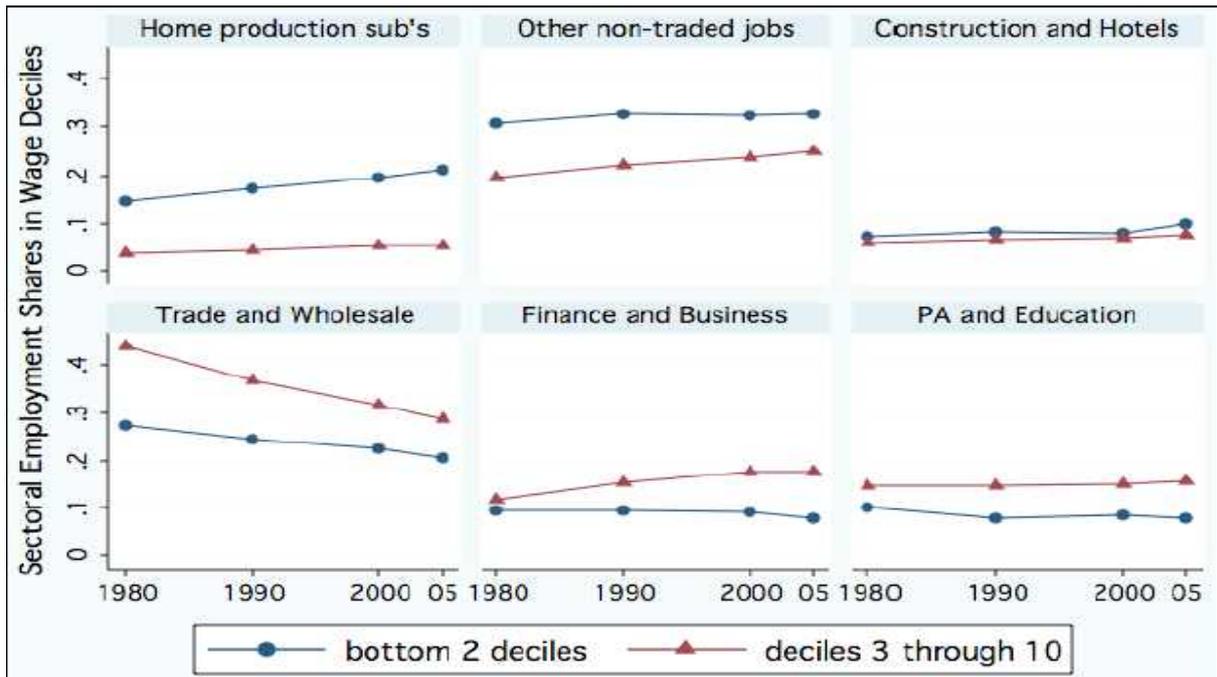
**(5) 지역사회 보건 노동자 (Community Health Workers, 21-1094.00)**

개인과 공동체의 보건 활동을 지원한다. 개인과 지역 공동체의 건강증진을 위한 프로그램 시행 과정에서 의료 전문가와 보건기관을 지원한다. 이용 가능한 자원에 대한 정보를 제공하고, 사회적 지원과 비공식적 상담 서비스를 제공하며, 개인과 지역사회의 보건 수요를 조사하고, 응급조치 및 혈압 검사와 같은 서비스를 제공하기도 한다. 2018년 고용 규모는 61,700명이며, 2018~2028년 중 증가율은 평균보다 훨씬 빠른 11% 또는 그 이상으로 전망된다. 2019년 기준 중위 임금은 시간당 19.41달러, 연간 40,360달러이다.

**마) 취업자 수 증가 요인과 향후 전망**

가구 건강 보조원, 개인 돌봄 보조원 등은 미국에서 취업자 수가 가장 빠르게 증가하고 있는 직업이다. 특히, [그림 5.2.1]에서 볼 수 있듯이, 1980년대 이후 미국 저임금 일자리 중 다른 부문의 고용 비중은 정체 또는 감소했지만, 가내생산물 대체재 관련 직업의 고용 비중은 빠른 속도로 확대되었다(Mazzolari & Ragusa, 2013). 가내 돌봄 노동자 수는 지난 10년간 97만 명에서 240만 명으로 두 배 이상 증가했고, 향후 10년간 추가적으로 약 110만명 정도 증가할 것으로 예상되는데, 이는 미국의 개별 직업 중 고용 증가 폭이 가장 크다(PHI, 2020; 그림 5.2.2 참고).<sup>26)</sup>

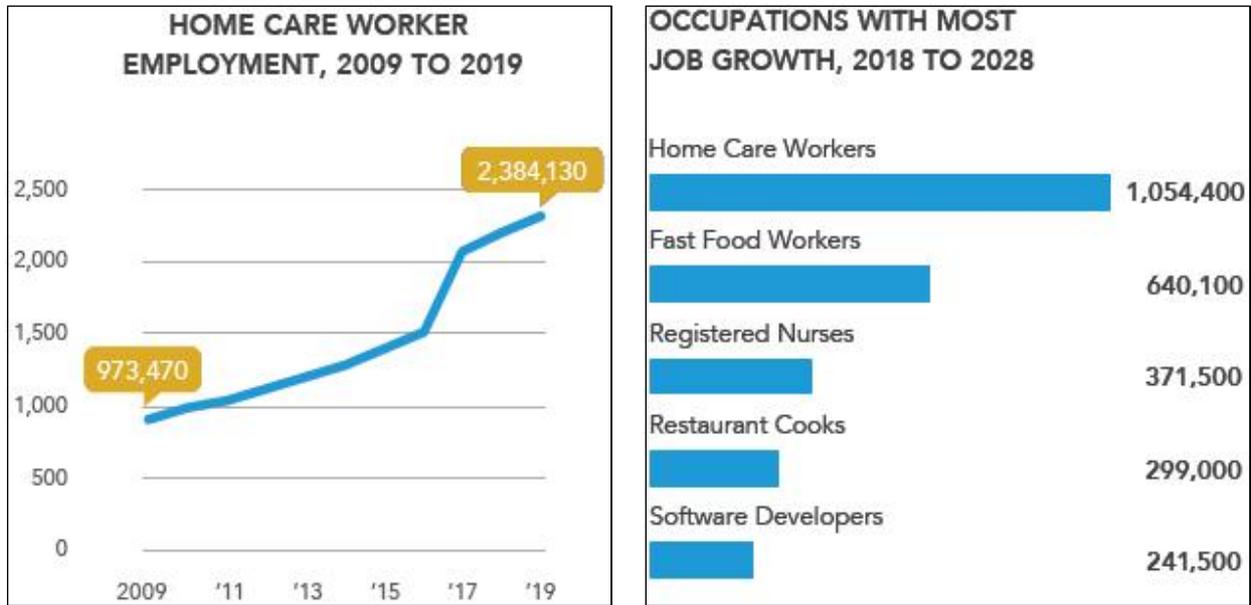
**[그림 5.2.1] 미국 저임금 및 고임금 일자리의 산업별 고용 비중 변화**



출처: Mazzolari & Ragusa(2013), Figure 3.

26) PHI(2020)는 가내 돌봄 노동자를 산업 분류상으로는 가내 건강 돌봄(home health care services) 또는 노동 및 장애인 서비스업(services for the elderly and persons with disabilities)에 속하고, 직업 분류상으로는 개인 돌봄 지원(personal care aides), 가내 건강 지원(home health aides), 간호조무원(nursing assistants)에 속하는 노동자로 정의한다.

[그림 5.2.2] 미국 가내 돌봄 노동자 수 추이와 전망



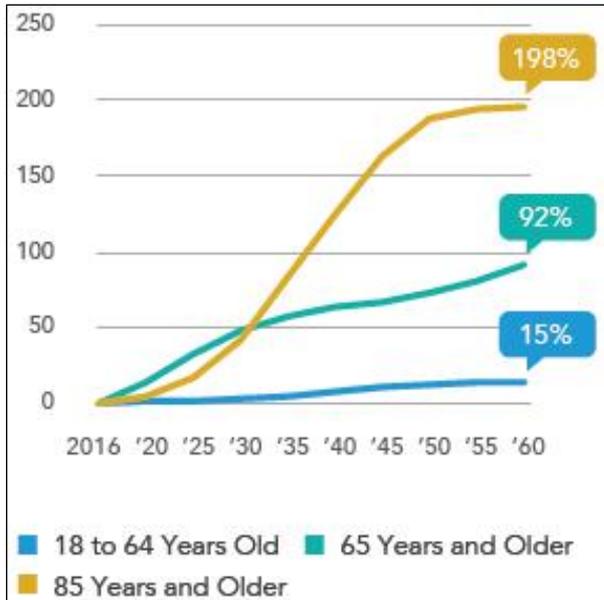
출처: PHI(2020).

가구방문 노동자 수를 증가시키는 주된 요인으로는 여성 경제활동 참가 증가, 인구 고령화, 이민자 유입 증가, 소비자 기호 변화, 소득 불평등 확대, 정부 정책 변화 등이 있다. 이러한 요인은 앞으로도 과거 추세를 이어갈 가능성이 크기 때문에 가구방문 노동자 비중도 한동안 계속 증가할 것으로 전망된다.

[그림 5.2.3]의 a)에서 볼 수 있듯이, 미국 전체 인구 중 65세 이상 인구 비율은 2016~60년간 4천 9백만 명에서 9천 4백만 명으로 약 두 배가량 증가할 것으로 전망된다(PHI, 2020). 85세 이상 인구 비율도 같은 기간 6백 4십만 명에서 1천 9백만 명으로 약 세 배가량 증가할 것으로 예상된다. 이러한 급속한 고령화는 돌봄 노동 수요를 증대시키는 가장 중요한 요인이다. 소득 불평등 확대와 소비자 기호 변화도 돌봄 노동 수요에 큰 영향을 미칠 수 있다. [그림 5.2.3]의 b)에서 볼 수 있듯이, 가구주 학력과 소득 수준이 높을수록 가구 총지출 중에서 홈 서비스(가내생산 대체제)에 대한 지출 비중도 높다(Mazzolari & Ragusa, 2013). 소득 수준이 높아질수록 그러한 재화와 서비스를 본인이 직접 생산하는 행위의 시간당 기회비용이 커지고 일종의 외주(outsourcing) 방식으로 시장에서 구입하는 것이 유리하기 때문이다. Mazzolari & Ragusa(2013)는 이러한 소득 불평등 확대 경로가 1990년대 이후 미국 저숙련 서비스 일자리 증가의 1/3을 설명할 수 있다는 실증 결과를 제시했다.

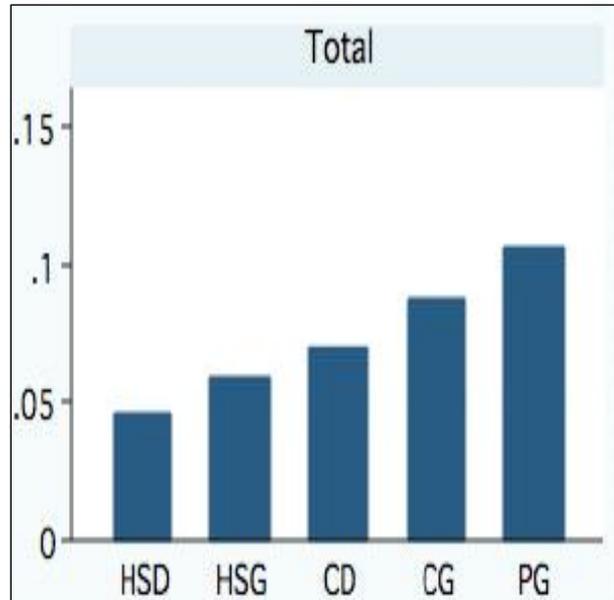
[그림 5.2.3] 연령 그룹별 인구 증가율과 가구주 학력별 홈 서비스 지출 비중

a) 연령 그룹별 인구 증가율, 2016-60



출처: PHI(2020).

b) 가구주 학력별 홈 서비스 지출 비중



출처: Mazzolari & Ragusa(2013)

## 2) 노동조건 및 인권실태

### 가) 노동력 구성

미국의 가구방문 노동자는 다른 직업에 비해 여성, 유색인종, 이민자, 저학력자 비율이 높다. PHI(2020)에 따르면, 미국 가내 돌봄 노동자(home care workers)의 약 90%는 여성이다. 평균연령은 47세이며, 55세 이상 노동자 비율은 32%로 미국 노동력 평균 22%보다 높다. 유색인종 비율도 62%로 미국 평균 38%보다 높고, 이민자 비율도 31%로 미국 평균 17%보다 높다. 고졸 이하 노동자 비율은 54%이다.

가사지원(maids and housekeeping) 및 가내 육아 지원(nannies) 노동자의 경우도 상황은 비슷하다. Schierholz(2014)에 의하면, 가사 및 육아 지원 노동자 중 여성 비율은 97%에 달한다. 가사지원 노동자의 평균연령은 46세, 50세 이상 비율은 41%이며, 가내 육아 지원 노동자의 평균연령은 26세, 55세 이상 비율은 20%이다. 유색인종 비율은 가사지원 노동자가 63%, 육아 지원 노동자가 36%이고, 이민자 비율은 가사지원 노동자가 62%, 육아 지원 노동자가 30%이다. 고졸 이하 비율은 가사지원 노동자가 77%, 육아 지원 노동자가 43%이다. Rodgers & Zundl(2018)은 2003-05년과 2015-17년의 자료를 비교하여 가사지원 노동자의 여성, 미국 출생자, 백인 비율은 소폭 감소한 반면, 가내 육아 지원 노동자의 여성, 미국 출생자, 백인 비율은 소폭 증가했다는 분석 결과를 제시하였다.

## 나) 노동조건

미국 가구방문 노동자의 노동조건은 다른 직업에 비해 매우 열악하다. Shierholz(2014)에 의하면 미국 가내 노동자(domestic worker)의 시간당 실질임금은 2012년 기준 10.21달러로 미국 내 다른 직업 평균 17.55달러의 60%에도 못 미친다. 이러한 저임금 문제의 상당 부분은 가내 노동자 내에서 높은 비율을 차지하는 여성, 유색인종, 이민자에 대한 차별 문제와 밀접한 연관이 있지만, Shierholz(2014)의 회귀분석 결과에 따르면, 그러한 노동자 인적 특성을 통제하더라도 가구방문 노동자의 시간당 임금은 다른 노동자에 비해 약 25% 정도 낮게 추정된다. Rodgers & Zundl(2018)는 2003~2005년과 2015-17년의 자료를 비교하여 가구방문 노동자의 실질 임금 수준이 시간이 지나도 증가하지 않고 정체된 모습을 보이고 있다는 결과를 제시했다.

PHI(2020)에 따르면 가내 돌봄 노동자 중 시간제 비율은 38%이다. Shierholz(2014)에 따르면 가사 및 육아 지원 노동자를 포함한 가내 노동자의 시간제 비율은 47.5%로 다른 직업 평균 19.7%를 큰 폭으로 상회한다.

시급이 낮고 시간제 비율이 높기 때문에 연간 총소득도 다른 직업보다 낮고, 빈곤 경험 비율도 높다. Shierholz(2014)에 따르면 미국 내 다른 직업은 빈곤선(poverty line) 이하 노동자 비율이 6.5%이지만, 가내 노동자의 빈곤선 이하 비율은 23.4%에 달한다. 저소득 가구 판단 기준인 빈곤선 200% 이하 소득 비율도 미국 내 다른 직업은 20.8%이지만, 가내 노동자는 51.4%이다. 사업주 제공 건강보험 가입률은 12.2%로 미국 평균 50.6%의 1/4 이하이며, 사업주 제공 연금 가입률은 7.0%로 미국 평균 43.8%의 1/6 이하이다. PHI(2020)에 따르면, 가내 돌봄 노동자의 54%는 공적 이전소득에 의존해 생계를 유지하고 있다. Burnham & Theodore(2012)의 설문조사에 따르면, 가내 노동자의 60%는 자신의 소득 중 절반 이상을 임대료 지급 및 주택담보대출 원리금 상환에 지출하고 있고, 37%는 지난 1년간 임대료 지급 및 주택담보대출 원리금 상환을 지연한 적이 있으며, 40%는 다른 기초 공과금 납부를 지연한 적이 있고, 20%는 지난 한 달간 음식을 구입할 돈이 없어 집 안에 먹을 음식이 없었던 적이 있다고 응답했다.

## 다) 인권실태

미국의 가구방문 노동자도 고객의 집에서 빈번한 성적, 신체적 회롱 및 폭력 경험을 겪는 것으로 조사되고 있다.

Canton et al.(2009)'는 2007년 뉴욕주 방문간호사 738명을 대상으로 설문조사를 실시하여 조사자의 63%는 1회 이상, 19%는 2회 이상 폭력 노출 경험이 있다는 결과를 제시하였다. 폭력 유형별로는 언어폭력이 58.9%로 가장 높았고, 다음은 신체적 위협(16.3%), 자동차 도난/파손 위협(8.9%), 실제 신체적 폭력(3.3%) 순이었다. 이러한 폭력 노출 경험은 일자리 만족도를 낮추어 고용주 변경 및 직업 변경 확률을 유의하게 높이는 것으로 추정되었다.

Hanson et al.(2015)'는 미국 오리건주 재가 요양 여성 노동자 1,214명을 대상으로 실시된 설문조사 자

료를 이용하여 업무 중 폭력 실태와 그러한 경험이 건강에 미치는 영향을 분석하였다. 지난 1년간 폭력 경험 비율은 61.3%로 조사되었고, 유형별로는 언어폭력 51.5%, 성희롱 27.6%, 신체적 위협 27.5%, 신체적 폭력 24.7%, 성폭력 12.8% 순으로 높았다. 이러한 직장폭력을 겪었거나 업무 중 그러한 폭력을 겪을 것을 우려하는 그룹은 그렇지 않은 그룹에 비해 소진, 스트레스, 우울, 수면장애를 겪을 확률이 유의하게 높았다. 직장폭력 위험 예방 및 대처 가능성에 신뢰도는 언어폭력이 소진에 미치는 영향, 신체적 위협이 스트레스에 미치는 영향 등 일부 경우를 제외하면 직장폭력이 건강에 미치는 부정적 영향을 완화하지 못하는 것으로 추정되었다.

Geiger-Brwon et al.(2007)은 미국 서부 해안 대도시 가구 방문 돌봄 노동자 1,643명에 대한 설문조사를 통해 업무 중 폭력 노출 경험이 정신건강에 미치는 영향을 분석했다. 조사자의 20%는 지난 6개월간 서비스 대상자 또는 가족에 의한 언어폭력 노출 경험이 있다고 답했고, 5%는 신체적 위협 또는 실제 폭력이 있었다고 응답했다. 폭력 노출 경험이 있는 그룹은 그렇지 않은 그룹에 비해 우울 수준이 유의하게 높은 것으로 추정되었다.

미국의 가내 건강 돌봄 노동자는 이러한 성적, 언어적, 신체적 폭력 외에도 무기 소지 및 불법 마약 사용, 고객 가족으로부터의 폭력, 강도, 차량 절도 등의 위험요인에 노출되어 있고(Gross et al. 2013), 실제로도 고객에 의한 살인(19.0%)이 작업 중 사망 원인 중 교통사고(46.4%)에 이어 두 번째로 높은 순위를 차지하고 있다(Hoskins, 2006).

### 3) 법적, 제도적 보호 수준과 권리 보장 논의

미국의 상당수 가내 노동자는 법적, 제도적 보호 대상에서 제외되어 있거나 자신의 권리를 보호받지 못하고 있다.

Burnham & Theodore(2012)의 조사 결과에 따르면, 가내 노동자의 23%는 법정 최저임금 미만의 시급을 받고 있고, 특히, 가내 입주 노동자는 그러한 비율이 67%에 달한다. 초과노동수당을 지급받지 못하는 비율은 85%이며, 지난 1주간 계약사항을 벗어난 무보수 노동을 강요받은 비율은 24%이며, 그중 74%는 그러한 요구를 거부할 수 없었다고 응답했다. 가내 입주 노동자의 50%는 중간 휴식 없이 장시간 노동을 하고 있고, 58%는 근무시간 종료 후에도 추가적으로 일할 것을 강요받고 있고, 25%는 지난 1주간 5시간 이상 중단 없이 취침할 수 없었다고 응답했다. 고용계약서 미작성 비율은 90% 이상이고, 고용계약서를 작성한 경우에도 노동자의 권리보다 의무사항이 중심인 경우가 많았다. 등, 손목, 어깨 통증, 피부 질환 등 작업 중 부상 또는 질병 경험이 있다는 응답률과 고객으로부터 언어적, 정신적, 신체적 학대를 받았다고 응답률도 매우 높았다. 조사대상자의 91%가 지난 1년간 노동조건 문제를 겪었음에도 해고에 대한 두려움 때문에 문제제기를 하지 못했다고 응답했다. 실제로도, 해고된 인원 중 23%는 노동조건에 대한 불만을 제기했다고 해고되었고, 18%는 고용계약 위반을 항의했다는 이유로 해고된 것으로 조사되었다.

미국의 가내 노동자는 오랜 기간 노동법의 보호 대상에서 제외되어 있었다. 가내 노동자는 노동관계법(National Labor Relations Act; 한국의 노동조합법)의 적용대상에서 제외되어 노조 결성 및 단체 행동이

금지되었고, 공정노동기준법(Fair Labor Standard Acts: 한국의 근로기준법)의 적용대상에서 제외되어 최저임금 및 초과근무수당을 보장받지 못했다. 직업안전보건법(Occupational Safety and Health Acts: 한국의 산업안전보건법), 차별금지법(Civil Rights Act, Americans with Disabilities Act, Age Discrimination in Employment Act), 가족의료휴직법(Family and Medical Leave Act) 등 여타 노동 관련 법의 적용대상에도 포함되지 못했다.

1974년 공정근로기준법 개정으로 가사노동자가 적용대상에 포함되고, 2015년 공정노동기준법 개정으로 가내 건강 지원, 개인 돌봄 지원 등의 가내 돌봄 노동자도 적용대상에 추가적으로 포함됨으로써 최저임금과 초과근무수당을 받을 수 있게 되었다. 하지만, 가내 입주 노동자는 초과근무수당 적용대상에서 제외되는 등 법적 사각지대가 존재하고, 법 집행력도 높지 않아서 여전히 많은 가내노동자가 최저임금 및 초과근무수당을 보장받지 못하고 있다.

최근에는 가내 노동자의 권리 보호 및 이해대변을 위한 공동체 기반 워커 센터 건립과 활동이 활발히 이루어지고 있다. 특히, 2007년 설립된 National Domestic Workers Alliance (NDWA) 등의 가내 노동자 이해대변 조직을 중심으로 노동법 개정 및 집행력 제고를 위한 단체 행동, 가내 노동자의 노동조건 실태조사와 여론 활동, 조직 확대 및 인권침해 예방 활동 등이 활발히 이루어지고 있다.

이러한 단체 행동 및 여론 지원의 결과 현재 총 8개 주에서 다음과 같은 가내 노동자 권리장전(domestic worker bill of rights)이 통과되어 시행되고 있다.

**<표 5.2.4> 미국 전국 가사노동자 권리장전 요약**

1. 가내 노동자를 일반적 작업장 권리 및 보호 대상에 포함

|                  |                 |
|------------------|-----------------|
| ○ 초과근무수당 지급      | ○ 식사 및 휴식 시간 보장 |
| ○ 유급병가 보장        | ○ 가내 입주 노동자 보호  |
| ○ 직장내 괴롭힘과 차별 금지 | ○ 프라이버시 보장      |
| ○ 작업장 안전 및 건강 보호 |                 |

2. 새로운 작업장 권리와 보상, 가내 노동자에게 고유한 도전 과제

|                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| ○ 서면 근로계약 체결       | ○ 임금 및 노동조건 위원회 설립 |
| ○ 공정한 일정 수립        | ○ 건강보험과 퇴직연금 지급    |
| ○ 전국 가내 노동자 핫라인 구축 | ○ 훈련과 노동력 개발 지원    |
| ○ 성희롱 예방 및 피해자 지원  |                    |

3. 시행과 집행을 통한 실질적 권리 보장

|            |                   |
|------------|-------------------|
| ○ 권리 이해 확대 | ○ 권리 행사에 따른 보복 예방 |
| ○ 시행 지원    | ○ 소비자 돌봄서비스 비용 지원 |

## 나. 일본의 방문노동과 노동자 괴롭힘을 둘러싼 논의 및 대책 현황

### 1) 일본에서 방문노동이 문제화되는 방식들

한국에서는 최근 들어 고객의 가정 등을 방문하여 일을 수행하는 ‘방문노동자’들의 노동조건과 안전 보장에 대한 문제제기가 이루어지고 있는데, 이는 매우 중요하다. 노동자들이 자신이 일하는 공간에 대한 통제력을 지니지 못할 때 발생하는 위험들을 구조적으로 파악해 볼 수 있는 기회를 제공해 주기 때문이다. 그 배경에는 벌써 십여 년 전부터 ‘갑질’, ‘감정노동’ 등이 사회문제화되어 왔다는 점이 있다.

반면, 일본에서는 ‘방문노동’에 대한 문제의식을 찾아보기 쉽지 않다. 한편에서는 방문노동자들을 포함한 대면서비스 노동자들이 겪는 폭력의 문제를 일부 ‘진상 고객’에 의한 것으로 돌리는 ‘카스하라’(고객에 의한 해리스먼트) 담론이 존재한다면(NHK, 2019), 다른 한편에서는 방문노동의 문제를 전후 베이비붐 세대가 노인층이 된 고령화 사회에서 방문노동의 대명사가 된 방문간호 또는 방문요양보호 분야의 특수한 문제로 취급하는 ‘케어하라’(케어, 즉 돌봄서비스 고객에 의한 해리스먼트) 담론이 존재한다. 반면, 기업의 책임과 노동자들의 권리를 중심으로 한 논의는 좀처럼 이루어지고 있지 않다. 그렇지만 일본에서의 사회적 논의들을 통해서도 배울 점이 있다. 방문노동의 문제를 고민함에 있어, 고객들에게는 어떤 문제가 있는지, 그리고 고령화가 심화됨에 따라 돌봄서비스 부문에서는 어떤 위험들이 나타날 수 있는지 등에 대해 생각할 기회를 제공해 주기 때문이다.

### 2) 서비스노동자가 경험하는 고객에 의한 폭력 문제

#### 가) 배경: 과잉기대에 따른 고객불만 증대

먼저 최근 들어 일본에서 왜 ‘진상 고객’이 문제시되고 있는지 살펴볼 필요가 있다. 여기서 ‘진상’이란 단순한 폭언을 넘어 위협, 협박, 물리적 폭력행사까지를 포함한다. 이런 진상이 정말 늘어나고 빈번해진 것일까. 이런 의문에 대해 한편으로 고객들의 구성이 변화했기 때문이라는 주장이 있다. 베이비붐 세대인 ‘단카이 세대’의 주류이자 가부장적이고 권위주의적인 사고방식과 생활방식이 몸에 밴 남성 노동자들이 대거 은퇴하면서 주류 소비자층으로 편입되었다는 것이다. 나아가 이들이 그저 은퇴는 했지만, 신체도 건강한 상황에서 사회에 무언가 기여하고자 하는 심리가 적극적인 문제 제기로 이어졌기 때문이라는 사회심리학적 분석도 있다.

반면, 진상 행위가 실제로 증가했다는 명확한 증거는 없다는 주장도 있다. 고객불만 사례들을 기업들은 ‘조용히’ 처리해 오곤 했지만, 소셜 미디어 시대에 이런 사례들을 감추는 것이 불가능해졌기에 그런 사례들을 자주 접하게 되었을 뿐이라는 것이다. 하지만 수많은 서비스노동자가 고객으로부터의 폭력에 노출되어 있다는 점은 사실인 듯하다. 일본의 한 서비스 산업 노동조합의 조사 결과에 따르면 70% 이상의 서비스노동자들이 고객으로부터의 폭언 및 폭력을 경험한 바 있다고 한다.

그런데 진상 고객 문제가 최근 들어서 갈수록 주목을 받는 배경에는 기업 측이나 노동자에게 책임을 묻기 어려운 불만 제기가 적지 않다는 점이 있다. 이에 대해 혹자는 일본 특유의 ‘과잉 서비스’가 ‘과잉기대’를 일상화하였기 때문이라 분석한다. 공교롭게도 일본에서는 버블 붕괴와 장기침체, 제조업의 쇠퇴와 서비스업 비중의 증대, 비정규고용의 증대와 임금 수준 정체가 동시에 진행되어 왔다. 고객들의 높아진 눈높이에 비해 서비스 부문의 고용의 질은 너무도 낮다. 낮은 고용의 질은 만성적인 노동력 부족으로 이어지고 바로 이 점이 고객불만의 직접적인 원인이 되는 일이 많다.

## 나) 노동자 보호 필요성의 제기

현실이 이렇다 보니 그간 일본의 노동 현장에서 주요한 의제가 되어온 직장내 괴롭힘과 별도로 고객으로부터 서비스노동자를 보호해야 한다는 논의가 제기되기 시작하였다. 2018년 후생노동성은 ‘카스하라’ 대책 검토를 시작하였다. 직접적인 계기는 서비스 부문 노동조합인 UA젠센의 요구였다. UA 젠센이 지난 2017년 유통 부문 노동자 5만여 명을 대상으로 실시한 설문조사 결과에서 고객에 의한 괴롭힘에 대해 기업 측의 대응 체제 구축, 교육 등이 필요하다는 응답이 약 60%에 이르렀고, 관련 법제도 도입이 필요하다는 응답 역시 20%를 넘었다.

그러나 후생노동성은 결국 법제화를 보류한 채 기업 측에 대책 마련을 촉구하는 행정 지침을 수립하는데 그쳤다. 여기에는 이른바 ‘진상 고객 대책 추진 법안’에 대해 소비자의 정당한 권리를 제한할 우려가 있다며 반대한 소비자단체의 주장도 영향을 미쳤다. 반면, 지난해 국제노동기구가 채택한 직장내 폭력과 괴롭힘에 대한 협약은 큰 반향을 일으켰다. 해당 협약은 각국이 사용자와 노동자 외의 ‘제3자’에 의한 폭력 및 괴롭힘에 대한 법제도적 대책을 마련할 것을 요구하고 있다. 물론 제3자에 대한 명확한 규정이 빠져 있지만, 관련 권고에서는 ‘고객과 거래처’를 예시하고 있다. 물론 경단련(사용자단체)은 반대하고 있지만, 일본 정부와 렌고(노총)는 조약 비준을 추진하고 있다.

## 3) 방문간호 및 방문요양보호 노동 문제

다음으로 ‘진상 고객’과 더불어 일본에서 방문노동의 문제가 제기되는 또 다른 방식을 살펴보자. 지난 2018년에는 방문간호 및 방문요양보호 노동자들에 대한 고객, 즉 의료 및 요양보호 서비스 이용자에 의한 폭력, 특히 성폭력에 대한 문제제기가 대대적으로 이루어졌다. 여기에는 미투 운동이 큰 역할을 하였지만, 정확히 같은 시기에 주목을 받은 ‘카스하라’ 문제도 영향을 미쳤다. 하지만 그 배경에는 지역 단위의 포괄적 돌봄이라는 일본 정부의 노인 돌봄 정책이 있다. 일본은 일찌감치 고령화 사회에 진입하면서 시설 중심의 돌봄에서 재택 서비스로 방향을 전환해 왔다. 이용자에 의한 폭력이 점점 더 중요한 문제로 부상하는 것은 어찌 보면 당연한 일이다.

## 가) 방문간호 노동자들이 겪는 폭력의 실태

지난 2017년 도쿄민의원(도쿄민의원)이 도내 69개 방문간호 사업소의 간호사, 치료사 등을 대상으로 조사를 실시한 결과(二階堂規子, 2018), 환자로부터 폭력을 경험한 비율은 68.4%에 이르는 것으로 나타났다. 유형별로는 신체적 폭력이 34.9%, 성희롱이 50.0%, 정신적 폭력이 45.0%로 나타났으며, 응답자 가운데 절반에 가까운 43%가 폭력을 당하더라도 업무를 계속한다고 응답하였다. 폭력의 경험으로 인해 이직을 생각한다는 응답은 28%에 이르렀고, 폭력에 대해 사업소 측의 대응이 없다는 응답도 50%에 이르렀다. 대응이 없다는 것은 사건의 내용을 보고서 등으로 기록하지 않고, 사건 대응 매뉴얼이 존재하지 않으며, 대책 및 대응을 위한 기구가 설치되어 있지 않음을 의미한다.

방문간호사업협회도 2018년 2월~3월 동안 방문간호 관리자 및 방문간호사(11,160명에게 배포, 3,245명의 유효응답)를 대상으로 우편 설문조사를 실시하였다(全国訪問看護事業協会, 2019). 이 조사는 면접 설문방식은 아니지만, 전반적인 노동실태를 파악하고자 했던 전노련의 조사와 달리 방문간호사들의 폭력피해 파악에 초점을 둔 조사라는 점에 의의가 있다.

방문간호사들이 과거 1년간 이용자 및 가족으로부터 폭력 등을 경험한 비율을 보면, 각각 신체적 폭력이 28.8%, 정신적 폭력이 36.1%, 성폭력이 31.7%로 나타나고 있다. 하지만 주로 취약계층 노동자들인 요양보호 노동자들과 달리, 조사 대상 방문간호사들은 폭력을 겪게 될 경우 97.3%가 상담하겠다고 응답하였다. 다만 상담 상대로는 주로 상사, 동료, 선배를 꼽고 있어 마찬가지로 체계적인 상담 및 대응 체제가 수립되어 있지는 않음을 보여준다.

한편 이 조사에서 주목할 만한 부분은 방문간호사들에게 이용자 및 그 가족에 의한 폭력과 관련하여 사측에 기대하는 것은 무엇인가 하는 질문이다. 이에 대해 가장 많았던 응답은 ‘(사건 발생시) 향후 대응이 어떻게 이루어질지 명확히 제시해주면 좋겠다’라는 것이었다. 이와 더불어 두 명 이상이 방문하도록 하면 좋겠다는 응답과 구체적인 대응 방향에 대해 상의할 수 있는 장이 있으면 좋겠다는 응답이 가장 많았다. 방문간호사들은 방문노동자를 혼자 두지 않게 하는 것이 가장 효과적인 예방책이라는 것을 현장의 경험을 통해 알고 있는 것이다. 아울러 대응 절차에 대한 요구가 많은 것은 대부분의 사업장에 공식적인 대응 프로그램이 부재하다는 것을 방증한다. 이에 더해 구체적인 사례들에서 대응의 가장 어려운 점으로는 협력을 기대하는 가족으로부터 되려 폭력을 겪게 될 경우, 이용자의 의지와 관계없이 정신질환 등으로 인해 폭력을 겪게 될 경우 등이 대표적으로 꼽혔다.

## 나) 지자체 수준의 방문간호 대응 사례

일본 간호협회는 2000년대 후반 이후 높은 이직률과 낮은 직무만족도의 문제해결을 위해 간호사가 일터에서 겪는 폭력에 주목해 왔다. 그리고 최근 들어서는 이용자 및 그 가족으로부터 겪는 폭력에 대해서도 주목해 왔으며, 이에 따라 각 지역별 협회도 관련 실태조사를 실시하고 지자체에 대응을 요구해 왔다. 이러한 맥락 하에 효고현에서도 2015~2016년에 걸쳐 방문간호사가 이용자 및 가족으로부터 겪는 폭력에

관한 실태조사가 이루어졌고, 이를 통해 방문간호사 가운데 절반 이상이 폭력을 경험하고 있는 것이 밝혀졌다(兵庫看護協会, 2018). 이에 따라 효고현은 방문간호사 및 방문사회복지사의 안전확보와 이직 방지를 위한 사업을 실시하게 되었다. 그 핵심 내용은 이용자의 동의를 얻지 못한 경우 2인 방문의 비용을 보조하는 것, 상담창구 설치, 대책 매뉴얼 및 리플렛 제작, 연수회 개최 등이다.

여기서 폭력은 신체적 폭력, 정신적 폭력, 성폭력, 기타 폭력의 4가지로 구분되는데, 기타 폭력에는 악질적인 진상 행위와 스토키 행위 등이 포함된다. 그리고 폭력의 수준은 2단계로 구분되었다. 보고 레벨과 신고 레벨이 그것이다. 보고 레벨은 사업소 또는 병원에서 자체적으로 대응할 수 있는 수준을 말하는 반면, 신고 레벨은 경찰 등에 연락이 필요한 사례를 말한다. 이어서 매뉴얼은 각각의 폭력의 종류와 수준에 따라 다종다양한 예를 제시하여 이해도를 높이고 위험요인들 또한 제시한다. 방문시의 마음가짐과 유의점 또한 제시하고 있는데, 예컨대 방문간호의 유의점으로는 상대방에게 불쾌감을 주지 않는 단정한 복장으로 방문할 것, 벗고 신기 쉬운 신발을 신을 것, 이용자와 적절한 거리를 확보할 것, 출입구를 확인할 것 등을 제시하고 있다.

매뉴얼은 사업주 및 관리자의 책무 또한 규정하고 있다. 그 내용으로는 첫째, 폭력의 예방과 대응에 관해 명확한 방침과 방법을 마련하여 명확히 고지할 것, 둘째, 노동자의 안전관리체제를 확보할 것, 셋째, 성희롱 등 성폭력을 방지할 것, 노동자뿐 아니라 연수 중인 학생에 대해서도 안전하게 일할 수 있도록 지원할 것, 적절한 교육훈련을 실시할 것 등을 제시하고 있다.

아울러 예방뿐만 아니라 사건 발생시의 대응 방법 또한 제시하고 있는데, 사건 발생 시 피해자, 사업주, 관리자, 동료 등은 각각 무엇을 해야 하는지, 피해자와 가해자에게는 각각 어떠한 대응이 요구되는지 등을 명시하고 있다.

환자 또는 서비스 이용자의 약자라는 위치로 인해 폭력이 발생하더라도 문제 제기를 포기하는 일이 많다는 점은 방문간호와 방문요양보호 모두 비슷하다. 그러나 방문간호에는 방문요양과는 또 다른 위험요인들이 존재하는데, 치료를 중단할 경우 이용자를 위험에 빠뜨릴 수 있기 때문에 폭력을 견디라도 회피나 이탈이 쉽지 않을 수 있다는 점, 의료상의 이유로 야간이나 새벽 등 취약한 시간대에 방문하는 일도 있다는 점 등이 있다. 이처럼 방문간호 노동자들의 폭력 위험이 사회적으로 이슈화되면서 2018년 행정지침 개정을 통해 방문간호시 폭력 위험이 있는 경우 두 명 이상이 방문할 수 있도록 하였다. 그러나 이용자의 동의와 비용부담을 필요로 한다는 점에서 현실성이 떨어진다는 지적이 많았다(藤原るか, 2019).

#### **다) 저임금, 인력 부족, 폭력에 시달리는 방문요양보호 노동**

방문간호보다 좀 더 대중적으로 알려진 사례는 방문요양보호 사례다. 방문요양보호사들은 ‘이용자에게 뒷모습을 보이지 말고 문을 항상 열어 두라’는 주의사항을 종종 접한다고 한다. 요양보호서비스 이용자들이 뒤에서 덮치는 상황을 항상 조심하고, 문제 발생 시 즉시 도망갈 수 있는 통로를 확보해 두라는 말이다. 요양보호의 현장은 언제부터, 또 왜 이처럼 위험한 일터가 되었을까?

전국노동조합총연합(전노련)은 2018년 10월에서 2019년 1월에 걸쳐 요양보호 노동자들을 대상으로 면

접 설문조사를 실시하였다(全勞連, 2019). 조사 대상은 시설노동자 3,920명, 방문노동자 1,897명이었다. 조사 결과 가운데 방문노동자에 해당하는 내용을 간추려 보면 다음과 같다.

방문요양보호 노동자들의 평균 임금은 정규직 22만3천엔, 시간제 12만1천엔, 비정규직(이른바 '등록헬퍼') 6만5천엔이었으며, 전체 응답자 가운데 임금 수준에 만족한다는 응답은 23.4%에 머문 반면, 만족하지 않는다는 응답은 절반을 넘는 51.9%를 기록했다. 정부 및 지자체의 처우개선대책에 대해서는 충분하다는 응답이 3.5%에 머물렀으며, 충분치 못하다는 응답은 67.9%에 달했다.

현장에 인력이 충분한가에 대한 질문에서는 부족하다는 응답이 전체 응답자 가운데에서 57.5%로 나타났다. 특히 정규직의 경우 82.7%로 나타나 인력 부족 문제가 심각한 것으로 드러났다. 인력 부족의 원인에 대한 의견으로는 낮은 임금 수준이 52.4%로 가장 많았고, 수입의 불안정성이 33.2%로 뒤를 이었다. 한편, 요양보호 현장의 인력 부족은 다양한 문제들로 이어지고 있는 것으로 나타났는데, 현장 인력의 고령화(50.1%), 예정에 없는 방문의 증가(37.6%), 방문에 쫓겨 다른 사무업무를 처리하지 못함(27.1%), 피로가 누적됨(20.5%) 등이 대표적인 문제들로 나타났다.

낮은 임금 수준, 현장 인력 부족으로 인한 과로 외에도 방문노동자들을 가장 힘들게 하는 것으로 이용자 및 그 가족에 의한 괴롭힘이다. 조사에서 응답자들의 9.1%가 연간 1회 이상 괴롭힘을 당한 적이 있다고 응답하였으며, 괴롭힘의 주체는 관리자가 44.3%, 이용자(고객)가 47.3%인 것으로 나타났다. 성희롱의 경우에는 연간 1회 이상 당한 적이 있다는 응답이 7.7%로 나타난 가운데, 성적 괴롭힘의 주체는 관리자가 88.6%, 이용자(고객)가 15.2%로 일반적인 괴롭힘에 비해 이용자, 즉 고객에 의한 괴롭힘이 보다 심각한 것으로 나타났다. 현장 노동자들이 밝히고 있는 구체적인 사례들을 살펴보면 아래와 같다.

- 요양보험으로 제공 불가능한 서비스를 고지해도 계속 요구해 온다.
- 밥이 맛있어서 못 먹겠으니 이제 오지 말라고 들었다.
- 욕조 모서리를 딛고 서서 욕실 천장을 전부 닦도록 시키고는 맘에 들 때까지 감시하였다.
- 관리자에게 따져야 할 문제를 무릎꿇은 자세로 격노하면서 장시간 설교하였다. 관리자에게 전달하겠다고 해도 듣는 체도 안 하였다.
- 노예를 대하듯 항상 일방적으로 꾸중한다.
- 이유도 없이 격하게 화를 낸다.
- 몸을 만지고 외모에 대해 말한다.
- 껴안으려 하고 키스하려고 시도한다.
- 대화하거나 신체접촉이 이루어질 때 저속한 이야기를 하며, 그만하라고 하면 화를 낸다.
- 뻥히 보이는 곳에 성인 잡지, 성인 DVD 등을 놔두고는 '이런 것 본 적 있느냐'고 물었다.
- 쉬는 날 드라이브 시켜달라고 집요하게 졸라댔다.
- 입욕 후 가리지도 않고 그대로 욕실에서 나온다.

한편, 중앙정부 및 지자체의 처우 개선 시도들도 있었으나, 현장의 체감 수준은 여전히 낮다. 무엇보다 비정규직 노동자들에게는 처우개선수당이 지급되지 않는다. 동일 노동에 종사하고 있음에도 차별이 계속되고 있다. 정규직의 경우에도 사업소 측에서 신청하지 않으면 처우개선금부금을 받을 수 없으며, 사업소에 따라 정규직이라 해도 개호복지사 자격이 없는 자에게는 처우개선수당을 지급하지 않는 곳도 있다.

이동 시간, 대기시간이 긴 데 비해 이에 대한 보상이 불충분해 실질적인 시급은 최저시급에 한참 못 미친다. 특히 비정규직의 경우 이동 및 대기시간에 대한 보상이 거의 없다.

이처럼 열악한 노동조건 속에서도 요양보호 일을 하게 된 것을 잘했다고 생각한다는 이들이 82.4%에 달했다. 다만 비정규직의 경우에는 고충 사항이 많았는데, 근무와 근무 사이의 시간 활용이 어렵다, 수입이 너무 불안정하다, 이동 시간에 대한 보상이 없다, 방문일정 취소 시 임금 보상이 불충분하다 등의 불만들이 확인되고 있었다. 한편, 노동조합 미가입자들 가운데 노동조합이 필요하다고 응답한 이들은 24.0%, 필요 없다는 8.1%, 잘 모르겠다는 67.9%였다. 요양보호 노동자들의 노동조합 조직률이 3.5%에 머물고 있는 가운데 노동조합의 역할과 의미를 실감하기 어려운 현실을 반영하고 있는 것으로 보인다.

#### 4) 돌봄 정책의 실패와 돌봄 격차

일본에서도 요양보호사가 되기 위해서는 국가 자격을 취득하거나 양성 교육을 수료해야 한다. 후생노동성의 2000년 고시 내용에 따르면, 일본에서 방문 요양보호 업무는 내용에 따라 크게 신체 요양과 생활 지원의 두 종류로 구분된다. 신체 요양에는 식사, 세신, 입욕, 자세변환, 이동 및 이송(휠체어 등) 지원, 외출 지원, 기상 및 취침 돌봄, 복약 돌봄 등이 해당되는 반면, 생활 지원에는 청소, 세탁, 침구 정리, 의류 정리 및 보수, 일상적인 요리, 장보기, 의약품 수령 등이 해당한다. 이 가운데 생활 지원 업무는 언뜻 보면 가사도우미 업무와 유사하지만, 요양보호 서비스 이용자를 끊임없이 관찰하여 상태를 파악하고 안전을 확보하거나 상태에 맞추어 적절한 돌봄을 제공한다는 점에서 전문성을 요한다.

하지만 요양보호 보수 수준은 되려 정체되거나 낮아지면서 저임금이 일반화되고, 요양보호사의 대다수가 비정규직이다보니 이직률이 매우 높다. 그런데 앞서 언급한 ‘지역 단위의 포괄적 돌봄’ 정책은 부족한 인력을 지역사회 내 자원봉사를 통해 확보하고자 한다. 하지만 지역사회의 고령화가 심각하다 보니 이마저도 쉽지 않아 보인다. 급기야 최근 들어서는 외국인 기능 실습생 제도를 이용하여 돌봄노동자들을 충원하는 정책을 적극적으로 추진하고 있다. 하지만 이러한 정책으로 인해 경증 고령자들에 대한 생활 지원이 취약해지면서 결국 중증화 예방 효과를 떨어뜨려 전체적인 인력 부족이 심화되고 서비스의 질이 낮아지는 악순환에 접어들고 있다.

게다가 후생노동성은 2018년 생활지원서비스 이용횟수 제한을 도입하였다. 생활지원 유형에 따라 월 30~40회로 이용가능 횟수를 제한한 것인데, 월10회 내외의 전체 평균 이용횟수를 훨씬 웃도는 사례들이 많다는 이유에서였다. 하지만 이런 사례들은 대부분 치매 환자인데다 독거노인인 경우이기에 생활지원 횟수제한은 사용자들의 삶의 질을 심각하게 저하시킨다. 이용한도를 넘어서는 서비스를 이용하게 되면 자기부담 금액이 커지므로 일상생활이 곤란할수록 더 큰 추가금액을 부담해야 하는 상황이 발생한다. 더욱이 최근에 지자체에 따라서는 요양보험 대상에서 제외되어 전액 자기부담이 되는 보험외 서비스를 추가한 복합요양서비스를 제공하고 있어 ‘돌봄격차’가 확대되고 있다. 이러한 사례들에서 보험외 서비스로는 반려동물 관리, 전구교체, 동거가족을 위한 요리 및 세탁, 외출 동행 등이 포함된다.

상황이 이렇다 보니 일본에서는 한국의 장기요양보험제도, 보다 구체적으로는 동거가족 요양제도에 주

목하기도 한다. 한국에서는 요양보호 인력을 확보하기 어려워 도입한 정책이지만, 일본에서는 ‘그림자 노동’으로만 여겨졌던 돌봄노동을 양지로 끌어냈다는 점에서도 주목하고 있는 듯하다. 일본에서는 방문 간호나 방문요양보호 같은 돌봄노동 외에 대면서비스노동 일반에 대해서도 한국의 사례가 주목을 받고 있다(藤原るか, 2019). 2016년 제정된 서울시의 감정노동 종사자 보호 조례, 2018년 개정 산업안전보건법에 감정노동자 보호 조항이 포함된 것이 대표적이다.

## 5) 노동자 괴롭힘 문제에 대한 종합적인 대책의 흐름

일본에서 방문노동자가 겪는 폭력 문제에 대한 대책은 노동자 괴롭힘 문제에 대한 대책이라는 틀 속에서 살펴보아야 한다(三菱総研, 2020). 후생노동성은 2000년대 후반 이후 직장내 괴롭힘과 관련한 각 지역별 상담체제를 갖추기 시작하였으며 2011년에는 '원탁회의'라는 이름으로 대책기구를 설립, 2012년 '직장내 괴롭힘의 예방과 해결을 위한 제언'을 도출하였다. 이를 계기로 각 기업 및 노동조합 등의 대책 논의 및 활동이 본격화되었고, 후생노동성도 본격적인 실태조사, 홍보 등의 사업을 벌이게 되었다.

2012년 실태조사에서는 각종 괴롭힘의 발생 현황, 기업의 대응 현황 등을 파악하였고, 같은해 10월부터는 후생노동성이 직장내 괴롭힘을 신고할 수 있는 포털사이트를 개설하고 관련 홍보물을 제작하여 배포하였다. 이듬해에는 기업측의 대책 및 대응 우수사례를 모은 핸드북을 제작하여 배포하였고, 각 지자체별로 대책마련을 위한 세미나를 개최하였다. 이후 2016년까지 직장내 괴롭힘 예방 및 대응을 위한 매뉴얼 작성과 배포 및 홍보, 활용을 위한 세미나 개최 등이 계속되었다.

2017년에는 일하는 방식 개혁이 추진됨에 따라 나날이 증가하는 직장내 괴롭힘 관련 상담건수에 대응하기 위해 보다 실효성 있는 방지대책 수립이 요구되었고, 이에 따라 '검토회의'가 설치되어 대책을 마련하였다. 이를 통해 새롭게 도입되고 강화된 정책이 기업 등을 대상으로 관련 전문가 양성을 위한 연수 및 컨설팅 프로그램을 강화한 것이었다.

그런데 노동자에 대한 괴롭힘 문제와 대책에 관한 이상의 흐름들은 주로 '직장내' 문제들에 초점을 맞추고 있었다. 직장 외부의 존재로부터 겪는 직무 관련 괴롭힘에 대한 대책이 본격적으로 논의된 것은 2017년부터이다. 후생노동성이 개최한 검토회의에서 유통, 의료, 복지, 철도 등의 부문에서 고객 또는 거래처로부터 폭력이나 악질적인 응대에 따른 스트레스가 무시할 수 없는 상황이라는 문제제기가 이루어졌고, 이에 따라 본격적인 논의가 이루어졌다.

2018년 3월 후생노동성이 발간한 '직장내 괴롭힘 방지대책에 관한 검토회 보고서'에서는, 고객 또는 거래처에 의한 괴롭힘에 대해 사업주가 노동자의 안전 확보를 위해 대책을 마련할 필요가 있다는 권고가 제시되었다. 다만 직장내 괴롭힘과 달리 사전에 행위자를 예측하기 곤란한 경우가 적지 않다는 점이 예방 및 대응을 어렵게 한다는 지적도 제시되었다. 사업주가 자사의 노동자들에 대해 취할 수 있는 수준의 조치를 취하기 어렵다는 점도 문제로 지적되었다. 나아가 업종 및 직종별로 직무의 자율성이나 양태가 천차만별인 점도 기본적인 대책의 방향을 잡는 데 어려움을 주었다. 결국 검토회는 직장내 괴롭힘과 구분되는 특성들을 고려할 때, 고객 또는 거래처에 의한 괴롭힘에 대한 예방 및 대응책을 마련을 위해서는

복수의 이해관계자들의 협력이 필요하다는 점을 확인하였고, 보다 면밀한 실태파악을 통해 논의를 구체화해 가기로 하였다.

이듬해인 2018년 12월에는 노동행정심의회로부터 후생노동성 장관 앞으로 '여성 직업활동 활성화 및 직장내 괴롭힘 방지 대책 등에 대한 건의'가 제출되었다. 이 가운데 요양보호(개호) 현장에서의 괴롭힘에 대한 내용이 포함되었으며 그 내용은 다음과 같다.

고객 또는 거래처로부터 겪는 괴롭힘 문제가 노동자들에게 커다란 스트레스를 주고 있으며, 인권침해에 이를 정도로 심각하다. 물론 어디까지를 '괴롭힘'으로 볼 것인지는 직장내 괴롭힘 문제 이상으로 복잡하지만, 상담체제를 갖추고 대응책을 마련할 필요가 있다. 또한, 기업들로 하여금 고객 또는 거래처 임직원으로부터의 괴롭힘을 당했을 경우의 대책뿐만 아니라, 자사 임직원이 타사 노동자에 대해 괴롭힘을 행했을 때에 대한 대책도 수립하도록 해야 한다.

이를 계기로 대책 논의가 한층 진전되면서 2020년 1월에는 '사업주가 직장에서의 우월적 관계를 배경으로 한 언동에 기인하는 문제에 관해 고용관리상 취해야 할 조치 등에 관한 지침'(이른바 '과와하라 지침')이 고시되었는데, 여기서 괴롭힘은 '폭행, 협박, 폭언, 부당한 요구 등'으로 규정되었다. 나아가 성폭력 관련 별도지침 역시 일부개정되어 성적 괴롭힘의 주체로서 사업주, 임원, 상사, 동료뿐만 아니라 거래처의 임직원, 고객, 환자 등의 가족, 학교의 경우 학생 등이 포함되었다.

## 6) 소결

한국에서와 마찬가지로 일본에서 고객의 가정 등을 방문하여 일하는 노동자들의 문제는 고객과 노동자 간의 대립으로 나타난다. 그리고 현장에서 터져나오는 문제들을 '일부 진상고객'들에 의한 것으로 치부하거나, 제 앞가림 못 하는 노인들에 의한 문제이므로 어쩔 수 없다는 식의 대응이 횡행한다. 그러나 방문노동의 문제는 '진상고객'과 '노인문제'를 넘어 방문노동자들의 일하는 공간에 부재한 것, 바로 기업(또는 정부)의 책임과 노동자의 권리를 중심으로 제기되어야 한다. 기업의 책임이 명확해질 때, 소비자의 권리도 향상될 수 있으며, 노동자의 권리가 존중될 때 소비자도 진정으로 존중받을 수 있기 때문이다. 돌봄 분야의 노동자들은 물론 각종 A/S노동자, 검침노동자 등 방문노동자들은 코로나 바이러스로 인해 맞이한 '언택트' 시대에도 업무 특성상 고객 방문을 계속해야 한다. 이들의 '방문노동'이 제대로 주목받고 본격적인 권리보장 및 보호 방안이 논의되어야 할 것이다.

## 1. 매뉴얼의 배경과 목적

- 최근 들어 개호현장에서 이용자 및 가족 등에 의한 개호직원에게 신체적 및 정신적 폭력, 성희롱 등이 적잖이 발생하고 있음이 다양한 조사를 통해 드러남. 이는 개호서비스가 직접적인 대인서비스로서 이용자의 가정에 혼자 방문하여 이루어지고, 이용자의 신체에의 접촉도 빈번하며, 직원이 여성이 경우가 많은데다, 이용자의 생활의 질 및 건강과 직접적인 관계를 갖는 서비스이기에 간단히 중지할 수 없다는 점 등이 관련되어 있다고 판단됨.
- 지난 2017년에는 전산업을 대상으로 후생노동성이 '직장내 괴롭힘 대책 매뉴얼'을 발간하였고, 마찬가지로 후생노동성이 '직장내 괴롭힘 방지대책에 관한 검토회보보고서'를 공표하였음. 그러나 이용자나 가족 등으로부터의 괴롭힘에 대한 대책은 직장내 괴롭힘과는 다른 문제로 다루어져야 할 필요가 있음.
- 이에 개호현장에서 이용자 및 가족 등에 의한 괴롭힘에 관한 실태조사를 실시함과 더불어 대책 매뉴얼을 만들고자 하였음. 본 매뉴얼은 기본적으로 개호 사업자, 즉 사업주 및 관리자가 취해야 할 대책을 제시하고 있음.

## 2. 사업자가 취해야 할 대책

### 1) 사업자가 자체적으로 취해야 할 것

#### (1) 기본적 체제수립, 환경정비, PCDA 사이클 구축 등

- 괴롭힘에 대한 사업자의 기본방침 결정
- 기본방침을 직원, 이용자 및 가족에게 주지
- 구체적인 대응 매뉴얼 작성 및 공유
- 보고 및 상담 창구의 마련
- 개호보험 서비스의 업무범위 등에 대한 명확한 이해와 이용자 및 가족에 대한 주지
- PDCA 사이클을 구축 및 활용하여 대책을 지속적으로 보완. PDCA란 Plan(계획), Do(실행), Check(평가), Act(개선)을 반복하는 것.

#### (2) 이용자와 가족 등에 대한 주지

- 이용자 및 가족 등에 대해 개호현장에서 직원에 대한 괴롭힘이 전국적으로 문제가 되고 있다는 점, 괴롭힘을 방지하는 것이 원활한 개호서비스 이용과 연결되어 있다는 점을 명확히 전달.
- 계약서 및 주요 설명서 등을 통해 무엇이 괴롭힘에 해당되고, 괴롭힘 발생시의 대응방법은 어떠한지, 경우에 따라서는 계약 해지도 될 수 있다는 점을 전달하는 것이 중요.

### (3) 상담 친화적인 직장 만들기

- 개호 직원이 상담, 보고할 수 있는 직장환경을 만드는 것이 중요.
- 관리자는 직원의 변화를 적확하게 파악할 수 있도록 직원들과 양호한 관계를 구축해야 함.
- 이를 위해 상담이 쉽게 이루어질 수 있도록 소통이 원활한 직장을 만드는 것이 필요.

### (4) 이용자 등에 관한 정보 수집 및 담당직원 배치

- 신규 이용자에 대해 개호지원 전문직원 등을 배치하여 사업자로서 가능한 범위 내에서 적절히 정보를 수집하도록 할 필요가 있음. 해당 정보를 바탕으로 괴롭힘이 발생할 가능성이 높은 경우에는 담당직원 배치 등이 필요.

### (5) 발생시의 초기대응

- 괴롭힘 발생시 직원의 안전을 우선시하여 대응해야 함. 초동 매뉴얼을 사업소에 구비하도록 하여 관리자가 책임지고 대응할 수 있도록 체제를 정비해야 함.

### (6) 발생시의 대응

- 괴롭힘 발생시 발생의 원인 및 경과를 가능한 한 명확히 밝힐 필요가 있음. 개호업무는 이용자와 직원이 1대1인 경우가 많아 판단이 어려운 사례가 많음.
- 또한, 피해자인 직원에 대한 배려가 확실히 이루어지도록 해야 함.

### (7) 재발방지 대책

- 재발방지를 위해 발생원인을 평가하여 대책을 실시하는 것이 중요. 재발방지 매뉴얼을 통해 점검을 실시할 필요.

### (8) 관리자에 대한 과도한 부담은 회피(조직적 대응)

- 괴롭힘 대응시 현장관리자에게 과도한 부담이 가지 않도록 법인이나 사업본부 등이 조직적으로 관여하는 체제를 구축할 필요.

### (9) 이용자 및 가족 등의 문제제기에 대한 적절한 대응과 연계

- 이용자 및 가족 등의 문제제기는 서비스 개선을 위한 정보이기도 함. 그러나 이러한 문제제기가 담당 직원이 아니라 공식창구를 통해 전달되도록 해야 함.

## **(10) 서비스 유형 및 상황별 대책 실시**

- 개호서비스의 특성상 다양한 서비스가 제공되며, 방문서비스라는 특성상 다양한 상황을 맞닥뜨리게 되므로 이러한 특성들을 고려한 대책이 필요.

## **2) 직원들에 대해 취해야 할 것들**

### **(1) 필요한 정보의 철저한 주지**

- 사업자는 직원들에 대해 괴롭힘에 관한 기본방침, 매뉴얼, 상담창구 등에 관한 정보를 명확히 전달해야 함.
- 일상업무가 바쁘더라도 업무에 우선하여 관련 정보를 명확히 전달해야 함.

### **(2) 개호보험 서비스의 업무범위에 대한 적절한 이해 촉진**

- 직원이 개호보험을 통해 제공 가능한 서비스의 내용과 범위에 대해 적절한 이해를 통해 이용자 및 가족에 대해 명확히 설명함으로써 괴롭힘을 미연에 방지할 수 있음.

### **(3) 직원 대상 연수 실시 및 확충**

- 괴롭힘에 대한 대응이 일회성에 그치지 않고 제대로 자리 잡기 위해서는 정기적인 직원 연수가 필요함.

### **(4) 직장내 괴롭힘에 관한 논의의 장을 마련**

- 연수의 일환으로서 괴롭힘에 대해 직장 내 대화의 장을 마련하는 것이 필요. 무엇보다 괴롭힘이 중대한 문제이며, 개별 직원이 참고 넘어갈 문제가 아니라는 점을 강조해야 함.

### **(5) 직원 괴롭힘 상황파악을 위한 조사 등 실시**

- 직원 대상 앙케이트 조사 등을 실시할 필요가 있음.

### **(6) 직원 스스로 괴롭힘 발생 방지를 위한 점검을 할 수 있는 기회 제공**

- 괴롭힘의 방지에는 개별 직원의 명확한 기본대응이 무엇보다 중요. 연수나 매뉴얼 등을 통해 직원들이 스스로 점검할 수 있도록 해줄 필요가 있음.

### **(7) 관리자 등을 대상으로 한 연수 실시 및 확충**

- 직원에 대한 예방을 위한 지도내용, 괴롭힘 발생시 대응, 괴롭힘 피해자 직원에 대한 대응, 이용자 및 가족에 대한 사전정보 수집 필요성 등에 대한 연수 필요.

### **3) 관계자와 연계를 통한 대응**

- 행정 및 관계기관과의 연계
- 다양한 관계자들과의 연계는 정보공유, 대책 검토의 기회 확보를 위해 필요. 보건소 등 행정기구, 지역별 지원센터, 의사, 개호전문가, 기타 유사 방문서비스 직종 사업자 등과 연계가 가능함.

## 제6장

# 가구방문 노동자 노동권 보장을 위한 정책 대안

가구방문 노동자 인권상황 실태조사

### 1. 연구결과 요약

#### 가. 조사를 통해 드러난 쟁점과 과제

##### 1) 가구방문노동의 주요 특징

설문조사를 통해서 드러난 가구방문노동자의 주요 특징은 다음과 같다.

첫째, 보편적인 인권침해 문제이다. 대부분의 조사 대상 직종에서 부당대우, 성차별, 노동기본권 침해, 건강권 침해 문제가 나타나고 있다. 업종별로 조금씩의 편차가 있지만 제공되는 서비스 내용과 무관하게 보편적인 인권침해를 겪고 있다. 특히 성차별은 여성노동자만이 아니라 남성노동자도 높은 수준으로 겪고 있었고, 건강권 침해는 감정노동과 부당대우가 정신건강에 미치는 형식으로 나타나고 있다.

둘째, 심각한 부당대우 문제이다. 부당대우 경험의 성별 차별성을 보면, 여성들이 남성들에 비해 고객으로부터 성희롱과 성폭행을 더 높은 수준으로 경험하고 있지만, 다른 모든 부당대우 유형들에서는 남성이 여성보다 더 높은 수준으로 경험하는 것으로 나타났다. 부당대우는 주로 서비스 이용자들의 몰이해나 노동에 대한 경시 풍조로 인해 발생하는 경향이 크다. 인식개선과 함께 업무 맞춤형 보호 방안이 마련되어야 한다.

셋째, 방문업무의 성 역할 편견으로 인한 성차별 문제이다. 여성 방문노동자는 주로 돌봄노동을 하찮은 일로 여기는 가부장적 시각의 서비스 이용자 언행이나 회사로부터 성희롱과 같은 폭력을 경험하는 반면, 남성 방문노동자들은 실수나 미숙함 등을 인정하지 않거나 남성의 역할로 여겨지는 가구 옹기 등 규정 외 일에 대한 사적인 요구 등과 같은 성차별적 처우를 경험하는 것으로 확인되었다. 특히 성희롱은 여성 노동자에게는 전형적으로 나타나는 문제지만 남성편중 설치 수리 업종의 방문노동자들도 상당수가 성희

를 경험하는 것으로 나타났다.

넷째, 방문요양보호사, 다문화가정교육지도사 등 복지 및 사회서비스 업종의 경우 저임금 단시간 노동으로 인해 복수의 일을 하는 경우가 많다. 서비스 이용자가 서비스 제공의 중단을 요구할 경우 일자리가 불안정해지게 되고, 일자리 유지를 위해서 소속 기관의 눈치를 봐야 하는 고용지위가 방문노동의 문제점에 대해 스스로 감수하게 만드는 구조를 낳고 있다.

다섯째, 가구방문노동은 특히나 감염병에 취약했다. 가구방문서비스의 특성상 노동자가 감염 위험원으로 취급받거나 노동자가 감염의 위협을 느끼는 등 방역 차원에도 취약했고, 코로나19로 인한 휴업 경험, 수입감소 경험에서도 열악함이 확인된다.

## 2) 직종별 쟁점과 과제

### 가) 설치수리기사

설치수리기사의 인권침해 쟁점은 다음과 같다.

첫째, 설치수리업무에 대한 사회적 인식이 낮아서 쉽게 하대 및 폭언·폭행이 발생하기도 하고, 업무 범위에 대한 이해도가 낮아서 부당한 요구를 하는 경우가 많다. 고용구조가 이러한 문제를 부추기는 면이 있는데, 설치수리기사는 자회사, 용역회사 소속이어서 본사와의 소통이 원활하지 못하다. 서비스 이용자들은 본사와 위수탁계약을 체결한 고객센터, 콜센터와 소통하게 되는데 수탁회사 간 정보 소통이 원활하지 않고, 본사가 직접 업무지시를 하는 것도 제한이 있어서 서비스 이용자가 제기한 내용과 설치수리기사가 이해한 내용에 차이가 발생하는 것도 갈등을 초래하는 요인이다.

둘째, 맨홀 작업이나 전봇대 작업처럼 2인 1조 작업이 원칙인 경우에도 혼자서 작업하는 경우가 있다. 인력 부족이라는 이유로 안전 문제가 방치되고 있는 것이다.

설치수리기사의 인권침해 문제를 개선하기 위한 과제는 다음과 같다.

첫째, 고용구조 개선이 필요하다. 구매-설치-A/S신청(콜센터)-A/S서비스 등 일련의 업무과정에서 긴밀한 정보 소통이 필요함에도 불구하고 용역회사, 자회사 등으로 각 과정에 외부화되어 있어서 설치수리기사와 서비스 이용자 간의 갈등이 발생하는 경우가 많다. 이러한 문제는 원청업체에 직접고용되어야 해결될 수 있다.

둘째, 위험업무에 대한 2인1조 작업 원칙화가 필요하다. 맨홀 속 작업, 전주작업 등 안전관리자가 필요한 업무에 대해 2인1조 작업이 지켜져야 한다. 이를 위한 인원증원 의무를 원청기업에 부과해야 한다.

셋째, 감정노동에 대한 보호 방안을 구체화해야 하고, 폭언·폭행 고객에게 책임을 부과할 수 있어야 한다. 감정노동에 대한 사후 신고만이 아니라 업무중단 등 적극적인 대처를 할 수 있도록 해야 하고, 기업이 고질적인 폭언·폭행 고객을 관리하고, 필요시 책임을 물을 수 있도록 해야 한다.

## 나) 가스안전점검원

쟁점은 다음과 같다. 첫째, 정보공유 부재로 인한 가스이용자의 반복적인 성희롱, 폭력, 폭언 문제이다. 고객센터서비스센터가 성범죄자나 성희롱하는 악성 고객의 집에 대한 정보를 알고 있음에도 이를 개인정보를 이유로 안전점검원에게 제공하지 않는다.

둘째, 산재 발생에 대한 제대로 된 실태 파악 문제이다. 낙상, 실족, 폭염으로 인한 일사병 등의 위험이 있고, 최근 반려동물 증가로 인한 물림 등 검침·점검 노동자의 업무의 특성에 따른 산재 발생 유형과 안전사고, 발생 질환에 대한 연구와 실태조사가 필요하다.

과제를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 가스안전점검 업무 이외에 계량기 검침과 고지서 송달 업무를 부과하고 있는데, 안전점검 업무에 집중할 수 있도록 해야 한다. 검침업무는 점차 스마트 계량기로 전환될 수 있고 고지서 송달 또한 우편과 전자고지 등으로 대체될 수 있지만, 안전점검 업무는 여전히 직접 방문하여 사람이 기계로 점검할 수밖에 없고 시민의 안전을 위해 꼭 필요한 필수업무이다. 예약제 도입 등 안전점검원의 노동강도를 경감하여 안전점검에 집중할 수 있는 방안이 필요하다.

둘째, 이용자가 성희롱하거나 성범죄자인 경우 안전을 위해 정보를 제공해야 하며, 성희롱하는 악성 고객에 대해서는 고발, 2인1조 근무 등 예방을 위한 지침을 만들 필요가 있다.

셋째, 안전점검원의 안전과 건강을 위한 검침·점검 수 가이드라인을 마련해야 한다. 점검 개수에 일정한 상한을 두거나, 건물 특성을 반영한 점검 수 배정 등이 필요하다.

셋째, 안전점검 기간에 고객 예약제도를 실시하여 검침·점검을 하지 못해 계속해서 소모적으로 담당 가구를 방문하는 문제를 미연에 방지해야 한다. 방문시 실제로 점검이 이뤄지는 비율이 3~40%에 불과한데, 업무가 비효율적이고 노동강도가 높아질 수밖에 없으며 노동시간 또한 증가할 수밖에 없다. 또한, 무리하게 아침 9시 이전, 저녁 6시 이후, 주말에 일하는 것을 막아야 한다.

## 다) 상수도계량검침원

상수도검침원의 쟁점과 과제는 다음과 같다. 첫째, 노동조건 전반에 영향을 미치는 고용구조의 문제이다. 그동안 대부분 개인위탁(특수고용), 용역의 형태로 수행되어 온 상수도계량검침원은 현 정부의 정규직 전환 정책의 대상이다. 처음에는 민간위탁으로 분류되어 제외되었으나 오 분류 심사를 거쳐서 정규직 전환대상이 되었다. 하지만 아직도 대상 기관의 절반에 가까운 기관들이 정규직화(직영)를 미루고 있다. 부산시의 경우처럼 전환과정에서 별다른 대비 없이 업무를 수행하는 과정에서 노동강도 강화, 미 검침 발생에 따른 책임 문제 등이 불거지고 있기도 하다. 정규직 전환, 전환과정의 충분한 협의 및 준비에 대한 정부의 관리감독이 필요하다.

둘째, 평일 저녁, 주말 등 검침원의 업무를 수행하기 위해서는 불가피하게 업무시간 외 노동이 이루어진다. 미 검침에 대한 압박이 있는 상황에서 인정되지 않는 시간외근로가 불가피하다.

셋째, 폭언, 폭력 등 위험 상황에 대비해 주변 동료를 미리 호출하는 안전지원반제도나 PDA에 경보 해제를 하지 않으면 지정인력이 지원을 나오는 제도들은 모두 안전사고에 대한 예방과 사후대응 차원에서 마련되었으나 실효성이 낮다. 고질적으로 문제를 유발시키는 이용자에 대해서 남성 검침원을 배치하거나 2인1조 근무가 가능해야 한다.

넷째, 산재예방, 위기 대응에 대한 표준지침이 미비하다. 기관마다 다른 지침을 가지고 있고, 업무환경의 차이를 고려하지 않고 있다. 산재 발생에 대한 사례를 공유하고, 소속 기관을 넘어 공통 적용될 수 있는 표준매뉴얼이 필요하다.

## 라) 재가요양보호사

재가요양보호사에 대한 인권침해 문제는 돌봄서비스에 대한 낮은 사회적 인식과 고용불안정, 민간시장에서 이용자 유치를 위한 기관 간의 과당경쟁으로 인해 문제 발생 시 기관의 중재 기능이 제대로 작동하지 않는 문제 등에서 비롯된다.

개선 과제로는 첫째, 영리 목적의 서비스 제공이 아닌 공공성을 강화하는 것이다. 이를 위해 공공이 공급하는 서비스를 늘려야 하고, 민간기관에 대한 관리감독이 강화되어야 한다.

둘째, 이용자 특성을 고려하여 필요시에는 2인1조 서비스가 가능해야 한다. 또는 현재의 이용자와 요양보호사 간의 1:1 서비스가 아니라 다:다 서비스를 할 수 있도록 서비스 공급 방식을 바꾸는 것이 적극 검토되어야 한다.

셋째, 이용자의 요청에 따라 쉽게 서비스가 중단되는 고용구조를 감안할 때 코로나19로 인해 실직, 무급휴직이 빈발하는 문제에 대한 고용안정 대책이 마련되어야 한다. 서비스 중단이 발생하더라도 일정 기간 교육을 받으며 유급으로 대기할 수 있는 등 상용직, 월급제 개념이 도입되어야 한다.

## 마) 방문간호사

노동과정에서 방문간호사 업무 이외 각 소속 기관에서 필요시 차출되어 추가적인 업무를 하고 있으며 조직 내에서의 공무원과의 차별, 조직내 소통의 어려움, 실적압박 등으로 정신적, 육체적으로 소진되고 있었다. 그 외에도 동일한 업무를 함에도 지역별 자치구별 임금 기준이 상이하고, 복지포인트, 초과근무수당, 출장비 등 공무원과의 차별이 존재한다. 일반인 신분으로서 공무원과의 구조적 차별, 조직상 서열에 따른 차별문제가 방문간호사의 인권침해를 발생하는 근본적인 원인이다.

개선 과제는 첫째, 동일가치노동 동일임금 원칙을 토대로 간호직 공무원에 준하는 대우를 할 수 있는 법률이나 조례 제정이 필요하다. 제도적 차원에서 출장비, 시간외수당, 상벌 등에서의 차별을 없애는 내용을 포함해야 할 것이다.

둘째, 폭력 발생 위험 대상자에 대한 정보공유가 원활해야 하고, 사회복지사와 함께 2인1조 방문 원칙

이 제대로 지켜져야 한다.

## 바) 다문화가족방문교육지도사

첫째, 노동시간 산정 문제가 있다. 가구 1회 방문당 2시간 인정받는 노동시간을 2시간보다 늘려야 한다. 2시간 서비스를 제공하더라도 실제로는 방문 전 사전 준비, 방문을 위한 이동, 방문 이후 결과 보고, 때로는 교육 후 가족 면담 등 실제로 업무를 위해 일하는 시간은 2시간을 넘는다. 준비정리 시간, 이동 시간에 대해 일정 부분을 노동시간으로 인정해서 구조적인 저임금 상황을 개선해야 한다.

둘째, 대상자 가족을 대상으로 서비스에 대한 사전교육이 강화되어야 한다. 규정 업무 이외의 요구를 하는 경우가 많기 때문에 서비스 개시할 때 대상자와 가족에 서비스 내용에 대해 충분히 숙지할 수 있도록 하고, 규정 외 요구를 하지 않을 것에 대해 충분히 인지하도록 해야 한다.

셋째, 근무 규정, 수당 지급 등 운영 수칙이 현실에 맞게 개선되어야 한다. 교통비 지급에 대한 과도한 증빙 작업 등 부차적인 업무부담을 줄이고, 센터마다 제각각인 수당 및 상여금 기준을 일관되게 만들기 위해 현장의 의견이 충분히 반영되어야 한다.

## 사) 통합사례관리사

첫째, 통합사례관리사의 임금은 보건복지부에서 편성한 총액을 기본으로 하면서 지방자치단체가 통합사례관리사의 복리후생을 위하여 각종 수당 및 복지포인트 등을 임의로 지급할 수 있도록 하고 있다. 그렇기 때문에 소속 지방자치단체마다 임금 지급 형태와 임금 수준이 상이하다. 보건복지부가 지침을 통해 통합사례관리사에 대한 임금 수준과 임금 지급 형태, 출장비와 연장근로수당, 개인 방역에 필요한 지원 등을 통일할 필요가 있다.

둘째, 대상자가 취약계층이기 때문에 발생하는 인권침해를 방지하기 위해 2인1조 방문을 우선해야 한다. 현재 1인 방문을 기본으로 하면서 필요한 경우 2인 동행을 선택하도록 권고하고 있다면, 2인 동행을 기본으로 하면서 필요하지 않은 경우 혼자 방문할 수 있도록 기준을 수립해야 한다.

셋째, 위기 대응 매뉴얼과 이에 대한 교육훈련이 필요하다. 빈번하게 노출되는 위기 상황을 파악하고 그에 대한 표준 대응 매뉴얼을 개발해 대응 방법에 대한 교육과 훈련을 제공할 필요가 있다.

## 나. 외국사례 요약

### 1) 미국

미국의 경우도 가구방문노동자 규모를 정확하게 추산하기는 어렵다. 해당 직종별로 규모를 가늠할 수 있는 수준이다. 최근 들어 가구방문노동자가 빠르게 증가하고 있는 것으로 나타났다. 가구 건강 보조원, 개인 돌봄 보조원 등은 미국에서 취업자 수가 가장 빠르게 증가하고 있는 직업이다. 가내 돌봄 노동자 수는 지난 10년 간 97만 명에서 240만 명으로 두 배 이상 증가했고, 향후 10년간 추가적으로 약 110만명 정도 증가할 것으로 예상되는데, 이는 미국의 개별 직업 중 고용 증가 폭이 가장 크다. 미국의 가구방문 노동자는 다른 직업에 비해 여성, 유색인종, 이민자, 저학력자 비율이 높으며, 특히 가내 돌봄 노동자(home care workers)의 약 90%는 여성이다. 가구방문노동자의 노동조건도 열악한데, 가내 노동자(domestic worker)의 시간당 실질임금은 2012년 기준 10.21달러로 미국 내 다른 직업 평균 17.55달러의 60%에도 못 미친다. 이러한 임금 격차는 소수인종에 대한 차별, 여성노동에 대한 차별이 어느 정도 반영된 결과인데, 인적 특성을 배제한 분석에서도 가구방문 노동자의 시간당 임금은 다른 노동자에 비해 약 25% 정도 낮게 추정된다.

미국의 가구방문노동자들은 오랜 기간 동안 법적인 사각지대에 놓여있었다. 노동관계법, 공정노동기준법의 적용대상에서 제외되어 노조 결성, 단체행동이 금지되고, 최저임금 및 초과근무수당을 받지 못하고 있다. 직업안전보건법, 차별금지법에서도 적용이 제외되어 있었다. 1974년, 2015년에 공정노동기준법 개정을 통해 적용대상에 포함되기는 했지만, 법 집행력도 높지 않아서 여전히 많은 가내노동자가 최저임금 및 초과근무수당을 보장받지 못하고 있다. 최근에는 가내 노동자의 권리 보호 및 이해대변을 위한 활동이 활발히 전개되고 있다. 특히 가내노동자 이해대변 조직을 중심으로 노동법 개정 및 집행력 제고를 위한 단체 행동 등에 힘입어 총 8개 주에서 가내 노동자 권리 장전(domestic worker bill of rights)이 통과되어 시행되고 있다.

### 2) 일본

일본에서는 ‘방문노동’이라는 개념에 따른 노동권 보호 문제는 아직 본격화되지 않았다. 단지 고객을 대면하는 노동자들이 겪는 ‘진상 고객’에 의한 문제에 대한 논의나, 방문요양과 방문간호 등 특수 직종의 문제에 대한 논의가 있을 뿐이다. ‘진상 고객’에 대해서는 고객들의 구성이 변화했기 때문이라는 주장이 있다. 베이비붐 세대인 ‘단카이 세대’의 주류이자 가부장적이고 권위주의적인 사고방식과 생활방식이 몸에 밴 남성 노동자들이 대거 은퇴하면서 주류 소비자층으로 편입되었다는 것이다. 현실이 이렇다 보니 그간 일본의 노동 현장에서 주요한 의제가 되어온 직장내 괴롭힘과 별도로 고객으로부터 서비스노동자를 보호해야 한다는 논의가 제기되기 시작하였다. 2018년 후생노동성은 ‘카스하라’(고객에 의한 해러스먼트) 대책 검토를 시작하였으나 아직 법제화되지는 못했다. 반면, 지난해 국제노동기구가 채

택한 '직장 내 폭력과 괴롭힘에 대한 협약'의 영향을 받아 경단련(사용자단체)은 반대하고 있지만, 일본 정부와 렌고(노총)는 조약 비준을 추진하고 있다.

돌봄노동과 관련해서는, 지난 2017년 도쿄민의회가 도내 69개 방문간호 사업소의 간호사, 치료사 등을 대상으로 조사를 실시한 결과(二階堂規子, 2018), 환자로부터 폭력을 경험한 비율은 68.4%에 이르는 것으로 나타났다. 유형별로는 신체적 폭력이 34.9%, 성희롱이 50.0%, 정신적 폭력이 45.0%로 나타났으며, 응답자 가운데 절반에 가까운 43%가 폭력을 당하더라도 업무를 계속한다고 응답하였다. 이러한 문제에 대해 효고현에서는 2015~2016년에 걸쳐 방문간호사가 이용자 및 가족으로부터 겪는 폭력에 관한 실태조사가 이루어졌고, 이를 통해 방문간호사 가운데 절반 이상이 폭력을 경험하고 있는 것이 밝혀졌다. 이에 따라 효고현은 방문간호사 및 방문사회복지사의 안전확보와 이직 방지를 위한 사업을 실시하게 되었다. 그 핵심 내용은 이용자의 동의를 얻지 못한 경우 2인 방문의 비용을 보조하는 것, 상담창구 설치, 대책 매뉴얼 및 리플렛 제작, 연수회 개최 등이다.

고객 또는 거래처로부터 겪는 괴롭힘 문제가 심각해지자 2020년 1월에는 '사업주가 직장에서의 우월적 관계를 배경으로 한 언동에 기인하는 문제에 관해 고용관리상 취해야 할 조치 등에 관한 지침'(이른바 '파와하라 지침')이 고시되었는데, 여기서 괴롭힘은 '폭행, 협박, 폭언, 부당한 요구 등'으로 규정되었다. 나아가 성폭력 관련 별도지침 역시 일부개정되어 성적 괴롭힘의 주체로서 사업주, 임원, 상사, 동료뿐만 아니라 거래처의 임직원, 고객, 환자 등의 가족, 학교의 경우 학생 등이 포함되었다.

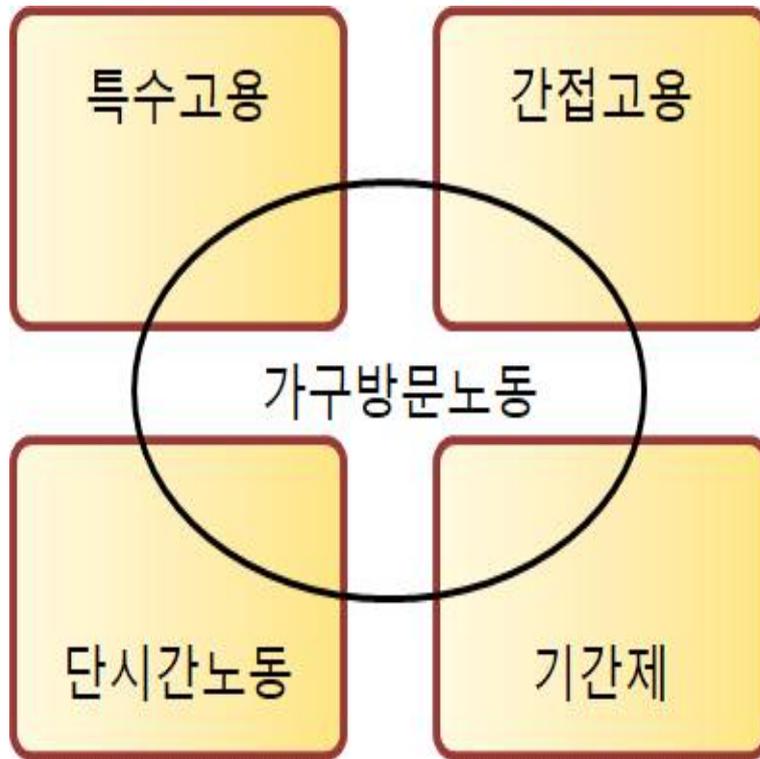
## 2. 가구방문노동자의 노동권 보장을 위한 정책 제언

### 가. 가구방문노동자의 고용형태 문제와 개선 방안

가구방문노동으로 인한 노동권 침해는 방문형으로 가정 내에서 서비스가 제공된다는 노동의 속성으로부터 기인하는 면도 있지만, 부당하고 불합리한 문제에 제대로 대응하지 못하게 만드는 불안정한 고용, 취약한 제도적 지위로부터 기인하기도 한다. 따라서 가구방문노동 자체에 대한 대책과 함께 가구방문노동이 수행되는 환경과 조건에 대한 대책도 함께 강구되어야 한다.

가구방문노동의 고용 특성을 보면, 공공기관 공무원(통계조사원, 방문사회복지사 등)이나 민간기업 정규직도 있지만, 대부분은 간접고용, 특수고용, 기간제, 단시간노동 등 비정규직이다. 고용지위가 불안정하다 보니 가구방문노동으로 인한 성희롱, 비인격대우, 이동 시간에 대한 노동시간 불인정 등 부당한 노동조건에 대해 제대로 문제제기 하기가 힘들다. 이러한 불안정한 고용지위의 문제는 비단 가구방문노동만의 문제는 아니고 비정규직 일반의 문제지만 가구방문노동의 경우는 고용의 특성(불안정노동)과 노동의 특성(가정 내에서 노동력 제공)이 중첩되면서 노동자의 노동조건을 열악하게 만들고 있다. 가구방문노동의 문제를 해결하기 위해서는 중장기적으로 고용의 특성에 기반한 문제가 해결되어야 한다. 비정규직 일반의 과제와 중첩되는 부분이 있지만 몇 가지 제도적 과제에 대해 고용 특성별로 간략히 살펴본다.

[그림 6.1] 가구방문 노동의 고용 특성



### 1) 특수고용 문제

이번 실태조사에서도 드러나듯이 가구방문노동자 중 설치 및 A/S기사, 상수도검침원 등은 개인위탁 방식으로 운영되는 경우가 있고, 이는 곧 특수고용의 문제이기도 하다. 이번 조사 대상 직종에 포함되지는 않았지만 음식 배달원, 택배원, 퀵서비스 등 배달원과 가사도우미의 경우는 배달앱, 중계 앱을 통해 업무를 할당받는 플랫폼노동에 해당하기도 한다. 가구방문노동 중 민간기업이 제공하는 인력 공급 중심의 서비스는 향후에도 플랫폼을 기반으로 업무를 할당하는 방식이 확산될 가능성이 크다. 플랫폼노동은 또 다른 고용지위가 아니라 노동이 수행되는 경로와 수단의 특성을 표현하는 말이지만 전속성을 낮춤으로써 노동자성을 부정하게 만드는 기제로 활용되고 있다. 이 역시 특수고용의 문제로 봐야 한다.

특수고용 노동자의 실태와 해법에 대해서는 다양한 연구보고서에서 살펴보고 있다.<sup>27)</sup> 가장 핵심적인 과제는 위장자영인 문제를 해결하는 것이고, 이를 위해 노동자성 인정을 위한 법적 기준을 제대로 수립하는 것이다. 위장자영인 문제를 해결하기 위해서는 노동자성 판단지표를 실질에 비춰서 구성해야 한다. 특수고용 노동자의 노동자성 인정을 위한 종속성 지표는 크게 사용 종속성, 조직 종속성, 경제 종속성으로 구분되는데, 사용자가 우월적 지위를 활용하여 종속성 양태를 위장하거나 조작할 가능성이 크다. 따라서 위장 가능성을 감안한 실질적인 판단지표를 수립하고, 법령화함으로써 노동자성을 노동력 제공의 실질에 비춰서 반영하도록 해야 한다.

27) 특수고용 실태와 정책 대안에 대해서는 국가인권위(2015)를 참조할 것.

종속성 판단지표로 참조할 수 있는 것이 최근에 시행되고 있는 캘리포니아 AB5 법이다. 2020년 1월부터 시행되고 있는 AB5 법에서는 위장자영인을 구분해낼 수 있는 기준을 다음과 같이 정하고 있다. AB5는 기업이 노무를 제공받을 때 ‘ABC 테스트’를 통과해야만 ‘독립계약자’로 인정한다. ABC 테스트는 노무 제공자를 일단 피고용인으로 추정된 상태에서 출발한다. 회사가 노무 제공자를 독립계약자로 적법하게 분류하기 위해서는 노무 제공자가 a) 노무 수행과 관련해 기업의 통제와 지시로부터 자유롭고, b) 노무 제공을 받는 회사의 통상적인 업무 이외의 업무를 수행해야 하며, c) 스스로 수립한 독립 비즈니스를 운영한다는 것을 입증해야 한다. AB5 법은 ABC 테스트의 A에 해당하는 “지시나 통제로부터 자유로울 것”의 의미를 상세히 규정하고 있다. △ 수행되는 노무의 요금을 스스로 결정하고 그 요금이 시간당 최저임금의 두 배 이상인 동시에 요금을 고객으로부터 직접 받을 것, △ 노무 시간을 스스로 결정하고 서비스를 제공할 고객을 결정하는 결정권을 가질 것, △ 서비스 제공에 이용되는 필수품을 구매하기 위해 자신의 자금을 이용할 것 등이 그러하다. ABC 테스트는 또한 회사로 하여금 이 세 개의 테스트의 일부가 아니라 세 개 모두를 입증케 함으로써 위장된 독립계약자 사용을 한층 어렵게 한다. (장홍배, 2019)

노동자성 인정 문제 이전이라도 당장 개선되어야 하는 것이 사회보험 확대 문제이다. 특수고용 9개 직종에 대한 산재법 특례 적용은 실효성이 없다는 것을 보여준다. 따라서 전속성 기준을 적용해서 대상자를 축소할 것이 아니라 보다 폭넓게 적용될 수 있는 방안으로 접근해야 한다.

## 2) 간접고용 문제

가구방문노동자 중 상당수는 용역회사 소속으로 있으면서 원청 사업주의 지휘를 받고 있다. 이러한 방식은 민간부문, 공공부문을 가리지 않는다. 설치 및 A/S기사의 경우 특수고용형태와 함께 간접고용도 활용되고 있다. 최근에는 SK브로드밴드, LG유플러스, 삼성전자서비스, 청호나이스 등 자회사로 전환된 경우도 있으나 간접고용이기는 마찬가지이다.

간접고용 문제의 해결은 근로기준법, 노동조합법상 사용자 개념의 확대와 함께 파견과 도급의 구분 기준을 보다 엄격하게 적용하는 것이다.<sup>28)</sup> 도급-파견의 구분이 애매하고, 법으로 규제하는 파견 노동에 비해 용역노동은 별도의 규제 규정이 없기 때문에 사용업체들은 도급으로 위장한 파견 노동이 널리 확산되고 있다. 파견과 도급의 구분 기준에 대한 법제화에 대해서는 19대 국회에서 발의된 파견법 개정안(은수미 의원 대표 발의, 2012년 7월)을 참고할 수 있는데, 파견법 제2조의2(도급 등과의 구별)를 신설해서 파견과 도급을 구분하는 내용을 담고 있다. 개정안에는 수급인이 갖춰야 할 요건을 규정하고 이러한 경우를 제외하고는 근로자파견사업으로 봐야 한다는 소위 네거티브 리스트 방식으로 되어있다. 도급으로 인정될 수 있는 수급인의 요건으로는 1) 도급계약의 목적 및 내용이 특정되고 단순한 노무 공급만이 목적이 아닌 경우, 2) 수급인이 노동력을 직접 이용하는 경우, 3) 수급인의 책임과 부담으로 설비, 기자재를 제공하고 독립적으로 작업순서 및 과정을 결정하는 경우, 4) 관련 법률상 사업주로서의 모든 책임과 의무를 부담하는 경우 등이다. 이러한 개정안은 수급인의 행태상의 요건뿐만 아니라 계약의 목적 및 성격에

28) 간접고용 실태와 정책 대안에 대해서는 국가인권위(2018)를 참조할 것.

대한 판단을 포함하고 있다는 점에서 파견과 도급을 실질적으로 구분할 수 있는 실효성을 담보하고 있다고 평가된다.

### 3) 단시간노동 문제

가구방문노동은 주로 서비스 시간을 노동시간으로 인정하는 방식을 취하고 있다. 방문요양, 방문간호, 다문화가정방문교육교사 등이 그 예이다. 단시간노동은 노동자의 필요에 따라 노동시간을 유연하게 활용할 수 있다는 점과 이로 인해 고용률을 높일 수 있다는 장점도 있지만, 최저시급을 적용함으로써 저임금 노동의 전형이 되고 있으며, 이동 시간을 노동시간으로 인정하지 않거나, 교통비를 지급하지 않는 등 불이익이 상존한다. 특히 근로기준법 제18조에 따른 ‘비례보호원칙’으로 인해 노동시간과 무관한 사내복지 적용에 있어서도 불이익이 존재한다. 근로대가성 임금이 아닌 복지후생성 임금에 대해서도 시간 비례로 적용하는 경우가 많고(이를테면, 식대, 교통비, 자격증 수당 등을 시간 비례로 지급), 단시간노동 자체가 비정규직으로 취급되어 최저시급을 적용하는 것이 일반화되었다. 초단시간 노동에 대해 사회보험 적용 제외, 근기법 일부 조항(휴일, 연차휴가) 배제로 인해 ‘쪼개기 계약’을 조장하고 있는 문제는 시급히 개선되어야 한다.<sup>29)</sup>

## 나. 공공서비스 가구방문노동의 취약성과 개선 방안

가구방문노동의 상당부분은 공공서비스 제공 과정에서 발생한다. 이번 실태조사 사례인 방문요양보호사, 방문간호사, 다문화가정방문교육교사, 통합사례관리사, 상수도검침원, 가스점검원 등은 노동력 공급이 민간기업을 통해 이뤄지더라도 공공부문의 업무를 위탁받아 수행되고 있기 때문에 결과적으로 공공서비스의 일부분이다. 보건복지분야, 가스, 상수도, 통신 등 공공생활자원 활용 분야에 가구방문형 노동이 많이 활용되고 있다. 공공부문이 직접 수행하던, 민간에 위탁하던, 시장화되었든 속성상 공공서비스에 대한 제공방식이 어떠한 관점과 가치를 견지하느냐에 따라 가구방문노동자의 노동조건을 좌우하게 된다. 그런 면에서 가구방문노동자의 열악한 노동조건은 공공부문의 책임이 크다.

노인장기요양보험법상 방문요양과 방문간호, 노인복지법에 따른 노인돌봄종합서비스, 장애인복지법에 따른 장애인활동지원사, 다문화가족지원법에 따른 다문화가족방문교육교사, 수도법에 따른 상수도검침원, 도시가스사업법에 따른 가스안전점검원 등 대표적인 가구방문노동자들이 근로법에 따라 공공재원을 토대로 노동을 수행하고 있는데, 서비스 공급체계가 시장화되어 있음으로 인해 이윤논리에서 자유롭지 않다. 공공서비스 공급체계의 공공 비율을 확대하는 것과 함께, 민간에 위탁해서 수행되더라도 고용형태, 적정 근무방식 등에 대한 기준을 수립하고, 민간공급기업에 대한 관리감독을 수행함으로써 가구방문노동의 구조적 열악함을 해소해야 한다.

29) 단시간 및 초단시간 노동의 실태 및 개선 방안에 대해서는 국가인권위(2016)를 참조할 것.

한가지 예를 들면, 노인장기요양보험법에 따른 방문요양보호사의 경우 재가요양기관의 민간 비율이 99.2%이다. 공공 공급 비율이 1%에도 못 미친다. 또한, 노동시간을 요양서비스 제공시간과 연동시키는 방식을 취함으로써 단시간 노동, 초단시간 노동의 문제를 초래하고 있고, 서비스 이용자의 상황에 따라 언젠가든 실직될 수 있는 불안정성을 안고 일하게 된다. 공공서비스의 시장화, 서비스 제공의 이용자 중심주의로 인해 노동자의 고용안정과 적정 임금은 애초에 제도적으로 보장되기 어렵게 되어있다. 이러한 문제는 제도적 개선을 통해 개선되어야 한다. 건강보험공단 수가 체계의 개선과 서비스 이용방식의 변화를 통해 단시간노동이라도 상용직, 월급제가 가능해야 하고, 민간기관의 과당경쟁으로 인한 노동권 침해에 대해 관리감독이 강화되어야 한다.

## 다. 가구방문이라는 노동 속성의 문제와 개선 방안

가구방문노동자는 임금, 고용 이외에도 서비스 이용자와의 관계가 어떻게 형성되는가에 따라 노동환경에 큰 영향을 받는다. 가구방문노동의 특성은 ▲ 서비스 이용자와 대면접촉을 한다는 점, ▲ 가정이라는 사적 공간에서 노동이 수행된다는 점, ▲ 일회성 방문(설치 및 수리, 배달 등)도 있지만, 대부분은 반복적, 지속적으로 방문이 이뤄진다는 점(재가요양, 다문화가정 상담 등), ▲ 서비스 이용자의 개인적 필요에 의한 방문도 있지만(설치 및 수리, 재가요양, 방문간호, 통합사례관리 등), 개인적 필요보다는 법규 및 공공 관리 차원에서의 방문도 있다는 점(수도검침, 가스안전점검 등), ▲ 민간서비스(배달, 설치 및 수리 등)만이 아닌 사회서비스(재가요양, 방문간호, 다문화가정 상담, 통합사례관리 등) 차원의 방문이 많다는 점 등의 특징을 갖고 있다.

가구방문노동의 주된 특징을 간추리면 대면 업무, 가정 내 노동, 반복적 방문, 사회서비스로 정리될 수 있다. 이러한 특징들은 가구방문노동자와 서비스 이용자 간의 관계가 수평적이고 대등하기보다는 수직적이고 위계적인 성격을 갖게 한다. ‘1:1 대면 업무’라는 점에서 감정노동이 필수적으로 수반되고, ‘가정 내 노동’이라는 점에서 부당한 요구나 부적절한 상황에 대한 제3자의 도움을 받기가 어렵다. ‘반복적 방문’이라는 특성은 방문 여부에 대한 노동자의 선택권을 협소하게 만들고, ‘사회서비스 노동’에 대한 시민들의 낮은 인식과 사회적 저평가는 공적 업무를 수행하는 노동자의 지위를 위협하게 된다. 결과적으로 가구방문노동은 과도한 감정노동, 성차별, 성희롱, 업무 범위를 넘어서는 부당한 요구 등에 구조적으로 노출되어 있는 셈이다. 이에 따라 일반적인 노동 보호 장치를 보다 확장하거나 가구방문노동에 특화된 보호 장치가 추가로 만들어져야 한다. 아래에서 제도개선 과제를 살펴본다.

## 1) 산업안전보건법 적용 확대 및 사업주 책임 강화

### <개선 과제>

- 단기 과제로 특수고용노동자의 산업안전보건법 적용 직종을 산업재해보상보험법과 동일하게 추가해야 하고, 전속성 기준도 폐지해야 함.
- 궁극적으로는 법 적용대상 직종을 선별적으로 포함시키는 것이 아니라 근로기준법상 근로자성 확대를 통해 특수고용 노동자 전체가 적용될 수 있어야 함.
- 고객으로부터의 폭행 및 괴롭힘 관련 사업주의 안전보건조치에 대한 구체적인 의무 부과 및 위반 시 벌칙이 필요함.

앞서 5장에서 살펴봤듯이 산업재해보상보험법 제125조에서는 특수형태근로종사자의 특례로써 대통령령으로 정해둔 특정 업종에 종사하는 특수형태근로종사자가 ▲주로 하나의 사업에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것, ▲노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것이라는 요건을 충족했을 시에 한해 특수형태근로종사자를 산업재해보상보험법상 근로자로 본다고 규정하여 특수노동자의 가입이 가능할 수 있도록 제도화하고 있으나 포괄범위는 여전히 협소하다. 산업안전보건법 역시 산재법과 마찬가지로 방식으로 특수형태근로종사자를 적용대상으로 하고 있어서 범위가 협소하다. 뿐만 아니라, 산재법 개정에 따라 추가된 ▲방문강사, ▲(후원)방문판매원, ▲대여제품 방문점검원, ▲가전제품 설치 및 수리원 등이 아직 산업안전보건법에서는 추가되지 않고 있다. 즉, 산재법에 추가된 직종이 산안법에서는 아직 추가되지 않아서 가구방문노동자의 상당수가 법 적용대상에서 제외되어 있으며, 대상 직종에 해당하더라도 전속성 요건을 충족하지 못하면 법 적용을 못 받게 되어있다. 단기적으로는 전속성 기준을 폐지하고, 산재법과 마찬가지로 대상 직종을 추가해야 한다. 궁극적으로는 근로기준법상 근로자 개념을 확대하여 특수고용 형태로 일하고 있는 가구방문노동자가 산재법과 산안법의 적용을 받을 수 있도록 해야 한다.

현재의 산업안전보건법에 따라 특수고용노동자로부터 노무를 제공받는 자는 ‘산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치’를 취해야 하며, ‘안전 및 보건에 관한 교육을 실시’할 의무가 부과된다. 하지만 이러한 의무조항 위반 시 과태료만 부과할 뿐 벌칙 규정이 없다. 안전보건 교육 내용도 ‘산업안전 및 예방에 관한 교육’ 등 일반적인 교육에 그치고 있다. 가구 내에서 발생할 수 있는 고객으로부터의 폭력, 괴롭힘에 대한 예방 및 사후조치에 대한 노동자 교육과 사업주 조치 사항이 포함되어야 하고, 벌칙 규정을 만들어서 책임을 강화해야 한다.

## 2) 작업중지권에 대한 실효성 제고

### <개선 과제>

- 산업안전보건법상 노동자의 작업중지권의 범위를 '산업재해 발생의 급박한 위험'만이 아닌 '고객으로부터의 폭력 및 괴롭힘이나 지속적인 부당한 요구'로 확대

현재의 산업안전보건법 제52조는 노동자의 작업중지권에 대해 “산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우”로 한정하고 있다. 그 외의 사유로는 작업중지를 할 수 없다. 또한, 안전사고 등의 위험에 대해서는 우선 대피하거나, 업무를 중단할 수 있으나, 고객응대 과정에서 발생하는 위험 상황에 대해 상급자에게 보고하여 작업중지 명령을 기다려야 하는 ‘작업중지 요청권’만을 갖고 있다. 따라서 유해위험 상황을 보고받은 상급자의 판단과 지시에 전적으로 기대야 하는 상황에 놓여있다. 이런 상황에서 노동자가 고객의 폭력으로부터 효과적으로 자신을 보호하기가 어렵다. (최민, 2019)

산업재해 발생 위험만이 아니라 폭력 및 괴롭힘으로 인한 인격권 훼손, 지속적인 부당 업무지시 등 보다 폭넓게 작업중지권을 보장해야 가구방문노동자가 다양하게 겪게 되는 부당한 상황에 대처할 수 있다. 예를 들면, “노동자는 재해를 당할 급박한 위험이 있거나 유해한 노동환경으로 판단할 때, 업무 중 고객 등의 폭언, 폭력, 성희롱 등으로 인격권이 훼손되거나, 업무 외 부당한 요구를 지속하는 경우에는 작업을 중지하거나 거부할 수 있다.”(손진우, 2017) 등의 규정이 필요하다.

### <산업안전보건법>

#### 제52조(근로자의 작업중지)

- ① 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장(이하 "관리감독자등"이라 한다)에게 보고하여야 한다.
- ③ 관리감독자등은 제2항에 따른 보고를 받으면 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

### 3) 직장 내 괴롭힘 금지 규정 개선

#### <개선 과제>

- 근로기준법상 직장내 괴롭힘 행위자를 '사용자 또는 근로자'에서 업무 수행 과정에서의 고객, 의뢰인, 거래처, 서비스 이용자 등을 포함한 제3자까지 확대
- 사용자 의무사항을 구체화하고, 위반 시 벌칙 규정 신설

근로기준법의 직장내 괴롭힘 금지 조항은 근로계약관계를 전제로 하는 사용자 또는 근로자가 의무주체이다. 근로계약관계와 무관한 고객 등 제3자에 의한 괴롭힘에는 적용되지 않는다. 가구방문노동자는 주로 서비스 이용자인 고객으로부터의 폭력과 괴롭힘을 당하고 있기 때문에 법 적용을 받지 못한다. 국가인권위 권고(2020. 5. 21.)와 ILO 협약 제190호 '일의 세계에서 폭력과 괴롭힘 근절 협약'(2019. 6. 10)에서 규정하고 있듯이 업무와 관련된 제3자에게도 법이 확대 적용되어야 한다.

직장내 괴롭힘 금지 규정에 의해 사용자에게 ▲ 괴롭힘에 대한 신고 접수나 인지한 경우 사실 확인 조사 실시, ▲ 피해노동자에 대해 근무 장소의 변경, 유급휴가 명령 등 적절한 조치, ▲ 피해노동자가 요청 시 근무 장소의 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 적절한 조치, ▲ 괴롭힘 행위자에 대하여 징계, 근무 장소의 변경 등 필요한 조치 등의 의무가 부과된다. 하지만 이러한 의무 위반에 대한 벌칙 규정이 없다. 다만, 괴롭힘 발생 사실을 신고한 노동자 및 피해노동자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하였을 경우에만 벌칙을 적용하고 있을 뿐이다. 해당 규정이 실효성을 갖기 위해서는 사용자 의무사항 위반 시 벌칙 규정을 적용해야 한다.

#### 국가인권위원회 권고문 (2020.05.21.)

#### <직장내 괴롭힘 예방과 피해노동자 보호를 위한 제도개선 권고>

국가인권위원회는 직장내 괴롭힘으로부터 노동자 인격권과 신체적·정신적 건강 보호를 위해, 고용노동부 장관에게 다음과 같이 권고한다.

1. 근로기준법은 직장내 괴롭힘 행위자를 사업장 내 사용자 또는 노동자만으로 한정하고 있어, 사업장 외부의 제3자로부터의 괴롭힘의 경우 보호의 사각지대가 발생하고 있으므로, 이에 대한 예방 및 피해 노동자 보호를 위한 규정을 마련할 것
2. 4명 이하 사업장 노동자의 보호를 위한 법적 규율에 있어 공백이 발생하고 있으므로, 근로기준법 시행령 제7조(적용범위)에 따른 별표1 개정을 통해 직장내 괴롭힘 금지 등 관련 규정을 확대 적용할 것
3. 직장내 괴롭힘 금지 규범의 실효성 확보를 위하여, 괴롭힘 행위자에 대한 처벌규정과 사용자의 조사 및 조치 의무 위반에 대하여 제재 규정을 마련할 것

4. 직장내 괴롭힘 예방과 인권존중의 직장문화 개선을 위하여, 직장내 괴롭힘 예방교육을 사업주의 법률상 의무로 명문화할 것
5. 대표이사.사업주 등 최고권한을 행사하는 사람이 괴롭힘 행위자인 경우, 직장내 괴롭힘에 대한 사내 조치 결과에 대하여 피해자가 불복할 경우 등에 대하여 사업장 외부기관을 통한 구제 절차를 마련할 것

고객 등 제3자를 포함한 괴롭힘을 예방하고, 괴롭힘 발생 시 사후조치를 취해야 할 사용자 의무를 구체화하기 위해서 외국의 사례를 참조할 수 있다. 국가인권위(2013)에서는 이용자에 의해 가해지는 사회복지사의 위협 문제를 예방하기 위한 외국의 사례들을 소개하고 있다. 요약하면 다음과 같다.

**(호주)** 호주 해당 기관의 고용주는 이들 분야에 대한 위험요인을 사전에 발굴하고 예방해야 하는 의무를 지니며, 작업장 보건 및 안전법에 기초한 ‘실천 규칙(Codes of Practice)’은 구체적인 실천 방안 및 체크리스트를 제시해주고 있다. 서비스 이용자로부터의 언어 및 신체적 폭력, 이에 따른 심리적 불안 및 스트레스 등의 위험에 노출되기 쉬우므로 고용주는 이를 방지하고 최소화할 수 있는 환경과 절차를 마련하도록 요구된다.

**(독일)** 돌봄 도우미 직업교육 과정에서 서비스 진행 중에 발생하는 폭력에 대해서 어떻게 대처해야 하는지에 대한 세미나를 진행하기도 하며, 가벼운 상처에 대해서는 스스로 치료할 수 있는 응급 조치법에 대해 배우기도 한다. 또한, 육체적 및 정신적 폭력으로 인해 상해를 입은 돌봄 도우미 노동자에 대한 상담도 이루어진다. 경우에 따라서는 이러한 문제에 대해 직접적으로 처벌 및 대응하기 위한 법적 근거로 형법에 기초한 대응이 이루어지기도 한다.

**(미국)** 매사추세츠주 사회복지안전법 : 직장 폭력 예방과 위기대응 계획은 다음과 같은 사항을 포함할 수 있다.: (a) 직접 서비스를 제공하는 사회복지사, 휴먼서비스 노동자, 자원봉사자 그리고 모든 다른 근무자들을 위협하는 모든 업무폭력을 기록하는 시스템 마련; (b) 어떠한 사건도 대응할 수 있는, 폭력 예방과 위기대응계획에 관한 준비; (c) 업무상 폭력과 위기대응에 관한 지침을 각 근무자들에게 제공; (d) 업무폭력과 위협에 관한 교육과 트레이닝을 수행; (e) 폭력 예방과 폭력 대응팀, 폭력 발생시 모든 노동자를 지원할 수 있는 지원팀의 유지와 발전. 트레이닝을 제공하지 않는 그 기관의 프로그램은 근무자들에게 Health and Human Services에서 개발되고 제공된 트레이닝에 등록하도록 요청할 수 있다.

#### 4) 가구방문노동의 특성을 반영한 근로기준법 정비 - 휴게시간, 이동 시간 등

##### <개선 과제>

- 가구방문노동은 법상 휴게시간 규정을 적용하기 어렵다는 점을 감안한 보완 입법 필요
- 법상 휴게시간 규정을 유연하게 적용하되, 휴게시간 부여가 어려울 경우 금전적 보상 필요
- 출퇴근을 제외하고 가구방문을 위한 중간 이동 시간을 근로기준법상 노동시간에 포함
- 이동을 위한 교통비 지급 지침화

가구방문 노동은 이동노동이면서 가구 내에서 서비스가 제공되고, 이용자 사정에 따라 노동자 휴식을 위한 서비스의 일시 중단이 어려운 경우가 있다. 가구방문노동의 고유한 특성으로 인해 근로기준법상 휴게시간 규정이 그대로 지켜지기 어려운 경우가 많다.

근로기준법에서는 “사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다. 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다.”라고 규정하고 있는데, 휴게시간 부여를 위해 서비스 시간이 줄어들 경우 노동자의 임금이 줄어들게 되거나, 비임금 시간으로 인해 가구 내 체류 시간을 증가시킬 수 있다. 방문요양, 방문간호, 장애인활동지원 등 잠시 돌봄을 대체할 수 있는 가족이 있지 않을 경우 휴게시간 사용을 위해 서비스를 중단하는 것이 어려운 경우도 있다. 따라서 근로기준법 시행령 등에 가구방문노동의 경우 법상 휴게시간의 예외적 적용을 규정하고, 이 경우 휴게시간 미부여에 대한 노동자 보상 차원에서 시급 적용 등 금전적 보상이 전제되도록 해야 한다.

이동 시간에 대한 법규정도 명확하게 해야 한다. 가구방문 노동자 중 이용자에게 서비스를 제공하는 시간에 대해서만 근로시간으로 인정하여 임금이 지급되는 경우가 있다. 특히 방문요양, 방문간호, 다문화 가정 상담 등 사회서비스를 제공하는 직종에서 그러하다. 근로시간을 서비스 제공 시간으로 한정하는 것은 단시간 근로계약을 체결하는 것으로 이어지고 이용자 가구로 이동하는데 소요되는 시간이 근로시간으로 인정되지 않으며 교통비가 지급되지 않는 결과를 초래하고 있었다. 이동을 하지 않으면 가구방문노동을 수행할 수 없다. 이동시간이 휴게시간이 아님도 분명하다. 이처럼 이동시간은 사용자의 지휘·감독 아래 있는 노동시간이라고 봐야 한다.<sup>30)</sup> 따라서 가구방문 노동자의 이동시간은 노동시간으로 인정되어야 할 것이고, 근로기준법에 해당 내용을 명시하는 것이 필요하다.

이동 시간에 대한 노동시간 불인정은 이동에 따른 교통비 역시 노동자가 부담해야 하는 결과를 가져온다. 이동시간이 사용자의 지휘·감독 하에 있는 노동시간이라고 한다면 교통비 역시 실비변상 차원에서 지급되어야 한다. 방문요양, 방문간호, 다문화가정 상담, 통합사례관리 등 사회서비스 차원에서 가구방문 노동이 이뤄지는 경우는 보건복지부 지침을 통해 교통비가 지급되어야 한다.

30) 이동 시간에 대한 판례와 행정해석은 제5장을 참조할 것.

## 5) 2인1조 근무 기준 수립

### <개선 과제>

- 고객 등 제3자에 의한 폭력 및 괴롭힘 행위를 모두 기록하고, 반복적으로 문제가 되는 사례에 대해서는 2인1조 근무를 실시
- 맨홀이나 전주 작업처럼 위험업무의 경우도 2인1조 근무 의무화
- 고객 등 서비스 이용자에 대한 정보를 의무적으로 노동자와 공유할 수 있는 체계 마련

가구방문 노동자에게 서비스 이용자가 폭력 또는 괴롭힘을 행하거나 반복적으로 부당한 요구를 하는 경우는 이에 대해 기록하고, 일정 기준을 넘어설 경우 서비스 이용자에 대해 경고와 함께 2인1조 근무를 시행해야 한다. 모든 가구방문노동에 2인1조를 도입하는 것은 비현실적이지만 반복적인 문제발생 이용자에 대해서는 경고 조치와 함께 2인1조 근무를 시행해야 한다. 이용자의 폭력 및 괴롭힘만이 아니라 맨홀 작업이나 전주 작업처럼 위험작업을 하게 되는 경우도 인력 충원을 토대로 2인1조 근무를 의무화해야 한다.

기획재정부는 공공기관 작업장 안전강화 대책(2019. 3. 19.)을 통해 ‘위험작업장에는 2인 1조로 근무하도록 의무화하고 신입직원(해당 직무에 6개월 미만 근속)의 단독작업을 제한하도록 하고 있다. 위험작업장 및 신입직원 단독작업 제한 시설의 세부기준은 개별 기관이 마련하도록 했다. 국민의 생명·안전을 보호하기 위해 공공기관을 대상으로 만들어진 대책이지만, 동일한 맥락에서 2인1조 근무가 필요한 가구방문 노동자 근무수칙에도 준용될 수 있을 것이다.

## 6) 근무환경 개선

### <개선 과제>

- 노동자의 개인정보를 보호하고, 시간외 근무를 방지하기 위해 업무용 통신기기 지급
- 쉼터, 화장실 등 휴게공간에 대한 정보 제공
- 서비스 만족도 조사를 개인 성과평가에 연계시키지 않도록 함

가구방문 노동자들은 대부분 개인 소유 통신기기를 사용하여 서비스 이용자와 연락을 주고받는다. 노동자의 개인정보가 이용자에게 알려지게 되므로 인해 서비스 시간 외 부당한 조치를 요구받거나, 지속적인 괴롭힘의 수단으로 활용되는 경우도 있다. 주요한 개인정보가 공개됨으로 인해 노동자는 이용자의 괴

롭힘과 부당 요구에 대해 적극적으로 대응하기 어려워진다. 근무시간 이후에 고객에게 연락이 오는 경우 대응하지 않을 수 없다. 퇴근 이후에도 일종의 ‘호출 대기시간’이 이어지는 것이다. 프랑스의 경우 2017년 1월부터 ‘연결되지 않을 권리’(Right to Disconnect)를 도입한 새 노동법을 적용하고 있다. ‘연결되지 않을 권리’를 위해 호출 대기시간 개념을 도입했고, 이는 노동시간에 포함된다. ‘호출 대기’시간이 원칙적으로 휴식 시간이지만, 전화나 메시지 등으로 연락을 받고 업무를 하게 되면 노동시간으로 간주해야 한다고 본다.<sup>31)</sup> 업무용 통신기기의 경우는 근무시간 이후에는 자동응답으로 넘기는 등 절제된 노동이 가능해진다. 또한, 통신비에 대한 실비변상 문제도 해결된다. 따라서 업무용으로만 사용할 수 있는 통신기기를 별도로 지급해서 노동자 사생활을 보호하고, 업무의 공식성을 확보해야 한다.

가구방문 노동자는 서비스 이용자의 가정을 활용할 수 없기 때문에 화장실을 이용하거나 휴식을 취할 수 있는 공간을 외부에서 스스로 해결해야 한다. 적절한 휴식은 노동을 수행하기 위해 필수이므로 사업주가 근무지역별로 이동노동자를 위한 쉼터나 공중화장실의 위치를 사전에 파악하여 노동자에게 제공하도록 해야 한다.

설치 및 수리 등 직종에 따라서는 가구방문노동에 대해 서비스 만족도 조사를 하는 경우가 있다. 서비스에 대한 만족도 조사, 이용자 불만 사항 파악 등 통상 해피콜(Happy-Call)이라고도 불리는 만족도 조사는 서비스 질 개선을 목적으로 하지만 노동자에 대한 평가자료로 사용됨으로써 업무 스트레스를 높이고 노동자를 통제하는 기제로 활용되기도 한다. 서비스 제공방식의 개선, 우수직원 표창 등 긍정적 방향으로 사용되면 문제가 없겠지만, 개인 성과평가에 사용되면 노동자 간 경쟁을 심화시키고, 이용자의 부당하거나 과도한 요구에 노동자가 저항하지 못하게 만드는 등 인권 침해적 요소를 갖고 있다. 서비스 만족도 조사를 개인에 대한 평가자료로 사용하지 않도록 해야 한다.

이러한 근무환경 개선의 내용을 모아서 가칭 ‘방문노동 보호 가이드라인’을 구성하고, 노동 현장에 안착될 수 있도록 계도와 홍보가 필요하다.

## 7) 돌봄노동에 대한 성희롱 등 부당대우 방지

### <개선 과제>

- 돌봄서비스 이용자에 대한 노동인권 교육 의무화, 부당대우 시 서비스 제공 제한을 위한 규정 마련
- 돌봄 제공기관의 부당대우 방지 책임 및 부당대우 발생 시 노동자 지원 의무 부과
- ‘돌봄노동 부당대우 신고센터’(가칭)를 지자체나 국가인권위에 설치하고, 조사 및 판단 기능이 부여되어야 함
- ‘돌봄노동기본법’(가칭) 제정을 통해 돌봄노동에 대한 사회적 정의와 국가 지원 책임 명확화

31) 한겨레, “‘연결되지 않을 권리’는 프랑스보다 한국이 시급”, 2017. 1. 9. 일자 기사 참조.

재가요양보호사, 방문간호사, 방문사회복지사, 장애인활동지원사, 아이돌보미 등 사회서비스 차원에서 돌봄노동을 수행하는 가구방문 노동자에 대한 이용자 및 가족의 성희롱 등 부당대우 문제는 심각한 수준이다. 가구방문 노동 중 돌봄노동은 서비스 제공 과정에서 신체적 접촉이 불가피하고, 일회성이 아니라 지속적인 서비스 제공을 해야 하기 때문에 성희롱 등에 노출되기 쉽다. 이번 조사에서도 재가요양 보호 업무의 경우는 무려 42.6%의 성희롱 경험 비율을 나타냈다. 성희롱만이 아니라 언어폭력, 신체폭력, 규정된 서비스 이외 요구 등 부당대우도 높은 비율이다.

가구방문 돌봄 노동자에 대한 성희롱 등 부당대우는 중장년 여성노동자에 대한 이용자의 가부장적 시각이 전제되어 있고, 돌봄노동을 경시하는 사회적 분위기도 작용하고 있다. 돌봄노동을 공식적 노동으로 생각하기보다 가족을 돌보는 가사노동의 연장에서 주변화된 노동으로 바라보는 시선이 작동하는 것이다. 따라서 이용자 및 보호자의 인식을 개선시키는 것이 궁극적인 해법이지만 이를 위한 제도적 장치는 부실하다. 노인장기요양보험법 제35조의 3에는 “장기요양기관 중 대통령령으로 정하는 기관을 운영하는 자는 해당 기관을 이용하고 있는 장기요양급여 수급자에게 인권교육을 실시할 수 있다.”라고 되어있어서 의무사항이 아닐 뿐만 아니라 이용자(서비스 수급자)에 대한 의무사항은 없어서 실효성이 낮다.

따라서 가구방문 돌봄 노동자에 대한 성희롱 등 부당대우를 방지하기 위해서는 서비스 이용자에 대한 노동인권 교육을 의무화하고, 부당대우 발생 시 일정한 기준을 정해서 서비스 제공을 제한해야 한다. 현재 노인장기요양보험법상 이용자에 대한 급여(서비스) 제한과 관련해서는 ▲ 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 장기요양인정을 받은 경우, ▲ 고의로 사고를 발생하도록 하거나 본인의 위법행위에 기인하여 장기요양인정을 받은 경우, ▲ 장기요양급여 제공내용 확인, 장기요양급여의 관리·평가 및 장기요양보험료 산정 등에 대한 자료의 제출을 거부할 경우 등으로 한정되어 있다. (법 제29조) 여기에 성희롱 등 장기요양요원에 대한 부당대우 시 급여 제공을 제한할 수 있는 조항을 추가해야 한다.

또한, 장기요양기관의 장에게 장기요양요원의 보호 의무를 부과하고 있으나, 위반 시 과태료 등 벌칙 규정이 없다. 보호 내용에도 ‘업무의 전환’만 있을 뿐 사전 예방 노력, 유급휴가 부여 등 사후 보호조치가 미약하다.

### <노인장기요양보험법>

#### 제35조의4(장기요양요원의 보호)

- ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.
1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우
  2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

돌봄노동 제공기관에 대해서는 예방 노력과 사후조치 의무를 부과해야 하며, 이를 기관평가에 반영하고 위반 시 벌칙 규정을 뒤서 강제성을 확보해야 한다. 기관 의무사항과 관련해서 부당대우 이용자에 대한 관리, 반복적·고질적 이용자에 대해서 2인1조 근무 배치, 부당대우 발생 시 유급휴가 부여 및 고용보장 등의 내용이 포함되어야 한다.

성희롱 등 부당대우를 받은 노동자가 이를 신고하고 필요한 보호조치를 받을 수 있는 환경을 조성해야 한다. 현재는 부당대우를 소속 기관에 신고해도 서비스 공급 단절을 꺼려하는 기관이 적극적으로 대응하기 어렵고, 노동자 입장에서 일자리 상실을 우려해서 신고가 어려울 수밖에 없다. 지자체, 국가인권위에 ‘돌봄노동 부당대우 신고센터’ 등을 운영해서 노동자가 안심하고 신고할 수 있도록 해야 한다. 성희롱 등에 대한 신고는 이용자와 노동자 간의 시비가 될 수 있으므로, 신고가 접수되었을 때 이에 대해 조사를 통한 판단을 할 수 있도록 신고센터의 기능이 보장되어야 할 것이다.

부당대우를 방지하고, 노동자를 보호하기 위한 앞서의 내용을 돌봄서비스 개별법에 담는 것과 함께 ‘돌봄노동기본법’(가칭)을 제정하여 돌봄노동 보호에 대한 국가의 책임을 명확히 하는 것이 필요하다. 사회적 돌봄노동은 이용자들에게 아직도 공식노동으로 인식되지 못하고 있고, 이러한 낮은 인식이 부당대우의 배경으로 작용하고 있다. 기본법 제정을 통해 사회적 인식을 환기하고, 개별법에서 구체적인 보호조항을 신설하는 데에 근거로 활용될 수 있어야 한다.

## 8) ‘필수노동자’에 대한 국가 지원체계 수립

### <개선 과제>

- ‘필수노동자지원법’(가칭)을 제정하고, 재난 등 긴급상황에도 시민의 기본생활 유지를 위해 대면 업무를 수행해야 하는 가구방문노동자에 대한 지원 근거 마련

코로나19로 인해 재난 상황에서도 시민의 생활 유지를 위해 노동을 수행해야만 하는 ‘필수노동자’에 대한 지원이 사회적 관심을 모으고 있다. 정부도 ‘필수노동자 보호를 위한 관계부처 TF(태스크포스)’를 구성하고 개념 정의, 지원방안을 논의하고 있다. 보건의료복지 분야(방문요양, 방문간호, 장애인활동지원, 다문화가정교사 등), 공공인프라 유지점검(상수도 및 가스 검침 등), 택배 등 가구방문노동자의 대부분이 필수노동자에 해당된다. 이들에 대한 방역대책과 위험노동에 대한 보상책이 강구될 것으로 기대된다.

## 참고문헌

- Barling, J., Rogers, A.G., Kelloway, E.K., 2001, Behind closed doors: In-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence, *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(3), 255-269.
- Burnham, L. & Theodore, N. (2012), Home Economics: The Invisible and Unregulated World of Domestic Work, National Domestic Workers Alliance.
- Canton, A.N., Sherman, M.F., Magda, L.A., Westra, L.J., Pearson, J.M., Raveis, V.H., Gershon, R.R.M., 2009, Violence, job satisfaction, and employment intentions among home healthcare registered nurse, *Home Health-Care Nurses*, 27(6), 364-373.
- Geiger-Brown, J., Muntaner, C., McPhaul, K., Lipscomb, J., Trinkoff, A., 2007, Abuse and violence during home care work as predictor of worker depression, *Home Health Care Services Quarterly*, 26(1), 59-77.
- Gross, N., Peek-Asa, C., Nocera, M., Casteel, C., (January 31, 2013) "Workplace Violence Prevention Policies in Home Health and Hospice Care Agencies" OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing Vol. 18, No. 1, Manuscript 1.
- Hanson, G.C., Perrin, N.A., Moss, H. Laharnar, N., Glass, N., 2015, Workplace violence against homecare workers and its relationship with workers health outcomes: a cross-sectional study, *BMC Public Health*, 15:11.
- Hoskins, A.B. (2006), Occupational Injuries, Illnesses, and Fatalities among Nursing, Psychiatric, and Home Health Aides, 1995-2004, U.S. Bureau of Labor Statistics.
- Mazzolari, F. & Ragusa, G. (2013), Spillovers from High-Skill Consumption to Low-Skill Labor Markets, *Review of Economics and Statistics*, 2013, vol. 95, issue 1, 74-86.
- NHK 「クローズアップ現代+」取材班, (2019), 「カスハラ: モンスター化する「お客様」たち」.
- PHI (2020), Direct Care Workers in the United States: Key Facts.
- Rodgers, Y. van der M. & Zundl, E. (2018), Domestic Worker Inequalities and Rights: A Mixed-Methods Analysis, Rutgers University, working paper.
- Schierholz, H. (2014), Low Wages and Scant Benefits Leave Many In-Home Workers Unable to Make Ends Meet, Cornell University ILR School, working paper.
- 公益社団法人兵庫県看護協会・兵庫県, (2018), 「訪問看護師・介員が受ける暴力等対策マニュアル」.
- 藤原るか, (2019), 「介護ヘルパーはデリヘルじゃない: 在宅の実態とハラスメント」.

- 三菱総合研究所, (2020), 「介護現場におけるハラスメントに関する研修・相談支援の在り方に関する調査研究報告書」.
- 二階堂規子, (2018), 「訪問看護ステーションにおける暴力ハラスメントの実態と課題」, 働くもののいのちと健康 No.76.
- 全国訪問看護事業協会, (2019), 「訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力に関する調査研究報告書」.
- 全労連, (2019), 「介護労働実態調査 結果報告」.
- 고정연·윤주영(2019), 『건강보험 자료를 이용한 전국 의료기관 가정간호 실시 및 이용현황분석』, 가정간호학회지 제26권 제1호, 2019. 4.
- 국미애·고현승(2018), 『서울시 사회서비스 종사자 근로조건 개선방안-재가 요양보호사를 중심으로』, 서울시여성가족재단, 2018. 11.
- 국민건강보험공단 2019. 『2018. 노인장기요양보험통계연보』. 국민건강보험공단.
- 김동식·김영택·정진주·김현우 (2015). 『가사서비스 노동자의 노동환경과 건강실태 연구』. 한국여성정책연구원.
- 김윤수, 2020, “도시가스 안전점검원 노동실태”, 한국노동안전보건연구소, 2020, 『방문노동의 위험과 개선방안-도시가스 안전점검원 노동실태를 중심으로-』, 한국노동안전보건연구소 2020 올해의 현장(2020년 6월 13일) 자료집.
- 김종희 외 (2013). 『사회복지사 인권상황 실태조사』. 국가인권위원회. 2013. 12.
- 김희걸 외. 2018. 『전국 보건소 비정규직 방문간호사의 고용형태별 직무실태 비교』. 지역사회간호학회지 VOL.28.no.3, 267-278. September 2018.
- 남우근 외(2018), 『노원구 장기요양요원 노동실태 및 개선방안 연구』, 보건복지자원연구원, 2018. 12.
- 남우근(2019), 『상수도 점검원 노동실태 및 개선방안』, 한국노동연구원 내부발표 자료』, 2019. 5.
- 류임량(2016), 『젠더 관점에서 본 재가 요양보호사의 돌봄노동 특성과 협상자원』, 한국여성학, 32(3), 101-138
- 박수경 (2019). “직장내 괴롭힘의 ILO 협약과 권고에 관한 연구”. 노동법논총, 47, 79-130
- 박은옥(2019), 『우리나라 가정방문간호의 현황과 향후 과제』, 농촌의학지역보건학회지 제44권 제1호, 2019. 3.
- 서은주·김숙영, 2012, 『요양보호사의 직장폭력 경험실태』, 성인간호학회지, 24(6), 607-614.
- 손진우(2017), 『방문노동자의 작업중지권 모범단체협약 제안』, 송옥주의원실 주최 「방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회」 토론행, 2017. 9. 8.
- 손진우(2019) “방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회 발제문”. 진짜사장재벌책임공동행동. 2017. 9. 8.
- 송옥주의원실(2017), 『방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회』 자료집, 2017. 9. 8.

- 신경희 외 7인(2013), 『서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안』, 서울연구원.
- 신동윤 (2013). “가사사용인의 권익보호에 관한 한국과 ILO의 태도: 가사노동자들 협약 제189호를 중심으로”. 경북대학교 법학연구원 법학논고 제44집 (2013. 11) 387-408면.
- 이성희 외. 2018. 『방문건강관리 확대를 통한 일자리 창출 방안』. 한국노동연구원.
- 이인숙 외. 2012. 『보건소 방문보건인력들이 경험하는 폭력실태와 폭력 후 반응 대처양상』. J Korean Acad Nurs Vol.42. No.1, 66-75.
- 이인숙·이광옥·강희선·박연환, 2012, 『보건소 방문보건인력들이 경험하는 폭력 실태와 폭력 후 반응 및 대처양상』, 대한간호학회지, 42(1), 66-75.
- 이정희·김성혁·유남중(2019), 『생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사』, 전국서비스산업노동조합 연맹, 2019. 12.
- 이현경, 2019, 『방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과발표 및 개선방안 모색 토론회』
- 장숙량 외, 2018. 『찾동 방문간호사 정규직 인력확충 및 운영계획』. 2018.11. 서울시.
- 장숙량 외, 2020. 『2020년 방문건강관리 정책방향』. 보건복지부.
- 장숙량 외. 2014. 『방문건강관리사업 효율화 방안』. 중앙대학교. 보건복지부.
- 전경숙·유선주·김묘경·김유미, 2017, 『재가노인 돌봄 요양보호사의 우울 및 스트레스 관련 요인』, 한국직업건강간호학회지, 26(1), 10-18.
- 정홍준, 2017, 『사내하도급 100 만 명 시대, 문제점과 정책대안』, 노동리뷰, 69-75.
- 정홍준, 2019, 『특수형태근로종사자의 규모 추정에 대한 새로운 접근』, 고용·노동브리프 88, 한국노동연구원.
- 제현, 2020, “도시가스 안전점검원의 안전, 건강 영향과 문제점”, 한국노동안전보건연구소, 2020, 『방문노동의 위험과 개선방안-도시가스 안전점검원 노동실태를 중심으로-』, 한국노동안전보건연구소 2020 올해의 현장(2020년 6월 13일) 자료집.
- 조돈문, 2012, 『비정규직 주체형성과 전략적 선택』, 매일노동뉴스.
- 조돈문, 2016, 『노동시장의 유연성-안정성 균형을 위한 유럽의 실험: 유럽연합의 유연 안정성 모델과 비정규직 지침』, 후마니타스,
- 조돈문, 2019, 『함께 잘사는 나라 스웨덴: 노동과 자본, 상생의 길을 찾다』, 사회평론
- 조돈문·손정순·남우근(편저), 2013), 『사라져버린 사용자 책임: 간접고용 비정규직 실태와 대안』, 매일노동뉴스.
- 조돈문·정홍준·김영미·남우근(편저), 2017, 『노동권 사각지대 초단시간 노동자』, 매일노동뉴스.
- 조돈문·정홍준·남우근·김철(편저), 2018, 『공공부문 비정규직 제로화의 길: 무기계약직 정책을 넘어』, 매일노동뉴스.

- 조돈문·정홍준·조경배(편저), 2016, 『노동자로 불리지 못하는 노동자 : 특수고용 비정규직 실태와 대안』, 매일노동뉴스.
- 조돈문·황선웅·이철(편저), 2018, 『해외사례를 중심으로 본 지역 일자리·노동시장 정책』, 매일노동뉴스.
- 최민 (2019). “방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과발표 및 개선방안 모색 토론회 토론문”. 방문서비스노동자 안전보건사업 기획단. 2019. 11. 6.
- 최정택·박태용·차남균·조좌흠, 2018, 『2018 서울시 요양보호사 실태조사 보고서』, 유니온리서치서울특별시.
- 한국노동안전보건연구소, 2020, 『방문노동의 위험과 개선방안-도시가스 안전점검원 노동실태를 중심으로-』, 한국노동안전보건연구소 2020 올해의 현장(2020년 6월 13일) 자료집.
- 한국비정규노동센터, 2018, 『간접고용 노동자 노동인권 실태조사』, 국가인권위원회.
- 황덕순·윤자영·윤정향(2012), 『사회서비스 산업 노동시장 분석-돌봄서비스를 중심으로』, 한국노동연구원, 2012.
- 황선웅, 2018, 『문재인 정부 1년 공공부문 비정규직 정책 평가: 정책 패러다임의 전환?』, 산업노동연구, 24(2), 29-59.
- 황수진, 2017, 『방문설치수리기사 안전과 인권 실태조사 결과』, 방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회 발표문.
- \_\_\_\_\_ 2018. 『찾동 방문간호사 정규직 인력확충 및 운영계획』. 2018.11. 서울시.
- \_\_\_\_\_ 2019. 『2018. 노인장기요양보험통계연보』. 국민건강보험공단.
- \_\_\_\_\_ 2020. 『2020년 방문건강관리 정책방향』. 보건복지부.

## 방문노동자 인권실태 설문조사지

안녕하십니까? 본 설문조사는 국가인권위원회와 한국비정규노동센터가 공동으로 주관하는 연구용 설문지입니다. 본 연구는 방문 노동자의 노동조건과 차별실태를 파악하기 위해 기획된 연구사업입니다. 특히, 본 설문은 가구방문 노동자들의 노동조건 개선과 인권신장을 위한 정부정책을 수립하는데 활용될 수 있습니다.

여러분께서 응답한 설문지는 설문참여자 전체의 집단적인 자료로만 활용되며 개인별로 어떤 생각을 가지고 있는지는 일체 분석하지 않습니다. 또 통계법 제33조에 의해 외부로 유출되지 않습니다. 따라서 본인의 생각을 솔직히 적어주시는 것이 중요합니다. 다소 시간이 걸리더라도 끝까지 성실하게 설문에 응해 주시면 가구방문 노동자들의 근로조건을 개선하는 소중한 기초자료로 활용될 것입니다. 감사합니다.

2020년 7월

(국가인권위원회, 한국비정규노동센터)

※ 특별한 요구가 없는 한 각 질문의 문항 중 하나만 선택하여 해당란 √나 ○표시를 해 주시기 바랍니다.

1. 귀하가 현재 근무하고 있는 지역은 어디입니까? 해당항목에 체크(√) 바랍니다.

|         |                |         |           |
|---------|----------------|---------|-----------|
| ① 서울특별시 | ② 부산광역시        | ③ 인천광역시 | ④ 대구광역시   |
| ⑤ 광주광역시 | ⑥ 대전광역시(세종 포함) | ⑦ 울산광역시 | ⑧ 경기도     |
| ⑨ 강원도   | ⑩ 충청북도         | ⑪ 충청남도  | ⑫ 전라북도    |
| ⑬ 전라남도  | ⑭ 경상북도         | ⑮ 경상남도  | ⑯ 제주특별자치도 |

2. 귀하가 일하는 업종은 다음의 어디에 속합니까? 해당 항목에 체크하고, 없으면 직접기입 바랍니다.

|                   |              |
|-------------------|--------------|
| ① 가스안전 점검 업무      | ② 설치 및 수리 업무 |
| ③ 수도 검침 업무        | ④ 방문 상담 업무   |
| ⑤ 재가요양 보호 업무      | ⑥ 방문 간호 업무   |
| ⑦ 다문화가정 방문교육 업무   | ⑧ 통합사례관리 업무  |
| ⑨ 기타(직접기입: _____) |              |

3. 다음은 귀하의 경력에 관한 것입니다.

|                                  |               |
|----------------------------------|---------------|
| 1) 현재 일하는 직장에서의 근무기간             | _____년_____개월 |
| 2) 과거 직장까지 포함해서 현재의 직업에 근무한 총 기간 | _____년_____개월 |

4. 귀하는 현재 방문 관련 업무 이외에 다른 일을 동시에 하고 있습니까?

- ① 네. 방문업무 외에 다른 일도 하고 있습니다.
- ② 아니오. 방문업무만 함. 현재 (        )개 방문업체와 계약해서 일하고 있습니다.

5. 귀하는 현재 계약관계의 사업체에서 정규직 노동자로 일했던 적이 있습니까?

- ① 있음
- ② 없음

## 노동조건 및 고용구조

6. 귀하의 근로시간 관련 아래의 질문에 직접 기입해 주시기 바랍니다. (코로나19 전후 비교)

| 구분                      | 2020년 1월       | 최근 한 달         |
|-------------------------|----------------|----------------|
| 1) 일주일 동안 출근일수          | (     )일 출근함   | (     )일 출근함   |
| 2) 주말 포함 일주일 동안의 총 근로시간 | 총 (     )시간 일함 | 총 (     )시간 일함 |

7. 귀하의 근무시간은 다음 중 어디에 해당됩니까?

- ① 근무시간이 매일 같은 시간대에 고정되어 있다.
- ② 근무시간이 매일 불규칙하게 정해진다.
- ③ 내가 근무시간을 자유롭게 정할 수 있다.

8. 귀하의 일상적인 하루 업무를 아래와 같이 구분하여 각각의 시간을 작성해 주십시오.

|                   |  |
|-------------------|--|
| 1) 작업시작을 위한 준비시간  | ① <input type="checkbox"/> 있음 (     )분   ② <input type="checkbox"/> 없음 |
| 2) 작업마무리를 위한 정리시간 | ① <input type="checkbox"/> 있음 (     )분   ② <input type="checkbox"/> 없음 |
| 3) 대기 시간          | ① <input type="checkbox"/> 있음 (     )분   ② <input type="checkbox"/> 없음 |
| 4) 식사 시간          | ① <input type="checkbox"/> 있음 (     )분   ② <input type="checkbox"/> 없음 |
| 5) 이동 시간          | ① <input type="checkbox"/> 있음 (     )분   ② <input type="checkbox"/> 없음 |
| 6) 순수 근무 시간       | (     )시간 (     )분   |

9. 귀하가 하루 중 일하는 동안 얼마나 걷고 있는지에 대한 질문입니다.

- ① 평균 약 (     )시간 (     )분 정도 걷는다.      ② 시간을 모르지만 약 (     )km 또는 (     )보를 걷는다.
- ③ 거의 걷지 않는다.

10. 귀하는 지난 달 현재의 (방문) 업무를 하면서 얻은 수입은 얼마입니까?

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| 세금 등 공제 전 수입 총액(급여 또는 수수료) | 약 (     )만원 |
| 세금 등 공제 후 수입 총액(급여 또는 수수료) | 약 (     )만원 |

11. 귀하는 한 달 동안 업무와 관련된 지출(차량운행비, 보험료, 기타 지출 등)을 얼마나 하십니까?

|                  |             |
|------------------|-------------|
| 지난 달 업무 관련 지출 비용 | 약 (     )만원 |
|------------------|-------------|

12. 귀하가 일을 하면서 받는 보수는 다음 중 어떤 형태에 가깝습니까?

- ① 매 건당 수수료를 받는 형태
- ② 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태

13. 귀하의 임금(수수료)은 주로 어떻게 결정되고 있습니까?

- ① 업체(사용자)가 일방적으로 결정한다.
- ② (개인 간, 노사 간) 협의를 통해 결정한다.
- ③ 고객이 일방적으로 정한다.
- ④ 내가 금액을 임의로 정한다.
- ⑤ 어떻게 결정되는지 모르고 정해진 임금(수수료)를 받는다.

14. 다음은 사회보험의 적용여부와 비용관련 질문입니다. 귀하에게 해당되는 곳에 ✓표시하여 주십시오.

| 사회보험 항목      | 적용 여부 |     |     |
|--------------|-------|-----|-----|
|              | 적용    | 미적용 | 모른다 |
| (1) 국민연금(직장) | ①     | ②   | ③   |
| (2) 건강보험(직장) | ①     | ②   | ③   |
| (3) 고용보험     | ①     | ②   | ③   |
| (4) 산재보험     | ①     | ②   | ③   |

15. 아래의 복리후생 항목 중 귀하에게 적용되는 항목은 무엇입니까? 지급 받고 있는 항목의 번호를 모두 체크해 주시기 바랍니다.

|            |             |           |
|------------|-------------|-----------|
| ① 명절 상여금   | ② 선택적 복지비   | ③ 교통비     |
| ④ 급식 보조비   | ⑤ 주택자금 금융지원 | ⑥ 자녀 학자금  |
| ⑦ 자기계발비    | ⑧ 의료비       | ⑨ 각종 경조사비 |
| ⑩ 여름철 정기휴가 | ⑪ 휴가비       | ⑫ 기타( )   |

16. 현재의 일자리에서 귀하가 맺은 계약은 다음 중 어디에 해당됩니까?

- ① 정규직 근로계약    ② 비정규직 근로계약(기간제·임시직)    ③ 개인 위탁·도급계약    ④ 파견용역회사와 근로계약
- ※ 근로계약은 최저임금을 보장하고 4대 보험을 회사에서 지불하는 계약임
- ※ 개인 위탁, 도급계약은 임금노동자가 아닌 특수고용 노동자임

17. 귀하의 업무 등을 종합적으로 고려할 때 귀하는 정규직으로 전환되어야 한다고 생각하십니까?

- ① 전혀 아니다    ② 아니다    ③ 보통이다    ④ 그렇다    ⑤ 매우 그렇다    ⑥ 이미 정규직임

18. 정규직으로의 전환 가능성에 대한 귀하의 생각은 어떻습니까?

| 구분                                     | 전혀<br>아니다 | 아니다 | 보통 | 그렇다 | 매우<br>그렇다 | 이미<br>정규직 |
|--|-----------|-----|----|-----|-----------|-----------|
| 1) 나는 언젠가는 정규직으로 전환될 것이라고 생각한다.        | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         | ⑥         |
| 2) 내가 계속 좋은 업무 성과를 낸다면 정규직으로 전환될 수 있다. | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         | ⑥         |
| 3) 나의 업무는 정규직으로 전환될 가능성이 많다.           | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         | ⑥         |

19. 다음은 교육과 관련된 질문입니다. 지난 1년 동안 아래와 같은 교육을 받은 적 있습니까?

| 구분   | 교육받은 적 있음 | 교육받은 적 없음 |
|--|-----------|-----------|
| 1) 직업 능력 개발을 위한 교육                         | ①         | ②         |
| 2) 고객의 부당한 요구 또는 성적·신체적·언어적 폭력에 대한 대처방법 교육 | ①         | ②         |

20. 다음의 질문에 대해 답해 주시기 바랍니다.

| 구분                             | 전혀 없다 | 없는 편<br>(일 년에<br>1-2회) | 보통<br>(한 달에<br>1-2회) | 그렇다<br>(일주일에<br>1-2회) | 매우<br>그렇다<br>(거의매일<br>) |
|--------------------------------|-------|------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1) 회사는 업무수행을 점검하기 위해 회의를 소집한다. | ①     | ②                      | ③                    | ④                     | ⑤                       |
| 2) 회사는 업무 관련 정기적인 교육을 제공한다.    | ①     | ②                      | ③                    | ④                     | ⑤                       |
| 4) 회사는 업무 관련 개인면담을 실시한다.       | ①     | ②                      | ③                    | ④                     | ⑤                       |

21. 업무 수행 방법이나 업무 내용이 주로 누구에 의해 정해지고 있습니까?

- ① 사업주(원청)      ② 고객      ③ 본인 재량      ④ 용역회사

22. 귀하가 업무를 수행하는 과정에서 지시와 감독을 '주로' 누가 합니까?

- ① 본사 정규직 사원/관리자      ② 지점/대리점의 점장이나 소장      ③ 특수고용직 관리자  
④ 고객      ⑤ 용역회사 관리자      ⑥ 별도의 감독이나 지시 없음

23. 귀하는 방문업무를 수행하면서 2인 1조로 일을 하고 있습니까?

- ① 혼자서 일함      ② 가끔 2인 1조로 일함      ③ 매번 2인 1조로 일함

24. 귀하는 방문업무를 안전하게 수행하기 위해 2인 1조로 일하는 것이 필요하다고 생각하십니까?

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

### 부당 경험 및 인권침해

25. 귀하는 방문업무를 수행하면서 고객으로부터 아래와 같은 부당한 경험을 얼마나 자주 경험하십니까?

|                                     | 전혀<br>경험하지<br>않음 | 별로<br>경험하지<br>않음 | 가끔<br>경험 | 종종<br>경험 | 자주<br>경험 |
|-------------------------------------|------------------|------------------|----------|----------|----------|
| 1) 폭행, 밀치기 등 신체적 폭력                 | ①                | ②                | ③        | ④        | ⑤        |
| 2) 칼, 망치, 몽둥이, 골프채 등 무기를 이용한 위협     | ①                | ②                | ③        | ④        | ⑤        |
| 3) 괴롭힘 목적의 전화, 늦은 시간의 전화            | ①                | ②                | ③        | ④        | ⑤        |
| 4) 밤늦은 시간에 업무 수행 요구                 | ①                | ②                | ③        | ④        | ⑤        |
| 5) 업무 범위를 넘는 육아, 가사 등 무리한 요구        | ①                | ②                | ③        | ④        | ⑤        |
| 6) 간식, 식료품, 생활용품 등을 사비로 구입해 줄 것을 요구 | ①                | ②                | ③        | ④        | ⑤        |
| 7) 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기            | ①                | ②                | ③        | ④        | ⑤        |
| 8) 성희롱 또는 성추행(성적 농담, 신체적 접촉 등)      | ①                | ②                | ③        | ④        | ⑤        |
| 9) 성폭행                              | ①                | ②                | ③        | ④        | ⑤        |



33. 귀하께서는 지금까지 죽고 싶다는 생각을 해본 적이 한 번이라도 있습니까? (있다면) 가장 마지막으로 그런 생각을 한 것은 언제입니까?

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

34. 귀하는 지난 1년(12개월)동안 다음과 같은 건강상의 문제가 있었습니까? 있었다면 귀하가 하시는 일 때문에 발생했습니까?

|    |                                    | 건강상 문제 |      | 업무 관련성 |      |
|----|------------------------------------|--------|------|--------|------|
| 1) | 요통                                 | ① 있음   | ② 없음 | ① 있음   | ② 없음 |
| 2) | 어깨, 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손 등 윗몸의(상지) 근육통 | ① 있음   | ② 없음 | ① 있음   | ② 없음 |
| 3) | 엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 아랫몸의(하지) 근육통      | ① 있음   | ② 없음 | ① 있음   | ② 없음 |
| 4) | 상해(사고로 다칩)                         | ① 있음   | ② 없음 | ① 있음   | ② 없음 |
| 5) | 우울감                                | ① 있음   | ② 없음 | ① 있음   | ② 없음 |
| 6) | 불안감                                | ① 있음   | ② 없음 | ① 있음   | ② 없음 |
| 7) | 전신 피로                              | ① 있음   | ② 없음 | ① 있음   | ② 없음 |

35. 다음 질환 목록 중 귀하가 의사 진단을 받은 적 있는 질환이 있습니까? 있다면, 귀하가 하시는 일과 관련이 있다고 생각하십니까?

|    |                            | 의사 진단받은 적 |      | 업무 관련성 |      |
|----|----------------------------|-----------|------|--------|------|
| 1) | 심근경색, 협심증                  | ① 있음      | ② 없음 | ① 있음   | ② 없음 |
| 2) | 뇌출혈, 뇌경색 등 뇌졸중             | ① 있음      | ② 없음 | ① 있음   | ② 없음 |
| 3) | 폐렴, 결핵, 코로나-19 등 감염성 호흡기질환 | ① 있음      | ② 없음 | ① 있음   | ② 없음 |
| 4) | 수두, 홍역 등 기타 감염성 질환         | ① 있음      | ② 없음 | ① 있음   | ② 없음 |

36. 다음은 방문업무 수행과정에서 발생하는 감정노동에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 체크해 주시기 바랍니다.

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

## 일자리 만족도

37. 평소 귀하의 업무관련 만족도입니다. 해당항목에 표시하여 주시기 바랍니다.

|                               | 전혀<br>아니다 | 아니다 | 보통 | 그렇다 | 매우<br>그렇다 |
|-------------------------------|-----------|-----|----|-----|-----------|
| 1) 나는 내가 받고 있는 보상에 만족한다.      | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 2) 내 업무의 고용안정성에 만족한다.         | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 3) 나는 내가 하는 일의 의미에 만족한다.      | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 4) 나는 내 업무의 근로시간에 만족한다.       | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 5) 나는 내 업무의 노동강도에 만족한다.       | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 6) 나는 내 업무를 안전하게 할 수 있어 만족한다. | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |

38. 귀하는 현재의 업무가 아닌 다른 업무를 위해 이직할 생각이 있습니까?

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

39. 귀하가 이직하려고 한다면 그 이유는 다음 중 어디에 가장 가깝습니까?

|                                 | 전혀<br>아니다 | 아니다 | 보통 | 그렇다 | 매우<br>그렇다 |
|---------------------------------|-----------|-----|----|-----|-----------|
| 1) 현 직장의 임금이 너무 적기 때문에          | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 2) 현 직장에서의 경력이 도움이 되지 않기 때문에    | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 3) 현 직장에서의 고된 노동이 힘들기 때문에       | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 4) 위험한 업무환경으로 안전이 위협받고 있어서      | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 5) 폭언, 성희롱, 괴롭힘 등으로 인한 스트레스가 커서 | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 6) 기타 개인적인 이유(예: 진학, 결혼 등) 때문에  | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |

## 노동조합 및 개선방향

40. 귀하는 현재 노동조합에 가입되어 있습니까?

- ① 노동조합이 없다.  
 ② 노동조합이 있으나 가입대상이 아니어서 가입을 못 한다.  
 ③ 노동조합이 있고 가입대상이지만 가입하지 않았다.  
 ④ 이미 노동조합에 가입되어 있다.

41. 평소 노조에 대한 귀하의 생각을 말씀해 주시기 바랍니다.

|                               | 전혀<br>아니다 | 아니다 | 보통 | 그렇다 | 매우<br>그렇다 |
|-------------------------------|-----------|-----|----|-----|-----------|
| 1) 노조는 노동자의 임금인상과 복지향상에 기여한다. | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 2) 노조는 노동자의 고용안정에 기여한다.       | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 3) 노조는 노동자의 작업환경을 개선하는데 기여한다. | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 4) 노조는 노동자의 고충을 대변한다.         | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |
| 5) 노조는 사용자들을 견제한다.            | ①         | ②   | ③  | ④   | ⑤         |



## 가구방문 노동자 인권상황 실태조사

| 인 쇄 일 | 2020년 10월 8일  
| 발 행 일 | 2020년 10월 8일  
| 발 행 처 | 국가인권위원회  
| 주 소 | 04551 서울시 중구 삼일대로 340(저동 1가)  
나라키움 저동빌딩  
<http://www.humanrights.go.kr>  
| 문의전화 | 사회인권과 02-2125-9840  
| F A X | 02-2125-0933  
| 제 작 | 동광문화사 02-2273-6510

ISBN : 978-89-6114-772-9 93320

비매품



04551 서울시 중구 삼일대로 340(저동1가) 나라키움 저동빌딩

Tel. 02-2125-9840. Fax. 02-2125-0933.

<http://www.humanrights.go.kr>

ISBN : 978-89-6114-772-9 93320