

코로나19가
콜센터 노동환경에
미친 영향

Contents

I	 들어가며	7
	1. 일터에서 반복될 감염병 위기	8
	2. 감염 위험의 최전선에 놓인 콜센터 노동자	9
	3. 본 연구의 목적	10
II	 법제도 분석	13
	1. 근로기준법(이하 '근기법')	14
	1) 휴게(근로기준법 제54조)	
	2) 연차유급휴가(근로기준법 제60조)	
	3) 직장 내 괴롭힘(근로기준법 제76조의2, 근로기준법 제76조의3)	
	2. 산업안전보건법(이하 '산안법')	17
	1) 산업안전보건위원회(산안법 제24조)	
	2) 보건조치 의무 (산안법 제39조)	
	3) 고객응대노동자 보호 (산안법 제41조)	
	3. 산업재해보상보험법(이하 '산재법')	23
	4. 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률(이하 '근참법')	24
	5. 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률(이하 '감염병예방법')	25
	6. 기타 : 콜센터 코로나 19 관련 고용노동부 지침	26
III	 선행연구 검토	31
	1. 개요	32
	2. 콜센터 상담사의 열악한 노동조건	32
	1) 높은 업무강도 및 저임금 구조	
	2) 전자감시와 통제	
	3) 휴게시간 통제	
	4) 밀집한 업무환경	
	5) 휴가, 휴일 제도 미적용	
	6) 감정노동	
	7) 노동안전 유해요인 노출	
	3. 코로나19 집단감염 이후에도 개선되지 않은 열악한 노동조건	36
	4. 소결	38

Contents

IV	코로나 19가 콜센터 노동자에게 미친 영향에 대한 심층 면접조사	41
	1. 면접조사 개요	42
	1) 면접조사 개요	
	2) 면접참여자 개요	
	2. 심층면접을 통해서 본 콜센터 노동실태	43
	1) 노동집약적 산업인 콜센터의 임금 실태	
	(1) 최저 임금 수준의 기본급	
	(2) 최저임금 개악으로 사라진 식대	
	2) 노동자 통제 수단으로서의 성과 평가	
	(1) 원청업체의 실적 평가 기준으로 하청업체 콜센터 노동자를 평가	
	(2) 원청 업체가 제시하는 성과 평가 기준: 응대품질	
	(3) 성과 평가 기준으로 인한 감정노동	
	(4) 성과 평가 순응의 유인으로 작동하는 인센티브 제도	
	3) 소결	
	3. 코로나 19 × 콜센터 노동환경	66
	1) 콜센터 사회적 거리두기 지침의 실효성	
	(1) 재택근무 실태	
	(2) 코로나 19에도 여전한 휴가 통제	
	(3) 휴식시간 지침 이행 실태	
	(4) 기본방역지침의 이행 실태	
	2) 노동자 참여 기회가 부재한 코로나 19 방역	
	(1) 노동자만 떠나는 방역지침 준수 부담	
	(2) 개인 방역수칙은 의무, 사업장 방역 수칙은 권고	
	(3) 문제제기하는 노동자는 걸림돌로 취급	
	3) 소결	
	4. 코로나 19 × 콜센터 노동자들의 불안	87
	1) 비민주적인 소통으로 인한 불안감 증가	
	(1) 회사의 공식적인 정보공유 절차 부재	
	(2) 정보공유의 불투명성	
	(3) 금요일에만 확진자 공개	
	(4) 사업장 방역에 대한 불신	
	2) 업무상 스트레스로 인한 우울감 증가	
	(1) 악성 민원 증가와 감정노동	
	(2) 업무상 스트레스와 우울감 증가	
	3) 소결	

V	대안	94
	1. 통제하는 방역에서 참여의 방역으로	96
	1) 통제의 대상이 아닌 노동자의 안전할 권리를 중심으로 한 방역지침 개정 - 정보 요구권, 업무형태 조정권, 휴식 청구권 보장	
	2) 회사 자체 방역지침 마련 의무화	
	3) 노사협의회, 산업안전보건위원회 의무 설치범위 확대	
	4) 노동조합은 일터 백신	
	2. 실질적인 방역 점검 및 근로감독	99
	1) 집단감염 발생을 중대재해로 규정	
	2) 사전 예고 없는 방역 점검	
	3) 방역지침 위반에 대한 익명 신고제 운영	
	3. 감염 취약 콜센터 안전보건에 대한 원청의 책임 강화	101
	1) 도급인의 책임 범위에서의 안전조치 및 보건조치 범위 확대	
	2) 성과실적제 폐지와 콜센터 운영에 대한 노사 공동 기준 마련	
	3) 원청의 사용자 책임 강화 및 직접 고용	
	4. 아프면, 힘들면 쉴 권리	104
	1) 연차휴가 보장, 유급병가 제도화, 재택근무 기준 마련	
	2) 심리정서 지원 시스템 마련	
	3) 노동강도 증가에 대한 보호 조치	
	4) 일상적 휴식과 휴식공간 보장	

IV	참고문헌, 표 목차, 그림 목차	109
-----------	--------------------------	------------

연구책임자 : 김한울

연구원 : 권남표, 김성호, 심준형, 전수경, 전은주, 조윤희

본 연구설계, 연구원 교육, 보고서 집필에 큰 도움을 주신 노동건강연대 이주연 회원 (토론토대 사회학 박사과정)에게 감사를 전합니다.



1,875,000원이에요. 기본급이 최저임금으로 다 똑같아요.....
다른 콜센터는 어쩐지 정확히 모르지만, 딴 데도 선뜻 안 가는 이유가 월급차이가 별로 없어요.
아니면 공고를 이렇게 내는 데가 있어요. 월평균 얼마.
그런데 가만히 따져보니깐 별 차이가 없더라고요.
그걸 교묘하게 눈속임을 해서 공고를 내는 회사가 있더라고요.

이게 진짜 조금 웃기는 일이 전에는 식대가 있었어요.
그런데 최저임금을 올리면서 식사를 식대를 나오는 걸 기본급에 포함을 시켜버렸어요.
그러니깐 밑엿 돌을 빼서 위에 채우고, 계속 그런 상태여서 매번 도돌이표인 거예요.
월급을 올려주지 않는 시스템인 거죠.
(A, 은행 콜센터)

들어가며

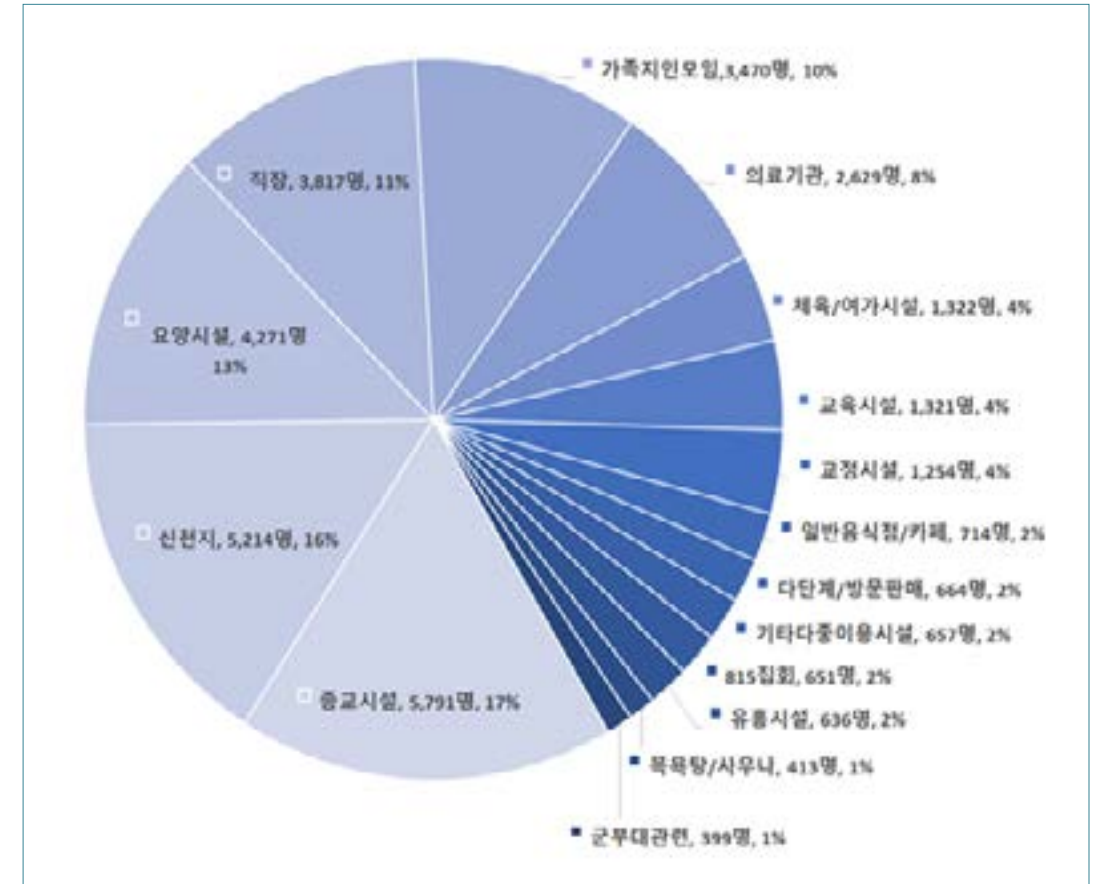
1. 일터에서 반복될 감염병 위기

2020년 6월 경기도는 경기도공공의료보건지원단과 서울대 보건대학원 공동조사 결과 확진자의 접촉 장소 중 51.2%가 직장이라고 하였고¹⁾, 2021년 1월 중앙방역대책본부는 정례브리핑(1. 21.)에서 직장에서의 감염을 집단발병 주요시설 4위(11%)²⁾라고 발표했다. 일터는 감염병으로부터 안전한 곳이 아니라, 아니 밀집된 공간에서 장시간 노동을 하는 현대사회 노동 특성상 감염병이 확산되기 쉬운 공간이라는 것이 확인되었다.

한편 2020년 7월, 한국기후변화학회 회원 설문조사 결과 코로나19와 기후변화가 연관이 있으며(응답자의 77% 긍정), 세계적 대유행의 주기는 점차 더 빨라질 것이고(94.2%), 3년(39.7%) 또는 5년(32.4%) 이내에 코로나19와 같은 신종 감염병이 또 발생할 것이라 응답하였다³⁾. 실제 2003년 사스(SARS), 2009년 신종인플루엔자, 2015년 메르스(MERS)⁴⁾ 등 6년을 주기로 세계적인 감염병이 발생했으며, 코로나19는 4년만에 발생하였다. 또 국제 학술지 네이처는 지난 1월 100여명의 면역학자, 전염병 연구자, 코로나바이러스 연구자를 대상으로 설문 조사를 벌인 결과 응답자의 약 90%가 코로나19 대유행이 끝나더라도 사라지지 않고 풍토병(endemic)으로 남을 수 있다고 답했다고 발표했다⁵⁾. 당장의 위기가 종식되어도 일터에서의 위험은 상존할 수 있다는 얘기가 된다.

새로운 자원 개척을 위한 인류의 자연 침범, 효율과 이윤만을 위한 경제구조는 감염병의 확산과 대응 위기의 원인으로 지목되고 있다. 지구적 경제구조의 변화와 기후위기를 해결하지 않는다면 지금의 위기상황이 종식된다 하여도 머지않아 또 다른 위기가 찾아올 가능성이 높고, 한번 발생한 위기는 적어도 1년 반 정도 봉쇄를 겪어야 될 것으로 예상되고 있다⁶⁾.

[그림1] 1년간의('20.1.20.~'21.1.19.) 집단발생 관련 주요시설 (중앙방역대책본부 정례브리핑 - 1. 21.)



2. 감염 위험의 최전선에 놓인 콜센터 상담원

정보통신 기술 기반의 격리된 작업장에서 고객을 상대로 판매·영업, 대금청구, 문의 상담 등의 서비스를 제공하는 콜센터 상담사는 “여성, 저임금, 밀집한 업무환경, 노동통제⁷⁾, 비정규직” 등으로 설명할 수 있다.

국내 콜센터 상담사⁸⁾는 서구 국가들에 비해 압도적으로 높은 비율로 비정규직으로 고용되어

7) 국내 콜센터 상담사는 빈번하게 작업을 감시당하고 있는데, 서구 국가에 비해서도 높은 수준의 감시를 당하고 있다(이병훈, 2007, “콜센터의 고용관계에 관한 국제비교연구”, 산업노동연구 제13권 제1호. 33-52.).

8) 콜센터 상담사의 90.6%가 여성으로 구성되어 과도한 여성집약적 고용구조를 이루고 있다. 이는 서구 국가의 54.2%-65.2% 수준보다 월등히 높은 수준이다(이병훈, 2007, “콜센터의 고용관계에 관한 국제비교연구”, 산업노동연구 제13권 제1호. 33-52.).

1) [보도자료] 경기도, 2020, 서울대 보건대학원 공동 코로나19 위험인식조사 1차 발표, 2020. 6. 5.
 2) 1위는 종교시설(17%), 2위는 신천지(16%), 3위는 요양시설(13%), 4위는 직장(11%)였다. 종교시설, 신천지 등이 집단감염의 진원지였으나 2차3차 감염의 공간이 직장과 일상 공간이었고, 종교, 요양시설 감염자 중 해당 시설의 노동자가 있었음을 생각해본다면 직장에서의 감염 비율은 사실상 더 높다고 봐야 한다.
 3) 한겨레, 2020, 전문가들 “새 감염병 발생 주기, 3년 이내로 단축될 것”, 2020.5.19., (<http://www.hani.co.kr/arti/society/environment/945497.html>)
 4) SARS, 질병관리청 감염병 포털, 2021. 4. 19., <https://www.kdca.go.kr/npt/biz/npp/portal/nppSumryMain.do?icdCd=NA0013&icdgrpCd=01&icdSubgrpCd=신종인플루엔자>, 질병관리청 감염병 포털, 2021. 4. 19., <https://www.kdca.go.kr/npt/biz/npp/portal/nppSumryMain.do?icdCd=NA0016&icdgrpCd=01&icdSubgrpCd=MERS>, 질병관리청 감염병 포털, 2021. 4. 19., <https://www.kdca.go.kr/npt/biz/npp/portal/nppSumryMain.do?icdCd=NA0014&icdgrpCd=01&icdSubgrpCd=>
 5) 한겨레, 2012, 과학자들 “코로나19, 대유행 끝나도 풍토병으로 남을 것”, 2012. 2. 18., (https://www.hani.co.kr/arti/science/science_general/983458.html)
 6) 안희경, 제러미 리프킨 외 (인터뷰), 2020, 「오늘부터의 세계」, 서울: 메디치

있으며⁹⁾, 영세 사업장으로 파편화되어 고용되어 있다¹⁰⁾. 이와 같은 고용구조에서 조직적인 활동이 현실적으로 불가능한 콜센터 상담사¹¹⁾는 밀집한 업무환경, 노동통제 등 감염병 위험에 취약한 일터 환경을 스스로 개선하지 못한 채 코로나19 감염병 위기를 맞이하였다.

결국, 2020년 3월 구로지역 에이스 손해보험에서 약 170명의 콜센터 상담사가 코로나19에 집단 감염된 것을 시작으로 전국적으로 콜센터 상담사의 코로나19 집단감염이 이어졌다. 뒤늦게 정부에서는 콜센터 상담사의 코로나19 집단감염 예방을 위한 지침을 발표하였지만, 콜센터 상담사가 참여하지 않고 노동현실과 동떨어진 지침은 현실에서 제대로 작동하지 않았고, 결국 2021년 4월 6일 현재까지 콜센터 상담사의 코로나19 집단감염은 23건, 636명에 이르렀다¹²⁾.

감염확산의 주된 공간이 되어버린 일터, 그리고 상수(常數)가 되어버린 감염병의 위험으로부터 스스로를 보호할 수 없게 된 콜센터 상담사의 노동환경을 개선하지 않는다면, 향후 반복될 감염병 위기의 상황에서 콜센터 상담사의 집단 감염은 계속될 것이다.

3. 본 연구의 목적

직장갑질119는 콜센터 상담사의 코로나19 집단감염이 발생한 2020년 3월 이후부터 3차례 실태 조사(양적 조사)를 진행하였다. 이를 통해 콜센터 상담사가 코로나19로부터 보호받지 못하고 있으며, 정부의 코로나19 예방 지침은 제대로 작동하지 않고 있다는 사실을 수치로 확인하였다.

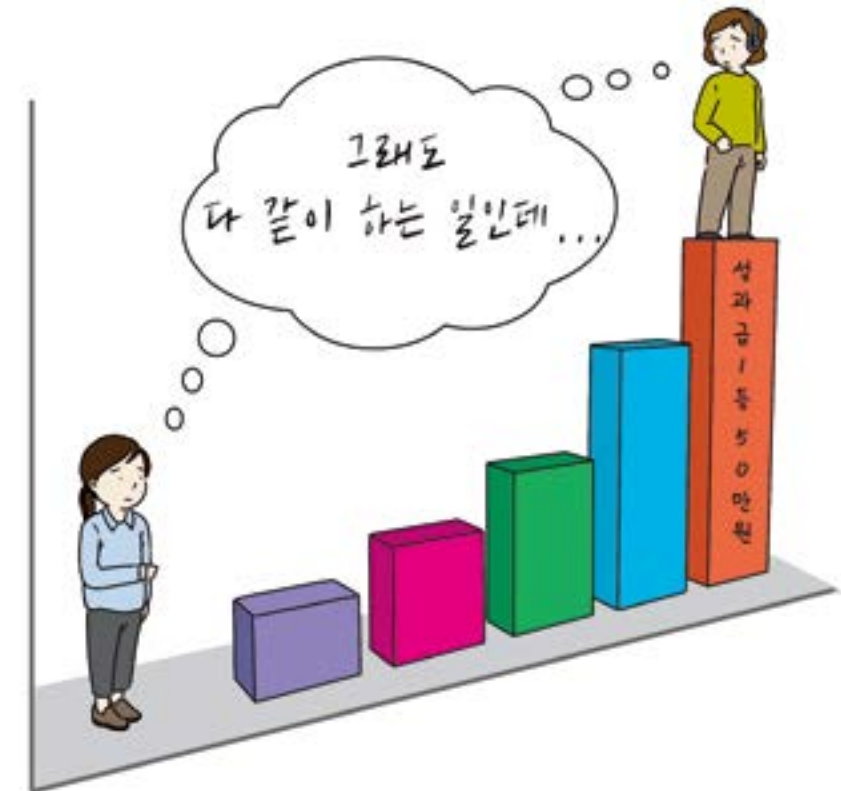
본 연구에서는 콜센터 상담사와의 반구조화된 질문지를 기반으로 한 심층 면접조사(DID, In-Depth interview)를 통해 앞선 앞선 실태조사에서 드러난 콜센터 상담사의 열악한 노동현실, 정부 지침의 문제점 등에 대해 자세히 살펴본 뒤, 콜센터 상담사가 차별되고 배제되지 않도록 감염 예방으로부터 보호받고 노동조건이 개선될 수 있는 대안(New normal, 새로운 표준)을 제시한다.

9) 국내 콜센터 상담사의 비정규직 비율은 66.1%인데(남우근, 2009, "콜센터 텔레마케터 여성 비정규 노동자의 노동실태" 비정규노동 74 권. 117-131) 이는 독일, 스웨덴, 덴마크 등 조정시장경제 국가 뿐만 아니라 자유시장경제 국가(미국, 영국 등)의 1.5배에서 3배에 이르는 높은 수준이다(이병훈, 2007, "콜센터의 고용관계에 관한 국제비교연구", 산업노동연구 제13권 제1호. 33-52).

10) 콜센터의 71.5%가 30인 이상 100인 미만의 규모이다(강순희 등, 2017, 「콜센터 장시간 노동 및 불안정 고용구조 개편의 고용효과」 23-24. 세종: 한국노동연구원)

11) 국내 콜센터 상담사의 노동조합의 조직률은 8.0% 수준으로, 스웨덴(100%), 덴마크와 영국(46.0%~50.5%), 독일(25.8%) 등과 비교하여 현저히 낮은 수준이다(이병훈, 2007, "콜센터의 고용관계에 관한 국제비교연구", 산업노동연구 제13권 제1호. 33-52).

12) [보도자료] 민주노총, 2021, '노동부도 예외 없는 콜센터 노동자 집단감염, 정부는 방관 말고 근본대책을 마련하라! 고용노동부 긴급규탄 기자회견, 2021. 4. 25. 발체



성과급이 1등이 50만원이면 꼴등이 0원이라고 하면, 쪽 사람을 등수를 세워서 1등부터 꼴등까지 쪽 줄을 세워서 돈을 나눠주는 거예요. 그렇죠. 그런데 1등과 꼴등을 치면 꼴등하는 사람이 1등 하는 사람만큼 꼴을 소화하거나 업무 능력이 되지는 않아요. 그렇다고 1등을 50만원 주고 꼴등을 0을 주면 1등 하는 사람은 좋겠지만, 그렇다고 해서 1등이 혼자서 일하는 건 아니잖아요. 다른 사람들과 다 같이 하는 일인데. 그건 갭은 좀 적어져야하지 않나. 그런 생각은 좀 해요. (A, 은행 콜센터)



법제도분석

근로감독 하도록 시정한 것까지는 알아요. 노동청에서 딱 두 번 나오는 것 같거든요.
 그걸 어떻게 하나 하면 나올 때마다 마스크 쓰라고 하니깐 나오는구나 해요.
 그런데 그분들은 왜 나오는지 모르겠어요. 와서 어떤 조사도 안 하고
 그냥 가서 커피 한 잔 마시고 그냥 가는 것밖에 없어요. (평소에 마스크 착용은요?)
 저는 쓰고 있는데, 턱스크 하고 상담하는 사람도 있고. 그리고 한쪽에만 이렇게 걸고 하는 사람들도 있고.
 그건 옆에서 일어나서 저희 몇 명 같은 경우는 불안한데
 회사에서 이렇게 제대로 얘기를 좀 해줬으면 좋겠는데 하나도 한 번도 그러지 않다가
 최근에 노동청 나온다고 그러면서 마스크 쓰라 한번 공지하고
 또 3층에 나오면서 또 그때 공지하고 (F, 자동차보험 콜센터)

콜센터 노동실태조사가 이루어진 선행연구들을 살펴보면 다수의 콜센터 노동자들이 화장실을 마음대로 가지 못하거나 연차휴가를 자유롭게 사용하지 못하는 등 법 위반 사례도 적지 않음이 드러난다. 이에 본 장에서는 연차휴가, 휴게시간 문제 등 콜센터 노동자들에게 문제 될 수 있는 법제도를 중심으로 분석하며, 나아가 '코로나 19'라는 감염병 사태에 적용될 수 있는 고용노동부 지침, 감염병 예방법 등 법제도까지 분석 대상으로 한다.

1. 근로기준법 (이하 '근기법')

1) 휴게 (근로기준법 제54조)

휴게시간이란 노동시간 도중 사용자의 지휘·명령으로부터 벗어나 휴식하는 시간이다.

휴게시간은 노동시간이 4시간인 경우 30분 이상, 8시간인 경우 1시간 이상 노동시간 도중에 주어져야 한다. 휴게시간은 노동시간에 포함되지 않으므로 무급이 원칙이다. 근로계약·취업규칙·단체협약에 정한 바에 따라 이보다 더 많은 시간이 부여될 수 있고 유급으로 부여될 수 있으나 법규정에 미달하는 방식으로 정해진 근로계약·취업규칙·단체협약 내용은 위법하여 효력이 없다.

휴게시간은 노동자가 자유롭게 이용할 수 있어야 한다. 만약 휴게시간으로 정해진 시간에 노동자가 자유롭게 쉬지 못하게 하고 일할 것을 지시하거나 대기하게 하는 경우 노동시간에 해당한다. 따라서 그 시간에 대한 임금(해당 시간을 포함하여 1일 8시간이 넘는 경우 연장근로수당도 발생)이 지급되어야 한다.

콜센터 사업장에서는 상담원에게 정해진 휴게시간을 보장하지 않고 휴게시간에 교육·미팅 등을 진행하거나, 고객 응대를 위해 대기하라고 하거나, 밀린 고객을 응대하라고 하며 이석하지 못하게 하는 경우가 많다. 이런 경우 규정상 휴게시간으로 명시되어 있다 하더라도 실질적으로 휴게가 보장된 것이 아니고 사용자의 지휘·감독하에 있는 시간에 해당하므로 노동시간에 해당한다. 따라서 그 시간에 대한 임금(과 연장근로수당)이 지급되어야 한다.

어떤 콜센터 사업장에서는 휴게시간을 3분, 5분 짧게 화장실을 다녀오는 시간으로 부여하고 해당 시간을 합하여 법에 정해진 휴게시간을 부여한 것으로 처리하는 경우도 있다. 휴게시간은 분할하여 주는 것도 가능하나 너무 짧게 나누어 주는 것은 노동자의 생존권을 침해하는 것으로 허용될 수 없다는 것이 고용노동부 행정해석의 입장이다¹³⁾. 따라서 화장실을 다녀오는 3분, 5분 등

을 합하여 휴게시간으로 볼 수 없고 별도로 4시간에 30분, 8시간에 1시간 이상의 휴게시간을 부여해야 한다.

사용자가 휴게시간을 미부여하거나 자유로운 사용을 보장하지 않는 경우 휴게시간 미보장¹⁴⁾ 및 임금(과 연장근로수당) 체불로 노동청에 신고할 수 있다.

2) 연차유급휴가 (근로기준법 제60조)

연차휴가는 노동자에게 근로의무를 면제하여 건강을 회복하고 사회·문화적 생활을 할 수 있도록 하기 위한 제도로 법정휴가이며 유급휴가이다. 연차휴가는 발생일로부터 1년간 휴가로 사용할 수 있고 1년간 휴가로 사용하지 않으면 미사용한 휴가 일수만큼 연차미사용수당이 발생하게 된다¹⁵⁾.

계속근로기간 1년 미만	1개월 개근 시 다음달 1일 연차휴가가 발생하여 1년 최대 11일의 휴가가 발생함. 발생된 휴가는 1일씩 또는 적치하여 사용할 수 있으며 입사 후 최초 1년 동안 사용할 수 있음.
계속근로기간 1년 이상	전년도 1년간 80% 이상 출근하면 15일 이상의 연차휴가가 발생함. 전년도 1년간 80% 미만 출근한 경우 전년도 개근한 월 수×1일의 연차휴가가 발생함. 통상적인 연차휴가 발생요건인 '1년간 80%이상 출근'의 의미는 연간소정근로일수(365-법정·약정휴일 및 휴무일) 중 출근한 일수의 비율이 80% 이상임을 의미함.
가산휴가	계속근로기간이 3년 이상인 경우 15일의 휴가에 1일을 가산한 휴가가 발생하며 이때부터 매 2년마다 1일이 더 가산한 휴가가 발생함. 가산휴가를 포함한 총 휴가일수는 최대 25일까지 가능함.

표1 연차휴가의 발생

연차휴가는 원칙적으로 사용시기와 사용목적에 제한이 없다. 연차휴가를 어떤 목적으로 언제 사용할지는 노동자가 자유롭게 정할 수 있다. 다만, 노동자가 신청한 시기에 연차휴가를 주는 것이 사업운영에 막대한 지장을 초래하는 경우 사용자는 연차휴가 사용시기를 변경할 수 있다.

그러나 단순히 특정 노동자가 연차휴가를 사용하여 동료의 업무량이 많아진다거나 사용자가 노동자의 연차사용 권리를 보장하는 것을 고려하여 인원대체 방법을 고려하지 않아서 차질이 발

14) 근기법 제110조 제1호 : 근기법 제54조 위반 시 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함

15) 2020. 3. 31. 근기법 개정으로 계속근로기간 1년 미만인 노동자의 연차휴가 소멸시기가 변경되어 2020. 3. 31. 이후 발생한 월단위 연차휴가는 입사일로부터 1년까지 휴가로 사용할 수 있고 그 이후 미사용한 휴가에 대해서 일괄 수당으로 발생함.

13) 근기01254-884, 1992.6.23.

생하는 상황이라면 연차휴가 사용시기를 변경할 수 없다¹⁶⁾. 그 노동자에게 연차휴가를 사용케 하면 사업장 업무능력, 성과가 평상시보다 현저하게 떨어져 상당한 영업상 불이익이 발생할 가능성이 있는 예외적인 경우에만 사용시기를 변경하게 할 수 있고 이러한 사정에 대해 입증할 책임은 사용자에게 있다.

많은 콜센터 사업장에서는 특정시기 또는 특정요일에 업무량이 많다는 이유로 사전에 특정인에 연차휴가를 사용할 수 없다고 정하는 경우가 있다. 또한 여러 상담원들이 한꺼번에 연차휴가를 신청한 경우 가위바위보 등을 하게 하거나 사전에 빨리 입력한 순서를 보고 일부 상담원들에게만 연차휴가 사용을 허용하는 경우가 있다. 심지어 연차휴가를 사용하면 평가점수를 감점하여 인센티브에서 불이익을 주는 경우도 있다. 이와 같이 연차휴가 사용을 제한하는 것은 모두 근로법 제60조 위반에 해당한다.

이와 같이 사용자가 연차휴가를 부여하지 않거나 노동자가 연차휴가 사용시기를 지정할 권리를 침해하는 경우에는 노동청에 신고할 수 있다¹⁷⁾.

3) 직장 내 괴롭힘 (근로기준법 제76조의2, 근로기준법 제76조의3)

직장 내 괴롭힘은 사용자 또는 노동자가(주체) 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여(우위성 활용) 업무상 적정범위를 넘어(업무일탈) 노동자에게(대상자) 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(인적·환경적 침해행위)를 말한다.

콜센터에서 많이 발생하는 업무능력·성과를 조롱하거나 모욕감을 주는 언행, 타 노동자들과 차별적으로 힘들거나 성과가 나지 않는 업무를 부여하는 행위, 정당한 이유 없이 휴가·병가·복지 혜택을 사용하지 못하도록 압박하는 행위, 업무를 과도하게 감시하는 행위, 개인에 대한 혐담이나 소문을 퍼뜨리거나 따돌림을 시키는 언행, 업무와 관련된 중요한 정보제공이나 의사결정 과정에서 배제하는 행위, 실적을 과도하게 압박하는 행위, 휴식시간을 감시하고 정당한 이유 없이 제한하는 행위, 업무상 필요 없이 업무 미숙·저성과 등을 이유로 노동시간 외 감지를 쓰게 하는 행위 등이 직장 내 괴롭힘에 해당할 수 있다.

직장 내 괴롭힘 발생 시 사업장 내 또는 노동청에 신고할 수 있다. 사업장 내 신고한 경우 사용자는 ▲지체없이 조사를 시행해야 하고 ▲피해노동자의 의사에 반하지 않는 선에서 피해노동자에 대해 근무장소 변경, 유급휴가 명령 등 임시적 보호조치를 취해야 하며 ▲조사결과 직장 내 괴롭

힘 발생 사실이 확인되면 피해노동자 요청 시 근무장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등 피해 노동자에 대한 보호조치를 해야 하고 ▲가해자에 대해서는 피해노동자의 의견을 듣고 징계, 근무장소의 변경 등 필요한 조치를 해야 할 의무가 있다.

직장 내 괴롭힘 발생 시 먼저 사업장에 신고하고 사업장에서 처리를 제대로 해주지 않으면 노동청에 신고할 수 있으며(가해자가 대표이사인 경우 곧바로 노동청에 신고할 수 있음) 사용자는 직장 내 괴롭힘을 신고한 노동자 및 피해노동자 등에게 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안된다¹⁸⁾.

2. 산업안전보건법 (이하 ‘산안법’)

1) 산업안전보건위원회 (산안법 제24조)

산업안전보건위원회는 노사가 사업장의 안전·보건에 관한 중요사항을 논의하고 결정하기 위한 기구이다. 산업안전보건위원회는 장소적 개념의 사업장 단위로 설치해야 하는데 산안법 시행령에는 아래와 같이 업종과 노동자 수에 따라 산업안전보건위원회를 반드시 설치해야 할 사업장을 정해놓고 있다.

산안법 시행령 별표9
① 토사석 광업, 1차 금속 제조업, 자동차 및 트레일러 제조업 등 유해 위험 업종의 9개 사업은 50명 이상인 사업
② 농업, 금융 및 보험업, 소프트웨어 개발 및 공급업, 사회복지서비스업 등 10개 업종의 사업은 300명 이상인 사업
③ 공사금액 120억원(토목공사의 경우 150억원) 이상인 건설현장
④ ①~③의 20가지 사업을 제외한 사업은 상시 노동자 100명 이상을 사용하는 사업장

표2 산업안전보건위원회 설치 대상 사업장

콜센터 및 텔레마케팅 사업의 경우 한국표준산업분류표상 “사업지원 서비스업”에 해당하여 상시노동자 300명 이상인 사업장에 의무적으로 설치하도록 되어 있다. (N. 사업시설관리 및 사업지원서비스업(74~75)-사업지원서비스업(759) 및 그 외 기타 사업지원서비스업(7599)-콜센터 및 텔레마케팅 서비스업(75991)) 상시노동자 300명 미만인 사업장은 재량에 따라 설치할 수는 있으나 의무는 아니다.

16) 서울고등법원 2019.4.4. 선고 2018누57171 판결 (일손 부족이라는 일반적 가능성만으로 사용자가 연차휴가 사용시기 변경이 인정되지 않는다는 판례)

17) 근로법 제110조 제1호 : 근로법 제60조 제1항 제2항 제4항 제5항 위반 시 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처함.

18) 근로법 제109조 제1항 : 근로법 제76조의3 제6항 불리한 처우 금지조항 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함.

장소적으로 콜센터 사무실이 여러 지역에 분산되어 있는 경우, 각 지역별 사무실을 기준으로 할 때는 300명 미만이어서 산업안전보건위원회 설치의무가 없는 사업장일 수 있다. 그러나 이 경우에도 인사·회계·조직 등 조직관련성 등을 고려할 때 각 사무실에 독립성이 없다면 각 지역별 사무실들을 합하여 하나의 사업장으로 보아 300명 이상에 해당한다면 본사 기준으로 산업안전보건위원회를 설치하여 운영해야 한다. 산업안전보건위원회 구성·의무가 있는 사업장에서 이를 미이행하는 경우 노동청에 신고할 수 있다.

산업안전보건위원회는 노동자위원, 사용자위원 동수로 구성하며 노사 각각 10인 이내로 구성한다. 회의는 정기회의와 임시회의로 구분되는데 정기회의는 3개월마다 소집하고 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정할 때 소집한다.

한편 산안법은 아래와 같은 사항에 대해서는 산업안전보건위원회의 심의·의결을 거쳐야 한다고 규정하고 있다. 물론 이 외 노사가 안전·보건에 관한 사항에 대해 산업안전보건위원회에서 다루기로 한 사항에 대해서도 심의·의결을 할 수 있다. 따라서 코로나19로 인한 근로조건 변경 및 안전·보건에 관한 사항도 밀출 친 사항에 해당하므로 심의하여 의결할 수 있다.

산안법 제24조 제2항 산업안전보건위원회 심의·의결사항

- 사업장의 산업재해 예방계획의 수립에 관한 사항
- 안전보건관리규정의 작성 및 변경에 관한 사항
- 안전보건교육에 관한 사항
- 작업환경측정 등 작업환경의 점검 및 개선에 관한 사항
- 근로자의 건강진단 등 건강관리에 관한 사항
- 중대재해의 원인 조사 및 재발 방지대책 수립에 관한 사항
- 산업재해에 관한 통계의 기록 및 유지에 관한 사항
- 유해 위험 기계·기구·설비를 도입한 경우 안전 및 보건 관련 조치에 관한 사항
- 그 밖에 해당 사업장 근로자의 안전 보건을 유지·증진시키기 위하여 필요한 사항

산안법 제44조 제2항·산안법 제49조 제2항 산업안전보건위원회 심의사항

- 사업주가 공정안전보고서를 작성할 때
- 사업주가 안전보건개선계획을 수립할 때

표 3 산업안전보건위원회 심의·의결사항

사업주는 산업안전보건위원회에서 심의·의결된 사항을 성실히 이행해야 한다. 만약 사업주가 결정사항을 성실히 이행하지 않는 경우 노동청에 신고할 수 있다¹⁹⁾.

2) 보건조치 의무 (산안법 제39조)

산안법 제5조는 사업주에게 ▲산안법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준 ▲노동자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선 ▲해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 노동자에게 제공을 이행해야 한다고 하여 노동자의 안전·건강 증진을 위한 일반적·포괄적 의무를 규정하고 있다.

콜센터 및 텔레마케팅 사업의 경우 한국표준산업분류표상 “사업지원 서비스업”에 해당하므로 산안법 시행령 별표1에 따라 아래 산안법 제39조 규정의 적용을 받는다. 사업주가 이를 이행하지 않으면 노동청에 신고할 수 있다²⁰⁾.

산안법 제39조(보건조치)

- ① 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치(이하 “보건조치”라 한다)를 하여야 한다.
 1. 원재료·가스·증기·분진·흠(fume, 열이나 화학반응에 의하여 형성된 고체증기가 응축되어 생긴 미세입자를 말한다)·미스트(mist, 공기 중에 떠다니는 작은 액체방울을 말한다)·산소결핍·**병원체 등에 의한 건강장해**(…)
 4. 계측감시, 컴퓨터 단말기 조작, 정밀공작 등의 작업에 의한 건강장해(…)
 6. 환기·채광·조명·보온·방습·청결 등의 적정기준을 유지하지 아니하여 발생하는 건강장해
- ② 제1항에 따라 사업주가 하여야 하는 보건조치에 관한 구체적인 사항은 고용노동부령으로 정한다.

위 조항에 따라 사업주가 구체적으로 해야 하는 보건조치는 고용노동부령(산업안전보건기준에 관한 규칙)에 명시되어 있다. 콜센터 사업장에 적용될 수 있는 ‘병원체(코로나19)’, ‘휴게시설’, ‘컴퓨터 단말기 조작’, ‘환기’에 관한 주요 내용을 정리하면 아래와 같고 노동자는 이런 조치를 취할 것을 사업주에게 요구할 수 있다.

산업안전보건기준에 관한 규칙

제4조(작업장의 청결)

사업주는 근로자가 작업하는 장소를 항상 청결하게 유지·관리하여야 하며, 폐기물은 정해진 장소에만 버려야 한다.

제79조(휴게시설)

- ① 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.

제34조(전용 보호구 등)

사업주는 보호구를 공동사용 하여 근로자에게 질병이 감염될 우려가 있는 경우 개인 전용 보호구를 지급하고 질병 감염을 예방하기 위한 조치를 하여야 한다.

19) 산안법 제175조 제5항 제1호 : 산안법 제24조 제4항 위반 시 500만원 이하의 과태료 부과

20) 산안법 제168조 제1호 : 산안법 제39조 제1항 위반 시 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처함

〈제11장 사무실에서의 건강장해 예방〉

제646조(정의)

이 장에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “사무실”이란 근로자가 사무를 처리하는 실내 공간(휴게실·강당·회의실 등의 공간을 포함한다)을 말한다.
2. “사무실오염물질”이란 법 제39조제1항제1호에 따른 가스·증기·분진 등과 곰팡이·세균·**바이러스** 등 사무실의 공기 중에 떠다니면서 근로자에게 건강장해를 유발할 수 있는 물질을 말한다.
3. “공기정화설비등”이란 사무실오염물질을 바깥으로 내보내거나 바깥의 신선한 공기를 실내로 끌어들이는 급기·배기 장치, 오염물질을 제거하거나 줄이는 여과제나 온도·습도·기류 등을 조절하여 공급할 수 있는 냉난방장치, 그 밖에 이에 상응하는 장치 등을 말한다.

제647조(공기정화설비등의 가동)

① 사업주는 근로자가 중앙관리 방식의 공기정화설비등을 갖춘 사무실에서 근무하는 경우에 사무실 오염을 방지할 수 있도록 공기정화설비등을 적절히 가동하여야 한다.

제648조(공기정화설비등의 유지관리)

사업주는 제646조에 따른 공기정화설비등을 수시로 점검하여 필요한 경우에 청소하거나 개·보수하는 등 적절한 조치를 하여야 한다.

제649조(사무실공기 평가)

사업주는 근로자 건강장해 방지를 위하여 필요한 경우에 해당 사무실의 공기를 측정·평가하고, 그 결과에 따라 공기정화설비등을 설치하거나 개·보수하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

제653조(사무실의 청결 관리)

- ① 사업주는 사무실을 항상 청결하게 유지·관리하여야 하며, 분진 발생을 최대한 억제할 수 있는 방법을 사용하여 청소하여야 한다.
- ② 사업주는 미생물로 인한 오염과 해충 발생의 우려가 있는 목욕시설·화장실 등을 소독하는 등 적절한 조치를 하여야 한다.

제667조(컴퓨터 단말기 조작업무에 대한 조치)

사업주는 근로자가 컴퓨터 단말기의 조작업무를 하는 경우에 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 실내는 명암의 차이가 심하지 않도록 하고 직사광선이 들어오지 않는 구조로 할 것
2. 저휘도형의 조명기구를 사용하고 창·벽면 등은 반사되지 않는 재질을 사용할 것
3. 컴퓨터 단말기와 키보드를 설치하는 책상과 의자는 작업에 종사하는 근로자에 따라 그 높낮이를 조절할 수 있는 구조로 할 것
4. 연속적으로 컴퓨터 단말기 작업에 종사하는 근로자에 대하여 작업시간 중에 적절한 휴식시간을 부여할 것

한편 콜센터 사업장에서 코로나19에 걸린 노동자가 생긴 경우 사업주는 해당 노동자의 근로를 금지하거나 제한하여야 하며 해당 노동자가 건강을 회복하였을 때는 다시 복직시켜 근로를 할 수 있도록 해야 한다. 사업주가 이를 위반하여 질병에 걸린 사람에게 근로를 금지·제한하지 않는 경우 또는 노동자가 건강을 회복하였음에도 지체 없이 근로할 수 있도록 하지 않는 경우 노

동청에 신고할 수 있다²¹⁾.

산안법 제138조(질병자의 근로 금지·제한)

- ① 사업주는 감염병, 정신질환 또는 근로로 인하여 병세가 크게 악화될 우려가 있는 질병으로서 고용노동부령으로 정하는 질병에 걸린 사람에게는 「의료법」 제2조에 따른 의사의 진단에 따라 근로를 금지하거나 제한하여야 한다.
- ② 사업주는 제1항에 따라 근로가 금지되거나 제한된 근로자가 건강을 회복하였을 때에는 지체 없이 근로를 할 수 있도록 하여야 한다.

산안법 시행규칙 제220조(질병자의 근로금지)

- ① 법 제138조제1항에 따라 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람에 대해서는 근로를 금지해야 한다.
 1. 전염될 우려가 있는 질병에 걸린 사람. 다만, 전염을 예방하기 위한 조치를 한 경우는 제외한다.

한편 콜센터 노동자들이 콜센터 업체에 도급(물건의 제조·건설·수리 또는 서비스의 제공, 그 밖의 업무를 타인에게 맡기는 계약)을 준 원청 사업장 내에서 일하는 경우 원청은 콜센터 노동자들에 대해 산재 예방을 위해 아래와 같은 안전·보건조치(산업안전보건기준에 관한 규칙에 명시된 조치 포함)를 해야 한다.

▲콜센터업체를 구성원으로 하는 협의체를 구성하고 매월 1회 이상 정기적으로 회의를 개최해야 하고 ▲1주 1회 이상 작업장 순회점검을 실시해야 하며 ▲휴게시설 등 위생시설의 설치 등을 위해 필요한 장소를 제공하거나 원청회사가 설치한 위생시설 이용에 협조해야 하고 ▲콜센터업체가 산안법을 위반하면 위반행위를 시정하도록 필요한 조치를 할 수 있고 콜센터업체는 정당한 사유가 없으면 그 조치에 따라야 한다.

산안법 제63조(도급인의 안전조치 및 보건조치)

도급인은 관계수급인 근로자가 도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우에 자신의 근로자와 관계수급인 근로자의 산업재해를 예방하기 위하여 안전 및 보건 시설의 설치 등 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다. 다만, 보호구 착용의 지시 등 관계수급인 근로자의 작업행동에 관한 직접적인 조치는 제외한다.

산안법 제64조(도급에 따른 산업재해 예방조치) ① 도급인은 관계수급인 근로자가 도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1. 도급인과 수급인을 구성원으로 하는 안전 및 보건에 관한 협의체의 구성 및 운영
2. 작업장 순회점검(…)
6. 위생시설 등 고용노동부령으로 정하는 시설의 설치 등을 위하여 필요한 장소의 제공 또는 도급인이 설치한 위생시설 이용의 협조
- ② 제1항에 따른 도급인은 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 자신의 근로자 및 관계수급인 근로자와 함께 정기적으로 또는 수시로 작업장의 안전 및 보건에 관한 점검을 하여야 한다.

21) 산안법 제171조 제1호 : 산안법 제138조 위반 시 1천만원 이하의 벌금에 처함

③ 제1항에 따른 안전 및 보건에 관한 협의체 구성 및 운영, 작업장 순회점검, 안전보건교육 지원, 그 밖에 필요한 사항은 고용노동부령으로 정한다.

산안법 제66조(도급인의 관계수급인에 대한 시정조치)

① 도급인은 관계수급인 근로자가 도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우에 관계수급인 또는 관계수급인 근로자가 도급받은 작업과 관련하여 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하면 관계수급인에게 그 위반 행위를 시정하도록 필요한 조치를 할 수 있다. 이 경우 관계수급인은 정당한 사유가 없으면 그 조치에 따라야 한다.

원청회사가 이와 같은 안전·보건조치를 하지 않거나 콜센터업체가 정당한 이유 없이 원청회사의 시정조치에 따르지 않으면 노동청에 신고할 수 있다²²⁾.

3) 고객응대노동자 보호 (산안법 제41조)

산안법은 사업주에게 콜센터 노동자와 같이 고객을 응대하는 노동자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(폭언 등)로 인한 건강장해를 예방하기 위해 필요한 조치와 폭언 등으로 인해 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 필요한 조치를 해야 한다고 규정하고 있다. 구체적인 사항은 아래와 같이 하위법령에 규정하고 있다.

예방조치 (산안법 시행규칙 제41조)	고객의 폭언 등으로 인한 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위해 아래와 같은 조치를 해야 함. ▲폭언 등을 하지 않도록 요구하는 문구를 게시·음성 안내 ▲고객응대업무 매뉴얼을 마련 ▲고객응대업무 매뉴얼과 건강장해 예방에 관한 교육을 실시 등
발생 시·발생우려시 조치 (산안법 시행령 제41조)	고객의 폭언 등으로 인해 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생한 현저한 우려가 있는 경우 아래와 같은 조치를 해야 함. ▲업무의 일시적 중단 또는 전환 ▲휴게시간 연장 ▲치료 및 상담지원 ▲근로자가 고소, 고발, 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원 근로자는 사업주에게 이와 같은 조치를 취해달라고 요구할 수 있고 사업주는 이러한 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 할 수 없다(산안법 제41조 제2항 제3항).

표4 고객응대근로자 보호 관련 규정

22) 산안법 제169조 제1호 : 산안법 제63조 위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함.
 산안법 제172조 : 도급인이 산안법 제64조 제1항·제2항 위반 시 500만원 이하의 벌금에 처함.
 산안법 제175조 제5항 제1호 : 산안법 제66조 제1항 위반 시 500만원 이하의 과태료 부과

사업주가 이를 위반하여 조치를 취하지 않는 경우, 고객응대노동자가 위 사항을 요구했다는 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 하는 경우에는 노동청에 신고할 수 있다²³⁾.

한편 콜센터 노동자에 대한 고객의 폭언 등은 형법상 업무방해, 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 상 불법정보의 유통금지에도 해당할 수 있다. 아래와 같이 콜센터 노동자에게 폭언을 한 고객이 해당 법률 위반으로 인정되어 징역 6개월(2년 집행유예)에 처한 사례가 있다(의정부지방법원 2019.2.21. 선고 2018고단3109 판결).

- 피고인(고객)이 ~으로 기분이 나쁘다는 이유로 휴대전화를 이용하여 △△센터에 전화하여 “딴소리 하지 말고 길게 말하지 말라, 책임질 수 있는 사람을 당장 바꿔라” 등의 말로 상담원을 욕박지르고 말꼬리를 잡음. 해당 △△센터에 38회 걸쳐 전화를 하고 834회에 걸쳐 문자를 발송하여 위력으로 △△센터 상담원의 상담업무를 방해.
- 누구든지 정보통신망을 이용하여 공포심이나 불안감을 유발하는 음향을 반복적으로 상대방에게 도달하도록 하여서는 안됨. 그럼에도 피고인은 휴대전화를 이용하여 △△센터에 전화하여 상담원 중 책임자급을 바꿔달라고 요구한 후 전화를 받은 팀장에게 “내가 지금 몇 분 늦었는지 물어본 것만 대답하라. 로 봇냐고 진짜, (..) 진짜 열받네, 본인이 있을 때 내가 찾아가겠다”라고 말하는 등 31분간 상담원에게 자신이 원하는 답변을 하도록 강요하거나 상담원을 비하하면서 반말을 하고 협박하는 등의 내용으로 전화함. 그 외에도 상담원들에게 수차례 전화함. 이로써 고객은 상담원들에게 총 15회에 걸쳐 정보통신망을 통하여 불안감을 유발하는 음향을 반복적으로 도달하게 함. 정당한 문제제기의 범위를 넘어선 것으로 위법한 행위임.
- 피고인이 △△센터에 전화를 하거나 문자메시지를 보낸 횟수 및 기간, △△센터 소속 상담원들에게 한 모욕적인 언사나 인신공격성 발언 내용 등, 피해자들을 비롯한 고객센터 상담원들은 범행으로 인한 극심한 정신적 고통을 호소하면서 수사기관에 고객에 대한 엄벌을 탄원한 점 등을 고려하여 양형 결정.

표5 의정부지방법원 2019.2.21. 선고 2018고단3109 판결 요지

3. 산업재해보상보험법 (이하 ‘산재법’)

업무상 재해는 업무상 사유로 부상·질병·장해 또는 사망하는 경우를 말한다(업무와 재해 사이에 상당인과관계가 있는 경우).

콜센터에 근무하면서 코로나19에 감염되었거나 직장 내 괴롭힘이나 고객을 폭언 등으로 공황장

23) 산안법 제175조 제4항 제3호 : 산안법 제41조 제2항 위반 시 1천만원 이하의 과태료 부과
 산안법 제170조 제1호 : 산안법 제41조 제3항 위반 시 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금.

에 등 정신질환을 얻거나 마스크 착용을 하고 계속 업무를 하다가 피부질환을 얻거나, 지속적으로 모니터 앞에 앉아서 컴퓨터 입력을 반복하는 작업으로 인해 손가락/손, 목, 허리, 다리 등에 근골격계 질환을 얻거나, 오래 앉아 있고 화장실 사용 제한으로 방광염을 얻거나, 지속적으로 이어폰으로 고객의 목소리를 들어야 해서 소음성 난청을 얻는 등의 경우도 업무상 사유로 발생한 질병이므로 업무상 재해에 해당할 수 있다.

특히 코로나19는 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률에서 정한 제1급 감염병 신종감염병증후군으로 산재법 제37조 제1항 제2호 가목에서 정하는 '병원체에 노출되어 발생하는 질병'에 해당한다. 관련하여 근로복지공단은 2020. 2. 지침을 발표했는데 보건의로 및 집단수용시설 종사자 뿐만 아니라 그 외 비보건의로 종사자의 경우에도 ▲업무활동의 범위와 바이러스 전염 경로가 일치될 것 ▲업무수행 중 바이러스에 전염될 만한 상황을 인정할 수 있을 것 ▲바이러스에 노출되었다고 인정될 것 ▲가족이나 친지 등 업무 외 일상생활에서 전염되지 않았을 것이 인정되는 경우 코로나19 감염을 업무상 재해로 인정하고 있다.

4. 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 (이하 '근참법')

노사협의회는 노동자와 사용자가 참여와 협력을 통해 노사 공동의 이익을 증진시키기 위한 목적으로 구성하는 협의기구다. (헌법상 노동3권에 의한 단체교섭과는 다른 제도임)

노사협의회는 근로조건 결정권이 있는 사업이나 사업장 단위로 설치하는데 상시 노동자 수 30명 이상인 경우 설치할 의무가 있으며, 30명 미만인 경우 반드시 설치할 의무는 없다. 한편 콜센터 업체 전체 노동자수가 30명 이상이면 노동자들이 지역별로 분산되어 있더라도 주된 사무소에 노사협의회를 설치해야 한다. 노사협의회 설치의무가 있는 사업장에서 협의회 설치를 정당한 사유 없이 거부하거나 방해하면 노동청에 신고할 수 있다²⁴⁾.

노사협의회는 '운영규정'을 제정하여 운영해야 하고 노동자위원과 사용자위원을 동수로 구성하고 각 3명 이상 10명 이하로 구성한다. 회의는 3개월마다 정기적으로 개최해야 하고 필요에 따라 임시회의를 개최할 수 있다. 협의회를 정기적으로 개최하지 않는 경우 노동청에 신고할 수 있다²⁵⁾.

구분	내용
협의사항 (근참법 제20조)	①생산성 향상과 성과 배분 ②근로자의 채용·배치 및 교육훈련 ③근로자의 고충처리 ④안전, 보건, 그 밖의 작업환경 개선과 근로자의 건강증진 ⑤인사·노무관리의 제도 개선 ⑥영상 또는 기술상의 사정으로 인한 인력의 배치전환·재훈련·해고 등 고용조정의 일반원칙 ⑦작업과 휴게 시간의 운용 ⑧임금의 지불방법·체계·구조 등의 제도 개선 ⑨신기계·기술의 도입 또는 작업 공정의 개선 ⑩작업 수칙의 제정 또는 개정 ⑪종업원지주제와 그 밖에 근로자의 재산형성에 관한 지원 ⑫직무 발명 등과 관련하여 해당 근로자에 대한 보상에 관한 사항 ⑬근로자의 복지증진 ⑭사업장 내 근로자 감시 설비의 설치 ⑮여성근로자의 모성보호 및 일과 가정생활의 양립을 지원하기 위한 사항 ⑯직장 내 성희롱 및 고객 등에 의한 성희롱 예방에 관한 사항 ⑰그 밖의 노사협조에 관한 사항
의결사항 (근참법 제21조)	①근로자의 교육훈련 및 능력개발 기본계획의 수립 ②복지시설의 설치와 관리 ③사내근로복지기금의 설치 ④고충처리위원회에서 의결되지 아니한 사항 ⑤각종 노사공동위원회의 설치

표6 노사협의회 협의·의결사항

따라서 코로나19로 인한 노동조건의 변경 및 안전·보건에 관한 사항도 노사협의회 협의 또는 의결 사항에 포함될 수 있다. 사용자는 협의회에서 의결한 사항을 성실하게 이행해야 할 의무가 있으며(근참법 제24조) 사용자가 이를 이행하지 않으면 노동청에 신고할 수 있다²⁶⁾.

5. 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 (이하 '감염병예방법')

감염병예방법 제41조의2(사업주의 협조의무)

- ① 사업주는 근로자가 이 법에 따라 입원 또는 격리되는 경우 「근로기준법」 제60조 외에 그 입원 또는 격리 기간 동안 유급휴가를 줄 수 있다. 이 경우 사업주가 국가로부터 유급휴가를 위한 비용을 지원 받을 때에는 유급휴가를 주어야 한다.
- ② 사업주는 제1항에 따른 유급휴가를 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 되며, 유급휴가 기간에는 그 근로자를 해고하지 못한다. 다만, 사업을 계속할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ③ 국가는 제1항에 따른 유급휴가를 위한 비용을 지원할 수 있다.
- ④ 제3항에 따른 비용의 지원 범위 및 신청·지원 절차 등 필요한 사항은 대통령령으로 정한다

감염병예방법에 의하면 사업주는 노동자가 코로나19에 걸려 보건당국에 의해 입원 또는 격리되

24) 근참법 제30조: 근참법 제4조 제1항 위반 시 1천만원 이하의 벌금에 처함

25) 근참법 제32조: 근참법 제12조 제1항 위반 시 200만원 이하의 벌금에 처함

26) 근참법 제30조: 근참법 제24조 위반 시 1천만원 위반 시 1천만원 이하의 벌금에 처함

는 경우 그 입원 또는 격리되는 기간에 연차휴가 이외의 유급휴가를 줄 수 있다. 사업장 여건에 따라 취업규칙 또는 단체협약에 유급병가 규정이 있는 경우 이에 따라 유급휴가를 부여해야 하고 별도 유급병가 규정이 없는 경우에도 사용자가 자발적으로 유급병가를 부여할 수 있다. 단, 노동자의 의사와 관계없이 연차휴가를 사용하도록 강제할 수는 없다.

사업주가 국가로부터 유급휴가를 위한 비용을 지원받는 경우에는 노동자에게 반드시 유급휴가를 주어야 한다. 사업주는 유급휴가 기간에는 노동자를 해고할 수 없고 유급휴가를 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 할 수 없다.

덧붙여 감염병예방법에 따라 입원·격리되는 경우는 아니지만 사업주 자체 판단으로 감염병 확산을 방지하기 위해 노동자를 출근시키지 않는 경우 또는 그 밖의 이유로 휴업하는 경우 사용자는 근로기준법 제46조 소정의 휴업수당(평균임금 70% 이상)을 지급해야 한다.

6. 기타 : 콜센터 코로나19 관련 고용노동부 지침

고용노동부는 2020. 3. 서울소재 콜센터 집단감염 이후 ▲2020. 3. 12. <코로나19 대응 콜센터 감염병 예방지침> ▲2020. 3. 19. <「콜센터」코로나19 대응지침> ▲2020. 8. 24. <콜센터 사회적 거리두기 2단계 지침> ▲2020. 11. 12. <코로나19(COVID-19) 예방 및 확산방지를 위한 사회적 거리두기 지침(콜센터용)> 등 콜센터 사업장에 적용되는 지침을 지속해서 발표했다. 아래는 고용노동부 지침 중 최근 버전인 2020. 11. 12.자 지침의 주요 내용이다.

① 사업장 특성에 맞는 예방체계 마련

- 사업장에 전담 조직 또는 전담자(방역관리자)를 지정
- 밀집도, 환기상태, 업무방식 등을 고려하여 방역지침을 마련
- 전체 노동자(협력업체 노동자, 파견·용역 노동자, 특수고용노동자, 외국인 노동자 포함)에게 매뉴얼 안내·교육 등을 통해 전파
- 의심환자 발생 시 즉시 대응할 수 있도록 보건소·의료기관과 비상연락체계 구축

② 유연근무 및 휴가 활용

- (공통) 출퇴근시간 집중에 따른 감염확산 방지를 위해 시차출퇴근제 활용
- 연차휴가, 병가, 가족돌봄휴가 등 휴가제도 적극 활용
- 유연근무 및 휴가 등을 자유롭게 활용할 수 있는 환경을 조성하고 상담건수, 응답률 등을 이유

로 휴가 사용을 제한하거나 업무·인사상 불이익 조치 금지

- (단계별로) 재택근무가 어려운 콜센터는 근무 중 마스크 착용 의무화, 1.5단계부터 주기적 소독, 근무자 간 거리두기 또는 칸막이 설치 의무화.
- 사업장 밀집도를 줄이기 위해 장소에 제약 없이 근무할 수 있는 경우 재택근무, 시차 출퇴근제 등 적극 활용하고 특히 임신부 등 감염에 취약한 노동자는 재택근무, 휴가 등 적극 활용

③ 회의·교육 및 모임·회식, 출장 등

- (공통)사무실에 외부인 방문 시 사업장 상황에 맞게 간이 회의실 등을 활용하여 사무실 외에서 응대
- (단계별로) 회의 및 워크숍, 교육, 연수는 온라인 또는 영상으로 실시하되 불가피하게 대면으로 실시할 경우 방역수칙(발열 확인, 마스크 착용, 손소독제 비치 및 참석자 간 충분한 거리유지, 유증상자 참석금지) 준수 및 소규모로 실시
- 소규모 모임, 사내 동아리 활동, 취미모임, 회식 등 비필수적인 모임 등은 가급적 자제하고 퇴근 후 일찍 귀가하는 문화 형성
- 출장은 최소한으로 실시, 3단계에서는 업무상 긴급하거나 꼭 필요한 경우 제외하고 연기 또는 취소, 대중교통으로 이동 시 마스크 착용.

④ 의심증상 모니터링 및 유증상자 발생 시 조치

- (공통)동일 부서, 동일 장소 등에 2~3명 이상의 유증상자가 3~4일 내에 발생 시 유증상자가 코로나19 검사를 받도록 안내하고, 추가 발생 시 보건소에 집단감염 가능성 신고
- 근무 중 증상, 발열 등이 있는 자는 즉시 퇴근하도록 조치
- (단계별로) 비접촉식 체온계 또는 열화상카메라 등을 활용하여 발열(37.5℃ 이상) 확인 및 기침 등 호흡기 증상 여부 확인. 열화상카메라는 스크리닝으로 활용하고 정확한 체온은 의료기기로 인증을 받은 체온계로 측정
- 발열 또는 호흡기 증상이 있는 노동자는 재택근무, 병가·연차휴가·휴업 등을 활용하여 출근하지 않도록 조치(회사 사규에 병가규정이 있는 경우 이를 활용토록 하고 노동자 요청 또는 동의하면 연차휴가를 부여, 요청이 있는 경우 휴업 등을 활용)

⑤ 사무공간 및 구내식당·휴게실 관리

- (공통) 개인별 고정 근무자리 배치, 사무실 내 유희공간 활용 및 사무환경 개선 등 공간을 효율적으로 활용하여 밀집 최소화
- 책상 간 간격, 노동자 간 간격을 2m(최소 1m) 이상 유지하되, 간격 조절이 어려운 경우 모니

- 터·컴퓨터·책상·작업대 위치 및 방향을 조정하거나 유히공간을 활용 (노동자 간 투명 칸막이 또는 가림막 설치 권고)
- 실내에서는 상시 마스크 착용 및 장시간 마스크 착용 등으로 업무부담이 가중되는 점을 반영하여 충분한 휴게시간을 부여(근로기준법에 따른 휴게시간 외에도 「콜센터 직무스트레스 관리지침(KOSHA Guide, 2011. 12)」에 따라 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩 휴식 권고)
- (단계별로) 구내식당은 투명 가림막 설치 또는 가급적 일렬 또는 지그재그로 식탁을 배치하고, 개인 간 거리 유지, 공용 집게·접시·수저 등 사용 전후 손소독제 또는 비닐장갑 사용 (1.5단계부터는 부서별 점심시간 시차 운영 적극 활용, 2단계부터는 식사 시 대화 금지)
- 실내 휴게실, 탈의실, 흡연실, 다기능 활동 공간 등 다중 이용공간은 여러 명이 함께 이용하지 않도록 하고 이용 시 마스크 착용(휴게실 등에서 점심식사 및 다과 등을 같이 먹지 않기, 흡연실에서 흡연자 간 2m 이상 거리를 두고 가급적 대화 자제하기 등)
- 2.5단계 및 3단계 전환 시 특별한 사유가 없는 한 일시 폐쇄

⑥ 소독 및 위생·청결 등

- (공통) 사무실, 작업장, 다기능 활동 공간 등을 주기적으로 소독하고 매일 2회 이상 환기.
- 개인용 청소·소독용품을 지급 또는 비치하고 마스크 및 위생용품을 사업장 상황에 맞게 지급·비치하거나 구입 지원
- 사무기기, 사무용품 소독·청결을 유지하고 손 씻기·손 소독, 기침예절 준수, 개인용 컵·식기·티스푼 사용 등 개인 위생관리
- 전화기, 헤드셋, 마이크 등 비말 접촉이 우려되는 접촉면의 경우 1회용 덮개, 필터 등을 사용하거나 개인별로 사용하고 소독이 가능한 경우 소독 실시
- (단계별로) 실내 전체 및 밀집도가 높은 실외에서는 상시 마스크 착용(2.5단계부터는 2m 거리 유지가 되지 않는 시외에서도 마스크 착용)
- 신체접촉(악수, 포옹 등) 및 침방울이 튀는 행위(구호외치기 등) 자제 (2단계부터는 금지)
- 통근차량을 운행하는 경우 차량 소독, 방역수칙 준수(단계에 따라 탑승자 기록, 음식물 섭취 금지, 한자리 띄어 앉기 등 하기)

그 외 고용노동부는 “사업장 자체 점검표”로 위에서 언급한 ▲예방체계마련 ▲유연근무 및 휴가 활용 ▲회의, 교육, 모임 미 회식, 출장 등 ▲의심증상 모니터링 및 유증상자 발생 시 조치 ▲사무공간 및 구내식당·휴게실 관리 ▲소독 및 위생·청결 부분 각각 점검해야 할 사항들을 적시하여 각 사업장에 배포하기도 했다.



점심시간 12시잖아요. 한 11시 반에 화장실을 갔어요.
우리는 다 사레가 걸리니까 다 물을 뜨는데 점심시간 1시간 전에는 화장실을 가지 마라.
갔다 왔다고 지*을 하는 거예요. 아니 그리고 퇴근 시간. 지금부터 이석 자제합니다,
그건 기본이에요. 퇴근 시간 한 시간 전에 화장실 가면 지*지* 그런 지*을 안 해요.
지금부터 누가 돌아다녀 감시하고 라운딩이에요,
(I, 지자체 콜센터)



남는 여분의 자리가 없어서, 그런데 이게 신기한 게 한 층에 저희가 있고 다른 쪽에 다른 업체가 있는데, 거기는 자리가 텅텅 비어 있거든요.

저기는 쓰면 안돼요? 이러면 저기는 다른 업체라서 안 된대요.

어, 뭔가 그리고 저희의 편의를 위해서 어떻게 애를 좀 써주고 계시는데 본사가 이렇게 허락을 안 해주면 어떻게 할 수가 없어요.

(자리 띄우는 것조차 본사의 허락이 필요한 건가요?) 그렇죠.

저희 그 업체에 할당된 자리 내에서는 움직여야 되니까 옆에 자리를 넘어갈 수가 없는 거예요.

(M, 카드 콜센터)

선행 연구 분석

1. 개요

콜센터 상담사는 고객 응대를 통해서 기업의 부가가치를 증식시키는 업무를 수행한다. 기업은 자신의 감정절제를 통해 만족을 넘어 감동을 주는 고객 응대를 수행할 수 있는 능력을 갖출 수 있는 콜센터 노동자를 양성하여 기업 이미지 제고에 기여하게 하고, 매출 신장에 기여하도록 한다²⁷⁾.

기업은 급변하는 사회환경에 적응하여 고객의 욕구를 충족 시켜 기업의 성과를 달성할 수 있는 콜센터 운영에 집중하였고, 전국 콜센터 사업체 개수는 2006년 561개에서 2014년 822개, 2019년 1,358개로 급격하게 증가하였다²⁸⁾. 기업의 경쟁 심화로 콜센터 상담 서비스도 고객에게 과도하게 제공하게 되었고, 매년 콜센터 노동자도 급격하게 증가하였다²⁹⁾.

기업은 자신의 요구를 효과적으로 해결할 수 있는 능력을 갖춘 상담사와의 빠른 상담을 통해 만족을 느끼고자 하는 고객의 욕구를 충족시키기 위해서는 콜센터 상담 대기 시간을 최소화하여야 하며, 콜센터 노동자에게는 감정절제를 통해 서비스를 제공할 것을 지시하였다³⁰⁾. 이 과정에서 기업의 입장을 대변하며 고객과 직접 대면하는 콜센터 노동자는 감정노동으로 인한 직무 스트레스에 전면적으로 노출되었지만, 비용 절감이라는 기업의 목표로 인하여 열악한 노동조건에서 벗어나지 못하였다³¹⁾.

본 항목에서는 콜센터 노동자의 노동환경이 어떠했는지와 코로나19 집단 감염 이후 정부의 지침을 통해 콜센터 노동자의 노동환경이 어떻게 개선되었는지를 살펴본다.

2. 콜센터 노동자의 열악한 노동조건

1) 높은 업무강도 및 저임금 구조

한 연구에서 콜센터 노동자의 1일 평균 통화건수는 87.38건이고, 하루 평균 고객 응대시간은 7.41시간으로 조사되었다³²⁾. 순통화시간이 KS-CQI가 권고하는 60%가 넘으면 직무스트레스가

급격히 높아지는데³³⁾, 이러한 콜센터 노동자의 하루 평균 고객 응대시간(순통화시간)은 1일 8시간 기준 약 92.62%에 해당하는 높은 업무강도이다³⁴⁾.

높은 업무강도에도 불구하고 콜센터 노동자의 연간 급여액은 2008년 2,151만 원에서 2014년에는 2,084만 원으로 오히려 감소하였다³⁵⁾. 심지어 콜센터 노동자의 평균 노동시간은 1주 44.5시간이며, 주 53시간 근무하는 노동자가 전체 11.6%에 달할 만큼 장시간 노동에 시달렸다³⁶⁾.

높은 업무강도와 저임금 구조에서 일하는 상담사는 업무실적 등 압박에서도 자유롭지 않았다. 콜센터 노동자는 '낮은 임금'(18.6%)과 '업무실적 등 압박'(17.3%) 등으로 인해 이직을 고려하고 있다³⁷⁾.

2) 전자감시와 통제³⁸⁾

노동자의 기본 인권을 침해하고 집단적 노동권 행사를 무력화하여 심각한 사회문제로 대두되고 있는 '전자감시'는 콜센터 노동자에게 상시로 이루어지고 있다. 관리자는 콜센터 노동자의 휴식/근무 여부, 하루 누적 콜수, 고객 응대 시간, 목표 콜 시간, 콜 수 등에 대해 컴퓨터로 실시간 모니터링하고, 초 단위로 감시한 결과를 성과급여 결정에 반영한다. 그뿐만 아니라, 정기적으로 서비스개선지도를 한다는 명목으로 콜센터 노동자의 대화 내용은 모두 감청당하고 있다.

이러한 전자감시로 인해 콜센터 노동자는 불안감과 초조함을 느끼고, 사생활이 침해되고 있다고 생각하기도 한다. 극단적인 전자감시를 당하는 콜센터 노동자는 '전자원형감옥(electronic panopticon)에 사로잡힌 무기력한 유리알 존재'로 묘사되기도 한다.³⁹⁾

27) 윤관호 등, 2013, "콜센터 상담사의 직무모형설정 및 검증에 관한 연구", 경영교육저널, 제24권 제4호 : 95-117.

28) 통계청 서비스업 조사 2006-2014, 근로복지공단 산재보험 가입자료(2019) 참조

29) 2019년도 근로복지공단 산재보험 가입자료에 따르면 110,490명의 노동자가 콜센터에 종사하고 있다.

30) 오용희, 2012, "콜센터 근무 직원 스케줄링 체계 설계", 한국IT서비스학회 학술대회 논문집: 194-196

31) 김희정 등, 2012, "콜센터 상담사의 근무경력과 업무 유형에 따른 회복탄력성", 한국컴퓨터정보학회 하계학술대회 논문집, 제20권 제1호: 115-118.

32) 정흥준, 2016, 「콜센터 산업의 효율적인 인적자원관리와 고용관계의 전략적 변화에 관한 연구」, 세종: 한국노동연구원

33) 서창적 등, 2016, "콜센터 상담원의 순통화시간이 직무 스트레스와 서비스품질에 미치는 영향", 서비스경영학회지, 제17권 제1호: 229-256

34) 다른 연구에서 콜센터 상담원의 순통화시간은 약 67%로 나타났는데, 이 또한 KS-CQI가 권고하는 기준(60%)보다 높은 수준이다(서창적 등, 2016, "콜센터 상담원의 순통화시간이 직무 스트레스와 서비스품질에 미치는 영향", 서비스경영학회지, 제17권 제1호: 229-256).

35) 정흥준, 2016, 「콜센터 산업의 효율적인 인적자원관리와 고용관계의 전략적 변화에 관한 연구」, 세종: 한국노동연구원

36) 정혜선 등, 2018, 「서비스산업 보건관리 실태조사 및 노동자 보호방안 마련 연구」, 울산: 안전보건공단.

37) 김성희 등, 2008, "콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권 상황 실태조사", 서울, 국가인권위원회

38) 이병훈, 김종성, 2004, "전자감시와 노동자 반응: A은행 콜센터의 사례연구", 산업노동연구, 제10권 제2호: 67-88.

39) Fernie, S. and D. Metcalf, 1998, "(Not) hanging on the Telephone: payment System in the New Sweatshops", Discussion Paper 390, Centre for Economic Performance, London School of Economics.

3) 휴게시간 통제⁴⁰⁾

콜센터는 높은 생산성을 창출하기 위하여 상담사가 전화 걸고 받는 시간뿐만 아니라 화장실 가는 시간까지도 체크하며 지속해서 감시하고 통제하는데, 감시와 통제의 결과를 성과에 반영한다. 콜센터 노동자는 이석할 때마다 이석 체크를 하여 관리자에게 보고하여야 하는데, 이석한 시간 동안 처리하지 못한 전화상담 숫자까지 감시되어 관리자의 통제를 받기 때문에 특별한 사정이 없으면 2~3분 이상 자리를 비우기 어려운 구조이다⁴¹⁾. 콜센터 노동자의 35.5%는 전혀 휴식을 취할 수 없으며, 콜센터 노동자의 43.4%만이 가끔 원할 때 휴식을 취할 수 있을 뿐이다⁴²⁾.

4) 밀집한 업무환경

기업은 고객 만족을 위해 대기시간을 최소화할 수 있도록 콜센터 노동자의 수는 늘리되, 비용은 최소화할 수 있도록 공간 활용은 극대화하였다. 즉, 콜센터는 통제의 편리성과 배치의 효율성을 늘릴 수 있도록 업무 중심적이고 일률적인 평면 배치를 하였다. 즉, 일정 면적에 최대한 많은 상담사를 배치할 수 있도록 밀집한 업무환경을 구축하고 있다. 이와 같은 업무배치는 감염병 예방에 취약할 뿐만 아니라, 콜센터 노동자의 업무 만족과 몰입을 저하하는 요인으로 작용하고 있다⁴³⁾.

네모난 격자 속에 밀집되어 동일한 모습으로 반복적인 노동을 수행하는 콜센터 노동자의 모습은 '양계장과 같은 대량사육 농장(battery farms)'이라고 표현되기도 하며, 저임금과 높은 노동강도와 결합하여 '노동착취공장(sweatshop)', '현대판 어두운 악마 같은 공장(tomorrow's dark satanic mills)'라고 표현되기도 한다⁴⁴⁾.

5) 휴가, 휴일 제도 미적용

콜센터 노동자는 정신적·육체적인 건강을 회복할 수 있는 법정 휴가제도⁴⁵⁾조차 제대로 보장받지

못하고 있다⁴⁶⁾. 기업은 휴가를 사용하는 노동자에게 성과평가 등에서 불이익을 부여하는 등으로 휴가를 자유롭게 사용할 수 있는 분위기를 조성하여 노동을 통제하였다⁴⁷⁾. 콜센터 노동자는 아까운 휴가를 자유롭게 쓸 수 있는 상병휴가조차 제대로 사용할 수 없었다⁴⁸⁾.

6) 감정노동

노동자가 자신의 기분을 다스려 기업이 강요하는 규범에 따라 얼굴 표정이나 신체 표현 등을 외부에 드러내 보이는 것을 감정노동이라고 한다⁴⁹⁾. 콜센터 노동자는 기업으로부터 철저하게 감정을 절제하여 고객에게 감동을 줄 것을 강요받음으로써 감정 부조화를 경험하게 되는데, 이로 인해 발생하는 직무스트레스는 감정소진으로 연결된다.

감정노동위험군에 속하는 콜센터 노동자⁵⁰⁾는 감정노동으로 인해 수면장애의 위험까지 경험하고 있다⁵¹⁾. 콜센터 업체는 고객에게만 맞춰진 규범과 매뉴얼만 주어질 뿐, 콜센터 노동자의 지속적인 감정 소진을 조절할 수 있는 어떠한 시스템도 활성화하지 않고 있다⁵²⁾. 이러한 콜센터 노동자는 스스로를 쓸모를 다하면 버리고 즉시 새로운 것으로 대체하는 '값싼 일회용 배터리'로 비유하기도 하였다⁵³⁾.

7) 노동안전 유해요인 노출⁵⁴⁾

46) 콜센터 상담사가 월 8일 이상 월 휴무일수를 보장받을 수 있는 사업장은 62.9%에 불과하였고, 휴무가 없는 경우도 15.0%에 달했다(정혜선 등, 2018, 「서비스산업 보건관리 실태조사 및 노동자 보호방안 마련 연구」, 울산: 안전보건공단)

47) 약 50%의 콜센터 상담사만이 연차유급휴가를 자유롭게 사용할 수 있었다. 상담사의 34%가 휴가제도가 있으나 자유롭게 사용할 수 있는 분위기가 아니기 때문에 휴가를 사용할 수 없다고 응답하였는데, 이를 통해 상담사는 불이익 받을 것을 우려하여 법적으로 보장된 휴가조차 자유롭게 사용하지 못하는 것으로 평가된다.(김성희 등, 2008, "콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권 상황 실태조사", 서울, 국가인권위원회)

48) 상병휴가를 사용할 수 있는 콜센터 상담사는 정규직이 32%, 비정규직이 24%에 불과하였다(김성희 등, 2008, "콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권 상황 실태조사", 서울, 국가인권위원회).

49) Arlie Hochschild, 1989, "Reply to Cas Wouters's Review Essay on the Managed Heart", Theory, Culture & Society, Vol 6: 439-445.

50) 콜센터 상담사의 79.0%가 감정노동위험군으로 분류되었다(노수용 등, 2013, "콜센터 상담자에서의 감정노동수준과 수면의 질", 2013년 제 51차 대한직업환경의학회 기술훈수대회: 579-598)

51) 노수용 등, 2013, "콜센터 상담자에서의 감정노동수준과 수면의 질", 2013년 제 51차 대한직업환경의학회 기술훈수대회: 579-598.

52) 이유리 등, 2018, "콜센터 종사자의 스트레스가 소진에 미치는 영향: 회복탄력성과 정신건강의 매개효과", 생물치료정신의학 제24권 제1호: 31-39.

53) 김관욱, 2018, "미소 띠는 ARS: 메를로퐁티의 몸 현상학으로 본 콜센터 여성 상담사의 감정 '이상의' 노동", 한국문화인류학 51권1호: 51-95

54) 김성희 등, 2008, "콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권 상황 실태조사", 서울, 국가인권위원회

40) 김성희 등, 2008, "콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권 상황 실태조사", 서울, 국가인권위원회203-204.

41) 김관욱, 2015, "오염된 공간과 몸 만들기: 콜센터의 노동통제 및 여성흡연자의 낙인 형성 과정", 한국문화인류학, 48권2호: 45-87

42) 정혜선 등, 2018, 「서비스산업 보건관리 실태조사 및 노동자 보호방안 마련 연구」, 울산: 안전보건공단

43) 임근희, 황의철, 2009, "콜센터의 상담사 자리배치가 업무만족과 몰입에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회 2009 춘계종합학술대회: 1229-1235

44) 김관욱, 2018, "미소 띠는 ARS: 메를로퐁티의 몸 현상학으로 본 콜센터 여성 상담사의 감정 '이상의' 노동", 한국문화인류학 51권1호: 51-95

45) 연차유급휴가 제도는 노동자에게 일정 기간 근로의무를 면제함으로써 정신적·육체적 휴양의 기회를 제공하고 문화적 생활의 향상을 기하려는 데 취지가 있다(대법원 2013. 12. 26. 선고 2011다4629 판결).

한국직업능력개발원에서 감정노동을 많이 수행하는 30개 직종 중 콜센터 노동자를 포함할 정도로 콜센터 노동자는 심각한 감정노동에 시달리고 있다. 노동시간의 절반 이상을 화가 난 고객을 상대하는 콜센터 노동자는 27.0%에 달했으며, 콜센터 노동자의 21.7%가 지난 1개월 동안 고객으로부터 언어 폭력을 경험하였고, 콜센터 노동자의 9.74%는 고객으로부터 모욕적 행동을 경험하였다⁵⁵⁾.

콜센터 노동자가 업무와 관련해서 호흡기계통 질환, 두통, 방광염 등의 질병을 앓고 있는데, 거의 모든 콜센터 노동자(93.2%)는 한 가지 이상의 직업병을 앓고 있으며, 평균 3.2개의 질병을 앓고 있다⁵⁶⁾. 특히, 콜센터 노동자는 방광염에 걸릴 위험도가 상대적으로 높은 업종에 속하는데, 이는 기업이 콜센터 노동자를 '화장실 훈련'을 통해 모욕을 체화 시켜 통제된 결과이다. 많은 콜센터 노동자는 업무 중 화장실을 가기 위해서는 '손을 드는 행위'를 실천해야⁵⁷⁾ 하는데, 이는 콜센터 노동자에게 타인에게 자신의 생리현상을 공개할 것을 지시함으로써 모욕을 체화 시켜 업무에만 집중할 수 있는 구조를 만드는 것이다⁵⁸⁾.

3. 코로나19 집단감염 이후에도 개선되지 않은 열악한 노동조건⁵⁹⁾

번호	사업장	위치	첫 확진일자	확진자 수
질병관리청 정례브리핑 및 현장 취합				
1	에이스손해보험	서울 구로구	2020. 3. 8	170
2	KB생명보험 TM(KB국민카드) 보험대리점	서울 중구	5.26	14
3	AXA손해보험	서울 종로구	6. 2	7
4	SJ투자회사 콜센터	서울 강서구	6. 9	16
5	롯데홈쇼핑 신한생명 보험 콜센터	서울 중구	8.14	27
6	한국고용정보: K국민저축은행 콜센터	서울 송파구	8.15	2
7	삼성생명 콜센터	서울 영등포구	8.15	6

55) 정혜선 등, 2018, 「서비스산업 보건관리 실태조사 및 노동자 보호방안 마련 연구」, 울산: 안전보건공단

56) 김성희 등, 2008, "콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권 상황 실태조사", 서울, 국가인권위원회

57) 손을 드는 행위의 형태는 업체마다 다르게 나타나는데, 직접 손을 들기도 하고, 자리에 풋말을 꿇고 가기도 하며, 메시지에 표시를 하는 등의 방식으로 이루어진다(김관욱(2018). 저항의 무게: 콜센터 여성상담사의 노동조합 형성에 대한 몸의 현상학. 한국문화인류학 51-3: 159-206.).

58) 김관욱, 2018, "저항의 무게: 콜센터 여성상담사의 노동조합 형성에 대한 몸의 현상학", 한국문화인류학 51권3호: 159-206.

59) [보도자료] 민주노총, 2021, '노동부도 예외 없는 콜센터 노동자 집단감염, 정부는 방관 말고 근본대책을 마련하라! 고용노동부 긴급구단 기자회견, 2021. 4. 25. 발체

번호	사업장	위치	첫 확진일자	확진자 수
질병관리청 정례브리핑 및 현장 취합				
8	유베이스: 농협카드 콜센터	서울 서대문구	8.15	10
9	푸본현대생명 콜센터	서울 마포구	8.16	13
10	서울시타워 삼성전자콜센터엠오콜센터	서울 중구	8.18	9
11	BF모바일 텔레마케팅 콜센터	서울 강동구	9. 4	25
12	서울 중구(다동센터플레이스) 콜센터	서울 중구	10.13	8
13	CJ텔레닉스	서울 강남구	10.17	22
14	충남 천안(신부동) 신한카드, 신한생명 콜센터	충남 천안 신부동	11. 4	42
15	서울 강남구 콜센터	서울 강남구	11.29	28
16	서울 중구 콜센터	서울 중구	11.30	9
17	서울 영등포구 콜센터	서울 영등포구		27
18	서울 강남구 콜센터2	서울 강남구	12.20	15
19	대구 남구 콜센터	대구 남구	12.17	9
20	경기 평택시 콜센터	평택시	12. 7	10
21	경기 안산시 콜센터	안산시	2021. 1.21	8
22	라이나생명 콜센터	광주 서구	2.23	121
23	고용노동부 콜센터	울산 중구	4. 6	38
합계				636

표7 콜센터 코로나19 집단감염 사례 (2021년 4월 초 기준)

1m의 비좁고 밀집한 업무공간으로 감염병 확산에 취약한 콜센터의 업무구조에 기인하여 2021년 3월 이후 콜센터 노동자의 코로나19 집단감염이 이어졌다. 이에 정부는 3차례 콜센터 노동자의 코로나19 집단감염 예방을 위한 지침⁶⁰⁾을 발표하였다.

그러나 정부의 지침이 발표된 이후에도 콜센터 노동자의 업무환경과 열악한 노동조건은 개선되지 않았다. 직장감질119에서 실시한 콜센터 상담사 실태조사에 따르면 정부 지침 이후 동료와의 간격이 1m이상 늘었다고 응답한 노동자는 27.1%에 불과했다. 그 뿐만 아니라 여전히 46.5%의 노동자들은 연차휴가를 자유롭게 사용하지 못하였으며, 62.9%의 노동자들은 휴게시간을 보장받지 못했고 절반이 넘는 노동자들은 휴게공간이 확보되지 않았다. 과반이 넘는 콜센터 노동자(68.9%)는 200만원 미만의 임금을 받고 있었고, 66.1%의 노동자는 코로나 19로 인하여 업무강도가 늘었다고 응답했다⁶¹⁾. 즉, 여전히 높은 업무강도로 일을 했지만, 저임금 구조는 여

60) 정부는 ① 2020년 3월 19일 코로나19 콜센터 대응 지침, ② 2020년 8월 24일 콜센터 사회적 거리두기 2단계 지침, ③ 2020년 11월 12일 코로나19 예방 및 확산방지를 위한 콜센터용 사회적 거리두기 지침 등 콜센터 노동자의 코로나19 예방 지침을 세 차례에 걸쳐 발표하였다.

61) 우분투 비정규직 센터, 직장감질119, 콜센터 상담사 실태조사, 2021. 1. 11.

전히 개선되지 않았다. 감정노동에 시달리던 콜센터 노동자는 코로나19로 인한 불안감과 우울함까지 느끼며 일하고 있지만⁶²⁾, 이에 대한 어떠한 개선책도 마련되지 않고 있다.

정부의 예방지침이 콜센터 사업장에서 모두 지켜지는 경우는 드물며⁶³⁾, 콜센터 노동자는 정부의 예방지침은 실효성 없고, 여전히 안전하지 않다고 생각하였다⁶⁴⁾.

4. 소결

코로나19 확산 이전부터 각종 연구를 통해 콜센터 노동자의 열악한 노동조건을 확인할 수 있다. 콜센터 노동자는 좁고 밀집된 업무공간에서 높은 업무강도 및 저임금으로 설 수 있는 권리조차 박탈당하면서 노동력을 착취당하고 건강도 잃고 있는 것으로 알려졌으나, 이에 대한 어떠한 개선대책도 마련되지 않았다. 이는 결국 2020년 3월부터 연이은 콜센터 노동자의 코로나19 집단 감염으로 이어졌다.

뒤늦게 정부에서 콜센터 노동자의 노동환경을 개선하고, 코로나19 집단감염을 막기 위해 「콜센터 사업장 예방지침」 등을 세 차례에 걸쳐 시행하였지만, 현장에서는 지침이 효과적으로 시행되고 있지 않으며, 노동환경은 전혀 개선되지 않았다. 이어서 콜센터 노동자의 생생한 목소리를 들어본다.



한 달 전에 취합을 해요. 그래서 만약에 유급 휴일 날 3명이 물렸는데 1명만 된대요. 너희끼리 제비뽑기를 하든 가위바위로 하든 너희들이 알아서 해라, 이런 식으로 하는 거죠. 그래서 누구 하나가 나갔어요. 그런데 나는 그날 꼭 써야 해요. 그러면 만약에. 그 당일이나 제가 만약에 안 나올 수 있는 거잖아요. 맨 처음에. 그것 때문에 저희가 반발이 되게 심했거든요. 그러면서 난 안 나오겠다 이렇게 했더니 회사에서 이렇게 공지를 했어요. 마이너스 4점, 무단 결근 처리. 그러면서 관리자들은 다 쉬어요. (F, 자동차보험 콜센터)

62) 콜센터 노동자의 67.7%(205명)가 코로나19 사태로 인해 불안감을 느끼고 있으며, 콜센터 노동자의 46.9%(142명)가 코로나19 사태로 인해 우울감을 느끼고 있다고 응답하였다(직장갑질119 등(2021. 1. 11.). 2021 콜센터 상담사 실태조사).
 63) 고용노동부의 「콜센터 사업장 예방지침」 점검표의 주요항목 9가지가 모두 이행되고 있다는 응답은 10.6%(32명)에 불과했다(직장갑질119 등(2021. 1. 11.). 2021 콜센터 상담사 실태조사).
 64) 과반 이상의 상담사(386명, 59.2%)가 예방지침 발표 이후에도 안전하지 않다고 생각하였고, 과반 이상의 상담사(314명, 50.5%) 예방지침이 실효성 없다고 생각하였다(직장갑질119(2020. 4. 5.). 콜센터 사업장 예방지침 점검 설문조사).



코로나 19가 콜센터 노동자에게 미친 영향에 대한 심층 면접조사

예를 들어서 막무가내인 사람들이 있어서. 너 정말 이상한 여자야. 빨리 안 해줘? 이런 말을 할 때가 있잖아요. 그럼 사람이 화가 나잖아요. 우리는 욕을 할 수가 없으니까. 그래도 끝까지 우리는 존중하면서 얘기를 한단 말이에요. 그렇게 콜을 끊고 나도, 관리자들이 거기에 대해 니가 제대로 했냐, 옆에서 찌고. 니가 틀린 게 아니냐, 이런 식으로 계속 책임 추궁을 해요. 근데 그걸 확인할 시간도 없어요. 그런데 무조건 틀렸다고 추궁을 하고 질책을 해요 그러면 나도 짜증나잖아요, 사람이. 그런데 거기에 대해서 일본도 쉴 시간을 안 주고 빨리 다음 콜 받으세요 이런 식으로. 정신적 스트레스가 너무 과해가지고 몸이 계속 상하는 것 같아요. 저도 여기 입사하고 나서 몸이 많이 안 좋아졌어요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

1. 면접조사 개요

1) 면접조사 개요

본 연구 면접 조사에서는 각기 다른 사업장에서 콜센터 노동자들이 경험하는 공통의 문제를 설명하고, 동시에 업무내용, 노동조합 여부에 따라 발생하는 경험의 차이를 드러내고자 했다. 심층 면담은 콜센터 노동자 13명을 대상으로 하고, 반구조화 설문지를 이용하여 진행했다. 심층 면담 내용은 크게 (1) 기초 노동조건, (2) 코로나 19 유행의 영향, (3) 감염병 유행 예방을 위한 정부 지침의 실효성을 포함했다.

면접 조사 결과는 (1) 콜센터 노동자의 기본적인 노동조건에 대해서 먼저 살펴본 뒤, 구체적으로 (2) 해당 근로조건들이 코로나 19 유행 상황에서 콜센터 노동자들에게 미친 영향과 지침의 실효성을 분석한다. 나아가 (3) 코로나 19로 인한 콜센터 노동자들의 불안감, 우울감에 대해서 살펴본다.

2) 면접참여자 개요

표기	사업내용	노동조합 유무	근속연수
A	은행	×	8년
B	카드	×	3년
C	항공사	×	2년
D	공단	○	3년
E	케이블방송	○	11년
F	자동차 보험	×	8년 6개월
G	은행	○	6년
H	교통약자지원	○	3년
I	지자체	○	7년
J	배달어플	○	1년 6개월
K	은행	×	1년
L	은행	○	2년 2개월
M	카드	×	8년

2. 콜센터 노동자 심층면접을 통해 확인 된 노동실태

콜센터 사업장은 노동집약적 산업⁶⁵⁾으로 낮은 임금수준 하에서 노동생산성을 극대화하기 위해 하청업체가 노동자의 근로시간을 자의적으로 결정하고, 휴게시간의 사용을 제한하며 지속적인 성과 평가 등이 이루어진다. 콜센터 노동자와 근로계약을 체결하고 인사권을 행사하는 하청 업체는 노동자의 저임금으로 이윤을 챙기기에 노동자의 임금 인상은 억제된다. 낮은 임금 수준에서도 서비스의 질을 유지하기 위해 하청업체는 성과 평가 결과를 바탕으로 한 인센티브 제도를 운영하는데 그 배경에는 원청업체가 고용을 외부화하면서도 하청 업체의 업무 실적을 평가하는 “업무수행능력 및 실적평가(이하 ‘실적 평가 기준’)”이 있다. 실적 평가 기준은 응대품질, 관리능력, 상담품질 등의 항목으로 구성되어 있으며, 각 항목의 평가 기준은 화장실 이용 제한, 연차 사용 제한 또는 감정노동을 부과하는 방식으로 콜센터 노동자에게 성과 평가 기준이 되어 작동한다.

이에 본 분석에서는 콜센터 노동자와의 면담을 통해 콜센터 사업장에서 발생하는 현장 통제방식을 확인하는 한편, 성과평가 등에 대한 노동자의 인식 및 실태를 확인한다. 나아가 노동조합이 조직되어 있는 콜센터 사업장과 비교를 통해 콜센터 노동자에게 노동조합의 필요성이 있는지를 확인해 볼 것이다.

1) 대표적인 노동집약적 산업인 콜센터의 임금 실태

(1) 최저 임금 수준의 기본급

노무비 절감으로 수익을 극대화하는 운영구조인 콜센터 업계에는 광범위한 저임금 노동시장이 펼쳐져 있다. 콜센터 사업장에 첫 입직을 하는 노동자는 성과급 등을 포함한 채용공고를 보고 현혹될 수 있으나 업계 내 월 평균액은 비슷한 수준이며 기본급은 최저임금 수준에 머문다. 저임금이 만연한 탓에 임금 수준을 높이기 위한 이직은 흔치 않으며 연차 누적을 통한 숙련도 상승이 임금 상승으로 이어지지 않는다.

응답한 콜센터 노동자의 답변을 기준으로 1주 40시간을 일하는 콜센터 노동자는 2020년을 기준으로 1,875,000원에서 1,895,400을 수령했으며, 그 외에 성과평가를 통한 인센티브가 지급되고 있었다.

1,875,000원이에요. 기본급은 다 똑같아요..... 다른 콜센터는 어쩐지 정확히 모르지만, 만 데도 선뜻 안 가는 이유가 월급차이가 별로 없어요. 아니면 공고를 이렇게 내는 데가 있어

65) 고용노동부, 2017, 「산업별 고용동향 및 노동시장의 특성」, 고용노동부.

요. 월평균 얼마. 그런데 가만히 따져보니깐 별 차이가 없더라고요. 그걸 교묘하게 눈속임을 해서 공고를 내는 회사가 있더라고요. (A, 은행 콜센터)

기본급은 189만5400원이고요. 그리고 여기에 별도로 인센티브로 지급되는데, 인센티브 조건은 만근하고 예외근태하면 10만원 지급하고 있어요. (J, 배달어플 콜센터)

어 기본급은 최저인데.. 이것도 공단이 가장 심했던 것 같아요. 건보는 많이 받아야 187만원? 여기서 더 받으려면, 콜을 막 열심히 받아야 되는 거죠. (M, 카드 콜센터)

(2) 최저임금 개약으로 사라진 식대

지난 2019년 최저임금 산입범위에 정기상여금 및 현금성 복리후생비를 포함시키면서, 최저임금 인상의 효과가 착시에 불과하다는 의견이 많았다. 콜센터 사업장 사례는 최저임금 인상의 효과를 체감하지 못한 단적인 예시 중 하나다. 과거 기본급과 별도로 지급되던 식대가 콜센터 사업장에서는 기본급에 포함되거나, 임금 항목이 삭제됐다. 그 결과 최저임금과 연동된 월급 통상임금 상승의 효과는 사라졌다. 사라진 현금성 복리후생비인 식대는 약 10만원 수준이었던 것으로 보인다.

식대요? 그 이게 진짜 조금 웃기는 일이 전에는 식대가 있었어요. 그런데 최저임금을 올리면서 식사를 식대를 나오는 걸 기본급에 포함을 시켜버렸어요. 그러니깐 밑에 돈을 빼서 위에 채우고, 계속 그런 상태여서 매번 도돌이표인 거예요. 월급을 올려주지 않는 시스템인 거죠. (A, 은행 콜센터)

최저임금도 말은 최저임금이 오르면 기본급이 최저임금으로 저희는 오르거든요. 그런데 식비를 다 깎았어요. 지금 2020년에는. 현재는 1월 1일 자 넘었잖아요. 최저임금 올랐잖아요. (F, 자동차 보험 콜센터)

반면 노동조합이 결성된 콜센터 사업장에서는 아래와 같은 상향 평준화된 임금 수준이 포착됐다.

노동조합이 결성된 콜센터 사업장에서는 최저임금 산입범위 확대에 의한 임금 수준 하락을 저지한 것으로 보인다. 약 10만원 가량의 식대와 190만원 수준의 기본급으로 월급 통상임금 수준은 200만원에서 210만원 수준이었다. 또한 감정수당, 상여금 등의 명목으로 별도의 임금 체계를 확립한 사업장도 있었다. 노동조합이 있는 콜센터 노동자가 응답한 경우, 그들의 임금 수준은 노동조합이 없는 콜센터 사업장보다 월 10-20만원 상향 평준화 된 것으로 보인다.

급여명세서 보여드릴까요? (기본급이 215만 5천원이시구나. 감정노동수당이라는 게 있으시네요. 이게 노조 때문에 만들어진 거예요?) 네 (G, 은행 콜센터)

네. 그런데 그 전에 받았던 임금하고 동급이에요. 총액이 더 높아진 거죠. 민간위탁 시절엔 수당이 이것저것 다 합쳐서 200만원 정도 받았다고 하면, 지금은 기본급 식대 기본적인 것 200만원에 플러스 명절 상여금 월급의 70%니까 150만원 정도 나오고. 복지포인트라고 해서 90만원 정도가 또 나와요. 그런 거로 따지면 엄청 많이 받는 거죠. (I, 지자체 콜센터)

(기본급만 있는 건지 다른 수당도 있고 인센티브도 있고 이렇게 되는 건가요?) 기본급 플러스 상여금이 기본급이라고 봐야죠. 기본급은 월급은 시급 만 천 원으로 올렸어도 기본급 플러스 상여금, 감정수당 이것들을 합치는 금액이 만 천원인 거예요. 계산을 하면 (E, 케이블방송 콜센터)

2) 노동자 통제 수단으로서의 성과 평가

센터 원청 업체와 하청 업체 사이에는 실적 평가 기준을 두고, 원청업체는 평가 항목을 세세하게 규정한다. 하청 업체는 실적 평가 기준을 바탕으로 콜센터 노동자의 성과 평가 기준을 확립함으로써 원청 업체는 하청 업체의 노동자에게 강한 지배력을 갖게 된다. 원청 업체는 직접 고용을 회피하여 비용을 절감하는 한편, 하청 업체에게 노동자의 노동권 준수 의무를 전가한다. 이는 고용이 외부화되는 “균열일터⁶⁶⁾”의 대표적인 사례로 볼 수 있다.

66) 버락 오바마 정부의 미국 노동부 산하 근로기준분과 행정관이었던 데이비드 와이(David Weil)교수가 제시한 개념이다. 기업은 비용 절감 이유로 핵심 기능 외의 부가적인 기능을 하청, 파견, 프렌차이즈 등에 위탁 또는 도급을 준다. 그 영향으로 고용이 외부화되며 일터에는 균열이 일어난다. 하청 업체의 노동자는 진짜 사장이 누군지 알기 힘든 상황에서도 높은 수준의 성과 평가 기준의 적용을 받고, 고용은 불안정해진다.

송연수 역, 2015, 「균열 일터: 당신을 위한 회사는 없다」, David Weil, 2014, The Fissured Workplace: Why Work Became So Bad for So Many and What Can Be Done to Improve It, Harvard Univ Pr.

단적인 예시로서 원청 업체의 강한 지배력으로 하청 업체는 업무량을 콜센터 노동자에게 전가하는 것은 물론이며, 코로나 19에도 하청업체는 원청업체의 지시가 없거나 원청업체의 비용이 부여되지 않는 경우 적시에 방역조치로서 가림막 설치를 하지 않고 및 업무 방법을 전화 상담에서 채팅 상담으로 전환하지 못한 경우도 있다.

위험하다고 늘 생각은 하죠. 콜센터 구조 자체가 하청업체잖아요. 본사의 지시가 내려오기 전까지는 뭘 할 수가 없어요. 코로나 터졌는데 빨리 가. 책임질 테니까 좀 일찍 가. 이것도 또 업체 따라, 다른 거죠. 복불복이죠. 콜센터 구조 자체가 본사가 있고 하청업체가 있는 구조라. 본사의 지시가 떨어지기 전에는 채팅 상담도 못하고 본사에서 가림막을 설치해줘야, 가림막을 설치해요. (M, 카드 콜센터)

공단은 어떤 상황이 와도, 우리끼리 하는 이야기는, 여기서 건물에서 뛰어내리고 죽어도 안 바뀔 거다, 감쪽같이 수습하고 없었던 일처럼 될 거야. 라고 생각했죠. 콜센터 구조 자체가 본사가 있고 하청업체가 있다 보니까 어쩔 수 없이 쪼인다는 걸 알고 있었다는 건 알고 있었어요. (M, 카드 콜센터)

공단은 그게 없어요. 너희들은 어차피 하청업체니까 일만 하면 돼. 막 이렇게 일을 하다 보면 업무가 더 많아지고, 많아지고 이런 상황이 있음에도 불구하고, 보통 본사에서 한 번씩 점검을 나오거나 뭐 근무환경이 어떤지 나와서 보시는 경우가 있는데, 한 번도 그런 걸 본 적이 없어요. (M, 카드 콜센터)

(1) 원청업체의 실적 평가 기준으로 하청업체 콜센터 노동자를 평가

국민고충처리위원회가 2006. 6. 발간한 「공공기관 콜센터 구축 가이드」⁶⁷⁾ 37면 내지 40면에서는 분야별 핵심성과지표(KPI: Key Performance Indicator)를 서비스 접근성 관리 지표⁶⁸⁾, 서비스 품질 성과 지표⁶⁹⁾, 서비스 효율 관리 지표⁷⁰⁾, 인력 관리 지표⁷¹⁾, 비용 관리 지표⁷²⁾와 같은 5가지 지표로 나누어 설명하고 있다. 이러한 지표는 콜센터 하청업체의 성과를 측정하는 대표적인 지표이다. 오늘날 여러 공공기관과 민간기업의 콜센터 업무를 도급받은 하청업체는 위와 같

은 성과 지표를 적용받는데, 본 조사에서는 성과 지표를 간략하지만 명확하게 드러내고 있는 2017. 4. 11. (주)재향군인회상조회가 입찰에 부친 「콜센터 위탁운영 입찰 제안요청서」⁷³⁾ 8면을 활용한다.

구분	평가항목	산출방법	목표
응답품질	응답율	$\frac{\text{응답완료수}}{\text{인입콜수}} \times 100$	96% 이상
	서비스 레벨	$\frac{20\text{초 이내 상담인력 콜 응답율}}{\text{인입콜수}} \times 100$	90% 이상
상담품질	QA 점수	$\frac{\text{모든 상담원 QA점수의 합}}{\text{총 상담인력 수}} \times 100$	90점 이상
	직무테스트 점수	$\frac{\text{모든 상담원 직무테스트점수의 합}}{\text{총 상담인력 수}} \times 100$	90점 이상
생산품질	순 통화상담시간	$\frac{\text{월간 순 통화상담시간}}{\text{총 상담인력 수}} + \text{근무일수}$	276분 이상
	상담사 퇴직자수	$\frac{\text{상담인력 중 퇴직자 수}}{\text{총 상담인력 수}}$	0명
관리능력	불친절·오상담	협의체를 구성하여 심사 및 적용(건당) ※협의체 : "본사" 직원2명, "계약상대자" 직원2명 단, 각 제안사 책임자급 직원 1인 포함	-
	친절상담		-
	업무처리 부적정	업무처리를 누락하거나 허위로 하는 경우	-

※ 계약 시 협의에 의해 변경 예정이며, 안정화 기간(3개월)에는 평가 제외

표8 (주)재향군인회상조회 콜센터 위탁운영 입찰 제안요청서(2017.4.11.) 8면 중 업무수행능력 및 실적 평가

콜센터 사업장은 원청업체가 하청업체를 평가하기 위해 세부적으로 세운 “실적 평가 기준”에 따른 점수가 하청 업체 차기 계약을 갱신 또는 입찰할 때 가점 또는 감점의 요소로 활용된다. 좋은 점수를 얻어 신규 계약에 유리한 지위를 선점하기 위해 하청 업체는 콜센터 노동자에게 “실적 평가 기준”과 유사한 기준으로 성과평가를 한다.

(주)재향군인회상조회의 “실적 평가 기준”의 세부적인 내용은 다음과 같다. 평가의 ① 응답품질은 응답율과 서비스레벨로 구분되는데, 응답율은 인입콜⁷⁴⁾ 수 중 96%를 응대하기를 목표로 하고, 서비스 레벨은 인입콜수 중 20초 이내에 응대하였는지를 점검한다. ② 상담품질은 QA점수와 직무테스트 점수로 구분되는데, QA점수는 품질점수로서 상담원의 콜을 일정한 기준에 비추어 모니터링하고 점수를 부여하며, 직무테스트 점수는 상담을 위한 전문지식 평가 점수를 말한다. ③ 생산품질은 순 통화상담시간과 상담사 퇴직자 수로 구분되며 순 통화상담시간은 1명의 상담사가 하루에 몇 분간의 상담통화를 했는지를 측정하며 276분 이상을 목표로 둔다. 그 외에 ④ 관리능력은 불친절·오상담, 친절상담, 업무처리 부적정 등을 기준으로 두고 있다.

73) (주)재향군인회상조회, 2017.4.11., 「(주)재향군인회상조회 콜센터 위탁운영 입찰 제안요청서」, (주)재향군인회상조회.

74) 외부에서 걸려온 모든 전화

하청업체는 콜 수, 통화 품질, 시험 등으로 평가를 받고 있었는데 콜센터 노동자는 이러한 평가 기준을 명확하게 파악하고 있었던 반면, 하청업체의 관리자는 콜센터의 전문 지식 등은 전혀 모르거나 자의적인 평가 기준으로 적용하는 사례도 발견됐다. 하청업체 관리자는 “콜 수만 감시하는 감시자”가 되기도 했고, 콜센터 노동자가 책임지거나 관리할 수 없는 업무상 적정 범위를 벗어난 업무지시⁷⁵⁾도 있었다.

그냥 이것도 문제인 거죠 상담사들은 업무 숙지를 시험을 한 달에 한 번씩 꼭 봐요 아침에 와서 전산에 있는 퀴즈도 풀고, 퀴즈 점수도 개인점수로 올라가는데, 팀장님들은 시험을 안 봐요. 공단은 지금처럼 코로나가 생기거나 국회의원이나 대통령이 바뀌어서 법이 바뀌면 그걸 알고 있어야 하는데, 정작 관리자들은 시험을 안 보니까, 관리자들이 상담원을 이해를 못 하는 거예요. ‘이게 어려워? 왜 이걸 몰라? 이거 이렇게 하고 끊으면 안 되는 거야?’ 이러는 거죠. 그러다 보니까 정작 관리자들은 말 그대로 콜 수만 감시하는 감시자가 되는 거죠. (M, 카드 콜센터)

아뇨 통화 품질이 들어가기는 하죠. 그러니까 통화 품질, 콜 수, 그리고 뭐 이제 사고가 나서 고객들이 공합사로 들어가잖아요. 저희보고 안내를 하도록 해요. 그래서 그거를 몇 개를 안내했느냐에 따라서 점수를 매기고 또.. 그렇죠 말도 안 되는 게 저희가 사고 점수를 하다 보면 운전자 범위가 있고, 아닌 사람들이 있어요. 그런데 저희가 경찰 수사기관도 아닌데. 야간 운전, 심야 운전 이런 걸 했다는 이유로 운전자 바꿔치기를 손감이라고 해요. 손해 감소하려고. 그거를 저희가 올리도록 해요. 그걸 몇 개를 잡았냐 안 잡았냐. 운전자 바꿔치기를 했냐 안 했냐 잡았냐. 그거를 따져서 점수를 매기는 거죠. 그거를 그렇게 우리가 올려놓으면 이제 정산을 올리는 데가 있어요. (F, 자동차 보험 콜센터)

(2) 원청 업체가 제시하는 성과 평가 기준: 응대품질

콜센터 사업장에서는 평가 기준의 하나인 “응대품질” 항목 중 “응대율”과 “서비스 레벨”을 높이기 위해 동 시간대에 콜센터 노동자의 수를 최대한으로 유지하려 한다. 사업장에서는 인입콜수를 모두 응대하기 위해 노동자의 이탈을 제한하며, 그 양상은 ‘화장실 이용 제한’, ‘자유로운 연차 사용 제한’ 등으로 드러났다.

가. 화장실 이용 제한

화장실 이용의 제한은 노동자의 건강권과 인격권을 침해하여 노동자가 느끼는 높은 수준의 스

트레스 요인이 된다. 콜센터 내에는 배정된 좌석과 화장실의 거리가 가깝다. 그러나 관리자는 콜이 많다는 이유로 노동자의 화장실 이용을 제한한다. 응대품질(응대율 및 서비스 레벨)을 높이기 위한 업무 지시로 파악된다.

사업장에서는 ‘출근 후 1시간은 화장실 이용을 제한’하며 화장실에 간 사이에 콜이 밀릴 것을 우려해 ‘콜이 많은데 누가 화장실에 가 있냐?’고 확인하는 문화가 있었고, 한 번에 여러 노동자가 화장실을 이용하는 경우 ‘조금 이따가 가라’는 식으로 화장실 이용에 허락을 구하도록 만드는 사례가 발견됐다.

(화장실 교대로 감) 전화 상담을 받으시는 분들이 있는데, 그분들이 우선 최소 5명에서 최대 10명 정도 되는 거로 알고 있어요. 그런데 제가 말씀드렸다시피 출근 1시간 동안에는 휴식 갈 수가 없고, 1시간 이후부터 순차적으로. (청취불가) 한 순서대로 그 사람이 먼저 복귀하면 다른 사람이 와서 가고 이런 식으로. 출근하고 1시간 동안은 휴식시간을 따로 가질 수는 없고. 30분이 지나면 잠깐 화장실을 갈 수는 있는데 휴식처럼 하진 못하고요. 1시간 지나고 서부터 줄을 서서 최대 10분까지 쉴 수 있어요. (J, 배달어플 콜센터)

더 웃긴 건, 점심시간 12시잖아요. 한 11시 반에 화장실을 갔어요. 우리는 다 사례가 걸리니까 다 물을 뜨는데 점심시간 1시간 전에는 화장실을 가지 마라. 갔다 왔다고 지*을 하는 거예요. 아니 그리고 퇴근 시간. 지금부터 이석 자제합니다, 그건 기본이예요. 퇴근 시간 한 시간 전에 화장실 가면 지*지* 그런 지*을 안 해요. 지금부터 누가 돌아다녀 감시하고 라운딩이예요. (I, 지자체 콜센터)

(화장실 가면 누가 콜 받음) 나 화장실 가야 하는데. “지금 누구 가 있어? 조금 있다 가! 콜 많아!” 이럴 때도 있었고. (E, 케이블방송 콜센터)

(화장실 이용) 예를 들어 한꺼번에 한 네 명 간다고 하면 좀 있다 가라고 하기도 해요. 저희 회사 관리자들이 완전 못 되가지고. 자기들은 많이 쉬죠. 대리급 이상부터는. 그러면서 밑에 직원들은 특별히 쉬지도 못하게 하고. 심지어 화장실도 허락 말고 가게 하고 그래요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

업무는 제가 숙지를 하면 되는데, 화장실이 가장 컸어요. 그러니까 여기서 어 그게 되게 컸던 거예요. 저는 으레 콜센터에서 늘, 콜센터에 보고를 하고, 순번제로 다녀왔기 때문에 ‘화장실 좀 다녀올게요’ 이러면, 뭐 그런 것까지 이야기해요? 그냥 갔다 와요. 10분만 안 넘기면 된다고. 메신저에 상태가 다 뜨니까. 이것도 본사에서 뭐라고 하나 봐요 그래서 그냥 요샌 뭐라고 안하시는데 그 전에 있던 업체들이 그랬죠. 음 이게 이렇게까지 해야 되는 일인가 하는 스트레스가 컸죠. 모르는 사람들이 봤을 때 화장실 가는 걸 굳이 그렇게 참고 그렇

75) 보험회사가 보험금 지급을 막아 영업 손실을 줄이기 위해 차량 운전자 바꿔치기 됐다는 사실관계를 콜센터 노동자가 적발해 보고하도록 하는 업무지시

게까지 해야 될 필요가 있어? 라고 하겠지만 그렇게 묻는다면 할 말은 없지만, 그래도 어쨌든 돈 벌려고 일을 했던 거라.. (M, 카드 콜센터)

반면 노동조합이 결성된 콜센터 사업장에서는 아래와 같은 화장실 이용을 자유로이 하는 변화가 포착됐다.

노동조합이 조직되기 전 화장실을 이용할 때 관리자의 허락을 구하거나, 보고를 하던 콜센터 사업장 중 상당수는 노동조합이 조직된 후 자유로이 화장실을 이용하게 됐다. 화장실 이용의 제한이 일상적이었던 만큼 자유로운 화장실 이용을 '신기하다'고 말하는 노동자도 있었다.

예전에는 어마어마했죠. 화장실만 한번 가려고 해도, 나 이번에 화장실 가도 돼? 특 보내요. '안 돼 지금 누구 갔으니까 기다려.', '언제 오는데 나 급해', '그럼 빨리 갔다 오든가', '그 다음엔 나', '승연이 다음에 나!' '그다음 나 3번!' 이런 식으로. (청취 불가) 그거 하고 화장실 가서 맨날 보면 10분 이상 넘어갈 때도 있잖아요. 10분 넘어가면 화장실 막 찾아와요. 지금 화장실에 있었냐고 예전에는 진짜 어마어마했죠. 그런데 이제 조합 생기고 저희는 정말 인권을 찾았죠. (E, 케이블방송 콜센터)

정상 접수된 거를 내가 확인해서 심사완료 누르고, 누구한테 전화해서 뭐 본인 맞으세요? 이것만 하면 끝나니까. 다만, 다만 그래도 좀 뭐 신청자가 몰릴 때가 있잖아요. 그럴 때는 10분 이상 자리를 비울 때는 얘기는 해라. 그렇게 하고. 그건 좋은 거 같아요. 화장실 순번제 없어진 거. (M, 카드 콜센터)

아예 없었어요. 그게 되게 신기해요.....(중략) 그 십년 되신 분들인데, 다 같이 이쪽으로 이쪽으로 이직했거든요. 서로 신기하다. 화장실 가라고 하는데, 화장실 이렇게 가도 되나? 처음에는 물어봤거든요. 저 화장실 가도 돼요? 우와 신기했죠. 신기했는데 콜센터 경력도 없던 친구 하나가 있는데, 이게 신기한 일이에요? 그래서 되게 좀 그랬어요. (M, 카드 콜센터)

표9 노동조합 결성으로 자유로워진 화장실 이용

나. 자유로운 연차 사용 방해

콜센터 사업장에서는 근로기준법을 위반하는 연차 사용 방해가 빈번하게 발견됐다. 근로기준법은 연차 유급휴가를 노동자가 청구한 시기에 주어야 한다고 정했다. 다만 노동자가 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 사업 운영에 막대한 지장이 있는 경우에 한하여 시기를 변경할 수 있다

고 정했다. 최근 하급심에서는 “사업장의 업무능률이나 성과가 평상시보다 현저하게 저하되는 경우를 말하고, 인력이 부족해 단순히 남아 있는 근로자들의 업무량이 상대적으로 많아진다는 가능성만으로는 시기변경권 행사의 정당성을 인정”⁷⁶⁾하지 않는다고 판시했다.

일부 노동자의 연차 사용으로 다른 노동자의 업무강도가 강해진다고 하청업체는 주장하기도 하는데, 한 명의 노동자가 응대할 수 있는 고객은 1인이기에 자유로운 연차 사용은 하청업체가 관리하는 응대율과 서비스레벨을 하락시킬 가능성이 있을 뿐이다.

그럼에도 하청업체는 실적 평가 기준을 충족시키기 위해 불법적인 연차 제한도 마다하지 않았는데, '하루에 연차 휴가 사용자를 몇 명으로 제한'하는 경우부터 '연차휴가 사용에 동의하지 않으면 인센티브 점수에 불이익을 주겠다'고 하며 '당일에 아파서 연차 사용 시 인센티브가 제외되는 경우'가 대표적이다.

콜 수, 통화 품질 같은, 친절도, 매달 점수가 나와요. 강사가 제 전화를 랜덤하게 들어서 평가하거든요. 서비스 평가도 같은. 콜 수랑 근무태도. 근무태도에 그런 게 있어요. 갑자기 당일에 아파서 연차를 쓰면 인센티브가 제외되는 거예요. 갑자기 아파서 병원 가서 서류를 증명하지 않으면 인센티브에 제외되는 거예요. (C, 항공사 콜센터)

반차 아니에요. 연차 하나를 그냥 통틀어서 다 사용을 하든지 (청취불능)를 하라고 해요. 그런데 사람들이 거의 다 연차를 통째로 써요. 왜 쓰냐 하면, 조퇴를 하면 인센 마이너스 3점, 4점. (F, 자동차보험 콜센터)

월급이 줄어든다. 성과급이 정해져 있어요. 성과급이 최고 등급과 뭐 그 다음 등급 이렇게 해서 실적을 전체적으로 쫓 내는데 거기에서 1점 차이 0.1점차이로다가 (청취불능) 이 갈리거든요. 그게 사실은 그게 경쟁을 붙이는 거죠 그러니깐 그거를 안 하려고 휴가를 정말 내고 싶다 그럴 때도 안 내고 그냥 미루고 그러고 있죠. (A, 은행 콜센터)

연차 외에 '당일 업무 수행 중 조퇴를 하는 경우 성과 평가에 감점을 하여 강제로 연차를 소진하기도 한다. 한 사업장에서는 '아파서 일을 못 해 다른 사람들이 피해를 봤고 근무 인원이 필요하니 업무 시간을 채우라'는 지시까지 있었다.

그런데 한 달 전에 취합을 해요. 그래서 만약에 유급 휴일 날 3명이 몰렸어요 1명이. 만약에 너희끼리 제비뽑기를 하든 가위바위로 하든 너희들이 알아서 해라 이런 식으로 하는 거죠. 그래서 누구 하나가 나갔어요. 그런데 나는 그날 꼭 써야 해요. 그러면 만약에. 그 당일이나 제가 만약에 안 나올 수 있는 거잖아요. 맨 처음에. 그것 때문에 저희가 반발이 되게 심했거

76) 서울고등법원 2019. 4. 4. 선고, 2018누57171 판결

든요. 그러면서 난 안 나오겠다 이렇게 했더니 회사에서 이렇게 공지를 했어요. 마이너스 4점, 무단 결근 처리. 그러면서 관리자들은 다 쉬어요. (F, 자동차보험 콜센터)

와라. 죽을 것 같이 아파도 와서 시간 채우면 그거를 나중에 이때 이렇게밖에 일 안 했으니 까 주말에 나와서 일해, 니가 그렇게 예고 없이 다른 사람한테 피해를 끼쳤고 우리는 근무 인원 필요하니까 일해 라고 하죠. (C, 항공사 콜센터)

그게 휴가인데 한 팀 별로 그 휴가를 하루에 몇 명 정도로 제한을 해요. 그래서 미리 전달에 다음 달에 휴가 일수 휴가 쓸 것을 미리 계획을 내는데 사실 그 일반 일정 정도라면 전달에 낼 수 있지만 아픈 거는 못 내잖아요. 나 며칠 날 아플 거야. 나 토요일 날 일요일 날 아파야 되는데 주중에 아플 수는 없잖아요. 안 아플 수는 없잖아요. 그렇다고 그거를 미리 나 그날 아플 예정이니깐 휴가를 낸다 이걸 안 되잖아요. 그것을 그런 것을 가지고 감점을 시킨다는 것은 좀 문제가 있는 거 같아요. 그게 그 사람들 말에 의하면 전날 내놓는 거는 특별히 감점은 안 시킨대요. (A, 은행 콜센터)

반면 노동조합이 결성된 콜센터 사업장에서는 아래와 같은 연차를 자유로이 사용하는 변화가 포착됐다.

노동조합이 결성된 콜센터 사업장에서 연차의 자유로운 사용은 가장 기초적인 노동조건으로 보인다. 몸이 안 좋은 경우 당일 연차 사용은 기본이며, 연차 사용에 대한 지식이 없었던 콜센터 노동자들이 연차를 권리로서 인식하게 됐다. 나아가서는 유급병가(80% 또는 60% 수준의 소득대체율)와 감정휴가(10년차에 3일 보장)를 쟁취한 노동조합 역시 있었다.

(연차사용의 자율성) 민간위탁 시절에는 연차 쓰기가. 제가 쉬어버리면 다른 상담사들이 고생한다는 그것 때문에 연차도 제대로 못 쓰고 그랬거든요. 그런데 저희가 교섭을 진행하면서 얻어온 게 연차 사용하는 거하고 연차 당겨쓰기, 그리고 유급병가 사용. 원래 그렇게 썼어야 했던 건데 사람들이 그에 대한 지식이 없었기 때문에 쓸 생각을 안했던 것 같아요. 그것도 알아내서 그것도 생성했고. 그리고 보건휴가. 저도 모르고 있었는데 교섭 진행하면서 그것도 사용하게끔 변했어요. (I, 지자체 콜센터)

(노동조합 생긴 이후로) 예전에는 연차 사용했을 때 이유를 많이 물어봤거든요. 지금은 어쨌든 간에 이유를 모르겠을 때 그냥 아프면 아프다고 개인 사유를 이야기해도 어느 정도 그냥 되는 것 같긴 한데. 진짜 연차 사용했을 때는 이날 이날 쓰겠다고 하면 당연히 받아들여지는데 당일 연차사용은 당연히 이유를 물어보는 추세긴 한데 몸이 아픈데 당일 연차를 연차가 없는 상황에서는 어쩔 수 없지만 연차가 있는 상황에서는 대부분 다 전화해서 아프면 쉬세요. (확실히 당일 연차 사용이 좀 자유로워진거네요?) 그렇죠. (D, 공단 콜센터)

(연차휴가는?) 지금은 자유로워요. 예전에는 안 그랬거든요. 그것 때문에 저희가 열받아서 노조를 만들었던거죠. 이제. 이제 연차를 쓰고 싶을 때 마음대로 쓰니까 이제 콜이 집중되는 날에 연차자들이 많아지잖아요. 월요일 날. 그러니까 이제 업체 실적이 떨어지니까 이제 업체에서 쪼는 거죠. 콜을 (G, 은행 콜센터)

(사업장 내 법에서 정해진 휴가 말고 그냥 노조가 어쨌든 있으니까 단체협약이나 이런 데서 별개의 어떤 병가라든지 이런 제도도 있나요?) 병가제도 있어요. 병가도 있고 보건 휴가도 쓰고, 감정 휴가도 저희가 작년에 땀어요.(감정 휴가도 있어요?) 10년 차, 10년차가 되면 3개를 쓸 수 있는, 3일을 쓸 수 있는 감정 휴가도 땀어요. (이거는 유급으로?) 네, 그죠. (이런 단체 협상, 정해져 있는 병가, 감정휴가, 이런 거 쓸 때에도 인원이 제한이 있는 거예요?) 병가를 그렇게 많이 쓰지 않으니까요. 그렇고 그다음에 감정 휴가 같은 경우도 10년에 한 번 쓰는 건데 겹칠 일이 없죠. (병가도 유급이에요?) 병가가 처음에 80%가 나오고. 두 번째가 60%? 그렇게 대충은 알고 있는데 정확하지는 않네요. (E, 케이블방송 콜센터)

표10 노동조합 결성으로 자유로워진 연차 사용

다. 빠른 후처리를 재촉하는 폭언

「근로기준법」상 “직장 내 괴롭힘”을 금지하는 규정이 있음에도 콜센터 사업장에는 고성과 추궁이 관행처럼 여겨진다. 후처리⁷⁷⁾를 신속하게 하라는 것인데, 신속한 후처리가 이루어졌을 때 응대품질이 높아지기 때문이다.

그러나 콜센터 노동자는 장시간 동안 말을 하는 업무를 수행하기에 수분 섭취를 하거나, 정신적인 피로를 해소할 시간이 필요하며, 통화 종료 후 상담과 관련된 업무를 마무리할 시간이 필요

77) 통화 종료 후 상담과 관련된 업무를 마무리 하는데 소요되는 시간

하다. 그럼에도 콜센터 사업장의 관리자는 다음 전화를 빨리 받으라고 '추궁'을 하거나, 빠르게 전화를 받으라고 '고성'을 질렀다.

콜을 받았는데 너무 힘들어서 진짜 한숨 돌려야 할 때가 있잖아요. 물을 마실 때도 있고 한숨을 쉴 때도 있고. 그러면 뒤에서 쫓아와가지고 빨리 다음 콜 받으세요 콜 밀리잖아요 이렇게 추궁을 하고. 그리고 너무 바쁘면 대리급도 제 생각엔 그렇거든요. 너무 바쁘면 지들도 놀지 말고. 팀장급이면 모르겠지만 그 밑에 과장급이나 대리급이나 지네도 콜을 받아야 맞거든요. 콜이 내내 없다가 갑자기 밀릴 때가 있어요. 정신없이 전화가 올 때가 있거든요. 그 때도 지네는 전혀 도와주지 않고 손 하나 까딱하지 않으면서 뒤에서 빨리 받으라고 추궁만 하는 거예요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

저희가 콜센터다 보니까. 그 전에는 대기콜이 발생되고 하면 팀장님들이 라운딩돌면서 대기하세요 전화받으세요 이렇게 막 소리지르고 그랬거든요. 전화 밀리는 거. 그게 밀리면 후처리 긴 사람들. 대기하지 못하는 사람들에게 가서 빨리 대기하라고 지금. 전화 밀리니까 대기하라고 한다든지. 아니면 라운딩 돌면서 소리 지르고. 전화 받으라고 소리 지르고. (I, 지자체 콜센터)

저희는 사실 예전에는 후처리.. 후처리라고. 대기 시간이라고 해서 콜을 하나 받고 그다음 콜을 받을 때까지의 처리 시간. 이런 것에 대해서 되게 그 푸시가 강했거든요. 빨리빨리 하라고. 근데 그게 그나마 기본 협약에서 이런 거에 대해서 원래 가산점이 주어졌는데 이걸 폐지했거든요 (D, 공단 콜센터)

반면 노동조합이 결성된 콜센터 사업장에서는 아래와 같이 폭언과 고성인 사라지는 변화가 포착됐다.

업무 수행 중의 원하지 않는 위협 등은 권력의 문제로서 개별적인 노동자가 관리자에게 직접 문제제기를 하기는 어려우나 노동조합을 통한 집단적인 대응으로 폭언과 대기시간을 줄이라는 압박 등이 사라진 사업장이 있다.

저희는 사실 예전에는 후처리.. 후처리라고. 대기 시간이라고 해서 콜을 하나 받고 그다음 콜을 받을 때까지의 처리 시간. 이런 것에 대해서 되게 그 푸시가 강했거든요. 빨리빨리 하라고. 근데 그게 그나마 기본 협약에서 이런 거에 대해서 원래 가산점이 주어졌는데 이걸 폐지했거든요. 그러니까 개네가 생각하는 평균 몇 초. 이런 게 있었거든요. 그런데 그러니까 그렇게 전화를 받아서 제가 당겨서 받으라는 애기인데 이게 이제 가산, 인센티브, 가산 평가 점수에 예전에는 몇 초 이내에서는 몇 점 몇 점 이런 게 있었는데, 없어졌고 그다음에 프로모션이 폐지된 거. 하루에 이렇게 우리 프로모션을 진행합니다. 그러면 예를 들어 시간당 몇 콜 이상 받은 내용에 대해서 플러스 얼마를 준다 이런 게 있었어요. 근데 이게 착취하는 부분이 있어서 이제 이런 걸 하지말자고 해서 폐지됐어요. 지금 근데 이게 기본협약에 들었던 (청취불능) 기억이 안나가지고. (D, 공단 콜센터)

저희가 콜센터다 보니까. 그 전에는 대기콜이 발생되고 하면 팀장님들이 라운딩 돌면서 대기하세요, 전화받으세요 이렇게 막 소리 지르고 그랬거든요. 전화 밀리는 거. 그게 밀리면 후처리 긴 사람들. 대기하지 못하는 사람들에게 가서 빨리 대기하라고 지금. 전화 밀리니까 대기하라고 한다든지. 아니면 라운딩 돌면서 소리 지르고. 전화 받으라고 소리 지르고. 그것도 우리가 없었어요. 이거는 인권 탄압이다. 그것도 없애고. (I, 지자체 콜센터)

표 11 노동조합 결성으로 폭언 등 예방

라. 고무줄 스케줄

콜센터 노동자들의 근무 스케줄은 사업장의 근무 스케줄은 노동자의 의사와 무관하게 짜인다. 하청 업체는 “실적 평가 기준”에 따라 처리해야 하는 콜 수를 처리하기 위해 노동자의 근무 스케줄을 변경하는데, 노동자는 매일 다른 출근과 퇴근 시간으로 인해 혼란을 겪기도 하며, 명절 등 공휴일에 갑작스러운 근무 지시를 받기도 한다. 근무 스케줄의 지속적인 변동은 노동자가 규칙적인 삶을 바탕으로 삶의 계획을 짜는 데에 악영향을 끼쳐 노동자의 건강권과 문화를 향유할 권리를 침해하고 있다.

‘한 달 스케줄이 짜여있음에도 매일 출퇴근 시간이 고정적이지 않아 혼란을 주는 경우’부터 ‘근무 패턴이 너무 복잡’해서 ‘근무표를 쉽게 설명할 수가 없는’ 경우가 발견됐다.

한 달 스케줄이 짜여져 있어요. 개개인마다 모두 달라요. a~f 타입이 있다면 저는 오늘은 a 타입, 내일은 b타입 이런 식으로 다 달라요. 이번 달에 a가 3개, b가 4개 이런 식이에요. 콜 수를 감당하기 위해서 스케줄을 미리 짜는 것 같더라고요. 철저히 회사 입장에서 편하게 사람을 고용하기 위해 짠 스케줄 표인 거죠. (C, 항공사 콜센터)

9시 출근해서 6시 퇴근인데 이게 조조가 있고 야간이 있어요. 바뀌서 매년 이렇게 당번이 정해지거든요. 8시에 출근해서 5시에 퇴근할 때 있고. (8-17도 있고, 9-18시도 있고) 네 그리고. 12시에 출근해서 8시에 퇴근하는 사람 (어. 이거든 이제 로테이션으로 돌아가나 보죠. 한 달에 한 번인가요?) 한 달에 한 번이라고 보기는 어렵고... 업체마다 순번을 정해서 돌아가고 있습니다. 서울이랑 같이 돌아가거든요. 한 달에 한 번이라 보긴 어렵고.. 한 달에 두 번 올 때도 있고 (G, 은행 콜센터)

일단 근무 패턴이 너무 복잡하고요. 저희 근무표를 쉽게 설명할 수가 없는데. 6~7가지로 출근해요. (교대근무?) 교대근무처럼 하는데, 야간 밤근무만 없고요. 아침부터 점심시간까지 출근패턴이 틀리거든요. 그래서 약간 교대식으로 일을 하죠. 근무 패턴이 너무 복잡해서 내 출근시간을 기억하고 그러는 것도 사실 힘들어요. (H, 교통약자지원 콜센터)

저 같은 경우 오전 11시부터 오후 8시까지요. (9시 출근하는 사람, 10시 출근하는 사람, 11시 출근하는 사람이 있고 사람마다 다른 거예요?) 다 달라요.(고정이에요 돌아가면서 해요?) 고정인데, 때때로는 일찍 출근할 수도 있고요. (J, 배달어플 콜센터)

한 사업장에서는 '명절 근무의 경우 희망자를 선정하는 방식'을 취하면서도 '희망자가 없는 경우 강제로 업무 지시를 하기'도 했다. 노동조합이 없어 집단적인 의사표시를 못 하는 사업장의 노동자는 개별적인 근로관계에서 이를 거부하지 못하고 불만이 누적되고 있다.

명절 근무는 일단 희망자를 뽑아요. (희망자에 한해서) 그런데 희망자가 없으면 또 그때는 순번대로 순서대로 (G, 은행 콜센터)

(명절근무에 대해서 불만은 없는지) 엄청 많죠. 설날. 연휴에는 다들 바쁘잖아요. (그렇죠. 시골에 내려갈 수도 있는 거니까요) 그런데 그거를 그냥 강제로 너희 업체에서 토요일 근무를 해라. 이렇게 해서 시켜버리니까. (그것도 미리 공지를 하는 게 아니라) 갑자기 3일 전에 이렇게 공지가 와요. (아 거부는 못 하네) 거부를 못 해요. 못 해요. 네 업체에서 거부를 못 해요. 은행에서 그렇게 하청업체 있어서는 거부를 못 하는 거죠. 그러면 우리 인원수에서 채워야 한다고. (G, 은행 콜센터)

(3) 성과평가 기준으로 인한 감정노동

콜센터 사업장은 감정노동이 이루어지는 대표적인 사업장이다. 그 원인 중 하나는 가시적으로 확인이 힘든 불친절 및 친절성(관리 능력)을 평가하기 위해 “목소리 높낮이 등 리듬감”, 맥락 없는 “응대 불만 접수” 또는 “친절”이란 용어의 사용 등을 기준으로 삼기 때문이다. 이러한 평가 기준은 막연하거나 대화의 맥락과 무관하다. 전화기 너머로 이용자에게 보여주는 표면적인 감정 상태와 콜센터 노동자의 실제 감정상태 사이의 괴리⁷⁸⁾는 허용되지 않으며, 콜센터 노동자는 스스로 맥락이 어긋남을 인지하는 경우도 발생한다. 기계적으로 설정된 성과 평가 기준에 콜센터 노동자는 지속적인 감정 노동에 시달린다. 이러한 감정 노동에 콜센터 노동자는 소진되는 느낌을 받지만, 그 고통의 강도가 눈에 보이지 않기에 회복시간을 강하게 주장하지 못하는 모습까지 나타났다.

가. QA의 자의적인 친절성 평가 기준

원청업체가 요구하는 성과 평가 기준인 “관리능력”으로서 친절성 항목은 하청업체가 적용하면서 그 평가 기준은 객관성을 갖추었다고 보기가 어려웠다. 하청업체는 평가자의 주관성에 평가 기준을 맡겼고, 콜센터 직원의 평가 지표 중 친절성이 가장 주요한 지표인 것처럼 반영되기도 했다. 한 사업장에서는 QA(Quality Assurance: 품질 보증)직원이 ‘목소리의 높낮이 등 리듬감을 기준으로 평가’하기도 했으며, 응대율(콜 수를 처리)보다 친절성(목소리의 리듬감)에 더 큰 가점을 배정하는 경우까지 발견됐다.

그런데 더 어이없는 건 우리의 목소리만 듣고 그 QA들이 있어요. 우리의 목소리만 듣고 우리의 목소리에 리듬감이 없다. 건조하다는 80점 리듬감이 본인들이 느꼈을 때 리듬감이 엄청 대단하다. 그러면 20점을 줘요. 그러면 저희가 들었을 때 90점하고 80점하고 차이가 없어요. 그런 걸로 해서 평가를 하다 보니까 눈에 보이지 않잖아요. 이거는 마음에 들고. 누구 마음에 들고. 누구 옳은 소리 하면 이 사람 마음에 안 들고. (F, 자동차 보험 콜센터)

(평가의 기준은?) 차라리 근거가 있으면 좋겠는데 평가 근거도 없어요. 제가 해고당했을 때도 평가를 자의적으로, 뭐 태도가 마음에 안 든다. 그런 식으로 근거가 없어요. 노동위원회에서도 딱히 아무리 봐도 다른 노동자에 비해 잘못된 것도 없고 문제가 있으면 문제 제기를 한 것만으로 태도가 나쁘다고 평가하는 것은 관리자의 자의적인 판단이고. 합리성이 결여돼있다. 그런 거로 판단을 했거든요. 이 평가가 과연 객관적으로 타당하냐. 너네가 자의적으로 판단한 거다. 이거는. 그런 식으로 징계권 남용으로 이겼어요. (H, 교통약자지원 콜센터)

78) 박찬임·신현구·강병식, 2013, “상품판매원-전화상담원의 감정노동 실태”, 월간노동리뷰, 2013년 9월호: 22-41.

업무와 급여를 보면, 20대 친구가 하루 200콜을 받고, 50대 이 분이 7, 8년 되신 분이 150 콜을 받아요. 50콜이 차이가 나잖아요. 업무 시험도 애(20대)가 더 잘 봐요. 월급은 이분(50대)이 다 가져가고, 등급도 이분이 제일 높아요. 왜 그러냐면, QA 점수를 많이 받아서, 비중이 이상해진 거죠. 콜센터 업무지식이나 가장 중요시되는 콜센터에서 QA, 고객한테 얼마나 친절했냐, 이게 더 커져 버린 거예요. 그러니까 이 사람은 허탈한 거죠, 내가 업무 점수도 맨날 100점 받았고, 콜백도 내가 다 처리하고 거의 두 배를 봤는데, 이 사람이 그냥 엄청 놓고, 놀면서 가끔 친절한 그 콜을 어떻게 잘 걸리면, 이 사람한테 가니까. (M, 카드 콜센터)

나. 감정노동자를 배제한 이용자 중심의 친절성 평가

콜센터 노동자의 감정 노동은 고객의 폭언·욕설에도 상냥한 태도를 유지하려 노력하면서 그 정도의 지나침을 확인할 수 있다. 산업안전보건법은 “고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치”로서 고객이 폭언·욕설 등을 하는 경우 통화를 일시적으로 중단하는 기능이 콜센터 사업장에 구비되어 있으나 콜센터 노동자가 실제로 사용하는 사례를 찾아보기 힘들다. 이용자의 태도를 콜센터 노동자가 폭언·욕설로 판단하더라도 관리자는 콜센터 노동자의 불친절한 태도라고 판단할 수 있기 때문이다. 관리자는 단순히 “민원의 발생”을 “노동자의 불친절한 태도”로 치환하는 성과 평가 기준을 기계적으로 활용한다.

① 성과평가 불이익으로 직결되는 민원 발생

대표적으로 맥락 없이 ‘응대 불만이 접수되는 경우 인센티브 최저점을 부여’받거나 ‘고객을 응대하는 상담원들이 보기에는 상담원 과실이 아닌 경우에 감점을 받는 경우가 확인됐다.

네. 홈페이지에 게시판에 글을 남긴다거나. 내용은 중요하지 않아요. 누구누구와 상담했는데 불친절했다, 불쾌했다. 다 찾아낼 수 있긴 해요. 왜냐면 입력되는 정보가 있기 때문에. 그거를 받으면 무조건 너 잘못이야 하지는 않고 사실관계를 확인하기는 해요. 000씨가 이날 이 전화를 받아서 콜을 다 들어봤다. 이런 부분은 개선되어야 하고 교육을 하기는 해요. 서비스 업무 자체가 사실 합리적일 수는 없으니까. 규정이 이렇다고 해도 그 사람이 그냥 불친절해서 기분 나빴다. 이러면 끝이거든요. 일단 응대 불만이 걸리면 보고서를 써야 돼요. 서비스 개선 보고서. 있어요. 규정에 있어서 제가 알기로는 응대 불만이 걸리면 인센티브가 최저로 나오는 걸로 알고 있고. (C, 항공사 콜센터)

그리고 그거에 대한 친절에 대해서 이의제기도 할 수 없도록. 평가를 하면 내가 왜 이런 점수를 받고 내가 왜 인세를 받는지 이의제기를 저희도 할 권리가 있잖아요. 그런 자체를 다 막아놨어요. 그리고 팀장 평가도 들어가죠. 또 따로. (F, 자동차 보험 콜센터)

아뇨. 고객이 잘못된 경우는 아니고 분명히 상담원 과실이 있을 때 마이너스를 줘요. 그런데 우리가 볼 때는 저거는 아니지 싶을 때도 지들은 상담원 과실이라고 하니깐 뭐 그런가보다 하는 거죠. 가끔 진상도 제가 아주 상담 초반에 진상을 만난 적이 있었는데, 고객이 이야기 해서 아 네 그렇습니다. 그러면 너 왜 내가 이야기하는데 경청을 안 해 이러다가 그래서 그냥 듣고 있으면 야 너 왜 내가 이야기하는데 대답 안 해 이런 경우도 있었어요. 그냥 오늘의 운세구나, 이렇게 생각하고 있어요. (A, 은행 콜센터)

② 성과평가 이익으로 직결되는 맥락없는 ‘친절’이란 단어 사용

또한 이용자의 형식적인 “발언”을 친절함을 평가하는 기준으로 삼는 경우로서 ‘통화상에 고객이 친절하게 잘해주셔서 고맙습니다’라는 음성이 저장되면 가점을 주기도 했고, 한 사업장에서는 이용자와 소통의 맥락을 고려하지 않고 콜센터 노동자가 ‘제 상담이 친절하셨는지 모르겠네요’라는 멘트를 했는지 여부를 친절함의 평가 기준으로 삼은 경우까지 있었다.

고객 센터에 칭찬 콜이 접수가 되는 경우에는 가점 3점을 더 준다거나 아니면 통화상에 고객이 ‘친절하게 잘해주셔서 고맙습니다’라는 내용이 들어가면 그거는 또 건수별로 합산해서 점수를 더 주고, 장기근속이 하게 되면 장기근속에 따른 가점을 더 주기는 하는데 오래된 센터이다 보니깐 직원들이 오래 다니면 다 장기근속을 받으면 신입직원들이 많을 때에나 의미가 있지 별로 의미가 없어요. (A, 은행 콜센터)

그런데, 이것도 바꾸어서 생각을 해보면, 이 사람은 그냥 진짜 말 그대로 서비스직, 서비스 강사인데 공단은 남들하고는 좀 다르거든요. 예전에 이 멘트를 꼭 쓰세요라고 나왔는데, 예전에 한 번 ‘제 상담이 친절하셨는지 모르겠네요’라는 멘트를 무조건 하라고 했었어요. 이거를 제일 많이 한 업체한테 인센티브를 더 주겠다고 한 거죠. 근데 생각을 해보세요. 할머니가 내가 몸이 너무 아파요. 근데 막 대통령한테도 안 들어주고 국회의원도 내 말을 안 들어줘서 여기 전화를 해요. 그러면 상담원은 직접 전화를 하는 거니까, 내가 판단을 하는 거죠, 아 이 멘트를 하면 안 되겠구나. 그러면 그냥 끊어요. 그러면 불러요 ‘왜 안 했냐?’ (M, 카드 콜센터)

다. 악성 민원 접수 후 보장되지 않는 회복시간

콜센터 노동자는 고객과의 상호작용 과정에서 경험한 부정적인 사건을 잊거나 환기할 시간이 요구된다. 그러나 본 연구에서는 ‘욕설 등을 들은 뒤 1분의 쉬는 시간 미부여’ 사례도 있으며, ‘비정상적인 손님과 긴 통화 또는 욕설 이후에 쉬는 시간을 주겠다는 지침이 내려왔으나 구조적으로 쉴 시간 사용을 요청하지 못하는 사례가 발견됐다.

예를 들어서 막무가내인 사람들이 있어서. 너 정말 이상한 여자야. 빨리 안 해줘? 이런 말을 할 때가 있잖아요, 장애인들이. 그럼 사람이 화가 나잖아요. 우리는 욕을 할 수가 없으니까. 그래도 끝까지 우리는 존중하면서 얘기를 한단 말이에요. 그렇게 콜을 끊고 나도, 관리자들이 거기에 대해 니가 제대로 했냐 옆에서 쫓고. 니가 틀린 게 아니냐 이런 식으로 계속 책임 추궁을 해요. 근데 그걸 확인할 시간도 없어요. 그런데 무조건 틀렸다고 추궁을 하고 질책을 해요 그러면 나도 짜증나잖아요 사람이. 그런데 거기에 대해서 일 분도 쉴 시간을 안 주고 빨리 다음 콜 받으세요. 이런 식으로. 정신적 스트레스가 너무 과해가지고 몸이 계속 상하는 것 같아요. 저도 여기 입사하고 나서 몸이 많이 안 좋아졌어요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

그걸 회사에서 그런 지침이 내려오고 나서 만약에 예를 들어 비정상적인 손님과의 긴 통화나 욕설을 통해 상급자에게 얘기를 하면 쉬는 시간을 주겠다고 고지는 했는데, 그걸 활용하는 동료들은 많이 못 봤어요. 다른 일에 비해 역동적인 일이기 때문에, 오랜 시간 동안 진상과 통화 해서 소진이 된 상태로 상급자에게 얘기를 따로 해야 하는데, 그 상급자가 바쁘거나 다른 진상 손님에 대한 그런 걸 해야 하는 상황이면 얘기하기 어려운 구조죠. (C, 항공사 콜센터)

힘든 스트레스가 많은 직업이라고 생각을 하고요. 감정 노동이라고. 콜센터 자체가 진짜 감정 노동이니까. 그리고 딱히 이거를 이렇게 회사에서 풀어주는 그런 게 없고 각자 알아서 이걸 해소해야 하는 입장이다 보니까 항상 압박감이 오는 것 같아요. (D, 공단 콜센터)

그리고 '감정 노동으로 인한 스트레스가 눈에 보이지 않아 노동자 스스로 쉴 시간을 요청하기 어렵'다는 사례를 통해 구조적으로 쉴 시간을 보장받지 못하고 있음이 확인된다.

(위험한 일이라고 생각하는지) 일단 어느 회사나 정신적 스트레스가 전혀 없는 곳은 없잖아요. 그거는 저희도 다 이해할 수 있는데. 여기는 뭐가 문제냐면 정신적인 노동이잖아요 이게. 장애인들이 쓸데없이 항의할 때도 있고 욕을 할 때도 있고 그렇거든요. 심각한 콜을 받고 나면, 말도 안 되는 어거지 콜을 받고 나면 사람이 정신적으로 멘탈이 붕괴되고 그렇잖아요. 그때 진짜 한 1분이라도 쉴 시간을 안 줘요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

모든 사무직 노동자들이 같은 입장이겠지만 모든 일이 본인의 몸을 소진해서 하는 일인데, 제 일에 대해서 생각하면 스트레스가 눈에 보이지 않으니까 설명하기 어렵지만. 스트레스 지수가 상당히 높은 일인 것 같아요. 처음 입사했을 때보다 감정적인 부분이 더 커지긴 한 것 같아요. 긍정적인 면도 있기는 하지만. 부정적인 감정을 다른 사람에 비해 많이 느끼는 일은 맞는 것 같고, 다만 피를 철철 흘리는 건 눈에 보이지만 스트레스는 안 보이니까 그걸 표현할 수 없어서 되게 힘든 거 같아요. (C, 항공사 콜센터)

(4) 성과 평가 순응의 유인으로 작동하는 인센티브 제도

앞서 밝힌 바와 같이 콜센터 사업체는 콜센터 노동자의 성과를 평가한다. 성과 평가 결과는 인센티브를 지급하는 성과급 제도와 연동된다. 사업장마다 인센티브 액수의 편차는 있으나 최고 등급과 최저 등급을 구분하며, 최고 등급의 경우 약 200,000~300,000원이 지급되며, 최하 등급의 경우 약 0~50,000원이 지급된다. 우발적으로 답변에 실수를 하거나, 납득하기 어려운 평가 결과로 인해 최하 등급을 받을 것이 예상되는 달에 노동자는 근로의욕을 상실하기도 했다. 그리고 성과 평가 점수는 상대평가로 부여되어 콜센터 노동자는 상시적인 경쟁에 노출되어 있었다.

(1등이 30만원이면 꼴등이 5만원 정도인가?) 0부터 30이라고 치면, 1등이 최고 30만원 받아요. 기본급 플러스 30. 0인지 몇인지는 그건 모르겠어요. 쪽 사람을 등수를 세워서 1등부터 꼴등까지 쪽 줄을 세워서 돈을 나눠주는 거예요. 그렇죠. 그런데 1등과 꼴등을 치면 꼴등하는 사람이 1등 하는 사람만큼 콜을 소화하거나 업무 능력이 되지는 않아요. 그렇다고 1등을 50만원 주고 꼴등을 0을 주면 1등 하는 사람은 좋겠지만, 그렇다고 해서 1등이 혼자서 일하는 건 아니잖아요. 다른 사람들과 다 같이 하는 일인데. 그건 갭은 좀 적어져야하지 않나. 그런 생각은 좀 해요. (A, 은행 콜센터)

85만원, 최대 받고 있는 거예요, 최대. 거기에 인센이 0에서 35만원. 인센 같은 경우는 모든 업무에 대한 평가를 하죠. 콜 수, 통화 품질.. 저희같은 경우는 평가 자체도 말도 안 되는.. 그러니까 눈으로 저희가 보이는 평가가 아니에요. (F, 자동차 보험 콜센터)

세금 떼고 하면.. 그냥 S, A, B, C, D 중에 이게 상대평가거든요. 절대 평가가 아니고 상대평가니까 누구는 뒤로는 나와야 하는 거예요. 주간조 같은 경우는 거의 200이 안 된다고 보셔도. (F, 자동차 보험 콜센터)

기본급이 2020년도 최저시급이 있고. 인센티브는 이제 등급별로 해서 나눠지는 내용인데요. 등급이 SS 등급? 그러면 플러스 27만 원인가 주는 거 같고. 27만원 맞는지 정확하게는 모르겠어요. 맞아요. 그런데 이게 이제 또 A등급은 20만 원인가? ABCD 이렇게. 그중에서 D등급은 따로 인센티브라고해서 성과급을 주는 내용은 없고요. 그리고 C등급이.. 3만원인가 5만원 주는 것 같은데. (D, 공단 콜센터)

이제 좀 200 넘게 받는 친구 말을 들으려면, 200 받으려면 엄청나게 숨 쉴 틈 없이 받아야 하는 거죠. 근데 그렇게까지는 굳이 하고 싶지 않아서. 딱 그 정도 됐던 거 같아요. 약간 인센티브가 본사에서 그냥 업체에서 콜을 많이 받는 수대로 주다 보니까 그렇게 된 거죠. (M, 카드 콜센터)

인센티브 부여는 같은 시간을 일하더라도 최저임금 수준보다 조금 더 인상된 소득을 올릴 수단이 된다. 성과 평가에 순응할 수밖에 없는 유인으로서 인센티브 제도가 노동자의 건강권과 동료 의식을 훼손하는 면모가 드러났다. 노동자 간의 경쟁을 부추겼으며 동시에 성과 평가 기준을 준수하도록 만들고 있었다.

왜냐면 그 전에 민간위탁 시절에는 인센티브 제도가 있었어요. S부터 해서 D까지 있었나. 그것 때문에 상담사들이 콜을 엄청 받기도 하고. 그게 경쟁이죠. (I, 지자체 콜센터)

경쟁이 서로 서로. 어떨 때는 많이 나올 때도 있고 어떤 때는 적게 나올 때도 있고. 또 계속 그 얘기를 하는 거죠. 니가 돈을 많이 받아 가려면 콜을 많이 받아야 돼. 콜을 많이 받으려면 안 쉬고 받아야 돼. 저도 그런 적이 많았어요. 바쁠 때는 자리에 도시락을 가져다주면 자리에서 도시락 먹으면서 일해야 돼요. 어 근데 보통 그러면 다른 콜센터에서 뭐 문화생활, 다 같이 영화 보러 간다던가, 조기 퇴근한다던가, 상품권을 준다던가 어떤 배려가 아닌 배려가 있었는데, 정말 정말 아무것도 없었어요. (M, 카드 콜센터)

일하다가 오처리가 한 번 발생한 적이 있어서. 오처리 발생하면 만원 인센티브 깎이는 것도 있고요. 그걸로 한 번 차감당한 적이 있는데. 솔직히 제 주 업무가 아닌데, 그걸 차감당해서 되게 많이 억울했어요. (J, 배달어플 콜센터)

앞으로 회사의 적극적인 요청에 잘 동의하지 않으면, 무급휴가, 연차휴가 사용, 연장 근무를 능동적으로 대처해주지 않으면 인센티브 점수에 불이익 주겠다고 바꿨거든요. (C, 항공사 콜센터)

성과급이 정해져 있어요. 성과급이 최고 등급과 뭐 그 다음 등급 이렇게 이렇게 해서 실적을 전체적으로 쫓 내는데 거기에서 1점 차이 0.1점차이로다가 (청취불능)이 갈리거든요. 그러면 그게 사실은 그게 경쟁을 붙이는 거죠 그러니깐 그거를 안 하려고 휴가를 정말 내고 싶다 그럴 때도 안 내고 그냥 말고 그러고 있죠. (A, 은행 콜센터)

3) 소결

콜센터 노동자를 대상으로 한 심층면접 결과 콜센터 사업장은 대표적인 노동집약적 산업으로서 최저 임금 수준의 기본급을 콜센터 노동자에게 지급하고 있었다. 최저임금의 인상이 기본급의 인상과 직결되는 결과를 회피하기 위해 콜센터 사업장에서는 최저임금 산입범위 확대를 활용하여 기존에 지급하던 식대마저도 삭감하기까지 했다.

콜센터 사업장은 저임금에도 콜센터 노동자의 노동력을 최대한 착취하기 위해 강력한 통제규율을 세워두고 있었는데, 이는 콜센터 노동자와 근로계약을 체결한 하청업체가 원청업체와 체결한 “실적 평가 기준”을 중심으로 이루어졌다. 원청 업체는 고용 비용 등을 하청 업체에 떠넘기면서도 하청업체의 콜센터 노동자에게 강한 영향력을 발휘했는데 이는 ① 콜 수를 채우기 위해 화장실 이용을 제한, ② 콜센터 노동자의 자유로운 연차 사용을 방해, ③ 콜센터 노동자에게 신속한 콜 접수를 강요하는 폭언, ④ 고무줄 같은 일방적인 근무 스케줄 강요로 나타났으며 ⑤ 콜센터 노동자의 참여 없이 일방적인 친절성 평가 지표 부과로 감정노동자 보호를 등한시하는 양상으로 드러났다. 이러한 성과 평가 제도는 콜센터 노동자의 저임금을 보전할 인센티브 제도를 통해 콜센터 노동자가 성과 평가 기준에 순응하도록 만들고 있었다. 다만 이러한 억압적인 통제 속에서도 노동조합이 결성된 사업장의 경우에는 ① 기본급 상승, ② 자유로운 화장실 이용, ③ 자유로운 연차 사용이 가능해졌으며, ④ 신속한 응대를 재촉하는 분위기가 사라지는 긍정적인 면도 발견됐다.

면접 조사자가 임금수준, 화장실 자유 이용, 연차 사용, 콜 사이의 대기시간 중 재촉 등에 대하여 답을 한 사례 중 노동조합의 유무에 따른 비교는 아래의 표와 같다. 콜센터 사업장에 노동조합이 없는 사업장에 비해 노동조합이 결성된 사업장의 월급통상임금이 약 100,000~300,000원 더 높았으며, 노동조합이 결성된 사업장은 화장실을 허락받고 이용하다가 자유롭게 이용할 수 있게 됐다. 연차 사용 역시 노동조합이 결성된 경우 노동자의 의사에 따라 자유로운 연차 사용이 이루어졌으며, 노동조합이 조직된 경우 콜 사이의 대기시간을 재촉하는 사례가 사라졌다.

	노동조합	
	유	무
임금 수준(월급 통상임금)	약 2,000,000 ~ 2,100,000	약 1,800,000~1,900,000
화장실 자유 이용	자유로이 이용	허락이 요구됨
연차 사용	연차 사용과 성과 평가는 무관	연차 사용을 이유로 성과 평가 감점
콜 사이의 대기시간	대기시간 단축 재촉 사라짐	관리자의 고성 등 폭언과 재촉

표12 노동조합 유무에 따른 콜센터 노동조건 비교



그게 휴가인데 한 팀 별로 그 휴가를 하루에 몇 명 정도로 제한을 해요.
 그래서 미리 전달에 다음 달에 휴가 일수 휴가 쓸 것을 미리 계획을 내는데
 사실 그 일반 일정 정도라면 전달에 낼 수 있지만 아픈 거는 못 내잖아요. 나
 며칠 날 아플 거야. 나 토요일 날 일요일 날 아퍼야 되는데 주중에 아플 수는 없잖아요.
 안 아플 수는 없잖아요. 그렇다고 그거를 미리 나 그날 아플 예정이니깐 휴가를 낸다
 이건 안 되잖아요. 그것을 그런 것을 가지고 감점을 시킨다는 것은 좀 문제가 있는 거 같아요.
 그게 그 사람들 말에 의하면 전달 내놓는 거는 특별히 감점은 안 시킨데요.
 (A, 은행 콜센터)



아니 그러니까 그 KF94 마스크 하나 주고요.
 그 다음에 그 한 지난주 정도까지는
 그냥 그 일회용 마스크가 50장 쌓여 있는 거 있잖아요?
 뭐 있었는데 그나마 요즘엔 또 안주네요. (K, 은행 콜센터)

3. 코로나 19 × 콜센터 노동환경

1) 콜센터 사회적 거리두기 지침(2020. 11. 12., 고용노동부 발표)의 실효성

고용노동부는 3.16, 3.20, 11.12. 총 3차례 코로나 19 대응 콜센터 감염 예방지침을 발표하였다. 고용노동부가 콜센터, 콜센터 등 집단 발병이 발생했던 사업장을 고위험 사업장으로 분류하여 별도의 예방지침을 마련한 것이다. 본 분석에서는 일반 사업장 예방지침과 구별되는 ‘콜센터’만의 예방지침이 얼마나 지켜지고 있는지, 실효성은 있는지를 먼저 살펴본다. 그 후 모든 사업장에 공통으로 적용되는 기본 방역수칙의 준수 여부도 살펴본다.

(1) 재택근무 실태

고용노동부는 코로나 19 콜센터 예방지침을 발표하면서 “유연 근무 활용”을 몇 개의 항목으로 구분하여 규정하였다. 구체적으로 재택근무 적극 활용, 시차출퇴근제 활용, 휴가제도(병가, 연차휴가, 가족 돌봄 휴가 등) 적극 활용, 휴가를 자유롭게 사용할 수 있는 환경 조성 등으로 구성되었다. 특히 콜센터의 원활한 재택근무 시행을 위해 정부는 재택근무 시스템 인프라 구축에 대하여 그 비용의 일부를 최대 2천만 원의 한도로 지원하기로 발표하기도 했다.

고용노동부는 콜센터 예방지침에서 거리 두기 1~2단계의 경우 적정 비율로 재택근무를 시행하며, 2.5단계에서는 1/3 이상 재택근무 등 실시, 3단계에서는 필수 인력 이외 재택근무 등 의무화할 것이라고 방역 단계별로 재택근무 시행 의무를 강화하고 있다. 그러나 질병관리본부가 발표한 2.5단계 방역이 이루어지고 있는 시점에도(2020.12.8.~2021.2.14) 재택근무를 시행한 사업장은 3곳에 불과했다. 특히 재택근무를 시행하면서도 해당 지침을 준수하여 1/3 이상 근로자에게 재택근무를 지시한 사업장은 1곳뿐이었다.

가. 전면적 재택근무를 시행하기 어려운 업무 특성

업무 환경의 변화는 없었어요. 늘 시차출근을 해왔고. 재택근무는 할 수 없는 구조예요. 민감한 개인 정보를 다루는 일이기 때문에 지금도 회사에서 일할 때 서버에 문제 생기면 바로 시스템 부서가 개입해서 수정해야 해서 개인이 집에서 일할 수는 없고, 프로그램도 일반 전산에서 불가능한 거라. 저희도 알고는 있었어요. 재택이 어렵다는 건. 그냥 무급 하면(무급으로 노동자를 쉬게 하면) 한 큐에 해결이 되니까 거기까지 가지는 않았어요.. 코로나 땀에 노동자 보호를 위해 변경된 근무 시스템은 없었어요. (C, 항공사 콜센터)

저희는 재택근무를 할 수 없는 사업장이기 때문에, 재택근무는 아예 시도를 하지 않았고요. (I, 지자체 콜센터)

콜센터 업무는 인바운드이건, 아웃바운드이건⁷⁹⁾ 상관없이 고객의 개인정보를 다루는 업무가 주를 이룬다. 그뿐만 아니라 사업장만의 그룹웨어, 업무용 소프트웨어 등 정보시스템, 가상사설망⁸⁰⁾ 등 네트워크 보안, 콜 업무를 위한 전화기, 헤드셋, 컴퓨터, 원활한 인터넷 연결 등 기본적인 업무 도구가 필요하다. 이에 정부는 콜센터 재택근무 시행을 위한 인프라 구축에 대하여 그 비용의 50% 범위에서 최대 2천만 원 한도로 사업장을 지원한다고 하였으나, 면접 참여사업장에서는 실효적이지 못했다.

그러다 보니 재택근무를 아예 하지 못한 사업장이 많았고, 재택근무를 한다고 하더라도 사실상 쉽게 재택이 가능한 온라인 상담팀, 집에 반려동물, 어린아이 등이 없는 사람, 집에 인터넷이 연결된 사람 등 특정 요건을 갖춘 노동자에 한하여 재택근무를 시행했음을 확인할 수 있었다.

(몇 퍼센트나 재택근무?) 모르겠어요. 다 분산 근무가 돼 있어서. (인터넷부서 60명 중 몇 명이나 재택?) 60명 중에 받은 재택을 해요. (아. 받은.. 그러면 그 재택하다가. 로테이션으로. 다음 분들이 재택 들어가고 재택하시던 분들 다시 사무실 나오고. 이렇게 하나요?) 그렇게 하는데... 이제 그 재택 들어가는 사람들이 인터넷이 집에 있어야 되고 PC가 있어야 하고, 이런 강아지나, 반려견이 없어야 하고. 그런 조건들이 있어야 하잖아요. 그니까 그 하는 사람만 하죠. 결국엔.(G, 은행 콜센터)

나. 콜센터 노동자를 제외한 부분적 재택근무 시행

콜센터 산업의 특성상 원청회사에서 재택근무를 시행하는 경우에도 하청업체인 콜센터 노동자들에게 대하여는 재택근무를 시행하지 않는 사례들이 많았다. 그뿐만 아니라 같은 하청업체 소속 콜센터 노동자라고 하더라도 온라인 상담과 전화 상담을 병행하고 있는 노동자에 한하여 재택근무를 지시하였지만, 콜 업무만을 수행하는 노동자에게는 재택근무를 하지 않은 사례도 있었다. 이를 종합해보면 하나의 사업장에서 일하는 전체 근로자 기준 1/3 이상을 재택근무 지시했다고 하더라도 콜센터 노동자 기준으로는 이를 준수하지 않은 것이다.

다른 영업팀이라던가, 디자인 부서 등 그런 분들도 다 가고. 그런데 전화 받는 상담사님들도 다 가야 한다고 저는 생각했는데. 그렇게 안 되고. 그런 분들만, 컴퓨터 온라인 위주로 작업하시는 분들만 재택으로 바꾸고 전화 받으시는 분들은 그냥 그대로였어요. (J, 배달어플 콜센터)

79) 인바운드는 기업 콜센터, 고객센터처럼 고객의 문의전화를 받는 것이며, 아웃바운드는 고객에게 전화를 걸어 보험가입 권유, 카드발급 권유 등의 영업을 목적으로 하는 업무를 말한다.

80) 가상사설망 또는 VPN(virtual private network)은 공공네트워크를 통해 한 회사나 몇몇 단체가 내용을 바깥 사람에게 드러내지 않고 통신할 목적으로 쓰이는 사설 통신망이다.

다. 사업장 근무시 거리두기 미준수

고용노동부에서 사업장 재택근무 실시를 권장하는 이유는 여러 가지가 있겠으나, 가장 큰 이유는 사업장 내 밀집된 노동자를 줄여 감염위험을 낮추려는 것이다. 즉, 사업장 내 거리 두기를 시행하기 위해서 재택근무도 시행토록 하는 것이다. 그러나 분석 결과 재택근무를 시행하는 사업장의 경우에도 출근하는 노동자 간 거리 두기 기준은 지켜지지 않았다. 형식적으로 재택근무를 시행하기는 하나 제대로 된 감염 예방은 이루어지지 않은 것이다.

우선 지금 저희가 재택을 한다고 했지만 이게 거리 두기를 위한 재택근무라고 볼 수는 없는 게 10%가 되다 보니까 저희가 제가 앉아있는 줄에 5명 있거든요. 그러면 띄엄띄엄하면 두 명, 두 명이 없으면 그러면 3명, 이렇게 해야 하는데 그런 거는 전혀 없어요. 거리 두기하고는 상관없이 어쩔 수 없이 약간 형식적으로 재택근무를 진행한다고 생각이 들어요. (D, 공단 콜센터)

(재택근무, 공간분리로 밀집도가 많이 줄었는지?) 그렇죠. 여유로운 수준은 아니죠. 그래도. (재택을 들어가면 1칸 띄고 할 수 있는 거 아닌지) 그렇지는 않아요. 재택이 이렇게 있잖아요. 그런데 저 두 명이 재택 들어가고 이렇게 3명이 붙었으면 그냥 이렇게 된 거예요. (G, 은행 콜센터)

라. 재택근무자에 대한 감시 강화

그런데 어느 날은 재택인데 뭐라고 하는지 아세요. 카톡을 카톡방에 올려야 하잖아요. 카톡 사진 올리래요. 그냥 사진 아니에요. 타임 퀘스트인가 이걸 깔아서 시간이 밀에 나와야 돼. 집에 있는지 없는지. 20분 안에 안 보내면 연차로 처리해버리는 거야. 그래놓고는 이거를 찍어서 보내래요. 나는 집에 있었으니까. 이제 독감 맞으러 가려고. 그런데 옷을 다 입고 모자를 썼어요. 그런데 주방에 있는 거 그러는 거예요. (L, 은행 콜센터)

그렇죠. 대신 나가면 안 되는 거죠. 그러니까 어떻게 되냐 하면 갑자기 집에 있는데 아무 때나 시도 때도 없이 사진 찍어 보내라 그래요. (L, 은행 콜센터)

재택근무를 한 사업장 중 일부는 노동자가 집에 있는지 없는지를 확인하기 위해 수시로 사진을 찍어서 요구하기도 했다. 사진에는 현재 시각, 집의 모습, 노동자의 얼굴 등 불필요한 개인 정보를 요구했다. 이러한 지나친 감시·통제는 노동자의 인격권을 해치는 행위로, 근기법상 직장 내 괴롭힘에도 해당할 수 있다. 그뿐만 아니라 아무 때나 사진을 올리라고 지시한 뒤 노동자가 20분 안에 사진을 올리지 않으면 강제로 연차유급휴가를 차감함으로써 법을 위반하는 사례도 있었다.

마. 재택근무자에게 콜 외에 부가 업무 전가

재택근무를 시행할 수 있는 일부 업무, 온라인 상담을 주로 하는 노동자의 경우 본인의 주된 업무 외에 인터넷으로 할 수 있는 각종 업무가 추가로 부여됨으로써 오히려 업무량이 늘었다고 응답했다. 즉 콜센터에서 하는 상담 업무 중 인터넷 답변, 인터넷으로 고객 민원 해결하기 등 콜 업무 외에 다양한 업무들이 있는데 재택근무 중인 노동자에게 콜 업무 외에 모든 인터넷 관련 업무를 부여함으로써 업무량이 증가한 것이다.

코로나19 전이랑 터졌을 때랑, 터지고 나서 업무 변경에 대해서 저희가 근로계약서에 '이 업무 외에도 다른 업무를 진행할 수 있다.'라는 내용이 쓰인 적이 있었어요. 계약서가 근로계약서가 거기에 쓴 적이 있어서. 다른 업무를 되게 많이 시켜요. 재택하고 나서는. 인터넷에서 주문 건 변경하는 거나, 환불하는 거라고 해서 파일이 따로 있어서 따로 확인하는, 되게 여러 종류의 전화 받지 않는 다양한 일들을 저희 부서에 되게 많이 시키거든요. (J, 배달 어플 콜센터)

업무량이 증가하자 사용자가 근로시간을 직접적으로 통제하지 않는다고 하더라도 노동자가 스스로 노동시간을 통제하게 만들기도 했다. 즉 노동자는 재택근무를 시행하자 오히려 기존보다 더 오랫동안 일을 해야만 했고, 이는 건강악화로 이어졌다.

아무래도 재택을 하다 보니까 빨리빨리 일 처리하고 싶은 마음이 생겨서. 회사에서 근무하면 무조건 쉬는 시간에 늦게 가도 줄을 서서 가서 움직이고 했다면, 지금은 쉬는 시간을 따로 가져서 쉬는 게 아니라 일을 다 빨리빨리 끝마치고 쉬는다는 생각으로 해서. 재택근무한 지 너무 오래되다 보니까 컴퓨터에 거의 일하면 10시간 정도 앉아있거든요. 그래서 좀 허리가 많이 안 좋아져서 요즘 병원에 다니고 있어요. (J, 배달어플 콜센터)

(2) 코로나 19에도 여전한 휴가 통제

고용노동부는 연차유급휴가, 병가, 가족 돌봄 휴가 등을 적극적으로 활용하여 '아프면 쉬기'라는 기본 방역수칙의 방향을 제시했다. 특히 콜센터 사업장의 특성상 "상담 건수, 응답률 등을 이유로 휴가 사용을 제한하거나 업무 인사 등에 불이익 없도록 조치할 것"이라는 일반 사업장에는 없는 규정도 추가하였다. 그러나 여러 사업장에서 여전히 당일 휴가 신청의 경우 인센티브 감점, 1일 콜 수를 근거로 하는 성과급 지급 등 기존 인사관리를 그대로 유지함으로써 '아프면 쉬기'의 방역수칙은 지켜지지 않았다.

가. 당일 연차는 감점

콜센터 사업장은 연차휴가를 자유롭게 사용할 수 없다. 원-하청 구조상 하청업체 별로 채워야 하는 총 콜 건수가 정해져 있는 반면 전체 노동자 수는 최소화로 운영되기 때문에 하루 연차 사용 인원의 제한이 있었다. 그뿐만 아니라 보통 한달 전에 연차사용신청을 미리 받아 하루 연차 인원을 제한해왔는데, 미리 제출하지 않은 연차를 사용할 경우(즉, 당일 또는 전날 등) 성과평가에 감점하여 인센티브를 삭감해왔다. 그러다 보니 콜센터 노동자는 가족이 코로나 19 확진자와 밀접접촉을 하거나, 본인에게 발열 증상이 나타난 경우에도 연차휴가를 사용하기 어려웠다.

누가 주변에서 코로나가 걸렸는데 내가 밀접접촉자는 아니지만, 가족이 다른 사람과 밀접 접촉이 돼서 회사에 보고를 하는 경우가 있잖아요. 나로 인해서 다른 피해가 갈까 봐. 그거를 회사에 보고를 하면 회사에서 나와야 할지 안 나와야 할지를 판단해주고, 판단이 되면 그게 연차가 아닌 거 아닌가요? 그런데 연차를 사용하도록 했고요. 그리고 저희는 당일에 연차를 사용할 수 없어요. 만약에 당일 날 전화로 통보를 하면 인센의 점수 마이너스를 해요. 그래서 꼭 출근을 해서 하도록 해요. 그래서 만약에 전날 내가 이런 일이 있어서, 코로나 때문에 내 자녀가 학원에서 밀접접촉을 했다, 그래서 보고를 하는 경우가 있어요. 그러면 연차 쓰라고 해서 안 나왔는데. 그런 점수를 마이너스를 시키는 경우도 많고요. 그런 경우를 봤죠. (F, 자동차보험 콜센터)

나. 정상 체온이 될 때까지 반복 체크

면접참여자들의 사업장 중 대부분은 1일 2번 이상 열 체크를 하고 있었다. 그러나 열 체크할 당시 발열 증상이 있어도 노동자를 바로 귀가시킨 사업장은 단 한 곳도 없었다. 오히려 1시간 뒤에 다시 열 체크를 하면서, 정상 체온이 될 때까지 반복적으로 열 체크를 하는 사례를 발견할 수 있었다. 물론 그 시간 동안 해당 노동자는 콜센터 업무를 수행해야 했다.

37도, 37도, 38도가 나왔어요. 그러면 조금 이따 다시 재요. (고열 나오면 귀가 조치 안하나요?) 네. 조금 이따 다시 재요. 그래도 안 내려가. 조금 더. 다시 재요. 다시 재요. (결국 정상일 때까지 다시 재고?) 뭐 하는 건지 모르겠어요. 이게 맞는 건지 모르겠어요. 아프면 집에서 쉬기라는데 아프다는데 그냥 이따 오라고 (G, 은행 콜센터)

미열 증상이 있는 노동자가 사용자에게 보고하여 귀가를 희망하였으나, 사용자는 우선 병원을 다녀오라고 지시한 뒤 연차 사용을 강제했다. 노동자 입장에서 당일 연차 사용은 마이너스 1점이지만 조퇴는 4점이기 때문에 어쩔 수 없이 연차를 사용하게 되는 것이다.

상황설명을 하고 써야지 점수를 안 깎고. 이거는 항상 이렇게 했는데 코로나인데도 그렇게 하고. 또 내가 오늘 출근을 했잖아요. 그래서 미열이 나오. 온도 체크를 해요, 시간 시간마

다. 그런데 37.5도 조금 넘는다 그러면 집을 보내야 하는 게 상식인데. 만약에, 병원에 먼저 갔다 오래요. 그래서 병원 갔다 왔는데 병원에서 아무래도 열이 나니 검사를 받는 게 좋겠다. 그럼 와서 보고를 하죠. 집에 갈 때 조퇴를 하든 선택을 하라 하는데, (반차로요?) 반차 아니에요. 연차 하나를 그냥 통틀어서 다 사용을 하든지 조퇴를 하라고 해요. 그런데 사람들이 거의 다 연차를 통째로 써요. 왜 쓰냐 하면, 조퇴를 하면 인센 마이너스 3점, 4점. (F, 자동차보험 콜센터)

다. 어려운 병가 활용

면접 참여 사업장 중에 병가제도가 마련된 곳들도 있었다. 병가제도가 마련된 사업장은 모두 노동조합이 있는 사업장들이었고, 노동조합이 없는 사업장 중에 병가제도가 마련된 곳은 단 한 곳 뿐이었다.

병가제도 있어요. 병가도 있고 보건 휴가도 쓰고, 감정 휴가도 저희가 작년엔 땀어요. 10년 차, 10년 차가 되면 3개를 쓸 수 있는, 3일을 쓸 수 있는 감정 휴가도 땀어요. (E, 케이블방송 콜센터)

그러나 병가 제도가 마련되어 있는 사업장에서도 병가 활용은 많이 이루어지지 않는 것으로 확인되었다. 아직 병가가 '무급'으로 규정되어 있어 임금 삭감을 감수하고 병가사용을 하려고 하는 노동자들이 많이 없다는 것이었다. 그뿐만 아니라 진단서를 첨부하여야 한다는 점 때문에 단순히 몸이 좋지 않은 경우에는 병가 사용이 어렵다는 이야기도 있었다.

(병가는 다 무급?) 네. 저희 회사는 병가 자체가 문제예요. 지금 이게 4일까지 병가 쓰는 건 진단서가 없어도 되는데 5일 이상 쓰는 건 진단서를 내야되가지고. (G, 은행 콜센터)

(병가) 규정이 있는 거로 알아요. 취업규칙을 제가 본 적이 있어서 있는 거로 아는데. 아프면 병가 써도 되죠. 그런데 병가 쓰면 대신에 급여가 안 들어오잖아요. (J, 배달어플 콜센터)

그 외에도 억압적인 인사관리 시스템상 병가사용을 한 경우 관리자에게 찍혀 불이익이 우려된다는 이야기도 있었다. 특히 기간제 노동자들은 2년 이후 정규직 전환이 되지 않을까 두려워 병가를 사용할 생각도 하기 어렵다고 했다.

(병가는?) 제가 취업규칙이 어떻게 돼 있는지 그것까지는 확인을 안 해봤는데. 특별한 질병이 있었을 때 병가를 낼 수는 있는데. 제가 알고 있기로는 무급인데다가, 심장 질환이나 있으면 한 달 유급휴가 주고. 나머지는 최장 두 달까진가 쓸 수 있다고는 하는데. 저는 이제 만 3년 됐잖아요. 근데 만 2년까지는 일반 계약직 신분이기 때문에 또 그런 걸 못 써요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

(3) 휴게시간 지침 이행 실태

고용노동부는 지침에서 근로기준법에 따른 휴게시간 외 「콜센터 직무 스트레스 관리지침」에 따라 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩 휴식 시간을 부여하도록 명시하고 있다. 「콜센터 직무 스트레스 관리지침」에서 근로기준법 외 추가 휴게시간을 부여하도록 마련한 이유는 콜센터 노동자들의 감정노동에 대한 회복을 위한 시간을 마련하여 직무 스트레스를 완화하고자 함이었다.

고용노동부는 기존의 「콜센터 직무 스트레스 관리지침」 상 조항을 활용하여 콜센터 노동자 마스크 착용 의무를 강제하는 것에 대해 추가 휴게시간을 지급함으로써 업무강도를 완화하고자 한 것으로 보인다. 특히 일반 사무직 노동자들과 달리 콜센터 노동자는 계속해서 말을 해야 하는 업무를 수행해야 하므로 마스크 착용으로 인한 부담이 더욱 크기 때문에 마스크 착용에 대한 추가 휴게시간 부여는 필수적인 사항이라 할 수 있다.

근로기준법상 정해진 휴게시간 외 추가 휴게시간을 부여하는지 여부는 노동조합 유무로 명확하게 구분되었다. 즉 노동조합이 있는 사업장은 점심시간 외에 오전, 오후 휴식시간을 부여한다고 했고, 특히 E 사업장에서는 노동조합의 요구로 마스크 휴식(2시간에 15분)을 부여받은 적이 있다고 대답하기도 했다.

이제 하루에 3.. 아니 15분씩 마스크 휴식이라는 걸 줬어요. (E, 케이블방송 콜센터)

오전 휴식시간 20분, 오후 휴식시간 20분. 이렇게 40분이 주어져요. (I, 지자체 콜센터)

그러나 휴게 시간이 있다고 하더라도 중간관리자의 마음대로 휴게 시간을 조정하거나 부여하지 않는 등 억압적 인사관리로 운영해온 콜센터의 특성상 제대로 쉬지 못하는 사례들도 많이 발견되었다.

(휴게시간은?) 휴게 시간이 없었다가 올해 생겼어요. 일주일에 세 번 20분씩.. 이번에 만들었어요. (정해진 시간이 있는지) 뭐 그런 식으로 정해지는 것 같지는 않고요. 콜이 좀 덜 밀릴 시간에. 거의 오후 시간에 콜이 안 밀리니까. 네시에서 6시 사이에 돌아가면서 (G, 은행 콜센터)

휴게시간은 제가 입사해서는 처음엔 전혀 없다가, 몇 개월 지나고 나서 오전 30분, 오후 30분 이렇게 있는데. 혹시라도 사정상 배차가 밀려서 바쁘거나 아니면 산업안전 교육이 있거나 이러면 그 휴게시간도 없어져요. 정확하게 있어야 되는데 그게 규칙이 없는 거죠. 그냥 관리자들이 오늘은 휴게시간 없어요 이러면 없는 거예요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

그뿐만 아니라 여전히 화장실 가는 시간까지 통제할 정도로 근로시간을 타이트하게 운영하고 있는 사업장도 있었다.

저희 회사 관리자들이 완전 못되가지고. 자기들은 많이 쉬죠. 대리급 이상부터는. 그러면서 밑에 직원들은 특별히 쉬지도 못하게 하고. 심지어 화장실도 허락 말고 가게 하고 그래요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

콜센터 노동자들이 쉬지 못하는 이유는 크게 기존 인센티브 제도, 코로나 19로 늘어난 업무 강도, 휴게공간 폐쇄로 구분할 수 있었다.

가. 인센티브로 인한 휴식 미보장

면접 참여 사업장 중 1곳을 제외하고는 모두 인센티브 제도를 운영하고 있었다. 인센티브 지급 근거는 성과평가인데 성과평가의 기준은 상이하기는 하나 보통 콜 수, QA(콜 품질), 후처리 시간 등을 평가지표로 삼았다. 후처리는 콜과 콜 사이에 하는 모든 업무(상담 내역 입력, 연계 등)를 의미하는데 후처리 시간이 짧을수록 높은 점수를 받는다. 즉 노동자들은 한 통화를 끝내고 최대한 빨리 다음 전화를 받아야지만 보다 높은 인센티브를 받을 수 있다. 그러다 보니 정해진 휴게시간이 있다고 하더라도 이를 모두 쉬는 노동자는 많지 않았다.

알아서 자율적으로 휴식을 하는 건데 휴식을 하게 되다 보면 내가 이 사람보다 평균적으로 콜 수를 더 못 받게 되니까 사람들이 쉬지 않아요. 인센티브 이런 것 때문에 그런 거 받거든요. (D, 공단 콜센터)

나. 업무 강도 증가, 휴식 감소

① 비대면 사업 증가로 업무 강도 증가

지난 한 해 코로나 19로 인해 무급휴가, 권고사직 등이 이루어져 일자리를 잃거나 근무시간이 줄어든 노동자들이 많이 있었다. 그러나 콜센터 노동자들은 이와 달리 비대면 사업 비중이 높아짐으로써 직접 매장을 방문하여 문의하던 고객들도 모두 콜센터로 문의하거나, 코로나 19 상황에 따라 업무 내용 자체가 변화함으로써 오히려 업무량과 강도는 높아진 것으로 확인되었다.

우선은 이게 예전에는 그래도 콜이 좀 덜 들어오는 기간이 있었거든요. 그런데 지금 코로나 터지고는, 7, 8월 빼고는 계속 이렇게 대기시간이 거의 없는 상태여서 업무강도로 치면 8이었다면 지금은 세 배 강도로. 같이 일하는 동료는 다 힘들어하세요. (D, 공단 콜센터)

업무강도는 일하는 시간이 더 길어진 거 같아요. 그 전에 비해서.. 마스크로 일해야 하는데 콜 타임이 더 길어진 거죠. 그 전보다. (B, 카드 콜센터)

상담사들은 이런 질문도 저런 질문도 오고 그랬을 때, 이걸 알아서 어느 정도까지는 답변해 주고 전화를 끊으면 되는데. 코로나 19 시작되면서 이게 안 되는 거예요. 간단한 상담을 하고 끊을 수가 없는 거예요, 전화를. 민원인들이 너무 상세한 것까지 물어보고. 저희가 코로나가 터지면서, 원래 한 3~4천 건이 하루에 대략적으로 됐으면. 코로나 19 터지고 나서는 만 건, 3만 건 이렇게 비약적으로. 어렵게 전화연결이 되다보니까 민원인들이 전화를 쉽게 안 끊는 거예요. 이것도 물어봤다 저것도 물어봤다 이렇게 되니까. (I, 지자체 콜센터)

업무강도와 업무량이 증가함에 따라 자연스럽게 피로도는 증가하였으나 휴게 시간은 줄어드는 상황이 발생한 것이다.

② 퇴사자, 자가격리자 등 발생 시 노동자 1명의 업무량 대폭 증가

코로나 19 확진자, 자가격리자 등이 발생하거나 무급휴가를 시행하는 등 퇴사자 외에도 하루에 일하는 노동자 수가 줄어드는 상황이 반복되자 한명의 콜센터 노동자가 수행해야 하는 업무량은 대폭 증가했다.

형태나 이런 게 바뀌진 않았는데 똑같은 내용을 하긴 하는데 간혹 이제 일부 직원들이 코로나가 발병이 된 사람들이 있었어요. 그러면서 그 부서가 한 층의 일부 부서가 완전 폐쇄가 돼서 자가격리 들어가고 이럴 때는 콜이 많아요. 그렇긴 한데 그렇다고 내가 바로 또 하루에 통화할 수 있는 시간이나 양은 정해져 있거든요. 고객 문의를 성실하지 않게 답하고 끝낼 수는 없으니까 그냥 고객님들이 기다리는 것은 어쩔 수 없고 나는 내 콜 들어오는 거에만 성실하게 그냥 그렇게 일을 했어요.. 조금 힘들기는 하죠. 잠깐씩 콜이 끊어지고 잠깐씩 텀이 있어서 약간 뭐 물도 마시고 간식도 잠깐잠깐씩 마시고 하긴 했는데 그런 건 거의 못 하고 불박이처럼 앉아가지고 일한 건 있죠. (A, 은행 콜센터)

콜센터 사업장은 기본급은 최저임금에 맞춰져 있고 성과에 따른 인센티브를 임금체제로 가지고 있다. 즉 코로나 19로 인해 업무량이나 업무강도가 증가한다고 하더라도 이에 대한 추가 보상 체계는 없는 것이다. 이에 업무강도 증가에 대한 적절한 보상은 이루어지지 않은 반면 피로도는 해소되지 않고 누적되자, 장기재직자들을 중심으로 퇴사자가 증가하기도 했다. 장기재직자의 퇴사는 남아있는 노동자의 업무량 가중으로 이어졌다.

지키고 있던 사람들이 나가요. (아, 장기근속자들이 퇴사하기 시작했다는 거죠?) 더 이상 못 버티는 거예요. 계속 뭔가 새로운 게 들어오고 머리는 아파 죽겠고 은행에서는 하라고 하고 있고 제대로 된 교육은 없고, 그리고 나는 해야 하고, 거 여기에 대한 스트레스도 받고. 스트레스도 받는데.. 우울증 같은 경우. 우울증 같은 게 와서 나간 애들이 많아요. “우울증이 온다”, “몸이 안 좋다” 이래서 나가는 사람들이 많아요. (G, 은행 콜센터)

③ 공공기관 콜센터 노동자, 유동적인 코로나 19 정책에 문의 전화 폭발

공공기관에서 일하는 노동자의 경우 코로나 19 대응에 대한 공공기관의 정책이 달라질 때마다 새로운 업무내용이 추가되었다. 그러나 정부에선 구체적인 정책의 플랜이나 단계를 마련하지 않은 채 시민들에게 발표하여 콜센터로 항의성 문의 전화가 폭발적으로 증가하기도 했다.

어떤 사업이 시작되고 어떤 게 이뤄지고 그러면 그 기존에 이 사업이 시행된다는 걸 발표되기 전에 체계적으로 이렇게 되고 저렇게 되고 신청기간은 어떻게 되고 어디서 신청을 받을 거고 어떤 사람들이 신청을 할 것이고. 이거를 짜놓고 사업 발표를 하는 게 아니라, 일단 사업발표부터 하고 나서 그거를 짜기 때문에. 근데 민원인들은 그 사업이 시행된다는 게 터졌으니까 콜센터로 전화를 하시는 건데. 콜센터에서는 부서에서 준 자료가 없기 때문에 상담 못 한다, 이러면 민원인들은 너 거기 앉아서 뭐 하는 건 데부터 시작해서.. 오만가지 욕을 다 하죠. 그런데 부서에서는 또 문의처는 콜센터, 이렇게 기재해서 홍보가 나가요. 그런데 콜센터는 아무것도 모르는 상태에서 전화폭탄을 받는 거예요. (I, 지자체 콜센터)

특히 코로나 19 재난지원금 지급 등 새로운 정책이 실시되는데, 민원 문의에 대해 담당 부서에 확인해도 자료가 없어 사실상 콜센터 노동자들은 답답함을 느꼈다는 이야기도 있었다. 정책 발표 보도자료를 내기 이전에 콜센터 노동자들에게 전달 하지 않아 당일 출근해서 전화폭탄을 맞는 것이다.

그런데 부서에서는 어떤 자료를 안 줘요. 그리고 전화도 안 받고, 상세 문의를 하려고 하면 부서에서는 우리도 모른다고. 정해진 것 없다 이런 식. 이게 공공기관의. 하.. 이것 때문에 되게 많이 그랬었거든요. 코로나19 터지고 나서, 시시각각 상황이 돌변하는데 대응할 수가 없는 거예요. 그럼 민원인분들은 어렵게 전화 연결돼서 상담사한테 물어보는 건데 상담사도 모른다고 하고. 그러면 이제 민원인은 민원인 대로 화가 나고, 상담사는 운영팀에다가 물어보는데 운영팀에서도 부서에서 자료 주지 않았으니까 없다고 하고. 이 악순환이 계속 반복됐던 것 같아요, 작년 한 해는. (I, 지자체 콜센터)

다. 휴게공간 및 구내식당 폐쇄

① 휴게공간 폐쇄

고용노동부 코로나 19 예방지침에서는 휴게공간을 여러 명이 함께 이용하지 않도록 하고, 마스크를 착용하고 휴게공간을 이용할 것을 권고하고 있다. 거리 두기 2.5단계 이상일 때에만 일시적으로 휴게공간을 폐쇄할 수 있도록 규정하였다. 그러나 면접 참여 사업장 대부분은 업무 공간 거리 두기는 지키지 않으면서 휴게공간은 폐쇄하여 노동자들이 휴식을 취할 공간을 없애 버렸다.

그런데 코로나 생기면서 휴게실을 아예 폐쇄를 해버렸어요. (F, 자동차보험 콜센터)

도시락을 싸 와서 그 따로 먹을 수 있게 마련된 공간이 있었는데, 지난번 코로나 발병 이후로 거기를 폐쇄했어요. 그래서 자리에서 간단히 시켜먹 든가 사와가지고 먹든가 (A, 은행 콜센터)

법적으로 1.5m 이렇게 된다고 하는데 이만큼 이만큼 돌면 또 다른 사람이 보여요. 그런데 위험하긴 해요. 솔직히. 그리고 밥을 먹기에도 식당을 나가서. 직원 식당에 예전에 있었지만 지금 직원 식당이 없고 도시락을 먹기에도 너무 협소하고, 도시락은 혼자서 먹고. 이렇게 가려서 먹을 수 있는 것도 아니고. (G, 은행 콜센터)

휴게실이라는 공간이 원래 있었는데 지금은 약간 코로나로 인해서 저희 사용을 자제해달라고 하는 분위기고 각자 거의 자기 자리에서 그냥 전화를 받지 않는 상태에서 그냥 휴식을 취한다고 생각해 주시면 돼요. (D, 공단 콜센터)

휴게공간 따로 있었는데 지금 또 폐쇄시켰어요. 그 휴게 공간이 따로 있긴 한데 이제 다 폐쇄를 시켰죠. (B, 카드 콜센터)

노동자가 업무 중에 쉬기 위해서는 자율적인 휴식시간과 함께 공간 역시 마련되어야 한다. 업무 및 작업환경 특성상 노동자에게 자율성이 적은 업무일수록 업무공간과 구별되는 휴게공간은 반드시 필요하다. 콜센터 업무 역시 일하는 자리에서는 전화가 계속 울려 편안한 휴식을 취하기 어렵다. 감정노동과 직무상 스트레스가 높은 콜센터 노동의 특성상 충분한 휴식시간과 공간은 노동자의 건강을 위해서 필수적인 요소이다. 그런데도 사용자들은 ‘코로나 19 예방’이라며, 휴게공간부터 폐쇄하여 노동자들의 스트레스를 가중했다.

② 구내식당 폐쇄, 식사의 질 저하

고용노동부는 구내식당 운영에 대하여 투명 가림막 설치, 거리 두기 식탁 배치 등을 통해 운영하도록 규정하였다. 1.5단계에서는 부서별 점심시간을 시차 운영하고, 2단계에서부터는 식사 시 대화를 하지 못하도록 한 것이 규정 내용의 전부였다. 즉, 구내식당을 폐쇄하라는 지침 내용은 없었다.

그러나 면접 참여 사업장에서는 구내식당에 투명 가림막을 설치하거나 구내식당을 넓혀 거리 두기를 실천할 고민보다는 구내식당을 일괄 폐쇄함으로써 노동자들은 점심 식사조차 제대로 하지 못했다.

(휴게공간 폐쇄 시 점심은?) 자리에서 많이 했어요, 저는. 나가서는 거의 대부분 나가서 많이 드셨는데 저는 너무 월급도 적은 데라는 생각이 들어서 자리에서 먹었어요. 자리에서 하

니까 너무 힘들었어요. (K, 은행 콜센터)

특히 원청회사에서 구내식당을 운영해왔던 곳들도 용역업체별로 사무공간을 별도로 마련하여 쪼개지면서 구내식당을 운영할 수 없는 건물로 이사하거나 건물 임대료가 저렴한 곳으로 구하다 보니 주변에 점심 식당 자체가 많지 않은 곳으로 이사를 하는 경우도 있었다.

(직원식당이 폐쇄?) 직원식당은 예전에 은행 콜센터가 크게 있을 때는 거기에서 운영하는 직원 식당이 있었는데 지금 업체별로 떨어지다 보니까 업체별로 직원식당 운영하기가 힘든 거예요. 그래서 알아서 해라 니들. 그래서 우리 업체 애들은 매일 라면을 먹어요. (밥 먹을 때가 마땅치 않다?) 밥값도 한 끼에 1만원씩 하고. 비싸기도 하고. 매일 뭘 먹기도 힘들고, 나가기도 힘들고. 그러니까 매일 라면, 컵밥을 하면. 휴게실 가면 맨날 라면 냄새가 찌들어요. 코로나 때문에. 제일 불쌍한 게 그거예요. 밥을 제대로 못 먹고 맨날 라면만.. (G, 은행 콜센터)

모여서 음식을 섭취하면 코로나 19 감염 위험이 커지는 것은 사실이다. 그러나 구내식당을 폐쇄하는 방식으로 코로나 19 감염 위험을 낮추는 효과는 크지 않았지만, 오히려 노동자들의 휴식을 방해하는 정도는 컸다. 구내식당을 폐쇄한다고 해도 근로시간이 8시간인 이상, 중간에 음식은 섭취해야만 하고, 자리에 앉아서 먹는다고 해도 기존 자리 배치가 거리두기 수칙을 준수하지 않기 때문에 감염 위험성은 줄지 않은 것이다. 이에 반해 노동자들은 점심을 굶거나, 라면으로 때우거나 하는 식으로 적절한 식사를 하지 못해 건강권을 침해하는 정도는 매우 큰 것으로 드러났다.

(3) 기본방역지침의 이행 실태

가. 비좁은 작업공간으로 인한 물리적 거리두기 불가능

코로나 19 예방을 위해 노동자가 마스크 착용을 필수적으로 해야 한다면, 근무공간의 거리 두기는 사용자가 기본적으로 지켜야 하는 수칙이라 할 것이다. 그러나 노동자 간 간격을 2m로 유지하는 곳은 없었다. 사업장의 배치를 바꿔 기존보다 넓어지기는 했으나 노동자들이 느끼는 동료와의 거리는 뒤 돌면 바로 있는, 가까워도 너무 가까운 수준이었다. 그뿐만 아니라 자리는 그대로 둔 채 칸막이만 높게 설치하여 형식적으로 지침을 이행하는 곳들을 확인할 수 있었다.

저는 그전 자리하고 지금 자리하고, 그렇게 크게 달라졌다고 보지는 않아요. (G, 은행 콜센터)

코로나 같이 진행이 되면서 다 분산을 시켜놨거든요. 이제 업체에서도 각각 따로 분리가 돼 있었어요. 그래서 뭐 지역별로 2개가 있어서 분리되어 있다가 다시 하나로 합쳐져서 5층 6층 이렇게 나눠져 있거든요. 그런데 그렇게 대비해도 불구하고 한 층에 수십 명의 인원이 근무하다 보니까. 법적으로 1.5m 이렇게 된다고 하는데 이만큼 이만큼 돌면 또 다른 사람이 있거든요. (G, 은행 콜센터)

또한 교대제 근로를 하는 사업장에서는 요일별로 출근하는 사람이 다르기 때문에 띄어 앉기를 실시하기는 했으나, 그것도 자리가 고정적으로 있는 것이 아니라 한 자리를 여러 노동자가 공유하도록 하여 방역수칙을 준수하지 않았다. 그뿐만 아니라 출근 인원이 많은 요일에는 거리 두기를 실시하지 않아 형식적으로 거리 두기 지침을 이행한 것을 확인할 수 있었다.

띄어 앉기는 구로 콜센터. 그거 생겼을 때 띄어 앉기는 잠깐 했었는데 그때도 남의 자리를 왔다 갔다 하면서 고정적인 자리가 아니었죠. 그래서 저희가 이게 더 위험하다. (돌아가면서 자리를 앉는 게요?) 네. 위험하다고 얘기를 했지만 안 된다고 그러니까 구청이라든지 이런 데서 나올까 봐 띄어 앉기를 하는데 그게 월요일은 띄어 앉지를 못하고요. 왜냐하면 월요일은 모든 직원이 거의 출근 하니까. 또 화수목금은 주말 조가 없잖아요. 월요일만은 월요일은 또 안 해요. (아 그럼 출근인원에 따라) 네. 못하죠. 자리가 없으니까. (F, 자동차보험 콜센터)

콜센터 원-하청 구조상 하나의 원청에 수개의 하청업체가 같은 건물에 들어와서 일하는 경우가 많다. 이때 하청업체별로 사무공간을 사용하기 때문에 다른 하청업체가 이용하는 층에 공간이 남는다고 해도 해당 공간으로까지 확장하여 거리 두기를 하지는 않았다.

남은 여분의 자리가 없어서... 그런데 이게 신기한 게 한 층에 저희가 있고 다른 쪽에 다른 업체가 있는데, 거기는 자리가 텅텅 비어 있거든요. 저기는 쓰면 안 돼요? 이러면, 저기는 다른 업체라서 안된대요. 어 뭐가 그리고 저희의 편의를 위해서 어떻게 애를 좀 써주고 계시는데 본사가 이렇게 허락을 안 해주면 어떻게 할 수가 없어요. (자리 띄우는 것조차 본사의 허락이 필요한 건가요?) 그렇죠. 저희 그 업체에 할당된 자리 내에서는 움직여야 되니까 옆에 자리를 넘어갈 수가 없는 거예요. (M, 카드 콜센터)

나. 작업장 분리 이후 더 위험해진 작업환경

코로나 19 집단 발병 이후 하청업체별로 작업공간을 분리하는 경우가 있었다. 그러나 분리하면서 노동자의 작업환경 또는 코로나 19 예방을 고려하지 않고 가장 저렴하고 빠르게 임대할 수 있는 공간으로 이사 함으로써 노동자의 건강권은 오히려 악화하였다. 즉 하나의 건물에서 여러 하청업체가 입주해 함께 근무하던 형태에서 하청업체별로 분리되는 과정이 충분한 사전 준비 없이 일단 옮기고 보자는 식으로 이루어진 것이다. 그러면서 아직 정리가 다 되지 않은 건물, 허물어지는 건물 등 작업공간이 더 열악해졌을 뿐만 아니라 원청회사에서 운영하던 구내식당을 하청업체에서는 운영을 하지 못해 전반적인 노동환경이 악화하기도 했다.

임시 거처를 구해서 가자, 우리도 다른 지역에서 구했는데. 되게 잠깐 나왔다 들어갈 생각에. 삼개월 계약하고. 그러니까 금방. 허물 건물. 비어 있는 건물로 해야 하니까 허물어진 건물 이런 데를 들어가다 보니까 빨간색 진드기 나오고, 난리도 아니었어요. 애들 다 굶고 다니고 병원도 아니고.. 의자도 이 의자 쫓어요. 하루 종일. (G, 은행 콜센터)

콜센터는 새 건물 들어가니까 이사할 때 그 이상한 냄새가. 어제는 또 신나 냄새가 나서 우리 이러다 쓰러져 죽는다 그러지. 먼지구덩이, 지금 다 입주도 안 됐어요. 엘리베이터도 막 엉망진창이에요. 이런 열악한 환경에 다 해놓고 오라고 하지, 우리 먼지구덩이에서, 밑에 보면 신발이 허예요. (아직 제대로 관리가 안됐으니깐) 되지도 않았는데 입주를 시킨 거예요. (L, 은행 콜센터)

다. 자의적인 마스크 지급

면접 참여 사업장은 대부분 마스크를 지급했다. 그러나 하루 한개를 주기적으로 지급하는 경우는 없었고 간격과 개수 모두 임의로 지급되었다.

마스크는 지금 하루에 한 장. 처음에는 두 장 주다가 언제부터 하루에 한 장 줘요. (F, 자동차보험 콜센터)

이런 거는 한 번에 5장씩. 가끔가다가 두 번인가 세 번 쫓구요. 나머지 상담할 때는 이런 건 불편하니까 좀 괜찮은 거 쫓았어요. 그랬는데 어느 날부터인가 쓰지도 못하는 걸 주는 거죠. 저희 같은 경우는 이 귀 때문에 하루 종일 쓰고 있으니까. 예전에는 좀 좋은 거 쫓는데 지금은 작아가지고 쓰지도 못하는 걸 주는 거죠. (언제부터?) 그게 한 몇 달 됐어요. 초창기에 좀 좋은 거 주다가. 그래서 저희가 그것도 얘기했어요. (F, 자동차보험 콜센터)

사업장에서 마스크 지급이 당연한 거라고 수칙이 있었다고 하면 저희 사업장은 지켜지는 게 아니라고 생각해요. 왜냐하면 주기적으로 주는 게 아니니까. 마스크 한 장을 며칠씩 쓰는 게 아니잖아요. 마스크를 지급해 주는데 이게 주기적이지 않아요. 마스크 지금은 2020년 3월에도. 그때도 그냥 한번 이렇게 해줬는데. 이게 주기적이지 않아요, 되게. (D, 공단 콜센터)

(마스크 한 장을 1주일 동안 써야하는 거예요?) 아니 그러니까 그 94 마스크 하나 주고요. 그 다음에 그 한 지난주 정도까지는 그냥 그 일회용 마스크가 50장 쌓여 있는 거 있잖아요? 뭐 있었는데 그나마 요즘엔 또 안주네요. (K, 은행 콜센터)

마스크 기간마다 나눠주고 (얼마에 한번?) 한 달에 한 번씩 주는 것 같은데 (몇 개나요?) 그게 매번 달라요. 20개씩 줄 때도 있고 30개 줄 때도 있고. 이번에 40개를 쫓어요 (G, 은행 콜센터)

마스크를 지급하는 시기, 개수 모두 사용자의 마음대로 지급되기 때문에 노동자들은 지급받은 마스크를 제대로 활용하기 어려웠다. 즉 40개의 마스크를 지급받았는데도, 또다시 마스크가 언제 지급될지 알지 못하기 때문에 회사에서 지급한 마스크를 마음대로 사용하기 어려웠다. 이로 인해 노동자들은 사용자가 사실상 지침을 이행하지 않는다고 인지하고 있었다.

라. 보여주기식 근로감독

고용노동부는 콜센터 집단감염 이후 771개의 콜센터 사업장을 대상으로 근로감독을 실시했다. 그러나 면접 참여자들은 근로감독 이후 시정된 사항은 없고 오히려 근로감독관이 오는 날만 회사에서 마스크 착용을 지시하는 등 근로감독의 실효성은 크지 않다고 이야기했다.

근로감독하도록 시정한 것까지는 알아요. 노동청에서 딱 두 번 나오는 것 같거든요. 그걸 어떻게 아냐 하면 나올 때마다 마스크 쓰라고 하니깐 나오는구나 해요. 그런데 그분들은 왜 나오는지를 모르겠어요. 와서 어떤 조사도 안 하고 그냥 가서 커피 한 잔 마시고 그냥 가는 것 밖에 없어요. (평소에 마스크 착용은요?) 저는 쓰고 있는데, 톡스크하고 상담하는 사람도 있고. 그리고 한쪽에만 이렇게 걸고 하는 사람들도 있고. 그건 옆에서 일어나서 저희 몇 명 같은 경우는 불안한데 회사에서 이렇게 제대로 얘기를 좀 해줬으면 좋겠는데 하나도 한 번도 그러지 않다가 최근에 노동청 나온다고 그러면서 마스크 쓰라 한번 공지하고 또 3층에 나오면서 또 그때 공지하고. (F, 자동차보험 콜센터)

(근로감독이 온 적 있는지?) 가끔 오더라고요. (근로감독이 오면 관리자가) 지금 왔대요. 지금 앞에 왔대요. 마스크 안 쓰신 분들 빨리 써주세요. 지금 왔대요. (G, 은행 콜센터)

항상 고용노동부에서 친절하게 항상 미리 점검을 온다고 말해주는 거 같더라고요. 점검이 나오기 전에 항상 회사는 알고 있어서 그런 날은 마스크를 다 쓰게 해요. 점검은 2-3번 왔었는데, 그때 회사는 항상 알고 있었어요. (C, 항공사 콜센터)

2) 노동자 참여 기회가 부재한 코로나 19 방역

코로나 19 예방을 위해 모든 사람의 노력이 필요하다. 코로나 19 발생 이후, 사람들은 마스크를 착용하고, 여행을 가지 못하고, 친구들을 만나지 못하는 삶에 적응하고 있다. 사람들이 이러한 불편을 감수하는 이유는 그것이 감염병 예방에 효과적인 방법이라고 믿기 때문이며, 그러한 불편을 모두가 함께 감당하고 있기 때문이다.

그런데 이번 면접 조사에서 만난 콜센터 노동자들은 코로나 예방지침을 준수하는 주체는 오로지 노동자들뿐이며, 이에 대한 불편함도 모두 노동자에게 전가되고 있다고 이야기했다. 사용자에게는 권고사항인 예방지침이 노동자에게 강제사항이 되고, 이러한 문제에 대해 이의제기를 할 방법도 없어 노동자들의 불편함은 가중되고 있었다. 즉, 지침을 준수해야 하는 주체는 노동자인데 지침을 마련하고 문제점들을 보완하는 과정에 노동자의 목소리가 반영되고 있지 않은 것이다.

(1) 노동자만 떠안는 방역지침 준수 부담

코로나 19 예방 지침은 사용자와 노동자 모두가 준수해야 하며, 이에 대한 불편함도 서로 나누어 부담해야 한다. 그러나 사용자는 예방지침을 준수하지 않을 뿐 아니라, 마스크 착용에 따른 컴플레인 증가 등에 대해서도 다시 노동자의 인센티브를 삭감하는 방식으로 모든 부담을 노동자에게 전가하고 있었다.

가. 마스크 착용으로 인한 업무강도 증가와 건강문제 발생

마스크 착용은 코로나 19를 예방하는 효과적인 방역수칙이다. 콜센터 노동자들 역시 마스크 착용은 본인을 지키는 최소한의 방역수칙임을 인지하고 있다. 그러나 인센티브 시스템을 유지하는 한 콜 수, 컴플레인 방지에 대한 책임은 오로지 콜센터 노동자가 부담해야 한다. 그렇기 때문에 마스크 착용이 필수적이라는 것을 인지하면서도 마스크를 착용하지 않는 사례들이 발견되었다.

말하기가 힘들니까.. 아까 말한 그 실적급여에 따라서 급여로 정해졌는데 말하기가 힘들 테니까 그게 더 힘든 거? (K, 은행 콜센터)

(마스크 착용 안 하는 사람 많으신지?) 네. 상담을 할 때는 그래요. 이동할 때, 화장실 갈 때나 점심 먹으러 갈 때는 당연히 착용하는데. 상담을 할 때는, 발음이 불분명하게 들리다 보니까 클레임으로 번질 수도 있고. 좌석에 앉아서 마스크 착용을.. 저도 안 하고 있어요. (I, 지자체 콜센터)

그뿐만 아니라 마스크를 착용할 경우 답답함, 숨 막힘, 두통, 피부 트러블 등 다양한 고통이 수반된다는 것도 확인할 수 있었다. 이는 업무 강도의 증가를 가져오고 노동자의 건강을 악화시키는 요인으로 작용할 수 있다.

너무 답답해요. 말하기도 힘들고 (고객들도) 잘 안 들려요. 이렇게, “죄송합니다. 마스크 때문에 잘 안 들리실 수 있다고, 저희가 최대한 크게 말씀드리겠습니다.” 라고 말하고. (G, 은행 콜센터)

일단 숨이 차고요. 계속 얘기는 해야 하는데 마스크를 쓰고 얘기하니깐 숨이 차고. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

말을 할 때 너무 힘들어요. 숨이 계속 차고. 말을 계속 하는 일을 하려면 뭘 마셔야하니깐. 이걸 내렸다가 마시고 다시 올리고 하는 게 힘든걸 해요. 그래서 다들 걱정되긴 하지만 일을 하다 보면 열도 확실히 나고 그러다 보니까 힘든 거 같아요. (C, 항공사 콜센터)

나 편하자고 보고 있으면 옆 사람들이 불안해하고, 어쨌든 계속 쓰고 있어야 하니깐. 머리도

좀 많이 아픈 것 같고, 얼굴에 트러블도 굉장히 많이 나고. (E, 케이블방송 콜센터)

나. 휴게공간 폐쇄로 인한 정신적 스트레스 증가

코로나 19로 휴게공간을 폐쇄하고 노동자 간 대화를 금지함으로써 서로 고충을 나누면서 스트레스를 해소할 수 있는 여건이 사라졌다. 악성 민원을 상담한 날이면 점심시간 등을 통해 동료 노동자에게 이야기함으로써 스트레스를 해소해오던 문화가 사라진 것이다. 노동자들은 이러한 노동환경 변화에 대해 삭막하고 갇혀있는 느낌을 받았다.

같이 이렇게 아침에 일찍 와서 커피 한잔 마시면서 콜센터에서 받는 스트레스가 있으니까 사람으로 푸는 게. 사람으로 받은 걸 사람으로 푸는 게 많아요. 제가 뭐 이렇게 했어. 나 열 받아 (수다?) 그렇죠. 이렇게 해서 푸는 게 많은데. 지금은 그런데 일자형이에요. 그리고 칸막이가 이렇게 돼 있어요. 경주마처럼 이렇게 앞만 보게. 뭔가 되게 갇혀 있는 느낌. 닭장이 딱 갇혀 있어서 앞만 보게 만들었는데. 그런 느낌이라 이게 뭔가 더 차가워진 느낌. 삭막한 느낌. 그리고 또 그리고 이제 아무래도 토론할 때는 직원들 간에 그 대화나 이런 것들이 자제하라고 휴게실에서도 혼자 꺼서 이렇게 엑스엑스 이렇게 해놓으니까 (G, 은행 콜센터)

특히 오후 9시 이후 가게 영업을 금지하면서 일터 내에서도, 일터 밖에서도 타인에게 본인의 고충을 이야기할 방법이 사라지게 되었다. 이로 인해 노동자들은 고립감과 우울감이 증폭되기도 했다.

당장 어제 저 22살에 애한테 “싸가지 없다.”면서 욕설을 들었어요. 그러면 “나 오늘 이런 얘기 들었어.”, “나 열 받아.” 이런 얘기를 하면서 이제 푸는데. 그 대화 자체를 못 하게 하는 거잖아요. 그런데 우리는 어디 가서 풀 수가 없어요. 집에 가서 풀 수도 없고. 술집은 아홉 시면 땡이고. (G, 은행 콜센터)

(2) 개인 방역 수칙은 의무, 사업장 방역 수칙은 권고

일터 내 코로나 19 집단감염을 예방하기 위해서는 노동자가 준수해야 하는 방역수칙도 있지만, 사용자가 준수해야 하는 방역수칙도 있다. 그러나 마스크 착용, 모임 자제 등 노동자가 준수해야 하는 방역수칙은 강제되는 반면 거리 두기, 선제적 코로나 검사 실시 등 사업장 방역수칙은 사용자 마음대로 준수되었다.

저희 센터 기준, 저희 센터에서는 항상 마스크 착용해 주세요. 그래서 개인이 방역수칙을 지켜줘야 한다. 그렇게 말하지만 정작 개인은 잘 지키고 있으면 사업장에서도 뭔가 있어야 하는데 사업장 기준으로 했을 때는 노동자를 위해서 뭔가 해 주는 건 없어요. 왜냐하면 뭐 서울시 권고 상황에서는 2시간 동안 15분의 휴게시간. 이런 것에 고정성이 있지만 그건 이제

사업장 쪽에서는 권고 상황이니까. 여기서 지켜지지 않고 있는 거고. (D, 공단 콜센터)

특히 구내식당, 휴게공간을 모두 폐쇄하고 3인 이상 식사하러 나가지 말라고 지시하면서 관리자들은 좁은 공간에서 5인 이상 회의를 한다든지, 수십 명을 좁은 공간에 모아놓고 집단 시험을 시행한다든지 하는 방식으로 정부 방역수칙을 관리자들은 준수하지 않은 채 노동자에게만 준수를 강요하는 사례도 확인할 수 있었다.

저희 같은 경우는 이제 업무 평가를 하거든요. 근무 시간 내가 아니고, 연장근로를 주지만 30분 동안 근무 끝나고 해요. 코로나 걸렸는데, 시험보는 장이 예전에 쪼만한 데 있었거든요. 휴게실은 폐쇄하면서 거기 들어가서 그때는 이제 시간 시간마다 4층하고 6층하고 다 다녀요. 그 사람들 다 모아놓고서 시험 봤어요. (F, 자동차보험 콜센터)

회의도 하지 말고, 상담사들은 밥을 먹을 때 대화도 하지 말고. 대화 금지. 모여서 말도 하지 말고 뭐 또 하지 마라. 그러면서 본인들은 회의실 밀폐된 공간에 들어가서 1시간 넘게 하는 거는 뭐 기본이고. 또 밥도 상담사들 보면, 3인 이상 나가지 마라. 그렇게 공지를 하고 본인들은 매번 나가서 밥을 먹고 그것도 여럿이 다 같이 그렇게 나가고 있고. (F, 자동차보험 콜센터)

(3) 문제제기하는 노동자는 걸림돌로 취급

코로나 19 상황이 지속할수록 노동자가 감수해야 하는 불편함은 점점 더 커지고 있다. 동시에 사용자가 제대로 지침을 이행하지 않아, 노동자들의 불안감도 커지고 있다. 이에 노동자들은 사용자에게 지침이행을 요구하고, 사업장 현실에 맞춰 지침을 수정, 보안 요구할 필요성을 느끼고 있었다. 한편 근참법 제20조에서는 “안전, 보건, 그 밖의 작업환경 개선과 근로자의 건강증진을 노사협의회 협의 사항으로 규정하고 있다. 즉 안전, 보건 등 노동자의 건강권 이슈는 노동자들이 반드시 참여한 협의체가 필요하다는 의미이다. 코로나 19 역시 노동자의 건강권에 직접적으로 영향을 미치는 바이러스 중 하나이다.

그런데도 노동자가 코로나 19에 예방에 대해 사용자에게 이야기하고 전달할 체계가 마련되어 있지 않았고, 용기 내 이에 관해 이야기한 노동자가 있다고 하더라도 그 노동자는 관리자에게 찍혀 괴롭힘으로 이어지는 경우도 있었다. 뿐만 아니라 근참법상 노사협의회를 운영해야 하는 의무는 30인 이상의 노동자를 고용한 사업장에 부여되는데, 하청업체별로 쪼개져 고용하는 콜센터 특성상 노사협의회 운영을 요구하는 것 자체가 어려운 사업장도 있었다.

관련 규정을 마련해야죠. 취업규칙에 명시한다거나, 정확히 명시하고 그리고 이용자한테도 공지사항을 홈페이지로도 띄우고 문자로도 발송해가지고 동선이 겹치거나 이러신 분들은 탑승이 안 된다고 뭐 이런 것들을 공지도 띄우고 문자도 보내고 홈페이지에도 게재하고 직원들도 교육시키고 그래야죠. 관리자들이 놓고 있는 거죠, 거기에 대해서. 대비책도 없

고. (이걸 이야기하신 적은 있으세요?) 저 이런 얘기 하면 그냥 죽일 * 되는 거예요. 뭐 하나 얘기하면, 지금도 완전 찍혀있거든요. 그래서 문제제기하면 무조건 나쁜 사람이에요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

3) 소결

최근까지도 콜센터 사업장에서 코로나 19 집단감염이 발생하고 있다. 이에 작년 한 해 동안 고용노동부는 콜센터 사업장에 적용되는 방역지침을 3차례나 발표하였고, 대대적인 근로감독을 시행하기도 했다. 그러나 면접 조사 결과에서 알 수 있듯이 방역지침은 '코로나 19 예방'에 대해서는 실효적이지 못했고 오히려 노동자들의 노동환경을 악화시키는 역할만 하고 말았다.

코로나 19와 같은 재난 상황에서는 노동자, 사용자를 나눌 것 없이 모두의 노력이 필요하다. 다만 각자의 권한과 책임에 따라 예방할 수 있는 역할도 달라진다. 사업장에서 주된 의사결정을 하는 주체는 노동자가 아닌 사용자이고, 사업장 방역에 대해서 책임을 져야 하는 주체도 사용자이다. 그런데도 면접대상 사업장의 사용자들은 방역수칙의 준수 의무를 오로지 노동자에게 떠넘기고 최소한의 방역수칙인 사업장 거리두기 조차 제대로 지키지 않고 있었다. 나아가 콜센터 사업장은 산안법 제39조(보건 조치) 규정을 적용받기 때문에 최소한의 사무실 청결 유지, 환기 등의 조치 의무를 부담하고 있다. 그런데도 법령상 보건조치 의무를 위반하는 사례들도 다수 발견되었다.

그뿐만 아니라 노동부에서 콜센터 사업장 방역지침을 마련하는 단계나 방역지침을 구체적인 사업장 상황에 맞춰 시행하는 과정에 있어서 노동자의 의견이 반영될 기회나 절차는 전혀 없었다. 그러다 보니 실효적이지 않은 방역지침인데도 불구하고 시정을 요구할 수조차 없었던 것이다. 방역지침의 의무가 일방적으로 전가된 채 지속되자 이는 노동자들의 정신건강에도 악영향을 미쳤다. 이에 대해서는 다음 장에서 살펴본다.



명절근무에 대해서 불만이 엄청 많죠. 설날. 연휴에는 다들 바쁘잖아요. 그런데 그거를 그냥 강제로 너희 업체에서 토요일 근무를 해라. 이렇게 해서 시켜버리니까. 그것도 미리 공지를 하는 게 아니라 갑자기 3일 전에 이렇게 공지가 와요. 거부를 못해요. 못해요. 네 업체에서 거부를 못해요. 은행에서 그렇게 하청업체 있어서는 거부를 못하는 거죠. 그러면 우리 인원수에서 채워야 한다고. (G, 은행 콜센터)



매일 열 체크를 하는데, 37도 37도 38도가 나왔어요. 그러면 조금 이따 다시 재요. 귀가 조치 안 시키고, 조금 이따 다시 재요. 그래도 안 내려가. 조금 더. 다시 재요. 다시 재요. 결국 정상이 될 때까지 다시 재고...
 뭐 하는 건지 모르겠어요. 이게 맞는 건지 모르겠어요.
 아프면 집에서 쉬기라는데 아프다는데 그냥 이따 오라고
 (G, 은행 콜센터)

4. 코로나 19 × 콜센터 노동자들의 불안

전국 17개 광역 시도 1,500명을 대상으로 실시한 경기연구원의 ‘코로나 19로 인한 국민 정신건강 설문조사’에 따르면 코로나 19로 ‘다소 불안하거나 우울하다’고 응답한 비율은 45.7%로 나타났다으며, 1.8%는 ‘매우 심하다’고 응답한 것으로 나타났다.⁸¹⁾ 코로나 블루라는 용어가 생길 정도로 코로나 19가 장기화하자 시민들은 우울, 불안감으로 힘들어하고 있다. 이에 대해 정부 및 지자체는 국민들의 마음 건강을 위해 비대면 심리상담 서비스, 모바일 심리상담 서비스 등 정책을 실시하고 있다. 그뿐만 아니라 국민들에게 마음 건강을 지키기 위한 기본 수칙(정확한 정보를 수집하기, 동료, 가족과 대화하기 등)을 마련하여 배포하기도 했다.

한편 「2020 콜센터 상담사 실태조사(2021.1.7.)」를 통해 드러난 우울 또는 불안하다고 응답한 콜센터 노동자의 비율은 일반 대중 평균보다 높은 수치이다. 콜센터 노동자들은 코로나 19 사태로 인해 불안감을 느끼는지 물어보는 질문에 대해 67.7%가 불안감이 매우 심각하거나 심각한 편이라고 응답했다. 불안하지 않다고 응답한 비율은 전체 응답자 중에 1.3%에 불과했다. 우울감 역시 46.9%의 노동자들이 매우 심각하거나 심각한 편이라고 응답했고, 우울감을 느끼지 않는다고 응답한 비율은 9.2%에 그쳤다.⁸²⁾ 이번 면접 조사에서도 면접참여자들은 사업장이 코로나 19로부터 안전하다고 느끼지 않고 있었고, 이는 불안감과 우울감으로 이어지는 것을 확인할 수 있었다.

1) 비민주적인 소통으로 인한 불안감 증가

전문가들은 ‘코로나 우울’을 예방하기 위한 수칙 중 하나로 정확한 정보제공을 들고 있다. 즉, 충분하고 정확한 정보를 수집하게 되면 코로나 19로 인한 불안감을 해소할 수 있다는 것이다. 그러나 콜센터 노동자들은 일터 내에서 발생하는 코로나 19 상황에 대한 정확한 정보도, 충분한 정보도 전달받지 못했다. 확진자 발생 현황, 동선, 방역지침 교육 등 코로나 19와 관련된 기본 정보조차 사용자에게서 충분히 듣지 못한 경우들이 다수 발견되었다. 이는 콜센터 노동자들의 불안감을 가중하는 요소로 작용했을 것으로 보인다.

(1) 회사의 공식적인 정보공개 절차 부재

하나의 원청 건물에 수 개의 하청업체가 들어와서 함께 일하는 경우가 많은데, 이때 같은 건물을 이용하는 다른 하청업체에서 확진자가 발생했을 경우 이에 대한 정보를 공유하지 않는 경우가 확인되었다. 그래서 노동자들은 확진자가 발생했다는 소식을 회사의 공식적인 루트가 아닌

81) 이은환, 2020. “코로나 19 세대, 정신건강 안녕한가.” 이슈와 진단

82) 우분투 비정규센터 × 직장갑질119(2021), “2020 콜센터 상담사 실태조사”

노동자 간에 비공식적인 루트를 통해 확인하고 있었다.

근데 그게 카드사에서 발생이 되면은 공유가 돼야 될텐데 따로 공유가 안 돼요. 몇 층에서 확진자 나온 것 같은데 (회사에서는) 말을 안하고 다른 층에 있는 사람한테 직접 듣죠. 그래서 사람들이 더 예민해지긴 하죠. 다른 층에 엘리베이터하고 거기서 뭐 “몇 층에 뭐 누가 또 나왔대” 이렇게 듣죠. 어 우리 층인데요. 우리 팀 말고 다른 팀에서 확진자 한 명이 나왔어요. 뭐 주위에 있던 사람들은 이제 자가 격리했던 얘기 들었어요. 그것도 다른 팀이고 또 이것이 확실히 전해준 거 아니에요. 또 알음알음 전해 들은 거예요. 이 팀에서 확진자가 나와 가지고 그 주변의 몇몇도 같이 음성나온 사람들도 자가격리했다. 그 매니저가 확실히 공포를 해준 게 아니라... 관리자들이 얘기를 안 해주더라고요. (B, 카드 콜센터)

지난번에 건물에 확진자가 나왔는데, 저희한테는 어떤 공고도 없었어요. 지금. 그냥 쪽지. 그러니까 이 업무 쪽지에서 3층에 코로나가 나왔으니 마스크 잘 쓰라 그게 끝이에요. 마스크 잘 쓰라고 공지를 한 거예요, 그게. 어떻게 조사를 했고 어떻게 누가 이렇게 받고 있다 검사를 받고 있다, 이런 공지라든지 그걸 해줘야 하잖아요. 그런데 저희한테는 공지한 거는 그거 딱 하나 마스크 잘 쓰라고... 소문에 의하면 그냥 같은 층에 있던 플래너들만 검사를 받았다고 하더라고요. (F, 자동차보험 콜센터)

그뿐만 아니라 센터 노동자들은 대면 노동을 하지 않는지만, 대면 노동을 하는 사람과 같은 사무실을 이용하는 경우는 있다. 이런 경우 서비스 이용 고객이 코로나 19 확진 판정을 받으면 확진자와 대면한 노동자의 동선을 파악해 콜센터 노동자에게 공유해야 한다. 서비스 이용을 할 고객이 코로나 19 감염 위험이 있는지 여부를 사전에 파악하여 예방할 필요도 있다. 그러나 이에 대한 아무런 사내 규정이 없어, 콜센터 노동자들의 불안이 가중된 사례도 발견되었다.

운전원이 그때 확진을 받았나? 제가 그것까지 확인을 안 해봤는데. 그래가지고 운전원들이 엄청 항의한 적이 있거든요. 확진을 받거나 이런 사람은 못 하게 하는 규정이나 뭐 그런 게 있어야 되는데 마구잡이로 이용자들을 태워가지고. 그 운전원이 아무튼 자가격리되고 그런 적이 있거든요. (자가격리자 발생에 대한 조치는) 그때 당시에는 없었어요. 그러다 티비에서 상담원이 많이 감염된다고 터졌을 때 그때부터 조금 더 조심하긴 하고 마스크도 다 착용하게 하고 그랬지. 그전에는 그런 거 없었어요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

확실하게 확진이 되거나 이용객이 확진자 나타난 동선에 있었거나 이런 사람은 탑승할 수 없다 이런 규정을 좀 만들어야 할 것 같아요. 그런 게 없으니까 그냥 이용자들이 일단은 그냥 타세요. 그런데 나중에 알려져가지고 보건소에서 연락이 오거나 하면 그때서야 그때 당시에 누가 운전을 했냐. 나중에 뒤늦게. 누가 운전을 했고 그때 몇 번 차량이었냐 뒤늦게 조

치를 하는 거죠. 엄청 불만이 많고 우리는 코로나 걸려도 되는 거나 막 이런 식으로 항의한 적이 많아요 저희보다는 운전원들이 피해를 보는 것 같아요, 그런 면은. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

(2) 정보공유의 불투명성

회사에서 노동자들에게 일을 최대한 시키기 위해 최소한의 정보만 공유한 사례도 발견되었다. 즉 확진자 발생을 일부 노동자에게만 알리고 검사받도록 지시한 것이다. 그러나 같은 건물에서 엘리베이터, 화장실, 복도 등 확진자와 접촉 가능성은 모든 노동자에게 있다. 확진자 정보가 제한적으로 공유됨으로써 노동자들의 불안감은 가중될 수밖에 없었다.

그러니까 일부러 일을 시키려고 말을 안 하고. 이제 한 팀에서 두세 명씩 검사를 받게 한 것 같더라고요. 예. 일을 해야 될, 일할 사람이 필요하니까. 두세 명씩 인제, 보낸 것 같고. 그거 때문에 저희는 검사를 또 받았죠. 저는 이게 같은 건물을 쓰는데.. 아무리 은행이나 카드라는 게 분리됐다고 하더라도 두 개 사가 분리가 돼 있으니까 그 부분을 같이 공유를 하고 같이 토요일 날에 검사를 받았어야 된다고 생각하거든요. (B, 카드 콜센터)

(3) 금요일에만 확진자 공개

사용자는 업무수행에 지장을 최소화하는 방법으로 금요일에 확진자 현황을 공개하고 주말 동안 노동자에게 코로나 19 검사를 받도록 지시하기도 했다. 그러나 확진자가 매번 금요일에만 발생할 우연은 없고, 이로 인해 회사의 공지를 노동자들은 신뢰하지 못하게 되었다.

왜 우리는 주말만 되면 검사를 받으라 하고, 평일에 확진자가 나왔을 때는 검사를 안 받으려고 하는지 저희도 물었죠. 그랬더니 거기서 하는 말이 “그렇게 걱정이 되고 이러면 이거 불안하면 연차나 반차를 써라 받아주겠다.” 그러더라고요. 근데 그것도 연차가 있는 사람이나 쓰지 거의 대부분은 일을 하기는 했죠. 어쩔 수 없이 또 출근도 했고 연차도 없고 이러니까 (B, 카드 콜센터)

(4) 사업장 방역에 대한 불신

역압적이고 수직적인 지시만이 이루어져 왔던 콜센터 사업장의 특성상 사용자들은 코로나 19 방역에서도 노동자를 방역 주체로 여기기보다는 오로지 통제 대상으로 여기고 있었다. 사용자는 코로나 19 사업장 방역에 대해 제한적인 정보만을 노동자들에게 전달하고 있었고, 노동자들은 사용자의 방역 여부의 안전성에 대해 의심할 수밖에 없었다. 그뿐만 아니라 사업장 내 방역지침 내용을 노동자에게 상세히 설명하지 않아 전체적인 방역 원칙을 노동자가 파악하기 어렵게 했고, 이는 곧 사업장 방역에 대한 불신과 불안으로 이어졌다.

(지침 설명은?) 그런 사항을 저희한테 설명을 잘 안 해주니까. 혹시 있었어도 저희가 모를 수도 있어요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

그냥 저희가 퇴근하거나 출근하기 전에 방역 소독한 거 말고는 없는데요. 방역 소독을 한다곤 하는데 제가 눈으로 보지는 못했고. 방호복인가 그거 입은 업자들이 왔다 갔다 하는 것만 봤어요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

예방 지침이 내려오면 그대로 확인하죠. 가끔 나와서 보잖아요. 수시로 문자도 하고. 예방 지침을 다 확인하는데 저희 입장에서는 이게 그, 지침이 맞는 건가 싶기도 해요. 그 지침대로 하면 정말 안 걸리는 건가. (G, 은행 콜센터)

사용자의 지침 미준수, 불확실한 정보 공유로 인해 노동자들의 불안감은 크게 증가했다.

어 저희는 늘 불안하다 불안하다, 왜 확실히 뭐 이런 일이 생겼는데 제대로 공지도 안 해주고 “저분만 아니라 저희 가족들도 소중한요.” 이런 식으로 이야기한 사람도 있었죠. (B, 카드 콜센터)

저희 같은 경우는 건물 자체가 환기도 안 되고 다들 딱딱딱 붙어서 일을 합니다. 그리고 또 마스크를 쓰고 있지만 누구 하나 옆에서 기침을 하면 제 입장에서는 일을 할 때 엄청 불안하더라고요. 어디 다녀왔다 그러면 불안하고. (F, 자동차보험 콜센터)

사람들이 민감해지죠. 아 나도 걸릴 수 있겠구나 더 자주 걸릴 수 있겠구나 총마다 계속 나오고 있고 이러니까. 그래서 어떤 사람들은 밥도 안 먹어요. 아 위험하다고 생각해서 밖에 나가지도 않고 사무실 안에서 밥도 안 먹고 물 같은 것도 잘 안마시고 화장실 안 가려고. 사람들이 많이 예민해지고 했어요. (B, 카드 콜센터)

2) 업무상 스트레스로 인한 우울감 증가

(1) 악성 민원 증가와 감정노동

콜센터 노동은 다른 서비스직과 마찬가지로 감정노동이 매우 심한 노동이다. 특히 코로나 19로 인한 비대면 사업이 늘어나고, 전 국민의 피로도가 증가하자 콜센터에 들어오는 악성 민원도 증가하게 되었다. 이로 인해 같은 시간을 일하더라도 감정노동에 대한 피로도는 늘어날 수밖에 없었고 이를 제대로 해소하지 못하자 이는 우울감으로 이어졌다.

업무는 일단 코로나 때문에 고객들이 지점을 못 가니까. 전화 폭주가 되죠. (전화량은 상당

히 많이 늘었고) 그래서 대기인원이 많고 그래서 상대적으로 전화하자마자 짜증 내는 고객이 많고. (G, 은행 콜센터)

업무 강도는 달별로 차이가 있었는데, 처음에는 다 코로나 땀에 겁먹어서 다 비행기 취소하고 그럴 땐 힘들어요. 비행기가 뜨지 않아도 문제가 생기고, 떠도 문제가 생기는데 전반적인 점수로 표현하자면 확실히 더 힘들긴 해요.. 화를 내는 사람도 훨씬 많아지고. 여러 사람이 같이하던 일이 결국에는 소수가 하게 되니까. (C, 항공사 콜센터)

(2) 업무상 스트레스와 우울감 증가

코로나 19 바이러스 감염에 대한 우려, 사회적 거리 두기로 인해 생활이 크게 바뀌면서 무기력증이나 우울감을 느끼는 사람들이 늘어나고 있다. 이러한 코로나 사태가 장기화되면서 우울감을 경험하는 비율이 더 증가하고 있다. 특히 콜센터 노동자들이 경험하는 우울과 불안은 일반 국민들이 경험하는 우울과 불안 수치보다 높게 나타나고 있다. 콜센터 노동의 특성상 감정노동의 비중이 높는데, 사회적 거리 두기로 인해 업무상 스트레스를 해소할 방법이 없게 되었다. 일터에서도 노동자를 통제하는 방식으로 코로나 19 예방을 함으로써 업무 강도나 피로도가 증가했음에도 이에 대한 보상체계가 소통구조가 마련되어 있지 않아 콜센터 노동자들은 더 큰 무력감을 느낄 수 있다.

지금 코로나가 발생되고 나서 이제 진짜 뭐 사람을 만날 수도 없지만 그래도 어디서 갈만한 것도 없어요. 카페 좋은 카페를 되게 좋아하는데 카페를 갈 수는 있어도, 테이크 아웃밖에 안 되잖아요. 그래서 이제 집에만 있게 되고 친구들도 만나고 싶은데, 어 요즘 시국에 만날 수도 없고 그래요. 그래서 뭐 여행도 못 가고 여기 일상생활에서 많이 힘들죠. (B, 카드 콜센터)

눈은 마주치기는 하는데... 친한 사람들끼리는 이제 마스크 끼고서 이야기를 하기는 하는데... 눈을 마주치긴 해요. 굳이 마스크를 벗거나 물을 마시거나 그런 거는 좀 자제하는 사람이 있긴 하더라고요. (B, 카드 콜센터)

회사의 형식적인 지침 이행, 불투명한 소통체계로 인해 노동자들의 우울과 불안은 더 커진 것을 확인할 수 있었다. 한 면접 참여자는 아침에 열 체크를 하는 것을 마치 총 맞은 기분과 비슷하다고 묘사하기도 했다.

열 체크라고 했는데 갑자기 여기서 띠이 하고 가요. 총 맞은 기분 같아요. 기분이 좀 이상한데, 아무 말도 없이. 이제는. 예전에는 처음 할 때는 이렇게 하고 갔어요. 네 그렇게 하고 가고 미안하니까. 네 그래서 지금 아예 띠 띠. 이제 기계적으로 하고 가요. 네. 이게 지금 뭐지. 이게. 무슨 기계에 무슨 바코드 찍듯이. (G, 은행 콜센터)

3) 소결

코로나 블루는 콜센터 노동자들뿐만 아니라 모든 국민이 경험하고 있다. 그러나 감정노동의 비중이 높은 콜센터 노동자들은 코로나 19로 인해 사회적 거리 두기를 하자 다른 국민에 비해 더 많이 우울감을 경험하는 것을 알 수 있었다. 협소한 작업공간과 휴게공간 폐쇄로 인해 사업장 환경은 더 삭막해졌고, 콜센터 노동자는 앞만 보고 달리기를 준비하는 경주마처럼 자신을 느끼기도 했다. 그뿐만 아니라 하루에 2번 하는 열 체크는 마치 총을 맞는 것 같은 기분이라고 비유할 정도로 우울감이 크다는 것을 알 수 있었다.

경직적인 콜센터 사업장의 조직문화로 인해 사용자는 콜센터 노동자들에게 코로나 19 감염 예방과 관련된 정보조차 알려주지 않았다. 이렇게 코로나 19 예방을 위한 기본 정보조차 소통이 안 되자, 노동자들은 사업장에서 일하는 시간 동안 불안감을 느낄 수밖에 없었다.



그런데 어느 날은 재택인데 뭐라고 하는지 아세요. 카톡을 카톡방에 올려야 하잖아요. 카톡 사진 올리래요. 그냥 사진 아니에요. 타임 퀘스트인가 이걸 깔아서 시간이 밀에 나와야 돼. 집에 있는지 없는지. 20분 안에 안 보내면 연차로 처리해 버리는거야. 그래놓고는 이거를 찍어서 보내래요. (L, 은행 콜센터)



콜을 받았는데 너무 힘들어서 진짜 한숨 돌려야 할 때가 있잖아요. 물을 마실 때도 있고 한숨을 쉴 때도 있고. 그러면 뒤에서 쫓아와가지고 빨리 다음 콜 받으세요, 콜 밀리잖아요, 이렇게 추궁을 하고. 그리고 너무 바쁘면 대리급도 제 생각엔 그렇거든요. 너무 바쁘면 지들도 놀지 말고. 팀장급이면 모르겠지만 그 밑에 과장급이나 대리급이나 지네도 콜을 받아야 맞거든요. 콜이 내내 없다가 갑자기 밀릴 때가 있어요. 정신없이 전화가 올 때가 있거든요. 그 때도 지네는 전혀 도와주지 않고 손 하나 까딱하지 않으면서 뒤에서 빨리 받으라고 추궁만 하는 거예요. (H, 교통약자이동지원 콜센터)

대안

이번 조사를 비롯해 많은 연구와 실태 현황을 통해서 콜센터 노동은 “여성, 저임금, 밀집한 업무 환경, 노동통제⁸³⁾, (하청)비정규직” 등의 특성을 가지고 있다는 것이 계속 확인되고 있다. 개인정보를 비롯한 중요한 정보들을 다루는 민감한 업무임에도 불구하고 콜센터 노동에 대한 직무는 형편없이 저평가되고 있다. 비대면이라는 업무 성격으로 인해 익면성⁸⁴⁾에 기대 폭언과 갑질이 일상화되고 있고 성과평가와 고객만족을 중심으로 한 관리시스템⁸⁵⁾은 이를 용인하고 또 방조하고 있다. 친절하고 다소 높은 목소리톤을 요구하는 등의 고객응대방식은 고정화된 성역할과 편견의 단면이며, 이는 술한 갑질과 감정노동의 뿌리가 되고 있다. 이런 전반의 문제에 대해 콜센터 기업들은 저비용 전략으로 일관하며 밀집노동 등을 개선하는 것에 방관하고 있다.

사실 콜센터 노동의 문제는 이전부터 사회적으로 회자되었다. 코로나19로 인해 콜센터 노동에 문제가 생겼다고보다는 코로나19를 계기로 문제가 새삼 확인된 셈이다. 그 불씨는 2020년 3월 구로지역 에이스 손해보험 콜센터에서 발생한 집단감염이었다. 정부와 서울시는 각종 가이드라인과 지침을 내며 환경개선 지원사업도 진행했다. 그러나 노동자의 권리가 배제된 각종 방역지침들은 휴식공간을 줄이고, 업무 외 대화를 차단하며 각종 노동과정을 더 많이 통제하는 수단이 되어버렸다. 에이스 손해보험 감염 후 1년이란 시간이 흘렀지만 콜센터들에서는 이렇다 할 변화를 감지하기 어렵다. 공교롭게도 1년 후인 2021년 4월에 같은 구로지역에서 집단감염이 발생하기도 했다.⁸⁶⁾

우리 사회는, 그리고 기업은 코로나19가 토착병이 될 수 있다는 우려, 세계적 감염병이 주기적으로 발생할 수 있다는 경고를 들어야 한다. 인간다운 노동은 선언이 아니라 생존의 문제가 되었다. 특히나 콜센터가 여성 다수 업종이라는 것을 고려한 노동조건, 삶의 방식, 안전보건에 관한 변화의 요구에 주목해야 한다. 4차산업을 얘기하는 시대에 마스크 하나에 기대는 코로나19 대책은 콜센터 노동자에게, 여성노동자에게 오히려 집단감염이라는 낙인과 건강할 권리가 마스크 속에 고립되는 질곡이 되고 있다.

앞선 실태조사 결과에서 우리는 이 코로나19 위기를 헤쳐나가기 위해서 누구도 배제되지 않고, 소외되지 않는 조직 질서와 문화가 절실함을 알게 되었다. 이하에서는 1) 통제하는 방역이 아닌 참여하는 방역으로, 2) 실질적인 방역 점검 및 근로감독, 3) 위험을 실질적으로 관리할 수 있는 원칙의 책임 강화, 그리고 4) 아프고 힘들 때 휴식할 수 있도록 보장하는 조직 변화 등을 본 보고서의 대안으로 제시하고자 한다.

83) 국내 콜센터 상담사는 빈번하게 작업을 감시당하고 있는데, 서구 국가에 비해서도 높은 수준의 감시를 당하고 있다(이병훈(2007). 콜센터의 고용관계에 관한 국제비교연구. 산업노동연구 제13권 제1호. 33-52.)
84) 고객 대면 노동을 목소리만으로 하고 있다는 노동과정의 특징으로 고객이 더 거칠어지고 의사소통이 훨씬 어려워지는 등 감정노동문제의 수위가 높아질 수 있다.(한인임, '익면성'의 노동으로 고통받는 곳, "감정노동의 시대, 누구를 위한 감정인가?")
85) 4대 시중은행(KB국민, 신한, 우리, 하나)이 영업점을 대상으로 하는 고객만족도(CS)평가를 폐지했다. 고객에 대한 공손함이나 친절도 따위를 평가하는 것 자체가 상당히 시대착오적이라는 판단에서였다고 한다. 그러나 대다수가 하청으로 운영되는 콜센터는 여전히 고객 만족을 중요한 성과지표로 하고 있다. (라이센스뉴스, 2021. 5. 10.)
86) "구로구 빌딩 콜센터 세 곳 관련 확진 36명... 직장 감염 계속" (YTN, 2021. 4. 22.)

1. 통제하는 방역에서 참여의 방역으로

1) 통제의 대상이 아닌 노동자의 안전할 권리를 중심으로 한 방역지침 개정 - 정보 요구권, 업무형태 조정권, 휴식 청구권 보장

「코로나19(COVID-19) 예방 및 확산방지를 위한 사회적 거리 두기 지침(콜센터용) (고용노동부, 2020.11.12.)」의 사업장 점검표를 보면 전체 점검항목 48건 중 노동자의 권리를 보장한 항목은 단 한 건도 없다. 알 권리를 위해 매뉴얼 등을 전파한다거나 재택근무나 휴가를 적극 활용하라는 항목도 일견 노동자를 보호하기 위한 항목으로 보이지만 정작 노동자가 이를 요구할 수 있는 내용은 담겨 있지 않은 채 노동자는 방역지침에 따라 통제해야 할 대상이 될 뿐이다. 실질적인 위험이 감지되거나 위험 요소가 발견되었을 경우 노동자가 이를 개선하라는 요구를 할 수 있어야 진짜 방역이 된다.

예를 들어 방역 관리 책임자가 누구인지, 일터의 밀집도는 얼마나 되는지, 방역 매뉴얼은 갖추어 뒀는지 노동자는 회사에 정보를 요구할 수 있어야 한다. 또 방역에 취약한 형태의 밀집 노동이나 건강에 지장을 주는 과도한 성과주의적인 업무압박에 대해 조정을 요구할 수 있어야 하며, 아프고 힘들 때 충분한 휴식을 취할 수 있는 시간과 공간을 요구할 수 있어야 한다.⁸⁷⁾ 일터의 노동자들에 대한 안전과 건강을 위한 조치를 위해서는 관리·감독과 함께 필요한 노동자의 권한과 기업의 의무와 같은 실질적 조건을 확보하는 것이 매우 중요하다.⁸⁸⁾

2) 회사 자체 방역지침 마련 의무화

「근로기준법」에서는 취업규칙의 필요적 기재사항 중 안전과 보건에 관한 사항을 담도록 하고 있으나 규정이 포괄적이며, 방역과 관련된 내용이 포함되어야 할 의무는 없다. 「산업안전보건법」에서는 사업주 등의 의무로 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경 조성 및 근로조건 개선을 두고 있으나 감염병 확산을 예방하고 있지 못하다(법 제5조). 또 사업주(사업경영담당자)에게 안전 및 보건에 관한 계획을 수립하고(법 제14조) 안전보건관리규정을 작성하도록 하고 있으나(법 제25조) 이 역시 포괄적이며 방역과 관련된 내용을 의무화하고 있지 않다.

87) 이와 관련하여 「산업안전보건법」(시행 2021.1.16., 법률 제17326호. 이하 같음) 제35조(근로자대표의 통지 요청)에서는 안전보건개선계획의 수립·시행에 관한 사항에 대해 근로자대표가 사업주에게 통지하여 줄 것을 요청할 수 있고, 사업주는 이에 성실히 따라야 하도록 하고 있지만 근로자대표의 대표성 논란과 더불어 이를 위반할 시 300만원 이하의 과태료를 부과할 뿐이어서 실효성이 매우 떨어진다.

88) 「코로나19와 인권 - 인간의 존엄과 평등을 위한 사회적 가이드라인」 중 '노동의 권리' (코로나19 대응 네트워크, 2020.6.11.)

코로나19와 같은 감염병 위기가 반복될 수 있다는 국제보건기구와 관련 전문가의 경고가 현실화되고 있는 상황에서 사업장 안전보건에 관한 사항과 노동조건에 감염병 예방과 조치에 관한 규정이 삽입될 필요가 있다.

추가로 회사나 정부의 방역지침을 노동자들이 쉽게 볼 수 있도록 게시하고 비치해야 한다. 이번 인터뷰와 기존의 직장감질119 긴급 실태조사를 보면 콜센터 방역지침을 알고 있었던 노동자는 불과 66.3%에 불과했다⁸⁹⁾. 그러다 보니 일터에서 조치들이 적정한지, 방역에 도움이 되는지, 방역에 위험이 되는 상황에 대한 문의나 민원은 어떻게 제기해야 하는지 등에 대해 알기 어려워했다. 콜센터 거리두기 지침⁹⁰⁾에서는 “전체 노동자에게 매뉴얼 안내·교육 등을 통해 전파”하도록 하고 있으나 전파의 방법에 대해 언급이 없고, 이를 점검하는 기준도 없으며, 게시 또는 비치를 의무화하고 있지는 않다. 이와 관련해서는 「근로기준법」 제14조의 법령 주요 내용 등의 게시 의무, 「산업안전보건법」 제5조의 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공할 의무, 같은 법 제114조 물질안전보건자료의 게시 및 교육할 의무 등의 규정을 참고할 수 있다. 이는 “코비드-19 확산과 대응 관련 정보는 예외 없이 모든 사람들에게 도달해야 한다”라는 유엔인권최고대표사무소(UNOHCHR)의 권고와도 맥을 같이 한다.⁹¹⁾

3) 노사협의회, 산업안전보건위원회 의무 설치범위 확대

현장의 위험을 가장 잘 파악할 수 있는 사람은 현장에서 일하는 노동자이다. 현장의 위험을 온몸으로 감당해야 하는 것도 노동자이다. 그러나 노동의 내용과 방식을 결정하는 것은 노동자가 아닌 경영자, 관리자이다. 위험을 감당하는 사람과 위험을 지시하는 사람이 분리되어 있다는 것이다. 이 괴리 속에서 위험은 구조화되고 재해가 되어버린다. 이 괴리를 막을 수 있는 방법은 위험을 감당하는 노동자가 자신의 노동을 결정하는 것 뿐이다.

유엔인권최고대표사무소는 “COVID-19 지침”⁹²⁾에서 “사람들은 자신의 삶에 영향을 미치는 의사결정에 참여할 권리를 가지고 있다. 의사결정은 개방되고 투명해야 하며 그로 인해 영향을 받은 사람들이 그 과정에 참여하는 것은 자신의 건강, 더 많은 사람들의 건강을 보호하기 위해 마련한 조치들에 참여를 보장하는 것이 중요하고, 그러한 조치는 특정 상황 및 요구를 반영해야 한다”라고 밝히고 있다.

「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」⁹³⁾(이하 “근참법”이라 함)에서는 상시 근로자 수 30인 이

89) “2021 콜센터 상담사 실태조사” (우분투 비정규센터, 직장감질119, 2021. 1. 11.)

90) “코로나19(COVID-19) 예방 및 확산방지를 위한 사회적 거리 두기 지침(콜센터용)” (고용노동부, 2020.11.12.)

91) “COVID-19 지침” (유엔인권최고대표사무소(UNOHCHR), 2020. 4. 27.)

92) “COVID-19 지침” (유엔인권최고대표사무소(UNOHCHR), 2020. 4. 27.)

93) 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」(시행 2019.7.17., 법률 제16320호). 이하 같음

상 사업장에는 “노사협의회”를 의무적으로 설치하고 이 협의회는 3개월마다 정기적으로 회의를 개최해야 한다. 노사협의회는 노동자의 고충처리, 작업과 휴게시간의 운용, 작업수칙의 제정 또는 개정에 관한 사항을 협의하고(동법 제20조 협의사항), 고충처리위원회에서 의결되지 아니한 사항, 각종 노사공동위원회의 설치 등을 의결하도록 하고 있다(동법 제21조 의결사항), 이 법에 따르면 노사협의회를 통해 일터 내 감염병 발생 시 상황에 대한 고충 처리, 비대면 업무 증가로 인한 휴게시간 운용, 사업장 방역과 관련한 작업수칙 마련 등을 협의하고 방역을 위한 노사공동 위원회를 설치할 수 있다.

한편 「산업안전보건법」에 따르면 사업장의 안전 및 보건에 관한 중요 사항을 심의·의결하기 위해 “산업안전보건위원회”를 설치하고 분기마다 정기회의를 소집하게 하고 있다. 산업안전보건 위원회는 업종에 따라 50인~300인 이상 사업장에 의무적으로 설치해야 하며, 사업장 안전보건에 관해 포괄적인 결정을 할 수 있다.

‘노사협의회’나 ‘산업안전보건위원회’는 노동조합이 없는 경우 의미 있게 운영하는 것이 사실상 어렵지만, 노동조합이 있는 경우 단체교섭에서 미진한 사항이나 안전보건에 관한 사항을 실질적으로 논의하고 있다. 이번 인터뷰에 참여한 00콜센터(00케이بل방송의 자회사)의 경우 원청(00케이بل방송) 노동조합이 ‘산업안전보건위원회’에서 자회사인 콜센터 관련 사안까지 포함하여 논의하고 있는 사례도 있다.

그런데 ‘노사협의회’의 경우 근로조건에 대한 결정권이 있는 사업 또는 사업장 단위로 상시 노동자수 30인 이상, 산업안전보건위원회는 최소 50인 이상이 되어야 법적 강제력이 있어 소규모 사업장이나 사내하청으로 운영되는 콜센터와 같은 곳에서는 노동조합이 있어도 활용하기 어렵다. (노사협의회와 산업안전보건위원회의 설치 대상, 의결사항 등은 각각 “II. 법제도”의 15쪽, 16쪽을 참고)

코로나19 등 감염병을 비롯해 노동자의 건강과 안전 문제는 현장에서 위험을 감당하는 노동자가 참여하는 것이 반드시 필요하므로 노사협의회와 산업안전보건위원회를 소규모 사업장에서도 의무적으로 구성하도록 하는 것이 필요하다.

또는 코로나19와 같이 감염병 확산 등 긴박한 필요가 있을 경우 사업장 규모와 관계없이 사업장별로 또는 방역 단위별로 “특별 산업안전보건위원회”를 마련하여 방역계획을 세우는 것이 필요하다.

4) 노동조합은 일터 백신

이번 조사에서도 확인되었듯 노동조합은 노동자들의 건강과 방역에 기여하고 있었다. 우선 콜센터 노동자들의 휴식을 보장할 수 있었으며, 일터의 밀집도를 완화 시키기도 하였다. 최저임금

수준이었던 임금을 단체교섭으로 인상하기도 하였고, 자유로운 휴식과 휴가를 사용할 수 있게 되었다. 노동조합을 만든 상담사들의 노동조합에 대한 만족도가 높은 편이다. 그리고 구로지역 에이스 손해보험 콜센터 산재승인 사례처럼 위기의 순간에 지원세력이 되기도 한다.

궁극적으로 일터에서 코로나19 관리를 하기 위해서는 사용자와 동등하게 이 위기를 애기하고 교섭할 수 있는 노동조합이 필요하다. 그러나 대부분의 콜센터 노동자들에게 노동조합의 경험은 낯설기만 할 것이다. 콜센터 노동자들이 노동조합을 결성할 수 있도록 기존 노동조합, 시민사회, 그리고 정부의 관심과 지원이 필요하다.

2. 실질적인 방역 점검 및 근로감독

1) 집단감염 발생을 중대재해로 규정

「산업안전보건법」 제2조(정의), 같은 법 시행규칙⁹⁴⁾ 제3조(중대재해의 범위)에서는 1) 사망자가 1명 이상 발생한 재해, 2) 3개월 이상의 요양이 필요한 부상자가 동시에 2명 이상 발생한 재해, 3) 부상자 또는 직업성 질병자가 동시에 10명 이상 발생한 재해를 중대재해로 정의하고 있다. 이에 대해 같은 법 제54조(중대재해 발생 시 사업주의 조치)에서는 중대재해가 발생하였을 경우 사업주는 즉시 해당 작업을 중지시키고 노동자를 작업장소에서 대피시키는 등 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 하며, 중대재해가 발생한 사실을 알게 된 경우에는 지체 없이 고용노동부장관에게 보고하여야 한다. 또, 「근로감독관 직무규정(산업안전보건)」⁹⁵⁾ 제9조(사업장 감독)에서는 중대재해 발생 사업장에 정기감독을 하도록 되어 있다.

코로나19 집단감염이 10인 이상 순차적으로 발생한 경우 이는 단일한 원인에 의해 발생한 동시 발병으로 보아 중대재해로 볼 필요가 있다. 안전보건공단은 안전보건 이슈리포트⁹⁶⁾를 통해 코로나19가 중대재해가 될 수 있음을 시사하였고, 고용노동부는 질의회시를 통해 “업무 수행 과정에서 코로나19에 감염된 노동자가 10명 이상 발생했다면 중대 재해로 인정될 수 있을 것으로 판단한다”고 밝히기도 하였다⁹⁷⁾. 코로나19 첫 확진자가 발생한 2020. 1. 20. 이후 1년이 지난 시점에도 밀집환경에 대한 개선조치가 미흡한 상황에서 발생한 집단감염이라면 더더욱 사업주의 책임을 물어야 한다.

94) 「산업안전보건법 시행규칙」 (시행 2021.1.19., 고용노동부령 제308호). 이하 같음

95) 「근로감독관 직무규정(산업안전보건)」 (시행 2020.1.16., 고용노동부훈령 제305호). 이하 같음

96) “코로나19의 사회재난과 산업재해로서의 검토 - 우리나라와 일본의 재난법, 산업법 연구를 중심으로” (산업안전보건연구원,

97) https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/12/31/2020123100726.html

다만 감염병의 경우 개인별 잠복기나 질병의 진행 속도가 다르고, 감염원에 대한 역학조사가 길어질 경우 중대재해인지 판단이 어려울 수 있어 이에 대한 근거 규정 마련이 필요하다. 감염병에 대한 중대재해 기준을 마련하여 이에 대비하고 사업주가 감염 예방을 위한 조치, 또는 감염병 발생 후 조치를 하지 않았을 경우 처벌할 수 있어야 한다.

2) 사전 예고 없는 방역 점검

면접조사 참여자들은 점검을 나올 때 사전에 통보하는지, 점검일에 특별히 마스크를 쓰라고 한 다든지 점검 시간이 되면 관리자들이 주의를 주었다고 했다. 점검에 대한 사전 통보로 인해 방역 점검이 사실상 무력화된 것이다. 사업장의 방역 준비를 점검한다는 차원으로 사전 예고 후 점검도 필요하겠지만 현장의 방역 지침 이행 상황을 점검하기 위해서는 사전 예고 없는 방역 점검이 반드시 필요하다.

3) 방역지침 위반에 대한 익명 신고제 운영

서울 성동구의 한 콜센터는 10명 이상의 확진자가 발생하였음에도 언론에도 보도되지 않았다. 다행히 더 큰 집단 감염으로 확산되지 않았지만, 해당 사업장의 노동자들은 감염 상황에 대한 정보가 공개되지 않아 불안해했다. 당시 보건소 등에 관련 사실을 알리고 문의를 했지만 특별한 조치가 취해지지 않았다.

현재의 근로감독 인원으로 사업장 방역 상황을 수시로 점검하기 어려운 것이 사실이다. 물론 지방자치단체와 협조를 통해 콜센터 방역 점검이 이뤄지고 있기는 하지만 여전히 역부족이다. 사업주가 의도적으로 방역 지침을 소홀히 하고 점검 때만 대처하고 있더라도 이에 대해 현재 점검시스템은 확인할 방법이 없다.

이렇게 부족한 행정인력 상황을 보완하고 일상적인 방역조치를 점검하는 방법으로 익명 신고제를 운영할 수 있다. 일터에서 일어나는 일은 일터의 노동자들이 가장 잘 알기 때문에 방역 관계자는 익명 신고제를 통해 현장의 상황을 파악하고, 사업주들도 방역 조치를 소홀히 할 수 없게 될 것이다. 더불어 방역 정보에 대해 일터의 노동자들이 오인하고 있는 경우 이에 대해 안내를 하여 불필요한 불안을 줄일 수도 있을 것이다.

3. 감염 취약 콜센터 안전보건에 대한 원청의 책임 강화

1) 도급인의 책임 범위에서의 안전조치 및 보건조치 범위 확대

콜센터는 원청의 사업장 또는 원청이 제공하는 공간에서 업무를 수행하는 경우가 많다. 원청의 사업장 또는 원청이 제공한 공간이 아닌 공간에서 업무를 수행한다 해도 원청의 성과실적제 등으로 업무의 자율성이 매우 떨어진다. 이번 인터뷰를 통해서도 원청의 지시가 없을 땐 소속회사의 방역조치가 제대로 이뤄지지 않았고, 하청 업체에 확진자가 발생한 정보를 공개하지 않았으며, 불법파견 책임을 질까 우려해 원청이 마스크 지급을 하지 않은 정황을 확인할 수 있었다. 도급이라는 형식에 숨어 이익은 편취하고 책임은 지지 않는 왜곡된 원하청구조가 감염병 확산 상황에서 노동자에게 심각한 위협 요소가 되고 있다. 원청에게 이익에 부합된 책임을 부과하는 것은 당연하다.

「산업안전보건법」 제63조(도급인의 안전조치 및 보건조치)를 보면 “도급인은 관계수급인 근로자가 도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우에 자신의 근로자와 관계수급인 근로자의 산업재해를 예방하기 위하여 안전 및 보건 시설의 설치 등 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다”라고 하고 있으며, 같은 법 제10조 제2항에서는 도급인의 사업장 책임 범위를 “도급인이 제공하거나 지정한 경우로서 도급인이 지배·관리하는 대통령령으로 정하는 장소를 포함”한 장소까지 확대하고 있다.

98) 「산업안전보건법 시행령」 제11조(도급인이 지배·관리하는 장소) 법 제10조제2항에서 “대통령령으로 정하는 장소”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 장소를 말한다.

1. 토사(土砂)·건축물·인공구조물 등이 붕괴될 우려가 있는 장소
2. 기계·기구 등이 넘어지거나 무너질 우려가 있는 장소
3. 안전난간의 설치가 필요한 장소
4. 비계(飛階) 또는 거꾸집을 설치하거나 해체하는 장소
5. 건설용 리프트를 운행하는 장소
6. 지반(地盤)을 굴착하거나 발파작업을 하는 장소
7. 엘리베이터홀 등 근로자가 추락할 위험이 있는 장소
8. 석면이 붙어 있는 물질을 파쇄하거나 해체하는 작업을 하는 장소
9. 공중 전선에 가까운 장소로서 시설물의 설치·해체·점검 및 수리 등의 작업을 할 때 감전의 위험이 있는 장소
10. 물체가 떨어지거나 날아올 위험이 있는 장소
11. 프레스 또는 전단기(剪斷機)를 사용하여 작업을 하는 장소
12. 차량계(車輛系) 하역운반기계 또는 차량계 건설기계를 사용하여 작업하는 장소
13. 전기 기계·기구를 사용하여 감전의 위험이 있는 작업을 하는 장소
14. 「철도산업발전기본법」 제3조제4호에 따른 철도차량(「도시철도법」에 따른 도시철도차량을 포함한다)에 의한 충돌 또는 협착의 위험이 있는 작업을 하는 장소
15. 그 밖에 화재·폭발 등 사고발생 위험이 높은 장소로서 고용노동부령으로 정하는 장소

그러나 도급사의 책임범위는 붕괴, 전도, 위험작업을 하는 공간 등에 한정되어 있고, 감염병이 확산될 수 있는 공간에 대한 규정은 존재하지 않는다. 코로나19와 같은 감염병 확산의 위기가 반복될 수 있는 상황에서 원청의 책임하에 적절한 안전조치 및 보건조치가 있을 수 있도록 원청의 책임을 강화하는 제도 개선이 필요하다. 나아가 감염 취약 업종에 대한 도급인의 안전 및 보건조치 책임을 명확히 해야 할 것이다.

2) 성과실적제 폐지와 콜센터 운영에 대한 노사 공동 기준 마련

직장갑질119와 우분투 비정규센터가 2020. 12월에 실시한 콜센터 실태조사⁹⁹⁾에서는 노동시간이 늘었다는 응답이 25.1%, 업무강도가 높아졌다는 응답이 58.4%로 나타났다. 게다가 마스크 착용으로 대화와 호흡이 어려워졌고, 동료들과의 접촉을 제한하는 조치로 스트레스를 해소할 중요한 통로마저 차단되었다. 늘어난 업무량과 높아진 업무강도에도 불구하고 콜센터의 기존 성과실적 평가방식은 그대로 유지됐고, 콜센터 노동자들은 고통을 호소하고 있다.

코로나19 상황을 고려하지 않은 성과실적제는 폐지하고, 콜센터 노동자의 건강과 안전을 위한 새로운 콜센터 운영에 대한 기준을 노사가 함께 마련해야 한다. EU에서는 통신부문 노사가 건강과 안전, 노동시간과 작업부하, 감시, 임금 및 부가급여, 훈련과 노동자 대표기제 관련 기업 정책에 일종의 가이드라인을 제시하는 콜센터 노사선언(a Call Centre Charter)을 발표한 바 있다¹⁰⁰⁾.

이와 관련해 콜센터 노동자의 이해 대변 조직이 취약한 우리나라에서는 정부의 노력이 중요하다. 콜센터 직주가 소진과 감정노동을 대표하는 오명을 벗어나 고객 서비스의 최일선 서비스가 되게 하기 위한 정부와 기업의 책무가 요청된다. 특히 2021. 4. 29. 개정된 「산업안전보건법」¹⁰¹⁾에서 지방자치단체에 관할 지역의 산업재해 예방을 위한 대책을 수립·시행하도록 책무를 부여하고, 산업재해 예방을 위하여 자체 계획의 수립, 교육, 홍보 및 안전한 작업환경 조성을 지원하기 위한 사업장 지도 등 필요한 조치할 수 있도록 근거가 마련되어 콜센터 밀집 지역의 지방자치단체의 역할이 요구된다.

〈참고〉 EU 콜센터 노사 선언 내용

〈Call Centres Charter Agreed〉

- 성과 관련 목표는 수신콜 수 등 양적 지표보다 양질의 고객센터를 제공하는데 기초해야 한다
- 훈련과 인적자원 개발 노력이 증대되어야 한다. 즉, 상담원들에게 상품 관련 지식 및 숙련을 증대시켜 개인적으로 의미있는 직업경력 축적은 물론 양질의 고객센터를 제공할 수 있도록 도와야 한다
- 콜센터들은 새로운 숙련과 자격조건을 요구하는 신기술이나 상품이 도입될 때 고용중인 상담원들을 훈련하고 고용을 유지하는데 우선순위를 두어야 한다
- 작업장은 기업 정책이나 상품 개발에 변화가 필요할 때 이들의 실질적인 도입단계 이전에 의사소통이 선행되는 방식으로 재조직되어야 한다. 이는 고객센터 질의 제고와 관련 핵심적인 의사결정 과정에 노동자들의 참여가 전제되는 방식이다
- 콜센터의 이전과 관련된 의사결정이 필요할 때, 이는 단순히 비용계산에만 근거해서는 안되며, 고객기반과의 근접성, 숙련 및 다중언어 사용 상담원, 경쟁력있는 정보통신 인프라 등의 다각적인 면이 검토되어야 한다.
- 콜센터는 고객의 요구를 효과적으로 소화하기 위해 충분한 수의 상담원이 배치될 수 있도록 적절한 정원을 확보해야 한다. 정원의 수준은 상담원들이 훈련과 직원 미팅, 휴가, 일시 결원 등을 무리없이 보충할 수 있는 수준이 되어야 하며 노동자들은 일과, 가족, 공동체의 책임을 충실히 이행할 수 있도록 적정시간을 노동에 투자해야 한다
- 1998년 ILO가 공표한 핵심적인 근로기준 (Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) 가 콜센터 환경에서도 준수되어야 한다

3) 원청의 사용자 책임 강화 및 직접 고용

콜센터 산업이 원하청 구조로 이루어졌음은 주지의 사실이다. 인터뷰에서 드러난 것처럼 실제 콜센터를 운영하는 하청 회사들은 코로나19 확진자가 발생해도 원청의 눈치를 보며 자신이 고용한 노동자들을 보호하지 않은 채 콜센터를 계속 운영하였고, 마스크 지급 등 감염예방조치를 위한 재정여력이 있는 원청은 불법파견을 회피하기 위해 중요한 조치들을 외면했다. 그러는 사이에 콜센터 노동자들은 코로나19 위험에 노출되었고, 이는 필연적으로 콜센터 집단감염으로 이어졌다.¹⁰²⁾

원청은 업무위탁계약으로 사실상 하청을 구속하고 있고, 나아가 성과실적제를 통해 콜센터 노동자들을 관리·통제하고 있다. 해당 기업의 중요한 개인정보를 처리하고, 그 기업의 영업망의

102) "콜센터 자부장 "콜센터 원하청 구조가 집단 감염 사태의 근본 원인" (TBS 김지윤의 이브닝쇼, 2020. 3. 11)
http://tbs.seoul.kr/news/newsView.do?typ_800=6&idx_800=2387918&seq_800=10381078

99) "2021 콜센터 상담사 실태조사" (우분투 비정규센터, 직장갑질119, 2021. 1. 11.)

100) "콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권 상황 실태조사" (국가인권위원회, 2008. 12.)

101) 2021. 4. 29. 본회의 가결된 환경노동위원장 제안안(의안번호 2109808)

최일선에 있으며, 기업의 첫인상이 되는 콜센터는 원청에 가시적 비가시적 이익을 만들어 내고 있지만 정작 원청은 노동조건과 고용에 대해 책임을 지지 않고 있다.

코로나19와 같은 위험은 권한과 책임을 명확히 해야 관리될 수 있다. 코로나19 대응 네트워크의 코로나19 가이드라인¹⁰³⁾에서도 “코로나19의 위협에 대한 일터의 안전은 원하청 구조의 경우, 노동과정에 대한 실질적 권한과 책임이 있는 원청의 책임을 분명히 하여야 한다.”라고 하였다. 그러나 현재의 원하청 구조는 권한과 책임이 분리되어 있어 위험이 관리되지 않으며, 관리되지 않은 위험은 가장 약자인 노동자들에게 전가되고 있다. 원청의 사용자 책임을 강화하는 제도 개선과 형식적 도급을 가려내는 근로감독이 함께 필요하다. 나아가 원청 스스로 불공정한 원하청 구조를 없애고 콜센터 노동자들을 직접 고용하는 전환이 필요하다.

4. 아프면, 힘들면 쉴 권리

1) 연차휴가 보장, 유급병가 제도화, 재택근무 기준 마련

이번 조사를 통해 자유로운 연차휴가 사용은 여전히 어렵고, 몸이 아파도 연차휴가 사용은 쉽지 않다는 사실이 밝혀졌다. 아프면 쉬라는 정부의 홍보는 콜센터 노동자에게는 남의 얘기였다. 정부의 방역지침이 현장에서는 무력화되고 있고, 이는 코로나19의 위험을 더욱 가중시킬 수 있다. 불법적인 연차휴가 거부에 대해 고용노동부의 적극적인 감독과 조치가 필요하다.

한편 권고에 그치고 있는 유급병가제나 재택근무에 대해서도 제도화가 필요하다. 대부분의 콜센터는 항상 인력이 부족해 유급병가제도를 자발적으로 운영하는 것은 사실상 불가능하다. 재택근무의 경우 제대로 된 규정이 아직 없다 보니 과도한 근태관리, 개인정보 요구 등이 있는 반면에 재택근무에 필요한 업무환경에 대한 부담은 외면하는 실정이다. 코로나19의 위험을 관리하기 위해서라도 하루빨리 유급병가를 제도화하고 재택근무 기준 마련이 필요하다.

2) 심리정서 지원 시스템 마련

코로나19로 학교 등교가 줄고 보육시설 운영도 축소되고 있다. 가족들과 넓지 않은 주택에서 지속적으로 일상을 보내다 보면 어쩔 수 없이 스트레스가 높아지기도 한다. 한국여성의전화는 재택근무가 시작된 2020년 2월부터 가정폭력 관련 전화가 40%대로 그 이전 기간의 26%대에 비

해 증가했다고 밝혔다.¹⁰⁴⁾ 일터에서는 업무가 증가했고 가정에서는 보육책임이 증가했다. 설상가상으로 가정폭력의 위기 또한 증가하고 있다. 여성의 코로나19로 인한 우울감(코로나 블루)에 대한 우려도 심각하다.¹⁰⁵⁾

이렇듯 여성 다수 사업장이라는 콜센터의 특성을 고려한 콜센터 노동자 지원프로그램이 필요하다. 실업 불안, 가정 위기, 자녀 상담 등 노동문제에 국한하지 말고 여성의 삶 전체를 지원하는 전환이 필요하다. 근로복지공단의 EAP, 한국여성상담센터, 서울시 감정노동종사자 권리보호센터 등 지원프로그램이 있지만 홍보가 부족하고, 이용시간이나 장소 등 제약이 있다. 콜센터 노동자들이 이용할 수 있는 상담자원에 대한 적극적인 홍보와 지원이 필요하다.

3) 노동강도 증가에 대한 보호 조치

코로나19 이후 콜센터 노동자들이 어려움을 토로하는 공통된 것은 마스크 착용이다. 밀집된 업무 환경에서 비말이 많이 나올 수밖에 없는 업무 특성상 마스크가 필수적이긴 하지만 마스크로 인해 발음이 어렵고, 또 호흡이 어려우며, 입김 등에 의해 불쾌한 상황이 하루종일 유지되기 때문이다. 즉 코로나19를 예방하기 위해 착용한 마스크 자체가 노동강도를 증가시키는 요인이 되는 것이다. 그런데 한편으로는 어떤 보호장구든 업무능률을 떨어뜨리고 노동강도를 증가시키는 것은 당연한 일이다. 마스크는 코로나19 상황에서 콜센터 노동자에게 가장 핵심적인 보호장구가 되고 있다.

노동조합이 있는 한 콜센터에서는 마스크 착용으로 인한 노동강도와 피로 증가를 완화하기 위해 노사합의로 기존의 휴게시간 외에 별도로 마스크 휴식시간을 갖게 되었다. 그러나 노동조합이 없는 사업장은 기본적인 휴식시간마저 보장받지 못하는 것이 현실이다.

콜센터는 코로나19 상황에서 비대면 생활을 유지하는 중요한 업무이지만 그에 따른 노동강도 증가 등에 대한 보호 조치가 제도화되어 있지 않다. 즉 비대면 생활 유지에 필수적인 콜센터 업무는 코로나19 상황에서는 공공성을 가진 측면이 있는 것이다. 그러므로 콜센터 노동자에게 공공의 필요에 의해 요구되는 노동강도 증가에 대해 사회적 조치로 마스크 휴식 또는 마스크 수당¹⁰⁶⁾ 등 보호조치를 제도화할 필요가 있다.

104) “가정 내 여성이 불안하다..코로나19로 폭력 위험 ↑” (YTN 이브닝뉴스, 2021. 3. 8.)

105) “극단 선택하는 2030 여성 급증..”코로나 블루 대책 마련해야” (연합뉴스, 2020. 10. 8.)
 - 2020. 1월-6월 극단적 선택을 하는 여성 전년에 비해 7.1% 증가(남성은 6.1% 감소)
 - 20대, 30대 여성의 극단적 선택 시도 증가
 - 항불안제 처방 환자수 여성이 남성의 1.8배

106) 비대면 생활을 유지하기 위한 콜센터 노동 과정에서 마스크 착용에 따른 노동강도 증가에 대해 정부와 지자체가 코로나19 지원금 제

103) “코로나19와 인권 - 인간의 존엄과 평등을 위한 사회적 가이드라인” 중 ‘노동의 권리’ (코로나19 대응 네트워크, 2020.6.11.)

4) 일상적 휴식과 휴식공간 보장

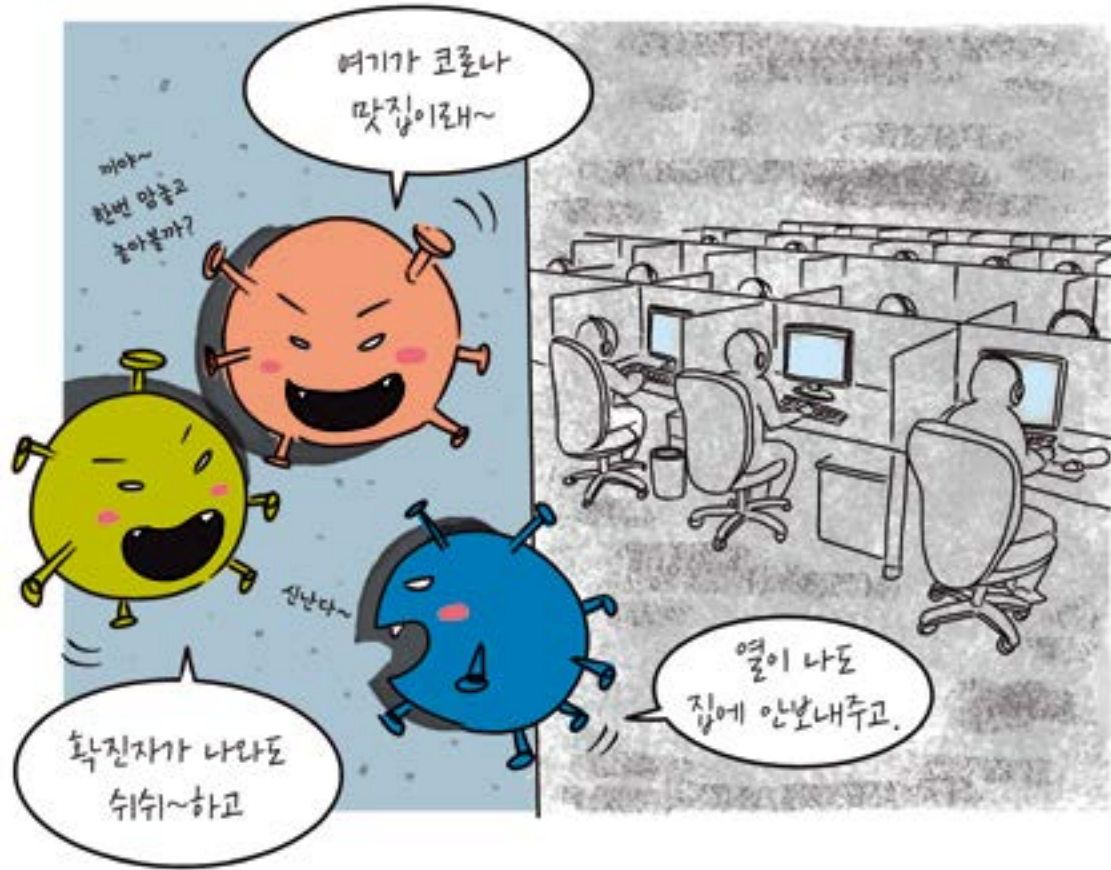
콜센터 코로나19 집단 감염이 있는 후로 콜센터 사회적 거리두기 지침 등이 발표되며 가장 먼저 일터에서 시행된 것은 휴게실 폐쇄, 구내 식당 폐쇄 등 노동자의 휴식과 재충전을 위한 공간을 닫아버린 것이었다. 그러다 보니 점심 식사도 자리에서 하고, 점심 식사 후 잠깐의 휴식을 취할 공간도 사라졌다. 동료들과 대화도 제한되었다. 이는 건강을 회복하고 스트레스를 해소할 기회를 박탈당한 것이다. 무조건 폐쇄하는 것이 능사는 아닐 것이다. 콜센터 노동자들에게는 안전하게 쉴 공간이 필요하다.

기준에도 화장실 순번제나 출근 후 1시간, 퇴근 전 1시간 화장실 이용 불가 등으로 기본적인 휴식이 보장되지 않는 경우가 있었다. 그러다 보니 목이 건조해져도 물을 마시지 못해 목 건강, 순환기 계통 건강 등에 문제가 생길 수밖에 없었다. 불편한 통화로 힘들어도 감정을 추스를 휴식 시간이 보장되지 않았었다. 코로나19는 우리에게 아프고 힘들면 쉬라는 너무도 당연한 메시지를 주고 있다. 콜 수 압박에, 화장실 통제에, 인간적인 휴식을 보장하지 않는 것은 코로나19 위기에 또 다른 위험으로 존재할 것이다. 이제라도 콜센터 노동자들에게 적절한 휴식을 보장하고, 그 기준을 함께 마련할 필요가 있다.



직원식당은 예전에 은행 콜센터가 운영하는 직원 식당이 있었는데
 지금 업체별로 떨어지다 보니까 업체별로 직원식당 운영하기가 힘든 거예요.
 그래서 알아서 해라 니들. 그래서 우리 업체 애들은 매일 라면을 먹어요.
 밥값도 한 끼에 1만원씩 하고. 비싸기도 하고. 매일 뭘 먹기도 힘들고, 나가기도 힘들고.
 그러니까 매일 라면, 컵밥을 하면. 휴게실 가면 맨날 라면 냄새가 찌들어요.
 코로나 때문에. 제일 불쌍한 게 그거예요. 밥을 제대로 못 먹고 맨날 라면만.. (G, 은행 콜센터)

원을 활용해 마스크 휴식 시에는 기업 지원금을, 그렇지 않을 때는 노동자 직접 지원금을 지급하는 방안



카드사에서 코로나가 발생이 되면 공유가 되어야 될 텐데 따로 공유가 안돼요.
 몇 층에서 확진자 나온 것 같은데 회사에서는 말을 안 하고 다른 층에 있는 사람한테 직접 듣죠.
 그래서 사람들이 더 예민해지긴 하죠. 다른 층에 엘리베이터하고 거기서 뭐 "몇 층에 뭐 누가 또 나왔대"
 이렇게 듣죠. 어, 우리 층인데요. 우리 팀 말고 다른 팀에서 확진자 한 명이 나왔어요.
 뭐 주위에 있던 사람들은 이제 다자가 격리했던 얘기 들었어요.
 그것도 다른 팀이고 또 이것이 확실히 전해준 거 아니에요. 또 알음알음 전해들은 거예요.
 이 팀에서 확진자가 나와 가지고 그 주변의 몇몇도 같이 음성 나온 사람들도 자가격리했다.
 그 매니저가 확실히 공포를 해준게 아니라... 관리자들이 얘기를 안 해주더라고요.

왜 우리는 주말만 되면 검사를 받으라 하고,
 평일에 확진자가 나왔을 때는 검사를 안 받으려고 하는지 저희도 몰랐죠.
 그랬더니 거기서 하는 말이 "그렇게 걱정이 되고 이러면 이거 불안하면 연차나 반차를 써라 받아주겠다."
 그러더라고요. 근데 그것도 연차가 있는 사람이나 쓰지 거의 대부분은 일을 하기는 했죠.
 어쩔 수 없이 또 출근도 했고 연차도 없고 이러니까 (B, 카드 콜센터)

국내문헌

김성희·조돈문·신경아·권영국·권현지·남우근·문지선, 2008, 「콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권상황 실태조사」, 국가인권위원회

송안미, 2020, "코로나19의 사회재난과 산업재해로서의 검토 - 우리나라와 일본의 재난법, 산업법 연구를 중심으로", 산업안전보건연구원 이슈리포트(1): 37-50

우분투 비정규센터·직장갑질119, 2021, 「2021 콜센터 상담사 실태조사」

유엔인권최고대표사무소(UNOHCHR), 2020, "COVID-19 지침", 국가인권위원회, 「COVID19 관련 국제 인권 규범 모음집」: 31-45

코로나19 대응 네트워크, 2020, 「코로나19와 인권 - 인간의 존엄과 평등을 위한 사회적 가이드라인」

이은환, 2020, "코로나 19 세대, 정신건강 안녕한가.", 경기: 경기연구원 이슈&진단

강순희·최은정, 2017, 「콜센터 장시간 노동 및 불안정 고용구조 개편의 고용효과」, 세종: 한국노동연구원

정혜선·최은희·정명희·백은미·지선영·권은중, 2018, 「서비스산업 보건관리 실태조사 및 노동자 보호방안 마련 연구」, 울산: 안전보건공단.

정홍준, 2016, 「콜센터 산업의 효율적인 인적자원관리와 고용관계의 전략적 변화에 관한 연구」, 세종: 한국노동연구원

서창적 등, 2016, "콜센터 상담원의 순통화시간이 직무 스트레스와 서비스품질에 미치는 영향", 서비스경영학회지, 제17권 제1호: 229-256

오용희, 2012, "콜센터 근무 직원 스케줄링 체계 설계", 한국IT서비스학회 학술대회 논문집: 194-196

김희정 등, 2012, "콜센터 상담사의 근무경력과 업무 유형에 따른 회복탄력성", 한국컴퓨터정보학회 하계학술대회 논문집, 제20권 제1호: 115-118.

윤관호·유재훈·이희자·심현숙·조은미·김지영, 2013, "콜센터 상담사의 직무모형설정 및 검증에 관한 연구", 경영교육저널, 제24권 제4호: 95-117.

이병훈, 2007, "콜센터의 고용관계에 관한 국제비교연구", 산업노동연구 제13권 제1호: 33-52

이병훈·김종성, 2004, "전자감시와 노동자 반응: A은행 콜센터의 사례연구", 산업노동연구, 제10권 제2호: 67-88.

임근희·황의철, 2009, "콜센터의 상담사 자리배치와 업무만족과 몰입에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회 2009 춘계종합학술대회: 1229-1235

노수용·이지훈·박경은·박환진·권순찬·이수진, 2013, "콜센터 상담자에서의 감정노동수준과 수면의 질", 2013년 제51차 대한직업환경의학 회기 학술대회: 579-598

김관옥, 2015, "오염된 공간과 몸 만들기: 콜센터의 노동통제 및 여성흡연자의 낙인 형성 과정", 한국문화인류학, 48권2호: 45-87

김관옥, 2018, "미소 띠는 ARS: 메를로퐁티의 몸 현상학으로 본 콜센터 여성 상담사의 감정 '이상의' 노동", 한국문화인류학 51권1호: 51-95

김관옥, 2018, "저항의 무게: 콜센터 여성상담사의 노동조합 형성에 대한 몸의 현상학", 한국문화인류학 51-3: 159-206.

안희경, 제러미 리프킨 외 (인터뷰), 2020, 「오늘부터의 세계」, 서울: 메디치

이유리·이주연·김재민·신일선·윤진상·김성완, 2018, "콜센터 종사자의 스트레스가 소진에 미치는 영향: 회복탄력성과 정신건강의 매개효과", 생물치료정신의학 제24권 제1호: 31-39.

박찬임·신현구·강병식, 2013, "상품판매원 전화상담원의 감정노동 실태", 월간노동리뷰, 2013년 9월호: 22-41.

한인임, 2017, "‘익명성’의 노동으로 고통받는 곳: 콜센터", 정진주 등 「감정노동의 시대, 누구를 위한 감정인가?」, 한울 아카데미.

송연수 역, 2015, 「균열 일터: 당신을 위한 회사는 없다」, David Weil, 2014, The Fissured Workplace: Why Work Became So Bad for So Many and What Can Be Done to Improve It, Harvard Univ Pr.

고용노동부, 2017, 「산업별 고용동향 및 노동시장의 특성」, 고용노동부.

고용노동부, 2020, 「『코로나19(COVID-19) 예방 및 확산방지를 위한 사회적 거리 두기 지침(콜센터용)』

국민고충처리위원회, 2006, 「공공기관 콜센터 구축 가이드」, 국민고충처리위원회.

중앙방역대책본부, 2020-2021. 집단발생 관련 주요사실, 중앙방역대책본부 정례브리핑

통계청 서비스업 조사 2006-2014, 근로복지공단 산재보험 가입자료(2019)

[보도자료] 경기도, 서울대 보건대학원 공동 코로나19 위험인식조사 1차 발표 (2020. 6. 5.)

[보도자료] 민주노총, '노동부도 예외 없는 콜센터 노동자 집단감염, 정부는 방관 말고 근본대책 마련하라!' 긴급규탄 기자회견(2021. 4. 25.)

(주)재향군인회상조회, 2017.4.11., 「(주)재향군인회상조회 콜센터 위탁운영 입찰 제안요청서」, (주)재향군인회상조회.

해외문헌

Los Angeles County Department of Public Health, 2021, 「Responding to COVID-19 in the Workplace」, <http://www.ph.lacounty.gov/media/Coronavirus/docs/business/GuidanceWorkplaceResponse.pdf>

Fernie, S. and D. Metcalf, 1998, 「(Not) hanging on the Telephone: payment System in the New Sweatshops」, London, Centre for Economic Performance London School of Economics.

Arlie Hochschild, 1989, Reply to Cas Wouters's Review Essay on the Managed Heart, Theory, Culture & Society, Vol 6: 439-445.

뉴스

연합뉴스, 2020, "극단 선택하는 2030 여성 급증...코로나 블루 대책 마련해야", 2020.10.8., <https://www.yna.co.kr/view/AKR20201007115800797>

조선비즈, 2021, "공사장서 코로나 확진 10명 나오면 중대재해? 기준 없어 혼신", 2020.12.31., https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/12/31/2020123100726.html

TBS(김지윤의 이브닝쇼), 2021, "콜센터 지부장 "콜센터 원 하청 구조가 집단 감염 사태의 근본 원인", 2020.3.11., http://tbs.seoul.kr/news/newsView.do?typ_800=6&idx_800=2387918&seq_800=10381078

YTN(이브닝뉴스), 2021, "가정 내 여성이 불안하다...코로나19로 폭력 위험 ↑", 2021.3.8., https://www.ytn.co.kr/_ln/0103_202103081850166688

한겨레, 2012, 과학자들 "코로나19, 대유행 끝나도 풍토병으로 남을 것", 2021. 2. 18., (https://www.hani.co.kr/arti/science/science_general/983458.html)

한겨레, 2020, 전문가들 "새 감염병 발생 주기, 3년 이내로 단축될 것", 2020.5.19., (<http://www.hani.co.kr/arti/society/environment/945497.html>)

YTN, 2021, 구로구 빌딩 콜센터 세 곳 관련 확진 36명...직장 감염 계속, 2021.4.22., https://www.ytn.co.kr/_ln/0103_202104220943327523

라이선스뉴스, 2021, '고객이 왕' 이제 그만...은행권, '고객만족도 평가' 전면 폐지, 2021.5.10., <http://www.lcnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=17558>

검색자료

SARS, 질병관리청 감염병 포털, 2021. 4. 19., <https://www.kdca.go.kr/npt/biz/npp/portal/nppSumryMain.do?icdCd=NA0013&icdgrpCd=01&icdSubgrpCd=>

신종인플루엔자, 질병관리청 감염병 포털, 2021. 4. 19., <https://www.kdca.go.kr/npt/biz/npp/portal/nppSumryMain.do?icdCd=NA0016&icdgrpCd=01&icdSubgrpCd=>

MERS, 질병관리청 감염병 포털, 2021. 4. 19., <https://www.kdca.go.kr/npt/biz/npp/portal/nppSumryMain.do?icdCd=NA0014&icdgrpCd=01&icdSubgrpCd=>

참고법령

「근로감독관 직무규정(산업안전보건)」(시행 2020.1.16., 고용노동부훈령 제305호)

「근로기준법」(시행 2021.1.16., 법률 제17862호)

「근로기준법」개정안, 2021.4.29. 가결 (의안번호 2109808)

「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」(시행 2019.7.17., 법률 제16320호)

「산업안전보건법」(시행 2021.1.16., 법률 제17326호)

「산업안전보건법 시행령」(시행 2021.4.1., 대통령령 제31576호)

「산업안전보건법 시행규칙」(시행 2021.1.19., 고용노동부령 제308호)

표 차례

표1 연차휴가의 발생	15
표2 산업안전보건위원회 설치 대상 사업장	17
표3 산업안전보건위원회 심의 의결사항	18
표4 고객응대근로자 보호 관련 규정	22
표5 의정부지방법원 2019.2.21. 선고 2018고단3109 판결 요지	23
표6 노사협의회 협의 의결사항	25
표7 콜센터 코로나19 집단감염 사례 (2021년 4월 초 기준)	37
표8 (주)재향군인회상조회 콜센터 위탁운영 입찰 제안요청서(2017.4.11.) 8면 중 업무수행능력 및 실적 평가	47
표9 노동조합 결성으로 자유로워진 화장실 이용	50
표10 노동조합 결성으로 자유로워진 연차 사용	53
표11 노동조합 결성으로 폭언 등 예방	55
표12 노동조합 유무에 따른 콜센터 노동조건 비교	63

그림 차례

그림1 1년간의(20.1.20.~21.1.19.) 집단발생 관련 주요시설 (중앙방역대책본부 정례브리핑 - 1. 21.)	9
--	---

● 직장갑질119는?

- 노조 밖 노동의 목소리 - 노조로 가는 징검다리
- 직장인들이 겪는 직장 갑질을 해결하고, 직종별 부당한 관행을 바꾸기 위해 노력하는 민간공익단체
- 노동전문가, 노무사, 변호사 150여명 자원활동으로 참여

● 상담신청 방법

 카카오톡 오픈채팅 '직장갑질119' 검색

 gabjil119@gmail.com (답변까지 평균 4일 소요)

직장갑질119는 정부나 기업의 후원을 받지 않고, 시민들의 자발적인 모금과 후원으로 운영됩니다.

정기후원 **CMS 후원회원 신청**

- 온라인신청 : bit.ly/gabjil119에서 신청 가능
- 직접작성 : 신청서 작성 후 팩스(02.2178.9115)나 gabjil119@gmail.com로 발송
* 정기후원자는 이메일로 직장갑질119가 발행한 자료를 발송해드립니다.

일시후원

- 기부금 입금계좌 : 농협 119-119-9118 사단법인 직장갑질119



직장갑질 119 후원회원이 되어주세요

예금주 이름		
예금주 생년월일		
출금 은행명		
출금계좌		
예금주 연락처		
이메일 주소	*직장갑질119가 발행한 자료를 보내드립니다.	
후원금액	<input type="checkbox"/> 30,000원 <input type="checkbox"/> 20,000원 <input type="checkbox"/> 10,000원 <input type="checkbox"/> 50,000원 <input type="checkbox"/> 기타 ()	정기출금일 27일입니다

[개인정보 수집 및 이용 동의]

- 수집 및 이용목적 : CMS 출금이체서비스를 통한 요금 수납
- 수집항목 (개인정보) : 성명, 예금주 생년월일, 전화번호, 휴대전화번호, 금융기관명, 계좌번호
- 보유 및 이용기간 : 수집, 이용 동의일부터 CMS 출금이체 종료일(해지일)까지
- 신청자는 개인정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으며, 권리행사시 출금이체 신청이 거부될 수 있습니다.

동의함 동의안함

[개인정보 제3자 제공 동의]

- 개인정보를 제공받는 자 : 씨엠에스코리아
- 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용목적 : CMS프로그램 · CMS출금이체 서비스 제공 및 출금동의 확인
- 제공받는 개인정보의 항목 : 성명, 예금주 생년월일, 금융기관명, 계좌번호, 휴대전화번호
- 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용기간 : CMS출금이체 서비스 제공 등 출금동의 확인 목적을 달성할 때까지
- 신청자는 개인정보에 대해 수납기관이 씨엠에스코리아에 제공하는 것을 거부할 권리가 있으며, 거부 시 출금이체 신청이 거부될 수 있습니다.

동의함 동의안함

[출금이체 동의여부 사실 통지 안내]

CMS제도의 안정적 운영을 위하여 고객님의 (은행 등 금융회사 및 이용기관 보유) 연락처 정보를 활용하여 문자메시지, 유선 등으로 고객님의 출금이체 동의여부 사실을 통지할 수 있습니다.



사단법인 직장갑질119

코로나 19가 콜센터 노동환경에 미친 영향 | 발행처 사단법인 직장갑질119

연구책임자 | 김한울 (민주노총 서울본부 노동법률지원센터 공인노무사)

연구원 | 권남표 (돌꽃노동법률사무소 공인노무사)

김성호 (해든 노동법률사무소 공인노무사)

심준형 (노동인권실현을위한노무사모임, 공인노무사)

전수경 (노동건강연대 활동가)

전은주 (고양시비정규직노동자지원센터 공인노무사)

조윤희 (법무법인 여는 / 민주노총 서비스연맹 법률원 공인노무사)

발행일 2021년 5월 17일 | 홈페이지 gabjil119.co.kr | 문의 gabjil119@gmail.com

정기후원 bit.ly/gabjil119 | 일시후원 농협 119-119-9118 사단법인 직장갑질119