

콜센터 노동자 인권상황 실태조사 결과발표 및 정책토론회



콜센터 노동자 인권상황 실태조사 결과발표 및 정책토론회



토론회 프로그램

- 일 시 : 2022. 4. 1. 15:00
- 장 소 : 국가인권위원회 10층 인권교육센터
- 세부일정

시 간	프로그램(안)
15:00~15:05	개회 및 참석자 소개 최혜령(국가인권위원회 성차별시정과장)
15:05~15:10	인사말씀 남규선(국가인권위원회 상임위원)
	좌장 : 염형국(국가인권위원회 차별시정국장)
15:10~16:00	발표1. 면접조사 결과 신희주(가톨릭대학교 사회학과 교수) 발표2. 설문조사 결과 및 정책대안 조돈문(한국비정규노동센터 대표) 발표3. 법제도 개선(안) 발표 김성호(한국비정규노동센터 부소장)
16:00~16:10	휴 식
16:10~17:00	토론 1 공공부문 콜센터 현장 토론 엄희정(서비스일반노조 한국장학재단콜센터지회 지회장) 토론 2 민간부문 콜센터 현장 토론 김현주(공공운수노조 대전일반지부 국민은행콜센터지회 지회장) 토론 3 한국컨택센터산업협회 토론 황규만(한국컨택센터산업협회 회장) 토론 4 정책적 개선 방안 1 강민정(한국여성정책연구원 연구위원) 토론 5 정책적 개선 방안 2 조혁진(한국노동연구원 부연구위원)
17:00~17:20	종합토론 및 질의응답 참석자 전원
17:20	폐회 최혜령(국가인권위원회 성차별시정과장)

인사말씀

안녕하세요. 반갑습니다. 국가인권위원회 차별시정위원장 남규선입니다.

우선 바쁘신 가운데 이 자리에 함께 해주신 발제자 및 토론자 여러분, 그리고 이 주제에 대해 관심을 갖고 참여해주신 방청객 여러분, 유튜브 채널을 통해 함께 자리한 분들께 감사의 말씀을 전합니다.

서비스업이 산업에서 차지하는 비중이 확대됨에 따라 전화 등으로 고객을 응대하는 콜센터 업무 또한 전 산업분야로 확산되고 있으며, 마케팅 분야 뿐 아니라 각종 상담과 안내 등 공공영역에서의 비중도 커지고 있습니다. 이처럼 콜센터 노동자의 규모가 증가하고 있으나 2014년 국가통계포털은 콜센터 노동자의 규모를 6만9천 명 정도로 보고 있는 데 반해 콜센터 업계에서는 약 50만 명에 이를 것으로 추산하는 등 현재 정확한 규모조차 파악되지 않고 있습니다. 정확한 규모는 파악되지 않음에도 관련 연구 등은 콜센터 노동자의 대부분이 여성이고, 그 비율은 90%를 상회할 것으로 추정하고 있습니다.

인권위는 2009년에 ‘콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권상황 실태조사’를 실시한 바 있습니다. 당시 실태조사 결과 비정규직 비중이 높고 임금은 낮고, 성희롱 경험이 있으며, 감정노동으로 인한 심리적 스트레스, 통화 수와 소요시간 등에 모니터링에 따른 전자감시, 업무수행 관련 질병 등이 문제점으로 지적되었는데, 그로부터 12년이 경과한 2021년 비슷한 주제로 실태조사를 실시한 결과 저임금, 열악한 근무환경 등 문제가 여전히 심각하여 안타까운 심정입니다.

2018. 10. 18. 시행된 ‘산업안전보건법’ 개정에 따라 콜센터 노동자의 노동환경이 일부 개선된 것은 사실이나 이로 인해 고객에 의한 성희롱 등이 실제로 감소했는지 그 효과는 구체적으로 확인되지 않고, 콜센터 노동자의 근본적인 노동환경 개선 효과가 큰 것으로 보이지는 않습니다.

더욱이 코로나19 시국에 집단감염을 계기로 콜센터 상담노동자의 열악한 노동환경 등이 드러난바, 인권상황 실태와 문제점을 중심으로 정책적 대안과 법제도 개선안을 마련하기 위해 전문가 및 관계자를 모시고 이 자리를 준비하였습니다. 모쪼록 다양하고 심도있는 논의가 이루어지기를 희망합니다.

인권위는 오늘 논의되는 내용을 기반으로 콜센터 상담노동자의 인권상황을 개선하기 위해 최선의 노력을 다하겠습니다. 감사합니다.

2022년 4월 1일

국가인권위원회 상임위원 남규선

차 례

◆ 발표1. 법제도 개선(안) 발표	09
신희주(가톨릭대학교 사회학과 교수)	
◆ 발표2. 설문조사 결과 및 정책대안	17
조돈문(한국비정규노동센터 대표)	
◆ 발표3. 간접고용노동자의 차별시정 및 처우개선을 위한 개선방안	70
김성호(한국비정규노동센터 부소장)	
◆ 토론 1 공공부문 콜센터 현장 토론	83
염희정(서비스일반노조 한국장학재단콜센터지회 지회장)	
◆ 토론 2 민간부문 콜센터 현장 토론	89
김현주(공공운수노조 대전일반지부 국민은행콜센터지회 지회장)	
◆ 토론 3 한국컨택센터산업협회 토론	95
황규만(한국컨택센터산업협회 회장)	
◆ 토론 4 정책적 개선 방안 1	96
강민정(한국여성정책연구원 연구위원)	
◆ 토론 5 정책적 개선 방안 2	99
조혁진(한국노동연구원 부연구위원)	

발 표

발표 1. 법제도 개선(안) 발표

발표 2. 설문조사 결과 및 정책대안

발표 3. 간접고용노동자의 차별시정 및
처우개선을 위한 개선방안



발제 1. 콜센터 상담노동자 실태 면접조사 분석

신희주(가톨릭대학교 사회학과 교수)

1. 자료수집과 조사대상자 구성

□ 면접조사 진행

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

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

<조사대상 사업장>

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

2. 콜센터 고용형태별 비교

1) 콜센터 네 가지 고용형태 간 비교

공공부문 직접고용, 공공부문 간접고용, 민간부문 직접고용, 민간부문 간접고용 네 가지 고용형태에 대한 면접조사의 결과를 항목별로 요약하면 다음과 같다.

① 노동환경과 노동조건: 고용형태 간 고용 안정성, 임금체계, 복리후생 등에 있어 차이 존재.

콜센터 상담사의 고용 지위는 공공/민간의 직접고용은 정규직 혹은 무기계약직이고, 공공/민간의 간접고용은 하청업체 정규직이지만 원청과의 계약에 따라 계약을 갱신하는 계약직이라 할 수 있다. 따라서, 직접고용 정규직의 경우에는 고용 안정성이 높지만, 간접고용 형태는 원청과의 계약 여부에 따라 고용의 지속성 여부가 결정된다는 점에서 고용 안정성이 낮은 편이다. 지능정보 기술에 의해 콜센터 상담사 업무가 대체될 수 있다는 우려에 대해서, 상담사들은 대체로 상담업무의 복잡성과 전문성 때문에 현재 기술력으로는 지능정보 기술의 상담업무 대체가 불가능할 것으로 전망하고 있어, 기술 발달에 의한 고용불안은 아직 존재하지 않는 것으로 보인다.

공공/민간의 직접고용 상담사의 기본급은 대체로 내부 임금체계에 의해 결정되고 경력에 따라 임금인상이 이루어지는 경향이 있다. 반면, 공공/민간 간접고용 상담사의 기본급은 최저시급에 따라 결정되며 경력에 따른 임금인상은 거의 이루어지지 않는다. 한편, 직접고용 상담사의 성과급 비율은 거의 없거나 간접고용 상담사에 비해 낮은 편이다. 간접고용 상담사도 공공부문 간접고용에 비해 민간부문의 간접고용 상담사의 성과급은 개인별 편차가 더 큰 편이었다.

복리후생 중 4대 보험은 네 가지 고용 형태 모두 가입되어 있었지만, 휴가 사용 등에 있어서 고용형태 간 차이가 나타나는데, 대표적으로 공공/민간 직접고용은 연차 사용이 자유로웠지만, 공공/민간 간접고용은 연차 사용이 매우 제한되어 있었다.

코로나19 확산 이후 콜센터의 방역 수칙은 전반적으로 잘 지켜지고 있는 것으로 나타났으나, 공공/민간 간접고용의 경우 원청 직원과 비교하여 볼 때, 부분적 재택근무 등 재택근무의 형태나 재택근무 시 업무 내용에 있어서 차별적 노동환경이 나타나고 있었다.

② 노동과정: 간접고용 상담사들은 높은 수준의 노동강도와 감시, 통제, 경쟁을 경험.

노동강도, 휴게시간, 노동통제와 감시, 실적경쟁 등에 있어서는 공공/민간 간접고용 상담사들이 공공부문/민간부문 직접고용 상담사들과 큰 차이를 보인다. 간접고용 상담사들은 직접고용 상담사들보다 노동강도가 높은 수준이며, 처리해야 하는 콜 수도 전반적으로 더 많았다. 이는 콜당 응대 시간을 최소화하도록 하여 응대의 질을 낮추고 있었다.

상담사들의 노동과정 중 휴게 여부에 있어서 공공/민간의 직접고용의 경우 휴게시간 사용이 자율적이며 휴게 공간도 확보가 되어 있지만, 공공/민간의 간접고용의 경우에는 휴게시간 사용이 매우 제한적으로 이루어지고 있으며, 휴게 공간 역시 제대로 기능하지 못하고 있었다. 이 외에도 간접고용 상담사들은 그들의 업무 과정이 시시각각으로 감시되는 등 감시와 통제가 매우 심했다. 반면, 직접고용 상담사의 경우에는 업무 자율성이 존재하고 노동통제와 감시 정도가 낮은 것으로 나타났다.

실적경쟁은 ‘민간 간접고용 - 공공 간접고용 - 공공/민간 직접고용’ 순으로 나타난다. 민간 간접고용의 경우 높은 수준의 실적경쟁은 상담사 간 갈등으로 나타나기도 한다. 공공 간접고용 형태는 실적경쟁을 유도하기 위한 인센티브가 극소수의 상담사에게 물리는 경향이 있어 실제 경쟁이 높은 수준으로 나타나지는 않는다. 이는 민간부문의 경우 판매나 서비스의 성격이 기업의 이윤과 관련되어 있어 실적을 위한 경쟁을 유도하는 방식이 매우 다양하고 높은 수준으로 이루어진다. 반면, 공공부문의 경우 원청 업무의 성격인 공공성과 관련하여 ‘실적’이 경쟁으로 유도될 명분이 명확하지 않은 데서 실적경쟁의 수준이 상대적으로 낮게 나타날 수 있다고 해석될 수 있다.

③ 부당대우와 직무 만족: 높은 수준의 부당대우와 사회로부터의 부정적 인식에 노출.

상담사들이 경험하는 부당대우는 회사에서 받는 부당대우와 고객으로부터의 부당대우로 나누어 볼 수 있는데 회사로부터의 부당대우와 차별은 민간부문 직접고용을 제외하고 공공 직접, 공공 간접, 민간 간접 형태에서 자주 이루어지고 있었다. 특히, 간접고용 상담사들은 회사로부터의 인격모독과 임금체불 등의 부당대우에도 노출되어 있었으며, 원청의 개입이 빈번하게 이루어지고 있어서 불법파견의 소지도 있었다. 고객으로부터 폭언, 성희롱, 인격모독 등의 부당대우는 네 가지 고용 형태 모두에서 높은 수준으로 나타나고 있었다.

상담사들이 자신들의 직업에 대해 갖는 감정은 복합적이었다. 이들은 대체로 상담사라는 직업의 전문성을 높게 평가하고 있었고, 그로 인한 높은 자존감을 느끼고 있으며, 일-가정생활을 병행할 수 있다는 점에서 만족감을 보였다. 반면, 사회적으로는 콜센터 상담사가 단순 직업, 하찮은 직업이라는 인식이 크다는 사실로 인한 자존감의 저하를 경험하고 있었다.

④ 산업재해와 산재안전망 경험: 업무 관련 재해 경험이 높으며, 고용형태 간 보호조치에 있어 차이 존재.

콜센터 업무와 관련된 물리적/정신적 손상은 네 가지 고용 형태 모두 자주 경험하고 있었다. 특히, 근골격계 질환, 이명, 난청, 후두/성대 질환은 모든 상담사가 경험하는 공통된 질환이었으며, 공공/민간 간접고용 상담사들의 경우 화장실 사용이 자유롭지 못한 데서 오는 방광염도 자주 경험한다. 감정노동으로부터 오는 스트레스 역시 상담사들이 전반적으로 높은 수준으로 경험하고 있었는데,

공공부문 직접고용 상담사들은 신체적, 정신적 문제들에 대한 관리와 치료가 제공되어 있었지만, 그 이외의 고용 형태는 이러한 조치들이 제대로 이루어지지 않았다.

업무상 관련 질환에 대한 산재 안전망 및 산재보상 여부에 대해서는 네 가지 고용형태가 조금씩 차이를 보였다. 공공 직접고용의 경우 직무스트레스에 대한 예방조치 및 안전보건 조치가 이루어지고 있었고, 재해 발생 시 산업안전보건법에 따른 보호 역시 이루어지고 있었다. 민간 직접고용과 공공 간접고용의 경우 감정노동자 보호조치가 제한된 형태로 이루어지고 있었지만, 민간 간접고용의 경우에는 감정노동 보호조치가 전혀 이루어지고 있지 않았다. 공공부문 직접고용 형태를 제외한 세 가지의 고용형태에서는 산재보상에 대한 기대 수준이 낮고 산재 신청도 잘 이루어지지 않고 있었다.

⑤ 노동조합의 활동과 효능감 경험.

콜센터 상담사들은 노조를 통해 근로 환경 개선을 요구하고 성취한 경험이 있었으며, 조사된 공공부문 직접고용 상담사들은 노조 활동을 통한 직접고용과 정규직 전환 이후에도 계속해서 근로 조건 개선 등을 요구하고 있었다. 또한, 공공부문 간접고용 상담사들의 경우에는 노조 활동을 통해 직접고용을 요구하고 있었다. 그러나 민간부문 간접고용 상담사들의 경우 직접고용의 요구는 거의 없는 것으로 나타났다.

2) 결론

① 직접고용-간접고용 간 노동조건의 차이가 큼

전반적으로 고용형태별 특징들에 있어서 공공부문-민간부문 간 차이보다는 직접고용-간접고용 간의 차이가 두드러진다는 점을 알 수 있다. 공공부문 간접고용과 민간부문 간접고용의 경우 근로 조건, 근로 환경, 노동과정, 감시와 통제, 노동강도, 부당대우 등 조건의 대부분이 매우 유사한 점이 있다. 특히, 공공부문 직접고용의 경우, 직접고용 정규직 전환 이전과 이후에 노동조건에 큰 변화가 있는 것으로 나타나 직접고용과 간접고용 형태 간에 나타나는 이러한 차이를 확인할 수 있었다.

동시에, 공공/민간부문 간접고용에서 나타나는 이러한 유사성은 직접고용과는 많은 차이점을 보인다. 특히, 고용 안정성, 근속기간, 임금체계, 노동환경에서의 차이가 존재하며, 노동과정에서도 감시와 통제의 정도, 실적경쟁, 휴게시간 보장 등에 있어 큰 차이가 있다. 이는 근본적으로 원청과 도급계약을 해야 하는 하청업체 간 심각한 실적경쟁으로 나타나는 문제로 지적할 수 있다.

② 고용형태와 관계없이 일반적으로 높은 수준으로 나타나는 감정노동과 스트레스

네 가지의 고용형태에 공통적인 특성은 고객으로부터의 부당대우에 노출되는 정도가 높다는 점, 업무로부터 오는 물리적 손상의 정도, 그리고 업무로부터의 스트레스가 높다는 점이다. 이는 콜센터 상담원들은

고용형태와 고용조건과 상관없이 직업 지위가 낮다는 점, 그리고 이들이 일에서 발생하는 재해로부터 제대로 보호받지 못하고 있다는 점을 시사한다. 특히, 감정노동으로부터 오는 스트레스가 공통으로 매우 높은 수준이라는 점은 직업 지위에 대한 근본적인 개선과 법적 보호가 시급하다는 점을 보여준다.

통계자료 분석에서 상담사들의 ‘자살 생각’의 비중이 높게 나오는 것은 고용형태와 상관없이 상담사들이 공통으로 경험하는 감정노동으로부터의 스트레스와 관련이 되어 있다고 볼 수 있다. 본 면접조사에 의하면, 감정노동에서 오는 우울감과 정서적 소진은 상담노동자들에게 나타나는 보편적인 현상이다. 공공부문 직접고용을 제외하고는 감정노동에 대한 보호조치가 제대로 이루어지지 않는 상황에서 상담사들은 우울감과 정서적 소진이 심화되어 자살에 관한 생각으로 이어지고 있는 것으로 보인다.

네 가지 유형 모두 감정노동에 의한 스트레스가 매우 높은 수준으로 나타나지만, 직접고용의 경우에는 감정노동 보호조치가 이루어지지만, 간접고용 형태는 감정노동 보호조치가 거의 이루어지지 않는다는 점에서도 차이를 보인다. 이는 중층적 고용형태의 특징, 즉 복수적 사용자의 존재로 인한 모호한 책임성 문제와도 관련이 되어 있으며, 다른 한편으로는 현행 안전보건 제도가 간접고용 콜센터 상담사를 포함한 감정노동자들의 노동환경을 제대로 반영하지 못하고 있다는 점을 나타내기도 한다. 이러한 특징으로 인해 간접고용 상담사들이 보호제도의 사각에 놓여 있다.

③ 저임금과 낮은 수준의 임금상승

면접조사와 설문조사 분석을 통해 콜센터 상담사들의 전반적인 저임금이 큰 문제로 지적될 수 있다. 임금수준의 경우 직접고용 상담사들이 간접고용 상담사들보다 높게 나타나고 회사의 내부 임금체계에 의해 근속연수에 따른 임금상승이 이루어진다는 점에서 간접고용보다 좋은 조건이지만, 공공부문 직접고용의 경우 호봉에 따른 임금인상 폭이 크지 않고 임금 자체가 간접고용 노동자들과 큰 차이를 보이지 않는다는 점 역시 문제라 할 수 있다. 이는 설문조사 분석에서 자살 생각 경험이 주로 감정노동과 저임금에서 오는 것이라는 결과와 맞물려, 저임금의 효과가 경제적 문제에서 그치는 것이 아니라 정신건강에도 큰 영향을 미치고 있기 때문에, 콜센터 상담사들의 임금수준이 합리적으로 책정되어야 할 필요가 있음을 보여준다.

④ 노조의 직고용 요구와 노동조건 개선 활동

공공부문 간접고용 상담사들은 노조 활동을 통해 직접고용을 요구하고 있지만, 민간부문 간접고용 상담사들의 노조 활동은 직접고용에 대한 요구가 약한 편이다. 이는 공공부문의 경우 업무의 공공성으로 인해 원청과 콜센터의 업무 통합에 대한 요구가 크지만, 민간부문의 경우에는 업무가 기업의 이윤과 매출 등에 관한 것인데다가 근로 환경 자체가 매우 열악하기 때문에, 직접고용에 대한 요구보다는 근로 환경 개선으로 노동조합의 활동이 집중되어있는 것으로 생각된다.

		공공/직접	공공/간접	민간/직접	민간/간접
노동 환경과 노동 조건	고용지위	정규직	계약직 (하청업체 정규직)	무기계약직/ 정규직	계약직(하청업체 정규직)
	고용안정성 (계약관계)	직고용 정규직 전환 후 개선	명목적 고용승계. 안정성 낮음	높다	명목적 고용승계. 안정성 낮음
	고용안정성 (기술발달)	시로 인한 업무대체 가능성 낮게 인식	시로 인한 업무대체 가능성 낮게 인식	시로 인한 업무대체 가능성 낮게 인식	시로 인한 업무대체 가능성 낮게 인식
	임금수준 (기본급)	내부 임금체계에 의해 결정 직고용 정규직 전환 후 개선	최저시급에 수당 등 약간	내부임금체계에 의해 결정 (공공, 민간 간접고용보다 약간 높은 수준)	최저시급
	경력과 임금인상	다산콜센터 호봉과 진급에 따른 임금인상/ B 공단은 경력에 따른 임금 인상 거의 없음	경력에 따른 임금 인상 거의 없음	내부임금체계에 의해 인상	경력에 따른 임금 인상 거의 없음
	성과급 비중	직고용 정규직 전환 후 개선	높은 편	없거나 낮음	기본적으로 높음 개인, 업체별/ 업무별 편차 큼
	복리후생	직고용 정규직 전환 후 개선 자유로운 연차사용 가능 자녀·가족 돌봄휴가 및 휴직 사용가능	4대보험 연차사용 제한	4대보험 자유로운 연차사용	4대보험 연차사용 제한 노조 이후 가능해짐
	코로나로 인한 노동환경 변화와 방역	챗봇 도입 응대량 늘어남	방역수칙 지켜짐 부분적 재택근무 원청과 차별	방역 수칙 잘 지켜짐 순환적 재택근무	방역수칙 지켜짐 부분적 재택근무 원청과 차별

		공공/직접	공공/간접	민간/직접	민간/간접
노동 과정	노동강도	정규직 전환 후 노동강도는 전보다 낮아짐	매우 높음	통상적인 수준	매우 높음
	콜수/ 1건당 통화시간	콜 수 적음(약 60건)/ 단콜보다 장콜위주(약 3~5분)	콜수 많음 (110- 150)/응대의 질 낮음	콜수 적음 (약 50건)/응대시간 길다	콜수 많음(100- 150콜)/응대시간 최소화, 응대의 질 낮음
	휴게시간	자율적 휴게시간, 휴게공간 존재	휴게시간 활용 못함	자율적 휴게시간, 휴게공간 존재	휴게시간 없음 휴게 공간 존재하지만 제한적 사용, 코로나 이후 폐쇄
	노동통제와 감시 정도	업무자율성 존재	노동통제와 감시 강함 자율성 없음	노동통제와 감시 낮음 업무자율성 존재	노동통제와 감시 강함 자율성 없음
	실적경쟁	직고용 정규직 전환 후 개선	인센티브 제도의 비실효성으로 인해 높지 않음	거의 없음	강함
부당 대우	회사로부터		인격모독, 임금체불		인격모독, 임금체불
	고객으로 부터	빈번함(폭언, 성희롱, 인격모독)	빈번함(폭언, 성희롱, 인격모독)	빈번함(폭언, 성희롱, 인격모독)	빈번함(폭언, 성희롱, 인격모독)
	차별대우	차별 심함 -서울시/B 공단 본사와 정보 교류 및 업무 단절이 주된 문제	원청과의 차별 심함 -원청과의 업무 단절이 주된 문제	해당없음 (분리직군에 따른 차등)	원청 직원과의 차별 심함 원청 직원들과의 노동환경 차이
	원청 개입	해당없음	불법 파견 여지 많음	해당없음	자주 이루어짐 (불법 파견)
	직무 만족/ 불만족	본인의 직업적 전문성에 대한 인식과 자존감은 높으나 직업지위에 대한 사회적 인식이 낮음에서 오는 괴리 경험	본인의 직업적 전문성에 대한 인식과 자존감은 높으나 직업지위에 대한 사회적 인식이 낮음에서 오는 괴리 경험	상당사에 대한 사회적 인식이 낮다는 점과 분리직군 (E 금융투자)임에 따른 불만족	본인의 직업적 전문성에 대한 인식과 자존감은 높으나 직업지위에 대한 사회적 인식이 낮음에서 오는 괴리 경험

		공공/직접	공공/간접	민간/직접	민간/간접
산업 재해와 산재 안전망	물리적 손상	높음 (근골격계 질환, 방광염, 이명, 후두/성대 질환)	높음 (근골격계 질환, 방광염, 이명, 후두/성대 질환)	높음 (근골격계 질환, 이명, 난청, 후두/성대 질환)	높음 (근골격계 질환, 방광염, 이명, 난청, 후두/성대 질환)
	스트레스	자주 발생 (종합의료기관과 협약을 맺고 있어 건강검진, 도수치료, 정신건강심층 상담 가능)	자주 발생 (감정노동 외) 스트레스 높은 수준	자주 발생 (감정노동, 조직 내 낮은 지위와 저평가)	자주 발생 (높은 노동강도와 업무 긴장성, 조직 내 갈등, 감정노동) 스트레스 높은 수준
	산재 안전망	직무스트레스 예방 및 감정노동에 대한 안전보건 조치	감정노동 보호조치 한계	감정노동 보호조치가 있으나, 한계가 있음	감정노동 보호조치 없음
	산재보상 여부	산업안전보건법에 따라 보호가 이루어지고 있음.	신청 잘 이루어지 않음 산재보상 기대 수준 낮음	신청 잘 이루어지 않음 산재보상 기대 수준 낮음	신청 잘 이루어지 않음 산재보상 기대 수준 낮음
노조활동 경험		노조 결성 후 직고용 및 근로환경 개선요구(B 공단의 경우 2019년 1월 정부의 정규직 전환 정책에 따라 직고용이 되었고 노조 결성 후 근로환경을 요구하고 있음)	노조 결성 후 근로 환경 개선 원청에 의한 직고용 요구	유니온숍 (E 금융투자: 사무금융노조 증권업종본부는 기업별로 다름. F 은행: 전국금융산업노조 38개지부 당연가입)	노조 결성 후 근로 환경 개선 직고용 요구 없음
기타 특이사항		- 직고용 정규직 전환 전과 후에 대한 비교로 주로 서술 남성 상담사들의 사례 연구 (여성 비율이 높은 직종에서 화장실 사용 보장문제 등에서 차별 경험)			

발제 2-1. 콜센터 상담노동자 실태 설문조사 분석

조돈문(한국비정규노동센터 대표)

1. 자료수집 방법 및 피조사자 구성

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

전체 콜센터 상담노동자를 포괄하는 표집 틀 혹은 집락 명부를 작성하는 것은 불가능하여 확률표집법을 사용할 수 없었고, 눈덩이 표집과 할당표집 등 비확률표집법들을 사용하되 본 조사연구의 연구목적에 부합하는 비비례표집을 실시했다. 서비스 부문의 공공과 민간 비중은 1대 1 동물로 하고, 운영형태는 직영과 간접 운영 가운데 노동조건과 노동과정의 문제점들이 중층적으로 발현되는 간접고용 형태의 심층 분석을 위해 간접고용과 직영 비중을 4대 1 정도로 했다.

표집 절차를 거쳐 유효한 설문지 총 1,996부가 수거되어 통계분석에 사용되었다. 응답 상담사는 1,996 사례들의 서비스 부문, 운영형태, 고용형태, 노조 가입 여부, 성별, 학력 등 분포는 <표 4.1>과 같다. 노조 조직률은 실제 10% 수준에 불과한데 본 표본에서는 52.1%로 높게 나타났는데, 이는 미조직 노동자들에 대한 접근성 제약으로 인해 노조원들이 과대표집 되었기 때문이다. 따라서 전반적으로 본 표본의 콜센터 상담노동자들은 노동조건이 평균적 콜센터 상담노동자들보다 더 나은 것으로 나타난다는 점에서 해석에 주의를 요한다.

<표 4.1> 서비스 부문별·운영형태별 분포

(단위: 명, %)

업종	빈도	%	운영형태		
			간접	직영	합계
공공부문	979	49	79.8	20.2	100
민간부문	1,017	51	76.6	23.4	100
금융 상담(은행, 증권, 보험, 신용카드 등)	488	24.4	88.9	11.1	100
통신 관련 상담 (이동통신, 인터넷 등)	130	6.5	56.2	43.8	100
유통 관련 상담 (홈쇼핑, 대형 마트, 백화점 등)	107	5.4	63.6	36.4	100
제조업 관련 상담(전자제품, 자동차, 의류, 컴퓨터 등)	129	6.5	80.6	19.4	100
서비스업 상담 (항공, 택배, 숙박, 레저 등)	78	3.9	65.4	34.6	100
기타	85	4.3	57.6	42.4	100
합계	1,996	100	78.2	21.8	100

<표 4.> 서비스 부문별·운영형태별 분포

(단위: 명, %)

부문 / 운영	간접	직영	합계	사례수
민간	39	11.9	51	1017
공공	39.1	9.9	49	979
전체	78.2	21.8	100	1996
사례수	1560	436	1996	

이하에서는 민간-공공의 서비스 부문, 직영-간접의 운영형태를 중심으로 비교·분석하되, 간접고용 비중이 과다한 점을 고려하여 간접고용 내 상용직을 별도의 간접상용직 범주로 구분하여 정규직, 간접상용직, 비정규직의 3범주 고용형태 변인도 보조적 범주화 기준으로 활용한다.

2. 소결

본 설문조사 자료의 분석 결과는 아래와 같이 요약될 수 있다.

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

2008년과 2021년의 설문조사 결과를 비교하면, 콜센터 상담업무는 아웃바운드콜이 크게 감축되어 매우 제한적으로 수행되고 있지만, 인바운드콜은 매우 증가하여 상담업무의 업무 형태가 크게 변화한 것으로 나타났다(<표 4.4> 참조). 상담업무는 아웃바운드 중심의 업무 형태에서 인바운드 중심의 업무 형태로 전환되었는데, 인바운드콜이 아웃바운드콜에 비해 업무 난이도가 높고 상담사 숙련 수준도 높다는 점은 아웃바운드-인바운드 비교분석에서도 확인된 바 있다(한국비정규노동센터, 2008).

이렇게 업무 형태가 아웃바운드 중심에서 인바운드 중심으로 변화하는 동안 단위 콜당 응대 시간은 2.1배 증가했다(<표 4.6> 참조). 콜당 응대 시간 증대는 아웃바운드 전담 단순 업무들이 감소하며 심층 상담을 요구하는 인바운드 중심으로 업무 형태가 변화한 결과라 할 수 있다. 콜센터 상담사의 72%는 사업체에서 콜 상담에 AI나 ARS를 활용하고 있다고 보고하는데(<표 4.8 참조), 이렇게 지능정보 기술이 도입되어 주로 아웃바운드 중심 단순 업무들을 수행하게 되었다.

지난 13년 동안 콜센터 상담 업종이 지능정보 기술 도입, 아웃바운드 일자리 소멸, 단위 콜당 상담 시간증대로 변화하는 동안 콜 상담사의 콜 상담업무 경력과 콜센터 근무기간은 두 배 이상 늘어났다(<표 4.5> 참조). 이는 콜센터 상담업무가 난이도와 전문성이 상승하며 노동자 숙련향상을 요구하면서 상담사의 근무기간이 길어지고 경력이 축적되는 안정적 직업군으로 자리 잡아가고 있다.

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

- 콜센터 상담사들의 숙련향상에도 상대적 임금수준은 하락했고, 휴게 공간 기능과 화장실 사용 편의성 등에서 열악한 노동조건의 수준을 벗어나지 못하고 있다.

2008년과 2021년 사이 콜센터 상담사의 업무 전문성 향상과 숙련 수준 상승에도 월평균 임금은 중위값 기준 전체 임금노동자 대비 상대적 수준에서 도리어 하락했다. 또한, 복리후생 항목들의 적용률이 불과 3% 증가한 데 그쳐 노동자 기업복지 수준도 거의 개선되지 않은 것으로 나타났다(<표 4.9> 참조).

휴게 공간의 경우, 별도의 휴게 공간이 없는 경우와 설치되어 있어도 불만족스럽다는 평가가 50%에 달한다. 반면, 휴게 공간이 설치되어 있고 만족스럽다는 평가는 15%에 불과하여 열악한 휴게 공간 상황을 보여준다(<표 4.12> 참조). 화장실 사용과 관련하여 상담사의 25%가 화장실 이용이 자유롭지 못하다고 응답했는데, 그 사유는 업무량이 많아서 화장실 다녀올 시간이 없다는 의견이 관리자의 승인이 불편하다는 의견보다 더 높게 나타났다(<표 4.15> 참조). 이처럼 휴게 공간과 화장실 같은 상담노동자를 위한 최소한의 편의 설비조차 제대로 갖춰져 있지 않거나 제 기능을 하지 못하는 것은 헌법 제32조 제3항 인간의 존엄성을 보장하는 근로 조건의 기준 조항을 명백히 위배한다고 할 수 있다.

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

콜센터 상담사들이 고객 상담 과정에서 주 1회 이상 감정노동을 경험하는 것으로 나타났는데, 고객으로부터 폭언을 당하는 경우도 월평균 12회에 달하고, 성적 농담 등 성희롱을 당하는 경우도 월평균 1회가 넘는 것으로 나타났다(<표 4.18> 참조). 감정노동자보호법 도입(산안법 개정) 이후에도 고객으로부터 폭언이나 성희롱이 감소하지 않았고, 회사 측 보호조치도 강화되지 않은 것으로 평가되고 있다(<표 4.19> 참조).

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

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

□ 콜센터 상담사들은 회사 측의 강도 높은 업무감독을 겪으며 회사 측 부당 처우를 호소하고 있지만, 실효성 있는 고충처리절차의 보호를 받지 못하고 있다.

콜센터 상담사들을 대상으로 업무감독 모니터링 6개 항목 가운데 4.4개 항목이 실시되고 있다. 그 가운데서도 QA평가, 실시간 컴퓨터 모니터링, 통화내용 100% 녹취 후 관리자 사후청취 방식은 각각 전체 상담사의 3/4

이상을 대상으로 실시되고 있다(<표 4.14> 참조).

상담사들은 답변할 수 없는 상담, 지나치게 많은 콜 수 등 실적압박, 업무에 대한 과도한 모니터링 등 각종 회사 측 부당 처우를 월 5~6회 정도 경험하고 있다. 업무상 불이익, 업무와 관련한 조롱과 모욕, 의도적인 무시나 적대적 태도 등 상사·동료로부터 가해지는 직장 내 괴롭힘도 회사 측 부당 처우에 버금가는 수준으로 겪고 있다(<표 4.16> 참조). 이처럼 상담사들이 감정노동 스트레스에 더하여 높은 빈도의 회사 측 부당 처우와 직장 내 괴롭힘을 호소하고 있음에도 상담사의 고충을 해결하기 위한 고충 처리 절차가 없거나 있어도 유명무실한 경우가 86%에 달한다. 그 결과 상담사들이 힘든 일을 겪게 될 때 혼자 해결하거나 동료 상담사와 상담하는 비율이 77%에 달한다.

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

상담사는 직무에 대해 만족하기보다 불만족하는 정도가 더 큰데, 가장 큰 불만 요인은 물질적 보상 수준이지만, 가장 만족하는 부분은 회사 측 노력과 무관한 동료들과의 관계로 나타났다. 물질적 보상에 불만이 있는 상담사는 만족한다는 응답자의 9배가 넘는다(<표 4.23> 참조). 한편, 사직 의사는 불만족 수준보다 낮았는데, 이는 사직 후 취업 전망을 고려할 때 대안적 전망을 갖기 어렵기 때문으로 해석된다. 감정노동 등 스트레스와 낮은 임금이 각각 40.5%로 전체 사직 의사 사유의 81%를 점하고 있다(<표 4.24> 참조).

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

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

자살 충동 사유 가운데 첫째가 경제적 어려움 56%, 그다음이 스트레스 등 직업적 문제 53%로 나타났다(<표 4.26> 참조). 이처럼 콜센터 상담노동자는 저임금과 감정노동 스트레스로 사직이나 자살을 생각하고 있어 상담사를 죽음으로 내모는 저임금과 감정노동 스트레스에 대한 해결책이 시급하다.

□ 공공과 민간의 서비스 부문을 비교하면, 민간부문은 높은 고용불안정성·임금 불안정성과 함께 열악한 노동조건을 보여주지만, 공공부문은 민간부문에 비해 노동조건이 상대적으로 더 낫지만, 모범사용자 역할에는 턱없이 못 미친다.

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

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

공공부문은 민간부문에 비해 휴게시간과 편의시설 이용 등 노동조건은 좀 더 양호하지만, 감정노동 등 직무 관련 스트레스는 더 크다. 부당 처우에 있어서는 민간부문에 비해 상담사가 대답할 수 없는 상담으로 인한 어려움이 특히 더 높게 나타났다. 이처럼 공공부문이 민간부문보다 노동조건이 양호함에도 아직 모범사용자 역할에는 크게 못 미친다고 할 수 있다.

□ 운영형태의 직영과 간접고용을 비교하면 간접고용이 직영에 비해 콜상담 업무 경력과 콜센터 근무 기간도 더 길지만, 임금 등 노동조건은 더 열악하고, 고용 불안감과 노동강도도 직영에 비해 훨씬 더 강하며 직무 불만족과 스트레스 수준도 더 높다.

간접고용은 직영에 비해 콜 상담업무 경력과 현재 콜센터 근무 기간이 1년 정도씩 더 길지만, 임금수준은 더 낮고 복리후생 혜택도 더 적다. 간접고용 상담사는 직영에 비해 하루 근로시간과 콜 응대 시간은 반 시간 정도 더 길지만, 휴게시간은 더 짧다. 간접고용 상담사는 직영에 비해 화장실 이용에도 더 불편을 겪고 있는데, 관리자 승인 불편도 겪지만, 직영에 비해 많은 업무량으로 인한 시간 부족이 더 큰 이유로 나타났다. 간접고용은 직영에 비해 업무·감독 모니터링도 더 심하고 회사의 부당 처우에도 더 많이 시달리는데, 특히 직영에 비해 지나치게 많은 콜 수 등 실적압박이 대표적 부당 처우로 꼽히고 있다.

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

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

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

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

콜센터 간접고용 상담사들이 상담 중 원청 콜연결 필요성을 느끼는 경우는 전체 콜 상담 건수의 35%에 달하는데, 이 가운데 실제 원청 연결하는 2차 처리율은 19%로 그 절반 수준에 불과하다(<표 4.28> 참조). 이처럼 원청 콜연결 필요성이 높음에도 원청 연결되는 비율이 낮은 것은 호전환 규제 등 2차 처리 제한 규정을 위반하면 인사고과의 불이익을 받을 수 있기 때문이다.

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

콜센터의 간접고용 노동자뿐만 아니라 직접고용 노동자들도 콜센터의 직접 운영 필요성을 강하게 인정하고 있는데, 노동자 고용 안정성은 물론 상담업무의 통합성과 개인정보 유출 방지를 주요한 직접 운영 필요성 사유로 꼽고 있다. 이처럼 노동관계법의 사용자성과 콜센터 상담업무의 특성을 고려하면 간접고용 상담사의 직접고용 전환은 꼭 필요하다고 할 수 있다.

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

직장 내 성차별은 경미하게나마 남성이 여성보다 더 많이 호소하고 있는데, 남성은 주로 승진이나 의견 개진보다 업무배치에서 여성보다 성차별을 더 많이 호소하는 것으로 나타났다. 실제 야간 음주 콜이 많아서 남성들을 야간콜 업무에 우선 배정하는 경향이 있다는 경험적 연구 결과들도 있는데,¹⁾ 본 연구에서도 남성의 야간근무 교대제 배치 비율이 여성보다 조금 더 높은 것으로 나타났다. 남성은 여성에 비해 직무만족도와 자존감은 더 높으나 사직 의사는 더 낮은 것으로 나타났는데, 이는 대안적 취업 전망에 대한 고려 탓으로 해석된다.

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

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

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

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

1) 우새롬(2021) 송민지(2014) 참조할 것.

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

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

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

발제 2-2. 콜센터 상담노동자의 노동인권 개선 정책 제언

조돈문(한국비정규노동센터 대표)

정흥준(서울과학기술대학교 교수)

1. 디지털전환 시대 콜센터 상담노동자의 사회적 수요와 고진로 전략

1) 실태와 과제

제4차 산업혁명으로 불리는 디지털 전환 과정에서 AI나 ARS 등 발달된 지능정보 기술이 상담업무에 도입되면서 콜센터 상담 노동 일자리들은 급격히 소멸될 수 있다는 우려가 일기도 했다. 실제 한국고용정보원이 직업별 5년 이상 근무 경력 전문가들을 대상으로 실시한 델파이 조사에 기초하여 정교한 직무 중심 일자리 분석을 수행한 연구들도 콜센터 상담 일자리들이 포함된 표준직업분류상 고객상담 및 기타 사무원(소분류 399)과 통신 관련 판매직(소분류 531)의 급격한 위축을 전망하기도 했다(이시균 외 2019; 이시균 외 2020). 동 연구들에서 자동화 등 기술혁신으로 인한 일자리 대체 가능성이 70% 이상인 고위험군의 비중은 통신판매 직종의 경우 0.6%와 6.4%로 낮게 나타났지만, 고객상담 직종의 경우 29.7%와 34.1%로 높게 나타나서 콜센터 상담업무의 일자리 전망을 매우 어렵게 했다.

지역별고용조사 자료로 콜센터 업종의 일자리 규모 변화 추세를 분석하면, 2013년 10월과 2020년 10월 사이 통신판매 직종의 임금노동자 규모는 8.4% 감소한 반면, 한국고용정보원 연구에서 급격 위축될 것으로 전망되었던 고객상담 직종의 임금노동자 규모는 도리어 15.1% 증가한 것으로 나타났다(<표 7.1> 참조). 공공기관, 의료기관, 은행 등 금융기관, 전자제품 서비스센터 등 다양한 부문의 콜센터 전화 상담이 상당한 응답 대기시간을 요구하는 현실은 고객상담 업종 일자리의 확대 전망을 갖게 한다. 이는 디지털 전환의 효과로 특정 업종의 일자리가 일률적으로 증가 혹은 감소하기보다 일자리 구성이 변화한다는 양극화 가설(Brynjolfsson & McAfee 2014)이 보다 더 경험적 정합성을 지닌 것으로 추정하게 한다.

<표 7.1> 콜센터 상담노동자 유형별 규모 변화(2013.10.~2020.10.)

(단위: 명, %)

조사년월	직업코드(소분류)			전체
	고객상담(399)	통신판매(531)	기타	
2013.1	207,497	134,869	20,319,994	20,662,360
2020.1	238,819	123,530	20,078,230	20,440,579
증감률(%)	15.1	-8.41	-1.19	-1.07

* 표준직업분류 소분류: 399 고객상담 및 기타 사무원; 531 통신 관련 판매직.

** 비임금근로자 제외, 임금근로자 한정.

※ 자료: 지역별고용조사 각 년도.

2) 상담업무의 난이도·전문성 상승과 노동자 고숙련화 요구

본 연구의 설문조사에서 AI나 ARS를 상담 업무에 활용하고 있다고 응답한 비율이 72%에 달할 정도로 지능정보 기술은 콜센터 상담업무에 광범위하게 도입되고 있다. 실제 사례연구에서도 챗봇, 음성봇 등 인공지능 기반 대화형 상담 서비스가 도입되어 사용되고 있지만, 대체로 정형화된 문의에 대한 단순한 정보 제공 서비스에 한정되어 있다(본 연구의 제5장 제1절, 제3절 참조). 이처럼 지능정보 기술에 의해 대체되는 상담 서비스 일지리가 일부 단순 상담업무에 한정되는 것은 고객들이 문의하는 내용이 매우 복잡하고 상담사의 문제 진단과 판단을 필요로 하는 경우들이 많기 때문이다.

본 연구에서 상담업무 형태도 아웃바운드 중심에서 인바운드 중심으로 변화한 것으로 나타났는데, 이는 주로 아웃바운드 업무들이 지능정보 기술에 의해 대체되었음을 의미한다. 이렇게 단순 상담업무들이 지능정보 기술로 대체되면서 남은 상담업무들은 점점 더 복잡성과 난이도가 높은 상담 중심으로 진행된다. 그 결과 2008년에 비해 단위 콜당 응대 시간이 2배 이상 증가하게 되었다.

콜센터 상담업무의 난이도와 전문성이 상승하면서 콜센터 상담노동자들에게도 그에 상응하는 능력이 요구되고 있었는데, 이는 콜센터 상담노동자들의 학력 수준 상승으로 나타났다. 지역별고용조사 결과를 보면, 대졸자 비율은 2020년 현재 고객상담 직종 70%, 통신판매 직종 60%로 임금노동자 전체 평균 58%보다 더 높게 나타났다(<표 7.2> 참조). 상대적으로 대졸자 비율이 적은 통신판매 직종도 2013년 대비 19%p 증가하여 전체 직종 평균 9%p 상승률의 두 배를 초과하는 현상은 직무수행을 위한 학력 요구 조건이 강화된 업무 내용의 고급화를 반영한다.

<표 7.2> 콜센터 상담노동자 유형별 대졸자 비율 변화(2013.10.~2020.10.)

대졸자 비율 조사년월	직업코드(소분류)			전체
	고객상담(399)	통신판매(531)	기타	
2013.10	0.6506	0.5132	0.5271	0.5282
2020.10	0.695	0.6079	0.5745	0.5761
증감률(%)	6.82	18.45	8.99	9.07

* 대졸은 전문대졸 이상 교육 정도.

※ 자료: 지역별고용조사 각 년도.

본 연구의 설문조사 결과, 콜센터 상담노동자의 평균 상담경력은 91개월로 나타났으며, 이는 2008년 조사 당시 40개월에 비해 2배 이상 늘어난 수치다. 현재 일하는 콜센터에서 계속 근무한 기간도 61개월로서 2008년의 25개월에 비해 두 배 이상 증가한 것으로 나타났다. 이러한 현상은 콜센터 상담사의 일자리가 점점 더 높은 업무 수행능력을 요구하면서 상담 일자리에 응모하는 노동자들의 학력 수준이 상승하는 한편 상담업무도 숙련향상과 함께 경력을 축적하는 장기근속의 일자리가 되고 있음을 확인해 준다. 이러한 상담업무의 전문성 강화와 상담노동자의 숙련향상은 고진로 전략이 이미 수행되고 있음을 의미하며, 상담노동자의 전문성을 강화하고 고부가가치 창출을 제도화하기 위한 고숙련 인력관리 정책을 요구하고 있다.

3) 상담노동자 숙련형성·경력개발을 위한 직업교육훈련 과정 신설

콜센터 상담업무의 난이도와 전문성이 높아지는 가운데 상담노동자의 학력 수준도 상승하고 상담경력도 길어지면서 상담노동자의 역량도 강화되고 있다. 상담노동자의 숙련향상과 경력 축적을 위한 직업교육훈련이 절실하게 요구되고 있으며 그 효과도 클 것으로 기대된다.

ILO가 2015년 채택한 《통신서비스 및 콜센터 산업의 고용관계에 대한 글로벌 대화 포럼 합의문》이 “통신 및 콜센터는 오늘날의 세계화 속에서 고도의 연결성 및 기술 중심의 지식 경제에 없어서는 안 될 필수요소이다”라고 진단하며 통신 서비스 및 콜센터의 노동이 당면한 주요 과제들 가운데 하나로 “기술 및 직업교육훈련의 부재”를 지적하고 있다. 또한, 콜센터 업종의 주요 국제 노사단체인 노동자 측 UNI-Europa Telecom과 사용자측 유럽통신네트워크운영자연합(ENTO)이 2004년 사회적 대화와 교섭을 통해 《합리적인 콜센터 산업 기준》을 설정하여 유럽연합 내 모든 콜센터들에 적용될 가이드라인을 발표했다. “콜센터 현장”으로 알려진 이 가이드라인은 “노동자의 숙련을 향상하기 위하여 공인된 자격을

부여하는 훈련의 기회를 늘이고, 노동자들이 의미 있는 경력개발과 질 높은 고객서비스를 제공할 수 있도록 함”을 명문화하며 콜센터 상담노동자들의 경력개발과 직업교육훈련의 중요성을 강조하고 있다.¹⁾

본 연구의 설문조사 결과에 따르면 콜센터 상담노동자의 직업교육훈련 빈도는 분기별로 2회 정도 실시되고 있는데, 직업교육훈련의 효과는 별로 없는 것으로 평가되고 있다. 교육의 효과성에서 공공부문은 민간부문에 비해 상대적으로 더 긍정적 평가를 받고 있다. 교육의 효과성이 가장 높은 것으로 평가되는 공공부문 직영에서도, 사례연구에서 새로운 상담을 할 때 내용 교육 없이 일이 배당되어 스스로 암묵지(경험을 통한 지식)를 넓혀가는 방식으로 진행되고 있는 것으로 나타났다. 공공부문 민간위탁의 경우 상담사가 업무를 완전히 파악하는데 1년 정도 걸리며 숙련된 상담을 위해선 3년 정도 일을 해야 하지만 실상은 5일~2주 정도 교육을 받고 상담업무에 투입되기 때문에, 일하면서 각자 알아서 배우는 구조로 되어 있다고 한다. 교육 내용은 제도와 정부 정책 중심으로 편성되어 있어 실제 상담업무 수행에 도움이 되지 않으며 교육강사도 상담업무에 대한 전문성이나 전달능력을 결여한 경우가 많아서 교육 효과를 기대하기 어려운 것으로 확인되었다.²⁾

콜센터 상담사의 숙련형성을 위한 독일의 직업훈련프로그램(Berufsausbildung im Dialogmarketing)은 대화 마케팅의 서비스 인력과 사무관리직 양성과정으로 구성되어 있으며, 훈련과정은 각각 2년과 3년으로 비교적 장기간 실시된다. 이러한 콜센터 상담사의 직업교육훈련 과정도 이론 지식 학습 과정은 직업훈련학교에서 배우고 현장 훈련은 관련 부문의 사업체에서 수행하는 전형적인 독일의 이원화 직업교육 방식으로 진행된다. 교육훈련 과정의 내용을 보면 사무관리직 양성 프로그램의 경우 1년 차에 대화 마케팅 서비스 분석 및 비교, 고객과의 소통, 즉각적 대화법 DB활용 정보처리, 대화 마케팅 고객관리, 2년 차에 고객상담, 기업성과를 위한 프로젝트의 경영·경제적 평가, 대화 마케팅의 기획·실행·문서화, 3년 차에 대화 마케팅 사업의 성공적 관리, 인력배치와 인력관리, 과업수행의 질 관리 및 최적화 등으로 구성되어 있다(본 연구의 제6장 제2절 참조).

우리의 경우 2, 3년짜리 장기프로그램은 어렵다고 할지라도 UNI-ENTO의 경력개발 가이드라인과 독일 상담사의 직업교육훈련 과정의 프로그램 내용을 참조하여 1개월, 3개월, 6개월 등 다양한 훈련프로그램을 개발할 필요가 있다. 신기술이 활용되거나 새로운 제품이나 서비스가 도입 될 때 상담사의 교육 및 재교육은 필수적이라 할 수 있다. 또한, 상담업무를 위한 대화 마케팅 서비스, 고객상담의 기법, DB활용 정보처리를 포함한 기초 프로그램부터 대화 마케팅의 기획과 사업관리의 고급 프로그램에 이르기까지 다양한 프로그램들을 개발하여 상담노동자들의 숙련향상과 경력개발을 지원하도록 할 필요가 있다.

1) ILO 합의문과 UNI-ENTO 가이드라인에 대해서는 본 연구의 제6장 제1절을 참조할 것.

2) 공공부문의 직영과 민간위탁의 직업교육훈련 사례연구 결과는 본 연구의 제5장 제1-2절을 참조할 것.

4) 상담노동자 직업교육훈련을 위한 정부의 적극적 역할과 노사정 협력

현재 개별 사업체 단위로 진행되고 있는 콜센터 상담사의 교육훈련 프로그램이 체계적으로 기획되어 실행되지 못하는 것은 상담업무에 실질적 도움을 줄 수 있는 교육훈련 프로그램을 개발하고 전문적 역량을 겸비한 전문 강사들을 배치할 수 있는 기획역량과 재정적 자원을 결여하고 있기 때문이다. 또한, 콜센터는 외주와 민간위탁 방식의 운영기관이 많아 교육훈련을 실시하기가 매우 어려운 구조이다. 사례연구 결과를 보면 원청은 위탁업체 상담사의 경력개발을 위한 위탁금액을 책정하긴 해도 1인당 연간 5만원 내외로 매우 적고, 이를 인상하려 하지 않기 때문이다. 이러한 한계를 극복하기 위한 합리적 추진 방식은 콜센터 업계가 집합적으로 콜센터 상담사를 위한 직업훈련과정을 개발하도록 하고, 정부가 이를 적극적으로 재정 지원하는 방식이다.

독일의 콜센터 상담노동자를 위한 직업교육훈련 프로그램은 독일콜센터협회, 독일대화마케팅협회, 해당 지역 직업학교와 관련 업종 기업들이 주도하고 있는데 재정자원 부담 방식은 이원화되어 있다. 직업훈련학교에서 실시되는 이론교육 과정 관련 재정은 주정부가 부담하고, 개별 기업 차원에서 진행되는 현장실습 과정 관련 재정은 해당 사업체가 부담하는데, 직업훈련 과정에 참여하는 직업훈련생은 별도의 훈련비를 해당 사업체로부터 지급받는다.

우리도 컨택협회 등 사업자 협회가 산별노조와 함께 협의하여 교육훈련 프로그램을 준비하고 교육프로그램 실무를 담당하되, 재원은 고용보험의 훈련기금을 활용하도록 할 수 있다. 또한, 정부는 새로운 교육훈련 프로그램의 개발과 중소기업에 사업체 혹은 비정규직 상담노동자들의 직접 교육훈련에 대해서는 훈련 비용도 추가적으로 지원할 필요가 있다. 이렇게 정부의 적극적 지원에 기초하여 체계적인 상담사 직업교육훈련 과정이 기획되어 운영되면 상담노동자들의 직무교육을 의무화하면서 직업교육훈련 이수 시간을 유급화하여 직무교육훈련의 참여와 효과를 제고할 수 있다.

5) 전문상담사 국가공인자격증제 신설

독일은 상공회의소가 공식적 기술자격제도를 주관하고 있는데, 콜센터 상담사의 경우도 상공회의소 산하의 직업훈련자격심사위원회가 중심적 역할을 수행하되 노동조합과 정부도 참여하는 노사정 기구로 기술자격제도를 운영하고 있다. 직업훈련 과정을 이수하고 상공회의소 지역 지부의 자격시험에 합격하면 공인 자격증을 받을 수 있다.

한국은 콜센터 상담사의 전문적인 상담이 중요해지고 있지만, 막상 콜센터 상담업무에 특화된 공인자격증은 없는 상태이다. 공인자격증은 없는 대신 민간 자격증으로 콜센터 매니저 자격증(한국콜센터 산업연구소), 콜센터 상담 품질(QA)관리사 자격증(한국CS경영아카데미)이 존재한다. 콜센터 상담

품질(QA)관리사는 콜센터 매니저를 희망하는 사람들을 대상으로 운영되고 있는데, 시험과목은 △콜센터 운영관리, △통화 품질, △코칭 및 교육 같은 실무적인 내용으로서 주로 위탁업체가 희망하는 교육 내용을 중심으로 설계되어 있고 의사소통 등 상담스킬이나 정보서치 등 기술능력은 상대적으로 배제되는 한계를 지니고 있다.

민간에서 시행하고 있는 상담 품질관리사 자격증 외에 공인된 자격제도가 신설하여 상담사들이 관련된 내용을 교육받고 전문상담사로서 숙련을 쌓고 경력을 개발할 필요가 있다. 현재 산업인력공단의 상담 관련 공인자격증은 소비자전문상담사 1, 2급이 존재한다. 그런데 소비자전문상담사 자격증은 콜센터 상담사에 특화된 자격증이라기보다 소비자단체나 소비자업무 관련 부처에서 소비자의 불만을 파악하고 소비자 피해상담, 소비자조사 등 소비자 복지향상과 관련된 업무와 관련된 자격제도이다. 2020년 응시자가 18명에 불과한 자격제도로 활용도 역시 낮다.

소비자전문상담사와 별도로 콜센터 상담 노동 관련 국가공인자격제도를 신설하여 현재 재직자의 교육 동기를 확대하고 경력개발의 기초로 삼는 것이 바람직하다. 따라서 자격 신설을 통해 콜센터 상담사의 직업에 대한 인식을 개선하고 개인의 숙련향상 및 서비스의 전문화가 이루어질 수 있도록 정부가 적극적인 역할을 수행해야 한다.

2. 콜센터 사용자성과 간접고용 상담노동자의 직접고용 전환

1) 실태와 과제

콜센터 상담업무는 외주화가 많이 진행되어 직영의 비중은 매우 감소하고 파견위탁 혹은 도급위탁 같은 간접고용 유형의 비중이 크게 확대되었다. 콜센터의 외주화가 많이 진행되는 것은 초기 설비투자 비용이 적고 인건비 지출 비용 절감 효과가 큰 때문인 것으로 분석되고 있다(본 연구 제5장의 제4절, 제5절 참조). 제2금융권 콜센터 상담업무 담당 노동자들 가운데 간접고용 비정규직이 75%에 달한다는 실태 보고도 발표된 바 있다(최재혁 2020).

본 연구의 설문조사와 사례연구에서 간접고용 상담노동자들은 직영에 비해 임금 수준은 더 낮고 노동강도는 더 높으며, 노동통제와 감시 감독도 더 심하고, 과도한 업무량으로 휴게시간 사용도 더 어렵고, 회사 측으로부터 부당 처우도 더 많이 받는 것으로 나타났다(본 연구 제4장, 제5장). 그뿐만 아니라, 상담노동자가 동일 콜센터에 계속 근무하더라도 고용업체가 변경될 때마다 고용 승계가 안 될 수 있기 때문에 간접고용 고용형태 자체에서 비롯되는 고용불안정성은 간접고용 노동자들의 노동조건 가운데 가장 열악한 부분이다.

콜센터 상담업무의 외주화는 우리나라에 국한된 것이 아니라 전 세계적 추세다. 외주화 추세는 영국과 독일 등 선진자본주의 국가들에서도 광범위하게 확산되고 있는데, 동일 언어권의 경우 국가 경계를 넘어 외주화가 진행되기도 한다. ILO는 2015년 글로벌 대화 포럼의 합의문에서 “기업 외부, 그리고 국가 외부로의 외주화를 통한 규제 방식의 부재와 사회적 덤핑 및 바닥으로의 경쟁으로 나타나는 근로조건의 저하” 현상을 콜센터 노동의 주요한 현안 문제로 규정하며 세계적 외주화 추세에 경고를 보냈다. ILO는 동 합의문에서 비정규직 고용형태가 콜센터 부문에 확산되고 있음을 지적하고 고용계약 형태와 무관하게 노동자들을 동등 처우하고 노동3권을 보장하되, 특히 비정규직의 대표권을 강조했다(본 연구의 제6장 제1절).

2) 직접고용 전환 당위성 #1: 콜센터 원청의 사용자성과 간접고용의 위법성

콜센터는 직영은 물론 파견·도급 위탁 형태로 운영되더라도 주로 원청이 수행하고 있는 사업이나 업무 등을 안내하거나 상담한다는 점에서 콜센터 상담업무는 원청의 사업에 긴밀하게 통합되어 있다. 이러한 원·하청 업무 통합성으로 인해 직영이 아닌 아웃소싱이나 위탁 방식의 콜센터라고 하더라도 원청의 업무 관련 정보가 없으면 상담업무를 수행할 수 없기 때문에, 필요한 정보 데이터를 정기적으로 업데이트하기도 하고, 상담노동자들은 원청에 의해 직·간접적으로 교육을 받기도 한다. 이러한 원·하청 간 업무 통합성은 간접고용 상담업무와 상담노동자의 원청에 대한 조직적 종속성을 의미한다(본 연구 제5장 제2절, 제4절).

콜센터의 간접고용 상담사들이 근무하는 업체의 장비들에 대해 원청이 소유권을 보유하고 있는 비율이 전체 간접고용 상담노동자들의 2/3에 달하지만 고용업체가 온전하게 소유하고 있는 비율은 그 절반에 불과하다(본 연구 제4장 참조). 원청이 설비 소유권을 보유하고 있는 경우, 간접고용 상담사들은 원청에 경제적으로 종속되어 있으며, 도급의 외양을 지닌 실질적 불법파견에 해당할 가능성이 크다. 이러한 원청의 높은 설비 소유권 비중은 간접고용 상담노동자들의 원청에 대한 경제적 종속성을 의미한다.

콜센터 간접고용 상담사들의 업무에 대해 원청이 실적을 중요하게 체크하거나 콜 품질 관리에 관여하는 등 원청의 상담업무 개입 비율은 전체 간접고용 상담사의 73%에 달하는데, 이는 원청의 업체 설비 소유권 비율보다 더 높다(본 연구 제4장 참조). 사례연구에서도 민간 간접고용의 경우 원청이 협력업체의 실장급 고위 관리직들에게 직접 업무지시와 감독을 실시하고 주문 콜이 밀리는 경우 직접 판촉 담당자에게 독촉 전화까지 하는 것으로 나타났다(본 연구 제5장 제4절 참조). 원청의 업무지시·감독은 공공부문에서도 확인되고 있는데, 원청 담당자가 용역업체 센터장과 별도의 소통방을 운영하며 상담사들의 근무시간과 근무 조건들에 대해 상세한 부분까지 보고받으며 업무지시를 내리고 있고, 용역업체는 단체 교섭에서 법정 휴게시간 외 별도의 휴식 시간을 부여하라는 노동조합의

요구에 대해 원청을 허가를 받아야 한다고 할 정도로 실질적으로 거의 권한을 지니지 못하고 있어, “현재, 도급으로 운영하는 회사들이 하는 거는 저희 월급 계산해 주는 것밖에 없어”라고 놀림을 받을 정도다(본 연구 제5장 제2절 참조). 이처럼 민간부문은 물론 공공부문도 간접고용 상담사들의 원청 관리자로부터 직접·간접적 감독과 작업지시를 받고 있어, 원청에 대한 사용종속성이 분명하다고 하겠다.

이처럼 경제종속성과 조직종속성은 물론 근로자성 판정 기준 가운데 가장 협애하게 적용되는 사용종속성의 기준에서 봐도, 절대다수의 간접고용 상담노동자들이 원청에 종속된 노동자들이며, 원청의 사용자성은 자명하다. 원청이 이러한 상담노동자들을 간접고용 형태로 사용하는 것은 명백한 위법행위라는 점에서 원청은 도급업체 상담업무를 직영화하고 간접고용 상담사들을 직접고용으로 전환해야 한다.

3) 직접고용 전환 당위성 #2: 간접고용 상담업무의 비효율성과 고객 불편

간접고용 상담노동자들이 상담 중 원청으로 콜 연결할 필요성을 느끼는 비율이 36%에 달하는데, 실제 원청으로 콜을 연결하는 2차 처리율은 그 절반 수준에 불과한 것으로 나타났다(본 연구 제4장 참조). 콜센터 상담업무가 원청의 사업을 위해 수행되기 때문에 원청과 직접적인 추가 상담이나 원청에 의한 요구 사안 처리 필요성이 높게 나타난다. 하지만 실제 2차 처리율이 낮게 나타나는 것은 2차 처리율에 대한 원청의 엄격한 규제 때문이다.

외주화로 원청-하청 업체로 나뉘어 있지만, 업무 자체의 높은 통합성으로 인해 원청의 콜 연결 필요성은 높을 수밖에 없는데, 원청이 이를 과도하게 억압하는 것은 원청의 사용자성 근거가 될 수 있기 때문이다. 원청 직원에게 전화를 연결하는 호전환에 대해 별점을 부과하거나 호전환율을 일정 비율 이내로 제한하는 사례가 많은데, 건강보험공단의 경우 호전환과 이관 건을 4% 이내로 제한하고 있다(우새롭 2021; 박준선 2021; 공성식 2021).

호전환 억제는 상담 고객인 일반 시민들의 불편으로 이어진다. 고객센터 상담사와 한차례 전화로 해결될 수 있는 사안을 용역업체 콜센터 통화 이후 원청에 다시 통화해야 하는 불편함을 겪게 된다. 호전환 억제뿐만 아니라 상담업무의 외주화로 인해 원청 사업과 고객센터 상담업무를 인위적으로 분리함으로써 신속한 민원대응을 어렵게 할 뿐만 아니라 상담 결과를 반영하여 원청 사업과 서비스를 개선할 수 있는 상담 결과 환류를 어렵게 한다. 결국, 상담업무의 외주화와 호전환 억제는 시민들의 불편을 심화하고 상담 서비스의 질을 떨어뜨리는 한편 원청의 사업 자체의 개선 가능성도 크게 제약하는 결과를 가져온다.

콜센터 상담업무를 수행하기 위해서는 상담 고객의 개인 정보에 접근하게 되는데, 상담업무를

외주화하면 보호되어야 할 개인 정보의 관리가 어려워질 수 있다. 공공부문은 물론 민간부문도 금융, 의료 관련 공개되어서는 안 될 개인 정보들이 외주화로 인해 위험에 노출되기 쉬워진다. 이처럼 콜센터 상담업무의 외주화가 다양한 문제점을 유발한다는 점에서 상담업무를 직영화하는 것이 상담업무의 효율성과 고객의 편의를 증진하는 한편 고객에게 보다더 양질의 서비스를 제공하고 고객의 개인 정보도 보다더 안전하게 관리할 수 있게 하는 방안이다.

4) 공공부문 민간위탁 콜센터의 정규직 전환 정책 완료

문재인 정부는 출범 즉시 공공부문 비정규직 정규직 전환 정책을 추진하며 민간위탁을 포함한 간접고용 비정규직도 전환 대상으로 포괄했지만, 아직도 공공부문 내에서도 상대적으로 민간위탁의 직영 전환이 많이 진전된 공공기관들에서도 콜센터는 직접 운영, 자회사 방식 운영, 민간위탁 형태가 혼재하고 있다. 공공기관의 경우 2018년 고용노동부의 민간위탁 파악 결과에 따르면, 콜센터 민간위탁은 65곳으로 상담노동자의 수는 4,734명이었다. 이 중 국민연금공단과 근로복지공단 등이 정규직으로 전환되었으며 최근 국민건강보험공단이 콜센터를 소속기관으로 운영한다고 결정하였다.

중앙행정기관과 주요 공공기관 콜센터가 직접 운영 등의 방식으로 전환된 상황에서 아직까지도 민간위탁을 유지하고 있는 기관이 있다면 정책적 통일성을 위해서라도 직영 정규직 전환을 미룰 이유가 없다. 따라서 중앙행정기관과 전체 공공기관 가운데 콜센터를 민간위탁으로 유지하고 있는 기관들에 대한 현황을 파악하여 민간위탁의 직영 정규직 전환을 추진하는 것이 바람직하다.

콜센터는 정부 중앙행정기관이나 공공기관만이 아니라 지방자치단체와 산하 지방공기업들에서도 민원 상담을 목적으로 콜센터를 운영하고 있다. 다만, 정부의 정규직 전환 정책 추진에도 불구하고 서울시와 경기도를 제외하면 콜센터의 직영 정규직 전환은 거의 추진되지 않았다. 서울시의 경우 정규직 전환 정책이 실시되기 전에 이미 다산콜센터를 재단 방식으로 전환하여 직접 운영을 결정하였으며 경기도는 서울시의 직영 전환 사례를 참조하여 콜센터를 직접고용으로 전환하였다.

서울시나 경기도와는 달리 다수의 중소 지방자치단체들은 콜센터의 직접고용을 미루고 있는 상황이다(<표 7.3> 참조). 지방자치단체는 콜센터뿐만 아니라 다른 민간위탁 사업의 정규직 전환에 대해서도 부정적인데, 이와 관련하여 전향적인 재검토가 필요하다. 특히, 콜센터 업무는 정규직 전환 심층 논의가 필요한 사무로 정해졌을 정도로 직영과 용역의 차이가 거의 없으며 운영 방식도 서로 다르지 않다는 점에서 직영 정규직 전환 대상임이 자명하다.

<표 7.3> 지자체 콜센터 현황

	지자체	명칭	위탁업체
1	대전광역시	대전120콜센터	(주)케이티씨에스
2	세종시	세종시민원콜센터	(주)케이티씨에스
3	부천시	365콜센터	(주)유베이스
4	광명시	민원콜센터	(주)케이티아이에스
5	안산시	민원콜센터	(주)케이티아이에스
6	화성시	콜센터	(주)케이티시에스
7	정선군	관광안내콜센터	(주)영원아이베이스
8	충주시	시민행복콜센터	(주)케이티시에스
9	제천시	희망나눔콜센터	희망나눔콜센터
10	천안시	콜센터	(주)케이티시에스
11	아산시	콜센터	(주)케이티시에스
12	전주시	천년전주콜센터	(주)KT
13	익산시	민원콜센터	(주)KT (주)메타넷엠시
14	여주시	콜센터	(주)KT
15	경상북도	행복콜센터	(주)KT]
16	포항시	콜센터	(주)한국코포레이션
17	제주	120만덕콜센터	(주)케이티씨에스

민간위탁 콜센터의 직영 정규직 전환정책이 지지부진한 것은 정부가 정규직 전환 결정을 개별 기관의 협의기구 판단에 넘김으로써 사실상 방치한 결과로 평가된다(본 연구 제2장). 따라서 문재인 정부가 공공기관만이 아니라 지방자치단체, 지방공기업과 교육기관을 망라한 전체 공공부문에 대한 민간위탁 실태조사를 실시하고 일괄적인 직영 정규직 전환정책을 재추진하여 공공부문 비정규직 정규직 전환정책을 임기 종료 전에 완료하는 것이 바람직하다.

5) 외주화 규제 및 사업이전 노동자 보호

위탁·용역 업체의 간접고용 상담노동자들은 동일 콜센터에서 계속 근무하면서 원하청 사업계약이 해지되거나 고용업체가 변경될 경우 고용계약이 해지될 가능성이 크다. 실제 간접고용 상담노동자들은 현재의 콜센터에서 근무하는 기간 동안 평균 1.4회 고용업체 변경을 경험했고, 현 고용업체에서 근로계약을 갱신한 횟수도 2.2회로 나타나서 일상적으로 고용불안정에 시달리고 있음을 알 수 있다(본 연구 제4장 참조).

간접고용 상담노동자들은 고용업체가 변경될 때 근로계약 관계가 지속되는지, 근로계약 관계가 지속된다면 임금 등 노동조건은 자동 승계되는지, 단체협약이 체결되어 있다면 단체협약이 자동 승계되는지에 대한 불안감을 피할 수 없다. 그것은 우리 법체계가 외주화에 상법상 영업양도 법리를 적용하고 있어 외주화할 때와 외주업체가 변경될 때 원청 사업주 혹은 직전 외주업체와 노동자가 체결한 근로계약과 단체협약 등 근로관계가 포괄적으로 승계되는 것을 전제하지 않기 때문이다(조돈문 외 2021).

유럽연합은 외주화 관련 입법지침들에서 외주화를 영업양도가 아니라 사업이전으로 규정하고 사업의 전부 혹은 일부 이전 시 “승계되는 근로조건의 일방적 변경을 허용하지 않는다”라는 원칙을 분명히 하고 있다(본 연구 제6장 제1절). 이처럼 입법지침에 따라 외주화되어도 원청 사업주와 간접고용 노동자 사이의 근로관계는 포괄적으로 승계된다. 이러한 외주화 관련 입법지침은 외주화는 물론 외주업체의 변경에도 적용되기 때문에 최초의 외주화는 물론 외주업체 변경 시에도 노동자들은 고용불안정 혹은 노동조건 개악을 우려하지 않아도 된다.

영국과 독일 등 유럽국가들은 유럽연합의 외주화 관련 입법지침들을 수용하여 국내법 규정으로 입법화하여 외주화를 규제하고 간접고용 노동자를 보호한다. 독일은 민법은 제613a조에서 사업이전의 경우, 고용관계상의 권리와 의무도 함께 이전되는 것으로 규정하고, 노동자는 최소 1년 동일 조건으로 고용을 유지할 수 있도록 하고 있다. 더 나아가서 동 법은 기존 단체협약은 계속 인정되고 사업이전에 따른 고용관계 해지는 인정하지 않는다고 명문화함으로써 외주화 혹은 용역업체 변경 시 고용계약과 단체협약을 포함한 근로관계가 포괄적으로 자동 승계되도록 했다(이승협 2021). 한편 영국도 유럽연합 지침을 수용하여 2006년 사업이전(고용보호)규칙에서 적용 대상을 “이전 행위 직전에 존재하는 사업·영업의 이전 또는 사업·영업 일부의 이전으로서 그 동일성을 유지하면서 경제적 실체를 타인에게 이전하는 것”으로 설정하여 외주화와 용역업체 변경 등을 사업이전으로 규정하며 근로관계의 포괄적 승계를 법제화했다(김근주 2021; 전형배 2012; 본 연구 제6장 제3절).

국내에서도 외주화를 사업이전으로 규정하고 고용 승계를 보장하는 유럽연합과 회원국 사례들을 참조하여 송옥주의원이 《사업이전에서의 근로자 보호 등에 관한 법률안》(송옥주 2021)을 2021년 5월 17일 대표 발의하여 입법화 절차를 진행하고 있다. 동 법안의 입법 취지는 “사업이전에 따른 근로관계 등의 승계를 규정하는 법률을 제정하여 합병, 영업양도 등에 따른 사업 또는 사업장의 변경으로 불안정한

상태에 놓일 수 있는 근로관계를 보다 두텁게 보호”하는 것이다.

송옥주 법안은 사업이전을 “영업양도 계약, 영업의 현물출자 등에 따라 사업의 전부 또는 일부의 이전, 「상법」 및 그 밖의 다른 법률의 규정에 따른 합병, 분할 또는 분할합병”, 그 외에도 대통령령이 정한 외주화, 수급인 등의 변경에도 적용되도록 하고 있다. 동 법안은 사업이전이 있는 경우 “기존의 취업규칙이나 단체협약상의 근로조건이 근로자 개별 동의로 불리하게 변경되는 것을 방지하고 사업이전을 이유로 한 해고를 제한”하는 동시에 “기존 회사와 노동조합 간에 체결된 단체협약이 승계되도록 규정”하고 있다.

송옥주 법안이 외주화 혹은 용역업체 교체의 경우 근로계약과 단체협약 등 근로관계가 포괄적으로 승계되도록 하고 있어 콜센터 간접고용 상담노동자는 물론 다양한 산업·업종에 확산되어 있는 간접고용 용역노동자들의 고용안정성과 노동조건을 보호하기 위해 조속한 법제화가 절실하다.

6) 모기관·원청의 공동사용자성 인정 및 공동고섭 추진

미국 노사관계위원회는 2015년 사용사업주인 브라우닝-페리스에 공동사용자 지위를 인정했는데, 고용조건을 직접 결정하지 않는다고 하더라도 직·간접적 지휘·감독을 통해 실질적인 영향을 미치면 공동사용자로 볼 수 있다는 것이 주된 이유였다. 이는 고용 주체가 아니더라도 공동사용자성을 인정할 수 있음을 의미하는데, “공동사용자 원리란 한 근로자의 핵심적 고용조건에 대해 복수의 사용자가 관여할 경우, 일정한 조건이 충족되면 복수의 사용자 모두를 법상 사용자로 간주하여 노동관계법상 책임을 부과하는 원리를 말한다.”(신은중, 2016: 88).

우리 사회에 간접고용 오·남용 정도가 심각한 것은 사용자가 실질적으로 지휘통제권을 행사하면서도 법적인 책임과 의무를 회피할 수 있기 때문이라는 점에서 공동사용자 개념은 시사하는 바가 크다. 본 연구에서 살펴본 것처럼 콜센터는 제조업의 사내하청 못지않게 원청이 위탁단가 등을 통해 근로조건에 대한 실질적인 지배력을 행사하고 있으며 업무 연관성으로 인해 업무에 대한 원청의 실질적 지배·개입도 많다.

위탁업체에 노동조합이 설립될 경우 계약 해지를 감수해야 하는 등 노사관계에 대한 영향도 크다. 이와 관련하여 우리나라 대법원은 2007년 현대중공업 부당노동행위 사건에서 원청인 현대중공업의 사용자성을 인정한 바 있다. 당시 대법원의 사용자성 판단 근거는 “근로자의 기본적인 노동조건 등에 관해 근로자를 고용한 사업주로서 권한과 책임을 일정 부분 담당하고 있다고 볼 정도로 실질적이고 구체적으로 지배·결정할 수 있는 지위에 있는 자가 노동조합을 조직 또는 운영하는 것을 지배하거나 개입하는 행위를 했다면 그 시정을 명하는 구제명령을 이행해야 할 사용자에게 해당한다”라고 판시(2007두8881)한 부분이다.

콜센터 원청의 사용자성이 인정될 경우 공동교섭의 대상이 된다. 본 연구의 분석 결과, 콜센터의 사용자성은 매우 높은 것으로 확인되었다. 따라서 간접고용 상담사의 노동조건에 실질적인 지배력을 행사하는 모기관을 사용자로 인정하여 공동으로 교섭할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다. 이와 관련하여 최근 중앙노동위원회는 CJ대한통운이 택배 종사자의 계약조건에 실질적 영향력을 갖기 때문에 교섭에 임해야 한다고 결정하였다. 경기 지노위 역시 전국대리운전노동조합의 교섭 요구에 대해 카카오톡이 교섭 의무가 있다고 결정한바 있다.

중앙노동위원회 《중앙2021부노14 판정서》 중 발췌

이 사건 사용자가 이 사건 노동조합에 대해 노동조합법상 단체교섭 의무를 부담하는 사용자에 해당하는지는 이 사건 노동조합의 각 교섭요구 의제에 대해 CJ대한통운이 실질적이고 구체적으로 지배·결정할 수 있는 지위에 있는지를 기준으로 판단하여야 하고, 이에 더해 이 사건 대리점 택배기사의 노무가 CJ대한통운의 사업 수행에 필수적이고 그 사업체계에 편입되어 있는지 여부, 이 사건 대리점 택배기사의 노동조건 등을 단체교섭에 의해 집단적으로 결정하여야 할 필요성과 타당성 등을 종합적으로 고려하여 판단해야 한다고 설시하고 있습니다.

(1) 대리점 택배기사가 수행하는 택배화물의 집화 및 인도, 인수 및 배송 등 택배운송 업무는 CJ대한통운의 택배서비스 사업 수행에 본질적이고 핵심적인 요소로서 필수적인 노무에 해당하고, 대리점 택배기사는 CJ대한통운의 전국적인 택배서비스 물류 운송사업 체계에 편입되어야만 택배운송 시장에 접근할 수 있다고 판단하였습니다.

이처럼 사용자 범위의 확대 필요성에 대한 공감대가 폭넓게 확산되고 있어 공동사용자 개념에 입각하여 노동조합법 개정을 통해 사용자의 범위를 확대하여 모·자회사 관계나 원·하청 관계를 가지고 있는 경우 모기관과 원청 사용자에게 교섭 의무를 부여하도록 해야 한다. 법 개정 전이라도 공공부문 콜센터의 경우 공동교섭을 통해 원청이 공동사용자 책임을 다하면서 모범사용자 역할을 보여주며 민간부문을 견인하는 것이 바람직하다. 또한, 공공부문부터 모기관·원청이 위수탁계약서에 하청 노동자들의 유급휴가, 법정 휴게시간과 유급 휴식 시간, 근로조건과 임금 수준을 적시하여 공동사용자로서 책임을 다하는 것 역시 민간부문 확산을 위한 모범사용자 역할 수행을 위해 필요하다.

3. 상담노동자의 저임금 등 노동조건 개선

1) 실태와 과제

콜센터 상담노동자의 월평균 임금은 중위값 기준 210만원으로 월 노동시간 209시간에 해당하는 최저임금 182만 원을 조금 상회하는 수준이며 전산업 중위값 250만원에는 크게 못 미치는 저임금으로 나타났다. 본 연구의 설문조사와 함께 사례연구들도 최저시급에 약간의 수당이 추가되는 저임금 직종임을 확인해 주었다(본 연구 제4장, 제5장).

저임금은 감정노동과 함께 콜센터 상담노동자들의 직무 불만족, 이직 사유, 스트레스, 자살충동의 핵심적 요인이 되고 있다. 콜센터 상담노동자들의 2/3가 물질적 보상에 대한 불만을 토로했고, 저임금은 감정노동 스트레스와 함께 상담노동자들이 사직 의사를 갖게 되는 주요 사유로서 동률 40.5%로 나타났다. 저임금 문제는 상담노동자들이 자살을 생각하게 하는 가장 중요한 사유로 꼽혔는데, 자살충동을 느낀 상담노동자의 56%가 경제적 어려움을 핵심 사유로 꼽았을 만큼 저임금은 상담노동자들의 열악한 노동조건과 삶의 질의 중심에 있다.

본 연구의 설문조사와 사례연구에서 상담노동자들은 저임금과 감정노동 스트레스 외에도 회사측의 강도 높은 감시 감독과 노동통제, 잦은 인격모독과 임금체불 등 각종 부당 처우를 당하고 있는 것으로 나타났다. 상담노동자들은 휴게 공간 부족과 휴게시간 활용 어려움을 호소했고, 심지어는 과다한 업무량으로 인한 시간 부족과 상급자 승인 불편함으로 화장실도 자유롭게 사용하지 못한다고 증언했다.

2) 직영화의 노동조건 개선 효과

본 연구의 설문조사와 사례연구를 통해 콜센터 상담노동자의 노동조건에서 공공부문과 민간부문의 서비스 부문 간 격차는 상대적으로 작지만, 직영과 간접고용의 운영 형태 간 격차는 매우 큰 것으로 확인되었다(본 연구 제4장, 제5장).

간접고용 상담노동자는 직영에 비해 하루 근로시간과 콜 응대 시간은 더 길지만 휴식 시간은 더 짧고, 상담업무 경력과 현 콜센터 근속연수는 더 길지만 임금 수준은 더 낮고 복리후생 혜택도 더 열악한 것으로 나타났다. 간접고용 노동자는 직영에 비해 성과급 비중이 더 높고 실적 압박도 더 많이 받으며, 응대 콜 수도 더 많고, 과다한 업무량으로 화장실 이용에 불편함을 겪는다는 비율도 더 높고, 회사의 노동통제와 감시·감독도 더 심하지만 업무 수행의 자율성은 더 적고, 회사 측으로부터 임금체불과 인격모독 등 부당 처우도 더 많이 받는 것으로 나타났다.

그뿐만 아니라 간접고용 상담노동자는 간접고용 고용형태의 자체 특성으로 인해 원청-하청 사업계약

해지와 위탁·용역 업체의 변경으로 인한 고용불안정성도 더 높고, 원청 노동자와의 차별 처우를 심하게 받고 있는데 대한 불만도 크다. 콜센터 상담업무도 외주화되면 직영보다 노동강도는 더 강해지고 임금 수준은 하락하고 노동조건이 전반적으로 악화되는 것은 콜센터에만 한정된 것이 아니라 간접고용 노동자들이 보편적으로 겪는 현상이다(조돈문 외 2021).

이러한 직영과 간접고용 상담노동자들 사이의 노동조건 격차는 사업의 직영 전환과 노동자의 정규직화로 상당 부분 해소될 수 있다. 이는 공공부문 비정규직 정규직 전환정책의 효과에서 확인될 수 있는데, 비록 전환 정규직 노동자들이 기존 정규직과 임금·승진 등 인사관리 체계에서 통합되지 않고 별도의 인사관리 체계로 분리되는 무기계약직이라 하더라도, 임금 수준과 복리후생 혜택에서 다소 개선될 뿐만 아니라 향후 개선의 여지가 크다는 점에서 유의미한 변화라 할 수 있다. 그뿐만 아니라 직영 전환과 정규직화는 무엇보다도 고용안정성을 보장해주고, 직영의 상대적으로 높은 노동조합 조직률과 자유로운 노동조합 활동의 혜택을 누릴 수 있게 해준다(조돈문 외 2018).

3) 실적경쟁 압박용 월별 성과급 폐지

콜센터의 임금구조는 최저임금 수준의 기본급과 추가적인 성과급으로 구성되어 있는데, 성과급은 매달 콜 수와 서비스 품질 평가 결과에 따라 결정된다. 총급여에서 차지하는 성과급의 비중은 공공부문보다는 민간부문에서, 직영보다는 간접고용에서 더 높는데, 성과급 비중이 가장 높은 민간 간접고용의 경우 성과급 액수는 월 40~50만 원에 달하는 것으로 나타났다. 건강을 해칠 정도로 콜을 상담하고(하루 120콜 이상) 감정노동에 시달린 결과로 최상위 등급(S나 A등급)을 받으면 50만 원가량을 더 받고 그렇지 않으면 20만원 내외를 받는 구조이다. 이처럼 콜센터 상담노동자 임금구조의 특징은 매달 운영되는 극단적인 성과급 구조에 있는데, 이를 통해 왜곡된 성과주의가 확산되며 실적경쟁을 통해 노동강도가 강화되는 것이다(본 연구 제4장, 제5장).

낮은 기본급과 과도한 성과급으로 구성된 현행 콜센터 임금구조가 노동자에게는 과도한 노동을, 사용자에게는 공짜 노동과 중간착취를 허용하게 만든다. 특히, 성과급은 매달 실적을 바탕으로 지급되는데 실적 측정이 월별 콜수와 QA테스트(실제 테스트가 아닌 무작위로 선택하여 녹취를 듣고 평가)를 바탕으로 하고 있어 고강도 노동과 감정노동 등 직무 스트레스를 유발하고 있다. 과도한 성과급 체계는 콜센터 상담사들을 인적 자원으로 여기지 않고, 상담을 위한 도구로 간주하는 잘못된 관행에서 비롯된 것이기도 하다.

월별로 지급되는 성과급은 개인 상담사에게는 직무 스트레스가 되기도 하지만 조직 차원에서도 문제를 유발한다. 월별 성과급은 팀 내 과도한 경쟁을 불러일으켜 팀워크를 저해하기도 하기 때문이다. 또한,

상담사들은 높은 성과 인센티브를 받기 위해 더 많은 콜을 받으려고 하는데, 이 경우 콜 수는 늘어날지 몰라도 상담 서비스의 질적 수준은 낮아질 수 있다. 상담사가 대기 중인 콜을 받으려고 하다 보니 콜 상담을 위해 안정적인 시간을 확보하는 것이 어렵기 때문이다. 그 결과 과도한 월별 성과급 체계는 개인은 물론 사업체에도 부정적인 영향을 미칠 수 있는 것이다.

이를 바로 잡기 위해선 월별 성과급을 폐지하는 것이 바람직할 것이다. 실제, 콜센터를 직영으로 전환한 국민연금공단의 경우 성과급 체계가 상담사들에게 직무몰입이나 동기부여를 제공하기보다 직무 불만족의 원인이 되고 있다고 판단하여 노사합의를 통해 성과급 지급 세부 운영기준을 마련하기로 합의한 바 있다. 다만, 콜센터의 임금구성을 일률적으로 정할 수 없으므로 월별 성과급을 폐지하는 것은 공공부문과 민간부문에서 다소 다르게 추진할 수밖에 없다. 공공부문의 경우 직영, 자회사, 민간위탁 등 간접고용 콜센터 사업체에 월별 성과급 폐지를 권고할 수 있으나 민간부문의 경우 공공부문처럼 강제력을 발휘하기 어려워 상당 정도 자율적 의지에 맡겨지게 된다. 그렇더라도 공공부문부터 월별 성과급을 폐지하면 파급효과가 있을 것으로 보이며 민간부문의 경우 노사교섭을 통해 월별 성과급의 폐해를 노사가 협의하여 연말 성과급제의 필요성 여부와 함께 구체적 내용에 관한 합의를 추진할 필요가 있다.

4) 경력·근속·숙련 반영한 적절한 임금수준 상향 조정

콜센터 상담업무는 아웃바운드 중심에서 인바운드 중심으로 변화하고 단위 콜 당 상담 시간도 길어지면서 상담업무의 난이도와 전문성도 꾸준히 상승해 왔다. 본 연구의 설문조사 결과를 보면, 2008년과 2021년 사이 콜센터 상담업무 담당 노동자들의 학력 수준도 상승했고, 상담업무 경력과 콜센터 업체 근속연수도 길어졌지만, 임금 수준은 그에 비례해서 상승하지 않았다. 중위값 기준으로 전체 임금노동자와 비교하면 상담노동자의 월평균 임금의 상대적 수준은 도리어 하락한 것으로 나타났다(본 연구 제4장).

지역별 고용조사 결과를 봐도, 고객상담 직군과 통신판매 직군의 월평균 임금은 전체 임금노동자의 월평균 임금에 비해 훨씬 더 낮은 것으로 나타났다(<표 7.4> 참조). 콜센터 상담노동자 학력 수준이 대졸자 비율 기준으로 전체 임금노동자보다 더 높다는 사실(<표 7.2> 참조)을 고려하면 상담노동자들은 보유한 지식과 기술 수준에 상응하는 물질적 보상을 받지 못하고 있음을 알 수 있다.

<표 7.4> 콜센터 상담노동자 유형별 월평균 임금 수준 변화(2013.10.~2020.10.)

(단위: 명, %)

월평균임금(만 원) 조사년월	직업코드(소분류)			전체
	고객상담(399)	통신판매(531)	기타	
2013.10	169.78	163.75	221.74	220.88
2020.10	213.85	222.72	267.63	266.73
증감율(%)	25.96	36.01	20.70	20.76

※ 자료: 지역별고용조사 각 년도.

콜센터 상담노동자들의 저임금에 대한 높은 불만은 월평균 임금의 절대적 수준보다도 자신들의 학력과 상담업무 경력 및 근속 연수에 대한 정당한 물질적 보상이 이루어지지 못한 데 대한 불만을 반영한다. 그뿐만 아니라 콜센터 상담업무의 난이도와 전문성이 크게 상승했음에도 임금 수준은 그만큼 상승하지 않고 상대적으로 정체되어 있는 현실은 수용되기 어려운 것이다. 특히 전체 노동시장의 다른 임금노동자들과 비교할 때 자신들은 정당하게 대우받지 못하고 있다는 상대적 박탈감은 더욱 커질 수 있다.

실제 본 연구의 사례연구들에서도 콜센터 상담노동자들이 본인들은 직업적 전문성에 대한 인식과 자존감은 높는데 경력과 근속에 따른 임금인상이 거의 없고 직업 지위에 대한 낮은 사회적 인식에서 오는 괴리감을 표명하고 있다(본 연구 제5장). 저임금에 대한 불만은 특히 상담업무 경력과 근속연수가 긴 상담사들에게서 더 높게 나타난다고 한다. 이러한 상대적 박탈감과 지위 불일치 괴리감이 저임금에 대한 강한 불만과 함께 자살충동의 주요 요인으로 작동하게 되었다는 점에서, 콜센터 상담노동자들에 대한 상담업무 경력, 근속기간, 지식과 숙련 수준에 대해 정당하게 보상하기 위한 임금 수준의 적절한 상향 조정이 시급하다. 이것이 콜센터 상담업무의 전문성 강화와 상담노동자의 고숙련화에 상응하여 고진로 전략을 실천하며 콜센터 상담 일자리의 전망을 여는 길이다.

5) 직무 가치가 반영된 임금체계 개편

콜센터의 저임금 체계를 바로잡기 위해선 콜센터 노동에 대한 직무 가치, 난이도, 숙련수준, 노동강도 등을 제대로 파악할 필요가 있다. 현재의 임금체계는 최저임금 수준의 기본급과 직무수당 및 성과급 등으로 구성되어 있는데, 이러한 임금체계를 동일가치노동 동일임금 원칙을 반영할 수 있는 직무 가치 중심의 임금체제로 전환하는 방안을 모색해야 한다. 그런 점에서 연공급과 함께 근속에 따른 숙련향상을 일부 반영하되, 주로는 직무 가치에 바탕한 임금체계에 대한 체계적 분석이 필요하다. 콜센터의 경우

상대적으로 직무에 대한 평가가 용이하고 업무의 통일성이 높아 직무 가치를 반영한 임금체계를 설계하는 것이 상대적으로 용이한 장점이 있다.

다만, 간접고용 비정규직의 정규직 전환을 통해 직영 공무원(혹은 무기계약직)으로 전환된 경우 임금체계가 콜센터 상담의 직무 가치를 충분히 반영한 것은 아니며 자회사로 전환된 경우도 표준임금체계 모델을 바탕으로 기계적인 직무급이 도입되었다. 이러한 임금체계는 “최저임금+성과급” 형태보다 진전된 측면도 있지만, 콜센터 상담사의 직무 가치가 온전하게 반영된 임금체계는 아니다. 예컨대 A 공공기관 사례를 보면 콜센터가 민간위탁에서 직영으로 전환 이후 임금인상이 부분적으로 이루어졌으며 임금구조는 “기본급+명절상여금+중식비+성과급”으로 만들어졌다(<표 7.5> 참조).

<표 7.5> A 공공기관 콜센터 상담사의 정규직 전환 전, 후 임금 비교

전환 전			전환 후		증감	
직무등급	임금		직무등급	임금	금액	변화율
상담사	1355(서울)	1,971,918	가직무 -1355	2,148,483	176,565	8.95
	1355(지방)	1,932,388			216,095	11.18
	CS모니터링	1,944,440			204,043	10.49
	4대사회보험	1,573,770	가직무 (특수)	1,978,483	404,713	25.72
	EDI	1,593,337			385,146	24.17
	외국인센터	1,636,073			342,410	20.93
상담팀장	1355(서울)	2,387,516	나직무 -1355	2,514,333	126,817	5.31
	1355(지방)	2,480,000			34,333	1.38
	CS모니터링	2,387,516			126,817	5.31
	4대사회보험	2,373,770	나직무 (특수)	2,344,333	-29,437	-1.24
	EDI	2,312,740			31,593	1.37
	외국인센터	2,273,770			70,563	3.1
업무지원	1355(서울)	2,578,656	나직무 -1355	2,514,333	-64,323	-2.49
	1355(지방)	2,480,000			34,333	1.38
상담실장	1355(서울)	3,566,318	다직무	3,328,333	-237,985	-6.67
	1355(지방)	3,460,000			-131,667	-3.81

장기적으로 콜센터 상담사의 저임금 구조를 개선하기 위해서는 현재의 임금 결정 구조를 업무의 난이도 등 직무의 객관적 가치와 함께 상담사의 근속연수와 전문성을 반영하는 임금체계로 전환할 필요가 있다. 직무급적 요소를 반영할 때 노사 공동으로 체계적인 직무 조사를 실시하여 직무 가치를 평가한 다음 직무별 중위임금 수준을 해당 업종 중위임금 수준에 맞추되, 직무, 직군, 직급, 수준의 숫자를 줄이고 직무 간, 직군 간, 직급 간, 수준 간 임금 격차를 최소화해야 한다.

6) 적정 업무량 보장 및 적정인력 확보

콜센터 상담노동자의 과도한 노동강도와 업무 스트레스를 막고 건강권을 보호하기 위해 상담노동자의 적정 업무량을 보장해줘야 한다. 그렇게 하면 고객들에게 양질의 상담 서비스를 제공하는 데도 도움이 된다.

콜센터 상담노동자의 적정 업무량은 적정 콜 수와 단위 콜 당 시간으로 설정되어야 하는데, 콜 상담 내용이 다르고 난이도와 복잡성 수준이 다양하기 때문에 일률적으로 설정하기 어렵다. 서비스 부문과 사업체의 서비스 내용 및 상품 성격에 따라 상이한 산정기준이 요구된다.

지방자치단체들은 대국민 서비스의 유사성으로 인해 콜 상담 내용도 대동소이하여 전체 지자체 차원의 표준을 수립하는 것이 가능하지만, 공공기관의 경우 기관별로 상담 내용이 크게 다르기 때문에 국민연금, 건강보험, 취업과 직업훈련, 단순한 고지서 발급 혹은 간단한 사실 확인 등 상담 내용에 따라 단위 콜 당 상담 소요 시간에서 큰 차이가 생긴다. 따라서 적정 콜 수 및 적정 단위 콜 시간은 서비스 부문의 특성에 따라 적절한 산정기준과 산정방식이 적용되어야 하며 노사 간 협의를 거쳐 수립하는 것이 바람직하다. 다만 협의의 진전을 위해 적정 콜 수 및 단위 콜 시간을 산정하고 관리하는 과정의 기본 원칙을 다음과 같이 예시할 수 있다.

첫째, 적정 콜 수 및 단위 콜 시간 산정방식은 상담사 1인당 콜 수와 단위 콜 시간 자료에서 상·하위 각각 극단의 20%를 제외하고 중위값을 기준으로 산정한 다음 적정 콜 수의 범위와 적정 단위 콜 시간의 범위를 설정하여 각각 상한과 하한값을 설정하는 것부터 시작해야 한다.

둘째, 적정 콜 수의 상한을 초과하는 경우는 고객의 변경 빈도 자체로 인한 피로도도 함께 고려하여 일정한 휴식 시간을 가진 다음 상담업무에 복귀하도록 하는 것이 바람직하다.

셋째, 적정 단위 콜 시간의 하한에 미달하는 경우는 사실 확인 혹은 간단한 문의 수준의 단순한 내용의 상담이라서 개별 콜들은 별도 관리가 필요 없다.

넷째, 콜 수 범위의 하한에 미달하는 경우는 단위 콜 시간의 상한을 초과하는 콜 상담들이 원인을

제공하는 경우가 많아서 별도 관리가 필요하다. 적정 단위 콜 시간의 상한을 초과하는 ‘장콜’의 경우, 악성 민원이라면 원스트라이크 아웃제 등의 가이드라인에 따라 진행하면 된다. 하지만, 그렇지 않은 정상적인 상담이라면 일정 시간 경과 후 고객에게 자동 종료 가능성을 미리 공지한 다음 상한 초과 시점에 해당 콜 상담을 종료하고 일정한 휴식 시간 후에 다시 상담을 속개하도록 한다.

다섯째, 고객이 상담 서비스를 받기 위해 전화 접속하면 악성 민원 관련 가이드라인 포함한 간단한 안내 메시지를 전달할 때 단위 콜당 상담시간 제한 규정을 소개할 필요가 있다.

여섯째, 이러한 기본 원칙들과 함께 노사협의를 시작하되, 적정 콜 수와 단위 콜 시간이 산정되면 법정 휴게시간과 함께 ILO가 권고하는 휴식 여유율의 생리여유, 피로여유, 작업여유, 직장여유를 포함한 유급 휴식 시간을 고려하여 적정인력 규모를 산정할 수 있다.

일곱째, 노동자 건강권을 보호하고 상담 서비스의 질과 고객의 편의를 담보하기 위해 응답 대기시간을 감축하고 응대율을 제고해야 한다. 응답 대기시간은 인력 수요를 반영하는데, 부족 인력 규모는 고객 상담 서비스의 질 저하와 상담노동자의 노동강도 강화를 가져오기 때문에 인력 수요를 충당할 수 있는 적정인력을 확충해야 한다. 고객센터 상담노동자들은 현재 수준에서도 높은 노동강도에 따른 과도한 업무부담 스트레스에 시달리고 있어 인력증원이 절실하다.

여덟째, 공공부문 콜센터들은 적정 업무량으로 산정된 적정인력 확충에 모범을 보여 민간부문에 확산되도록 해야 하는데, 이를 위해 월별 혹은 분기별로 접속 고객들의 총 대기시간 및 총 상담 시간을 시민들에게 공개하도록 한다. 공공부문의 경우 적정 업무량으로 산정된 적정인력을 확충하지 않아서 발생하는 부적절하게 긴 대기시간은 대국민 성실 봉사 의무에 반하여 시민 고객들의 불편을 증대시키는 행위이기 때문에 경영평가에 반영하여 불이익을 받도록 제재해야 한다.

4. 상담노동자의 이해대변과 노동3권 보장

1) 실태와 과제

콜센터 상담노동자들은 저임금과 감정노동 스트레스, 성과급과 실적 압박으로 강화된 노동강도, 과도한 감시·감독과 만연한 부당 처우로 직무 불만족 수준이 높고 사직 의사도 강한 것으로 나타났다. 고충 처리 절차는 제대로 작동하지 않고 있다(본 연구 제4장, 제5장). 30인 이상 사업장에 법적으로 설치 강제된 노사협의회와 고충처리위원회가 상담노동자들을 위한 고충 처리 기능을 실효성 있게 수행하지 못하면서 노동자들은 회사측에 더 이상 기대할 수 없음을 확인하고 노동조합 조직화 필요성을 절감하게 되었다.

콜센터 상담노동자들 가운데 노동조합 미가입 노동자들의 3/4 정도가 노동조합 가입 의사를 표명했고, 노동조합의 역할에 대해서도 작업환경 개선, 고용안정 보장, 임금인상 및 복지향상, 노동자 고충 대변 등 다양한 영역들에서 노동조합의 효용성을 긍정적으로 평가하고 있다. 본 연구의 사례연구들에서도, 노동조건이 상대적으로 열악한 간접고용의 경우 실제 민간부문과 공공부문 모두 노동조합 결성 후 노동조합이 전반적인 근로 환경 개선과 원청의 직접고용을 요구하는 유의미한 활동을 하는 한편, 시험을 통한 성과평가 제도를 폐지하여 상담사의 심리적 불안을 낮추고 감정노동자 보호 가이드라인 준수를 요구하여 팀장의 임의적 판단을 경감시킨 사례들도 확인되었다.

이처럼 상담노동자들이 노동조합의 역할을 긍정적으로 평가하고 강한 노동조합 가입 의사를 지니고 있지만, 노동자 이해대변 형태와 관련해서는, 정규직 노동자·노동조합에 대한 강한 불신을 표출하고 있다. 간접고용 상담사들의 경우 비정규직 참여 노사협의회와 비정규직 독자 노조 형태를 선호하는 반면, 정규직과 동일 노동조합으로 통합되는 것에 대해서는 상대적으로 강한 반대 입장을 표명하고 있다. 정규직 노동자·노동조합에 대한 불신은 민간부문보다 공공부문에서, 민간부문의 경우 자동차산업에서 특히 높게 나타났다. 이는 공공부문의 비정규직 정규직 전환정책 추진 과정과 자동차산업 완성차업체 불법파견 판정 비정규직의 직접고용 요구 투쟁에서 정규직 노동자·노동조합이 보인 적대적 행태에 대해 실망하며 정규직과의 통일 노조보다 독자적 비정규직 노조나 비정규직 참여 노사협의회를 선호하게 된 것으로 해석된다.

2) 노동조합법 제2조의 근로자·사용자 개념 확대 통한 노동3권 보장

콜센터 상담사의 이해대변에 가장 효과적인 제도는 노동조합 조직화를 통한 단체 교섭과 단체협약 체결이며, 이를 위해선 노동3권이 온전하게 보장되어야 한다. 그러나 콜센터 사업장의 노동3권은 비록 법 형식의 측면에서 보장하고 있으나 얼마나 실효적으로 노동3권이 작동하지 못하는 것으로 평가되고 있다. 무엇보다 간접고용 노동자들의 경우 노동조합 조직화가 어려울 뿐만 아니라 노조가 결성되어도 근로조건에 실질적인 영향력을 미치는 원청과의 교섭이 어려워 노조의 존재 자체가 부정당하기 쉬운 상황이다.

ILO는 고용형태와 무관하게 노동자들의 노동3권을 보장하고 노동조합 조직화 여부는 노동자들이 자율적으로 결정하도록 하는 기본 원칙을 표방하면서, 콜센터 상담노동자들의 경우 외주화 추세에 경고를 보내며 2015년 <통신서비스 및 콜센터 산업의 고용관계에 대한 글로벌 대화 포럼>에서 콜센터 상담노동자들의 노동3권 보장할 것을 요청한다. 동 포럼은 제12조에서 비정규직 노동자도 “결사의 자유와 단체교섭권을 포함하여 직장에서 기본 원칙과 권리를 향유할 수 있도록 대리인, 파견, 아웃소싱 작업에서 근로자 대표를 고려해야 한다”라고 촉구하고 있다(본 연구 제6장 제1절).

이러한 ILO의 콜센터 상담노동자 보호 원칙을 이행하며 상담노동자, 특히 간접고용 비정규직 상담노동자의 조직화를 지원하고 노동3권을 보장하기 위해서는 노동조합법 제2조의 근로자 개념과 사용자 개념 정의를 확대하는 것이 필요하다. 근로자 개념 정의를 사용종속성 개념뿐만 아니라 경제종속성과 조직종속성까지 포괄하는 개념으로 확대하면 고용형태와 무관하게 모든 임금노동자의 근로자성을 인정하고 노동3권을 보장할 수 있다. 근로자 개념 정의가 확대되면 그에 상응하여 사용자 개념 정의도 확대되어야 하는데, 관련 판례들에 적용된 지배력설에 입각하여 개념 정의를 확대할 수 있다. 이렇게 근로자 개념과 사용자 개념이 재정의되면 원청 사용자가 근로계약 체결의 형식적 당사자 여부와 무관하게 간접고용 비정규직에 대해서도 사용자의 책임·의무를 이행해야 한다. 즉 원청 사용자는 위탁·용역업체들의 임금체불 혹은 부당노동행위 등 노동관계법 위반에 대해 연대책임을 지는 한편 간접고용 비정규직 노동자들이 단체 교섭을 요구하면 성실하게 단체 교섭에 임해야 한다. 이렇게 간접고용 비정규직을 포함한 모든 콜센터 상담노동자들의 노동3권을 온전하게 보장하기 위한 노동조합법 제2조 개정(안)은 <표 7.6>과 같다.

<표 7.6> 노동조합법 제2조 근로자·사용자 개념 정의 개정(안)

	현행	개정(안)
제2조의 1	“근로자”라 함은 직업의 종류를 불문하고 임금·급료 기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자를 말한다.	“근로자”라 함은 직업의 종류를 불문하고 임금·급료 기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자를 말한다. 다만, 근로계약을 체결하지 않은 자라 하더라도 타인을 고용하지 않은 자로서 다음 각 목의 1에 해당하는 자는 근로자로 본다. 가. 다른 사업주의 업무를 위하여 노무를 제공하고 그 사업주 또는 노무수령자로부터 대가를 받아 생활하는 자
제2조의 2	“사용자”라 함은 사업주, 사업의 경영담당자 또는 그 사업의 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행동하는 자를 말한다.	“사용자”라 함은 노동자의 고용안정 및 임금 등 노동조건에 실질적 영향력을 행사하는 자를 말한다.

* 밑줄: 수정 혹은 추가한 부분.

콜센터 상담노동자들의 노동3권을 효율적으로 보장하기 위해서는 노사정의 역할이 모두 중요하다. 정부는 노동조합법상 근로자·사용자 개념 정의를 확대하는 법개정을 중장기적 과제로 추진하되, 노동조합법 개정 전이라도 노동관계법들에 규정된 노동3권을 보장하기 위해 다양한 행정 행위들을 수행할 수 있다. 콜센터 현장에서 노조 활동 관련 부당노동행위가 발생하지 않는지 전국적인 수준에서

특별근로감독 등을 추진하여 사용자의 선택적 편의에 의해 상담사의 노동3권이 제한되는 일이 없도록 감시·감독을 강화할 필요가 있다. 사용자의 경우 노동조합법상 사용자 개념 정의가 확대되기 전에도 콜센터의 운영 및 노동조건에 대한 실질적인 지배를 인정하고 공동사용자로서 교섭에 임하고 간접고용 비정규직 대표를 포함하는 원·하청 공동 노사협의회를 개최하는 등 변화된 환경에서 사회통합을 위해 적극적인 노사관계 전략을 실천하는 것이 바람직하다. 정규직 노동조합도 자회사에 소속된 상담노동자 대표를 노사협의회 위원으로 포함하도록 하고, 과도한 민간위탁과 외주화를 줄이는 역할을 적극적으로 수행하는 한편 원청 사용자가 공동사용자로서 위탁·용역업체 비정규직 노동자대표들과의 공동교섭 혹은 대각선교섭에 응하도록 하고, 더 나아가 동일유사업종 내 초기업 교섭을 실현하기 위해 다양한 노력을 기울여야 한다.

3) 콜센터 업종 초기업 수준 단체 교섭 추진

노동조합을 통한 이해대변이 어려운 상황을 극복하기 위해서는 기업 수준을 뛰어넘어 초기업 수준의 단체 교섭을 통해 노동조건을 통일하고 해당 업종 노동자들의 요구 조건을 관철하며 노동조건을 개선하는 것이다. 콜센터 업종의 경우 공공부문을 중심으로 노동조합 및 노조들의 연대체가 존재하지만, 초기업 수준의 교섭은 이루어지지 못하고 있다. 민간부문의 경우에는 콜센터 노동조합 결성조차 용이하지 않은 상황이다.

초기업 교섭이 어려운 이유는 다양한 데 초기업 교섭 자체가 불가능한 것이 아니라 기업 단위 교섭을 강제하는 법 제도상 관행적인 효과가 지속되면서 기업별 교섭구조가 견고하게 유지되는 것이 중요한 장애 요인으로 지목되고 있다. 실제 초기업 교섭의 비중은 2017년 현재 14%에 불과한 것으로 나타났다(이창근 외 2021).

콜센터 노동조합은 이제 막 조직되기 시작하여 주로 공공부문과 일부 금융기관을 중심으로 조직되어 있는 단계로 기업별 교섭 관행이 그리 오래되지 않았다. 일천한 노동조합 조직화 역사는 초기업 수준의 교섭을 통해 이해대변을 제고하고 노동3권을 온전하게 보호할 수 있는 기초를 다지는데 유리한 조건이 될 수도 있다. 노동조합법은 2021년 1월 법개정을 통해 제30조 제3항을 신설하여 “국가 및 지방자치단체는 기업·산업·지역별 교섭 등 다양한 교섭방식을 노동관계 당사자가 자율적으로 선택할 수 있도록 지원하고 이에 따른 단체 교섭이 활성화될 수 있도록 노력하여야 한다”라고 명시함으로써 초기업 교섭의 활성화를 지원하는 정부의 적극적 역할을 의무화하고 있다.

초기업 교섭은 개별 기관의 특수한 상황을 넘어 해당 산업·업종에 보편적으로 통일적인 노동조건을 형성하고 기관 간 차이를 극복하는 데 기여할 수 있으므로 정부는 공공부문부터 먼저 콜센터 업종의

초기업 교섭을 적극적으로 지원할 필요가 있다. 공공부문 콜센터들은 이윤을 위한 상품 판매를 목적으로 하는 민간부문과는 달리 정부가 사회적 국가 역할을 위해 각종 사회적 서비스를 국민에게 원활하게 제공하고 국민의 편의를 돕는 역할을 수행한다.

이렇게 공공부문 콜센터들의 대국민 봉사 서비스라는 상대적으로 유사한 업무를 수행하고 있기 때문에 하나의 교섭 단위를 구성하여 초기업 교섭을 추진하기에 적합하다. 또한, 공공부문 콜센터 노동조합 연대회의 같은 노동조합 연대체가 조직되어 있어, 정부 측에서 사용자 교섭 주체를 구성하면 당장 콜센터 업종 초기업 교섭을 실시할 수 있다는 점에서, 중앙행정기관, 공공기관과 광역지자체부터 콜센터의 공동교섭을 추진해 볼 수 있다. 공공부문 콜센터 업종의 선도적 초기업 교섭 시도는 정부가 사용자 교섭 주체 역할을 직접 수행함으로써 노동조합법 제30조 제3항이 주문하는 초기업 교섭 활성화를 위한 노력의 전범을 보이며 모범사용자로서 민간부문 콜센터 업종 초기업 교섭을 촉발하는 계기를 만들 수 있다.

민간부문의 한국컨택센터산업협회는 비록 법적 지위를 결여한 임의단체에 불과하지만, 정부가 콜센터 업종 사용자 대표권을 부여하고 노동기본권 존중의 엄격한 내부 규율을 실천하는 사용자 단체로서 역할을 수행할 수 있도록 적극적으로 지원할 수 있다. 정부는 동 협회에 정부 정책 수립·집행·평가 작업에 사용자측 대표로 참여하는 대표권을 부여하고, 정부 발주 사업의 응모·선정 과정에 참여하여 회원 업체들을 선별할 수 있는 권한을 공유하고, 콜센터 상담노동자 직업교육훈련 사업의 프로그램을 기획하고 집행하는데 정부가 재정 지원하고 동 협회로 하여금 교육훈련 지원 서비스 등 정부의 각종 지원정책에서 중간전달자 역할을 수행하도록 함으로써 콜센터 업종 대표자로서 사용자 교섭 주체의 역할까지 수행하도록 할 수 있다.

4) 공익적 필요성에 입각한 단체협약 효력확장

콜센터들 가운데 노동조합이 조직되어 있는 부분은 매우 제한적이기 때문에 콜센터 상담노동자들의 단체협약 적용률은 매우 낮아 저임금과 열악한 노동조건을 극복하기 어렵게 되고 있다. 이러한 여건 속에서 우선적 대안으로 시도해볼 수 있는 것이 단체협약의 효력확장 제도이다. 우리나라의 경우 노동조합법에 효력확장의 근거가 존재하지만 실제로는 유명무실하다. 노동조합법 제35조와 제36조는 각각 일반적 구속력과 지역적 구속력 조항을 명시하고 있으나 과도한 적용요건으로 인해 기업별 교섭체제에서 효력을 발휘하지 못하고 사문화되어 있다.

한국이나 미국 같은 기업별 노조 체계 국가들은 노동조합 조합원들만 단체협약 적용을 받지만, 산별노조·산별교섭이 제도화되어 있는 국가들에서는 단체협약이 노동조합 조합원은 물론 미조직

노동자들에게까지 적용되는 단체협약 효력확장이 제도화되어 있는 경우가 많다. 따라서 산별교섭 국가들에서는 단체협약 적용률이 노동조합 조직률을 크게 상회할 수 있다(<표 7.7> 참조).

<표 7.7> OECD 주요 국가 노조조직률 및 단체협약 적용률(2018)

(단위: %)

	노조조직률(%)	단체협약적용률(%)
<산별교섭 국가>		
스웨덴	65.5	88.0
핀란드	60.0	88.8*
독일	16.6	54.0
스페인	13.0	80.1
프랑스	10.8*	98.0
<기업별교섭 국가>		
한국	11.6	14.8
미국	10.1	11.7

* 핀란드 단체협약적용률 2017년, 프랑스 노조조직률 2016년.

※ 자료: OECD statistics(<https://stats.oecd.org/#>)

스웨덴, 프랑스, 스페인 등 단체협약 적용률이 노동조합 조직률을 크게 상회하는 국가들은 산업 혹은 지역 단위의 단체협약 체결 주체인 노동자단체나 사용자 단체에 소속된 사업체는 해당 단체협약의 적용을 받도록 하기 때문에, 사업체에 노동조합이 조직되어 있지 않더라도 사업체 사용자가 해당 사용자 단체에 가입되어 있으면 단체협약 적용을 받게 된다. 프랑스는 1971년 “단체근로협약수정및보충법” 개정으로 현행 당연 확장형의 단체협약 효력 확장제도를 법제화했는데, 전체 산업·업종을 포괄하는 단체협약이 체결되지 않은 경우에도, 해당 범주 내 “그 범주내 단지 하나 혹은 다수의 직업범주와 관련된 단체협약이 있을 경우, 고등단체협약위원회 내에서 반대가 없고 동의를 서면으로 제시한다면, 노동장관은 협약을 확장할 수 있다고 명시하고, 특정 산업 내 업종에 대해 그 산업 내 다른 업종의 협약을 확장할 수 있는 가능성”(손영우 2014: 52-56)을 규정하고 있다.

핀란드도 프랑스처럼 노조조직 여부와 무관하게 산별 수준의 단체협약이 자동적으로 해당 산업에 효력확장 효과를 갖도록 하고 있는데, 핀란드의 단체협약 효력확장은 전체적으로 89.7%이며 민간부문만

보더라도 84.5%로 매우 높은 수준이다(이병훈 외 2021). 핀란드 단체협약의 효력확장은 준자동적 특징을 갖는데, 특정한 산업에서 과반 이상이 단체협약 적용을 받게 되면 그 단체협약이 해당 산업을 대표할 수 있는 것으로 인정되어 해당 산업 전체 노동자들에게 적용되는 것이다. 따라서 동일가치노동을 하고 있는 노동자들은 동일한 임금을 받게 되어 자동으로 임금 불평등이 해소될 수 있다. 독일은 2014년 단체협약법을 개정하여 단체협약 효력확장을 위한 산별협약 50% 이상 포괄 조건 조항을 삭제하고, 열악한 노동조건의 미조직 노동자들을 보호하기 위해 일반적 구속력 확장 요건을 완화했다(<표 7.8> 참조). 2014년 단체협약법 제5조 제1항의 개정으로 단체협약의 효력확장의 판단 기준은 산별협약 적용률이 아니라 공공의 이익에 부합하는지 여부로 바뀌었다(이승협 2021).

<표 7.8> 독일 단체협약법 제5조 1항의 단체협약 효력확장 조항 2014년 개정

	법 조항
2014년 개정 전	협약의 적용을 받는 사용자가 협약의 적용을 받는 노동자의 100분의 50 이상을 고용하고 있고 공공의 이익을 위해 일반적 효력이 요구되는 것으로 판단되는 경우
2014년 개정 후	공공의 이익을 위해 일반적 효력이 요구되는 것으로 판단되는 경우

핀란드 등 노동조합 조직률이 높은 북유럽 등 선진국 사례를 노동조합 조직률이 10% 수준을 벗어나지 못하는 우리나라에 직접 적용하긴 어렵다. 핀란드처럼 노동조합 조직률이 높은 나라도 단체협약 효력확장의 요건을 단체협약의 해당 산업 적용률 50% 이상으로 설정하고 있는데, 노동조합 조직률 10% 수준의 한국에서 단체협약 적용률 2/3 이상으로 설정한 것은 단체협약 효력확장을 원천적으로 어렵게 하는 독소조항이다.

노동조합 조직률이 낮고 노동조합 조직 부문과 미조직 부문 사이의 임금 등 노동조건 격차가 극심한 한국의 경우 독일의 2014년 개정 단체협약법처럼 공익적 필요성을 단체협약 효력확장의 우선적 판단 기준으로 설정하는 것이 바람직하다. 따라서 노동조합법 제36조 제1항의 단체협약 지역적 구속력 확장 조건 “동종의 근로자 3분의 2 이상이 하나의 단체협약의 적용을 받게 된 때에는 행정관청은 당해 단체협약 당사자의 쌍방 또는 일방의 신청에 의하거나 그 직권으로 노동위원회의 의결을 얻어 당해 지역에서 종업하는 다른 동종의 근로자와 그 사용자에 대하여도 당해 단체협약을 적용한다는 결정을 할 수 있다” 조항을 “하나의 산업·업종·지역 단위에서 체결된 단체협약에 대해서도 공익성을 고려하여 노동위원회 의결을 통해 당해 산업·업종·지역의 모든 노동자에게 확대 적용할 수 있다”로 개정하여 단체협약 효력확장제의 실효성을 높이도록 해야 한다.

<표 7.9> 노동조합법 효력확장 조항 개정(안)

	현행	개정(안)
제35조 (일반적 구속력)	하나의 사업 또는 사업장에 상시 사용되는 동종의 근로자 반수 이상이 하나의 단체협약의 적용을 받게 된 때에는 당해 사업 또는 사업장에 사용되는 다른 동종의 근로자에 대하여도 당해 단체협약이 적용된다.	좌동
제36조 (지역적 구속력)	①하나의 지역에 있어서 종업하는 동종의 근로자 3분의 2 이상이 하나의 단체협약의 적용을 받게 된 때에는 행정관청은 당해 단체협약의 당사자의 쌍방 또는 일방의 신청에 의하거나 그 직권으로 노동위원회의 의결을 얻어 당해 지역에서 종업하는 다른 동종의 근로자와 그 사용자에 대하여도 당해 단체협약을 적용한다는 결정을 할 수 있다.	하나의 산업·업종·지역단위에서 체결된 단체협약에 대해서도 공익성을 고려하여 노동위원회 의결을 통해 당해 산업·업종·지역의 모든 노동자에게 확대적용할 수 있다
	②행정관청이 제1항의 규정에 의한 결정을 한 때에는 지체없이 이를 공고하여야 한다.	좌동

위와 같은 노동조합법 개정 전에도 원하청 공동사용자 개념과 모회사·자회사 동일 사업자 개념에 입각하여 모기관·모회사의 단체협약을 자회사 노동자들에게 적용할 수 있다. 콜센터 업종의 경우 공공부문과 민간부문 모두 자회사 방식으로 운영되는 경우가 많다. 민간부문에서는 은행, 카드, 대출 등 금융권을 대표적 사례로 꼽을 수 있으며, 공공부문에서도 비정규직 정규직 전환 과정에서 자회사 방식의 콜센터들이 다수 신설되었다. 모기관·모회사의 복리후생, 근로조건에 관한 단체협약 조항들을 자기관·자회사 노동자들에게도 적용하고, 임금에서도 근로대가성 교환적 임금과 달리 노무 제공 여부에 따라 지급되는 생활보장성 임금 부분은 동등하게 적용할 수 있다. 이렇게 모기관·모회사 단체협약을 자기관·자회사 노동자들에게 확대 적용하는 것으로부터 시작하여 원청 사업체의 단체협약을 하청·위탁·용역 사업체의 간접고용 노동자들에게도 적용하는 단계로 나아갈 수 있다. 이와 관련하여 유럽연합의 입법지침에 따라 유럽연합 회원국들이 파견노동자 등 간접고용 노동자들을 직접고용 노동자들과 동등하게 처우하는 “동등 처우 원칙”의 적용 사례들을 참조할 수 있다(조돈문 2016).

5) 노사협의회 비정규직 참여 및 노동자대표 참여권 강화

노동조합 조직률은 10% 수준을 벗어나지 못하는 가운데 콜센터 업종의 노동조합 조직화는 아직 초기 단계에 머물고 있다. 하지만 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률(이하 근참법) 노사협의회는

미조직 노동자들을 위한 이해대변 기구 역할을 제대로 수행하지 못하고 있는데, 노사협의회가 미조직 사업장보다 노조조직 사업장에서 더 효율적으로 작동한다는 연구 결과들이 이러한 노사협의회 한계를 잘 보여준다. 본 연구에서도 노동자들의 높은 직무 불만과 이직 의사에도 불구하고 고충처리절차가 제대로 작동하지 못한다는 평가를 받는 것으로 나타났다(본 연구 제4장).

노사협의회가 노동자들, 특히 미조직 노동자들을 위한 유의미한 이해대변 기구의 역할을 수행하기 위해서는 노사협의회 노동자대표 개입 수준을 상향 조정해야 한다. 노동자 경영참가의 두 유형 가운데 한국은 스웨덴식 노사교섭 유형보다 독일식 직장평의회 유형을 취하고 있다. 따라서 노사협의회 노동자대표 참여권 강화 방식은 독일식 직장평의회 노동자대표 참여권 수준을 참조하되 한국 노동시장 상황의 특징을 반영할 필요성이 있다(조돈문 외 2020).

한국은 과도하게 유연한 노동력을 활용하는 한편 불공정 인사가 만연해 있고, 중대 재해 발생률이 세계 최고 수준을 기록할 정도로 산업안전에 대한 예방조치가 부족하고, 콜센터 업종의 낮은 임금 수준이 상담노동자들의 높은 직무 불만과 자살충동의 핵심 원인으로 꼽히고 있다. 따라서 고용·과 해고를 포함한 인사 영역, 산업안전 예방 영역, 임금체계와 복지 영역에서의 실효성 있는 노동자대표 참여권을 보장해줘야 한다(<표 7.10> 참조).

<표 7.10> 노사협의회 강화 근참법 개정(안)

영역	세부사항	독일***		한국 근참법		
		직장평의회	직원평의회	현행	개정(안)	변화
임금 체계 노동 복지	복지시설 설치·관리	공동결정	공동결정	의결*	의결	=
	임금체계(지불방법, 체계, 구조) 변경	공동결정	공동결정	협의	의결	↑
	성과배분 원칙	공동결정	공동결정	협의	의결	↑
	작업 및 휴게 시간 결정	공동결정	공동결정	협의	의결	↑
고용 ·인사	설비감축, 사업장폐쇄·통합, 부서이전	협의	협의	-	협의	↑
	경영상 고용조정(배치전환·해고)방식	공동결정	-	협의	협의	=
	감원보상계획	공동결정	공동결정	-	의결	↑
	인력계획	협의	협의	보고	협의	↑
	안전 관련 인력감축 수반 계획	공동결정	공동결정	보고	의결(예외)	↑
	승진, 전보, 채용(일반/특별)	공동결정	공동결정	협의	협의/의결	↑
	인사·평가·노무관리 제도 개선	공동결정	공동결정	협의	의결(예외)	↑
산업 안전	특별 부담의 직무, 공정, 작업환경 변화	공동결정	공동결정	협의	의결	↑
	산재·직업병 예방, 건강보호	공동결정	공동결정	협의	의결	↑
	안전관리·산재예방 조사	협의	협의	-	협의	↑
교육 훈련	교육(직업)훈련	협의	공동결정	협의	협의	=
	교육훈련 기본계획 수립	협의	협의	의결	의결	=
기술 체계 작업 조직	신기계·기술의 도입	정보	-	협의	협의	=
	작업장·사무실의 신축·변경·확장	협의	협의	-	협의	↑
	새로운 작업방식 도입	정보	-	-	협의	↑
	작업절차와 공정	협의	-	협의	협의	=
	직무설계	협의	협의	-	협의	↑
기업경영	작업수칙 제정·개정	정보	-	협의	협의	=
	경영계획, 경영·재정상황	정보	-	보고	정보**	=
	일정규모 이상 예산의 신규사업	정보	-	-	의결(예외)	↑
	간부사원의 채용과 이동	정보	-	-	정보	↑

* 의결은 합의와 거부권을 의미함. 의결(예외)은 의결 사항으로 하되 예외를 인정하는 단서 조항을 둠.

** 정보권은 노사협의회 보고 사항, 노사협의회 위원의 정보요구권을 의미함.

*** 독일 민간부문은 직장평의회(Betriebsrat), 공공부문은 직원평의회(personalrat).

한편, 콜센터 위탁·용역 업체의 간접고용 상담노동자들이 가장 선호하는 노동자 이해대변 조직 형태는 비정규직 참여 노사협의회로 나타났지만, 현행 노사협의회 방식은 간접고용 비정규직 노동자들의 이해관계를 대변하기 어렵다. 노동조합 조직률은 대기업에 비해 중소기업사업장에서 매우 낮은 조건 속에서 현행 30인 미만 사업장의 노사협의회 설치 의무 제외 조항은 노사협의회가 노동조합 조직률이 낮은 미조직 비정규직 노동자들을 보호할 수 있는 가능성을 원천적으로 배제한다.

현재 30인 미만 사업장의 노사협의회 설치 의무 면제 대상 조항을 개정하여 5인 미만 사업장으로 축소하고, 근로자 규모를 산정함에 있어 직접고용은 물론 고용하지 않고 사용하는 간접고용 노동자도 합산하여 사업·사업장 규모를 산정하도록 해야 한다. 또한, 노사협의회 설치와 노동자 이해대변 범위를 축소하는 협안한 근로자·사용자 개념 정의를 근로기준법 제2조가 아니라 노동조합법 제2조로 대체하는 것이 필요하다.

6) 모·자회사 노사 공동협의회 추진

정부는 공공부문 비정규직 정규직 전환 과정에서 자회사 방식을 정규직 전환의 한 유형으로 규정하고 자회사 설립을 허용했는데, 자회사 방식의 문제점이 부각되면서 2018년 12월 바람직한 자회사 설립·운영 모델을 수립했다. 정부는 “모·자회사의 노동조건, 작업환경, 복지 등 공동이익 증진에 관한 사항을 협의하기 위한 모·자회사 공동의 협의체를 운영하여 상호협력적 관계 조성 모색”과 “모회사와 자회사 노사가 함께 참여하여 공동의 과제에 대한 소통 및 협의의 창구로 활용하는 방안 모색” 취지로 모·자회사 공동협의회 운영을 권고했다(관계부처합동 2018).

바람직한 자회사 운영 방안으로 권고된 노사 공동협의회는 간접고용 상담노동자들의 이해대변 역할을 제대로 수행하지 못했다. 정부의 2020년 3월 자체 평가(관계부처합동 2020)에서도 “모·자회사 노사 공동협의회: 대부분 운영하고 있지 않으며(45개소, 81.8%), 일부 기관에서는 근로자 대표성 문제가 발생”하고 있다고 부정적으로 평가했다. 정부의 평가가 “중전 용역회사 현장 소장 출신을 근로자 대표로 위촉하거나, 모·자회사 경영진으로만 구성”을 인정했듯이 노사 공동협의회는 노동자 대표권을 사용자 대표권과 동등하게 설정하지 않았을 뿐만 아니라 자회사의 간접고용 비정규직의 이해관계는 거의 대변되지 못한 것이다. 정부는 이러한 노사 공동협의회 운영의 문제점을 개선하기 위해 “모기관은 모·자회사 노사 공동협의회를 설치하고 노동조건, 작업환경, 복지 등 공동이익 증진 방안을 적극 협의”할 것을 권고하며 “자회사 노동자대표는 이해당사자 대표가 누락되지 않도록 유의”할 것을 주문했다.

콜센터 업종의 상담노동자들은 운영 형태가 직영이건 자회사나 위탁 방식이건 콜센터 상담사들이 수행하는 업무는 크게 다르지 않다. 특히 공공부문의 경우 상담사 업무는 대부분 민원인에게 공공기관의 업무를 안내하고 처리를 돕는 역할을 하고 있기 때문이다. 따라서 법 개정 없이도 공공부문부터 모기관·자기관이 함께 참여하는 공동 노사협의회는 다양한 현안들을 논의하여, 처우를 개선할 수 있으므로 정부의 적극적인 추진이 필요하고 이를 계기로 공동 노사협의회가 민간부문 콜센터들로 확산될 수 있도록 정책적으로 계도해야 한다.

발제 2-3. 콜센터 상담노동자의 감정노동 및 건강권 보호

정지윤(한국노동안전보건연구소)

1. 감정노동자로서의 상담노동자 보호조치

1) 실태와 과제

감정노동자보호법이 실시된 이후에도 콜센터 상담노동자들은 고객으로부터의 폭언, 고객을 향한 감정노동이 완화되지 않았다고 느끼며 이에 대한 조직적 지원이 나아지지 않았다고 느끼고 있다. 감정노동 자체가 정신건강 문제를 낳는 것은 아니다. 오히려 직업적으로 노동자에게 거는 감정적 기대와 노동자가 발휘할 수 있는 감정적 조절 영역이 일치할 경우 감정노동은 조직에 도움이 되고, 노동자에게도 업무 기술을 발휘하며 만족감을 느끼는 원천이 될 수 있다. 물론 고객의 폭언, 성희롱은 감정노동자의 노동강도를 높이고 정신건강에 큰 위협으로 작동하는 것은 사실이지만, 조직 차원에서 감정노동자를 통제하거나 보호하는 정도에 따라 노동자가 체감하는 감정노동의 강도는 달라질 수 있다.

본 조사에서는 콜센터 상담노동자의 정신건강 위기상황을 잘 보여주었다. 콜센터 상담사의 38.4%가 우울증 진단기준에 부합했으며, 자살 생각 경험 비율도 전체 상담사의 48%에 이른다. 자살 생각을 한 것이 지난 1년 이내였다고 응답한 비율은 29.9%로 자살 생각한지 1년 지났다는 응답 비율 17.7%보다 크게 높다. 이는 2018년 국민영양조사결과 (4.7%)에 비해서도 높은 수치이고, 코로나라는 시대적 상황을 반영하는 결과와 비교하더라도 크게 웃돈다.¹⁾ 한편, 본 연구 설문에서 우울증, 불안장애 등 정신질환을 의료기관 방문을 통해 진단받았다고 보고한 노동자는 12%에 그치는 결과를 보여 중재에 이르지 못한 자살 생각은 자살 시도로 이어질 가능성이 매우 크다는 것을 고려하면 콜센터 노동자들의 높은 자살 생각 경험 비율은 상황의 시급성을 잘 보여준다. 추가분석에서는 자살 생각 경험군과 그렇지 않은 군의 차이는

1) 코로나19 국민정신건강실태조사 결과에서는 2021년 3월 기준 19세이상 71세 미만 성인 2,110명을 대상으로 한 최근 1년 이내 자살생각 비율이 16.3%로 나타났다. 실제 코로나 발생 이후 국내 성인 전체의 자살생각 비율이 점차 높아짐을 감안할 때에도 현재 콜센터 종사자의 자살 생각 비율은 매우 높은 편이다.

감정노동의 정도, 고객의 폭언 빈도, 회사로부터의 부당대우, 그리고 사업주의 보호조치 유무 등에서 차이를 보였다. 이에 따라 감정노동자로서 콜센터 상담노동자의 실질적인 보호를 위해 감정노동자보호법 개정 등을 통해 사업주가 제대로 보호 역할을 할 수 있도록 하고, 상습적인 불량고객에 대한 서비스 중단 등 적극적인 제도적 개입을 검토할 필요가 있다. 또한, 고객으로부터의 폭언, 부당대우로 인한 감정노동뿐 아니라 회사로부터의 부당대우, 직장내 괴롭힘에 대한 보호조치 역시 콜센터 상담노동자가 당면한 정신건강의 위험요인으로, 위험성평가 영역 확장을 통해 접근할 것을 제안한다.

2) 감정노동 예방 미조치 사업장 일제 점검

2018년 10월 산업안전보건법 내 추가된 <고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치> 법규 및 시행규칙, 시행령에서는 크게 예방과 사후대응 두 가지 측면에서 사업주의 역할을 서술하고 있다. 시행규칙에서 주로 제시하고 있는 예방책으로는 문구 게시 또는 음성안내, 고객 응대 업무 매뉴얼 마련, 그리고 매뉴얼 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 항목 등이다. 사후대응책으로는 시행령에 따른 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간의 연장, 상담 지원, 손배청구지원이 기술되어 있다.

이와 같은 ‘감정노동자 보호법’이 시행되었음에도 실효성이 낮은 이유 중 하나는 사업주가 보호 의무를 충실하게 이행하지 않고 있기 때문이다. 고객응대에서 발생하는 폭력적인 상황들이 단순히 폭력적인 고객과 노동자 간의 문제가 아니라 회사와 조직이 이를 얼마나 예측하고 있으며 이때 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 가지고 있는 것은 사업주의 사후대응에 대한 ‘요구권’이며 그 요구가 적합한지에 관한 판단은 사업주에게 있고, 이는 강제력이 없는 셈이다. 벌칙 규정이 마련되어 있지 않은 상태에서 보호법의 위상은 제한적일 수밖에 없다. 한편, 민간위탁방식으로 운영되는 콜센터 상담노동자의 경우 사후대응에 대한 요구권마저도 기록되지 않다. 고객의 폭언, 폭력에 대해 법적으로 대응하기 위한 증거자료를 원청에 요구하더라도 원청은 사업주가 아니다’라는 이유로 책임을 지지 않고 협조를 거부하는 사례도 존재한다.

이에 대하여 당장 강제규정을 마련할 수 없다면 보호법이 실효적인 조치로 작용하고 있는지를 평가하는 절차라도 선행되어야 한다. 고용노동부 차원의 사업장 일제 점검을 통해 사업주가 감정노동 예방조치를 실제로 마련해 두었는지에 대한 실태를 점검하는 한편 사후대응 사례가 있다면 어떻게 이루어졌는지에 대한 점검이 필요하다. 안전보건공단에서는 2019년 ‘고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼’을 발간하였고 콜센터 상담원, 텔레마케터 업종 역시 표준화된 매뉴얼이 마련되어 있다. 해당

매뉴얼을 기본으로 사업장 환경에 맞는 실효성 있는 예방조치 및 사후대응 매뉴얼이 마련되어 있는 지 여부를 확인하는 방안을 제안한다.

예방을 위한 법, 사후대응을 위한 법이 있음에도 불구하고 제대로 지켜지지 않고 있다면 현장 안착화가 실패한 것인데, 이러한 보호조치가 미흡한 사업주에 대해 실질적인 제재방안을 마련하는 것도 적극적인 검토가 필요하다. 정부 부처나 공공기관 등 공공부문 콜센터 사업장 소속기관의 경영평가 반영지표로서 ‘감정노동 및 고객의 폭언, 괴롭힘에 대한 적극적인 예방조치’, ‘고객의 폭언 및 괴롭힘을 경험한 상담노동자에 대한 사후 대책이 마련되어 있음’을 평가지표로 추가, 현장점검을 통해 확인하는 것도 구속력 있는 권고 조치로 기능할 것으로 보인다. 직접고용 형태 외 파견, 용역 등 간접고용 형태로 고용이 이루어지는 경우가 많은 콜센터 산업 특성상, 근로자파견 관계에서 파견근로자에 대한 실질적인 지휘·감독과 지배력·영향력을 행사하는 사용자사업주에게도 감정노동자 보호조치의 책임을 물을 수 있도록 하는 법적 근거 마련 역시 검토되어야 한다.

3) 불량고객에 대한 상담 서비스 중단 규정 신설

감정노동을 유발하고, 폭언과 성희롱 등을 일삼는 고객들이 상담 서비스를 더 이상 이용할 수 없도록 제재를 가하는 조치를 검토할 것을 제안한다. 현재 산업안전보건법상 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치에서는 ‘사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다’라고 명시하고 있다. 그러나 폭언, 성희롱 등 문제 행위를 일삼는 고객에 대하여 상담사가 상담을 거부하였더라도 해당 고객은 다른 상담사의 고객으로 돌아오게 된다. 상담사의 정신건강을 위협하는 고객에 대한 서비스 이용 권한을 두지 않는 상태에서 상담노동자의 작업중지권은 극히 제한적일 수밖에 없는 셈이다. 해당 고객은 상담사의 정신건강을 위협하는 가해자가 되는 것이므로 민원인으로서의 권리를 박탈하는 조치를 마련하는 제도적 장치가 필요하다. 대부분의 콜센터에서 상담사를 대상으로 한 폭언과 무리한 요구, 성희롱을 반복하는 고객의 리스트를 가지고 있으므로 감정노동자 보호조치의 방안으로 기관 내 심의위원회 등을 만들어 반복적으로 문제를 일으키는 고객에 대해선 상담 서비스 제공 중단을 결정할 수 있는 강력한 조치를 고려할 필요가 있다.

서울시가 배포한 [서울시감정노동보호 가이드라인]은 악성 민원 유형별 응대 방법을 제시하고 있으며 안전보건공단은 [2018 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼: 콜센터상담원]에서 문제행동 고객 유형을 분류하여 법률적 문제가 되는 유형과 법률적으로 문제가 되지 않는 유형을 제시하고 있다. 해당 가이드라인에서는 이러한 문제적 고객에 대한 대응 절차는 부서장에게 보고, 혹은 상급자(부서장 등)가 대신 응대할 것, 필요시 법적 대응을 검토할 것으로 마무리되고 있는 실정이다. 법적 대응에 관해서는

부당한 민원 제기에 따른 정신적, 물질적 피해 발생 시 대응하기 위한 증거를 확보하고 고소, 고발, 손해배상청구 등 민형사상 조치에 대해 지원을 하는 한편, 악성 고객을 전달할 수 있는 담당 상급자 또는 부서에서 악성 민원으로 인한 후속 조치를 실시할 것을 권고하고 있으나 문제를 일으킨 고객에 대한 구체적인 서비스 제한 규정은 없다.

한편 국민권익위원회 예규 제194호 ‘정부민원안내콜센터 상담사 보호에 관한 업무 운영지침 (2020.02.24. 개정)’에서는 언어폭력, 성희롱 고객, 민원요지 불명, 반복 억지 민원, 장시간 통화, 상습강요 민원에 대해 상담 앱에 악성 민원을 등록하고 7일간 이용정지 및 법적 고소·고발 검토, 재발 시 1개월 반복 이용정지의 규정이 마련되어 있다. 이와 같은 적극적인 사업주의 조치는 악성 민원의 실질적인 감소로 이어지는 결과를 보인 바 있다. 120 다산콜센터는 2014년 서울시인권위원회 권고에 따라 ‘원스트라이크 아웃제(상담사를 성희롱한 민원인에게 경고 없이 바로 법적 조치)’, ‘삼진아웃제(폭언·욕설·업무방해를 3번 이상 지속하는 경우)’ 등을 도입한 결과 전년도 대비 악성 민원이 92.5% 감소한 바 있다²⁾. 앞서 배포된 감정노동자 악성 민원 응대 방안 중 법적 대응의 주체가 콜센터 상담원 개인으로 설정되어 있음을 고려하면, 법적 대응 이전에 상담사에 대한 조직적 보호 대응으로서 고객의 이용정지 조치가 먼저 이루어질 수 있도록 하는 근거조항 마련이 보다 실효성 있을 것으로 판단된다.

4) 위험성평가에 감정노동, 직장내 괴롭힘 등 평가항목 마련

한편 고객으로부터의 폭언, 부당대우에 따른 감정노동뿐 아니라 관리자, 사업주로부터의 폭언, 업무 전가, 불이익 위협 등 부당대우 및 직장내 괴롭힘에 따른 건강 위험도 적지 않다.

근무 중 생리통으로 연차 사용을 하려고 했으나 하지 못하게 하는 조직에서 생리휴가나 병가를 기대하는 것은 어불성설이다. ‘업무가 많은 시기이기 때문에’ 노동자의 정당한 연차 사용을 거부하는 사례들도 확인된다. 팀장 업무를 상담사에게 전가시킨다거나, 다른 상담사를 감시하는 업무를 상담사에게 맡기는 등 직장 내 괴롭힘이 일상화된 조직의 사례에서는 상담사들이 직장내 괴롭힘을 신고한 후에도 가해자에게 ‘견책’이라는 경징계를 내리는 것으로 마무리 지어졌다. 또 다른 조직에서는 상담사가 민원인과 상담하는 과정에서 팀장이 실시간으로 청취할 수 있도록 하는 제도가 있는데, 팀장이 특정 인원의 상담 내용을 감청해서 괴롭히는 용도로 사용하기도 한다. 화장실에 가는 시간까지 관리자에게 보고하고 가도록 하는 비상식적인 조직문화가 팽배해있는 것 역시 콜센터 현장에서 이루어지는 대표적인 부당대우의 모습이다.

2) 보도자료 : 서울시, 감정노동자 권리 보호위해 나선다. 2016.11.09.조간

이렇듯 콜센터 상담노동자들은 관리자, 사업주로부터의 부당대우 및 직장내 괴롭힘에 대해서도 노출되어 있으며, 보호조치가 필요한 실정이다. 여기서 보호조치란 폭언, 부당대우에 노출되지 않도록 예방하는 측면뿐 아니라 사후조치를 적절히 수행하는 영역 또한 포괄한다.

본 연구의 영국 사례에서 제안된 것처럼 산업안전보건법 시행령 또는 규정을 통해 콜센터 현장에 대한 위험성평가를 명시하고 평가를 통해 적절한 예방방안을 마련할 필요가 있다. 산업안전보건법 제 36조에는 사업주가 사업장 내 위험성평가를 수행할 것을 의무화하고 있다. 위험성평가의 방법은 「사업장 위험성평가에 관한 지침」(고용노동부 고시 제2020-53호, 2020.1.16. 시행)에서 정하고 있다. 위험성평가는 사업주가 사업장의 유해, 위험요인에 대한 실태를 파악하고 평가하여 관리, 개선하는 방안으로 제시하고 있으나 광업, 건설업 등 전통적인 산업재해 호발 직업군에 초점을 두고 있다. 이에 따라 노동자 정신건강의 대표적인 위협으로 작동하는 감정노동, 직장내 괴롭힘 등에 대해서는 사업장 내 실재하는 위험이 아니라는 인식을 강화할 수 있으며, 주기적 평가 역시 당위성을 확보하기 어렵다. 산업재해보상보험법상 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병의 종류로 꼽고 있음에도 불구하고, 해당 노출의 위험성평가에 대해서는 적절한 조치가 마련되어 있지 않은 상태로 판단된다. 이에 사업주가 실시해야 하는 위험성평가의 일환으로 노동자 정신건강의 위험요인들을 평가하는 제도적 규범 마련을 요청한다. 해당 위험성평가에는 사업주가 고객으로부터의 폭언 및 부당대우, 직장 내 괴롭힘 등에 대한 예방적 조치를 제대로 마련했는지에 대한 평가항목이 포함되어야 하며 사건 발생 후의 사측의 대응이 적절하게 이루어졌는지 역시 평가가 이루어져야 한다.

<산업안전보건법의 위험성 평가 실시 조항>

「산업안전보건법」(법률 제18180호, 2021.11.19. 시행)

제36조(위험성평가의 실시)

- ① 사업주는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험 요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한 범위인지를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다.
- ② 사업주는 제1항에 따른 평가 시 고용노동부장관이 정하여 고시하는 바에 따라 해당 작업장의 근로자를 참여시켜야 한다.
- ③ 사업주는 제1항에 따른 평가의 결과와 조치사항을 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 기록하여 보존하여야 한다.
- ④ 제1항에 따른 평가의 방법, 절차 및 시기, 그 밖에 필요한 사항은 고용노동부장관이 정하여 고시한다.

<사업장 위험성 평가에 관한 지침>

「사업장 위험성평가에 관한 지침」(고용노동부 고시 제2020-53호, 2020.1.16. 시행)

제13조(위험성 감소대책 수립 및 실행)

① 사업주는 제12조에 따라 위험성을 결정한 결과 허용 가능한 위험성이 아니라고 판단되는 경우에는 위험성의 크기, 영향을 받는 근로자 수 및 다음 각 호의 순서를 고려하여 위험성 감소를 위한 대책을 수립하여 실행하여야 한다. 이 경우 법령에서 정하는 사항과 그 밖에 근로자의 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 조치를 반영하여야 한다.

1. 위험한 작업의 폐지·변경, 유해·위험물질 대체 등의 조치 또는 설계나 계획 단계에서 위험성을 제거 또는 저감하는 조치
2. 연동장치, 환기장치 설치 등의 공학적 대책
3. 사업장 작업절차서 정비 등의 관리적 대책

2. 상담노동자의 건강권 보호를 위한 사업장 내 보호조치

1) 실태와 과제

감정노동이나 고객의 폭언, 성희롱은 물론 콜센터 상담원에게 있어 매우 중요한 건강상의 위험이나, 콜센터 상담원이 겪는 업무상의 위험이 감정노동이나 고객으로부터의 폭언으로만 환원되어서는 안 된다. 업무 과중, 감염에 취약한 사무실 구조, 직무 스트레스 등 다양한 업무적 요인들이 콜센터 상담노동자의 건강을 위협하는 요인으로 작용하고 있다.

본 연구에서 콜센터 노동자들이 가장 빈번하게 진단받은 질환은 목 디스크, 허리 디스크 등 척추질환(38.7%)이었고 손목, 어깨 등 상지 근골격계 질환이 그 뒤를 이었다 (30.2%). 의사 진단을 받은 방광염, 신우신염은 20.9%로 근골격계에 이어 높은 비율을 나타냈다. 업무시간 대부분을 대화로 채우는 콜센터 노동자 업무 특성상 성대결절(10.9%)의 위험 또한 높게 드러났다. 본 연구의 면접조사에서도 발성 장애가 있는 콜센터 노동자들을 만났으며 노동자 스스로 업무상 질병으로 인식하고 있음을 확인하였으나 공식적인 병가 처리나 산업재해를 신청한 경험은 없다고 진술하였다. 이 외에도 헤드폰을 착용하면서 발생한 이명, 청력 저하 등 이과 질환의 경험을 호소하는 면접 참여자도 있었으나 업무중단에 대한 부담감, 업무상 발생했음을 증명해야 하는 어려움 등을 이유로 산업재해 신청은 생각하지 않고 있음을 확인하였다. 한편 콜센터 업무 수행 관련한 코로나 19 감염에 대한 우려 역시 상당한 수준으로

나타났다. 콜센터 상담사들의 67%는 콜센터가 코로나19 감염에 취약하다고 생각하며 상담사의 75%가 자신이 코로나19에 감염되어 가족에게 전파될 것을 우려한다고 답하였다. 고용형태에 따른 코로나19에 대한 노동자 보호조치는 면접에서 그 차이가 보다 생생하게 드러났는데, 직접 운영 형태에서는 분산 근무, 재택근무, 방역 조치가 가능했던 반면 민간위탁 형태의 콜센터 노동자들은 원청과의 차별적인 코로나19 대응조치를 경험하는 등 미비한 조치로 인한 불안을 경험하고 있었다.

콜센터 상담노동자들에서 빈번히 확인되는 질환들은 업무 과중과 부적절한 업무공간, 그리고 적절한 휴식 시간과 휴게시설을 보장받지 못하는 업무환경과 긴밀하게 연결되어 있다. 또한, 콜센터 사업장에 전반적인 안전보건관리 체제가 마련되어 있지 못한 것 역시 문제가 있다. 이에 따라 상담노동자에게 충분한 쉼 권리를 보장함과 동시에 상담노동자의 일터 내 건강상의 위험을 평가하고 개선이 필요한 지점을 찾아 실효성 있게 접근할 수 있도록 제도적 규범 마련이 필요하다.

2) 적절한 휴식 시간 및 휴게 공간, 적절한 업무공간의 보장

본 연구에서는 근골격계 증상 호소를 넘어 의사 진단을 받은 노동자의 비율이 상당함은 물론이고, 노동자 스스로 평가하는 업무 관련성 역시 높은 수준으로 나타났다. 산업안전보건법 하위 규제인 고용노동부 고시 제2018-13호에 명시된 근골격계 부담작업 제1호는 ‘하루에 4시간 이상 집중적으로 자료입력 등을 위해 키보드 또는 마우스를 조작하는 작업’이며, 콜센터 종사자들의 업무에 해당한다. 콜센터 노동자들은 근골격계 부담작업으로 명시된 작업에 임하면서도 밀려오는 콜을 처리하기 위한 시간, 실적 달성을 위해 또 다른 콜을 걸어야 하는 시간에 쫓겨 쉼 수 없다. 적절한 휴식 시간 없이 이어지는 업무의 과중은 근골격계 질환의 위험만을 높이는 것이 아니다. 콜센터 상담노동자들은 업무가 바빠서, 관리자에게 허가를 구하기가 어려워서 화장실에 잘 가지 못하며, 화장실에 가게 될까 봐 목이 칼칼해도 물 마시기를 참는다고 증언했다. 그 결과 콜센터상담노동자에서 비뇨기계 질환의 진단을 역시 높은 수준으로 나타났다. 콜센터 상담노동자는 상시적으로 근골격계 부담작업이자 정신적 긴장을 수반하는 업무를 수행함에도 불구하고, 업무 중 기본적인 생리현상을 해소할 시간조차 박탈당한 채 업무를 수행하고 있는 셈이다.

적절하게 휴식을 취하기 위해서는 시간적인 여유를 제공하는 그것뿐 아니라 적절한 공간을 제공하는 것도 필수적이다. 코로나19로 인해 노동강도는 높아졌으나 상담노동자가 이용할 수 있는 휴게 공간은 감염의 위험성을 이유로 폐쇄된 상태이다. 점심시간 등 무급 휴게시간 및 유급 휴식 시간이 보장된다고 하더라도 해당 시간을 제대로 보낼 수 있는 시설이 없는 셈이다. 폭언, 괴롭힘 등 악성 민원 응대 후에도 분리된 장소에서 휴식으로 회복을 도모할 수 없는 상황에 대해서도 개선이 시급하다. 코로나19 이전부터 충분한 휴게시설이 마련되어 있지 않았던 사례도 어렵지 않게 찾을 수 있다. 야간노동을 수행함에도

불구하고 적절히 수면할 수 있는 시설이 마련되어 있지 않은 경우, 화장실이 사무실과 다른 층에 마련되어 있어 약 5분여의 휴게시간에 달려야만 겨우 화장실에 다녀올 수 있는 경우 등 적절한 휴게 공간 마련되지 않을 경우 적절한 휴식이 이루어진다고 볼 수 없다. 「산업안전보건기준에 관한 규칙」 제9장에는 휴게시설, 세척시설, 의자의 비치, 수면 장소 등의 설치, 구급 용구 등의 규정이 마련되어 있으나 휴게시설, 세척시설, 화장실, 수면 장소 등에 대한 세부 규정이 없어 콜센터에 적합한 휴게실 기준을 마련할 필요가 있다. 또한, 코로나19 상황에서도 콜센터 상담사들의 노동은 강도를 더해 지속되고 있으므로, 감염병 상황에서 휴식 시간을 적절히 보낼 수 있는 휴게 공간에 대한 기준 마련이 반드시 필요하다.

코로나19 감염의 위험에 대한 사업주의 조치는 휴게 공간에 대한 일방적인 규제보다는 ‘적절한 업무공간을 마련’하기 위한 노력으로 확장되어야 한다. 코로나19 집단감염이 콜센터 사업장에서 발생한 이래 사무직, 콜센터 노동자의 업무공간 역시 산업안전보건 영역에서 엄밀하게 고려되어야 할 필요성이 증대되었다. 한국안전보건공단에서는 2020년 12월 ‘콜센터 감염병 관리를 위한 사무환경 조성에 관한 지침(Kosha guide H-212-2020)’을 발표하였다. 해당 지침에서는 최소 4.63㎡ 이상의 개인 공간 확보 및 1,500mm 이상의 칸막이 설치를 권장하고 있으며, 적절한 환기 기준과 온도 및 상대습도 등을 정하여 권고하고 있다. 현재 해당 지침은 강제성이 없이 권고 수준에 머물고 있으나, 이미 콜센터 노동자를 비롯하여 사무실 노동자들의 집단감염을 통해 위험성이 드러난 업무공간으로 보고 입법 측면에서 적극적인 개입이 필요하다.

콜센터 상담노동자의 적절한 휴식 시간 및 휴게 공간, 업무공간을 보장하기 위해 필요한 조치들은 다음과 같이 요약할 수 있다.

첫째, 콜센터 상담노동자들은 근골격계 부담작업 및 감정노동을 수행하지만, 그에 따른 최소한의 휴식 시간과 휴게 공간은 부여받지 못하고 있다. 사무공간에 인접한 화장실, 야간노동 시 이용할 수 있는 수면 공간을 비롯해 사무실과 분리된 적절한 휴식공간을 마련한다.

둘째, 코로나19로 상담노동자의 노동강도가 비약적으로 증가한 가운데 휴게 공간은 오히려 감염의 위험성을 이유로 폐쇄되었고, 콜센터상담노동자들은 적절한 휴식공간을 사용할 권리가 박탈되었다. 휴식공간 내 감염의 위험을 최소화 시키는 방식 (가림판 설치, 시간제 운영 등)을 통해 운영하며, 노동이 지속되는 한 휴게 공간 운영을 중단하지 않는다.

셋째, 콜센터 상담노동자들의 업무공간은 코로나19 등 감염성 질환의 위험에 취약한 것으로 나타난 바 있으며, 이를 개선하기 위해 적절한 업무공간을 보장해야 한다. 최소한의 개인 공간, 칸막이 설치, 환기 기준, 온도 및 습도 등 권고안을 넘어 필수적인 업무공간 기준을 마련한다.

3) 적절하게 쉴 권리의 보장 : 45분 근무, 15분 휴식의 원칙

ILO에서는 표준 노동시간을 구성할 때 정미시간(순수하게 작업만 하는 시간)과 여유시간(노동자의 건강과 기본적인 안전, 고장, 사고 대처 등을 위해 확보해야 하는 시간)을 더해서 계산한다. 정미시간을 100이라고 할 때 여유시간은 이에 대해 몇 %나 되는지를 표현한 것이 ‘여유율’이다. 지나친 노동강도로부터 노동자를 보호하기 위하여 여유율을 활용한 대표적인 예가 국제노동기구(ILO)의 ‘휴식 여유율’이다. 여유시간의 구성은 인적 여유와 물적 여유로 구분되고 인적 여유는 생리여유(화장실 사용, 물 마시기 등), 피로여유(작업으로 인한 피로회복에 소요되는 지연시간)으로, 물적 여유는 작업 여유(불규칙 작업으로 인한 지연. 예를 들어 기계 급유, 공구 교환 등)와 직장여유(작업대기나 관리상 발생하는 불가피한 지연. 체조, 조회, 정리정돈 등)로 구분된다. 여유율의 개념은 제조업, 건설업 등에서 노동강도를 낮추는 방법의 일환으로 등장하고는 한다. 과거 연구에서는 현대자동차 사업장의 노동강도 평가를 통해 관절의 반복성을 기준으로 적정한 휴식 시간을 계산, 50분 근무 10분 휴식을 제안하고, 이를 기준으로 ILO 휴식 여유율을 계산, 제시한 바 있다³⁾.

ILO에서는 생물학적 남성에게 5%, 여성에게 7%의 생리여유와 ‘기본피로여유’를 부여할 것을 권고한다. 기본피로여유는 ‘좋은 작업환경에서 감각기관과 운동기관에 특별한 부담이 없이 앉은 자세로 가벼운 일을 하는 경우’에도 피로회복을 위한 여유시간이 필요하다는 개념이다. ILO 권고안에서는 정미시간의 4% 정도가 기본피로여유로서 필요하다고 본다. 한편 ‘변수피로’는 노동강도별 (중노동 20-30%, 경노동 5-10%), 심리적 피로정도, 온습도나 환기여부 등으로 추가로 규정하고 있다⁴⁾. 물론 ILO에서 제시하는 노동강도 평가에는 감정노동, 회사 내 부당대우의 경험 등 미처 고려되지 못한 요인들이 있으며, 완전한 대안이 될 수는 없다. 그러나 이러한 여유율의 설정은 최소한의 쉴 권리의 실현이자 안전하게 일할 권리를 담보하는 조치라고 볼 수 있다.

생리여유 및 기본피로여유와 변수 피로를 함께 고려해 콜센터 상담노동자의 여유율을 계산하고자 시도하였다. 본 제안에서는 변수 피로를 계산함에 있어 사무노동의 강도를 경노동으로 보고 최소 5-10%를 부여하였으며 소음, 눈의 피로 및 감정노동을 수반하는 업무임을 고려해 추가적인 피로여유 5-10%(총 변수피로여유 15%)를 부여하였다. 또한, 콜과 콜 사이의 지연시간 등 특수여유(5%)를 함께 설정하였다.

3) 이훈구 외(2005), 『현대자동차 노동강도 평가와 대안마련을 위한 연구-울산공장을 중심으로』, 한국노동안전보건 연구소, 해당 연구에서는 EU 공동연구 결과를 인용하여 고도로 반복적인 동작(분당 2-4회 이상이 반복되거나 반복 주기가 30초 이하인 동작)일 경우 50분 작업마다 10분을 휴식할 것을 권고 하였고, 이를 바탕으로 한국인 성인남성 기준 에너지소모량, 소음, 온도기준을 추가하여 부서별로 요구되는 휴식 여유율을 계산하였다.

4) Introduction to work study. 4th ed. George Kanawaty ed. ILO. 1992.

$$\begin{aligned}\text{표준시간(Standard time)} &= \text{정미시간(Normal time, NT)} + \text{여유시간(NT*여유율)} \\ \text{정미시간(NT)} &= \text{관측시간(Observe time, OT)} * \text{수행도평가(Performance rate:R)}\end{aligned}$$

일반적인 표준시간은 위와 같이 정미시간과 여유시간으로 구성되고, 정미시간은 다시 관측 시간에 수행도 평가를 곱한 값으로 구성된다. 본 연구에서 수행도 평가의 범위까지 다루어 엄밀하게 정미시간 및 여유시간을 계산하는 것은 불가능하였으나, 관측 시간(점심시간 제외 총 근무시간 8시간)을 기준으로 항목별 여유율을 계산하면 다음과 같다.

* 최소 필요 여유율 계산 :

$$\begin{aligned}\text{생리여유율 7\% (26분)} &+ \text{기본피로여유 4\% (15분)} + \text{변수피로여유 15\% (55분)} + \text{특수여유 5\% (18분)} \\ &= \text{총 여유율 31\% (총여유시간 114분)}\end{aligned}$$

$$* \text{관측된 근로시간(366분)} \times \text{총여유율(31\%)} = \text{총여유시간(114분)}$$

$$* \text{관측된 근로시간(정미시간) 366분} + \text{총여유시간 114분} = \text{표준시간 480분(점심시간 제외 8시간)}$$

위 계산에 따라 점심시간을 제외하고 총 114분의 여유시간이 필요하다. 즉, 근로기준법 상에서 규정하는 휴게시간 외, 근로시간으로 산정되는 유급 노동시간 내 추가적인 여유시간(휴식 시간)이 필요하다는 말이다. 여기서 총 여유시간 114분은 최소 부여되어야 하는 휴식 시간을 의미하므로, 초 단위를 올림 하여 “45분 근무 15분 휴식”을 원칙으로 삼음이 적절하다. 다산콜센터의 경우 점심시간을 제외하고 1시간 근무 7.5분 휴식(8시간 근무 기준 총 60분)의 원칙을 가지고 휴식 시간을 부여하고 있다. 이 휴식 시간 산정에는 물을 마시거나 화장실을 가는 시간은 별도로 적용되어있지 않은데, 이러한 생리적 필요에 따른 여유는 별도의 시간을 갖는 것이 아니라 필요시마다 제공되어야 하기 때문이다. 그러나 본 연구에서 다른 다른 콜센터 사업장들에서 기본적인 생리적 요구를 충족할 수 있는 시간마저 박탈된 현실을 고려하면, ‘반드시 쉬어야만 하는 시간’을 설정하고 최소한의 생리적 요구충족 및 피로회복을 위한 여유시간을 확보할 수 있도록 도모해야 할 필요가 있다. 위 계산식과 결과는 콜센터 상담노동자의 업무강도를 고려한 결과가 아니며, 반드시 가져야 하는 휴식 시간을 담보하기 위한 절차임을 잊지 말아야 한다.

이상의 콜센터 상담노동자의 적절하게 쉴 권리와 관련 논의를 요약하면 다음과 같다.

첫째, ILO 여유율을 기준으로 생리여유율 7%, 기본피로여유 4%, 변수피로여유 15%, 특수여유 5%를

더하여 최소 여유율 31%를 설정, 45분 근로 15분 휴식의 원칙을 세운다.

둘째, 근로기준법상의 휴게시간을 제외한 최소여유율 31%, 45분 근로 15분 휴식은 콜센터 상담노동자에게 부여해야 하는 최소한의 휴식 시간이며 직무 스트레스, 감정노동 및 노동강도를 고려한 추가 휴식 시간을 부여한다.

4) 콜센터의 1년 365일, 심야 노동 운영 방식 폐지 원칙

본 연구에서 조사를 실시한 많은 콜센터들이 주5일 근무를 하고 있지만 24시간 고객의 구매행위가 발생하는 홈쇼핑 업종이나, 대리운전, 야간 긴급 콜을 운영하는 사업장의 경우는 24시간 체제(8시간씩 3교대제)로 근무하고 있었다. 공공부문 콜센터 중에는 기상청, 보건복지129 위기콜, 서울시 120 다산콜센터, 인천시 120 미추홀 콜센터가 24시간 365일 운영 중이다.

야간노동이 이를 수행하는 노동자의 건강에 영향을 미친다는 것은 여러 연구를 통해 잘 알려져 있다. 한국보건사회연구원 연구⁵⁾에서는 야간노동을 포함한 교대근무로 인한 심뇌혈관 질환 기여 위험도가 남성보다 여성에게서 높게 나타나며, 전체 심뇌혈관 질환 건수의 1.4%(남), 5.1%(여)가 야간노동을 포함한 교대근무에 의한 것으로 추정하고 있다. 이 연구에서는 정신질환의 발생에 야간노동을 포함한 교대근무의 기여가 남성은 3.9%, 여성은 5.7%라고 추정했다. 사망에 대한 야간노동의 기여는 여성에게서 1.9~4.0%라고 추정하였다. 야간노동과 우울의 관계를 탐색하기 위한 메타분석 결과에서는 야간근무를 수행한 집단에서 우울증 위험이 43% 증가하는 것으로 나타났다.⁶⁾ 국제암연구소 (IARC : International Agency for Research on Cancer)는 많은 개별 연구를 리뷰하여 발암물질을 발표하고 있는데, 야간노동은 2급 발암물질로 지정하고 있다. 그뿐만 아니라 수많은 연구에서 야간노동은 뇌 심혈관계질환을 일으키는 요인이 되고 각성 능력을 떨어뜨려 사고 유발 가능성을 높이며 수면장애를 가져올 수 있고 각종 기왕력의 악화를 가져온다고 지적하고 있다. 야간노동이 노동자의 건강과 안전에 미치는 영향을 고려하여, 프랑스 노동법전(Code du travail)은 야간근로에 대해 다음과 같이 규정하고 있다. “야간근로는 예외적으로만 허용된다. 야간근로는 근로자의 건강과 안전의 보호를 위하여 필수적인 사항들을 고려해야 하며, 사회적 이익을 갖는 업무나 사업의 계속성을 보장해야 할 필요성에 의하여

5) 정연, 과로가 건강에 미치는 영향과 질병 부담. 보건복지 ISSUE & FOCUS. 2019

6) Lee A, Myung SK, Cho JJ, Jung YJ, Yoon JL, Kim MY, 「Night Shift Work and Risk of Depression: Meta-analysis of Observational Studies」, 『Journal of Korean medical science』, 32(7), 2017, 1091-1096.

정당화되어야 한다.”⁷⁾ 프랑스는 위 조항에 덧붙여 21시부터 07시까지를 야간근로로 정의하고, 이 시간의 근로를 하려면 단체협약의 근거가 있어야 하며, 단체협약이 없는 경우에는 근로감독관의 승인이 있어야 한다.

2019년 한국노동연구원 연구⁸⁾에서는 야간노동을 ‘공공서비스형’과 ‘이윤추구형’으로 구분하였는데, 공공서비스형에는 병원이나, 경찰, 소방 분야 노동자들의 서비스가 포함되며 코로나19 이후 질병관리청이 운영하는 1339 콜센터도 여기 속한다. 그러나 공공서비스형 중에서도 사안의 긴급성이 떨어지는 단순 민원업무를 위한 콜센터 사업장이나 이윤추구형 콜센터에서도 24시간 365일의 원칙을 고수해야 하는지에 대해서는 점검이 필요하다. 기본적으로 공공서비스형 야간노동은 지속성을 원칙으로, 야간의 도시 치안, 응급처치 등 야간의 필요성을 위하여 대기하는 인력을 필요로 한다. 그러나 현재 24시간 365일 운영되고 있는 서울시 120다산콜센터, 인천시 120미추홀콜센터에서는 실질적으로 도시 치안이나 응급처치에 직접적으로 개입하여 처리할 수 있는 권한은 없고 단순 민원이나 후속 안내만을 담당하고 있다. 관공서의 정규 업무시간을 이용하거나 간단한 인터넷 검색, 스마트블편신고 등 어플리케이션 이용으로 해결되는 민원 상담을 위한 야간노동 인력배치는 야간노동의 남용일 가능성이 있다. 또한, 이윤추구를 위한 형태의 야간노동 역시 마찬가지다. 야간노동으로 인한 노동자의 건강상의 위험을 감수하고, 야간노동으로 인한 건강 영향을 최소화 시킬 수 있는 장치를 고심하면서까지 야간노동이 필요한 영역은 아니다.

ILO는 야간노동의 건강 영향에 대하여 다음과 같이 경고한 바 있다. “의학적 측면에서 야간노동에 종사하는 시간을 줄이지 않는 한, 교대근무를 순환식으로 하건 교정적으로 하건, 그 어떤 변화로도 해악을 줄일 수 없다. ...아무리 노동시간을 줄인다 해도 생리학적인 관점에서 볼 때 야간노동을 하면서도 건강을 해치지 않기 위한 대안은 없다.”⁹⁾ 야간노동은 그 자체로 노동자 건강권의 위험을 의미하며 ‘사람의 생명과 안전을 확보하기 위한 불가피한 경우’를 제외하고는 지양해야 하는 형태의 노동이다. 콜센터 산업에서 야간노동의 남용을 방지하기 위해서는 이러한 야간노동에 대한 가치판단을 담은 원칙 규정을 도입할 필요가 있다.

7) Code du travail, art. L. 3122-1

8) 이정희. 서비스업 야간노동 -인간중심의 분업구조를 위한 제언. 노동연구원. 2019

9) International Labor Organization. 2004. Conditions of Work and Employment Programme.

5) 콜센터 산업의 안전보건관리체계 마련

산업안전보건법 제2장 안전보건관리체계 등에서는 보건관리자 선임 및 안전관리자 선임에 대한 의무와 역할에 대하여 다루고 있다. 그러나 현행 산업안전보건법 시행령에는 법의 일부를 적용하지 않는 사업 또는 사업장 및 적용 제외 법 규정(제2조 제1항)이 마련되어 있으며, 이러한 체제를 마련하지 않아도 되는 제외 직종에 “사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장”이 포함되어 있다. 이에 따라 콜센터 노동자는 보건관리자, 안전관리자 그리고 산업안전보건위원회 역시 마련해야 할 근거가 없는 직종으로 분류되었다.

산업안전보건법에 의하면 50명 이상의 상시근로자를 고용하고 있는 작업장에서는 안전보건관리책임자, 관리감독자, 안전관리자, 보건관리자, 명예산업안전감독관, 산업안전보건위원회의 구성 등이 적용된다. 특히 50-300인의 상시근로자가 고용된 사업장에서는 안전관리자와 보건관리자가 외부 기관에 의해 업무를 대행하고 6개월에 한 번씩 보건조치와 안전조치를 위한 방문이 이루어지게 되어있고, 300인 이상인 사업장의 경우 사업장 소속의 보건, 안전관리자를 선임하도록 규정하고 있다. 콜센터 상담사는 이러한 조항에서 제외되어, 안전보건관리체계 마련의 의무에서 사실상 배제되어있는 셈이다. 당연히 콜센터 작업장에 안전관리자, 보건관리자 등의 전문 인력의 상주는 전혀 이루어지지 않는다. 원청 업무를 수행하는 복수의 협력업체들이 같은 건물에 있는 경우가 많아 실제 원청의 영향력을 받는 하청업체 전체의 상담사 인원은 수백 명에 달한다는 점 등을 고려하면 이러한 법 규정은 실제 콜센터 상담사들의 노동 현실은 반영하지 못하고 있다.

본 연구에서 콜센터 상담노동자들은 우울, 자살사고 등 정신건강의 위기 상태에 놓여 있었으며 안전보건전문가의 도움을 받아 개입이 시급한 상태로 드러났다. 근골격계 질환, 성대결절, 비노기계 질환 등의 진단율도 높게 드러났으며 사회적으로 코로나19로 인한 감염의 위험이 큰 직군으로 지목되어 이슈가 되기도 했다. 그럼에도 직무 스트레스 평가, 근골격계 유해요인조사, 사업장 내 감염 예방조치 등 사업장 내 건강상의 위험을 평가하고 예방조치를 전문적으로 수행할 수 있는 안전보건영역의 전문가를 선임해야 할 법적 근거는 여전히 부재하다. 사업장 내 정신건강 위험 상황에 놓인 노동자를 스크리닝하고 면담하는 일, 적절한 시기에 병·의원 방문을 권고하는 일 등은 보건관리자가 담당할 수 있는 업무이다. 또한, 사무실 오염물질, 공기정화 설비, 감염병의 위험 예방 등 사무실 노동자의 노동환경 보호 규정의 경우 안전관리자의 지도 조언 및 보좌를 통해 사업주가 조치하는 형식으로 이루어질 수 있다. 본 연구에서는 영국의 사례에서 사용주가 디스플레이 스크린 장치(Display Screen Equipment, DSE) 활용과 관련한 ‘위험성평가(risk assessment)’를 진행하도록 강제하고 있음을 살펴본 바 있다. 국내에서도 위험성평가의 주체는 사업주이지만 실효성 있는 위험성평가가 이루어지기 위해 산업안전보건공단에서는 위험성평가 실시와 관련된 인력을 ‘1) 안전보건 관리 책임자, 2) 관리감독자, 3) 안전관리자·보건관리자 또는 안전보건관리담당자, 4) 대상 작업의 근로자’로 제시한다. 해당 주체들이 각자의 역할을 분담하여 실시하는 구조인 셈이다. 따라서 안전보건관리체계 마련이 필수적이지 않은 사업장에서는 위험성평가가 실질적으로 이루어지기 어렵고,

위험성평가 항목 역시 법령 제외 사업장은 고려하지 않은 채 특정 산업만을 염두하여 설정되어 있다. 이에 콜센터 산업이 안전보건관리 체제를 구성할 수 있도록 법적 근거 마련이 반드시 필요하다.

6) 콜센터 상담사의 업무상 질병 판단 기준 마련

산업재해보상보험법에 따른 산재 신청이 이루어지고 승인을 받는다는 것은 노동자가 ‘업무상 질병’을 인정받는다는 말인 동시에 해당 직종이 가진 위험을 드러내는 역할을 한다. 노동자 개인에게는 업무상 얻게 된 질병을 치료받을 권리를 보장하는 동시에 미래에 더 안전한 일터에서 일할 수 있도록 하는 조치를 가능케 한다.

2016. 3. 22. 개정된 산업재해보상보험법 시행령의 별표3 제4호 사목이 신설되면서 ‘업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스’로 인하여 발생한 적응 장애 또는 우울병 에피소드를 업무상 질병으로 인정하기 시작하였고, 2019. 1. 15. 이를 법률에 반영한 산업재해보상보험법 개정으로 콜센터 상담사 등 감정노동자의 정신적 스트레스로 인한 질병이 업무상 질병임을 명확히 한 바 있다. 이와 같은 변화는 근골격계 질환, 난청, 발성 장애 등 콜센터 업무와 관련되어 발생할 수 있다고 판단되지만 마땅한 기준이 없어 업무상질환으로 인정받지 못한 질환군에서도 이루어져야 한다. 현재 고용노동부 고시 제2018-13호에 명시된 근골격계 부담작업의 범위 중 ‘하루 4시간 이상 집중적으로 자료입력을 위해 키보드 또는 마우스를 조작하는 작업’이 명시되어있기는 하나, 근골격계질환 재해조사 시트¹⁰⁾ 내 신체 부담 요인 조사표에는 이에 대한 고려를 찾아보기 어렵다. 난청의 경우 “85dB 이상의 소음에 3년 이상 노출”이라는 소음 노출의 최소기준이 정해져 있으며¹¹⁾ 청력검사 결과와 함께 소음으로 인한 난청인지의 여부를 판단하고 있다, 여기에서도 헤드폰, 인이어 등 보조도구를 사용했을 때의 소음 노출에 대한 평가 기준은 마련되어 있지 않고, 소음 노출의 측정이 이루어진 적도 없다. 보상을 넘어 보건의 영역에서도 긴밀한 접근이 필요하다. 과거 국내 연구에서 음향 도구 착용 근로자의 소음 노출 실태에 관한 연구를 진행한 바 있는데, 총 17명의 상담사를 대상으로 측정 결과 헤드셋 음압레벨은 74.1dB~91.6dB (A) 범위 내에 있었다. 현행 산업안전보건법에서는 1일 8시간 작업을 기준으로 80dB(A) 이상의 소음에 대해서는 작업환경측정을 실시하도록 규정하고 있고, 1일 8시간 작업 기준 소음이 85dB 이상 발생하는 사업장 근로자에게는 특수건강진단에서 청력검사를 실시하도록 규정하고 있다. 이를 고려하면, 콜센터 상담 사업장은 소음사업장이며 소음 노출 노동자이지만 작업환경측정의 대상에서 제외되고 있는 실정으로, 소음 노출 실태조사를 포함한 적극적인 제도적 개선 노력이 필요하다.

10) 근골격계 업무상 질병 조사 및 판정지침. 지침 제2021-04호. 2021.01.13. 시행

11) 소음성난청 업무처리기준 개선. 근로복지공단산재보상국. 2020.02. 개정

발제 3. 콜센터 상담노동자 감정노동과 건강권 보호를 위한 법규정 개정(안)

김성호(한국비정규노동센터 부소장)

본 연구는 콜센터 상담노동자의 노동조건을 개선하는 데 필요한 법개정을 포함한 다양한 정책 제안을 제시했다. 그 가운데 콜센터 상담노동자의 감정노동과 건강권 보호를 위한 법규정 개정안들이 여러 곳에 산재되어 기술되어 있는 탓에 독자들의 편의를 위해 여기에 모아서 정리했다. 따라서 콜센터 상담노동자들의 전반적인 노동조건 개선과 이해대변 증진을 위한 다른 주제 영역의 법 개정 등 정책대안들은 여기에 포함하지 않았으므로 관련 주제 영역을 참조하기 바란다.

1. 근로기준법

ILO 여유율을 기준으로 생리여유율 7%, 기본피로여유 4%, 변수피로여유 15%, 특수여유 5%를 더하여 최소 여유율 31%를 설정하여 45분 근로 15분 휴식의 원칙을 세운다. 근로기준법상의 휴게시간을 제외한 최소여유율 31%, 45분 근로 15분 휴식은 콜센터 상담노동자에게 부여해야 하는 최소한의 휴게시간이며 직무 스트레스, 감정노동 및 노동강도를 고려한 추가 휴식 시간을 부여한다.

현행	개선안
제54조(휴게) ② 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다.	제54조(휴게 및 휴식) ② 사용자는 근로자의 생리현상, 피로도, 스트레스, 작업 강도 등을 고려하여 1시간 근무 중 15분의 휴식시간을 주어야 한다. 휴식시간은 근로시간으로 간주한다. [신설] ③ 휴게 및 휴식시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다.

ILO는 야간노동의 건강 영향에 대하여 다음과 같이 경고한 바 있다. “의학적 측면에서 야간노동에 종사하는 시간을 줄이지 않는 한, 교대근무를 순환식으로 하건 교정적으로 하건, 그 어떤 변화로도 해악을 줄일 수 없다. …아무리 노동시간을 줄인다 해도 생리학적인 관점에서 볼 때 야간노동을 하면서도 건강을 해치지 않기 위한 대안은 없다” 야간노동은 그 자체로 노동자 건강권의 위협을 의미하며 ‘사람의 생명과 안전을 확보하기 위한 불가피한 경우’를 제외하고는 지양해야 하는 형태의 노동이다. 콜센터 산업에서 야간노동의 남용을 방지하기 위해서는 이러한 야간노동에 대한 가치판단을 담은 원칙 규정을 도입할 필요가 있다.

현행	개선안
제56조(연장·야간 및 휴일 근로) ③ 사용자는 야간근로(오후 10시부터 다음 날 오전 6시 사이의 근로를 말한다)에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급하여야 한다.	③ 사용자는 사람의 생명과 안전을 확보하기 위한 불가피한 경우에 한하여 야간근로(오후 10시부터 다음 날 오전 6시 사이의 근로를 말한다)를 시킬 수 있으며, 야간근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 근로자에게 지급하여야 한다.

2. 산업안전보건법 및 시행령, 시행규칙

산업재해보상보험법상 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병을 업무상 질병의 종류로 꼽고 있음에도 불구하고, 해당 노출의 위험성평가에 대해서는 적절한 조치가 마련되어 있지 않은 상태로 판단된다. 이에 사업주가 실시해야 하는 위험성평가의 일환으로 노동자 정신건강의 위험요인들을 평가하는 제도적 규범 마련을 요청한다.

현행	개선안
법 제36조(위험성평가의 실시) ① 사업주는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험 요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한 범위인지를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다.	① 사업주는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동, <u>고객응대근로</u> 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험 요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한 범위인지를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다.

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

현행	개선안
법 제39조(보건조치) ① 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치(이하 “보건조치”라 한다)를 하여야 한다. 1. 원재료·가스·증기·분진·흠(fume, 열이나 화학반응에 의하여 형성된 고체증기가 응축되어 생긴 미세입자를 말한다)·미스트(mist, 공기 중에 떠다니는 작은 액체방울을 말한다)·산소결핍·병원체 등에 의한 건강장해 2. 방사선·유해광선·고온·저온·초음파·소음·진동·이상기압 등에 의한 건강장해 3. 사업장에서 배출되는 기체·액체 또는 찌꺼기 등에 의한 건강장해 4. 계측감시(計測監視), 컴퓨터 단말기 조작, 정밀공작(精密工作) 등의 작업에 의한 건강장해 5. 단순반복작업 또는 인체에 과도한 부담을 주는 작업에 의한 건강장해 6. 환기·채광·조명·보온·방습·청결 등의 적정기준을 유지하지 아니하여 발생하는 건강장해	① 작동 [신설] 7. 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제2조 제2호의 제1급 감염병에 의한 건강장해

법상 업무상 질병과 직업성 질병의 개념이 명확하지 않은 상태에서 또 유사한 집단감염이 발생해도 사업장의 방역 미흡에 대해서는 행정조치를 할 수 없게 될 수도 있다. 중대 재해의 범위를 명확히 하고 급성중독 등의 질병이 아닌 감염질환에 대해서도 적용하도록 확장해야 한다.

현행	개선안
규칙 제3조(중대재해의 범위) 1. 사망자가 1명 이상 발생한 재해 2. 3개월 이상의 요양이 필요한 부상자가 동시에 2명 이상 발생한 재해 3. 부상자 또는 직업성 질병자가 동시에 10명 이상 발생한 재해	3. 부상자 또는 <u>업무상</u> 질병자가 동시에 10명 이상 발생한 재해

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

최근 코로나19 감염위험이 증가하고 있는 콜센터의 경우 원청의 공간에서 원청의 공간사용방침에 따라 근무를 할 수밖에 없어 감염 예방에 대한 원청의 책임이 강조될 수밖에 없음에도 「산업안전보건법」에는 이런 위험을 담아내지 않고 있다.

현행	개선안
령 제11조(도급인이 지배·관리하는 장소) 법 제10조제2항에서 “대통령령으로 정하는 6장소”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 장소를 말한다. 1. 토사(土砂)·구축물·인공구조물 등이 붕괴될 우려가 있는 장소 2. 기계·기구 등이 넘어지거나 무너질 우려가 있는 장소 3. 안전난간의 설치가 필요한 장소 4. 비계(飛階) 또는 거꾸집을 설치하거나 해체하는 장소 5. 건설용 리프트를 운행하는 장소 6. 지반(地盤)을 굴착하거나 발파작업을 하는 장소 7. 엘리베이터홀 등 근로자가 추락할 위험이 있는 장소 8. 석면이 붙어 있는 물질을 파쇄하거나 해체하는 작업을 하는 장소 9. 공중 전선에 가까운 장소로서 시설물의 설치·해체·점검 및 수리 등의 작업을 할 때 감전의 위험이 있는 장소 10. 물체가 떨어지거나 날아올 위험이 있는 장소 11. 프레스 또는 전단기(剪斷機)를 사용하여 작업을 하는 장소 12. 차량계(車輛系) 하역운반기계 또는 차량계 건설기계를 사용하여 작업하는 장소 13. 전기 기계·기구를 사용하여 감전의 위험이 있는 작업을 하는 장소 14. 「철도산업발전기본법」 제3조제4호에 따른 철도차량(「도시철도법」에 따른 도시철도차량을 포함한다)에 의한 충돌 또는 협착의 위험이 있는 작업을 하는 장소 15. 그 밖에 화재·폭발 등 사고발생 위험이 높은 장소로서 고용노동부령으로 정하는 장소	제11조 좌동 [신설] 14의1. 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제2호의 제1급감염병에 감염될 우려가 있는 장소

상담사의 정신건강을 위협하는 가해자가 되는 것이므로 민원인으로서의 권리를 박탈하는 조치를 마련하는 제도적 장치가 필요하다. 대부분의 콜센터에서 상담사를 대상으로 한 폭언과 무리한 요구, 성희롱을 반복하는 고객의 리스트를 가지고 있으므로 감정노동자 보호조치의 방안으로 기관 내 심의위원회 등을 만들어 반복적으로 문제를 일으키는 고객에 대해선 상담 서비스 제공 중단을 결정할 수 있는 강력한 조치를 고려할 필요가 있다.

현행	개선안
령 제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다. 1. 업무의 일시적 중단 또는 전환 2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장 3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원 4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원	제41조 좌동 [신설] 1의2. 폭언등 중지 경고, 악성민원 등록, 이용정지 등

산업안전보건법 제2장 안전보건관리체제 등에서는 보건관리자 선임 및 안전관리자 선임에 대한 의무와 역할에 대하여 다루고 있다. 그러나 현행 산업안전보건법 시행령에는 법의 일부를 적용하지 않는 사업 또는 사업장 및 적용 제외 법 규정(제2조 제1항)이 마련되어 있으며, 이러한 체제를 마련하지 않아도 되는 제외 직종에 “사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장”이 포함되어 있다. 이에 따라 콜센터 노동자는 보건관리자, 안전관리자 그리고 산업안전보건위원회 역시 마련해야 할 근거가 없는 직종으로 분류되었다. 사업장 내 정신건강 위협 상황에 놓인 노동자를 스크리닝하고 면담하는 일, 적절한 시기에 병·의원 방문을 권고하는 일 등은 보건관리자가 담당할 수 있는 업무이다. 또한, 사무실 오염물질, 공기정화 설비, 감염병의 위험 예방 등 사무실 노동자의 노동환경 보호 규정의 경우 안전관리자의 지도 조언 및 보좌를 통해 사업주가 조치하는 형식으로 이루어질 수 있다. 안전보건관리체제 마련이 필수적이지 않은 사업장에서는 위험성 평가가 실질적으로 이루어지기 어렵고, 위험성평가 항목 역시 법령 제외 사업장은 고려하지 않은 채 특정 산업만을 염두하여 설정되어 있다. 이에 콜센터 산업이 안전보건관리 체제를 구성할 수 있도록 법적 근거 마련이 반드시 필요하다.

현행	개선안
령 [별표 1] 법의 일부를 적용하지 않는 사업 또는 사업장 및 적용 제외 법 규정 5. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업 다. 사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장 (사업장이 분리된 경우로서 사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장을 포함한다)	[별표 1] 좌동 5. 좌동 다. 사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장 (사업장이 분리된 경우로서 사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장을 포함한다. <u>다만</u> <u>고객응대근로자는 제외한다.</u>)

※ [별표 1] 5호 적용제외 법 규정

제2장제1절(안전보건관리체계)·제2절(안전보건관리규정), 제3장(안전보건교육) 및 제5장제2절(도급인의 안전조치 및 보건조치), 단 제64조제1항제6호(휴게시설의 설치 협조)는 제외한다). 다만, 다른 규정에 따라 준용되는 경우는 해당 규정을 적용한다.

3. 산업안전보건기준에 관한 규칙

휴게시설, 세척시설, 의자의 비치, 수면 장소 등의 설치, 구급 용구 등의 규정이 마련되어 있으나 휴게시설, 세척시설, 화장실, 수면 장소 등에 대한 세부 규정이 없어 콜센터에 적합한 휴게실 기준을 마련할 필요가 있다. 또한, 코로나19 상황에서도 콜센터 상담사들의 노동은 강도를 더해 지속되고 있으므로, 감염병 상황에서 휴식 시간을 적절히 보낼 수 있는 휴게 공간에 대한 기준 마련이 반드시 필요하다.

현행	개선안
제79조(휴게시설) ① 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.	① 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 <u>다음 각호의 기준에 맞춰</u> 갖추어야 한다. <u>각호의 기준에 포함되어야 할 사항</u> 1) 작업 공간에서 휴게공간까지 거리 2) <u>최소면적, 근로자 1인당 면적</u> 3) <u>냉난방 시설</u> 4) <u>조명 기준</u> 5) <u>소음 기준</u> 6) <u>기대어 앉을 수 있는 의자, 음수대 등 기본 비품</u>
제81조(수면장소 등의 설치) ① 사업주는 야간에 작업하는 근로자에게 수면을 취하도록 할 필요가 있는 경우에는 적당한 수면을 취할 수 있는 장소를 남녀 각각 구분하여 설치하여야 한다.	① 사업주는 야간에 작업하는 근로자에게 수면을 취하도록 할 필요가 있는 경우에는 적당한 수면을 취할 수 있는 장소를 남녀 각각 구분하여 <u>다음 각호의 기준에 맞춰</u> 설치하여야 한다. <u>각호의 기준에 포함되어야 할 사항</u> 1) 작업 공간에서 수면장소까지 거리 2) <u>최소면적, 근로자 1인당 면적</u> 3) <u>냉난방 시설</u> 4) <u>조명 기준</u> 5) <u>소음 기준</u> 6) <u>침구 등 기본 설비 기준</u>

2022. 8. 18. 시행되는 산업안전보건법 제128조의2에서는 사업주는 사업장에 휴게시설을 갖추도록 의무화하였고, 휴게시설을 갖추지 않은 경우 5천만 원 이하의 과태료, 휴게시설의 설치·관리기준을 준수하지 않은 경우 1천만 원 이하의 과태료를 부과하도록 하였음. 다만 휴게시설을 설치해야 하는 사업 또는 사업장의 규모는 시행령에, 휴게시설의 크기, 위치, 온도, 조명 등은 시행규칙에 위임하고 있는데 해당 시행령과 시행규칙은 아직 마련되지 않았음.

현행	개선안
<신설>	법 제128조의2(휴게시설의 설치) ① 사업주는 근로자(관계수급인의 근로자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)가 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다. ② 사업주 중 사업의 종류 및 사업장의 상시 근로자 수 등 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 사업장의 사업주는 제1항에 따라 휴게시설을 갖추는 경우 크기, 위치, 온도, 조명 등 고용노동부령으로 정하는 설치·관리기준을 준수하여야 한다. [본조신설 2021. 8. 17.](시행 2022. 8. 18.)

4. 근로감독관 집무규정(산업안전보건)

2022. 1. 28. 새로 시행된 「근로감독관 집무규정(산업안전보건)」은 기존의 정기감독, 기획 감독, 특별 감독으로 구분하던 사업장 근로감독을 정기감독, 수시감독, 특별감독으로 개편하면서 감독의 종류를 직관화·명확화하였음.

기존의 정기감독은 중대 재해, 중대 산업사고, 전년도 동종업종 규모별 평균 재해율을 초과하여 사고성 휴업 재해가 2명 이상 발생, 최근 1년간 직업병 발생, 산재 은폐, 공정안전보고서 이행상태 불량, 그 밖에 산업재해 발생 위험이 크다고 판단되는 사업장 등을 대상으로 했으나 개정된 집무규정의 정기감독은 사업장 안전보건 감독 종합계획에 따라 실시하게 되어있어 관계 당국의 정책적 판단이 중요한 기준이 되었음. 수시감독은 중대 재해 또는 중대 산업재해 발생, 산업재해 예방을 위해 필요하다고 판단될 경우 실시하도록 개정되었음. 에이스손해보험 등 콜센터에서 집단감염이 발생해도 근로감독이 실시되지 않았던 것에 비해 개정된 규정에 따르면 산업안전 근로감독을 요구할 수 있는 근거가 마련되었다고 보임. 다만 개정된 규정은 관계 당국의 정책적 판단이 중요해졌으므로 콜센터에 대한 산업안전 근로감독 요구를 사회적으로 만들 필요가 있음.

한편 특별감독은 2명 이상 동시 사망, 1년간 3회 이상 사망 재해 발생, 작업중지 등 명령 위반으로 중대 재해 등이 발생한 경우 실시한다고 되어있어 그 대상을 너무 협소하게 규정한 면이 있어 사망 재해 외에도 업무상 재해가 다수 발생한 사업장에 대해 특별감독할 수 있도록 개정 필요.

현행	개선안
제10조(감독대상) ① 정기감독은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업장에 대하여 실시한다. 1. 산안법 시행규칙 제3조에 따른 중대재해 또는 산안법 제44조제1항에 따른 중대산업사고가 발생한 사업장 2. 요양결정일을 기준으로 하여 최근 1년간 사고성 휴업 재해가 2명 이상 발생한 사업장(건설공사현장은 제외한다)으로서 재해율이 전년도 동종업종 규모별 평균 재해율을 초과하는 사업장 3. 최초 요양결정일을 기준으로 하여 최근 1년간 직업병에 걸린 자가 있는 사업장 4. 최근 1년간 산업재해 발생 사실을 은폐하여 산안법 제57조제1항 위반으로 처벌을 받은 사업장 5. 공정안전보고서 이행상태 평가등급이 낮은 사업장 6. 그 밖에 장관이 산업재해 발생 위험이 높다고 판단하여 감독이 필요하다고 업무추진지침등으로 정하는 사업장 7. 삭제 ② 기획감독은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업장에 대하여 실시한다. 1. 산업재해가 다수 발생하는 유해·위험요인이 있거나 산업재해가 다수 발생하는 유해·위험작업을 하고 있는 사업장 2. 특정 취약 시기에 산업재해 발생 우려가 높은 사업장 3. 산업재해 발생 취약 업종에 해당하는 사업장 4. 작업환경 또는 안전보건관리상태가 불량하여 산업재해 발생 우려가 높은 사업장 5. 업무추진지침등이 확정된 이후 대형사고 발생 등으로 사회적 물의를 일으키거나 그 밖에 산업재해예방을 위하여 장관이 감독이 필요하다고 판단하여 지방관서장에게 지시하거나 지방관서장이 필요하다고 판단한 사업장 ③ 특별감독은 안전·보건관리가 매우 불량하거나, 대형사고 발생 또는 중대재해 다발 등으로 사회적 물의를 일으켰거나 일으킬 우려가 있어 국장 또는 지방청장이 필요하다고 판단한 사업장에 대하여 실시한다. ④ 장관은 제1항부터 제3항까지의 감독대상에 대한 세부 기준을 정하여 시달할 수 있다.	제9조(사업장 감독의 정의 및 대상) ① 이 훈령에서 사업장 감독(이하 “감독”이라 한다)이란 감독관이 산안법 제155조에 따라 감독대상 사업장의 산안법 위반 여부를 조사하는 활동을 말한다. ② 제1항에 따른 감독의 종류는 다음 각 호와 같다. 1. “정기감독”은 제10조의 사업장 안전보건감독 종합계획에 따라 실시하는 감독을 말한다. 2. “수시감독”은 사업장 안전보건감독 종합계획이 확정된 이후 정기감독 계획에 반영하지 못한 사항 중 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업장 또는 업종을 대상으로 실시하는 감독을 말한다. 가. 산안법 시행규칙 제3조에 따른 중대재해 또는 산안법 제44조제1항에 따른 중대산업사고가 발생한 사업장 나. 산업재해예방을 위해 감독이 필요하다고 판단하여 장관이 지방관서장에게 지시하거나 지방관서장이 필요하다고 판단한 사업장 3. “특별감독”은 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우 그 사업 또는 사업장을 대상으로 산업안전보건본부장(이하 “본부장”이라 한다), 지방고용노동청장(이하 “지방청장”이라 한다) 또는 경기지청장이 실시하는 감독을 말한다. 가. 하나의 사업장에서 안전·보건 상의 조치 미비로 동시에 2명 이상이 사망한 경우 나. 하나의 사업장에서 안전·보건 상의 조치 미비로 최근 1년간 3회 이상의 사망재해가 발생한 경우 다. 하나의 사업장에서 작업중지 등 명령위반으로 중대재해등이 발생한 경우 4. 삭제 ③ 장관은 제2항의 감독대상에 대한 세부기준을 정하여 시달할 수 있다.

또한, 감독의 범위를 세부적으로 정한 감독점검표는 제조업과 건설업의 경우만 규정하고 있어 일반적인 사업장 또는 감정노동 사업장에 대한 표준 감독점검표를 추가해야 함

현행	개선안
제12조(감독의 범위 등) ② 감독은 별지 제2호서식의 제조업 등 산업안전보건 감독점검표 및 별지 제3호서식의 건설업 산업안전보건 감독점검표를 활용하여 실시한다. 다만, 감독의 목적에 따라 업무추진지침등에서 감독점검표를 달리 정하는 경우에는 그에 따른다.	② 감독은 별지 제2호서식의 제조업 등 산업안전보건 감독점검표 및 별지 제3호서식의 건설업 산업안전보건 감독점검표를 활용하여 실시한다. <u>그 외의 사업장에 대해서는 별지 제3의2호서식의 표준 산업안전보건 감독점검표를 활용하여 실시한다.</u> 다만, 감독의 목적에 따라 업무추진지침등에서 감독점검표를 달리 정하는 경우에는 그에 따른다.

<참고> 근로감독관집무규정의 사업장 감독의 대상과 범위

제12조(사업장감독의 종류) 사업장감독의 종류는 다음 각 호와 같다.

- 정기감독: 제13조의 사업장근로감독종합(세부)시행계획에 따라 실시하는 근로감독
- 수시감독: 사업장근로감독종합(세부)시행계획이 확정된 이후 정기감독계획에 반영하지 못한 사항 중 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업장 또는 업종을 대상으로 별도의 계획을 수립하여 실시하는 근로감독
 - 동향, 제보, 언론보도 등을 통하여 노동관계법령 위반 가능성이 있다고 판단되는 사업장
 - 근로감독 청원 등이 접수되어 사업장 감독이 필요하다고 인정되는 사업장
 - 제3장에 따른 신고사건을 처리하는 과정에서 해당 사업장의 다수의 근로자에 대한 노동관계법령 위반의 가능성이 있다고 판단되는 사업장
 - 위 각 목의 어느 하나에 해당하거나 그에 준하는 사유가 있는 사업장 또는 업종에 대하여 본부에서 수시 감독 계획을 시달한 경우
- 특별감독: 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업장에 대하여 노동관계법령 위반사실을 수사하기 위해 실시하는 근로감독
 - 노동관계법령·단체협약·취업규칙 및 근로계약 등을 위반하는 중대한 행위로 인하여 노사분규가 발생 하였거나 발생 우려가 큰 사업장
 - 임금 등 금품을 지급기일 내에 지급하지 아니하여 다수인 관련 민원이 발생하거나 상습체불 등으로 사회적 물의를 일으킨 사업장
 - 불법파견 또는 기간제·단시간·파견근로자에 대한 차별적 처우 등으로 사회적 물의를 일으킨 사업장
 - 폭언, 폭행, 직장 내 성희롱, 괴롭힘 등 근로자에 대한 부당한 대우로 사회적 물의를 일으킨 사업장
 - 위 각 목의 어느 하나에 해당하거나 그에 준하는 사유가 발생할 우려가 있는 사업장에 대하여 본부에서 특별감독계획을 시달한 경우

5. 공공부문 콜센터 사업장 소속기관의 경영평가 지표 추가

예방을 위한 법, 사후대응을 위한 법이 있음에도 불구하고 제대로 지켜지지 않고 있다면 현장 안착화가 실패한 것인데, 이러한 보호조치가 미흡한 사업주에 대해 실질적인 제재방안을 마련하는 것도 적극적인 검토가 필요하다. 정부 부처 및 공공기관 등 공공부문 콜센터 사업장 소속기관의 경영평가 반영지표로서 ‘감정노동 및 고객의 폭언, 괴롭힘에 대한 적극적인 예방조치’, ‘고객의 폭언 및 괴롭힘을 경험한 상담노동자에 대한 사후 대책이 마련되어 있음’을 평가지표로 추가, 현장점검을 통해 확인하는 것 역시 구속력 있는 권고 조치로 기능할 것으로 보인다.

현행	개선안
(신 설)	○ <u>감정노동 및 고객의 폭언, 괴롭힘에 대한 적극적인 예방조치</u> ○ <u>고객의 폭언 및 괴롭힘을 경험한 상담노동자에 대한 사후 대책이 마련되어 있음</u>

토론

토론 1. 공공부문 콜센터 현장 토론

토론 2. 민간부문 콜센터 현장 토론

토론 3. 한국컨택센터산업협회 토론

토론 4. 정책적 개선 방안 1

토론 5. 정책적 개선 방안 2



토론 1. 공공부문 콜센터 현장 토론

엄희정(서비스일반노조 한국장학재단콜센터지회 지회장)

1. 공공부문 콜센터 상담사 정규직 전환시 반드시 고용 보장해야 합니다.

콜센터는 크게 공공부문과 민간부문 사업으로 나눌 수 있습니다. 공공부문은 직고용, 자회사 등의 직접고용 형태와 위·수탁 계약에 따른 간접고용, 민간위탁이 대부분입니다.

간접 고용된 상담 노동자의 고용 불안은 정신적, 육체적 고통을 안겨주고 있습니다.

민간위탁으로 운영되는 콜센터는 위·수탁 계약 기간인 1년 또는 2년마다 수탁업체를 변경해야 합니다. 이때 상담노동자의 소속 회사도 바뀌고 있습니다. 하는 일은 동일하나 원청 대신 상담사에게 월급을 주는 회사만 바뀌는 것입니다.

자주 소속 업체가 변경되고 짧은 기간을 조건으로 근로계약을 맺게 되는 이유는 노동자들의 고용 유지 여부가 위탁업체가 원청으로부터 계약을 따내느냐 마느냐에 달려 있기 때문입니다. 소속돼 있던 업체가 입찰에 성공하면 근로계약을 연장하지만, 입찰에 실패하면 계약이 해지되고 상담노동자들은 새로 선정된 업체로 소속을 옮겨 근로계약을 다시 해야 합니다.

특히 한국장학재단 콜센터는 이사장이 바뀔 때마다 상담노동자들은 해고가 되는 것은 아닌지 불안에 떨어야 합니다. 2017년 찾아가는 맞춤 상담으로 100명 해고, 2019년 효율성을 앞세운 센터 통폐합으로 80여명 해고된 적 있습니다.

2022년 현 이사장도 콜센터 운영 개편을 예고하고 있어 상담사들의 고용 불안은 극심한 상태입니다.

한국장학재단 상담노동자들은 ‘같은 일을 10년째 하고 있는데 2년마다 회사가 바뀌고, 바뀔 때마다 신입사원이 되는 것은 부당하다.’ ‘질 나쁜 업체가 들어오면 어떻게 하나’ 등 걱정거리도 태산입니다.

업체 변경으로 근속 연수, 급여, 평가방식, 복지 등 노동 조건이 달라지고, 퇴직금은 정산되어 초기화

됩니다. 금융 대출 신청이라도 받아야 할 사정이 생기면, 새로운 회사에 들어간 지 얼마 되지 않아, 짧은 근속기간이 대출도 가로 막는 장애 요소가 됩니다.

무엇보다 상담노동자 대부분이 여성인데 짧아지는 근속기간으로 인해 육아 휴직, 육아기 단축 근로 등 자녀 돌봄 제도 사용할 수 없습니다. 최소한의 근속연수를 채우지 못한 신입이니깐, 말도 안 되는 참혹한 상황에 놓이게 됩니다.

고용불안을 해소하기 위해 추진되는 비정규직의 정규직화인 만큼 반드시 상담사들의 근속보장, 정규직 전환되도록 법, 제도 강제해야 합니다.

2. 차별없는 정규직 전환, 충분한 정부 예산 확보해야 합니다.

2021년 1월 1일자로 고용노동부, 국민권익위원회 상담사들이 원청 소속 무기계약직으로 전환되었습니다. 고용불안은 해소되었으나 여전히 노동 현장은 크게 개선되지 않았습니다. 정부 예산 편성 제한으로 인해 해마다 안정적인 임금인상도 기대하기 어렵습니다.

원청 관리자들은 여전히 업체 관리자들이 하던 양 상담노동자들을 대합니다. 인간적인 대우, 협력의 대상으로 상담사들을 인지하지 않습니다. ‘직접고용 했으면 됐지 뭘 더 바라냐’ ‘처우개선은 기획재정부에 가서 요구해라’ 협박 아닌 협박을 시시때때로 합니다.

고용노동부 공무원 내에서도 임금차별 존재합니다.

직업상담사는 호봉제, 가족수당 적용되나 전화 상담사들은 직무급제 적용, 가족수당은 보장하지 않습니다. 또한 원활한 민원 상담을 위해 악성, 강성 민원인 전담팀 신설을 요구하고 있으나 인력부족, 예산 부족을 핑계로 계속 외면합니다.

코로나19가 장기화 되면서 공공기관 콜센터로 문의 폭증, 비대면 업무가 늘어났습니다.

행정정책이 급변하는 만큼 전화 상담 업무는 복잡해졌고, 전문성을 요구합니다. 하지만 정부, 사용자는 여전히 전화상담을 단순 업무로 치부합니다.

정부가 직접고용을 위해 필요한 예산을 충분히 보장하지 못하고, 전문성을 인정 하지 않은 탓에, 현장은 노사 갈등만 생기고 있습니다. 고객에게 더 좋은 서비스를 제공하기 위해 직접고용을 잘 하고선, 다음 단계로 나아가지 못하고 있습니다.

이는 단지 일부 현장에서만 생기는 문제는 아닙니다. 정부가 책임지고 예산 수반한 직접고용을 만들어 가야 합니다.

3. 공공기관 콜센터 전문성, 책임성, 공공성 강화해야 합니다.

코로나19 확산 후 비대면 서비스의 증가로 콜센터 업무의 필요성은 점차 증가하고 있습니다.

전화 한 통이면 궁금한 것을 알려주고 문제를 해결해주는 디지털 시대의 중요한 정보 제공 매체입니다.

정부는 재난 상황에도 국민의 생명과 안전, 사회 기능 유지에 필요한 업무를 하는 필수노동자에 콜센터를 포함 시켰습니다. 우리 사회가 제 기능을 하기 위해서는 콜센터가 반드시 필요하다는 뜻입니다.

정부 정책, 사업에 대한 정보가 유튜브, SNS 등을 통해 다양한 형태로 생산되어 정보를 취득할 수 있는 채널은 많아졌지만 여전히 저소득층, 장애인, 고령층 등 사회적 약자는 정보 취득에 있어서 취약한 상황이며, 고객들은 가능한 한 자신이 원하는 정보를 간단한 형태로 취득하기를 원하고, 잘못된 정보를 쉽게 믿어 버려 정보를 왜곡하여 이해하는 경향이 있는데 콜센터는 정보 제공자로서 중요한 역할을 하고 있습니다.

그런데, 상담사들 신분이 위탁업체 소속이다 보니 원청이 정보를 즉시 전달, 교육 할 수 없습니다. 만약 원청이 직접 교육할 경우 불법파견의 소지가 있다 보니 원청은 교육을 회피합니다. 상담노동자들이 고객에게 더 정확하고, 신속하게 정보를 전달하고 싶어도 구조가 막혀버린 셈입니다. 상담사들을 원청이 직접고용해야 하는 이유는 명확합니다. 고객에서 더 나은 서비스를 제공하기 위해서입니다. 숙련된 상담노동자들이 소속감, 책임감을 갖고 일할 수 있는 구조, 직접고용은 선택이 아니라 필수입니다.

원청은 노무관리가 어렵다는 이유로 직접고용을 외면합니다. 위탁업체에 이윤, 비용 등, 실제 운영비가 더 들더라도 자신들의 편리성을 위해 고객에게 불편을 끼치는 것입니다. 이용 고객의 편의성, 공공성을 위해 상담사들을 직접고용 해야 합니다.

4. 직장내 괴롭힘, 고객의 폭언으로부터 상담사를 보호할 법적 근거 마련해야 합니다.

콜센터 상담사로 일하는 것에 대해 많은 상담사들이 어렵고 힘들어 하는 문제는 직장내 괴롭힘입니다. 2021년 4월에 노동조합이 결성된 국세청 콜센터도 센터장의 심각하고 지속적인 직장 내 괴롭힘이 발단이었습니다. 노동조합이 결성되기 전 개개인 은 직장 내 괴롭힘에 대해서 회사나 고용노동부로 신고해 볼 엄두도 내지 못했습니다. 신고 제도를 몰라서가 아닙니다. 콜센터 내에서 센터장은 본인 마음대로 해도 되는 왕과 같은 존재이고, 다른 부서로 이동이 어려운 콜센터 근무 특성상 같은 센터 내에서 근무하면서 신고 이후 행해질 추가적인 가해가 두려웠기 때문에 참고 근무하거나 퇴사할 수밖에 없습니다.

국세청 콜센터 상담사들은 고용노동부에 직장 내 괴롭힘 신고를 하기 위해서 조합원들에게 직장 내 괴롭힘을 당한 사례를 수집했습니다.

수집한 결과

폭언/무시/비하 사례로는

- 근무 중 갑작스러운 심한 생리통으로 인하여 약을 복용해도 나아지지 않자 연차사용을 신청을 하니, 센터장은 “갑자기 왜 없던 생리통이 생기냐, 정말 아픈게 맞냐”며 정당한 연차사용권 행사에 대해 눈치를 주고 폭언을 했습니다.
- 화장실, 복도에서 마주쳤을 때 “머리 좀 감아라, 머리 냄새 당신에게 나는거 아니야?”, “담배 냄새가 난다. 담배 피우고 있으면 끊어라. 지독해서 토할 것 같다. 가까이 오지 말아라” 등의 모욕적이고 수치심을 느끼는 말을 수차례 들은 직원도 있었습니다.
- 공개적인 자리에서 직원 옷차림을 지적하고, 본인은 해외여행을 하기 위해 월요일에 연차 사용을 하면서 상담사들은 월요일에 쉬면 나태해진다는 말도 안되는 이유로 월요일에 연차 사용을 못하게 했습니다. 또한 연말정산 문의가 많은 1월에는 연차 사용을 못하게 하면서 “1월에 아파서 쉬려면 차라리 죽어라”는 폭언도 일삼았습니다. 국세청 공무원이 방문한다는 이유로 화장실 가는 것도 불필요한 움직임이라며 자제해라, 국세청 공무원이 진행하는 교육 시간에는 “이 사람들 아무것도 모른다.”라고 상담사들을 무시하는 발언도 했습니다.

부당한 업무전가 사례

- 셀프팀 이라면서 팀장 없는 팀을 만들어 일부 상담원에게만 팀장 업무를 전가하면서 업무 실적에 포함하거나 팀장에게 지급되는 수당을 지급하지 않았으며, 민원인의 책임자 통화 요청에도 알아서 처리하라고 하여 휴게시간에 쉬지도 못하고 식사 시간에 점심을 제대로 먹지도 못하면서 하루종일 업무에만 매달려야 했습니다. 또 퇴근시간 이후에는 방역 활동까지 초과근로 수당 없이 시켰습니다.

콜센터는 직장내 괴롭힘, 감정 소모는 다양하게 나타납니다.

대다수 상담센터의 업무는 해당 사업에 대한 고객의 물음에 신속 정확하게 안내하는 것입니다.

고객은 1명의 상담사와 대화를 하면 그만이지만 상담사는 하루에도 60~100명이 넘는 고객을 만나고 그분들의 궁금증과 불편함을 해결해야 합니다. 그 와중에 예의 없는 고객을 만나더라도 다음 고객을 위해 마음을 정돈할 시간도 없습니다. 업체 실적 평가 때문에 관리자들은 상담사들에게 다음 콜 상담을 즉시 하도록 강압, 재촉합니다.

업체 및 개인의 성과 평가에 하루 몇 콜을 받았는지, 콜 실적이 가장 중요한 지표이다 보니 상담노동자들은 자신의 감정을 추스릴 생각도 하지 못하고 콜을 받아내야 합니다. 감정노동자 보호법이 시행되었으나

상담노동자의 감정보호는 실적에 밀려 신경 쓰지 않게 되었습니다. 어떤 고객은 ‘그 자리에 앉아서 뭐하는거냐 네가 한 말이 틀리면 퇴사해라’ ‘묻는 말에만 예 아니오 라고만 답해라’ ‘그 따위로 일하고 월급을 받아 먹냐’ 등 그 외에도 입에 담지 못할 폭언을 일삼는 고객도 있습니다. 그리고 고객 본인이 얻고자 하는 혜택에서 제외되면 상담노동자의 과실여부와 상관 없이 ‘무조건 사과하라’를 요구하는 고객이 점차 증가하고 있습니다. 그런데 관리자들은 상담사를 보호해 주기 보단 ‘재수 없었다 생각하고 고객에게 직접 사과하라’ 식의 횡포가 갈수록 심해지고 있습니다. 상담사는 업무매뉴얼에 맞게 상담했지만, 업체의 지시에 따라 어쩔수 없이 사과할 수밖에 없습니다. 만약 거부할 경우 관리자의 괴롭힘이 계속됩니다. 이런식으로 상담사들에게 무조건적인 사과를 받아 본 경험이 있는 고객들은 상담노동자를 위하는 척하며 ‘상담사의 목소리가 왜 그러냐냐. ‘상담사 목소리가 맞느냐 관리 좀 해라’. ‘상냥한 말투로 말해라’ 등 모욕감을 주는 말을 아무렇지도 않게 말하고, 상담노동자는 이런 말들에 감사하다고 말을 해야 합니다.

상담 업무가 힘들고 어려운 것보다 고객이 주는 상처에 마음의 병을 얻어 무기력감, 우울증, 공황장애를 호소하는 상담노동자들이 늘어나고 있고, 치료약을 장기 복용하거나 치료를 받기 위해 퇴사를 하는 사례가 많아지고 있습니다. 상담노동자의 직장내 괴롭힘, 감정노동에 대해 보다 더 강한 보호 조치가 필요한 상태입니다.

5. 콜센터 전자감시 중단해야 합니다.

상담사들의 감정노동을 심화 시키는 요인은 비단 고객의 폭언만은 아닙니다. 초단위로 상담사의 현재 상태를 확인할 수 있는 ‘전자 감시 시스템(ERS)’와 감청으로 상담노동자를 옥죄고 있습니다.

관리자들은 이 시스템을 통해 상담사가 통화중인지, 상담 이력을 남기는 중인지. 자리를 비웠는지 초단위로 한눈에 알 수 있습니다. 상담사의 인원은 정해져 있기 때문에 한 콜이라도 더 빠르게 많이 응대해야 응대율을 높일 수 있습니다. 성과 평가 지수를 맞추기 위해 전자감시시스템은 콜센터라면 다 있는 시스템입니다. 상담 이력을 남기는데 1분이 넘어가면 어김없이 ‘후처리 푸세요!!’ ‘고객 대기가 많은데 빨리 정리하고 콜 받으세요’ 관리자들은 재촉을 하고 자리를 비운 시간이 10분이 넘어가면 상담사가 무엇을 하고 있는지 득달같이 찾아 나섭니다. 상담사들은 고객과 통화한 내용들을 글로 적어 기록으로 남겨야 합니다. 이런 작업을 상담 이력 생성, 즉 후처리 시간이 반드시 필요한데 이런 업무시간은 작업 시간으로 평가하지 않으니 작업환경은 더욱 열악해집니다.

대부분의 상담노동자가 노동조합을 결성하는 이유 중 공통적인 이유가 자유로운 화장실 이용을 위해 노동조합을 결성하고 있습니다.

근무 시간에 대한 감시만이 문제가 아닙니다.

콜센터는 상담품질 관리라는 명목으로 상담사 평가를 위해 상담 녹취를 듣거나 실시간으로 감청을 하고 있습니다. 국민권익위원회 정부민원센터 110번 상담노동자들은 민원인과 상담사 업무 통화를 관리라는 명목으로 상담사와 민원인 모르게 청취하는 것은 개인 정보 침해와 인권침해도 해당이 된다고 그것을 감청으로 권익위에 개선을 요구하였지만, 권익위는 관리자의 업무 범위라고 말하며 감청을 통해 상담사의 말투, 언어표현까지 감시하고 실적 강압을 하고 있습니다.

‘관리자가 나와 민원인의 대화를 실시간으로 듣고 있다’. 상담노동자들은 심리적으로 더욱 긴장하고 압박을 받을 수밖에 없습니다.

고객 응대로 소모한 감정이 회복되지 않은 상담사에게 행해지는 실적 강압은 참으로 가혹합니다.

전자감시시스템(ers)과 기본권도 보장받지 못하는 근무환경을 통해 받는 자괴감과 스트레스는 상담노동자들은 벼랑 끝으로 내몰고 있습니다. 상담노동자들이 회사에 감정노동으로부터 적절하게 보호를 해달라고 요구하거나, 열악한 처우를 개선해달라고 요구하면 위탁업체는 ‘원청에 얘기하라’ ‘원청에서 비용을 책정해 어쩔 수 없다’ ‘원청이 추가 비용을 내지 않으면 어쩔 수 없다’는 답변을 하기 일쑤였습니다.

일을 시키고 감시하고 통제하는 사용자는 있지만 보호하고 권리를 지켜주는 사용자는 없는 현장에서 상담노동자들은 한번 더 내몰리고 있습니다.

6. 당부의 말

콜센터 노동자들이 수년간 최저임금, 열악한 노동환경에서도 소속감을 갖고 열심히 한 이유는 분명히 있습니다. 우리 사회가 더욱 좋아질 것이라는 희망, 노동현장에 사람 사는 냄새가 날 것이라는 희망, 책임감을 갖고 일하면 존중받을 것이라는 믿음 때문입니다.

어느 콜센터 노동자의 자살, 수도권 콜센터 코로나19 집단감염 등 큰 사건 사고가 발생해야만 언론과 정부는 관심을 갖습니다. 하지만 그 관심은 오래 가지 않습니다. 근본적인 문제 해결보다 단순한 이슈로만 치부합니다. 부디 국가인권위원회가 오랜 시간을 들여 만든 이번 보고서 만큼은 우리 사회에 큰 파장을 일으켜 주길 희망합니다. 이 토론회를 시작으로 모범적 사용자로써 정부가 적극적으로 상담사 노동권, 건강권 보호를 위한 법, 제도를 마련해 주길 요청합니다.

토론 2. 민간부문 콜센터 현장 토론

김현주(공공운수노조 대전일반지부 국민은행콜센터지회 지회장)

코로나 시국에 모든 콜센터 상황이라는 것이 처참하기만 합니다만 민간 콜센터 상담사들은 상황은 더욱 처참한 상황입니다. 비대면 상황에서 콜이 폭주하고 있고, 또한 그러한 폭주 상황에 업무량 때문에 신규 상담사가 충원이 되지 못하는 상황까지 반복되고 있습니다. 대면 영업이 어려운 상황에서 콜센터에서 영업까지 떠안고 있는 상황이라 돌파구를 찾기가 어렵습니다. 공공기관에서 코로나 관련 정책이 나올 때마다 은행이나 카드사와 같은 연계성이 있는 민간 콜센터도 함께 폭주를 하는 상황이라는거 알고 계신가요? 재난지원금은 카드로 지원이 되었고, 청년희망 적금은 전체 은행 콜센터에서 문의가 폭주했습니다. 그 뿐만이 아니라 소상공인 지원하는 대출도 민간 은행이 담당하고 있습니다. 이러한 현상의 문제는 기존의 업무에 국가 지원하는 사업이 과중되고 있다는 것에 있습니다. 기존의 업무도 많은 상황인데 코로나 상황까지 더해지고 있다는 사실입니다. KT TV광고 보셨습니까? 콜센터 노동자들에게는 공포의 광고입니다. 그리고 이 광고는 먼 미래가 아니라 현실입니다. 지난 연말 수 많은 아웃바운드 노동자들이 업장폐쇄로 직장을 잃었습니다. 민간의 대기업들과 금융자본들은 많은 자본으로 기술개발을 해오고 있었고 이제 콜센터 AI전환은 코앞으로 닥쳐 왔을 뿐 아니라 자본은 끊임없이 우리의 일자리가 없어 질거라 협박하고 있습니다.

정규직 전환을 꿈조차 꿀 수 없는 민간에서 노동조합을 만드는 일은 참으로 힘든 일입니다. 곧 퇴사를 생각하고 있는 상황이라 노동조합 가입을 할 수 없다는 사람이 제일 많습니다. 또한 퇴사율이 높고 신입직원들이 많고 업무 협력이 필요한 업무가 아니다 보니 상담사끼리 교류가 없는 것도 큰 걸림돌입니다. 저임금으로 투잡을 하는 경우도 많아서 상담사들과 모이기도 쉽지가 않습니다. 그리고 마지막으로 관리자와의 유대관계 또한 큰 걸림돌입니다. 관리자에게 절대적으로 의존 해야하기 때문에 관리자의 입김이 크게 작용해 노동조합을 와해하는 시도 또는 시도조차 할 수 없는 경우가 많습니다. 그렇다 보니 민간 콜센터의 상황은 더 열악한 상황이고 노조가 없는 사업장이 대부분이다 보니 더욱 정부의 책임성 있는 변화의 의지가 필요한 상황입니다.

1. AI전환으로 인한 상담사 해고를 중단하라.

우리의 문제는 비정규직 상황에 그치지 않습니다. 10여년 전으로 기억 합니다. 가장 먼저 사라질 직업으로 콜센터 상담사가 1위를 한 적이 있습니다. 그때는 비웃었지만 이제 현실로 다가와 벌써 AI상담, 콜봇, 챗봇 상담으로 일자리를 잃고 있는 현실입니다. 2021년 연말 신한은행, 우리카드, 114콜센터 등 많은 아웃바운드의 상담사를 해고가 되었지만 언론에 한 줄에 기사도 보지 못했습니다. 대기업들은 경쟁하듯 엄청난 비용을 들여 AI시스템 도입에 열을 올리고 있습니다. 수 년전 부터 진행하던 AI도입이 이제 성과를 보이고 있는 듯합니다. 그리고 그 성과 마저도 상담사들의 상담 데이터가 큰 역할을 수행하고 있다고 합니다. 그러나 상담사들은 비정규직으로 인한 고용불안에 이제는 AI와도 싸워야 하는 상황입니다. 아웃바운드는 이제 시작을 하였지만 지금의 발전 속도를 본다면 인바운드도 멀지 않은 미래에 닥칠 일입니다. 또한 이러한 발전상황으로 민간대기업은 통합콜센터 운영을 계획하고 준비하고 있습니다. 통합콜센터는 AI이 도입으로 멀티 상담이 가능하도록 하는 새로운 콜센터를 만들겠다는 야심이지만 이로 인해 얼마나 많은 부작용이 발생이 될지 걱정입니다. 산업전환은 무엇보다 대책과 속도가 중요한 것 같습니다. 이미 자동화로 인한 고령이나 소외계층이 차별받고 있는 현실의 문제와 상담사들의 일자리의 문제는 사회적 합의점이 필요한 부분입니다.

2. 최저임금에 상담사를 잠재적 범죄자로 몰고 있는 행위를 중단하라.

지난 5월 노동조합이 없는 콜센터에 신규 조직 상담을 진행하며 놀라지 않을 수가 없었습니다. 출근을 하면 핸드폰을 팀장 자리 옆 거치대에 올려 두어야 합니다. 그리고 점심시간을 제외한 근무시간 내에는 휴대폰을 사용할 수 없습니다. 관리자들은 모두 핸드폰을 근무시간 내내 사용을 할 수 있습니다. 휴대폰을 거치대에 보관하는 사유는 고객정보 유출 때문이라는 겁니다. 상담사들을 잠재적 범죄자로 보고 있는 것이죠. 또한 이러한 제한은 아이가 아파도 연락을 받지 못하고, 주차해둔 차가 사고가 났는데도 연락을 받지 못 하는 경우도 발생되었습니다. 국가 인권위에 문의하니 요즘은 초등학교도 휴대폰 수거를 하지 않는다고 답변을 하더군요. 그리고 또 하나의 답변은 공공기관이 아니라 고용노동부의 문의하라는 답변이었습니다. 결국 그 현장은 언론의 보도를 통해 15년 넘게 유지 제도가 하루아침에 사라졌지만 아직도 상담사들의 휴대폰에는 사진을 찍을 수 없도록 휴대폰 카메라에 스티커가 부착되어 있습니다. 또 다른 현장에는 휴대폰에 회사가 강제하는 앱을 설치해 회사 인근에서는 휴대폰 촬영을 할수 없도록 하여 아이폰을 소지한 상담사는 휴가일 때 마다 회사의 앱 승인을 받아야 한다고 합니다. 사측의 정보 보안을 위해 상담사는 인권이 무시된 채 방치되고 있습니다. 아래의 법률로 인해 콜센터 대부분의 상담사는 매년 정보유출 방지 서약에 서명을 하고 있으며 상담사들의 급여는 항상 최저임금 수준입니다.

「개인정보 보호법-당사자의 동의 없는 개인정보 수집 및 활용하거나 제3자에게 제공하는 것을 금지하는

등 개인정보보호를 강화한 내용을 담아 제정한 법률이다. 이 법은 각종 컴퓨터 범죄와 개인의 사생활 침해 등 정보화사회의 역기능을 방지하기 위해 1995년 1월 8일부터 시행됐던 법률인 ‘공공기관의 개인정보보호에 관한 법’을 폐지하고 새로 제정한 법률이다. 2011년 3월 29일 제정되어 같은 해 9월 30일부터 시행되었다. 상대방의 동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공하면 5년 이하의 징역이나 5,000만원 이하의 벌금에 처할 수 있다.

[네이버 지식백과]개인정보보호법(시사상식사전, pmg 지식엔진연구소)

3. 스마트화로 인해 변화된 콜센터 업무의 가치를 인정하고 존중하라.

스마트폰의 등장으로 대부분의 업무가 앱으로 가능하게 되면서 콜센터에도 급격한 변화가 일어났습니다. 은행 콜센터를 예를 들면 영업점을 방문해야지만 가능했던 많은 업무들이 앱내에서 진행이 가능하게 되면서 국내의 대형은행들은 K뱅크와 카카오�뱅크를 표방하며 많은 은행영업점들이 폐쇄하고 있습니다. 또한 앱내에 가능한 업무들이 기하급수적으로 늘어나면서 업무량 또한 방대해지게 되었을 뿐만 아니라 시스템 업데이트를 할 때 마다 장애를 초래하였습니다. 장애에 대한 조치도 콜센터의 몫이며 조치 불가능한 장애가 발생이 될 때면 상담사들은 사과하는 기계로 욕받이가 되어야만 합니다. 이러한 상황은 은행 콜센터만의 상황은 아닙니다. 카드사, 증권사, 보험사 등에도 동일한 상황입니다. 업무량이 방대해진 것에 비해 적절한 교육시간을 보장받지 못하고 있습니다. 사내 쪽지 한 장으로 상담을 하면서 업무를 습득해서 상담을 진행해야 하고 그 상담의 책임은 모두 상담사에게 있습니다. 노동조합이 조직되지 않은 대부분의 민간 콜센터에서는 고객보상건이 발생이 될 경우 상담사가 직접 보상하는 실례가 허다 합니다. 제대로 된 교육을 하지 않으면서 매월 업무 테스트를 하고 또, 장애가 발생이 되면 욕받이가 되고 있는 것이 현재 콜센터 상황입니다. 콜센터는 최저임금이 당연하다는 사회적 인식이 있는 것도 사실이고 콜센터 업무가 단순 업무라고 보는 사측의 인식도 큰 문제가 됩니다. 은행의 경우 영업점 직원들이 역대 연봉인것에 비해 콜센터의 임금은 최저임금으로 책정이 되는 것이 당연하다는 인식이 있으나 실제적으로는 영업점 직원들이 업무를 몰라 콜센로 문의를 하는 현실인것입니다. 콜센터 업무에 대한 가치를 인정하고 가치에 따른 임금의 변화가 필요합니다.

4. 인간답게 일 할 권리를 보장하라.

하루종일 숨 쉴틈 없이 전화를 받다 보면 퇴근할 무렵이 되어서야 뒤에 있던 동료가 출근하지 않았음을 인지하는 경우도 있습니다. 인지하고는 그 동료가 왜 출근하지 않았는지 확인하는 나를 돌아 보며 한숨이 절로 나옵니다. ‘오늘 하루도 미친 듯 전화만 받았구나.’ ‘이게 사람 사는것이가?’ 하는 생각을 하게됩니다.

노동조합이 없는 콜센터 상담사를 만나게 되었습니다. 어떤 점이 힘든냐는 저의 물음에...

“전 급여 올리는 것도 좋지만 인간답게 일하고 싶어요. 상담도중 앞에 있는 언니가 파티션에 기대에 있기에 피곤한가 하고 프로모션 때문에 콜을 열심히 받고 있었어요. 그런데 관리자가 다가가니 언니가 쓰러진거예요. 갑작스레 벌어진 일에 병원으로 이송이 되었지만 언니는 뇌출혈로 반신마비가 왔어요. 의사의 말이 이렇게 많은 사람이 있는 곳에서 이렇게 작은 출혈이면 대부분 정상으로 돌아오는데 조치가 너무 늦었다구요. 마치 제가 콜 받느라 정신없어 1만원, 2만원 더 받으려고 하다 이렇게 된거 같아 죄책감에 견딜 수가 없었어요.”

말을 잊지 못하는 상담사를 보며 콜센터를 모르는 분이라면 인간적이지 못하다 욕할지 모르겠습니다만, 콜센터 상황을 아시는 분이라면 고개를 끄덕이실 겁니다. 저희는 매시간, 매일, 매달 경쟁을 합니다. 연차, 보건휴가만 써도 급여가 엄청 삭감 됩니다. 아파도 병가 사용을 할 수도 없습니다. 민간용역업체 대부분이 이번 백신도 본인의 휴가나 점심시간을 이용에 접종해야 했습니다. 그러다 부작용이라도 있으면 그달 실적은 바닥입니다. 이 모든 것에 원인은 경쟁에 있습니다. 휴식시간을 보장하지 못하는 것도, 업무를 위한 교육시간을 보장하지 못하는 것도 모두 경쟁상황 속에 있기 때문입니다. 중국에 길거리에서 사람이 죽어 있어도 사람들이 무시하고 가는 영상들은 보셨을 겁니다. 그런데 콜센터에는 1천원, 2천원 프로모션에 과자 한봉지 주는 프로모션을 하면서 동료들 돌아 볼 수도 없는 상황으로 콜을 받고 있다는 사실입니다. 이런 무한 경쟁을 없애지 않으면 콜센터의 근본적 상황은 바뀔 수 없습니다.

이러한 경쟁은 우리의 마음을 병들게 하고 있다는 것이 더 큰 문제입니다. 얼마 전 갑자기 퇴사를 하겠다는 상담사와의 면담이 있었습니다. 해당 상담사는 30대의 밝고 건강한 친구로 전혀 주변 동료들은 그녀의 퇴사소식에 놀랄 수 밖에 없었습니다. 그래도 노동조합이 설립되고 좋아지고 있는데 무슨 일로 퇴사를 하느냐는 저의 물음에 그녀의 대답은 저를 아무 말도 할 수 없게 만들었습니다. “언니, 저 아침에 출근 하는 길에 도로로 뛰어들어 죽거나 다치면 회사에 안가도 되겠지하는 충동이 계속 느껴져요. 오늘도 출근해서 모르는 사람들에게 웃으며 회사를 위해 끊임없이 사과를 해야겠지.... 계속 무시당하면서요. 이제 너무 무서워요. 저 살고 싶어요” 함께 투쟁하며 저 대신 삭발을 해주겠다며 너스레를 떨던 그녀의 대답은 저를 침묵하게 하였고 그녀는 곧 퇴사를 하였습니다. 6년을 넘은 경력을 가진 그녀가 얼마나 지옥처럼 느끼고 살았을까 하는 생각을 하면서 가슴 한켠에 무거운 돌덩어리가 올라옵니다. 저 또한 부끄러울지 모르나 자살을 생각해 본적이 있습니다. 얼굴을 모르는 불특정다수의 전화를 받으며 나의 감정 따위는 무시된 채 끊임없이 나의 잘못이 아닌 잘못을 사과하는 일은 영혼을 갉아 먹는 일 같습니다. 웃고 싶지 않지만 웃어야 하고 울고 싶지만 울 수 없습니다. 내 목소리가 높아서 싫고 낮아서도 싫다고 합니다. 앵무새처럼 말하지 말라고 하고, 회사는 말하나 하나를 주관적으로 평가하고 점수를 매깁니다. 콜이 끝나고도 만족도 평가를 하는 족쇄를 벗어 날 수 없고, 그 족쇄의 끝은 나의 점수이고 우리 팀의 점수이며 우리 업체의 점수가 됩니다. 나의 목소리와 나의 감정은 일회용 상품에 불과합니다. 감정도동이

경시되는 풍조는 결국 이러한 말도 안되는 평가 속에 감정노동을 가두기 때문은 아닐까요? 세상에 존재하는 어떤 직업이 말한마디 한마디를 평가하고 점수화 할까요? 그런 평가를 하고 있음을 알고 있는 고객들은 상담사를 무시 할 수 밖에 없지 않을까요? 감정노동을 필수 노동이라고 합니다. 그런데 그 현장의 상담사들은 평가라는 감옥에 갇혀 어제와 오늘도 내일도 죽어가고 있습니다.

7. 근무인원에 비례한 휴게실 사용을 보장하라.

코로나 이후 휴게실이 있는 사업장도 휴게실 사용을 제한하는 경우가 많아 실제로 휴게실을 두고도 사용을 할 수가 없습니다. 하지만 더 큰 문제 인 것은 민간의 경우 그러한 휴게실 조차 없는 곳이 허다하기 때문입니다. 얼마 전 알게 된 한 카드사 콜센터의 경우에는 300~400여명의 상담사가 여러 용역회사로 한 층에서 근무하고 있으나 휴게실이 없어 근무하는 자리에서 식사도 하고 쉬기도 해야 해서 음식 냄새에 얼굴을 찌뿌려야 하고, 동료들과 대화조차 할 수가 없다는 증언이었습니다. 또한 민간콜센터의 경우 저임금의 상담사들이 많고 점심시간을 단축해서 운영하는 경우가 많아 도시락을 싸오는 상담사들이 많은데 휴게실이 있는 콜센터의 경우에도 식사공간과 휴식공간이 분리 되어있지 않아 불편하기도 하지만 코로나 상황에 더욱 취약 할 수 밖에 없습니다. 마지막으로 콜센터의 경우 작은 공간에 많은 인원이 근무하다 보니 휴게 공간이 근무인원에 비해 턱없이 부족한 경우가 많습니다. 이 또한 용역으로 운영되기 때문에 발생하는 문제점입니다. 풀아웃소싱이라는 명목으로 하청 용역사는 비용 절감을 위해 임대료가 저렴한 사무실을 임대하고 휴게실을 마련하는 것도 어려운 상황입니다. 고객의 악성민원으로 인해 울고 싶은 상담사들이 아직도 계단에서 울고 있는 이유입니다.

8. 직장내 괴롭힘방지법에 제대로 실행하라.

노동조합을 하며 같이 근무했던 상담사가 자살을 한 적이 있습니다. 또한 자살을 시도했다가 실패한 조합원도 있었습니다. 이러한 끔찍한 사건의 중심에는 고객이 아닌 관리자의 괴롭힘으로 비롯된 사건이었습니다. 자살한 상담사는 신입직원임에도 강제로 부서이동을 해야 했고, 끊임없이 원 부서로 복귀를 부탁했으나 거절당했고 관리자는 무시와 폭언을 일삼아 왔습니다. 옆에 있는 상담사들은 너무 무서운 관리자 때문에 적소리 한번 하지 못하고 그 광경을 지켜보는 방관자가 되어야만 했습니다. 콜센터는 관리자와의 업무협약이 어떤 일보다 큰 범위를 차지합니다. 특히 신입 상담사의 경우에는 관리자에게 절대적 의존을 해야 하는 경우가 많습니다. 관리자를 통해 업무의 확인하고, 민원처리를 도움을 받아야 하는 등 관리자의 도움이 없이는 버티기 힘든 곳 입니다. 그렇다 보니 관리자의 요청을 거부하는 것이 너무 어렵고 이러한 관계를 알고 있기 관리자들은 쉽게 그 권력으로 사용합니다. 퇴사의 다른 여러가지 이유가 있겠지만 관리자와의 관계가 큰 이유가 되는 경우가 많습니다.

자살한 상담사의 자살원인은 가족의 요청으로 결국 개인적 사정으로 마무리 되었고, 자살을 시도하다 다행히 실패한 조합원은 극심한 스트레스로 인한 우울증, 언어장애, 지적 능력저하라는 소견을 받고 결국 퇴사를 선택해야만 했습니다. 현재의 직장 내 괴롭힘 방지법으로는 그녀를 구 할 수 없었고 심리적으로 너무 심각한 상황이나 산재처리 도중 중도에 포기하게 되었습니다.

또 다른 사례로는 감정노동자 보호법이 시행되기 전 상담 중 악성민원을 제기하는 고객이 상담사에게 관리자와 함께 영상통화로 사과를 하라는 무리한 요구하는 경우가 발생이 되었습니다. 마땅히 용역회사는 고객의 무리한 요구에 거부를 해야 하나 원청으로 접수하는 민원이 되어 업체 접수가 차감 될 것이 두려워 관리자와 함께 영상통화로 울며 사과를 하였습니다. 그 상담사 또한 트라우마에 시달리다 결국 퇴사를 선택하였습니다.

관리자의 괴롭힘, 회사의 괴롭힘 등 많은 사례들이 있으나 실제 현장에서는 해결방법이 없습니다. 회사가 조사하고 판단하는 조사가 무슨 의미가 있겠습니까? 강제조항을 통해 상담사를 직접적으로 보호할 수 있는 조항이 필요합니다.

9. 심야, 야간, 휴일 상담사의 고충을 해결하라.

많은 민간 콜센터는 24시간 운영하는 여러 업무들이 있습니다. 은행이나 카드사, 보험사에는 사고신고, 분실신고, 자동화기기, 출동서비스, 인터넷뱅킹 등 심야, 야간, 휴일에 근무하는 상담사들이 있지만 많이 알려지지 않아 그 상담사들의 고충이 드러나지 않는 것이 사실입니다. 어떠한 노동도 쉬운 것은 없겠지만 남들이 자고 있는 시간의 노동은 설명이 필요 없을 정도의 어려운 일입니다. 말이 안 통하는 취객을 상대하기도 해야하고, 업무의 권한이 없어 욕먹기를 반복 해야하지만 보이스피싱 피해자의 자산을 보호하기도 하고, 잃어버린 카드나 수표를 분실신고하여 고객의 자산을 지키기도 합니다. 사고난 고객에서 출동서비스를 보내기도 하고 갑작스러운 자동화기기 앞에서 문제를 해결해 주기도 합니다. 그러나 어느 누구도 콜센터 상담사들이 이런 노동을 알지 못합니다. 그리고 사측에서는 주간 상담사들보다 콜 수 나 근무일수가 많지 않다는 이유로 등한시하기 마련이고 교육을 받기도 어려운 상황입니다. 좀 더 이러한 노동의 가치가 알려져 투명한간처럼 일하는 상담사들의 노고가 알려지길 바랍니다.

오늘도 전국에는 악성 민원인을 두려워 하며 전화를 받고 있을 많은 상담사들이 있습니다. 그리고 상담사들은 죽음을 생각하며 두려워하고 있을 것입니다. 콜센터 계단 여기저기에서 제가 그러했듯 울고 있는 상담사들이 있을 겁니다. 왜 죽어야지만 변할 수 있는 것인지 묻고 싶습니다. 자살을 1위의 부끄러움에 우리 사회는 무엇을 하고 있는 것일까요? 상담사들의 고통을 호소하고 있지만 감정노동자 보호법 이후에도 상담사들의 상황은 변한 것이 없습니다. 코로나는 콜센터상담사들은 삼키고 있습니다. 이제 우리 콜센터 상담사들의 외침을 미루지 말아 주십시오.

토론 3. 한국컨택센터산업협회 토론

황규만(한국컨택센터산업협회 회장)

토론 4. 정책적 개선 방안 1

강민정(한국여성정책연구원 연구위원)

본 토론회의 주제인 ‘콜센터 상담노동자의 실태분석에 따른 문제제기와 정책제언’을 관통하고 있는 대표적인 키워드는 ‘간접고용’임. 다양한 집단으로 나누어 분석을 실시했지만, 결국 콜센터 상담노동자가 겪고 있는 문제들과 해결방안들은 간접고용에서 비롯되었다고 보아도 과언이 아님. 이 이슈는 꽤 오래되었고 그동안 많은 연구와 문제제기들이 이루어져 왔음. 그로 인해 감정노동자로서의 콜센터 상담노동자에 대해 사회적 관심이 높아지기도 했고 이전에 비해 개선된 점도 적지 않음. 그럼에도 불구하고 여전히 해결해야 할 문제들이 산적해 있음. 발제문들은 이런 문제들을 제기하면서 다양한 정책과제들을 제시하였으며 대부분의 내용들에 동의함. 이 토론문을 통해 전체적으로 몇 가지 질문과 추가적 제언을 하고자 함.

첫째, 정책제언에 있어서 ‘간접고용’이라는 고용형태로부터 발생하는 문제점과 ‘콜센터 상담노동자’라는 직무의 특성으로부터 발생하는 문제점에 대한 정책제언이 혼재되어 있는 것으로 읽힘. 특히 우리나라 노동시장에서 간접고용의 문제점과 해결방안에 대한 그동안 많은 연구와 논의가 있었고 이는 정책환경이나 경제사회적 상황에 따라 변화해 왔음. 본 토론문에서 제시된 직고로의 전환이나 사업이전 노동자 보호, 근로자·사용자 개념 확대, 노조조직화 등은 사실 전반적인 비정규직(간접고용) 문제해결을 위한 방안이라 볼 수 있음. 반면 감정노동자로서의 콜센터 상담노동자 건강권 및 적정 휴게시간 확보나 임금체계 개선 등 직무와 해당 산업의 특성을 고려한 정책과제들도 제시되고 있음. 따라서 본 정책제언을 정리할 때, 전반적인 노동시장 구조개선을 위한 근본적인 문제해결과 콜센터 상담노동자로서의 특수성에 따른 정책제언을 구분하여 제시되었으면 하고, 가능하다면 이 두 가지가 결합된 콜센터 상담노동자로서만이 갖는 어려움과 개선방안으로 구분하여 정책과제가 제시된다면 보다 가독성을 높이고 정책 우선순위를 고려할 때 도움이 될 수 있을 것으로 판단됨.

두 번째는 제시된 정책제언에 모두 동의하지만 이 제언들의 현실가능성에 대해 언급하고 싶음. 이상적으로는 모든 간접고용이 직접고용으로 전환되는 것이 베스트이고 그 다음으로는 사업이전 노동자 보호가 강화되고, 간접고용이라 하더라도 원청의 공동사용자성을 인정하는 것이 다음 순서일 것 같은데, 민간기업의 경우 이러한 방식이 얼마나 현실가능할 것인지? 또한 가장 큰 문제로 지적되는 저임금의 문제는 적정 임금수준이 책정되고

임금체계가 바뀌어야 하는데 이 역시 민간기업에서 가능할 것인지? 게다가 이들의 근로의 질을 높이기 위해서는 근로시간이 줄어야 하며 적절한 휴게시간도 중간에 부여되어야 하고 고용도 늘려야 하는데 이 역시 현실가능한지?

현실적인 방안 제시를 위해, 우선 업종과 상담종류별로 가장 적절한 하루 평균 콜응대 수나 콜당 응대시간과 같은 적정수준의 기준이 제시될 수 있을지? 근로시간, 1인당 적정콜수 및 콜당 응대시간, 적정 임금수준이 모두 연계되어 있기 때문에 각각 별도로 언급할 것이 아니라 발제 2-3에서 적정 근로시간 및 휴게시간을 계산한 것처럼 기준이 제시되었으면 함. 물론 발제에서도 지적했듯이 콜센터의 직무나 상담내용이 다양하기 때문에 일관된 기준을 제시하기는 어렵다는 것은 공감함. 그럼에도 불구하고 모든 통계자료에서(실태조사에서도) 평균임금, 평균근로시간 등을 통해 문제점을 제시하고 있듯이 적어도 상담종류나 기업특성 등 최소수준의 변인들을 고려하여 임금과 근로시간의 적정수준이 제시될 수 있다면 보다 구체적인 제언이 가능할 것으로 판단됨. 수치 자체를 제시하는 게 불가능하다면 적정수준의 콜수 및 응대시간의 기준을 사용자와 근로자 간 조정할 수 있는 방안을 제시한 것처럼 그 방법을 제시해주는 것은 가능하지 않을까? 현실적으로 민간기업의 임금체계를 바꾸는 것은 정책적으로 쉽지 않기 때문에, 이런 직무와 요구되는 직무능력, 적정 근로시간을 고려했을 때 어느 정도의 임금수준이 적절한지 가이드라인이라도 제시된다면 저임금의 문제가 더 부각될 수 있을 것임.

콜센터 상담노동자의 경우 특히 노사간 협상력을 높일 수 있는 방안에 대한 정책제언이 많았는데 매우 동의함. 그럼에도 불구하고 노조가입률은 우리나라 전체 노동자뿐 아니라 콜센터 상담노동자 역시 매우 낮음. 실태조사에서도 나타났듯이, 노조 미가입자의 가입의사가 설문에서는 높았는데 그렇다면 그동안은 왜 가입하지 않았는지? 노조가입률이 낮은 것은 우리나라 노동시장의 전반적인 문제이기도 하며, 이는 비정규직-정규직의 문제를 고려한다면 비정규직의 노조가입을 높이는 것 역시 현실적으로 얼마나 가능할 것인지 의문임. 사실 동일 사업장 또는 산업 내 정규직과 비정규직간 갈등은 매우 오래된 이슈임. 콜센터 상담노동자의 경우 노조가입 의사는 높은 것으로 나타났는데 이들이 노조에 기대하는 것은 무엇인지? 현 상황에서 1) 정규직 노조에 가입하는 것 2) 독자 노조 3) 비정규직 노사협의회 4) 정규직 노조의 변화 정도가 가능한 옵션인데 무엇이 가장 바람직하다고, 또는 적절하다고 생각하는지? 간접고용 상담노동자들이 독자 노조 설립이나 별도 노사협의회 설립을 더 원한다면 이를 가로막는 것은 무엇인지? 이익집단일 수밖에 없는 노조활동에서 정규직 노조에게 비정규직 노조의 근로조건 개선을 요구하는 것이 맞는 것인지, 가능한 것인지에 대한 근본적 의문도 있음.

발제 2-3에서 제안된 내용들에 매우 동의함. 최근 몇 년간 감정노동자에 대한 문제인식 수준이 높아지면서, 그에 대한 대응책에 대해서도 초기에 비해서는 나아지고 있음. 특히 적절한 근로시간과 휴게시간을 제시해준 것 매우 바람직하며 앞서 제안했듯이, 이 시간들과 적정콜수 및 임금수준이 연계될 수 있으면 좋겠음. 특히 콜수를 책정할 때 적정휴게시간을 반드시 고려해야 할 것임.

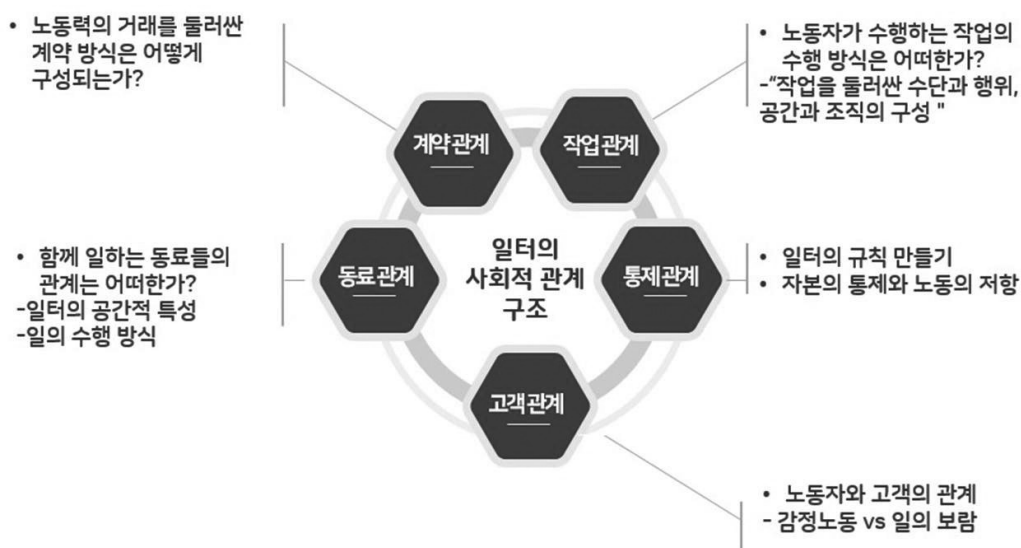
마지막으로 향후 반드시 추가로 고려해주었으면 하는 점이 있음. 콜센터 직원의 대부분이 여성인데, 이들의 모성보호나 일생활 균형에 대한 문제의식과 정책제언이 제시되지 않은 점이 매우 아쉬움. 특히 임신기간에 어떻게 근무하는지, 임신부 보호는 제대로 받고 있는지, 출산휴가나 육아휴직 사용현황은 어떻게 되는지, 영아기 육아시기에 여성근로자들은 어떻게 일생활 균형을 하고 있는지 등등. 물론 평균연령이 40.8세로, 젊은 층은 아니지만 육아에 대한 어려움을 겪는 근로자는 적지 않을 것으로 판단되며, 대상자가 적다 하더라도 반드시 고려되어야 할 사항이라고 생각함. 특히 코로나 위기를 겪으면서 육아 때문에 퇴직한 여성도 적지 않았을 것으로 예상되는데 이에 대한 실태파악이나 대응방안에 대한 고려는 있었는지 궁금함. 이들에게 경력유지를 위해서는 재택근무가 매우 시급했을 텐데 이를 고려한 사업장이 있는지, 노조에서는 이에 대한 문제의식을 갖고 있는지도 궁금함. 근로자들의 건강에 대해 매우 주목하고 있으며 중요하다고 판단되는데, 임신부에 대해서나 임신을 준비하고 있거나 난임을 겪고 있는 근로자에게도 이는 건강이슈라고 생각됨. 앞으로 이에 대한 관심과 고려가 필요할 것임.

토론 5. 정책적 개선 방안 2

콜센터 '일터의 사회적 관계구조'와 콜센터 상담노동자의 노동인권 개선 방향

조혁진(한국노동연구원 부연구위원)

- [실태조사]에서는 콜센터 상담노동자들이 경험하고 있는 여러 가지 문제들을 매우 구체적이고 상세하고 드러나고 있음. 콜센터 상담노동자들은 저임금, 장시간 앉아서 일하는 노동 특성 상 근골격계 질환, 과도한 감정노동으로 인한 정신건강 위기 상황, 밀폐-밀집된 공간에서 일하면서 코로나19 등 감염병에 취약한 상황, 휴게실 접근 및 휴식시간 사용의 어려움 등 오늘날 한국사회의 불평등과 차별, 산업안전의 위기 등 열악한 노동인권의 모습을 모두 보여주고 있다고 해도 과언이 아님.
- 일터에서 벌어지고 있는 '노동문제'의 원인을 진단하고 해법을 모색하기 위한 하나의 방법으로서 '일터의 사회적 관계구조'를 면밀히 파악할 필요가 있음.
- 일터의 사회적 관계구조는 아래 그림과 같이 크게 5가지로 구분할 수 있음.



- 아래에서는 5가지의 관계구조를 통해 콜센터의 현실을 살펴보도록 함.

<계약관계> - 간접고용형태의 콜센터 노동이 가져온 문제들

- 콜센터는 일부 직접고용을 제외하고는 간접고용 계약 형태가 다수임. 콜센터 간접고용은 1개의 원청사가 1개의 하청사와 계약을 맺는 것보다는 1개의 원청사가 다수의 하청사와 계약을 맺어 하청사들끼리의 경쟁을 유도하는 구조가 일반적임.
- 하청사 간 경쟁을 기반으로 하는 간접고용 구조에서는 하청사는 더 적은 비용으로 이윤을 추구해야 하는 것이 일반적인 상황 속에서, 하청 노동자들에 대한 저임금 추구 유인 속에서 노동자의 노동권은 보장되기 어려운 측면이 존재함.
- 이러한 구조 속에서, 하청사는 ‘사람에게 들어가는 비용’을 줄여 이윤을 추구하기 때문에 적정 인원이 산정-투입되지 않음으로써 콜센터 상담 노동자의 저임금, 과도한 노동, 휴게권 미보장 등의 문제가 발생하고 있음.

<작업관계> - 일하기 불편한 작업 공간과 건강 상 위험

- [실태조사]에서 지적하고 있는 것처럼, 콜센터의 일터는 감염에 취약한 공간 구조, 장시간 앉아서 일하면서 발생하는 근골격계 질환 등의 문제가 발생하고 있음.
- 작업 공간에 대한 개선 조치, 휴게 공간에 대한 개선 조치 등이 특히 간접고용 상태에서는 더 쉽지 않은데, 간접고용 계약관계에서는 공간에 대한 투자를 할 유인이 약하기 때문임. 하청사 입장에서는 원-하청 계약이 종료되면, 시설 투자에 대한 비용을 회수할 수 없기 때문에 작업공간에 대한 시설투자를 하지 않으려는 것이 일반적임.

<통제관계> - 하청사의 실적 경쟁을 위한 현장 상담노동자에 대한 통제

- 간접고용 콜센터에서 일터를 규율하는 규칙은 더 많은 전화를 더 짧은 시간 안에 받아서 처리를 해야하는 것이 기본구조임.
- 이를 위해 사측은 콜센터 상담노동자의 휴식권을 침해하는 일이 빈번하게 일어남. 하청사 끼리의 실적경쟁은 상담노동자들 사이의 실적경쟁으로 이어지고 있음. 이른바 물건을 판매하여 이익을 창출하는 영역이 아닌 곳에서도 실적을 따지는 구조가 일반화되어있음. 이러한 구조 속에서 상담노동자들은 제대로 된 노동권 보장을 받지 못하고 있음.

- 대표적으로, ‘고객응대근로자보호조치’가 제대로 이루어지고 있는가의 문제를 들여다 볼 수 있음. 콜센터 상담 노동자가 고객으로부터 폭언 등을 경험할 시, 업무 중단이나 휴식 시간 부여 등의 조치를 취해야 하지만, 실제로 이러한 작업중단 요구 등의 보호조치 요구를 하기가 쉽지 않은 상황임. [실태조사]에서도 밝혀진 바 대로, 민간 직접고용과 공공 간접고용의 경우 고객응대근로자보호조치가 제한된 형태로나마 준수되고 있었으나, 민간 간접고용의 경우 고객응대근로자보호조치가 전혀 이루어지지 않고 있다는 것을 보면, 실적 경쟁에서 자유로울 수 없는 하청업체 간 경쟁이 그 원인인 것으로 볼 수 있음.
- 간접고용 구조 상, 인원이 충분하지 않은 상황 속에서, 고객응대근로자보호조치 상 휴식 시간이 부여되면, 응대율이 감소하고 이는 하청사가 실적 경쟁에서 뒤처지기 때문이라고 볼 수 있음.

<동료관계> - 콜센터 상담노동자들에게 노동조합은 어떤 존재인가?

- [실태조사]에서 드러난 바, 콜센터 상담노동자들은 노동조합의 효용성에 대해 긍정적으로 평가하고, 노조 가입 의사도 강하지만, 비정규직 독자 노조를 선호함.
- 한국 사회 전체적인 경향과 마찬가지로, 콜센터 상담노동자의 노조 조직율도 높은 편은 아닌데, 그 이유는 크게 구조적 문제와 인식의 문제로 나누어볼 수 있음. 구조적 측면에서는, 간접고용 비정규직 노동자는 ‘이중의 위험’으로 노동조합을 조직하거나 가입하기 어려운 일반적인 문제 이외에도 콜센터 원청이 하청과의 계약에서 ‘상담사 집단화 방지’ 등을 제안요청서에 기재하는 등의 반 노동적 행태가 여전히 존재하고 있음.
- 2019년 12월 발표된 [민간위탁 노동자 근로조건 보호 가이드라인]에서, 수탁기관 노동자의 노동3권을 침해하는 내용이 공고문, 제안서, 위·수탁 계약서에 포함되지 않도록 권고하였으나, 여전히 공공부문의 민간위탁 콜센터에서는 해당 조항들이 남아있는 경우가 많음.
- 콜센터 상담노동자들은 노동조합이 노동자의 노동권 개선을 위해 필요한 존재라는 인식이 분명히 존재하지만, 노동조합을 구성하는 ‘연대’의 주체는 누구인가에 대해서는 다른 인식이 공존하고 있음. 특히, 공공부문 콜센터에서 이러한 경향이 강하게 드러나는 것으로 볼 수 있음.
- “공공부문 비정규직의 정규직 전환 정책” 추진 과정에서 드러난 여러 가지 문제들이 있음. 특히 콜센터와 관련하여 민간위탁 상태의 외주 콜센터의 직고용 전환 문제에서 정규직 전환 정책 3단계로 설정된 민간위탁 유형에서, 기관 자율 결정 방식의 문제가 외주 콜센터의 직고용 전환에서 큰 문제로 작용한 것은 부인할 수 없는 사실임. 그러나 전환 방식의 문제보다도, 직고용 전환 과정에서 드러난 기존 정규직들의 인식과 태도 문제 역시 지적하지 않을 수 없음. 공공부문 정규직 전환 1단계인 파견-용역부문에서도 인천국제공항공사 정규직 노동조합의 극렬한 반대 등이 있었음.

- 정규직 노조의 직고용 및 정규직화 반대를 어떻게 극복할 것인가의 문제에서 단순히 ‘기존 정규직의 이기주의’라고 보기만은 어려움.
- 정규직 노동조합이 비정규직의 정규직 전환을 반대하는 근본적인 문제는 공공부문 노사관계 구조와 공공부문 인사관리 측면을 함께 살펴봐야 함. 공공기관 종사자의 임금, 복리후생 등을 포함한 예산 등이 기획재정부의 직접적인 영향을 받기 때문에, 기존의 외부 용역 및 민간위탁 노동자들이 공공기관 울타리 내로 들어오면, 기존 정규직 노동자들의 ‘파이’를 나눠먹여야 하는 상황이 발생함. 이를 ‘손해’라고 인식하는 정규직 노동조합 및 노동자들은 공공부문 비정규직의 정규직화를 찬성하지 않게 됨.
- 현재 한국의 공공부문에서는 ‘하는 일’에 따라 입직이 결정되는 구조가 아니라, 일단 입직하고 나서 순환배치 방식으로 하는 일이 결정되는 구조. 이른바 ‘일반직’이 대세인 이러한 인사관리 구조에서 ‘시험’에 통과했느냐의 여부가 중요시되고, ‘시험 보지 않고 정규직 되느냐?’ , ‘콜센터 상담원이 ‘일반직’의 자리를 노린다.’ 라는 인식들이 팽배하게 됨.
- 이러한 상황 속에서, 정규직과 비정규직은 같은 일터에서 근무하는 ‘동료’가 아니라는 생각들이 팽배해있음.
- 산별노조 또는 총연맹 차원에서 직고용 전환 문제를 둘러싸고 이른바 ‘교통정리’가 되지 않는 모습들이 자주 연출됨. 총연맹과 산별노조에서는 ‘제대로 된 정규직화’를 요구하지만, 기업단위에서는 정규직 노조 선거에서 콜센터 노동자의 정규직화 반대를 공약으로 내세운 후보가 당선되는 일이 벌어지기도 함
- 산별노조를 표방하지만, 결국 산별노조의 기업별지부 또는 지회 형태의 노동조합 조직 구성이 보여주는 한계라고 볼 수 있음. 현재 비정규직 콜센터 노동조합 역시 대부분 산별노조의 기업별 지부,지회,분회 형태의 조직구성이 콜센터 상담노동자 전체의 이해를 대변하는 가의 문제 역시 고민해볼 필요가 있음.

<고객관계> 고객도 사람이고, 상담노동자도 사람이다.

- 콜센터 상담노동자는 대표적인 고객응대근로자로서, 여러 가지 감정노동에 노출되어 있음. [실태조사]에서도 여러 가지 문제점들이 잘 지적되어있고, 감정노동자를 보호해야 한다는 사회적 분위기가 확산되면서 콜센터 등 고객응대근로자의 노동권 보호를 위해 여러 가지 법-제도들이 마련되어 왔음. 그러나, 여전히 콜센터 상담 노동자들은 고객으로부터의 폭언, 욕설, 성희롱 등을 경험하면서 어려움을 겪고 있음.
- 고객응대근로자보호조치 상, 처벌 규정은 보호조치의 의무를 다하지 않은 사업주를 대상으로 하고 있다는 문제가 있음. 실제로 상담노동자에 대한 욕설 또는 폭언은 고객이 하였으나, 고객을 처벌하거나 고객에게 불이익을 줄 수 있는 마땅한 방법이 없음.

- 고객관계 차원에서, 고객이 전화 상 단순히 1회성 욕설 또는 폭언을 하는 경우, 공연성이 인정되지 않아 형법 상 처벌이 쉽지 않은 현실임. [실태조사]에서 제시한 대로, “민원인으로서의 권리를 박탈하는 조치를 마련하는 제도적 장치” 도입의 필요성이 있음. 이러한 장치는 사용자가 노동자를 보호한다는 명분 역시 존재하고, 이를 통해 콜센터 상담노동자가 안전한 환경에서 일할 수 있는 기반이 마련될 수 있음.

<콜센터 상담노동자의 노동인권 개선을 위한 출발점>

- 콜센터 상담노동자들의 문제는 기본적으로 간접고용 구조라는 계약관계에서 비롯되는 것이 가장 크다고 할 것임. 간접고용에서 직접고용으로의 전환이 콜센터 노동자의 노동인권 개선을 위한 출발점이 되어야 할 것임.
- 기존의 콜센터 외주화의 논리가 비용 절감이었다고 한다면, 외주화로 인해 절감되는 비용과 직영화로 인해 얻게되는 편익 등에 대한 사회적 논의가 필요함.
- 직접고용 콜센터의 경우, 상담노동자의 정보접근권과 업무 처리에 대한 책임과 권한이 기존의 간접고용 형태보다 더 많아지게 됨. 이를 통해 고객은 더 정확한 상담, 더 충실한 상담을 받을 수 있으며, 이는 곧 사회적 비용의 감소와 편익의 증가를 가져올 수 있음.
- 직접고용 문제가 매우 중요하나, 직접고용 이후에도 여전히 해결해야할 과제들이 많음. 특히 고객관계 측면에서의 어려움은 여전히 존재한다는 점에 주목해야할 것임.

<콜센터 상담 노동에 대한 사회적 인정과 정당한 분배를 위한 과제>

- 콜센터 상담노동자들이 경험하는 저임금의 문제는 기본적으로 간접고용 구조인 계약관계에 더 하고 있지만, 우리 사회에서 콜센터 상담 노동이 지닌 가치와 중요성에 대한 인정이 제대로 이루어지지 못한 것 역시 중요한 문제임. 사회적으로 중요한 노동 영역에 대한 직무 가치 평가가 제대로 이루어지지 않았기에, 누구나 할 수 있는 쉬운 일자리라는 인식이 팽배해지고 이에 따라 저임금 상태가 지속되고 있음.
- [실태조사]에서 제시한 것처럼, 상담노동자의 숙련형성과 경력개발을 위한 직업훈련 과정 및 공인자격증 제도 등을 시작할 필요가 있으며, 이를 통해 상담 노동의 가치에 대한 사회적 인정을 추구할 필요가 있음.
- 콜센터 노동자의 저임금 문제와 관련해서는, [실태조사]에서 제시한 대로, 콜센터 업종 초기업교섭 방식이 제도화될 필요가 있음. 직고용 또는 정규직 전환 과정에서 합리적인 임금체계 마련을 위한 노사간 협의와 합의가 필요할 것임.
- 지금 당장 직고용을 하기 어려운 상황이라면, 콜센터 상담노동자가 자신의 문제에 대해 적극적으로 목소리를 낼 수 있는 통로에 대한 접근을 가로막는 유·무형의 장벽을 제거해야 함. 이를 위해서 정부는 콜센터 노동자의 ‘노조 할 권리’를 침해하는 기존의 위·수탁 계약 등에 대한 전면 조사 및 개정 지시를 할 필요가 있음.

콜센터 노동자 인권상황 실태조사 결과발표 및 정책토론회 자료집

발 행 일 2022년 04월 01일

발 행 처 국가인권위원회

주 소 04551 서울시 중구 삼일대로 340(저동1가) 나라키움 저동빌딩

전 화 (02)2125-9954 FAX (02)2125-0926

인 쇄 처 디자인모장

전 화 (02)2278-1990 FAX (02)2278-1992

I S B N 978-89-6114-884-9 93320

이 저작물은 국가인권위원회가 저작권을 전부 소유하지 아니한 저작물이므로 자유롭게 이용(무단 변경, 복제·배포, 상업적인 용도 사용 등)하기 위해서는 반드시 해당 저작권자의 허락을 받으셔야 합니다.

