

2021 감정노동 실태조사

가구방문서비스노동자의 감정노동 실태조사 연구

발 간 사

2020년에 시작된 코로나19가 2022년에도 여전히 기세를 꺾지 않고 있습니다. 지난 2년 이상의 기간동안 사회 곳곳에서 나타난 피해와 어려움으로 많은 노동자와 시민이 고통받고 있습니다. 그럼에도 불구하고 우리의 일상은 유지되어야 하기 때문에 수많은 사람들은 각자의 고통을 견디며 역할을 해내고 있습니다. 코로나19가 종식되는 그날을 기다리며 함께 어려움을 견디고 나누며 연대하는 지혜가 절실히 필요한 시기입니다.

서울시 감정노동센터가 설립되고 활동을 이어온 지난 4년간 한국 사회의 감정노동에 대한 접근이 조금씩 구체화 되어 가는 현상을 목격하고 있습니다. 2016년 서울시 조례 제정 직후에는 형식적으로 조례만 갖춘 곳이 다수였다면 지금은 그 조례를 기반으로 정책과 사업을 조성하는 곳이 늘어나고 있습니다. 각 지방정부의 상황과 여건에 따라 그 모습과 규모는 조금씩 다르지만, 사업장과 노동자에 대한 지원과 예방, 그리고 치유와 홍보에 이르는 정책들이 하나의 목표를 향해 정렬해 나가고 있다는 점은 매우 고무적이라 볼 수 있습니다.

어쩌면 우리가 부러워만 했던 앞선 나라들의 시스템이나 노동에 대한 인식, 서로에 대한 존중과 굳건한 공동체 형성 등이 이제는 아주 먼 이야기가 아니라고 여겨지기도 합니다. 하나씩 벽들을 쌓고 점들을 서로서로 이어가다 보면 분명히 우리가 모르는 사이에 아주 큰 변화를 만들 수 있으리라는 확신을 가져봅니다.

하지만 여전히 감정노동을 직접 수행하고 있는 현장에서 노동자가

느끼는 변화에 대한 체감은 아주 높지 않다는 점에서 우리가 극복하고 넘어야 할 과제가 있는 것 또한 사실입니다. 이러한 과제를 해결하기 위해서 현장을 잘 파악하고 문제를 찾아내는 과정이 반드시 필요합니다. 매년 센터가 감정노동에 대한 실태조사를 하는 이유도 바로 여기에 있습니다.

그동안 센터는 다양한 산업과 직종, 주제를 다루면서 감정노동과 관련한 문제를 찾고 실천 가능한 정책과 대안을 고민해왔습니다. 2021년도에는 일상에서 우리가 자주 만나게 되는 직종이지만 그동안 많이 조사하지 못했던 직종인 가스 안전점검원과 케이블·통신 설치수리기사, 그리고 렌탈 방문점검원과 설치수리기사의 감정노동 실태에 대해 살펴 보았습니다. 이 세 분야의 직종은 노동자가 개별적으로 가정을 방문하여 업무를 수행한다는 공통점이 있습니다. 이런 방식의 노동은 주로 고용형태 또한 복잡한 경우가 많습니다. 이른바 특수고용이라고 불리는 방식이거나 원하청 도급계약을 활용하는 등 간접고용의 형태가 그 사례입니다. 산업안전보건법 제41조에서 규정하는 사업주의 의무를 준수해야 하는 사업주가 직접 일하는 본인이 되기도 하고, 사업주는 있지만 그 의무를 다하지 못하는 ‘형식적인 사장’인 경우가 많은 영역이기도 합니다.

노동을 수행하는 방식과 고용계약의 형태가 열악하다는 점은 필연적으로 해당 노동자가 겪는 불합리한 상황을 해결하기 어렵다는 것과 바로 연결됩니다. 이를 풀기 위해서는 장기적으로는 제도권 내 사회 안전망과 법체계 속에 자리하는 것이 좋지만, 단기적으로는 별도의 정책적 지원이 필요합니다. 이번 보고서가 제안하는 대안들이 조금이나마 도움이 될 수 있기를 바라고 센터 역시 조력할 수 있는 역할을 찾겠습니다.

앞서 코로나19 이야기로 발간사를 시작했는데 실태조사 역시 여러 가지 영향을 받으며 수행하는데 어려움이 있었습니다. 조사에 참여하여 주신 연구진과 현장 관계자께서 많은 고생을 해주셨습니다. 여러분의 활약에 깊이 감사드립니다. 아울러 방대한 조사를 잘 기획하고 관리해주신 정책연구팀의 고생스러운 활동에 큰 격려와 응원을 드립니다. 그리고 코로나19로 인해 눈코 뜰 새 없이 바빠진 와중에도 센터의 사업을 지원하고 함께 고민 나누기에 여력을 아끼지 않는 서울시 노동정책과의 노고에도 감사드립니다.

감정노동에 관한 문제를 다루고 고민하다 보면 막연하다기보다는 개선하고 바꾸면 뭔가 가능하겠다는 생각을 더 많이 하게 됩니다. 그만큼 우리가 취할 수 있는 선택지가 많고, 실천하기에 큰 어려움이 없다는 뜻입니다. 노사가 서로 좋아지기 때문에 다툼의 여지가 적은 주제이며 사회가 더 나은 방향으로 가는 길이기도 합니다. 센터는 앞으로도 현장과 적극적으로 소통해서 실천할 수 있는 대안을 찾도록 맡은 역할을 잘 수행하겠습니다. 고맙습니다.

2022년 3월 안국동에서
서울시 감정노동 종사자 권리보호센터 소장
이 정 훈

〈목 차〉

연구요약문	xiii
1장. 서론	1
1. 연구배경 및 목적	1
2. 연구내용 및 방법	3
2장. 가구방문서비스노동과 감정노동	5
1. 가구방문서비스노동의 특성	5
1) 가구방문서비스노동자	5
2) 가구방문서비스 노동산업의 현황	10
3) 가구방문서비스노동자와 감정노동	15
2. 가구방문서비스노동의 현황과 특징	23
1) 가스안전점검원	23
2) 케이블·통신 설치수리기사	33
3) 렌탈 방문점검원/설치수리기사	44
3. 소결	52
1) 가스안전점검원	52
2) 케이블·통신 설치수리기사	53
3) 렌탈 방문점검원/설치수리기사	54
3장. 가구방문서비스노동자 감정노동 실태 설문조사 분석 결과	56
1. 조사개요	56
2. 일반특성 및 노동환경	58

1) 일반특성	58
2) 노동환경 현황	60
3. 감정노동 및 직장폭력 경험	74
1) 감정노동	74
2) 직장폭력	90
4. 건강상태	95
5. 감정노동 보호제도 및 개선대책	100
1) 감정노동 보호제도 실태	100
2) 감정노동 보호 개선대책 의견	104
6. 소결	109
4장. 가구방문서비스노동자 감정노동 실태 심층면접 분석 결과	112
1. 조사개요	112
2. 가스안전점검원	112
1) 조사개요 및 응답자 특성	112
2) 감정노동 경험	113
3) 감정노동 발생 및 완화 조건	124
3) 감정노동 보호를 위한 의견	152
3. 케이블·통신 설치수리기사	158
1) 조사개요 및 응답자 특성	158
2) 감정노동 경험	159
3) 감정노동 발생 및 완화 조건	166
3) 감정노동 보호를 위한 의견	192
4. 렌탈 방문점검원/설치수리기사	195
1) 조사개요 및 응답자 특성	195
2) 감정노동 경험	196

3) 감정노동 발생 및 완화 조건	201
3) 감정노동 보호를 위한 의견	220
5. 소결	223
1) 가스안전점검원	223
2) 케이블·통신 설치수리기사	226
3) 렌탈 방문점검원/설치수리기사	228
5장. 가구방문서비스노동자 감정노동 보호를 위한 정책적 제언	232
1. 감정노동 보호를 위한 제도 마련	232
1) 감정노동 매뉴얼 개선	232
2) 매뉴얼 교육	236
3) 고객 인식개선을 위한 홍보	237
4) 감염병 예방 보호 매뉴얼 수립	238
5) 상담 및 힐링프로그램 지원	239
2. 노동환경 개선을 위한 방안 마련	239
1) 2인 1조 운영 지침 마련	240
2) 적정 업무량 유지 및 실적압박 개선	241
3) 임금체계와 수수료 산정방식의 개선	242
4) 안전업무 도급 금지 또는 제한	244
5) 사회적 지위 확보 및 노동자성 인정	245
6) 쉼 권리 확보	248
7) 노동조합의 역할	248
<참고문헌>	251
[부록] (가구방문서비스노동자 감정노동 실태조사) 설문지	259

〈표 차례〉

〈표 2-1〉 열거에 따른 가구방문서비스노동자	6
〈표 2-2〉 준거에 따른 가구방문서비스노동자	8
〈표 2-3〉 가구방문서비스노동자 규모 추계	11
〈표 2-4〉 2019 가구방문서비스노동자 관련 직종 취업자 성비(전국)	13
〈표 2-5〉 연구자별 감정노동 정의	16
〈표 2-6〉 도시가스 용도별 수요가수	23
〈표 2-7〉 도시가스 보급률	23
〈표 2-8〉 가정용 도시가스 공급·관리 주체	25
〈표 2-9〉 전국 도시가스 회사 현황	26
〈표 2-10〉 도시가스 고객센터 현황	26
〈표 2-11〉 도시가스 공급회사 고객센터의 주요 업무	29
〈표 2-12〉 한국표준직업분류(제7차)상 가스 점검원 정의	29
〈표 2-13〉 일반도시가스사업자 표준안전관리규정(안전점검 사항)	30
〈표 2-14〉 일반도시가스사업자 표준안전관리규정(안전점검 주기)	31
〈표 2-15〉 일반도시가스사업자 표준안전관리규정(안전점검 방문대상 기준)	32
〈표 2-16〉 전국 도시가스 고객센터 및 종사자 현황(계량기관리세대수)	32
〈표 2-17〉 방송매체별 종사자 현황	34
〈표 2-18〉 국내 미디어 산업의 성장과정	35
〈표 2-19〉 케이블방송 설치수리 노동자 시간외 근로 현황(2013년)	38
〈표 2-20〉 종합유선방송(MSO) 외주업체 인력현황(2013년 기준)	38
〈표 2-21〉 케이블방송(종합유선방송) 설치수리 인력운용 현황	40
〈표 2-22〉 통신 유선서비스 설치수리 인력운용 현황(2021년 기준)	44
〈표 2-23〉 가전임대업 산업분류	44
〈표 2-24〉 국내 렌탈 시장 성장 과정	48
〈표 2-25〉 렌탈기업 고용현황	50
〈표 2-26〉 주요 렌탈기업 방문판매원 규모	50
〈표 3-1〉 설문조사 항목	57

<표 3-2> 응답자 특성	59
<표 3-3> 노동자 특성별 1일 평균 노동시간(휴게시간 제외)	61
<표 3-4> 노동자 특성별 1일 평균 휴게시간	62
<표 3-5> 노동자 특성별 1일 평균 이동시간	63
<표 3-6> 노동자 특성별 1일 평균 방문가구	64
<표 3-7> 노동자 특성별 월평균 임금	65
<표 3-8> 노동자 특성별 연차 휴가 사용	66
<표 3-9> 노동자 특성별 병가 사용	67
<표 3-10> 노동자 특성별 교통비 지급	69
<표 3-11> 노동자 특성별 전체 직무만족도	70
<표 3-12> 직종에 따른 직무만족도	71
<표 3-13> 직종에 따른 직무만족도(계속)	72
<표 3-14> 노동자 특성별 이직 생각	73
<표 3-15> 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS®11) 참고기준	74
<표 3-16> 노동자 특성별 감정규제	75
<표 3-17> 노동자 특성별 감정부조화	76
<표 3-18> 노동자 특성별 조직 모니터링	77
<표 3-19> 노동자 특성별 감정노동보호체제	78
<표 3-20> 직종별 감정노동 원인(중복응답)	79
<표 3-21> 성별 고객으로부터의 부당한 대우 경험(연간 평균 경험 횟수)	81
<표 3-22> 직종별 고객으로부터의 부당한 대우 경험(연간 평균 경험 횟수)	81
<표 3-23> 직종별 고객으로부터의 부당한 대우 대처방식	83
<표 3-24> 노동자 특성별 고객의 항의로 인해 불이익 당한 경험	84
<표 3-25> 직종별 고객 항의에 따른 불이익 내용(중복응답)	85
<표 3-26> 성별 업체로부터의 부당한 대우 경험(연간 평균 경험 횟수)	86
<표 3-27> 직종별 업체로부터의 부당한 대우 경험(연간 평균 경험 횟수)	87
<표 3-28> 직종별 업체로부터의 부당한 대우 대처방식	88
<표 3-29> 노동자 특성별 코로나19 이전과 비교하여 현재 감정노동 정도 변화	90
<표 3-30> 한국형 직장폭력 평가도구(K-WVS®13) 참고기준	91
<표 3-31> 노동자 특성별 고객의 정신적·성적 폭력	92

<표 3-32> 노동자 특성별 직장내 정신적·성적 폭력	93
<표 3-33> 노동자 특성별 고객/직장 신체적 폭력	94
<표 3-34> 노동자 특성별 폭력보호체계	95
<표 3-35> 노동자 특성별 업무수행 과정에서의 정서적 상태	96
<표 3-36> 노동자 특성별 코로나19 감염위험 체감 정도	97
<표 3-37> 노동자 특성별 본인의 정신·심리적 건강상태	98
<표 3-38> 노동자 특성별 최근 1년간 감정노동으로 인한 상담이나 치료 경험	99
<표 3-39> 노동자 특성별 자살 생각	100
<표 3-40> 직종별 감정노동 보호제도 시행	102
<표 3-41> 노동자 특성별 회사 내 감정보호제도의 자유로운 이용 체감 정도	103
<표 3-42> 회사의 고객만족도 조사(해피콜) 시행	104
<표 3-43> 직종별 감정노동 보호 개선대책 필요성(5점 척도)	106
<표 3-44> 감정노동 하부요인 진단군별 감정노동 보호를 위한 개선방안 필요성	107
<표 3-45> 직장폭력 하부요인 진단군별 감정노동 보호를 위한 개선방안 필요성	108
<표 4-1> 가스안전점검원 심층면접대상자 개요	113
<표 4-2> 감정노동 원인(가스안전점검원, 중복응답)	117
<표 4-3> 가스안전점검원의 고객으로부터 부당한 대우 경험과 대처방식	119
<표 4-4> 도시가스 사용시설의 시설·기술·검사 기준 (KGS FU551 2021)	126
<표 4-5> 2020년 도시가스회사별 고객센터 관리세대수 현황	128
<표 4-6> 2020년 도시가스회사별 지급수수료 단가 현황	129
<표 4-7> 2021년 도시가스회사 고객센터 검침점검원 인건비	130
<표 4-8> 도시가스시설 안전점검 방법(「일반도시가스사업자 표준안전관리규정」)	132
<표 4-9> 3회 이상 부재시 안전점검 생략(「일반도시가스사업자 표준안전관리규정」)	135
<표 4-10> 가스안전점검항목(「일반도시가스사업자 표준안전관리규정」)	137
<표 4-11> 가스안전점검원 감정노동 관련보호 제도 시행 현황	144
<표 4-12> 케이블·통신 심층면접대상자 개요	159
<표 4-13> 심층면접 대상 소속업체 임금 개요	169
<표 4-14> A 통신사 노조 단체협약서 중 제8장 안전보건과 재해보상	187
<표 4-15> B 통신사 노조 단체협약서 중 제7장 안전보건과 재해보상	188
<표 4-16> C 케이블방송 노조 단체협약서 중 제9장 산업안전보건	189

<표 4-17> 렌탈 심층면접대상자 개요	196
<표 4-18> C사 방문점검원 위탁계약서 中	209
<표 4-19> C사 상해보험 가입 동의서	211
<표 4-20> A사(설치수리기사) 단체협약(2020년)	217
<표 4-21> C사 노조 단체교섭 요구안 中	217
<표 5-1> 대여제품점검원 고객응대 매뉴얼 목차	235
<표 5-2> 산업안전보건법상 작업중지권	236
<표 5-3> 방문점검원 등 렌탈업 노동자에게 적용되는 산업안전보건 관련 규정	237
<표 5-4> 특수형태근로종사자에 대한 안전보건교육(제95조 제1항 관련)-시행규칙 별표5	237
<표 5-5> 이용 가능한 심리상담 프로그램	239
<표 5-6> C사의 고객만족도조사 문항 사례	242
<표 5-7> 2021년 서울시 도시가스회사 고객센터 총괄원가	244
<표 5-8> C사의 업무위탁계약서 中	247
<표 5-9> 가전기업 노동조합 조합원 현황	250

〈그림 차례〉

[그림 2-1] Grandey(2000)의 감정조절과정모형	16
[그림 2-2] 연도별 도시가스 수요가수 및 계획	24
[그림 2-3] 가스안전관리 체계도	27
[그림 2-4] 유료방송 가입자 점유율	36
[그림 2-5] 종합유선방송(MSO) 외주화 업무구조	37
[그림 2-6] SK브로드밴드 도급 계약형태	41
[그림 2-7] LG유플러스 도급 계약형태	41
[그림 2-8] 통신사 유선서비스 업무처리 흐름도	42
[그림 2-9] ‘기타 개인 및 가정용품 임대업’ 사업체수, 매출액 추이	45
[그림 2-10] ‘기타 개인 및 가정용품 임대업’ 종사자수, 인건비 추이	45
[그림 2-11] 국내렌탈서비스 시장 규모	46
[그림 2-12] 렌탈업 주요 업체 매출 추이	47
[그림 2-13] 주요업체 계정수 추이	47
[그림 2-14] 렌탈산업 비즈니스 구조	49
[그림 3-1] 직종별 고용형태	60
[그림 3-2] 가구 간 이동시 주로 사용하는 교통수단 (중복응답)	68
[그림 3-3] 직종별 가구 간 이동시 주로 사용하는 교통수단 (중복응답)	68
[그림 3-4] 각 영역별 직무만족도	71
[그림 3-5] 노동자 특성별 이직 이유 (중복응답)	73
[그림 3-6] 감정노동 원인 (중복응답)	79
[그림 3-7] 고객으로부터의 부당한 대우 경험 (연간 평균 경험 횟수)	80
[그림 3-8] 고객으로부터의 부당한 경험 후 대처방식	82
[그림 3-9] 고객 항의에 따른 불이익 내용 (중복응답)	85
[그림 3-10] 업체로부터의 부당한 대우 경험 (연간 평균 경험 횟수)	86
[그림 3-11] 업체로부터의 부당한 대우 대처방식	88
[그림 3-12] 업무수행 과정에서의 정서적 상태 (전체)	96
[그림 3-13] 본인의 정신·심리적 건강상태	98

[그림 3-14] 감정노동 보호제도 시행	101
[그림 3-15] 회사의 고객만족도 조사(해피콜) 시행 활용	104
[그림 3-16] 감정노동 보호 개선대책 필요성	105
[그림 4-1] 가스안전점검용 단말기 점검 사항 화면	137
[그림 4-2] 폭염 위험단계별 대응요령	142
[그림 4-3] 도시가스점검·검침원 고객응대근로자 폭언·폭력 등 대응절차	146
[그림 4-4] 도시가스점검·검침원 고객응대근로자 폭언·폭력 등 대응 응대 예시문 ..	147
[그림 4-5] 2014년 당시 통신사 외주업체 급여명세서	168
[그림 4-6] 케이블·통신 설치 업무 과정	172
[그림 4-7] 케이블·통신 기사 작업물품 이동사진	174
[그림 4-8] 감정노동 구성원 보호조치_상황별 응대 매뉴얼 (A 통신사)	179
[그림 4-9] 문제행동 고객감지/보고 프로세스 (B 통신사)	181
[그림 4-10] 문제행동 민원 응대 매뉴얼 (C 케이블방송)	183
[그림 4-11] A사 방문점검원 위임계약서 中	204
[그림 4-12] A사 점검수수료 기준	205
[그림 4-13] B사 점검 수수료 테이블	206
[그림 4-14] B사 판매수수료 체계	207
[그림 4-15] A사 업무지원규정 中	211
[그림 4-16] 방문점검에 필요한 부품, 공구 가방 등	212
[그림 4-17] A사 점검원 패널티 제도 시행 안내문	215
[그림 4-18] C사 점검원 노동조합의 조합원 대상 홍보물	216
[그림 4-19] 렌탈업 감정노동 요인 분석	229

연구 요약 문

- 본 연구는 가구방문서비스노동자의 감정노동 실태를 분석하고 감정노동 보호를 위한 정책대안을 모색하고자 하였으며, 가스안전점검원과 케이블·통신 설치수리기사, 렌탈 방문점검원/설치수리기사를 대상으로 하였음.
- 본 연구에서는 가구방문서비스노동자의 감정노동 실태를 구체적으로 파악하기 위하여 선행연구 검토, 설문조사, 심층면접조사 및 집단심층면접조사(FGI, Focused Group Interview)를 실시하였음. 설문조사는 637부, 심층면접조사 및 집단심층면접조사는 19명을 대상으로 분석에 활용하였음.

<설문조사>

- 설문조사는 온라인으로 진행되었으며 가스안전점검원 243명, 케이블·통신 설치수리기사 228명(오프라인 병행), 렌탈 방문점검원 98명, 렌탈 설치수리기사 68명 등 637명의 응답내용을 분석에 활용하였으며, 그 결과는 다음과 같음.
- 성별은 여성이 53.5%, 남성이 46.5%를 차지했고, 연령별로는 50대가 41.7%, 40대가 39.3% 순으로 응답했으며, 평균 연령은 48세, 평균 근속연수는 13.1년, 현 근무지 근속연수는 7.4년으로 나타남.
- 감정노동의 네 가지 하부요인인 감정규제, 감정부조화, 조직모니터링, 감정노동보호체계에서 모두 정상군보다 위험군의 분포가 높았으며, 여성보다 남성에서 위험군의 비중이 훨씬 높게 나타남.
- 감정노동의 원인은 민원발생에 대한 두려움, 업무감시, 민원인의 과도하고 부당한 언행 및 요구의 순으로 높게 나타났으며, 가스안전점검원은 민원발생에

대한 두려움, 케이블·통신은 민원인의 과도하고 부당한 언행 및 요구, 렌탈은 업무감시를 가장 큰 감정노동의 원인으로 꼽았음.

- 직장폭력의 네 가지 하부요인인 고객의 정신적·성적 폭력, 직장 내 정신적·성적 폭력, 고객/직장 신체적 폭력, 폭력보호체계 중 대부분에서 정상군보다 위험군의 분포가 높았으며, 여성보다 남성에서 위험군의 비중이 훨씬 높게 나타났다. 폭력보호체계에서만 정상군과 위험군의 비중이 같았고 남성의 경우 위험군보다 정상군의 비율이 높게 나타남.
- 고객으로부터의 부당한 대우 경험으로는 밤늦은 시간에 업무수행요구, 괴롭힘 목적의 반복전화와 늦은시간 전화, 업무 범위를 넘는 무리한 요구 등의 순으로 높게 나타남. 이 같은 부당한 경험에 대한 대처방식으로는 ‘그냥 참고 견딤’ 이 대다수를 차지함.
- 업체로부터의 부당한 대우 경험으로는 위험한 장소에서 업무수행 요구, 기상악화에도 업무수행 요구, 업무 범위를 넘는 무리한 요구 등의 순으로 높게 나타남. 이 같은 부당한 경험에 대한 대처방식으로는 ‘그냥 참고 견딤’ 이 대다수를 차지함.
- 직무만족도는 전체 평균 2.44점이며(5점 척도), 여성이 2.53, 남성이 2.33으로 여성이 다소 높게 나타났고, 직종별로는 가스안전점검원, 케이블·통신 설치수리기사, 렌탈 방문점검원, 렌탈 설치수리기사의 순으로 나타남. 각 영역별 직무만족도는 의사소통및인간관계, 근무시간, 일의 내용 순으로 높게 나타났으며, 임금과 복리후생, 업무량 등의 만족도가 가장 낮게 나타남. 이직의도의 이유는 보상불만족, 열악한 근무환경, 과중한 업무량의 순으로 높게 나타나 직무만족도와 일치하는 결과를 보이며, 렌탈 직종에서 이직의도가 가장 높은 것으로 나타남.
- 업무수행과정에서 정서적 상태는 피곤함(4.6) > 탈진(4.3) > 스트레스(4.2), 소진

(4.2) > 고갈(3.9)의 순으로 나타났으며(7점 척도), 렌탈 설치수리기사의 정서적 상태가 상대적으로 좋지 않은 것으로 나타남.

- 코로나19 이후의 감정노동 변화는 77.3%가 현재와 비슷하거나 코로나 이전보다 감정노동 수준이 더 높아졌다고 응답하였으며, 여성의 비율이 남성보다 상대적으로 높았음.
- 감정노동 보호제도 시행과 관련하여 피해상황발생시 관리자가 인계하여 처리하는 제도(24.2%), 피해상황발생시 업무중단하고 자리를 피하도록 하는 제도(20.5%), 감정노동 예방교육 실시(19.5%), 피해상황발생시 대응매뉴얼 보급(19.4%) 등이 시행중이라고 응답하였으며, 그 외에는 시행안함 및 모른다고 응답한 비율이 90% 이상으로 나타남. 직종별로는 렌탈 직종이 여타 직종에 비해 감정노동 보호제도 관련 제도를 시행하고 있다고 응답한 비율이 상대적으로 매우 낮았으며, 특히 렌탈 방문점검원 대부분이 감정노동 보호제도의 시행을 잘 모르거나 시행 안하는 것으로 인식하고 있었음.
- 고객의 항의로 인해 불이익을 당한 경험이 있는 응답자는 33.5%에 달하는 것으로 나타났고, 남성, 개인 위탁·도급계약, 케이블·통신 및 렌탈 설치수리사에서 높은 비율을 보임. 불이익의 내용으로는 고객에게 전화 또는 방문사과(50.5%), 상급자의 질책(42.8%), 시말서(42.3%) 등의 순으로 나타남. 모니터링 제도와 관련하여 고객만족도 조사(해피콜)를 시행하는 비율은 83.7%였으며, 52.5%가 성과급·임금·인사관리·업무량 등에 반영되고 있다고 응답함.
- 감정노동 보호제도 개선대책(5점 척도)으로는 부당한 민원에 대해 객관적·합리적 평가과정을 통한 해결(4.46), 감정노동에 대한 휴가·수당 등의 보상(4.41), 상황에맞게 대응할 수 있도록 직무에 대한 권한과 자율성 확대 필요(4.31), 고객의 항의를 인사 및 근무평가에 과도하게 반영하지 않음(4.29), 고객에게 폭행/폭언/성희롱 등 부당대우를 받을 때 업무중지권한 필요(4.26), 과도한 업무량 또는 높은 업무강도를 줄이기 위해 조직적인 측면에서 인력충원필

요(4.21), 정신적으로 힘들 때 심리상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도 필요(4.18), 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 고객응대매뉴얼 필요(4.14) 등의 순으로 나타남.

<심층면접분석>

- 면접조사는 심층면접조사 6회 및 집단심층면접조사(FGI) 6회를 진행하였으며, 가스안전점검원 7명, 케이블 설치수리기사 4명, 통신 설치수리기사 2명, 렌탈 방문점검원 4명, 렌탈 설치수리기사 2명 등 총 19명의 심층면접대상자들을 조사한 결과는 다음과 같음.

<1. 가스안전점검원>

- 가스안전점검원의 감정노동 경험은 고객으로부터는 폭언, 폭행 및 감금, 성희롱, 부당민원 등을 통해, 회사로부터는 부당민원에 대한 사과, 폭염 및 우천 등의 기상악화에도 업무 요구, 전근대적인 조직문화와 직원교육 등을 통해 발생함. 특히 코로나19로 사회 전반적인 스트레스 지수가 높아지는 가운데 가구 방문시 감염원 취급을 당하기도 하고, 감염에 대한 불안감도 커지고 있음.
- 감정노동을 야기하고 심화시키는 노동환경으로는 업무 중 다치거나 병에 걸려도 어려운 산재신청, 낮은 임금, 간주근로시간제, 과중한 업무량 및 성과압박, 휴게공간의 부재 및 날씨에 따른 안전문제 등이 지목됨.
- 감정노동의 영향요인으로는 감정노동 보호제도의 부재와 감정노동을 악화시키는 해피콜 제도, 현실과 동떨어진 매뉴얼, 과중한 업무 및 실적압박, 권한과 책임이 분리된 원청과 고객센터, 노동권의 배척, 사회적 인식 등이 지목됨.
- 감정노동 보호를 위한 의견으로는 관리세대수 감축으로 과중한 업무량 조정, 미점검 가구 문제 개선, 2인 1조 근무, 폭염 및 우천 시 노동자 건강을 위한 대책 마련, 야간 점검 금지, 문제가구 사전 통보 및 관리, 사회적 인식개선 홍보 및 교육, 심리상담 및 치유 프로그램 제공 등이 제시됨.

〈2. 케이블·통신 설치수리기사〉

- 케이블·통신 설치수리기사의 감정노동 경험은 고객으로부터는 무리한 요구, 폭언·위협·무시, 반복 전화 등을 통해, 회사로부터는 민원에 대한 책임전가, 반성문 요구 및 고객에 직접사과 요구 등을 통해 발생하고 있었으며, 이러한 부당한 대우에도 대처방식이 없어 높은 스트레스를 유발시키고 있었음. 코로나19로 안전문제가 더욱 커지는 상황에서 안전보호조치 매뉴얼의 부재는 노동자 개인의 고통과 부담으로 돌아옴.
- 감정노동을 야기하고 심화시키는 노동환경으로는 고용형태별로 임금구조의 차이가 존재하고 있었고, 개인도급 노동자들의 노동시간이 상대적으로 길고, 위험한 장소에서 작업이 이루어지는 업무의 특성상 안전사고에 노출될 가능성이 높음에도 업무처리 속도에 치중할 수밖에 없는 구조 등이 지목됨.
- 감정노동의 영향요인으로는 현실과 동떨어진 매뉴얼, 외주업체 매뉴얼 부재, 감정노동 보호제도 미비 등이 지목됨. 하지만 다른 직종에 비해 업체별로 매뉴얼이 존재하고, 노동조합 설립 이후 산업안전 및 감정노동 인식과 관련한 단체협약을 체결하는 등의 변화가 컸음.
- 감정노동 보호를 위한 의견으로는 명확한 업무 가이드라인 설정 및 감정노동자 보호 매뉴얼 개선, 작업중지권 부여 및 2인 1조 근무제 도입, 감정노동 피해발생시 심리상담프로그램 및 휴식시간 보장, 부당민원에 대한 객관적·합리적 평가를 통한 해결, 가구방문서비스노동자들에 대한 사회적 인식변화 및 법적 규제방안 마련 필요성 등이 제시됨.

〈3. 렌탈 방문점검원/설치수리기사〉

- 렌탈 직종의 감정노동 경험은 고객으로부터는 무리한 요구, 폭언, 성희롱 및 성추행 등을 통해, 회사로부터는 무조건적인 사과 요구, 비인격적 대우(코로나19) 등을 통해 발생하고 있었음.

- 감정노동을 야기하고 심화시키는 노동환경으로는 여전히 개인도급이라는 특수 고용형태로 운영되는 렌탈 방문점검원의 고용형태, 기본급이 없는 방문점검원의 급여체계, 영업압박을 부추기는 임금 구조, 높은 업무량과 영업압박, 노동 시간, 개인비용 처리방식, 산재 위험, 렌탈업계의 구조상의 문제 등이 지목됨.
- 감정노동의 영향요인으로는 민원발생에 대한 부담 및 패널티 제도, 악성민원에 대한 관리 부재, 감정노동 보호제도 미비, 노동조합 설립 후 업무환경 개선 등이 지목됨.
- 감정노동 보호를 위한 의견으로는 방문점검원의 노동자성 인정, 회사 차원의 감정노동 대응체계 구축, 실적 압박 완화, 적정 업무량 및 적정 급여 보장 등이 제시됨.

<정책적 제언>

- 가구방문서비스노동자의 감정노동 보호를 위한 정책 제언으로 가구방문서비스 노동자의 감정노동 보호를 위한 제도 마련 및 노동환경 개선을 위한 방안을 제시하였음.
- 가구방문서비스노동자의 감정노동 보호를 위한 제도 마련 방안은 다음과 같음.
 - 첫째, 감정노동 매뉴얼 개선이 가장 필요함. 악성·강성 민원 응대 매뉴얼과 작업중지권, 심리상담 및 법적 지원 등이 제시되어야 하며, 업계 표준매뉴얼의 도입도 시급함.
 - 둘째, 매뉴얼 교육이 필요함. 안전보건 교육과 매뉴얼 교육을 통해 노동자들이 직무스트레스와 건강장해 예방, 사고발생시 긴급조치에 대한 내용 등을 숙지함으로써 건강장해의 예방 및 대처가 가능하도록 해야함.
 - 셋째, 고객인식 개선을 위한 홍보 및 제도 도입이 필요함. 가구방문서비스 현장에서 업무를 수행하는 노동자들의 업무 전화에는 아직 감정노동자 보호 안내멘트가 적용되지 않고 있으므로 도입이 시급하며, 공익광고나 홍보를 통해

시민들의 가스안전점검에 대한 인식 개선이 필요함.

- 넷째, 감염병 예방을 위한 노동자 보호 매뉴얼 수립이 필요함. 특히 사전에 방문고객의 감염여부를 미리 파악하여 노동자를 감염병 위험으로부터 보호하고 건강권을 보장할 수 있는 회사 차원의 감염병 예방 보호 매뉴얼 제작이 필요함.
- 다섯째, 상담 및 힐링프로그램의 지원이 필요함. 감정노동 피해로부터 회복하고 불안감과 스트레스를 해소할 수 있도록 심리상담과 치유프로그램을 지원하되, 가구방문업무의 노동특성을 감안하여 탄력적으로 상담을 제공하거나 수당으로 지급하는 방법을 고려해야 함.

○ 가구방문서비스노동자의 노동환경 개선을 위한 방안은 다음과 같음.

- 첫째, 2인 1조 근무제를 통해 위험상황 및 감정노동 피해상황에 동료와 함께 대처할 수 있도록 해야함. 가스안전점검원의 경우 야간 또는 일몰 이후의 점검, 악·강성 민원인, 성추행 등의 전력이 있는 불량 고객 등 안전확보가 반드시 필요한 대상 등에 2인 1조 근무를 우선적으로 적용하거나 필요시 탄력적으로 운영하는 방안이 필요함.
- 둘째, 적정 업무량 유지 및 실적압박을 개선해야 함. 가스안전점검원의 경우 법정관리 세대수의 하향조정 및 실 점검인원을 기준으로 한 관리세대수 산정, 점검 거부세대에 대한 서울시 차원의 관리, 적정인력 충원 등이 필요함. 렌탈 방문점검원은 실적 압박과 고객만족도 조사에 의한 기업운영방식의 개선이 필요함.
- 셋째, 임금체계와 수수료 산정방식을 개선해야 함. 가스안전점검원은 공급수수료 계산방식을 개선하기 위해 서울시가 합리적인 기준을 마련해야 하며, 렌탈 방문점검원은 수수료 체계의 개선과 기본급 지급 등 급여체계 개선이 필요함.
- 넷째, 안전업무의 도급 금지 또는 제한이 필요함. 가스안전점검은 개별 가구뿐 아니라 도시의 안전에도 중요한 일이나 안전점검 업무를 도급제 방식으로 민간에 위탁하고, 다시 하도급으로 고객센터에 재위탁하는 등 다층의 하청구조로 운영되고 있음. 성과주의적 운영과 안전책임의 분산은 안전을 취약하게 만들 위험이 있으므로 안전업무 외주화를 금지하거나 제한할 필요성이 있음.

- 다섯째, 노동자의 사회적 지위 확보 및 노동자성 인정이 필요함. 가스안전점검은 시민과 도시의 안전을 위해 중요한 역할을 하고 있으나 사회적으로 저평가되고 있으며, 렌탈 방문점검원들은 회사로부터 구체적인 관리통제를 받으면서도 노동자성을 인정받지 못하고 있는 현실임.
- 여섯째, 쉼 권리가 확보되어야 함. 가구방문서비스노동자들은 방문노동과 이동노동을 동시에 수행하는 동안 업무 중 휴식, 화장실 사용 등에 매우 큰 어려움을 겪고 있으므로 시나 회사 차원에서 공공시설 활용이나 휴식을 위한 경비 지급 등 대책이 절실함.
- 마지막으로, 노동조합의 역할이 더욱 필요함. 가스안전점검원의 경우 노동조합 조직화가 5개 회사 중 2개 회사만 이루어졌고 노동조합 활동에 대하여 우호적인 분위기가 아니며, 렌탈 직종은 노동조합의 조직화가 활발하게 이뤄지고 있는 추세임. 또한 직종별로 감정노동자 보호를 위한 노사 협의기구를 구성하여 실효성 있는 감정노동자 보호제도 수립을 위한 회사의 대응을 촉구하는 등 노동조합의 지속적 역할과 노력이 이루어져야 할 것임.

1장. 서론

1. 연구배경 및 목적

2017년 우천 상황에서 통신 설치수리기사의 작업 중 사망사고, 2019년 업무 중 성범죄에 노출된 울산 도시가스점점 노동자의 자살시도에 이르기까지 사회적으로 가구방문서비스노동자들에 대한 여러 사건사고가 발생해왔다. 이는 가구방문서비스노동자들의 노동환경 개선에 대한 연구가 증가하고 있는 것과 무관하지 않을 것이며, 최근 이들을 보호하기 위한 법이 통과되는 등 사회적으로 성과를 이뤄나가고 있다.

2018년 10월 18일부터 산업안전보건법의 개정안으로 고객응대근로자들의 건강장해를 예방하기 위한 법이 시행되었고, 2021년 7월 1일부터 시행된 소위 ‘특고3법’은 특수형태근로노동자 직종의 고용보험, 산재보험 적용 확대를 위한 법안으로서, 특수형태근로종사자 총 14개 업종¹⁾ 약 220만명(전체 취업자 중 약 8.2%)이 대상으로 추측되고 있다.²⁾ ‘특고3법’ 대상업종 중 가장 많은 부분을 차지하는 것은 가구방문서비스 업종이었으며, 사회적으로 가구방문서비스 업종에 대한 관심이 높아지고 ‘특고3법’이 제정되는 등의 변화는 있었으나 실질적으로 이들 업종의 감정노동에 대한 심층적인 연구는 많지 않다. 안전보건공단이나 국가인권위원회 등의 연구에 따르면 가구방문서비스 업종의 노동자들은 낮은 임금과 이에 비해 긴 노동시간, 안전 문제, 원청과의 고용구조, 부당대우, 성범죄 노출, 악성민원 등 업무와 관련하여 복잡하고 다양한 문제에 노출되어 있다는 특징이 있다. 특히 최근 2년 이상 지속된 코로나19 상황은 가구방문서비스 업종 내에서도 업무가 폭증된 업종도 있으며, 한편으로는 감염의 위험으로 인하여 업무의 중단과 재개를 반복하는 업종 등 다양한 양태로 영향을 미치고 있다. 이러한 이례적 상황은 가구방문서비스노동자들의 업무상 감염병의 취약성을 더욱 드러내는 계기가 되었고, 감염병이 지속된 지

1) 보험설계사, 골프장캐디, 학습지교사, 택배기사, 대출모집인, 대리운전기사, 방문판매원, 가전제품설치기사, 화물차주, 덤프트럭 운전기사, 검침원, 퀵서비스기사, 대여제품방문점 검원, 건설기계기사

2) <https://www.hankookilbo.com/News/Read/201903221718052199>

2년이 지난 현재도 사실상 이를 관리할 수 있는 공식적인 가이드라인이나 수단도 존재하지 않아 문제발생시 책임소재와 대응, 예방 및 관리 등 모든 부분에서 개선의 필요성이 더욱 대두되고 있다.

가구방문서비스 고객들의 행태는 노동자들의 감정노동과 밀접한 연관이 있는데 장기화된 코로나19는 가구방문서비스노동자들의 감정노동을 더욱 심화시키는 것으로 나타나고 있다.³⁾ 가구방문서비스노동자들은 감염의 위협과 불안에도 불구하고 업무를 중단할 수 없기 때문에 노동권과 건강권, 인권 등의 문제와 직면하고 있다. 이들의 열악한 노동환경을 개선하기 위한 연구는 최근 많이 이루어지고 있으나, 감정노동과 관련한 구체적인 조사는 많지 않다.

서울시 감정노동종사자 권리보호센터는 2015년부터 공공부문, 유통산업, 금융산업, 보건의료산업, 찾아가는 동주민센터 방문노동자에 대한 감정노동 실태와 공공부문 및 민간부문의 감정노동 평가제도를 연구해왔다.⁴⁾ 최근 코로나19 및 ‘특고3법’ 개정 등으로 가구방문서비스노동자의 감정노동 실태 연구의 필요성이 증가함에 따라 이들의 감정노동 실태와 문제점을 파악하고 그 대안을 모색하기 위하여 2021년 감정노동 실태조사는 그 대상을 가구방문서비스노동자(가스안전점검원, 케이블·통신 설치수리기사, 렌탈 방문점검원/설치수리기사)로 선정하였다.

본 보고서의 구체적인 목적은 다음과 같다. 첫째, 가구방문서비스노동자의 감정노동 실태와 보호제도 수준을 파악하고자 한다. 둘째, 가구방문서비스노동자들을 대상으로 심층면접조사를 통해 감정노동 실태와 개선방안의 연계점을 모색한다. 셋째, 분석결과를 토대로 가구방문서비스노동자의 감정노동 보호제도 및 정책대안, 노동환경 개선방안을 제시하고자 한다. 이를 통해 각 직종별로 현장에서 필요로 하는 실질적 제도 개선방안 뿐만 아니라 회사 및 서울시 차원에서 공통적으로 추진할 수 있는 정책적 대안을 제시한다.

3) “‘코로나19에 무방비, 고객들은 세균취급’- 구멍뚫린 보호법’, 이데일리 2021.05.03.

4) 취약노동계층 권익보호를 위해 서울시가 2015년 설립한 서울노동권익센터를 통해 2015년부터 감정노동에 대한 실태조사를 꾸준히 이어왔으며, 2018년 서울시 감정노동종사자 권리보호센터의 설립 이후 이를 지속하여 유지하고 있다.

2. 연구내용 및 방법

본 연구는 가구방문서비스 관련 3개직종인 가스안전점검원, 케이블·통신 설치수리기사, 렌탈 방문점검원 및 설치수리기사를 대상으로 감정노동 실태 및 수준, 노동환경 등을 조사하였고, 이를 바탕으로 개선방안과 정책적 대안을 제시한다.

먼저, 문헌연구는 가구방문서비스노동자의 개념과 관련 실태조사 및 선행연구를 분석하여 가구방문서비스노동자와 이들의 감정노동에 대한 전반적인 논의를 살펴보았다. 그리고 각 직종의 개괄적인 특성에 대하여 검토하였다. 이를 통해 가구방문서비스노동의 감정노동 보호제도의 적용 가능성 및 시사점을 도출할 수 있었다.

설문조사는 국내외 선행연구 분석, 전문가 자문회의를 통하여 구조화된 질문지를 개발한 뒤 파일럿 테스트를 거쳐 설문을 실시하였다. 설문조사에서는 가구방문서비스 관련 3개 직종의 노동환경, 감정노동 및 직장폭력 실태, 건강실태 및 직무만족도, 감정노동 보호제도 실태 및 개선대책 등을 파악하였다. 코로나19를 고려하여 비대면으로 가구방문서비스 노동에 대한 응답을 확보하기 위하여 온라인 설문조사를 실시하였고, 일부 직종에서 오프라인 설문조사를 병행하였다. 설문조사는 가스안전점검원 243명, 케이블·통신 설치수리기사 228명, 렌탈 방문점검원 98명, 렌탈 설치수리기사 68명 등 총 637부가 수집되었다.

심층면접조사는 코로나19 방역수칙을 준수하며 총 19명을 대상으로 진행하였다. 심층면접조사는 1:1 심층면접조사 및 집단심층면접조사(FGI) 방식을 이용하였고, 서울시 및 서울시의 5개 도시가스 회사, 노동조합 등을 통해 대상자들을 추천받았고, 원하청 여부, 노조 유무, 경력 등을 반영하여 구성하였다. 면접 대상자들에게는 면접조사 자료의 이용 등에 관한 동의를 얻었다.

설문조사를 통한 통계분석자료와 심층면접조사를 통해 확보된 면접자료를 바탕으로 가구방문서비스노동자들의 감정노동 현황과 감정노동 유발요인을 분석하였다. 분석결과를 바탕으로 2021년 12월 21일 ‘가구방문서비스노동자 감정노동 실태조사 토론회’를 개최하였으며, 각 분야 현장 노동자들과 연구진,

전문가 토론자 등을 초빙하여 가구방문서비스노동자들의 감정노동 관련 이슈와 해결방안을 함께 논의하였다.

최종적으로 연구 결과를 종합하고, 연구진들의 의견을 바탕으로 가구방문서비스노동자의 감정노동 보호제도 개선방안 및 정책적 해결방안을 도출하였다. 이를 통하여 서울시 차원의 노동정책 수립 과정에 참고할 수 있도록 하였다.

2장. 가구방문서비스노동과 감정노동

1. 가구방문서비스노동의 특성

1) 가구방문서비스노동자

가. 정의

○ 직업 열거를 통한 정의

- 국내에서 ‘(가구)방문서비스 노동자’ 라는 용어는 비교적 최근에 사용되기 시작했다. 이정희 외(2015:8)는 통신업종 및 전자제품 수리업을 중심으로 서비스산업의 노동 구조를 분석하면서, 두 업종에 종사하는 수리 서비스 기사들이 ‘방문노동’ 을 수행한다는 점에 주목했다. 이후, 송옥주 국회의원 등이 주최한 「방문노동자의 안전과 작업 중지권 토론회」 (2017.09.08.)에서 ‘인터넷·케이블방송 설치수리기사’, 그리고 ‘가전제품 방문·설치수리기사’ 를 묶어 방문노동자라고 명명하기 시작하였다.
- 토론회 및 실태조사에서도 가구방문서비스노동자에 대한 별도의 개념적 정의는 거의 이루어지지 않았다. 대부분의 선행연구는 어떤 직업들이 가구방문서비스노동자에 포함되는가를 열거하는 방식으로 가구방문서비스노동자를 정의해왔다.
- 윤소하 국회의원 등이 주최한 「빠 때리는 가구방문노동자 인권침해 증언대회」 (2019. 6. 27.)에서는 좀 더 많은 직업들이 가구방문노동자로 포함되었다. 도시가스 안전점검원, 수도점검원, 국민연금 방문상담사, 재가요양보호사, 정신건강전문요원, 다문화가족방문교육지도사 등의 6개의 직업을 방문노동자로 정의한 것이다.
- 「방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과발표 및 개선 방안 모색 토론회」 (2019. 11. 6.)에서는 방문노동자로 설치수리 현장기사, 재가요양보호사, 도시가스점검·검침원, 정신건강복지센터, 학습

지교사, 방문상담원, 방문간호사 등 6가지 직업을 방문노동자로 꼽았다.

- 안전보건공단은 고객응대근로자로서 방문서비스 직종을 다루며 9가지 직업을 방문노동자로 정의했다(2020.10.). 여기에는 방문간호사, 정신건강복지센터 상담사, 재가보호요양사, 다문화방문교육지도사, 돌봄서비스종사원(아이돌보미), 방문상담원(건강보험, 국민연금), 도시가스 점검원·검침원, 설치·수리 현장기사, 대여제품 점검원이 포함된다.
- 한편, 일부 산업 종사자를 중심으로 가구방문서비스노동자에 대한 연구가 이루어지거나 관련 토론회가 개최되기도 하였다. 손정연(2017)은 서울시의 찾아가는 동주민센터(이하 찾동)의 복지플래너와 방문간호사를 방문인력이라 칭하며 안전실태를 조사한 바 있다. 공선영 외(2018) 역시 서울시의 찾동 복지플래너와 방문간호사를 방문노동자로 보고, 이들이 경험하는 감정노동의 실태에 관심을 가졌다. 또한 도시가스 안전점검원과(2019.10.31./2020.6.13.), 렌탈(대여)산업 종사자(방문점검원 및 설치·수리기사)를 중심으로(2019.12./2021.7.8.) 가구방문서비스노동자에 대한 연구가 진행되었다.
- <표 2-1>28은 해당 직업들을 나열하면서 가구방문서비스노동자를 정의한 선행연구를 시간의 흐름에 따라 정리한 표이다.

<표 2-1> 열거에 따른 가구방문서비스 노동자

연구자/주최자	연구명/ 관련 토론회	가구방문서비스 노동자의 범위
송옥주의원실 외(2017.9.8.)	“고객님, 매우 만족하셨습니까?” 방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회 자료집	인터넷, 케이블방송, 가전제품 방문설치수리기사
손정연(2017)	찾아가는 동주민센터 방문인력 안전실태 및 정책 방안 마련 연구	방문간호사, 복지플래너
공선영 외(2018)	찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구	방문간호사, 복지플래너
윤소하의원실 외 (2019.6.27.)	빼 때리는 가구방문 노동자 인권침해 증언대회 자료집	도시가스 안전점검원, 수도검침원, (국민연금) 방문상담사, 재가요양보호사, 정신건강전문요원, 다문화가족방문교육지도사
공공운수노조	도시가스 방문노동자 안전대책	도시가스 안전점검원

서울지역공공서비스지부 (2019.10.31.)	마련 촉구 기자회견 보도자료	
방문서비스노동자 안전보건사업 기획단 (2019.11.06.)	“일터인가? 전쟁터인가?” 방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과발표 및 개선방안 모색 토론회 자료집	설치수리 현장기사, 재가요양보호사, 도시가스점검·검침원, 정신건강복지센터, 학습지교사, 방문상담원, 방문간호사
이정희 외(2019.12)	생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사	대여 제품 방문 점검원
한국노동안전보건연구소 (2020.6.13.)	방문노동의 위험과 개선방안 -도시가스 안전점검원 노동실태를 중심으로	도시가스 안전점검원
최은희 외(2020)	고객응대근로자 (방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련	방문간호사, 정신건강복지센터 상담사, 재가요양보호사, 다문화방문교육지도사, 돌봄서비스종사원(아이돌보미), 방문상담원(건강보험, 국민연금), 도시가스 점검원·검침원, 설치·수리 현장기사, 대여제품 점검원
윤준병의원실 외(2021.7.8.)	“찢어지고 피나고 멍들고 방문서비스노동자는 안전한가?” 가전방문서비스노동자 노동안전실태조사 발표 및 문제 해결방안 토론회	렌탈산업 종사자 (방문점검원, 설치수리기사)

○ 준거에 따른 정의

- 남우근 외(2020)와 정형욱·김양지영(2020)은 여러 직업들을 열거하며 가구방문서비스노동자를 정의하는데에서 나아가, 객관적인 준거를 통해 가구방문서비스노동자를 정의하였다.
- 남우근 외(2020)가 사용한 준거는 「제7차 한국표준직업분류」이다. 이들은 한국표준직업분류의 직업 설명에 “고객의 집이 방문 장소로 명시적으로 포함”된 경우 가구방문서비스노동자로 정의하였다. 또한, 여러 정책토론회에서 고객의 집에서 발생한 폭언 및 폭행, 성희롱 전염병 감염위험 등이 사회적 이슈로 제기되었던 직업들 역시 가구방문서비스노동자 범주에 포함하였다.
- 정형욱·김양지영(2020)이 사용한 준거는 고용노동부 워크넷에서 발간하는 「한국직업사전」의 수행직무이다. 남우근 외(2020)의 연구와 마찬가지로, 이들은 수행직무가 주로 가구를 방문해서 일하는 주요 직

업을 정리하여 가구방문서비스노동자를 정의하였다.

- 두 가지 준거에 따른 가구방문서비스 관련 직업은 다음의 표<2-2>와 같다.

<표 2-2> 준거에 따른 가구방문서비스노동자

연구자	준거	가구방문서비스노동자 (코드)
남우근 외(2020)	제7차 한국표준직업분류	간호사(2430), 간호조무사(2465), 사회복지사(2471), 기타 사회복지 관련 종사원(2479), 학습지 및 방문 교사(2545), 통계관련 사무원(3910), 간병인(4211), 기타 의료·복지 관련 서비스 종사원(4219), 상품 대여원(5220), 방문판매원(5301), 가전제품 설치 및 수리원(7612), 통신 및 관리 장비 설치 및 수리원(7802), 통신·방송 및 인터넷 케이블 설치 및 수리(7803), 우편물 집배원(9221), 택배원(9222), 음식 배달원(9223), 기타배달원(9229), 가사도우미(9511), 육아도우미(9512), 계기 점검원 및 가스점검원(9921), 기타 서비스관련 단순 종사원(9999)
정형욱 김양지영 (2020)	한국 직업 사전	방문판매원(6156), 학습지 방문교사(2145), 다문화가정방문교사(2145), 가전제품수리원(8322), 초고속 통신망 설치원(8423), 다문화 언어지도사(2312), 요양보호사(5501), 가정전문간호사(3040), 점검원(5621), 산후관리사(3079), 설문조사원(0293), 채권추심연락원(0325), 수납정리원(5616), 영유아안전장치설치원(5629)

※출처: 남우근 외(2020:16), 정형욱·김양지영(2020:14-15).

○ 법령·자치법규 등에서의 정의

- 국내의 법령, 자치법규, 행정규칙 상에서 ‘(가구)방문서비스노동자’에 대해 정의내린 바는 없다.
- 가구방문서비스노동자는 이동을 통해 업무를 수행한다는 점에서 ‘이동노동자’라고 불리기도 한다. 이동노동자는 2019년 경기도에서 제정한 「경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례」를 시작으로 부산광역시, 제주특별자치도, 서울특별시 강동구에서도 조례를 통해 정의되어왔다. 지역별로 이동노동자를 정의함에 있어 약간의 차이가 존재하나, ‘업무가 특정 장소에 국한되지 않고 주된 업무가 이동을 통해 이루어지는 노동자’라는 점이 공통적이다.
- 한편, 정형욱·김양지영(2020)은 이동노동자와 방문노동자는 완전히 일치하는 개념이 아니라고 주장하였다. 방문노동자의 경우, 장소를 이동하며 가구 또는 특정사업장을 방문한다는 점에서 이동노동의 성격

을 떠나, 일부 직종의 경우 ‘주로 이동하며’ 일한다고 보기 어렵기에 두 개념이 구분되어야 한다고 하였다.

나. 유형

○ 기능에 따른 유형 분류

- 남우근 외(2020)는 노동자들이 수행하는 기능에 따라 세 가지 유형으로 가구방문서비스노동자를 구분하였다. 먼저, “재화의 판매·설치·수리·점검 및 배달 등을 위한 서비스직” 유형이다. 여기에는 방문판매원, 각종 배달원, 계기 점검원을 포함하여 본 연구에서 다루고자 하는 가전제품·케이블 및 통신 설치수리기사, 가스안전점검원이 포함된다. 다음으로, “가사노동을 대체”하거나 “사회복지 서비스” 기능을 수행하는 유형이다. 가사도우미, 육아도우미, 노인 돌봄 및 재가요양보호사, 방문간호사, 간병인, 그리고 다문화가족 방문교육지도사 등이 이 유형에 속한다. 마지막으로, 위의 두 유형에 속하지 않는 “기타 유형”으로, 가구 설문조사 수행원 등이 여기에 속한다.

○ 대인업무와 대물업무

- 같은 가구방문서비스노동자라고 하더라도, 사람을 대상으로 서비스를 제공하는지 혹은 사물을 대상으로 하는 것인지에 따라 ‘대인업무’와 ‘대물업무’로 구분할 수 있다 (Lovelock, 1983; 이정희 외, 2015; 남우근 외, 2020).
- 본 연구에서 다루고자 하는 ‘가스안전점검원’, ‘케이블·통신 설치수리기사’, ‘렌탈 방문점검원/설치수리기사’는 모두 대물업무로 분류 가능하다. 대인업무에 해당되는 가구방문서비스노동자로는 재가요양보호사, 방문간호사, 다문화가정 상담사, 통합사례관리사 등이 있다.
- 남우근 외(2020)에 따르면, 대인업무를 하는가 혹은 대물업무를 하는가에 따라 부당대우에 노출된 정도와 경험한 부당대우의 유형에 있어 차이가 존재한다. 전반적으로 대물업무를 하는 경우 대인업무를 하는 경우에 비해 부당대우 경험이 많았으며, 특히 ‘밤늦은 시간의

업무 요구’, ‘괴롭힘 목적의 전화’, ‘부당민원’을 경험하는 빈도가 대인업무를 하는 경우에 비해 2~3배 가량 높았다.⁵⁾ ‘가스안전 점검원’, ‘케이블·통신 설치수리기사’, 그리고 ‘렌탈 방문점검원/설치수리기사’ 역시 대물업무를 수행하는 만큼, 위에서 언급된 유형의 부당대우들을 경험했을 확률이 높아 보인다.

2) 가구방문서비스 노동산업의 현황

가. 규모

○ 공식적인 통계 부재

- 현재 가구방문서비스노동자의 규모를 파악할 수 있는 공식적인 통계 자료가 부재하며, 몇 가지 자료를 통해 가구방문서비스노동자에 해당하는 직업별 취업자 규모를 어렵게 볼 수 있다(남우근 외, 2020).

○ 제5차 「근로환경조사」

- 「근로환경조사」를⁶⁾ 통해 가구방문서비스노동자의 규모를 추산해 볼 때⁷⁾ 전체 취업자의 13.37%, 약 363만명 가량이 가구방문서비스노

5) 반면, 대인업무를 하는 경우에 더 빈번하게 경험하는 부당대우 유형도 존재한다. ‘육아나 가사요구’, ‘생활용품 사비지출 요구’가 이에 해당된다(남우근 외, 2020).

6) 안전보건공단은 2006년을 시작으로 3년 주기로 전국 17개 시·도의 만15세 이상의 취업자를 대상으로 1:1 개별면접조사를 통해 근로환경조사를 실시하고 있다. 남우근 외(2020)는 2017년에 실시된 제5차 「근로환경조사」의 “귀하는 고객, 환자, 의뢰인을 직접 방문하거나 그들의 사업장이나 집에서 업무를 수행하는 경우가 있습니까?”라는 질문을 통해 가구방문서비스노동자 규모를 산정하였다.

7) 현재 2020년에 실시된 제6차 「근로환경조사」까지 공개되었다(안전보건공단 홈페이지에서 원자료 다운로드 가능). 다만, 6차 조사에서는 “귀하는 고객, 환자, 의뢰인을 직접 방문하거나 그들의 사업장이나 집에서 업무를 수행하는 경우가 있습니까?”라는 질문이 빠져있다. 만약 6차 조사를 통해 가구방문서비스노동자 규모를 추산한다면, “귀하는 지난 1년 동안 다음의 장소에서 얼마나 자주 일했습니까?: 고용주가 지정하거나 고객이 원하는 장소(고객의 사무실, 고객의 집, 공사 현장 등)”에서 “항상”, “거의 내내” 또는 “가끔”에 응답한 비율을 통해 가구방문서비스노동자의 규모를 짐작해볼 수 있다. 그러나, 이 경우에도 ‘고객의 집’ 뿐만 아니라 고객의 사무실이나 공사 현장 등이 함께 질문에 포함되어 가구방문서비스노동자의 규모가 과대추정될 수 있는 위험이 있다.

동자에 해당된다고 볼 수 있다.⁸⁾

○ 「중장기 인력수급 전망 2018-2028」

- 가구방문서비스노동자의 규모를 추산하는 다른 방법으로는 한국고용정보원(2018)의 「중장기 인력수급 전망 2018-2028」 내의 취업자 규모와 정부의 보도자료 내 통계 등을 이용하는 방법이 있으며, 여기서 추산한 결과는 <표 2-3>과 같다.⁹⁾

<표 2-3> 가구방문서비스노동자 규모 추계

직업명	규모	출처
방문판매원	11만 명	고용노동부('20.6.29) 보도자료
배달원	34.5만 명	한국고용정보원(2018)
가전제품 설치 및 수리원	4.9만 명	한국고용정보원(2018)
방송통신장비 관련 설치 및 수리원	8만 명	한국고용정보원(2018)
대여제품 방문점검원	3만 명	고용노동부('20.6.29) 보도자료
계기 점검원 및 가스 점검원	1.4만 명	한국고용정보원(2018)
가사도우미	4.9만 명	한국고용정보원(2018)
육아도우미	9.6만 명	한국고용정보원(2018)
학습지 및 방문강사	9만 명	고용노동부('20.6.29) 보도자료
노인장기요양보험 재가요양 인력	32.4만 명	국민연금보험공단, 2018년 노인장기요양보험통계연보
노인맞춤돌봄서비스	28,385명	보건복지부, 2020 노인맞춤돌봄서비스 산업안내
방문간호사	2,017명	이성희·정진호(2018), 박은옥(2017)
통합사례관리사	928명	보건복지부, 2019년 희망복지지원단 업무 안내
찾아가는 보건복지서비스 전담인력	8,112명	보건복지부 보도자료('18.12.26)

8) 2019년 「경제활동인구조사」의 취업자 수는 2,712만 명인데, 2,712만 명의 13.37%를 계산하면 약 363만 명이다. 그러나 안전보건공단의 「근로환경조사」에서 집계된 직업별 가구방문서비스노동자의 수는 다른 집계에 비해 그 규모가 과대 추정된 것으로 보이는데 이는 「근로환경조사」가 응답자의 고객방문 노동 여부를 조사하는 질문에 방문 장소가 '고객의 집'으로 한정되지 않고 고객의 사업장을 함께 제시했기 때문이다.

9) 이에 따르면 가구방문서비스노동자는 약 141만 명으로, 전체 취업자의 5%가량을 차지하는 것으로 보인다(남우근 외, 2020).

장애인활동지원사	8.1만 명	보건복지부, 사회서비스 선진화계획
다문화가족 방문교육지도사	1,837명	한국건강가정진흥원, '2019 다문화가족지원센터 별도 지원사업 연간실적보고서
고객방문 간병인	10만 명	안전보건공단, 근로환경조사
고객방문 통계조사원	4,894명	안전보건공단, 근로환경조사
계	141.4만 명	

※출처: 남우근 외(2020:24) 표 인용

○ 종합

- 종합하면 전국의 가구방문서비스노동자는 대략 141.4만 명이라고 추정할 수 있다. 2018년의 취업자 수(15-64세)가 26,822,000명임을 고려할 때,¹⁰⁾ 가구방문서비스노동자의 수는 전체 취업자의 약 5.6%를 차지한다.

나. 인적구성

○ 연령

- 남우근 외(2020)의 연구에서 796명의 가구방문노동자의 평균 연령은 48.7세로 나타났으며, 통신설치수리 분야 42.9세, 사회서비스 일반(방문간호, 다문화가족 방문교육, 통합사례 관리사) 48.1세, 계기점검(가스안전점검원 및 수도점검원) 53.1세, 재가 요양보호 59.5세 순이었다. 우리나라 취업자의 평균 연령이 41.4세임을 고려할 때,¹¹⁾ 가구방문서비스노동자 중 중장년이 차지하는 비중이 높을 것으로 사료된다.¹²⁾

10) 통계청, 「경제활동인구조사」

https://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1494

11) <https://www.hankookilbo.com/News/Read/201705071441083702> 현대경제연구원, 2017; 한국일보, 2017.05.07.

12) 위의 연구가 전수조사가 아닌 표본조사라는 점, 그리고 평균값을 제외한 다른 통계치(연령 범위나 표준편차, 중간값 등)에 대한 정보들을 공개하지 않았다는 점에서 위의 연구에만 기대어 가구방문노동자의 연령 분포를 논하는 것은 한계가 있다.

○ 성별

- 가구방문서비스 산업은 상당히 ‘성별화된 산업’ 이라고 할 수 있을 것이다.¹³⁾ 정형욱·김양지영(2020)의 연구에 따르면 두 가지 두드러진 경향성이 발견되었는데,
- 첫째, 가구방문서비스노동자가 속한 직업군은 대체로 여성의 비율이 높았는데, 돌봄 서비스 및 사회복지 서비스의 여성 비율은 90%, 방문 판매 및 방문강사직의 여성 비율은 75%에 가깝다.
- 둘째, 특정 직업군에서 남성의 비율이 지배적이었는데 방송·통신장비 관련 설치 및 수리원과 전기·전자기기 설치 및 수리원의 경우, 각각 여성이 전체의 2.7%와 1.1%를 차지하여 설치수리기사의 경우 남성집중직군(male-dominated occupations)이라고 볼 수 있다.
- 계기검침원 및 가스점검원은 여성집중직군(female-dominated occupations)으로 알려져 있으나,¹⁴⁾ 중분류 단위에서 취업자 성별 비율을 계산했기에 여성의 비율이 낮은 것으로 나타났다. 만약 세분류 단위에서 취업자 성별 비율을 계산했다면 이와는 다른 결과가 나올 것이다.

<표 2-4> 2019 가구방문서비스노동자 관련 직종 취업자 성비(전국)

(단위: 명, %)

중분류	소분류	세분류	계	남	여	여성 비율
[24] 보건·사회 복지 및 종교 관련직	[243] 간호사	[2430]간호사	256	15	241	94.1
	[247] 사회복지 관련 종사자	[2471]사회복지사 [2472]보육교사 [2473]직업상담사 [2474]상담 전문가 [2475]청소년 지도사	436	48	388	89.0

13) 정형욱·김양지영(2020)은 「2019년 하반기 지역별 고용조사」에 기반하여 방문노동 관련 직종의 취업자 성별 비율을 정리한 바 있다. 비록, 가구방문서비스노동자에 해당되는 특정 직업뿐만 아니라 해당 직업이 속한 직업군 수준에서 성별 비율을 도출했다는 점에서 한계가 있고, 현재 공개된 통계자료로는 세분류 수준의 직업별 취업자 규모를 파악하기 어렵다는 한계 때문에 ‘중분류’ 수준에서 성별 취업자 규모를 도출하였다.

14) <http://www.gasnews.com/news/articleView.html?idxno=93176>

		[2476]시민 단체 활동가 [2479]기타 사회복지 관련 종사원				
[25] 교육 전문가 및 관련직	[254] 문리· 기술 및 예능 강사	[2541]문리 및 어학 강사 [2542]컴퓨터 강사 [2543]기술 및 기능계 강사 [2544]예능 강사 [2545]학습지 및 교육 교구 방문강사 [2549]기타 문리·기술 및 예능 강사	656	162	493	75.2
[32] 금융 사무직	[320] 금융 사무 종사자	[3201]출납 창구 사무원 [3202]보험 심사원 및 사무원 [3203]은행 사무원 [3204]증권 사무원 [3205]수금원 및 신용 추심원 [3209]기타 금융 사무원	307	144	163	53.1
[42] 돌봄·보건 및 개인 생활 서비스직	[421] 돌봄 및 보건 서비스 종사자	[4211]돌봄 서비스 종사원 [4212]보육 및 교사 보조 서비스 종사원 [4219]기타 돌봄 및 보건 서비스 종사원	509	33	476	93.5
[51] 영업직	[510] 영업 종사자	[5101]자동차 영업원 [5102]제품 및 광고 영업원 [5103]보험 모집인 및 투자 권유 대행인 [5104]대출 및 신용카드 모집인	688	443	225	33.7
통신 및 방문·노점 판매 관련직	[532] 방문 및 노점 판매 관련직	[5321]방문 판매원 [5322]노점 및 이동 판매원 [5323]홍보 도우미 및 판촉원	156	40	116	74.4
전기 및 전자 관련 기능직	[761] 전기· 전자기기 설치 및 수리원	[7611]사무용 전자기기 설치 및 수리원 [7612]가전제품 설치 및 수리원 [7619]기타 전기·전자기기 설치 및 수리원	95	93	1	1.1
정보통신 및 방송장비 관련 기능직	[772] 방송· 통신장비 관련 설치 및 수리원	[7721]방송 관련 장비 설치 및 수리원 [7722]통신 관련 장비 설치 및 수리원 [7723]통신·방송·인터넷케이블 설치 및 수리원	75	74	2	2.7
운송 관련 단순 노무직	[922] 배달원	[9221]우편집배원 [9222]택배원 [9223]음식 배달원 [9229]기타 배달원	349	31.4	35	10.0
가사·음식 및 판매 관련 단순	[951] 가사 및 육아도우미	[9511]가사 도우미 [9512]육아 도우미	156	2	155	99.4

노무직	[953] 판매 관련 단순 종사자	[9531]주유원 [9539]기타 판매 관련 단순 종사원	173	77	96	55.5
농림· 어업 및 기타 서비스 단순 노무직	[992] 계기· 자판기 및 주차관리 종사자	[9921]계기 점검원 및 가스 점검원 [9922]자동판매기 관리원 [9923]주차 관리원 및 안내원	65	49	16	24.6
	[999] 기타 서비스 관련 단순 종사자	[9991]구두 미화원 [9992]세탁원 및 다림질원 [9999]기타 서비스 관련 단순 종사원	211	88	124	58.8

※출처: 정형욱·김양지영(2020:16-17) 표 인용

3) 가구방문서비스노동자와 감정노동

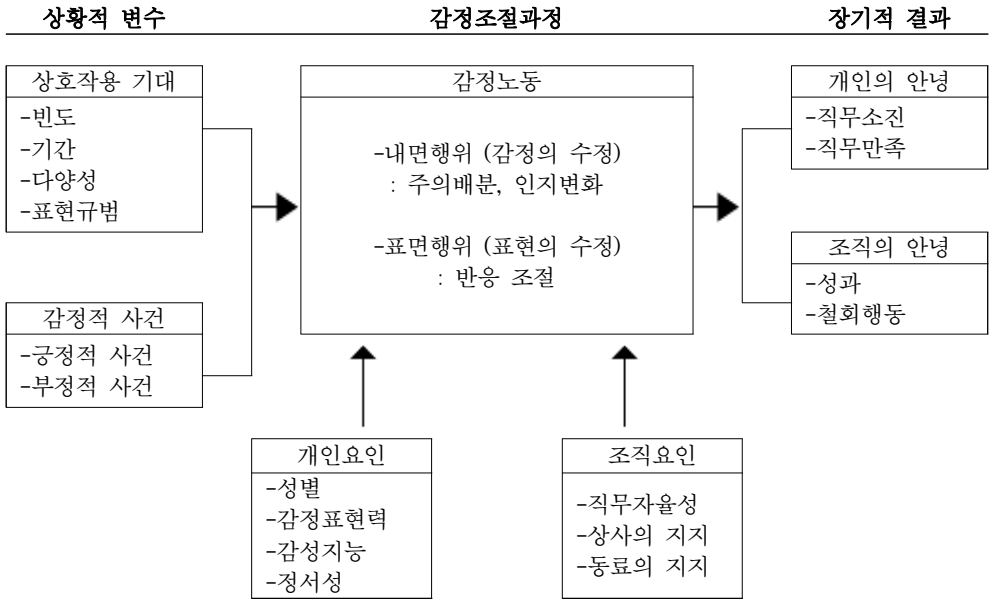
가. 감정노동의 정의 및 결과

○ 감정노동의 정의

- 감정노동(emotional labor)의 개념을 처음 고안한 혹실드(Alie Russel Hochschild)는 감정노동을 ‘업무에 적합하도록 외적으로 드러나는 표정과 몸짓을 만들기 위한 감정의 관리’라고 정의하였다.¹⁵⁾
- 그랜디(Grandey, 2000)는 감정노동을 조직목표들을 달성하기 위해 노동자 개인의 느낌이나 감정표현들을 규제하는 과정이라고 개념화하면서, 감정조절이 이루어지는 이론적 모형을 제시함으로써 기존의 선행연구들을 통합·확장하였다(선우숙, 2020). 그랜디(Grandey, 2000)가 제시한 감정조절과정 모형에 따르면, 상황적 변수 (또는 상황적 신호)가 감정조절과정에 영향을 주고, 감정조절은 개인의 안녕과 조직의 안녕이라는 측면에서 장기적인 결과를 초래한다. 동시에, 개인요인과 조직요인은 감정노동을 유발하는 정도에 영향을 미친다.

15) Hochschild, A. The Managed Heart. 1983. *Berkeley: University of California.*

[그림 2-1] Grandey(2000)의 감정조절과정모형



※출처: Grandey(2000), 선우숙(2020:33) 표 수정 인용

- 감정노동에 대한 정의에 있어 연구자마다 조금씩 차이를 보이나, 전체적으로 감정노동을 업무상의 이유로 자신의 감정을 관리하고 통제해야 하는 노동이라고 정의한다는 점에서 공통점을 갖는다.

<표 2-5> 연구자별 감정노동 정의

연구자	주요 내용
Alie Russel Hochschild(1983)	- 외적으로 드러나는 표정과 몸짓을 만들기 위한 감정의 관리
Ashforth &Humphrey(1993)	- 특정 상황에 적절한 감정을 표현하는 행위
Morris & Feldman(1996)	- 대인간 상호교환 과정에서 조직으로부터 요구되는 감정표현을 위한 노력, 계획, 그리고 통제
Grandey(2000)	- 조직목표를 달성하기 위해 느낌 및 감정표현을 규제하는 과정

※자료: 윤서영(2020:13) 표 수정 인용

○ 감정노동의 결과

- 앞서 살펴본 [그림 2-1]에서 그랜디(Grandey, 2000)는 감정노동이 개

인 및 조직의 안녕에 영향을 줄 수 있다고 이야기하였다.

- 이와 관련해 국내외에서 감정노동이 개인과 조직에 미치는 영향을 검증한 다양한 실증적 연구들이 수행되었다.¹⁶⁾ 선행연구들은 대체로 높은 수준의 감정노동을 할수록 직무로 인한 소진(burnout)과 직무 스트레스, 우울 등 개인의 심리적인 상태에 부정적인 영향을 미친다는 결과를 보여주었다(김혜원, 2012; 구분혜, 2017; 남우근 외, 2020¹⁷⁾). 나아가 이러한 감정소진은 직무만족도(job satisfaction)에 부정적인 영향을 미치며(Maslach, 1976; K. Pugliesi, 1999; 구효진, 2006; 조상은·양해술, 2010), 이직의도(turnover intention)를 높이고(박혜진, 2020; 유인경·신동진·손종익, 2021), 서비스 질을 낮추는 요인으로 작용한다(고은숙, 2013).
- 한편, 동료 및 상사의 사회적지지는 감정노동과 감정노동의 결과로 나타나는 여러 가지 부정적 영향 간의 관계를 조절할 수 있는 것으로 나타났다(이수행, 2019; 진윤주 외, 2020; 선우숙, 2020; 손희경, 2020; 명혜리, 2021; 홍영미·최항석, 2021). 가령, 감정노동의 수준이 높을수록 소진 및 우울함의 정도가 높아지는데, 이때 동료 및 상사에 의한 사회적 지지가 있다면 그 정도가 완화된다는 것이다.

나. 가구방문서비스노동자의 감정노동

○ 빈번한 부당대우 경험

- 이현정(2019)¹⁸⁾의 연구 결과, 응답자의 대다수(92.2%)가 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설을 경험했다고 응답하였다. 또한, 10명

16) 가구방문서비스노동자의 감정노동에 대한 연구가 제한적인 탓에, 서비스업 종사자들을 대상으로 하면서 감정노동이 독립변수로 사용된 문헌들을 선행연구로 검토하였다.

17) 남우근 외(2020)의 연구에서는 높은 수준의 감정노동을 경험한 노동자일수록 자살을 생각할 확률이 높은 것으로 나타났다. 그러나 자살 생각 여부를 묻는 과정에서 '업무와 관련해서'라고 그 이유를 한정하지 않았기 때문에 감정노동과 자살 생각의 관계가 다소 과장되었을 수 있음에 주의해야 한다.

18) '설치수리 현장기사, 재가 요양보호사, 도시가스 점검원 및 검침원, 정신건강복지센터 노동자, 학습지 교사, 방문상담직원, 방문간호사'를 대표적인 가구방문노동자'라고 정의하였다.

중 약 7명(67.2%)은 고객에게 위협을 받거나 괴롭힘을 경험했다고 응답했으며, 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉 또는 성희롱을 경험한 노동자는 전체 응답자의 35.1%, 고객에게 신체적인 폭행을 당한 노동자는 15.1%로 가구방문서비스노동자들이 고객들로부터 빈번하게 부당대우를 받았음을 알 수 있다.

- 남우근 외(2020)의¹⁹⁾ 연구 결과 중 가구방문노동자들이 고객으로부터 받은 부당대우를 살펴보면 밤늦은 시간에 업무 요구 47.2%, 괴롭힘 목적의 전화나 늦은 시간 전화 48.8%, 부당 민원 43.4%, 신체적 폭력 25.9%, 성희롱 22.1% 등을 경험한 것으로 나타났다. 회사로부터의 부당대우 역시 많았는데, 고객의 잘못을 노동자에게 전가하는 경우 43.8%, 기상악화 상황에서 업무수행 요구 43.3%, 위험한 장소에서 업무수행 요구 39.1% 등의 순으로 나타났다.

○ 부당대우에 대한 대처

- 이현정(2019)과 남우근 외(2020)의 연구에 따르면, 대다수의 가구방문 노동자들은 부당대우의 상황에 직면했을 때 즉각적으로 대처하기²⁰⁾ 보다는 자신의 감정을 드러내지 않음으로써 감정노동을 수행하였다.
- 이현정(2019)에 의하면 이들은 고객이나 회사에 의해 부당한 대우를 받아 감정노동을 수행한 후에도 공식적인 경로를 통해 부당대우로 인한 상황을 시정하기보다는, ‘참고 넘어가거나’ (37.5%), ‘동료나 가족들과 이야기하며 해소’ (40.2%)하였다고 응답했다. 남우근 외(2020)의 연구에서는 고객의 부당대우에 한해 노동조합에 도움을 요청하는 등(41%) 조금 더 공식적인 경로를 활용했음을 확인할 수 있었으나, 스스로 해결했다고 응답하거나(19%) 아무런 조치를 취하지 않았다고 응답한 경우(10%)도 많았다.²¹⁾

19) ‘통신 설치수리, 가스안전점검, 수도검침, 재가요양보호, 방문간호, 다문화가족 방문교육, 통합사례관리’ 등 가구방문서비스노동자 7개 직업을 대상으로 노동인권실태를 조사한 바 있다. 이때, 남우근 외(2020)는 부당대우 경험을 조사함에 있어 고객으로부터의 부당대우와 회사로부터의 부당대우 경험을 나누어 조사를 진행하였다.

20) 즉각적인 대처의 일례로 작업중지권의 행사가 포함될 수 있다.

21) 다만 두 조사의 표본추출방식에 주목할 필요가 있다. 이현정(2019)과 남우근 외(2020)는 모두 노동조합을 통해 표집을 진행하였다. 이러한 방식은 확률이론에 근거하여 표본을 선별하는 방식이 아니기에, 표본의 비편향성(unbiased sample)을 보장할 수 없다. 특히 노동조합을 통해 표집을 진행했을 경우 노조원이 비노조원에 비해 과대표집되었을 확률

다. 가구방문서비스노동자 감정노동의 발생조건

① 노동조건

○ 불안정한 일자리와 임금 구조

- 이현정(2019)의 표본에서 가구방문노동자의 비정규직²²⁾의 비율은 61.8%였으며, 남우근 외(2020:30)의 표본에서는 위탁 및 도급과 같은 파견용역을 포함하여 비정규직 비율이 45.9%를 차지하였다. 한인임(2021)의 연구에서는 렌탈업체 방문노동자들이 자신의 목표량을 채우더라도 고용 불안에서 자유롭지 못함을 호소하였다.²³⁾
- 이러한 고용 불안정성은 가구방문노동에서 발생하는 고객 및 회사로부터의 부당한 대우에 문제제기를 하기 어렵게 만들어 감정노동을 하게되는 요인이 될 수 있다.
- 기본급 없이 건당 수수료를 통해 임금이 결정되는 소위 ‘건바이건’ 등의 임금 구조는 과도한 업무량에 노출될 확률이 크며, 빠른 시간내에 일을 처리하고 다음 장소로 이동해야 하므로 부당한 상황을 참고 견딜 확률이 높아진다.

○ 고객의 집에서 이루어지는 노동

- 가구방문서비스노동은 대개 고객의 집에서 이루어지기에 일반 사업장에 비해 사적이고 폐쇄적인 성격을 가지고 있으며, 주로 노동자 혼자서 고객의 집을 방문하기 때문에 폭력과 성희롱 등의 부당대우에 쉽게 노출될 가능성이 크고 도움을 청하기 어렵다.²⁴⁾

이 크며, 실제로 남우근 외(2020)의 실태조사에 참여한 응답자 중 78.4%가 조합원이었다. 노동조합에 가입했다는 것은 그만큼 노동환경 개선에 적극적일 수 있다는 것을 의미할 수 있다. 이에, 만약 모집단을 대상으로 전수조사를 진행했다면, 노동조합 등의 공식적인 경로를 통해서 부당대우에 대응한 비율이 위의 두 연구 결과에 비해 낮게 나왔을 것이라고 조심스럽게 추측해볼 수 있다.

22) 편의상 정규직과 무기계약직 외의 모든 고용 형태를 비정규직이라고 보고 비율을 계산하였다.

23) ‘목표 실적을 다 채워도 고용 불안을 느끼는가?’에 대해 ‘매우 불안함’ 34%, ‘약간 불안함’ 45%라는 결과가 도출되었다.

24) 방문노동이 고객의 집이라는 폐쇄적인 공간에서 이루어지기에 폭력과 성희롱 등에 노출되기 쉬운 것은 사실이지만, 이를 통해 방문 노동 자체가 위험하다고 생각하는 태도는 경계해야 할 필요가 있다. 고객에 대한 제재나 인식 개선의 노력 없이 문제를 방치하는 것, 그리고 사건이 발생하더라도 조직 차원에서 적극적인 개입이 이루어지지 않는다는

- 최권호 외(2020)는 서울시 동주민센터의 방문노동자인 방문간호사와 복지플래너를 대상으로 심층면접을 진행하였는데, 이들은 사업장에서 서비스를 제공할 때에 비해 찾아가 서비스를 제공할 때 더욱 ‘을’의 입장이 됨을 느꼈다고 하였다. 가정은 찾아가는 공간이며 방문노동자는 서비스의 이용을 설득해야 하는 의무를 갖기 때문에 서비스 이용자와 제공자의 관계에도 영향을 줄 수 있다는 것이다(최권호 외, 2020:230-231).
- 가구방문서비스노동자들은 업무시간 외 업무수행 요구를 받기도 하고, 퇴근 후 고객들과 일정을 조율하며 연락하는 경우도 빈번하여 제대로 된 휴식권을 보장받을 수 없다(전국금속노동조합 서울지부 LG케어솔루션지회 · 한국노동안전보건연구소, 2021).

② 사측의 태도

○ 노동자 보호에 소홀한 사측

- 노동자가 부당한 대우를 당했을 때, 조직 차원의 지지와 보호체계는 감정노동으로 인한 부정적인 결과를 완화하는데 도움이 될 뿐만 아니라, 추후 유사한 상황이 발생할 경우 문제제기할 수 있는 힘을 제공할 수 있다.
- 이현정(2019) 및 남우근 외(2020)의 연구에서 확인할 수 있었듯, 가구방문서비스노동자들이 고객 또는 회사로부터 부당대우를 당했을 때 사측은 이를 해결하는데 다소 소극적인 태도를 보였다. 황수진(2017)의 연구에서도 노동자 스스로 처리한 경우가 563명 중 481명으로 85.4%를 차지했으며, 회사가 사과를 종용한 경우가 41건, 회사가 기사의 자질과 태도를 문제삼은 경우도 23건에 달했다. 요컨대, 폭력이 발생했을 때 사측은 많은 경우 해결할 의지를 보이지 않거나 오히려 피해자인 노동자에게 그 책임을 전가하는 태도를 보이고 있었다.
- 가구방문서비스노동자들은 고객과 연락할 때 업무용 휴대전화가 지급되지 않아 개인의 휴대전화를 이용하는 경우가 많은데, 이처럼 업무용 휴대전화의 미지급은 밤늦은 시간에도 노동자가 온전히 쉬지

접 등 구조적인 요인들을 함께 고려해야 한다(김지안, 2020.04.09.).

http://www.ohmynews.com/NWS_Web/View/at_pg.aspx?CNTN_CD=A0002630442

못하고 업무를 처리하며, 괴롭힘 목적의 전화 등을 감당하게 한다.

○ 실적에 대한 압박

- 가구방문서비스노동자들은 정해진 공간에서 일을 하는 것이 아니다 보니 ‘간주시간근로제’가 활용되는데 이때 일하는 시간을 나타내는 지표인 ‘방문횟수’ 또는 ‘점검률’ 등은 노동자들에게 실적을 압박하는 데 사용된다(남우근 외, 2020). 이러한 실적압박은 고객에게 부당대우를 받았을 때도 이를 참고 계속 업무를 수행하는 감정노동의 원인이 될 수 있다.

○ 해피콜(Happy-Call) 제도의 악용

- 해피콜(Happy-Call)로 불리는 고객만족도 조사 역시 가구방문서비스 노동자의 감정노동 발생조건으로 작동할 수 있다. 해피콜은 서비스 질의 개선을 목적으로 하지만, 실질적으로 노동자에 대한 평가자료로 활용되기 때문이다. 해피콜의 존재를 인식할 수밖에 없는 가구방문서비스노동자들은 항상 ‘친절한’ 자세로 고객들을 응대해야 한다.

③ 사회적 인식

○ 가구방문서비스 업종에 대한 낮은 사회적 인식

- 가구방문서비스를 제공하는 업종의 경우 그들이 하는 일이 ‘사소한 일’이라 여겨지는 경향이 있다(남우근 외, 2020). 이러한 낮은 사회적 인식 때문에, 고객들은 가구방문서비스노동자를 무시하는 발언을 하거나 이들의 업무 범위를 넘어서는 요구를 하기도 한다.

○ 젠더 고정관념

- 설치수리리 기사를 제외하고 여성의 비율이 높은 가구방문서비스노동의 경우 젠더 고정관념과 맞물려, 여성이라면 누구나 쉽게 할 수 있는 일이라고 여겨 이들의 숙련도를 인정받지 못하는 경우가 많다(류임량, 2016).
- 뿐만아니라, 여성 노동자들의 방문업무는 종종 ‘직업인’의 방문이

아닌 ‘여성’의 방문으로 여기기도 한다. 이러한 시선은 가구방문 서비스노동자들을 성적 대상화하며 성희롱 및 성추행으로 이어지기도 한다.²⁵⁾

④ 코로나19

○ 코로나19 감염 불안도

- 코로나19 상황에서도 가구방문서비스노동자의 업무는 재택과 같은 비대면 형태로 수행할 수 없는 업무이기 때문에 노동자들은 업무수행 과정에서 코로나19 위험에 직접적으로 노출되기에 감염 불안을 크게 느끼는 것으로 나타났다.²⁶⁾
- 가구방문시 노동자들이 가장 우려하는 점은 방문가정에 확진자 또는 자가격리 대상자가 있는 경우인데, 사측은 실적감소를 우려하여 필터링 업무를 소홀히 하는 것으로 나타났다(남우근 외, 2020). 권은중 외(2021)의 연구에서 설치수리기사들의 93.4%가 방문대상자의 감염 정보를 받지 못했다고 응답하였고, 방문 후 대상자가 코로나19 확진자이거나 자가격리자였던 경우도 13.6%에 달했다고 한다.

○ 감염원 취급

- 가구방문서비스노동자는 여러 가정을 이동하며 서비스를 제공하는 탓에 감염병에 취약할 수밖에 없는 구조에 있으며, 고객 역시 혹여나 방문노동자가 감염이 된 채로 자신의 가구를 방문하지 않을까 불안해한다.
- 이러한 불안은 가구방문서비스노동자에 대한 부당대우로 이어지기도 한다. 남우근 외(2020)에 의하면 일부 고객들은 노동자들을 감염원으로 취급하며 몸에 소독제를 뿌리는 행동을 취하기도 했으며, 코로나 19로 인해 전체 가구방문노동자 중 56%가량이 고객으로부터 불쾌한

25) 사측에서 여성 노동자들을 바라보는 시선 또한 크게 다르지 않은데 한 인터뷰에서 어떤 가구방문서비스노동자는 상사로부터 ‘아줌마들이 어디 가서 이 월급에 이러한 대우를 받겠냐’는 말을 들었다고 한다(전국금속노동조합 서울지부 LG케어솔루션지회·한국노동안전보건연구소, 2021).

26) 남우근 외(2020)에 의하면 방문노동자의 91%가 코로나19에 대한 감염 불안을 느끼는 것으로 나타났다.

대우를 경험한 것으로 나타났다.

2. 가구방문서비스노동의 현황과 특징

1) 가스안전점검원

○ 도시가스사업 현황

- 2021년 10월 기준 도시가스 수요가수²⁷⁾는 전국 20,306,283개이며, 그 중 서울의 수요가수는 4,603,857개로 22.7%이다. 용도별로는 서울 기준으로 가정용이 4,327,740개로 94.0%를 차지하고 있다.

〈표 2-6〉 도시가스 용도별 수요가수

(단위: 개)

	가정용	일반용	업무용	산업용	발전용	수송용	합계
서울	4,327,740	179,979	93,485	1,921	115	617	4,603,857
%	94.0	3.9	2.0	0.0	0.0	0.0	100.0
전국	19,442,777	639,109	205,685	15,719	393	2,600	20,306,283

※자료: 도시가스사업 통계월보(2020.10월), 한국도시가스협회

- 도시가스 보급률²⁸⁾은 2019년 전국 기준 84.9%이며, 서울의 경우 평균보다 높은 98.2% 수준으로 광주광역시 다음으로 높다.

〈표 2-7〉 도시가스 보급률

행정구역별	보급률 (%)	행정구역별	보급률 (%)
전국	84.9	경기도	87.7
서울특별시	98.2	강원도	54.0
부산광역시	94.8	충청북도	67.5

27) 수요가구수 및 사업체 수.

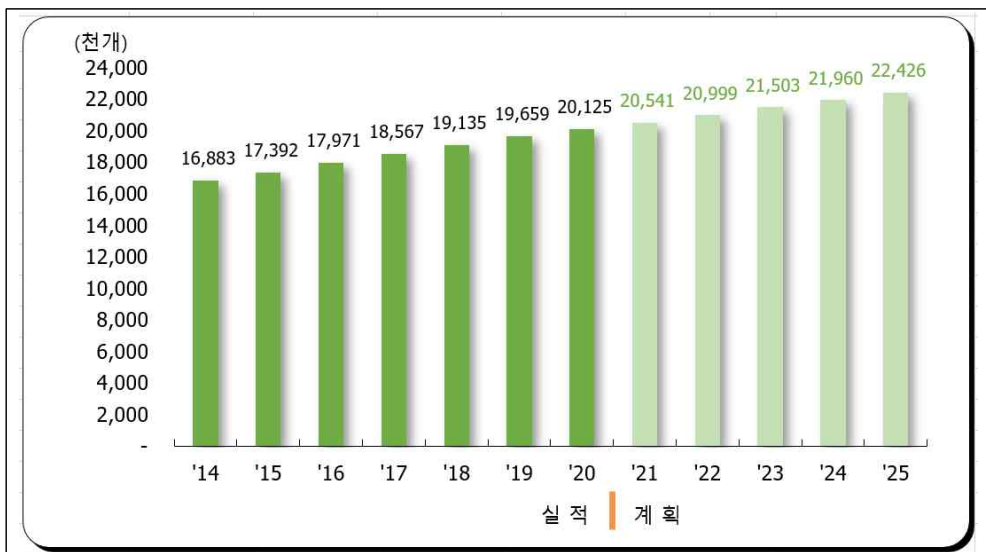
28) 도시가스수요가구수/공급권역총가구수*100.

대구광역시	97.1	충청남도	68.7
인천광역시	92.5	전라북도	71.0
광주광역시	100.2	전라남도	55.6
대전광역시	95.1	경상북도	66.9
울산광역시	95.0	경상남도	78.3
세종특별자치시	80.1	제주특별자치도	14.3

※자료: 국가통계포털 '도시가스 보급률(시도)', 2019년 기준

- 2020년 기준으로 도시가스 수요가수는 지속적으로 증가하고 있으며 2025년 2,242만개를 목표로 하고 있다. 석유나 석탄 등 화석연료와 달리 천연가스를 주로 이용하는 도시가스의 경우 대기오염의 부담이 적고, 배관을 통한 공급으로 편리성이 높으며, 전세계 매장량이 풍부하다는 점 등이 도시가스의 공급 증가로 이어지고 있는 상황이다.

[그림 2-2] 연도별 도시가스 수요가수 및 계획



※자료: 연간도시가스통계(2021), 한국도시가스협회

○ 도시가스사업 체계

- 도시가스사업은 그 특성상 공급과 관리가 국가 책임하에 이뤄지는

국가기간산업이다. 그러면서도 소매공급과 안전관리 분야는 민간부문이 참여하고 있는 이중적인 구조를 가지고 있다. 대표적인 국가기간산업인 전기와 수도의 경우 생산에서 공급, 그리고 관리를 모두 공기업 형태의 공공부문이 담당하고 있는 것과 차이를 보인다.

<표 2-8> 가정용 도시가스 공급·관리 주체

구분	주체	위탁	재위탁
LNG 수입	한국가스공사	-	-
공급배관망 건설			
도매 공급			
소매 공급	도시가스 회사	-	-
사용요금 결정	지방자치단체	도시가스회사	고객센터
가스안전관리	지방자치단체 한국가스안전공사		

- 보다 구체적으로 살펴보면 공급 측면에서는 LNG를 해외에서 수입하고, 이를 보관하는 시설과 공급을 위한 배관망 설치, 그리고 가스 도매 공급은 공기업인 한국가스공사가 독점적으로 담당하고, 이를 개별 사용자(수용가수)에게 공급하는 소매 공급은 배관중복투자 방지를 위해 전국적으로 34개 민간기업에 의한 지역독점구조를 유지하고 있으며, 서울의 경우 5개의 도시가스 회사가 지역별로 나눠 공급하고 있다.

<표 2-9> 전국 도시가스 회사 현황

지역	개수	회사명
서울	5	코원에너지서비스(주), (주)에스코, 서울도시가스(주), (주)귀뚜라미에너지, 대륜E&S
인천	2	인천도시가스(주), (주)삼천리
경기	6	코원에너지서비스(주), (주)에스코, 서울도시가스(주), 대륜E&S, (주)삼천리, 인천도시가스(주)
부산	1	(주)부산도시가스
대구	1	대성에너지(주)
광주	1	(주)해양에너지
대전	1	CNCITY에너지
울산	1	(주)경동도시가스

지역	개수	회사명
세종	2	충청에너지서비스(주), JB(주)
강원	5	강원도시가스(주), 참빛원주도시가스(주), 참빛영동도시가스(주), 참빛도시가스(주), 명성과워그린(주)
충북	2	참빛충북도시가스(주), 충청에너지서비스(주) (9)
충남	3	CNCITY에너지, JB(주), 미래엔서해에너지
전북	3	군산도시가스(주), 전북에너지서비스(주), 전북도시가스(주)
전남	4	전남도시가스(주), 대화도시가스(주), 목포도시가스(주), (주)해양에너지
경북	5	대성청정에너지(주), 영남에너지서비스(주)(구미), 영남에너지서비스(주)(포항), 서라벌도시가스(주), 대성에너지(주)
경남	3	경남에너지(주), (주)경동도시가스, (주)지에스이
제주	1	(주)제주도시가스
		<합계> 34개

※자료: 도시가스사업 통계월보(2020.10월), 한국도시가스협회

- 도시가스에 대한 사용 요금 결정은 각 지방자치단체(광역)를 통해 이뤄진다. 각 지방자치단체는 도시가스회사에 요금부과를 위한 검침 업무를 도시가스회사에 위탁하면 도시가스회사는 각 고객센터에 관련 업무를 재위탁한다. 전국적으로는 377개의 고객센터가 분포해있으며, 서울의 경우 5개 도시가스회사가 83개의 고객센터를 관리하고 있다.

<표 2-10> 도시가스 고객센터 현황

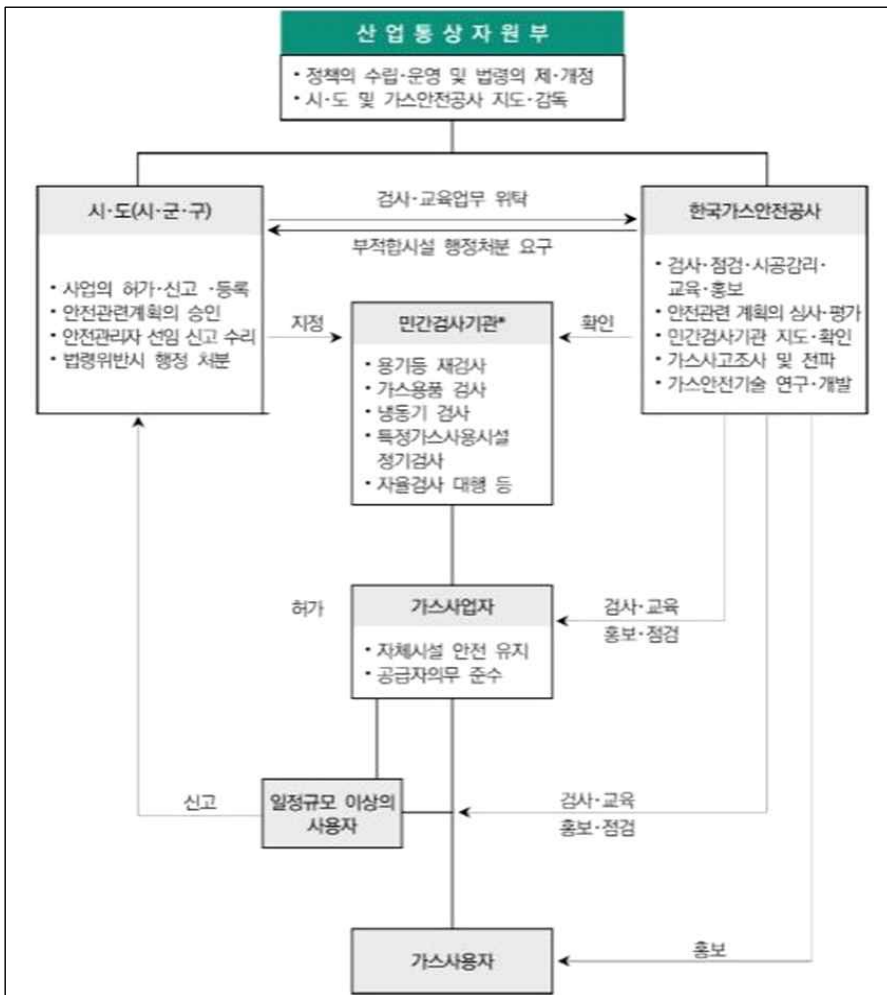
행정구역별	고객센터 수(개)	행정구역별	고객센터 수(개)
전국	377	경기도	72
서울특별시	83	강원도	11
부산광역시	32	충청북도	15
대구광역시	21	충청남도	19
인천광역시	13	전라북도	20
광주광역시	5	전라남도	21
대전광역시	13	경상북도	28
울산광역시	5	경상남도	18
세종특별자치시	-	제주특별자치도	1

※자료: 한국도시가스협회 홈페이지(<http://www.citygas.or.kr/service/gas.jsp>)를 요약

- 가스안전관리는 산업통상자원부가 정책의 수립·운영, 법령의 제·개정, 시·도 및 한국가스안전공사의 지도·감독 등의 업무를 총괄하고,

가스관련 사업의 허가·신고·등록 및 위법사항에 대한 행정처분 등은 지방자치단체의 소관이다. 가스시설 및 제품에 대한 검사·점검·시공감리 등 실질적인 안전관리 업무는 한국가스안전공사가 지방자치단체로부터 위탁받아 실시하고 있으며, 일부 업무에 대해서는 민간검사기관과 가스사업자가 수행하고 있다.

[그림 2-3] 가스안전관리 체계도



※출처: 2019-2020 산업통상자원백서

※민간검사기관: 가스용품 검사(한국에너지기술평가원), 냉동기 검사(한국내동공조안전관리원, 대한냉동수산업안전관리원), 특정가스사용시설 정기검사(한국가스검사기술 등 13개소), 자율검사 대행(공인한국고압가스시설검사관리원, 한국가스시설안전관리원 등 6개소)

- 이렇게 가정용 도시가스 공급망과 관리체계를 살펴보면 도매공급은 공공부문이, 소매공급은 민간부문이 참여하여 산업 내 공급자가 공공과 민간이 혼재되어있는 특징을 가지고 있다. 또 공급은 중앙정부, 안전관리와 사용요금 결정은 지방자치단체로 구분되어 있다. 전기와 수도의 경우 생산에서 공급, 관리를 모두 공기업 형태의 공공부문에서 담당하고 있는 것과 차이가 있으며, 이는 가스점검원의 고용형태나 노동조건 등 노동환경의 차이를 가져오는 원인이 되고 있다(조혁진 외, 2020).

○ 도시가스 안전관리 의무자와 위탁 근거

- 도시가스사업은 국민생활의 기본재를 공급하는 공익사업이자 정부의 정책사업이고 대형 사고로 이어질 수 있는 중요한 안전관리사업이라는 점 등으로 인해 여러 가지 정부의 규제와 관리가 불가피하다. 「도시가스사업법」을 보면 가스공급계획, 공급규정, 안전관리규정 등을 승인받아야 하고, 정부는 필요시 이를 변경할 것을 명령할 수 있으며, 도시가스회사가 이를 위반할 경우 사업허가를 취소할 수도 있다.²⁹⁾ 정부는 필요한 경우 도시가스회사의 가스사용을 제한할 수 있고, 회사의 안전관리자 해임을 요구할 수 있다. 또 지방자치단체는 가스공급권역 내의 일부 지역이 택지개발지구로 지정되는 등의 사유가 있을 때 도시가스회사의 공급권역을 조정하거나 통폐합할 수 있는 권한도 가지고 있다.
- 도시가스회사의 사업운영은 다방면에서 다양한 규제를 받거나 정부(지방자치단체)의 감독을 받으며 운영되고 있으나 그 규제와 감독에 따른 노동조건 변화, 노동자의 고용문제에 대해서는 책임이 불명확한 상황이다.

○ 도시가스 안전점검원의 업무

- 「도시가스사업법」을 근거로 도시가스회사로부터 안전관리와 검침 등의 업무를 위탁받은 고객센터는 가구방문 안전점검, 계량기 검침,

29) 「도시가스사업법」 제9조(허가의 취소).

고지서 송달, 계량기 교체, 전출입 시 연결 및 철거 등을 주된 업무로 하고 있다. 그 중 가스안전점검원은 가구방문 안전점검, 계량기 점검, 고지서 송달 업무를 주로 하고 있다. 고객센터에 따라서는 점검업무와 송달업무를 안전점검 업무와 분리하여 따로 수행하고 하는 곳도 있고, 통합하여 같이 수행하게 하는 곳도 있다.

<표 2-11> 도시가스 공급회사 고객센터의 주요 업무

위·수탁 계약 수행 업무		부대 업무
안전점검, 계량기 점검, 고지서송달, 계량기 교체 등	전출 시 철거	도시가스 시공, 연소기기 판매 전입 시 연결

※자료: 도시가스 안전점검원 노동실태 (김윤수, 2020)

- 가스안전점검원은 한국표준직업분류(제7차)상으로는 가스점검원(99212)으로 계기 점검원 및 가스점검원(9921)의 하위분류로 되어 있다. 대분류상으로는 9 단순노무종사자로 분류하고 있다.

<표 2-12> 한국표준직업분류(제7차)상 가스 점검원 정의

<p>9921 계기 점검원 및 가스 점검원 계량기의 상태를 확인하고 기록하는 계기 점검원과 가스 점검원이 여기에 분류된다.</p> <p><주요 업무></p> <ul style="list-style-type: none"> · 정기적으로 담당구역의 수용가를 방문하여 계량기의 지침을 읽고 점검카드에 사용량을 기록한다. · 계량기의 가동상태를 확인하고 표면에 부착된 이물질을 제거한다. · 점검서류를 수용가 지역별로 구분하고 전산 입력 자료를 작성한다. · 수용가가 계약관계상 위약 여부 확인 등의 목적을 위해 현장용도를 확인한다. · 요금정수와 계산방법, 문제점 등에 대한 소비자의 질문에 해결방법을 제시한다. · 불량계량기 또는 도용 사항을 점검·확인하기도 한다. · 가스의 사용량, 안전사항을 점검·확인한다. <p>99211 계기 점검원: 가스수도·전력사용량을 점검하기 위하여 수용가를 방문하여 계량기를 점검하여 기록하는 자를 말한다.</p> <p>99212 가스 점검원 : 도시가스 또는 LP가스를 사용하는 가정 및 사업체를 방문하여 가스누출 여부 등 가스 사용의 안전을 점검하고, 경우에 따라 필요한 조치를 요구한다.</p>
--

※자료: 통계청 (2017)

- 한국가스안전공사의 「일반도시가스사업자 표준안전관리규정」 제36

조(시설안전점검)에 따르면 도시가스 안전점검을 위해서는 방문한 가구별로 가스계량기, 입상관 등 9가지의 시설에 대한 안전점검을 실시하고 점검결과를 기록하여야 한다.

<표 2-13 일반도시가스사업자 표준안전관리규정 (안전점검 사항)>

<p>1. 회사는 다음 각 항목에 대하여 가스사용시설 안전점검을 실시하고 점검결과에 대해 관련 사항을 기록·유지하여야 한다. 다만 특정가스사용시설이 아닌 경우에는 아 및 자 항목을 제외한다.</p> <p>가. 가스계량기 설치상태 및 가스누출 여부</p> <p>나. 입상관 설치상태 및 가스누출 여부</p> <p>다. 가스차단장치 및 중간밸브 작동상태 및 가스누출 여부</p> <p>라. 노출배관 설치상태 및 가스누출 여부</p> <p>마. 연소기 연결상태 및 가스누출 여부</p> <p>바. 가스보일러에 대한 다음 사항 점검. 다만, 보일러 불완전 연소 등 연소기 자체의 이상 여부 확인은 제외</p> <p> 1) 배기통 성능인증품 설치 여부</p> <p> 2) 보일러와 배기통, 배기통과 배기통 이탈 여부</p> <p> 3) 전용으로 마련된 공간에서 보일러 설치여부(밀폐식 보일러, 옥외에 설치한 보일러는 제외)</p> <p>사. 압력조정기 가스누출 여부</p> <p>아. 가스누출자동차단장치 작동상태 및 가스누출 여부</p> <p>자. 정압기 가스누출 여부</p>
--

- 가스안전 점검은 주택(개인주택, 공동주택 등)과 영업시설(상가 등)을 방문하여 점검하는데, 점검 주기는 가스사용시설 설치 후 1년에 2회 이상 실시하되 가스사용시설 사용자의 장기부재, 공가(空家) 등의 사유로 3회 이상 방문하여도 사용자를 만날 수 없는 경우에 회사는 그 사실을 기록·보존하고 안전점검을 생략할 수 있으며, 가스시설 사용자가 안전점검을 거부하는 경우에는 안전점검을 생략할 수 있다. 그러나 현실적으로는 고객센터별 성과경쟁으로 인해 점검이 이뤄질 때까지 3회를 초과하여 방문하는 경우가 많아 고충을 호소하고 있다.

<표 2-14> 일반도시가스사업자 표준안전관리규정(안전점검 주기)

<p>2. 회사가 실시해야 할 가스사용시설의 안전점검은 설치한 후 1년에 2회 이상 실시한 후 그 결과를 기록 유지해야 한다. 다만, 가스사용시설이 다음과 같은 경우에는 조정된 안전점검 횟수와 시기를 적용한다.</p> <p>가. 가스보일러가 설치되지 아니하고 퓨즈콕을 설치한 경우 : 1년 1회 이상</p> <p>나. 가스보일러가 설치되지 아니하고 가스누출자동차단장치(가스누출경보기 및 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률에 따른 주거용 주방자동소화장치를 포함한다.)와 퓨즈콕을 설치한 경우 : 2년 1회 이상</p> <p>다. 가스보일러가 설치되지 아니하고 다기능가스안전계량기를 설치한 경우 : 3년에 1회 이상</p> <p>라. 가스보일러가 설치되어 있고 일산화탄소경보기 또는 가스누출자동차단장치(가스누출경보기를 포함한다.)를 설치한 경우 : 1년 1회 이상</p> <p>마. 가스를 처음 공급하는 경우, 도시가스의 사용을 폐지하는 경우(이사로 인한 시설 철거 포함) 또는 퓨즈콕 등 가스안전기기의 고장 등을 원인으로 사용자가 요청하는 경우 : 즉시. 다만, 사용자가 일시를 지정하는 경우에는 희망 일시</p> <p>바. 특정가스사용시설의 경우 : 1년 1회 이상</p> <p>3. ~ 9. <생략></p> <p><u>10. 회사는 가스사용시설 사용자의 장기부재, 공가(空家) 등의 사유로 3회 이상 방문하여도 사용자를 만날 수 없는 경우에 회사는 그 사실을 기록·보존하고 안전점검을 생략할 수 있다.</u></p> <p><u>11. 가스사용시설 사용자가 안전점검을 거부하는 경우에 회사는 거부 근거자료를 확보하고 그 사실을 기록·보존함으로써 안전점검을 생략할 수 있다. 다만, 이 경우 안전점검 생략은 3회에 한한다.</u></p> <p><u>12. 회사는 제10호 및 제11호에 따른 안전점검이 불가하고, 다음을 모두 만족하는 경우에 한하여 안전점검을 실시한 것으로 볼 수 있다. 이 경우, 차기 안전점검은 회사가 직접 실시한다.</u></p> <p>가. 사용자 동의를 얻은 경우</p> <p>나. 회사에서 배포하는 자율점검표와 안전점검 안내 영상 등을 활용하여 자율점검을 실시하는 경우</p> <p>다. 사용자가 점검결과를 기록하고 서명한 자율점검표를 회사에 제출하는 경우</p> <p>13. 회사는 제12호에 따라 사용자가 자율점검을 실시한 경우 근거자료를 확보하고 그 사실을 기록·보존해야 한다.</p>
--

- 도시가스회사는 위와 같은 안전관리업무를 효율적으로 수행하기 위하여 그 업무의 일부를 대행하게 할 경우에는 도시가스사업법 제28조의 가스사용시설 안전관리업무 이외의 사업(가스공급시설 시공사업 도급 또는 하도급)을 할 수 없으며, 이와 관련한 가스사용시설 안전관리업무 대행자의 업무범위를 8개로 한정하여 정하고 이에 대한 매뉴얼을 작성·비치해야 한다(위 규정 제37조 제5항).

- 또한 같은 기준 제36조 제2항 제8호에서는 안전점검 자격을 가진 사용시설점검원을 관리대상 수요자 3천가구 또는 사업체 당 1인 이상을 선임하도록 되어 있다.

<표 2-15> 일반도시가스사업자 표준안전관리규정(안전점검 방문대상 기준)

<p>7. 사용시설에 대한 안전점검을 하려는 자는 다음 중 어느 하나 이상의 자격을 갖춘 자여야 한다. 가. 국가기술자격법에 따른 가스기능사 이상의 기술자격 소지자 나. 안전관리양성교육 이수자 다. 사용시설점검원(도시가스사업비 시행규칙 별표14 제4호 나목(2) 또는 다목(2)의 교육을 이수한 자를 말한다. 이와 같다.)</p> <p>8. 회사는 사용시설에 대한 안전점검을 실시하기 위해 제7호의 자격을 가진 사용시설점검원을 관리 대상 수요자 3천가구 또는 사업체(공동주택 수요자에 대하여는 4천가구 또는 사업체)당 1인 이상을 선임하고 필요장비를 구비하여야 한다.</p>
--

- 2020년 실시한 실태조사에 따르면 가스안전·검침원 1인당 관리세대수가 일반도시가스사업자 표준안전관리규정을 위반하고 있는가에 대한 논란이 있다. 이는 관리세대수를 실제 점검업무를 하지 않지만 기술자격 소지자, 양성교육 이수자 등 도시가스회사와 고객센터에 소속된 모든 종사자들로 나뉘으로써 형식적으로 관리세대수가 적어지게 만든 데에 원인이 있다. 따라서 가스안전점검원은 일상적인 초과업무를 수행하고 있다.

<표 2-16> 전국 도시가스 고객센터 및 종사자 현황(계량기관리세대수)

	도시 가스 회사	고객 센터	관리 세대수	종업원수 (a)	검침·안전 점검원	1개 센터별 평균 관리세대수	검침점검원 1인당 관리세대수 (b)	전체종업원 1인당 관리세대수
수도권	7개	129개소	11,535,429	4,016명	2,465명	89,422	4,680	2,872
지방권	27개	112개소	9,484,592	3,490명	2,106명	84,684	3,508	2,718
전국	34개	241개소	21,020,021	7,506명	4,571명	87,220	4,599	2,800

※자료: 가스신문(2020.10.29.)

※7월말 기준 : 주택난방용인 가정용세대(실검침)는 1896만7084호

○ 가스안전점검원의 이해대변조직

- 현재 가스안전점검원 노동조합은 전체 도시가스 회사에 비해 아직 분회수나 조합원수가 많지 않은 수준이지만 가스안전점검원의 이슈를 공론화하는 역할을 했다.
- 노동조합은 가스안전점검원의 성폭력 등의 피해 이후 2인 1조 근무시스템을 요구하여 울산지역에서는 일정 정도 회사가 수용하도록 성과를 냈다. 또 2017년 파업을 통해 생활임금을 적용받기도 하였다. 조혁진 외(2020)는 이에 대해 단순히 물질적인 조건의 개선뿐만 아니라 ‘자기 자신에게 자부심’이 생기는 경험으로 작용하는 등 삶을 변화시키는 계기가 되었다고 하였다.

2) 케이블·통신 설치수리기사

○ 케이블·통신 방송산업(유료방송) 현황

- 케이블방송·통신 설치수리기사들이 속한 산업은 보통「유료방송산업」으로 통칭되는데 케이블방송(종합유선방송)과 IPTV(인터넷방송), 위성방송 등을 말한다.
- 1995년부터 시행된 케이블방송은 ‘방송법’에 따라 난시청 해소와 지역밀착형 매체로 정의되어 정기적인 정부의 재허가 심사를 받으며 지역성(공익성) 책무가 실현되도록 요구되는 등 지역방송으로서의 공익적 성격을 가지고 있다.
- 반면 정부의 방송·통신 융합서비스 정책에 따라 2007년 ‘인터넷 멀티미디어 방송사업법’ 제정으로 시작된 IPTV는 지역성 책무 없이 인터넷망을 이용해 멀티미디어 콘텐츠를 제공하는 것으로 국내 통신 3사를 중심으로 진행되었다.
- 위성방송은 KT자회사인 스카이라이프(KT Skylife)가 운영하고 있는데, 방송법에 근거한 디지털 위성방송 사업자로 2002년 출범하였으며 위성을 통해 한반도 전역에 100% 디지털 방송을 전달하는 방식이다.
- 2020년 말 기준 국내 유료방송 가입자는 3,475만명(단자)으로 최근 5년간 연평균 3.8% 성장하였으며, 국내 유료방송 시장 매출액은 6조 7,492억 원으로 최근 5년간 연평균 2.7% 성장하였다.³⁰⁾

- 유료방송산업 종사자현황은 「방송산업 실태조사 보고서」를 통해 확인할 수 있는데, 2019년 12월말 기준 37,553명이다. 그러나 이 현황에는 설치수리 등 가구방문서비스노동자와 콜센터·공사업체 노동자들이 포함되어 있지 않다.

〈표 2-17〉 방송매체별 종사자 현황

(단위 : 명)

	지상파방송		유선방송		위성방송	방송채널사용사업	IPTV	합계
	TV / 라디오	DMB	종합유선	중계유선				
계	14,458	61	4,587	76	376	17,181	814	37,553

※ 자료 : 과학기술정보통신부·방송통신위원회, 「2021 방송산업 실태조사 보고서」

※ 종사자 현황 구성은 대표, 임원, 경영직, 방송직(기자/PD/아나운서/제작관련/기타), 기술직, 연구직, 영업홍보직, 기타로 분류되어 있음

- 케이블·통신 설치수리 가구방문서비스노동자 인력현황은 「2019~2029 중장기 인력수급전망」(한국고용정보원, 2019)을 통해 추정해 볼 수 있는데, 2014년 약 4만 명에서 2019년에는 약 4만 6천 명으로 증가하였으나, 앞으로 10년간 약 4만 3천명으로(연평균 -0.81%) 감소할 것으로 전망하고 있어 향후 일자리가 불안정한 직종으로 전망하고 있다.

○ 케이블·통신 방송산업(유료방송)의 특징과 전망

- 현재 유료방송을 포함한 국내 미디어 산업의 성장 과정은 아래와 같이 3기를 거쳐 현재 4기로 진입 중이다.

30) 방송통신위원회 「방송산업실태조사 보고서」, 「2020년도 방송사업자 재산상황 공표집」.

〈표 2-18〉 국내 미디어 산업의 성장과정

- 1기 (1990년대~2000년대 초반)
: 지상파 방송 중심의 성장 (95년 케이블TV가 도입되었으나 성장지연)
- 2기 (2000년대 초반~2010년대 초반)
: 케이블TV 중심의 성장 (지상파 정체가 진입, 케이블TV 주도의 성장)
- 3기 (2010년대 초반~현재)
: IPTV/홈쇼핑 중심의 성장, 종편도입에 따른 PP성장 → 유료방송 주도
- 4기 (현재~)
: 전통 방송과 OTT의 Overlapping & 대체과정
→ 향후 인터넷미디어/OTT 중심의 성장 예상

- 케이블방송(종합유선방송) 중심의 유료방송 산업은 2019년 이후 가입자의 과반 이상을 IPTV가 차지하면서 현재 가입자 이탈 현상이 지속되고 있으며, 케이블방송 주요 사업자들은 연이어 매각을 추진하고 있다. 2021년 말 현재 상위 3개 케이블방송 사업자(CJ헬로, 티브로드, 현대HCN)가 IPTV 통신사업자에 매각되었다.
- 유료방송 산업내의 사업자간 인수·합병 결과 현재 통신 3사의 유료방송 점유율은 84.5%에 달하고 있으며, 남은 딜라이브·CMB 및 지역 중소 케이블방송들도 매각을 추진하면서 유료방송시장은 IPTV 통신사업자 중심으로 재편될 가능성이 커지고 있다.

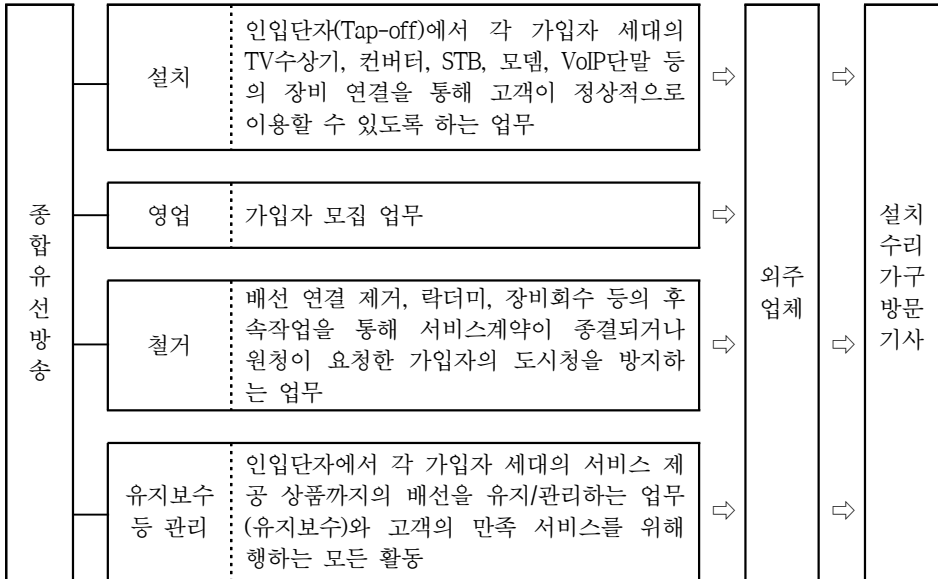
[그림 2-4] 유료방송 가입자 점유율



○ 케이블방송(종합유선방송) 설치·수리 업무 현황과 특징

- 케이블방송(종합유선방송) 업체들은 방송·인터넷·집전화 등의 장비 설치, A/S, 철거, 공사, 영업 등 현장 업무를 외주업체에 위탁하여 운영해 왔다.
- 케이블방송사들은 외주업체들과 1~2년 단위로 재계약을 진행하였는데, 매달 평가지표와 연간실적을 중심으로 재계약 여부를 판단하였다.
- 외주업체들도 케이블방송사의 실적중심 재계약 형태에 따라, 단기간 수익을 높이기 위해서 인건비와 관리비 부담을 줄이려는 의도로 재하청을 두면서 설치기사들은 대부분 개인도급·재하도급(소사장제)으로 고용하는 등 다단계 하도급 구조가 고착화 되어있다.

[그림 2-5] 종합유선방송(MSO) 외주화 업무구조



※ 자료 : 케이블방송 불공정 하도급 실태와 문제점 정책토론회 자료 재구성. 희망연대노동조합(2013)

- 이처럼 불안정한 외주형태로 설치수리기사들은 대부분 한 지역에서 10여 년 이상 가구방문서비스를 진행해 왔음에도 잦은 업체변경 과정에 재하도급 신규계약, 신규입사 형태로 고용을 유지하여 근속을 전혀 인정받지 못한 상태였다.
- 노동조건도 매우 열악하였는데, 대부분의 설치수리기사들은 다단계 하도급 구조 속에 근로자성 불인정, 주당 60~70시간에 이르는 장시간 노동, 법정수당 미지급, 휴일·휴게시간 미보장, 퇴직금 미지급, 패널티를 통한 임금삭감, 자재 자비구입 등 노동인권의 사각지대에 놓여 있었다.

<표 2-19> 케이블방송 설치수리 노동자 시간외 근로 현황(2013년)

구분	시업	종업	휴게	1주간 소정 근로 시간 (1)	당직 시작	당직 종료	당직 근무 횟수	1주간 당직시 간 (2)	소정+ 당직 (1)+(2)	누적 근로
평일	09:00	18:00	12~13 또는 무작 위	40	18:00	21:00	지시 에 따라	(1일3 시간) 3*5=15	40+15 =55	55
토요일	09:00	18:00		0	09:00	18:00		8	8+ α	8+ α
누계			40	누계			23	63	63+ α	
일요일(통상 2회/평균 월 1.67회)					09:00	18:00	지시 에 따라	3.07=(8 *1.67/4 .34)	3.07	
1주간 누계								26.07	66.07	66.07 + α

※ 자료 : 케이블방송 인력운영 및 근로실태 연구팀, “케이블방송 인력운영 및 근로조건 실태와 문제점”, 2013. 9. 10.

- 이처럼 불안정한 고용형태와 심각한 노동실태를 개선하게 된 계기는 2013년부터 시작된 케이블방송 설치수리기사들의 노동조합(희망연대 노조 케이블방송 비정규직지부) 결성이었다.
- 노동조합 결성으로 열악한 노동실태가 알려지면서 사회적 문제로 확산되었고 국회 환경노동위원회 국정감사, 고용노동부의 근로감독 등을 통해 비로소 케이블방송 업계의 외주현황과 불법사태가 확인되었다.³¹⁾

<표 2-20> 종합유선방송(MSO) 외주업체 인력현황(2013년 기준)

	전체 인원	원청	협력업체	외주업체 비율
		인원	인원	
티브로드	2,277	678	1,599	70.2%
CJ헬로비전	3,245	1016	2,229	68.7%
씨앤엠	1,713	684	1,029	60.1%
현대HCN	1,335	429	906	67.9%
씨엠비	817	478	339	41.5%

※ 자료 : 최재천 의원실 방송통신위원회 요청 자료(2013년) 재구성

31) 당시 외주업체 인력현황은「2013년 최재천 의원실 국정감사 자료」를 통해 최초로 확인 되었는데, 5대 케이블방송사의 외주업체 인력은 약 6천 1백여 명으로 정규직 포함 전체 인력의 60% 이상이 외주업체로 운용되고 있는 것으로 확인되었다. 그러나 당시 자료들도 외주업체 내의 재하도급이나 개인도급 등 다단계 하도급 현황은 배제된 것으로 실제 외주인력 비율은 더 높을 것으로 추정되었다.

- 2013년 씨앤엠(현 딜라이브 케이블방송)과 티브로드(현 SK브로드밴드 케이블방송) 외주업체 소속 설치수리기사들의 노동조합 결성과 사측과의 교섭 및 투쟁의 결과, 노사는 다단계 하도급 근절과 노동시간 단축, 근로기준법 준수, 임금·단체협약 체결 등으로 불합리한 노동조건이 어느 정도 개선되기 시작하였다.
- 또한 당시 외주업체와의 노사합의뿐 아니라 케이블방송 원청과의 교섭을 통해 ① 업체변경 시 조합원 고용승계, ② 협력업체의 재하도급 금지 및 노동관계법 준수조항 위·수탁계약서 반영, ③ 원청의 협력사 조합원 처우 및 근무환경 개선 보장(임금개선 TF구성 등) 등의 ‘고용안정협약’을 이끌어내기도 하였다.
- 이처럼 케이블방송 비정규직노조의 성과는 동종·유사업종의 노조결성으로 이어져 SK브로드밴드·LG유플러스(2014년), CJ헬로(2019년), 현대 HCN(2020년)의 설치·수리 외주업체 비정규직노조가 결성되었다.
- 주목할 점은 씨앤엠(현 딜라이브) 비정규직노조의 경우 원청과의 노사합의로 2016년부터 단계적으로 외주업체(22개) 소속 설치수리 노동자들을 본사로 직고용하기로 합의하여 현재 640여 명이 본사 정규직으로 전환되었다.
- 그럼에도 케이블방송 내의 LG헬로(구 CJ헬로), SK브로드밴드 케이블방송(구 티브로드), HCN(구 현대 HCN) 등 대부분의 설치수리기사들은 여전히 외주업체 소속으로 고용되어 있어 직고용 전환을 통한 고용안정을 요구하고 있는 상황이다.
- 2021년말 현재 케이블방송 전체 점유율의 88%를 차지하고 있는 5대 케이블방송사의 설치수리기사 인력은 3,705명으로 추정되며, 나머지 중소 케이블방송 외주인력까지 포함하면 약 4천여 명 정도일 것으로 예상된다.

<표 2-21> 케이블방송(종합유선방송) 설치수리 인력운용 현황

(2021년 말기준)

	인원	업체수(지역센터)	고용형태	가입자현황
SK브로드밴드 케이블방송 (구 티브로드)	800여명	4개사 (27개 센터)	외주업체	288만
LG헬로비전 (구 CJ헬로)	1,575명	40개사 (37개 센터)	외주업체	379만
딜라이브 (구 씨앤엠)	총 780여명 (직고용 640명)	4개사 (4개 센터) 원청(15개 지사)	외주업체 원청직고용	200만
HCN	400여명	19개사(20개 센터)	외주업체	126만
씨엠비	150여명	9개사(10개 센터)	외주업체	148만
총계	3,705명			

※자료 : 희망연대노조 조직현황 자료 제공성 (2021년)

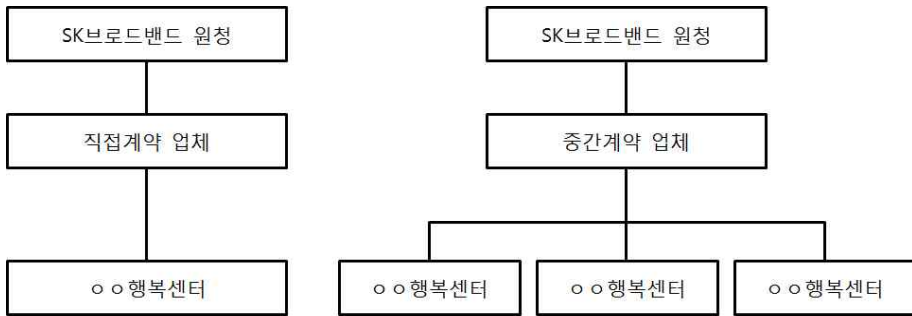
○ IPTV의 설치수리 업무 현황과 특징

- 우리나라 3대 통신사(KT, SKT, LGU+)들은 유·무선 상품 서비스를 제공하고 있다. 이중 유선상품인 인터넷, 집전화, IPTV, 사물인터넷 등의 서비스 제공을 위한 신규개통, 장애(A/S)처리 등은 설치수리 노동자들이 담당하고 있다.
- KT는 2007년부터 초고속인터넷, 전화 등의 가설(설치) 및 AS업무를 다수의 협력업체에 위탁해 오던 형식을 7개 별도법인 형태의 자회사인 its를 설립해 전담해 왔다. 이후 2015년 KT는 its 별도 법인들을 KT Service로 통합·변경하여 현재 KT Service 북부(서울, 경기, 인천) / KT Service 남부(충청, 강원, 호남, 부산, 대구, 제주) 등 2개의 법인으로 나누어 운영하고 있다.³²⁾
- SKT의 유선사업을 담당하는 자회사인 SK브로드밴드는 유선 상품인 인터넷, 집전화, IPTV등의 신규개통, 영업, 장애(A/S)처리 등을 담당하는 업무를 2017년 이전까지 모두 외주업체(행복센터)에 위탁하였다. 당시 SK브로드밴드는 위탁기간을 대부분 1년~2년 단위로 설정하고 특별한 사정이 없는 한 기존 업체와 수의계약으로 반복 갱신하는

32) KT Service 총 인원은 출범당시 4,100여명으로 이 중 KT Service 남부는 현재 약 2,300명의 인력이 채용되어 있다(2015년 기준).

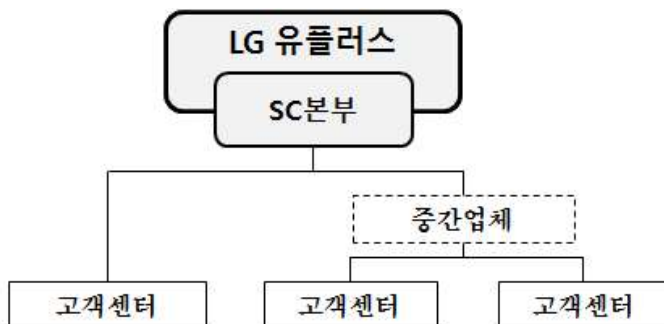
것이 일반적인 형태였다.

[그림 2-6] SK브로드밴드 도급 계약형태



- 2014년 기준 SK브로드밴드는 87개 서비스 센터를 위탁 운영하였으며, 설치수리기사는 총 3,200여 명의 인력이 운용되었고, LG유플러스는 69개 서비스센터를 위탁운영하였으며, 설치수리기사는 총 2,070여 명의 인력이 운용되었다.
- LG유플러스의 유선사업 부문은 이른바 TPS서비스(초고속인터넷+인터넷전화+IPTV방송 결합상품)로 통칭되며 2014년 기준 전국 69개의 고객센터를 위탁 운영하여 왔다. 당시 LG유플러스는 하도급 구조 내에서 수익창출 극대화를 위해 재계약기간을 1년 또는 6개월로 단축시키면서 위탁업체간 경쟁을 유도하였다.

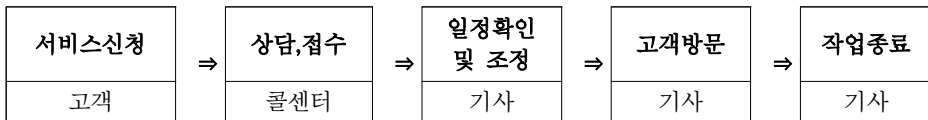
[그림 2-7] LG유플러스 도급 계약형태



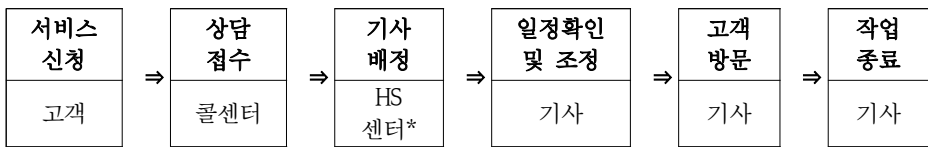
- 통신사의 IPTV를 포함한 유선상품 서비스의 업무흐름을 살펴보면, 1 단계로 콜센터에서 집전화, 인터넷, IPTV, IOT 등 상품에 대한 상담 · 접수, 2단계로 시설작업업체(외주업체) 통보, 3단계로 해당 작업자(기사) 업무배정 및 가구방문 출동 · 처리, 4단계로 사후검사(고객만족도평가)를 실시하였다.

[그림 2-8] 통신사 유선서비스 업무처리 흐름도

A/S(장애)업무(SK, LG공통)



개통업무(SK, LG공통)



* SK는 기사배정업무를 담당하는 별도의 조직(HS센터)이 있으나, LG는 서비스센터(외주업체)에서 기사배정업무를 수행

- SK브로드밴드와 LG유플러스 외주업체에 소속된 설치수리기사들의 고용형태는 케이블방송 설치수리기사들과 유사한데, 대체로 개통기사는 개인도급 또는 재하도급 등 다단계 하도급 구조가 일반화되었으며, 장애기사를 비롯한 다른 직군들(내근직)은 업체와 직접 고용계약 관계를 맺고 있는 공통점을 가지고 있었다.
- 통신 유선사업자들도 실적 중심의 외주화 정책을 추진하면서, 해당 외주업체들은 단기간 수익을 높이고자 설치수리기사들에 대해 노동자성 불인정, 근로기준법 미준수, 각종 차감 및 업무비용 전담, 실적강요, 장시간 노동 등 비정상적인 운영을 지속하고 있었다.
- 2014년 노동실태 연구결과에 따르면, 당시 SK브로드밴드 행복센터(외주업체) 노동자들의 근무시간은 하루 평균 10시간 이상이었으며,

토요일 정상근무, 일요일은 월 1~2회 당직형태의 근무, 공휴일·명절 정상근무 등 주 평균 60시간 이상 장시간 노동에 시달리고 있었다. 이는 LG유플러스 외주업체 설치수리기사들의 노동실태도 크게 다르지 않았다.

- 이에 2014년 3월 SK브로드밴드와 LG유플러스의 외주업체 소속 설치수리기사들은 불안정한 고용관계 및 저임금, 장시간 노동을 해소하고자 노동조합을 설립하여 노동조건 개선에 나서게 되었다.
- SK브로드밴드·LG유플러스 비정규직노동조합은 원·하청의 불성실 교섭 및 노조탄압에 직면하면서 파업 등 장기투쟁 끝에 노동조합 결성 1년여 만인 2015년 4월과 5월에 각각 노사합의를 이끌어냄으로서 비로소 노동조건 개선을 이루게 되었다.³³⁾
- 이후 2017년 SK브로드밴드 비정규직노조는 원청과 합의를 통해 설치수리 포함 위탁업무를 수행하고 있는 103개 홈 서비스센터 직원 약 5,200명을 7월부터 자회사(SK브로드밴드 홈앤서비스)로 직접 채용하기로 합의하였다.
- LG유플러스 비정규직노조도 2018년 12월 원청과 합의로 2020년 3월부터 단계적으로 자회사 설립을 통한 직고용 전환에 합의하였다. 이후 LG유플러스는 2020년부터 자회사(유플러스 홈서비스)를 설립하여 단계적으로 직접고용을 통해 외주 전체인력의 50% 정도인 1,260여명이 전환되었으며, 협력업체는 39개사 1,050명이 외주상태로 남아있다.
- 이처럼 IPTV 통신사업 내의 설치수리기사들의 고용형태는 KT는 「KT Service 북부/남부」 자회사, SK브로드밴드는 「홈앤서비스」 자회사, LG유플러스는 「유플러스 홈서비스」 자회사와 「외주업체」 등에 고용되어 일하고 있다.
- 2021년말 현재 통신 3사의 IPTV 등 유선서비스 설치수리기사 인력은 약 8,600여명으로 추정되고 있다.

33) 당시 노사의 주요 합의내용은 ① 각 센터 내의 다단계 하도급 금지, ② 개인도급 최소화, 개통기사 센터소속 근로계약관계로 전환, ③ 월급제 도입 등이었다. 외주업체들과의 노사합의 이후 통신사 원청도 ① 수탁계약서에 근로기준법 준수조항 포함, ② 위탁업체 폐업이나 변경과정에서 기사들의 고용승계 노력 등을 약속하였다.

〈표 2-22〉 통신 유선서비스 설치수리 인력운용 현황(2021년 기준)

	인원	지역센터	고용형태	가입자현황
KT	3,500여명 (북부: 2,000여명 남부: 1,500여명)	북부 9개지사, 90개 지점 남부 14개지사, 42개 지점	자회사 (KT Service 북부/ 남부 법인)	826만
SK 브로드밴드	2,678명	71개 직영센터	자회사 (홈서비스)	591만
LG유플러 스	1,300여명(자회사) 1,200여명(외주)	39개 직영센터 30여개 외주센터	자회사 (유플러스홈서비스) 외주업체	514만
총계	8,600여명			

※자료 : 희망연대노조 조직현황 자료 재구성 (2021년)

3) 렌탈 방문점검원/설치수리기사

○ 렌탈 현황

- 렌탈은 렌탈업체가 소유하고 있는 상품을 소비자에게 일정 기간 대여하고, 대여기간 동안 일상적인 관리를 해주며, 소비자는 이에 대해 이용료를 지불하는 방식의 소비패턴을 의미한다. 1인가구 증가, 생활문화 변화 등의 요인으로 생활가전 렌탈업이 성황이다. 정수기, 공기청정기, 비데 등으로 시작된 가전렌탈사업이 침대매트리스 등 생활에 필요한 대부분의 가전제품으로 확대되고 있고, 이에 따라 업종 경제규모도 커지고 있다.

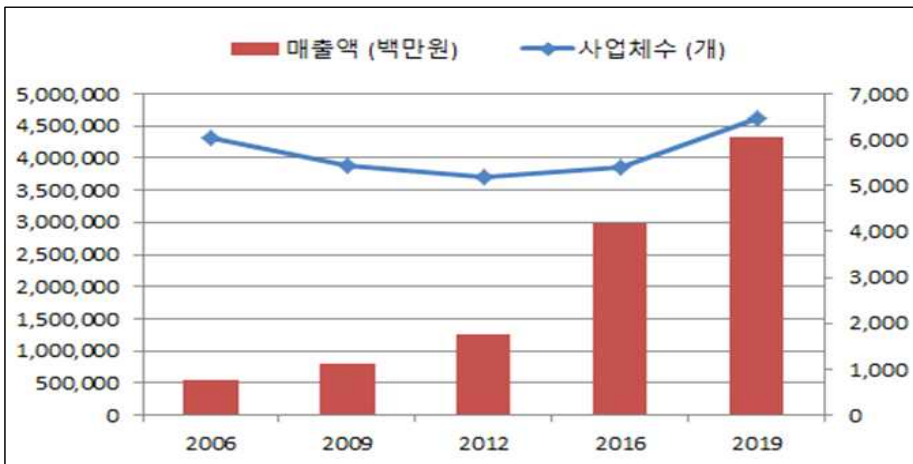
〈표 2-23〉 가전임대업 산업분류

대분류	중분류	소분류	세분류	세세분류
N. 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대 서비스업	임대업; 부동산 제외(76)	개인 및 가정용품 임대업(762)	기타 개인 및 가정용품 임대업(7629)	그 외 기타 개인 및 가정용품 임대업(76299)

- 산업 세분류까지 공개되는 통계청 서비스업 조사에 따르면 2019년

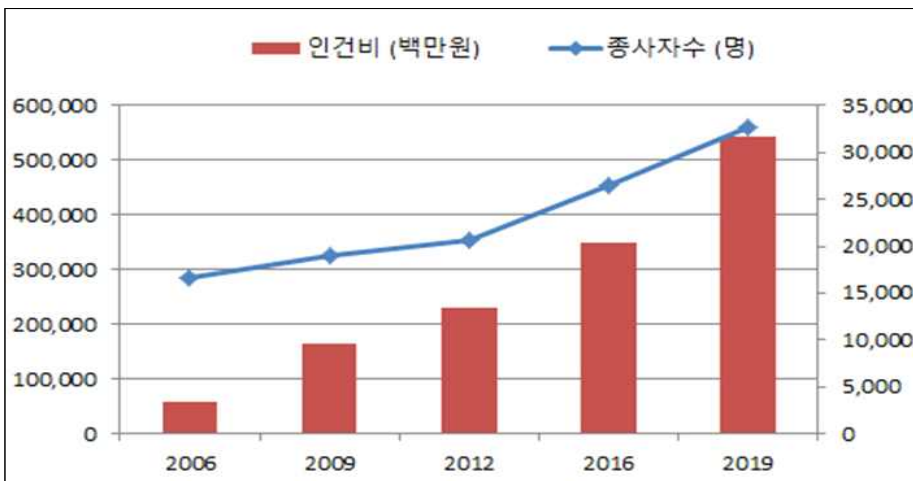
기준 ‘기타 개인 및 가정용품 임대업’의 사업체 수는 6,450개, 매출액은 4조 3천억원이다. 종사자 수는 2019년 기준 32,705명이고, 인건비는 총 542,994백만원이며, 이러한 수치들은 해마다 꾸준히 늘고 있다. 다만 사업체수는 2006년 6,039개에서 2012년 5,193개로 줄었다가 다시 증가추세에 있다.

[그림 2-9] ‘기타 개인 및 가정용품 임대업’ 사업체수, 매출액 추이



※자료 : 통계청, 서비스업조사(각년도)

[그림 2-10] ‘기타 개인 및 가정용품 임대업’ 종사자수, 인건비 추이

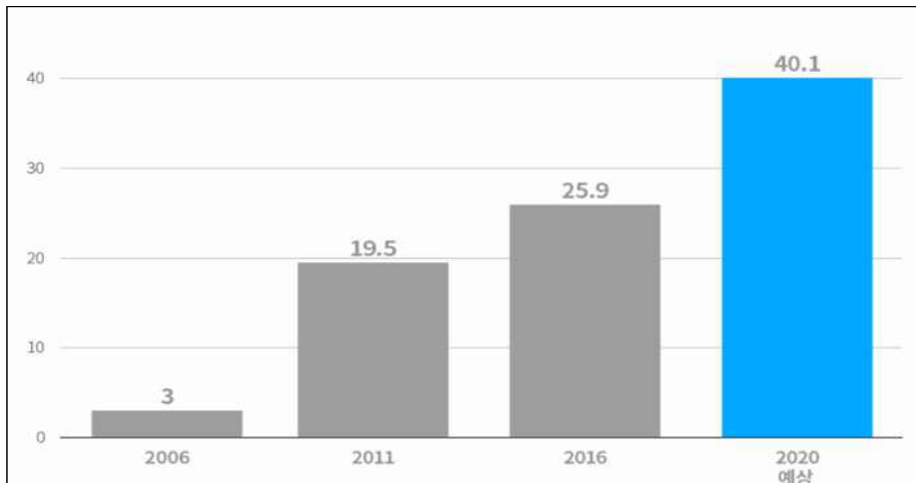


※자료 : 통계청, 서비스업조사(각년도)

- 관련 업계에서는 렌탈서비스업 시장규모를 통계청 자료보다 더 크게 추산하고 있다. KT경제경영연구소 보고서(2018)에 따르면 2016년에 시장규모가 25.9조원에 달하고, 2020년에는 40.1조원에 달할 것으로 예상하고 있다.

[그림 2-11] 국내렌탈서비스 시장규모

(단위: 조원)

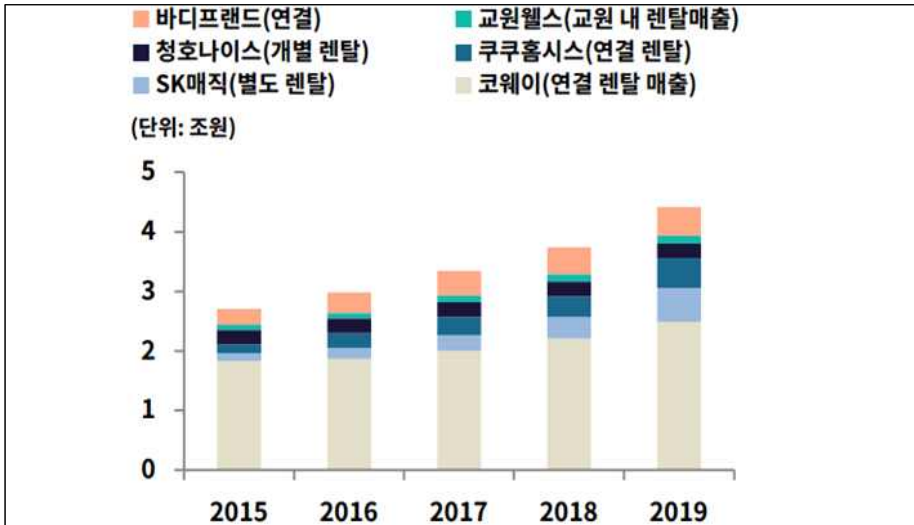


※자료 : 경제경영연구소 보고서(2018. 3.)

○ 독과점체제의 렌탈업

- 1998년 웅진코웨이(現 코웨이)가 최초로 가전렌탈 서비스를 도입한 이후 청호나이스, 쿠쿠홈시스, SK매직 등이 후발주자로 시장에 참여하고 있으며 최근에는 가전제품 제조 전문인 LG전자, 삼성전자 등의 대기업들도 렌탈시장에 진입하고 있다. 한국기업평가 자료에 의하면 생활용품 렌탈시장의 상위 6개사 매출합계는 최근 5년간 연평균 13% 성장하였고, 2015년말 888만개였던 렌탈 계정은 2020년 9월말 기준 1,392만개에 이른다(김현 외, 2020).

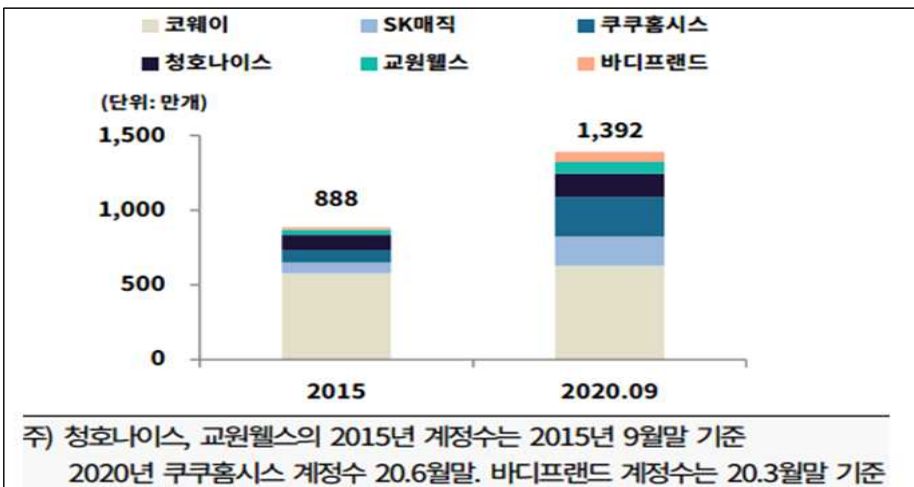
[그림 2-12] 렌탈업 주요 업체 매출 추이



※자료 : 각 사 감사보고서, 김현 외(2020)에서 인용

- 소비자가 제품을 한 개 렌탈할 때 만들어지는 계정수는 2020년 9월 기준 1,392만개에 달하며, 이중 절반가량을 코웨이가 점유하고 있다.

[그림 2-13] 주요업체 계정수 추이



주) 청호나이스, 교원웰스의 2015년 계정수는 2015년 9월말 기준
2020년 쿠쿠홈시스 계정수 20.6월말. 바디프랜드 계정수는 20.3월말 기준

※자료 : 김현 외(2020)에서 인용

○ 렌탈 시장 성장 과정

- 웅진코웨이, 정수기 렌탈서비스 시작
- 청호나이스, 렌탈 시장 진입
- 교원그룹, 렌탈 시장 진입
- LG전자 렌탈시장 진입(OEM 방식)
- 쿠쿠전자, 렌탈사업 진출
- LG전자, 렌탈사업 직접 운영
- 유통업체들의 렌탈 시장 진입(이마트, GS, 11번가 등)
- 이마트, 가전 렌탈 시장 철수
- 대기업들의 렌탈 시장 진입 본격화(롯데그룹, KT렌탈 인수, 현대백화점 그룹)
- SK네트웍스, 동양매직 인수
- 넷마블, 웅진코웨이 인수

<표 2-24> 국내 렌탈 시장 성장 과정

년도	비고
1998	-웅진코웨이, 정수기 렌탈서비스 시작
2001	-청호나이스, 렌탈 시장 진입
2006	-교원그룹, 렌탈 시장 진입
2009	-LG전자 렌탈시장 진입(OEM 방식)
2010	-쿠쿠전자, 렌탈사업 진출
2011	-LG전자, 렌탈사업 직접 운영
2012	-유통업체들의 렌탈 시장 진입(이마트, GS, 11번가 등)
2013	-이마트, 가전 렌탈 시장 철수
2015	-대기업들의 렌탈 시장 진입 본격화(롯데그룹, KT렌탈 인수, 현대백화점 그룹)
2016	-SK네트웍스, 동양매직 인수
2019	-넷마블, 웅진코웨이 인수

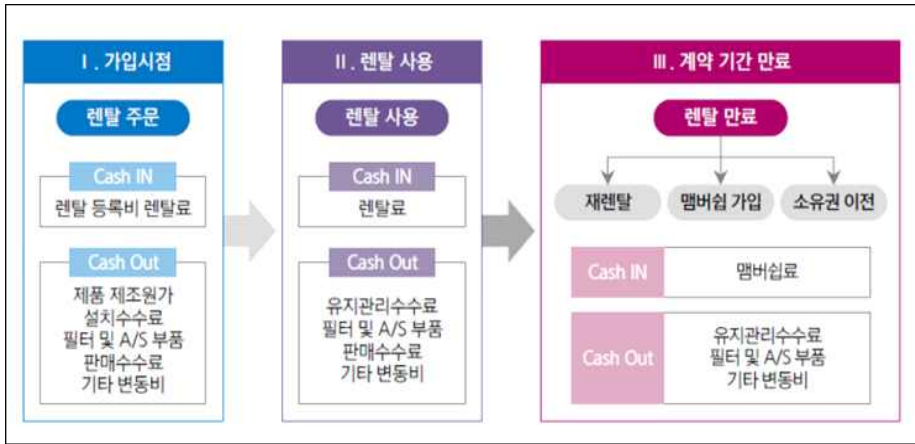
※ 자료 : 조상훈 외(2019)에서 수정 인용

○ 렌탈의 사업구조

- 렌탈은 제품에 따라 3~5년 대여기간을 설정하고, 소비자는 초기 등록비와 매달 렌탈료를 지불하게 된다. 렌탈기업은 초기에 렌탈제품을 설치해주고, 대여기간 동안 주기적으로 점검(소모품 교체, 정상작동 여부 확인 등)해주며, 고장이 날 경우 수리해준다. 렌탈기간이 만료되면 소비자는 기존 렌탈제품의 소유권을 이전받거나, 새로운 제품으로 재렌탈을 하기도 한다. 제품 하나를 대여하게 되면 소비자 계정 하나가 생기는데, 업체별로 몇 개의 계정을 갖고 있는가에 따라 시장점유율이 나뉘어진다.
- 렌탈업체는 소비자가 지불하는 초기 등록비, 매달 렌탈료가 매출구

조를 구성하며, 대여기간 만료 후 소유권을 이전하더라도 관리서비스를 제공하면서 추가 수익을 올리기도 한다. 지출구조는 제품 제조원가, 설치수수료, 유지관리수수료, 판매수수료 등이다.

[그림 2-14] 렌탈산업 비즈니스 구조



※자료 : 김현 외(2020)에서 인용

○ 렌탈의 고용현황

- 주요 렌탈기업의 노동자 구성을 살펴보면 설치기사, 수리기사, 방문점검원, 영업관리직, 일반관리직 등이다. 영업을 담당하는 방문점검원은 모든 렌탈기업에서 특수고용(개인도급) 형태로 운영되고 있고, 수리기사는 주요 렌탈기업의 경우 개인도급이었다가 불법파견 소송과 노동조합 투쟁을 통해 본사 또는 자회사 정규직으로 전환되었다. 설치기사는 정규직과 개인도급이 혼재되어 있으며, 코웨이는 설치와 수리가 통합운영되고 있다.³⁴⁾
- 300인 이상 기업의 고용형태공시제 자료를 통해 렌탈기업의 고용현황을 살펴보면 SK매직의 비정규직 비율이 가장 높은 116.0%이다. SK매직서비스는 수리기사를 중심으로 만든 SK매직의 자회사이다(남우근 외, 2020). 이러한 고용현황에는 특수고용인 방문점검원과 설치기사는 제외되어 있다.

34) 청호나이스는 분리운영되지만 동일한 자회사 정규직 신분이다. SK매직 설치기사는 개인도급으로 운영하고 있다(A사 설치수리기사 인터뷰 내용, 2021.12.12.).

<표 2-25> 렌탈기업 고용현황

(단위 : 명)

기업명	정규직	기간제	간접고용	비정규직 비율
코웨이	4,747	246	0	5.2%
청호나이스	908	201	41	26.7%
SK매직	849	262	723	116.0%
SK매직서비스	403	3	8	2.7%

※ 자료: 고용형태공시자료(2020년), 남우근 외(2020)에서 인용

※ 참고: 비정규직 비율 = 정규직 인원 대비 비정규직(기간제, 간접고용)의 비율

- 방문점검원은 렌탈기업의 영업을 담당하는 핵심인력이다. 하지만 현재까지는 특수고용 형태인 개인사업자로 일하고 있고, 각종 공시자료에서 제외되어 있다. 업계에서는 방문점검원의 규모를 3~4만명 정도로 추산하고 있다. 언론기사에서는 주요 렌탈기업 5개사의 방문점검원을 26,500명 정도로 추산하고 있다. 그러나 LG전자, 삼성전자 등 주요 대기업이 제외되어 있기 때문에 실제 규모는 이보다 클 것이다.

<표 2-26> 주요 렌탈기업 방문점검원 규모

회사명	방문점검원	명칭	계정수	관리지국	시작시기
코웨이	13,000명	코디, 코닥	580만	580	1998년
SK매직	3,000명	매직케어	130만	130	2008년
청호나이스	5,000명	플래너	120만	200	2001년
교원	3,000명	웰스매니저	50만	350	2002년
쿠쿠	2,500명	내추럴매니저	120만	150	2010년

※ 자료: 머니투데이 2018.3.17.자 기사, “렌탈사업 성공조건 1순위 ‘방관조직’ ”

○ 주요 렌탈기업 노사관계 현황³⁵⁾

(1) 코웨이

- 2019년 2월 19일 코웨이 설치기사 노동자들인 CS닥터는 구조조정과 노동조건 악화를 우려하며 ‘코웨이 CS닥터노조’ 를 결성하였다. 노

35) 이정희 외(2019) 제2장에서 발췌하였다.

조는 고용안정협약서 체결에 관한 단체교섭, 설치수리기사의 직접고용, 노동자 지위 인정 등을 요구하였으며, 현재 웅진이 넷마블에 코웨이를 매각한 이후 CS닥터들은 직접고용으로 전환되었다.

- CS닥터 중심의 노동조합이 설립된 데 이어 2019년 11월 2일에는 ‘코디’와 ‘코닥’을 조직대상으로 하는 전국가전통신서비스노동조합 방문판매서비스지부가 설립되었으며, 현재 조합원이 3천명에 이르고 있다.
- 전국가전통신서비스노동조합 웅진코웨이지부와 방문판매서비스지부는 현재 사측에게 영업수수료 인상, 고객 변심이나 제품 불량으로 인한 반환분에 대해 코디에게 책임을 지우는 관행 개선, 매출 압박 중단, 통신비·유류비의 업무비용 회사가 부담, 4대 보험 적용, 근속 경력 인정 등을 요구하고 있다.

(2) 청호나이스

- 청호나이스는 2018년 4월 27일 설치수리기사 1,700명 가운데 희망자 전원을 정규직으로 채용하겠다는 계획을 발표하고, 5월 1일 정수기·공기청정기 등 생활가전제품 설치와 AS업무, 방문판매를 담당하는 서비스 전문 자회사 ‘나이스엔지니어링’을 출범시켰다. 출범 당시 업체는 직원들을 개인사업자 신분에서 정규직으로 전환한다고 홍보하였으나 실제로는 최대 2년의 단계적 계약직을 거쳐 최종평가를 통과해야 정규직 전환이 되는 방식인 것으로 확인되었다. 이에 노동자들은 2018년 5월 9일 민주노총 서비스산업노조연맹 산하 청호나이스노동조합을 설립하였다.
- 노조는 2019년 3월, 임금 104만원 인상(기본급 30만원, 차량 보조비 60만원, 점심값 14만원)과 근무시간 외 수당 지급을 요구하며 파업을 하였다. 전체 노동자 900명 중 조합원 800명가량이 파업에 동참하였고, 그 결과 월 임금 30만원 가량 인상에 합의하기도 하였다.

(3) SK매직서비스

- SK매직은 ‘SK매직서비스’라는 A/S와 물류, 설치를 담당하는 자회사를 두고, 제품의 제조 및 판매를 담당하는 SK매직과 A/S를 담당하는

SK매직서비스로 회사를 분리하여 인력을 운용하고 있다. 과거 동양매직 시절 SK매직서비스는 설치수리기사들을 무기계약직으로 전환했지만 물류부분은 여전히 특수고용직으로 남아있다.

- SK매직서비스노조는 정규직·비정규직에 이어 2016년 10월 설치마스터라 불리는 특수고용직까지 별도 지부를 편성해 조직화하고, 노동조합은 노동환경 개선, 임금차별 철폐, 공짜노동 중단, 적정인력 확보 및 산업안전보건 강화를 요구하고 있으며, SK매직으로의 법인통합을 주장하고 있다. 한편, 노조는 2019년 6월29일 출범한 전국가전통신서비스노조로 조직을 통합하였다.

(4) 가전통신서비스노조

- 생활가전 렌탈업계 상위 업체인 응진코웨이, 청호나이스, SK매직 소속 설치수리기사들이 주축이 되어 2019년 6월 29일 민주노총 서비스연맹 ‘전국가전통신서비스노동조합’을 출범시켰다. 출범 당시 설치수리기사들이 주축이 되었다면 최근 방문판매서비스 업무를 담당하는 노동자들의 노조 가입도 확대되고 있다.

3. 소결

1) 가스안전점검원

○ 다층적·독점화된 도시가스 공급사업

- 도시가스 공급사업은 △전력이나 상수도와 같이 국민생활의 기본재를 공급하는 공익사업이며, △국민연료의 안정적 공급 및 안전관리사업이고, △막대한 초기투자비를 요하는 장치사업이라는 특징을 갖는다. 또 △요금이나 안전관리 등 사업 전반에 대한 다양한 규제가 동반되는 정책사업이고, △천연가스의 경우 공해물질이 적은 대체에너지원으로써 큰 역할을 담당한다.
- 공익사업, 안전관리사업, 정책사업 등 공공성을 강하게 띠는 도시가

스 공급사업은 수입은 정부가, 도매는 공기업이, 소매는 민간기업이 나눠서 하는 다층적 체계이고, 공급지역을 중첩되지 않게 나눠서 독점화하고 있다. 또 요금관리, 안전관리는 지방자치단체의 관할 하에 있어 책임소재가 분산되어 있다.

- 도시가스사업의 다층적이고 독점화된, 그리고 책임소재가 분산되어 있는 산업구조는 그 속에서 안전관리업무를 담당하고 있는 도시가스 안전점검원의 고용문제, 노동조건 문제의 원인이 되고 있다.

○ 공급 확대에도 변화되지 않는 안전관리 규정

- 도시가스 공급사업은 매년 사용자가 증가하고 있고, 수요 가구도 1인 가구가 늘어나는 등 가스안전점검원들의 업무량 역시 증가하고 있다. 이렇게 도시가스 사용 환경은 급변하고 있지만 도시가스 안전관리업무를 기본 규정은 1999년에 만들어진 후 큰 틀에서 변화가 없다. 1인당 관리 가구수, 가스사용시설의 안전에 대한 규정 변화가 요구되고 있다.
- 또한 전문성과 책임성이 요구되는 도시가스 안전관리업무에 대한 업종 분류가 한국표준직업분류 상 단순노무종사자에 포함되어 있어 안전관리업무에 대해 사회적, 경제적으로 저평가되어있는 상황이다.

2) 케이블·통신 설치수리기사

○ 재편기에 들어선 산업

- 케이블방송(종합유선방송)과 IPTV 등으로 통칭되는 「유료방송산업」은 현재 IPTV 가입자가 과반수 이상 점유율을 확보하면서, 주요 케이블방송사들은 이미 통신사업자들에게 인수·합병되는 산업 전환기를 맞이하고 있다.
- 현재 남아있는 딜라이브, CMB, 중소 케이블방송사들도 매각을 추진하면서 향후 유료방송 산업은 IPTV 통신사업자 주도로 재편될 것으로 예상된다.

○ 공익성보다는 규제 간소화

- 현 정부의 유료방송 정책 또한 케이블방송의 책무였던 지역방송으로서의 공익성보다는 ‘글로벌 경쟁력 제고를 위한 거대 미디어 사업자 육성’ 정책으로 유료방송 시장 재편을 위한 규제 간소화에 중심을 두고 있다.

○ 산업의 재편에 따른 고용 불안정성 심화

- 그동안 유료방송산업 내에서 외주화와 다단계 하도급 구조로 고용불안이 심했던 설치수리 노동자들은 2013년을 기점으로 노동조합을 설립하면서 노사합의로 노동관계법 준수·업체변경 시 고용승계·일부 원청 또는 자회사 직고용 전환 등으로 노동조건과 고용구조가 개선되어 왔다.
- 그러나 딜라이브 케이블방송의 설치수리기사들의 직고용 전환을 제외하고는 대부분의 케이블방송이 모두 외주업체로 운영되는 상황에서 통신사업자들에게 인수·합병되는 과정에 있어, 향후 유료방송 산업의 재편에 따른 통신사업자 중심의 유료방송 산업내에서 설치수리 노동자들의 고용의 불안정성은 심화될 것으로 우려된다.

○ 사회적 책무 약화 우려

- 케이블방송의 지역채널 운영과정에서의 지역성·공익성 책무 또한 시장논리로 통신사업자 중심의 유료방송 재편은 시청자 권리보장, 지역방송의 공익성 등 사회적 책무가 상실되는 상황이 우려되고 있다.

3) 렌탈 방문점검원/설치수리기사

○ 빠르게 성장하는 렌탈업

- ‘공유경제’ 라는 허울도 작용했지만 1인가구 중심의 인구구조 및 생활문화의 변화를 토대로 렌탈경제가 빠르게 성장하고 있다. 새로운 기술이 적용된 신제품의 출시 간격이 더욱 빨라지고 있고, 제품의 사이클이 점차 짧아지고 있기 때문에 제품을 소유하는 것보다는 필요한 기간만큼 대여해서 사용하는 것이 소비자입장에서 매력적으로 다가가고 있고, 이에 따라 렌탈경제의 규모도 커지고 있다.

- 코웨이, 청호나이스 등 렌탈사업의 선두주자이면서 렌탈업 중심으로 기업을 운영하는 경우 외에도 LG전자, 삼성전자 등 전통적인 가전생산기업들도 시장의 후발주자로 렌탈업에 뛰어들고 있다. 경쟁은 더 치열해지고 있지만, 아직까지는 코웨이가 시장의 절반 정도를 차지하고 있고, 5~6개의 주요 기업이 렌탈시장의 대부분을 점유하고 있는 것에서 볼 수 있듯이 현재 렌탈업은 과점체제가 형성되어 있고 상당기간 이어질 것으로 예상된다.

○ 직접고용, 노조 결성 등 노사관계 본격화

- 불법과건 소송과 노동조합의 투쟁을 계기로 주요 기업의 설치수리기사가 본사 또는 자회사의 직접고용으로 전환되었다. 이와 함께 아직은 노동자성을 인정받지 못하고 있지만 주요 렌탈기업의 방문점검원도 노동조합을 결성해서 노사관계가 형성되는 초기 단계에 있다.
- 노동조합 결성과 단체교섭 등을 통해 그동안 회사가 일방통행식으로 결정했던 수수료 체계, 영업실적 압박, 교통비 및 통신비의 노동자 전가 문제, 안전보건 문제 등 렌탈업의 열악한 노동조건이 본격적으로 쟁점화될 예정이고, 이 과정에서 감정노동 문제 역시 주요한 의제로 다뤄질 것으로 예상된다.

3장. 가구방문서비스노동자 감정노동 실태조사 분석 결과

1. 조사개요

- 코로나19가 확산되고 있는 상황에서 비대면으로 가구방문서비스 노동에 대한 응답을 확보하기 위하여 본 설문조사는 구조화된 질문지를 이용하여 온라인설문조사를 실시하였고, 일부 직종에서 오프라인 설문조사를 병행하는 멀티 서베이를 실시하였다.
 - 본 연구에서는 가구방문서비스노동자들 중 종사 직종별로 가스안전점검원, 케이블·통신 설치수리기사, 렌탈 방문점검원, 렌탈 설치수리기사로 나누어 실시하였다.
 - 또한 본 조사는 서울시에서 일하고 있는 노동자이면서 위의 4개 직종 노동자라는 선택적 조사대상자라는 특성상 눈덩이 표집방법을 활용하여 노동조합, 서울시 등의 도움을 받아 설문을 수거하였다.
- 설문조사는 2021년 10월 14일부터 11월 15일까지 진행되었으며, 조사결과 온라인으로 433명(68%), 오프라인으로 204명(32%)의 조사가 이루어졌다. 가스안전점검원 243명, 케이블·통신 설치수리기사 228명, 렌탈 방문점검원 98명, 렌탈 설치수리기사 68명(렌탈 합계 166명) 등 총 637명을 대상으로 분석하였다. 수집된 응답은 데이터 클리닝을 거쳐 SPSS 통계 프로그램을 사용하여 분석하였다.
- 조사내용은 노동환경특성, 업무상황, 건강실태, 감정노동실태, 직장폭력경험, 모니터링 제도, 직무만족도, 이직 관련 사항, 감정노동보호제도, 감정노동 개선 대책 총 10개 영역으로 구분하여 구성하였다.

<표 3-1> 설문조사 항목

구분		항목
기초현황	사회인구학적 특성	연령, 성별, 교육수준
	노동환경 특성	노동시간(주 평균 근로시간, 주 평균 출근일수), 고용형태, 근무기간, 휴가 사용(연차 및 병가), 임금형태 및 임금수준, 노동조합 가입 유무, 교통수단
업무 상황		코로나19 이전/이후 감정노동 강도
건강 실태		자살 관련 행태, 심리적·정신적 건강상태, 정서적 상태
감정노동 실태		감정노동 수준(12개 문항) 감정노동 원인
직장폭력 경험		고객의 정신적·성적 폭력(4개 문항), 직장 내 정신적·성적 폭력(4개 문항) 고객/직장 신체적 폭력(2개 문항), 폭력보호체계(3개 문항) 부당한 대우 평균횟수, 대처방법(고객 및 업체)
모니터링 제도		고객의 항의로 인한 불이익 경험 해피콜 시행여부
직무만족도		노동환경 관련 만족도(10개 문항)
이직 관련 사항		이직의도 및 이유(2개 문항)
감정노동 보호제도		감정노동 보호제도 현황(12개 문항) 감정노동 보호제도 이용 수준 업무 중 부당한 침해로 인한 고통 경험과 대처 방법
감정노동 개선대책		감정노동 보호 관련 개선대책(12개 문항) 기타 개선대책에 대한 의견 및 만족도

2. 일반특성 및 노동환경

1) 일반특성

- 조사결과 직종별로 가스안전점검원 243명(38.7%), 케이블·통신 설치수리기사 219명(34.9%), 렌탈 방문점검원 98명(15.6%), 렌탈 설치수리기사 68명(10.8%)을 대상으로 분석하였다.
 - 성별과 연령에 따라 살펴보면, 여성이 337명(53.5%), 남성이 293명(46.5%)에 대한 조사가 이루어졌다. 또한, 연령별로 20대가 6명(1.0%), 30대가 81명(13.0%), 40-44세가 111명(17.8%), 45-49세가 134명(21.5%), 50-54세가 141명(22.6%), 55-59세가 119명(19.1%), 60대 이상 31명(5.0%)로 나타나 중장년 노동자가 집중되어 있음을 확인할 수 있다.
 - 교육수준별로는 고졸 이하가 391명(63.3%), 대졸(전문대 포함)이 222명(35.9%), 대학원 졸업이 5명(0.8%)으로 나타났다.

- 직종의 근속기간을 살펴보면, 10년 초과-20년 이하가 260명(40.8%)으로 가장 많았고, 다음으로 20년 초과가 123명(19.3%), 5년 초과-10년 이하가 114명(17.9%), 2년 이하가 97명(15.2%), 3년 초과-5년이하가 30명(4.7%), 2년 초과-3년 이하가 13명(2.0%) 순으로 나타났다.
 - 현재 근무하는 회사의 근속기간 조사결과, 10년 초과-20년 이하가 156명(24.5%)으로 가장 많았고, 다음으로 5년 초과-10년 이하가 146명(22.9%), 3년 초과-5년 이하가 124명(19.5%), 2년이하가 117명(18.4%), 2년 초과-3년이하가 74명(11.6%), 20년 초과가 20명(3.1%) 순으로 나타났다.

- 월 소득, 즉 세금 등 공제 전 수입 총액(급여 또는 수수료)의 경우 200만원이상-300만원 미만인 291명(48.8%)으로 가장 많았고, 200만원미만이 163명(27.3%), 300만원 이상-400만원 미만이 121명(20.3%), 400만원 이상-500만원 미만 18명(3.0%), 500만원 이상이 3명(0.5%) 순으로 나타났다.

<표 3-2> 응답자 특성

(단위: 명, %)

구분		빈도 (명)	비율 (%)	구분		빈도 (명)	비율 (%)
성별	여성	337	53.5	고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	285	45.4
	남성	293	46.5		(본사, 자회사) 계약직	106	17.0
연령	20대	6	1.0		개인 위탁·도급계약	162	26.0
	30대	81	13.0		파견용역회사와 근로계약	73	11.7
	40-44세	111	17.8	직종	가스안전점검원	243	38.7
	45-49세	134	21.5		케이블·통신 설치수리기사	219	34.9
	50-54세	141	22.6		렌탈 방문점검원	98	15.6
	55세-59세	119	19.1		렌탈 설치수리기사	68	10.8
	60대 이상	31	5.0	월 평균 소득	200만원미만	163	27.3
	평균 연령(세)	637	48.0 (세)		200만원이상-300만원미만	291	48.8
교육 수준	고졸 이하	391	63.3		300만원이상-400만원미만	121	20.3
	대졸(전문대 포함)	222	35.9		400만원이상-500만원미만	18	3.0
	대학원 졸업	5	0.8	500만원이상	3	0.5	
	근속 연수	2년이하	97	15.2	현 근무 지 근무 기간	2년이하	117
2년초과-3년이하		13	2.0	2년초과-3년이하		74	11.6
3년초과-5년이하		30	4.7	3년초과-5년이하		124	19.5
5년초과-10년이하		114	17.9	5년초과-10년이하		146	22.9
10년초과-20년이하		260	40.8	10년초과-20년이하		156	24.5
20년 초과		123	19.3	20년 초과		20	3.1
평균 근속연수(년)	637	13.1 (년)	현 근무지 근속연수(년)	637		7.4 (년)	

2) 노동환경 현황

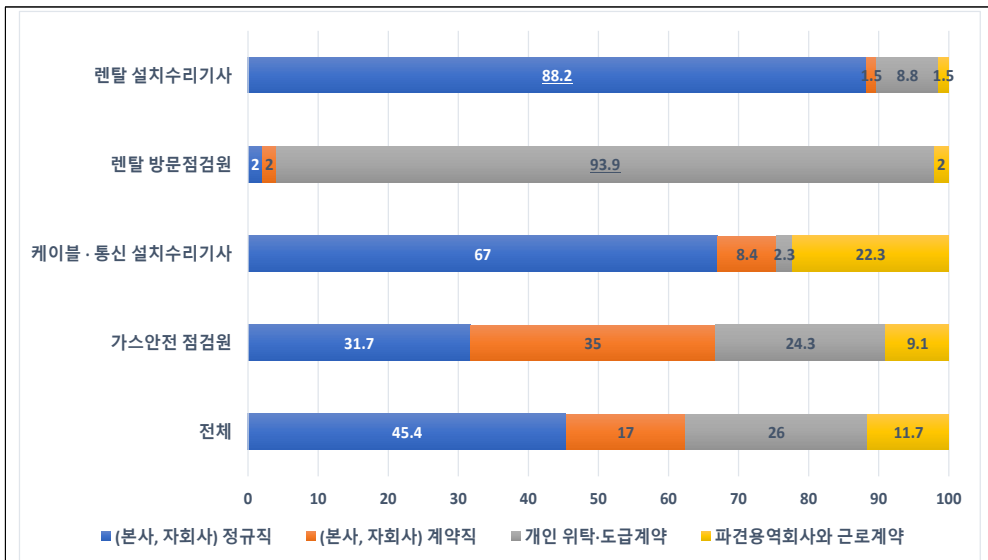
가. 전반적인 노동환경

○ 고용형태를 살펴보면, 본사 혹은 자회사 정규직이 285명(45.4%), 개인위탁도급 계약이 162명(26.0%), 본사 혹은 자회사 계약직이 106명(17.0%), 파견용역회사와 근로계약이 73명(11.7%) 순으로 나타났다.

- 응답자의 직종에 따라 고용형태를 살펴본 결과, 가스안전점검원의 경우에는 본사 혹은 자회사 계약직 비중이 약 35%로 가장 많은 것으로 나타났고, 렌탈 방문점검원은 개인 위탁과 도급계약이 93.9%로 나타났다. 반면, 케이블·통신 설치수리기사의 경우 본사 혹은 자회사 정규직 비중이 약 67%로 가장 높게 나타났고, 렌탈 설치수리기사의 경우 본사 혹은 자회사 정규직 비중이 88.2%로 높게 나타났다.

[그림 3-1] 직종별 고용형태

(단위: %)



○ 응답자들의 1일 평균 노동시간(휴게시간을 제외한 시간)은 평균 약 8시간으로 조사되었다.

- 1일 평균 노동시간의 경우, 고용형태, 임금형태에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 개인 위탁·도급계약직은 1일 평균 8시간 20분 가량 노동을 하고 있어 여타 고용형태보다 다소 많은 시간을 일하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 매 건당 수수료를 받는 형태에서는 1일 평균 8시간 36분 정도 노동을 하는 것으로 나타난 반면, 기본급과 수당 등으로 임금을 받는 형태에서는 평균 7시간 54분 정도 노동을 하는 것으로 나타나 매 건당 수수료를 받는 형태의 가구방문서비스노동자들이 전체 평균보다 약 40분 정도 더 일하고 있는 것으로 확인되었다.

<표 3-3> 노동자 특성별 1일 평균 노동시간(휴게시간 제외)

(단위: 시간)

구분		1일 평균 노동시간
전체		8.03
성별	여성	7.97
	남성	8.09
고용형태	(본사, 자회사) 정규직	7.95
	(본사, 자회사) 계약직	7.83
	개인 위탁·도급계약	8.36
	파견용역회사와 근로계약	7.94
임금형태	매 건당 수수료를 받는 형태	8.62
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	7.91
직종	가스안전점검원	7.80
	케이블·통신 설치수리기사	8.08
	렌탈 방문점검원	8.44
	렌탈 설치수리기사	8.21

○ 응답자들의 1일 평균 휴게시간은 평균 54.7분으로 조사되었다.

- 1일 평균 휴게시간의 경우, 성별과 고용형태, 임금형태, 직종별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별의 경우 남성이 여성에 비해 휴게시간이 짧고, 본사 및 자회사 정규직과 계약직이 개인 위탁·도급계약 형태보다 휴게시간이 짧고, 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형

태가 매건당 수수료를 받는 형태보다 휴게시간이 짧은 것으로 나타났다.

- 직종별로 살펴보면, 렌탈 설치수리기사가 1일 평균 휴게시간이 약 47분으로 가장 짧으며, 다음으로 가스안전점검원, 케이블·통신 설치수리기사, 렌탈 방문점검원 순으로 나타났다.

〈표 3-4〉 노동자 특성별 1일 평균 휴게시간

(단위: 분)

구분		1일 평균 휴게시간
전체		54.66
성별	여성	55.93
	남성	53.15
고용형태	(본사, 자회사) 정규직	53.73
	(본사, 자회사) 계약직	53.12
	개인 위탁·도급계약	56.61
	파견용역회사와 근로계약	55.27
임금형태	매 건당 수수료를 받는 형태	58.94
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	53.55
직종	가스안전점검원	54.78
	케이블·통신 설치수리기사	55.29
	렌탈 방문점검원	58.48
	렌탈 설치수리기사	47.28

○ 응답자들의 1일 근무시간 중 이동시간은 약 2시간 45분 정도로 나타났다.

- 1일 평균 이동시간의 경우, 성별과 고용형태, 직종별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별의 경우 여성이 남성에 비해 이동시간이 길고, 개인 위탁·도급계약, 본사 및 자회사 계약직, 파견용역회사와 근로계약직이 본사 및 자회사 정규직 보다 이동시간이 긴 것으로 나타났다.
- 직종별로 살펴보면, 가스안전점검원이 약 3시간 40분 이상으로 근무시간 중 이동시간이 가장 길며, 다음으로 렌탈 설치수리기사 및 방문점검이 2시간 30분, 케이블·통신 설치수리기사가 약 1시간 50분으로 나타났다.

〈표 3-5〉 노동자 특성별 1일 평균 이동시간

(단위: 시간)

구분		1일 평균 이동시간
전체		2.76
성별	여성	3.34
	남성	2.05
고용형태	(본사, 자회사) 정규직	2.40
	(본사, 자회사) 계약직	3.27
	개인 위탁·도급계약	3.16
	파견용역회사와 근로계약	2.54
임금형태	매 건당 수수료를 받는 형태	2.77
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	2.75
직종	가스안전점검원	3.71
	케이블·통신 설치수리기사	1.80
	렌탈 방문점검원	2.49
	렌탈 설치수리기사	2.50

○ 응답자들의 1일 평균 방문하는 가구 수는 62가구로 나타났다.³⁶⁾

- 1일 평균 방문가구수의 경우, 성별과 고용형태, 임금형태, 직종별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별의 경우 여성이 남성에 비해 월 평균 방문 가구가 월등히 많은 것으로 나타났고, 고용형태의 경우 본사 및 자회사 계약직이 본사 및 자회사 정규직보다 방문가구가 많은 것으로 나타났다. 임금형태의 경우 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태가 매 건당 수수료를 받는 형태보다 더 많은 가구를 방문하고 있는 것으로 나타났다.
- 직종별로 살펴보면, 가스안전점검원이 1일 평균 방문하는 가구가 약 140가구로 가장 많았으며, 다음으로 렌탈 방문점검원이 17가구, 렌탈 설치수리기사가 12가구, 케이블·통신 설치수리기사가 9가구 순으로 나타났다.

36) 가스안전점검원을 제외한 3개 직종의 평균 방문가구수는 약 13가구(12.7)로 나타났다.

<표 3-6> 노동자 특성별 1일 평균 방문가구

(단위: 가구)

구분		1일 평균 방문가구
전체		62
성별	여성	106
	남성	11
고용형태	(본사, 자회사) 정규직	43
	(본사, 자회사) 계약직	123
	개인 위탁·도급계약	61
	과건용역회사와 근로계약	53
임금형태	매 건당 수수료를 받는 형태	34
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	68
직종	가스안전점검원	140
	케이블·통신 설치수리기사	9
	렌탈 방문점검원	17
	렌탈 설치수리기사	12

○ 응답자들의 월 평균 임금(세금 등 공제 전 수입 총액(급여 또는 수수료)은 약 248.6만원인 것으로 나타났다.

- 월평균 임금은 성별과 고용형태, 임금형태, 직종별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별의 경우 여성이 남성에 비해 월평균 임금이 약 60만원 정도 낮은 것으로 나타났고, 고용형태의 경우 개인 위탁·도급계약직이 약 211만원으로 본사 및 자회사 정규직(약 281만원)보다 70만원 정도 낮은 것으로 나타났다. 임금형태의 경우 매 건당 수수료를 받는 형태가 월평균 임금이 약 216만원으로 기본급과 수당등으로 되어 있는 형태(약 256만원) 보다 40만원 정도 낮은 것으로 나타났다.
- 직종별로 살펴보면, 렌탈 방문점검원 월평균 임금이 약 212만원으로 가장 적었으며, 다음으로 가스안전점검원(약 213만원), 렌탈 설치수리기사(약 289만원), 케이블·통신 설치수리기사(약 295만원) 순으로 나타났다.

〈표 3-7〉 노동자 특성별 월평균 임금

(단위: 만원)

구분		월평균 임금
전체		248.6
성별	여성	214.7
	남성	289.7
고용형태	(본사, 자회사) 정규직	281.0
	(본사, 자회사) 계약직	222.4
	개인 위탁·도급계약	210.7
	파견용역회사와 근로계약	247.3
임금형태	매 건당 수수료를 받는 형태	216.5
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	256.4
직종	가스안전점검원	212.7
	케이블·통신 설치수리기사	295.2
	렌탈 방문점검원	212.1
	렌탈 설치수리기사	288.7

나. 휴가사용

○ 연차 휴가 사용에 대해서는 자유롭게 사용가능이 41.2%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 어느 정도 사용가능이 29.3%, 부여된 휴가가 없음이 21.3%, 사용하기 어려움이 8.1% 순으로 나타났다.

- 연차 휴가 사용은 성별, 고용형태와 임금형태에 따라 그 격차가 있었다. 남성의 50.5%가 자유롭게 사용 가능하다고 응답한 반면, 여성의 경우 36.2%가 부여된 휴가가 없다고 응답하였다. 고용형태가 본사 혹은 자회사 정규직이나 계약직은 자유롭게 사용 가능하다고 응답한 비율이 49.8%로 나타난 반면, 개인위탁·도급 계약직은 부여된 휴가가 없다고 응답한 비율이 54.3%에 달하는 것으로 확인되었다. 고용형태와 연관되어 있는 임금형태에서도 보면, 매 건당 수수료를 받는 임금형태 노동자는 66.7%가 부여된 휴가가 없다고 응답하였다.
- 직종별로 살펴보면, 렌탈 방문점검원은 부여된 휴가가 없다고 응답한 비율이 67.3%에 달하는 것으로 나타났다.

<표 3-8> 노동자 특성별 연차 휴가 사용

(단위: 명, %)

구분		자유롭게 사용가능		어느정도 사용가능		사용하기 어려움		부여된 휴가가없음	
		명	%	명	%	명	%	명	%
전체		259	41.2	184	29.3	51	8.1	134	21.3
성별	여성	112	33.2	72	21.4	31	9.2	122	36.2
	남성	147	50.5	112	38.5	20	6.9	12	4.1
고용형태	(본사, 자회사) 정규직	142	49.8	111	38.9	20	7	12	4.2
	(본사, 자회사) 계약직	48	45.7	17	16.2	11	10.5	29	27.6
	개인 위탁·도급계약	34	21	30	18.5	10	6.2	88	54.3
	파견용역회사와 근로계약	32	43.8	27	37.0	9	12.3	5	6.8
임금형태	매 건당 수수료를 받는 형태	15	12.8	19	16.2	5	4.3	78	66.7
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	246	47.7	168	32.6	46	8.9	56	10.9
직종	가스안전점검원	100	41.2	52	21.4	30	12.3	61	25.1
	케이블·통신 설치수리기사	130	59.9	74	34.1	11	5.1	2	0.9
	렌탈 방문점검원	9	9.2	21	21.4	2	2	66	67.3
	렌탈 설치수리기사	18	26.5	38	55.9	7	10.3	5	7.4

○ 병가 사용에 대해서는 어느 정도 사용가능이 33.7%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 자유롭게 사용가능이 30.5%, 사용하기 어려움이 18.9%, 부여된 휴가가 없음이 16.9% 순으로 나타났다.

- 병가 사용은 고용형태와 임금형태에 따라 그 사용에 있어 차이가 있는 것으로 나타났는데, 매 건당 수수료를 받는 형태와 개인 위탁·도급계약에서 부여된 휴가가 없다고 응답한 비율이 여타 가구방문서비스노동자에 비해 높은 것으로 나타났다.
- 직종별로 병가 사용에 있어 차이가 있는 것으로 나타났는데, 렌탈 방문점검원의 경우 부여된 휴가가 없다고 응답한 비율이 33.7%로 여타 가구방문서비스노동자에 비해 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-9〉 노동자 특성별 병가 사용

(단위: 명, %)

구분		자유롭게 사용가능		어느정도사용 가능		사용하기 어려움		부여된 휴가가 없음	
		명	%	명	%	명	%	명	%
전체		189	30.5	209	33.7	117	18.9	105	16.9
성별	여성	82	24.3	107	31.8	80	23.7	68	20.2
	남성	107	37.8	102	36	37	13.1	37	13.1
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	109	39.4	108	39	34	12.3	26	9.4
	(본사, 자회사) 계약직	28	26.4	30	28.3	27	25.5	21	19.8
	개인 위탁·도급계약	33	20.4	41	25.3	44	27.2	44	27.2
	파견용역회사와 근로계약	16	22.5	29	40.8	12	16.9	14	19.7
임금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	20	17.1	32	27.4	27	23.1	38	32.5
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	171	33.7	179	35.3	90	17.8	67	13.2
직종	가스안전점검원	64	26.3	78	32.1	59	24.3	42	17.3
	케이블·통신 설치수리기사	93	44.7	69	33.2	25	12	21	10.1
	렌탈 방문점검원	15	15.3	29	29.6	21	21.4	33	33.7
	렌탈 설치수리기사	14	20.6	33	48.5	12	17.6	9	13.2

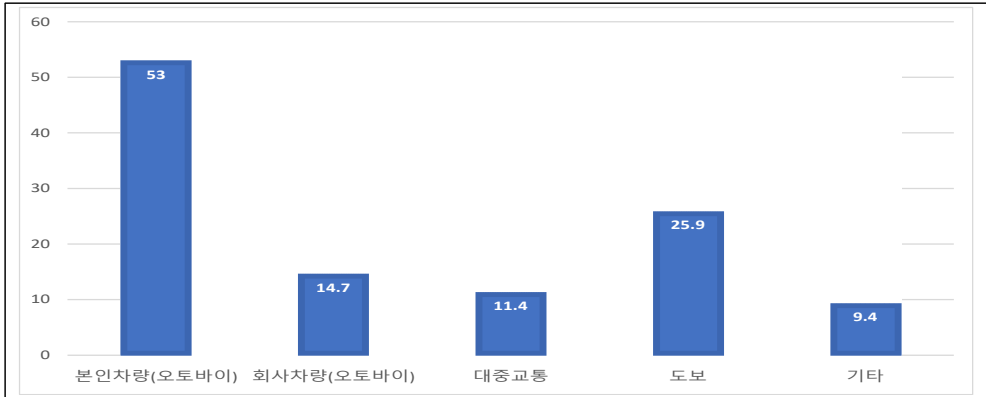
다. 이동수단

○ 응답자들은 가구 간 이동 시 주로 본인 차량(오토바이 포함)을 활용하는 것으로 나타났다.

- 직종별로는 가스안전점검원의 경우에는 도보가, 그 밖의 직종에서는 본인차량이 주로 사용하는 교통수단으로 나타났다.

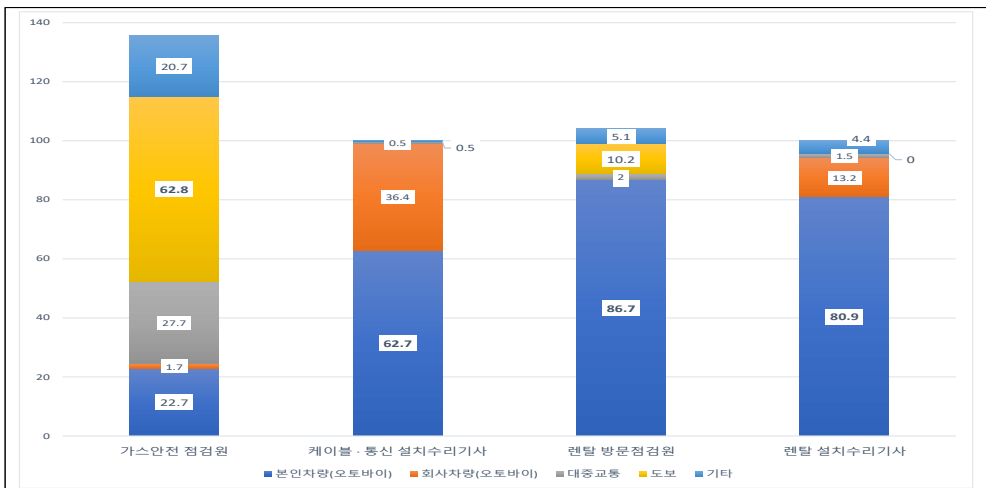
[그림 3-2] 가구 간 이동시 주로 사용하는 교통수단(중복응답)

(단위: %)



[그림 3-3] 직종별 가구 간 이동시 주로 사용하는 교통수단(중복응답)

(단위: %)



○ 교통비 지급에 대해서는 전액 개인부담이 54.2%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 부분별도 지급이 29.7%, 전액 별도 지급이 16.1% 순으로 나타났다.

- 렌탈 방문점검원은 응답자의 99%가 교통비를 전액 개인 부담하는 것으로 나타났으며, 가스안전점검원도 응답자의 76%가 개인 부담하는 것으로 나타났다.

〈표 3-10〉 노동자 특성별 교통비 지급

(단위: 명, %)

구분		전액별도 지급		부분별도 지급		전액개인부담	
		명	%	명	%	명	%
전체		95	16.1	175	29.7	320	54.2
성별	여성	8	2.4	53	15.8	274	81.8
	남성	87	34.1	122	47.8	46	18
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	68	25.9	112	42.6	83	31.6
	(본사, 자회사) 계약직	7	7.1	19	19.2	73	73.7
	개인 위탁·도급계약	2	1.3	18	11.3	140	87.5
	파견용역회사와 근로계약	18	27.3	25	37.9	23	34.8
임금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	3	2.6	8	7	104	90.4
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	96	20	169	35.1	216	44.9
직종	가스안전점검원	9	3.7	49	20.2	184	76
	케이블·통신 설치수리기사	75	41.4	79	43.6	27	14.9
	렌탈 방문점검원	0	0	1	1	97	99
	렌탈 설치수리기사	12	17.6	46	67.6	10	14.7

라. 직무만족도

- 응답자들의 직무만족도 평균 종합점수는 2.44점인 것으로 나타났다. 직무만족도는 성별과 고용형태, 임금형태에 따라 차이가 있는 것으로 확인되었다. 남성이 여성에 비해 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다. 고용형태별로는 파견용역회사 근로계약직이 2.18점으로 직무만족도가 여타 형태에 비해 낮은 것으로 나타났다. 임금형태의 경우 매 건당 수수료를 받는 형태가 2.27점으로 기본급과 수당으로 되어 있는 형태에 비해 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다.
- 직종별로 살펴보면, 렌탈 설치수리기사의 경우 직무만족도가 2.06점으로 여타 직종에 비해 상대적으로 낮은 것으로 확인되었다.

<표 3-11> 노동자 특성별 전체 직무만족도

(단위: 점)

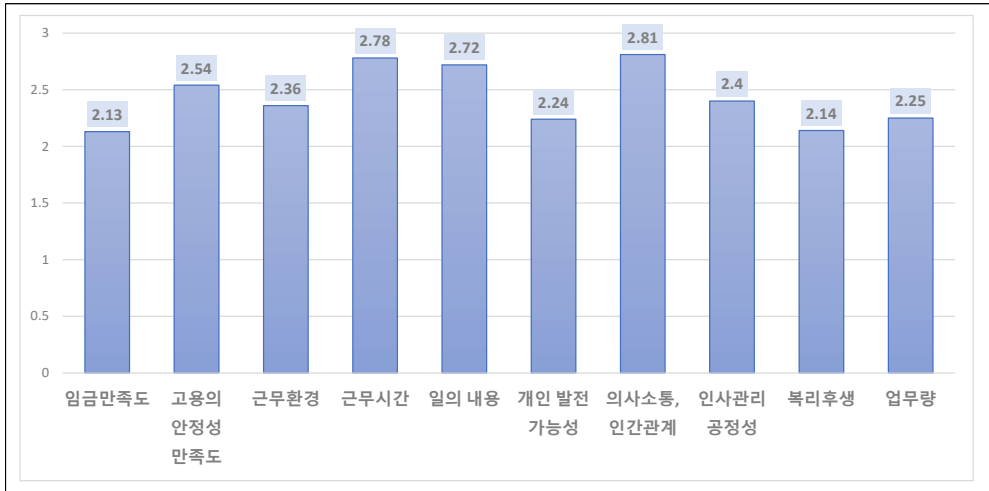
구분		직무만족도
전체		2.44
성별	여성	2.53
	남성	2.33
고용형태	(본사, 자회사) 정규직	2.53
	(본사, 자회사) 계약직	2.63
	개인 위탁·도급계약	2.27
	파견용역회사와 근로계약	2.18
임금형태	매 건당 수수료를 받는 형태	2.27
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	2.48
직종	가스안전점검원	2.64
	케이블·통신 설치수리기사	2.42
	렌탈 방문점검원	2.22
	렌탈 설치수리기사	2.06

○ 응답자들의 각 세부영역별 직무만족도를 살펴본 결과, 의사소통과 인간관계가 2.81점으로 가장 높았고 다음으로 근무시간이 2.78점, 일의 내용이 2.54점 등 순으로 나타났다. 반면 임금 만족도(2.13점)과 복리후생(2.14점)으로 낮은 것으로 나타났다. 더불어, 모든 항목에서 3점(보통)을 넘지 않는 것으로 나타났다.

- 직종별로 살펴보면, 렌탈 설치수리기사가 임금만족도, 근무환경, 근무시간, 일의 내용, 개인 발전가능성, 의사소통 및 인간관계, 인사관리 공정성, 업무량 영역에서 만족도가 여타 직종에 비해 매우 낮은 것으로 나타났다. 한편, 고용안정성과 복리후생 영역에서는 렌탈 방문점검원의 만족도가 여타 직종에 비해 매우 낮은 것으로 나타났다. 앞서 나타난 결과와 연동시켜 볼 때, 렌탈 가구방문서비스노동자들 다수가 불안정한 고용형태와 매 건당 수수료로 받는 임금형태인 점을 고려할 때 이와 연관성이 크다고 해석해 볼 수 있다.

[그림 3-4] 각 영역별 직무만족도

(단위: 점)



* 주: 각 항목은 5점 척도(1= 매우 불만, 2= 불만, 3= 보통, 4= 만족, 5= 매우 만족)로 구성

<표 3-12> 직종에 따른 직무만족도

구분		빈도	평균	표준 편차	F
임금 만족도	가스안전점검원	243	2.54	0.8	34.277***
	케이블·통신 설치수리기사	219	1.97	0.9	
	렌탈 방문점검원	98	1.89	0.9	
	렌탈 설치수리기사	68	1.53	0.8	
고용의 안정성 만족도	가스안전점검원	243	2.91	0.9	26.829***
	케이블·통신 설치수리기사	219	2.33	1.0	
	렌탈 방문점검원	98	1.99	0.9	
	렌탈 설치수리기사	68	2.60	1.1	
근무환경	가스안전점검원	243	2.50	0.9	13.855***
	케이블·통신 설치수리기사	219	2.48	0.9	
	렌탈 방문점검원	98	2.16	0.9	
	렌탈 설치수리기사	68	1.79	0.9	
근무시간	가스안전점검원	243	2.86	0.8	4.69**
	케이블·통신 설치수리기사	219	2.85	0.9	
	렌탈 방문점검원	98	2.55	1.0	
	렌탈 설치수리기사	68	2.53	1.1	
일의 내용	가스안전점검원	243	2.87	0.8	7.016***
	케이블·통신 설치수리기사	219	2.71	0.9	
	렌탈 방문점검원	98	2.60	0.9	
	렌탈 설치수리기사	68	2.35	1.1	

주: *P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

〈표 3-13〉 직종에 따른 직무만족도(계속)

구분		빈도	평균	표준 편차	F
개인 발전 가능성	가스안전점검원	243	2.45	0.9	8.821***
	케이블·통신 설치수리기사	219	2.16	0.9	
	렌탈 방문점검원	98	2.13	0.9	
	렌탈 설치수리기사	68	1.88	1.0	
의사소통, 인간관계	가스안전점검원	243	3.00	0.8	7.707***
	케이블·통신 설치수리기사	219	2.76	1.0	
	렌탈 방문점검원	98	2.68	0.9	
	렌탈 설치수리기사	68	2.44	1.2	
인사관리 공정성	가스안전점검원	243	2.78	0.9	27.945***
	케이블·통신 설치수리기사	219	2.25	1.0	
	렌탈 방문점검원	98	2.26	0.9	
	렌탈 설치수리기사	68	1.75	0.9	
복리후생	가스안전점검원	243	2.27	1.0	12.802***
	케이블·통신 설치수리기사	219	2.24	1.0	
	렌탈 방문점검원	98	1.59	0.7	
	렌탈 설치수리기사	68	2.12	1.1	
업무량 만족도	가스안전점검원	243	2.20	0.9	16.234***
	케이블·통신 설치수리기사	219	2.44	0.9	
	렌탈 방문점검원	98	2.37	0.9	
	렌탈 설치수리기사	68	1.60	0.8	

주: *P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

마. 이직 생각 및 고려 이유

○ 응답자들의 45.1%가 가끔씩 이직을 생각한 적이 있는 것으로 나타났다. 그리고 자주 생각해본 응답자도 23.1%로 나타났다. 한편, 응답자들이 이직하고 싶은 이유로 보상 불만족(임금, 복리후생)이 가장 많았고, 다음으로 열악한 근무(물리적 환경) 등 순으로 나타났다.

- 직종별로 살펴보면, 렌탈 방문점검원의 이직생각(가끔씩 생각한 적 있음+자주 생각해봄)이 88.8%로 여타 직종에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

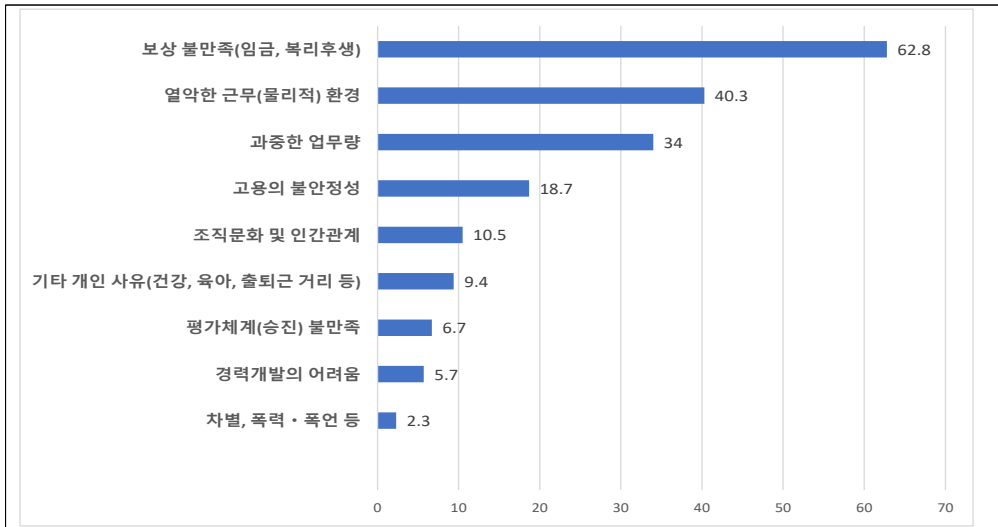
<표 3-14> 노동자 특성별 이직 생각

(단위: 명, %)

		전혀 생각해본적 없음		거의 생각한 적 없음		가끔씩 생각한적 있음		자주 생각해봄	
		명	%	명	%	명	%	명	%
전체		93	14.8	106	16.9	283	45.1	145	23.1
성별	여성	50	14.8	68	20.2	159	47.2	60	17.8
	남성	43	14.8	38	13.1	124	42.8	85	29.3
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	51	18	47	16.6	123	43.5	62	21.9
	(본사, 자회사) 계약직	23	21.7	22	20.8	42	39.6	19	17.9
	개인 위탁·도급계약	8	4.9	26	16	85	52.5	43	26.5
	파견용역회사와 근로계약	11	15.1	10	13.7	32	43.8	20	27.4
임금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	5	4.3	15	12.8	66	56.4	31	26.5
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	90	17.5	93	18.1	216	42	115	22.4
직종	가스안전점검원	47	19.3	57	23.5	106	43.6	33	13.6
	케이블·통신 설치수리기사	39	18	36	16.6	85	39.2	57	26.3
	렌탈 방문점검원	1	1	10	10.2	59	60.2	28	28.6
	렌탈 설치수리기사	4	5.9	4	5.9	33	48.5	27	39.7

[그림 3-5] 노동자 특성별 이직 이유(중복응답)

(단위: %)



3. 감정노동 및 직장폭력 경험

1) 감정노동

○ 본 설문조사에 사용한 감정노동 문항은 안전보건공단(2018)에서 개발한 감정노동 평가도구이다.³⁷⁾ 감정노동(K-ELS®11)은 감정노동의 강도 혹은 노출을 평가하는 ‘감정규제(2문항)’, ‘감정부조화(3문항)’, ‘조직모니터링(2문항)’, ‘감정노동보호체계(4문항)’ 총 11문항으로 구성되어 있다. 한국형 감정노동 평가도구는 모두 각 하부 요인을 합한 전체 점수로 평가하기보다는 다음에 제시하는 <표 3-15> 와 같이 각 하부요인별로 성별 참고치를 이용하여 정상군·위험군으로 구분해 평가하도록 권고하고 있다. 그 이유는 전체 점수를 이용하여 정상군·위험군으로 판정을 내릴 경우 각 하부요인별 위험군이 어느 하부 영역에서 발견되는지 확인하기 어렵고, 일정 하부요인의 점수가 극단적일 경우 전체 점수에 왜곡된 영향을 줄 수 있기 때문이다(장세진, 2017:279-280). 이에 본 연구에서도 요인별 성별 참고치를 이용하여, 가구방문서비스노동자들의 특성별 위험군 집단을 분석하였다

<표 3-15> 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS®11) 참고기준

감정노동 하위요인(문항수)	성별	정상	위험
감정규제(2)	여성	2~6	7~8
	남성	2~5	6~8
감정부조화(3)	여성	3~7	8~12
	남성	3~6	7~12
조직 모니터링(2)	여성	2~5	6~8
	남성	2~4	5~8
감정노동보호체계(4) ³⁸⁾	여성	4~8	9~16
	남성	4~7	8~16

37) 본 설문에서 사용된 감정노동 문항은 안전보건공단에서 개발한 한국 조직문화가 반영된 평가도구로서, 각 하위문항은 4점 리커트 척도로 점수화하고 각 하위영역은 단순 합산을 통해 ‘감정노동’에 대한 노출 강도 및 수준을 성별에 따른 참고치를 활용하여 위험군을 판정하였다(장세진 외, 2018).

38) 역코딩하였다.

가. 감정규제(하위요인1)

- 감정규제는 직무나 조직의 요구에 맞게 감정을 조절하는 것을 의미한다. 본 조사결과, 응답자의 69.6%(437명)가 위험군인 것으로 나타났으며, 정상군은 30.4%(191명)에 그쳤다.
 - 성별로 살펴보면, 남성이 여성에 비해 감정규제 위험군에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 고용형태별로 살펴보면, 파견용역회사와 근로계약이 여타 고용형태에 비해 위험군이 높은 것으로 나타났다.
 - 직종별로 살펴보면, 케이블·통신 설치수리기사와 렌탈 설치수리기사에서 감정규제 위험군 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-16〉 노동자 특성별 감정규제

(단위: 명, %)

		정상군		위험군	
		명	%	명	%
전체		191	30.4	437	69.6
성별	여성	164	48.8	172	51.2
	남성	27	9.2	265	90.8
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	64	22.9	215	77.1
	(본사, 자회사) 계약직	52	49.1	54	50.9
	개인 위탁·도급계약	60	37.3	101	62.7
	파견용역회사와 근로계약	11	15.3	61	84.7
임금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	38	32.5	79	67.5
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	151	29.7	357	70.3
직종	가스안전점검원	127	52.3	116	47.7
	케이블·통신 설치수리기사	23	10.8	189	89.2
	렌탈 방문점검원	31	31.6	67	68.4
	렌탈 설치수리기사	6	8.8	62	91.2

나. 감정부조화(하위요인2)

- 감정부조화는 감정노동자의 정서 상태와 업무상 수행하도록 부여 받은 정서간의 불일치를 의미한다. 즉, 감정부조화는 이러한 감정노동의 수행결과 근로자

가 경험하게 되는 심리적 긴장 상태라고 할 수 있다(Hochschild, 1983). 본 조사결과, 응답자의 88.7%(557명)가 위험군인 것으로 나타났으며, 정상군은 11.3%(71명)에 그쳤다.

- 성별로 살펴보면, 남성이 여성에 비해 감정부조화 위험군에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 고용형태, 임금형태에서는 감정부조화 위험군이 약 80% 후반대를 보이고 있어 대다수의 가구방문서비스노동자들이 감정부조화 위험군에 놓여져 있었다.
- 직종별로 살펴보면, 케이블·통신 설치수리기사와 렌탈 설치수리기사에서 감정부조화 위험군에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-17〉 노동자 특성별 감정부조화

(단위: 명, %)

		정상군		위험군	
		명	%	명	%
전체		71	11.3	557	88.7
성별	여성	60	17.9	276	82.1
	남성	11	3.8	281	96.2
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	25	9	253	91
	(본사, 자회사) 계약직	17	16	89	84
	개인 위탁·도급계약	19	11.7	143	88.3
	파견용역회사와 근로계약	7	9.7	65	90.3
임금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	13	11.1	104	88.9
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	57	11.2	451	88.8
직종	가스안전점검원	48	19.8	195	80.2
	케이블·통신 설치수리기사	9	4.2	203	95.8
	렌탈 방문점검원	9	9.2	89	90.8
	렌탈 설치수리기사	2	2.9	66	97.1

다. 조직 모니터링(하위요인3)

- 조직 모니터링은 감정노동을 강요하는 조직문화, 근로자가 조직의 목표를 이루기 위해 조직이 노동자의 감정과 표현을 표면적으로 규제하고 있는지를 의미한다. 본 조사결과, 응답한 가구방문서비스노동자의 64.9%(408명)가 위험군인

것으로 나타났으며, 정상군은 35.1%(221명)에 그쳤다.

- 성별로 살펴보면, 남성이 여성에 비해 조직 모니터링과 관련 위험군에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
- 파견용역회사와의 근로계약 형태인 경우, 위험군은 76.1%로 여타 고용형태에 비해 높은 것으로 나타났으며, 매 건당 수수료로 받는 임금형태인 경우 위험군은 70.9%로 기본급 임금형태에 비해 상대적으로 위험군의 비율이 많은 것으로 나타났다.
- 직종별로 살펴보면, 케이블·통신 설치수리기사와 렌탈 설치수리기사에서 조직 모니터링 위험군 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-18〉 노동자 특성별 조직 모니터링

(단위: 명, %)

구분		정상군		위험군	
		명	%	명	%
전체		221	35.1	408	64.9
성별	여성	176	52.2	161	47.8
	남성	45	15.4	247	84.6
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	83	29.6	197	70.4
	(본사, 자회사) 계약직	61	57.5	45	42.5
	개인 위탁·도급계약	54	33.3	108	66.7
	파견용역회사와 근로계약	17	23.9	54	76.1
임금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	34	29.1	83	70.9
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	186	36.5	323	63.5
직종	가스안전점검원	148	60.9	95	39.1
	케이블·통신 설치수리기사	39	18.4	173	81.6
	렌탈 방문점검원	23	23.5	75	76.5
	렌탈 설치수리기사	5	7.4	63	92.6

라. 감정노동보호체계(하위요인4)

○ 감정노동보호체계는 노동자가 경험하는 감정노동을 조직 내에서 지지 및 보호하는 체계가 마련되어 있는지를 의미한다. 본 조사결과, 응답자의 92.3%가 위험군으로 나타났으며, 7.7%만이 정상군으로 나타났다.

- 성별로 살펴보면, 남성이 여성에 비해 감정노동보호체계에서 위험군

에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

- 파견용역회사와의 근로계약 형태인 경우, 위험군은 98.6%로 여타 고용형태에 비해 높은 것으로 나타났으며, 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태인 경우, 위험군이 93.1%로 매 건당 수수료를 받는 임금형태에 비해 상대적으로 위험군 비율이 많은 것으로 나타났다.
- 직종별로 살펴보면, 케이블·통신 설치수리기사에서 감정노동보호체계 위험군 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

<표 3-19> 노동자 특성별 감정노동보호체계

(단위: 명, %)

구분		정상군		위험군	
		명	%	명	%
전체		48	7.7	576	92.3
성별	여성	41	12.2	295	87.8
	남성	7	2.4	281	97.6
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	24	8.8	250	91.2
	(본사, 자회사) 계약직	6	5.7	100	94.3
	개인 위탁·도급계약	17	10.5	145	89.5
	파견용역회사와 근로계약	1	1.4	71	98.6
임금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	13	11.1	104	88.9
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	35	6.9	469	93.1
직종	가스안전점검원	27	11.1	216	88.9
	케이블·통신 설치수리기사	4	1.9	204	98.1
	렌탈 방문점검원	10	10.2	88	89.8
	렌탈 설치수리기사	7	10.3	61	89.7

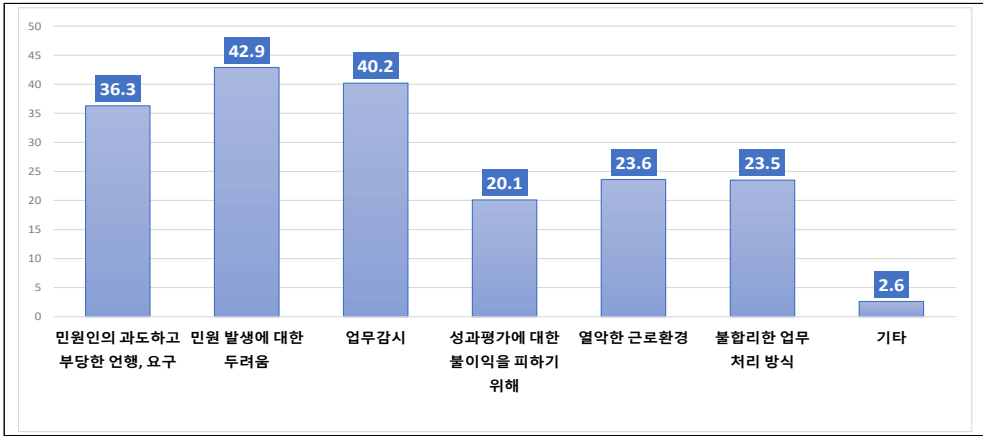
마. 감정노동 원인

○ 감정노동 원인을 살펴보면, 민원 발생에 대한 두려움이 가장 많은 것으로 나타났다. 다음으로 업무감시(상시적 모니터링, 고객상담 내용녹취, 고객만족도 조사 등), 민원인의 과도하고 부당한 언행 요구 등으로 나타났다.

- 감정노동을 하게되는 가장 큰 원인으로 가스안전점검원의 경우 민원 발생에 대한 두려움을, 케이블·통신 설치수리기사는 민원인의 과도하고 부당한 언행과 요구를, 렌탈 방문점검원과 설치수리기사는 업무감시(상시적 모니터링, 고객상담 내용 녹취, 고객만족도 조사 등)를 꼽았다.

[그림 3-6] 감정노동 원인(중복응답)

(단위: %)



<표 3-20> 직종별 감정노동 원인(중복응답)

(단위: %)

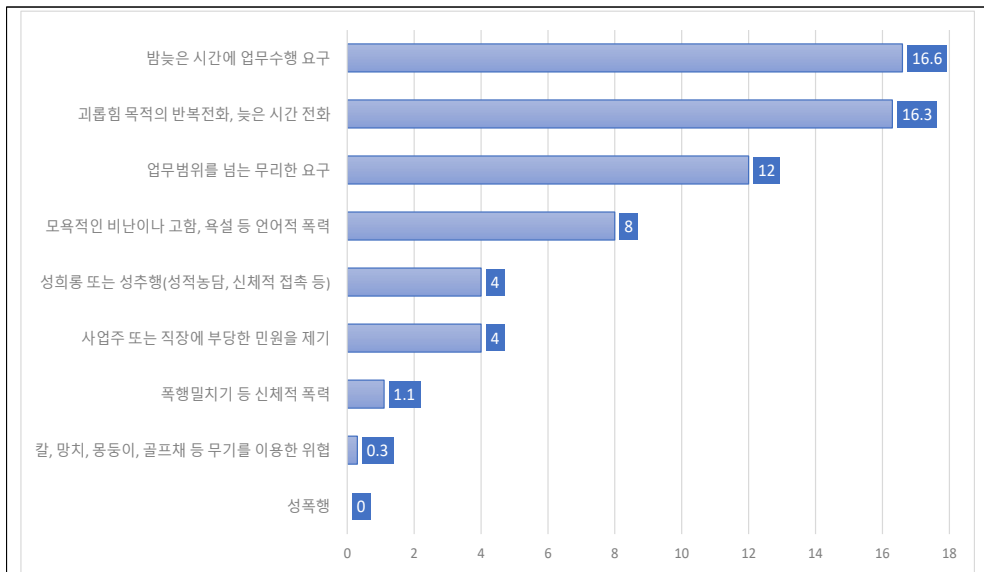
구분	가스안전 점검원	케이블·통신 설치수리기사	렌탈 방문점검원	렌탈 설치수리 기사
민원인의 과도하고 부당한 언행, 요구	43	42.1	18.4	20.9
민원 발생에 대한 두려움	52.5	41.1	39.8	16.4
업무감시 (상시적 모니터링, 고객상담 내용 녹취, 고객만족도 조사 등)	25.6	40.7	55.1	70.1
성과평가에 대한 불이익을 피하기 위해	15.7	23.4	19.4	28.4
열악한 근로환경	33.1	18.7	14.3	19.4
불합리한 업무 처리 방식 (업무과정에서 결정 권한이나 자율성이 없음)	13.6	27.1	34.7	29.9
기타	2.1	1.4	3.1	7.5

바. 고객으로부터의 부당한 대우 경험 및 대처방법

- 고객으로부터 부당한 대우 경험 횟수를 분석한 결과, 밤늦은 시간에 업무수행 요구가 연간 평균 16.6건으로 가장 많은것으로 나타났고, 다음으로 괴롭힘 목적의 반복 전화와 늦은 시간 전화가 16.3건, 업무 범위를 넘는 무리한 요구 12건, 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력 8건 등의 순으로 나타났다.
- 성별로 경험하는 부당한 대우가 차이가 있었는데 여성 노동자들은 밤늦은 시간에 업무수행 요구(22.9건), 괴롭힘 목적의 반복 전화, 늦은 시간 전화(17.9건), 언어폭력(10건), 성희롱 또는 성추행(성적농담, 신체적 접촉 등)(6.8건) 등 순으로 남성에 비해 평균 경험 빈도 횟수가 많은 것으로 나타났다. 반면 남성의 경우, 업무 범위를 넘는 무리한 요구(17건), 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기(5건) 등이 여성에 비해 평균 경험 빈도 횟수가 많은 것으로 나타났다.

[그림 3-7] 고객으로부터의 부당한 대우 경험(연간 평균 경험 횟수)

(단위: 건)



<표 3-21> 성별 고객으로부터의 부당한 대우 경험(연간 평균 경험 횟수)

(단위: 건)

구분	성별	
	여성	남성
폭행밀치기 등 신체적 폭력	1.1	1.1
칼, 망치, 몽둥이, 골프채 등 무기를 이용한 위협	0.2	0.3
괴롭힘 목적의 반복전화, 늦은 시간 전화	17.9	14.6
밤늦은 시간에 업무수행 요구	22.9	10.4
업무범위를 넘는 무리한 요구	6	17
모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력	10	7
사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기	3	5
성희롱 또는 성추행(성적농담, 신체적 접촉 등)	6.8	0.2

- 직종별로 살펴보면, 가스안전점검원은 밤늦은 시간에 업무수행요구가 28.2건으로 가장 많았고, 다음으로 괴롭힘 목적의 반복 전화나 늦은 시간 전화(21.9건), 고함이나 욕설 등 언어적 폭력(11건), 성희롱 또는 성추행(7.8건)으로 나타났다. 케이블·통신 설치수리기사는 업무범위를 넘는 무리한 요구(18건)가 가장 높게 나타났고, 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기(6건)는 다른 직종에 비해 경험 빈도가 잦은 것으로 나타났다.

<표 3-22> 직종별 고객으로부터의 부당한 대우 경험(연간 평균 경험 횟수)

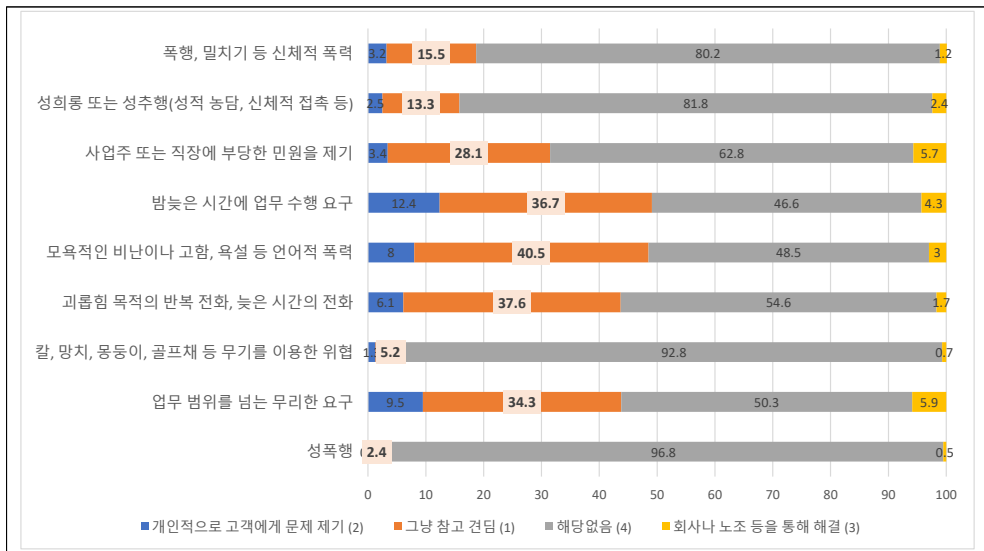
(단위: 건)

구분	가스안전 점검원	케이블· 통신 설치수리 기사	렌탈 방문점검 원	렌탈 설치수리 기사
폭행밀치기 등 신체적 폭력	1.4	1.2	0.4	0.6
칼, 망치, 몽둥이, 골프채 등 무기를 이용한 위협	0.3	0.3	0	0.2
괴롭힘 목적의 반복 전화, 늦은 시간 전화	21.9	16.4	2.4	10.1
밤늦은 시간에 업무수행 요구	28.2	8.5	6	14.8
업무범위를 넘는 무리한 요구	5	18	8	14
모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력	11	7	3	8
사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기	3	6	2	4
성희롱 또는 성추행 (성적농담, 신체적 접촉 등)	7.8	0.2	0.7	0.6

○ 위와 같은 부당한 경험들에 대처하는 방식은 “그냥 참고 견디는 것” 으로 나타났다. 특히 빈번하게 발생하는 모욕적인 비난이나 고함 욕설, 밤늦은 시간에 업무수행 요구, 괴롭힘 목적의 반복 전화 등과 같은 부당한 경험 등에 대해 가구방문서비스노동자들은 스스로 참고 견디는 것으로 나타났다.

[그림 3-8] 고객으로부터의 부당한 경험 후 대처방식

(단위: %)



- 직종별로 살펴보면, 가스안전점검원과 렌탈 방문점검원과 같이 여성 집중 가구방문서비스노동자들 중 성희롱 또는 성추행 등을 경험한 경우, 이들 대다수가 그냥 참고 견뎠다고 응답하였다. 그리고 케이블·통신 설치수리기사와 렌탈 설치수리기사들에게는 밤늦은 시간에 전화를 하거나, 무리한 업무를 시키는 경우가 빈번함에도 이에 대한 대책은 스스로 참고 견디는 것뿐인 것으로 나타났다.

<표 3-23> 직종별 고객으로부터의 부당한 대우 대처방식

(단위: %)

구분	대처 방법 39)	가스안전 점검원	케이블·통 신 설치수리 기사	렌탈 방문점검원	렌탈 설치수리 기사
폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	(1)	16.9	17.3	7.1	19.1
	(2)	2.5	4.7	2.0	2.9
	(3)	0.4	2.6	0.0	1.5
	(4)	80.2	75.4	90.8	76.5
칼, 망치, 몽둥이, 골프채 등 무기를 이용한 위협	(1)	3.3	7.6	3.1	8.8
	(2)	0.4	2.2	2.0	1.5
	(3)	0.8	1.1	0.0	0.0
	(4)	95.5	89.1	94.9	89.7
괴롭힘 목적의 반복 전화, 늦은 시간의 전화	(1)	37.9	40.3	26.5	47.1
	(2)	4.9	9.2	6.1	1.5
	(3)	0.0	3.6	1.0	2.9
	(4)	57.2	46.9	66.3	48.5
밤늦은 시간에 업무 수행 요구	(1)	35.8	30.6	45.9	44.1
	(2)	14.8	12.8	8.2	8.8
	(3)	0.4	9.2	0.0	10.3
	(4)	49.0	47.4	45.9	36.8
업무 범위를 넘는 무리한 요구	(1)	23.0	38.8	40.8	51.5
	(2)	5.8	14.4	8.2	8.8
	(3)	1.6	12.4	1.0	8.8
	(4)	69.5	34.3	50.0	30.9
모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력	(1)	43.2	39.2	30.6	47.1
	(2)	7.0	12.6	6.1	1.5
	(3)	0.4	8.0	0.0	1.5
	(4)	49.4	40.2	63.3	50.0
사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기	(1)	27.2	28.9	18.4	44.1
	(2)	3.3	4.3	4.1	0.0
	(3)	3.3	10.7	1.0	7.4
	(4)	66.3	56.1	76.5	48.5
성희롱 또는 성추행(성적 농담, 신체적 접촉 등)	(1)	21.0	4.9	12.2	10.3
	(2)	3.3	2.2	3.1	0.0
	(3)	3.3	2.2	2.0	0.0
	(4)	72.4	90.7	82.7	89.7
성폭행	(1)	0.4	2.7	3.1	7.4
	(2)	0.0	0.5	1.0	0.0
	(3)	0.8	0.5	0.0	0.0
	(4)	98.8	96.2	95.9	92.6

○ 응답자들 중 고객의 항의로 인해 불이익이 당한 경험이 있는 경우가 33.5%에

39) (1) 그냥 참고 견뎌, (2) 개인적으로 고객에게 문제제기, (3) 회사나 노조 등을 통해 해결, (4) 해당없음.

달하는 것으로 나타났다.

- 남성이 여성에 비해 고객의 항의로 인해 불이익이 당한 경험이 많은 것으로 나타났다. 그리고 개인 위탁·도급계약직이 불이익 경험이 많은 것으로 나타났다.
- 직종별로 살펴보면, 케이블·통신 설치수리기사와 렌탈 설치수리기사들에게서 그 경험의 비율이 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-24〉 노동자 특성별 고객의 항의로 인해 불이익 당한 경험

(단위: 명, %)

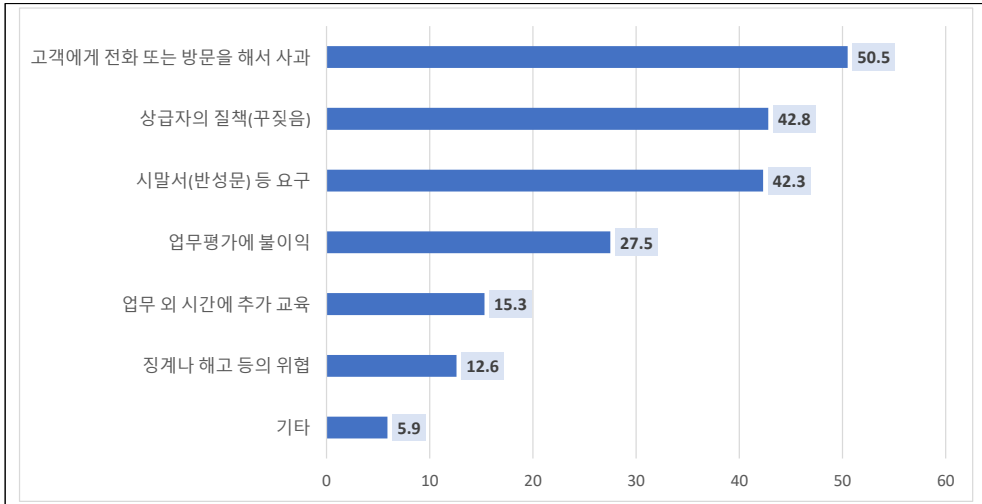
구분		있다		없다	
		명	%	명	%
전체		211	33.5	419	66.5
성별	여성	65	19.3	272	80.7
	남성	146	49.8	147	50.2
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	36	30.8	81	69.2
	(본사, 자회사) 계약직	174	33.9	339	66.1
	개인 위탁·도급계약	117	41.3	166	58.7
	파견용역회사와 근로계약	20	18.9	86	81.1
입금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	43	26.5	119	73.5
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	31	43.1	41	56.9
직종	가스안전점검원	38	15.6	205	84.4
	케이블·통신 설치수리기사	104	48.1	112	51.9
	렌탈 방문점검원	31	31.6	67	68.4
	렌탈 설치수리기사	39	57.4	29	42.6

○ 응답자들은 고객 항의로 불이익을 받기도 하였는데, 대표적으로 고객에게 전화 또는 방문해서 사과하는 경우가 50.5%로 가장 많았고, 다음으로 상급자의 질책(42.8%), 시말서(반성문 요구)도 42.3%로 나타났다.

- 직종별로 살펴보면, 가스안전점검원들은 고객 항의에 대한 불이익으로 고객에게 전화 또는 방문해서 사과하거나 시말서(반성문) 등을 요구하는 불이익이 여타 직종에 비해 높게 나타났으며, 케이블·통신 설치수리기사도 시말서(반성문)를 요구하는 비율이 가장 높았다. 렌탈 방문점검원은 상급자의 질책, 렌탈 설치수리기사는 업무평가에 불이익을 준다는 비율이 여타 직종에 비해 높게 나타났다.

[그림 3-9] 고객 항의에 따른 불이익 내용(중복응답)

(단위: %)



<표 3-25> 직종별 고객 항의에 따른 불이익 내용(중복응답)

(단위: %)

구분	가스안전 점검원	케이블·통 신 설치수리 기사	렌탈 방문점검원	렌탈 설치수리 기사
고객에게 전화 또는 방문을 해서 사과	71.1	46.1	38.7	52.5
상급자의 질책(꾸짖음)	42.1	35.7	61.3	50
시말서(반성문) 등 요구	52.6	47	9.7	45
업무평가에 불이익	10.5	28.7	16.1	50
업무 외 시간에 추가 교육	10.5	13	16.1	25
징계나 해고 등의 위협	10.5	9.6	19.4	17.5
기타	2.6	5.2	16.1	2.5

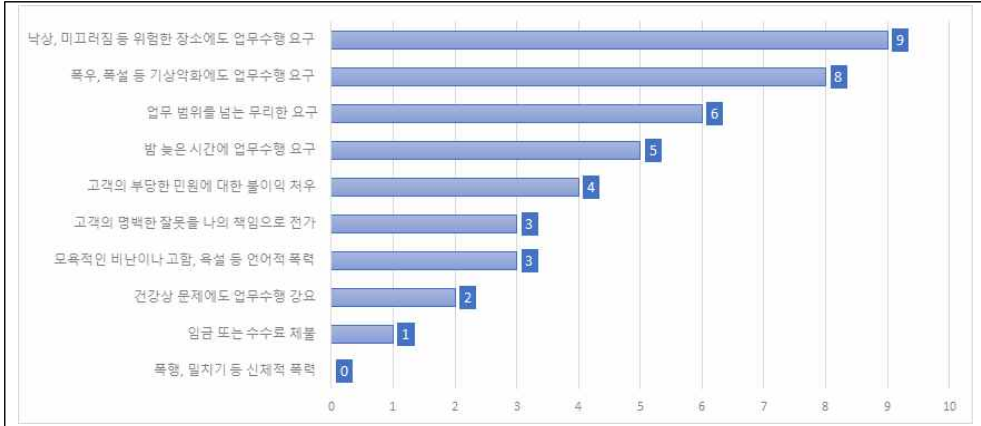
사. 업체(직장)로부터의 부당한 대우 경험 및 대처방법

- 업체(직장)로부터 부당한 대우 경험 횟수를 분석한 결과, 낙상 혹은 미끄러짐 등 위험한 장소에도 업무수행을 요구하는 경험이 평균 9건으로 가장 많았고, 다음으로 폭우, 폭설 등 기상악화에도 업무수행 요구 경험이 평균 8건, 업무 범위를 넘는 무리한 요구가 평균 6건 순으로 나타났고, 성별에 따라서도 평균

차이가 존재하는 것으로 나타났다.

[그림 3-10] 업체로부터의 부당한 대우 경험(연간 평균 경험 횟수)

(단위: 건)



<표 3-26> 성별 업체로부터의 부당한 대우 경험(연간 평균 경험 횟수)

(단위: 건)

구분	성별	
	여성	남성
임금 또는 수수료 지불	1	1
폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	0	0
건강상 문제에도 업무수행 강요	2	1
폭우, 폭설 등 기상악화에도 업무수행 요구	6	11
낙상, 미끄러짐 등 위험한 장소에도 업무수행 요구	6	12
밤 늦은 시간에 업무수행 요구	3	7
업무 범위를 넘는 무리한 요구	4	8
모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력	3	3
고객의 명백한 잘못을 나의 책임으로 전가	2	5
고객의 부당한 민원에 대한 불이익 처우	2	5

- 직종별로 살펴보면, 케이블·통신 설치수리기사의 경우 기상악화나 위험한 장소에서도 업체가 업무수행을 요구하는 경험이 각 14건, 15건으로 가장 많은 것으로 나타났다. 렌탈 설치수리기사의 경우 밤늦은 시간에 업무수행을 요구하거나 업무 범위를 넘는 무리한 요구를 업체로부터 연간 11건 정도를 경험하는 것으로 나타났다.

〈표 3-27〉 직종별 업체로부터의 부당한 대우 경험(연간 평균 경험 횟수)

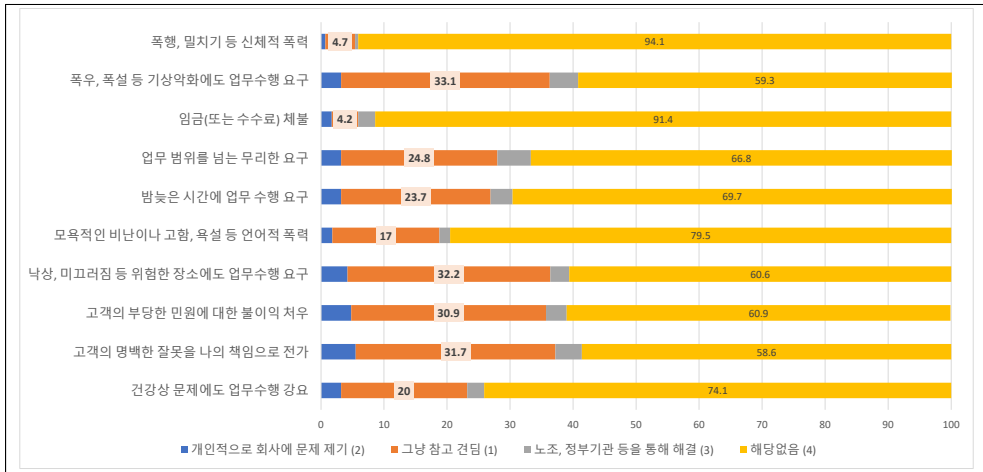
(단위: 건)

구분	가스안전 점검원	케이블· 통신 설치수리 기사	렌탈 방문점검 원	렌탈 설치수리 기사
임금 또는 수수료 체불	1	1	0	0
폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	0	0	0	0
건강상 문제에도 업무수행 강요	2	1	2	2
폭우, 폭설 등 기상악화에도 업무수행 요구	6	14	4	4
낙상, 미끄러짐 등 위험한 장소에도 업무수행 요구	7	15	3	6
밤 늦은 시간에 업무수행 요구	3	5	2	11
업무 범위를 넘는 무리한 욕구	4	7	5	11
모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력	2	3	3	3
고객의 명백한 잘못을 나의 책임으로 전가	2	5	3	3
고객의 부당한 민원에 대한 불이익 처우	2	6	2	3

- 위와 같이 업체로부터 부당한 대우를 경험한 응답자들의 대처방식을 분석한 결과, 대부분 그냥 참고 견디는 것으로 나타났다. 앞서 살펴본 것과 같이 빈번한 기상악화 상황이나, 위험한 장소에서도 무리한 업무수행을 업체가 요구하면, 가구방문서비스노동자들은 이에 응할 수밖에 없는 구조인 것이다.
- 렌탈 방문점검원과 설치수리기사들은 고객의 명백한 잘못을 나의 책임으로 전가하거나, 고객의 부당한 민원에 대한 불이익 처우를 당하는 일이 상대적으로 빈번한 것으로 나타났으며, 이때 그냥 참고 견디는 비율이 역시 높은 것으로 나타났다.

[그림 3-11] 업체로부터의 부당한 대우 대처방식

(단위: %)



<표 3-28> 직종별 업체로부터의 부당한 대우 대처방식

(단위: %)

행위	대처방법 4)	가스안전 점검원	케이블·통신 설치수리기사	렌탈 방문점검원	렌탈 설치수리기사
임금 또는 수수료 체불	(1)	1.6	4.3	7.1	8.8
	(2)	0	3.8	2	1.5
	(3)	2.5	4.9	0	0
	(4)	95.9	87	90.8	89.7
폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	(1)	2.9	4.3	6.1	10.3
	(2)	0	1.6	1	0
	(3)	0	1.6	0	0
	(4)	97.1	92.4	92.9	89.7
건강상 문제에도 업무수행 강요	(1)	16.9	18.5	24.5	30.9
	(2)	0.8	5.8	5.1	1.5
	(3)	1.6	4.8	1	2.9
	(4)	80.7	70.9	69.4	64.7
폭우, 폭설 등 기상악화에도 업무수행 요구	(1)	31.7	31.7	29.6	48.5
	(2)	1.6	5.8	3.1	1.5
	(3)	3.3	7.4	1	5.9
	(4)	63.4	55	66.3	44.1
낙상, 미끄러짐 등 위험한 장소에도 업무수행 요구	(1)	33.3	27.3	29.6	47.1
	(2)	3.7	7.5	2	0
	(3)	1.6	4.8	2	4.4
	(4)	61.3	60.4	66.3	48.5

밤 늦은 시간에 업무수행 요구	(1)	15.2	20.8	38.8	38.2
	(2)	2.5	5.7	2	0
	(3)	0.8	6.8	2	5.9
	(4)	81.5	66.7	57.1	55.9
업무 범위를 넘는 무리한 요구	(1)	16	26.6	32.7	39.7
	(2)	1.6	6.3	2	1.5
	(3)	2.1	9.9	2	8.8
	(4)	80.2	57.3	63.3	50
모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력	(1)	11.5	16.2	24.5	27.9
	(2)	0.8	4.3	1	0
	(3)	1.2	3.2	0	1.5
	(4)	86.4	76.2	74.5	70.6
고객의 명백한 잘못을 나의 책임으로 전가	(1)	26.3	26.1	40.8	52.9
	(2)	3.7	11.2	3.1	1.5
	(3)	1.2	8.5	3.1	4.4
	(4)	68.7	54.3	53.1	41.2
고객의 부당한 민원에 대한 불이익 처우	(1)	24.3	26.6	44.9	45.6
	(2)	1.2	10.6	4.1	2.9
	(3)	1.2	5.9	2	5.9
	(4)	73.3	56.9	49	45.6

아. 코로나19 이후 감정노동의 변화

○ 코로나19 이전과 비교하여 현재 감정노동 정도 변화를 분석한 결과, 이전과 비슷하다고 느끼는 비율이 46.1%로 가장 많았고, 다음으로 더 높아졌다고 응답한 비율이 31.2%, 모르겠다고 응답한 비율이 14.9%, 더 낮아짐이 7.8% 순으로 나타났다.

- 여성의 경우 남성에 비해 코로나19 이후 감정노동이 더 높아졌다고 응답한 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 매 건당 수수료를 받는 임금형태의 노동자들도 코로나19 이후 감정노동이 더 높아졌다고 응답한 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
- 가스안전점검원과 렌탈 설치수리기사들도 코로나19 이후 감정노동

40) (1) 그냥 참고 견뎌. (2) 개인적으로 고객에게 문제제기, (3) 회사나 노조 등을 통해 해결, (4) 해당없음.

정도가 더 높아졌다고 응답한 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

<표 3-29> 노동자 특성별 코로나19 이전과 비교하여 현재 감정노동 정도 변화

(단위: 명, %)

구분		더 높아짐		비슷함		더 낮아짐		모르겠음	
		명	%	명	%	명	%	명	%
전체		196	31.2	290	46.1	49	7.8	94	14.9
성별	여성	112	33.2	144	42.7	37	11	44	13.1
	남성	84	28.8	146	50	12	4.1	50	17.1
고용형태	(본사, 자회사) 정규직	88	30.9	134	47	21	7.4	42	14.7
	(본사, 자회사) 계약직	28	26.7	46	43.8	10	9.5	21	20
	개인 위탁·도급계약	61	37.7	65	40.1	15	9.3	21	13
	파견용역회사와 근로계약	20	27.4	40	54.8	3	4.1	10	13.7
임금형태	매 건당 수수료를 받는 형태	44	37.6	44	37.6	10	8.5	19	16.2
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	153	29.7	247	47.9	39	7.6	77	14.9
직종	가스안전점검원	80	32.9	103	42.4	29	11.9	31	12.8
	케이블·통신 설치수리기사	56	25.7	115	52.8	8	3.7	39	17.9
	렌탈 방문점검원	35	35.7	38	38.8	10	10.2	15	15.3
	렌탈 설치수리기사	26	38.2	31	45.6	2	2.9	9	13.2

2) 직장폭력

- Rosenstock(1996)는 직장 내 폭력을 ‘직장에서 혹은 업무와 관련하여 직장 내 구성원이나 업무 수행과정에서 접하는 고객에 의해 이루어지는 폭력적 행동으로 육체적 공격과 위협’ 으로 정의하고 있으며, Kondrasuk 등(2001)의 연구에서는 ‘근로자 이외의 피고용인, 혹은 피고용인이 아닌 사람들에 의한 폭력행동’ 으로 폭력을 정의하고 있다.

- 본 질문지에 사용한 직장폭력 문항은 안전보건공단에서 개발한 직장폭력 평가 도구이다.⁴¹⁾ 직장폭력(K-WVS®13)은 직장폭력의 강도 혹은 노출을 평가하는 ‘고객의 정신적·성적 폭력(4문항)’, ‘직장 내 정신적·성적 폭력(4문항)’, ‘고객/직장 신체적 폭력(2문항)’, ‘폭력보호체계(3문항)’ 총 13문항으로 구성되어 있다.

〈표 3-30〉 한국형 직장폭력 평가도구(K-WVS®13) 참고기준

직장폭력 하위요인(문항수)	성별	정상	위험
고객의 정신적·성적 폭력(4)	여성	4~5	6~16
	남성	4~8	9~16
직장 내 정신적·성적 폭력(4)	여성	4~6	7~16
	남성	4~5	6~16
고객/직장 신체적 폭력(2)	여성	2	3~8
	남성	2	3~8
폭력보호체계(3) ⁴²⁾	여성	3~8	9~12
	남성	3~10	11~12

가. 고객의 정신적·성적 폭력(하위요인1)

- 본 항목은 고객의 정신적·성적 폭력 수준을 가늠하는 척도이다. 전체 응답자 중 86.0%(540명)가 위험군인 것으로 나타났으며, 14%(88명)만 정상군으로 나타났다.
- 여성의 경우 위험군이 92.6%로 남성보다 상대적으로 높은 비율을 보이는 것으로 나타났다.

41) 본 설문에서 사용된 직장폭력 문항은 안전보건공단에서 개발한 한국 조직문화가 반영된 평가도구로서, 각 하위 문항은 4점 리커트 척도로 점수화하고 각 하위영역은 단순 합산을 통해 ‘직장폭력’에 대한 노출 강도 및 수준을 성별에 따른 참고치를 활용하여 고위험군을 판정하였다.

42) 역코딩하였다.

- 개인 위탁·도급계약 형태의 노동자와 (본사, 자회사) 계약직 노동자가 여타 고용형태에 비해 위험군 비율이 높은 것으로 나타났다.
- 직종별로 살펴보면, 여성이 집중되어 있는 가스안전점검원에서 위험군이 93.4%, 렌탈 방문점검원에서 위험군이 88.8%로, 고객으로부터 정신적·성적 폭력 위험군이 높게 나타났다.

〈표 3-31〉 노동자 특성별 고객의 정신적·성적 폭력

(단위: 명, %)

구분		정상군		위험군	
		명	%	명	%
전체		88	14.0	540	86.0
성별	여성	25	7.4	312	92.6
	남성	63	21.6	228	78.4
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	50	17.9	229	82.1
	(본사, 자회사) 계약직	10	9.5	95	90.5
	개인 위탁·도급계약	15	9.3	147	90.7
	파견용역회사와 근로계약	11	15.3	61	84.7
임금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	14	12.1	102	87.9
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	73	14.3	436	85.7
직종	가스안전점검원	16	6.6	227	93.4
	케이블·통신 설치수리기사	43	20.4	168	79.6
	렌탈 방문점검원	11	11.2	87	88.8
	렌탈 설치수리기사	14	20.6	54	79.4

나. 직장 내 정신적·성적 폭력(하위요인2)

○ 본 항목은 직장상사나 동료에게서 경험하는 폭력의 수준을 의미한다. 전체 응답 노동자 중 68.7%(432명)가 위험군인 것으로 나타났으며, 31.3%(197명)가 정상군으로 나타났다.

- 남성이 여성에 비해 상대적으로 직장 내 정신적·성적 폭력 위험군 비율이 더 높은 것으로 나타났다.
- 파견용역회사와 근로계약을 맺었거나 개인 위탁·도급계약 형태의 노동자가 직장 내 정신적·성적 폭력 위험군 비율이 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다.

- 케이블·통신 설치수리기사는 위험군이 75.9%, 렌탈 방문점검원은 위험군이 73.5%로 여타 직종에 비해 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-32〉 노동자 특성별 직장내 정신적·성적 폭력

(단위: 명, %)

구분		정상군		위험군	
		명	%	명	%
전체		197	31.3	432	68.7
성별	여성	127	37.7	210	62.3
	남성	70	24.0	222	76.0
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	87	31.1	193	68.9
	(본사, 자회사) 계약직	39	37.1	66	62.9
	개인 위탁·도급계약	50	30.9	112	69.1
	파견용역회사와 근로계약	17	23.6	55	76.4
임금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	34	29.1	83	70.9
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	161	31.6	348	68.4
직종	가스안전점검원	95	39.1	148	60.9
	케이블·통신 설치수리기사	51	24.1	161	75.9
	렌탈 방문점검원	26	26.5	72	73.5
	렌탈 설치수리기사	21	30.9	47	69.1

다. 고객/직장 신체적 폭력(하위요인3)

○ 본 항목은 업무 수행 시 고객에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 경험이나 상사나 동료에게 신체적인 폭력을 당한 경험 수준을 의미한다. 전체 응답 노동자 중 위험군이 57.9%(364명), 정상군이 42.1%(265명)로 나타났다.

- 남성이 여성에 비해 위험군 비율이 높은 것으로 나타났다.
- 파견용역회사와 근로계약 형태의 노동자가 고객/직장 신체적 폭력 비율이 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다.
- 케이블·통신 설치수리기사는 위험군이 63.2%로 여타 직종에 비해 높은 것으로 나타났다.

<표 3-33> 노동자 특성별 고객/직장 신체적 폭력

(단위: 명, %)

구분		정상군		위험군	
		명	%	명	%
전체		265	42.1	364	57.9
성별	여성	157	46.6	180	53.4
	남성	108	37.0	184	63.0
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	124	44.3	156	55.7
	(본사, 자회사) 계약직	40	38.1	65	61.9
	개인 위탁·도급계약	72	44.4	90	55.6
	파견용역회사와 근로계약	23	31.9	49	68.1
임금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	50	42.7	67	57.3
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	213	41.8	296	58.2
직종	가스안전점검원	105	43.2	138	56.8
	케이블·통신 설치수리기사	78	36.8	134	63.2
	렌탈 방문점검원	47	48.0	51	52.0
	렌탈 설치수리기사	31	45.6	37	54.4

라. 폭력보호체계(하위요인4)

○ 본 항목은 고객이나 동료/상사로부터의 발생할 수 있는 폭력 보호장치가 마련되어 있는 정도를 의미한다. 전체 응답자 중 폭력보호체계의 정상군이 50%, 위험군이 50%로 나타났다.

- 여성이 남성에 비해 폭력보호체계 위험군이 66.7%로 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
- 개인 위탁·도급계약 형태의 노동자는 여타 고용형태에 비해 위험군 71.0%로 그 비율이 높은 것으로 나타났다. 또한, 임금형태 역시 매 건당 수수료를 받는 노동자가 폭력보호체계에서 위험군 비율이 75.2%로 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
- 렌탈 방문점검원이 여타 직종에 비해 폭력보호체계 위험군의 비율이 75.5%로 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-34〉 노동자 특성별 폭력보호체제

(단위: 명, %)

구분		정상군		위험군	
		명	%	명	%
전체		313	50.0	313	50.0
성별	여성	112	33.3	224	66.7
	남성	201	69.3	89	30.7
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	180	65.0	97	35.0
	(본사, 자회사) 계약직	49	46.7	56	53.3
	개인 위탁·도급계약	47	29.0	115	71.0
	파견용역회사와 근로계약	32	44.4	40	55.6
임금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	29	24.8	88	75.2
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	283	55.9	223	44.1
직종	가스안전점검원	95	39.1	148	60.9
	케이블·통신 설치수리기사	152	72.4	58	27.6
	렌탈 방문점검원	24	24.5	74	75.5
	렌탈 설치수리기사	38	55.9	30	44.1

4. 건강상태

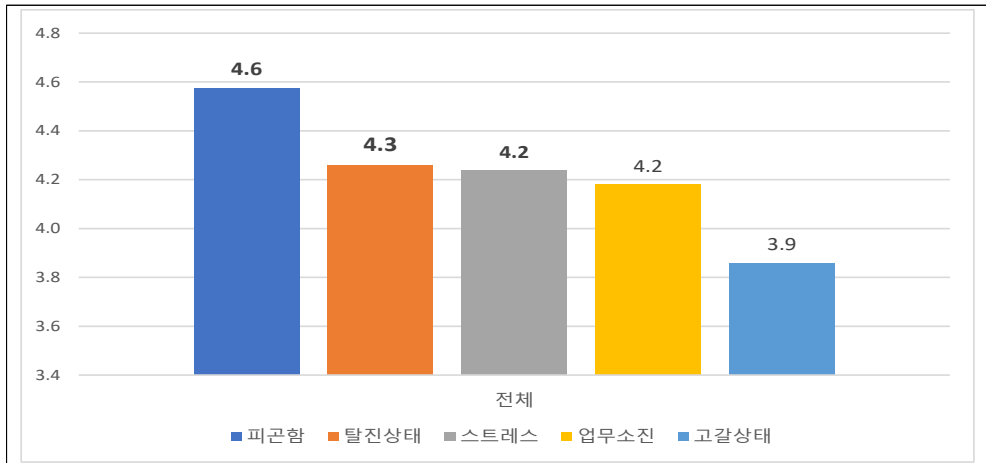
가. 업무 수행과정에서의 정서적 상태

○ 가구방문서비스노동자들의 수행과정에서의 정서적 상태를 분석한 결과, 피곤함 4.6점, 탈진상태 4.3점, 스트레스와 업무소진 각각 4.2점, 고갈상태 3.9점으로 나타나 피곤함을 가장 크게 느끼고 있었다.

- 파견용역회사와 근로계약을 맺은 고용형태의 노동자들은 여타 가구 방문서비스노동자들과 달리 상대적으로 정서적 상태가 건강하지 않은 것으로 나타났다.
- 렌탈 설치수리기사 노동자들은 여타 직종의 가구방문서비스노동자들에 비해 상대적으로 정서적 상태가 건강하지 않은 것으로 나타났다.

[그림 3-12] 업무수행 과정에서의 정서적 상태(전체)

(단위: 점)



(※주. 7점 척도)

<표 3-35> 노동자 특성별 업무수행 과정에서의 정서적 상태

(단위: 점)

		고갈 상태	탈진 상태	피곤함	스트 레스	업무 소진
전체		3.9	4.3	4.6	4.2	4.2
성별	여성	3.8	4.5	4.4	4.0	4.0
	남성	3.9	3.9	4.7	4.5	4.4
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	3.9	4.1	4.6	4.4	4.2
	(본사, 자회사) 계약직	3.6	4.2	4.2	3.8	3.8
	개인 위탁·도급계약	3.8	4.5	4.6	4.1	4.2
	파견용역회사와 근로계약	4.3	4.4	5.0	4.6	4.6
입금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	3.7	4.5	4.5	3.9	4.1
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	3.9	4.2	4.6	4.3	4.2
직종	가스안전점검원	3.9	4.6	4.5	4.0	4.0
	케이블·통신 설치수리기사	3.8	3.7	4.4	4.2	4.1
	렌탈 방문점검원	3.6	4.5	4.5	3.9	4.1
	렌탈 설치수리기사	4.5	4.7	5.5	5.3	5.1

○ 가구방문서비스노동자들은 가정에 방문하여 업무를 해야 하기 때문에, 누구보다 감염에 노출될 가능성이 높다. 조사에 응한 가구방문서비스노동자들의 감염위험 체감 정도를 분석한 결과, 평균 3.6점으로 높게 나타났다(5점 척도).

- 여성은 4.2점으로, 남성에 비해 1.2점이나 그 체감 정도가 높은 것으로 나타났다. 또한, 고용형태가 개인 위탁·도급계약인 노동자들은 4.1점으로 여타 고용형태에 비해 높은 감염위험 체감도를 보였다.
- 매 건당 수수료를 받는 임금형태의 노동자들은 코로나19 감염위험 체감 정도가 높은 것으로 나타났다.
- 앞서 살펴본 것과 같이 하루에 방문 가구 빈도가 가장 많았던 가스안전점검원 역시 코로나19 감염위험 체감 정도가 4.3점으로 높게 나타났다.

〈표 3-36〉 노동자 특성별 코로나19 감염위험 체감 정도

(단위: 점)

		평균
전체		3.6
성별	여성	4.2
	남성	3.0
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	3.5
	(본사, 자회사) 계약직	4.0
	개인 위탁·도급계약	4.1
	파견용역회사와 근로계약	2.7
임금형태	매 건당 수수료를 받는 형태	4.0
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	3.5
직종	가스안전점검원	4.3
	케이블·통신 설치수리기사	2.5
	렌탈 방문점검원	3.9
	렌탈 설치수리기사	4.6

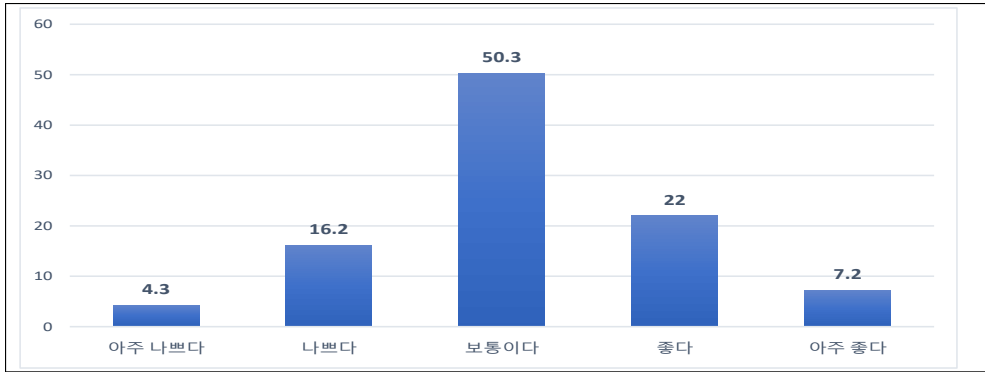
나. 정신·심리적 건강상태

- 응답자들 스스로 느끼는 정신·심리적 건강상태를 살펴보면, 평균 3.1점으로, (아주 나쁘다 + 나쁘다)가 20.5%로 나타났고, 보통이다가 50.3%로 나타났다.
 - 남성이 여성에 비해 정신·심리적 건강상태가 낮은 것으로 나타났고, 파견용역회사 근로계약직이 여타 고용형태에 비해 건강상태가 낮은 것으로 나타났다.
 - 직종별로 보면, 앞서 자살생각 응답자 비율이 높게 나타난, 렌탈 설

치수리기사가 여타 직종에 비해 정신·심리적 건강상태가 건강하지 않은 것으로 나타났다.

[그림 3-13] 본인의 정신·심리적 건강상태

(단위: %)



<표 3-37> 노동자 특성별 본인의 정신·심리적 건강상태

(단위: 점)

		평균
전체		3.1
성별	여성	3.3
	남성	2.9
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	3.1
	(본사, 자회사) 계약직	3.4
	개인 위탁·도급계약	3.1
	파견용역회사와 근로계약	2.9
임금형태	매 건당 수수료를 받는 형태	3.0
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	3.1
직종	가스안전점검원	3.4
	케이블·통신 설치수리기사	3.0
	렌탈 방문점검원	3.1
	렌탈 설치수리기사	2.6

○ 조사된 가구방문서비스노동자 중 최근 1년간 감정노동으로 인한 상담이나 치료경험이 있는 노동자는 3.8%(24명)인 것으로 나타났다.

- 여성 응답자 중 상담이나 치료경험이 있는 비율이 4.2%로 남성에 비해 높았다. 고용형태의 경우 개인 위탁·도급 계약직 중 경험이 있

는 비율이 6.2%로 여타 형태들에 비해 높은 것으로 나타났다. 임금 형태에 있어서도 매 건당 수수료로 임금을 받는 응답자가 그 경험이 기본급 임금 형태 응답자들보다 높은 것으로 나타났다.

- 직종별로 보면, 렌탈 방문점검원과 렌탈 설치수리기사 등 순으로 상담이나 치료경험 비율이 높은 것으로 나타났다.

<표 3-38> 노동자 특성별 최근 1년간 감정노동으로 인한 상담이나 치료 경험

(단위: 명, %)

구분		있다		없다	
		명	%	명	%
전체		24	3.8	604	96.2
성별	여성	14	4.2	323	95.8
	남성	10	3.4	281	96.6
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	11	3.9	274	96.1
	(본사, 자회사) 계약직	1	1.0	104	99.0
	개인 위탁·도급계약	10	6.2	152	93.8
	파견용역회사와 근로계약	2	2.7	71	97.3
임금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	10	8.5	107	91.5
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	14	2.7	501	97.3
직종	가스안전점검원	5	2.1	238	97.9
	케이블·통신 설치수리기사	5	2.3	213	97.7
	렌탈 방문점검원	9	9.2	89	90.8
	렌탈 설치수리기사	5	7.4	63	92.6

다. 자살 생각 여부

○ 응답자들 중 자살 생각을 한 적이 있다고 응답한 비율은 5.9%로 나타났다. 남성이 여성에 비해 자살 생각을 해본 비율이 다소 높은 것으로 나타났다.

- 특히, 렌탈 설치수리기사들 중 자살 생각이 있다고 응답한 비율이 14.7%에 달하는 것으로 나타났고, 다음으로 케이블·통신 설치수리기사도 7.3%에 달하는 것으로 나타났다.

<표 3-39> 노동자 특성별 자살 생각

(단위: 명, %)

구분		있다		없다	
		명	%	명	%
전체		37	5.9	592	94.1
성별	여성	14	4.2	323	95.8
	남성	23	7.9	269	92.1
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	23	8.1	262	91.9
	(본사, 자회사) 계약직	3	2.9	102	97.1
	개인 위탁·도급계약	7	4.3	155	95.7
	파견용역회사와 근로계약	4	5.5	69	94.5
입금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	6	5.1	111	94.9
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	31	6	485	94
직종	가스안전점검원	7	2.9	236	97.1
	케이블·통신 설치수리기사	16	7.3	202	92.7
	렌탈 방문점검원	4	4.1	94	95.9
	렌탈 설치수리기사	10	14.7	58	85.3

5. 감정노동 보호제도 및 개선대책

1) 감정노동 보호제도 실태

가. 감정노동 보호제도 시행

○ 응답자들은 감정노동 보호 관련 제도의 시행을 잘 모르거나 시행을 안하는 것으로 인식하고 있었다.

- 감정노동 수당지급(57.4%), 감정노동 휴가부여(56.8%), 직원 힐링프로그램 실시(54.6%)는 시행하고 있지 않다고 응답한 비율이 응답자의 절반 이상으로 차지하는 것으로 나타났다.
- 직원 피해시 고소 및 고발 지원제도(55.2%), 피해상황 발생시 잠시 업무를 중단하고 자리를 피하도록 하는 제도(47.8%), 피해상황 발생시 다른 부서/센터 등으로 이동가능(47.7%), 피해상황 시 대응 매뉴얼 보급(47.1%)과 같은 제도들은 응답자들이 잘 모르고 있는 것으로

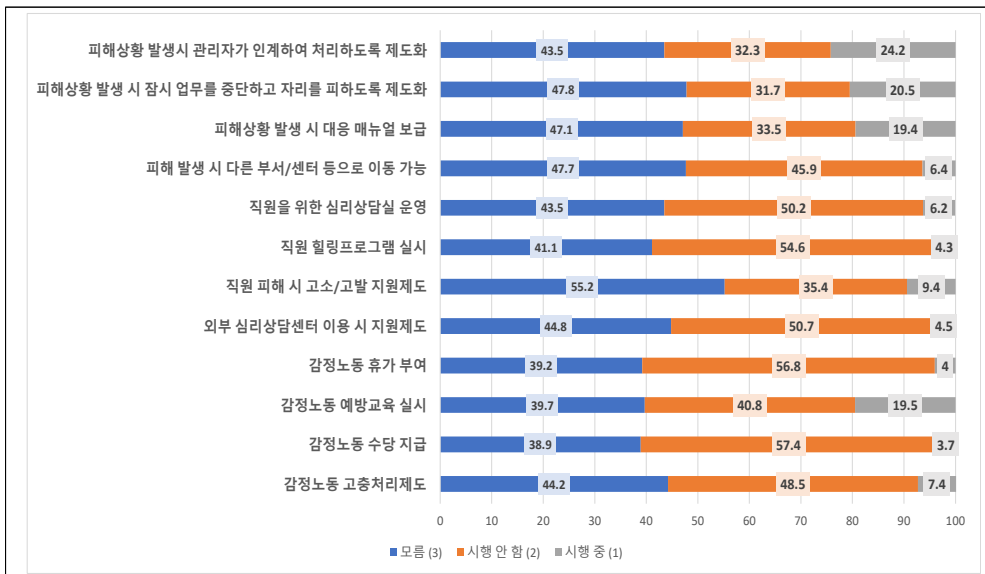
나타났다.

- 한편, 상대적으로 감정노동 예방교육 실시, 대응 매뉴얼 보급 등이 시행 중이라고 응답한 노동자들이 다소 존재하는 것으로 나타났다.

- 직종별 살펴보면, 렌탈 방문점검원이 여타 직종에 비해 감정노동 보호 관련제도를 시행하고 있다고 응답한 비율이 매우 낮은 것으로 나타났는데, 직원 피해 시 고소, 고발 지원제도를 제외하고는 감정노동 보호제도를 시행하고 있다고 응답한 비율이 5% 내외로 나타났다.

[그림 3-14] 감정노동 보호제도 시행

(단위: %)



<표 3-40> 직종별 감정노동 보호제도 시행

(단위: %)

행위	시행 현황 43)	가스안전 점검원	케이블· 통신 설치수리 기사	렌탈 방문점검 원	렌탈 설치수리 기사
피해상황 발생 시 대응 매뉴얼 보급	(1)	20.6	30.1	6.1	10.3
	(2)	35.8	23.1	38.8	33.8
	(3)	43.6	46.8	55.1	55.9
피해상황 발생시 관리자가 인계하여 처리하도록 제도화	(1)	23.9	24.7	5.1	10.3
	(2)	33.3	28.4	41.8	36.8
	(3)	42.8	47	53.1	52.9
직원 피해 시 고소/고발 지원제도	(1)	30	27.3	13.3	10.3
	(2)	31.7	27.3	38.8	39.7
	(3)	38.3	45.4	48	50
직원을 위한 심리상담실 운영	(1)	10.7	12.5	4.1	5.9
	(2)	39.5	29.6	36.7	35.3
	(3)	49.8	57.9	59.2	58.8
외부 심리상담센터 이용 시 지원제도	(1)	4.5	7.4	1	19.1
	(2)	61.3	44	50	29.4
	(3)	34.2	48.6	49	51.5
직원 힐링프로그램 실시	(1)	3.3	6.5	1	10.3
	(2)	58.4	46.3	52	33.8
	(3)	38.3	47.2	46.9	55.9
피해 발생 시 다른 부서/센터 등으로 이동 가능	(1)	4.1	6.5	1	4.4
	(2)	64.2	46.3	52	48.5
	(3)	31.7	47.2	46.9	47.1
감정노동 예방교육 실시	(1)	4.9	10.6	2	4.4
	(2)	59.3	34.3	42.9	39.7
	(3)	35.8	55.1	55.1	55.9
감정노동 고충처리제도	(1)	23	25.9	0	14.7
	(2)	46.5	29.2	52	39.7
	(3)	30.5	44.9	48	45.6
감정노동 수당 지급	(1)	7.8	12	1	2.9
	(2)	56.8	38.4	52	44.1
	(3)	35.4	49.5	46.9	52.9

○ 회사 내 감정보호제도의 자유로운 이용이 가능한지 체감 정도를 분석한 결과, 1.7점으로 매우 낮은 점수를 보였다.

- 남성이 여성에 비해 낮은 체감도를 보이는 것으로 나타났고, 고용형태의 경우 파견용역회사 근로 계약직이 여타 형태에 비해 낮은 것으로

43) (1) 시행중, (2) 시행안함, (3) 모름

로 나타났다. 임금형태의 경우 매 건당 수수료를 받는 형태가 기본급 형태보다 낮은 것으로 나타났다.

- 직종별로 살펴보면, 렌탈 설치수리기사가 1.4점으로 그 체감정도가 여타 직종에 비해 낮은 것으로 나타났다.

<표 3-41> 노동자 특성별 회사 내 감정보호제도의 자유로운 이용 체감 정도

(단위: 점)

		평균
전체		1.7
성별	여성	1.7
	남성	1.6
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	1.8
	(본사, 자회사) 계약직	1.8
	개인 위탁·도급계약	1.6
	과건용역회사와 근로계약	1.5
임금형태	매 건당 수수료를 받는 형태	1.6
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	1.7
직종	가스안전점검원	1.8
	케이블·통신 설치수리기사	1.7
	렌탈 방문점검원	1.5
	렌탈 설치수리기사	1.4

※주: 4점 척도⁴⁴⁾

나. 모니터링 제도 시행

○ 응답자들이 소속된 회사들 중 고객만족도 조사(해피콜)를 시행하는 비율은 83.7%에 달하는 것으로 나타났으며, 회사의 고객만족도는 서비스 품질이라는 명목하에 활용되고 있었다.

- 해피콜 시행비율은 여성에 비해 남성이, 고용형태별로는 개인 위탁·도급계약에서 시행하고 있다는 응답이 높게 나타났다.
- 케이블·통신 설치수리기사, 렌탈 방문점검원/설치수리기사 직종에서 회사가 고객만족도 조사를 시행하고 있다고 응답한 사람들은 90% 이상인 것으로 나타났다.

44) ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

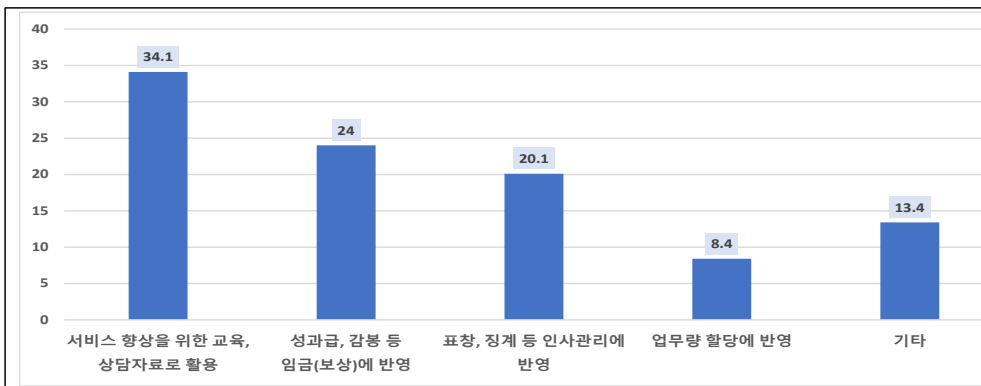
〈표 3-42〉 회사의 고객만족도 조사(해피콜) 시행

(단위: 명, %)

구분		그렇다		아니다		모름	
		명	%	명	%	명	%
전체		527	83.7	33	5.2	70	11.1
성별	여성	249	73.9	32	9.5	56	16.6
	남성	278	94.9	1	0.3	14	4.8
고용 형태	(본사, 자회사) 정규직	96	82.1	6	5.1	15	12.8
	(본사, 자회사) 계약직	432	84.2	27	5.3	54	10.5
	개인 위탁·도급계약	258	91.2	7	2.5	18	6.4
	파견용역회사와 근로계약	73	68.9	13	12.3	20	18.9
입금 형태	매 건당 수수료를 받는 형태	129	79.6	11	6.8	22	13.6
	기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태	61	84.7	2	2.8	9	12.5
직종	가스안전점검원	166	68.3	31	12.8	46	18.9
	케이블·통신 설치수리기사	205	94.9	0	0	11	5.1
	렌탈 방문점검원	89	90.8	0	0	9	9.2
	렌탈 설치수리기사	64	94.1	2	2.9	2	2.9

[그림 3-15] 회사의 고객만족도 조사(해피콜) 시행 활용

(단위: %)



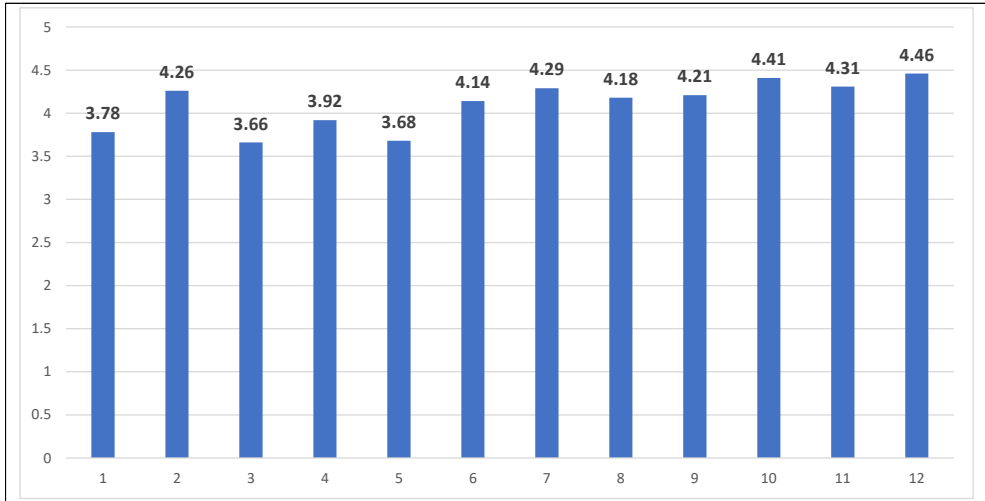
2) 감정노동 보호제도 개선대책 의견

- 응답자들은 가장 시급한 감정노동 보호제도로서 “부당한 민원에 대해서는 객관적이고 합리적인 평가과정을 통한 회사 해결제도(4.46점)”를 꼽았다. 다음으로 “감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상(4.41점)”, “상황에 맞게 대응할 수

있는 직무 권한과 자율성의 확대(4.31점)” 등의 순으로 나타났다.

[그림 3-16] 감정노동 보호 개선대책 필요성

(단위: 점)



※주. 5점 척도를 사용하였음

- 12가지 개선대책 중 다수 항목에서 렌탈 설치수리기사가 여타 가구 방문직종 노동자들에 비해 감정노동 보호제도의 필요성이 높은 것으로 나타났다. 감정노동이 업무 평정으로 이어지는 것과 관련하여, 제도적으로 고객의 입장만 반영하는 현 구조가 개선될 필요가 있음을 보여준다. 특히 ‘고객의 항의(컴플레인)를 인사 및 근무평가에 과도하게 반영하지 않는 것’, ‘부당한 민원에 대해서는 객관적이고 합리적인 평가과정을 통해 회사가 해결하는 것’ 과 같은 보완 대책이 절실히 필요함을 확인할 수 있다. 더불어 고객의 무리한 요구나 폭언 등을 할 경우 노동자들이 업무를 중단할 수 있는 방어권이 마련될 필요성이 있다.

<표 3-43> 직종별 감정노동 보호 개선대책 필요성(5점 척도)

(단위: 점)

구분	직종별			
	가스안전 점검원	케이블· 통신 설치수리 기사	렌탈 방문점검 원	렌탈 설치수리 기사
1. 고객으로부터 심각한 폭언이나 폭행 등을 경험할 경우 업무 재배치(로테이션)가 필요하다.	3.6	3.73	4.26	3.97
f=9.911*** 가스안전점검원<렌탈 방문점검원				
2. 고객에게 폭행/폭언/성희롱 등 부당한 대우를 받을 때, 업무를 중지할 수 있는 권한이 필요하다.	4.12	4.29	4.42	4.46
f=4.224** 가스안전점검원<렌탈 설치수리기사				
3. “문제 고객”에 대한 관리를 통해 2인 1조 근무를 시행해야 한다.	3.26	4.02	3.74	3.91
f=14.910*** 가스안전점검원<케이블·통신 설치수리기사				
4. 과도하고 불필요한 고객 서비스(CS) 교육을 줄여야 할 필요가 있다.	3.45	4.29	4.15	4.22
f=32.228*** 가스안전점검원<케이블·통신 설치수리기사				
5. 고객 향상을 위한 제대로 된 직무교육이 필요하다.	3.5	3.82	3.66	3.94
f=4.750** 가스안전점검원<렌탈 설치수리기사				
6. 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼이 필요하다.	4.02	4.14	4.31	4.38
f=4.537** 가스안전점검원<렌탈 설치수리기사				
7. 고객의 항의(컴플레인)를 인사 및 근무평가에 과도하게 반영하지 않는 것이 필요하다.	4.1	4.4	4.29	4.66
f=11.220*** 가스안전점검원<렌탈 설치수리기사				
8. 정신적으로 힘들 때 심리상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도가 필요하다.	4.0	4.27	4.3	4.46
f=7.154*** 가스안전점검원<렌탈 설치수리기사				
9. 과도한 업무량 또는 높은 업무강도를 줄이기 위해 조직적인 측면에서 인력충원이 필요하다.	4.12	4.36	3.85	4.62
f=11.414*** 렌탈 방문점검원<렌탈 설치수리기사				
10. 감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상이 필요하다.	4.29	4.45	4.52	4.65
f=4.901** 가스안전점검원<렌탈 설치수리기사				
11. 상황에 맞게 대응할 수 있도록 직무에 대한 권한과 자율성이 확대될 필요가 있다.	4.1	4.41	4.43	4.59
f=10.460*** 가스안전점검원<렌탈 설치수리기사				
12. 부당한 민원에 대해서는 객관적이고 합리적인 평가 과정을 통해 회사가 해결하는 것이 필요하다.	4.37	4.49	4.57	4.6
f=2.811* 가스안전점검원<렌탈 설치수리기사				

※ 주: 1점 ‘전혀 그렇지 않다’ ~ 5점 ‘매우 그렇다’ 의 5점 척도로 점수가 높을수록 개선대책 필요성이 높은 것으로 인식함
*p < .05, **p < .01, ***p < .001

<표 3-44> 감정노동 하부요인 진단군별 감정노동 보호를 위한 개선방안 필요성

(단위: 점)

구분	감정규제		감정부조화		조직 모니터링		감정노동 보호체계	
	정상군	위험군	정상군	위험군	정상군	위험군	정상군	위험군
1. 고객으로부터 심각한 폭언이나 폭행 등을 경험할 경우 업무 재배치(로테이션)가 필요하다.	3.45	3.92	3.47	3.82	3.55	3.90	3.63	3.80
	t=-5.104		t=-2.505		t=-3.947		t=-1.057	
2. 고객에게 폭행/폭언/성희롱 등 부당한 대우를 받을 때, 업무를 중지할 수 있는 권한이 필요하다.	3.85	4.44	3.96	4.29	4.02	4.38	4.04	4.28
	t=-8.030*		t=-2.954		t=-4.922**		t=-1.751	
3. “문제 고객”에 대한 관리를 통해 2인 1조 근무를 시행해야 한다.	3.06	3.92	2.85	3.76	3.16	3.93	3.10	3.71
	t=-7.866		t=-5.544		t=-7338***		t=-3.115	
4. 과도하고 불필요한 고객 서비스(CS) 교육을 줄여야 할 필요가 있다.	3.34	4.18	3.31	4.00	3.40	4.20	3.31	3.98
	t=-9.761		t=-5.174		t=-9.621***		t=-4.123**	
5. 고객 향상을 위한 제대로 된 직무교육이 필요하다.	3.36	3.82	3.31	3.73	3.45	3.81	3.56	3.70
	t=-4.945*		t=-3.057		t=-4.057		t=-0.846	
6. 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼이 필요하다.	3.81	4.28	3.59	4.21	3.86	4.29	3.69	4.18
	t=-6.318*		t=-5.588**		t=-6.045*		t=-3.774	
7. 고객의 항의(컴플레인)를 인사 및 근무평가에 과도하게 반영하지 않는 것이 필요하다.	3.84	4.49	3.88	4.34	3.97	4.46	4.08	4.31
	t=-9.836**		t=-4.475		t=-7.408***		t=-1.863	
8. 정신적으로 힘들 때 심리상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도가 필요하다.	3.74	4.37	3.59	4.26	3.87	4.35	3.94	4.21
	t=-8.787		t=-6.103**		t=-6.713		t=-2.075	
9. 과도한 업무량 또는 높은 업무 강도를 줄이기 위해 조직적인 측면에서 인력충원이 필요하다.	3.81	4.37	3.62	4.28	3.91	4.36	3.81	4.24
	t=-6.801		t=-5.398		t=-5.688		t=-2.951	
10. 감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상이 필요하다.	4.03	4.58	3.90	4.48	4.13	4.56	4.13	4.44
	t=-8.158		t=-5.754*		t=-6.531		t=-2.655	
11. 상황에 맞게 대응할 수 있도록 직무에 대한 권한과 자율성이 확대될 필요가 있다.	3.89	4.49	3.91	4.36	4.04	4.45	4.06	4.33
	t=-8.890*		t=-4.311		t=-6.060***		t=-2.199	
12. 부당한 민원에 대해서는 객관적이고 합리적인 평가과정을 통해 회사가 해결하는 것이 필요하다.	4.15	4.60	4.12	4.51	4.27	4.56	4.17	4.49
	t=-6.720		t=-3.931		t=-4.553		t=-2.806	

* 주 : 1점 ‘매우 부적절’ ~ 5점 ‘매우 적절’ 의 5점 척도로 점수가 높을수록 적절하다고 인식함

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

<표 3-45> 직장폭력 하부요인 진단군별 감정노동 보호를 위한 개선방안 필요성

(단위: 점)

구분	고객의 정신적·성적 폭력		직장 내 정신적·성적 폭력		고객 및 직장 신체적 폭력		폭력 보호체계	
	정상군	위험군	정상군	위험군	정상군	위험군	정상군	위험군
1. 고객으로부터 심각한 폭언이나 폭행 등을 경험할 경우 업무 재배치(로테이션)가 필요하다.	3.75	3.78	3.74	3.79	3.88	3.70	3.62	3.93
	t=-0.290		t=-0.601		t=2.066		t=-3.569	
2. 고객에게 폭행/폭언/성희롱 등 부당한 대우를 받을 때, 업무를 중지할 수 있는 권한이 필요하다.	4.28	4.25	4.22	4.27	4.36	4.18	4.17	4.34
	t=0.235		t=-0.664		t=2.411		t=-2.390	
3. “문제 고객”에 대한 관리를 통해 2인 1조 근무를 시행해야 한다.	3.55	3.68	3.42	3.77	3.70	3.63	3.55	3.76
	t=-0.857		t=-3.135***		t=0.651		t=-1.999	
4. 과도하고 불필요한 고객 서비스(CS) 교육을 줄여야 할 필요가 있다.	3.95	3.92	3.71	4.02	3.89	3.94	3.80	4.04
	t=-0.243		t=-3.463***		t=-0.600***		t=-2.780	
5. 고객 서비스 향상을 위한 제대로 된 직무교육이 필요하다.	3.58	3.70	3.60	3.72	3.62	3.73	3.69	3.67
	t=-0.967		t=-1.294		t=-1.237***		t=0.273**	
6. 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼이 필요하다.	3.94	4.18	4.09	4.16	4.19	4.10	4.04	4.23
	t=-2.308**		t=-0.947		t=1.287		t=-2.781**	
7. 고객의 항의(컴플레인)를 인사 및 근무평가에 과도하게 반영하지 않는 것이 필요하다.	4.14	4.31	4.23	4.32	4.36	4.24	4.27	4.31
	t=-1.827*		t=-1.262		t=1.846		t=-0.563	
8. 정신적으로 힘들 때 심리상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도가 필요하다.	4.03	4.21	4.11	4.21	4.25	4.14	4.09	4.28
	t=-1.711		t=-1.315		t=1.597		t=-2.700	
9. 과도한 업무량 또는 높은 업무강도를 줄이기 위해 조직적인 측면에서 인력충원이 필요하다.	4.02	4.24	4.05	4.27	4.18	4.22	4.15	4.26
	t=-1.932**		t=-2.638*		t=-0.549**		t=-1.386	
10. 감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상이 필요하다.	4.27	4.43	4.36	4.44	4.46	4.38	4.30	4.52
	t=-7.91		t=-1.143*		t=1.346		t=-3.447*	
11. 상황에 맞게 대응할 수 있도록 직무에 대한 권한과 자율성이 확대될 필요가 있다.	4.22	4.32	4.23	4.34	4.34	4.28	4.21	4.39
	t=-8.890*		t=-1.473		t=1.035		t=-2.753	
12. 부당한 민원에 대해서는 객관적이고 합리적인 평가과정을 통해 회사가 해결하는 것이 필요하다.	4.35	4.48	4.46	4.47	4.53	4.41	4.36	4.56
	t=-6.720		t=-0.136		t=1.918		t=-3.193	

※ 주 : 1점 ‘매우 부적절’ ~ 5점 ‘매우 적절’의 5점 척도로 점수가 높을수록 적절하다고 인식함

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

6. 소결

- 본 연구는 2021년 10월부터 2021년 11월까지 서울시에서 활동하는 가구방문서비스노동자들 직종별로 가스안전점검원, 케이블·통신 설치수리기사, 렌탈 방문점검원, 렌탈 설치수리기사 637명을 대상으로 하였다. 노동자들의 일반적 특성(인구사회학적 특성, 노동환경 특성)과 건강상태(감정노동 상담이나 치료여부, 업무 중 정서적 상태, 정신·심리적 건강상태, 자살 관련 행태), 감정노동 실태(감정노동 수준, 원인), 직장폭력 경험, 감정노동 보호제도 및 개선대책 등을 조사하였다.
- 감정노동 4개의 하부요인 평가 결과 ‘감정규제’ 및 ‘감정부조화’, ‘조직 모니터링’, ‘감정노동보호체계’ 모두에서 위험군 비율이 높은 것으로 확인되었다. 특성별 하부요인 비교 결과 ‘감정규제’와 ‘감정부조화’는 여성에 비해 남성이, 가스점검원이나 렌탈 방문점검원에 비해 케이블·통신 설치수리기사나 렌탈 설치수리기사가 유의하게 높게 나타났다. ‘조직 모니터링’은 파견용역회사와의 근로계약 형태인 경우, 매 건당 수수료로 받는 임금형태인 경우 즉, 불안정한 고용상태일수록 위험군 비율이 높은 것으로 확인되었다.
- 직장폭력 4개 하부요인 평가 결과 ‘고객의 정신적·성적 폭력’, ‘직장 내 정신적·성적 폭력’, ‘직장/고객 신체적 폭력’이 위험군 비율이 높은 것으로 확인되었다. ‘고객의 정신적·성적 폭력’은 여성이 집중되어 있는 가스안전점검원에서 위험군 비율이 상대적으로 더 높았는데 위험군이 93.4%, 렌탈 방문점검원에서 위험군이 88.8%로 나타났다. 한편, ‘직장 내 정신적·성적 폭력’의 경우 남성이, 케이블·통신 설치수리기사는 위험군이 75.9%, 렌탈 방문점검원은 위험군이 73.5%로 여타 직종에 비해 높은 것으로 나타났다.
- 가구방문서비스노동자들은 밤늦은 시간에 업무수행 요구, 괴롭힘 목적의 반복

전화와 늦은 시간 전화, 업무 범위를 넘는 무리한 요구 등의 부당한 대우를 수시로 경험하는 것으로 나타났으나, 이에 대한 대처방법은 전무한 것으로 확인되었다. 특히, 감정노동 보호제도의 대부분은 가구방문서비스노동자들이 모르거나 시행이 되지 않는 것으로 인식하고 있었다.

○ 가구방문서비스노동자들이 경험하는 감정노동이나 직장폭력의 노출과 강도가 매우 위험한 상태이며, 이에 감정노동과 직장폭력 하부요인에 따라 노동자들이 필요한 감정노동 대응대책을 추가 분석하였다.

- 감정노동 하부요인 진단군별 감정노동 개선대책 필요성을 살펴보면, 감정규제 위험군에 있는 노동자들은 “고객에게 폭행/폭언/성희롱 등 부당한 대우를 받을 때, 업무를 중지할 수 있는 권한”, “고객 서비스 향상을 위한 제대로 된 직무교육”, “직원을 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼”, “고객의 항의(컴플레인)를 인사 및 근무평가에 과도하게 반영하지 않는 것”, “상황에 맞게 대응할 수 있도록 직무에 대한 권한과 자율성이 확대”에 대한 요구가 높은 수준임을 알 수 있다. 이는 감정규제 위험군 가구방문서비스노동자들이 업무 중 일어날 수 있는 과도한 감정노동에 대한 보호 대책을 필요로 하고 있음을 의미한다.
- 감정부조화 위험군에 있는 노동자들은 “직원을 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼”, “정신적으로 힘들 때 심리상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도”, “감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상”에 대한 필요성이 높은 것으로 나타나 고객으로 인한 감정 소모 이후의 대처를 요구하고 있었다.
- 조직 모니터링 위험군에 있는 노동자들은 “고객에게 폭행/폭언/성희롱 등 부당한 대우를 받을 때, 업무를 중지할 수 있는 권한”, “문제 고객에 대한 관리를 통해 2인 1조 근무를 시행”, “과도하고 불필요한 고객 서비스(CS) 교육을 줄여야 할 필요”, “직원을 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼”, “고객의 항의(컴플레인)를 인사 및 근무평가에 과도하게 반영하지 않는 것이 필요”를 요구하였다. 이는 가구방문서비스노동자들이 서비스를 제공한 이후 평가 과정에서 절대적으로 포함되는 고객응대 접수나 고객 평점 등에 대

한 방어권이 필요하다는 것을 보여준다.

- 직장폭력 하부요인 진단군별 감정노동 개선대책 필요성을 살펴보면, 고객의 정신적·성적 폭력 위험군에 있는 노동자들은 “고객의 항의(컴플레인)를 인사 및 근무평가에 과도하게 반영하지 않는 것이 필요”, “상황에 맞게 대응할 수 있도록 직무에 대한 권한과 자율성이 확대될 필요” 요구가 높은 것으로 나타났다.
- 직장 내 정신적·성적 폭력 위험군에 있는 노동자들은 “문제 고객에 대한 관리를 통해 2인 1조 근무를 시행”, “과도하고 불필요한 고객 서비스(CS) 교육을 줄여야 할 필요”, “과도한 업무량 또는 높은 업무강도를 줄이기 위해 조직적인 측면에서 인력충원”, “감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상”에 대한 요구가 높은 것으로 나타났다. 이는 가구방문서비스노동자들이 하루에 담당해야 하는 가구수가 많은 상황에서 직장 내 실적 압박과 서비스 질 제고라는 명목의 고객 만족도를 높이기 위해 무리한 노동을 지속해서 하고 있어, 이에 대한 대응권이 필요하다는 것을 확인할 수 있다.

○ 가구방문서비스노동자들은 평균 약 8시간 동안 62가구를 방문하는 고강도 노동을 하고 있고, 가구방문시 다른 안전조치 없이 노출되는 데에 반해 감정노동 보호제도는 체계적으로 마련되어 있지 않음을 확인할 수 있었다. 앞으로 가구방문서비스 산업에서 주도적으로 감정노동 안전조치가 도입되기까지 많은 시간이 소요될 것으로 예상되나 가구방문서비스노동자들의 위험군이 매우 높은 비율을 차지하는 점을 고려할 때, 감정노동으로 나타날 수 있는 다양한 산업재해에 대한 사후적 대응보다는 사전적 예방 대책이 시급하게 마련되어야 할 것이다. 가구방문노동이 필수적인 노동으로 자리매김하고 있는 만큼 가구방문서비스노동자들의 감정노동 대책이 실질적이고, 적극적으로 실행될 수 있도록 노력이 필요하다.

4장. 가구방문서비스노동자 감정노동 실태조사 심층면접 결과

1. 조사개요

- 가구방문서비스노동자들의 감정노동 실태를 파악하기 위하여 심층면접조사를 실시하였다. 심층면접조사는 코로나19 방역수칙을 준수하며 2021년 10월 22일부터 11월 25일까지 총 19명을 대상으로 진행하였고⁴⁵⁾ 1:1 심층면접조사 및 집단심층면접조사(FGI) 방식을 이용하였다. 직종별로는 각각 가스안전점검원 7명, 케이블·통신 설치수리기사 6명, 렌탈 방문점검원/설치수리기사 6명이었다. FGI 총 6회 13명, 1:1 심층면접 6회 6명 등 총 12회에 걸쳐 면접이 진행되었다.
- 심층면접대상자는 가스안전점검원의 경우 서울시 노동안전팀을 통해 서울시 기후환경본부 녹색에너지과 에너지관리팀에 협조공문을 발송하여 서울시의 5개 도시가스 회사를 통해 설문대상 및 심층면접대상자를 추천받았다. 또한 케이블·통신 설치수리기사와 렌탈 방문점검원/설치수리기사들은 각각의 노동조합을 통하여 대상자들을 추천받았고, 원하청 여부, 노조 유무, 경력 등을 반영하여 구성하였다. 심층면접자들에게는 면접조사 자료의 이용 등에 관한 동의를 얻었다.

2. 가스안전점검원

1) 조사개요 및 응답자 특성

45) 면접대상자들은 가스안전점검원 7명(4회 진행), 케이블·통신 설치수리기사 6명(케이블 4명·통신 2명, 4회 진행), 렌탈 방문·설치수리기사 6명(방문점검원 4명·설치수리기사 2명, 4회 진행)으로 총 19명을 대상으로 진행하였다.

- 가스안전점검원의 감정노동실태를 조사하기 위해 2021년 10월 22일부터 11월 19일까지 4회에 걸쳐 서울지역에서 일하는 가스안전점검원에 대한 면접조사를 실시하였다. 면접조사는 도시가스 회사마다 특성을 반영하기 위해 서울 시내 5개 도시가스 회사별 1인 이상 면접에 참여할 수 있도록 하였고, 노동조합에 가입한 조합원 면접을 위해 민주노총 공공운수사회서비스노조 서울지역본부의 도움을 받았다. 면접을 진행하기 전에 심층면접 안내문의 주요 내용을 설명한 후 구술 녹음에 대해 동의를 받고 면접을 진행하였으며, 녹음 내용은 추후 필사하여 자료로 활용하였다.

- 가스안전점검원의 감정노동실태 면접조사에 참여한 사람은 모두 7명으로 이들의 인적 특성을 보면 모두 여성이었고, 연령대는 50대가 6명, 40대가 1명이었다.

<표 4-1> 가스안전점검원 심층면접대상자 개요

심층면접자	성별	연령	고용형태	경력(년)	노동조합
도시가스 1	여성	50대	가스안전점검원(정규직)	16년	조합원
도시가스 2	여성	50대	가스안전점검원(정규직)	7년	조합원
도시가스 3	여성	50대	가스안전점검원(정규직)	9년	조합원
도시가스 4	여성	40대	가스안전점검원(정규직)	8년	비조합원
도시가스 5	여성	50대	가스안전점검원(정규직)	6년	비조합원
도시가스 6	여성	50대	가스안전점검원(정규직)	7년	비조합원
도시가스 7	여성	50대	가스안전점검원(정규직)	22년	비조합원

※ 참고: 심층면접자의 신원 노출 우려가 있는 일부 내용에 대해서는 “도시가스 0” 으로 표기함

2) 감정노동 경험

가. 고객으로부터의 부당한 대우

○ 폭언

- 가스안전점검원은 사무실 근무시간이 매우 적고 대부분의 업무가 가구방문으로 이뤄져 업무 중 발생하는 감정노동이나 부당대우는 대부분 고객과의 관계에서 발생하였다. 특히 고객의 비상식적인 욕설, 폭언 등에 자주 노출되었다. 설문조사 결과에서도 가스안전점검원은 고객의 정신적·성적 폭력 수준이 위험군에 속한 경우가 93.4%에 달한 것으로 나타나 고객과의 관계에서 발생하는 폭력 문제 해결이 매우 시급한 것으로 보인다.
- 면접조사 참여자들은 폭언 경험이 주로 고객과 안전점검 시간에 대한 이견으로 발생한다고 하였다. 직장에 다니는 고객들의 경우 저녁 시간이나 주말에 안전점검을 희망하는 경우가 많은데, 가스안전점검원의 입장에서는 간주근로시간제로 하루 8시간 기준 임금을 받는 상황에서 야간 점검과 주말 점검은 무료노동에 해당할 수밖에 없다.

초반에 저희가 예전대로 일했을 때 일주일에 60~70시간 일한 적도 있어요. 근데 40시간으로 간주를 해서 돈을 받는 거예요. 회사가 얘기하는 간주제는 저녁에도 가고 주말에도 가고 새벽에도 가라는 간주제예요. (도시가스 2)

전화로 욕하는 것은 태반이세요. 본인이 오라는 시간에 안 온다고. 저희도 가정이 있고 퇴근 시간이 있는데... (고객은) 전화하라고 붙여놓고 전화 왜 안쳐받냐고 그래요. 휴일에도 마찬가지로. 그러면서 이년아 저년아 하시는 분들도 계시고. '점검이나 하는 주제에, 검침이나 하는 주제에...' (도시가스 4)

우리가 노조 들기 전에는 아무 때나 고객님의 원하시는 대로 저희가 방문을 했어요. 근데 지금은 이제 간주근로라도 8시간 근무한다. 우리도 근무시간에만 근무하겠더라는 그런 걸 지켜나가고 있는데. (고객이) 예전에는 밤이고 낮이고 왔는데 왜 뭔데 내가 그 시간에 되는데 오라면 오지 왜 안와? 지금 당장 택시 타고라도 와, 뭐 이런 식의 변화되지 않은 인식으로 인해서 저희가 많이 다치죠. (도시가스 1)

○ 폭행, 감금

- 고객의 폭력은 언어폭력에 그치지 않고 폭행으로 이어진 사례도 있었다. 심지어는 가스안전점검원을 20분 동안 감금하는 불법행위를 한 고객도 있었지만 가스안전점검원은 그 시간 동안 아무런 보호를

받을 수 없었다. 설문조사에서도 정신적·성적 폭력 수준에 비하면 비록 낮지만 고객/직장 신체적 폭력 수준이 위험군에 속한 경우가 과반이 넘는 56.8%로 이 역시 심각한 수준에 해당한다.

점검 갔는데 술 드시고 계시다가 본인이 이리가라 저리가라 하는데 저희가 그 구역을 계속 가기 때문에 저희가 더 잘 알거든요? 본인 하라는대로 안 움직인다고 때리려는 분도 계시고, 쌍욕하시는 분들도 계시고, 가는데 길거리까지 쫓아와서 욕 하시고 때리려고 하셔서 저도 나중에 경찰에 신고하겠다고 (도시가스 0)

우리는 집에 들어가서 보일러 같은 걸 사진을 찍어요. 그런데 한 사람이 저희 조합원한테 그런 거예요. 니네 왜 사진찍어. 우리집에 와서 왜 허락도 없이 사진 찍어. 너 어찌고 저찌고 해서 20분 동안 감금당했어요. 무릎 꿇고 빌고 그래서 간신히 나왔어요. (도시가스 0)

○ 무감해진 성희롱

- 2019년 4월 울산 경동도시가스의 하청 고객센터에 소속된 가스안전 점검원이 가스안전점검 도중 남성 고객에게 한 시간 동안 감금당하고 성폭력 위협에 떨다 탈출하였지만 트라우마로 극단적 선택을 시도했던 사건이 있었다.⁴⁶⁾ 전국공공운수노조에 취합된 가스안전점검원에 대한 성희롱 사례에는 그밖에도 속옷만 입고 가스안전점검원을 맞이하거나 고객이 아예 옷을 입지 않은 상황도 있었고, 몸매를 평가하는 등 성희롱 발언을 하기도 하였다. 집이라는 공간은 고객에게는 안락한 휴식의 공간이 되지만 노동자에게는 외부와 차단된 불안과 공포의 공간이 되기도 한다.
- 심층면접에 참여한 가스안전점검원들도 자주는 아니지만 성희롱 사례를 경험했다고 하였다. 성희롱의 경우 한 번의 경험만으로도 트라우마가 발생하므로 단순히 빈도수로만 그 심각성을 파악해서는 안된다. 성희롱이 발생할 수 있는 업무환경에 대해 적극적인 접근이 필요하다. 한 심층면접자의 경우 남자들의 속옷 차림은 보통이라며 성희롱에 무감해진 업무환경을 토로하기도 하였다.

46) “여성 방문노동자, 성희롱·성추행에 무방비 노출”. 여성신문. 2019.6.24.

한번은 정말 어떤 경우가 있었냐면, 고객이 아 나는 집에서 발가벗고 있으니까 3초만 세고 들어오래요. 자기는 문을 따주고 방에 들어간다고. 그래서 하나 둘 셋 세고 들어갔더니 그 사람 벌거 벗고 있는 뒷모습을 본거야. 내가 3초를 너무 빨리 셴거야. 그런데 그 다음에도 똑같이 해. 그래서 내가 (천천히) 하나~~~둘~~~ 셋~~~ 하고 문을 열었는데 앞에 서 있는거야. 그전에는 나를 간을 본거지. 그때 생각하면 지금도 소름이 돋아요. 뭐 소리를 지르고 도망쳐 나와라? 못해요. 얼음이 예요 얼음. (도시가스 0)

제가 점검요청을 하시겠습니까 거부하시겠습니까 하고 사전문자를 보냈는데 고객이 이런 사진이 온거예요. 남자분이 파자마 바람으로 있는건데 처음에는 이게 뭐야 뭐야 이려고 그 집에 가려고 했는데 다시 보니까 겁이 나는 거예요. (도시가스 0)

예전이지만 성추행도 있었어요. 할아버지가 덩치는 이만한데, 건물주인데, 엘리베이터를 타고 같이 올라가는데 엘리베이터에서 한쪽으로 코너로 딱 몰고 나한테 뽀뽀를 하는 거예요. 알고보니 딴 사람들도 경험이 있었다는 거죠. 다. 그 할아버지한테는. 그래가지고 그 집 갈 때는 들어서 같이 다니고 그렇게 한 적이 있었어요. (도시가스 0)

오피스텔에 점검을 하다보니까 늦게 일하다보면 밤 11시까지 했어요. 10시에 오라고 해서 갔더니 포르노를 틀어놓고 제 반응을 보는 거예요. (도시가스 0)

남자분들은 사각팬티 입고 왔다 갔다 하는건 보통인데 그거는 넘어가야 되는 거구요. (도시가스 0)

- 일부 고객센터에는 업무용 전화기가 제공되고 있지만 여전히 개인 전화기를 업무용으로 쓰거나 업무용 전화기가 있어도 보조적으로 개인 전화기를 사용하고 있어 고객에게 개인 전화번호가 노출되는 사례가 많았다. 노출된 전화번호로 사적인 연락이나 추근담이 있었고, 전술한 감금 사례에서는 고객이 개인 전화번호를 확보하여 위협을 가하기도 하여 가스안전점검원의 개인정보가 범칙에 활용될 위험도 있었다.

예전 휴대폰으로 했을 때는 고객이 우리 전화번호 개인폰으로 해놓으면 카톡을 다 열어봐요. 등산가자, 뭐하자, 차마시자 그러고 연락오는 사람들도 많아요. 또 어떤 고객은 그 야동이라고 있죠. 그런 걸 보내왔어요. (도시가스 2)

거의 뭐 00바닥에 내 전화가 다 노출 다되었어요. 별의별 전화가 다 와요. 사실은. 오밤중에 새벽 3시에 전화 오는 사람도 있고 뭐. (도시가스 5)

(20분 동안 감금당한 사건, 고객이 조합원한테) 너 개인폰 전화번호 대 그러고 카톡도 딱 들어가서 “너 니네 아이들이랑 이거 내가 다 확인했어. 너 이제 그거 되면. 문제 될거야” 그게 내 개인폰이고, 우리 아이들 사진까지 다 봤어요. 그 사람이 그 (동네) 주위를 다닌단 말이에요. (도시가스 0)

○ 고객의 부당한 민원

- 설문조사 결과에서는 감정노동 원인으로 가스안전점검원들은 민원 발생에 대한 두려움을 52.5%로 가장 많이 꼽았다. 이는 설문조사에 참여한 다른 직종들보다 높은 수치이다.

<표 4-2> 감정노동 원인 (가스안전점검원, 중복응답)

유형	%
민원 발생에 대한 두려움	52.5
민원인의 과도하고 부당한 언행, 요구	43.0
열악한 근로환경	33.1
업무감시 (상시적 모니터링, 고객상담 내용 녹취, 고객만족도 조사 등)	25.6
성과평가에 대한 불이익을 피하기 위해	15.7
불합리한 업무 처리 방식 (업무과정에서 결정 권한이나 자율성이 없음)	13.6
기타	2.1

※자료 : 본 보고서 ‘<표 3-20> 직종별 감정노동 원인’ 참고

- 면접조사에 참여한 가스안전점검원들은 고객들 민원의 대부분이 실제 업무 문제가 아니라 가스안전점검원들을 인격체로 대하지 않은 채 자신들의 심기를 불편하게 했다는 이유라고 하였다. 심지어는 자신을 폭행하여 고소당한 고객이 고소를 취하하라는 민원을 제기한 사례도 있었다. 그 밖에도 언급된 사례들은 가스안전점검원들이 고객의 부당한 민원에 시달리고 있는 상황을 가늠하게 해주었다.

오피스텔인데 전화가 왔어요. 지금 와라. 그때가 저녁 7시 반이 넘었을 때예요.

고객님 제가 퇴근을 해서 가족들과 어디를 가고 있으니 다음날 퇴근하시면 바로 연락을 줘라 내가 바로 가겠다. 다음날 전화가 와서 점검했어요. 근데 고객이 너무 이상한거야. 막 화가 나서 막 이려고 있어요. 그래서 제가 뭐 잘못된게 있나요? 그랬더니 아니 감히 어떻게 고객한테 전화하라고 할 수 있냐고 니가 전화를 해야지 하면서 서울시까지 민원이 들어갔어요. 저 사람 우리집에 못 오게 해라. (도시가스 0)

3시에 갔어요. 3시에 점검하러갔는데 (고객이) 왜 왔냐고. 우리아들이 밤먹는데 왜 왔냐고. 내가 3시에 밥 먹는걸 어떻게 생각을 했겠어요. 이런 식의 민원이에요. (도시가스 0)

갔더니 술을 많이 마셨나봐요. 고객이 내가 집에 있는줄 알고 어떻게 왔냐 막 이렇게 막 말을 하는거예요. ‘술 많이 드셨네요, 주무세요.’ 이라고 나왔는데 말대답했다는 거죠. 그래가지고 따라 나와서 제 목살을 잡고 때리고 이랬어요. 그 우산을 들고 나와서 때렸고. 내가 경찰을 불렀어요. 경찰이 나보고 고소를 하래서 고소를 했어요. 그랬는데 그 여자가 본사로 계속 민원을 걸은 거죠. 고소 취소를 하라고. 저한테 빈말이라도 술김에 잘못했습니다라고 한마디라도 했으면 취소를 하려고 했는데 저한테는 연락조차도 없었고요. 본사로만 그렇게 전화를 해서 민원을 걸었나봐요. (도시가스 0)

저희한테 욕을 하시고 사무실에 전화해서 ‘니네 점검원이 이렇게 했다. 점검원 똑바로 시켜라.’ 그러면 저희는 당한 입장인데 사무실에서는 이려고 민원 들어왔다고. 근데 그 전화가 콜(센터)로 가면 본사에서 저희 잘못이 되는거예요. 고객님이 저희한테 어떻게 행동하셨는지가 중요한 게 아니고. (도시가스 4)

그 시간 그 고객이 어떤 감정으로 우리를 맞닥뜨리게 되었느냐 이런 현장적인 것들이 우리를 힘들게 하고 민원제기가 되는 거예요. 뭐 노크 소리가 그날따라 이분한테 큰 거예요. 그럼 민원을 제기할 수 있는 거예요. 뭐 발로 뺨 쳤다 라고 할 수도 있는 거구요. 내가 자고 있는데 그 시간에 내가 오라고 안했는데도 어떻게 올 수가 있느냐 그 사람이 불친절했다는 사소한 감정적인 것들을 우리한테... 그래서 저희가 우리는 감정적인 욕받이야. 현장에서 그대로 그걸 체감하고 오는거잖아요. (도시가스 1)

○ 부당한 대우들

- 지금까지의 심층면접조사 결과와 설문조사 결과를 보면 가스안전점검원들은 고객의 언어적 폭력과 성희롱, 폭행, 괴롭힘 등에 노출되어 있고, 고객의 감정적인 민원에 시달리는 것으로 나타났다. 그러나 이

런 문제에 대한 보호장치는 찾아보기 힘들었고, 가스안전점검원들은 자신의 고통을 개인적으로 참고 견딜 수밖에 없다고 답하였다.

〈표 4-3〉 가스안전점검원의 고객으로부터 부당한 대우 경험과 대처방식

부당한 대우 경험(회)		부당한 대우 대처방식(%)			
유형	연간평균 경험회수	참고 견딜	개인적으로 고객에게 문제제기	회사나 노조통해 해결	해당 없음
폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	1.4	16.9	2.5	0.4	80.2
칼, 망치, 몽둥이, 골프채 등 무기를 이용한 위협	0.3	3.3	0.4	0.8	95.5
괴롭힘 목적의 반복 전화, 늦은 시간 전화	21.9	37.9	4.9	0	57.2
밤늦은 시간에 업무수행 요구	28.2	35.8	14.8	0.4	49
업무범위를 넘는 무리한 요구	5	23.0	5.8	1.6	69.5
모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력	11	43.2	7	0.4	49.4
사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기	3	27.2	3.3	3.3	66.3
성희롱 또는 성추행 (성적농담, 신체적 접촉 등)	7.8	21.0	3.3	3.3	72.4

※자료 : 본 보고서 '〈표 3-22〉 직종별 고객으로부터 부당한 대우 경험', '〈표 3-23〉 직종별 고객으로부터 부당한 대우 대처방식' 참고

나. 회사로부터의 부당한 대우

○ 부당한 민원에 대한 사과 지시

- 회사의 업무지시가 감정노동이 되는 사례 중 대표적인 것은 부당한 민원에 대해 객관적인 조사 없이 가스안전점검원들에게 사과를 강요하는 것이었다. 설문조사에서 감정노동의 원인으로 민원 발생의 두려움이 가장 높게 나타난 이유도 바로 고객의 민원이라면 그 이유를 막론하고 사과를 해야 하는 가스안전점검원의 처지가 반영된 것으로 보인다.

정말 내가 일을 못해서 하는 민원은 저도 받아들이겠어요. 정말 잘못해서 받는

민원은 당연히 사과를 드려야죠. 근데 그런 민원은 거의 없고, 90% 이상이 고객의 감정에 의해 그런거예요. 근데 관리자가 그 부분에 대해서 얘기를 해주고 선을 지켜야하는데 무조건 우리에게 와서 잘못했다고 빌어라 이렇게 되니까 받아들일 수가 없는 거지. (도시가스 2)

이런 거(부당한 민원)에 대해서 사실은 그냥 다 무마를 하는 거예요. (문제제기 해도) 나한테 돌아오는 것은 아무것도 없고 오히려 회사에서 눈충만 받아요. 그러니까는 그냥 혼자 속으로 삭히고 말고 참고 그러는거예요. 그러다보니까 울화증이 생기는 거예요, (도시가스 5)

○ 기상악화에도 업무수행 요구

- 가스안전점검원에게는 황사가 발생한 날이든, 폭염 특보나 한파 특보가 발령된 날이든, 비나 눈이 오는 날이든 상관없이 언제나 업무를 수행하는 것이 당연한 것처럼 되어 있다. 심지어 코로나19 상황에서도 중단없이 점검을 지시한 센터도 있었다고 한다. 가구방문노동을 하는 입장에서 기상이 악화되거나 감염병 위험이 있는 것은 사업장에서 작업조건이 나빠지고 장비가 불안정해지는 것과 유사하다. 기상이 악화될 경우 계단이나 마루가 미끄러워지고, 장비가 젖어 조작이 잘 안되며, 폭염이나 혹한에 노출되어 업무를 수행하기도 어려워지며, 감염병의 경우에도 감염과 전파에 대한 불안으로 스트레스가 높아진다. 하지만 이런 부분은 고려되지 않는다. 이렇게 불안정한 작업 조건에서는 감정의 손상이 더 커지고 손상된 감정이 회복되는 시간도 더 길어질 수밖에 없다.

계량기에 빗물이 묻으면 숫자도 안보이고, 또 젖은 발로 처벅처벅 고객집에 못 들어가요. 저도 민망하고 가지도 않고, 싫어하고, 미끄러져서 뇌진탕을 저도 몇 번 당했거든요. (도시가스 1)

(폭염날) 회사는 아침에 업무밴드에 내려주는 게 새벽 1시부터 12시까지인가에 온도를 올려주면서 '지금 폭염이 아닙니다.' 라고 공지를 해요. 그 시간에 나가서 일 해라라는 거죠. (도시가스 0)

(고객이) 아픈 사람이 있는데 점검왔다며 본사에 민원이 간거예요. 그래서 알게 된거예요. 아 이 사람들이 업무중지인데도 일을 하고 있구나. (서울시가 업무 중지

시켰는데 회사는) 업무실적을 평가를 하는 거예요. 100%해라. 업무실적에 압박을 당하는 직원들은 암암리에 하는거죠. (도시가스 0)

꼭 고객에게 점검의사를 물어보게 하고 벨도 누르지 말고 두드리지 말라는게 서 울시 방침이에요. 그래서 미리 문자를 드렸고 요청한 세대만 점검을 하거든요. 그 래서 100건에서 10%, 10건만 점검이 되는 거예요. 그런데 얼마 전에 비노조원하 고 노조원하고 몇% 실적했는지, 니네 노조원들은 왜 10%밖에 안돼? 그러는거예요. 비노조원들은 관리자가 두들기고 하래요. 그래서 두들기고 다 점검을 하니까 거기는 40~50% 점검율이 나오는 거예요. (도시가스 0)

○ 전근대적인 직원교육

- 전국공공운수사회서비스노조의 자료에 따르면 한 고객센터는 전직원 교육을 통해 △상사보다 한 시간 더 일하고 보수 이상의 서비스를 제공함, △변명 없이 임무를 완성하고 작은 일과 약속을 소중히 함, △기업의 발전을 위해 동반자가 되도록 노력함, △충성하는 직원은 절대 해고 못함 등 직원을 비주체적인 존재로 낙인찍고 열정페이를 강요하는 전근대적인 직원교육을 실시한 사례가 있었다. 조직에서 감정노동 등에 대한 보호를 받지 못한 채 경쟁적인 성과주의를 요구 하는 업무 상황에서 이러한 전근대적인 교육은 감정노동을 묵인하고 용인하는 조직문화에 기여하게 된다.

다. 감정노동 현황

○ 감정조절의 요구 및 규제

- 감정조절의 요구 및 규제는 고객 응대 과정에서 회사에서 요구하는 대로 감정표현을 억제하거나 조절하려고 노력하는 정도, 상황에 따라 다양한 감정표현을 해야 하는 정도를 의미한다.⁴⁷⁾ 설문조사에서는 응답한 가스안전점검원의 47.7%가 감정규제 측면에서 위험군에 해당한다고 나타났다. 심층면접조사에 참여한 가스안전점검원들은 문제가 발생했던 고객에게도 내색하지 않고, 아무렇지 않은 척 하면서

47) 감정노동 평가지침(2014).

점검을 한다고 하였다.

(고객과 문제가 있었어도) 다른 고객님들한테는 당연한 거고요. 그 고객을 봐도 첩판을 깔고 모르는 척, 언제 우리가 만났었던 적 있었냐, 몰랐다, 이런 식으로다가 대할 수밖에 없어요. 뭐 그냥 잊어버리는 거죠, 그때는. 내색 안하고. 이제 회사에서는 민원 걸리면 무조건 우리 잘못이니까. 우리도 그냥 최대한 모르는 척, 아닌 척, 그렇게 하고 다니고 그러죠. (도시가스 5)

우리 노동자들이 사람을 만나서 일이 이루어지는 거잖아요. 그래서 감정적으로 피폐되어 있고, 자존감이 좀 떨어져 있어요. 왜냐면 그런 걸 다 받아야 하는거니까. 그걸 감수해야 내가 내 업무를 원활히 하는 거니까. (도시가스 1)

○ 감정부조화 및 손상

- 감정부조화는 노동자의 실제 감정과 직장에서 요구하는 감정표현 규범의 충돌로 인해 발생하는 감정적인 부조화를 말한다.⁴⁸⁾ 이로 인해 고객응대 과정에서 다양한 마음의 손상이 발생하기도 한다. 가스안전점검 업무에 대해 회사들은 기본적으로 ‘서비스업’이라는 태도이다. 그러다 보니 가스안전점검이라는 전문적 직무요구가 아닌 서비스업의 직무요구가 강하다. 그로 인해 가스안전점검원들은 점검 업무 중 발생하는 다양한 감정을 제어하고 친절과 상냥함으로 표현해야 하고, 그 과정에서 감정의 손상이 발생하고 있었다. 설문조사에서도 감정부조화 항목의 위험군이 응답자의 80.2%에 달했다.

*저번 달 말에 검침 안된 집이 있어서 (자가)검침해달라고 했더니 아침부터 전화 해서 욕을 하시면서 ****년 하시고 어쩌고 저쩌고 하셔서. 그럴 경우는 그러고 나서 후유증이 좀 와요. 저희도 사람이다 보니까. 00에서는 서비스업이다 무조건 서비스적으로 응대를 해라. 그런데 솔직히 그렇게 막 욕하시는데, ‘점검 따위나 쳐 하고 다니면서, 검침 따위나 쳐 하고 다니면서.’ 이런 얘기 들으면, 저희도 사람이잖아요. (도시가스 4)*

(문제 있었던 집) 그 주변에, 사실은 옆집 벨 누르면서도 큰 소리로 ‘가스안전점검원입니다.’라고 해야 되는데 그 말이 잘 안 나오는 거예요. 들릴까봐. 가슴이 두

48) 감정노동 평가지침(2014).

근거리고. 살금살금 가게 되고. 내가 무슨 죄지은 것도 아닌데. 난 진짜 열심히 했는데. (그런 감정이) 응어리져 있죠. 그냥 삭혀야 해요. (도시가스 5)

○ 코로나19 이후 더 증가한 감정노동

- 심층면접에 참여한 가스안전점검원들은 코로나19 이후 사회 전반적으로 스트레스가 높아지고 있는 것이 가스안전점검에도 영향을 미치고 있다고 하였다. 가구방문시 고객의 심기를 건드리지 않기 위해 기존보다 더 신경을 써야 했으며, 스스로도 감염위험의 불안이 항상 있다 보니 감정 소모가 더 심해졌다고 한다. 설문조사에서도 코로나19 이후 감정노동이 더 심해졌다는 응답이 32.9%로 설문 응답 전체의 평균보다 높게 나타났다.

코로나19 오고나서 사람들이 점점점점 화가 머리끝까지 올라와 있어요. 우울감도 있지만 화도 있거든요? 굉장히 말 한마디라도 조심하려고 하는게 뭐냐면 내가 말 한마디라도 잘못해서 저 사람이 화가 폭발해버리면 그 안에 들어가 있는 저희도 감당이 안되잖아요. 그러니까 굉장히 조심하고 그렇게 되니까 일 끝나고 나면 저희가 너무 지쳐요. 예전보다 코로나19가 점점 길어지면서 감정소모가 저희가 굉장히 심해졌어요. (도시가스 2)

○ 감염될 수 있다는 불안

- 코로나19 감염의 위기가 확산되고 있는 가운데 하루 방문가구수가 140가구에 달하는 가스안전점검원들은 언제라도 감염될 수 있다는 불안감이 컸다. 설문조사 결과에서도 감염위험 체감정도가 5점 만점에 4.3점으로 높게 나타났다. 실제 점검가구 중에는 자가격리 중인 가구나 확진자 가구도 있었던 것으로 나타나 불안감은 현실적인 위협으로 다가오기도 했다.

(2020년) 12월에 고객님 댁에 들어갔는데 고객님 중에 80%가 마스크를 안착고 옆에 와서 말씀을 하시는거예요. 저희도 사람인데 무섭잖아요. 이제는 한 반 정도는 착용하시는데 특히 어르신들은 (마스크) 안착고 와서 귀 안들리시니까 제 얼굴에 갖다 대세요. (도시가스 4)

어떤 분들은 전에 한번 자가격리 다 안 끝났는데 문을 열어주시는 분도 있어가지고 그게 그래서 벨 누르는 것도 조심스러워요. (도시가스 6)

고객님하고 언제 오라고 약속을 해서 갔는데 없어요. 그래서 전화를 했더니 저 병원갔는데요. 비밀번호 눌러서 들어가세요. 그 사람 코로나 걸려가지고 병원에 실려간거예요. 그러고는 자기네 집은 동사무소에서 뭐 어디서 와서 다 소독했으니까 방역했으니까 들어가서 하라는 거예요. 그렇게 했어도 살짝 불안하죠. (도시가스 5)

○ 감염원 취급하는 고객

- 방문한 가구에서 가스안전점검원을 감염원으로 취급하는 사례도 있었다. 방문가구에서 고객이 가스안전점검원에게 소독제를 직접 뿌리는 경우도 있는 등 불쾌한 경험도 있었다.

코로나인데 왜 돌아다니냐고 욕하시는 분들도 계시고. 나가라고 내쫓는 분들도 계시고. 차라리 요번에 안 받겠습니다 하면 되는데. 이집 저집 다 돌아다니고 세균 묻히고 우리 집에 올라 그러냐고. 언어들이 조금 그러세요. 저희도 저희 목숨이 달린 일인데 그렇게 쉽게 하고 다니진 않는데. (도시가스 4)

어느 날 딱 갔는데 ‘앞에 서세요.’ 그러더니 말씀도 안하고 얼굴서부터. 얼굴있는데 마스크를 꺾지만 온몸에다가 그걸 다 뿌리시는데. 나도 이집 들어가는게 솔직히 무서운데 내 일이니까 고객님들 저거(가스 안전) 하라고 오는 건데. (도시가스 4)

3) 감정노동 발생 및 완화 조건

가. 노동환경

① 고객의 생활공간으로 확장된 일터, 확대된 위험

○ 고객의 생활공간이 노동자에게는 산재 공간

- 가구방문노동의 특징 중 하나는 노동력이 제공되고 소비되는 공간이 기존의 사용자가 지배·관리하는 사업장이 아닌 이용자(고객)의 생활공간이라는 점에 있다. 노동자가 일하는 작업공간은 확장되었지만

사용자는 확장된 작업공간에 대한 관리력을 확장하지 않아 안전조치가 마련되지 않다 보니 계단, 마루, 보일러실 등 고객의 생활공간이 노동자에게 산재가 발생하는 공간이 되었으며, 고객의 반려동물은 위협적인 존재가 되기도 했다.

우리가 업무 핸드폰을 가지고 있고 빨리 실적을 올려야 하는거고 고객이 원하면 하루종일 계단을 오르락내리락 해요. 그럼 PDA를 계단 내릴 때는 안봐야지 그럴수는 없는거예요. 보면서 이집 문을 두드려야 하기 때문에 업무상 계단에서 자주 사고 일어나요. (도시가스 1)

저나 직원들 고객집 들어가서 점검하러 들어갈 때 고객님들이 빨래하시면 미끄러져서 발목다치고 넘어지고, 강아지한테 물리고. (도시가스 2)

보일러실에 짐 막 쌓아놓고 그러면 그 먼지 다 먹어가면서 치워가지고 거기를 점검을 하고 나오는데 그런 곳들이 많다 보니까 이렇게 (손목이) 좀 아프고, 이삿짐센터냐 이럴 정도로 짐 다 빼서 점검을 하고 다시 원위치 시켜 놓고 그런 식에도 진짜 많거든요. (도시가스 5)

- ‘도시가스 사용시설의 시설·기술·검사 기준’ (KGS FU551 2021)⁴⁹⁾에 따르면 도시가스 계량기는 검침·교체·유지관리 및 계량이 용이한 장소에 설치하게 되어 있는데, 그에 대한 세부 기준이나 검침을 방해하는 적치물에 대한 금지 규정 등이 없고, 규정이 제정된 2008년 12월 31일 이전에 설치된 시설은 이 규정마저 적용되지 않아 계량기 검침⁵⁰⁾ 중에도 크고 작은 산재에 노출되어 있었다.

계량기가 그늘진 곳에 많이 있어요. 벽면 안보이는 곳에 미관상. 그래서 미끄럼, 이끼, 벌집, 풀이 무성하게 자라서 그쪽으로 가면 미끄러지는 거. 그래서 허리 뼈 굽는다든가. 계량기 본다고 담장 타거나 높은 곳이나 사다리 타거나 할 때 그런

49) ‘도시가스 사용시설의 시설·기술·검사 기준’은 산업통상자원부(옛 지식경제부) 공고로 2008년 12월 31일에 제정되었고, 현재 적용되는 기준은 2021년 10월 18일에 개정된 것이다. 이 기준은 「고압가스 안전관리법」 제33조의2에 따른 ‘가스기술기준위원회’에서 정하고 있으며, 「도시가스사업법」 제17조의5 제4항에서는 이 기준에 적합할 경우 「도시가스사업법」의 관련 기준에 적합한 것으로 본다.

50) 고객센터에 따라 도시가스 안전점검 업무와 검침 업무를 함께하기도 하고, 업무 담당자를 나눠 따로 하기도 한다.

경우에 사고가 많이 나요. 짐도 많이 쌓아놓고. (도시가스 1)

지금 보면 건조기도 많이 사용하시니까 보일러 앞에 세탁기나 건조기로 가려버리시면 안되는데 정말 그런 세대는 옆으로 비집고 들어가거나 창문 통해서 들어가거나 손을 강제로 비집고 넣어서 그러다 보면 여기 긁히는 건 태반이고 머리 부딪치는 것도 태반이고, 아예 좀 차라리 보일러 앞을 막지 못하게. (도시가스 4)

〈표 4-4〉 도시가스 사용시설의 시설·기술·검사 기준(KGS FU551 2021)

<p>2.4.4.3 계량기 설치</p> <p>2.4.4.3.1 가스계량기는 해당 도시가스 사용에 적합한 것으로 한다.</p> <p>2.4.4.3.2. 가스계량기의 설치 장소는 다음 기준에 따라 설치한다. <개정 13. 12. 18></p> <p>(1) <u>가스계량기는 검침·교체·유지관리 및 계량이 용이하고 환기가 양호하도록 다음의 어느 하나의 조치를 한 장소에 설치하되, 직사광선 또는 빗물을 받을 우려가 있는 곳에 설치하는 경우에는 보호상자 안에 설치한다.</u> <개정 15. 11. 4.></p> <p>(1-1) 가스계량기를 설치한 실내의 상부(공기보다 무거운 가스의 경우 하부)에 50㎢ 이상 환기구(철망 등을 부착할 때는 철망 등이 차지하는 면적을 뺀 면적) 등을 설치한 장소</p> <p>(1-2) 가스계량기를 설치한 실내에 기계환기설비를 설치한 장소</p> <p>(1-3) 가스누출자동차단장치를 설치하여 가스 누출 시 경보를 울리고 가스계량기 전단에서 가스가 차단될 수 있도록 조치한 장소</p> <p>(1-4) 환기가 가능한 창문 등(개방 시 환기 면적이 100㎢ 이상인 곳에 한정한다)이 설치된 장소 <개정 16. 6. 16></p> <p>(2) 주택에 설치하는 가스계량기는 가스 사용자가 구분하여 소유하거나 점유하는 건축물의 외벽에 설치한다. 다만, 실외에서 가스사용량을 검침할 수 있는 경우에는 그렇지 않다. <개정 14. 9. 11></p> <p>(3) <u>가스계량기(30㎡/h 미만에 한한다)의 설치높이는 바닥으로부터 계량기 지시장치(계량값 표시창)의 중심까지 1.6m 이상 2m 이내에 수직·수평으로 설치하고 밴드·보호가대 등 고정장치로 고정한다.</u> 다만, 보호상자 내에 설치, 기계실에 설치, 보일러실(가정에 설치된 보일러실은 제외한다)에 설치 또는 문이 달린 파이프 덕트(pipe shaft, pipe duct) 내에 설치하는 경우 바닥으로부터 2m 이내 설치한다. <개정 20.9.4></p> <p>(4) 가스계량기와 전기계량기 및 전기개폐기와의 거리는 0.6m 이상, 굴뚝(단열초치를 하지 않은 경우에 한하며, 밀폐형 강제급배기식 보일러(FF식 보일러)의 2중 구조의 배기통은 ‘단열초치가 된 굴뚝’으로 보아 제외한다)·전기점멸기 및 전기점속기와의 거리는 0.3m 이상, 절연초치를 하지 않은 전선과는 0.15m 이상의 거리를 유지한다.</p> <p>(5) (4)에서 전기설비와 가스계량기와의 이격거리 적용 시에는 각 설비의 외면 간 거리를 기준으로한다</p>
--

○ 업무 중 다치거나 병에 걸려도 요원한 산재 신청

- 정영민(2018)의 연구에서는 가스검침원(안전점검원 포함)⁵¹⁾의 89.0%

가 업무수행으로 인한 근골격계 통증이 있다고 할 만큼 가스안전점검원은 크고 작은 근골격계 질환을 겪고 있었다.⁵²⁾ 면접조사에서도 부적절한 자세를 비롯해 PDA 등 저중량 장비를 상시적으로 들고 다니며 손목, 어깨 등에 통증을 호소하였다. 심지어 하루 수백가구를 노크하다보니 검지의 1지관절(노크할 때 두드리는 부분)에 염증이 생기기도 하였다. 그러나 이들의 근골격계질환은 중년의 질병으로 치부되어 산재로 인정받지 못하였고, 회사에서도 산재신청을 못하게 하는 분위기였다.

보일러실 앞에 짐들을 많이 쌓아놓잖아요. 근데 짐을 치워주세요 하는 것들이 굉장히 민망해서 우리가 옮기는 경우가 있거든요. 한번은 골프채를 들다가 제가 허리가 나갔어요. 허리가 나가서 119 불러서 응급실 갔는데 산재를 넣으려고 했더니 (공단에서) 너네 나이대에는 다 허리 디스크 있잖아.. 그래서 산재 승인이 안된거예요. (도시가스 2)

일할 때 딱 기계(PDA)만 들고, 이것도 손목이 다 나가거든요. 그런데 이거(스티커 등)까지 매고 다니면... 어깨가 저도 안 좋거든요. (또) 하루종일 두들기고 다니다 보니까 여기(손가락 검지의 1지관절)도 안좋아져요. 저희가 너무 아파서 가끔가다 볼펜으로 두들기면 그거(소리)에 예민하셔서 당신 뭐로 두들기냐고 하시는 분들도 계시고. 저녁에 가면 여기서 부어요. (도시가스 4)

산재신청하면 그런 것도 불이익이 온다고 얘기를 하더라고요. 사장님한테. 그래서 계단에서 발목 접질러가지고 병원 다닌 애도 있었는데, 그런 경우도 다 산재처리 안하고. 아무튼 산재처리는 쉽지 않다고 하더라고요, 또 그러면서 그냥 아예 해볼라고 생각도 못했어요. (도시가스 5)

② 기준을 알 수 없는 고무줄 임금

○ 센터마다 다른 업무량, 비슷한 임금

- 서울시가 도시가스회사에 지급하는 지급수수료 산정을 위한 「서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정 및 업무표준화」 보고서(이하 “지급수수료 보고서” 라 함)에 따르면 검침점검원당 관리세대수는

51) 이 연구에서는 가스검침원 안전점검원을 구분하지 않고 하나의 업무로 보았다.

52) 이 연구에서는 통증 부위를 상지, 목·어깨, 허리, 하지로 구분하였다.

3,907세대에서 5,527세대로 최대 1,620세대의 차이를 보이고 있다. 또 안전점검 단가는 최저 2,458원에서 최대 6,148원으로 최대 3,690원의 차이를 보이고 있다.

- 이 금액은 각 도시가스회사가 비용을 산정하여 서울시에 제출하면 서울시는 이를 검토하여 계약금액으로 확정하고 있다. 지급수수료 보고서에 따르면 고객센터별 실적기준 수수료 단가는 위탁 서비스 종류별로 취합된 지급수수료와 이에 대한 업무량(업무 건수)에 따라 서비스 종류별 지급수수료 단가가 결정된다. 즉 업무량이나 직무분석에 따른 적정한 수수료 산정이 아닌, 도시가스 회사에 취합된 수수료 총액을 업무 건수로 나눠 수수료 단가를 산정하다 보니 업무 건수가 많은 도시가스 회사일수록 안전점검 수수료 단가가 낮아지는 상황이었다.

<표 4-5> 2020년 도시가스회사별 고객센터 관리세대수 현황

(단위: 개소, 건, 명)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
고객센터수	16	19	14	7	11	67
고객센터별 평균관리세대수	55,275	56,101	126,150	59,354	53,425	350,305 (평균 70,061)
검침점검원수	160	221	452	86	117	1,036
검침점검원당 세대수	5,527	4,823	3,907	4,822	5,023	4,555 (평균)
사용시설점검원당 세대수	3,312	3,063	3,148	3,385	3,093	16,001 (평균 3,200)

※자료 : 세화회계법인(2021) 「서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정 및 업무표준화」를 재구성

<표 4-6> 2020년 도시가스회사별 지급수수료 단가 현황

(단위: 원/건)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
검침	460	358	242	293	411	353
송달	183	96	91	103	235	142
안전점검	4,332	3,188	2,458	2,773	6,148	3,780
계량기 교체	10,493	6,137	4,022	4,319	4,494	5,893
전출	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
전입	13,168	16,922	10,000	11,000	14,061	13,030
기타	1,490	2,357	481	328	-	931 (1,164)

※자료: 세화회계법인(2021) 「서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정 및 업무표준화」를 재구성
 *코원 및 대륜은 센터별로 산정된 총괄원가를 고객센터에 지급하나, 위탁 서비스 종류별로 수입액을 별도로 구분하여 관리하지 않기 때문에, 총 소요시간을 기준으로 위탁 수수료를 각각의 업무 종류별로 배분하였음(타 도시가스 회사와 비교하기 부적절하므로, 대략적인 수치를 참고용으로 활용)

- 한편 같은 보고서에서 산정한 2021년 고객센터 직무별 인건비를 보면 검침점검원의 급여 및 상여는 최저 2,274,200원, 최대 2,305,320원으로 최대 31,120원 차이가 나고, 법정 복리후생비는 최저 247,077원, 최대 247,607원으로 530원 차이가 나며, 기타 통상수당은 5개 도시가스회사가 동일하게 190,000원이었다.
- 가스안전점검원 1인당 관리세대수는 최대 41.5%, 안전점검 수수료 단가는 최대 150.1%나 차이가 나고 있으나, 받는 월급여 차이는 최저 3,035,289원, 최대 3,073,860원으로 38,571원(1.3%)에 불과하다. 면접에 참여한 가스안전점검원들은 임금산정 기준을 이해하지 못하겠다는 강한 불신을 가지고 있었다. 또 통상수당 등은 현실적이지 못하다고 했다.

안전점검비가 있고, 고지서 송달비가 있고 검침비가 있잖아요? 그게 5개 회사마다 틀려요. (도시가스 3)

최저임금이라고 봐야될까요? 항목은 기본급. 최저시급. 나머지는 교통비, 핸드폰비, 식대비. 이게 19만원인가 나오고 있는데 식대비나 교통비가 되진 않아요. (도시가스 4)

<표 4-7> 2021년 도시가스회사 고객센터 검침점검원 인건비

(단위: 원/월)

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	가중평균	인상률
급여 및 상여	2,274,200	2,279,069	2,274,252	2,274,200	2,305,320	2,279,099	2.0%
퇴직급여	214,478	214,902	214,482	214,478	217,186	214,904	
연차수당	109,534	109,749	109,536	109,534	110,909	109,750	
법정복리후생비	247,077	247,604	247,083	247,077	250,445	247,607	
기타 통상수당	190,000	190,000	190,000	190,000	190,000	190,000	
합계	3,035,289	3,041,324	3,035,354	3,035,289	3,073,860	3,041,361	

자료 : 세화회계법인(2021) 「서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정 및 업무표준화」

- 한편 일부 고객센터에서는 과거의 도급제 임금방식이 잔존해 있었다.

저희는 기본급이 38만원이 있고, 거기에 수당이란게 또 38만원 붙어요. 그러가지고 거기에 식대, 교통비, 통신비 그래서 10만원, 14만원 그런 식으로 해서 붙었어요. 검침비가 1건당 170원으로 해서 주구요, 점검비는 1,150원해서 주는거예요. 그럼 한 달에 개인차가 좀 있어요. 한 220~240 돼요. 반장수당 10만원 받고, 그리고 다리 아파서 힘들다는 사람 것을 제가 받았거든요. 그럼 250~260 돼요. (도시가스 0)

③ 간주근로시간제라는 무료노동

○ 간주근로시간제

- 노동자가 출장이나 그 밖의 사유로 노동시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 노동하여 노동시간을 산정하기 어려운 경우 실제 노동시간을 계산하지 않고 소정노동시간을 노동한 것으로 보는 것을 간주근로시간제라고 한다(「근로기준법」 제58조 제1항). 실제 노동시간이 소정노동시간에 미치지 못하거나, 다소 초과해도 특별한 사정이 없다면 소정노동시간을 기준으로 임금을 지급하게 된다.
- 그러나 그 업무를 수행하기 위해 통상적으로 소정노동시간을 초과하여 노동할 필요가 있는 경우에는 그 업무수행에 통상 필요한 시간을 근무한 것으로 보도록 하고 있다(같은 법 제1항). 또 그 업무에 관해

근로자대표와 서면합의를 한 경우에는 그 합의로 정한 시간을 그 업무수행에 통상 필요한 시간으로 한다(같은 법 제2항).

○ 실제 노동시간을 고려하지 않은 간주근로시간제

- 가스안전점검원은 실제로 사무실 출근을 한 달에 1~2회 하며 대부분은 점검 세대로 직접 출근하고, 점검이 끝나면 퇴근하다보니 출근시간을 산정하기 곤란한 경우에 해당한다고 볼 수 있다.
- 다만 가스안전점검원의 실제 노동시간을 고려하지 않은 간주근로시간제는 노동자들의 무료노동을 강요하는 제도가 될 수 있다. 면접에 참여한 가스안전점검원들은 6시 이후에도 다음 날의 고객방문 동선을 짜기 위해 고객들과 연락하고, 고객의 요구에 따라 이른 아침, 밤, 주말까지도 업무를 하고 있었다. 또 “3회 부재” 제도로 인해 실제 가구 방문 수는 2배 이상이라고 볼 수 있다.

근로계약서에 쓴 거는 8시간을 써있는데 근데 그걸로 해서는 회사에서 요구하는 거(관리세대수)를 맞추기 어렵구요. (도시가스 6)

저희가 6시 퇴근한다고 퇴근이 아니예요. 집에 가서 고객님들 예약 들어온 거 녹음 정리하고 저녁에도 7시, 10시에도 전화를 하세요. 그런 거 보다 보면 저희는 퇴근 시간이 없어요. 집에 가서도 살림하면서 고객들 전화 오는 거 받아서 예약 잡아야되고. (도시가스 2)

우리가 한 집을 점검을 할 때는 (3회 부재 때문에) 세 번, 네 번을 방문한다 말이에요. 근데 우리는 사실 한집을 처음에 가서 한 번에 만나는 집이 거의 드물잖아요. 1/3은 한 번에 만나지고, 2/3는 두세 번 가서 만나지고 막판에는 10번도 더 가요. 아침에도 가고. 그렇게 되면 부재 안눌렀다 뿐이지 무지 많이 갔거든요. 그런데 점검 시간만 따져가지고 딱 그렇게 계산 하는거 같아요. 업무량 시간을 따지면요 (추가되는 실제 근무가) 20% 정도 될 것 같아요. (도시가스 7)

④ 과중한 업무량과 성과압박

○ 하루 평균 방문가구수 140가구 - 3.4분마다 1가구 방문

- 「일반도시가스사업자 표준안전관리규정」(이하 “안전관리규정” 이라고 함)에 따르면 관리대상 수요자 3천가구 또는 사업체(공동주택

수요자에 대하여는 4천가구 또는 사업체)당 사용시설 점검원 1인 이상을 선임하고 필요장비를 구비하도록 하고 있다. 즉 가스안전점검원 1인당 최대 3천가구가 배정되어야 한다. 가스안전점검원들은 이 수요자를 대상으로 1년에 2회 안전점검, 그리고 매달 사용량 검침을 하게 된다.

<표 4-8> 도시가스시설 안전점검 방법(「일반도시가스사업자 표준안전관리규정」)

<p>제36조 (시설 안전점검)</p> <p>② 회사는 사용시설에 대한 안전점검을 다음과 같이 실시한다. 다만, 월사용예정량 5천㎥ 이하인 특정가스사용시설로서 사용자가 원하지 않을 경우에는 안전점검을 생략 할 수 있다.</p> <p>2. 회사가 실시해야 할 <u>가스사용시설의 안전점검은 설치한 후 1년에 2회 이상 실시한 후 그 결과를 기록 유지해야 한다.</u> 다만, 가스사용시설이 다음과 같은 경우에는 조정된 안전점검 횟수와 시기를 적용한다.</p> <p>가. 가스보일러가 설치되지 아니하고 퓨즈콕을 설치한 경우 : 1년 1회 이상</p> <p>나. 가스보일러가 설치되지 아니하고 가스누출자동차단장치(가스누출경보기 및 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률에 따른 주거용 주방자동소화장치를 포함한다.)와 퓨즈콕을 설치한 경우 : 2년 1회 이상</p> <p>다. 가스보일러가 설치되지 아니하고 다기능가스안전계량기를 설치한 경우 : 3년 1회 이상</p> <p>라. 가스보일러가 설치되어 있고 일산화탄소경보기 또는 가스누출자동차단장치(가스누출경보기를 포함한다.)를 설치한 경우 : 1년 1회 이상</p> <p>마. 가스를 처음 공급하는 경우, 도시가스의 사용을 폐지하는 경우(이사로 인한 시설 철거 포함) 또는 퓨즈콕 등 가스안전기기의 고장 등을 원인으로 사용자가 요청하는 경우 : 즉시. 다만, 사용자가 일시를 지정하는 경우에는 희망 일시</p> <p>바. 특정가스사용시설의 경우 : 1년 1회 이상</p> <p>7. 사용시설에 대한 안전점검을 하려는 자는 다음 중 어느 하나 이상의 자격을 갖춘 자이어야 한다.</p> <p>가. 국가기술자격법에 따른 가스기능사 이상의 기술자격 소지자</p> <p>나. 안전관리자양성교육이수자</p> <p>다. 사용시설점검원(도시가스사업법 시행규칙 별표14 제4호 나목(2) 또는 다목(2)의 교육을 이수한 자를 말한다. 이하 같다)</p> <p>8. 회사는 사용시설에 대한 안전점검을 실시하기 위해 제7호의 자격을 가진 <u>사용시설점검원을 관리 대상 수요자 3천가구 또는 사업체(공동주택 수요자에 대하여는 4천가구 또는 사업체)당 1인 이상을 선임하고 필요장비를 구비하여야 한다.</u></p>
--

- 그러나 면접에 참여한 가스안전점검원의 경우 적게는 3,600세대에서 많게는 4,800세대를 담당한다고 하였다. 참여자들은 그 원인으로 실

제 안전점검을 하지 않는 사무실 인원들까지 포함하여 3,000세대를 맞추었기 때문이라고 하였다. 또 안전관리규정상 가스안전점검원의 업무가 아닌 검침업무까지 추가로 가중시키고 있었다.

서울시나 아니면 그 산자부에 보고되어 있는 거가 저희 3천 세대 미만으로 보고 되어 있어요. 제가 지금 하고 있는 게 4,800세대인데. 우리 남자 매니저 20명이 있잖아요. 그러니깐 관리자 빼고 나머지 인원까지 n분의 1이 되어 버리니까. 그래서 저희 다 3천 세대 미만으로 되어 있어요. 그런데 실질적으로 그게 아니잖아요. 또 안전관리규정상 검침이나 송달은 저희업무가 아니예요. 점검 업무만 했을 때 3천 세대 미만을 받아야 하는데 이 업무까지 하면서 5천 세대를 저희가 담당을 해야하기 때문에 (업무가 많아요) (도시가스 0)

- 설문조사 결과에서는 가스안전점검원의 하루 방문가구수는 평균 140가구로 나타났는데, 조사대상 다른 직종이 9~17개인 것과 비교하면 압도적으로 많은 결과였다. 하루 평균 140가구이면 하루 8시간 기준으로 3.4분마다 한집을 방문하는 셈이다. 면접 참여자의 경우 하루 240~250세대를 방문하고 실제 점검은 70~80세대 정도 한다고 하였는데 하루 8시간 기준으로 하면 2분마다 한 집을 방문한다는 말이 되었다. 이동시간, 점검시간을 고려한다면 근로계약상 업무시간 내에 주어진 업무를 처리하기란 불가능한 상태였다.

하루종일 점검을 하게 되면 한 240~250세대. 고객이 없을 경우는 그렇게 돌고. 고객이 많이 계실 때는 한 200세대 정도. 그정도 방문드리면 (실제 점검하는 집은) 한 70~80세대 정도. (도시가스 4)

○ 과중한 업무와 실적압박으로 감정소진 악화

- 도시가스안전점검 업무는 원청(본사)이 하청인 고객센터를 점검 수로 경쟁시키는 구조를 유지하고 있다. 고객센터의 경쟁구조는 가스안전점검원들에게 실적 압박으로 전가되고 있었다. 또 과중한 업무로 인해 일정 약속 등을 위해 고객과 충분히 소통할 수 없는 것이 고객과의 갈등을 유발시키는 원인이 되고 있다.

본사에서 그 센터들을 순위를 매겨서 평가금을 따로 내려주는 거예요. 실적을 채우라는 압박감에서 있기 때문에 우리가 그냥 그런걸 감당하는거죠. (도시가스 1)

업무량이 많기 때문에 고객한테 얘기를 안하고 문 두들기잖아요. 그 안에 계신 분들은 내 집이니까 (중략) 근데 시간 타임에 상관없이 점검하라고 문 두들기는 거잖아요. 고객이 봤을 때 외부침입자예요. 그러니 제대로 된 점검 개수를 주고, 고객하고 충분히 약속을 잡고 갈 수 있는 상황들을 만들어야 돼요. (도시가스 2)

내 일도 힘드니까 옆에 같이 가자 그러면, 원래 자기 1,500가구만 해도 거리가 멀고 그런데, (동료가) 다른 구역까지 와서 같이 가자 그러면 싫죠. (도시가스 5)

○ 주기적 방문에 불편과 위험 감내

- 가스안전점검원들은 구역 담당을 두고 있어 6개월마다 재방문하여 점검하는 방식으로 업무를 진행하고 있다. 계속 봐야 할 수밖에 없는 고객과 마찰이 생기지 않도록 감정을 관리하고, 친절하게 대할 수밖에 없다고 한다. 또 폭언이나 위험을 겪은 집도, 성희롱을 겪은 집도 다시 방문해야 하는 문제가 있다. 해당 가구에 대한 근본적인 대책 없이 동료 직원이나 남자 직원에게 부탁하기도 하지만 보호제도가 아닌 남자 직원의 개인적 호의로 치부되었다. 또 위험을 다른 동료에게 넘길 수 없어 피해자들은 동일한 위험에 반복 노출되고 있었다. 한 응답자는 그 가구 방문을 위해 주변에 갈 때면 긴장도가 높아진다고 하였다.

우리가 감정을 숨기는 이유가 뭐냐하면 그 고객을 6개월 후에 또 방문을 해야 하는 거예요. 계속 반복적으로 방문을 해야 하는데 우리가 될 수 있으면 잘 지내고 싶죠. (도시가스 1)

저희같은 경우는 욕은 먹더라고 가요. 제가 갈 때도 많았죠. 그 구역은 제 구역 이니까. 저 집가면 또 그러겠구나.. 어차피 제가 해야될, 거쳐가야될 일이니까. (도시가스 4)

근데 문제는 그 사람(벌거벗고 기다린 사람) 요즘 점검하라고 연락 와요. 저희가 6개월에 한 번씩 다녀야 해요. 한두번은 남직원이 해주지만 그 다음부터는 니 현장이니까 원래 니 업무잖아 그래요. (도시가스 2)

(폭행이나 성추행이 있어도) 또 갈 수밖에 없어요. 내가 회사에다가 다른 사람이 갈 수 있게끔 물론 부탁을 하면 물론 가능한 한데요, 그것도 눈치가 보이는 거죠. 지역을 뭐 바꾸지 않는 한에는 내가 또 가야되는 거고. (다른 사람이 간다 해도) 찝찝하죠. (점검할 때는) 그냥 잊어버리는 거죠, 그때는. 그 주변에 갈 때 사실은 두근두근하고. (도시가스 0)

○ 90%대의 점검 완료율 요구

- 가스회사(원청)에 따라 점검 완료율을 적게는 82%, 많게는 90%대 이상을 요구하고 있었다. 규정상 3회 방문해도 가스 사용자가 부재할 경우 안전점검을 생략할 수 있도록 되어 있지만 원청이 요구하는 높은 점검완료로 인해 수차례 반복해서 방문해야 하고, 이는 업무량 증가의 원인이 되고 있었다.⁵³⁾

법적으로 3회를 가는게 인정이 되어있는데 회사에서는 법적인 규정엔 없는데 점검완료율을 하라는 00가스는 90프로대, □□가스는 82% 점검 완료를 해야한다는 규정이 있기 때문에 3번이 아니라 5번, 6번, 7번 가는 상황이 벌어지는거죠. (도시가스 0)

우리는 2~3% 남겨놓고 다 해요. 한달에 800건, 700건. 하다 보면 미점검을 한 10개 밑으로 하길 원하니까. (도시가스 0)

<표 4-9> 3회 이상 부재 시 안전점검 생략(「일반도시가스사업자 표준안전관리규정」)

제36조 (시설 안전점검)

② 회사는 사용시설에 대한 안전점검을 다음과 같이 실시한다. <후략>

10. 회사는 가스사용시설 사용자의 장기부재, 공가(空家) 등의 사유로 3회 이상 방문하여도 사용자를 만날 수 없는 경우에 회사는 그 사실을 기록·보존하고 안전점검을 생략할 수 있다.

○ 축박한 점검 시간

- 가스안전점검원은 과중한 업무량으로 인해 안전점검시간을 충분히

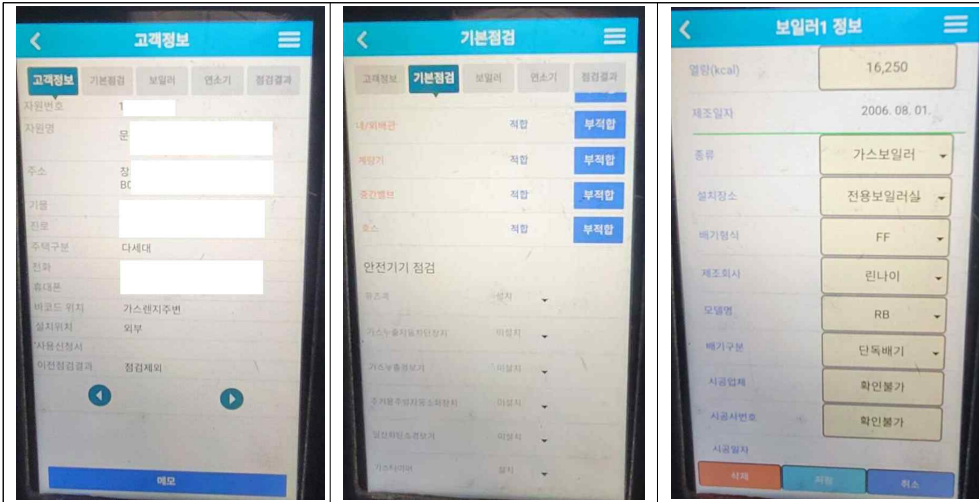
53) 2018년 서울시가 가스안전점검원을 대상으로 한 조사에 따르면 1회 방문 시 점검 완료 비율이 20% 이하라는 응답이 42.2%로 나왔고, 46.6%는 6회 이상 재방문을 하고 있다고 하였다(이택수, 2018).

보장받지 못하고 있었다. 이들은 가구 방문 시 외부의 입상관부터 가스관 인입부위, 가스렌지의 휴즈콕 및 연결부위, 보일러, 그 외에 건조기, 오븐 등 다양한 가스이용기구를 점검해야 한다. 안전관리규정에서는 가스안전점검원이 점검해야 할 항목으로 계량기 설치상태 및 가스누출 여부 등 9개의 항목을 규정하고 있다. 그러나 실제 점검 시에는 PDA를 통해 60~70가지를 확인하고 체크하고 있다고 응답하였다. 면접 참여자들은 가구 방문 시 내부 점검을 2분~2분30초 이내에 완료해야 한다고 하였다.

건물에 들어갈 때 입상관이라고 건물 외벽에서 그 건물로 가스관이 들어가는 거. 그거를 차들이 치거나 그럴까봐서 보호대를 해야 되요. 그런데 그게 안되어 있으면 그런 것도 봐야 되고요. 이제 집에 들어가서는 가스렌지 휴즈콕이 문제 있는지 이제 그 연결된 부분에 이런데 이제 뭐 하는지 이런거 보고, 그다음에 이제 요즘은 건조기 뭐 또 뭐 그 생선구이 이런 것도 가스로 연결해 놓은 집들도 있어요. 가스로 사용하는 것들은 다 봐요. 그리고 거의 많이 좀 문제가 되고 하는 게 보일러인데 보일러 누가 시공했는지 정보입력부터 해서 날짜 제조일자 그리고 이제 연결부분에 가스 누출 그리고 이제 연통에 배관에 그 가스 일산화탄소 뭐 이런 거 점검을 하는 거죠. (도시가스 5)

00가스는 2분 30초로 세팅을 해놨어요. 더 걸리는 세대는 (추가) 소요가 되고, 덜 걸리는 세대는 기다려서 2분 30초가 되어서 서명란에 서명을 해야 다른 세대로 갈 수 있어요. 그런데 실상 더 걸려요. PDA에서 터치해서 확인하고 넘기는 것들이 들어가면 우리가 점검하잖아요. 그럼 검사해야 하는게 부적합이다라고 확인해야 하는게 눈으로, 기계로 확인해야 하는게 67가지예요. 근데 그게 2분 30초 안에 불가능이에요. (도시가스 0)

[그림 4-1] 가스안전점검용 단말기 점검 사항 화면



※ 자료 : 전국공공운수사회서비스노동조합 제공

<표 4-10> 가스안전점검항목(「일반도시가스사업자 표준안전관리규정」)

<p>제36조 (시설 안전점검)</p> <p>② 회사는 사용시설에 대한 안전점검을 다음과 같이 실시한다. <후략></p> <p>1. 회사는 다음 각 항목에 대하여 가스사용시설 안전점검을 실시하고 점검결과에 대해 관련사항을 기록·유지하여야 한다. 다만, 특정가스사용시설이 아닌 경우에는 아 및 자 항목을 제외한다.</p> <p>가. 가스계량기 설치상태 및 가스누출 여부</p> <p>나. 입상관 설치상태 및 가스누출 여부</p> <p>다. 가스차단장치 및 중간밸브 작동상태 및 가스누출 여부</p> <p>라. 노출배관 설치상태 및 가스누출 여부</p> <p>마. 연소기 연결상태 및 가스누출 여부</p> <p>바. 가스보일러에 대한 다음 사항 점검. 다만, 보일러 불완전 연소 등 연소기 자체의 이상여부 확인은 제외</p> <p>1) 배기통 성능인증품 설치 여부</p> <p>2) 보일러와 배기통, 배기통과 배기통 이탈여부</p> <p>3) 전용으로 마련된 공간에 보일러 설치여부(밀폐식 보일러, 옥외에 설치한 보일러는 제외)</p> <p>사. 압력조정기 가스누출 여부</p> <p>아. 가스누출자동차단장치 작동상태 및 가스누출 여부</p> <p>자. 정압기 가스누출 여부</p>

- 2분 30초는 가구별 가스안전점검을 위해 원청이 자체적으로 확보한

최소한의 시간이었으나 점검량이 계획한 성과에 미치지 못하자 일부 가스회사에서는 이 제한을 해제하고 더 빨리 점검을 마무리하게 했다고 한다.

예전에는 세팅을 걸어놨대요. 우리는 세대가 많잖아. 저 처음에 7년 전에 받은 세대가 5,300세대가 넘었거든요? 그럼 그렇게 걸리면 이 점검을 다 못하는 거예요. 그래서 세팅을 풀어놨대요. 2분 30초 걸리는 걸 다 없었다고 하더라고 □□가 스는. (도시가스 0)

⑤ 설 곳 없는 노동

○ 인정받지 못하는 이동노동

- 설문조사 결과를 보면 가스안전점검원들의 세대 이동 시 62.8%가 도보로 이동하고, 하루 이동시간은 평균 4시간에 달했다. 세대와 세대를 이동하지 않으면 가스안전점검을 할 수 없으므로 세대 이동 역시 노동시간이며, 이에 대해서는 임금을 지급하는 것은 당연하고, 이동 과정에서 발생할 수 있는 노동력 손실과 위험문제 등에 대한 조치도 마련해야 함이 마땅하다. 그러나 면접조사 참여자들은 회사가 이동 과정에서 발생하는 문제에 아무런 조치를 하지 않는다고 하였다. 심지어 같은 이동노동을 하는 민원기사에게는 지급하는 우비, 신발 등도 지급하지 않는 차별이 있었다.

저희들은 그냥 뚜벅이에요. 다른 기사분들은 물론 장비를 가져가죠. 교체해야 되니까. 차도 있어야 되고. 오토바이도 있어야 되고. 휘발유 값이 대당 얼마 얼마씩까지 감가상각까지 다 넣는데... 우리는 들어가서 차 한잔도 안마시고 내 책상하나도 없고, 더울 때 에어컨, 추울 때 온풍기 한번도 전기세도 안써요. 그런데 전혀 지급되는게 없어요. 직원이라고 책임은 엄청 많아요. 왜 점검 안 가서 민원이 생겼냐. 그리고 여기 가스 새거나 사람이 다쳐서 죽었으니까 너 보상해라. (도시가스 1)

남자 직원들한테는 우비, 신발, 장화 이런 거 다 지원이 돼요. 비 오면 그런 걸 하고 다니라고. 저희는 지원이 없어요. 아예. 아예 일절 지원이 없어요. 근대 겨울에 비 왔을 때 있잖아요. 눈 오는 건 그나마 하겠는데 겨울에 비 올 때는 온 발이 다 얼어요. (도시가스 2)

비 올 때가 제일 위험하고 눈올 때도 위험하고. 비올 때는 검침하다가도 미끄러지고. (많이 다치는 때가) 여름(장마철)이랑 겨울인 거 같아요. 계단이, 신발이 젖어 있으니까 빌라를 올라갔다 내려오다가도, 검침하다가도 미끄러지고. (도시가스 4)

○ 휴식 공간과 화장실 문제

- 가스안전점검원들은 간주근로시간제로 고정적인 휴식 시간을 보장받지 못하는 것은 물론 노동으로 지친 몸을 회복할 휴식 공간이 전혀 없었다. 차량이 아닌 도보 이동을 하다 보니 앉아서 다리를 쉴 공간도 없었다. 기존에는 편의점에서 음료를 사 먹거나 식당에서 식사 후 시간을 보냈지만 이제는 코로나19로 이마저도 허용되지 않았다. 이동 중 잠시의 그늘, 주택의 계단이 가스안전점검원들의 휴식 공간이었으며 가스안전점검원의 휴식을 위한 비용지원은 전혀 없었다.

요즘은 사실 좀 눈치 보이죠. (예전에는) 그냥 식당에 앉아서 그냥 조금 눈치 보고 그랬는데. 요새는 식당에서 오래 못 있어요. 눈치 보여서 그래서 그냥 나와서 이렇게 뭐 공원 같은데 있으면 앉고 (도시가스 5)

코로나 때문에 (편의점에서) 못쉬어. 지금은 물도 못달라고해. 마스크를 못벗어서. 위험해서. (도시가스 2)

- 이동 중 또는 작업 중 생리현상이 급해도 이용할 수 있는 화장실이 없어 업무 중 물을 마시지 않거나 화장실 사용을 점심시간이 될 때까지 참기도 하였다.

아침에 집에서 화장실 갔다가 현장에서 점심 먹을 때까지 안 가요. 갈 수가 없어요. 화장실 갈 데도 없어요. 공원이 몇 개 있는 지역은 축복받은 동네예요. 공원에 화장실이 있으니까. 그렇지 않은 이상은 점심 먹을 때까지 화장실을 안가요. (도시가스 2)

주변 상가나 문 열려있는데 영업하는데 밖에 있는데 알아봤다가 가던가 주택가는 정말 급할 때는 고객님한테 죄송한데요... 어르신들 있는 경우. 근데 요즘은 코로나 때문에 못하고 저희도 위험하니까 쉽게 말씀드릴 수 없는 부분이고. (도시가스 4)

- 김규연 외(2021)에서는 화장실이 건강에 영향을 미치는 중요한 노동 조건이며, 화장실을 가고 싶을 때 마음대로 갈 수 있어야 하는 ‘오줌권’의 문제로 제기하기도 하였다. 화장실 문제는 이제 가구방문 및 이동노동의 중요한 노동조건이라는 인식이 필요하다.

○ 폭염과 한파에 노출된 이동노동

- 휴식 공간 등이 마땅히 없는 가스안전점검원들에게 폭염과 한파는 또 하나의 위협이었다. 기상자료개방포털에 공개된 기상자료에 따르면 2021년 한 해 동안 서울지역에 폭염특보 37회, 한파특보 29회가 발령되었다.⁵⁴⁾ 서울지역의 폭염특보는 7월과 8월에 집중되고, 한파특보는 12월부터 2월 사이에 집중되므로 7월~8월의 59.7%가 폭염특보, 12월~다음 해 2월의 32.2%가 한파특보 상대인 셈이다.
- 정부는 관계부처 합동(고용노동부, 기획재정부, 국토교통부, 행정안전부)으로 「폭염 대비 노동자 긴급 보호대책」을 발표하며(2021. 7. 26.), 체감온도별로 ‘폭염 위험단계별 대응요령’을 제시하였다. 이보다 앞선 7월 20일에는 고용노동부가 “일터 열사병 주의보”를 발령하였으며, 노동부장관 및 차관 등이 현장의 폭염대응을 점검하는 활동을 펼치기도 하였다. 그러나 이러한 활동들은 건설현장의 폭염 사고에 집중되었을 뿐 이동노동자들에게는 권고조치 되지 않았다.
- 서울시는 2020년 매달 진행하던 점검업무를 무더위 기간인 6월~9월 사이에는 점검·점검원의 업무 경감을 위해 격월 점검을 시행하라는 지침을 도시가스회사에 전달하였다. 다만 점검 업무량은 줄었지만

54) 폭염특보 및 한파특보 발령 기준(기상청 홈페이지)

	주의보	경보
폭염 특보	일최고기온이 33°C 이상인 상태가 2일 이상 지속될 것으로 예상될 때	일최고기온이 35°C 이상인 상태가 2일 이상 지속될 것으로 예상될 때
한파 특보	10월~4월에 다음 중 하나에 해당하는 경우	
	① 아침최저기온이 전날보다 10°C 이상 하강하여 3°C 이하이고 평년값보다 3°C가 낮을 것으로 예상될 때 ② 아침최저기온이 -12°C 이하가 2일 이상 지속될 것이 예상될 때 ③ 급격한 저온현상으로 중대한 피해가 예상될 때	① 아침최저기온이 전날보다 15°C 이상 하강하여 3°C 이하이고 평년값보다 3°C가 낮을 것으로 예상될 때 ② 아침최저기온이 -15°C 이하가 2일 이상 지속될 것이 예상될 때 ③ 급격한 저온현상으로 광범위한 지역에서 중대한 피해가 예상될 때

안전점검은 예전과 동일하게 진행되었고, 회사는 서울시의 지침 외에 폭염이나 한파 등의 상황에 노출된 가스안전점검원의 건강과 안전에 대한 조치를 마련하지 않았으며, 물조차 제공되지 않았다. 그런 와중에 화장실도 가기 힘든 가스안전점검원들은 목마름도 참아가며 위험한 노동을 수행하였다.

검침업무를 폭염하고 경감으로 인해서 2달 격월로 해서 6월부터 9월까지 2번을 격월 검침을 하겠다고 서울시가 규정을 내려줬어요. 그래놓고 회사는 아침에 업무 밴드에 내려주는 게 새벽 1시부터 12시까지인가에 온도를 올려주면서 지금은 폭염이 아닙니다 라고 공지를 해요. 그 시간에 나가서 일 해라라는 거죠. (도시가스 0)

물 참아요. 화장실도 가야되지만 돈 아까워서 편의점에 1,200원씩 물 사먹을라 하니까 너무 아까워요. 그런 느낌이 많이 들죠. 폭염 때는 어떤 조치가 있었던 건 아니에요. 한파 때는 핫팩 그런 거를 주기는 해요. 회사 차원에서 그런걸로 (한파) 지원을 해주신다고 생각을 하는 거 같아요. 그런데 크게 도움 되지는 않죠. (도시가스 5)

[그림 4-2] 폭염 위험단계별 대응요령

폭염 위험단계별 대응요령 을 숙지하십시오.

<p>관심 체감온도 31°C 이상</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 질병예방(식중독, 장티푸스 등)을 위해 사업장의 청결관리에 유의 ✓ 충분한 수분섭취를 위하여 시원하고 깨끗한 물 준비 ✓ 작업자가 실 수 있는 그늘 준비 ✓ 열사병 등 온열질환 민감군 사전 확인 	
<p>주의 체감온도 33°C 이상 2일 이상 지속 폭염주의보</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 시원하고 깨끗한 물을 충분하게 제공 ✓ 작업자가 실 수 있는 그늘 제공 ✓ 매시간 마다 10분씩 그늘에서 휴식하기 ✓ 무더위 시간대(14시~17시)에는 옥외작업 단축 또는 작업시간대 조정 ✓ 옥외작업을 할 때는 가급적 아이스 조끼, 아이스팩 등 보냉장구 착용 ✓ 열사병 등 온열질환 민감군에 대하여는 휴식시간 추가 배정 	
<p>경고 체감온도 35°C 이상 2일 이상 지속 폭염경보</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 시원하고 깨끗한 물을 충분하게 제공 ✓ 작업자가 실 수 있는 그늘 제공 ✓ 매시간 마다 15분씩 그늘에서 휴식하기 ✓ 무더위 시간대(14시~17시)에는 불가피한 경우를 제외하고 옥외작업 중지 ※ 불가피한 옥외작업을 할 경우 휴식시간 충분히 부여 ✓ 옥외작업을 할 때는 가급적 아이스 조끼, 아이스팩 등 보냉장구 착용 ✓ 열사병 등 온열질환 민감군에 대하여는 옥외작업 제한 	
<p>위험 체감온도 38°C 이상</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 시원하고 깨끗한 물을 충분하게 제공 ✓ 작업자가 실 수 있는 그늘 제공 ✓ 매시간 마다 15분 이상씩 그늘에서 휴식하기 ✓ 옥외작업 자제 ✓ 무더위 시간대(14시~17시)에는 재난 및 안전관리 등에 필요한 긴급조치 작업 외 옥외작업 중지 ※ 긴급작업을 할 경우에도 휴식시간 충분히 부여 ✓ 옥외작업을 할 때는 가급적 아이스 조끼, 아이스팩 등 보냉장구 착용 ✓ 열사병 등 온열질환 민감군에 대하여는 옥외작업 제한 	

*자료 : 고용노동부

⑥ 젠더 감수성 부족

○ 여성 다수 직종에 대한 감수성 부족

- 가스안전점검원은 다른 가구방문노동과 달리 여성 중심 직종이다. 가스안전점검이 여성 중심 직종으로 구성된 이유는 이전에 남성 점검원들의 성추행 등이 문제가 됐었기 때문이라고 한다. 그러나 체계를 바꾸지 않고 성별만 바꾼 탓에 고객의 위험이 점검원의 위험으로 고스란히 전이되고 말았다. 그런데 매니저 등 관리자들은 대부분 남성이어서 여성 노동자들의 불안과 어려움에 대한 감수성이 부족한 것으로 보였다.

가스점검원들이 여성이 대부분인 이유가 예전 남자 점검원들이 성추행, 성폭행들이 있어서 고객을 보호하는 차원에서 여성점검원이 생긴거예요. 여성이 부엌이나 베란다 보여주기 싫은 공간을 보는 것이기 때문에 여성 점검원을 뽑은건데... (도시가스 2)

(파자마차림의 사진을 보내온 가구에) ‘부장님, 제가 이걸 점검하러 가려고 했는데 이분이 이 사진을 보냈어요.’ 하니까 ‘이게 뭔데? 사진을 뭐 잘못 보낼 수도 있지 뭐’하면서 가보라는 거예요. 그래서 내가 어이가 없어가지고. (경찰) 지구대로 가서 실은 내가 점검을 가려고 하는데 이 지역 여기에 갈거다. 그런데 혹시 위험할까봐 알고 계시라고. 그랬더니. 경찰이 아니 여기는 절대 가서는 안된다는 거예요. 전화도 해서도 안된다는 거예요. 왜? 위험요소가 있는데 당신이 왜 가는 거냐고. (도시가스 1)

나. 감정노동 직접 관련 요인

① 회사의 보호조치 부재

○ 감정노동 보호 관련제도 - 시행안하거나 모름 79.4%

- 고객응대노동자의 경우 감정노동이 불가피하다 하더라도 최소화할 수 있게 사전적 예방조치를 하고, 불필요하거나 과도한 감정노동이 발생했을 때 이를 신속하게 조치할 수 있는 매뉴얼이 있어야 추가적인 피해를 예방할 수 있으며, 또 반복되지 않게 관리할 수 있다. 이와 관련해 설문조사에서는 대부분의 제도를 시행하지 않거나 시행하는지조차 모른다는 응답이 나왔다. 기본이라고 할 수 있는 매뉴얼을 보급했다고 응답한 비율은 20.6%, 피해 발생 시 회사 차원의 처리제도가 마련되어 있다는 응답은 23.9%에 불과했다.
- 심층면접조사에서도 동일한 응답이 확인되었는데, 관련된 제도에 대해 안내를 받은 경험이 없고, 피해가 발생했을 때도 회사차원의 조치는 없었다고 한다. 오히려 부당한 고객민원이 발생해도 객관적인 조사를 통해 해결하기보다 본사(원청)에서 문제 되지 않도록 피해를 당한 가스안전점검원에게 사과하라는 태도였다. 민원이 해결되지 않으면 고객센터 재계약 시 불이익이 되기 때문에 고객센터에서는 쉬쉬하는 것을 최선의 대책으로 인식하는 것으로 보인다.

한번도 그런 교육이라든가 우리가 얘기했을 때 힘들고 어려운 거에 대해서 고객에 대해서 얘기했을 때 어떤 조치를 취해야겠다라든가 그런거는 없었어요. '알았어' 그정도예요. 그리고 조심해. (도시가스 0)

사실은 제가 이제 민원을 걸거나 그 고객들이 회사로 민원을 걸거나 그러면 회사에서는 무조건 우리보고 사과를 하라고 그러는 입장이거든요. 우리 사장님도 본사에서 계약을 받아야 하니까 민원 거는 거에 대해서 굉장히 민감하게 해서 민원 발생이 되면 무조건 제 잘못인거예요. (도시가스 5)

<표 4-11> 가스안전점검원 감정노동 보호 관련제도 시행 현황

행위	대처방법 (%)		
	시행중	시행안함	모름
피해상황 발생 시 대응 매뉴얼 보급	20.6	35.8	43.6
피해상황 발생시 관리자가 인계하여 처리하도록 제도화	23.9	33.3	42.8
직원 피해 시 고소/고발 지원제도	30.0	31.7	38.3
직원을 위한 심리상담실 운영	10.7	39.5	49.8
외부 심리상담센터 이용 시 지원제도	4.5	61.3	34.2
직원 힐링프로그램 실시	3.3	58.4	38.3
피해 발생 시 다른 부서/센터 등으로 이동 가능	4.1	64.2	31.7
감정노동 예방교육 실시	4.9	59.3	35.8
감정노동 고충처리제도	23.0	46.5	30.5
감정노동 수당 지급	7.8	56.8	35.4

※자료 : 본 보고서 '〈표 3-40〉 직종별 감정노동 보호제도 시행' 참고

○ 현실과 동떨어진 매뉴얼, 무용지물인 보호체계

- 감정노동 보호 관련 교육을 받은 경험이 있다는 응답자들은 교육내용이 현실과 너무 동떨어져 있어 아무런 도움이 되지 않는다고 지적하였다. 가스안전점검원들은 고객의 집에서 고객과 발생하는 각종 폭언, 성희롱 등에 노출되어 있는데 교육은 사무실이나 전화상담 시 발생하는 성희롱 등에 대해서만 다뤘다고 한다.

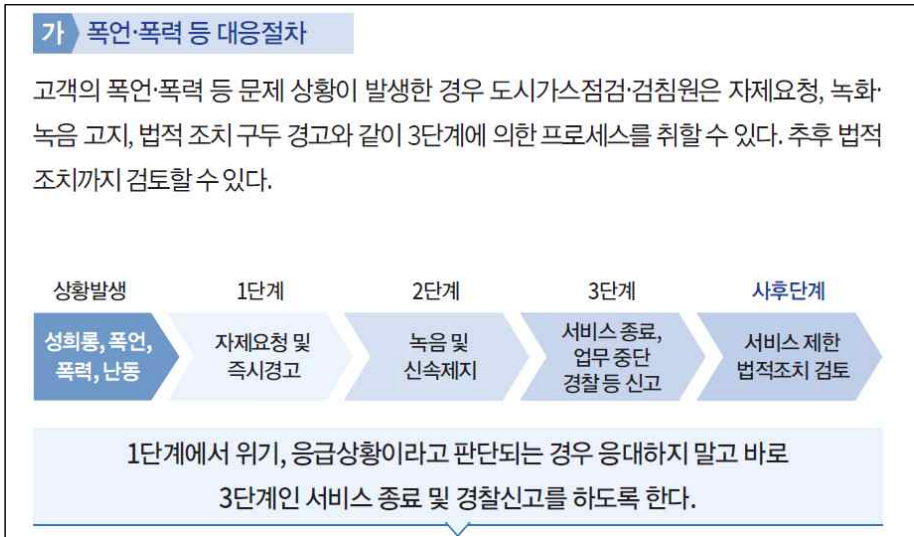
우리 직장이 현장인데 저희는 현장에서 고객과의 문제가 생길 때 성희롱 이렇게 문제가 되거든요? (그런데 매뉴얼은) 회사에서 이루어지는 사내 성추행 성희롱 이런거밖에.. 고객이 그랬을 때는 차분한 마음으로 조용히 고객을 설득하고 나가겠다 라고 얘기를 하고 나간다. 어디 그렇게 있어요. 신발도 못신고 도망쳐 나와야하는데. 그냥 벗은 몸으로 딱 나오면 어! 이라고 얼음이에요. 도망 못가요. 소리 안나와요. (도시가스 0)

저번에도 회사에서 주시긴 하셨어요. 근데 저희한테 하나도 도움안되는 이론적인.. 고객님한테 고객님,,, 뭐 이러면 전화를 끊겠습니다. 이런 말도 안되는 현실적으로 써먹지 못할 자료라고 해야 하나요? 강아지가 오면 앞을 쳐다보고 “안돼!”라고 하라고 자료를 보내주셨는데 솔직히 저희가 강아지한테 물리는 건 한순간인데 저희한테 그렇게 대처하라고. 고객님이 험한 말 하면 고객님 이러시면 안된다고 대처하라고 이렇게 해서 저희한테 곱게 말하시는 분들 하나도 없으세요. (도시가스 4)

- 감정노동자(고객응대노동자) 보호매뉴얼의 틀을 제시하고 있는 안전보건공단의 「도시가스점검·검침원 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼」을 보면 폭언·폭력 등 문제상황이 발생한 경우 가스안전점검원이 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취하고, 추후 법적 조치까지 검토할 수 있다고 설명하고 있다. 그러나 이 내용은 가구방문노동의 특성을 고려하지 않고 사업장 내에서 근무하는 사무직이나 콜센터 등에게 적용되는 매뉴얼 내용을 반복적으로 담고 있다.⁵⁵⁾

55) 안전보건공단의 해당 매뉴얼은 고객의 폭언 등이 있어도 3단계를 거쳐야만 업무중단을 할 수 있다고 되어 있어 기존에도 고객응대노동자를 보호하는데 한계가 있다는 비판이 있었다.

[그림 4-3] 도시가스점검·검침원 고객응대근로자 폭언·폭력 등 대응절차



※자료: 도시가스점검·검침원 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼(안전보건공단, 2021)

[그림 4-4] 도시가스점검·검침원 고객응대근로자 폭언·폭력 등 대응 응대 예시문

1단계 ▶ **자제요청 및 즉시경고**

성희롱, 폭언을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 서비스에 방해가 됨을 알린다.

응대 예시문

▶ 고객님, 이러한 말이나 행동은 서비스에 방해가 됩니다. 자제해 주시기 부탁드립니다. 계속해서 성희롱과 폭언을 하시면 제가 서비스 진행을 도와드리기가 어렵습니다.

2단계 ▶ **녹음 사전고지 및 법규위반공지**

폭언을 지속하면, 녹음 사전고지 후 녹음기기(스마트폰, 녹음기 등)로 대화내용을 녹음을 한다.

고객과의 마찰이 커지기 전에 고객센터에서 적극 개입하도록 한다.

응대 예시문

▶ 지금부터 녹음, 녹화(스마트폰, 녹음기 등)를 실시하도록 하겠습니다. 고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련 법령(형법 제283조 협박, 제311조 모욕)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

3단계 ▶ **서비스 운영종료, 경찰 등 신고**

폭언 중지 안내를 하였음에도 폭언을 지속할 경우, 즉시 현장에서 벗어나도록 한다. 필요시, 경찰 등에 신고한다.

응대 예시문

▶ 고객님, 제가 더 이상 서비스 진행을 할 수 없습니다. 관리자와 상의하십시오.

※자료 : 도시가스점검·검침원 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼(안전보건공단, 2021)

- 1인 점검 중에 발생할 수 있는 위험상황에 대비하기 위한 조치로 회사는 가스안전점검원들에게 호루라기를 제공하거나 점검용 전화기에 설치할 비상 앱을 설치하도록 했다고 한다. 그러나 가스안전점검원들이 위기상황에서 집 안에서 호루라기를 불거나 앱을 실행시켜 비상신고를 하는 것은 사실상 불가능한 일이었고, 또 앱의 경우 경찰서가 아닌 관리자에게 연결되는데 관리자가 자리를 비울 경우 무용지물이 될 수 있다고 하였다.

저희 성폭력 주신 거라고 앱 깔라고, 112 앱 깔아서 혹시 그런 경우 있으면 바로 누르라고. 근데 솔직히 현장에서 저도 한번 오피스텔 안에 점검하고 있는데 어르신이 뒤에 와서 달라붙으시는 거예요. 순간적으로 너무 놀라서 주저앉지 누가 그걸. (도시가스 0)

업무폰에 저희 비상벨이 있어요. 근데 비상벨이 경찰한테 가는게 아니라 관리자에게 가요. 한번은 (시험으로) 눌러봤어요. 반응이 없어요. 그 다음 날인가 한참 있다가 연락이 와요. 그때 아무 일 없으셨죠? 우리가 농담으로 관리자가 똥 싸러 갔으면 우리 죽겠네 했어요. (도시가스 0)

② 감정노동을 심화시키는 해피콜 제도

○ 감정노동을 심화시키는 해피콜

- 고객 방문 후 만족도 확인을 위해 시행하는 해피콜은 가스안전점검원의 감정노동을 심화시키고 있었다. 해피콜로 고객만족도 점수를 매기고 있지만 어떤 부분에 대한 만족도가 높아지거나 낮아지는지 확인할 수 없는 불명확한 기준으로 친절함과 상냥함만을 강조하는 방향으로 작동하고 있었다.

우리가 고객 방문한 데는 무조건 고객만족조사 해피콜이 나가요. 물론 우리도 방문하는 거니까 성질내면서 문을 두드리겠어요? 한집이라도 간 김에 하고 오는게 목적인데 상냥하게 하죠. 내가 기분이 별로 안좋아도, 뒷집에서 당하고 와도 웃으면서 노크를 하죠. 그런 해피콜이라든가 가서 (좋게 평가해달라고) 잘 얘기를 해요. (도시가스 1)

해피콜은 저희 점수를 매기는 거예요. 원청에서 센터 점수를 매기는 거에서 점검원의 해피콜 점수도 들어가거든요. 근데 똑같은 옷을 입고 점검을 했는데 해피콜이라는게 너무 우스운 게 이 고객이 전에 6개월 전에는 100점을 줬어요. 근데 지금은 빵점을 줬어요. 똑같이 하고 왔거든요? 근데 저희도 모르는거지. 이 해피콜이 왜 빵점인지. (도시가스 2)

○ 고객 민원은 무조건 가스안전점검원 책임

- 고객과 접점을 이루는 업무는 여러 이유로 민원이 발생할 수 있다. 발생한 민원에 대해 원인을 분석해야 다음에 유사한 민원이 발생하

지 않게 준비할 수 있음에도 고객센터에서는 민원을 가스안전점검원의 책임으로 전가하고 있었다.

어쨌든 민원을 받을 수밖에 없는 거잖아요. 그러면은 일방적인 거예요. 민원을 넣는 사람의 얘기만 듣고 그것을 저희한테 그냥 전달하는 거예요. 저희 얘기를 다 시 들어주지를 않는 거예요. 너는 잘못된 일. 니일을 잘못했어 라고 생각하고 판단하고 그걸 전달해주니까. 그게 너무 악순환이 되는 것 같아요. (도시가스 3)

저희한테 욕을 하시고 사무실에 전화해서 ‘니네 점검원이 이렇게 했다. 점검원 똑바로 시켜라’ 그러면 저희는 당한 입장인데 사무실에서는 이려고 민원 들어왔다고. 고객님의 저희한테 어떻게 행동하셨는지가 중요한 게 아니고. (도시가스 4)

③ 권한과 책임이 분리된 원청과 고객센터

○ 노동개선과 안전보호의 책임을 지지 않는 원청

- 고객센터의 관리세대수는 고객센터의 자체적인 영업 결과가 아니라 도시가스회사(원청)가 지역별로 분할하여 지정하는 방식으로 결정된다. 가스안전점검 내용과 방식도 원청이 결정하고, 점검 프로그램 등 장비도 원청이 제작한 것을 사용한다. 고객 민원도 원청이 관리한다. 고객센터는 원청이 정한 범위 안에서 점검과 검침 등의 실적을 관리하고 있다. 가스안전점검원의 인건비도 원청이 결정한다. 더 나가 고객센터의 센터장들은 원청의 임직원 출신이 자리한다고 한다. 이렇듯 사실상 가스안전점검업무의 거의 모든 권한을 원청이 행사하고 있지만 고용상 책임은 하청인 고객센터가 지고 있다. 하지만 고객센터는 재정적, 기술적 역량이 마련되지 않은 채 노무도급을 운영하는 수준에서 센터를 운영하고 있어 가스안전점검원들의 노동조건 개선이나 안전보호에 한계가 있는 상황이다. 최근에는 원하청 사이의 고용문제를 회피하기 위해 원청이 진행하던 안전점검 업무교육마저 회피하고 있어 점검업무에 어려움이 있다는 사례도 있었다.

회사 본사에서 실사를 1년에 2번 해요 봄, 가을로. 그래서 센터 등수를 매기잖아요 성적을. (도시가스 6)

본사에서 저희를 하청업자로 지정하시기 전에는 본사에서 일 년에 한두 번씩 교

육을 해주셨는데 지금은 하청업자라고 교육을 안해주세요. 윗분들(고객센터)한테 내려서 주시는데 솔직히 이게 정확하지는 않으신 거 같아요. 그때 저희 모아서 궁금한거 물어보시고. (지금은) 본사라고도 부르지 말라고 하시는데 (도시가스 0)

④ 배척당하는 노동권

○ 노동조합 활동의 위축

- 현재 서울지역의 도시가스 회사 중 고객센터에 노동조합이 조직된 곳은 두 곳이다. 노동조합 활동을 계기로 임금 인상, 노동시간 단축 등의 성과를 냈지만 노동조합에 가입하지 못하게 하는 조직 문화가 있어 노동조합 활동이 위축되어 있는 상태라고 한다. 본사의 개입으로 노동조합 준비를 중단했던 부당노동행위의 사례도 있었다고 한다.

노조가입하면 그만뒀야 된대요. 그렇게 얘기를 들었어요. (도시가스 0)

누가 만들자 그랬는데 누가 본사에 찌르셔 가지고 본사에서 제발 좀 가만히 있여라. 제발 문제 일으키지 말고 가만있으시라고. 한 분이 하시니까 그렇게 되시는 거겠죠. 근데 필요는 있을 것 같아요 솔직히. 부당하게 위에서 짓눌리는 부분이 많다 보니까. (도시가스 4)

우리 다른 노동조합 든 사람들도 되게 눈치를 많이 봐요. 왜냐면 사장님하고 반하는 행동을 하고 있는 거잖아요. 우리 규정은 우리 일할 권리를.. 너무 힘든 상황이에요. (도시가스 1)

아침 7시부터 밤 8시, 9시까지 하고 주말에도 하는게 기본이었는데 저는 노동조합을 들고나서 (평일) 아침 9시부터 저녁 6시까지 근무를 원칙으로 하고 있어요. (코로나로 업무) 중지해서 일을 못했으면 한달에 60만원정도, 검침이랑 송달은 하니까 그게 저희 월급이었을 거예요. 근데 저희가 노조를 들고나서 임금형태를 월급제로 바꾸었어요. 월급제로 바꾸니까 업무가 (감염병으로) 중단이 된거잖아요. 그래서 임금보전은 받고 있어요. (도시가스 2)

다. 코로나19의 영향

○ 가구방문수 감소, 이동 동선은 증가

- 코로나19 발생 이후 점점 거부 가구수가 늘면서 점점하는 가구수는 적어졌으나 이동 동선이 변화되면서 이동거리는 오히려 더 길어지고 이동시간도 증가하였다고 한다. 또 2021년의 경우 서울시가 감염 우려로 7, 8월 두 달 동안 점검을 중단시켰으나, 9월이 되어서는 7, 8월의 미점검 분량까지를 포함한 3개월 분량의 점검을 한꺼번에 하게 하여 극심한 업무과중에 시달려야 했다.

실제 실 점검 퍼센트 수는 굉장히 낮아졌죠 거부가 많으니까. 그렇지만 저희가 움직이는 양이 적어진 건 아니에요. 어떻게 보면 움직이는 양은 더 많고 하다보니 더 넓어져서 동선은 더 길어지고. (도시가스 6)

(코로나 때문에 점검이 중지되어서) 이제 계속 7월, 8월 이렇게 못하고 있다가 9월 달에 뭐 추석도 끼고 한꺼번에 석달치를 하라는 거예요. 그래 가지고 그때 완전히 그냥 죽는 줄 알았어요. 다리가 마비처럼 딱딱해지는 거예요. 그러더니 이제 막 소화 안되고 막 설사하고 막 이래가지고 병원에 갔더니 장염이라고 그러는 거예요. 그런데 그 장염이 그냥 괜히 왔을 것 같지는 않는데. (도시가스 5)

○ 마스크 한 장에 의존하는 감염 예방

- 감염위험이 많은 가구방문서비스노동자였지만 이에 대한 안전보호조치는 마스크를 지급하는 것 이외에는 전무했다. 마스크도 한 달에 20~30개 정도 지원할 뿐이어서 하루에도 1~2차례 교체해야 하는 가스안전점검원들에게는 턱없이 부족했다. 반면에 개인별 백신접종을 의무화하며 감염예방은 가스안전점검원 스스로의 몫이었다.

보호장구는 마스크 지원해주고요. 네, 마스크 지원해주고, 손 소독제 그거 지원해주고, 그게 다죠 뭐. (마스크는) 지금 한 두 달 전에... 50개, 60개 이렇게 주고. (도시가스 5)

저희한테 요구하시는 거죠 백신 맞아야 된다, 2차까지 맞아야 된다. 저희 맞았는지 안 맞았는지 본사에서 다 보고하라고. 그래서 가져가시면서 그럼 저희가 안전하게 다닐 수 있는 뭔가를 주셔야 되는데 아무것도 없으세요. (도시가스 4)

○ 마스크로 인한 스트레스와 업무강도 증가

- 가스안전점검원은 감염을 방지하기 위해 필수적으로 마스크를 착용하고 있지만, 이동량이 많고 고객과 소통해야 하는 업무특성상 마스크로 인해 발음에 더 신경을 쓰고, 또 호흡이 어려워지는 등 업무강도를 증가시키는 요인이 되고 있었다. 마스크로 인해 업무강도는 증가했지만 업무량은 큰 변화가 없다 보니 전체적인 노동량은 증가한 셈이었다. 그러나 그에 대한 보상 또는 업무 조정 조치는 없었다. 또 마스크로 인한 피부질환도 발생했다고 한다. 여름이나 겨울에는 이동과정에서 마스크가 젖어 하루에도 2~3개의 마스크를 사용했는데, 그에 비하면 회사가 제공하는 마스크는 부족하기만 했다.

거기다가 마스크를 쓰고 일하니까 표정도 못보고 너무 힘들어요. 마스크를 쓰고 일하니까 금방 지치잖아요. 계속 이동하는 중간에도 뺄 수가 없으니까 (도시가스 3)

지금 날 추워지니까 마스크 안에 김이 서려서 물이 똑똑 떨어져요. 계속 호흡을 하면서 계단을 오르락 내리락하죠. 추웠다 더웠다 하니까 이 안이 무슨 수도 틀어놓은 것처럼 물이 줄줄 해요. 그리고 나중에 턱이 짓물러요. 발진 올라오고 진물 올라오고. (도시가스 2)

지금은 괜찮은데 한여름에 땀 날 때는 요 한 개 가지고 턱도 없어요. 막 이게 흠뻑 다 젖어가지고. 뭘 땀 줄줄 흐르고 있으니까. 항상 여벌을 가방에다가 넣어가지고 다니고. (도시가스 5)

4) 감정노동 보호를 위한 의견

가. 관리 세대 수 감축으로 과중한 업무량 조정

- 인터뷰에 참가한 가스안전점검원들은 감정노동이 발생하는 주요 원인으로 과중한 업무량을 꼽았다. 고객과 시간 약속 등을 충분히 조율할 수 없다 보니 갈등이 발생하는 것인데, 고객 입장에서도 평온한 생활이 침해되는 상황일 수

있다. 이 문제를 해결하기 위해서는 방문가구수나 점검내용, 방식 등을 정하는 기존의 규정들을 재검토해야 할 필요가 있다고 했다.

이게 어찌되었던 모든 귀결은 업무량 줄어드는 것밖에는 없어요. 업무량이 줄어들어서 고객하고의 시간 약속이나 이런 부분들 감정적인 부분이나 이게 모두 (해결되려면) 업무량이 줄어들어야 된다는 것밖에는 없거든요. (도시가스 2)

우리도 격식을 갖춰서 몇 시부터 몇 시까지 가겠습니다 하는 소통이 되고 나서 가면 그분도 준비하잖아요. 근데 우리는 무작위로 막 가는거예요. 예약하면 마칠수도 없는 양이에요. 업무량이. (도시가스 1)

맨처음에 40가지였어요. 부적합 그걸 다 체크하고 와야하는게. 점점 늘어나더니 작년에 센 게 66가지예요. 올해 부적합도 보면 또 늘어났을 거예요. 조항들이 늘어났으니깐. 그런 것처럼 물리적인 건물이 늘어나고 나홀로 세대가 증가하는 것처럼 우리도 예전 방식은 아니라는 거죠. 30년 전에 규정된 그런 모든 점검 방식이라던가 규정이라던가 절차는 지금 새로운 다시 세워놔야 돼요. 그리고 우리들도 이제 시간 안에 직장인 노동자로서 권리를 인정받고 나가야 돼요. (도시가스 1)

나. 3번 부재 및 미점검 가구 문제 개선

- 3번을 방문해도 부재할 경우 점검을 안해도 된다는 규정이 있지만 센터에서는 실적 관리를 위해 무한 반복 방문하는 것을 요구한다. 하지만 가스안전점검원들은 일관되게 무의미한 제도라고 한다. 점검받기 싫어하는 가구는 공공의 개입이 필요하지 가스안전점검원의 설득으로는 한계가 있기 때문이다. 미점검 가구수를 계속 방문해야 하는 제도로 인해 업무량이 증가하고 있다고 한다. 또 3회 부재 제도로 인해 고객과의 갈등이 증가하고 있다고도 한다. 도시가스 안전을 위한 불가피한 측면이 있을 수 있지만 합리적인 수준에서 제도개선이 필요한 상황이다.

거의 뭐 5번 6번까지 안하고 지금 7번 안한 사람들이 있는데 회사에서는 그렇게 오랫동안 안하는 집은 꼭 해라고 하는 편이거든요. 그런데 사실은 그런 경우에 7회 미점검이면 그냥 코로나 이전부터도 계속 안한 집이거든요. 그 사람은 하기

싫어서 그런거거든요. (도시가스 5)

규정이 3번까지 고지했거나 거부인 것은 제외 대상이다 그래요. 그런데 그 3번을 가야 되는거잖아요. 기본 3천 500(세대)도 많아요. 1번 가는 것도 많은데, 3번을 가야 되는거잖아요. (그러면) 12,000세대를 가야하는 거예요. 하루에 100집만 도는 것도 힘든데, 그걸 계속 3번씩 연거푸 해야 되는 거죠. (도시가스 1)

저희 PDA폰에다가 사인을 받아야만 거부가 인정돼요. (점검도 안 받겠다는 사람 사인을 받으려면) 짜증도 내지만. 너 들어와봐. 너 들어온다는 거는 나랑 하고 싶어서 들어온다고 한다 이런 식의 답변도 받았어요. 정말 말도 안되는 규정이에요. 고객이 거부할 사람이 거기다 나와서 사인을 하겠느냐고요. (도시가스 0)

다. 2인 1조 방문

- 울산지역에서 실시하고 있는 2인 1조 근무에 대해서는 안전문제와 감정노동이 상당 부분 감소했다는 평가가 있다. 또 계단에서 미끄러짐 등 자주 발생하는 산재에 신속하게 대처할 수 있다고 했다. 그러나 업무량을 줄이지 않은 채로 진행된다 보니 2인의 업무를 1개 조로 합쳐 진행하며 오히려 이동시간 등이 늘어 업무량이 증가한 결과가 되기도 하였다. 합리적 수준으로 업무량을 줄이며 가스안전점검원의 안전도 보호할 수 있는 방식의 2인 1조 근무가 필요하다.

(울산에서) 노조원들만 2인 1조로 하고 있어요. 그런데 너무 만족도가 100퍼센트가 넘는데요. 그분들을 저희가 종종 통화하고 있거든요. 내가 세대를 들어가는데 (고객이) 화를 내잖아요. 두 사람이 들어가며 화를 안내요. 누군가가 보고 있는 사람이 있다라고 하면 그 안에서 그의 행위들이 없어져요. 그런데 업무량이 줄어들지는 않았어요. 내가 한 달에 만약 천건 해야 된다. 이 사람 천건 이 사람 천건을 2명이 2천 세대를 해야 하니까 몸이 점점 지쳐가는 부분도 없지 않았어요. (도시가스 2)

저번에 00가스에서 떨어져서 돌아가신 분들도 있는데. 그게 바로 (조치)했으면은 살수도 있었는데. 어쨌거나 돌아가셨잖아요. 2인 1조가 맞는데. 서울시에서 예산이 없다는 거죠. 본사(원청)에서는 무슨 일이 있으면 항상 2인 1조로 들이 다녀요. (도시가스 1)

라. 폭염, 혹한기 격월검침 준수 등 대책 마련

- 폭염과 혹한기에 격월검침 등 가스안전점검원들의 건강을 위한 대책이 필요하다고 했다. 2020년부터 서울시로부터 격월검침 방침이 내려오고 있지만 현장에서는 잘 지켜지지 않는다고 한다. 여름철에 서울시에서 책정된 물값이 가스안전점검원에게 지급되지 않은 정황도 파악됐다. 폭염기, 혹한기 업무량 감축, 안전점검 중 현장에서 물을 사 먹을 수 있는 수당 지급 등의 대책 마련이 필요하다.

*00*가스는 작년부터 겨울 검침이 내려오면서 그거는 지켜지고 있는데 다른 센터들은 다 지켜지지 않아요. 업무량을 감소시킨다고 서울시가 하는 거를 밑에 있는 하청업체들이 아니 밑에 있는 원청들이 지키지 않아요. (도시가스 0)

(서울시에서는) 저희한테 물값이 다 지급되고 있더라고요. 물값 지급받은 적이 없어요. 한 달에 3번 송달할 때 센터 가서 냉동고에 얼려있는 얼음 하나 가지고 온 것 밖에 없어요. (폭염대책 요구하니까) 사무실에 얼음이 준비되어 있으니 가지고 가래요. 그런데 현장에서 거기를 가려면 1시간을 가서 얼음물을 가지고 1시간을 걸러서 현장을 가야 되는 상황이에요. 그래서 저희한테 편의점에서 얼음물을 사 먹을 수 있는 어떤 쿠폰 같은 걸 달라. 그런데 그렇게는 줄 수가 없다는 거죠. (도시가스 0)

마. 야간 점검 금지

- 야간 및 일몰 후 점검을 줄이고 있다는 심층면접 참여자는 그 영향으로 부상도 줄고, 성폭행·성추행도 현저하게 줄었다고 한다. 도시 공간을 산업안전을 위해 재구성하기 힘들다면 할 수 있는 안전조치부터 시행할 필요가 있다.

저희가 나가 드리는게 고객시간에 맞춰드려야 되는데, 저희도 기존 직원들이 너무 좋아하는게 저녁에 안가도 된다는거. 너무 위험하고, 계단 내려오다가 넘어지고, 남자 혼자 계시는 분들이 저녁에 와달라고 그러시면 저희도 불안하고. 저희 실적제 때는 토요일도 일하고 일요일도 일했거든요 쉬는 날이 없이. (도시가스 4)

밤에 일을 안하다 보니까 발 빠는 현상, 어두워서 다치는 것도 약간은 덜하고, 이런 밤에 일어나는 그 집안에는 그 사람과 저랑 단둘이 있는 거잖아요. 밤에 안가다 보니까 성추행 성폭행 이런 부분에서 현저하게 줄어들었어요. (도시가스 2)

바. 문제 가구 사전 통보 및 관리

- 폭언, 폭행, 성폭력 등 문제가 있었던 가구에 대해 사전에 정보를 파악하면 위험을 예방하고 유사시 대처방법을 강구할 수 있을 것이다. 심층면접에 참여한 가스안전점검원은 문제가구를 적극적으로 관리하고 조치해야 할 필요성이 있다고 하였다.

문제가 있는 고객들이 있잖아요. 그러면 그거를 저희한테는 리스트를 방문하기전에 알 수 있도록 달라. 그랬더니 개인정보 때문에 개인정보보호법에 의해서 안된다라고 얘기를 하는거예요. (도시가스 0)

사. 시민과 회사 대상 인식개선 홍보 및 교육

- 인터뷰에 참여한 가스안전점검원들은 자신들이 고객과 도시의 안전을 위해 중요한 일을 하고 있다는 사명감을 가지고 있었으나, 점검원들은 자신들의 업무에 대한 사회적인 저평가로 상처를 받기도 하고 자존감이 떨어지기도 하였다. 가스안전점검이라는 안전업무에 대한 사회적 인식을 높이고, 안전점검에 장해가 되는 시설을 설치하지 못하게 하는 사회적 홍보가 필요하다고 말했다.

티비에서도 고객들이 인식하게 점검원들도 존중해줘야 된다고 내보내주셔야 되고, 보일러 앞에 왜 거기다가 건조기나 짐을 놓으면 안되는지, 그리고 왜 점검을 저희가 가는지 왜 해드리는지 이분들이 왜 받아야지 되는지 그런거에 대해서(홍보가 필요해요). 티비라는데 솔직히 보면서 아무것도 아닌거 같지만 인지가 되잖아요. 어느순간 자기도 모르게 인지하게 되잖아요. 그리고 저희한테 함부로 몸매 얘기를 하시거나 똥똥하다느니 날씬하다느니 막말하지 않으시게 뭔가 그렇게 해주셨

으면. (도시가스 4)

서울시가 홍보하는 부분도 있어야 돼요. 이 점검을 왜 꼭 받아야 되는지에 대한 가스 안전에 대해서 가스 누출이나 연통 빠진 사건이 얼마나 위험하다는 거에 대한 꼭 점검을 받아야 된다는 어떤 이런 홍보 부분들이 굉장히 중요해요. (도시가스 2)

- 가스안전점검원은 사무실 전화가 아닌 업무용 핸드폰이나 개인 핸드폰으로 고객과 일정을 조율하거나 안내를 하고 있다. 그런데 고객응대근로자에 대한 산안법상 조치가 실제 업무도구인 핸드폰에는 되어있지 않았다. 노동조합에서 계속 요구해도 예산상의 이유로 거부당하고 있다고 하였다.

상담 그런거 할때는 “이 직원은 우리의 딸같은 직원이니까” 그런 거를 우리도 업무폰에 넣어달라. 그러면 좀 덜 하지 않을까. 그걸 좀 넣어달라고 지금 계속 요구를 하는데. 안되고 있다는 거죠. (도시가스 1)

이게 녹음되고 있으니 고객님의 어떤 그런거. 산안법에 의한 거 있잖아요. 그것 좀 넣어달라고 그렇게 얘기를 해도 돈들어간다고 안해 (도시가스 2)

아. 심리상담 및 치유프로그램 제공

- 고객응대노동인 가스점검업무는 과중한 업무량, 주기적인 반복 가구 방문, 성과주의 압박 등으로 감정적 소진이 높은 직업이다. 감정노동이 신체적, 정신적 건강장애로 이어지지 않도록 적절한 쉬의 시간이 필요하다. 그런데 이미 장시간 업무에 시달리는 가스안전점검원에게 업무 외 시간을 할애하는 것은 어려운 일이다. 업무적 스트레스는 업무시간 내에 해소할 수 있도록 시간을 보장해주는 것이 필요하다. 노조원 중 일부는 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터나 자치구 노동센터에서 주최하는 감정노동자 심리치유프로그램에 참여해 긍정적 결과를 경험했다고 한다. 고객센터들이 이런 지역사회 노동복지 자원과 연계해 가스안전점검원을 지원하는 방안도 검토할 필요가 있다.

그리고 우리 노동자들이 사람을 만나서 일이 이루어지는 거잖아요. 그래서 감정적으로 피폐되어 있고, 자존감이 좀 떨어져 있어요. 왜냐하면 그걸 감수해야 내가 내 업무를 원활히 하는 거니까. 이렇게 방문하는 사람들. 시간을 좀 정해서 아니면 팀 별로 센터별로 원하는 사람들이 있으면 이렇게 힐링할 수 있는 뭐. 감정을 그렇게 소통하면서.... '괜찮아요. 당신이 하는 일은 참 훌륭한거예요. 감사해요. 그런 존재예요.' 그런 것들을 위로받고. 그런걸 좀 의무적으로라도 해서 힐링 받을 수 있는 교육이라던가 그런것들이 꼭 필요하다고 생각해요. (도시가스 1)

저도 00센터에서 미술치료를 좀 받았어요. 너무 좋았어요. 너무 좋은데 점검을 해야 되고 일이 많잖아요. 그거를 하러 가는 시간이 저희한테는 나중에는 너무 힘든거예요. 힐링하고 막 이러는 거는 있었는데. 그 간 시간만큼 일을 또 해야 하는 거지나요. 그러니까 이게 모든거의 귀결은 업무량이 너무 많다라는 거. (그거 끝나고) 나중에는 00센터에서 좀 더 다른 프로그램이랑 연결해주려고 해도 못했어요. (도시가스 0)

3. 케이블·통신 설치수리기사

1) 조사개요 및 응답자 특성

- 케이블방송·통신 가구방문서비스노동자의 감정노동실태를 파악하기 위해 설치수리기사를 대상으로 면접조사를 실시하였다. 심층면접조사 대상기관은 딜라이브·HCN·LG헬로비전 등 3개 케이블방송사와 LG유플러스 통신업체이며 해당 업체 소속 기사들에 대해 면접이 진행되었다.
- 심층면접은 2021년 11월 1일부터 11월 26일까지 4회에 걸쳐 진행되었다. 케이블·통신 면접대상 사업장 모두 노동조합이 존재했으며, 이에 면접 당사자도 노동조합 조합원 또는 간부로 이루어졌다. 연령대는 40대가 제일 많았으며, 근속기간은 3년부터 23년까지 다양하였으며 모두 남성으로 구성되었다. 면접대상자들의 고용형태는 원청 직고용, 자회사 직고용, 외주업체 고용 등 다양하게 분포되었다.

〈표 4-12〉 케이블·통신 심층면접대상자 개요

심층면접자	성별	연령	직종 및 고용형태	경력(년)	노동조합
케이블·통신 1	남성	40대	케이블 설치수리기사 (원청 직고용)	13년	조합원
케이블·통신 2	남성	40대	케이블 설치수리기사 (외주업체 소속)	20년	조합원
케이블·통신 3	남성	40대	케이블 설치수리기사 (외주업체 소속)	20년	조합원
케이블·통신 4	남성	30대	케이블 설치수리기사 (외주업체 소속)	3년	조합원
케이블·통신 5	남성	50대	통신 설치수리기사 (자회사 직고용)	23년	조합원
케이블·통신 6	남성	40대	통신 설치수리기사 (자회사 직고용)	19년	조합원

2) 감정노동 경험

가. 고객으로부터의 부당한 대우

- 케이블·통신 설치수리기사들의 감정노동 피해사례를 살펴보면, 서비스에 대한 불만과 업무과정에서 고객의 무리한 요구로부터 발생하는 사례가 많은 것으로 확인되었다.
- 현장 기사들이 고객의 무리한 요구를 거부할 경우 비난과 폭언, 회사에 대한 민원제기 등이 발생하고 이는 결국 해당 기사들에 대한 책임문제로 이어지고 있었다.

가입자가 밤에 전화하면 스트레스 받아서 잠 못자는 경우가 많았죠. 안 받는다고 될게 아니니까. 밤에 전화해서, 인터넷 아침에 니가 설치했는데 왜 안돼냐 당장 와서 해라. 주로 ‘니가 똬데 내가 원하는 시간이면 몇시든 와서 해야지...못온다고 하느냐’ 이런 류가 많았던 것 같아요. (케이블·통신 1)

고객이 원래 2시에 예약했다가 부득이하게 5시로 변경했는데, 저희가 5시 예약자가 있으면 ‘고객님 이만저만해서 예약이 이루어지다보니 오늘 안됩니다’하면 바로 잘라서 욕을 하시는 분들도 있고. ‘서비스업이 오라면 오는 거고 기사 당신이

원데, 너 본사에 얘기해서 어쩌고저쩌고 할거야' 라고. (케이블·통신 4)

최근에 불만콜이 한번 들어왔는데 다른게 아니라 PC 연결에 대한 거예요. PC 연결은 우리 일이 아니거든요. 'PC 연결은 안합니다.'라고 정중하게 말하고 와도, 고객들은 그게 불편한 거예요. 그럼 기분 언짢아서... 그냥 좀 기분 조금 나빴다 이렇게 주면 거기에 대한 소명을 또 해야 돼요. 당연히 소명할 건덕지도 아닌데... (케이블·통신 5)

비가 와서 감전위험이 있다 얘기를 하면 보통은 고객이 수긍하고 '위험한데 다음에 하세요.' 하시는 분들이 대부분인데, 어떤 분들은 '그거 좀 고무장갑이라도 잠깐 끼고 가서 그냥 해요.' 그런 분들이 있어요. 오늘 나는 인터넷 써야되는데...그럼 내가 비오는거까지 신경쓰면서 이사를 해야 되냐 그러면서. (케이블·통신 6)

○ 또한 고객방문 업무과정에서 발생하는 폭언·위협·(인격)무시는 빈번하게 발생하는 것으로 확인되었다.

- 이 과정에서 기사들은 모욕감을 느끼고 심지어 생명의 위협까지도 경험했던 것으로 확인되었는데, 그럼에도 항의·저항·철수하기보다는 빨리 업무를 마무리하는 방향으로 대처하고 있었다.

인터넷이 안된다고 해서 갔는데 이 사람은 입찰하시는 분이었어요. 집을 팔고 매입하시는 분인데 인터넷이 안돼서 몇 억을 손해 봤다고 하시면서 싱크대에서 식칼을 꺼내가지고 이렇게 위협을 하셨어요. 진짜 무릎 꿇었습니다 그 자리에서. 이거 아니지 않냐고... 간신히 고객 가족이 안정 시켜가지고 식칼로 위협을 한번 당했었죠. (케이블·통신 2)

고객 집에 좀 사나운 강아지들이 있어서... 저는 한번 물려서 겁을 많이 먹고 작업을 했었는데 그 집에서 두세달만에 또 AS가 접수된 거예요. 그래서 문앞에서 '저 기억나세요? 강아지를 화장실에 넣어놓고, 죄송하지만 저 작업할 때까지만 해주시면 안되겠냐?'고 했는데 안된대요. 자기는 강아지를 화장실에 가둬두는 건 이 해할 수 없는 학대다. 그래서 어쩔 수 없이 (개를 피해) 도망 다니면서 했었죠. (케이블·통신 2)

(집에 도착해 보니) 주취자인데.. 설치요청을 했는데 남의 집 비닐하우스를 넘어 서 하게 되면 설치자체가 위험해서 안되겠다, 불가능하다고 안내하자 그때부터 욕 을 하고 나오는거예요. 옆집은 해주는데 왜 나는 안해주냐. 욕을 하고 이런 수모 를... (케이블·통신 3)

술을 많이 드신 분들은 막말하는 과정이 점점 세지는 거죠. 근데 솔직히...그런분 들 대할 때는 옆에 있는 거 자체가 불안해요. 그분은 뒤에 있는 거고, 저는 앞에서 작업하고 있다보니까, 거하게 드신 분들 같은 경우는 뒤에서 무슨 짓을 할지 솔직 히 모르거든요. 예전에는 어떻게 대처할 수 있는 상황이 없다보니 어떻게든 설치를 하고. (케이블·통신 5)

- 이러한 인터뷰 내용은 감정노동 실태 설문조사 결과에서도 확인되는데, ‘업무 범위를 넘는 무리한 요구(18건)’ 와 ‘괴롭힘 목적의 반복 전화, 늦은 시간 전 화(16.4건)’ 등이 가장 많은 것으로 나타났다. 또한 ‘밤늦은 시간에 업무수행 요구(8.5건)’ 와 ‘모욕적인 비난, 욕설 등 언어적 폭력(7건)’ 도 주로 경험하 는 사례였다.

나. 회사로부터의 부당한 대우

- 현장 업무 중 감정노동 피해사례 발생 시 회사의 대처방식도 문제인데 ‘고객 의 무리한 요구’ 나 현장에서 발생하는 문제에 대해 관리자들은 민원이 발생 하지 않도록 현장 기사들이 처리할 것을 압박하고, 민원이 발생할 경우 그 책 임을 기사들에게 전가하고 있는 것으로 나타났다.
 - 특히 외주업체들의 경우 민원발생을 막기 위해서 이전 개인도급 하 에서는 민원 제기된 기사들에게 임금차감, 일감빼기, 퇴사유도 등으 로 압박한 것으로 확인되었고, 최근엔 임금차감 등 패널티는 사라졌 으나, 경위서를 제출하게 하고 심한 경우 직접 고객사과를 요구하는 것으로 확인되었다.

정말 사례가 여러 가지 있겠죠. 가입자가 민원 거는 이유가. 그런데 그런 일이 발생하면 해당 기사를 불러서 정확한 얘기를 들어 보는게 아니라 그냥 기본적으로는 가입자가 잘못했다고 하면 회사는 기사가 잘못했다는 전제를 깔고 가는 것이 문제고. (도급시절 민원이) 계속 반복되면 압박주고 못 버티게끔, 관두게끔 만들고... (케이블·통신 1)

다 기사 책임이죠. (현재) 회사에서 그걸로 인해서 금전적인 패널티나 이런걸 주는건 아니지만 상세하게 반성문 같은걸 쓰게 해요. 말은 사고경위서라고 하는데 반성문같이 쓰게 해서. (케이블·통신 2)

(민원이 발생하면) 관리자분이 저한테 전화 오죠. 그러면 이만저만 얘기를 하지만, 저의 얘기를 들어주는 것처럼 하지만 결론은 '니가 좀 잘하지. 고객 응대 좀 해주지. 1~2년 서비스한 게 아닌데 융통성있게 하고... 혹시 니가 말 통명스럽게 한거 아니냐, 부드럽게 거절을 해야지.' 보통 이렇게 얘기를 하죠. (케이블·통신4)

(민원발생시) 그러면 사유서 쓰세요(해요)... 좀 심한거 같은 경우는 기사가 잘못된 것처럼 느껴지는 거는 기사한테 전화해서 '고객한테 전화해서 사과하세요, 사과 해주는게 좋을 거 같아요'하는 거죠. 그럼 내가 뭘 잘못했다고 사과를 하라는 거냐, 그럼 서로 대립을 또 하게되는 거죠. (케이블·통신 5)

(도급시절 민원발생하면) 물량을 빼거나, 적게 주거나, 안주거나... 몇 개 이상 발생되면 알마를 차감하고... 대들 수 없죠... 그때 당시에는 도급하는 거 자체가 그냥 지는 낙엽이예요. 나가라고 하면 나가는 거거든요. (케이블·통신 6)

- 설문조사에서도 같은 결과를 확인할 수 있는데, 민원발생 시 회사는 주로 기사들에게 책임을 전가하고, 사고경위서 형식의 반성문 요구(47%), 직접 고객사과 요구(46.1%)를 하는 것으로 확인되었다.

다. 감정노동 대처방식

- 이처럼 현장에서 발생하는 고객의 부당한 요구, 폭언·폭행 등 부당한 상황발

생, 민원발생 시 해당 기사들에게 책임을 전가하는 회사의 대처방식은 당사자들에게 ‘회사가 지켜주지 않는다’ 는 실망감과 소속감 상실, ‘참고 견뎌야 한다’ 는 자괴감으로 높은 스트레스를 유발하는 것으로 확인되었다.

사고경위서를 쓰고 있으면 정말 자괴감 들어요. 이렇게까지 해서 일을 해야 하는 건지. 그걸 쓰고 나서 후속처리는 없는 것 같습니다. 사건처리는 그걸로 끝나는 거 같고 직원들은 쓰고 나서 똥 밟았네 하고 그냥 삭히죠..회사에서는 좋은게 좋은 거니까 그냥 넘어가라고 하고. (케이블·통신 2)

다 기사 책임이죠. 지난번에 KT에서 고객한테 칼 맞은 노동자분이 계신 걸로 들었는데 그날 이후로 회사에서 지급된 게 있었어요. 호루라기를 하나 주더라고요. 위험하면 부르라고. 그래서 어후 정말 이게 진짜 대안인가? 그때는 그러고 나중엔 피식 웃음이 나오더라고요...현실적인 대안인가? 이게? (케이블·통신 2)

저 같은 경우는 ‘찾아가서 사과해라’ 그래서 찾아가서 사과한 적이 있습니다. 그분이 저랑 언쟁이 생겨서 ‘고소하겠다 어떻게 하겠다’ 해서 하셔라, 그러니까 그분은 콜센터로 전화해서 ‘애 당장 와서 사과하게 해라’ 그래서 죄송합니다(하고)... 다시 작업했던 적도 있었죠. (케이블·통신 3)

*(이렇게 본인책임으로 물리면)아, 나는 이 회사 사람이 아니구나. 내가 **센터에서 일하고 있고, 사장 밑에서 일을 하고 있지만 여기 회사에 존재감이 없고 소속감이 없구나... 그만두고 싶을 정도로 그날 하루는 너무 짜증나고... 상대적 박탈감이 많이 들죠. (케이블·통신 4)*

불만을 표출하시는 분들이 있어요. 설치하고 나서 ‘기사가 뭐 말도 안되게 무섭게 행동했다, 고객이 얘기하면 인상을 좀 쓰고 있다’ 전혀 얼토당토 않게끔...나중에 해피콜이나 이런게 불만콜로 나오면 우리가 스트레스가 굉장히 많이 받거든요. 내가 진짜 뭐 잘못했나? 잘못된 게 없는데? 그럼 관리자들한테 소명을 또 해야 해요. (케이블·통신 6)

- 이러한 결과는 설문조사를 통해서도 확인되는데, 고객의 부당한 대우에 대해 대부분 ‘그냥 참고 견디는 것’ 이라 응답하였다. 케이블·통신 설치수리기사

들의 높은 응답율을 차지하는 것은 ‘피로함 목적의 반복전화, 늦은 시간 전화 (40.3%)’, ‘업무범위를 넘는 무리한 요구(38.8%)’, ‘모욕적인 언어적 폭력 (39.2%)’ 등으로 나타났다.

- 감정노동 피해를 당한 당사자들은 공식적인 경로를 통해 이를 해소하거나 회사를 통한 심리상담 치료 등을 받지 않고, 대부분 참고 넘어가거나 술과 담배로 심리적 안정을 찾고 있었다. 이는 건강상 문제로도 이어질 위험이 큰 것으로 보인다. 이들은 그나마 공감대를 형성할 수 있는 동료들과 서로 상황을 공유하며 격려를 통해 위로받고 있는 것으로 확인되었다.

지금 현재 상황에서 감정노동자로서 이런 저런 거를 해소하고 심리치료, 이런거를 할 수 있는 방안은 현재는 담배와 술 밖에 없어요. 담배 한대 피우는 동안 내 스스로 마음을 정화시키는 그게 다지 않나. 그게 저희 심리를 안정시키는 방법 중에 유일무이한 시간인 것 같아요. (케이블·통신 2)

지금은 그만됐지만. 개통직군에 있다가 과도한 업무하고 고객들에 대한 스트레스 때문에 공황장애가 심하게 오신 분이 있었어요. (개인적으로) 병원 다니면서 치료를 받고, 약물치료를 받는데도 나아지질 않더라고요. 근데 그 현장에서 고객들 대하는 자체적인 스트레스를 너무 많이 받다보니까 치료할 수 있는 상황이 넘어가는 거죠. 그러가지고 지금은 그만두셨어요. (케이블·통신 5)

- 감정노동 실태조사에서도 ‘현재 본인의 정신·심리적 건강상태’에 대한 질문에 대해 케이블·통신 설치수리기사들은 연구대상 4개 직종 평균인 3.1보다 낮은 3.0으로 나타나 정신적·심리적 건강상태가 건강하지 않은 편으로 확인되었다.

- 또한 설문조사 결과에서는 ‘최근 1년간 감정노동으로 인한 상담이나 치료 경험’에 대한 질문에 ‘없다’는 응답이 97.7%를 차지해 케이블·통신 기사들의 감정노동으로 인한 문제에 대해 여전히 개인의 문제로 치부하는 경향이 큰 것이 분석된다.

라. 코로나19로 증폭된 감정 문제

○ 가구방문 업무의 특성상 케이블·통신 설치수리기사들은 코로나19 감염의 두려움이 가장 큰 스트레스로 작용하는 것으로 확인되었다.

- 특히 코로나 유행 초기 가입자의 ‘확진 또는 자가격리 여부’ 등의 정보가 확인되지 않는 상황에서 스트레스가 심각했다. 가구방문 업무과정에 밀접접촉 등의 상황발생시 회사에는 안전보호조치 매뉴얼(방침)이 없었고 정부의 방침조차도 제대로 지켜지지 않았다. 결국 가구방문 업무 중 감염에 대한 두려움은 고스란히 해당 기사 개인의 고통과 부담으로 전가된 것으로 확인되었다.

코로나 걱정으로 가기 싫은데 가야 하잖아요. 그게 가장 힘들죠. 대부분 말씀 하 시더라구요. 나의 문제가 아니라 가족들이 같이 옮겨나 해서 행여나 무슨일 생기면 어떻게 하나는데 가장 큰 스트레스죠. 요새는 덜한데 초창기에는 엄청 심했죠. 매 뉴얼도 정확히 없고 할 때여서 세상 자체가 그랬으니까 엄청 두려워했어요. (케이블·통신 1)

사실 저도 아이가 초2입니다. 제일 걱정스러운게 그거예요. 제가 정말 많은 집을 다니니까 혹시라도 내가 감염되어서, 나 하나 아프고 마는 건 상관었는데 내 새끼한테 전파하게 되면 어떨까 정말 걱정스러워서 고민이 많이 되었어요. (케이블·통신 2)

방문하는 거 자체가 처음에 겁이 났죠. 코로나시기에... 고객이 직접 얘기해주지 않으면... 조합원 한분은 이틀삼일 정도 일을 못하셨어요. 고객 집을 갔는데 거기가 확진자여서 검사를 맡으라 해서 보건소에 검사했는데... 회사에 매뉴얼이 없어서 일단 보건소에서 (소식)올때까지는 출근하지 마라 했는데 (이후)출근하고 나서 알아 봤는데 그냥 자기네 맘대로 연차를 소진시켰더라구요. (케이블·통신 4)

집합금지가 단계별로 올라가면 현장 출근하러거나 그렇게 있긴 했지만, 현장 출근해도 불안하긴 하죠. 늘 어쨌든 고객을 만나야 되는 입장이니깐... 격리되면 저희들은 임금에 대한 손실을 봐야되고. (케이블·통신 5)

불안하죠. 1차적으로 상담실에서 거른다고는 하지만, 초기에는 못 걸르는데도 사

실 몇군데 있었구요...확진자인지, 자가격리 대상자인지 속이면 속일 수 있거든요. (고객이)아니다 그러면 그만이에요... AS방문을 했는데... 티비 옆에 자가격리 안내 문 그게 있는 거예요... 사실 그게 좀 초반엔 많이 힘들었죠. (케이블·통신 6)

3) 감정노동 발생 및 완화 조건

가. 노동환경

① 고용형태

○ 케이블방송·통신업체들은 설치수리 등 가구방문 현장업무(고객 서비스센터)를 대부분 외주화하여 원·하청 구조로 운영해 오다가 2013년부터 순차적으로 노동조합이 생기면서 노사합의를 통해 노동조건 개선, 고용구조 개선이 어느 정도 이루어졌다.

○ 대부분의 외주업체는 설치(개통)업무를 담당하는 기사들을 개인도급 또는 소사장제 형태의 재하도급으로 운영하고 있었다. 이런 다단계 하도급 구조가 고착화되어 불안정한 고용형태를 보이며, 수리(AS)업무 기사들은 대체로 외주업체와 직접적인 고용관계를 맺고 있었다.

- 이들은 노동조합 설립 이후 노사합의를 통해 모두 외주업체와 근로계약 관계를 맺은 고용구조로 전환되었고, 현재 일부 케이블방송과 통신사들은 점진적으로 외주화를 폐지하고 원청 또는 자회사 정규직으로 전환하였다. 이 과정에서 현장 기사들의 업무는 설치(개통)와 수리(AS) 업무를 모두 담당하는 멀티업무 형태로 전환되기도 하였다.

13년 전에는 외주업체에서 설치를 담당했었고, 2017년에 (원청) 직고용되면서 멀티업무를 진행하고 있어요. (케이블·통신 1)

원래 노동조합이 없었을 때 (외주업체) 건바이건 설치 기사로, (도급)계약서가 솔직히 뭔지 모르고 사인하라고 하면 일하는지 알고 일하다가... (노조설립후) 그때 근로계약을 적어서 기본급 설정되고 식대 설정되고... 연차라는 것도 처음 생겼

고. 복지 같은게 개선되어서 근무하고 있죠. (케이블·통신 4)

일단 변화가 많이 있었던 것 같아요. 저는 계속 도급만 했었거든요. 개인사업자도 됐었고, 아니면 소규모 도급사장 밑에서 수수료 받고 일하는 식으로 했는데.. (노조설립 이후) 1차 전환으로 (지금은) U+ ***센터입니다. 자회사로 전환하면서. (케이블·통신 6)

- 고용형태와 관련된 위의 인터뷰 내용은 설문조사 결과와도 유사인데, 케이블·통신 설치수리기사의 경우 타 직종보다 본사 혹은 자회사 정규직 비중이 약 67%로 높게 나타났다.

② 임금

- 외주업체 소속일 때 임금형태는 AS(수리) 기사는 월급제, 설치(개통)의 경우 ‘건바이건’이라 불리는 개인도급이나 재하도급(소사장제) 소속 도급계약을 맺고 기본급 없이 건당 수수료를 받는 체계였다. 특히 월급제를 받는 AS(수리) 기사들도 사측의 일방적인 포괄임금제 형태의 임금이 책정되는 경우가 많아 불안정한 임금형태는 동일한 것으로 확인되었다.
 - 또한 외주업체 소속 노동자들은 실적 저하, 해피콜(민원발생), 장비분실 등에 따른 불법적인 차감을 통해 임금을 깎이기도 했던 것으로 확인되었다.

제가 설치였으니까 임금은 신규설치하면 본사에서 내려오는 수수료 기준의 50%를 받았고, 기본급은 없었어요. (케이블·통신 1)

계약서 자체가 포괄임금제로 되어 있고요. 처음 노동조합 하기 전에는 주는 대로 받는거다. 총액만 생각했어요. 들어와서 일하다보면 그 안에 모든 야간당직비, 휴일당직비, 연장근로비가 다 포함되어 있는걸 몰랐던거죠. 당연히 그런 줄 알았어요. (케이블·통신 2)

(도급시절에) 해피콜을 하면 일단 임금을 차감했어요. 진짜 심할때는 회의하는데 늦었는데 거기에 대한 것도 차감하고, 당연한 듯이 해서 그렇게 문혔죠. (케이블·

통신 5)

[그림 4-5] 2014년 당시 통신사 외주업체 급여명세서

2014년 02월 급여명세서			
내역	금액	지급일	2014년 04월 10일
기본급	1,100,000	소득세	33,000
연봉		주민세	3,300
고용보험		고용보험	6,600
국민연금		국민연금	49,500
건강보험		건강보험	32,395
요양보험	100,000	요양보험	2,122
공제합계	1,200,000	공제합계	126,917
노고에 감사드립니다.		총지급액	1,073,083

사업소득정산내역서			
이름	금액	실적일	2014년 02월
실적수당	0	모형분실	0
기본수수료	2,100,000	UTP 차감	0
연근수수료	100,000	기타 차감	0
당직수수료	120,000		
시간외수수료	111,000		
직책수수료	0		
CS 인센티브	-250,000	소득세	29,430
수수료총액	2,181,000	주민세	2,943
지급총액	981,000	차감총액	32,373
노고에 감사드립니다.		총지급액	948,627

※자료 : 최진수(2014), 「SK브로드밴드 · LG유플러스 서비스센터 비정규직 노동실태 발표 및 증언대회」 국회정책토론회

- 노동조합 설립 이후 설치수리기사들은 불합리한 임금구조 개선에 나서 법정수당 지급, 월급제 도입 및 기본급 중심의 통상임금 확대를 중심으로 요구하고 있으며, 그럼에도 현재 실적급 체계는 여전히 남아있는 것으로 확인되었다.
 - 고용형태별로 임금구성 비율의 차이를 확인할 수 있는데, 원청 또는 자회사 소속 노동자들의 임금은 기본급 포함 통상임금 비중이 높은 반면, 외주업체 소속 노동자들은 여전히 통상임금이 낮고 실적급 비중이 높으며, 일부는 여전히 도급체계를 유지하면서 각종 차감 등 불법적인 사례도 있는 것으로 확인되었다.

<표 4-13> 심층면접 대상 소속업체 임금 개요

	고용형태	임금체계	월 평균 총액 (시간외수당·실적급 포함)
1	케이블 설치수리기사 (원청 직고용)	통상임금+실적급	약 350만원
2	00 케이블방송 설치수리기사 (외주업체 소속)	(설치_일부업체 도급) 건당 수수료+각종 차감	약 200~250만원 (업체마다 다름)
		(AS_업체고용) 통상임금+각종 차감	
3	**케이블방송 설치수리기사 (외주업체 소속)	통상임금+실적급	약 290만원 (업체마다 다름)
4	통신 설치수리기사 (자회사 직고용)	통상임금+실적급+기타	개통 약 350만원 AS 약 300만원

③ 노동시간

○ 노동조합이 생기기 이전 케이블·통신 설치수리기사들은 출퇴근시간 뿐만 아니라 휴일근무에 대해서도 정당한 권리를 요구하지 못하고 장시간 노동(주당 60~70시간)을 해왔다. 그러나 노동조합 결성 이후 노사합의를 통해 대부분 법정근로시간이 준수되고 시간외 근무 등 법정수당도 지급받게 되었다.

- 그럼에도 격주 토요일 근무, 공휴일 당직근무 등 휴일근무를 당직형태로 시행하고 있으며, 일부 외주업체에서는 여전히 과도한 업무편성으로 법정근로시간·휴게시간 등이 제대로 지켜지지 않는 것으로 확인되었다.

(외주업체 시절엔) 월~토까지는 무조건 일했고, 일요일은 격주로 쉬었죠. (현재) 토요일은 격주로 15시까지 하고 있고요. 일요일은 시간외지만 당직개념으로 전체 직원 중 1/4 정도만 나와서 근무하고 있습니다.” (케이블·통신 1)

(일요일 근무) 그전까지는 평일처럼 똑같이 근무했죠. 설날, 추석 당일도 일을 해야 하기 때문에, 물론 전체인원이 출근하는게 아니고 당직자들이 돌아가면서 서근 하지만 빨간날 일 안한거는 (노조결성 이후)을 4월부터 처음으로 바뀐 겁니다. (케이블·통신 2)

저 같은 경우 식사는 보통 약간 11시~1시에 4건이 있다 보니 그 시간에 일이 막히면 점심시간은 거의 못 지키고, 3, 4시 넘어갈 때도 많고 그렇습니다 (케이블·통신 3)

그때는 (계약서에) 근무시간은 정해져 있었지만 명확하게 퇴근시간이 정해지지는 않았었어요...(출근시간) 9시라고 명시는 되어 있었지만 회사에서는 9시부터 (업무)편성을 하기 때문에 저희는 반강제적으로 8시 20~30분 사이까지 출근했고 조회를 매일 했습니다. (케이블·통신 4)

노조하기 전에는 2014, 15년 전에는 한 달에 2번 쉬면 많이 쉬는 거예요. 3번 쉬려고 그러면 눈치보고 쉬어야죠. 쉬면 일이 밀리고, 내가 오늘 쉬면 다른 사람이 나와서 매꿔야 되니까 그런 눈치를 봐야 되기 때문에 그 당시는 울며 겨자먹기로 억지로 일을 하는거죠. (케이블·통신 6)

- 설문조사 결과에서도 건당 수수료를 받는 개인도급 노동자의 평균 노동시간이 상대적으로 긴 것을 확인할 수 있다. 이는 수수료라는 임금체계의 특성상 많은 업무를 처리해야 일정 부분의 수입을 가져갈 수 있기 때문이다.
 - 이는 결과적으로 과도한 장시간 노동을 강요하여 노동자에게 피해가 가는 임금체계라고 할 수 있는데, 과거 도급기사로 일했던 면접대상자를 통해서도 확인되고 있다.

도급기사 시절에는 (회사가 원하는 작업량을 못채우면) “일하기 싫어요? 그럼 그 업무 다른 사람 줄게요.”라던가 “일 있을 때 열심히 해서 벌어가셔야죠, 000은 저번달에 얼마 받아갔는데”하며 비교하고, 열심히 살지 않는 사람처럼 몰아가요. (케이블·통신 1)

시간에 대한 개념이 없었죠. 사실 밥먹을 시간도 없고, 일을 그냥 다 받아가지고 최대한 그냥 많이 처리하고, 빨리 처리하고, 다음일 받아주길 원하니까. 그게 능력이라고 생각을 하니까. (케이블·통신 5)

④ 개인비용 처리방식

○ 노조설립 이전 외주업체들은 설치수리기사들에 대해 차량지원을 하지 않고 자비로 자차를 쓰도록 하고, 업무에 필요한 자재물품·안전장구·업무도구 등을 지원하지 않고 자비로 부담하게 하였다.

- 현재는 대부분 노사합의로 업무관련 물품 지원 및 처리비용을 회사가 부담하는 반면, 여전히 외주업체 기사들에게 포괄임금 형태로 관련비용을 본인부담으로 처리하는 경우도 있는 것으로 확인되었다.

면접을 보러오면 250줄게(해요). (그런데)자차 이용하는 사람은 250안에 차량 유지비 20이 포함되어 있더라구요. 자차가 20만원 손해고, 자기차 망가져 가면 서... 지금 회사에서 자차 이용하는 사람들은 울며 겨자먹기로 20만원 손해보며 일 하는거죠. (케이블·통신 2)

(도급시절) 저희 개인차량, 이런 거로 다 일을 하다보니까 사다리부터 모든 공구는 저희 개인 사비로(사요), 자재도 건바이니까, 설치를 하면 대략 2만원이다 하면 거기에 다 자재비가 포함되어있고 하다보니까. (케이블·통신 4)

(자차 유지비는?) 지금은 단협에 20만원 지원, (그전엔) 사비로 하고, 장비 분실하면 다 물어야 되고. (케이블·통신 6)

⑤ 일터에 내재된 위험들

○ 케이블·통신 설치수리기사들은 옥상, 전봇대, 담벼락, 난간, 지하 등 외부 위험한 곳에서 작업하는 경우가 많은 것으로 확인되었다. 이 과정에서 설치수리기사들은 대부분 베임, 찢림, 끼임, 넘어짐, 추락, 감전 등의 위험에 노출되어 있었다.

- 또한 작업시간에 쫓기며 일하다 보니 안전보다는 업무처리 속도에 치중하게 되면서 차량 이동 과정에서 교통사고에 대한 경험도 있는 것으로 확인되었다.

아무래도 옥상작업이 가장 위험하다고 생각했죠. 옥상이 지붕처럼 된 곳이 있거든요. 기프트머리가 이렇게 모서리가 되어있어서 끝에 요만큼 사람 올라갈 수 있는

곳에서 선을 내리고 하는 작업들을 하니까 그게 참 위험하죠...전봇대도 높기도 하고 감전되는 일도 생길 수 있으니까요. (케이블·통신 1)

가장 큰 게 추락이죠. 그리고 아파트나 빌라나 이런 데는 판넬이라고 있어요. 스테인리스 뚜껑에 손이 들어가다 보니 베임사고가 많이 나고, 야까 말씀드린 것처럼 급하게 움직이다보니 밥먹을 시간도 없을 정도다보니 교통사고도 잦은 편이에요. (케이블·통신 3)

담벼락을 올라간다던가, 조금 높은 데는 사다리를 받치고 일을 한다던가 해야 하는데...마음은 사다리 받치고 해야 하는데 시간에 쫓기다 보니까 무리하게 점프해서 담벼락을 올라가고...그러다가 이제 다치거나 해도 어디 누구한테 하소연 할 수도 없고. (케이블·통신 4)

그분 같은 경우 난간에서 작업하시다가...빌라 아파트인데 밑으로 추락을 하신거예요. 선을 잡다가, 그게 한 5M, 2층 정도 높이니까...밑에가 굴곡지고 떨어지면 위험할 정도의 그런 난간으로 떨어지셨어요...뇌출혈이 오면서 잠깐 의식도 돌아오셨다가 갑자기 돌아가셨다고 들었어요. (케이블·통신 6)

[그림 4-6] 케이블·통신 설치 업무 과정



※자료 : 윤진영(2021), 「케이블방송 현대HCN 외주업체 작업환경·산업안전보건 실태 국회 토론회」

- 케이블·통신 기사들은 업무에 필요한 작업물품으로 ‘공구가방, 케이블, 셋톱 박스, 사다리 등’ 25Kg 이상의 중량물을 한 번에 들고 다니는데, 편성된 업무 (가구)를 시간 내에 처리하기 위해 무리한 중량을 반복해서 들게 됨에 따라 ‘근골격계질환’ 등의 위험도 높을 것으로 예상된다.
- 면접조사 결과 케이블방송 외주업체 <케이블·통신 2, 3>의 경우 멀티업무 (AS, 개통 모두 처리)로 하루 13~15가구 방문, <케이블·통신 4>의 경우 하루 7~9가구 방문, 통신 자회사 <케이블·통신 5, 6> 경우 하루 6가구 정도 방문하는 것으로 나타났다.
 - 1가구당 평균 작업시간은 업체 기준, 장소 난이도에 따라 다른데 AS, 철거 등 업무는 건당 평균 10분~30분 정도, 설치업무의 경우 건당 평균 1시간에서 복합(결합) 상품 설치의 경우 1시간 30분 정도 소요되는 것으로 확인되었다.

평균적으로 하루 10건 정도를 못하면 불안해서 퇴근을 못하는 상황이라 10~12건 정도로 판단됩니다. 신규설치를 기준으로 잡으면...평균적으로 건당 1시간은 되는 것 같아요. (케이블·통신 1)

(노동조합 설립이전) 17집 정도 갔습니다. (현재) 보통 하루 집수로는 멀티로 하다보니 집수로 하면 13~15집 정도... 철거는 이동시간까지 합쳐서 30분정도 보고, 설치는 빠르면 1시간, 길면 1시간 30분 이상. (케이블·통신 2)

(도급시절) 40분 단위로 한건씩 처리를 하니까 하루 기본 12~13집정도 가야하고, 노동조합하고 편성시간은 조금 여유롭게, 안전하게 할 수 있는 시간을 확보 받았고. 지금은 하루 편성이 오전 2건, 많으면 3건, 오후에 5~6건. (케이블·통신 4)

도급을 할 때는 그냥 더 많았죠. (막)꽃히고 정신없었어요, 사실 밥 먹을 짬 안 내면 한건 더 하는 거고. (현재) 지금 같은 경우 인터넷 방송하면 2시간씩 텀을 줘서 꽃는데. 인터넷하고 인터넷 방송 같이 한다고 하면 6집 정도 갑니다. (케이블·통신 6)

- 설문조사 결과에서도 케이블·통신 기사들의 1일 평균 방문가구수가 9가구로

나타났다. 작업을 위한 중량물을 하루에 평균 9번 정도 이동한다고 할 때, 특히 주택단지가 아닌 아파트 등 고층작업의 경우 신체에 상당한 무리가 올 것으로 예상된다.

[그림 4-7] 케이블·통신 기사 작업물품 이동사진



※자료 : 산업노동정책연구소(2014), 「케이블산업 노동자들의 안전실태 국회 토론회」

- 산업안전 교육과 관련해 노동조합 설립 이후 노사 산업안전위원회가 구성된 업체의 경우에는 산업안전 등 법정교육을 제대로 시행하기 위해 노력하고 있었으나, 코로나 국면 이후 집체교육보다는 온라인 등 형식적인 교육으로 대체되고 있었다.
- 노조설립 이전 대부분의 외주업체에서는 산업안전 등 법정교육은 아예 진행되지 않고 교육이수 사인만 받는 형식이었고, 현재에도 코로나를 빌미로 아예 교육을 시행하지 않거나 온라인 또는 심지어 문자 통보로 대체한 것으로 확인되었다.

(외주업체 시절) 그냥 몇 번 되지 않았던 것 같고 그냥 교육했다고 사인만 받는 게 많았어요. 거의 제 기억에 한 두 번밖에 없었고, 사인은 시기마다 있었던 것 같고. (원청 직고용후) 현재는 잘 하고 있죠. 아무래도 저희 노조의 산안위(산업안전위원회) 노동자들이 있으니까 그런 거에 대해서는 계속하고 있죠. 정기적으로 (케이블·통신 1)

(코로나 때문에) 일단 교육은 모이지 말라 이게 지침이었고, 모이지 못하니까 교육도 당연히 없었고, 할 수 있는 건 문자로 통보, '나는 문자 보냈으니까 내 책임은 다했다' 정도 그런 거죠. (케이블·통신 3)

(산업안전교육 등) 저는 기억에 없는 거 같아요. 아까 말씀드린거 같이 (관리자가) '아시죠? 안전하게 일하세요. 위험하시면 하지 마시고요' 이렇게 말만... (케이블·통신 4)

지금은 다 온라인이에요. 코로나 때문에 그런 것도 있고, 그 전에도 사실 거의 교육이라는게 형식적인... 강사가 와가지고 한번 했나요? 예전에 성희롱 예방교육 한번... 도급시절에는 없었죠, 사인도 안 받았죠. (케이블·통신 6)

○ 산재 인정 여부는 노동조합 설립 이전과 이후 많은 차이를 보이고 있었다.

- 노동조합 설립 이후 단체협약 체결 등을 통해 산업안전과 산업재해 보상에 대한 관련 보호규정이 생겨났다.
- 노동조합 설립 이전에는 업무 중 부상을 당해도 자비로 부담하거나 산재신청 자체를 하지 못한 것으로 확인되었다. 이는 당시 회사 차원에서 산재 자체를 인정하지 않고 은폐하기 위해 개인책임으로 돌리고, 심각한 부상의 경우어나 공상처리를 마지못해 하는 것이 일반화되었기 때문인 것으로 확인되었다.

(산재적용 사례) 전혀 없습니다. 일하다가...제가 갈비뼈가 부러진 적이 있습니다. 갈비뼈가 부러진 줄도 몰랐어요. 몸이 좀 아픈가보다 하고 출근해서 그 다음날도 전봇대 올라가서 작업하고, 다음날 병원에 가서 엑스레이 찍었더니 갈비뼈가 1센티 정도 벌어졌더라고요. 그걸 센터장한테 보여줬더니 '어쩌라고? 이게 니가 일하다 다쳤는지, 놀다 다쳤는지 내가 어떻게 알아?' 이런식으로 얘기를 하더라고요. '내일 좀 쉬어야 되겠습니다. 몸이 안좋아서 죄송합니다만 쉬어야겠습니다.' 했더니 첫 마디가 '난 돈 없어. 너를 치료해줄 돈이 없으니까 니가 알아서 해. 나한테 얘기하지마' 이 소리를 듣고 그때 너무 비인간적이었어요. 너무 실망했죠. 인간적인 실망. (케이블·통신 3)

조합이 설립되기 전에 전신주에서 떨어진 낙상을 한번 했어요. 그때 아마 두달

좀 쉬었어요. 사고 난 다음에 제일 먼저 동료기사한테 전화해서 내가 떨어져서 다쳤으니 이것 좀 마무리해줘라 하고, 회사에 전화해서 떨어졌다, 보고하고 겨우 운전해서 병원을 가서 있으니 회사에서 전화가 와요. '사진 찍었냐, 안전모 썼냐, 사고 현장에 핀이 떨어져 있는거 확인해서 사진 찍었냐'... 아니 떨어져서 다친 사람이 그걸 언제하고 있어요. 그때 당시에는 안전장구라는 것도 없었어요. 지급도 안됐고. 산재처리하는 것도 니가 다 해야된다, 회사에선 절대 해주지 않으니까 니가 알아서 다 해라 그런 상황인거고. (케이블·통신 5)

지금 같은 경우는 다치거나 움직이지 못하는 상황이 되면 산재를 실장이라든가 관리자한테 전화해서 산재처리 진행하는 부분에 대해서 절차를 밟고 진행하고 있습니다. (케이블·통신5)

(예전엔) 고객 집에서 다치면 피 나오면 붓대를 감고선 그 집을 마무리하고 나오는 거예요. 어지간히 아픈건 다 그냥 참고 다 일하고 아예 그냥 그날거는 다 완료를 하고 그리고나서 그 다음날 난 못나오겠다 이런 식이지. 도중에 다친 게 참.. 얘기를 못해요. (케이블·통신 6)

나. 감정노동 직접 관련 요인

① 감정노동자 보호 매뉴얼 유무

- 케이블·통신 원청·자회사 소속의 설치수리기사들은 회사 내에 매뉴얼이 있는 것은 알고 있으나, 현장에 관련 교육이 진행되지 않고 있고, 매뉴얼 또한 현실에 전혀 맞지 않는 내용이라고 인식하고 있었다. 뿐만아니라, 외주업체 소속의 경우에는 매뉴얼이 전혀 존재하지 않고 있는 것으로 확인되었다.

(감정노동 대응매뉴얼은?) 자료로 본 건 같은데...실질적으로 (현장에) 해당되지 않는다고 느낄 거예요...클로만 가능한거지 이런 인식들을 많이 하고 있어요. (케이블·통신 1)

(약성민원에 대한 매뉴얼은 없나요?) 저희는 그런 것 자체도 없고요. (케이블·통신 2)

매뉴얼은 있어요. 만들어놓기는 했지만, 솔직한 얘기로 그건 무용지물이예요. 말씀드렸지만 내가 처리하지 못하는거 누가 처리하겠느냐. (케이블·통신 5)

- 노동자가 경험하는 감정노동을 조직 내에서 지지 및 보호하는 체계가 마련되었는지를 확인할 수 있는 ‘감정노동보호체계’ 설문조사 결과 케이블·통신 설치수리기사가 타 직종보다 높은 98.1%의 위험군에 속하는 것으로 확인되었다.

○ 또한 설문조사 중 ‘감정노동 보호제도 시행 결과’ 를 통해서도 제도 시행을 잘 모르거나 아예 시행되지 않는 것이 확인되었다.

- ‘대응 매뉴얼 보급’ 에 대한 질문에 케이블·통신 응답자의 30%만이 시행중이라고 인지하고 있었으며, ‘감정노동 예방교육 실시’ 항목은 응답자의 10%만이 시행중이라고 응답하여 대부분 아예 모르거나 시행되지 않는 것으로 파악되었다.

② 사측 감정노동자 보호 매뉴얼 내용과 문제점

○ 케이블·통신 3업체가 마련한 대응 매뉴얼을 확인해 본 결과 감정노동 피해발생 시 설치수리 현장업무에 실효성 있게 적용되기에는 많은 한계가 있는 것으로 확인되었다.

- 각 업체의 매뉴얼은 「감정노동자 보호조치 매뉴얼」, 「민원응대 매뉴얼」 등으로 명명되며, ‘산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)’, ‘산업안전보건법 시행령 제41조’ 산업안전보건법 시행규칙 제41조에 근거하고 있다.

○ 확인된 케이블·통신 업체 3곳의 매뉴얼 세부내용과 문제점은 다음과 같다.

○ A 통신사 매뉴얼 사례

- 통신사 A는 ‘감정노동자 보호조치 매뉴얼’ 을 마련하고 있으며 ‘블랙컨슈머’ (악성민원)에 대응하여 대면업무(현장직)와 비대면 업무(내근직)에 따른 응대방안을 구분하여 마련하고 있다.

- 또한 상황별로 응대 매뉴얼이 구성되어 있는데 ① 폭언·협박 시, ② 대면 폭력 시, ③ 직원에게 물건을 집어 던지며 폭력 시로 구분되어 단계별 조치사항이 8단계로 세부화되어 있다.
- 이 중 가구방문 현장직에 대한 세부 응대 매뉴얼인 ‘대면 폭언·협박 시 응대 매뉴얼’은 상황 발생 시 1~2단계에 걸쳐 고객진정(정중하게) 요청, 동일한 상황 지속 시 3단계 녹음할 수 있음 안내, 4단계 한번 더 고객진정 시도(요청)하고, 5단계에 위법행위 법령위반 고지로 진정시도를 거친 후 6단계에 현장을 철수할 수 있도록 하였다. 이후 7단계로 관리자 동행 재방문 및 상황종료 안될 경우 철수, 8단계 관계부서 내용 전파 및 이력관리를 하도록 하고 있다.
- ‘대면 폭력 시 응대 매뉴얼’과 ‘직원에게 물건을 집어 던지며 폭력 시 응대 매뉴얼’은 동일하게 2단계에 걸쳐 고객진정/폭력중지(정중한 어조로)요청 후 3단계에 신변보호 위한 녹음안내 후 증거확보, 4단계에 한번 더 진정/중지요청, 5단계 폭력행위 법령위반 고지로 진정시도 후 6단계에 현장을 철수할 수 있도록 하였다. 이후 7~8단계 후속처리 절차는 모두 동일하였다.
- A 통신사의 매뉴얼을 평가해 보면 다음과 같다.
- 첫째, 고객과 직접 대면하는 과정에서 발생하는 폭언·협박·폭력이 발생하는 상황에서 직접적 피해자인 설치수리기사들은 5단계의 진정 시도 후, 6단계가 되어야 현장을 철수할 수 있는 권한이 주어짐으로써 현실성이 떨어진다.
- 둘째, 상황 발생 중간에 증거확보를 위한 녹음 안내, 관계법령 위반 고지를 한다는 것은 불가능하다고 여겨지며 오히려 가해자의 감정을 더욱 자극할 소지가 강해 보인다.
- 셋째, 사후처리 과정에서 피해자가 또다시 관리자와 동행하여 해당 가구를 다시 방문한다는 것은 감정노동 피해자에게 2차 가해를 가하는 것이나 다름없으며, 감정노동 피해 이후 심리치료, 휴식·휴가 등 심리안정 후속조치가 매우 미흡한 것으로 보인다.

[그림 4-8] 감정노동 구성원 보호조치_상황별 응대 매뉴얼(A 통신사)

감정노동자 보호조치 매뉴얼

II. 감정노동 구성원 보호조치

2-1. 상황별 응대 매뉴얼

④ 직원에게 물건을 집어 던지며 폭력 시 (현장 SM 닥 내 방문 작업)

1단계 (고객대응)	고객님, 화가 나셨겠지만 마음을 가라 앉히고 이성적으로 판단해 주시기를 바라며, 해결을 위하여 도움을 드릴 수 있는 방법을 찾아 보겠습니다. [정중한 어조로 요청]
2단계	이런 행동과 말씀을 하시면 더 이상의 응대가 어려울 수 있습니다. [단호한 어조로 요청]
3단계	지금부터 정확한 상담과 안내를 위하여 녹음을 실시할 수 밖에 없음을 정중히 안내 드립니다. [중거확보]
4단계	고객님, 진정하시고 차분히 다시 문제를 말씀 해 주시겠습니까? [한번 더 진정/중지 요청]
5단계 (고객안내)	고객님, 상대를 상해하는 폭력행위는 형법 제 257조 상해죄 및 제 260조 폭행죄에 해당될 수 있습니다. 이 점 참고하시어 다시 한번 차제 부탁 드립니다. [형법 제 257조 상해죄, 제 260조 폭행죄]
6단계	고객님, 더 이상의 서비스가 어려우므로 철수 후에 관리자와 함께 재방문 드리겠습니다. [댁 내에서 철수]
7단계	[관리자 동행 재방문] (1-5단계 제안내) 고객님 현재 상황에서 더 이상의 응대가 어렵습니다. 철수하도록 하겠습니다.
8단계	본사 관계 부서 내용 전파(SMC) 및 고중경 협의 [이력 관리]

※ 구성원 본인이 신체의 위협을 느낀 경우, 해당 장소에서 우선적으로 철수 후, 관리자 동행 하에 재방문[맞대응 절대 금지]

※자료 : A통신사(2020), 「감정노동자 보호조치 매뉴얼」

○ B 통신사 매뉴얼 사례

- 통신사 B는 ‘문제행동 고객감지/보고프로세스’ 를 통해 설치수리 업무관련 고객응대시 사전탐색(고객 사전통화 등)을 통해 문제행동 위험 판단 시 동료에게 공유, 고객 문제행동 발생 시 보고체계에 따라 현장직원을 고객으로부터 분리하여 보호하는 것을 목적으로 하고 있다.
- 회사는 고객응대 시 문제행동의 유형을 3가지(언어폭력 · 위험행동 · 신체적 가해)로 구분하고 상황별 대응요령을 지정하고 있으며, 매뉴얼 상황에 맞게 대처 시 해당 노동자에게 해고, 징계 등의 불이익 처분을 하지 않는다고 밝히고 있다.

- 고객응대 과정의 문제행동 발생 시 세부 대응 매뉴얼을 살펴보면, ‘언어폭력(폭언·욕설·성희롱·언어적 업무방해)’ 상황을 Level 1으로 규정하고, 1~2단계까지 언어폭력 중지요청 및 녹음·촬영 사전공지, (상황 지속 시)3단계 업무중단 및 퇴실 고지, 4단계 안전한 곳으로 이동, 5단계 센터 관리자 보고하고 관리자의 가이드에 따라 휴식, 6단계로 CS운영팀에 가입자 이력 전달 등으로 진행되고 있다. 특히 Level 1의 경우 ‘고객응대부터 작업완료까지 자체 처리를 원칙’으로 하면서 단, 사전통화 시 고객 상태가 문제행동 발생가능성이 있는 경우 2인 1조 작업진행을 하도록 규정하고 있고, 예외적으로 작업불가 대상으로는 정신 심약자·주취자 고객으로 선정하고 있다.
- ‘위험행동(위협·감금·자해·행동적 업무방해)’ 상황은 Level 2로, ‘신체적 가해(폭행·성추행)’은 Level 3으로 규정하면서, 이 상황 발생 시 고객과의 원만한 합의, 화가 진정된 경우가 아니면 서비스를 바로 취소하고 즉각 퇴실하는 것을 원칙으로 하고 있다. 이후 절차는 Level 1 처리절차와 동일하고, 또한 사전탐색 과정에서 위 단계 상황 발생 우려 시 2인 1조 작업을 원칙으로 규정하고 있다.
- 상황발생에 따른 현장 퇴실 후 휴게시간 부여와 관련해서는, 피해정도에 따라 15분~1시간을 보장하고 있으며, Level 1 단계는 휴게공간으로 사무실 내 별도 구획된 장소(회의실 등)를 사용하되, 업무용 차량 등을 휴게공간으로 사용가능 하고 관리자에게 보고하도록 하고 있다. Level 2·Level 3 단계는 해당 직원이 추가 근무를 원해도 당일근무 종료 및 귀가조치를 원칙으로 하고 있다.
- 이후 사후조치로 관리자가 안전보건팀으로부터 ‘고객응대 근로자 보호조치 확인서’와 해당 직원의 심리상담 희망여부를 작성하면 안전보건팀이 심리상담업체 연계를 하도록 되어있다.
- B 통신사의 매뉴얼을 평가해 보면 다음과 같다.
- 첫째, 사전탐색(고객 사전통화 등)을 통해 문제행동 위험 판단 시 단계별로 2인 1조 작업을 원칙으로 하고 있으나, 해당 통신사의 설치수리 업무가 1인 근무를 원칙으로 하고 있기 때문에 충분한 인력이 존재하지 않는 한 사전단계에서 2인 1조를 요청하기 어려울 것으로 보여진다.
- 둘째, 2단계에 걸쳐 고객 진정을 시도하면서 중간에 증거확보를 위

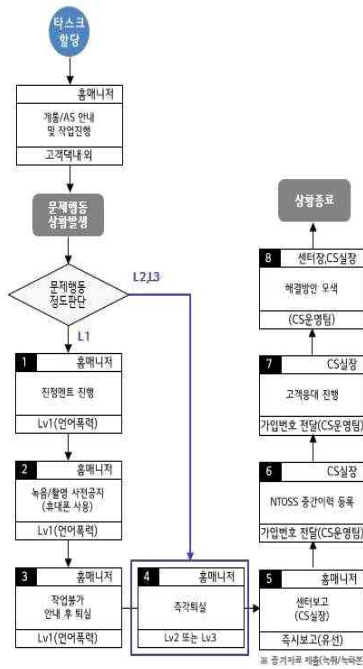
한 녹음을 시도하는 것이 쉽지 않으며, Level 1 단계에서 휴게시간 부여를 원칙으로 하나 업무차량 이용 가능 등은 다음 업무를 위한 대기로 실질적인 심리안정 시간을 주는 것이라 보기 어렵다.

- 셋째, 문제행동 위험 판단 시 규정처럼 회사가 적정인력 확대를 통하여 2인 1조 근무를 원칙으로 적용하고, 대응단계를 현실가능하게 축소한다면 감정노동 피해사례를 최소화 할 수 있을 것이다.

[그림 4-9] 문제행동 고객감지/보고 프로세스(B 통신사)

문제행동고객 감지/보고 프로세스 (홈매니저)

□ 보고절차



□ 행동 가이드

No	질문	응답내용	관리자
1	진정먼트 진행 (1차지대요청)	• 진정요청 "고객님 계속해서 폭언을 하시면 업무진행이 불가능합니다. 자제 부탁드립니다."	
2	녹음/촬영 사전공지 (2차지대요청)	• 고객께 녹음/촬영 가능함을 안내 -성리콜 "고객님 상담원에게 성정 수회실과 일요일을 일요일은 말을 지수해서 할 경우, 상복원복의 처벌에 관한 통배법 위반 사항이오니 자제 부탁드립니다." -폭언, 욕설 "고객님 업무와 관련 없는 욕설, 비속어 사용은 단번에 회피 하고 고발할 수 있으니 자제 부탁드립니다." 정확한 사실관계를 위해 녹음/녹취를 실시하겠습니다.	
3	작업불가 안내 후 퇴실	• 업무중단 고지 "고객님께서 계속 폭언을 하셔서 더 이상 업무를 진행 할 수 없으니 업무를 중단하고 퇴실하였습니다."	
4	즉각퇴실	• 고객으로부터 거리가 떨어진 안전한 곳으로 이동	
5	센터보고	• 관리자 보고 "CS실장님, 가입번호 XXXX 고객님께서 계속해서 폭언을 하셔서 단선 하였습니다." (구체적인 상황설명 및 발생원인에 대해 정확히 보고) • 관리자의 가이드에 따라 유선	• 1차 상행박막 및 매니저 조치 "OOO레니저님, 고생 많으셨습니다. 제가 고객님과 통화해 보겠습니다. 고객과 접촉하지 않는 장소에서 대기해주 시기 바랍니다."
6	NTOSS 중간이력등록	• 가입번호 전달 (<CS운영팀>	

- 사후 조치
- [휴게시간 부여] 직원 피해 정도에 따라 15분~1시간 휴게시간보장
 - Lv1인 경우, 업무용 차량 등을 휴게공간으로 사용하고 관리자에게 장소 보고
 - Lv2 또는 Lv3인 경우, 당일 근무종료 및 귀가 조치
 - [다음 타스크를 시작 전까지 충분한 휴게시간을 줄 수 없을 때]
 - Lv1인 경우; 타 홈매니저 지원 요청 및 CS실장 직접처리

※자료 : B통신사(2020), 「문제행동 고객감지/보고 프로세스」

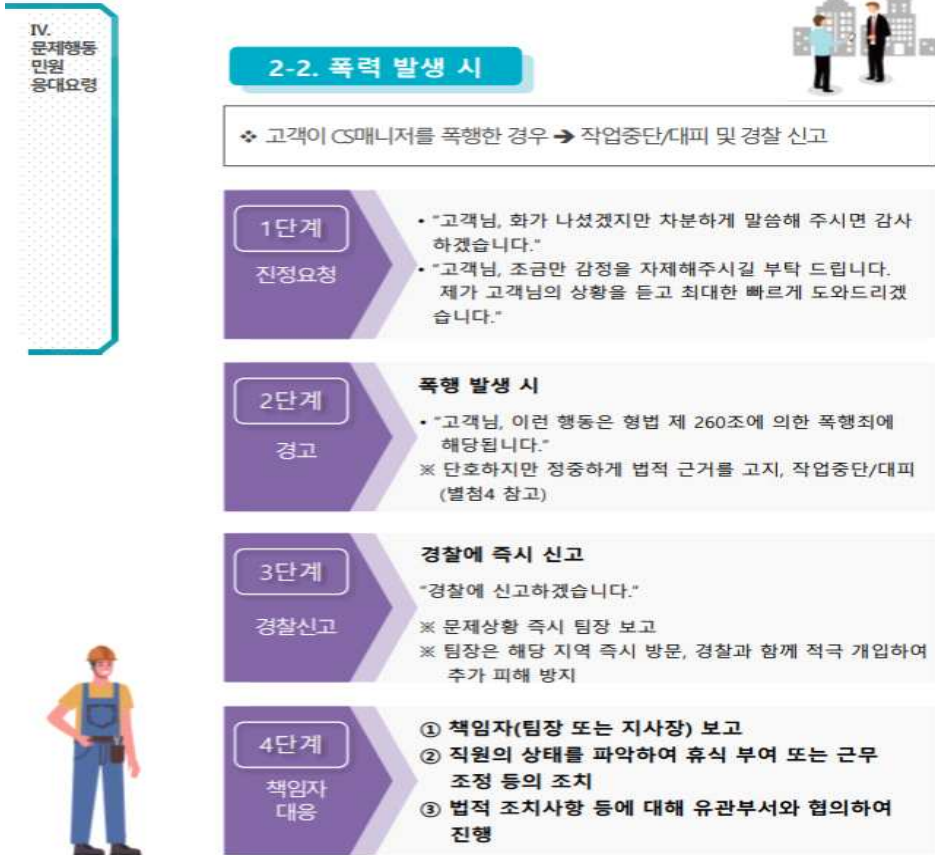
○ C 케이블방송 매뉴얼 사례

- C 케이블방송은 ‘민원응대 매뉴얼’ 을 통해 문제행동 민원에 대한 구체적인 응대 지침을 마련하고 있다. 회사는 설치수리 업무관련 고객응대 시 문제행동의 유형을 3가지(폭언, 욕설, 폭력 발생 시, 무리

한 요구)로 구분하고 상황별 대응요령을 지정하고 있다.

- 고객응대 과정의 문제행동 발생 시 세부 대응 매뉴얼을 살펴보면, ‘폭언이나 욕설’ 상황 발생 시 1단계 진정요청, 2단계 상황지속 시 법률위반 사항 경고, 3단계 작업 중단·적정한 휴식조치, 4단계 책임자 대응단계로 해당 고객에게 관리자가 다른 직원과 2인 1조 방문처리 등을 규정하고 있다.
- ‘폭력상황’ 발생 시 1단계 진정요청, 2단계 (폭력 발생 시) 법적 고지 및 작업 중단·대피, 3단계 경찰에 즉시 신고 및 관리자 보고, 관리자(팀장) 경찰과 적극 개입해 추가 피해 방지, 4단계 책임자 대응단계로 피해 직원 휴식 부여 및 근무 조정 조치, 법적 조치 유관부서 협의 등을 진행하도록 하고 있다.
- ‘무리한 요구’ 발생 시 1단계 진정요청, 2단계 작업동선 및 상황에 대해 친절하게 설명, 3단계 무리한 요구사항 지속 시 작업 중단·보고, 4단계 책임자 2인 1조로 재방문하여 경위파악 및 조치를 취하도록 하고 있다.
- C 케이블방송의 대응매뉴얼을 평가하면 다음과 같다.
- 첫째, ‘폭언이나 욕설’ 상황 발생 시 2단계를 거쳐 작업을 중지하도록 되어 있다. 그리고 사후조치로 책임자 대응단계에서 감정노동 피해자가 아닌 다른 직원과 2인 1조로 방문하여 처리하도록 한 것은 적절하다고 평가된다.
- 둘째, ‘폭력상황’ 발생 시 즉각 법적고지 및 작업 중단, 경찰에 즉시 신고하는 절차는 다른 회사의 대응 매뉴얼과는 차이를 보이고 있으며 빠른 대처방법으로 여겨진다.
- 셋째, ‘무리한 요구’ 발생 시 대응도 다른 회사 매뉴얼에서는 없는 지침으로 지속적인 무리한 요구도 작업을 중단할 수 있도록 한 조치는 적절하다고 생각된다. 그러나 이러한 매뉴얼이 현장의 설치수리 기사들에게 충분히 교육되지 못함으로 인해 현실적으로 실천되지 못하고 있는 것으로 확인되어 이를 위한 개선이 필요하다.

[그림 4-10] 문제행동 민원 응대 매뉴얼(C 케이블방송)



※자료 : C케이블방송 (2020), 「민원응대 매뉴얼」

③ 노동조합 효과와 대응사례

○ 노동조합 가입 후 업무환경 변화를 살펴보면, 노동조합 설립 이전과 이후의 업무환경은 큰 변화가 있을 뿐 아니라 노동자들의 인식 또한 크게 달라진 것으로 확인되었다.

- 노동조합 설립 이전 개인도급 등 다단계 하도급 구조 속에 장시간 노동, 부당한 업무행태 등 불합리한 근무조건이 당연하다는 인식이 있었다면, 노동조합을 통해 노동조건 개선, 자기 권리에 대한 인식을 확산시켜 나가는 계기가 되었다.

(외주업체 시절 점심시간 할당) 점심시간에도 압박이 심하니까...이젠 많이 줄었죠. 노조가 만들어지고... 스스로 당당해지니까 조정을 할 수 있는 거죠(가입자한테 양해 구해서 점심시간 확보하는 것으로). 예전에는 병원도 못가고 쉬지도 못하던 거를 이제는 아프다고 얘기할 수 있는 구조가 되니까. (케이블·통신 1)

노동조합 설립 후 일요일 근무가 사라졌어요. (외주업체시절) 토요일에 09~21시까지 근무했어요. 노조 생기고 나니까 (격주로)09~18시로 바뀌었어요. 근무시간 단축되고 예전에는 그냥 참아야 된다는 거를 이제는 참지 않아도 될 일이었다는 걸 알게 된 거예요. 이런 마음이 생긴거... 노조 생기고 나서 많이 변한 것 같아요. (케이블·통신 2)

노동조합 하고(나서) 예전보다 여유롭게, 안전하게 할 수 있는 시간을 확보받았고... (편성에 대해) 저희 의사를 표명할 수 있어요. (케이블·통신 4)

저희가 이젠 노조를 통해서 노동의 권리라든가, 저희가 일하는 정당성 같은 것들 자문을 또 구하잖아요. 옛날에는 일시키면 그냥 월급 받기 위해서 하는거고, 사실 너 회사 나와라 그럼 나오고 나오지마라 그럼 짤린거고 뭐 그런거. 근속이라든가 전혀 없었고 4대보험 그런것도 잘 몰랐고. (케이블·통신 5)

- 또한 노동조합 설립 이후 노동자로서의 권리에 대해 알게 되고 회사의 부당한 업무지시, 인권침해에 맞서면서 회사도 인간적인 무시나 모욕 등이 현저하게 낮아진 것으로 나타났다.

산업안전교육이나, 성희롱 예방교육, 급여에 대한 상세내역 이런거 자체를 생각도 해본적도 없고 20년동안, 당연히 맞는거라 생각했고. 아마 지금도 노동조합이 없었다면 똑같이 머물렀을 것 같아요. 노동조합이 만들어지고 나서는 함부로 막 대하는 것도 조금씩 사라지고 있는 것 같아요. 회사 사장이 반말 하던걸 안한다거나 그런것도 있고. (케이블·통신 2)

노조하면서 인간답게 사는 기분이 조금 납니다. 회사에서도 무시하는 발언은 안하니까. 예전엔 '야, 너 뭐하는데?'하고 무조건 반말이었는데 지금은 'OO기사님' 공식적인 자리에서는... 지금은 인격적인 대우를 받고 있다고 느끼죠. (케이블·통신 4)

- 노동조합 이후 감정노동, 산업안전에 대한 인식도 변화되고 있으며, 노동조합 차원에서 개선방안을 마련하려는 노력도 이어지고 있었다. 그럼에도 원청·자회사 소속 노동조합에 비해 외주업체 소속 노동조합의 경우 감정노동 보호나 산업안전 보호에 대한 단체협약 요구가 받아들여지지 못하고 있었으며, 현장에서 보호조치가 제대로 실현되지 못하는 한계도 있는 것으로 확인되었다.

비나 눈이 많이 오면 회사에다가도 얘기하고... 단체협약에 작업중지권이 있기 때문에. 현장에서 어느 정도 안전조치를 취할 수 있어요. (케이블·통신 1)

(정규직 전환 후 민원대응) 지금은 들어오면 소명할 수 있는 건 소명하고, 그리고 다른 분을 보낸다든가 예전보다 확실히 스트레스는 덜 받는데... 지금은 옆에서 많이 도와주고 시스템화 되어가고 있는 것 같습니다. (케이블·통신 1)

감정노동자들에 대한 심리회복, 이럴 프로그램 같은 것을 회사에서 예산을 두고 제도를 만들면 조금이나마 모여서 나는 이렇게 힘들었다고 하소연 하는 그런 시간이라도 있으면... 제가 이런 생각을 했던게 노조를 만들고 나서 하게 되었지만, 저는 단협(단체협약)에 이런 걸 요구해 보려고 합니다. (케이블·통신 3)

(노동조합 설립 이후) 인식이 많이 완화되었죠. 왜냐하면 내가 좀 덜 벌고 뭘 하더라도 내 여가 생활이 생기니까. 감정적으로 스트레스 받는 거를 가족들이랑 풀 수 있고, 친구들이랑 어울리면서 조금 스트레스를 풀 수 있는 시간이 생기니까. (케이블·통신 4)

(위험업무에 대한 회사 방침은?) 솔직하게 크게 달라지지 않았어요. 단지 이제 는 비가 오거나 그러면 외부작업은 안하는... 내부작업 이런 걸로 전환하는 경우도 있지만... (고객의 과도한 요구에) 현장에서 안 맞으면 관리자한테 전달해서 빠지라고 얘기는 하지만, 실질적으로 그게 걸러주지 못한다는 거죠. (케이블·통신 5)

- 케이블·통신 노동조합들 중 단체협약을 통해 산업안전 및 감정노동자 보호조치를 강구하고 있는 사례를 살펴보면 다음과 같다.

- A 통신사 노조 사례: 산업안전·감정노동 보호 관련 단체협약 내용(자회사)

- A 통신사 노사는 단체협약을 통해 산업안전 및 감정노동자 보호조항을 마련하고 있는데 이는 ‘제8장 안전보건과 재해보상’ 장에 안전장비 지급·안전보건 교육·종합건강검진·업무상 재해보상·근골격계 부담 작업·산업재해·작업 중 안전확보·작업중지권·고객응대 근로자 보호 항목으로 세분화되어 있다.
- 특히 ‘작업중지권’ 조항을 살펴보면 우천, 폭설, 폭염(폭염경보발령시), 천재지변으로 승주·육상·난간업무가 현저히 곤란한 경우, 고객으로부터의 신체적 위협으로 산업재해가 발생할 위험이 있거나 중대재해가 발행하였을 때는 작업을 중지하고 대피하도록 하였다.
- ‘고객응대근로자 보호’와 관련해서는 조합원은 업무 중 고객의 비이성적 행위(폭언 및 욕설 또는 성희롱)로 인격권이 훼손되거나, 고객이 부당행위를 지속하는 경우 해당 업무를 중단하고, 관리자에게 필요한 보호조치 및 업무의 이관을 요청할 수 있도록 하였으며, 중단된 업무시간은 근무한 것으로 간주하였다. 또한 회사는 심리적 스트레스를 완화하기 위하여 치유프로그램을 마련·시행하기 위해 노력한다고 합의하였다.

〈표 4-14〉 A 통신사 노조 단체협약서 중 제8장 안전보건과 재해보상

<p>A 통신사 노조 (단체협약서 중 제8장 안전보건과 재해보상)</p> <p>제37조(작업중지권)</p> <p>① 조합원은 우천, 폭설, 폭염(폭염경보발령 시), 천재지변으로 승주·육상·난간업무가 현저히 곤란한 경우, 고객으로부터의 신체적 위협으로 산업재해가 발생할 위험이 있어 작업을 중지하고 대피하였을 때에는 지체없이 그 사실을 바로 위 상급자에게 보고하고, 바로 위 상급자는 이에 대한 적절한 조치를 하여야 하며, 이를 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않아야 한다.</p> <p>② 회사는 우천, 폭설, 폭염(폭염경보발령 시), 천재지변으로 승주·육상·난간업무가 현저히 곤란한 경우, 고객으로부터의 신체적 위협으로 산업재해가 발생할 위험이 있을 때 또는 중대재해가 발생하였을 때에는 즉시 작업을 중지시키고 작업장소로부터 대피시키는 등 필요한 안전·보건상의 조치를 취한 후 작업을 다시 개시하여야 한다.</p> <p>제38조(고객응대근로자 보호)</p> <p>① 회사는 고객의 폭언 및 욕설 또는 성희롱(이하 ‘고객의 비이성적 행위’ 이라 함) 및 고객의 업무 외부당한 요구를 지속하는 행위(이하 ‘고객의 부당행위’ 이라 함) 등으로 인한 조합원의 건강상 장애를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>② 조합원은 업무 중 고객의 비이성적 행위로 인격권이 훼손되거나, 고객이 부당행위를 지속하는 경우 해당 업무를 중단하고, 관리자에게 필요한 보호조치 및 업무의 이관을 요청할 수 있다. 이 경우 회사는 해당 조합원에 대하여 상황에 따라 필요한 조치를 하여야 하고, 중단된 업무시간은 근무한 것으로 간주한다.</p> <p>③ 회사는 전 2항의 업무 이관 및 보호조치 등의 요청을 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.</p> <p>④ 회사는 고객의 비이성적 행위 및 부당행위로 인한 심리적 스트레스를 완화하기 위하여 치유프로그램을 마련, 시행하기 위해 노력한다.</p>

*자료 : 희망연대노조 A통신사 비정규직지부(2021), 단체협약서 제8장(안전보건과 재해보상)

○ B 통신사 노조 사례: 산업안전·감정노동 보호 단체협약 내용(자회사·외주업체)

- B 통신사는 2021년부터 단계적으로 외주화되었던 설치·수리 현장직 군을 자회사 직고용으로 전환하는 중이며, 2021년 현재 50% 정도 전환되었다. 이에 해당 노동조합은 자회사와 외주업체 소속 조합원들로 나뉘어 있으나, 산업안전 및 감정노동자 보호조항에 대한 단체협약 내용은 노사합의로 동일하게 적용하고 있다. 관련 조항은 단체협약 ‘제7장 안전보건과 재해보상’ 장에 당사자의 의무·안전장비 및 보호장구·안전보건 교육·건강검진·작업 중 안전확보·업무상 재해·공상·업무 스트레스 완화 향으로 세분화되어 있다.
- ‘작업 중 안전확보’ 조항을 살펴보면 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우, 또는 신체적 위협이 있는 경우에는 작업을 중지하

고 대피하도록 하였다.

- ‘업무스트레스 완화’ 조항은 업무 중 고객의 폭언 및 욕설 또는 성희롱으로 인격권이 훼손되거나, 고객이 업무 외 부당한 요구를 지속하는 경우 업무를 일시 중단하도록 하여 다른 노동조합의 ‘작업중지권’ 과 동일한 내용을 담고 있었다. 또한 회사는 조합원의 직무스트레스 완화를 위해 필요한 경우 상담프로그램 등을 시행하기 위해 노력하도록 합의하였다.

<표 4-15> B 통신사 노조 단체협약서 중 제7장 안전보건과 재해보상

<p>B 통신사 노조 (단체협약서 중 제7장 안전보건과 재해보상)</p>
<p>제35조(작업 중 안전확보)</p> <p>① 노사는 부상, 사망 등 위험에 노출될 우려가 있는 작업환경을 개선하기 위해 지속적으로 노력한다.</p> <p>② 조합원은 우천, 폭설 등으로 승주·육상·난간업무가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우에는 업무를 일시 중단한 후 즉시 회사에 상황을 설명하고, 회사는 조합원의 안전을 우선시하여 작업 연기 및 중지 조치를 취할 수 있다. 단, 회사와 조합원은 이를 악용하지 않는다.</p> <p>③ 회사는 전 ②항의 작업 중지를 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.</p> <p>④ 회사는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있을 때에는 즉시 작업을 중지시키고 조합원을 작업장소에서 대피시키는 등 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>⑤ 조합원은 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우, 또는 신체적 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다. 이 경우 해당 조합원은 지체없이 그 사실을 관리감독자에게 보고하여야 한다.</p> <p>⑥ 회사는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 전항의 작업 중지를 이유로 해당 조합원에게 부당하게 처우하지 않는다.</p> <p>⑦ 조합원은 현장업무를 수행함에 있어서 안전장비를 착용해야 하며, 산업재해 예방을 위해서 회사의 산업안전 관리 지침을 준수한다.</p> <p>제38조(업무 스트레스 완화)</p> <p>① 조합원은 업무 중 고객의 폭언 및 욕설 또는 성희롱으로 인격권이 훼손되거나, 고객이 업무 외 부당한 요구를 지속하는 경우 업무를 일시 중단한 후 즉시 관리자에게 상황을 보고하고 해당 업무를 중단할 수 있다. 단, 회사와 조합원은 이를 악용하지 않는다.</p> <p>② 회사는 전항의 업무중단을 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.</p> <p>③ 회사는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대 조합원에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>④ 회사는 조합원의 직무스트레스 완화를 위해 필요한 경우 상담프로그램 등을 시행하기 위해 노력한다.</p>

※자료 : 희망연대노조 B통신사 비정규직지부(2021), 단체협약서 제7장(안전보건과 재해보상)

- C 케이블방송 노조 사례: 산업안전·감정노동 보호 관련 단체협약 내용(원청)
 - C 케이블방송 노사는 단체협약을 통해 산업안전 및 감정노동자 보호 조항을 마련하고 있는데 이는 ‘제9장 산업안전보건’ 장에 작업중지권·산업재해·감정노동 조합원 처우·전송망 운용·조합원 보호·의료비 보조항으로 구분하여 세부내용을 담고 있다.
 - ‘작업중지권’ 조항을 살펴보면 악천후 또는 폭언·폭행 기타 신변상 위험으로 현장업무(작업 및 이동) 수행이 어려울 경우 조합원 판단 하에 현장업무 중지 및 대피할 수 있도록 하고 있다.
 - ‘감정노동자 조합원 처우’ 와 관련해서는 스트레스 방지를 위해 근무시간 중 50분 휴식부여를 원칙으로 하며, 근속연수에 따라 감정치유 휴가를 유급으로 부여하도록 하고 있다. 단 이는 콜센터 감정노동자들에게 한해 실시한다는 점에서 한계가 있다.

<표 4-16> C 케이블방송 노조 단체협약서 중 제9장 산업안전보건

C 케이블방송 노조 (단체협약서 중 제9장 산업안전보건)
제36조 【작업중지권】 ① 조합원은 악천후 또는 폭언·폭행 기타 신변상의 위험으로 인해 현장업무(작업 및 이동) 수행이 어려울 시에는 조합원의 판단하에 현장업무를 중지하고 대피한다. ② 조합원은 현장업무 중지 시 그 사실을 1시간 이내에 직속상사에게 보고토록 하고 보고를 받은 직속상사는 이에 대한 적절한 조치를 취하여야 하며, 현장업무 중지와 관련해 합리적인 근거가 있을 때에는 이를 이유로 조합원에게 불이익한 처우를 할 수 없다. ③ 이 협약에 명시되지 않은 작업중지권에 관해서는 산업안전보건법 등 관계법에 따른다. 제38조 【감정노동 조합원 처우】 ① 회사는 감정노동을 하는 조합원의 스트레스 방지를 위해 노력한다. ② 회사는 조합원의 스트레스 방지 및 업무생산성 향상을 위해 근무시간 중 50분의 휴식(이식시간 포함) 부여를 원칙으로 한다. 다만 휴식시간은 업무의 양 등을 고려하여 관리자와 협의하여 사용할 수 있다. ③ 회사는 감정노동을 하는 조합원의 감정치유 휴가를 유급으로 부여한다. 1) 근속 10년차 3일 2) 근속 15년차 4일 3) 근속 20년차 5일 4) 근속 25년차 6일 ④ 상기 제1·2·3항은 딜라이브텔레웍스에 한하여 적용한다. 제40조 【조합원 보호】 ① 업무 중 고객 등이 조합원에게 폭언 및 욕설 또는 성희롱 등 조합원의 인격권을 훼손하거나 안전을 침해하는 언동을 할 경우 해당부서의 장에게 적절한 조치를 취해줄 것을 요청할 수 있다. 회사는 이를 이유로 불이익한 조치를 취하지 아니한다. ② 회사는 고객으로부터 조합원의 보호를 위해 성희롱 및 욕설, 인격모독 등 부적절한 행위가 발생 시 조합원 보호문안을 ARS 멘트로 작성하여 사용한다.

※자료 : 희망연대노조 C 케이블방송 지부(2021), 단체협약서 제9장 (산업안전보건)

- ‘조합원 보호’ 조항은 업무 중 고객 등에 의한 폭언 및 욕설, 성희롱 등 조합원의 인격권이 훼손되거나 안전을 침해하는 사례발생 시 부서장에게 적절한 조치를 요구하도록 되어 있다. 또한 부적절한 행위에 대한 보호문안을 ARS 멘트로 작성하여 사용하도록 하고 있으며, 이는 콜센터, 현장업무 모두에 적용하고 있다.

④ 감정노동 피해 지원

- 케이블·통신 설치수리기사들이 현장 업무과정에서 발생한 감정노동 피해에 대해 현재 회사는 심리상담 프로그램을 지원하거나 일정한 휴식을 실질적으로 보장하고 있지 않은 것으로 확인되었다.

(심리상담이나 치유프로그램은?) 전혀 없습니다. 심지어 웃자고 한 이야기지만 회식도 한 적이 없습니다. 우리가 노조 가입하고 노조차원에서 회식한 게 마지막입니다. (케이블·통신 3)

솔직히 말해서 매일 할 수 있는 게 어제 일을 얘기하면서, 동료들끼리 말하면서 서로 격려해주죠. 속된 말로 하루 이틀 일한 거 아니잖아, 어제 일은 잊고 또 해보자 이러면서 서로 다독이고 매번... (심리치로나 휴식기간은?) 전혀 없습니다. (케이블·통신 4)

다. 코로나19의 영향

- 회사 차원의 감염병 예방 대응방식
 - 코로나19 확산에 따른 회사 차원의 감염병 예방 대응방식은 원청-자회사-외주업체마다 다르게 나타났으며, 특히 외주업체의 경우 매우 미흡하게 대처한 것으로 확인되었다.
 - 케이블·통신 업체들의 경우 감염확산에 따른 마스크 대란과 백신 도입 초기에 원청 정규직(사무직)에 대해서는 백신 유급휴가 2일 허용, 방역 마스크 회사지급도 원활하게 진행되는 등 보호대책이 빠르게 수립되었다.
 - 그러나 현장 가구방문서비스를 진행하고 있는 자회사 소속의 설치수리기사들에 대해서는 초기 백신 유급휴가 1일 적용, 마스크 최소 지급 등 차별적으로

대처하였다. 외주업체의 경우에는 더 열악하여 백신접종 당일 오후 휴가만 보장, 다음날 출근하도록 하고 건강문제 발생시 개인연차 사용 강제, 마스크도 제대로 지급하지 않는 등 매우 미흡하게 대처한 것으로 확인되었다.

- 이처럼 초기 감염병 예방 대응이 차별적이고 미흡한 상황에 대해 노동조합은 원·하청 구분 없이 가구방문 현장 기사들에 대한 유급휴가 확대와 마스크 등 방역물품 지급을 요구하면서 어느 정도 개선되었다.
- 그러나 회사는 여전히 감염병 예방 및 안전을 위한 매뉴얼 또는 방침을 제대로 수립하고 있지 않으며, 고객서비스 업무완료를 중심으로 운영하고 있는 것으로 확인되었다.

품귀현상 때는 마스크 하나 갖다가 보름도 썼어요. 빨아서 쓰고. 지금이야 마스크도 많이 넉넉해졌지만... 현재는 월에 한 30개씩 나오고 있어요. (자가격리자로 밝혀진 고객집 방문 후) 보고했더니 사무실만 들어오지 말고 검사 받고 밖에서 대기해라. 또 보통 검사결과를 받기 전까지는 자택에서 머물러야 하는게 맞는데 저희는 '회사 출근하지 말고, 사무실 들어오지 말고, 외부업무 철거업무 같은 거 해라.' (케이블·통신 2)

지금은 선별진료소가 많이 생겨서 무료로 검사를 받을 수 있지만 그 이전에는 코로나 검사 비용도 부담스러운 금액이었거든요. 코로나 검사 비용이 부담되니 최소 한 달에 한 번 정도는 검사받을 수 있게끔 해달라고 했지만 당연히 그냥 넘어가고 의미 없는 얘기가 되었어요. (케이블·통신 3)

(초기 방역 물품 지급은?) 전혀 없었습니다. 다들 어제 쓴거 또 쓰고 3~4일 씩... 거기(자회사)는 매일 마스크를 하나 받는다고 했을 때도 저희(외주업체)는 실제로 받아본 적도 없었고, 거기는(원청) 매일 나와서 30장 탄다고 했을 때 저희는 저희 돈 주고 마스크 사고. 그렇게 코로나에도 응대를 했었죠... 손소독제 하나 주고 고객집 들어갈 때 하고 문고리 잡을 때는 장갑을 꺼라(하고). (케이블·통신 4)

그때 당시 저희가, 노조에서 계속 달라고 해서, 지급해라 해서 지급을 좀 늦게나마 했었어요. 지금은 계속해서 지급을 하고 있는데 초기에는 그런게 많이 없었죠. 뒤늦게 나중에서야 사무실 소독도 하고. (케이블·통신 5)

4) 감정노동 보호를 위한 의견

- 앞에서 살펴본 면접조사 및 설문조사 결과에서 확인하였듯, 케이블·통신 설치 수리기사들이 감정노동의 가장 큰 원인으로서는 ‘민원인의 과도하고 부당한 언행, 요구(42.1%)’, 이에 따른 ‘민원 발생에 대한 두려움(41.1%)’, 책임소재를 묻는 ‘업무감시(고객만족도 조사 등)(40.7%)’ 인 것으로 나타났다.
- 이와 관련하여 심층면접 조사결과 케이블·통신 기사들은 감정노동자 보호를 위한 개선방안으로 다음과 같은 의견을 제시하고 있다.

가. 회사의 명확한 업무 가이드라인 설정 및 매뉴얼 등 제도개선

- 케이블·통신 기사들은 감정노동자 보호를 위해 사측에서 명확한 업무 가이드라인을 설정하고 감정노동자 보호를 위해 인식과 매뉴얼 등의 제도를 개선하는 것이 감정노동 보호에 도움이 될 것이라고 하였다.

해피콜을 하게 되면, 회사에서는 ‘저희 기사가 뭘 잘못하던가요?’라고 질문을 합니다. ‘더 나은 서비스를 해드리고 싶은데 해드릴게 없던가요?’라고 질문을 해야지, ‘무엇을 잘못하던가요?’라고 묻습니다. 이런 작은 멘트, 방향성만 바뀌더라도 저희가 스트레스를 덜 받을거라고 생각합니다. (케이블·통신 3)

회사에서 저의 서비스 항목에 대해 정확하게 주어진다면... 예를 들어서 하지 않아도 되는 것들을 명확하게 가이드를 제대로 심어줬으면. (케이블·통신 5)

현장에서 일하는 노동자에 대한 가치라든가, 현장에서 일하는 직군에 대한 편의를 먼저 생각하고, 그것부터 먼저 좀 해줬으면 좋겠다, 기업이 먼저 나가야 된다고 생각합니다. 항상 노동조합이 앞장서서 바뀌라 바뀌라 하기 전에 기업이 직원 먼저 생각해야 고객도 그럴 생각이 드는 거니까. (케이블·통신 6)

나. 작업중지권 부여 및 2인 1조 근무제 도입

- 케이블·통신 기사들은 악천후 또는 폭언·폭행 및 위험한 환경에서도 작업을 이어나가는 경우가 많았다. 단체협약을 통해 작업중지권 조항이 마련되었으나, 이를 실제 사용할 수 있도록 하는 것이 중요해 보인다. 또한, 위험한 작업을 수행할 경우 2인 1조 근무제 도입을 통해 피해를 최소화 할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

예전보다 비나 눈이 많이 오면 회사에다가 얘기하고 단체협약에 작업중지권이 있기 때문에. 현장에서 어느 정도...(그러나)조합원들이 인지하는데 실질적으로 쓰는지 모르겠어요. 이게 (조직)문화가 같이 되어야 하는데 조직이라는게 나만 하면 이상한 문화가 되니까. (케이블·통신 1)

2인 1조라는 조항을 원청은 비용 때문에 2인 1조를 못하는 부분이니까. 근데 솔직한 얘기로 굉장히 필요한 부분이죠. 위험작업요소가 있는 부분에서는 2인 1조 나 3인 1조가 되어서 진행 되어야 하는 부분인데, 현장에서는 실제로 그러진 못하게 든요...정확하게 거부권이라는 걸 확실하게 해줬으면 좋겠다는 거죠...당사자가 현장에서 (위험하다고) 느끼고, 내가 판단을 해야 하는데... 근데 그걸 못한다는 거죠. (케이블·통신 5)

그게(2인 1조) 많이 도움이 되죠. 혼자 일을 정신없이 하다보면, 판단이 흐려질 때가 있어요. 그날 컨디션에 따라 밑에도 안보고, 진짜 귀신에 씌었다 그러죠? 담벼락 같은 곳 봄에 기울어진데 그 앞에 탭이 있다든가, 시설이 있어가지고 선을 작업을 하는데도 불안해요 사실... 언제 넘어지면 쥐도 새도 모르게 내가 깔려도... 고객이 나를 언제 발견할까 그런 거예요. (케이블·통신 6)

다. 심리상담 프로그램 도입 및 휴식 등 보상제도 도입

- 앞서 살펴보았듯, 케이블·통신 설치수리 업무는 위험한 환경에서 업무를 수행하고, 업무량이 상당하며 고객으로부터의 부당한 대우를 받는 등 감정노동

을 수행하는 정도가 높다. 이에, 업무로 인한 스트레스를 해소할 수 있는 실질적인 휴식 시간이 보장되어야 하며, 치유를 위한 심리상담 프로그램 도입이 필요하다.

정기적으로 심리상담을 해주던지.. 아무것도 안하고 쉴 수 있게 하는 게 가장 최고인 것 같아요 (케이ابل·통신 1)

집체교육 같은걸 부활시켜서 감정노동자들에 대한 심리회복, 이런 프로그램 같은 것을 회사에서 예산을 두고 제도를 만들면... 조금이라도 마음을 회복할 수 있는 시간이 되지 않을까. (케이ابل·통신 2)

회사에서 계속 얘기를 하고, 전담을 했으면 회사에서 그런 심리상담을 해줘야 되는게 맞는데, 전혀 그런게 없었다는 거죠. 자체적으로 병원에 내원. 본인이 알아서 병원가서 치료받고, 약물 치료하고 (케이ابل·통신 5)

라. 사회적 인식변화및 법적 규제방안 마련

- 심층면접대상자들은 가구방문서비스노동자들에 대한 사회적인 인식이 개선되어야 하며, 감정노동 피해에 대한 법적 규제방안이 필요함을 강조했다.

물론 많이 나아졌죠. 하지만 감정노동이 가장 힘든 노동중의 하나라는 걸 국민들이 알 수 있게끔 하는게 필요하고, 소비자이긴 하지만 심한 감정노동 피해에 대한 법을 만들어서 법적으로 제지하는 수밖에 없을 것 같아요. (케이ابل·통신 1)

저는 모든 사람들이 다 감정적으로 일한다고 생각해요 꼭 이 분야가 아니더라도. 자기가 말한 거에 다른 사람이 감정에 상처를 받을 수 있으니까. 그게 본인이라고 생각을 하고 좀 말을 해줬으면 좋겠다는게 저는 가장 큰 것 같습니다. 입장을 바꿔서 생각했을 때 그 부분을 한 번 더 인지를 해주면 서로 좋지 않을까. (케이ابل·통신 4)

- 이러한 개선요구는 감정노동 실태 설문조사 결과에서도 확인할 수 있는데, ‘감정노동 보호를 위한 개선방안’ 으로 케이블·통신 기사들의 경우 ‘부당한 민원에 대한 객관적, 합리적 평가 통해 회사가 해결하는 것이 필요하다’ 는 항목이 5점 척도 중 4.49로 가장 높게 나타났다. ‘감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상 필요(4.45)’, ‘고객 폭행/폭언 등 부당대우 발생 시 업무중지 권한 필요(4.29)’, ‘직원 보호 고객응대매뉴얼 필요(4.14)’ 등이 개선방안으로 제출되었다.

4. 렌탈 방문점검원/설치수리기사

1) 조사개요 및 응답자 특성

- 렌탈업 방문노동자의 감정노동실태를 파악하기 위해 2021년 11월 16일부터 11월 22일까지 4회에 걸쳐 방문점검원과 설치수리기사의 심층면접조사를 실시했다. 소속 렌탈회사는 A사, B사, C사 등 3개사이다.
- 심층면접자는 모두 노동조합 조합원이거나 대의원 등 간부이다. 접근성의 문제로 비조합원은 포함하지 못했다. 심층면접자의 연령대는 30대 중반에서 50대 중반, 소속회사의 근속기간은 2.5년에서 17년까지 다양했다. 심층면접자 중 방문점검원은 여성 3명, 남성 1명이고, 방문수리기사는 남성 2명이다. 또한, 방문점검원은 모두 소속회사와 개인도급(특수고용) 계약 형태로 일하고 있었고, 설치수리기사는 개인도급 형태로 일하다가 직접고용 정규직으로 전환된 경우이다.

<표 4-17> 렌탈 심층면접대상자 개요

심층면접자	성별	연령	직종 및 고용형태	경력(년)	노동조합
렌탈 1	여성	40대	A사 방문점검원 (특수고용)	17년	조합원
렌탈 2	남성	50대	A사 방문점검원 (특수고용)	6년	조합원
렌탈 3	남성	40대	A사 설치수리기사 (정규직)	19년	조합원
렌탈 4	남성	40대	A사 설치수리기사 (정규직)	11년	조합원
렌탈 5	여성	30대	B사 방문점검원 (특수고용)	5년	조합원
렌탈 6	여성	50대	C사 방문점검원 (특수고용)	2.5년	조합원

2) 감정노동 경험

가. 고객으로부터의 부당한 대우

○ 폭언

- 렌탈수수료를 방문점검원들이 직접 수납했을 때 욕설 등 어려움이 더 컸다.

(수납업무를 할 때는) ‘고객님, 언제까지 수납 좀 부탁드립니다.’ 이런 얘기를 하거나 이러면 ‘내가 너희 것들한테 빚진 것들이 있냐.’ 시작을 해서 이* 저* 찾기도 하시고 뭐 그런 경우가 많았죠. (렌탈 1)

○ 성희롱 및 성추행

- 여성 방문점검원에게 성희롱은 빈번하며, 가정이라는 폐쇄된 공간에서 남성고객과 1:1로 있을 때 느끼는 위협감은 매우 크다.

50대 아저씨, 60대 아저씨들이 그냥 쓸데없이 뒤에 왔다갔다 하다가 신체접촉을

한다던가 말로도 '언제 시간 되면 밥 한번 먹자.' 실제적으로 뒤에 와 가지고 어깨에 손을 얹는다던가 하는 뭐 이런 경험도 있었고. 어떤 코디들은 뒤에서 갑자기 꺼안아서 점점 도구 다 놔두고 그냥 자기만 도망나오기도 하고. (렌탈 5)

빡스만 입고 나오는 건 허다 하구요. 그건 일도 아니예요. 빡스라도 입고 있는 게 어디예요. 요즘에는 그나마 조금 의식수준들이 조금 나아져서 현관문 열어놓고 계시는 분들이 계시기는 해요. 아니면 방에 들어가 계시는 분도 있으시고. (렌탈 6)

- 남성점검원의 경우도 성희롱으로부터 자유롭지 않다. 직접적인 성희롱도 있고, 성차별적 대우를 당하는 경우도 있다.

저는 남자다보니까 반대로 제가 가는데 옷을 안 갖추고 있는 여자고객들 경우도 눈살찌푸려지죠. 남자가 오는거 아는데 옷을 좀 걸치고 있어야 되는데. 팬티만 입고 있는다든지... 점검을 보통 여성 코디분들이 많이 하시니까. 제가 남자인데 그거 하고 있으니까 '돈 되겠냐' 그런 얘기도 하고. 남자가 왜 이런 일을 하나.. 좋게 안 쓰럽게 생각하셔서 물어보는 경우는 좀 괜찮은데. 약간은 비아냥거리면서..(렌탈 2)

○ 업무 범위를 넘어선 무리한 요구

- 고객이 정해진 점검서비스나 수리 외에도 집안일에 대해 도움을 요구하는 경우도 많다.

가다가 음식물 쓰레기 좀 버려주면 안 되냐? 택배 왔을 때 저것 좀 갖다 주면 안 되냐 이러기도 하고. 어디 어디 갈 건데 좀 태워다 주면 안 되냐고. 그래서 고객님 죄송해요. 제가 차가 없어요. 얘기했는데, 전에 코디는 해달라고 하면 해줬다, 뭐 이런식으로 얘기를 하고. (렌탈 1)

예를 들어서, 고객집에 저희 제품이 아닌 타사 제품도 있어요. 이것도 좀 해달라고 그래요 점검을. 청정기 같은 거 있거든요. 종류가 다양하니까. 타사제품. 그러니까. 청정기 이것 좀 해달라고 하고, 비데 이것 좀 해달라고 하고, 또 이제 수도가 고장났으니 고쳐달라고 하고, 변기가 고장났으니 고쳐달라기도 하고... (렌탈 2)

저희가 정수기나 비데를 설치하러 갔는데도 불구하고 설치하기 전 상황이 되겠죠. 설치하기 전에 오셨으면 '커튼도 좀 달아주세요.' 기다리고 있었다는 듯이 '연장이 있으시니까 공구가 있으시니까 이것좀 달아주세요.' (또 어떻게 있나요?) 저희가 사용

하는 공구를 알고 있는지 모르겠지만 못을 박는다든지 걸어달라든지 이런 게 제일 많고, 정수기 설치하다 보면 수도를 바꿔달라든지, 정수기를 설치하는데 욕실의 수전구를 바꿔달라든지, 물이 새고 있는데 그걸 해결해달라고 하든지... (렌탈 3)

○ 무조건적인 사과

- 전후 사정에 대한 고려 없이 무조건적으로 고객에게 사과해야 하는 경우가 많다. 사과하지 않으면 정당한 민원이든 부당한 민원이든 방문점검원에게 피해가 돌아오기 때문에 피해를 최소화하기 위해서 일단 사과부터 해야 하는 상황이다.

딸 명의로 어머니가 제품을 쓰고 계셨어요. 근데 어머니가 더 이상 비용을 딸이 내지 않고 내가 내게끔 해 달라. 그러셔서 그러면 어머니 이거를 명의를 바꿔드릴까요. 아니면 어머니가 제품을 새로 하실래요? 그런데 제품을 새로 하시면 이만이 만해서 이게 더 나아요. 그렇게 말씀을 드렸더니 아 그래. 그러면 딸 쓰고 있는 거 그냥 반환해 가고 갖고 가고. 내 명의로 새로 해줘. 이래서 저는 정보를 어머니가 알려줬으니 알지. 제가 어머니를 어떻게 하겠어요? 그래서 제품이 들어가고. 기존에 있는 거는 반환을 시켰어요. 그런데 딸이 하는 말이 나한테 얘기 안 하고 하지 않았냐. 이거는 명백한 명의도용이다. (엄마 이름으로 계정 한 계) 그래서 걸은 거예요. 명의도용이다, 이렇게 걸으신 거예요. 그래서 저 고객한테 찾아가서 진짜 무릎 꿇고 빌고, 이게 법적으로 따지면 제가 벌금을 물 수밖에 없거든요. (렌탈 1)

○ 일방적인 시간 약속 위반

- 방문점검 시간은 제품 점검 주기에 맞춰서 정해진다. 2개월 점검주기인 제품은 다음 방문점검일이 2개월 전에 정해지게 된다. 정해진 약속시간은 1주일 전에 확인전화를 하고, 당일에는 문자서비스로 확인을 한다. 그럼에도 불구하고 약속시간에 닥쳐서 약속을 어기는 경우가 종종 발생한다. 고객 입장에서는 깜빡했다고 할 수 있으나 방문점검원은 그 시간만큼을 허비하게 되는 셈이다. 그럼에도 참고 넘어갈 수밖에 없다.

저희는 30분 단위, 1시간 단위로 집집마다 다닌다고는 하지만, 약속시간이 안

지켜지면 저희는 이 시간이 떠버리는 거거든요. 버리는 시간이 되어버리는 거거든요. 근데 고객은 아무렇지 않게 ‘집에서 나왔는데 어떻게 해요~.’ 분명히 며칠 전에 약속을 잡았고, 아침에 알림톡이 전산에서 자동으로 가거든요? ‘아 언니, 까먹고 그냥 나왔네, 미안해~’ 아무렇지 않게 하시는 분들. (렌탈 5)

나. 회사로부터의 부당한 대우

○ 무조건적인 사과 요구

- 고객과의 갈등이 발생했을 때 방문점검원을 지원해야 하는 관리자가 무조건 고객에게 사과하라고 종용하는 것도 노동자에게는 커다란 스트레스이다. 고객이 잘했든, 잘못했든 상관없이 고객과의 갈등이 발생하면 방문점검원이 일방적으로 사과를 해야 하는 상황에 대해 노동자들은 퇴사를 고민할 수밖에 없다.

무조건 고객이 갑인 거예요. 무조건 급신급신 해야 되는 거죠. 이 언니는 내가 뭘 잘못했는데? 왜 내가 죄송하다고 사과를 해야 돼? 고객이 그러더라고요. 내 앞에 와서 정식으로 사고하고, 내가 마음에서 풀어져야 될 거 같다고. 더 이상 어떻게 사과를 하냐고. 그리고 내가 사과할 짓을 했냐고. 본인께서 먼저 집에 누가 있으니까 올라가세요, 저는 급한 일 있어서 나가요 이랬으면 기분이 덜 상했을테지만 이견 아니지 않냐고 팀장, 내가 잘못된 거냐고. 거기서 팀장이 하는 말이 ‘그래도 고객이 기분 나쁘다잖아. 어떡해.’ ‘가서 무릎 꿇고 빌라는 거야?’ 그래서 언니가 때려칠 때가 됐나보다 거기서 확 온거죠, 딜레마가. (렌탈 5)

○ 고객이 연체 또는 해지 시 판매원에게 패널티 부과

- 고객이 렌탈제품에 대한 이용료를 연체하거나, 1년 안에 해지할 경우는 해당 제품을 판매한 방문점검원이 받았던 판매수수료의 일부를 반납해야 한다. 이러한 반납금액을 통상 “되물림” 이라고 부른다. 고객에 대한 관리부실 책임을 방문점검원에게 부과하는 것이다. 고객이 이용료를 연체했다가 나중에 납부하게 되면 방문점검원이 반납한 되물림 금액이 다음 급여일에 다시 지급되어야 하는데 모르는 사

이에 그냥 지나가는 경우도 종종 있다고 한다. 회사에 확인을 요청해도 제대로 확인해주지 않는다고 한다.

1년 안에 고객이 연체를 하면 “되물림”이 떠오. 고객이 연체를 했기 때문에 니가 가져간 판매수당에서 토해내라는 거죠. 제품마다 렌탈료가 측정이 되어있고, 고객이 밀린 금액에서 몇 % 이렇게 되물림 금액이 측정이 되어있어요. 한번은 ‘어떡해, 나 신용카드를 바꿨는데 수수료가 안 빠져 나갔나봐.’ 이러면서 고객님이 나중에 내셨대요. 근데 되물림이 뜬거죠. 그래, 고객이 낸다고 했으니까 우리는 급여에서 마이너스가 차감이 되어서 나가니까 아무 생각없이 그냥 있다가 다음달에 들어오겠지 했는데 안 들어온거예요. 팀장한테 알아봐라 알아봐라 했는데 팀장도 멍기적 멍기적. 회사도 기본이 2~3일이 걸려요. 아니 빨리빨리 해가지고 줄거 주고, 구멍가게도 아니고 이랬는데 그게 또 일주일이 넘어가고... (렌탈 5)

다. 코로나19로 증폭된 감정 문제

○ 비인격적 대우

- 코로나19로 인해 가정방문 시 비인격적인 대우를 하는 경우가 많다. 고객의 집에 방문했을 때 고객이 렌탈 방문점검원 또는 설치수리기사에게 몸에 소독제를 뿌린 경우를 예로 들 수 있다. 이러한 경험을 한 가구방문서비스노동자의 경우 업무에 대한 회의감을 느끼기도 한다.

어떤 경우는 저 들어가면 고객님이 살균제를 소독제를 막 뿌려요. 머리부터 발끝까지 그러면 그런 걸 당했을 때 ‘어휴, 내가 무슨 세균 덩어리도 아니고...’ 근데 그런 부분이 하루 열 집을 갔을 때 다섯 집이 그러다 그러면 정말 집에 가서 나머지 그만두어야 되나? 그런 생각도 드는 거죠. (렌탈 1)

○ 감염병 관련 고객 상태에 대한 정보 부재

- 방문점검원은 본인으로 인해 고객에게 코로나19 바이러스가 전파되면 안 된다는 생각을 기본적으로 가지고 있어서 코로나19 감염에 조심하게 되지만 고객으로부터 방문점검원이 피해를 받는 것에 대해서

는 무방비상태이다. 고객의 가족 중 확진자가 있는지, 고객이 자가격리 중인지 등에 대한 정보가 전혀 없기 때문에 조심할 수도 없다. 방문점검원은 마스크를 쓰고 서비스를 제공하는데, 고객은 통상 마스크를 사용하지 않는다. 회사에서도 고객에게 감염 안전조치에 대해 적극적으로 안내하지 않고 있다.

초반에도 자기 가족은 다 대피시켜놓고 매니저한테는 오라고 그래놓고 “사실은 내가 확진자였다”고 뭐 이런 얘기 하고 있고. 자가격리 이래갖고 뭐 다 올스톱 되고 매니저는 이제 또 자가격리 들어가고. 그러니까 그 달 수수료 다 날라가고. (렌탈 6)

저희가 계속 요청했거든요. 코로나 터지고 나서 1년 동안 요청했는데 이제야 반영이 된 거예요. 고객에게 알림톡이 갈 때 “자가격리 중이시거나 하실 때는 미리 말씀해주세요”라는 그 문구 하나 붙이는 게 1년 걸렸어요. (렌탈 5)

3) 감정노동 발생 및 완화 조건

가. 노동환경

① 고용형태

○ 정규직 전환된 렌탈제품 설치수리기사

- 렌탈업계 주요 기업의 경우 렌탈제품 설치수리기사의 고용을 최근 1~3년 사이에 본사 또는 자회사 정규직으로 전환하였다. 정규직 전환 계기는 근로자지위 확인 소송과 노동조합 결성이다. 불법파견을 인정하는 판결과 함께 직접고용을 요구하는 노동조합의 투쟁이 고용 전환의 요인이다. 본사로 직접고용이나, 자회사로 직접고용이나는 사회적 분위기라는 시기적인 상황과 노조의 투쟁 양상에 따라 나뉜 것으로 보인다.
- A사 설치수리기사는 개인도급으로 운영되다가 1년 전에 본사 정규직으로 전환되었다. 정규직으로 전환된 계기는 근로자지위 확인 소송

에서 승소한 것과 노동조합의 직접고용 투쟁이었다. 유사한 상황에 있었던 청호나이스, SK매직서비스의 설치수리기사가 본사가 아닌 자회사로 고용전환된 것에 비해 A사의 설치수리기사가 본사로 직접고용될 수 있었던 이유는 노동조합 조직률이 100%였고, 고용지위 소송과 함께 오랜 기간 직접고용 투쟁을 진행해왔기 때문이다.

개인 의견을 말씀드리면 사실 시기적인 부분도 있었다고 생각하구요, 먼저 청호나이스 직접 정규직으로 전환된 케이스가 SK나 청호나이스가 더 빨랐지만 그 당시 시대상황으로서는 대부분의 정규직 노동자들이 고용될 때 자회사로 고용되는 그런 시대적인 상황이 있었다고 한다면, 저희 같은 경우에는 자회사로 충분히 회사가 운용할 수 있었지만 노동조합 결성의 제1목표가 원청의 직접고용이었거든요. 그리고 저희 조직력이 100%였습니다. 비조합원이 하나도 없는 상태에서 시작했기 때문에 좀 강한 투쟁할 수 있었고, 직접 고용을 쟁취하기 위해서 끊임없이 싸웠던 그런 과정들이 있었기 때문에 이뤄낼 수 있었던 부분이지요. (렌탈 3)

○ 개인도급 형태 유지(설치수리기사)

- 설치업무와 수리업무가 분리되어 있는 경우도 있는데, 청호나이스와 SK매직의 경우는 설치기사가 여전히 개인도급 형태로 운영되고 있다.

○ 특수고용형태(개인도급)의 방문점검원

- 방문점검원의 주요 역할은 렌탈제품에 대한 점검업무와 함께 신규렌탈에 대한 영업이다. 기업입장에서는 점검업무보다 영업이 더욱 중요한 기능이므로 방문판매원이라고 하는 것이 더 적합하다.⁵⁶⁾⁵⁷⁾

56) 「방문판매 등에 관한 법률」에 따르면 ‘방문판매’는 재화 또는 용역의 판매를 업(業)으로 하는 자가 방문을 하는 방법으로 그의 영업소, 대리점, 그 밖에 총리령으로 정하는 영업장소 외의 장소에서 소비자에게 권유하여 계약의 청약을 받거나 계약을 체결하여 재화 또는 용역을 판매하는 것을 말한다.

57) 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
1. “방문판매”란 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 같다)의 판매(위탁 및 중개를 포함한다. 이하 같다)를 업(業)으로 하는 자(이하 “판매업자”라 한다)가 방문을 하는 방법으로 그의 영업소, 대리점, 그 밖에 총리령으로 정하는 영업장소(이하 “사업장”이라 한다) 외의 장소에서 소비자에게 권유하여 계약의 청약을 받거나 계약을 체결(사업장 외의 장소에서 권유 등 총리령으로 정하는 방법

- 방문점검원은 모든 렌탈기업에서 개인도급(특수고용) 형태로 운영되고 있다. 이번에 면접조사에 참여한 A사, B사, C사 역시 개인도급 형태로 근무하고 있고, 노동자성이 인정되지 않는다.

방문점검원은 다 개인사업자예요. 회사에 소속은 되어있지만, 개인사업자로 소득세 신고를 하고 있으니까. (렌탈 1, 2)

- 방문점검원의 경우 근로자지위확인소송 등 고용지위를 법으로 다투는 경우가 아직은 활발하지 않은 편이다. 현재 LG케어솔루션의 경우만 2021년에 소송을 제기했고, 2022년 3월경에 1심 판결이 나올 예정이다. 판결 결과에 따라서 다른 기업 노동조합의 소송 제기 여부에 대해 영향을 미칠 것으로 예상된다.
- 방문점검원의 고용지위소송이 설치수리기사에 비해 늦어지거나 소극적인 이유는 방문점검원 중 능력에 따라 고소득자도 있고, 이에 따라 개인도급 형태가 유리하다고 판단하는 분위기가 현장에 어느 정도 존재하기 때문으로 보인다.

(불법파견소송 들어가거나 하진 않았나요?) 총대했던 사람이 없었던거 같아요. 내가 버는 만큼, 잘 벌면 한 달에 700~1,000만원 찍으니까. 보편적으로 여성분들 기준으로 봤을 때는 물론 거기도 편차는 심하기는 하지만 보편적으로 300~400 정도는 버시는거 같아요. 일단 깔려있는 베이스가 계정들이 있기 때문에. (렌탈 5)

○ 방문점검원의 위임계약상 고용지위 및 업무

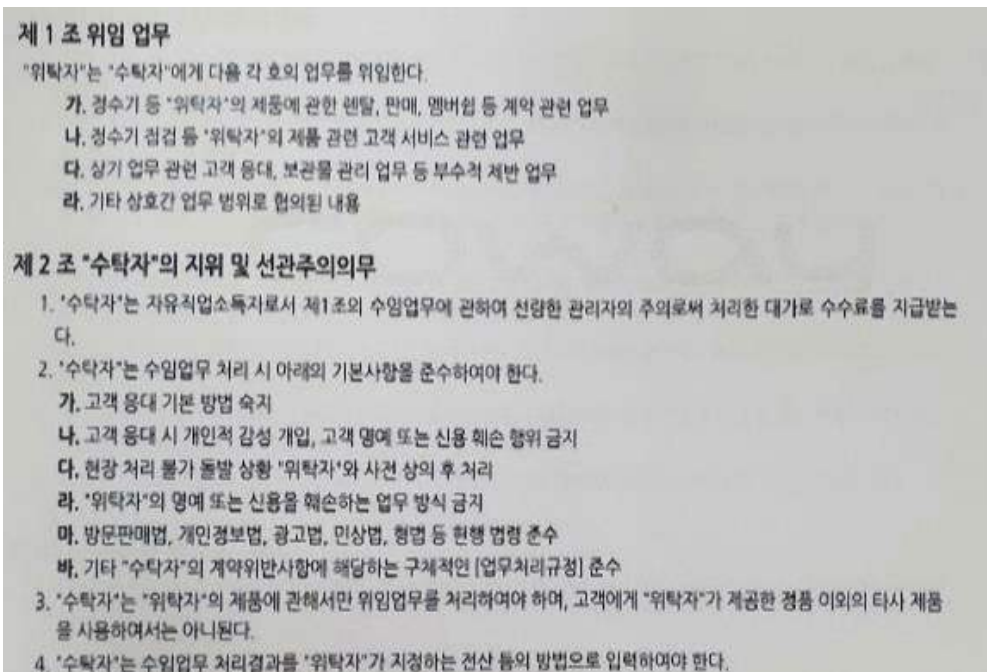
- 방문점검원은 회사와 ‘위임계약서’, ‘업무위탁계약서’ 등의 명칭으로 계약을 체결한다. 계약서에는 방문점검원의 업무내용, 의무사항, 수수료 및 각종 비용 규정, 계약종료 사유, 업무처리 규정 등의 내용이 포함된다.

으로 소비자를 유인하여 사업장에서 계약의 청약 받거나 계약을 체결하는 경우를 포함한다)하여 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 한다)을 판매하는 것을 말한다.

2. “방문판매자”란 방문판매를 업으로 하기 위하여 방문판매조직을 개설하거나 관리·운영하는 자(이하 “방문판매업자”라 한다)와 방문판매업자를 대신하여 방문판매업무를 수행하는 자(이하 “방문판매원”이라 한다)를 말한다.

- 계약서에서는 방문점검원의 고용지위를 ‘자유직업소득자’로 규정하고 있으나, 준수사항이나 업무처리규정 등에 대해서는 매우 상세한 통제를 하고 있다.
- 방문점검원의 기본업무는 △ 렌탈, 판매 관련 계약(영업) 업무, △ 렌탈제품에 대한 관리서비스 업무, △ 고객불편 상담 등 고객응대 업무 등으로 구성된다.
- 위임(위탁)계약서 상에서 감정노동을 전제하는 조항들이 포함되어 있기도 하다. A사 위임계약서에는 방문점검원의 준수사항으로 “고객응대 시 개인적 감성 개입, 고객 명예 또는 신용 훼손 행위 금지”, “위탁자(회사)의 명예 또는 신용을 훼손하는 업무방식 금지”가 포함되어 있다. 고객, 회사의 명예를 훼손해서는 안 된다는 조항만 있고, 방문점검원을 보호하기 위한 회사의 조치 사항에 대해서는 아무런 내용이 없다.
- C사의 경우는 “고객과의 불필요한 말다툼”을 계약해지 사유에 포함하고 있기도 하다.

[그림 4-11] A사 방문점검원 위임계약서 中



② 임금

○ 기본급이 없는 임금

- 방문점검원의 급여는 점검수수료와 영업수수료로 구성된다. 실적 중심의 급여 결정 방식은 회사마다 다르고, 매우 복잡하게 설계되어 있다. 모든 회사가 공통적으로 기본급이 없고, 100% 실적급(점검실적, 영업실적)을 적용하고 있다.
- A사의 경우 점검서비스에 따른 수수료와 영업에 따른 수수료로 구분된다. 영업 수수료도 기존 영업계정의 유지수수료, 신규 영업에 대한 수수료로 나뉜다. 점검서비스 수수료의 경우 지난달 영업실적에 따라서 수수료가 달라진다. 동일 제품을 점검하더라도 전달 영업실적이 다르면 점검수수료가 달라지는 구조이다. 이러한 방식은 영업에 대한 압박감을 높이는 효과를 가져온다.
- 다음 그림에서 “환산실적”이란 신규영업은 1건, 재렌탈은 0.5건으로 계산한 영업실적을 의미한다. 영업실적에 따라서 정수기(일반) 1개에 대한 점검서비스 수수료가 7,600원 ~ 9,200원 사이에서 결정된다.

[그림 4-12] A사 점검수수료 기준

● 지급 기준 : 서비스 처리 건수 × 환산 실적 구간에 따른 제품 별 하트수수료 (단위 : 원)

제품	상세분류	환산실적									
		0건	0.5건 이상	3건 이상	5건 이상	9건 이상	12건 이상	15건 이상	20건 이상	30건 이상	
정수기	직수 / 일반 / 냉 / 온 / 이온수기	7,600	7,800	8,000	8,200	8,400	8,600	8,800	9,000	9,200	
	탱크형 냉온 / 커피 / 탄산	8,400	8,600	8,800	9,000	9,200	9,400	9,600	9,800	10,000	
	얼음	9,400	9,600	9,800	10,000	10,200	10,400	10,600	10,800	11,000	
	대용량	8,900	9,100	9,300	9,500	9,700	9,900	10,100	10,300	10,500	
청정기	일반	5,400	5,600	5,800	6,000	6,200	6,400	6,600	6,800	7,000	
	대용량/복합	5,900	6,100	6,300	6,500	6,700	6,900	7,100	7,300	7,500	
	비데 / 클린워셔	5,900	6,100	6,300	6,500	6,700	6,900	7,100	7,300	7,500	
	연수기	5,900	6,100	6,300	6,500	6,700	6,900	7,100	7,300	7,500	
	음식물처리기	5,400	5,600	5,800	6,000	6,200	6,400	6,600	6,800	7,000	

○ 영업압박을 부추기는 임금 구조

- B사의 경우는 고객만족도조사 결과와 판매실적을 반영해서 점검수수

료를 다르게 적용하기도 한다.

서비스 수수료, 더하기, 이제 그 전에 들어간 영업에 대한 유지 수수료, 더하기 이달에 신규로 한 영업 수수료. (렌탈 1)

영업을 많이 하면 점검 수수료도 올라가요. 점검 계정 숫자는 관계가 없고요. 똑 같은 수의 계정을 점검했다 하더라도 영업을 몇 개를 했냐에 따라 가는 돈이 틀린 거죠. 말은 점검원인데 영업에 따라 가져가는 차이가 나니까 점검원이 아니라 영업 사원이네요. 저희는. 방문판매는 거의 비슷하다고 보시면 돼요. (렌탈 2)

[그림 4-13] B사 점검 수수료 테이블

등급	H.C점수이상/영업건수	정수기군				비정수기군
		얼음정수기	스탠드형	직수형	탱크형	
S등급	80점이상/10건이상	12,000	10,000	9,300	8,800	6,500
A등급	80점 이상	11,000	9,500	9,000	8,500	6,000
B등급	70점~80점 미만	10,700	9,200	8,700	8,200	5,700
C등급	~70점 미만	10,400	8,900	8,400	7,900	5,400

※ "만족" 이상 답변은 A등급

※ ACL-V32, 제빙기군→비정수기군 단가 +1,000원 적용

- 신규판매에 대한 수수료는 제품마다 다르게 책정된다. 판매에는 신규판매도 있지만, 고객들이 약정기간을 다 채운 후 새로운 기계로 교체하는 ‘기기변경’ 과 기존 고객이 만기가 되었을 때(실제 렌탈로 구입한 제품이 본인 소유가 되었을 때) 새로운 기계로 교체하는 ‘만기변경’ 이 포함된다. 기기변경 때는 책정된 수수료의 50%, 만기변경 때 역시 책정된 수수료의 50%가 지급된다. 기기변경과 만기변경의 경우 MC들의 수수료는 절반이지만 본사는 이전과 같은 1건에 대한 렌탈료를 받는다. MC입장에서는 기기변경 대상 고객과 만기가 도래한 고객이 이탈하지 않도록 공을 들이는 것은 신규고객 유치와 별반 다르지 않지만 수수료는 절반밖에 받지 못한다(김성혁 외, 2021).

[그림 4-14] B사 판매수수료 체계

모델명	프로모션 렌탈료			프로모션 수수료		
	3년 의무	4년 의무	5년 의무	신규단품	지급율	
WPU-A700C	31,360	29,660	27,960	145,800	기존 90% 지급 (안마의자는 의무 59개월 기준으로 기재)	
WPU-I220C	42,410	40,710	39,010	171,000		
WPU-A1100CR(방문형)	33,060	31,360	29,660	136,800		
WPU-A1100CS(셀프형)	30,510	28,810	27,110	136,800		
WPU-A1000CR(방문형)	29,660	27,960	26,260	121,500		
WPU-A1000CS(셀프형)	27,110	25,410	23,710	121,500		
BID-S36D	23,710	22,010	20,310	117,000		
ACL-20U1CSK(방문형)	33,060	31,360	29,660	162,000		
ACL25C1ASKCE(방문형)	28,810	27,110	25,410	135,000		
ACL20C1ASKWH(방문형)	25,410	23,710	22,010	117,000		
MMC150CR0EBC	101,570	82,870	70,120	252,000		
MMC155CR3EIV	84,570	67,570	57,370	204,300		
IHRBF30CMDSL	32,210	-	22,010	117,000		
IHRBF40CMDSL	36,460	-	25,410	117,000		
DWA19R0P00BL	24,560	22,860	21,160	70,000		기존 70% 지급

▲ 판매수수료 수준(2021년 4월 기준)

※ 앞 제품번호 WPU는 정수기, BID는 비데, ACL은 공기청정기 MMC는 안마의자, IHRBF는 인덕션, DWA는 식기세척기.

※자료: 김성혁 외(2021:28)

③ 노동시간

○ 길게 일하고 주말 무료노동을 하기도 하는 방문점검원

- 방문점검원의 하루 근무 시작은 오전 8~9시, 끝나는 시각은 저녁 7~8시 정도이다. 방문처에 따라서 다른데 병원, 술집 등은 더 늦게 끝난다.
- 통상 월~토 근무를 하고 일요일은 쉰다. 일요일에는 실시간 전산입력을 막아놓기도 하는데, 고객 사정에 따라 일요일에 불가피하게 방문업무를 하기도 한다. 일요일에 방문점검하는 경우는 전산입력이 안 되기 때문에 점검수수료도 없는 무료노동인 셈이다.

일찍 시작하면 8시 반, 늦게 시작하면 9시 반, 그리고 마치는 거는 일찍 끝나면 5시~6시도 끝나고. 늦으면 오늘처럼 7시 정도. 8시. 이렇게 되는 거죠. (렌탈 1)

병원 같은데는 밤 9시까지 점검을 다 해야 되는. 마쳐야 되는데. (렌탈 2)

○ 노동시간은 줄었으나 업무량은 동일한 설치수리기사

- 설치수리기사의 경우는 개인도급으로 일할 때와 비교할 때 현재는

하루 근무시간이 줄어든 셈이다. 개인도급 당시에는 하루에 12~13시간 일했다면 현재는 8시간 일하고 있다. 근무시간이 서너시간 줄었는데, 업무량은 동일하고 근무시간이 줄어들다 보니 근무시간 안에 정해진 업무량을 소화해야 한다는 압박감이 크다.

표준적으로 문서상으로 딱 정립된 거는 없습니다. 왜냐하면 그 아무래도 전국에 점 조직 서비스 가가호호 방문하는 서비스 조직들은 이동과 교통정체와 거리가 다 합산이 된 작업시간이예요. 저희가 말씀드린 9시간은 순수 작업시간이 아니라 전화 컨택부터 그 집에 방문해서 나오는 시간까지인데 지역마다 그 갭이 다 다른 상황인데 회사는 일반적으로 설치는 한 40분 정도(이동시간 포함해서), AS는 한 30분 정도. 현재 노동조합 차원에서 정규직 전환이 되면서 가장 큰 이슈가 지금 말씀하시는 이 부분이거든요. 향후 감정노동하고 긴밀하게 연결이 된 부분이기는 하지만 시간 때문예요. 저희가 이제 특수노동 고용직에서 현재 1,500명이 아침 7시까지 출근을 해서 저녁 8시, 9시까지 했던 업무의 양을 정규직 전환이 되고 나니 9시에 시작해서 18시에 종료해야 되는 상황으로 바뀐 겁니다. 그러면 오전에 1시간 반, 최하 오후에 1시간 반 해서 근무시간 기준으로 봤을 때 3시간에서 4시간 정도가 축소가 된 상태거든요. (렌탈 3)

④ 업무량, 노동통제, 영업압박

○ 업무량

- 방문점점원은 하루 10~15가구 정도를 방문한다. 렌탈제품 1개당 1계정인데 하루에 20개 계정 정도를 관리하는 셈이다.
- 회사는 하루 최대 관리계정을 20개 정도로 제한했다. 고객 집에서 너무 짧게 서비스를 끝내고 나오기보다는 일정 시간을 머무르며 영업을 하라는 의미이다. 점점원에 따라 다르지만 월 200~300개 정도의 계정을 관리하고 있다.

보통 최하 10가구 이상은 다녀요. 많으면 15가구 정도. (렌탈 6)

방문하는 가구 수가 그날그날 컨디션에 따라 틀리기도 하고, 날씨의 영향이나, 코로나의 영향 이런 것 때문에 다르긴 하지만 보편적으로 한 10~15집 정도 돼요. 계정은 150~160개 왔다 갔다 해요. 근데 많이하시는 언니들은 막 200개 왔다 갔다 하시구요. (렌탈 5)

하루일과 중에 최소는 없고. 최대로 20개 이상은 하지 말아라. (렌탈 1)

<표 4-18> C사 방문점검원 위탁계약서 中

<p>제2조 위탁 계약사항 서비스의 정기/비정기방문 및 무상점검 고객에 대한 유지관리 서비스 제공 업무 일시불 판매 고객의 케어샵 가입 유치 및 필터교환 등의 업무 서비스에 대한 고객의 불편상담 및 해결 회사 및 계열사가 판매하는 상품의 상담 및 판매 업무 계열사의 제품 구매 희망 고객과의 연결 업무</p> <p>제3조 “매니저(방문점검원)”의 지위 “매니저”는 위임계약의 수입인으로서 “회사”와 독립된 지위에서 위탁업무를 처리하는 자유직업소득자이며, “회사”와 근로관계에 있지 아니한다.</p> <p>제12조 계약의 해지 “회사는 ” 매니저 “가 아래 각호의 사유에 해당하는 경우 계약목적을 달성할 수 없는 것으로 보아 본 계약을 해지할 수 있다. 위탁업무 처리기준을 12개월 이내에 3회 위반하거나 또는 정도경영에 위배되는 행위(미방문 후 허위 방문처리, 필터 미교환 후 허위 교환처리, 타인 이용 서비스 대행, 고객과의 불필요한 말다툼, 거짓, 횡령 등)가 발생한 경우.</p>

- 한 가구의 방문시간은 제품 종류, 제품 수에 따라 다르다. 통상 15~30분 가량 소요된다고 보면 된다. 한 가구에서 여러 제품을 렌탈하고 있을 경우는 시간이 더 소요된다.

제일 짧은 게 비데 같은 경우는 점검시간이. 방문해서 점검하고 고객님하고 인사 나누고 뭐 하는 게. 짧게는 10분? 안 그러면 15분 정도 될 수 있구요. 정수기는 길게 잡으면 30분이 될 수도 있고. 정수기도 다 틀린 게. 얼음정수기는 조금 더 길 수 있고. (렌탈 1)

- 방문점검원은 제품 점검보다 영업이 수입에 더 중요하다. 렌탈업의 영업은 본사로 직접 렌탈신청이 들어오기도 하지만 대부분이 방문점검원의 영업에 의한 것이다. 회사입장에서 볼 때 점검원 역할보다는 판매원 역할이 더 중요하다.

저희 걸 보면. 계정을 보면요. 누가 영업했는지 다 볼 수 있거든요. 그거를 보면. 거의 다 점검하는 사람들이 대부분 영업을 한 거예요. 온라인으로 영업해서 설치되거나 본사 콜센터로 가서 하는 것들도 있는데 그건 극히 적어요. 대부분 방문

점검원들이 한 영업이 거의 다. (렌탈 2)

- 설치수리기사도 하루에 한 12~13가구 정도 방문해서 수리업무를 하고 있다. 가구당 수리시간, 가구 간 이동시간 등을 고려해서 사무실에서 할당된 업무량이다.

사람마다 조금 차이가 있긴 하겠지만 지금 현재로서는 정규직 전환 후라고 치면 하루에 12~ 13가구 정도? 그 정도 방문하고 있습니다. 회사에서 스케줄이 나오는 거죠. 하루에 갈 수 있는 한 사람이 할 수 있는 1건에 대한 시간이 정해져 있고, 그 안에 배정이 되는 겁니다. (렌탈 4)

○ 노동통제

- 방문점검원의 노동시간에 대해서 어느 정도 통제가 있다. 하루에 업무량이 적거나 쉬게 되면 지국에서 연락해 쉬는 이유에 대해 묻는다.

일단 팀장님이 그래도 어느 정도 관리는 하시죠. 왜 오늘은 일을 안 해? 물어보고. 뭐 시간이 빠져있으면 왜 무슨 일이 있어서 시간을 뺐냐 이렇게 물어보는 정도지 시간을 일일이 체크하지 않아요. (렌탈 1)

○ 영업압박

- 지국에서 방문점검원들에게 영업활동을 종용하기도 한다. 방문점검원들의 영업실적에 따라 지국장, 팀장의 임금이 달라지는 피라미드 구조이기 때문에 영업에 대한 압박이 심하다.

팀장이나 지국장은 저희들 영업실적에 따라서 급여가 달라져요. 피라미드 구조라. 급여가 확 달라지기 때문에 저희가 일을 안 하고 쉬게 되면은 그냥 못 쉬어요. 전화와서 영업 좀 해라 그러고. 집에서든 역시 똑같이 계속 영업을 해야 해요. 쉬는 게 일을 안 할 뿐이지 실제로 쉬는 날은 없다고 봐야죠. 계속 전화해야 해요. (렌탈 2)

⑤ 개인비용 처리방식

○ 운영비의 전가

- 교통비(차량유지비), 식비, 활동비는 방문점검원이 모두 감당해야 한다. A사의 경우는 제품 점검에 필요한 가방, 드라이버, 니퍼, 렌치 등 기본적인 점검물품에 대해 최초 1회는 회사가 지원하고 추가구매 시 점검원이 50%를 부담하도록 하고 있다. 캐리어 역시 개인별 구매 시 비용의 50%는 본인이 부담하도록 하고 있다. 업무를 수행할 때 유니폼 착용이 의무인데, 유니폼은 개인비용으로 구매하도록 하고 있다.

[그림 4-15] A사 업무지원규정 中

지급항목	세부 지급기준
위생물품	렌탈 정기 점검 및 필터 판매 및 교환 활동시 그린티슈, 세정제 등 정기적으로지급배출
기본물품	렌탈 정기 점검 및 필터 판매 및 교환 활동시 가방, 드라이버, 니퍼, 배수호수, 렌치 등 신규업무 동복시 최초1회 지원(추가구매시 본인 50% 부담)
선택물품	렌탈 정기 점검 및 필터 판매 및 교환 활동시 확장형 호수, 캐리어 등 개인별 구매시 50% 본인 부담
기타물품	렌탈 정기 점검 및 필터 판매 및 교환 활동시 홍보 목적으로 검제병, 영칼 등 무상지급
유니폼	판매 및 정기점검 등 모든 활동시 착용을 위하여 개인구매
컨설팅 장비 통신비	렌탈 정기 점검 및 필터 판매 및 교환 활동시 스마트폰 사용에 대한 비용지원 일부 (단, 10월이상 모바일 접속과 점검계정의 50% 이상 모바일 처리 시 지원함.)

- 방문점검원은 상해보험 가입이 의무사항인데, 가입비용 역시 수수료에서 공제함으로써 점검원이 부담하도록 하고 있다.

<표 4-19> C사 상해보험 가입 동의서

본인은 회사와 업무위탁계약을 체결하고 위탁업무 수행 중 발생할 수 있는 각종 사고와 위험에 대비하고자 회사에서 지정한 상해보험에 가입하고, 수수료에서 공제되는 것에 동의하며, 이에 대해 이의를 제기하지 않을 것을 확인합니다.

⑥ 일터에 내재된 위험들

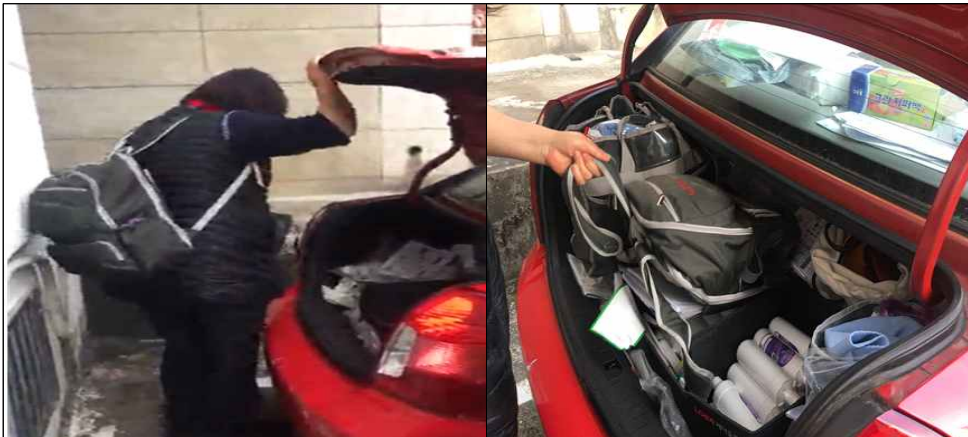
○ 다양한 산재 발생 요인

- 방문점검원과 설치수리기사들은 중량물 제품을 다루면서 베이고, 찢

히는 일이 비일비재하다. 좁은 공간에서 허리를 비틀거나 쪼그리고 앉아서 작업하기 때문에 허리, 무릎에 무리가 간다. 최근에는 반려견에 물리는 경우도 자주 있다.

- 한국노동안전보건연구소(2021)에 따르면, C사 방문점검원이 지난 12개월 동안 경험한 사고 종류는 부딪힘 63.5%(245명), 절단·베임·찢림 47.2%(182명), 개에 물림 32.9%(127명), 넘어짐 32.1%(124명), 물체에 맞음 18.7%(72명), 끼임 16.8%(65명), 화상 8.5%(33명), 떨어짐 4.1%(16명) 순으로 확인되었다.
- 방문점검원은 소모품 교체에 필요한 장비와 필터 등이 담긴 10kg 가량의 가방을 메고 다녀야 하기 때문에 근골격계 질환에 시달린다.

[그림 4-16] 방문점검에 필요한 부품, 공구 가방 등



※자료 : 한국노동안전보건연구소(2021) 보고서 67쪽.

- 하루 업무량을 소화하기 위해, 고객 방문시간에 맞추기 위해 급하게 이동하면서 발생하는 교통사고도 많다. 문제는 안전보건 교육을 전혀 받지 않는다는 점에 있다. 산재 신청도 제대로 하기 어렵다.

집에 가면 애완동물한테 물리거나 핏줄이... 정수기 큰 거 하다 보면 움직이거나 청소하거나 하면 베이기도 하고. (찍히기도 하고 긁히기도 하고) 저희같이 업소를 하다 보면 청정기. 정수기가 높은데 있는 게 많아요. 벽걸이용 이런 것들이 많아요. 올라가서 하다가 떨어지기도 하고. (렌탈 2)

굵히고, 찢어지고, 과실로 가위로 자르기도 하고, 좁은 환경에서 일하다보면 고객들 집에 있던, 아니면 사업장에 있던 제품들에 의해서 몸에 스크래치도 나고 찢어지기도 하고, 타박상도 입고 쪼그려 앉아서 하는 작업들 때문에 무릎이라든가 허리, 기물 이런 거에나, 장식장이나 가구장에 의해서 머리를 심하게 부딪친다거나 머리가 찢어지는 등 환경에 따라서 어디 하나 안 다칠 상황은 없죠. 다 다칠 수 있는 여건에 놓여있다고 볼 수 있을 것 같습니다. (렌탈 3)

저희는 젠슬이라는 고온 살균 세척하는 기계가 있어요. 우리 회사만 가지고 있는데 개만 4키로예요. 그런데 이것저것 공기청정기랑 그런 것들이 다 한꺼번에 있는 가정집에 가면 부품, 공구 등 10킬로 이상 짊어지고 다니는 거죠. (렌탈 6)

(회사가 안전교육 같은 걸 좀 해주나요?) 그런 건 없어요. (렌탈 1)

⑦ 렌탈업의 특성

○ 렌탈제품이 고장났기에 이미 화난 고객들

- 렌탈업은 대여제품에 대해 무상수리를 보장한다. 제품의 소유가 회사이기 때문이다.
- 수리기사의 경우 제품 고장으로 고객이 이미 화가 나 있는 상태에서 가구방문을 하게 된다. 특히 고객 소유 제품이 아니라 렌탈제품이라서 고객입장에서는 문제가 있는 제품을 빌려준 회사에 대한 불만이 수리기사를 향하게 된다. 수리기사는 기본적으로 고객의 불만을 듣는 것에서 일을 시작한다.

소유주가 고객이나 회사냐에 따라서 서비스직종을 대하는 태도가 굉장히 많이 다릅니다. 왜냐하면 내 소유의 상품이 고장났을 때는 나의 과실을 일정 인정하고, 그 방문하는 노동자를 대하는 태도 이런 것들이 좀 다릅니다. 렌탈이라는 특수성 때문에 뭐든지 무상이라는 당신네 책임인데 내가 왜 이걸 해야 되냐, 내가 왜 지불해야 되냐 당신들이 이렇게 만들었으니까 당신들 거 아냐 당신들이 책임져... 이 속에서 하는 서비스 체계는 질적으로 완전히 다르다고 생각합니다. (렌탈 3)

나. 감정노동 직접 관련 요인

① 민원발생에 대한 부담, 영업 압박

○ 악성고객, 악성민원에 대한 관리 부재

- 회사 차원에서 악성고객을 어느 정도 파악하고 있지만 관리하지는 않는다. 악성고객에 대한 대응은 점검원들 간에 협력을 통해 스스로 한다. 경력있는 점검원이 함께 방문해주는 식으로 품앗이하듯이 해결하기 때문에, 점검원 입장에서는 가뭏일이 된다.

지국에선 관리하는 건 아니고. 그냥 팀장님이 여러 번 들었을 것 아니에요. 이 코디한테도 듣고 저 코디한테서도 들으니깐. 아 누구 이러면 어느 정도 아는데. 지국에서는 뭔가 따로 관리하는 그런 체계가 없어요. (렌탈 1)

○ 점검원이 민원부담을 떠안는 구조

- 민원발생에 대한 렌탈 방문점검원에 대한 압박이 큰 것으로 나타났다. 민원이 발생하면 민원 내용과 무관하게 지점장, 팀장 등 관리자의 평가에 악영향을 미치고, 이에 따라 관리자 임금이 삭감되면 그 부담은 점검원에게 돌아온다. 계정을 삭감하거나, 평가를 나쁘게 줘서 수수료율이 낮아지는 식이다.

고객이 콜센터에 항의 전화를 하잖아요. 나의 의도나 나의 행동과 관계없이 고객센터에 전화가 가게 되면 그 내용에 따라서 마이너스 점수가 다 있어요. 지국장하고 팀장한테 마이너스 점수가 다 가거든요. 저희한테는 마이너스 점수가 없어요. 그 대신에 관리자들한테 마이너스 가니깐 이 사람들이 나의 계정을 줄여요. 계정을 갖다가 빼요. (렌탈 2)

영업, 재렌탈, 고객만족도 조사 등 모든 압박은 사무소의 평가에서 시작이 돼요. 그러니까 소장 팀장은 이 평가에 따라서 이제 매니저(점검원)를 쪼는 거지요. 매니저가 잘 해주어야 그들이 평가를 잘 받는 거니까. 그렇게 위에서부터 이렇게 내려오는 거죠. 본사에서는 소장 쪼고, 소장은 팀장을 쪼고, 팀장은 매니저(점검원)를 쪼고. 이런 식으로 이뤄지는데. (렌탈 6)

- 이처럼 점검원이 겪는 감정노동은 고객에게 담당할 수 없는 불균형의 관계에서 비롯된다. 영업에 대한 압박, 민원발생에 대한 부담으로 인해 어떤 일이 발

생하든지 무조건 잘못했다고 해야 하는 입장이다.

② 회사 내 제도

○ 감정노동보호체계 미비

- 회사 내 감정노동 관련 매뉴얼이나 대응체계가 전무한 상태이다. 현재 노동조합을 중심으로 감정노동 보호 관련 조항이 포함된 단체교섭 요구안을 제안한 상황이나, 아직 논의 단계에 있다.

○ C사의 점검원 패널티 제도

- 다음은 C사의 점검원 패널티 제도에 대한 안내문이다. 점검원의 문제(폭행, 시비, 절도, 허위점검, 필터 허위교체 등)에 대해 민원이 발생하면 “소명으로 인한 제외 없이” 패널티를 부과하겠다는 것이다. 내용 여부와 무관하게 민원발생 자체가 점검원에게 압박이 될 수밖에 없다.

[그림 4-17] A사 점검원 패널티 제도 시행 안내문

항목	판단기준	제도적용	시행
폭행/시비/절도	고객 클레임 접수건 (전체 채널로 유입된건)	업무해약	21.10월 ~
허위점검			
필터 허위 교체			

■ 10월 위반 : 21년 10월 서비스 위반 확정처리 - 5건 / 평가 적용완료

향후 콜센터 고객접수 내용 기준으로 처리할 예정/소명으로 인한 제외처리 없이 강력하게 진행될 예정입니다. 총/지국에는 코디 서비스에 대한 철저한 관리를 부탁드립니다.

고객하고 싸워서 좋을거 없다. 니가 아무리 백날 잘해도 200% 잘했어도 고객이 걸고 넘어가면 어쩔 수 없기 때문에 맞춰라. (렌탈 1)

그러니까 체계가 어떻게 되냐면. 저희들이 잘못하거나 이런 거를 갖다가 문제를 삼는 건 있어도. 고객이 잘못된 거에 대해서 저희가 할 수 있는 건 방어밖에 못 하는 거예요. (렌탈 2)

③ 노동조합 효과

○ 노조설립 후 개선 효과

- 면접대상자들이 소속된 노조는 설립된 지 1~3년 정도 되었는데, 정규직인 설치수리기사가 소속된 노조는 회사와 단체협약을 체결하였으며, 방문점검원이 소속된 노조는 교섭을 준비하는 단계이다.
- 단체교섭 전이라도 노조설립 후 일부 업무처리방식이 개선되기도 했다. C사의 경우 노조설립 후 영업 실적에 따른 등급제가 (잠정적으로) 폐지되었다. 기존에 등급제는 C등급을 받을 경우 모든 계정에서 300원씩 차감, D등급은 600원 차감, A등급은 300원 인상, S등급은 600원 인상하는 식이었다. 영업실적이 부실한 사람의 수수료를 영업 잘하는 사람에게 넘겨주는 방식인데, 노조설립 후 적용하지 않고 있다. 그 외에도 지역 사무소별로 점검원에 대한 압박이 심한 경우 노조 차원의 대응을 통해 시정효과를 거두기도 했다.

[그림 4-18] C사 점검원 노동조합의 조합원 대상 홍보물

조합원의 힘으로 이루어냈어요!	조합원의 힘으로 이루어냈어요!
2020년 5월25일 조합원 공개모집	미팅강행사무소 대응
2020년 6월6일 출범 총회	계약해지 협박 대응
매니저 노동자성 및 회사의 단체 교섭의무 인정	등급제 폐지
코로나관련 긴급대책 공문 발송	영업압박및 계정빼기 협박 대응

- A사 설치수리기사 노조는 2020년 단체협약을 체결했고 “고객 등에 의한 성희롱 방지”, “감정노동 보호”에 대한 조항을 포함시켰다.⁵⁸⁾ 고객에 의한 성희롱 발생 시 배치전환, 유급휴가 등의 조치를 취하도록 했고, 직무스트레스 예방교육, 고충처리제도, 고객응대 매뉴얼 등을 마련하기로 했다. 고객의 폭언·폭행으로 감정이 훼손되

58) 이러한 단체협약 내용이 아직 현장에서 작동하고 있지는 않고, 회사와 구체적인 기준 등에 대해 협의 중이다.

었을 때는 1시간 이상의 휴식시간을 부여하고, 심리상담 제공, 고객과의 2차대면 금지 등의 조치를 취해야 한다.

〈표 4-20〉 A사(설치수리기사) 단체협약(2020년)

<p>제67조 (고객 등에 의한 성희롱 방지)</p> <p>① 회사는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.</p> <p>② 회사는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.</p> <p>제73조 (감정노동보호)</p> <p>① 회사는 고객응대 직원의 감정노동에 따른 직무스트레스로 인한 산업재해 예방에 최선을 다하여야 한다.</p> <p>② 회사는 고객응대 직원의 건강보호를 위하여 직무스트레스 예방 교육, 전문가의 실태조사를 통한 직무스트레스 순화 프로그램, 고충처리 건의제도, 고객응대업무 매뉴얼 등을 마련하고 운영하여야 하며, 세부사항은 노사합의에 따른다.</p> <p>③ 직원이 고객으로부터 폭언·폭행 등 감정적 훼손을 당한 경우 1시간 이상의 휴식시간을 부여하고, 필요한 경우 전문가의 심리상담을 제공하며, 해당 고객과 2차 대면은 원칙적으로 금지한다.</p>
--

- C사 노조도 단체교섭 요구안에 “고객 폭력으로부터의 보호”, “감정노동 보호” 조항을 포함하고 있다. 요구안에는 ‘작업중지권’, ‘긴급버튼’, 피해발생 시 유급휴가 부여, 민원 발생 시 소명 기회 보장 등을 요구하고 있다. 업무스트레스를 예방하기 위해 “사무소 평가를 빌미로 매니저(방문점검원)에게 실적을 압박하지 않는다.”, “의무사용기간 만료, 고객 변심 등으로 고객이 계약을 변경한 경우 그러한 사유로 매니저(방문점검원)에게 불이익을 줄 수 없다.” 등 실적압박을 줄이기 위한 요구안이 들어가 있다.
- 이러한 요구들은 방문점검원이 일상적으로 어떤 문제를 겪고 있는지를 보여준다. 실적에 대한 압박이 스트레스의 원인이라는 점을 알 수 있다.

〈표 4-21〉 C사 노조 단체교섭 요구안 中

<p>[고객에 의한 폭력으로부터 보호]</p> <p>1. 회사는 고객에 의한 성폭력, 폭언, 폭력 등을 예방하기 위해 적극적으로 노력해야 한다.</p> <p>2. 고객에 의한 성폭력, 폭언, 폭력 등이 발생했을 시 피해자는 즉시 작업을 중지하고 현장을</p>
--

이탈할 권리가 있으며 이로 인해 불이익을 받지 않는다. 피해자는 업무전산의 ‘긴급버튼’ 또는 관리자(사무소장, 팀장)를 통해 피해를 신고할 수 있으며 회사는 즉각 상황을 파악하고 대책을 마련해야 한다.

3. 회사는 피해자에게 심신회복을 위한 휴게시간 또는 유급휴가(피해자의 상태에 따라 충분한 기간)를 보장하며, 필요시 심리치료를 지원한다.
4. 3항의 유급휴가 지원시 해당자의 평균 급여(직전 3개월동안 회사로부터 지급받은 기본급과 제 수당 및 수수료 총액을 그 기간 총 일수로 나눈 금액)의 100%를 지급한다.
5. 회사는 성폭력, 폭언, 폭력 등을 행한 가해자에 대해서는 피해자의 의사를 존중하여 계약 해지와 수사기관 고발 등 필요한 조치를 진행한다. 계약해지나 고발 등에 이르지 않더라도 피해자가 해당 고객을 재방문하지 않도록 조치하며 또 다른 피해자를 방지하기 위한 대책을 수립한다.
6. 조합원은 ‘성범죄자 알림e’에 등록된 고객의 계정처리를 거부할 수 있다.

[감정노동자의 정신건강 유지와 보호]

1. 회사는 고객응대업무를 하는 조합원(감정노동자)의 정신건강 유지 및 증진을 위해 노력한다.
2. 회사는 다음 각 호의 대하여 책임 및 의무가 있다.
 - 1) 고객을 대상으로 폭언 등에 대한 경고문 고지
 - 2) 반복적으로 문제행동을 하는 고객에 대한 대응반 운영 (블랙컨슈머 대응)
 - 3) 조합 또는 조합원이 제공한 자료에 대해 검토하고 적절한 조치를 실시
 - 4) 고객 VOC 발생시 매니저가 소명할 수 있는 제도를 운영
 - 5) 고객의 귀책 또는 문제행동으로 인한 VOC는 회사가 처리
3. 조합과 조합원은 다음 각 호의 권리를 가진다.
 - 1) 폭언, 성희롱, 폭력 등 고객의 유무선상 문제 행동 발생시 즉각 업무를 중단할 권리 (단, 조합원은 이를 상급자 또는 회사에 즉각 보고하여야 하며, 상급자 또는 회사는 이에 대해 적절한 조치를 취하여야 한다. 또한 회사는 조합원의 권리 행사를 이유로 해당 조합원이나 소속 사무소에 불이익한 처우를 할 수 없다.)
 - 2) 유무선 녹음 등을 증거로 반복적으로 문제 행동을 하는 고객에 대한 서비스 중단을 회사에 요청할 권리

[업무 개선 요구안]

- ① 미팅 진행시 주차비를 전 사무소에서 지원한다(영수증 처리하는 간소한 절차 마련).
- ② 공청기 필터를 고객 집으로 사전에 배송한다.
- ③ 매니저의 업무 중 기술적 문제가 발생했을 때 또는 신입 매니저의 업무 미숙시 팀장/소장이 우선적으로 지원하여 처리하도록 하고, 해결이 안 될 경우 본사에서 처리한다.
- ④ 매니저에게 기술마스터 취득(이수)을 강요하지 않는다.
- ⑤ 사무소 평가를 빌미로 매니저에게 실적을 압박하지 않는다.
- ⑥ 고객이 의무기간 사용 만료 후 새로운 상품에 가입하도록 유도하는 것은 정도경영 위반이 아니며, 의무사용기간 만료, 고객 변심 등으로 고객이 계약을 변경한 경우 매니저에게 불이익을 줄 수 없다.
- ⑦ 매니저의 업무범위를 명확히 한다. (수질검사, 해지고객 서류 요구, 수리 업무 등 방안 마련)
- ⑧ (B2B 해당) 코로나19로 인해 학교 등에서 사용하지 않은 공청기 필터의 경우 사무소에 회수할 수 있도록 하고, 재고조사시 반영한다.
- ⑨ 장기미처리 고객이나 케어십 만기시 해지하지 않은 계정은 사무소 차원에서 따로 관리한다.
- ⑩ 당일 예약날짜를 2회 이상 변경하는 고객은 사무소로 이관할 수 있다.

- ⑪ 재고조사시 사무소 방문과 전산실사를 자율적으로 선택할 수 있도록 하고, 회사에서 준비하고 있는 전산실사 방식에 대하여 협의한다.
- ⑫ 업무중 손망실 발생시 대책에 대해 전체 매니저가 알 수 있도록 공지한다.
- ⑬ 점검키트를 개선한다.
- ⑭ 자재(필터, 키트 등) 수급이 제때 이뤄질 수 있도록 대책을 마련한다.
- ⑮ 5년만기 재렌탈 실적을 강요하지 않으며 팀장과 소장이 가로채지 않도록 한다.
- ⑯ 고객만족도 조사 항목을 간소화하고 만족/매우만족 받을 것을 강요하지 않는다.

다. 코로나19의 영향

○ 일거리의 감소와 구조조정의 빌미

- 코로나19 초기인 2020년에는 고객이 점검원 방문을 꺼려해서 한 달에 40~50개 계정 정도의 일거리가 줄었으나, 지금은 코로나 상황이 만성이 되어서 줄어드는 경우가 한 달에 5~10개 계정 정도이다.

1년 정도는 좀 줄었어요. 그러니까 처음에 230개를 했으면 솔직히 거부 고객이 40개 정도. 막 이렇게 나왔어요. 요즘은 워낙에 만성이 돼서 한달에 5개, 10개 뭐 요정도인데 그건 일반적인 보류건에 속하는 거고 코로나 때문에 거부하는 거는 저 같은 경우 한 달에 2~3개 정도 되는 것 같아요. (렌탈 1)

- 코로나19의 영향은 방문점검원에게 구조조정의 빌미로 작용하는 측면도 있다. 코로나19로 인해 비대면 수요가 증가하고 자가 관리를 원하는 고객들이 늘어나는 추세다. 그로 인해 고객이 직접 정수기 필터를 교체하는 등 방문 서비스가 필요 없는 제품들이 많이 나오고 있다. 이러한 자가점검 제품들은 통상 1년에 1번 정도 방문관리를 실시하고 있다. 하지만 방문점검이 아예 없는 ‘완전한 자가관리형’ 상품들도 늘어나는 추세다. 실제 업계에서는 대면서비스 비중을 줄여나갈 대대적인 준비를 하고 있다. LG는 법인 분할을 통해 가전제품 렌탈관리를 전담하는 자회사를 신설하여 렌탈점검원들을 자회사로 분리했고, SK매직은 방문서비스 인원의 재배치와 SK텔레콤 매장에서의 정수기 판매 등을 추진하고 있으며, 코웨이는 CL(영업관리) 조직의 개편과 더불어 기존 코디와는 다른 20~30개의 소계정만

처리하는 셀프코디, 영업만 하는 프리코디 등을 추진하고 있어 업계 전반에 기존의 방문판매 서비스 조직을 개편하려는 흐름이 감지되고 있다(김성혁 외, 2021).

- 렌탈시장이 확대되고 있지만, 렌탈서비스가 고객이 스스로 관리하는 비대면서비스로 전환되는 추세에 있고, 이로 인해 점검원의 대면서비스가 줄어들면서 이러한 변화가 방문점검원에 대한 인력구조조정으로 이어질지는 지켜봐야 하는 상황이다.

○ 회사차원의 감염병 예방 대응 방식

- 코로나19 초기에는 회사 차원에서 업무수행 시 필요한 마스크를 지급하지 않았다. 현재는 노동조합의 요구로 인해 월 20개를 지급하고 있다.

마스크는 한달에 20장씩 지급돼요. 원래는 안 줬는데 저희가 막 달라고 얘기해 가지고. (렌탈 2)

- 회사가 코로나19 예방을 위해 아무런 조치를 취하지 않다는 것도 문제이다. 고객 가구의 확진 또는 자가격리자에 대한 정보가 전혀 없고, 회사도 이를 파악하거나 노동자에게 정보를 제공할 의지가 없다.

가장 문제점은 내가 접촉한 사람이 어떤 결과를 받고 어떤 자가격리 상태인 건지. (고객 상태에 대한 정보가) 없죠. 그리고 내가 방문했던 사람이 격리를 며칠 했다 확진이 되었는지, 현재 확진 상태인지 뭔지 회사는 직원을 보호하기 위해서 오더도 중요하고 서비스도 중요하지만 사전체크를 해야 될 의무가 있는 거거든요. 자기 직원을 보호하기 위해서. (렌탈 4)

4) 감정노동 보호를 위한 의견

가. 방문점검원의 노동자성 인정

- 방문점검원의 경우는 감정노동을 보호하기 위한 제반 조치 이전에 노동자성을 인정하는 것이 우선되어야 한다. 노동조합 활동을 보장하는 것만이 아니라 산업안전보건법 등 노동관계법을 적용하기 위해서 노동자성이 인정되어야 한다. C사의 경우는 노조법상 노동자성이 지방노동위원회, 중앙노동위원회에서 인정되었음에도 회사는 여전히 소송을 진행하고 있다.

특수고용직이라는 사각지대에 놓는다는 자체가 문제인 거고 그렇다 보니까 회사는 저희를 사람 취급 안 해요. 그냥 소모품 내지는 노예예요. 신노예예요. 정말 저는 노예라고 생각해요. 법의 테두리를 악용한 신노예로 울귀먹는 거지... 이거는 정도경영이라고 인화정책이라고 절대 말할 수 없는 거고. 그러니까는 어떤 법 강제도 필요한 거죠. (렌탈 6)

- 방문점검원의 노동자성 문제는 법원에서 다뤄지고 있지만 아직 소송이 활발히 제기되고 있지는 않다. C사 점검원 노조가 현재 소송을 진행 중이고, 다른 회사는 C사의 소송 결과에 따라 영향을 받을 것이다.

나. 회사의 감정노동 대응 체계 구축

- 심층면접자 모두의 공통점 중 하나는 렌탈회사에 감정노동에 대한 대응체계가 전혀 갖춰져 있지 않다는 점이다. 고객을 대면접촉해야 하고, 장소도 고객 가정이라는 밀폐된 공간이기 때문에 노동의 속성상 감정노동, 성희롱 등이 내재되어 있다고 할 수 있다. 고객의 인식개선이 필요한 부분이지만 그 이전에 회사 차원에서 악성고객에 대한 대응체계가 마련되어야 한다.
- 악성고객의 경우 자구책 차원에서 노동자들끼리 2인 1조 근무를 하기도 하는데 회사차원의 지원은 없고 관리자 성향에 따라 다르다.

악성고객의 경우 팀장님이 동행을 해주시거나 선배 코디가 같이 가거나. 저희들끼리 얘기를 해서. 이 고객은 혼자 도저히 못하겠다 이런 경우는 제가 같이 가는

경우가 좀 있죠. 가끔. 저희들끼리 그냥 가는 거죠. 저희들을 보호하기 위해서 스스로. 이제 도움을 요청하는 거죠. 이만저만해서 이런 고객인데 팀장님 이때 갈 때 같이 가죠. 이렇게 해서 '어 그래, 그러든 내가 같이 가줄게.' 아니면 지국장님한테 도움을 요청할 때도 있고요. 근데 그거는 솔직히 극히 드문 경우도 대부분 선배 코디가 같이 가주는 경우가 많죠. 서로 얘기해서. (렌탈 1)

회사가 일단 저희를 좀 보듬어줬으면 좋겠어요. 하물며 정말 고객에게 알림톡을 문자를 월초에 보낼 때 이 고객님댁 방문하는 MC도 왜 우리가 콜센터 전화하면 누군가의 엄마 아빴니다 얘기하는 것처럼, 그런 뭔가 하나 멘트라도 넣어줬으면 하는 그런 생각도 들더라구요. (렌탈 5)

다. 실적압박 완화

- 영업, 고객만족도 조사 등 실적에 대한 압박이 감정노동의 주요 원인으로 작용하고 있기 때문에 영업에 대한 압박을 줄여야 한다. 고객만족도 조사도 서비스 질 개선의 기초자료로 활용할 수는 있어도 개인평가와 연계시켜서는 안 된다.

문제는 중간에 있는 관리자들의 임금체계가 기본급을 적게 해놓고 수당을 높게 해놨어요. 영업을 많이 해야지 기본급 외에 수당을 많이 받아야죠. 그러다 보니까 처음에는 저희들한테 점검하라고 그러고, 영업은 주가 아니라고 얘기를 하지만 실제로는 저희가 영업하기를 중간관리자들은 엄청 얘기하는 거예요. 그러니까 저희는 여기 들어올 때는 점검하러 들어왔는데 들어와서는 영업사원이 되거죠. (렌탈 2)

저희가 감정이 어디서 많이 흔들리게 되는 거냐면 점검만 하러 가면 닥터들하고 똑같은 입장이에요. 고객한테 크게 문제가 안 돼요. 크게 힘들게 할 것도 없어요. 그런데 사고가 생기거나 문제가 생기거나 감정이 크게 다치는 건 영업 때문에 그래요. 영업에 대한 부담을 갖고 있기 때문에 고객한테 그만큼 눈치를 볼 수밖에 없어요. 당당하게 가서 점검만 딱딱 하고 나오면 돼요. 그런데 영업을 많이 해야 되기 때문에. (렌탈 1)

라. 적정 업무량과 적정 급여 보장

- 수리기사의 경우 근무시간에 담당해야 할 업무량에 대한 부담을 줄여야 한다. 시간 내에 수리 건수를 채워야 하니 교통사고 위험을 감수하면서 이동해야 하고 고객과의 관계에서도 예민해질 수밖에 없다.
- 노동에 대한 대가로서 적정 수수료(급여)를 지급해야 한다. 렌탈산업 규모가 커지고 있고, 이에 따라 렌탈기업의 수익도 높아지고 있지만 점검수수료는 10년 전과 동일한 상태이다.
- 감정노동 수당, 위험수당 등 노동특성을 감안한 수당체계를 만들어야 한다. A사 설치수리기사의 경우 회사에 감정노동 수당을 요구하기도 한다.

가장 시급한 거는 수수료 인상이죠. C사 렌탈 사업이익이 상반기에 7천억이었어요. 그리고 내년에는 1조억을 바라본대요. 그런데 저희는 10년 전 수수료 그대로예요. 오히려 자기네들이 앉아서 판단할 때 ‘야, 이거(점검수수료)를 왜 만원이나 줘? 팔천원으로 줄여.’ 이래 갖고 삭감한 것도 되게 많아요. 정말 쓰레기예요. (렌탈 6)

누가 봐도 인력을 충원해서 시간을 나누고, 시간을 나눠서 업무를 배분해야 하는데 전혀 그런 게 안 되다 보니 거기서 감정노동은 커지는 거거든요. (렌탈 4)

감정노동에 대한 정확한 임금이 책정이 되고, 그 가치와 척도가 계산이 된다면 그 또한 모든 기업들이 보상을 해줘야 하는 체계로 바뀌어야 한다고 생각합니다. (렌탈 3)

5. 소결

1) 가스안전점검원

- 가스안전점검원은 과거 다단계 하청구조의 제일 마지막 단계에서 도급계약을 맺는 도급제(특수고용형태노동자)였으며 현재 고객센터 소속으로 전환되고 있

지만 일부 도급제 방식이 잔존하고 있다. 센터에 따라 차이가 있지만 인터뷰에 참여한 점검원의 경우 점검원 1인이 담당하는 세대수는 3,500~4,000세대 사이였으며, 하루 방문하는 가구수는 100~200세대, 실제 점검이 이뤄지는 가구수는 40~50세대정도였다.

- 하루 8시간, 1주 40시간의 간주근로시간제를 적용하고 있으나 실제 근무는 고객의 요청에 따라 7~8시 사이에 시작되어 20시 이후에 종료되기도 하며, 고객 센터에 따라서는 주말 점검도 여전하다. 업무가 종료되어도 다음 날 고객 방문일정을 조율하기 위해 전화통화가 이어져 간주근로시간제가 현실 노동현황을 반영하기에 턱없이 부족하게 규정되어 있다.
- 고객의 생활공간이 가스안전점검원에게는 주요 산재 발생공간이기도 했다. 계단, 마루, 베란다 등에서 미끄러짐, 염좌 등의 부상이 많았고, 반려동물이 늘어나면서 개에게 물리는 사고도 많다고 하였다. 또 개별 가구 내에서 노동이 이뤄지다 보니 고객에 의한 폭언, 인격모욕, 비하 등을 겪는 경우가 많았고 성추행을 겪은 가스안전점검원도 있었다. 사용자의 지배관리 밖의 공간에서 노동이 이뤄지는 만큼 더욱 철저한 보호조치가 필요하지만 면접결과 가스안전점검원이 인식하는 보호조치는 전무했다. 가스안전점검원을 보호하는 조치를 시급히 마련할 필요가 있고, 그 보호조치에는 업무량 축소, 적정 노동시간 산정, 노동조건 개선, 감정노동 치유 지원 등이 포함돼야 한다.
- 고객응대노동을 하는 가스안전점검원은 고객의 폭언이 있지 않아도 해피콜 등의 평가를 인식해 상냥하게 고객을 대하는 등 일상적으로 감정노동 및 감정부조화가 발생하고 있다. 감정부조화가 장기화될 경우 정신적 · 신체적 건강장해로 이어질 수 있으므로 필요한 휴식과 건강관리프로그램을 보장하는 제도를 마련할 필요가 있다.
- 점검 중 틈틈이 휴식을 할 수 있는 공간이나 여건이 마련되어 있지 않았다. 공

동주택의 계단이나 거리의 그늘이 이들에게는 휴식공간이었다. 가구방문 중 생리현상 해결도 고충이어서 물을 마시는 것도 자제하고 있었다. 업무공간이 사업장 밖으로 확장된 만큼 확장된 업무공간에서도 휴식을 취할 수 있는 적절한 여건과 휴식비용 지급이 필요한 상황이다.

- 회사도 시민도 가스안전점검은 서비스라는 인식이 커서 시민과 도시의 안전을 지키는 가스안전점검원들의 공적 지위가 확보되지 않았고, 계량기, 보일러 등 가스사용시설에 대한 기준이 여전히 부족해 가스사용시설 점검 중 크고 작은 산재에 시달렸다.
- 무엇보다 과중한 업무량을 줄이기 위해 법정 관리세대수 기준을 낮추고 부족한 인력을 충원해야 한다는 목소리가 높았다. 점검을 거부하는 세대에 대해 점검원이 재차 방문하는 시스템이 아닌 서울시가 공적으로 확인을 하는 시스템도 필요하다.
- 안전한 업무를 위해 현장의 의견을 반영하는 2인 1조 근무제, 18시(일몰) 이후 점검 원칙적 금지, 산업안전보건법상 고객응대근로자에 대한 보호조치 중 하나인 안내멘트를 고객과 일상적으로 통화하는 업무용 휴대전화에도 적용하기를 요구하고 있었다.
- 서울시는 도시의 안전을 관리하는 가스점검업무를 단순히 위탁업무로 인식하지 말고 노동자의 안전보호와 노동조건 향상, 시민 인식개선 등을 이뤄낼 수 있도록 적극적으로 역할을 할 필요가 있다.
- 열악한 노동조건, 고객의 폭언·성희롱에 대한 무대책 등은 권한과 책임이 분리된 원·하청구조에서 자주 확인되는 것으로 가스안전점검의 원·하청 구조에 대한 개선이 필요하다. 안전업무에 대한 하청 금지 원칙을 도시가스 안전점검 업무에도 적용시켜 재하도급을 금지하고, 서울시가 지도관리를 적극적으로

로 해야 할 것이다.

2) 케이블·통신 설치수리기사

- 케이블·통신 설치수리기사들의 업무는 옥상, 전봇대, 담벼락, 난간, 지하 등 외부 위험한 곳에서 작업하는 경우가 많아, 이 과정에서 대부분 베임, 찢림, 끼임, 넘어짐, 추락, 감전 등의 위험에 노출되어 있었다. 또한 업무에 필요한 25Kg 이상의 물품을 반복해서 들 뿐만 아니라 편성된 업무(가구)를 시간 내에 처리하기 위해 무리하게 운반함에 따라 ‘근골격계질환’ 등의 위험도 높다.
- 케이블·통신 설치수리기사들에 대한 감정노동 피해는 주로 가구방문 작업 과정에서 가입자의 무리한 요구와 서비스 불만에 따른 일방적인 폭언 및 폭행, 흥기위협, 민원제기 등의 형태로 발생되고 있다.
- 문제는 감정노동 피해 및 민원발생 후 이를 보호해야 할 회사가 오히려 기사 개인의 책임으로 전가하고 반성문 같은 경위서 작성, 고객에 사과를 요구하는 등 감정노동 피해자에게 더 많은 상처를 주고 있다는 점이다.
- 고객의 무리한 요구 등으로부터 발생하는 이러한 상황은 케이블·통신 설치수리기사들에 대한 사회적 편견과 업무범위에 대한 고객의 이해도가 낮아서 발생하고 있다. 동시에 무조건 고객응대 및 서비스 완료를 최우선으로 하고, 업무 중에 발생하는 감정노동 피해 등을 등한시하는 기업의 행태도 그 원인을 제공하고 있다고 할 수 있다.
- 2013년 이후 케이블·통신 직종에서 현장 기사들을 대변할 수 있는 노동조합이 설립되면서 고용안정 및 근로조건 개선과 함께 산업안전·감정노동 보호를 위한 요구가 이어지고, 노동자들의 인식도 개선되었다는 점에서 그나마 다행이라 할 수 있다.

- 현재 케이블·통신 관련 노동조합이 있는 곳은 대부분 산업안전 및 감정노동 피해예방을 위해 ‘작업중지권’, ‘고객응대 보호’ 규정 등을 노사합의로 단체협약에 포함시키고 있다는 점은 주목할 만하다. 그러나 이러한 제도가 현장 조합원들에게 실질적으로 활용되지 못하고 있는 것으로 나타나 제도 정착을 위한 노사의 노력이 필요한 상황이다. 또한 여전히 외주업체에서는 관련된 보호 근거 규정이 없는 것으로 확인되어 이에 대한 제도 도입이 필요한 상황이다.
- 케이블·통신 회사들의 ‘감정노동자 보호를 위한 매뉴얼’ 여부는 고용형태 별로 큰 차이를 보이고 있는데 원청-자회사들은 그나마 감정노동 보호 매뉴얼을 형식적으로나마 갖추고 있으나, 외주업체들은 매뉴얼 자체가 없는 것으로 확인되었다.
- 하지만 회사의 감정노동자 보호 매뉴얼도 그 내용에 대해 설치수리기사들이 전혀 인지하지 못하거나, 알고 있더라도 현장에 적용하기 어렵다는 점에서 개선이 필요한 상태이다. 예를 들면 원청-자회사들은 ‘가구방문 대면업무’ 과정에 폭언·협박·폭행에 따른 대처방안을 단계적으로 구성하고 있는데, 상황발생 시 해당 기사가 가입자 진정조치를 3~5단계까지 시행한 후에야 비로소 현장을 철수할 수 있어 전혀 현실성이 없다. 이를 개선하기 위해서는 현재 보편화된 ‘콜센터 감정노동자 보호조치’와 같이 ‘성희롱 발언 시 1회 경고 후 차단’ 등과 같은 신속한 조치의 개정이 필요하다.
- 심층면접 조사결과 설치수리기사들은 감정노동 보호를 위한 개선의견으로 ① 무리한 고객 요구를 거부할 수 있는 회사의 명확한 ‘업무 가이드라인 설정’과 ‘감정노동자 보호를 위한 실효적인 매뉴얼’ 제도화 ② 위험업무 또는 폭언·폭행 등 피해상황 발생 시 작업중지권 부여 및 2인 1조 근무제 도입 ③ 감정노동 피해 발생 시 치유를 위한 심리상담 프로그램 도입 및 휴식 등 보상제

도 도입 ④ 가구방문서비스노동자들에 대한 사회적 인식변화와 법적 규제방안 마련 등의 의견을 제출하고 있다.

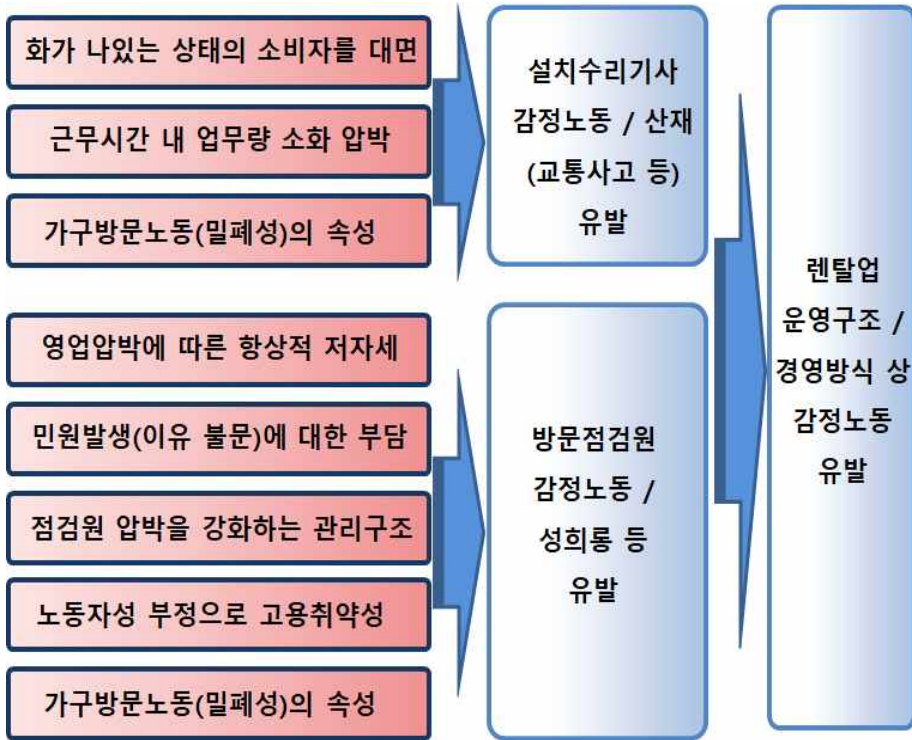
- 이러한 개선방안이 현실적으로 적용되기 위해서는 회사의 감정노동자 보호 매뉴얼 개정 및 현장적용을 위한 상시적 안전교육, 감정노동자 보호를 최우선 하는 기업인식 및 문화 개선, 그리고 케이블·통신 가구방문 설치수리 모든 노동자들에게 적용될 수 있도록 하는 조치가 필요할 것으로 보인다.

3) 렌탈 방문점검원/설치수리기사

- 렌탈업 감정노동 요인 분석
- 설치수리기사의 경우 직접고용을 통해 영업(계정 유지)에 대한 부담이 사라진 측면에서 감정노동 유발요인에 변화가 있지만, 렌탈업 특성인 ‘이미 화난 상태의 소비자 대면’이라는 특성이 강하게 작용한다. 하자 있는 제품을 렌탈한 것에 대해 만나자마자 죄송하다는 얘기 해야 하는 셈이다. 직접고용 이후에 근무시간(1일 8시간) 내에 할당된 업무량을 마쳐야 하는 것도 심리적 압박감의 요인이다. 빨리 마치고 이동해야 하기 때문에 소비자와 갈등이 발생하기도 하고, 이동 중 교통사고를 유발하기도 한다. 업무의 밀폐성이라는 가구방문노동의 일반적 특성도 설치수리기사의 감정노동 유발요인이다.
- 방문점검원의 감정노동은 기본적으로 영업에 대한 압박으로부터 유발된다. 신규 계정 확보, 기존 계정 유지라는 영업 압박은 소비자에게 항상 저자세를 갖게 만들고 어떠한 요구라도 자기주장을 하기 힘들게 된다. 영업실적, 민원발생에 대한 압박이 기본역할로 설정되어 있는 운영구조도 한 몫을 하고 있고, 이유를 불문하고 민원발생을 억제하고자 하는 경영방침도 방문점검원의 심리적 부담을 가중시킨다. 근본적으로는 노동자성 부정으로 인해 집단적 목소리를 내기 어렵고, 산업안전보건법, 사회보험 등 최소한의 사회적 안전장치에서 배

제되어 있는 것이 방문점검원의 감정노동 유발의 바탕이 되고 있다.

[그림 4-19] 렌탈업 감정노동 요인 분석



- 방문점검원, 설치수리기사에 대한 착취를 토대로 발전하는 렌탈산업
 - 지난 10여 년 사이에 렌탈업이 급속히 팽창하고 있고, 렌탈기업의 수익도 고성장을 구가하고 있지만, ‘합리적 소비패턴’ 이면에는 여전히 노동자에 대한 신체적, 정서적 착취구조가 작동하고 있다.
 - 렌탈기업의 비즈니스 구조에서 볼 수 있듯이 기업의 수입은 계정 초기 등록비와 렌탈료이다. 이는 영업 성과와 점검·수리서비스에 기반하고 있다. 렌탈자본운동에서 가치가 창출되는 지점은 방문점검원⁵⁹⁾에게 절대적으로 의존하고 있는 영업과 설치수리기사들의 용역

59) 방문점검원은 렌탈기업 입장에서는 최고의 고객이다. 신입직원이 들어오면 친인척까지 동원되어서 통상 10~20개의 계정을 만드는 것이 관행이기 때문이다.

서비스이다. 그럼에도 이들은 소모품 취급을 받을 뿐 노동력의 가치가 제대로 인정되지 않고 있다.

- 방문점검원은 말이 점검원이지만 영업사원으로서의 조직정체성을 강요 받고 있고, 급여체계도 기본급 없이 실적에 따라 지급하며, 점검수수료도 영업실적에 연동해서 결정하고 있다.
- 설치수리기사는 최근 본사 또는 자회사로 직접고용되었지만 여전히 높은 노동강도로 수리업무를 수행해야 한다. 또한 문제(고장)가 있는 제품을 빌려쓰고 있다는 사실에 이미 화가 나 있는 고객을 대하는 것이 이들의 역할이다.

○ 가구방문서비스노동의 전형적 문제점으로는 성희롱, 폭언, 폭행 등 밀폐된 공간에서의 고객의 부당한 대우, 이동노동에 따른 휴게시간 미보장, 화장실 사용의 어려움, 이동수단에 대한 비용 지불 문제, 개인통신기기 활용에 따른 개인정보 문제, 서비스만족도 조사 결과를 개인 평가와 연계 등 방문점검원과 설치수리기사는 가구방문서비스노동자의 전형적인 문제점들을 그대로 겪고 있다. 이러한 문제점들을 더욱 증폭시키는 것이 영업실적에 대한 압박이다.

○ 렌탈기업의 감정노동 심화기제 : 조직운영 원리에 배태된 감정노동

- 방문점검원, 설치수리기사의 감정노동을 직접적으로 유발하는 것은 고객이지만, 고객의 감정노동 가해행위를 더욱 조장하는 것은 렌탈기업의 운영원리이다.
- 중간관리자인 지점장, 팀장의 임금체계가 기본급은 적고, 지점의 영업실적에 따른 성과급을 높게 책정하는데, 이는 방문점검원의 영업실적을 일상적으로 압박하도록 설계되어 있는 것이다. 민원 발생량에 따라 중간관리자에게 임금 패널티를 부과하는 것 역시 결과적으로는 방문점검원, 설치수리기사가 고객 앞에서 무력해질 수밖에 없도록 만드는 기제이다.

○ 기업 차원의 대응 체계 부재는 ‘미필적 고의’에 해당

- 방문점검원, 설치수리기사에게 귀책사유가 없는 고객과의 갈등에 대해 기업 차원에서 아무런 대응체계가 없는 것이 렌탈업의 특징이다.

고객의 부당하거나 무리한 요구에도 노동자는 죄송하다는 애기와 함께 최대한 고객 요구에 부응해줄 수밖에 없다.

- 이러한 문제는 고객 유치가 기업 이윤의 원천이라는 원론적인 수준을 넘어서 무조건적으로 ‘고객 만족’을 추구해야 한다는 왜곡된 조직운영 철학에서 기인한 것으로 보인다. 대응체계를 못 만드는 것이 아니라 안 만드는 것이라고 할 것이다.
- 렌탈산업은 감정노동이 발생할 수밖에 없는 구조를 기반으로 운영되고 있고, 렌탈기업 역시 노동자의 감정을 소모해서 고객을 관리하는 것이 합리적인 대응체계를 갖춰서 관리하는 것에 비해 비용을 최소화하고 이윤을 극대화하는 길이라는 점을 적극 활용하고 있는 것이다.

5장. 가구방문서비스노동자 감정노동 보호를 위한 정책적 제언

본 연구는 가구방문서비스노동자들의 감정노동 실태조사와 심층면접조사를 통해 가구방문서비스노동자들이 높은 수준의 감정노동을 수행하고 있음을 확인하였다. 가구방문서비스노동자들은 방문노동과 이동노동, 감정노동을 동시에 수행하고 있기 때문에 이들의 감정노동 및 노동환경 개선을 위한 대응방안 역시 다양한 측면의 접근이 필요하다. 지금까지 제시된 실태연구 결과를 기반으로 가구방문서비스노동자들의 감정노동 보호를 위한 정책적 대안들을 다음과 같이 제언하고자 한다.

1. 감정노동 보호를 위한 제도 마련

- 가구방문서비스노동자의 감정노동 보호제도 마련을 위한 제도 개선안으로는 감정노동 매뉴얼 개선, 매뉴얼 교육, 감정노동자 보호 안내멘트 적용 및 사회적 인식개선, 감염병 예방 보호 매뉴얼 수립, 상담 및 힐링프로그램 지원 등을 제안하였다. 이에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

1) 감정노동 매뉴얼 개선

- 가구방문서비스노동자들은 감정노동 및 직장폭력 수준의 위험군 비중이 매우 높은 것으로 나타났으며, 특히 민원발생에 대한 두려움이나 민원인의 과도하고 부당한 요구 등을 감정노동의 주요 원인으로 지목하였다.
 - 고객으로부터 부당한 대우와 감정노동 상황에 놓임에도 불구하고 명확한 업무 지침이나 가이드라인이 없거나 이에 대한 인지가 부족하여 그냥 참고 견디거나 개인 수준에서 해결하는 방법 등으로 대처하고 있었다.

- 회사(원청)와 고객센터도 민원 또는 감정노동 상황에 대한 명확한 규정이나 응대매뉴얼이 없거나, 가구방문노동의 현실에 맞지 않는 매뉴얼 등으로 인해 감정노동 상황 발생시 노동자에게 책임전가, 담당자마다 다른 대처방식을 취하는 등 상황에 따라 대처방식도 상이하게 이루어지고 있다.
- 현재 존재하는 감정노동 매뉴얼은 감정노동 발생시 고객 진정에 초점이 맞춰져 있고, 적절한 보호지침이 전무하거나 작업중지권이나 대응지침 등이 현실적이지 않으며, 케이블·통신 외주업체의 경우에는 아예 감정노동 보호 매뉴얼이 없다.

○ 안전보건공단(2021)은 가스안전점검원의 감정노동 보호를 위한 매뉴얼을 발간하였다. 케이블·통신 원청·자회사들의 경우 ‘산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치)’, ‘성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법 제13조(통신매체를 이용한 음란행위)’, ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제74조(벌칙)’, ‘형법 제260조(폭행, 존속폭행), 제366조(재물손괴 등)’, ‘산업안전보건법 시행령 제41조’, ‘산업안전보건법 시행규칙 제41조’에 근거하여 회사 차원의 ‘감정노동 보호 매뉴얼’을 수립하였다. 렌탈 업종 역시 2020년 1월 산업재해보상보험법 시행령 개정을 통해 “대여제품 방문점검원”, “가전제품 설치 및 수리원”을 특수형태근로종사자에 포함하여 산재법을 일부 적용하고 있다. 산업안전보건법 역시 뒤늦은 2021년 11월 19일에 시행령을 개정해서 산재법과 동일하게 렌탈노동자를 특수형태근로종사자 범위에 포함시켰다.⁶⁰⁾

60) <산업안전보건법 시행령> 제67조(특수형태근로종사자의 범위 등) 법 제77조제1항제1호에 따른 요건을 충족하는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.
<개정 2021. 11. 19.>

10. 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제2호 또는 제8호의 방문판매원이나 후원방문판매원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 상시적으로 방문판매업무를 하는 사람
11. 한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 대여제품 방문점검원
12. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품을 배송, 설치 및 시운전하여 작동상태를 확인하는 사람

[개선방안]

- 회사(원청) 차원에서 현실적용 가능하고 실효성 있는 ‘감정노동자 보호 매뉴얼’ 을 마련하여 시행하고 관리해야 한다.
 - 감정노동자 보호 매뉴얼에는 감정노동자 보호체계, 강성 및 악성 민원 응대 매뉴얼 및 처리기준 업무중단 및 휴식시간 제공 기준, 심리적 지원 및 법적 지원 등의 내용이 필수적으로 제시되어야 한다.

- ‘감정노동 보호 매뉴얼’ 의 개선점으로는
 - 첫째, 악성·강성 민원 처리기준 및 절차를 재정비하여야 한다. 이를 위해서는 회사의 업무매뉴얼에 업무 범위를 명확히 규정하는 것이 필요하고, 고객들에게도 이를 사전에 고지하도록 한다. 업무를 벗어난 무리한 요구나 폭언·폭행, 고객에 의한 성희롱 등이 발생할 경우 절차에 따라 처리하고, 이로 인한 민원 발생시 회사 차원에서 해결해야 한다. 이를 위해서는 감정노동자들이 악성 및 강성 민원으로 인하여 불이익이나 피해를 입지 않도록 매뉴얼에 명확한 처리기준과 절차를 만들고 이에 따라 처리하도록 해야 한다. 또한 지나치게 여러 단계로 되어 있는 절차도 간소화하여 적실성을 높여야 한다.
 - 둘째, 가구방문서비스노동자들의 업무를 고려한 업종의 공통된 표준 매뉴얼이 필요하다. 업종별로 원·하청 차별(구분) 없이 모든 동종업종에 적용가능한 표준매뉴얼을 제작하여 가구방문서비스노동자들에게 동일하게 적용할 수 있도록 해야 한다.
 - 셋째, 작업중지권을 보장해야 한다. ‘산업재해 발생의 급박한 위험’ 이 있는 경우 제한적으로 인정되던 산업안전보건법상 노동자의 작업중지권(제52조)을 ‘고객으로부터의 폭력 및 괴롭힘이나 지속적인 부당한 요구’ 로 확대하여 가구방문서비스노동자가 다양하게 겪게 되는 부당한 상황에 대처할 수 있도록 해야 한다. 감정노동 상황 발생 시 피해를 최소화하기 위해 즉각적인 업무 중지 및 철수 권한을 부여하고, 관리자에게 사후 보고, 담당자 업무 이관 및 관리자/담당부서에서 후속조치를 시행하여 감정노동자를 보호해야 한다. 이를 위해서 노동자가 업무 환경이 안전한지를 스스로 판단하고 자신을 지키며 일할 수 있도록 업무자율성과 권한 부여를 확대하는 것이 필

요하다.

- 넷째, 감정노동 피해발생 시 감정노동 휴가 및 휴게시간 보장 등 감정노동자를 보호할 수 있는 제도적 장치가 보장되어야 한다. 현장에서 필요시 일정 휴식시간을 부여하거나 감정노동 휴가 등을 제공하여 감정노동 피해로부터 회복할 수 있도록 해야 한다. 이 과정에서 감정노동자에게 어떠한 불이익도 가지 않도록 해야 하며 필요시 문제 고객에 대한 관리 및 회사 차원의 조치가 이루어져야 한다.
- 다섯째, 감정노동 피해로부터 회복하기 위한 심리상담 및 필요시 병원치료 비용 등을 회사가 지원할 수 있는 제도를 도입해야 한다. 또한 감정노동 피해 상황에 따라 법률지원이 필요한 경우 회사가 고소·고발 등을 지원하고 이에 대한 법적 근거 규정 등을 명시하도록 해야 한다.

<표 5-1> 대어제품점검원 고객응대 매뉴얼 목차

<p>1. 고객응대종사자 건강보호에 대한 예방조치</p> <p>1) 경영방침 2) 고충처리위원회 3) 고객응대종사자 권리보장 선언 4) 문제행동 고객 유형분류</p> <p>2. 고객응대업무 종사자 건강보호에 대한 예방조치</p> <p>1) 문구 게시 또는 문자 안내 문구 게시 장소 / 문구 게시 내용 / 문자 안내 내용(예시) 2) 건강장해 예방 관련 교육 교육 대상 / 교육계획 수립 및 실시 / 포함해야 할 내용 / 힐링프로그램 3) 방문 전 위험요인 확인</p> <p>3. 고객응대업무 종사자 건강보호 사후조치</p> <p>1) 문제상황 대응절차 가) 폭언·폭력 등 대응절차 나) 그 외 고객의 문제행동에 대한 대응방안 2) 휴게시간의 연장 3) 건강장해 관련 치료 및 상담지원 4) 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원 증거자료 확보 / 피해 대어제품점검원 지원 / 법적, 행정적 조치 지원 / 법적 대응요령</p>

※자료: 최은희 외(2020)

〈표 5-2〉 산업안전보건법상 작업중지권

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

2) 매뉴얼 교육

- 본 연구결과에 따르면 전체적으로 가구방문서비스노동자들에게 감정노동 매뉴얼 및 안전과 관련한 교육이 시행되지 않는 것으로 나타났으나 산업안전보건법, 산업재해보상보험법⁶¹⁾ 등 최근 법 개정에 따라 고객응대 매뉴얼 및 건강장해 예방교육을 실시해야 하기 때문에 이에 대한 관리감독이 필요한 실정이다.
 - 렌탈기업의 경우 방문점검원을 대상으로 시행해야 하는 안전보건 교육에서도 특히 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항, 사고 발생 시 긴급조치에 관한 사항 등은 방문점검원의 감정노동을 보호하기 위해서 중요한 교육내용이다. 이러한 교육이 내실있게 진행되도록 행정의 관리감독과 노동조합의 노력이 필요하다.

61) 2020년 1월 산업재해보상보험법 시행령 개정을 통해 “대여제품 방문점검원”, “가전제품 설치 및 수리원”을 특수형태근로종사자에 포함하여 산재법을 일부 적용하고 있다. 산업안전보건법 역시 뒤늦은 2021년 11월 19일에 시행령을 개정해서 산재법과 동일하게 렌탈노동자를 특수형태근로종사자 범위에 포함시켰다.

〈표 5-3〉 방문점검원 등 렌탈업 노동자에게 적용되는 산업안전보건 관련 규정

<p>〈산업안전보건법〉 제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) ② 대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다.</p> <p>〈산업안전보건법 시행령〉 제68조(안전 및 보건 교육 대상 특수형태근로종사자) 법 제77조제2항에서 “대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자”란 제67조제2호, 제4호부터 제6호까지 및 제9호부터 제13호까지의 규정에 따른 사람을 말한다. <개정 2021. 11. 19.></p> <p>〈산업안전보건법 시행규칙〉 제26조(교육시간 및 교육내용) ~ 제36조(교재 등) 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련 3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

〈표 5-4〉 특수형태근로종사자에 대한 안전보건교육(제95조제1항 관련) -시행규칙 별표 5

<p>아래의 내용 중 특수형태근로종사자의 직무에 적합한 내용을 교육해야 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항 ○ 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항 ○ 건강증진 및 질병 예방에 관한 사항 ○ 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항 ○ 산업안전보건법령 및 산업재해보상보험 제도에 관한 사항 ○ 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항 ○ 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 및 관리에 관한 사항 ○ 기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항 ○ 작업 개시 전 점검에 관한 사항 ○ 정리정돈 및 청소에 관한 사항 ○ 사고 발생 시 긴급조치에 관한 사항 ○ 물질안전보건자료에 관한 사항 ○ 교통안전 및 운전안전에 관한 사항 ○ 보호구 착용에 관한 사항

3) 고객 인식개선을 위한 홍보

- 현재는 고객센터 사무실이나 콜센터에만 감정노동자 보호 안내멘트가 적용되고 있는데, 이를 가구방문서비스노동자들의 업무 전화까지 확대하여 제공하고, 필요시 관련 비용을 업체에 지원해야 한다.
- 심층면접 결과 가구방문서비스노동자들은 필수노동의 측면에서 가구방문서비스노동자들에 대한 사회전반적 인식개선의 필요성을 주장하였다. 특히 가스안전점검원의 경우 TV 공익광고나 홍보 영상 등을 통하여 가스안전점검의 필요성, 시민들의 가스안전에 대한 인식개선 등이 필요함을 주장하였다. 도시가스 안전점검 업무의 중요성과 전문성 등을 인식할 수 있는 사회적 인식개선 홍보가 필요하다.
- 최근 반려견과 같은 반려동물이 있는 가정이 크게 늘어나면서 이와 관련한 각종 사고도 증가하고 있다. 방문가구에서는 사랑스러운 반려동물이 누군가에게는 공포의 대상이 될 수도, 상해를 입힐수도 있으나 이에 대한 배려가 부족하고, 상해나 사고발생시 고객으로부터 사과, 피해보상, 재발방지대책 등은 쉽지 않은 상황이다. 따라서 앞으로도 점차 증가할 것으로 예상되는 이러한 상황에 대처하고 노동자를 보호하기 위한 홍보, 공통 지침, 제도 등이 필요하다.

4) 감염병 예방 보호 매뉴얼 수립

- 감염병 확산시 가구방문서비스노동자에 대한 체계적인 보호 매뉴얼이 없기 때문에 코로나19 확산 과정에서 노동자들은 회사의 방역조치 미비, 업무 중 감염 공포와 불안감이 큰 스트레스로 작용한 것으로 확인되었다.
- 코로나19를 비롯한 다른 감염병 확산에도 향후 대비하기 위하여 회사 차원의 ‘가구방문서비스노동자들의 감염병 예방 보호 매뉴얼’ 수립이 필요하다. 여기에는 ① 서비스 접수과정에서부터, 사전 방문고객 상태 확인 (확진자/밀접접촉자 여부 등), ② 가구방문시 방역대책 및 노동자 방역지원 방안 마련, ③ 감염자 가구 확인 시 보호대책(작업중지권, 밀접접촉자 유급휴가 부여 등), ④ 가구방문서비스노동자 확진 시 건강지원 대책, ⑤ 감염예방을 위한 충분한 백신 휴가 보장(최소 2일 유급 보장) 등의 제도 마련을 통해 노동자들의 불안감 해

소와 건강권 보장을 위해 노력해야 할 것이다.

5) 상담 및 힐링프로그램 지원

- 감정노동 피해로부터 회복하고 심리적 불안감 및 스트레스 해소를 위해 심리 상담 및 치유프로그램을 지원받을 수 있도록 하는 방안이 제시되어야 한다. 대체인력 수급의 어려움으로 근무시간 외에 상담을 받을 수밖에 없는 가구방문 업무의 특성상 전체 직원을 대상으로 정기적으로 연간 1~2회에 걸쳐 힐링 또는 치유프로그램을 연간 프로그램으로 운영하는 등 시 또는 회사 차원의 적극적 지원이 필요하다. 또한 상담이 필요한 노동자들에게는 심리상담 프로그램을 제공하거나 대상기관 안내, 감정노동 수당을 지급하는 등의 방법을 고려해야 한다.

<표 5-5> 이용 가능한 심리상담 프로그램

※ 이용 가능한 심리상담 프로그램 (비용: 무료)

- 서울시감정노동센터 심리상담 프로그램
 - 대상: 서울시에 거주하거나 서울시 소재 사업장에 근무 중인 감정노동자
 - 상담시간: 월~금 10:00~18:00 (사전예약 必)
 - 신청방법: ☎02-722-2525 (사전예약 必)
- 서울심리지원센터 심리상담 프로그램(서울심리지원동남센터)
 - 대상: 서울 시민 및 서울 소재 기관 종사자
 - 상담시간: 월~금 10:00~18:00 (야간상담: 월, 수요일 20시까지), 토 10:00~14:00
 - 신청방법: ☎02-2144-1191, 온라인(pay-supporter.or.kr) (사전예약 必)
(서울심리지원 서남센터, 서울심리지원 동북센터, 서울심리지원 제4권역센터(중부))
- 건강가정지원센터 심리상담 프로그램
 - 대상: 지역 주민(지역 센터별 상담)
 - 상담시간: 지역 센터 프로그램별 상이
 - 신청방법: ☎1577-9337, 온라인(familynet.or.kr)

2. 노동환경 개선을 위한 방안 마련

노동자들의 건강권과 안전하게 일할 권리, 그리고 감정노동 수준 완화를 위해 필요한 노동환경 개선방안으로는 2인 1조 운영 지침 마련, 적정업무량 유지 및 실적압박 개선, 임금체계와 수수료 산정방식의 개선, 안전업무 도급금지 또는 제한, 노동자의 사회적 지위 확보 및 노동자성 인정, 쉼 권리 확보, 노동조합의 과제 등을 제안하였다. 이에 대한 구체적인 내용은 다음과 같다.

1) 2인 1조 운영 지침 마련

- 가스안전점검원 : 2인 1조 업무는 노동자의 안전을 확보하는 가장 확실한 방법 중의 하나일 것이나, 현재 일부 지역에서 기존 업무를 유지한 채 2인 1조로 수행하다 보니 업무량이 오히려 증가하는 상황이 있다. 또한 1인 점검에 이미 익숙해진 가스안전점검원 입장에서는 모든 업무를 2인이 함께 수행하는 것에 대한 불편함이 있기도 하고, 사측에서는 2배로 증가하는 인건비를 감당하기 어려운 부분도 존재한다. 따라서 노동자의 안전을 기본으로 업무 수행의 합리적인 방식⁶²⁾을 도출하는 노-사-정의 논의가 필요하다.
- 야간 또는 일몰 이후의 점검이 필요한 가구, 약·강성 민원인, 성추행 등의 전력이 있는 불량 고객 등 안전확보가 반드시 필요한 대상 등은 우선적으로 2인 1조로 점검을 하도록 운영하는 방안이 필요하다.
- 케이블·통신 설치수리기사 : 사전에 고객의 상태나 정보를 확인할 수 없는 상태에서 설치수리기사 1인이 가구방문 업무를 수행할 경우 중대한 위험 발생 및 고객의 돌발적 행동 시 무방비 상태에 놓이게 된다. 따라서 케이블·통신 설치수리기사의 가구방문 업무는 위험업무이자 감정노동의 대표적인 업무이기 때문에 2인 1조 근무제는 위험상황 및 감정노동 피해상황에 동료가 함께 대처할 수 있도록 하여 피해를 최소화시킬 수 있는 근본적 대책이 될 수 있다.

62) 예를 들어 2인 1조를 기본 체계로 구성하고 해당 조에서 1인 방문 가구와 2인 방문 가구를 자율적으로 정하여 점검을 할 수 있다. 또 1인 운영조와 2인 운영조를 두어 안전이 확인된 가구는 1인 운영조가 점검하고, 확인되지 않은 가구는 2인 운영조가 점검하도록 운영할 수도 있을 것이다.

2) 적정 업무량 유지 및 실적압박 개선

○ 가스안전점검원 : 법정 관리세대수 하향 조정이 필요하다. 수도권외의 가스안전점검원 1인당 담당 세대수는 4,680세대에 달하고 하루 100~200세대 방문, 40~50세대의 점검을 수행하고 있다. 퇴근 후에도 방문 가구들의 일정 조정 등 업무가 지속되고 있으나 간주근로시간제 적용으로 하루 8시간의 노동만 인정 받고 있다.

- 점검예약과 점검실시 업무를 분리할 필요가 있다. 가스안전점검원들이 고객과 약속을 잡는 업무에 방문점검까지 처리하다 보니 점검이 끝난 후 귀가해서도 고객과 시간 조정으로 인해 업무가 연장되고(무급), 약속시간을 잡는 과정에서 고객과 마찰이 빈번한 것으로 나타났다. 다른 가구방문서비스 직종처럼 점검예약은 상담원이, 방문점검은 가스안전점검원이 하도록 업무를 분리한다면 업무량도 줄고 고객과의 마찰을 일으키는 계기를 분산시켜 감정노동과 폭언 등에 노출되는 빈도를 낮출 수 있다.
- 점검을 거부하는 세대를 원칙적으로는 세 번 방문하도록 되어 있지만 센터간 실적경쟁과 가구주의 거부 의사를 명시적으로 확인하는 제도, 점검완료율에 대한 실적 압박 등으로 인해 방문을 무한히 반복하며 업무량이 과중해지는 상황에 처해 있다. 가구 방문 시 부재 가구에 대해서는 서울시나 도시가스회사에서 공문을 통해 점검에 대한 의사를 명확히 처리하는 것이 타당하다.
- 관리세대수 산정에 있어 실 점검인원을 기준으로 산정할 필요가 있다. 현재는 국가기술자격법에 따른 가스기능사 이상의 기술자격 소지자, 안전관리자양성교육이수자, 사용시설점검원(도시가스사업법 시행규칙 별표14 제4호 나목(2) 또는 다목(2)의 교육을 이수한 자) 등의 자격을 갖춘 인원을 기준으로 하다보니 실 점검인원이 아닌 민원기사나 다른 업무 종사자까지 포함하여 관리세대수를 산정하고 있어 업무과중의 요인이 되고 있다.
- 법정 관리세대수 하향 조정과 함께 적정인력을 충원할 필요가 있다. 현재 가스안전점검원의 무료노동실태는 심각하다. 무료노동을 줄이고 이에 대한 충원을 통해 가스안전점검원의 노동의 질을 높이고, 일생활 균

형을 도모할 필요가 있으며, 나아가 공적 일자리 창출의 효과도 만들 수 있다.

○ 렌탈 방문점검원 : 렌탈노동자들이 겪는 감정노동의 근저에는 실적에 대한 압박이 존재한다. 실적을 고려하게 되면 고객을 대등한 위치에서 상대하기가 어렵고 항상 저자세를 유지해야 한다. 만족도 조사를 개인평가와 연계시키고 있기 때문에 이는 실적압박과 마찬가지로의 영향을 미친다.

- 고객만족도 조사는 렌탈서비스를 개선하기 위한 목적으로 시행되지만 개인 평가를 통해 실적압박을 위한 근거로 활용되기도 한다. 만족도조사 문항의 사례는 다음과 같다.

<표 5-6> C사의 고객만족도조사 문항 사례

○○전자에서는 최근 매니저로부터 유지관리 서비스를 경험하신 고객님들을 대상으로 설문 조사를 진행하고 있습니다. 유지관리서비스 개선을 위해 설문 참여를 부탁드립니다.

1. 최근 매니저로부터 점검받으실 때 고객님께서 그 자리에 계셨습니까? 예 / 아니오
2. 매니저의 방문약속 과정 및 방문시간에 대하여 만족하십니까? 5점 척도(매우 만족 ~ 매우 불만)
3. 매니저의 전반적인 서비스에 대하여 만족하십니까? 5점 척도(매우 만족 ~ 매우 불만)
4. 현재 사용 중인 제품에 대하여 만족하십니까? 5점 척도(매우 만족 ~ 매우 불만)
5. 렌탈서비스에 대하여 개선할 점이 있는 경우 기재하여 주십시오.

- 영업실적에 대한 압박, 만족도조사 결과의 개인평가 연계 등은 법적으로 규제할 수 있는 것이 아니어서 노동조합 차원에서 회사와 교섭을 통해 접근해야 한다. 더 많은 노동자가 조직되어야 하고, 이를 토대로 회사와의 정상적인 교섭과 협약 체결을 통해 감정노동을 보호할 수 있는 조직문화를 조성하고, 기업운영방식을 개선해야 한다.

3) 임금체계와 수수료 산정방식의 개선

○ 가스안전점검원 : 서울시의 도시가스 공급수수료 계산방식을 개선할 필요가 있다. 현재는 각 도시가스회사가 산정한 수수료를 서울시가 세무전문가에게 검토용역을 주는 방식으로 결정하고 있다. 이런 방식으로 인해 서울의 모든 지역에서 동일하거나 유사한 내용의 업무를 수행하는 가스안전점검원들의 노동

단가는 회사가 다르다는 이유만으로 차등이 생기고 있다.⁶³⁾ 도시가스비용 결정 권한이 있는 서울시가 합리적인 기준을 마련하여 제시할 필요가 있다.

- 「도시가스사업법」 제28조 가스사용시설 안전관리업무의대행 조항을 개정할 필요가 있다. 해당 조문에서는 안전관리규정⁶⁴⁾에 따른 가스사용시설의 안전관리업무를 효율적으로 수행하기 위하여 그 업무의 일부를 일정 자격을 갖춘 가스사용시설 안전관리업무 대행자⁶⁵⁾에게 대행하게 할 수 있도록 하고 있다. 하지만 지역 분할을 통해 독점적 영업망을 확보한 도시가스회사가 이를 위탁하는 것은 비용 절감 또는 내부 임직원의 자리보전 등의 목적으로 이해되고 있다. 도시가스공급비용은 도시가스회사가 결정하므로 비용절감은 결국 전체 원가의 82.1%를 차지하는 가스안전점검원의 인건비 절감일 수밖에 없다. 시민과 도시의 안전을 위해 인건비를 줄여 이윤을 확보하는 현 하도급 체계를 개선하고 도시가스회사의 직접 운영 또는 서울시의 책임운영이 필요하다.

63) 가스안전점검원 1인당 점검 세대수가 최대 41.5% 차이 나지만 이들이 받는 임금의 차이는 최대 1.3%에 불과하다.

64) 「일반도시가스사업자 표준안전관리규정」을 말한다.

65) 「도시가스사업법 시행령」 제47조(가스사용시설 안전관리업무 대행자의 자격) 법 제28조 제1항에서 “산업통상자원부령으로 정하는 자격을 갖춘 자”란 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 자를 말한다. 이 경우 다음 각 호에 따른 안전관리 책임자, 사용시설점검원, 제1종 또는 제2종 가스시설시공업 등록을 위한 자격소지자를 각각 갖추어야 한다.

1. 안전관리 책임자(「국가기술자격법」에 따른 가스기능사 이상의 기술자격을 소지하거나 별표 14 제4호다목1)의 교육을 이수한 자를 말한다)가 1명 이상일 것
2. 사용시설점검원(별표 14 제4호나목2) 또는 같은 호 다목2)의 교육을 이수한 자를 말한다)이 가스사용시설 안전관리 수요자 3천 가구 또는 사업체마다 1명 이상일 것. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 가구 또는 사업체를 기준으로 할 수 있다.
 - 가. 공동주택등인 경우에는 가스사용시설 안전관리 수요자 4천 가구 또는 사업체
 - 나. 다기능 가스안전계량기(원격 가스차단, 원격 일산화탄소 검지·차단 및 지진 감지·차단 등의 안전기능이 되어 있는 계량기를 말한다)가 설치된 경우에는 가스사용시설 안전관리 수요자 6천 가구 또는 사업체
3. 「건설산업기본법 시행령」 제13조에 따른 제1종 또는 제2종 가스시설시공업에 등록된 자일 것

<표 5-7> 2021년 서울시 도시가스회사 고객센터 총괄원가

구분		원가 (백만원)	비율 (%)
인건비		57,867	70.7
감가상각비		628	0.8
기타 경비	인건비성 경비	9,358	11.4
	그 밖의 경비	7,130	8.7
	기타경비 소계	16,488	20.1
영업비용 계 (A)		74,992	91.6
법인세 (B)		95	0.1
적정 원가 (C)=(A)+(B)		75,087	91.7
투자보수 (D)		758	0.9
대표자 급여 및 이윤 (E)		6,021	7.4
총괄원가(재료비 제외) (C)+(D)+(E)		81,866	100.0

※ 자료 : 「서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정 및 업무표준화」를 정리
 ※ 인건비 + 인건비성 경비 = 67,234 백만원 / 총괄원가의 82.1%
 ※ 인건비성 경비 : 법정복리후생비, 기타복리후생비

- 렌탈 방문점검원 : 영업실적에 대한 압박을 완화하기 위한 과제로서 수수료 체계의 개선이 필요하다. 현재처럼 영업실적과 고객만족도 평가결과가 점검수수료 및 영업수수료에 반영되는 구조가 유지되는 한 감정노동을 유발하는 핵심요인인 영업 압박과 대고객 저자세 현상은 바뀌기 어렵다. 점검실적에 따른 수수료를 기본급화하고, 점검수수료만으로 최저생계가 가능하도록 점검수수료 인상이 필요하다. 영업수수료는 기본급 이외에 추가적인 실적급으로 지급되도록 급여체계를 개선해야 한다. 이는 노동조합의 교섭을 통해 접근해야 할 과제이다.

4) 안전업무 도급 금지 또는 제한

- 가스안전점검원 : 도시가스사업법 개정이 필요하다. 도시가스 안전사고는 한번 발생하면 그 규모와 피해가 크다는 점에서 이를 예방하는 활동은 개별 가구의

안전뿐만 아니라 도시의 안전에도 중요한 일이다. 그러나 가정용 도시가스 안전점검 업무는 도급제 방식으로 민간(도시가스회사)에 위탁하고, 이는 다시 하도급 회사(고객센터)에 재위탁하고 이를 다시 개인사업자⁶⁶⁾에게 또다시 위탁하는 다단계 위탁방식으로 운영되어 오다가 점차 고객센터의 고용관계로 전환되고 있다.

- 산업안전보건법 개정 과정⁶⁷⁾에서 다층의 하청구조는 성과주의적인 운영과 안전책임의 분산을 초래할 수밖에 없음이 확인되었다. 다층의 하청구조는 중간이윤(착취)이 불가피하고 이는 최종 작업자의 노동량을 증가시키면서 안전업무를 취약하게 만들 위험이 있다. 이번 연구에서도 가구별 2분 30초라는 짧은 점검 시간, 다층적 위탁에 따른 열악한 노동조건, 보호되지 않는 코로나19 감염위험 등을 확인할 수 있었다.
- 안전업무 외주화를 금지하는 원칙을 도시가스 안전점검에도 적용하여 도시가스 회사가 직접 안전점검 업무를 수행하게 하는 등 안정적인 점검을 하고, 가스안전점검원의 노동조건을 안정화할 필요가 있다. 이는 노동자의 노동조건뿐만 아니라 안전점검의 전문성과 질을 더욱 향상시켜 도시의 안전을 지키는데도 매우 필요한 사항이다.

5) 사회적 지위 확보 및 노동자성 인정

○ 가스안전점검원 : 점검원의 공적지위 확보 및 시민의 안전과 노동자 건강을 위한 서울시의 역할 강화가 필요하다. 개별 가구의 안전과 도시의 안전에 중요한 역할을 하고 있는 가스점검업무가 그에 걸맞는 방식으로 관리되지 않다보니 사회적으로 저평가되고 있다. 이는 부르면 와야 된다는 인식, 하대와 막말, 여성비하, 성폭력 등 문제의 원인이 되기도 한다.

- 가스안전점검원의 전문성을 관리하는 시스템이 함께 도입될 필요가 있다. 가스안전점검원으로서의 교육을 이수하고 점검을 수행할 능력

66) 설문조사 결과 가스안전점검원의 24.3%가 여전히 도급제 방식이어서 개인사업자로 분류되고 있을 가능성이 높다.

67) 구의역 스크린도어 수리 노동자 사망 사건, 서부발전소 하청 노동자 사망 사건 등 다수의 안전사고에서 다층의 하청구조가 위험을 양산하고 있음을 확인할 수 있었다.

을 갖춘 사람을 전문가로 인정하는 시스템을 도입하여 공적으로 인정하고 서울시가 그러한 공적 지위를 부여하는 제도가 필요하다.

- 도시가스회사로부터 위탁받은 고객센터의 위상으로서의 안전관리의 위상을 확보할 수 없다. 안전점검 안내, 점검 결과 통보 등을 서울시가 직접 관리하거나 서울시의 명의로 발급할 수 있게 하여 가스안전 점검의 공적 지위를 높일 필요가 있다.

○ 렌탈 : 렌탈 노동자들의 노동자성 인정이 필요하다. 가전렌탈 직종에서 일하는 설치수리기사, 방문점검원은 오랜 기간 특수고용 형태로 일해왔다. 산재보험법, 산업안전보건법 상의 특수형태근로종사자 직종 중 ‘대여제품 방문점검원’, ‘가전제품 설치 및 수리원’ 이 여기에 해당한다.

- 최근 설치수리기사의 경우에는 근로기준법상 노동자성이 인정되는 법원 판결⁶⁸⁾이 있었고, 이에 따라 주요 렌탈기업의 경우 회사와 노동조합이 교섭을 통해 설치수리기사를 직접고용으로 전환하기도 했다. 설치수리기사는 직접고용을 통해 개인도급으로 운영되던 시기에 비하여 노동조건, 감정노동 등 일정 부분 개선되기도 했다. 물론 노동조합이 없는 렌탈기업의 경우는 설치수리기사도 여전히 개인도급형태로 운영하고 있다. 또한 방문점검원의 경우도 아직 노동자성이 제대로 인정되지 않고 있다.
- 방문점검원 역시 인적 종속성(지휘명령), 경제적 종속성(주로 렌탈기업으로부터의 수입에 의존해서 생활), 조직적 종속성(렌탈기업의 핵심 기능인 영업을 담당) 등이 분명하므로 법적인 인정을 통해 노동권을 보장해야 한다.
- 현재 C사의 방문점검원 노동조합이 노동자성을 다투는 소송을 진행 중이고, 이 결과에 따라서 다른 렌탈기업 노동조합에서도 소송 진행 여부를 결정할 것으로 판단된다.
- 법원의 판결 결과와 무관하게 렌탈 회사들은 점검원에 대해 구체적인 관리통제를 하고 있다는 점에서 그에 걸맞은 책임을 부담해야 마땅하다. 다음의 업무위탁계약을 보면 회사는 점검원에 대해 매우 포괄적인 지휘명령을 할 수 있도록 되어 있다. 업무처리 방식, 회사 보고 사항, 지정된 복장 착용, 의무적인 교육 참석 등에 대해 구체적

68) 서울중앙지법 2016가합524734 등 선고일자 : 2019-06-13.

으로 명시하고 있고, 기타 이에 준하는 회사 요청사항에 점검원이 협조해야 할 의무를 포괄적으로 규정하고 있다.

- 렌탈 회사들은 거의 ‘백지수표’ 수준의 계약서를 체결해서 방문점검원에 대해 지휘명령 권한을 포괄적으로 행사하고 있다. 방문점검원을 “회사와 독립된 지위에서 위탁업무를 처리하는 자유직업소득자” 라고 명시하면서도 포괄적인 지휘명령을 할 수 있도록 계약을 체결하는 모순적인 태도를 취하고 있다. 회사가 행사하는 지휘명령권에 비례해서 방문점검원에 대한 관리책임을 부담해야 하고, 노동권 보장을 위한 회사의 최소한의 책무를 부담해야 한다. 그리고 노동권 보장의 첫 번째 과제는 감정노동을 유발하는 실적압박 관리체계 개선이 되어야 한다.

<표 5-8> C사의 업무위탁계약서 中

<p>제4조 ‘매니저’의 책무</p> <p>① ‘매니저’는 선량한 관리자의 주의의무를 준수함으로써 ‘회사’로부터 제공받은 고객 리스트를 근거로 고객에게 유지관리서비스 최소 3일 전에 고객과의 협의에 따라 방문약속을 하고 유지관리 서비스 당일에 방문시간과 서비스 프로세스를 준수하여 성실히 유지관리 서비스를 제공한다.</p> <p>② ‘매니저’는 비정기방문, 케어십 가입 유치, 필터 교환 등의 당일 방문요청 건에 대해서도 고객이 요구하는 방문시간 또는 고객과 협의를 통해 약속된 방문시간을 준수하여 성실히 서비스를 제공하여야 한다.</p> <p>③ ‘매니저’는 당일 처리한 서비스 업무내역 일체를 ‘회사’가 지정한 방법으로 입력하여야 하며, 미진행된 서비스 업무내역에 대해서도 미진행 사유를 입력함으로써 위탁사항의 처리상황을 ‘회사’에게 통지하여야 한다.</p> <p>④ ‘매니저’는 고객 또는 제3자에 대하여 그룹 계열사 또는 ‘회사’의 명의로 어떠한 채무도 부담하여서는 아니 된다.</p> <p>⑤ ‘매니저’는 ‘회사’가 위탁한 판매업무를 수행함에 있어 ‘회사’가 정한 ‘위탁업무수행기준’을 반드시 준수해야 한다.</p> <p>⑥ ‘매니저’는 원활한 위탁업무처리를 위해 ‘회사’가 정한 건강검진 기준에 따라 년 1회 건강검진을 시행하고 검진결과를 회사에게 제출하여야 한다.</p> <p>⑦ ‘회사’는 매니저가 수행하는 위탁업무의 효율을 높이고 청결을 유지하며 고객의 신뢰를 얻는데 도움이 된다고 판단될 경우, 회사는 매니저에게 지정된 복장을 착용토록 요청할 수 있으며, 이 경우 매니저는 회사가 지정한 복장을 착용하여야 한다.</p> <p>⑧ 제5조 3항에 의해 회사로부터 매니저가 교육 참석을 요청받은 경우, 매니저는 원활한 위탁업무처리를 위해 교육에 참석하여야 한다.</p> <p>⑨ 기타 ①~⑧항의 항목에 준하는 업무로 회사가 요청하는 경우 매니저는 적극 협조하여야 한다.</p>

6) 쉼 권리 확보

- 「산업안전보건법」은 사업장 내부의 노동자에 대한 안전보건 규정들만 있어 가구방문서비스노동자에 대한 휴게시설, 화장실 등에 대한 안전보건규정을 도입할 필요가 있다. 서울시에서는 이동노동자 쉼터를 설치·운영하고 있지만 대리운전, 퀵서비스, 셔틀버스 등 운행 노동자를 대상으로 하고 있고, 또 이용자들은 남성 위주로 형성되고 있다. 도보로 이동하는 가구방문서비스노동자, 여성노동자를 고려한 휴게공간과 휴식 방법을 검토할 필요가 있다. 예를 들어 공간적으로는 동별 주민센터, 대부분 상주인원이 없는 채 운영되고 있는 경찰소관의 치안센터, 민간위탁 시설 등 공공의 시설을 활용하거나 카페 등에서 휴식을 취할 수 있는 경비를 지급(카페 쿠폰)하는 방법을 제시할 수 있다.
- 가스안전점검 노동자들은 업무의 절반을 거리에서 이동노동을 하고 있지만 잠시 쉴 수 있는 공간이나 여건은 전혀 없다. 그나마 개인 비용을 들여 쉴 수 있었던 편의점이나 식당 등의 공간마저 코로나19로 인해 이제는 휴식공간으로 활용하지 못하고 있기 때문에, 노동자들이 쉴 수 있는 휴식공간 또는 이동노동자 쉼터와 관련한 대책이 필요하다.
- 가스안전점검원에게 절실한 화장실에 대한 실태조사도 필요하다. 서울 전역에 공공으로 이용할 수 있는 화장실을 파악하고, 부족할 경우 인근 관리사무소와 협약 등의 방법으로 화장실을 확보하여 화장실 문제 해결방안을 모색해야 한다.

7) 노동조합의 역할

- 가스안전점검원 : 서울시의 경우 5개 도시가스 회사 중 2개에만 노동조합이 조직화 되었는데 노동조합에 대한 은근한 압박이 존재할뿐더러, 근로조건에 맞춰 업무를 하다 보면 실적을 맞추기 어렵고, 이는 곧 팀과 고객센터의 실적에 영향을 미치게 되어 동료들로부터 낮은 성과급의 원인으로 지목되어 관계에 있어 어려움을 겪기도 하는 것으로 나타났다. 노동조합의 노력으로 많은 근로

조건이 개선되었으나 전체 노동자 수 대비 낮은 노동조합 가입률과 부정적 시선을 극복하는 것이 큰 과제라 할 수 있다.

- 전반적인 개선을 위해서는 현장의 목소리, 당사자의 목소리가 반영되는 것이 반드시 필요하다. 현장의 안전점검을 실제로 진행하는 점검원의 목소리가 반영되지 않는 각종 매뉴얼, 지침, 규정들은 무용지물이 될 가능성이 높고, 실제 작동되는지 확인할 방법이 없다. 따라서 노동조합 등 현재 조직되어 있는 노동자 이해대변조직 등을 파트너로 하여 서울시, 도시가스회사, 노동자 이해대변조직이 모여 시민과 도시의 안전, 노동자의 건강, 도시가스사업의 발전을 공동으로 모색할 수 있는 논의를 반드시 마련해야 한다.
- 케이블·통신 설치수리기사 : 감정노동자 보호를 위한 노사 협의기구를 구성해야 한다(산업안전위원회 등). 케이블·통신 설치수리기사들을 대변하는 노동조합이 대부분 설립되어 있는 상황에서 노사가 이 문제와 관련하여 ‘산업안전위원회’ 또는 ‘노사협의회’를 통해 감정노동 보호를 위한 ‘실효성 있는 감정노동 보호 매뉴얼 수립 또는 개선’, ‘고객 인식개선을 위한 홍보·제도 도입 방안 마련’, ‘감정노동 최소화를 위한 효율적 업무시스템 구축’ 등 다각적인 논의를 통해 대안이 마련되어야 할 것이다.
- 렌탈 : 렌탈시장이 확대되고 관련 노동자 수가 늘어나면서 노동조합 조직화도 활발하게 이뤄지고 있다. 렌탈업에 종사하는 노동자의 주요한 노동쟁점이 감정노동으로 인한 감정소진 문제이고, 이를 해결하기 위해 제도적인 접근도 필요하지만 무엇보다도 노동현장에서 노동조합이 교섭을 통해서 회사의 대응을 촉구하는 역할을 해야 한다.
- 현재 렌탈업을 포함한 가전기업의 노동조합 조직화는 삼성전자, LG전자, SK매직, 코웨이, 청호나이스 등 렌탈업 선도기업들을 포괄하고 있다.

<표 5-9> 가전기업 노동조합 조합원 현황

(단위: 명)

노조 명칭	직종	상급단체	설립년	직원수	조합원
삼성전자판매지회	판매	금속노조	2021	4,081	-
삼성전자서비스지회	설치AS	금속노조	2013	8,900	2,200
LG케이블루션지회	방문점검	금속노조	2020	4,700	1,000
SK매직지부	사무,영업,방문점검	사무금융	2013	1,210	1,500*
SK매직서비스지부	설치AS	서비스연맹	2005	425	800*
SK매직MC지부	방문점검	서비스연맹	2021	2,500	700
코웨이지부	설치AS	서비스연맹	2019	6,571	1,500
코웨이CL지부	영업관리	서비스연맹	2020		1,100
코웨이코디코닥지부	방문점검	서비스연맹	2019	8,000	4,000
청호나이스지부	설치,물류,판매	서비스연맹	2018	1,400	800

※자료: 정경은(2021), 「코로나19 산업변화와 노동조합의 대응」, 민주노동연구원(2021).

※주: SK매직지부와 SK매직서비스지부의 직원수는 정규직이고, 조합원 수는 특수고용도 포함됨. SK매직MC지부는 직원수와 조합원수 모두 특수고용 노동자임.

<참고문헌>

1. 국내 문헌

- 감정노동전국네트워크 (2019). 감정노동자 보호와 직장 내 괴롭힘 실태조사 결과 보고서. 감정노동전국네트워크
- 고용노동부 (2014). SK브로드밴드·LG유플러스 협력업체 수시감독 결과 보고서.
- 고은숙 (2013). 재가노인복지시설 요양보호사의 직무스트레스요인에 관한 연구. 석사학위 논문, 전북대학교.
- 공공운수노조 서울지역공공서비스지부 (2019). 도시가스 방문노동자 안전대책 마련 촉구 기자회견 자료집. 2019. 10. 31.
- 공선영·김대호·박건·이승미·최권호·정경직 (2018). 찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구 -복지플래너와 방문간호사를 중심으로-. 서울시감정노동종사자권리보호센터, 2018.01.
- 과학기술정보통신부·방송통신위원회 (2021). 2021년 방송산업 실태조사 보고서. 2021.12.
- 과학기술정보통신부 (2020). 디지털 미디어 생태계 발전방안. 2020.06.
- 구본혜 (2017). 방문요양보호사의 감정노동과 소진이 직무스트레스에 미치는 영향. 석사학위 논문, 한서대학교.
- 권두섭 (2013). 케이블방송 인력운영 및 근로조건 실태와 문제점
- 김규연·이나래·김지안·김한울·이수정·오현정·김수경 (2021). 여성노동자 일터 내 화장실 이용실태 및 건강영향 연구. 한국노동안전보건연구소.
- 김동원 (2013). ‘케이블방송 규제완화에 따른 문제와 지역 공공성 확보방안’, 케이블TV 방송 실태와 지역 공공성 확보방안 정책 토론회 발제문. 2013.04.25.
- 김동원 (2012). 케이블방송 규제완화에 따른 유료방송 시장변화와 문제점. 케이블방송 공공성장화 시민대책위.
- 김성혁·백남주·신현화·안중현 (2021). SK매직 MC지부 노동실태조사. 민주노동총서비스연맹 전국가전통신서비스노동조합. 2021.07.

- 김수현·이상훈·김직수 (2015). 통신산업 구조변화와 노동시장: 새로운사회를여는 연구원.
- 김윤수 (2020). ‘도시가스 안전점검원 노동실태’. 방문노동의 위험과 개선방안 - 도시가스 안전점검원 노동실태를 중심으로-. 2020 올해의 현장. 2020. 06. 13.
- 김정훈·권영순 (2021). 사회복지시설종사자의 감정노동이 심리적 안녕감과 역할 수행에 미치는 영향. 여가복지경영연구, 2(2), 5-24.
- 김종진·김영옥·양경옥·주민경·정도담·심경래 (2019). 공공부문 감정노동 평가제도 연구. 서울시 감정노동센터.
- 김종진 (2013). 서비스산업 감정노동 대응과 규제방안. 노동리뷰, 102(9), 한국노동연구원. 42-56.
- 김천구 (2017). 산업 일꾼들이 늙어간다. 경제주평 17-18. 현대경제연구원. 2017.05.08.
- 김현·배영찬 (2020). 소유의 종말 -가전 렌탈산업 성장과 업체별 전망. 한국기업평가 Issue Report. 2020.11.24.
- 김혜원 (2012). 노인의료복지시설 요양보호사의 근무환경과 감정노동이 소진에 미치는 영향. 석사학위 논문, 순천대학교.
- 김혜진·신순영·안명희·이젊은·정현철(2016). 콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범단체협약안 연구보고서. 전국사무금융서비스노동조합·전국불안정노동철폐연대.
- 남우근·김재민·문종찬·신희주·이진아·장보현·정지윤·조돈문·최혜인·황선웅·기호운 (2020). 가구방문 노동자 인권상황 실태조사. 국가인권위원회. 2020.10.
- 남우근·김혜진·손정순·윤지영·황현일 (2020). 간접고용 다변화 연구. 민주노동연구원. 2020.10.
- 명혜리 (2020). 항공사 객실승무원의 표현 규칙, 회복탄력성, 감정노동 및 직무만족의 관계성 연구: 사회적 지지의 조절효과. 박사학위논문, 세종대학교.
- 박재범 (2015). 취약계층노동실태연구-케이블통신 외주업체노동실태. 서울노동권익센터.

- 방문서비스노동자 안전보건사업 기획단 (2019). 방문서비스노동자 감정노동, 안전 보건 실태조사 결과발표 및 개선방안 모색 토론회 자료집. 2019. 11. 06
- 방송통신위원회 (2021a). 2020년 방송사업자 재산상황 공표집. 2021. 06
- 방송통신위원회 (2021b). 2021년도 방송시장경쟁상황평가 결과발표. 2021.12
- 사단법인 대한병원협회 (2020). 의료기관 내 인권침해 예방 및 대응매뉴얼. 세종: 보건복지부.
- 산업노동정책연구소 (2014). 케이블산업 노동자들의 안전실태 국회 토론회 자료집.
- 산업통상자원부 (2021a). 도시가스 사용시설의 시설·기술·검사 기준 (KGS FU5551 2021).
- 산업통상자원부 (2021b). 2019-2020 산업통상자원백서-에너지편. 세종:산업통상자원부.
- 선우숙 (2020). 악성민원과 조직 내 사회적 지원이 공무원의 공공봉사동기에 미치는 영향: 감정노동의 매개효과를 중심으로. 박사학위 논문, 이화여자대학교.
- 세화회계법인 (2021). 서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정 및 업무표준화. 서울특별시.
- 손정연 (2017). 찾아가는 동주민센터 방문인력 안전실태 및 정책 방안 마련 연구. 서울시 여성가족재단 연구 사업보고서, 1-187.
- 손희경 (2021). 사회복지 종사자의 직무소진 연구 -감정노동, 직무요구, 긍정심리 자본 및 사회적 지지의 영향-. 석사학위논문, 고려대학교.
- 송옥주의원실 외 (2017). 방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회 자료집, 2017. 9. 8.
- 송유나·김수현·류승민·박재범·송민정·이상훈 (2017). 한국 통신산업의 발전과 통신공공성. 사회공공연구원. 2017.05.
- 신희주 (2019). 유연한 감옥에서 서비스 노동자들은 어떻게 감시당하는가 -미스터리 쇼핑과 노동과정에 대한 연구. 산업노동연구, 25(3), 한국산업노동학회, 329-369.
- 안전보건공단 (2021). 도시가스점검·검침원 고객응대근로자 건강보호 매뉴얼.
- 안전보건공단 (2014). 감정노동평가 지침(H-163-2014).

- 유인경 · 신동진 · 손종익 (2021). 호텔 종사원의 감정노동이 직무소진과 이직의도에 미치는 영향: 고객접촉 정도에 대한 차이를 중심으로. *Tourism Research*, 46(1), 335-354.
- 윤서영 (2020). 모든 직업에서 감정노동이 발생한다. 용인: 커리어북스.
- 윤서영 (2019). 진상 고객 갑씨가 등장했다. 감정노동 보호 매뉴얼. 용인: 커리어북스.
- 윤소하의원실 외 (2019). 가구방문 노동자 뼈 때리는 인권침해 증언대회 자료집, 2019.6.27.
- 윤준병의원실 외 (2021). 가구방문서비스노동자 노동안전실태 조사 발표 및 문제 해결 방안 국회토론회 자료집. 2021.07.08.
- 윤진영 (2021). ‘현대HCN 협력업체 노동실태와 고용구조’. 케이블방송 현대HCN 외주업체 작업환경 · 산업안전보건 실태 토론회 발제문, 희망연대노조 HCN 비정규직지부, 2021.09.30.
- 이나래 (2021). ‘LG전자 케어솔루션 매니저 노동강도 및 건강영향 실태조사 결과’. LG전자 렌탈가전 방문관리 노동자 안전 건강실태와 개선방안 토론회 발제문, 전국금속노동조합, 2021.08.19.
- 이수행 (2019). 골프장 캐디의 감정노동과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과. *한국스포츠학회지*, 17(4), 405-416.
- 이정훈 · 공선영 · 김향수 · 나영명 · 김정우 · 김남수 · 박두진 (2017). 보건의료산업 감정노동연구. 서울노동권익센터.
- 이정희 · 김성혁 · 유남중 (2019). 생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사. 전국서비스산업노동조합연맹, 2019.12.
- 이정희 · 김종진 · 정경은 (2015). 서비스산업의 원 · 하청관계와 노사관계-통신업종 · 전자제품수리업 중심으로-. 한국노동연구원, 2015.03.
- 이정희 · 홍민기 · 박제성 · 김가람 · 김종진 · 박재범 (2018). 민간부문 정규직전환 사례 분석을 통한 좋은 일자리 창출 모델발굴. 한국노동연구원.
- 이택수 (2018). 2018 서울지역 도시가스 고객센터 직원 설문조사. 서울특별시.
- 이현정 (2019). ‘방문서비스노동자 감정노동 · 안전보건 실태조사 결과’, 방문서

- 비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과발표 및 개선방안 모색 토론회 자료집. 2019.11.06.
- 전국금속노동조합 서울지부 LG케어솔루션지회·한국노동안전보건연구소 (2021). LG전자 케어솔루션 매니저 노동강도 및 건강영향 실태조사 사업보고서. 2021.03.
- 정경은·이승우·이중수·정경윤·허인 (2021). 코로나19와 산업 변화, 노동조합의 대응. 민주노동연구원, 2017.07.
- 정연민 (2018). 가스검침원의 근무실태와 직무스트레스 석사학위논문, 영남대학교
- 정형욱·김양지영 (2020). 경기도 여성 이동노동자 노동실태연구. 경기도가족여성연구원. 2020.04.
- 조상훈·백재승·이종욱 (2019). 렌탈산업, 모든 것을 빌려드립니다. 삼성증권 리포트 2019.08.28.
- 조혁진·김윤영·이태정·최인이 (2020). 성별화된 노동시장과 여성중심직종 노동자의 이해대변. 한국노동연구원. 2020.05.
- 진운주·신준섭·서동준 (2020). 장애인 활동지원사의 감정노동이 우울과 직무스트레스에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과 분석. 문화산업연구, 20(2), 49-62.
- 최권호·공선영·박건·이승미·이현아·정경직 (2020). 서울시 찾아가는 동주민센터 방문노동자의 노동경험: 감정노동의 발생조건, 사회적 압력, 부정적 영향과 대처. 비판사회정책, (66), 213-260.
- 최은희·임은실·백은미·지선영 (2020). 고객응대근로자(방문서비스 직종) 건강보호 매뉴얼 마련. 산업안전보건연구원. 2020. 10.
- 최재천의원실 (2013). 종합유선방송(MSO) 외주업체 인력현황. 방송통신위원회 요청 자료
- 최진수 (2014). ‘SK브로드밴드와 LG유플러스 비정규직 노동법 위반실태 및 개선방안’, SK브로드밴드·LG유플러스 서비스센터 비정규직 노동실태 발표 및 증언대회 발제자료. 2014.04.16
- 한국가스기술공사 (2014). 한국가스기술공사 20년사. 대전:한국가스기술공사.

한국고용정보원 (2019). 2019-2029 중장기 인력수급전망.

한국노동안전보건연구소 (2020). 방문노동의 위험과 개선방안 -도시가스 안전점검
원 노동실태를 중심으로-. 2020 올해의 현장. 2020. 06. 13.

한인임 (2021). ‘가전노동자 안전보건실태조사’, 가구방문서비스노동자 노동안전
실태 조사 발표 및 문제 해결 방안 국회토론회 발제자료. 2021.07.08.

홍영미·최향석 (2021). 노인장기요양서비스 돌봄노동자가 지각하는 감정노동과
폭력경험이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향 -사회적 지지의 조절효과-.
한국케어매니지먼트연구, 41, 325-348.

희망연대노조 A 통신사 비정규직지부 (2021). ‘제8장 안전보건과 재해보상’, A
통신사 단체협약서.

희망연대노조 B 통신사 비정규직지부 (2021). ‘제7장 안전보건과 재해보상’, B
통신사 단체협약서.

희망연대노조 C 통신사 케이블방송 지부 (2021). ‘제9장 산업안전보건’, C케 이
블방송 단체협약서.

A 통신사 (2020). 감정노동자 보호조치 매뉴얼.

B 통신사 (2020). 문제행동 고객감지/보고 프로세스.

C 케이블방송 (2020). 민원응대 매뉴얼.

2. 해외 문헌

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The
influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.

Greguras, G. J., & Diefendorff, J. M. (2009). Different fits satisfy different
needs: linking person-environment fit to employee commitment and
performance using self-determination theory. *Journal of applied psychology*,
94(2), 465.

- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95-110.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley: University of California.
- Korczynski, M. (2001). ‘The contradictions of service work: call centre as customer-oriented bureaucracy’ . In Sturdy, A., Grugulis, I. and Willmott, H. (Eds), *Customer Service: Empowerment and Entrapment*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 79-101.
- Lovelock, Christopher (1983). *Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights*, *Journal of Marketing*, 47, 9-20.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and emotion*, 23(2), 125-154.

3. 인터넷 기사 및 자료

국가기록원 기록정보서비스 (2007.12.01.). 에너지자원 및 개발.

<https://www.archives.go.kr/next/search/listSubjectDescription.do?id=006544&sitePage=1-2-1>

김지안 (2020.04.09.). 방문노동의 ‘위험’ 은 어떻게 만들어지는가. 오마이뉴스

http://www.ohmynews.com/NWS_Web/View/at_pg.aspx?CNTN_CD=A0002630442

안전보건공단 (2020). 제 6차 근로환경조사

<https://oshri.kosha.or.kr/oshri/researchField/downWorkingEnvironmentSurvey.do#>

안전보건공단 (2017). 제 5차 근로환경조사

<https://oshri.kosha.or.kr/oshri/researchField/downWorkingEnvironmentSurvey.do#>

이대혁 (2017.05.07.). 취업자 평균 연령 41.4세 ... 일터, 빠르게 늙어간다. 한국일보

<https://www.hankookilbo.com/News/Read/201705071441083702>

주병국 (2020.10.29.). 여성안전점검원, 월 방문세대 수 줄이고, 안전점검 질 높여야. 가스신문.

<http://www.gasnews.com/news/articleView.html?idxno=93176>에서 2022년 2월 1일 검색.

통계청 (n.d.). 경제활동인구조사.

https://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1494

한국고용정보원 (n.d.). '13-'14 Job Map.

<https://survey.keis.or.kr/openresearch/jobmap/List.jsp>

[부록]

No.

--	--	--

가구방문 노동자 감정노동 실태조사

안녕하십니까?

서울시 감정노동종사자 권리보호센터는 “가구방문노동자 감정노동 실태조사”를 통해 개선 방안을 마련하는데 기초자료로 사용하고자 합니다. 본 설문은 개인의 노동환경과 건강, 감정노동, 개선대책 등에 관한 질문으로 구성되어 있습니다.

모든 조사 내용은 통계법 제33조에 따라 통계분석의 기초자료로만 활용되며, 고유한 개인 정보는 노출되지 않고, 비밀이 엄격히 보장됩니다. 가구방문 노동자의 감정노동 실태를 정확히 파악할 수 있도록 빠지는 항목 없이 작성을 부탁드립니다.

설문응답에는 15분 가량 소요됩니다. 설문조사에 응해주셔서 감사드립니다.

2021년 10월

조사기관 : 서울시 감정노동종사자 권리보호센터 정책연구팀
TEL : 070-4610-0668, E-mail : research@emotion.or.kr

**“감정노동”이란?**

고객(시민) 응대 등 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 업무상, 조직상 요구되는 노동형태입니다.

동의서

- * 나는 위의 안내문을 읽었습니다.
- * 나는 설문에 참여하고, 설문조사 결과를 연구 목적으로 사용하는데 동의합니다.

① 동의함

② 동의하지 않음

S1. 귀하가 일하시는 근무지역은 어디입니까?

① 서울 _____ 구

② 서울 이외 지역 -> 조사 중단

A. 노동조건

1. 업종	① 가스안전 점검 업무 ② 케이블, 통신 설치 및 수리 업무 ③ 렌탈가전 점검, 방문판매 업무 ④ 렌탈가전 설치 및 수리 업무
2. 고용 형태	① (본사, 자회사) 정규직 ② (본사, 자회사) 계약직 ③ 개인 위탁·도급계약 ④ 파견용역회사와 근로계약
3. 근무기간	3-1) 현재 소속된 직장에서의 근무기간 : ()년 ()개월 3-2) 과거 직장까지 포함해서 현재 직업에 근무한 총 기간 : ()년 ()개월
4. 휴가사용	4-1. 연차휴가 ① 자유롭게 사용 가능 ② 어느 정도 사용 가능 ③ 사용하기 어려움 ④ 부여된 휴가가 없음
	4-2. 병가 ① 자유롭게 사용 가능 ② 어느 정도 사용 가능 ③ 사용하기 어려움 ④ 휴가가 없음 (연차로 사용해야 함)
5. 노동조합	귀하는 현재 노동조합에 가입되어 있습니까? ① 그렇다 ② 아니다
6. 임금형태	① 매 건당 수수료를 받는 형태 ② 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태
7. 임금수준	지난 달 임금(보수)는 얼마입니까? 약 ()만원 * 세금 등 공제 전 수입 총액(급여 또는 수수료)

8. 노동시간, 휴게시간 등

- 8-1) 1일 평균 노동시간(휴게시간 제외) : ()시간
8-2) 1일 휴게시간 : ()분
8-3) 1일 근무시간 중 이동시간 : ()시간
8-4) 1일 평균 방문하는 가구 수 : ()가구

9. 가구 간 이동할 때 주로 사용하는 교통수단은 무엇입니까? (중복응답가능)

- ① 본인차량(오토바이) ② 회사차량(오토바이)
③ 대중교통 ④ 도보 ⑤ 기타())

10. 본인 차량(오토바이)이나 대중교통을 이용할 경우, 교통비는 별도로 지급받고 있습니까?

- ① 전액 별도 지급 ② 부분 별도 지급 ③ 전액 개인 부담

C. 직장폭력 경험과 직장 내 보호 및 관리

13. 아래는 귀하의 업무수행 과정에서 경험하게 되는 **폭력 수준**에 관한 것입니다. 해당하는 번호에 체크(✓)해 주시기 바랍니다.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고향, 욕설 등을 들은 적이 있다.	①	②	③	④
2. 업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
3. 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
4. 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
5. 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고향, 욕설 등을 들은 적이 있다.	①	②	③	④
6. 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
7. 상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
8. 상사나 동료에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 차별 대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④
9. 업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
10. 상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④
11. 회사 내 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	①	②	③	④
12. 회사 내 동료/상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	①	②	③	④
13. 회사는 신체적 정신적 폭력으로 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	①	②	③	④

14. 귀하는 한해 동안 업무 중 **고객으로부터** 아래와 같은 부당한 대우를 받은 횟수와 대처방법은 무엇이었습니까?

설 문 문 항	년 평균 피해횟수	대처방법			
		그냥 참고 견딜	개인적으로 고객에게 문제 제기	회사나 노조 등을 통해 해결	해당 없음
1. 폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	() 회	①	②	③	④
2. 칼, 망치, 몽둥이, 골프채 등 무기를 이용한 위협	() 회	①	②	③	④
3. 괴롭힘 목적의 반복 전화, 늦은 시간의 전화	() 회	①	②	③	④
4. 밤늦은 시간에 업무 수행 요구	() 회	①	②	③	④
5. 업무 범위를 넘는 무리한 요구	() 회	①	②	③	④
6. 모욕적인 비난이나 고향, 욕설 등 언어적 폭력	() 회	①	②	③	④
7. 사업주 또는 직장에 부당한 인원을 제기	() 회	①	②	③	④
8. 성희롱 또는 성추행(성적 농담, 신체적 접촉 등)	() 회	①	②	③	④
9. 성폭행	() 회	①	②	③	④

15. 귀하는 한해 동안 업무 중 **업체로부터** 아래와 같은 부당한 대우를 받은 횟수와 대처방법은 무엇이었습니까?

설문문항	년 평균 피해횟수	대처방법			
		그냥 참고 견딜	개인적으로 회사에 문제 제기	노조 경부기관 등을 통해 해결	해당 없음
1. 임금(또는 수수료) 체불	() 회	①	②	③	④
2. 폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	() 회	①	②	③	④
3. 건강상 문제에도 업무수행 강요	() 회	①	②	③	④
4. 폭우, 폭설 등 기상악화에도 업무수행 요구	() 회	①	②	③	④
5. 낙상, 미끄러짐 등 위험한 장소에도 업무수행 요구	() 회	①	②	③	④
6. 밤늦은 시간에 업무 수행 요구	() 회	①	②	③	④
7. 업무 범위를 넘는 무리한 요구	() 회	①	②	③	④
8. 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력	() 회	①	②	③	④
9. 고객의 명백한 잘못을 나의 책임으로 전가	() 회	①	②	③	④
10. 고객의 부당한 민원에 대한 불이익 처우	() 회	①	②	③	④

D. 건강 상태

16. 최근 1년 동안 업무로 인해 진지하게 자살을 생각한 적이 있습니까?

- ① 있다 ② 없다

17. 현재 본인의 정신, 심리적 건강 상태는 어떻다고 생각하십니까?

- ① 아주 나쁘다 ② 나쁘다 ③ 보통이다 ④ 좋다 ⑤ 아주 좋다

18. 지난 1년간 감정노동(업무로 인한) 정신, 심리적 건강 문제로 인해 상담이나 치료를 받아 본 경험이 있습니까?

- ① 있다 ② 없다

19. 코로나19 이전과 비교할 때 현재의 감정노동 정도에 변화가 있습니까?

- ① 더 높아졌다 ② 비슷하다 ③ 더 낮아졌다 ④ 모르겠다

20. 코로나19 이전과 비교할 때 현재의 감정노동 정도에 변화가 있습니까?

- ① 더 높아졌다 ② 비슷하다 ③ 더 낮아졌다 ④ 모르겠다

F. 감정노동 개선대책

26. 아래는 감정노동 보호를 위한 개선대책에 관한 것입니다. 해당되는 번호에 체크(✓)해 주십시오.

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 고객으로부터 심각한 폭언이나 폭행 등을 경험할 경우 업무 재배치(로테이션)가 필요하다.	①	②	③	④	⑤
2. 고객에게 폭행/폭언/성희롱 등 부당한 대우를 받을 때, 업무를 중지할 수 있는 권한이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
3. "문제 고객"에 대한 관리를 통해 2인 1조 근무를 시행해야 한다.	①	②	③	④	⑤
4. 과도하고 불필요한 고객 서비스(CS) 교육을 줄여야 할 필요가 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 고객 서비스 향상을 위한 제대로 된 직무교육이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
6. 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
7. 고객의 항의(컴플레인)를 인사 및 근무평가에 과도하게 반영하지 않는 것이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
8. 정신적으로 힘들 때 심리상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도가 필요하다.	①	②	③	④	⑤
9. 과도한 업무량 또는 높은 업무강도를 줄이기 위해 조직적인 측면에서 인력충원이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
10. 감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
11. 상황에 맞게 대응할 수 있도록 직무에 대한 권한과 자율성이 확대될 필요가 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 부당한 민원에 대해서는 객관적이고 합리적인 평가과정을 통해 회사가 해결하는 것이 필요하다.	①	②	③	④	⑤

27. 위에 제시된 감정노동 보호 개선대책 이외에 추가 의견이 있다면 말씀해주시시오.

28. 아래 항목에 대한 귀하의 만족도는 어느 정도입니까?

항 목	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	항 목	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족
1. 임금	①	②	③	④	⑤	6. 개인 발전 가능성	①	②	③	④	⑤
2. 고용의 안정성	①	②	③	④	⑤	7. 의사소통, 인간관계	①	②	③	④	⑤
3. 근무환경	①	②	③	④	⑤	8. 인사관리 공정성	①	②	③	④	⑤
4. 근무시간	①	②	③	④	⑤	9. 복리후생	①	②	③	④	⑤
5. 일의 내용	①	②	③	④	⑤	10. 업무량	①	②	③	④	⑤

◎ 연구진

센터연구진	
공선영 (서울시감정노동센터 정책연구팀장)	선우숙 (서울시감정노동센터 정책연구팀 연구위원)
외부연구진	공동연구진
김성호 (해든 노동법률사무소 공인노무사)	김성혁 (전국서비스산업노동조합연맹 정책연구원장)
남우근 (한국비정규노동센터 정책연구위원)	김윤수 (전국민주노동조합총연맹 공공운수노조 서울지부)
박재범 (산업노동정책연구소 연구기획실장)	김진희 (전국금속노동조합 서울지부 케어솔루션지회 수석부지회장)
이상아 (한국자활복지개발원 선임연구원)	박대성 (희망연대노동조합 조직실장)
연구보조원	
양가람 (이화여자대학교 사회학과 석사수료)	정순금 (이화여자대학교 행정학과 박사수료)

가구방문서비스노동자의 감정노동 실태조사 연구

- 발행연월일 2022년 3월 30일
- 발행인 이정훈
- 발행처 서울시 감정노동종사자 권리보호센터
서울특별시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 9층
02) 6929-2524, www.emotion.or.kr