2021년 노동상담을 살펴보면,
사용자 상담이 1,416건, 노동자 상담이 20,958건으로 총 22,374건의 상담이 이루어졌다.
상담내용은 임금체불(15.8%), 징계·해고(15.8%), 근로시간·휴일 (15.4%)이 주요하게 차지했고, 직장내성희롱·괴롭힘(5%), 산업재해(4.5%)도 적지 않게 나타났다.
상담자는 비정규직, 단순노무종사자, 상시근로자 수 30인 미만인 소규모 사업장에 종사하는 노동자가 많았다.
21년 노동상담의 특징은 상담내용이 임금체불과 징계·해고에 집중되는 경향이 완화되었다는 것과 상담자의 성별에 따른 근로조건 격차가 줄어들었다는 점이다.

2021
서울시 노동상담 특징과 변화

이지영 | 서울노동권익센터 법률위원, 공인노무사
박정우 | 서울노동권익센터 정책연구위원

서울노동권익센터
SEOUL LABOR CENTER

(03191) 서울특별시 종로구 청계천로 105 아름다운 청년 전태일기념관 5층
전화 02.6925.4349 **상담번호** 1661.2020 **팩스** 070.8250.4349
이메일 labors@labors.or.kr **홈페이지** http://www.labors.or.kr

발행일 2022.10.11

서울노동권익센터
SEOUL LABOR CENTER

목 차

Ⅰ. 개요

Ⅱ. 2021 노동상담 분석

1. 상담 건수와 상담방법 3
2. 연령대별 상담현황 3
3. 직종별 상담현황 4
4. 업종별 상담현황 5
5. 고용형태별 상담현황 5
6. 성별 주근로시간과 월평균임금 비교 6
7. 상시근로자수별 상담현황 6
8. 상담유형별 상담현황 7

Ⅲ. 2017~2021 노동상담 추이 분석

1. 지원센터 확대로 노동복지서비스 접근성 향상 8
2. 여성 노동자의 상담 증가 9
3. 취약노동자에서 정규직 노동자까지, 노동상담의 보편화 .. 10
4. 노동시장의 고령화 11

Ⅳ. 2017~2021 상담유형 및 취약수준 상담 추이

1. 임금보호 13
2. 고용안정 14
3. 실업보호 16
4. 직장안전 17
5. 노동상담 서비스의 보편화 19

Ⅰ. 개 요

본 보고서는 2017년부터 2021년까지의 서울시 노동상담을 분석하고 특징 변화를 파악하고자 한다. 이는 서울시 노동상담의 성과와 방향을 확인하는 것과 서울시민들의 노동문제를 이해하고 서울시 노동정책 구상에 기여하는 기초 자료로서 의의를 갖는다. 보고서는 두 개의 분석방법으로 구성되어 있다. 첫 번째는 2021년에 이루어진 노동상담의 구성과 특징을 분석하였고, 두 번째 장은 2017년부터 2021년까지의 상담을 ① 고용형태 및 인구사회별 ② 상담유형[1]별 ③ 취약수준[2]별로 구분하여 추이를 분석하였다.

2021년 노동상담을 살펴보면, 사용자 상담이 1,416건, 노동자 상담이 20,958건으로 총 22,374건의 상담이 이루어졌다. 상담내용은 임금체불(15.8%), 징계·해고(15.8%), 근로시간·휴일(15.4%)이 주요하게 차지했고, 직장내성희롱·괴롭힘(5%), 산업재해(4.5%)도 적지 않게 나타났다. 상담자는 비정규직, 단순노무종사자, 상시근로자 수 30인 미만인 소규모 사업장에 종사하는 노동자가 많았다. 21년 노동상담의 특징은 상담내용이 임금체불과 징계·해고에 집중되는 경향이 완화되었다는 것과 상담자의 성별에 따른 근로조건 격차가 줄어들었다는 점이다.

본 보고서는 2017~2021년 지난 5년 간 서울시 노동상담을 분석한 결과,

1) 상담유형은 임금보호(임금체불, 최저임금), 고용안정(징계·해고, 근로계약), 실업보호(퇴직금, 실업급여, 4대보험), 직장안전(근로시간·휴일·휴가, 산업재해, 성희롱·폭언·폭행, 노조) 4가지로 분류하였다.

2) 이승윤·백승호·김윤영(2017)를 참고하여, 취약수준을 구성하는 요소를 고용안정성, 저임금, 사회보험 가입으로 정의하였다. 고용안정성이 없는 고용형태는 정규직과 무기계약직 외 다른 형태이며, 저임금은 월 임금이 서울지역 월평균 중위임금의 2/3 미만인 경우, 사회보험 가입은 4대 사회보험이 모두 가입되지 않은 경우로 취약성을 조작적으로 정의하였다. 3가지 중 하나라도 해당하지 않는다면 비취약계층, 하나에 해당하면 단일취약계층, 두 개 이상 해당하면 복합취약계층으로 취약성 수준을 조작적 정의하였다.

네 가지 특징을 발견하였다. 첫째, 정규직 노동상담이 증가하고 있다는 점이다. 취약 노동자에게 제공되던 서울시 노동상담서비스가 모든 시민이 이용하는 보편서비스로 변화하고 있다고 볼 수 있다. 비정규직 노동자의 이용률이 여전히 과반이상을 차지하나 정규직 노동자 상담의 꾸준한 증가로, 2021년 정규직·무기계약직 상담은 45.7%에 달했다.

둘째, 서울시 노동상담서비스는 여전히 취약 노동자에게 제공되는 경향이 크다는 점이다. 정규직의 이용이 계속 증가하고 있는 추세이나, 여전히 정규직·무기계약직 외 고용형태의 상담이 54.3%로 절반 이상을 차지했다. 또한, 저임금, 4대보험 미가입, 고용불안정성 3가지 중 1가지 이상 해당하는 취약계층이 과반이상으로 나타났다.

셋째, 여성과 고령자의 노동상담이 빠르게 늘어나고 있다는 점이다. 2017년에는 성별 상담격차가 12.2%p(남성 56.1%, 여성 43.9%)였으나 2021년엔 1.6%p(남성 50.8%, 여성 49.2%)로 크게 줄었다. 그리고 60대 이상 고령자의 노동상담도 2017년 16.6%에서 2021년 22.9%로 6.3%p 크게 증가하였다.

넷째, 건강한 일터에 대한 관심을 노동상담이 반영하고 있다는 점이다. 2017년에는 임금보호 상담이 32.6%로 큰 비중을 차지했으나 2021년엔 22.2%로 줄었고, 같은 기간 직장안전 상담은 29.2%에서 34.2%로 가장 비중이 높은 상담이 되었다. 직장안전에는 근로시간·휴일·휴가, 성희롱·괴롭힘, 산업재해, 노동조합 상담이 포함되어 있어, 적절한 노동시간, 휴식권, 존중받으며 일할 권리, 건강하게 일할 권리에 대한 노동상담 수요가 커지고 있음을 알 수 있다. 그리고 직장안전 상담의 증가는 법제도 변화와도 연관이 있다. '주52시간 시행' '공휴일 유급휴일 지정' '직장내괴롭힘 방지법' '중대재해처벌법' 등 법제도가 개편되면서, 해당 내용에 대한 상담도 나타났다. 이는 서울시 노동상담서비스가 법제도 변화에 대한 시민들의 혼란을 줄여주고 변화에 대한 적응력을 높여주는 기능을 하고 있다는 것을 의미한다. 또한, 임금

보호와 같이 노동권 침해가 발생한 후 이루어지는 경향이 강한 사후적 상담과 직장안전과 같이 발생하기 전 예방 성격이 강한 사전적 상담이 균형을 이루는 것은 기능다변화 측면에서 긍정적으로 보인다.

Ⅱ. 2021 노동상담 분석

1. 상담 건수와 상담방법

2021년 서울시 노동상담은 사용자 상담 1,416건, 노동자 상담 20,958건으로 총 22,374건이 이루어졌다. 서울시민은 노동상담을 방문, 전화, 온라인, 찾아가는 노동상담, SNS 등 다양한 방법으로 이용할 수 있다. 유선 전화가 가장 많으나, 코로나19의 영향으로 비대면상담(온라인, SNS 상담)이 10% 수준으로 증가하였다.

상담방법		건수	비율
대면	방문	2282	10.9%
	전화	16407	78.3%
	찾아가는 노동상담	148	0.7%
비대면	온라인	1131	5.4%
	SNS	943	4.5%
기타		47	0.2%
합계		20,958	100%

<**표1** 상담방법별 상담현황>

2. 연령대별 상담현황

2019년 이전에는 50대 상담이 가장 많았으나, 2020년부터 30대 상담이

가장 많다. 2021년에는 처음으로 40대 상담(18.5%)보다 60대 상담(18.7%)이 더 많아진 것도 주목할 만하다.

연령대	건수	비율	연령대	건수	비율
10대	62	0.5%	50대	2,771	21.3%
20대	1,661	12.8%	60대	2,429	18.7%
30대	3,129	24.1%	70대	544	4.2%
40대	2,402	18.5%	합계	12,998	100.0%

<**표2** 연령대별 상담현황>

3. 직종별 상담현황

청소, 경비, 주차관리 등 단순노무 종사자의 상담(26.5%)이 가장 많다. 그 뒤로 사무직(20.9%), 서비스직(18.5%) 순으로 상담이 이루어졌으며, 전문가 상담(14.4%)도 큰 비중을 차지하고 있다.

직종	건수	비율
관리자	366	3.0%
전문가	1,754	14.4%
사무직	2,554	20.9%
서비스직	2,253	18.5%
판매직	725	5.9%
기능원	675	5.5%
장치·기계	652	5.3%
단순노무	3,236	26.5%
합계	12,215	100.0%

<**표3** 직종별 상담현황>

4. 업종별 상담현황

청소, 경비, 주차관리 등 용역업체가 포함되어 있는 사업시설관리업 상담이 17%로 가장 많으며, 뒤이어 요양보호사가 포함되어 있는 보건복지업 상담이 12.9%로 나타났다.

업종	건수	비율	업종	건수	비율
제조업	1,035	9.0%	교육	751	6.5%
건설업	682	5.9%	보건복지	1,484	12.9%
도소매업	1,378	11.9%	부동산	107	0.9%
운수업	696	6.0%	예술	300	2.6%
숙박음식업	1,052	9.1%	전문과학	384	3.3%
출판영상	423	3.7%	금융	151	1.3%
사업시설관리	1,960	17.0%	기타	590	5.1%
공공행정	549	4.8%	합계	11,542	100

<**표4** 업종별 상담현황>

5. 고용형태별 상담현황

상대적으로 고용이 안정적인 정규직과 무기계약직 상담이 45.7%이고, 그 외 고용형태의 상담은 54.3%이다. 2021년에는 일반임시직 비중이 10.5%나 되는데, 비정규직 노동자 중 기간제(24.2%) 다음으로 비중이 크다.

고용형태	건수	비율	고용형태	건수	비율
정규직	5,670	42.9%	특수고용	171	1.3%
무기계약직	366	2.8%	일반임시직[3]	1,382	10.5%
일용직	501	3.8%	파견	121	0.9%
기간제	3,202	24.2%	용역	1,039	7.9%
단시간근로	754	5.7%	합계	13,206	100.0%

3) 일반임시직은 정규직과 다를 바 없이 근로를 제공하지만 5인 미만 사업장이 거나 근로계약서가 없어 고용이 불안정한 노동자를 말한다.

<**표5** 고용형태별 상담현황>

6. 성별 주근로시간과 월평균임금 비교

상담을 이용한 남성노동자의 주근로시간은 2020년에 비해 증가하였으나 월평균임금이 감소하였다. 반면, 여성노동자의 주근로시간은 2020년과 유사하나 월평균임금은 약 4% 증가하였다. 육아, 가족돌봄 등으로 인하여 상대적으로 단시간 근로를 많은 하는 여성 노동자의 월평균임금, 주근로시간은 여전히 남성 노동자보다 적으나, 2021년 상담에서는 근로시간과 임금이 증가하며 근로조건이 소폭 개선된 모습을 보였다.

	월평균임금		주근로시간	
	2020	2021	2020	2021
남성	2,560,894원	2,556,202원	41.7	42.1
여성	2,126,471원	2,217,205원	37.8	37.9

<**표6** 성별 월평균임금 및 주근로시간 비교>

7. 상시근로자수별 상담현황

5인~10인 미만 사업장에서 종사하는 노동자 상담이 24.2%로 가장 많다. 5인 이상 사업장은 부당해고 구제신청, 연장근로 제한, 공휴일 유급휴일 등 근로기준법이 전면 적용되기 때문에 관련 상담이 많은 것으로 추정된다. 상대적으로 근로조건이 열악한 5인 미만 사업장이 20.3%이고, 30인 미만 소규모 사업장에 종사하는 전체 노동자의 상담은 66.3%에 달한다.

근로자수	건수	비율
5인미만	1,586	20.3%
5인이상 10인미만	1,883	24.2%
10인이상 30인 미만	1,711	21.9%
30인 이상 100인 미만	1,257	16.1%
100인이상	1,363	17.5%
합계	7,800	100.0%

<**표7** 상시근로자수별 상담현황>

8. 상담유형별 상담현황

징계·해고(15.8%), 임금체불(15.8), 근로시간 및 휴일·휴가(15.4%) 상담이 가장 많은 비중을 차지했다. 2021년에는 '주52시간제 도입' '공휴일 유급휴일 적용' '중대재해처벌법' '직장내괴롭힘 제개정' 등 근로환경과 관련된 법·제도 변화로, 관련 상담이 증가하여 다양한 유형의 상담이 균형있게 이루어졌다.

유형	상담건수	비중(%)	유형	상담건수	비중(%)
임금체불	3,877	15.8%	근로계약	1,930	7.9%
징계·해고	3,881	15.8%	4대보험	667	2.7%
근로시간·휴일·휴가	3,789	15.4%	노조	367	1.5%
퇴직금	2,400	9.8%	최저임금	336	1.4%
실업급여	2,255	9.2%	기타	2,703	11.0%
괴롭힘·성희롱·산재	2,328	9.5%	합계	24,533	100.0%

<**표8** 상담유형별 상담현황>

Ⅲ. 2017~2021 노동상담 추이 분석

1. 지원센터 확대로 노동복지서비스 접근성 향상

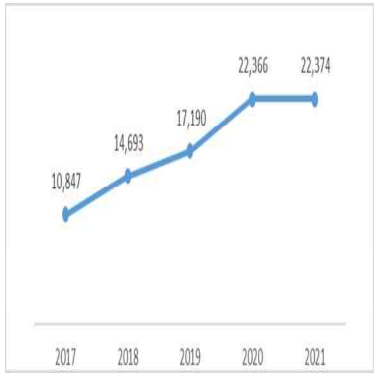
2019년 이후 노동자종합지원센터가 증가하면서 노동상담이 큰 폭으로 증가하였다. 2020년에는 2019년보다 5,000여건의 상담을 더 하였고, 2021년에는 2020년과 비슷한 수준으로 22,374건[4]의 상담을 하였다. 서울시는 자치구 단위 센터가 없는 지역에 권역단위 노동자종합지원센터를 설치하였다[5]. 가까운 지역 내 센터에서 노동상담을 위한 행정인프라가 구축되면서, 서울시민은 지역밀착형 노동상담을 받을 수 있게 되었다.

대면·유선상담이 전체상담의 90% 이상이지만, 비대면상담 비중이 점차 늘고 있다. 2017년 96.4%였던 대면·유선상담이 2021년 90.1%로 계속하여 감소하고 있는데, 이는 온라인 상담뿐만 아니라 실시간 상담이 가능한 SNS 상담이 증가하고 있기 때문이다. 플랫폼 노동의 확대 및 IT기술의 발전과 같은 사회적 변화는 온라인 비대면 상담을 더 증가시킬 가능성이 크다. 향후 비대면 온라인 노동상담에 대한 역량을 강화할 필요성이 있다.

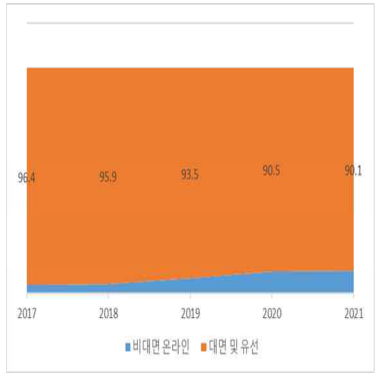
4) 2020년에는 22,366건의 상담을 하였고, 2021년에는 노동자상담은 20.958건, 사용자상담은 1,416건을 하였음

5) 서울시는 17개 자치구(강동, 강서, 강북, 관악, 광진, 구로, 노원, 도봉, 마포, 서대문, 성동, 성북, 양천, 영등포, 은평, 중랑, 중구) 및 권역(도심권, 동남권, 독북권, 서남권) 등 총 22개 노동자종합지원센터를 운영하고 있다.

[그림-1] 서울시 노동상담건수



[그림-2] 서울시 노동방법

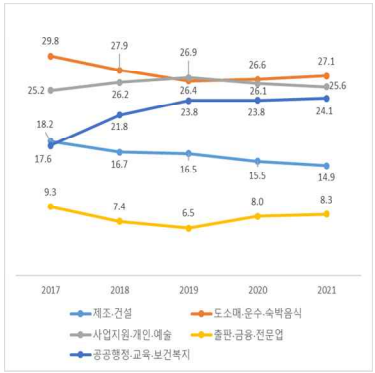


2. 여성 노동자의 상담 증가

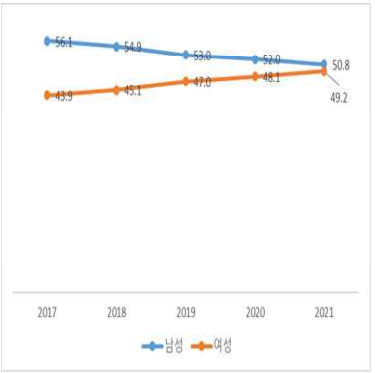
제조·건설 업종에 종사하는 노동자의 상담은 지속적으로 감소하는 반면, 공공행정·교육·보건·사회복지서비스업 업종[6]에 종사하는 노동자의 상담은 계속하여 증가하고 있다. 한편으로, 남녀 노동상담 격차가 2017년부터 점차 줄어들어, 2021년에는 남성과 여성의 상담비중이 각각 50.8%, 49.2%로 매우 근소한 격차를 보인다. 여성노동자의 상담이 증가하는 흐름과 연결지어 본다면, 여성노동자의 비중이 높은 요양보호사, 간호사, 보육교사의 노동상담이 증가하고 있다는 것을 추측해 볼 수 있다.

6) 업종은 크게 다섯 개로 나누어 분류하였다.
① 제조업, 건설업
② 도소매업, 운수업 및 창고업, 숙박 및 음식점업
③ 사업시설관리 및 사업지원 서비스업, 기타 개인서비스업, 예술 스포츠 및 여가관련 서비스업
④ 출판 영상 방송통신 및 정보서비스업, 금융 및 보험업, 전문 과학 및 기술 서비스업
⑤ 공공행정 국방 및 사회보장 행정, 교육서비스업, 보건업 및 사회복지서비스업

[그림-3] 서울시 노동상담 업종



[그림-4] 서울시 노동상담 성별



3. 취약노동자에서 정규직 노동자까지, 노동상담의 보편화

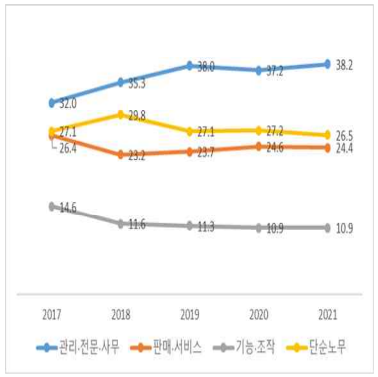
관리·전문·사무 직종[7]에 종사하는 노동자의 상담은 2020년을 제외하고 2017년부터 증가하는 추세를 보이고 있다. 이 추세는 정규직(무기계약직 포함) 노동자의 상담 추세와 매우 유사한데, 관리·전문·사무 직종 종사자 중 정규직이 많다는 것을 유추해볼 수 있다. 정규직 노동자 상담 역시 2020년을 제외하고 계속하여 증가하고 있다. 2021년에는 정규직 노동자의 상담비중이 45.7%까지 증가하였고, 정규직 노동자의 그래프는 기간제 노동자와 대조되는 모양을 하고 있다.

서울시 노동상담의 주요 이용자가 이전에는 취약노동자인 기간제, 용역·파견·사내하청, 일반임시직 등과 같은 비정규직 노동자였다면 현재는 정규직

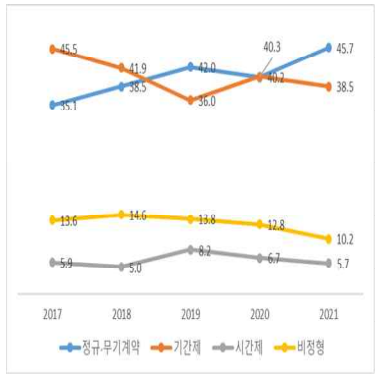
7) 직종은 크게 4개로 분류하였다.
① 관리자, 전문가 및 관련종사자, 사무종사자
② 판매종사자, 서비스종사자
③ 기능원 및 관련 기능종사자, 장치기계조작 및 조립종사자
④ 단순노무종사자

노동자까지 점차 확대되고 있다. 서울시 노동상담이 성장기에서 성숙기의 단계로 넘어감으로써, 보다 많은 시민에게 보편적인 서비스로 다가가고 있음을 알 수 있다.

[그림-5] 서울시 노동상담 직종



[그림-6] 서울시 노동상담 고용형태

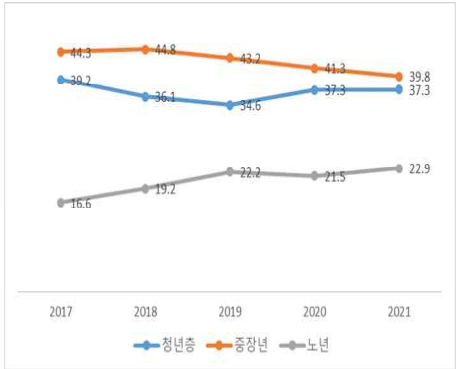


4. 노동시장의 고령화

40~50대의 중장년층 노동자의 상담은 점차 감소하고 있는 반면, 60대 이상의 고령 노동자 상담은 2020년을 제외하고 계속하여 증가하고 있다.[8] 고령 노동자의 노동시장 참여가 증가하면서[9], 고령 노동자의 노동상담 수요 또한 증가하고 있음을 유추할 수 있다.

8) 연령은 청년층, 중장년층, 노년층으로 분류하였다.
① 청년층: 10대, 20대, 30대
② 중장년층: 40대, 50대
③ 노년층: 60대, 70대 이상
9) 통계청이 발표한 2021년 고령자통계에 따르면 고령자의 고용률은 2015년부터 매년 증가하고 있다.

[그림-7] 서울시 노동상담 연령

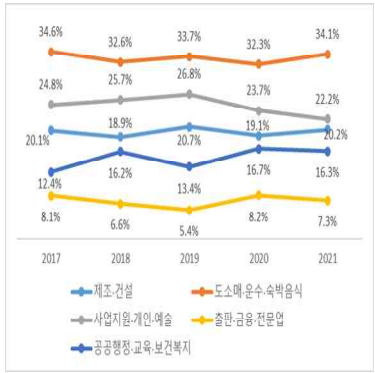


Ⅳ. 2017~2021 상담유형 및 취약수준 상담 추이

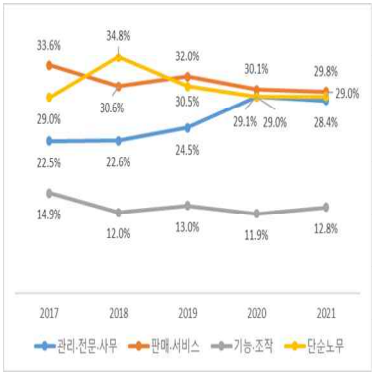
1. 임금보호

임금체불, 최저임금 등 임금보호에서는 도소매·운수·숙박음식업(34.1%), 30인 미만 소규모 사업장(47.4%), 기간제(45.1%)가 가장 많았다. 주목할 점은 2019년 이후, 관리·전문·사무 직종에 종사하는 노동자 상담이 크게 증가하였다는 것이다. 코로나19 확산 직후인 2020년 이후에는 단순노무직종에 종사하는 노동자 상담(29%)과 근접한 수준으로 상담이 증가하였다. 고용이 안정되어 상대적으로 덜 취약하다 여겨지는 정규직 노동자 역시 코로나19의 영향으로 임금체불 등 임금보호에 대한 이슈가 점점 커지고 있다는 것을 알 수 있다.

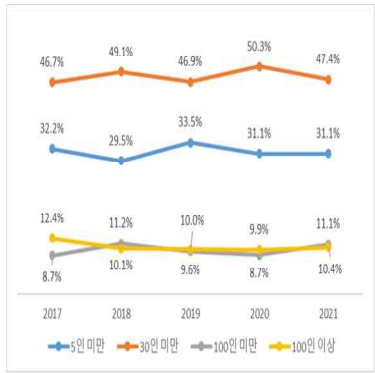
[그림-8] 임금보호 업종별 상담



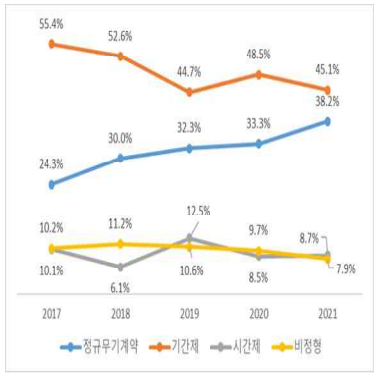
[그림-9] 임금보호 직종별 상담



[그림-10] 임금보호 근로자수별 상담



[그림-11] 임금보호 고용형태별 상담

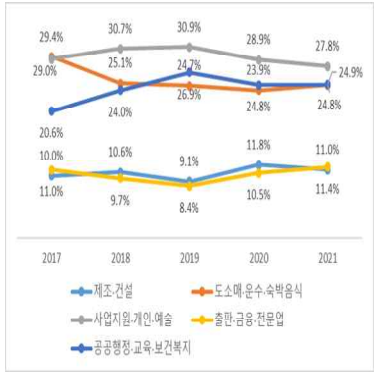


2. 고용안정

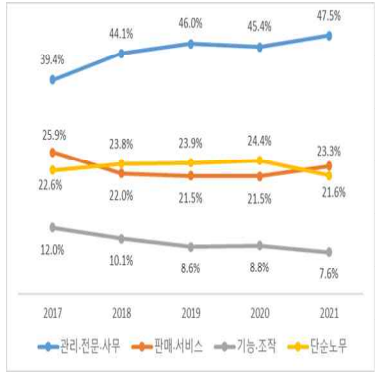
징계·해고·인사, 근로계약과 취업규칙 등 고용안정에서는 관리·전문·사무직(47.5%), 정규직·무기계약직(47.1%), 30인 미만 소규모 사업장(48.9%)에 종사하는 노동자의 상담이 가장 많았다. 모두 2020년에 비해 상담이 다소 증가하였는데, 소규모 사업장에 종사하는 정규직 노동자의 고용불안이 코로나19로 인해 증가하였음을 알 수 있다. 반면, 쪼개기 계약으로 용역업체에 고용되어 단기 근로계약을 반복 체결하는 경비, 미화노동자가 속한 사업시설 관리 및 사업지원서비스업과 단순노무직은 2020년에 비해 오히려 상담이 감소하였다. 고용형태 측면에서도 고용안정에서 비정규직 노동자(기간제, 시간제, 비정형)의 상담이 감소하였다. 이에 대해 세 가지 추측을 할 수 있는데, 첫째, 상시적인 고용불안에 놓인 비정규직 노동자가 정규직 노동자에 비해 상대적으로 코로나19로 인한 해고 등 고용안정에 관한 상담을 적게 한 것일 수 있다. 둘째, 비정규직 중에는 보건·의료, 돌봄, 교통·운수, 환경미화, 택배·

배달 등 사회 서비스 영역의 필수노동자들이 많아[10] 감염병 위험에서도 대면 노동을 해야 했기에 해고 상담이 적었을 수 있다. 셋째, 코로나19 직후인 2020년 비정규직 노동자에게 고용충격이 먼저 왔고, 2021년 정규직 노동자로까지 고용충격이 확대되어 나타난다는 가정이다.

[그림-12] 고용안정 업종별 상담



[그림-13] 고용안정 직종별 상담

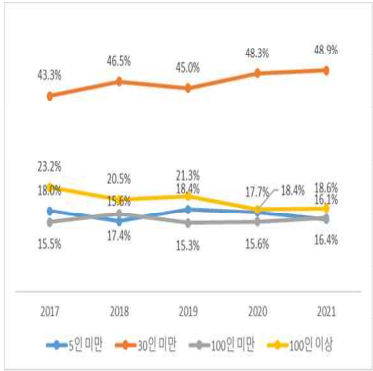


10) 한국노동연구원의 한국노동패널조사(KLIPS) 22차년도(19년)에 따르면 서울지역 필수노동자 중 환경미화 직업군은 비정규직 비율이 76%에 달한다. 그 외 직군의 정규직, 비정규직 비중은 아래와 같다.

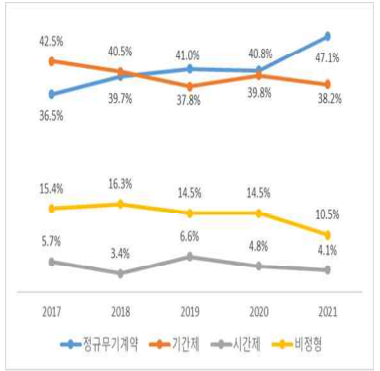
직업군	정규직	비정규직
보건 의료 돌봄	111,426명 (57%)	83,927명(43%)
교통 운수	39,133명 (68%)	18,306명(32%)
택배	19,810명(38%)	32,940명(62%)
환경미화	36,486명(24%)	115,573명(76%)

<**표9** 필수노동자 직군별 고용형태 비교>

[그림-14] 고용안정 근로자수별 상담



[그림-15] 고용안정 고용형태별 상담



3. 실업보호

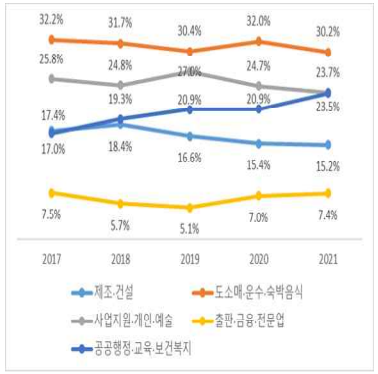
퇴직금, 실업급여, 4대보험 등 실업보호에서는 도소매·운수·숙박음식업(30.2%), 30인 미만 소규모 사업장(47.3%), 기간제(45.2%) 상담이 가장 많았다. 앞서 살펴본 고용안정 상담유형과 유사하게, 비정규직 노동자의 경우 2020년보다 상담이 감소하였고 반대로 정규직 노동자 상담은 5% 이상 증가하였는데, 이 역시 코로나19의 영향일 것으로 추정된다.

한편, 공공행정·교육·보건·사회복지서비스업에 종사하는 노동자의 실업보호 상담이 계속하여 증가하고 있고, 2021년에는 상담이 가장 크게 증가하였다. 사회복지서비스업에 속하는 요양보호사는 대부분 시간제 또는 기간제로, 고용이 매우 불안정하다.[11] 특히, 재가 요양보호사의 경우 근로장소와 근로시간이 가변적이여서 더욱 더 불안정한 상황에 놓여있는데, 고용불안이 일상적이다 보니 해고와 같은 고용안정 상담보다는 실업보호 상담이 더 많으며,

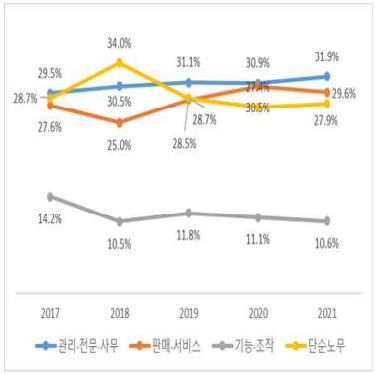
11) 어르신돌봄종사자 종합지원센터의 '코로나19 관련 요양보호사 실태조사'에 따르면 20.8%가 코로나19 여파로 일자리 중단을 경험했다고 답하기도 했다.

실업급여와 같은 사회적 안정망에 대한 수요가 큰 것으로 나타난다.

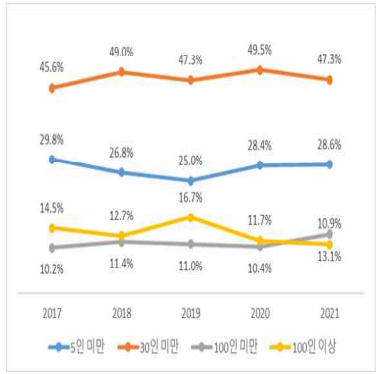
[그림-16] 실업보호 업종별 상담



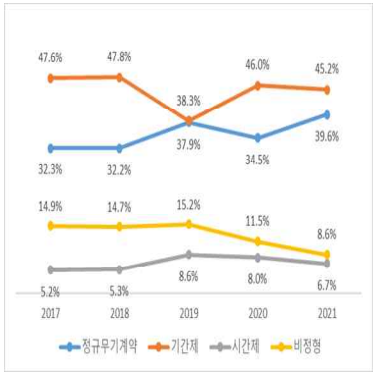
[그림-17] 실업보호 직종별 상담



[그림-18] 실업보호 근로자수별 상담



[그림-19] 실업보호 고용형태별 상담

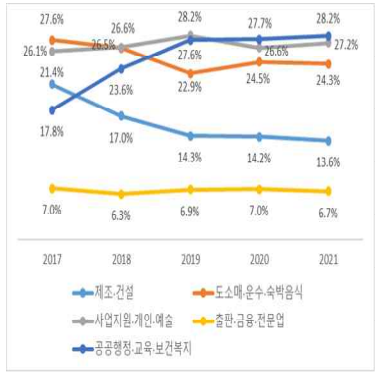


4. 직장안전

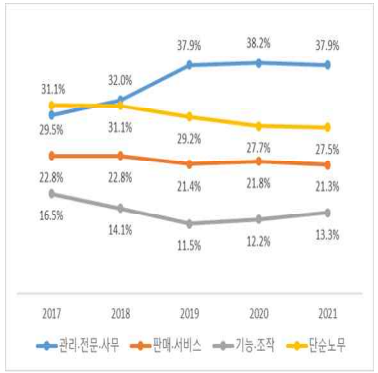
근로시간·휴일·휴가, 괴롭힘·성희롱·폭행, 산업재해, 노동조합의 직장안전

에서는 공공행정·교육·보건·사회복지서비스업(28.2%), 정규직·무기계약직(52.6%), 관리·전문·사무직(37.9%), 30인 미만 소규모 사업장(44.8%)에 종사하는 노동자가 가장 상담을 많이 하였다.

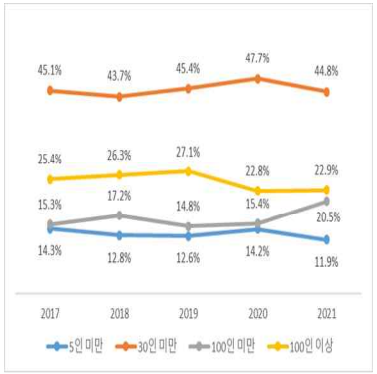
[그림-20] 직장안전 업종별 상담



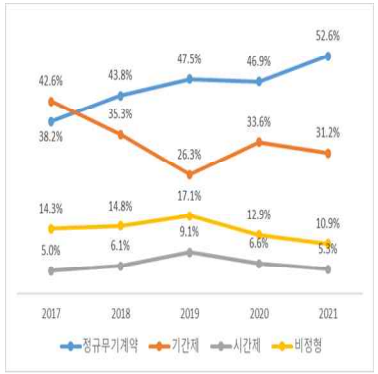
[그림-21] 직장안전 직종별 상담



[그림-22] 직장안전 근로자수별 상담



[그림-23] 직장안전 고용형태별 상담



근로기준법뿐만 아니라 취업규칙, 단체협약의 적용을 받을 수 있는 정규

직 노동자는 비정규직 노동자에 비해 상대적으로 직장안전에 대한 보호를 더 받을 수 있기에, 이에 대한 상담 수요도 더 큰 것으로 추정된다. 52시간 제 시행, 공휴일 유급휴일 확대적용, 중대재해 처벌법 시행 등 근로기준법 제개정에 따라 관련 상담도 계속하여 늘고 있는데, 노동관계 제도 개편으로 인한 시민들의 혼선을 서울시의 노동상담이 해소하고 있다 볼 수 있다. 특히 2019년 7월 직장내괴롭힘 금지법이 시행된 이후, 임금보호, 고용안정, 실업보호 상담과 결부되어 직장내괴롭힘 상담이 꾸준하게 증가하고 있다.

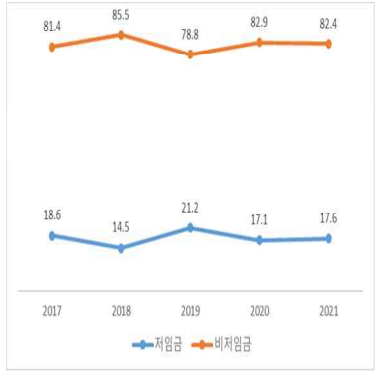
임금보호와 고용안정과 관련된 상담은 임금체불, 징계·해고가 발생된 이후 사후 대응 방법에 대한 상담이 많다면, 직장안전에 대한 상담은 문제나 갈등 상황이 확대되기 이전에 사전 대응을 할 수 있어 예방적 성격을 가지고 있기 때문에 더욱 의미가 있다 할 것이다.

5. 노동상담 서비스의 보편화

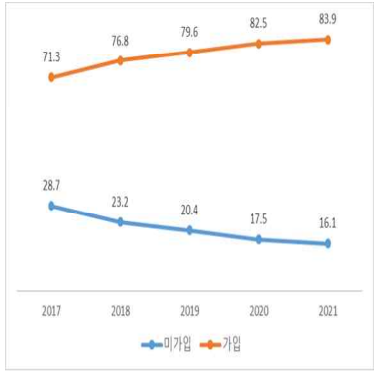
노동상담 이용자의 근로계약서 작성률, 4대보험 가입률은 매해 증가하고 있다. 고용이 안정적인 정규직 노동자 상담 역시 증가하는 추세로, 정규직과 비정규직의 상담 격차는 2017년 29.8%에서 2021년 8.6%로 크게 줄었다. 저임금, 근로계약서 미작성, 4대보험 미가입, 고용불안정성을 분석한 결과도 이와 유사하였다. 2017년 35.4%에서 2021년 45.4%로 비취약집단 상담이 증가하는 추세이다. 그러나 여전히 1개 이상의 취약성을 가진 취약집단이 54.5%[12]로 더 많게 나타난다.

12) 비취약집단 45.4%, 단일취약집단 47.0%, 복합취약집단 7.5%

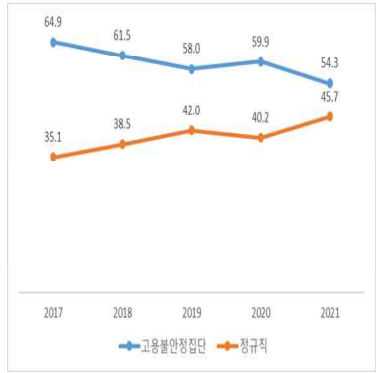
[그림-24] 저임금 취약성



[그림-25] 사회보호 취약성



[그림-26] 고용안정 취약성



[그림-27] 취약성 정도별 추이

표 목차

<표1 상담방법별 상담현황> 3

<표2 연령대별 상담현황> 4

<표3 직종별 상담현황> 4

<표4 업종별 상담현황> 5

<표5 고용형태별 상담현황> 5

<표6 성별 월평균임금 및 주근로시간 비교> 6

<표7 상시근로자수별 상담현황> 7

<표8 상담유형별 상담현황> 7

<표9 필수노동자 직군별 고용형태 비교> 15

그림 목차

[그림-1] 서울시 노동상담건수 9
[그림-2] 서울시 노동방법 9
[그림-3] 서울시 노동상담 업종 10
[그림-4] 서울시 노동상담 성별 10
[그림-5] 서울시 노동상담 직종 11
[그림-6] 서울시 노동상담 고용형태 11
[그림-7] 서울시 노동상담 연령 12
[그림-8] 임금보호 업종별 상담 13
[그림-9] 임금보호 직종별 상담 13
[그림-10] 임금보호 근로자수별 상담 14
[그림-11] 임금보호 고용형태별 상담 14
[그림-12] 고용안정 업종별 상담 15
[그림-13] 고용안정 직종별 상담 15
[그림-14] 고용안정 근로자수별 상담 16
[그림-15] 고용안정 고용형태별 상담 16
[그림-16] 실업보호 업종별 상담 17
[그림-17] 실업보호 직종별 상담 17
[그림-18] 실업보호 근로자수별 상담 17
[그림-19] 실업보호 고용형태별 상담 17
[그림-20] 직장안전 업종별 상담 18
[그림-21] 직장안전 직종별 상담 18
[그림-22] 직장안전 근로자수별 상담 18
[그림-23] 직장안전 고용형태별 상담 18
[그림-24] 저임금 취약성 20
[그림-25] 사회보호 취약성 20
[그림-26] 고용안정 취약성 20

[그림-27] 취약성 정도별 추이 20