

금융산업 감정노동 연구

: 정규직과 비정규직의 비교를 중심으로

이정훈 · 정진주 · 채지윤 · 김영철 · 정현철

발 간 사

서울노동권익센터가 출발한 이래 감정노동에 관한 연구보고서가 세 번째로 발간되었습니다. 이번 보고서는 금융산업에서 일어나고 있는 감정노동 실태를 살펴보고 있습니다. 2015년도에 공공부문 감정노동 가이드라인 연구를 시작으로 유통산업의 감정노동 연구가 이어졌고, 올 해에는 감정노동을 하고 있는 또 다른 대표적인 산업인 금융산업의 실태를 조사하게 되었습니다. 그 중에서도 이번 연구가 주목하고 있는 초점은 ‘정규직과 비정규직의 비교’, 그리고 ‘사용자와 노동자의 인식 비교’입니다. 다른 산업도 유사하겠지만, 금융산업은 특히 아웃소싱과 특수고용 등 비정규직의 사용비중이 큰 업종입니다.

각 금융부분별 콜센터 대다수는 아웃소싱업체 또는 자회사 등이 담당하고, 보험설계사, 채권추심인은 개인사업자로 분류되어 있으며, 최근에는 보험업무의 보상직군이나 사고접수 업무까지도 외주화하고 있습니다. 시중은행에서 일하고 있는 창구직 노동자의 경우에는 은행과 직접 고용계약을 맺고 있지만, 정기공채과정을 통해 채용되는 행원과는 다른 경로를 통해 입직하고 있습니다. 그렇다면 감정노동과 관련한 제도의 적용에서도 정규직과 비정규직의 차이가 존재하는가, 만약에 그렇다면 어떻게 이를 극복할 수 있을 것인가에 대한 의문이 이 연구의 출발이라고 볼 수 있습니다.

불법적인 행동을 일삼는 소위 ‘악성고객’ 이외에 금융산업에서 감정노동이 심화되는 원인은 경영환경에서 찾을 수 있습니다. 금융산업은 침체된 경기와 장기 저성장, 저금리 시대라는 여러 가지 악재 속에 처해 있습니다. 이러한 상황은 각 기업의 경쟁을 치열하게 만들었고, 성과에 대한 강한 압박은 기업과 노동자에게 고스란히 전달되고 있습니다. 이번 실태조사에서 분석하는 바에 따르면, 감정노동으로 인한 스트레스는 악성고객 외에도 성과에 대한 압박으로 인해 더욱 심화되고 있다는 사실입니다. 그러나, 금융산업의 노동자는 기업이 감정노동으로 일어나는 피해를 예방하거나 치유하는데 적극적이지 않다고 인식하고 있다는 것이 조사 결과로 나타나고 있습니다.

그나마 다행인 점은 2016년 7월 1일부터 금융관련법에 감정노동을 보호하기 위한 조항이 개정되어 시행되었다는 점입니다. 얼마나 이행을 잘 할 것인지는 지속적으로 관찰해야 할 일이지만, 제도를 도입하여야 하는 근거가 마련되었다는 점에서는 다행스러운 일입니다.

지방정부 차원에서도 노력이 이어지고 있습니다. 서울시와 서울시의회가 힘을 모아 감정노동에 관한 조례를 공포하였고, 그에 따른 후속 조치들이 이어지고 있다는 점입니다. 조례를 기반으로 하여 서울시는 감정노동보호에 대한 종합계획을 발표하였으며, ‘감정노동 종사자 권리보호위원회’가 구성되어 실천가능한 정책방안을 논의하고 있습니다. 내년에는 서울 지역의 공공부문에 대한 감정노동 예방정책 뿐만 아니라 감정노동에 종사하고 있는 시민을 대상으로 다양한 지원이 전개될 것으로 예상됩니다. 서울노동권익센터에서도 축적된 연구결과를 기반으로 하여 감정노동에 종사하고 있는 다양한 산업의 노동자가 차별받지 않고, 부당하게 권리를 침해 받지 않도록 현장과 함께 실천적인 대안을 찾겠습니다.

그리고 이번 연구에 참여해 주신 공동연구진께 감사의 말씀을 전해드립니다. 감정노동에 관한 뛰어난 전문성으로 연구에 도움을 주신 정진주 사회건강연구소 소장님, 그리고 금융산업에 대한 깊은 통찰을 바탕으로 분석을 이끌어 주신 금융경제연구소 채지윤 박사님, 특히 현장의 의견을 가감없이 전달하고, 실천가능한 대안을 마련하는데 큰 도움을 주신 전국사무금융서비스노동조합의 김영철 정책실장님과 정현철 미조직비정규국장님께 고마운 마음을 전합니다.

이 연구보고서는 현장에 계시는 금융산업 감정노동자 한분 한분의 협조가 없었다면 마무리될 수 없었을 것입니다. 다시 한 번 지면을 통해 깊이 감사드립니다. 아픈 기억을 소환하여 차분히 설명에 임해주신 집단면접조사 참가자 여러분의 도움이 헛되지 않도록 저희 센터에서도 관심과 노력을 기울여 감정노동 보호와 관련한 제도가 정착되고 개선될 수 있도록 소임을 다하겠습니다.

2016년 12월
서울노동권익센터
소장 문 종 찬

금융산업 감정노동 연구

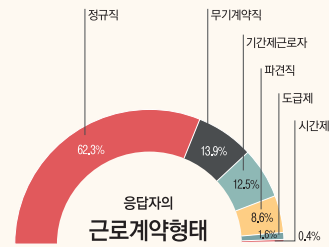
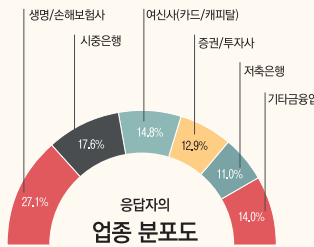
정규직과 비정규직의 비교를 중심으로 Infographic

설문응답자의 기본속성

20대 여성 40대
남성 30대

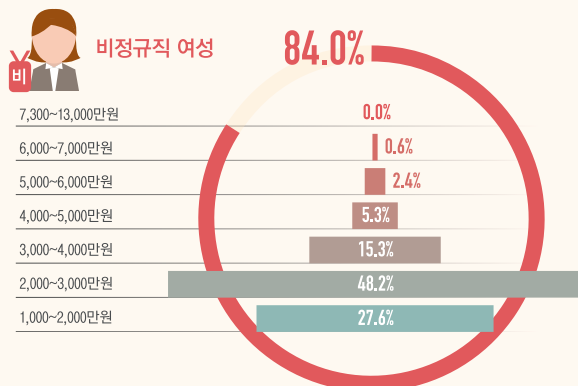
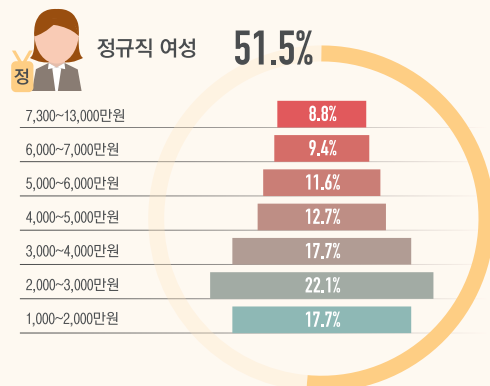
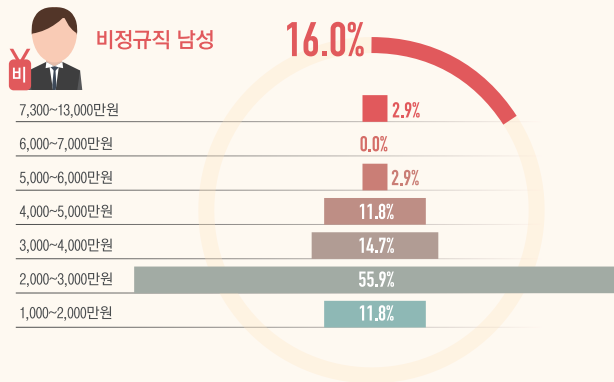
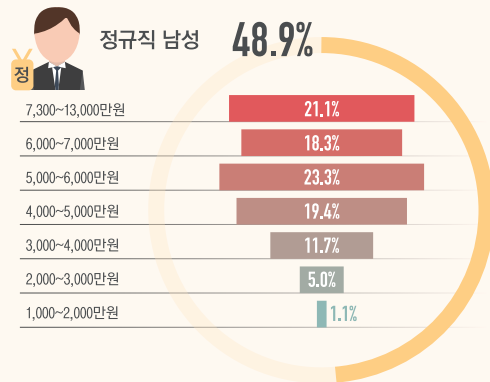
성별 및 연령 분포

성별로는 남성이 36.0%, 여성이 62.7%, 연령별로는 30대 50.9%, 40대 31.6%, 20대 12.6%, 50대 3.3%로 이루어져 있다.



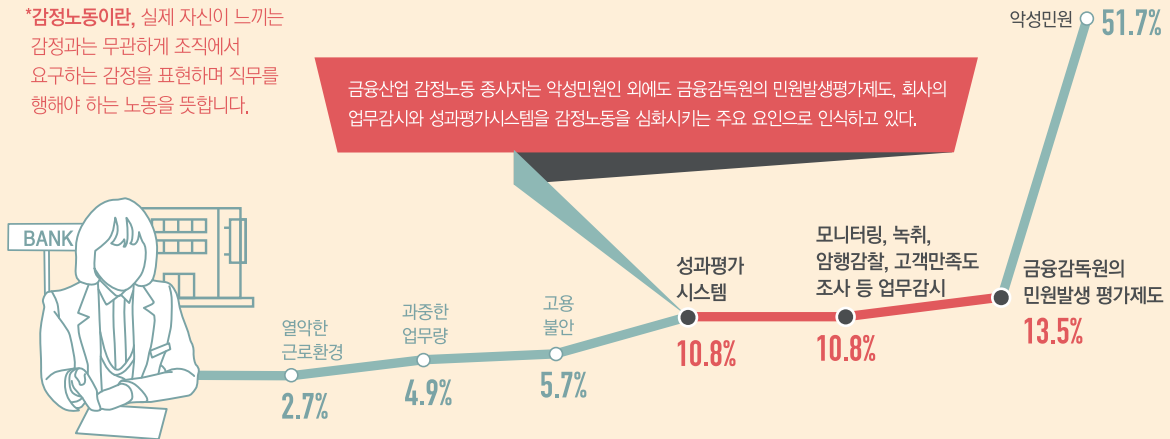
I 정규직과 비정규직의 임금수준과 성별분포(설문응답자 기준)

비정규직 감정노동자들의 84%가 여성이지만 이중 75.8%는 3천만원 이하의 연봉을 받고 있다. 이는 비정규직 남성과 비교해도 훨씬 낮은 수준이며, 6000만원 이상이라고 응답한 사람은 1명 뿐이었다.



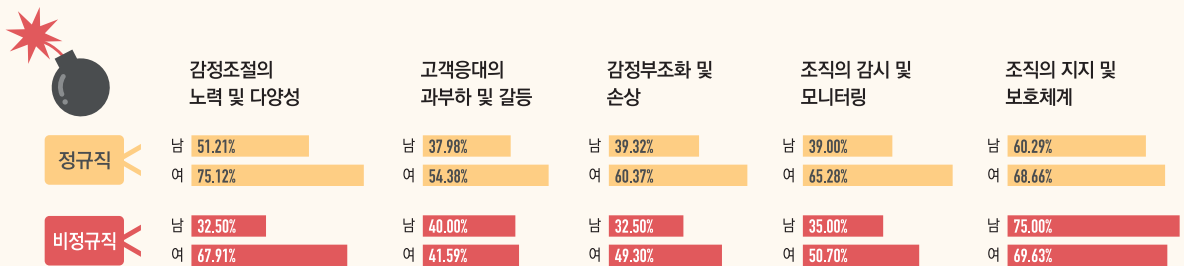
I 감정노동 유발하는 원인

*감정노동이란, 실제 자신이 느끼는 감정과는 무관하게 조직에서 요구하는 감정을 표현하며 직무를 행해야 하는 노동을 뜻합니다.



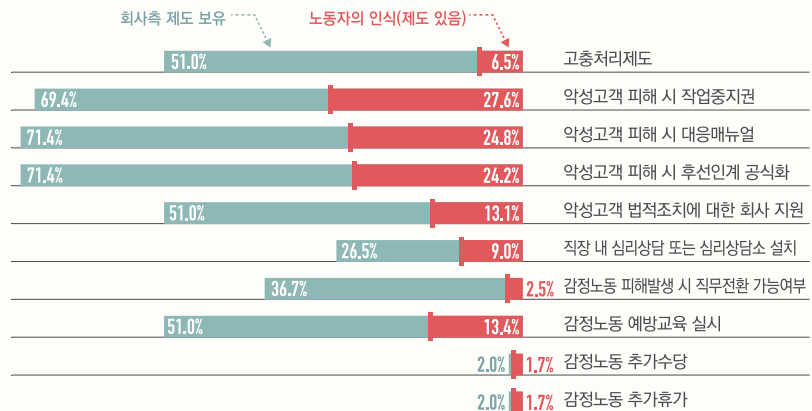
I 정규직과 비정규직의 감정노동 위험군 비교

5개 영역별로 정규직과 비정규직을 구분하여 위험군을 분석한 결과, 정규직 여성이 각 영역에서 위험군 분포가 높으며, 조직의지지 및 보호체계 영역에서는 정규직과 비정규직 모두가 위험군의 분포가 높다.



I 감정노동보호제도 실시여부에 대한 사용자와 노동자의 인식비교

금융기업 49개 업체에서 응답한 내용을 살펴보면 회사에서 감정노동보호제도를 운영하고 있는 비중은 낮지 않았지만, 현장의 감정노동자가 인식하는 비중이 현저히 낮음, 따라서 이 격차를 해소할 수 있는 방안이 모색되어야 한다.



I 노동자가 인식하는 감정노동보호제 이용 경험

없음
95.1%

I 사용자(회사측)가 인식하는 직원의 감정노동보호제도 이용 빈도

적극적으로 이용함 10.2% 가끔 이용함 30.6% 잘 이용하지 않음 46.9% 이용하지 않음 12.2%

< 목 차 >

연 구 요 약 문	xv
-----------------	----

I. 서론 1

1. 연구배경 및 목적	1
1) 연구의 배경	1
2) 연구의 목적	3
2. 연구방법	3
3. 감정노동에 관한 최근의 연구흐름	5
1) 감정노동 연구의 흐름과 특징	5
2) 최근 연구 경향	6
4. 금융산업의 고용 현황	9

II. 금융산업 감정노동 종사자의 노동실태 15

1. 설문대상자의 기초 속성	15
1) 업종별, 주 담당직무별, 성별, 연령별 비중	15
2. 근무 환경	18
1) 1일 평균 근로시간 · 휴식시간 · 주 평균 출근일	18
2) 휴게시설과 사용여부	19
3) 임금수준	19
3. 금융 산업 노동자들의 감정노동 노출 실태	21
4. 비정규직 노동자의 감정노동 심화 현상	37
1) 비정규직 감정노동자의 기초 속성	37
2) 노조가입 및 근로계약서 작성 유무	39
3) 업무·정신적 피로도 및 일의 장래성 인식 경향	40

4) 감정노동보호제도의 인지와 감정노동 실태	42
5. 업종별·직무별 감정노동 비교	49
6. 감정노동 보호제도와 적용 : 사용자와 노동자의 인식 비교	55
7. 금융산업 노동자 감정노동 수준	64

Ⅲ. 심층면접조사 결과 73

1. 심층면접조사의 개요	73
2. 금융산업 노동자의 감정노동의 특징	74
1) 민원신고에 대한 높은 민감성이 감정노동 심화로 작용	74
2) 문제 해결의 개별화와 비정규직에 대한 낮은 보호수준	75
3) 실적 부담으로 인한 감정노동 심화	77
3. 금융산업 감정노동 피해의 주요 사례	78

Ⅳ. 금융산업 감정노동 보호를 위한 정책 대안 83

1. 기업의 역할	83
1) 조직 내 감정노동 보호제도 마련 및 실행	83
2) 악성민원인 대응을 위한 조치의 사례	84
3) 인사노무관리 측면에서의 감정노동자 보호	87
4) 금융산업 내 감정노동자 보호를 위한 제도 마련	91
2. 정부 및 서울시의 역할	94
1) 법안 마련과 담당 부처의 신설	94
2) 위험성 평가 실시	94
3) 공생협력 프로그램 수행	99
4) 보건조치 의무화 및 작업중단권 보장과 감정노동 보호 조항 실현	101
5) 금융감독원과 금융관련 각 협회의 역할	102
6) 서울시의 역할	104
3. 노동조합의 역할	105

1) 감정노동 보호를 위한 전략적 대안 모색	105
2) 감정노동 보호를 위한 단체협약 체결	107
4. 소비자의 인식전환을 위한 방안	110
참고문헌	113

<표 차례>

<표 1-1> 금융 및 보험업 종사자 수 변화	9
<표 1-2> 금융 및 보험업 취업자 수 비교(전국 vs. 서울)	10
<표 1-3> 금융·보험업 업종별 고용인원 현황	10
<표 1-4> 금융·보험업의 활동기업 수 변화	11
<표 1-5> 금융 및 보험업 고용형태별 평균 월급여액 비교	11
<표 1-6> 고용형태 공시자료 소속 외 근로자 비율 상위 10개 산업	12
<표 2-1> 정규직의 주된 담당직무별 비중	17
<표 2-2> 비정규직의 주된 담당직무별 비중	17
<표 2-3> 응답자들의 일평균 근로시간	18
<표 2-4> 응답자들의 평균 연봉 수준	19
<표 2-5> 병가의 자유로운 사용여부	20
<표 2-6> 회사에 본인의 감정을 숨기고 참는지 여부	21
<표 2-7> 고객 응대 시 본인의 실제 감정을 숨기는지 여부	21
<표 2-8> 공격적인 고객을 상대해야하는지 여부	22
<표 2-9> 능력 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야하는지 여부	22
<표 2-10> 고객응대 시 감정이 상품처럼 느껴지는지 여부	23
<표 2-11> 퇴근 후 힘든 감정이 남아있는지 여부	23
<표 2-12> 고객응대 시 마음의 상처받는지 여부	24
<표 2-13> 몸이 피곤해도 최선을 다해야 해서 감정이 힘든지 여부	24
<표 2-14> 고객평가가 인사고과에 영향을 받는지 여부	25
<표 2-15> 고객요구 해결 권한 있는지 여부	26
<표 2-16> 고객에게서 욕설을 들은 경험 유무	26
<표 2-17> 고객에게서 물리적 폭력을 당한 경험 유무	27

<표 2-18> 감정노동 1순위 요인	27
<표 2-19> 고객 피해 시 자리를 피할 수 있는지 여부	28
<표 2-20> 문제행동 시 공식적인 후선인제가능 여부	28
<표 2-21> 피해발생시 다른 직무 전환가능 여부	29
<표 2-22> 감정노동 추가휴가 여부	29
<표 2-23> 감정노동보호제도 경험유무	29
<표 2-24> 감정노동보호제도 경험유무 1순위	30
<표 2-25> 감정노동으로 인한 육체적 고통 경험유무	31
<표 2-26> 감정노동 증상시 치료법	31
<표 2-27> 친절교육이 인격침해당할 수 있다고 생각하는지 여부	33
<표 2-28> 감정노동 예방 교육 경험	33
<표 2-29> 감정노동 치유 프로그램 경험	34
<표 2-30> 직업성 질환조사 유무	34
<표 2-31> 고객으로부터 심신의 충격을 받았을 때 설 수 있는지 여부	34
<표 2-32> 본인의 건강상태 인식	35
<표 2-33> 지난 2주 동안 느낀 정서적 상태	35
<표 2-34> 감정노동문제 개선안에 대한 의견	36
<표 2-35> 정규직 · 비정규직의 성별 비중	37
<표 2-36> 정규직·비정규직 및 성별 연봉 수준 비교	38
<표 2-37> 정규직 · 비정규직별 노조가입유무	39
<표 2-38> 정규직 · 비정규직별 근로계약서 작성 여부	40
<표 2-39> 정규직 · 비정규직별 업무 피로도 비교	41
<표 2-40> 정규직 · 비정규직별 정신적 피로도 비교	41
<표 2-41> 정규직 · 비정규직별 일의 장래성 인식 경향	42
<표 2-42> 정규직·비정규직별 감정노동보호제도 실시 인지 유무 비교	42
<표 2-43> 정규직·비정규직별 고객피해시 대응매뉴얼 유무 비교	42
<표 2-44> 정규직 · 비정규직별 문제행동고객 법적조치 지원 비교	43

<표 2-45> 정규직 · 비정규직별 직장내 심리상담소설치 유무 비교	43
<표 2-46> 정규직 · 비정규직별 직장밖 심리상담기관 이용 지원 비교	44
<표 2-47> 정규직 · 비정규직별 심리치유프로그램 지원 비교	44
<표 2-48> 정규직 · 비정규직별 예방교육 실시 비교	44
<표 2-49> 정규직 · 비정규직별 고충처리제도 유무 비교	45
<표 2-50> 정규직 · 비정규직별 감정노동추가수당 비교	45
<표 2-51> 정규직 · 비정규직별 이직의도 비교	46
<표 2-52> 정규직 · 비정규직별 감정노동 심화 (전체 문항)비교	46
<표 2-53> 업종별 감정노동보호제도 실시 인지 유무 비교	49
<표 2-54> 직무별 감정노동보호제도 실시 인지 유무 비교	50
<표 2-55> 업종별 고객피해시 대응매뉴얼 유무 비교	51
<표 2-56> 직무별 고객피해 시 대응매뉴얼 유무 비교	51
<표 2-57> 업종별 문제행동고객 법적조치 지원 비교	52
<표 2-58> 직무별 문제행동고객 법적조치 지원 비교	52
<표 2-59> 업종별 직장 내 심리상담소설치 유무 비교	53
<표 2-60> 직무별 직장 내 심리상담소설치 유무 비교	54
<표 2-61> 사용자의 감정노동보호제도 이용빈도 인식	56
<표 2-62> 노동자의 감정노동보호제도 경험유무	56
<표 2-63> 고충처리제도 경험유무(사용자와 노동자)	57
<표 2-64> 고객피해 시 자리 회피(사용자와 노동자)	57
<표 2-65> 고객피해 대응매뉴얼 여부(사용자와 노동자)	58
<표 2-66> 공식적 후선인계가능(사용자와 노동자)	58
<표 2-67> 문제행동고객 법적조치지원(사용자와 노동자)	59
<표 2-68> 직장 내 심리상담소 여부(사용자와 노동자)	59
<표 2-69> 피해발생 시 직무 전환가능(사용자와 노동자)	60
<표 2-70> 감정노동 예방교육 실시(사용자와 노동자)	60
<표 2-71> 감정노동 고충처리제도(사용자와 노동자)	60

<표 2-72> 감정노동 추가수당(사용자와 노동자)	61
<표 2-73> 감정노동 추가휴가(사용자와 노동자)	61
<표 2-74> 감정노동 보호제도 아웃소싱업체적용(사용자)	61
<표 2-75> 감정노동 보호제도 자유로운 이용유무(노동자)	62
<표 2-76> 내년 감정노동 보호제도 예산(사용자)	62
<표 2-77> 사용자 · 노동자의 감정노동 인식 전체 항목 비교	63
<표 2-78> 한국형 감정노동 평가도구의 요인별 성별 참고치	64
<표 2-79> 실태조사 결과의 감정노동 평가치(1)<감정조절의 노력 및 다양성> ...	65
<표 2-80> 실태조사 결과의 감정노동 평가치(2)<고객응대의 과부하 및 갈등> ...	66
<표 2-81> 실태조사 결과의 감정노동 평가치(3)<감정부조화 및 손상>	67
<표 2-82> 실태조사 결과의 감정노동 평가치(4)<조직의 감시 및 모니터링>	68
<표 2-83> 실태조사 결과의 감정노동 평가치(5)<조직의 지지 및 보호체계>	69
<표 2-84> 실태조사 결과의 감정노동 평가항목별 평균점수(정규직·비정규직)	70
<표 3-1> 심층면접조사 일정과 대상직군	73
<표 3-2> 심층면접조사에서 제시된 감정노동 보호방안	81
<표 4-1> 서울시 악성민원 대응	84
<표 4-2> 현대카드 콜센터 근로자 민원 현황과 조치	85
<표 4-3> 유해·위험요인의 분류 예시	96
<표 4-4> 금융소비자보호 실태평가항목(안)	104
<표 4-5> 고용형태별 근로실태조사(고용노동부)	106
<표 4-6> 서울시-안전보건공단 감정노동 공동 캠페인 결과	110

[그림 차례]

[그림 2-1] 설문조사 응답자의 주된 담당직무별 비중	15
[그림 2-2] 응답자 성별 비중	16
[그림 2-3] 응답자 연령별 비중	16
[그림 2-4] 고객의 컴플레인 혹은 회사의 모니터링 결과로 인한 불이익	32
[그림 4-1] 산업별 소속 외 근로자 비율	93
[그림 4-2] 산업별 기간제 근로자 비율	93
[그림 4-3] 산업별 단시간 근로자 비율	93
[그림 4-4] 위험성 평가 과정	95
[그림 4-5] 공생협력 프로그램의 과정	100
[그림 4-6] 서울시 감정노동 종합계획	105
[그림 4-7] 서비스에 대한 노동자와 고객의 응답	111

연 구 요 약 문

- 본 연구는 금융산업의 감정노동 실태를 분석하고 정책대안을 모색하기 위한 목적으로 진행되었음
- 설문분석의 유효표본은 총 689개이며 주요 직군별로 별도의 FGI를 실시하여 분석하였음
- 설문조사에 참여한 응답자는 여성이 62.7%, 남성이 36%이며, 연령별로는 30대가 50.9%, 40대가 31.6%, 20대가 12.6%, 50대가 3.3%로 구성되어 있음
- 응답자의 근로계약 형태를 살펴보면, 정규직이 62.3%이며, 무기계약직이 13.9%, 기간제 계약이 12.5%, 파견직이 8.6%, 도급제 1.6%, 시간제가 0.4%의 비중을 나타내고 있음
- 비정규직 노동자의 84%는 여성이지만 이중 75.8%는 3천만원 이하의 연봉을 받고 있으며, 이는 비정규직 남성과 비교해도 훨씬 낮은 수준을 보이고 있음
- 감정노동을 유발하는 원인에 대한 응답에서 응답자의 51.7%는 악성민원이라고 답하였으며, 금융감독원의 민원발생평가제도가 원인이라는 응답도 13.5%로 나타났음. 또한 성과평가 시스템과 암행감찰 등 모니터링이 원인이라는 응답이 각각 10.8%로 동일한 비중으로 나타나, 금융산업에서 성과의 압박으로 인해 고객에게 더욱 친절해야 하는 업무의 속성을 보여주고 있음

- 산업안전공단의 ‘한국형 감정노동 평가표’를 통해 분석한 결과, 정규직 여성이 5개의 영역에서 위험군의 분포가 높으며, ‘조직의지지 및 보호체계’ 영역에서는 정규직과 비정규직 모두가 위험군의 분포가 높은 것으로 나타남
- 조직의 보호체계의 영역 이외에 감정노동과 관련한 세부 영역별로 정규직과 비정규직의 위험도 분포가 큰 차이를 보이고 있지 않다는 점은 금융산업에 종사하고 있는 노동자 대다수가 유사한 수준으로 감정노동의 위험에 노출되어 있다는 것을 뜻함
- 금융기업 49개 업체를 대상으로 ‘감정노동보호제도를 회사에서 시행하고 있는지’에 대해 질문한 결과, 악성고객 피해 시 업무를 중단할 수 있는 제도가 있다고 응답한 기업은 69.4%였으나, 이러한 제도가 있다고 응답한 노동자의 비중은 27.6%에 불과함
- 또한, 감정노동 피해에 대한 고충처리제도를 보유하고 있다고 응답한 기업은 51%였으나, 노동자는 6.5%만이 이러한 제도가 있다고 인식하고 있음
- 사용자는 소속 직원의 40.8%가 감정노동보호제도를 적극적으로 이용하거나 (10.2%), 가끔 이용한다(30.6%)고 응답하였으나, 설문에 응답한 노동자의 95.1%는 감정노동보호제도를 이용한 경험이 없다고 응답하였음
- 사용자와 노동자의 설문응답은 해당 기업과 그 소속 노동자를 1:1로 매칭하지 않았기 때문에 직접 비교를 하기 어려우나, 산업 전반적으로 노사의 인식과 이용경험에서 큰 격차를 보이고 있다는 점에서 매우 중요한 시사점을 제공함
- 최근 일부 기업에서 내부 직원을 보호하기 위해 악성고객을 처벌하는 제도가 도입되면서 이직률이 줄어들고 전문성이 증가하는 결과를 가져오는 등 기업의 선제적 조치가 성과를 보이는 만큼, 이러한 경향이 확대되어야 함

1. 서론

1. 연구배경 및 목적

1) 연구의 배경

한국의 금융산업은 경제의 발전과 궤를 함께하며 다양한 형태로 성장하였다. 양적인 면에서는 1975년에 27조원이었던 금융자산이 2010년에는 1경 298조원으로 약 35년 동안 374배가 증가하였다¹⁾. 1982년에 금융업과 보험업에 약 11만명²⁾이었던 고용인원은 2015년에 73만 6천명³⁾으로 7배 이상 증가하였다. 두 차례 금융대란을 겪은 후 고착화된 아웃소싱(콜센터 업무, 영업 또는 보상업무)형태의 관련 종사자와 자영업으로 분류되는 특수고용형태(보험설계사, 채권추심원)종사자를 감안한다면 그 규모는 100만명을 넘어설 것으로 관측된다.

금융산업이 속한 서비스산업의 급격한 발전은 우리사회의 산업구조 변화를 야기하였고 서비스산업에서는 고객에 대한 서비스 품질이 기업 경쟁력의 중요한 요소로 인식되면서 고객만족을 극대화시키기 위한 다양한 경영전략을 구사하게 되었다.

한국사회에서 감정노동에 대한 관심과 논의가 증가하게 된 원인도 위와 같은 산업환경과 경영전략의 변화에 있다. 서울노동권익센터는 2015년부터 공공부문, 유통산업의 감정노동실태를 조사하면서 각 영역의 현장에서 일어나고 있는 문제점을 분석하고 대안을 모색한 바 있다. 이번 연구는 기존연구의 흐름을 이어 금융산업에서의 감정노동 실태를 살펴보기 위해 기획되었다. 특히 금융업은 은행법, 보험업법, 상호저축은행법, 여신전문금융업법, 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 등 금융관련 5개법에 고객응대 감정노동자를 보호하기 위한 조항이 신설되어 2016년 6월 30일부터 시행되고 있다. 개정법은 사업주는 사업장에서 고객을 직접 응대하는

1) 금융인력 기초통계 분석 및 수급전망(2015).

2) 고용노동부, 직종별사업체노동력조사(1982)

3) 고용노동부, 사업체노동력조사(2015)

직원을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호해야 하며, 해당직원을 고객으로부터 분리하거나 업무담당자를 교체하고, 직원에 대한 상담지원과 고충처리기구를 마련할 것을 규정하고 있다. 그리고, 이러한 조치를 요구한 직원에 대해 불이익한 행위를 하는 것도 금지된다. 법률에 규정된 제반 조치를 불이행하거나 직원에게 불이익을 줄 경우 1천만원 이하의 과태료에 처하는 규정도 신설되었다.

금융산업은 고객응대를 위주로 한 금융관련 서비스제공이 중요한 업무분야 중 하나이며, 과도한 감정노동으로 인해 피해 사례가 많이 발생한 분야이기도 하다. 감정노동에 대한 사회적 관심이 증가하면서 서비스산업을 중심으로 감정노동자를 보호하기 위한 조치와 제도가 마련되고 있으나 고객과의 마찰을 민감하게 여기는 산업의 특성으로 인해 적극적인 보호조치가 이루어지기 어려운 현실에 처해 있다. 또한 금융권에서는 콜센터, 마케팅, 손해보상업무직 등의 영역에서 파견/용역/위탁 방식이 구조화되어 있다. 아웃소싱 형태로 계약된 업체에 소속된 노동자나 자영업자로 분류되어 있지만 금융사에 종속적인 관계에 있는 특수고용형태 종사자는 원청의 감정노동 보호제도가 적용되지 않는 경우가 많기 때문에 문제행동을 일으키는 고객에게 받는 피해로부터 노출되는 빈도와 강도가 더욱 크다.

금융산업에서 감정노동이 심화되는 또 다른 배경은 소비자와의 관계와 정부의 규제라고 할 수 있다. 금융산업의 전문성이 높아지고 소비자와의 정보 비대칭성이 커지면서 정부는 금융 이용자를 보호하고 금융시장의 안정성을 유지하기 위해 산업에 일정한 개입과 규제를 하고 있다. 이러한 규제와 개입 중에는 ‘금융회사 민원발생평가제도’도 포함되어 있다. 이 제도는 금융회사의 자율적인 민원예방 노력을 유도하고 금융소비자에게 금융회사 선택정보를 제공하여 소비자 권익향상에 기여하기 위하여 2002년부터 2015년까지 실시되어 왔으며, 2016년도부터는 ‘금융소비자보호 실태평가’로 명칭을 변경하여 시행되고 있다⁴⁾. 소비자의 선택이 중요한 경쟁력의 요소가 되는 금융산업에서 각 회사는 금융감독원의 평가에 민감할 수밖에 없다. 금융회사는 소비자의 민원접수를 감소시키거나 소비자와의 갈등을 줄이기 위해 안간힘을 써야하는 상황에 처해 있다. 이러한 상황들은 금융회사에서 일하는 노동자들이 고객에게 더욱 친절해야 하거나, 그들을 함부로 대하는 고객의 태도에도 참고 견디면서 일해야 하는 원인이 되고 있다.

4) 금융감독원 보도자료(2015. 4. 29, 2016. 8. 29)

2) 연구의 목적

본 연구의 주요 목적은 금융산업 종사자의 감정노동 실태를 분석하고 대안을 모색하는 것이다. 특히 이번 연구에서는 금융산업의 다양한 고용형태와 업종을 구분하여 정규직과 비정규직의 감정노동 수준비교, 보호체계와 적용범위, 제도의 이용 현황 등을 분석하고자 한다. 또한 회사와 종사자의 제도인식에 대한 비교도 시도하고 있다. 그간의 연구에서는 대다수가 종사자의 실태를 중심으로 조사·분석을 하였지만, 이번 연구에서는 금융기업의 담당자에게 직접 설문을 요청하여 감정노동 보호와 관련한 제도의 시행여부와 직원의 활용정도 등을 파악하였고, 이를 개별 노동자의 인식정도와 비교하고자 하였다. 기존의 연구를 보완하는 이번 연구를 통해 금융산업의 감정노동실태를 구체적으로 파악하고 노동환경을 개선하기 위해 필요한 정책대안을 모색하고자 한다.

연구배경에서 밝힌 바와 같이 금융산업분야에 선도적으로 감정노동보호와 관련한 법제도가 마련되어서 시행되고 있다는 점은 매우 고무적이다. 그러나 아직은 개정법 시행 초기인 관계로 산업 전반에 널리 알려져 있지 않다는 점과 적극적으로 감정노동 보호에 관한 규제가 이루어지지 않고 있다는 점에서 여전히 보완해야 할 내용이 많을 것이다. 이번 연구를 통해 제도 시행 이후 현장에서 운영되고 있는 실태를 보다 구체적으로 확인할 수 있을 것으로 보인다. 감정노동 보호와 관련하여 1차적인 실마리는 개별 기업의 경영관행과 전략의 보완에서 찾아야 하지만, 감독기관, 지자체 등 행정기관의 역할도 중요하다. 우리는 감정노동자를 보호하는 노동환경을 조성하는 것이 당사자의 노동조건만 개선되는 것이 아니라 결국에는 서비스를 이용하는 소비자와 시민에게 혜택이 돌아간다는 점을 인식해야 한다.

2. 연구방법

본 연구는 금융산업의 대표적인 업종이라고 할 수 있는 시중은행, 손해보험, 생명보험, 투자증권, 카드사, 저축은행, 채권추심업에 종사하는 노동자를 대상으로 노동실태와 감정노동 현황을 조사하고 있다. 2016년 9월에 서울노동권익센터가 주관하고 외부 전문가가 참여하는 공동연구진을 구성하였으며, 연구진 착수회의, 선행 연구 검토 및 연구진 콜로키움을 거쳐 업종과 산업에 대한 이해도를 높이는 과정

을 거쳤다. 또한 현장 노동자가 참여하여 설문지를 검토하는 사전 테스트 설문(Pre-test)을 실시하여 최종 설문지를 확정하였다.

설문조사는 금융업 각 업종과 직군, 정규직과 비정규직으로 구분하여 임의할당 하였으며, 총 1,000부를 배포하고 697부를 수거하여 응답률은 69.7%를 나타냈다. 이번 연구에서는 수거된 설문지 중 분석이 불가능한 데이터를 제외하고 유효한 표 본데이터 총 689부를 최종분석하였다. 사용자를 대상으로 한 조사는 금융감독원의 협조를 받아 각 업종의 협회를 통해 설문지를 배포하였으며, 총 45개 사업장으로 부터 응답을 받아 분석에 활용하였다. 이번 연구에서는 각 업종별 직군의 분포와 정규직과 비정규직의 비율 등에 대한 정확한 모수추정을 하고, 그 비율에 맞게 표 본을 할당하는 비례표본추출방식을 적용하지 못한 한계가 존재함을 미리 밝혀둔 다. 다만, 연구진은 이러한 한계를 극복하기 위해 업종별 정규직과 비정규직의 비 중과 직군 특성을 고려하여 설문지를 배포하였으며, 분석에 필요한 샘플 수를 확 보하기 위해 수거기간을 충분히 확보하는 등의 과정을 거쳤다. 또한 본 연구에서 는 설문조사의 한계를 극복하고자 집단심층면접(Focused Group Interview)을 실시 하였다. 콜센터, 은행창구, 보험영업, 보험보상, 채권추심 등 5개 직종을 대상으로 실시된 집단심층면접조사는 총 5회에 걸쳐 23명의 현장 노동자와 노동조합 또는 단체 관계자가 참여하였다. 인터뷰는 구조화된 질문지를 바탕으로 감정노동의 강 도와 빈도, 구체적인 사례와 조직의 지원현황, 문제행동 고객에 대한 대처방식, 개 선을 위한 제안사항 등에 대해 질문하고 답변하는 방식으로 진행되었다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 먼저 1장 서론에서는 연구의 배경과 목적, 연구 방법, 최근 연구의 흐름, 금융산업의 현황에 대해 총괄적으로 서술하였다. 2장과 3 장은 각각 설문조사 분석과 FGI 내용을 중심으로 금융산업의 노동실태와 감정노 동의 특징에 대해 분석한 내용을 담았다. 4장에서는 본 연구의 결론을 대신하여 금융산업 감정노동에 관한 문제를 해결하기 위해 필요한 대안을 제시하고 있다. 이하에서는 최근에 감정노동과 금융산업 감정노동에 관련한 연구의 흐름을 간략히 살펴보기로 한다.

3. 감정노동에 관한 최근의 연구흐름⁵⁾

1) 감정노동 연구의 흐름과 특징

우리 사회에서도 ‘감정노동(emotional labor)’이 더 이상 낯선 용어는 아니다. 이 개념은 미국에서 출간된 「관리된 마음(Managed Heart)」이라는 러셀 호실프드(A.R. Hochschild, 1983)의 저서에서 처음 사용되면서 주목받기 시작하였다. 이 책에서 내리고 있는 정의에 따르면, 감정노동은 ‘상대방인 소비자가 친절함과 보살핌을 느낄 수 있도록 노동자의 표정을 관리하고, 실제 감정과는 다른(조직이 요구하는) 감정을 표현하는 등 자신의 감정을 관리해야 하는 노동’이라고 한다. 인간의 감정을 노동의 수단으로 활용하게 되는 새로운 유형을 구분한 것이다. 일반적으로 일을 하는 과정에서 받게 되는 스트레스나 감정의 소진과는 달리 감정을 통제하고 정해진 표현 규칙에 의거하여 감정을 조절하는지가 중요한 판단기준이 된다. 감정의 조절은 업무에 필요한 감정을 만들거나 표시하는 것을 뜻하는데, 이 때에 자신의 실제 느낌과 감정을 숨기거나 억제하면서 나타나게 되는 괴리현상과 감정의 소외를 경험하게 됨으로써 감정적 마비와 무감각 상태를 경험하게 되는 것이라고 한다.

Hochschild의 연구를 기점으로 하여 다양한 학문분야에서 감정노동을 소재로 한 연구가 이어지고 있다. 특히 심리학, 사회학, 경영학, 보건학을 중심으로 많은 연구가 진행되었다. 경영학은 조직 몰입이나 직무만족, 이직률 등 개인의 성과변수를 중심으로 감정노동의 효과를 분석하거나, 감정노동에 영향을 미치는 원인변수를 분석하는데 초점을 맞추고 있다. 사회학이나 여성학에서는 노동과정의 소외현상이나 통제와 관련 한 문제인식을 바탕으로 연구가 진행되고 있으며, 보건분야에서는 건강과 안전, 소진 등을 중심으로 연구되고 있다(김종진, 2015). 또한, 세부 직업별 감정노동의 문제점과 효과 등을 분석한 연구도 다양하게 제시되고 있다.

2012년에 보고된 연구(Grandey et al. 2012)에 따르면, 감정노동에 대한 연구의 흐름을 크게 세 가지로 분류하고 있다⁶⁾.

5) 이 파트는 서울노동권익센터가 2015년에 발행한 『유통산업 감정노동 연구』(이정훈 외)의 서론 3장. 감정노동에 관한 이론적 검토(p.26~30)의 내용임.

6) 이 내용은 정진주, 「감정노동의 개념과 한국적 특성(2013)」을 참고하여 정리하였음

첫 번째는 감정노동을 직업적으로 요구되는 것(occupational requirements)으로 보는 관점이다. 이러한 관점은 주로 사회학에서 연구되는데, 위에서 언급한 Hochschild와 Wharton 등의 학자가 있다. Wharton & Erickson(1993)의 연구에서는 감정의 표현과 관련하여 긍정적인 감정을 요구하는 표현규칙, 부정적인 감정을 요구하는 표현규칙, 중립적인 감정을 요구하는 표현규칙으로 세분화하였다. 2006년에 Rupp & Spencer가 권력의 불균형적 시각에서 감정노동을 연구한 결과, 감정노동을 많이 요구하는 직업일수록 폭력적인 고객과 상호작용을 하고, 공정하지 못한 대우를 받으며, 정신적 육체적 피로를 더 많이 겪은 것으로 나타났다.

두 번째 연구의 흐름은 다른 사람에게 보여주는 표현으로서의 감정노동(emotional display)에 관한 내용이다. 이러한 관점에서는 감정표현을 직무수행의 한 부분으로 간주한다. 따라서 노동자의 내부적, 심리적 감정보다는 외부로 표현되는 감정의 표현규칙을 중요하게 여긴다. 이 표현규칙은 조직규범에 따라 영향을 받게 되며 외부적으로 보여지는 행위를 더욱 강조하게 된다. Ashforth & Humphrey(1993)는 역할기대에 맞는 감정 표현이 조직과 노동자에게 이익이 되는지 여부에 관해 연구하였다.

세 번째 연구의 흐름은 감정노동을 개인의 내부적 심리과정(intrapsychic process)으로 파악하는 것이다. 즉, 감정노동을 하면서 나타나게 되는 감정부조화에 초점을 두는 입장이다. Morris & Feldman (1996)은 감정노동을 ‘개인간 상호작용과정에서 조직적으로 요구되어지는 감정표현에 필요한 노력과 계획, 그리고 통제’라고 정의하면서 감정노동은 얼마나 자주 하는가(빈도, frequency), 얼마나 다양한 감정이 요구되는가(다양성, variety), 요구되는 주의력은 무엇인가(attentiveness), 그리고 실제 감정과의 부조화가 있는지(감정부조화, dissonance)의 네 가지 속성을 가지고 있다고 분석하였다. Grandey (2000)는 심층행위와 표면행위로 구분하여 감정노동의 가치가 낮거나 인성이 맞지 않을 때에는 정신적, 육체적 피로가 더욱 높아진다고 지적하고 있다.

2) 최근 연구 경향

2000년대 이후에 들어와서 감정노동과 관련한 국제비교 연구가 진행되고 있는 경향을 볼 수 있다. 감정노동의 문제가 단순한 기업의 문제가 아니라 국가의 제도

적 차이나 문화적 차이에 따라 달라질 수 있다는 것을 확인하고자 하는 목적이며 거기에 맞는 대안이 필요하기 때문이라고 예측할 수 있다. Raz(2002)의 연구에서는 미국기업과 일본기업이 기대고 있는 국가문화의 차이를 알아보기 위해 비교연구를 제시하고 있다. 이 연구에서는 친절교육(Smile training)이 전세계적으로 유행하고 있지만 미국과 일본에서 다르게 작용하고 있음을 분석하였다. 미국에서는 진심이 담겨 있지 않고 외부적으로 강요되는 친절에 대해 억지로 참아가면서 미소를 표현하지만, 일본에서는 노동자에 내재되어 있는 ‘기운’에 호소하고 있다고 설명한다. 일본인들은 죄책감이나 수치심에 민감하기 때문에 이를 자극하여 미소를 유도한다는 것이다. 따라서 감정노동을 일으키게 되는 규범적 통제는 단순한 후기 자본주의에서 나타나는 공통점이 아니라 국가문화별로 다르게 나타난다는 것이다.

유럽지역의 감정노동 시장의 제도변화와 노동시장 세분화를 조사한 연구(Doellgast et al., 2009)에서는 호주, 덴마크, 프랑스, 독일, 네덜란드, 스페인 등 6개국의 사례를 분석하였다. 이들 국가는 국가의 시스템(노조조직률, 협약 적용률, 고용보장의 엄격성, 비정규직 비율)과 작업장 특성(교섭적용률, 협약적용률, 노사협의회 대표성, 비정규직 비율, 하청계약직 비율, 임금격차율)을 비교하고 있다. 독일과 덴마크의 제도와 교섭구조, 노조의 전략이 감정노동자의 근로조건과 임금에 어떠한 영향을 미치는지에 관한 연구(Sorensen & Weinkopf(2009)에서는 독일의 감정노동 분야에서 저임금이 확산되고 있으며, 덴마크에서는 감정노동자에 대한 고몰입관행(high commitment practice)가 시행되는 특징을 분석하였다. 국가의 제도적 레짐의 다양성에 따라서 해당 국가의 감정노동에 대한 ‘일의 질(job quality)’이 달라짐을 분석한 연구(Holman, 2013)도 많은 시사점을 준다. 이 연구에 따르면 포괄주의(inclusivist regime)가 가장 높은 일의 질을 가지며, 다음으로 이원주의(dualist regime), 시장주의(market regime)의 순서로 job quality가 높은 것으로 나타났다.

한국의 경우에는 동일한 직종(호텔종업원)에서 일하는 노동자를 대상으로 한국과 미국을 비교한 연구(김민주, 2006)가 있는데 이 연구에서는 개인주의 문화권보다는 공동체적인 문화, 위계를 중시하는 집단주의 문화권에서 정서의 표현을 통제해야 하는 경우가 많다고 분석하고 있다. 집단적인 문화권일수록 상호작용 내에서 지위와 체면을 중시하는 경향이 강하기 때문에 거래적 관계에서의 감정통제와 인위적인 감정표현 노력은 더 큰 감정부조화 수준을 경험하게 되며, 이로 인한 직무스트레스가 높아진다는 것이다.

또 다른 경향을 살펴보자면 감정노동의 긍정적 측면을 발견하기 위한 노력이라고 할 수 있다. 지금까지 감정노동을 관리하는 대표적인 방식으로 표면행위(surface acting)와 심층행위(deep acting)를 구분하여 두 행위에 대한 차이나 부조화 등을 분석하였다. 표면행위는 실제 내면의 감정상태를 변화시키지 않고 조직의 감정규칙을 겉으로만 표현하는 것이다. 심층행위는 내면의 감정상태를 조직에서 요구하는 감정규칙으로 변화시켜 두 감정(내면의 감정과 표현되는 감정)의 상태를 일치시키는 것을 말한다. 표면행위와 심층행위는 감정노동을 수행하는 노동자 내면의 감정(본심)이 조직의 감정규칙과 일치하는지 여부에서는 차이가 있으나, 심층행위 또한 ‘조정된 본심’이기에 진정한 감정이 아니라는 측면에서는 유사하다고 볼 수 있다.

2015년에 Humphery, Ashforth & Diefendorff에 의해 발표된 “The bright side of emotional labor”에서는 감정노동에서 표면행위보다는 심층행위가 긍정적인 성과를 가져온다는 기존의 연구를 설명하면서 직무만족이나 조직몰입, 직무성과와 소비자 만족에도 긍정적인 영향을 준다고 하고 있다. 그러나 더욱 중요한 것은 세 번째 유형의 감정노동을 소개한다는 점이다. 이 연구자들은 노동자와 소비자 모두에게 긍정적인 영향을 주기 위해서 인위적이지 않고 진심 어린 감정노동(natural and genuine emotional labor)에 대해 소개하고 있다. ‘자발적이고 진심이 담긴’ 감정노동은 자신이 수행하는 역할에 정체성을 가질 때 가능하다. 조직에서는 노동자에게 더 많은 자율성을 부여하고, 긍정적인 표현규칙을 적용하는 전략을 수립할수록 높아진다고 분석하였다.

앞서 살펴본 자발적 감정노동(Spontaneous and Genuine emotional labor)에 대한 고찰은 2004년(Glomb & Tews)과 2005년(Diefendorff et al.)의 연구를 거쳐 2008년(Jordan et al.)연구와 2010년 (Dahling & Perez) 연구로 이어져 왔다. 2008년의 연구에서는 감정노동을 할 때, 28%의 노동자가 심층행위와 자발적 감정노동을 함께 구사한다고 실증하였으며, 2010년 연구에서는 나이가 많거나 숙련도가 높은 노동자일수록 진심어린 감정노동을 활용하는 것으로 나타났다.

감정노동을 수행할 때 개인의 직무적합성(Person-job fit)이나 개인의 심리적 경향성(trait)은 중요하게 고려해야 할 변수라는 연구(Diefendorff et al. 2014, Wang

et al., 2011)에도 주목할 필요가 있다. 직무적합성은 모든 종류의 일에서 직무스트레스에 영향을 주는 광범위한 결정요인이지만 감정노동과 관련해서는 더욱 중요하다고 설명한다. 결국, 채용과 교육, 그리고 직무의 설계(자율성 부여)는 경영자의 책임이자 권한이지만 소비자의 만족과 효과적인 감정노동을 원한다면 올바른 감정노동의 규칙을 수립하는 것이 필요하다고 주장하고 있다. 이하에서는 금융산업의 고용 현황에 대해 간략히 살펴보기로 한다.

4. 금융산업의 고용 현황)

고용노동부의 사업체 노동력 조사에 의하면, 금융 및 보험업에는 2013년에 우리나라 전체 종사자 약 1천5백만명 중 약 74만 4천여 명이 종사하고 있으며, 2014년도에는 약 1천5백만명 중에 약 73만 3천여 명, 그리고 2015년도에는 약 1천6백만명 중에 약 73만 6천여 명이 종사하고 있는 것으로 나타나 종사자의 추이가 2013년도에 비해 다소 감소하고 있음을 알 수 있다.

<표 1-1> 금융 및 보험업 종사자 수 변화

(단위 : 명)

산업분류	2013년	2014년	2015년
전 산업	15,247,120	15,862,789	16,279,343
금융및보험업(전체)	744,314	733,369	736,080

자료 : 고용노동부, 사업체노동력조사(2016)

서울지역의 금융 및 보험업 종사자 비중을 지역별 고용조사 결과로 살펴보면 <표 1-2>와 같다. 2013년도에는 전국의 금융 및 보험업 취업자 86만1천명 중에 서울에 27만2천명으로 31.6%의 비중을 차지하고 있으며, 2014년도에는 전국 81만7천명, 서울 23만9천명으로 29.2%, 2015년도에는 전국 79만명 중에 서울에 22만4천명이 취업하고 있어 28.4%가 서울에 있음을 알 수 있다. 그러나 취업자 수가 전체적으로 그리고 서울지역에서도 지속적으로 감소하고 있는 것으로 나타나 사업체노

7) 본 연구의 핵심은 금융산업 종사자의 감정노동에 관한 내용이므로 금융산업의 구체적인 현황과 문제점, 업종별 통계 등에 대한 검토보다는 전반적인 고용과 관련한 현황을 간략히 살펴보기로 한다.

동력 조사와 유사한 결과를 보이고 있다.

<표 1-2> 금융 및 보험업 취업자 수 비교(전국 vs. 서울)

(단위 : 천명, %)

구분	2013년	2014년	2015년
전국	861	817	790
서울(비중)	272(31.6)	239(29.2)	224(28.4)

자료 : 통계청, 지역별고용조사(2016)

금융산업의 업종별 고용인원 현황을 살펴보면 아래의 <표 1-3>과 같다. 은행업 종은 2014년에 137,124명에서 2015년 136,898명으로 226명이 감소하였다. 증권/선물 업종에서는 가장 많은 6,239명의 감소가 있었으며, 보험업종이 3,206명, 신탁에서 586명 등의 감소 규모를 보이는 등 최근 2년 간 금융산업 전체적으로 총 1만 명에 가까운 종사자가 줄어들었음을 알 수 있다.

<표 1-3> 금융·보험업 업종별 고용인원 현황

(단위: 명)

구분	은행	보험	증권/선물	자산운용/신탁
2014년(A)	137,124	63,522	42,796	5,948
2015년(B)	136,898	60,316	36,557	6,313
증감인원(B-A)	-226	-3,206	-6,239	365
구분	상호저축	여신전문	신탁	총계
2014년(A)	7,570	25,909	18,091	300,960
2015년(B)	8,802	26,454	17,505	291,549
증감인원(B-A)	1,232	545	-586	-9,411

자료 : 금융통계연보

2013년도와 2014년도에 산업 전체의 활동기업 수는 5,377,482개에서 5,558,767개로 3.3%P 증가하였으나, 금융 및 보험업에서는 증가하지 않았다. 그러나 신탁과 소멸기업의 수 변화에서는 금융 및 보험업의 경우 2013년도에 비해 2014년도에 소멸기업의 수가 줄어들었다는 특징이 있다.

〈표 1-4〉 금융·보험업의 활동기업 수 변화

(단위: 개)

산업별	2013			2014		
	활동	신생	소멸	활동	신생	소멸
전체	5,377,482	748,691	664,265	5,558,767	842,789	776,516
금융 및 보험업	20,502	4,887	4,595	20,502	4,442	3,642
금융업	7,633	2,290	1,772	7,616	1,517	1,112
보험 및 연금업	589	188	149	577	143	121
금융 및 보험 관련 서비스업	12,280	2,409	2,674	12,309	2,782	2,409

자료 : 통계청, 기업생멸행정통계(2016)

고용형태별 근로실태조사에 따르면 금융 및 보험업에 종사하는 정규직의 2013년도 평균 월급여액은 3,617천원이고, 비정규직은 2,284천원이었다. 2014년도에는 각각 3,909천원과 2,212천원, 2015년도에는 3,944천원과 2,336천원으로 격차가 1,333천원에서 1,608원으로 벌어졌음을 알 수 있다.

〈표 1-5〉 금융 및 보험업 고용형태별 평균 월급여액 비교

(단위: 천원)

구분	2013년	2014년	2015년
정규직	3,617	3,909	3,944
비정규직	2,284	2,212	2,336

자료 : 고용노동부, 고용형태별근로실태조사(2016)

2016년 고용형태 공시결과 자료를 살펴보면, 금융 및 보험업은 소속 외 근로자의 비율이 18.6%로 건설업(44.5%), 제조업(24.4%), 운수업(22.7%), 도·소매업

(22.6%), 광업(20.2%)에 이어 여섯 번째로 높은 비중을 보이고 있다. 금융·보험업보다 소속 외 근로자의 비율이 높은 산업의 경우에는 산업 자체가 가지는 특성(예를 들자면 건설업이나 운수업의 경우에는 단기적이거나 일의 완성을 위한 도급계약 형태가 주를 이룸)으로 인해 그 비율이 높을 수 있으나, 금융산업의 경우에는 실적 부진 속에 단기적인 비용조정을 목적으로 한 외주화가 시도되고 있는지 여부를 점검해야 할 필요가 있다. 금융·보험업의 경우 소속 외 근로자의 비율이 2015년 대비 1.8%가 증가하였다는 점에 비추어 볼 때에도 이와 같은 지적에 주목하여야 할 것이다. 특히, 금융산업의 경우에는 콜센터, 보험보상, 영업, 채권추심 등의 영역에서 아웃소싱이나 개인 자영업자의 형태를 활용하는 방식이 널리 퍼져있기 때문에 대규모 금융기업의 업무를 수행하고 있음에도 불구하고, 임금과 각종 복리후생, 그리고 감정노동과 관련한 보호제도(예방교육, 휴게시설, 심리상담 및 치유프로그램 등)의 적용에서도 제외될 가능성이 크다.

〈표 1-6〉 고용형태 공시자료 소속 외 근로자 비율 상위 10개 산업

(단위: %)

산 업	소속 외 근로자 비율	산 업	소속 외 근로자 비율
건설업	44.5	금융·보험업	18.6
제조업	24.4	숙박·음식업	17.0
운수업	22.7	부동산·임대업	15.8
도·소매업	22.6	공공행정	11.8
광업	20.2	출판·영상업	11.4

자료 : 고용노동부, 고용형태 공시자료(2016)

이상으로 간략하게 금융산업의 고용과 관련한 현황을 살펴보았다. 2016년 6월 국회 입법조사처가 조사·발표한 자료⁸⁾에 따르면, 2005년부터 2014년까지 10년간 금융산업의 산출액 및 산출비중 추이는 2014년 기준으로 142.2조원이며, 전체 산업의 총산출액(3,564.1조원)에서 차지하는 비중이 4.0%라고 하였다. 이 비중은 글로벌 금융위기 직후인 2009년 이후 매년 감소하고 있으며, 이는 금융활동이 위축

8) 조대형(2016), ‘지표로 보는 이슈, 금융산업의 경제기여도 현황과 시사점’

되면서 금융산업이 국내 경제에서 차지하고 있는 역할이 낮아지고 있다는 것을 의미한다고 분석하였다. 또한, 국내 금융산업의 부가가치 금액은 2014년 기준으로 75.9조원이며, 전체 산업의 총부가가치액 1,354.9조원에서 차지하는 비중이 5.6%로 이 또한 글로벌 금융위기 이후 크게 감소하고 있어서 국내총생산에 기여하는 부분이 감소하고 있음을 알 수 있다고 하였다. 그러나 금융산업의 이러한 부진에도 불구하고 금융산업이 다른 산업에 비해 국내총생산에 미치는 영향력과 고용창출 능력이 높다고 분석하면서 금융산업의 고용유발계수⁹⁾가 2008년 이후 전체산업 평균보다 높은 수치를 보이고 있다고 하였다. 따라서 금융산업이 경제 전반의 부가가치를 창출하고 고용을 늘릴 수 있도록 새로운 역할을 할 것을 주문하고 있으며, 여기에는 고용의 질도 함께 높여야 하는 것도 포함되어야 할 것이다. 지속적인 금융산업의 발전을 위한 숙련된 금융 인력에 대한 투자 및 안정된 근로여건의 보장, 다양한 방식의 사업관리 변화 등을 고려해야 한다는 주장¹⁰⁾에 귀기울일 필요가 있다. 다음 장에서는 금융산업 감정노동 종사자를 대상으로 실시한 설문조사 결과를 바탕으로 노동실태를 살펴보기로 한다.

9) 고용유발계수는 10억원 생산물 증가 시 직·간접적으로 유발되는 고용자의 수를 의미함.

10) 자세한 내용은 권순원(2014), ‘금융산업 구조조정과 고용안정 방안’, (한국노동연구원 노동리뷰)를 참조하기 바람

II. 금융산업 감정노동 종사자의 노동실태

1. 설문대상자의 기초 속성

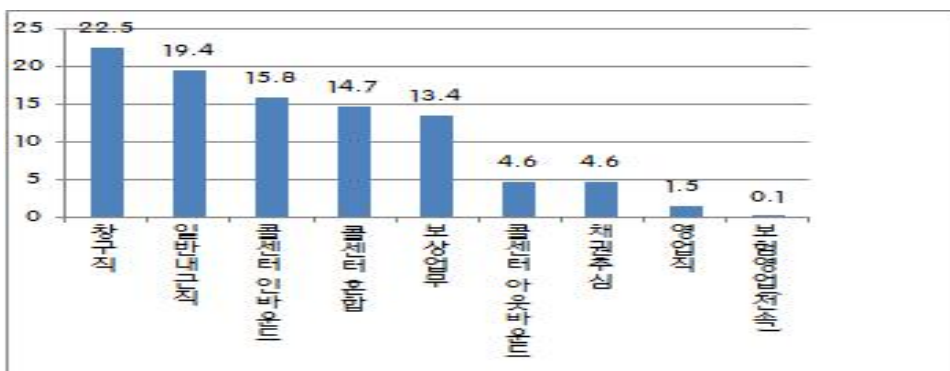
1) 업종별, 주 담당직무별, 성별, 연령별 비중

서론에서 언급한 바와 같이 설문분석 대상자는 총 689명이며, 응답대상자는 시중은행 및 저축은행, 생명/손해보험사, 여신사(카드/캐피탈), 증권/투자사 및 신용정보(채권추심)의 종사자를 대상으로 하였다¹¹⁾.

설문 응답자의 업종별로는 생명/손해보험사가 27.1%, 시중은행 17.6%, 여신사(카드/캐피탈) 14.8%, 증권/투자사 12.9%, 저축은행 11.0% 순이었으며 이외 기타 금융업종(공공금융기관 등)이 14.1%를 차지했다. 주된 담당직무별로는 창구직 22.5%, 일반 내근직(창구제외) 19.4%, 콜센터 인바운드 15.8%, 콜센터 혼합(인/아웃) 14.7%, 보상업무 13.4%, 콜센터 아웃바운드 4.6%, 채권추심 4.6%, 영업직 1.5%, 이외 기타업무 2.6%로 나타났다. 설문조사의 응답자 중 영업직은 1.5%(10명), 보험영업(전속)은 0.1%(1명)으로 집계되었다.

[그림 2-1] 설문조사 응답자의 주된 담당직무별 비중

(단위 : %)



11) 이하의 교차분석을 포함한 결과는 모두 통계적으로 유의미한 결과만 활용하였음을 미리 밝혀둔다.

근로계약형태는 정규직이 62.3%로 가장 많았으며 무기계약직 13.9%, 기간제 노동자 12.5%, 파견직 8.6%, 도급 1.6%, 시간제 노동자 0.4%의 순으로 나타났다. 위탁관계의 경우 본사소속이 77.5%로 가장 많았으며 본사와 위탁·수탁계약을 맺은 협력업체가 15.7%, 자회사 형태인 경우가 1.0%로 나타났다.

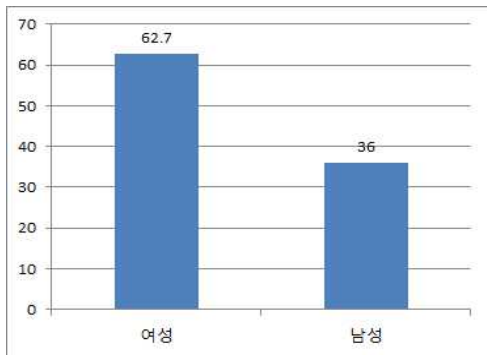
본 설문응답자의 62.3%가 정규직임에 따라, 작업지시의 경우에도 회사(본사)로부터 지휘감독을 받는다는 응답이 58.9%를 차지했으며 본인이 소속된 회사(자회사/위탁회사)의 관리자나 담당자에게 지휘감독을 받는다는 응답이 20.8%, 해당업종을 운영하는 본사(원청) 관리자나 담당자에게 지휘감독을 받는다는 응답은 16.3%로 나타났다.

또한 근로계약서의 작성에 대한 조사에서는 근로계약서를 작성하고 교부받았다는 응답이 82.9%를 차지했으나 작성하였으나 교부받지 않았거나(8.1%), 아예 작성하지 않았다는 응답도 6.7%나 나타나 전체 설문조사 응답자의 14.8%는 근로계약서의 작성 및 교부가 적절히 이루어지지 않았던 것으로 나타났다.

성별로는 남성이 36.0%, 여성이 62.7%로 나타났으며 연령별로는 30대 50.9%, 40대 31.6%, 20대 12.6%, 50대 3.3%로 금융 산업 감정노동 종사자는 주로 3~40대 여성 노동자로 이루어져있음을 알 수 있다.

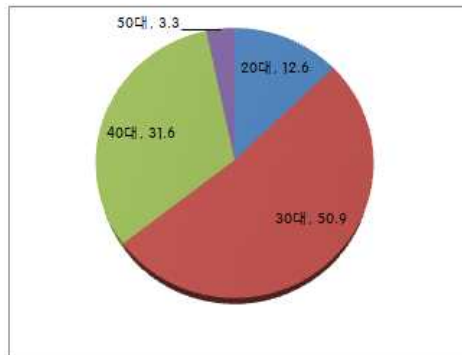
[그림 2-2] 응답자 성별 비중

(단위: %)



[그림 2-3] 응답자 연령별 비중

(단위: %)



2) 정규직 및 비정규직의 주된 담당직무별 특성

정규직과 비정규직¹²⁾의 주된 담당직무별 특성을 비교하면, 창구직 38.9%, 일반 내근직(창구 제외)은 27.95%, 보상여부가 22.73%, 채권추심이 3.56%를 차지했으며 콜센터 아웃바운드와 콜센터혼합(인/아웃)이 각각 1.1%와 2.47%로 나타났다.

반면 비정규직의 경우 콜센터 인바운드가 29.48%, 콜센터혼합(인/아웃)이 29.88%의 순으로 나타났으며 다음으로 콜센터 아웃바운드 직무가 11.16%로 집계되었고 창구직(5.18%)과 일반내근직(12.75%), 보상업무(3.59%) 및 채권추심 업무(7.57%) 등 정규직과 마찬가지로 다른 고객 대면업무의 종사자도 포함되어있다.

〈표 2-1〉 정규직의 주된 담당직무별 비중

구분	담당직무	비율(%)
정규직	창구직	38.90
	일반 내근직(창구제외)	27.95
	콜센터 아웃바운드	1.10
	콜센터혼합(인/아웃)	2.47
	보상업무	22.74
	채권추심	3.56
	기타	3.29
	합계	100

〈표 2-2〉 비정규직의 주된 담당직무별 비중

구분	담당직무	비율(%)
비정규직	창구직	5.18
	일반내근직(창구제외)	12.75
	콜센터 인바운드	29.48
	콜센터 아웃바운드	11.16
	콜센터혼합(인/아웃)	29.88
	보험영업(전속)	0.40
	보상업무	3.59
	채권추심	7.57
	합계	100

12) 비정규직은 무기계약직, 기간제, 시간제, 파견, 도급 및 기타 정규직이 아닌 고용형태로 근무하는 노동자를 포함함.

2. 근무 환경

1) 1일 평균 근로시간 · 휴식시간 · 주 평균 출근일

금융 산업 감정노동 종사자들의 1일 평균 근로 시간은 8.76시간으로 조사되었는데 8시간 미만이라고 응답한 노동자는 응답자의 2.3%에 불과했으며 하루에 8시간을 근무한다고 응답한 노동자가 51.8%, 8시간을 초과하여 근무한다고 응답한 노동자는 42.7%로 나타났는데 이중 일평균 근로시간이 9시간인 노동자는 17.3%, 10시간이라고 답한 노동자는 15.7%, 11시간~12시간이라고 응답한 노동자도 6.4%에 이르는 것으로 나타났다.

〈표 2-3〉 응답자들의 일평균 근로시간

시간		비율(%)
근로 시간	8시간 미만	2.3
	8시간	51.8
	8시간 초과	42.7
	전체	96.8
결측	시스템	3.2
전체		100.0

감정노동자들이 설문조사에서 응답한 일평균 휴식시간은 27.8분으로 나타났는데, 휴식시간이 전혀 없다(0분)으로 응답한 경우도 12.4%나 조사되었으며 하루 휴식시간이 20분이하라고 응답한 노동자는 본 문항의 전체 응답자(445명) 중 무려 40.4%(180명)이나 되는 것으로 나타났다. 30분을 초과하여 휴식을 취한다는 노동자는 19.4%에 불과했는데 이들 응답자들 역시 대부분 1시간을 넘지 않은 것으로 조사되었다.

금융 산업 감정노동자의 주 평균 출근일은 5.22일로, 본 문항의 응답자(602명)중 대다수인 95.8%(577명)가 주 5일 출근한다고 응답했으나 주 6일 이상 출근한다고 응답한 노동자도 2.8%(15명)로 되는 것으로 나타났다.

2) 휴게시설과 사용여부

금융 산업 감정노동 종사자들의 휴게시설의 사용여부에 대한 문항에서는 회사에 휴게시설이 있으며(82.8%), 사용경험이 있고(92.0%), 자유롭게 사용이 가능하다(94.4%)라고 응답했다.

그러나 이 같은 결과는 위의 휴식시간에 대한 문항에서 응답한 결과와 같이 하루 중 휴식시간이 전혀 없거나(12.4%), 휴식시간이 20분이하라고 대답한 노동자가 40.4%(180명)으로 나타나 상반된 차이점을 보여주고 있다. 이는 앞서 일평균 0.76 시간의 연장근무를 하고 있다고 응답한 결과를 고려하면, 휴게실 사용이 직접적으로 억제되거나 휴게실이 구비되지 않은 경우는 많지 않으나 과중한 업무와 노동강도로 인해 업무중간에 좀처럼 휴식을 취하기 어렵다는 의미를 내포하고 있다.

3) 임금수준

금융 산업의 감정노동 종사자들은 최근 성과주의 확산과 이에 따른 감정노동이 더욱 강화되어 업무와 실적의 압박에 놓여있는 반면, 임금수준도 고용형태나 성별, 직무에 따라 차이가 많은 것으로 나타났다. 본 문항의 임금수준에 대한 응답결과 평균 연봉은 4,288만원인 것으로 나타났으나 이는 본 문항의 응답자 569명 중 남성 노동자 214명의 42.5%에 달하는 91명이 연봉 6,000만원 이상인 것으로 나타났으며, 남성 노동자에 비해 고객 응대의 직무 비율이 높은 여성 노동자는 355명 중 53명, 약 14.9%만이 연봉 6,000만원 이상을 받는 것으로 나타났다. 남성과 여성 노동자를 포함한 응답자들의 평균 연봉 수준도 이하의 <표 2-4>에서와 같이 가장 많은 수의 응답자들이(총 응답인원의 42%) 3천만원 이하의 연봉이라고 답했다.

<표 2-4> 응답자들의 평균 연봉 수준

연봉 수준	비율(%)
2,000만원이하	15.4
2,000만원 초과~ 3,000만원 이하	26.6
3,000만원 초과~ 4,000만원 이하	14.9
4,000만원 초과~ 5,000만원 이하	12.7

5,000만원 초과~ 6,000만원 이하	12.1
6,000만원 초과~ 7,000만원 이하	8.8
7,000만원 초과~ 8,000만원 이하	3.8
8,000만원 초과~ 9,000만원 이하	2.1
9,000만원 초과~ 1억원 이하	2.9
1억원 초과~ 1억1,000만원 이하	0.7
1억1,000만원 초과~ 1억3,000만원	100
전체	100

즉 금융 산업의 감정노동자 다수의 임금 수준도 높지 않을 뿐 아니라, 감정노동자의 다수를 차지하는 여성 노동자들은 남성 노동자에 비해 훨씬 낮은 수준의 임금을 받고 있는 것으로 나타났다.

〈표 2-5〉 병가의 자유로운 사용여부

항 목	비율(%)
자유롭게 사용가능	24.7
어느 정도 사용가능	40.5
사용하기 어려움	25.5
사용불가	1.7
부여된 휴가 없음	7.7
전체	100

더불어 병가의 자유로운 사용여부에 대한 문항에서는 자유롭게 사용이 가능하다고 응답한 노동자는 24.7%에 지나지 않았으며 어느 정도 사용이 가능하다는 40.5%, 사용하기 어렵다는 25.5%라고 응답했고 아예 사용이 불가하다는 대답도 1.7%(11명), 부여된 휴가가 없다는 응답도 7.7%에 달하는 것으로 나타났다. 그러므로 감정노동에 처한 금융 산업 노동자들의 75%이상이 병가를 자유롭게 사용하기는 어려운 근무 환경에 처해있는 것으로 나타났다.

3. 금융 산업 노동자들의 감정노동 노출 실태

감정노동에 처한 금융 산업 노동자들의 문제는 비단 금융 고객의 서비스 차원에서 한정되지 않고, 이를 함께 해결해나가야 할 회사 내에서도 자신의 감정을 숨기거나 참으며 근무하고 있는 것으로 나타났다. <표 2-6>에서 알 수 있듯이, 회사에 본인의 감정을 숨기고 참는지 묻는 문항에 매우 그렇다고 대답한 응답자는 69.3%였으며 약간 그렇다고 대답한 응답자도 29.1%로 회사에 본인의 감정을 숨기고 참는 노동자의 비율은 무려 98.4%에 달하는 것으로 나타났다.

<표 2-6> 회사에 본인의 감정을 숨기고 참는지 여부

구 분		비율(%)
항 목	전혀 아니다	0.6
	약간 아니다	1.0
	약간 그렇다	29.1
	매우 그렇다	69.3
	전체	100

<표 2-7> 고객 응대 시 본인의 실제 감정을 숨기는지 여부

구 분		비율(%)
항 목	전혀 아니다	1.3
	약간 아니다	7.3
	약간 그렇다	48.1
	매우 그렇다	43.3
	전체	100

더불어 고객에게 감정을 숨기고 표현하는 지 여부를 묻는 문항에서는 매우 그렇다고 대답한 응답자와 약간 그렇다고 대답한 응답자가 91.4%로 대부분의 감정노동자들이 고객에게 감정을 숨기고 표현하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 2-8〉 공격적인 고객을 상대해야하는지 여부

구분		비율(%)
항목	전혀 아니다	2.8
	약간 아니다	10.9
	약간 그렇다	39.7
	매우 그렇다	46.6
	전체	100

공격적 고객을 상대해야하는지 여부를 묻는 문항에서는 총 85.3%의 노동자가 공격적 고객임에도 상대해야한다고 응답했으며 공격적 고객을 상대하지 않아도 된다고 응답한 노동자는 13.7%에 불과했다.

더불어 능력 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 하는지 여부에 대한 설문에서는 75.7%의 노동자가 그렇다고 응답했으며 전혀 아니다(5.2%), 약간 아니다(18.9%)를 포함한 노동자는 24.1%로 나타나 76%의 노동자들이 무리한 요구를 하는 고객을 상대하고 있는 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 감정노동자의 대다수이며 관련 직무의 권한이 상대적으로 낮은 여성 노동자에게 무리한 요구를 하는 고객에 대해 더 큰 감정노동을 할 수 밖에 없음을 유추할 수 있다.

〈표 2-9〉 능력 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야하는지 여부

구분		비율(%)
항목	전혀 아니다	5.2
	약간 아니다	18.9
	약간 그렇다	41.2
	매우 그렇다	34.7
	전체	100

이와 함께 능력 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야하는지 여부를 묻는 질문에서는 75.7%의 응답자가 능력 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야한다고 응답했

으며 ‘전혀 아니다’라고 응답한 노동자는 5.2%에 불과했다.

〈표 2-10〉 고객응대 시 감정이 상품처럼 느껴지는지 여부

구분		비율(%)
항목	전혀 아니다	7.1
	약간 아니다	20.2
	약간 그렇다	45.6
	매우 그렇다	27.1
	전체	100

고객응대 시 감정이 상품처럼 느껴지는지 여부를 묻는 문항에서는 27.1%의 응답자가 매우 그렇다고 대답했으며 45.6%는 약간 그렇다고 대답해 82.7%의 노동자가 고객응대 시 감정이 상품처럼 느끼는 것으로 조사되었다. 이 문항에 대해 전혀 아니라고 응답한 노동자는 7.1%에 불과해 응답한 설문대상자 중 약 93%의 응답자는 고객응대 시 감정이 상품처럼 느껴지거나 그러한 감정을 약간 부인할 수 있는 정도로, 고객응대 시의 감정이 많은 스트레스의 원인이 될 수 있음을 예상할 수 있다.

〈표 2-11〉 퇴근 후 힘든 감정이 남아있는지 여부

구분		비율(%)
항목	전혀 아니다	8.4
	약간 아니다	20.8
	약간 그렇다	45.5
	매우 그렇다	25.4
	전체	100

퇴근 후 힘든 감정이 남아있는지 여부에 대한 문항에서는 67.9%의 응답자가 힘

든 감정이 남아있다고 응답해 업무 일과를 마친 시간에도 감정적 스트레스 및 정신적 피로를 느끼는 노동자가 대다수인 것을 알 수 있다.

〈표 2-12〉 고객응대 시 마음의 상처받는지 여부

구분		비율(%)
항목	전혀 아니다	4.8
	약간 아니다	21.7
	약간 그렇다	46.9
	매우 그렇다	26.6
	전체	100

고객응대 시 마음의 상처를 받는지에 대한 물음에서는 73.5%의 응답자가 마음의 상처를 받는다고 응답했으며 이중 매우 그렇다고 대답한 응답자도 26.6%로 나타나, 금융 산업 감정노동자의 약 1/4이 고객응대 시 매우 마음의 상처를 받고 있을 것으로 추측되고 있다.

〈표 2-13〉 몸이 피곤해도 최선을 다해야 해서 감정이 힘든지 여부

구분		비율(%)
항목	전혀 아니다	3.6
	약간 아니다	10.4
	약간 그렇다	49.1
	매우 그렇다	36.9
	전체	100

감정노동자의 심적 스트레스는 육체적 피로와 맞물려 더욱 심신의 피로를 가중시킬 것으로 예상할 수 있으므로, 몸이 피곤해도 최선을 다해야하므로 감정이 힘

든지를 물어본 문항에서는 매우 그렇다고 답한 응답자가 36.9%, 약간 그렇다고 답한 응답자는 49.1%로 몸의 피로도와 상관없이 감정적 소모로 정신적, 감정적으로 힘든 상태라고 응답한 노동자는 86%나 되는 것으로 나타났다.

〈표 2-14〉 고객평가가 인사고과에 영향을 받는지 여부

구분		비율(%)
항목	전혀 아니다	8.9
	약간 아니다	19
	약간 그렇다	40.4
	매우 그렇다	31.6
	전체	100

고객의 평가가 인사고과에 영향을 받는지 여부에 대해 물어본 설문에서는 31.6%의 응답자가 매우 그렇다고 답했으며 약간 그렇다고 응답한 노동자도 40.4%나 되어 72%의 노동자가 고객의 평가에 인사고과가 달라질 수 있어 고객에 지속적인 감정노동과 예민한 감정적 소모가 뒤따를 수밖에 없는 근로 환경에 처해있음을 유추할 수 있다. 더불어 고객의 요구에 대해 해결 권한이 있는지 여부에 대해 물어본 문항에서는 전혀 해결 권한이 없다고 응답한 비율이 26.8%였으며 약간 없다는 응답은 38.2%에 달해 감정노동자 중 약 65%의 노동자는 고객의 요구에 대해 해결할 권한이 없는 상황에서 무리한 요구를 하는 고객을 상대하고 소모적인 감정노동을 할 수 밖에 없음을 예상할 수 있다.

〈표 2-15〉 고객요구 해결 권한 있는지 여부

구분		비율(%)
항목	전혀 아니다	26.8
	약간 아니다	38.2
	약간 그렇다	31
	매우 그렇다	4
	전체	100

고객에게서 욕설을 들은 경험은 무려 72.3%의 응답자가 답했는데 욕설을 들어보지 않았다는 응답자는 27.7%에 불과해 사실상 10명 중 7명 이상의 감정노동자는 고객에게서 욕설을 들어본 것으로 유추할 수 있다.

〈표 2-16〉 고객에게서 욕설을 들은 경험 유무

구분		비율(%)
항목	없음	27.7
	있음	72.3
	전체	100

고객에게서 물리적 폭력을 당한 경험이 있는가라는 문항에서는 8.6%의 응답자가 물리적 폭력을 경험했다고 응답했다. 그러나 여기에는 전체 689명의 응답자 중 결측치를 제외한 626명의 응답 결과이므로 실제 물리적 폭력에 대한 비율은 이보다 다소 높을 수 있다. 즉, 감정노동자 10명 중 거의 1명 정도는 고객에게서 물리적 폭력을 당한 경험이 있는 것으로 나타나 다소 충격적인 결과로 볼 수 있다.

〈표 2-17〉 고객에게서 물리적 폭력을 당한 경험 유무

구분		비율(%)
항목	없음	91.4
	있음	8.6
	전체	100

감정노동의 1순위 요인을 물어본 문항에서는 과반수 이상인 51.7%의 응답자가 민원인의 과도하고 부당한 행위나 요구(악성민원)이라고 응답해 심각한 악성민원인과 이에 따른 감정노동의 피해에 대한 심각성을 다시 한 번 확인할 수 있었다. (감정노동의 2순위와 3순위 요인을 따로 문항을 통해 물어봤을 때에도 같은 결과로서) 차순위로는 금융감독원의 민원발생평가제도(13.5%), 성과평가시스템(10.8%), 상시적모니터링, 고객상담내용녹취, 암행감찰, 고객만족도조사 등의 업무감시(10.8)를 꼽았다. 이 같은 결과는 최근 과다한 성과주의 확산이 감정노동자에게 더 큰 심적 압박과 감정노동의 스트레스로 가중되고 있음을 확인할 수 있다.

〈표 2-18〉 감정노동 1순위 요인

구분		비율(%)
항목	민원인의 과도하고 부당한 행위나 요구(악성민원)	51.7
	상시적모니터링, 고객상담내용녹취, 암행감찰, 고객만족도조사 등의 업무감시	10.8
	금융감독원의 민원발생평가제도	13.5
	성과평가시스템	10.8
	고용불안	5.7
	열악한 근로환경	2.7
	과중한 업무량	4.9
	전체	100.0

고객에게 피해를 입었을 시 자리를 피할 수 있는지 여부에 대해 물어본 설문에서는 72.4%의 응답자가 피할 수 없다고 응답해 고객의 심적 혹은 물리적 피해를 입었을 지라도 자리를 피하지 못하고 감정노동자들은 그대로 피해를 입을 수 밖에 없는 환경에 처해있음을 알 수 있다.

〈표 2-19〉 고객 피해 시 자리를 피할 수 있는지 여부

구분		비율(%)
항목	없음	72.4
	있음	27.6
	전체	100.0

고객이 문제행동을 했을 시 공식적인 후선인계가 가능한 지를 물어본 문항에서는 75.8%의 응답자가 없다고 답했으며 24.2%만이 후선인계 할 수 있다고 응답했다.

〈표 2-20〉 문제행동 시 공식적인 후선인계가 가능 여부

구분		비율(%)
항목	없음	75.8
	있음	24.2
	전체	100

더불어 피해발생 시 다른 직무로 전환이 가능한지를 물어본 문항에서는 무려 97.5%의 응답자가 불가능하다고 응답해 문제행동 고객으로 인한 피해발생에도 직무를 전환하기 어렵고 그대로 동일한 근무를 유지해야하는 것으로 나타났으며 단 2.5%의 응답자만이 다른 직무로 전환이 가능하다고 응답했다.

〈표 2-21〉 피해발생시 다른 직무 전환가능 여부

구분		비율(%)
항목	없음	97.5
	있음	2.5
	전체	100

감정노동에 따른 추가휴가를 부여받는지에 대해 물어본 문항에서는 98.7%의 응답자가 감정노동에 따른 추가휴가가 없다고 대답해 사실상 대부분의 감정노동자들은 감정노동에 따른 정신적 육체적 스트레스를 받더라도 추가로 휴가를 받지 못하는 것으로 나타났다.

〈표 2-22〉 감정노동 추가휴가 여부

구분		비율(%)
항목	없음	98.7
	있음	1.3
	전체	100

감정노동보호제도의 경험유무에 대한 문항에서는 무려 95.1%의 응답자가 경험이 없다고 응답해 항상 감정노동에 처해있는 노동자들이 사실상 감정노동보호제도는 거의 경험하지 못한 것을 알 수 있다.

〈표 2-23〉 감정노동보호제도 경험유무

구분		비율(%)
항목	없음	95.1
	있음	4.9
	전체	100

단 4.9%의 응답자만이 감정노동보호제도를 경험한 것으로 나타났는데 이후의 <표 2-24>에서 나타난 감정노동보호제도 경험유무 1순위에서는 악성고객에게 피해를 입었을 경우 잠시 업무를 중단하고 자리를 피할 수 있는 것을 경험한 것으로 나타나 사실상 실질적이고 적극적인 감정노동보호제도의 경험은 거의 전무한 것으로 예상할 수 있다.

<표 2-24> 감정노동보호제도 경험유무 1순위

구분		비율(%)
항목	악성고객에게 피해를 입었을 경우 잠시 업무를 중단하고 자리를 피할 수 있음	3.3
	악성고객에게 피해를 입었을 때 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음	0.6
	악성고객이 발생한 경우 해당고객을 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할수 있음	0.7
	직장내 심리상담소를 설치하거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있음	0.7
	심리상담의 치유프로그램을 회사가 지원하고 있음	0.4
	감정노동예방교육을 실시하고 있음	0.3
	전체	6.1
결측	시스템	93.9
전체		100

감정노동으로 인한 육체적 고통을 경험했는지 유무를 물어본 문항에서는 75.7%의 응답자가 감정노동으로 인한 육체적 고통을 경험했다고 응답했다. 그런데 이러한 결과는 뒤의 <표 2-26> 감정노동 증상시 치료법과 함께 살펴보면 더욱 충격적일 수 있다.

〈표 2-25〉 감정노동으로 인한 육체적 고통 경험유무

구분		비율(%)
항목	없음	24.3
	있음	75.7
	전체	100

감정노동 증상시 치료법을 물어본 문항에서는 무려 90.1%의 응답자가 그냥 참고 견뎠다고 응답해 감정노동에 처한 노동자들이 감정노동으로 인한 육체적 고통을 경험했을 때도 단지 참고 견디는 것이 전부이며 감정노동보호제도에 대해 대부분 알지 못하고 경험해본 적 없으며 지극히 소수의 감정노동자들만 잠시 자리를 피하는 정도의 경험만을 통해 감정노동보호제도의 보호를 받는 것으로 나타났다.

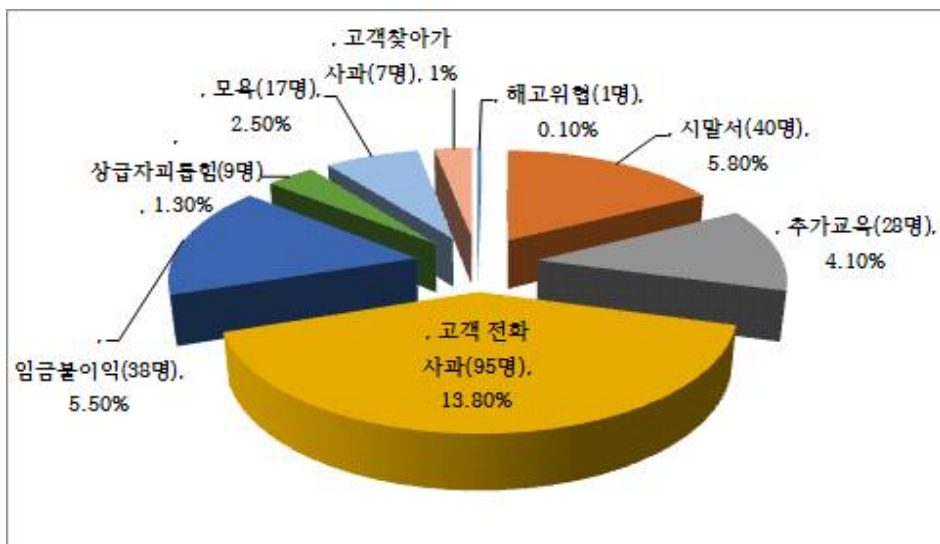
〈표 2-26〉 감정노동 증상시 치료법

구분		비율(%)
항목	그냥 참고 견뎠다	90.1
	개인적으로 의료기관을 방문하여 치료하였다	6.9
	노조의 지원으로 치료하였다	0.2
	회사의 전액지원으로 치료하였다	0.2
	회사의 일부지원과 개인부담으로 치료하였다	0.7
	기타	2.0
	전체	100

고객의 컴플레인이나 회사의 모니터링 결과로 인한 불이익으로는 무엇이 있었는

지 물어본 설문에서는 고객에게 전화를 걸어 사과한다는 응답이 13.8%로 가장 많았으며 시말서를 쓴다는 응답도 5.8%(40명)나 되는 것으로 나타났다. 또한 직접적으로 임금상의 불이익을 받는다고 응답한 경우도 5.5%(38명)이었으며 추가교육을 받는다는 4.1%(28명), 모욕을 받는다 2.5%(17명), 상급자의 괴롭힘이 1.3%(9명)이 있었으며 심지어 해고위협도 받았다가 0.1%(1명) 응답했다. 더욱이 고객을 직접 찾아가서 사과한 경우도 무려 7명(1%)이나 응답한 것으로 나타났다. 고객의 컴플레인이나 고객에 응대에대한 회사의 모니터링을 통한 불이익이 임금, 고용불안, 모욕적 수모, 인사상 불이익 등 감정노동자에게는 실질적이고 극히 강도 높은 정신적 충격을 감당해야하는 감정노동자에게만 일방적으로 높은 처벌 및 불이익인 것으로 판단된다.

[그림 2-4] 고객의 컴플레인 혹은 회사의 모니터링 결과로 인한 불이익
(단위 : %)



친절교육이 인격침해를 당할 수 있다고 생각하는 지에 대해 물어본 문항에서는 65.3%의 응답자가 그렇다고 답했으며 전혀 아니라고 응답한 노동자는 10.4%에 그쳤다.

〈표 2-27〉 친절교육이 인격침해당할 수 있다고 생각하는지 여부

구분		비율(%)
항목	전혀 아니다	10.4
	약간 아니다	23.4
	약간 그렇다	42.2
	매우 그렇다	23.1
	전체	100

감정노동문제 개선안에 대한 의견을 묻는 설문에서는 (약간 그렇다와 매우 그렇다를 합계했을 때) 악성고객 폭력시 피할 수 있는 권리가 필요하다고 99%의 응답자가 답했으며 감정노동문제 개선안 중 가장 많은 필요성을 동감한 것으로 나타났다.

〈표 2-28〉 감정노동 예방 교육 경험

(단위: %)

한번도 안 받았다	1년에 한번 받는다	1년에 2~3회 받는다	매달 1회씩 받는다	전체
68.1	22.2	8.5	1.2	100

더불어 감정노동 예방 교육을 경험했는지를 조사한 문항에서는 무려 68.1%의 응답자가 한번도 감정노동 예방 교육을 받은 적이 없다고 답했으며 매달 1회씩 받는다고 응답한 비율은 1.2%에 그쳤다. 더욱이 감정노동 치유 프로그램의 경우 한번도 감정노동 치유 프로그램을 받은 적이 없다고 대답한 응답자가 84.1%에 이르렀으며 매달 1회씩 받는다고 응답한 비율은 0.9%에 불과해 감정노동의 사전 예방 및 사후 관리가 제대로 이루어지지 않고 있는 것으로 나타났다.

〈표 2-29〉 감정노동 치유 프로그램 경험

(단위: %)

한번도 안 받았다	1년에 한번 받는다	1년에 2~3회 받는다	매달 1회씩 받는다	전체
84.1	12.5	2.5	0.9	100

더불어 현재 소속된 회사가 직업성 질환(스트레스, 우울증, 근골격계질환 등)의 위험성을 조사하는 것을 본적이 있는가라는 질문에는 한번도 회사에서 직업성 질환을 조사하는 것을 못봤다는 응답이 85.8%를 차지했으며 한번에서 3번 가량 봤다는 응답도 12.5%에 불과했다. 즉, 금융 산업 노동자의 감정노동을 포함한 직무적 특성을 고려한 심신의 질환의 예방과 관리에도 소홀하다는 점이 나타났다.

〈표 2-30〉 직업성 질환조사 유무

(단위: %)

한번도 못 봤다	한번 봤다	두세번 봤다	기타	전체
85.8	7.0	5.5	1.6	100

또한 고객으로부터 심신의 충격을 받았을 때 설 수 있는지 여부를 조사한 결과 설 수 없다고 응답한 비율이 25%, 설 수 있지만 눈치를 보거나 상사에게 보고한 후에 설 수 있다고 응답한 비율은 66.7%에 달해 사실상 감정노동자의 대다수가 고객으로부터 심신의 충격을 받았다 해도 자유롭게 설 수 없는 상황인 것으로 나타났다. 반면, 자유롭게 설 수 있다고 응답한 비율은 8.3%에 그쳤다.

〈표 2-31〉 고객으로부터 심신의 충격을 받았을 때 설 수 있는지 여부

(단위: %)

설 수 없다	설 수 있지만 눈치를 봐야한다	상사에게 보고 후 설 수 있다	자유롭게 설 수 있다	전체
25	34.8	31.9	8.3	100

감정노동자 본인이 인식하는 건강상태에 대한 설문에서는 응답자의 23.7%가 나쁘다고 응답했으며 이중 아주 나쁘다고 응답한 비율도 4%에 달하는 것으로 나타났다. 반면 본인의 건강상태가 좋다고 인식하는 노동자는 27.6%에 불과했다.

〈표 2-32〉 본인의 건강상태 인식

(단위: %)

아주 좋다	좋다	보통이다	나쁘다	아주 나쁘다	전체
5.2	22.4	48.7	19.7	4.0	100

더불어 지난 2주 동안 느낀 정서적 상태에 대한 질문에서는 응답자의 약 80%가 일로 인한 심신의 스트레스가 심각하며 정서적으로 매우 지친 상태인 것으로 나타났다. 문항별로 살펴보면, 하루의 일과가 끝날 때면 진이 다빠진 느낌이라고 응답한 비율은 86.2%에 달했으며 전체 응답자의 41.5%는 매우 그렇다고 응답한 것으로 나타났으며 일로 인해 자주 기진맥진한 상태에 있다고 느끼는가에 대한 질문에도 77.9%의 응답자가 그렇다고 응답했고, 전체 응답자의 35%는 매우 그렇다고 대답했다.

〈표 2-33〉 지난 2주 동안 느낀 정서적 상태

(단위: %)

항목	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
하루의 일과가 끝날 때면 진이 다 빠진 느낌이다	2.6	11.1	44.7	41.5
일로 인해 자주 기진맥진한 상태에 있다고 느낀다.	3.1	19.1	42.8	35.0
일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낀다.	3.2	17.7	41.9	37.1
아침에 일어나서 오늘도 일하러 가야한다는 생각을 하면 일어나기 싫고 기운이 빠진다.	7.3	25.5	39.4	27.8
사람들을 상대로 하루 종일 일하는 것은 정말 힘들다.	4.7	17	42.7	35.5

또한 ‘일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느끼는가’에 79%, ‘아침에 일어나서 오늘도 일하러 가야한다는 생각을 하면 일어나기 싫고 기운이 빠지는가’ 67.2%, ‘사람들을 상대로 하루 종일 일하는 것은 정말 힘든가’에 78.3%가 그렇다고 응답했으며 전체 응답자들 중 30~40%의 응답자는 매우 그렇다고 대답한 것으로 나타나 감정노동자가 지난 2주 동안 느낀 정서적 상태가 매우 지쳐있고 스트레스가 극심하며 심신이 극도로 소진된 상황인 것으로 나타났다.

〈표 2-34〉 감정노동문제 개선안에 대한 의견

(단위: %)

항목	필요성 동감	약간 그렇다	매우 그렇다
악성고객 폭력시 피할 수 있는 권리 필요	99	21	78
악성고객 전담부서 필요	96	24	72
업무중간 쉴수있는 시간 필요	96	43	53
업무시간조정 필요	96	39	57
감정노동 휴가, 수당 필요	95	36	59
제대로 된 직무교육 필요	94	42	52
심리상담제도 필요	93	42	51
고객 컴플레인이 인사고과에 반영되지 않도록 해야함	86	39	48
과도한 CS교육 줄일 필요	82	43	39

다음으로는 악성고객 전담부서가 필요하며(96%), 업무중간 쉴수 있는 시간이 필요하고(96%), 업무시간조정이 필요하다(96%)는 순으로 나타나 감정노동 뿐 아니라 감정노동과 함께 과중한 업무로도 이미 노동자 심신의 피로도가 높다는 것을 알수 있다. 더불어 감정노동에 따른 휴가와 수당이 필요하며(95%), 제대로 된 직무교육의 필요성(94%)도 동감했다. 또한 심리상담제도의 필요성(93%), 고객의 컴플레인이 인사고과에 반영되지 않도록 해야한다(86%)는 개선안에도 많은 응답자가 필요성을 동감했다. 이와 함께 과도한 CS 교육을 줄일 필요가 있다는 개선안에도 82%의 응답자가 동감하는 것으로 나타났다.

이상에서 살펴본 금융 산업 노동자의 전반적인 근무 환경과 감정노동의 노출 정도, 감정노동보호제도와 관련한 조사에서는 아직도 많은 감정노동자들이 과중한 업무와 감정노동의 현장에서 실질적으로 아무런 보호도 받지 못하고 있으며 성과주의 시스템의 확산으로 더 큰 감정노동의 피해에서 일방적으로 고통을 참고만 있는 상황인 것을 알수 있다. 더불어 감정노동자들 중에서도 비정규직의 경우 더욱 불합리한 근로조건과 취약한 상황하에 놓여있는 것으로 나타났는데 이하에서 설문 조사의 결과를 중심으로 살펴본다.

4. 비정규직 노동자의 감정노동 심화 현상

1) 비정규직 감정노동자의 기초 속성

(1) 성별, 연봉수준별, 노조가입률, 근로계약서 작성 여부

금융 산업 노동자를 대상으로 조사한 전반적인 감정노동 실태와 보호정도, 관련 근로조건에서도 감정노동자들이 심신의 피로와 압박을 경험해왔으며 별다른 보호 장치의 도움을 거의 받지 못했음을 알 수 있는데 특히 비정규직의 경우 감정노동자들이 느끼는 감정노동의 강도는 더 크며 보호 현실은 더욱 열악한 상황인 것으로 나타났다.

〈표 2-35〉 정규직 · 비정규직의 성별 비중

(단위: %)

구분	남	여
정규직	48.9	51.1
비정규직	16	84

<표 2-35>에서는 정규직과 비정규직의 성별 비중을 나타내는데 정규직의 경우 남성과 여성 응답자의 각각 48.9%, 51.1%로 나타나 남성과 여성의 비율이 거의 절반에 가깝지만, 비정규직의 경우 남성은 16%, 여성은 84%로 나타나 비정규직

감정노동자들은 대부분 여성 노동자들인 것으로 나타났다.

<표 2-36> 정규직·비정규직 및 성별 연봉 수준 비교

(단위: 만원, %)

		1,000 ~2,000	2,000 ~3,000	3,000 ~4,000	4,000 ~5,000	5,000 ~6,000	6,000 ~7,000	7,300 ~13,000
정 규 직	남	1.1%	5.0%	11.7%	19.4%	23.3%	18.3%	21.1%
	여	17.7%	22.1%	17.7%	12.7%	11.6%	9.4%	8.8%
	전 체	9.4%	13.6%	14.7%	16.1%	17.5%	13.9%	15.0%
비 정 규 직	남	11.8%	55.9%	14.7%	11.8%	2.9%	0.0%	2.9%
	여	27.6%	48.2%	15.3%	5.3%	2.4%	0.6%	0.0%
	전 체	25.0%	49.5%	15.2%	6.4%	2.5%	0.5%	0.5%

더불어 정규직 및 비정규직의 성별 연봉수준을 비교해봤는데, <표 2-36>에서와 같이 정규직 남성과 정규직 여성의 연봉 분포가 큰 차이를 보였으며 비정규직의 경우 여성 노동자의 27.6%가 2천만원 이하, 48.2%가 3천만원 이하로 나타나 사실상 비정규직 여성 노동자의 75.8%가 3천만원 이하의 연봉을 받는 것으로 조사되었다.

그런데 이같은 결과는 비정규직 남성과 비교해도 훨씬 낮은 수준임과 동시에, 비정규직 여성 노동자 중 비교적 높은 수준의 연봉(6,000만원 이상)에는 1명의 노동자만 응답하여(7,300만원 이상은 없음) 비정규직 여성 감정노동자의 연봉 수준이 전반적으로 낮다는 것을 알 수 있다.

정규직 여성 노동자의 경우에도 연봉 2,000만원에서 3,000만원 범위에 가장 많이 포함되어있으나 연봉 4천만원부터 연봉 1억3천만원 범위에도 비정규직보다 상대적으로 많이 분포한 것을 보면 비정규직 여성 노동자가 정규직 및 남성 노동자보다 훨씬 저임금의 근로조건에서 일하고 있음을 알 수 있다.

2) 노조가입 및 근로계약서 작성 유무

비정규직은 정규직에 비해 노조가입률이 낮고 이는 더욱 감정노동 하에서도 보호받기 어려운 원인으로 작용할 것으로 예상하고 정규직과 비정규직별 노조가입유무에 대해 조사했다.

〈표 2-37〉 정규직 · 비정규직별 노조가입유무

(단위: %)

구분	노동조합 없음	노동조합 있으나 가입대상 아님	노동조합 있고, 가입대상 이지만 가입하지 않았음	노동조합 가입했음	노동조합 있는지 잘 모름
정규직	9	3.5	4	78.1	5.4
비정규직	23.27	23.67	6.12	27.76	19.18

조사 결과 정규직의 78.1%는 노동조합에 가입한 것으로 나타났는데 비정규직의 경우 노조가입률은 27.76%에 불과한 것으로 조사되었다. 뿐만 아니라, 노동조합이 있는지 잘 모르는 경우도 나타났는데 정규직의 5.4%, 비정규직의 무려 19.18%는 노동조합이 있는지 잘 모르겠다고 응답한 것으로 밝혀졌다. 더불어 비정규직의 특성상 노동조합은 있어도 가입대상이 아니라는 응답이 23.67%였으며 노동조합이 아예 없다는 응답도 23.27%나 되었다. 노동조합이 있고, 가입대상이지만 가입하지 않았다고 응답한 경우는 정규직의 경우 4%, 비정규직은 6.12%에 불과했다. 즉, 노동조합의 존재여부를 모르거나 노동조합이 있지만 가입대상이 아니라서, 노동조합이 없어서 가입을 못한 비정규직의 비율이 66.12%나 되는 것으로 나타났다.

반면 정규직의 경우 노동조합이 없거나, 노동조합이 있으나 가입대상이 아니거나, 노동조합이 있는지 잘 몰라서 가입을 못한 경우는 17.9%로 비정규직보다 훨씬 낮게 나타났다.

〈표 2-38〉 정규직 · 비정규직별 근로계약서 작성 여부

(단위: %)

구분	작성하고 교부받음	작성하였으나 교부받지않음	작성하지않음
정규직	79.5	10.1	10.4
비정규직	93.3	5.5	1.2
합 계	84.7	8.4	6.9

더불어 정규직과 비정규직별 근로계약서 작성여부를 묻는 문항에서는 정규직의 경우 79.5%, 비정규직은 93.3%가 근로계약서를 작성하고 교부받은 것으로 나타났으며, 작성하였으나 교부받지 않은 경우도 정규직 10.1%, 비정규직 5.5%로 나타났고 아예 근로계약서를 작성하지 않았다고 응답한 경우도 정규직 10.4%, 비정규직 1.2%로 나타났다.

그러므로 무려 응답자의 15.3%의 노동자가 근로계약서와 교부와 작성이 제대로 이루어지지 않은 것으로 나타났다.

3) 업무·정신적 피로도 및 일의 장래성 인식 경향

업무 피로도 및 정신적 피로도를 정규직과 비정규직으로 구분하여 비교해본 결과 정규직은 업무가 매우 피로하다는 응답이 32.5%, 비정규직은 39.37%로 정규직보다 7.7%p나 더 업무가 매우 피로하다고 응답했으며 정신적 피로도의 경우에도 정규직은 34.7%, 비정규직은 41.11%가 정신적으로 매우 피로하다고 응답해 정규직보다 비정규직의 업무 및 정신적 피로도가 매우 심한 응답자가 약 7%이상 높게 분포하는 것으로 나타났다.

〈표 2-39〉 정규직 · 비정규직별 업무 피로도 비교
(일로 인해 자주 기진맥진한 상태에 있다고 느낌)

(단위: %)

구분	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
정규직	2.3	20.1	45.1	32.5
비정규직	4.33	17.32	38.98	39.37

〈표 2-40〉 정규직 · 비정규직별 정신적 피로도 비교
(일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낌)

(단위: %)

구분	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
정규직	2.1	18.2	45	34.7
비정규직	5.14	17	36.76	41.11

더불어 정규직과 비정규직은 일의 장래성을 인식하는 경향에서도 다소 차이를 보였는데 정규직의 경우 일의 장래성이 전혀 없다는 응답이 22.4%인 반면, 비정규직은 33.86%로 11.46%p 비정규직이 더 높게 나왔으며 장래성이 약간 있거나 매우 장래성이 있다는 응답도 정규직이 34.1%, 비정규직이 27.1%로 정규직보다 7%p가량 낮게 나타났다. 즉, 정규직에 비해 비정규직이 느끼는 일의 장래성에 대한 인식 경향이 다소 부정적으로 나타났다. 비정규직은 약간 그렇지 않다와 전혀 그렇지 않다는 의견이 총 72.9%로 정규직 65.9%보다 마찬가지로 7%p 더 높게 나타났다.

〈표 2-41〉 정규직 · 비정규직별 일의 장래성 인식 경향

(단위: %)

구분	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
정규직	22.4	43.5	26.6	7.5
비정규직	33.86	39.04	18.73	8.37

4) 감정노동보호제도의 인지와 감정노동 실태

정규직과 비정규직별 감정노동보호제도 실시 인지 유무를 조사한 결과, 정규직 응답자의 81%가 잘 모른다고 답했으며 비정규직은 이보다 4.89%p 높은 85.89%가 감정노동보호제도의 실시에 대해 잘 모른다고 응답했다. 즉, 사실상 정규직과 비정규직 모두 감정노동보호제도의 실시에 대해 잘 모르고 있는 것으로 나타났다.

〈표 2-42〉 정규직·비정규직별 감정노동보호제도 실시 인지 유무 비교

(단위: %)

구분	알고있음	잘모름
정규직	19	81
비정규직	14.11	85.89

정규직과 비정규직별 고객피해 시 대응매뉴얼 유무에 대한 문항에서는 정규직의 경우 74.1%의 응답자가 대응매뉴얼이 없다고 답했으며 비정규직은 76.47%가 없다고 응답했다.

〈표 2-43〉 정규직·비정규직별 고객피해시 대응매뉴얼 유무 비교

(단위: %)

구분	없음	있음
정규직	74.1	25.9
비정규직	76.47	23.53

더불어 문제행동고객의 법적조치를 회사에서 지원하는지에 대한 문항에서, 정규직은 84.1%가 지원하지 않는다고 응답했으며 비정규직은 무려 91.37%가 응답자가 법적조치 지원이 부재하다고 답한 것으로 나타났다.

즉, 비정규직은 정규직보다 감정노동보호제도에 대한 인지도도 다소 낮으며, 고객으로 인한 피해 시 정규직보다 대응할 수 있는 매뉴얼이나 법적조치의 지원도 부재한 것으로 나타나 비정규직의 감정노동 피해시 정규직보다 더 큰 부정적 영향을 회피할 수 없을 것으로 짐작되고 있다.

〈표 2-44〉 정규직 · 비정규직별 문제행동고객 법적조치 지원 비교
(단위: %)

구분	없음	있음
정규직	84.1	15.9
비정규직	91.37	8.63

더불어 직장내 심리상담소설치 유무에 대한 조사 결과 정규직 및 비정규직 모두 90%이상 직장 내에 심리상담소가 설치되어있지 않다고 답했는데 비정규직은 정규직보다 2.55%p높은 92.55%p로 나타났다.

〈표 2-45〉 정규직 · 비정규직별 직장내 심리상담소설치 유무 비교
(단위: %)

구분	없음	있음
정규직	90	10
비정규직	92.55	7.45

또한 직장 밖의 심리상담기관의 이용을 회사에서 지원하는지를 묻는 설문에서는 정규직과 비정규직 대다수인 97%의 노동자들이 지원하지 않는다고 답한 것으로 나타났다.

〈표 2-46〉 정규직 · 비정규직별 직장밖 심리상담기관 이용 지원 비교
(단위: %)

구분	없음	있음
정규직	97.9	2.1
비정규직	96.86	3.14

정규직과 비정규직별 심리치유프로그램의 지원여부에 대한 설문 결과를 비교해 보면, 정규직의 92.3%는 심리치유프로그램의 지원이 부재하다고 응답했으며 비정규직의 경우 이보다 더 높은 96.08%가 심리치유프로그램의 지원이 없다고 답했다.

〈표 2-47〉 정규직 · 비정규직별 심리치유프로그램 지원 비교
(단위: %)

구분	없음	있음
정규직	92.3	7.7
비정규직	96.08	3.92

정규직 및 비정규직별 예방교육의 실시에 대해서는 정규직의 85.1%가, 비정규직의 89.02%가 감정노동 예방교육을 실시하지 않는다고 답했으며 고충처리제도의 경우에는 정규직의 91.8%, 비정규직의 96.08%가 고충처리제도가 부재하다고 응답한 것으로 나타났다.

〈표 2-48〉 정규직 · 비정규직별 예방교육 실시 비교
(단위: %)

구분	없음	있음
정규직	85.1	14.9
비정규직	89.02	10.98

〈표 2-49〉 정규직 · 비정규직별 고충처리제도 유무 비교

(단위: %)

구분	없음	있음
정규직	91.8	8.2
비정규직	96.08	3.92

정규직과 비정규직별 감정노동추가수당 여부에 대한 문항에서는 정규직의 98.1%가 감정노동추가수당이 부재하다고 응답했으며 비정규직은 98.43%가 감정노동에 따른 추가수당은 지급되지 않는다고 답했다.

〈표 2-50〉 정규직 · 비정규직별 감정노동추가수당 비교

(단위: %)

구분	없음	있음
정규직	98.1	1.9
비정규직	98.43	1.57

정규직과 비정규직별 이직의도를 비교한 문항에서도 비정규직의 이직의도가 정규직보다 다소 높게 나타났다. ‘지난 1년 동안 현재 일을 그만 둘 생각을 한 적이 있는가’라는 질문에 정규직은 22.2%, 비정규직은 23.5%가 매우 그렇다고 응답했다.

또한 ‘현재의 일을 끝까지 하고 싶은 생각이 없다’고 응답한 비율은 정규직이 59.8%, 비정규직은 65.5%였으며 ‘내가 맡은 일은 장래성이 높다고 생각한다’라는 문항에서는 정규직과 비정규직이 큰 차이를 보였다. 본인의 현재 일이 장래성이 전혀 없다고 응답한 정규직은 22.4%, 비정규직은 33.9%로 비정규직이 정규직보다 11.5%p 높게 나타나 다른 문항보다 격차가 크게 나타났다. 약간 그렇지 않다고 응답한 비율을 포함해, 본인의 일이 장래성이 없다고 응답한 비율은 65.9%였으며 비정규직은 72.9%로 나타났다.

〈표 2-51〉 정규직 · 비정규직별 이직의도 비교

(단위: %)

항목	구분	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
나는 지난 1년 동안 현재 일을 그만 둘 생각을 한 적이 있다	정규직	18.5	23.6	35.7	22.2
	비정규직	15.5	20.4	38.7	23.5
나는 이 일을 끝까지 하고 싶은 생각은 없다.	정규직	15.9	24.3	33.9	25.9
	비정규직	13.5	21.0	37.7	27.8
내가 맡은 일은 장래성이 높다고 생각한다.	정규직	22.4	43.5	26.6	7.5
	비정규직	33.9	39.0	18.7	8.4
더 좋은 조건이 주어진다면 나는 다른 직업을 구하고 싶다.	정규직	8.2	12.9	37.6	41.2
	비정규직	4.8	14.8	37.6	42.8

더불어 ‘더 좋은 조건이 주어진다면 다른 직업을 구하고 싶다’의 문항에는 정규직의 78.8%, 비정규직은 80.4%가 그렇다고 응답했다. 더 좋은 조건의 다른 직업을 구하고 싶은 생각이 전혀 없다고 응답한 정규직은 8.2%인데 반해, 비정규직은 4.8%로 나타나 현재 직업에 대한 이직 의도가 정규직보다 비정규직이 모두 높게 나타난 것으로 확인되었다.

이하의 표에서 앞서 정규직과 비정규직별 감정노동 설문조사 결과를 비교하여 나타냈다.

〈표 2-52〉 정규직 · 비정규직별 감정노동 심화 (전체 문항)비교

(단위: %)

항목	구분	정규직	비정규직
업무 피로도	전혀 그렇지 않다	2.3	4.33
	약간 그렇지 않다	20.1	17.32
	약간 그렇다	45.1	38.98
	매우 그렇다	32.5	39.37

Ⅱ. 금융산업 감정노동 종사자의 노동실태

항목	구분	정규직	비정규직
정신적 피로도	전혀 그렇지 않다	2.1	5.14
	약간 그렇지 않다	18.2	17
	약간 그렇다	45	36.76
	매우 그렇다	34.7	41.11
장래성 인식 경향	전혀 그렇지 않다	22.4	33.86
	약간 그렇지 않다	43.5	39.04
	약간 그렇다	26.6	18.73
	매우 그렇다	7.5	8.37
감정노동보호제도 실시인지 유무	알고 있음	19	14.11
	잘 모름	81	85.89
고객피해시 대응매뉴얼 유무	없음	74.1	76.47
	있음	25.9	23.53
문제행동고객 법적조치 지원비교	없음	84.1	91.37
	있음	15.9	8.63
직장 내 심리상담소 설치 유무	없음	90	92.55
	있음	10	7.45
직장 밖 심리상담기관 이용지원	없음	97.9	96.86
	있음	2.1	3.14
심리치유 프로그램	없음	92.3	96.08
	있음	7.7	3.92
감정노동 예방교육	없음	85.1	89.02
	있음	14.9	10.98
고충처리제도 유무	없음	91.8	96.08
	있음	8.2	3.92
감정노동 추가수당	없음	98.1	98.43
	있음	1.9	1.57

항목	구분	정규직	비정규직
나는 지난 1년 동안 현재 일을 그만 둘 생각을 한 적이 있다	전혀 그렇지 않다	18.5	15.5
	약간 그렇지 않다	23.6	20.4
	약간 그렇다	35.7	38.7
	매우 그렇다	22.2	23.5
나는 이 일을 끝까지 하고 싶은 생각은 없다.	전혀 그렇지 않다	15.9	13.5
	약간 그렇지 않다	24.3	21.0
	약간 그렇다	33.9	37.7
	매우 그렇다	25.9	27.8
내가 맡은 일은 장래성이 높다고 생각한다.	전혀 그렇지 않다	22.4	33.9
	약간 그렇지 않다	43.5	39
	약간 그렇다	26.6	18.7
	매우 그렇다	7.5	8.4
더 좋은 조건이 주어진다면 나는 다른 직업을 구하고 싶다.	전혀 그렇지 않다	8.2	4.8
	약간 그렇지 않다	12.9	14.8
	약간 그렇다	37.6	37.6
	매우 그렇다	41.2	42.8

이상에서 살펴본 바와 같이, 정규직과 비정규직 모두 감정노동 보호제도의 실시
에 대해 거의 인지하지 못하고 있으며 고객피해 시 대응매뉴얼도 부재하며 문제행
동 소비자의 피해로 인한 법적 지원을 회사로부터 제공받지도 못하는 처지에 있는
것으로 나타났다. 뿐만 아니라 감정노동에 따른 직장내외부의 심리치료나 상담에
대한 지원도 전무하며 감정노동 예방교육을 통한 예방도 이루어지지 않고 있는 것
으로 확인되었다.

특히 정규직의 91.8%, 비정규직의 96.08%의 응답자가 고충처리제도가 부재하
고 하여 감정노동의 피해에 따른 사후처리 제도도 마련되지 않은 것으로 나타났으
며 정규직과 비정규직 모두 98%이상의 노동자가 감정노동추가수당도 받고있지 않
다고 응답해 사실상 감정노동자의 예방과 보호, 사후관리, 제도 마련, 기존의 관련
제도의 실행 등 전반적인 감정노동의 보호와 조치가 전혀 이루어지지 않는 것으로
나타났다.

더욱이 비정규직 감정노동자의 경우 여성의 비중이 높고 급여 등 근로조건은 더욱 열악한 상황에서 감정노동의 강도는 정규직보다 다소 높게 나타나며 감정노동 보호제도의 영향에도 더 낮은 혜택을 받는 처지인 것으로 예상할 수 있다. 그러므로 금융 산업 정규직 감정노동자들과 함께 비정규직 감정노동자들의 보호와 예방, 피해에 대한 처리와 지원을 함께 마련해야 할 것으로 판단된다.

5. 업종별·직무별 감정노동 비교

이하에서는 각 금융 업종별 및 직무별 감정노동의 심화현상을 비교하였다. 업종별 분류는 크게 은행업 · 보험업 · 여신사 · 증권투자사 및 신용정보사 등의 5곳으로 나누었으며 직무는 창구직 · 일반내근직 · 콜센터 · 기타보험업의 4분야로 분류하였다.

먼저 감정노동보호제도를 실시하고 있는지에 대해 인지한 문항에서는 업종별로 공통적으로 감정노동보호제도의 실시에 대해 대다수가 모르고 있는 것으로 나타났다. 특히 신용정보사 및 기타업종(채권추심 등)의 경우 보호제도의 실시를 모르고 있는 경우가 무려 98.2%로 나타났으며 보험업은 90.1%, 여신사(카드/캐피탈)의 경우 76.8%, 은행업은 76.4% 증권/투자사는 70.1%의 순으로 감정노동보호제도의 실시 유무조차 인지하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 2-53〉 업종별 감정노동보호제도 실시 인지 유무 비교
(단위: %)

구분	알고 있음	잘 모름
은행업	23.6	76.4
보험업	9.9	90.1
여신사	23.2	76.8
증권/투자사	29.9	70.1
신용정보사 외	1.8	98.2

직무별로는 보험업무(영업 및 보상업무 등) 감정노동자의 89.3%가 감정노동보호제도 실시에 대해 인지하지 못하고 있는 것으로 나타났으며 창구직의 경우 86.3%, 콜센터 80.3%, 일반 내근직은 76.7%의 순으로 높았다.

〈표 2-54〉 직무별 감정노동보호제도 실시 인지 유무 비교
(단위: %)

구분	알고있음	잘모름
창구직	13.7	86.3
일반 내근직	23.3	76.7
콜센터	19.7	80.3
기타보험업무	10.7	89.3

그러므로 사실상 업종별 및 직무별 분류를 통틀어 공통적으로 대다수의 감정노동자는 감정노동보호제도의 실시에 대해 알지 못하는 것으로 나타났는데 그 중에서도 특히 보험업 분야의 영업 및 보상업무, 기타 채권추심에 종사하는 감정노동자의 인지 수준이 낮은 것으로 나타났다.

또한 업종별 고객피해 시 대응매뉴얼이 유무를 비교한 설문에서는 은행업 78.7%, 보험업 76.5%, 증권/투자사 61.8%, 여신사(카드/캐피탈) 57.8% 및 신용정보사 外 42.9%의 순으로 고객피해 시 대응매뉴얼이 부재하다고 응답했다. 특히 은행업과 보험업의 감정노동자가 고객피해에 대응할 수 있는 매뉴얼이 부재하다고 응답한 경우가 많아 앞서 감정노동보호제도의 실시에 대해서도 보험업 노동자들의 인지 수준이 낮게 나타나, 공통적으로 보험업 감정노동자들이 느끼는 감정노동의 보호 수준이 낮은 것으로 나타났다.

〈표 2-55〉 업종별 고객피해시 대응매뉴얼 유무 비교

(단위: %)

구분	없음	있음
은행업	78.7	21.3
보험업	76.5	23.5
여신사	57.8	42.2
증권/투자사	61.8	38.2
신용정보사 외	42.9	57.1

더불어 직무별 고객피해 시 대응매뉴얼 유무에 대해 비교한 문항에서는 가장 높은 비율로 창구직 노동자의 85.8%가 고객피해 시 대응매뉴얼이 부재하다고 응답했으며 기타보험업 79.7%, 내근직 74.6%, 콜센터 66.1%의 순으로 고객 피해에 대한 대응매뉴얼이 없다고 응답해 공통적으로 창구직 및 보험 영업업무의 노동자들이 고객 피해에 대한 대응매뉴얼이 부재하다는 응답이 많았으며 앞선 문항들과 마찬가지로 감정노동의 보호제도와 관련해 거의 보호받지 못하고 있다고 느끼는 것으로 나타났다.

〈표 2-56〉 직무별 고객피해 시 대응매뉴얼 유무 비교

(단위: %)

구분	없음	있음
창구직	85.8	14.2
내근직	74.6	25.4
콜센터	66.1	33.9
기타보험업	79.7	20.3

업종별 문제행동고객의 법적조치 지원에 대한 설문응답을 비교한 결과 신용정보

사의 감정노동자가 92.9%의 비율로 문제행동고객에 대한 법적조치를 지원하지 않는다고 응답해 가장 높게 나타났으며 다음으로 증권/투자사 89.9%, 은행업 88.3%, 보험업 84.5%, 여신사 77.5%의 순이었다.

〈표 2-57〉 업종별 문제행동고객 법적조치 지원 비교
(단위: %)

구분	없음	있음
은행업	88.3	11.7
보험업	84.5	15.5
여신사	77.5	22.5
증권/투자사	89.9	10.1
신용정보사 外	92.9	7.1

더불어 직무별 문제행동고객의 법적조치를 지원하는지에 대한 문항에서는 창구직 노동자의 90.3%가 문제행동고객에 대해 회사가 법적조치를 지원하지 않는다고 응답해 직무별로 가장 높게 나타났으며 다음으로 내근직 88.1%, 콜센터 88%, 기타보험업 81.7%의 순으로 문제행동고객의 법적조치 지원이 부재하다고 응답했다.

〈표 2-58〉 직무별 문제행동고객 법적조치 지원 비교
(단위: %)

구분	없음	있음
창구직	90.3	9.7
내근직	88.1	11.9
콜센터	88	12
기타보험업	81.7	18.3

또한 업종별 직장내 심리상담소설치 유무를 조사한 문항에서는 신용정보사 外 (채권추심 및 기타)업종 노동자의 99%가 직장 내에 심리상담소가 설치되어있지 않다고 응답해 압도적으로 높았으며 다음으로 보험업 98.9%, 증권투자사 94.4%, 여신사 71.6%의 순으로 나타났다.

〈표 2-59〉 업종별 직장 내 심리상담소설치 유무 비교
(단위: %)

구분	없음	있음
은행업	87.3	12.7
보험업	98.9	1.1
여신사	71.6	28.4
증권/투자사	94.4	5.6
신용정보사 外	99	1

앞서 보험업의 경우 감정노동 보호제도의 실시 및 보호효과에 대한 경험지도 낮게 나타나 심리상담소를 비롯한 감정노동보호제도의 효과적인 실시와 파급이 절실히 필요할 것으로 파악된다. 더불어 은행업 및 신용정보사의 경우에도 이미 실시되고 있는 감정노동보호제도의 인식·보호효과·제도의 효과적인 이용과 효력이 타업종에 비해 매우 낮게 나타나 감정노동보호제도가 올바르게 정착하고 파급효과를 확대할 수 있는 개선방안이 시급히 강구되어야 할 필요가 있다.

직무별로 살펴본 직장 내 심리상담소설치 유무를 비교한 설문 조사 결과에서는 기타보험업 감정노동자 중 97.4%가 직장 내에 심리상담소가 설치되어있지 않다고 응답해 가장 높게 나타났으며 다음으로 창구직 93.5%, 내근직 88.8%, 콜센터 75.2%의 순으로 나타나 앞선 문항의 비교에서와 마찬가지로 보험(영업) 및 창구직, 내근직에서 심리상담소를 통한 감정노동의 보호 및 예방이 미흡한 것으로 나타났다.

〈표 2-60〉 직무별 직장 내 심리상담소설치 유무 비교

(단위: %)

구분	없음	있음
창구직	93.5	6.5
내근직	88.8	11.2
콜센터	75.2	24.8
기타보험업	97.4	2.6

심리상담소설치 유무를 조사한 문항에서도 업종별 및 직무별로 공통적으로 심리상담소가 설치되어있지 않다고 응답한 결과는 2가지 시사점을 보여준다. 즉, 기존의 심리상담소가 설치된 기업에 재직하고 있음에도 불구하고 사내 홍보부족 및 심리상담을 통한 감정노동 예방 및 치료 노력의 부족으로 인해 인지하지 못하고 있는 경우이다. 설문조사를 실시한 동일 금융업권의 사용자 설문조사 결과에서는(이하 단원 참조), 26.5%의 사용자가 기업 내에 심리상담소가 설치되어 있다고 답한 결과와 비교하면 큰 차이를 보이기 때문이다. 만약 심리상담소의 설치 유무를 정확히 인지하고 있다면, 노동자와 사용자의 심리상담소설치 유무에 대한 응답이 동일하거나 적어도 유사한 비율로 나타나야 하지만, 노동자의 10%만이 심리상담소가 설치되어있는 것을 인지하고 있는데 반해 사용자는 26.5%가 설치되어있다고 응답해 이 같은 격차는, 기업의 제대로 된 감정노동 예방 및 치료 노력과 홍보가 부족하기 때문으로 볼 수 있다.

이하 문항의 설문에서도 공통적으로 업종별로는 보험 및 은행업, 신용정보사의 감정노동보호 수준이 낮았으며 직무별로는 보험영업 및 창구직에서 주로 감정노동 보호제도의 효과를 거의 받지 못하거나 제도를 이용하지 못하는 것으로 나타났다.

이상에서 살펴본 바와 같이, 정규직과 비정규직별, 업종 및 직무별로 다소 정도의 차이는 있으나 공통적으로 모두 감정노동 보호제도의 실시에 대해 거의 인지하지 못하고 있으며 고객피해 시 대응매뉴얼도 부재하며 문제행동 소비자의 피해로 인한 법적 지원을 회사로부터 제공받지도 못하는 처지에 있는 것으로 나타났다.

뿐만 아니라 감정노동에 따른 직장내외부의 심리치료나 상담에 대한 지원도 전무하며 감정노동 예방교육을 통한 예방도 이루어지지 않고 있는 것으로 확인되었다. 특히 정규직의 91.8%, 비정규직의 96.08%의 응답자가 고충처리제도가 부재하다고 하여 감정노동의 피해에 따른 사후처리 제도도 마련되지 않은 것으로 나타났으며 정규직과 비정규직 모두 98%이상의 노동자가 감정노동추가수당도 받고 있지 않다고 응답해 사실상 감정노동자의 예방과 보호, 사후관리, 제도 마련, 기존의 관련 제도의 실행 등 전반적인 감정노동의 보호와 조치가 전혀 이루어지지 않는 것으로 나타났다.

더욱이 비정규직 감정노동자의 경우 여성의 비중이 높고 급여 등 근로조건은 더욱 열악한 상황에서 감정노동의 강도는 정규직보다 다소 높게 나타나며 감정노동 보호제도의 영향에도 더 낮은 혜택을 받는 처지인 것으로 예상할 수 있다. 그러므로 금융 산업 정규직 감정노동자들과 함께 비정규직 감정노동자들의 보호와 예방, 피해에 대한 처리와 지원을 함께 마련해야 할 것으로 판단된다.

6. 감정노동 보호제도와 적용 : 사용자와 노동자의 인식 비교

감정노동의 제도 마련에도 불구하고 노동자의 감정노동 강도는 더욱 심화되고 있으며 이를 둘러싼 근로환경과 노동조건은 개선의 실마리가 나타나지 않는 실정이다. 이러한 문제의 주요 원인 중 하나는 제도 마련에도 불구하고, 정확한 인식과 실태 파악이 부족하고 현재 상황에 대한 인식이 서로 다르기 때문인 것으로 보여진다. 가령, 회사에서는 감정노동 보호제도를 도입하여 실시하고 있다고 하였으나, 노동자는 자신의 회사에 해당 제도가 있는지조차 모르고 있다는 점이다.

이하에서는 금융 산업 감정노동 종사자들과 사용자가 인식하는 감정노동보호제도 및 실제 적용에 대해 알아보고자 금융 산업 사용자를 대상으로 진행한 설문조사 결과를 토대로 금융 산업 감정노동에 종사하는 노동자와 사용자의 서로 다른 인식을 비교한 결과를 나타냈다. 앞서 서론에서 밝힌 바와 같이 사용자 대상 설문은 금융감독원의 협조를 거쳐 각 업종별 협회를 통해 금융사의 관리담당자에게 배포되었으며, 총 45개의 기업이 응답을 하였다. 이 설문은 감정노동 보호제도에 관해 사용자와 노동자의 전반적인 인식 비교를 위해 설계되어 응답한 기업과 노동자가 그 소속이 정확히 일치하는 것은 아니기 때문에 특정한 기업의 제도에 대한 인

식을 비교하는 자료로 사용될 수는 없는 한계가 있음을 미리 밝힌다.

<표 2-61> 사용자의 감정노동보호제도 이용빈도 인식

구분		비율(%)
항목	이용하지 않음	12.2
	잘 이용하지 않음	46.9
	가끔 이용함	30.6
	적극적으로 이용함	10.2

사용자의 감정노동보호제도의 이용빈도를 인식 수준에 대한 문항에서는 가끔 혹은 적극적으로 이용한다는 응답이 전체 응답자의 40.8%를 차지했으며 잘 이용하지는 않으나 가끔 이용한다는 응답까지 추가하면 87.7%를 나타냈다. 그런데 이는 노동자가 응답한 감정노동보호제도 경험유무와는 매우 다른 결과를 보여주고 있다.

본 항목에서 응답한 노동자의 감정노동보호제도를 경험한 응답자는 671명 중 33명으로 4.9%에 그쳤으며 나머지 638명의 응답자인 95.1%는 감정노동보호제도를 경험한 적이 없다고 응답해 사용자가 12.2%만이 감정노동보호제도를 이용하지 않는다고 응답한 결과와 비교하면 확연한 차이를 보이고 있다.

<표 2-62> 노동자의 감정노동보호제도 경험유무

구분		비율(%)
항목	있음	4.9
	없음	95.1

또한 고충처리제도의 유무를 묻는 문항에서도 사용자와 노동자의 인식에는 큰

차이를 보였다. 응답한 사용자의 51%는 고충처리제도가 있다고 답한 반면, 노동자는 단 6.5%만이 고충처리제도가 있다고 대답해 사용자의 응답과 크게 달랐다.

〈표 2-63〉 고충처리제도 경험유무(사용자와 노동자)
(단위: %)

구분		사용자	노동자
항목	없다	49	93.5
	있다	51	6.5

이밖에도 고객피해 시 자리를 피할 수 있는가라는 질문에는 사용자의 경우 69.4%가 고객피해를 받을 경우 직원이 자리를 피할 수 있다고 응답한 반면, 노동자의 경우 자리를 피할 수 있다고 대답한 비중은 27.6%에 그쳤으며 대다수인 72.4%의 노동자가 고객의 피해에도 자리를 피할 수 없다고 응답했다. 이는 사용자 30.6%만이 고객피해 시 자리를 회피하기 어렵다고 응답한 것과는 사뭇 다른 결과이다.

〈표 2-64〉 고객피해 시 자리 회피(사용자와 노동자)
(단위: %)

구분		사용자	노동자
항목	없다	30.6	72.4
	있다	69.4	27.6

더불어 악성고객에게 피해를 입었을 때 대응하는 매뉴얼의 여부에 대한 문항에서도 사용자와 노동자는 상반된 응답을 나타내었다. 사용자의 경우 고객피해 시 대응매뉴얼이 있다는 의견이 71.4%인 반면, 노동자의 경우는 24.8%만이 대응매뉴얼이 있다고 답했으며 사용자의 28.6%만이 대응매뉴얼이 없다고 응답했지만 노동자의 경우 75.2%가 대응매뉴얼이 없다고 답한 것으로 나타났다.

〈표 2-65〉 고객피해 대응매뉴얼 여부(사용자와 노동자)
(단위: %)

구분		사용자	노동자
항목	없다	28.6	75.2
	있다	71.4	24.8

이와 함께 악성고객의 문제 행동 시 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있는지에 대한 문항에서는 사용자의 경우 71.4%가 악성고객의 문제 행동 시 공식적인 후선으로의 인계처리가 가능하다고 응답한 데 반해, 노동자의 경우는 반대로 악성고객의 문제행동 시 공식적 후선인계가 없다고 답한 응답자가 75.8%였으며 있다고 대답한 비율은 24.2%에 그쳤다.

〈표 2-66〉 공식적 후선인계가능(사용자와 노동자)
(단위: %)

구분		사용자	노동자
항목	없다	28	75.8
	<u>있다</u>	<u>71.4</u>	<u>24.2</u>

한편, 문제행동고객에 대한 법적조치(고소/고발)를 회사가 지원해주고 있는가라는 문항에는 사용자의 경우 51.0%가 회사 측에서 문제행동고객에 대한 법적조치를 지원해주고 있다고 대답했으나 노동자의 경우 13.1%만이 회사측에서 문제행동고객의 법적조치를 지원해주고 있다고 대답했으며, 나머지 86.9%의 응답자(노동자)는 문제행동고객에 대해 회사측의 법적조치 지원이 이루어지지 않는다고 응답하여 매우 상반된 결과를 보여주고 있다.

〈표 2-67〉 문제행동고객 법적조치지원(사용자와 노동자)

(단위: %)

구분		사용자	노동자
항목	없다	49	86.9
	있다	51	13.1

직장 내 심리상담소 설치 여부에 대해 물어본 문항에서도 사용자의 26.5%는 직장 내에 심리상담소가 설치되어있다고 답한 반면 노동자의 91%는 심리상담소가 부재하며 단 9%만이 직장 내에 상담소가 설치되어있다고 응답해 사용자와는 차이를 나타냈다.

〈표 2-68〉 직장 내 심리상담소 여부(사용자와 노동자)

(단위: %)

구분		사용자	노동자
항목	없다	73.5	91
	있다	26.5	9

더불어 문제행동 고객으로 인한 피해발생 시 감정노동자의 직무를 전환할 수 있는지 여부에 대한 문항에서는 사용자의 36.7%가 직무전환이 가능하다고 응답한 반면, 노동자는 단 2.5%만이 직무의 전환이 가능하다고 답했고 나머지 97.5%는 문제행동 고객으로 인한 피해가 발생해도 직무의 전환이 불가능하다고 응답한 것으로 나타나 마찬가지로 사용자와 노동자가 인지하는 감정노동보호제도의 실효성은 크게 다른 것으로 나타났다.

〈표 2-69〉 피해발생 시 직무 전환가능(사용자와 노동자)

(단위: %)

구분		사용자	노동자
항목	없다	63.3	97.5
	있다	36.7	2.5

사용자와 노동자는 감정노동 예방교육의 실시에 대해서도 응답이 나뉘었는데, 사용자의 경우 51%의 응답자가 감정노동 예방교육을 실시한다고 답한 반면, 노동자는 단 13.4%만이 예방교육을 실시한다고 답한 것으로 나타났다.

〈표 2-70〉 감정노동 예방교육 실시(사용자와 노동자)

(단위: %)

구분		사용자	노동자
항목	없다	49	86.6
	있다	51	13.4

감정노동 피해발생에 따른 고충처리 제도 역시 사용자의 51%가 고충처리제도가 있다고 밝힌 반면, 노동자는 단 6.5%만 고충처리제도가 있다고 응답했고 나머지 93.5%는 고충처리제도가 마련되어있지 않다고 답한 것으로 나타났다.

〈표 2-71〉 감정노동 고충처리제도(사용자와 노동자)

(단위: %)

구분		사용자	노동자
항목	없다	49	93.5
	있다	51	6.5

유일하게 사용자와 노동자의 의견이 거의 비슷한 비율로 응답한 항목은 감정노동 추가수당의 지급에 관한 문항이었는데, 사용자의 경우 감정노동 추가수당을 지급한다고 대답한 비율이 2.0%(1명)이었으며 노동자의 경우 1.7%로 모든 문항 중 유일하게 비슷한 응답결과로 확인되었다.

〈표 2-72〉 감정노동 추가수당(사용자와 노동자)

(단위: %)

구분		사용자	노동자
항목	없다	98	98.3
	있다	2	1.7

감정노동 추가휴가의 사용 역시 추가수당과 마찬가지로의 결과를 나타냈는데, 사용자의 2%(1명)는 감정노동 추가휴가를 부여한다고 응답했으며 노동자의 1.3%가 감정노동 추가휴가가 있다고 답했다.

〈표 2-73〉 감정노동 추가휴가(사용자와 노동자)

(단위: %)

구분		사용자	노동자
항목	없다	98	98.7
	있다	2	1.3

아웃소싱업체에 대한 감정노동 보호제도의 적용여부에 대한 질문에는, 사용자의 38.3%가 아웃소싱업체에도 감정노동 보호제도를 적용하고 있다고 응답했으나 노동자의 응답결과는 매우 다른 결과인 것으로 나타났다.

〈표 2-74〉 감정노동 보호제도 아웃소싱업체적용(사용자)

구분		비율(%)
항목	없다	61.7
	있다 (이용가능)	38.3

근로계약형태별로 살펴본 결과, 어느 비정규직군에도(무기계약직, 기간제, 시간제, 파견 및 도급) 감정노동 보호제도를 자유롭게 이용할 수 있다고 응답한 노동자는 드물었으며 무기계약직을 포함한 비정규직의 77.7%가 감정노동보호제도를 거의 이용하지 못하거나(38%) 전혀 이용하지 못한다고(39.7%) 응답했다.

〈표 2-75〉 감정노동 보호제도 자유로운 이용유무(노동자)

(단위: %)

구분	전혀못함	거의못함	약간이용함	잘이용함
정규직	38.9	39.2	17.3	4.6
비정규직	39.7	38	16.6	5.7
무기계약직	47.1	37.9	9.2	5.7
기간제	36.6	33.8	22.5	7.0
시간제	0.0	66.7	33.3	0.0
파견	35.1	42.1	19.3	3.5
도급	36.4	36.4	18.2	9.1
전체	39.2	38.7	17.0	5.0

더불어 내년 감정노동 보호제도의 예산에 대한 질문에서 사용자의 22.4%는 다소 증액하거나 2%는 대폭증액한다고 응답했으며 예년수준으로 배정한다는 응답도 46.9%로 나타났다. 즉 71.4%의 사용자가 감정노동 보호제도의 내년 예산을 올해 수준 이상으로 검토하고 있음을 내포한다. 감정노동 보호제도에 대한 내년 예산을 전혀 배정하지 못한다는 응답은 28.6%로 나타났다.

〈표 2-76〉 내년 감정노동 보호제도 예산(사용자)

구분		비율(%)
항목	전혀 배정하지 못함	28.6
	예년수준으로 배정함	46.9
	다소 증액함	22.4
	대폭 증액함	2

〈표 2-77〉 사용자 · 노동자의 감정노동 인식 전체 항목 비교

(단위: %)

구분	응답	사용자	노동자
고충처리제도 경험유무	없음	49	93.5
	있음	51	6.5
고객피해 시 자리 회피	없음	30.6	72.4
	있음	69.4	27.6
고객피해 대응매뉴얼 여부	없음	28.6	75.2
	있음	71.4	24.8
공식적 후선인계가능	없음	28	75.8
	있음	71.4	24.2
문제행동고객 법적조치지원	없음	49	86.9
	있음	51	13.1
직장 내 심리상담소 여부	없음	73.5	91
	있음	26.5	9
피해발생 시 직무 전환가능	없음	63.3	97.5
	있음	36.7	2.5
감정노동 예방교육 실시	없음	49	86.6
	있음	51	13.4
감정노동 고충처리제도	없음	49	93.5
	있음	51	6.5
감정노동 추가수당	없음	98	98.3
	있음	2	1.7
감정노동 추가휴가	없음	98	98.7
	있음	2	1.3

이상에서 살펴본 사용자와 노동자의 감정노동 보호제도의 보호 여부와 실효성에 대한 견해의 차이에는 여러 원인이 있을 것으로 예상할 수 있다. 먼저 감정노동보호에 대한 홍보 부족과 회사에서의 적극적인 보호 조치를 취하지 않거나 노동자가 인지하고 있더라도 인사고과 등 여러 원인으로 인해 감정노동보호제도를 적극 활

용하지 못할 수도 있다. 확실한 점은, 감정노동보호제도가 마련되어 있음에도 불구하고 여전히 금융 산업의 많은 감정노동자들이 문제행동 고객에 대해 예방을 위한 적절한 준비를 하지 못하며 피해를 입어도 회사에서 조치해주는 것을 기대하기 어렵고 감정노동으로 인한 지속적인 심신의 피해를 오롯이 노동자 개인의 몫으로 감당해야하는 실정이 계속되고 있으며, 성과주의 확산으로 인해 오히려 이 같은 악순환은 더욱 가중되고 있다는 점이다.

향후 감정노동보호제도의 실질적인 보호 장치와 예방정책 마련, 노동자의 의식 고취와 나아가 소비자의 합리적이고 올바른 금융 서비스에 대한 인식에도 보다 효과적인 개선책이 필요할 것으로 보인다.

7. 금융산업 노동자 감정노동 수준

국내 금융 산업 종사자들의 감정노동은 여전히 지속되고 있으며 본 실태분석을 통한 결과에서도 감정노동자들의 일방적인 희생과 피해만 거듭되고 있는 실정에 가깝다고 보여진다.

이하에서는 한국형 감정노동 평가도구의 요인별 성별 참고치를 바탕으로, 본 실태분석의 결과와 비교하여 금융 산업 감정노동자들의 감정노동 수준을 평가한다.

〈표 2-78〉 한국형 감정노동 평가도구의 요인별 성별 참고치

항목	성별	정상	위험
감정조절의 노력 및 다양성	남자	0~ 83.32	83.33~ 100
	여자	0~ 76.66	76.67~ 100
고객응대의 과부하 및 갈등	남자	0~ 83.32	83.33~ 100
	여자	0~ 72.21	72.22~ 100
감정부조화 및 손상	남자	0~ 69.43	69.44~ 100
	여자	0~ 63.88	63.89~ 100
조직의 감시 및 모니터링	남자	0~ 61.10	61.11~ 100
	여자	0~ 49.99	50.00~ 100
조직의지지 및 보호체계	남자	0~ 49.99	50.00~ 100
	여자	0~ 45.23	45.24~ 100

자료: 한국산업안전보건공단(2014)

한국산업안전공단의 한국형 감정노동 평가도구의 요인별 성별 참고치(<표 2-78>)를 기준으로 본 실태 분석의 결과와 비교하여 감정노동 수준을 항목별로 평가하였다. 먼저 ‘감정조절의 노력 및 다양성’항목에서는 응답자 중 정규직 여성의 75.12%와 비정규직 여성 노동자의 67.91%, 정규직 남성 노동자의 51.21%가 위험한 범주에 있는 것으로 나타났다. 감정조절의 노력 및 다양성 항목에는 <①고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다 ② 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수 밖에 없다 ③ 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다 ④ 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다 ⑤ 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다>¹³⁾의 질문이 포함되어있다. 즉, 응답한 전체 남성 노동자의 48.81% 및 여성 노동자의 무려 71.53%가 고객에게 부정적인 감정의 표출을 하지 않고자 매우 노력하며 회사의 요구대로 고객에게 감정 표현을 하고, 업무상 솔직한 감정은 최대한 숨기며 업무수행을 위한 감정조절을 노력하며 실제 고객에게 느끼는 감정과 본인이 표현하는 감정이 매우 상반된 상태로 감정노동에 임하고 있는 위험한 상태인 것으로 나타났다.

<표 2-79> 실태조사 결과의 감정노동 평가치 (1) <감정조절의 노력 및 다양성>
(단위: %)

항목	구분	성별	정상	위험
감정조절의 노력 및 다양성	정규직	남자	48.79	51.21
		여자	24.88	75.12
	비정규직	남자	67.5	32.5
		여자	32.09	67.91
	전체	남자	51.82	48.81
		여자	28.47	71.53

더불어 고객응대 과부하와 갈등에 대한 항목에서는 응답자 중 여성 노동자의

13) 금융 산업 감정노동 실태조사 설문지의 II. 감정노동 수준 평가 중 <감정표출의 노력 및 다양성> 항목의 질문.

54.38%가 위험한 수준인 것으로 나타났다. 물론 응답자 중 정규직 남성 노동자의 37.98%, 비정규직 남성 노동자의 40%, 비정규직 여성 노동자의 41.59%도 고객응대의 과부하 및 갈등 항목에서 위험한 수준의 감정노동 상태에 있는 것으로 나타났다. 전체 남성 응답자 중에서는 38.31%, 여성은 48%가 위험한 수준인 것으로 나타나 <공격적이고 까다로운 고객을 상대해야 하며, 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 하고 고객의 부당하거나 막무가내식 요구로 업무수행에 매우 어려움이 있는>¹⁴⁾ 상태의 위험한 감정노동 수준에 응답한 남성과 여성 노동자가 각각 40~50%가까이 분포하는 것으로 나타났다.

〈표 2-80〉 실태조사 결과의 감정노동 평가치(2) 〈고객응대의 과부하 및 갈등〉
(단위: %)

항목	구분	성별	정상	위험
고객응대의 과부하 및 갈등	정규직	남자	62.02	37.98
		여자	45.62	54.38
	비정규직	남자	60	40
		여자	58.41	41.59
	전체	남자	61.69	38.31
		여자	51.97	48.03

감정부조화 및 손상에 대한 항목의 평가 결과 응답한 정규직 여성 노동자의 60.37%가 위험한 수준의 감정노동 상태에 있는 것으로 나타났다. 더불어 비정규직 여성 노동자 49.3%, 정규직 39.32%, 비정규직 남성 노동자 32.5%의 순으로 감정부조화 및 손상 항목에서 위험한 수준인 것으로 밝혀졌다.

전체 응답자 중 남성 노동자의 38.21%, 여성 노동자는 54.86%가 <고객을 응대할 때 자존심이 상하거나 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 감정이 상하

14) 금융 산업 감정노동 실태조사 설문지의 II. 감정노동 수준 평가 중 <고객 응대 과부하와 갈등> 항목의 질문.

며 고객 응대 시 본인의 감정이 상품처럼 느껴지고 퇴근 후에 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있으며 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받고 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로>¹⁵⁾ 감정적으로 매우 힘든 상태인 것으로 조사되었다.

〈표 2-81〉 실태조사 결과의 감정노동 평가치(3) 〈감정부조화 및 손상〉
(단위: %)

항목	구분	성별	정상	위험
감정부조화 및 손상	정규직	남자	60.68	39.32
		여자	39.63	60.37
	비정규직	남자	67.5	32.5
		여자	50.7	49.3
	전체	남자	61.79	38.21
		여자	45.14	54.86

또한 조직의 감시 및 모니터링 항목에서는 응답한 정규직 여성 노동자의 65.28%, 비정규직 여성 노동자의 50.7%, 정규직 남성 노동자의 39%, 비정규직 남성 노동자의 35%가 조직의 감시 및 모니터링 면에서 감정노동이 위험한 상태에 속하는 것으로 나타났다.

전체 응답자 중 남성 노동자의 38.33%, 여성 노동자의 58%가 <직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는 지 감시를 당하며 고객의 평가가 업무성과 평가나 인사고과에 영향을 주고, 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우>¹⁶⁾를 받는 정도가 매우 높으며 이로 인한 감정노동의 상

15) 금융 산업 감정노동 실태조사 설문지의 Ⅱ. 감정노동 수준 평가 중 <감정 부조화 및 손상> 항목의 질문.

16) 금융 산업 감정노동 실태조사 설문지의 Ⅱ. 감정노동 수준 평가 중 <감시와 모니터링> 항

태가 심각한 수준인 것으로 나타났다.

〈표 2-82〉 실태조사 결과의 감정노동 평가치(4) 〈조직의 감시 및 모니터링〉
(단위: %)

항목	구분	성별	정상	위험
조직의 감시 및 모니터링	정규직	남자	61	39
		여자	34.72	65.28
	비정규직	남자	65	35
		여자	49.3	50.7
	전체	남자	61.67	38.33
		여자	42	58

또한 조직의 지지와 보호에 대한 항목에서는 정규직 및 비정규직 남성과 여성 모두 과반수 이상의 노동자가 위험한 상태인 것으로 나타났는데 응답한 비정규직 남성 노동자의 75%, 비정규직 여성 노동자의 69.63%, 정규직 여성 노동자의 68.66%, 정규직 남성 노동자의 60.29%의 순으로 나타났다.

이는 전체 응답자 중 여성 노동자의 69.14%, 남성 노동자의 62.7%가 <고객응대 과정에서 문제가 발생시 직장에서 적절한 조치가 이루어지지 않으며 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 부재하며 직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로하지 않으며 상사, 동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와주지 않고, 직장 내에 고객응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어있지 않으며 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 없으며 이로 인한 위험한 감정노동의 상태에 있는 것으로 나타났다.

특히 비정규직 남성 노동자의 경우 위의 1-4번 문항까지는 위험한 수준에 포함
목의 질문.

되는 응답자의 비율이 과반수를 넘지 않았으나 5번 문항의 <조직의 지지 및 보호체계>에는 가장 높은 비율이 포함되어 비정규직 남성 노동자에 대한 조직의 지지 및 보호체계가 매우 저조하며 이로 인한 감정노동이 매우 위험한 수준에 있는 것으로 파악된다.

전체 응답자 중 남성 노동자는 62.7%, 여성 노동자는 69.14%의 비중으로 조직의 지지 및 보호체계에 대한 감정노동이 위험한 수준인 것으로 나타나 감정노동의 예방과 보호, 사후처리에 있어 적극적인 지원과 개선방안이 반드시 필요한 시점으로 판단된다.

〈표 2-83〉 실태조사 결과의 감정노동 평가치(5) 〈조직의 지지 및 보호체계〉
(단위: %)

항목	구분	성별	정상	위험
조직의 지지 및 보호체계	정규직	남자	39.71	60.29
		여자	31.34	68.66
	비정규직	남자	25	75
		여자	30.37	69.63
	전체	남자	37.3	62.7
		여자	30.86	69.14

이하에서는 전체 응답자의 각 성별/ 정규직 및 비정규직별 평균점수를 산출한 결과이다. 평균점수 산출 결과 정규직 여성 노동자의 감정노동 수준은 5개 항목 모두 위험한 수준이었으며 비정규직 여성 노동자는 5개 항목 중 2항목을 제외한 나머지 ‘감정조절의 노력 및 다양성’, ‘조직의 감시 및 모니터링’, ‘조직의 지지 및 보호체계’ 3항목에서 모두 위험한 수준이었으며 비정규직 남성 노동자는 ‘조직의 지지 및 보호체계’에서 위험한 수준으로 나타났다.

〈표 2-84〉 실태조사 결과의 감정노동 평가항목별 평균점수(정규직·비정규직)

항목	구분	성별	평균점수	정상/위험
감정조절의 노력 및 다양성	정규직	남성	82.61	정상
		여성	85.90	위험
	비정규직	남성	74.83	정상
		여성	83.07	위험
	전체	남성	81.35	정상
		여성	84.49	위험
고객응대의 과부하 및 갈등	정규직	남성	73.61	정상
		여성	74.96	위험
	비정규직	남성	66.39	정상
		여성	66.36	정상
	전체	남성	72.45	정상
		여성	70.69	정상
감정부조화 및 손상	정규직	남성	66.8	정상
		여성	69.79	위험
	비정규직	남성	56.53	정상
		여성	62.12	정상
	전체	남성	65.13	정상
		여성	65.97	위험
조직의 감시 및 모니터링	정규직	남성	56.11	정상
		여성	59.05	위험
	비정규직	남성	47.78	정상
		여성	51.01	위험
	전체	남성	54.72	정상
		여성	55.04	위험
조직의 지지 및 보호체계	정규직	남성	55.58	정상
		여성	54.79	위험
	비정규직	남성	60.48	위험
		여성	55.79	위험
	전체	남성	56.38	위험
		여성	55.29	위험

유일하게 정규직 남성 노동자의 평균 점수는 5개 항목 모두 정상 범주에 있었으나 앞서 각 항목별로 개인의 점수를 산출한 결과에서 알 수 있듯이, ‘감정조절의 노력 및 다양성’ 항목에서 위험한 수준에 포함되는 비율이 51.21%, ‘조직의 지지

및 보호체계'에서는 60.29%가 위험한 수준인 것으로 나타나 정규직 남성 노동자의 경우에도 위험한 수준의 감정노동 상태에서 근무하는 실정인 것으로 나타났다.

이 같은 결과는 2015년 서울노동권익센터에서 실시한 '유통산업의 감정노동 연구' 결과와 비교해도 금융 산업 노동자의 감정노동 수준이 매우 위험한 정도의 높은 수준인 것으로 나타났다.

유통산업의 감정노동 연구에서는 '고객응대의 과부하 및 갈등' 평가 결과, 위험 범위에 있는 비율이 남성은 13.5%, 여성은 46.2%인데 반해 금융 산업의 경우 남성은 38.31%, 여성은 48.03%인 것으로 나타났다. 또한 '감정부조화 및 손상'부문에서도 유통산업의 경우 남성은 19.1%, 여성은 62.9%가 위험수준에 해당했으며 금융 산업은 남성 38.21%, 여성은 54.86%가 위험수준에 포함되었다. '조직의 감시 및 모니터링' 부문에서도 유통산업의 경우 남성 13%, 여성 52.7%가 위험수준인 반면 금융 산업은 남성 38.33%, 여성 58%가 위험수준에 포함되었다. '조직의 지지 및 보호체계'도 유통산업의 남성은 24.2%, 여성은 50.6%가 위험수준에 속했으며 금융 산업은 남성 62.7%, 여성 69.14%로 나타나 감정노동 평가수준을 성별로 분류하여 비교했을 때 유통 산업보다 금융 산업에서 감정노동이 위험한 상황에 포함되는 노동자가 더 높은 비율로 나타나는 것으로 확인되었다. 다만 유통산업은 산업의 특성상 근무지별, 고용형태별로 평가 결과가 차이가 있으나 금융 산업과 공통적으로 비정규직의 '조직의지지 및 보호체계' 평가결과는 남성과 여성 모두 정규직보다 비정규직의 위험수준이 높은 것으로 나타났다.

더불어 한국직업능력개발원에서¹⁷⁾ 2012년도에 실시한 감정노동실태조사(직업별)에 따르면, 텔레마케터, 콜센터 상담원, 출납창구 사무원, 보험 영업원 등 금융 산업 감정노동자에 속하는 직업군은 모두 감정노동 표면행위 및 심층행위, 감정노동 평균점수가 전 직업군 중 상위 10위~ 30위권 안에 드는 높은 수준의 감정노동 직업군에 속한다. 더불어 2010년~ 2011년 근로환경조사에서 나타난 감정노동의 정도에 따른 직종 구분에서도 금융 및 보험관련 사무원 직업군은 '감정을 숨기고 일함' 및 '감정과 연루되어 일함'에서도 타 직업군에 비해 모두 높은 수준으로 나타난 바 있다. 더불어 2015년도에 안전보건공단에서 수행한 감정노동 설문조사 결과

17) 안전보건공단(2015), "감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구" 재인용.

에서도 금융 및 보험관련 사무원, 보험관련 영업원, 안내접수 및 고객응대직종 등 금융 산업의 감정노동자가 속해있는 직업군의 감정노동 수준은 50여개 직업군 중 상위 10위권 이내에 대부분 포함되는 등 타 직종보다 여전히 높은 수준으로 나타났다.

안타까운 현실은 감정노동 보호제도가 도입되고 여러 방면의 예방 및 관리 대책이 확대되어 왔음에도, 2015년도의 조사결과에 이어 2016년에 실시한 금융 산업의 감정노동 설문조사에서도 감정노동의 강도는 더해지고 있으나 보호제도의 효력은 미미한 것으로 나타났다는 점이다. 이는 사실상 국내 금융 산업 노동자의 감정노동이 제도마련에도 불구하고 잘 개선되지 않고 있어 금융 산업 감정노동자의 피해와 상처가 심각한 수준에 이른 것으로 예상되고 있다.

앞으로 국내 감정노동자의 실효성 있는 제도 개선을 포함하여 기업, 소비자 모두의 감정노동자에 대한 올바른 인식 함양과 의식 고취도 반드시 선행되어야 할 과제일 것으로 보인다.

Ⅲ. 심층면접조사 결과

1. 심층면접조사의 개요

연구진은 금융산업 감정노동 실태를 조사하면서 설문조사에서 밝히지 못하는 부분을 보완하고 실태를 구체적으로 확인하기 위해 심층면접조사를 실시하였다. 이번 조사는 5개의 직군을 선정하고, 직군별로 4명~6명의 노동자를 대상으로 문답을 이어가는 집단면접조사방식(Focused Group Interview)으로 진행되었다. 심층면접조사에서는 담당 직무의 소개, 노동조건과 노동과정, 감정노동 피해 사례와 대응방식, 조직의 보호 수준, 정규직과 비정규직의 차별, 감정노동 보호방안에 대한 제안 등에 대한 의견을 구할 수 있도록 구조화한 질문지를 활용하였다. 조사시간은 직군별로 1시간30분~2시간 가량 소요되었으며 FGI 직군별 대상자 및 실시에 관한 개요는 아래의 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 심층면접조사 일정과 대상직군

일시	기관	직군	인원
2016. 11. 16	손해보험사 아웃소싱	콜센터 상담사	4
2016. 11. 17	보험사	보험설계사 (영업, 특수고용 형태)	4
2016. 11. 24	시중은행	창구직	4
2016. 11. 28	손해보험사	보상직군	6
2016. 12. 2	신용보증사	채권추심원 (특수고용형태)	5
합 계			23명

심층면접조사는 참가자의 동의를 거쳐 진행되었으며 모든 내용은 익명으로 처리됨을 원칙으로 하였다. 또한 참가자가 속한 회사명, 부서 등 개인의 신분을 알 수 있는 모든 자료 역시 무기명으로 처리하여 참가자의 비밀을 보장하고 있음을 미리 밝힌다. 이하에서는 금융산업 노동자의 감정노동의 특징을 살펴보고, 주요한 사례

의 유형, 그리고 이들이 제안하는 해결방안에 대해 정리하기로 한다.

2. 금융산업 노동자의 감정노동의 특징

1) 민원신고에 대한 높은 민감성이 감정노동 심화로 작용

금융산업은 전반적으로 금융감독원에서 시행하는 소비자보호 민원접수 평가에 민감도가 높은 것으로 파악되고 있다. 이번 심층면접조사에서도 대다수의 참가자가 여기에 공감하고 있었다. 금융감독원에서 실시하는 민원평가는 평가의 구조와 방법에서 다소 변화를 보이고 있지만, 현장에서 느끼는 체감은 금융감독원의 개선 의도와 많은 차이가 있는 것으로 보였다. 무엇보다도 ‘일단 민원을 막고 보자’는 인식이 팽배해 있었다. 상황을 구분하지 않고, 민원을 막아야 한다는 것이 업계의 관행으로 정착되어 있었으며, 이러한 인식은 현장의 고객응대 직군에서 일하고 있는 노동자의 감정노동을 심화시키는 원인이 되고 있다.

직군별로 실시된 면접조사에서는 금융감독원에서 집계하는 민원 건수 산정에서 제외시키기 위해 무리한 대응을 하고 있다는 내용의 답변이 주를 이루었다. 즉, 악성고객의 요구를 무조건적으로 수용하거나, 일정한 수준의 대가(상품권 등)를 지급하는 식으로 일을 무마시키는 사례 등이 그것이다.

“민원평가라는 것이 원칙적으로 고객우선으로 되어 있기 때문에...실제 민원과 가짜 민원을 구분도 하지 않고, 모조리 민원으로 접수가 되기 때문에 결국은 현장에서 억지로 사건을 합의해야 하는 일들이 다수 발생하고 있으며, 이로 인해 감정노동이 더욱 심화된다고 생각해요”

(손해보험사 보상직군 면접조사)

또한 아웃소싱 업체의 경우에는 원청기업에서 관리하는 민원발생 관리목표를 넘지 않기 위해 무리한 대응을 하게 된다고 하였다. 민원이 자주 발생하여 원청의 관리담당자에게 지적을 받거나 패널티를 부여받게 되는데, 지적이 누적될 경우에는 재계약에도 심각한 문제가 생길 수 있기 때문에 항상 주의해서 관리해야 한다고 하였다. 아웃소싱 업체에서 일하는 노동자들은 이러한 과정에서 감정노동이 심

화되고 부당한 요구나 폭언, 성희롱 등에도 적극적으로 대처하지 못해 피해가 발생하고 있다고 설명하였다. 보험설계사나 채권추심원 등 자영업으로 분류되는 특수고용형태 업무 역시 민원에 민감한 것은 동일하였다. 이들을 관리하고 있는 원청에서 민원에 대해 민감성이 높기 때문에 보험설계사나 채권추심원이라고 하더라도 감정노동의 피해를 피할 수 없다고 한다.

“요즘 고객들은 과거와 달라졌어요. 자신의 불만에 대해 뭔가 보상을 요구해요. 피해를 보상하라는 식이죠. 원청의 관리자에게 민원사항이 올라가는 것을 막기 위해서 상담원 선에서 해결을 하는 식인데, “관리자 바뀌라, 니들이 상담사인거 안다, 니들이 할 수 있는게 뭐가 있냐, 내가 죽으라고 하면 죽을래?”라고 하면서 무시를 하기도 합니다“

(콜센터 상담원 면접조사)

“원청으로 넘어가면 VOC라고 해서 손보사 민원담당에게 접수가 됩니다. 그렇게 되면 콜센터 업체(현재 파견업체를 활용하여 외주화하고 있음)에 패널티가 오게되는데요. 그래서 사과하고 마무리하려고 하는 거예요. 패널티가 오면 상담원에게도 영향을 미치기 때문에 요즘에는 상품권을 지급해서 고객과 절충하는 방식을 많이 취하고 있어요”

(콜센터 상담원 면접조사)

“요즘에는 정말 심한 경우에 상품권으로 고객의 민원을 해결하고 있는데, 예전에는 3만원 정도에서 합의가 되었다면, 요즘에는 5만원으로도 안 되는 경우가 있습니다. 5만원 드리겠다고 하면 전화를 끊어버리고 ‘다시 생각하고 연락하라’면서 요구수준이 커지고 있는 실정이에요”

(콜센터 상담원 면접조사)

2) 문제 해결의 개별화와 비정규직에 대한 낮은 보호수준

이번 심층면접조사를 통해 밝혀진 또 다른 양상은 감정노동 피해에 대한 문제 해결이 개별화 되어 있다는 점이다. 즉, 조직의 보호보다는 개인적으로 참고 넘기는 등 감정노동에 대한 대응이 개인적 수준에서 일어나고 있다는 점이다. 각 직군별 면접대상자들은 대다수가 조직의 보호수준이 미약하다고 인식하고 있었으며,

적극적인 대응보다는 소극적이고 수동적인 대응을 함으로써 감정노동의 피해를 심화시키고 있었다.

“은행 안에 스트레스를 다 버리고 오려고 노력하고 있어요. 퇴근하고 나서는 은행 손님이나 스트레스 받았던 일 같은 생각을 안하러 노력하고 있어요. 딱히 스트레스를 풀려고 하는 건 없고, 일상이니깐 퇴근하고 나면 그냥 풀리고..디사 출근하면 일하고..그러고 있어요”

(시중은행 창구직 면접조사)

“조직 내에서 신경을 써도, 무조건 안좋은 글이 올라가지 않는 쪽으로 신경을 쓰고 있어요. 손님이 민원을 한 번 올리면 윗선까지 쪽 올라가 버리니까... 한번은 손님이 말도 안되는 일로 욕하고 가길래, 과장한테 말을 하니까 ‘그래도 민원 안올라오는게 더 중요하다’고 말씀하시더라구요. 그 때부터는 손님이 화내면 웬만하면 죄송하다 하고 있고, 구구절절 윗선에 말 안하러 하죠”

(시중은행 창구직 면접조사)

“그냥 전화 끊고나면 막간을 이용해서 동료와 얘기하면서 그 사람을 ‘날려’버려요. 그냥 기억에서 소멸시키는 것이죠. 계속 그 사람을 머리에 담고 있으면, 다음 상담을 진행하지 못하기 때문에 수다떨면서 서로 불편했던 고객들에 대해 얘기하면서 바로바로 풀어버리는 식으로 스트레스를 풀고 있습니다. 괜찮은 사람들도 있는 반면에 아닌 사람들도 많아요. 동료와 얘기하는 것 말고는 다른 방법이 없는 실정입니다”

(콜센터 상담원 면접조사)

이와 같이 조직 내에서 보호장치가 제대로 작동하지 않을 경우, 정확한 문제의 원인을 밝히는 것은 물론이고 노동자에게는 피해를 가중시키는 결과를 가져오게 된다. 특히 아웃소싱(파견, 도급)이나 특수고용관계(자영업자로 분류되지만 특정 소속으로 일하는 경우)에 있는 노동자는 조직적인 보호가 더욱 취약할 수 밖에 없다. 사업체의 영세성, 원청과의 재계약 부담으로 인해 자체적인 보호체계가 미흡하며 특수고용의 경우에는 조직의 감정노동 보호체계의 사각지대에 위치하게 되어 피해를 가중시키고 있다.

“아웃소싱의 문제점도 있다고 봐요. 우리가 속해 있는 회사는 ‘oooo’이라는 파견업체인데, 우리는 그 업체 사람들을 만날 일이 없어요. 원청에서는 우리를 ‘외주 사람’이라고 보고 있기 때문에 실제로 우리는 ‘어디에도 소속되지 않은 사람’이 되어 있고, ‘누구도 우리를 보호해 주지 않을 것 같다’는 생각이 만연해 있어요. 그냥 갑(甲)사에 시키면 시키는대로 해야 할 뿐입니다”

(콜센터 상담원 면접조사)

“최근에 담당한 보험이 종신 10억짜리라 체결하면 수익이 몇 천씩 나올 수 있었지만, 성희롱적 욕설을 듣고 나서는 그 계약을 말지 않기로 했습니다. 나중에 그쪽에서 사과를 했지만, 뭔가 ‘인식’을 심어주어야 할 것 같아서 인연이 아닐 것 같다고 따끔하게 얘기해준 적이 있어요. 하지만 회사 차원에서 대응해주는 것은 전혀 없었습니다. 이런 일은 법적 대응으로 세계 나가야 한다고 생각해요”

(보험설계사 면접조사)

“회사에서는 나를 문구점에 있는 연필 취급하는 것 같아요. 언제든지 사서 쓰고 버릴 수 있는 도구라고 느껴집니다. 그런 얘기를 실제로 사장이 한다는 얘기도 들어요. 사장은 주로 은행에서 일하던 사람들이 신용정보회사로 내려오게 되는데, 자신의 임기 내에 뭐라도 성과를 보여서 다시 은행쪽으로 올라가려 하죠. 정규직들은 계속 급여나 복지 수준을 올리지만 우리는 계속 깎여 왔어요”

(채권추심원 면접조사)

3) 실적 부담으로 인한 감정노동 심화

금융업은 일반적으로 월간 단위의 정기적인 결산을 통해 업무실적과 성과를 관리하게 된다. 저금리 기조의 장기화와 금융시장의 장기침체로 인해 금융산업에서는 구조조정이 일상화되고 있다. 이러한 상황이 지속되면서 실적과 성과를 중요시하는 산업 내 분위기가 고조되어 온 것이 사실이다. 실적과 성과에 대한 부담은 금융산업 노동자들의 직무스트레스와 상당한 인과관계가 있다고 추측된다. 현장에서 일하고 있는 노동자는 실적과 성과에 대한 부담으로 인해 고객이 부당한 언행

을 함에도 불구하고 이를 참아내면서 한 가지의 상품이라도 더 설명할 수밖에 없는 것이다.

“월말 결산할 때가 되면, 회사에서 ‘미결건수’를 줄이라고 압박을 합니다. 무리하게 월말에 마무리를 하게 되는 문화가 자연스레 자리 잡고 있어요. 규정대로 한다면, 보상금액을 더 많이 주면 안 되는 사건임에도 불구하고, 합의를 억지로 끌어내야 하고, 편법을 동원할 수밖에 없지요”

(손해보험사 보상직군 면접조사)

또한 하청과 용역을 통해 업무를 수행하는 상담업무의 경우에는 콜 횟수, 민원 건수 등 세분화된 목표량을 달성해야 하기 때문에 감정노동으로 인한 피해를 고스란히 감수하는 상황도 존재하고 있다. 연구진과 만난 시중은행의 관리자(지점장)는 “현장에서 고객과 부딪히거나 맞서는 것은 거의 불가능에 가깝다.”고 얘기할 정도로 실제 현장의 분위기는 더욱 심각하였다.

3. 금융산업 감정노동 피해의 주요 사례

다른 산업에서도 마찬가지이지만, 금융산업의 경우에는 ‘돈(현금)’ 자체가 대표적인 상품이기 때문에 고객들이 더욱 민감하게 반응하기도 하고, 또 비용부담의 주체라는 인식이 강하게 작동하여 ‘갑질’로 변화되어 극대화되고 있었다. 주요 사례를 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 인격모독적인 발언을 하는 경우이다. 업무 담당자가 비정규직이라는 정황을 파악한 사람이 이를 언급하며 하대하고 모욕적인 이야기를 한다거나, 상담원에게 인격비하를 일삼는 경우이다.

“다짜고짜 반말로 하는 사람이 많아요. “안들려? 너 이름이 뭐냐, 됐어, 다른 사람 바꿔”라고 하거나, “너 귀가 어떻게 된거 아냐? 병원부터 가 봐” 라고 하는 사람들도 있지요. “니가 도와주긴 뭘 도와줘?”라며 무시하는 경우도 있었는데 뭐라고 대답할 수 없었습니다”

(콜센터 상담원 면접조사)

“니가 그러니까 채권추심이나 하고 있지’ 라고 말하는 인격모독이 제일 싫어요. 혹은 ‘니들은 연체한 사람 수수료 받아먹고 산다’고 욕할 때라든지, ‘내가 뜯긴 돈으로 너는 수수료 얼마나 먹니, 수수료 다시 내놓으라, 반씩 나누자’고 하는 사람들도 있습니다”

(채권추심원 면접조사)

“반말은 기본이고, 욕도 많이 해요. 추심 분야에서는 고객이 자신보다 추심원을 낮게 보는 사람도 많이 있었어요. 일부러 수시로 전화를 하시는 분도 있었죠. 근무시간 외나 새벽에도 저에게 전화해서 본인의 가정사같은 얘기를 해서 곤란한 적도 있었습니다”

(채권추심원 면접조사)

또 다른 사례는 본사나 금융감독원에 민원을 올리겠다고 협박하거나 금전적 배상을 요구하는 경우이다. 주로 이러한 사례들은 상습적으로 일어난다는 특징이 있다. 즉, 과거에 협박을 시도하여 금전적 배상을 얻어본 경험이 있는 사람이 또 다시 이와 같은 정황을 만들어서 부당하게 요구하는 경우가 있다는 점이다. 서비스를 제공하는 금융사나 협력사 등에서 적극적인 대응을 하지 못한다는 점을 악용하는 등 협박을 하거나 금전적 배상을 요구하는 추세는 줄어들지 않고 있는 것으로 파악되었다. 조직에서도 민원을 제기하는 것에 대해 민감하게 생각하기 때문에 일단은 민원을 올리지 않게 하는 방향으로 관리하고 있는 것으로 나타났다.

“소비자보호원에 신고하겠다, 금융감독원에 말하겠다고 하면서 으름장을 놓거나, 상담을 하면서 본인의 휴대폰 요금이 많이 나왔기 때문에 그걸 직접 보상하지 말고, 해당 요금에 대해 기부를 하고, 기부영수증을 보내달라는 고객도 있었어요. 실제로 기부영수증을 끊어서 고객에게 보내준 적도 있습니다”

(콜센터 상담원 면접조사)

“회사에서는 무조건 안 좋은 글이 올라가지 않는 쪽으로 신경 쓰죠. 손님이 민원을 올리게 되면 윗선까지 쪽 올라가 버리니까... 한번은 손님이 말도 안 되는 일로 욕을 하고 가서, 과장님한테 말을 하니까 ‘그래도 민원이 올라오지 않는 게 중요하다’고 말씀하시더군요. 그때부터는 웬만하면

죄송하다 하면서 대응할 수밖에 없고, 구구절절 부서에 말을 안 하게 되더라고요”

(시중은행 창구직 면접조사)

위에서 살펴본 사례에 더하여 더욱 심각한 점은 감금, 폭행, 상해 등 물리적 폭행과 성희롱 등 성폭력 행위도 발생하고 있다는 점이다.

“감금을 당하거나, 폭행을 당하는 경우도 있었어요. 아무래도 보상금이 걸려있으니 난폭해지는 경우가 종종 발생합니다. 욕설을 듣는 것은 기본적인 것이라고 보면 되구요... 2~3년 전에는 조직폭력배 같은 사람이 보상직원을 칼로 찔러서 심각한 부상을 입은 사건도 있었습니다”

(손해보험사 보상직군 면접조사)

“보험설계사에 대한 인식이 좋아졌다고 하지만, 여전히 어떤 고객은 ‘놀러 와라. 자고 가면 되지 않느냐’는 식으로 얘기해요. 그렇게 말할 때, 처음부터 일정하게 경계하고 선을 그어도 계속 그러기에 ‘100만원 계약 해주면 갈게’라고 했더니 그 뒤로 연락 없더군요. 회사에서 어떻게 해 주는 것이 아니라서 농담조로 넘기는 등 개인적으로 대응하는 경우가 많아요”

(보험설계사 면접조사)

“고객이 그런 경우는 별로 없지만, 고객의 남편이나 남자친구가 저를 위아래로 훑어보면서 경계하는 경우가 있었어요. 저를 잘 알지도 못하면서 보험설계사라는 이유로 경계하고 의심할 때 기분이 나빴습니다”

(보험설계사 면접조사)

심층면접조사에 참가한 금융산업의 노동자는 감정노동 피해 예방을 위한 제도의 필요성을 인정하였으나 여전히 회의적인 시각을 가지고 있었다. 과연 지금과 같이 경쟁이 극심하고, 민원에 민감하며 어떻게든지 성과를 올려야 하는 상황 속에서 자신들을 보호할 수 있는 방향으로 제도가 구축될 수 있을지에 대한 확신을 할 수 없다는 것이다. 그러나 현장에 필요한 대안에 대해서는 아주 구체적인 아이디어를 많이 제안하였다. 제도개선을 고민하고 있는 현장의 관리자와 정책 담당자는 아래

에 제시된 다양한 제안을 검토하여 실행될 수 있도록 준비할 필요가 있다.

〈표 3-2〉 심층면접조사에서 제시된 감정노동 보호방안

개선방향	구체적 내용
창구업무 대면 시 녹음시설 설치	▶ 은행 등 창구 대면 시 녹음기 설치를 통해 고객에게 상황이 녹음되고 있을 고지하고 피해가 발생하였을 때 증거로 활용. ▶ 악성고객에게 사전 고지를 통해 경각심을 높일 수 있음
민원신고에 대한 소명절차 부여 및 민원산정 제외	▶ 금융감독원의 소비자보호 관련 민원 접수 산정 및 처리방식 개선 ▶ 악성민원의 경우 소명절차를 거쳐 민원산정에서 제외하는 방안 마련 ▶ 악성민원을 걸러낼 수 있는 중간관리 체계 마련
스트레스 예방법에 대한 교육	▶ 정기적 교육을 통해 직원들이 사전에 소진을 예방하도록 준비
고정적 휴식부여와 심리상담 제공	▶ 고정적인 휴식시간을 통해 감정이 소진되는 것을 사전에 예방 ▶ 심리상담을 통해 우울증이나 스트레스가 심화되지 않도록 관리
자격증 보수교육 시 감정노동 예방교육 의무화	▶ 설계사 자격증 등 보수교육 시 감정노동 관련 예방교육 의무화
원청의 감정노동 보호에 대한 인식 제고	▶ 아웃소싱, 개인사업자 등에 대한 원청의 보호제도 강화

Ⅳ. 금융산업 감정노동 보호를 위한 정책 대안

1. 기업의 역할

1) 조직 내 감정노동 보호제도 마련 및 실행

사업주는 감정노동 예방과 치유의 중요성 및 대책 마련에 대해 천명하고 감정노동에 대한 노사협의기구를 구성하고 운영해야 한다. 협의기구에는 노사가 동수로 참가하고, 주기적인 회의를 통해 조직 내 감정노동 문제를 파악하고 대책을 마련할 수 있도록 구성과 운영을 하는 것이 필요하다. 또한 조직 내 감정노동 관련 책임자를 지정하고 감정노동 예방 등에 관련된 업무에 대해 권한을 부여하며, 감정노동 관련한 예산을 마련하여야 한다.

그리고, 조직 내 감정노동과 관련한 실태조사를 실시하는 것이 필요하다. 우선 조직의 현황을 파악하고, 민원의 유형을 분석한 후 대처방안을 마련한다. 단지 고객의 문제만이 아니라 악성민원이 조직의 시스템에서 발생한 문제라면 조직의 시스템을 변경한다. 이러한 과정을 거치면 조직도 발전한다.

셋째, 각 조직에 맞는 감정노동 매뉴얼을 마련한다. 매뉴얼에는 5개 금융관련법 내용, 악성민원 대처 방안, 과도한 감정노동이나 폭력 상황에서 작업중지권 보장, 모니터링과 고객 만족도 조사에 따른 일방적인 평가와 불이익 방지, 교육, 상담·치유 프로그램, 휴식 및 휴직, 보상에 대한 조치를 포함한다. 특히 예방에 대한 대안을 구체적으로 제시하고, 악성민원인에 대한 대처를 마련한다. 필요한 경우 악성민원인에 대한 법적 조치를 할 수 있도록 조직이 지원한다.

일례로 서울시 120다산콜센터는 상담사를 위해 감정노동 문제 대응과 규제 제도를 도입했다. 다산콜센터는 지난 2012년부터 ‘업무 이외 문의 3회 경고 → 악성민원인 전담팀 관리 → ARS 안내(통화내역 녹음) → 경고문 발송 → 고소·고발조치’ 등 단계적인 대응 방안을 마련하고 있다. 특히 지난해 서울시는 ‘원 스트라이크 아웃 제도’를 통해 성희롱 등의 전화 응대 업무 시에는 상담사가 전화를 받지 않을 권리를 도입했다.

〈표 4-1〉 서울시 악성민원 대응

서울시가 ‘14.2월부터 심각한 악성민원인 52명에 대해 법적조치 등 적극 대응한 결과 악성민원 전화가 일평균 31건(’14.1월)에서 2.3건(’15.4월)으로 92.5% 감소함 ○ 성희롱의 경우 ‘원스트라이크아웃’, 폭언·욕설·업무방해·거짓신고는 ‘삼진아웃제’를 적용해 고소함 ○ 성희롱 이외에 폭언·욕설의 경우에도 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」이나 「경범죄처벌법」 위반을 이유로 벌금형이 선고된 사례*가 있음 * (사례1) 다산콜센터로 전화하여 욕설을 퍼부은 40대 남성에 대해 「정보통신망 보호법」 위반을 이유로 벌금 250만원을 선고한 사례 (사례2) 다산콜센터 직원에게 욕설 및 막말을 한 30대 남성에 대해 「경범죄처벌법」 위반을 이유로 벌금 20만원을 선고한 사례
--

2) 악성민원인 대응을 위한 조치의 사례

현대카드 콜센터의 경우 상담을 지속할 수 있도록 고객에게 메시지를 전달하고, 적절하지 않은 언행이 지속될 경우 전화 끊기, 폭언이 지속될 경우 전화 끊김에 대한 공지를 고객에게 한다. 이때 회사 담당자가 노동자의 단선여부에 대해 모니터링을 하고 시정 조치한다. 구체적으로 살펴보면, <악성민원인 단선정책>에서는 “전화를 끊어서 민원이 생기면 피해는 내가 본다. 그냥 참자”라는 인식을 지양하고 어떤 말에 전화를 끊을지 구체적인 매뉴얼을 마련하여 경고용 안내 문구를 상담원 전원이 외우도록 교육한 후 민원이 발생해도 상담사에겐 아무 책임도 묻지 않겠다고 거듭 약속하며, 본사에 전담 인력 4명을 배치해 악성 전화를 끊지 않고 참는 경우가 없는지 매일 녹음 내용을 모니터링 한다. 이렇듯 상담사가 위협이나 인격 모독 언어, 욕설을 들으면 전화를 먼저 끊는 ‘단선 정책’을 시행하면 내가 먼저 전화를 끊을 수 있다는 자율감이 심리적으로 스트레스를 완화하는 효과가 있다. 예를 들어 악성민원인에게 “이렇게 감정적으로 말씀하시면 제가 도와드리기 어렵습니다.”라고 해도 소용없을 때 한 번 더 경고한 뒤 단선 버튼을 눌러 통화를 종료한다. 그 고객은 전화가 끊기기 전 ARS를 통해 이런 안내말을 들었을 것이다. “지속적인 욕설 사용으로 인해 통화가 종료되었습니다.”

이러한 단선정책의 효과는 다음과 같다. 하루 평균 걸려오는 8만 건의 고객 전

화 중 1.5%인 1,200건 정도만이 불만 고객이며, 그 중에서도 욕설·인격 모독·협박에 해당돼 상담원이 경고 내지는 단선을 하는 전화는 35~50건이다. 이는 시행 초기 하루 80건이던 악성 전화가 절반 수준으로 감소한 것이다. 한편 전체 상담원 1,100명 중 전화를 끊어본 경험이 있는 상담원 비율은 지난 8월 기준으로 76%에 달한다.

상담원들의 반응은 긍정적이다. 설문조사에서 새 제도 도입 이후 스트레스가 줄어들었다는 응답이 53%, 원활한 업무 처리에 도움이 된다는 답변이 79%였다. 특히 문제성 전화를 받은 경우엔 무조건 30분간 휴식을 보장토록 했는데 덕분에 스트레스가 줄었다는 상담원이 많았다. 고객도 ARS로 전화가 끊긴다는 안내를 듣는 몇 초 동안 ‘아, 내가 실수했구나’라고 깨닫고 반성하는 효과가 있었다.

〈표 4-2〉 현대카드 콜센터 근로자 민원 현황과 조치

◇콜센터 상담원 괴롭히는 이런 전화, 이제 아웃!			
유형		사례	대응법
위협	신체상해협박	•가만히 안 둘 거야. 밤길 조심해라 •너 있는 주소 불러. 다 불질러 버리게 •길 가다 마주치면 사지를 찢어 죽일거야	3회 경고 뒤 전화 끊음. 관리자가 콜백
	직위해제협박	•잘리고 싶지? 원하는 대로 해줄게 •너 때문에 본사 가서 분신한다 •너 평생 일 못하게 할 수 있어	
인격 모독	가족무시	•네 부모가 그렇게 가르치던? •니네 어미는 너 이렇게 욕먹으면서 일 하는 거 아느냐?	2회 경고 뒤 전화 끊음
	교육수준무시	•말귀를 왜 이렇게 못 알아들어. 너 초등학교는 나왔니? •니가 못 배워 거기서 전화나 받고 있는 거야	
	직업무시	•너희가 이따위로 하니까 그런 대접을 받는 거야 •하는 거라곤 전화만 받을 줄 아는 것들이	
	성차별·외모비하	•여자상담원이 받으면 재수 없으니까 남자상담원 바꿔 •얼굴 안 봐도 뻔하다. 애인도 없지?	
욕설	직접욕설	• ‘미친X 등 상담사를 지칭하면 직접 하는 욕설	2회 경고 뒤 전화 끊음
	혼자욕설	• ‘등신들’ 처럼 복수형이거나 혼잣말하듯이 하는 욕설	

자료: 객금주 서울대 교수 연구팀 보고서

유통과 금융 관련 기업 및 콜센터를 운영하는 기업들은 ‘블랙컨슈머’ 문제가 사

회적으로 이슈화되고 이로 인해 실질적인 노동자 보호책 마련이 요구됨에 따라 자체적으로 블랙컨슈머 대응 매뉴얼을 마련하고 있다. 2012년부터 신세계 백화점과 GS홈쇼핑 등이 매장에서 부당한 요구를 하거나 난동을 부리는 고객에 대한 대응 매뉴얼을 마련해 운영하고 있고, 콜센터 감정노동과 관련해서도 아래와 같은 기업의 대응 사례가 있다.

- LG전자콜센터: 성희롱이나 폭력적인 말을 일삼으면 ‘CIP(Complaint Important Person, 악성민원고객)’으로 분류해 자동상담 종료와 법적처벌을 받도록 하는 ‘감정노동자 보호시스템’을 신설해 2014년 1월부터 전국 콜센터에 적용토록 했으며, 두 차례의 경고에도 언어폭력을 반복하면 상담노동자가 ‘7112(성희롱)’ 또는 ‘7113(폭언 및 욕설)’을 눌러 경고성 자동응답멘트를 내보내고 자동으로 상담을 끝낼 수 있다. 또 학자금, 의료비 지원 등 20여 개 복리후생제도도 지원한다. 2014년부터는 원인 진단부터 감성 치료까지 이뤄지는 ‘스트레스 관리과정’ 등 정신건강 프로그램을 확대 운영하고 있다.

- 현대백화점: ‘고객악성향의대응매뉴얼’을 제작해 부당한 요구나 폭언에 대해 노동자가 그 행동에 대한 법적조치 가능성을 안내할 수 있도록 하고, 매장 소란 고객에 대한 비상 연락체제 가동 및 사진과 동영상 등 대응 입증자료 확보 등의 구체적인 내용을 마련하고 있다.

- NS홈쇼핑: 성희롱이나 폭언을 하는 소비자의 발신 번호를 원천 차단하고 상습적으로 상담원을 괴롭히는 악성고객에게는 ARS 멘트로 통화불가를 안내하는 ‘화이트시스템’을 운영 중이다. 성희롱, 폭언, 협박 등을 일삼는 고객에겐 법적조치도 병행한다.

- 이마트: 고객을 응대할 때 생기는 스트레스를 줄이고 노동자를 보호하기 위해 ‘이케어(E-care) 프로그램’을 운영하고 있으며, 각 점포의 고충처리 기구를 강화하고 사원에게 폭언과 욕설을 하는 고객에게 쓸 수 있는 대응 지침을 만드는 한편 주기적인 상담을 실시하고 있다.

- 삼성카드: 2014년부터 욕설과 폭언을 하는 고객에게 세 차례까지 ‘통화내용이 녹음 중이며 상담을 중단할 수 있다’는 경고 안내를 한 후 상담을 중단할 수

있게 하는 ‘333응대원칙’을 도입했다. 세 차례 경고와 상담 중단 이후에는 상담경력 10년차 이상의 전문상담원을 배정해 상담을 진행하고, 여기에서도 해결되지 않으면 ‘악성민원 중지 촉구 공문’을 내용증명으로 발신한다.

- 아주캐피탈: 상담노동자 보호를 위한 고충처리 전담반 운영 및 언어폭력 응대매뉴얼 마련, 2012년까지 외부의 전문 업체에서 진행하던 직원 역량교육을 자체 교육파트 강사들이 맞춤형으로 운영하고 있다.

- 기업은행: 2014년부터 블랙컨슈머 대응 매뉴얼을 마련해 운영하고 있으며, 욕설/폭언 및 업무방해 고객에는 3차 경고 후 ARS 전환, 성희롱 고객에는 2차 경고 후 ARS 전환을 통해 업무를 종결하는 시스템이다.

- KB국민카드: 2014년 ‘콜센터 상담시 악성 민원 고객에 대한 콜센터 상담원 인권보호 강화’를 목적으로 블랙컨슈머 업무처리 기준을 신설해 악성 고객에 대한 유형화와 기준 및 상담노동자의 응대 프로세스를 마련했다. 주요 내용은 상담노동자의 1,2차 중단 요청에도 비정상적인 상담을 지속할 경우 센터민원 책임자에게 보고하고 통화를 ARS로 전환, 반복될 경우 법적 절차에 따라 처리할 수 있도록 하는 것이다.¹⁸⁾

3) 인사노무관리 측면에서의 감정노동자 보호

금융업의 서비스직 채용 시 업무적합성을 판단하여 적절한 서비스가 주요 업무에 부담이 되지 않는 사람을 고용한다. 회사와 근로자 모두에게 이득이 될 것이다. 이미 대기업에서 직원채용 시 인성과 적성 검사를 하고 있는데 서비스직 적성 검사를 실시하여 서비스 업무에 적합한 근로자를 채용한다. 이미 채용되었지만 감정노동과 서비스직에 적합하지 않다고 느끼는 근로자는 기술훈련, 업무전환, 대대적인 직무 재설계를 통하여 근로자의 업무 적합성을 높여줘야 한다.

예를 들어 보험사의 경우 영업직에 적합하지 않은 근로자는 심사직이나 기획·설계나 조직 내 HR 부서 등으로 전환 할 수 있다. 이는 감정노동을 수행할 때 개인

18) 전국사무금융서비스노동조합·전국불안정노동철폐연대(2016), 「콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서」 49-50쪽.

의 직무적합성(Person-job fit)이나 개인의 심리적 경향성(trait)은 중요하게 고려해야 할 변수라는 연구(Diefendorff et al. 2014, Wang et al., 2011) 결과와 일맥상통한다(서울노동권익센터, 2015). 직무적합성은 모든 종류의 일에서 직무스트레스에 영향을 주는 광범위한 결정요인이지만 감정노동과 관련해서는 더욱 중요하다. 결국, 채용과 교육이 적절히 이루어지는 것이 필요하다.

감정노동자에게 직무 자율성을 부여한다. 직무의 설계(자율성 부여)는 경영자의 책임이자 권한이지만 소비자의 만족과 효과적인 감정노동을 위해서는 근로자의 참여가 필수적이다. 근로자에게 약간의 자율성만 주어진다면 고객과의 관계에서 마찰을 빚는 상황에서 현장에서 바로 해결할 수 있기 때문이다. 이러한 갈등 상황을 무리 없이 해소할 수 있고, 또 갈등적인 상황에 대한 기록과 함께 조직 내부적으로 활용할 수 있는 자료로 사용한다면 조직의 발전에도 기여한다.

과도한 감정노동에 대한 인내는 성과평가와 연계되어 있으므로, 성과평가제를 폐지하거나 다른 방식의 평가를 도입한다. 올해 금융업 노사 간 이슈는 사측에서는 임금동결, 성과연봉제 도입, 초임조정을 통한 신규채용 확대, 저성과자 관리방안 도입이고 금융노조는 성과연봉제 등 개인별 성과차등 도입 금지, 성과평가를 통한 해고 등 징계 금지, 신입직원 차별 금지 등을 제시하며 맞선 바 있다. 성과급제도 도입은 목표를 달성하기 위해 과도한 감정노동을 통제할 수 없는 상황을 초래할 것이므로 성과급에 대해 제고해야 한다. 해외사례를 통해서 볼 때 성과평가가 주관적이고, 실질적으로 업무실적과도 무관하면서 근로자를 압박하는 수단으로 작동하거나, 심지어 비윤리적이 행위까지 초래하는 것으로 나타났다.

〈사례 1〉 해외의 금융업 성과급 폐지 흐름

미국과 영국 등 우리가 선진 금융시장이라고 칭하는 곳에선 실적만 추구하는 성과주의 문화를 실패했다고 진단하고 있다.

영국의 경우 성과주의에 따른 폐해가 극심했다. 2000년 이후 불완전판매 등에 따른 벌금과 보상으로 총 385억 파운드(약 68조원)을 지출했다. 은행을 신뢰한다고 응답한 영국인도 7%에 불과할 정도로 은행에 대한 신뢰가 추락했다. 이에 따라 영국 금융청은 4대 은행과 성과급 규제를 합의했다. 또 EU 국가들은 2015년도부터 금융권 임직원에 대한 성과급 상한제와 성과급 회수제를

도입했다.

미국도 2009년부터 과도한 성과급을 제한하는 ‘성과보상가이드라인’ 을 제정해 시행 중이다. 이 외에도 미국의 어도비, 마이크로소프트, 주니퍼 등이 직원 평가제도를 폐지했으며 지엠코리아는 성과연봉제를 폐지하고 호봉제로 돌아섰다.

일본의 경우 미쓰이, 후지쓰 등 세계 유수의 기업이 성과주의를 폐지했다.

맥킨지도 보수와 승진을 결정하는 성과관리 상대평가제에 대해 “시간만 잡아 먹고 지나치게 주관적이며 동기를 부여하기보다는 동기 잃게 한다” 며 부정적인 견해를 밝힌 바 있다 (뉴데일리 경제, 2015. 5. 23.)

한편 미국과 영국의 공공부문에서 시작한 성과제는 모두 실패한 것으로 나타났다. 2009년 미국행정학회보에 실린 제임스 페리(J. Perry) 교수의 연구논문은 1977년부터 2008년까지 공공부문의 성과급을 직접 다룬 57개 선행연구들을 선정해 분석한 결과 전체적으로 공공부문의 성과급은 의도했던 역할 수행에 지속적으로 실패하였다고 밝힌 바 있다.

출처: 노광표(2016-8), ‘성과주의의 신화 깨기’ , 금융경제연구소 노동동향.

〈사례 2〉 웰스파고 범죄행위와 성과연봉제

최근 미국 4대 은행의 하나인 웰스파고는 직원들이 판매 목표를 달성하기 위해 2011년부터 고객들의 정보를 동의를 받지 않은 채 최대 200만 개의 ‘허위계좌’ 를 개설하고, 고객계좌에서 40만달러(약 4억 3천만원)가 넘는 돈을 빼낸 것으로 드러났다.

이 같은 혐의로 웰스파고는 1억8500만달러의 벌금을 물게 됐고, 은행 측은 사건에 연관된 직원 5300여명을 자체 해고했다.

한때 전 세계 금융화시달의 롤 모델이었던 웰스 파고는 고수익·고위험 파생상품 판매를 최소화하고 대신 한 고객에게 여러 상품을 판매하는 교차판매로 2008년 금융위기도 비켜갔다.

그러나 미국 은행 평균 1인당 금융상품은 3.0개였는데 웰스 파고 고객은 1인당 평균 5.9개였다. 직원들은 고객 한 명당 8개 상품을 판매하라는 목표치를 강요당했고 매니저들이 직접 허위계좌를 만들라고 지시했다는 증언까지 나왔다. 수

백만 개의 허위계좌를 그것도 수천 명 직원이 허위로 만드는 어이없는 일은 과도한 성과주의 때문이라고 외신들은 지적하고 있다. “웰스 파고 사태의 범인은 불법을 저지른 직원 개인이 아니라 높은 성과를 위해 부정행위조차 관행화시키는 비뚤어진 기업문화이다(굴리 라가츠 금융전문가 CNN머니 2016. 9. 9.)

웰스 파고의 사건은 과도한 성과 압박이 비윤리적 행태를 유발할 가능성을 높인다는 연구결과들과 일치한다. 리사 오르드네즈 교수는 2009년 하버드비즈니스리뷰에 게재한 “Golas Gome Wild “라는 논문에서 ‘직원들에게 높은 목표치를 부여하면 긍정적인 성과가 도출된다’ 는 상식에 반론을 제기하며 ‘무리한 목표설정의 부정적 효과’ 를 지적했다. 도르드네즈 교수는 159명을 5개 그룹으로 나눠 한 번에 20개씩 총 5번에 걸쳐 문제를 해결하도록 했다. 목표치와 목표치 변화 정도에 따라 5개 그룹으로 나눈 결과 성적이 가장 좋은 그룹은 ‘최선을 다하라 ‘는 말만 전달 받은 경우였고, 높은 목표를 부여받은 그룹 참가자들이 가장 크게 고갈됐다고 느꼈다. 자신이 맞힌 개수를 과다하게 기록한 비윤리적 행동은 높은 목표를 부여 받은 그룹이 가장 많았다.

구성원들은 질책을 받지 않기 위해, 정당하지 못한 수단이나 방법 등을 동원해 목표를 달성하려는 유혹에 빠질 수 있는데 통상 목표는 숫자로 설정되고, 숫자가 과도하면 장기적으로 제품이나 서비스의 질적 요소를 소홀히 할 위험이 있다고 하였다(모리스 슈바이처, 2004). 사람들이 가장 창의적일 때는 외적인 동기부여(금전보상)보다 내적으로 동기부여가 될 때이다. 금전보상은 오히려 도전정신이나 창의성 같은 내적 동기를 해칠 수 있고 급여의 많은 부분이 금전보상과 연계될 때 비윤리적 행위를 하고자 하는 유혹에 넘어가기 쉽다(댄 케이بل, 하버드비즈니스리뷰, 2016. 3. 8.) 금융업은 끊임없는 혁신과 창의적인 작업의 연속이라는 점에서 눈앞의 성과보다 변화하는 환경을 학습하고 새로운 것을 개발해 내는 노력을 통해 성과가 따라 오도록 하는 것이 진정한 성과를 창출해 내는 가장 좋은 방법이라고 지적하였다.

금융노조는 최근 웰스파고가 성과연봉제 폐단을 인정하고 폐지를 결정했다고 주장하는 한편, 은행연합회는 성과연봉제 폐지로 볼 수 없다는 입장이다. 웰스파고의 입장은 성과제 폐지를 천명했다가 소매판매 부문에서의 목표 판매량을 폐지하고 고객가치와 연계한 새로운 보상체계를 마련하겠다고 하였다.

성과제 도입은 근로자의 신체·정신적 고갈, 조직내 경쟁과 불이익, 서비스 질 저하, 더 나아가 비윤리적 행위까지 초래할 수 있기 때문에 평가는 적절한 목표치를 세우고, 근로자의 내적동기를 강화하며, 근로자의 건강과 행복을 고려하며,

고객 서비스 질을 담보하는 방향으로 가야 할 것이다.

출처: ‘은행을 범죄조직으로 만든 웰스 파고의 성과연봉제’

<http://www.instiz.net/pt?no=4216786&page=1>, ‘성과주의 美 사례 놓고 은행 사측-금융노조 극명한 입장 차’, 아시아투데이 기사, 2016. 10. 09.

4) 금융산업 내 감정노동자 보호를 위한 제도 마련

과도한 감정노동을 감소하기 위한 전반적인 근로환경의 변화(업무량, 업무 재량, 휴식시간, 휴일, 임금 등)가 있어야 한다. 감정노동은 조직의 전반적인 노동환경과 밀접히 관련되어 있다. 과도한 감정노동으로 직무 스트레스가 과도한 경우 휴가를 제공한다. ‘2016년 감정노동 우수사례 발표대회 및 힐링 프로그램 체험존’ 행사에서 고용노동부 장관상을 수상한 한양대학교 병원의 경우 다양한 힐링 프로그램뿐만 아니라 감정노동 휴가를 신설 적용한 점이 높게 평가된 바 있다.¹⁹⁾

감정노동 보호 제도에 관한 지속적인 홍보와 교육도 필요하다. 조직 내 금융업 감정노동보호 조치에 대한 내용과 회사의 실행 내용에 대해 게시하고, 적정 서비스 교육 외 감정노동 예방 교육과 고지 의무를 실행한다. 아울러 총 5개 금융관련 법에 포함된 내용을 노동자에게 알리고, 고객응대 서비스 교육 이외에 감정노동 예방 교육을 실시하며, 조직 내 매뉴얼이 이미 마련되었다면 매뉴얼 내용을 교육하고, 산재보상 보험 변경 내용 및 감정노동으로 인한 적응장애, 우울증 산재보상 적용 등에 관한 교육을 실시한다.

사후 조치로써 감정노동자의 치료 및 상담을 지원한다. 그러나 예방을 우선으로 하여 상담과 치료는 보조적으로 활용하는 것을 원칙으로 한다. 또한 과도한 감정노동으로 인한 휴직 시 직장으로의 복귀를 보장한다. 복귀를 위해 조직 내의 변화가 먼저 이루어져야 한다. 과도한 감정노동으로 인한 산재보상 신청 등을 조직이 지원하며 금융업 단체협약 사항을 고려하여 노사 간 단체협약을 체결한다.

감정노동 대책은 고용형태와 무관하게 모든 조직 구성원에게 적용한다. 감정노

19) “한양대병원, 감정노동 우수사례 발표대회서 ‘고용노동부 장관상’ 수상”, 한양뉴스 기사, 2016. 12. 01.

동 예방과 치유 등 조직 내에서 실시하고 있는 각종 감정노동 관련 정책 및 프로그램을 비정규직에게 적용한다. 특히 2년 미만의 계약 연장과 관련이 높은 무기계약직이나 시간제 노동자에게도 프로그램을 적용하여 감정노동을 예방하고 치유의 대상으로 삼는다.

금융 및 보험업계의 근로자를 추정해 볼 수 있는 상시 300인 이상 기업의 고용형태 공시²⁰⁾ 내용을 보면 전체 근로자 4,737,000명 중에서 소속이 있는 근로자는 3,805,000명, 소속 외 근로자²¹⁾는 931,000명, 소속이 있는 근로자 중 단시간 근로자는 총 207,000명이었다. 금융보험업의 경우 전체 근로자는 320,000명, 소속이 있는 근로자는 261,000명, 소속 외 근로자는 59,000명이었다. 소속이 있는 근로자 중 기간이 없이 고용된 근로자는 231,000명, 기간이 정해져서 고용된 근로자는 30,000명, 단시간 근로자는 6,000명이었다. 비율을 보면 금융보험업의 소속 외 근로자는 18.6%로 작년대비 1.8% 증가했다. 금융보험업의 기간제 근로자 비율은 11.6%이고 2015년 대비 0.3% 증가하였다. 금융보험업의 단시간 근로자는 2.1%이고 작년 대비 0.3% 증가하였다. 고용형태와 무관하게 감정노동보호 조항을 적용한다면 기간제와 단시간근로자가 보호대상이 될 수 있다. 물론 300인 이하 기업은 이 수치에 포함되지 않았으므로 더 많은 근로자가 혜택을 입을 수 있을 것으로 본다.

20) 「2016년 고용형태 공시 결과」

21) ① 근로계약기간의 정함이 없는 근로자 (무기계약 근로자 등),

② 기간제 근로자 (기간제법*에 의한 기간제 근로자)

* 기간제 및 단시간 근로자 보호 등에 관한 법률 제2호 제1호

- 전체 근로자 중 기간의 정함이 없는 근로자수를 제외한 나머지 근로자

③ 단시간 근로자 (근로기준법*에 의한 단시간 근로자)

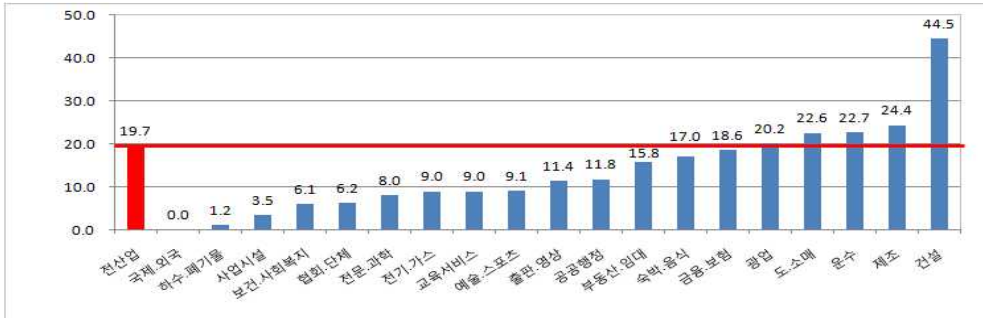
* 근로기준법 제2조 제1항 제8호공시의무 사업주의 ‘사업장 내’에서 사업주간 파견, 용역, 도급계약에 의해 근무하는 근로자 (아웃소싱 등 포함)

소속외 근로자는 공시의무 사업주의 ‘사업장 내’에서 사업주간 파견, 용역, 도급계약에 의해 근무하는 근로자 (아웃소싱 등 포함). ○ (예시) 청소, 경비, 주차장 관리, 전산·홍보 지원, 비서, 사무보조, 생산라인 등에 종사하는 파견·하도급·용역 근로자 * 사업장 밖의 근로자와 사업장내 임대매장 근로자, 납품업체 근로자는 제외

Ⅳ. 금융산업 감정노동 보호를 위한 정책 대안

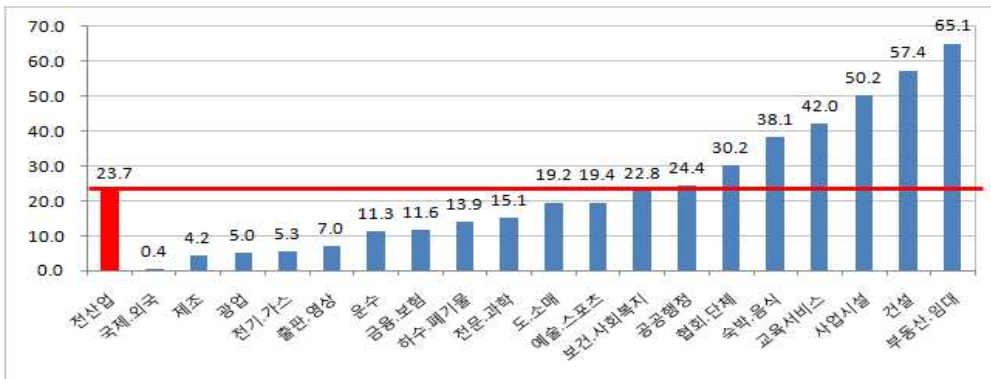
[그림 4-1] 산업별 소속 외 근로자 비율

(단위: %)



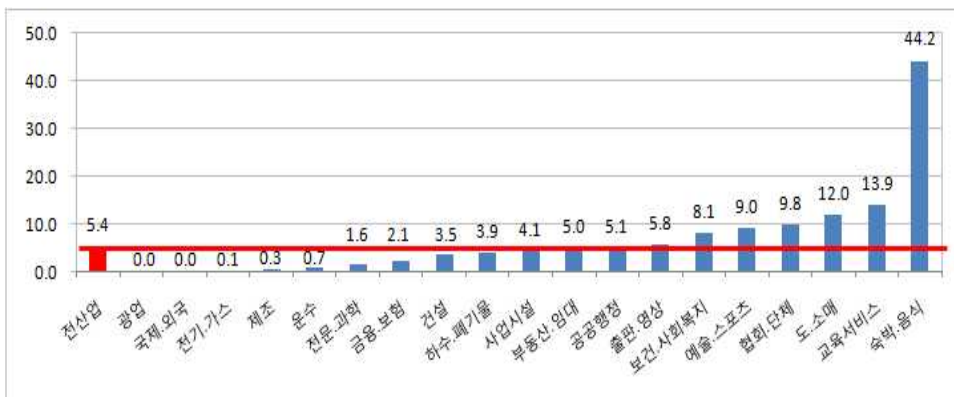
[그림 4-2] 산업별 기간제 근로자 비율

(단위: %)



[그림 4-3] 산업별 단시간 근로자 비율

(단위: %)



아울러 원청의 책무성을 강화한다. 파견과 도급업체의 경우 원청 격인 회사가 감정노동에 대한 책임을 져야 한다. ‘공생협력 프로그램과 위험성 평가제의 금융업의 감정노동자 적용’이라는 정부의 역할과 연동하여 조직 내에서 실행해야 한다(정부의 역할 중 공생협력프로그램 적용과 연동).

2. 정부 및 서울시의 역할

1) 법안 마련과 담당 부처의 신설

감정노동자 보호 법안을 조속히 마련한다. 정부는 감정노동과 관련하여 이제까지 제출된 법안을 검토하여 감정노동자 보호에 관한 법과 제도를 조속히 마련하고 실행해야 한다. 그 적용 대상은 비정규직을 포함하고, 파견과 자회사 근무 노동자를 포함하는 방향으로 한다.

감정노동자보호 관련 담당 부처를 마련한다. 감정노동자에 관한 정책·제도 및 지원업무의 협력 등을 심의·조정하기 위해 고용노동부 소속의 담당 부처가 필요하다. 노동과 건강을 연계하여 문제를 포괄적으로 파악할 수 있도록 업종별 문제 파악과 정책대안을 마련할 수 있도록 한다.

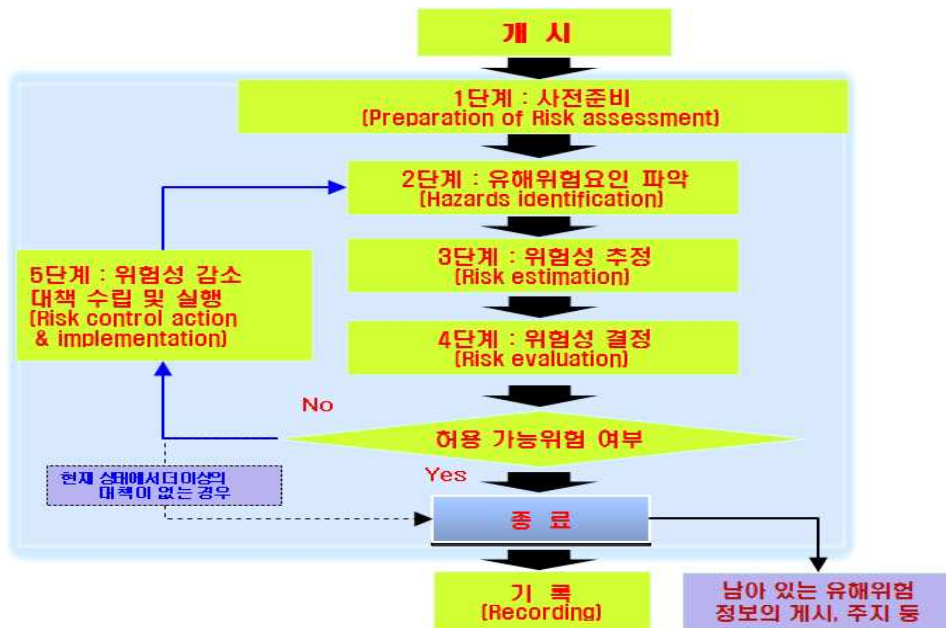
2) 위험성 평가 실시

금융업의 위험성 평가를 실시한다. 고용노동부는 사업주가 스스로 사업장의 유해·위험요인에 대한 실태를 파악하고 이를 평가하여 관리·개선하는 등 필요한 조치(이하 “위험성 평가”라 한다)의 근거를 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무) 제1항 후단 및 같은 법 제27조(기술상의 지침 및 작업환경의 표준) 제1항 제1호에 신설(’09. 2. 6.)한 바 있다.이 조항에 따라 사업주가 스스로 위험성 평가를 할 수 있도록 지원하기 위하여 위험성 평가의 실시 방법·절차·시기 등의 기준을 제시하고, 소규모 사업장의 위험성 평가 실시 활성화를 위해 위험성 평가 우수 사업장은 인센티브 부여 방식으로 인정제도를 도입하고 있다. 그 밖에 사업주가 스스로 위험성 평가를 실시할 수 있도록 하기 위한 교육·컨설팅 지원의 신청 방법 등을 규정하고 있다. 「사업장 위험성 평가에 관한 지침(고용노동부 고시 제2012-104호,

2012. 9. 26.)을 제공하여 사업장이 스스로 위험성 평가를 실시할 수 있도록 하기 위해 쉽게 해설하고 있다.

이 고시는 위험성 평가를 실시하는 모든 사업장에 적용한다. “위험성 평가”란 유해·위험요인을 파악하고 해당 유해·위험요인에 의한 부상 또는 질병의 발생 가능성(빈도)과 중대성(강도)을 추정·결정하고 감소대책을 수립하여 실행하는 일련의 과정을 말한다. 위험성 평가는 1회성이 아니기 때문에 완료의 개념이 아니며, 위험성이 허용 가능한 수준이 될 때까지 위 순서를 반복하여야 한다. 위험성 평가는 <1단계>사전준비, <2단계>유해·위험요인 파악, <3단계>위험성 추정, <4단계>위험성 결정, <5단계>위험성 감소대책 수립 및 실행하는 일련의 과정을 말한다.

[그림 4-4] 위험성 평가 과정



구체적인 내용은 다음과 같다.

- 위험성 평가는 사업주 또는 안전보건관리책임자가 중심이 되어 수행
- <1단계> 사전준비를 통해 평가대상을 확정하고 실무에 필요한 자료를 입수
- <2단계> 다양한 방법을 통해 유해·위험요인을 파악
- <3단계> 파악된 유해·위험요인에 대한 위험성을 추정

- <4단계> 유해·위험요인에 대한 위험성을 결정하고 허용 가능 여부를 판단
- <5단계> 허용할 수 없는 위험성의 경우 감소대책을 세워야 하며 감소대책은 실행가능하고 합리적인 대책인지를 검토하고, 소대책은 우선순위를 정해 실행하고 실행 후에는 허용할 수 있는 범위 이내이어야 함.
- <기록> 위험성 평가가 종료되면 그 결과를 기록하여 문서로 보존하여야 하며, 남아있는 유해·위험 정보를 게시하고 근로자에게 주지 시켜야 함.

위험성 평가에서 위험 요인은 아래와 같이 분류된다. 특히 금융업과 관련하여 주목할 만한 것은 타인의 폭력과 근로자가 아닌 제3자에 의한 위험인데 감정노동으로 인한 고객의 행동이 여기에 해당된다.

<표 4-3> 유해·위험요인의 분류 예시

용어	위험요인	유해요인
분 류 (예)	1. 기계·기구, 설비 등에 의한 위험요인 2. 폭발성 물질, 발화성 물질, 인화성 물질, 부식성 물질 등에 의한 위험요인 3. 전기, 열, 그 밖의 에너지에 의한 위험요인 4. 작업방법으로부터 발생하는 위험요인 - 굴착, 채석, 하역, 벌목, 철골조립 등 5. 작업 장소에 관계된 위험요인 - 추락우려, 토사붕괴우려, 미끄러짐우려, 채광조명 영향에 따른 위험우려, 물체의 낙하우려 등 6. 작업행동 등으로부터 발생하는 위험요인 7. 그 외의 위험요인 - 타인의 폭력, 타인에 의한 교통사고 등 근로자 이외의 자의 작용에 의한 위험요인 등	1. 원재료, 가스, 증기, 분진 등에 의한 유해요인 - 산소결핍공기, 병원체, 배기, 배액, 잔재물 등 2. 방사선, 고온, 저온, 초음파, 소음, 진동, 이상기압 등에 의한 유해요인 - 적외선, 자외선, 레이저광선 등 3. 작업행동 등으로부터 발생하는 유해요인 - 계기감시, 정밀공작, 중량물취급, 작업자세, 작업양태 등 4. 그 외의 유해요인

위험성은 피해의 가능성(매우 높음, 높음, 보통, 낮음)과 피해의 중대성(무시 가능, 경상[不休], 휴업, 장애, 사망 등)과의 조합이다. 위험성 평가는 이제까지 제조업에 집중되어 있고, 서비스업이라도 주차, 시설, 청소 등으로 한정되는 경향이 있다. 따라서 점점 증가하고 있는 서비스업 노동자의 감정노동과 폭력에 대한 조치가 필요하다.

〈예시〉 금융업 위험성 평가

3개의 작업공간이 있는 콜센터 사무실에서 10명이 하루 8시간 근무한다고 가정한다.

1단계 - 업무 지정

첫 단계에서는 구체적인 작업 조건을 파악해야 한다. 이 방법은 예를 들어 다음과 같이 할 수 있다.

- 직원과 고객의 대화
- 감정노동관리 책임자 및 보건관리자 관찰
- 해당 직무 설명서 사용

2단계 - 위험 식별

작업 상황(1단계)에 따라 해당 위험을 식별해야 한다. 체크리스트(예: ISSA 부록 1 - 위험성 평가의 예 책자, “소개말” 장 참조), 표준(예: EN 표준), 법률, 지침을 통해 도움을 받을 수 있다. 주어진 예에서, 위험 식별은 다음과 같은 주제를 다룬다.

- 고객의 사용 언어와 대화
- 작업공간의 배치 및 위치
- 기후적인 공간 요인(온도, 습도, 풍속)
- 실내조명 및 작업장 조명
- 소화기, 비상구

이 예에 나오는 위험 식별은 다음과 같은 결점 및 각각의 위험이 있다.

1. 직원이 폭언과 성희롱적 발언을 경험할 수 있음
2. 모니터 2대의 위치가 잘못되었고(창문 앞), 그 중 하나의 위치는 너무 높은

곳에 있음

3. 한 작업장의 조명은 너무 어두움(300럭스 미만)
4. 작업장의 일반적인 배열이 개선되고 인간공학적 필요에 맞게 조정되어야 함

3단계 - 위험성 산출 및 위험성 평가 위험성 산출: 결과와 확률을 정량화하고 결합 기술을 수행

위험성 평가: 위험의 수용 가능성 평가를 통해 위험을 저감할 필요가 있는지 확인할 수 있다. 이 상황에서는 정량화되고 상세한 위험성 평가가 필요하지 않다. 또한, 위험 저감을 위한 현실적인 단계를 쉽게 밝힐 수 있다. 따라서 위험성 평가에 대한 질문 즉,

- 즉각적인 위험의 강도와 빈도를 확인한다.
- 어떤 결과(사고, 질병)의 확률은 얼마입니까?
- 만족스러운 위험 저감을 위해 어떤 노력과 투자를 해야 합니까?에 대한 답변을 상세한 분석 없이도 만족스럽게 얻을 수 있다.

4단계 - 위험 저감

검토한 위험(2단계)을 고려해 위험 저감을 위한 다음과 같은 대책을 수행할 수 있다.

1. 폭언과 악성민원인의 발언을 듣는 순간 전화를 끊고, “고객님의 폭언으로 인하여 전화가 끊겼습니다” 라는 메시지를 남긴다. 반복적인 악성민원인에 대한 대응책을 마련하고 실행한다. 정신적 충격을 받았을 경우, 휴게실에 가서 쉬고 업무에 복귀하도록 한다. 그럼에도 정신적으로 힘들 때는 휴무를 주고 필요시 정신건강 지원을 한다.
2. 모니터 2대의 위치를 바꾸고 모니터 1대가 놓여있는 나무 상자를 제거하여 화면의 높이를 적절하게 하여 눈높이 위에 있지 않도록 한다.
3. 조명이 너무 어두운 사무실을 조명을 밝힌다.
4. 4개월 후에 계획되어 있는 사무실 배치 변경 시 인간공학적 측면을 고려하도록 규정한다. 또한, 인간공학에 대한 교육과 인간공학적 작업 자세와 행동에 대한 교육을 정기적으로, 1년에 2회 실시한다.

5단계 - 관리(효과 모니터링)

- 대책을 완료하고 1개월 후, 감정노동 책임자, 안전보건관리자 취해진 대책과 이루어진 변경이 그대로 유지되었는지 확인하고 해당 직원들에게 현재 상태가

괜찮은지 질문한다. 더 필요한 조치가 없는지 질문하고 필요한 조치를 취한다. 사무실은 재배치 후 한 번 더 확인한다. 직원과의 대화 및 직장 상황에 대한 피드백을 정기적으로 수행한다.

출처: 안전보건공단, 「중소규모 사업장용 위험성 평가 가이드」 19~20쪽의 사례를 금융업에 맞추어 변형한 것임.

3) 공생협력 프로그램²²⁾ 수행

금융업의 경우 파견업체 등 하청의 성격을 띤 기업의 노동자의 감정노동 보호를 위해 공생협력 프로그램을 적용한다. 업무를 위탁하여 수행하는 경우 위험성 평가를 포함하여 감정노동자 보호를 위한 공생협력 프로그램을 함께 수행한다.

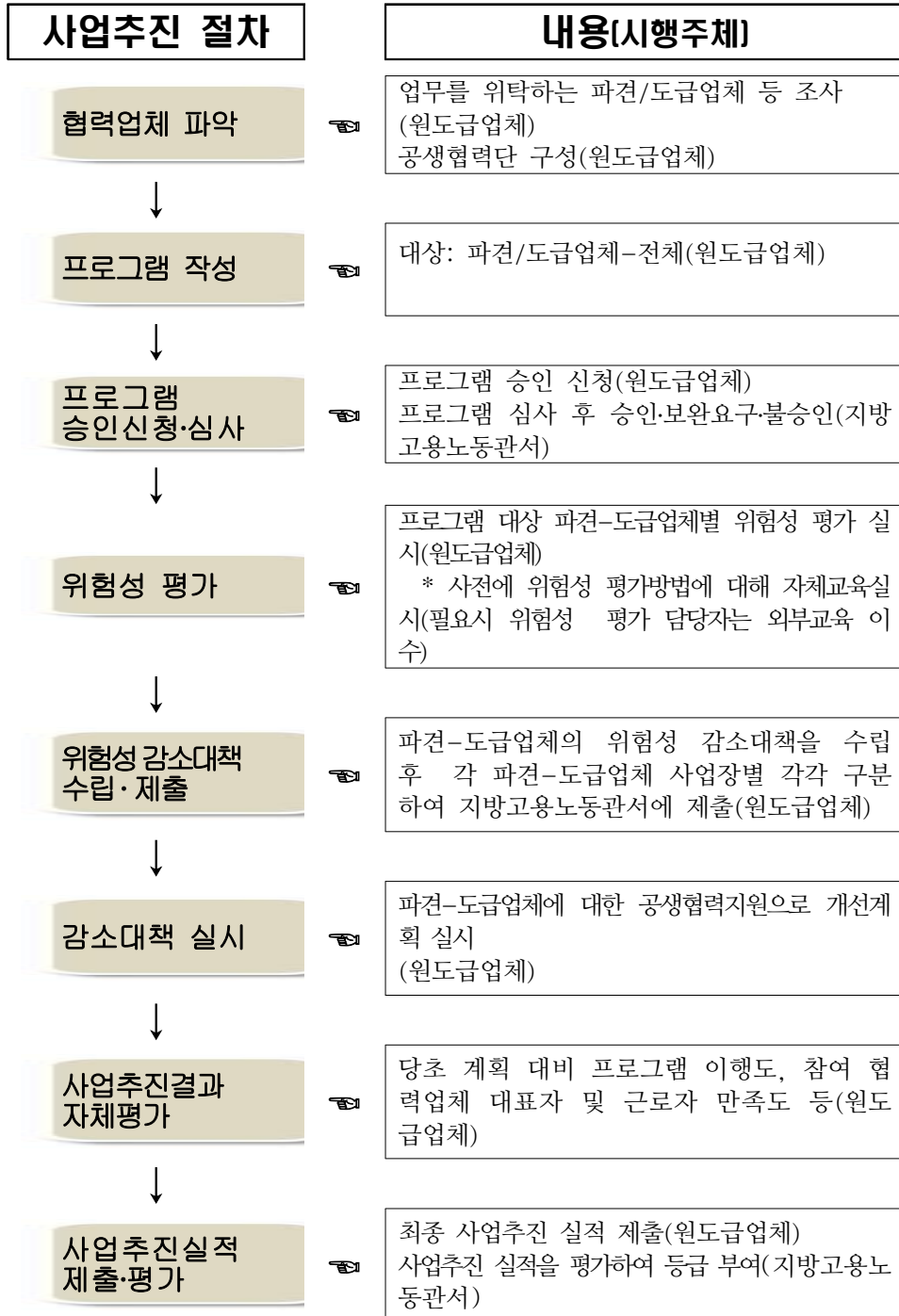
정부는 대기업 주도 하에 협력업체와 공동으로 ‘안전보건 공생협력 프로그램’을 수립·시행하여 협력업체에 대한 위험성 평가와 기술지원 활동 등을 통해 사업장 안전보건을 개선함으로써 산업재해를 예방하는 시도를 해 왔다. 공생협력 프로그램의 취지는 좋으나 실질적으로 얼마나 지속가능하며 현장에서 변화가 모색되고 있는지에 대해서는 회의적인 시각도 있다.

특히 공생협력프로그램이 하청의 노동환경과 건강문제를 해결하기 위한 것이므로, 금융업 노동자의 감정노동이 건강의 위험성 평가의 중요 요인으로 간주되어야 한다. 같은 금융업이라도 콜센터, 은행원 등 업무에 따라 감정노동의 특성이나 현황이 다를 수 있으므로 현장에서 주요하게 나타나는 요인들을 포함해야 해야 한다. 공생협력 프로그램의 기본적인 절차는 다음과 같다.

22) · 고용노동부와 안전보건공단은 안전보건분야의 상생협력 문화를 조성하고 원청의 안전보건 책임 강화를 유도하기 위해 모기업-협력업체 간 공생협력 프로그램을 확대·강화한다고 밝힘(2016. 3. 10.)

· 모기업이 사내·외 협력업체와 협의해 수립한 안전보건 공생협력 프로그램에 따라 위험성 평가 등을 통해 사내·외 협력업체의 유해·위험요인을 개선하도록 하고 평가결과 우수 사업장에 대해서는 인센티브를 제공한다.
· 사외 협력업체의 경우 그간 자발적으로 참여하도록 했으나, 올해는 유해·위험물질(발암성 등 134개 물질) 제조·사용 사업장은 반드시 참여토록 함. 참여한 사업장 중 평가결과 전국 상위 10%의 모기업과 사내·외 협력업체에 대해서는 내년 정기감독 일부를 유예함. A등급 모기업과 사내·외 협력업체에 대하여는 산재예방 유공 정부포상 시 우대함.

[그림 4-5] 공생협력 프로그램의 과정



4) 보건조치 의무화 및 작업중단권 보장과 감정노동 보호 조항 실현

감정노동으로 인한 건강상의 보건조치를 의무화한다. 고객 등의 무리한 요구, 업무와 관련된 폭행·폭언·괴롭힘 등으로 인해 근로자가 건강장해를 입을 경우 사업주의 보건조치 의무화가 필요하다. 실태조사에 따르면 감정노동 증상 경험 후 “참고 지낸다”가 매우 높게 나타나 이 조치가 더욱 중요하다.

노동자의 회피할 권리 및 작업중단권을 보장한다. 신체적·정신적 건강에 대한 위험에 직면한 경우 업무수행을 중단하는 방식으로 위험에서 벗어날 수 있는 근로자의 방어권 규정을 포함해야 한다. 산업안전보건법의 개정이 필요하다.

또한 지난해 6월 30일부터 은행법·보험업법 등 5개 금융관련법에 신설된 감정노동자 보호 의무조항을 실현하기 위해 최대한의 노력을 한다. 조항의 내용은 다음과 같다.

금융관련법 감정노동자 보호 조항

[본법]: 총 5개 금융관련법(은행법, 보험업법, 자본시장법, 상호저축은행법, 여신전문금융업법)

제○○조의 ○(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무) ① ○○○○업자는 고객을 직접 응대하는 직원(이하 "고객응대직원"이라 한다)을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 고객응대직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
2. 고객응대직원에 대한 치료 및 상담 지원
3. 고객응대직원을 위한 상시적 고충처리 기구 설치 또는 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객응대직원을 위한 고충처리위원의 선임 또는 위촉
4. 그 밖에 고객응대직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치

② 고객응대직원은 금융투자업자에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.

③ ○○○○업자는 제2항에 따른 요구를 이유로 고객응대 직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

[대통령령]

제○○조의 ○(고객응대직원의 보호를 위한 조치) 법 제○○조의 ○ 제1항 제4호에서 "법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치"란 다음 각 호의 조치를 말한다.

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

위반 시 1,000만원 이하 과태료부과

5) 금융감독원과 금융관련 각 협회의 역할

금융감독원은 악성 민원인 대응에 관한 태스크포스를 만들어 기본적 가이드라인

을 작성하고, 금융 업종별 회사 규모별로 적용할 수 있도록 한다. 또한 금융사별로 악성민원에 대한 사례를 공유하여 가이드라인 및 프로그램을 제시하고, 감정노동 보호조항에 대한 인식 개선을 한다. 금융협회는 함께 공조한다.

협회 차원으로 사전 대응을 하는 곳은 한국금융투자협회 한 곳인 것으로 나타났다. 한국금융투자협회는 올해 블랙 컨슈머에 대한 사례를 통해 ‘고객응대직원 보호 교육’ 과정을 개설했다. 블랙 컨슈머에 대한 사례를 통해 고객응대 직원의 업무능력을 향상하고 스트레스 완화 방안을 교육하고 있다. 교육과정은 실무에 활용 가능한 문제행동 소비자 대응 스킬, 전략 및 우수사례 등을 학습 할 수 있도록 구성됐다. 수강생들은 문제행동소비자에 대한 법적 조치, 직무스트레스 관리 방안 등을 습득해 실무에 직접 활용하도록 한다. 하지만 단 하루만의 프로그램으로 실효성이 의문시된다. 실제 현장에서 활용할 수 있고, 현장의 문제를 가지고 와서 토론하고 다시 실행해 보는 교육과정이 필요하다.

아울러 금융감독원 민원발생 평가제도를 변경한다. 기존의 민원발생 평가제도는 금융회사의 민원예방 노력 유도 등을 위해 2002년부터 운영해 왔으며, 금융감독원이 처리한 민원건수를 기초로 금융회사를 1~5등급으로 평가하고 대외에 공표하였다. 그러나 “금융회사 줄 세우기”, “악성민원 유발” 등의 부작용이 나타났고 민원 건수 위주의 평가만으로는 금융회사의 소비자 보호 수준을 평가하는 데 한계가 있어 제도개선의 필요성이 지속적으로 제기되어 왔다. 이에 금융감독원은 민원발생 평가제도를 개선하는 방향을 담은 ‘금융소비자보호 실태평가제도’를 도입한다고 2015년 7월 발표하였다. 민원 건수에 따라 금융기업의 민원 발생평가등급을 매기던 기존의 방식을 탈피해 민원 건수, 민원처리 기간, 소송 건수, 영업지속 가능성, 금융사고 등의 계량 항목과 소비자보호 조직 및 제도, 민원관리 시스템, 정보공시 등의 비계량 항목으로 구성된 새로운 평가제도라고 소개하며 2016년 4월 평가부터 반영하겠다고 밝히고 있다.

기존 민원발생 평가제도가 이미 발생한 민원을 사후에 평가하는 제도였다면, 2016년 도입된 금융감독원 민원발생 평가제도는 민원 발생 건수와 금융회사의 사전적인 소비자 보호 노력도를 종합적으로 평가한다. 또한 기존의 상대평가를 절대평가로 전환했다.

〈표 4-4〉 금융소비자보호 실태평가항목(안) (금융감독원 보도자료, 2015. 07. 03.)

구분		평가항목
계량항목 (5개)	1	민원건수(금감원과 금융회사 접수 민원건수 및 증감률)
	2	민원처리기간(금감원과 금융회사 접수 민원 평균 처리기간)
	3	소송건수(소송건수와 분쟁조정중 소송제기 건수 및 증감률)
	4	영업 지속가능성(재무건전성 지표 등 경영전반 리스크)
	5	금융사고(소비자 관련 금융사고 건수, 금액 및 증감률)
비계량항목 (5개)	6	소비자보호 조직 및 제도(소비자보호부서, 제도개선 관련 부서 등)
	7	상품개발과정의 소비자보호 체계 구축 및 운용
	8	상품판매과정의 소비자보호 체계 구축 및 운용
	9	민원관리시스템 구축 및 운용
	10	소비자정보 공시(상품별 주요사항 공시 등)

하지만 금융회사별 민원건수, 해결 노력 및 회사 규모 등을 기준으로 등급을 결정하고 있고, 소비자의 입장에서만 평가하여 노동자의 감정노동에 대한 고려가 없는 제도이다. 민원발생 평가제도로 인하여 민원을 조직 내에서 개인적으로 처리하고 조직에서 해당 근로자에게 불이익을 주면서 민원발생을 억제하고 있는 것이 현실이기 때문이다. 일부 보험사의 경우 발달된 인터넷으로 인하여 보다 많은 보상을 받기 위해 금융감독원에 민원을 제기하고 있기도 하다. 따라서 민원발생 평가제도 자체가 사라지면 좋겠지만, 그렇지 못하다면 감정노동과 관련한 예방 및 치유 조치, 감정노동과 관련하여 근로자 보호 항목을 얼마나 조직에서 했는지에 대한 평가항목을 추가하여 한 편의 이야기만 듣고 실시하는 민원평가는 변화되어야 한다.

6) 서울시의 역할

서울시의 ‘감정노동자권리보호’ 조례에 근거하여 특히 영세사업장, 취약노동집단, 개인사업자 등에 대해 감정노동 프로그램 지원, 예방교육, 심리상담 등을 지원한다. 또한 조례에 따라 종합계획을 수립하였고, 2017년부터 본격적으로 사업을 실행할 예정이다. 구체적인 내용을 보면 아래와 같다. 지자체 차원에서 공공부문

사용자·종사자, 민간부문 사용자·종사자, 취약한 지위의 감정노동 종사자, 일반 시민과 고객을 대상으로 종합계획에 따라서 충실하게 사업이 진행된다면 감정노동자와 고객 모두 행복한 환경이 조성될 것이다.

[그림 4-6] 서울시 감정노동 종합계획

비전	「감정노동존중 특별시, 서울」 조성			
주요 과제	공공기관 종사자 보호	민간사업장 종사자 보호	취약 종사자 직접보호	사회적 인식 개선
주요 내용	• 모범보호 체계 컨설팅 • 가이드라인제정 및 개선안 권고	• 노사민정 감정노동 보호 업무협약체결 • 개별사업장과 업무 협약체결	• 피해회복을 위한 상담 치유서비스 제공 • 권리구제를 위한 제도적 절차 지원	• 감정노동 UCC/웹툰 공모전 개최 • 대중교통 광고노출을 활용한 홍보
정책 대상	• 공공부문 감정노동 사용자·종사자	• 민간부문 감정노동 사용자·종사자	• 취약한 지위의 감정노동 종사자	• 감정노동 고객 및 일반시민

또한 정부와 서울시 차원에서 금융업 내 우수한 감정노동자 보호 사례를 선정하고 이를 홍보하여 타 기업이 벤치마킹 하도록 유도한다. 아울러 정부와 서울시는 낮은 시민의식을 보이는 소비자를 위해 소비자 교육·캠페인 및 지역에서 모니터링을 실시하여 개선을 이루어 나가도록 한다.

3. 노동조합의 역할

1) 감정노동 보호를 위한 전략적 대안 모색

노동조합은 감정노동의 예방·치유·보상을 위한 노사 공동 협의기구를 구성하고 운영하며, 관련법과 제도 및 가이드라인이 현장에 충실히 적용될 수 있도록 적극적으로 홍보하고 교육하여 대안을 마련한다.

또한 금융업의 과도한 감정노동과 폭력에 대한 정기적 실태조사를 실시한다. 이 경우 정부의 위험성 평가에 적극 참여할 수도 있다. 보건의료노조의 사례와 같이 정기적으로 노동환경, 건강에 관한 실태조사를 실시하여 현황을 파악하고, 개입할 지점을 찾아내며, 시간이 흐름에 따라 발전 정도를 파악하도록 한다. 이를 바탕으로 금융업의 과도한 감정노동과 폭력에 대한 보호제도 현황을 분석하고 대안을 마련한다.

아울러 노동환경과 감정노동을 연계하는 방안을 마련한다. 이제까지 감정노동 대응방안이 감정수당, 감정휴가, 전문상담사 배치 등에 초점을 맞추었다면 이제는 이 수준을 넘어서 구조적인 요인에도 집중하여 업무의 권한, 자율성 등을 현장에서 일하는 근로자가 더 가질 수 있도록 변화시켜야 한다. 현장에서 고객을 대우할 때 과도한 감정노동에 시달리지 않고, 과도한 감정노동이나 폭력상황이 기업의 시스템에서 나올 경우 그 시스템을 변화시키고, 전반적인 노동환경이 안 좋을수록 감정노동으로 인한 소진이 더 크므로 감정노동과 노동환경을 분리해서 볼 수는 없다.

〈표 4-5〉 고용형태별 근로실태조사(고용노동부)

(단위: %)

고용형태	산업분류별	2015년							
		고용 보험	건강 보험	국민 연금	산재 보험	상여 금	퇴직 금	퇴직 연금	노조 가입
전체 근로자 (특수형태 제외)	전체	89.3	88.4	88.7	97.6	56.3	-	46.0	9.5
	K. 금융 및 보험업 (64~66)	98.9	99.5	99.6	99.6	86.9	-	70.1	41.0
정규직 근로자	전체	95.4	97.9	97.8	98.0	67.5	-	54.6	12.2
	K. 금융 및 보험업 (64~66)	99.0	99.8	99.8	99.6	90.6	-	72.7	46.7
비정규직 근로자(특 수 형태 제외)	전체	66.7	55.5	52.7	96.4	22.5	-	19.9	1.5
	K. 금융 및 보험업 (64~66)	98.5	98.0	98.3	99.5	63.9	-	54.4	6.1

비정규직도 조합원으로 가입시켜 감정노동 예방, 치유, 보상의 적용되도록 하거

나 조합원 범위를 확대하여 감정노동 관련한 교섭을 지원한다. 현재 활용 가능한 자료에 의하면 전체 근로자 중에서 노조가입률은 9.5%이나 금융 및 보험업은 41.0%가 노조에 가입해 매우 높은 가입률을 보이고 있다. 고용형태별로 보면 전체 정규직 중 12.2%가, 금융 및 보험업의 정규직은 46.7%가 노조에 가입해 있다. 비정규직의 경우 전체 비정규직 근로자 중 노조 가입률은 1.5%이나 금융 및 보험업 비정규직은 6.1%가 노조에 가입해 있다. 금융보험업 근로자의 노조가입률이 매우 높은 상황에서, 비정규직은 현저하게 노조가입률이 낮으므로, 비정규직의 노조 가입을 추진하고, 비정규직의 감정노동과 노동환경의 개선에 노조가 지원과 연대를 함께 해야 한다.

2) 감정노동 보호를 위한 단체협약 체결

감정노동 수당과 휴가, 해소 프로그램에 대한 단체협약을 체결한다. 서비스연맹 로레알코리아는 최초로 감정노동 수당과 휴가 및 해소 프로그램을 내용으로 담은 단체협약을 체결하였다. 로레알코리아가 2006년 감정노동 수당(3만 원, 현재는 각 업체별로 3~10만 원), 2009년 심리상담 프로그램(EAP, 직원 1인당 연 총 3회), 2012년 감정노동 휴가(연 1회) 등을 단계적으로 도입하면서 서비스연맹 산하 단위 사업장으로도 직간접적으로 영향을 미쳤고, 이는 감정노동 관련 패턴교섭의 전형이 되어 이후 서비스연맹 산하의 사업장에서도 감정노동 관련 조항이 단체협약에 포함되는 결과를 가져왔다. 감정노동에 대한 수당 책정은 노동에 대한 대가이기는 하지만, 돈과 과도한 감정노동을 맞바꾸는 효과를 낼 수 있어 향후 더 많은 논의가 필요하다.

금융산업의 경우 2016년에 작성된 금융업 콜센터 근로자 대상 감정노동 단체협약요구안을 회사와 근로자에게 적용하도록 지원하며, 다른 업종의 단체협약요구안도 차례로 작성하여 금융업 전반에 단체협약을 정착시키고 실행하도록 한다. 이 단체협약은 기존의 서비스업 감정노동자를 대상으로 실행해 온 수당, 휴가, 해소 프로그램을 벗어난 체계적이고 통합적인 협약안이다. 구체적인 내용은 아래와 같다.

모범 단체협약서 - 콜센터 근로자 대상

제 조(감정노동에 대한 회사의 의무)

회사는 콜센터 노동자들의 감정노동에 따른 직무스트레스 예방과 보호, 감정노동의 경감을 위한 각종 제도의 도입, 치유와 보상 등을 위해 최선을 다해야 한다.

제 조(감정노동자 보호를 위한 노사협의기구 구성과 운영)

- ① 노사는 감정노동에 대한 대책 마련을 위하여 ‘**감정노동자 보호를 위한 노사 협의기구**(혹은 **감정노동권리위원회**)’ (이하 위원회)를 구성하여 운영한다.
- ② 위원회에서는 각종 성과제도 및 전자감시제도의 정보 공개와 운영방식, 표준 매뉴얼 활용과 교육, 콜센터 인력충원 문제 등 콜센터 노동자들의 노동조건과 관련된 각종 제도의 운영에 대해서 논의 의결한다.
- ③ 위원회에서는 콜센터 악성민원인에 대한 대응과 감정노동자 치유에 대한 구체 매뉴얼을 작성한다.
- ④ 위원회에서는 콜센터 노동자들의 감정노동에 대해서 주기적으로 실태를 조사하고, 그에 따른 제도적 대책을 논의 의결한다.
- ⑤ 위원회는 노사동수로 구성하며, 노사 각 ()명으로 한다. 위원회의 의장을 두며, 의장은 위원 중에 호선한다.
- ⑥ 위원회는 매()개월마다 1회의 정기회의를 개최하며, 의장이 필요하다고 인정할 경우 임시회의를 개최할 수 있다. 의장은 임시회의를 소집하는 경우 회의 개최 7일 전에 회의 일시, 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.
- ⑦ 노동자위원은 위원회와 관련된 자료를 회의 개최 전에 사용자에게 요구할 수 있으며 사용자는 이에 성실히 따라야 한다. 다만, 그 요구 자료가 기업의 경영·영업상의 비밀이나 개인정보에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ⑧ 회의는 노동자위원과 사용자위원 각 과반수의 출석으로 개최하고 출석위원 3분의 2 이상의 찬성으로 의결한다.
- ⑨ 위원회의 위원은 위원회 활동 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.
- ⑩ 사용자는 노동자위원의 업무를 위하여 장소의 사용 등 기본적인 편의를 제공하여야 한다. 사용자는 위원회 활동을 위한 시간은 근로한 것으로 인정하고, 이를 이유로 임금을 삭감하거나 인사상의 불이익을 줄 수 없다.
- ⑪ 위원회에서 논의 의결된 사항은 단체협약에 준하는 효력을 가진다.

제 조(악성민원인에 대한 대처)

회사는 악성민원인으로 인해 콜센터 노동자들이 겪는 문제를 충분히 인식하고 다음의 제도를 시행한다.

- ① 회사는 고객에 의한 성희롱이나 폭언이 발생했을 때 노동자들이 전화를 끊을 수 있는 제도를 마련한다.
- ② 회사는 성희롱과 폭언을 하는 고객을 대응하는 전문대응팀을 구성한다.
- ③ 회사는 성희롱과 폭언을 반복하는 악성민원인에 대하여 필요한 법적 조치를 취한다.
- ④ 이의 구체적인 매뉴얼은 위원회에서 정한다.

제 조(감정노동으로 인한 스트레스의 치유)

회사는 콜센터 노동자가 감정노동으로 인해 스트레스가 발생했을 시 적절한 치유를 위하여 다음 제도를 시행한다.

- ① 회사는 악성민원인의 성희롱과 폭언 등으로 스트레스가 발생했을 시 노동자가 즉시 작업을 중단하고 쉴 수 있는 권리를 보장한다.
- ② 회사는 악성민원인의 성희롱과 폭언 등으로 스트레스가 발생했을 시 노동자가 쉴 수 있는 별도의 휴게공간을 마련한다.
- ③ 회사는 콜센터 노동자의 상태 진단 결과 스트레스가 심각하다고 판단할 시에는 유급감정휴가 00일을 부여한다.
- ④ 이의 구체적인 매뉴얼은 위원회에서 정한다.

제 조(감정노동 직무스트레스 정기검진과 산재 인정)

회사는 감정노동으로 인한 직업병 예방을 위해 상담 및 정기검진을 실시한다.

- ① 회사는 상담 및 치료기관을 선정하여 노동자가 자유로이 이용할 수 있도록 하고, 집단프로그램 등을 노사 협의하여 진행한다.
- ② 직무스트레스에 대한 유급 검진시간을 보장하며 검진에 필요한 비용은 회사가 부담한다. 검진결과는 당사자와 합의 없이 공개할 수 없고, 해당 노동자에 대해 불이익한 처분은 할 수 없다.
- ③ 위 ①,②항의 검진 결과 산업재해로 판단될 경우 즉시 산재요양신청을 하며, 산재요양신청이 불승인되더라도 산업재해보상보험법과 동등한 보상을 실시해야 한다.

출처: 전국사무금융서비스노동조합(2016. 02.) 「콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서」

4. 소비자의 인식전환을 위한 방안

근로자와 소비자 간 ‘공정한 서비스’가 제공되는 문화를 형성한다. 이를 위해 근로자의 과도한 감정노동이 근로자의 노동환경의 악화와 건강에 영향을 미친다는 사실을 인지시키는 교육 및 정보가 제공되어야 한다.

지역사회 내의 소비자와 소비자 단체가 기업이 과도한 감정노동을 근로자가 수행하지 않도록 현황을 파악하고 모니터링을 실시하여 변화를 주는 길에 함께 한다. 이러한 지역사회 소비자 캠페인과 역할에 대해 정부와 지자체는 일정 정도의 예산을 지원한다.

서울시와 서울노동권익센터는 2016년 안전보건공단과 함께 연간 52개 단체, 173명이 참석하여 소비자 대상 캠페인을 벌였고, 캠페인의 취지인 감정노동자 보호에 동감하는 서명자가 총 831명에 다랐다. 향후 서울시 ‘감정노동권리보호 종합계획’에도 지역사회 캠페인이 포함되어 있기 때문에 더욱 더 확산하고 예산지원이 필요하다.

〈표 4-6〉 서울시-안전보건공단 감정노동 공동 캠페인 결과

회차	일 시	장소	참여기관 수	참가인원	서명자 수
1	5.11 11:30~12:30	광화문	11	35	161
2	6. 8 12:30~13:30	여의도	12	31	163
3	7.13 11:30~12:30	서울역	10	36	85
4	8.10 11:30~12:30	영등포	4	21	159
5	9. 7 11:30~12:30	신촌	8	15	97
6	10.12 11:30~12:30	홍대입구	7	35	166
합계	총 6회차 진행	6개 지역	52	173	831

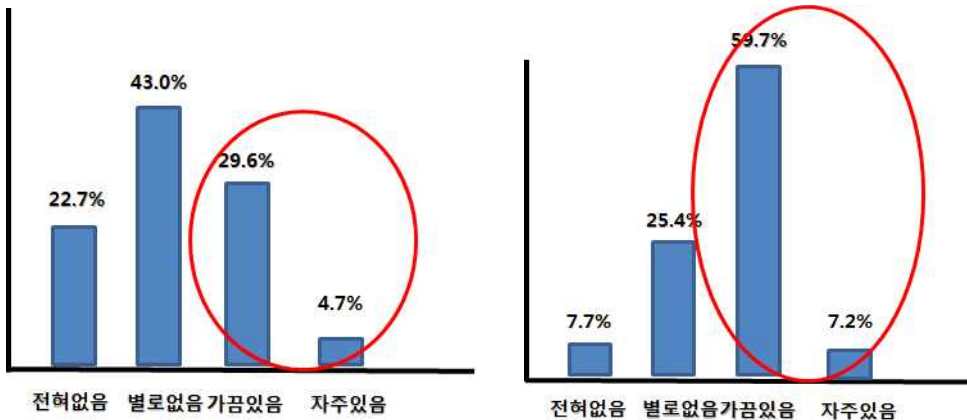
※ 주요참여기관 : 서울시, 안전보건공단, 서울노동권익센터, 서비스연맹, 우정노조, 금융노조, 녹색소비자연대, 일과건강, 한국노동사회연구소, 보건의료노조, 의료산업연맹, 사무금융연맹, 소비자교육센터, 천주교노동사목위 등

서울시 감정노동권리보호를 위한 종합계획에 따르면 향후에 고객의 인식전환을 위한 감정노동 현장 홍보를 위해, 서울시내 주요 장소에서 유관단체 합동으로 길거리 캠페인(수시)을 진행하고, MOU 체결 사업장의 근로자 및 유관단체 합동으로 캠페인을 실시할 예정이다. 사업장 홍보를 위해서는 포스터, CI 등의 개발을 통한 감정노동 MOU체결 사업장에 비치하고, 감정노동을 대표할 수 있는 문구 및 CI를 개발할 예정이다. 감정노동에 대한 심층적인 이해를 돕기 위한 카드뉴스/기획기사를 제작하여 온라인에서 홍보하고, 피해사례를 집중 조명하는 기획기사로 업무협약식에 대한 관심을 제고할 예정이다. 더 나아가 언론사와 협의하여 감정노동 고위험 직종별 기획기사를 작성하여 배포할 예정이다. 일반시민의 관심제고를 위한 감정노동 UCC·웹툰 공모전을 개최하고, 공모전 최우수작은 온·오프라인 홍보에 활용할 계획이다. 이와 같은 다양한 방법을 활용하여 진행될 감정노동에 관한 캠페인은 시민과 소비자의 관심과 행동의 변화를 유도할 것으로 보인다.

[그림 4-7] 서비스에 대한 노동자와 고객의 응답

귀하가 제공하는 서비스에 대해 고객이 불편하고 과도하다는 말을 한 적이 있나요?(노동자에게 질문)

귀하는 과도한 친절을 경험한 적이 있나요?(고객에게 질문)



출처: 한인임, 2014, 「감정노동자와 감정노동을 대하는 소비자의식/실태조사 결과의 시사점」, 『감정노동 문제 해결을 위한 국회토론회 자료집』

다양한 성별, 연령대, 삶의 소비자를 대상으로 과도한 감정노동의 실제 사례를

교육시키고 실생활에서 개선하도록 하는 프로그램 및 실행 행동을 하도록 한다. ‘고객은 왕이다’라는 기치 아래 서비스 조직은 과도한 감정노동을 근로자에게 강요해 왔지만, 최근에 실시된 조사에 따르면 소비자들조차도 친절서비스가 과도하다고 느끼고 있기 때문에 고객과 근로자간의 ‘적정한 서비스’에 대한 교육이 이루어져야 한다. 이 조사에 따르면 노동자가 ‘제공하는 서비스에 대해 불편하고 과도하다고 고객이 이야기하는 것을 들었느냐’는 질문에 ‘가끔 있다’가 29.6%, ‘자주 있음’이 4.7%였다. 고객 또한 ‘과도한 친절을 경험해 봤느냐’는 질문에 ‘가끔 있음’ 59.7%, ‘자주 있음’ 7.2%로 상당히 많은 고객이 서비스 노동자의 친절이 과도하다고 느끼고 있었다. 고객과 노동자 모두가 편안하면서도 필요한 서비스를 주고받을 수 있는 교육이 필요하다.

참고문헌

○ 국내 연구자료

- 권순원. 2014. “금융산업 구조조정과 고용안정 방안”. 노동리뷰. 한국노동연구원.
- 김민주. 2006. “감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구”.『호텔경영학 연구』, 15(1): 35-57.
- 김종진. 2015. “감정노동 제도화 논의 의미와 시사점”.『감정노동종사자의 보호 등에 관한 법률 입법공청회』
- 노광표. 2016. “성과주의의 신화 깨기”. 금융경제연구소 노동동향.
- 이정훈 외. 2015. 『유통산업 감정노동 연구』. 서울노동권익센터.
- 전국불안정노동철폐연대. 2016. 「콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서」. 전국사무금융서비스노동조합.
- 정진주. 2013. “감정노동의 개념과 한국적 특성”.『대한직업환경의학회 가을학술대회』: 445-449.
- 조대형. 2016. “지표로 보는 이슈, 금융산업의 경제기여도 현황과 시사점”. 국회입법조사처.
- 한인임. 2014. “감정노동자와 감정노동을 대하는 소비자의식/실태조사 결과의 시사점”.『감정노동 문제 해결을 위한 국회토론회』자료집.

○ 해외 연구자료

- Ashforth, B.E. & Humphrey, R.H. 1993. “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity” . *Academy of management review*, 18(1): 88-115.
- Dahling, J. J. & Perez, L. A. 2010. “Older worker, different actor? Linking age and emotional labor strategies” . *Personality and Individual Differences*, 48: 574-578.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. 2005. “The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies” . *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.

- Diefendorff, J. M., Greguras, G. J., & Fleenor, J. 2014. "Perceptions of emotional demands—abilities fit" . *Applied Psychology: An International Review*. DOI: 10.1111/apps.12034.
- Doellgast, V., Batt, R., & Sørensen, O. H. 2009. "Introduction: Institutional change and labour market segmentation in European call centres" . *European Journal of Industrial Relations*, 15(4). 349–371.
- Glomb, T. M., & Tews, M. J. 2004. "Emotional labor: A conceptualization and scale development" . *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1–23.
- Grandey, A. 2000. "Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor". *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95–110.
- Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D.E. 2012. "Bringing emotional labor into focus: A Review and integration of three research lenses" . In A.A. Grandey, J.M. Diefendorff, & D.E. Rupp (Eds.), *Emotional labor in the 21st Century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (pp.3–27). New York, NY: Psychology Press/Routledge.
- Holman, D. 2013. "An explanation of cross-national variation in call centre job quality using institutional theory" . *Work, Employment & Society*, 27(1). 21–38.
- Humphrey, R.H., Ashforth, B.E. & Diefendorff, J.M. 2015. "The bright side of emotional labor" . *Journal of Organizational Behavior*.
- Jordan, C., Soutar, G., & Kiffin-Petersen, S. 2008. "Are there different types of emotional laborers?" . Paper presented at the Sixth International Conference on Emotions and Organizational Life (EMONET VI). Fontainebleau, France.
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. 1996. "The Demension, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor". *Academy of Management Review*, 21(4).
- Hochschild, A. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: Univ of California Press.
- Raz, 2002. *Emotions at Work; Normative control, organizations, and culture in Japan and America*. Havard University Asia Center : Harvard University Press.

- Rupp, D.E & Spencer, S. 2006. “When customers lash out : The effects of customer interactional injustice on emotional labor and the mediating role of discrete emotions” . *Journal of Applied Psychology*. 91(4): 971-978.
- Sørensen, O. H., & Weinkopf, C. 2009. “Pay and working conditions in finance and utility call centres in Denmark and Germany” . *European Journal of Industrial Relations*. 15(4). 395-416.
- Wang, G., Seibert, S. E., & Boles, T. L. 2011. “Synthesizing what we know and looking ahead : A meta-analytical review of 30 years of emotional labor research” . *Research on Emotion in Organizations*. 7: 15-43.
- Wharton, A.S. & Erickson, R.I. 1993. “Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles” . *Academy of Management Review*. 18(3): 457-486.

○ 통계/보도 자료

- 고용노동부. 1982. 직종별사업체노동력조사.
 _____. 2015. 사업체노동력조사.
 _____. 2016. 고용형태별근로실태조사.
 _____. 2016. 고용형태 공시자료.
- 통계청. 2016. 지역별고용조사.
 _____. 2016. 기업생멸행정통계.
- 한국금융연구원. 2015. 금융인력 기초통계 분석 및 수급전망.
- 금융감독원 보도자료. 금융회사 민원발생평가제도 보도자료(2015. 4. 29, 7. 3, 2016. 8. 29).

[부록1]

금융산업 감정노동 실태조사 설문지

안녕하십니까?

서울노동권익센터는 일하는 서울시민의 사회·경제적 권리 향상과 복지 증진을 위해 서울시에서 설립하고 (사)한국비정규노동센터가 위탁운영하는 기관입니다.

서울노동권익센터는 “금융산업 종사자의 감정노동 실태조사”를 실시하고자 합니다. 본 조사의 취지는 서울지역의 금융산업 및 관련분야에 종사하는 노동자의 근로실태를 객관적으로 파악하여 이후 정책에 반영하기 위한 기초자료를 마련하는데 있습니다.

번거로우시겠지만 서울시 정책에 여러분의 의견을 반영하기 위해 설문에 협조해 주시면 감사하겠습니다. 설문내용에 의문이 있으실 때는 아래의 연락처로 문의하시면 바로 응답해드리겠습니다.

통계법 제 8조에 의하여 조사결과는 통합적인 자료로만 사용되며, 소속회사를 비롯한 고유한 개인정보는 파악하지 않습니다. 빠지는 항목이 없도록 작성을 부탁드립니다.

다시 한 번 설문조사에 응해주셔서 감사드립니다.

2016년 10월

서울노동권익센터장 드림

조사담당자 : 서울노동권익센터 정책연구팀 이정훈 연구위원
(070-4610-2602, laborhood@labors.or.kr)



서울노동권익센터

www.labors.or.kr 02-6925-4349

무료노동법률상담 02-376-0001

11. 근로시간	☐ 1) 1일 평균 근로시간(식사시간 제외) : ()시간 ☐ 2) 1일 평균 식사시간 : ()시간 ☐ 3) 1일 근무 중 평균 휴식시간 : ()분 ☐ 4) 1주일 기준 평균 출근일수 : ()일		
12. 임금형태	☐ 1) 월급제 ☐ 2) 일당제 ☐ 3) 시급제 ☐ 4) 기타 ()		
13. 임금수준	1) 귀하의 연봉수준은 얼마입니까? 총 ()만원 2) 그 중 성과급은 연간 얼마입니까? 총 ()만원		
14. 휴게시설	☐ 1) 있음 ☐ 2) 없음		
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="374 672 854 739">이하 “1) 있음” 응답 시만 작성 : 사용경험 유무</td><td data-bbox="854 672 1173 739">☐ 1) 있음 ☐ 2) 없음</td></tr> </table>	이하 “1) 있음” 응답 시만 작성 : 사용경험 유무	☐ 1) 있음 ☐ 2) 없음
이하 “1) 있음” 응답 시만 작성 : 사용경험 유무	☐ 1) 있음 ☐ 2) 없음		
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="374 739 552 807">사용의 자유로 움</td><td data-bbox="552 739 1173 807">☐ 1) 자유롭게 사용할 수 있음 ☐ 2) 자유롭게 사용하기 어려움</td></tr> </table>	사용의 자유로 움	☐ 1) 자유롭게 사용할 수 있음 ☐ 2) 자유롭게 사용하기 어려움	
사용의 자유로 움	☐ 1) 자유롭게 사용할 수 있음 ☐ 2) 자유롭게 사용하기 어려움		
15. 사회보험 가입여부	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="374 807 498 865">고용보험</td><td data-bbox="498 807 1173 865">☐ 1) 가입 ☐ 2) 미가입 ☐ 3) 모름</td></tr> </table>	고용보험	☐ 1) 가입 ☐ 2) 미가입 ☐ 3) 모름
고용보험	☐ 1) 가입 ☐ 2) 미가입 ☐ 3) 모름		
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="374 865 498 913">국민연금</td><td data-bbox="498 865 1173 913">☐ 1) 직장가입 ☐ 2) 지역가입 ☐ 3) 미가입 ☐ 4) 모름</td></tr> </table>	국민연금	☐ 1) 직장가입 ☐ 2) 지역가입 ☐ 3) 미가입 ☐ 4) 모름	
국민연금	☐ 1) 직장가입 ☐ 2) 지역가입 ☐ 3) 미가입 ☐ 4) 모름		
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="374 913 498 1020" rowspan="3">건강보험</td><td data-bbox="498 913 1173 971">☐ 1) 직장가입 ☐ 2) 지역가입 ☐ 3) 미가입 ☐ 4) 배우자 피 부양자</td></tr> <tr> <td data-bbox="498 971 1173 1020">☐ 5) 자녀피부양자 ☐ 6) 모름</td></tr> </table>	건강보험	☐ 1) 직장가입 ☐ 2) 지역가입 ☐ 3) 미가입 ☐ 4) 배우자 피 부양자	☐ 5) 자녀피부양자 ☐ 6) 모름
건강보험		☐ 1) 직장가입 ☐ 2) 지역가입 ☐ 3) 미가입 ☐ 4) 배우자 피 부양자	
		☐ 5) 자녀피부양자 ☐ 6) 모름	
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="374 1020 498 1058">산재보험</td><td data-bbox="498 1020 1173 1058">☐ 1) 가입 ☐ 2) 미가입 ☐ 3) 모름</td></tr> </table>	산재보험	☐ 1) 가입 ☐ 2) 미가입 ☐ 3) 모름
산재보험	☐ 1) 가입 ☐ 2) 미가입 ☐ 3) 모름		
16. 휴가사용	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="374 1058 450 1164">연차 휴가</td><td data-bbox="450 1058 1173 1164"> ☐ 1) 자유롭게 사용가능 ☐ 2) 어느정도 사용가능 ☐ 3) 사용하기 어려움 ☐ 4) 사용불가 ☐ 5) 부여된 휴가가 없음 </td></tr> </table>	연차 휴가	☐ 1) 자유롭게 사용가능 ☐ 2) 어느정도 사용가능 ☐ 3) 사용하기 어려움 ☐ 4) 사용불가 ☐ 5) 부여된 휴가가 없음
연차 휴가	☐ 1) 자유롭게 사용가능 ☐ 2) 어느정도 사용가능 ☐ 3) 사용하기 어려움 ☐ 4) 사용불가 ☐ 5) 부여된 휴가가 없음		
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="374 1164 450 1222">휴가 사용</td><td data-bbox="450 1164 1173 1222">2015년도에 사용한 연차휴가 : ()일</td></tr> </table>	휴가 사용	2015년도에 사용한 연차휴가 : ()일	
휴가 사용	2015년도에 사용한 연차휴가 : ()일		
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="374 1222 450 1338" rowspan="3">병가</td><td data-bbox="450 1222 1173 1290">☐ 1) 자유롭게 사용가능 ☐ 2) 어느정도 사용가능 ☐ 3) 사용하기 어려움</td></tr> <tr> <td data-bbox="450 1290 1173 1338">☐ 4) 사용불가 ☐ 5) 부여된 휴가가 없음</td></tr> </table>	병가	☐ 1) 자유롭게 사용가능 ☐ 2) 어느정도 사용가능 ☐ 3) 사용하기 어려움	☐ 4) 사용불가 ☐ 5) 부여된 휴가가 없음
병가		☐ 1) 자유롭게 사용가능 ☐ 2) 어느정도 사용가능 ☐ 3) 사용하기 어려움	
		☐ 4) 사용불가 ☐ 5) 부여된 휴가가 없음	
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="374 1338 450 1406">병가 사용</td><td data-bbox="450 1338 1173 1406">2015년도에 사용한 병가 : ()일</td></tr> </table>	병가 사용	2015년도에 사용한 병가 : ()일
병가 사용	2015년도에 사용한 병가 : ()일		
17. 노동조합	귀하는 현재 노동조합에 가입되어 있습니까?		
	☐ 1) 노동조합이 없음 ☐ 2) 노동조합이 있으나 가입대상이 아님 ☐ 3) 노동조합이 있고, 가입대상이지만 가입하지 않았음 ☐ 4) 노동조합에 가입하였음 ☐ 5) 노동조합이 있는지 잘 모르겠음		

II. 감정노동 수준 평가

1. 다음의 설문은 귀하의 감정노동 수준을 평가하기 위한 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래 질문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 “√” 표시를 해주세요.

	질문	전혀 아니 다	약간 아니 다	약간 그렇 다	매우 그렇 다
감정표출의 노력 및 다양성	① 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.				
	② 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수 밖에 없다.				
	③ 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.				
	④ 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.				
	⑤ 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.				
고객응대 과부하와 갈등	① 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.				
	② 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.				
	③ 고객의 부당하거나 막무가내식 요구로 업무수행에 어려움이 있다.				
감정 부조화와 손상	① 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.				
	② 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.				
	③ 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.				
	④ 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.				

	질문	전혀 아니 다	약간 아니 다	약간 그렇 다	매우 그렇 다
	⑤ 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.				
	⑥ 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.				
감시와 모니터링	① 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(통화청취, CCTV 등).				
	② 고객의 평가가 업무성과 평가나 인사고과에 영향을 준다.				
	③ 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.				
조직의 지지와 보호	① 고객응대 과정에서 문제가 발생시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.				
	② 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.				
	③ 직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.				
	④ 상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.				
	⑤ 동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.				
	⑥ 직장 내에 고객응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.				
	⑦ 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져있다.				

Ⅲ. 감정노동 보호실태

1. 귀하는 업무 중 아래의 항목에 관해 고객으로부터 부당한 대우를 받은 경험이 있습니까?
(경험유무와 월평균 횟수를 빈칸에 기입하여 주시기 바랍니다.)

	질 문	없음	있음	월 평균 피해횟수
①	고객으로부터 무리한 요구(대출승인, 손실액보전, 보험 금지급 등)			() 회
②	욕설이나 폭언 등 언어적인 폭력			() 회
③	신체적 위협이나 폭행 등 물리적 폭력			() 회
④	성희롱이나 신체적 접촉을 통한 성추행			() 회
⑤	업무와 무관하거나 불가능한 사안 요청 등 지속적인 괴롭힘			() 회

2. 귀하가 감정노동을 하게 만드는 원인은 무엇이라고 생각하십니까? 보기에서 골라 중요
한 순서대로 3가지를 선택해 주십시오.

1순위(), 2순위(), 3순위()

<보기>

- ① 민원인의 과도하고 부당한 언행이나 요구 (악성민원)
- ② 상시적 모니터링, 고객상담 내용 녹취, 암행감찰, 고객만족도 조사 등의 업무감시
- ③ 금융감독원의 금융소비자 보호실태 평가제도
- ④ 성과평가 시스템
- ⑤ 고용불안
- ⑥ 열악한 근로환경
- ⑦ 과중한 업무량

3. 귀하는 현재 소속된 회사에서 감정노동보호제도를 실시하고 있는지를 알고 계십니까?
.....□①알고 있음 □②잘 모름

4. 귀하가 현재 소속된 회사에서 실시하고 있는 감정노동 보호제도는 무엇입니까? 아래의 보기에서 해당되는 것을 모두 골라 ☐에 체크하여 주시기 바랍니다.

<보기>

- ☐① 문제행동고객에게 피해를 입었을 경우, 잠시 업무를 중단하고 자리를 피할 수 있음
- ☐② 문제행동고객에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음
- ☐③ 업무 중 문제행동이 발생한 경우, 해당고객을 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있음
- ☐④ 문제행동고객에 대한 법적조치(고소/고발)를 회사가 지원해주고 있음
- ☐⑤ 직장 내 심리상담소를 설치하거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있음
- ☐⑥ 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원하고 있음
- ☐⑦ 심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원하고 있음
- ☐⑧ 감정노동 피해발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환할 수 있음
- ☐⑨ 감정노동 예방교육을 실시하고 있음
- ☐⑩ 감정노동 피해에 따른 고충처리를 하는 별도의 제도가 있음
- ☐⑪ 감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음
- ☐⑫ 감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음

5. 귀하는 감정노동과 관련한 문제가 발생했을 때, 현재 실시하고 있는 제도를 자유롭게 이용할 수 있습니까?

.....☐①전혀 못함 ☐②거의 못함 ☐③약간 이용함 ☐④잘 이용함

6. 귀하가 현재 소속된 회사에서 실시하고 있는 감정노동 보호제도를 이용하신 경험이 있습니까?

.....☐①있음 ☐②없음

- 6-1) 이용하신 경험이 있다면 어떤 제도를 이용하셨습니까?(위의 보기(질문 4번 예시)에서 골라 번호를 기입해주세요)

.....(복수응답가능).....()

질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
② 고객에게 필요한 서비스 내용을 숙지할 수 있어서 업무 수행에 도움이 된다고 생각한다.				
③ 고객을 위한 서비스교육이라기 보다는 회사 입맛에 맞는 교육내용 위주로 진행된다고 생각한다.				
④ 고객과의 마찰을 줄일 수 있기 때문에 노동강도를 낮추는 데 도움이 된다고 생각한다.				
⑤ 업무시간 중에 유급으로 하는 게 아니라 무급으로 교육을 받게 하고 있어서 문제라고 생각한다.				
⑥ 고객에게 첫 인상을 좋게 만들어서 회사의 이미지를 높이는 데 큰 역할을 하고 있다고 생각한다.				
⑦ 친절교육보다는 적절한 직무교육과 감정노동 예방교육이 필요하다고 생각한다.				

V. 안전 조건

1. 귀하는 현재 소속된 회사가 실시하는 감정노동 예방과 관련된 교육을 받아본 적이 있습니까?

- ① 한 번도 안 받았다 ② 1년에 한 번 받는다
③ 1년에 2~3회 받는다 ④ 매달 1회씩 받는다

2. 귀하는 현재 소속된 회사가 실시하는 감정노동 치유프로그램을 받아본 적이 있습니까?

- ① 한 번도 안 받았다 ② 1년에 한 번 받는다
③ 1년에 2~3회 받는다 ④ 매달 1회씩 받는다

3. 귀하는 현재 소속된 회사가 직업성 질환(스트레스, 우울증, 근골격계질환 등)의 위험성을 조사하는 것을 본 적이 있습니까?

- ① 한 번도 못 봤다 ② 한 번 봤다
③ 두세 번 봤다 ④ 기타()

VI. 개 선 대 책

1. 귀하는 다음의 개선안에 대해 어떻게 생각하십니까? 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 “√” 표시를 해주세요.

질 문	전혀 아니다	약간 아니다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 악성(문제행동)고객이 폭언, 성희롱, 폭력을 행사할 때 피할 수 있는 권리가 필요하다.				
2. 악성(문제행동)고객을 전담하는 부서(전담자)가 있었으면 좋겠다.				
3. 과도하고 불필요한 고객서비스(CS)교육을 줄여야 한다.				
4. 제대로 된 직무교육을 통해 고객서비스를 잘 할 수 있도록 해야 한다.				
5. 업무를 수행하는 도중 중간 중간 쉴 수 있는 짬이 있으면 좋겠다.				
6. 고객 컴플레인이 내 인사고과에 반영되지 않도록 해야 한다.				
7. 정신적으로 힘들 때 심리상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도가 있었으면 좋겠다.				
8. 장시간근로가 아닌 업무시간을 적정하게 조정하여 (고객으로 인한) 직무스트레스를 줄여야 한다.				
9. 감정노동으로 인한 노력에 대해 휴가나 수당 등 보상과 연계되어야 한다.				
10. 상황에 맞게 대응할 수 있도록 직무에 대한 권한과 자율권이 확대되어야 한다.				

VII. 기 본 문 항

1. 성 별	☐ 1) 남 ☐ 2) 여	2. 연 령	☐ 1) 20대 ☐ 2)30대 ☐ 3) 40대 ☐ 4)50대 ☐ 5) 60대 ☐ 6)기타
3. 결 혼 여 부	☐ 1) 미혼 ☐ 2) 기혼 ☐ 3) 기타	4. 맞 벌 이 여 부	☐ 1) 예 ☐ 2) 아니오

※ 긴 시간 설문에 응해 주셔서 감사합니다.

[부록2]

금융산업 감정노동 실태조사 사업체 설문

안녕하십니까?

서울노동권익센터는 일하는 서울시민의 사회·경제적 권리 향상과 복지 증진을 위해 서울시에서 설립하고 (사)한국비정규노동센터가 위탁운영하는 기관입니다.

서울노동권익센터는 “금융산업 감정노동 연구”를 진행하고 있습니다.

본 조사의 취지는 금융산업의 감정노동 보호현황과 감정노동 실태를 파악하여 이후 서울시가 마련할 수 있는 정책을 모색하기 위해서입니다.

번거로우시겠지만 사업체 담당자 여러분께서 조사지 작성에 도움을 주시면 고맙겠습니다. 설문내용에 의문이 있으실 때는 아래의 연락처로 문의하시면 바로 응답해드리겠습니다.

통계법 제 8조에 의하여 조사결과는 통합적인 자료로만 사용되며, 회사명을 비롯한 고유한 정보는 파악하지 않습니다.

다시 한 번 조사에 응해주셔서 감사드립니다.

2016년 11월

서울노동권익센터장 드림

조사담당자 : 서울노동권익센터 정책연구팀 이정훈 연구위원
(070-4610-2602, laborhood@labors.or.kr)



서울노동권익센터

www.labors.or.kr 02-6925-4349

무료노동법률상담 02-376-0001

I. 기본사항

1. 업종 구분	☐ 1) 시중은행 ☐ 2) 저축은행 ☐ 3) 생명/손해보험사 ☐ 4) 여신사(카드/캐피탈) ☐ 5) 증권/투자사 ☐ 6) 신용정보(채권추심) ☐ 7) 기타 ()
2. 아웃소싱 중인 업무 (복수선택 가능)	☐ 1) 창구직 ☐ 2) 일반 내근직(창구제외) ☐ 3) 영업직 ☐ 4) 콜센터 인바운드 ☐ 5) 콜센터 아웃바운드 ☐ 6) 콜센터혼합(인/아웃) ☐ 7) 보험영업(전속) ☐ 8) 보험영업(비전속) ☐ 9) 보상업무 ☐ 10) 채권추심 ☐ 11) 기타()

II. 감정노동보호제도

1. 귀사가 현재 실시하고 있는 감정노동 보호제도는 무엇입니까? 아래의 보기에서 해당되는 것을 모두 골라 ☐에 체크하여 주시기 바랍니다.(복수체크 가능)

<보기>

- ☐① 문제행동고객에게 피해를 입었을 경우, 잠시 업무를 중단하고 자리를 피할 수 있음
- ☐② 문제행동고객에게 피해를 입었을 경우, 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음
- ☐③ 업무 중 문제행동이 발생한 경우, 해당고객을 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있음
- ☐④ 문제행동고객에 대한 법적조치(고소/고발)를 회사가 지원해주고 있음
- ☐⑤ 직장 내 심리상담소를 설치하거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있음
- ☐⑥ 직장 밖의 심리상담기관을 개인적으로 이용하는 것을 회사가 지원하고 있음
- ☐⑦ 심리상담 외 치유프로그램을 회사가 지원하고 있음
- ☐⑧ 감정노동 피해발생 시 요청에 의해 다른 직무로 전환할 수 있음
- ☐⑨ 감정노동 예방교육을 실시하고 있음
- ☐⑩ 감정노동 피해에 따른 고충처리를 하는 별도의 제도가 있음
- ☐⑪ 감정노동을 인정하여 추가적인 수당을 지급하고 있음
- ☐⑫ 감정노동을 인정하여 해당직군에게 추가로 휴가를 부여하고 있음

2. 귀사의 임직원은 위에 표시한 감정노동보호제도를 얼마나 이용하고 있습니까?

☐① 이용하지 않음

☐② 잘 이용하지 않음

☐③ 가끔 이용함

☐④ 적극적으로 이용함

3. 귀사의 감정노동보호제도는 아웃소싱 업체의 임직원에게도 적용되고 있습니까?

☐① 적용되어 이용가능함

☐② 적용되지 않아 이용이 불가능함

4. 귀사는 내년(2017년도)에 감정노동보호와 관련한 제도(또는 프로그램)를 위한 예산이 어느 정도 배정되어 있습니까?

☐① 전혀 배정하지 못함

☐② 예년수준으로 배정함

☐③ 다소 증액함

☐④ 대폭 증액함

※ 조사에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

◎ 집필진

• 이정훈(서울노동권익센터 연구위원)

- 前) 고려대학교 노동대학원 노사관계전문가과정 주임교수

• 정진주(사회건강연구소 소장)

- 前) 한국여성정책연구원 실장

• 채지윤(금융경제연구소 연구위원)

- 한국외국어대 국제경영학부 강사

• 김영철(전국사무금융서비스노동조합 정책실장)

• 정현철(전국사무금융서비스노동조합 미조직비정규국장)

금융산업 감정노동 연구 : 정규직과 비정규직의 비교를 중심으로

- 발행연월일 2016년 12월 31일
- 발행인 문종찬
- 발행처 서울노동권익센터
서울시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 10층
02)6925-4349, www.labors.or.kr

ISBN 979-11-87917-04-5

(비매품)