

연구보고서 2018-01

서울지역 가사노동자 노동실태와 지원방안

서울지역 가사노동자 노동실태와 지원방안

김재민 윤자영 정성진

김재민
윤자영
정성진



연구보고서 2018-01

발행일 2018. 12. 31

발행인 문중찬

발행처 서울노동권익센터

(03147) 서울시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 9,10층

대표전화 02)6925-4349 상담전화 02)376-0001 Fax.070-8250-4349 www.labors.or.kr

서울노동권익센터

I·SEŌUL·U 서울노동권익센터

발 간 사

돌봄노동은 우리 일상을 영위하는데 없어서는 안되는 필수 노동입니다. 예전에는 여성이 주로 가사노동 및 가족 돌봄노동을 수행하였습니다. 최근 1인 가구, 맞벌이 가구가 증가하면서 가사서비스 이용이 증가하고 있습니다. 또한 스마트폰 앱을 이용하여 가사 및 돌봄서비스를 이용하는 이용자가 증가하고 일을 구하는 가사노동자도 증가하는 추세입니다.

온라인 플랫폼을 통해 가사노동시장은 계속 확대되고 있지만 가사노동자는 여전히 '노동자로 불리지 못하는' 노동자입니다. 2011년 제100차 국제노동기구(ILO)총회에서는 가사노동자의 노동권을 보호하기 위한 '가사노동협약'이 채택되었고, 우리나라도 '가사노동자 보호법'을 제정하여 가사노동자를 노동자로 인정하고자 있으나 현재까지도 국회에서 통과되지 않고 있습니다.

2018년 서울노동권익센터는 서울지역 가사노동자의 노동실태를 조사하였습니다. 최근 가사서비스업 확산에 따른 변화하는 가사노동시장과 노동실태도 분석하고자 하였습니다. 노동실태 조사결과를 바탕으로 본 연구는 지방정부 차원에서의 가사노동 정책을 제안하였습니다.

본 보고서 발간은 많은 분들의 도움을 받았기에 가능했습니다. 연구를 수행한 공동연구진 윤자영 교수는 가사노동자를 지속적으로 연구해왔던 여성경제학자로 가사노동자의 노동실태 설문조사를 설계하고 분석하였습니다. 이화여대 박사과정 정성진 연구원은 가사노동 관련 자료 등을 수집·정리하여 가사노동자 연구에 보탬이 되었습니다. 서울 YWCA, 전국고용서비스협회, 한국가사노동자협회, 한국가정관리사협회, (주)홈스토리 등 가사서비스 알선 기관은 바쁜 와중에도 가사노동자들이 설문에 응답하고 연구진과 면접 조사를 할 수 있도록 하여 현장의 목소리를 듣는데 도움을 주셨습니다. 지면을 빌어 다시 한 번 감사드립니다.

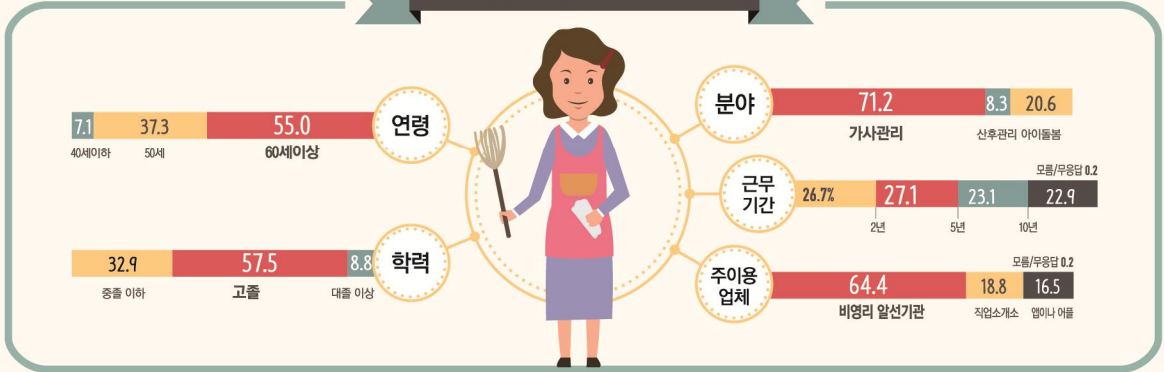
본 연구가 서울지역 가사노동자들이 보다 개선된 노동환경에서 일할 수 있도록 하길 바랍니다. 아울러 서울노동권익센터도 가사노동 문제를 계속해서 점검하고 정책을 제안하는 역할을 하겠습니다.

2018년 12월
서울노동권익센터
소장 문 중 찬

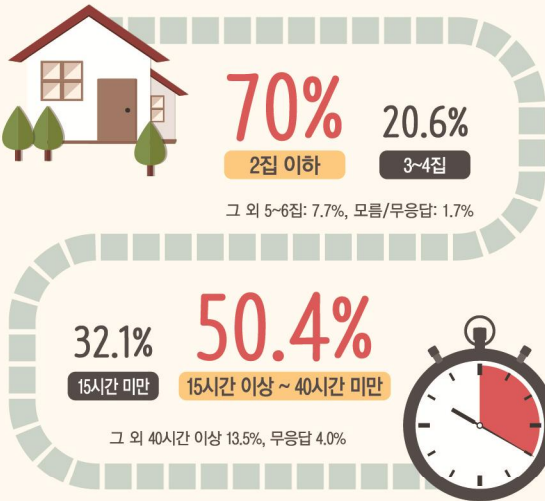
서울지역 가사노동자

Infographic

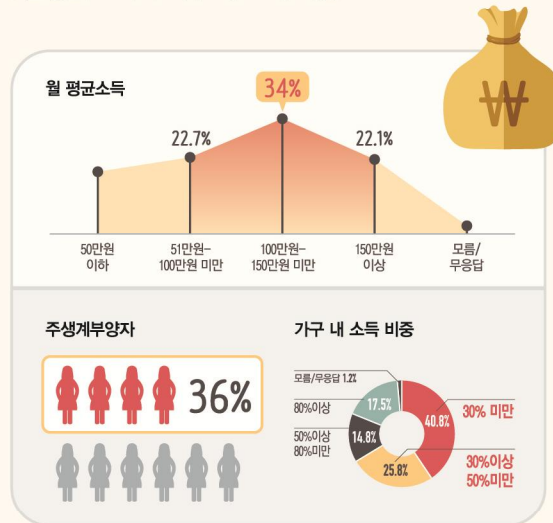
설문 응답자 속성(%)



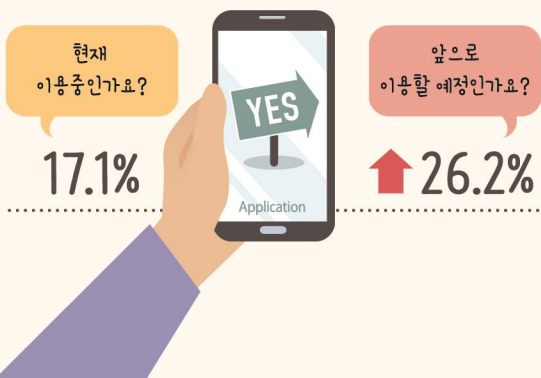
일하는 집의 수, 주당노동시간



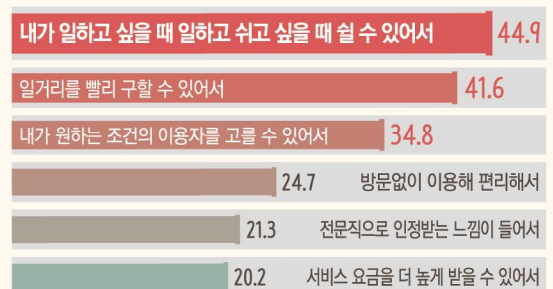
월평균 소득과 가구 내 소득 비중



가사서비스 중개앱 사용 여부



가사서비스 중개앱 사용 이유



서비스 이용기간 사전 문서 작성 여부



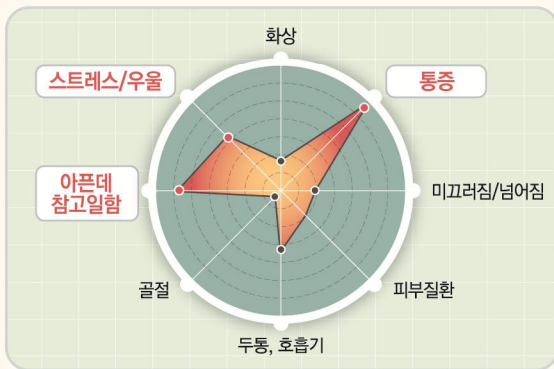
업무 범위 외의 서비스를 요구받았을 때 대처한 방법



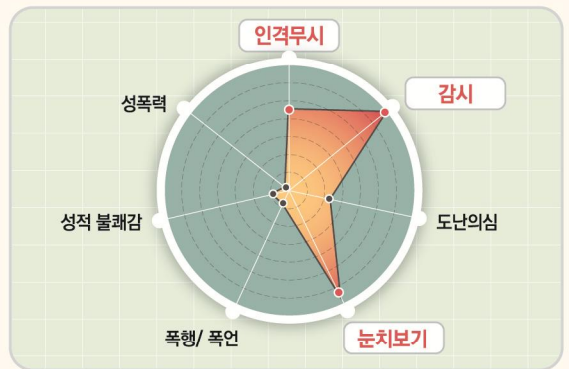
임금 미지급이나 부당하게 깎으려는 시도를 겪은 경험 유무



최근 1년간 가사서비스 제공 중 건강상 문제 경험



지난 1년간 겪은 인권 침해 경험



가사노동자가 원하는 정책



연구 요약

- 본 연구의 목적은 온라인 플랫폼 도입에 따른 가사노동시장의 변화 속에서 서울 지역 가사노동자의 노동실태를 파악하고 조사결과를 바탕으로 서울시 차원에서 가사노동 정책을 제안하기 위함.
- 연구방법은 우선 기존 가사노동실태 연구 및 온라인 플랫폼 노동 관련 자료 수집하여 가사노동실태와 가사노동시장 변화를 분석하였음. 그 다음 서울지역 가사노동자를 대상으로 설문조사와 면접조사를 통해 온라인 플랫폼 도입에 따른 노동실태, 안전과 건강실태, 정책수요를 분석함.
- 설문조사는 서울지역 가사노동자 534명을 대상으로 수행하였음. 가사노동자의 현황을 파악하기 위해 서울지역 비영리기관, 업체, 직업소개소로 나누어 도움을 받아 조사를 수행하였음.
- 조사결과 응답자의 71.2%가 가사관리사 였음. 주 이용업체는 비영리 알선기관이 64.4%로 가장 많았는데, 조사 협조를 의뢰한 기관 중 비영리 기관의 비중이 높았음.
- 가사서비스 종사자의 대다수는 저학력·고연령층에 집중되어 있음. 60대 이상이 55%를 차지했고, 주생계부양자는 36.6%이며 유배우자의 비중이 73.8%임. 연령대가 높기 때문에 학력 수준이 중졸 이하가 32.9%, 대부분이 고졸로 57.5%를 차지함. 하지만 최근 온라인 플랫폼의 도입으로 저연령층과 고학력층이 노동시장에 유입되고 있음.
- 월평균소득은 100만원에서 150만원이 34.0%로 가장 많았고, 150만원 이상인 경우는 22.1% 정도에 머물렀음. 유배우 비중이 높기 때문에 가구 내 소득의 30% 미만을 기여하는 종사자가 40.8%로 가장 높게 나타남.

- 앱 또는 어플 이용 노동자 비중은 17.1%로 나타났으며 향후 앱 사용 의향이 있는 응답자는 26.2%로 가사서비스 플랫폼 시장이 종사자 측면에서 최소한 10% 정도는 더 확대될 가능성이 있음. 가사노동자는 근로시간과 조건의 선택권을 선호하는 경우 온라인 플랫폼을 통해 구인/구직의 다양한 욕구를 충족하고 있음.
- 가사노동자들은 주당 노동시간이 짧을수록 앱 또는 어플을 이용할 의향이 있다고 응답한 비중이 높았음. 15시간 미만 일하는 가사서비스 종사자는 35.9%가, 40시간 이상 일하는 종사자는 11.4%가 앱 또는 어플을 이용할 의향이 있다고 응답함. 연령이 낮을수록, 학력이 높을수록 앞으로도 앱을 계속 사용할 의향이 있다고 응답한 비중이 높은 것으로 보아 향후 가사노동시장에서 온라인 플랫폼은 확대될 가능성이 큼.
- 현재 방식의 가사서비스의 제도화 추진은 가사서비스 종사자들이 체감하는 수준과 차원에서 노동권 보호로 이어지지 못할 수 있음. 특히 직접고용 되더라도 플랫폼을 통한 가사서비스의 공급이 몇 개 기업에 의해 독점 될 때 노동자의 불안정성과 근로조건은 악화될 가능성이 있음.
- 심층면접 조사결과 온라인 플랫폼이 도입된 이후 가사노동시장에서 이용자에게 가사노동자를 알선하는 방식은 직업소개소 등에서 이용자와 노동자를 중개하는 전통적인 알선 방식에서 온라인 플랫폼 알선 방식이나 이용자와 가사노동자 간 온라인 플랫폼을 통한 직접 거래 방식으로 변화되고 있었음. 온라인 플랫폼 업체는 온라인 플랫폼 알선 방식으로 매칭이 되지 않는 경우에는 직접 알선하는 전통적 방식을 병행하고 있는 것으로 나타남.
- 기존 직업소개소와 비영리기관에서 전통적 방식으로 알선하는 가사서비스 일자리는 줄어들고 있으나 온라인 플랫폼 업체는 가사서비스 일자리가 상대적으로 많은 것으로 나타남. 또한 기존 직업소개소와 비영리기관을 이용했던 가사노동자들도 온라인 플랫폼 업체로 이동하고 있었음.
- 온라인 플랫폼 도입에 따른 가사노동시장의 변화는 감지되고 있지만 가사노동자

의 노동, 안전, 건강실태는 기존 연구 결과와 마찬가지로 열악한 것으로 확인할 수 있었음.

- 가사노동자의 노동 개선을 위해서는 최근 온라인 플랫폼 도입에 따른 가사노동시장의 변화를 인지하면서 가사노동자 노동정책을 마련해야 할 것임.
- 가사노동자의 노동환경 개선을 위한 정부의 정책과제로 플랫폼 노동 도입의 특성을 반영한 가사노동자 제도화, 영세 가사서비스 기관 사회보험 지원제도 도입, 가사노동자의 산재보험 가입 지원, 인증 알선기관의 직접고용 방안 마련을 제안함.
- 가사노동자의 노동환경 개선을 위한 서울시의 정책과제로는 가사노동자 보호를 위한 조례 제정, 가사노동자에 대한 사회 인식 전환 캠페인 실시, 지역 기반 가사노동자쉼터와 프로그램 지원, 서울형 공공 가사서비스 일자리 창출, 가사노동자를 위한 건강증진과 안전교육 지원 및 실시를 제안함.

- 목 차 -

I. 서론	1
1. 연구배경 및 목적	1
2. 연구내용 및 연구방법	3
II. 가사노동의 현황과 가사노동시장의 변화	5
1. 가사노동의 현황과 특성	5
1) 선행 연구 검토	5
2) 가사노동 종사자의 개념과 규모	7
3) 통계를 통해 본 가사노동자 특성	10
2. 가사노동 공식화 현황	15
1) 국내 가사노동 공식화 현황	15
2) 국외 가사노동 공식화 현황	19
3. 플랫폼 노동의 도입과 가사노동시장의 변화	23
1) 가사서비스 수요의 증가와 특성	23
2) 가사서비스업의 등장과 플랫폼 노동	25
3) 가사서비스 알선 방식의 변화	27
4. 소결	35
III. 설문조사를 통해 본 가사노동 실태와 개선방안	37
1. 조사목적과 의의	37
2. 응답자 특성	38
1) 서울지역 가사서비스 종사자의 특성	38
2) 직종별 종사자 특성	41
3. 가사서비스 노동 시장 참여 실태	44
1) 근무기간	44
2) 구직 경로	48

3) 플랫폼 이용 경험	52
4) 일 중단 의향	63
4. 현재 일자리 실태	66
1) 일자리 특성	66
2) 휴게 시간	68
3) 이동 시간	70
4) 불완전취업과 부업	71
5) 근로/서비스 이용 계약과 부당 행위	80
6) 이용자와 사전합의와 갈등 경험	86
7) 사회적 보호	88
5. 노동 인권	91
1) 건강과 안전	91
2) 인권 침해	93
6. 교육훈련	95
1) 직무훈련	95
2) 자격증	98
7. 가사노동자 정책 수요와 서울시 정책 방향	103
1) 가사서비스 제도화	103
2) 서울시 지원 정책 수요	108
8. 소결	113
IV. 심층면접조사를 통해 본 가사노동실태와 개선방안	116
1. 조사 개요	116
1) 조사대상자 선정 및 방법	116
2) 면접 참여자 현황	116
3) 질문 내용	119
2. 플랫폼 노동의 도입과 가사노동의 변화	120
1) 가사노동시장에 새롭게 유입되는 여성의 증가	120
2) 전통적인 가사서비스 알선 기관의 일자리 공급 감소	121
3) 가사서비스의 세분화와 전문화	121
4) 노동시간 선택을 선호하는 노동자 증가	124

5) 이용자 중심의 가사노동자 평가와 평가 정보 공유	125
6) 온라인 직무교육의 도입	126
3. 노동실태	127
1) 저임금과 휴일·초과야근수당의 부재	128
2) 노동시간의 선택 기회 증가와 장시간 노동의 위험	129
3) 비공식적 업무 부가의 일상화	130
4) 휴식시간의 부재	131
5) 가사노동자에 대한 낮은 사회적 인식	132
6) 저임금으로 인한 사회보험 가입의 어려움	133
4. 가사노동 종사자의 건강과 안전실태	135
1) 근골격계 질환의 위험	135
2) 호흡기 질환의 위험	136
3) 안전교육의 부재와 산재보험의 미비	137
4) 제한된 고객 정보에 따른 위험	138
5. 정책수요	138
1) 가사노동자 제도화에 따른 우려 최소화	138
2) 가사노동자를 위한 쉼 프로그램 제공	140
3) 가사노동자의 안전과 건강을 위한 인식 개선	141
4) 플랫폼 가사노동 확산에 따른 대책 필요	143
6. 소결	144
V. 가사노동자 노동환경 개선을 위한 정책제언	147
1. 노동환경 개선을 위한 정책방향	147
2. 노동환경 개선을 위한 정책방안	148
1) 정부의 역할	148
2) 서울시의 역할	150
참고문헌	154
〈부록〉 가사서비스 종사자 노동실태와 정책수요조사 설문지	157

- 표 목차 -

〈표II- 1〉 ‘가사 및 육아도우미’의 직업분류	8
〈표II- 2〉 서울시 가사 및 육아도우미 취업자 규모 추산	10
〈표II- 3〉 종사상 지위별 가사 및 육아노동자 비율	11
〈표II- 4〉 연령별 비율	11
〈표II- 5〉 가구주와의 관계	12
〈표II- 6〉 혼인상태	12
〈표II- 7〉 교육정도	13
〈표II- 8〉 고용계약 기간 여부와 고용계약 기간	13
〈표II- 9〉 주당 근로시간	14
〈표II-10〉 월평균 임금 수준	15
〈표II-11〉 해외 가사노동자 보호 법률 도입 현황	15
〈표II-12〉 가사근로자 고용 개선 등에 관한 법률안(정부안) 주요내용	18
〈표II-13〉 가사서비스앱 이용 현황	26
〈표III- 1〉 응답자 특성	39
〈표III- 2〉 주로 제공하는 가사서비스 분야	42
〈표III- 3〉 가사서비스 근무기간	45
〈표III- 4〉 지난 3개월 동안 일이 없어 완전히 쉬 주 유무	47
〈표III- 5〉 현재 속해있는 소개업체	49
〈표III- 6〉 소속된 소개업체 가입비/회비, 수수료 있음	49
〈표III- 7〉 주로 소개업체를 이용하는 이유(중복응답)	51
〈표III- 8〉 앱이나 어플 이용경험 유무	52
〈표III- 9〉 이용하는 앱이나 어플 사용기간	53
〈표III-10〉 이용하는 앱이나 어플 개수	54
〈표III-11〉 앱이나 어플 이용하는 이유_1순위	55
〈표III-12〉 앱이나 어플 이용하는 이유_1+2순위(중복응답)	57
〈표III-13〉 앱이나 어플 이용하고 싶은 이유_1순위	59
〈표III-14〉 앱이나 어플 이용할 의향이 없는 이유_1순위	61
〈표III-15〉 현재 가사서비스 일 그만두고 싶은 의향	63
〈표III-16〉 현재 가사서비스 일 그만두고 싶은 이유	65

〈표Ⅲ-17〉 이용자수별 일자리 특성	67
〈표Ⅲ-18〉 이용자수별 주당 평균 노동시간	68
〈표Ⅲ-19〉 평소 일하는 도중 휴식 가능 여부	69
〈표Ⅲ-20〉 일하든 도중 휴식을 취할 수 없는 이유	70
〈표Ⅲ-21〉 하루 2곳 이상에서 일하는 경우 이동에 걸리는 시간	70
〈표Ⅲ-22〉 원하는 시간만큼 일하고 있는지 여부	72
〈표Ⅲ-23〉 원하는 시간만큼 일하지 못하는 이유	74
〈표Ⅲ-24〉 부업 유무	76
〈표Ⅲ-25〉 부업의 주당 근로시간	79
〈표Ⅲ-26〉 서비스 이용기간 사전 문서 작성 여부	80
〈표Ⅲ-27〉 정해놓은 서비스 이용 계약기간	81
〈표Ⅲ-28〉 업무 범위를 이용자와 사전에 합의하여 정해놓는지 여부	82
〈표Ⅲ-29〉 업무 범위 외의 서비스를 요구받았을 때 대처한 방법	83
〈표Ⅲ-30〉 소개업체에서 가사서비스 업무 범위 안내 여부	84
〈표Ⅲ-31〉 이용자의 사정으로 갑작스럽게 일이 취소된 경험 유무	84
〈표Ⅲ-32〉 임금 미지급이나 부당하게 깎으려는 시도를 겪은 경험 유무	85
〈표Ⅲ-33〉 임금 미지급이나 부당하게 깎으려는 시도를 해결한 방식	86
〈표Ⅲ-34〉 이용자와 사전합의 비중	87
〈표Ⅲ-35〉 이용자와 갈등 경험 비중	88
〈표Ⅲ-36〉 사회보험 가입률	89
〈표Ⅲ-37〉 민간보험 가입률	91
〈표Ⅲ-38〉 최근 1년 동안 가사서비스 제공 중 건강상의 문제 경험 비중	92
〈표Ⅲ-39〉 지난 1년 동안 겪은 인권 침해 경험	94
〈표Ⅲ-40〉 일을 시작할 때 직무관련 교육 받은 경험 유무	95
〈표Ⅲ-41〉 직무관련 교육에 지불한 총 비용	96
〈표Ⅲ-42〉 직무관련 교육 내용 중 상해와 안전에 관한 교육	97
〈표Ⅲ-43〉 직무관련 교육을 받지 않은 이유(중복응답)	97
〈표Ⅲ-44〉 가사서비스 일과 관련한 민간 자격증 보유 여부	98
〈표Ⅲ-45〉 민간 자격증 취득에 지불한 총 비용	99
〈표Ⅲ-46〉 민간 자격증 취득에 지불한 비용 부담 여부	99
〈표Ⅲ-47〉 민간 자격증 취득 의향	100
〈표Ⅲ-48〉 가사 서비스 일에 민간 자격증 도움 여부	101
〈표Ⅲ-49〉 가사서비스 일에 민간 자격증이 도움이 된다고 생각하는 이유	102

〈표Ⅲ-50〉 가사서비스 일자리 제도화 참여 의향	104
〈표Ⅲ-51〉 가사서비스 일자리 제도화 참여할 의향 없는 이유(중복응답)	106
〈표Ⅲ-52〉 서울시가 마련하는 가사서비스 종사자를 위한 쉼터 필요 여부	108
〈표Ⅲ-53〉 서울시가 마련하는 가사서비스 종사자를 위한 쉼터 이용 의향	110
〈표Ⅲ-54〉 서울시의 가사서비스 종사자 지원방안_1순위	111
〈표Ⅲ-55〉 서울시의 가사서비스 종사자 지원방안_1+2+3순위(중복응답)	112
〈표Ⅳ- 1〉 심층면접 참여자 현황(노동자)	117
〈표Ⅳ- 2〉 심층면접조사 참여자 현황(관리자)	118
〈표Ⅳ- 3〉 현장전문가 자문회의 진행 내용	118
〈표Ⅳ- 4〉 가사노동자 및 알선기관 대상 질문 내용	119

- 그림 목차 -

[그림 I - 1] 연구추진체계	4
[그림 II - 1] 가사 및 육아 도우미 종사자 규모 추이	9
[그림 II - 2] 2017년 항목별 1인당 소비 지출액 구성비	24
[그림 II - 3] 연도별 가구당(2인 이상) 가정용품/가사서비스 지출액 구성비 및 지출액 추이	24
[그림 II - 4] 국내 O2O 시장 규모 및 전망	25
[그림 II - 5] 전통적인 가사서비스 알선방식	28
[그림 II - 6] 온라인 플랫폼을 통한 가사서비스 알선방식	31
[그림 II - 7] 가사서비스 이용자용앱과 가사매니저(노동자)용앱 화면	31
[그림 III - 1] 앱이나 어플 이용하고 싶은 이유_1+2순위(중복응답)	60
[그림 III - 2] 앱이나 어플 이용할 의향이 없는 이유_1+2순위(중복응답)	62
[그림 III - 3] 주분야별 부업의 직종(중복응답)	78
[그림 III - 4] 연령별 부업의 직종(중복응답)	78
[그림 IV - 4] 앱업체가 제공하는 온라인 플랫폼 화면	123

I. 서론

1. 연구배경 및 목적

여성의 경제활동 참여, 노인 인구의 증가로 인해 시장에서 가사돌봄 서비스에 대한 수요는 점차 증가하고 있다. 통계청 자료에 의하면 가계 지출은 감소하였으나 가사서비스 지출은 증가하고 있다. 가사노동에 대한 수요는 증가하고 있음에도 불구하고 정작 가사돌봄을 수행하는 노동자 상당수가 비공식 노동자이다. 특히 민간영역에 있는 가사돌봄 노동자들은 공공사회서비스로 제공되는 노인요양 및 바우처서비스 제공기관에 종사하는 돌봄 노동자들에 비해 노동법 및 사회보험으로부터 보호받지 못하고 있는 실정이다.

최근 가사노동시장에서는 가사노동자가 처한 노동환경에 영향을 끼칠 수 있는 두 가지 변화가 감지되고 있다. 가사노동자의 노동자성을 인정하는 가사노동자의 제도화와 IT 발달에 따른 O2O(Online to Offline) 가사서비스의 등장이다. 첫째, 가사노동자의 제도화는 가사노동자를 노동자로 인정하고 노동권을 보호하고자 하는 목적이 있다. 1953년 제정된 「근로기준법」 제11조에 의하면 법 적용 노동자 범위에 가사노동자(가사사용인)는 포함되지 않는다고 명시하였다. 근로기준법 적용 범위에서 배제된 결과 현재까지도 가사노동자는 노동자로 인정받지 못했다. 2011년 6월, 국제노동기구(ILO) 제 100차 국제노동총회에서 “가사노동자를 위한 양질의 일자리에 관한 협약과 권고안”이 통과되면서 국내에서도 가사노동자의 노동자성 인정, 가사노동자의 노동환경 개선 및 노동권 보호에 대한 논의가 활발하게 진행되기 시작했다. 2017년 고용노동부는 근로기준법을 비롯한 노동관계법의 적용, 4대 보험 가입, 알선기관의 직접고용을 골자로 하는 “가사근로자 고용개선 등에 관한 법률” 제정안을 입법예고 하였으나 가사서비스 산업개편과 이용환경 개선에만 초점이 맞춰져 있다는 비판이 지속적으로 제기되었다. 또한 2018년 말 현재까지도 “가사근로자 고용개선 등에 관한 법률”은 국회에서 통과되지 못한 상황이다.

둘째, 최근 가사노동시장에 온라인 앱(APP)을 이용한 가사돌봄서비스업이 확대되고 있다. 페이스북 등을 비롯한 SNS에서는 미소, 대리주부, 청소연구소 등 온라인 가사노동 서비스 업체 광고를 일상적으로 접할 수 있다. 국내 가사노동시장에서 온라인 플랫폼

품을 통해 고객을 유치하고 오프라인으로 가사서비스를 받는 O2O 가사서비스시장이 점차 확대되고 있는 것이다. 또한 이사청소, 전자기기 청소, 애완동물 돌보기, 정리수납 등 가사서비스의 세부 전문화에 따라 온라인 플랫폼 소속 가사노동자 또한 증가하고 있다. 그러나 몇 년 전부터 가사노동시장에 온라인 플랫폼 확대에 따른 변화가 발생하고 있음에도 불구하고 이들에 대한 실태조사는 되고 있지 않다. 특히 가사노동시장에서 O2O 서비스 도입에 따른 고용관계 변화가 나타나고 있음에도 이에 대한 변화 또한 전혀 조사가 되고 있지 않다. 앱을 사용하는 음식배달기사 및 대리운전기사의 고용관계 변화를 봤을 때, 온라인 플랫폼 가사노동자 또한 다른 형태의 고용관계가 발생할 가능성이 높다.¹⁾ 현재 가사노동자의 공식화와 O2O 가사서비스 확대 속에서 가사노동시장이 변화하고 있음에도 불구하고, 그에 따른 가사노동자의 노동실태가 어떻게 변화하고 있는지 파악되지 않고 있다는 것이다. 앱 기반 가사서비스 알선업체의 등장으로 가사노동시장에서 어떤 변화가 나타날 수 있는지, 가사노동자의 노동실태는 어떻게 변화하고 있는지, 그리고 온라인 플랫폼 도입의 상황에서 가사노동자의 노동환경 개선은 어떻게 해야 하는지에 대한 연구가 필요한 시점이다.

한편 가사노동이 지역 여성 일자리 창출에 기여하고 있음에도 불구하고, 서울시 차원에서의 민간영역 가사노동자의 노동환경 개선을 위한 정책은 아직까지 전무한 실정이다. 50대 이상인 중장년 가사노동자들은 주변 지인소개, 마을의 벽보, 지역 구인구직 신문, 인터넷, 개인 네트워크 등을 통해 지역에서 가사노동시장에 진입한다. 또한 가사노동자가 지역 노동시장에 유입될 때 지역의 여성인력개발기관, 자치구의 복지센터와 연계하여 일자리를 소개받는다든 점에서 지역의 여성 일자리 창출에 많은 영향을 준다(손문금 외, 2012). O2O 가사서비스 또한 서울, 인천 등 수도권과 대도시를 중심으로 제공되고 있다는 점에서 현재 지역 여성 일자리라는 특성을 보인다.

서울시는 2014년도 제정된 「서울특별시 근로자 권리보호 및 증진을 위한 조례」를 근거로 「서울시 노동정책 기본계획」을 수립하였는데, 기본계획에 의하면 사각지대 근로자를 위한 다양한 보호방안 마련을 주요 정책과제로 명시하고 있다. 따라서 서울시는 여성 일자리를 창출하는데 각광받고 있지만 근로기준법에서 제외되어 보호받지 못하고 있는 가사노동자를 보호하기 위한 다양한 방안을 제시해야 할 필요가 있다. 이에 본 연구는 서울지역 민간영역에서의 가사노동자 실태를 파악하고 서울지역에서의 가사노동자 노동환경 개선을 위한 정책을 제안하고자 한다.

1) 김중진(2015)과 이 철 외(2015) 연구 참조.

본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 가사노동자 공식화 입법예고와 O2O가사서비스 등장에 따라 가사노동시장에서 가사노동자의 고용관계와 노동은 어떻게 달라지고 있는지 살펴보고자 한다. 둘째, 가사노동시장의 변화 속에서 가사노동자의 노동, 건강, 안전실태를 파악하고 서울시 차원에서 지원할 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

2. 연구내용 및 연구방법

서울시 가사노동 종사자 노동실태조사를 위한 연구내용과 연구방법은 다음과 같다.

첫째 본 연구는 가사노동 종사자에 대한 기존 연구와 정책현황을 분석하는 문헌연구를 실시하였다. 문헌연구는 가사노동에 대한 기존 연구자료, 가사노동 관련 국내외 정책현황, 온라인 플랫폼 도입에 따른 가사노동시장 변화를 검토하여 본 연구에 대한 시사점을 제시하였다.

둘째 가사노동 종사자의 노동실태를 파악하기 위해 서울지역에서 일하는 가사노동 종사자를 대상으로 설문조사를 진행하였다. 주요 설문 조사내용은 앱/어플 사용실태, 현재 일자리에서의 노동실태, 가사노동 시 고충사항, 건강실태, 직업교육, 가사노동환경 개선을 위한 정책수요이다.

셋째 가사노동자와 가사서비스 알선기관 관리자를 대상으로 심층면접조사를 실시하였다. 심층면접조사를 통해 설문조사로 알기 어려운 가사노동자의 노동실태, 건강실태, 노동환경 개선을 위한 정책수요를 파악하고자 하였다.

본 연구 보고서의 구성은 다음과 같다.

I장은 연구목적, 연구내용 및 연구방법, 연구추진체계를 서술하였다.

II장은 가사노동 종사자의 노동실태에 대한 기존 연구, 정책, 통계 등을 분석하여 가사노동의 현황과 문제점이 무엇인지 검토하고 본 연구에 주는 시사점을 서술하였다.

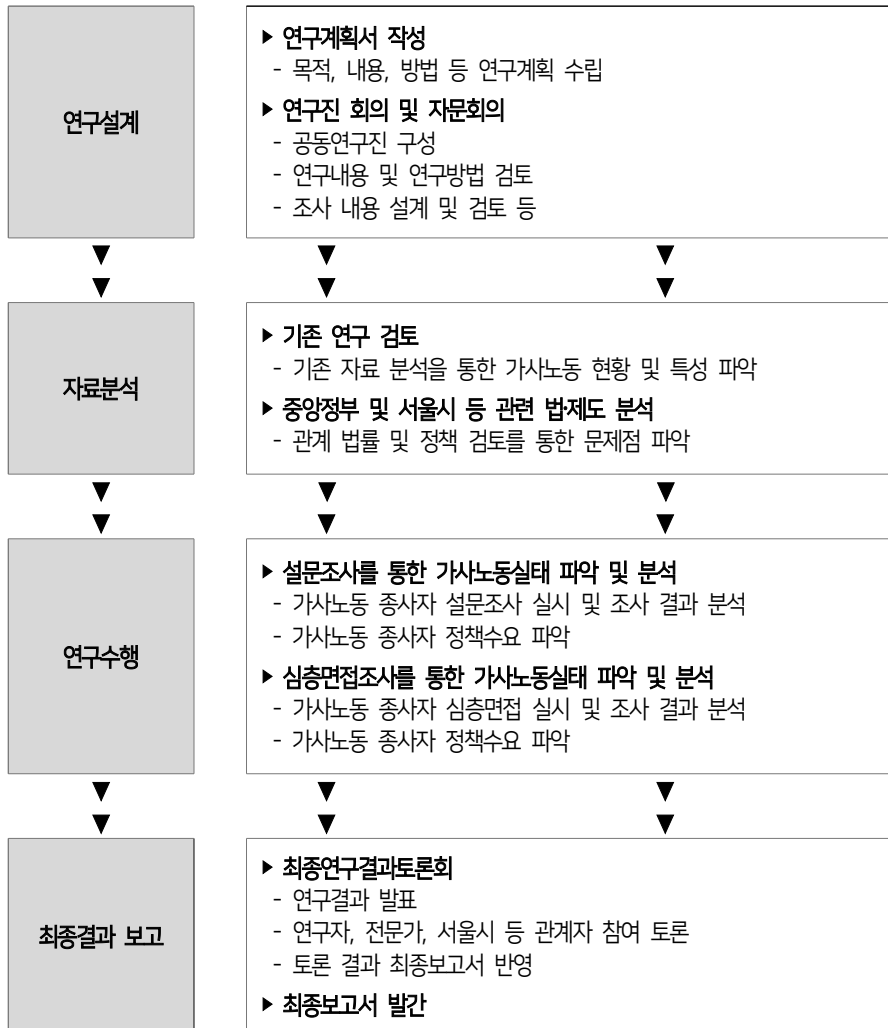
III장은 설문조사를 통해 가사서비스 시장의 변화에 따른 가사노동자의 앱/어플 이용실태, 가사노동 종사자의 노동실태와 건강실태, 정책수요 등을 분석하고, 가사노동 종사자에게 필요한 정책은 무엇인지 서술하였다.

IV장은 심층면접조사를 통해 가사서비스 플랫폼의 확산에 따른 가사노동의 변화와 노동실태, 정책수요를 파악하였다.

V장 가사노동 종사자 지원 정책의 기본방향과 가사노동 종사자 노동환경 개선을 위한 정책과제를 제안하였다.

본 연구의 연구추진체계는 다음의 [그림 I -1]과 같다.

[그림 I - 1] 연구추진체계



II. 가사노동의 현황과 가사노동시장의 변화

1. 가사노동의 현황과 특성

1) 선행 연구 검토

가사노동 종사자의 노동환경에 대한 최근 연구 중 눈여겨 볼만한 연구는 오은진 외(2006), 민현주 외(2007), 윤자영 외(2011), 최영미 외(2011), 구미영 외(2015), 김동식 외(2015) 연구이다. 이들의 연구는 공통적으로 가사노동시장에서 여성일자리가 창출될 수 가능성이 높지만 가사노동자가 노동시장에서 비공식화 되어 있어 처우가 열악하다고 지적하고 가사노동 종사자의 공식화 방안을 제시하고 있다.

오은진 외(2006) 연구는 돌봄노동을 사회서비스로 규정하고 향후 여성의 일자리 창출을 확대할 수 있다고 전망하였다. 그러나 가사간병 노동자 대부분 비공식 노동에 속하면서 비정규직이기 때문에 노동의 사각지대에 있음을 지적하면서 4대 보험 가입 의무화를 통해 노동자로 공식화하고, 사회적 기업의 활성화, 공익적 구인구직 네트워크 지원, 직업훈련의 표준화와 자격제를 통한 전문성 강화와 제도화 방안을 제시하였다.

민현주 외(2008) 연구는 사회서비스 분야 돌봄 일자리 확대가 가정 내 돌봄노동을 사회적으로 해결하여 여성들을 노동시장으로 진입할 수 있게 함과 동시에 여성들의 고용창출에도 효과적이라고 말한다. 여성 일자리 문제를 해결하기 위해서는 사회적 기업을 통해 돌봄 서비스 일자리를 제도화 하여 근로조건을 향상하고 가사서비스의 전문성을 꾀할 수 있다고 보았다. 또한 가사노동 종사자의 안정적인 고용 창출을 위해 서비스를 다양화하고 시장의 수요를 유지, 확대시켜야 한다고 말한다. 특히 훈련과 자격의 제도화와 서비스 다양화를 통해 가격 차별화를 유도, 시장을 활성화할 것을 제안한다.

최영미 외(2011) 연구는 실태조사를 통해 가사노동 종사자들이 가사관리, 간병, 재가보육 등 다양한 일을 하고 있고 50대 전후 여성근로빈곤층이지만 법적으로 노동자로 인정받지 못해 대다수가 사회보험의 사각지대에 있어 고용이 불안정하다고 지적한다. 최근 가사서비스 수요가 증가하고 있고 가사서비스가 세분화·전문화 되고 있기 때문에 가사노동 종사자 직접 고용기관 육성, 공공알선시스템 확대, 사회보험 가입을 통한 가사노동자의 법적 보호 강화가 필요하다고 말한다.

윤자영 외(2011) 연구에 의하면 가사노동자 대부분 40대 이상 중고령 여성이지만 근로기준법, 최저임금법, 사회보험법, 남녀고용평등법을 적용받지 못하며 공공 취업지원 시스템의 혜택을 받지 못하고 있는 실정이다. 이를 해소하기 위해서는 근로기준법의 가사사용인 예외 규정을 철폐하거나 그에 상응하는 특별법 제정 또는 ILO협약을 국회에서 비준하는 방법을 통한 가사노동자의 노동권을 공식적으로 보장해야 한다. 또한 가사노동 종사자의 모집, 교육, 알선, 사후관리까지 공공인프라 구축, 사용자의 책임을 주요 정책과제로 제시하고 있다.

구미영 외(2015) 연구는 가사노동 종사자의 인권을 노동권, 사회보장권, 건강권, 인격권의 영역으로 나누어 실태를 살펴보았다. 가사노동자의 노동실태를 살펴 본 결과 비공식 노동 영역에 있는 가사노동자들은 각 영역의 법과 제도에서 보장하는 권리에서 배제되고 있었다. 또한 가사노동은 저렴하고 신뢰할 수 있는 일자리 연계시스템 부재와 돌봄 영역별 업무가 표준화 되어 있지 않아 노동조건이 상이하여 일자리가 불안정하다고 주장한다. 구미영 외 연구는 가사노동자의 인권보호를 위한 방안으로 ILO협약 비준과 근로기준법 적용제외조항 폐지, 안정적인 일자리 제공을 위한 저렴한 일자리 중개시스템 확보, 이용자와의 관계 정립, 일자리 중개기관인 건전한 사용자 육성, 사회보험과 직업능력개발훈련 제도에서의 포섭, 안전 기준 확보 및 건강권 보장, 가사노동자 이해대변단체 설립 및 지원 등을 통해 가사노동을 공식화와 가사노동자노동환경 개선을 제안하고 있다. 특히 이 연구는 최근 증가하고 있는 이주 가사노동자의 인권침해가 심각하기 때문에 이주가사노동자의 규모 파악과 전문교육, 노동권 보장을 정책과제로 제시한다.

김동식 외(2015) 연구는 가사노동 종사자의 노동건강실태를 파악하였다. 실태조사 결과 가사노동자의 대다수가 비입주로 일을 하고 있고, 가사노동자의 처우가 돌봄노동자에 비해 열악하며 가사노동자의 노동환경은 가사노동자의 건강과 안전에 부정적 영향을 끼치고 있었다. 게다가 가사중개업체 사용자와 가사노동자 모두 가사노동자의 건강과 안전 인식도 낮은 것으로 나타났다. 김동식 외 연구는 정부의 정책과제로 가사노동 종사자의 노동권 보장을 위한 입법화 추진, 가사노동 업무 표준화 마련, 가사노동 종사자에 대한 사회적 인식 제고, 건강·안전 프로그램 및 매뉴얼 제공, 휴게시간 및 휴게공간 제공, 여성친화적 가사노동문화 확산을 제시하고 있으며 가사노동자와 알선기관 및 이용자 과제로는 가사노동 종사자에 대한 사회보장 필요성 홍보와 교육, 가사노동자 건강과 안전 인식 제고, 가사노동자 간 자조모임 등을 통해 당사자 이해대변 확대를 주장한다.

기존 연구는 공통적으로 가사노동 종사자에 대한 실태조사를 통해 노동환경이 열악함을 지적하고 가사노동자를 보호하기 위한 법적·제도적 지원 방안을 제시하였다. 가사노동자의 85.9%가 비입주 노동을 하고 있고 고용계약서 작성은 거의 하지 않는다(박지순 외, 2011; 김동식 외, 2015). 또한 주당 평균 근무일은 4.4일이며 일일 평균 노동시간은 6시간 정도에 불과하고 4시간 기준으로 3~3만 5천원의 임금을 받고 있다(최영미 외, 2011). 가사노동 종사자는 법에 의해 보호받는 노동자가 아니기 때문에 고용이 불안정할 수밖에 없었다. 맞벌이 부부의 증가, 1인 가구의 증가로 가사노동은 향후 여성 일자리가 창출될 수 있는 영역이므로 가사노동 종사자를 법·제도적으로 공식화하여 노동권 보장, 직업으로서의 전문화와 표준화, 사회서비스로서 질제고와 여성 일자리 창출, 가사노동자의 건강·안전을 위한 교육, 사용자와 이용자 인식개선, 공공알선기관 설립을 통한 가사노동자 관리, 건전한 사용자 육성, 당사자로서 가사노동자의 이해대변 확대를 주요 정책과제로 제안한다.

기존 연구를 살펴본 결과 가사노동시장에서 온라인 플랫폼 등장에 따른 변화는 다루지 않는다. 최근 대리운전, 음식배달 등의 업종에서 온라인 플랫폼 등장에 따른 노동문제가 증가하고 있고 가사노동시장 또한 온라인 플랫폼 기업이 증가하고 있지만 노동실태는 조사되지 않고 있다. 가사노동 종사자가 법에 의해 보호받는 공식 노동자가 아닌 상황에서 온라인 플랫폼 가사노동시장이 확대되고 있어 이에 대한 실태조사가 필요한 시점이다.

2) 가사노동 종사자의 개념과 규모

한국표준직업분류(6차 개정)에 의하면 가사노동 종사자는 가사/음식 및 판매 관련 단순노무직(95)에 속하며 이 가운데 가사 및 육아도우미(951)에 해당된다. 가사 및 육아도우미는 가사도우미(95110)와 육아도우미(95120)로 분류되는데, 가사도우미는 ‘고용된 가정을 방문하여 청소, 세탁, 요리 등 가사노동 수행, 가정용품의 구입을 전문적으로 대행하는 자’로 가사보조원, 파출부, 가정부, 가사쇼핑 대행원으로 지칭된다. 육아도우미는 ‘고용주의 아이를 돌보고 아이의 피복을 수선, 침구손질, 아이의 양육에 관계되지 않는 가사업무를 수행하는 자’로 가정보육사, 베이비시터, 보모, 보육도우미, 북시터, 아이돌보미, 유모, 육아돌보미가 여기에 해당된다.

<표II- 1> '가사 및 육아도우미'의 직업분류

대분류	중분류	소분류	항목명
9. 단순노무 종사자			
	95. 가사·음식 및 판매 관련 단순 노무직		
		951. 가사 및 육아 도우미	95110. 가사도우미
			95120. 육아도우미

<제9차 한국표준산업분류>에 의하면 가사서비스 산업은 두 분야로 분류하여 볼 수 있다. 바로 이 연구에서 다루는 가사서비스업과 가사노동자 알선업이다. 우선 이 연구의 대상인 가사서비스업은 가구 내 고용활동에 포함된다. 가구 내 고용활동(97000)이란 '요리사, 가정부, 세탁부, 보모, 유모, 개인 비서, 집사, 운전사, 정원 관리원, 가정교사 등을 고용한 가구의 활동'을 말한다. 가사노동자 알선업이란 '자기 관리 아래 노동인력을 확보하고, 특정 인력을 사용하기를 원하는 사업자 또는 개인과 고용계약을 체결하여 인력을 제공하는 산업'을 말한다. 가사노동자 알선업은 '고용알선업(75110)'과 '임시/일용 인력 공급업(75121) 또는 상용 인력 공급업(75122)'에 모두 포함된다. 이 중 본 연구의 연구대상은 민간부문의 가사 및 육아 서비스 종사자를 의미한다.

민간부문 가사노동 종사자의 규모는 정확하게 통계로 집계되지 않지만 기존 연구에서 가사노동자의 규모를 추정할 결과가 있다. 경제사회발전노사정위원회 보고서(2012)는 공공부문과 민간부문의 돌봄서비스 노동자 규모를 나누어 추정한다. 2011년 기준 돌봄서비스 노동시장 규모는 6개의 서비스 공공부문(노인요양, 사회서비스 바우처²⁾, 아이돌보미사업)과 민간부문(간병인, 아이돌보미, 가사도우미)을 합쳐 47만명에 달한다는 것으로 추정된다. 2011년 기준으로 통계로 집계되는 공공부문 종사자는 20만명이고,³⁾ 집계가 되지 않은 민간부문 종사자는 약 29만명으로 추산한다.

윤자영(2013)은 가사노동 종사자를 기업이나 단체가 아닌 개인의 지휘·명령에 따라 지정된 장소로 출근하여 가사도우미, 간병, 보육, 운전 등의 가사업무를 수행하는 비공식 가사사용인으로 정의하고 통계청의 지역고용조사통계 원자료에서 그 규모를 추정하

2) 노인돌봄종합서비스, 가사간병방문, 산모·신생아도우미지원, 장애인활동지원 사업을 포함한다.

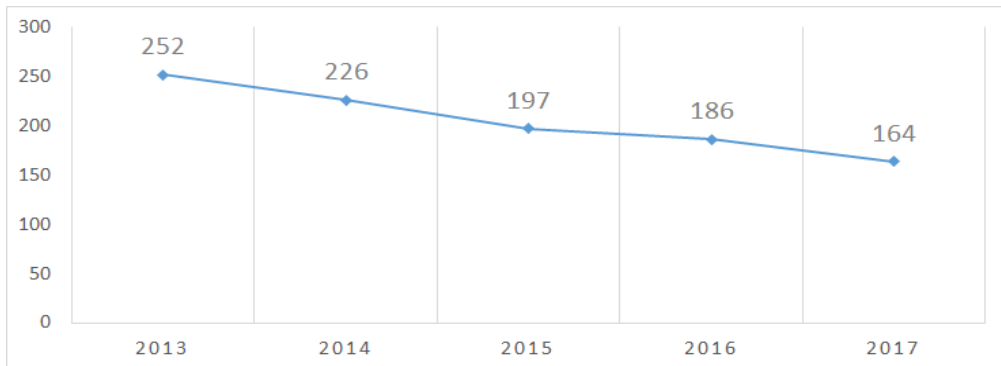
3) 통계청, OECD 기준 장기요양 근무인력 현황, 2011.
보건복지부, 사회서비스 바우처 사업 통계, 2012.
여성가족부, 2011년 아이돌보미 종사자 현황, 2011.

였다. 윤자영의 연구에 따르면 비공식 가사사용인은 2011년 기준 119,105명으로 이중 가사 및 육아도우미가 무려 10만 5천명, 88.9%에 달하는 것으로 추정하였다. 이는 전체 취업자 대비 0.5%에 해당한다. 또한 2011년 외국인 고용조사에 의하면 외국인 전체 취업자 774,589명의 2.6%(20,139명)가 비공식 가사노동에 종사한다고 추산하였다. 2011년을 기준으로 전국의 민간부문 가사노동자 규모는 그 분류에 따라 달라질 수 있으나 13만명에서 29만명 사이인 것으로 추정한다.

통계청의 통계에 의하면 최근 가사 및 육아도우미 노동자 규모는 감소하고 있다. 지역별 고용조사 원자료에 의하면 전국의 가사 및 육아 도우미 취업자 규모는 지난 5년간 지속적으로 감소하였다. 2013년 현재 252천명에 달했던 가사 및 육아 도우미 취업자 규모는 2018년 현재 158천명으로 무려 94천명이 감소했다.

[그림 II- 1] 가사 및 육아 도우미 종사자 규모 추이

(전국, 단위 : 천명)



자료: 1. 통계청, 『지역별고용조사』, 각년도 하반기.

그렇다면 서울지역의 가사 및 육아도우미 규모는 어느 정도인가? 서울지역은 인구가 집중되어 있기 때문에 가사 및 육아도우미 노동자도 집중 고용되고 있을 것으로 추정되나 현재까지 정확한 인원이 파악되지 않는다. 통계청의 지역별고용조사는 2018년 상반기 광역시도 범위에서 직업중분류(두 자리 분류)까지의 규모만 제공하고 직업소분류(세 자리 분류) 규모를 제공하지 않는다. 따라서 전국 차원에서의 가사 및 육아도우미 취업자 규모는 집계는 되지만 서울지역의 가사 및 육아도우미 노동자 규모 통계는 제공하지 않아 그 규모를 추정할 수밖에 없다. 서울시의 경우 직업소분류 규모는 아래 <표II- 2>와 같이 직업별 전국 규모와의 비율을 적용하여 추산이 가능하다(권순원 외, 2014: 60). 이런 방식으로 추산하면 2018년 현재 서울지역의 가사 및 육아도우미 노동자 규

모는 35,700에서 35,800여명으로 추정된다. 2013년 기준 서울지역 가사 및 육아도우미 노동자 추정규모가 약 64,300명에서 약 64,800명에 달한다고 볼 때, 2013년 추정 규모 대비 2017년 현재 약 28,600명에서 약 29,000명으로 감소한 것으로 파악된다(권순원 외, 2014).

가사 및 육아도우미 노동자가 감소하는 이유 중 하나는 공공부문의 돌봄서비스 노동자 증가 또한 영향을 끼쳤다고 볼 수 있다. 2016년도 기준 공공부문 돌봄서비스 노동자(요양보호사)는 223,548명, 여성가족부 아이돌보미 19,377명, 돌봄바우처사업(노인 단기가사서비스도 포함)은 126,200명으로 총 37만명 인 것으로 나타났다. 이는 2011년 대비 약 1.8배 증가한 수치이다.

<표 II- 2> 서울시 가사 및 육아도우미 취업자 규모 추산

(단위 : 천명, %)

구분	전국		서울시	서울/전국 비율
전체 취업자 수	26,868		5,098	19.0%
가사 음식 및 판매 관련 단순노무직(95)	739	100%	167(A)	22.6%
가사 및 육아도우미 (951)	158(B)	21.4%	35.7~35.8	A*21.4%~B*22.6%

- 자료: 1. 통계청, 지역별고용조사, 2018년 상반기.
 2. 규모는 시계열로 보정이 된 결과를 사용하였음.
 3. 권순원 외(2014)에서 제시한 추정방식으로 계산하여 재구성.

3) 통계를 통해 본 가사노동자 특성

통계청 2018년 지역별 고용조사 원자료⁴⁾를 통해 전국 단위 수준에서 가사노동자의 연령, 학력, 임금수준 등의 일반 특성을 파악하였다. 지역별 고용조사에 따르면 가사 및 육아도우미 노동자의 성별 비율은 여성 비율이 99.2%로 압도적이었다. 남성의 경우 임시근로자와 고용원이 없는 경우 2가지 종사상 지위로 구분할 수 있는데 비해 여성은 상용근로자, 일용근로자, 무급가족종사자까지 포함하여 5가지 종사상 지위로 구분되었다. 가사 및 육아 도우미 종사자의 종사상 지위는 임시근로자가 58.9%로 가장 높은 비율을 차지했으며 일용근로자도 23.7%로 가사 및 육아도우미 종사자의 82.6%가 비정규직임

4) 여기에서 사용한 2018년 상반기 지역고용조사 원자료는 시계열 보정 후 자료이다.

을 알 수 있다. 또한 고용원이 없는 독립적인 노동자에 해당하는 가사 및 육아도우미 종사자도 15.3%로 상당한 비율을 차지했다. 정규직인 상용근로자는 2.2%에 불과했다.

<표 II - 3> 종사상 지위별 가사 및 육아노동자 비율

(단위 : %, 명)

종사상 지위	남성	여성	전체
상용근로자	0.0	2.2	2.2
임시근로자	53.7	58.9	58.9
일용근로자	0.0	23.9	23.7
고용원이 있는 자	0.0	0.0	0.0
고용원이 없는 자	46.3	15.0	15.3
무급가족종사자	0.0	0.1	0.1
전체	0.8(1,218)	99.2(156,615)	100.0(157,833)

가사 및 육아도우미 종사자의 연령 특성을 살펴 본 결과 중고령 노동자가 대다수인 것으로 나타났다. 남성은 50대(57.2%) 비율이 가장 많았고, 여성은 60대(42.7%) 비율이 가장 많았다. 또한 70대의 경우에도 남성은 23.8%, 여성은 8.7%, 80대의 여성도 0.8%를 차지하여 70대 이상 고령 노동자도 있음을 알 수 있다.

<표 II - 4> 연령별 비율

(단위 : %)

연령	남성	여성	전체
20대	0.0	0.4	0.4
30대	19.0	1.2	1.4
40대	0.0	7.0	6.9
50대	57.2	39.2	39.3
60대	0.0	42.7	42.3
70대	23.8	8.7	8.8
80대	0.0	0.8	0.8
전체	100	100	100

가사 및 육아도우미 노동자의 가구주와의 관계를 살펴 본 결과 남성의 97.8%, 여성의 42.4%가 가구주인 것으로 파악된다. 여성의 경우 가구주의 배우자인 경우가

50.3%로 가장 높게 나타났지만 가구주 비율도 42.4%로 나타났다. 가사 및 육아도우미 종사자 중 여성의 가구주 비율이 상당히 높다는 점에서 가사 및 육아도우미 여성 종사자 중 상당수가 생계를 책임지고 있음을 알 수 있다.

<표 II - 5> 가구주와의 관계

(단위 : %)

가구주와의 관계	남성	여성	전체
가구주	97.8	42.4	42.8
배우자	0.0	50.7	50.3
미혼자녀	0.0	0.1	0.1
기혼자녀(배우자)	0.0	0.1	0.1
부모(장인장모)	0.0	4.4	4.3
미혼형제자매	0.0	0.6	0.6
기타	2.2	1.7	1.8
전체	100	100	100

가사 및 육아도우미 노동자 중 배우자가 있는 경우가 남성은 75.9%, 여성은 65.0%로 가장 많은 비중을 차지하고 있는 것으로 나타났으며, 미혼, 사별의 경우 남성과 여성 모두 유사한 비중을 차지하고 있다. 그러나 현 혼인상태가 이혼인 남성은 전혀 없고, 여성은 11.3%로 나타나 가사 및 육아도우미 여성 종사자 중 가구주 비율과 사별 및 이혼 비율이 상당한 정도임을 고려할 때 1인 가구 이거나 생계를 책임지고 있을 중 고령 여성이 많을 것으로 판단된다.

<표 II - 6> 혼인상태

(단위 : %)

혼인상태	남성	여성	전체
미혼	2.2	2.2	2.2
유배우	75.9	65.0	65.1
사별	21.9	21.6	21.6
이혼	0.0	11.3	11.2
전체	100	100	100

가사 및 육아도우미 노동자의 학력 수준을 살펴보면 남성은 고졸인 경우가 34.7%로

가장 많은 데 비해, 여성은 중졸 이하가 47.3%로 저학력 비중이 가장 높았고 그 다음 고졸이 43.0%로 나타났다. 전문대졸 이상의 경우 남성은 33.1%, 여성은 9.6%로 남성의 학력 수준이 여성보다 높은 것으로 확인되었다.

<표 II - 7> 교육정도

(단위 : %)

교육정도	남성	여성	전체
중졸 이하	32.2	47.3	47.2
고졸	34.7	43.0	43.0
전문대졸 이상	33.1	9.6	9.8
전체	100	100	100

가사 및 육아도우미 종사자의 고용계약 형태를 살펴보면 가사 및 육아도우미 종사자 중 임금노동자(133,652명) 가운데 77.8%는 정년제를 포함하여 고용계약을 정하지 않고 고용이 되어 있었다. 하지만 고용기간을 정하지 않고 고용계약이 되어 있다고 해도 가사 및 육아도우미 종사자는 법의 보호받는 공식 노동자가 아니기 때문에 고용이 불안정하다. 기존 연구에 의하면 가사 및 육아도우미 노동자는 고객과의 근로계약서 작성 비율이 낮고, 고객의 요청에 의해 근무 당일 해고될 수 있는 특성을 가진다(구미영 외, 2015; 김동식 외, 2015). 따라서 다른 노동자와 달리 고용계약의 정함 없이 일하는 가사 및 육아 노동자의 고용이 안정적이라고 보기 어렵다.

고용 계약기간을 정한 경우는 남성은 19.7%, 여성은 22.2% 였으며 고용계약 기간을 정한 경우에 한 해 고용계약 기간 유형을 살펴보면 남성은 모두 6개월~1년 미만 계약자인데 비해 여성은 6개월~1년 미만노동자가 57.2%로 가장 많았다. 하지만 1개월 미만도 23.5%, 1개월~6개월 미만도 14.9%로 나타나 단기간으로 계약하는 노동자가 상당히 많음을 알 수 있다.

<표 II - 8> 고용계약 기간 여부와 고용계약 기간

(단위 : %)

고용계약	남성	여성	전체
정함	19.7	22.2	22.2
정하지 않았음(정년포함)	80.3	77.8	77.8
전체	100	100	100

고용계약 기간을 정한 경우			
1개월 미만	0.0	23.5	23.4
1개월~6개월 미만	0.0	14.9	14.9
6개월~1년 미만	100.0	57.2	57.4
1년	0.0	4.4	4.4
전체	100	100	100

가사 및 육아도우미 노동자의 주된 일 근로시간은 3시간에서 90시간 까지 다양하게 나타났다. 그러나 주당 근로시간은 평균 32.8시간으로 나타났으며 남성은 모두 36시간 미만 일하는 것으로 나타났지만, 여성의 경우 36시간 미만 일하는 비중이 54.5%, 36시간 이상 일하는 비중도 45.5%로 매우 높게 나타났다. 이 가운데 주당 40시간을 초과해서 일하는 가사 및 육아도우미 여성 노동자는 여성 중 26.5%에 해당되므로, 가사 및 육아도우미로 일하는 여성 노동자들이 장시간 노동하는 빈도가 높았다.

<표 II - 9> 주당 근로시간

(단위 : %)

근로 시간	남성	여성	전체
36시간 미만	100.0	54.5	54.8
36시간 이상	0.0	45.5	45.2
전체	100	100	100

주: 무응답 제외

최근 3개월 간 평균 임금을 살펴보면 남성의 경우 월평균 임금이 100만원 이상 200만원 미만인 경우가 76.1%로 가장 비중이 많았으며, 여성은 100만원 미만을 받는 비중이 43.7%로 가장 높게 나타났다. 200만원 이상을 받는 비중은 여성에게서만 나타났다. 이는 36시간 이상 근로하는 경우 남성은 한 명도 없는 데 비해, 여성은 45.5%로 나타난 점과 연관 지어 생각할 수 있다. 그러나 남성들의 평균 임금은 108만원인데 비해 여성들의 평균 임금은 96.1만원으로 여성들이 장시간 근로하는 비중이 많음에도 불구하고 임금 수준이 남성보다 낮은 여성 노동자가 많은 것을 알 수 있다. 또한 남성과 여성의 평균 임금은 2018년 최저임금 157만 3천 770원보다도 현저하게 낮은 것을 알 수 있다.

<표Ⅱ-10> 월평균 임금 수준

(단위 : %)

월평균 임금	남성	여성	전체
100만원 미만	23.9	51.7	51.6
100만원~200만원 미만	76.1	43.3	43.5
200만원~300만원 미만	0.0	4.8	4.8
300만원 이상	0.0	0.2	0.2
전체	100	100	100

2. 가사노동 공식화 현황

1) 국내 가사노동 공식화 현황

국제노동기구(International Labour Organization: ILO)는 2011년 6월 16일에 「가사근로자를 위한 양질의 일자리 협약」을 채택하였고 OECD국가 중 대부분이 가입하고 있다. 다음의 <표Ⅱ-11>은 외국의 가사노동자 보호 법률 도입현황을 보여준다. 호주, 덴마크, 독일, 영국은 일반 노동법에서 보호하고 있으며 핀란드와 스위스는 특별법으로 보호하고 있는 형태를 보여준다. 캐나다는 주별로 다른 법을 도입하고 있다. 이탈리아, 네덜란드, 스페인, 프랑스는 기존 노동법에서 보호하고 있지만 그 외 특별규정을 마련하여 가사노동자를 보호하고 있다. 현재까지 일본과 한국은 가사노동자 보호법이 도입되지 않은 상황이다.

<표Ⅱ-11> 해외 가사노동자 보호 법률 도입 현황

국 가	보호법제 형태	국 가	보호법제 형태
호주	일반 노동법	이탈리아	노동법+특별규정
덴마크	일반 노동법	네덜란드	노동법+특별규정
독일	일반 노동법	스페인	노동법+특별규정
영국	일반 노동법	프랑스	노동법+특별규정
핀란드	특별법	미국	노동법+특별규정
스위스	특별법	일본	없음
캐나다	주별로 상이	한국	없음

자료: 이승길(2018)

우리 정부는 2011년 ILO 협약 채택 시 찬성했지만 현재 비준하지 않은 상태이고 최근 정부는 2017년 7월 26일에 “가사근로자 고용개선 등에 관한 법률 제정안(이하 가사노동자 보호법)”을 예고하고 2017년 12월 28일 정부안을 국회에 제출하였다. 정부가 입법예고한 가사노동자 보호법의 제정 목적을 살펴보면 가사서비스시장을 제도화하고 가사노동자의 노동권 보호가 주목적이며⁵⁾ 그 내용은 가사서비스 알선기관의 가사노동자 직접 고용, 가사서비스 알선기관의 제공기관 인증제도 도입과 평가, 서비스이용권(바우처) 발행, 가사노동자 노동권 보호 등으로 구성 된다. 정부의 가사노동자 보호법은 기존의 법률에서 배제⁶⁾되었던 가사노동자의 노동권을 인정하고 보장한다는 점에서 가장 큰 의미를 갖는다. 그럼에도 불구하고 정부가 입법예고한 가사노동자 보호법안과 관련하여 제기되고 있는 주요 문제점은 다음과 같다.⁷⁾

첫째 가사노동자의 특성을 고려한 노동권 보호가 필요하다. 현재 정부안대로 통과 된다면 특례 규정으로 임금, 최소근로시간 보장, 휴게시간 및 연차유급 휴가사항을 규정하게 된다. 이 경우 기존 근로기준법에 의해 보장이 되는 기업 소속 가사노동자는 근로기준법 적용에서 배제될 수밖에 없다. 또한 가사노동자의 휴게시간, 휴일 보장에 대한 구체적인 규정이 명시되지 않고 있지 않다. 초과근로수당 지급 규정도 빠져 있어 초과근무를 할 경우 초과수당을 받기 쉽지 않다. 이와 달리 서형수안과 이정미안은 휴게시간을 별도로 보장하고 있고 연차 및 유급 휴가, 주휴수당은 근로기준법을 적용하고 있다.

둘째 가사서비스 이용자에게 실질 사용자로서의 의무를 부과해야 한다. 현재 까지 제출된 제정안 모두 이용자의 지위가 명확하지 않다. 현재 국회에 제출된 법안은 가정을 사업장으로 규정하기 쉽지 않기 때문에 이용자를 사용자로 인정하기가 어려워 의무를 부과하기 쉽지 않았다(조성혜, 2018). 가사노동자가 소속된 알선기관은 이용자에게 가사노동자를 파견하는 일이 주된 업무라는 점에서 알선기관은 파견 사업주(형식 사업주)와 유사하고, 실제 파견된 집에서 업무지시와 제한의 권한을 가진 이는 이용자로 사용 사업주(실질 사업주)와 유사하다. 현재 제출된 가사노동자 보호법안이 이용자를 서비스를 받는 자로 주로 규정하고 있는데, 가사노동자 보호가 법의 목적이라면 실질 사업

5) 국가위원회 의견 및 권고 등에 따른 2016년 이후 국회에는 이인영 위원안(자동폐기), 서형수 위원안(이하 서형수안), 이정미 위원안(이하 이정미안)이 제출되었으며 이후 2017년 12월 27일에 정부안이 제출되었다(이승길, 2018).

6) 기존 노동법에서는 가사노동자를 “가사사용인”으로 지칭하고 해당 법에서의 적용 제외를 하고 있다. 대표적인 예로「근로기준법」, 「최저임금법」, 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 시행령」, 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」등은 가사사용인은 적용을 제외한다고 명시하였다(이승길, 2018).

7) 이영희(2017), 이승길(2018), 조성혜(2018)가 제기한 쟁점내용을 바탕으로 작성하였다.

주인 이용자에 대한 의무를 규정할 필요가 있다.

셋째 인증기관에 대한 인증요건이 강화되어야 한다. 제공기관에 대한 인증 요건은 법인등록, 유급고용, 안전사고 배상, 가사노동자의 고충처리 창구를 갖추도록 하고 있지만 기관의 상시적인 노동자 처우 개선은 인증요건에 포함되지 않는다. 가사노동자 보호법이 통과된다면 가사서비스 제공 인증기관 간 경쟁이 치열해질 수밖에 없고 시장에서 우위를 점하기 위해서는 가사노동자 처우가 열악해질 가능성이 높다.

넷째 입주 가사노동자에 대한 특례는 24시간 고용되어 있다는 특성을 고려하여 그 내용을 구체적으로 명시해야 한다. 예를 들어 식사제공은 양질의 식사 제공, 휴게시간은 연속적인 휴게시간 보장, 사생활 자유 보장에 대한 별도의 보호 규정이 마련되어야 할 것이다.

다섯째 가사서비스의 질제고를 위해서는 가사노동자의 처우개선과 교육훈련이 필요함에도 이에 대한 알선기관과 이용자의 의무 명시가 없다. 가사서비스는 제조업과 같이 기술개발, 설비투자 등을 통해 부가가치가 높아지지 않는 특성을 가진다. 또한 가사서비스의 질은 제공하는 가사노동자에 의해 전적으로 담보되며 가사서비스의 질은 개별 이용자의 요구에 얼마나 부합하느냐에 있다는 점에서 보육교사, 요양보호사 등 돌봄노동자와 같다. 따라서 알선기관과 이용자는 가사노동 종사자가 더 나은 서비스를 제공할 수 있도록 충분한 휴식과 교육을 제공해야 한다. 그러나 현재의 법안은 가사노동자 처우개선과 교육훈련 제공은 명시되어 있으나 알선기관이 교육의 의미와 취업기회를 제공할 의무, 고용을 보장할 의무는 없다. 인증기관 기준에도 명시되어 있지 않다.

마지막으로 증가하고 있는 플랫폼 가사노동 종사자를 보호할 수 있는 내용이 추가되어야 한다. 현재 가사서비스시장에서 온라인 플랫폼은 계속해서 확대되는 추세이다. 가사노동 종사자들은 기존에 일자리를 알선하던 직업소개소나 비영리단체 등을 통하지 않고 대기업 또는 IT 기업이 제공하는 온라인 플랫폼이나 홈페이지 직거래 등을 통해 일을 구하는 사례가 증가하고 있다. 그러나 정부의 가사노동자 보호법은 전산시스템의 운영과 기본적으로 표시해야할 정보에 대해서만 명시하고 있다. 가사노동시장에서의 온라인 플랫폼 확대는 향후 가사일자리 알선 방식을 바꿀 수 있으며 고용관계도 달라질 수 있다. 음식배달 사례를 살펴보면 이전에 음식점이 직접 받았던 배달주문 접수는 배달앱에서 받고 음식점에서 직접 고용했던 배달노동자 대신 대기업 배달대행업체 소속 종사자 또는 지역의 영세 배달대행업체 소속 종사자가 배달한다(김종진, 2015). 온라인 플랫폼을 통해 일하는 음식배달 종사자는 임금 대신 건당 수수료를 지급받는 경우가 많

고 종사자들도 건당 수수료 지급방식을 선호해 근로계약을 체결하지 않고 일한다. 배달 건당 수수료를 받는 방식은 음식배달 노동자들이 수수료를 더 받고자 12시간 이상 장시간 일하는 원인이 되고 있다. 음식배달 노동자들은 일하다가 다쳐도 근로계약을 맺지 않은 비공식 노동자이기 때문에 다쳐도 산재보험을 지원을 받기 어렵다. 마찬가지로 플랫폼 가사노동자의 노동권에 대한 제도적 보호 장치가 마련되지 않는 상황에서 온라인 플랫폼 가사서비스시장이 확대 된다면 플랫폼 가사노동자는 법에 의해 보호받기 어려운 노동자가 될 것이다.

<표 II-12> 가사근로자 고용 개선 등에 관한 법률안(정부안) 주요내용

구 분	내용
목적 (제1조)	- 제공기관의 인증 및 운영과 소속 가사근로자의 근로조건 등 규정 - 가사근로자의 양질의 일자리 창출 및 고용안정과 근로조건 향상
가사서비스 정의 (제2조)	- 가사서비스: 청소, 세탁, 주방일, 가구 구성원의 보호양육 등 - 가사근로자: 제공기관의 근로계약을 맺고 가사서비스 제공 - 이용자: 기관과 이용계약을 하고 가사서비스를 제공 받는 사람
다른 법률과의 관계 (제3조)	- 이 법의 적용을 받는 가사근로자는「근로기준법」등 관계 법령에서 제외되는 가사사용인으로 보지 않으며 근로관계 법령의 적용에서 제외되는 가구 내 고용활동으로 보지 않음 - 「근로기준법」 제17조, 제54조, 제55조, 제60조 제1항제2항제4항제5항 적용 제외. 단 제13조에 따른 입주 가사근로자의 근로 관계에 관하여는 「근로기준법」 제17조, 제50조, 제53조, 제55조, 제60조제1항·제2항·제4항 및 제5항을 적용 제외 - 가사근로자에게 「근로기준법」을 적용할 때 제12조에 따른 연차 유급휴가는 「근로기준법」 제60조제1항·제2항 및 제4항에 따른 연차 유급휴가로 봄
제공기관 인증 (제5조~제7조)	- 서비스 제공 기관의 조건으로 법인등록, 유급고용, 안전사고 배상, 가사근로자 고충처리 창구 등을 갖추어야 함 - 고용노동부에 의해 적절한 요건을 갖추지 못한 경우 제공기관의 시정이나 인증 취소 가능
제공기관의 운영 (제8조)	- 가사서비스의 종류 및 내용, 가사서비스 이용 요금 산정기준, 이용절차 등을 고용노동부 전산시스템이나 기관의 인터넷 홈페이지에 공개 - 가사노동자 고충처리 노력하고 고충처리를 했다는 이유로 불이익 조치를 해서는 안 됨
이용계약 (제9조)	- 제공기관은 이용자와 이용계약을 서면으로 체결 - 계약서에는 서비스 종류, 제공 일시, 이용요금 명시(제9조 1항)
근로조건 명시 (제10조)	- 근로계약서 서면으로 체결 및 교부 - 계약서에는 임금(구성항목, 계산방법, 지급방법 포함), 최소근로시간, 유급휴일 및 연차 유급휴가, 제공 서비스 종류와 내용 명시

구 분	내용
	- 근로계약은 「근로기준법」 등에서 정하는 근로기준에 못 미치면 무효
최소근로시간 (제11조)	- 1주일에 최소 15시간 이상 일해야 함 - 경영상 불가피한 경우 1주일에 15시간 미만도 가능
유급휴일 및 유급휴가 (제12조)	- 「근로기준법」에 준하는 유급휴일 및 유급휴가를 주어야 함 - 산정 기준은 대통령령으로 정함
입주 가사근로자에 대한 특례 (제13조)	- 근로시간을 산정하기 어려운 경우에는 이용계약서에 명시한 시간을 근로한 것으로 봄 - 이용계약에는 제9조 1항의 사항 및 기숙공간, 식사제공, 휴게시간 보장 포함
전산시스템 운영 (제17조)	- 고용노동부는 제공기관 정보를 제공하는 전산시스템 구축운영
임금 (제18조)	- 가사서비스 이용요금 중 고용노동부에서 고시한 비율 이상의 금액을 지급

자료: 2017년 12월 28일에 국회에 제출한 안임.

2) 국외 가사노동 공식화 현황

가정이 고용하는 가사서비스 노동자(domestic workers)는 근로계약을 체결하지 못하고 노동자로서 권리를 법제도의 보호를 통해 보장받을 수 없는 비공식 고용관계에 놓여있다. 가사서비스 노동자를 노동자로 인정하고 노동권을 보호하기 위해서는 노동관계법에서 노동자로 인정을 받을 수 있도록 법제도를 개선하는 것이 근본적인 해결책이다. 그러나 대부분의 국가에서 가정이 사적으로 고용하는 가사서비스 노동자를 노동관계법의 보호 대상으로 끌어들이지 못하는 대신, 가정이 아닌 사업체가 가사서비스 노동자를 고용하도록 하여 공식적인 고용관계를 맺도록 하는 실질적인 제도를 도입하고 있다.

우리나라 정부와 국회도 근로기준법의 가사사용인 적용제외 조항을 삭제하는 법 개선 절차를 밟는 대신 해외의 가사서비스 공식화 사례와 유사한 제도 도입을 추진 중에 있다. 가사서비스 보호의 필요성이 대두되면서 2015년 초부터 고용노동부는 가사서비스 이용 및 종사자 고용촉진을 위한 제도화 방안을 마련했다. 핵심적인 내용은 가사서비스 일자리를 공식화하기 위하여 정부가 인증한 기관이 가사서비스 종사자를 고용하고, 서비스 이용자는 정부가 발행한 가사서비스 이용권을 구매, 사용하여 인증기관으로부터 서비스를 이용하는 것이다.

이러한 제도화의 내용은 유럽 국가에서 도입된 가사서비스업 공식화 제도를 전범으로 한 것이다. 공통적으로 이 나라들에서는 세계 혜택이라는 수단을 사용하여 이용자의

가사서비스 이용의 비용을 감소시켜 가사서비스 일자리가 공식화될 수 있는 유인체계를 제공하였다. 이하에서는 벨기에, 프랑스, 스웨덴의 가사서비스 일자리를 제도화 내용을 소개하고 시사점을 제시하고자 한다.

(1) 벨기에

벨기에의 서비스 바우처 제도는 일자리창출, 비공식 노동 근절, 일가정 양립 지원, 장기실업자 감소를 목적으로 했다. 가사서비스 바우처 제도는 2001년 벨기에 연방정부가 서비스 바우처 제도(Titers services scheme)의 도입을 결정한 이후 2004년부터 가사서비스에 대한 재정 지원을 시작했다. 제도화의 내용을 보면, 서비스 이용자는 가사서비스를 사용하기 위해 서비스 바우처를 구입하고, 노동자는 이용자에게 가사서비스를 제공한 대가로 바우처를 받아 인증 기관에 제출하면 가사서비스 제공 시간에 따라 임금을 받는다. 이용자는 서비스의 구매를 위해 등록된 서비스 제공 인증기관에 서비스 이용을 신청해야 한다. 이용자가 가사서비스 종사자를 직접 고용할 수는 없다. 종사자는 서비스 제공기관과 고용계약을 체결하고 3개월 이상 근로한 경우에는 무기계약직으로 전환해야 할 의무가 발생한다. 이용자는 연간 최대 500건의 바우처 사용이 가능하며 장애인, 공공부조를 수급하는 고령자, 한부모 등과 같은 경우에는 연간 2,000건까지 이용을 허가한다. 바우처의 가격은 2013년 기준 시간당 8.50유로로 고정가격이며, 이용자는 서비스 이용에 대해 30% 환급 세액공제 혜택(refundable tax credit)을 받기 때문에 실제 이용자가 지불하는 비용은 5.95유로이다. 환급 세액 공제란 이용자가 납부해야 할 소득세가 없어 감면받을 수 없을 때에도 혜택을 받을 수 있는 세액을 돌려받는 것이다. 이용자는 서비스비용 총액 22.04유로 가운데 8.5 유로를 정부가 인증한 서비스 바우처 관리회사인 SODEXO에 지불하고, 연방정부는 나머지 차액 13.54유로를 SODEXO에 지급했다(박제성, 2014; Adim, 2018).

2011년 벨기에 정부는 제도화 사업을 실시하면서 바우처 지원, 세제감면, 행정비용 등으로 16.6억 유로를 지출했지만, 그로 인한 일자리 창출과 실업급여 감소 등 직간접적 편익을 얻었다고 평가하고 있다. 2011년 기준 서비스 이용자수는 83만 5천 명, 가구의 17%가 가사서비스를 구매했으며 1억 건 이상의 바우처가 사용되었다. 평균 개인당 127건의 바우처가 판매되었다. 이를 통해 2011년 가사서비스 종사자는 15만명에 달했다. 재정 지원을 통해 실업수당 감소(2억 유로), 사회보장 기여금 증대(3.7억 유로), 가사노동자의 개인소득세 증대(1.5억 유로)라는 직접 편익이 발생했고, 간접 편익으로는

인증 기관의 법인세(0.34억 유로), 인증 기관에 종사하는 근로자의 사회보장 기여금과 세금 증대(0.54억 유로)가 발생했다(박제성, 2014).

(2) 프랑스

프랑스의 가사서비스 공식화 제도의 도입 목적도 저숙련 실업자 감소와 가사서비스 수요 증가에 부응하기 위한 것이었다. 벨기에와 마찬가지로 서비스바우처시스템(credit d'impôt)을 2006년에 도입해서 가사서비스 종사자 고용 절차를 간편화했다.

프랑스는 벨기에와 달리 인증기관만이 아니라 가구가 직접 고용한 가사서비스 종사자로부터 서비스를 이용했을 경우에도 세금 감면 혜택을 받을 수 있다. 50%의 세액공제(refundable tax credit)를 부여하는데, 첫 해는 15,000유로까지 그 이후부터는 12,000유로까지 상한을 두고 있다. 자녀 1인당, 65세 가구원 증가할 때마다 1,500유로씩 혜택의 상한이 증가하여 첫해 최대 18,000유로까지 지원받을 수 있다.

프랑스도 환급세액공제(refundable tax credit)이기 때문에, 소득 수준에 상관없이 가사서비스 이용을 통한 세금 혜택을 받을 수 있다. 그러나 이 세금 감면 혜택의 자격이 되기 위해서 서비스 이용자는 공식적 고용관계 속에서 일을 하거나 최소 3개월 공공 취업지원기관에 구직자 등록이 되어 있어야 한다. 따라서 은퇴자나 구직자 등록이 되어 있지 않은 개인은 혜택을 받을 수 없다. 또한 프랑스는 부부합산제를 운영하고 있어 결혼이나 동반자 관계(civil unions)의 부부는 둘 다 자격 조건을 충족해야 세금 감면 혜택을 누릴 수 있다. 이러한 자격 요건은 소득세를 납부하는 시민에게만 세액 감면 혜택을 주어 가사서비스 이용에 제한을 두었으나, 2017년 법 개정으로 폐지되어 가사서비스 일자리 공식화의 주요 장애가 제거되었다.

(3) 스웨덴

스웨덴의 가사서비스 일자리 공식화 제도는 2007년에 도입되었다. 실업과 비공식 가사서비스 일자리를 감소시키고, 성평등을 성취하기 위해 여성 고용의 장애를 제거하기 위해서 도입하였다.

회사를 통해 서비스를 이용하도록 하고 이용에 대한 세액공제를 부여한다는 점에서 앞서 국가와 제도가 유사하다. 65세 이상 고령자에게는 50,000크라운까지, 일반 시민에게는 25,000크라운까지 혜택을 제공하고 있다. 가사서비스 이용 금액의 50%에 대해 비환급 세액공제(non-refundable tax credit) 혜택을 주고 있다. 따라서 납부해야 할

소득세가 있는 개인만 혜택을 볼 수 있다. 세제 지원 수준이 다른 국가들보다 상당히 관대함에도 불구하고, 사민당은 저소득층의 가사서비스 이용에 대해서는 실질적인 혜택을 제공하지 않아 계층 간 복지 격차를 확대한다는 이유로 폐지할 것을 주장하고 있다(손혜경, 2011). 소득이 낮아 소득세 부담이 없는 저소득층은 여전히 비용이 저렴한 비공식 가사서비스를 이용할 가능성이 있다. 반면 세제 혜택 수준이 관대해서 일단 공식 가사서비스를 이용하는 고소득층의 지속적인 이용으로 비교적 안정적이고 장기적인 고용관계가 형성될 수 있다는 점은 가사서비스 종사자의 노동권 보호 측면에서는 긍정적인 일 수 있다는 평가도 존재한다. Almega(스웨덴 서비스부문 사용자조직)의 조사에 따르면 2005에서 2010년까지 비공식 가사서비스 종사자는 10% 감소했다(Adim, 2018).

(4) 시사점

유럽의 가사서비스 공식화 제도는 비공식 가사서비스 노동자들의 노동권을 보호하는 목적뿐만 아니라 장기실업 근절과 일자리 창출이라는 목적을 가지고 있다. 우리나라에서 도입을 추진하고 있는 제도화 내용처럼 서비스 제공 기관이 가사서비스 종사자들을 직접 고용하도록 하고 이용자와는 아무런 계약 관계가 없다. 프랑스는 개인도 직접 가사서비스 종사자를 고용할 수 있도록 하고 있지만, 벨기에와 스웨덴의 제도화는 기관을 통하지 않는 경우 고용관계를 인정하지 않아 가사서비스의 비공식화의 여지를 많이 남겨두고 있다.

이들 국가들은 가사서비스 일자리의 비공식성의 원인을 전통적인 노동관계법에서 가사노동자가 적용 제외되거나 규율이 쉽지 않다는 점, 가사서비스가 공식화되면 이용자의 비용이 증가하기 때문으로 본다. 따라서 이용자에 대한 세제 지원을 가사서비스 공식화를 촉진하는 수단으로 도입하고 있다. 세제혜택의 수준, 혜택의 수혜 자격 등은 공식화에 대한 실효성에 영향을 미칠 수 있다. 우리나라에서는 이용자에 대한 세제 혜택은 아직까지 고려되지 않고 있다. 가사서비스 이용자의 계층적 특성이 상대적으로 중산층 이상이며 이들에 대한 세제 지원의 조세 형평성이 논란이 될 수 있기 때문이다. 벨기에와 프랑스의 납부해야 할 세금이 없을 때도 혜택을 받을 수 있는 환급세액공제 사례를 고려하면 저소득층도 제도화의 혜택을 볼 수 있도록 조치를 취할 수도 있을 것이다. 해외의 경험은 가사서비스 종사자와 제공 기관의 경제적 득실뿐만 아니라 이용자의 경제적 득실도 가사서비스 일자리 공식화에서 큰 부분을 차지할 수 있음을 시사하고 있다.

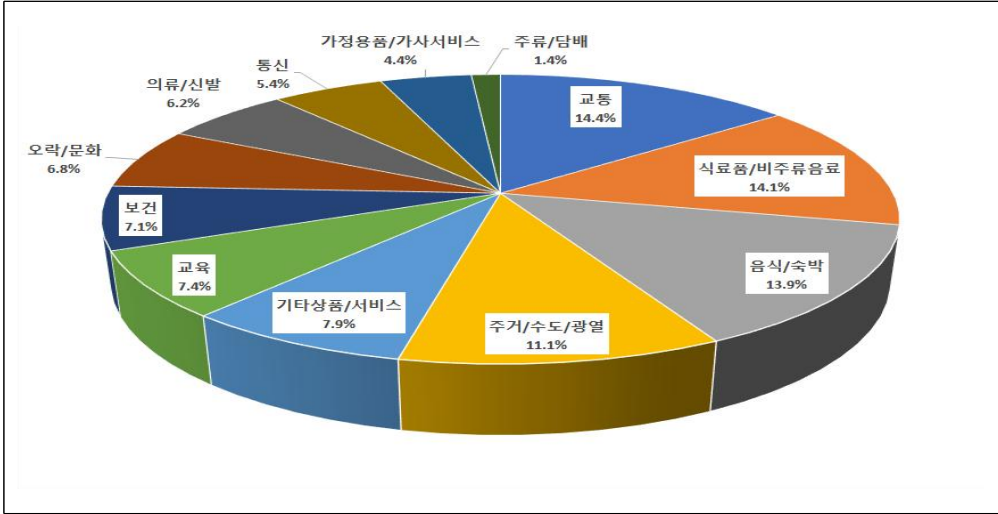
3. 플랫폼 노동의 도입과 가사노동시장의 변화

1) 가사서비스 수요의 증가와 특성

최근 가사서비스에 대한 수요가 점차 높아지고 있다. 가사서비스 수요가 증가한 이유는 여성의 경제활동 참여 확대, 맞벌이 가구와 1인 가구의 증가이다. 경제활동에 참여하는 여성이 증가하면서 가족 내에서 가사일 및 가족돌봄을 전담하여 수행하기 어렵게 되었고, 1인 가구 또한 경제활동에 가사까지 하게 되는 이중고를 경감하고자 하길 원했기 때문이다. 통계청의 『가계동향조사』에 따르면 1인 당 가정용품/가사서비스에 대한 지출은 꾸준히 증가하는 것으로 나타난다. 1인당 가구소비 지출 구성비에서 가정용품/가사서비스 지출액 구성비는 2017년 현재 전체 지출액에서 4.4%를 차지하여 높지는 않은 편이다. 그러나 2007년 가정용품/가사서비스 소비 지출은 3.7%에 불과했으나 2017년에는 4.4%로 전체 소비지출 중 가정용품/가사서비스 지출 구성비가 꾸준히 증가하였다. 또한 2007년에는 가정용품/가사서비스 지출이 평균 75,100원에 불과했으나 2017년에는 144,500원으로 증가하여 지속적으로 가사서비스 비용 지출이 증가하고 있음을 알 수 있다. 과거에 상대적으로 경제적 여유가 있는 계층이 주로 이용하던 정기 가정용품/가사서비스에 대한 지출이 점차 전 계층으로 확대되어 그 지출 또한 증가하고 있는 것으로 보인다. 그렇다면 증가하고 있는 가사서비스 이용방식은 어떻게 달라지고 있는지 달라지고 있다면 그 유형은 어떠한지 살펴볼 필요가 있다.

[그림 II - 2] 2017년 항목별 1인당 소비 지출액 구성비

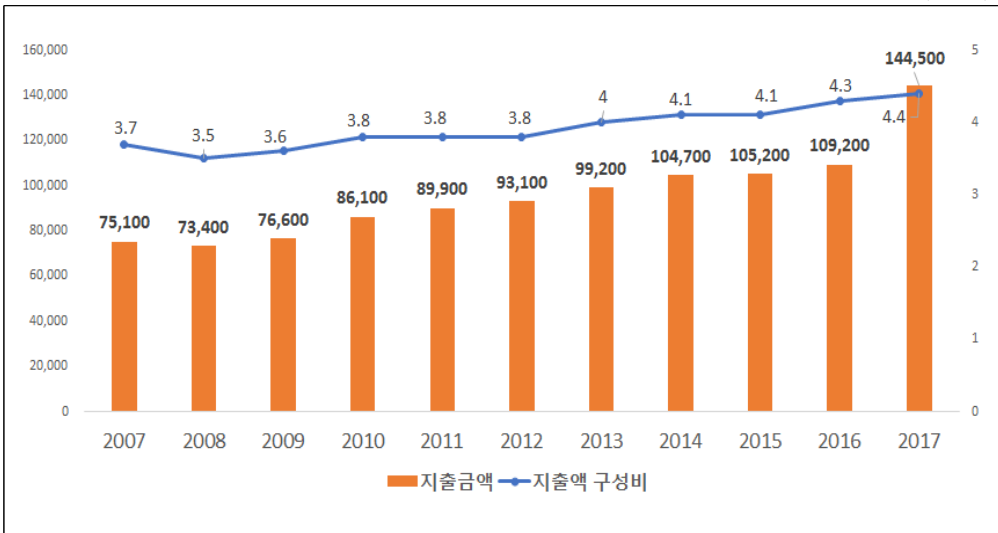
(단위: %)



자료: 통계청, 「가계동향조사」, 2017.

[그림 II - 3] 연도별 가구당(2인 이상) 가정용품/가사서비스 지출액 구성비 및 지출액 추이

(단위: %)



자료: 1. 통계청, 「가계동향조사, 가계지출조사」, 각 년도

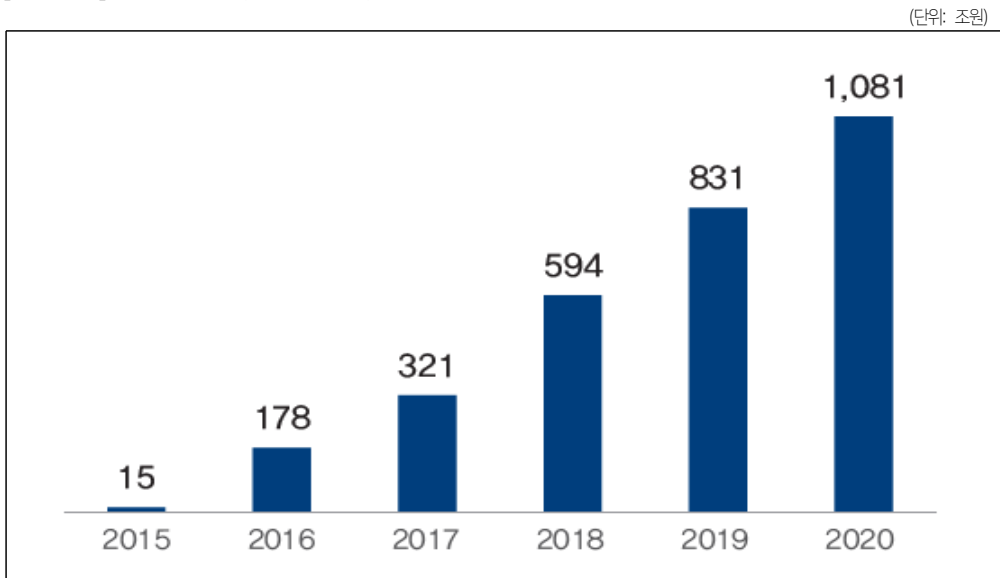
2. 2017년 지출액 구성비는 1인 가구를 제외한 전체가구의 평균 지출비용을 계산함.

3. 통계청에서 2017년 이전 통계는 1인 가구를 포함하여 계산하지 않았으나 2017년부터 1인가구를 포함함. 1인 가구의 1인당 가정용품/가사서비스 연간 소비비용은 평균 46,600원 이었다.

2) 가사서비스앱의 등장과 플랫폼 노동

맞벌이와 1인 가구의 증가로 가사서비스에 대한 수요가 증가하고 있는 상황에서 스마트폰 앱을 기반으로 하는 O2O서비스시장의 성장은 전통적인 가사서비스시장에도 영향을 주고 있다. 2010년 트라이얼페이(TrialPay)의 CEO 알렉스 램펠(Alex Rampell)은 온라인으로 구매하여 오프라인 구매를 창출하는 모델로 O2O(Online to Offline) 서비스를 제시하였다. 8년이 지난 지금 O2O서비스는 스마트폰 앱 하나로 상품과 서비스에 대한 주문, 구입, 예약이 가능하도록 만들고 있다. O2O서비스를 통해 음식 등의 배달, 대리기사, 이사, 숙박, 금융, 가사제공, 세탁 등 스마트폰 앱 주문을 통해 생활 속에서 다양한 상품과 서비스를 손쉽게 받을 수 있다. 2018년 현재 국내 O2O 시장 규모는 594조원일 것으로 추정되며 O2O서비스는 2020년 까지 1000조원 규모로 성장할 것으로 예상된다(채승완 외, 2016). 출처가 정확하지 않으나 해당업계에서는 O2O서비스 중 가사서비스시장 규모를 6조원으로 추정하고 있는 것으로 알려진다(임원기, 2014).

[그림 II- 4] 국내 O2O 시장 규모 및 전망



자료: 채승완 외, 2016.

국내에서 스마트폰 앱 기반 가사서비스가 확대된 것은 2015년 인터넷 쇼핑몰업체 인터파크의 자회사였던 '홈스토리생활'이 대리주부앱을 출시하면서 본격화되었다. 국내

스마트폰 앱 기반 가사서비스 형태는 스마트폰으로 고객이 가사서비스를 온라인으로 신청하면 가사노동자를 증개하여 오프라인에서 고객의 집에 가사노동자를 파견하는 전형적인 O2O서비스 형태이다. 앱 기반 가사서비스 증개 업체들은 가사노동자들에게 일을 증개하는 댓가로 고객으로부터 건 당 수수료를 받아 수익을 내는 형태이다.

가사서비스앱 업체 현황을 살펴보면 현재 주요 2개사(대리주부, 미소)가 시장을 점유하고 있으며 그 외 일부 기업 및 업체가 나누어 점유하고 있는 형태를 보인다. 구글 플레이앱에서 '가사서비스', '가사도우미' 등 키워드를 넣어 검색한 결과 가사서비스 관련 앱업체만 무려 27개소로 나타난다. 2018년 9월 기준으로 가사서비스 관련 앱 다운로드 건수를 살펴본 결과 대리주부가 다운로드 100만 건으로 가장 많았고, 그 다음으로 다운받은 앱은 미소로 10만 건을 다운받았다. 그 외 단디헬퍼 5만, 청소연구소 5만, 홈마스터 5만, 아내의 휴일 5만 건을 다운 받은 것으로 나타났다.

<표 II -13> 가사서비스앱 이용 현황

다운로드 건수	업체명
100만	대리주부
10만	미소
5만	단디헬퍼, 청소연구소, 홈마스터, 아내의 휴일, 당신의 집사
1만	와홈, 맘시터, 짜각악어, 시터넷, 놀담, 우리집 해결사
5천	umma(엄마), 우리매니저
1천 이하	엄마줍수자, 한샘홈케어, 트윙클, 홈마스터, 까사인, 헬로엔젤, 다해줘, 돌봄, 엄마줍수자, 헬프맘, 더엄하우스, 21세기 파출부

자료: 구글플레이앱(2018년 9월 현재)에서 홈클리닝, 가사서비스, 가사도우미, 정리정돈, 파출부, 베이비시터, 산후조리사, 이사청소 등의 키워드를 넣어서 검색된 결과임.

가사서비스 앱업체 중 대리주부는 2017년 200억대 매출을 올렸으며 누적거래액은 530억원, 등록된 가사노동자도 3000여명에 달한다. 다운로드수로 2위에 해당하는 미소의 경우 2017년 6월부터 11월까지 22억의 매출을 올린 것으로 추정되며 누적거래액은 200억, 등록된 가사노동자는 4000여명으로 알려진다.⁸⁾ 현재는 대리주부와 미소가 시장에서 가장 많이 이용되고 있으나 2016년 이래 20개가 넘는 스마트폰 가사서비스앱이

8) "세탁기 이후 최고의 가사혁신...1위 '대리주부; 회원 100만명 넘어'", 『한국경제신문』 2018년 8월 17일자 기사.
 "홈클리닝 온·오프라인 연계 기업 '미소' - 집서 받는 호텔식 청소 서비스 대중화할 것", 『파이낸셜뉴스』, 2018년 2월 17일자 기사.

생긴 만큼 점차 가사서비스에 대한 수요와 공급 모두 확대되고 있다.⁹⁾ 또한 국내외 자본의 투자가 신생 가사서비스업 스타트업 기업을 중심으로 진행이 되고 있다는 측면에서 가사서비스업 시장이 커질수록 대기업 중심의 플랫폼 가사서비스시장이 형성될 가능성이 높다. 실제로 2016년 대기업 카카오는 카카오톡 플랫폼을 이용한 가사서비스업 시장에 진출하려고 했다가 대기업 독과점에 대한 여론의 비판으로 진출을 포기한 사례가 있다. 가사서비스시장에서의 대기업의 등장은 기존 영세, 소규모 유료 직업소개업체 뿐만 아니라 상대적으로 양질의 일자리를 제공해 온 비영리 가사서비스 알선 기관의 존립도 위협할 수 있다. 또한 플랫폼 가사서비스 기업의 등장이 증가하고 기업 간 경쟁이 심화되는 경우 오히려 가사노동자의 처우가 열악해질 가능성이 높다.

3) 가사서비스 알선 방식의 변화

기존 가사노동시장에서 가사서비스 알선기관은 지역에 가사서비스를 이용하기 원하는 이용자에게 가사노동자를 소개한다. 전통적인 알선방식의 업체는 주로 지역의 유료 직업소개소, 비영리단체 등이다. 그러나 2016년 가사서비스업이 생겨나면서 가사노동자 알선 방식이 달라지고 있다. 서울, 인천 등 수도권을 중심으로 플랫폼을 통해 가사노동자를 요청하면 알선하는 형태가 확산되고 있으며 그 유형은 알선기관에 따라 약간씩 달랐다. 심층면접조사 결과 가사노동자 알선 방식은 전통적인 알선 유형, 온라인 플랫폼 알선 유형, 전통적인 알선과 온라인 알선 병행 유형으로 나눌 수 있었다.

(1) 전통적인 가사서비스 알선 방식

전통적인 가사서비스 알선 방식은 가사노동자가 비영리 단체 또는 유료직업소개소에 회원으로 가입하면 정기적으로 회비를 내고 일자리를 소개받았다. 또한 고객에게도 회비를 명목으로 소개비를 받고 가사노동자를 소개시켜주는 방식이다. 전통적인 알선 방식의 특성 중 하나는 이용자와 가사노동자 모두 알선기관에 대한 신뢰성이 높고 오래 이용하는 비율이 높다. 지속적으로 이용하는 이유는 알선기관 담당자들이 각각 이용자의 특성을 파악하고 각 집에 맞는 가사노동자나 아이돌봄 노동자를 파악하여 중개하기 때문이다. 따라서 알선기관의 담당자는 이용자의 성향과 요구 파악이 필수이며 가사노동자의 성향 또한 파악이 필수이다. 알선기관이 지속적인 수익을 내기 위해서는 이용자와 파견

9) “가사도우미 호출 앱 ‘춘추시대’”, 『한국일보』, 2016년 5월 13일 자 기사 .

하는 가사노동자 사이에 높은 신뢰성이 있어야 한다. 이용자는 알선기관에 대해 ‘본인의 가사서비스 요구를 충족할 수 있는 노동자’를 지속적으로 소개를 받고 싶어 하고 가사노동자는 ‘본인이 일하기 원하는 집’을 지속적으로 소개받고 싶어 하기 때문이다. 따라서 비영리든 직업소개소든 가사노동자 알선하기 위해 고객 사이의 입소문과 네트워크, 서비스에 대한 모니터링, 가사서비스의 질관리를 위한 교육을 중요시 여기고 있었다. 하지만 전통적인 가사서비스 알선 방식은 이용자와 가사노동자의 제공 서비스, 고용관계, 성향 등의 정보를 알선 기관과 담당자가 독점하고 이용자와 가사노동자와 공유하고 있지 않기 때문에 이용자가 원하는 서비스를 받거나 가사노동자가 원하는 일자리를 구하는데 있어서 이용자와 가사노동자 정보를 독점하고 있는 알선기관 담당자의 영향력이 컸다. 현장 전문가 자문회의에 의하면 최근 온라인 플랫폼 업체의 등장에 따라 알선기관 간 경쟁이 치열해지고 가사노동 인력 확보가 어려워지면서 전통적인 방식의 알선 기관은 가사노동자로부터 회비명목의 수수료를 받지 않거나 적게 받는 방식으로 바뀌고 있었다.

[그림 II - 5] 전통적인 가사서비스 알선방식



(업체에서 전문적으로 교육을 하고 중개를 해주나요?)¹⁰⁾

그렇죠. 저희도 교육을 받죠. B에서 교육을 받고 어떻게 나가서 하는 거. 저희가 집에서 하는 일이라고 해도 남의 집에 가서는 거기가 직장이다 회사다라고 생각하고 저희도 프로답게 해야 되니까 그런 교육을 B에서 가르쳐 주는 거죠. (사례 3, 비영리단체)

B가 전통이 있어요. 꽤 오래되고 명품이라고 봐야 되고, 나가시는 분들이 일들을 잘하세요. 정평이 나있어 가지고 B하면은 어디서나 신뢰하고 믿을 수 있고, 그리고 대우도 좋고 그런 게 저희들한테는 좋죠. (사례 2, 비영리단체)

가정집하고는 이렇게 연결이 돼요. 기존에 식당을 하시는 분이 식당만 운영하는 게 아니라 끝나고 나면 집에 돌아가시는데 바쁘다보니까 집에 살림을 청소하고 이런 분이 필요

10) 인터뷰 참여자에 대해서는 IV장 및 <표IV- 1> 참조.

하고 또 이사 갈 때, 그럴 때 우리한테 같이 식당에서 부르시듯이 어디 식당인데요. 우리 안집에 사람 좀 보내주세요. 오늘 청소 주로 집중적으로 해야 할 때가 화장실하고 창틀 같은 데를 신경 써서 보내주세요. 주로 거의 그렇게 인맥으로 연결 되어서 보내요.…(중략)… 처음에는 무조건 와서 전화로 여기 일거리 많다고 들었는데 어떻게 해야 되나요? 그러면 사무실로 한 번씩만 오세요. 매일매일 일 받으러 오는 게 아니에요. 한번만 딱 오시라고 하는데 왜 오시라고 하나면 그분한테 기본적인 교육을 시켜야 하잖아요.…(중략)…일을 보냈을 때 어떤 주인이 전화가 왔는데 어제 보내신 분이 다른 건 잘했는데 이런 건 문제가 있다 그러면 저희가 머릿속에 그거를 인지해놓았다가 그분한테 전화를 해서 “여사님 이거는 이렇게 시정을 해주세요.” 다시 교육을 시키고 보내드리죠. (관리자 2, 직업소개소)

(가사노동자) 직업의 형태가 길게 (고용)보장해 주는 분위기가 없어서 고용유연화를 사용자측에서 가져가려고 해요. 과거 직업소개소에서 소개시켜주는 방식이 시간도 많이 걸리고, 정보도 양쪽에 많이 공유되지 않아요. 그래서 앱이 나온 거예요. (전문가 자문회의)

(2) 온라인 플랫폼을 통한 가사서비스 알선 방식

최근 등장한 온라인 플랫폼 가사서비스 알선 방식은 기존에 알선기관이 독점하였던 이용자와 노동자 정보를 표준화하여 이용자와 가사서비스 종사자를 온라인에서 자동으로 알선하는 방식이다. 온라인 플랫폼을 사용하는 알선 기관은 이용자와 가사노동자 모두에게 표준화된 정보를 공유하여 자동 매칭하거나 공유한 정보를 통해 노동자와 이용자가 서로 선택할 수 있도록 한다. 이전에 인터넷을 통해 가사노동자를 알선하는 업체가 없었던 것은 아니다. 기존 인터넷 기반 가사서비스업체는 연락처, 서비스 이용요금, 업무범위, 주의사항 등을 제공하고 업체를 통해 가사노동자를 호출하지만 전통적 알선 방식과 마찬가지로 이용자가 가사노동자를 선택하기 쉽지 않은 방식이었다. 가사노동자 역시 마찬가지로 이용자를 선택하기는 어려웠다. 인터넷을 통한 알선 방식도 가격과 서비스 제공 범위 정보를 얻는 것 외에는 업체와 전화로 연락하여 가사노동자를 소개 받는 방식이 많았다.

최근에 도입되고 있는 온라인 플랫폼을 통한 가사서비스 알선 방식은 표준화정보 수집과 공유라는 특성을 가진다. 이용자가 원하는 날짜와 시간, 이용시간(2시간/4시간/8시간 등), 이용자의 집 면적, 정기성/1회성 여부, 가족의 수, 반려동물 유무, 기본청소, 요리, 정리정돈, 베이비시터, 가전청소, 이사청소 등 받고 싶은 가사서비스 분야에 대한 세부 내용을 앱에서 입력한다. 그 다음 선택한 옵션에 따라 서비스 가격을 알려준다. 서비스 가격을 알려준 다음에는 제공 서비스에 따른 호출 방법을 결정한다. 일반적으로

가전청소, 이사청소 등 기술이나 인력이 필요한 청소는 플랫폼 업체에서도 외주업체에 의뢰를 하고 일반청소 등은 업체에서 확보하고 있는 가사노동자를 알선한다.

일부 앱업체는 온라인 플랫폼에서 이용자가 가사노동자를 호출할 때 가사서비스 가격을 올려놓고 가사노동자 간 경쟁 입찰을 하게 하거나 이용자가 매니저 명단을 볼 수 있게 하여 고객이 선택할 수 있는 방식을 갖췄다. 이러한 방식은 가사노동자도 이용자의 경쟁 입찰에 응하거나 매니저앱에 뜨는 호출 중 원하는 호출을 고를 수 있는 선택 권한을 가진다.

스마트폰 기반 가사서비스앱은 이용자와 가사노동자 모두 서로 온라인 플랫폼에서 제한적이지만¹¹⁾ 표준화된 정보를 공유하고 서로 선택할 수 있다. 가사노동 종사자들이 알선기관과 직접 대면하거나 소개받지 않은 상태에서 소개비를 내지 않고 온라인 플랫폼을 통해 스스로 이용자, 일하는 지역, 일하는 시간과 요일, 업무를 선택할 수 있다는 점은 여성들이 가사노동시장에 진입하는 요인이 되고 있었다.

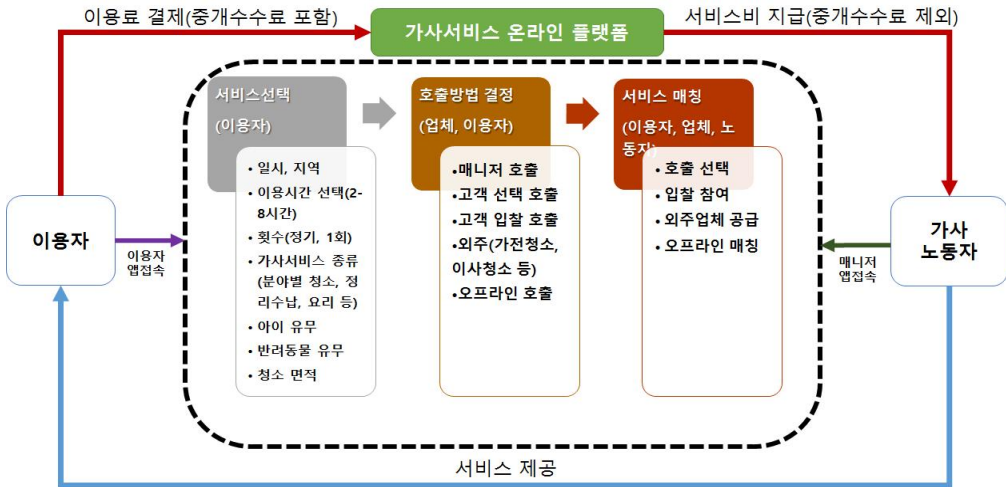
가사노동자들이 앱 기반 알선 기관을 선호하는 이유 중 하나는 알선 기관이 소개료를 받지 않기 때문이었다. 전통적인 알선기관에서는 알선비를 회원비 명목으로 미리 받는다. 온라인 플랫폼에서는 이용자에게 알선 수수료를 포함한 이용료를 받고 수수료를 제외한 이용료를 가사노동자에게 지급한다. 또한 온라인 플랫폼 가사노동자들은 이용자들로부터 직접 이용료를 받지 않고 업체를 통해 받았다. 전통적인 알선기관과 달리 온라인 플랫폼 업체는 가사서비스 신청 시 이용자가 결제수단을 등록하도록 하여 서비스 이용 후 이용료를 자동으로 결제되도록 하였다. 가사서비스 제공이 끝난 후 비용이 결제되면 업체에서는 해당 가사노동자에게 시스템 안 사이버 계좌나 은행계좌로 서비스 이용료를 지급하였다.¹²⁾ 온라인 플랫폼의 이용자 자동결제 시스템은 가사노동자가 이용자에게 서비스이용 비용을 직접 받아야 하는 부담이 감소되고 이용자 또한 노동자와 직접 서비스 비용을 협상하지 않고 표준 금액으로 결제할 수 있어 현장에서 추가비용 지급 요구를 받는 부담이 덜어진다. 한편 전통적인 가사서비스 알선 기관도 기존에 이용자와 가사노동자 모두 회비를 받는데, 이용자들이 정기적인 가사서비스 일정기간 이용 후 이용자와 가사노동자가 직거래하여 알선업체가 이용자와 노동자에게 회비를 받지 못

11) 가사서비스앱에 들어가면 서비스를 원하는 요일과 시간, 아이 유무, 애완동물 유무 여부 등을 객관식으로 선택할 수 있지만 이용자가 입력한 정보가 진짜 정보인지 가짜 정보인지를 파악하기는 어렵다.

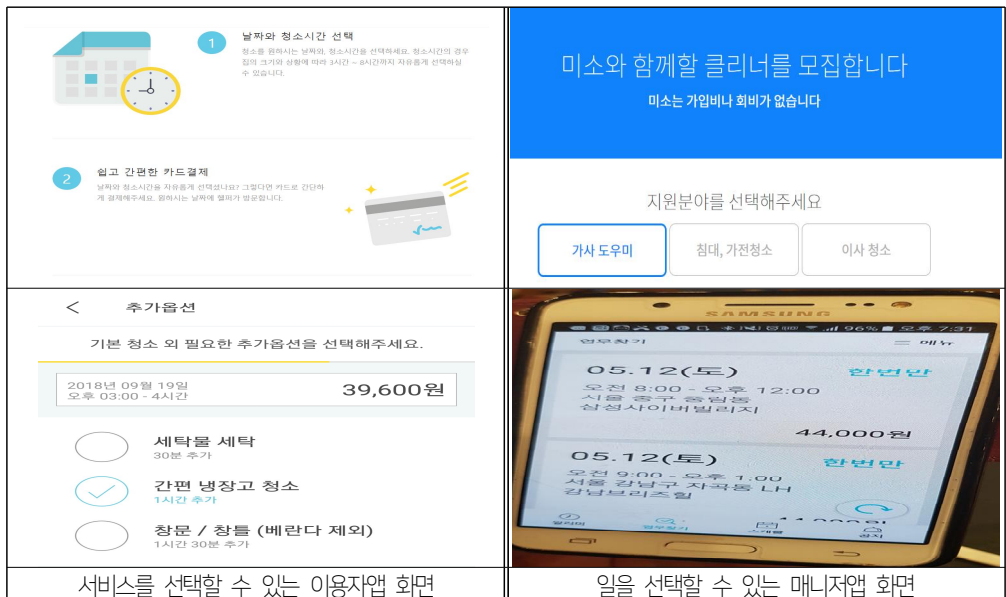
12) 가사서비스 앱은 서비스를 신청한 후 신용카드 등의 결제정보 입력을 요구한다. 이후 가사서비스가 제공되고 나면 서비스 요금이 자동결제가 된다. 그 후 근시일 내에 중개수수료를 제하고 가사노동자에게 해당 임금을 지급한다.

하게 되어 수익이 악화되는 경우도 발생하였다.¹³⁾ 온라인 플랫폼의 자동결제시스템은 알선기관에게도 상대적으로 수익을 안정적으로 보장하였다.

[그림 II - 6] 온라인 플랫폼을 통한 가사서비스 알선방식



[그림 II - 7] 가사서비스 이용자앱과 가사매니저(노동자)앱 화면



13) "O2O시대의 교훈, 미국 '홈조이' 실패 사례", 『초이스 경제』, 2015년 10월 20일 기사.
<http://www.choiceneews.co.kr/news/articleView.html?idxno=22132>

앱에서 지역이 뜨고, 평소가 뜨고, 애완동물, 유아가 있느냐 이런 거 봐서 저희가 선택 해서 가니까. 그리고 저희가 이 시간에 오후에는 시간이 필요해. 그러면 오전 일만 찾으면 되니까. 그런 면에서 좋은 것 같아요. 교육을 받으면서 보니까 옛날 거기서(유료직업소개소) 일 못하겠다고 해요. 저희가 앱 보면 교통편이 딱 떠오. 그대로 가면 어떨 때는 그대로 찾아갈 수 있어요. 스마트폰이 있어야만 저희들 일을 할 수가 있어요. 옛날 방식은 전화로 해서 어떻게 가라고 하는 것 같더라고요.

(사례 1, 앱업체)

정보의 비대칭을 해결하기 위해 정보도 양쪽 모두 오픈하고, 일자리를 적극적으로 찾아 가려는 구조로 바뀌고 있어요. 요즘은 매어있는 걸 싫어하고, 그 시간만큼, 할 수 있는 만큼 선택해서 하고 싶은 것을 앱이나 웹을 통해 가능해요. 지역과 시간대, 가격까지 본인이 주도적으로 올리는 것을 표현할 수 있다 보니까 고객과 맞는다면 일을 하시더라고요.

(관리자 3, 앱업체 관리자)

(전통적 방식의 가사서비스 알선 기관, F앱 업체 모 업체의 경우) 수수료만 회사로 들어 가고 일한 금액은 저한테 직접 주시고. 근데 그게 번거로우셔서 회사 까지 말고 1:1로 하자고 회사 까지 않고 많이 제안해주세요. 저는 그 룰을 알고 그게 깨지면, 고지식한 편이라서, 그게 깨지면 다른 일까지 취소되어야 되는 상황이다 보니까 저는 건 당 소비자한테 수수료 떼고 있어요...(중략)... (앱업체 중개 수수료가 이용자 결제비용의) 7.8%예요. 그리고 저희한테 떼는 수수료 7.8%가 있었는데 지금은 없어졌어요. (사례 10, 앱업체)

(3) 전통적인 알선방식과 온라인 플랫폼 알선 방식의 병행

전통적 방식으로 알선하는 가사서비스기관(유료직업소개소, 비영리단체 등)과 온라인 플랫폼 가사서비스 알선기관은 얼핏 한 기업 아래서 양립하기 어려운 것처럼 보인다. 그러나 홈스토리, 청소연구소 등과 같이 전통적인 방식의 알선기관을 모회사로 하여 플랫폼 기반 알선업체가 만들어진 경우 또는 플랫폼 기반 알선업체더라도 별도의 요청이나 가사노동자 매칭이 안 되는 경우 기존의 전통적인 방식으로 가사서비스를 병행하여 중개하는 것으로 파악되었다.

사례 10은 전통적 방식의 가사서비스 알선 기관에서 일하다가 현재는 자회사인 앱 기반 가사서비스 알선 기관으로 옮겨 온 경험이 있다. 사례 10은 앱 기반 가사서비스 알선 기관에서 일자리를 제공하면 전통적 방식의 가사서비스 알선기관에서 인력을 제공하는 방식으로 일을 한다고 말한다. 또한 기존에는 전화로 직접 연락했는데 지금은 문자를 통해 연락한다고 말한다. 사례 1은 앱 기반 가사서비스 중개업체에서 일하지만 비어있는 시간에 정기적인 가사서비스 일을 해달라고 연락이 와서 현재까지 일하고 있었

다. 증상류층 이상에서 정기적인 가사서비스를 요구하는 '그러한 일'을 원하는 이용자는 여전히 전통적 방식의 가사서비스 알선 방식을 선호했다.

아무래도 그(앱업체) 시스템이랑 여기(전통적인 방식의 가사서비스 알선 기관)에 있는 시스템이랑 많이 매니저들(가사노동자)이 틀리기 때문에... 요새는 (전통적 방식의 가사서비스 알선 기관, 모회사) 시스템이 예전 같지 않아요. 담당자님들이 이렇게 계속 통화를 하면서 조율이 되는 시스템이 아니고 문자로만 주고 받아야 하기 때문에 저희도 답답한 거는 없지 않아 있고, 거기가 F업체(앱 기반 가사서비스 중개 업체, 자회사) 일까지 맡아서 해야 되다 보니까 바쁜 거는 있는 거 같아요. 통화가 안 되다 보니까 이게 너무 답답해서 기존 업체(모회사)에 계신 분들도 앱을 많이 이용하시는 분들이 계시는 것 같더라고요.

(사례 10, 앱 업체)

거기가 가회동인데요. 75평 되는데. 외국인 이예요. 변호사님이세요. 회사에서 그렇게 (직접 연락하여) 소개 해줘서...(중략)... 그런 거는 업체에서 연락이 오죠. 연락이 와서 그 시간이 비어 있잖아요. 어쨌든 그 시간 매칭 시켜줘야 되니까 이쪽에 빼서 그렇게 하려고 그래.

(사례 1, 앱업체)

전통적인 가사서비스 알선 방법과 플랫폼 기반의 가사서비스 알선 방식을 병행하는 이유는 앱 업체에서 가사서비스를 표준화한다고 해도 이용자마다 요구하는 서비스가 다르고, 이용자도 직접 서비스 알선기관과 통화하여 일을 더 잘하는 사람의 소개를 받고 싶은 욕구가 여전히 있기 때문이다. 또한 서비스 알선기관에서도 지속적인 고객관리를 위해서 원하는 고객은 직접 연락하여 알선한다. 가사서비스 플랫폼시장이 확대되는 상황에서는 전통적인 알선방식만 활용하는 기관이나 업체보다는 플랫폼을 통한 가사서비스 알선방식과 전통적 알선방식을 병행하는 기관이나 업체가 더 유리할 것은 분명하다. 비영리 단체 관리자 4는 자신이 소속된 기관에서 온라인 플랫폼 가사서비스 시장이 확대될 것을 대비하여 관련 앱을 개발하고 있으며 온라인 플랫폼을 통한 가사서비스 알선을 시범 운영 하고 있다고 밝혔다.

(여기도 앱을 도입하신다는 얘기가 있는데 언제부터 인가요?)

시범으로 7월 달에 이제 무천지부 먼저 하고 나서 저희도 곧 할 거예요. 하반기에는 다 곧 시작하니까.

(관리자 4, 비영리 단체)

(4) 이용자와 노동자 간 직거래(앱 또는 사이트) 방식

가사서비스 직거래 유형은 스마트폰 앱에서 직무별, 근무형태별, 지역별로 세분화하여 이용자의 구인 정보와 가사노동자의 구직 정보를 제공한다. 대표적인 앱이 단디헬퍼¹⁴⁾이다. 단디헬퍼는 정보를 제공하는 직종별(베이비시터, 가사, 청소, 음식 등), 근무형태별(출퇴근, 재택, 입주, 주말근무 등), 지역별(서울, 경기 등 전국)로 세분화되어 있다. 또한 내국인과 외국인 노동자 중 선택할 수 있다.

단디헬퍼앱은 가사노동자를 구하기 원하는 이용자가 구하기 원하는 직무 등을 포함한 구인정보를 직접 등록하고, 구직을 원하는 가사노동자는 사진을 비롯한 이력서 및 자격증 등을 직접 등록하여 서로의 정보를 열람한 후 직접 연락하여 직거래를 한다. 단디헬퍼는 이용자, 가사노동자 뿐만 아니라 인력/파견업체 업체까지 구인구직 정보를 보기 위해 회원으로 가입한다. 단디헬퍼의 수익구조는 이용하는 이 또는 업체에 일정기간과 일정 구인구직 횟수를 볼 수 있는 유료열람권을 판매하여 발생한다. 실제로 심층면접에 참여한 사례 2는 단디헬퍼와 같은 직접 구인 구직 사이트를 통해 등하고 도우미를 구했다고 말해 예상 보다 많은 이들이 부업을 구하기 위해 이용하고 있음을 알 수 있다. 또한 단디헬퍼는 자체 도우미 인증제를 실시하여 학력, 경력, 자격증 등이 있는 증빙서류를 제출할 때 일정 자격 이상이 되면 인증마크를 부여하고 구직에 도움이 되도록 하고 있다. 하지만 이용자의 경우에는 이러한 인증제를 실시하고 있지는 않다.

직거래 사이트 단디헬퍼의 주요 특징 중 하나는 이용자와 가사노동자가 서비스이용 과정에서 면접 및 급여 협의 등을 직접 할 수 있게 하였다는 점이다. 또한 단디헬퍼는 이용자와 가사노동자의 안전 직거래를 위해 구직자의 신분증 확인 및 신원보증보험 가입, 이용자가 채용 시 구직자와 근로계약서를 작성하여 임금체불 등을 막고, 업무상 과실에 대한 서약서를 다운로드하여 작성하도록 하고 있지만 권장사항 일 뿐 필수는 아니다.¹⁵⁾

가사서비스 직거래앱은 채용 후 이용자와 가사노동자 사이에 갈등이 생길 경우 전통적인 가사서비스 알선 기관이나 앱 가사서비스 알선 기관과 달리 중재하는 역할이 제공되지 않으며 안심직거래 또한 필수가 아닌 선택이기 때문에 노동자를 보호할 수 있는 고용관계가 성립되기 어려워 보호하기가 쉽지 않다.

14) <https://www.dandihelper.com/html/s01.html>

15) 베이비시터 채용 시에는 건강진단서 제출도 요구하도록 하고 있다.

단디헬퍼 라는 게 있더라고요. 거기서 등록을 하고 하다보니까 우리집 5분 거리에 등하교 도우미가 있더라고요. 그래서 등하교 도우미를 했었거든요. (사례 2, 앱업체)

4. 소결

이 장에서는 가사노동에 대한 기존 연구와 통계 자료 등을 살펴보고 가사노동자에 대한 최근 연구동향, 가사노동자의 규모와 특성, 온라인 플랫폼의 등장에 따른 가사노동시장의 변화를 살펴보았다.

2011년 ILO총회에서 ‘가사사용인을 위한 양질의 일자리 협약이 통과된 이후 유럽을 비롯한 선진 국가에서는 가사노동자 보호법을 도입하고 비공식 가사노동자를 보호할 뿐만 아니라 가사서비스 공식화를 통해 장기실업과 일자리 창출을 하고자 하고 있다. 우리나라도 2000년대 이후 가사노동자단체가 설립되고 가사노동자를 공식노동자로 인정해 달라는 운동이 시작되면서 가사노동자 관련 연구 및 정책에 대한 논의가 활발하게 이루어지기 시작하였다. 그러나 우리나라는 가사노동자를 보호하기 위한 여러 정책이 있지만 아직도 국회에서는 가사노동자 보호법이 제정되지 못해 법적으로 보호받는 노동자가 아니다. 또한 정부는 공공영역에서 비공식 돌봄노동자의 공식화와 일자리 창출을 위해 요양보호사, 사회서비스 바우처 사업, 아이돌보미 사업을 시행하고 있지만 민간영역에 있는 비공식 가사노동자의 처우개선을 위한 정책은 아직까지 미흡한 실정이다.

가사노동자가 법적·제도적으로 공식화 되지 않은 상황에서 대기업 온라인 플랫폼 기업의 등장은 가사노동시장의 변화를 가져올 것으로 전망된다. 가사노동시장에서의 온라인 플랫폼의 확대는 이용자 확대와 더불어 새로운 일자리 창출과 고령화 되고 있는 가사노동시장에 새로운 인력이 유입되는 기회가 될 수도 있을 것으로 예상된다. 그러나 정부가 인증한 기관이 가사노동자를 직접 고용하는 내용을 담고 있는 가사노동자 보호법이 제정되지 않아 가사노동자가 공식 노동자로 인정받고 보호 받을 수 없다는 점에서 대기업 중심의 온라인 플랫폼을 이용한 알선 방식이 증가하고 있다는 점은 우려스럽다.

가사노동이 여전히 비공식 노동인 상황에서 온라인 플랫폼 도입에 따른 변화가 어떠한지 살펴본 결과 가사노동시장에 크게 네 가지 변화가 나타나고 있었다. 첫째 직업소개소, 비영리 기관 등의 업무 담당자를 통해 일을 소개받는 전통적인 알선 방식이 온라인 플랫폼 알선방식으로 변화하고 있는 과도기적인 상황임을 파악할 수 있었다. 앱 또는 어플 기반 가사서비스 플랫폼과 가사서비스 구인구직 직거래 플랫폼은 이용자와 가사노동자 모두 앱에 접속하면 원하는 조건의 서비스와 가사노동자를 구할 수 있도록 시

시스템을 구축해 놓았다. 다만 온라인 플랫폼 업체에서는 플랫폼을 통한 알선만으로는 가사서비스 알선에 한계가 있기 때문에 전통적인 가사서비스 알선방식을 병행하여 운영하고 있었다.

둘째 온라인 플랫폼의 등장은 가사서비스시장을 확대하는 효과를 가져왔다. 이전에는 알선기관을 신뢰하는 이용자집에 대한 정기적인 서비스 제공이 많았으나 온라인 플랫폼이 등장하면서 이용자가 원할 때만 이용할 수 있는 1회성 가사서비스가 생겨났다. 또한 가사노동자는 온라인 플랫폼에서 건당 서비스 이용료를 받고 원하는 시간에 가사서비스일을 선택하여 구할 수 있게 되었다. 가사노동자들도 특정 이용자에게 정기적인 서비스 제공하는 방식이 아닌 불특정 다수 이용자에게 1회성 가사서비스를 제공하였다. 기존의 가사서비스 이용료는 대부분 이용자가 가사노동자에게 직접 전달하는 방식으로 진행하였고 그로 인해 가사노동자, 이용자, 알선기관 모두 수익이 불안정하였다. 하지만 온라인 플랫폼 내에 자동결제시스템이 생기면서 서비스 이용 후 이용자는 온라인 플랫폼 업체에 이용료를 지불하였고 노동자는 알선기관에 정기회비를 지급하지 않고 서비스 1건 당 수당을 받고 있었다. 알선기관은 정기회비를 받지 않고 이용자에게 수수료를 청구하여 수익을 내고 있었다.

셋째 알선기관이 독점해왔던 가사노동자와 이용자 정보는 온라인 플랫폼을 통해 공유되어 가사노동자가 플랫폼에서 일을 구하고 이용자가 가사서비스를 이용하는데 영향을 끼치고 있었다. 그러나 서로 제공하는 정보가 신뢰받을 수 있는 정보인지에 대해서는 의문이 있었고 이용자와 노동자가 직접 구인·구직하는 직거래 온라인 플랫폼에서는 고용계약은 의무가 아닌 권장사항이기 때문에 관리하기 어려웠다.

마지막으로 대리운전기사, 퀵서비스기사, 음식배달기사 등 온라인 플랫폼을 통해 일을 구하는 노동자는 점차 증가하고 있지만 기존의 노동법에 의해 보호받지 못하는 고용관계에 놓이는 플랫폼 노동자들이 증가하고 있는 실정이다. 마찬가지로 가사노동자도 법에 의해 보호받지 못하는 상황에서 가사서비스 온라인 플랫폼의 확대는 가사노동자보호법이 제정되더라도 온라인 플랫폼에 대한 규제가 있지 않는 이상 가사노동자의 노동권이 보호 받기 어려울 것으로 전망된다.

Ⅲ. 설문조사를 통해 본 가사노동 실태와 개선방안

1. 조사목적과 의의

가사서비스 노동자의 노동실태와 건강, 노동권 문제와 관련하여 적지 않은 실태 조사가 있었다. 대부분 가사서비스 노동이 가정이라는 공간에서 수행되고 노동관계법에서 노동자로 인정되지 않는 비공식적 특성으로 인한 노동권과 노동조건, 노동인권, 산업 안전과 건강, 사회적 보호의 사각지대에 초점을 맞추고 있다(최영미 외, 2011; 김동식 외, 2015; 정형옥 외, 2015; 박지순 외, 2015; 구미영 외, 2015). ILO는 비공식 가사노동자의 노동권을 보호하도록 촉구하였고, 우리나라 정부도 가사서비스 노동을 공식 노동으로 전환하기 위한 제도적 지원 방안을 모색해 왔다(신동윤, 2013; 황덕순, 2015).

본 연구는 서울시 가사서비스 종사자 노동 실태와 고충 및 애로사항을 파악하기 위해 서울 지역 가사서비스 종사자의 노동 실태 조사를 실시하고 서울시의 취약 계층 노동자 지원 정책 수립 필요성과 방향성을 제시하려는 목적을 갖고 있다. 조사 내용은 서울시 가사서비스 종사자들의 노동시장 참여 실태, 일자리 특성, 사회보호, 건강과 안전, 교육훈련 실태, 정책 수요 등을 포함하고 있다. 특히 기존 연구들이 주목하지 않았던 플랫폼 이용 확대에 따른 시장의 변화를 조사하여, 향후 가사서비스 시장과 일자리 변화 전망 속에서 가사서비스 노동자의 보호를 위한 정책적 시사점을 제시하고자 시도했다.

가사서비스 시장은 비공식 고용 형태를 취하면서 가정에서 일하고 있기 때문에 조사에 응답할 수 있는 종사자 접근이 어렵다는 특징을 가진다. 본 연구는 어느 정도 규모와 인지도를 가진 영리와 비영리 직업소개업체, 앱업체를 선정하여 조사 협조를 구하였다. 업체의 유형별 특성을 파악하기 위하여 업체별로 충분한 표본을 확보할 수 있도록 표본 할당을 실시했다. 서울시에서 활동하는 가사서비스 노동자 534명을 조사하였다. 비영리업체 이용자가 341명, 영리업체가 94명, 앱업체가 99명이 조사에 참여했다. 조사에 응한 업체가 특정 지역에 기반을 두고 있으므로 조사에 참여한 응답자가 서울시를 대표하고 있다고 볼 수는 없다. 이러한 조사 방식과 과정이 갖고 있는 문제는 본 조사만의 문제는 아니지만, 응답자의 특성에 유념하여 결과를 해석할 필요가 있다. 조사업체가 직업소개업체의 협조를 받아 종사자들의 조사 참여를 독려했고 자기기입식 면접조사로 진행되었다. 조사 기간은 2018년 5월 25일 ~ 7월 6일이다.

2. 응답자 특성

1) 서울지역 가사서비스 종사자의 특성

〈표Ⅲ- 1〉은 응답자 특성을 제시했다. 조사 응답자의 71.2%가 가사관리사였다. 주 활동지역은 서울남서가 36.7%로 가장 많았는데, 지역적 대표성을 의미한다기보다 조사 협조를 의뢰한 업체가 기반을 둔 지역 분포를 반영하고 있다고 이해해야 할 것이다.

가사서비스 종사자의 근무기간은 2년 미만이 26.7%, 2~5년이 27.1%, 5~10년이 23.1%, 10년 이상이 22.9%로 비교적 고르게 분포되어 있다. 주이용업체는 비영리 알선기관이 64.4%로 가장 많았는데, 조사 협조를 의뢰한 비영리 기관 비중이 높았기 때문이다. 앱 이용 노동자 비중은 17.1%로 나타났고, 향후 앱 사용 의향이 있는 응답자는 26.2%로 향후 가사서비스 플랫폼 시장이 종사자 측면에서 최소한 10% 정도는 더 확대될 가능성이 있음을 보여준다.

가사서비스 노동시장의 특징은 종사자가 복수의 일자리, 즉 복수의 이용자에게 서비스를 제공한다는 점이다. 본 조사 응답자도 2집 이하 이용자에게 서비스를 제공하는 경우가 70.0%였고, 3~4집은 20.6%, 5~6집은 7.7%였다. 1회 방문시간은 4시간 이하인 집단이 61.5%인데, 1회 방문시간이 4시간인 경우가 보편적인 가사관리사 응답자가 많기 때문이다. 가사서비스 일에만 할애하는 주당 노동시간을 보면, 15~40시간인 응답자가 50.4%로 가장 많았고 15시간 미만의 초단시간 종사자도 32.1%에 달했다. 영리업체에 비해 비영리업체를 통해 일자리를 알선 받아 일하는 종사자의 주당 근로시간은 보통 짧은 편이다. 본 조사가 비영리업체 소속 종사자가 과대 표집 되어 있기 때문에 주당 노동시간이 비교적 짧게 나타났을 수 있다.

가사서비스 종사자의 대다수는 저학력 고연령층에 집중되어 있다. 60대 이상이 55%를 차지했고, 주생계부양자는 36.6%이며 유배우자의 비중이 73.8%이다. 연령대가 높기 때문에 학력 수준이 중졸 이하가 32.9%, 대부분이 고졸로 57.5%를 차지했다. 월평균소득은 100만원~150만원이 34.0%로 가장 많았고, 150만원 이상인 경우는 22.1% 정도에 머물렀다. 유배우 비중이 높기 때문에 가구 내 소득의 30%미만을 기여하는 종사자가 40.8%로 가장 높게 나타났다. 그러나 가구 내 소득의 절반 이상을 기여하는 응답자도 30%가 넘었다.

<표III- 1> 응답자 특성

(단위 : %)

Base=전체 ■ 전체 ■	사례수 (명)	계
	(520)	100.0
주 분야		
가사관리	(370)	71.2
산후관리	(43)	8.3
아이돌봄	(107)	20.6
주 활동 지역		
서울남동	(120)	23.1
서울남서	(191)	36.7
서울북동	(114)	21.9
서울북서	(95)	18.3
근무기간		
2년 미만	(139)	26.7
2~5년 미만	(141)	27.1
5~10년 미만	(120)	23.1
10년 이상	(119)	22.9
모름/무응답	(1)	0.2
주 이용 업체		
비영리 알선기관	(335)	64.4
영리 직업소개소	(98)	18.8
앱이나 어플	(86)	16.5
모름/무응답	(1)	0.2
앱/어플 이용 여부		
예	(89)	17.1
아니요	(429)	82.5
모름/무응답	(2)	0.4
앱/어플 사용 의향 여부		
있다	(136)	26.2
없다	(382)	73.5
모름/무응답	(2)	0.4
일 중단의향		
예	(120)	23.1
아니요	(400)	76.9
이용자 수		
2집 이하	(364)	70.0
3~4집	(107)	20.6
5~6집	(40)	7.7
모름/무응답	(9)	1.7
1회 방문시간		
4시간 이하	(320)	61.5
4시간 초과~8시간 미만	(85)	16.3

Base=전체	사례수 (명)	계
8시간 이상	(97)	18.7
모름/무응답	(18)	3.5
주간 노동시간		
15시간 미만	(167)	32.1
15시간 이상 40시간 미만	(262)	50.4
40시간 이상	(70)	13.5
모름/무응답	(21)	4.0
연령		
40대 이하	(37)	7.1
50대	(194)	37.3
60대 이상	(286)	55.0
모름/무응답	(3)	0.6
월 평균소득		
50만원 이하	(96)	18.5
51만원-100만원 미만	(118)	22.7
100만원-150만원 미만	(177)	34.0
150만원 이상	(115)	22.1
모름/무응답	(14)	2.7
주생계부양자 여부		
예	(187)	36.0
아니오	(323)	62.1
모름/무응답	(10)	1.9
가구 내 소득 비중		
30% 미만	(212)	40.8
30%이상 50%미만	(134)	25.8
50%이상 80%미만	(77)	14.8
80%이상	(91)	17.5
모름/무응답	(6)	1.2
혼인상태		
유배우	(384)	73.8
무배우	(130)	25.0
모름/무응답	(6)	1.2
학력		
중졸 이하	(171)	32.9
고졸	(299)	57.5
대졸 이상	(46)	8.8
모름/무응답	(4)	0.8
거주지		
서울	(476)	91.5
경기	(38)	7.3
기타 지역	(2)	0.4
모름/무응답	(4)	0.8

2) 직종별 종사자 특성

응답자가 현재 주로 제공하고 있는 서비스로 응답한 직종에 따라 가사관리, 산후관리, 아이돌봄으로 구분하여 직종별 종사자 특성을 살펴보았다.

근무기간을 보면 가사관리 종사자는 2년 미만 종사자 비중이 21.1% 등 고르게 분포되어 있다. 산후관리 종사자는 10년 이상이 44.2%로 가장 많았으며, 아이돌봄은 2년 미만이 53.3%로 가장 많았다. 서울시에 최근 도입된 재정지원 일자리인 아동돌봄기동대 사업 참여자가 포함되어 있거나 여성가족부의 아이돌보미 사업이 확대되면서 아이돌봄 분야에 새로 진입하는 종사자가 증가하고 있는 현상을 반영하고 있는 것으로 추측된다.¹⁶⁾ 가정이 고용하는 비공식 아이돌봄 종사자는 사회보험 가입이 불가능한데도, 아래에 소개될 본 조사결과에 따르면 아이돌봄 종사자의 사회보험 가입률이 매우 높게 나타났다. 조사 응답자가 비공식 아이돌봄 종사자가 아닌 재정 지원 일자리 사업에 종사하는 노동자도 포함하고 있을 개연성을 뒷받침한다.

직종별로 플랫폼 이용 현황과 의향에서 차이가 드러났다. 조사 협조를 의뢰한 업체에 가사관리 분야 서비스가 활성화되어 있기 때문에 가사관리 분야의 앱 이용 비중이 22.7%로 가장 높았고 아이돌봄은 4.7%였다. 서비스 분야의 특성에 따라 플랫폼 기반 일자리 매칭의 효율성과 만족도가 다를 수 있다. 가사관리는 직접적인 대인서비스가 아니라 서비스의 표준화가 가능한 반면, 산후관리나 아이돌봄은 직무능력도 중요하지만 서비스 제공자에 대한 신뢰, 즉 신원확인이 일자리 매칭에 중요한 요소이기 때문이다. 그러나 앱 사용 의향은 아이돌봄 분야에 높게 나타나고 있어 플랫폼이 향후 아이돌봄 분야에도 확대될 수 있음을 시사한다.

가사서비스 종사자의 직종별 일 중단 의향은 비교적 높았다. 가사관리와 산후관리가 각각 25.4%, 27.9%로 나타났다¹⁷⁾. 가사관리 분야의 종사자 당 이용자 수가 가장 많았다. 1회 방문시간이 4시간 이하 서비스가 표준이어서 복수의 이용자에게 서비스를 제공하는 경향이 있기 때문인 것으로 보인다. 주간 노동시간은 직종별로 차이가 있었다. 가사관리는 15~40시간이 54.1%로 가장 높았고, 15시간 미만도 38.4%를 차지했다. 산후관리는 단기간 온종일 돌봄을 제공해야 하는 서비스의 특성으로 대부분 40시간 이상을 일하고 있다. 아이돌봄은 서비스 제공 대상 아동의 연령에 따라 40시간 이상을 일해야

16) 설문조사에서 재정 지원 일자리 사업 참여자를 배제하고자 했으나 조사 과정에서 부득이하게 일부 포함된 것으로 추측된다.

17) 여성가족패널 조사 자료에 따르면 우리나라 임금 근로자 여성의 이직 의향은 대략 10% 정도이다.

하는 종사자도 있고, 기관에 다니는 아동의 기관 이용 시간이 종료된 이후 아동을 돌보느라 비교적 짧은 시간을 일하는 종사자도 있는 것으로 추측된다.

가사서비스 종사자의 직종별 인구학적 및 사회경제적 특징을 살펴보면, 모든 분야에서 50대 이상이 90% 이상으로 압도적으로 많다. 가사관리 분야에 비해 산후 관리와 아이돌봄 분야에 60대 이상의 비중이 많은데, 신체적 근력이 필요한 육체 노동이 덜 필요하기 때문에 고령 여성의 종사 비중이 높다. 아이돌봄 분야에서 대졸 이상의 비중이 15.9%로 다른 분야에 비해 고학력층의 종사 비중이 높았다. 아이돌봄 종사자에게 보육과 교육의 역할을 함께 기대하는 경향이 있어 학력 수준이 높은 여성들이 아이돌봄 분야에 종사하고 있는 듯하다.

<표III- 2> 주로 제공하는 가사서비스 분야

(단위 : %)				
Base=전체	가사 관리	산후 관리	아이 돌봄	계
■ 전체 ■	100.0	100.0	100.0	100.0
근무기간				
2년 미만	21.1	9.3	53.3	26.7
2~5년 미만	28.6	23.3	23.4	27.1
5~10년 미만	27.6	23.3	7.5	23.1
10년 이상	22.4	44.2	15.9	22.9
모름/무응답	0.3	0.0	0.0	0.2
주 이용 업체				
비영리 알선기관	55.4	81.4	88.8	64.4
영리 직업소개소	22.2	18.6	7.5	18.8
앱이나 어플	22.4	0.0	2.8	16.5
모름/무응답	0.0	0.0	0.9	0.2
앱/어플 이용 여부				
예	22.7	0.0	4.7	17.1
아니요	76.8	100.0	95.3	82.5
모름/무응답	0.5	0.0	0.0	0.4
앱/어플 사용 의향 여부				
있다	29.7	9.3	20.6	26.2
없다	70.0	88.4	79.4	73.5
모름/무응답	0.3	2.3	0.0	0.4
일 중단의향				
예	25.4	27.9	13.1	23.1
아니요	74.6	72.1	86.9	76.9
이용자 수				
2집 이하	60.5	100.0	90.7	70.0
3~4집	27.3	0.0	5.6	20.6

Base=전체	가사 관리	산후 관리	아이 돌봄	계
5~6집	10.8	0.0	0.0	7.7
모름/무응답	1.4	0.0	3.7	1.7
1회 방문시간				
4시간 이하	68.9	2.3	59.8	61.5
4시간 초과~8시간 미만	17.0	9.3	16.8	16.3
8시간 이상	10.8	83.7	19.6	18.7
모름/무응답	3.2	4.7	3.7	3.5
주간 노동시간				
15시간 미만	38.4	2.3	22.4	32.1
15시간 이상 40시간 미만	54.1	9.3	54.2	50.4
40시간 이상	4.1	79.1	19.6	13.5
모름/무응답	3.5	9.3	3.7	4.0
연령				
40대 이하	7.0	7.0	7.5	7.1
50대	41.6	34.9	23.4	37.3
60대 이상	50.5	58.1	69.2	55.0
모름/무응답	0.8	0.0	0.0	0.6
월 평균소득				
50만원 이하	15.9	0.0	34.6	18.5
51만원-100만원 미만	23.5	27.9	17.8	22.7
100만원-150만원 미만	36.5	41.9	22.4	34.0
150만원 이상	21.4	27.9	22.4	22.1
모름/무응답	2.7	2.3	2.8	2.7
주생계부양자 여부				
예	36.8	39.5	31.8	36.0
아니오	61.4	60.5	65.4	62.1
모름/무응답	1.9	0.0	2.8	1.9
가구 내 소득 비중				
30% 미만	39.7	27.9	49.5	40.8
30%이상 50%미만	24.9	37.2	24.3	25.8
50%이상 80%미만	15.1	20.9	11.2	14.8
80%이상	18.6	14.0	15.0	17.5
모름/무응답	1.6	0.0	0.0	1.2
혼인상태				
유배우	73.0	79.1	74.8	73.8
무배우	25.7	20.9	24.3	25.0
모름/무응답	1.4	0.0	0.9	1.2
학력				
중졸 이하	35.7	16.3	29.9	32.9
고졸	55.7	81.4	54.2	57.5
대졸 이상	7.6	2.3	15.9	8.8
모름/무응답	1.1	0.0	0.0	0.8

Base=전체	가사 관리	산후 관리	아이 돌봄	계
거주지				
서울	90.3	90.7	96.3	91.5
경기	8.1	9.3	3.7	7.3
기타 지역	0.5	0.0	0.0	0.4
모름/무응답	1.1	0.0	0.0	0.8

3. 가사서비스 노동 시장 참여 실태

1) 근무기간

가사서비스 종사자들의 이 분야의 노동 이력을 살펴보았다. <표 3>에 따르면, 가사서비스 근무기간은 ‘2~5년 미만(27.1%)’, ‘2년 미만(26.7%)’, ‘5~10년 미만(23.1%)’ 순으로 높게 나타났다. 분야별로 가사관리 분야는 ‘2~5년 미만(28.6%)’, 산후관리 분야는 ‘10년 이상(44.2%)’, 아이돌봄 분야는 ‘2년 미만(53.3%)’에서 응답자 비중이 가장 높았다. 주이용업체별로는 비영리 알선기관 종사자는 ‘2년 미만(30.7%)’, 영리 직업소개소 종사자는 ‘2~5년 미만(37.8%)’, 앱/어플 종사자는 ‘2~5년 미만(36.0%)’의 답변 비중이 높았다. 앱/어플이 가사서비스 분야에 도입된 지 얼마되지 않았는데도 근무기간이 비교적 긴 응답자의 비중이 높게 나타났다. 조사대상 업체체가 처음부터 플랫폼에서 사업을 시작한 것이 아니라 오프라인 영리직업소개소로 운영되다가 플랫폼으로 사업형태를 확대하는 과정에서, 기존 오프라인 종사자들이 플랫폼으로 편입되었기 때문으로 추측된다. 일 중단 의향이 있는 종사자는 ‘5~10년 미만(27.5%)’, 의향이 없는 종사자는 ‘2년 미만(29.0%)’의 비중이 높았는데, 이 분야에 종사한지 오래될수록 일 중단 의향이 높음을 보여주고 있다. 이용자가 많을수록 근무기간이 길다. 주간 노동시간이 길수록 근무기간 또한 길어졌지만, 주당 15시간 미만 종사자는 근무기간이 2년 미만(38.9%)인 비중이 가장 높았고, 주당 40시간 이상 종사자에 비해 대체로 근무기간이 짧은 종사자의 비중이 높았다. 이용자가 많고 주간 노동시간이 길고 소득이 비교적 높을수록 일자리를 안정적으로 공급받고 있음을 의미하며, 그러한 상황에 놓인 종사자일수록 이 분야에서 이탈하지 않았을 것이다. 동시에 주당 노동시간이 짧은 종사자는 가사서비스 시장에 진입한지 오래되지 않아 충분한 일거리 확보에 어려움을 겪고 있을 수도 있음을 시사한다.

가사서비스업을 주된 생업으로 하고 있는 종사자일수록 근무 기간이 길었다. 주생계 부양자인 종사자는 ‘10년 이상(27.3%)’이라고 응답한 비중이 가장 높았다. 주생계부양

자가 아닌 종사자의 근무기간은 '2년 미만(29.1%)', '5년 미만(29.1%)'이 가장 많은 비중을 차지했다. 가구의 주된 생계부양자로서 배우자가 없는 여성이 가사서비스업에 종사할 경우 근무기간이 상당히 길 수 있음을 시사한다(〈Ⅲ- 3〉 참조).

<표Ⅲ- 3> 가사서비스 근무기간

(단위 : %)

Base=전체	2년 미만	2~5년 미만	5~10년 미만	10년 이상	모름/무응답	계	평균(년)	표준편차
■ 전체 ■	26.7	27.1	23.1	22.9	0.2	100.0	5.8	5.52
주 분야								
가사관리	21.1	28.6	27.6	22.4	0.3	100.0	6.1	5.47
산후관리	9.3	23.3	23.3	44.2	0.0	100.0	8.7	6.30
아이돌봄	53.3	23.4	7.5	15.9	0.0	100.0	3.7	4.58
주 이용 업체								
비영리 알선기관	30.7	21.5	20.0	27.5	0.3	100.0	6.2	6.22
영리 직업소개소	20.4	37.8	23.5	18.4	0.0	100.0	5.3	4.29
앱이나 어플	18.6	36.0	34.9	10.5	0.0	100.0	4.8	3.28
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	2.0	0.00
앱/어플 이용 여부								
예	19.1	32.6	33.7	14.6	0.0	100.0	5.0	3.49
아니요	28.4	25.9	20.7	24.7	0.2	100.0	6.0	5.85
모름/무응답	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	5.8	3.48
일 중단의향								
예	19.2	26.7	27.5	25.8	0.8	100.0	6.3	4.92
아니요	29.0	27.3	21.8	22.0	0.0	100.0	5.7	5.68
주간 노동시간								
15시간 미만	38.9	25.7	18.0	16.8	0.6	100.0	4.6	5.25
15시간 이상 40시간 미만	23.7	28.6	27.5	20.2	0.0	100.0	5.8	5.22
40시간 이상	11.4	27.1	17.1	44.3	0.0	100.0	8.4	6.06
모름/무응답	19.0	19.0	28.6	33.3	0.0	100.0	7.6	6.22
연령								
40대 이하	24.3	45.9	21.6	8.1	0.0	100.0	4.1	3.25
50대	17.5	32.0	28.4	21.6	0.5	100.0	5.8	4.55
60대 이상	33.6	21.3	19.2	25.9	0.0	100.0	6.0	6.28
모름/무응답	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0	6.0	3.61
주생계부양자 여부								
예	23.0	24.1	25.1	27.3	0.5	100.0	6.4	5.31
아니오	29.1	29.1	22.0	19.8	0.0	100.0	5.4	5.61

Base=전체	2년 미만	2~5년 미만	5~10년 미만	10년 이상	모름/무응답	계	평균(년)	표준편차
모름/무응답	20.0	20.0	20.0	40.0	0.0	100.0	7.4	5.71
학력								
중졸 이하	31.0	21.1	24.0	24.0	0.0	100.0	6.2	6.54
고졸	23.4	29.1	23.7	23.4	0.3	100.0	5.8	5.03
대졸 이상	32.6	37.0	13.0	17.4	0.0	100.0	4.2	4.20
모름/무응답	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	100.0	4.8	3.81

가사서비스 노동시장의 특징은 일자리의 지속성이 현저히 떨어지는 임시일용, 호출형 고용형태가 지배적이라는 사실이다. 간헐적인 일자리는 가사서비스 종사자의 생계 불안정을 야기하고, 안정적인 소득 확보의 어려움은 가사서비스 노동시장의 불안정성을 구조화하고 있다. 본 조사에서는 가사서비스 종사자에게 지난 3개월 동안 일거리가 없어서 쉰 적이 있는지를 질문했다. <표Ⅲ- 4>에 따르면, 지난 3개월 동안 일이 없어 완전히 쉰 적이 있다고 응답한 종사자는 19.2%로 나타났다.

분야별로 보면, 가사관리 분야(17.0%), 아이돌봄 분야(18.7), 산후관리 분야(39.5%)로 산후관리 분야의 일자리의 불안정성이 더 높은 것으로 보인다. 출생아수가 갈수록 감소하고, 출산 직후 일정 기간 동안만 서비스가 발생하는 직종의 특징 때문이다. 주이용업체별로 앱/어플 종사자(9.3%), 비영리 알선기관 종사자(19.4%), 영리 직업소개소 종사자(27.6%)가 지난 3개월 동안 일거리가 없어서 쉰 적이 있다고 응답했다. 앱/어플 종사자는 플랫폼 이용으로 일자리 접근성이 높아 일자리의 연속적 공급에 상대적으로 유리한 상황인 듯 보인다. 일중단 의향이 있는 종사자의 30%, 일중단의향이 없는 종사자의 16.0%가 쉰 적이 있다고 응답하여, 일거리의 불안정성과 일중단 의향은 밀접한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이용자수가 많을수록, 주당 노동시간이 길수록 쉰 적이 있다고 응답한 종사자의 비중이 낮았다.

<표III- 4> 지난 3개월 동안 일이 없어 완전히 쉬 주 유무

(단위 : %)

Base=전체	그렇다	아니다	모름/무응답	계
■ 전체 ■	19.2	79.4	1.3	100.0
주 분야				
가사관리	17.0	81.9	1.1	100.0
산후관리	39.5	60.5	0.0	100.0
아이돌봄	18.7	78.5	2.8	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	19.4	79.1	1.5	100.0
영리 직업소개소	27.6	70.4	2.0	100.0
앱이나 어플	9.3	90.7	0.0	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	100.0
앱/어플 이용 여부				
예	14.6	85.4	0.0	100.0
아니오	20.0	78.3	1.6	100.0
모름/무응답	50.0	50.0	0.0	100.0
일 중단의향				
예	30.0	68.3	1.7	100.0
아니오	16.0	82.8	1.3	100.0
이용자 수				
2집 이하	22.5	75.8	1.6	100.0
3~4집	11.2	87.9	0.9	100.0
5~6집	7.5	92.5	0.0	100.0
모름/무응답	33.3	66.7	0.0	100.0
주간 노동시간				
15시간 미만	22.8	74.9	2.4	100.0
15시간 이상 40시간 미만	13.0	85.9	1.1	100.0
40시간 이상	31.4	68.6	0.0	100.0
모름/무응답	28.6	71.4	0.0	100.0
연령				
40대 이하	16.2	83.8	0.0	100.0
50대	17.0	80.9	2.1	100.0
60대 이상	21.3	77.6	1.0	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	100.0
주생계부양자 여부				
예	15.0	84.0	1.1	100.0
아니오	21.7	77.1	1.2	100.0
모름/무응답	20.0	70.0	10.0	100.0
학력				
중졸 이하	15.8	83.6	0.6	100.0
고졸	22.1	75.9	2.0	100.0

Base=전체	그렇다	아니다	모름/무응답	계
대졸 이상	15.2	84.8	0.0	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	100.0

2) 구직 경로

가사서비스업 종사자들은 이용자나 소개업체와 정식의 근로계약을 맺지 않는 비공식적 고용관계에 속해 있다. 개인 이용자에게 직접 서비스를 제공하는 가사서비스 종사자는 근로기준법상 근로자가 아니다. 이들이 근로기준법상 ‘가사사용인’으로서 근로자로 인정받지 못하는 예외적인 존재로 취급되는 이유는 ‘사업’을 위해 노무를 제공하지 않기 때문이다. 가사서비스 종사자들은 개인 이용자에게 서비스를 제공하지만, 일자리매칭이라는 서비스를 이용하기 위해 소개업체에 소속되어 있다. 소개업체는 단순한 일자리 알선을 넘어서서 종사자 노무관리와 고충처리 역할을 한다. 과거에는 지인이나 동네 소규모 소개업체를 통해서 알음알음으로 이용자를 구하던 방식이 지배적이었다면, 소개업체도 대형화되고 있으며 최근 플랫폼이 등장하면서 일자리매칭 방식에서 새로운 변화가 나타나고 있다.

응답자 대부분은 소개업체와 앱을 통해서 이용자를 구하고 있다. 80%는 소개업체나 앱을 통하지 않고 이용자를 구한 적이 없었다. 이용자가 다른 이용자를 연결시켜 주는, 소위 ‘직거래’는 13.5%만이 경험했고, 광고지나 전단지를 통한 구인 광고를 통해 이용자를 구한 경험이 있는 종사자는 3.1%, 인터넷 구인구직 사이트 이용 경험자는 2.7%에 불과했다. 조사 대상을 소개업체와 앱을 통해 모집했기 때문에 이러한 결과가 나타났다고 보이지만, 일단 소개업체와 앱에 소속되는 경우 개인 이용자 대 개인 종사자 간의 직거래 방식으로 일자리가 매칭 되는 경우는 드물다는 것을 시사한다.

〈표III- 5〉에 따르면, 조사 응답자가 현재 속해있는 소개업체는 ‘비영리 알선기관(64.4%), 영리 직업소개소(18.8%), 앱이나 어플(16.5%)이다. 분야별로 보면 아이돌봄 분야(88.8%)와 산후관리 분야(81.4%)가 가사관리 분야(55.4%)보다 비영리 알선기관 이용 비중이 더 높았다.

<표Ⅲ- 5> 현재 속해있는 소개업체

(단위 : %)

Base=전체	비영리 알선기관	영리 직업소개소	앱이나 어플	모름/무응답	계
■ 전체 ■	64.4	18.8	16.5	0.2	100.0
주 분야					
가사관리	55.4	22.2	22.4	0.0	100.0
산후관리	81.4	18.6	0.0	0.0	100.0
아이돌봄	88.8	7.5	2.8	0.9	100.0

소개업체를 이용하는 종사자들은 가입비나 회비의 형태로 일자리 알선에 대한 비용을 지불한다. <표Ⅲ- 6>에 의하면, 소속된 소개업체에서 가입비 혹은 회비가 있다고 응답한 응답자는 59.4%로 나타났다. 가사관리 분야(63.2%), 산후관리 분야(76.7%)는 가입비 및 회비가 있다고 응답했고, 아이돌봄 분야는 39.3%만 있다고 응답했다. 주이용업체별로 영리 직업소개소 종사자(90.8%), 앱/어플 종사자(57.0%), 비영리 알선기관 종사자(50.7%) 순으로 가입비 및 회비가 있다고 응답한 비중이 높았다. 일자리 알선을 받기 위해서 선지불하는 가입비나 회비 대신, 실제 매칭된 일자리 건당 수수료를 책정하는 경우도 있다. 소속된 소개업체에 수수료가 있다고 응답한 종사자는 32.5%였다. 분야별로 보면 아이돌봄 분야(13.1%), 산후관리 분야(20.9%), 가사관리 분야(39.5%)에서 수수료가 있었다. 비영리 알선기관 종사자는 21.8%, 영리 직업소개소 종사자는 60.2%, 앱/어플 종사자는 43.0%가 수수료가 있다고 응답했다.

<표Ⅲ- 6> 소속된 소개업체 가입비/회비, 수수료 있음

(단위 : %)

Base=전체	가입비/회비	수수료	계
■ 전체 ■	59.4	32.5	100.0
주 분야			
가사관리	63.2	39.5	100.0
산후관리	76.7	20.9	100.0
아이돌봄	39.3	13.1	100.0
주 이용 업체			
비영리 알선기관	50.7	21.8	100.0
영리 직업소개소	90.8	60.2	100.0
앱이나 어플	57.0	43.0	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	100.0

소개업체를 이용하는 이유에 대해 질문했다. 주된 이유는 소개업체가 일자리의 안정적인 공급, 직무교육 제공, 고충처리 등의 서비스를 제공하기 때문이다. <표Ⅲ- 7>에 따르면, 주로 소개업체를 이용하는 이유는 ‘일 자리를 안정적으로 공급해 주기 때문에 (74.6%)’, ‘지속적인 직무교육을 통해 내게 필요한 기능과 지식을 공급해 주기 때문에 (40.6%)’, ‘이용자와 문제가 생겼을 때 해결해주고 나를 보호해줄 수 있기 때문에’ 순으로 높게 나타났다. 분야별로 소개업체 이용에 큰 차이가 나타나지는 않았다. 가사관리 분야(76.2%), 산후관리 분야(74.4%), 아이돌봄 분야(69.2%)에서 모두 ‘일 자리를 안정적으로 공급해 주기 때문에’를 소개업체 이용의 주된 이유로 밝혔다. 산후관리와 아이돌봄은 직무교육 때문에 소개업체를 이용한다는 응답자 비중이 가사관리 보다 상대적으로 높았다. 근무기간이나 주이용업체에 상관없이 ‘일 자리 공급의 안정성’ 때문에 주로 소개업체를 이용한다고 답한 응답자가 가장 많았다. 그러나 영리업체 종사자는 ‘이용자와 문제가 생겼을 때 해결해주고 나를 보호해줄 수 있기 때문에’라고 응답한 종사자 비중이 다른 업체 소속 종사자보다 높았다. 앱업체 종사자는 ‘회비부담이 적고 믿을 수 있는 공신력 있는 업체라서’라고 응답한 종사자 비중이 비교적 높았다. 전통적인 오프라인 형태의 일자리 알선업체의 역할이 이용자와 종사자 간의 연결과 중재였다면, 플랫폼이라는 브랜드 이미지가 부여한 공신력이 앱 업체에 대한 접근성을 높이고 있는 것으로 보인다.

2년 미만 근무기간자와 40대 이하 종사자는 ‘이용자와 문제가 생겼을 때 해결해주고 나를 보호해줄 수 있기 때문에’ 이용한다는 비중이 상대적으로 높았다. 경험이 부족한 종사자는 이용자의 갈등 처리에 미숙할 수 있기 때문에 소개업체가 그러한 역할을 대신해 줄 것을 기대하는 듯하다(<표Ⅲ- 7> 참조).

<표III- 7> 주로 소개업체를 이용하는 이유(중복응답)

(단위 : %)

Base=전체	일 자리를 안정적으로 공급해 주기 때문에	지속적인 직무교육을 통해 내게 필요한 기능과 지식을 공급해 주기 때문에	이용자와 문제가 생겼을 때 해결해주고 나를 보호해줄 수 있기 때문에	회비 부담이 적고 믿을 수 있는 공신력 있는 업체라서	동료를 만나 어울리는 시간이 즐거워서	기타
■ 전체 ■	74.6	40.6	37.9	20.2	10.4	1.0
주 분야						
가사관리	76.2	36.8	38.4	23.0	7.8	1.4
산후관리	74.4	48.8	34.9	14.0	18.6	0.0
아이돌봄	69.2	50.5	37.4	13.1	15.9	0.0
근무기간						
2년 미만	71.9	38.8	41.0	26.6	6.5	0.7
2~5년 미만	75.2	46.1	33.3	17.7	12.1	0.7
5~10년 미만	75.8	42.5	45.0	17.5	10.8	0.8
10년 이상	75.6	34.5	32.8	18.5	12.6	1.7
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
주 이용 업체						
비영리 알선기관	73.7	43.0	35.8	18.5	13.7	0.3
영리 직업소개소	77.6	28.6	49.0	17.3	8.2	0.0
앱이나 어플	74.4	44.2	33.7	30.2	0.0	4.7
모름/무응답	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
연령						
40대 이하	64.9	43.2	48.6	21.6	10.8	2.7
50대	75.3	42.3	36.6	19.1	10.3	1.5
60대 이상	75.2	39.5	36.7	21.0	10.5	0.3
모름/무응답	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
학력						
중졸 이하	74.3	35.7	37.4	24.6	11.1	0.6
고졸	73.9	43.8	37.5	19.1	10.4	1.3
대졸 이상	78.3	41.3	39.1	13.0	6.5	0.0
모름/무응답	100.0	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0

3) 플랫폼 이용 경험

가사서비스 노동시장 인력 공급의 최근 변화를 주도하고 있는 것은 앱/어플 활용이 활발해지고 있다는 점이다. <표Ⅲ- 8>에 따르면, 앱이나 어플을 이용한 경험이 있다고 응답한 종사자는 17.1%였다. 분야별로 산후관리 분야 종사자는 앱이나 어플 이용 경험이 전무 했고, 아이돌봄 분야(95.3%), 가사관리 분야(76.8%) 순으로 앱이나 어플을 이용한 경험이 없다고 응답했다. 근무기간은 10년 이상(89.1%), 2년 미만(87.8%), 2~5년 미만(78.7%), 5~10년 미만(74.2%) 순으로 앱을 이용해본 적이 없다고 응답했다. 40대 이하 저연령층과 고졸 이상 학력층이 앱이나 어플을 이용한 경험이 높다고 응답했다. 앱이나 어플을 이용해 본 적이 있는 종사자의 평균 이용 기간은 2.1년이다. 사용기간은 '1년 미만(23.6%)', '1년-2년 미만(27.0)', '2년-3년 미만(22.5%)', '3년 이상(24.7)'으로 비교적 고르게 분포하고 있다. 분야별로 아이돌봄 분야는 '1년-2년 미만(60.0%)' 어플을 사용했다고 응답한 비중이 높았다(<표Ⅲ- 9> 참조).

<표Ⅲ- 8> 앱이나 어플 이용경험 유무

(단위 : %)

Base=전체	예	아니요	모름/무응답	계
■ 전체 ■	17.1	82.5	0.4	100.0
주 분야				
가사관리	22.7	76.8	0.5	100.0
산후관리	0.0	100.0	0.0	100.0
아이돌봄	4.7	95.3	0.0	100.0
근무기간				
2년 미만	12.2	87.8	0.0	100.0
2~5년 미만	20.6	78.7	0.7	100.0
5~10년 미만	25.0	74.2	0.8	100.0
10년 이상	10.9	89.1	0.0	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	2.4	97.6	0.0	100.0
영리 직업소개소	10.2	87.8	2.0	100.0
앱이나 어플	82.6	17.4	0.0	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	100.0
연령				
40대 이하	35.1	64.9	0.0	100.0
50대	20.6	78.4	1.0	100.0
60대 이상	12.6	87.4	0.0	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	100.0

Base=전체		예	아니요	모름/무응답	계
학력					
	중졸 이하	9.4	90.1	0.6	100.0
	고졸	20.7	78.9	0.3	100.0
	대졸 이상	23.9	76.1	0.0	100.0
	모름/무응답	0.0	100.0	0.0	100.0

<표Ⅲ- 9> 이용하는 앱이나 어플 사용기간

(단위 : %)

Base=앱/어플 이용경험 있음	1년 미만	1년- 2년 미만	2년- 3년 미만	3년 이상	모름/무 응답	계	평균 (년)	표준 편차
■ 전체 ■	23.6	27.0	22.5	24.7	2.2	100.0	2.1	2.04
주 분야								
가사관리	25.0	25.0	22.6	25.0	2.4	100.0	2.1	2.07
아이돌봄	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0	100.0	2.1	1.74

종사자들의 앱/어플 이용 방식은 하나의 앱/어플을 배타적으로 이용하는 경우도 있지만 복수의 앱/어플을 동시에 이용하기도 한다. 하나의 앱/어플을 이용하는 경우 하나의 오프라인 소개업체에 속해 일자리를 알선 받는 방식과 크게 다르지 않다. 근로자성 판단에 중요한 기준이 되는 소위 '전속성'이 높은 경우라고 할 수 있다. 반면 복수의 앱/어플에 등록하여 이용하는 것은 일자리 매칭의 효율성을 극대화하기 위한 전략이라고 볼 수 있다. 다음의 <표Ⅲ- 10>에 따르면, 종사자들이 이용하는 앱이나 어플의 개수는 평균 1.1개였다. '1개(93.3%)'인 경우가 가장 많았고 '2개 이상(5.6%)'인 경우가 그 다음으로 나타났다. 분야별로 가사관리 분야는 94.0%, 아이돌봄 분야는 80.0%에서 어플을 1개 사용한다고 응답했다. 비영리 알선기관에 종사하면서 앱/어플 이용 경험이 있는 종사자는 2개 이상 이용한다는 종사자 비중이 12.5%로 가장 높았고, 앱이나 어플 소속 종사자는 1개 이용한다는 응답자가 94.4%로 더 낮게 나타났다. 앱/어플 소속이 아닐 경우 이용하는 앱/어플의 개수가 오히려 더 많다. 조사 참여자의 특성을 반영하고 있는 것으로 보인다. 소속감이 없이 앱이나 어플을 간헐적으로 필요할 때만 이용하는 종사자도 있겠지만, 본 조사에 참여한 앱/어플 이용자는 앱 관리업체에 전속되어 활동하고 있음을 의미한다. 이용자수가 많을수록, 1회 방문시간이 짧을수록, 주당 노동시간이 길수록 이용하는 어플 개수가 2개 이상이라고 응답한 비중이 높게 나타났다. 이용하는 앱/어플 개수가 많다는 것은, 1회 방문시간이 짧아 가능한 많은 이용자를 확보해야 할 필요가 많다는 것을 시사한다.

<표III-10> 이용하는 앱이나 어플 개수

(단위 : %)

Base=앱/어플 이용경험 있음	1개	2개 이상	모름/무응답	계	평균 (개)	표준편차
■ 전체 ■	93.3	5.6	1.1	100.0	1.1	0.35
주 분야						
가사관리	94.0	4.8	1.2	100.0	1.1	0.34
아이돌봄	80.0	20.0	0.0	100.0	1.2	0.45
주 이용 업체						
비영리 알선기관	75.0	12.5	12.5	100.0	1.1	0.38
영리 직업소개소	100.0	0.0	0.0	100.0	1.0	0.00
앱이나 어플	94.4	5.6	0.0	100.0	1.1	0.37
이용자 수						
2집 이하	97.1	0.0	2.9	100.0	1.0	0.00
3~4집	88.6	11.4	0.0	100.0	1.1	0.43
5~6집	95.0	5.0	0.0	100.0	1.1	0.45
1회 방문시간						
4시간 이하	94.4	4.2	1.4	100.0	1.1	0.29
4시간 초과	92.3	7.7	0.0	100.0	1.1	0.28
8시간 미만	100.0	0.0	0.0	100.0	1.0	0.00
8시간 이상	100.0	0.0	0.0	100.0	1.0	0.00
모름/무응답	66.7	33.3	0.0	100.0	1.7	1.15
주간 노동시간						
15시간 미만	100.0	0.0	0.0	100.0	1.0	0.00
15시간 이상 40시간 미만	89.6	8.3	2.1	100.0	1.1	0.37
40시간 이상	100.0	0.0	0.0	100.0	1.0	0.00
모름/무응답	75.0	25.0	0.0	100.0	1.5	1.00

앱/어플을 이용하는 이유로 가장 중요한 두 가지가 무엇인지 질문했다. <표III- 11>에 따르면, 앱이나 어플을 이용하는 이유는 ‘일거리를 빨리 구할 수 있어서(33.7%)’, ‘내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 쉴 수 있어서(22.5%)’, ‘내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수 등)의 이용자를 고를 수 있어서(16.9%)’ 순으로 높게 나타났다. 분야별로 아이돌봄 종사자의 40.0%, 가사관리 종사자의 33.3%가 ‘일거리를 빨리 구할 수 있어서’를 주된 어플 이용 이유라고 밝혔다. 근무기간이 가장 짧은 2년 미만 종사자

의 41.2%가 '일거리를 빨리 구할 수 있어서'가 어플을 이용하는 가장 중요한 이유라고 응답했다. 일거리 확보에 능숙하지 않은 근무기간이 짧은 종사자는 앱/어플을 통해 일 자리를 신속하게 구하기를 원하고 있다.

주이용업체에 따라 앱/어플 이용의 이유가 다소 달랐다. 앱이나 어플 소속 종사자의 경우, '일거리를 빨리 구할 수 있어서(33.8%)', '내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 쉴 수 있어서(23.9%)'가 가장 높은 비중으로 나타났지만 '내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수 등)의 이용자를 고를 수 있어서(19.7%)'라고 응답한 비중이 비영리나 영리 업체 소속 종사자들보다 높았다. 서비스를 제공하는 이용자와 조건을 직접 고를 수 있는 것을 이점으로 생각하고 있는 것이다. 반면 비영리와 영리 소개업체 소속이면서 앱이나 어플을 이용하는 경우, '서비스요금을 더 높게 받을 수 있어서'라고 응답한 종사자도 있었다. 서비스 가격 책정에서 비영리와 영리 소개업체가 일방적으로 정한 요금을 수용하는 대신, 서비스 가격 결정에서 중간업체를 배제하고 이용자와 종사자 간의 조정이 가능하다는 점이 앱/어플 이용의 이점인 것으로 보인다.

종사자의 인구학적 특성에 따라서도 앱 이용의 주된 이유에 차이가 있었다. 40대 이하가 앱이나 어플을 이용하는 주된 이유는 일자리를 빨리 구할 수 있어서인 반면, 50대 이상은 근로시간과 조건에 대한 결정권이 크다는 점을 중요하게 생각하고 있다. 대졸 이상 학력층도 근로시간에 대한 자율적 결정권이 크다는 점을 중요하게 생각하고 있다. 주생계부양자인 종사자는 그렇지 않은 종사자보다 근로조건의 결정권, 전문적으로 인정받는 느낌 때문에 어플을 이용한다고 응답한 비중이 상대적으로 더 높았다.

<표III-11> 앱이나 어플 이용하는 이유_1순위

(단위 : %)

Base=앱/어플 이용경험 있음	일거리를 빨리 구할 수 있어서	내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 쉴 수 있어서	내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수 등)의 이용자를 고를 수 있어서	서비스요금을 더 높게 받을 수 있어서	전문적으로 인정받는 느낌이 들어서	직접 방문하지 않고 이용할 수 있어서 편리해서	앱이나 어플의 이미지가 좋아서	계
■ 전체 ■	33.7	22.5	16.9	11.2	9.0	5.6	1.1	100.0
주 분야								
가사관리	33.3	21.4	17.9	11.9	9.5	4.8	1.2	100.0

Base=앱/어플 이용경험 있음	일거리를 빨리 구할 수 있어서	내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 실 수 있어서	내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수 등)의 이용자를 고를 수 있어서	서비스 요금을 더 높게 받을 수 있어서	전문직 으로 인정 받는 느낌이 들어서	직접 방문하지 않고 이용할 수 있어서 편리해서	앱이나 어플의 이미지가 좋아서	계
아이돌봄	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	100.0
주 이용업체								
비영리알선기관	37.5	37.5	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	100.0
영리직업소개소	30.0	0.0	10.0	50.0	0.0	10.0	0.0	100.0
앱이나 어플	33.8	23.9	19.7	5.6	9.9	5.6	1.4	100.0
연령								
40대 이하	53.8	15.4	7.7	15.4	0.0	0.0	7.7	100.0
50대	27.5	25.0	22.5	10.0	5.0	10.0	0.0	100.0
60대 이상	33.3	22.2	13.9	11.1	16.7	2.8	0.0	100.0
학력								
중졸 이하	31.3	0.0	43.8	6.3	12.5	6.3	0.0	100.0
고졸	35.5	25.8	11.3	12.9	6.5	6.5	1.6	100.0
대졸 이상	27.3	36.4	9.1	9.1	18.2	0.0	0.0	100.0

앱이나 어플 이용 이유를 중복 응답을 고려하여 중요도를 파악하면 다음의 <표Ⅲ-12>에 제시된 바와 같다. 앱이나 어플 이용하는 이유로 '내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 실 수 있어서(44.95%), 일거리를 빨리 구할 수 있어서(41.6%), 내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수 등)의 이용자를 고를 수 있어서(34.8%) 순으로 높게 나왔다. 분야에 따른 차이로는 가사관리 분야는 근로시간의 선택권과 구직의 신속성의 비중이 가장 높은 반면, 아이돌봄 분야는 근로조건 선택권이 비교적 높게 나타났다.

고 있다. 주당 노동시간이 짧을수록 앱을 이용할 의향이 있다고 응답한 비중이 높았다. 15시간 미만 일하는 가사서비스 종사자는 35.9%, 40시간 이상 일하는 종사자는 11.4%가 앱을 이용할 의향이 있다고 응답했다. 연령이 낮을수록, 학력이 높을수록 앞으로 앱을 계속 사용할 의향이 있다고 응답한 비중이 높은 것으로 보아 앱 시장은 향후 확대될 가능성이 크다.

앱을 이용하고 싶은 가장 큰 이유는 '일거리를 빨리 구할 수 있어서(45.6%)', '내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 쉴 수 있어서(18.4%)', '내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수 등)의 이용자를 고를 수 있어서(17.6%)'이다. 앱을 이용하는 주된 이유와 크게 다르지 않다. 오프라인 중개업체를 통한다면 일거리를 구한다는 구인 신청을 해야 하고 관리자가 매칭을 해줄 때까지 기다려야 하는 시간이 소요된다면, 앱은 언제 어디서나 일자리 정보 접근성을 높여 일거리를 구하는 시간을 단축시킨다. 가사서비스 종사자는 일하는 날/시간대를 마음대로 선택할 수 있다는 것도 앱 이용의 장점이라고 인식하고 있다. 임금 등 근로여건과 사회적 보호 측면에서 가사서비스 노동의 일자리의 질은 낮은 편이지만, 고용주와 근로시간에 얽매이지 않는 근로일/시간 선택의 자유는 종사자의 만족도를 높이는 요인 중의 하나인데, 앱은 그러한 가사서비스 노동의 장점을 극대화시킬 수 있는 매개체로 기대되고 있는 것이다.

분야에 상관없이 일자리 매칭의 신속성이 앱 이용 의향의 가장 큰 이유였다. 가사관리 종사자는 앱을 이용할 의향이 있는 이유로 '일거리를 빨리 구할 수 있어서(45.5%)', 산후관리 분야도 '일거리를 빨리 구할 수 있어서(50.0%)', 아이돌봄 분야도 역시 '일거리를 빨리 구할 수 있어서(45.5%)'를 가장 중요한 이유로 응답했다. 근무기간의 장단에 상관없이 '일거리를 빨리 구할 수 있어서'를 앱을 이용하고자 하는 가장 중요한 이유로 꼽았다. 그러나 근무기간이 짧은 경우 근로시간의 선택권이 있을 것 같아 앱이나 어플을 이용하겠다고 응답한 종사자 비중이 높게 나타났고, 2~10년 미만인 경우 근로조건의 선택권이 더 중요하다고 응답했다. 근무기간이 오래될수록 일자리 경험을 통해 이용자의 특성이 노동과정과 강도에 영향을 미침을 잘 알기 때문에 선호하는 근로조건의 선택의 폭을 넓히기 위하여 앱을 이용하고자 함을 시사한다.

주이용업체에 상관없이 모두 '일거리를 빨리 구할 수 있어서'를 앱을 이용할 의향이 있는 가장 중요한 이유로 들고 있다. 그러나 이용업체별로 그 다음으로 중요한 이유는 다소 다르게 나타났다. 영리 직업소개소는 근로조건의 선택 여부를 중요하게 생각하고, 앱/어플 소속 종사자는 근로시간의 선택을 보다 중요한 요소로 꼽고 있었다.

인구학적 특성으로 살펴보면, 40대 이하 연령층은 일자리 매칭의 신속성을 다른 연령층보다 압도적으로 중요하게 생각하고 있었다. 50대는 근로시간의 선택권, 60대 이상은 근로조건을 선택권을 40대 이하 연령층보다 더 중요한 이유로 들고 있다. 학력이 높을수록 일자리 매칭의 신속성 보다는 근로시간과 조건의 선택권을 더 중요한 이유로 들고 있었고, 주생계부양자인 경우 생업으로 생각하는 만큼 전문직 인정에 대한 욕구를 앱/어플이 충족시켜줄 것으로 기대하고 있었다.

<표III-13> 앱이나 어플 이용하고 싶은 이유_1순위

(단위 : %)

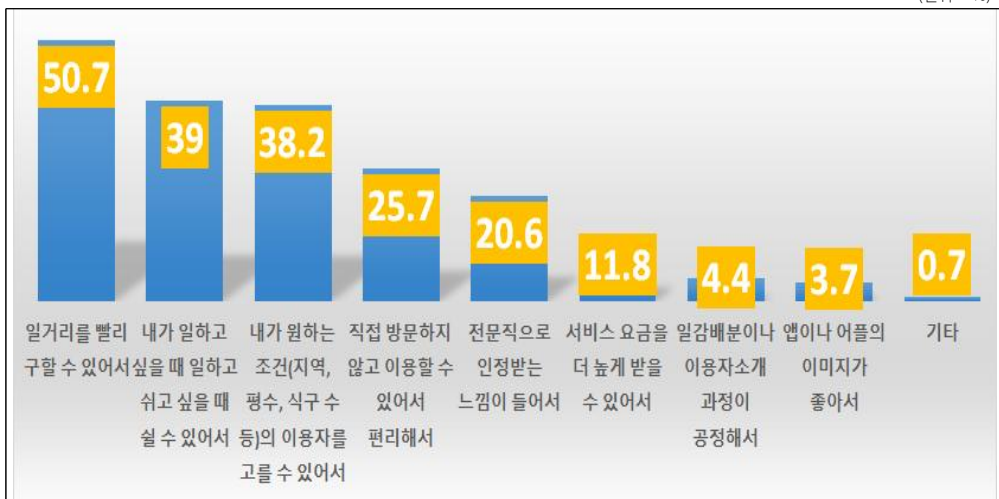
Base=앱/어플 사용의향 있음	일거리를 빨리 구할 수 있어서	내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 쉴 수 있어서	내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수 등)의 이용자를 고를 수 있어서	전문직으로 인정받는 느낌이 들어서	직접 방문하지 않고 이용할 수 있어서 편리해서	서비스 요금을 더 높게 받을 수 있어서	기타	계
■ 전체 ■	45.6	18.4	17.6	8.1	5.1	4.4	0.7	100.0
주 분야								
가사관리	45.5	19.1	19.1	7.3	5.5	3.6	0.0	100.0
산후관리	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
아이돌봄	45.5	13.6	9.1	13.6	4.5	9.1	4.5	100.0
근무기간								
2년 미만	51.3	28.2	10.3	5.1	0.0	2.6	2.6	100.0
2~5년 미만	48.8	11.6	20.9	7.0	9.3	2.3	0.0	100.0
5~10년 미만	37.5	15.6	25.0	9.4	3.1	9.4	0.0	100.0
10년 이상	38.1	19.0	14.3	14.3	9.5	4.8	0.0	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
주 이용 업체								
비영리 알선기관	55.3	12.8	12.8	12.8	2.1	2.1	2.1	100.0
영리 직업소개소	25.0	16.7	33.3	0.0	8.3	16.7	0.0	100.0
앱이나 어플	42.9	22.1	18.2	6.5	6.5	3.9	0.0	100.0
연령								
40대 이하	61.1	5.6	27.8	0.0	0.0	5.6	0.0	100.0
50대	40.7	28.8	15.3	3.4	6.8	5.1	0.0	100.0
60대 이상	45.8	11.9	16.9	15.3	5.1	3.4	1.7	100.0
학력								
중졸 이하	40.0	23.3	13.3	3.3	10.0	6.7	3.3	100.0

Base=앱/어플 사용의향 있음	일거리를 빨리 구할 수 있어서	내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 실 수 있어서	내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수 등)의 이용자를 고를 수 있어서	전문직 으로 인정 받는 느낌이 들어서	직접 방문하지 않고 이용할 수 있어서 편리해서	서비스 요금을 더 높게 받을 수 있어서	기타	계
고졸	48.3	14.9	18.4	10.3	3.4	4.6	0.0	100.0
대졸 이상	38.9	27.8	22.2	5.6	5.6	0.0	0.0	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
주생계부양자 여부								
예	42.1	15.8	19.3	14.0	1.8	5.3	1.8	100.0
아니요	48.1	20.3	16.5	3.8	7.6	3.8	0.0	100.0

앱이나 어플을 이용하고 싶은 이유에 대해 중복 응답을 모두 고려하여 우선순위를 파악한 결과, [그림III- 1]에 제시된 바대로 일자리 매칭의 신속성, 근로시간 선택권, 근로조건 선택권 순서로 높게 나타났다. 그밖에도 플랫폼의 가장 중요한 이점인 일자리 알선 서비스를 제공받기 위해 직접 방문하지 않아도 된다는 점이 중요한 요인이라는 응답도 높게 나타났다.

[그림III- 1] 앱이나 어플 이용하고 싶은 이유_1+2순위(중복응답)

(단위 : %)



앱을 이용할 의향이 없는 종사자에게 그 이유를 질문했다. <표III-14>에 따르면, 앱

을 이용할 의향이 없는 이유는 '일회적 서비스라 일자리가 안정적이지 않다(35.1%)', '핸드폰 등 기기와 어플 사용이 서툴다(34.0%)', '이용자와의 문제가 생겼을 때 해결이 나 조정이 어렵다(18.6%)' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 가사관리 종사자는 앱을 이용할 의향이 없는 이유로 '일회적 서비스라 일자리가 안정적이지 않다(38.6%)', 산후관리 분야는 '핸드폰 등 기기와 어플 사용이 서툴다(52.6%)', 아이돌봄 분야도 역시 '핸드폰 등 기기와 어플 사용이 서툴다(34.1%)'를 가장 중요한 이유로 응답했다. 산후관리와 아이돌봄 종사자의 연령대가 높았던 점을 고려하면, 고령자의 최신 기술과 기기 사용의 어려움이 적지 않다는 점을 보여준다. 주이용업체별로 앱을 이용할 의향이 없는 이유가 다소 다르게 분포되었다. 비영리 알선기관 종사자는 기기 사용의 서투름, 영리 직업소개소는 일회성 일자리, 앱/어플 소속 종사자는 기기 사용의 서투름과 이용자와 문제가 생겼을 때 조정의 어려움, 이용자의 평점 제도에 대한 불만을 주된 이유로 들고 있다. 오프라인 업체보다 관리자의 역할이 미미한 앱 업체 사용자들이 이용자와 문제를 경험했을 때 조정의 어려움을 겪은 경험을 반영하고 있는 듯 보인다. 또한 종사자 개인이 판단하는 주관적 서비스의 질과 차이가 나는 이용자의 평점과, 그것이 일자리 매칭에 미치는 악영향에 대해 만족스럽지 않음을 시사한다. 이러한 부분은 플랫폼을 통한 가사서비스 시장의 확대에 제약으로 작용할 수도 있다.

<표Ⅲ-14> 앱이나 어플 이용할 의향이 없는 이유_1순위

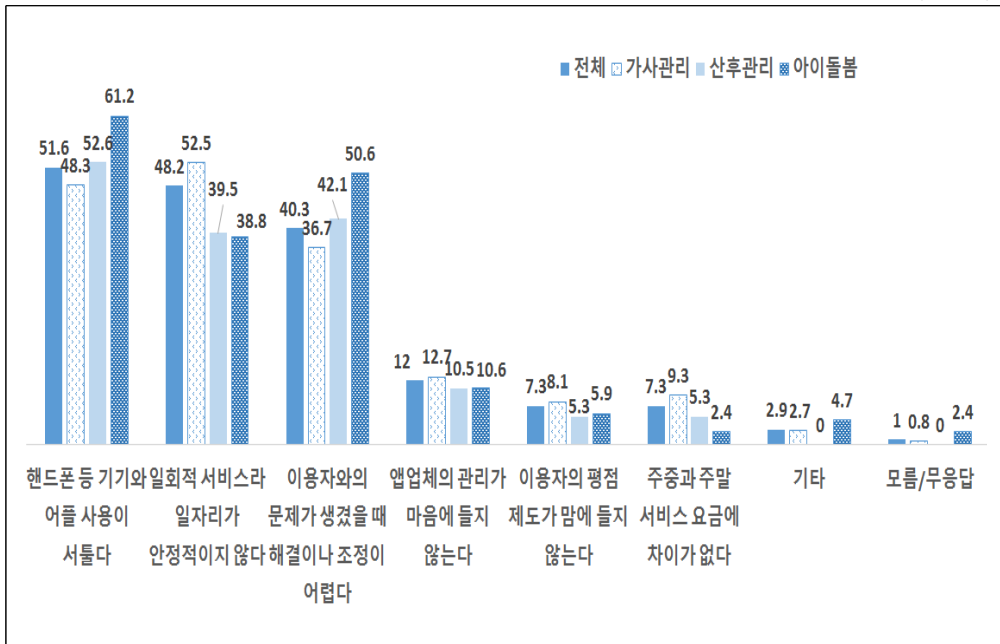
(단위 : %)

Base=앱/어플 사용의향 있음	일회적 서비스라 일자리가 안정적이지 않다	핸드폰 등 기기와 어플 사용이 서툴다	이용자와의 문제가 생겼을 때 해결이나 조정이 어렵다	주중과 주말 서비스 요금에 차이가 없다	이용자의 평점 제도가 맘에 들지 않는다	앱업체의 관리가 마음에 들지 않는다	기타	모름/무응답	계
■ 전체 ■	35.1	34.0	18.6	3.7	3.1	2.6	1.8	1.0	100.0
주 분야									
가사관리	38.6	31.3	16.2	4.2	3.1	3.5	2.3	0.8	100.0
산후관리	26.3	52.6	15.8	2.6	2.6	0.0	0.0	0.0	100.0
아이돌봄	28.2	34.1	27.1	2.4	3.5	1.2	1.2	2.4	100.0
주 이용 업체									
비영리 알선기관	33.3	39.6	18.1	2.4	2.4	1.7	1.4	1.0	100.0
영리 직업소개소	45.2	14.3	19.0	8.3	4.8	6.0	1.2	1.2	100.0

Base=앱/어플 사용의향 있음	일회적 서비스라 일자리가 안정적이지 않다	핸드폰 등 기기와 어플 사용이 서툴다	이용자와의 문제가 생겼을 때 해결이나 조정이 어렵다	주중과 주말 서비스 요금에 차이가 없다	이용자의 평점 제도가 마음에 들지 않는다	앱업체의 관리가 마음에 들지 않는다	기타	모름/무응답	계
앱이나 어플	0.0	44.4	22.2	0.0	11.1	0.0	22.2	0.0	100.0
모름/무응답	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
연령									
40대 이하	36.8	10.5	31.6	5.3	5.3	5.3	5.3	0.0	100.0
50대	31.6	30.8	18.0	6.8	3.8	3.8	3.8	1.5	100.0
60대 이상	36.1	38.3	18.1	1.8	2.6	1.8	0.4	0.9	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
학력									
중졸 이하	39.7	32.6	17.7	2.1	0.7	4.3	1.4	1.4	100.0
고졸	32.9	34.3	17.6	4.8	5.2	1.9	2.4	1.0	100.0
대졸 이상	21.4	42.9	32.1	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

[그림III- 2] 앱이나 어플 이용할 의향이 없는 이유_1+2순위(중복응답)

(단위 : %)



4) 일 중단 의향

일자리 부족과 일의 어려움 등 여러 이유로 가사서비스 종사자는 일을 그만두고 싶어한다. 응답자의 23.1%는 현재 가사서비스 일을 그만두고 싶다는 의향을 밝혔다. 분야별로 보면 일 중단 의향이 있다고 응답한 종사자는 아이돌봄 분야(13.1%), 가사관리 분야(25.4%), 산후관리 분야(27.9%)로 나타났다. 근무기간이 길수록 일 중단 의향이 높아지는 경향을 보이고 있다. 주이용업체별로 앱/어플 종사자(19.8%), 비영리 알선기관 종사자(20.3%), 영리 직업소개소(35.7%) 순으로 가사서비스 일을 그만두고 싶은 의향이 높았다. 40대 이하 연령층의 일 중단 의향은 다른 연령층에 비해 높았다. 학력 수준이 높은 종사자의 일 중단 의향도 다른 집단보다 높았다. 가사서비스 노동시장의 주요 인력이 아니었던 40대 이하와 고학력층에서 일 중단 의향이 높다는 사실은 인력 공급과 서비스 질의 전망이 그다지 밝지 않을 수 있음을 시사한다. 주생계부양자임에도 불구하고, 일을 그만두고 싶다고 응답한 비중이 27.3%로 주생계부양자가 아닌 응답자(19.8%)보다 높았다.

<표III-15> 현재 가사서비스 일 그만두고 싶은 의향

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	예	아니요	계
■ 전체 ■	(520)	23.1	76.9	100.0
주 분야				
가사관리	(370)	25.4	74.6	100.0
산후관리	(43)	27.9	72.1	100.0
아이돌봄	(107)	13.1	86.9	100.0
근무기간				
2년 미만	(139)	16.5	83.5	100.0
2~5년 미만	(141)	22.7	77.3	100.0
5~10년 미만	(120)	27.5	72.5	100.0
10년 이상	(119)	26.1	73.9	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	(335)	20.3	79.7	100.0
영리 직업소개소	(98)	35.7	64.3	100.0
앱이나 어플	(86)	19.8	80.2	100.0
모름/무응답	(1)	0.0	100.0	100.0

Base=전체	사례수 (명)	예	아니요	계
연령				
40대 이하	(37)	35.1	64.9	100.0
50대	(194)	25.8	74.2	100.0
60대 이상	(286)	18.9	81.1	100.0
모름/무응답	(3)	100.0	0.0	100.0
학력				
중졸 이하	(171)	19.3	80.7	100.0
고졸	(299)	24.1	75.9	100.0
대졸 이상	(46)	26.1	73.9	100.0
모름/무응답	(4)	75.0	25.0	100.0

일을 그만두고 싶은 이유는 다음의 <표Ⅲ-16>에 제시된 바와 같이, ‘일이 너무 힘들어서(40.8%)’가 압도적으로 높았고, ‘건강이 나빠져서(19.2%)’, ‘일거리 구하기가 전보다 힘들어져서(12.5%)’가 그 다음으로 높은 이유로 언급되고 있다. 분야별로 가사관리 분야는 일이 너무 힘들어서 그만두고 싶다는 비중이 43.6%로 가장 주된 사유였다. 산후관리 분야는 일의 힘들, 건강악화, 일자리 찾기 어려움이 일을 그만두고 싶게 만드는 사유로 고르게 나타나고 있다. 아이돌봄 분야는 일자리 찾기 어려움이 다른 분야보다 상대적으로 높게 나타났고, 일을 완전히 그만두고 싶다고 응답한 종사자도 많았다. 아이돌봄 종사자의 연령대가 비교적 높아 완전한 은퇴를 희망하고 있는 응답자가 많을 수 있음을 시사한다. 근무기간 2년 미만인 사람은 일이 너무 힘들어서와 일거리 구하기가 어렵다는 것이 주된 이유였고, 2~5년 미만인 종사자는 일이 힘들기도 하지만, 건강 문제와 직업의 사회적 인정에 대한 불만족으로 일을 그만두고 싶다는 응답자도 많았다. 5~10년 미만 종사자의 경우도 일이 너무 힘들어서 그만두고 싶기도 하지만 사회적 인정 문제와 다른 종류의 일자리로의 전직을 주된 일 중단 사유로 언급하고 있다. 주간노동시간이 짧을수록 ‘일이 너무 힘들어서’ 일을 그만두고 싶다고 응답한 비중이 높았다. 주이용업체별로 비영리 알선기관 종사자(42.6%)와 영리 직업소개소 종사자(51.4%)는 ‘일이 너무 힘들어서’ 가사서비스 일을 그만두고 싶어 했고, 앱/어플 종사자는 건강이 나빠져서(23.5%) 일을 그만두고 싶다는 응답이 제일 많았다.

<표Ⅲ-16> 현재 가사서비스 일 그만두고 싶은 이유

(단위 : %)

Base=일 중단 의향 있음	일이 너무 힘들어서	건강이 나빠져서	일거리 구하기가 전보다 힘들어져서	사회에서 인정을 해주지 않아서	다른 일을 배워 이직하고 싶어서	더 이상 일을 하지 않고 쉬고 싶어서	기타	계
■ 전체 ■	40.8	19.2	12.5	9.2	8.3	6.7	3.3	100.0
주 분야								
가사관리	43.6	20.2	8.5	9.6	9.6	6.4	2.1	100.0
산후관리	33.3	25.0	25.0	8.3	0.0	0.0	8.3	100.0
아이돌봄	28.6	7.1	28.6	7.1	7.1	14.3	7.1	100.0
근무기간								
2년 미만	43.5	8.7	39.1	0.0	4.3	0.0	4.3	100.0
2~5년 미만	40.6	15.6	9.4	15.6	9.4	9.4	0.0	100.0
5~10년 미만	36.4	15.2	0.0	18.2	15.2	9.1	6.1	100.0
10년 이상	41.9	35.5	9.7	0.0	3.2	6.5	3.2	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
주 이용 업체								
비영리 알선기관	42.6	25.0	10.3	7.4	4.4	5.9	4.4	100.0
영리 직업소개소	51.4	5.7	17.1	8.6	11.4	2.9	2.9	100.0
앱이나 어플	11.8	23.5	11.8	17.6	17.6	17.6	0.0	100.0
연령								
40대 이하	23.1	0.0	23.1	7.7	30.8	15.4	0.0	100.0
50대	52.0	22.0	8.0	10.0	4.0	4.0	0.0	100.0
60대 이상	35.2	22.2	14.8	9.3	3.7	7.4	7.4	100.0
모름/무응답	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	0.0	100.0
학력								
중졸 이하	36.4	15.2	15.2	12.1	3.0	6.1	12.1	100.0
고졸	44.4	19.4	12.5	8.3	6.9	8.3	0.0	100.0
대졸 이상	33.3	33.3	8.3	8.3	16.7	0.0	0.0	100.0
모름/무응답	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	0.0	100.0
주생계부양자 여부								
예	51.0	23.5	5.9	5.9	7.8	5.9	0.0	100.0
아니오	32.8	15.6	18.8	12.5	6.3	7.8	6.3	100.0
모름/무응답	40.0	20.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	100.0

4. 현재 일자리 실태

1) 일자리 특성

지난 한 주 동안 종사자에게 서비스를 제공하고 있는 모든 일자리에 대해 제공기간, 주당 방문횟수, 정기성/일회성, 1회 방문시간, 서비스요금에 대해 질문했다. 다음의 <표 III-17>은 분야별로 이용자수별로 일자리 특성을 제시했다. 가사관리 분야부터 살펴보면, 이용자가 1명, 즉 1집에 서비스를 제공하는 종사자의 평균 서비스 제공기간은 8.85개월이었으며 이용자수가 많아질수록 모든 일자리의 평균 제공기간은 길어졌다. 이용자수가 많으면 그 중 오랫동안 서비스를 제공하는 집이 포함되어 있어 평균 제공기간이 길게 나타나고 있다. 주당 방문횟수를 보면, 이용자수가 1명일 때는 2.17회, 2명일 때는 주당 2회 정도 방문하고 있다. 이용자수가 많을수록 주당 평균 방문횟수가 감소하고 있다. 이용자수가 많다는 것은 각 집에 방문하는 횟수가 1회인 경우가 많음을 보여준다. 서비스 제공의 정기성 여부에 대해, 이용자 1명에게 서비스를 제공하는 종사자의 74%가 지난 한주 동안 제공한 서비스가 일회적인 아닌 정기적인 것이라고 응답했다. 이용자수에 따라 일관된 패턴을 보이지는 않았으나, 일자리의 70% 이상이 정기적으로 제공하는 서비스였다. 가사관리 종사자의 1회 방문시간은 4시간대였고, 이용자수가 가장 적은 1집일 때 방문시간이 4.94시간으로 가장 길었다. 서비스요금은 1회당 5만원대였고, 1회 방문시간이 길수록 서비스 가격이 높아졌다.

산후관리 분야는 서비스의 특성상 이용자수가 1명인 경우와 2명인 경우만 있었다. 이용자수가 1명인 종사자의 비중이 92.7%이다. 제공기간은 약 3개월 정도이다. 주당 방문횟수는 5.11로 1-2일의 휴일을 제외하고 매일 방문했거나, 서비스 제공 대상이 2집일 때는 격일로 방문한 것으로 보인다. 산후관리 분야는 서비스가 정기성이라는 응답 비중이 39%로 가사관리 분야보다 낮았다. 단기에만 제공하는 서비스라서 일회적이라고 인식하고 있는 듯하다. 1회 방문시간은 이용자가 1명일 때 8.19시간, 2명일 때 5.75시간이다.

아이돌봄 분야는 대상자가 1명인 경우가 78.6%로 가장 많았다. 제공기간은 가사관리 만큼이나 길었고, 주당 방문횟수는 가사관리 보다 많았다. 아이돌봄 분야도 가사관리 분야와 마찬가지로 정도로 정기적으로 서비스를 제공하고 있다고 응답했다. 1회 방문 시간을 보면 서비스 제공 대상자가 1명인 경우는 5.12시간이지만, 2명인 경우는 3.32시간, 4명인 경우 3.92시간이다. 등하교 픽업 도우미와 같이 부모가 일터에서 돌아오기

전까지 잠시 아이를 돌보는 정도의 짧은 시간의 서비스가 포함되어 있기 때문에 보인다. 아이돌봄 서비스요금은 시간당 요금으로 환산했을 때 대략 가사관리 서비스의 시간당 요금보다 다소 낮은 것으로 보인다.

<표III-17> 이용자수별 일자리 특성

(단위: 명, %, 회, 시간, 원)

구분	이용자 (명)	비중 (%)	제공기간 (개월)	주당 방문횟수 (회)	정기성 비중(%)	1회 방문시간	서비스요금 (원)	시간당 요금 (원)
가사 관리	1명	31.5	8.85	2.17	74	4.94	58,404	11,833
	2명	29.8	14.44	2.00	78	4.71	56,223	11,927
	3명	18.3	15.48	1.49	83	4.49	54,519	12,151
	4명	8.3	20.33	1.39	84	4.32	52,181	12,082
	5명	5.4	23.25	1.12	65	4.06	51,674	12,718
	6명	5.2	20.52	1.14	90	4.02	51,662	12,856
	전체 평균			14.19	1.82	78	4.64	55,767
산후 관리	1명	92.7	3.79	5.11	39	8.19	83,300	10,172
	2명	7.3	2.50	3.67	33	5.75	61,250	10,652
	전체 평균		3.76	5.00	39	8.06	82,075	10,178
아이 돌봄	1명	78.6	12.08	4.36	82	5.12	47,573	9,285
	2명	11.2	5.95	3.86	73	3.32	32,773	9,877
	3명	3.1	14.67	1.67	67	5.67	54,667	9,647
	4명	3.1	7.17	2.33	75	3.92	43,083	11,000
	전체 평균			11.27	4.15	80	4.89	45,831

다음은 가사서비스 종사자들의 노동시간을 살펴보았다. 이용자수가 많을수록 가사서비스 노동시간은 증가한다. 산후관리의 경우 1집일 경우 주당 평균 노동시간은 10.69시간, 2집 18.90시간, 3집 20.05시간, 4집 24.08시간, 5집 22.67시간, 6집은 27.42시간이다. 산후관리는 가사서비스 분야에 비해 종사자들의 주당 노동시간이 길어서 평균 40시간이 넘는다. 아이돌봄 종사자의 주당 평균 노동시간은 1집일 경우 22.36시간, 2집 25.64, 3집, 28.33, 4집을 경우 36.56시간이다. 가사관리 보다 아이를 돌보는 일은 주당 방문횟수가 긴 편이기 때문이다. 여기에 부업 시간까지 더하더라도 가사노동자 평

균 주당 노동시간은 산후관리 분야를 제외하고는 시간이 길지 않다. 아래에서 자세히 살펴보겠지만, 일을 더 하고 싶어도 하지 못하고 있는 불완전 고용 상태를 잘 보여주고 있다(〈표Ⅲ-18〉 참조).

<표Ⅲ-18> 이용자수별 주당 평균 노동시간

(단위: 명, 시간)

구분	이용자	가사서비스	부업	합계
가사관리	1명	10.69	3.06	13.75
	2명	18.90	1.98	20.88
	3명	20.05	0.73	20.78
	4명	24.08	1.07	25.15
	5명	22.67	0.00	22.67
	6명	27.42	1.83	29.25
산후관리	1명	41.88	0.53	42.41
	2명	42.17	0.00	42.17
아이돌봄	1명	22.36	1.01	23.37
	2명	25.64	0.00	25.64
	3명	28.33	0.00	28.33
	4명	36.56	6.67	43.22

2) 휴게 시간

가사서비스 종사자는 근로기준법상 근로자가 아니기 때문에 휴게 시간 적용의 대상이 아니다. 종사자가 일하는 도중 쉴 수 있느냐 여부는 전적으로 이용자와 개인적으로 결정되는 사항이다. 응답자의 36%가 일하는 도중 휴식을 취하는 것이 가능하다고 응답했다. 가사관리 종사자의 31.9%, 1회 방문시간이 4시간 이하 종사자의 29.7%가 일하는 도중 휴식을 취할 수 있다고 응답했다. 1회 방문시간이 짧을수록 일하는 도중 휴식을 취할 수 없다고 응답한 비중이 높았다. 휴식을 취할 수 없는 이유는 ‘주어진 시간에 일을 끝내야 해서(72.3%)’, ‘고객이 휴식시간을 인정(허락)했지만 눈치가 보여서(10.2%)’, ‘약관/계약에 휴식시간이 없기 때문에(7.8%)’ 순서로 높았다.

<표Ⅲ-19> 평소 일하는 도중 휴식 가능 여부

(단위 : %)

Base=전체	그렇다	아니다	모름/무응답	계
■ 전체 ■	36.0	63.8	0.2	100.0
주 분야				
가사관리	31.9	67.8	0.3	100.0
산후관리	48.8	51.2	0.0	100.0
아이돌봄	44.9	55.1	0.0	100.0
1회 방문시간				
4시간 이하	29.7	70.3	0.0	100.0
4시간 초과~	47.1	51.8	1.2	100.0
8시간 미만	44.3	55.7	0.0	100.0
8시간 이상	50.0	50.0	0.0	100.0
모름/무응답				

다음의 <표Ⅲ-20>에 따르면, 일하는 도중 휴식을 취할 수 없는 이유는 ‘주어진 시간에 일을 끝내야 해서(72.3%)’, ‘고객이 휴식시간을 인정(허락)했지만 눈치가 보여서(10.2%)’, ‘약관/계약에 휴식시간이 없기 때문에(7.8%)’ 순으로 높게 나타났다. 분야별로 가사관리 분야(79.3%), 산후관리 분야(59.1%), 아이돌봄 분야(47.5%) 순으로 ‘주어진 시간에 일을 끝내야 해서’를 일하는 도중 휴식을 취할 수 없는 주된 이유로 꼽았다. 가사관리의 경우 1회 방문시간이 4시간이 경우가 많다. 이용자가 감시를 하거나 눈치를 주지 않더라도 4시간 동안 해내야 하는 목록의 가사일을 끝내야 하는 암묵적 계약의 특성 상 휴식을 취할 수 없는 경우가 많다. 산후관리의 경우 산모와 같은 공간에 있으면서 산모와 영아를 돌보기 때문에 대상자의 눈치를 보는 경우가 많다. 1회 방문시간별로는 4시간 이하 종사자(73.3%), 8시간 이상 종사자(70.4%), 4시간 초과~8시간 미만 종사자(63.6%) 순으로 주어진 시간이 일을 끝내야 해서 휴식을 취할 수 없다고 답변한 비중이 높았다.

<표Ⅲ-20> 일하던 도중 휴식을 취할 수 없는 이유

(단위 : %)

Base=일하는 도중 휴식할 수 없음	주어진 시간에 일을 끝내야 해서	고객이 휴식시간을 인정(허락) 했지만 눈치가 보여서	약관/계약에 휴식시간이 없기 때문에	고객이 싫어해서	기타	모름/무응답	계
■ 전체 ■	72.3	10.2	7.8	5.4	3.6	0.6	100.0
주 분야							
가사관리	79.3	8.0	4.4	6.4	1.2	0.8	100.0
산후관리	59.1	31.8	0.0	9.1	0.0	0.0	100.0
아이돌봄	47.5	11.9	25.4	0.0	15.3	0.0	100.0
1회 방문시간							
4시간 이하	73.3	8.4	9.3	5.3	3.1	0.4	100.0
4시간초과	63.6	9.1	11.4	9.1	6.8	0.0	100.0
8시간 미만	70.4	20.4	0.0	3.7	3.7	1.9	100.0
8시간 이상	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
모름/무응답							

3) 이동 시간

가사서비스 종사자는 하루에 두 집 이상에서 일하는 경우가 많으므로 이용자 집과 집 사이를 이동하는 시간이 있다. 응답자들 가운데 63.8%가 하루에 2곳 이상 가지 않아 이동 시간은 없었다. 이동 시간이 30분-1시간은 22.7%, 1시간 이상이라고 응답한 응답자는 10.2%정도였다. 서비스 1회 제공 시간이 4시간 단위가 표준인 가사관리의 경우 이동 시간이 다른 분야에 비해 길었다. 이용자 수가 많을수록, 1회 방문시간이 짧을수록, 주간 노동시간이 15시간 이상 40시간 미만일수록 이동시간이 길었다.

<표Ⅲ-21> 하루 2곳 이상에서 일하는 경우 이동에 걸리는 시간

(단위 : %)

Base=전체	30분 미만	30분-1시간 미만	1시간 이상	하루에 2곳 이상 가지 않음	계	평균 (분)	표준 편차
■ 전체 ■	3.3	22.7	10.2	63.8	100.0	43.6	16.25
주 분야							
가사관리	4.1	30.3	13.5	52.2	100.0	43.7	15.95

Base=전체	30분 미만	30분-1시간 미만	1시간 이상	하루에 2곳 이상 가지 않음	계	평균 (분)	표준 편차
산후관리	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.00
아이돌봄	1.9	5.6	2.8	89.7	100.0	42.0	21.47
이용자 수							
2집 이하	1.9	12.1	4.9	81.0	100.0	42.8	16.57
3~4집	6.5	52.3	19.6	21.5	100.0	42.8	13.94
5~6집	7.5	45.0	35.0	12.5	100.0	47.1	20.34
모름/무응답	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.00
1회 방문시간							
4시간 이하	39.2	35.7	9.8	7.0	4.2	2.8	1.4
4시간 초과~8시간 미만	43.2	18.9	5.4	10.8	8.1	8.1	8.1
8시간 이상	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
모름/무응답	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
주간 노동시간							
15시간 미만	1.8	16.8	8.4	73.1	100.0	44.0	13.96
15시간 이상 40시간 미만	5.0	29.8	12.6	52.7	100.0	43.0	16.90
40시간 이상	0.0	12.9	5.7	81.4	100.0	50.0	15.81
모름/무응답	4.8	14.3	9.5	71.4	100.0	40.0	20.00

복수의 이용자에게 서비스를 제공하는 경우 종사자가 빈 시간에 주로 하는 활동은 무엇인지 질문했다. ‘시간이 남지 않는다(41.0%)’, 시간이 남을 경우 ‘이용자 집으로 간다(31.9%)’로 응답한 종사자의 비중이 높았다. 나머지 30%의 응답자는 휴식처나 대기처가 없기 때문에 공원이나 거리에서 식사를 하거나 시간을 보내고, 편의점이나 카페 등 유료 공간을 이용하여 쉬거나 식사를 해결하고 소개업체가 동선 안에 있을 경우 업체에서 시간을 보내는 경우도 있었다. 1회 4시간 서비스를 제공하는 가사관리사의 42.4%는 시간이 남지 않는다고 응답했고 31.9%는 이용자 집으로 바로 간다고 응답했다.

4) 불완전취업과 부업

앞서 살펴보았듯이, 가사서비스 분야의 일거리는 종사자의 입장에서 상시적으로 부족하다. 일거리를 안정적으로 신속하게 구할 수 있다는 점이 소개업체 이용이나 앱/어

플 이용 의향에 가장 결정적인 영향을 미치는 것도 바로 이 때문이다. 취업 상태에 있어도 원하는 시간만큼 일하지 못하는 불완전고용 문제는 가사서비스 종사자의 일자리 만족도와 이직 의향과 밀접한 관련이 있다. <표Ⅲ-22>에 따르면, 원하는 시간만큼 일하고 있는 종사자는 74.2%로 나타났다. 분야별로는 '산후관리(79.1%)', '가사관리(75.9%)', '아이돌봄(66.4%)'이 원하는 시간만큼 일한다고 응답했다. 근무기간이 길수록, 이용자수가 많을수록, 주간 노동시간이 길수록 원하는 시간만큼 일하고 있다고 응답한 비중이 높았다. 일하고 싶은 만큼 일하지 못해 생계에 필요한 소득을 확보할 수 없는 가사서비스 종사자는 이미 노동시장을 떠났을 가능성이 높기 때문에 근무기간이 길수록 불완전고용의 비중이 낮게 나타날 수 있다. 주이용업체별로는 앱/어플 소속 종사자(76.7%), 비영리 알선기관(74.0%), 영리 직업소개소(76.7%) 별로 큰 차이를 보이지 않았다. 일 중단의향이 있는 종사자가 원하는 시간만큼 일하고 있지 못하다는 응답이 31.7%로 일 중단의향이 없는 종사자(24.0%)보다 높았다. 연령, 학력, 주생계부양자 여부는 불완전 고용 여부와 뚜렷한 상관관계를 보이지 않았다.

<표Ⅲ-22> 원하는 시간만큼 일하고 있는지 여부

(단위 : %)

Base=전체	그렇다	아니다	계
■ 전체 ■	74.2	25.8	100.0
주 분야			
가사관리	75.9	24.1	100.0
산후관리	79.1	20.9	100.0
아이돌봄	66.4	33.6	100.0
근무기간			
2년 미만	65.5	34.5	100.0
2~5년 미만	75.2	24.8	100.0
5~10년 미만	82.5	17.5	100.0
10년 이상	74.8	25.2	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	100.0
주 이용 업체			
비영리 알선기관	74.0	26.0	100.0
영리 직업소개소	72.4	27.6	100.0
앱이나 어플	76.7	23.3	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	100.0

Base=전체	그렇다	아니다	계
일 중단의향			
예	68.3	31.7	100.0
아니요	76.0	24.0	100.0
이용자 수			
2집 이하	73.6	26.4	100.0
3~4집	73.8	26.2	100.0
5~6집	87.5	12.5	100.0
모름/무응답	44.4	55.6	100.0
주간 노동시간			
15시간 미만	64.1	35.9	100.0
15시간 이상~ 40시간 미만	79.8	20.2	100.0
40시간 이상	81.4	18.6	100.0
모름/무응답	61.9	38.1	100.0

불완전고용의 이유는 다음의 <표Ⅲ-23>에 제시된 바와 같다. 원하는 시간만큼 일하지 못하는 이유로는 '일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서(41.0%)', '활동조건(시간, 장소, 임금 수준 등)이 맞지 않아서(32.1%)', '건강이 안 좋아서(15.7%)' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 불완전고용의 원인은 다소 차이가 드러나고 있다. 가사관리 종사자는 원하는 시간만큼 일하지 못하는 주된 이유로 '일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서(43.8%)', 산후관리 종사자는 '건강이 안 좋아서(44.4%)', 아이돌봄 분야는 '활동조건(시간, 장소, 임금 수준 등)이 맞지 않아서(47.2%)'를 들고 있다. 가사관리 분야는 일자리 공급 부족이 심각하고, 산후관리는 고령이라는 종사자의 특성이 영향을 미치고, 아이돌봄 종사자는 근로조건의 미스매치가 주된 이유로 나타났다. 근무기간은 2년 미만(45.8%)과 5~10년 미만(52.4%)은 '일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서'를 가장 주된 이유로 들었고, 2~5년 미만(51.4%)은 '활동조건(시간, 장소, 임금 수준 등)이 맞지 않아서', 10년 이상(36.7%)은 '건강이 안 좋아서'를 더 일하지 못하는 주 이유로 밝히고 있다.

주이용업체별로도 다소 차이가 있었다. 비영리 알선기관과 영리 직업소개소는 '일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서'를 들었는데, 기관에서 알선하는 일자리 매칭 건수가 충분히 만족스럽지 않은 듯하다. 반면 앱이나 어플 종사자는 '활동조건(시간, 장소, 임금 수준 등)이 맞지 않아서'를 가장 큰 이유로 꼽았는데, 비교적 선택권이 있는 앱 종

사자는 구인은 많지만 조건이 맞는 일자리를 찾지 못하고 있는 듯하다. 일 중단 의향이 있는 종사자가 일거리가 많지 않아 원하는 만큼 일하지 못한다고 응답한 비중이 44.7%로, 일 중단 의향이 없는 종사자보다 더 높았다. 노동시장 이탈의 가장 큰 요인은 절대적인 일자리 부족임을 시사한다.

주당 근로시간과 연령도 불완전 고용과 밀접한 관련이 있다. 15시간 미만 근로자(43.3%), 15시간 이상 40시간 미만 근로자(43.4%)는 주간 노동시간이 40시간 이상(30.8%)인 근로자 보다 '일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서' 일을 못한다고 응답한 비중이 더 높았다. 50대 이상 연령층은 일거리 부족이 불완전고용의 이유라고 응답한 비중이 더 높았고, 40대 이하는 근로조건의 불일치(60.0%)가 주된 이유라고 응답한 비중이 가장 높았다.

<표III-23> 원하는 시간만큼 일하지 못하는 이유

(단위 : %)

Base=원하는 시간만큼 일하지 못함	일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서	활동조건 (시간, 장소, 임금 수준 등)이 맞지 않아서	건강이 안 좋아서	단기간으로 짧게 일하는 집만 연결돼서	기타	모름/무응답	계
■ 전체 ■	41.0	32.1	15.7	5.2	1.5	4.5	100.0
주 분야							
가사관리	43.8	27.0	18.0	4.5	2.2	4.5	100.0
산후관리	33.3	22.2	44.4	0.0	0.0	0.0	100.0
아이돌봄	36.1	47.2	2.8	8.3	0.0	5.6	100.0
근무기간							
2년 미만	45.8	33.3	6.3	10.4	0.0	4.2	100.0
2~5년 미만	40.0	51.4	5.7	0.0	0.0	2.9	100.0
5~10년 미만	52.4	14.3	23.8	0.0	0.0	9.5	100.0
10년 이상	26.7	20.0	36.7	6.7	6.7	3.3	100.0
주 이용 업체							
비영리알선기관	37.9	31.0	18.4	5.7	2.3	4.6	100.0
영리직업소개소	59.3	29.6	0.0	7.4	0.0	3.7	100.0
앱이나 어플	30.0	40.0	25.0	0.0	0.0	5.0	100.0
앱/어플 이용 여부							
예	38.5	38.5	15.4	0.0	3.8	3.8	100.0

Base=원하는 시간만큼 일하지 못함	일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서	활동조건 (시간, 장소, 임금 수준 등)이 맞지 않아서	건강이 안 좋아서	단기간으 로 짧게 일하는 집만 연결돼서	기타	모름/ 무응답	계
아니요	41.7	30.6	15.7	6.5	0.9	4.6	100.0
일 중단의향							
예	44.7	34.2	15.8	0.0	2.6	2.6	100.0
아니요	39.6	31.3	15.6	7.3	1.0	5.2	100.0
주간 노동시간							
15시간 미만	43.3	36.7	13.3	3.3	1.7	1.7	100.0
15시간 이상 40시간 미만	43.4	28.3	11.3	9.4	1.9	5.7	100.0
40시간 이상	30.8	23.1	30.8	0.0	0.0	15.4	100.0
모름/무응답	25.0	37.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0
연령							
40대 이하	30.0	60.0	0.0	0.0	0.0	10.0	100.0
50대	45.7	30.4	17.4	4.3	0.0	2.2	100.0
60대 이상	39.7	29.5	16.7	6.4	2.6	5.1	100.0
학력							
중졸 이하	48.8	9.8	22.0	9.8	2.4	7.3	100.0
고졸	41.5	40.2	11.0	3.7	1.2	2.4	100.0
대졸 이상	10.0	50.0	30.0	0.0	0.0	10.0	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

일자리를 안정적으로 확보할 수 없고 충분한 소득을 뒷받침할 만큼 근로시간이 길지 않아 가사서비스 종사자들은 가사서비스 이외의 일자리를 갖기도 한다. 10%정도가 부업이 있다고 응답했다. <표Ⅲ-24>에 따르면, 분야별로는 ‘산후관리(4.7%)’, ‘아이돌봄(6.5%)’, ‘가사관리(11.4%)’가 부업이 있다고 응답했다. 근무기간이 비교적 짧을수록 부업이 있을 가능성이 높았다. 주이용업체별로는 ‘비영리 알선기관(5.4%)’, ‘앱이나 어플(17.4%)’, ‘영리 직업소개소(18.4%)’ 종사자들 간에 부업 유무에 다소 차이가 있었다. 이용자 수가 적을수록, 주간 노동시간이 짧을수록, 연령대가 낮을수록 부업이 있는 응답자 비중이 높았다. 사실 가사서비스 종사자에게 가사서비스 이외의 다른 일자리에 대해 질문한 것이기 때문에, 종사자가 가사서비스와 부업 가운데 어느 쪽을 ‘주업’으로 인식

하고 있는지 확인할 수는 없다.

이들이 종사하는 부업의 직종을 살펴보면 주로 식당일(39.2%), 기타(21.6%), 판매(13.7%) 순서로 높았다. 가사관리사와 40-50대는 식당일을 부업으로 하는 사람들이 많았다. 부업일의 평균 근로시간은 16.6시간이다. 부업이 있는 종사자가 부업에 할애하는 평균 주당 근로시간은 '8시간-16시간 미만(31.4%)', '16-30시간 미만(25.5%)', '8시간 미만(19.6%)' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 가사관리 종사자는 '16-30시간 미만(33.3%)', 산후관리 종사자는 '16-30시간 미만(50.0%)'을 부업 일자리에 일하고 있다고 응답했다. 근무기간 2년 미만(35.7%), 2~5년 미만(50.0%) 종사자는 '8시간-16시간 미만' 부업에 종사한다고 답했고, 근무기간 5~10년 미만(37.5%), 10년 이상(45.5) 종사자는 '30시간 이상'을 부업에 종사한다고 응답했다. 가사서비스 일을 주당 15시간 미만하는 종사자의 20.8%는 부업일에 16-30시간 미만, 25.0%는 30시간 이상을 일한다고 밝히고 있다. 즉 가사서비스 일을 15시간 미만하는 종사자의 절반 정도는 부업 일자리에 일하는 시간이 더 길다. 가사서비스 일자리의 연속성과 안정성이 불확실한 상태에서 부업은 안정적인 소득원 확보를 위한 불가피한 전략인 것이다. 또한 가사서비스와 다른 종류의 일자리를 병행하는 것이 드물지 않음을 보여주고 있다([그림Ⅲ- 3], [그림Ⅲ- 4] 참조).

<표Ⅲ-24> 부업 유무

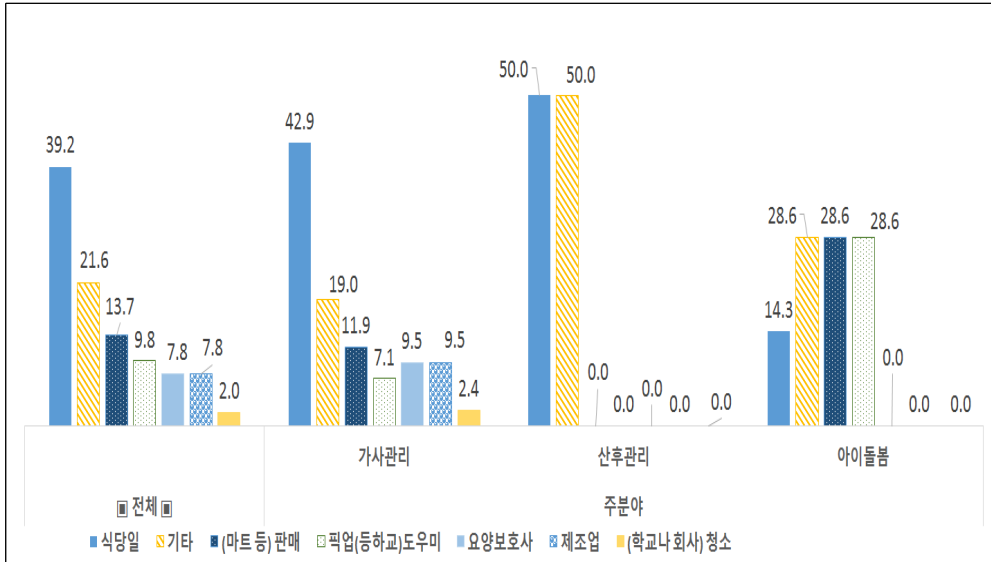
(단위 : %)

Base=전체	있다	없다	계
<input type="checkbox"/> 전체 <input type="checkbox"/>	9.8	90.2	100.0
주 분야			
가사관리	11.4	88.6	100.0
산후관리	4.7	95.3	100.0
아이돌봄	6.5	93.5	100.0
근무기간			
2년 미만	10.1	89.9	100.0
2~5년 미만	12.8	87.2	100.0
5~10년 미만	6.7	93.3	100.0
10년 이상	9.2	90.8	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	100.0
주 이용 업체			
비영리 알선기관	5.4	94.6	100.0

Base=전체	있다	없다	계
영리 직업소개소	18.4	81.6	100.0
앱이나 어플	17.4	82.6	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	100.0
이용자 수			
2집 이하	11.0	89.0	100.0
3~4집	6.5	93.5	100.0
5~6집	5.0	95.0	100.0
모름/무응답	22.2	77.8	100.0
주간 노동시간			
15시간 미만	14.4	85.6	100.0
15시간 이상~40시간 미만	7.6	92.4	100.0
40시간 이상	5.7	94.3	100.0
모름/무응답	14.3	85.7	100.0
연령			
40대 이하	21.6	78.4	100.0
50대	11.3	88.7	100.0
60대 이상	7.3	92.7	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	100.0
학력			
중졸 이하	5.3	94.7	100.0
고졸	12.7	87.3	100.0
대졸 이상	6.5	93.5	100.0
모름/무응답	25.0	75.0	100.0
주생계부양자 여부			
예	13.9	86.1	100.0
아니오	7.1	92.9	100.0
모름/무응답	20.0	80.0	100.0

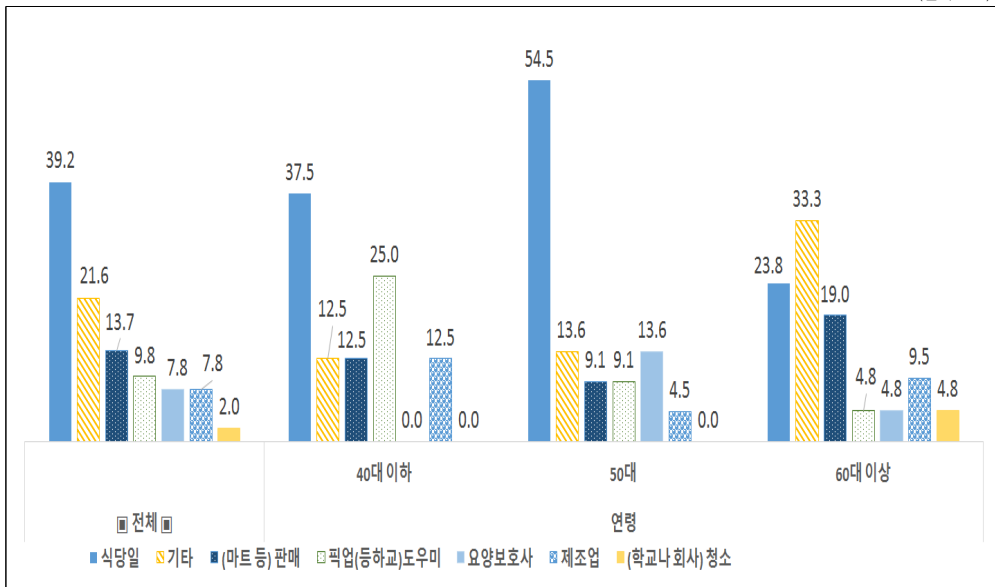
[그림 III-3] 주분야별 부업의 직종(중복응답)

(단위 : %)



[그림 III-4] 연령별 부업의 직종(중복응답)

(단위 : %)



<표III-25> 부업의 주당 근로시간

(단위 : %)

Base=다른 부업을 가지고 있음	8시간 미만	8시간-16시간 미만	16-30시간 미만	30시간 이상	모름/무응답	계	평균 (시간)	표준 편차
■ 전체 ■	19.6	31.4	25.5	17.6	5.9	100.0	16.6	10.64
주 분야								
가사관리	19.0	33.3	23.8	19.0	4.8	100.0	16.9	11.04
산후관리	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	100.0	20.0	0.00
아이돌봄	28.6	28.6	28.6	14.3	0.0	100.0	14.6	9.34
근무기간								
2년 미만	28.6	35.7	35.7	0.0	0.0	100.0	11.9	6.96
2~5년 미만	11.1	50.0	27.8	5.6	5.6	100.0	14.6	7.43
5~10년 미만	12.5	0.0	37.5	37.5	12.5	100.0	25.9	11.36
10년 이상	27.3	18.2	0.0	45.5	9.1	100.0	19.9	14.72
이용자 수								
2집 이하	22.5	30.0	20.0	22.5	5.0	100.0	17.0	11.40
3~4집	14.3	42.9	42.9	0.0	0.0	100.0	14.0	7.05
5~6집	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	16.5	12.02
모름/무응답	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	100.0	20.0	0.00
주간 노동시간								
15시간 미만	16.7	37.5	20.8	25.0	0.0	100.0	17.2	10.83
15시간 이상	25.0	25.0	30.0	10.0	10.0	100.0	15.2	9.47
40시간 미만	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	100.0	19.8	18.08
40시간 이상	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	100.0	19.8	18.08
모름/무응답	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	100.0	16.0	5.66
연령								
40대 이하	12.5	25.0	25.0	37.5	0.0	100.0	19.5	10.45
50대	18.2	36.4	22.7	22.7	0.0	100.0	18.1	11.94
60대 이상	23.8	28.6	28.6	4.8	14.3	100.0	13.4	8.60
학력								
중졸 이하	33.3	33.3	22.2	0.0	11.1	100.0	11.1	7.02
고졸	15.8	28.9	26.3	23.7	5.3	100.0	18.3	11.30
대졸 이상	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	100.0	10.7	5.13
모름/무응답	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	16.0	0.00
주생계부양자 여부								
예	23.1	38.5	23.1	7.7	7.7	100.0	13.8	9.84
아니오	17.4	26.1	30.4	21.7	4.3	100.0	18.4	10.87
모름/무응답	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	30.0	0.00

5) 근로/서비스 이용 계약과 부당 행위

비공식 고용관계에 놓인 가사서비스업은 노무 제공에 대한 근로계약의 체결 의무가 없다. 서비스 이용기간에 대해 사전에 문서로 정하고 일을 시작한다고 한 응답자는 42.9%에 불과했다. 분야별로는 가사관리는 62.2%, 산후관리는 51.2%, 아이돌봄은 39.3%가 서비스 이용기간에 대해 사전에 문서로 정하지 않는다고 응답했다. 근무기간 10년 이상인 근로자(72.3%)가 10년 미만인 종사자들보다 서비스 이용기간을 사전에 문서로 정하지 않는다고 응답한 비중이 높았다. 주이용업체 별로 살펴보면, 사전에 문서를 작성하지 않는다고 응답한 비율은 앱이나 어플 종사자(82.6%), 영리 직업소개소(72.4%), 비영리 알선기관(45.4%) 순으로 서비스 이용기간을 사전에 문서로 정하지 않는다고 응답한 비중이 높았다. 소개업체가 이용자와 근로자 간의 서비스 제공에 대한 조정의 역할을 하고 있지만 앱이나 어플 종사자는 그러한 중개 역할을 하지 않는 경우가 많다.

<표III-26> 서비스 이용기간 사전 문서 작성 여부

(단위 : %)

Base=전체	예	아니오	모름/무응답	계
<input checked="" type="checkbox"/> 전체 <input type="checkbox"/>	42.9	56.5	0.6	100.0
주 분야				
가사관리	37.3	62.2	0.5	100.0
산후관리	46.5	51.2	2.3	100.0
아이돌봄	60.7	39.3	0.0	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	54.0	45.4	0.6	100.0
영리 직업소개소	26.5	72.4	1.0	100.0
앱이나 어플	17.4	82.6	0.0	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	100.0

서비스 제공에 대해 구두나 문서로 정하고 일을 하는지 질문했다. 서비스 이용 계약 기간을 사전에 정해 놓았는지에 대해, ‘내가 스스로 그만 두지 않는 이상 계속 근무하는 것으로 정함(47.1%)’, ‘1개월 이상 1년 미만(18.5%)’, ‘1년 이상의 정해진 기간(16.9%)’ 순으로 높게 나타났다. 기간을 특정하기보다는 기간을 정하지 않는 경우가 더 많은데, 비공식 일자리에서 기간을 정하지 않았다는 것은 정규직에서 고용 안정성을 보

장받는 것과 의미가 다르다. 내가 스스로 그만두지 않더라도, 언제라도 이용자가 서비스 이용을 중단하고자 하면 서비스 제공이 종료된다는 것을 의미한다. 가사관리 종사자의 서비스 이용 계약기간으로 '내가 스스로 그만 두지 않는 이상 계속 근무하는 것으로 정함(45.4%)', 산후관리 분야는 '1개월 미만(67.4%)', 아이돌봄 분야는 '내가 스스로 그만 두지 않는 이상 계속 근무하는 것으로 정함(68.2%)'이 가장 높은 비중을 차지했다. 산 후라는 정해진 기간 동안 서비스를 제공하는 산후관리 분야를 제외하고는 기간을 별도로 정하지 않고 일을 하는 경우가 대부분이다. 주이용업체별로 기간 계약의 형태에서 다소 차이를 보였다. 비영리 알선기관 종사자는 '내가 스스로 그만두지 않는 이상 계속 근무하는 것으로 정함'이 53.7%로 가장 높았고, 영리 직업소개소 종사자는 '1개월 이상 1년 미만'이 54.1%로 가장 높았다.

<표III-27> 정해놓은 서비스 이용 계약기간

(단위 : %)

Base=전체	1개월 미만	1개월 이상 1년 미만	1년 이상의 정해진 기간	내가 스스로 그만 두지 않는 이상 계속 근무하는 것으로 정함	기타	모름/무응답	계
■ 전체 ■	10.0	18.5	16.9	47.1	2.5	5.0	100.0
주 분야							
가사관리	5.9	20.3	19.2	45.4	3.2	5.9	100.0
산후관리	67.4	23.3	0.0	9.3	0.0	0.0	100.0
아이돌봄	0.9	10.3	15.9	68.2	0.9	3.7	100.0
주 이용 업체							
비영리 알선기관	11.0	7.2	22.7	53.7	1.2	4.2	100.0
영리 직업소개소	9.2	54.1	2.0	22.4	3.1	9.2	100.0
앱이나 어플	7.0	20.9	11.6	50.0	7.0	3.5	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

응답자의 68.1%는 업무 범위를 이용자와 사전에 구두나 문서로 합의하여 정해놓았다고 응답했다. 이용기간에 대한 사전 합의보다 구체적으로 어떤 서비스를 제공할 것인지에 대해서 사전 합의 비중이 더 높다. 분야별로 보면 업무 범위에 대해 합의한다는 응답자는 산후관리(72.1%), 아이돌봄(70.2%), 가사관리(66.5%) 순으로 높았다. 주이용업체별로는 비영리 알선기관(78.8%), 영리 직업소개소(51.0%), 앱이나 어플(45.3%) 순

으로 사전에 업무 범위를 합의하여 정한다고 응답했다. 앱이나 어플 이용 종사자가 업무 범위에 대해서도 사전에 합의하는 비중이 낮은 것으로 나타났다.

<표Ⅲ-28> 업무 범위를 이용자와 사전에 합의하여 정해놓는지 여부

(단위 : %)

Base=전체	예	아니요	모름/무응답	계
■ 전체 ■	68.1	31.3	0.6	100.0
주 분야				
가사관리	66.5	33.0	0.5	100.0
산후관리	72.1	27.9	0.0	100.0
아이돌봄	72.0	27.1	0.9	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	78.8	20.3	0.9	100.0
영리 직업소개소	51.0	49.0	0.0	100.0
앱이나 어플	45.3	54.7	0.0	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	100.0

사전에 정한 업무 범위 안에서 서비스를 제공한다는 종사자는 91.8%에 달할 정도로 높게 나타났다. 일단 합의를 하면 가능한 한 정해진 업무 범위 내에서 서비스가 제공되고 있음을 의미한다. 그러나 사전에 정한 업무 범위 외의 서비스를 요구받는 경우도 있다. <표Ⅲ-29>에 따르면, 업무 범위 외의 서비스를 요구받았을 때 대처한 방법으로 ‘거절하지 못했다(62.1%)’, ‘이용자와 협의하여 일부만 서비스하였다(34.5%)’ 순으로 높게 나타났고 ‘거절하였다(3.4%)’ 응답 비중은 매우 낮았다. 분야별로 산후관리 종사자(75.0%), 가사관리 종사자(63.2%), 아이돌봄 종사자(50.0%) 순으로 ‘거절하지 못했다’라고 응답한 비중이 높게 나타났다. 주이용업체별로 앱이나 어플 소속 종사자, 비영리 알선기관, 영리 직업소개소 순으로 ‘거절하지 못했다’는 응답 비중이 높았다.

<표Ⅲ-29> 업무 범위 외의 서비스를 요구받았을 때 대처한 방법

(단위 : %)

Base=사전 업무범위 내에서 서비스 제공하지 않음	거절하지 못했다	이용자와 협의하여 일부만 서비스하였다	거절하였다	계
■ 전체 ■	62.1	34.5	3.4	100.0
주 분야				
가사관리	63.2	31.6	5.3	100.0
산후관리	75.0	25.0	0.0	100.0
아이돌봄	50.0	50.0	0.0	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	63.2	31.6	5.3	100.0
영리 직업소개소	50.0	50.0	0.0	100.0
앱이나 어플	75.0	25.0	0.0	100.0

소개업체는 가사서비스 종사자가 업무 범위에 대해 이용자와 개인적으로 협상할 수 있는 여건이 되지 않을 때 종사자를 대신하여 업무 범위를 사전에 정하는 역할을 수행하기도 한다. 소개업체의 93.1%가 가사서비스 업무 범위를 알려주거나 안내하고 있었다. 분야별로 가사관리, 산후관리, 아이돌봄 종사자 모두 업무범위 안내 여부에 '예'라고 응답한 비율이 90%이상으로 높게 나타났다. 주 이용업체 별로는 비영리 알선기관 종사자(95.5%), 영리 직업소개소 종사자(92.9%), 앱이나 어플 종사자(83.7%) 순으로 가사서비스 업무 범위를 알려주고 있다고 응답했다. 오프라인 소개업체의 경우 구인구직 과정에서 종사자가 어떠한 업무를 수행해야 하고 이용자가 어떠한 업무를 필요로 하는가가 일자리 매칭에서 중요한 정보일 것이다. 반면 앱이나 어플업체의 경우 세분화된 서비스 옵션을 제공하고 종사자가 제공할 수 있는 서비스와 이용자가 원하는 서비스가 일치할 때 일자리 매칭이 일어난다. 따라서 구체적인 업무 범위를 정하는 것은 소개업체의 역할이 아닌 이용자와 종사자 간의 문제로 넘겨진다.

<표Ⅲ-30> 소기업체에서 가사서비스 업무 범위 안내 여부

(단위 : %)

Base=전체	예	아니요	모름/무응답	계
■ 전체 ■	93.1	6.7	0.2	100.0
주 분야				
가사관리	92.2	7.6	0.3	100.0
산후관리	93.0	7.0	0.0	100.0
아이돌봄	96.3	3.7	0.0	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	95.5	4.2	0.3	100.0
영리 직업소개소	92.9	7.1	0.0	100.0
앱이나 어플	83.7	16.3	0.0	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	100.0

이용자의 사정에 따라 사전 공지 없이 갑작스럽게 서비스 이용이 취소되는 일도 있다. 이용자의 사정으로 갑작스럽게 일이 취소된 경험이 있는지를 물었을 때 ‘아주 드물게 생기는 일이다(52.7%)’, ‘그런 적 없다(27.5%)’, ‘한 달에 1회 정도 있다(12.7%)’ 로 응답이 나타났다. 갑작스럽게 취소당한 경험이 없는 응답자 비중은 4명 가운데 1명이었다. 분야별로는 아이돌봄 종사자가 취소당한 경험이 없다는 비중이 42.1%로 가장 높았다. 아이돌봄 서비스에 대한 이용자의 서비스 필요, 특히 맞벌이 부부의 자녀가 대상자인 서비스가 중단될 가능성이 낮을 수 있는 현실을 반영한다. 반면 가사관리 분야는 54.6%가 ‘아주 드물게 생기는 일이다’라고 응답했고, ‘한 달에 1회 정도 있다’는 응답도 16.2%를 차지했다. 주이용업체별로 살펴보면, 앱이나 어플 종사자가 갑작스럽게 취소를 당한 경험이 비교적 높은 것으로 나타났다.

<표Ⅲ-31> 이용자의 사정으로 갑작스럽게 일이 취소된 경험 유무

(단위 : %)

Base=전체	그런적 없다	아주 드물게 생기는 일이다	한 달에 1회 정도 있다	한 달에 2-3회 또는 그 이상으로 발생한다	모름/무응답	계
■ 전체 ■	27.5	52.7	12.7	5.8	1.3	100.0
주 분야						
가사관리	22.7	54.6	16.2	4.9	1.6	100.0

Base=전체	그런적 없다	아주 드물게 생기는 일이다	한 달에 1회 정도 있다	한 달에 2-3회 또는 그 이상으로 발생한다	모름/ 무응답	계
산후관리	32.6	55.8	2.3	9.3	0.0	100.0
아이돌봄	42.1	44.9	4.7	7.5	0.9	100.0
주 이용 업체						
비영리 알선기관	29.9	50.7	12.5	6.0	0.9	100.0
영리 직업소개소	28.6	49.0	11.2	8.2	3.1	100.0
앱이나 어플	17.4	64.0	15.1	2.3	1.2	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0

서비스 제공 과정에서 임금을 지급하지 않거나 부당하게 깎으려고 시도하는 이용자도 있다. <표Ⅲ-32>에 제시되어 있듯이, 임금 미지급이나 부당하게 깎으려는 시도를 겪었다는 종사자는 11%로 나타났다. 분야별로는 산후관리나 가사관리 종사자가 아이돌봄 종사자보다 임금 미지급이나 부당 삭감 시도를 더 많이 경험했다. 영리 직업소개소를 주로 이용하거나 앱/어플을 이용한 경험이 있는 종사자는 이러한 경험을 했다고 응답한 비중이 높게 나타났다. 일 중단의향이 있는 종사자(22.5%)가 중단 의향이 없는 종사자(7.5%)보다 임금 미지급이나 부당 삭감 시도를 당한 경험이 더 많았다.

<표Ⅲ-32> 임금 미지급이나 부당하게 깎으려는 시도를 겪은 경험 유무

(단위 : %)

Base=전체	예	아니요	모름/무응답	계
■ 전체 ■	11.0	88.8	0.2	100.0
주 분야				
가사관리	10.0	90.0	0.0	100.0
산후관리	25.6	74.4	0.0	100.0
아이돌봄	8.4	90.7	0.9	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	9.6	90.1	0.3	100.0
영리 직업소개소	16.3	83.7	0.0	100.0
앱이나 어플	9.3	90.7	0.0	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	100.0
일 중단의향				
예	22.5	77.5	0.0	100.0
아니요	7.5	92.3	0.3	100.0

임금 미지급이나 부당하게 깎으려는 시도가 있었을 때 이를 해결한 방식은 '직업알선기관 등 중간업체에서 해결해 주었다(52.6%)', '본인 스스로 요구해서 받아냈다(26.3%)', '받지 못했다(19.3%)' 순으로 높게 나타났다. 주이용업체 별로는 비영리 알선기관의 경우 '본인 스스로 요구해서 받아냈다(37.5%)'가, 영리 직업소개소 종사자(87.5%)와 앱/어플 종사자(62.5%)는 '직업알선기관 등 중간업체에서 해결해 주었다'가 문제 해결의 주된 방법으로 꼽혔다. 중간업체, 특히 영리 직업소개소가 이러한 일이 발생했을 때 적극적으로 문제를 해결하는 이유는, 임금 미지급이나 부당 삭감이 수수료와 자신들의 수익에 영향을 미치기 때문이거나, 임금 지급 문제를 해결해주지 못할 경우 종사자 사이에서 소개업체의 신뢰도가 하락해 종사자 확보에 어려움을 겪게 될 수 있기 때문일 것으로 짐작된다.

<표Ⅲ-33> 임금 미지급이나 부당하게 깎으려는 시도를 해결한 방식

(단위 : %)

Base=임금관련 어려움 겪음	직업알선기관 등 중간업체에서 해결해 주었다	본인 스스로 요구해서 받아냈다	받지 못했다	모름/무응답	계
■ 전체 ■	52.6	26.3	19.3	1.8	100.0
주 분야					
가사관리	54.1	32.4	13.5	0.0	100.0
산후관리	63.6	0.0	36.4	0.0	100.0
아이돌봄	33.3	33.3	22.2	11.1	100.0
주 이용 업체					
비영리 알선기관	34.4	37.5	25.0	3.1	100.0
영리 직업소개소	87.5	12.5	0.0	0.0	100.0
앱이나 어플	62.5	12.5	25.0	0.0	100.0
모름/무응답	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0

6) 이용자와 사전합의와 갈등 경험

종사자와 이용자가 서비스 제공에 대해 구체적으로 어떤 내용을 합의하고 있는지 조사했다.

<표Ⅲ-34>는 이용자와 사전합의가 이루어지고 있는 구체적인 내용을 제시하고 있다. '업무의 내용/범위 정함(75.4%)', '업무의 시작과 끝나는 시간(88.3%)', '휴식시간(29.8%)', '주말/공휴일/야간근무 수당(50.4%)', '치료비(16.7%)', '기물파손 시 해결방식

(45.2%)로 나타났다. 휴식 시간, 추가 수당, 치료비 등 종사자 보호 관련 사항에서 이용자와 사전합의를 하고 있다는 응답자의 비중은 매우 낮았다. 분야별로 살펴보면, 산후관리 종사자는 휴식시간(62.8%), 아이돌봄 종사자는 주말, 공휴일, 야간 근무 수당(70.1%)과 치료비(45.8%)에 대해 사전합의를 한다는 비중이 높았다. 각 서비스 제공의 특성과 관련된 것으로 보인다. 주이용업체별로 보면 앱/어플 종사자는 비영리 알선기관이나 영리 직업소개소 종사자에 비해 대체로 이용자의 사전 합의 과정이 없이 서비스를 제공하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

<표III-34> 이용자와 사전합의 비중

(단위 : %)

Base=전체	업무의 내용/범위 정함	업무의 시작과 끝나는 시간	휴식 시간	주말,공휴일, 야간 근무 수당	치료비	기물파손시 해결 방식
■ 전체 ■	75.4	88.3	29.8	50.4	16.7	45.2
주 분야						
가사관리	71.1	85.9	27.6	44.3	8.1	41.6
산후관리	88.4	93.0	62.8	53.5	18.6	44.2
아이돌봄	85.0	94.4	24.3	70.1	45.8	57.9
주 이용 업체						
비영리 알선기관	79.1	90.7	37.9	62.1	17.6	56.7
영리 직업소개소	78.6	90.8	24.5	42.9	26.5	22.4
앱이나 어플	57.0	75.6	4.7	14.0	2.3	26.7
모름/무응답	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

같은 사항에 대해 서비스 이용자와 의견 충돌로 곤란을 경험한 적이 있는지 질문했다. 이용자와 갈등 경험이 있는 응답자 비중은 ‘업무의 내용/범위 정함(12.3%)’, ‘업무의 시작과 끝나는 시간(8.7%)’, ‘주말, 공휴일, 야간근무 수당(9.8%)’, ‘치료비(7.9%)’, ‘기물파손 시 해결 방식(9.8%)’ 으로 나타났다. 분야별로는 가사관리 종사자의 13.5%는 ‘업무의 내용/범위 정함’에서 이용자와의 갈등 경험이 있었고, ‘기물파손 시 해결 방식’에서 갈등을 경험했다는 응답자는 13.0%로 다른 분야 종사자보다 높게 나타났다. 주이용업체별로는 영리 직업소개소나 앱이나/어플 종사자의 갈등 경험이 더 많은 것으로 나타났다. 영리 직업소개소 종사자(18.4%)가 비영리 알선기관 종사자(10.4%)나 앱/어플

종사자(12.8%)에 비해 '업무의 내용/범위 정함'을 둘러싼 갈등 경험이 더 높았다.

<표Ⅲ-35> 이용자와 갈등 경험 비중

(단위 : %)

Base=전체	업무의 내용/범위 정함	업무의 시작과 끝나는 시간	휴식 시간	주말,공휴 일, 야간 근무 수당	치료비	기물파손시 해결 방식
■ 전체 ■	12.3	8.7	6.5	9.8	7.9	9.8
주 분야						
가사관리	13.5	9.5	6.2	10.5	9.5	13.0
산후관리	11.6	9.3	11.6	7.0	4.7	4.7
아이돌봄	8.4	5.6	5.6	8.4	3.7	0.9
주 이용 업체						
비영리 알선기관	10.4	5.1	5.7	10.1	8.4	10.4
영리 직업소개소	18.4	17.3	10.2	12.2	10.2	7.1
앱이나 어플	12.8	12.8	5.8	5.8	3.5	10.5
모름/무응답	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

7) 사회적 보호

비공식 가사서비스업 종사자는 사회보험 제도 적용의 대상이 아니다. 소기업체의 알선으로 개인 이용자에게 가사서비스를 제공하는 일자리를 통해서도 4대 보험 가입 자격을 충족할 수 없다. 그럼에도 불구하고 가사서비스 종사자는 사회보험에 '국민연금(39.4%)', '건강보험(납부)(33.8%)', '건강보험(피부양자)(61.0%)', '고용보험(23.3%)' 등 적지 않게 보호를 받고 있었다. 국민연금 가입은 가사서비스 종사자라 하더라도 임의 가입이 가능하기 때문일 수 있다. 건강보험에 피부양자로 가입되어 있는 응답자는 61.0%로 배우자나 자녀를 통해 건강보험 혜택을 받고 있음을 의미한다. 부업 일자리가 임금근로이거나 임금근로자가 아니어도 자영업 종사자라면 지역가입자로서 건강보험에 가입할 수 있다. 건강보험료 납부자와 피부양자를 합하면 거의 모든 가사서비스 종사자는 건강보험 혜택을 누리고 있음을 알 수 있다. 임금근로자라는 조건을 충족해야 가입되는 고용보험에 23.3%가 가입되어 있다는 사실은 이들이 부업 일자리를 통해 고용보험에 가입되어 있을 수 있음을 추측케 한다. 아이돌봄 종사자의 51.4%가 고용보험에 가입되어 있는데, 앞서도 밝혔듯이 이들이 비공식 가사서비스 종사자이기 보다는 재정지원 일

자리 사업 참여자일 가능성이 있음을 시사한다.

주이용업체별로 비영리 알선기관 종사자(64.8%)와 앱/어플 종사자(59.3%)는 ‘건강보험(피부양자)’ 가입 비율이 높은 반면, 영리 직업소개소 종사자는 ‘국민연금(77.6%)’ 가입률이 가장 높았다. 국민연금은 40대 이하 연령대, 주당 노동시간이 긴 종사자, 월평균 소득이 높을수록 가입률이 가장 높게 나타났다. 건강보험은 60대 이상 고령층에서 피부양자 혜택을 받는 종사자 비중이 높았다. 앱/어플이 주이용업체인 경우 고용보험 가입률은 9.3%로 상대적으로 낮았다. 부업이 있는 종사자들은 부업이 없는 종사자들에 비해 국민연금가입과 건강보험료를 납부하고 있는 비중이 더 높았다. 부업이 없는 종사자들은 부업이 있는 종사자보다 건강보험 피부양자라고 응답한 비중이 다소 높았다. 부업이 있는 종사자의 고용보험 가입률은 28.0%, 부업이 없는 종사자의 고용보험 가입률은 22.8%로 크게 차이가 나지 않는다. 부업 일자리 역시 가사서비스 분야와 마찬가지로 비공식 형태이거나, 고용보험 당연가입자가 아닌 자영업자나 무급가족 종사자이기 때문일 것으로 추측된다.

<표III-36> 사회보험 가입률

(단위 : %)

Base=전체	국민연금	건강보험 (납부)	건강보험 (피부양자)	고용보험
■ 전체 ■	39.4	33.8	61.0	23.3
주 분야				
가사관리	43.8	35.1	60.8	13.5
산후관리	41.9	41.9	46.5	37.2
아이돌봄	23.4	26.2	67.3	51.4
주 이용 업체				
비영리 알선기관	24.5	26.6	64.8	29.3
영리 직업소개소	77.6	54.1	50.0	15.3
앱이나 어플	54.7	39.5	59.3	9.3
모름/무응답	0.0	0.0	0.0	0.0
연령				
40대 이하	59.5	45.9	54.1	21.6
50대	52.1	39.2	57.2	12.4
60대 이상	27.6	28.0	65.0	31.1
모름/무응답	100.0	100.0	0.0	0.0

Base=전체	국민연금	건강보험 (납부)	건강보험 (피부양자)	고용보험
학력				
중졸 이하	32.7	29.8	64.9	23.4
고졸	41.1	35.8	60.5	24.1
대졸 이상	47.8	30.4	54.3	17.4
모름/무응답	100.0	100.0	0.0	25.0
월 평균소득				
50만원 이하	16.7	28.1	63.5	45.8
51만원-100만원 미만	31.4	31.4	65.3	20.3
100만원-150만원 미만	48.6	35.0	58.2	15.3
150만원 이상	51.3	38.3	60.0	18.3
모름/무응답	50.0	42.9	50.0	35.7
혼인상태				
유배우	39.6	33.3	63.5	22.1
무배우	37.7	33.8	54.6	27.7
모름/무응답	66.7	66.7	33.3	0.0
부업 여부				
있다	72.0	64.0	50.0	28.0
없다	35.4	29.7	63.0	22.8

서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 위험에 대비하기 위해 가사서비스 소개업체는 보험을 가입하고 있다. 응답자의 70%가 물건파손에 대비한 보험, 35.0%가 부상에 대비한 보험에 가입된 상태라고 응답했다. 부상 대비 보험보다 물건파손 대비 보험 가입률이 높다는 사실은 소개업체가 종사자의 건강과 안전보다는 이용자의 불만과 민원에 대응하는 데 더 관심이 많음을 의미한다. 분야별로 보면, 산후관리 종사자의 물건파손이나 부상 대비 민간보험 가입률이 가장 높았다. 산후관리 종사자(88.4%), 아이돌봄 종사자(76.6%), 가사관리 종사자(65.1%) 순으로 '물건파손 대비 보험'에 가입했다고 응답한 종사자 비중이 높았다. 주이용업체별로는 비영리 알선기관 종사자(84.8%)가 앱/어플 종사자(60.5%)나 영리 직업소개소 종사자(24.5%)보다 '물건파손 대비 보험'에 가입했다고 응답한 비율이 높았다. 부상 대비 상해보험에서도 주이용 업체별 차이가 동일하게 드러나고 있다. 영리 직업소개소보다 앱 종사자의 민간보험 가입률이 다소 높다는 점이 특징적이다. 조사 대상 앱업체가 오프라인 형태로 운영되었을 때 가입했던 단체 민간보험

에 여전히 가입해 있거나 개인이 별도로 보험에 가입했는지 여부는 확인할 수 없다.

<표III-37> 민간보험 가입률

(단위 : %)

Base=전체	물건파손 대비 보험	부상 대비 상해보험
■ 전체 ■	69.4	35.0
주 분야		
가사관리	65.1	31.4
산후관리	88.4	55.8
아이돌봄	76.6	39.3
주 이용 업체		
비영리 알선기관	84.8	42.4
영리 직업소개소	24.5	18.4
앱이나 어플	60.5	24.4
모름/무응답	100.0	100.0
부업 여부		
있다	44.0	24.0
없다	72.8	35.6

5. 노동 인권

1) 건강과 안전

가사서비스 일은 육체적으로 고될 뿐만 아니라 대인서비스이기 때문에 정신적으로 힘들다. 일자리 공급이 안정적이지 않고, 노동자로서 병가나 휴가에 대한 권리가 없기 때문에 건강 문제가 발생해도 제때 치료를 받지 못하기 일쑤다. 응답자의 29.4%는 지난 1년 간 아픈 데도 일하느라, 혹은 일자리를 잃을까봐 두려워 병원진료를 못 받거나 검사를 받지 못한 적이 한번이라도 있었다고 응답했다. <표 38>는 가사서비스 종사자가 최근 1년 동안 가사서비스를 제공하는 중에 경험한 건강 관련 문제를 보여주고 있다. 가장 흔한 건강 관련 문제는 '통증(66.7%)', '참고 일함(57.3%)', '스트레스/우울(42.3%)' 이다. 대체로 가사관리 종사자의 건강 관련 문제 경험 비중이 더 높다. 다른 분야보다 업무를 수행하는 데 힘을 사용하고 세제 등 화학약품을 사용해야 하기 때문이다. 가사관리 종사자는 통증, 세제로 인한 건강 문제가 심각하며, 건강 문제가 있음에도

불구하고 참고 일한다고 응답한 종사자가 63.0%에 달했다. 산후관리는 스트레스와 우울을 겪었다고 응답한 종사자 비중이 다른 분야보다 높다. 아이돌봄은 다른 분야보다 건강 관련 문제를 상대적으로 덜 겪고 있지만, 통증과 참고 일할 수밖에 없었던 문제를 경험했다고 응답한 종사자 비중이 높았다. 근무기간이 길수록 건강 관련 문제를 겪는다는 응답자 비중이 높다. 건강 관련 문제 경험은 일 중단 의향에도 영향을 미치는 듯하다. 일 중단의향이 있는 종사자는 '통증(80.8%)'과 '참고 일함(75.0%)'에서 일 중단의향이 없는 종사자보다 경험했다는 비중이 높았다. 주간 노동시간이 길수록 '통증'과 '참고 일함'을 경험했다고 응답한 비율이 높았다.

<표III-38> 최근 1년 동안 가사서비스 제공 중 건강상의 문제 경험 비중

(단위 : %)

Base=전체	화상	통증	미끄러짐/ 넘어짐	피부질 환	두통/ 호흡기	골절	참고 일함	스트레 스/우울
■ 전체 ■	16.3	66.7	18.7	19.0	32.9	4.0	57.3	42.3
주 분야								
가사관리	17.8	73.0	23.2	24.1	41.6	4.3	63.0	45.4
산후관리	23.3	67.4	7.0	14.0	18.6	4.7	58.1	51.2
아이돌봄	8.4	44.9	7.5	3.7	8.4	2.8	37.4	28.0
근무기간								
2년 미만	9.4	48.2	7.9	7.2	18.7	1.4	38.1	28.1
2~5년 미만	16.3	68.1	19.1	24.1	35.5	2.8	53.9	35.5
5~10년 미만	20.8	80.0	25.0	21.7	42.5	6.7	70.0	50.0
10년 이상	20.2	73.1	23.5	24.4	36.1	5.9	70.6	58.8
모름/무응답	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0
주 이용 업체								
비영리 알선기관	14.3	67.2	20.6	18.2	32.2	3.6	62.4	49.3
영리 직업소개소	29.6	69.4	13.3	26.5	30.6	6.1	36.7	32.7
앱이나 어플	9.3	61.6	17.4	14.0	38.4	3.5	61.6	25.6
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
주간 노동시간								
15시간 미만	9.0	56.3	18.0	13.2	34.1	2.4	52.7	34.1
15시간 이상	17.6	69.8	21.0	24.8	36.3	5.0	58.8	45.8
40시간 미만	17.6	69.8	21.0	24.8	36.3	5.0	58.8	45.8
40시간 이상	27.1	78.6	12.9	11.4	15.7	2.9	64.3	50.0

Base=전체	화상	통증	미끄러짐/넘어짐	피부질환	두통/호흡기	골절	참고 일함	스트레스/우울
모름/무응답	23.8	71.4	14.3	19.0	38.1	9.5	52.4	38.1
연령								
40대 이하	13.5	62.2	18.9	27.0	32.4	0.0	54.1	37.8
50대	15.5	74.7	24.7	27.8	42.8	4.6	69.1	47.9
60대 이상	16.4	61.5	14.7	11.2	26.6	4.2	50.3	38.5
모름/무응답	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0

주: 화상-화상을 입은 적이 있다.

통증-허리, 다리, 무릎, 팔, 손목, 손가락 관절, 발, 발목 등에 통증을 느낀 적 있거나 느끼고 있다.

미끄러짐/넘어짐-미끄러지거나 넘어진 경험 혹은 높은 곳에서 떨어진 경험이 있다.

피부질환-독한 세제(락스 등)로 인해 피부 질환이 생긴 적 있다.

두통/호흡기-독한 세제(락스 등)로 인해 구토, 두통, 어지럼증이나 기침, 호흡기 문제가 있던 적이 있다.

골절-뼈가 부러진 적이 있다.

참고 일함-아픈데도 참고 일한 적이 있다.

스트레스/우울-스트레스나 우울감 등 정신적으로 힘들었던 적이 있다.

2) 인권 침해

가사서비스 일의 직무 가치는 사회적으로나 경제적으로 낮게 평가된다. 그러한 직무를 수행하는 가사서비스 종사자는 서비스 제공 과정에서 비인격적인 대우를 받는 경우가 종종 있다. 지난 1년 동안 가사서비스 종사자가 가사서비스 일을 하면서 경험한 인권 침해 실태를 보면, 가사서비스 종사자는 ‘인격무시(22.5%)’, ‘감시(34.6%)’, ‘도난 의심(11.5%)’, ‘눈치보기(32.1%)’, ‘폭행/폭언(4.0%)’, ‘성적 불쾌감(4.6%)’, ‘성폭력 위협(1.2%)’을 경험하고 있었다. 가사관리 종사자는 ‘감시(35.1%)’와 ‘눈치보기(33.2%)’를, 산후관리 종사자는 ‘눈치보기(51.2%)’와 ‘감시(44.2%)’, 아이돌봄 종사자는 ‘감시(29.0%)’와 ‘눈치보기(20.6%)’를 주된 경험이라고 응답했다. 인권 침해 경험은 일 중단의향에도 영향을 미치는데, 일 중단 의향이 있는 종사자가 의향이 없는 종사자보다 대체로 인권 침해 경험이 더 많았다. 40대 이하 연령층과 고졸 이상 학력층에서 인권 관련 문제를 겪었다고 응답한 비중이 더 높았는데, 이러한 계층에서 상대적으로 인권 감수성이 더 높아서 동일한 이용자의 행동이나 말에도 인격적 대우를 받지 못했다고 인식할 가능성이 높다.

<표III-39> 지난 1년 동안 겪은 인권 침해 경험

(단위 : %)

Base=전체	인격 무시	감시	도난 의심	눈치 보기	폭행 /폭언	성적 불쾌감	성폭력
■ 전체 ■	22.5	34.6	11.5	32.1	4.0	4.6	1.2
주 분야							
가사관리	25.4	35.1	15.1	33.2	4.3	5.4	1.4
산후관리	34.9	44.2	4.7	51.2	7.0	4.7	0.0
아이돌봄	7.5	29.0	1.9	20.6	1.9	1.9	0.9
주 이용 업체							
비영리 알선기관	18.2	32.2	11.0	32.2	3.0	3.6	1.2
영리 직업소개소	37.8	42.9	9.2	38.8	10.2	10.2	2.0
앱이나 어플	22.1	33.7	16.3	24.4	1.2	2.3	0.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
일 중단의향							
예	43.3	51.7	15.8	52.5	7.5	10.0	3.3
아니요	16.3	29.5	10.3	26.0	3.0	3.0	0.5
연령							
40대 이하	43.2	54.1	16.2	51.4	8.1	2.7	0.0
50대	28.4	40.2	14.4	35.1	4.6	5.7	1.5
60대 이상	15.0	27.6	9.1	26.9	3.1	4.2	1.0
모름/무응답	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
학력							
중졸 이하	14.6	28.7	11.1	27.5	2.3	4.1	0.6
고졸	26.8	36.8	11.7	34.1	5.0	5.0	1.3
대졸 이상	19.6	39.1	13.0	32.6	4.3	4.3	2.2
모름/무응답	75.0	75.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0

주: 인격무사·호칭 등의 문제로 인간적인 무시를 당한 경험이 있다.
 감사내가 일하는 것을 과도하게 감시당하는 기분이 든 적이 있다.
 도난 의심·집안의 물건이 없어졌거나 해서 의심 받은 경우가 있다.
 눈치 보기·이용자의 눈치를 보고 비위를 맞추느라 힘든 적이 있다.
 폭행/폭언·이용자로부터 폭행이나 폭언을 경험한 적이 있다.
 성적 불쾌감·성적으로 불쾌감을 주는 말, 행동을 겪은 적 있다.
 성폭력·성폭력과 같은 경험 및 이와 유사한 위험에 빠진 적이 있다.

6. 교육훈련

1) 직무훈련

일을 시작할 때 직무관련 교육을 받은 경험이 있는 종사자는 90.8%이다. 대다수 종사자가 일을 시작할 때 일정 정도 직무 교육을 받고 있는 것으로 나타났다. 직무관련 교육은 아이돌봄(96.3%), 산후관리(90.7%), 가사관리(89.2%) 순서로 높게 나타났다. 주이용업체별로 비영리 알선기관 종사자(99.1%), 앱/어플 종사자(91.9%), 영리 직업소개소 종사자(61.2%)의 직무관련 교육이 실시되고 있다.

<표Ⅲ-40> 일을 시작할 때 직무관련 교육 받은 경험 유무

(단위 : %)

Base=전체	예	아니요	모름/무응답	계
■ 전체 ■	90.8	8.7	0.6	100.0
주 분야				
가사관리	89.2	10.0	0.8	100.0
산후관리	90.7	9.3	0.0	100.0
아이돌봄	96.3	3.7	0.0	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	99.1	0.9	0.0	100.0
영리 직업소개소	61.2	35.7	3.1	100.0
앱이나 어플	91.9	8.1	0.0	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	100.0

직무 관련 교육에 지불한 평균 비용은 3.5만원이다. 직무관련 비용이 없었다는 응답자가 44.5%였고, '1만원~4만원미만(33.9%)', '4만원~20만원 미만(13.1%)' 이었다. 소개업체는 서비스 품질을 유지하거나 향상시키기 위해 직무관련 교육을 제공할 유인이 있으므로 종사자에게 별도의 훈련비용을 요구하지 않을 수 있다. 또는 여성인력개발센터와 같은 여성 취업 지원 기관에서 재정 지원을 받으며 훈련 프로그램에 참여하는 경우도 있다. 분야별로 살펴보면, 가사관리 종사자는 '1만원~4만원미만(43.9%)', 산후관리 종사자는 '4만원~20만원 미만(43.6%)', 아이돌봄 종사자는 '비용들지않음(64.1%)'으로 응답한 비중이 가장 높았다. 주이용업체별로 보면, 비영리 알선기관 종사자는 '1만원~4만원미만(45.2%)', 영리 직업소개소 종사자는 '비용들지않음(75.0%)', 앱/어플 종사자는

‘비용들지않음(84.8%)’으로 응답한 비중이 가장 높았다. 종사자는 직무교육 훈련 비용을 큰 부담으로 여기지 않고 있음을 보여준다. 종사자의 28.4%가 ‘부담스럽지 않은 편이었다’고 응답했고 56.8%는 ‘거의 부담스럽지 않았다’고 밝혔다.

<표III-41> 직무관련 교육에 지불한 총 비용

(단위 : %)

Base=직무관련 교육 받음	비용 들지 않음	1만원-4만원 미만	4만원-20만원 미만	20만원 이상	모름/무응답	계	평균 (만원)	표준 편차
■ 전체 ■	44.5	33.9	13.1	5.9	2.5	100.0	3.5	5.95
주 분야								
가사관리	42.1	43.9	9.4	2.7	1.8	100.0	2.5	4.00
산후관리	12.8	10.3	43.6	28.2	5.1	100.0	13.0	9.93
아이돌봄	64.1	10.7	13.6	7.8	3.9	100.0	3.3	6.28
주 이용 업체								
비영리 알선기관	29.5	45.2	15.7	8.4	1.2	100.0	4.6	6.52
영리 직업소개소	75.0	3.3	10.0	0.0	11.7	100.0	1.5	4.08
앱이나 어플	84.8	10.1	5.1	0.0	0.0	100.0	0.5	1.32
모름/무응답	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.00

직무관련 교육을 받은 응답자의 87.9%는 직무 관련 교육에 상해와 안전 교육이 포함되어 있다고 대답했고, 94.9%가 필요하다고 응답했다. 산후관리와 아이돌봄 종사자가 받은 직무 교육에 상해와 안전이 포함되는 경우가 더 많았는데, 종사자의 상해와 안전 인지, 서비스 대상자의 상해와 안전 관련 교육인지 여부는 정확한 파악이 어렵다. 주이용업체별로 구분해서 보면, 상해와 안전 관련 교육을 받은 응답자 비중은 비영리 알선기관 종사자(93.1%), 영리 직업소개소 종사자(81.7%), 앱/어플 종사자(70.9%)로 나타났다. 소개업체의 중간관리자로서의 역할이 미미한 앱업체는 종사자의 산업 안전 및 예방 교육을 상대적으로 소홀히 하고 있음을 시사한다.

<표Ⅲ-42> 직무관련 교육 내용 중 상해와 안전에 관한 교육

(단위 : %)

Base=직무관련 교육 받음	포함되었음	필요하다
■ 전체 ■	87.9	94.9
주 분야		
가사관리	87.0	93.9
산후관리	92.3	100.0
아이돌봄	89.3	96.1
주 이용 업체		
비영리 알선기관	93.1	97.0
영리 직업소개소	81.7	90.0
앱이나 어플	70.9	89.9
모름/무응답	100.0	100.0

직무관련 교육을 받지 않은 이유에 대해 응답자들은 ‘굳이 별다른 교육이 필요 없는 일이라(40.0%)’, ‘받을 만한 교육이 충분히 제공되지 못해서(33.3%)’, ‘직접 일하면서 배우는 것이 효과적이라(26.7%)’ 라고 밝히고 있다. 분야별로 가사관리 종사자는 ‘굳이 별다른 교육이 필요 없는 일이라(43.2%)’, 산후관리 종사자는 ‘직접 일하면서 배우는 것이 효과적이라(100%)’, 아이돌봄 종사자는 ‘굳이 별다른 교육이 필요 없는 일이라(50.0%)’를 직무교육을 받지 않은 주된 이유로 꼽고 있다.

<표Ⅲ-43> 직무관련 교육을 받지 않은 이유(중복응답)

(단위 : %)

Base=직무관련 교육 받지 않음	굳이 별다른 교육이 필요 없는 일이라	받을 만한 교육이 충분히 제공되지 못해서	직접 일하면서 배우는 것이 효과적이라	돈이 급하기 때문에 교육을 받을 시간이 부족해서	모름/무응답
■ 전체 ■	40.0	33.3	26.7	4.4	2.2
주 분야					
가사관리	43.2	37.8	18.9	5.4	2.7
산후관리	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
아이돌봄	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
주 이용 업체					
비영리 알선기관	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0
영리 직업소개소	40.0	40.0	25.7	2.9	0.0
앱이나 어플	42.9	14.3	28.6	0.0	14.3

2) 자격증

가사서비스 일자리의 사회적 인식과 전문성 제고를 위해 자격증은 종사자의 직무 능력을 인증하는 긍정적인 역할을 할 수 있다. 가사서비스 일과 관련한 민간 자격증을 보유하고 있는 응답자는 27.3%였다. 분야별로 아이돌봄 종사자(19.6%), 산후관리 종사자(25.6%), 가사관리 종사자(29.7%) 순서로 가사서비스 일과 관련한 민간 자격증을 보유하고 있었다. 주이용업체별로는 비영리 알선기관(23.9%), 영리 직업소개소(11.27%), 앱/어플(58.1%)로 나타났다.

<표III-44> 가사서비스 일과 관련한 민간 자격증 보유 여부

(단위 : %)

Base=전체	예	아니요	모름/무응답	계
■ 전체 ■	27.3	71.3	1.3	100.0
주 분야				
가사관리	29.7	68.4	1.9	100.0
산후관리	25.6	74.4	0.0	100.0
아이돌봄	19.6	80.4	0.0	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	23.9	75.2	0.9	100.0
영리 직업소개소	11.2	84.7	4.1	100.0
앱이나 어플	58.1	41.9	0.0	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	100.0

가사서비스 종사자는 자격증을 취득하는 데 평균 11.5만원을 지불했다. 민간 자격증 취득에 지불한 총 비용은 '1만원-4만원 미만(45.8%)', '4만원-20만원 미만(17.6%)', '20만원 이상(15.5%)' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 민간 자격증을 취득하는데 지불한 총 비용이 다르게 나타났다. 가사관리 분야는 '1만원-4만원 미만(55.5%)', 산후관리 분야는 '비용들지않음(36.4%)', 아이돌봄 분야는 '모름/무응답(33.3%)' 비중이 높았다. 주이용업체별로는 비영리 알선기관 종사자가 '1만원-4만원 미만(45.5%)', 영리 직업소개소 종사자가 '4만원-20만원 미만(45.5%)'로 비영리보다는 영리 직업소개소를 이용하는 종사자가 민간 자격증을 취득하기 위해 지불한 비용이 더 컸다.

<표Ⅲ-45> 민간 자격증 취득에 지불한 총 비용

(단위 : %)

Base= 민간자격증 있음	비용 들지 않음	1만원-4만원 미만	4만원-20만원 미만	20만원 이상	모름/무응답	계	평균 (만원)	표준 편차
■ 전체 ■	14.1	45.8	17.6	15.5	7.0	100.0	11.5	23.01
주 분야								
가사관리	12.7	55.5	15.5	14.5	1.8	100.0	8.8	17.26
산후관리	36.4	27.3	18.2	9.1	9.1	100.0	7.9	15.29
아이돌봄	9.5	4.8	28.6	23.8	33.3	100.0	35.2	45.21
주 이용 업체								
비영리 알선기관	20.0	40.0	18.8	12.5	8.8	100.0	11.3	24.57
영리 직업소개소	0.0	36.4	45.5	9.1	9.1	100.0	12.4	14.63
앱이나 어플	8.0	58.0	10.0	22.0	2.0	100.0	11.7	22.32
모름/무응답	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.00

종사자들은 민간 자격증 취득을 위해 지불한 비용에 대해 대체로 부담스럽지 않았다고 밝히고 있다. 거의 부담스럽지 않았다는 응답은 32.4%, 부담스럽지 않은 편이었다는 39.4%, 즉 71.8%가 비용이 부담스럽지 않았다고 응답했다. 분야별로 가사관리 분야(74.5%), 산후관리 분야(72.7%), 아이돌봄 분야(57.1%) 순으로 민간 자격증 취득비용이 부담스럽지 않다고 응답했다. 주이용업체별로 앱/어플 종사자(84.0%), 비영리 알선기관 종사자(68.8%), 영리 직업소개소 종사자(45.5%) 순으로 자격증 취득 비용이 부담스럽지 않다고 응답했다.

<표Ⅲ-46> 민간 자격증 취득에 지불한 비용 부담 여부

(단위 : %)

Base=민간자격증 있음	① 매우 부담스러웠다	② 부담스러운 편이었다	①+② 부담스러웠다	③ 부담스럽지 않은 편이었다	④ 거의 부담스럽지 않았다	③+④ 부담스럽지 않았다	모름/무응답	계
■ 전체 ■	4.9	20.4	25.4	39.4	32.4	71.8	2.8	100.0
주 분야								
가사관리	5.5	18.2	23.6	38.2	36.4	74.5	1.8	100.0

Base=민간자격 증 있음	① 매우 부담스러 웠다	② 부담스러 운 편이었다	①+② 부담스러 웠다	③ 부담스럽 지 않은 편이었다	④ 거의 부담스럽 지 않았다	③+④ 부담스 럽지 않았다	모름/ 무응답	계
산후관리	9.1	18.2	27.3	45.5	27.3	72.7	0.0	100.0
아이돌봄	0.0	33.3	33.3	42.9	14.3	57.1	9.5	100.0
주 이용 업체								
비영리 알선기관	6.3	22.5	28.8	37.5	31.3	68.8	2.5	100.0
영리 직업소개소	9.1	36.4	45.5	18.2	27.3	45.5	9.1	100.0
앱이나 어플	2.0	14.0	16.0	48.0	36.0	84.0	0.0	100.0
모름/무응답	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

민간 자격증이 없는 응답자의 자격증 취득 의향은 그다지 높지 않다. 민간 자격증 취득 의향이 있다고 응답한 종사자는 33.2%에 머물렀다. 분야별로 살펴보면, 산후관리 분야(12.5%), 가사관리 분야(35.2%), 아이돌봄 분야(34.9%)로 나타나고 있다. 근무기간이 짧을수록 자격증 취득 의향이 큰 차이는 아니지만 높게 나타나고 있다. 주이용업체 별로 보면 영리 직업소개소 종사자(20.5%), 비영리 알선기관(34.5%) 순으로 자격증 취득 의향이 있다고 응답했고 앱/어플 종사자(52.8%)가 자격증 취득에 가장 높은 관심을 나타내고 있다.

<표III-47> 민간 자격증 취득 의향

(단위 : %)

Base=민간자격증 없음	예	아니요	모름/무응답	계
■ 전체 ■	33.2	66.6	0.3	100.0
주 분야				
가사관리	35.2	64.8	0.0	100.0
산후관리	12.5	87.5	0.0	100.0
아이돌봄	34.9	64.0	1.2	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	34.5	65.1	0.4	100.0
영리 직업소개소	20.5	79.5	0.0	100.0
앱이나 어플	52.8	47.2	0.0	100.0
연령				
40대 이하	46.4	53.6	0.0	100.0

Base=민간자격증 없음	예	아니오	모름/무응답	계
50대	37.6	61.6	0.8	100.0
60대 이상	28.9	71.1	0.0	100.0
학력				
중졸 이하	28.7	71.3	0.0	100.0
고졸	35.9	63.6	0.5	100.0
대졸 이상	35.7	64.3	0.0	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	100.0
주생계부양자 여부				
예	36.2	63.8	0.0	100.0
아니오	32.4	67.6	0.0	100.0
모름/무응답	0.0	80.0	20.0	100.0

가사 서비스 일을 하는데 민간 자격증이 실제로 도움이 되는지에 대해 응답자의 58.1%가 그렇다고 응답했다. 분야별로 가사관리 분야(60.3%)와 아이돌봄 분야(59.8%)가 산후관리 분야 종사자에 비해 자격증이 도움이 된다는 응답자 비중이 더 높았다. 주이용업체별로 살펴보면, 비영리 알선기관 종사자의 60.6%, 영리 직업소개소 종사자의 34.7%, 앱/어플 종사자의 74.4%가 자격증이 가사서비스 일을 하는데 도움이 된다고 응답했다.

<표III-48> 가사 서비스 일에 민간 자격증 도움 여부

(단위 : %)

Base=전체	예	아니오	모름/무응답	계
■ 전체 ■	58.1	41.5	0.4	100.0
주 분야				
가사관리	60.3	39.5	0.3	100.0
산후관리	34.9	65.1	0.0	100.0
아이돌봄	59.8	39.3	0.9	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	60.6	39.1	0.3	100.0
영리 직업소개소	34.7	64.3	1.0	100.0
앱이나 어플	74.4	25.6	0.0	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	100.0
연령				
40대 이하	56.8	43.2	0.0	100.0

Base=전체	예	아니요	모름/무응답	계
50대	58.2	41.2	0.5	100.0
60대 이상	57.7	42.0	0.3	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	100.0
학력				
중졸 이하	59.1	40.4	0.6	100.0
고졸	58.2	41.5	0.3	100.0
대졸 이상	50.0	50.0	0.0	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	0.0	100.0

민간자격증의 어떠한 측면이 가사서비스 일을 하는 데 도움이 되는지 이유를 조사했다. <표Ⅲ-49>에 따르면, 가사서비스 일에 민간 자격증이 도움이 된다고 생각하는 이유는 '숙련이나 경력을 인정받는데 도움이 된다(46.4%)', '직업으로 사회적 인식을 향상시키는데 도움이 된다(31.8%)', '이용자에게 나의 서비스를 차별화시킬 수 있다(21.2%)' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 보면, 가사관리 종사자는 민간자격증이 숙련이나 경력을 인정받는데 도움이 되거나, 직업에 대한 사회적 인식 향상에 도움이 된다는 응답자 비중이 높게 나타났다. 아이돌봄 종사자의 57.8%는 숙련이나 경력 인정 측면에서 민간자격증이 도움이 된다고 응답했고, 다른 분야 종사자보다 상대적으로 높았다. 주이용업체별로 비영리 직업소개소 종사자는 직업에 대한 사회적 인식 향상(35.0%), 영리 알선기관 종사자는 숙련이나 경력 인정(61.8%), 앱/어플 종사자는 서비스 차별화(37.5%)를 민간자격증의 이점으로 언급한 비중이 상대적으로 높았다. 40대 이하 연령대는 서비스차별화(42.9%), 50대 이상은 숙련이나 경력 인정을 민간자격증의 이점으로 인식하고 있다.

<표Ⅲ-49> 가사서비스 일에 민간 자격증이 도움이 된다고 생각하는 이유

(단위 : %)

Base=민간자격증이 도움 됨	숙련이나 경력을 인정받는데 도움이 된다	직업으로 사회적 인식을 향상시키는데 도움이 된다	이용자에게 나의 서비스를 차별화시킬 수 있다	서비스 요금을 올려 받을 수 있다	모름/무응답	기타	계
■ 전체 ■	46.4	31.8	21.2	3.6	2.0	0.3	100.0
주 분야							
가사관리	42.6	35.4	21.5	4.0	2.2	0.0	100.0
산후관리	53.3	20.0	20.0	0.0	6.7	0.0	100.0

Base=민간자격증이 도움 됨	숙련이나 경력을 인정받는데 도움이 된다	직업으로 사회적 인식을 향상시키는데 도움이 된다	이용자에게 나의 서비스를 차별화시킬 수 있다	서비스 요금을 올려 받을 수 있다	모름/무응답	기타	계
아이돌봄	57.8	21.9	20.3	3.1	0.0	1.6	100.0
주 이용 업체							
비영리 알선기관	46.8	35.0	15.8	4.4	1.0	0.5	100.0
영리 직업소개소	61.8	29.4	23.5	2.9	8.8	0.0	100.0
앱이나 어플	37.5	21.9	37.5	1.6	1.6	0.0	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
연령							
40대 이하	38.1	23.8	42.9	4.8	0.0	0.0	100.0
50대	44.2	31.0	22.1	0.9	1.8	0.0	100.0
60대 이상	49.7	33.9	18.2	5.5	0.6	0.6	100.0
모름/무응답	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
학력							
중졸 이하	51.5	33.7	17.8	5.0	2.0	0.0	100.0
고졸	44.8	32.2	21.3	2.3	0.6	0.6	100.0
대졸 이상	39.1	26.1	39.1	8.7	0.0	0.0	100.0
모름/무응답	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0	0.0	100.0

7. 가사노동자 정책 수요와 서울시 정책 방향

1) 가사서비스 제도화

현재 정부와 국회는 가사서비스 일자리의 제도화를 추진하고 있다. 본 조사는 응답자에게 가사서비스 일자리의 제도화를 ‘가사서비스 업체에 직원으로 채용되어 노동법과 4대 보험의 적용, 퇴직금, 실업급여, 산재보험, 연차수당 등을 적용받을 수 있도록 하는 제도’라고 하며 이러한 혜택을 받기 위해 4대 보험에 가입하기 위한 보험료를 납부해야 한다고 설명했다. 조사 결과, 현재 정부와 국회가 추진하고 있는 형태의 가사서비스 제도화 사업에 참여할 의향이 있는 응답자는 50.4% 정도이다. 사회보험 혜택과 근로기준법 등 노동관련법이 적용된다는 장점도 있지만, 소득노출과 세금납부, 임금근로자로서 준수해야 하는 근로계약 체결과 그에 따른 의무와 책임 등 가사서비스 종사자가 부정적

으로 생각하는 내용도 포함되어 있다.

분야별로 보면 제도화된 고용형태에서 일하기를 원하는 종사자는 가사관리 분야는 46.2%, 산후관리 분야는 39.5%, 아이돌봄 분야는 69.2%였다. 근무기간이 5년 미만 종사자는 일자리 제도화 참여 의향이 있다고 응답한 비중이 높았고 5년 이상 종사자는 상대적으로 낮았다. 가사서비스 종사자로 근무한 기간이 길면서 연령대가 높을수록 사업 참여 의향은 낮다. 주이용업체별로 보면 비영리 알선기관 종사자의 56.7%, 영리 직업소개소 종사자의 29.6%, 앱 업체 종사자의 50.0%가 제도화된 일자리에 참여 의향이 있었다. 주생계부양자일 경우 사업 참여 의향이 있는 응답자 비중은 55.6%였는데, 주생계부양자일수록 가장으로서 사회보험 필요성이 높기 때문으로 보인다. 월평균 소득 수준이 높을수록 사업 참여 의향이 낮았는데, 세금 납부로 인한 실질 소득이 감소할 수 있다는 점이 제도화된 일자리에 매력을 느끼지 못하는 이유일 것으로 추측된다. 부업이 있는 종사자들은 36.0%만이 참여 의향이 있다고 응답했고, 부업이 없는 종사자는 51.1%만이 참여 의향이 있다고 응답했다.

<표Ⅲ-50> 가사서비스 일자리 제도화 참여 의향

(단위 : %)

Base=전체	있다	없다	계
■ 전체 ■	50.4	49.6	100.0
주 분야			
가사관리	46.2	53.8	100.0
산후관리	39.5	60.5	100.0
아이돌봄	69.2	30.8	100.0
근무기간			
2년 미만	63.3	36.7	100.0
2~5년 미만	57.4	42.6	100.0
5~10년 미만	47.5	52.5	100.0
10년 이상	29.4	70.6	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	100.0
주 이용 업체			
비영리 알선기관	56.7	43.3	100.0
영리 직업소개소	29.6	70.4	100.0
앱이나 어플	50.0	50.0	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	100.0

Base=전체	있다	없다	계
연령			
40대 이하	62.2	37.8	100.0
50대	49.5	50.5	100.0
60대 이상	50.0	50.0	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	100.0
학력			
중졸 이하	46.8	53.2	100.0
고졸	52.8	47.2	100.0
대졸 이상	52.2	47.8	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	100.0
주생계부양자 여부			
예	55.6	44.4	100.0
아니오	47.7	52.3	100.0
모름/무응답	40.0	60.0	100.0
월 평균소득			
50만원 이하	60.4	39.6	100.0
51만원-100만원 미만	55.1	44.9	100.0
100만원-150만원 미만	45.8	54.2	100.0
150만원 이상	46.1	53.9	100.0
모름/무응답	35.7	64.3	100.0
부업 여부			
예	36.0	64.0	100.0
아니오	51.1	48.7	100.0

가사서비스 일자리 제도화 사업에 참여할 의향이 없는 이유를 구체적으로 조사했다. 가사서비스 일자리 제도화 사업에 참여할 의향이 없는 이유는 ‘앞으로 일할 날이 얼마 남지 않아 참여하고 싶지 않다(38.8%)’, ‘세금과 사회보험료를 제하고 나면 소득이 줄어서 참여하고 싶지 않다(29.1%)’, ‘개인적 사정(소득이 노출되거나 개인파산 등)의 이유로 참여하기 어렵다(15.9%)’ 순으로 높게 나타났다. 응답자의 인구학적 및 소득 수준에 따라 사업 참여 의향이 없는 사유가 다르게 나타났다. 60대 이상 연령대는 일할 날이 얼마 남지 않아서(47.6%), 40대 이하 연령대는 ‘개인적 사정(소득이 노출되거나 개인파산 등)의 이유로 참여하기 어렵다’가 42.9%로 나타났다. 나이가 많으면 국민연금이나 고용보험을 통한 혜택을 누릴 수 있는 남은 근로생애가 짧아 사회보험 가입 유인이 낮

다. 40대 이하 가사서비스업에 종사자의 일부는 애초에 공식 임금 근로 일자리 취업을 기피할 수 밖에 없는 사정이 있어 가사서비스 일을 택했기 때문에 소득 노출이 불가피한 사업 참여에 부정적인 듯하다. 주이용업체별로 비영리 알선기관 종사자(51.0%)와 앱/어플 종사자(39.5%)는 '앞으로 일할 날이 얼마 남지 않아 참여하고 싶지 않다'를, 영리 직업소개소 종사자는 '세금과 사회보험료를 제하고 나면 소득이 줄어서 참여하고 싶지 않다(47.8%)'를 주된 이유라고 응답한 종사자 비중이 높았다. 월평균소득이 높을수록 세금과 사회보험료를 제하고 난 뒤의 실질 소득 감소 때문에 사업에 참여하고 싶지 않다고 응답하는 비중이 높게 나타났다. 부업이 있는 종사자들은 '세금과 사회보험료를 제하고 나면 소득이 줄어서 참여하고 싶지 않다(56.3%)'를 주된 이유로 가장 많이 응답했고, 부업이 없는 종사자들은 '퇴직금, 실업급여, 산재보험 등의 혜택을 실제로 누릴 수 없을 것 같아 참여하고 싶지 않다(44.4%)'고 가장 많이 응답했다.

<표III-51> 가사서비스 일자리 제도화 참여할 의향 없는 이유(중복응답)

(단위 : %)

Base=가사서비스 일자리 제도화 참여 의향 없음	앞으로 일할 날이 얼마 남지 않아 참여하고 싶지 않다	세금과 사회보험료를 제하고 나면 소득이 줄어서 참여하고싶지 않다	개인적 사정(소득이 노출되거나 개인파산 등)의 이유로 참여하기 어렵다	퇴직금, 실업급여, 산재보험 등의 혜택을 실제로 누릴 수 없을 것 같아 참여하고 싶지 않다	모름/ 무응답	기타
■ 전체 ■	38.8	29.1	15.9	15.1	2.3	0.4
주 분야						
가사관리	39.7	27.1	16.6	14.6	3.0	0.5
산후관리	53.8	30.8	11.5	7.7	0.0	0.0
아이돌봄	21.2	39.4	15.2	24.2	0.0	0.0
근무기간						
2년 미만	27.5	37.3	17.6	17.6	0.0	2.0
2~5년 미만	25.0	26.7	25.0	18.3	5.0	0.0
5~10년 미만	33.3	23.8	17.5	22.2	4.8	0.0
10년 이상	59.5	29.8	7.1	6.0	0.0	0.0
주 이용 업체						
비영리 알선기관	51.0	21.4	13.8	13.8	1.4	0.0
영리 직업소개소	13.0	47.8	20.3	17.4	4.3	0.0

Base=가사서비스 일자리 제도화 참여 의향 없음	앞으로 일할 날이 얼마 남지 않아 참여하고 싶지 않다	세금과 사회보험료를 제하고 나면 소득이 줄어서 참여하고싶지 않다	개인적 사정(소득이 노출되거나 개인파산 등)의 이유로 참여하기 어렵다	퇴직금, 실업급여, 산재보험 등의 혜택을 실제로 누릴 수 없을 것 같아 참여하고 싶지 않다	모름/ 무응답	기타
앱이나 어플	39.5	23.3	16.3	16.3	2.3	2.3
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
연령						
40대 이하	14.3	35.7	42.9	0.0	7.1	0.0
50대	30.6	39.8	16.3	13.3	1.0	0.0
60대 이상	47.6	21.7	13.3	18.2	0.7	0.7
모름/무응답	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
학력						
중졸 이하	41.8	23.1	13.2	22.0	1.1	1.1
고졸	38.3	34.0	17.7	10.6	0.7	0.0
대졸 이상	36.4	27.3	13.6	18.2	4.5	0.0
모름/무응답	0.0	0.0	25.0	0.0	75.0	0.0
주생계부양자 여부						
예	36.1	32.5	15.7	15.7	2.4	0.0
아니오	41.4	27.2	16.6	14.8	0.6	0.6
모름/무응답	0.0	33.3	0.0	16.7	50.0	0.0
월 평균소득						
50만원 이하	47.4	21.1	15.8	13.2	2.6	0.0
51만원-100만원 미만	50.9	20.8	13.2	13.2	0.0	1.9
100만원-150만원 미만	32.3	32.3	21.9	15.6	0.0	0.0
150만원 이상	33.9	37.1	11.3	16.1	3.2	0.0
모름/무응답	33.3	22.2	0.0	22.2	33.3	0.0
부업 여부						
예	21.8	56.3	9.4	12.5	0.0	0.0
아니오	15.4	23.8	13.6	44.4	2.8	0.0

2) 서울시 지원 정책 수요

서울시는 비공식 고용관계에서 일하고 있는 가사서비스 노동자의 근로여건과 처우 개선을 위해 정책적 지원을 모색하고 있다. 구체적인 지원 방안을 도출하기 위해 본 조사는 가사서비스 종사자들의 정책 수요를 조사했다.

가사서비스 노동의 특징은 종사자들이 개인 가정집에서 일하면서 복수의 이용자에게 서비스를 제공할 경우 이용자 집과 집 사이를 이동하는 시간이 길 수 있다. 서울시는 이미 이러한 형태로 일하는 노동자들을 위해 이동노동자를 위한 쉼터를 마련했다. 가사서비스 종사자에게도 이러한 형태의 서울시 지원이 필요한지를 질문한 결과, 쉼터가 필요하다고 응답한 종사자는 66.5%였다. 분야별로 아이돌봄 분야(72.0%), 가사관리 분야(66.5%), 산후관리 분야(46.5%) 순으로 가사서비스 종사자를 위한 쉼터가 필요하다는 응답이 많았다. 주이용업체별로 비영리 알선기관 종사자(74.6%), 앱/어플 종사자(66.3%)가 쉼터가 필요하다고 응답한 비중이 높았던 반면, 영리 직업소개소 종사자의 38.8%만이 필요하다고 응답했다. 이용자 수가 많을수록, 1회 방문시간이 4시간 이하 종사자, 주간 노동시간이 짧을수록 쉼터가 필요하다고 응답한 비중이 높았다.

<표Ⅲ-52> 서울시가 마련하는 가사서비스 종사자를 위한 쉼터 필요 여부

(단위 : %)

Base=전체	예	아니요	계
■ 전체 ■	66.5	33.5	100.0
주 분야			
가사관리	66.5	33.5	100.0
산후관리	53.5	46.5	100.0
아이돌봄	72.0	28.0	100.0
주 이용 업체			
비영리 알선기관	74.6	25.4	100.0
영리 직업소개소	38.8	61.2	100.0
앱이나 어플	66.3	33.7	100.0
모름/무응답	100.0	0.0	100.0
이용자 수			
2집 이하	64.6	35.4	100.0
3~4집	68.2	31.8	100.0
5~6집	80.0	20.0	100.0
모름/무응답	66.7	33.3	100.0

Base=전체	예	아니요	계
1회 방문시간			
4시간 이하	74.1	25.9	100.0
4시간 초과~8시간 미만	49.4	50.6	100.0
8시간 이상	57.7	42.3	100.0
모름/무응답	61.1	38.9	100.0
주간 노동시간			
15시간 미만	70.1	29.9	100.0
15시간 이상 40시간 미만	66.0	34.0	100.0
40시간 이상	61.4	38.6	100.0
모름/무응답	61.9	38.1	100.0
연령			
40대 이하	73.0	27.0	100.0
50대	64.9	35.1	100.0
60대 이상	67.5	32.5	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	100.0

컴퓨터 필요성에 비해 컴퓨터 이용 의향은 낮았다. 응답자의 31.5%만 컴퓨터를 이용할 것이라고 응답했다. 나머지 응답자는 이용하고 싶지만 실제 이용 여부는 컴퓨터의 지리적 위치와 여유 시간에 달려 있다고 밝히고 있다. ‘이용하고 싶지만, 집에서 멀리 있다면 이용 못할 것 같다(37.3%)’, ‘이용하고 싶지만, 시간이 없을 것 같다(25.2%)’ 순으로 높게 나타났다. 컴퓨터에서 제공하는 서비스 내용이 컴퓨터 이용 의향에 많은 영향을 미치겠지만, 컴퓨터 접근성이 높지 않다면 활용도가 높지 않을 것임을 시사한다.

분야별로 보면 아이돌봄 종사자의 이용 의향이 39.3%로 가장 높았다. 가사관리 분야(35.9%), 산후관리 분야(53.5%)는 ‘이용하고 싶지만, 집에서 멀리 있다면 이용 못할 것 같다’고 응답했다. 주이용업체별로 비영리 알선기관 종사자는 ‘이용하고 싶지만, 집에서 멀리 있다면 이용 못할 것 같다’라고 답한 비율이 43.0%였고, 영리 직업소개소 종사자(43.9%)와 앱/어플 종사자(38.4%)는 ‘이용하고 싶지만, 시간이 없을 것 같다’고 응답했다.

<표Ⅲ-53> 서울시가 마련하는 가사서비스 종사자를 위한 쉼터 이용 의향

(단위 : %)

Base=전체	이용하고 싶지만, 집에서 멀리 있다면 이용 못할 것 같다	이용할 것이다	이용하고 싶지만, 시간이 없을 것 같다	기타	모름/무응답	계
■ 전체 ■	37.3	31.5	25.2	2.5	3.5	100.0
주 분야						
가사관리	35.9	30.3	28.4	2.2	3.2	100.0
산후관리	53.5	23.3	11.6	2.3	9.3	100.0
아이돌봄	35.5	39.3	19.6	3.7	1.9	100.0
주 이용 업체						
비영리 알선기관	43.0	35.5	16.4	3.0	2.1	100.0
영리 직업소개소	23.5	21.4	43.9	2.0	9.2	100.0
앱이나 어플	31.4	26.7	38.4	1.2	2.3	100.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
이용자 수						
2집 이하	37.6	32.4	24.2	2.2	3.6	100.0
3~4집	35.5	29.9	29.9	2.8	1.9	100.0
5~6집	37.5	32.5	20.0	2.5	7.5	100.0
모름/무응답	44.4	11.1	33.3	11.1	0.0	100.0
주간 노동시간						
15시간 미만	35.3	39.5	21.6	0.0	3.6	100.0
15시간 이상 40시간 미만	35.5	29.0	28.6	3.4	3.4	100.0
40시간 이상	48.6	21.4	22.9	4.3	2.9	100.0
모름/무응답	38.1	33.3	19.0	4.8	4.8	100.0
연령						
40대 이하	18.9	37.8	32.4	5.4	5.4	100.0
50대	40.2	24.2	28.9	2.6	4.1	100.0
60대 이상	38.1	36.0	21.0	2.1	2.8	100.0
모름/무응답	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0

가사서비스 종사자들이 원하는 서울시의 지원 방안이 무엇인지 질문했다. 응답자들이 원하는 지원 방안은 '소개업체나 이용자와 문제가 생겼을 때 법률 상담과 지원

(30.6%), ‘직업병과 사고 예방을 위한 건강상담 및 교육 프로그램(16.0%), ‘스트레스 등 감정노동 피해 치료를 위한 힐링 프로그램(11.0%)’ 순으로 높게 나타났다. 근무기간이 길수록 산업 안전과 건강 관련 프로그램과 감정 노동 피해 치료 프로그램에 대한 수요가 높게 나타났다.

<표III-54> 서울시의 가사서비스 종사자 지원방안 1순위

(단위 : %)

Base=전체	소개 업체나 이용자 와 문제가 생겼을 때 법률 상담과 지원	직업병 과 사고 예방을 위한 건강상 담 및 교육 프로그 램	스트레 스 등 감정노 동 피해 치료를 위한 힐링 프로그 램	가사서 비스 직종에 대한 인식 개선을 위한 캠페인	이용자 에티켓 매뉴얼 보급	표준계 약서 보급과 홍보	일자리 알선을 위한 공공 직업소 개소나 앱 서비스 구축	공신력 있는 자격증 제도 도입	가사서 비스 종사자 간의 교류 지원	가사서 비스 직무 관련 교육 지원	이직 관련 및 정보 제공
■ 전체 ■	30.6	16.0	11.0	9.0	8.3	8.1	7.1	3.8	2.3	1.9	1.3
주 분야											
가사관리	32.4	17.3	10.8	10.3	7.6	5.9	7.8	3.0	2.2	1.1	1.1
산후관리	23.3	16.3	18.6	7.0	16.3	7.0	2.3	2.3	0.0	4.7	2.3
아이돌봄	27.1	11.2	8.4	5.6	7.5	15.9	6.5	7.5	3.7	3.7	1.9
주 이용 업체											
비영리 알선기관	27.2	14.9	12.5	11.6	7.2	10.1	5.7	4.8	2.4	2.1	1.2
영리 직업소개소	37.8	16.3	9.2	5.1	10.2	7.1	5.1	1.0	1.0	2.0	3.1
앱이나 어플	36.0	18.6	7.0	3.5	10.5	1.2	15.1	3.5	3.5	1.2	0.0
모름/무응답	0.0	1000	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
연령											
40대 이하	18.9	16.2	5.4	10.8	8.1	16.2	10.8	2.7	5.4	2.7	2.7
50대	29.9	15.5	10.3	11.3	9.8	7.7	7.7	3.1	1.5	1.5	1.0
60대 이상	32.9	15.4	12.2	7.3	7.3	7.3	6.3	4.5	2.4	2.1	1.4
모름/무응답	0.0	1000	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

주: 기타와 무응답 0.6% 표에서 제외함.

응답자의 중복 응답을 고려한 서울시의 가사서비스 종사자 지원방안 선호도에 있어서도 1순위만을 고려한 정책 수요의 우선 순위와 크게 다르지 않았다. ‘소개업체나 이

용자와 문제가 생겼을 때 법률 상담과 지원(45.2%), '직업병과 사고 예방을 위한 건강 상담 및 교육 프로그램(40.0%),' '스트레스 등 감정노동 피해 치료를 위한 힐링 프로그램(37.7%) 순으로 종사자의 정책 수요가 높게 나타났다. '가사서비스 직종에 대한 인식 개선을 위한 캠페인(34.0%), '이용자 에티켓 매뉴얼 보급(27.1%), '일자리 알선을 위한 공공직업소개소나 앱서비스 구축(24.4%)' 에 대한 요구도 비교적 높았다.

<표Ⅲ-55> 서울시의 가사서비스 종사자 지원방안_1+2+3순위(중복응답)

(단위 : %)

Base=전체	소개업체나 이용자와 문제가 생겼을 때 법률 상담과 지원	직업병과 사고 예방을 위한 건강상담 및 교육 프로그램	스트레스 등 감정노동 피해 치료를 위한 힐링 프로그램	가사서비스 직종에 대한 인식 개선을 위한 캠페인	이용자 에티켓 매뉴얼 보급	일자리 알선을 위한 공공 직업소개소나 앱 서비스 구축	표준계약서 보급과 홍보	가사서비스 직무 관련 교육 지원	공신력 있는 자격증 제도 도입	가사서비스 종사자 간의 교류 지원	이직 관련 교육 및 정보 제공
■ 전체 ■	45.2	40.0	37.7	34.0	27.1	24.4	19.4	19.4	17.3	13.3	7.9
주 분야											
가사관리	45.4	41.4	36.5	37.0	26.2	26.8	16.2	18.4	15.9	12.2	7.6
산후관리	41.9	46.5	55.8	32.6	39.5	9.3	18.6	16.3	14.0	14.0	4.7
아이돌봄	45.8	32.7	34.6	24.3	25.2	22.4	30.8	24.3	23.4	16.8	10.3
주 이용 업체											
비영리 알선기관	43.3	37.9	39.7	35.5	26.0	20.9	22.1	19.7	18.5	16.1	9.0
영리 직업소개소	51.0	40.8	38.8	29.6	29.6	22.4	18.4	17.3	5.1	7.1	7.1
앱이나 어플	45.3	46.5	27.9	33.7	29.1	40.7	10.5	20.9	26.7	9.3	4.7
모름/무응답	1000	1000	1000	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
연령											
40대 이하	37.8	37.8	37.8	29.7	37.8	18.9	35.1	10.8	27.0	10.8	13.5
50대	43.8	40.2	37.6	40.7	35.1	24.2	18.6	17.5	13.4	10.8	7.7
60대 이상	47.6	39.5	37.1	30.4	20.6	24.5	18.2	22.0	18.9	15.4	7.3
모름/무응답	0.0	1000	1000	0.0	0.0	1000	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

8. 소결

본 조사는 기존의 연구에서 밝혀진 내용들을 대부분 확인시켜 주면서, 가사서비스 노동시장에 일어나고 있는 변화의 전망과 한계를 보여주기도 했다. 가사서비스 노동시장은 여전히 종사자의 절반 이상이 60대 이상이고, 육체적으로 힘들며 사회적으로 전문성 있는 일로 인정받지 못하고 종사자에게 일자리가 부족한 특징을 확인시켜 주었다. 서비스 제공 시간이 짧고 방문 횟수도 짧은 가사관리나 아이돌봄 분야는 복수의 가정에서 서비스를 제공하고 있으며 종사자의 74%만이 원하는 시간만큼 일하고 있었다. 10명 중 1명은 모자라는 소득을 보충하기 위해 다른 부업을 가지고 있기도 했다. 일자리 부족과 서비스 제공 과정에서 경험하게 되는 인격적 무시, 부당 대우, 직업병, 건강 악화는 가사서비스 일을 중단하도록 만드는 원인이기도 하다. 연령대가 낮을수록 빨리 이 시장을 떠나 다른 일자리를 알아보고자 하는 바람도 컸다.

종사자는 소개업체를 통해서 일자리를 알선 받고 있다. 소개업체를 이용하는 이유는 소개업체가 신속하고 지속적으로 일자리를 연결해주고 직무 교육을 제공하며 이용자와의 갈등이 발생했을 때 고충 처리를 해주기 때문이다. 최근 확대되고 있는 플랫폼을 통한 가사서비스 중개는 신속하게 일자리를 구할 수 있을 거라는 가사노동자들의 기대 위에 확대되고 있다. 플랫폼은 기존의 오프라인 소개업체가 가진 부정적인 이미지를 쇄신하는데 크게 기여하면서, 앱 이용에 기술적 장애가 없는 저연령층과 고학력층을 가사서비스 노동시장으로 유인하는 역할을 하고 있다.

가사서비스의 플랫폼 이용 양태는 배달업 이동노동자와는 성격이 다소 다르다. 배달업은 배달기사가 직접 고용 형태인 임금근로자였다가 플랫폼을 통해 프리랜서, 즉 비임금노동자로 전환된 것이라면, 가사서비스업의 플랫폼은 오프라인 소개업체를 통해 취업을 했을 때도 근로자로 인정받지 못하는 비공식 노동자였고 플랫폼을 통한 취업에서도 비공식 노동자의 지위를 갖는다는 사실은 변함이 없다. 가사서비스 시장에서 플랫폼은 소개업체-이용자-종사자의 3자 관계에서 소개업체의 역할을 비가시화하고 이용자와 종사자에 대한 책임을 축소하는 경향을 보이고 있다. 앱은 알선업체로 하여금 종사자 보호의 책임(업무내용과 범위 등 관리, 직무와 안전 관련 교육, 종사자 보호, 고충처리)에서 보다 자유로울 수 있도록 한다. 또한 앱은 업체가 종사자의 근무시간표 통제를 가능하게 만들어 매칭의 효율성을 제고하여 수익을 극대화시키는 데 이용될 수 있다. 종사자도 앱이 제공하는 신속한 일자리 알선, 근로시간과 조건의 선택권을 선호하는 경우

앱을 적극적으로 이용하며 장점을 취한다. 앱은 구인/구직의 다양한 욕구를 충족하고 있는 듯하다.

가사서비스 종사자들을 제도적으로 보호할 수 있는 방안으로 논의되고 있는 것은 종사자를 직접 고용 형태로 전환하여 임금근로자로서 노동관계법에 적용을 받을 수 있도록 하는 것이다. 황덕순 외(2015)에서와 같이, 가사서비스 종사자의 개인적 경제적 상황과 이해관계에 따라 제도화 참여 의향에 차이를 보인다. 본 조사 결과 가사서비스 종사자의 절반 정도만이 가사서비스 제도화 사업에 참여 의향을 밝혔다. 세금과 보험료 납부로 인한 소득의 감소, 소득노출 기피, 실질적 혜택에 대한 부정적 기대, 남은 근로생애가 짧다는 점, 가사서비스 일자리 이외의 부업 여부 등 다양한 이유로 제도화된 근로형태로 일을 하고 싶지 않다는 의향을 밝히고 있는 것이다. 국민연금이나 건강보험은 가사서비스 근로를 통하지 않고서도 혜택을 볼 수 있다는 점, 일자리가 부족하고 불안정하여 실업급여 자격요건을 갖추 수 있을 정도로 오래 일할 수 있을지 뚜렷하지 않다는 점 등 종사자에게 가사서비스 제도화 사업 참여를 통해 실제 누릴 수 있는 이익은 크지 않을 수 있다. 특히 현재 종사자의 연령대가 높기 때문에 사업 참여를 통한 사회보호의 이익보다 소득 감소분이 더 클 것이라는 우려가 존재하는 것이다.

가사서비스 종사자의 노동실태를 보면 제도화 사업에 참여하고 싶은 종사자도 실제 사회보험 혜택을 누리지 못할 가능성도 있다. 전일제 상용직이 주된 고용형태였던 시기에 도입된 사회보험 제도는 가사서비스 종사자들의 근로실태와 정합적이지 않다. 현재 국민연금과 고용보험은 주당 15시간 미만 초단시간 근로자를 적용 제외하고 있다. 본 조사에서도 가사관리사의 30%는 주당 평균 근로시간이 10시간 정도밖에 되지 않았다. 초단시간 근로자에 대해서는 근로기준법상 주휴일(제55조), 연차휴가(제60조), 근로자퇴직급여보장법상의 퇴직금(제4조) 제도가 적용되지 않는다. 또한 고용보험 이중 취득을 금지하고 있기 때문에, 다른 부업 일자리에서 보험을 취득한 경우 제도화된 가사서비스 일자리를 통해서는 가입할 수 없다. 고용보험 제도가 개선이 되지 않는다면 일자리의 안정성이 보장되고 충분한 근로시간을 확보할 수 있으면서 다른 가족구성원을 통한 피부양자로서의 보험 혜택이 없을 경우에만 제도화 사업 참여 의향이 강하게 나타날 수 있다. 고용보험 제도의 이러한 부분이 개선이 된다면(황덕순, 2017), 가사서비스 종사자가 제도화 참여를 통해 받을 수 있는 실질적인 혜택이 증가하여 가사서비스 일자리의 공식화에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 또한 65세 이후에 신규로 고용보험에 가입한 고령 근로자도 실업 급여를 받을 수 있게 되었기 때문에 연령이 높은 종사자가 실업급여

여 혜택을 받지 못하는 불이익도 사라졌다. 종사자만이 아니라 소기업체의 제도화 사업 참여의 의지와 사업 참여로 인한 행정 및 관리 비용 부담도 가사서비스 제도화에 영향을 미칠 수 있다.

가사서비스 제도화는 가사서비스 종사자들이 체감하는 수준과 차원에서 노동권 보호로 이어지지 못할 수도 있다. 가정이라는 공간에서 수행되는 노동과정의 특수성, 그로 인한 부당대우, 산업안전 문제, 고충 처리에 대한 책임 소재를 둘러싼 분쟁은, 직접 고용을 하는 사용주가 개별 종사자의 노동과정과 근로환경에 어느 정도 관심을 가지고 규율의 당사자로 책임감을 가질 것인지에 달려 있기 때문이다. 직접 고용이 되더라도 여전히 서비스를 이용하는 당사자의 책임과 의무에 대한 규율은 사각지대에 머무르게 될 가능성이 높다. 플랫폼을 통한 가사서비스 공급이 소수의 몇 개 기업에 의해 독점될 때 노동자의 불안정성과 근로조건의 약화는 더 심화될 가능성도 존재한다.

Scholz(2016)가 제안하듯이, 플랫폼 독점 문제는 플랫폼 공유 방안, 즉 ‘플랫폼 협동주의’를 통해 극복될 수도 있다. 이것은 플랫폼에 역사적으로 오래된 협동조합 모델을 접목하는 것이다. 디지털 플랫폼의 기술적 핵심을 수용하여 일자리 매칭의 효율성을 높이면서 동시에 민주적 가치를 지키기 위한 대안적인 소유 모델을 도입하는 것이다. 플랫폼의 소유와 운영에 대해 사회적 연대를 강화하여 소수의 이익이 아닌 모두의 이익이라는 관점에서 가사서비스 노동의 공식화가 근로자의 노동권 보호에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다.

서울시의 가사서비스 종사자들을 지원할 수 있는 정책적 지원은 노동과정에서 경험하는 일상적인 차원의 도움에 초점을 두는 것이 필요하다. 신체적, 정신적 건강 문제를 예방하고 회복할 수 있도록 도와주는 것이 필요하다. 또한 분쟁이 발생했을 때 가사서비스 종사자의 든든한 지원군으로 함께해줄 수 있는 변호사나 노무사 등 전문적인 도움을 지원하는 것이 필요하다. 작업 공간 안에 별도의 휴식 공간이 없고 공유하는 작업장을 가지고 있지 않은 가사서비스 종사자들에게 쉼터는 종사자 간의 고충과 애로에 대한 공감과 연대 형성 등 다양한 역할을 수행할 수 있으며 본 조사에 참여한 종사자들도 필요성을 높게 평가하고 있다. 그러나 이용자의 집과 집 사이를 이동하는 시간에 쉬어갈 수 있는 휴게 공간으로서 활용도는 떨어질 것이다. 대신 권역별로 쉼터를 설치하여, 이 공간에서 법률 상담 및 지원, 안전예방 교육 및 상담, 힐링 프로그램을 제공하는 것이 가사서비스 종사자들의 건강과 안전을 보장하기 위한 효과적인 지원 방안이다.

IV. 심층면접조사를 통해 본 가사노동실태와 개선방안

1. 조사 개요

1) 조사대상자 선정 및 방법

본 장에서는 서울지역 가사노동자의 노동조건과 고충실태, O2O서비스 도입에 따른 가사노동시장의 변화를 심층적으로 분석하고, 서울시 차원의 정책과제를 도출하기 위해 가사노동 종사자 및 기관 담당자에 대한 심층면접조사를 실시하였다. 심층면접대상은 가사노동자와 가사노동 알선기관 담당자를 선정하였는데, 가사노동자 중 일부는 온라인 플랫폼을 통해 일을 하고 있는 가사노동 종사자를 일부 포함하였다.

심층면접조사는 우선 가사노동시장이 어떻게 변화하고 있고 기관 소속 노동자 유형별로 노동특성이 어떠한지 파악하기 위해 자문회의를 개최하여 알선기관 담당자의 의견을 들었다. 그 다음 자문회의 결과를 바탕으로 심층면접조사 질문지를 작성하여 가사노동자의 노동환경이 어떠한지 심층면접을 실시하였다. 가사노동자의 노동환경은 가사 알선기관의 운영유형과 수익구조 등에 따라 달라질 수 있기 때문에 직업소개소, 비영리기관, 애플리케이션으로 분류하여 가사노동자를 소속 기관유형별로 심층면접을 진행하였으며 일부 노동자들은 상황에 따라 초점집단면접조사(Focus Group Interview: FGI)를 수행하였다. 일부 가사노동자는 개인적으로 섭외하였다. 알선기관 관리자 또한 유료직업소개소, 비영리기관, 애플리케이션으로 나누어 심층면접을 진행하였다. 각 기관별 도움을 받아 여성 가사노동자와 알선기관 관리자를 섭외하여 총 16명을 면접할 수 있었다. 주로 심층면접장소는 주로 노동권익센터 내 회의실이나 해당 기관의 사무실 등 외부의 간섭을 최소화한 공간에서 진행하였으며 약 1시간에서 2시간 정도 소요되었다.

2) 면접 참여자 현황

6개 알선기관(직업소개소, 비영리기관, 애플리케이션)의 소개에 의해 진행된 가사노동 종사자 12명의 연령, 업무유형, 근무경력, 서비스 유형은 다음의 <표IV- 1>과 같다. 면접참여자 중 가장 나이가 많은 사람은 만 63세 였고 만47세가 가장 어렸다. 이들이 가사노동 종사자로 일한 경력을 살펴보면 짧게는 1년, 길게는 25년까지 다양하게 나타난다. 심층면접에 참여한 12명은 대부분 정기적으로 가사일하고 있으나 산후관리사로 일하는 사례 6은 불규칙하게 일하는 것으로 나타났다. 또한 직업소개소에서 소개를 받아 일하는

사례 11과 사례 12는 비정기적으로 일당제로 가사일을 하고 있으며 식당, 이사청소 등 일당제 노동과 가사노동을 병행하여 일하고 있었다.

<표Ⅳ- 1> 심층면접 참여자 현황(노동자)

구분	방법	소속기관	업무	만 나이	근무 경력	서비스 제공 유형	월평균 소득 (단위:만원)	근무일자
사례1	심층면접	A업 업체	가사관리	만61세	1년	전일제 (정기)	150~160 (주5일)	주5일 근무
사례2	심층면접	A업 업체 (H업 업체 병행)	가사관리	만55세	1년	반일제 (정기)	230	주5일 근무 등하교 도우미로 100만원 부수입
사례3	FGI	B비영리단체	가사관리	만51세	9년	전일제 (정기)	130~140	주5일 근무
사례4		B비영리단체	가사관리	만55세	5년	전일제 (정기)	130~140	주5일 근무
사례5	심층면접	B비영리단체	아이돌봄	만59세	9년	전일제 (정기)	128	주4일 근무
사례6	심층면접	B비영리단체	산후조리	만59세	14년	입주, 전일제 병행 (비정기)	166	연평균 소득 2천만원
사례7	심층면접	C비영리단체	가사관리	만47세	3년	반일제 (정기)	80	주5일 근무
사례8	심층면접	E비영리단체	아이돌봄 (서울시 사업)	만63세	2년	반일제 (정기)	70	주 5일 근무 오후 3시 이후 근무
사례9	심층면접	E비영리단체	가사관리	만55세	8년	반일제 (정기)	70	주 3일 근무
사례10	심층면접	F업 업체	가사관리	만49세	3년	전일제 (정기, 비정기 병행)	200	주 5일 근무
사례11	FGI	D직업소개소	가사관리	만60세	25년	일당제 (비정기)	180	불규칙, 식당 등 병행
사례12		D직업소개소	가사관리	만47세	5년	일당제 (비정기)	200	불규칙 식당 등 병행

심층면접 하였던 알선기관 관리자는 총 4곳으로 직업소개소, 앱업체, 비영리단체로 분

류하여 조사하였다. 대부분 알선기관 관리자의 연령은 50대였으나 업체에만 20대 관리자를 심층면접하였다.

<표 IV- 2> 심층면접조사 참여자 현황(관리자)

구분	소속기관	업무	만 나이	관리규모	관리경력
관리자1	C비영리단체	기관 대표	만49세	12명	10년
관리자2	D직업소개소	기관 대표	만50세	1일 50~100명 (회원 5천명)	30년
관리자3	F업 업체	노무인사 담당자	만29세	회원 2천명	2년
관리자4	E비영리단체	노무인사 담당자	만52세	500명	15년

그 외 심층면접조사 전 가사노동시장 현황을 파악하고 질문지를 작성하기 위해 가사서비스 분야의 현장 관계자 자문회의를 진행했다. 참석자 및 주요 자문내용은 아래의 <표 IV- 3>과 같다.

<표 IV- 3> 현장전문가 자문회의 진행 내용

구분	내용
일시	- 2018년 4월
참석자	- 현장전문가 1: G비영리 가사서비스 제공기관 대표 - 현장전문가 2: H비영리 가사서비스 제공기관 관리자 - 현장전문가 3: H비영리 가사서비스 제공기관 실무자 - 현장전문가 4: I비영리 가사서비스 제공기관 대표 - 현장전문가 5: J서비스 인력 공급 분야 직능협회 관리자 - 현장전문가 6: K직업소개소 대표 - 현장전문가 7: L가사서비스 업체 관리자
자문내용	- 설문조사 및 현장조사에 대한 - 가사서비스시장 현황 및 현장 애로사항 - 가사노동자 보호법률에 대한 의견 - 가사노동자 노동환경 개선을 위한 정책제안 등

3) 질문 내용

심층면접 참여자를 대상으로 한 질문 내용은 다음의 <표Ⅳ- 4>와 같다. 가사노동 종사자는 주로 노동실태, 건강실태, 알선기관 및 서울시 지원 정책 대한 의견에 대해 질문했으며 알선기관의 경우에는 현재 운영방식, 가사노동자 교육방식, 이용자와 가사노동자 관리 시 고충사항, 정부와 서울시가 지원해줬으면 하는 사항에 대해 질문하였다.

<표Ⅳ- 4> 가사노동자 및 알선기관 대상 질문 내용

구 분	내용
가사노동 종사자	<ul style="list-style-type: none"> - 심층면접자 개별 특성(연령, 경력, 일을 하게 된 이유 등) - 가사노동 유형(일하는 방식, 일구하는 방식 등) - 가사노동 업무 강도(육체적, 정신적, 감정적) - 고객과의 관계, 고객 지시 내용 등 - 고객과의 갈등 및 고충 유형, 해결방식 - 계약서 작성, 휴식 시간 및 공간 제공, 식사시간 및 공간 제공 여부 등 - 알선 업체 등에서의 교육, 훈련 여부 - 임금의 적정성 - 가사노동이라는 직업에 대한 인식 - 가사노동자 건강 및 안전 문제 - 앱업체 이용 시 장점, 단점 - 가사노동 공식화에 대한 의견(4대 보험 가입, 최저임금 등) - 본인이 생각하는 알선기관의 역할 - 서울시 등에 바라는 점
알선기관 관리자	<ul style="list-style-type: none"> - 업체 규모, 유형(직업소개소, 기업체 등), 관리 인원, 종사자 연령대 - 가사서비스 중개방식(전통방식, 온라인 플랫폼) - 가사 서비스 중 주로 제공하는 분야(업무 분업 정도 등) - 가사노동자 모집 과정, 신규인력 관리 - 회비, 소개수수료 등 알선기관 주요 수입원 - 가사노동자 교육과 훈련 방식 - 기관에서의 이용자, 가사노동자 연계방식 - 알선 기관에서 겪는 어려움, 고충 - 가사서비스 시장 내 경쟁 현황 및 어려움 - 가사노동 관련 디지털 플랫폼 발달에 대한 전망 및 의견 - 기관에서 파악하고 있는 가사노동자 고충실태, 고객에게서 주로 제기되는 민원 - 업체에서 (이용자로 인한) 가사노동자에 대한 폭언, 성희롱 등 발생 시 해결방식 - 정부 및 서울시가 가사관리 종사자 처우 개선을 위해 해야 하는 일

2. 플랫폼 노동의 도입과 가사노동의 변화

1) 가사노동시장에 새롭게 유입되는 여성의 증가

심층면접조사결과 온라인 플랫폼을 사용하는 앱업체의 등장은 가사노동시장에 젊은 여성인력이 참여하는 효과를 낳았다. 기존 가사노동시장에서 일하는 노동자와 알선기관 관리자는 현재 일하는 가사노동자의 고령화와 인력 수급이 잘 되지 않는다는 것에 대해 우려를 표명하고 있었다. 그러나 O2O가사서비스를 제공하는 앱업체의 등장으로 기존의 가사노동자가 아닌 여성들이 가사노동시장에 참여하도록 유도했다고 말한다. 사례1, 사례2, 사례10은 앱업체를 통해 일을 하기 전에는 가사노동을 한 경험이 없었다. 본인 주변이 이용자가 되어 앱업체를 이용한 경험 또는 카톡 등 SNS광고를 통해 가사노동자로 일하게 된 사례이다. 이전에 가사노동자로 일하지 않았던 사례 1, 사례 2, 사례 10은 최신 기술인 앱을 통해 일을 구한다는 점에서 가사서비스 제공 O2O 서비스 업체에 대해 ‘깔끔해서’, ‘체계적이라서’, ‘전문직처럼 대우받는 거 같아서’라는 긍정적인 이미지를 갖고 있었다. F앱 업체 관리자에 의하면 O2O서비스의 발달에 따라 50~70대 여성노동자가 주류를 이루었던 가사노동자시장에 앱과 스마트폰 이용이 친숙한 30~40대 여성들이 가사노동시장에 유입이 되고 있다고 진술하였다.

전통적인 알선기관들은 (가사노동자가) 다 고령화되고 정체되고 있어요. (현장전문가1)

(일을 구하려고) 직업소개소도 몇 군데 가봤어요 근데 너무 형편없는 거예요. 그 시스템이. 근데 동생이 P업체(F앱 업체의 전신)를 통해서 사람을 써보니까 그 쪽이 오히려 회사가 크고 깔끔하다고 들었던 게 있어서 차라리 그렇게 들어가는 게 어떨겠냐요. 언니가 만약에 하고 싶다면 그렇게 통해서 일하다보니까 시스템 상에도 그렇고 체계적이고 여러 가지 면에서도 마음이 놓이더라고요. (사례10, 앱업체)

(인터넷에 구직 정보를 올렸는데) 카톡으로 이렇게 교육이 있다고 광고가 왔더라고요. 뭔가 청소를 하더라도 체계적으로 해보자 이래가지고 A업체 교육을 가게 되었거든요. (사례 2, 앱업체)

(앱업체 유입은) 주로 중장년층이고, 예전보다 연령대가 더 낮아졌거든요. 이 어플이 등장하면서, 왜냐면 어플은 젊은 층도 손쉽게 와서 근무할 수 있는 조건이 되었으니까. 예전에는 50-60대가 많았다면 지금은 40대 50대 후반 이 정도 선이라고 보면 될 거 같아요. 30대도 있어요. (관리자 3, 앱업체)

2) 전통적인 가사서비스 알선 기관의 일자리 공급 감소

전통적인 가사노동시장에서 가사노동자가 고령화되고 있고 앱 기반 업체의 등장하는 상황에서 전통적인 방식으로 가사서비스를 알선하는 유료 직업소개소와 비영리기관은 가사서비스 일자리 수요가 줄어들어 어려움을 겪고 있었다. 전통적인 가사서비스 알선 기관의 일자리 공급이 어려워지자 가사노동자들은 기존 유료소개소 및 비영리기관에서 이탈하여 앱 기반 중개업체에서 가사서비스 일자리를 구해 일했다. 이로 인해 전통적인 가사서비스 중개업체와 비영리 기관은 경쟁심화로 일자리 공급이 줄고 그로 인해 일자리 수요도 줄어드는 악순환을 겪고 있었다.

(고객, 가사노동자) 회원 관리를 안했는데 주변에 많은 업체들이 생기다보니까 많이 뺐겼어요. 회원들을. (사례 3, 비영리기관)

저희도 일자리가 많이 없어진다고 팀장님이 말씀하시더라고요. (사례 9, 비영리 단체)

앱을 깔아서 일을 받았다 하는 언니도 있어요. 거기는 평수에 상관없이 임금이 동일하다고 하더라고요. 그 언니는 많이 해야 하는 형편이거든요. 근데 일을 많이 할 수 있어서 좋았다고 하더라고요. 여기서 일을 더 하고 싶은데 일이 안 들어 와서.

(사례 7, 비영리기관)

(전통적인 알선 기관) 업체에 계신 분들도 (일을 찾기 위해) 앱을 많이 이용하시는 분들이 계시는 것 같더라고요. (사례 10, 앱업체)

일이 많이 줄은 거는 앱 쪽으로도 많이 갔고, 또 경기가 없다보니까 주인들도 사람을 덜 쓰는 그런 상황이죠. (관리자 2, 직업소개소)

3) 가사서비스의 세분화와 전문화

가사서비스시장에서 앱업체의 등장에 따른 변화 중 하나는 가사서비스가 세분화, 전문화되고 있다는 사실이다. 전통적인 가사노동시장에서는 가사서비스가 가사관리, 아이돌봄, 산후조리로 크게 세 분야로 세분화 하였지만 고객이 다양해지고 증가하는 상황 속에서 요구되는 가사서비스 또한 세분화, 전문화되고 있었다.

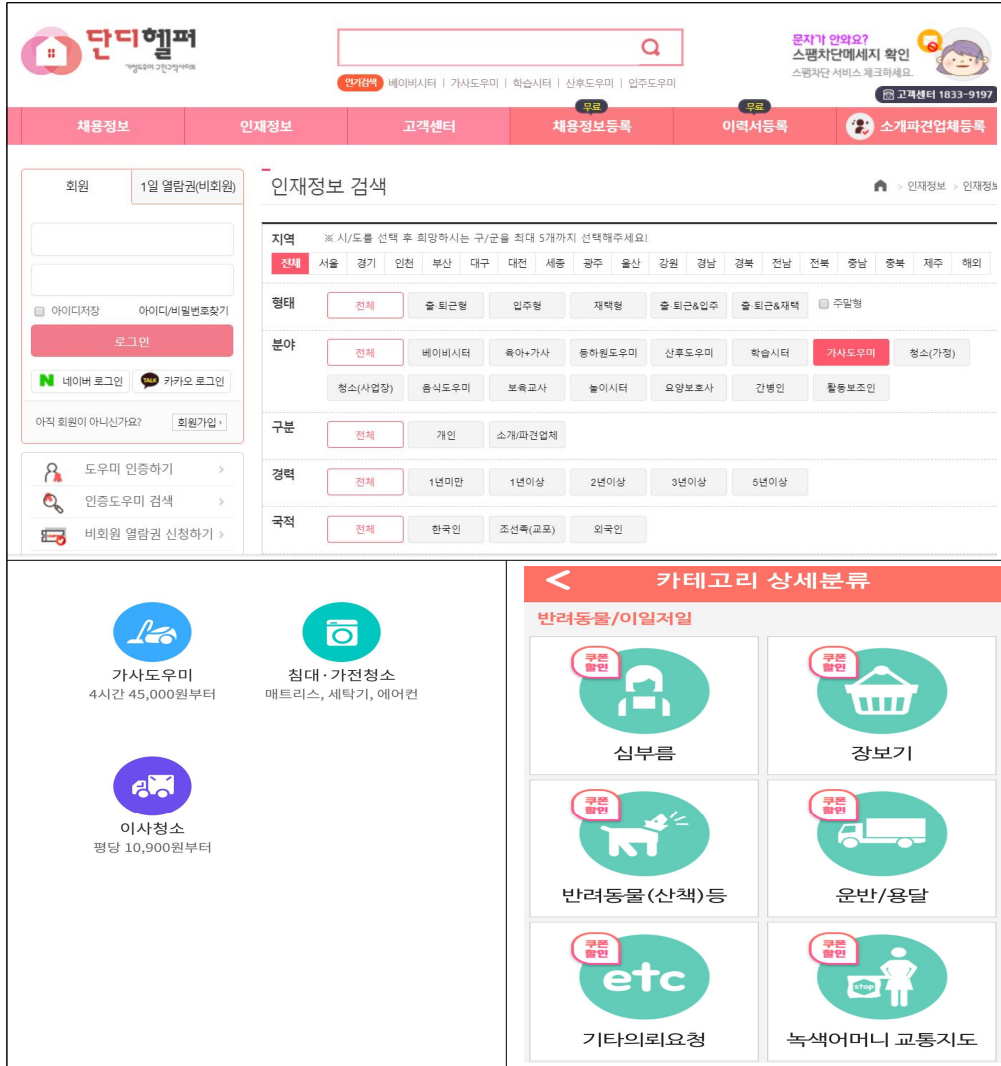
가사서비스앱에 들어가면 고객이 원하는 서비스를 선택할 수 있게 되어있다. F앱 업체가 제공하는 가사서비스는 청소주기(1회성, 정기성), 청소시간(2~8시간), 청소영역(욕실, 냉장고

정리, 수납정리 등), 분야(입주, 이사, 세탁기/에어컨 등 가전, 침대 등 가구, 오피스 클리닝 등), 청소 외 기타 가사(요리, 심부름, 장보기, 반려동물 돌보기, 물건 운반, 교통지도 등)에 따라 서비스 신청 영역을 전문화,¹⁸⁾ 세분화하고 있었다.

단디헬퍼 등과 같은 직거래 앱의 경우에도 직종별로 베이비시터, 학습시터, 보육교사, 놀이시터, 육아+가사, 등하원 도움, 산후조리, 학습시터, 가사, 청소, 음식, 요양보호사, 간병인, 활동보조인으로 다양한 구인구직 정보를 제공한다. 근무형태도 출퇴근, 재택, 입주, 출퇴근/재택 병행, 출퇴근/입주, 주말까지 세분화되어 구인구직 정보를 제공한다. 또한 지역별로 서울, 경기 등 수도권권을 비롯한 전국의 돌봄서비스 구인구직 정보를 제공하고 있었으며, 내국인과 외국인을 선택할 수도 있었다. 다른 앱업체도 살펴보면 F앱 업체와 같이 가사서비스를 세분화하여 선택할 수 있게 하지 않은 대신 가사서비스를 세분화하여 1회성 서비스와 정기서비스에서 이용할 수 있는 서비스를 차별화하여 제공하고 있었다. 예를 들면 1회성 서비스는 베란다 청소나 창틀 청소를 제공하지 않고 정기서비스를 신청한 경우에만 이용가능하다. 또한 정기서비스를 이용하는 경우에는 화장실 청소 대신 가스 후드 청소를 선택할 수 있도록 하는 방식이다.

18) 가전제품 청소(F앱업체 고객 지급 비용 1회당 80,000원), 이사청소 등의 경우에는 가전청소 또는 이사청소 전문 업체에 연계하여 서비스를 제공한다. 이 경우에는 전문 서비스라는 이유로 가사서비스 이용비(4시간 1회당 약 45,000원)에 비해 높은 것으로 나타났다.

[그림 IV- 4] 업체가 제공하는 온라인 플랫폼 화면



(세분화된 카테고리가) 가사도 있고 음식도 있는데, 그걸 주기에 따라 다르거든요. 정기형이라고 해서 일주일의 어떤 특정 요일, 특정 시간대에 자기는 맨날 써야 한다 그러면 주 1회 주2회 주3회 선택할 수 있는 정기형이라는 게 있어요. 정기형에는 가사도 있고 음식도 있어요. 그리고 1회성이라고 해서 난 정기는 아니고 필요할 때 마다 그때그때 신청해서 받아서 쓸래. 그럼 1회성 가사도 있고 음식도 있고. 그렇게 나뉘고 있어요.

(가사서비스가 가사랑 청소와 음식도 나뉘져 있어요?)

청소랑 음식이 나뉘져 있다고 보시면 돼요. 물론 청소하시면서 반찬 요청하시는 분들이

있어요. 그러는 경우는 청소로 들어와서 옵션을 선택하게끔 되어 있고, 음식은 음식만 하게끔 되어 있어요. …(중략)… 저희가 전문청소도 있고 포장이사도 있는데 그거는 거의 지점이 있거든요. 저희가 주문을 드리고 매출을 도와드리는 그런 형태로 진행하고 있어요.(관리자 3, 앱업체)

4) 노동시간 선택을 선호하는 노동자 증가

O2O 가사서비스 업체의 등장과 1회성 서비스와 같은 새로운 가사서비스 수요 증가는 노동자들이 시간을 선택하여 일할 수 있는 기회가 되고 있었다. 또한 여러 가사서비스 알선 기관에서 여러 일을 받는 특성도 있었다.

면접조사 결과 전통적인 가사서비스 방식으로 증개하는 유료직업소개소와 비영리기관은 이용자에게는 원하는 서비스를 제공하고, 가사노동자에게 일자리를 지속적으로 제공하는 방식으로 소속 가사노동인력을 지속적으로 확보하였다. 그러나 앱업체의 증가로 인한 경쟁이 심화되면서 일거리가 줄어들게 되었고, 주로 직업소개소나 비영리 기관에서 일을 받았던 여성들이 앱업체에서 일을 받는 것을 병행하여 일자리를 구하는 경우도 발생하였다. 또한 앱업체에서 일을 구하는 가사노동자들은 주중에는 고정된 집에서 정기청소를 하고 주말에는 1회성 청소를 하기도 하였다. 가사노동자들이 주말을 포함해서 노동하는 날과 노동시간을 선택할 수 있다는 점은 앱업체를 이용하게 되는 이유가 되었다. 그러나 온라인 플랫폼을 통해 여성노동자들이 노동시간과 날짜를 선택할 수 있는 방식이 여성노동자들에게 득이 될 수 있는지에 대해서는 의문이 있다. 앱을 이용하는 가사노동자가 증가하고 제공되는 일을 얻기 위한 경쟁이 격화될 경우 여성들이 날짜와 노동시간의 선택하기 어려울 수 있다. 이 경우 업체 간 경쟁과 노동자 간 경쟁이 치열한 대리운전업계에 만연하고 있는 ‘자발적인 착취구조’¹⁹⁾가 가사노동시장에서도 얼마든지 발생할 수 있다.

H업체(앱업체)도 해봤는데 H업체는 A업체에서 일이 없을 때 이럴 때 한번 해봤는데, 일은 다 똑같아요. (사례 2, 앱업체)

직업소개소에서 일할 때는 그 사람들 스케줄에 맞춰야 되는 거예요. 원해서 부르면 가야하고 그리고 일이 가사도우미인데 거기는 학교 급식도우미를 나가야 할 때도 있고…(중략)…(주변에서 가사서비스 증개업에 대해) 그것도 좋게 이야기 했어요. 저 아는 분이 하는

19) 자세한 내용은 이 철 외(2017) 참조.

데 시간이 자유로우니까 선택해서 간다고.

(사례 9, 비영리단체)

반일이면 4시간씩 이거든요. 4시간씩 오전, 오후, 월요일부터 금요일까지 하는데 제가 처음에 몇 개월은 그렇게 하다가 욕심이 생겨서 토요일 일요일 날도 애가 어리기는 한데, 애가 밖에 나가서 친구들과하고 노는 시간에 차라리 집안일을 조금 미루더라도 그렇게 나가서 일을 하는 것도 괜찮겠다는 생각에 몇 개월씩 토요일 일요일에 애 아빠 없을 때 나가서 일하니까 좋은 거예요.

(사례 10, 업체)

5) 이용자 중심의 가사노동자 평가와 평가 정보 공유

가사서비스앱이 등장하면서 가장 큰 변화 중 하나는 이용자 평가 시스템이 독점에서 공유로 바뀌고 있다는 것이다. 가사서비스앱이 등장하기 이전 전통적인 가사서비스 알선기관은 알선 기관의 관리자의 주관적 평가가 중요했고 관리자들이 이용자와 가사노동자의 평가를 모두 독점하였다.²⁰⁾ 이용자가 가사서비스를 이용하기 위해서는 알선기관 담당자의 의견과 정보에 의존할 수밖에 없었고, 가사노동자들도 관리자들이 소개해주는 집으로 갈 수 밖에 없었다. 물론 일부 대기업의 경우에는 자체 기준을 마련하고 시험을 보고 승급을 시키는 체계적인 시스템을 운영하기도 했다. 그러나 앱 가사서비스 업체가 생긴 이후에는 가사서비스를 받은 후 카드결제를 할 때 이용자의 평가와 이용후기를 입력하도록 하고 있다. 그리고 내가 한 가사노동자에 대한 평가와 별점을 다른 이용자로 공유할 수 있도록 시스템을 운영하고 있다. 운영형태는 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있는데, 모 업체는 배달서비스의 고객평가와 유사한 형태로 별점과 간단한 평가를 하도록 운영되고 있었다. F업체는 고객의 별점 매기기 제도 외에 모회사에서 자체적으로 지표를 만들고 평가하여 매니저가 승급할 수 있는 제도와 고객별점제도를 동시에 활용하고 있었다. 그러나 앱 내에서 이용자가 별점을 매기고 다른 이용자가 볼 수 있는 평가 점수는 가사노동자들이 앱 안에서 일을 얻는데 많은 영향을 끼치게 된다. 앱 업체에서의 이용자 중심 평가방식은 노동자들 간에 경쟁이 심화될 경우 만족도 점수를 얻기 위해 다른 노동자에 비해 낮은 서비스 가격과 강도 높은 서비스를 제공하게 만들어 스스로 노동통제를 강화하는 문제를 낳을 수 있다. 앱을 통해 호출을 보내는 대리운전업체와 킥서비스 업체에서는 업체에서 요구하는 대리운전 노동자가 호출을 받지 않는 경우 대리운전기사에게 일을 주지 않는 불이익을 주기도 한다(이 철 외, 2015).

20) 평가의 기준이 있기 보다는 이용자의 평가나 불만에 따라 가사노동자를 관리자가 평가를 하였고 이를 통해 얻는 정보를 통해 관리자가 가사노동자를 이용자의 집에 알선할 때 활용하였다.

일을 보냈을 때 어떤 주인이 전화가 왔는데 어제 보내신 분이 다른 건 잘했는데 이런 건 문제가 있다 그러면 저희가 머릿속에 그거를 인지해놓았다가 그 분한테 전화를 해서 “여사님 이거는 이렇게 시정을 해주세요.”하고 다시 교육을 시키고 보내드리죠. 계속 불만이 들어온다 그러면 이 분한테 이런 게 문제가 있구나 싶으면 제가 어느 정도 누적해두었다가 한꺼번에 기분 좋게 얘기해요. 주인이 해달라는 데로 해주셔야 되는데 자꾸 대꾸를 한다거나 자꾸 물건을 깨뜨린다거나. (관리자 2, 유료직업소개소)

(평점 매기는 제도가 있나요? 이 앱에?) 고객님들께서 하세요. 앱에서도 칭찬앱이 있어요. 칭찬앱이 있어서 고객님들이 띄워주세요. (사례 1, 앱업체)

(앱에서 이용자에게 직접 별표 받고 평가받아서 달라지는 게 있나요?)

일단은 저희가 뭔가가 우리에게 의해서 달라진다고보다 고객들이 그 평가를 보고 선택을 안 할 수가 있죠. 왜냐하면 고객이 스스로 주문을 올려서 제시 받아서 (입찰한) 매니저 중에 채택이라는 걸 하세요. 근데 프로필과 후기와 평점과 내용들을 보시고 하신 건데 어 이 매니저는 다른 고객의 평가에 의해서 별로 였어 하면 그 사람보다는 다른 매니저한테 눈길 이 가는 거죠. (관리자 3, 앱업체)

6) 온라인 직무교육의 도입

전통적 방식의 가사서비스 알선 기관은 주로 대면 교육을 운영하였다. 가사서비스를 알선하는 비영리기관은 여성인력개발기관과 연계하여 체계적인 교육 및 훈련을 진행하였다. 전통적 방식으로 운영했던 F앱업체의 모기업의 경우에도 체계적인 교육을 제공하는 것으로 알려졌는데, 받아본 경험이 있는 가사노동자들은 표준 교육과정이 있고 교육 과정 이수에 따라 매니저 등급을 매기는 방식으로 전문적이었다고 말한다.

청소하는 법하고 사장님이 실전에 가가지고 그걸 경험 토대로 해가지고 구체적으로 기획을 짜놓았더라고요. 보통 청소가 4시간인데 4시간 하더라도 큰방에 몇 분, 거실에 몇 분 해가지고 체계적으로 해서 딱 4시간이 데이터가 나오도록 굉장히 체계적으로 해놓았더라고요. 그리고 우리가 가도 청소도우미 같은 경우에는 뭐라고 해야지 인정을 받고.

(사례2, 앱업체 노동자)

F앱 업체의 일반 매니저 같은 경우에는 교육을 제대로 안 받는 사람이 굉장히 많아요. 그런데 (F앱의 모회사, 전통적인 가사서비스 알선 방식) OO에서는 딱 체계적으로 채용을 해서 시험을 보게 하기 때문에 거기서부터는 일반매니저가 없고 홈매니저 부터 3단계로 되어 있죠. (사례 10, 앱업체)

F앱 업체는 기존 가사서비스 알선기관의 대면교육과 달리 동영상을 통한 온라인 교육을 확대하고 있었다. F앱업체는 앱을 통해 일하는 가사노동자가 증가하는 상황에서 대면을 통한 가사노동자 교육이 어려워 대면 교육과 온라인 교육을 병행하고 있었다. 온라인 교육은 교육과정 이수 후 인증을 하는 방식으로 교육을 진행하고 있었다. 온라인 교육의 주요 내용은 청소도구 활용법이나 물건 파손 시 대처방법 등을 교육하고 있으며 온라인 교육 콘텐츠 제작 담당자를 두어 가사노동자를 대상으로 하는 동영상 교육을 제작·보급하였다.

처음에는 무조건 받으셔야 되는데 근데 그건 방식의 차이가 있어요. 예전에는 무조건 오셔서 대면교육을 했었거든요. 거의 반나절 교육을 받으셨어야 했는데 지금은 워낙에 이게 많은 규모가 들어오고, 어플로 들어오다 보니까 아 이렇게는 무리가 있다 물론 지금도 하고 있기는 하거든요 그래서 선택을 하게끔 했어요. 대면으로 오셔서 교육받으셔도 되고 온라인으로 교육받을 수 있어요 어플 상에. 그걸로 받으셔서 인증을 받으셔도 괜찮으세요. 그런데 다니시면서는 월에 1번 심화교육이라고 해서 온라인 교육이 있거든요. 그거 예전에는 대면 교육을 했었는데 지금은 온라인 교육으로 바뀌었어요. 신규 때는 처음 오시는 분들 대상으로는 거의 기능적인 부분이라고 해야 되나 가셔서 어떻게 해야 한다, 응대는 어떻게 해야 하고, 어디부터 하시는 게 효율적으로 청소하실 수 있다 이런 방법들을 제시해 드리고 있거든요. 들어가셔서 처음에는 한 개를 하셔야 되고요. 욕실 주방 쪽 하셔야 되고요. 먼저 청소하셔야 되고요. 마무리 정리 하셔야 되고요. 퇴실할 때 알려야 드려야 되고요. 이런 내용들에 대한 전반적인 거를 알려드리고 있고, 중간 중간에 들어가는 거는 특정 사례를 가지고 이런 일이 있을 때는 어떻게 대처하셔야 되고, 아니면 특별나게 어떤 영역에 청소를 강화할 수 있는 도구를 활용해서 할 수 있는 특강도 하고 있고요.

(온라인으로 보면 동영상으로 강의하는 건가요?)

그렇죠. 그걸 저희가 매월 업데이트 하고 있거든요. 담당자가 따로 있어요. 그걸 만드시는 분이 따로 있어요. (관리자 3, 앱업체)

3. 노동실태

가사서비스시장에서 앱 기반 O2O서비스의 확대는 가사노동시장에서 여성인력의 참여 확대, 전통적인 가사서비스 알선 기관의 축소, 가사서비스의 세분화와 전문화, 가사노동의 시간 자율성 증가, 이용자 중심의 평가와 평가 정보의 공유, 온라인 직무교육의 확대와 같이 가사노동자의 공식화 이전부터 노동환경에 다양한 변화를 가져오고 있었

다. 앱업체의 등장으로 가사서비스시장이 확대 되고 있는 상황에서 가사노동자의 노동 환경은 개선이 되고 있는지 아니면 더 열악해지고 있는지 간략히 살펴보았다.

1) 저임금과 휴일·초과야근수당의 부재

심층면접조사에 응한 사례자의 소득은 사례 10을 제외하고 주5일, 전일제 근무 기준으로 평균 130~166만원 수준이었다. 2018년도 월 평균 최저임금(157만377원)보다 낮거나 약간 높은 수준이었다. 앱업체에서 일하는 가사노동자인 사례10은 200만원을 넘을 경우가 있는데, 그 이유는 자사 내 매니저 등급이 높아 좀 더 높은 시급을 받기 때문이었다. 사례 10 또한 초기에는 주5일 근무를 했을 때 160~180만원 임금을 받았고, 소득을 더 올리기 위해 주말과 야간에 근무하는 경우에는 일시적으로 300~400만원의 수입을 올리기도 하였다. 이는 사례 11과 12도 마찬가지였다.

처음에는 아주 밑이다 보니까 4만원 대 할 때는 160에서 180만원, 토요일 일요일까지 하면 200만원 넘을 때도 있는데, 지금은 200만원을 넘는 경우가 허다하고 지금은 임금이 많이 인상이 되었으니까. 제가 만약에 토요일 일요일까지 하면 40건에서 50건까지 할 때도 있었거든요 그러다보니까 제일 많을 때가 300만원 에서 400만원 그 사이 정도.

(사례 10, 앱업체)

사례 11: 저는 한 달 내내 하면 200만원 선은 돼요. 180만원에서

사례 12: 하루라도 안 쉬고 하면.

(토요일, 일요일까지 다 일하시면 그 금액이 되는 건가요?)

사례11: 네.

(사례 11, 사례12, 직업소개소)

그렇다면 공휴일, 주말, 야간 노동 시 수당을 더 받고 있는가? 전통적 알선기관에서 일하는 가사노동자들과 마찬가지로 앱업체의 가사노동자들은 토요일이나 일요일, 또는 야간에 일한다고 해서 초과수당을 더 받는 것은 아니었다. 이들은 앱업체 요금제도 상 임금이 토요일, 일요일, 공휴일, 야간에 더 받지 못해서 불만이라고 진술하였다. 또한 정해진 시간 보다 초과 노동을 해도 더 받기가 어려웠다.

4시간하면 44,000원 받아요. 8시간은 88,000원, 정기 청소는 더 받는데 8시간에 10% 더 해서 96,000원을 받아요. (그럼 주말에 나가시면 수당을 더 받으시나요?) 제가 불만이 그거예요. 더 없어요.

(사례 1, 앱업체)

저는 밤12시 까지 했어요. 그 분이 저녁 7시에 신청하신 거예요. 7시에 신청하셨는데 11시까지 해야 되는 건데 제가 너무 그날 일이 많다보니까 쓰레기를 쓰레기봉투를 30개를 버렸어요...(중략)... 40분 50분이 초과가 되더라고요. 고객님한테 말씀드렸는데 제가 약하게 말씀드려서 그런지 또 남자다 보니까 초과 요금을 안주시더라고요.

(사례 10, 앱업체)

심층면접 참여자들은 앱업체에서 일하는 경우 업체에서 임금을 자동으로 지급하기 때문에 임금을 받지 못하는 경우는 없다고 말했다. 비영리기관에서도 일하는 가사노동자는 임금을 받지 못했던 경험은 없었다. 그러나 직업소개소 가사노동자의 경우 임금을 받을 때 이용자에게서 직접 받았고, 이용자가 일한 부분이 마음에 들지 않았다고 정해진 임금을 받지 못한 경험이 있었다. 하지만 이용자와 어떤 계약도 하지 않기 때문에 제대로 항의하지 못하고 그만둘 수밖에 없었다.

그래도 주셔야죠. 고정적으로 책정되는데. 그러면 아줌마 일한 거는 4만원밖에 안되는데 5만원을 달라고 하느냐고 이러면. 뭐 한두 번 얘기해서 안주면 그게 땡이예요. ...(중략)... 거의 딱 주거나 깎는 사람. 더 주는 사람은 많지가 않아요. (사례 12, 직업소개소)

2) 노동시간의 선택 기회 증가와 장시간 노동의 위험

앱 가사서비스가 등장하면서 가사노동자들은 날짜와 시간을 선택하여 일할 수 있는 기회가 증가하고 있지만 장시간 노동으로 인한 위험성 또한 증가하였다. 심층면접조사에 의하면 앱업체 소속 가사노동자는 스스로 일할 요일과 시간을 정할 수 있어 정기 서비스와 1회 서비스를 병행해서 제공할 수 있다. 앱업체에서는 일한 시간만큼 소득을 올릴 수 있어 본인 선택에 의해 8시간 이상 장시간 일할 수 있도록 일정을 짤 수 있다. 사례 10은 앱업체에서 정기 가사서비스를 제공하다가 소득을 더 올리고 싶어서 주말에 4시간 씩 1회성 가사서비스 일을 더 했다.

반일이면 4시간 씩 이거든요. 4시간씩 오전, 오후, 월요일부터 금요일까지 하는데 제가 처음에 몇 개월은 그렇게 하다가 욕심이 생겨서 토요일 일요일 날도 애가 어리기는 한데...(중략)...몇 개월씩 토요일, 일요일에 애 아빠 없을 때 나가서 일하니까 좋은 거예요. 그 나름대로. 임금도 또 1회성이니까. 조금 더 세고. 근데 사람이 욕심이 자주 생기더라고요. 그렇게 일하다가 조금 힘들면 토요일, 일요일 쉬고. 그러다가 또 몸이 근질근질하면 평일 날을 유지하는 고객님이 계시고 다른 고객님을 만나고 싶으면 1회성으로 토요일 일

요일 하고...(중략)...(1주일에 정기적으로 가사노동 하러 가는 집의 수) 8집. 그리고 주 2회 하는 집이 2집 있고, 나머지는 1주일에 한 번씩 하니까. 그리고 1회성으로 토요일, 일요일 해요. (사례 10, 앱업체)

3) 비공식적 업무 부가의 일상화

전통적인 가사서비스 알선기관, 앱 기반 가사서비스 알선기관 모두 가사노동업무 영역을 표준화해도 실제 가사노동 현장에서는 이용자의 상황에 따라 다른 가사노동을 제공한다. 이로 인해 일부 가사노동자들은 업무가 너무 많아진다고 판단하면 이용자와 협의하여 제공할 서비스를 정하기도 한다. 사례 7은 현재 두 집에서 정기적으로 가사관리 서비스를 제공하고 있는데 아이 유무에 따라 제공하는 서비스가 달라졌다. 이용자의 상황에 따라 제공하는 서비스가 다르기 때문에 가사노동자의 노동 강도 또한 달라질 수밖에 없고 부가업무가 정해진 시간 내에 끝나지 않는 경우도 있어 원치 않는 부가 노동을 일상적으로 수행하는 경우도 많았다. 하지만 정해진 업무 외에 부가노동을 한다고 해서 비용을 더 받거나 이에 대한 이의제기가 쉽지 않았다.

집집마다 노동 강도가 너무 다르다는 거예요. 저는 지금 집에서 너무 편하게 일을 하고 있어요...(중략)...지난번 집에서는 똑같은 일인데 조금 더 받았나 봐요. 한 10만원 정도 더 받았나 봐요 애가 셋이니까. 근데 막 숨이 찰 정도의 일이 너무 많아가지고. 또 할머니가 애를 안고 있을 테니 저것도 해 달라 저것도 해 달라 그러거든요. 저만 그러는데 아니라 다른 사람들도 그래요. 할머니가 애를 데리고 있으면서 그런 부분이 많대요. 애가 잘 놀 때는 당신이 보고, 애가 잘 안 놀 때는 시터들이 봐달라고 한대요. 그러면 애가 잘 안 놀 때 억지로 그렇게 해줘야 되고 그러면 설 수 있는 시간이 없잖아요. 10시간이고 12시간이고. (사례 5, 비영리 기관)

오늘 갔다 온 집은 어르신 두 분이 사시거든요. 일단 들어가서 매뉴얼이라고 해야 되나? 그런 순서가 있어요. 그래서 그걸 처음에 교육을 받고 하게 된 거죠. 어떤 일을 하느냐고요? 그 집은 주로 쓸기 닦기를 많이 해야 돼요. 음식은 해달라는 소리는 안하시고 재료 같은 거 다듬어 달라고 하시거든요. ...(중략)...(두 번째 집은) 고등학생 있고 중학생 있고 초등학생 있고. 방학 때 같은 경우는 애가 다 있어서 일하기 곤란하기도 하고. 그 집은 가면 항상 빨래 2번 해야 되고. 그리고 고양이도 있어서 털이 말도 못해요. 그리고 들어가서 일단은 제가 가는 집이랑 할머니 할아버지 집이랑 다르게 너무 일이 많아가지고 (사례 7, 비영리 기관)

업무를 표준화하여 제시하는 앱 기반 가사서비스 알선 업체 노동자도 이용자의 집마다 동일한 가사서비스를 제공하지 않았다. 이용자의 성향에 따라 제공하는 가사서비스가 세부적으로 달라졌다. 그러나 가사노동자들이 고객을 만족시키기 위해 일을 하다보면 시간을 초과하여 부가 업무를 할 수 밖에 없었고 부가 업무를 하고 난 뒤 추가비용을 받는 것은 이용자가 지불하지 않으면 받기 어려웠다.

고객님마다 성향이 달라서 주방을 건드리는 것을 싫어하시는 분도 계시고 또 다 오픈해서 다 해줬으면 하는 분들이 계세요. 어느 부분은 하지 마세요 하면 저는 열심히 시간이 남으면 창틀이나 유리나 그런 닦는 거 같은 경우에는 몇 주에 한 번씩 시간이 남으면 닦는데, 저는 손이 빠르다보니까 주방을 청소 안하다 보면 창틀이나 유리를 빨리 빨리 닦아드리고 그런 경우가 있고, 다 오픈해서 하시는 분들은 제가 봐서 조율해서 오늘은 창틀하면 다음 주에는 유리청소 하고 그렇게 나눠서...(중략)...(초과를 하면 비용을 좀 더 받을 수 있나요?) 아뇨 그런 건 전혀 더 없는데, 쓰레기양이랑 설거지양이랑 많아지면 시간 초과 된다는 거 아시니까 제가 문자로 오늘 시간 초과 되었어요 그러면 그 다음 주에 알아서 몇 천원씩이라도 놀아주시는 분은 한분 계세요. (사례 10, 앱업체)

2시간 나머지 3시간은 먹거리. 그분들이 원하는 거 해놓고. 서너 가지 해놓고. 그러면 이제 시간이 오바 될 때도 있고. 그런데 오바된다고 해도 우리가 돈 더 주세요 이런 말 못해요. (사례 3, 비영리 기관)

4) 휴식시간의 부재

앱 기반 가사서비스 알선 기관의 가사노동자는 3시간 또는 4시간, 8시간으로 서비스 제공시간 별로 가사서비스를 제공한다. 그러다 보니 가사노동자들은 일하는 내내 제대로 휴식을 취하기 어렵다. 4시간 단위로 나누어 하루에 여러 집에서 일하는 가사노동자는 한 집에서 일한 후 쉬지 않고 다른 집으로 이동해야 하고 이동하는 도중에 식사를 하거나 휴식을 잠시 취했다. 한 집에서 8시간 일하는 경우에도 가사노동자들이 휴식을 취하기는 쉽지 않았다. 8시간 일하는 가사노동자들은 이용자의 집에서 식사와 휴식을 할 수는 있지만 이용자의 눈치가 보여 마음 편히 쉬기 어렵다고 호소하였다.

제가 차를 가지고 다니는 경우에는 아침에 도시락을 싸가지고 와요. 그래서 차에서 10분 정도 먹고 그 다음 집 가고 그러는데, 만일 전철 이용하고 그러면 편의점에서 삼각김밥 이랑 우유사서 가면서 먹고 그렇게 해요. 처음에는 쉽지 않아서 굶었어요.

(사례 10, 앱업체)

그게 조금 애매 하더라고요. 요구하기도 그렇고. 회사에서 매칭해서 간 경우인데, 그 집에서는 그렇게까지 잔걸음해가면서 하는 집은 아니에요. 제가 알아서 조절하면서 휴식시간도 하고 하면 되는데, 제 양심껏 그렇게 못하겠더라고요. 움직여야겠더라고요. 그런데 일당은 8시간이니까 먹어줘야 하니까.

(식사제공을 할 수 있게 재료가 있거나 아니면 싸가야 돼요?)

제가 싸가야 하는데 그 최소한의 비용은 주시더라고요. 나가서 먹기도 그렇고 제가 간단하게 싸 가는데.

(그래도 쉬기도 애매하고 후다닥 먹고 계속 일하셔야겠네요.)

네.

(사례 1, 애플체)

어차피 내 일이니까 빨리 해두고. 그리고 쉬지도 못해요. 혼자서 우두커니 뭘 쉬고 있겠어요.

(사례 4, 비영리 기관)

(이용자가 집에 있으면 요?)

그러면 더 못 쉬죠. 없으면 그래도 화장실도 가고 커피라도 한잔 마시고 그러는데 주인 있으면 더 못하죠.

(사례 3, 비영리 기관)

5) 가사노동자에 대한 낮은 사회적 인식

심층면접에 참여했던 가사노동자들은 가사노동자에 대한 교육이 전문적으로 이루어지고 있고 매니저 등 호칭이 바뀌고 있다는 점에서 가사노동자가 전문가로 인정될 것이라고 긍정적으로 생각하고 있었다. 그러나 사례 2와 같이 심층면접에 왔던 가사노동자 중 일부는 여전히 가사노동자로 일하고 있음을 가족에게 밝히지 못하고 있었다. 그 이유는 가사노동에 대한 사회적 인식이 낮기 때문이었다. 사례 11과 사례 12는 가사노동자에 대한 낮은 사회적 편견과 고정관념으로 인해 일할 때 자신들에게 비인격적 대우를 하지 않았으면 좋겠다고 말한다.

(애플체에 와서) 전문가라는 매니저라는 그런 자긍심 그런 것도 있잖아요. 그러니까 소비자들도 대하는 것도 틀리고. 상당히 좋았어요. 뭔가 대접받으면서 하는 거 같아요. 청소를 하더라도. 전문가라는 그런 입장에서...(중략)...(사회적으로 인정받는 일이 되면 가족들에게 얘기하실 수 있을지요?) 근데 이게 사회적으로 인정받는 일이 되겠어요?

(사례 2, 애플체)

내가 돈을 주니까 당신은 해야 돼 이런 식으로 함부로 하는 거는 좀 안했으면 좋겠어요.

(사례 11, 직업소개소)

사례 12: 하녀 부리듯이 난 그런 거가 불만인거지. 다른 거는 어차피 내가 돈 벌러 나갔으니까 참고 하는 거예요. (사례 12, 직업소개소)

6) 저임금으로 인한 사회보험 가입의 어려움

가사노동자들은 가사노동자가 법에 의해 노동자로 인정될 때 사회보험과 세금을 내야 한다는 점에 부담을 가지고 있었다. 가사노동자들은 가사노동자 보호법안이 통과될 경우 공식적인 노동자로 인정이 되는 것에 대해서는 긍정적이었다. 그러나 노동자들은 사회보험 및 세금을 납부하는 것에 대해서는 우려를 나타내고 있었으며 반대하였다. 사례 7과 같이 40~50대의 비교적 젊은 가사노동자들은 사회보험료 지출에 대해 노후 생활을 대비하는 차원에서 필요하다고 말했다. 그러나 60대인 사례 12는 4대 보험료를 낼 경우 주변 가사노동자들이 반대한다고 상반된 입장을 보였다. 주변 가사노동자들이 사회보험 및 세금 지출에 부담을 가지는 이유에 대해 이들은 그 동안 4대 보험료를 내지 않아 연금을 많이 타기 어렵다고 말한다. 기초생활보호대상자인 사례 12는 공식노동자가 되어 4대 보험을 낼 경우 기초생활보호대상자 자격이 박탈될 수 있어 우려를 나타냈다.

우리가 따로 노후에 대해서 저금을 하거나 이렇게 하는 하고 있는 형편이 되는 사람은 많지 않다고 생각해요. 작게라도 그나마 도움이 되지 않을까 생각이 들고, 혹시나 여기 고용보험이 되면 이직을 했을 때 보장이 되면 괜찮다고 생각이 들어요.

(사례 7, 비영리 기관)

의료보험 같은 거는 대부분 저희 나이세대는 자녀들에 얹혀있어서 그런 거는 불합리하다고 생각해요. 이중으로 나가야되고. 그렇게 되면 저희들 세후 문제도 있고 그런데 이 일을 그렇게 오래하는 사람이 있을까 의구심도 가요. 저희들은 정기적으로 가니까 관리가 되어서 좀 편한데, 정기적인 일이 아니면 정말 힘들어요. (사례 1, 업체, 만61세)

(국민연금) 낸 게 없는데? 국민연금 받을 연령(만 60세)이 되었다고 그러면 기초생활보호 대상자들이 안 되시는 거죠. 그런 분들이 지금 많은데 가사도우미 중에서 100명이라면 젊은 사람은 거의 없어요. 제 또래는 거의 없어요. 한국 사람 가사도우미가 여기 언니처럼 거의 20년 30년 전에 하시던 분들이 지금 나이가 먹어서 60대, 많이 드시면 70대인데 그 분들이 지금 4대 보험 .국민연금도 안 돼, 기초생활보호대상자들이 되어가지고 나라에서 나오는 보조금 받고 사는 사람인데 4대 보험 들 수 있겠어요? 못 들죠.

(사례 12, 직업소개소, 만47세)

55세 이상 되시는 분들은 남편이 아직 벌거나 자녀가 있어서 피부양자로 해요. (4대 보험을 가입하게 되는 경우) 2중 부담이 되는 경우가 상당히 많아요. 반반인 거예요. 만약에 4대보험이 든다면 최소 그래도 20만원 정도는 적게 받아가니까 자기는 싫다하시는 분이 사실 있죠. (관리자 4, 비영리 기관)

비영리 가사서비스 알선 기관은 가사노동자의 4대 보험 가입을 찬성하지만 실제 가사노동자들의 반발이 있어 실현되기 쉽지 않다고 말한다. 비영리 기관 관리자 1은 가사노동자 보호법 제정에 앞장 서 왔지만 실제 4대 보험 가입을 가사노동자들이 원하지 않아 가사노동자보호법 운동에 대해 회의적이라고 말한다. 이와 달리 업체 관리자 3은 가사노동자 직접고용과 4대 보험 가입에 찬성을 하지만 직접고용을 통해 소속 가사노동자들의 기업에 대한 소속감 높이고 가사노동자 관리가 용이할 것이라고 말해 비영리 기관 관리자와 입장이 달랐다.

근데 우리가 비영리단체로 저도 좀 회의가 와요. 10년 동안 이렇게 있으면서 우리가 지금 법제정 어제도 갔다 왔거든요. 근데, 어떻게 보면 우리가 자진해서 나가서 싸우고 해야 되는 상황인데 그렇지 않아요. 관리사선생님들은 그냥 주는 거 받아먹으려고 하는 것이고 왜 내가 4대 보험도 자식 밑에 있는데 왜 그런 거를. 우리는 현장에서 죽어라 싸우고 있는데 실질적인 당사자들은 체감을 못해요. 위에서만 싸우고 있는 것 같은 느낌이 드는 거예요. (관리자 1, 비영리 기관)

(직접고용과 4대 보험 도입)저희도 희망하는 기업 중에 하나거든요. 그래야 좀 더 매니저님도 결속 소속감을 가지고 하실 수가 있기 때문에 지금 그거 좀 어려워서 컨트롤 안 되는 부분이 많거든요. 사실 법제정이 될거다 하는 얘기가 저희 쪽에서 원하고 알리고 하고 그런 회의에 참석을 많이 하시는 걸로 알고 있어요. (관리자3, 업체)

가사노동자 직접고용과 4대 보험을 의무화하는 법률 제정 시 가사서비스 알선기관 중 가장 어려움에 직면하는 기관은 직업소개소였다. 기초수급자에 해당되는 여성들은 직접고용 되어 4대 보험에 가입됨으로서 본인 소득이 공개되어 기초수급자 자격을 잃어 소득이 감소할까봐 두려워했다. 즉 가사노동자 임금이 낮아 생계가 곤란해 기초수급자로 등록되어 있기 때문이다. 가입에 따른 행정적 절차에 대한 번거로움도 부담이 된다고 말한다. 일부 가사노동자들은 직접고용과 4대보험 가입으로 가사노동이 제도화 되었을 때 자신의 수입이 드러나지 않기 위해 음식점업 등 다른 비공식 노동시장에 들어갈 가능성이 높았다.

가사도우미를 위한 정부의 차원에서는 (직접고용과 4대 보험 가입 정책) 그 취지는 굉장히 좋아요. 좋은데 너무 복잡한 시스템으로 구직자 차원에서 도와주는 그런 정책으로 나가는 건 좋은데, 사실 여의도나 강남 쪽으로는 그게 먹힐 수가 있어요. 강남의 부촌에는 그게 가능할 수도 있어요. 근데 강남 부촌이라고 해도 어차피 없는 사람이 그쪽으로 일을 가거든요. 근데 이 없는 사람이 살아가는 세계나 모든 것을 캐치를 해보면 복잡한 것 싫어하고, 그날 그날 돈 주는 거 좋아하고, 통장으로 돈 주는 것도 싫어하고, 의료보험, 4대 보험 들어야 돼요. 그런 거 서류준비 하라고 하면 싫어하기 때문에 제가 생각했을 때는 너무 구직자들에게 복잡한 시스템을 해버리면 오히려 구인자나 구직자들이 그쪽으로 일을 안 가려고 할 거예요. 제가 다른데서는 조사를 안했어요. 그런데 우리 구직자들을 봤을 때는 그렇게 복잡한 시스템을 했을 때는 사실 좋은데도 자기는 수급도 끊어지고 통장으로 돈이 들어온다, 그날그날 돈을 안주고 또 4대 보험 들어야 되니까 서류 좀 갖고 오세요 그러면 에이 나 이 일안해 차라리 식당 일해 그렇게 돌아가더라고요. (관리자 3, 직업소개소)

4. 가사노동 종사자의 건강과 안전실태

1) 근골격계 질환의 위험

심층면접 조사 결과 가사노동자들이 가장 많이 호소한 증상은 근골격계 질환이었다. 그러나 하고 있는 주된 업무가 무엇인가에 따라 다른 증상의 근골격계 질환을 경험하였다. 가사관리를 주된 업무로 하는 가사노동자는 청소 시 자주 하는 동작으로 인한 근골격계 질환이 주요 증상으로 나타났다. 가사관리를 주된 업무로 하는 사례 2와 사례 12는 청소하면서 걸레질 등으로 인해 손관절에 무리가 나타났다고 진술하였다.

손가락은 청소기에 힘을 줘야 하잖아요. 밀대걸레랑 힘을 줘야 하잖아요. 그러니까 손가락이 (사례 2, 가사관리, 앱업체)

일을 많이 해서. 자고나면 땀땀 부어서 주먹도 안 쥐어져요... (중략)... 그냥 앉아서 좀 춤치 손 걸레질 해주는 걸 좋아하지 밀대로 하면 구석구석 깨끗해지지 않는다고 (사례 12, 가사관리, 직업소개소)

손관절이 틀어졌잖아요. (사례 9, 가사관리, 비영리기관)

아이 돌봄을 주된 업무로 하는 사례 5와 사례 6은 아이를 안거나 들을 때 어깨와 허리, 무릎에 무리가 온다고 이야기하였다.

건강은 아직까지는 괜찮은데 거의 다 저희들도 다 아프거든요. 아이를 안아야 하니까 어깨도 아프고 허리도 아프고 무릎도 아프고. (사례 5, 아이돌봄, 비영리기관)

저 같은 경우는 많은 사람들이 비슷하겠지만, 허리. 애기를 안으니까 허리. 애기가 무게가 나가는 애기도 있으니까 오래 안아주고 그러면 허리가 제일. 아니면 팔. 여기 목 관절 같은 게 많이 상하죠. (사례 6, 산후조리)

아이를 돌보는 가사노동자들은 욕실 물청소나 아이 목욕 시 낙상하는 사례가 빈번했고 면접참여자들도 일할 때 위험한 것을 알고 있다고 말했다. 사례 6은 아이를 안고 있다가 미끄러질 때 아이를 다치게 할 수 없어서 본인이 넘어져 깽스를 한 경우가 있다고 진술하였다. 그러나 가사노동자들이 일을 할 때 낙상을 하거나 다칠 때 어떤 안전장치 조차 없다.

(아이 목욕 시키다) 미끄러져서. 욕실에 미끄러져서 애기 막 돌보다보니까 애기는 다치지 않았지만 엉덩방아 찢어서 다리를 깽스하는 사람. (사례 6, 산후조리, 비영리기관)

그게 제일 위험해요. 일할 때 혼자 있다 보니까 목욕탕에 들어갈 때는 양말을 신고 일을 못하잖아요. 비누가 달지 그러니까 목욕탕 갈 때는 항상 불안한 거예요. 그러니까 항상 전화를 옆에다 가지고 다녀요. 목욕탕 청소할 때는 가져가고, 안방 청소할 때는 안방 가져가고. (사례 4, 가사관리)

2) 호흡기 질환의 위험

청소를 할 때 가사노동자들은 밀폐된 화장실을 깨끗하게 하기 위해 락스를 많이 사용한다. 이런 경우 대부분 유독한 청소세제 흡입으로 인한 걱정과 불편감을 호소하였다. 사례 7의 경우에는 락스로 청소 할 때 마다 눈이 따가워 진다고 호소하였으며 청소시 사용하는 세제로 인해 안구건조증이 와 고생하고 있다고 진술하였다. 또한 이불 등의 먼지를 털 때 먼지 흡입, 최근에는 집에서 키우는 반려동물이 증가하면서 반려동물의 알레르기로 인한 불편감을 호소하기도 하였다. 요리 시 가스 사용으로 인한 호흡기 질환에 대한 우려도 있었다.

저는 친환경 세제 그거 사다놓아요. 화장실용은 특히나 밀폐된 공간이잖아요. 그래서 저는 어떨 때는 마스크를 가지고 다녀요. 비상으로. 그리고 갑자기 먼지가 나면 예전에는 못 느꼈는데 목이 간질간질하고. …(중략)… 한번은 제가 입주청소를 나간 적이 있는데 원액

을 쓰시는 거예요. 유한락스를. 희석해서 쓰잖아요.

(사례 9, 가사관리)

한 집은 락스를 많이 사용해야 하는 편이에요. 왜냐면 환기가 되지 않는 집이어서 그런지 저는 들어가서 환기를 시키기는 하는데 타일 사이사이 있잖아요. 이런 것도 그냥 세제로 한다면 잘 안되거든요. 근데 눈도 따갑고 그러는데. 저도 이 일 하면서 눈도 좀 안 좋아졌다는 생각이 들 정도거든요. 재채기도 좀 하고. 다른 집은 청소기도 침대 커버 (먼지 흡입)하는데 이집은 커버 같은 거 이불커버 같은 거 직접 털어야 해요. 고양이털 때문에도 그렇고 먼지가 너무 많아가지고 재채기 하면서 해요.

(사례 7, 가사관리)

사례 3: 가스는 화상도 그렇고 가스에서 이산화탄소 많이 나오잖아요. 가정주부들 폐렴이 오는 게 거기서 오는 거예요.

사례 4: 그리고 바깥에 미세먼지 많다고 문을 안 열어 놓는 거예요. 환기도 시켜야 하는데 애들도 있고.

(비영리 기관, 가사관리, FGI)

3) 안전교육의 부재와 산재보험의 미비

심층면접에 참여한 가사노동자들에게 업체들이 어떤 보험을 들었냐고 물어보면 공통적으로 이용자의 집 기물파손으로 인한 파손보험, 고객이 상해를 입었을 경우에 대한 보상보험은 가입되어 있다고 응답했다. 그러나 가사노동자가 몸이 아프거나 상해를 입을 경우 업체에서 상해보험 등을 가입한 경우는 없었다. 가사노동자 보호법이 제정되지 않은 상황에서 가사노동자들은 다쳐도 개인이 치료비를 내야만 하고 쉬는 경우에는 병가를 쓰지 못하고 그만 뒀야 한다. 또한 가사노동자를 위한 안전교육도 이루어지지 않고 있었다.

저희는 그렇게 하지 못하고 물품 배상보험은 들었어요. 개개인 마다. 상해보험은 들지 못하고요.

(관리자 2, 비영리 기관)

일단은 저희는 파손 사고 대비한 보험은 가입해 있어요. 그리고 고객님의 아거나 고객님의 한테 상해를 입혔다 뭐 그런 게 있을 수는 있잖아요. 뭐 물건을 떨어뜨려서 피가 났다던지 그런 것들이 흔한 일은 아니지만 그것까지 될 수 있는 걸로 알 수 있어요. 근데 고객님의댁 가져가지고 상해를 입거나 다치거나 이렇게 되었을 때 그런 것들은 없어요. …(중략)… 안전교육은 저희가 취약하기는 해요. 그래도 사례교육으로 많이 풀기는 해요.

(관리자 3, 업체)

안전교육 그런 거 하면 좋을 것 같아요. 여기서도 한 달에 한 번씩 교육하는 것도 안전 교육은 없어요. (사례 4, 비영리 기관)

4) 제한된 고객 정보에 따른 위험

전통적인 방식의 가사서비스 알선 기관이든 앱 기반의 가사서비스 알선 기관 모두 이용자 정보를 파악하는데 제한이 있다. 가사노동자도 이용자의 집을 방문하기 전까지 이용자의 성향이나 요구를 파악하기 쉽지 않다. 전통적인 방식의 가사서비스 알선 기관은 관리자가 이용자와 지속적인 관계를 맺기 때문에 이용자에 대한 신뢰성이 두터워 안심하고 방문하는 경향이 있었다. 그에 비해 앱 기반 가사서비스 알선 기관은 앱에 의한 정보만으로는 여전히 이용자에 대한 정보가 제한되어 있고, 1회성 청소의 증가로 처음 방문하는 경우가 많기 때문에 예상치 못한 위험에 대한 두려움을 가지고 있었다.

저희는 기관 통해서 고객 성향이나 이런 거 다 알고 중간에 소개하는 거잖아요. 그러니까 저희가 안심하고 일할 수 있고, 저희도 주민등록 등본이나 초본 다 내어서 저희도 신분 확실하게 하고 일을 하고, 중간에 무슨 일이 있으면 사무실에서 다 처리를 해주시잖아요. 근데 일대일로 하는 거는 겁도 나고, 그분은 다니다보면 남자가 있는 집에 갈 때도 있잖아요. 그런데 처음 보는 사람이고 겁도 날 수 있고 사각지대, 그런데 그런 거 감수하고 일을 하는 것 같더라고요. (사례 9, 비영리기관)

앱업체를 하고 싶지 않아하는 분들이 있어요. 가는데 “남자 혼자 있는 집은 혼자 청소를 못 하겠다.”하면 “앱은 그게 가능하지 않냐?”라고 반문하는 그런 분들이 있어요. 전통적으로 전화해서 소개하는 곳은 약간 양 쪽을 잘 아니까 확실하니까 그나마 낫지 않냐 그런 얘기하시는 분들이 있거든요. …(중략)…동생이 방문하는 집의 정보를 우연치 않게 봤어요. “언니 남자 혼자 있는데 거길 어떻게 가?” 그러는 거죠. 다행히 아무 일도 없었는데 고객님 입장만 생각하시는 거죠. 그래서 제가 고객님한테는 살짝 얘기는 드렸어요. (사례 10, 앱업체)

5. 정책수요

1) 가사노동자 제도화에 따른 우려 최소화

가사노동자들은 노후에 대해 막막해 하면서도 4대 보험 가입을 하게 될 경우 현 소득의 감소와 자신의 직업이 노출되는 것에 대한 우려가 컸다. 4대 보험 가입에 대해서도 연령 등에 따라 거부감 정도가 달랐다. 특히 은퇴를 앞둔 60세 전후 중고령 가사노

동자들이 4대 보험에 가입에 대한 우려가 가장 컸다. 자식이나 남편의 피부양자로 들어갈 수 있는 건강보험과 10년 이상 납입을 하지 못해 연금 수령자가 되지 못하는 국민연금에 대해서는 내는 것에 대해 거부감이 높았다. 하지만 일자리를 잃었을 때 받을 수 있는 고용보험²¹⁾과 일하는 도중 다쳤을 때 지원 받을 수 있는 산재보험은 대해서는 거부감이 상대적으로 덜한 것으로 나타났다.

따라서 4대 보험 가입에 따른 우려를 최소화하기 위해서는 4대 보험을 통해 다쳤을 때나 일자리리 잃었을 때 보호받을 수 있음을 중고령층 가사노동자를 중심으로 적극적으로 홍보해야 할 필요가 있다. 또한 가사노동자들이 필요할 때 도움받을 수 있는 산재보험과 고용보험 가입을 우선적으로 하는 것도 필요하다.

우리가 (국민)연금도 들어야 되고. 그런데 이거는 나이 많은 사람이 하잖아요. 젊은 사람은 모르겠는데 우리는 연금도 지금 들지도 못하고. 원래 직장생활 10년 해야 (국민)연금 받을 수 있잖아요. 제 입장에서는 별로 그렇게 적용자체가 안되니까. 내가 40대 같으면 모르겠는데 나이가 또 많고. 그리고 다 노출되어 버리잖아요. 우리 식구들은 다 모르거든요.

(사례 2, 업체체)

(아플 때) 실비보험 이런 거로 처리하는 거고. 저희는 4대 보험 이런 게 전혀 없잖아요. 그러니까 다 개인보험. 또 노후도 막막하고. 막막 하다가 보다 그런 거에 대한 보장이 전혀 없으니까...(중략)...저는 4대 보험이 필요하기는 하지만 딱 데서 다 할 수 있는 거 피부양자로 들어갈 수 있는데...(중략)...2대 보험만 되어도 좋겠다. 산재보험이나 고용보험 있잖아요. 일단 그거 되면 너무 좋겠다. 그리고 4대 보험 되면 세금 내는데 저는 일을 많이 안하잖아요. 세금을 내면 제가 남는 게 너무 적지 않을까. 그게 고객들한테 부담되지 않을까 싶어요. 2주에 한번 쓰시는 분들이 1번 쓰게 될 거예요. 비용 때문에. 그러면 자꾸 저희들 일이 줄어들고 보장받는 부분은 있기는 하겠지만요.

(사례 9, 비영리기관)

제 생각에는 4대 보험이 가입할 수 있다고 해도 꼭 가입할 필요는 없을 거 같아요. 젊은 우리는 가입을 할 수 있겠조. 나이 드신 분들은 고용보험인가 국민연금도 안되는 게 많아서....그 분들은 돈 낼 필요가 없는 거조.

(사례, 11과 사례 12, 직업소개소)

21) 고용노동부는 2019년 1월 15일부터 65세 이전 부터 피보험자격을 유지하던 사람이 65세 이후에도 계속 고용된 경우에 한해 실업급여 등 고용보험을 전 사업장에 적용하도록 하였다. 현재 가사노동자 보호법이 통과되지 않아 가사노동자들은 여기에서 제외되며 통과된다 할지라도 65세 이상 노동자들은 고용보험에서 제외 된다.

2) 가사노동자를 위한 쉼 프로그램 제공

심층면접에 참여한 일부 가사노동자와 관리자는 가사노동자쉼터가 필요하다고 말한다. 그러나 이들이 말하는 쉼터는 일하는 와중에 잠시 들러 쉬거나 식사를 할 수 있는 여성이동노동자쉼터 ‘이어쉼’과 같은 휴게실 유형의 쉼터 보다는 가사노동자들이 근무를 마치고 스트레스 해소와 근골격계 질환을 예방할 수 있는 공간과 프로그램을 원했다.²²⁾ 마찬가지로 앞 장의 가사노동자 설문조사 결과에 의하면 대부분의 가사노동자가 중간에 들려서 쉴 수 있는 휴게소 형태의 쉼터를 선호하지 않았다. 가사노동자 사례 9는 지역의 어르신돌봄종사자지원센터에서 제공하는 근골격계 질환 예방 프로그램에 참여하고 있는데, 참여하는 프로그램에 대해 상당히 만족하고 있었다. 그러나 사례 7과 사례 9는 요양보호사를 위한 근골격계 질환 예방 프로그램은 참여하는 요양보호사가 많은 경우 이용하기에 눈치가 보인다고 호소한다. 따라서 가사노동자를 위한 공간에서 필요한 프로그램이 제공되면 사례 7과 사례 9는 적극적으로 이용할 것이라고 말한다.

저희 사무실에서 연결해 주셔서 요양보호사 선생님들이랑 같이 스트레칭을 배워요. 그런데 그게 1년 넘게 배워서 저희는 너무 감사하거든요. 그게 터닝 포인트가 되는 거예요.... (중략)...말은 쉼터이지만 저녁 시간은 나만을 위해서 쓸 수 있는 프로그램을 만들어서 스트레칭을 하거나 저희가 고객에게 받은 스트레스를 해소할 수 있는 장소가 있어서 해주시면 저는 적극적으로 할 거 같아요. 지금은 요양보호사 선생님들 하는데, 끼어서 하다 보니 저희도 눈치가 보여요. 어떤 때는 프로그램이 저희만 싹 빠지는 것도 있어요. 1순위는 요양보호사죠. 같은 돌봄노동자 인데. (사례 9, 비영리 기관)

저는 도움이 될 거라고 생각해요. 가사관리사 분들도 스트레스 받잖아요. (이용자가) 무리한 요구를 한다 던지. 그럴 때 스트레스를 풀 수 있는 정보 제공도 되고, 스트레스 푸는 프로그램이나 고충상담이 제공되면 좋겠어요. 인사동에 생긴 요양보호사쉼터가 부럽더라고요. 제가 한 번 전화를 했어요. 요양보호사는 아닌데 프로그램 참여해도 되냐 그랬더니 안 된다고 하더라고요. (사례 7, 비영리 기관)

솔직히 저희들은 스트레스 많이 받아요. 진짜 산모하고 아가가 운다던지 또 가면 친정엄마 시어머니도 와서 잔소리를 하면 속으로 ‘우리도 알아서 나이도 있어서 알아서 잘할 텐데....’ 생각하면서 받는 스트레스도 무시 못 하거든요. 하다못해 소리 지를 수 있는 공

22) 이동여성노동자쉼터 ‘이어쉼’은 서울시에서 학습지교사, 우유배달원, 요양보호사등 고정된 업무공간이 없이 계속 이동하며 일해야 하는 여성근로자들이 중간 중간 휴식 또는 식사를 할 수 있는 공간을 제공한다. 2018년 현재 서울시에 16개소가 설치되어 있다.

간? 예를 들어 내가 생각 한 건데 우리가 막 소리 지르면 스트레스가 날아가지 않나? 예를 들어 저희 기관에 노래방 같은 거 있으면 해도 좋을 거 같고, 아니면 스트레스 받으면 막 던지는 거 있고 그렇다고 하던데 그런 게 있으면 좋겠고, 뭐든 스트레스 풀 수 있는 거 있으면 좋겠죠. (사례 6, 비영리)

일부 가사노동자들은 휴게소 형태의 쉼터를 선호하기도 하였다. 연구자가 방문했던 모 직업소개소의 경우에는 직업소개소 회원인 가사노동자들이 일을 갔다가 다른 일을 하러 가기 전 대기시간 또는 일이 끝난 후에 이용할 수 있는 취사시설 및 휴게시설을 구비하고 있었다. 사례 12가 다니는 직업소개소에는 가사노동자이 쉴 수 있는 휴게시설이 구비되어 있다고 한다. 사례 12는 직업소개소 휴게시설을 자주 이용하는데 일하는 곳과 집과의 사이가 멀기 때문에 자주 이용했다. 사례 12는 하루에 두 집에서 일할 때 첫 번째 일을 한 후 두 번째 일을 시작하기 전 중간에 2~3시간 정도 시간이 남는 경우가 있는데 이 때 직업소개소 쉼터 이용하게 된다고 말한다.

(대부분의 직업소개소가) 다 그렇게 해줘요. 왜냐면 건강할 때는 언니(사례 11)도 하루에 2번 뿔 때가 있어요. 아침에 9시에 가서 2시 5시간 하고 나서 2시에 오면 저녁에 오후에 가려면 2-3시간 있으니까 집에 가서 왔다갔다 하기 보다 거기서 쉬고 그러니까 얼마나 편하고 좋은지 모르겠어요. 참 좋아요. (사례 12, 직업소개소)

심층면접 결과 가사노동자쉼터는 가사노동자의 근무 거리나 관리를 고려할 때 별도의 휴게공간을 마련하기 보다는 가사노동자가 일이 없을 때 손쉽게 이용할 수 있도록 알선기관 근처에 설치하는 것이 가장 효과적이다. 또한 가사노동자쉼터는 단순히 휴게시설만 제공하는 것을 지양하고 가사노동자들이 필요로 하는 프로그램을 제공해야지만 쉼터의 효율성이 높다. 가사노동자들이 업무 중에 휴게시설만 이용하기가 쉽지 않기 때문이다. 가사노동자들이 자주 발생할 수 있는 근골격계 질환 예방 또는 직무 관련 교육 프로그램 제공은 중고령 가사노동자들에게 실질적인 도움이 될 수 있다.

3) 가사노동자의 안전과 건강을 위한 인식 개선

가사노동자 대다수가 이용자집에서 상시적으로 다칠 수 있는 위험에 처해 있음에도 불구하고 가사노동자를 위한 안전교육은 거의 실시하지 않는 것으로 나타났다. 교육 또한 대부분 근무 시 가사노동자의 안전을 위한 교육 보다는 일을 할 때 기물 파손 등을 하지 않는 것에 초점을 두는 교육을 하고 있었다. 직업소개소, 비영리기관에서 교육 시

사용하는 자료를 입수한 결과도 마찬가지였다. 가사서비스 알선기관은 공통적으로 사용자집에 방문할 때 갖춰야할 자세, 서비스 제공방법 등에 대해 주로 교육하고 있었다. 하지만 가사노동자가 일할 때 발생할 수 있는 위험 상황과 관련된 교육은 찾기 어려웠다. 심층면접 결과 가사노동자 대부분 이용자의 집에서 크고 작은 안전사고를 경험하고 있으며 사고가 크지 않거나 심하게 다치지 않는 이상 가사노동자가 말하지 않아 이용자가 모르는 경우도 많았다. 또한 공통적으로 알선기관 담당자들이 가사노동자의 건강과 안전을 중요한 문제로 보지 않았다(김동식 외, 2015). 가사노동자들이 안전하기 위해서는 가사노동자와 알선기관 관리자 대상 안전건강 교육을 알선기관에 자율적으로 맡기는 것이 아니라 의무화해야 한다.

(질문: 일을 하다가 다치거나 할 때 상해보험 실비보험은 회사에서 안 들어 주나요?)
회사에서 들어주지 않고요. 개인적으로 들어요. (사례 2, 업체)

(질문: 한 달에 한 번씩 하는 교육은 어떤 내용 인가요?)
사례 3: 정리정돈 하는 거, 음식 하는 거, 사람 대치 하는 거. 일하는 집에서 어떻게 하면 어떻게 대처해야 하는 지에 대해서요.

(질문: 다칠 때 대처하는 안전교육은 안 받나요?)
사례 4: 그거는 안 받은 것 같아요. (사례 3/사례 4, 비영리기관)

우리가 어떻게 일을 보내고 어떤 식으로 문자를 드리고 어떤 식으로 해야 되고, 기본적인 파출회원의 준수사항이 있어요. (관리자 2, 직업소개소)²³⁾

(질문: 안전교육이 있나요?)
저희가 (일하는 집에서) 파손 사고가 발생해요. 파손 사례 중 특정 사례를 가지고 (교육에) 녹일 수 있으면 녹여서 (교육을) 하죠.
(관리자 3, 업체 관리자)

가사서비스 이용자의 가사노동자 안전과 건강에 대한 인식도 개선이 필요하다. 일부 이용자들은 가사노동자가 스스로 보호하기 위한 도구를 쓰거나 휴식의 필요성에 대해

23) D직업소개소의 '파출부 회원의 준수사항'을 살펴본 결과 가사노동자 회원이 이용자의 집에 갔을 때 지켜야 할 수칙을 작성하고 교육시키고 있었으나 가사노동자가 처할 수 있는 위험에 대한 예방이나 안전에 대한 내용은 수칙에 포함되지 않았다.

부정적인 인식을 가지고 있었다. 사례 10은 청소할 때 쓰는 세제가 호흡기 건강에 좋지 않다고 인식하고 청소할 때 마스크를 쓰는데, 이용자들이 가사노동자가 스스로의 안전을 위해 마스크 쓰는 것을 이해했으면 좋겠다고 하였다. 사례 7은 가사노동자가 아플 때 충분히 쉬어 건강을 회복해야지만 일을 할 수 있음에도 불구하고 이용자가 쉬는 것을 싫어하는 경우에는 쉬기가 어렵다고 호소한다.

(화장실 청소 시 세제를 사용할 때) 저는 항상 마스크를 착용하고 하거든요. 호흡기가 안 좋아 지는 거 알기 때문이에요. 항상 청소기에서도 미세한 먼지가 많이 나와요. 많이 나오기 때문에 그래서 저는 마스크를 끼지 않으면 일을 안 해요. 그런 까다로움이 있는데 제 건강을 위해 청소 시 세제나 미세먼지에 대해 고객님의 어느 정도 인지를 했으면 하는 아쉬움이 없지 않아 있어요. (사례 10, 앱업체)

(아파서 쉬는 것을) 싫어하시는 분 있다고 들었어요. “우리 집은 하루도 빠지면 안돼요.” 말씀하시는 분 있다고 하더라고요. (사례 7, 비영리)

4) 플랫폼 가사노동 확산에 따른 대책 필요

가사노동시장에서 플랫폼 노동의 확산 속에서 전통적인 알선방식으로 운영하는 직업소개소와 비영리기관 모두 일자리가 줄어들고 있다. 그에 비해 앱업체는 일회성 가사서비스 시장을 개척하여 성장하고 있는 것으로 나타났다. 특히 플랫폼을 통한 가사서비스 호출 시스템이 도입된 후에는 근무 형태도 변화하고 있었다. 관리자 1에 의하면 예전에는 가사노동자들이 하루 8시간 이상 전일제로 정기적으로 1집에서 고정적으로 일하는 방식을 선호하였으나 현재는 가사노동자들이 일하고 싶을 때 여러 이용자의 집에서 1회성으로 일하는 방식으로 변화되고 있었다.

가사노동이 공식 노동으로 인정되고 있지 않은 상황에서 플랫폼 가사노동시장의 확산은 많은 우려를 낳고 있다. 가사노동자들이 저임금으로 인해 사회보험 가입을 꺼려하는 상황에서 플랫폼 가사노동의 확산은 가사노동자 보호법이 제정 될지라도 서비스 제공 건당 수수료를 받는 플랫폼 가사노동자의 증가로 이어질 수 있다. 플랫폼 노동이 활성화된 음식배달업의 경우 대부분 근로계약을 맺고 일하기보다는 건당 수수료 계약을 맺고 배달한 횟수에 따라 수수료를 받는다. 이들 대부분은 4대 보험을 적용받기 어렵고 노동자로서 그 지위를 인정받지 못한다. 다쳐도 산재인정을 받기 어렵다.

(직업소개소 소속 가사노동자가) 많이 줄은 거는 앱 쪽으로도 많이 갔고, 또 경기가 없

다보니까 주인들도 사람을 덜 쓰는 그런 상황이죠.

(관리자 2, 직업소개소)

(질문: 가사서비스앱이 시장을 확대하고 있나요?)

확대되고 있어요. 예전에는 일회성(1회만 부르는 가사서비스)을 증개하기가 쉽지 않았어요. 그런데 앱 개발로 일회성 가사서비스가 자동적으로 돌아가다 보니까 확대되고 있죠. 정기형(정기적으로 방문하는 가사서비스)은 이제 막 키우고 있고요. ...(중략)... 앱 개발 이후에는 알바 개념으로 해서 '일주일에 오전에만 하겠다.', '일주일에 3개만 줘라', '그냥 용돈만 벌겠다.' 지금 다 그래요.

(관리자 3, 앱업체)

(앱업체가 생긴 후 부터 더 그렇게 일하는 거 같아 보여요.)

앱업체만 그런 게 아니라 저희는 예전에 일주일에 월요일부터 금요일까지 케이스로 따지면 하루에 2집씩 10집을 일했어요. 거의 9집은 기본으로 했었는데 지금은 5집도 안하려고 해요.

(관리자 1, 비영리기관)

6. 소결

심층면접조사 결과 최근 O2O 가사서비스가 도입되면서 가사노동시장에 나타난 변화가 무엇인지 파악할 수 있었다. 그러나 가사노동자의 노동실태는 기존 연구결과와 많이 다르지 않았다. 가사노동자는 여전히 저임금에 4대 보험 적용을 받지 못하는 상황에서 온라인 플랫폼 등장에 따른 가사노동시장의 변화를 직면하고 있었다.

가사노동시장에서 온라인 플랫폼의 도입은 일회성 가사서비스가 제공되면서 여성들이 가사노동시장에 진입하여 일자리를 찾게 하는 요인이 되었다. 가사노동자의 입장에서 온라인 플랫폼의 등장은 원하는 시간, 원하는 이용자, 노동조건을 선택하여 일할 수 있다는 점에서 매력적이었다. 또한 가사노동자의 입장에서 임금을 이용자가 아닌 앱업체에서 안정적으로 받을 수 있어 온라인 플랫폼업체를 선호하는 이유가 되었다. 또한 온라인 플랫폼 도입에 따른 업무의 표준화와 세분화, 앱업체의 교육은 가사노동자들이 플랫폼 가사서비스 업체를 긍정적으로 인식하게 되는 계기가 되었다.

온라인 플랫폼을 도입한 가사서비스시장은 대기업 중심으로 가사서비스시장이 재편될 가능성이 높았다. 온라인 플랫폼을 구축하려면 IT기술을 통해 가사노동자와 이용자 알선을 위한 인프라를 갖춰야 한다. 따라서 대규모 자본과 인력을 투입할 수 있는 대기업이 유리할 수밖에 없으며 온라인 플랫폼 개발에 자본과 인력을 투입하기 어려운 영세 직업소개소와 비영리기관은 대기업과의 경쟁에서 밀릴 수밖에 없다. 특히 가사노동자에

게 상대적으로 개선된 노동환경을 제공해 왔던 비영리단체는 이용자와 소속 가사노동자 모두 감소하고 있는 상황이다. 특히 직업소개소를 통해 일자리를 소개 받는 가사노동자들은 온라인 플랫폼을 이용하기 어렵거나 기초수급자로 부족한 생활비를 채우기 위한 취약계층, 이주여성, 채무 등으로 인해 수입이 잡히기 원치 않는 여성들이 많았다. 이들 대부분은 온라인 플랫폼 가사노동시장이 확대될 경우 배제되거나 자신의 소득이 드러나는 것을 기피하기 위해 또 다른 비공식 노동시장에 진입할 가능성이 있었다.

온라인 플랫폼이 도입에 따른 노동시장의 변화가 감지되고 있지만 비공식 가사노동자의 노동환경은 여전히 열악하였다. 가사노동자는 노동법에 의해 보호받지 못하기 때문에 저임금을 받았고 연장·야간·휴일수당은 인정되지 않았다. 또한 일부 가사노동자들은 이용자 별로 4시간씩 나누어 일하기 때문에 휴식시간을 보장받기 어려웠고 8시간 전일제로 일하는 경우에도 휴게시간이 보장되지 않아 쉬기 어려웠다. 이용자의 집에 가서 가사서비스를 제공할 때는 이용자들이 계약에 없는 다른 부가업무 수행을 원하는 경우에는 거절하기 쉽지 않았다. 또한 가사노동자들의 안전과 건강도 여전히 문제가 있었다. 가사노동자들은 이용자의 집에서 일하면서 물품 훼손이나 아이가 다치지 않도록 하다가 다치는 경우가 많았다. 화장실 청소 시에는 낙상의 위험이 높았고 성분을 잘 모르는 유해한 청소세제를 들이 마시며 일하는 경우가 많아 호흡기 건강에 대한 우려가 높았다. 그럼에도 불구하고 가사노동자는 법적 노동자로 인정이 되지 않기 때문에 고용보험이나 산재보험을 통해 보호받기는 쉽지 않았다. 업체에서 주로 드는 민간보험은 노동자가 다쳤을 때 보상하는 보험이 아닌 이용자의 집에서 물품 훼손 시 손해배상보험이었다. 온라인 플랫폼 도입으로 인한 안전문제도 대두되었다. 1회성 가사서비스가 증가하고 있지만 가사노동자들은 1회성 가사서비스를 이용하는 이용자의 신분 확인이 쉽지 않아 이용자집을 방문하는 것을 두려워하였으나 어떤 대책도 마련되지 않았다. 향후 가사노동시장에서 이용자와 가사노동자 알선 방식이 온라인 플랫폼으로 전환될 가능성이 높다는 점에서 플랫폼노동 시스템 하에서 발생할 수 있는 노동과 안전, 건강문제를 파악하고 그에 대한 대응책 마련이 필요하다.

가사노동자보호법이 제정되지 않은 상황에서 온라인 플랫폼 노동시장의 확대는 가사노동자의 노동환경이 악화시킬 수 있는 가능성이 높았다. 현재 플랫폼 가사서비스 시장은 경쟁이 치열하지 않아 가사노동자들이 일하는 시간과 일하는 곳을 선택하여 일하고 건당 수수료 방식으로 일할 수 있다. 그러나 향후 온라인 플랫폼 업체 간 경쟁이 격화될 경우 일을 한 만큼 임금을 받는 온라인 플랫폼 특성상 최저 금액을 받고 일할 가능

성이 높았다. 온라인 플랫폼을 통해 일을 하는 음식배달 노동자는 배달 건당 수수료를 받는데 한 건이라도 더 하기 위해 과속하여 위험한 경우가 많았고 건당 배달료 또한 낮아졌다. 마찬가지로 가사노동자도 가사서비스 업체 간 경쟁이 치열해지면 서비스 요금이 낮아질 수밖에 없으며 음식배달 노동자와 마찬가지로 법에 의해 보호받는 노동자가 아니기 때문에 보호받기가 쉽지 않다. 온라인 플랫폼 가사서비스시장의 성장에 따른 1회성 가사서비스의 증가는 가사서비스시장을 확대하고 일자리 창출했지만 고용불안정 문제를 야기할 수 있어 이에 대한 대응책 마련이 필요하다. 1회성 가사서비스는 가사노동자의 일자리를 창출하고 가사노동자 스스로 일할 수 있는 날짜와 시간을 선택할 수 있다는 장점이 있다. 그러나 일이 정기적이지 않기 때문에 일이 없는 경우에는 알선기관 또는 이용자와의 고용관계를 지속하기 쉽지 않아 고용이 불안해질 수밖에 없다. 플랫폼 노동의 특성을 반영한 가사노동자보호법 제정은 가사노동자의 고용불안정성을 개선하는데 도움이 될 것이다.

마지막으로 가사노동자의 노동환경을 개선하기 위해서는 가사노동자의 노동, 안전, 건강에 대한 전문적인 지원을 받을 수 있어야 한다. 아직까지도 가사노동자에 대한 사회적 인식이 낮아 가사노동자 스스로 가사노동자임을 숨겼다. 가사노동자 대다수가 중고령 노동자이고 가사 노동과정에서 발생하는 낙상, 유해세제 사용으로 근골격계 질환 및 호흡기 질환 등 상시적으로 안전과 건강을 위협받고 있지만 전문적인 도움을 받고 있지 못하고 있다. 가사노동자는 집에서 일하기 때문에 휴게시간과 공간을 갖는 것도 쉽지 않다. 가사노동자 지원을 위한 지역별 쉼터 설치하는 가사노동자를 지원할 수 있는 방안 중 하나이다. 면접에 응한 가사노동자 중 일부는 권역별 요양보호사지원센터에서 제공하는 교육 등을 이용한 경험이 있으며 이에 대한 만족도가 높았다. 그럼에도 불구하고 요양보호사가 아니라는 이유로 이용하기 어려웠다. 가사노동자를 위한 쉼터 설치하는 단순히 가사노동자가 중간에 쉴 수 있는 휴게공간과 같은 물리적 공간의 설치만을 의미하지 않는다. 심층면접에서 대부분의 가사노동자들은 일하는 도중에 잠시 들리는 휴게실 방식의 쉼터 보다는 본인들이 원하는 교육이나 프로그램을 제공하는 쉼터를 원했다. 가사노동자를 위한 별도의 가사노동자 쉼터를 설치하기 어렵다면 지역에서 '찾아가는 가사노동자쉼터'를 운영하는 것도 대안이 될 수 있다. 가사서비스를 알선하는 비영리기관의 교육실, 직업소개소의 휴게실, 온라인 플랫폼 기업의 교육장, 지역에 있는 사회복지관, 마을공동체의 모임 공간 등을 찾아가 가사노동자를 위한 정기적인 상담과 교육, 편의를 제공하는 방식이 유용할 것이다.

V. 가사노동자 노동환경 개선을 위한 정책제언

1. 노동환경 개선을 위한 정책방향

본 연구는 가사서비스 시장의 제도화와 가사노동자의 공식화를 위한 법제정에 대한 기대가 어느 때 보다 높은 상황에서 온라인 플랫폼 가사서비스의 등장으로 노동시장은 어떻게 변화하고 있는지 가사서비스 업체체의 증가에 따라 서울지역 가사노동자 노동실태는 어떠한지 양적·질적 조사를 통해 파악하고자 하였다.

가사노동시장에서 온라인 플랫폼의 등장은 가사노동자의 일자리 창출과 가사노동 참여 인력의 확대라는 긍정적 측면이 있지만 법적 보호를 받지 못하는 가사노동자의 노동환경은 여전히 열악했다. 이러한 상황에서 온라인 플랫폼 가사서비스가 확대될 경우 가사노동자의 노동환경은 더 열악해질 수 있다. 또한 플랫폼 가사노동시장에 진입하지 못하는 여성노동자는 더 열악한 비공식 노동시장으로 진입할 가능성이 높았다.

가사노동자의 노동환경을 개선하기 위해서는 첫째 플랫폼 노동 등장에 따른 가사노동시장의 변화를 파악하고 그에 따른 가사노동자를 보호할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다. 그동안 가사노동자들은 근로기준법의 적용 예외 조항으로 인해 노동권을 보호받지 못했다. 하지만 온라인 플랫폼의 등장 이후 가사노동자들은 1회성 가사서비스 제공이 증가하면서 건당 수수료를 받는 형태로 변화하면서 이전과 다른 고용관계를 경험하고 있으며 고용불안 문제가 새롭게 대두되는 상황이다. 현재 국회에서 계류 중인 가사노동자 보호법은 플랫폼 노동과 같이 최근 변화하고 있는 가사노동자의 특성을 고려한 노동권 보호 내용은 빠져 있다. 따라서 플랫폼 도입에 따른 가사노동시장의 변화 속에서 가사노동자 노동권을 보호하기 위한 중앙정부와 지방자치단체의 역할이 필요하다. 둘째 가사노동자의 노동환경 개선을 위한 지원이 시급하다. 조사결과 가사노동자들은 여전히 열악한 환경에서 일하는 것으로 나타났다. 가사노동자에 대한 사회적 인식이 좋지 않아 가사노동자 스스로 가사노동을 한다고 밝히는 것을 꺼렸다. 또한 임금이 낮아 사회보험에 가입하는 것에 대해 부정적이었다. 또한 대다수가 중고령층이기 때문에 건강 및 안전 문제가 발생할 가능성이 높음에도 불구하고 집안에서 일한다는 이유로 그동안 보호받지 못했다. 조사결과 가사노동자를 위한 안전과 건강교육도 거의 받지 못하고 있었으며 이는 이용자, 알선기관 관리자도 마찬가지였다. 가사노동자의 노동환경을

개선하기 위해서는 이들이 필요로 하는 노동상담, 건강교육 등의 프로그램을 제공할 필요가 있다. 또한 가사노동자가 더 나은 환경에서 일할 수 있도록 가사서비스 이용자와 알선기관의 인식 개선 또한 필요하다.

2. 노동환경 개선을 위한 정책방안

1) 정부의 역할

(1) 온라인 플랫폼 도입에 따른 가사노동자 보호법 제정

현 정부가 입법예고한 가사노동자 보호법은 온라인 플랫폼 도입으로 인해 변화하는 가사노동시장과 가사노동자의 노동권 보호라는 관점에서 다시 재검토될 필요가 있다. 현재의 국회에서 계류 중인 가사노동자 보호법은 민간 부문의 가사서비스시장 제도화에 대한 내용이 담겨 있을 뿐 가사노동자의 노동권을 보호하기는 어렵다. 또한 플랫폼 노동의 등장과 그에 따른 가사서비스시장의 변화는 현재 법으로 보호받지 못하는 비공식 가사노동자의 고용관계와 노동환경이 더욱더 악화될 수 있음에도 불구하고 플랫폼 가사노동에 따른 변화를 반영하고 있지 못하다. 예를 들어 제공기관의 인증이나 운영(제5조, 제6조, 제7조, 제8조)에 있어서 온라인 플랫폼 알선기관은 어떻게 인증하고 운영해야 하는지, 기존의 알선기관과 다른 온라인 플랫폼 알선기관과 이용자 간에 맺는 이용계약(제9조)과 이용자-노동자-알선기관 간 맺는 근로계약은 어떤 방식으로 맺어야 하는지, 온라인 플랫폼 알선기관은 어떤 정보를 이용자와 가사노동자에게 제공해야 하는지(제17조) 등 향후 플랫폼 도입으로 인해 변화하는 가사노동자의 고용관계와 노동환경의 특성을 검토하여 가사노동시장의 변화를 반영한 보호법을 정비하여 다시 추진할 필요가 있다.

(2) 영세 알선기관 사회보험금 지원

현 정부가 추진한 가사노동자 보호법안에는 알선기관에 대한 4대 보험금 지원 조항이 있다. 하지만 현행 제정안의 가사서비스 알선기관 인증제도는 인증기준이 거의 없어 부실한 업체들의 난립할 가능성을 열어놓았다. 따라서 가사서비스 알선기관 인증제도의 실효성을 높이기 위해서는 질 좋은 일자리를 제공하고 가사노동자를 직접고용하여 보호하는 가사서비스 알선기관을 모범기관으로 선정하여 사회보험 비용을 우선 지원하는 것이다. 현재 정부에서는 두루누리 사회보험료 지원 사업을 통해 10인 미만 사업장의 노동자와 사업주의 고용보험과 국민연금비용을 90%까지 지원하고 있다. 그러나 직접 고

용을 하지 않는 직업소개소나 알선기관은 지원하지 않는다. 가사노동자를 이용자에게 알선하는 기관은 대부분 영세하기 때문에 사실상 노동자를 직접고용하기 쉽지 않고 가사노동자가 비공식 노동자이기 때문에 두루누리 지원을 받기 쉽지 않았다. 즉 알선기관의 의지가 있어도 4대 보험을 가입하기 어렵다. 유럽은 가사노동자 제도를 공식화 하면서 세제 지원을 가사노동자 공식화를 촉진하는 수단으로 도입하였다. 조사결과 가사노동자들은 비공식 노동자 임에도 국민연금, 건강보험을 비롯한 사회보험 가입비율은 생각보다 낮지 않았다. 또한 설문조사와 심층면접 결과에서도 볼 수 있듯 이들 대부분이 임의가입이나 자녀나 남편의 피부양자로 등록하여 보호를 받는 경우가 많았다. 정부의 일자리 사업에 가입하여 받는다고 추정되는 가사노동자의 고용보험 가입률도 23.3%에 달했다. 하지만 사회보험을 가입하고 있지 않은 가사노동자들이 여전히 존재하고 있는 것이 사실이다. 이들 대부분 영세한 직업소개소 등에 등록하여 일을 구하는 경우가 많을 것으로 보인다. 심층면접조사 결과 직업소개소를 통해서 일을 구하는 가사노동자들은 소득이 적기 때문에 비공식적으로 일을 구해 세금이나 사회보험료를 내지 않기를 원했다. 따라서 영세한 가사서비스 알선 기관에 등록한 가사노동자들에게 사회보험금을 지원한다면 가사서비스 알선기관의 가사노동자 직접고용을 촉진하고 사회안전망을 구축할 수 있을 것이다.

(3) 가사노동자 산재보험 가입 지원

가사노동자들에게 가장 필요한 사회보험은 해고 되었을 때 실업수당을 받을 수 있는 고용보험이나 일하다가 다쳤을 때 도움을 받을 수 있는 산재보험이었다. 가사노동자는 근로기준법에 의해 근로자의 범위에서 배제되고 있으며 그로 인해 산재보험에 가입할 수 없다. 설문조사 결과에 의하면 응답자의 69.4%가 물건파손 대비 보험에 가입하고 있다고 응답하였지만 부상 대비 상해보험에는 불과 35.0%만 가입하고 있다고 응답하였다. 심층면접조사에서도 가사노동자 대부분이 파손물품 배상보험에 가입이 되어있으나 다쳤을 때 지원받을 수 있는 상해보험은 어느 알선기관에서도 가입이 되어 있지 않았다. 따라서 일하다가 다쳤을 때 개인비용으로 처리할 수밖에 없었다. 임금이 낮은 것도 가사노동자들은 4대 보험 지출에 대한 부담이 커 사회보험 가입을 원치 하는 이유가 되었다. 가사노동이 제도화 되어도 가사노동자가 4대 보험 가입을 당장 원하지 않는다면 일하다가 다쳤을 때 지원 받을 수 있는 산재보험 부터 우선 가입할 수 있도록 지원하여 사회보험 가입에 대한 인식을 개선하는 방식이 필요하다.

(4) 모호한 고용관계의 플랫폼 노동자 보호 제도 마련

앱 기반 가사서비스 알선방식이 도입되면서 가사노동자들이 노동시간과 이용자를 선택할 수 있는 기회가 증가하였다. 하지만 앱 기반 가사서비스 제공 기업이 증가하면서 가사노동시장에서의 모호한 고용관계가 노동시장에서 급속하게 증가하고 있다. 온라인 플랫폼이 등장하기 이전에는 정기적으로 이용자의 집에서 일하면서 매월 임금을 받는 사례가 많았지만 최근 플랫폼이 도입되면서는 1회성 가사서비스를 제공하고 건당 수수료를 받는 형태로 바뀌고 있다. 심층면접결과에서도 알 수 있듯 플랫폼에서 일자리를 구하는 가사노동자도 증가하고 있는 상황이다. 하지만 플랫폼 가사노동자는 서비스 제공 건당 수수료를 받기 때문에 야간, 휴일노동을 수행해도 그에 따른 연장수당을 받지 못했다. 또한 질병에 걸리거나 일하다가 다치는 경우에는 사회보험 적용이 되지 않고 일을 쉴 수밖에 없다. 플랫폼 가사노동자의 특성에 맞게 노동권을 보호할 수 있는 법이나 제도 도입이 필요하다.

2) 서울시의 역할

(1) 서울시 가사노동자 보호를 위한 조례(가칭) 제정

가사서비스업은 지역에서 여성들에게 일자리를 공급할 뿐만 아니라 여성들의 경제활동 참여를 높이는 역할을 해왔다. 또한 가사서비스는 서울, 경기 등 수도권과 대도시를 중심으로 공급되는 여성일자리이기도 하다. 현재 중앙정부의 가사노동자 고용개선을 위한 법률이 국회 계류 중이고 가사노동자의 노동권 보호를 위한 조항이 미흡하다는 측면에서 서울시 차원에서 먼저 가사노동자의 노동권 권리보호를 위한 조례 제정할 필요가 있다. 특히 ‘노동존중특별시’를 내걸고 선도적인 노동정책을 펼쳐왔던 서울시에서 중앙정부 보다 먼저 가사노동자를 노동자로 인정하고 노동권 보호를 위한 조례를 제정하여 이를 근거로 가사노동자의 노동권 보호 사업을 수행한다면 중앙정부 뿐만 아니라 타 지방자치단체에도 파급효과가 클 수 있다. 또한 수도권을 중심으로 최근 증가하고 있는 플랫폼 가사노동자의 노동권을 보호할 수 있는 조항을 포함해야 할 것이다.

(2) 가사노동자에 대한 사회적 인식 전환 캠페인 실시

가사노동자는 파출부, 도우미아줌마 등 다양한 이름으로 불리며 사회적으로 차별받는 직업이었다. 가사노동자는 여성들의 경제활동 참여에 커다란 기여를 했음에도 불구하고

하고 낮은 사회적 인식 때문에 가족에게 조차 가사노동자임을 밝히기 어려웠다. 심층면접 조사 결과에서도 볼 수 있듯 가사노동자들은 가족 등 주변 사람들에게 스스로 가사노동자임을 밝히지 않는 사례가 있었다. 또한 이용자의 집에서 발생하는 가사노동자에 대한 부당행위에 대해서도 부당행위로 인식하지 못하거나 잘못이라고 인지하지 못하는 경우가 많았다. 가사노동자에 대한 사회적 인식이 바뀌기 위해서는 노동자, 이용자, 알선기관 모두 무엇이 잘못된 행위인지 인식하고 개선하도록 유도하는 방안이 필요하다. 가사노동자의 노동이 존중받기 위해서는 서울시민을 대상으로 가사노동자에 대한 낮은 사회적 인식을 전환하기 위한 호칭 변경, 가사노동자 노동존중 안내서 등을 제작하여 배포하는 방법을 통해 가사노동자의 열악한 노동환경을 개선할 수 있을 것이다.

(3) 지역 기반 가사노동자쉼터와 프로그램 지원

서울시에서 요구르트 판매 여성, 학습지 교사 등을 지원하기 위해 설치한 여성이동노동자쉼터인 '이어섬'은 2017년 18개소까지 늘어났다가 4개소가 폐쇄되었다. 그에 반해 서울노동권익센터에서 운영하는 이동노동자쉼터인 대리기사쉼터와 퀵서비스기사쉼터는 서울시의 노동정책의 성과로 알려지고 있으며 타지방자치단체에서도 이어섬이 아닌 이동노동자쉼터를 벤치마킹하여 개소하고 있다.

이러한 차이는 왜 발생하는 것일까? 설문조사결과에 따르면 쉼터가 필요하다는 응답은 66.5%에 달했지만 실제 이용하겠다는 응답은 31.5%에 불과했다. 또한 이용하고 싶지만 지리적 위치와 여유시간이 없으면 이용하기 어렵고 하여 쉼터 접근성에 따라 이용 정도가 달라짐을 알 수 있다. 이어섬은 주요 이용자의 수요와 접근성을 파악하지 않고 만들었으며 서울노동권익센터가 운영하는 휴이동노동자쉼터와 달리 이용자를 대상으로 제공하는 프로그램이 없다. 그 결과 이어섬의 주요 이용 대상자들인 여성이동노동자들은 이어섬이 어디 있는지도 모르거나 일하는 도중 찾아가기 어려워 이용하지 못한다. 이와 달리 대리기사를 위한 서초와 합정에 위치한 이동노동자쉼터는 대리기사의 접근성이 높은 곳에 위치하고 있어 대리기사 호출을 대기하는 시간에 편히 쉴 수 있는 공간과 편의시설을 제공하고 이들이 필요로 하는 주거, 신용 관련 복지상담을 제공하여 만족도를 높이고 있었다.

어르신돌봄종사자종합지원센터에서 운영하는 요양보호사쉼터는 요양보호사들이 이동 중에 쉼터 들려 쉬기 쉽지 않다는 점을 고려하여 휴게시설이 없고 요양보호사들에게 정기적인 교육 프로그램이나 모임장소를 제공하는 방식으로 운영하고 있다. 요양보호사쉼

터에 프로그램 기획실무자가 상시 상주하여 정기적으로 요양보호사들에게 필요한 직무, 교양, 건강 프로그램을 기획하고 운영한다. 운영시간도 요양보호사들이 참여할 수 있도록 오후에 쉼터를 개방해 이용자의 만족도를 높이고 있었다. 권역별 어르신돌봄종사자 지원센터에서 제공하는 프로그램에 참여한 경험이 있는 가사노동자들은 요양보호사쉼터 프로그램에 대한 만족도도 높았다. 가사노동자들은 평소 이용자와 이용자의 집 사이에 잠시 쉼터로 가서 쉬기는 어렵지만 권역별로 가사노동자를 대상으로 하는 건강과 직무 역량 강화 프로그램이 개설 된다면 참여하고 싶다고 하였다.

따라서 가사노동자를 위한 쉼터를 별도로 설치하면 바람직하겠지만 어렵다면 기존 이동노동자쉼터 공간 또는 가사노동자의 사회적 지위 향상과 일자리 질제고에 앞장서 왔지만 현재 일자리 축소에 따른 인력확보에 어려움을 겪고 있는 지역의 비영리 가사서비스기관의 공간과 인력을 활용하여 가사노동자를 위한 프로그램을 제공하는 가사노동자쉼터를 제안하고자 한다.

한편 직업소개소는 내부에 자체적으로 휴게시설을 설치한 곳이 있었다. 직업소개소에는 가사노동자들이 이용하는 휴게시설을 개선하는 방식으로 쉼터를 설치하는 사업을 제안하고자 한다. 현장방문조사를 한 직업소개소는 인력 관리를 위해 직업소개업체 내에 간단한 취사시설과 샤워시설, 숙박시설을 설치해 놓았다. 직업소개소 내 쉼터시설은 여성들이 숙식을 제공하는 일자리를 구하기 전 대기하거나 일을 하고 집에 가기 전에 샤워나 식사를 해결할 수 있도록 한 휴게시설이었다. 숙식을 할 수 있기 때문에 이주여성도 많이 이용하는 것으로 보인다. 지역별로 여성들이 많은 직업소개소를 지정하여 여성가사노동자들이 휴게시설을 편안하게 이용할 수 있도록 하는 시설 개선 사업을 실시하는 것을 제안하고자 한다. 직업소개소를 통해 일을 구하는 가사노동자의 휴식을 보장할 수 있을 것이다.

(4) 서울형 공공 가사서비스 일자리 창출

현재 서울시는 ‘우리동네 아이돌봄기동대’라는 서울형 어르신 일자리 사업을 운영하고 있다. 우리동네 아이돌봄기동대 사업은 아이를 가진 부모가 자녀 등하고, 외출, 모임 시 아이를 안심하고 맡길 수 있도록 하고 어르신들에게는 주 30시간 일자리를 제공하는 사업이다. 이를 통해 어르신들에게 양질의 아이돌봄 일자리를 제공하고 있다. 설문조사에서 볼 수 있듯 가사노동자가 비공식 노동자임에도 고용보험 가입비율이 23.3%였다. 이들은 민간영역의 가사서비스 종사자이기 보다는 정부나 지방자치단체의 아이돌봄

일자리 지원 사업에 참여할 확률이 높다. 즉 공공 돌봄 일자리에서 일하는 경우 사회보험 가입률이 상대적으로 높은 것이다.

이러한 점에서 공공 가사서비스 일자리 창출은 비공식 가사노동자들에게 일자리와 사회보험을 제공할 수 있으며 질 좋은 가사서비스가 필요하지만 경제적으로 어려운 계층에 가사서비스를 제공할 수 있다. 예를 들어 일자리가 필요한 고령층에게 가사서비스 일자리를 제공하고, 가사서비스가 필요하지만 부담이 되어 이용하기 힘든 청년, 1인 가구, 고령층 등에게 저렴한 가격으로 서비스를 제공하는 것이다. 공공 가사서비스 일자리 창출은 민간 가사노동시장에서 가장 취약할 수 있는 고령층 가사노동자의 노동시간을 줄이고 이들에게 사회보험과 같은 사회적 안전망을 지원할 수 있을 것이다.

(5) 가사노동자를 위한 건강증진과 안전교육 실시와 교재 보급

심층면접조사 결과 알선기관에서 가사노동자들에게 가장 필요한 교육이지만 제대로 받지 못하는 프로그램이 건강교육과 안전교육이었다. 가사노동자들이 일하면서 주로 걸리는 질환이나 증상은 집에서 하는 일이라는 이유로 노동으로 인정받기 어려웠다. 그러나 조사결과에서도 볼 수 있듯 또한 가사노동자들은 이용자의 집에서 낙상, 화상, 유독물질 흡입, 이용자의 성폭력 등 위험한 상황에 처했다. 이에 대해 일을 할 때 발생할 위험을 예방할 수 있는 안전과 건강교육이 필요하고 정기적으로 교육을 할 수 있도록 해야 한다. 또한 가사노동자가 잘 걸리는 질환이나 증상을 파악하여 가사노동자를 위한 건강장해 예방 프로그램을 제공해야 할 것이다.

가사노동자를 위한 안전과 건강교육이 활성화되기 위해서는 공공기관에서 교육교안을 개발하여 보급할 필요가 있다. 산업안전보건법 제31조에 따르면 “사업주는 해당 사업장의 근로자에 대하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 정기적으로 안전 보건에 관한 교육을 하여야 한다.”고 규정하고 있다. 그러나 조사결과 알선기관에서 안전건강교육을 하는 경우는 일부에 불과했으며 대부분 직무교육 위주로 교육을 하였다. 직업소개소 등 가사서비스 알선기관은 대부분 영세하기 때문에 가사노동 종사자의 안전과 건강을 위한 교육 자료를 개발하거나 양질의 교육을 실시하기 쉽지 않다. 따라서 공공기관에서 가사노동자, 알선기관, 이용자들이 볼 수 있는 양질의 안전건강교육 교재를 개발하고 이를 보급해야 할 것이다.

참고문헌

- 고용노동부. 「가사근로자 고용개선 등에 관한 법률제정안」, 설명자료(2017. 6.26).
- 구미영·오은진·장미혜·최영미. 2015. 『비공식부문 가사노동자 인권상황 실태조사』, 국가인권위원회.
- 국회 환경노동위원회. 「가사근로자의 고용개선에 관한 법률안 제정을 위한 공청회」, 공청회 자료집(2018. 3.30).
- 경제사회발전노동사정위원회. 2011. 『“돌봄서비스 노동시장”현황 및 향후과제』. 제81차 상무위원회 중간보고 안건.
- 권순원·박지순·이종수·이영희·최우정. 2014. 『서울시 노동복지정책 기본방안 연구-서울시 취약근로자 실태조사 및 보호방안을 중심으로-』, 서울특별시.
- 김동식·김영택·정진주·김현우. 2015. 『가사서비스 노동자의 노동환경과 건강실태 연구』, 한국여성정책연구원.
- 김종진·박기산·안소정·윤자호. 2015. 『서울지역 배달 아르바이트 실태조사-신종 배달업 및 배달대행중개업 사례를 중심으로』, 서울특별시 사회혁신기획관 청년정책담당관.
- 민현주·강민정·이상원·문순영 외. 2007. 『사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제』, 한국여성정책연구원.
- 박제성. 2014. “벨기에와 프랑스의 가사근로자 제도”, 황덕순 외, 『가사간병종사자 고용 개선방안』, 고용노동부.
- 박지순·김주희·이정현·손향마·조아란. 2011. 『가사사용인실태 파악 및 보호방안 연구』, 고려대학교 산학협력단·고용노동부.
- 박지순·권순원·정정임. 2015. 『가사서비스시장 공식화 방안과 일자리창출 효과 고용영향평가 연구』, 고용노동부·한국노동연구원.
- 서울노동권익센터. 2018. 「서울지역 가사노동자 노동실태와 지원방안」, 2018년 9월 27일 최종 발표토론회 자료집.
- 손문금. 2012. 『돌봄노동 종사자 직무만족도 제고방안 - 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로조건을 중심으로-』, 서울시여성가족재단.
- 손혜경. 2011. “스웨덴 내 가사서비스에 대한 세금감면제도 도입 배경 및 사회경제적 효과”, 『국제노동브리프』, 9(4): 78-86.

- 신동윤. 2013. “가사사용인의 권익보호에 관한 한국과 ILO의 태도: 가사노동자들 협약 제189호를 중심으로”, 『경북대학교 법학연구원 [법학논고], 144: 387-408.
- 오은진·박세경. 2006. 『사회서비스 부문 비정규 여성 근로자를 위한 직업훈련 개선방안-가사간병 서비스를 중심으로-』, 한국여성개발원.
- 윤자영·최영미·윤지영·표대중. 2011. 『가사사용인의 근로실태 및 보호방안』, 국회입법조사처·한국노동연구원.
- 윤자영. 2013. “가사노동자 근로 실태와 보호 방안”, 2013년 제2차 젠더와 입법포럼-가사노동자 제도화 방안 국제컨퍼런스.
- 이승길. 2018. “가사근로자의 고용개선법 검토의견”, 2018년 3월 30일 ‘가사근로자의 고용개선 에 관한 법률안’ 제정을 위한 공청회 자료집, 국회 환경노동위원회.
- 이영희. 2017. “가사노동자를 위한 법률, 무엇이 핵심인가?”, 2017년 7월 18일 가사노동자법안 쟁점토론회 자료집, 이정미 국회의원실·전국가정관리사협회·(사)한국여성노동자회.
- 임원기. 2014. “도우미를 찾습니다.- 가사도우미 춘추전국시대”, KT경제경영연구소.
- 정형욱·남승연. 2015. 『돌봄서비스 일자리 근로환경 조사』, 경기도가족여성연구원.
- 조성혜. 2018. “가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률안’에 대한 의견”, 2018년 3월 30일 ‘가사근로자의 고용개선 에 관한 법률안’ 제정을 위한 공청회 자료집, 국회 환경노동위원회.
- 채승완·민경식·손지성·김재필 외. 2016. 『2017년 인터넷 10대 이슈 전망』, 한국인터넷진흥원·KT경제경영연구소.
- 최영미·김양지영·윤자영. 2011. 『돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구(II) - 실태조사를 통해 본 가사노동자의 법적 보호를 위한 정책방향 -』, 한국노동연구원.
- 황덕순. 2015. “비공식 가사근로 실태와 공식화를 위한 정책과제”, 『월간 노동리뷰』, 2015년 11월호: 5-16.
- 황덕순. 2017. “사각지대 해소를 위한 고용보험의 혁신방향과 과제”, 『월간 노동리뷰』, 2017년 5월호: 32-39.
- 황덕순·박제성·윤자영·김유빈(2015), 가사서비스 공식화에 따른 경제적 효과 분석, 한국노동연구원.

Scholz, Trebor. 2016. *Platform cooperativism: challenging the Corporate sharing economy*. Rosa Luxemburg Stiftung.

Adim, Leila. 2018. “Exploring the impact of tax measures on the (informal) domestic work”, presented at 국제노동고용관계학회(ILERA) World Congress 2018, July 23-27, 2018 COEX, Seoul, Korea.


국가법령정보센터(<http://www.law.go.kr/>)

서울특별시 법무행정 서비스(<http://legal.seoul.go.kr/>)

서울통계(<http://stat.seoul.go.kr/>)

〈부록〉 가사서비스 종사자 노동실태와 정책수요조사 설문지

서울지역 가사서비스 종사자 노동실태와 정책수요 조사 설문지

가사서비스 종사자 노동실태와 정책 수요에 관한 조사 

이 조사표에 기재된 내용은 통계법 제33조 및 34조에 의하여 비밀이 보장됩니다.

ID			
----	--	--	--




가사서비스 종사자 노동실태와 정책수요 조사


안녕하십니까?

서울노동권익센터는 일하는 서울시민의 사회경제적 권리향상과 복지증진을 위해 서울시에서 설립한 민간위탁기관입니다. 2018년 서울노동권익센터는 '서울시 가사서비스 종사자 노동실태와 정책수요 조사'를 실시하고자 합니다. 본 조사의 취지는 서울시에서 일하고 있는 가사서비스 종사자의 노동환경과 정책 수요에 관한 의견을 객관적으로 파악하여 가사서비스 종사자의 노동환경과 처우 개선을 위한 정책 방향을 설정하기 위한 기초자료를 확보하는 데 있습니다. 바쁘시더라도 시간을 내어 응답해 주시면 감사하겠습니다.

본 조사의 결과는 통계/연구 목적의 자료로만 사용되며, 소속업체를 비롯한 개인정보는 외부로 유출되지 않을 것을 약속드립니다. 설문조사에 응해주셔서 다시 한 번 감사드립니다.

2018년 5월

- 주관기관 :  서울노동권익센터 김재민 연구위원
- 조사기관 :  Hankook Research
- 문의처 :  ㈜한국리서치 자료조사부 이진주 대리 ☎ 02-3014-0116
 ㈜한국리서치 여론조사부 유승아 과장 ☎ 02-3014-1051

응답자 이름		응답자 휴대전화번호	-	-
가사서비스 유형	① 반일제(시간제)/종일제(전일제) 서비스 ② 입주형 서비스 ⇒ 설문중단			
조사 장소	① 전국가사관리사협회(한국여성노동자회) ②  홈스토리생활 ③ 서울YWCA ④ 전국고용서비스협회 ⑤ 한국가사노동자협회(우렁각시) ⑥ 기타()			
최종면접일시	월	일	시	분
면접시간	분			
업체담당자 확인	담당자(성함 :)는 응답자 정보, 응답이 누락된 문항이 없는지 확인하였음 <input type="checkbox"/>			
수퍼바이저 확인	※ 한국리서치 작성			

가사서비스 종사자 노동실태와 정책 수요에 관한 조사

< 설문지 작성 방법 >

- ※ **문~문**로 이경하라는 지시문이 있으면 지시문에 따라 이동하시고, 특별한 지시문이 없으면 아래 문항으로 이동하시면 됩니다.
- ※ (복수응답 가능)이라는 표시가 없는 문항 이외에는 한 가지 보기만 응답 가능합니다.

- ※ 본 조사에서는 가사관리사, 산후조리사, 아이돌보미 등을 모두 **가사서비스 종사자**로 부르도록 하겠습니다.
- ※ 모든 조사 문항은 **현재 가사서비스 종사자의 일과 관련된** 것입니다. 만약 부업으로 다른 일을 하시더라도, 가사서비스 일과 관련해서 응답해 주십시오.

선문1-1. 귀하께서 현재 제공하고 있는 가사서비스 분야는 다음 중 어디에 해당 되십니까? 병행하고 계시는 서비스가 있으시다면 **모두** 응답해 주십시오. (복수응답 가능)

- ① 가사 관리 ② 산후 관리 ③ 아이 돌봄

선문1-2. 귀하께서 선문1-1에서 응답하신 가사서비스 분야 중 현재 주로 하고 계신 서비스는 어떤 것입니까? 주로 하는 서비스 **한 가지**만 번호를 적어 주십시오.

■

선문2-1. 귀하께서는 현재 가사서비스를 어느 지역에서 제공하고 계십니까? 현재 활동하시는 **모든 지역**에 표시해 주십시오. (복수응답 가능)

- ① 종로구 ② 중구 ③ 용산구 ④ 성동구 ⑤ 광진구
 ⑥ 동대문구 ⑦ 중랑구 ⑧ 성북구 ⑨ 강북구 ⑩ 도봉구
 ⑪ 노원구 ⑫ 은평구 ⑬ 서대문구 ⑭ 마포구 ⑮ 양천구
 ⑯ 강서구 ⑰ 구로구 ⑱ 금천구 ⑲ 영등포구 ⑳ 동작구
 ㉑ 관악구 (22) 서초구 (23) 강남구 (24) 송파구 (25) 강동구

선문2-2. 귀하께서 현재 주로 활동하는 지역은 어디입니까? 선문2-1에서 응답하신 지역 중 **주**로 가사서비스를 제공하는 지역 **한 곳**만 번호를 적어 주십시오.

■

I. 소개업체 및 어플 이용 경험

문1. 귀하는 가사서비스 종사자로 총 얼마기간 동안 근무하셨습니다?

■ 총 년 개월

문2. 가사서비스 종사자로 일하시면서 지난 3개월 동안 일거리가 없어서 완전히 쉬 주가 있습니까?

- ① 그렇다 ② 아니다

문3. 귀하가 속해 있는 소개업체는 다음 중 어디에 해당합니까? 2개 이상 알선기관에 가입한 경우 주로 이용하는 업체를 기준으로 하나만 응답해 주시기 바랍니다.

- ① 비영리 알선기관(우령각시, YWCA, 전국가정관리사협회, 여성인력개발센터, 노동부 고용센터, 협동조합 등)
 ② 영리 직업소개소(~파출, oo소개소 등으로 사장이 있는 회사)
 ③ 앱이나 어플(대리주부, 청소연구소, 미소 등)

문4. 귀하가 소속된 소개업체에 가입비나 회비가 있습니까? 문3에서 응답하신 '주로 이용하는 업체'를 기준으로 응답해주시시오.

- ① 있다 ② 없다

문5. 귀하가 소속된 소개업체에 수수료가 있습니까? 문3에서 응답하신 '주로 이용하는 업체'를 기준으로 응답해주시시오.

- ① 있다 ② 없다 ③ 모른다

문6. 귀하가 주로 소개업체를 이용하는 이유는 무엇입니까? 가장 큰 이유 두 가지를 응답해주시시오. (복수응답 가능)

- ① 일자리를 안정적으로 공급해 주기 때문에
 ② 지속적인 직무교육을 통해 내게 필요한 기능과 지식을 공급해 주기 때문에
 ③ 이용자와 문제가 생겼을 때 해결해주고 나를 보호해줄 수 있기 때문에
 ④ 동료들 만나 어울리는 시간이 즐거워서
 ⑤ 회비 부담이 적고 믿을 수 있는 공신력 있는 업체라서
 ⑥ 기타()

II. 현재 일자리

문10. 지난 1주일에 몇 개의 가정에서 가사서비스를 제공하셨습니다? 지난 주를 기준으로 응답해 주시고, 건강 상의 문제 혹은 고객의 요청으로 어쩔 수 없이 일하지 않은 경우, 평소 일하시는 내용에 대해 응답해 주십시오. 1주일에 2곳 이상을 방문하는 경우 각각에 대해 응답해 주십시오.

이용자	문10-1. 서비스유형	문10-2. 제공 기간	문10-3. 주당 방문횟수	문10-4. 정기성	문10-5. 1회 방문 시 근무시간	문10-6. 1회당 서비스 요금	문10-7. 구한 방법
이용자1	①가사관리 ②산후관리 ③아이돌봄	()개월 ()주	주 ()회	① 정기적 ② 일회성	()시간	()원	①업체 ②앱 ③기타
이용자2	①가사관리 ②산후관리 ③아이돌봄	()개월 ()주	주 ()회	① 정기적 ② 일회성	()시간	()원	①업체 ②앱 ③기타
이용자3	①가사관리 ②산후관리 ③아이돌봄	()개월 ()주	주 ()회	① 정기적 ② 일회성	()시간	()원	①업체 ②앱 ③기타
이용자4	①가사관리 ②산후관리 ③아이돌봄	()개월 ()주	주 ()회	① 정기적 ② 일회성	()시간	()원	①업체 ②앱 ③기타
이용자5	①가사관리 ②산후관리 ③아이돌봄	()개월 ()주	주 ()회	① 정기적 ② 일회성	()시간	()원	①업체 ②앱 ③기타
이용자6	①가사관리 ②산후관리 ③아이돌봄	()개월 ()주	주 ()회	① 정기적 ② 일회성	()시간	()원	①업체 ②앱 ③기타

문11. 하루에 2곳 이상을 방문해서 일하는 경우 이동에 걸리는 시간은 대략 어느 정도입니까?

■ 이용자 집과 이용자 집 사이 분

문12. 한 이용자 집에서 일이 끝나고 다음 이용자 집으로 이동할 때 다음 집의 일 시작 시간까지 시간이 남을 경우 무엇을 하십니까?

- ① 시간이 남지 않는다
- ② 공원이나 거리에서 식사를 하거나 시간을 보낸다
- ③ 편의점이나 카페에서 식사를 하거나 시간을 보낸다
- ④ 업체에 들러 시간을 보낸다
- ⑤ 이용자 집으로 간다
- ⑥ 기타 ()

문17. 구두나 문서로 서비스 이용 계약기간을 정했다면, 그 기간은 어느 정도 입니까? 2곳 이상의 가정에서 일하시는 경우 가장 최근에 일을 시작한 이용자 기준으로 응답해 주시기 바랍니다.

- ① 1개월 미만
- ② 1개월 이상 1년 미만
- ③ 1년 이상의 정해진 기간(3년, 5년 등)
- ④ 내가 스스로 그만 두지 않는 이상 계속 근무하는 것으로 정함(고용이 보장된 정규직이라는 의미)
- ⑤ 기타()

문18. 서비스 이용자와 사전에 구두 또는 문서로 합의하여 업무 범위에 대해서 정한 것이 있습니까? 2곳 이상의 가정에서 일하시는 경우 가장 최근에 일을 시작한 이용자 기준으로 응답해 주시기 바랍니다.

- ① 예 → **문18-1로 이동**
- ② 아니요 → **문19로 이동**

문18-1. 서비스 이용자와 사전에 정한 업무 범위 안에서 서비스를 제공하고 계십니까?

- ① 그렇다 → **문19로 이동**
- ② 아니다

문18-2. 서비스 이용자가 사전에 정한 업무 범위 외에 서비스를 요구한 경우 어떻게 대처하셨습니다?

- ① 거절하였다
- ② 거절하지 못했다
- ③ 이용자와 협의하여 일부만 서비스하였다
- ④ 기타 ()

문19. 소개업체(또는 기관)에서 가사서비스 업무 범위를 알려주거나 안내서를 제공하나요?

- ① 예
- ② 아니요

문20. 일을 하기로 약속을 했는데 이용자의 사정으로 갑작스럽게 일이 취소된 적이 있습니까?

- ① 그런적 없다
- ② 아주 드물게 생기는 일이다
- ③ 한 달에 1회 정도 있다
- ④ 한 달에 2-3회 또는 그 이상으로 발생한다

문21. 이용자가 갑자기 취소하는 경우 최소한 얼마 전에 통보하는 것이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 최소 24시간(1일) 이전
- ② 최소 48시간(2일) 이전
- ③ 3-5일전
- ④ 일주일 전

문28. 귀하가 이 일을 시작할 때 직무관련 교육을 받은 경험이 있습니까?

- ① 예 → **문28-1로 이동** ② 아니요 → **문28-5로 이동**

문28-1. 귀하가 가사종사자 직무관련 교육을 받느라 지출한 총 비용은 얼마입니까?

■ 총

백만	십만	만
----	----	---

 만원

문28-2. 가사종사자 직무관련 교육을 받기 위해 사용한 비용이 부담이 되었습니까?

- ① 매우 부담스러웠다 ② 부담스러운 편이었다
 ③ 부담스럽지 않은 편이었다 ④ 거의 부담스럽지 않았다

문28-3. 직무 관련 교육 내용 중 일하면서 겪을 수 있는 상해와 안전에 관한 교육이 포함되어 있습니까?

- ① 예 ② 아니요

문28-4. 상해와 안전에 관한 교육이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 예 ② 아니요

→ **응답 후 문29로 이동**

문28-5. 교육을 받지 않은(또는 받지 못한) 이유는 무엇입니까?

- ① 굳이 별다른 교육이 필요 없는 일이라
 ② 직접 일하면서 배우는 것이 효과적이라
 ③ 돈이 급하기 때문에 교육을 받을 시간이 부족해서(시간적 여유가 없다)
 ④ 받을 만한 교육이 충분히 제공되지 못해서
 ⑤ 기타()

문29. 가사서비스 일과 관련한 민간 자격증을 갖고 계십니까?

- ① 예 → **문29-1로 이동** ② 아니요 → **문29-3으로 이동**

문29-1. 민간 자격증을 취득하는 데 지출한 비용은 얼마입니까?

■ 총

백만	십만	만
----	----	---

 만원

문29-2. 민간 자격증을 취득하는 데 지출한 비용이 부담이 되었습니까?

- ① 매우 부담스러웠다 ② 부담스러운 편이었다
 ③ 부담스럽지 않은 편이었다 ④ 거의 부담스럽지 않았다

→ **응답 후 문30으로 이동**

문29-3. 민간 자격증을 취득할 의향이 있으십니까?

- ① 예 ② 아니요

III. 응답자 특성

배문1. 귀하의 연령은 몇 세입니까?

■ 만 세

배문2. 현재 혼인상태는 어떻게 되시나요?

- ① 유배우(기혼/사실혼 포함) ② 무배우(미혼/이혼/별거/사별)

배문3. 귀하가 귀하 가구의 주 생계부양자입니까?

- ① 예 ② 아니오

배문4. 귀하의 지난 3개월 평균 월 소득(세금 공제 전)은 어떻게 되십니까?

■ 월 평균

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
천만	백만	십만	만

 만원

배문5. 본인의 소득이 가족 전체 소득에서 어느 정도를 차지합니까?

- ① 30%미만
② 30%이상 ~ 50%미만
③ 50%이상 ~ 80%미만
④ 80%이상

배문6. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 중졸 이하 ② 고졸 ③ 대졸 이상

배문7. 귀하께서는 현재 어디에 거주하고 계십니까?

- ① 서울 ② 경기 ③ 기타 지역

설문에 응답해주셔서 감사합니다!

응답하신 내용은 아래의 통계법 제33조 및 제34조에 의하여 비밀이 철저히 보장되고
가사서비스 종사자 노동실태와 정책 수요에 관한 조사 연구 목적으로만 사용되므로 안심하셔
도 됩니다.

응답해주신 개인정보는 제3자에게 절대 제공되지 않습니다.

다만 설문에 참여하셨는지 여부를 확인하기 위해 알려주신 연락처로 연락을 드릴 수 있습니다.

제33조(비밀의 보호)

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

제34조(통계종사자 등의 의무)

통계종사자, 통계종사자이었던 자 또는 통계작성기관으로부터 통계 작성업무의 전부 또는 일부를 위탁 받아 그 업무에 종사하거나
종사하였던 자는 직무상 알게 된 사항을 업무 외의 목적으로 사용하거나 다른 자에게 제공하여서는 아니 된다.

본인은 위의 조사 목적과 개인정보 수집 및 이용에 대해 충분히 인지하고 동의합니다.

_____ (서 명)

◆ 끝까지 응답해주셔서 감사합니다. 좋은 자료로 쓰겠습니다 ◆

◎ 집필진

- 김재민(서울노동권익센터 연구위원)
- 윤자영(충남대학교 경제학과 교수)
- 정성진(이화여자대학교 대학원 사회학과 박사수료)

〈연구보고서 2018-01〉

서울지역 가사노동자 노동실태와 지원방안

- 발행연월일 2018년 12월 31일
- 발행인 문종찬
- 발행처 서울노동권익센터
서울시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 10층
02)6925-4349, www.labors.or.kr

ISBN 979-11-87917-18-2

(비매품)