

가구방문서비스노동자 감정노동 실태조사 토론회

일시 : 2021년 12월 21일(화) 15:00~17:00

장소 : 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터(ZOOM)

< 가구방문서비스노동자 감정노동 실태조사 토론회 >

- 일시: 2021. 12. 21.(화) 15:00~17:00
- 장소: 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터(온라인 ZOOM)
- 세부일정

| 시간 | 세부사항 |
|-------------|---|
| 15:00~15:05 | 개회 및 참석자 소개 공선영(서울시감정노동센터 정책연구팀장) |
| 15:05~15:10 | 인사말씀 이정훈(서울시감정노동센터 소장) |
| 15:10~16:00 | 실태조사 결과발표 [사회] 공선영 |
| | 발표1. 설문조사 이상아 (한국자활복지개발원 선임연구원) |
| | 발표2. 가스안전점검원 김성호(한국비정규노동센터 정책위원) |
| | 발표3. 케이블방송·통신 설치수리기사 박재범(산업노동정책연구소 연구실장) |
| | 발표4. 렌탈 가전 방문노동자 남우근(한국비정규노동센터 정책위원) |
| 16:00~16:25 | 토론회 |
| | 토론1. 김효영(공공운수노조 서울지부 예스코분회장) |
| | 토론2. 김택성(희망연대노조 LG헬로 비정규직지부 양천지회장) |
| | 토론3. 김도우(금속노조 LG케어솔루션지회 서울서부부지회장) |
| 16:25~16:35 | 토론4. 한인임(일과 건강 사무처장) |
| 16:35~16:55 | 종합토론 및 질의응답 |
| 16:55~17:00 | 폐회 [사회] 공선영 |

〈 목 차 〉

| | |
|---|-----|
| 발표 1. 가구방문서비스 노동자의 감정노동 실태조사 분석 결과 | 1 |
| 이상아(한국자활복지개발원 선임연구원) | |
| 발표 2. 도시가스 안전점검 가구방문노동자의 감정노동 실태와 개선방안 | 55 |
| 김성호(한국비정규노동센터 정책위원) | |
| 발표 3. 케이블방송·통신 설치수리 가구방문노동자의 감정노동 실태와 개선방안 | 91 |
| 박재범(산업노동정책연구소 연구실장) | |
| 발표 4. 렌탈 가전 방문노동자의 감정노동 실태와 개선방안 ... | 111 |
| 남우근(한국비정규노동센터 정책위원) | |
| 토론 1. 도시가스 안전점검 노동자의 감정노동 | 137 |
| 김효영(공공운수노조 서울지부 예스코분회장) | |
| 토론 2. 케이블방송 설치수리 노동자의 감정노동 | 143 |
| 김택성(희망연대노조 LG헬로 비정규직지부 양천지회장) | |
| 토론 3. 렌탈 방문점검원의 감정노동 | 149 |
| 김도우(금속노조 LG케어솔루션지회 서울서부부지회장) | |
| 토론 4. 가구방문서비스 노동자의 감정노동 보호를 위한 개선방안 .. | 151 |
| 한인임(일과 건강 사무처장) | |

발표 1.

가구방문서비스 노동자의 감정노동 실태조사 분석 결과

이상아(한국자활복지개발원 선임연구원)

발표 1. 가구방문서비스 노동자의 감정노동 실태조사 분석 결과

이상아(한국자활복지개발원 선임연구원)

1. 조사개요

- 본 설문 조사는 구조화된 조사지를 이용하여 온라인과 오프라인을 병행하는 멀티 서베이로 실시하였다.
 - 본 연구에서 주목한 가구방문서비스 노동자들 중 종사 직종별로 가스안전점검원, 케이블·통신 설치수리기사, 렌탈방문점검원, 렌탈방문 설치수리기사로 나누어 실시 하였다.
 - 또한 본 조사는 서울시에서 일하고 있는 노동자이면서, 위의 4개 직종 노동자라는 선택적 조사 대상자라는 특성상 눈덩이 표집방법을 활용하여, 노동조합에 도움을 받아 설문을 수거하였다.
 - 그리고 코로나 19로 인해 대면조사가 어려운 상황이었기 때문에 웹 조사가 가능하도록 시스템을 구축하여 온오프라인을 병행하는 멀티 서베이를 실시하였다.

- 설문조사는 2021년 10월 14일부터 11월 15일까지 약30일간 진행되었고, 조사 결과 온라인으로 433명(68.0%), 오프라인으로 204명(47.1%) 의 조사가 이루어졌으며, 조사결과는 SPSS 통계 프로그램을 활용한 분석결과로 제시하였다.

- 조사내용은 노동환경특성, 업무상황, 건강실태, 감정노동실태, 직장폭력경험, 모니터링제도, 직무만족도, 이직 관련 사항, 감정노동보호제도, 감정노동개선대책 총 10개 영역으로 구분하여 구성하였다.

〈표 3-1〉 설문 조사 항목

| 구분 | | 항목 |
|------------------|--------------|--|
| 기 초 현 황 | 사회인구학적 특성 | 연령, 성별, 교육수준 |
| | 노동환경 특성 | 노동시간(주 평균 근로시간, 주 평균 출근일수), 휴가사용, 연차(사용용이성, 사용 어려운 이유, 사용일수, 비중), 병가(사용용이성, 사용일수), 몸이 아파도 출근한 일수, 노동조합 가입 유무, 교통수단, 임금형태 |
| 업무 상황 | | 코로나19 이전/ 코로나19 이후 감정노동 강도, |
| 건강 실태 | | 자살 관련 행태, 심리적, 정신적 건강살애, 감정노동 상담이나 치료여부, |
| 감정노동 실태 | | 감정노동 수준(12개 항목) 감정노동 원인 |
| 직장폭력 경험 | | 고객의 정신적·성적 폭력(4개 항목), 직장 내 정신적·성적 폭력(4개 항목) 고객/직장 신체적 폭력(2개 항목), 폭력 보호체계(3개 항목) 부당한 대우 평균횟수, 대처방법(고객과 업체) |
| 모니터링 제도 | | 고객의 항의로 인한 불이익 경험 미스터리 쇼퍼 경험 및 제도의 유용성 |
| 직무만족도 | | 노동환경 관련 만족도(10개 문항) |
| 이직 관련 사항 | | 이직의도 및 이유(2개문항) |
| 감정노동 보호제도 | | 감정노동 보호제도 현황(12개 항목) 감정노동 보호제도 이용 수준 업무 중 부당한 침해로 인한 고통 경험과 대처 방법 |
| 감정노동 개선대책 | | 감정노동 보호 관련 개선대책(17개 항목) 기타 개선대책에 대한 의견 |

2. 응답자 일반특성 및 노동환경 현황

1) 응답자 일반특성

- 조사결과 직종별로 살펴보면 가스안전 점검업무 243명(38.7%), 케이블,통신설치 및 수리업무 219명(34.9%), 렌탈가전 점검, 방문판매 업무 98명(15.6%), 렌탈가전 설치 및 수리업무 68명(10.8%)가 조사가 이루어졌다.
 - 성별과 연령에 따라 살펴보면, 여성이 337명(53.5%), 남성이 293명(46.5%)에 대한 조사가 이루어졌다. 또한 연령별로 20대가 6명(1.0%), 30대가 81명(13.0%), 40-44세가 111명(17.8%), 45-49세가 134명(21.5%), 50-54세가 141명(22.6%), 55-59세가 119명(19.1%), 60대 이상 31명(5.0%)로 나타나 중장년 노동자가 집중되어 있음을 확인할수 있다.
 - 학력별로는 고졸 이하가 391명(63.3%), 대졸(전문대 포함)가 222명(35.9%), 대학원 졸업이 5명(0.8%)로 나타났다.

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

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

<표 3-2> 사회인구학적 특성

(단위 :명, %)

| 구분 | | 빈도 (명) | 비율 (%) | 구분 | 빈도 (명) | 비율 (%) | |
|-------------|------------|-----------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------|------|
| 성별 | 여성 | 337 | 53.5 | 고용태 | (본사, 자회사) 정규직 | 285 | 45.5 |
| | 남성 | 293 | 46.5 | | (본사, 자회사) 계약직 | 106 | 16.9 |
| 연령 | 20대 | 6 | 1.0 | 고용태 | 개인 위탁·도급계약 | 162 | 25.9 |
| | 30대 | 81 | 13.0 | | 파견용역회사와 근로계약 | 73 | 11.7 |
| | 40-44세 | 111 | 17.8 | 업종 | 가스안전 점검원 | 243 | 38.7 |
| | 45-49세 | 134 | 21.5 | | 케이블 통신 설치 및 수리기사 | 219 | 34.9 |
| | 50-54세 | 141 | 22.6 | | 렌탈가전 점검 방문판매원 | 98 | 15.6 |
| | 55세-59세 | 119 | 19.1 | | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 68 | 10.8 |
| | 60대 이상 | 31 | 5.0 | 월급특 평균특 | 200만원미만 | 163 | 27.3 |
| 평균 연령(세) | 637 | 48 | 200만원이상-300만원미만 | | 291 | 48.8 | |
| 교육수 준 | 고졸 이하 | 391 | 63.3 | | 300만원이상-400만원미만 | 121 | 20.3 |
| | 대졸(전문대 포함) | 222 | 35.9 | 400만원이상-500만원미만 | 18 | 3.0 | |
| | 대학원 졸업 | 5 | 0.8 | 500만원이상 | 3 | 0.5 | |
| | 근속 연수 | 2년이하 | 97 | 15.2 | 현 근무지 근무 기간 | 2년이하 | 117 |
| 2년초과-3년이하 | | 13 | 2.0 | 2년초과-3년이하 | | 74 | 11.6 |
| 3년초과-5년이하 | | 30 | 4.7 | 3년초과-5년이하 | | 124 | 19.5 |
| 5년초과-10년이하 | | 114 | 17.9 | 5년초과-10년이하 | | 146 | 22.9 |
| 10년초과-20년이하 | | 260 | 40.8 | 10년초과-20년이하 | | 156 | 24.5 |
| 20년 초과 | | 123 | 19.3 | 20년 초과 | | 20 | 3.1 |
| 평균 근속연수(년) | 637 | 13.1 | 현 근무지 근속연수(년) | 637 | 7.4 | | |

2) 응답자 노동환경 현황

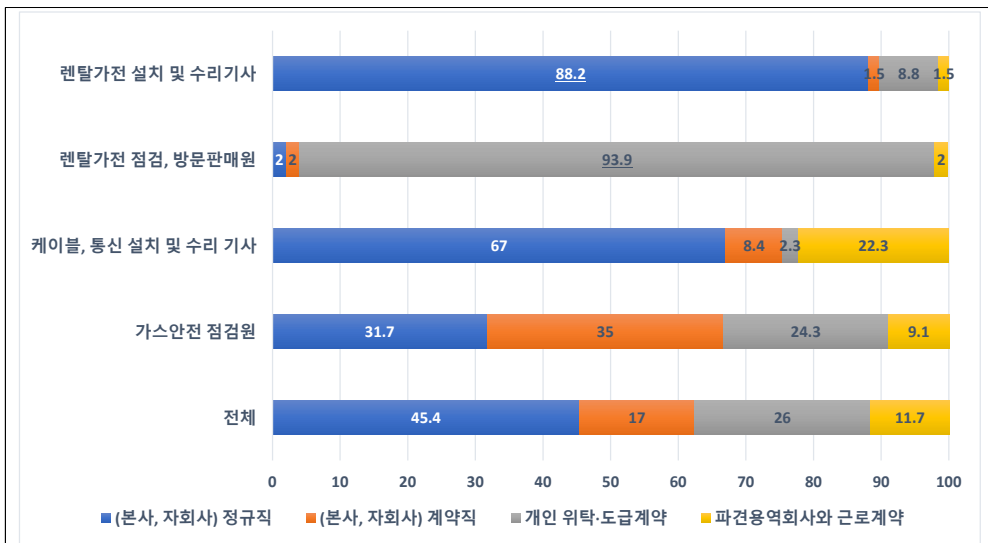
가. 노동시간

○ 고용형태를 살펴보면, 본사 혹은 자회사 정규직이 285명(45.5%), 개인위탁도급 계약이 162명(25.9%), 본사 혹은 자회사 계약직이 106명(16.9%), 파견용역회사와 근로계약이 73명(11.7%) 순으로 나타났다.

- 응답자의 업종에 따라 고용형태를 살펴본 결과, 가스안전 점검원의 경우에는 본사 혹은 자회사 계약직 비중이 약 35%로 가장 많은 것으로 나타났고, 렌탈가전 점검 혹은 방문 판매원은 개인 위탁과 도급 계약이 93.9%로 나타났다. 반면, 케이블 통신 설치 수리기사인 경우 본사 혹은 자회사 정규직 비중이 약 67%로 높게 나타났고, 렌탈가전 설치 및 수리기사의 경우 본사 혹은 자회사 정규직 비중이 88.2%로 높게 나타났다.

[그림 3-1] 업종별 고용형태

(단위 : %)



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

- 1일 평균 노동시간의 경우, 임금형태에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다는데 매 건당 수수료를 받는 가사방문 노동자의 경우 1일 평균 9시간의 노동을 하는 것으로 나타난 반면, 기본급과 수당 등으로 임금을 받는 가사방문 노동자의 경우는 평균 8시간 노동을 하는 것으로 나타났다.

<표 3-3> 노동자 특성별 1일 평균 노동시간

(단위 : 시간)

| 구분 | | 1일 평균 노동시간 (휴게시간 제외) |
|------|----------------------|-------------------------|
| 전체 | | 8 |
| 성별 | 여성 | 8 |
| | 남성 | 8 |
| 고용형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 8 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 8 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 8 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 8 |
| 임금형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 9 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 8 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 8 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 8 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 8 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 8 |

○ 응답자들의 1일 평균 휴게시간은 평균 54.66분으로 조사되었다.

- 1일 평균 휴게시간의 경우, 성별과 고용형태, 임금형태, 업종별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별의 경우 여성이 남성에 비해 휴게시간이 짧고, 개인 위탁·도급계약이 본사 및 자회사 정규직 보다 휴게시간이 짧고, 매건당 수수료를 받는 형태가 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태보다 휴게시간이 짧은 것으로 나타났다.
- 업종별로 살펴보면, 렌탈가전설치 및 수리기사가 1일 평균 휴게시간이 약 47분으로 가장 짧으며, 다음으로 가스안전점검원, 케이블·통신 설치 및 수리기사, 렌탈가전점검, 방문판매원 순으로 나타났다.

〈표 3-3〉 노동자 특성별 1일 평균 휴게시간

(단위 : 분)

| 구분 | | 1일 평균 휴게시간 |
|------|----------------------|------------|
| 전체 | | 54.66 |
| 성별 | 여성 | 55.93 |
| | 남성 | 53.15 |
| 고용형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 53.73 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 53.12 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 56.61 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 55.27 |
| 임금형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 58.94 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 53.55 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 54.78 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 55.29 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 58.48 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 47.28 |

○ 응답자들의 1일 근무시간 중 이동시간은 약 3시간으로 나타났다.

- 1일 평균 이동시간의 경우, 성별과 고용형태, 임금형태, 업종별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별의 경우 여성이 남성에 비해 이동시간이 길고, 개인 위탁·도급계약, 본사 및 자회사 계약직, 파견용역회사와 근로계약직이 본사 및 자회사 정규직 보다 이동시간이 긴 것으로 나타났다.
- 업종별로 살펴보면, 가스안전점검원이 약 4시간으로 근무시간 중 이동시간이 가장 길며, 다음으로 렌탈가전 설치 및 수리기사가 3시간, 케이블·통신 설치 및 수리기사, 렌탈가전 점검, 방문판매원이 각 2시간 순으로 나타났다.

〈표 3-4〉 노동자 특성별 1일 평균 이동시간

(단위 : 시간)

| 구분 | | 1일 평균 이동시간 |
|------|---------------|------------|
| 전체 | | 3 |
| 성별 | 여성 | 3 |
| | 남성 | 2 |
| 고용형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 2 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 3 |

| 구분 | | 1일 평균 이동시간 |
|------|----------------------|------------|
| | 개인 위탁·도급계약 | 3 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 3 |
| 임금형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 3 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 3 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 4 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 2 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 2 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 3 |

○ 응답자들의 1일 평균 방문하는 가구 수는 62가구로 나타났다.

- 1일 평균 이동시간의 경우, 성별과 고용형태, 임금형태, 업종별로 차이가 있는 것으로 나타났다. 성별의 경우 본사 및 자회사 계약직이 본사 및 자회사 정규직 보다 방문가구가 많은 것으로 나타났다.
- 업종별로 살펴보면, 가스안전점검원이 1일 평균 방문하는 가구가 약 140가구로 가장 많았으며, 다음으로 렌탈가전점검, 방문판매원이 17가구, 렌탈가전 설치 및 수리기사가 12가구, 케이블, 통신 설치 및 수리기사가 9가구 순으로 나타났다.

<표 3-5> 노동자 특성별 1일 평균 방문가구

(단위 : 가구)

| 구분 | | 1일 평균 방문가구 |
|------|----------------------|------------|
| 전체 | | 62 |
| 성별 | 여성 | 106 |
| | 남성 | 11 |
| 고용형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 43 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 123 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 61 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 53 |
| 임금형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 34 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 68 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 140 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 9 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 17 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 12 |

나. 휴가사용

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

- 연차 휴가 사용은 성별, 고용형태와 임금형태에 따라 그 격차가 있었다. 여성의 경우 36.2%가 부여된 휴가가 없다고 응답하였고, 고용형태가 본사 혹은 자회사 정규직이나 계약직은 자유롭게 사용가능하다고 응답한 비율이 49.8%, 45.87%로 나타난 반면, 개인위탁·도급계약직은 부여된 휴가가 없다고 응답한 비율이 54.3%에 달하는 것으로 확인되었다. 고용형태와 연관되어 있는 임금형태에서도 보면, 매 건당 수수료를 받는 임금형태 노동자는 66.7%가 부여된 휴가가 없다고 응답하였다.
- 업종별로 살펴보면, 렌탈가전 점검, 방문판매원은 부여된 휴가가 없다고 응답한 비율이 67.3%에 달하는 것은 나타났다.

〈표 3-6〉 노동자 특성별 연차 휴가 사용

(단위 : 명, %)

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

○ 병가 사용에 대해서는 어느 정도 사용가능이 33.7%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 자유롭게 사용가능이 24.3%, 사용하기 어려움이 18.9%, 부여된 휴가가 없음이 16.1% 순으로 나타났다.

- 병가 사용은 고용형태와 임금형태에 따라 그 사용에 있어 차이가 있는 것으로 나타났는데, 매 건당 수수료를 받는 형태와 개인 위탁·도급계약에서 부여된 휴가가 없다고 응답한 비율이 여타 가사방문서비스 노동자에 비해 높은 것으로 나타났다.
- 업종별로 병가 사용에 있어 차이가 있는 것으로 나타났는데, 렌탈가전 점검, 방문 판매원의 경우 부여된 휴가가 없다고 응답한 비율이 33.7%로 여타 가사방문서비스 노동자에 비해 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-7〉 노동자 특성별 병가 사용

(단위 : 명, %)

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

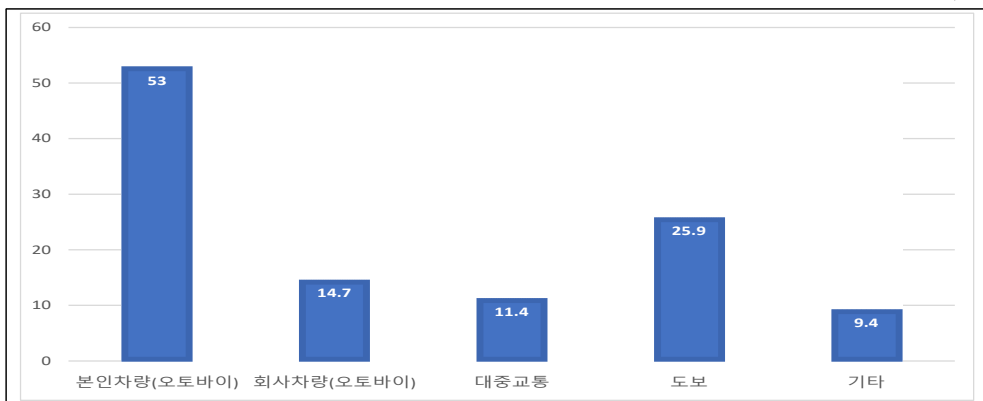
다. 이동수단

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

- 업종별로는 가스검침원의 경우에는 도보가, 그밖의 업종에서는 본인 차량이 주로 사용하는 교통수단으로 나타났다.

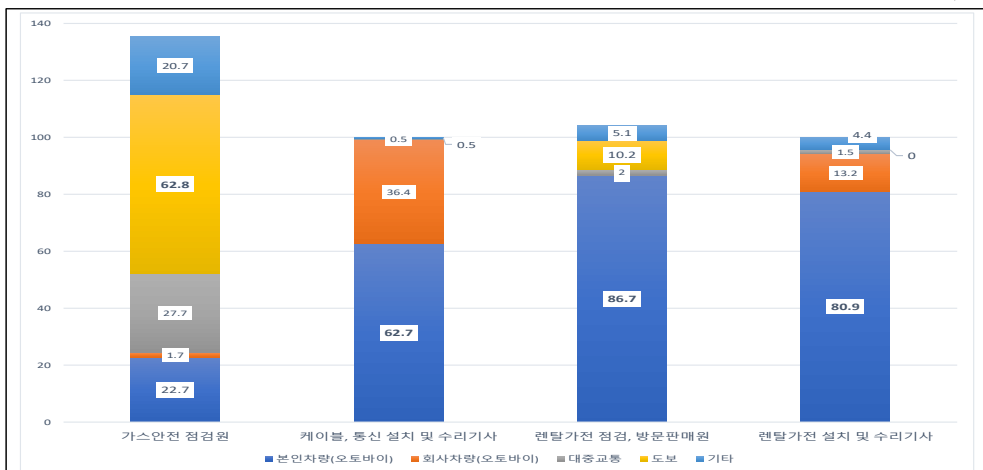
[그림 3-2] 가구 간 이동시 주로 사용하는 교통수단(중복응답)

(단위: %)



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

(단위: %)



- 교통비 지급에 대해서는 전액 개인부담이 54.2%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 부분별도 지급이 29.7%, 전액 별도 지급이 16.1% 순으로 나타났다.
- 렌탈가전 점검 및 방문판매원은 응답자의 99%가 교통비를 전액 개인부담하는 것으로 나타났으며, 가스안전 점검원도 응답자의 76%가 개인 부담하는 것으로 나타났다.

〈표 3-8〉 노동자 특성별 교통비 지급

(단위 : 명, %)

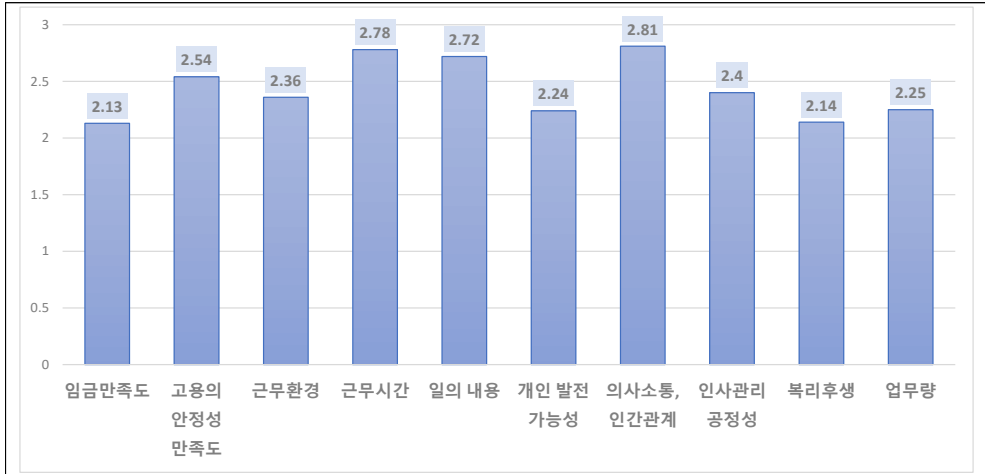
| | | 전액별도 지급 | | 부분별도 지급 | | 전액개인 부담 | |
|-------|----------------------|---------|------|---------|------|---------|------|
| | | 명 | % | 명 | % | 명 | % |
| 전체 | | 95 | 16.1 | 175 | 29.7 | 320 | 54.2 |
| 성별 | 여성 | 8 | 2.4 | 53 | 15.8 | 274 | 81.8 |
| | 남성 | 87 | 34.1 | 122 | 47.8 | 46 | 18 |
| 고용 형태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

라. 직무 만족도

- 가구방문서비스 노동자들의 직장 만족도를 살펴본 결과, 의사소통과 인간관계가 2.81점으로 가장 높았고 다음으로 근무시간이 2.78점, 일의 내용이 2.54점 등 순으로 나타났다. 반면 임금 만족도(2.13점)과 복리후생(2.14점)으로 낮은 것으로 나타났다. 더불어, 모든 항목에서 3점(보통)을 넘지 않는 것으로 나타났다.
- 업종별 직장 만족도의 차이가 있는 것으로 나타났는데, 가스안전 점검원과 렌탈가전 설치 및 수리기사의 격차는 상대적으로 큰 것으로 나타났다.

[그림 3-3] 가구방문서비스 노동자 직무 만족도

(단위: 점)



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

<표 3-9> 업종에 따른 직무만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준 편차 | F |
|-------------|-------------------|-----|-----|-------|-----------|
| 임금만족도 | 가스안전 점검원 | 243 | 2.5 | 0.8 | 34.277*** |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 219 | 2.0 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 98 | 1.9 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 68 | 1.5 | 0.8 | |
| 고용의 안정성 만족도 | 가스안전 점검원 | 243 | 2.9 | 0.9 | 26.829*** |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 219 | 2.3 | 1.0 | |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 98 | 2.0 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 68 | 2.6 | 1.1 | |
| 근무환경 | 가스안전 점검원 | 243 | 2.5 | 0.9 | 13.855*** |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 219 | 2.5 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 98 | 2.2 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 68 | 1.8 | 0.9 | |
| 근무시간 | 가스안전 점검원 | 243 | 2.9 | 0.8 | 4.69** |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 219 | 2.9 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 98 | 2.6 | 1.0 | |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 68 | 2.5 | 1.1 | |
| 일의 내용 | 가스안전 점검원 | 243 | 2.9 | 0.8 | 7.016*** |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 219 | 2.7 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 98 | 2.6 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 68 | 2.4 | 1.1 | |

주: *P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

〈표 3-10〉 업종에 따른 직무만족도

| 구분 | | 빈도 | 평균 | 표준편차 | F |
|--------------|-------------------|-----|-----|------|-----------|
| 개인발전 가능성 | 가스안전 점검원 | 243 | 2.5 | 0.9 | 8.821*** |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 219 | 2.2 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 98 | 2.1 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 68 | 1.9 | 1.0 | |
| 의사소통 인간관계 | 가스안전 점검원 | 243 | 3.0 | 0.8 | 7.707*** |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 219 | 2.8 | 1.0 | |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 98 | 2.7 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 68 | 2.4 | 1.2 | |
| 인사관리 공정성 | 가스안전 점검원 | 243 | 2.8 | 0.9 | 27.945*** |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 219 | 2.3 | 1.0 | |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 98 | 2.3 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 68 | 1.8 | 0.9 | |
| 복리후생 | 가스안전 점검원 | 243 | 2.3 | 1.0 | 12.802*** |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 219 | 2.2 | 1.0 | |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 98 | 1.6 | 0.7 | |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 68 | 2.1 | 1.1 | |
| 업무량 만족도 | 가스안전 점검원 | 243 | 2.2 | 0.9 | 16.234*** |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 219 | 2.4 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 98 | 2.4 | 0.9 | |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 68 | 1.6 | 0.8 | |

주: *P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

바. 이직 생각 및 이직 고려 이유

○ 가구방문서비스 노동자들의 45.1%가 가끔씩 이직을 생각한 적이 있는 것으로 나타났다. 그리고 자주 생각해본 노동자도 23.1%로 나타났다. 한편, 가구방문서비스 노동자들이 이직 하고 싶은 이유로 보상 불만족(임금, 복리후생)이 가장 많았고, 다음으로 열악한 근무(물리적 환경) 등 순으로 나타났다.

- 업종별로 살펴보면, 렌탈가전 설치 및 수리기사의 이직생각(가끔씩 생각한 적 있음+자주 생각해봄)이 88.2%로 여타 업종에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

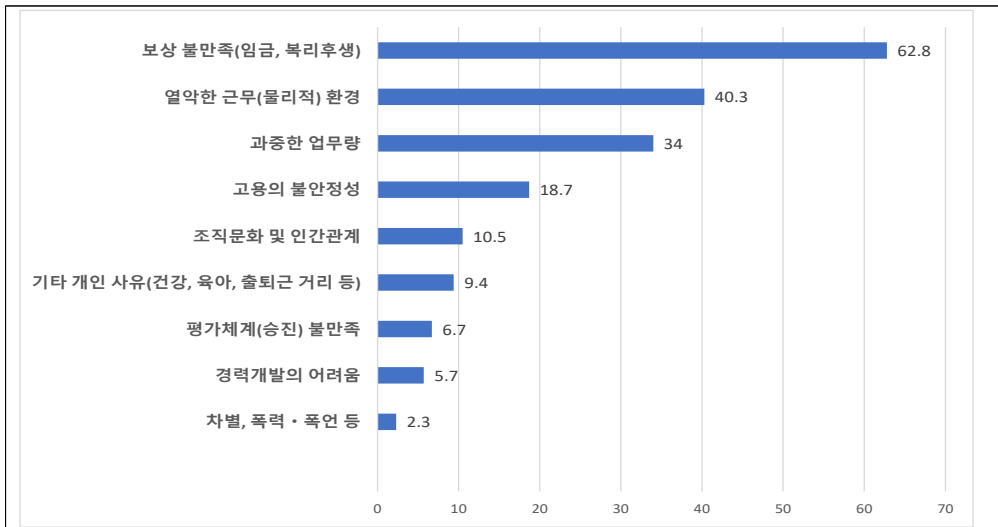
<표 3-11> 가구 방문 노동자 특성별 이직 생각

(단위 : 명. %)

| | | 전혀생각 해본적 없음 | | 거의 생각한 적 없음 | | 가끔씩 생각한 적 있음 | | 자주 생각해 봄 | |
|----------------------------|----------------------|-------------------|------|----------------------|------|-----------------------|------|----------------|------|
| | | 명 | % | 명 | % | 명 | % | 명 | % |
| 전체 | | 93 | 14.8 | 106 | 16.9 | 283 | 45.1 | 145 | 23.1 |
| 성 별 | 여성 | 50 | 14.8 | 68 | 20.2 | 159 | 47.2 | 60 | 17.8 |
| | 남성 | 43 | 14.8 | 38 | 13.1 | 124 | 42.8 | 85 | 29.3 |
| 근 로 종 류 | (본사, 자회사) 정규직 | 51 | 18 | 47 | 16.6 | 123 | 43.5 | 62 | 21.9 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 23 | 21.7 | 22 | 20.8 | 42 | 39.6 | 19 | 17.9 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 8 | 4.9 | 26 | 16 | 85 | 52.5 | 43 | 26.5 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 11 | 15.1 | 10 | 13.7 | 32 | 43.8 | 20 | 27.4 |
| 임 금 수 령 방 식 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 5 | 4.3 | 15 | 12.8 | 66 | 56.4 | 31 | 26.5 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 90 | 17.5 | 93 | 18.1 | 216 | 42 | 115 | 22.4 |
| 이 직 이 유 | 가스안전 점검원 | 47 | 19.3 | 57 | 23.5 | 106 | 43.6 | 33 | 13.6 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 39 | 18 | 36 | 16.6 | 85 | 39.2 | 57 | 26.3 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 1 | 1 | 10 | 10.2 | 59 | 60.2 | 28 | 28.6 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 4 | 5.9 | 4 | 5.9 | 33 | 48.5 | 27 | 39.7 |

[그림 3-4] 가구 방문 노동자 특성별 이직 이유(중복응답)

(단위 : %)



3. 감정노동 및 직장폭력 경험

1) 감정노동

- 감정노동(emotional labor)이란 직무나 조직의 요구에 맞게 감정을 조절하는 것으로 작업자들이 고객에게 특정한 감정만을 표현함을 통해 노동이 제공되는 것을 의미하며(Adelmann, 1995), 대인(고객) 업무를 하는 동안 조직적으로 바람직한 감정을 표현하기 위한 노력, 계획, 관리 과정에 표현이나 감정을 속여서 꾸며내거나(surfaceacting), 감정 상태를 직무가 요구하는 감정과 맞게 바꾸도록 노력하는 것을 포함하여 기분(feeling)을 통제하게 되는(deep acting) 업무 특성을 의미한다(Morris & Feldman, 1996)
- 본 설문 조사에 사용한 감정노동 문항은 안전보건공단(2018)에서 개발한 감정노동 평가도구이다.¹⁾ 감정노동(K-ELS®11)은 감정노동의 강도 혹은 노출을 평가하는 ‘감정규제(2문항)’, ‘감정부조화(3문항)’, ‘조직모니터링(2문항)’, ‘감정노동보호체계(4문항)’ 총 11문항으로 구성되어 있다.

〈표 3-12〉 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS®11) 참고기준

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

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

2) 역코딩하였음.

가. 감정규제

○ 감정규제는 직무나 조직의 요구에 맞게 감정을 조절하는 것을 의미한다. 본 조사결과, 응답한 가구 방문 노동자의 69.6%(437명)이 위험군인 것으로 나타났으며, 정상군은 30.4%(191명)에 그쳤다.

- 성별로 살펴보면, 남성이 여성에 비해 감정규제 위험군에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
- 업종별로 살펴보면, 케이블, 통신 설치 및 수리기사와 렌탈가전 설치 및 수리기사에서 감정규제 위험군에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-13〉 가구 방문 노동자 특성별 감정규제

(단위 : 명, %)

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

나. 감정 부조화

- 감정 부조화는 감정노동자의 정서 상태와 업무상 수행하도록 부여 받은 정서 간의 불일치를 의미한다. 즉, 감정 부조화는 이러한 감정노동의 수행결과 근로자가 경험하게 되는 심리적 긴장 상태라고 할 수 있다(Hochschild, 1983). 본 조사결과, 응답한 가구 방문 노동자의 88.7%(437명)이 위험군인 것으로 나타났으며, 정상군은 11.3%(71명)에 그쳤다.
- 성별로 살펴보면, 남성이 여성에 비해 감정 부조화 위험군에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
 - 업종별로 살펴보면, 케이블, 통신 설치 및 수리기사와 렌탈가전 설치 및 수리기사에서 감정 부조화 위험군에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-14〉 가구 방문 노동자 특성별 감정부조화

(단위 : 명, %)

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

다. 조직 및 모니터링

- 조직 모니터링은 감정노동을 강요하는 조직문화, 근로자가 조직의 목표를 이루게 하기 위해 조직이 노동자의 감정과 표현을 표면적으로 규제하고 있는지를 의미한다. 본 조사결과, 응답한 가구 방문 노동자의 64.7%(408명)이 위험군인 것으로 나타났으며, 정상군은 35.1%(221명)에 그쳤다.
- 성별로 살펴보면, 남성이 여성에 비해 조직 및 모니터링과 관련 위험군에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
 - 파견용역회사와의 근로계약 형태인 경우, 위험군은 76.1%으로 여타 고용형태에 비해 높은 것으로 나타났으며, 매 건당 수수료로 받는 임금형태인 경우, 위험군이 70.9%로 기본급 임금형태에 비해 상대적으로 위험군이 비율이 많은 것으로 나타났다.
 - 업종별로 살펴보면, 케이블, 통신 설치 및 수리기사와 렌탈가전 설치 및 수리기사에서 조직 모니터링 위험군에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-15〉 가구 방문 노동자 특성별 조직 및 모니터링

(단위 : 명, %)

| | | 정상군 | | 위험군 | |
|------|----------------------|-----|------|-----|------|
| | | 명 | % | 명 | % |
| 전체 | | 221 | 35.1 | 408 | 64.9 |
| 성별 | 여성 | 176 | 52.2 | 161 | 47.8 |
| | 남성 | 45 | 15.4 | 247 | 84.6 |
| 고용형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 83 | 29.6 | 197 | 70.4 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 61 | 57.5 | 45 | 42.5 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 54 | 33.3 | 108 | 66.7 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 17 | 23.9 | 54 | 76.1 |
| 임금형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 34 | 29.1 | 83 | 70.9 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 186 | 36.5 | 323 | 63.5 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 148 | 60.9 | 95 | 39.1 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 39 | 18.4 | 173 | 81.6 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 23 | 23.5 | 75 | 76.5 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 5 | 7.4 | 63 | 92.6 |

라. 감정노동 보호 체계

- 감정노동보호체계는 노동자가 경험하는 감정노동을 조직 내에서 지지 및 보호하는 체계가 마련되어 있는지를 의미한다. 본 조사결과, 응답한 가구 방문 노동자의 92.3%가 위험군으로 나타났으며, 7.7%만이 정상군으로 나타났다.
- 성별로 살펴보면, 남성이 여성에 비해 감정노동보호체계에서 배제되어 있는 위험군에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
 - 파견용역회사와의 근로계약 형태인 경우, 위험군은 98.6%로 여타 고용형태에 비해 높은 것으로 나타났으며, 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태인 경우, 위험군이 98.1%로 매 건당 수수료를 받는 임금형태에 비해 상대적으로 위험군이 비율이 많은 것으로 나타났다.
 - 업종별로 살펴보면, 케이블, 통신 설치 및 수리기사에서 감정노동 보호 체계 위험군에 속하는 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

<표 3-16> 가구 방문 노동자 특성별 감정노동보호체계

(단위 : 명, %)

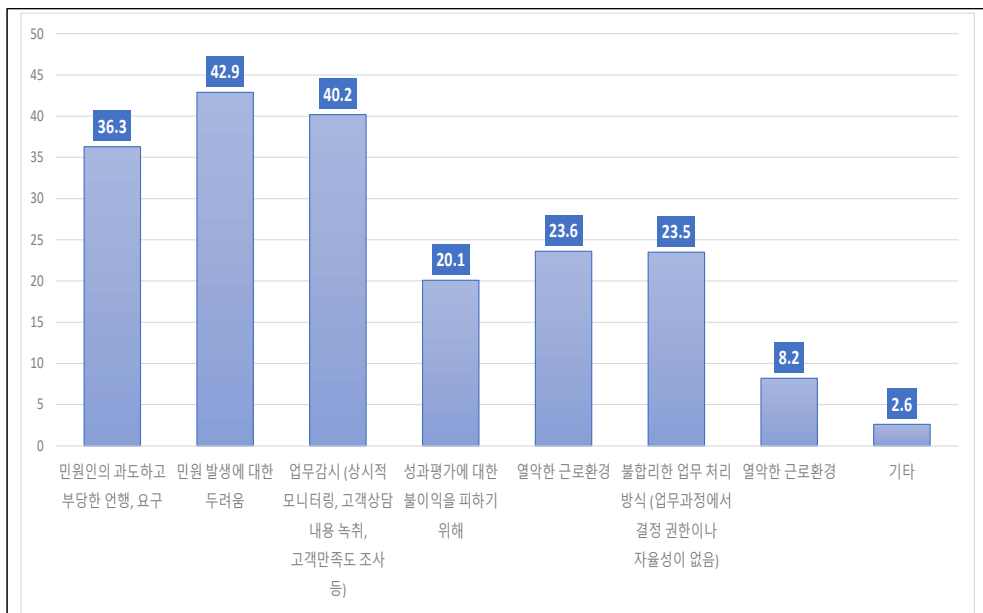
| | | 정상군 | | 위험군 | |
|------|----------------------|-----|------|-----|------|
| | | 명 | % | 명 | % |
| 전체 | | 48 | 7.7 | 576 | 92.3 |
| 성별 | 여성 | 41 | 12.2 | 295 | 87.8 |
| | 남성 | 7 | 2.4 | 281 | 97.6 |
| 고용형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 24 | 8.8 | 250 | 91.2 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 6 | 5.7 | 100 | 94.3 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 17 | 10.5 | 145 | 89.5 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 1 | 1.4 | 71 | 98.6 |
| 임금형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 13 | 11.1 | 104 | 88.9 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 35 | 6.9 | 469 | 93.1 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 27 | 11.1 | 216 | 88.9 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 4 | 1.9 | 204 | 98.1 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 10 | 10.2 | 88 | 89.8 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 7 | 10.3 | 61 | 89.7 |

마. 감정노동을 하게 되는 원인

- 감정노동을 하게 되는 원인을 살펴보면, 민원 발생에 대한 두려움이 가장 많은 것으로 나타났고, 다음으로 업무감시(상시적 모니터링, 고객상담 내용녹취, 고객만족도 조사 등), 민원인의 과도하고 부당한 언행 요구 등으로 나타났다.
- 가스안전점검원의 경우, 민원 발생에 대한 두려움으로 감정노동을 하게 된다고 가장 많이 응답하였으며, 케이블 통신 설치 및 수리기사는 민원인의 과도하고 부당한 언행과 요구로 인해 감정노동을 하게 되는 원인이라고 가장 많이 꼽았다. 렌탈 점검 및 방문 판매원과 렌탈가전 설치 및 수리기사는 업무감시(상시적 모니터링, 고객상담 내용 녹취, 고객만족도 조사 등)가 감정노동을 하게 되는 원인으로 가장 많이 꼽았다.

[그림 3-5] 감정노동을 하게 되는 원인(중복응답)

(단위: %)



<표 3-17> 업종별 감정노동을 하게 되는 원인(중복응답)

(단위: %)

| | 가스안전 점검원 | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 렌탈가전 점검,방문 판매원 | 렌탈가전 설치및 수리기사 |
|---|-------------|----------------------------|----------------------|---------------------|
| 민원인의 과도하고 부당한 언행, 요구 | 43 | 42.1 | 18.4 | 20.9 |
| 민원 발생에 대한 두려움 | 52.5 | 41.1 | 39.8 | 16.4 |
| 업무감시 (상시적 모니터링, 고객상담 내용 녹취, 고객만족도 조사 등) | 25.6 | 40.7 | 55.1 | 70.1 |
| 성과평가에 대한 불이익을 피하기 위해 | 15.7 | 23.4 | 19.4 | 28.4 |
| 열악한 근로환경 | 33.1 | 18.7 | 14.3 | 19.4 |
| 불합리한 업무 처리 방식 (업무과정에서 결정 권한이나 자율성이 없음) | 13.6 | 27.1 | 34.7 | 29.9 |
| 열악한 근로환경 | 10.3 | 5.1 | 12.2 | 6 |
| 기타 | 2.1 | 1.4 | 3.1 | 7.5 |

2) 직장 폭력

- Rosenstock(1996)는 직장 내 폭력을 ‘직장에서 혹은 업무와 관련하여 직장 내 구성원이나 업무 수행과정에서 접하는 고객에 의해 이루어지는 폭력적 행동으로 육체적 공격과 위협’ 으로 정의하고 있으며, Kondrasuk 등(2001)의 연구에서는 ‘근로자 이외의 피고용인, 혹은 피고용인이 아닌 사람들에 의한 폭력행동’ 으로 폭력을 정의하고 있다.
- 본 질문지에 사용한 직장폭력 문항은 안전보건공단에서 개발한 직장폭력 평가 도구이다.³⁾ 직장폭력(K-ELS®13)은 직장폭력의 강도 혹은 노출을 평가하는 ‘고객의 정신적·성적 폭력(4문항)’, ‘직장 내 정신적·성적 폭력(4문항)’, ‘고객/직장 신체적 폭력(2문항)’, ‘폭력 보호체계(3문항)’ 총 13문항으로 구성되어 있다.

〈표 3-18〉 한국형 직장폭력 평가도구(K_WVS®13) 참고기준

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

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

4) 역코딩하였음.

가. 고객의 정신적·성적 폭력

- 본 항목은 고객의 정신적 성적 폭력 수준이 어느 정도 가늠하는 척도이다. 전체 응답 노동자 중 86.0%(540명)가 위험군인 것으로 나타났으며, 13%(88명)만 정상군으로 나타났다.
- 여성 가구 방문 노동자의 경우 위험군이 92.6%로 남성 가구 방문 노동자보다 상대적으로 높은 비율을 보이는 것으로 나타났다.
 - 개인 위탁·도급 계약 형태의 가구 방문 노동자가 여타 고용형태에 비해 위험군 비율이 높은 것으로 나타났다.
 - 업종별로 살펴보면, 여성이 집중되어 있는 가스안전 점검원에서 위험군이 93.4%, 렌탈가전 점검, 방문판매원에서 위험군이 88.8%로, 고객으로부터 정신적·성적 폭력 위험 노출 정도가 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-19〉 노동자 특성별 고객의 정신적·성적 폭력

(단위 : 명, %)

| | | 정상군 | | 위험군 | |
|------|----------------------|-----|------|-----|------|
| | | 명 | % | 명 | % |
| 전체 | | 88 | 14 | 540 | 86.0 |
| 성별 | 여성 | 25 | 7.4 | 312 | 92.6 |
| | 남성 | 63 | 21.6 | 228 | 78.4 |
| 고용형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 50 | 17.9 | 229 | 82.1 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 10 | 9.5 | 95 | 90.5 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 15 | 9.3 | 147 | 90.7 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 11 | 15.3 | 61 | 84.7 |
| 입금형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 14 | 12.1 | 102 | 87.9 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 73 | 14.3 | 436 | 85.7 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 16 | 6.6 | 227 | 93.4 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 43 | 20.4 | 168 | 79.6 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 11 | 11.2 | 87 | 88.8 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 14 | 20.6 | 54 | 79.4 |

나. 직장 내 정신적·성적 폭력

- 본 항목은 직장상사나 동료에게서 경험하는 폭력의 수준을 의미한다. 전체 응답 노동자 중 68.7%(432명)이 위험군인 것으로 나타났으며, 31.3%(197명)가 정상군으로 나타났다.
- 남성 가구방문 서비스 노동자가 여성 노동자에 비해 상대적으로 직장 내 정신적·성적폭력 위험군 비율이 더 높은 것으로 나타났다.
 - 파견용역회사와 근로계약을 맺었거나 개인 위탁 도급 계약 형태의 노동자가 직장 내 정신적·성적폭력 위험군 비율이 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다.
 - 케이블, 통신 설치 및 수리기사는 위험군이 75.9%, 렌탈가전 점검, 방문판매원은 위험군이 73.5%로 여타 직종에 비해 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-20〉 노동자 특성별 직장내 정신적·성적 폭력

(단위 : 명, %)

| | | 정상군 | | 위험군 | |
|------|----------------------|-----|------|-----|------|
| | | 명 | % | 명 | % |
| 전체 | | 197 | 31.3 | 432 | 68.7 |
| 성별 | 여성 | 127 | 37.7 | 210 | 62.3 |
| | 남성 | 70 | 24 | 222 | 76 |
| 고용형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 87 | 31.1 | 193 | 68.9 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 39 | 37.1 | 66 | 62.9 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 50 | 30.9 | 112 | 69.1 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 17 | 23.6 | 55 | 76.4 |
| 입급형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 34 | 29.1 | 83 | 70.9 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 161 | 31.6 | 348 | 68.4 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 95 | 39.1 | 148 | 60.9 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 51 | 24.1 | 161 | 75.9 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 26 | 26.5 | 72 | 73.5 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 21 | 30.9 | 47 | 69.1 |

다. 고객, 직장 신체적 폭력

- 본 항목은 업무 수행 시 고객에게 신체적인 폭력(구타 등)을 당한 경험이나 상사나 동료에게 신체적인 폭력을 당한 경험 수준을 의미한다. 전체 응답 노동자 중 위험군이 57.9%(364명), 정상군이 42.1%(265명)으로 나타났다.
- 남성 가구 방문 서비스 노동자가 여성 노동자에 비해 위험군 비율이 높은 것으로 나타났다.
 - 파견용역회사와 근로계약 형태의 노동자가 고객, 직장 신체적 폭력 비율이 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다.
 - 케이블, 통신 설치 및 수리기사는 위험군이 63.2%로 여타 직종에 비해 높은 것으로 나타났다.

<표 3-21> 노동자 특성별 고객, 직장 신체적 폭력

(단위 : 명, %)

| | | 정상군 | | 위험군 | |
|------|----------------------|-----|------|-----|------|
| | | 명 | % | 명 | % |
| 전체 | | 265 | 42.1 | 364 | 57.9 |
| 성별 | 여성 | 157 | 46.6 | 180 | 53.4 |
| | 남성 | 108 | 37 | 184 | 63 |
| 고용형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 124 | 44.3 | 156 | 55.7 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 40 | 38.1 | 65 | 61.9 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 72 | 44.4 | 90 | 55.6 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 23 | 31.9 | 49 | 68.1 |
| 임금형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 50 | 42.7 | 67 | 57.3 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 213 | 41.8 | 296 | 58.2 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 105 | 43.2 | 138 | 56.8 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 78 | 36.8 | 134 | 63.2 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 47 | 48 | 51 | 52 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 31 | 45.6 | 37 | 54.4 |

라. 폭력보호체계

- 본 항목은 고객이나 동료/상사로부터의 발생할 수 있는 폭력 보호장치가 마련되어 있는 정도를 의미한다. 전체 응답자 중 폭력보호체계의 정상군이 50%, 위험군이 50%로 나타났다.
- 여성 가구 방문 서비스 노동자가 남성 노동자에 비해 폭력보호체계로부터 위험군이 66.7%로 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
 - 개인 위탁·도급 계약 형태의 노동자는 여타 고용 형태에 비해 위험군이 71%로 그 비율이 높은 것으로 나타났다. 또한, 임금형태 역시 매 건당 수수료를 받는 노동자가 폭력 보호 체계에서 위험군 비율이 75.2%로 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
 - 렌탈가전 점검, 방문판매원이 여타 업종에 비해 폭력보호체계 위험군의 비율이 75.5%로 높은 것으로 나타났다.

<표 3-22> 노동자 특성별 폭력 보호 체계

(단위 : 명, %)

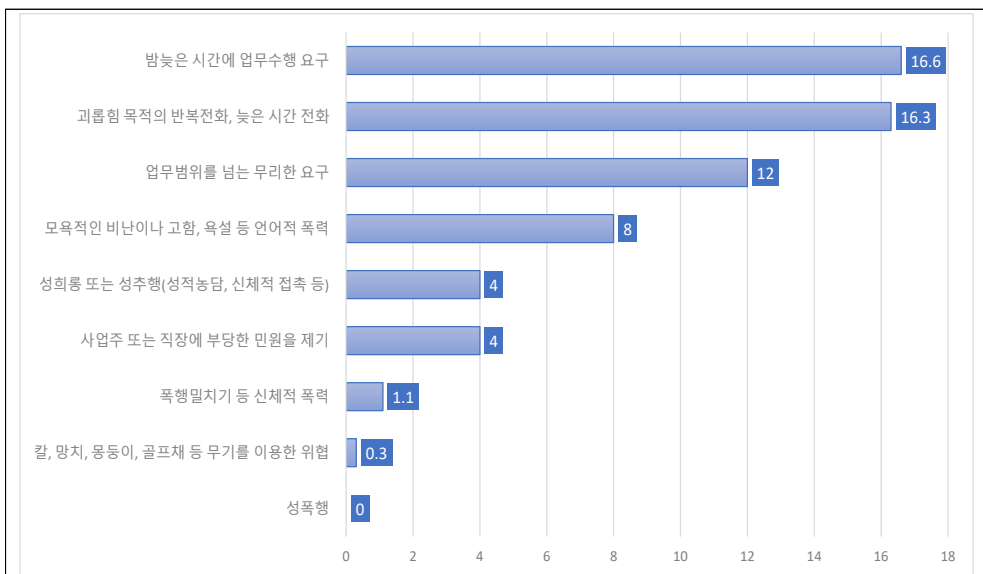
| | | 정상군 | | 위험군 | |
|-------|----------------------|-----|------|-----|------|
| | | 명 | % | 명 | % |
| 전체 | | 313 | 50 | 313 | 50 |
| 성별 | 여성 | 112 | 33.3 | 224 | 66.7 |
| | 남성 | 201 | 69.3 | 89 | 30.7 |
| 고용 형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 180 | 65 | 97 | 35 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 49 | 46.7 | 56 | 53.3 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 47 | 29 | 115 | 71 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 32 | 44.4 | 40 | 55.6 |
| 임금 형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 29 | 24.8 | 88 | 75.2 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 283 | 55.9 | 223 | 44.1 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 95 | 39.1 | 148 | 60.9 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 152 | 72.4 | 58 | 27.6 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 24 | 24.5 | 74 | 75.5 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 38 | 55.9 | 30 | 44.1 |

마. 고객으로부터의 부당한 대우 경험 및 대처방법

- 구체적으로 고객으로부터 부당한 대우 경험 횟수를 분석한 결과, 밤늦은 시간에 업무수행 요구가 연간 평균 16.6건으로 가장 많은 것으로 나타났고, 다음으로 괴롭힘 목적의 반복 전화와 늦은시간 전화가 16.3건, 업무 범위를 넘는 무리한 요구 12건, 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력이 8건 등 순으로 나타났다.
- 가구방문서비스 노동자 성별로 경험하는 부당한 대우가 차이가 있었는데 여성 노동자는 밤늦은 시간에 업무수행 요구(22.9건), 괴롭힘 목적의 반복 전화, 늦은 시간 전화 (17.9건), 성희롱 또는 성추행(성적농담, 신체적 접촉 등)(6.8건) 등 순으로 남성 노동자의 비해 평균 경험 빈도 횟수가 많은 것으로 나타났다. 반면, 남성 노동자의 경우, 업무 범위를 넘는 무리한 요구(17건), 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기(5건) 등으로 여성 노동자에 비해 평균 경험 빈도 횟수가 많은 것으로 나타났다.

[그림 3-6] 고객으로부터 부당한 대우 경험 (연간 평균 경험 횟수)

(단위: 건)



<표 3-23> 성별 고객으로부터 부당한 대우 경험 (연간 평균 경험 횟수)

(단위: 건)

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

- 업종별로 살펴보면, 가스안전 점검원은 밤늦은 시간의 업무수행요구가 28.2건으로 가장 많았고, 다음으로 괴롭힘 목적의 반복 전화, 늦은 시간 전화(21.9건), 고함이나 욕설 언어적 폭력(11건), 성희롱 또는 성추행 (7.8건)으로 다른 업종에 비해 경험빈도가 잦은 것으로 나타났다. 케이블 통신 설치 및 수리기사는 업무범위를 넘는 무리한 요구(18건), 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기(6건)이 다른 업종에 비해 경험빈도가 잦은 것으로 나타났다.

<표 3-24> 업종별 고객으로부터 부당한 대우 경험 (연간 평균 경험 횟수)

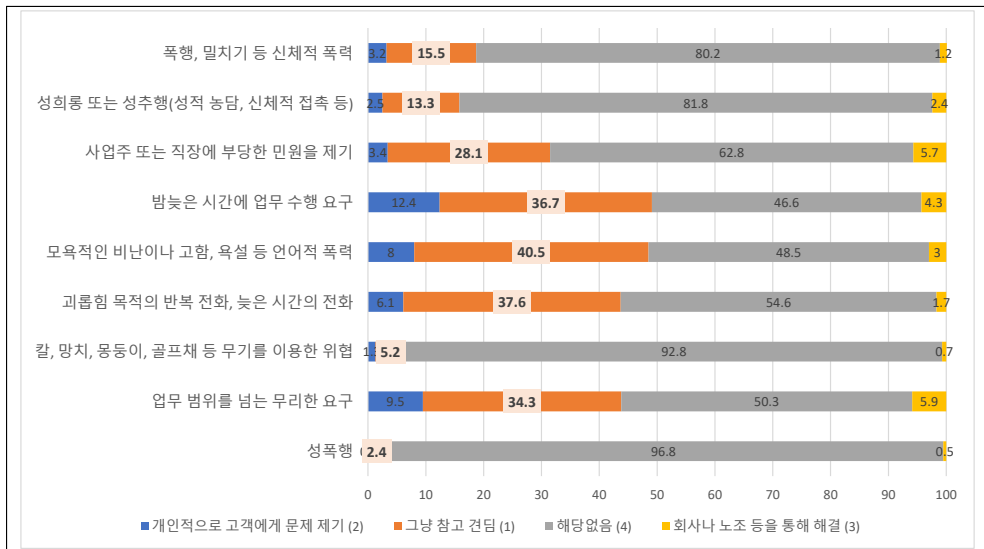
(단위: 건)

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

○ 위와 같은 부당한 경험들에 대해 대처하는 방식은 “그냥 참고 견디는 것” 으로 나타났다. 특히 빈번하게 발생하는 모욕적인 비난이나 고함 욕설, 밤늦은 시간에 업무 수행 요구, 괴롭힘 목적의 반복전화 등과 같은 부당한 경험 등에 대해 가정방문 노동자들은 스스로 감내하고 참는 것으로 나타났다.

[그림 3-7] 고객으로부터 부당한 경험 후 대처방식

(단위: %)



- 업종별로 살펴보면, 가스안전점검원과 렌탈점검 및 방문판매원과 같이 여성 집 중 가구방문서비스 노동자들 중 성희롱 또는 성추행 등을 경험한 경우가 있는 것으로 나타났는데, 이들 대다수가 그냥 참고 견뎠다고 응답하였다. 그리고 케 이블 통신 설치 및 수리기사와 렌탈가전 설치 및 수리기사와 같은 남성가구방 문 노동자들에게는 밤늦은 시간에 전화를 하거나, 무리한 업무를 시키는 경 우가 빈번함에도 이에 대한 대책은 단순히 스스로 참고 견디는 것 뿐인 것으로 나타났다.

<표 3-25> 업종별 고객으로부터 부당한 대우 대처방식

(단위: %)

| 행위 | 대처 방법 ⁵⁾ | 가스안전 점검원 | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 렌탈가전 점검, 문판매 원 | 렌탈가전 설치 및 수리기사 |
|------------------------------------|------------------------|-------------|----------------------------|-------------------------|----------------------|
| 폭행, 밀치기 등 신체적 폭력 | (1) | 16.9 | 17.3 | 7.1 | 19.1 |
| | (2) | 2.5 | 4.7 | 2.0 | 2.9 |
| | (3) | 0.4 | 2.6 | 0.0 | 1.5 |
| | (4) | 80.2 | 75.4 | 90.8 | 76.5 |
| 칼, 망치, 몽둥이, 골프채 등 무기를 이용한 위협 | (1) | 3.3 | 7.6 | 3.1 | 8.8 |
| | (2) | 0.4 | 2.2 | 2.0 | 1.5 |
| | (3) | 0.8 | 1.1 | 0.0 | 0.0 |
| | (4) | 95.5 | 89.1 | 94.9 | 89.7 |
| 괴롭힘 목적의 반복 전화, 늦은 시간의 전화 | (1) | 37.9 | 40.3 | 26.5 | 47.1 |
| | (2) | 4.9 | 9.2 | 6.1 | 1.5 |
| | (3) | 0.0 | 3.6 | 1.0 | 2.9 |
| | (4) | 57.2 | 46.9 | 66.3 | 48.5 |
| 밤늦은 시간에 업무 수행 요구 | (1) | 35.8 | 30.6 | 45.9 | 44.1 |
| | (2) | 14.8 | 12.8 | 8.2 | 8.8 |
| | (3) | 0.4 | 9.2 | 0.0 | 10.3 |
| | (4) | 49.0 | 47.4 | 45.9 | 36.8 |
| 업무 범위를 넘는 무리한 요구 무리한 요구 | (1) | 23.0 | 38.8 | 40.8 | 51.5 |
| | (2) | 5.8 | 14.4 | 8.2 | 8.8 |
| | (3) | 1.6 | 12.4 | 1.0 | 8.8 |
| | (4) | 69.5 | 34.3 | 50.0 | 30.9 |
| 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력 | (1) | 43.2 | 39.2 | 30.6 | 47.1 |
| | (2) | 7.0 | 12.6 | 6.1 | 1.5 |
| | (3) | 0.4 | 8.0 | 0.0 | 1.5 |
| | (4) | 49.4 | 40.2 | 63.3 | 50.0 |
| 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기 | (1) | 27.2 | 28.9 | 18.4 | 44.1 |
| | (2) | 3.3 | 4.3 | 4.1 | 0.0 |
| | (3) | 3.3 | 10.7 | 1.0 | 7.4 |
| | (4) | 66.3 | 56.1 | 76.5 | 48.5 |
| 성희롱 또는 성추행(성적 농담, 신체적 접촉 등) | (1) | 21.0 | 4.9 | 12.2 | 10.3 |
| | (2) | 3.3 | 2.2 | 3.1 | 0.0 |
| | (3) | 3.3 | 2.2 | 2.0 | 0.0 |
| | (4) | 72.4 | 90.7 | 82.7 | 89.7 |
| 성폭행 | (1) | 0.4 | 2.7 | 3.1 | 7.4 |
| | (2) | 0.0 | 0.5 | 1.0 | 0.0 |
| | (3) | 0.8 | 0.5 | 0.0 | 0.0 |
| | (4) | 98.8 | 96.2 | 95.9 | 92.6 |

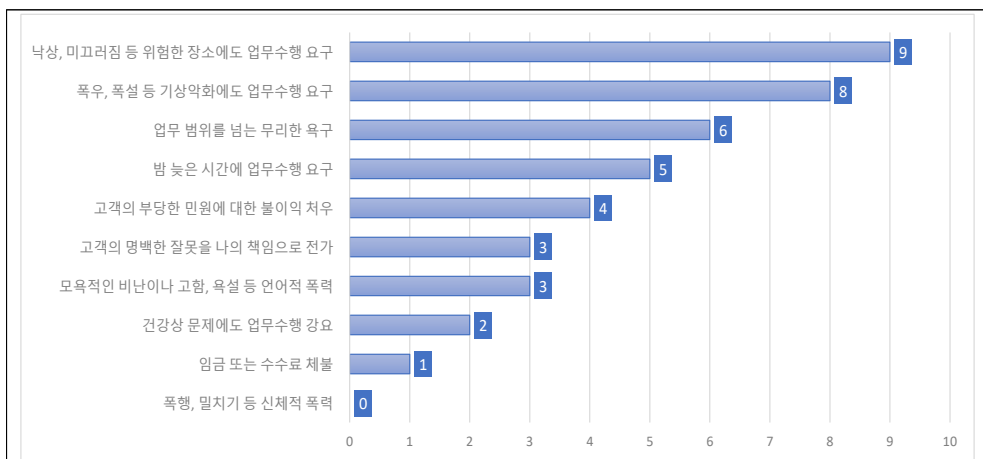
5) (1) 그냥 참고 견딤, (2) 개인적으로 고객에게 문제제기, (3) 회사나 노조 등을 통해 해결, (4) 해당없음.

바. 업체(직장)로부터 부당한 대우 경험 및 대처방법

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

[그림 3-8] 업체로부터 부당한 대우 경험 (연간 평균 경험 횟수)

(단위: 건)



<표 3-26> 가구방문자 노동자 성별 업체로부터 부당한 대우 경험 (연간 평균 경험 횟수)

(단위: 건)

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

- 업종별로 살펴보면, 케이블 통신 설치 및 수리기사 노동자의 경우 기상악화나 위험한 장소에서도 업체가 업무 수행을 요구하는 경험이 각 14건, 15건으로 가장 많은 것으로 나타났다. 렌탈 가전 설치 및 수리기사 노동자의 경우 밤늦은 시간에 업무수행을 요구하거나 업무 범위를 넘는 무리한 요구를 업체로부터 연간 11건 정도를 경험하는 것으로 나타났다.

<표 3-27> 업종별 업체로부터 부당한 대우 경험 (연간 평균 경험 횟수)

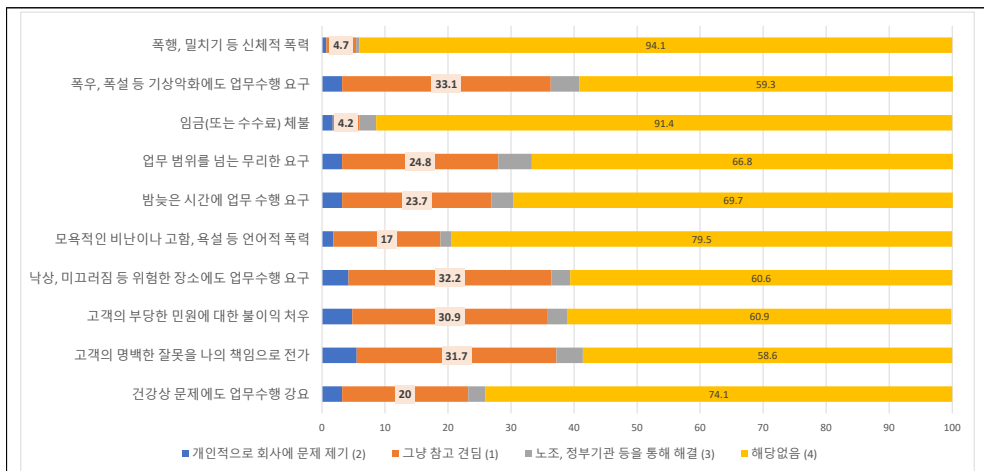
(단위: 건)

| | 가스안전 점검원 | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 렌탈가 전 점검, 방문판매원 | 렌탈가전 설치 및 수리기사 |
|--------------------------------|-------------|----------------------------|-----------------------|----------------------|
| 임금 또는 수수료 체불 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 폭행, 밀치기 등 신체적 폭력 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 건강상 문제에도 업무수행 강요 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 폭우, 폭설 등 기상악화에도 업무수행 요구 | 6 | 14 | 4 | 4 |
| 낙상, 미끄러짐 등 위험한 장소에도 업무수행 요구 | 7 | 15 | 3 | 6 |
| 밤 늦은 시간에 업무수행 요구 | 3 | 5 | 2 | 11 |
| 업무 범위를 넘는 무리한 욕구 | 4 | 7 | 5 | 11 |
| 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 고객의 명백한 잘못을 나의 책임으로 전가 | 2 | 5 | 3 | 3 |
| 고객의 부당한 민원에 대한 불이익 처우 | 2 | 6 | 2 | 3 |

- 위와 같이 업체로부터 부당한 대우를 경험한 노동자의 대처방식을 분석한 결과, 대부분 그냥 참고 견디는 것으로 나타났다. 앞서 살펴본 것과 같이 빈번한 기상악화 상황이나, 위험한 장소에서도 무리한 업무수행을 업체가 요구하면, 가구방문 노동자들은 이에 응할 수밖에 없는 구조인 것이다.
- 렌탈 가전점검 방문 판매원과 렌탈가전 설치 및 수리기사들은 고객의 명백한 잘못을 나의 책임으로 전가 하거나, 고객의 부당한 민원에 대한 불이익 처우를 당하는 일이 상대적으로 빈번한 것으로 나타났으며, 이때 그냥 참고 견디는 비율이 역시 높은 것으로 나타났다.

[그림 3-9] 업체로부터 부당한 대우 대처방식

(단위: %)



<표 3-28> 업종별 업체로부터 부당한 대우 대처방식

(단위: %)

| 행위 | 대처 방법 6) | 가스안전 점검원 | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 렌탈가전 점검 방문 판매원 | 렌탈가전 설치 및 수리기사 |
|------------------|----------|----------|-------------------|----------------|----------------|
| 임금 또는 수수료 체불 | (1) | 1.6 | 4.3 | 7.1 | 8.8 |
| | (2) | 0 | 3.8 | 2 | 1.5 |
| | (3) | 2.5 | 4.9 | 0 | 0 |
| | (4) | 95.9 | 87 | 90.8 | 89.7 |
| 폭행, 밀치기 등 신체적 폭력 | (1) | 2.9 | 4.3 | 6.1 | 10.3 |
| | (2) | 0 | 1.6 | 1 | 0 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|-----|------|------|------|------|
| | (3) | 0 | 1.6 | 0 | 0 |
| | (4) | 97.1 | 92.4 | 92.9 | 89.7 |
| 건강상 문제에도 업무수행 강요 | (1) | 16.9 | 18.5 | 24.5 | 30.9 |
| | (2) | 0.8 | 5.8 | 5.1 | 1.5 |
| | (3) | 1.6 | 4.8 | 1 | 2.9 |
| | (4) | 80.7 | 70.9 | 69.4 | 64.7 |
| 폭우, 폭설 등 기상악화에도 업무수행 요구 | (1) | 31.7 | 31.7 | 29.6 | 48.5 |
| | (2) | 1.6 | 5.8 | 3.1 | 1.5 |
| | (3) | 3.3 | 7.4 | 1 | 5.9 |
| | (4) | 63.4 | 55 | 66.3 | 44.1 |
| 낙상, 미끄러짐 등 위험한 장소에도 업무수행 요구 | (1) | 33.3 | 27.3 | 29.6 | 47.1 |
| | (2) | 3.7 | 7.5 | 2 | 0 |
| | (3) | 1.6 | 4.8 | 2 | 4.4 |
| | (4) | 61.3 | 60.4 | 66.3 | 48.5 |
| 밤 늦은 시간에 업무수행 요구 | (1) | 15.2 | 20.8 | 38.8 | 38.2 |
| | (2) | 2.5 | 5.7 | 2 | 0 |
| | (3) | 0.8 | 6.8 | 2 | 5.9 |
| | (4) | 81.5 | 66.7 | 57.1 | 55.9 |
| 업무 범위를 넘는 무리한 욕구 | (1) | 16 | 26.6 | 32.7 | 39.7 |
| | (2) | 1.6 | 6.3 | 2 | 1.5 |
| | (3) | 2.1 | 9.9 | 2 | 8.8 |
| | (4) | 80.2 | 57.3 | 63.3 | 50 |
| 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등 언어적 폭력 | (1) | 11.5 | 16.2 | 24.5 | 27.9 |
| | (2) | 0.8 | 4.3 | 1 | 0 |
| | (3) | 1.2 | 3.2 | 0 | 1.5 |
| | (4) | 86.4 | 76.2 | 74.5 | 70.6 |
| 고객의 명백한 잘못을 나의 책임으로 전가 | (1) | 26.3 | 26.1 | 40.8 | 52.9 |
| | (2) | 3.7 | 11.2 | 3.1 | 1.5 |
| | (3) | 1.2 | 8.5 | 3.1 | 4.4 |
| | (4) | 68.7 | 54.3 | 53.1 | 41.2 |
| 고객의 부당한 민원에 대한 불이익 처우 | (1) | 24.3 | 26.6 | 44.9 | 45.6 |
| | (2) | 1.2 | 10.6 | 4.1 | 2.9 |
| | (3) | 1.2 | 5.9 | 2 | 5.9 |
| | (4) | 73.3 | 56.9 | 49 | 45.6 |

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

4. 건강실태 및 만족도 분석

1) 정신적·심리적 건강상태

가. 자살 생각 여부

○ 가구 방문 서비스 응답 노동자들 중 자살생각을 한 적이 있다고 응답한 비율은 5.9%로 나타났다. 남성 노동자가 여성 노동자보다 자살 생각을 해본 비율이 다소 높은 것으로 나타났다.

- 특히, 렌탈가전 설치 및 수리기사 노동자 중 자살 생각이 있다고 응답한 비율이 14.7%에 달하는 것으로 나타났고, 다음으로 케이블, 통신 설치 및 수리 기사도 7.3%에 달하는 것으로 나타났다.

〈표 3-29〉 자살 생각

(단위 : 명, %)

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

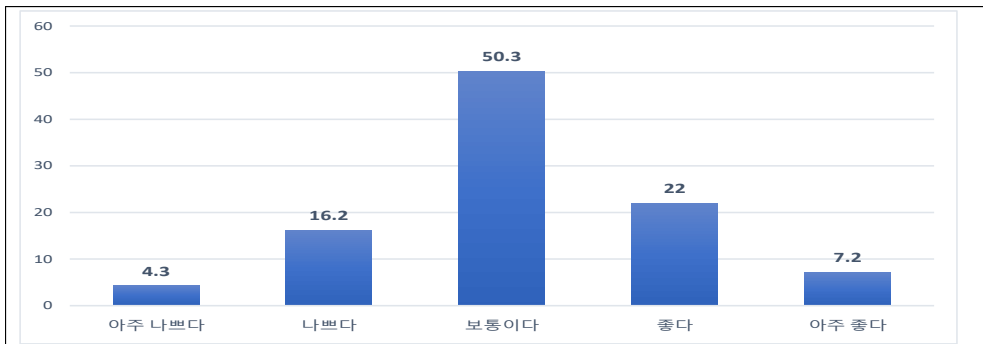
나. 현재 정신·심리적 건강 상태

○ 가구 방문 서비스 노동자들의 현재 스스로 느끼는 정신·심리적 건강상태를 살펴보면, 평균 3.1점으로, (아주 나쁘다+ 나쁘다)가 20.5%로 나타났고, 보통이다가 50.3%로 나타났다.

- 남성 노동자가 여성노동자 보다, 그리고 렌탈가전 설치 및 수리기사 가 여타 직종에 비해 정신·심리적 건강상태가 건강하지 않은 것으로 나타났다.

[그림 3-10] 현재 본인의 정신·심리적 건강상태

(단위 : %)



<표 3-30> 현재 본인의 정신·심리적 건강 상태

(단위 : 점)

| | | 평균 |
|-------|----------------------|-----|
| 전체 | | 3.1 |
| 성별 | 여성 | 3.3 |
| | 남성 | 2.9 |
| 고용 형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 3.1 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 3.4 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 3.1 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 2.9 |
| 임금형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 3.0 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 3.1 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 3.4 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 3.0 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 3.1 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 2.6 |

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

〈표 3-31〉 최근 1년간 감정노동으로 인한 상담이나 치료 경험

(단위 : 명, %)

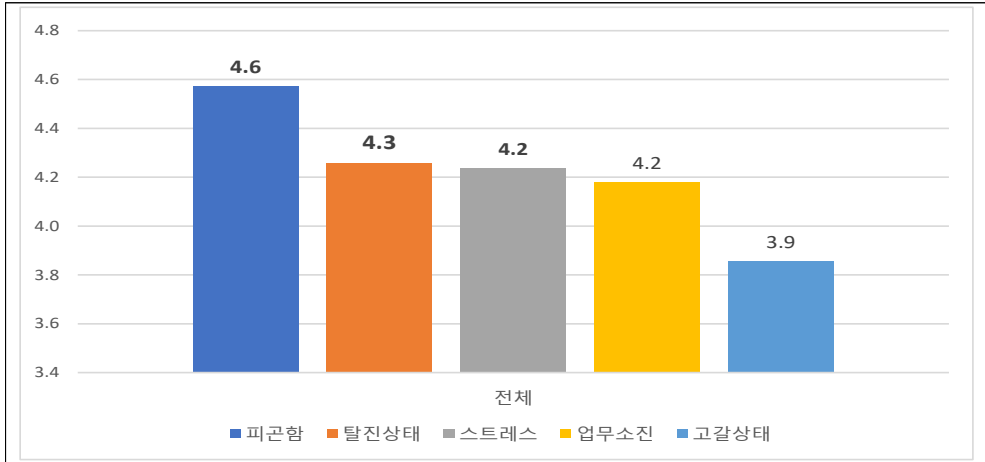
| | | 있다 | | 없다 | |
|----------|-------------------------|----|-----|-----|------|
| | | 명 | % | 명 | % |
| 전체 | | 24 | 3.8 | 604 | 96.2 |
| 성별 | 여성 | 14 | 4.2 | 323 | 95.8 |
| | 남성 | 10 | 3.4 | 281 | 96.6 |
| 고용 형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 11 | 3.9 | 274 | 96.1 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 1 | 1 | 104 | 99 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 10 | 6.2 | 152 | 93.8 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 2 | 2.7 | 71 | 97.3 |
| 임금 형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 10 | 8.5 | 107 | 91.5 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 14 | 2.7 | 501 | 97.3 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 5 | 2.1 | 238 | 97.9 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 5 | 2.3 | 213 | 97.7 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 9 | 9.2 | 89 | 90.8 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 5 | 7.4 | 63 | 92.6 |

다. 업무 수행과정에서의 정서적 상태

- 가구 방문서비스 노동자들의 수행과정에서의 정서적 상태를 분석한 결과, 피곤함의 정도는 4.6점, 탈진상태 4.3점, 스트레스 와 업무소진 각각 4.2점, 고갈상태 3.9점으로 나타났다.
 - 파견용역회사와 근로계약을 맺은 고용형태의 노동자들은 여타 가구 방문서비스 노동자들과 달리 상대적으로 정서적 상태가 건강하지 않는 것으로 나타났다.
 - 렌탈가전 설치 및 수리기사 노동자들은 여타 업종의 가구방문서비스 노동자들과 달리 상대적으로 정서적 상태가 건강하지 않은 것으로 나타났다. 이는 앞서 살펴본 감정노동의 강도나 부당한 경험등의 강도와도 관련이 있는 것으로 확인된다.

[그림 3-11] 업무수행 과정에서의 정서적 상태(전체)

(단위: 점)



<표 3-32> 업무수행 과정에서의 정서적 상태 (전체)

(단위: 점)

| | | 고갈 상태 | 탈진 상태 | 피곤 함 | 스트 레스 | 업무 소진 |
|----------|-------------------------|----------|----------|---------|----------|----------|
| 전체 | | 3.9 | 4.3 | 4.6 | 4.2 | 4.2 |
| 성별 | 여성 | 3.8 | 4.5 | 4.4 | 4.0 | 4.0 |
| | 남성 | 3.9 | 3.9 | 4.7 | 4.5 | 4.4 |
| 고용 형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 3.9 | 4.1 | 4.6 | 4.4 | 4.2 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 3.6 | 4.2 | 4.2 | 3.8 | 3.8 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 3.8 | 4.5 | 4.6 | 4.1 | 4.2 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 4.3 | 4.4 | 5.0 | 4.6 | 4.6 |
| 임금 형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 3.7 | 4.5 | 4.5 | 3.9 | 4.1 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 3.9 | 4.2 | 4.6 | 4.3 | 4.2 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 3.9 | 4.6 | 4.5 | 4.0 | 4.0 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 3.8 | 3.7 | 4.4 | 4.2 | 4.1 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 3.6 | 4.5 | 4.5 | 3.9 | 4.1 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 4.5 | 4.7 | 5.5 | 5.3 | 5.1 |

2) 코로나 19 이후 감정노동의 변화

○ 코로나 19 이전과 비교하여 현재 감정노동 정도 변화를 분석한 결과, 이전과 비슷하다고 느끼는 비율이 46.1%로 가장 많았고, 다음으로 더 높아졌다고 응답한 비율이 31.2%, 모르겠다고 응답한 비율이 14.9%, 더 낮아짐이 7.8% 순으로 나타났다.

- 여성 노동자들의 경우 남성 노동자에 비해 코로나 19 이후 감정 노동이 더 높아졌다고 응답한 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 매 건당 수수료를 받는 임금형태의 가구노동자들도 코로나 19 이후 감정노동이 더 높아졌다고 응답한 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
- 가스안전점검원과 렌탈가전 설치 및 수리기사 노동자들도 코로나 19 이후 감정노동 정도가 더 높아졌다고 응답한 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-33〉 코로나 19 이전과 비교하여 현재 감정노동 정도 변화

(단위: 명, %)

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

- 가구 방문 서비스 노동자들은 각 가정에 방문하여 업무를 해야 하기 때문에, 누구보다 감염에 노출될 가능성이 높다. 조사에 응한 가구 방문서비스 노동자들의 감염위험 체감 정도를 분석한 결과, 평균 3.6점으로 높은 것으로 나타났다.
- 여성 노동자들은 4.2점으로, 남성노동자에 비해 1.2점이나 그 체감정도가 높은 것으로 나타났다. 또한 고용형태가 개인 위탁 도급계약인 노동자들은 4.1점으로 여타 고용형태에 비해 높은 감염위험 체감도를 보였다.
 - 매 건당 수수료를 받는 임금형태의 노동자들은 코로나 19 감염위험 체감 정도가 높은 것으로 나타났다.
 - 앞서 살펴본것과 같이 하루에 방문가구 빈도가 가장 많았던 가스안전 점검원 역시 코로나 19 감염위험 체감 정도가 4.3점으로 높은 것으로 나타났다.

<표 3-34> 코로나 19 감염위험 체감 정도

(단위: 점)

| | | 평균 |
|-------|----------------------|-----|
| 전체 | | 3.6 |
| 성별 | 여성 | 4.2 |
| | 남성 | 3.0 |
| 고용 형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 3.5 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 4.0 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 4.1 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 2.7 |
| 임금형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 4.0 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 3.5 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 4.3 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 2.5 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 3.9 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 4.6 |

5. 감정노동 보호제도 실태, 모니터링 제도 및 개선대책

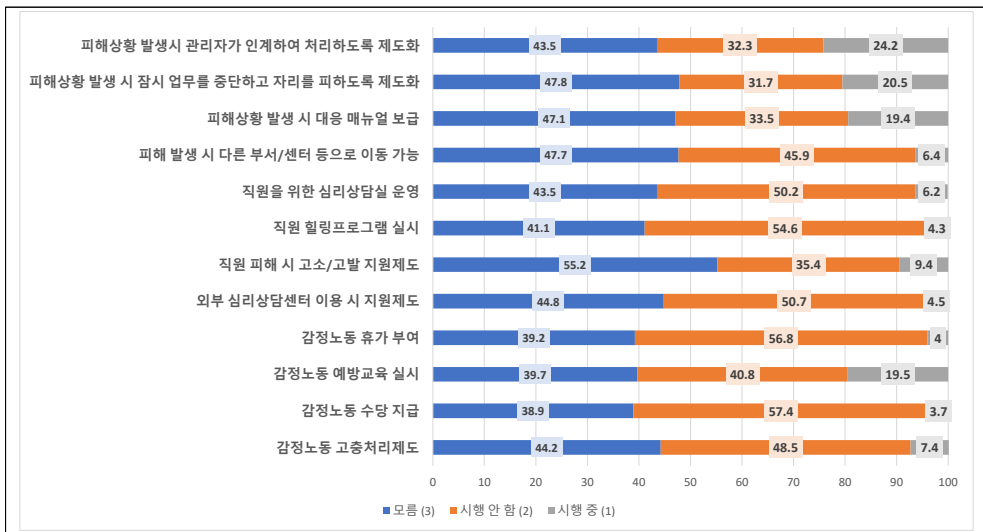
1) 감정노동 보호제도 실태

가. 감정노동 보호제도 관련 시행 현황

- 가구방문서비스 노동자들은 감정노동 보호 관련 제도의 시행을 잘 모르거나 시행 안하는 것으로 인식하고 있었다.

[그림 3-12] 감정노동 보호 관련 제도 시행 현황

(단위: %)



<표 3-35> 업종별 감정노동 보호 관련 제도 시행 현황

(단위: %)

| 행위 | 대처 방법 7) | 가스안전 점검원 | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 렌탈가전 설치 및 수리기사 |
|---------------------|----------|----------|-------------------|----------------|----------------|
| 피해상황 발생 시 대응 매뉴얼 보급 | (1) | 20.6 | 30.1 | 6.1 | 10.3 |
| | (2) | 35.8 | 23.1 | 38.8 | 33.8 |
| | (3) | 43.6 | 46.8 | 55.1 | 55.9 |

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

7) (1) 시행중, (2) 시행안함, (3) 모름

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

〈표 3-36〉 회사 내 감정보호제도의 자유로운 이용 체감 정도

(단위: 점)

| | | 평균 |
|-------|----------------------|-----|
| 전체 | | 1.7 |
| 성별 | 여성 | 1.7 |
| | 남성 | 1.6 |
| 고용 형태 | (본사, 자회사) 정규직 | 1.8 |
| | (본사, 자회사) 계약직 | 1.8 |
| | 개인 위탁·도급계약 | 1.6 |
| | 파견용역회사와 근로계약 | 1.5 |
| 임금형태 | 매 건당 수수료를 받는 형태 | 1.6 |
| | 기본급과 수당 등으로 되어 있는 형태 | 1.7 |
| 업종 | 가스안전 점검원 | 1.8 |
| | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 1.7 |
| | 렌탈가전 점검, 방문판매원 | 1.5 |
| | 렌탈가전 설치 및 수리기사 | 1.4 |

나. 모니터링 제도 시행 현황

- 가구방문서비스 노동자들 중 고객의 항의로 인해 불이익이 당한 경험이 있는 경우가 33.5%에 달하는 것으로 나타났다.
- 케이블, 통신 설치 및 수리기사와 렌탈가전 설치 및 수리기사 노동자들에게서 그 경험의 비율이 높은 것을 나타났다.

〈표 3-37〉 고객의 항의로 인해 불이익 당한 경험

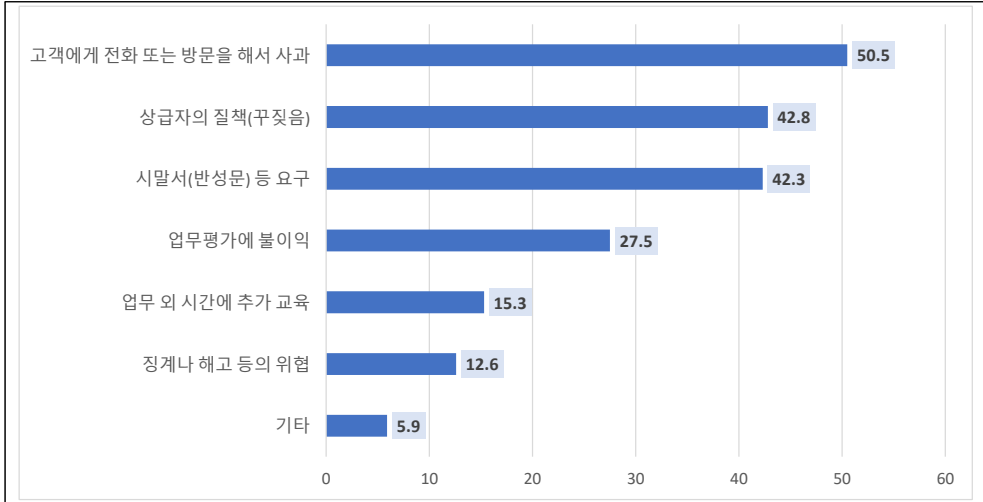
(단위 : 명, %)

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

- 가구방문서비스 노동자들은 고객 항의에 따라서 불이익을 받기도 하였는데, 대표적으로 고객의 전화 또는 방문 해서 사과 하는 경험이 50.5%로 가장 많았고, 다음으로 상급자의 질책(42.8%), 시말서(반성문 요구)도 42.3%로 나타났다.

[그림 3-13] 고객 항의에 따른 불이익 내용(중복응답)

(단위: %)



<표 3-38> 고객 항의에 따른 불이익 내용(중복응답)

(단위: %)

| 항의 이유 | 가스안전 점검원 | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 렌탈가전 점검, 방문 판매원 | 렌탈가전 설치 및 수리기사 |
|----------------------|-------------|----------------------------|-----------------------|----------------------|
| 고객에게 전화 또는 방문을 해서 사과 | 71.1 | 46.1 | 38.7 | 52.5 |
| 상급자의 질책(꾸짖음) | 42.1 | 35.7 | 61.3 | 50 |
| 시말서(반성문) 등 요구 | 52.6 | 47 | 9.7 | 45 |
| 업무평가에 불이익 | 10.5 | 28.7 | 16.1 | 50 |
| 업무 외 시간에 추가 교육 | 10.5 | 13 | 16.1 | 25 |
| 징계나 해고 등의 위협 | 10.5 | 9.6 | 19.4 | 17.5 |
| 기타 | 2.6 | 5.2 | 16.1 | 2.5 |

- 응답한 가구방문서비스 노동자들이 소속된 회사들 중 고객만족도조사를 시행하는 비율은 83.7%에 달하는 것으로 나타났으며, 회사의 고객만족도는 서비스 질이라는 명목 하에 활용되고 있었다.

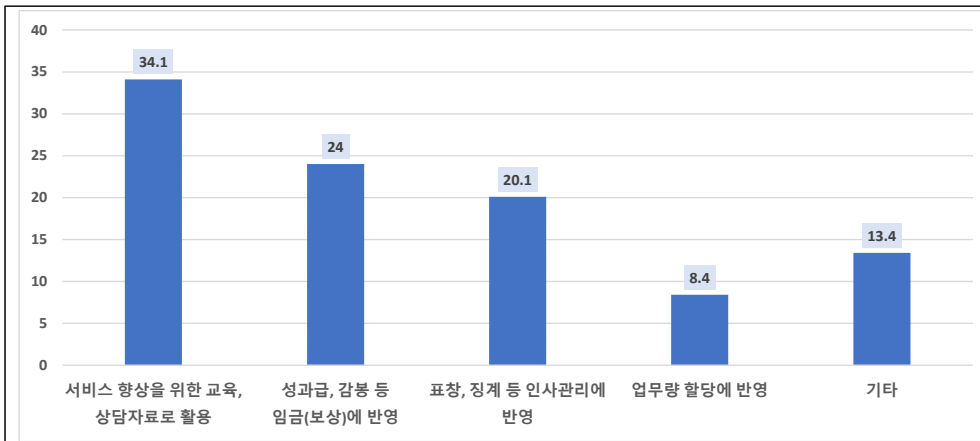
<표 3-39> 회사의 고객만족도 조사(해피콜) 시행

(단위 : 명, %)

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

[그림 3-14] 회사의 고객만족도 조사(해피콜) 시행 활용

(단위 : %)

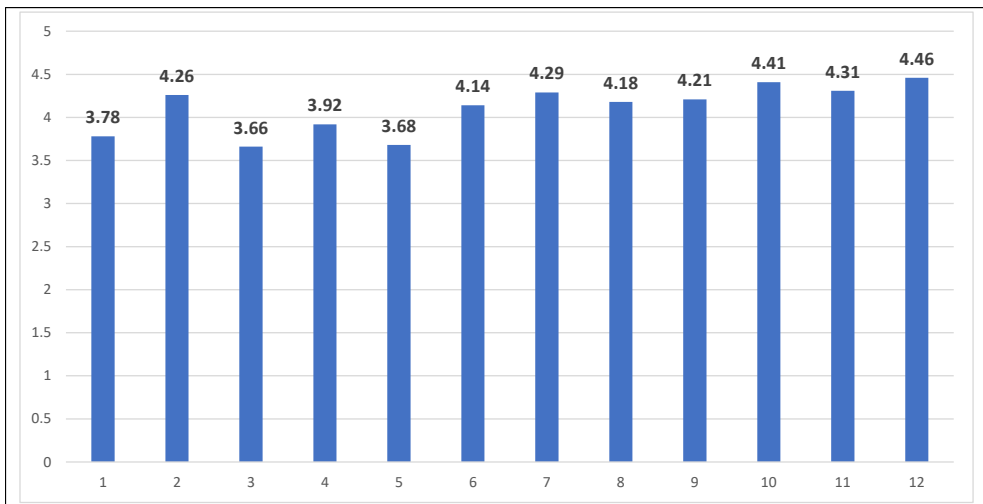


2) 감정노동 보호제도 개선대책

- 가구 방문서비스 노동자들은 가장 시급한 감정노동 보호제도로써 “부당한 민원에 대해서는 객관적이고 합리적인 평가과정을 통한 회사 해결제도” (4.46점)을 꼽았다. 다음으로 감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상(4.41점), 고객에게 폭행/폭언/성희롱 등 부당한 대우를 받을 때, 업무를 중지할 수 있는 권한(4.26점) 등 순으로 나타났다.

[그림 3-15] 업종별 감정노동 보호를 위한 개선방안 필요성 (5점 척도)

(단위 : 점)



<표 3- 40> 업종별 감정노동 보호를 위한 개선방안 필요성(5점 척도)

(단위 : 점)

| 개선대책 항목 | 가스 안전 점검원 | 케이블, 통신 설치 및 수리기사 | 렌탈 가전 점검, 방문 판매원 | 렌탈가전 설치 및 수리기사 |
|--|-----------|-------------------|------------------|----------------|
| 1. 고객으로부터 심각한 폭언이나 폭행 등을 경험할 경우 업무 재배치(로테이션)가 필요하다. | 3.6 | 3.73 | 4.26 | 3.97 |
| 2. 고객에게 폭행/폭언/성희롱 등 부당한 대우를 받을 때, 업무를 중지할 수 있는 권한이 필요하다. | 4.12 | 4.29 | 4.42 | 4.46 |
| 3. “문제 고객”에 대한 관리를 통해 2인 1조 근무를 시행해야 한다. | 3.26 | 4.02 | 3.74 | 3.91 |
| 4. 과도하고 불필요한 고객 서비스(CS) 교육을 줄여야 할 필요가 있다. | 3.45 | 4.29 | 4.15 | 4.22 |
| 5. 고객 서비스 향상을 위한 제대로 된 직무교육이 필요하다. | 3.5 | 3.82 | 3.66 | 3.94 |

| | | | | |
|--|------|------|------|------|
| 6. 직원을 효율적으로 보호할 수 있는 고객 응대 매뉴얼이 필요하다. | 4.02 | 4.14 | 4.31 | 4.38 |
| 7. 고객의 항의(컴플레인)를 인사 및 근무평가에 과도하게 반영하지 않는 것이 필요하다. | 4.1 | 4.4 | 4.29 | 4.66 |
| 8. 정신적으로 힘들 때 심리상담이나 심리치료를 받을 수 있는 제도가 필요하다. | 4 | 4.27 | 4.3 | 4.46 |
| 9. 과도한 업무량 또는 높은 업무강도를 줄이기 위해 조직적인 측면에서 인력충원이 필요하다. | 4.12 | 4.36 | 3.85 | 4.62 |
| 10. 감정노동에 대한 휴가, 수당 등 보상이 필요가 있다. | 4.29 | 4.45 | 4.52 | 4.65 |
| 11. 상황에 맞게 대응할 수 있도록 직무에 대한 권한과 자율성이 확대될 필요가 있다. | 4.1 | 4.41 | 4.43 | 4.59 |
| 12. 부당한 민원에 대해서는 객관적이고 합리적인 평가과정을 통해 회사가 해결하는 것이 필요하다. | 4.37 | 4.49 | 4.57 | 4.6 |

주) 각 항목은 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2= 별로 그렇지 않다, 3= 그저 그렇다, 4= 약간 그렇다, 5= 매우 그렇다)로 구성되며, 표의 숫자(%)는 '약간 그렇다'와 '매우 그렇다'로 응답한 비율을 의미함.

6. 소결

- 첫째, 본 연구는 2021년 10월부터 2021년 11월까지 서울시에서 활동하는 가구 방문서비스 노동자들 중 종사 직종별로 가스안전점검원, 케이블·통신 설치수리기사, 렌탈방문점검원, 렌탈방문 설치수리기사 637명을 대상으로 하였다. 택시 운전직 종사자들의 일반적 특성(인구사회학적 특성, 노동환경 특성)과 건강실태(자살 관련 행태, 심리적, 정신적 건강장애, 감정노동 상담이나 치료여부), 감정노동실태(감정노동 수준, 원인), 직장폭력 경험, 감정노동 보호제도 및 개선 대책 등을 조사하였다.
- 둘째, 감정노동 4개의 하부요인 평가 결과 ‘감정규제’ 및 ‘감정부조화’, ‘조직 모니터링’, ‘감정노동 보호체계’ 모두에서 위험군 비율이 높은 것으로 확인되었다. 특성별 하부요인 비교 결과 ‘감정규제’와 ‘감정부조화’는 여성에 비해 남성이 가스점검원이나 렌탈방문판매원에 비해 케이블 수리기사나 렌탈 수리기사가 유의하게 높게 나타났다. ‘조직 모니터링’ 파견용역 회사와의 근로계약 형태인 경우, 매 건당 수수료로 받는 임금형태인 경우 즉, 불안정한 고용상태 일수록 위험군 비율이 높은 것으로 확인되었다.
- 셋째, 직장폭력 4개 하부요인 평가 결과 ‘고객의 정신적, 성적 폭력’, ‘직장 내 정신적, 성적 폭력’, ‘직장/고객 신체적 폭행’이 위험으로 평가되었다. ‘고객의 정신적, 성적 폭력’은 여성이 집중되어 있는 가스안전 점검원에서 위험군이 93.4%, 렌탈가전 점검, 방문판매원에서 위험군이 88.8%로, 고객으로부터 정신적·성적 폭력 위험 노출 정도가 높은 것으로 나타났다. 한편, ‘직장 내 정신적 성적폭력’의 경우 남성 종사자가 유의하게 높았고, 케이블, 통신 설치 및 수리기사는 위험군이 75.9%, 렌탈가전 점검, 방문판매원은 위험군이 73.5%로 여타 직종에 비해 높은 것으로 나타났다.

- 넷째, 가구방문서비스 노동자들은 밤늦은 시간에 업무수행 요구, 괴롭힘 목적의 반복 전화와 늦은시간 전화, 업무 범위를 넘는 무리한 요구 등 부당한 대우를 수시로 경험하는 것으로 나타났으나, 이에 대한 대처방법은 전무한 것으로 확인되었다. 특히, 감정노동 보호제도들의 대부분은 가구방문서비스 노동자들이 모르거나 시행이 안되는 것으로 인식하고 있었다.

- 마지막으로 본 조사를 바탕으로 가구방문서비스 노동자들이 경험하는 직장에서 직무스트레스, 감정노동이나 직장 폭력의 노출과 강도가 매우 위험한 상태를 확인하였다. 이에 상대적으로 점수가 높게 나온 요소에 대한 적극적인 예방 대책과 해결책을 마련이 필요하다. 특히, 구조적, 사회적 차원에서의 대안들이 마련될 필요가 있다.

발표 2.

도시가스 안전점검 가구방문노동자의
감정노동 실태와 개선방안

김성호(한국비정규노동센터 정책위원)

발표 2. 도시가스 안전점검 가구방문노동자의 감정노동 실태와 개선방안

김성호(한국비정규노동센터 정책위원)

1. 조사개요

1) 가스 안전 점검원 업종 개요

- 2020년 기준 가정용 도시가스 수요가구수는 2,102만세대에며 이 중 수도권의 도시가스 수요가구수는 1,153만세대에 이른다. 가스 안전점검·검침원⁸⁾은 도시가스 사용가구에 방문하여 각 세대의 도시가스 사용량을 검침하고 가스 사용시설의 안전관리를 담당하는 업무를 하게 되는데 2020. 3월을 기준으로 전국적으로 4,571명, 수도권에는 2,465명이 고용되어 있다⁹⁾.

〈표 4-1〉 전국 도시가스 고객센터 및 종사자 현황(계량기관리세대수)

(단위:천원)

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

자료: 가스신문(2020.10.29.)

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

- 가정용 도시가스 공급망과 관리체계는 도매공급은 공공부문이, 소매공급은 민간부문이 참여하여 산업 내 공급자가 공공과 민간이 혼재되어 있는 특징을 가

8) 고객센터에 따라 가스안전점검원과 가스검침원을 통합하여 한사람이 수행하는 센터와 이를 분리하여 각각 전담하는 센터가 있다. 가스검침원의 경우 주로 옥외 계량기를 검침하므로 가구방문노동자를 대상으로 하는 본 연구에서는 가스안전점검원만을 그 대상으로 한다.

9) “여성안전점검원, 월 방문세대 수 줄이고, 안전점검 질 높여야”. 가스신문, 2021.10.29.
<http://www.gasnews.com/news/articleView.html?idxno=93176>

지고 있다. 또 공급은 중앙정부, 안전관리와 사용요금 결정은 지방자치단체로 구분되어 있다. 전기와 수도의 경우 생산에서 공급과 그리고 관리를 모두 공기업 형태의 공공부문에서 담당하고 있는 것과 차이가 있으며, 이는 가스점검원의 고용형태나 노동조건 등 노동문제를 가져오는 원인이 되고 있다¹⁰⁾.

〈표 4-2〉 도시가스 공급·관리 주체

| 구 분 | 주 체 |
|----------|-------------------------------|
| 수입 | 한국가스공사 |
| 공급배관망 건설 | |
| 소매 공급 | 민간 도시가스 공급회사 |
| 안전 관리 | 도시가스 공급회사로부터 안전관리 업무를 위탁받은 회사 |
| 사용요금 결정 | 지방자치단체 |

※가스점검원은 “안전관리” 를 위탁받은 고객센터에 소속되어 있음

〈표 4-3〉 전국 도시가스회사 현황

| 지 역 | 개수 | 회사명 |
|---------------|----|--|
| 수도권 (인천제외) | 6 | 코원에너지서비스(주), (주)에스코, 서울도시가스(주), (주)귀뚜라미에너지, (주)삼천리, 대륜E&S |
| 인천광역시 | 1 | 인천도시가스(주) |
| 충청북도 | 2 | 참빛충북도시가스(주), 충청에너지서비스(주) |
| 충청남도 | 2 | (주)미래엔서해에너지, JB(주) |
| 대전광역시 | 1 | CNCITY에너지 |
| 전라북도 | 3 | 군산도시가스(주), 전북에너지서비스(주), 전북도시가스(주) |
| 전라남도 | 3 | 전남도시가스(주), 대화도시가스(주), 목포도시가스(주) |
| 광주광역시 | 1 | (주)해양에너지 |
| 강원도 | 5 | 강원도시가스(주), 참빛도시가스(주), 참빛원주도시가스(주), 참빛영동도시가스(주), 명성파워그린(주) |
| 경상북도 | 4 | 대성청정에너지(주), 영남에너지서비스(주)(구미), 영남에너지서비스(주)(포항), 서라벌도시가스(주) |
| 경상남도 | 2 | 경남에너지(주), (주)지에스이 |
| 대구광역시 | 1 | 대성에너지(주) |
| 울산광역시 | 1 | (주)경동도시가스 |
| 부산광역시 | 1 | (주)부산도시가스 |
| 제주도 | 1 | (주)제주도시가스 |
| 〈합 계〉 | 34 | |

자료: 한국도시가스협회 홈페이지 자료 재구성

10) 조혁진·김윤영·이태정·최인이. 2020. 「성별화된 노동시장과 여성중심직종 노동자의 이해 대면」. 한국노동연구원.

- 가스점검원은 도시가스 공급회사에서 위·수탁을 받은 고객센터에 소속되어 있다. 고객센터는 안전점검, 계량기 점검, 고지서 송달, 계량기 교체, 전출입 시 연결 및 철거 등을 주된 업무로 하고 있는데 가스점검원은 이 중 전출입 시 연결 및 철거를 제외한 주된 업무를 담당하고 있다. 업무는 고객센터에 따라 가스점검원과 가스점검원을 통합하여 한사람이 수행하는 센터와 이를 분리하여 각각 전담하는 센터가 있다. 한국표준직업분류상으로는 계기 점검원(99211), 가스 점검원(99212)로 분류되고 있으며 이에 대한 세부 설명으로는 계기 점검원의 경우 가스수도·전력사용량을 점검하기 위하여 수용가를 방문하여 계량기를 점검하여 기록하는 사람, 가스 점검원은 도시가스 또는 LP가스를 사용하는 가정 및 사업체를 방문하여 가스 누출 여부 등 가스 사용의 안전을 점검하고, 경우에 따라 필요한 조치를 요구하는 사람이라고 설명하고 있다.

〈표 4-4〉 도시가스 공급회사 고객센터의 주요 업무

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

자료: 김윤수(2020)¹¹⁾

- 가스점검원의 주요 노동문제로는 첫째 여성중심 직종이라는 점이다. 가스 민원 기사나 기술 방문서비스와는 달리 여성중심으로 구성되어 있다. 둘째 서울시-가스공급회사-고용센터-가스점검원으로 이어지는 다층적 고용구조라는 점이다. 고용센터와의 고용형은 근로계약관계 외에도 개인사업자(특수고용형태) 형태가 존재하고 있다. 셋째 작업 공간이 통제된 사업장 내부가 아닌 옥외과 가정이다. 작업자를 보호할 수 있는 조치를 만들기 어렵고 고객의 가정 내에서 폭언, 폭행, 성폭력, 반려동물 공격 등에 노출되기 쉽다. 넷째 점검 건수가 위탁업체 평가에 반영된다. 점검률을 높이는 것을 핵심으로 여겨 야간, 주말 노동을 비롯한 장시간 노동이 발생된다.

11) 김윤수. 2020. 「도시가스 안전점검원 노동실태」, 『방문노동의 위험과 개선방안 : 도시가스 안전점검원 노동실태를 중심으로』, 한국노동안전보건연구소 발제문.

2) 면접조사 개요

- 도시가스 안전점검원(이하 “가스점검원” 이라고 함)의 감정노동실태를 조사하기 위해 서울지역에서 일하는 가스점검원에 대한 면접조사를 실시하였다. 면접조사는 도시가스 회사마다 특성을 반영하기 위해 서울 시내 5개 도시가스 회사별 1인 이상 면접에 참여할 수 있도록 하였다. 피면접자 섭외는 서울시 도시가스 업무를 관리하는 녹색에너지과의 협조를 받아 5개의 회사에 1명씩 섭외를 요청하였고, 노동조합에 가입한 조합원 면접을 위해 민주노총 공공운수사회서비스노조 서울지역본부의 도움을 받았다.
- 면접은 2021. 10. 22.부터 11. 19.까지 기간 중에 4회에 걸쳐 진행하였고, 면접 시 참석자는 연구진 1-4인, 피면접자 1-3인으로 진행되었다.
- 면접을 진행하기 전에 심층면접 안내문의 주요 내용을 설명한 후 구술 녹음에 대해 동의를 받고 면접을 진행하였으며, 녹음 내용은 추후 필사하여 자료로 활용하였다. 면접조사 내용은 피면접자의 의미를 전달할 수 있도록 오타 수정 등을 제외하고 최대한 원래의 표현을 살렸다.
- 가스점검원의 감정노동실태 면접조사에 참여한 사람은 모두 7명으로 이들의 인적 특성을 보면 전체가 여성이었고, 연령대는 50대가 6명, 40대가 1명이었다.

〈표 4-5〉 가스안전점검원 면접조사 참여자 개요

| 피면접자 | 직종 및 업무 | 성별 | 연령대 | 고용형태 | 노동조합 |
|--------|------------|----|-----|------|------|
| 도시가스 1 | 도시가스 안전점검원 | 여성 | 50대 | 정규직 | 조합원 |
| 도시가스 2 | 도시가스 안전점검원 | 여성 | 50대 | 정규직 | 조합원 |
| 도시가스 3 | 도시가스 안전점검원 | 여성 | 50대 | 정규직 | 조합원 |
| 도시가스 4 | 도시가스 안전점검원 | 여성 | 40대 | 정규직 | 비조합원 |
| 도시가스 5 | 도시가스 안전점검원 | 여성 | 50대 | 정규직 | 비조합원 |
| 도시가스 6 | 도시가스 안전점검원 | 여성 | 50대 | 정규직 | 비조합원 |
| 도시가스 7 | 도시가스 안전점검원 | 여성 | 50대 | 정규직 | 비조합원 |

2. 노동 환경

1) 고용형태

- 가스점검원들은 원청이 도시가스회사로부터 가정용 도시가스 안전점검, 가스 사용량 검침, 고지, 연결 및 철거, 전출입 관리 등을 위탁받은 고객센터에 고용되어 있다. 과거에는 고정급여 없이 실적에 따라 보수가 지급되는 특수고용 형태였다가 최근에는 고객센터에 정규직, 기간제 등으로 전환되고 있다.

원래 00하고 00하고 따로따로 센터였는데 저희가 합병되면서 월급제로 하면서 전부 정규직으로 바뀌었습니다. (도시가스 4)

2) 임금

- 가스점검원들의 임금은 대체로 최저임금 수준에 맞춰져있었다. 지역이나 노조 유무 등 센터에 따라 업무량(점검량)이 차이가 있음에도 불구하고 센터마다 임금차이는 크지 않았다.

웃기는 게 안전점검비가 있고, 고지서 송달비가 있고 검침비가 있잖아요? 그게 5개 회사마다 틀린데 저희 서울도시가스가 제일 점검원 수도 많고, 서울지역에서 맡아서 하고 있는데 저희가 제일 싸요. 또 안전점검이나 검침이나 송달비가 저희가 제일 싸요. (도시가스 3)

근데 싸다 다르다 비싸다의 의미가 아니라 그럼 여기가 싸고 우리가 세대수가 많으면 우리가 돈을 더 받아야 되는데 아니예요. 최저임금이었어요. (도시가스 2)

- 과거 개인사업자(특수고용) 관계였다 현재는 고용센터 소속이 되었어도 과거의 도급방식 임금 형태가 남아있기도 했다. 도급방식으로 임금을 주는 곳은 운영에도 도급방식이 잔존해있었다.

기본급과 교통비 등 해서 기본급이 70여만원 되고요 검침비, 점검비 따로 해서

건수로 주는 거예요. (도시가스 6)

저희가 현재 12명 체제거든요. (월급제 때는) 서로 일을 안하려고 하는데 센터 장님이 도급제로 한거예요. 자기가 하는 만큼의 페이는 받으니까. (도시가스 6)

3) 근로시간

- 대부분의 사례에서는 고지업무나 교육 등이 있을 경우만 사무실에 출근한다고 했고, 일부에서는 매일 출근한다고 응답했다. 고객의 요구에 따라 아침 8시부터 일을 시작하기도 하였고, 야간에 방문을 하기도 하였다. 근무시간이 통제되지 않아서 장시간 노동으로 이어지기도 한다. 그러나 임금은 간주근로시간제를 적용하여 주 40시간을 기준으로 적용하고 있어 실제 노동을 반영하지 못하고 있다.

저희는 사무실은 가지 않고요. 한 달에 두 번 정도씩만 사무실에 들러요. 뭐 자료 받고 교육하고. (보통은) 현장에 직접 나가서 하는데 고객님들의 요청에 의해서 아침 일찍 출근하기 전에 와주세요 하면 뭐 8시까지도 가기도 하고. 보통은 저녁에 7시 이때까지도 하고 그래요. 하루에 한 200가구, 250가구 정도 방문을 드려요. (도시가스 5)

아침에 출근해서 8시 15분 30분에 사무실에서 나와서 사무실에서 지시받거나 사무실에서 할 거 있으면 해놓고 현장으로 다시 9시에 출근해요. 그리고서 검침을 한다거나 점검을 한다거나 고지서를 돌린다거나 시작해요. 시간 마무리는 한 5시 반~6시. 현장에서 퇴근이에요. (도시가스 4)

초반에 저희가 예전대로 일했을 때 일주일에 60~70시간 일한적도 있어요. 근데 40시간으로 간주를 해서 돈을 받는 거예요. 그래서 간주제기는 해요. 근데 회사가 얘기하는 간주제는 저녁에도 가고 주말에도 가고 새벽에도 가라는 게 간주제인데, (도시가스 2)

- 방문 가구수는 방문하는 지역의 지형 특성이나 센터에 따라 차이가 있었는데,

검침의 경우 월 3,600세대에서 최대 5,000세대. 안전점검의 경우 월 1,200세대에서 1,600세대 정도를 방문하고 있었다. 하루 평균으로는 200세대~250세대 정도이며, 실제 가구 안에 들어가서 점검하는 건수는 40세대~50세대 정도였다.

검침송달은 한달에 검침하기 위해서 3600가구 좀 넘는데 현장에서 검침할 경우는 한달에 한번정도 며칠에 걸쳐서 하는거구요. 송달도 한달에 한번 3600가구를 며칠에 걸쳐 배포하는거죠. 그 외의 기간에는 점검. 들어가서 가스누출상태를 점검하는 방문업무를 하고 있는데, 방문은 하루에 100집 정도 방문을 합니다. 그런데 들어가서 점검완료를 할 수 있는 집은 30~40집? 지금은 코로나 시국이라 요청하는 세대만 가고 있어요. 그래서 더 어려움이 있긴 합니다. (도시가스 1)

한달을 계산했을 때 주말에도 보통 근무하고 이런거 빼고 평일 근무를 따졌을 때, 20~22일 근무라고 치면 저희는 거의 4800, 5000세대에 대한 가스검침을 한 6일 정도, 송달을 한 3일 정도를 치면 9~10일 빼고는 나머지 시간을 가스안전점검을 한다고 보시면 돼요. 여기서 말하는 열흘이라고 하는 거는 저희 연차나 이런 것들은 빠진 all로 근무를 했을 때 할 수 있다는거고, 안전점검도 예스코같은 경우는 4800세대를 6개월안에 완료를 해야하고, (도시가스 2)

하루종일 점검을 하게 되면 한 240~250세대. 고객이 없을 경우는 그렇게 돌고. 고객이 많이 계실때는 한 200세대 정도. (실제 점검 가구는) 한 70~80세대 정도. (검침은) 진짜 많이 할 때 정신없이 하면 1600정도. 그건 제 기준이에요. 평균적으로는 1200개? 제가 오래되었으니까 지리를 외우고 있으니까. (도시가스 4)

고객님들의 요청에 의해서 아침 일찍 출근하기 전에 와주세요 하면 뭐 8시까지도 가기도 하고. 보통은 저녁에 7시 이때까지도 하고 그래요. 하루에 한 200가구, 250가구 정도 방문을 드려요. (도시가스 5)

저희도 한 달에 한 700~800건 해요. 점검을. 그리고 검침은 한달에 4천세대? 4,400세대. 한 달에 1, 2, 3차 나눠서요. 동네마다 1차 검침자료 있고, 2차 검침자료는 따로예요. 한 번에 못하니까 구역을 나눠서. (도시가스 7)

- 한편 가구방문 시간을 조정하는 일은 퇴근 후에도 이어져 가구방문 업무가

종료되어도 귀가 후 업무를 계속하게 되는데 이 시간은 업무시간에 포함되지 않는 무료노동시간이다. 일과의 상당 부분이 이동시간임에도 공식적인 근무시간은 PDA 상의 업무 시작 버튼을 누르는 시간부터 종료 버튼을 누르는 시간 까지이다. 또 1인당 평균 가구방문수 산정 때는 가스점검원만을 대상으로 하는 것이 아니라 관리자까지 모두 포함해서 산정하여 실제 업무량이 과소평가 되고 있다는 지적이다.

저희가 6시 퇴근한다고 퇴근이 아니예요. 집에가서 고객님들 예약 들어온거 녹음 정리하고 저녁에도 7시, 10시에도 전화를 하세요. 그런거 보다보면 저희는 퇴근시간이 없어요. 집에 가서도 살림하면서 고객들 전화 오는거 받아서 예약 잡아야 되고. (도시가스 4)

코로나 2단계, 3단계, 4단계 이렇게 거쳐 가면서 점검업무를 중단하래요. 그래서 검침 송달만 비대면 업무만 하고 있었거든요. 근데 관리자가 저한테 일을 안했다는 거예요. 3개월 동안 80시간이 안되게 일을 했대요. PDA 2분 30초만 갖고 애길 하는 거예요. 검침 송달 전화라든가 PDA에 찍히지 않는 시간은 제가 업무를 안했다고, 그게 통계자료라고 많은 사람들이 있는 가운데 저 사람은 저렇게 일을 합니다라고 얘기를 하더라구요. 그래서 너무 슬펐어요... (도시가스 1)

(우리 점검률이 86%래요) 9시부터 6시까지 근무하는거 3년치 데이터만 가지고, 새벽에 일하는거, 밤에 일하는거, 주말에 일하는거를 다 빼고 순수하게 9시부터 6시까지 근무하는 거(PDA 등록된)로만 점검률을 매긴거예요. (도시가스 2)

서울시나 아니면 그 산자부에 보고되어 있는 거가 저희 3천 세대 미만으로 보고 되어 있어요. 제가 지금 하고 있는 게 4800세대인데. 우리 남자 매니저 20명이 있잖아요. 그러니깐 관리자 인원까지 n분의 1이 되어 버리니까. 그래서 저희 다 3천 세대 미만으로 되어 있어요. 그런데 실질적으로 그게 아니잖아요. (도시가스 2)

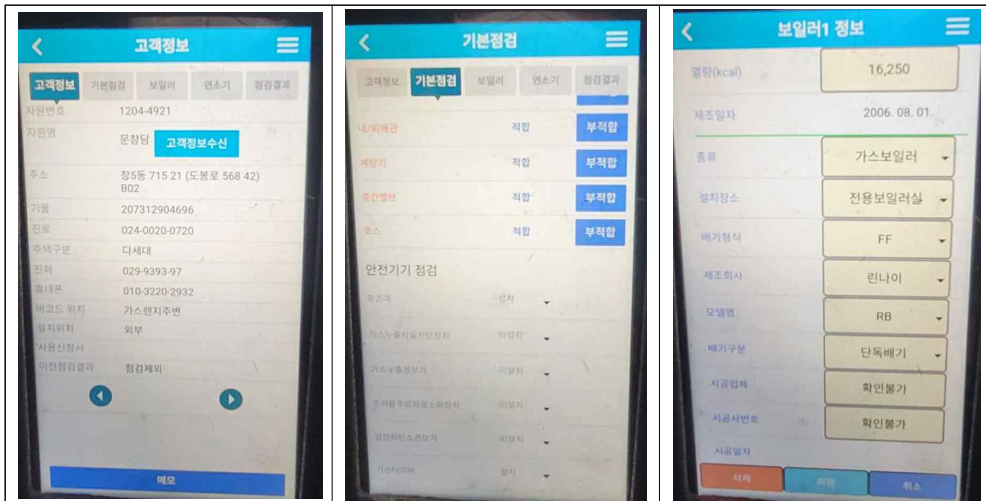
- 가스점검은 가구 당 통상 2분 30초에 이뤄지는데 그 시간 안에 67개의 점검 항목을 체크해야 하는 신속하고 고도의 집중도가 필요한 업무였다. 어쩌면 가능하지 않은 과도한 직무요구일 수도 있다.

- 2분 30초는 충분한 점검을 위해 설정한 시간이었지만 그나마 실적 압박으로 실제 점검 시간은 2분정도에 끝내고 이동 중 후처리를 하면서 종료버튼을 누르게 된다고 한다. 일부 센터는 2분 30초 이상 점검해야 하는 설정을 해제해 더 짧은 시간에 점검을 할 수 있도록 하고 있었다.

2분 30초동안 검사해야하는게 부적합이라고 확인해야하는거 눈으로, 기계로 확인해야하는게 67가지예요. 모든 것들을 터치하는게 항목별로 터치하고 하는게 한 100번을 더 넘게 터치를 해야하더라고요. 그게 2분 30초 안에 불가능이예요. (그러다 보니) 저희가 가서 점검하는것보다 업무적으로 빨리 터치해서 완료해서 나오는게 숙련되어 있어요. (도시가스 1)

저 예전에는 (2분 30초 이상 점검하게) 세팅을 걸어놨대요. 세팅을 걸어놨대요. 우리는 세대가 많잖아. 저 처음에 7년 전에 받은 세대가 5300세대가 넘었거든요? 그럼 그렇게 걸리면 이 점검을 다 못하는 거예요. 그래서 세팅을 풀어놨대요. 2분 30초 걸리는걸 다 없앴다고 하더라고요 (도시가스 2)

[그림 4-1] 가스안전점검용 단말기 점검 사항 화면



4) 업무비용 처리방식

- 가스점검은 모든 업무가 외부에서 이뤄지는 출장업무이고 이동이 매우 많은 데 이동 노동에 대한 업무도구나 적정한 비용을 지급하지 않고 있었다.
- 출장비에 해당할 수 있는 교통비나 식대는 센터마다 차이가 있었는데 실제 지출되는 비용에 비해 매우 부족했다. 기술직 직원에게는 지급하는 짐을 실는 박스나 우비 등이 가스점검원이 요구해도 지급되지 않았다.

교통비 5만원, 핸드폰비 5만원, 식대비 9만원. 이게 식대비나 교통비가 되진 않아요. 안되요. (도시가스 4)

저희가 들고 다니는 짐이 많으니까 사장한테 (자전거에 달) 피자박스 같은 걸 요구를 했어요. 스티커서부터 해서 여러 가지를 갖고 다녀야 되요. 남자 직원들 오토틀이 뒤에 박스를 하나씩 해주면서 저희는 안해주죠. 남자직원들한테는 우비, 신발, 그 저기 장화 이런 거 다 지원이 되요. 저희는 지원이 없어요. (도시가스 2)

5) 위험발생 요인

- 가스점검원들이 부상을 당하는 곳은 예상 외로 일상생활 공간이었다.
- 가장 많이 부상을 당하는 곳은 계단이었고, 그 외에도 마루바닥계단, 마루바닥, 엘리베이터바닥 등에서 미끄러지는 사고가 많았다. 시간을 쪼개 업무를 하다보니 이동 중 PDA 조작하다가 다치는 사고, 반려동물이 많아지면서 강아지에게 물리는 사고를 경험한 가스점검원도 많다고 하였다. 최근에는 보일러 앞에 세탁기, 빨래건조대, 그 밖의 짐을 두어 점검이 어렵고 부적당한 자세를 취하다 허리 부상을 당하기도 했다.
- 사용자의 관리 범위 밖에 있어 사업장보다 철저한 안전관리가 필요하나 그런 노력이 보이지는 않았다.

저나 직원들 고객집 들어가서 점검하러 들어갈 때 고객님들이 빨래하시면 미끄러져서 발목다치고 넘어지고, 강아지한테 물리고. 비올 때가 제일 위험하고 눈올 때도 위험하고. 비올 때는 검침하다가도 미끄러지고. 여름(장마철)이랑 겨울인거

같아요. 계단이 우선 신발이 젖어있으니까 빌라를 올라갔다 내려오다가도, 검침하
다가도 미끄러지고. (도시가스 4)

보일러실 앞에 짐들을 많이 쌓아놓잖아요. 근데 짐을 치워주세요 하는것들이 굉
장히 민망해서 우리가 옮기는 경우가 있거든요. 한번은 골프채를 들다가 제가 허리
가 나갔어요. 허리가 나가서 119 불러서 응급실 갔어요. (도시가스 2)

새로운 신입이 담장에서 계량기보고 내려왔다가 무릎 십자인대가 파열돼서 1년
동안 산재하다가 퇴사했어요. 오토바이나 자전거를 타고 가다가 담벼락이랑 부딪히
거나 차량 접촉사고나서 병원신세를 진다든가 고지서 송달하다 보도에서 넘어져서
턱이랑 이가 나가는 경우도 있고 담장이 허스름해서 떨어지는 일도 있고, 현장 업
무다 보니까 계량기가 그늘진 곳에 많은데 이끼, 풀에 미끄러지거나 벌집이 있고.
(도시가스 1)

이동시간을 줄여가며 일을 하기 때문에 걸어가면서 터치를 한단 말이에요. 집에
서 나와서 터치하면서 옆집으로 가요. 그럼 이동 거리가 거의 없는 걸로 나오는 거
죠. 대부분 점검원들이 터치를 하면서 가는거예요. 그러다 많이 다쳤어요. 그래서
사람들이 계단에서 다리 뻗 현상이 많은게 이렇게 가다가 ... (도시가스 2)

6) 산재인정 여부

- 가스점검원들은 미끄러짐이나 부적당한 자세나 점검장비나 고지서를 가방에
담고 다녀 근골격계 질환이 많다. 그러나 1인 작업으로 인해 사고 목격자가
없어 입증 어렵고, 사고 발생시 신속한 조치를 할 수가 없는 문제가 있다.
또 근골격계의 경우 중장년이라는 이유로 산재인정을 받기 어렵다고 했다. 또
센터에서도 산재 신청을 못하게 하는 문화가 있었다.

예전에 예스코에서 한분이 계단에서 실족사 하셨다고 그러더라구요. 근데 아무도
알수가 없는 상황이었어요. (도시가스 1)

아시는 분들은 검침하다가 디스크와서 디스크 수술하신 분도 계시고 그런거에
대해서 보호가 안되고 있죠. 인정이 잘 안돼요. 저희 하는 업무에 대해서. 디스크.
저희 업무가 어깨를 올리고 키 안닿으면 까치발로 올리고, 한쪽으로 가방이 이렇게

들고 다니니까 디스크가 올 수 밖에 없죠. (도시가스 4)

(허리가 나가서) 산재를 넣으려고 했더니 너네 나이대에는 다 허리 디스크 있잖아... 그래서 (공단에서) 산재 승인이 안된거예요. 저같은 경우는 2018년 계단에서 비 때문에 신발이 미끄러져가지고 오른쪽 발가락이 금이 가서 산재를 그때는 바로 인정을 받았거든요. 우리 센터 생긴 이래 최초로 산재 받은 사람이 저예요. 그전에는 만약에 깁스를 하거나 허리수술을 하면 바로 회사를 그만둬야 해요. (도시가스 2)

3. 감정노동 등 피해 경험

1) 부당한 피해 경험

○ 고객이 오르면 가야 하는 점점 시간

- 자신들이 요구하는 시간에 맞춰 오지 않을 때 폭언을 경험하곤 했다. 요구하는 시간은 아침, 저녁, 휴일에도 있었다. 근무시간을 설명하였으나 오히려 인격모욕적 발언을 듣기도 하였다.

고객님들이 저는 '낮에 시간이 안돼요, 밤에 밖에 없어요.' 이러면 밤에도 가야하고, 그런 상황인거죠. 아니면 주말이나 (도시가스 5)

전화로 욕하는 것은 태반이세요. 본인이 오라는 시간에 안온다고... 저희도 가정이 있고 퇴근 시간이 있는데. 전화하라고 붙여놓고 전화 왜 안쳐받냐 그리고 일요일에 전화해서 '저희도 휴일이 있습니다.' 그러면 휴무고 뭐고 붙여놓고 쳐갔으면 전화 쳐 받아야 될거 아니냐고 그러면서 이년아 저년아 하시는 분들도 계시고. '점검이나 하는 주제에, 검침이나 하는 주제에...' (도시가스 4)

○ 실적 때문에 해야 하는 위험한 야간 점검

- 고객과의 시간을 맞추기 위해 야간에 점검해야 하는 경우도 잦았다. 1인가구가 늘어나며 특히 증가하고 있는데, 1인가구에 야간 점검에서는 성희롱 등 상황에 노출되기도 하였다. 그런데 실적을 채워야

하는 입장에서 야간 점검을 해야할 수 밖에 없다고 하였다.

오피스텔에 점검을 하다보니까 늦게 일하다보면 밤 11시까지 했어요. 10시에 오라고 해서 갔더니 포르노를 틀어놓고 제 반응을 보는 거예요. (도시가스 2)

아니 기사님들은 토요일도 3시까지만 하는데 저희는 이걸 빨리 달성을 하기 위해서 밤에 우리가 찾아가는 수밖에 없어요. 그 부분이 좀 힘들긴 해요. (도시가스 7)

○ 개인 전화번호 노출로 개인정보 유출 위험

- 업무폰이 지급되는 센터도 있지만 아직 개인폰으로 업무를 보거나, 업무폰이 있어도 보조적으로 개인폰을 쓰는 경우가 있었다. 요즘에 SNS가 핸드폰 번호와 연동되는 경우가 많아 핸드폰 번호가 노출될 경우 SNS에 있는 개인정보가 유출될 수 있는 위험이 있다. 또 업무 이외의 시간에도 개인 핸드폰으로 부적절한 전화를 하는 사례도 있었다.

휴대폰으로 했을 때는 고객이 우리 전화번호 개인폰으로 해놓으면 카톡을 다 열 어봐요. 등산가자, 뭐하자, 차마시자 그리고 연락오는 사람들도 많아요. (도시가스 2)

업무핸드폰 아니고 개인 핸드폰이에요. 이게 문제가 되는거죠. 오밤중에도 전화를 하시니까. (이상한 문자 보내는) 그런 분들도 많으세요. (도시가스 4)

이게 안에 들어가서 업무폰으로 작업(QR코드 인식, 사진촬영 등)을 하고 있는데 여기로 전화가 오는 경우가 많아요. 그러면 좀 불편하니까 개인폰으로 계속 받기 위해서 했었는데 또 하니까 할 수 있겠더라고요. (도시가스 7)

○ 성희롱 경험

- 성희롱에 대한 경험에 대해 방문 시 고객이 나체로 있었다는 경험, 고객이 성적인 상황을 연상시키는 사진을 보냈다는 경험이 있다는 이야기를 했다. 남성이 사각팬티를 입고 있는 정도는 성희롱으로 인

식하지 않는다는 것처럼 성희롱의 기준선을 사회적 기준선과 다르게 잡을 수 밖에 없었다. 응답자 중에는 전화통화나 방문 시 “아줌마” 라는 호칭을 종종 듣고 있는데, 직접적인 성희롱은 아니었다 해도 여성비하적 표현에 해당할 수 있다.

- 가스점검원의 성희롱에 대한 두려움에도 불구하고 남성인 관리자는 그 위험을 공감하지 못하였다. 대부분의 경우 여성 가스점검원에 남성 관리자인 조직 구조를 고려했을 때 짚어봐야 할 대목이다. 한편 노동조합을 통해 성희롱에 대한 고통을 호소한 것이 회사와 고객에 의한 2차 가해로 돌아오기도 하였다.

나는 집에서 발가벗고 있으니깐 3초만 세고 들어오래요. 하나 둘 셋 세고 들어 갔더니 그 사람 벌거벗고 있는 뒷모습을 본거야. 그 다음에 갔을 때도 똑같이 해. 그래서 내가 하나~~~둘~~~셋~~~ (길게) 하고 문을 열었는데 앞에서 서 있는거야. (도시가스 2)

할아버지가 덩치는 이만한데 건물주인데 엘리베이터를 타고 같이 올라가는데 엘리베이터에서 한쪽으로 코너로 딱 몰고 나한테 뽀뽀를 하는 거예요. 그런 일도 있었어가지고. (도시가스 5)

최근에 제가 점검하겠냐 안하겠냐 사전문자를 보냈는데 남자분이 저녁 6시 넘어서 파자마 바람으로 있는 사진을 보낸거예요. 처음에는 이게 뭐야 뭐야 이려고 그 집에 가려고 했는데 다시 보니까 겁이 나는 거예요. 회사에 관리자한테 말했는데 ‘이게 뭔데?’하면서 잘 못 보낼 수도 있지 하면서 가보라는 거예요(남자 관리자). (도시가스 1)

남자분들은 사각팬티 입고 왔다갔다 하는건 보통인데 그거는 넘어가야 되는거구요. (도시가스 7)

(성희롱에 대한 언론 보도 후) 아줌마 나이가 그만큼 됐으면 그런거가지고 그렇게 상처를 받아? 그리고 회사에 얘기를 하면 회사는 부끄럽게 그런 얘기를 해? 저희 노조들어서 이런일이 있었다고 언론에 얘기했잖아요? (도시가스 2)

○ 감정노동을 심화시키는 해피콜

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

우리가 고객 방문한 데는 무조건 고객만족조사 해피콜이 나가요. 물론 우리도 방문하는거니까 성질내면서 문을 두드리겠어요? 한집이라도 간김에 하고 오는게 목적인데 상냥하게 하죠. 근데 그분들이 그러지 않으니까 우리도 감정을 숨기는 거예요. 내가 기분이 별로 안좋아도, 뒷집에서 당하고 와도 웃으면서 노크를 하죠. 그런 해피콜이라든가 가서 잘 얘기를 해요. (도시가스 1)

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

○ 성희롱을 경험해도 6개월 후 다시 방문해야

- 가스점검원들은 구역 담당을 두고 있어 6개월에 한번씩 재방문을 하는 시스템이다. 그러다 보니 폭언이나 위협을 겪은 집도, 성희롱을 겪은 집도 다시 방문해야 하는 문제가 있다. 동료직원이나 남자직원에게 부탁하기도 하지만 지속적이지는 않았다.
- 문제를 겪었던 가구에 재방문 할 때 별도의 보호조치는 없었다. 가구에 따라서 비슷한 위협에 노출되는 경우도 있었고, 서로 아무일 없었던 듯이 지나치는 경우도 있다고 했다. 한 응답자는 그 가구 방문을 위해 주변에 갈 때면 긴장도가 높아진다고 하였다.

근데 문제는 그 사람(벌거벗고 기다린 사람) 요즘 점검하라고 연락왔요. 저희가 6개월에 한번씩 다녀야해요. (도시가스 2)

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

메모를 남겨서 사무실에 하면 그 다음에 그 세대는 저희가 안하는 걸로. 남자 기사가 한다거나 그런식으로 (도시가스 6)

그런 집도 갔다 오고 나면 그냥 일단 하기만 하면 아무렇지도 않아요. 뭐. 그냥 잊어버리는 거죠. 그 때는. (그래도) 그 주변에 갈 때 사실은 두근두근하고. (도시 가스 5)

그리고 우리가 감정을 숨기는 이유가 뭐냐하면 그 고객을 6개월 후에 또 방문을 해야하는 거예요. 계속 반복적으로 방문을 해야하는데 우리가 될수있으면 잘 지내 고 싶죠. (도시가스 1)

○ 고객 민원은 무조건 가스점검원 책임

- 고객과 접점을 이루는 업무는 여러 이유로 민원이 발생할 수 있다. 발생한 민원에 대해 원인을 분석해야 다음에 유사한 민원이 발생하 지 않게 준비할 수 있음에도 고객센터에서는 민원을 가스점검원의 책임으로 전가하고 있었다.

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

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

○ 현장에서 무용지물인 보호체계

- 가스점검원의 안전을 보호하기 위해 전화기에 비상 앱을 깔았다고

한다. 그러나 현실에서는 위기상황에서 앱을 실행시켜 비상신고를 하는 것은 사실상 불가능하다고 한다. 또 비상신고를 해도 경찰서가 아닌 관리자에게 연결되는데 관리자가 자리를 비울 경우 무용지물이 되었다.

저희 성폭력 주신거라곤 앱 깔으라고, 112 앱 깔아서 혹시 그런 경우 있으면 바로 누르라고. 근데 솔직히 현장에서 저도 한번 오피스텔 안에 점검하고 있는데 어르신이 뒤에 와서 달라붙으시는 거예요. 순간적으로 너무 놀라서 주저앉지 누가 그걸. (도시가스 4)

업무폰에 저희 비상벨이 있어요. 근데 비상벨이 경찰한테 가는게 아니라 관리자에게 가요. 한번은 저희가 놀러봤어요. 반응이 없어요. 그 다음날인가 한참있다가 연락이 와요. 그때 아무일 없으셨죠? 우리가 농담으로 관리자가 똥싸러 갔으면 우리 죽었어요. (도시가스 2)

○ 보호조치 없는 회사

- 고객과의 관계에서 폭행이나 성희롱을 겪어도 회사는 제대로 된 조치를 하지 않았다고 하였다. 문제는 동료들과 소통하면서 해소하거나 동료들과 2인 1조로 움직이며 위험을 피하기도 하였다.
- 2인 1조로 문제 가구를 방문할 경우 효과가 컸다고 하였다. 남직원들도, 본사도 2인 1조로 업무를 보는데 가스점검원은 1인 근무인 것은 이해가 안간다고 하였다.

안좋은 일이 발생하면 회사에 얘기하는게 아직도 꺼려지고. 와서 어떤 일인지 사유를 써라. 그러면 장황하지만 대책은 아무것도 없어. 우리끼리 같이 소통하면서 좀 화를 스트레스를 감정적인걸 해소시키는 거예요. 그런게 없으면 나 혼자 업무를 하기 때문에 울어요. (도시가스 1)

그래가지고 그 집 갈 때는 둘이서 같이 다니고 그렇게 한 적이 있었어요. 그런데 이런거에 대해서 사실은 아무런 조치가 없어요. (도시가스 5)

우리 동료 중에 1명이, 남자 그 고객이 계속 그런 안 좋은 행동을 하는 거예요. 언니 오늘은 같이 가. 그래서 같이 가니까 어. 2인 1조라고 그러더니 두 분이 왔

네. 그리고 가만히 있는 거예요. 그때는... 2명이 가는 게 되게 많이 큰 효과가 발생한다. 나도 지킬 수 있고, 본사는 2인 1조로 다녀요. 원청도 2인 1조로 다녀요. (도시가스 1)

○ 몸으로 나타나는 증상

- 고객과의 마찰로 스트레스가 높아지면 정신적인 부분 외에 신체적으로도 증상이 나타난다. 고객에게 무릎을 꿇었던 한 가스점검원은 복통으로 3일간 입원한 사례가 있었다.

예전에 신입때 이 일을 하다가 어느 분이 점검갔는데 정말 무릎꿇고 있다가 나온 경우도 있어요. 점검했는데 들어오라고 문을 열어줘서 '잠시 실례하겠습니다.' 하고 들어갔는데 '너 내가 들어오라고 안했는데 왜 들어왔어?' 그러면서 명찰 내놓으라고 신분증 내놓으라고 무릎 꿇으시라고 그러고 그 다음날 너무 스트레스 받아서 새벽에 배가 너무 아픈거예요. 병원에 갔는데 스트레스로 인해서 장이 아무 운동을 안한다고 그래서 한 3일 입원한 적도 있어요. 이 정말 막 하시는 분들은 한도 끝도 없이 하시니까. (도시가스 4)

2) 코로나19로 인한 어려움

○ 가구 방문 수 감소, 이동 동선은 증가

- 코로나19 발생 이후 점점 거부 가구수가 늘면서 점검하는 가구수는 적어졌다. 그러나 이동 동선이 변화되면서 더 길어지고 이동시간도 증가하였다.
- 2021년의 경우 감염 우려로 7,8,9월에 서울시가 점검을 중단시켰으나 10월에 지난 세달치를 한꺼번에 하게 하여 극심한 업무과중이 있었다.

실제 실 점검 프로수는 굉장히 낮아졌죠 거부가 많으니까. 그렇지만 저희가 움직이는 양이 적어진건 아니예요. 어떻게보면 움직이는 양은 더 많고 하다보니 더 넓어져서 동선은 더 길어지고. (도시가스 6)

이제 계속 7월달, 8월달 뭐 이렇게 못하고 있다가 9월 달에 뭐 추석도 끼고 나는 예방접종해가지고 막 그때 아프고 그랬는데 한꺼번에 석달치를 하라는 거예요.

그래 가지고 그때 완전히 그냥 죽는 줄 알았어요, (도시가스 5)

○ 감염될 수 있다는 불안

- 코로나19 감염의 위기가 확산되고 있는 가운데 가스점검원들도 감염의 위험에 대해 불안함이 있었으며, 반대로 고객의 입장에서는 접촉면이 많으니 감염의 원인이 될 수 있다는 거부감이 있었다. 점검가구 중에 자가격리 중인 가구가 있었다는 사례가 있었다.

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

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

저희한테 대놓고 당신 하루에 이집저집 돌아댁기지 않냐고. 그 세균 다 묻혀서 저희집 점검 온다구요? 오지마세요. 차라리 요번에 안 받겠습니다하면 되는데 이 집 저 집 다 돌아다니고 세균 묻히고 우리 집에 올라 그러냐고. 언어들도 조금 그러세요. 저희도 저희 목숨이 달린 일인데 그렇게 쉽게 하고 다니진 않는데. (도시가스 4)

○ 마스크로 인한 스트레스와 업무강도 증가

- 감염을 방지하기 위해 필수적으로 마스크를 착용하고 있지만 이동량이 많은 가스점검원에게 마스크는 업무강도를 증가시키는 원인이 되고 있었다. 마스크로 인한 업무강도는 증가했지만 노동량은 큰 변화가 없었다.

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

지금은 괜찮는데 한여름에 땀 날 때는 요 한 개 가지고 택도 없어요. 막 이게

흠뻑 다 젖어가지고. 뭘 땀 줄줄 흐르고 있으니까. 항상 여벌을 가방에다가 넣어가지고 다니고. (도시가스 5)

지금 날 추워지니까 마스크 안에 김이서려서 물이 똑똑똑 떨어져요. 계속 호흡을 하면서 계단을 오르락 내리락하죠 추웠다 더웠다 하니까 이 안이 무슨 수도 틀어놓은것처럼 물이 줄줄줄 해요. 그리고 나중에 턱이 짓물러요. 발진올라오고 진물을라오고. (도시가스 2)

○ 마스크 한 장에 의존하는 감염 예방

- 감염 위험이 많은 가구방문노동자였지만 이에 대한 안전보호조치는 마스크를 지급하는 것 이외에는 전무했다. 마스크도 한달에 20개, 또는 두달 전 60개 정도 지원할 뿐이어서 하루에도 1~2차례 교체해야 하는 가스점검원들에게는 부족했다. 또 백신 맞으라고 지시하는 등 감염 예방은 가스점검원 스스로의 몫이었다.

보호장구는 마스크 지원해주고요. 네, 마스크 지원해주고, 손 소독제 그거 지원해주고, 그게 다죠 뭐. 하루에 하나씩 아니고. 지금 한 2달 전에... 50개, 60개 이렇게 주고. (도시가스 5)

저희한테 요구하시는거죠 백신 맞아야 된다, 2차까지 맞아야된다. 저희 맞았는지 안맞았는지 본사에서 다 보고 하라고 그래서 가져가시면서 그럼 저희가 안전하게 다닐 수 있는 뭔가를 주셔야되는데 아무것도 없으세요. (도시가스 4)

○ 감염원 취급하는 고객

- 방문 가구에서 가스점검원을 감염원으로 취급하는 것에 스트레스를 받고 있었으며 방문 가구에서 가스점검원에게 소독제를 직접 뿌리는 경우도 있는 등 불쾌한 경험도 있었다.

저희한테 대놓고 당신 하루에 이집저집 돌아댕기지 않냐고. 그 세균 다 묻혀서 저희집 점점 온다구요? 오지마세요 그래요. 차라리 요번에 안 받겠습니다 하면 되는데. 이집 저집 다 돌아다니고 세균 묻히고 우리 집에 올라 그려냐고. 언어들이

조금 그러세요. 저희도 저희 목숨이 달린 일인데 그렇게 쉽게 하고 다니진 않는데.
(도시가스 4)

어느날 딱 갔는데 앞에 서세요 그러더니 말씀도 안하고 얼굴서부터. 얼굴있는데
마스크를 껴지만 온몸에다가 그걸 다 뿌리시는데 나도 이집 들어가는게 솔직히 무
서운데 내 일이니까 고객님들 저거(가스 안전) 하라고 오는건데. (도시가스 4)

○ 코로나19 이후 더 증가한 감정노동

- 코로나19로 사회 전반이 스트레스가 높아지고 있어 가구 방문시 고
객의 심기를 건드리지 않기 위해 조심하게 되어 감정노동이 증가했
다고 답하였다.

코로나19 오고나서 사람들이 점점 점점 화가 머리끝까지 올라와 있어요. 우울감
도 있지만 화도 있거든요? 굉장히 말 한마디라도 조심하려고 하는게 뭐냐면 내가
말 한마디라도 잘못해서 저 사람이 화가 폭발해버리면 그 안에 들어가 있는 저희
도 감당이 안되잖아요. 그러니까 굉장히 조심을 하고 그렇게 되니까 일 끝나고 나
면 저희가 너무 지쳐요. 이게 감정소모가 예전보다 코로나19가 점점 길어지면서
감정소모가 저희가 굉장히 심해졌어요. (도시가스 2)

4. 감정노동 영향 요인

1) 감정노동자 보호 매뉴얼

○ 매뉴얼이 있는지 알지 못해

- 감정노동을 예방하고 고객응대 중 발생하는 문제에 대처할 수 있는
매뉴얼이 있는지에 대한 질문에 있는지 여부를 모른다고 답했고, 관
련 교육을 제대로 받은 적도 없다고 하였다.

매뉴얼은 회사인데 안해봤을까? 근데 있는지 없는지를 저희가 몰라요. (도시가
스 2)

한번도 그런 교육이라든가 우리가 얘기했을 때 힘들고 어려운거에 대해서 고객에 대해서 얘기했을 때 어떤 조치를 취해야겠다라든가, 알았어 그정도예요. 그리고 조심해. (도시가스 1)

- 가스점검원에게 발생하는 감정노동이나 성희롱 등은 사무실이 아니라 업무공간인 고객 가정 내에서 발생함에도 관련 교육은 사업장 내의 교육에 그치고 있어 실효성이 없다고 하였다.

저희는 현장에서 고객하고의 문제가 생길 때 성희롱 이렇게 문제가 되거든요? 우리한테 맞는 눈높이 성추행 이런 방문노동자에 대한 교육이 없어. 회사에서 이루어지는 사내 성추행 성희롱 이런거밖에.. 고객이 그랬을 때는 차분한 마음으로 조용히 고객을 설득을 하고 나가겠다라고 얘기를 하고 나간다. 어디 그렇게 있어요. 신발도 못신고 도망쳐 나와야하는데. 그냥 벗은 몸으로 딱 나오면 어! 이려고 얼음이에요. 도망 못가요. 소리 안나와요. (도시가스 2)

(교육자료가) 저희한테 하나도 도움안되는 이론적인.. 고객님한테 이렇게 하면 고객님,,, 뭐 이러면 전화를 끊겠습니다. 이런 말도 안되는 현실적으로 써먹지 못할 자료라고 해야 하나요? 강아지가 오면 앞을 쳐다보고 안돼 하라고 자료를 보내주셨는데 솔직히 저희가 강아지한테 물리는건 한순간인데 저희한테 그렇게 대처하라고. 고객님이 험한말 하면 고객님 이러시면 안된다고 대처하라고 이렇게 해서 저희한테 굽게 말하시는 분들 하나도 없으세요. (도시가스 4)

2) 노동조합 관련

- 노동조합 필요하지만 센터의 적대적인 문화에 어려워
 - 현재 서울지역의 도시가스 회사 중 고객센터에 노동조합이 있는 곳은 예스코와 서울도시가스 두 곳이다. 전반적으로 노동조합 가입이나 활동에 적대적이어서 부당노동행위 소지가 있는 상황도 있었다. 그러다 보니 가스점검원들이 노동조합 활동에 눈치를 보고 있다고

하였다. 한편으로는 노동조합이 있을 경우 부당한 것들이 개선될 수 있다는 기대도 있었다.

노조가입하면 그만둬야 된대요. (왜요?) 그렇게 얘기를 들었어요. (도시가스 5)

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

*우리 다른 노동조합 든 사람들도 되게 눈치를 많이 봐요. 왜냐면 사장님하고 반
하는 행동을 하고 있는 거잖아요. 우리 규정은 우리 일할 권리를.. 너무 힘든 상황
이에요. (도시가스 1)*

○ 노동조합 가입 후 노동시간 감소와 임금 상승 이뤄내

- 조합원인 “도시가스 2”의 인터뷰를 정리하면 초과근무나 주말근무가 줄어들었고 임금도 서울시 생활임금 수준으로 인상되었다고 한다. 노조가입 후 개수 임금제에서 월급제로 변경해 코로나19 업무중단이 있었어도 임금이 보존되었다. 위험한 야간근무도 하지 않아 성폭행 우려가 많이 해소되었다고 한다. 또 업무를 못할 경우 자기 비용으로 대체근무자를 사용했었는데 노조 이후는 회사가 그 비용을 대고 있어 쉼권리가 보장되고 있었다.

(노조를 하고) 많이 달라졌죠. 어마무시하게. (그런데 다른 사람들은) 사장이 월급 올려준거고. 사장이 한거고. 저희(노조)가 한 것도 아니고요. 그 사람들한테는 우리는 너무 설치는 사람이고. 그런데 이걸 있어. 이게 옳아. 옳은데 너무 힘들어. 그래서 노조 든 사람들의 우울감은 그냥 일반 점검원들의 우울감보다 더 할거예요. (도시가스 2)

아침 7시부터 밤 8시, 9시까지 하고 주말에도 하는게 기본이었는데 저는 노동조합을 들고나서 (평일) 아침 9시부터 저녁 6시까지 근무를 원칙으로 하고 있어요. (도시가스2)

어찌됐든 업무도 저희가 중단을 한게 아니라 감염병 예방으로 중단이 된거잖아요. 저희가 노조들기전에는 건당, 점검 1건당 얼마씩 받았기 때문에 만약에 노조 들지 않은 상태다 그럼 업무 중지가 내렸다. 중지도 안했을뿐더러 만약에 중지해서 일을 못했으면 한달에 60만원정도,,, 검침이랑 송달은 하니까 그게 저희 월급이었을 거예요. 근데 저희가 노조를 들고나서 임금형태를 월급제로 바꾸었어요. 월급제로 바꾸니까 업무가 (감염병으로) 중단이 된거잖아요. 그래서 임금보전은 받고 있어요. (도시가스 2)

노조 들어서 막 방송에서 어찌됐든 많이 얘기를 했잖아요. 그리고 울산에서 한 사람이 자살시도를 한 일이 있으면서 현저하게 많이 줄어든 면은 있어요. 그래서 일단은 밤에 안가는거. 그게 가장 큰거 같아요. 성추행 성폭행 이런 부분에서는 그렇게 큰거 같아요. (도시가스 2)

내가 만약 2달을 쉬잖아요 그럼 건당 얼마씩에 대한 돈을 내가 동료한테 주고 일을 시키는거예요. 그렇게 하든가 아니면 허리 수술인데 허리쪼매고 남편이랑 아이들 데리고 가서 검침하고 점검하고 그렇게 했어요. 근데 저희가 노동조합을 들고 나서는 우리 일이 아니고 동료일이 아니다 이걸 회사가 알아서 정리를 해주고 부담해야하는거다. 사람을 점검원을 임시로 고용을 하든 뭘하든 다른 동료에게 부담을 주지 말아야 한다. 그래서 저희한테 부담이 되지 않게끔 그렇게 진행이 되었어요. 이게 노동조합의 힘이라고 보거든요. (도시가스 2)

- 코로나19로 7월 ~ 9월 점검 중지 기간에도 실적 압박으로 비조합원들은 위험을 무릅쓰며 점검을 나가기도 했다고 지적했다. 노조활동이 어렵지만 모두가 누렸으면 한다고도 했다.

코로나 기간 중에 3개월 일을 못하는데 100%를 다 한 사람이 있었어요. 그 사람은 상반기 때 잘했다고 상을 받았어요. 60만원 성과금도 받고 그리고 지금 당연히 대표들은 실적에 대해서 신경을 써요. 그런데 이제 본사에서 그 센터들을 순위를 매겨서 평가금을 따로 내려주는 거예요. (도시가스 1)

(노조활동하며 집단상담에 참여) 그분들도 같이 이런거에 참여하면. 내가 존중받아야 하는 사람이고. 내가 하는 일이 자신감을 얻을 수 있을 것 같은 거예요. 그래서 아 이렇게 있었으면 좋겠고. 이 시람들도 이걸 받았으면 좋겠다. 저는 시간을

쪼개서 했거든요. 저는 퇴근하고 나서. (자살 생각을 했었는데) 저는 지금은 좀 죽을 생각은 안해요. (도시가스 1)

5. 감정노동 보호를 위한 의견

○ 과중한 업무량 축소

- 인터뷰에 참가한 가스점검원들은 감정노동이 발생하는 주요 원인으로 과중한 업무량을 꼽았다. 시간 약속 등 고객과 충분한 조율을 할 수 없다보니 갈등이 발생한다고 한다. 고객 입장에서도 평온한 생활이 침해되는 상황일 수 있기 때문이다.
- 이를 위해서는 관리자까지 포함한 1인당 수요가구수를 실제 점검원을 기준으로 재산정해야 한다. 가스점검원들이 요구하는 적정 가구수는 2,500~3,000세대였다.

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

저희가 업무량이 많기 때문에 고객한테 얘기를 안하고 문 두들기잖아요. 그 안에 계신분들은 내 집이니까 팬티 바람에 속옷 안입고 집에 있을 수 있잖아요. 근데 시간 타임에 상관없이 점검하라고 문 두들기는 거잖아요. 고객이 봤을 때 외부침입자예요. 그러니 제대로 된 점검갯수를 주고, 고객하고 충분히 약속을 잡고 갈 수 있는 상황들을 만들어야돼요. (도시가스 1)

○ 가스점검원 존중과 가스안전점검 중요성 알리는 사회적 홍보

- 인터뷰에 참여한 가스점검원들은 자신들이 고객과 도시의 안전을 위해 중요한 일을 하고 있다는 사명감을 가지고 있었다. 그러나 사회적인 저평가로 상처를 받기도 하고 자존감이 떨어지기도 하였다. 가스안전점검이라는 안전업무에 대한 사회적 인식을 높이고, 안전점검에 장애가 되는 시설을 설치하지 못하게 하는 사회적 홍보가 필요하

다고 말했다.

티비에서도 고객들이 인식하게 점검원들도 존중해줘야 된다고 내보내주셔야 되고, 보일러 앞에 왜 거기다가 건조기나 짐을 놓으면 안되는지, 그리고 왜 점검을 저희가 가는지 왜 해드리는지 이분들이 왜 받아야지 되는지 그런거에 대해서 (홍보가 필요해요). 티비라는게 솔직히 보면서 아무것도 아닌거 같지만 인지가 되잖아요. 어느순간 자기도 모르게 인지하게 되잖아요. 그리고 저희한테 함부로 몸매 얘기를 하시거나 똥똥하다느니 날씬하다느니 막말하지 않으시게 뭔가 그렇게 해주셨으면. (도시가스 4)

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

○ 3번 부재 제도 개선

- 3번을 방문해도 부재할 경우 점검을 안해도 된다는 규정이 있지만 센터에서는 실적 관리를 위해 무한 반복 방문하는 것을 요구한다. 하지만 가스점검원들은 일관되게 무의미한 제도라고 한다. 점검 받기 싫어하는 가구는 공공의 개입이 필요하지 점검원의 설득으로는 한계가 있기 때문이다.

한 세네번 해서 만약에 그 사람 못만나면 자동으로 미점검으로 넘어가지 말고 그달로 끝났으면 좋겠어요. 6개월이 도래될때까지 계속 미점검을 달고다니는 거잖아요. 굳이 그 사람들이 자기네가 연락이 안돼서 못하는 사람들도 있지만 싫어서 안하는데도 있거든요. (도시가스 6)

거의 뭐 5번 6번까지 안하고 지금 7번 안한 사람들이 있는데 ‘나 코로나 시국이어서 안하겠다.’ 그런데 회사에서는 그렇게 오랫동안 안하는 집은 꼭 해라고 하는 편이거든요. 그런데 사실은 그런 경우에 7회 미점검이면 그냥 코로나 이전부터도 계속 안한 집이거든요. 그 사람은 하기 싫어서 그런거거든요. (도시가스 5)

전기도 두들겨서 있으면 전기 검사를 하고 없으면 쪽지를 붙이는데. 연락이 안 오면 다시 안가요. 그런데 저희는 두들겨서 안계시면 쪽지를 붙이면. 연락이 안와도 그다음에 가서 또 두들겨야 해요. 또 저희 PDA폰에다가 싸인을 받아야지만이 거부가 인정되요. (점검도 안받겠다는 사람 싸인을 받으려면) 짜증도 내지만. 너 들어와봐. 너 들어온다는 거는 나랑 하고 싶어서 들어온다고 한다 이런 식의 답변도 받았어요. 정말 말도 안되는 규정이에요. 고객이 거부할 사람이 거기다 나와서 싸인을 하겠느냐고요. (도시가스 2)

○ 업무폰에도 감정노동 보호 안내멘트 필요

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

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

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

○ 업무량 줄인 2인 1조 근무

- 울산지역에서 실시하고 있는 2인 1조 근무 자체에 대해서는 안전해졌다는 평가와 함께 업무량이 줄지 않은 채로 진행되는 2인 1조 근무의 부작용에 대한 평가가 있었다. 2인 1조 근무에 대한 만족도는 높으나 업무량을 줄이지 않은 상태에서 두명의 업무가 합산되다보니 업무량이 증가하는 결과가 되었다는 것이다. 합리적 수준으로 업무량을 줄이며 가스점검원의 안전도 보호할 수 있는 방식의 2인 1조 근무가 필요하다.

(울산에서) 노조원들만 2인 1조로 하고 있어요. 노조원들은 2인 1조에 대한 만족도가 100퍼센트가 넘는데요. 왜냐면. 내가 세대를 들어가는데 화를 내잖아요. 두 사람이 들어가며 화를 안내요. 누군가가 보고 있는 사람이 있다라고 하면 그 안에서 그의 행위들이 없어져요. 그러니까 이 감정에 대한 어떤 그 만족도 있자나요. 일은 힘들고. 몸은 힘든대. 이 감정에 대한 만족도들이 상당히 그런거죠. (도시가스 2)

○ 자신을 위로할 시간 보장

- 고객응대노동인 가스점검업무는 주기적인 반복 가구 방문, 성과주의 압박 등으로 감정적 소진이 높은 직업이다. 감정노동이 신체적, 정신적 건강장해로 이어지지 않도록 적절한 쉼의 시간이 필요하다. 그런데 이미 장시간 업무에 시달리는 가스점검원에게 업무 외 시간을 할애하는 것은 어려운 일이다. 업무적 스트레스는 업무 시간 내에 해소할 수 있도록 시간 보장이 함께 필요하다.
- 노조원 중에는 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터나 자치구 노동센터에서 주최하는 감정노동자 심리치유프로그램에 참여해 긍정적 결과를 경험했다고 한다. 고용센터들이 이런 지역사회 노동복지 자원과 연계해 가스점검원을 지원하는 방안도 검토할 필요가 있다.

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

저도 노조되고 나서 00센터에서 미술치료를 좀 받았어요. 너무 좋았어요. 너무 좋는데 점검을 해야 되고 일이 많잖아요. 그거를 하러 가는 시간이 저희한테는 나중에는 너무 힘든거예요. 힐링하고 막 이러는 거는 있었는데. 그 간 시간만큼 일을

또 해야 하는 거잖아요. 그러니까 이게 모든거의 귀결은 업무량이 너무 많다라는 거. (그거 끝나고) 나중에는 00센터에서 좀 더 다른 프로그램이랑 연결해주려고 해도 노조원들이 다 거부하고 안해요. 못했어요. (도시가스 2)

- 그밖에도 가스점검원들은 인터뷰에서 △야간작업 중단, △요주의 고객리스트 제공, △민원 발생시 가스점검원 의견 진술, △이동노동에 대한 장비나 비용 지원, △업무량 산정 시 휴가, 기상변화 등 요소 고려, △정당한 직업군 분류 (서울시) 등을 제기하였다.

6. 정책적 제언

- 안전업무 도급 금지와 서울시의 적극적 개입
 - 도시가스 안전사고는 한번 발생하면 그 규모와 피해가 크다는 점에서 이를 예방하는 활동은 개별 가구의 안전은 물론 도시의 안전에도 중요한 일이다. 그러나 가정용 도시가스 안전점검 업무는 도급제 방식으로 민간(도시가스회사)에 위탁하고, 이는 다시 하도급 회사(고용센터)에 재위탁하고 이를 다시 개인사업자에게 또다시 위탁하는 다단계 위탁방식으로 운영되어 오다가 점차 고용센터의 고용관계로 전환되고 있다.
 - 그러나 여전히 점검 건수 중심의 실적제 운영, 2분 30초라는 짧은 점검시간, 다단계 위탁에 따른 열악한 노동조건 문제 등은 가스점검원의 노동문제를 악화시키고 건강장해를 유발하며, 노동3권을 위협하기도 한다. 이는 점검의 질을 하락시켜 도시의 안전을 위협할 수도 있다.
 - 안전업무는 외주를 금지하는 원칙을 도시가스 안전점검에도 적용하여 도시가스 회사가 직접 안전점검 업무를 수행하게 하는 등 안정적인 점검을 하고, 가스점검원의 노동조건을 안정화할 필요가 있다.
 - 서울시도 하나의 위탁업무가 아닌 시민의 안전업무라는 인식으로 안전점검 과정에서의 불합리한 부분과 노동권 침해 요소를 점검하여 개선할 수 있도록 적극적인 역할이 필요하다.

○ 과중한 업무량 개선

- 수도권 가스점검원 1인당 담당하는 세대수는 4,680세대에 달한다. 하루 100~200 세대를 방문하고 40~50세대의 점검을 수행하고 있다. 과중한 업무로 휴식을 취하지 못하고, 퇴근 후에도 일정조정 등의 업무로 인해 일상생활에 영향을 미치고 있다. 그러나 간주근로시간제 적용으로 하루 8시간의 노동만을 인정받고 있으며, 통계적으로는 PDA 점검 기록 시간인 2분 30초를 기준으로 업무시간이 기록되고 있다. 과중한 업무는 소진된 감정을 회복할 시간을 보장하지 못하여 감정적 소진이 가속되고 있는 것으로 보인다.
- 과중한 업무량을 개선하기 위해서는 법정 관리세대수를 하향 조정할 필요가 있다. 현행 법정 관리세대수는 공동주택 4,000세대, 단독주택 3,000세대이다. 민간 기업은 위탁업무를 유지하기 위해 지속적인 경쟁을 할 수 밖에 없어 법정 관리세대수를 조정하지 않고는 과중한 업무량을 개선하는데 한계가 있다.
- 법정 관리세대수 하향 조정과 함께 더불어 적정인력을 충원할 필요가 있다. 현재 가스점검원의 무료노동실태는 심각하다. 무료노동을 줄이고 이에 대한 충원을 통해 가스점검원의 노동의 질을 높이고, 일생활 균형을 도모할 필요가 있으며, 나아가 공적 일자리 창출의 효과도 만들 수 있다.
- 점검을 거부하는 세대를 원칙적으로는 세 번 방문하도록 되어 있지만 센터 간 실적 경쟁과 가구주의 거부의사를 명시적으로 확인하는 제도로 인해 무한히 반복하는 상황에 처해 있다. 가구 방문 시 부재 가구에 대해서는 서울시에서 공문을 통해 점검에 대한 의사를 명확히 처리하는 것이 타당하다.

○ 안전보호조치

- 2인 1조 업무와 관련해서는 둘이 각각 하던 업무를 그대로 유지하며 2인 1조로 수행하다 보니 업무량이 오히려 증가하는 상황이 된 것으로 보인다. 적정한 업무량 조정과 함께 현장에 운영에 대한 재량을 부여하는 유연한 2인 1조 업무체계¹²⁾를 설계를 검토할 수 있다.

- 18시 이후 또는 일몰 이후의 가구방문 점검은 원칙적으로 금지할 필요가 있다. 간주근로시간제를 적용하고 있는 가스점검원에게 부당한 장시간 노동을 하는 이유가 되기도 하며, 계단이나 골목에서의 각종 안전사고와 성희롱에 노출될 위험이 증가하는 시간이기 때문이다. 야간 점검이 필요한 가구는 서울시에서 확인을 거쳐 안전을 확보한 후 2인 1조로 점검을 하도록 운영할 필요가 있다.
- 산업안전보건법상 고객응대근로자 보호조치 중 하나인 안내멘트를 고객과 일상적으로 통화를 하는 업무용 핸드폰에도 적용하도록 강제하거나 관련 비용을 업체에 지원하는 것도 필요하다.

○ 사회적 인식 개선 홍보

- 개별 가구의 안전과 도시의 안전에 중요한 역할을 하고 있는 가스점검업무가 그에 걸맞는 방식으로 관리되지 않다보니 사회적으로 저평가되고 있다. 이는 부르짖어 와야된다는 인식, 하대와 막말, 여성비하, 성폭력 등 문제의 원인이 되기도 한다. 도시가스 안전점검 업무의 중요성과 전문성 등을 인식할 수 있는 사회적 인식개선 홍보가 필요하다.
- 또 가스점검원의 전문성을 관리하는 시스템이 함께 도입될 필요가 있다. 가스점검원으로서의 교육을 이수하고 점검을 수행할 능력을 갖춘 사람을 전문가로 인정하는 시스템을 도입하여 공적으로 인정하는 안전관리자임을 표시할 수 있다.
- 마지막으로 안전점검이 고객서비스 사항이 아닌 가구의 안전과 직결된 사항이 되려면 서울시의 행정력이 필요하다. 도시가스회사로부터 위탁받은 고객센터의 위상으로서 안전관리의 위상을 확보할 수 없다. 안전점검을 위한 안내, 점검 결과 통보 등을 서울시가 직접 관리하거나 서울시의 명의로 발급할 수 있게 하여 가스안전점검의 공적 지위를 높일 필요가 있다.

12) 예를 들어 안전이 확인된 가구는 1인이 점검을 하고, 확인되지 않은 가구는 2인이 점검하도록 운영할 수 있다.

7. 소결

- 이번 심층 면접조사는 도시가스 안전점검원의 감정노동 실태를 파악하고 제도 개선과제를 마련하기 위해 실시되었으며 총 7명의 가스점검원이 면접에 참여하였다.
- 가스점검원은 과거 다단계 하청구조의 제일 마지막 단계에서 도급계약을 맺는 도급제(특수고용형태노동자)였으며 현재 고용센터 소속으로 전환되고 있지만 일부 도급제 방식이 잔존하고 있다. 센터에 따라 차이가 있지만 인터뷰에 참여한 점검원의 경우 점검원 1인이 담당하는 세대수는 3,500~4,000세대 사이였으며, 하루 방문하는 가구수는 100~200세대, 실제 점검이 이뤄지는 가구수는 40~50세대정도였다.
- 공식적인 근무시간은 특정하지 않고 있으며 하루 8시간, 1주 40시간의 간주근로시간제를 적용하고 있다. 그러나 실제 근무는 고객의 요청에 따라 7~8시 사이에 시작되어 20시 이후에 종료되기도 한다. 업무가 종료되어도 다음 날 고객 방문일정을 조율하기 위해 전화통화가 이어져 간주근로시간제가 현실 노동현황을 반영하기에 턱없이 부족하게 규정되어 있다.
- 고객의 생활공간이 가스점검원에게는 주요 산재 발생공간이기도 했다. 계단, 마루, 베란다 등에서 미끄러짐, 염좌 등의 부상이 많았고, 반려동물이 늘어나면서 개에게 물리는 사고도 많다고 하였다. 또 개별 가구 내에서 노동이 이뤄지다 보니 고객에 의한 폭언, 인격모욕, 비하 등을 겪는 경우가 많았고 성추행을 겪은 가스점검원도 있었다. 사용자의 지배관리 밖의 공간에서 노동이 이뤄지는 만큼 더욱 철저한 보호조치가 필요하다. 그 보호조치에는 업무량 축소, 적정 노동시간 산정, 노동조건 개선 등이 포함된다.
- 고객응대노동을 하는 가스점검원은 고객의 폭언이 있지 않아도 해피콜 등의 평가를 인식해 상냥하게 고객을 대하는 등 일상적으로 감정부조화가 발생하고 있다. 감정부조화가 장기화될 경우 정신적 · 신체적 건강장해로 이어질 수 있으므로 필요한 휴식과 건강관리프로그램을 보장하는 제도를 마련할 필요가 있다.

- 무엇보다 과중한 업무량을 줄이기 위해 법정 관리세대수 기준을 낮추고 부족한 인력을 충원하여야 한다. 점검을 거부하는 세대에 대해 점검원이 재차방문하는 시스템이 아닌 서울시가 공적으로 확인을 하는 시스템이 필요하다.
- 안전한 업무를 위해 현장의 의견을 반영하는 2인 1조 근무제, 18시(일몰) 이후 점검 원칙적 금지, 산업안전보건법상 고객응대근로자에 대한 보호 조치 중 하나인 안내멘트를 고객과 일상적으로 통화하는 업무용 휴대전화에도 적용해야 한다.
- 마지막으로 서울시는 도시의 안전을 관리하는 가스점검업무를 단순히 위탁업무로 인식하지 말고 보다 노동자의 안전 보호와 노동조건 향상, 시민 인식개선 등을 만들 수 있도록 적극적으로 역할을 할 필요가 있으며, 안전업무에 대한 하청 금지 원칙을 도시가스 안전점검 업무에도 적용시켜 재하도급을 금지하고, 서울시가 지도관리를 적극적으로 해야 할 것이다.

발표 3.

케이블방송·통신 설치수리

가구방문노동자의

감정노동 실태와 개선방안

박재범(산업노동정책연구소 연구실장)

발표 3. 케이블방송·통신 설치수리 가구방문노동자의 감정노동 실태와 개선방안

박재범(산업노동정책연구소 연구실장)

1. 조사개요

1) 케이블/통신 설치수리기사 업종 개요

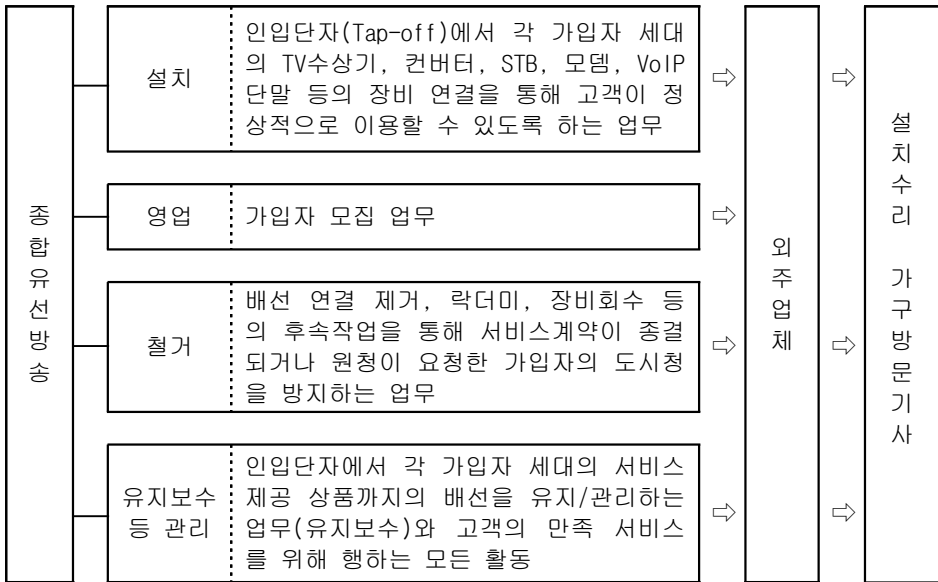
○ 케이블방송·통신 산업(유료방송시장) 현황 개요

- 본 연구의 대상인 케이블방송·통신 설치수리 기사들이 속한 산업은 보통 「유료방송산업」으로 통칭되어 있는데 주로 케이블방송이라 통칭되는 종합유선방송(MSO)와 IPTV, 위성방송 등을 말한다.
- 종합유선방송(MSO)의 시장축소와 성장한계 등으로 SO사업자들은 연이어 매각을 추진하였으며, 최근 매출 상위를 차지하고 있던 2개의 사업자(CJ헬로, 티브로드)가 IPTV 통신 사업자에 매각되었다.
- 현재 남아 있는 종합유선방송사인 딜라이브, CMB 및 지역 중소 SO 들도 매각을 추진하면서 유료방송시장은 조만간 IPTV 통신 사업자 중심으로 산업이 재편될 가능성이 커지고 있다.

○ 종합유선방송(MSO)의 설치·수리 업무 개요와 특성

- 종합유선방송(MSO) 사들은 케이블방송·인터넷·인터넷 집전화 등의 장비설치, A/S, 철거, 공사, 영업 등 현장업무를 외주로 운영하였다.
- 종합유선방송(MSO) 사들은 외주업체를 1~2년 단위로 매달 평가지표와 연간실적을 중심으로 재계약 여부를 판단하였으며, 이에 외주업체들은 재하청을 두면서 해당 노동자들은 대부분 개인도급·재하도급(소사장제) 등 다단계 하도급 구조가 고착화 되어 있었다.
- 이에 설치·수리 등 가구방문노동자들은 잦은 외주업체 변경으로 인한 고용불안은 물론, 개인도급/재하도급을 통한 근로자성 불인정, 주당 60~70시간에 이르는 장시간 노동, 법정수당 미지급, 휴일·휴게시간 미보장, 퇴직금 미지급 등 심각한 노동실태에 놓여 있었다.

〈그림 4-2〉 종합유선방송(MSO) 외주화 업무구조



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

- 2013년 딜라이브(구 씨앤엠케이블방송)과 티브로드(현 SK브로드밴드 케이블방송) 외주업체 노동자들의 노동조합 결성과 원·하청과의 교섭 및 투쟁을 통해 다단계 하도급 구조근절 합의 및 노동시간 단축, 근로기준법 준수, 임금 및 단체협약 체결 등으로 불합리한 노동조건이 어느 정도 개선되기 시작하였다.

※ 이 성과는 2014년 SK브로드밴드·LG유플러스, 2019년 CJ헬로, 2020년 HCN 설치·수리 외주업체(서비스센터) 노조설립으로 이어짐

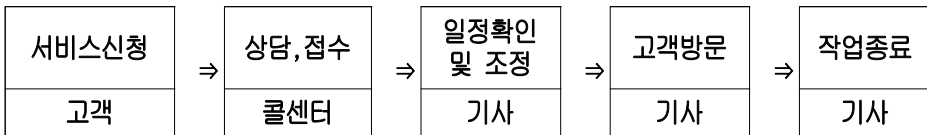
○ IPTV의 설치·수리 업무 개요와 특성

- 우리나라 3대 통신사(KT, SKT, LGU+)들은 유·무선 상품 서비스를 제공하고 있다. 이중 유선상품인 인터넷, 집전화, IPTV, 사물인터넷 등의 서비스 제공을 위한 신규개통, 장애(A/S)처리 등은 설치·수리 가구방문 노동자들이 담당하고 있다.

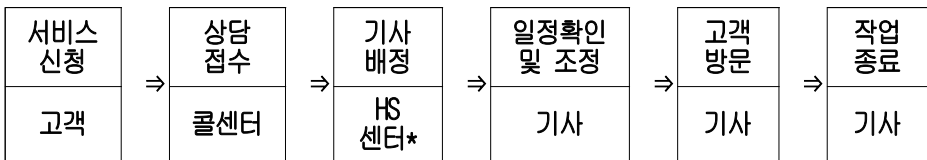
- 통신사 유선상품 서비스의 업무흐름을 살펴보면, 1단계로 콜센터에서 집전화, 인터넷, IPTV, IOT 등 홈 상품에 대한 상담·접수, 2단계 시설작업 업체 통보, 3단계로 해당 작업자(기사)가 업무배정 및 가구 방문 출동·처리, 4단계로 사후검사(고객만족도평가)를 실시한다.

<그림 4-3> 통신사 유선서비스 업무처리 흐름도

○ A/S(장애)업무(SK, LG공통)



○ 개통업무(SK, LG공통)



* SK는 기사배정업무를 담당하는 별도의 조직(HS센터)가 있으나, LG는 서비스센터(외주 업체)에서 기사배정업무를 수행

- 2014년 SK브로드밴드와 LG유플러스 외주업체 노동조합(희망연대노조 SK브로드밴드·LG유플러스 비정규직지부) 설립 이후 불안정한 고용관계 및 저임금, 장시간 노동을 해소하고자 노동조합을 설립하여 노동조건 개선에 나서게 되었다.
- 이후 노동조합들은 원·하청의 불성실 교섭태도에 파업 등 장기투쟁 끝에 결성 1년여 만인 2015년 4월과 5월에 각각 노·사 합의를 이끌어냄으로서 노동조건 개선을 이루게 되었다.

※ 당시 주요 합의내용으로는 ① 각 센터내의 다단계 하도급 금지, ② 개인도급 최소화, 개통기사 센터소속 근로계약관계로 전환, ③ 월급제 도입

※ 당시 통신사 원청도 ① 수탁계약서에 근로기준법 준수조항 포함, ② 위탁업체 폐업이나 변경과정에서 기사들의 고용승계 노력 등을 약속하였다.

2) 심층면접 조사개요

- 케이블방송·통신 가구방문 노동자의 감정노동실태를 파악하기 위해 설치 수리기사에 대해 면접조사를 실시하였다.
- 면접조사 대상 기관은 딜라이브·HCN·LG헬로비전 등 3개 업체 케이블방송사와 LG유플러스 통신 1개 업체 소속 기사들에 대해 진행되었다.
- 면접조사 방식은 1:1 또는 1:2로 직접 대면하여 60분 내외로 질의응답 형식으로 이루어 졌다.
- 심층 면접조사 시기는 10월 22일부터 11월 26일 사이에 진행되었다.
- 조사 내용으로는 업무현황(노동과정, 가구방문 빈도수 및 이동시간), 노동조건(급여, 노동시간, 업무량 등), 부당한 대우 경험(본인의 감정손상 경험, 고객의 부당 대우, 회사의 대응관점 등), 코로나 19로 인한 어려움, 감정노동매뉴얼(고객응대 매뉴얼) 유무 및 적용여부, 노동조합의 효과(조합원 경우), 감정노동보호를 위한 의견 등을 질문하였다.

3) 조사대상자 특성

- 대상 업체 모두 노동조합이 존재했으며, 이에 면접조사 대상자도 노동조합 조합원 또는 간부로 이루어졌다.
- 연령대는 40대가 제일 많았으며, 30대 중반도 있으며, 근속기간은 3년부터 23년까지 다양하였으며 남성으로 구성되었다.
- 면접대상자들의 고용형태는 원청 직고용, 자회사 직고용, 외주업체 소속으로 다양하게 분포되었다.

〈표 4-6〉 심층면접 대상자 개요

| | 성명 | 성별 | 연령 | 업종경력 | 고용형태 |
|---|-----|----|-----|------|----------------------|
| 1 | 김○○ | 남 | 40대 | 13년 | 케이블 설치수리 기사 (원청 직고용) |
| 2 | 강○○ | 남 | 40대 | 20년 | 케이블 설치수리 기사 (외주업체) |
| 3 | 이○○ | 남 | 40대 | 20년 | 케이블 설치수리 기사 (외주업체) |
| 4 | 정○○ | 남 | 30대 | 3년 | 케이블 설치수리 기사 (외주업체) |
| 5 | 홍○○ | 남 | 50대 | 23년 | 통신 설치수리 기사 (자회사 직고용) |
| 6 | 고○○ | 남 | 40대 | 19년 | 통신 설치수리 기사 (자회사 직고용) |

2. 노동환경

1) 고용형태

- 케이블방송·통신 업체들은 설치·수리 등 업무(서비스센터)를 외주화하여 원·하청 구조로 운영해 오다가 2013년부터 순차적으로 노동조합이 생기면서 고용구조 개선이 이루어졌다.
- 특히 케이블방송·통신 외주업체에서 설치(개통)업무를 담당하는 기사들은 주로 개인도급 또는 소사장제 재하도급 기사였으나, 노조결성 이후 외주업체 정규직으로 전환되었고, 일부는 원청 정규직과 자회사 정규직으로 전환되어 가고 있는 것을 확인할 수 있었다.
- 심층면접자 <사례 1>은 케이블방송의 원청 정규직 전환사례였으며, <사례 5, 6>은 통신 자회사 정규직, <사례 2, 3, 4>는 외주업체 소속이었다.

“13년 전에는 외주업체에서 설치를 담당했었고, 2017년에 딜라이브로 직고용되면서 멀티업무를 진행하고 있어요.” (사례1)

“원래 노동조합이 없었을 때 (외주업체) 건바이 기사로 계약서가 솔직히 뭔지 모르고 사인하라고 하면 일하는지 알고 일하다가...(노조설립후) 그때 근로계약서를 적어서 기본급 설정되고 식대 설정되고 이런식으로 설정되어서 연차라는것도 처음

생겼고, 복지 같은게 개선되어서 근무하고 있죠.” (사례4)

2) 임금

- 외주업체 소속일 때 AS(수리)의 경우 업체 정규직, 설치(개통)의 경우 소위 ‘건바이건’ 이라 불리는 개인도급계약이나 재하도급(소사장제) 소속 도급계약을 맺어 수수료를 받는 체계였다.
- 도급계약이 아닌 업체소속 근로계약을 맺은 경우에도 노동조합이 있기 전에는 포괄임금제 형태의 주먹구구식 임금이 책정되는 경우가 많은 것으로 확인되었다.

“제가 설치였으니까 임금은 신규설치하면 본사에서 내려오는 수수료 기준의 50%를 받았고...기본급은 없었어요.” (사례 1)

“계약서 자체가 포괄임금제로 되어 있고요. 처음에 노동조합 하기 전에는 주는 대로 받는 거다...총액만 생각했어요...들어와서 일하다보면 그 안에 모든 야간당직비, 휴일당직비, 연장근로비가 다 포함되어 있는걸 몰랐던거죠. 당연히 그런줄 알았어요.” (사례 2)

3) 근로시간

- 노동조합이 생기기 이전에는 출퇴근시간 뿐만 아니라 휴일근무에 대해서도 정당한 권리를 요구하지 못하고 장시간 노동을 해온 것으로 확인되었다. 노동조합 결성 된 이후 노동시간도 단축되고 주말근무도 격주 토요일 근무, 일요일은 휴일로 정해졌다.
- 외주업체는 여전히 퇴근시간 등이 지켜지지 않는 것으로 확인되었다.

“그때는 근무시간은 정해져있었지만 명확하게 퇴근시간이 이렇게 정해지지 않았었어요...(출근시간) 9시라고 명시는 되어있었지만 회사에서는 9시부터 (업무)편성을 하기 때문에 저희에게 반 강제적으로 8시 20~30분 사이까지 출근을 해서 조회를 매일 했습니다.”(사례 4)

“노조하기 전에는 저희 같은 경우 2014, 15년 전에는 한달에 2번 쉬면 많이 쉬는 거예요. 3번 쉬려고 그러면 눈치보고 쉬어야죠. 쉬면 일이 밀리고, 내가 오늘 쉬면 다른 사람이 나와서 메꿔야되니까 그런 눈치를 봐야되기 때문에 그 당시는 울며 겨자먹기로 억지로 일을 하는거죠.” (사례 6)

- 하루 평균 방문 처리 건수와 소요시간, 점심시간 보장 등은 회사마다 차이가 있고, 특히 원청-자회사 정규직 보다 외주업체 설치수리 기사들의 업무 할당이 여전히 과도하게 높은 것으로 확인되었다.

“저희 휴대폰 회사 작업 할당하는 어플이 있어서 거기로 콜센터에서 예약을 미리 해놓으면 그 시간대에 맞춰서 가요. 보통 하루 집 수로는 멀티로 하다보니까 방문하는 집 수로 하면 13~15집 정도. (하루에)” (사례2)

“저 같은 경우는 식사는 보통 약간 11시~1시가 4건이 있다 보니 그 시간에 일이 막히면 점심시간은 거의 못 지키고, 3, 4시 넘어갈때도 많고 그렇습니다” (사례3)

4) 업무비용 처리방식

- 원청-자회사 소속 기사들의 경우 업무관련 처리비용을 회사가 부담하는 반면, 외주업체 소속 기사들은 관련비용을 모두 본인부담으로 처리하고 있는 것으로 확인되었다.

- 도급시절에는 업무에 필요한 자재비도 본인이 부담하였다.

“면접을 보러오면...250출게(해요)...250 받습니다...(그런데)자차 이용하는 사람은 250 사이에 차량유지비 20이 포함되어 있더라구요...자차가 20만원 손해고, 자기 차 망가져 가면서...지금 회사에서 자차 이용하는 사람들이 울며 겨자먹기로 20만원 손해보며 일하는거죠.”(사례 2)

“(도급시절)저희 개인차량, 이런 거로 다 일을 하다보니까 사다리부터 모든 공구는 저희 개인 사비로, 자재부터도 건바이니까 뭐 설치를 하면 대략 2만원이다 하면 거기에 다 자재비가 포함되어있고 하다보니까” (사례 4)

5) 위험요인 및 산재인정 여부

가. 위험발생 요인

- 케이블·통신 설치수리 기사들의 업무는 옥상, 전봇대, 담벼락 등 위험한 곳에서의 작업하는 경우가 많은 것으로 확인되었다.

“아무래도 옥상작업이 가장 위험하다고 생각했죠. 옥상이 지붕처럼 된 곳이 있거든요. 고트머리가 이렇게 모서리가 되어 있어서 끝에 요만큼 사람 올라갈 수 있는 곳에서 선을 내리고 하는 작업들을 하니까 그게 참 위험하죠...전봇대도 높기도 높고 감전되는 일도 생길 수 있으니까요.”(사례 1)

“가장 큰 게 추락이죠. 추락이고, 그리고 아파트나 빌라나 이런 데는 판넬이라고 있어요. 스테인레스 뚜껑에 손이 들어가다 보니 베임사고가 많이 나고, 아까 말씀드린 것처럼 급하게 움직이다보니 밥먹을 시간도 없을 정도다보니 교통사고도 잦은 편이에요.”(사례 3)

- 회사는 안전을 말로만 강조하고 실질적인 안전조치는 미흡하며 여전히 현장은 작업시간에 쫓기며 일하다 보니 안전보다는 업무처리 속도에 치중하게 된다고 밝히고 있다.

“무조건 고객. 저희가 설치를 하고 PDA를 완료를 해야 이 사람들도 원청에서 내려받은데서 사장이 제하고 주는 실정이니까 무조건 해라였는데”(사례 4)

“(회사가) 안전장구라든가 안전모라든가 다 착용하라고 하는데...간혹 가다가 난간에서 매달려서 사용하는 작업을 해야 되는 경우가 있는데, 난간에 (안전장구) 걸데가 없거든요 솔직하게. 가스 배관에 걸 수도 없고. 거기 걸다가 가스 터지면 더 큰 사고가 나는 거니까.”(사례 6)

나. 산재 인정 여부

- 노동조합이 생기고 나서 단체협약 등으로 산재에 대한 적용이 생겨났으나 노동조합 설립 이전에는 산재 자체를 신청하지 못하는 경우가 많았던 것으로 확인되었다.
- 특히 회사 차원에서 산재를 은폐하기 위해 개인책임으로 돌리고, 공상처리를 마지못해 하는 경우도 확인되었다.

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

“저같은 경우는 조합이 설립되기 전에 전신주에서 떨어진 낙상을 한번 했어요. 전주를 올라가다가 떨어지는 사고를 당했는데..., 그때 아마 두달쯤 쉬었어요...사고나고 난 다음에 제일먼저 동료기사한테 전화해서 내가 떨어져서 다쳤으니 이것 좀 마무리 해줘라라고 하고, 회사에 전화를 해서 떨어졌다, 그러고난 다음에...어떻게든 운전을 해서 병원을 가서 있으니 회사에서 전화가 와요. 사진 찍었냐, 안전모 썼냐, 사고 현장에 핀이 떨어져 있는거 확인해서 사진 찍었냐...아니 떨어져서 다친 사람이 그걸 언제하고 있어요...그때 당시에는 안전장구라는 것도 없었어요. 지금도 안됐고...산재처리하는것도 니가 다 해야된다, 회사에선 절대 해주지 않으니까 니가 알아서 다 처리하고 산재 신청을 해라 그런 상황인거고...산재처리를 안한다면 회사에서 병원비용을 내겠다, 산재처리하게 되면 회사를 그만둬야 될 상황이다...그때 당시에는 그렇게 되는거죠. (사례 6)

다. 산업안전 교육 여부

- 회사의 산업안전 교육은 코로나19의 영향이 있기는 하나 노사가 산업안전 위원회를 설치한 업체를 제외하고는 모두 형식적으로 이루어지고 있는 것으로 확인되었다.

“(외주업체시)그냥 몇 번 되지 않았던 것 같고 그냥 교육했다고 사인만 받는게 많았어요. 거의 제 기억에 한 두 번 밖에 없었고, 사인은 시기마다 있었던 것 같고...(원청직고용후) 현재는 잘 하고 있죠. 아무래도 저희 노조의 산안위(산업안전 위원회) 노동자들이 있으니까 그런거에 대해서는 계속 하고 있죠. 정기적으로“ (사례1)

“(산업안전교육 등) 저는 기억에 없는 거 같아요. 아까 말씀드린거 같이‘아시죠? 안전하게 일하세요. 위험하시면 하지 마시고요’이렇게 말만.”(사례 4)

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

3. 감정노동 등 피해 경험

1) 감정노동 피해 경험

- 가구방문 설리·수리 기사들은 주로 댁내 작업과정에서 가입자들의 위협 및 언어폭력에 시달리고 있는 것으로 파악되었으며, 휴기를 이용한 신체적 위협과 감전 등의 위험한 상황에서 무리한 작업을 요구하는 경우도 있는 것으로 확인되었다.

“인터넷이 안된다고 해서 갔는데 이 사람은 입찰하시는 분이었어요. 집을 팔고 매입하시는 분인데 인터넷이 안돼서 몇억을 손해봤다고 하시면서 싱크대에서 식칼을 꺼내가지고 진짜 이렇게 위협을 하셨어요. 진짜. 무릎 꿇었습니다 그 자리에서. 이거 아니지 않냐고. 간신히 고객 가족이 안정화 시켜가지고...” (사례 2)

”(집에 도착해 보니)주취자인데.. 설치요청을 했는데 남의집 비닐하우스를 넘어서 하게 되면 설치자체가 위험해서 안되겠다, 불가능하다고 안내하자 그때부터 욕을 하고 나오는거예요. 옆집은 해주는데 왜 나는 안해주냐. 욕을 하고 이런 수모를...“
(사례 3)

”비가 와서 감전위험이 있다 얘기를 하면 보통은 고객이 수금을 하고 ‘위험한데 다음에 하세요.’ 하시는 분들이 대부분인데, 어떤 분들은 ‘거 좀 고무장갑이라도 잠깐 끼고 가서 그냥 해요.’ 그냥 그런 분들이 있어요. 오늘 나는 인터넷 써야되는데...그럼 내가 비오는거까지 신경쓰면서 이사를 해야되냐 그러면서.“ (사례 5)

- 고객의 부당한 대우, 민원발생시 회사는 주로 기사들에게 책임을 전가하고, 사고경위서 형식의 반성문, 직접 고객사과를 요구하는 것으로 확인되었다.

”다 기사 책임이죠. (현재는) 회사에서 그걸로 인해서 금전적인 패널티나 이런걸 주는건 아니지만 상세하게 반성문 같은걸 쓰게해요. 말은 사고경위서라고 하는데 반성문같이 쓰게 해서. 쓰고 있으면 정말 자괴감 들어요. 이렇게까지 해서 일을 해야하는건지... 직원들은 쓰고나서 똥밭았네 그냥 삭히죠.“ (사례 2)

”(민원이 발생하면) 관리자분이 저한테 전화 오죠. 그러면 이만저만 얘기를 하지만, 저의 얘기를 들어주는 것처럼 하지만 결론은 ‘니가 좀 잘하지. 고객 응대 좀 해주지. 1,2년 서비스한 게 아닌게 유도리 있게 하고 니가 말 통명스럽게 한거 아니냐, 부드럽게 거절을 해야지.’ 보통 이렇게 얘기를 하죠...고객이 강경하게 요구해서 동료중에 진짜 고객님께 사과를 하러 간적이 있다고 하더라구요.“ (사례 4)

2) 코로나 19로 인한 어려움

- 코로나19 감염병 예방에 대한 회사대응은 원청-자회사-외주업체로 내려갈 수록 대응수준이 매우 미약한 것으로 확인되었다.
- 케이블·통신 원청의 경우 초기 백신휴가가 2일 허용되고 방역 마스크 지급 등 보호대책이 빠르게 수립되었으나, 대면 서비스를 시행하고 있는 자회사의 설치수리 기사들에 대해서는 백신휴가 1일 적용, 마스크 지급 미비 등 차이를 보였다.

- 외주업체는 백신당일 오후 휴가만 보장, 이후 출근하도록 하고 건강문제시 개인연차 사용강제, 마스크 최소 지급 등 매우 미흡하게 대처하였다.
- 특히 고객방문 시 자가격리 고객에 대한 정보가 전혀 제공되지 않아, 감염 위험에 대한 대응도 소극적인 것으로 확인되었다.

“(자가격리자로 밝혀진 고객집 방문 후)보고했더니 사무실만 들어오지 말고 검사 받고 밖에서 대기해라. 또 보통 검사결과를 받기 전까지는 자택에서 머물러야하는 게 맞는데 저희는 ‘회사 출근하지말고, 사무실 들어오지 말고, 외부업무 철거업무 같은거 해라.’” (사례 2)

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

“거기(자회사)는 매일 마스크를 하나 받는다고 했을 때도 저희(외주업체)는 실제로 받아본 적도 없었고, 거기는 매일 나와서 30장 탄다고 했을 때 저희는 저희 돈 주고 마스크사고. 그렇게 코로나에도 응대를 했어요...손소독제 하나 주고 고객집 들어갈 때 하고 문고리 잡을 때는 장갑을 꺼라...” (사례 4)

4. 감정노동 영향 요인

1) 감정노동 매뉴얼 유무 및 적용

- 원청·자회사의 경우 고객응대 매뉴얼 등이 있으나 전혀 현실에 제대로 적용되지 못하고 있으며, 외주업체의 경우에는 아예 이러한 매뉴얼이 있지도 않은 것으로 확인되었다.

“[감정노동대응 매뉴얼 등]콜센터쪽은 차근차근 만들어지고 있는거 같은데 현장 쪽은 별로 없죠. 아직은 그게 크게 준비되거나 하는것도 아닌 것 같아요.(스트레스는)대부분 퇴근하고 술로 풀죠.” (사례 1)

“매뉴얼이 있다고는 하더라고요. (교육은 없어요?) 네.”(사례 4)

“매뉴얼은 있어요. 만들어놓기는 했지만, 솔직한 얘기로 그건 무용지물이에요.”(사례 5)

[그림 4-4] 감정노동자 보호매뉴얼 (00통신사)

감정노동자 보호조치 매뉴얼

HNS

II. 감정노동 구성원 보호조치

2-1. 상황별 응대 매뉴얼

㉠ 직원에게 물건을 던지며 폭력 폭 (현장 SM 덕 내 방문 작업)

| | |
|-------------|--|
| 1단계 크게행동 | 고객님, 화가 나셨겠지만 마음을 가라앉히고 이성적으로 판단해 주시기를 바라며, 해결을 위하여 도움을 드릴 수 있는 방법을 찾아 보겠습니다. [정중함 어조로 요청] |
| 2단계 | 이런 행동과 말씀을 하시면 더 이상의 응대가 어려울 수 있습니다. [단호함 어조로 요청] |
| 3단계 | 지금부터 정당한 상담과 안내를 위하여 녹음을 실시할 수 밖에 없음을 정중히 안내 드립니다. [중거확보] |
| 4단계 | 고객님, 진정하시고 차분히 다시 문제를 말씀 해 주시겠습니까? [한번 더 진정/중지 요청] |
| 5단계 크게행동 | 고객님, 상태를 상회하는 폭력행위는 형법 제 257조 상해죄 및 제 260조 폭행죄에 해당될 수 있습니다. 이 점 참고하시어 다시 한번 자제 부탁드립니다. [형법 제 257조 상해죄, 제 260조 폭행죄] |
| 6단계 | 고객님, 더 이상의 서비스가 어려우므로 철수 후에 관리자와 함께 재방문 드리겠습니다. [덕 내에서 철수] |
| 7단계 | [관리자 동행 재방문] (1~5단계 재안내) 고객님 현재 상황에서 더 이상의 응대가 어렵습니다. 철수하도록 하겠습니다. |
| 8단계 | 본사 관계 부서 내용 전파(SMC) 및 SKB 고충경 협의 [이력 관리] |

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

2) 노동조합 효과

- 노동조합 설립이전과 이후의 업무환경은 큰 변화가 있을 뿐 아니라 노동자들의 인식 또한 크게 달라진 것으로 보인다.
- 외주업체 시절 개인도급 등 다단계 하도급 고용형태와 장시간 노동, 부당

한 업무행태에 대해 당연하다는 인식이었다면, 노동조합을 통해 노동관계법 준수에 따른 노동조건 개선, 자기 권리에 대한 인식확산을 통해 산업안전·감정노동에 대해서도 적극적으로 대처하게 된 것으로 확인되었다.

“비나 눈이 많이 오면 회사에다가도 얘기하고...단체협약에 작업중지권이 있기 때문에. 현장에서 어느 정도 안전조치를 취할 수 있어요.”(사례 1)

“노동조합 설립 후 일요일 근무가 사라졌다. (외주업체시절) 토요일에 09~21시까지 근무했어요...노조 생기고 나니까 09~18시로 바뀌었어요. 근무시간 단축되고 예전에는 그냥 참아야 된다는거를 이제는 참지 않아도 될 일이었다는걸 알게 된거예요. 이런 마음이 생겼어...노조 생기고 나서 많이 변한 것 같아요.”(사례 2)

“노조에서 저희가 맨날 구호 외쳤던 좀 인간답게 사는 기분이 조금 납니다. 회사에서도 무시하는 발언은 절대 안하니까. 예전엔 ‘야, 너 뭐하는데?’ 무조건 반말이었는데 지금은 00기사님. 공식적인 자리에서는..지금은 인격적인 대우를 받고 있다고 느끼죠.”(사례 4)

5. 감정노동 보호를 위한 의견

- 케이블방송·통신 설치수리 가구방문 감정노동에 대한 사회적 인식변화를 통해 가입자(소비자)들의 의식변화와 법적 규제도 이루어져야 한다는 의견이 제시되었다.

“물론 많이 나아졌죠. 지금 전화하면 ‘전화 받는 사람이 당신의 누구누구이다’ 안 내멘트 나오고...하지만 감정노동이 가장 힘든 노동중의 하나라는걸 국민들이 알 수 있게끔 하는게 필요하고, 소비자이긴 하지만 심한 감정노동 피해에 대한 법을 만들어서 법적으로 제지하는 수밖에 없을 것 같아요.”(사례 1)

“저는 모든 사람들이 다 감정적으로 일한다고 생각해요 꼭 이 분야가 아니더라도. 자기가 말한 거에 다른 사람이 감정에 상처를 받을 수 있으니까. 그게 본인이라고 생각을 하고 좀 말을 해줬으면 좋겠다는게 저는 가장 큰 것 같습니다. 입장을 바꿔서 생각했을 때 그 부분을 한 번 더 인지를 해주면 서로 좋지 않을까.”(사례 4)

- 회사도 적극적이고 실질적인 감정노동자 보호를 위한 대응책을 마련해야 한다는 의견이 많았다.

“해피콜을 하게 되면, 회사에서는 ‘저희 기사가 뭘 잘 못하던가요?’라고 질문을 합니다. ‘더 나은 서비스를 해드리고 싶은데 해드릴게 없던가요?’라고 질문을 해야지, ‘무엇을 잘못하던가요?’라고 묻습니다. 이런 작은 멘트, 방향성만 바뀌더라도 저희가 스트레스를 덜 받을거라고 생각합니다.” (사례 3)

“물론 고객이라는 자체도 중요한 하죠. 근데 그 과정에서 현장에서 일하는 노동자에 대한 가치라든가 거기에 대한 편이라든가, 현장에서 일하는 직군에 대한 편의를 먼저 생각하고, 그것부터 먼저 좀 해줬으면 좋겠다, 기업이 먼저 나가야된다고 생각합니다. 항상 노동조합이 앞장서서 바꿔라 바꿔라 하기 전에 기업이 먼저.”(사례 6)

- 위험업무의 산업재해 예방과 감정노동 피해를 최소화하기 위해서는 가구방문노동자들의 업무방식이 현재의 1인 근무제에서 2인 1조로 근무되어야 한다는 의견도 제시되었다.

“2인 1조라는 조항을 원청은 비용 때문에 2인 1조를 못하는 부분이니까...근데 솔직한 얘기로 굉장히 필요한 부분이죠. 위험작업요소가 있는 부분에서는 2인 1조나 3인 1조가 되어서 진행 되어야하는 부분인데, 현장에서는 실제로 그러진 못하거든요.” (사례 5)

“그게(2인 1조) 많이 도움이 되죠. 혼자 일을 정신없이 하다보면, 판단이 흐려질때가 있어요. 그날 컨디션에 따라 밑에도 안보고, 진짜 귀신에 씌였다 그러죠? ...담벼락 같은 곳 봄에 기울어진데 그 앞에 탭이 있다든가, 시설이 있어가지고 선을 작업을 하는데도 불안해요 사실...언제 넘어지면 쥐도새도 모르게 내가 깔려도...고객이 나를 언제 발견할까 그런 거예요.” (사례 6)

6. 소결

- 케이블·통신 설치수리 기사들에 대한 감정노동 피해는 주로택내방문 작업 과정에서 가입자의 하대 및 폭언 심지어 흉기위협 및 폭행으로 발생되고 있다. 이는 과도한 업무배당으로 인한 서비스 지연, 업무 범위를 넘는 부당한 요구 거부, 감전 등 안전으로 인한 서비스 지연 등의 과정에서 발생하기도 하고,택내 주취자등에 의해 발생되기도 한다.
- 문제는 고객에 의한 피해 발생 후 이를 보호해야 할 회사가 오히려 기사개인의 책임으로 전가하거나 고객 사과를 요구하는 등 고객중심(실적중심)의 대응으로 더 많은 상처를 주고 있다는 점이다.
- 이러한 상황은 우선 케이블·통신 설치수리 기사들에 대한 사회적 편견과 업무범위에 대한 고객의 이해도가 낮아서 발생하고 있다. 동시에 고객서비스를 최우선으로 한다는 미명하에 설치수리 기사들의 업무 중에 발생하는 감정노동 피해문제를 등한시 하는 기업행태도 그 원인을 제공하고 있다.
- 과거 케이블·통신 설치수리 업무는 대부분 외주업체를 통해 실적중심으로 운영되면서, 개인도급 등 불안정한 고용형태의 기사들은 노동기본권은 물론 산업안전 및 감정노동 보호의 사각지대에 놓여있었다.
- 그나마 2013년 이후 케이블·통신 설치수리 기사들의 민주노조 설립이후 고용안정 및 노동시간 단축 등 근로조건 개선과 함께 산업안전 및 감정노동 보호를 위한 요구가 이어지고, 노동자 스스로의 인식도 개선되면서 부당한 상황에 스스로 보호하려는 노력이 이어지고 있는 점은 다행이라 할 수 있다.
- 케이블·통신 설치수리 관련 노동조합(희망연대노조)가 산업안전 및 감정노동 피해예방을 위해 ‘폭언·폭행 기타 신변상의 위협으로 인해 현장업무 수행이 어려울 시 조합원의 판단 하에 현장업무 중지’ 등의 「작업중지권」을 단체협약에 포함시켰거나, 요구하고 있는점은 주목해 볼만 하다. (별첨자료 참조)
- 기업의 감정노동자 보호를 위한 매뉴얼 구비여부는 고용형태별로 큰 차이를 보이고 있는데 원청-자회사들은 감정노동자 보호조치 매뉴얼이 준비되어

있었다. 그러나 외주업체는 현장의 감정노동피해사례 발생에 따른 보호조치 매뉴얼 자체가 없는 것으로 확인되었다.

- 또한 매뉴얼이 존재하더라도 면접 당사자들은 전혀 현장에 실효성이 없다고 일관되게 발언하였는데, 실제 해당 업체들의 ‘감정노동자 보호조치 매뉴얼’을 살펴본 결과 많은 문제점이 확인되었다. 원청-자회사들은 가구방문 대면업무 과정에 폭언·협박·폭행에 따른 감정노동자보호조치 매뉴얼이 단계적으로 구성되어 있었는데, 초기 상황발생시 해당 기사가 가입자 행동에 대해 진정할 것을 3~5단계로 요청하도록 한 후에야 작업철수 할 수 있게 하는 등 전혀 실효성 없었다.

- 콜센터 감정노동자 보호조치와 같이 ‘성희롱 발언 시 1회 경고 후 차단’ 등과 같은 신속한 조치의 개정이 필요할 것으로 보여진다.

- 심층면접대상자들은 감정노동자 보호를 위한 개선의견으로 ① 설치수리 업무에 대한 사회적 인식 개선과 존중 ② 폭언·폭행 고객에게 법적 책임부과 ③ 콜센터와 같이 가입자들에게 감정노동자 보호안내(멘트) ④ 설치수리 감정노동자 보호를 위한 실효적인 매뉴얼 도입 ⑤ 산업안전과 감정노동자 보호를 위한 2인 1조 근무제 도입 등을 개선의견으로 제출하였다.
- 이러한 개선방안이 현실적으로 적용되기 위해서는 무엇보다 케이블·통신 설치수리 기사들의 고용구조를 하도급 구조가 아닌 케이블·통신 원청이 책임을 질 수 있는 고용구조로의 변화도 시급히 이루어져야 할 것이다.

〈표 4-7〉 희망연대노조 SK브로드밴드 비정규직지부 단체협약안 일부

[사례1] 희망연대노조 SK브로드밴드 비정규직지부 단체협약안 중

제8장 안전보건과 재해보상

제37조(작업중지권)

① 조합원은 우천, 폭설, 폭염(폭염경보발령 시), 천재지변으로 승주·옥상·난간업무가 현저히 곤란한 경우, 고객으로부터의 신체적 위협으로 산업재해가 발생할 위험이 있어 작업을 중지하고 대피하였을 때에는 지체 없이 그 사실을 바로 위 상급자에게 보고하고, 바로 위 상급자는 이에 대한 적절한 조치를 하여야 하며, 이를 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않아야 한다.

② 회사는 우천, 폭설, 폭염(폭염경보발령 시), 천재지변으로 승주·옥상·난간업무가 현저히 곤란한 경우, 고객으로부터의 신체적 위협으로 산업재해가 발생할 위험이 있을 때 또는 중대재해가 발생하였을 때에는 즉시 작업을 중지시키고 작업장소로부터 대피시키는 등 필요한 안전·보건상의 조치를 취한 후 작업을 다시 개시하여야 한다.

[2021년 개정] 제38조(고객응대근로자 보호)

① 회사는 고객의 폭언 및 욕설 또는 성희롱(이하 '고객의 비이성적 행위' 이라 함) 및 고객의 업무 외 부당한 요구를 지속하는 행위(이하 '고객의 부당행위' 이라 함) 등으로 인한 조합원의 건강상 장애를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

② 조합원은 업무 중 고객의 비이성적 행위로 인격권이 훼손되거나, 고객이 부당행위를 지속하는 경우 해당 업무를 중단하고, 관리자에게 필요한 보호조치 및 업무의 이관을 요청할 수 있다. 이 경우 회사는 해당 조합원에 대하여 상황에 따라 필요한 조치를 하여야 하고, 중단된 업무시간은 근무한 것으로 간주한다.

③ 회사는 전 2항의 업무 이관 및 보호조치 등의 요청을 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.

④ 회사는 고객의 비이성적 행위 및 부당행위로 인한 심리적 스트레스를 완화하기 위하여 치유 프로그램을 마련, 시행하기 위해 노력한다.

발표 4.

렌탈 가전 방문노동자의
감정노동 실태와 개선방안

남우근(한국비정규노동센터 정책위원)

발표 4. 렌탈 가전 방문노동자의 감정노동 실태와 개선방안

남우근(한국비정규노동센터 정책위원)

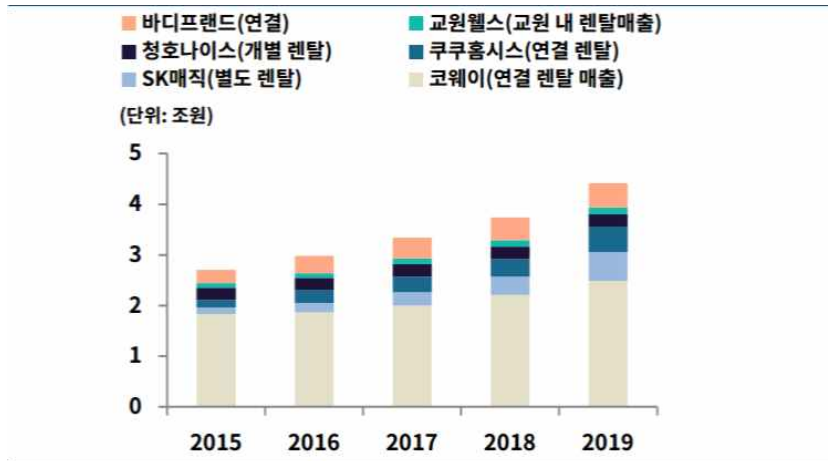
1. 조사 개요

1) 직종 현황

○ 생활가전 전반으로 확대되는 렌탈업

- 1인 가구 증가, 생활문화 변화 등의 요인으로 렌탈업이 성황이다. 정수기, 공기청정기, 비데 등으로 시작된 가전렌탈사업이 침대매트리스 등 생활에 필요한 대부분의 가전제품으로 확대되고 있고, 이에 따라 업종 경제규모도 커지고 있다.
- 1998년 웅진코웨이(現 코웨이)가 최초로 가전렌탈 서비스를 도입한 이후 청호나이스, 쿠쿠홈시스, SK매직 등이 후발주자로 시장에 참여하고 있으며 최근에는 가전제품 제조 전문인 LG전자, 삼성전자 등의 대기업들도 렌탈시장에 진입하고 있다. 한국기업평가 자료에 의하면 생활용품 렌탈시장의 상위6개사 매출합계는 최근 5년간 연평균 13% 성장하였고, 2015년말 888만개였던 렌탈 계정은 2020년 9월말 기준 1,392만개에 이른다.(김현 외, 2020)

[그림 4-5] 렌탈업 주요 업체 매출 추이

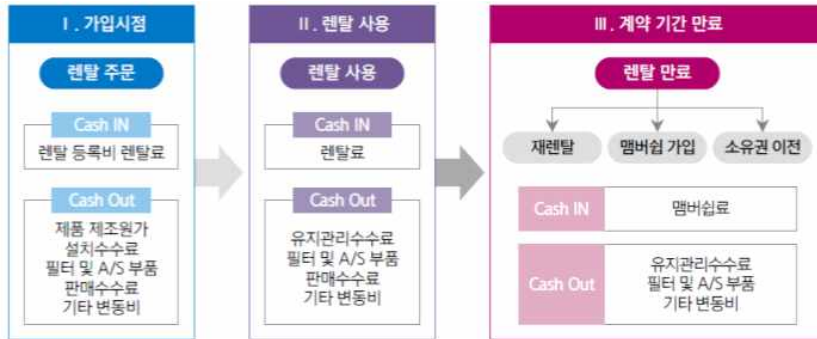


자료: 각 사 감사보고서, 김현 외(2020)에서 인용

○ 렌탈업의 사업구조와 고용현황

- 렌탈은 소비자가 가전제품을 구입하는 대신 일정 기간 빌려쓰고 반납하는 소비방식을 말한다. 제품에 따라 3~5년 대여기간을 설정하고, 소비자는 초기 등록비와 매달 렌탈료를 지불하게 된다. 렌탈기업은 초기에 렌탈제품을 설치해주고, 대여기간 동안 주기적으로 점검(소모품 교체, 정상작동 여부 확인 등)해주며, 고장이 날 경우 수리해준다. 렌탈기간이 만료되면 소비자는 기존 렌탈제품의 소유권을 이전받거나, 새로운 제품으로 재렌탈을 하기도 한다. 제품 하나를 대여하게 되면 소비자 계정이 하나가 생기는데, 업체별로 몇 개의 계정을 갖고 있는가에 따라 시장점유율이 나뉘어진다.
- 렌탈업체는 소비자가 지불하는 초기 등록비, 매달 렌탈료가 매출구조를 구성하며, 대여기간 만료 후 소유권을 이전하더라도 관리서비스를 제공하면서 추가 수익을 올리기도 한다. 지출구조는 제품 제조원가, 설치수수료, 유지관리수수료, 판매수수료 등이다.

[그림 4-6] 렌탈산업 비즈니스 구조



자료: 김현 외(2020)에서 재인용

- 렌탈기업이 활용하는 노동자는 설치기사, 수리기사, 방문점검원, 기타 관리직 노동자이다. 이중 영업을 담당하는 방문점검원은 특수고용(개인도급) 형태로 운영되고 있고, 수리기사는 개인도급이었다가 불법과건 소송과 노동조합 투쟁을 통해 본사 또는 자회사 정규직으로 전환되었다. 설치기사는 정규직과 개인도급이 혼재되어 있다. 코웨이는 설치와 수리가 통합운영되고 있고, 청호나이스는 분리운영되지만 동일한 자회사 정규직 신분이다. SK매직은 설치기사는 개인도급으로 운영하고 있다.¹³⁾
- 300인 이상 기업의 고용형태공시제 자료를 통해 렌탈기업의 고용현황을 살펴보면 다음 표와 같다. SK매직의 비정규직 비율이 가장 높은 116.0%이다. SK매직서비스는 수리기사를 중심으로 만든 SK매직의 자회사이다.(남우근 외, 2020) 이러한 고용현황에는 특수고용인 방문점검원과 설치기사는 제외되어 있다.

13) C사 설치수리기사 인터뷰 내용(2021. 12. 12.)

〈표 4-8〉 렌탈기업 고용현황

(단위 : 명)

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

* 비정규직 비율 : 정규직 인원 대비 비정규직(기간제, 간접고용)의 비율

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

2) 면접조사 개요

○ 면접조사 개요

- 렌탈업 방문노동자의 감정노동실태를 파악하기 위해 방문점검원과 설치수리기사에 대해 면접조사를 실시했다. 소속 렌탈회사는 C사, S사, L사 등 3개사이다.
- 면접조사 시기 : 11/16 ~ 11/22
- 조사 내용 : 노동조건(급여, 노동시간, 업무량 등), 고객의 부당대우(성희롱, 비인격대우 등), 회사의 대응체계나 부당대우(민원패널티, 매뉴얼 등), 노동조합 역할, 감정노동 보호 방안 등에 대해 파악했다.

○ 피면접자 특징

- 피면접자는 모두 노동조합 조합원이거나 대의원 등 간부이다. 접근성의 문제로 비조합원은 포함하지 못했다.
- 피면접자의 연령대는 30대 중반에서 50대 중반까지이고, 소속회사의 근속기간은 2.5년에서 17년까지 다양했다.
- 피면접자 중 방문점검원은 여성 3명, 남성 1명이고, 방문수리기사는 남성 2명이다.

- 방문점검원은 모두 소속 회사와 개인도급(특수고용) 형태로 일하고 있었고, 설치수리기사는 개인도급 형태로 일하다가 직접고용 정규직으로 전환된 경우이다.

〈표 4-9〉 피면접자 명단

| 순 | 성명 | 성별 | 연령 | 근속기간 | 직종 및 고용형태 |
|-----|-----|----|-----|------|----------------|
| 렌탈1 | 김○○ | 여 | 40대 | 17년 | C사 방문점검원(특수고용) |
| 렌탈2 | 김○○ | 남 | 50대 | 6년 | C사 방문점검원(특수고용) |
| 렌탈3 | 임○○ | 남 | 40대 | 19년 | C사 설치수리기사(정규직) |
| 렌탈4 | 신○○ | 남 | 40대 | 11년 | C사 설치수리기사(정규직) |
| 렌탈5 | 유○○ | 여 | 30대 | 5년 | S사 방문점검원(특수고용) |
| 렌탈6 | 김○○ | 여 | 50대 | 2.5년 | L사 방문점검원(특수고용) |

2. 노동 환경

1) 고용형태

- C사 설치수리기사는 개인도급으로 운영되다가 1년 전에 본사 정규직으로 전환했다. 정규직으로 전환된 계기는 근로자지위확인소송에서 승소한 것과 노동조합의 직접고용 투쟁이었다. 청소나이스, SK매직서비스 등이 자회사로 전환된 것에 비해 C사는 노동조합 조직률이 100%였고, 오랜 기간 투쟁을 통해 본사 정규직으로 전환되었다.
- 방문점검원은 모든 렌탈기업에서 개인도급(특수고용) 형태로 운영되고 있다.
- 설치업무와 수리업무가 분리되어 있는 경우도 있는데, SK매직의 경우는 설치기사가 여전히 개인도급 형태로 운영되고 있다.

2) 업무량

- 방문점검원은 하루 10~13가구 정도를 방문한다. 렌탈제품 1개당 1계좌인데 하루에 20개 계좌 정도 관리한다. 하루 최대 관리계좌를 20개 정도로 제한했다. 고객 집에서 너무 짧게 서비스를 끝내고 나오기보다는 일정 시간을 머무르며

영업을 하라는 의미이다. 점검원에 따라 다르지만 월 200~300개 정도의 계좌를 관리하고 있다.

- 설치수리기사도 하루에 한 12~ 13집 정도 방문해서 수리업무를 하고 있다.

하루 일과 중에 최소는 없고. 최대로 20개 이상은 하지 말아라. - 렌탈1

보통 최하 10가구 이상은 다녀요. 많으면 15가구 정도. - 렌탈6

- 점검원은 제품 점검보다 영업이 수입에 더 중요하다. 렌탈업의 영업은 본사로 직접 렌탈신청이 들어오기도 하지만 대부분이 방문점검원의 영업에 의한 것이다. 회사 입장에서 볼 때 점검원 역할보다는 판매원 역할이 더 중요하다.

이제 저희걸 보면. 계정을 보면요. 누가 영업했는지 다 볼 수 있거든요. 그거를 보면. 거의 다 점검하는 사람들이 대부분 영업을 한거예요. 온라인으로 영업해서 설치되거나 본사 콜센터로 가서 하는 것들도 있는데 그건 극히 적어요. 대부분 방문 판매원들이 한 영업이 거의 다. (렌탈2)

3) 근로 시간

- 하루 근무 시작은 오전 8~9시, 끝나는 시각은 저녁 7~8시 정도이다. 방문처에 따라서 다른데 병원, 술집 등은 더 늦게 끝난다.

- 통상 월~토 근무를 하고 일요일은 쉰다. 일요일에는 실시간 전산입력을 막아놓기도 하는데, 고객 사정에 따라 일요일에 불가피하게 방문업무를 하기도 한다. 일요일에 방문점검하는 경우는 전산입력이 안 되기 때문에 점검수수료도 없는 무료노동인 셈이다.

일찍 시작하면 8시 반, 늦게 시작하면 9시반, 그리고 마치는 거는 일찍 끝나면 5시~6시도 끝나고, 늦으면 오늘처럼 7시 정도, 8시. 이렇게 되는거죠. (렌탈1)

병원 같은데는 밤 9시까지 점검을 다 해야 되는. 마쳐야 되는데. (렌탈2)

- 노동시간에 대해서는 어느 정도 통제가 있다. 하루에 업무량이 적거나 쉬게 되면 지국에서 연락해서 쉬는 이유에 대해 묻고, 영업활동을 종용하기도 한다. 방문점검원들의 영업실적에 따라 지국장, 팀장의 임금이 달라지는 피라미드 구조이기 때문에 영업에 대한 압박이 심하다.

일단 팀장님이 그래도 어느정도 관리는 하시죠. 왜 오늘은 일을 안해? 물어보고. 뭐 시간이 빠져있으면 왜 무슨 일이 있어서 시간을 뺐냐 이렇게 물어보는 정도지 시간을 일일이 체크하지 않아요. (렌탈1)

의도는 뭐냐하면 그게. 팀장이나 지국장은 저희들 영업실적에 따라서 급여가 달라져요. 피라미드여가지고. 급여가 확 달라지기 때문에 저희가 일을 안하고 쉬게 되면은 그냥 못쉬어요. 전화 와가지고 영업좀 해라 그러고. 집에서도 역시 똑같이 계속 영업을 해야 해요. 쉬다라는 게 일을 안 할 뿐이지 실제로 쉬는 날은 없다고 봐야죠. 계속 전화 해야 해요. (렌탈2)

4) 임금

○ 기본급이 없는 임금

- 방문점검원은 급여 결정 방식이 회사마다 다르고, 매우 복잡하게 설계되어 있다. 모든 회사 공통으로 점검원에게는 기본급이 없고, 100% 실적급(점검실적, 영업실적)을 적용하고 있다.
- C사의 경우 점검서비스에 따른 수수료와 영업에 따른 수수료로 구분된다. 영업 수수료도 기존 영업 계좌의 유지수수료, 신규 영업에 대한 수수료로 나뉜다. 점검서비스 수수료의 경우 지난달 영업실적에 따라서 수수료율이 달라진다. 동일제품을 점검하더라도 전달 영업실적이 다르면 점검수수료가 달라지는 구조이다. 이러한 방식은 영업에 대한 압박감을 높이는 효과를 가져온다.
- 고객만족도조사 결과를 반영해서 수수료율을 다르게 적용하기도 한다. 차량유지비는 본인이 모두 감당해야 한다.

서비스 수수료, 더하기, 이제 그 전에 들어간 영업에 대한 유지 수수료, 더하기 이 달에 신규로 한 영업 수수료. (렌탈1)

영업을 하면 많이 하면 점검 수수료도 올라가요. 점검 계정 숫자는 관계가 없고요. 똑같은 수의 계정을 점검했다 하더라도 영업을 몇 개를 했냐에 따라 가는 돈이 틀린 거죠. 말은 점검원인데 영업에 따라 가져가는 차이가 나니까 점검원이 아니라 영업사원이예요. 저희는. 방문판매는 저희하고 SK하고 LG 있잖아요, 청호도 있고 거의 비슷하다고 보시면 돼요. (렌탈2)

[그림 4-7] S사 점검 수수료 테이블

| 등급 | H.C점수이상/영업건수 | 정수기준 | | | | 비정수기준 |
|-----|--------------|--------|--------|-------|-------|-------|
| | | 얼음정수기 | 스탠드형 | 직수형 | 탱크형 | |
| S등급 | 80점이상/10건이상 | 12,000 | 10,000 | 9,300 | 8,800 | 6,500 |
| A등급 | 80점 이상 | 11,000 | 9,500 | 9,000 | 8,500 | 6,000 |
| B등급 | 70점~80점 미만 | 10,700 | 9,200 | 8,700 | 8,200 | 5,700 |
| C등급 | ~70점 미만 | 10,400 | 8,900 | 8,400 | 7,900 | 5,400 |

※ "만족" 이상 답변은 A등급

※ ACL-V32, 제빙기준→비정수기준 단가 +1,000원 적용

5) 산업재해 요인

○ 다양한 산재 발생 요인

- 점검원과 설치수리기사들은 중량물 제품을 다루면서 베이고, 찍히는 일이 비일비재하다. 좁은 공간에서 허리를 비틀거나 쪼그리고 앉아서 작업을 하기 때문에 허리, 무릎에 무리가 간다. 최근에는 반려견에 물리는 경우도 자주 있다.
- 점검원은 소모품 교체에 필요한 장비와 필터 등이 담긴 10Kg 가량의 가방을 메고 다녀야 하기 때문에 근골격계 질환에 시달린다.
- 하루 업무량을 소화하기 위해, 고객 방문시간에 맞추기 위해 급하게 이동하면서 발생하는 교통사고도 많다.
- 문제는 안전보건 교육을 전혀 받지 않는다는 점에 있다. 산재 신청도 제대로 하기 어렵다.

집에 가면 애완동물한테 물리거나 할퀴거나... 정수기 큰 거 하다 보면 움직이거나 청소하거나 하면 베이기도 하고. (찍히기도 하고 긁히기도 하고) 그리고 이제 저희 같이 업소를 하다 보면 청정기. 정수기가 높는데 있는 게 많아요. 벽걸이용 이런 것들이 많아요. 올라가서 하다가 떨어지기도 하고. (렌탈2)

긁히고, 찢어지고, 과실로 가위로 자르기도 하고, 좁은 환경에서 일하다보면 고객 들 집에 있던, 아니면 사업장에 있던 제품들에 의해서 몸에 스크래치도 나고 찢어 지기도 하고, 타박상도 입고 쪼그려 앉아서 하는 작업들 이런 것들 때문에 무릎이 라든가 허리, 기물 이런 거에나, 장식장이나 가구장에 의해서 머리를 심하게 부딪 친다거나 머리가 찢어지는 등 환경에 따라서 어디 하나 안 다칠 상황은 없죠. 다 다칠 수 있는 여건에 놓여있다고 볼 수 있을 것 같습니다. (렌탈3)

저희는 젠슬이라고 그래서 고온 살균 세척하는 기계가 있어요. 우리 회사만 가지고 있는데 개만 4키로예요. 그런데 이것저것 공기청정기랑 그런 것들이 다 한꺼번에 있는 가정집에 가면 부품, 공구 등 10킬로 이상 짊어지고 다니는 거죠. (렌탈6)

(회사가 안전교육 같은 걸 좀 해주나요?) 그런 건 없어요. (렌탈1)

3. 감정노동 경험

1) 부당한 피해 경험

○ 고객으로부터의 부당대우

- 여성점검원에게 성희롱은 빈발하는 일이다. 가정이라는 은밀한 공간에서 남성고객과 일대일로 있을 때 느끼는 위협감은 매우 크다. 렌탈수수료를 점검원들이 직접 수납했을 때는 욕설 등 어려움이 더 컸다.

50대 아저씨, 60대 아저씨들이 그냥 쓸데없이 뒤에 왔다갔다 하다가 신체접촉을 한다던가 말로도 '언제 시간 되면 밥한번 먹자.' 실제적으로 뒤에 와 가지고 어깨에 손을 얹는다던가 하는 뭐 이런 경험도 있었고. 어떤 코디들은 뒤에서 갑자기 껴안아서 점검 도구 다 놔두고 그냥 자기만 도망나오기도 하기도 하고. (렌탈5)

(수납업무를 할 때는) ‘고객님, 언제까지 수납 좀 부탁드립니다.’ 이런 얘기를 하거나 이러면 ‘내가 너희 것들한테 빚진 것들이 있냐.’ 시작을 해서 이년 저년 찾기도 하시고 뭐 그런 경우가 많았죠. (렌탈1)

- 남성 점검원의 경우도 성희롱으로부터 자유롭지 않다. 직접적인 성희롱도 있고, 성차별적 대우를 당하는 경우도 있다.

저는 남자다보니까 반대로 제가 가는데 옷을 안 갖추고 있는 여자고객들이 그런 경우도 눈살찌푸려지죠. 남자가 오는거 아는데 옷을 좀 걸치고 있어야 되는데. 팬티만 입고 있는단든지... 점검을 보통 여성코디분들이 많이 하시니까. 제가 남자인데 그거 하고 있으니까 ‘돈 되겠냐’ 그런 얘기도 하고. 남자가 왜 이런 일을 하냐.. 좋게 안쓰럽게 생각하셔서 물어보는 경우는 좀 괜찮은데. 약간은 비아냥거리면서.. (렌탈2)

○ 렌탈업 구조로 인한 감정노동 문제

- 렌탈업은 대여제품에 대해 무상수리를 보장한다. 제품의 소유가 회사이기 때문이다.
- 수리기사의 경우 제품 고장으로 고객이 이미 화가 나 있는 상태에서 가구방문을 하게 된다. 특히 고객 소유 제품이 아니라 렌탈제품이라서 고객 입장에서는 문제가 있는 제품을 빌려준 회사에 대한 불만이 수리기사를 향하게 된다. 수리기사는 기본적으로 고객의 불만을 듣는 것에서 일을 시작한다.

소유주가 고객이나 회사냐에 따라서 서비스업종을 대하는 태도가 굉장히 많이 다릅니다. 왜냐하면 내 소유의 상품이 고장났을 때는 나의 과실을 일정 인정하고, 그 방문하는 노동자를 대하는 태도 이런 것들이 좀 다릅니다. 렌탈이라는 특수성 때문에 뭐든지 무상이라는 당신네 책임인데 내가 왜 이걸 해야 되냐, 내가 왜 지불해야 되냐 당신들이 이렇게 만들었으니까 당신들 거 아냐 당신들이 책임져... 이 속에서

하는 서비스 체계는 질적으로 완전히 다르다고 생각합니다. (렌탈3)

- 회사 차원에서 악성고객을 어느 정도 파악하고 있지만 관리하지는 않는다. 악성고객에 대한 대응은 점검원들 간에 협력을 통해 스스로 한다. 경력있는 점검원이 함께 방문해주는 식으로 품앗이 하듯이 해결한다. 점검원 입장에서는 가윗일이 된다.

지국에선 관리를 하는 건 아니고. 그냥 팀장님이 여러 번 들었을 것 아니에요. 이 코디한테도 듣고 저 코디한테서도 들으니깐. 아 누구 이러면 어느 정도 아는데. 지국에서는 뭐가 따로 이렇게 관리를 할 그런 체계가 없어요. (렌탈1)

- 고객이 정해진 점검서비스나 수리 외에도 집안일에 대해 도움을 요구하는 경우도 많다.

가다가 음식을 쓰레기 좀 버려주면 안 되냐? 택배 왔을 때 저것 좀 갖다 주면 안 되냐 이러기도 하고. 어디 어디 갈건데 좀 태워다 주면 안 되냐고. 그래서 고객님 죄송해요. 제가 차가 없어요. 얘기를 했는데, 전에 코디는 해달라고 하면 해줬다, 뭐 이런식으로 얘기를 하고. (렌탈1)

예를 들어서, 고객집에 저희 제품이 아닌 타사 제품도 있어요. 이것도 좀 해달라고 그래요. 점검을. 청정기 같은 거 있거든요. 종류가 다양하니깐. 타사제품. 그러니깐. 청정기 이것 좀 해달라고 하고. 비데 이것 좀 해달라고 하고. 또 이제 수도가 고장났으니 고쳐달라고 하고. 변기가 고장났으니 고쳐달라기도 하고... (렌탈2)

2) 코로나19로 인한 어려움

- 코로나19 초기인 2020년에는 고객이 점검원 방문을 꺼려해서 한달에 40~50개 계정 정도의 일거리가 줄었으나, 지금은 코로나 상황이 만

성이 되어서 줄어드는 경우가 한달에 5~10개 계정 정도이다.

한동안에 한 1년 정도는 좀 줄었어요. 그러니까 처음에 230개를 했으면 솔직히 거부 고객이 40개 정도. 막 이렇게 나왔어요. 4-50개 막 이렇게 나왔는데. 요즘은 워낙에 이렇게 만성이 돼서 한달에 5개, 10개 뭐 요정도인데 그건 일반적인 보류 건에 속하는 거고 코로나 때문에 거부하는 거는 한 저 같은 경우 한 달에 2-3개 정도 되는 것 같아요. (렌탈1)

- 코로나19로 인해 가정방문 시 비인격 대우가 많다. 마스크 지급도 초기에는 없다가 노동조합의 요구로 인해 월 20개를 지급한다.

어떤 경우는 저 들어가면 고객님의 살균제를 소독제를 막 뿌려요. 머리부터 발끝까지 그러면 그런 걸 당했을 때 '어휴, 내가 무슨 세균 덩어리도 아니고...' 근데 그런 부분이 하루 열 집을 갔을 때 다섯 집이 그런다 그러면 정말 집에 가서 나 이거 그만두어야 되나? 그런 생각도 드는 거죠. (렌탈1)

마스크는 한달에 20장씩 지급돼요. 원래는 안 줬는데 저희가 막 달라고 해서 얘기해가지고. (렌탈2)

- 문제는 회사가 코로나19 예방을 위해 아무런 조치를 취하지 않고 있다는 점이다. 고객 가정에 대한 확진 또는 자가격리자에 대한 정보가 전혀 없고, 회사도 이를 파악하거나 노동자에게 정보를 제공할 의지가 없다.

가장 문제점은 내가 접촉한 사람이 어떤 결과를 받고 어떤 자가격리 상태인건지. (고객 상태가, 거기에 대한 정보가) 없죠. 그리고 내가 방문했던 사람이 격리를 며칠 했다 확진이 되었는지, 현재 확진 상태인지 뭔지 회사는 직원을 보호하기 위해서 오더도 중요하고 서비스도 중요하지만 사전체크를 해야 될 의무가 있는 거거든요. 자기 직원을 보호하기 위해서. (렌탈4)

4. 감정노동 영향 요인

1) 감정노동자 보호 조치

○ 민원 발생에 대한 부담, 영업 압박이 감정노동 배경

- 회사에는 감정노동 관련 매뉴얼이나 대응체계가 전무하다. 점검원이 알아서 처리해야 한다. 오히려 민원발생에 따라 점검원에 대한 압박이 크다. 민원이 발생하면 민원 내용과 무관하게 지점장, 팀장 등 관리자의 평가에 악영향을 미치고, 이에 따라 관리자 임금이 삭감되면 그 부담은 점검원에게 돌아온다. 계정을 삭감하거나, 평가를 나쁘게 줘서 수수료율이 낮아지는 식이다.
- 이처럼 점검원이 겪는 감정노동은 고객에게 담당할 수 없는 불균형의 관계에서 비롯된다. 영업에 대한 압박, 민원발생에 대한 부담으로 인해 어떤 일이 발생하든지 무조건 잘못했다고 해야 하는 입장이다.

고객이 콜센터에 항의 전화를 하잖아요. 그게 나의 의도나 나의 행동과 관계없이 고객센터에 전화가 가게 되면 그 내용에 따라서 마이너스 점수가 다 있어요. 지국장하고 팀장한테 마이너스 점수가 다 가거든요. 저희한테 마이너스 점수 없어요. 그 대신에 관리자들한테 마이너스 가니깐 이 사람들이 나의 계정을 줄여요. 계정을 갖다가 빼요 (렌탈2)

영업, 재렌탈, 고객만족도 조사 등 모든 압박은 사무소의 평가에서 시작이 돼요. 그러니까 소장 팀장은 이 평가에 따라서 이제 매니저(점검원)를 쪼는 거지요.. 매니저가 잘 해줘야지 그들이 평가를 잘 받는 거니까는. 그렇게 위에서부터 이렇게 내려오는 거죠. 본사에서서는 소장 쪼고, 소장은 팀장을 쪼고, 팀장은 매니저(점검원)를 쪼고. 이런 식으로 이뤄지는데. (렌탈6)

- 아래는 L사의 점검원 패널티 제도에 대한 안내문이다. 점검원의 문제(폭행, 시비, 절도, 허위점검, 필터 허위교체 등)에 대해 민원이 발생하면 “소명으로 인한 제외없이” 패널티를 부과하겠다는 것이다.

내용 여부와 무관하게 민원발생 자체가 점검원에게 압박이 될 수밖에 없다.

[그림 4-8] C사 점검원 패널티 제도 시행 안내문

| 항목 | 판단기준 | 제도적용 | 시행 |
|----------|-----------------------------|------|----------|
| 폭행/시비/절도 | 고객 클레임 접수건 (전체 채널로 유입된건) | 업무해약 | 21.10월 ~ |
| 허위점검 | | | |
| 필터 허위 교체 | | | |

■ 10월 위반 : 21년 10월 서비스 위반 확정처리 - 5건 / 평가 적용완료

향후 콜센터 고객접수 내용 기준으로 처리할 예정/소명으로 인한 제외처리 없이 강력하게 진행될 예정입니다. 총/지국에는 코디 서비스에 대한 철저한 관리를 부탁드립니다.

고객하고 싸워서 좋을거 없다. 니가 아무리 백날 잘해도 200% 잘했어도 고객이 걸고 넘어가면 어쩔 수 없기 때문에 맞춰라. (렌탈1)

그러니까 체계가 어떻게 되냐면. 저희들이 잘못하거나 이런 거를 갖다가 문제를 삼는 건 있어도. 고객이 잘못된 거에 대해서 저희가 할 수 있는 건 방어밖에 못 하는 거예요. (렌탈2)

2) 노동조합 관련

○ 노조 설립 후 개선 효과

- 면접대상자들이 소속된 노조는 설립된 지 1~3년 정도 됐다. 정규직인 설치수리기사가 소속된 노조는 회사와 단체협약을 체결했고, 방문점검원이 소속된 노조는 교섭을 준비하는 단계이다.
- 단체교섭 전이라도 노조 설립 후 일부 업무처리방식이 개선되기도 했다. L사의 경우 노조설립 후 영업 실적에 따른 등급제가 (잠정적으로) 폐지되었다. 기존에 등급제는 C등급을 받을 경우 모든 계정에서 300원씩 차감, D등급은 600원 차감했고, A등급은 300원 인상, S등급은 600원 인상하는 식이었다. 영업 실적이 부실한 사람의 수수료를 영업 잘하는 사람에게 넘겨주는 방식인데, 노조 설립 후 적용하지 않고 있다.

- C사 설치수리기사 노조는 2020년 단체협약을 체결했고 “고객 등에 의한 성희롱 방지”, “감정노동 보호”에 대한 조항을 포함시켰다. 고객에 의한 성희롱 발생 시 배치전환, 유급휴가 등의 조치를 취하도록 했고, 직무스트레스 예방교육, 고충처리제도, 고객응대 매뉴얼 등을 마련하기로 했다. 고객의 폭언, 폭행으로 감정이 훼손되었을 때는 1시간 이상의 휴식시간을 부여하고, 심리상담 제공, 고객과의 2차 대면 금지 등의 조치를 취해야 한다.
- 이러한 단체협약 내용이 아직 현장에서 작동하고 있지는 않고, 회사와 구체적인 기준 등에 대해 협의 중이다.

〈표 4-10〉 C사(설치수리기사) 단체협약(2020년)

| |
|--|
| <p>제67조 (고객 등에 의한 성희롱 방지)</p> <p>① 회사는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.</p> <p>② 회사는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.</p> <p>제73조 (감정노동보호)</p> <p>① 회사는 고객응대 직원의 감정노동에 따른 직무스트레스로 인한 산업재해 예방에 최선을 다하여야 한다.</p> <p>② 회사는 고객응대 직원의 건강보호를 위하여 직무스트레스 예방 교육, 전문가의 실태조사를 통한 직무스트레스 순환 프로그램, 고충처리 건의제도, 고객응대업무 매뉴얼 등을 마련하고 운영하여야 하며, 세부사항은 노사합의에 따른다.</p> <p>③ 직원이 고객으로부터 폭언·폭행 등 감정적 훼손을 당한 경우 1시간 이상의 휴식시간을 부여하고, 필요한 경우 전문가의 심리상담을 제공하며, 해당 고객과 2차 대면은 원칙적으로 금지한다.</p> |
|--|

- L사 노조도 단체교섭 요구안에 “감정노동 보호” 조항을 포함하고 있다. 요구안에는 ‘악성고객 거부권’, ‘긴급버튼’, 피해발생 시 유급휴가 부여, 민원 발생 시 소명 기회 보장 등을 요구하고 있다. 업무스트레스를 예방하기 위해 “사무소 평가를 빌미로 매니저(방문 점검원)에게 실적을 압박하지 않는다.”, “의무사용기간 만료, 고객 변심 등으로 고객이 계약을 변경한 경우 그러한 사유로 매니저(방문

점검원)에게 불이익을 줄 수 없다.” 등 실적 압박을 줄이기 위한 요구안이 들어가 있다.

- 이러한 요구들은 방문점검원이 일상적으로 어떤 문제를 겪고 있는지를 얘기해준다. 실적에 대한 압박이 스트레스의 원인이라는 점을 알 수 있다.

〈표 4-11〉 L사 노조 단체교섭 요구안 中

| |
|---|
| <p>【감정노동 보호, 성희롱·성폭력으로부터 보호】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 회사는 악성고객으로부터 조합원을 보호할 의무가 있다. 2) 조합원은 악성고객의 계정처리를 거부할 수 있다. 3) 조합원이 ‘긴급버튼’을 누를 경우 회사는 즉각 상황을 파악하고 대책을 마련해야 한다. 4) 조합원이 고객으로부터 피해(성희롱, 성폭력, 폭언, 폭행 등)를 입었을 경우 회사는 조합원의 심신회복을 위한 유급휴가(5일)를 보장하며, 필요시 가해자 고소고발 등 법적 조치를 취한다. 5) 조합원은 ‘성범죄자 알림e’에 등록된 고객의 계정처리를 거부할 수 있다. 6) 회사는 고객으로부터 VOC 발생시 조합원이 소명할 수 있는 제도를 운영한다. <p>【업무스트레스 예방】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 회사는 매니저가 고객집 방문시 지참하는 점검도구 경감을 위해 공청기 필터를 고객집으로 배송한다. 2) 회사는 신입매니저의 업무미숙 또는 매니저의 업무 중 기술적 문제가 발생했을 때 팀장/소장이 우선적으로 처리하도록 하고, 해결이 안 될 경우 본사에서 처리한다. 3) 회사는 매니저에게 기술마스터 취득(이수)을 강제하지 않는다. 4) 회사는 사무소 평가를 빌미로 매니저에게 실적을 압박하지 않는다. 5) 고객이 의무사용기간 만료 후 새로운 상품에 가입하도록 유도하는 것은 정도경영 위반이 아니며 의무사용기간 만료, 고객 변심 등으로 고객이 계약을 변경한 경우 그러한 사유로 매니저에게 불이익을 줄 수 없다. |
|---|

5. 감정노동 보호를 위한 의견

○ 노동자성 문제가 핵심

- 방문점검원의 경우는 감정노동을 보호하기 위한 제반 조치 이전에 노동자성을 인정하는 것이 우선되어야 한다. 노동조합 활동을 보장하는 것만이 아니라 산업안전보건법 등 노동관계법을 적용하기 위해서 노동자성이 인정되어야 한다. L사의 경우는 노조법상 노동자성이

지노위, 중노위에서 인정되었음에도 회사는 여전히 소송을 진행하고 있다.

특수고용직이라는 사각지대에 놓는다는 자체가 문제인 거고 그렇다 보니까 회사는 저희를 사람 취급 안 해요. 그냥 소모품 내지는 노예예요. 신노예예요. 정말 저는 노예라고 생각해요. 정말 법의 테두리를 악용한 신노예로 울귀먹는 거지... 이거는 정도경영이라고 인화정책이라고 절대 말할 수 없는 거고. 그러니까는 어떤 법 강제도 필요한거죠. (렌탈6)

○ 회사의 감정노동 대응 체계 구축

- 피면접자 모두의 경우에 해당하는데 렌탈회사에 감정노동에 대한 대응체계가 전혀 갖춰져 있지 않다. 고객을 대면접촉해야 하고, 장소도 고객 가정이라는 밀폐된 공간이기 때문에 노동의 속성 상 감정노동, 성희롱 등이 내재되어 있다고 할 수 있다. 고객의 인식개선이 필요한 부분이지만 그 이전에 회사 차원에서 악성고객에 대한 대응체계가 마련되어야 한다.
- 악성고객의 경우 자구책 차원에서 노동자들끼리 2인 1조 근무를 하기도 하는데 회사 차원의 지원은 없고 관리자 성향에 따라 다르다.

악성고객의 경우 팀장님이 동행을 해주시거나 선배 코디가 같이 가거나. 저희들끼리 얘기를 해서. 이 고객은 혼자 도저히 못하겠다 이런 경우는 제가 같이 가는 경우가 좀 있죠. 가끔. 저희를 끼리 그냥 가는 거죠. 저희들을 보호가 위해서 스스로. 이제 도움을 요청하는 거죠. 이만저만해서 이런 고객인데 팀장님 이때 갈 때 같이 가죠. 이렇게 해서 '어 그래, 그러면 내가 같이 가줄게.' 아니면 지국장님한테 도움을 요청할 때도 있고요. 근데 그거는 솔직히 극히 드문 경우고 대부분 선배 코디가 같이 가주는 경우가 많죠. 서로 얘기해서. (렌탈1)

○ 실적에 대한 압박을 줄여야 함

- 영업, 고객만족도 조사 등 실적에 대한 압박이 감정노동의 주요 원

인으로 작용하고 있다. 영업에 대한 압박을 줄여야 한다. 고객만족도 조사도 서비스 질 개선의 기초자료로 활용할 수는 있어도 개인 평가와 연계시켜서는 안 된다.

문제는 중간에 있는 관리자들의 임금체계가 기본급을 적게 해놓고 수당을 높게 해놨어요. 영업을 많이 해야지 기본급 외에 수당을 많이 받아가지요. 그러다 보니까 처음에는 저희들한테 점검하라고 그러고, 그리고 영업은 주가 아니라고 얘기를 하지만 실제로는 이 사람들은 저희가 영업을 하기를 중간관리자들은 엄청 얘기를 하는 거예요. 그러니까 저희는 여기 들어올 때는 점검하러 들어왔는데 들어와서는 영업 사원이 된거죠. (렌탈2)

저희가 감정이 어디서 많이 흔들리게 되는 거냐면 점검만 하러 가면 닥터들하고 똑같은 입장이에요. 고객한테 크게 문제가 안 돼요. 크게 힘들게 할 것도 없어요. 그런데 사고가 생기거나 문제가 생기거나 감정이 크게 다치는 건 영업 때문에 그래요. 영업에 대한 부담을 갖고 있기 때문에 고객한테 그만큼 눈치를 볼 수밖에 없어요. 당당하게 가서 점검만 딱딱하고 나오면 돼요. 그런데 영업을 많이 해야 되기 때문에. (렌탈1)

○ 적정 업무량과 적정 급여 보장

- 수리기사의 경우 근무시간에 담당해야 할 업무량에 대한 부담을 줄여야 한다. 시간 내에 수리건수를 채워야 하니 교통사고 위험을 감수하면서 이동해야 하고 고객과의 관계에서도 예민해질 수밖에 없다.
- 노동에 대한 대가로서 적정 수수료(급여)를 지급해야 한다. 렌탈산업 규모가 커지고 있고, 이에 따라 렌탈기업의 수익도 높아지고 있지만 점검수수료는 10년 전과 동일한 실태이다.
- 감정노동 수당, 위험수당 등 노동특성을 감안한 수당체계를 만들어야 한다. C사 설치수리기사의 경우 회사에 감정노동 수당을 요구하고 있기도 한다.

가장 시급한 거는 수수료 인상이지. L사 렌탈 사업이익이 상반기에 7천억이었어요. 그리고 내년에는 1조역을 바라본대요. 그런데 저희는 10년 전 수수료 그대로예요. 오히려 자기네들이 앉아서 판단할 때 ‘야, 이거(점검수수료)를 왜 만원이나 줘? 팔 천원으로 줄여.’ 이래 갖고 삭감한 것도 되게 많아요. 정말 쓰레기예요. (렌탈6)

누가 봐도 그러면 인력을 충원해서 시간을 나누고, 시간을 나눠서 업무를 배분해야 하는데 전혀 그런 게 안 되다 보니 거기서 감정노동은 커지는 거거든요. (렌탈4)

감정노동에 대한 정확한 임금이 책정이 되고, 그 가치와 척도가 계산이 된다면 그 또한 모든 기업들이 보상을 해줘야 하는 체계로 바뀌어야 한다고 생각합니다. (렌탈3)

6. 소결

1) 조사 특징

○ 방문점검원, 설치수리기사에 대한 착취를 토대로 발전하는 렌탈산업

- 지난 10여년 사이에 렌탈업이 급속히 팽창하고 있고, 렌탈기업의 수익도 고성장을 구가하고 있지만, ‘합리적 소비 패턴’ 이면에는 여전히 노동자에 대한 신체적, 정서적 착취구조가 작동하고 있다.
- 렌탈기업의 비즈니스 구조에서 볼 수 있듯이 기업의 수입은 계정 초기 등록비와 렌탈료이다. 이는 영업 성과와 점검·수리서비스에 기반하고 있다. 렌탈자본운동에서 가치가 창출되는 지점은 방문점검원¹⁴⁾에게 절대적으로 의존하고 있는 영업과 설치수리기사들의 용역 서비스이다. 그럼에도 이들은 소모품 취급을 받을 뿐 노동력의 가치가 제대로 인정되지 않고 있다.

14) 방문점검원은 렌탈기업 입장에서는 최고의 고객이다. 신입직원이 들어오면 친인척까지 동원되어서 통상 10~20개의 계정을 만드는 것이 관행이다. “알고 보면 저희 매니저(방문 점검원)들이 최고 VIP예요. 왜냐면 회사에 등 떠밀려서 집에 최소 3개에서 대여섯 개의 렌탈 제품을 써요. 영업 압박이 크니까. 엄청 쪼니까는. 사돈의 팔촌. 그래서 L사가 계속 저희 신입을 뽑는 이유가요. 한사람 뽑으면 기본 10대에서 20대는 예약이 되어 있는 거나 마찬가지예요.” - 렌탈6

- 방문점검원은 말이 점검원이지만 영업사원으로서의 조직정체성을 강요 받고 있고, 급여체계도 기본급 없이 실적에 따라 지급하며, 점검수수료도 영업실적에 연동해서 결정하고 있다.
- 설치수리기사는 최근 본사 또는 자회사로 직접고용되었지만 여전히 높은 노동강도로 수리업무를 수행해야 한다. 또한 문제(고장)가 있는 제품을 빌려쓰고 있다는 사실에 이미 화가 나 있는 고객을 대하는 것이 이들의 역할이다.

○ 가정방문노동의 전형적 문제점

- 고객의 가정을 방문해서 노동을 수행하는 가구방문노동자가 겪는 노동과정상의 문제점을 렌탈업 노동자들도 고스란히 겪고 있다.
- 성희롱, 폭언, 폭행 등 밀폐된 공간에서의 고객의 부당한 대우, 이동노동에 따른 휴게시간 미보장, 화장실 사용의 어려움, 이동수단에 대한 비용 지불 문제, 개인통신기기 활용에 따른 개인정보 문제, 서비스만족도 조사 결과를 개인 평가와 연계 등 방문점검원과 설치수리기사는 가구방문노동자의 전형적인 문제점들을 그대로 겪고 있다. 이러한 문제점들을 더욱 증폭시키는 것이 영업 실적에 대한 압박이다.

○ 조직운영 원리에 배태된 감정노동

- 방문점검원, 설치수리기사의 감정노동을 직접적으로 유발하는 것은 고객이지만, 고객의 감정노동 가해행위를 더욱 조장하는 것은 렌탈기업의 운영원리이다.
- 중간관리자인 지점장, 팀장의 임금체계가 기본급은 적고, 지점의 영업실적에 따른 성과급을 높게 책정되어 있는데, 이는 방문점검원의 영업실적을 일상적으로 압박하도록 설계되어 있는 것이다. 민원 발생량에 따라 중간관리자에게 임금 패널티를 부과하는 것 역시 결과적으로는 방문점검원, 설치수리기사가 고객 앞에서 무력해질 수밖에

없도록 만드는 기제이다.

○ 기업 차원의 대응 체계 부재는 ‘미필적 고의’에 해당

- 방문점검원, 설치수리기사에게 귀책사유가 없는 고객과의 갈등에 대해 기업 차원에서 아무런 대응체계가 없는 것이 렌탈업의 특징이다. 고객의 부당하거나 무리한 요구에도 노동자는 죄송하다는 애기와 함께 최대한 고객 요구에 부응해줄 수밖에 없다.
- 이러한 문제는 고객 유치가 기업 이윤의 원천이라는 원론적인 수준을 넘어서 무조건적으로 ‘고객 만족’을 추구해야 한다는 왜곡된 조직운영 철학에서 기인한 것으로 보인다. 대응체계를 못 만드는 것이 아니라 안 만드는 것이라고 할 것이다.
- 렌탈산업은 감정노동이 발생할 수밖에 없는 구조를 기반으로 운영되고 있고, 렌탈기업 역시 노동자의 감정을 소모해서 고객을 관리하는 것이 합리적인 대응체계를 갖춰서 관리하는 것에 비해 비용을 최소화하고 이윤을 극대화하는 길이라는 점을 적극 활용하고 있는 것이다.

2) 개선 방안

○ 노동자성 인정

- 설치수리기사의 경우에는 근로기준법 상 노동자성이 인정되는 법원 판결¹⁵⁾이 있고, 이에 따라 회사와의 교섭을 통해 직접고용으로 전환되어 일하지만 방문점검원의 경우는 아직 노동자성이 제대로 인정되지 않고 있다. 설치수리기사는 직접고용을 통해 개인도급으로 운영되던 시기에 비해 노동조건, 감정노동 등 많은 부분이 개선되기도 했다.
- 방문점검원 역시 인적 종속성(지휘명령), 경제적 종속성(주로 렌탈기

15) 서울중앙지법 2016가합524734 등 선고일자 : 2019-06-13

업으로부터의 수입에 의존해서 생활), 조직적 종속성(렌탈기업의 핵심 기능인 영업을 담당) 등이 분명함으로 법적인 인정을 통해 노동권을 보장해야 한다.

○ 산업안전보건법 준수에 대한 관리감독

- 2020년 1월 산업재해보상보험법 시행령 개정을 통해 “대여 제품 방문점검원”, “가전제품 설치 및 수리원”을 특수형태근로종사자에 포함하여 산재법을 일부 적용하고 있다. 산업안전보건법 역시 뒤늦은 올해 11월 19일에 시행령을 개정해서 산재법과 동일하게 렌탈노동자를 특수형태근로종사자 범위에 포함시켰다. 제한적인 조치이기는 하지만 법적 사각지대에 있는 렌탈노동자들에게는 최소한의 보호장치가 마련된 셈이다.
- 개정된 법에 따라 렌탈노동자는 “안전 및 보건 교육”을 받아야 하며(제68조), 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등을 적용받아야 한다(제41조).

<표 4-12>산업안전보건법 시행규칙

| |
|--|
| <p>제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련 3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치 |
|--|

- 면접조사에서 확인할 수 있듯이 렌탈기업들은 안전보건에 대한 아무런 교육도 시행하지 않고 있다. 이제 관련 법이 적용되기 때문에 이

에 대한 관리감독이 필요하다.

○ 작업중지권을 감정노동으로 확대

- 산업안전보건법 상 노동자의 작업중지권(제52조)의 범위를 ‘산업재해 발생의 급박한 위험’ 만이 아닌 ‘고객으로부터의 폭력 및 괴롭힘이나 지속적인 부당한 요구’ 로 확대해야 한다. 산업재해 발생 위험만이 아니라 폭력 및 괴롭힘으로 인한 인격권 훼손, 지속적인 부당 업무지시 등 보다 폭넓게 작업중지권을 보장해야 가구방문노동자가 다양하게 겪게 되는 부당한 상황에 대처할 수 있다.(남우근 외, 2020)

○ 노조를 통한 이해대변

- 렌탈노동자들이 겪는 감정노동의 근저에는 실적에 대한 압박이 존재한다. 실적을 고려하게 되면 고객을 대등한 위치에서 상대하기가 어렵고 항상 저자세를 유지해야 한다. 만족도조사를 개인평가와 연계시키는 것도 실적 압박과 마찬가지로이다.
- 영업실적에 대한 압박, 만족도조사 결과의 개인 평가 연계 등은 법적으로 규제할 수 있는 것이 아니어서 노동조합 활동 차원에서 회사와 교섭을 통해 접근해야 한다. 더 많은 노동자가 조직되어야 하고, 이를 토대로 회사와의 정상적인 교섭과 협약 체결을 통해 감정노동을 보호할 수 있는 조직문화를 조성하고, 기업운영방식을 개선해야 한다.

토론 1.

도시가스 안전점검 노동자의
감정노동

김효영(공공운수노조 서울지부
예스코분회장)

토론 1. 도시가스 안전점검 노동자의 감정노동

김효영(공공운수노조 서울지부 에스코분회장)

- 저는 서울시 도시가스 안전점검원입니다. 담당 세대수는 4600세대 정도 이고, 이 세대에 대한 가스검침 및 송달을 한 달에 한 번씩 하고 4600 세대의 가스누출 점검을 1년에 2번 실시합니다.

1. 현장에서의 애로사항 및 감정노동

- 지금 현재 감정노동 문제로 제일 시급한 점은 코로나로 인해 많은 고객들이 화가 나 있는 상태에서 세대 방문을 해야 한다는 점입니다. 코로나로 마스크 써 주기를 요구하면 내 집에서 왜 내가 마스크를 쓰냐며 화를 내는 고객, 업무상 부적합이라고 얘기를 해도 니들이 뭘 안다고 부적합이냐 라는 등 코로나 이전보다 화를 내는 비중이 늘어났습니다. 연일 코로나 19 확진자가 6-7천명 나오고 있지만 점검업무를 멈추지 않고 있습니다. 확진되어서 병원 가기 전 대기자 집에 들어간 적도 있고 자가격리자가 자가격리된걸 얘기하지 않고 있다 점검업무 끝날 때 얘기 해서 업무중단하고 자가격리하는 사례도 있습니다. 하여 저희도 극도로 말, 행동을 조심해야 해서 예민해져 있는 상태입니다. 전염병에 감염될 수도 있고 전염병을 옮기는 매개체가 될 수도 있는 상황에서도 실적 때문에 점검을 해야 합니다.
- 업무를 하다보면 올 누드로 나오는 사람, 같이 산에 가자, 술 한 잔 하자고 계속해서 전화나 문자가 오고, 한번 안아 달라, 우리 집에 들어온다 라는 건 나랑 하고 싶어서 들어오는 거다 등의 성추행에 노출이 되기도 합니다. 새벽, 밤 늦게 점검하다 보면 성추행, 성희롱 등이 많았는데 노

동조합을 만들고 나서 늦은 점검을 하지 않다 보니 성추행, 성희롱 부분은 많이 없어졌습니다. 하지만 이런 일이 생겼을 때 회사의 대응은 주먹구구식의 대응이고 아직도 개인이 알아서 하라는 반응입니다.

- 저희 업무 특성상 그런 세대를 안가고 싶어도 점검률을 맞추고 법적으로 1년에 두 번 점검하게 되어 있어서 그 세대를 다시 방문해야 합니다. 그 집 근처만 가도 심장이 뛰고 그 건물 다른 세대의 문을 두드릴 때에도 혹시 전에 안 좋게 했던 세대가 문을 열까봐 조마조마한 마음으로 점검을 합니다.
- 하지만 이 일을 계속하려면 스스로 이런 상황에 무뎌져야 했습니다. 하지만 이런 상황에 무뎌져야 한다는 것도 너무 슬프고 이렇게 위험에 무뎌지다가 나중에 더 큰 위험에 노출되는 것이 아닌지 무섭습니다.
- 시도 때도 없는 고객의 전화에 시달리다 2018년부터 업무 폰이 지급이 되어 너무 일찍이나 밤늦게는 전화를 받지 않아도 되게는 되었지만, 아직도 욕설과 음담패설을 하는 고객이 있어 업무 폰에 녹음되고 있으며, 폭언 등을 하지 말라는 멘트를 넣어 달라고 해도 비용이 든다는 이유로 실행되지 않고 있습니다.

2. 법 · 제도 · 규정 등의 개선방안

- 1) 재난상황에서는 작업을 중지할 수 있도록 해야 하고, 위험고객은 회사가 리스트 작성 후 열람할 수 있도록 하고 2인 1조로 점검을 할 수 있게 해야 합니다.
- 2) 가스점검원들은 대부분 정규직이라고 하지만 하청업체 소속이기 때문에 실질적으로는 비정규직입니다. 고용불안에 시달리지 않으면서 점검업무

를 수행하기 위해 이 부분도 논의가 필요하다고 생각합니다.

- 3) 간주제라는 부당한 근무 형태를 변화시켜야 합니다. 그러기 위해서는 적절한 업무량을 주고 제대로 된 가스 안전점검이 될 수 있게 해야 합니다.
- 4) 가스점검원의 근무형태는 야외노동, 이동노동, 방문노동, 감정노동이 복합적으로 적용되는 노동형태로서 근골격계 질환과 족저근막염, 방광염 외 만성피로, 우울증 등을 호소하는 근무자들이 많습니다. 이에 개인이나 단체로 정신건강을 챙길 수 있는 프로그램을 회사에서 제공해 주었으면 합니다.
- 5) 업무 폰에 산업안전보건법 제41조에 따른 녹음이 된다는 멘트를 나오게 하여 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해를 예방하여야 합니다.
- 6) 코로나 같은 전염병이 있을 때 방문노동자의 업무 매뉴얼도 있어야 합니다.
- 7) 법에도 없는 실적제를 폐지해서 실적을 맞추기 위한 점검이 아니라 제대로 가스안전을 위해 점검할 수 있게 해야 합니다. 그러기 위해서는 인원을 충원해서 1인당 적절한 세대를 배정해야 합니다.

토론 2.

케이블방송 설치수리 노동자의
감정노동

김택성(희망연대노조 LG헬로 비정규직지부
양천지회장)

토론 2. 케이블방송 설치수리 노동자의 감정노동

김택성(희망연대노조 LG헬로 비정규직지부 양천지회장)

- 저는 LG헬로비전이라는 회사에서 근무하고 있는 AS수리기사입니다. 우리가 하고 있는 업무는 크게 4가지로 나뉘는데 설치, AS, 철거, 전송망이라는 직군으로 분류되어 업무를 하고 있습니다. 3가지 직군은(설치, AS, 철거) 가정방문하여 디지털방송, 인터넷, 전화 등을 설치/수리/철거하는 업무를 하는데 위와 같은 업무를 하루에 적게는 8집 많게는 15집 정도 방문하여 업무를 하고 있습니다.

1. 현장에서의 애로사항 및 감정노동

- 현재 코로나 시국으로 방문자의 집에 확진자가 있는지 자가격리자가 있는지도 모른 채 방문하여 업무를 하고 있는데 고객방문시 고객들은 본인집에서 마스크를 안 쓰고 있는 경우가 80%가량 됩니다. 마스크를 써달라고 요청하면 “우리집에서 내가 마스크를 왜 쓰냐? 당신이 쓰고 있으면 됐지.” 이렇게 얘기하시는 고객들이 더 많고 이렇게 얘기하는 것도 용기가 필요합니다. 그 이유는 개인 기사마다 해피콜을 시행하여 이것이 기사 평가로 이어지기 때문입니다. 협력업체는 업체평가에 들어가는 거라서 해피콜 기준점수에 맞추게 강요하고 기사들도 이것을 신경쓰다보니 무조건 고객에게 맞추게 되고, 정당한 것에도 목소리를 못 내게 됩니다.
- 일을 열심히 해도 업체 평가를 통해 업체가 바뀌고, 사장이 바뀌면 또 신입사원으로 들어가는 구조가 반복되고 있습니다. 회사가 이는 LG헬로비전 작업복을 입고 일하는데도 LG헬로 직원이 아닌 하청업체 비정규직 직원들이기 때문이라고 생각합니다. 하청업체 비정규직이라는 자체가 해피콜과 마찬가지로 말도 잘 못하게 되는 구조이고, 고용불안이 심하기 때문에 고용안정을 통해 당

당하게 일하고 싶습니다.

- 일반인들이 모르는 외부에서 이뤄지는 작업들은 비가오나 눈이오나 외부에서 옥상작업 및 외벽에서의 사다리작업, 전주를 오르는 승주작업들이 기본으로 이뤄지고 있고, 2019년에는 우리와 같은 업무를 하시는 분이 옥상에서 작업 도중 사망하는 사건 등 취약한 작업환경에 그대로 노출되어 있습니다. 하루빨리 이런 죽음의 외주화, 비정규직이 없는 세상을 바랄뿐입니다.
- AS 업무는 (이동시간을 포함하여) 40분에 1가구를 처리해야 합니다. 저희 회사는 이전에 CJ헬로에서 LG헬로로 바뀌면서 저희는 LG U+망을 같이 설치하니 작업시간이 2배 소요되고 있습니다. 이렇게 실제 작업시간은 더 많이 소요되는데 반해 회사에서 주어지는 1 가구당 업무시간은 40분이다보니 고객을 대할 때 원활한 서비스가 어렵고, 앞집에서 조금씩만 늦어져도 점심시간을 포기하고, 약속 시간을 지키지 못함으로 인해 짜증나고 화나는 고객들을 대면하며 일을 할 수밖에 없습니다.
- 영업이나 가입과정에서 발생한 민원들을 현장에서 기사들이 고객을 응대하며 처리하고 있는 경우가 많습니다. 기사들이 할 수 있는 업무도 아님에도 불구하고 고객으로부터 민원이 제기되면, 발생한 이유를 따져서 회사 차원에서 해결하기 보다는 현장에서 기사들이 해결하도록 하고 있습니다. 저희는 2019년에 노동조합을 만들어 활동하고 있고, 작년에는 첫 임단협을 통해 현장의 업무환경들을 조금씩 개선해나가고 있습니다. 다만 아직도 민원이 발생하면 회사는 매뉴얼이나 가이드라인도 없고, 아무런 대처를 해주지 않고 있습니다.

2. 법 · 제도 · 규정 등의 개선방안

1) 전 직원 단톡방에 공유되는 해피콜 접수

- 해피콜 결과는 비교평가를 통해 전직원 단톡방에 공유함으로써 지나치게 업무 스트레스가 가중되고 있습니다. 해피콜 결과를 전직원에게 공유하여 나로 인

해 회사지표가 하락된다는 생각을 들게끔 하여 현장에서 고객대 방문시 불합리한 요구에도 응할 수밖에 없게끔 만들고 있습니다. 따라서 해피콜은 시행하고 결과는 오픈하되, 상대평가를 통해 전직원 단톡방에 결과를 공유하는 시스템을 개선해야 합니다.

2) 불안정한 고용구조 개선 및 원청의 직접고용

- 협력업체 구조(하청업체 소속)이므로 업체 지표가 타업체와 상대평가로 진행되는 구조이기에, 업체평가가 하위권에 있으면 원청에서 재계약을 안하게 되고, 업체가 교체되면 협력업체에서 근무하는 우리 노동자도 새 업체의 신입사원으로 변경되고 있습니다. 따라서 현장 기사들은 업체를 위해 부당한것까지도 감내하도록 하는 상황이 지속되기 때문에 노동자들은 더욱 힘든 상황에 처해 있습니다. 고객 해피콜 기술지표와 영업지표로 하청업체를 평가해서 재계약지표를 삼아 노동자들을 고용불안에 떨게 하고, 감정노동을 심화시키는 이런 제도들을 없애야 합니다. 또한 이러한 악순환은 원청에서 현장 노동자들을 직접고용함으로써 개선될 수 있다고 생각합니다.

3) 부당민원 및 비합리적인 업무처리방식의 개선

- 영업점에서 허위영업 및 요금과청구 등 현장 기사 잘못이 아닌 민원이어도 해당지역 담당기사라는 이유로 해당지역에 나오는 민원처리를 해결해야 되는 불합리함이 존재합니다. 원청에서는 이득만 취하고 이런 것은 하청업체나 기사가 처리하도록 내리고 있습니다. 민원이 본사 콜센터로 인입되면 본사에서는 해당 업체로 바고 이관을 하고, 하청업체 상담원은 기사에게 바로 전달하여 기사 개인이 소명하도록 하는 구조로 운영되고 있습니다. 민원에 대하여 원청은 항상 협력업체의 일이라고 미루는데 이득은 원청이 가져가고, 책임회피 및 전가는 다 업체와 개인 기사에게 책임을 지도록 미루는 구조라고 할 수 있습니다. 부당 민원이나 비합리적인 업무처리방식에 대한 제도나 규정 개선을 통

해 실질적으로 책임져야 할 사람들이 책임지게 하고 기사들, 하청업체가 책임을 떠맡지 않도록 해야 합니다.

4) 고객감질 개선 및 고객인식 개선

- 우리 사회에 만연해 있는 고객감질 개선, 폭언·폭행 및 업무와 관계가 없는 일을 기사들에게 요구하지 않도록 하는 방안이 필요합니다. 현장 기사들에게 형광등을 교체해 달라, 배송받은 티비를 조립해달라, 못을 박아달라, PC를 포맷해달라 등등 현장에서 업무와 관련 없는 많은 요구들을 하는 고객들이 있습니다. 이 경우 분명히 업무와 관련이 없는 요구임에도 나중에 기사 해피콜로 불만접수를 합니다. 따라서 고객들이 본인을 위해 방문서비스를 하고 있는 노동자들을 감질이 아닌 감사한 마음으로 대했으면 하는 바램입니다. 그리고 고객들도 노동자들에게 이상한 요구를 하지 않도록 인식 개선이 필요하다고 생각합니다.

토론 3.

렌탈 방문점검원의

감정노동

김도우(금속노조 LG케어솔루션지회
서울서부부지회장)

토론 4.

가구방문서비스 노동자의
감정노동 완화를 위한 대책

한인임(일과 건강 사무처장)

토론 4. 가구방문서비스 노동자의

감정노동 완화를 위한 대책

한인임(일과 건강 사무처장)

1. 고객 (성)폭력과 중량물 문제 개선을 위한 2인1조 시스템 확보

- 이미 2019년 울산지역에서는 가스검침을 하는 여성노동자들이 파업을 통해 2인1조 검침을 확보한 바 있다. 항상 2인1조가 아니라 2인이 움직이되 검침 가구에 남성이 혼자 있을 경우만 2인이 방문하는 방식이다. 여성이 있는 경우 한 검침원은 다른 집으로 이동하게 되고 다른 한 검침원이 방문한다. 이는 감정노동자를 (성)폭력으로부터 보호하는 매우 중요한 사례이다. 향후 이런 사례는 전국적으로 확대될 필요가 있다.
- 한편 가스검침의 경우는 중량물을 다루지 않지만 가전렌탈 설치 업무나 점검업무, 케이블 설치 업무에서는 중량물을 다루야 하는 경우 또한 많다. 이는 현행 산업안전보건법이 지켜지고 있지 않은 상황이라 볼 수 있다. 따라서 폭력을 막고 중량물 문제를 개선하는 방법으로 2인1조 도입이 검토되어야 한다. 이미 민주노총 등에서는 20대 대선 후보 요구 공약에 2인1조 작업 법제화를 요구하고 있으며 여기에는 (방문)감정노동자도 대상이다.

2. 해피콜 등 모니터링 제도의 개선, 2차 가해 중지

- 3개 직종 모두에서 모니터링이 이루어지고 있는 것으로 나타나는데 모

니터링 자체가 문제라기 보다는 모니터링 결과가 어떻게 사용되느냐 하는 것이 중요하다. 기업은 서비스평가를 받아야 하는 측면이 분명히 있다. 그러나 그 결과를 노동자대표와 공유하고 문제의 원인을 찾아 개선해 가야 하지만 이것의 결과가 2차 가해 형태로 나타나는 것은 직장내 괴롭힘에 해당한다. 징계를 하거나 인사상 불이익을 주려면 인사위원회를 열어야 하지만 현장에서 이런 정당한 절차가 생략되고 있는 것이다. 모니터링 방식과 결과 활용에 있어 산업안전보건위원회의 안전으로 다루어져야 하며 인사상 불이익을 주기 위해서는 인사위원회 또는 징계위원회를 반드시 열어야 한다. 그러지 않을 경우 현행법 또는 사규 위반이다.

3. 반려동물 피해 방지를 위한 대책

- 가구를 방문하는 노동자들이 반려동물 공격을 받는 경우가 많이 보고된다. 이는 한국인 4명 중 1명이 반려동물과 살아가고 있다는 결과 때문이다. 그러나 이에 대한 보호조치는 작동되지 않는다. 산재처리도 하지 않고 노동자 개인이 비용을 지불하고 있다. 특히 이는 반려동물 보호자가 책임져야 할 문제이지만 피해 노동자들은 화조차 내지 못하는 형국이다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 회사에서 방문접수를 받는 과정에서 반려동물 여부를 확인하고 이로 인한 피해가 발생했을 경우 보호자가 모든 책임을 져야 한다는 사실을 인지시키는 것이 필요하다. 또는 위험종의 경우 입마개 등의 조치를 취하지 않았을 경우 서비스 제공을 하지 않을 수 있다는 안내가 이루어져야 한다. 방문 전 노동자들에게 이러한 방문지의 정황을 설명해 주고 고객이 제대로 된 조치를 취하지 않았을 경우 업무 거부를 할 수 있도록 해야 한다. (감정노동자의 피

할 권리)

4. 특고 노동자 보호 조치

- 방문노동자 중 일정 직종은 특수형태근로종사자로 구분되어 있어 감정노동자 보호조치 적용대상이 아니다. 단지 교육을 받을 정도의 권리가 제공될 뿐이다. 교육을 받아도 실질적 보호조치가 이루어지지 않는다면 무용지물이다. 피할 권리와 사후관리의 권리가 없다면 어떤 권리도 없는 셈이기 때문이다. 따라서 이는 아쉽지만 노동조합에서 강력하게 요구하여 확보하여야 한다. 향후 종속성이 높은 특수형태근로종사자에게는 감정노동자 보호조치 전체를 확대 적용하는 입법이 될 테지만 이 전까지는 노동조합의 힘으로 확보하지 않으면 안 된다.

5. 적극적인 사전 안내 제도 도입

- 감정노동자에게 폭력이나 업무에 없는 무리한 요구를 하지 말라는 안내를 사전에 제공하는 것은 매우 중요한 예방적 방법이고 현행법에도 존재한다. 그러나 고객을 찾아가 만나는 노동자들에게 이런 사전 안내를 하는 작업은 거의 이루어지고 있지 않다. 따라서 보다 적극적인 방법을 고안할 필요가 있다. 첫째는 콜센터로 접수가 들어오는 과정에서 콜센터 노동자 보호를 위한 조치뿐만 아니라 방문노동자 보호를 위한 조치로 적극적인 안내가 진행될 필요가 있다. 또한 보고서에서도 적시하고 있듯이 방문노동자 업무용 휴대전화에도 이런 안내를 도입할 필요가 있다. 더 추가한다면 유니폼이나 모자 등에도 안내 문구가 부착되어 있을

필요가 있다. 만약 온라인 창으로 접수를 하게 되는 경우에도 팝업창을 통해 방문노동자에게 폭력이나 무리한 요구를 해서는 안 된다고 공지하는 등의 다양한 모색이 가능하다.

6. 방문노동자의 고객응대 시간 최소화를 위한 시스템 개선

- 많은 고객을 만나는 것, 고객과 긴 시간 함께 있거나 얘기해야 하는 상황이 감정노동을 악화시키는 요소라는 것은 매우 분명한 이론적 사실이다. 특히 이동하면서(대부분 운전하면서) 고객과 소통하는 것은 소통도 원활하지 않을 뿐만 아니라 교통사고 발생 가능성도 높인다. 따라서 방문자는 방문 후 진행되는 업무에만 충실할 수 있도록 고객센터에서 접수시 모든 방문과 관련된 상담을 받아두는 것이 필요하다. 방문 시각, 서비스의 내용, 반려동물 여부 및 종류 등에 대한 정보를 미리 확보해 방문자가 고객과 할 수 있는 이동 중 통화 내용을 최소화해야 한다. 예약시각 변경이나 컴플레인의 경우도 방문자를 통하지 않고 접수 창구에서 받도록 해야 한다. 물론 이런 상황이 되면 콜센터 노동자의 업무가 과중될 수 있다. 이 또한 적정 인력확보로 해결해 가야 한다. 특히 젊은 소비자층은 온라인을 통해 접수를 받도록 유도하고 이 접수과정에서 서비스를 제공하는 집안의 상태 등에 대한 내용을 구체적으로 적도록 하여 통화가 추가로 이루어지지 않도록 하는 시스템을 구축하여야 한다.