

# 소매업 종사자 노동환경 실태조사

2022. 12.

연구책임자 : 박정안

책임연구원 : 안종기

공동연구원 : 이영신·추장철·한기덕

## 발 간 사

동북권 서울특별시 노동자종합지원센터는 동북권역의 8개 구(성동구, 광진구, 동대문구, 중랑구, 성북구, 강북구, 노원구, 도봉구) 작은 사업장 및 플랫폼·프리랜서 노동자 등 모든 일하는 사람들의 권익 보호를 위해 캠페인·교육·정책개발·활동지원·세무 및 노동상담·법률구제 지원 사업등을 실질적으로 지원해 오고 있으며, 적잖은 성과를 내었습니다.

현재 서울 동북권역의 총 사업체 수는 20만여개 소, 종사자 수는 92만여 명에 이르며, 이 중 도·소매업이 가장 많은 분포를 차지하고 있습니다. 지난해 본 센터에서 실시한 ‘동북권 노동자 노동환경 실태조사’에 따르면, 도·소매업 노동자의 임금 수준은 타 산업에 비해 가장 낮은 것으로 확인된 바 있습니다. 그러나 법과 제도는 이러한 현실을 제대로 반영하지 못해 대다수의 소매업 노동자는 법의 테두리 바깥에 놓여 사회보장체계에서 배제되어 있습니다. 특히 규모가 작은 사업장일수록 노동자 1인이 물품 상·하차와 진열, 정리정돈, 계산, 고객응대, 발주, 배달 등 모든 일을 담당해야 하는 경우가 많은데, 최근 이들 노동자의 노동환경 개선과 건강권 보호에 대한 문제가 주요한 쟁점으로 떠오르고 있습니다.

이러한 상황에서 동북권 서울시 노동자종합지원센터에서는 권역 내 소매업 종사 노동자의 노동환경 문제에 관심을 가지고 소매업 노동자를 중심으로 ‘소매업 종사자 노동환경 실태조사’를 실시하였습니다. 구체적으로 ‘(음식료품 위주)종합소매업’, 전문소매업 중 ‘섬유, 직물, 의복 및 의복액세서리 소매업’, 기타 상품 전문소매업 중 ‘의약품, 의료용 기구, 화장품 및 방향제 소매업’이 조사의 주요 대상이며, <개인사항>, <삶과 직업 만족도>, <근로조건>, <건강상태 및 산업재해>, <감정노동 및 직장내 괴롭힘>, <조직내 소통과 이해대변단체>, <법·제도와 정책수요에 대한 인식> 등을 리서치 전문기관을 통해 '22년도 9월 중순부터 10월 중순까지 약 1개월에 걸쳐 조사하였습니다.

연구 결과는 분야별, 자치구별로 정리되었으며 연구진은 ‘노동권 보호와 보장의 법제도적 기초사항에 대한 교육 및 홍보’, ‘사업장 노동여건의 개선’, ‘감정노동 역량 강화와 심리 케어’, ‘현장중심적인 사업 진행’ 등 5가지의 활동 방향을 제시해 주셨습니다.

현장에서 적용 가능한 연구 결과에 대해 감사합니다. 또한 설문에 적극적으로 응

해주신 분들과 고려대학교 노동문제연구소의 안종기, 추장철, 이영신, 한기덕 4명의 연구진과 적극적으로 자문해주신 전문가분들 덕분입니다.

동북권 서울시 노동자종합지원센터는 이번 연구를 통해 소매업 종사자의 노동환경 실태를 확인하였으며, 이들에게 실질적으로 도움이 될 수 있는 노동환경 개선 방안을 마련하여 설립 목적을 달성하도록 최선을 다해 노력하겠습니다.

다시 한번 본 연구가 이루어질 수 있도록 협조해 주신 모든 분들께 거듭 감사의 말씀을 전합니다. 감사합니다.

2022. 12. 31.

**동북권 서울특별시 노동자종합지원센터장 홍성진**

(인포그래픽)

# 차 례

I. 조사 개요 .....	1
II. 동북권 소매업 현황 및 주요 선행연구 정리 .....	4
1. 주요 선행연구 정리 .....	5
2. 소매업 산업별 동향 .....	13
III. 노동환경실태 조사결과 .....	33
1. 응답자 특성 .....	34
2. 삶과 직업에 대한 태도 .....	63
3. 근로조건 .....	77
4. 감정노동과 건강 .....	118
5. 조직내 소통과 이해대변단체 .....	164
6. 법/제도와 정책수요 인식 .....	184

**IV. 결론 ..... 199**

1. 동북권 소재 소매업 사업장 임금노동자 상황의 핵심적 이해 ... 200

2. 센터의 과제와 방향 ..... 204

3. 구체적인 사업기획 방향 ..... 206

**[부록] 설문지 ..... 218**

## 표 차례

<표 1-1> <한국표준산업분류>에 따른 조사 대상 업종 구분 .....	3
<표 3-1> 고용형태별 직장 소재지 .....	35
<표 3-2> 지역별 종사 분야 .....	37
<표 3-3> 고용형태별 종사 분야 .....	37
<표 3-4> 종사산업별 성별 .....	39
<표 3-5> 고용형태별 성별 .....	39
<표 3-6> 지역별 연령대 구성 .....	41
<표 3-7> 종사산업별 연령대 구성 .....	42
<표 3-8> 고용형태별 연령대 구성 .....	42
<표 3-9> 지역별 학력 구성 .....	44
<표 3-10> 종사산업별 학력 구성 .....	44
<표 3-11> 고용형태별 학력 구성 .....	45
<표 3-12> 종사산업별 결혼상태 .....	46
<표 3-13> 고용형태별 결혼상태 .....	46
<표 3-14> 지역별 주거형태 및 거주지 형태 .....	48
<표 3-15> 종사산업별 주거형태 및 거주지 형태 .....	48
<표 3-16> 고용형태별 주거형태 및 거주지 형태 .....	49
<표 3-17> 지역별 월 가구 총 소득 .....	51
<표 3-18> 종사산업별 월 가구 총 소득 .....	52
<표 3-19> 고용형태별 월 가구 총 소득 .....	52
<표 3-20> 지역별 출퇴근 시간(왕복) .....	54
<표 3-21> 종사산업별 출퇴근 시간(왕복) .....	54
<표 3-22> 고용형태별 출퇴근 시간(왕복) .....	55
<표 3-23> 지역별 현 직장 재직기간 .....	57
<표 3-24> 종사산업별 현 직장 재직기간 .....	57

<표 3-25> 고용형태별 현 직장 재직기간 .....	58
<표 3-26> 지역별 현 분야 총 경력기간 .....	60
<표 3-27> 종사산업별 현 분야 총 경력기간 .....	60
<표 3-28> 고용형태별 현 분야 총 경력기간 .....	61
<표 3-29> 지역별/종사산업별 삶의 만족도 및 직업 만족도 .....	65
<표 3-30> 고용형태별/월평균소득별/가구 총 소득별/연령대별 삶의 만족도 및 직업 만족도 .....	66
<표 3-31> 지역별 고용형태 .....	80
<표 3-32> 종사산업별 고용형태 .....	81
<표 3-33> 지역별 근로계약서 작성 방식 .....	83
<표 3-34> 종사산업별 근로계약서 작성 방식 .....	84
<표 3-35> 고용형태별/회사규모별 근로계약서 작성 방식 .....	85
<표 3-36> 지역별 주 평균 근로시간 및 일수 .....	88
<표 3-37> 종사산업별 주 평균 근로시간 및 일수 .....	89
<표 3-38> 고용형태별 주 평균 근로시간 및 일수 .....	90
<표 3-39> 지역별 연장근무시 보상 방식 .....	92
<표 3-40> 종사산업별 연장근무시 보상 방식 .....	93
<표 3-41> 고용형태별 연장근무시 보상 방식 .....	94
<표 3-42> 지역별 월평균 소득 .....	96
<표 3-43> 종사산업별 월평균 소득 .....	97
<표 3-44> 고용형태별 월평균 소득 .....	97
<표 3-45> 지역별 임금명세서 발급 여부 .....	99
<표 3-46> 종사산업별 임금명세서 발급 여부 .....	100
<표 3-47> 고용형태별/회사규모별/직장유형별 임금명세서 발급 여부 .....	101
<표 3-48> 지역별 고용안정성 .....	103
<표 3-49> 종사산업별 고용안정성 .....	104
<표 3-50> 고용형태별/회사규모별 고용안정성 .....	105
<표 3-51> 지역별 이직 경험 .....	108

<표 3-52> 종사산업별 이직 경험 .....	109
<표 3-53> 고용형태별 이직 경험 .....	109
<표 3-54> 지역별 이직 고려 .....	111
<표 3-55> 종사산업별 이직 고려 .....	112
<표 3-56> 고용형태별 이직 고려 .....	112
<표 3-57> 지역별 사회보험 및 퇴직연금 가입률 .....	115
<표 3-58> 종사산업별 사회보험 및 퇴직연금 가입률 .....	116
<표 3-59> 고용형태별/회사규모별 사회보험 및 퇴직연금 가입률 .....	117
<표 3-60> 지역별 전반적인 건강상태 .....	119
<표 3-61> 종사산업별 전반적인 건강상태 .....	119
<표 3-62> 고용형태별/성별/월평균 가구 총소득별 전반적인 건강상태 .....	120
<표 3-63> 지역별 산업재해 경험 여부 .....	122
<표 3-64> 종사산업별 산업재해 경험 여부 .....	122
<표 3-65> 고용형태별/현 직종 재직기간별/회사규모별 산업재해 경험 여부 .....	123
<표 3-66> 지역별/종사산업별/고용형태별/회사규모별 업무상 사고 유무 .....	127
<표 3-67> 지역별 업무상 사고 유형 .....	128
<표 3-68> 종사산업별 업무상 사고 유형 .....	129
<표 3-69> 고용형태별/회사규모별 업무상 사고 유형 .....	130
<표 3-70> 지역별/종사산업별/고용형태별/회사규모별 업무상 질병 유무 .....	131
<표 3-71> 지역별 업무상 질병 유형 .....	132
<표 3-72> 종사산업별 업무상 질병 유형 .....	133
<표 3-73> 고용형태별/회사규모별 업무상 질병 유형 .....	134
<표 3-74> 지역별 산업재해 신청 여부 .....	136
<표 3-75> 종사산업별 산업재해 신청 여부 .....	136
<표 3-76> 고용형태별/현 직종 재직기간별 산업재해 신청 여부 .....	137
<표 3-77> 지역별 산업재해를 신청하지 않은 이유 .....	139
<표 3-78> 종사산업별 산업재해를 신청하지 않은 이유 .....	140
<표 3-79> 고용형태별/현 직종 재직기간별 산업재해 신청하지 않은 이유 .....	141

<표 3-80> 종사산업별 스트레스 유형 .....	144
<표 3-81> 고용형태별/성별/회사규모별 스트레스 유형 .....	145
<표 3-82> 지역별 스트레스 해소 노력 여부 .....	147
<표 3-83> 종사산업별 스트레스 해소 노력 여부 .....	147
<표 3-84> 고용형태별/성별/월평균 가구 총소득별 스트레스 해소 노력 여부 ·	148
<표 3-85> 지역별 업무 스트레스 해소 유형 .....	150
<표 3-86> 종사산업별 스트레스 해소 유형 .....	151
<표 3-87> 고용형태별/성별/월평균 가구 총소득별 스트레스 해소 유형 .....	152
<표 3-88> 종사산업별 업무 수행 관련 어려움 .....	155
<표 3-89> 고용형태별/성별/회사규모별 업무 수행 관련 어려움 .....	156
<표 3-90> 종사산업별 직장내 괴롭힘 경험률 .....	159
<표 3-91> 고용형태별/성별/연령별/회사규모별 직장내 괴롭힘 유형 .....	160
<표 3-92> 지역별/종사산업별/고용형태별/연령별/결혼여부별 우울증 자가 진단 .....	163
<표 3-93> 지역별 노사간 소통조직 .....	165
<표 3-94> 종사산업별 노사간 소통조직 .....	166
<표 3-95> 고용형태별 노사간 소통조직 .....	167
<표 3-96> 지역별 향후 노동조합 가입/노조활동 여부 .....	170
<표 3-97> 종사산업별/고용형태별 향후 노동조합 가입/노조활동 여부 .....	171
<표 3-98> 지역별 향후 노동조합 미가입/활동 이유 .....	173
<표 3-99> 종사산업별/고용형태별 향후 노동조합 미가입/활동 이유 .....	174
<표 3-100> 지역별 향후 노동조합 가입/활동 이유 .....	176
<표 3-101> 종사산업별 향후 노동조합 가입/활동 이유 .....	177
<표 3-102> 고용형태별 향후 노동조합 가입/활동 이유 .....	177
<표 3-103> 지역별 노동조합 외 이해 대변단체 필요성 .....	179
<표 3-104> 종사산업별 노동조합 외 이해 대변단체 필요성 .....	180
<표 3-105> 고용형태별 노동조합 외 이해 대변단체 필요성 .....	180
<표 3-106> 지역별 직장내 업무상 고충/부당대우(불이익) 대처 방식 .....	182
<표 3-107> 종사산업별 직장내 업무상 고충/부당대우(불이익) 대처 방식 .....	183

<표 3-108> 고용형태별 직장내 업무상 고충/부당대우(불이익) 대처 방식 .....	183
<표 3-109> 종사산업별 법/제도 인지 여부 및 도움이 되는 정도 ...	186
<표 3-110> 고용형태별 법/제도 인지 여부 및 도움이 되는 정도 ...	187
<표 3-111> 종사산업별 직장내 교육 경험 여부 및 도움이 되는 정도 .....	189
<표 3-112> 고용형태별 직장내 교육 경험 여부 및 도움이 되는 정도 .....	190
<표 3-113> 종사산업별 만족도 .....	193
<표 3-114> 고용형태별 만족도 .....	194
<표 3-115> 종사산업별 부당/차별 경험 .....	197
<표 3-116> 고용형태별 부당/차별 경험 .....	198

## 그림 차례

[그림 3-1] 직장 소재지 (N=900, %)	34
[그림 3-2] 종사 분야 (N=900, %)	36
[그림 3-3] 성별 (N=900, %)	38
[그림 3-4] 연령대 (N=900, %)	40
[그림 3-5] 학력 (N=900, %)	43
[그림 3-6] 결혼 (N=900, %)	45
[그림 3-7] 주거형태 (N=900, %)	47
[그림 3-8] 거주지 형태 (N=900, %)	47
[그림 3-9] 월평균 가구 총소득 (N=900, %)	50
[그림 3-10] 출퇴근 시간(왕복) (N=900, %)	53
[그림 3-11] 현 직장 재직기간 (N=900, %)	56
[그림 3-12] 현 분야 총 경력기간 (N=900, %)	59
[그림 3-13] 현 직장 종업원 수 (N=900, %)	62
[그림 3-14] 현재 삶의 만족도 (N=900, %)	63
[그림 3-15] 현재 직업 만족도 (N=900, %)	64
[그림 3-16] 현 직업 만족도와 삶의 만족도 기준, 동북권 소재 소매업 사업장 재직 임금근로자 구분	68
[그림 3-17] 주요 직무 (N=900, %)	77
[그림 3-18] 그 외 부수적 직무 (복수응답, N=883, %)	78
[그림 3-19] 고용형태 (N=900, %)	79
[그림 3-20] 근로계약서 작성 방식 (N=900, %)	82
[그림 3-21] 주 평균 근로시간 (N=900, %)	86
[그림 3-22] 주 평균 근로일수 (N=900, %)	87
[그림 3-23] 연장근무시 보상 방식 (N=900, %)	91
[그림 3-24] 월평균 소득 (최근 3개월 평균, 세후, N=900, %)	95

[그림 3-25] 임금명세서 발급 여부 (N=900, %)	98
[그림 3-26] 고용안정성 (N=900, %)	102
[그림 3-27] 고용불안정 사유 (N=65, %)	106
[그림 3-28] 이직 경험 여부 및 이직 횟수 (N=900, %)	107
[그림 3-29] 이직 고려 (N=900, %)	110
[그림 3-30] 이직 고려 사유 (N=153, %)	113
[그림 3-31] 사회보험 및 퇴직연금 가입 여부 (N=900, %)	114
[그림 3-32] 전반적인 건강상태 (N=900, %)	118
[그림 3-33] 산업재해 경험 유무 (N=900, %)	121
[그림 3-34] 최근 1년 내 업무 상 발생한 사고/질병 (N=900, %)	124
[그림 3-35] 최근 1년 동안 업무상 사고/질병의 유형 (N=900, %)	125
[그림 3-36] 산업재해 신청 유무 (N=900, %)	135
[그림 3-37] 신청하지 않은 이유 (N=330, %)	138
[그림 3-38] 업무 수행 중 스트레스 (N=900, %)	142
[그림 3-39] 스트레스 해소를 위한 노력 여부 (N=900, %)	146
[그림 3-40] 스트레스 해소 방법 (N=338, %)	149
[그림 3-41] 업무 수행 중 어려움 (N=900, %)	153
[그림 3-42] 직장 내 괴롭힘 경험 (N=900, %)	157
[그림 3-43] 지난 2주 내, 신체적/정신적 어려움 경험 (N=900, %)	161
[그림 3-44] 우울증 자가 진단 (N=900, %)	162
[그림 3-45] 노사간 소통조직 (N=900, %)	164
[그림 3-46] 노동조합 가입 여부 (N=900, %)	168
[그림 3-47] 향후 노동조합 가입/노조활동 여부 (N=894, %)	169
[그림 3-48] 향후 노동조합 미가입/활동 이유 (N=750, %)	172
[그림 3-49] 향후 노동조합 가입/활동 이유 (N=144, %)	175
[그림 3-50] 노동조합 외 이해 대변단체 필요성 (N=900, %)	178
[그림 3-51] 직장내 업무상 고충/부당대우(불이익) 대처 방식	181
[그림 3-52] 법/제도 인지 여부 및 도움이 되는 정도	184

[그림 3-53] 직장내 교육 경험 여부 및 도움이 되는 정도 .....	188
[그림 3-54] 직장 만족도 (N=900, %) .....	191
[그림 3-55] 부당/차별 경험 여부 (최근 1년, N=900, %) .....	195

# 제1장 조사 개요

## I. 조사 개요

### □ 조사 목적

- 본 조사는 2022년 동북권 소재 소매업 종사 근로자의 노동실태를 파악하는데 기본적인 목적을 두고 있음.
- 구체적으로 동북권에 위치한 소매업종 근로자의 노동환경을 면밀하게 파악함으로써 동북권 내 소매업 노동환경상의 특수성에 대한 이해와 취약노동계층에 대한 맞춤형 지원사업, 개선 공론화 및 개선방안 발굴을 위한 기초자료 역할

### □ 조사 내용 및 설문 구성

- 본 조사는 <개인사항>, <삶과 직업에 대한 만족도>, <근로조건>, <건강상태 및 산재>, <감정노동 및 직장내 괴롭힘>, <조직내 소통과 이해 대변단체>, <법/제도 및 정책수요에 대한 인식> 등에 대해 조사를 수행함.
- 조사에 사용한 구체적인 설문 문항은 부록에 첨부함.

### □ 조사 대상

- 서울시 동북권 8개 구(區) 소재 소매업종에 종사하는 근로자 900명
- 단, 소매업종 중, <한국표준산업분류(10차)> 소분류 기준 종사자가 많은 소매업종으로 한정하였음.
- 구체적으로, 1) '(음식료품 위주)종합소매업'의 하위 세분류 업종인 '슈퍼마켓(표준산업분류 코드: 47121)', '체인편의점(47122)', '그 외 기타 종합소매업(47190)', 2) 전문소매업 중, '섬유, 직물, 의복 및 의복액세서리 소매업' 하위 세분류 업종인, '의복(한복/남녀용/유아용/내의/셔츠/가죽 및 모피 및 기타 의복, 47411~47419)' '기타 섬유, 직물 및 의류 액세서리 소매업(47421~47429)', 3) 기타 상품 전문소매업 중, '의약품, 의료용 기구, 화장품 및 방향제 소매업'의 하위 세분류 업종인 '의약품 및 의료용 용품 및 기구 소매업(47811~47812)', '화장품, 비누 및 방향제 소매업(47813)'이 조사 대상임(<표 1-1> 참조).

&lt;표 1-1&gt; &lt;한국표준산업분류&gt;에 따른 조사 대상 업종 구분

소분류		세분류(업종)
종합소매업	(음식료품 위주) 종합소매업	슈퍼마켓
	그외 기타 종합소매업	체인화 편의점
전문소매업	섬유, 의복, 신발 및 가죽제품 소매업	의복 소매업 (한복, 남녀용 정장, 유아용 의류, 내의, 셔츠 및 기타 의복)
		섬유, 직물 및 의복 액세서리 소매업
기타 상품 전문 소매업	의약품 및 의료용 기구 소매업	의약품 및 의료용품 소매업
		의료용 기구 소매업
	화장품 및 화장품비누 소매업	화장품, 비누 및 방향제 소매업

## □ 조사 기간 및 방법

- 본 조사는 2022년 8월, 소매업 종사자 노동환경 실태조사를 위한 구조화된 설문지를 개발하여 9월 중순부터 10월 중순까지 약 1달에 걸쳐 설문조사를 진행함.
- 조사는 서베이 전문기관인 오감리서치에서 수행하였으며, 8개 지역별로 각 종사 산업 근로자를 대상으로 1:1 대면방식의 설문조사를 진행함.

## □ 자료 처리

- 취합된 설문지는 조사기관의 데이터 입력 및 검토과정을 거친 후, 고려대 노동문제연구소 연구진의 데이터 클리닝 작업을 통해 최종 결과표 산출이 이루어짐.
- 최종적으로 분석에 사용된 자료는 900명이며, 자료의 분석과 시각화 등을 위해 SPSS 21.0, MS Excel 프로그램을 활용함.

## □ 위 설문조사와 함께 업종별로 1~2인씩 심층면접을 통해 설문조사에서 담아낼 수 없는 노동환경실태에 관한 조사를 수행함.

- 면접조사는 2022년 7월 29일(화장품소매업 1명, 정규직, 5인 미만 사업장), 8월 1일(종합소매업, 2명, 모두 비정규직, 10인 이상 사업장), 8월 3일(의복소매업, 2명, 모두 5인 미만 사업장) 실시하였으며, 근무조건, 사회보험, 복리후생, 사업장 환경, 건강, 만족도 및 애로사항 등을 중심으로 설문조사에서 파악하기 어려운 내용을 질문하였음.

## 제2장 동북권 소매업 현황 및 주요 선행연구 정리

## II. 동북권 소매업 현황 및 주요 선행연구 정리

### 1. 주요 선행연구 정리

#### 1) 유통·물류산업 노동의 변화와 대응, 전국서비스산업노동조합연맹, 2020

- 온라인 시장이 활성화되면서 유통산업의 경쟁력을 좌우하는 배송과 물류 노동이 중요해진 상황임. 이에 이 연구는 급격한 유통과 물류의 산업변화를 분석하고 노동조합의 대응방안을 모색하고자 추진됨.
- 이를 위해 설문조사, 면접조사, 현장방문, 경제지와 애널리스트 자료 분석 등을 실시함. 한편 아마존 및 월마트와의 비교를 통해 한국 유통산업의 변화를 분석함.
  - 2010년 이커머스 3사 설립 이후 국내 유통시장에서 온라인 비중이 확대됨. 전통적 오프라인 유통업체들은 오프라인 유통시장의 위축에 대응해 부동산 매각을 통한 현금자산 확보에 치중하고, 온라인 법인 설립 등에 나섬. 특히 코로나19 위기로 사업전환이 가속화됨.
  - 오프라인 매장 축소에 따른 고용불안과 노동 강도증대 문제가 제기됨. 현재 대형마트 3사 고용인원은 정년퇴직 등 자연감소에 더불어 줄어드는 상황. 축소에 따라 노동자의 전환배치 사례가 늘며, 노동 강도가 증가함.
  - 한편 온라인 유통시장이 확대되면서 배송수요에 따라 새로운 유형의 일자리가 창출됨. 이에 이 연구에서는 산업변화에 대응하는 노동조합의 역할로, 기업의 경영상태와 경영전략 분석을 통한 조기대응을 요구함. 또한 기업의 의무 및 정부의 책임, 지역사회의 역할을 요구해 투쟁의 폭을 넓힐 것을 제시함.
- 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 노동조합의 대응 전략을 제시함.
  - 사모펀드의 악의적 매각 사례 등이 늘고 있음. 인수대상이 되는 기업의 자산을 담보로 제공하고 차입 매수를 금지시킬 필요가 있음. 이를 위해 인수 시 정보공개, 자산 매각 제한 등의 제도 개선이 필요함.

- 공정한 전환을 보장하기 위해 산업과 기술의 변화에 개입해야 함. 노동자의 불이익이 없도록 고용, 노동시간, 강도, 사생활 침해 대응이 필요함. 불가피한 경우 노조와 근로자 본인의 동의하에 충분한 직무교육을 전제로 한 전환배치가 이뤄져야 함.
- 정부와 지자체의 역할을 요구해 유통산업에 대한 고용유지지원금 연장 등에 노력을 기울여야 함. 코로나로 인한 고용 위기에 대한 독일 베르디의 대응 전략을 벤치마킹할 필요가 있음.
- 기업 단위의 방어적 투쟁에서 벗어나, 물류·배송 노동자를 폭넓게 조직할 필요가 있음. 산별노조로 조직화하는 체제 구축이 요구됨.

## 2) 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강영향 예방대책 개발, 안전보건공단 산업안전보건연구원, 2019

- 이 연구는 직장 내 괴롭힘 관련 법안에 따른 하위 기준을 정립하고, 직장 내 괴롭힘으로 인한 건강 문제를 파악하고 조직적 관리 방안을 제공해 사업장의 자발적 문제해결을 유도하고자 시행됨.
- 이를 위해 중앙노동위원회 및 법원 판례 자료 등을 토대로 분석했으며, 산재 승인 신청사례를 통한 통계분석을 실시함.
  - 국내의 산업재해 분석 자료에 따르면 직장 내 괴롭힘 중 성적공격과 정신적 공격의 복합적 유형이 28.8%로 가장 높은 비중을 차지함. 다음으로 성적공격이 평균 14.7%, 정신적인 공격이 13.1%였으며, 과도한 요구와 경제적 공격이 각각 8.9%로 조사됨.
  - 비용편익 분석 결과, 직장 내 괴롭힘의 건강영향 규제의 편익은 1.53에 달함. 생산성 손실 등 일부 비용이 증가할 수 있으나, 건강영향 부분 및 생산성 비용을 최소화한다면 실편익 또한 증가할 것으로 예상됨. 비용편익 분석은 직장 내 괴롭힘의 건강영향 규제의 적정성의 근거가 될 수 있음.

### 3) 서비스산업의 감정노동 연구: 판매원과 전화상담원을 중심으로, 한국노동연구원, 2012

- 서비스산업이 발달하면서 감정노동을 요구받는 근로자가 증가했으나, 감정노동의 근로실태를 건강과 연계해 다룬 연구가 부족함. 이에 서비스업 근로자의 근로실태와 감정노동실태 및 그로 인한 육체적·정신적 건강에 대한 종합적 접근을 수행함.
- 이를 위해 설문조사, 심층면담 조사, 기업체 사례조사를 실시했으며, 각종 규제양식과 업무상 재해 판단 기준 현황을 검토함.
  - 상점판매원·전화상담원 서비스업 근로자의 경우 젊은 여성 비율이 높으며 고졸 출신이 많은 것으로 파악됨. 또한 근로자 평균 대비 임시직·일용직 비율이 높으며 평균 근속 연수가 짧고 임금수준이 낮은 것으로 조사됨. 상점판매원·통신서비스판매원·텔레마케터 모두 근로자 평균 대비 만족도가 낮음.
  - 상품판매원·전화상담원 서비스업 근로자는 근골격계 작업과 관련해, 근로자 전체 평균보다 피로 및 통증을 유발하는 자세에 노출 빈도가 낮은 것으로 나타남. 다만 상점판매원의 경우 계속 서 있는 자세에 대한 노출 정도가 상대적으로 높은 것으로 조사됨.
  - 상점판매원·통신서비스판매원·텔레마케터 모두 정신적 작업위험요인에 노출 정도가 근로자 전체 평균을 상회하는 것으로 집계됨. 한편 위험 요인에 대한 정보를 제공받지 못하는 현황이 보고됨.
  - 판매직 근로자의 감정노동에 영향을 미치는 요인은 감정적 사건의 발생 정도, 조직의 특성, 조직의 통제 정도로 나타남. 고객의 무리한 요구, 폭언 등 감정적 사건이 발생할 경우 감정노동의 강도가 높게 나타남.
- 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 결론을 도출함.
  - 고객의 무리한 요구나 폭언에 대해 근로자를 보호하는 방안을 기업 주도의 대안을 제시함. 첫째, 고객 폭언에도 근로자가 계속 응대하는 기존 응대지침을 개정해야 한다고 제안함. 둘째, 식사 및 화장실 이용 등 기본적 생활 욕구를 충족하는 자유로운 휴식 보장을 제안함. 셋째, 업무량과 규제 재조정을 제안함. 넷째, 육체적·정신적 건강 체크를 위한 표준 지침 확립을 제안함.
  - 정부 측의 적극적인 대응 필요성을 제기함. 감정노동의 문제점을 환기하고, 개별

기업에 감정노동 가이드라인을 제시하며, 실효적인 제도적 해결방안을 마련하는 정부 차원의 지원이 있어야 함.

- 과중성 판단의 기준을 마련할 것을 강조함. 특히 우울증 정신질환의 경우 다양한 스트레스 요인이 종합적으로 작용하기에, 개인적 요소를 인과관계 배제 요소로 삼는 것이 부당하다고 지적함. 이에 법원의 인과관계 판단 방법의 수정이 필요하다고 봄.

#### 4) 유통산업 감정노동 연구: 백화점·면세점·마트·SSM·로드샵 노동자의 감정노동 실태와 정책과제, 서울노동권익센터, 2015

- 도시형 소비산업의 비중이 큰 서울의 산업 특성상, 유통산업의 감정노동 문제에 대한 주목이 필요함. 이에 이 연구에서는 서울시 유통분야의 산업 현황과 노동구조를 구체적으로 파악하고자 추진됨.
- 이를 위해 설문조사, 면담조사를 진행했으며 감정노동과 산업안전, 노동환경 등의 실태를 분석함.
  - '고객응대의 과부하 및 갈등', '감정부조화 및 손상', '조직의 감시 및 모니터링', 조직의 지지 및 보호체계' 등 영역에서 감정노동 위험 수준이 높게 측정됨.
  - 출석주의(presentism)를 통한 조사 결과, 응답자 77.7%가 몸이 아픔에도 불구하고 하루 이상을 출근한 것으로 파악됨. 또한 응답자 중 54%는 고객에게 전화 또는 직접 방문을 통해 사과한 것으로 집계됨. '이외에도 업무 외 시간에 추가교육(25.4%)', '남들 앞에서 모욕주기(24.2%)' 등을 겪은 것으로 나타남.
- 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 주체별 대응 전략을 제안함.
  - 정부와 지방정부는 감정노동 보호를 위해 법률과 제도를 정비할 필요가 있음. 또한 노사민정 협력체계를 강화해야 함.
  - 기업은 미스터리 쇼퍼 제도를 포함한 평가체계를 개선하고 악성고객 대응 기준을 수립해야 함. 더불어 감정노동자의 기를 살리는 경영전략을 수립해야 함.
  - 노동조합은 단체협약을 체결해 감정노동 유발요인을 제거해야 함. 또한 감정노

동수당과 감정노동휴가 등의 보상 방안을 통해 감정노동자를 보호하고, 대중적 관심을 모으기 위한 캠페인을 벌여야 함.

- 소비자 단체는 정당한 소비자의 권리를 주장하는 절차에 대한 학습 모델을 구상해야 함. 즉, '부드럽게 부탁하고 정당하게 요구하는 방식과 절차의 표준모델' 개발이 필요함.

## 5) 국내외 감정노동 연구의 주요 흐름과 내용

○ 일련의 선행연구에서는 감정노동을 다음과 같이 개념화함.

- 엘리 러셀 흑실드(1983)는 『관리된 마음』에서 감정노동에 관한 사회학적 분석을 제공함. 감정노동이란 “공적으로 관찰 가능한 얼굴과 몸의 표현을 만들어내는 감정의 관리”이며, 이는 “임금을 받기 위해 판매된 노동이므로 교환가치를 갖는다”고 기술함. 사적인 감정의 표현이 시장에서 상품이 된 상황을 설명함.
- 알라시아 그랜디(2000)는 감정노동을 조직의 목표를 달성하기 위하여 느낌이나 감정표현을 통제하는 과정으로 정의함.
- 모리스와 펠드만(1997)은 감정노동을 사람들 간의 상호작용 과정에서 조직이 요청하는 적절한 감정을 표현하려는 노력, 계획 및 통제라고 정의함.
- 안전보건공단(2011)은 감정노동이란 직업상 고객을 대할 때, 자신의 감정이 좋거나 슬프거나 화나는 상황이 있더라도 회사에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등의 고객 응대 업무라고 정의함.
- 김종진과 김인희(2015)는 감정노동을 ‘고객과의 상호작용 과정’에서 자신의 감정을 숨기거나 조절하는 것이라고 정의했으며, 이 감정은 조직/기업 차원에서 관리되고 통제된다고 설명함. 이 연구에서는 감정노동에 대한 국내 연구 동향을 분석함. 감정노동의 정의와 구분이 학술적 논의보다는 정책적, 법률적, 실천적 논의 중심으로 전개된다고 평가함.

○ 국외 감정노동 연구는 이중적 경향성을 띠.

- 모리스와 펠드만(1996)의 연구를 바탕으로 감정노동을 ① 감정표현의 빈도 ② 감정노동의 주의 정도 ③ 감정표현의 다양성 ④ 감정적 부조화 등으로 측정하는 학술적 경향이 존재함. 이 연구에서는 감정노동의 다차원성에 방점을 둠.

- 혹실드(1983)와 그랜드(2000)에 근거하여 감정노동을 표면 행위, 심층 행위로 측정하는 경향이 존재함. 표면행위는 고객에 대한 거짓 감정표현, 실제 감정과 다른 행동, 자신의 진심과 다른 감정표현 등으로 세부적으로 측정됨. 심층행위는 업무에 적합한 감정표현, 내키지 않는 기분에도 좋은 척하는 노력 등이 포함됨.
- 전자는 감정노동을 다양한 수준에서 전반적으로 측정하지만, 후자는 감정노동의 위선적 성격을 간파하는 특징을 보임.

○ 감정노동에 대한 국내의 주요 연구는 다음과 같음.

- 한상근(2016)은 세분류 수준에서 감정노동을 상대적으로 많이 수행하는 직업 75개의 감정노동 실태를 조사함. 대표적으로 항공기 객실승무원, 홍보 도우미 및 판촉원, 통신서비스 및 이동 통신기 판매원 등의 해당함. 그 결과 인구사회학적 특성상 여성, 30대 이하 연령, 외국기업에 일하는 직업인이 감정노동에 많이 노출된다는 결과를 밝힘.
- 김종우(2012)는 한국 사회에서 감정노동이 감정노동으로서 인식되기 시작한 과정을 파악하고, 감정노동에 대한 담론이 어떠한 형태로 유형화되어 구성되고 있는지 분석함. 이 연구에서는 감정노동의 담론의 형성 유형을 감정노동의 '구조해석적 담론'과 같은 사회경제적 구조의 측면과 감정노동의 구조적 맥락과 그에 대응하는 행위자로서의 감정노동자의 상품화 경향을 비판적으로 견지하는 담론의 유형, 그리고 감정노동의 '행위-기능적 담론'과 같이 기업경영과 감정노동자의 직무몰입과 직무만족의 방법과 기능에 대해 강조하고 있는 미시적 담론 프레임으로 분류함.
- 조철규(2020)의 연구는 아파트경비원에 대한 감정노동에 대한 경비원들의 경험을 통해 나타나는 문제점과 이에 대한 효율적인 발전 방향 제시를 목적으로 함. 연구결과, 경비원들이 인식하는 감정노동인식은 높은 것으로 나타났으며 주민들의 욕설 및 인격모독에 따른 스트레스 증가로 인해 의욕저하로 이어져 옴. 입주민들의 경비업무에 대한 이해도는 낮았고 수평적 관계가 아닌 갑을관계로 인식하는 경향을 보임. 이에 따른 부당한 업무지시로 인해 높은 노동강도를 보이고 있는 것으로 나타남.
- 신현구·이정훈 외(2012)는 상당수의 콜센터 업체가 고객의 폭언이나 언어폭력으로부터 감정노동자를 보호하는 시스템을 구축하기보다는 오히려 이에 무방비로 노출시키고 콜센터 상담원들에게 고객에 대한 복종 및 이를 위한 과도한 감정적

규제를 강요하고 있는 실태를 밝힘.

- 국내 연구에선 공공부문 및 공공서비스 종사자의 감정노동이 중점적인 연구대상으로 고려되어 있음.
  - 김종진과 김인희(2015)는 서울시 공공행정 업무서비스를 제공하는 종사자에 대한 업무 수행 중의 불쾌한 언행이나 부정적 노동과정을 어떻게 규제할 것인가의 문제를 주요 해결 과제로 삼아 연구를 진행함. 서울시 공공부문 종사자 감정노동 실태를 다섯 가지 분류로 정리해 문제를 검토함.
  - 김상구(2009)는 공공부문 일선에서 근무하는 하위공무원의 감정노동 수준을 검증하고 그 결과를 공공부문의 적용가능성, 감정노동의 수준과 개인차, 감정노동과 후속변수의 인과관계를 기준으로 시론적으로 분석함. 연구 결과, 공무원의 감정노동 수준은 높은 편으로 나타남. 개인차는 성별, 연령, 학력, 재직기간, 직급, 근무장소에 따라 뚜렷했으며 통계적으로 의미 있는 인과구조 상에서 감정노동은 직무 스트레스와 감정적 고갈에 영향을 미치는 것으로 나타남.
  - 이정은(2019)은 경상남도의 감정노동자 실태조사 결과를 바탕으로 공공부문과 민간부문 감정노동자들의 노동 현실을 파악하여 노동자로서의 권리향상을 위해 필요한 요인을 검토하고자, 감정노동자를 대상으로 설문조사와 반구조화 면접을 실시함. 조사 결과, 민간부문 감정노동자는 공공부문에 비해 업무부담이 크고 권한은 적으며 조직의 업무지원과 보호체제도 미흡했음. 공공부문 중에서는 행정·사회복지사 등 민원처리군에서 감정노동 강도가 매우 높았고 조직의 체계적인 지원이 없으며 성별 불평등을 많이 겪고 있는 것으로 조사됨.
  - 오현성, 이지연, 채준호(2018)는 사람 중심 접근법에 기반한 잠재프로파일 분석을 통해 공공부문 민원응대 종사자의 감정노동 유형 탐색함. 감정노동자들을 프로파일1(평온한 감정노동자), 프로파일2(약한 감정노동자), 프로파일3(상황적 감정노동자), 프로파일4(개인적 감정노동자), 프로파일5(고지자-강한 감정노동자), 프로파일6(저지자-강한 감정노동자) 유형으로 분류하여 분석함.
  - 김상호(2009)는 경찰조직을 대상으로 감정노동 실태를 진단하고 동시에 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향, 그리고 조직 동일시의 조절효과를 경험적으로 분석함.
  - 전성수(2018)는 지방자치단체 민원담당공무원들이 수행하는 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 미친 영향과 점차 증가하고 있는 정신건강 증진프로그램이 감

정노동과 직무만족·조직몰입의 영향관계에 미치는 효과에 대해 연구함. 분석 결과 민원담당공무원의 감정노동은 직무만족과 조직몰입에 영향을 미친 것으로 나타남.

- 국내 연구에선 감정노동과 관련한 제도와 정책의 입안 및 개선을 중요한 연구 과제로 삼아 옴.
  - 박은정(2016)은 직업적 요소로서의 감정을 현행 노동법제가 충분히 포괄해내지 못하는 상황과, 감정노동이 근로자-소비자 관계를 충분히 반영하지 못하는 문제를 해결하고자 함. 이에 감정노동자가 서비스노동을 수행함에 있어 산업안전보건법상의 작업중지권을 행사하고, 사용자의 안전배려 의무 이행을 감정노동자가 직접 청구할 수 있는 권리를 확보하게 하는 법제화가 필요하다고 제안함.
  - 이경진, 손덕순, 강순화(2020)는 감정노동자 대상 권리보장 실태변화를 평가함으로써, 경기도 감정노동자 권리보장 정책의 실효성을 측정하고 정책 개선과 실행 계획 수립을 위한 근거를 마련하고자 함. 조례에서 규정하는 경기도 감정노동자의 범위, 규모, 고용현황을 검토하고 노동환경에 대한 실태와, 경기도 감정노동자의 감정노동 현황과 문제점, 경기도 감정노동자 권리보장 준수 실태를 파악함. 또한 경기도 감정노동자 권익 증진 관련 제도적 개선방안 및 발전 방안 제시함.
  - 박귀천과 신수정(2015)은 법학적 연구를 검토해 감정노동과 관련한 법을 제안한 역사를 훑음. 조사 결과를 바탕으로 감정노동 문제를 해결하기 위해서 가장 중요한 것이 서비스노동에 대한 가치 재평가라는 제언을 도출함. 이에 교육이나 홍보 등을 통한 사회적 인식의 전환, 기업과 정부의 변화가 필요함을 지적함.

## 2. 소매업 산업별 동향

### 1) 슈퍼마켓 (일반 음료·식료품 판매 마트)

#### (1) 시장 현황

##### □ 사회적 거리두기 해제 후 매출 상승세 미비

- 사회적 거리두기가 해제되면서 소매점 매출이 회복세로 접어들 것이라는 전망과 다르게, 동네 슈퍼마켓의 매출액 상승폭이 크지 않음. 2022년 11월 9일 통계청과 중소벤처기업연구원에서 발표한 자료에 따르면, 올해 들어 9월까지 국내 소매 판매액은 408조4000억 원으로 지난해 동기보다 7.4% 상승함.
- 올해 9월까지 소상공인 및 소기업에서 운영하는 슈퍼마켓의 판매액은 34조6000억 원으로 지난해 동기 대비 0.4% 증가에 그침. 반면 백화점 판매액은 27조6000억 원으로 지난해 동기 대비 16.4% 증가하며 두 자릿수 성장세를 보임. 프랜차이즈 형태로 운영되는 편의점의 경우 동기간 판매액은 23조2000억 원으로 전년도 대비 9.9% 상승한 수치임. 주요 소매업 유형 중 슈퍼마켓의 경우에만 사회적 거리두기 해제로 인한 판매액 회복을 기대하지 못하는 실정.
- 사회적 거리두기 해체에 따른 소비심리 자극이 슈퍼마켓 판매액에 영향을 미치지 못한 원인으로서는 편의점과 이커머스 업체의 성장이 지목됨. 코로나 팬데믹 기간 동안 이커머스 시장은 연평균 20%대 성장을 지속해옴. 사회적 거리두기 해제 이후 성장세가 둔화될 것이라고 전망되나, 동네 슈퍼마켓의 판매액에 영향을 미칠 수준이 아니라고 평가됨.
- 경기 침체에 대한 우려가 커지고 있는 만큼 소비 위축이 예상되는 상황. 이에 따라 동네 슈퍼마켓의 부진이 이어질 전망. 실제 통계청과 중소벤처기업연구원의 발표 자료에 따르면 9월 슈퍼마켓 및 잡화점의 판매액은 4조4천억 원으로 전월 대비 4.4% 줄어듦. 한편 대한상공회의소가 소매유통업체 500곳을 대상으로 조사한 2022년 3분기 소매유통업 경기전망 조사에서는 슈퍼마켓의 경기전망지수가 전분기 대비 48 포인트 하락함(99→51). 업태 중 가장 낮은 전망치임.

## (2) 주요 이슈

### □ 한국수퍼마켓협동조합연합회 해체 위기

- 한국수퍼마켓협동조합연합회는 전국 2만7000개 슈퍼마켓을 대표하는 조직이나 회비수입 감소 등 문제를 겪음. 2015년 1200만 원이던 회비수입의 경우, 2022년 800만 원으로 7년새 33% 급감. 같은 기간 회원으로 가입된 슈퍼 업체 수 역시 전국 3만6000여 곳에서 2만7000여 곳으로 줄어듦. 원인은 대형마트와의 지역 경쟁, 온라인 배송시장의 확대, 코로나19로 인한 경기침체 등이 거론됨.
- 한편 한국수퍼마켓협동조합연합회는 부산의 슈퍼마켓연합회 물류센터를 이전하는 과정에서 재건축 조합과의 소송, 국세청의 세무조사, 부산시와의 분쟁 등이 이어지면서 해체 위기에 놓임. 연합회가 해체될 시 슈퍼의 대량 공동구매 등을 통한 제품 공급에 차질이 생기는 문제가 불가피함.

### □ 동네슈퍼 풀필먼트 사업 추진

- 2021년 3월 산업통상자원부에서는 ‘중소유통 풀필먼트(fulfilment) 구축 시범사업’을 발표함. 풀필먼트란 물류 전문업체가 판매 업체로부터 위탁받아 보관, 포장, 배송, 관리 등 전과정을 담당하는 서비스를 의미함. 산업통상자원부는 풀필먼트를 통해 온라인플랫폼 확대에 발맞춰 디지털 중소기업의 경쟁력을 강화하겠다는 방안임. 3개 중소기업물류센터(창원, 부천, 포항)가 선정됐으며 사업기간은 2023년까지로 예정됨. 이에 따른 노동환경의 변화에 귀추가 주목됨.
- 2021년 10월 국회 산업통상자원중소벤처기업위원회 이동주 의원이 소상공인 도 소매업의 풀필먼트를 지원하는 ‘중소유통업 혁신 촉진에 관한 법률’을 발의함. 중소기업의 풀필먼트 시스템 구축 및 스마트화, 디지털 전환, 온라인플랫폼 사업을 지원하는 법적 근거를 포함함.
- 온라인플랫폼과 배달 시스템이 갖춰지지 않았다는 점이 지적됨. 판매와 배송에 대한 구체적인 모델이 마련되지 않아, 기존 이커머스 시장과의 경쟁력을 갖추기 어렵다는 비판이 나옴. 한편 지속가능성을 확보하기 위해서는 브랜드 파워, 가격 경쟁력 등을 강화해야 한다는 전문가 진단이 제시됨.

## 2) 기업형 슈퍼마켓 (이마트에브리데이/롯데슈퍼/홈플러스익스프레스)

### (1) 시장 현황

#### □ 기업형 슈퍼마켓 매출 및 영업이익 하락

- 5월 2일 산업통상자원부의 발표에 따르면 대기업 슈퍼마켓 4사(롯데슈퍼, 이마트에브리데이, 홈플러스익스프레스, GS더프레시)의 1분기 합산 매출액은 작년 동기와 비교해 1.5% 감소함. 이는 2020년 4분기 이후 6개 분기 연속되는 감소 추세임. 사회적 거리두기가 해제돼 근거리 위주의 소비 트렌드가 변화하고 외부활동이 증가한 것이 이유라는 진단이 제기됨.
- 8월16일 발표된 2분기 영업실적에 따르면 롯데슈퍼 2분기 매출은 3580억 원으로 작년 동기 대비 7.1%가 감소함. GS더프레시의 경우 2분기 매출은 3133억 원으로 전년 동기 대비 5.3% 증가했지만 영업이익은 3억 원으로 전년 동기 대비 90.3% 줄어듦. 이마트에브리데이의 매출은 3385억 원으로 전년 동기 대비 5.0% 상승했지만 영업이익은 55억 원으로 전년 동기 대비 13억 원 감소함.
- 2022년 기준 대기업 슈퍼마켓 4사가 운영하는 점포는 총 1213개점으로, 1320개 점을 운영하던 2019년 말과 비교해 107개(8.1%)가 감소함. 한편 산업통상자원부에 따르면 전체 소매업 중 SSM 점포 비중은 2016년 4.6%에서 2021년 9월 3.0%로 축소됨. 규제 등에 따른 역성장으로 평가됨.
- 기업형 슈퍼마켓 시장이 거듭 축소되자 지난 3월21일에는 주요 신용평가사(한국기업평가, 한국신용평가, 나이스신용평가)에서 롯데쇼핑의 회사채(SB) 신용등급을 AA에서 AA-로 낮춤. 한국기업평가에서는 홈플러스 회사채 신용등급을 A-(안정적)에서 A-(부정적)으로 하향 조정함.

#### □ 전통시장 축소

- 11월 21일 소상공인시장진흥공단의 발표 자료에 따르면 전국 전통시장 수가 지속적으로 감소함. 2006년 10610개였던 전국 전통시장은 2020년 1401개로 209개(13.0%) 감소. 전통시장 내부의 점포 수 또한 2006년 22만5725개에서 2020년 20만7145개로 1만8580개(8.2%) 줄어듦. 전통시장의 규모가 작아지는 이유로는 시설 노후화, 유통 구조 변화, 대형마트와 기업형 슈퍼마켓 등의 선진 등이 지목됨.

## (2) 노동 이슈

### □ 대형마트 및 기업형 슈퍼마켓 주말 의무휴업 폐지

- 정부에서 7월21일부터 열흘 간 진행한 온라인 여론투표 ‘국민제안 톱10’에 대형마트 의무휴업 폐지가 포함됨. 대형마트 의무휴업 폐지에 대한 ‘좋아요’ 수는 57만7415개로 가장 많은 지지를 얻음. 이에 8월4일 국무조정실은 대형마트 월 2회 의무휴업, 매일 0~10시 영업제한 등 규제의 폐지를 규제심판회의 첫 안건으로 상정함. 한편 대형마트 의무휴업 제도는 올해 산업통상자원중소벤처기업위원회 종합감사에서 주요 이슈 중 하나로 대두됨.
- 주말 의무휴업 폐지에 대해 소상공인연합회, 전국상인연합회, 한국수퍼마켓협동조합연합회 등에서 반대 성명을 냈으며 노동계에서 또한 우려를 표명함. 골목상권을 위협할 수 있고, 대형마트와 기업형 슈퍼마켓에 종사하는 노동자의 건강권과 휴식권이 침해될 수 있다는 지적이 제기됨.
- 마트노동조합에서 2021년 1월 조합원을 대상으로 진행한 설문조사에 따르면 응답자의 66.3%가 월 2회 의무휴업일을 월 4회로 늘리는 안에 찬성함. 의무휴업일을 일요일로 고정해야 한다는 응답의 경우 전체의 78.8%로 조사됨. 한편 2018년 한국노동사회연구소에서 마트노동자를 대상으로 진행한 실태조사에 따르면, 응답한 마트노동자 중 32.6%가 쉼 권리 보장을 위해 가장 필요한 조치로 의무휴업 확대를 1순위로 선택함.

## (3) 기타 주요 이슈

### □ 쿠팡커머스 서비스 확대

- 기업형 슈퍼마켓 4사는 지역 점포를 거점으로 근거리 유통채널 확보하는 데에 박차를 가함. 주로 주거 지역에 위치한 SSM의 지리적 특성을 활용하겠다는 복안임. 특히 주문 1시간 또는 30분 내 근거리 배송을 보장하는 쿠팡커머스 서비스를 강화해, 대형마트 및 이커머스와 차별점을 부각함.
- 이마트에브리데이는 ‘스피드e장보기’를 운영 중임. 소비자가 오프라인 점포의 반경 1.5km 내에서 주문한다면 1시간 내로 배송하는 서비스를 제공함. 수도권 3개 점에서 시범 운영되던 ‘스피드e장보기’는 현재 전국 220개 지점으로 서비스를 확

대함. 직영점의 90% 이상이 여기에 해당함.

- GS더프레시는 배달 어플 '요기요'와 제휴하여 '요마트' 서비스를 운영함. 요기요 앱을 통해 GS더프레시의 상품을 주문할 경우 배송 서비스를 제공함. 배달 어플 '배달의 민족'에서 운영하는 'B마트' 서비스와의 경쟁 구도를 형성함.
- 롯데슈퍼는 '바로배송' 서비스를 운영함. 1시간 내 배송을 보장하고 있으며, 배송 지역을 서울, 인천, 경기로 설정함. 롯데쇼핑 측은 자사의 온라인 쇼핑몰인 롯데온의 새벽배송 서비스를 중단하고 '바로배송' 서비스를 확대 운영함.
- 홈플러스 익스프레스는 '1시간 즉시배송' 서비스를 운영함. 홈플러스 측에 따르면 올해 1분기 즉시배송 매출 신장률은 전년 동기 대비 11배(980%) 상승함. 특히 3월 한 달 동안의 매출은 작년 동기 대비 770% 상승함.
- 트렌드가 새벽배송에서 당일배송으로 전환되면서, 노동환경의 변화가 클 것으로 예상됨. 물류센터 중심의 직접 배송 체제에서 오프라인 매장 중심의 '세포조직형' 배송 체제로 변화하며, 새벽 배송에 따른 야간 근로가 줄어들 전망.

#### □ SSM 운영 다변화

- 롯데쇼핑은 롯데슈퍼 신규 가맹점을 확대하고 있음. 지난 3년간 100여 개의 신규 가맹점을 개설함. 부진점포 정리를 통해 직영점을 300개에서 260여개로 줄였으며, 가맹점을 120개에서 140개로 확대함. 한편 2020년부터는 '롯데프레시&텔리' 브랜드를 새롭게 런칭해 소비자 수요를 반영하려 함. 냉장·냉동 가정간편식 상품을 다양화하고 즉석식품과 반찬 상품을 강화함.
- GS리테일은 자사의 온라인 쇼핑몰인 GS프레시몰과 SSM인 GS더프레시의 결합을 통한 수익성 확보에 집중함. 특히 GS프레시몰의 새벽배송 서비스에 투자를 강화해 GS더프레시 실적을 높임. 올해 1분기 GS프레시몰 새벽배송 누적 이용건수는 작년 동기 대비 650% 상승.
- 홈플러스는 2022년 2월 편의점 사업을 종료하고 자사 SSM인 홈플러스 익스프레스의 신규출점을 확대함. 한편 신선식품, 즉석식품 코너를 강화해 고객 만족을 충족하겠다는 목표임.

### 3) 체인편의점(CU/GS25/7Eleven/미니스톱)

#### (1) 시장 현황

##### □ 사회적 거리두기 해제 후 매출 상승세

- 11월 9일 통계청과 중소벤처기업연구원에서 발표한 자료에 따르면 올해 9월까지 편의점 판매액은 23조2000억 원으로 작년 동기간 대비 9.9% 증가함. 사회적 거리두기 해제 이후 야외활동이 늘고 이용객이 증가한 것이 원인으로 분석됨.
- 다만 대한상공회의소에서 발표한 '4분기 소매유통업 경기전망지수(RBSI)'에서 편의점의 전망치는 60점으로 산정되어, 업태 기준치(100)에 미달함. 다음 분기에 대한 낮은 경기 기대감이 반영된 결과로 진단됨.

##### □ 가맹점 매출 하락 및 가맹본사 매출 증가

- 공정거래위원회에서 제공한 '빅4 편의점 가맹본부 매출액 및 가맹점 매출액 현황' 자료에 따르면 지난해 국내 체인편의점(CU, GS25, 7Eleven, 이마트24) 본사의 평균 매출액은 20조4316억 원으로 조사됨. 이는 전년도인 2020년(19조9396억 원) 대비 2.5%, 2016년(16조586억 원) 대비 27.2% 상승한 수치임.
- 편의점 가맹점 평균 매출액은 20억8700만 원으로 2016년(22억 원) 대비 5.1% 감소함. 편의점 4사 별 가맹점의 평균 매출액은 GS25의 경우 8.1%, CU의 경우 5.3%, 7Eleven의 경우 6.8% 하락함. 가맹점 매출 하락은 편의점 4사의 본사 평균 매출액이 증가세를 보인 것과 대조됨.

#### (2) 노동 이슈

##### □ 무인점포 증가세

- 편의점업계의 자료에 따르면 지난달 기준 국내 주요 체인편의점(CU, GS25, 7Eleven, 이마트24)의 무인점포수는 2,783개로 파악됨. 200여개에 불과했던 2019년과 비교해 14배 늘어난 수치임. 사회적 거리두기로 인한 경영 악화와 최저임금 상승 등의 사회적 요인이 무인점포 증가의 주된 원인으로 거론됨. 무인점포

가 증가함에 따라 편의점 아르바이트 일자리가 줄어들 것으로 전망됨.

#### □ 편의점 최저임금 지급 현황

- 유니온센터와 청년유니온이 함께 진행한 '2022년 아르바이트 최저임금 실태조사'에 따르면 최저임금 위반 비율이 가장 높은 업종은 편의점(49.2%)으로 평균최저임금 위반 비율(22.5%)을 2배 이상 상회하는 수치임. 편의점에서 주휴수당 지급 의무를 위반한다고 응답한 비율은 93.3%로 각 업종 중 가장 높게 나타남. 평균 주휴수당 지급 의무 위반 비율은 71.7%로 전년도(77.3%)보다 개선됐으나, 편의점의 경우 전년도 위반 비율(88.9%)을 상회하는 것으로 조사됨.

#### □ 편의점 초단기간 노동 현황

- '2022년 아르바이트 최저임금 실태조사'에 따르면 편의점에서 근무한다고 밝힌 응답자 중 58.6%가 주 15시간 이하의 초단기간 노동을 하고 있다고 응답함. 한편, 알바연대에서 10월31일부터 11월4일까지 구직 플랫폼인 '알바천국'에 올라온 서울지역 5개 자치구(강남구, 관악구, 노원구, 마포구, 종로구)의 편의점 구인 공고를 분석한 결과, 670개 일자리 중 411개(61.3%)가 초단기간노동 일자리였던 것으로 집계됨.

#### □ 편의점 아르바이트 폭행 및 폭언

- 편의점 아르바이트 노동자를 대상으로 하는 폭행 및 폭언 사례가 거듭 보고됨. MBC에 따르면 2022년11월24일 서울 강동구에서 한 남성 고객이 20대 아르바이트 노동자를 폭행하는 사건이 발생함. 10월7일에는 울산 중구의 한 편의점에서 30대 남성이 20대 아르바이트 노동자를 폭행하고 계산대의 현금 70여만 원을 갈취함. 한편 지난 8월경에는 소주를 팔지 않는다는 이유로 청소년 고객이 아르바이트 노동자를 폭행함. 야간 근무가 상시적인 만큼, 편의점 아르바이트 노동자의 안전 관리가 요망됨.

### (3) 기타 주요 이슈

#### □ 2030세대 가맹점주 증가

- 편의점 신규 가맹점주 중 2030세대가 늘어남. GS25의 경우 신규 가맹점주 중 2030세대의 비율이 2019년 34.0%에서 2022년 1분기 41.6%로 증가함. CU의 신규 가맹점주 중 2030세대의 비율은 동기간 23.4%에서 45.4%로 커짐. 특히 올해 1~2월 CU의 20대 가맹점주는 전년 같은 기간과 비교해 26.5% 증가함. 동기간 50대 점주 비율이 CU의 경우 34.8%에서 28.0%로, GS25의 경우 23.7%에서 22.8%로 감소한 것과 대비됨. 젊은 세대가 프랜차이즈 가맹점으로 진입하면서 산업구조의 변화를 이끌 것이라는 전망이 제기됨.

#### □ 구독 서비스 운영 확대

- 편의점 구독 서비스 이용자 수가 급증함. 7월1일부터 13일 사이 GS25 유료 구독 멤버십 사용자는 전년도 동기 대비 92.2% 증가함. 같은 기간 CU 편의점의 도시락 쿠폰 서비스의 사용량은 전월 대비 167% 증가함. 세븐일레븐의 경우 7월 도시락 구독 서비스 매출액이 1월 매출액 대비 4배 이상 증가했으며, 도시락 매출의 경우 7월 1일부터 13일 기준 전년도 동기 대비 40% 증가함.
- CU에서는 도시락, 커피, 컵밥 등 22개 카테고리로 구분해 구독 쿠폰 서비스를 운영함. 특히 수요가 높은 도시락 쿠폰의 경우 월 4000원의 구독료로 10회에 한해 20% 할인 혜택을 제공함.
- GS25에서는 ‘더팝플러스’를 ‘한끼플러스’와 ‘카페25플러스’로 운영함. ‘카페25플러스’의 경우 2500원의 이용료로 원두커피를 월간 60잔까지 25% 할인함. ‘한끼플러스’는 베이커리·요리·반찬 등에 적용되며, 월간 15개 상품에 대해 최대 20% 할인을 적용함. ‘한끼플러스’의 이용자 69%는 남성으로 조사됐으며, 세대별 비율은 20·30세대가 68.0%로 가장 높음.
- 이마트24와 세븐일레븐에서는 주력 상품을 중심으로 구독 서비스를 전개함. 이마트24의 경우 2020년 6월 편의점 얼음컵 정기권을 할인 판매하는 서비스를 진행했으며, 세븐일레븐의 경우 구독 서비스를 런칭할 때부터 와인을 주요 품목 중 하나로 취급하며 와인 시장을 확대함.
- 편의점 구독 서비스 수요가 증가하는 이유로는 물가 상승이 주된 원인으로 거론됨. 10월5일 통계청에서 발표한 소비자물가동향에 따르면 외식물가는 30년 만에 최고치를 기록함. 9월 외식물가 지수는 112.8이며 상승률은 전년 대비 9.0% 증가함. 전체 소비자물가 상승률이 5.6%로 비교적 상승세가 둔화된 것과 비교할 때 가파른 수치임. 상승한 외식물가로 인해 상대적으로 저렴한 편의점 구독 서

비스가 수요층에 소구한다는 분석이 제시됨.

□ 일회용품 사용규제 확대

- 2021년 12월31일 개정·공포된 '자원재활용법 시행규칙' 개정안 시행에 따른 조치로, 11월24일부터 편의점에서 일회용품 무상제공 및 판매가 원칙적으로 금지됨. 1년간 단속과 과태료 부과를 유예하는 계도기간이 존재함. 사용규제 확대를 적용하기 1달 전 계도기간이 설정된 것에 대해, 계도기간이 오히려 현장의 혼란을 유발할 것이라는 우려가 제기됨.

#### 4) 그 외 다양한 상품을 판매하는 종합소매업소(다이소/핫트랙스)

##### (1) 시장 현황

□ 종합소매업 브랜드 매출 상승세

- 2021년 4월22일 금융감독원 발표에 따르면, 2020년 다이소의 매출액은 2조4,216억 원으로 코로나 팬데믹 국면에도 매출액이 8.3% 증가하는 상승세를 유지함. 2019년 2조2,362억 원 매출액을 달성한 후 2년 연속 2조 원을 상회하는 수치임. 한편 영업이익은 1738억 원으로 12.6% 증가함. 다이소의 최대 주주인 아성피엠퍼의 경우 지분법이익이 증가해 당기순이익이 191% 상승함.

##### (2) 노동 이슈

□ 다이소 근로자 처우 문제

- 2017년 다이소의 이행각서 내용이 공개되며 논란이 불거짐. ▲ 사내 또는 관계 회사 간의 전출·전보·전환·출장·대기 등 발령이나 상사의 업무상 지시, 명령에 절대 복종하며 ▲ 사내·외에서 직원을 선동하거나 회사의 허가 없이 방송, 집회, 시위, 집단행동, 유인물 살포·게시·소지·동조 편승 또는 그 미수에 그쳤을 경우 당사 취업규칙에 의거 당연 면직 또는 어떠한 조치도 감수한다는 내용이 골자임. 이행각서 말미에는 '회사에 손해를 끼쳤을 때에는 손해액을 지체없이 변상하

고 민·형사상의 어떤 책임도 감수하겠다는 내용도 기재됨.

- 논란 후에도 다이소 노동실태에 대한 문제제기가 이어짐. 2018년 7월에는 다이소의 영업시간, 야간배송 등에 대한 노동실태를 고발하는 청와대 국민청원이 수차례 제기됨. 일부 청원 게시물은 1,000여 명의 동의를 받기도 함. 일부 언론사의 취재 결과 야간배송으로 인해 초과근무가 강제되며, 영업시간 연장으로 연자근무가 의무화됐다는 현장 근로자 주장이 제기됨.
- 2019년 1월부터 3월 초 사이 청와대 국민청원 게시판에는 다이소 관련 게시글이 13건 등록됨. 이 중 근로환경(6건), 조직문화(2건), 고용환경(2건) 등의 노동실태 및 근로자 처우에 관한 문제제기가 주를 이룸.

### (3) 기타 주요 이슈

#### □ 다이소 골목상권 침해 논란

- 한국문구유통업협동조합 등 문구 관련 단체 3곳에서 2017년 진행한 실태 조사 결과에 따르면, 문구점 중 92.8%가 다이소 영향으로 매출이 하락했다고 응답함. 실태 조사에 참여한 문구점 중 46.6%는 다이소 입점 후 매출이 하락해 매장 운영을 계속할지 고민이라고 응답함.
- 다이소의 골목상권 침해에 대한 문제제기가 2022년에도 지속됨. 한국문구유통업협동조합 측에서는 다이소가 2018년 상생안을 준수하지 않는다고 지적함. 동방성장위원회는 2015년 문구소매업을 중소기업적합업종으로 지정해 대형마트 3사의 문구 할인행사 등을 제한하고 일부 품목에 대한 묶음 판매를 권고한 바 있음. 또한 2018년에는 문구 품목에 대해 묶음 판매 방식으로 전환하겠다는 다이소와의 상생안이 도출됨.
- 한국문구유통업협동조합 측의 주장에 따르면 일산 마두역 근방 1.6KM 이내 다이소 매장이 6곳으로 증가한 결과 문구소매점 6곳이 폐업함. 이에 동반성장위원회 측에서는 문구업종의 생계형 적합업종 지정 적합도 판정을 위해 현장 실태조사를 진행할 예정. 한편 다이소가 유통산업발전법 규제 대상이 아니어서 점포 확장에 규제가 없다는 지적이 제기됨.

## 5) 의복

### (1) 시장 현황

#### □ 코로나19 영향 지속

- 삼정KPMG가 2020년 6월30일 발간한 소비시장 동향 분석 보고서에 따르면, 코로나 팬데믹으로 가장 큰 피해를 입은 업종은 패션 의류 분야. 2020년 4월 기준 국내 패션의류 소매판매액은 전년도 동월 대비 23.4% 감소한 것으로 나타남. 코로나 초기 외출 자제로 억눌린 소비가 분출되며 '보복 소비' 경향이 포착됐으나, 일부 고가 제품에 한정된 소비 형태로 파악됨.
- 2022년 1분기 들어 패션업체의 실적 상승세가 나타남. 산업통상자원부가 집계한 5월 온·오프라인 유통업체의 패션·잡화 매출은 2021년 동 기간 대비 17.8% 증가함. 사회적 거리두기가 해제되면서 외출이 잦아져 패션 수요가 커진 것이 주된 원인으로 파악됨.
- 다만 여름철부터 코로나19가 재유행하면서 패션 소매업의 위축이 우려됨. 물가 상승 또한 상승세 둔화의 이유로 작용할 것으로 예상됨. 실제 한국섬유산업연합회의 조사 결과에 따르면 지난 8월 소매 의복판매액은 4,092억 원으로 전년 동기 대비 9.8% 상승했으나 9월 소매 의복판매액은 5,026억 원으로 전년 동기 대비 3.9% 상승한 수치로 상승세가 둔화함.

#### □ 패션 커머스 성장

- 대표적인 온라인 패션 서비스 플랫폼인 무신사가 2021년 들어 패션 플랫폼 최초로 거래액 2조를 돌파함. 2021년 매출액은 전년 대비 41% 상승한 4,667억 원이며, 2021년 영업이익은 542억으로 전년 대비 19% 증가함. 2018년 매출액(1073억 원)과 비교하면 4배 이상 상승한 것으로, 상승세가 뚜렷함. 고객 또한 늘고 있음. 2021년 말 기준 무신사에 가입한 회원 수는 1,000만 명으로 집계되며, 월간 실이용자 수는 400만 명에 달함.
- 무신사와 함께 대표적인 패션 플랫폼인 에이블리는 2021년 7000억 원의 거래액을 달성함. 이는 2020년과 비교해 84% 상승한 수치임. 한편 에이블리의 월간 실이용자 수는 670만 명으로 동종 플랫폼 업계 중 1위 규모. 이에 에이블리 측에서는 프리 밸류에이션을 1조2000억 원으로 책정하고 시리즈C 펀딩을 진행해, 사

업 규모 확장과 순이익 전환을 노림.

- 한편 무신사, 지그재그, 에이블리 등 기존 플랫폼이 상승세를 보이면서, 신홍 패션 스타트업에 대한 투자가 집중됨. 2020년 7월15일 명품 검색 플랫폼 트랜비에 대해 110억 원 규모의 시리즈B 투자가 유치됨. 2020년 7월21일에는 온라인 쇼핑 몰 '머스트잇'에 대해 150억 규모의 시리즈A 투자가 진행됨. 한편, 올해 16일 온라인 패션 플랫폼 브랜드가 290억 원 규모의 투자를 유치함.

## (2) 노동 이슈

### □ SPA 브랜드 유니폼 강매 논란

- 2019년 탑텐, 무인양품 등 의류 SPA 브랜드에서 판매직 아르바이트 노동자를 대상으로 자사 유니폼 구매를 강요한다는 주장이 SNS 상에서 연이어 제기됨. 유니클로의 경우 유니폼을 무상으로 제공하며, 탑텐 등의 경우 할인율이 적용된 가격으로 판매해옴. 다만 증정 횟수가 1회에 그치거나, 할인가 역시 아르바이트 노동자의 시급 대비 높아 문제가 제기됨.

## (3) 기타 주요 이슈

### □ 디자이너 브랜드 성장

- 이른바 MZ세대에서 디자이너 브랜드가 주목받음. 그 결과 1세대 디자이너 브랜드인 '송지오'의 경우 여름컬렉션 소진율 90% 이상을 달성함. 토이스토리, 스누피 등 캐릭터와의 협업을 통해 기획 수량을 소진함. 송지오에서 운영하는 4개 브랜드의 매출은 2021년 500억이었으며 2022년도 예상 매출액은 약 80% 상승한 900억 원으로 예상됨. 한편, 신생 디자이너 브랜드의 약진이 두드러짐. 온라인 중심의 여성 패션 브랜드의 거래규모는 2021년과 비교해 2배 이상 확대됨. 신생 디자이너 브랜드인 마르디메크르디의 경우 2021년 대비 5배 상승한 160억 원의 매출을 기록함.

### □ 온라인 시장 구조화 및 전문화

- 온라인 패션 소매업이 성장과 함께 코로나19로 비대면 판매가 활성화되면서, IT

기술이 빠르게 접목됨. 특히 기존 오프라인 도매시장의 온라인 진입을 돕는 중개 플랫폼의 약진이 두드러짐. '링크샵스'는 동대문 도매시장과 신진 소매업자를 잇는 B2B 플랫폼으로, 웹 및 어플을 통해 도매시장 접근을 가능하게 함. 택배 서비스, 실시간 주문 및 정산 확인, 세금계산서 간단화 등을 통해 의류 도매시장에 대한 소매업자의 진입장벽을 낮춤. 월별 10만 건 이상의 주문량을 기록하고 있으며, 약 1만3천여 개의 동대문 업체가 해당 온라인플랫폼에 입점함.

- IT 스타트업과의 파트너십을 통해 비즈니스 솔루션을 갖춘 패션 쇼핑몰 경영이 활성화됨. 무신사, 커버넌트 등의 대표적인 온라인 쇼핑몰에서는 비즈 메신저인 채널톡을 통해 상담업무 효율을 재고함. 교환, 반품 등의 업무에 챗봇 응답이 가능하기에 직접 전화상담이 기존의 50% 수준으로 감소함. 또한 고객 상담 채널을 통합해 일원화함으로써 상담 누락을 최소화함.
- 라이브 커머스 플랫폼, 리뷰 플랫폼이 온라인 패션몰 다수에서 채용되며 소비자 접근성이 커짐. '그립컴퍼니'는 라이브커머스 방송을 송출해 소비자에게 상품을 판매할 수 있는 온라인 채널을 운영하고 있으며, 의류 사업자에게 국내외 판매 창구를 제공함. '브이리뷰'는 착용 영상 리뷰를 서비스하고 있으며, 약 2700여 개의 쇼핑몰에서 도입함. 비대면 상황에서 소비자의 제품 경험을 확대하여 온라인 소매의 취약점을 보완함.
- IT 스타트업의 기술 접목으로 온라인 패션 브랜드의 운영 방식이 전문화되면서, 의류 소매업에서 온라인 시장의 성장세가 주목됨. 이에 따른 시장 구조의 변화, 노동환경의 변화가 예상됨.

#### □ 스마트상점 기술보급 사업

- 중소벤처기업부에서는 스마트상점 기술보급 지원사업을 전개함. 광장시장 등지의 전통 의류 소매 사업자들의 온라인 시장 진입 및 현대화를 촉진·지원하는 효과를 거둠. 스마트 오더 앱·웹을 지원하는 디지털 전환 혁신을 통해 온라인 소비자와의 접촉을 확대함.

## 6) 섬유/식품/액세서리

### (1) 시장 현황

#### □ 글로벌 친환경 섬유 시장 성장

- ESG(환경·사회·지배구조)에 대한 주목도가 높아지면서 재활용 섬유에 대한 수요가 확대됨. 2021년 11월 산업연구원에서 발표한 '친환경·리사이클 섬유패션산업 육성 전략'에서 따르면 글로벌 재활용 섬유 수요 규모는 2018년 53억3,200만 달러에서 2020년 80억200만 달러로 성장함. 2026년에는 80억200만 달러로 커질 것으로 전망함. 산업통상자원부 예측 자료에 따르면 글로벌 친환경 섬유시장은 연평균 8.5% 성장해 2021년 489억 달러에서 2030년 1,019억 달러로 커질 것으로 예상됨.
- 대표적인 친환경 브랜드인 파타고니아는 2025년부터 자사 생산 제품을 100% 재활용 또는 재생가능 소재로 전환하겠다고 목표함. 아디다스는 2024년을 목표로 제품 생산에 소요되는 플라스틱을 전부 재활용 폴리에스테르로 대체하겠다고 밝힘. 대표적인 SPA 브랜드인 H&M의 경우 100% 재활용 또는 지속가능한 소재 사용을 위한 달성 년도를 2030년으로 설정함.

#### □ 국내 섬유 재활용 시장 성장 가능성

- 글로벌 시장 추세에 국내 재활용 섬유 산업체 역시 매출 상승세를 보임. 2008년 폐페트병 재활용 원사를 개발한 효성티앤씨의 경우, 해당 합성섬유 제품 매출액이 2018년 106억2,300만 원에서 2020년 315억1,500만 원으로 상승함. 휴비스의 '에코에버' 기술이 적용된 제품의 경우 2020년 30억 원에서 2021년 40억 원으로 매출액이 33% 성장함. 2020년 7월 기준 80억 원 매출을 달성하며 2배 이상의 매출 성장을 달성함.

### (2) 주요 이슈

#### □ 친환경 섬유산업의 의제화

- 2022년 8월 24일 산업통상자원부 장영진 제1차관과 섬유패션기업 대표 간의 정

책간담회가 진행됨. 친환경 섬유와 섬유패션업계의 지속가능성이 주요 의제로 다뤄짐. 특히 ▲ 공공조달 분야 등 친환경 섬유시장 확대 ▲ 생분해·리사이클 등 친환경 섬유소재 기술개발 ▲ 폐의류 등 자원순환형 생태계 조성에 대한 지원 등이 강조됨.

- 2022년 8월 24일 50개 기업의 '친환경 패션 이행 선언식'이 함께 진행됨. ▲ 친환경 소재 사용의 지속 확대 ▲ 리사이클 및 업사이클의 확대 ▲ 탄소중립 실현 기여를 강조했으며, ▲ 친환경 원단 개발 및 시제작 ▲ 글로벌 친환경 인증 획득 ▲ 해외 유명 전시회 출품 등 정부의 지원을 요청함. 정부 측에서는 ▲ 생분해·바이오매스 섬유 ▲ 물을 쓰지 않는 염색가공 ▲ 폐섬유의 화학적 분리·재생 등의 핵심기술 개발·실증에 대한 지원을 약속함.
- 2022년 11월 24일 섬유패션 산업의 ESG 이행을 위한 다자간 업무협약 체결이 진행됨. 한국섬유산업연합회, 한국패션산업협회, 한국섬유수출입협회, 한국의류산업협회, 한국섬유공학회가 참여함. 주요 협력 사안은 ▲ 섬유패션 산업의 지속가능한 발전을 위한 ESG 기반 강화 ▲ 섬유패션 산업 부문의 ESG 이행 기준, 가이드 및 플랫폼 개발 활용 ▲ 섬유패션 산업 이해관계자의 ESG 대응 역량 강화 프로그램 제공 등임. FITI시험연구원 측에서는 ESG 기준 및 평가 플랫폼인 'CESEEM'을 통해 참여기업의 전략적 대응방안을 지원할 방침.
- 친환경 섬유 시장이 강조됨에 따라 장기적으로 패션·섬유 업계에서의 정의로운 전환 문제가 대두될 것으로 전망됨. 산업구조 변화에 뒤따르는 이해관계자 피해를 줄이고, 지역 또는 노동의 부담을 사회적으로 분담하기 위한 당사자 및 사회적 차원의 노력이 요구됨.

## 7) 의약품/의료용품

### (1) 시장 현황

#### □ 의약품 소매 동향

- 건강보험공단과 심사평가원이 공동 발간한 '2020년 건강보험통계연보'에 따르면 2020년 약국의 요양급여비용 청구량은 약 4억2,565만 건으로 약 5억1,455만 건이던 2019년 대비 21% 감소함. 다만 약값 변동과 수가 인상 등의 요인으로 처방

전 1건당 요양급여비와 급여비는 2019년 대비 17%씩 상승함. 조제기본료 매출은 전년 대비 17% 감소했으며, 방문당 복약지도료는 14.8%, 방문당 약국관리료는 9.1% 하락함. 코로나 팬데믹으로 인한 약국 수요 감소에 따른 결과로 파악됨.

- 통계청에 따르면 2021년 들어 의약품 소매판매액이 회복세로 전환됨. 2021년 2월 소매판매액은 1월 대비 9.0% 하락하며 역성장세를 유지했으나, 5월부터 성장세를 보이기 시작함. 이에 2021년 연간 소매판매액은 24조3739억 원으로 집계됐으며 이는 2020년 대비 6.1% 증가한 수치임. 2022년 7월 기준, 월별 의약품 소매판매액 성장세가 유지되고 있음.

#### □ 디지털 헬스케어 시장의 성장

- 해외 디지털 헬스케어 시장의 성장세가 가파름. 딜로이트의 '2022년 글로벌 헬스케어 산업 전망 및 도전과제'에 따르면 2022년 글로벌 헬스케어 시장의 규모는 약 2조 3000억 달러 규모로 추산됨. 이 중 디지털 헬스 부문의 비중은 8.9%로 전년도 대비 15% 성장한 규모임. 헬스케어 전 부문 중 가장 빠른 성장세를 보임. 국내에서는 2021년 들어 디지털 헬스케어 시장의 산업실태를 최초로 조사함. 산업통상자원부 자료에 따르면 국내 디지털 헬스케어 시장의 2020년 매출규모는 1조 3,539억 원 수준임. 디지털 헬스케어의 비중과 주목도가 높아지는 만큼, 이에 따라 의료용 용품 시장과 제약 산업의 구조에 변화가 예상됨.

## (2) 주요 이슈

#### □ 배달전문약국 출현 및 폐업

- 2020년 2월부터 한시적 비대면 진료가 허용되면서 배달전문약국이 등장함. 배달전문약국이란 비대면진료 플랫폼과 제휴해 약을 배달해주며 오프라인으로 환자를 받지 않는 약국을 일컫음. 배달전문약국으로 운영되던 약국은 전국 5곳으로 추정되며, 모두 서울에 소재함. 다만 2022년 9월 기준 1곳을 제외한 약국의 경우 폐업 또는 휴업 상태로 파악됨.
- 배달전문약국에서 복약지도 의무가 이행되지 않는다는 점이 문제로 지적됨. 보건복지부에 따르면 배달전문약국의 전화 복약지도는 10% 미만에 그치는 것으로 파악됨. 이에 대한약사회 측에서는 배달전문약국에 대한 징계를 예고함. 그러나

일반약국의 비대면 플랫폼 제휴가 늘어나며, 이에 대한 정부 규제 및 대응에 귀추가 주목됨. 비대면 의약처방과 복약지도가 확대될 경우, 시장 구조의 변화가 불가피할 것으로 전망.

#### □ 코로나19 자가검사 키트 편의점 판매

- 7월20일 식품의약품안전처에서는 코로나19 자가검사 키트를 전국 편의점으로 확대하는 방침을 밝힘. 올해 상반기 시장안정화 조치 이후 자가검사 키트를 취급하는 약국과 편의점이 줄어들어, 판매처를 늘리기 위한 까닭에서임. 해당 방침은 한시적 조치였으며, 10월1일부터 의료기기판매업을 신고한 편의점에서만 자가검사 키트를 판매할 수 있도록 조정함.

## 8) 화장품, 화장품비누 및 방향제

### (1) 시장 현황

#### □ 화장품 소매업 코로나 팬데믹 후 회복세

- 통계청이 지난 2월 3일 발표한 서비스업동향조사 소매판매액 자료에 따르면 2021년 화장품 소매판매액은 약 30조8355억 원으로 28조4,726억 원을 기록한 전년 동기 대비 8.3% 상승함. 코로나가 확산된 2020년 28조4726억 원을 기록한 이후 2년 동안 상승세가 지속되는 추세. 다만 회복세에도 불구하고 코로나 팬데믹이 발생하기 직전이었던 2019년의 소매판매액(34조6703억 원)의 89% 수준을 밑돌음. 한편 소매판매액 상승률 또한 16.2%가 증가한 2019년 수준에 미치지 못함.

#### □ 화장품 소매업 온라인 침투율 하락

- 통계청이 지난 2월 3일 발표한 서비스업동향조사 소매판매액 자료에 따르면 2021년 화장품 온라인 판매액은 12조2,070억 원으로, 12조4,311억 원이었던 2020년과 비교해 증가함. 한편 2021년 화장품 소매판매액 중 온라인 판매액이 차지하는 비중은 39.6%로 나타남. 이는 2020년 온라인 침투율 43.6%에 비해 4% 수준 감소한 수치로, 온라인 시장의 비중이 줄어들음을 방증함.

- 통계청에 따르면 2022년 들어 온라인 침투율 하락 국면이 지속됨. 지난 7월 화장품 소매 판매액 중 온라인 판매액의 비중은 30.7%로 떨어짐. 코로나19의 완화로 인해 온라인 시장의 상승세가 둔화되고, 사회적 거리두기 해제로 인해 현장 구매가 증가한 결과로 분석됨.
- 모바일 거래액은 지속적으로 증가 추세. 2021년 화장품 모바일쇼핑 거래액은 6조7034억 원으로 5조6079억 원 규모였던 2020년과 비교해 19.5%가 증가함. 온라인 거래액 중 모바일 거래액 비중 또한 동기 기준 45.1%에서 54.9%로 확대됨. 한편 2022년 7월 기준 화장품 모바일 거래액은 6,078억 원으로 온라인쇼핑 거래액 중 78.3%를 기록함. 이는 사상최고 비중으로 모바일 시장의 호세를 반영함.

#### □ 화장품 프랜차이즈 현황

- 지난 3월 22일 공정거래위원회에서 발표한 2021년 가맹사업 현황에 따르면, 2021년말 기준 화장품 프랜차이즈 브랜드는 20개이며 가맹점은 2,018개로 조사됨. 가맹점 100개 이상을 운영하는 브랜드는 2019년 8개에서 2020년 3개로 줄어들음. 그 이유로는 높은 폐점률이 지목됨. 화장품 가맹점의 개점률은 1.8%로 주요 도소매업 중 가장 낮았고 폐점률은 32.3%로 가장 높게 나타남.
- 2020년 화장품 프랜차이즈 가맹점 평균 매출액은 2.3억 원으로 3.9억 원을 기록했던 2019년 대비 1.6억 원 감소함. 평균 매출액이 4.27억 원이었던 2018년과 비교해 62.5% 감소한 수치. 가맹점 평균 매출액이 3억 원 이상인 브랜드는 전년 대비 50% 이상 줄어들음. 공정위 측 보고서에 따르면 온라인 판매 확대에 인한 효과로 파악됨. 이로 인해 폐점 사례가 증가하면서 가맹점 수가 29.8% 감소함.

#### □ 실내용 방향제 수출 동향

- 한국무역협회 국제무역통상연구원의 2021년 2월 25일 발표에 따르면 2020년 대한민국 방향제 수출액은 4400만 달러를 기록함. 이는 2019년 대비 86.3% 증가한 수치로, 2015년과 비교해 4배 규모에 달함. 수출 비중이 가장 높은 국가는 일본(54.9%)이었으며, 중국(13.9%)과 대만(7.3%)이 뒤이음. 한편 국제무역통상연구원 측 보고에 따르면, 코로나 팬데믹으로 재택근무 등 실내 생활이 증가한 이유로 스트레스 해소 및 심신 안정을 위해 실내용 방향제 수요가 증가했다고 분석됨.

## (2) 노동 이슈

### □ 시세이도 온라인 수당 지급

- 2021년 10월 7일 시세이도 사측에서는 오프라인 판매직 직원의 온라인 판매 기여분 5천 원을 고정수당으로 지급하기를 민주노총 서비스연맹 백화점면세점판매 서비스노동조합 한국시세이도지부와 잠정 합의함. 매장에서 제품을 확인하고 온라인으로 구매하는 관행이 확산하는 추세를 반영한 결과임. 실구매가 온라인 시장으로 이전되는 최근 경향을 반영한 최초의 노사협상으로 평가됨.

### □ 화장품 판매직 근로자 감정노동

- 화장품 판매직 여성 근로자의 우울증상률은 매우 높은 것으로 알려져 있음. 감정노동의 강도가 높고 특히 회복탄력성이 낮은 경우 우울증상이 더 증가하는 것으로 보고됨. 회복탄력성을 높이는 프로그램을 운영해 감정적 부조화를 줄이고 직무스트레스를 낮출 것이 요망됨.

## (3) 기타 주요 이슈

### □ 이니스프리 가맹점 패싱

- 2020년도 국정감사에서 화장품 가맹업체의 온라인 유통망 확대 문제가 지적됨. 판매 경로가 온라인으로 집중되면서 기존 가맹점의 권익 보호가 어렵다는 요지임. 실제 이니스프리의 경우 2020년 기준 가맹점에서 취급하는 제품 중 54개를 온라인 유통망을 통해 공급한 것으로 나타남. 이는 2019년 27개 품목 대비 2배 증가한 수치임. 또한 가맹점 이외에 마트와 백화점 등 영업지역 내 다른 경로로 제품을 유통한 것으로 밝혀짐. 당해 행위는 가맹계약 위반 행위로 지적됨.

### □ 화장품 프랜차이즈 가맹점 보호 조치

- 2021년 12월 9일 ▲ 광고·관측행사의 비용을 가맹점주가 부담하는 경우 가맹점주 사전동의제 도입 ▲ 가맹거래사 등록증의 대여·알선 행위 금지 ▲ 가맹분야 교육기관 지정 취소 시 청문 절차 신설 ▲ 동의의결 제도 도입 등의 개정안이

국회에서 의결됨. 가맹점주의 권익 향상과 가맹시장의 건전성을 목적으로 함.

- 화장품 프랜차이즈 본사에서 제품의 온라인 판매에 집중하면서 가맹점의 평균 매출액이 감소해옴. 이에 2022년 1월 10일 공정거래위원회에서 가맹 본사가 온라인 판매 확대를 이유로 가맹점주에게 불이익을 주는 사례를 막기 위해 화장품·건강기능식품 도소매 표준가맹계약을 제·개정을 예고함. 온라인 판매 정보를 가맹점 측에 제공하고 판매가격에 대해 가맹점주와 본사가 협상할 수 있게 하는 내용이 골자임. 한편 온라인 판매 확대로 가맹점의 매출이 감소해 계약을 해지하는 경우, 본사 측에서 위약금을 감경하도록 하는 내용을 포함함.

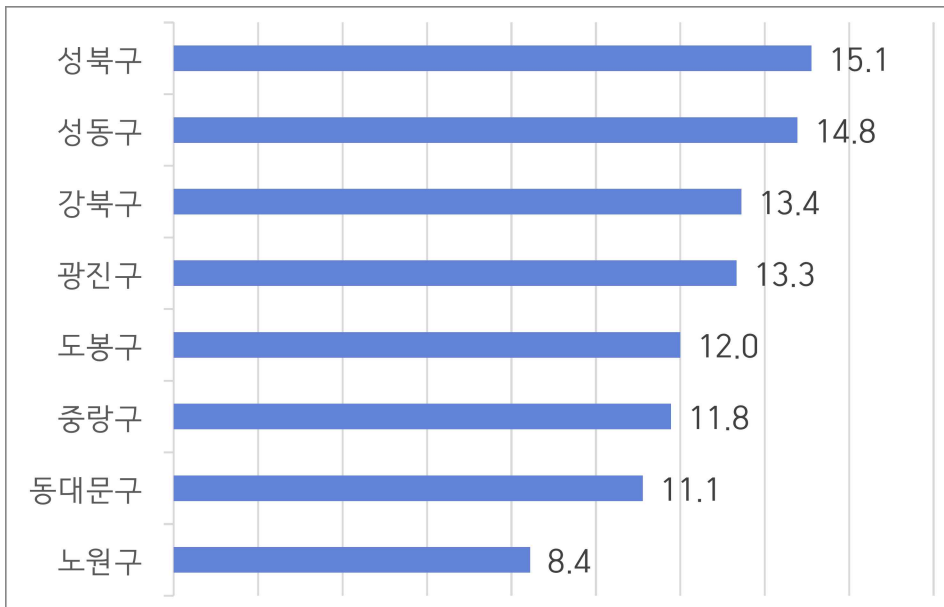
## 제3장 노동환경실태 조사결과

### III. 노동환경실태 조사결과

#### 1. 응답자 특성

##### 1) 직장 소재지

[그림 3-1] 직장 소재지 (N=900, %)



□ 동북권 소매업 종사자 응답자 중, 성북구에서 근무하는 응답자가 15.1%로 가장 많은 응답 비율을 보였고, 다음으로 성동구 14.8%, 강북구 13.4%, 광진구 13.3%, 도봉구 12%, 중랑구 11.8%, 동대문구 11.1%, 노원구 8.4% 순임.

- 다만 본 조사설계 상, 동북권 8개 구에서의 가능한 동일한 숫자의 샘플구성 계획이 반영된 결과이므로 구별 응답자 수의 차이에 의미를 부여하기는 어려움.

&lt;표 3-1&gt; 고용형태별 직장 소재지 (%)

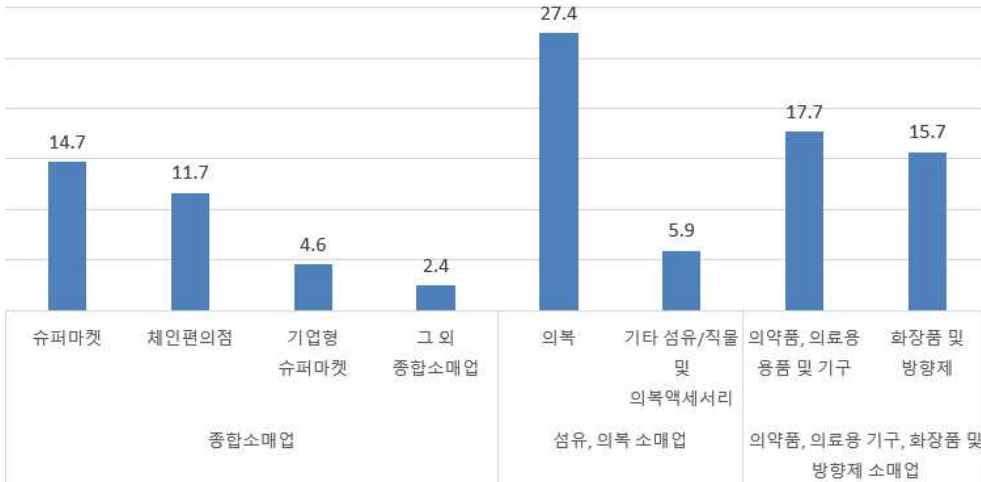
구 분	N	강북	광진	노원	도봉	동대문	성동	성북	중랑
전체	900	13.4	13.3	8.4	12.0	11.1	14.8	15.1	11.8
정규직	335	11.9	16.4	13.7	11.6	14.3	3.3	13.1	15.5
무기계약직	163	19.0	28.2	2.5	13.5	7.4	5.5	12.9	11.0
전일제 계약직	231	8.2	3.9	2.6	12.6	9.5	39.8	19.0	4.3
단시간 계약직	159	18.9	6.3	9.4	10.7	8.8	13.2	17.0	15.7
기타	12	8.3	0.0	41.7	8.3	33.3	0.0	0.0	8.3

□ 정규직과 단시간 계약직 분포는 지역간 큰 차이가 없는 가운데 다른 고용형태는 지역적 특징도 관측됨.

- 무기계약직은 광진구와 강북구에서 높은 편이며 성동구는 전일제 계약직 응답자 구성이 높은 편임.

## 2) 종사 분야

[그림 3-2] 종사 분야 (N=900, %)



□ 종사 산업은 연구대상 업종인 종합소매업, 섬유, 의복 소매업, 의약품, 의료용 기구, 화장품/방향제 소매업 세 업종에서 각각 33.3%씩 응답하였음.

- 종합소매업은 슈퍼마켓 14.7% 체인편의점 11.7%, 기업형 슈퍼마켓 4.6%
- 섬유, 의복 소매업은 의복 소매업 27.4%, 섬유/직물 및 의복액세서리 5.9%로 의복 소매업 종사자가 다수임.
- 그 외에 의약품/의료용품 및 기구 소매업 17.7%, 화장품/방향제 소매업이 15.7%로 구성됨.

&lt;표 3-2&gt; 지역별 종사 분야 (%)

구 분	N	슈퍼마켓	기업형슈퍼마켓	체인점	종합소매업소	의복	섬유/직물/액세서리	의약품/의료용품	화장품/방향제
전체	900	14.7	4.6	11.7	2.4	27.4	5.9	17.7	15.7
강북구	121	19.0	5.0	3.3	5.0	28.9	7.4	17.4	14.0
광진구	120	22.5	4.2	6.7	.8	31.7	2.5	11.7	20.0
노원구	76	10.5	2.6	17.1	3.9	27.6	2.6	18.4	17.1
도봉구	108	18.5	3.7	9.3	2.8	30.6	1.9	13.9	19.4
동대문구	100	13.0	3.0	12.0	1.0	30.0	5.0	31.0	5.0
성동구	133	9.8	7.5	15.8	2.3	27.1	6.8	15.8	15.0
성북구	136	11.0	5.1	14.0	3.7	17.6	13.2	19.1	16.2
중랑구	106	12.3	3.8	17.0	0.0	28.3	4.7	16.0	17.9

□ 종사 산업 구성은 소분류 기준으로 분야별로 1/3씩의 조사 할당이 있었으므로 엄밀한 지역적 분포의 차이를 확정하기는 어려움.

- 다만 광진구에서 슈퍼마켓 종사자 비율이 다소 더 높게 구성되었으며 동대문구에서는 의약품/의료용품, 성동구에서는 섬유/직물/액세서리 분야 종사자 비율이 상대적으로 높게 구성됨.

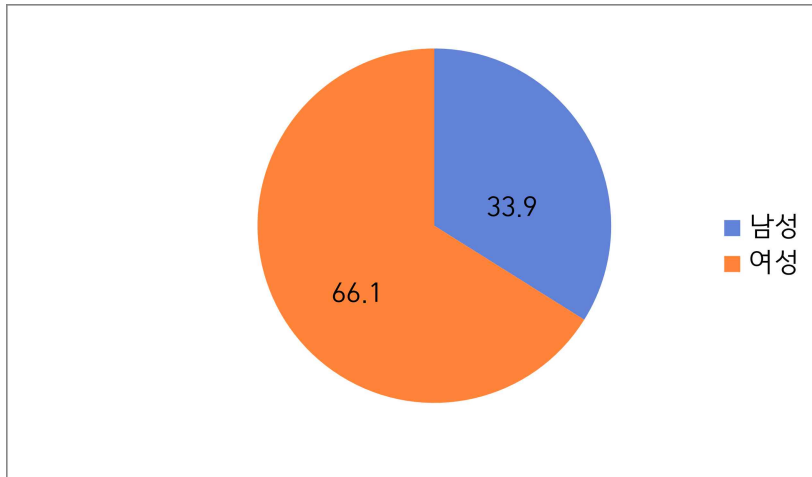
&lt;표 3-3&gt; 고용형태별 종사 분야 (%)

구 분	N	슈퍼마켓	기업형슈퍼마켓	체인점	종합소매업소	의복	섬유/직물/액세서리	의약품/의료용품	화장품/방향제
전체	900	14.7	4.6	11.7	2.4	27.4	5.9	17.7	15.7
정규직	335	13.7	3.9	2.4	3.0	31.0	4.5	22.7	18.8
무기계약직	163	26.4	4.9	1.2	0.0	23.3	6.1	25.2	12.9
전일제 계약직	231	12.1	6.1	7.8	3.0	29.0	8.2	14.3	19.5
단시간 계약직	159	8.2	3.1	45.9	3.1	21.4	5.0	5.7	7.5
기타	12	16.7	8.3	33.3	0.0	33.3	8.3	0.0	0.0

□ 정규직은 의약품과 화장품/방향제 분야에서 비율이 상대적으로 높으며 무기계약직은 슈퍼마켓과 의약품/의료용품 분야에서 높은 편임. 반면 단시간 계약직은 체인점 종사자에서 특히 높음.

### 3) 성별

[그림 3-3] 성별 (N=900, %)



□ 본 설문조사의 응답자 구성을 성별 측면에서 살펴보면 남성 33.9%, 여성 66.1%로 여성이 약 2배 가량 더 많음.

- 전체 서울특별시 종사 노동자의 성별 구성 비율, 남성 53.8%, 여성 46.2% 수준 (「경제활동인구조사」, 2021 3분기)에 비해서 분야(소매업)의 특성 상, 여성의 구성비가 상대적으로 높은 상황으로 사료됨.

&lt;표 3-4&gt; 종사산업별 성별 (%)

구 분	N	남성	여성
전체	900	33.9	66.1
슈퍼마켓	132	43.2	56.8
기업형 슈퍼마켓	41	46.3	53.7
체인편의점	105	41.0	59.0
종합소매업소	22	27.3	72.7
의복	247	28.3	71.7
섬유/직물/액세서리	53	26.4	73.6
의약품/의료용품	159	56.6	43.4
화장품/방향제	141	4.3	95.7

□ 종사분야(사업장 유형)별 성별 구성은 분야 특성을 반영하는 차이가 관측됨.

- 화장품/방향제, 섬유/직물/액세서리, 종합소매업소, 의복 분야에서는 여성 노동자 비율이 더 높게 나타남.
- 반면, 의약품/의료용품, 기업형 슈퍼마켓, 슈퍼마켓, 체인편의점에서는 남성 노동자 비율이 더 높음.

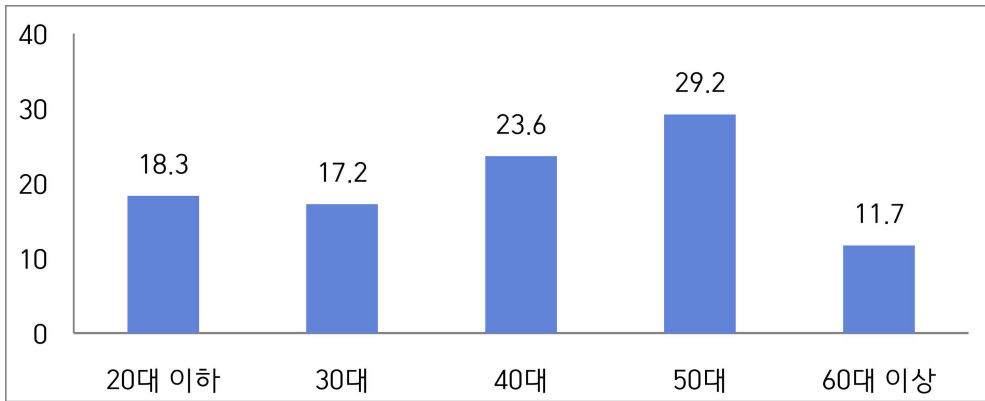
&lt;표 3-5&gt; 고용형태별 성별 (%)

구 분	N	남성	여성
전체	900	33.9	66.1
정규직	335	34.6	65.4
무기계약직	163	47.2	52.8
전일제 계약직	231	30.3	69.7
단시간 계약직	159	25.2	74.8
기타	12	16.7	83.3

□ 정규직 비율은 성별에 따른 비율 차이가 없는 가운데, 남성은 무기계약직에서 구성비율이 상대적으로 높은 반면, 여성은 계약직(전일제 및 단시간) 비율이 특히 높은 편임.

#### 4) 연령대

[그림 3-4] 연령대 (N=900, %)



□ 연령대별 구성은 50대 29.2%, 40대 23.6% 순으로 많으며 다음으로 20대 18.3%, 30대 17.2% 그리고 60대 이상 11.7%로 구성됨.

- 서울특별시의 전체 노동자의 연령대 구성(20대 이하 18.1%, 30대 22.4%, 40대 22.3%, 50대 21.5%, 60대 이상 15.8% - 「지역별고용조사」, 2021년 상반기).에 비해 본 조사에서는 50대와 60대 이상 노동자의 비율이 더 높음.

&lt;표 3-6&gt; 지역별 연령대 구성 (%)

구 분	N	20대	30대	40대	50대	60대~
전체	900	18.3	17.2	23.6	29.2	11.7
강북구	121	14.0	14.0	23.1	33.9	14.9
광진구	120	16.7	19.2	25.0	26.7	12.5
노원구	76	23.7	18.4	25.0	27.6	5.3
도봉구	108	18.5	20.4	23.1	25.9	12.0
동대문구	100	12.0	13.0	24.0	40.0	11.0
성동구	133	21.1	16.5	24.8	26.3	11.3
성북구	136	18.4	19.9	22.1	27.9	11.8
중랑구	106	23.6	16.0	21.7	26.4	12.3

□ 지역별 연령대 구성은 두드러진 차이는 보이지 않음.

- 상대적으로 노원구와 중랑구에서 20대의 젊은 층 비율이 높은 반면, 50대 이상 비율은 낮게 구성됨(이는 업종과 종사분야의 차이로 이해 가능).

&lt;표 3-7&gt; 종사산업별 연령대 구성 (%)

구분	N	20대	30대	40대	50대	60대~
전체	900	18.3	17.2	23.6	29.2	11.7
슈퍼마켓	132	4.5	6.1	29.5	35.6	24.2
기업형 슈퍼마켓	41	2.4	17.1	26.8	34.1	19.5
체인편의점	105	51.4	8.6	8.6	16.2	15.2
종합소매업소	22	13.6	22.7	27.3	31.8	4.5
의복	247	14.2	18.2	28.3	29.6	9.7
섬유/직물/액세서리	53	13.2	13.2	20.8	35.8	17.0
의약품/의료용품	159	19.5	20.1	23.9	30.2	6.3
화장품/방향제	141	19.9	29.8	19.9	27.0	3.5

□ 종사분야(사업장 유형) 별로 분야의 특성과 현황을 반영하듯, 재직중인 노동자의 연령대에 차이가 관측됨.

- 슈퍼마켓과 섬유/직물/액세서리 분야는 40대 이상의 중장년층 비율이 높음.
- 반면 편의점은 20대의 젊은 층 비율이 특히 높으며 화장품/방향제는 30대 비율이 높음.

&lt;표 3-8&gt; 고용형태별 연령대 구성 (%)

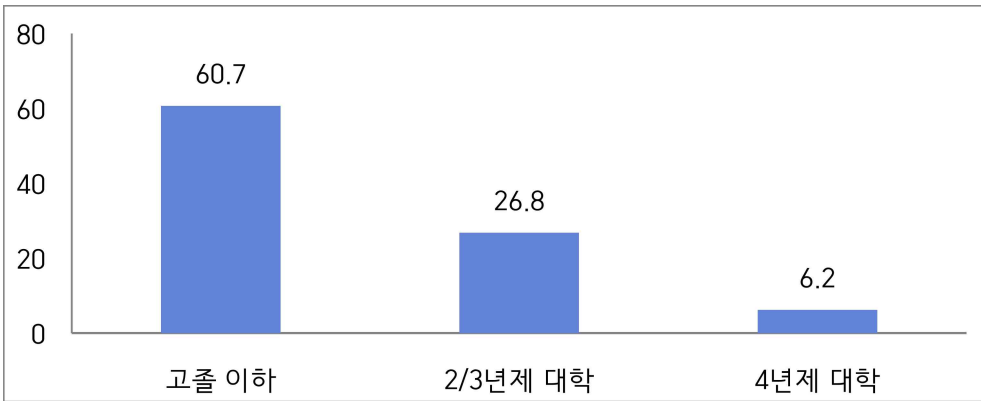
구분	N	20대	30대	40대	50대	60대~
전체	900	18.3	17.2	23.6	29.2	11.7
정규직	335	13.1	21.5	27.2	29.3	9.0
무기계약직	163	9.8	11.7	31.3	30.1	17.2
전일제 계약직	231	18.2	19.9	21.2	29.4	11.3
단시간 계약직	159	36.5	10.7	11.9	28.3	12.6
기타	12	41.7	8.3	16.7	25.0	8.3

□ 연령대에 따른 고용형태별 차이가 관측되며 이는 고용안정성 측면에서의 세대간 차이가 있다는 의미임.

- 정규직과 무기계약직 등 고용상황이 상대적으로 안정적인 비율이 30대 후반-50대 초반에서 높은 반면 계약직은 20대와 50대 후반 이상에서 높은 양상을 보임.
- 20대와 60대의 유사성, 30대와 40대의 유사성이라는 면에서 소매업 판매사업장 임금노동자의 연령대 분포는 양봉적 구성의 특징을 보임.

## 5) 학력

[그림 3-5] 학력 (N=900, %)



□ 학력별 구성은 고졸 이하가 67%로 가장 많으며 다음으로 2/3년제 대학졸(26.8%), 4년제 대학졸 이상(6.2%) 순임.

- 우리나라 전국 취업자 기준 학력 구성(고졸 이하 51.4%, 대졸 이상 48.6%로 - 「지역별고용조사」, 2021년 상반기)과 비교할 때, 본 조사 응답자의 학력수준이 다소 더 낮은 수준으로 나타남.

&lt;표 3-9&gt; 지역별 학력 구성 (%)

구분	N	고졸 이하	2/3년제 대졸	4년제 대졸~
전체	900	67.0	26.8	6.2
강북구	121	75.2	24.0	0.8
광진구	120	66.7	33.3	0.0
노원구	76	64.5	18.4	17.1
도봉구	108	77.8	22.2	0.0
동대문구	100	79.0	13.0	8.0
성동구	133	60.9	33.8	5.3
성북구	136	60.3	26.5	13.2
종랑구	106	53.8	37.7	8.5

□ 지역별 학력 구성을 세부적으로 살펴보면 지역에 따른 의미있는 차이는 없음.

- 다만 동대문, 도봉, 강북구에서 고졸 이하 비율이 높은 반면 노원과 성북에서 4년제 대졸 비율이 높게 나타남

&lt;표 3-10&gt; 종사산업별 학력 구성 (%)

구분	N	고졸 이하	2/3년제 대졸	4년제 대졸~
전체	900	67.0	26.8	6.2
슈퍼마켓	132	83.3	14.4	2.3
기업형 슈퍼마켓	41	90.2	9.8	0.0
체인편의점	105	82.9	14.3	2.9
종합소매업소	22	72.7	22.7	4.5
의복	247	63.2	32.0	4.9
섬유/직물/액세서리	53	71.7	20.8	7.5
의약품/의료용품	159	46.5	35.8	17.6
화장품/방향제	141	60.3	36.2	3.5

□ 반면 산업별 학력 구성은 눈에 띄는 차이가 보이는데 이는 분야특성의 반영으로 볼 수 있음.

- 기업형 슈퍼마켓, 슈퍼마켓, 체인편의점에서 고졸 이하 비율이 높게 나타남.
- 의약품/의료용품 종사자에서 4년제 대졸 비율이 높으며 화장품/방향제 분야는 2/3년제 대졸 비율이 상대적으로 많은 편임.

&lt;표 3-11&gt; 고용형태별 학력 구성 (%)

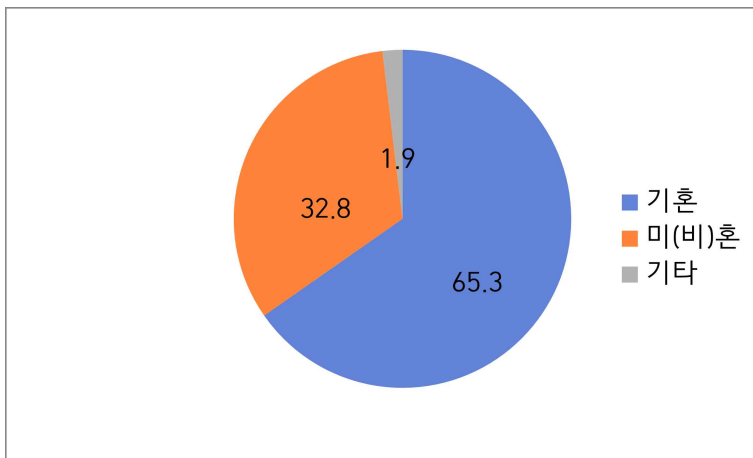
구분	N	고졸 이하	2/3년제 대졸	4년제 대졸~
전체	900	67.0	26.8	6.2
정규직	335	60.3	29.9	9.9
무기계약직	163	66.9	31.3	1.8
전일제 계약직	231	68.0	26.8	5.2
단시간 계약직	159	78.6	16.4	5.0
기타	12	83.3	16.7	0.0

□ 고용형태 별로 살펴보면 정규직 근로자에서 대학 학력자가 많은 반면 비정규직 근로자들은 고졸 이하의 학력자가 많음.

- 정규직은 대졸 노동자에서 다소 더 높게 응답되었으며 단시간 계약직은 고졸 이하 비율이 특히 높게 나타남

## 6) 결혼

[그림 3-6] 결혼 (N=900, %)



□ 결혼 여부를 조사한 결과, 기혼이 65.3%로 가장 많으며, 다음으로 미/비혼(32.8%), 이혼/사별/기타(1.9%) 순으로 구성됨.

&lt;표 3-12&gt; 종사산업별 결혼상태 (%)

구분	N	기혼	미혼	기타
전체	900	65.3	32.8	1.9
슈퍼마켓	132	84.8	10.6	4.5
기업형 슈퍼마켓	41	80.5	17.1	2.4
체인편의점	105	41.0	58.1	1.0
종합소매업소	22	63.6	36.4	0.0
의복	247	66.8	31.6	1.6
섬유/직물/액세서리	53	73.6	22.6	3.8
의약품/의료용품	159	66.0	34.0	0.0
화장품/방향제	141	54.6	43.3	2.1

□ 종사분야(사업장 유형)별로 결혼 현황을 살펴보면 몇가지 차이가 관측됨. 이는 연령대 구성과의 상관관계로 볼 수 있음.

- 슈퍼마켓, 기업형 슈퍼마켓, 섬유/직물/액세서리 분야에서는 기혼자 비율이 높은 반면, 체인편의점, 화장품/방향제 분야에서는 미혼자 비율이 상대적으로 높게 나타남.

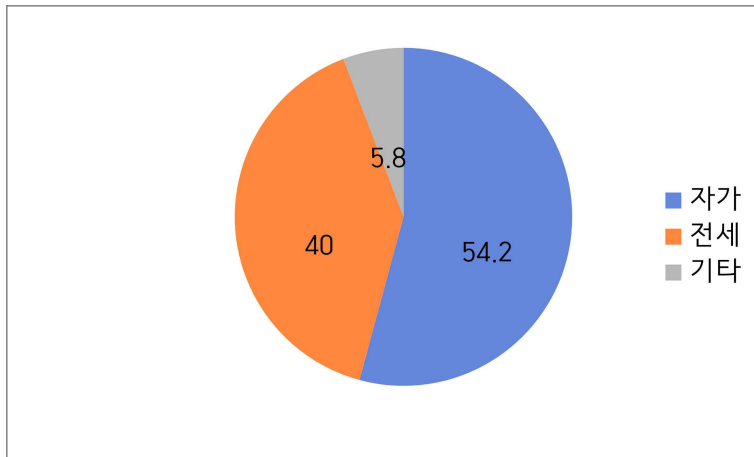
&lt;표 3-13&gt; 고용형태별 결혼상태 (%)

구분	N	기혼	미혼	기타
전체	900	65.3	32.8	1.9
정규직	335	68.1	31.3	0.6
무기계약직	163	79.8	19.6	0.6
전일제 계약직	231	60.6	36.4	3.0
단시간 계약직	159	54.1	42.8	3.1
기타	12	33.3	50.0	16.7

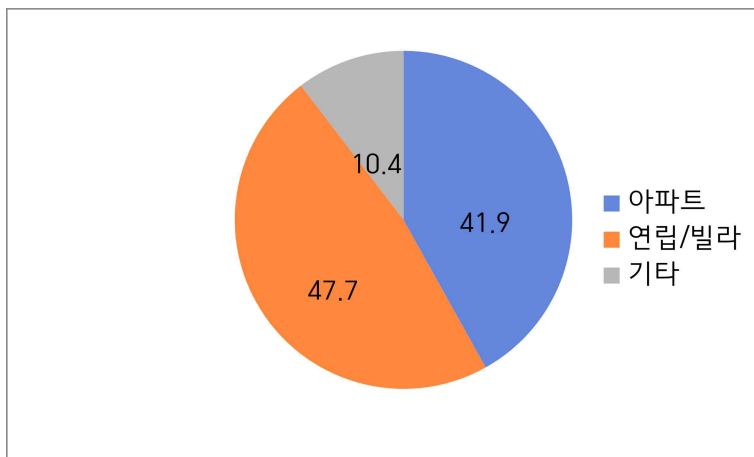
□ 고용안정성이 상대적으로 높은 정규직과 무기계약직에서 기혼자 비율이 상대적으로 더 많은 반면, 계약직에서는 미혼자 비율이 전체 평균 대비, 높게 나타남.

## 7) 주거형태 및 거주지 형태

[그림 3-7] 주거형태 (N=900, %)



[그림 3-8] 거주지 형태 (N=900, %)



- 응답자 중, 자기집에 거주하는 응답자는 54.2%였으며, 전세로는 40%가 생활하고 있음. 거주지 형태로는 47.7%가 연립/빌라/다세대주택에서, 아파트에는 41.9%가 살고 있음.

&lt;표 3-14&gt; 지역별 주거형태 및 거주지 형태

구 분	N	주거형태			거주지 형태		
		자기집	전세	기타	아파트	연립/빌라	기타
전체	900	54.2	40.0	5.8	41.9	47.7	10.4
강북구	121	66.1	29.8	4.1	29.8	60.3	9.9
광진구	120	41.7	54.2	4.2	13.3	68.3	18.3
노원구	76	50.0	42.1	7.9	61.8	28.9	9.2
도봉구	108	61.1	34.3	4.6	68.5	29.6	1.9
동대문구	100	66.0	33.0	1.0	46.0	45.0	9.0
성동구	133	47.4	36.1	16.5	39.8	49.6	10.5
성북구	136	48.5	48.5	2.9	47.1	43.4	9.6
종량구	106	55.7	40.6	3.8	38.7	47.2	14.2

□ 지역별로 주거형태와 거주지 형태에서 관측되는 특징이 있음.

- 주거형태 기준으로 강북구, 동대문, 도봉구에서 자가 비율이 높은 반면, 광진구와 성북구에서 전세 비율이 상대적으로 높게 나타남.
- 거주지 형태 기준으로 도봉구, 노원구에서 아파트 비율이 높으며 광진구, 강북구에서 연립/빌라 비율이 높은 편임.

&lt;표 3-15&gt; 종사산업별 주거형태 및 거주지 형태

구 분	N	주거형태			거주지 형태		
		자기집	전세	기타	아파트	연립/빌라	기타
전체	900	54.2	40.0	5.8	41.9	47.7	10.4
슈퍼마켓	132	52.3	41.7	6.1	20.5	65.2	14.4
기업형 슈퍼마켓	41	46.3	51.2	2.4	29.3	63.4	7.3
체인편의점	105	47.6	43.8	8.6	42.9	50.5	6.7
종합소매업소	22	40.9	54.5	4.5	40.9	45.5	13.6
의복	247	51.4	40.9	7.7	42.1	45.3	12.6
섬유/직물/액세서리	53	54.7	43.4	1.9	62.3	28.3	9.4
의약품/의료용품	159	67.9	30.2	1.9	54.1	35.2	10.7
화장품/방향제	141	54.6	38.3	7.1	43.3	50.4	6.4

□ 주거형태와 거주지 형태 등 사는 곳 여건은 산업별로 차이가 관측됨.

- 종합소매업소, 기업형 슈퍼마켓 종사자에서 전세 비율이 높은 반면, 의약품/의료용품 분야에서 자가 비율이 상대적으로 높은 편임.
- 슈퍼마켓, 기업형 슈퍼마켓 종사자가 연립/빌라 거주비율이 높으며 섬유/직물/액세서리 분야와 의약품/의료용품 종사자에서 아파트 비율이 높게 나타남.

<표 3-16> 고용형태별 주거형태 및 거주지 형태

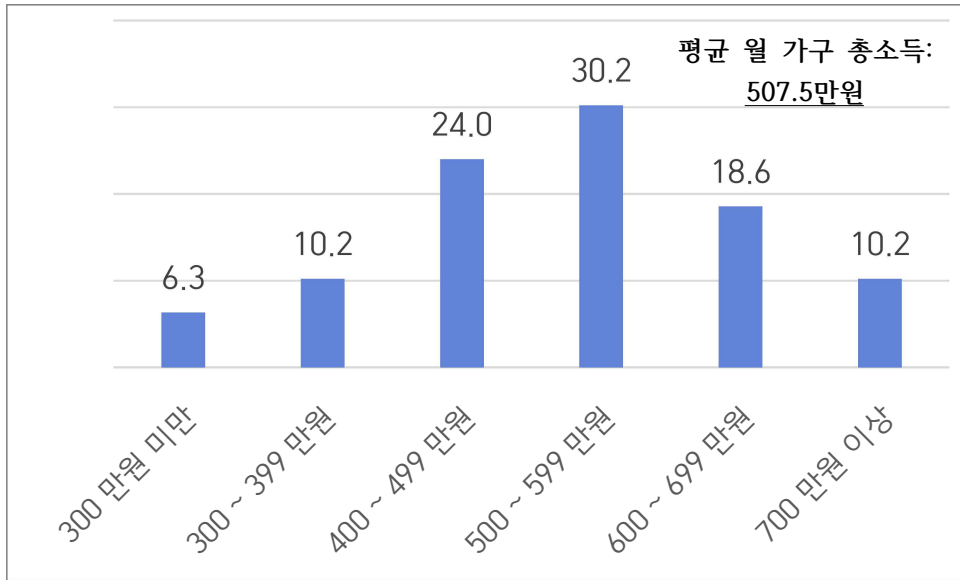
구 분	N	주거형태			거주지 형태		
		자기집	전세	기타	아파트	연립/빌라	기타
전체	900	54.2	40.0	5.8	41.9	47.7	10.4
정규직	335	57.9	37.6	4.5	47.5	41.5	11.0
무기계약직	163	57.1	41.1	1.8	28.8	56.4	14.7
전일제 계약직	231	48.9	41.6	9.5	45.0	47.6	7.4
단시간 계약직	159	50.9	42.1	6.9	40.3	50.9	8.8
기타	12	58.3	33.3	8.3	25.0	58.3	16.7

□ 고용형태별 주거형태와 거주지 형태에 큰 차이가 보이지는 않으나(이는 순수 본인의 여건 외에 가족단위의 여건도 작용한 결과이기 때문) 정규직에서 자기집, 아파트 거주비율이 다소 더 높게 응답됨.

- 대체로 계약직 노동자의 전세 비율이 높고 정규직과 무기계약직의 자가 비율이 높은 점은 이른바 노동취약계층의 전반적 삶의 여건이 불안한 상황이라는 해석도 가능함.

## 8) 월 가구 총 소득

[그림 3-9] 월평균 가구 총소득 (N=900, %)



□ 본 조사 응답자들의 월 평균 가구 총소득을 어렵잡아 산출하면 약 507만원 수준으로 나타남.

- 구간별로 살펴보면, 500만원대가 30.2%로 가장 많이 응답되었으며, 다음으로 400만원대(24%), 600만원대(18.6%), 300만원대와 700만원 이상 (각각 10.2%), 끝으로 300만원 미만(6.3%) 순임.

□ 참고로 동북권 소재 소매업 사업장 근로자들(본 조사 응답자들)의 가구원 규모는 총 3명 41.0%, 4명 36.3%로 대부분을 구성하고 있으며 평균 3.14명 수준으로 나타남.

&lt;표 3-17&gt; 지역별 월 가구 총 소득 (%)

구 분	N	300 만원 이하	301~ 399 만원	400~ 499 만원	500~ 599 만원	600~ 699 만원	700 만원 이상	평균
전체	900	6.3	10.2	24.0	30.2	18.6	10.2	507.50
강북구	121	6.6	19.8	34.7	21.5	12.4	5.0	465.61
광진구	120	5.0	14.2	37.5	30.8	9.2	3.3	463.75
노원구	76	13.2	5.3	28.9	31.6	13.2	3.9	460.96
도봉구	108	0.0	2.8	10.2	45.4	29.6	12.0	561.20
동대문구	100	6.0	15.0	27.0	30.0	17.0	5.0	465.10
성동구	133	8.3	6.8	15.0	30.8	24.8	13.5	544.09
성북구	136	5.9	4.4	19.9	29.4	17.6	22.8	564.41
중랑구	106	7.5	13.2	20.8	23.6	23.6	11.3	503.58

- 동북권 지역 소매업 근로자들(본 조사 응답자들)의 월평균 가구 총소득을 지역별로 살펴보면 성북구(565만원), 도봉구(561만원), 성동구(544만원) 소재 사업장 종사자들의 가구 총소득이 상대적으로 높음
- 반면 광진구(464만원), 동대문구(465만원), 강북구(466만원), 노원구(461만원) 소재 사업장 종사자들의 가구소득이 낮은 수준을 보임.

&lt;표 3-18&gt; 종사산업별 월 가구 총 소득 (%)

구 분	N	300 만원 이하	301~ 399 만원	400~ 499 만원	500~ 599 만원	600~ 699 만원	700 만원 이상	평균
전체	900	6.3	10.2	24.0	30.2	18.6	10.2	507.50
슈퍼마켓	132	9.1	21.2	26.5	30.3	9.8	1.5	443.15
기업형 슈퍼마켓	41	9.8	14.6	29.3	24.4	17.1	4.9	476.10
체인편의점	105	8.6	11.4	24.8	17.1	21.0	16.2	502.60
종합소매업소	22	4.5	9.1	22.7	45.5	9.1	9.1	501.36
의복	247	8.5	6.5	23.9	30.8	21.5	8.5	505.24
섬유/직물/액세서리	53	5.7	11.3	26.4	30.2	18.9	7.5	504.72
의약품/의료용품	159	.6	6.3	20.8	35.2	18.2	18.9	562.76
화장품/방향제	141	4.3	8.5	22.7	32.6	22.0	9.9	523.19

월평균 가구 총소득을 종사분야(사업장 유형)별로 살펴보면, 의약품/의료용품 분야와 화장품/방향제 분야 종사자에서 높게 나타남.

- 반면 슈퍼마켓과 기업형 슈퍼마켓 재직자들의 가구소득이 상대적으로 낮은 수준으로 나타남.

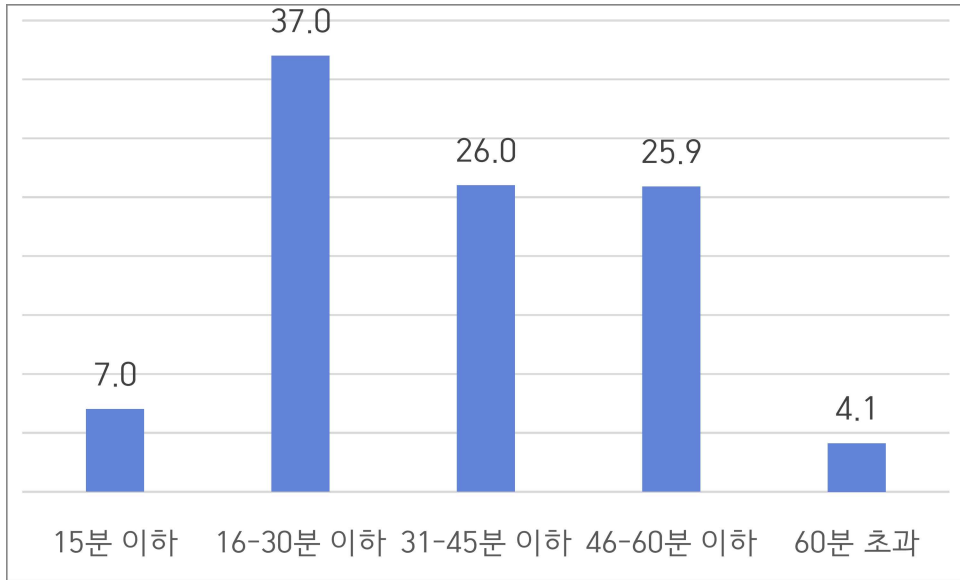
&lt;표 3-19&gt; 고용형태별 월 가구 총 소득 (%)

구 분	N	300 만원 이하	301~ 399 만원	400~ 499 만원	500~ 599 만원	600~ 699 만원	700 만원 이상	평균
전체	900	6.3	10.2	24.0	30.2	18.6	10.2	507.50
정규직	335	5.1	10.7	25.4	34.6	14.9	8.7	499.46
무기계약직	163	4.9	11.0	27.6	28.2	18.4	9.8	509.72
전일제 계약직	231	7.8	5.2	19.0	31.2	25.1	11.3	533.87
단시간 계약직	159	7.5	15.7	23.9	22.0	17.6	13.2	491.60
기타	12	16.7	8.3	33.3	25.0	8.3	0.0	396.36

고용형태 별로는 월 가구 총소득에 큰 차이가 보이지 않는 가운데, 상대적으로 전일제 계약직 종사자의 가구소득이 평균보다 높게 응답됨.

## 9) 출퇴근 시간(왕복)

[그림 3-10] 출퇴근 시간(왕복) (N=900, %)



- 동북권 소매업에 종사하는 응답자의 출퇴근 시간(왕복)을 조사한 결과, 16~30분 이하가 37%로 가장 많았으며, 다음으로 31~45분과 46~60분 이하는 26%가량으로 유사한 비율을 보임.
  - 15분 이하(7%)와 60분을 초과(4.1%)하는 경우는 비교적 많지 않았음.
- 동북권 소재 소매사업장에 종사하는 근로자들은 대체로 거주지와 사업장이 멀리 떨어진 상황은 아닌 것으로 보임.

&lt;표 3-20&gt; 지역별 출퇴근 시간(왕복) (%)

구 분	N	15분 이하	30분 이하	45분 이하	60분 이하	60분 초과	평균
전체	900	7.0	37.0	26.0	25.9	4.1	39.75
강북구	121	0.0	28.9	32.2	33.9	5.0	44.71
광진구	120	11.7	65.0	17.5	5.0	.8	28.86
노원구	76	9.2	23.7	18.4	43.4	5.3	45.59
도봉구	108	.9	34.3	37.0	26.9	.9	40.23
동대문구	100	2.0	26.0	23.0	33.0	16.0	52.90
성동구	133	3.8	27.1	27.8	36.8	4.5	43.72
성북구	136	13.2	41.9	24.3	20.6	0.0	33.46
종량구	106	15.1	43.4	25.5	13.2	2.8	32.45

□ 지역별 사업장으로의 출퇴근 시간에 큰 차이는 없는 가운데 상대적으로 노원구 사업장으로 출퇴근하는 근로자들의 시간이 다소 더 소요되며 광진구 사업장으로 출퇴근하는 시간은 다소 덜 걸리는 것으로 응답됨.

&lt;표 3-21&gt; 종사산업별 출퇴근 시간(왕복) (%)

구 분	N	15분 이하	30분 이하	45분 이하	60분 이하	60분 초과	평균
전체	900	7.0	37.0	26.0	25.9	4.1	39.75
슈퍼마켓	132	11.4	48.5	22.7	14.4	3.0	34.81
기업형 슈퍼마켓	41	4.9	29.3	36.6	26.8	2.4	39.15
체인편의점	105	22.9	48.6	16.2	11.4	1.0	29.33
종합소매업소	22	4.5	40.9	27.3	22.7	4.5	40.00
의복	247	4.0	31.6	30.0	30.0	4.5	41.86
섬유/직물/액세서리	53	1.9	37.7	22.6	30.2	7.5	43.96
의약품/의료용품	159	2.5	31.4	29.6	28.9	7.5	44.62
화장품/방향제	141	4.3	34.8	23.4	35.5	2.1	41.51

□ 종사분야별로 출퇴근 시간에 차이는 거의 없으며 특히 체인편의점 종사자들의 출퇴근 시간이 상대적으로 짧은 편임.

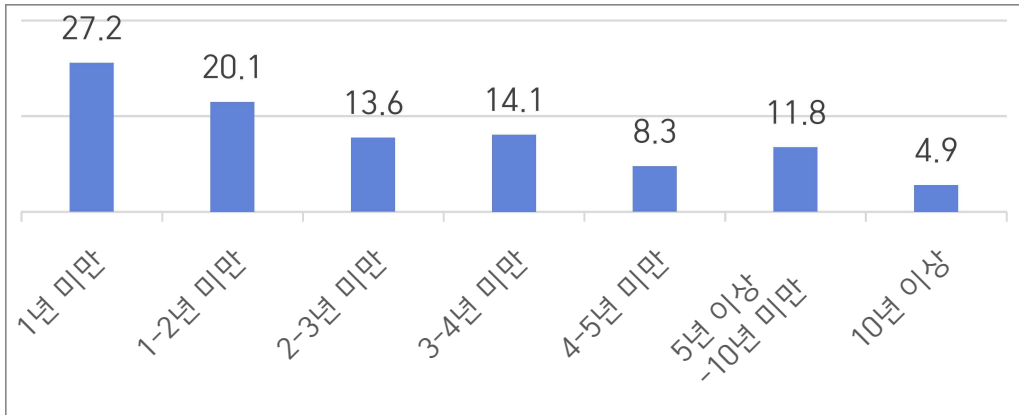
&lt;표 3-22&gt; 고용형태별 출퇴근 시간(왕복) (%)

구 분	N	15분 이하	30분 이하	45분 이하	60분 이하	60분 초과	평균
전체	900	7.0	37.0	26.0	25.9	4.1	39.75
정규직	335	4.2	36.7	27.5	26.3	5.4	41.83
무기계약직	163	9.2	50.3	16.6	20.9	3.1	35.34
전일제 계약직	231	6.9	26.4	30.3	31.2	5.2	42.25
단시간 계약직	159	10.1	41.5	26.4	20.8	1.3	36.07
기타	12	16.7	8.3	25.0	50.0	0.0	42.50

□ 고용형태별로 출퇴근 시간에 차이는 크지 않으나 무기계약직 종사자가 다소 덜 소요되는 반면, 전일제 계약직 근로자의 출퇴근 시간이 조금 더 걸리는 것으로 응답함.

## 10) 현 직장 재직기간

[그림 3-11] 현 직장 재직기간 (N=900, %)



- 현 직장 재직기간으로는 1년 미만이 27.2%로 가장 많았음.
  - 다음으로 1-2년 미만(20.1%), 3-4년 미만(14.1%), 2-3년 미만(13.6%), 5년 이상-10년 미만(11.8%), 4-5년 미만(8.3%) 순으로 나타남.
  - 10년 이상의 장기근속자 비율은 4.9%로 가장 낮게 나타남.
  
- 동북권 소재 소매업 사업장 임금노동자들의 현 직장 재직 기간은 서울 전체 노동자, 혹은 우리나라 전국 노동자들의 평균 근속기간과 비교 시 상대적으로 짧은 수준으로 나타남.
  - '고용형태별 근로실태조사'에 따르면, 2020년 전국 5인 이상 상용근로자 사업체 기준 평균 근속년수는 6.8년임. 동북권 소재 소매업 임금노동자들의 현 직장 재직 기간으로 5년 미만이 83.3%로서 전국 노동자 평균 근속기간에 비해서는 짧은 것으로 사료됨.

&lt;표 3-23&gt; 지역별 현 직장 재직기간 (%)

구 분	N	1년 미만	2년 미만	3년 미만	4년 미만	5년 미만	5~10년 미만	10년 이상
전체	900	27.2	20.1	13.6	14.1	8.3	11.8	4.9
강북구	121	19.0	22.3	13.2	20.7	7.4	14.0	3.3
광진구	120	19.2	15.8	18.3	20.8	11.7	8.3	5.8
노원구	76	43.4	25.0	9.2	5.3	3.9	9.2	3.9
도봉구	108	20.4	16.7	14.8	22.2	11.1	9.3	5.6
동대문구	100	42.0	13.0	5.0	9.0	9.0	12.0	10.0
성동구	133	33.1	27.8	16.5	10.5	3.8	8.3	0.0
성북구	136	30.1	15.4	12.5	12.5	8.1	17.6	3.7
종량구	106	16.0	25.5	16.0	8.5	11.3	14.2	8.5

□ 지역별로 현 직장 재직기간에 큰 차이가 보이지는 않는 가운데, 노원구와 동대문구 사업장 재직자의 경우에 상대적으로 1년 미만 비율이 높게 응답됨.

&lt;표 3-24&gt; 종사산업별 현 직장 재직기간 (%)

구 분	N	1년 미만	2년 미만	3년 미만	4년 미만	5년 미만	5~10년 미만	10년 이상
전체	900	27.2	20.1	13.6	14.1	8.3	11.8	4.9
슈퍼마켓	132	22.7	21.2	10.6	18.2	11.4	11.4	4.5
기업형 슈퍼마켓	41	17.1	19.5	19.5	9.8	7.3	22.0	4.9
체인편의점	105	66.7	11.4	7.6	3.8	5.7	3.8	1.0
종합소매업소	22	27.3	22.7	13.6	0.0	13.6	18.2	4.5
의복	247	23.5	24.3	14.2	14.6	8.1	10.9	4.5
섬유/직물/액세서리	53	24.5	24.5	7.5	13.2	9.4	18.9	1.9
의약품/의료용품	159	19.5	16.4	11.9	18.2	10.1	13.2	10.7
화장품/방향제	141	21.3	20.6	22.0	16.3	5.0	11.3	3.5

□ 종사분야별로 현 직장 재직기간은 의약품/의료용품 분야 종사자들에서 전반적으로 현 직장 재직기간이 길다는 점과 체인편의점의 경우에는 1년 미만의 비율(약 40%)이 특히 많다는 점이 두드러진 특징임.

&lt;표 3-25&gt; 고용형태별 현 직장 재직기간 (%)

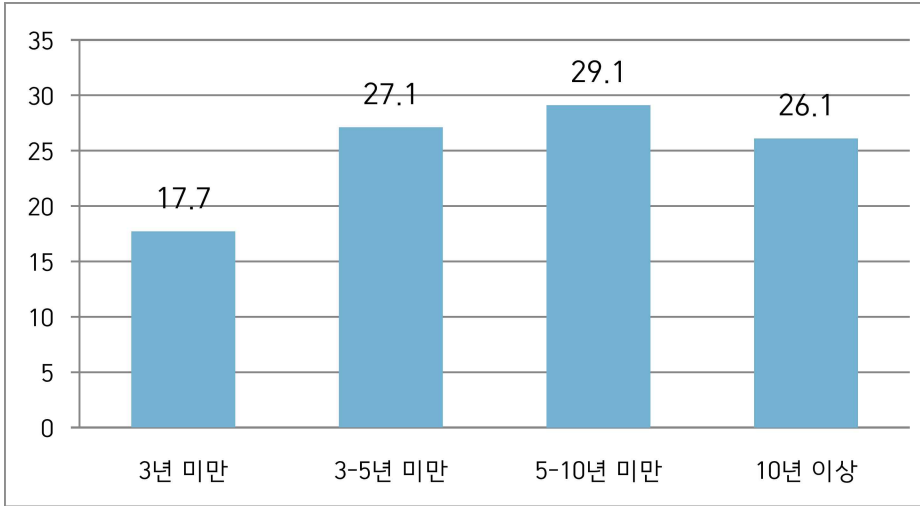
구 분	N	1년 미만	2년 미만	3년 미만	4년 미만	5년 미만	5~10 미만	10년 이상
전체	900	27.2	20.1	13.6	14.1	8.3	11.8	4.9
정규직	335	21.5	18.2	13.7	14.0	9.6	15.2	7.8
무기계약직	163	12.3	13.5	13.5	24.5	13.5	12.9	9.8
전일제 계약직	231	26.4	30.3	15.6	11.7	6.5	8.7	0.9
단시간 계약직	159	51.6	17.0	11.3	8.2	3.8	8.2	0.0
기타	12	83.3	8.3	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0

□ 고용형태별 현 직장 재직기간을 살펴보면 고용이 상대적으로 안정된 노동자들과 그렇지 않은 노동자 간에 차이가 나타남.

- 정규직과 특히 무기계약직에서 현 직장 재직기간이 길게 나타난 반면, 전일제 계약직은 1-3년 미만 비율이, 단시간 계약직은 1년 미만의 초단기 재직 비율이 특히 높음.

## 11) 현 분야 총 경력기간

[그림 3-12] 현 분야 총 경력기간 (N=900, %)



□ 지금 일하고 있는 분야의 총 경력기간은 전반적으로 구간 별로 큰 차이가 존재하지 않음.

- 총 경력기간이 3년 미만인 경우가 17.7%로 가장 낮으며 3년부터 10년 이상의 장기 경력까지 20% 후반대 비율로 비슷한 구성비를 보임.
- 현 직종에서의 5년 이상의 경력자는 약 56%, 10년 이상의 장기종사자는 약 26% 수준이므로 종사기간이 길지는 않음(참고로 작년 2021년 10대 산업 노동실태 조사에서 10년 이상 종사자 비율은 31.3%).

&lt;표 3-26&gt; 지역별 현 분야 총 경력기간 (%)

구 분	N	3년 미만	3~5년 미만	5~10년 미만	10년 이상
전체	900	17.7	27.1	29.1	26.1
강북구	121	8.3	11.6	33.9	46.3
광진구	120	15.8	44.2	30.8	9.2
노원구	76	18.4	15.8	25.0	40.8
도봉구	108	12.0	21.3	36.1	30.6
동대문구	100	24.0	30.0	16.0	30.0
성동구	133	12.8	42.1	33.1	12.0
성북구	136	30.9	19.9	22.1	27.2
종랑구	106	18.9	27.4	34.0	19.8

□ 지역별로 현 분야에서 종사한 총 경력기간을 살펴보면 강북구, 노원구, 도봉구 소재 사업장에서의 노동자들이 상대적으로 장기종사자 비율이 높은 반면, 동대문과 성북구 소재 사업장 노동자들이 총 종사기간은 상대적으로 짧은 편임.

&lt;표 3-27&gt; 종사산업별 현 분야 총 경력기간 (%)

구 분	N	3년 미만	3~5년 미만	5~10년 미만	10년 이상
전체	900	17.7	27.1	29.1	26.1
슈퍼마켓	132	12.9	18.2	31.8	37.1
기업형 슈퍼마켓	41	4.9	24.4	26.8	43.9
체인편의점	105	53.3	22.9	15.2	8.6
종합소매업소	22	13.6	22.7	36.4	27.3
의복	247	13.4	30.4	29.1	27.1
섬유/직물/액세서리	53	17.0	28.3	34.0	20.8
의약품/의료용품	159	13.8	27.0	28.9	30.2
화장품/방향제	141	12.1	34.0	34.8	19.1

□ 종사분야별로 현 분야에서의 총 경력기간은 슈퍼마켓, 기업형 슈퍼마켓, 의약품/의료용품 분야에서 대체로 길게 나타난 반면 체인편의점의 경우에는 단기간 비율이 특히 높게 나타남.

&lt;표 3-28&gt; 고용형태별 현 분야 총 경력기간 (%)

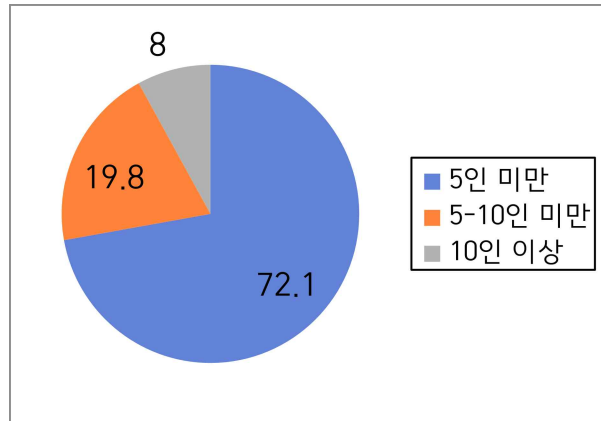
구 분	N	3년 미만	3~5년 미만	5~10년 미만	10년 이상
전체	900	17.7	27.1	29.1	26.1
정규직	335	12.2	26.9	30.1	30.7
무기계약직	163	10.4	19.0	35.0	35.6
전일제 계약직	231	16.0	39.0	29.0	16.0
단시간 계약직	159	37.7	19.5	20.8	22.0
기타	12	33.3	16.7	33.3	16.7

□ 고용형태별 현 분야에서의 총 경력기간을 살펴보면 고용이 상대적으로 안정된 노동자들과 그렇지 않은 노동자 간에 차이가 나타남.

- 정규직과 무기계약직에서 현 분야에서의 총 경력기간이 길게 나타난 반면, 계약직 노동자의 경우에는 총 경력기간도 상대적으로 짧은 편임.

## 12) 현 직장 종업원 수

[그림 3-13] 현 직장 종업원 수 (N=900, %)

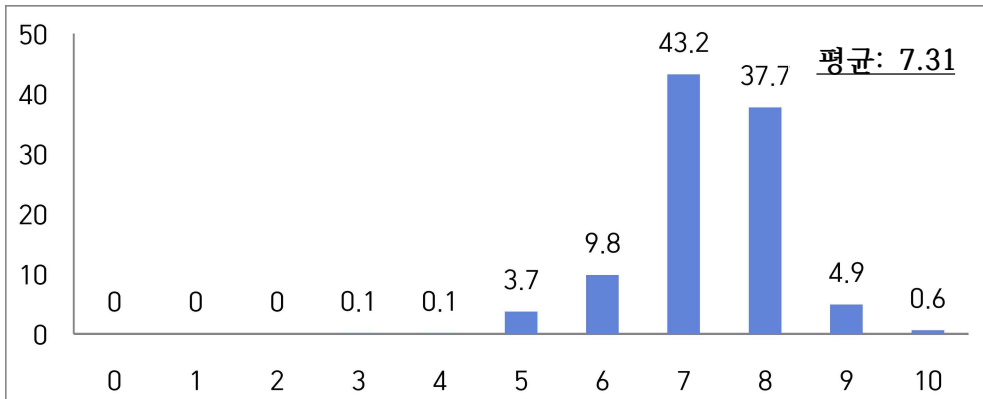


- 현 직장에서 일하고 있는 임금근로자(상시근로자) 5인 미만이 70% 이상으로 가장 많음.
  - 다음으로 5-10인 미만의 사업장이 19.8%이며 10인 이상 사업장은 8%로 응답됨.
- 동북권 소재 소매업 사업장의 대부분은 5인 미만의 영세사업장이며 사업장 유형에 따라 5인 이상의 종업원을 고용, 운영하는 사업장이 30% 가까이 존재함.
  - 슈퍼마켓과 기업형 슈퍼마켓에서 10인 이상의 고용 비율이 높으며 종합소매업소에서는 5-20인 미만의 규모가 상대적으로 많이 존재함.
  - 반면, 의복, 섬유/직물/액세서리, 화장품/방향제 분야의 사업장은 5인 미만의 상시근로자 비율이 높게 나타남.
- 현 직장에서 사업주가 직접 고용한 정규직과 비정규직 임금근로자를 합친 총 상시근로자 수는 5인 미만이 70% 이상으로 가장 많음.
  - 다음으로 5-10인 미만의 사업장이 19.7%이며 10인 이상 사업장은 8.3%로 응답됨.
- 현 직장에서 파견/용역/하청을 통해 같이 일하고 있는 근로자의 수에 대해서는 없다는 응답이 92.9%로 대부분을 차지함.

## 2. 삶과 직업에 대한 태도

### 1) 현재 삶의 만족도

[그림 3-14] 현재 삶의 만족도 (N=900, %)



※ 0점: 전혀 만족하지 않는다, 5점: 보통이다, 10점: 매우 만족한다

□ 동북권 지역의 소매업 노동자 스스로 생각하는 자신의 현재 삶에 대한 전반적인 만족도를 살펴보면 7점 응답자가 43.2%로 가장 많고 다음으로 8점(37.7%), 6점(9.8%) 순으로 나타남.

- '보통 수준'으로 해석 가능한 5점 응답자는 3.7%이며 만족도가 매우 높은 수준인 9점 이상의 노동자는 5.5%로 나타남.

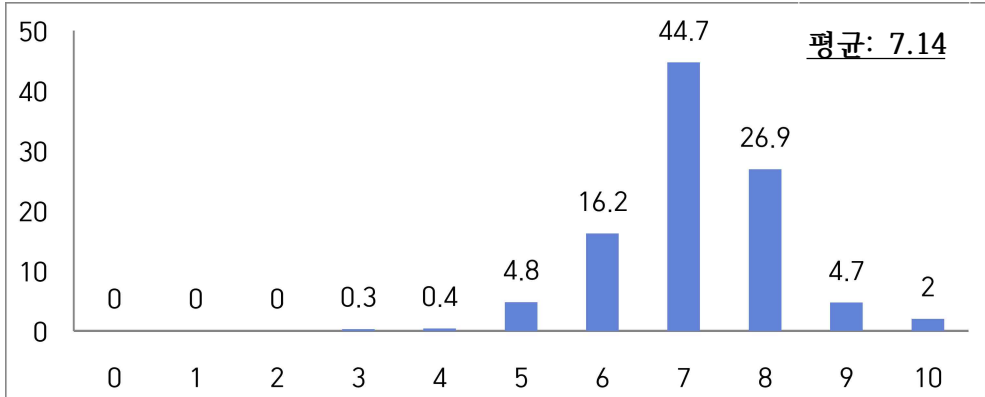
□ 10점 기준으로 전체 평균이 7.31점으로 나타나 동북권 지역의 소매업 노동자들이 현재 삶에 대해 느끼는 만족도는 무난한 수준 이상으로 평가하고 있음.

- 참고로 의료기관 종사자들의 경우 보통 5점대 중후반 수준을 보이며 서울시 산하기관의 계약직 형태의 근로자들은 6점대 중후반 수준임.

- 또한 작년 10대 산업 분야 동북권 지역의 노동자들의 삶의 만족도는 평균 6.93점이었음.

## 2) 현재 직업 만족도

[그림 3-15] 현재 직업 만족도 (N=900, %)



※ 0점: 전혀 만족하지 않는다, 5점: 보통이다, 10점: 매우 만족한다

□ 동북권 지역의 소매업 노동자 스스로 생각하는 자신의 현재 직업에 대한 만족도를 살펴보면 7점 응답자가 44.7%로 가장 많고 다음으로 8점(26.9%), 6점(16.2%) 순으로 나타남.

- '보통 수준'으로 해석 가능한 5점 응답자는 4.8%이며 만족도가 매우 높은 수준인 9점 이상의 근로자는 4.9%로 나타남.
- 현 직업 만족도는 현 삶의 만족도와 대체로 유사한 수준에 있음.

□ 10점 기준으로 전체 평균이 7.14점으로 나타나 동북권 지역의 소매업 노동자들이 현재 직업에 대해 만족도는 무난한 수준 이상으로 평가하고 있음.

- 참고로 의료기관 종사자들의 경우 보통 5점대 초반의 수준을 보임.
- 작년 10대 산업 분야 동북권 지역의 노동자들의 직업 만족도는 평균 6.83점이었음.

&lt;표 3-29&gt; 지역별/종사산업별 삶의 만족도 및 직업 만족도 (10점 척도 기준)

구분		N	삶의 만족도	직업 만족도
전체		900	7.31	7.14
지역	강북구	121	7.27	7.37
	광진구	120	7.05	6.72
	노원구	76	7.26	7.53
	도봉구	108	7.16	6.97
	동대문구	100	7.25	7.08
	성동구	133	7.22	7.03
	성북구	136	7.79	7.58
	종랑구	106	7.42	6.86
종사산업	슈퍼마켓	132	6.95	6.93
	기업형 슈퍼마켓	41	7.29	7.02
	체인편의점	105	7.19	6.93
	종합소매업소	22	6.86	6.73
	의복	247	7.40	7.20
	섬유/직물/액세서리	53	7.70	7.43
	의약품/의료용품	159	7.42	7.31
	화장품/방향제	141	7.40	7.17

□ 삶의 만족도와 직업 만족도의 상관관계는 0.545( $p < 0.01$  수준에서 유의미)로서 양자 간에는 유의미한 상관관계가 존재함.

- 이런 측면에서 자신의 현재 삶에 대한 평가와 현 직업에 대한 평가는 대체로 일관된 양상을 보일 것이라는 예상이 가능하며 실제 결과도 다르지 않음.

□ 지역별로 보면, 광진구, 도봉구, 성동구, 동대문구 소재 소매업 사업장 종사자의 삶의 만족도와 직업만족도가 대체로 낮은 반면 성북구 사업장 노동자의 만족도는 상대적으로 높게 나타남.

- 종랑구, 강북구, 노원구 사업장 노동자들의 만족도는 평균수준에서 비슷함.

□ 종사분야별로 보면, 종합소매업, 슈퍼마켓, 체인편의점 노동자들의 삶의 만족도와 직업만족도가 모두 낮은 수준임. 반면 섬유/직물/액세서리 분야와 의약품/의료용품 분야의 종사자들은 삶과 직업만족도 모두 높은 수준으로 응답함.

- 의복, 화장품/방향제, 기업형 슈퍼마켓 종사자들은 평균 수준에서 비슷한 상황에 있음.

<표 3-30> 고용형태별/월평균소득별/가구 총 소득별/연령대별 삶의 만족도 및 직업 만족도 (10점 척도 기준, 평균점수)

구 분		N	삶의 만족도	직업 만족도
전체		900	7.31	7.14
고용 형태	정규직	335	7.34	7.38
	무기계약직	163	7.33	6.99
	전일제 계약직	231	7.32	7.06
	단시간 계약직	159	7.21	6.92
월 평균 소득	100만원 미만	80	7.21	6.71
	100~200만원 미만	166	7.10	7.13
	200~250만원 미만	229	7.42	7.24
	250~300만원 미만	304	7.31	7.08
	300~350만원 미만	95	7.38	7.24
	350만원 이상	26	7.85	7.88
가구 총 소득	300만원 미만	57	7.30	7.16
	3~400만원 미만	92	7.23	7.14
	4~500만원 미만	216	7.29	7.10
	5~600만원 미만	272	7.23	7.11
	6~700만원 미만	167	7.35	7.19
	700만원 이상	92	7.66	7.20
연령	20대	165	7.40	7.21
	30대	155	7.38	7.21
	40대	212	7.29	7.01
	50대	263	7.30	7.16
	60대 이상	105	7.14	7.13

□ 고용형태별로 보면, 삶의 만족도는 고용안정성의 순서와 비례하는 양상을 보임(즉, 정규직의 삶의 만족도가 가장 높고 다음으로 무기계약직, 전일제 계약직, 단시간 계약직의 순서를 보임)

- 직업만족도의 경우에도 크게 다르지 않으나 무기계약직과 전일제 계약직 간의 순서가 달라짐.

- 이는 작년 동북권 소재 10대 산업 종사 임금노동자 조사의 결과와도 동일한 내용임.
  - 작년의 경우에도 고용형태 기준으로 정규직 근로자의 삶과 직업 만족도가 가장 높게 나타난 반면, 비정규직 근로자들의 만족도가 대체로 낮았음.
  - 특히 비정규직 안에서도 구체적인 고용형태 별로 추가적인 차이가 드러났었는데 예컨대 무기계약직에서 만족도가 더 높았던 반면 다른 비정규직 고용형태의 근로자들의 만족도는 전반적으로 낮은 수준을 보였음(일용직, 파견/용역/하청, 시 간제/아르바이트, 기간제 계약직 등).
  
- 월 임금소득과 월 가구 총소득은 전반적으로 삶의 만족도와 직업 만족도에 미치는 정(正)의 영향력이 관측됨. 월 임금소득은 삶의 만족도보다는 조금 더 직업 만족도와 맺는 관계가 관측되는 반면 월 가구 총소득의 증가는 삶의 만족도 증가와 좀 더 관련성이 높고 직업 만족도와는 관련성이 상대적으로 떨어지는 경향을 보임.
  
- 2-30대의 젊은 층이 느끼는 삶과 직업에 대한 만족도가 평균보다 높는데 비해, 40대 이상부터 장년층에 이르기까지 삶과 직업에 대한 만족도는 감소함. 특히 60대 이상에서 가장 낮은 수준의 삶의 만족도, 40대에서 가장 낮은 수준의 직업만족도 결과가 나타남.

### 3) 동북권 소매업 노동자의 삶과 직업 만족도 기준, 집단 구분과 특성

□ 현재의 삶에 대한 만족도와 현재의 직업에 대한 만족도, 두가지 요인을 기준으로 동북권 소매업 노동자를 동일(유사)한 집단으로 묶어 집단별 특성과 차이를 분석함으로써 그들의 삶과 노동의 양상을 면밀하게 들여다 보고자 함.

□ 우선 현재 직업 만족도와 현재 삶의 만족도를 함께 고려하여 세부적으로 동북권 재직 임금근로자를 구분하면 아래와 같은 16개 집단으로의 구분이 가능함.

- 0-4점까지를 부정적 태도에 속하는 결과로, 5-6점을 불만+보통, 7-8점을 보통+무난, 9-10점을 긍정적 태도에 속하는 결과로 해석하여 응답자들을 16가지의 세부 집단으로 분류 가능함.

[그림 3-16] 현 직업 만족도와 삶의 만족도 기준, 동북권 소재 소매업 사업장 재직 임금근로자 구분

현 직업에 만족	0.0% (0명)	0.0% (0명)	2.6% (23명)	2.9% (26명)
현 직업에 보통+무난	0.3% (3명)	13.4% (121명)	63.9% (575명)	3.2% (29명)
현 직업에 불만+보통	0.2% (2명)	7.6% (68명)	5.1% (46명)	0.6% (5명)
현 직업에 불만족	0.2% (2명)	0.0% (0명)	0.0% (0명)	0.0% (0명)
	현 삶에 불만족	현 삶에 불만+보통	현 삶에 보통+무난	현 삶에 만족

Group 1 (Red dashed box around 0.2% (2명) and 7.6% (68명))  
Group 2 (Blue dashed boxes around 13.4% (121명) and 5.1% (46명))  
Group 3 (Purple dashed box around 63.9% (575명))  
Group 4 (Green dashed box around 63.9% (575명))  
Group 5 (Green dashed box around 2.6% (23명) and 2.9% (26명))

□ 16개 집단으로의 구분은 너무 세세한 구분이므로 분석의 명료함을 위해 유사한 상황으로 볼 수 있는 그룹을 통합하여 재구성하면 (극히 미비한 규모의 그룹을 제외하고) 크게 다섯 개의 그룹으로 구분이 가능함.

- 다섯 개의 그룹은 현 직업과 삶에 대해 불만부터 만족까지의 자가평가 결과를 기준으로 아래와 같이 구분됨.

<b>Group 1</b>	<b>8.0%</b>	<b>현 직업과 삶에 대해 불만</b>
<b>Group 2</b>	<b>18.6%</b>	<b>현 직업과 삶에 대해 불만+보통</b>
<b>Group 3</b>	<b>24.1%</b>	<b>현 직업과 삶에 대해 보통</b>
<b>Group 4</b>	<b>39.8%</b>	<b>현 직업과 삶에 대해 보통+만족</b>
<b>Group 5</b>	<b>8.9%</b>	<b>현 직업과 삶에 대해 만족</b>

□ 각 집단별 특성과 차이를 비교, 분석함으로써 동북권 임금근로자들의 삶과 노동여건의 양상을 포착할 수 있음. 우선, 그룹별로 연령대 구성은 아래와 같음.

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상
전체	18.3%	17.2%	23.6%	29.2%	11.7%
1그룹	11.1%	11.1%	27.8%	31.9%	18.1%
2그룹	21.0%	18.0%	25.1%	26.9%	9.0%
3그룹	17.5%	18.9%	19.8%	27.6%	16.1%
4그룹	15.1%	17.3%	26.5%	31.0%	10.1%
5그룹	32.1%	16.7%	14.1%	29.5%	7.7%

- 1그룹은 4-60대 이상 비율이 높으며 2그룹은 2-40대 비율이 높음.
- 3그룹은 30대 비율과 60대 이상 비율이 높은 양봉형 구성을 보임.
- 상대적으로 만족도가 두루 높은 4그룹과 5그룹의 경우, 4그룹은 4-50대 비율이 높으며 5그룹은 20대 비율이 특히 높게 구성됨.
- 삶과 직업만족도에 대한 태도가 그룹별로 차별적인 연령대 구성을 보이고 있음. 예컨대 고령층 노동자에서 가장 만족도가 낮으며 20대의 젊은 층에서 가장 만족도가 높은 상황에 있음. 만족도가 두 번째로 낮은 2그룹에는 젊은 층도 많이 포함되어 있으며 중간인 3그룹은 30대와 60대의 양봉적 구성이 흥미로움. 만족도가 두 번째로 높은 4그룹은 안정적 중년층인 4-50대 구성이 높은 상황임.
- 연령대 구성이 위와 같음에 따라 결혼상태도 비슷한 양상을 보임(예컨대 1그룹

은 기혼자, 2그룹은 미혼자, 3그룹은 비슷, 4그룹은 기혼자, 5그룹은 미혼자 구성 비율이 상대적으로 높음)

구분	기혼	미혼/비혼
전체	65.3%	32.8%
1그룹	73.6%	23.6%
2그룹	58.1%	38.9%
3그룹	64.5%	33.6%
4그룹	70.1%	28.2%
5그룹	57.7%	42.3%

□ 그룹별 성별 구성은 아래와 같음.

구분	남자	여자
전체	33.9%	66.1%
1그룹	33.3%	66.7%
2그룹	34.7%	65.3%
3그룹	37.8%	62.2%
4그룹	32.1%	67.9%
5그룹	29.5%	70.5%

- 그룹별 성별구성은 전체 양상과 크게 다르지 않은 가운데, 3그룹은 상대적으로 남성이 많으며 5그룹은 여성 비율이 높게 나타남.

□ 그룹별 학력수준은 아래와 같음.

구분	고졸 이하	전문대졸 이하	대학졸 이상
전체	67.0%	26.8%	6.2%
1그룹	73.6%	23.6%	2.8%
2그룹	68.3%	28.1%	3.6%
3그룹	69.1%	27.6%	3.2%
4그룹	65.1%	27.9%	7.0%
5그룹	62.8%	20.5%	16.7%

- 만족도가 낮은 그룹에서 고졸 이하 학력 비중이 높은 반면, 만족도가 높은 그룹 일수록 학력수준이 높아지면서 4년제 대학 비율이 높아짐.  
- 1그룹의 경우 고졸 이하 비율이 73%로 특히 높은 반면 만족도가 가장 높은 5그룹의 경우 4년제 대졸 이상이 16.7%로 전체 평균의 약 3배 가까운 수준으로 나타남.

□ 그룹별 종사하는 산업분야는 아래와 같음.

구분	슈퍼마켓	기업형 슈퍼마켓	체인 편의점	종합 소매업소	의복	섬유/직물/액세서리	의약품/의료용품	화장품/방향제
전체	14.7%	4.6%	11.7%	2.4%	27.4%	5.9%	17.7%	15.7%
1그룹	33.3%	2.8%	19.4%	4.2%	18.1%	2.8%	13.9%	5.6%
2그룹	18.0%	4.2%	11.4%	4.2%	29.9%	2.4%	12.6%	17.4%
3그룹	15.2%	6.9%	11.5%	2.3%	22.1%	6.0%	18.0%	18.0%
4그룹	10.3%	3.9%	9.5%	1.4%	33.0%	7.3%	18.4%	16.2%
5그룹	7.7%	3.8%	12.8%	1.3%	23.1%	10.3%	26.9%	14.1%

- 현재 삶과 직업 전반에 대한 만족도가 가장 낮은 그룹에서의 두가지 종사분야가 명확히 드러남(슈퍼마켓과 체인편의점 임금노동자).
- 30대와 60대의 양봉적 구성이 특징적인 3그룹의 경우에는 기업형 슈퍼마켓 종사자와 화장품/방향제 분야 종사자 비율이 상대적으로 높은 편임.
- 만족도가 높은 편에 속하는 4그룹에서는 의복 분야, 5그룹은 섬유/직물/액세서리 분야와 의약품/의료용품 분야 노동자 비율이 상대적으로 높게 나타남.
- 정리하면 삶과 직업 측면에서 여건이 상대적으로 좋은 분야가 의약품/의료용품과 섬유/직물/액세서리 분야인 반면 여건이 열악한 분야가 슈퍼마켓과 체인편의점 분야로 사료됨. 화장품/방향제 분야는 중상, 기업형 슈퍼마켓은 중간 수준으로 이해 가능함.

□ 그룹별 주거지 상황은 아래와 같음.

구분	자가(自家)	자가 아님
전체	54.2%	45.8%
1그룹	54.2%	45.8%
2그룹	44.9%	55.1%
3그룹	51.2%	48.8%
4그룹	58.7%	41.3%
5그룹	60.3%	39.7%

구분	아파트	단독주택	연립/빌라/다세대
전체	41.9%	9.1%	47.7%
1그룹	33.3%	9.7%	52.8%
2그룹	34.1%	11.4%	53.9%
3그룹	35.0%	10.6%	52.1%
4그룹	47.8%	6.1%	45.5%
5그룹	55.1%	12.8%	30.8%

- 현재 삶과 직업 전반에 대한 만족도가 높은 4그룹과 5그룹에서 자가 비율이 상대적으로 높으며 아파트 거주 비율도 높은 편임. 반면 만족도가 낮은 1, 2, 3그룹에서 연립/빌라/다세대 거주 비율이 높은 편임.
- 즉, 생활의 기반이 어떠냐가 삶과 직업에 대한 만족도와 긴밀한 연관관계를 가지고 있음을 시사함.

□ 그룹별 월 임금액은 아래와 같음.

구분	~99만원	100~200 만원 미만	200~300 만원 미만	300~400 만원 미만	400만원 이상~
전체	8.9	18.4	59.2	12.0	1.4
1그룹	13.9	26.4	54.2	4.2	1.4
2그룹	12.6	20.4	53.3	13.8	0.0
3그룹	7.8	18.0	64.1	9.2	0.9
4그룹	6.7	15.1	62.3	14.5	1.4
5그룹	7.7	21.8	53.8	11.5	5.1

- 현재의 삶과 노동여건에 대한 만족도는 임금수준과 대체로 정(正)의 관계를 보이고 있으나, 작년(2021년) 10대 산업 임금노동자 결과에 비해서는 그 강도는 다소 약함.

□ 그룹별 월 가구 총소득은 아래와 같음.

구분	300만원 미만	3~400 만원 미만	4~500 만원 미만	5~600 만원 미만	6~700 만원 미만	700만원 이상
전체	6.3%	10.2%	24.0%	30.2%	18.6%	10.2%
1그룹	8.3%	15.3%	26.4%	34.7%	9.7%	4.2%
2그룹	5.4%	8.4%	25.1%	27.5%	21.6%	11.4%
3그룹	5.5%	11.5%	22.6%	35.0%	17.5%	7.8%
4그룹	6.7%	9.8%	24.6%	28.2%	19.6%	10.9%
5그룹	7.7%	9.0%	21.8%	26.9%	15.4%	17.9%

- 임금수준과 더불어 가구총소득도 현재의 삶과 노동여건에 대한 만족도에 대체로 정(正)의 관계를 나타내고 있으나 이 역시 작년(2021년) 10대 산업 임금노동자 결과와 비교 시, 그 강도는 다소 약함.

□ 그룹별 직종은 아래와 같음.

구분	판매/고객 응대	진열/상품 정리	계산	청소 및 환경관리	배달	관리직
전체	66.8%	9.1%	16.3%	0.6%	5.1%	2.1%
1그룹	47.2%	12.5%	29.2%	1.4%	9.7%	0.0%
2그룹	71.9%	10.2%	12.0%	0.0%	6.0%	0.0%
3그룹	65.0%	11.1%	14.7%	0.0%	7.4%	1.8%
4그룹	69.0%	6.7%	16.8%	0.8%	3.6%	3.1%
5그룹	67.9%	7.7%	17.9%	1.3%	0.0%	5.1%

- 만족도가 낮은 1, 2그룹에서 계산직과 배달직이 상대적으로 많은 반면 판매/고객응대직 비율은 낮음.
- 만족도가 높은 4, 5그룹에서 판매/고객응대직 비율이 상대적으로 많으면 관리직 비율도 높은 편임.

□ 그룹별 고용형태는 아래와 같음.

구분	정규직	무기계약직	전일제 계약직	단시간 계약직
전체	37.2%	18.1%	25.7%	17.7%
1그룹	26.4%	23.6%	25.0%	<b>25.0%</b>
2그룹	35.9%	<b>21.0%</b>	21.0%	<b>19.8%</b>
3그룹	28.1%	15.2%	<b>38.7%</b>	16.6%
4그룹	<b>42.5%</b>	19.6%	22.6%	14.5%
5그룹	<b>51.3%</b>	10.3%	16.7%	20.5%

- 만족도가 낮은 1, 2그룹에서 정규직 비율은 낮은 반면, 무기계약직과 단시간 계약직 비율이 높음.
- 만족도가 높은 4, 5그룹은 정규직 비율이 상대적으로 높으며 특히 5그룹은 과반이 정규직으로 일하고 있음. 한가지 흥미로운 점은 만족도가 가장 높은 5그룹에서 단시간 계약직 비율이 1그룹 다음으로 많다는 점인데 이는 젊은 층의 상황 반영으로 볼 수 있음.
- 고용안정성과 삶과 직업에 대한 만족도가 정(正)의 상관관계 양상을 보임. 이는 만족도가 높을수록 정규직 비율이 증가하므로 안정적 고용상황이 현재의 삶과 직업 만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 판단됨. 즉, 생존의 기반인 노동안정, 고용안정이 보장되는 상황에서 현재의 삶의 전반에 만족하는 것임.

□ 그룹별 현 직업에 종사한 총 기간은 아래와 같음.

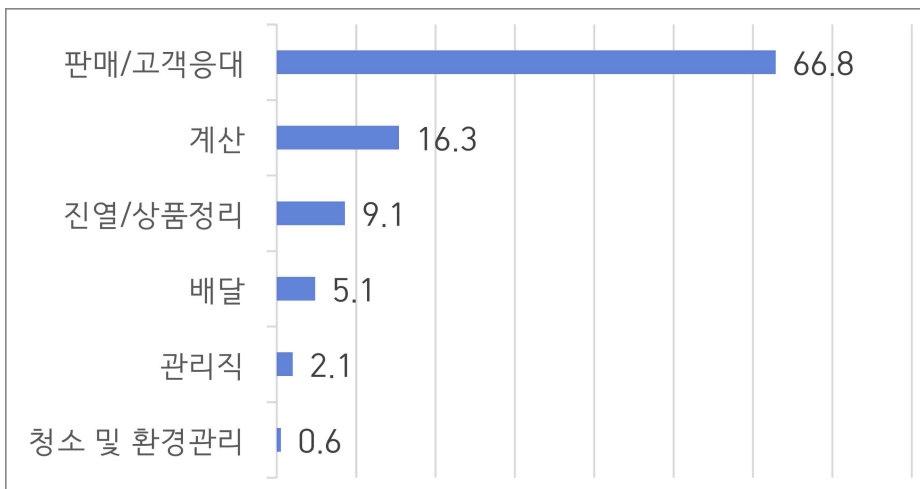
구분	3년 미만	3~5년 미만	5년~10년 미만	10년 이상
전체	17.7%	27.1%	29.1%	26.1%
1그룹	27.8%	29.2%	20.8%	22.2%
2그룹	17.4%	33.5%	23.4%	25.7%
3그룹	13.4%	29.0%	31.8%	25.8%
4그룹	16.5%	23.2%	31.8%	28.5%
5그룹	23.1%	26.9%	26.9%	23.1%

- 본 결과는 작년 연구과제(동북권 10대 산업 종사 노동자 노동실태 조사) 결과와 유사한 양상을 보임.
- 흥미로운 점은 만족도가 가장 낮은 1그룹과 가장 높은 5그룹에서 3년 미만 종사자 비율이 상대적으로 높다는 점임(1, 5그룹은 연령대 요소도 같이 고려 필요).
- 2, 3, 4그룹의 양상을 보면 만족도가 올라갈수록 현 직종 총 종사기간이 길어지는 경향을 보임.

### 3. 근로조건

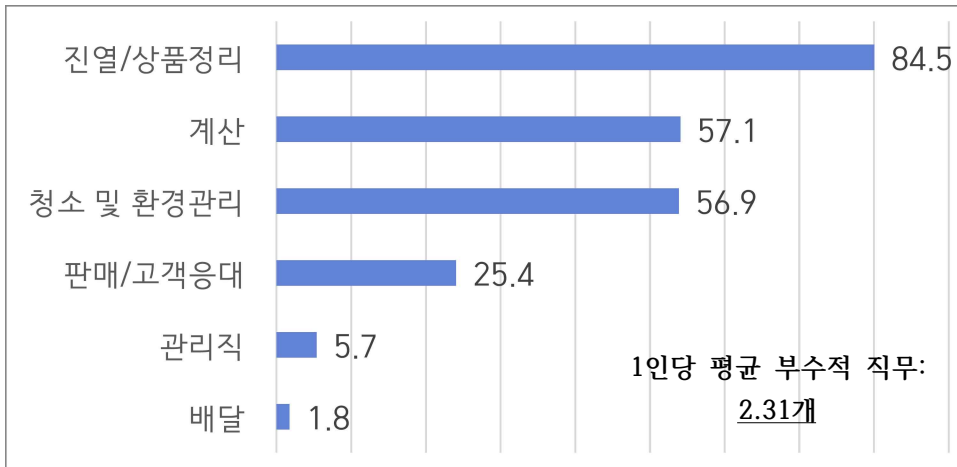
#### 1) 직무

[그림 3-17] 주요 직무 (N=900, %)



- 동북권 소매업 종사자를 대상으로 직장내 가장 주된 업무가 무엇인지 조사한 결과, 판매/고객응대가 66.8%로 가장 많음.
- 그밖에 계산(16.3%), 진열/상품정리(9.1%), 배달(5.1%), 관리(2.1%), 청소 및 환경관리(0.6%) 순임.

[그림 3-18] 그 외 부수적 직무 (복수응답, N=883, %)



□ 주 업무 외에 부수적 업무의 평균 개수는 2.31개로 앞서의 주요 직무 1개를 포함하면, 1인당 평균 3개 이상의 직무를 동시에 수행하고 있는 것임.

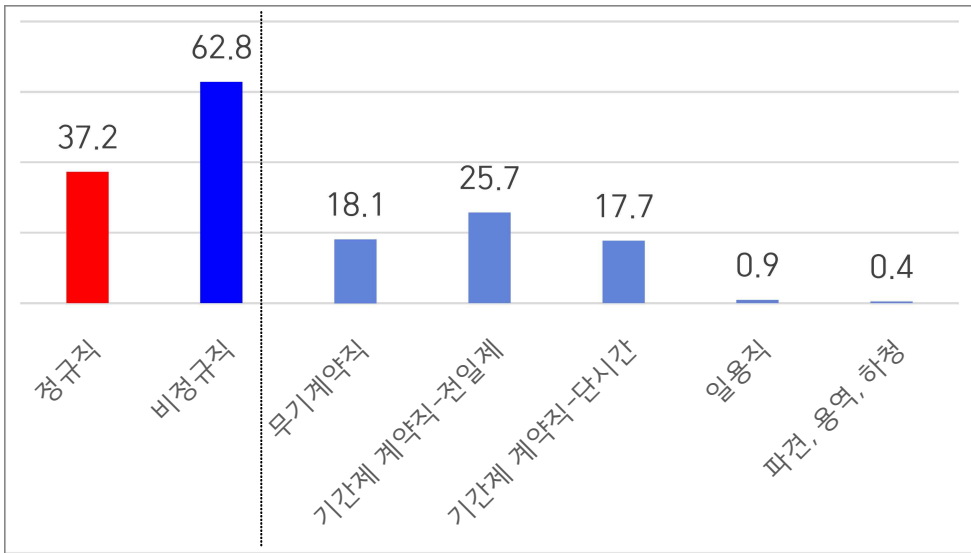
- 주요 직무 외에 수행하고 있는 그 외 부수적 직무로, 진열/상품정리(84.5%)가 가장 높게 나타나, 앞서 판매/고객응대와 함께 가장 많이 수행하는 업무로 꼽힘.
- 그밖에 계산(57.1%), 청소 및 환경관리(56.9%)도 과반 이상이 응답하였으며, 다음으로 판매/고객응대(25.4%)가 뒤를 이었고, 관리직(5.7%) 및 배달(1.8%)은 비교적 근무시간에 동시에 수행한다는 응답 비중이 높진 않았음.

□ 면접조사를 통해서도 동시에 다수의 업무를 수행해야 하는 것으로 나타남.

"상품을 팔면 이제 비쌌어요 박스 안에 화장품 있으면 제자리에 넣어 놓고 온 거 확인하고.. 신제품에 대한 것도 교육자료 꼭 봐야 돼요 손님이 그걸 딱 물어봤을 때 알아야 대답을 하니까. 청소 같은 것도 일주일 이주일에 한 번씩 하고.." (화장품 소매업 종사자)

## 2) 고용형태

[그림 3-19] 고용형태 (N=900, %)



□ 응답자들의 고용형태는 정규직이 37.2%로 비정규직(62.8%)과 1:2 정도의 비중을 보인다.

- 비정규직 중에서도, 전일제 계약직이 25.7%로 가장 많았으며, 다음으로 무기계약직(18.1%), 단시간 계약직(17.7%), 일용직(0.9%), 파견/용역/하청(0.4%) 순임.

&lt;표 3-31&gt; 지역별 고용형태 (%)

구 분	N	정규직	비정규직					
			무기 계약직	전일제 계약직	단시간 계약직	일용직	파견/ 용역/ 하청	
전체	900	37.2	62.8	18.1	25.7	17.7	0.9	0.4
강북구	121	33.1	66.9	25.6	15.7	24.8	0.0	0.8
광진구	120	45.8	54.2	38.3	7.5	8.3	0.0	0.0
노원구	76	60.5	39.5	5.3	7.9	19.7	3.9	2.6
도봉구	108	36.1	63.9	20.4	26.9	15.7	0.9	0.0
동대문구	100	48.0	52.0	12.0	22.0	14.0	4.0	0.0
성동구	133	8.3	91.7	6.8	69.2	15.8	0.0	0.0
성북구	136	32.4	67.6	15.4	32.4	19.9	0.0	0.0
중랑구	106	49.1	50.9	17.0	9.4	23.6	0.0	0.9

□ 본 설문조사 응답자의 지역별 고용형태를 살펴보면, 정규직 비율(전체 평균 37.2%) 기준, 노원구에서 60.5%로 가장 높았고, 성동구에서 단 8.3%로 가장 낮아 정규직 비율의 지역별 격차가 매우 크게 나타남.

- 다음으로 중랑구(49.1%), 동대문구(48%), 광진구(45.8%)에서 상대적으로 정규직 비율이 높게 나타났으며, 그 외 도봉구(36.1%), 강북구(33.1%), 성북구(32.4%), 성동구(8.3%)순임.
- 그밖에 비정규직별로 살펴보면, 무기계약직은 광진구에서, 전일제 계약직은 성동구에서, 단일제 계약직은 강북구와 중랑구에서, 일용직은 동대문구, 노원구에서, 파견/용역/하청은 노원구에서 각각 타 지역에 비해 상대적으로 높게 조사됨.

&lt;표 3-32&gt; 종사산업별 고용형태 (%)

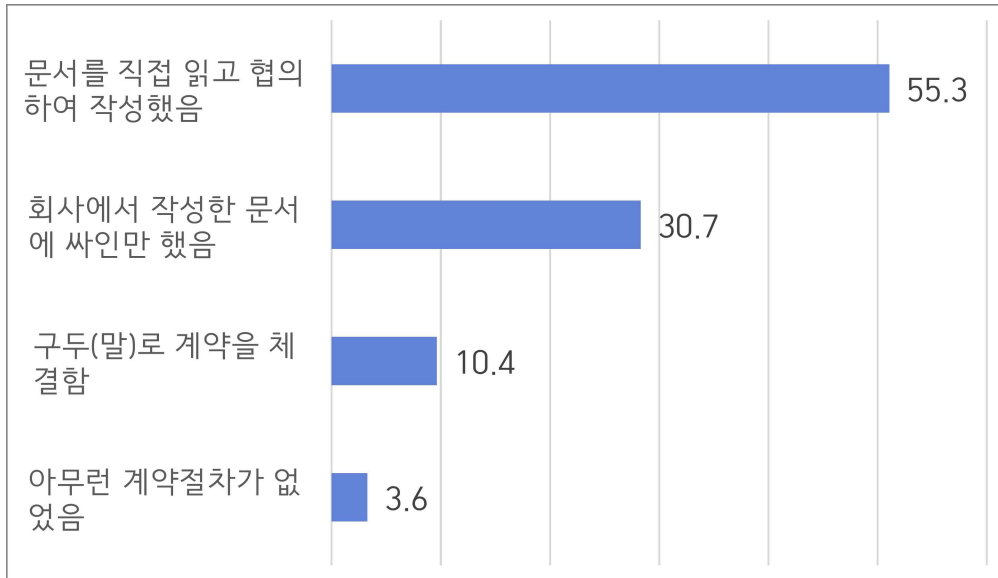
구 분	N	정규직	비정규직					
			무기계 약직	전일제 계약직	단시간 계약직	일용직	파견/ 용역/ 하청	
전체	900	37.2	62.8	18.1	25.7	17.7	0.9	0.4
슈퍼마켓	132	34.8	65.2	32.6	21.2	9.8	0.0	1.5
기업형 슈퍼마켓	41	31.7	68.3	19.5	34.1	12.2	0.0	2.4
체인편의점	105	7.6	92.4	1.9	17.1	69.5	3.8	0.0
종합소매업소	22	45.5	54.5	0.0	31.8	22.7	0.0	0.0
의복	247	42.1	57.9	15.4	27.1	13.8	1.2	0.4
섬유/직물/ 액세서리	53	28.3	71.7	18.9	35.8	15.1	1.9	0.0
의약품/ 의료용품	159	47.8	52.2	25.8	20.8	5.7	0.0	0.0
화장품/ 방향제	141	44.7	55.3	14.9	31.9	8.5	0.0	0.0

□ 종사분야별로 살펴보면, 고용형태 상의 차이가 관측됨.

- 의약품/의료용품과 같이 전문지식을 바탕으로 하는 전문직에서 47.8%의 가장 높은 정규직 비율을 보였으며, 다음으로 종합소매업소(45.5%), 화장품/방향제(44.7%), 의복(42.1%) 등의 순으로 상대적으로 높은 정규직 비율을 보임.
- 반면, 체인편의점의 정규직 비율은 단 7.6%에 불과했고, 섬유/직물/액세서리 28.3%, 기업형/일반 슈퍼마켓은 각각 31.7%, 34.8%로 비교적 낮음.

### 3) 근로계약서 작성 방식

[그림 3-20] 근로계약서 작성 방식 (N=900, %)



□ 근로계약서 작성 방식을 보면, '문서를 직접 읽고 협의하여 작성했음'이 55.3%로 가장 높고, '회사에서 작성한 문서에 싸인만 했음'(30.7%), '구두(말)로 계약을 체결함'(10.4%), '아무런 계약 절차가 없었음'(3.6%) 순임.

- 응답자 대부분(86%, 협의 작성 55.3% + 문서에 싸인만: 30.7%)이 넓은 의미에서 합법적인 범위 근로계약을 체결하고 있음.

- 하지만, 구두(말)로 계약하거나 아무런 계약 절차가 없는 '근로계약서 작성 및 교부의무 위반'의 위법 사항이 약 14%로 적지 않음.

□ 면접조사에서는 최근 노동자와 사업주에게서 근로계약서 작성에 대한 인식이 긍정적으로 변화하는 양상도 관측됨.

"예전 같은 경우는 근로조건에 대해 명확하게 말해주는 업주분들이 적었는데, 요즘은 인식이 되게 많이 달라졌어요 하루 일당 알바를 하더라도 요즘 젊은 친구들도 그렇고 그런 분위기이다 보니까, 되게 명확하게 명시하시려고 하는 것 같고 그런 걸

물어봤을 때 정확하게 대답을 해주려고 하는 분위기를 저는 조금 느끼고 있었어요 (...). 옛날 방식으로 하다 보니까 노동청에 다 신고 들어가요. 그러면 사장님이 막 공부를 해요. '이렇게 하면 안 되겠네'라는 걸 조금 자각하시는 분도 있고, 실제로 정확하게 진짜 근로계약서 작성하시려고 하시는 분도 있구요" (의류소매업 종사자)

<표 3-33> 지역별 근로계약서 작성 방식 (%)

구분	N	문서읽고 협의작성	문서에 싸인만	구두(말)계 약체결	계약절차 없었음
전체	900	55.3	30.7	10.4	3.6
강북구	121	72.7	15.7	10.7	0.8
광진구	120	28.3	40.0	20.0	11.7
노원구	76	19.7	67.1	9.2	3.9
도봉구	108	52.8	28.7	13.0	5.6
동대문구	100	68.0	23.0	6.0	3.0
성동구	133	60.9	17.3	18.0	3.8
성북구	136	63.2	35.3	1.5	0.0
중랑구	106	65.1	31.1	3.8	0.0

□ 지역별로 근로계약서 작성 방식의 차이가 관측됨.

- '계약문서를 직접 읽고 협의하여 작성'한 경우는 전체 평균 55.3% 대비 강북구(72.7%), 동대문구(68%), 중랑구(65.1%), 성북구(63.2%), 성동구(60.9%) 순으로 높게 나타난 반면, 도봉구(52.8%), 광진구(28.3%), 노원구(19.7%)에서는 상대적으로 낮은 수준을 보임.
- '협의 작성' 또는 '작성한 문서에 싸인만' 한 경우와 같이 넓은 의미에서 합법적인 범위 근로계약을 체결한 경우는 성북구에서 98.5%로 가장 높게 나타났으며, 중랑구(96.2%), 동대문구(91%) 정도가 90% 이상의 수준을 보임.

&lt;표 3-34&gt; 종사산업별 근로계약서 작성 방식 (%)

구 분	N	문서읽고 협의작성	문서에 싸인만	구두(말) 계약체결	계약절차 없었음
전체	900	55.3	30.7	10.4	3.6
슈퍼마켓	132	50.8	41.7	6.1	1.5
기업형 슈퍼마켓	41	68.3	24.4	4.9	2.4
체인편의점	105	57.1	35.2	5.7	1.9
종합소매업소	22	68.2	27.3	0.0	4.5
의복	247	51.4	23.1	17.4	8.1
섬유/직물/액세서리	53	56.6	26.4	15.1	1.9
의약품/의료용품	159	65.4	25.8	6.9	1.9
화장품/방향제	141	47.5	39.7	11.3	1.4

□ 종사산업별 근로계약서 방식을 살펴보면, 업종별로 차이를 보임.

- 위법적인 행태(구두체결+절차없음)가 의복에서 25.5%로 가장 높게 나타났으며, 특히 아무런 계약절차가 없는 경우도 8.1%에 달해 심각한 상황임. 또한 섬유/직물/액세서리에서 17%로 의복 관련 업종 모두 상위권을 차지하고 있으며, 다음으로 화장품/방향제(12.7%), 의약품/의료용품(8.8%) 순임.
- 그밖에 종합소매업 4개 하위 업종은 종합소매업소가 4.5%로 타 종사산업 중 가장 낮은 비율을 보였고, 나머지 업종도 7.5% 내외로 상대적으로 가장 낮은 수준을 보임.

&lt;표 3-35&gt; 고용형태별/회사규모별 근로계약서 작성 방식 (%)

구 분		N	문서읽고 협의작성	문서에 싸인만	구두(말) 계약체결	계약절차 없었음
전체		900	55.3	30.7	10.4	3.6
고용 형태	정규직	335	53.4	39.4	4.8	2.4
	무기계약직	163	55.8	26.4	12.3	5.5
	전일제 계약직	231	60.2	24.2	13.4	2.2
	단시간 계약직	159	56.0	25.2	13.8	5.0
	기타	12	0.0	41.7	41.7	16.7
회사 규모	1~4명	656	52.9	29.4	13.4	4.3
	5~9명	177	63.3	32.2	2.3	2.3
	10명 이상	66	59.1	37.9	3.0	0.0

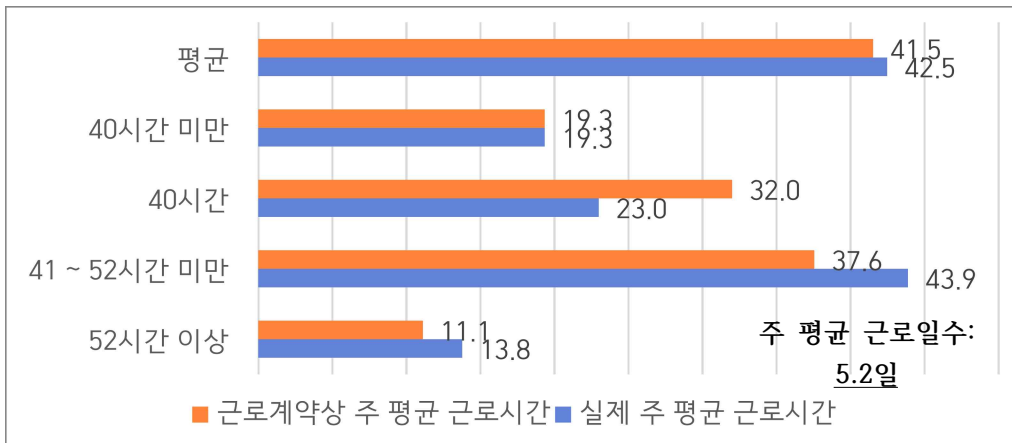
□ 근로계약서 작성 방식에 있어서 고용형태별로 큰 차이가 관측됨.

- 정규직의 경우에는 직접 읽고 협의 후 작성 53.4%, 문서에 싸인 39.4%로 합쳐서 92.8%로 대부분 넓은 의미의 합법적인 근로계약서 작성을 하고 있음.
- 반면, 기타 형태의 근로자(일용직, 파견/용역/하청)는 응답자가 12명으로 충분하지 않아 유의미한 결과는 아니나, 단 한 명도 문서를 직접 읽고 협의하는 과정이 없었으며, 과반 이상이 근로계약서를 작성하지 아니한 것으로 나타남.

□ 또한 회사규모별로는 5인 미만 사업장의 약 18%가 근로계약서를 작성하지 않았고, 5~10명 미만은 4.6%, 10명 이상은 3%, 근로계약서 작성 방식에 회사규모에 따른 차이가 명확히 나타남.

#### 4) 주 평균 근로시간 및 일수

[그림 3-21] 주 평균 근로시간 (N=900, %)



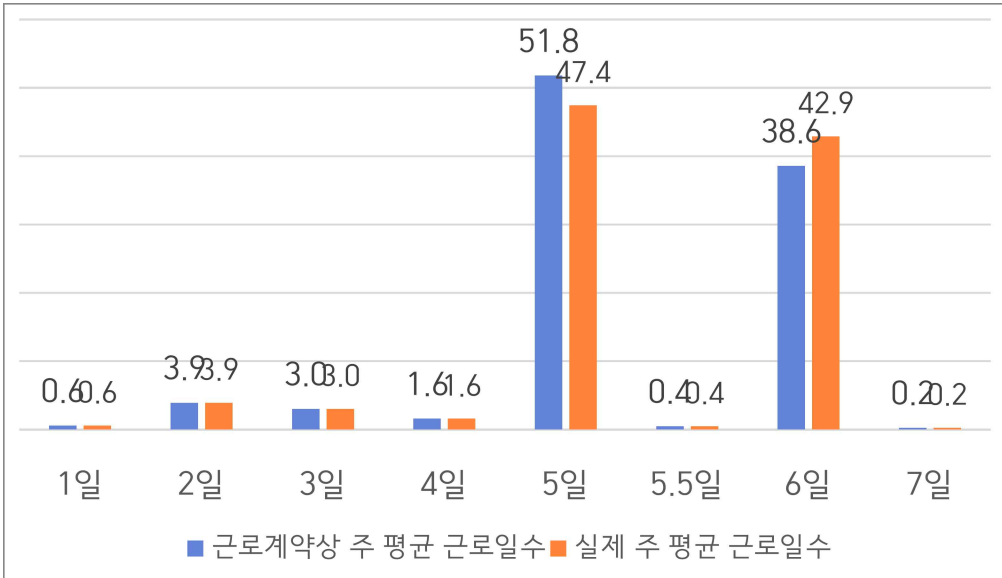
□ 동북권 소매업 종사 근로자들의 근로계약상의 주 평균 근무시간은 41.5시간으로, 41~52시간이 37.6%로 가장 많으며, 다음으로 40시간(32%), 40시간 미만(19.3%), 52시간 초과(10.6%) 순으로 나타남.

- 하지만 실제 주 평균 근무시간은 42.5시간으로 근로계약상 정해진 근무시간보다 1시간 더 많이 근무하는 것으로 관측됨.
- 인수인계, 정리, 환복 등의 사유가 주된 이유임.

□ 2018년부터 휴식이 있는 삶을 보장하기 위하여 주 52시간 근무제가 단계적으로 시행되고 있으나, 주 52시간을 초과하여 계약한 근로자가 11.1%로 적지 않으며, 실제로는 그보다 더 많은 근로자(13.8%)가 주 52시간을 초과하고 있음.

- 다만, 본 설문조사의 응답자 특성상 4인 미만의 소규모 사업체가 많은 점도 고려해야 함.

[그림 3-22] 주 평균 근로일수 (N=900, %)



□ 동북권 소매업 근로자들의 근로계약상 주 평균 근무 일수는 약 5.2일이며, 실제 주 평균 근무일수도 약 5.2일로 동일함.

- 대체로 근로계약에 따른 근무일수가 잘 지켜지는 것으로 보이나, 소수 응답자(약 4.3%)의 경우 근로계약상의 주 5일 근무가 아닌 실제 주 6일을 근무하는 것으로 조사됨.
- 실제 현장에서는 동료의 휴일, 업무량 증가 등 대체인력이 필요한 경우에 있어 하루 정도 추가 근무를 하는 것으로 판단됨.

&lt;표 3-36&gt; 지역별 주 평균 근로시간 및 일수 (%)

구 분	N	근로계약상 주 평균 근로시간	실제 주 평균 근로시간	근로계약상 주 평균 근로일수	실제 주 평균 근로일수
전체	900	41.5	42.5	5.2	5.2
강북구	121	42.7	42.7	5.5	5.5
광진구	120	41.9	43.6	5.2	5.3
노원구	76	39.8	39.9	5.0	5.0
도봉구	108	42.0	43.8	5.3	5.4
동대문구	100	40.1	40.3	5.1	5.1
성동구	133	42.7	43.9	5.1	5.1
성북구	136	41.8	42.6	5.3	5.3
종랑구	106	40.0	41.5	4.9	5.0

□ 지역별 주 평균 근로시간을 살펴보면, 근로계약상 주 평균 근로시간 평균 41.5시간 기준 지역별로 ±1시간 수준으로 큰 차이를 보이지 않음.

&lt;표 3-37&gt; 종사산업별 주 평균 근로시간 및 일수 (%)

구 분	N	계약상 주 평균 근로시간	실제 주 평균 근로시간	계약상 주 평균 근로일수	주 평균 근로일수
전체	900	41.5	42.5	5.2	5.2
슈퍼마켓	132	44.9	46.0	5.5	5.5
기업형 슈퍼마켓	41	43.0	43.7	5.3	5.3
체인편의점	105	27.2	27.3	3.9	3.9
종합소매업소	22	41.1	42.5	5.2	5.2
의복	247	42.6	43.8	5.3	5.3
섬유/직물/액세서리	53	44.4	45.2	5.5	5.5
의약품/의료용품	159	43.1	44.1	5.3	5.4
화장품/방향제	141	43.9	44.9	5.4	5.4

□ 종사산업별 근로계약상 주 평균 근로시간은 슈퍼마켓이 44.9시간으로 가장 길며 다음으로 섬유/직물/액세서리 44.4시간, 화장품/방향제 43.9시간, 의약품/의료용품 43.1시간, 기업형 슈퍼마켓 43시간, 의복 42.6시간 순으로 나타남.

- 체인편의점의 경우 27.2시간으로 주 평균 근로시간이 특히 낮음.

□ 그 외 종사산업에 따른 근로계약상 주 평균 근로시간 및 근로일수, 그리고 실제 주 평균 근로시간 및 근로일수와의 차이는 보이지 않음.

&lt;표 3-38&gt; 고용형태별 주 평균 근로시간 및 일수 (%)

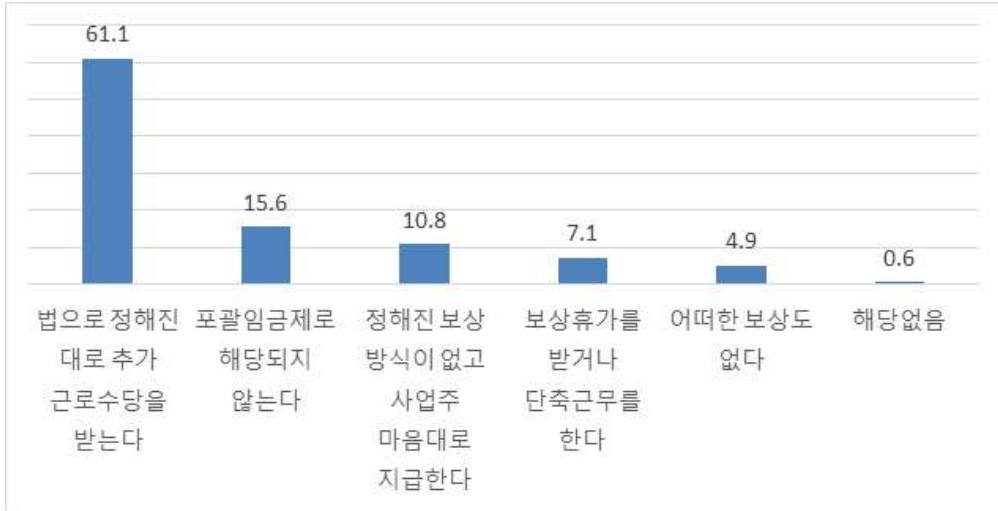
구 분	N	계약상 주 평균 근로시간	실제 주 평균 근로시간	계약상 주 평균 근로일수	주 평균 근로일수
전체	900	41.5	42.5	5.2	5.2
정규직	335	45.5	46.5	5.4	5.4
무기계약직	163	45.2	47.0	5.5	5.7
전일제 계약직	231	45.7	46.7	5.4	5.5
단시간 계약직	159	24.8	24.8	4.1	4.1
기타	12	22.6	22.6	3.0	3.0

□ 고용형태에 따른 주 평균 근로시간 및 일수에서 특히 단시간 계약직 종사자들의 특징이 두드러짐.

- 정규직, 무기계약직, 전일제 근로자는 근로계약상 주 평균 약 45시간 가량 근무하는 것으로 나타났으며, 평균 근무일수도 대체로 5.4~5.5일 수준으로 나타남.
- 반면 근로계약상 단시간 근로자의 경우는 근로계약에 의해 주 평균 근로시간이 25시간에 못 미치는 매우 적은 시간을 근로하며, 근로일수도 주 4일 수준임.

## 5) 연장근무시 보상 방식

[그림 3-23] 연장근무시 보상 방식 (N=900, %)



□ 근로계약상에 정해진 근로시간 이외의 추가 연장근무가 발생시 보상 방식을 살펴 보면, 법으로 정해진 연장근무 수당을 받는다는 응답이 61.1%이며, 나머지 39% 가량은 연장근무를 하더라도 적합한 보상을 받지 못하거나 아예 보상이 없는 것으로 나타남.

- 구체적으로 포괄임금제로 해당되지 않기 때문이 15.6%로 가장 높았으며, 정해진 방식 없이 사업주 마음대로 지급하는 경우가 10.8%, 보상 휴가 또는 단축 근무를 하는 경우 7.1%, 어떠한 보상도 못 받는 경우는 4.9%로 나타남.

&lt;표 3-39&gt; 지역별 연장근무시 보상 방식 (%)

구 분	N	법대로 추가 수령	포괄임 금제 해당 됨	사업주 마음	보상 휴가/ 단축 근무	어떠한 보상도 없다	해당 없음
전체	900	61.1	15.6	10.8	7.1	4.9	0.6
강북구	121	19.0	32.2	5.0	28.1	15.7	0.0
광진구	120	72.5	10.0	12.5	0.0	5.0	0.0
노원구	76	69.7	21.1	6.6	0.0	2.6	0.0
도봉구	108	53.7	16.7	3.7	20.4	5.6	0.0
동대문구	100	50.0	37.0	8.0	4.0	1.0	0.0
성동구	133	57.9	1.5	36.1	1.5	3.0	0.0
성북구	136	81.6	9.6	4.4	0.7	3.7	0.0
중랑구	106	85.8	2.8	4.7	0.9	0.9	4.7

□ 본 설문조사 응답자의 지역별 연장근무 시 보상 방식을 살펴보면, 지역별 격차가 관측됨.

- 법으로 정해진 연장근무 수당을 받는다는 응답은 중랑구에서 85.8%로 가장 높으며, 전체 평균(61.1%) 대비, 성북구(81.6%), 광진구(72.5%), 노원구(69.7%)가 상대적으로 높은 편임.

&lt;표 3-40&gt; 종사산업별 연장근무시 보상 방식 (%)

구 분	N	법대로 추가 수당 수령	포괄임 금제 로 해 당 안 됨	사업주 마음	보상 휴가/ 단축 근무	어떠 한 보 상 도 없 다	해 당 없 음
전체	900	61.1	15.6	10.8	7.1	4.9	0.6
슈퍼마켓	132	60.6	9.8	6.1	10.6	12.1	0.8
기업형 슈퍼마켓	41	70.7	4.9	12.2	12.2	0.0	0.0
체인편의점	105	74.3	2.9	12.4	1.9	5.7	2.9
종합소매업소	22	59.1	22.7	4.5	9.1	4.5	0.0
의복	247	50.2	19.4	15.8	8.5	5.7	0.4
섬유/직물/액세서리	53	54.7	17.0	13.2	11.3	3.8	0.0
의약품/의료용품	159	62.3	25.8	8.2	1.9	1.9	0.0
화장품/방향제	141	69.5	13.5	7.8	7.8	1.4	0.0

□ 종사산업별로도 연장근무에 대한 보상방식에 눈에 띄는 차이가 관측됨.

- 체인편의점과 기업형 슈퍼마켓의 경우 법으로 정해진 대로 추가 근로 수당을 받는 경우가 70%를 상회하는 높은 수준을 보이나, 슈퍼마켓이나 종합소매업소의 경우 약 60%로 전체 평균인 61.1%에 못 미침.

&lt;표 3-41&gt; 고용형태별 연장근무시 보상 방식 (%)

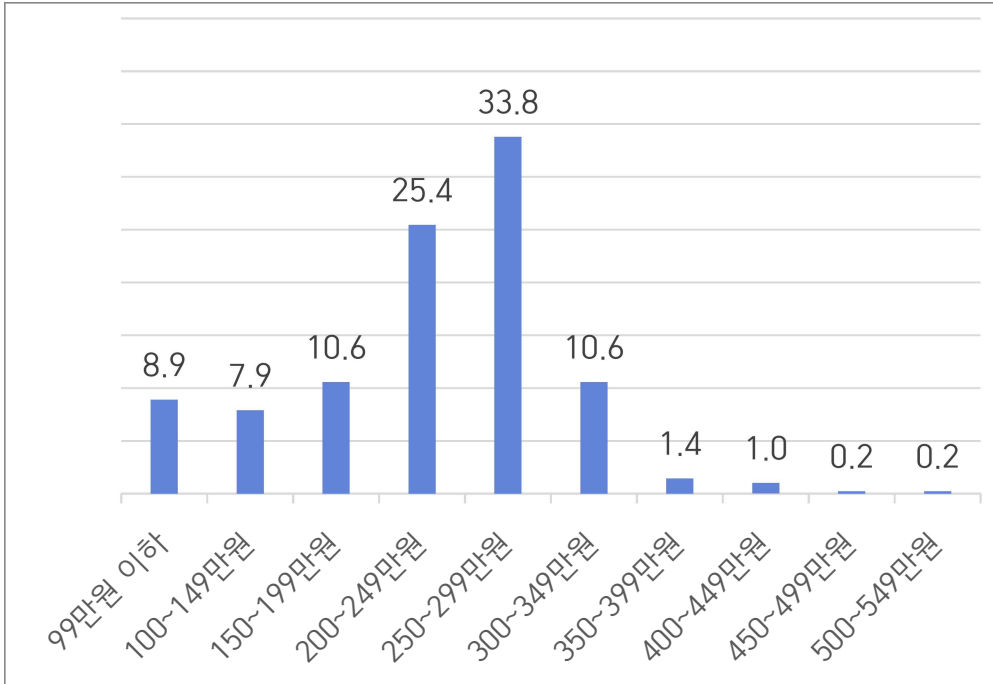
구 분	N	법대로 추가 수당 수령	포괄임 금제 로 해 당 안 됨	사업주 마음	보상 휴가/ 단축 근무	어떠 한 보 상 도 없 다	해 당 없 음
전체	900	61.1	15.6	10.8	7.1	4.9	0.6
정규직	335	66.9	20.0	6.0	2.1	4.8	0.3
무기계약직	163	57.1	17.2	9.8	12.9	3.1	0.0
전일제 계약직	231	58.0	11.7	19.0	7.8	3.5	0.0
단시간 계약직	159	57.2	10.7	9.4	11.3	8.8	2.5
기타	12	66.7	8.3	16.7	0.0	8.3	0.0

□ 연장근무시 보상 방식 중 법으로 정해진 추가 근로수당을 받는다는 응답은 정규직에서 66.9%로 가장 높게 나타난 한편 포괄임금제로 인해 지급을 전혀 못 받는 경우도 20%로 가장 높았음.

- 전일제/단일제 계약직, 그리고 무기계약직은 약 57-58% 정도로 법에 정해진 바에 따른 추가 근무수당을 받는 비율이 상대적으로 낮게 나타남.
- 반면, 전일제 계약직은 정해진 보상 방식이 없고 사업주 마음대로 지급하는 경우가 19%, 무기계약직은 보상휴가를 받거나 단축근무를 하는 경우가 12.9%, 단시간 계약직은 어떠한 보상도 없다는 응답이 8.8%로 상대적으로 높게 나타남.

## 6) 월평균 소득(최근 3개월 평균, 세후)

[그림 3-24] 월평균 소득 (최근 3개월 평균, 세후, N=900, %)



□ 동북권 소매업 종사자들의 월 평균 소득(최근 3개월 평균, 세후)은 250만원상~299만원 미만이 33.8%로 가장 많이 응답함.

- 다음으로 200만원 이상~250만원 미만(25.4%), 150만원 이상~200만 미만, 300만원 이상~350만원 미만(각 10.6%), 100만원 미만(8.9%), 100만원 이상~150만원 미만(7.9%) 등의 순이며, 350만원 미만까지가 전체 응답자의 97.1%를 차지함.
- 350만원 이상부터는 분포상 1.5% 미만으로 큰 차이는 없음.

&lt;표 3-42&gt; 지역별 월평균 소득 (최근 3개월 평균, 세후, %)

구 분	N	99만원 이하	100만 원대	200만 원대	300만 원대	400만 원 이상
전체	900	8.9	18.4	59.2	12.0	1.4
강북구	121	5.0	33.1	49.6	12.4	0.0
광진구	120	5.0	10.8	73.3	10.8	0.0
노원구	76	10.5	23.7	40.8	19.7	5.3
도봉구	108	10.2	11.1	63.9	14.8	0.0
동대문구	100	10.0	18.0	65.0	5.0	2.0
성동구	133	2.3	26.3	69.2	2.3	0.0
성북구	136	11.8	16.9	53.7	12.5	5.1
중랑구	106	18.9	6.6	51.9	22.6	0.0

□ 동북권 지역 소매업 종사자의 월평균 소득을 지역별로 살펴보면 차이가 관측됨.

- 월 평균 소득 300만원 이상 전체 평균 비율 13.4% 대비, 노원구에서 300만원대 이상 고소득자 비율이 25%로 가장 높으며, 다음으로 중랑구(22.6%), 성북구(17.6%), 도봉구(14.8%) 순으로 나타남.
- 반면, 성동구에서 2.3%로 타 지역에 비해 현저히 낮게 나타났으며, 동대문구(7%), 광진구(10.8%), 강북구(12.4%)에서도 고소득자 비율이 상대적으로 낮음.

&lt;표 3-43&gt; 종사산업별 월평균 소득 (최근 3개월 평균, 세후, %)

구 분	N	99만원 이하	100만 원대	200만 원대	300만 원대	400만 원 이상
전체	900	8.9	18.4	59.2	12.0	1.4
슈퍼마켓	132	2.3	21.2	61.4	12.9	2.3
기업형 슈퍼마켓	41	4.9	14.6	70.7	9.8	0.0
체인편의점	105	52.4	34.3	11.4	1.9	0.0
종합소매업소	22	0.0	40.9	40.9	18.2	0.0
의복	247	5.7	17.0	69.2	7.7	0.4
섬유/직물/액세서리	53	5.7	17.0	67.9	9.4	0.0
의약품/의료용품	159	1.9	6.3	57.2	28.9	5.7
화장품/방향제	141	0.0	18.4	73.8	7.8	0.0

□ 동북권 지역 소매업 근로자들의 월평균 소득은 종사산업별로 큰 격차를 보임.

- 체인편의점에서 86.7%로 응답자의 대부분이 저소득자였으며, 다음으로 종합소매업소로 40.9%로 전체 평균에 상회하는 비율을 보임.
- 반면, 의약품/의료용품은 8.2%에 불과하고, 300만원대 이상 고소득자 비율은 34.6%로 타 종사산업과 큰 격차로 고소득자가 많음.

&lt;표 3-44&gt; 고용형태별 월평균 소득 (최근 3개월 평균, 세후, %)

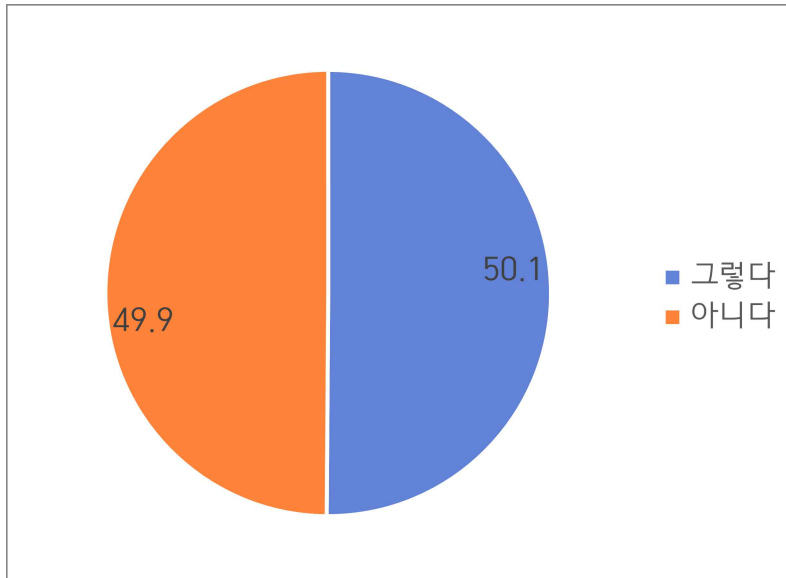
구 분	N	99만원 이하	100만 원대	200만 원대	300만 원대	400만 원 이상
전체	900	8.9	18.4	59.2	12.0	1.4
정규직	335	0.0	10.4	64.2	21.8	3.6
무기계약직	163	0.0	6.7	76.1	17.2	0.0
전일제 계약직	231	0.0	14.7	81.8	3.0	0.4
단시간 계약직	159	45.3	53.5	1.3	0.0	0.0
기타	12	66.7	8.3	25.0	0.0	0.0

□ 월평균 소득의 격차는 고용형태에 따른 차이가 큼.

- 단시간 계약직의 98.8%가 100만원대의 저소득자인 반면 정규직의 경우 25.4%가 300만원 이상의 고소득자인 것으로 나타남.

## 7) 임금명세서 발급 여부

[그림 3-25] 임금명세서 발급 여부 (N=900, %)



- 월급 지급시 임금명세서를 문서 혹은 전자문서(이메일)로 발급하고 있는지 조사한 결과, 응답자의 절반(50.1%)은 발급받고 있으나 그 외 나머지(49.9%)는 발급받고 있지 않다고 응답함.
- 임금명세서는 사용자와 근로자가 임금에 대한 정보 및 임금체불이 발생할 경우 사용자와 근로자 간 액수 등에 대한 다툼의 소지를 줄일 수 있는 중요한 문서임.
  - 이에 따라 근로기준법이 개정으로 '21년 11월(21년 5월 공포)부터 근로자 1인 이상 사용하는 사업장에서는 임금의 구성항목 및 계산방법, 공제내역 등을 적은 임금명세서를 함께 주는 것이 의무화되었으나, 현실은 응답자의 절반이나 관련 법령이 지켜지지 않는 상황임.

&lt;표 3-45&gt; 지역별 임금명세서 발급 여부 (%)

구분	N	그렇다	아니다
전체	900	50.1	49.9
강북구	121	67.8	32.2
광진구	120	27.5	72.5
노원구	76	78.9	21.1
도봉구	108	62.0	38.0
동대문구	100	75.0	25.0
성동구	133	22.6	77.4
성북구	136	40.4	59.6
종랑구	106	46.2	53.8

□ 임금명세서 발급 여부는 지역별 격차가 두드러지게 나타남.

- 임금명세서를 받는다는 전체 응답 비율 50.1% 대비, 노원구에서 78.9%로 가장 높은 임금명세서 발급 비율을 보였으며 다음으로 동대문구(75%), 강북구(67.8%), 도봉구(62%) 순으로 상대적으로 높게 나타남.
- 종랑구는 46.2%로 비교적 전체 수준에 가까운 비율을 보였고, 성북구 40.4%, 광진구 27.5% 순이며 성동구는 22.5%로 가장 낮은 임금명세서 발급 비율을 보임.

&lt;표 3-46&gt; 종사산업별 임금명세서 발급 여부 (%)

구분	N	그렇다	아니다
전체	900	50.1	49.9
슈퍼마켓	132	44.7	55.3
기업형 슈퍼마켓	41	63.4	36.6
체인편의점	105	49.5	50.5
종합소매업소	22	63.6	36.4
의복	247	46.2	53.8
섬유/직물/액세서리	53	28.3	71.7
의약품/의료용품	159	59.7	40.3
화장품/방향제	141	53.9	46.1

□ 종사산업에 따른 임금명세서 발급 비율에 차이가 관측됨.

- 기업형 슈퍼마켓과 그 외 종합소매업소에서 60% 이상의 높은 임금명세서 발급 비율을 보였으나 기타 섬유/직물/액세서리에서의 임금명세서 발급률은 28.3%에 불과해 가장 낮은 수준을 보임.

&lt;표 3-47&gt; 고용형태별/회사규모별/직장유형별 임금명세서 발급 여부 (%)

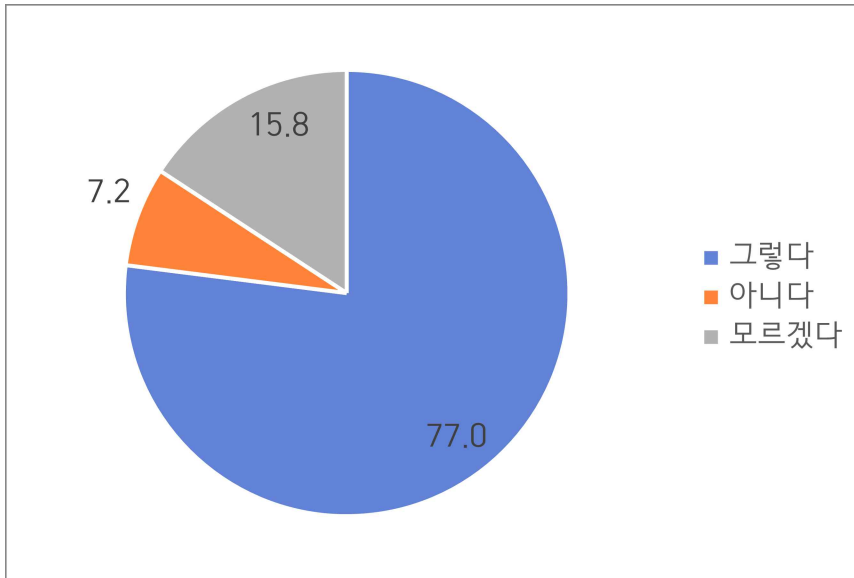
구분		N	그렇다	아니다
전체		900	50.1	49.9
고용 형태	정규직	335	69.9	30.1
	무기계약직	163	36.2	63.8
	전일제 계약직	231	35.9	64.1
	단시간 계약직	159	44.0	56.0
	기타	12	41.7	58.3
회사 규모	1~4명	649	43.3	56.7
	5~9명	178	64.0	36.0
	10명 이상	72	76.4	23.6
직장 유형	일반 개인 사업체	410	44.6	55.4
	가맹점/대리점/체인점	473	54.1	45.9
	기업 직영점	17	70.6	29.4

□ 이와 같은 임금명세서 발급 여부는 고용형태와 회사규모 그리고 직장유형에 따라 격차가 발생함.

- 먼저 고용형태별로는 정규직이 69.9%로 가장 높았으며, 단일제 계약직(44%), 무기계약직(36.2%), 전일제 계약직(35.9%) 순으로 높았음.
- 또한 회사규모는 클수록, 그리고 일반 개인 사업체(44.6%)보다 기업 직영점(70.6%) 그리고 이들 기업의 가맹점/대리점/체인점(54.1%)과 같은 대기업 체제인 경우에서 임금명세서의 발급률이 상승하는 추세를 보임.

## 8) 고용안정성

[그림 3-26] 고용안정성 (N=900, %)



□ 본 조사 응답자들을 대상으로 현재 일하고 사업장이 아주 어려워져서 폐업 또는 고용조정을 하거나 특별한 잘못을 하지 않는 한 원하는 대로 계속 다닐 수 있는 곳인지 조사한 결과, 10명 중 8명 가량(77%)이 그렇다고 응답하여 대부분 고용안정성에 대해 긍정적으로 인식하고 있음.

□ 다만 면접조사에서는 최근 코로나19로 인한 경영상의 문제로, 인원감축 또는 고용의 질이 전반적으로 하락한 것으로 나타남.

"최소가 원래는 3명이서 근무가 돌아가는데, 지금은 코로나 때문에 인원감축 해가지고 들어서 하고 있어요" (화장품소매업 종사자)

"코로나19로 인해 조금 인원 감축도 있었고, 아무래도 조금 어렵다 보니까 이렇게 고용형태를 바꾸기를 원하시더라고요. 정규직에서 시급제로" (의복소매업 종사자)

&lt;표 3-48&gt; 지역별 고용안정성 (%)

구분	N	그렇다	아니다	모르겠다
전체	900	77.0	7.2	15.8
강북구	121	62.8	0.0	37.2
광진구	120	98.3	0.0	1.7
노원구	76	75.0	14.5	10.5
도봉구	108	77.8	1.9	20.4
동대문구	100	94.0	4.0	2.0
성동구	133	64.7	24.1	11.3
성북구	136	72.8	9.6	17.6
중랑구	106	74.5	2.8	22.6

□ 지역별로 고용안정성에 대하여 상이한 인식이 자리잡고 있는 것이 확인됨.

- 전체 고용안정에 대한 비율 77% 대비, 광진구에서는 98.3%의 가장 높은 비율로 안정된 고용상태에 있다고 인식하고 있었으며, 다음으로 동대문구(94%), 도봉구(77.8%)순으로 타 지역에 비해 높게 나타남.
- 반면, 강북구에서는 고용안정성에 대하여 62.8%만이 그렇다고 응답한데 그쳤으며, 성동구(64.7%), 성북구(72.8%), 중랑구(74.5%), 노원구(75%) 순으로 본인의 고용상태에 대한 불안정성과 불확실성이 높게 평가되었음.

&lt;표 3-49&gt; 종사산업별 고용안정성 (%)

구분	N	그렇다	아니다	모르겠다
전체	900	77.0	7.2	15.8
슈퍼마켓	132	89.4	2.3	8.3
기업형 슈퍼마켓	41	85.4	4.9	9.8
체인편의점	105	74.3	15.2	10.5
종합소매업소	22	72.7	4.5	22.7
의복	247	68.8	8.5	22.7
섬유/직물/액세서리	53	66.0	9.4	24.5
의약품/의료용품	159	83.6	5.0	11.3
화장품/방향제	141	76.6	6.4	17.0

□ 일반 슈퍼마켓과 기업형 슈퍼마켓이 각각 89.4%, 85.4%로 가장 높은 고용안정성을 보인 가운데, 의약품/의료용품이 83.6%로 전체 고용안정성 비율 대비 상대적으로 높은 수준을 보임.

- 의복과 섬유/직물/액세서리는 두 산업은 각각 68.8%, 66%로 상대적으로 낮은 수준을 보였으며, 나머지 산업은 전체 양상과 비슷한 수준을 보임.

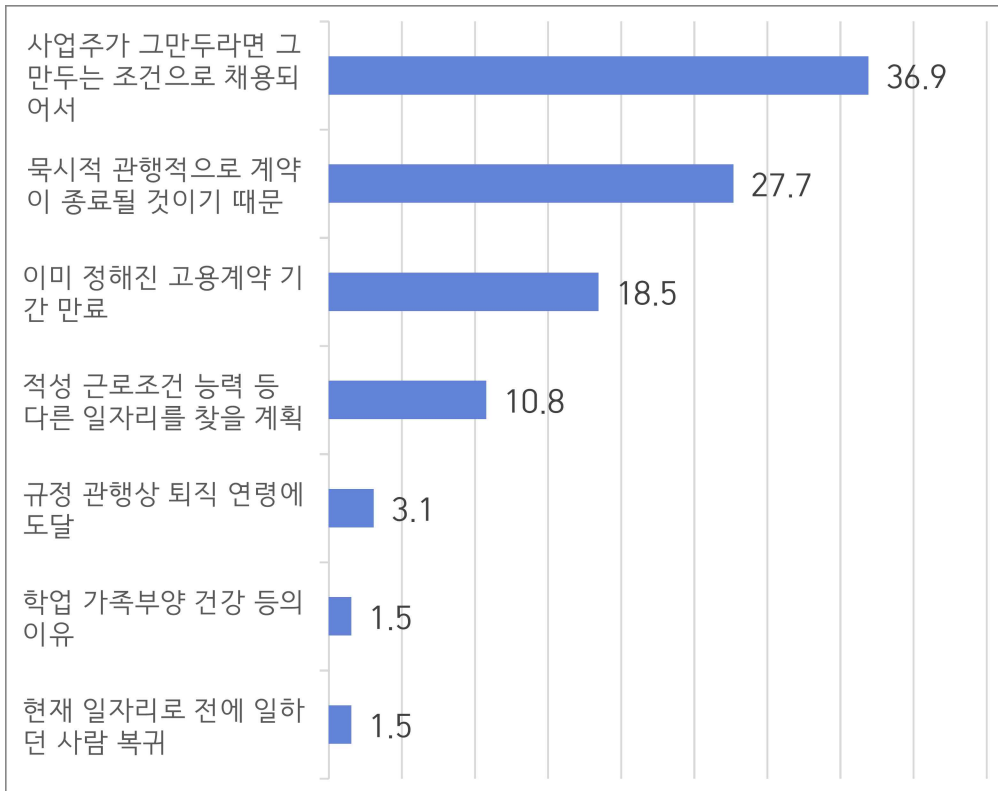
&lt;표 3-50&gt; 고용형태별/회사규모별 고용안정성 (%)

구분		N	그렇다	아니다	모르겠다
전체		900	77.0	7.2	15.8
고용 형태	정규직	335	92.2	0.9	6.9
	무기계약직	163	85.3	2.5	12.3
	전일제 계약직	231	62.3	12.1	25.5
	단시간 계약직	159	61.0	16.4	22.6
	기타	12	33.3	33.3	33.3
회사 규모	1~4명	656	75.3	7.8	16.9
	5~9명	177	79.7	6.2	14.1
	10명 이상	66	87.9	3.0	9.1

□ 고용형태와 회사규모에 따른 고용안정성의 차이가 관측됨.

- 먼저 고용형태는 정규직이 92.2%로 가장 높게 나타났으며, 무기계약직(85.3%), 전일제 계약직 (62.3%), 단일제 계약직(61%) 등의 순으로 고용형태가 상대적으로 안정적일수록 높게 나타나며, 특히 회사규모가 클수록 고용안정성도 커지는 추세를 보임.

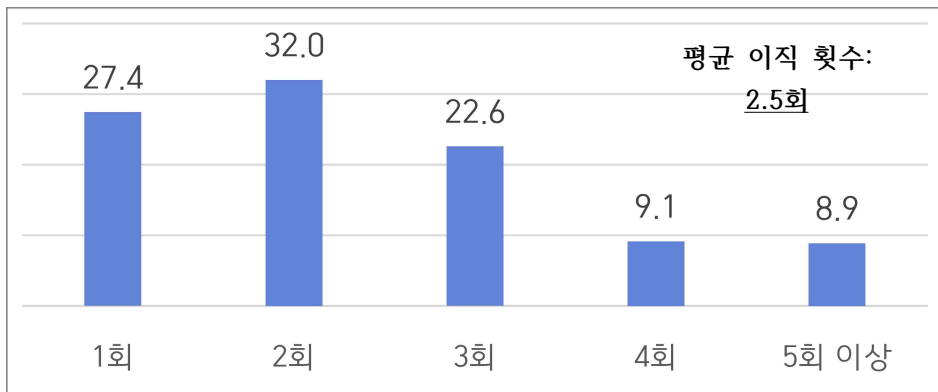
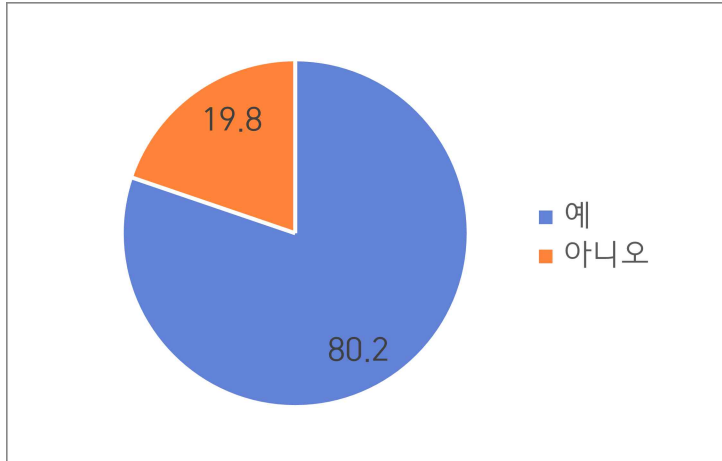
[그림 3-27] 고용불안정 사유 (N=65, %)



□ 계속적으로 고용이 되지 않을 것이라고 응답한 근로자(65명)를 상대로 사유를 조사한 결과, 사업주가 그만두라면 그만두는 조건으로 채용되었기 때문이 36.9%로 가장 높았으며 그다음으로 묵시적 관행에 의해서(27.7%), 고용계약 기간 만료(18.5%), 다른 일자리로 이직(10.8%) 순임.

## 9) 이직 경험

[그림 3-28] 이직 경험 여부 및 이직 횟수 (N=900, %)



\*이직 횟수는 이직 경험이 있는 응답자 722명에 대한 비율임.

□ 동북권 지역 소매업 근로자의 동종 업계내 이직 경험은 10명 중 8명(80.2%) 정도이며 평균 이직 횟수는 2.5회로 나타남.

- 이직을 경험한 응답자를 대상으로 이직 횟수를 조사한 결과, 2회가 32%로 가장 많았으며, 1회 27.4%, 3회 22.6% 등으로 나타남.
- 4회 이상 여러 번 이직한 경우 약 20% 수준임.

&lt;표 3-51&gt; 지역별 이직 경험 (%)

구 분	N	이직 경험률	평균 이직 횟수*
전체	900	80.2	2.5
강북구	121	89.3	2.8
광진구	120	83.3	1.8
노원구	76	88.2	3.5
도봉구	108	88.9	2.6
동대문구	100	58.0	2.5
성동구	133	91.7	2.0
성북구	136	66.9	2.8
중랑구	106	75.5	2.3

\*평균 이직 횟수는 이직 경험이 있는 응답자(722명)의 평균치임.

□ 동북권 지역 소매업 종사자의 이직 경험률은 지역별로 차이가 관측됨.

- 이직 경험률 전체 평균 80.2% 대비, 성동구에서 경험률이 91.7%로 가장 높으며, 다음으로 강북구(89.3%), 도봉구(88.9%), 노원구(88.2%), 광진구(83.3%) 순으로 나타남.
- 반면, 동대문구에서 58%로 타 지역에 비해 현저히 낮으며, 성북구(66.9%), 중랑구(75.5%)에서도 이직 경험률이 상대적으로 낮게 나타남.

□ 한편 평균 이직 횟수의 경우는 이직 경험률과는 조금 다른 양상을 보임.

- 노원구에서 평균 약 3.5회의 이직 경험을 보여 가장 높게 나타났으며, 다음으로 강북구와 성북구가 각각 약 2.8회로 상대적으로 높았음.
- 도봉구, 동대문구, 중랑구는 전체 평균 양상과 유사하게 나타났으며, 성동구에서 약 2회, 광진구에서 약 1.8회로 이직 경험 횟수가 비교적 적게 나타남.

&lt;표 3-52&gt; 종사산업별 이직 경험 (%)

구분	N	이직 경험률	평균 이직 횟수*
전체	900	80.2	2.5
슈퍼마켓	132	81.8	2.7
기업형 슈퍼마켓	41	87.8	2.7
체인편의점	105	73.3	2.5
종합소매업소	22	72.7	2.4
의복	247	84.6	2.6
섬유/직물/액세서리	53	77.4	2.6
의약품/의료용품	159	75.5	2.1
화장품/방향제	141	81.6	2.3

\*평균 이직 횟수는 이직 경험이 있는 응답자(722명)의 평균치임.

- 전체 이직 경험률(80.2%) 대비 기업형 슈퍼마켓(87.8%)과 의복(84.6%), 일반 슈퍼마켓(81.8%), 화장품/방향제(81.6%)에서 상대적으로 높은 비율을 보임.
- 평균 이직 횟수상의 유의미한 차이는 발견되지 않음.

&lt;표 3-53&gt; 고용형태별 이직 경험 (%)

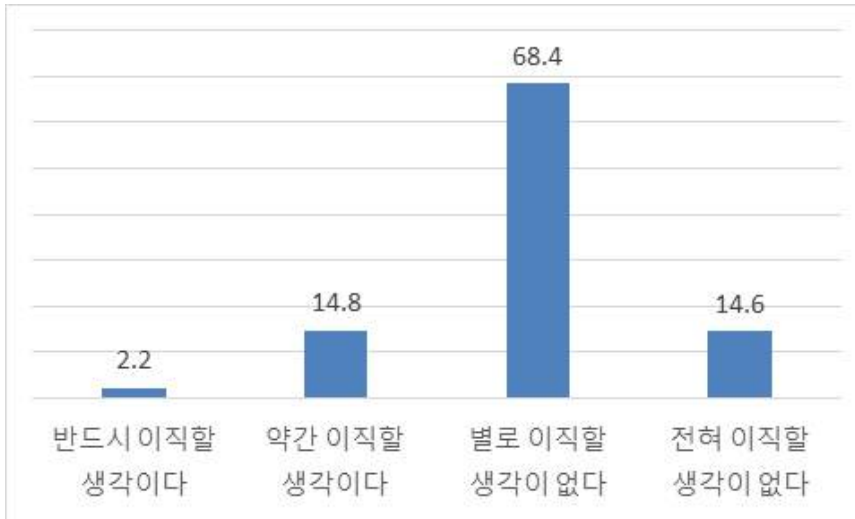
구분	N	이직 경험률	평균 이직 횟수*
전체	900	80.2	2.5
정규직	335	79.4	2.4
무기계약직	163	81.6	2.5
전일제 계약직	231	82.7	2.2
단시간 계약직	159	76.7	3.1
기타	12	83.3	2.6

\*평균 이직 횟수는 이직 경험이 있는 응답자(722명)의 평균치임.

- 고용형태별 이직 경험률과 평균 이직 횟수 또한 대체로 전체 양상과 크게 다르지 않으나, 단시간 계약직에서 비교적 가장 낮은 수준의 이직 경험률(76.7%)과 가장 높은 평균 이직 횟수(약 3.1회)가 관측됨.

## 10) 이직 고려

[그림 3-29] 이직 고려 (N=900, %)



□ 동북권 지역 소매업 근로자의 이직 고려 여부에 대해 조사한 결과, 10명 중 8명 (83%)은 이직을 생각해본 적 없는 것(별로 이직할 생각이 없다: 68.4% + 전혀 이직할 생각이 없다: 14.6%)으로 나타남.

- 특히 '반드시 이직할 생각이다(2.2%)'라는 응답에 비해 '전혀 이직할 생각이 없다'는 의견이 14.6%로 상당히 높게 나와 응답자의 대부분 현 직장에 대체로 만족하고 있거나, 혹은 만족하지는 않지만 특별히 더 좋은 일자리로 옮기는 것 또한 쉽지 않은 상황인 것으로 사료됨.

□ 실제로 면접조사에 따르면, 낮은 임금 수준, 높은 스트레스, 어두운 업계 전망 등으로 가족에게도 추천할 정도의 직업은 아님. 그러나 최근 코로나19로 소비가 줄어 인원감축 등 일자리를 구하기 어려운 특수한 상황에 따라 특별히 이직을 해야만 하는 큰 문제가 없으면 직업을 유지하려는 분위기가 업계 전반에 퍼져 있음.

"저도 뭐 없어지지 않는 이상 계속 다닐 생각이예요 (...) 다들 일자리가 없으니까. 판매하던 사람들도 일자리가 진짜 없어요. 알바몬 같은데 쳐보면 화장품 매장(정규직)이 서울에 1개, 2개. 아니면 대부분 파트타임으로 조금씩 나오는데, (파트타임으

로는) 생계 유지가 안되잖아요 그래서 일자리가 없어서 만약에 자리 비면 바로 면접 올 것 같아요 (...) 그래도 추천하지 않아요 스트레스를 많이 받으니까 사람이 좀 화가 많아져요 (...) 그냥 좀 약간 나쁘게 말하면 비전이 없잖아요”(화장품소매업 종사자)

"만족이라기보다 그냥 여기가 최선이라는 생각이 드는 거죠 집 근처고 10개월 이상 근무를 했기 때문에 업무도 많이 안정적이 되어서" (종합소매업 종사자)

"제 나이가 있으니까, 사실은 받아주는 데도 많지 않아요 나이가 많으면 임금수준보다는 고용 안정성이..." (의류소매업 종사자)

<표 3-54> 지역별 이직 고려 (%)

구 분	N	꼭 이직	약간 이직	별로 없음	전혀 없음	이직 생각	생각 없음
전체	900	2.2	14.8	68.4	14.6	17.0	83.0
강북구	121	0.0	15.7	79.3	5.0	15.7	84.3
광진구	120	3.3	10.0	70.8	15.8	13.3	86.7
노원구	76	1.3	5.3	64.5	28.9	6.6	93.4
도봉구	108	0.9	15.7	72.2	11.1	16.7	83.3
동대문구	100	0.0	14.0	74.0	12.0	14.0	86.0
성동구	133	5.3	30.8	61.7	2.3	36.1	63.9
성북구	136	2.2	8.8	53.7	35.3	11.0	89.0
중랑구	106	3.8	13.2	74.5	8.5	17.0	83.0

□ 지역별 이직 고려를 살펴본 결과, 성동구에서 이직 생각이 있다고 응답한 경우가 36.1%로 다른 지역에 비해 월등히 높은 이직 고려 수준을 보였다.

- 그 다음으로 중랑구(17%)와 도봉구(16.7%)가 전체 양상 (평균 이직 고려 비율 17%) 수준에서 상대적으로 높게 나타났으며, 뒤를 이어 강북구(15.7%), 동대문구(14%), 광진구(13.3%), 성북구(11%), 노원구(6.6%) 순임.

&lt;표 3-55&gt; 종사산업별 이직 고려 (%)

구 분	N	꼭 이직	약간 이직	별로 없음	전혀 없음	이직 생각	생각 없음
전체	900	2.2	14.8	68.4	14.6	17.0	83.0
슈퍼마켓	132	0.0	17.4	69.7	12.9	17.4	82.6
기업형 슈퍼마켓	41	0.0	17.1	65.9	17.1	17.1	82.9
체인편의점	105	6.7	19.0	60.0	14.3	25.7	74.3
종합소매업소	22	0.0	13.6	59.1	27.3	13.6	86.4
의복	247	2.0	14.6	68.8	14.6	16.6	83.4
섬유/직물/액세서리	53	3.8	11.3	60.4	24.5	15.1	84.9
의약품/의료용품	159	3.1	15.7	66.7	14.5	18.9	81.1
화장품/방향제	141	0.7	9.2	80.1	9.9	9.9	90.1

□ 종사산업에 따른 이직 고려 비율에 차이가 관측됨.

- 체인편의점에서 이직 고려 비율이 25.7%로 상대적으로 가장 높았으며, 다음으로 의약품/의료용품(18.9%), 일반 슈퍼마켓(17.4%)과 기업형 슈퍼마켓(17.1%) 순으로 비교적 높은 비율을 보임.
- 화장품/방향제 업종에서 9.9%로 이직에 대한 생각이 없는 것으로 나타남.

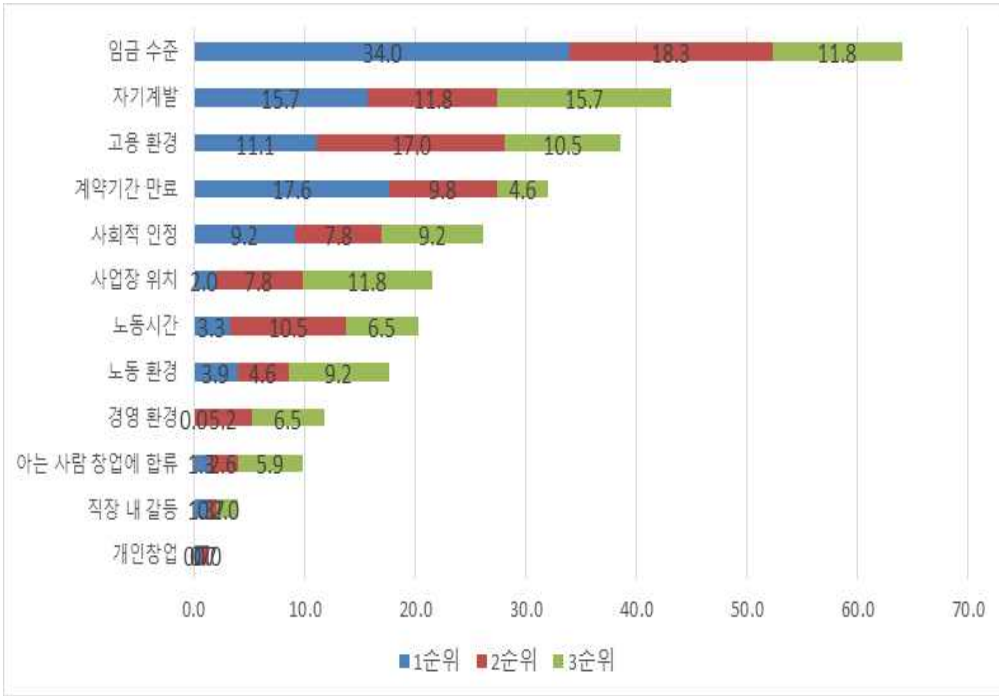
&lt;표 3-56&gt; 고용형태별 이직 고려 (%)

구 분	N	꼭 이직	약간 이직	별로 없음	전혀 없음	이직 생각	생각 없음
전체	900	2.2	14.8	68.4	14.6	17.0	83.0
정규직	335	0.0	3.9	75.2	20.9	3.9	96.1
무기계약직	163	0.6	14.1	75.5	9.8	14.7	85.3
전일제 계약직	231	3.0	26.4	57.1	13.4	29.4	70.6
단시간 계약직	159	6.9	18.9	65.4	8.8	25.8	74.2
기타	12	8.3	50.0	41.7	0.0	58.3	41.7

□ 고용형태에 따른 이직 고려 수준도 큰 차이가 나타남.

- 이직 고려 비율은 정규직에서 단 3.9%에 불과하나, 무기계약직(14.7%), 단시간 계약직(25.8%), 전일제 계약직(29.4%) 순으로 높아지면서 고용의 질과 이직고려율이 반비례 양상을 보임.

[그림 3-30] 이직 고려 사유 (N=153, %)



□ 이직을 고려하고 있는 응답자(반드시 이직할 생각이다 + 약간 이직할 생각이다)를 대상으로 이직 고려 사유(1~3순위)를 조사하여 합산하여 살펴본 결과는 다음과 같다.

- 가장 높은 이직 고려 사유는 임금수준(64.1%)으로 나타났으며, 다음으로 자기계발(43.1%), 고용환경(38.6%), 계약기간 만료(32%), 사회적 인정(26.1%), 사업장 위치(21.6%), 노동시간(20.3%), 노동환경(17.6%) 순으로 높음.
- 그밖에 경영환경(11.8%), 아는 사람 창업(개업)에 합류(9.8%), 직장 내 갈등(3.9%), 개인 창업(1.3%) 등의 사유는 상대적으로 낮은 수준의 이직 고려 사항으로 나타난다.

## 11) 사회보험 및 퇴직연금

[그림 3-31] 사회보험 및 퇴직연금 가입 여부 (N=900, %)



- 동북권 지역 소매업 근로자들(본 조사 응답자들)을 대상으로 주요 사회보험제도(직장 국민연금, 직장 건강보험, 고용보험, 산재보험)와 퇴직연금제도의 가입 여부를 살펴봄.
  - 고용보험이 71.2%로 가장 높은 가입률을 보였으며, 직장 건강보험(69.3%), 산재보험(69.2%), 직장 국민연금(65.9%) 순임.
  - 퇴직연금의 가입률은 4.3%에 불과하며, 20.7%는 퇴직연금 가입 여부에 대해서 알지 못하는 것으로 나타남.
  
- 4대 보험 미수급률은 대략 약 30%이며, 퇴직연금은 거의 가입되어 있지 않아 근로자의 사회적 안전망 및 노후소득보장을 위한 사각지대를 줄여 나가는 노력이 필요함.
  
- 한편 면접조사에 따르면, 4대 보험 또는 퇴직연금(퇴직금 지급)에 미가입하기 위하여 사업주가 단기 계약직을 주로 고용하는 경우도 있으며, 또 한편으로는 4대 보

험 가입 위반에 따른 처벌을 우려해 사업주가 먼저 보험 가입을 제시하거나, 상황에 따라 협의가 이뤄지기도 함.

"6개월 근무를 하게 되면 고용보험도 점주가 해줘야 되고 4대 보험도 해줘야 되고 그니까..." (종합소매업 종사자)

"1년 이상 근무해야지 퇴직금이 발생하잖아요 1년만 계약하니까 퇴직금 이런 건 없어요" (종합소매업 종사자)

"요새는 가입여부에 대한 선택권을 저한테 주시는 경우도 있어요 그게 그 사업주 입장에서 보호장치가 된다는 걸로 저는 알고 있거든요 그래서 그런지 예전처럼 미가입하는 분위기는 아닌 것 같아요" (의류소매업 종사자)

<표 3-57> 지역별 사회보험 및 퇴직연금 가입률 (%)

구분	N	고용보험	건강 보험	산재보험	국민 연금	퇴직연금
전체	900	71.2	69.3	69.2	65.9	4.3
강북구	121	71.9	70.2	71.9	54.5	0.8
광진구	120	69.2	73.3	67.5	73.3	0.0
노원구	76	73.7	73.7	73.7	71.1	17.1
도봉구	108	68.5	63.0	68.5	61.1	0.9
동대문구	100	80.0	82.0	74.0	81.0	13.0
성동구	133	57.1	57.1	57.1	55.6	0.0
성북구	136	83.1	69.9	83.1	66.9	3.7
중랑구	106	67.9	69.8	58.5	68.9	5.7

□ 본 설문조사 응답자의 지역에 따른 사회보험 및 퇴직연금 가입률을 살펴보면, 지역별 차이가 관측됨.

- 4대 사회보험의 경우, 각 보험 전체 평균 가입률 대비, 동대문구와 노원구, 성북구에서 가입률이 높게 나타난 반면, 성동구에서 4대 보험 모두에서 50%대의 특히 낮은 가입률을 보임.
- 퇴직연금의 경우, 노원구와 동대문구에서 각각 17.1%와 13%로 비교적 높은 수준의 가입률을 보인 가운데, 중랑구(5.7%), 성북구(3.7%)가 전체 평균(4.3%) 수준에서, 그밖에 지역은 1%에도 못 미치는 퇴직연금 가입률 수준을 보임.

&lt;표 3-58&gt; 종사산업별 사회보험 및 퇴직연금 가입률 (%)

구 분	N	고용보험	건강 보험	산재보험	국민 연금	퇴직연금
전체	900	71.2	69.3	69.2	65.9	4.3
슈퍼마켓	132	87.9	86.4	85.6	77.3	12.1
기업형 슈퍼마켓	41	92.7	90.2	92.7	80.5	22.0
체인편의점	105	30.5	26.7	29.5	22.9	0.0
종합소매업소	22	81.8	86.4	81.8	81.8	4.5
의복	247	64.0	61.1	61.9	60.3	2.8
섬유/직물/액세서리	53	69.8	54.7	67.9	52.8	1.9
의약품/의료용품	159	86.8	88.1	82.4	85.5	2.5
화장품/방향제	141	73.8	75.2	73.0	73.0	0.7

□ 종사산업별 사회보험 및 퇴직연금 가입률에 차이가 관측됨. 특히 기업형 슈퍼마켓이 4대 보험 및 퇴직연금 전반에 걸쳐 가장 높은 수준의 가입률을 보임.

- 그 다음은 의약품/의료용품업으로 주로 대기업 또는 전문가 근로자 집단에서 높은 가입률이 보이며, 체인편의점에서 모든 4대 보험 가입률이 20~30%대로 현격히 떨어지며, 퇴직연금 가입 비율은 0%임.

&lt;표 3-59&gt; 고용형태별/회사규모별 사회보험 및 퇴직연금 가입률 (%)

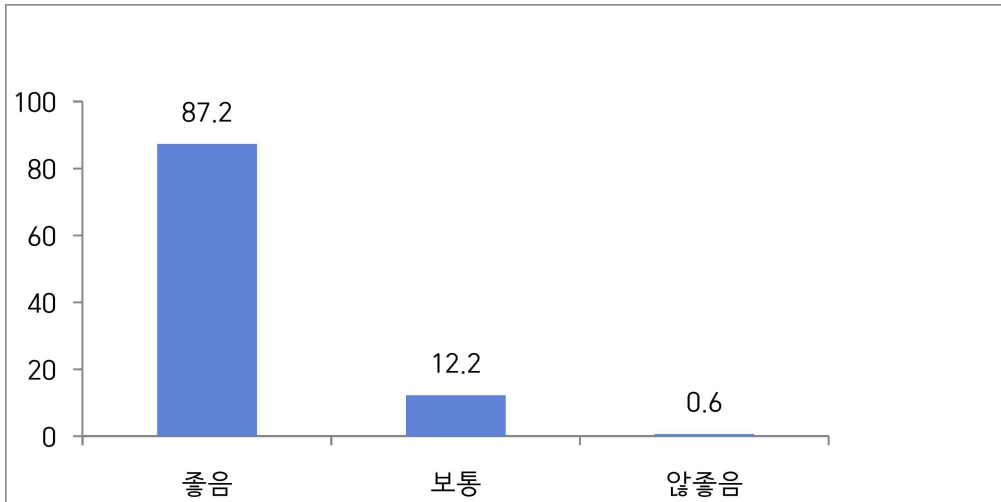
구 분		N	고용 보험	직장 건강 보험	산재 보험	직장 국민 연금	퇴 직 연 금
전체		900	71.2	69.3	69.2	65.9	4.3
고용 형태	정규직	335	94.0	95.8	89.9	94.9	9.3
	무기계약직	163	80.4	80.4	78.5	71.8	0.6
	전일제 계약직	231	70.6	62.8	70.6	59.7	2.6
	단시간 계약직	159	18.2	15.1	17.6	10.7	0.0
	기타	12	25.0	25.0	25.0	25.0	8.3
회사 규모	1~4명	231	66.9	64.7	64.7	61.9	0.6
	5~9명	159	77.5	76.4	77.5	71.3	0.6
	10명 이상	12	95.8	94.4	90.3	88.9	47.2

- 고용형태별, 회사규모별 4대 사회보험 및 퇴직연금 가입률을 조사한 결과, 뚜렷한 차이가 관측됨.
- 정규직(4대 보험 가입률: 90~95%) 대비 비정규직에서 그리고 고용불안정성이 높아질수록 모든 4대 사회보험과 퇴직연금 가입률이 떨어져 큰 수준의 큰 격차를 보임.
- 고용형태에 따른 격차에는 못 미치나 회사규모에 따른 차이도 나타나, 회사의 규모가 작을수록 모든 4대 사회보험 및 퇴직연금의 가입률 감소가 확인됨.

## 4. 감정노동과 건강

### 1) 건강상태

[그림 3-32] 전반적인 건강상태 (N=900, %)



동북권 지역 소매업 노동자 87.2%가 본인의 건강상태가 좋다고 응답함.

서비스 판매노동자의 건강권은 인권, 복지, 보건의료 등 다양한 사회적 영역과 연결되어 있다는 점에서 건강은 생존의 문제일 수도 있음. 현재 건강상태가 좋다고 느껴도 이후 지속적으로 법률 및 조례 제정, 캠페인, 정기적 실태조사, 정부 차원의 노동시장 개입 등 다양한 방안의 고민이 요구됨.

&lt;표 3-60&gt; 지역별 전반적인 건강상태 (%)

구 분	N	좋음	보통	않좋음
전체	900	87.2	12.2	.6
강북구	121	86.0	14.0	0.0
광진구	120	89.2	10.0	.8
노원구	76	88.2	11.8	0.0
도봉구	108	88.9	11.1	0.0
동대문구	100	81.0	19.0	0.0
성동구	133	78.9	18.8	2.3
성북구	136	97.8	2.2	0.0
종랑구	106	86.8	12.3	.9

□ 지역별로 건강상태를 살펴보면, 지역별 편차는 크지 않음.

&lt;표 3-61&gt; 종사산업별 전반적인 건강상태 (%)

구 분	N	좋음	보통	않좋음
전체	900	87.2	12.2	.6
슈퍼마켓	132	81.1	16.7	2.3
기업형 슈퍼마켓	41	75.6	24.4	0.0
체인편의점	105	90.5	7.6	1.9
종합소매업소	22	81.8	18.2	0.0
의복	247	82.2	17.8	0.0
섬유/직물/액세서리	53	88.7	11.3	0.0
의약품/의료용품	159	91.8	8.2	0.0
화장품/방향제	141	97.9	2.1	0.0

□ 산업별로 살펴보면, 종사산업에 따라 차이가 관측됨.

- 기업형 슈퍼마켓, 슈퍼마켓 사업장이 비율이 낮게 나타난 반면 화장품/방향제 97.9%, 의약품/의료용품 91.8%, 체인편의점 90.5% 순으로 건강상태가 좋은 것으로 나타남.
- 슈퍼마켓 사업장의 노동자들 건강상태가 상대적으로 낮은 것은 작업장 시설문제, 육체적 노동을 더 많이 제공해야 하는 사업장 특성의 반영으로 사료됨.

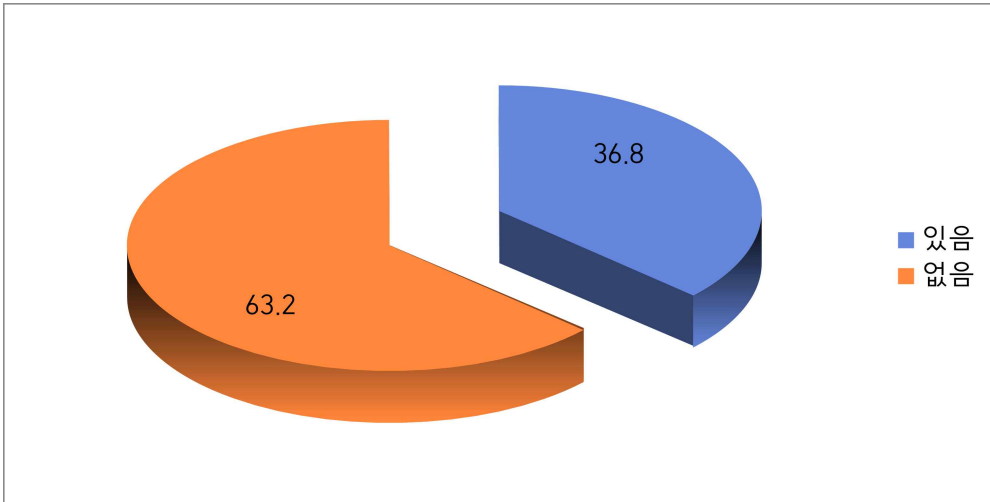
&lt;표 3-62&gt; 고용형태별/성별/월평균 가구 총소득별 전반적인 건강상태 (%)

구분		N	좋음	보통	않좋음
전체		900	87.2	12.2	.6
고용형태	정규직	335	89.0	11.0	0.0
	무기계약직	163	84.0	14.7	1.2
	전일제 계약직	231	86.6	12.6	.9
	단시간 계약직	159	87.4	11.9	.6
	기타	12	91.7	8.3	0.0
성별	남자	305	87.5	12.1	.3
	여자	595	87.1	12.3	.7
월평균 가구 총소득	300만원 미만	57	80.7	19.3	0.0
	300~400만원 미만	92	72.8	27.2	0.0
	400~500만원 미만	216	88.9	10.2	.9
	500~600만원 미만	272	88.6	10.3	1.1
	600~700만원 미만	167	89.2	10.8	0.0
	700만원 이상	92	94.6	5.4	0.0

고용형태, 성별로는 차이가 없으나, 월평균 가구 총소득이 높을수록 건강상태는 좋다고 응답함.

## 2) 산업재해

[그림 3-33] 산업재해 경험 유무 (N=900, %)



□ 동북권 지역의 소매업 노동자의 산업재해 유경험률이 응답자의 1/3로 매우 높게 나타남

- 장시간 노동과 상시적인 인력 부족, 법정 휴게시간 미준수 등 유통서비스/판매 노동자의 노동조건과 건강권이 위험한 상태에 있다는 것을 시사함.
- 고용노동부 발표 기준 2021년 우리나라 산업재해율은 0.63%이며, 동북권 지역 소매업 노동자의 36.8%가 산업재해 경험을 한 것은 다른 산업 노동자와 비교하여 상대적으로 매우 높은 비율임. 소매업 사업장에 대한 작업환경 측정과 산업재해 발생 원인 등 관련한 체계적인 조사와 조치의 필요성을 고려해야 함.

&lt;표 3-63&gt; 지역별 산업재해 경험 여부 (%)

구분	N	있음	없음
전체	900	36.8	63.2
강북구	121	52.9	47.1
광진구	120	18.3	81.7
노원구	76	35.5	64.5
도봉구	108	12.0	88.0
동대문구	100	52.0	48.0
성동구	133	48.9	51.1
성북구	136	27.9	72.1
종랑구	106	47.2	52.8

□ 지역별로 산업재해 경험 차이가 크게 나타남

- 산업재해 경험이 높은 곳은 강북구 52.9% 동대문구 52.0%, 종랑구 47.2% 순이었으며, 낮은 곳은 도봉구 12.0%, 광진구 18.3% 순으로 지역별로 큰 차이를 보임.

&lt;표 3-64&gt; 종사산업별 산업재해 경험 여부 (%)

구분	N	있음	없음
전체	900	36.8	63.2
슈퍼마켓	132	35.6	64.4
기업형 슈퍼마켓	41	56.1	43.9
체인편의점	105	20.0	80.0
종합소매업소	22	40.9	59.1
의복	247	42.5	57.5
섬유/직물/액세서리	53	39.6	60.4
의약품/의료용품	159	36.5	63.5
화장품/방향제	141	33.3	66.7

□ 종사산업별로 살펴보면, 사업장별로 산업재해 경험 차이가 다소 관측됨.

- 기업형 슈퍼마켓에서 56.1%로 매우 높게 나타났으며, 체인편의점에서는 20.0%로 상대적으로 낮은 편임.

&lt;표 3-65&gt; 고용형태별/현 직종 재직기간별/회사규모별 산업재해 경험 여부 (%)

구 분		N	있음	없음
전체		900	900	36.8
고용 형태	정규직	335	36.1	63.9
	무기계약직	163	36.8	63.2
	전일제 계약직	231	40.3	59.7
	단시간 계약직	159	34.0	66.0
	기타	12	25.0	75.0
현 직종 재직 기간	3년 미만	159	15.7	84.3
	3년 이상~5년 미만	244	37.3	62.7
	5년 이상~10년 미만	262	41.6	58.4
	10년 이상	235	45.1	54.9
회사 규모	1~4명	649	34.5	65.5
	5~9명	178	38.2	61.8
	10명 이상	72	54.2	45.8

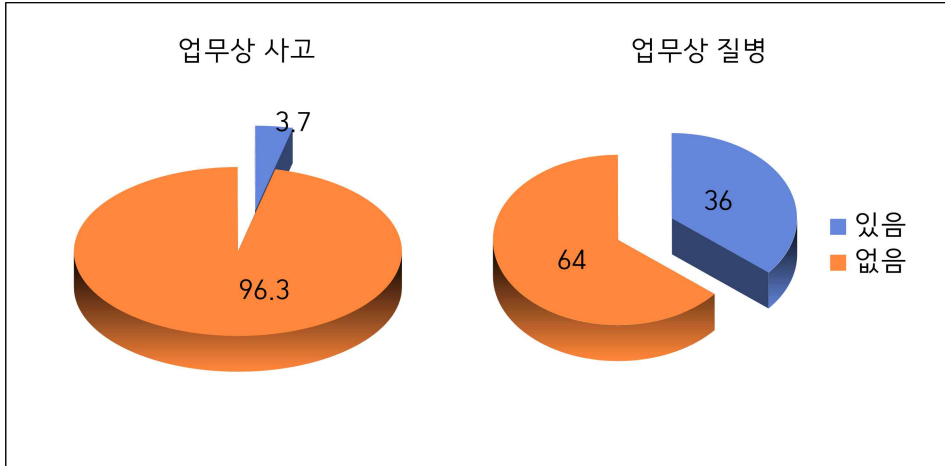
고용형태 별로는 차이는 크지 않으나 상대적으로 전일제 계약직(40.3%), 무기계약직(36.8%) 노동자가 다소 높은 산업재해 경험률을 보임.

현 직종 재직기간이 길수록, 회사 규모가 클수록 산업재해 경험이 높게 나타남.

- 산업재해 경험은 재직기간이 10년 이상인 노동자 45.1%, 5년 이상~10년 미만 41.6%, 직원이 10명 이상인 규모에서 54.2%로 재직기간이 길고 직원이 많을수록 산업재해 경험률이 높아짐.

### 3) 최근 1년 내 업무 상 발생한 사고 · 질병

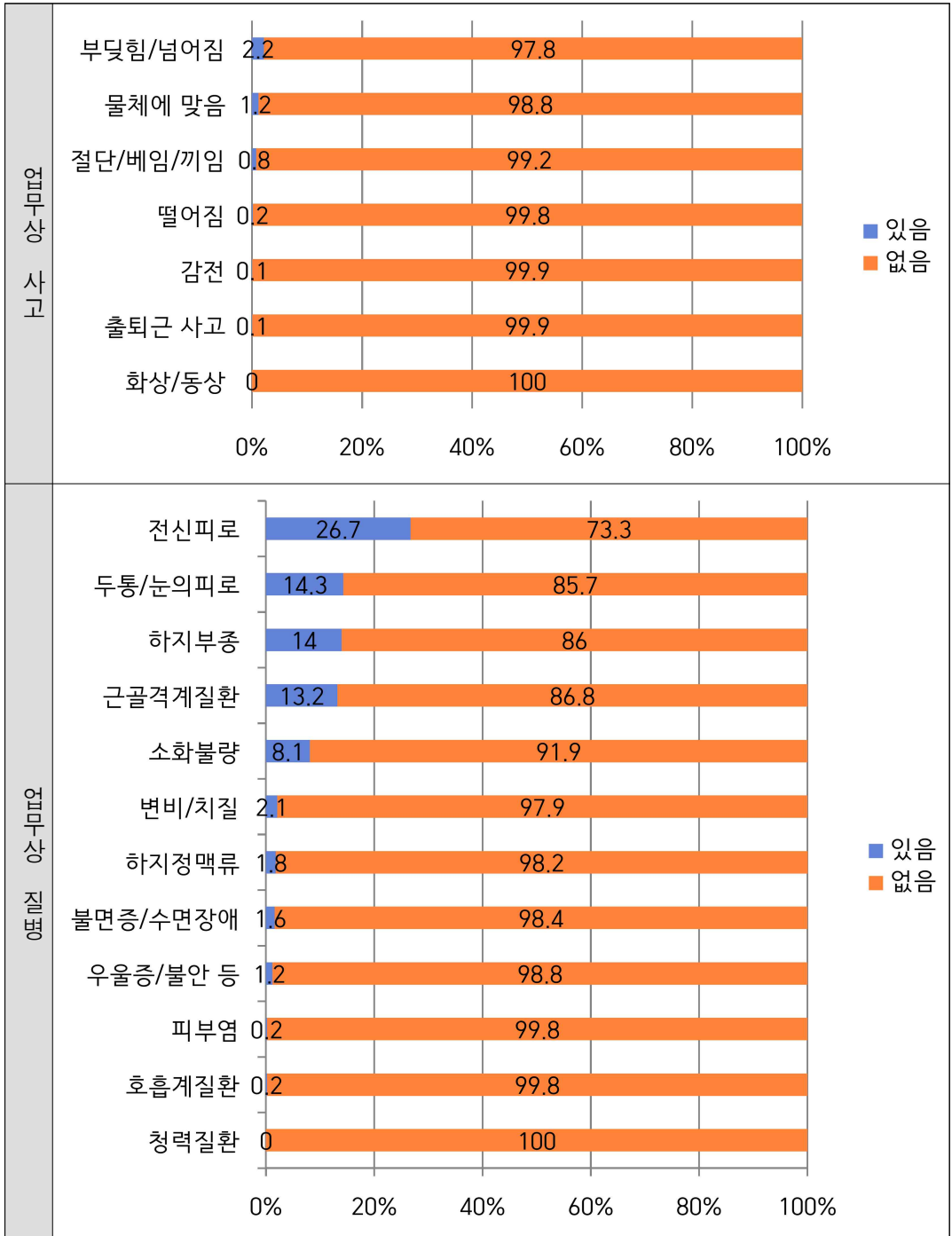
[그림 3-34] 최근 1년 내 업무 상 발생한 사고/질병 (N=900, %)



□ 동북권 소매업 노동자는 최근 1년 동안 지금의 업무를 수행하면서 업무상 사고 발생은 다소 낮으나 업무상 질병은 36%로 나타남.

- 고용노동부 발표 2021년 기준 우리나라 질병 재해율은 0.11%로 이나 동북권 지역 소매업 노동자의 질병 비율은 36.0%로 큰 차이를 보임.

[그림 3-35] 최근 1년 동안 업무상 사고/질병의 유형 (N=900, %)



□ 업무상 사고는 부딪힘/넘어짐 2.2%, 물체에 맞음 1.2%, 절단/베임/끼임 0.8% 순으로 나타남.

- 업무상 사고에서 화상/동상, 감전 등의 사고는 없거나 미미한 것으로 나타났는데 이는 소매업 판매직이라는 산업별 특성으로 보임.

□ 동북권 지역 소매업 노동자의 업무상 질병은 매우(노동자의 1/3) 높은 상태로 응답됨.

- 질병은 전신 피로가 27.6%로 가장 높았고, 두통눈의 피로 14.3%, 하지 부종 14.0%, 근골격계질환 13.2%로 순으로 나타남.

- 전신피로와 하지부종, 근골격계질환이 높게 나타나는 것은 계산/작업장에 의자 배치 등 형식적인 것도 이뤄지지 않는 현실을 시사함.

□ 보기 문항에는 없으나, 소수 인원으로 근무하거나, 주요 직무로 인해 자리를 비울 수 없는 상황이 길어지면서, 방광염도 자주 발병하는 것으로 나타남.

*“좀 스트레스 받으면 바로 방광염 그것 때문에... 너무 심하면 또 화장실을 자주 가니까 병원을 바로 가야 돼요” (화장품소매업 종사자)*

□ 특히 창고 내 환경문제나, 슈퍼마켓 시식 행사시 환기문제 등 작업장 환경상의 위해물질 노출로 건강상의 문제가 발생하기도 한다고 보고함.

*“안 좋죠 아무래도 먼지가 많죠” (종합소매업 종사자)*

*“진짜 저희는 안 좋아요 맥반석에다 굽는 김이 인기를 끌었는데, 이게 웃긴 게 환풍기가 없어. 그러면 고스란히 거기서 8시간, 7시간 같이 근무하는 사람들은 머리도 아프고 이산화탄소도 다 마시고 그러니까 (...) 시식한다고 햄 구워대고 생선 굽고 막 그런 데서 하면은, (환기가 필요한데) 사람들은 오히려 냄새 때문에 맛보고 가니까(나중에 환풍기도 없어지고). 하루 종일 그 사람들은 머리가 아파요” (종합소매업 종사자)*

## (1) 업무상 사고 관련

&lt;표 3-66&gt; 지역별/종사산업별/고용형태별/회사규모별 업무상 사고 유무 (%)

구 분		N	있음	없음
전체		900	3.7	96.3
지 역	강북구	121	.8	99.2
	광진구	120	0.0	100.0
	노원구	76	7.9	92.1
	도봉구	108	0.0	100.0
	동대문구	100	12.0	88.0
	성동구	133	5.3	94.7
	성북구	136	2.2	97.8
	종량구	106	3.8	96.2
종 사 산 업	슈퍼마켓	132	6.8	93.2
	기업형 슈퍼마켓	41	7.3	92.7
	체인편의점	105	4.8	95.2
	종합소매업소	22	4.5	95.5
	의복	247	2.4	97.6
	섬유/직물/액세서리	53	1.9	98.1
	의약품/의료용품	159	5.0	95.0
	화장품/방향제	141	0.0	100.0
고 용 형 태	정규직	335	3.9	96.1
	무기계약직	163	2.5	97.5
	전일제 계약직	231	4.8	95.2
	단시간 계약직	159	2.5	97.5
	기타	12	8.3	91.7
회 사 규 모	1~4명	649	2.9	97.1
	5~9명	178	3.4	96.6
	10명 이상	72	11.1	88.9

최근 1년 동안 업무상 사고 발생을 살펴보면, 지역/업종/고용형태/회사규모별로 차이가 나타남.

- 지역별로 동대문구가 12.0%로 매우 높게 나타났으며, 업종별로는 기업형 슈퍼마켓 7.3%, 슈퍼마켓 6.8% 순이며, 규모별로는 10명 이상이 11.1%로 높게, 1~4명은 2.9%로 낮은 사고율을 보임.

&lt;표 3-67&gt; 지역별 업무상 사고 유형 (%)

구 분	N	부딪힘, 넘어짐	물체에 맞음	절단, 베임, 끼임	떨어짐	감전	출 퇴근 사고	화상, 동상
전체	900	2.2	1.2	0.8	0.2	0.1	0.1	0.0
강북구	121	0.0	0.0	.8	0.0	0.0	0.0	0.0
광진구	120	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
노원구	76	6.6	1.3	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0
도봉구	108	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
동대문구	100	10.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
성동구	133	.8	4.5	.8	.8	0.0	.8	0.0
성북구	136	.7	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0
중랑구	106	2.8	0.0	1.9	.9	.9	0.0	0.0

□ 지역별로 사고 유형을 살펴보면 광진구와 도봉구, 강북구는 전무 하거나 미미한 데 반해, 동대문구는 매우 높은 비율이, 성동구, 중랑구는 다양한 유형의 사고가 관측됨.

- 사고 유형의 부딪힘/넘어짐에서 강북구, 광진구, 도봉구는 사고가 발생하지 않는 반면 동대문구 10.0%, 노원구 6.6%는 상대적으로 높은 사고율을 보임.
- 물체에 맞음에서는 성동구 4.5%, 동대문구 4.0%로 순이며, 강북구를 비롯한 4개 구에서는 사고가 발생하지 않음

&lt;표 3-68&gt; 종사산업별 업무상 사고 유형 (%)

구 분	N	부딪힘, 넘어짐	물체에 맞음	절단, 베임, 끼임	떨어짐	감전	출 퇴근 사고	화상, 동상
전체	900	2.2	1.2	0.8	0.2	0.1	0.1	0.0
슈퍼마켓	132	3.0	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
기업형 슈퍼마켓	41	4.9	4.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
체인편의점	105	4.8	1.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0
종합소매업소	22	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0
의복	247	1.6	0.0	1.2	.4	.4	0.0	0.0
섬유/직물/액세서리	53	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0
의약품/의료용품	159	3.1	1.9	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0
화장품/방향제	141	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	.7	0.0

□ 종사산업별로 살펴보면, 슈퍼마켓, 의복, 의약품 등 업종에서 부딪힘/넘어짐/물체에 맞음 등의 사고가 관측되며, 종합소매업소는 다른 유형의 사고는 발생하지 않으나 떨어짐 사고가 다소 높게 나타남.

- 기업형 슈퍼마켓에 근무하는 노동자는 다른 유형의 사고는 발생하지 않으나 부딪힘/넘어짐 4.9%, 물체에 맞음 4.9% 순으로 다소 높게 나타남.
- 화장품/방향제 업종의 노동자는 출퇴근사고 이외에는 사고가 발생하지 않음.

&lt;표 3-69&gt; 고용형태별/회사규모별 업무상 사고 유형 (%)

구분	N	부딪힘, 넘어짐	물체에 맞음	절단, 베임, 끼임	떨어짐	감전	출 퇴근 사고	화상, 동상
전체	900	2.2	1.2	0.8	0.2	0.1	0.1	0.0
고용 형태	정규직	335	3.3	0.0	1.5	.3	0.0	0.0
	무기계약직	163	1.2	1.8	.6	0.0	0.0	0.0
	전일제 계약직	231	1.7	2.6	.4	.4	.4	.4
	단시간 계약직	159	1.9	.6	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타	12	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0
회사 규모	1~4명	656	1.5	1.2	.8	.2	.2	.2
	5~9명	177	1.7	.6	1.1	.6	0.0	0.0
	10명 이상	66	10.6	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0

- 고용형태별로 사고 유형을 살펴보면, 전일제-계약직 노동자는 다양한 유형의 사고에 노출되어 있음이 확인되며, 규모별로는 1~4명의 소규모 사업장에서도 관측됨.
- 10명 이상의 사업장은 부딪힘/넘어짐 사고가 10.6%로 매우 높게 나타남.

## (2) 업무상 질병 관련

&lt;표 3-70&gt; 지역별/중사산업별/고용형태별/회사규모별 업무상 질병 유무 (%)

구분		N	있음	없음
전체		900	36.0	64.0
지역	강북구	121	52.1	47.9
	광진구	120	18.3	81.7
	노원구	76	35.5	64.5
	도봉구	108	12.0	88.0
	동대문구	100	51.0	49.0
	성동구	133	48.1	51.9
	성북구	136	25.7	74.3
	종량구	106	46.2	53.8
중사산업	슈퍼마켓	132	34.8	65.2
	기업형 슈퍼마켓	41	56.1	43.9
	체인편의점	105	19.0	81.0
	종합소매업소	22	40.9	59.1
	의복	247	41.7	58.3
	섬유/직물/액세서리	53	37.7	62.3
	의약품/의료용품	159	35.2	64.8
	화장품/방향제	141	33.3	66.7
고용형태	정규직	335	34.9	65.1
	무기계약직	163	36.8	63.2
	전일제 계약직	231	39.0	61.0
	단시간 계약직	159	34.0	66.0
	기타	12	25.0	75.0
회사규모	1~4명	649	33.7	66.3
	5~9명	178	37.6	62.4
	10명 이상	72	52.8	47.2

□ 동북권 지역 소매업 노동자들은 최근 1년 동안 업무상 질병에 노출된 비율이 36%로 매우 높게 나타남.

- 지역별로는 강북구 52.1%, 동대문구 51.0% 성동구 48.1%로 순으로 1/2 이상의 노동자가 질병을 경험하고 있는 것으로 조사됨.
- 중사산업별로는 기업형 슈퍼마켓(56.1%), 고용형태별로는 전일제 계약직(39%), 규모별로는 10인 이상(52.8%)에서 매우 높은 비율로 질병을 경험하고 있음.

&lt;표 3-71&gt; 지역별 업무상 질병 유형 (%)

구 분	N	전신피로	두통, 눈의 피로	하지부종	근골격계질환	소화불량	변비, 치질	하지정맥류	불면증, 수면장애	우울, 불안장애	피로감	호흡계질환	청력질환
전체	900	276	143	140	132	8.1	2.1	1.8	1.6	1.2	0.2	0.2	0.0
강북구	121	504	479	190	240	264	2.5	4.1	9.9	3.3	0.0	0.0	0.0
광진구	120	133	4.2	2.5	4.2	3.3	2.5	0.0	0.0	.8	0.0	0.0	0.0
노원구	76	276	2.6	263	224	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
도봉구	108	120	6.5	4.6	9.3	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
동대문구	100	480	250	160	3.0	9.0	2.0	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.0
성동구	133	323	105	128	128	7.5	6.8	4.5	.8	2.3	.8	1.5	0.0
성북구	136	125	6.6	5.1	9.6	.7	.7	.7	0.0	.7	0.0	0.0	0.0
중랑구	106	274	8.5	330	236	132	.9	2.8	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0

□ 지역별로 살펴보면 강북구와 동대문구 노동자는 모든 질병의 유형에서 매우 높게 나타난 반면, 도봉구, 성북구, 광진구는 다소 낮은 비율로 발생하고 있는 것으로 관측됨.

- 강북구, 동대문구 노동자는 대부분의 질병 유형에 노출되어 있고, 비율 또한 매우 높게 나타남.
- 중랑구는 하지부종(33.0%), 근골격계질환(28.8%)에서 다른 지역과 비교하여 매우 높은 비율로 발생하고 있음이 확인됨.
- 도봉구, 광진구, 성북구는 전반적으로 양호한 수준으로 보임.

&lt;표 3-72&gt; 종사산업별 업무상 질병 유형 (%)

구 분	N	전신피로	두통, 눈의 피로	하지부종	근골격계질환	소화불량	변비, 치질	하지정맥류	불면증, 수면장애	우울, 불안장애	피부염	호흡계질환	청력질환
전체	900	276	143	140	132	8.1	2.1	1.8	1.6	1.2	0.2	0.2	0.0
슈퍼마켓	132	288	174	9.8	174	7.6	2.3	3.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0
기업형 슈퍼마켓	41	463	220	268	171	122	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
체인편의점	105	162	5.7	2.9	1.0	8.6	4.8	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0
종합소매업소	22	273	136	136	227	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
의복	247	279	138	227	211	6.5	1.2	2.4	1.2	2.4	.4	.4	0.0
섬유/직물/액세서리	53	302	226	11.3	189	3.8	1.9	1.9	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0
의약품/의료용품	159	302	176	5.0	6.9	11.9	2.5	.6	3.8	.6	0.0	0.0	0.0
화장품/방향제	141	248	9.9	184	7.1	7.8	2.1	2.1	2.1	1.4	.7	.7	0.0

□ 산업별로는 기업형 슈퍼마켓에서 전신 피로, 두통/눈의 피로, 하지부종에서 다른 업종과 비교하여 높은 비율로 나타남.

- 의복, 화장품/방향제 사업장은 다양한 질병에 노출되고 있음이 확인됨.
- 기업형 슈퍼마켓 노동자는 전신피로 46.3%, 하지부종 26.8%, 두통/눈의 피로 22.0% 순으로 매우 높은 비율로 질병이 발생하고 있음.
- 두통/눈의 피로는 기타 섬유/직물/액세서리 22.6%, 기업형 슈퍼마켓 22.0%로 다소 높음 편임.

&lt;표 3-73&gt; 고용형태별/회사규모별 업무상 질병 유형 (%)

구분		N	전신피로	두통, 눈의 피로	하지부종	근골격계질환	소화불량	변비, 치질	하지정맥류	불면증, 수면장애	우울, 불안장애	피부염	호흡계질환	청력질환
전체		900	276	143	140	132	8.1	2.1	1.8	1.6	1.2	0.2	0.2	0.0
고용형태	정규직	335	287	9.3	170	113	4.8	.3	.9	.6	.9	.3	0.0	0.0
	무기계약직	163	282	21.5	8.6	184	11.0	3.7	.6	3.7	.6	0.0	.6	0.0
	전일제 계약직	231	260	134	14.7	130	9.1	3.9	3.9	.4	1.7	.4	.4	0.0
	단시간 계약직	159	270	195	11.3	119	11.3	1.9	1.9	3.1	1.9	0.0	0.0	0.0
	기타	12	250	8.3	250	167	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
회사규모	1~4명	649	251	123	125	123	7.9	2.2	1.8	1.7	1.5	.3	.3	0.0
	5~9명	178	315	191	140	129	10.7	2.8	1.1	1.1	.6	0.0	0.0	0.0
	10명 이상	72	403	208	278	222	4.2	0.0	2.8	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0

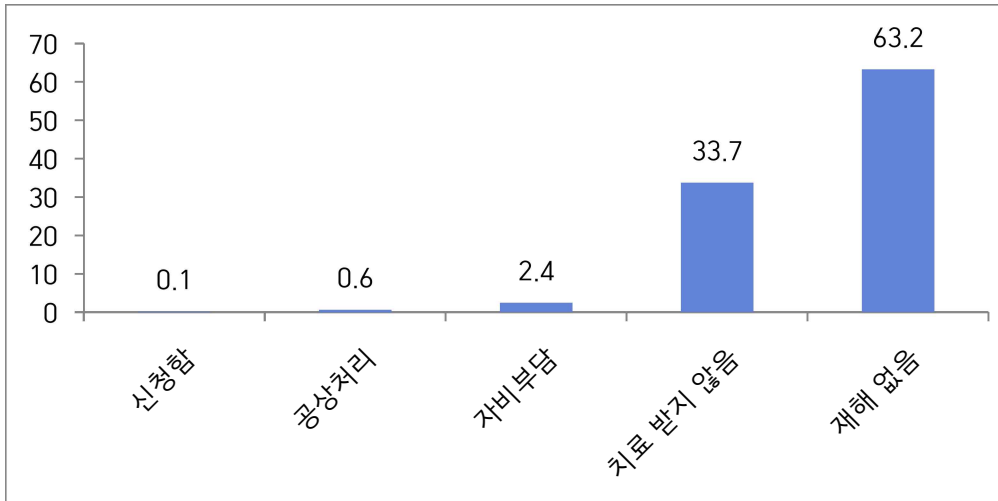
□ 고용형태와 규모로 질병을 살펴보면, 비슷한 비율로 전신피로, 두통/눈의 피로, 하지부종, 근골격계질환 순이며, 사업장 규모가 클수록 질병에 노출되는 노동자가 많은 것으로 나타남.

- 전일제 계약직, 무기계약직, 단시간 계약직 노동자는 다양한 질병에 노출되어 있음이 관측됨.
- 10명 이상 사업장의 노동자는 전신 피로 40.3%, 5~9명 31.5% 순으로 나타남.

#### 4) 산업재해 신청 및 신청하지 않은 이유

##### (1) 산업재해 신청

[그림 3-36] 산업재해 신청 유무 (N=900, %)



□ 동북권 지역 소매업 노동자들의 사고율과 질병률이 매우 높은 데 비해 산업재해 신청이 0.1%로 동북지역 소매업 노동자들은 사회안전망에서 배제되어 있거나 접근성이 떨어지는 것으로 파악됨.

- 산업재해를 입고도 치료받지 않는 노동자가 33.7%로 매우 높게 나타났으며 자비부담 2.4%, 공상처리 0.6% 순임.
- 이것은 업무상 산재 사고 발생 시, 대부분의 노동자는 아파도 참고 견디거나, 개인이 알아서 치료해야 하는 상황에 놓여 있는 현실을 시사함.

&lt;표 3-74&gt; 지역별 산업재해 신청 여부 (%)

구 분	N	신청함	공상처리	자비부담	치료안함	없음
전체	900	0.1	0.6	2.4	33.7	63.2
강북구	121	0.0	0.0	0.0	52.9	47.1
광진구	120	0.0	0.0	0.0	18.3	81.7
노원구	76	0.0	0.0	0.0	35.5	64.5
도봉구	108	0.0	0.0	0.0	12.0	88.0
동대문구	100	0.0	0.0	2.0	50.0	48.0
성동구	133	0.0	0.8	0.8	47.4	51.1
성북구	136	0.7	2.9	11.0	13.2	72.1
종랑구	106	0.0	0.0	3.8	43.4	52.8

□ 지역별로는 강북구, 동대문구, 성동구는 치료받지 않는 비율이 매우 높게 나타난 반면, 성동구는 낮은 산업재해율에 비하여 다양한 유형의 처리 방법이 관측됨.

- 강북구 52.9%, 동대문구 50.0%, 성동구 47.5 순으로 산업재해를 입은 노동자의 1/2이 치료를 받지 않고 있는 것으로 나타났으며, 성동구는 자비부담이 11.0%로 매우 높게 나타남.

&lt;표 3-75&gt; 종사산업별 산업재해 신청 여부 (%)

구 분	N	신청함	공상처리	자비부담	치료안함	없음
전체	900	0.1	0.6	2.4	33.7	63.2
슈퍼마켓	132	.8	1.5	2.3	31.1	64.4
기업형 슈퍼마켓	41	0.0	0.0	2.4	53.7	43.9
체인편의점	105	0.0	1.0	0.0	19.0	80.0
종합소매업소	22	0.0	4.5	0.0	36.4	59.1
의복	247	0.0	0.4	4.0	38.1	57.5
섬유/직물/액세서리	53	0.0	0.0	5.7	34.0	60.4
의약품/의료용품	159	0.0	0.0	1.9	34.6	63.5
화장품/방향제	141	0.0	0.0	1.4	31.9	66.7

□ 산업별로는 기업형 슈퍼마켓에서 치료받지 않음이 매우 높게 나타났으며, 의복, 섬유/직물/액세서리 사업장에서 자비 부담이 다소 높게 관측됨.

&lt;표 3-76&gt; 고용형태별/현 직종 재직기간별 산업재해 신청 여부 (%)

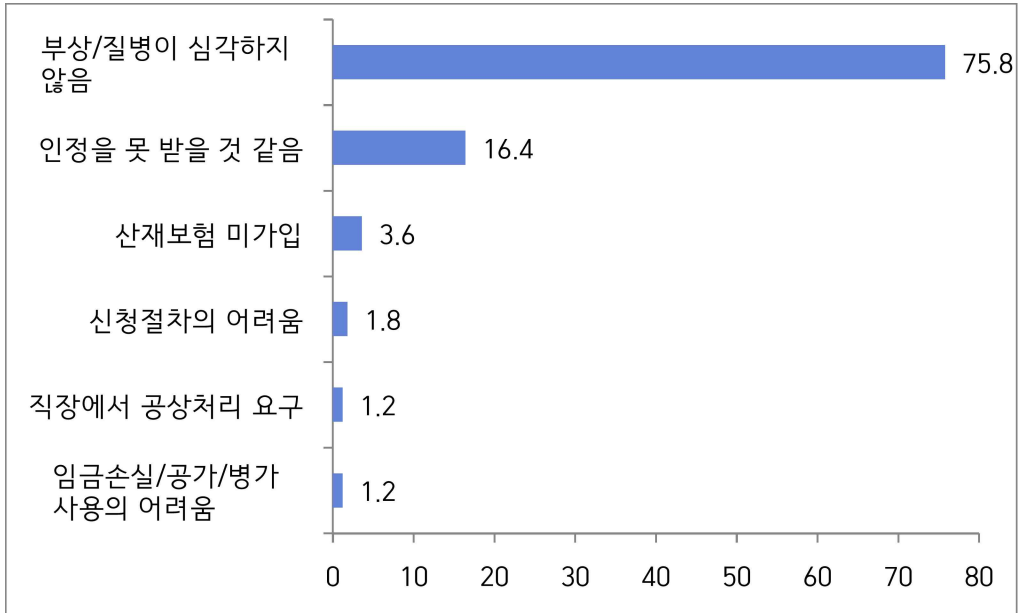
구 분		N	신청함	공상 처리	자비 부담	치료 안함	없음
전체		900	.1	.6	2.4	33.7	63.2
고 용 형 태	정규직	335	.3	.3	2.4	33.1	63.9
	무기계약직	163	0.0	0.0	4.3	32.5	63.2
	전일제 계약직	231	0.0	1.7	2.2	36.4	59.7
	단시간 계약직	159	0.0	0.0	1.3	32.7	66.0
	기타	12	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
	현 직 종 재 직 기 간	3년 미만	159	0.0	.6	2.5	12.6
	3년~5년 미만	244	0.0	.4	1.2	35.7	62.7
	5년~10년 미만	262	0.0	1.1	1.9	38.5	58.4
	10년 이상	235	.4	0.0	4.3	40.4	54.9

□ 고용형태별로는 산업재해를 입은 정규직 노동자는 산업재해 신청, 공상처리 등 다양한 형태의 치료 방법이 확인되나 다른 고용형태에서는 대부분 자비 부담이나 치료를 받지 않고 있는 것으로 나타남.

- 현 직종에 재직기간이 길수록 치료를 받지 않거나 자비 부담 비율이 높게 나타남.

## (2) 산업재해를 신청하지 않은 이유

[그림 3-37] 신청하지 않은 이유 (N=330, %)



- 산업재해를 신청하지 않은 이유로 '부상/질병이 심각하지 않아서'가 75% 이상으로 가장 높게 응답되었으며 다음으로 '산업재해로 인정을 못 받을 것 같아서'가 16% 수준으로 나타남.

&lt;표 3-77&gt; 지역별 산업재해를 신청하지 않은 이유 (%)

구 분	N	심각하지 않아서	인정을 못 받을 것 같아서	산재보험 미가입	복잡한 신청절차	공상처리 요구	임금손실 우려
전체	330	75.8	16.4	3.6	1.8	1.2	1.2
강북구	64	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
광진구	22	72.7	13.6	13.6	0.0	0.0	0.0
노원구	27	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
도봉구	13	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
동대문구	52	46.2	48.1	0.0	3.8	0.0	1.9
성동구	65	72.3	13.8	13.8	0.0	0.0	0.0
성북구	37	40.5	32.4	0.0	8.1	10.8	8.1
중랑구	50	88.0	10.0	0.0	2.0	0.0	0.0

□ 지역별로 살펴보면 산업재해를 입은 강북구, 노원구, 도봉구 노동자 전부가 심각하지 않아서 신청하지 않았다고 응답했으며, 동대문구와 성북구는 인정을 못 받을 것 같아서 비율이 매우 높게 나타남.

- 산재보험에 가입되지 않아서 신청하지 못한 지역은 성동구 13.8%, 광진구 13.6%로 높은 비율로 확인됨.
- 산업재해를 입은 동대문구 노동자의 3.8%는 신청이 까다롭고 어려워서, 임금손실 우려 1.9%가 이유로 나타남.
- 성북구는 공상처리 요구 10.8%, 임금손실 우려 8.1%로 다른 지역에서는 발생하지 않거나 미미한 비율이 상대적으로 매우 높게 나타남.

&lt;표 3-78&gt; 종사산업별 산업재해를 신청하지 않은 이유 (%)

구 분	N	심각하지 않아서	인정을 못 받을 것 같아서	산재보험 미가입	복잡한 신청절차	공상처리요구	임금손실 우려
전체	330	75.8	16.4	3.6	1.8	1.2	1.2
슈퍼마켓	46	78.3	15.2	0.0	0.0	4.3	2.2
기업형 슈퍼마켓	23	87.0	13.0	0.0	0.0	0.0	0.0
체인편의점	21	71.4	14.3	0.0	9.5	4.8	0.0
종합소매업소	9	77.8	11.1	0.0	0.0	11.1	0.0
의복	105	68.6	21.0	8.6	1.0	0.0	1.0
섬유/직물/액세서리	21	81.0	9.5	4.8	4.8	0.0	0.0
의약품/의료용품	58	79.3	17.2	0.0	1.7	0.0	1.7
화장품/방향제	47	78.7	12.8	4.3	2.1	0.0	2.1

종사산업별로 유사한 양상을 보이는 가운데 산업재해나 사고로 인한 부상 또는 질병이 심각하지 않아서, 산업재해로 인정을 못 받을 것 같아서 순으로 산업재해를 신청하지 않은 이유로 나타남.

- 의복, 섬유/직물/액세서리, 화장품/방향제 사업장에서는 산재보험이 가입되지 않아서 신청하지 않았다는 응답이 상대적으로 높게 나타남.

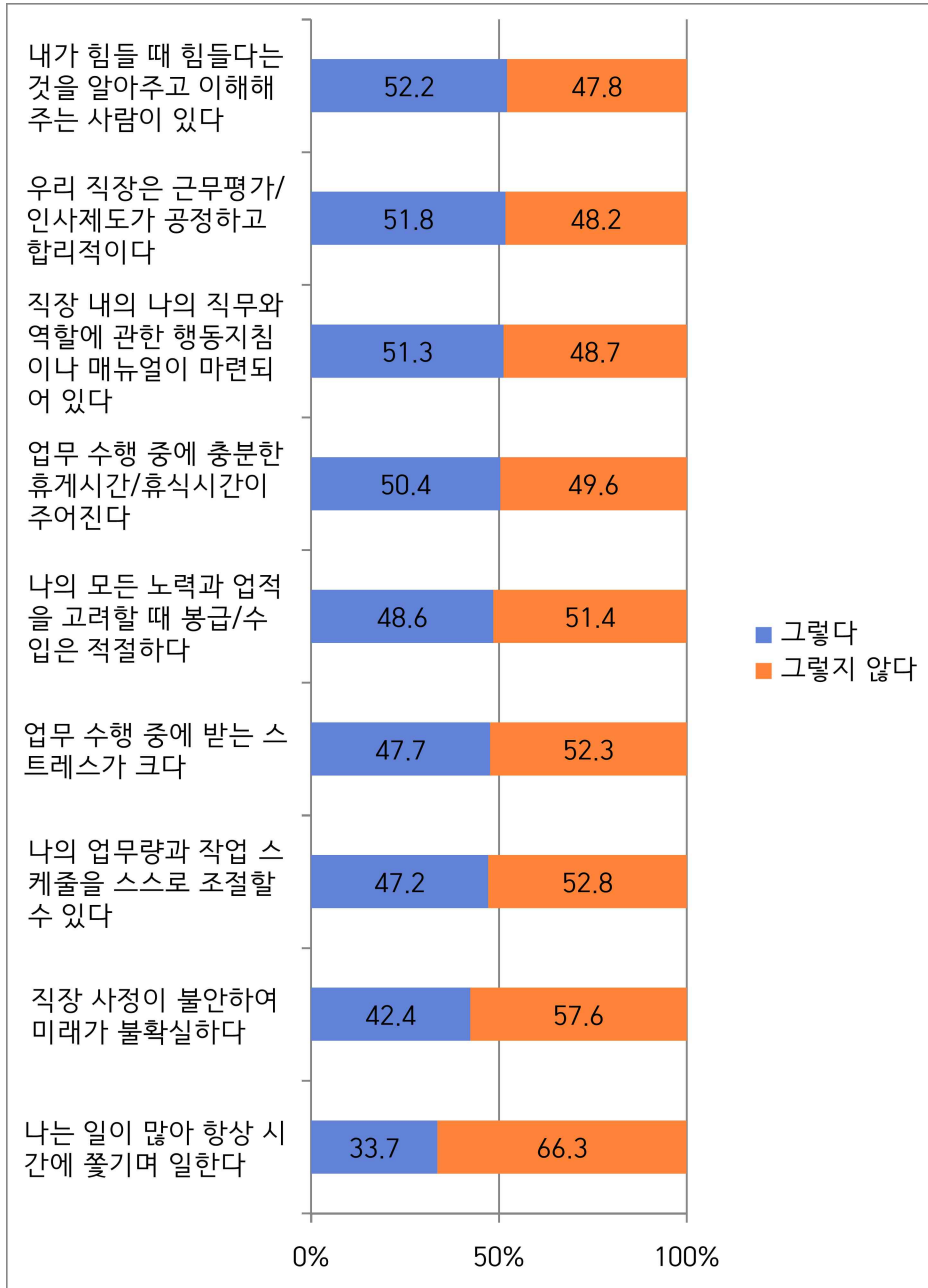
&lt;표 3-79&gt; 고용형태별/현 직종 재직기간별 산업재해 신청하지 않은 이유 (%)

구 분		N	심각 하지 않아서	인정을 못 받을 것 같아서	산재 보험 미가입	복잡한 신청 절차	공상 처리 요구	임금 손실 우려
전체		330	75.8	16.4	3.6	1.8	1.2	1.2
고 용 형 태	정규직	120	79.2	16.7	1.7	1.7	0.0	.8
	무기계약직	60	75.0	20.0	0.0	1.7	0.0	3.3
	전일제 계약직	93	69.9	15.1	8.6	1.1	4.3	1.1
	단시간 계약직	54	77.8	14.8	3.7	3.7	0.0	0.0
	기타	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
현 직 종 재 직 기 간	3년 미만	25	56.0	24.0	12.0	4.0	4.0	0.0
	3~5년 미만	91	74.7	15.4	7.7	0.0	1.1	1.1
	5~10년 미만	109	79.8	11.9	1.8	4.6	1.8	0.0
	10년 이상	105	77.1	20.0	0.0	0.0	0.0	2.9

- 대부분의 고용형태와 재직기간에서 재해나 질병이 심각하지 않아서, 인정을 못 받을 것 같아서가 매우 높은 비율을 차지하는 가운데 산재보험에 가입되어 있지 않아서, 신청 절차의 까다로움의 비율도 상대적으로 높게 관측됨.

## 5) 현 직장에서 업무 수행 중 스트레스

[그림 3-38] 업무 수행 중 스트레스 (N=900, %)



□ 동북권 지역의 소매업 노동자들의 1/2 이상이 업무 중 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났으며, 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조절할 수 없다, 업무수행 중에 받는 스트레스가 크다, 봉급/수입이 적다, 충분한 휴식시간이 주어지지 않는다 순으로 응답함.

- 직장 내 인간관계와 업무량 등 문제에 있어서 힘들 때 취한 행동 및 대응을 살펴보면 직장동료와 가족, 지인과의 상담이 매우 높게 나타나 사내 상담, 노동조합 등과 같은 공식적인 통로보다는 비공식적인 사적 통로를 통해 대응하고 있음이 확인됨.
- 동북권 소매업 노동자들은 충분한 휴식을 취하지 못하고 있는 것으로 확인되어 근로기준법상 휴게시간 기준 등 노동관련 법령의 체계적인 전달의 필요성을 시사함.
- 동북권 소매업 노동자들의 48.2%가 인사/근무평가가 불합리하다고 응답함에 따라 노사협의회나 단체협약 안전으로의 논의, 유관 기관의 교육, 노동조합 등의 지원이 필요한 지점이 관측됨.

□ 현장에서의 교대근무자의 부재, 인력충원의 부재로 동료교대 근무자가 휴가일 경우, 혼자 장시간 노동을 수행하는 경우도 발행하는 것으로 나타남.

"교대하는 근무자가 쉬는 날에는 이제 한 사람이 풀타임 (...) 오전 11시부터 밤 10시까지, 11시간..." (화장품소매업 종사자)

□ 휴게시간의 경우도 별도로 보장되지 못하는 상황임.

"쉬는 시간은 이제 혼자 알아서 (...) 한가하니까 낮에는 그냥 앉아있거나 해오 혼자 일할 때는 휴식시간이 안정적으로 보장되는 것은 아니에요" (화장품소매업 종사자)

&lt;표 3-80&gt; 종사산업별 스트레스 유형 (%)

구분	N	직장에 내 힘들 때가 들 는 것 알 고 해 주 는 사람 이 있음	우리 직장은 근무 평 가, 사 제도 공 정하 고 리 적 임	직장 내의 직무 역할 에 관 한 행 동지 침이 나 매 뉴얼 이 마 련되 었	무 행에 분 류 시 간/ 식 간 주 점 업 수 중 중 한 개 간 휴 시 이 어	나 의 근 로 를 과 다 하 고 하 려 하 는 때 보 다 급 수 는 절 대 적 이 아 니 다	무 행 에 는 트 스 크 름 이 없 다	나 의 무 과 로 인 식 을 스 스 조 절 하 고 있 다	직 장 사 정 이 안 안 하 고 불 확 실 하 다	나 는 이 아 상 한 시 간 을 추 구 하 고 있 다
전체	900	52.2	51.8	51.3	50.4	48.6	47.7	47.2	42.4	33.7
슈퍼마켓	132	47.7	54.5	46.2	53.8	49.2	49.2	58.3	47.7	43.9
기업형 슈퍼마켓	41	58.5	58.5	63.4	51.2	41.5	51.2	56.1	41.5	31.7
체인편의점	105	40.0	38.1	49.5	33.3	48.6	33.3	34.3	39.0	17.1
종합소매업소	22	81.8	31.8	45.5	45.5	31.8	45.5	50.0	54.5	18.2
의복	247	51.4	49.0	50.2	50.2	40.5	53.8	46.6	50.2	36.8
섬유/직물 /액세서리	53	45.3	47.2	39.6	56.6	60.4	41.5	43.4	43.4	26.4
의약품/ 의료용품	159	57.9	61.6	45.3	44.7	56.0	46.5	39.0	27.7	39.0
화장품/ 방향제	141	56.7	56.0	68.1	65.2	53.9	48.9	55.3	41.1	30.5

□ 산업별로 살펴보면, 체인편의점, 종합소매업소에서 근무평가/인사제도가 공정하지 않고, 종합소매업, 의복, 슈퍼마켓 사업장 노동자 순으로 직장 사정이 불안하여 미래가 불확실하다고 응답함.

- 직무와 역할에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있는 사업장은 화장품/방향제 68.1%, 기업형 슈퍼마켓 63.4%로 다소 높으나 섬유/직물/액세서리는 39.6%로 낮게 나타남

&lt;표 3-81&gt; 고용형태별/성별/회사규모별 스트레스 유형 (%)

구분	N	장서가들내힘때가들늘을아고해주사있음	우리장근평가, 사도공하합적임	장내나직와할에관행지이매일이마련됨	무행에분휴시/식간주집 업수중중한게간/휴시이어	나의든노과적고할때봉/입적함	무행에는트스름 업수중중받스레가	나의무과업케을스조할있음	장정불하미가확함 직사안여래불실	나는이아상간쫓며함 나일많항시에기일
전체	900	52.2	51.8	51.3	50.4	48.6	47.7	47.2	42.4	33.7
중 사 상 지 위	정규직	335	48.4	54.6	54.0	47.8	46.0	44.2	41.5	31.9
	무기계약직	163	54.0	55.8	47.2	47.9	43.6	47.9	53.4	49.1
	전일제계약직	231	63.6	50.6	50.6	61.9	56.3	52.8	51.9	37.2
	단시간계약직	159	43.4	44.7	51.6	43.4	49.7	50.3	47.8	18.2
	기타	12	33.3	33.3	41.7	33.3	25.0	8.3	25.0	8.3
성 별	남자	305	51.5	51.8	45.6	45.9	50.2	54.8	46.2	37.7
	여자	595	52.6	51.8	54.3	52.8	47.7	44.0	47.7	31.6
회 사 구 모	1~4명	649	51.5	50.2	48.7	50.5	46.1	46.7	46.8	35.0
	5~9명	178	54.5	55.1	55.1	50.0	60.1	51.1	46.6	27.5
	10명이상	72	54.2	58.3	66.7	51.4	43.1	48.6	52.8	37.5

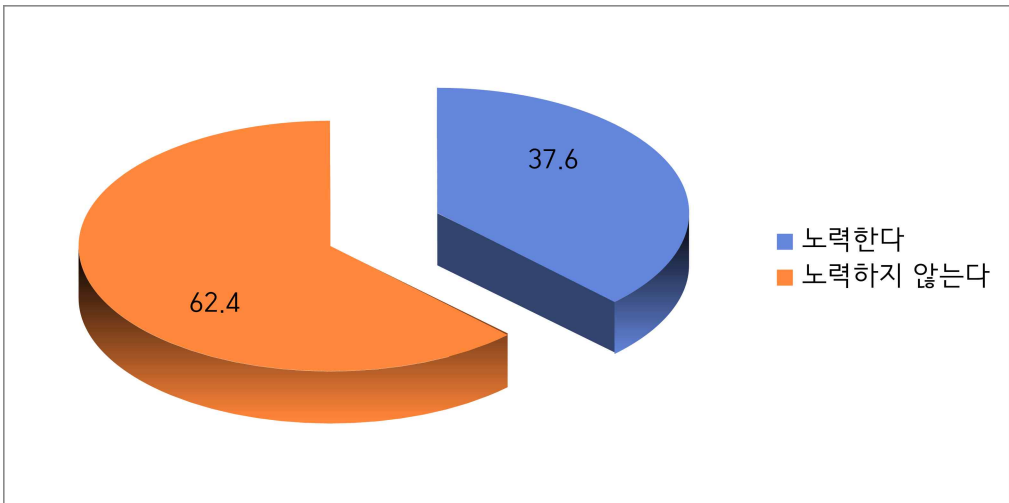
□ 고용형태별로 전일제 계약직 노동자는 모든 유형에서 다소 높은 비율을 보이며, 무기계약직은 '일이 많아 항상 쫓기며 일한다'가 49.1%로 매우 높게 나타남.

- 성별과 규모 면에서는 큰 차이를 보이지 않음.

## 6) 업무 스트레스 해소 노력 및 해소 방안

### (1) 스트레스 해소 노력

[그림 3-39] 스트레스 해소를 위한 노력 여부 (N=900, %)



□ 동북권 지역의 소매업 노동자들의 62.4%는 업무상 받은 스트레스 해소노력을 하지 않는 것으로 나타남.

- 규모가 있는 일부 사업장에서 스트레스 완화 프로그램, 전문상담가 고용, 고충처리위원회의 구성, 감정수당 제도의 도입 등 스트레스 완화 프로그램을 도입함.

&lt;표 3-82&gt; 지역별 스트레스 해소 노력 여부 (%)

구 분	N	노력하지 않음	노력함
전체	900	62.4	37.6
강북구	121	39.7	60.3
광진구	120	82.5	17.5
노원구	76	86.8	13.2
도봉구	108	63.9	36.1
동대문구	100	85.0	15.0
성동구	133	60.9	39.1
성북구	136	31.6	68.4
종랑구	106	67.0	33.0

□ 지역별로 스트레스 해소 노력에 차이가 나타남.

- 노원구 86.8%, 동대문구 85.0%, 광진구 82.5%로 순으로 업무상 발생한 스트레스 해소를 위한 노력을 하지 않는 것으로 나타남.
- 높은 비율로 성북구 68.4%, 강북구 60.3%는 해소를 위한 노력을 하고 있음이 관측됨.

&lt;표 3-83&gt; 종사산업별 스트레스 해소 노력 여부 (%)

구 분	N	노력하지 않음	노력함
전체	900	62.4	37.6
슈퍼마켓	132	71.2	28.8
기업형 슈퍼마켓	41	61.0	39.0
체인편의점	105	74.3	25.7
종합소매업소	22	63.6	36.4
의복	247	63.6	36.4
섬유/직물/액세서리	53	49.1	50.9
의약품/의료용품	159	56.6	43.4
화장품/방향제	141	55.3	44.7

□ 종사산업별로 살펴보면 섬유/직물/액세서리 사업장에서 다소 높으며, 체인편의점, 슈퍼마켓 사업장은 스트레스 해소 노력이 매우 낮게 나타남.

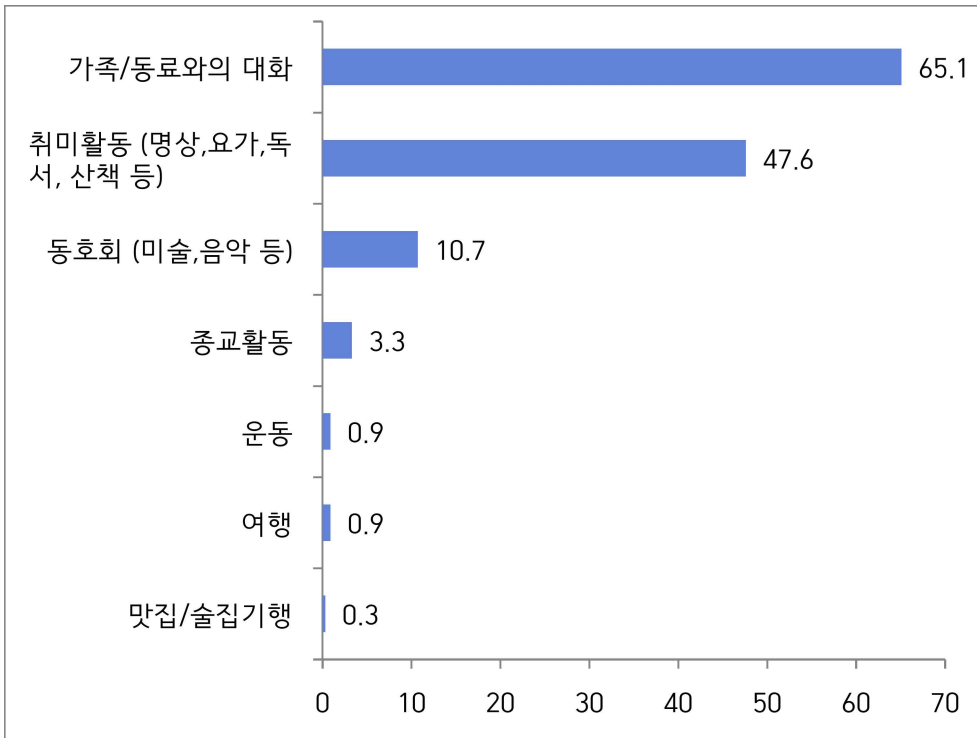
&lt;표 3-84&gt; 고용형태별/성별/월평균 가구 총소득별 스트레스 해소 노력 여부 (%)

구분		N	노력하지 않음	노력함
전체		900	62.4	37.6
고용형태	정규직	335	72.5	27.5
	무기계약직	163	61.3	38.7
	전일제 계약직	231	47.6	52.4
	단시간 계약직	159	61.6	38.4
	기타	12	91.7	8.3
성별	남자	305	64.3	35.7
	여자	595	61.5	38.5
월평균 가구 총소득	300만원 미만	57	43.9	56.1
	300~400만원 미만	92	62.0	38.0
	400~500만원 미만	216	63.4	36.6
	500~600만원 미만	272	70.6	29.4
	600~700만원 미만	167	61.1	38.9
	700만원 이상	92	48.9	51.1

- 고용형태별로는 전일제 계약직에서, 성별로는 남성이, 월평균 가구 총소득 300만원 미만 노동자와 700만원 이상 노동자에서 스트레스 해소의 노력 응답이 상대적으로 많음.

## (2) 스트레스 해소 방법

[그림 3-40] 스트레스 해소 방법 (N=338, %)



- 동북권 지역의 소매업 노동자의 업무상 스트레스 해소방법은 가족/동료와의 대화, 개인적 취미활동 순으로 높게 나타남.
- 노동자의 스트레스 해법으로서 직장 내에서의 방식은 일반적이지 않음/
  - 노동자를 위한 스트레스/어려움 해소의 상담창구 등이 부재한 상태에서 공식적인 통로보다는 비공식적인 (사적) 방법이 주된 해소법임.
  - 예컨대 감정노동자에 대한 사회적 관심도가 높아진 현 시점에서도 여전히 개별 당사자들이 스스로 해결해야 하는 현실은 견고하게 계속되고 있음.

&lt;표 3-85&gt; 지역별 업무 스트레스 해소 유형 (중복 응답, %)

구 분	N	가족/ 동료 대화	개인적 취미 활동	동호회	종교 활동	운동	여행	맛집/ 술집 기행
전체	338	65.1	47.6	10.7	3.3	.9	.9	.3
강북구	73	95.9	49.3	27.4	1.4	0.0	0.0	0.0
광진구	21	33.3	76.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
노원구	10	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
도봉구	39	87.2	69.2	17.9	0.0	0.0	0.0	0.0
동대문구	15	86.7	6.7	0.0	6.7	0.0	0.0	0.0
성동구	52	57.7	32.7	7.7	3.8	0.0	0.0	0.0
성북구	93	46.2	40.9	5.4	7.5	0.0	0.0	0.0
중랑구	35	40.0	71.4	0.0	0.0	8.6	8.6	2.9

## □ 지역별로 스트레스 해소 유형을 살펴보면

- 가족 또는 동료와의 대화는 강북구 95.9%, 노원구 90.0%, 도봉구 87.2% 순, 개인적인 취미(명상/요가/독서)활동은 광진구 76.2%, 중랑구 71.4%, 도봉구 69.2% 순으로 나타남
- 높은 비율로 도봉구, 강북구, 중랑구 노동자는 취미활동, 동호회 활동으로 스트레스 해소 노력을 하고 있음이 관측됨.

&lt;표 3-86&gt; 종사산업별 스트레스 해소 유형 (중복 응답, %)

구 분	N	가족/ 동료 대화	개인적 취미 활동	동호회	종교 활동	운동	여행	맛집/ 집행
전체	338	65.1	47.6	10.7	3.3	.9	.9	.3
슈퍼마켓	38	84.2	47.4	7.9	0.0	0.0	0.0	0.0
기업형 슈퍼마켓	16	56.3	43.8	31.3	0.0	6.3	0.0	0.0
체인편의점	27	70.4	37.0	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0
종합 소매업소	8	37.5	62.5	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
의복	90	65.6	52.2	6.7	1.1	1.1	3.3	0.0
섬유/직물/ 액세서리	27	63.0	51.9	18.5	18.5	0.0	0.0	0.0
의약품/ 의료용품	69	58.0	43.5	11.6	2.9	1.4	0.0	1.4
화장품/ 방향제	63	65.1	47.6	7.9	4.8	0.0	0.0	0.0

□ 종사산업별로 스트레스 해소 방법을 살펴보면, 사업장별로 차이는 크지 않음.

- 종합소매업 사업장 노동자는 개인적 취미활동, 동호회 활동으로, 섬유/직물/액세서리 사업장 노동자의 18.5%가 종교활동으로 스트레스를 해소하고 있는 것으로 나타남.

&lt;표 3-87&gt; 고용형태별/성별/월평균 가구 총소득별 스트레스 해소 유형 (중복 응답, %)

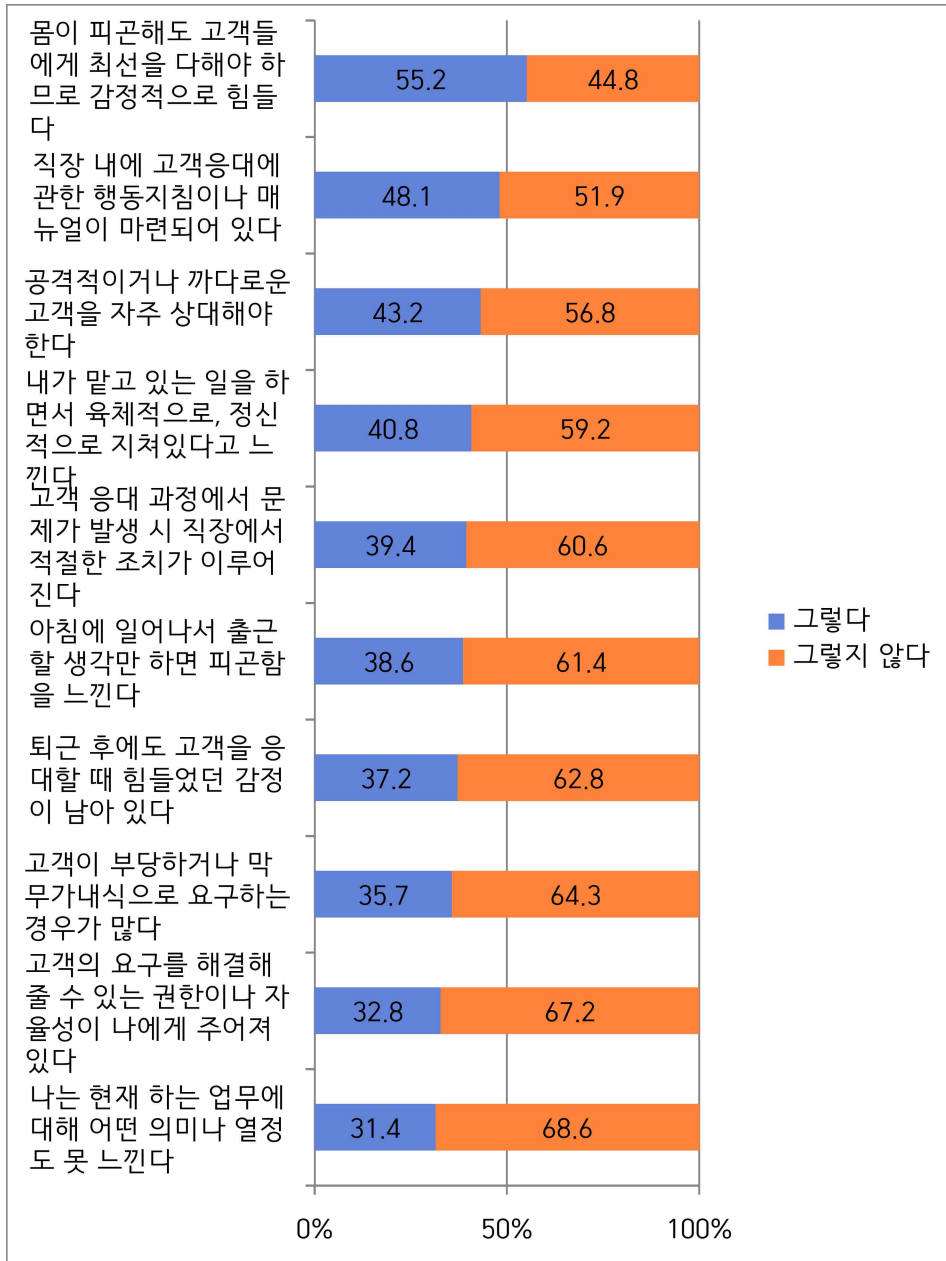
구 분		N	가족/ 동료 대화	개인 적 취 미 활동	동호 회	종교 활동	운동	여행	맛집/ 술집 기행
전체		338	65.1	47.6	10.7	3.3	.9	.9	.3
고 용 형 태	정규직	92	41.3	60.9	2.2	3.3	2.2	2.2	1.1
	무기계약직	63	79.4	52.4	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	전일제 계약직	121	64.5	38.8	13.2	6.6	.8	.8	0.0
	단시간 계약직	61	86.9	41.0	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	기타	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
성 별	남자	109	62.4	48.6	9.2	1.8	.9	.9	0.0
	여자	229	66.4	47.2	11.4	3.9	.9	.9	.4
월 평 균 가 구 총 소 득	300만원 미만	32	56.3	46.9	3.1	12.5	0.0	6.3	0.0
	3~400 미만	35	74.3	42.9	17.1	2.9	0.0	2.9	0.0
	4~500 미만	79	72.2	48.1	11.4	0.0	1.3	0.0	0.0
	5~600 미만	80	68.8	43.8	12.5	3.8	0.0	0.0	0.0
	6~700 미만	65	69.2	47.7	7.7	3.1	1.5	0.0	0.0
	700만원 이상	47	40.4	57.4	10.6	2.1	2.1	0.0	2.1

□ 스트레스 해소 노력 유형은 고용형태별로 다소 차이를 보이거나 성별과 월평균 가구 총소득별로는 차이가 관측되지 않음.

- 고용형태별로 정규직 60.9%, 무기계약직 52.4%는 개인적 취미활동, 동호회 활동으로 스트레스를 해소하고 있음.
- 월평균 가구 총소득 300만원 미만 노동자 12.5%가 종교활동으로 스트레스를 해소하고 있는 것으로 나타남

## 7) 현 직장에서 업무 수행 관련 어려움

[그림 3-41] 업무 수행 중 어려움 (N=900, %)



□ 동북권 소재 소매업 사업장 노동자들을 대상으로 현 직장에서 업무 수행과 관련하여 힘든 부분에 대하여 살펴본 결과, 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다는 응답이 가장 높게 나타남.

- 다음으로 공격적이거나 까다로운 고객을 자주 상대해야 한다 43.2%, 내가 맡고 있는 일을 하면서 육체적으로, 정신적으로 지쳐있다고 느낀다 40.8로 나타나, 동북권 지역 소매업에 종사하는 대부분의 노동자들이 감정적으로 매우 힘들어하고 있음이 관측됨.
- 자율성에 있어서 67.2%가 없다고 응답하였으며, 대다수의 판매직 노동자는 철저하게 행동 방식을 통제받고 일치된 서비스 품질과 자세를 요구받고 있음을 나타내며 판매직 노동자들에게 편안함과 재량권을 인정해 주는 것이 필요함.
- 나는 현재 하는 업무에 대해 어떤 의미나 열정도 못 느낀다 31.4%, 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다 32.8%로 상대적으로 낮으나 관심이 필요한 항목임.

□ 면접조사에 따르면, 작업환경적 요소들보다는 대면업무상 고객으로부터 받는 고충이 매우 큰 것으로 나타남. 특히 해결해 줄 수 있는 권한이나 능력 밖의 요구를 고객이 하는 경우 감정적으로 어려운 상황에 처하게 됨.

"저는 환경 이런 것보다 사람 때문에 너무 힘들어요 진짜 그거 하나 스트레스예요 욕하는 사람들도 있고 어떻게 말하느냐에 따라서 받아들이는 게 다르잖아요 사람 이 듣는 게 같은 말이어도 좀 이상한 사람들이 진짜 많아요 시비조로 말을 하고 (...) 계속 쏘아붙이시는 거예요 그래서 죄송하다 이렇게 얘기를 했어요 그랬더니 근데 '왜 그렇게 말투가 불만 있냐' 그거를 20분 동안 욕을 계속하시는 거예요 소리를 지르면서... 또 같은 말 계속하는 사람들 그리고 또 물건을 던지는 사람도 있고 바닥에 던져서 이렇게 발로 차가지고 오는 사람도 있고 (...) 그 순간은 기분이 너무 나빠서 하루 동안 기분이 안 좋아요" (화장품소매업 종사자)

"간혹 가다 블랙 고객들 있잖아요 말도 안 되는 주장하고 막 다 먹고 이상하다고 와 갖고 막 그런 사람 상대하기가 좀 힘들죠" (종합소매업 종사자)

"저희가 처리할 수 있는 기본 선이라는 게 있는데, 그거를 넘어서 오시는 분들도 많으시단 말이에요 (...) 정말 말도 안 되게 이거는 정말 우리가 책임질 수 없는 부분을 가지고 와서, 이렇게 컴플레인을 하시는 분들도 많고 그래요 저는 그래도 최대한 맞춰줘야 된다고 생각을 해서 감정적으로..." (의류소매업 종사자)

&lt;표 3-88&gt; 종사산업별 업무 수행 관련 어려움 (%)

구분	N	몸이 고되고 고객들을 대하는 것이 힘들다	직내 고객에 대한 응접이나 뉴이런어다	장에 고되고 한층 더 나은 서비스를 제공하기가 어렵다	경이거나 다른 고객과 상해한다	내 고는 일을 하면서 체력으로 신적로 지치고 있다	고객 대접에 문제가 발생하여 적절한 처치가 어렵다	고객 대접에 문제가 발생하여 적절한 처치가 어렵다	아침이나 출근할 때 피곤하다	퇴근 후 고객 응접할 때 힘들었다	근에 고되고 고객들을 대할 때 정답이 없다	고객 부하나 마감으로 요구하는 경우가 많다	고객 요구를 해결할 수 있는 권한이 없다	현재는 무대어의 나열도 없다
전체	900	55.2	48.1	43.2	40.8	39.4	38.6	37.2	35.7	32.8	31.4	30.3	30.3	30.3
슈퍼마켓	132	55.3	43.2	34.8	48.5	32.6	40.2	30.3	30.3	30.3	30.3	30.3	30.3	30.3
기업형 슈퍼마켓	41	34.1	58.5	31.7	43.9	51.2	43.9	36.6	36.6	34.1	24.4	34.1	24.4	24.4
체인점	105	50.5	58.1	44.8	33.3	36.2	37.1	26.7	31.4	21.9	43.8	31.4	21.9	43.8
종합소매업소	22	68.2	59.1	36.4	36.4	36.4	50.0	45.5	22.7	27.3	9.1	22.7	27.3	9.1
의복	247	62.8	47.4	48.6	44.1	42.1	42.1	46.6	40.9	36.0	31.2	40.9	36.0	31.2
섬유/직물/액세서리	53	54.7	43.4	52.8	49.1	35.8	43.4	41.5	52.8	24.5	28.3	52.8	24.5	28.3
의약품/의료용품	159	42.8	38.4	37.1	27.7	35.8	25.2	30.8	26.4	33.3	31.4	26.4	33.3	31.4
화장품/방향제	141	63.8	54.6	48.2	44.7	46.1	41.8	39.7	40.4	40.4	30.5	40.4	40.4	30.5

□ 종사산업별로 의복, 화장품/방향제, 섬유/직물/액세서리 사업장의 노동자는 여러 유형에서 높은 비율로 관찰됨.

- 판매직 노동자는 서 있는 시간이 절대적으로 많은 직업이고, 제때 밥을 못 먹거나 화장실을 못 가는 일도 상당함. 신체적으로 무리가 가는 노동문제를 개선하는 등의 사업장 차원의 조치가 필요함.

&lt;표 3-89&gt; 고용형태별/성별/회사규모별 업무 수행 관련 어려움 (%)

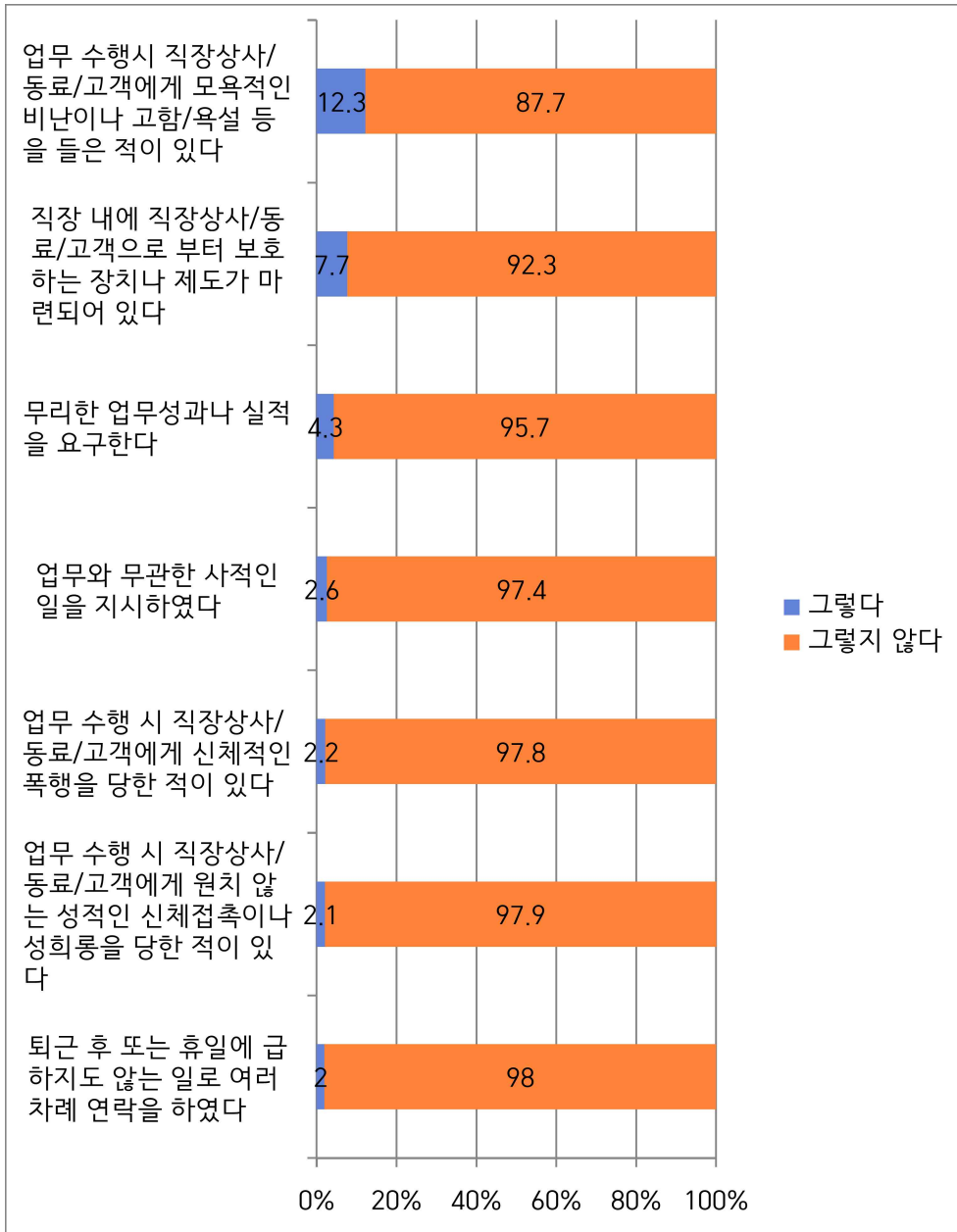
구분	N	몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다	직내 고객대관행지이매얼마되어 있다	경이어나다운객자상해한다	내가고는을면육적로,신은지있고끼는다	고객대정서제발시장서절조가루어진다	아침이나출할각하피함느는다	퇴후도객을할힘있감아아다	근에고을대때들던정남있다	고객부하나무내으로하경가다	고객의구해해수한나을이주저다	는재는무대어의나정못끼는다
전체	900	55.2	48.1	43.2	40.8	39.4	38.6	37.2	35.7	32.8	31.4	
고용형태	정규직	335	53.4	49.3	27.5	37.0	40.9	36.1	37.9	23.0	33.7	25.4
	무기계약직	163	60.7	38.7	47.2	42.3	33.1	26.4	38.0	40.5	36.8	22.7
	전일제계약직	231	58.9	47.6	55.4	49.8	41.1	51.9	41.6	48.1	31.2	44.6
	단시간계약직	159	47.2	55.3	56.6	34.0	40.9	37.1	28.3	40.9	30.8	32.7
	기타	12	66.7	58.3	16.7	41.7	33.3	33.3	41.7	16.7	8.3	50.0
성별	남자	305	49.2	44.3	37.7	35.7	38.0	33.1	33.8	32.8	35.7	30.2
	여자	595	58.3	50.1	46.1	43.4	40.2	41.3	39.0	37.1	31.3	32.1
회사규모	1~4명	649	57.8	46.7	44.4	43.0	38.1	38.8	40.1	36.8	33.4	32.0
	5~9명	178	44.4	52.2	44.4	36.5	42.7	41.6	33.1	33.7	31.5	31.5
	10명~	72	59.7	51.4	29.2	31.9	44.4	29.2	22.2	30.6	30.6	25.0

□ 고용형태, 성별, 규모별로 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다고 응답한 비율이 가장 높게 나타남.

- 판매직 노동과정의 특성과 관련하여 노동자의 건강을 지킬 수 있는 적극적인 조치가 필요함을 시사함.

## 8) 현 직장에서 직장 내 괴롭힘 경험

[그림 3-42] 직장 내 괴롭힘 경험 (N=900, %)



□ 현 직장에서 직장 내 괴롭힘 관련 경험률이 심각한 수준으로 높은 상황은 아니나 직장상사/동료/고객으로부터의 정신적/육체적 고통의 경험은 관측됨.

- 동북권 소매업 노동자들은 부정적인 사건들도 많이 경험하고, 고객응대 과정에서 감정부조화를 많이 겪는 것으로 나타남.
- 동북권 지역의 소매업 사업장은 직장상사/동료/고객의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있지 않은 것(92.3%)으로 조사됨.

□ 면접조사에 따르면, 대기업 직영 또는 가맹점의 경우 본사로부터 직장상사/동료/고객으로부터 보호받을 수 있도록 하는 교육/자료를 받거나 매뉴얼도 있으나, 실제 현장에서 문제 발생 시 제대로 이뤄지지 못해 고객 중심적인 대응이 이뤄지거나, 그러한 상황에서 스스로 방어할 수 있는 행동을 취하기 어려운 실정임.

*"(녹음) 할 새가 없죠 (...) (점장님은) 그래도 좋게 해줘라 하는데.. 계속 말이 안 통하고 심한 소란 피울 경우에 '경찰 불러라 해요' (화장품소매업 종사자)*

*"자기한테 눈총을 줬다, 말투가 거칠다 막 이렇게 막 시비를 거는 사람도 있고 그래도 그냥 친절하게 하죠 무조건 더러워서 피한다. 같이 거칠게는 안 해요 아직까지는 우리나라가 손님이 왕이다. 유통에서는 우리가 을이기 때문에. 회사의 방침도 그래요 서비스업이니까. 문서가 있어요 '컴플레인 대응법' 해서 (...) '친절하게 해라, '분쟁 없게 해라, '점장한테 얘기하라' 이런거죠 (...) 회사에서 나서 주지도 않았어요 내가 처리하고 내가 알아서 해요" (종합소매업 종사자)*

□ 또한 직장내 상사와 동료에게서 비난, 욕설, 왕따 등도 이뤄지며, 판매 실적을 강요하기도 함.

*"같은 말도 좀 좋게 하면 괜찮은데, 막 딱딱거리고 막 거칠게 말하는 언니들도 있고 (...) 또 자기가 싫어하는 사람이 있어요 그러면 그 사람을 대리, 과장한테 비난을 하는 거야 (...) 그럼 이 사람 얘기만 듣고 약간 딱 왕따 시키는 거예요 대놓고 그만 두라는 얘기 빼놓고 다 하니까 그만 두는 거예요" (종합소매업 종사자)*

*"근무에서 매출을 강요를 하는 거예요, 이만큼의 매출을 맞춰야 되는. '못 맞추면 안 된다'라는 식으로 얘기를 해요 그게 너무 부담돼서 그냥 그만 두고.." (종합소매업 종사자)*

&lt;표 3-90&gt; 종사산업별 직장내 괴롭힘 경험률 (%)

구분	N	업무수행시 직장상사/ 동료에게 모욕적인 비난이나 고욕을 당했는지 있음	직장내 상사/ 동료의 폭력 행위로 부하 보호 장치가 마련 되었 는지	무리한 업무 과중 부담 구함	업무와 관련 없는 개인 적 문제 지시	업무수행 시 직장 상사/ 동료 에게 신체 적 폭 행 이 있 었 는지	업무수행 시 직장 상사/ 동료 에게 성 적 적 행 위 가 있 었 는지	업무수행 시 직장 상사/ 동료 에게 성 적 적 행 위 가 있 었 는지	후 휴 급 도 일 려 하 지 않 는 여 려 함 이 있 는지
전체	900	12.3	7.7	4.3	2.6	2.2	2.1	2.0	
슈퍼마켓	132	5.3	2.3	1.5	2.3	.8	0.0	.8	
기업형 슈퍼마켓	41	2.4	14.6	0.0	0.0	0.0	0.0	2.4	
체인 편의점	105	28.6	10.5	1.0	1.0	3.8	1.9	1.0	
종합 소매업소	22	13.6	13.6	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	
의복	247	14.2	7.7	8.1	3.2	3.6	3.2	3.6	
섬유/직물 /액세서리	53	13.2	1.9	9.4	1.9	1.9	3.8	1.9	
의약품/ 의료용품	159	8.2	6.3	3.1	3.8	1.3	3.1	1.3	
화장품/ 방향제	141	10.6	11.3	4.3	2.1	2.1	1.4	2.1	

□ 종사산업별로 직장 내 괴롭힘 경험을 살펴보면, 의복, 섬유/직물/액세서리, 의약품/의료용품, 화장품/방향제, 체인편의점에서 다소 더 많이 관측됨.

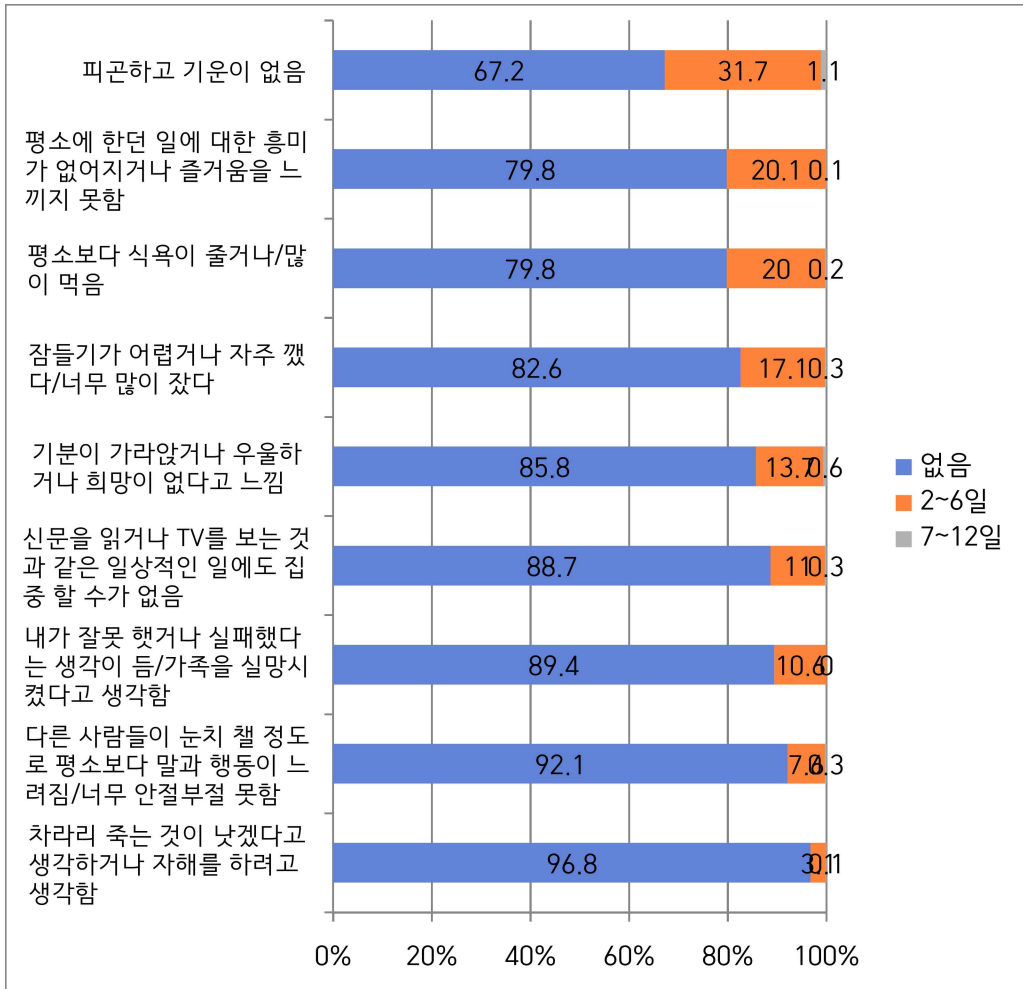
&lt;표 3-91&gt; 고용형태별/성별/연령별/회사규모별 직장내 괴롭힘 유형 (%)

구분	N	업무수행시직장상사/동료/고객에게모욕적인비난이나고함,등은있음	직장내직장상사/동료/고객의폭력부호칭등으로치욕감등을느끼는경우가있음	무리한수요를부여하거나과도한업무량지시	업무와무관한일(개인적부담, 등)을지시함	업무수행시직장상사/동료/고객에게폭력적인행위를함	업무수행시직장상사/동료/고객의인신안전을위협하는행위를함	후퇴또는퇴직을요청하는등,또는퇴직을강요하는등,또는퇴직을강요하는등,또는퇴직을강요하는등
전체	900	12.3	7.7	4.3	2.6	2.2	2.1	2.0
고용형태	정규직	335	13.7	11.9	5.4	2.7	2.7	2.4
	무기계약직	163	4.9	4.3	3.7	2.5	2.6	3.1
	전일제계약직	231	9.5	4.8	3.9	3.5	2.2	3.5
	단시간계약직	159	20.8	6.9	3.8	1.3	3.1	1.9
	기타	12	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
성별	남자	305	9.8	4.3	3.6	2.0	2.0	2.6
	여자	595	13.6	9.4	4.7	2.9	2.4	1.8
연령	20대	165	16.4	8.5	3.0	2.4	3.0	2.4
	30대	155	7.7	7.1	3.2	1.3	2.6	2.6
	40대	212	9.9	6.1	3.3	1.9	1.4	2.9
	50대	263	14.8	9.9	7.2	4.9	2.3	3.4
	60대 이상	105	11.4	4.8	2.9	0.0	1.9	2.9
회사규모	1~4명	649	12.2	6.5	5.2	3.2	2.6	2.9
	5~9명	178	14.6	9.0	1.7	1.1	2.6	0.0
	10명~	72	6.9	15.3	2.8	0.0	2.8	0.0

□ 고용형태별로 단시간-계약직, 성별로는 여성이 다소 높게 응답했으며, 연령이 낮은 20대가 16.4%로 가장 많은 모욕적 언사를 경험한 것으로 나타남.

## 9) 지난 2주 내, 신체적/정신적 어려움 경험

[그림 3-43] 지난 2주 내, 신체적/정신적 어려움 경험 (N=900, %)

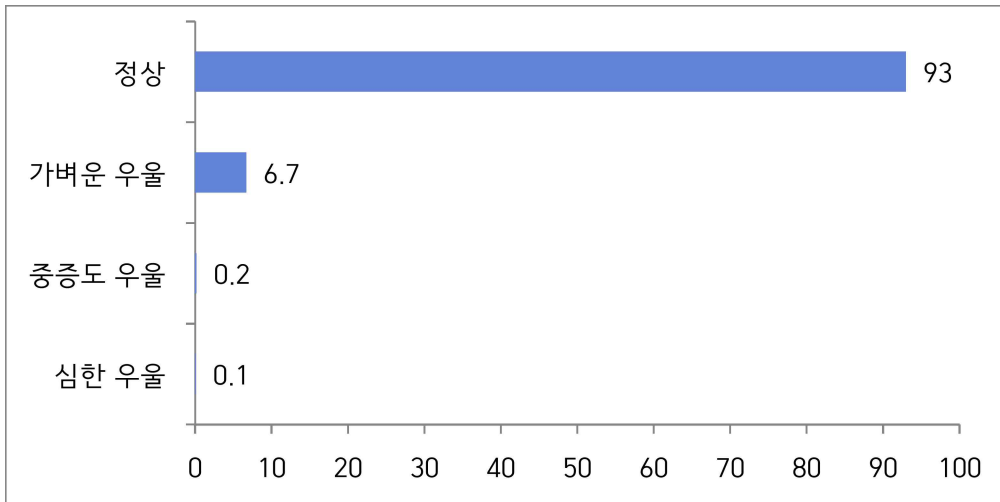


□ 현재 동북권 소재 소매업 사업장의 노동자는 직무소진, 이른바 번아웃 수준이 심각하지는 않으나 관심을 기울여야 하는 항목도 나타남.

- 지난 2주 동안, 본인에게 정신적 육체적으로 자주 일어난 일을 유형별로 살펴보면, 피곤하고 기운이 없다, 평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다, 평소보다 식욕이 줄거나, 희망이 없다고 느꼈다 순으로 응답됨.

- 세부적으로는 전일제 계약직 노동자와 결혼상태 기준, 이혼/사별 상황의 노동자가 특히 높은 비율로 번아웃 상황에 놓여진 것으로 나타남.

[그림 3-44] 우울증 자가 진단 (N=900, %)



- 위 [그림 3-43] 9개의 문항의 경험에 대해, 없음=0, 2~6일=1, 7-12일=2, 거의매일=3 (거의 매일 응답자 없음)으로 점수를 부여하여, 개인별로 9개 항목의 값을 모두 합쳐(전혀 문제없음 0점 ~ 매우 심각함 27점) 현재의 우울증세 수준을 수치화 하였음(우울증 선별도구, PHQ-9: Patient Health Questionnaire-9).

- 정상, 가벼운 우울증, 중증도 우울증, 심한 우울의 구분은 아래 기준에 따라 분류한 것임.
- 0-4 : 우울증 아님(정상) / 5-9 : 가벼운 우울증 / 10-19 : 중간 정도 우울증 / 20-27 : 심한 우울증

- 동북권 지역의 소매업 노동자 중 본인 스스로 가벼운 우울증으로 판단하고 있는 경우가 6.7%, 중증도 0.2%, 심한 우울증 0.1%로 나타남.

&lt;표 3-92&gt; 지역별/종사산업별/고용형태별/연령별/결혼여부별 “우울증 자가 진단” (%)

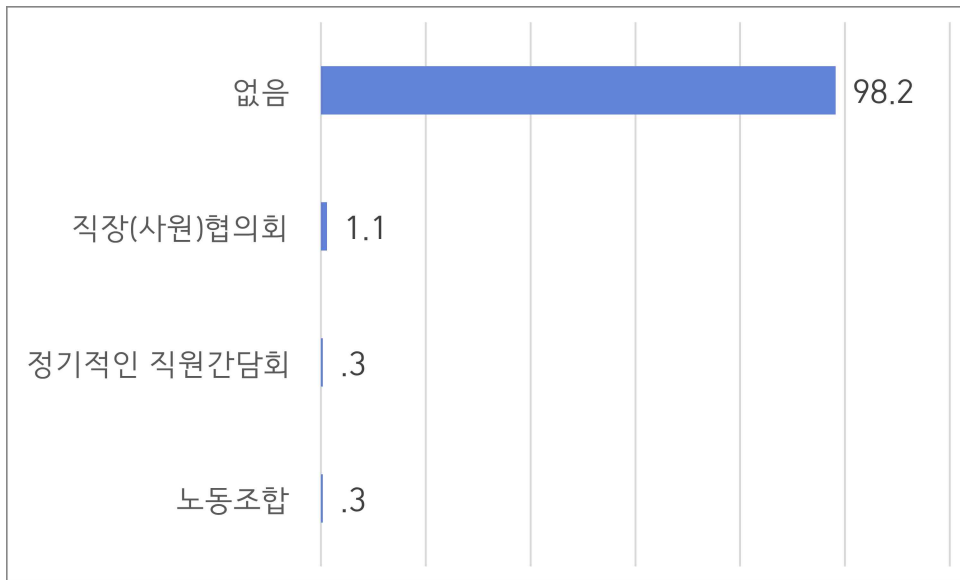
구 분		N	정상	가벼운 우울	중증도 우울	심한 우울
전체		900	93.0	6.7	.2	.1
지 역	강북구	121	99.2	0.0	0.0	.8
	광진구	120	98.3	1.7	0.0	0.0
	노원구	76	100.0	0.0	0.0	0.0
	도봉구	108	99.1	.9	0.0	0.0
	동대문구	100	95.0	5.0	0.0	0.0
	성동구	133	77.4	21.1	1.5	0.0
	성북구	136	97.1	2.9	0.0	0.0
	종랑구	106	81.1	18.9	0.0	0.0
종 사 산 업 별	슈퍼마켓	132	91.7	8.3	0.0	0.0
	기업형 슈퍼마켓	41	87.8	12.2	0.0	0.0
	체인편의점	105	85.7	14.3	0.0	0.0
	종합소매업소	22	90.9	9.1	0.0	0.0
	의복	247	93.9	5.3	.4	.4
	섬유/직물/액세서리	53	96.2	3.8	0.0	0.0
	의약품/의료용품 화장품/방향제	159 141	96.2 95.0	3.1 5.0	.6 0.0	0.0 0.0
고 용 형 태	정규직	335	95.2	4.8	0.0	0.0
	무기계약직	163	97.5	2.5	0.0	0.0
	전일제 계약직	231	87.0	11.7	.9	.4
	단시간 계약직	159	92.5	7.5	0.0	0.0
	기타	12	91.7	8.3	0.0	0.0
연 령	20대	165	93.3	6.7	0.0	0.0
	30대	155	92.3	7.1	.6	0.0
	40대	212	95.3	4.2	0.0	.5
	50대	263	91.6	8.0	.4	0.0
	60대 이상	105	92.4	7.6	0.0	0.0
결 혼 여 부	기혼	588	93.9	5.8	.2	.2
	미혼/비혼	295	92.2	7.5	.3	0.0
	이혼/사별/기타	17	76.5	23.5	0.0	0.0

- 우울증 자가 진단을 살펴보면 종사산업별로는 체인편의점, 기업형 슈퍼마켓 순으로, 고용형태에서는 전일제 계약직 노동자에서 높게 나타남. 결혼상태 기준으로는 이혼/사별 응답자에서 높게 나타남(통계적 유의성 부여는 어려움).

## 5. 조직내 소통과 이해대변단체

### 1) 노사간 소통조직

[그림 3-45] 노사간 소통조직 (N=900, %)



□ 노사간 소통조직 없음 98.2%, 직장협의회 1.1%, 정기적인 직원간담회 0.3%, 노동조합 0.3%로 조사됨.

- 근로자의 노동3권 보장을 위한 노동조합의 부존재 등, 현안의 문제는 심각해 보임.

&lt;표 3-93&gt; 지역별 노시간 소통조직 (%)

구 분	N	없음	직장 (사원)협 의회	정기적인 직원간담 회	노동조합
전체	900	98.2	1.1	.3	.3
강북구	121	97.5	0.0	0.0	2.5
광진구	120	100.0	0.0	0.0	0.0
노원구	76	94.7	5.3	0.0	0.0
도봉구	108	100.0	0.0	0.0	0.0
동대문구	100	100.0	0.0	0.0	0.0
성동구	133	95.5	4.5	0.0	0.0
성북구	136	100.0	0.0	0.0	0.0
중랑구	106	97.2	0.0	2.8	0.0

□ 강북구의 노동조합 조직률은 2.5%로 조사되고 있으며, 기타 구는 전혀 노동조합이 존재하지 않으며(0%), 직장협의회가 존재한 구는 노원구(5.3%), 성동구 4.5%. 정기적인 직원간담회는 중랑구 2.8%로 조사됨.

□ 동북권 8구 중 강북구(2.5%)를 제외한 모든 구에서 종사근로자의 노동조합 조직률은 0%임.

- 직장협의회(노사협의회)의 경우 노원구와 성동구에서 평균 5%로 가장 높은 비율을 차지하고 있고, 기타 구의 경우는 0%임이 시사하는 바는 위의 두 구에서는 사업 또는 사업장에 종사하는 근로자 수가 30인 이상인 업종이 어느 정도 존재할 것으로 판단됨.

- 법으로 강제되지 않은 정기적인 직원간담회의 경우 중랑구의 경우만 미미한 수준(2.8%)이고, 기타 나머지 구는 0%의 의미는 종합소매업, 의복 소매업, 의약품, 화장품 소매업 등에서는 노시간 소통채널은 거의 없는 것으로 판단됨.

&lt;표 3-94&gt; 종사산업별 노사간 소통조직 (%)

구 분	N	없음	직장 (사원)협 의회	정기적인 직원간담 회	노동조합
전체	900	98.2	1.1	.3	.3
슈퍼마켓	132	100.0	0.0	0.0	0.0
기업형 슈퍼마켓	41	85.4	7.3	2.4	4.9
체인편의점	105	99.0	1.0	0.0	0.0
종합소매업소	22	81.8	18.2	0.0	0.0
의복	247	98.4	.8	.8	0.0
섬유/직물/액세서리	53	98.1	0.0	0.0	1.9
의약품/의료용품	159	100.0	0.0	0.0	0.0
화장품/방향제	141	100.0	0.0	0.0	0.0

□ 슈퍼마켓은 노동조합 조직률이 0%이며, 기업형 슈퍼마켓 4.9%, 의복, 섬유/직물/액세서리 1.9%의 노동조합 조직률을 보이고 있음.

- 근로자의 노동3권 보장을 위한 노동조합의 조직률은 기업형 슈퍼마켓의 경우 4.9%로 가장 높고, 슈퍼마켓, 그 외 종합 소매업소, 의복, 의약품/의료용품 판매업, 화장품/방향제 종사근로자의 조직률은 0%임.
- 정기적인 직원간담회 항목은 노동조합이 없거나, 노사협의회가 설립되어 있지 않은 사업 또는 사업장의 경우 노사간 대화채널을 묻는 항목이었으나 거의 모든 종사산업에서 0%에 수렴하는 비율을 보임으로써, 노와 사의 협의채널은 거의 없는 것으로 보여짐.

&lt;표 3-95&gt; 고용형태별 노사간 소통조직 (%)

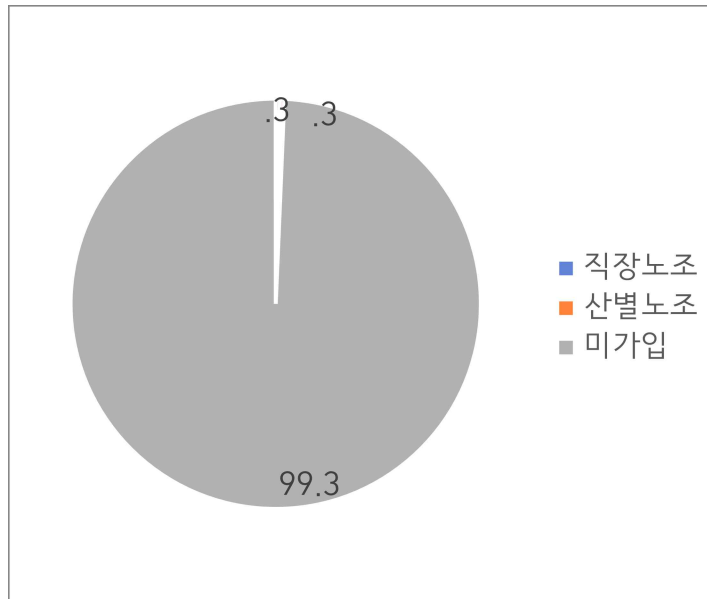
구분	N	없음	직장 (사원)협 의회	정기적인 직원간담 회	노동조합
전체	900	98.2	1.1	.3	.3
정규직	335	98.8	0.0	.9	.3
무기계약직	163	99.4	.6	0.0	0.0
전일제 계약직	231	97.0	2.6	0.0	.4
단시간 계약직	159	97.5	1.9	0.0	.6
기타	12	100.0	0.0	0.0	0.0

□ 정규직의 노동조합 조직률은 0.4%, 무기계약직 0%, 전일제 계약직 0.4%, 단시간 계약직 0.6%의 조직률을 보이고 있음.

- 정규직, 비정규직을 불문하고 노동조합 조직률은 거의 0%에 수렴함.

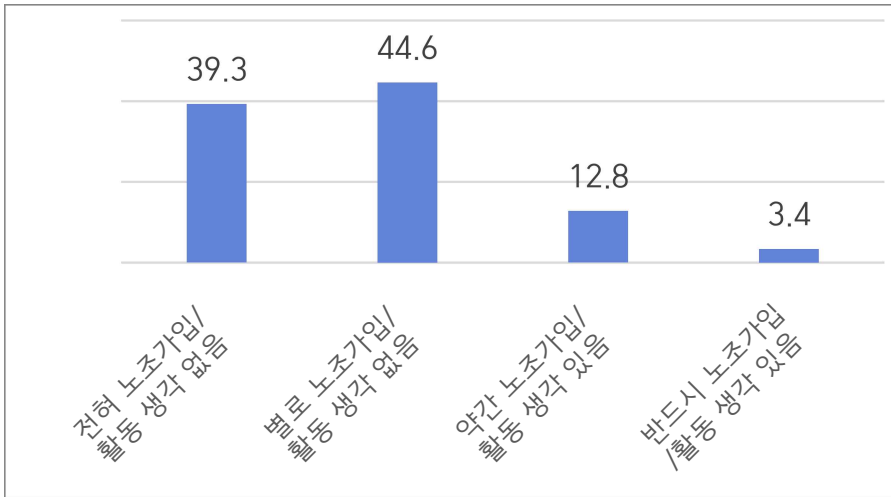
## 2) 노동조합에 대한 인식

[그림 3-46] 노동조합 가입 여부 (N=900, %)



□ 기업별 노조, 초기업별 노조 공히 가입률은 0.3%이며, 미가입이 압도적 다수인 99.3%를 보임.

[그림 3-47] 향후 노동조합 가입/노조활동 여부 (미가입자 대상, N=894, %)



□ 단결권 향유 여부에 관해서 16.1%가 긍정적인 응답을 하고 있음.

&lt;표 3-96&gt; 지역별 향후 노동조합 가입/노조활동 여부 (미가입자 대상, %)

구 분	N	전혀 노조 가입/ 활동 생각 없음	별로 노조 가입/ 활동 생각 없음	약간 노조 가입/ 활동 생각 있음	반드 시 노조 가입/ 활동 생각 있음	노조 가입/ 활동 생각 없음	노조 가입/ 활동 생각 있음
전체	894	39.3	44.6	12.8	3.4	83.9	16.2
강북구	118	16.1	70.3	13.6	0.0	86.4	13.6
광진구	120	54.2	16.7	17.5	11.7	70.9	29.2
노원구	75	38.7	56.0	5.3	0.0	94.7	5.3
도봉구	108	30.6	54.6	10.2	4.6	85.2	14.8
동대문구	100	47.0	47.0	6.0	0.0	94.0	6.0
성동구	132	20.5	73.5	6.1	0.0	94.0	6.1
성북구	136	53.7	31.6	11.8	2.9	85.3	14.7
중랑구	105	55.2	7.6	30.5	6.7	62.8	37.2

□ 단결권 향유 여부에 관해서 강북구 16.2%, 광진구 13.6%, 광진구 29.2%, 노원구 5.3%, 도봉구 14.8%, 동대문구 6.0%, 성동구 6.1%, 성북구 14.7%, 중랑구 37.2%로 조사됨.

□ 중랑구(37.2%)와 광진구(29.2%)의 높은 긍정적 인식은 동대문구(6.0%)와 성동구(6.1%)와는 차이를 보임.

- 이는 중랑구와 광진구에 소재하는 슈퍼마켓, 기업형 슈퍼마켓 사업장이 타구에 비해 많고 동대문구와 성동구의 섬유/직물/액세서리, 체인편의점 등의 사업장 응답이 반영된 결과로 사료됨.

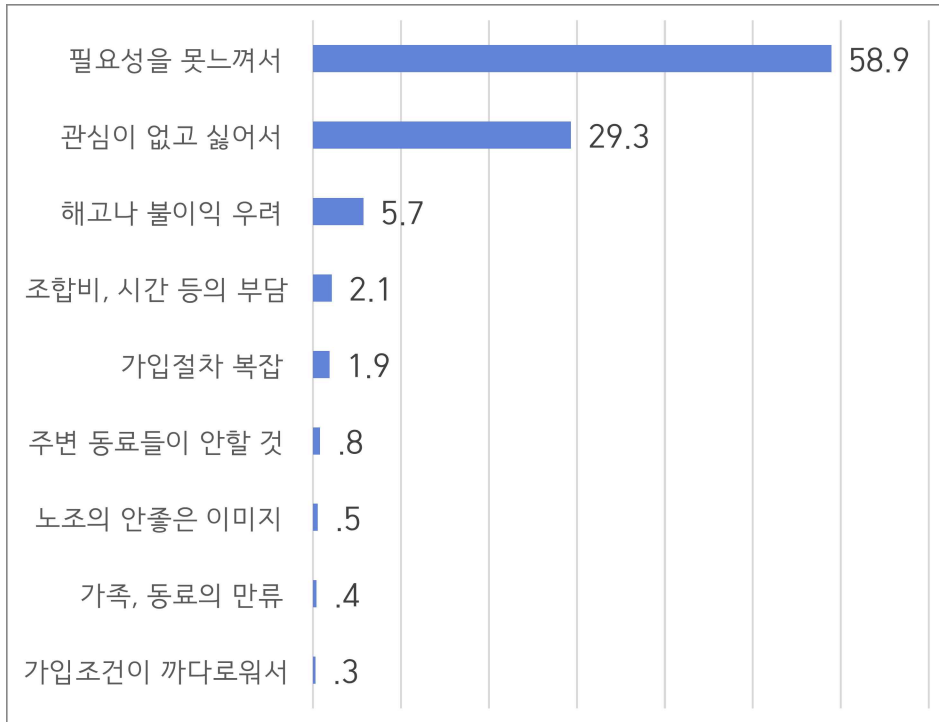
<표 3-97> 종사산업별/고용형태별 향후 노동조합 가입/노조활동 여부 (미가입자 대상, %)

구 분		N	전혀 노조 가입/ 활동 생각 없음	별로 노조 가입/ 활동 생각 없음	약간 노조 가입/ 활동 생각 있음	반드 시 노조 가입/ 활동 생각 있음	노조 가입/ 활동 생각 없음	노조 가입/ 활동 생각 있음
전체		894	39.3	44.6	12.8	3.4	83.9	16.2
종사 산업	슈퍼마켓	131	31.3	42.7	15.3	10.7	74.0	26.0
	기업형 슈퍼마켓	39	41.0	35.9	23.1	0.0	76.9	23.1
	체인편의점	105	54.3	38.1	1.0	6.7	92.4	7.7
	종합소매업소	22	22.7	54.5	18.2	4.5	77.2	22.7
	의복	246	39.4	45.5	14.6	.4	84.9	15.0
	섬유/직물/액세 서리	52	55.8	38.5	5.8	0.0	94.3	5.8
	의약품/의료용품	158	39.9	49.4	9.5	1.3	89.3	10.8
	화장품/방향제	141	30.5	47.5	18.4	3.5	78.0	21.9
고용 형태	정규직	332	42.5	40.4	13.0	4.2	82.9	17.2
	무기계약직	163	35.6	42.9	17.8	3.7	78.5	21.5
	전일제 계약직	229	29.7	57.2	12.2	.9	86.9	13.1
	단시간 계약직	158	49.4	38.0	7.6	5.1	87.4	12.7
	기타	12	50.0	33.3	16.7	0.0	83.3	16.7

□ 단결권 향유 여부에 관해서 슈퍼마켓 26.0, 기업형 슈퍼마켓 23.1%, 체인편의점 7.7%, 종합소매업소 22.7%, 의복 15.0%, 섬유/직물/액세서리 5.8%, 의약품, 의료용품 및 기구 10.8%, 화장품 및 방향제 21.9%를 보임

□ 고용형태별 향후 노동조합 활동 향유권 여부에 관해서, 정규직의 17.2%, 무기계약직 21.5%, 전일제 계약직 13.1%, 단시간 계약직 12.7%로 조사됨.

[그림 3-48] 향후 노동조합 미가입/활동 이유 (현 노조 미가입자 중 지속적 미가입/활동 고려 응답자, N=750, %)



□ 노동조합 미가입 이유로 '노조 필요성을 못 느껴서'와 '노조에 관심이 없고 싫어서'가 가장 많은 응답으로 나타남.

- 노조 필요성을 못 느껴서, 노조에 관심이 없고 싫어, 노조의 대외적 이미지가 안 좋아서 세 항목을 합산하면 88.7%임.
- 노조가 포괄할 직접적인 이해 당사자인 근로자들에게서조차 부정적 인식이 압도적임.

&lt;표 3-98&gt; 지역별 향후 노동조합 미가입/활동 이유 (%)

구 분	N	노조 필요성을 못 느껴서	노조에 관심이 없고 싫어서	해고되거나 불이익을 받을 것 같아서	조합비와 시간 등, 부담이 될 것 같아서	가입방법이나 절차가 복잡할 것 같아서	주변 동료들이 같이 하지 않을 것 같아서	노조의 대외적 이미지가 안 좋아서	가족/동료 등 주위의 만류로	가입조건이 까다로워서
전체	750	58.9	29.3	5.7	2.1	1.9	.8	.5	.4	.3
강북구	102	60.8	27.5	10.8	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
광진구	85	75.3	16.5	1.2	0.0	4.7	0.0	0.0	2.4	0.0
노원구	71	53.5	39.4	5.6	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0
도봉구	92	75.0	13.0	8.7	2.2	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0
동대문구	94	58.5	33.0	6.4	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
성동구	124	48.4	47.6	1.6	.8	0.0	.8	0.0	.8	0.0
성북구	116	33.6	37.1	9.5	8.6	6.9	4.3	0.0	0.0	0.0
종량구	66	83.3	7.6	0.0	0.0	0.0	0.0	6.1	0.0	3.0

- 동북권 전체적으로 노조 필요성을 못 느껴서 58.9%, 노조에 관심이 없고 싫어서 29.3%, 해고되거나 불이익을 받을 것 같아서 5.7%, 조합비와 시간 등, 부담이 될 것 같아서 0.8%, 가입방법이나 절차가 복잡할 것 같아서 1.9%, 주변 동료들이 같이 하지 않을 것 같아서 0.8%, 노조의 대외적 이미지가 안 좋아서 0.5%, 가족, 동료 등 주위의 만류로 0.4%, 가입조건이 까다로워서 0.3%로 조사됨.

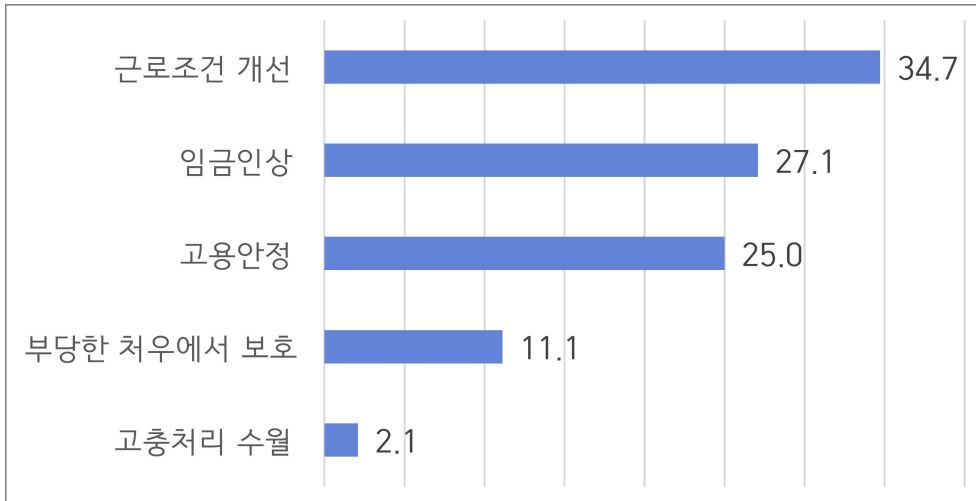
&lt;표 3-99&gt; 종사산업별/고용형태별 향후 노동조합 미가입/활동 이유 (%)

구분	N	노조 필요성을 못 느껴서	노조에 관심이 없어서	해되거나 불이익을 받을 것 같아서	조합비와 시간 등 부담이 될 것 같아서	가입방법이나 절차가 복잡할 것 같아서	주동들이 이 지위를 갖지 않을 것 같아서	노조의 대외적 이미지가 좋지 않아서	가족/동료 등 주위의 만류로	가입조건이 까다로워서	
전체	750	58.9	29.3	5.7	2.1	1.9	.8	.5	.4	.3	
종사산업별	슈퍼마켓	97	56.7	29.9	7.2	2.1	1.0	1.0	1.0	1.0	0.0
	기업형 슈퍼마켓	30	60.0	30.0	3.3	0.0	0.0	3.3	3.3	0.0	0.0
	편의점	97	58.8	28.9	5.2	2.1	1.0	0.0	2.1	0.0	2.1
	종합소매업소	17	64.7	23.5	5.9	0.0	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0
	의복	209	58.9	30.1	6.7	1.0	1.9	.5	0.0	1.0	0.0
	섬유/직물/액세서리	49	57.1	24.5	4.1	6.1	6.1	2.0	0.0	0.0	0.0
	의약품/의료용품	141	60.3	31.9	1.4	2.8	2.1	1.4	0.0	0.0	0.0
	화장품/방향제	110	59.1	27.3	10.0	2.7	.9	0.0	0.0	0.0	0.0
고용형태	정규직	275	64.4	28.0	4.4	1.5	.4	.7	.7	0.0	0.0
	무계약직	128	60.2	21.1	7.8	1.6	7.0	.8	0.0	1.6	0.0
	전일제 계약직	199	52.8	36.2	5.0	3.5	.5	1.5	0.0	.5	0.0
	단시간 계약직	138	55.1	29.7	8.0	2.2	2.2	0.0	1.4	0.0	1.4
	기타	10	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

종사산업별로는 전체 응답 양상과 유사하게 '노조 필요성을 못 느껴서'와 '노조에 관심이 없고 싫어서'가 가장 중요한 이유로 응답됨.

고용형태별로도 전반적으로 '노조 필요성을 못 느껴서'와 '노조에 관심이 없고 싫어서'가 가장 중요한 이유로 응답됨.

[그림 3-49] 향후 노동조합 가입/활동 이유 (현 노조 미가입자 중 향후 가입/활동 고려 응답자, N=144, %)



- 향후 노동조합 가입의향 이유에 대해서는 복리후생 등 근로조건 개선 34.7%, 임금 인상 27.1%, 고용안정 11.1%, 고충처리 수월 2.1% 등의 순서로 이유가 응답됨.

&lt;표 3-100&gt; 지역별 향후 노동조합 가입/활동 이유 (%)

구 분	N	근로조건 개선	임금인상	고용안정	부당한 처우 보호	고충처리 수월
전체	144	34.7	27.1	25.0	11.1	2.1
강북구	16	68.8	0.0	31.3	0.0	0.0
광진구	35	11.4	54.3	17.1	17.1	0.0
노원구	4	25.0	0.0	25.0	50.0	0.0
도봉구	16	31.3	25.0	31.3	12.5	0.0
동대문구	6	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
성동구	8	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0
성북구	20	35.0	5.0	25.0	20.0	15.0
중랑구	39	25.6	38.5	30.8	5.1	0.0

- 최우선 순위로 강북구는 복리후생 등 근로조건 개선을 68.8%, 광진구는 임금인상을 54.3%, 노원구는 사용자의 부당한 처우로부터 보호를 50.0%, 도봉구 복리후생 등 근로조건 개선을 31.3%, 동대문구 복리후생 등 근로조건 개선을 100%, 성동구는 복리후생 등 근로조건 개선을 75.0%, 성북구는 복리후생 등 근로조건 개선을 35.0%, 중랑구는 임금인상을 38.5%로 최우선 순위로 하는 것으로 조사됨.

&lt;표 3-101&gt; 종사산업별 향후 노동조합 가입/활동 이유 (%)

구 분	N	근로조건 개선	임금 인상	고용 안정	부당 처우	고충 처리 수월
전체	144	34.7	27.1	25.0	11.1	2.1
슈퍼마켓	34	8.8	50.0	17.6	23.5	0.0
기업형 슈퍼마켓	9	33.3	33.3	11.1	22.2	0.0
체인편의점	8	0.0	37.5	12.5	50.0	0.0
종합소매업소	5	40.0	0.0	60.0	0.0	0.0
의복	37	54.1	13.5	27.0	2.7	2.7
섬유/직물/액세서리	3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
의약품/의료용품	17	47.1	11.8	35.3	0.0	5.9
화장품/방향제	31	41.9	25.8	25.8	3.2	3.2

□ 의복, 섬유/직물/액세서리 소매업 종사 근로자와 의약품/의료용품, 화장품/방향제 소매업 종사 근로자의 노동조합 가입의향 이유로 복리후생 등 근로조건 개선이 1순위, 고용안정이 2순위, 임금인상이 3순위로 공통적임.

&lt;표 3-102&gt; 고용형태별 향후 노동조합 가입/활동 이유 (%)

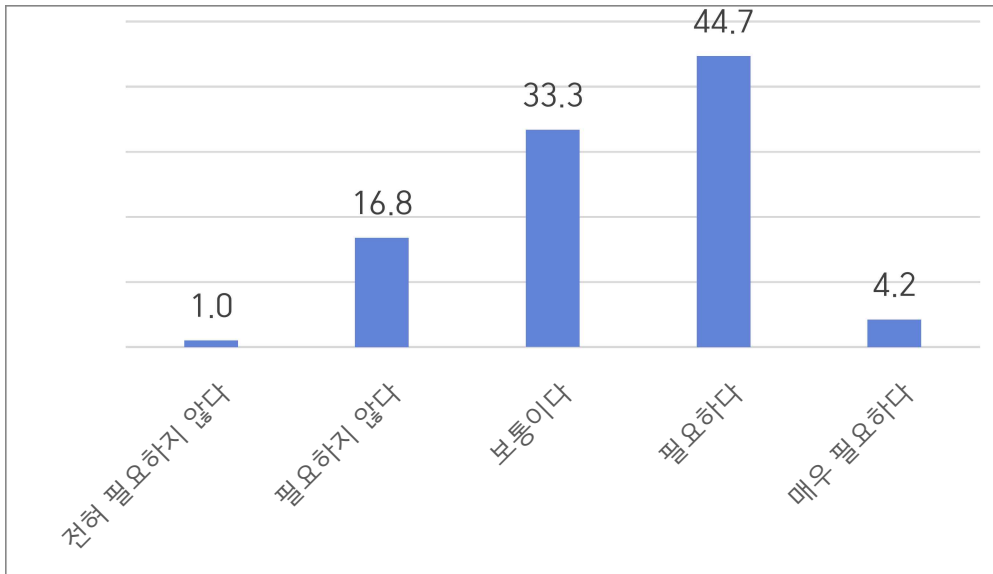
구 분	N	근로조건 개선	임금 인상	고용 안정	부당 처우	고충 처리 수월
전체	144	34.7	27.1	25.0	11.1	2.1
정규직	57	43.9	35.1	21.1	0.0	0.0
무기계약직	35	17.1	34.3	17.1	25.7	5.7
전일제 계약직	30	56.7	3.3	33.3	3.3	3.3
단시간 계약직	20	10.0	30.0	40.0	20.0	0.0
기타	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

□ 고용형태별 향후 노동조합 가입의향 이유에 대해 정규직 근로자의 경우 복리후생 등 근로조건을 제1순위로 응답함.

- 무기계약직의 경우 임금인상을 제1순위(34.3%)로 응답했으며, 전일제 계약직의 경우와 단시간 계약직의 경우 고용안정이 각각 2순위, 1순위로 나타남.

### 3) 노동조합 외 이해 대변단체 필요성

[그림 3-50] 노동조합 외 이해 대변단체 필요성 (N=900, %)



- 노동조합 이외의 이해단체 필요성에 관해서 필요하다 44.7%, 보통이다 33.3%, 필요하지 않다 16.8%, 전혀 필요하지 않다 1.0%로 조사됨.
- 노동조합에 대한 부정적 이미지가 전술한 바대로 88.7%임에도 불구하고, 노동조합 이외의 단체가 필요하다는 응답률은 50%에 이르고 있음.

&lt;표 3-103&gt; 지역별 노동조합 외 이해 대변단체 필요성 (%)

구 분	N	전혀 필요 하지 않다	필요 하지 않다	보통 이다	필요 하다	매우 필요 하다	평균
전체	900	1.0	16.8	33.3	44.7	4.2	3.34
강북구	121	.8	14.0	38.0	43.8	3.3	3.35
광진구	120	0.0	10.8	42.5	44.2	2.5	3.38
노원구	76	3.9	39.5	27.6	27.6	1.3	2.83
도봉구	108	0.0	20.4	39.8	39.8	0.0	3.19
동대문구	100	0.0	25.0	57.0	18.0	0.0	2.93
성동구	133	0.0	3.0	9.0	76.7	11.3	3.96
성북구	136	3.7	27.2	27.2	34.6	7.4	3.15
중랑구	106	0.0	2.8	31.1	61.3	4.7	3.68

□ 강북구의 경우 필요하다 44.7%로 최상위를 차지하고 있으며, 광진구의 경우 보통이다 42.5%, 노원구의 경우 필요하지 않다 39.5, 도봉구의 경우 보통이다와 필요하다 39.8%, 동대문구의 경우 보통이다 57.0%, 성동구의 경우 필요하다 76.7%, 성북구의 경우 필요하다 34.6%, 중랑구의 경우 61.3% 필요하다고 조사됨.

&lt;표 3-104&gt; 종사산업별 노동조합 외 이해 대변단체 필요성 (%)

구 분	N	전혀 불필요	불필요	보통 이다	필요	매우 필요	평균
전체	900	1.0	16.8	33.3	44.7	4.2	3.34
슈퍼마켓	132	0.0	12.9	34.8	50.0	2.3	3.42
기업형 슈퍼마켓	41	0.0	12.2	29.3	51.2	7.3	3.54
체인편의점	105	0.0	24.8	29.5	43.8	1.9	3.23
종합소매업소	22	0.0	36.4	18.2	31.8	13.6	3.23
의복	247	.8	10.9	37.7	45.3	5.3	3.43
섬유/직물/액세서리	53	1.9	18.9	30.2	43.4	5.7	3.32
의약품/의료용품	159	1.9	21.4	32.7	42.8	1.3	3.20
화장품/방향제	141	2.1	17.0	32.6	41.8	6.4	3.33

슈퍼마켓, 기업형 슈퍼마켓, 그 외 종합소매업, 의복, 기타 섬유/직물/액세서리 소매업, 의약품/의료용품, 화장품/방향제 종사 근로자의 평균 50% 정도가 필요하다고 응답하고 있음.

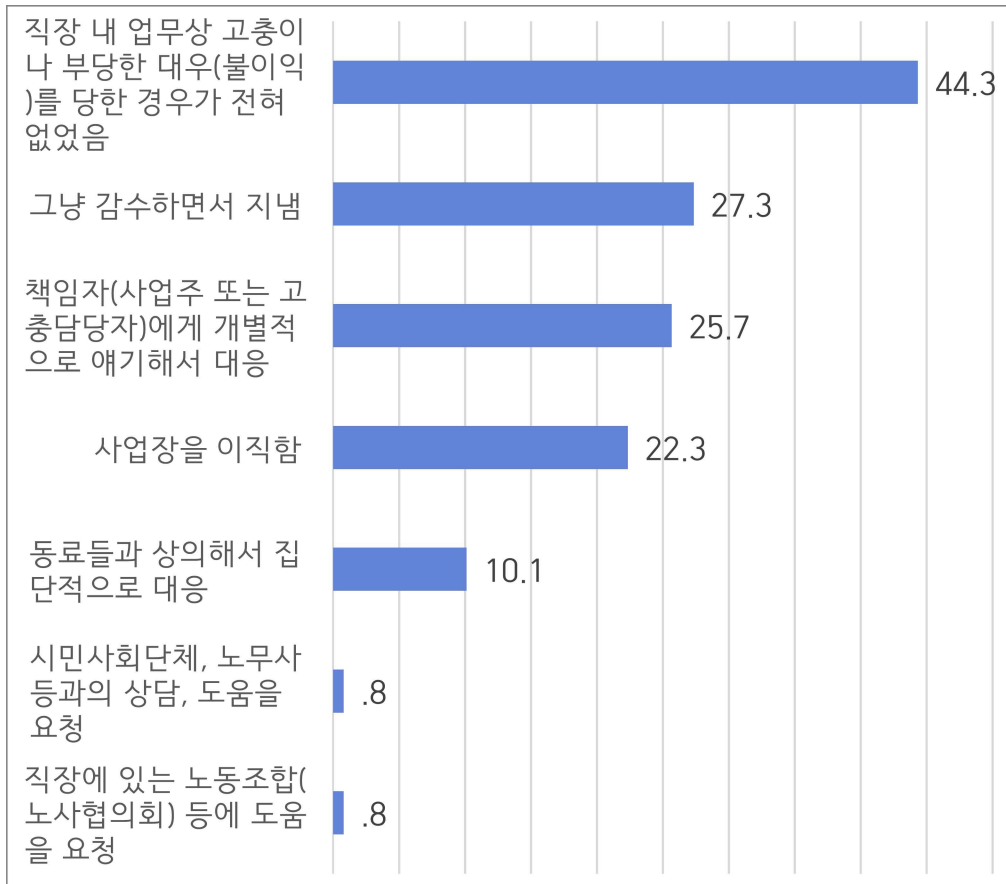
&lt;표 3-105&gt; 고용형태별 노동조합 외 이해 대변단체 필요성 (%)

구 분	N	전혀 불필요	불필요	보통	필요	매우 필요	평균
전체	900	1.0	16.8	33.3	44.7	4.2	3.34
정규직	335	.6	23.3	36.4	36.7	3.0	3.18
무기계약직	163	0.0	4.9	39.3	50.9	4.9	3.56
전일제 계약직	231	2.6	12.1	26.0	51.9	7.4	3.49
단시간 계약직	159	.6	22.6	30.8	44.0	1.9	3.24
기타	12	0.0	8.3	41.7	50.0	0.0	3.42

무기계약직, 전일제 계약직의 경우 필요하다(매우 필요하다 포함)는 응답률이 55.8%, 59.3%로 높은 비율을 차지하고 있음.

## 4) 직장내 업무상 고충/부당대우(불이익) 대처 방식

[그림 3-51] 직장내 업무상 고충/부당대우(불이익) 대처 방식 (복수응답, %)



- 직장 내 업무상 고충이나 부당한 대우(불이익)를 당한 경우가 전혀 없었음 27.3%, 그냥 감수하면서 지냄 27.3%, 책임자(사업주 또는 고충담당자)에게 개별적으로 얘기해서 대응 25.7%, 사업장을 이직함 2.3%, 동료들과 상의해서 집단적으로 대응 10.1%, 직장에 있는 노동조합(노사협의회) 등에 도움을 요청 0.8%, 시민사회단체, 노무사 등과의 상담, 도움을 요청 0.8%로 조사됨.

&lt;표 3-106&gt; 지역별 직장내 업무상 고충/부당대우(불이익) 대처 방식 (복수응답, %)

구 분	N	전혀 없었음	그냥 감수	개별적 대응	사업장 이직합	동료들과 집단적 대응	직장 노동조합 요청	외부에 도움 요청
전체	900	44.3	27.3	25.7	22.3	10.1	.8	.8
강북구	121	36.4	9.9	38.8	14.0	40.5	1.7	.8
광진구	120	44.2	30.0	24.2	12.5	7.5	1.7	3.3
노원구	76	76.3	17.1	2.6	13.2	0.0	0.0	0.0
도봉구	108	46.3	15.7	24.1	13.0	17.6	.9	0.0
동대문구	100	39.0	38.0	36.0	16.0	5.0	0.0	0.0
성동구	133	3.8	71.4	45.1	61.7	3.0	.8	1.5
성북구	136	52.2	16.2	11.8	31.6	.7	0.0	0.0
종랑구	106	74.5	12.3	14.2	3.8	3.8	.9	0.0

- 동북권 소재 구 중 강북구의 경우 동료들과 상의해서 집단적으로 대응이 40.5%로 가장 높으며, 성동구의 경우 그냥 감수하면서 지냄이 71.4%로 가장 높고, 기타 구의 경우 직장 내 업무상 고충이나 부당한 대우(불이익)를 당한 경우가 전혀 없었음이 가장 높은 비율을 차지하고 있음.

&lt;표 3-107&gt; 종사산업별 직장내 업무상 고충/부당대우(불이익) 대처 방식 (복수응답, %)

구 분	N	전혀 없었음	그냥 감수	개별적 대응	사업장 이직함	동료들 과 집단적 대응	직장 노동조 합 요청	외부에 도움 요청
전체	900	44.3	27.3	25.7	22.3	10.1	.8	.8
슈퍼마켓	132	43.9	23.5	34.1	18.9	13.6	.8	1.5
기업형 슈퍼마켓	41	43.9	29.3	19.5	31.7	14.6	7.3	0.0
체인편의점	105	52.4	22.9	17.1	33.3	1.0	0.0	0.0
종합소매업소	22	45.5	31.8	13.6	36.4	4.5	0.0	0.0
의복	247	39.7	30.4	23.9	21.1	9.7	.8	1.2
섬유/직물/액세서리	53	39.6	35.8	30.2	17.0	5.7	1.9	1.9
의약품/의료용품	159	44.7	26.4	28.9	19.5	13.8	0.0	0.0
화장품/방향제	141	48.2	25.5	25.5	19.9	11.3	0.0	.7

- 슈퍼마켓, 기업형 슈퍼마켓, 체인편의점, 종합소매업소, 의복, 섬유/직물/액세서리, 의약품/의료용품, 화장품 및 방향제 종사산업 모두 직장 내 업무상 고충이나 부당한 대우(불이익)를 당한 경우가 전혀 없었음이 가장 높은 비율을 차지하고 있음.

&lt;표 3-108&gt; 고용형태별 직장내 업무상 고충/부당대우(불이익) 대처 방식 (복수응답, %)

구 분	N	전혀 없었음	그냥 감수	개별적 대응	사업장 이직함	동료들 과 집단적 대응	직장 노동조 합 요청	외부에 도움 요청
전체	900	44.3	27.3	25.7	22.3	10.1	.8	.8
정규직	335	60.3	24.5	17.3	10.1	4.5	.6	.6
무기계약직	163	37.4	18.4	33.7	18.4	18.4	.6	1.8
전일제 계약직	231	22.5	40.3	36.4	37.7	13.0	1.3	.9
단시간 계약직	159	47.8	25.2	20.1	29.6	10.1	.6	0.0
기타	12	66.7	8.3	16.7	25.0	0.0	0.0	0.0

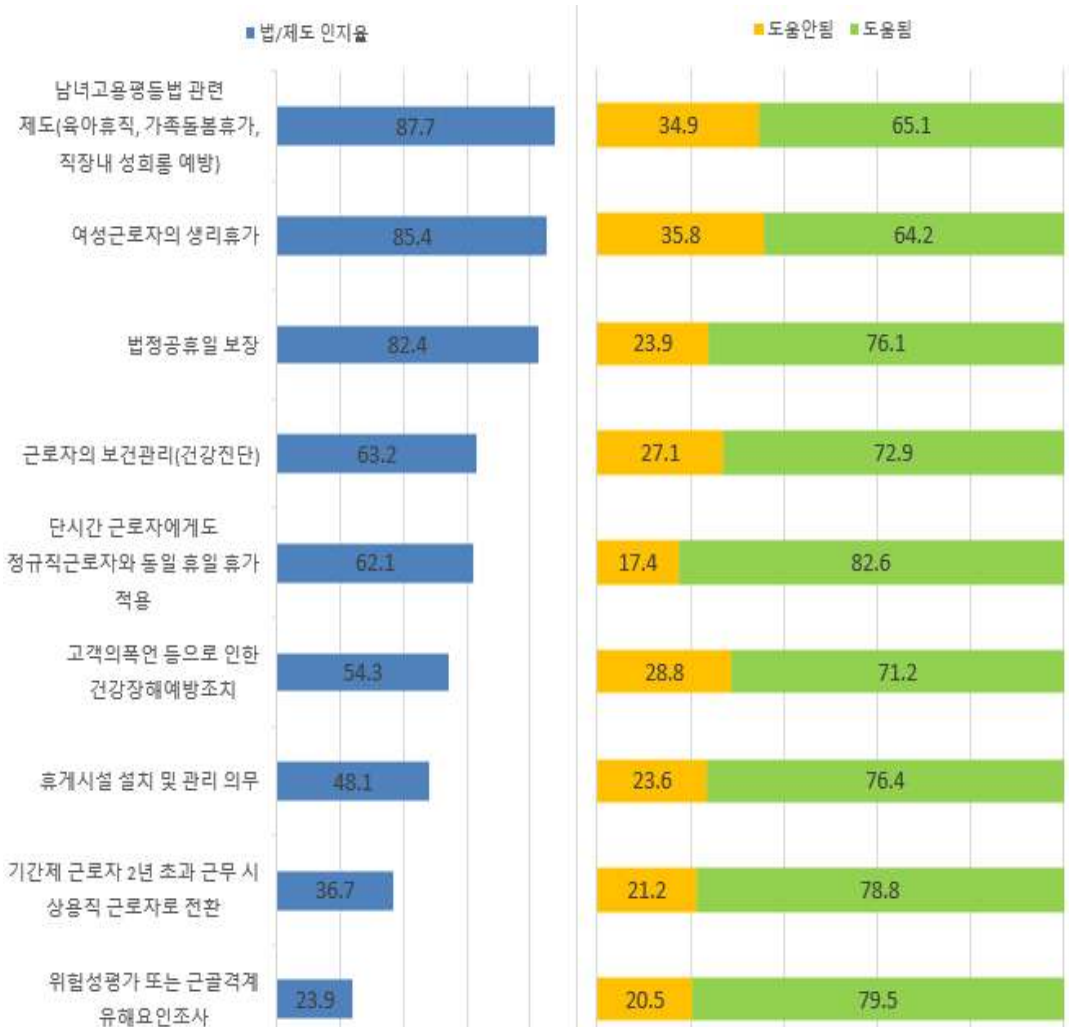
- 정규직, 무기계약직, 단시간 계약직 종사근로자의 경우 직장 내 업무상 고충이나 부당한 대우(불이익)를 당한 경우가 전혀 없었음이 가장 높은 비율을 차지하고 있음.

- 정규직의 경우 직장내 부당한 대우 등을 당한 경우가 전혀 없었다는 비율이 60.3%로 특히 높으며 전일제 계약직의 경우 그냥 감수하면서 지냄이 가장 높은 비율을 차지함(40.3%).

## 6. 법/제도와 정책수요 인식

### 1) 법/제도 인지 여부 및 효능감

[그림 3-52] 법/제도 인지 여부 및 도움이 되는 정도 (%)



\*도움안됨 : (법/제도가 실제 도움이 되는 정도) 전혀 도움안됨 + 별로 도움안됨

\*\*도움됨 : (법/제도가 실제 도움이 되는 정도) 조금 도움됨 + 매우 도움됨

- 노동관계 법령상 근로자의 인지도는 남녀고용평등법상 관련 제도(육아휴직, 가족돌봄휴가, 직장내 성희롱 예방) 87.7%, 근로기준법상 여성근로자의 생리휴가 85.4%, 법정공휴일 보장(대체휴무일 포함) 82.4%, 산업안전보건법상 근로자의 보건관리(건강진단) 27.1%, 단시간 근로자에게도 정규직 근로자와 동일 휴일·휴가 적용 17.4%, 산업안전보건법상 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해예방조치 54.3%, 기간제 근로자 2년 초과 근무 시 상용직 근로자로 전환 36.7%, 산업안전보건법상 위험성평가 또는 근골격계 유해요인조사 23.9% 순으로 나타남.
- 노동관계법령 인지 후 도움이 된다는 응답률은 남녀고용평등법상 관련 제도(육아휴직, 가족돌봄휴가, 직장내 성희롱 예방) 34.9%, 근로기준법상 여성근로자의 생리휴가 35.8%, 법정공휴일 보장(대체휴무일 포함) 25.9%, 산업안전보건법상 근로자의 보건관리(건강진단) 63.2%, 단시간 근로자에게도 정규직 근로자와 동일 휴일·휴가 적용 62.1%, 산업안전보건법상 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해예방조치 28.8%, 기간제 근로자 2년 초과 근무 시 상용직 근로자로 전환 21.2%, 산업안전보건법상 위험성평가 또는 근골격계 유해요인조사 20.5%로 나타남.
- 특히 소규모 사업장에서 휴가 또는 생리휴가 등 제도는 인력문제로 인해 알고 있어도 사용하지 못해 도움이 되지 않는 것으로 확인됨.
- "보건휴가 그런 건 없어요 그거 어차피 생겨도 쓸 시간이 없어요 같이 일하는 사람을 계속 마주쳐야 하는데 그러면 불편하고 못 마주쳐서..." (화장품소매업 종사자)

&lt;표 3-109&gt; 종사산업별 법/제도 인지 여부 및 도움이 되는 정도 (%)

구 분	남녀고용평등 법상 관련 제도		여성근로자의 생리휴가		법정공휴일 보장		근로자의 보건관리 (건강진단)		단시간 근로자에게도 정규직근로자와 동일 휴일 휴가 적용		고객의 폭언 등으로 인한 건강장해예방 조치		휴게시설 설치 및 관리 의무		기간제 근로자 2년 초과 근무 시 상용직 근로자로 전환		위험성평가 또는 근골격계 유해요인조사	
	인지율	도움	인지율	도움	인지율	도움	인지율	도움	인지율	도움	인지율	도움	인지율	도움	인지율	도움	인지율	도움
전체	87.7	65.1	85.4	64.2	82.4	76.1	63.2	72.9	62.1	82.6	54.3	71.2	48.1	76.4	36.7	78.8	23.9	79.5
슈퍼마켓	86.4	74.6	80.3	63.2	84.7	76.1	50.8	83.6	66.7	79.1	53.8	74.6	50.8	80.6	39.4	86.5	32.6	83.7
기업형 슈퍼마켓	85.4	60.0	82.9	61.8	76.7	75.0	58.5	83.3	73.2	84.9	58.5	66.7	58.5	91.7	36.6	73.3	22.0	66.7
체인편의점	89.5	57.4	81.0	51.8	86.0	68.2	61.9	58.5	55.2	82.2	50.5	66.0	39.0	63.4	32.4	67.6	24.8	76.9
종합소매업소	81.8	61.1	95.5	42.9	85.6	70.0	68.2	40.0	68.2	84.7	77.3	47.1	59.1	84.6	40.9	44.4	22.7	80.0
의복	87.0	62.3	87.0	61.9	87.8	73.1	60.7	71.3	58.7	85.7	54.7	67.4	42.1	74.0	34.4	78.8	18.6	71.7
섬유/직물/ 액세서리	88.7	61.7	83.0	63.6	81.0	81.1	54.7	72.4	52.8	98.5	35.8	52.6	41.5	77.3	28.3	73.3	17.0	55.6
의약품/ 의료용품	87.4	69.1	86.8	73.2	90.9	81.0	72.3	80.9	64.2	88.3	52.2	78.3	57.2	78.0	44.7	83.1	28.3	91.1
화장품/방향제	90.1	66.1	89.4	72.2	78.1	81.0	73.8	71.2	66.0	53.4	61.7	80.5	50.4	74.6	34.8	81.6	22.7	81.3

□ 법/제도 인지도와 도움이 되는 정도에 대하여 종사산업별로 살펴보면, 대체로 전체 양상과 유사함.

- 종합소매업소와 의약품/의료용품에서 전반적으로 가장 높은 수준의 인지율을 보이나, 체인편의점과 섬유/직물/액세서리에서 상대적으로 가장 낮은 수준의 인지율을 보임.
- 반면, 해당 법/제도가 도움이 정도를 조사한 결과, 섬유/직물/액세서리와 슈퍼마켓이 높게 나타나고, 종합소매업소와 체인편의점이 가장 낮은 수준을 보임. 법/제도의 인식 수준이 높은 것이 반드시 도움이 되는 것은 아니라는 점을 알 수 있으며, 실제 근로 현장에서 적절하게 반영되지 못한다는 인식이 높은 것으로 나타남.

<표 3-110> 고용형태별 법/제도 인지 여부 및 도움이 되는 정도 (%)

구 분	남녀고용평등 등 법상 관련 제도		여성근로자의 생리휴가		법정공휴일 보장		근로자의 보건관리 (건강진단)		단시간 근로자에게도 정규직근로자 와 동일 휴일 휴가 적용		고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 조치		휴게시설 설치 및 관리 의무		기간제 근로자 2년 초과 근무 시 상용직 근로자로 전환		위험성평가 또는 근골격계 유해요인조사	
	인지율	긍정 비율	인지율	긍정 비율	인지율	긍정 비율	인지율	긍정 비율	인지율	긍정 비율	인지율	긍정 비율	인지율	긍정 비율	인지율	긍정 비율	인지율	긍정 비율
전체	87.7	65.1	85.4	64.2	82.4	76.1	63.2	72.9	62.1	82.6	54.3	71.2	48.1	76.4	36.7	78.8	23.9	79.5
정규직	91.3	63.4	88.4	61.8	83.6	75.4	73.1	71.8	70.4	80.9	69.6	72.5	50.4	69.8	39.7	77.4	28.7	78.1
무기계약직	82.8	71.9	81.0	75.8	79.8	86.2	54.0	83.0	57.1	93.5	47.9	80.8	58.9	88.5	27.6	88.9	29.4	89.6
전일제 계약직	86.6	70.0	81.0	66.8	80.1	82.2	58.9	80.9	55.0	87.4	37.2	73.3	44.2	78.4	42.9	86.9	13.4	74.2
단시간 계약직	86.2	59.1	89.9	59.4	86.2	63.5	57.2	60.4	60.4	72.9	53.5	61.2	39.6	76.2	28.9	65.2	23.3	81.1

□ 고용형태별로도 법/제도의 인지 여부와 도움이 되는 정도 간의 일치하지 않는 결과가 나타남.

- 법/제도 인지 여부는 전반적으로 전체 결과와 큰 차이를 보이지 않는 가운데, 정규직에서 다른 고용형태에 비해 소폭 높은 수준을 보이거나, 실제 도움이 된다는 인식은 전체 양상에 비해 낮은 응답을 보임.
- 반면, 무기계약직은 가장 낮은 인지율을 보이거나, 오히려 도움이 되는 정도는 가장 높게 평가를 하였음.

## 2) 직장내 교육 경험 여부 및 효능감

[그림 3-53] 직장내 교육 경험 여부 및 도움이 되는 정도 (%)



\*도움안됨 : (직장내 교육이 실제 도움이 되는 정도) 전혀 도움안됨 + 별로 도움안됨

\*\*도움됨 : (직장내 교육이 실제 도움이 되는 정도) 조금 도움됨 + 매우 도움됨

- 직장내 교육 경험률은 직무교육 63.4%, 고객서비스 교육 62.9%, 감정노동자 보호법 교육 32.4%, 직장 내 성희롱 예방교육 21.1%, 산업안전보건교육 20.3%, 직장내 괴롭힘 금지법 교육 16.0%로 조사됨.
- 도움이 되는 정도는 직무교육 7.7%, 고객서비스 교육 10.2%, 감정노동자 보호법 교육 19.9%, 직장 내 성희롱 예방교육 15.3%, 산업안전보건교육 5.5%, 직장내 괴롭힘 금지법 교육 9.7%로 평가함.

&lt;표 3-111&gt; 종사산업별 직장내 교육 경험 여부 및 도움이 되는 정도 (%)

구 분	직무교육		고객서비스 교육		감정노동자 보호법 교육		직장 내 성희롱 예방교육		산업 안전보건 교육		직장 내 괴롭힘 금지법 교육	
	경험률	긍정비율	경험률	긍정비율	경험률	긍정비율	경험률	긍정비율	경험률	긍정비율	경험률	긍정비율
전체	63.4	92.3	62.9	89.8	32.4	80.1	21.1	84.7	20.3	94.5	16.0	90.3
슈퍼마켓	62.9	92.8	62.1	93.9	23.5	87.1	15.9	95.2	14.4	100.0	12.9	94.1
기업형 슈퍼마켓	73.2	96.7	80.5	93.9	34.1	71.4	29.3	83.3	29.3	100.0	12.2	100.0
체인편의점	63.8	88.1	62.9	78.8	25.7	74.1	15.2	81.3	17.1	83.3	13.3	71.4
종합소매업소	59.1	100.0	59.1	92.3	31.8	42.9	31.8	71.4	22.7	60.0	22.7	100.0
의복	57.9	88.8	57.1	87.2	31.6	73.1	22.7	82.1	19.4	91.7	17.0	85.7
섬유/직물/액세서리	62.3	97.0	60.4	90.6	28.3	80.0	22.6	66.7	11.3	100.0	15.1	87.5
의약품/의료용품	64.2	97.1	62.9	93.0	34.0	87.0	17.6	89.3	22.6	97.2	13.2	95.2
화장품/방향제	70.9	91.0	70.2	91.9	46.8	87.9	27.0	89.5	27.7	100.0	22.7	96.9

□ 종사산업별 직장내 교육 경험과 도움이 되는 정도에서 차이가 관측됨.

- 화장품/방향제와 기업형 슈퍼마켓에서 모든 교육에서 타 종사산업에 비해 높은 경험률을 보인 반면, 슈퍼마켓과 체인편의점에서 가장 낮은 수준으로 나타남.
- 직장내 교육을 받은 경우, 대체로 긍정적인 평가를 받은 가운데, 종합소매업소와 체인편의점에서 부정적인 인식이 높게 나타났음.

&lt;표 3-112&gt; 고용형태별 직장내 교육 경험 여부 및 도움이 되는 정도 (%)

구 분	직무교육		고객서비스교육		감정노동자 보호법 교육		직장 내 성희롱 예방교육		산업안전보 건교육		직장내 괴롭힘 금지법 교육	
	경험 률	긍정 비율	경험 률	긍정 비율	경험 률	긍정 비율	경험 률	긍정 비율	경험 률	긍정 비율	경험 률	긍정 비율
전체	63.4	92.3	62.9	89.8	32.4	80.1	21.1	84.7	20.3	94.5	16.0	90.3
정규직	75.5	93.7	73.7	92.3	34.0	75.4	21.5	80.6	22.1	95.9	16.1	88.9
무기계약직	63.2	94.2	63.8	89.4	39.9	80.0	20.2	84.8	21.5	97.1	15.3	92.0
전일제 계약직	47.2	87.2	48.5	85.7	27.3	82.5	19.0	86.4	16.0	89.2	13.9	90.6
단시간 계약직	61.0	93.8	59.7	89.5	30.2	87.5	24.5	89.7	22.0	94.3	19.5	90.3

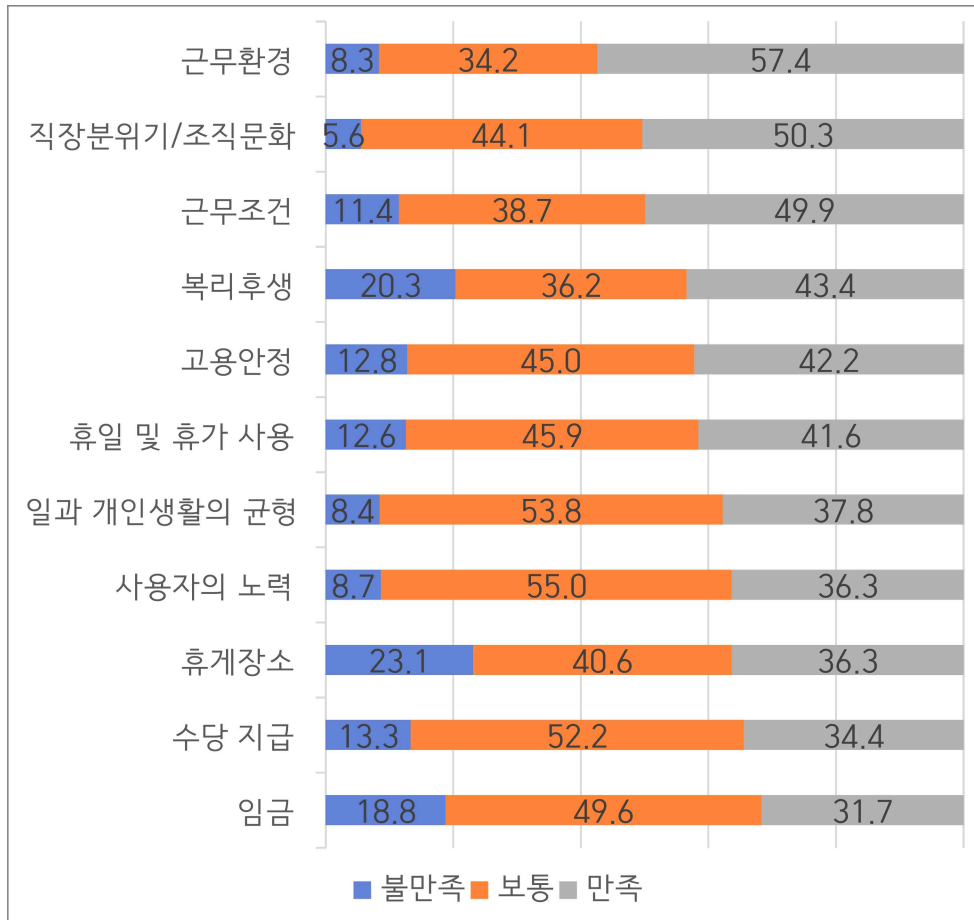
고용형태별 직장내 교육 경험을 살펴보면, 정규직에서 모든 직장내 교육의 경험률이 높게 나타난 반면, 전일제 계약직에서 모든 직장내 교육의 미경험률이 가장 높음.

고용형태별 직장내 교육에 대한 평가를 살펴보면, 정규직과 전일제 계약직에서 타 고용형태에 비해 부정적 인식이 높은 것으로 관측됨.

- 특히 정규직은 감정노동자 보호법교육, 직장 내 성희롱 예방교육, 직장내 괴롭힘 금지법교육에서, 전일제 계약직은 직무교육, 고객서비스교육, 산업안전보건교육에서 가장 낮은 수준의 긍정비율을 보임.

## 3) 직장 만족도

[그림 3-54] 직장 만족도 (N=900, %)



\*불만족: 매우 불만족+불만족, 만족: 만족 + 매우 만족

□ 직장 만족도에서 근무환경(사업장 내 안전, 청결, 밝기 등) 57.4%, 직장분위기/조직문화 50.3%, 근무조건 (근무시간, 휴게시간, 업무량 등) 49.9%, 복리후생(4대 보험, 상여, 휴가비 등) 43.4%, 고용안정 42.2%, 휴일 및 휴가 사용 41.6% 순으로 나타남.

□ 면접조사에서도 대체로 최저임금에 준하는 낮은 임금과 연차가 쌓여도 매년 최저 시급에 연동하여 소폭 오를 뿐 더 이상 높아지지 않는 것에 대한 불만, 그리고 수당 미지급에 대한 불만을 토로하였음.

"(임금은) 최저시급을 맞춰서 받았다가 이 사장님이 '올해는 얼마 더 올려줄게' 이런 식으로 최저임금 기준으로 올려주고 해서..." (화장품소매업 종사자)

"월급 아네요 제가 얘기했듯이 최저 시급제. 지금 계약직은 다 그거예요 (...) 그 점주가 문제가 있었어요 알고 보니까 주휴수당이라는 게 있더라고요 15시간 이상 근무를 하고 휴일날 근무를 하면. 저는 그냥 너무 일하는 게 재밌으니까 추가로 근무했는데 나중에 아시는 분들이 너 이거 받았냐 그래서. 그냥 (일한 만큼만)시간제 최저로 임금 받았고 추가는 안 준 거예요" (종합소매업 종사자)

□ 이와 함께 휴게 공간 및 휴게 시간에 대한 불만족에 대한 의견도 상당함.

"저희 매장 안에 문 안에 또 창고가 조그맣게 있어요 (...) 식사는 화장품 가게 창고에서 시켜 먹어요 (...) (월 때는)매장에서 보이는 데에서는 안 하고 그냥 창고 안에 앉아 있어요" (화장품소매업 종사자)

"(휴게실과 작업장을) 같이 쓰는 거죠 환경이 아주 안 좋아요 그냥 공간만 있는 거예요 서서 일을 하면 좀 다리 뻗고 이렇게 누워서 좀 그게 있었으면 좋겠는데 그 시설이 없어요" (종합소매업 종사자)

"직원 휴게실은 따로 없고요, 창고가 있거든요 근데 그 창고 옆에 그냥 옷도 갈아입는 조그마한 공간인데, 일찍 오거나 점심만 먹고 빨리 들어와서 시간이 되면 거기 앉아서 차 한 잔 마시고 잠깐 얘기 나누는 정도지, 휴게 공간이나 시간, 이런 개념이 많이 부족해요" (종합소매업 종사자)

&lt;표 3-113&gt; 종사산업별 만족도 (만족 비율, %)

구 분	N	근무 환경	직장 분위기	근무 조건	복리 후생	고용 안정	휴가 사용	워라벨	사용자 노력	휴게 장소	수당 지급	임금
전체	900	57.4	50.3	49.9	43.4	42.2	41.6	37.8	36.3	36.3	34.4	31.7
슈퍼마켓	132	42.4	49.2	48.5	51.5	40.9	42.4	31.8	36.4	30.3	31.1	30.3
기업형 슈퍼마켓	41	63.4	41.5	56.1	36.6	58.5	53.7	34.1	56.1	39.0	43.9	41.5
체인편의점	105	56.2	41.0	49.5	27.6	38.1	24.8	36.2	30.5	28.6	36.2	29.5
종합소매업소	22	63.6	63.6	36.4	40.9	45.5	40.9	22.7	36.4	18.2	50.0	31.8
의복	247	56.3	49.0	42.1	39.7	32.0	35.2	30.0	27.9	33.6	28.7	21.9
섬유/직물/액세서리	53	64.2	52.8	62.3	39.6	52.8	49.1	41.5	39.6	49.1	32.1	45.3
의약품/의료용품	159	61.0	54.7	57.9	56.6	52.8	51.6	50.3	42.1	40.9	39.6	42.1
화장품/방향제	141	65.2	55.3	51.8	43.3	43.3	46.8	46.1	41.8	44.7	36.2	31.9

- 종사산업별로 직장만족도를 살펴본 결과, 의약품/의료용품과 섬유/직물/액세서리/화장품/방향제에서 타 산업에 비하여 전반적인 만족도가 높은 반면, 의복과 체인편의점이 상대적으로 낮은 수준을 보임.
- 구체적으로 기업형 슈퍼마켓에서는 직장분위기와 복리후생에서, 슈퍼마켓에서는 근무환경, 워라벨이, 체인편의점은 직장분위기, 복리후생, 휴가 사용, 휴게 장소에서, 의복은 근무조건, 고용 안정, 사용자 노력, 수당 및 임금에서 타 산업에 비해 가장 낮은 수준의 만족도를 보임.

&lt;표 3-114&gt; 고용형태별 만족도 (만족 비율, %)

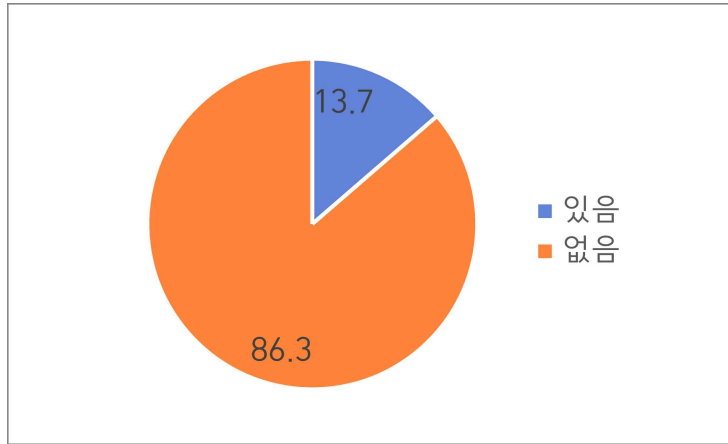
구 분	N	근무 환경	직장 분위기	근무 조건	복리 후생	고용 안정	휴가 사용	워라벨	사용자 노력	휴게 장소	수당 지급	임금
전체	900	57.4	50.3	49.9	43.4	42.2	41.6	37.8	36.3	36.3	34.4	31.7
정규직	335	51.6	54.0	44.5	59.1	41.5	42.7	34.6	31.9	37.9	28.7	28.7
무기계약직	163	60.1	44.2	50.3	46.6	50.3	48.5	38.7	43.6	44.2	35.6	35.6
전일제 계약직	231	63.2	52.4	55.8	31.2	42.9	38.5	39.4	38.1	32.0	39.0	32.0
단시간 계약직	159	59.7	47.2	52.2	25.8	35.8	37.7	41.5	36.5	33.3	38.4	34.0

□ 고용형태별로는 무기계약직에서 타 고용형태에 비해 긍정적인 만족도를 보였으나, 단시간 계약직에서 상대적으로 가장 낮은 만족도를 보임.

- 무기계약직은 직장분위기를, 전일제 계약직은 복리후생과 휴게장소를, 단시간 계약직은 복리후생, 고용안정, 휴가사용에서 타 고용형태에 비해 불만족하는 비중이 특히 높게 나타남.
- 정규직의 경우, 근무환경, 근무조건, 워라벨, 사용자 노력, 수당 및 임금 지급에서 가장 낮은 수준을 보여, 정규직 근로자임에도 불구하고 이들 조건에서 기대에 못 미치는 것에 대하여 불만족스러운 평가를 하고 있음.

## 4) 부당/차별 경험

[그림 3-55] 부당/차별 경험 여부 (최근 1년, N=900, %)



\*있음 : 하위 문항 8개 부당/차별 경험 중, 최근 1년 동안 1개라도 경험한 응답자



□ 동북권 소매업종 종사자 중 13.7%가 부당/차별을 경험했다고 응답함.

- 원치 않는 날 휴가 강제 사용 / 원하는 날 휴가 미사용 경험이 6.1%, 갑작스런 근무시간(근무 일정) 변경 4.3%로 상대적으로 경험률이 높은 편임.

□ 면접조사 응답자에게서 정규직과 비정규직간, 그리고 근무기간과 시간 등에 따라 차별적 특혜가 있음을 보고되었음.

"둘째 주, 넷째 주 모든 마트가 다 쉬어요 나머지는 이제 주 5일 근무하는 걸로 해서 직원들끼리 이렇게 돌아가면서 쉬는 거죠 휴무 계획서는 한 달 전에 짜이는데, 오래되신 분들이 좋은 날이 많죠 토요일을 쉬다든가." (종합소매업 종사자)

"다른 데서 일하는 친구 같은 경우는 점장이 따로 상품권을 주거나 할 경우 오래 일한 직원들만 챙겨 주고 그러는 게 있다고 하더라고요" (종합소매업 종사자)

"정직원들은 모든 제품에 추가 10% 할인을 해줘요 계약직은 없습니다. (...) 그날을 넘기면 안 되는 생물 제품들을 많이 싸게 줘요 (오후 교대제만) 누릴 수 있는 혜택이죠 (...) 생일, 큰 명절, 창립기념일 같은 날에 사업주가 선물세트 같은 거 주는 데 (...) 1년, 2년 계약직까지만 주고. 3개월 단기알바는 이거 혜택이 안돼요" (종합소매업 종사자)

&lt;표 3-115&gt; 종사산업별 부당/차별 경험 (최근 1년, '있음' 비율, %)

구분	N	전체*	휴가 사용 관련	근무 시간 변경	수당 미지급	실적에 따른 차별	임금 체불	강제 추가 근무	평가 불허	해고 위협
전체	900	13.7	6.1	4.3	1.6	1.4	1.3	0.9	0.9	0.6
슈퍼마켓	132	15.2	9.8	3.0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	1.5
기업형 슈퍼마켓	41	9.8	9.8	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
체인편의점	105	10.5	5.7	5.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
종합소매업소	22	18.2	13.6	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
의복	247	12.6	3.6	2.8	2.0	3.2	1.6	0.4	2.4	0.8
섬유/직물/액세서리	53	18.9	7.5	5.7	0.0	1.9	5.7	1.9	0.0	0.0
의약품/의료용품	159	10.7	5.0	1.9	3.1	1.3	1.9	0.0	0.6	0.0
화장품/방향제	141	18.4	5.7	9.9	2.8	1.4	1.4	0.0	0.7	0.0

\*전체 : 하위 문항 8개 부당/차별 경험 중 1개라도 경험한 응답자

□ 종사산업별 부당/차별 경험의 경우, 섬유/직물/액세서리가 18.9%로 가장 높은 경험률을 보였고, 그다음으로 화장품/방향제, 슈퍼마켓의 순임.

- 의복, 의약품/의료용품, 체인편의점, 기업형 슈퍼마켓은 상대적으로 부당/차별 경험률이 낮은 것으로 나타남.
- 특히 슈퍼마켓은 휴가, 강제추가 근무, 기업형 슈퍼마켓은 휴가, 의복은 실적과 평가사용에서, 섬유/직물/액세서리는 임금체불을, 의약품/의료용품은 수당 미지급을, 화장품, 방향제는 근무시간 변경과 수당 미지급에서 타 산업에 비해 가장 높은 수준의 부당/차별 경험률을 보임.

&lt;표 3-116&gt; 고용형태별 부당/차별 경험 (최근 1년, '있음' 비율, %)

구 분	N	전체*	휴가 사용 관련	근무 시간 변경	수당 미지급	실적에 따른 차별	임체 금불	강제 추가 근무	병가 불허	해고 위협
전체	900	13.7	6.1	4.3	1.6	1.4	1.3	0.9	0.9	0.6
정규직	335	8.4	3.6	2.1	0.9	1.8	0.0	0.3	1.5	0.3
무기계약직	163	9.8	5.5	3.1	0.0	0.6	0.0	3.7	0.0	0.6
전일제 계약직	231	27.3	12.6	7.8	4.8	1.7	3.9	0.4	1.3	0.9
단시간 계약직	159	10.1	3.1	5.7	0.0	1.3	1.9	0.0	0.0	0.6

\*전체 : 하위 문항 8개 부당/차별 경험 중 1개라도 경험한 응답자

□ 고용형태에 따라 부당/차별 경험률에 큰 차이가 관측됨.

- 전일제 계약직에서 27.3%로 4명 중 1명 꼴로 부당/차별을 경험한 것으로 나타나 가장 높은 경험률을 보였고, 그다음으로 단시간 계약직, 무기계약직, 정규직의 순으로 경험률이 높음.
- 대부분의 부당/차별 영역에서 전일제 계약직의 경험률이 높은 가운데, 단시간 계약직에서 근무시간변경, 무기계약직에서의 강제 추가 근무의 경험률도 상대적으로 높게 나타남.

## 제4장 결론

## IV. 결론

### 1. 동북권 소재 소매업 사업장 임금노동자 상황의 핵심적 이해

- 동북권 소재 소매업 사업장 근로자들은 삶과 노동의 환경이 상대적으로 나은 안정계층과 상대적으로 열악한 취약계층으로 구분되는 양태를 보임(다만 작년 2021년도 10대 산업 노동실태 조사결과 대비, 편차(응답자 간 gap)는 다소 감소함).
  - 현재 일하고 있는 분야(기관 유형), 고용형태의 두가지 (혹은 사업장 특성(규모 등)을 포함한 세가지) 노동환경요소와 더불어 경제수준(소득 및 생활기반), 교육수준, 연령대 등의 개인요소가 함께 작용하면서 안정계층과 취약계층이 구분됨.
  - 이처럼 복수(複數)의 주요 요인들이 함께 작동하면서 동북권 소매업 사업장 근로자의 노동여건과 환경이 일관되게 드러나는 맥락이 존재함.
  
- 동북권 소재 사업장 근로자들을 안정계층과 취약계층으로 구분한다면 아래와 같은 구성적 특징을 보임.
  - 노동안정계층은 주로 의약품/의료용품 분야와 섬유/직물/액세서리 분야, 화장품/방향제 분야에 종사하면서 상대적으로 높은 교육수준, 안정적인 경제상황, 정규직 고용, 240대의 상대적으로 젊은 층으로서의 특성을 지님. 이들은 현재의 삶과 직업에 대한 만족도에서 모두 높은 긍정적인 태도를 보임.
  - 노동취약계층은 종합소매업, 슈퍼마켓, 체인편의점에 종사하는 근로자로서 대체로 현재의 삶과 직업에 대한 만족도가 떨어짐. 전반적으로 이들은 50대 이상의 고연령층 비율이 높으며 교육수준은 높지 않고 비정규직 비율이 높은 편임(단 체인편의점 노동자는 대부분 20대의 젊은 층이라는 특수성).
  - 의복, 기업형 슈퍼마켓 종사자들은 안정과 취약 사이의 중간에 소매업 사업장 노동자 평균 수준을 보이고 있음.

- 종사분야(사업장 유형)에 따라 고용형태, 생활여건, 경제상황 등에서 차이가 존재함.
- 정규직은 의약품과 화장품/방향제 분야에서 비율이 상대적으로 높으며 무기계약직은 슈퍼마켓 분야에서 높은 편임. 반면 단시간 계약직은 체인편의점 종사자에서 특히 높음.
  - 의약품/의료용품 종사자에서 4년제 대졸 비율이 높으며 화장품/방향제 분야는 2/3년제 대졸 비율이 상대적으로 많은 편임. 반면 기업형 슈퍼마켓, 슈퍼마켓, 체인편의점에서 고졸 이하 비율이 높게 나타남.
- 종사분야(사업장 유형)에 따라 주거형태와 거주지 등 생활여건에서 차이를 보임.
- 의약품/의료용품 분야에서 자가 비율이 상대적으로 높은 반면, 종합소매업소, 기업형 슈퍼마켓 종사자에서 전세 비율이 높은 편임.
  - 슈퍼마켓 분야 종사자가 연립/빌라 거주비율이 높으며 의약품/의료용품 분야와 섬유/직물/액세서리 분야 종사자에서 아파트 거주비율이 높게 나타남.
  - 대체로 계약직 노동자의 전세 비율이 높고 정규직과 무기계약직의 자가 비율이 높은 점은 이른바 노동취약계층의 전반적 삶의 여건이 불안한 상황이라는 해석도 가능함.
- 종사분야(사업장 유형)에 따라 월평균 가구 총소득, 월 임금 등에서 차이가 존재함.
- 의약품/의료용품 분야와 화장품/방향제 분야 종사자에서 경제적 여건이 상대적으로 나은 것으로 나타남.
  - 반면 슈퍼마켓과 기업형 슈퍼마켓 재직자들의 가구소득 등 경제여건이 다소 부정적으로 보여짐.
- 비정규직 근로자일수록 4인 이하의 최소규모 사업장 종사비율이 더 높음.
- 비정규직 노동자들의 75%는 4인 이하 소규모 사업장에서 근무하고 있음. 정규직 노동자들의 경우에는 67.2%가 4인 이하 사업장임. 소매업 사업장의 특성 상, 규모 자체는 전반적으로 작을 수밖에 없으나 상대적으로 고용안정성이 떨어지는 비정규직 노동자들의 비율이 더 많다는 점은 확인됨.
  - 그러나 대규모 사업장이라고 해도 반드시 노동여건이 긍정적인 상황은 아님. 소

매업 분야의 노동여건 자체가 전반적으로 좋지 않은 상황에서 노동자의 고용형태, 전반적인 사회적 배경, 종사분야 등에서 갖고 있는 조건이 더 중요함.

□ 요약하면 동북권 소재 소매업 사업장에 재직하는 임금근로자 중에서 전반적으로 여건이 상대적으로 나은 3개 분야 근로자들과 상대적으로 떨어지는 2+3개 분야 근로자들로 나뉘어짐.

- 현재의 삶과 노동여건 전반에 대한 인식과 평가를 바탕으로 동북권 소재 소매업 사업장 임금근로자의 구분을 전년도 10대 산업 노동실태 결과에 기초하여 구성하면 아래와 같음.

구분	종사산업	고용형태	교육수준	경제상황	
노동안정계층	전문/과학/기술 교육서비스 보건/사회복지	정규직	4년제 대학	고임금 높은 가구총소득	
노동취약계층	숙박/음식점 개인 서비스 도소매 제조업	비 정 규 직	무기계약직 기간제 계약직	고졸 이하	저임금
최저취약계층	운수/창고업 건설업 시설관리/임대		파견·용역·하 청 일용직 시간제	중졸 이하	최저 수준 임금

의약품/의료용품 화장품/방향제 섬유/직물/액세서리	상대적으로 정규직, 무기계약 비율 높음 정규직, 전일제 계약직 무기계약, 전일제 계약직	4년제 대졸 2/3년제 대졸 대졸+고졸	나은 임금과 나은 가구경제
이복 기업형 슈퍼마켓	정규직, 일용직 전일제, 파견/용역/하청	2/3년제 대졸 고졸 이하	중간임금 + 가구소득 수준 다양
종합소매업 슈퍼마켓 체인편의점	정규직, 계약직 무기계약, 파견/용역/하청 단시간	고졸 이하	저임금 + 가구소득 수준 다양

**※ 전반적인 시사점**

1. 동북권 소재 소매업 사업장 임금노동자에 대한 지원정책은 노동여건의 개선 뿐만 아니라 취약한 노동약자층이 직면한 삶의 불안정성의 해소라는 근본적 시각으로 접근해야 함.
2. 작년도 10대 산업 노동실태 연구결과와 유사하게 소매업 사업장이라도 유형(분야) 별로 다른 특성을 갖고 있으므로 차별적 접근과 해법을 고려할 필요가 있음.
3. 그럼에도 우선 먼저 센터의 입장에서 시급히 고려해야 하는 것은 노동여건을 심각히 훼손하는 위법적 혹은 비도의적 상황의 개선일 것임(예컨대 근로계약서 미작성, 휴일/휴가 등 노동권의 미보장 등)

## 2. 센터의 과제와 방향

### 1. 노동여건 개선의 가장 기초부터 다시 검토하여 사업장이 수용할 수 있는 (수용해야 하는) 현실적 방안 모색

- 가장 기본적인 조건들도 충족되지 못하는 상황의 개선을 우선 고려. 예컨대 근로 계약서의 작성과 확인절차 부재, 초과/연장근무에 대한 보상 미비 등
- 노동권 보호에 필요한 교육과 실행 등이 턱없이 부족한 상황에서 동북권 소재 소매업 사업장 임금노동자들은 노동법 상의 권리와 보호방안에 대한 인식수준을 높 이기가 매우 어려움.

### 2. 소매업 사업장 노동자들의 사회안전망 강화

- 사회보험 및 퇴직연금 가입률 제고 및 특히 영세업체와 재직 근로자의 사회안전망 강화 대책 모색
- 사회적 안전망 확대의 기본으로서 사회보험 가입의 사각지대를 줄여나가는 노력에 센터도 적극 역할

### 3. 코로나 여파로 특히 더 악화된 노동여건의 회복 방안. 특히 노동취약계층의 악화된 노동현실 개선방안 모색

- 코로나는 특히 종사분야, 고용형태 등의 면에서 노동취약계층에 속하는 노동자들의 전반적 삶에 더 큰 부정적 영향을 끼쳤음.
- 코로나로 인해 특화되어 발생된 노동취약계층의 삶의 기반 붕괴를 복원시키고 안정화시키기 위한 지원책의 다각도 기획 필요

### 4. 소매업 전반을 고려하면서도 상대적으로 노동여건과 삶의 여건이 더 열악한 '상대적 노동취약계층 지원에 좀 더 집중하는 활동' 고려

- 노동취약계층일수록 상대적인 고용불안정, 빈약한 경제적 여건, 노동권에 대한 경험 미비, 개선 필요성에 대한 인식 부족, 사회적 네트워크 부재 등의 특징을 지닌 고연령, 저학력 응답자임.
- 노동조합에 대한 기본인식이 긍정적이지 못하므로 노조를 통한 조직화 지향은 단기적으로는 적절치 않음. 그렇더라도 본인의 노동권 보호가 가능하다는 인식의 제고를 위한 노력은 지속적으로 필요함.

#### 5. 지역별, 종사분야(사업장 유형)별, 고용형태별 존재하는 노동여건의 차이를 유기적인 협업체계를 통해 해법 모색

- 지역별 맞춤형 해소방안, 종사분야(사업장 유형)별 맞춤형 해소방안, 고용형태별 맞춤형 해소방안(특히 비정규직 근로자) 모색에 센터의 중심적, 관리적 역할
- 정부 차원, 서울 차원, 자치구 차원, 센터 차원의 정책개발과 집행의 차별화된 접근을 고려하여 시너지 창출이 가능한 단위간 협업체계 구축 필요

#### 6. 노동자종합지원센터의 전반적 활성화와 한단계 역량 점프업을 위한 내부 역량강화 프로그램 고려 필요

- 노동과 노동권에 대한 인식 향상, 지역사회와의 유기적인 연대 및 공동참여 등의 노력이 성과를 내기 위한 내부 역량강화의 프로그램도 고려 필요

### 3. 구체적인 사업기획 방향

#### 1. 사업장 내 소통체계 확대와 기능 강화

- 지역별, 분야별 노사간 소통조직 여부: 지역별 차이는 의미가 낮으며 분야별 현황은 종합소매업과 기업형 슈퍼마켓 분야를 제외하면 거의 전무한 상황

지역	소통조직 있음	분야	소통조직 있음
노원구	5.3%	종합소매업소	18.2%
성동구	4.5%	기업형 슈퍼마켓	14.6%
중랑구	2.8%	섬유/직물/액세서리	1.9%
강북구	2.5%	의복	1.6%
광진구	0.0%	체인편의점	1.0%
도봉구	0.0%	슈퍼마켓	0.0%
동대문구	0.0%	의약품/의료용품	0.0%
성북구	0.0%	화장품/방향제	0.0%

- 향후 노동자 이해 대변단체 필요성 여부: 사업장의 노동환경과 고용형태에 따라 노동자 이해 대변단체의 필요성에 대한 태도에 차이가 존재함.

분야	필요함	고용형태	필요함
기업형 슈퍼마켓	58.5%	전일제 계약직	59.3%
슈퍼마켓	52.3%	무기계약직	55.8%
의복	50.6%	단시간 계약직	45.9%
섬유/직물/액세서리	49.1%	정규직	39.7%
화장품/방향제	48.2%		
체인편의점	45.7%		
종합소매업소	45.5%		
의약품/의료용품	44.0%		

## 2. 지역별, 종사분야별 고용형태의 차이에 대한 관심과 지속적 개선

- 동북권 소재 소매업 사업장에 종사하는 노동자의 다수가 비정규직 고용인 상황에서 지역별, 종사분야별 차이도 존재함. 분야와 사업장 특성을 고려할 때, 단기간에 비정규직 비율을 대폭 감소시키는 것은 쉽지 않겠으나 고용형태에 따른 제도적, 비제도적, 비합리적 차별을 해소하기 위한 방안을 모색해야 함.

지역	비정규직 비율	분야	비정규직 비율
성동구	91.7%	체인편의점	92.4%
성북구	67.6%	섬유/직물/액세서리	71.7%
강북구	66.9%	기업형 슈퍼마켓	68.3%
도봉구	63.9%	슈퍼마켓	65.2%
광진구	54.2%	의복	57.9%
동대문구	52.0%	화장품/방향제	55.3%
중랑구	50.9%	종합소매업소	54.5%
노원구	39.5%	의약품/의료용	52.2%

### 3. 여전히 기본이 이행되지 않는 경우가 존재하므로 기본에 대한 강조와 인식 환기

□ 계약관계에서 심각한 부조리가 만연해 있는 수준은 아님. 그럼에도 계약서 체결절차에서의 위법적 케이스, 추가근로에 따른 적법한 수당 미지급, 임금명세서 미발행 등 기본이 제대로 보장되지 않고, 이행되지 않는 경우가 존재함.

분야	근로계약서 비합법적 진행
의복	25.5%
섬유/직물/액세서리	17.0%
화장품/방향제	12.7%
의약품/의료용	8.8%
슈퍼마켓	7.6%
체인편의점	7.6%
기업형 슈퍼마켓	7.3%
종합소매업소	4.5%

고용형태	근로계약서 비합법적 진행
일용/파견/하청	58.4%
단시간 계약직	18.8%
무기계약직	17.8%
전일제 계약직	15.6%
정규직	7.2%

분야	추가근로수당 지급문제
슈퍼마켓	23.9%
의복	16.7%
체인편의점	16.4%
종합소매업소	14.9%
섬유/직물/액세서리	14.8%
의약품/의료용품	12.6%
화장품/방향제	12.2%
기업형 슈퍼마켓	10.6%

고용형태	추가근로수당 지급문제
단시간 계약직	32.0%
전일제 계약직	30.3%
무기계약직	25.8%
일용/파견/하청	25.0%
정규직	13.2%

분야	임금명세서 미발행	고용형태	임금명세서 미발행
섬유/직물/액세서리	71.7	전일제 계약직	64.1
슈퍼마켓	55.3	무기계약직	63.8
의복	53.8	일용/파견/하청	58.3
체인편의점	50.5	단시간 계약직	56.0
화장품/방향제	46.1	정규직	30.1
의약품/의료용품	40.3		
기업형 슈퍼마켓	36.6		
종합소매업소	36.4		

4. 동북권 소재 소매업 사업장 근로자들이 자각하는 자신의 삶과 직업에 대한 만족도, 이직의향 등을 두루 고려하면 절망적 상황으로 인식하고 있는 **않음**. 그럼에도 종사분야, 고용형태에 따른 차이는 존재함.

□ 참고로 전년도(2021년도) 10대 산업별 조사에서 나타난 차이에 비하면 작음.

분야	삶+직업 만족도(10점)	고용형태	삶+직업 만족도(10점)
섬유/직물/액세서리	7.57	정규직	7.36
의약품/의료용품	7.37	무기계약직	7.16
의복	7.30	전일제 계약직	7.19
화장품/방향제	7.29	단시간 계약직	7.07
기업형 슈퍼마켓	7.16	일용/파견/하청	7.04
체인편의점	7.06		
슈퍼마켓	6.94		
종합소매업소	6.80		

분야	이직의향	고용형태	이직의향
체인편의점	25.7%	일용/파견/하청	58.3%
의약품/의료용품	18.9%	전일제 계약직	29.4%
슈퍼마켓	17.4%	단시간 계약직	25.8%
기업형 슈퍼마켓	17.1%	무기계약직	14.7%
의복	16.6%	정규직	3.9%
섬유/직물/액세서리	15.1%		
종합소매업소	13.6%		
화장품/방향제	9.9%		

5. 삶의 전반에서 느끼는 우울증상은 노동여건과 밀접한 관계가 있으며 노동여건의 개선은 삶에 대한 (심리적) 태도에 중요한 요건임. 정서적, 감정적 케어에 대한 센터의 역할 모색도 필요함.

- 노동여건이 상대적으로 안 좋은 체인편의점, 슈퍼마켓, 종합소매업 분야의 노동자들의 우울증상률이 더 높게 나타남.
- 고용형태에서도 고용안정성이 떨어지는 계약직과 일용/파견/하청 노동자의 우울증상이 더 높게 나타남.

분야	우울증상(률)	고용형태	우울증상(률)
체인편의점	14.3%	전일제 계약직	13.0%
기업형 슈퍼마켓	12.2%	일용/파견/하청	8.3%
종합소매업소	9.1%	단시간 계약직	7.5%
슈퍼마켓	8.3%	정규직	4.8%
의복	6.1%	무기계약직	2.5%
화장품/방향제	5.0%		
섬유/직물/액세서리	3.8%		
의약품/의료용품	3.7%		

6. 업무수행 중 발생한 사고나 질병의 경험률은 그리 높지 않은 편(질병의 경우, 전신피로와 눈의 피로, 두통 등이 대부분)이나 분야별, 고용형태별 차이는 존재함.

□ 분야별로는 기업형 슈퍼마켓 노동자들이 경험하는 사고와 질병이 더 많으며, 고용 형태 별로는 일용/파견/하청 노동자들이 경험하는 사고가 더 많은 것으로 나타남.

분야	사고 경험
기업형 슈퍼마켓	7.3%
슈퍼마켓	6.8%
의약품/의료용품	5.0%
체인편의점	4.8%
종합소매업소	4.5%
의복	2.4%
섬유/직물/액세서리	1.9%
화장품/방향제	0.0%

분야	질병 경험
기업형 슈퍼마켓	56.1%
의복	41.7%
종합소매업소	40.9%
섬유/직물/액세서리	37.7%
의약품/의료용품	35.2%
슈퍼마켓	34.8%
화장품/방향제	33.3%
체인편의점	19.0%

고용형태	사고 경험
일용/파견/하청	8.3%
전일제 계약직	4.8%
정규직	3.9%
무기계약직	2.5%
단시간 계약직	2.5%

고용형태	질병 경험
전일제 계약직	39.0%
무기계약직	36.8%
정규직	34.9%
단시간 계약직	34.0%
일용/파견/하청	25.0%

7. 업무수행 중 사고나 질병의 발생이 사업장 유형과 규모 별로 어떠한지 정리하면 아래와 같음. 발생률 자체가 절대적으로 높은 수준은 아니지만 사업장 별로 어떤 경우를 특히 더 고려해야 하는지 확인 가능함.

분야	부딪힘/넘어짐	물체에 맞음	절단/베임/끼임	떨어짐
슈퍼마켓	3.0	3.8	0.0	0.0
기업형 슈퍼마켓	4.9	4.9	0.0	0.0
체인편의점	4.8	1.0	1.0	0.0
종합소매업소	0.0	0.0	0.0	4.5
의복	1.6	0.0	1.2	.4
섬유/직물/액세서리	0.0	0.0	1.9	0.0
의약품/의료용품	3.1	1.9	1.3	0.0
화장품/방향제	0.0	0.0	0.0	0.0

분야	전신피로	두통/눈	하지부종	근골격계	소화불량
슈퍼마켓	28.8	17.4	9.8	17.4	7.6
기업형 슈퍼마켓	46.3	22.0	26.8	17.1	12.2
체인편의점	16.2	5.7	2.9	1.0	8.6
종합소매업소	27.3	13.6	13.6	22.7	4.5
의복	27.9	13.8	22.7	21.1	6.5
섬유/직물/액세서리	30.2	22.6	11.3	18.9	3.8
의약품/의료용품	30.2	17.6	5.0	6.9	11.9
화장품/방향제	24.8	9.9	18.4	7.1	7.8

□ 사업장 규모별로 10명 이상 사업장에서 특히 부딪힘/넘어짐 경험률(10.6%)이 높으며 전신피로(40.3%), 두통/눈 피로(20.8%), 하지부종(27.8%), 소화불량(22.2%) 경험률이 높게 나타남.

8. 노동자의 일터여건 만족도가 상대적으로 낮은 항목들과 분야들을 정리하면 아래와 같음. 각 항목별로 어떤 사업장 환경의 개선이 시급한지 확인 가능하며 고용형태 별로도 어떤 여건이 문제인지 나타남.

근무환경	슈퍼마켓, 체인편의점, 의복
직장 분위기	체인편의점, 기업형 슈퍼마켓, 의복, 슈퍼마켓
근무조건	종합소매업소, 의복, 슈퍼마켓, 체인편의점
복리후생	체인편의점, 기업형 슈퍼마켓, 섬유/직물/액세서리, 의복, 종합소매업소, 화장품/방향제
고용안정	의복, 체인편의점, 슈퍼마켓
휴가사용	체인편의점, 의복, 종합소매업소
워라벨	종합소매업소, 의복, 슈퍼마켓, 기업형 슈퍼마켓, 체인편의점
사용자 노력	의복, 체인편의점
휴게장소	종합소매업소, 체인편의점, 슈퍼마켓, 의복
수당지급	의복, 슈퍼마켓, 섬유/직물/액세서리
임금	의복, 체인편의점, 슈퍼마켓

정규직	무기계약직	전일제 계약직	단시간 계약직	일용/파견/하청
수당 지급	수당 지급	복리 후생	복리 후생	휴게 장소
임금	임금	임금	휴게 장소	임금
사용자 노력	워라벨	휴게 장소	임금	고용 안정
워라벨	사용자 노력	사용자 노력	고용 안정	사용자 노력
휴게 장소	휴게 장소	휴가 사용	사용자 노력	휴가 사용
고용 안정	직장 분위기	수당 지급	휴가 사용	복리 후생
휴가 사용	복리 후생	워라벨	수당 지급	워라벨
근무 조건	휴가 사용	고용 안정	워라벨	직장 분위기
			직장 분위기	수당 지급
				근무 환경

9. 노동자의 일터 부당경험을 정리하면 아래와 같음. 각 항목별로 어떤 사업장에서의 개선이 필요하며, 고용형태별 어떤 부당경험이 문제인지 나타남.

<종사 분야별 평균 대비 높은 경험률>

휴가 사용	시간 변경	수당 미지급	실적차별	임금 체불
종합소매업소	화장품/방향제	의약품	의복	섬유/직물
기업 슈퍼마켓	섬유/직물	화장품/방향제	섬유/직물	의약품
슈퍼마켓	체인편의점	의복	화장품/방향제	의복
섬유/직물	종합소매업소			화장품/방향제

\* 절대수치가 높지 않아 제외한 강제 추가근무과 해고위협은 슈퍼마켓, 병가불허는 의복 분야 종사자의 경험이 평균보다 높게 나타남.

<고용형태 별 평균 대비 높은 경험률>

무기계약직	전일제 계약직	단시간 계약직
임금 체불	휴가 사용 관련	휴가 사용 관련
휴가 사용 관련	근무 시간 변경	
	실적에 따른 차별	
	수당 미지급	

## 10. 노동교육 내용과 방식의 다양화 및 다각화에 센터의 역량 집중 (센터의 역할과 기여가 가능한 실질적, 실용적 분야로서의 의미)

- 노동권 보호와 보장의 법제도적 기초사항 인지와 태도
  - 근로계약서
  - 임금명세서
  - 추가근로수당
  - 인지도 높은 법제도 및 정책의 준수수준 강화
  - 낮은 인지도의 법제도 및 정책에 대한 이해 및 실행 확대
  - 기타
  
- 사업장 노동여건의 개선
  - 직장 내 소통체계와 방식
  - 사업장 조직문화 및 인간관계
  - 직장 내 괴롭힘
  - 근무평가 및 인사제도
  - 직무와 역할에 관한 행동지침과 매뉴얼
  - 기타
  
- 감정노동 역량 강화와 심리 케어
  - 감정노동 수칙과 원칙
  - 고객응대 매뉴얼과 합리적인 대응방안
  - 번아웃(직무소진 및 우울증상) 예방 및 관리
  
- 현장중심적 진행
  - 현장과의 소통과 교류 강화 및 현장방문 중심의 교육
  - 사업주와 노동자 모두에게 공통으로 이익이 되는 내용에도 관심
  
- 교육 제공 타겟의 명확화
  - 예컨대 '노동안정계층'과 '노동취약계층'으로 세분화하여 분석한 내용을 토대로

향후 정책적 방안으로서의 활용 뿐만 아니라 교육 대상 설정에서의 우선순위 고려에도 반영 가능

## [부록] 설문지

## 2022년 동북권 소매업 노동자 노동환경실태 설문조사

안녕하십니까? 동북권 서울시 노동자종합지원센터에서는 고려대학교 노동문제연구소와 함께 동북권(강북구, 광진구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 성동구, 성북구, 중랑구)에 재직하고 있는 근로자들의 노동실태 및 생활실태 관련하여 설문조사를 실시하고 있습니다. 본 조사에 응답하신 내용은 개인정보보호법 제58조 1항, 통계법 제5조(다른 법률과의 관계), 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 철저히 보호됨을 알려드립니다. 바쁘시더라도 귀하의 소중한 의견을 부탁드립니다. 조사에 참여해 주셔서 감사합니다.

★ 개인정보의 수집·이용 동의  동의함  동의하지 않음

연락처 :

상기 연락처는 '개인정보보호법' 제15조에 의거, 동북권 서울특별시 노동자종합지원센터의 노동관련 정보 제공 및 정책 홍보의 목적으로 수집하고 있습니다. 정보주체는 동의하지 않을 수 있으며 동의 거부 시에는 정보 제공에 제한이 있음을 알려드립니다.

2022년 9월

- 주관기관 : 동북권 서울특별시 노동자종합지원센터
- 조사기관 : 오감리서치
- 문의처 : 김민현 (☎ 02-2038-4796)
- 회신처 : (Fax) 02-2038-4798, (E-mail) kmh@ogamm.kr

### I. 일반사항

문1. 다음의 기본사항에 응답해 주십시오.

직장소재지	① 강북구 ② 광진구 ③ 노원구 ④ 도봉구 ⑤ 동대문구 ⑥ 성동구 ⑦ 성북구 ⑧ 중랑구 ※그 외의 지역 -> <b>설문 중단</b>
중사업 분류	(1) 종합소매업 ① 슈퍼마켓(일반 음료·식품 판매 마트) ② 기업형 슈퍼마켓(이마트 에브리데이/롯데슈퍼/홈플러스 익스프레스 등) ③ 체인편의점(CU / GS25 / 7-Eleven / 미니스톱 등) ④ 그 외 다양한 상품을 판매하는 종합소매업소(다이소 / 핫트랙스 등) (2) 전문소매업 ⑤ 의복 ⑥ 기타 섬유/직물 및 의복액세서리 ⑦ 의약품, 의료용 용품 및 기구 ⑧ 화장품 및 방향제 ※그외 업종 또는 백화점, 물, 면세점, 대형마트(홈플러스/이마트/롯데마트 등) -> <b>설문 중단</b>
성별	① 남자 ② 여자 <b>나이</b> ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대이상
최종학력	① 중졸 이하 ② 고졸 ③ 2/3년제 대학졸 ④ 4년제 대학졸 이상
혼인 상태	① 기혼 ② 미혼/비혼 ③ 이혼/사별/기타
주거 형태	① 자기집 ② 전세(월세없음) ③ 반전세/월세 ④ 공공임대 ⑤ 기타(관사, 사택 등)
거주지 형태	① 아파트 ② 단독주택 ③ 연립/빌라/다세대주택 ④ 상가주택 ⑤ 기타(오피스텔 등)
가구 총 소득 (본인 포함)	월 평균 가구 총 수입: _____ 만원, 총 가구원 수: _____ 명



## II. 근로조건

문8. 현재 일하고 계신 곳에서 귀하의 고용형태는 다음 중 어디에 해당될니까?

- ① 정규직
- ② 무기계약직
- ③ 기간제 계약직-전일제 근로자(계약기간이 1개월~2년 미만 중, 주 40시간 이상 근로)
- ④ 기간제 계약직-단시간 근로자(계약기간이 1개월~2년 미만 중, 주 40시간 미만의 근로, 파트타임·아르바이트)
- ⑤ 일용직 근로자(계약기간을 1일 단위로 체결하며, 그때그때 일이 있을 때 근로)
- ⑥ 파견, 용역, 하청

문9. 귀하는 현재 직장에서 근로계약을 작성했습니까?

- ① 회사에서 작성한 문서에 싸인만 했음      ② 문서를 직접 읽고 협의하여 작성했음
- ③ 구두(말)로 계약을 체결함              ④ 아무런 계약절차가 없었음

문10. 귀하는 근로계약에 따라 공식적으로 1주일에 몇 시간 / 며칠을 일하는 것으로 되어 계십니까?

1) 일주일에 공식적인 근로시간 \_\_\_\_\_ 시간      2) 일주일에 공식적인 근로 일수 \_\_\_\_\_ 일

문10-1. 방금 공식적인 근로시간을 말씀하셨는데요, 그럼 귀하가 실제로 1주일에 몇 시간 / 며칠을 일하고 계십니까?

1) 일주일에 실제 근로시간 \_\_\_\_\_ 시간      2) 일주일에 실제 근로일수 \_\_\_\_\_ 일

문11. 귀하는 연장근로, 휴일근로, 야간근로(오후 10시~오전 6시)를 할 경우, 보상은 주로 어떻게 받으십니까?

- ① 법으로 정해진 대로 추가 근로수당을 받는다
- ② 정해진 보상 방식이 없고 사업주 마음대로 지급한다
- ③ 보상휴가(수당대신 휴가를 부여하는 제도)를 받거나 단축근무를 한다
- ④ 어떠한 보상도 없다(즉 가산임금을 지급하지 않는다)
- ⑤ 포괄임금제로 해당되지 않는다(이미 월급액에 이미 연장근로/야간근로/휴일근로수당이 전부 포함)
- ⑥ 기타 (기입: \_\_\_\_\_)

문12. 최근 3개월 동안, 귀하의 월평균 소득(세후 소득)은 얼마 정도입니까?

- ① 99만원 이하      ② 100~149만원      ③ 150~199만원      ④ 200~249만원
- ⑤ 250~299만원      ⑥ 300~349만원      ⑦ 350~399만원      ⑧ 400~449만원
- ⑨ 450~499만원      ⑩ 500~549만원      ⑪ 550~599만원      ⑫ 600만원 이상

문13. 회사에서 월급을 지급받을 때 임금명세서를 문서 혹은 전자문서(이메일)로 받고 있습니까?

- ① 그렇다      ② 아니다

문14. 회사가 아주 어려워져서 폐업 또는 고용조정을 하거나 특별히 잘못을 하지 않는 한 귀하가 원하는 대로 계속 현재 직장을 다닐 수 있습니까?

- ① 그렇다 (☞ 문15로 이동)    ② 아니다 (☞ 문14-1로 이동)    ③ 모르겠다 (☞ 문15로 이동)

문14-1. '아니다'라고 응답한 이유가 무엇입니까? 가장 주된 이유를 응답해주세요.

- ① 이미 정해진 고용계약 기간이 만료되기 때문    ② 목시적·관행적으로 계약이 종료될 것이기 때문  
 ③ 사업주가 그만두려면 그만두는 조건(임사직 등)으로 채용되어서    ④ 현재 일자리로 전에 일하던 사람이 복귀하기 때문  
 ⑤ 적성·근로조건·능력 등 이유로 다른 일자리를 찾을 계획    ⑥ 규정·관행상 퇴직 연령에 도달하여서  
 ⑦ 학업·가족부양·건강 등의 이유로    ⑧ 기타(기입: \_\_\_\_\_)

문15. 귀하는 현재 하시는 업무와 동일하거나 유사한 소매업종 내에서 직장을 옮긴 경험이 있습니까?

- ① 예 (총 이직 횟수: \_\_\_\_\_ 회)  
 ② 아니오

문16. 귀하는 현재 직장에서 다른 곳으로 이직할 생각이 얼마나 있으십니까?

- ① 전혀 이직할 생각이 없다 (☞ 문17로 이동)    ② 별로 이직할 생각이 없다 (☞ 문17로 이동)  
 ③ 약간 이직할 생각이다 (☞ 문16-1로 이동)    ④ 반드시 이직할 생각이다 (☞ 문16-1로 이동)

문16-1. 귀하가 이직할 생각이라면 그 이유는 무엇인지 중요한 순서대로 3가지를 골라주십시오.

1순위: \_\_\_\_\_    2순위: \_\_\_\_\_    3순위: \_\_\_\_\_

① 계약기간 만료	② 임금 수준	③ 노동시간 (노동시간 과다)
④ 고용 환경 (고용불안, 복지미흡 등)	⑤ 경영 환경 (구조조정, 폐업 등)	⑥ 노동 환경 (고객응대 어려움, 휴게시설 미비 등)
⑦ 사업장 위치 (접근성, 집과의 거리 등)	⑧ 직장 내 갈등 (상사/동료와의 관계)	⑨ 자기계발 (교육, 기술 습득 등)
⑩ 아는 사람 창업(개업)에 합류	⑪ 사회적 인정	⑫ 기타 (기입: _____)

문17. 귀하의 직장 내 4대 보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험) 및 퇴직연금 가입 여부(일시금 포함)를 체크해 주세요.

직장 국민연금	직장 건강보험	고용보험	산재보험	퇴직연금
① 예	① 예	① 예	① 예	① 예
② 아니오	② 아니오	② 아니오	② 아니오	② 아니오
③ 잘 모르겠다	③ 잘 모르겠다	③ 잘 모르겠다	③ 잘 모르겠다	③ 잘 모르겠다



문21. 현 직장에서 귀하의 업무 수행 중 스트레스에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 것에 해당되는 곳에 체크해 주세요.

구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다	①	②	③	④
2. 업무 수행 중에 충분한 휴게시간/휴식시간(잠)이 주어진다	①	②	③	④
3. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다	①	②	③	④
4. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다	①	②	③	④
5. 직장 사정이 불안하여 미래가 불확실하다	①	②	③	④
6. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(급여, 승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다	①	②	③	④
7. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다	①	②	③	④
8. 직장 내에 나의 직무와 역할에 관한 행동지침이나 매뉴얼(업무분장표·직무기술서 등)이 마련되어 있다	①	②	③	④
9. 업무 수행 중에 받는 스트레스가 크다	①	②	③	④

문22. 귀하는 업무 스트레스 해소를 위해 특별히 노력하시는 게 있습니까?

- ① 아니요, 특별히 노력하는 건 없다 (→ 문23으로 이동)    ② 예, 특별히 노력한다 (→ 문22-1로 이동)

문22-1. 특별히 노력하시는 업무 스트레스 해소 방안으로는 무엇이 있습니까? 반드시 업무와 관련된 사항에 대하여, 아래 각 항목에 해당하는 곳에 모두 체크해 주세요. (중복응답 가능)

- ① 정신과, 심리상담센터 등 전문치료 또는 심리상담    ② 개인적 취미활동(명상, 요가, 독서, 산책 등)  
 ③ 동호회(미술, 음악, 운동) 활동    ④ 가족 또는 동료와의 대화  
 ⑤ 종교활동    ⑥ 기타 (기입: \_\_\_\_\_)

문23. 현 직장에서 귀하의 업무 수행과 관련된 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 것에 해당되는 곳에 체크해 주세요.

구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 공격적이거나 까다로운 고객을 자주 상대해야 한다.	①	②	③	④
2. 고객이 부당하거나 막무가내식으로 요구하는 경우가 많다.	①	②	③	④
3. 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
4. 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다	①	②	③	④
5. 내가 맡고 있는 일을 하면서 육체적으로, 정신적으로 지쳐있다고 느낀다.	①	②	③	④
6. 아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.	①	②	③	④
7. 나는 현재 하는 업무에 대해 어떤 의미나 열정도 못 느낀다.	①	②	③	④
8. 고객 응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.	①	②	③	④
9. 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어 있다.	①	②	③	④
10. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

문24. 현 직장에서의 직장내 괴롭힘에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 것에 해당되는 곳에 체크해 주세요.

구분	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 업무 수행 시 직장상사/동료/고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다	①	②	③	④
2. 업무 수행 시 직장상사/동료/고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다	①	②	③	④
3. 업무 수행 시 직장상사/동료/고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다	①	②	③	④
4. 직장 내에 직장상사/동료/고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다	①	②	③	④
5. 업무와 무관한 사적인 일(개인적 심부름 등)을 지시하였다	①	②	③	④
6. 퇴근 후 또는 휴일에 급하지도 않는 일로 여러 차례 연락(이메일, 문자, 전화, SNS 등)을 하였다	①	②	③	④
7. 무리한 업무성거나 실적을 요구한다	①	②	③	④

문25. 다음 문항을 읽고 지난 2주 동안, 귀하에게 얼마나 자주 일어났는지 해당하는 곳에 체크해 주세요.

문 항	없음	2-6일	7-12일	거의 매일
1. 평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다	①	②	③	④
2. 기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다	①	②	③	④
3. 잠들기가 어렵거나 자주 깬다 / 혹은 너무 많이 잤다	①	②	③	④
4. 피곤하고 기운이 없었다	①	②	③	④
5. 평소보다 식욕이 줄었다 / 혹은 평소보다 많이 먹었다	①	②	③	④
6. 내가 잘못 했거나, 실패했다는 생각이 들었다 / 혹은 자신과 가족을 실망시켰다고 생각했다	①	②	③	④
7. 신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중 할 수가 없었다	①	②	③	④
8. 다른 사람들이 눈치 챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다 / 혹은 너무 안절부절 못해서 가만히 앉아 있을 수 없었다	①	②	③	④
9. 차라리 죽는 것이 낫겠다고 생각하거나 어떻게든 자해를 하려고 생각한다	①	②	③	④

#### IV. 조직내 소통과 이해대변단체

문26. 귀하의 직장에 노동조합이나 회사와 직원간, 혹은 노사 간의 소통을 위한 조직이 있으면 해당하는 것에 모두 체크해 주세요. (중복응답 가능)

- ① 노동조합
- ② 정기적인 직원간담회
- ③ 노사협의회
- ④ 직장(사원)협의회
- ⑤ 기타(기입: \_\_\_\_\_)
- ⑥ 없음

**문27. 현재 노동조합에 가입하고 계십니까?**

- ① 현재 일하고 있는 직장 내 노동조합 가입 (☞ 문 28로 이동)
- ② 현재 일하는 직장 노동조합이 아닌 산별노조에 가입 (☞ 문 28로 이동)
- ③ 노동조합에 가입해 있지 않음 (☞ 문 27-1로 이동)

**문27-1. 귀하는 만약 노동조합 가입과 활동이 가능해진다면 얼마나 그렇게 할 생각이 있으십니까?**

- ① 전혀 노조에 가입하거나 노조활동 할 생각이 없다 (☞ 문27-2로 이동)
- ② 별로 노조에 가입하거나 노조활동 할 생각이 없다 (☞ 문27-2로 이동)
- ③ 약간 노조에 가입해서 노조활동 할 생각이 있다 (☞ 문27-3로 이동)
- ④ 반드시 노조에 가입해서 노조활동 할 생각이 있다 (☞ 문27-3로 이동)

**문27-2. 노동조합에 가입할 의사가 없는 가장 큰 이유는 무엇입니까? (☞ 응답 후, 문28로 이동)**

- ① 노조 필요성을 못 느껴서
- ② 노조에 관심이 없고 싫어서
- ③ 가족, 동료 등 주위의 만류로
- ④ 해고되거나 불이익을 받을 것 같아서
- ⑤ 조합비와 시간 등, 부담이 될 것 같아서
- ⑥ 주변 동료들이 같이 하지 않을 것 같아서
- ⑦ 가입방법이나 절차가 복잡할 것 같아서
- ⑧ 기타(가입: \_\_\_\_\_)

**문27-3. 노동조합에 가입할 의사가 있는 가장 큰 이유는 무엇입니까? (☞ 응답 후, 문28로 이동)**

- ① 복리후생 등 근로조건 개선
- ② 고용안정
- ③ 임금인상
- ④ 고충처리 수월
- ⑤ 사용자의 부당한 처우로부터 보호
- ⑥ 기타(가입: \_\_\_\_\_)

**문28. 귀하는 노동조합 외에 노동자 권리보호 등 근로조건 개선을 위한 이해 대변단체가 필요하다고 생각하십니까?**

전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	보통이다	필요하다	매우 필요하다
①	②	③	④	⑤

**문29. 귀하는 직장 내 업무상 고충이나 부당한 대우(불이익)를 당한 경우, 어떻게 대응하셨습니다가? 가장 많이 사용한 대응 방식 2개를 골라주세요.**

- ① 책임자(사업주 또는 고충담당자)에게 개별적으로 얘기해서 대응
- ② 동료들과 상의해서 집단적으로 대응
- ③ 직장에 있는 노동조합(노사협의회) 등에 도움을 요청
- ④ 시민사회단체, 노무사 등과의 상담, 도움을 요청
- ⑤ 그냥 감수하면서 지냄
- ⑥ 사업장을 이직함
- ⑦ 기타(가입: \_\_\_\_\_)
- ⑧ 직장 내 업무상 고충이나 부당한 대우(불이익)를 당한 경우가 전혀 없었음

**V. 법/제도와 정책수요 인식**

문30. 귀하는 다음과 같은 법/제도에 대하여 알고 계십니까?

문30-1. 알고 계시다면, 그 법/제도가 사업장에서의 근로에 실제로 얼마나 도움이 되었는지 응답해 주십시오.

항 목	문30. 인지 여부		문30-1. 법/제도가 실제 도움이 되는 정도			
	모름 (☞문31로)	알고 있음 (☞문30-1로)	전혀 안됨	별로 안됨	조금 도움	매우 도움
1) 7일제 근로자 2년 초과 근무 시 상용직 근로자로 전환	①	②	①	②	③	④
2) 단시간 근로자에게도 정규직 근로자와 동일 휴일휴가 적용	①	②	①	②	③	④
3) 법정공휴일 보장 (대체휴무일 포함)	①	②	①	②	③	④
4) 산업안전보건법상 근로자의 보건관리(건강진단)	①	②	①	②	④	⑤
5) 산업안전보건법상 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치	①	②	①	②	③	④
6) 근로기준법상 여성근로자의 생리휴가	①	②	①	②	④	⑤
7) 남녀고용평등법상 관련 제도 (육아휴직, 가족돌봄휴가, 직장내 성희롱 예방)	①	②	①	②	③	④
8) 산업안전보건법상 휴게시설 설치 및 관리 의무	①	②	①	②	③	④
9) 산업안전보건법상 위험성평가 또는 근골격계 유해요인조사	①	②	①	②	③	④

문31. 현재 직장에서 다음의 교육들을 받으신 적이 있습니까?

문31-1. 받으셨다면, 그 교육이 사업장에서의 근로에 실제로 얼마나 도움이 되었는지 응답해 주십시오.

항 목	문 31. 교육 여부		문 31-1. 교육이 실제 도움이 되는 정도			
	받지 않음 (☞문32로)	받음 (☞문31-1로)	전혀 안됨	별로 안됨	조금 도움	매우 도움
1) 직무교육	①	②	①	②	③	④
2) 고객서비스 교육	①	②	①	②	③	④
3) 감정노동자 보호법 교육	①	②	①	②	③	④
4) 직장 내 성희롱 예방교육	①	②	①	②	③	④
5) 직장내 괴롭힘 금지법 교육	①	②	①	②	④	⑤
6) 산업안전보건교육	①	②	①	②	③	④

문32. 귀하는 다음 항목들에 대하여 얼마나 만족하고 계시는지 체크해 주십시오.

항 목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 임금	①	②	③	④	⑤
2) 근무환경 (사업장 내 안전, 청결, 밝기 등)	①	②	③	④	⑤
3) 근무조건 (근무시간, 휴게시간, 업무량 등)	①	②	③	④	⑤
4) 수당 지급 (연장, 야간, 휴일근로)	①	②	③	④	⑤
5) 휴게장소 (공간, 청결, 비품, 냉난방 등)	①	②	③	④	⑤
6) 복리후생 (4대보험, 상여, 휴가비 등)	①	②	③	④	⑤
7) 휴일 및 휴가 사용	①	②	③	④	⑤
8) 고용안정	①	②	③	④	⑤
9) 직장분위기/조직문화	①	②	③	④	⑤
10) 사용자의 노동환경, 산업안전을 위한 노력 (안전시설 설치 및 보호장비 제공 등)	①	②	③	④	⑤
11) 일과 개인생활의 균형	①	②	③	④	⑤

문33. 최근 1년 동안, 소매업종에 종사하면서, 귀하는 다음 항목들에 대하여 부당하거나 차별적인 경험을 겪으신 적이 있으십니까?

항 목	있다	없다
1) 임금 체불	①	②
2) 수당 미지급	①	②
3) 해고 위협	①	②
4) 원치 않는 날 휴가 강제 사용 또는 원하는 날 휴가 미사용	①	②
5) 갑작스런 근무시간(근무 일정) 변경	①	②
6) 병가 불허(아픈데도 강제 출근)	①	②
7) 강제 추가 근무	①	②
8) 실적에 따른 차별	①	②

\*\*\* 설문에 응답해주셔서 감사합니다 \*\*\*