시민을 지키는 의회
함께 만들어가는 서울

서울특별시의회
Seoul Metropolitan Council

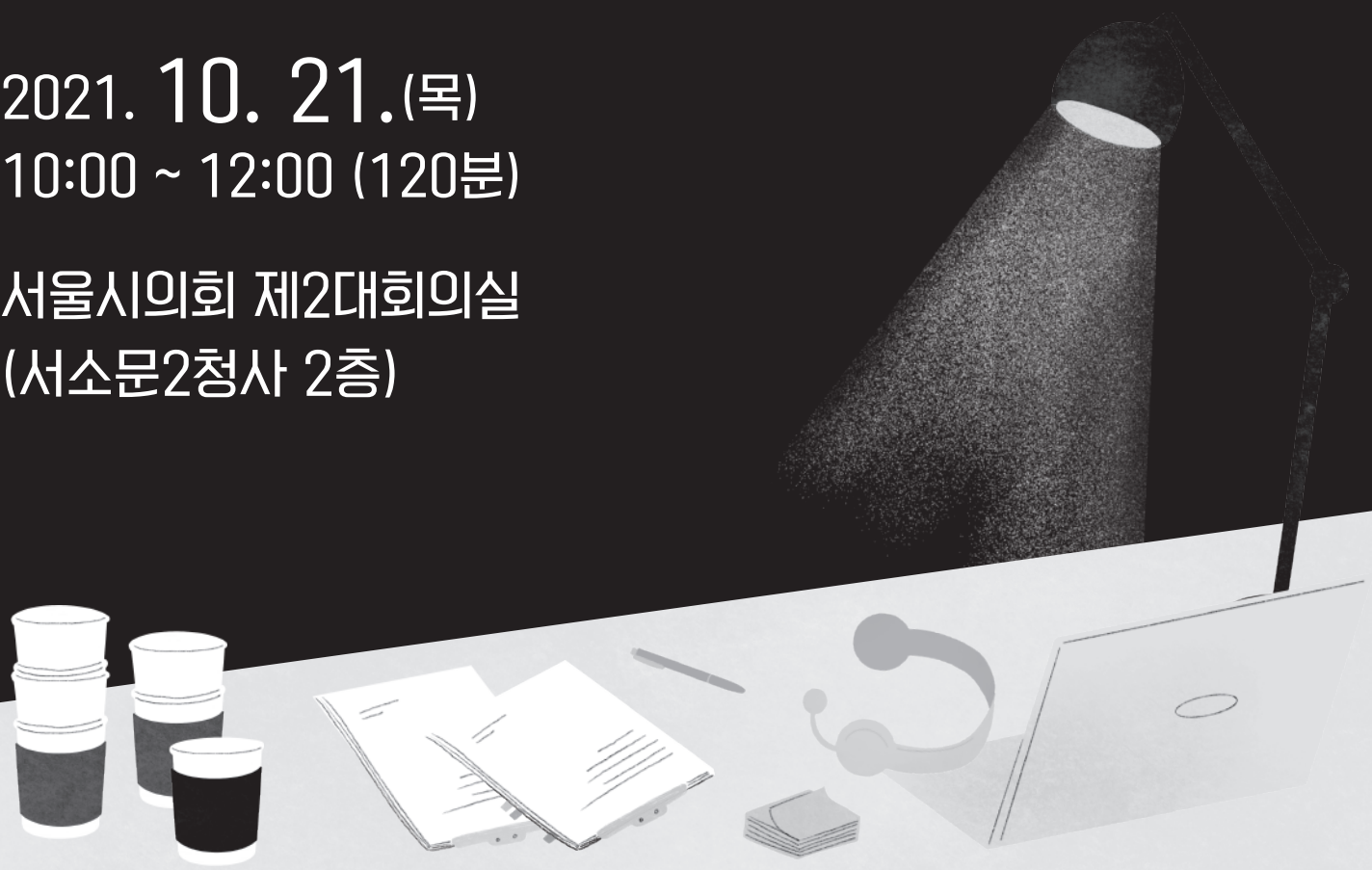
서울신용보증재단 · 서울교통공사

콜센터 간접고용

노동실태와 정신건강, 대책은?

2021. 10. 21.(목)
10:00 ~ 12:00 (120분)

서울시의회 제2대회의실
(서소문2청사 2층)



주 최 | 서울특별시의회 Seoul Metropolitan Council

주 관 | 최 선 의원(기획경제위원회)

Contents

축 사	**채인묵** 서울특별시의회 기획경제위원회 위원장	06
개회사	**최 선** 서울특별시의회 기획경제위원회 위원	07
발 제	**한인임** 녹색병원부살 일과사람 사무처장	09
토 론	**김민정** 서울신용보증재단고객센터지부장	29
	엄민지 서울교통공사고객센터지부장	43
	전수경 노동건강연대 활동가	57
	장영민 서울시 노동정책담당관 과장	63
	엄창석 서울신용보증재단 사업전략부문 상임이사	67
	정다희 서울교통공사 기획조정실 과장	71

Program

시 간	내 용	진 행	비 고
10:00~10:05(5')	기 념 촬 영	기념촬영 및 장내정리	사회 : 권수정의원
10:05~10:15(10')	개 회	개회선언, 국민의례, 내빈소개	
	인사말 및 축사	채인묵 서울특별시의회 기획경제위원장 최 선 기획경제위원회 위원	
10:15~10:55(20')	주 제 발 표	한인임 녹색병원부살 일과사람 사무처장	좌장 : 최선 의원
10:55~11:55(60')	자 유 토 론	김민정 서울신용보증재단고객센터지부장 엄민지 서울교통공사고객센터지부장 전수경 노동건강연대 활동가 장영민 서울시 노동정책담당관 과장 엄창석 서울신용보증재단 사업전략부문 상임이사 정다희 서울교통공사 기획조정실 과장	
11:55~12:00(5')	폐 회	폐회 및 장내정리	

축사 및 개회사

채인묵 서울특별시의회 기획경제위원회 위원장
최　선 서울특별시의회 기획경제위원회 위원

축 사

안녕하십니까.
서울시의회 기획경제위원회 채인묵 위원장입니다.

「서울신용보증재단 · 서울교통공사 콜센터 노동실태와 정신건강 대책」 관련 토론회를 마련해주신 최선 의원님, 발제와 토론을 맡아주신 콜센터 및 관계 기관 종사자 분들, 전문가 여러분에게 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

서울시 산하기관의 콜센터는 오랜 시간 동안 서울시민들의 궁금증이나 불편사항을 신속하게 해결하는 역할을 해왔습니다. 특히 코로나19로 피해를 입은 시민들을 위한 각종 정부 및 서울시의 지원정책 관련 정보들도 신속하고 정확하게 전달해주는 역할을 하였습니다. 그 어느 때 보다 콜센터의 역할이 중요함을 알 수 있었던 시간이었습니다.

그러나 이번 코로나19를 겪으며 항상 그 자리에서 묵묵히 시민들의 민원을 응대하고 궁금증을 해결해 주는 콜센터 직원들이 취약한 환경에 놓여 있다는 것을 알게 되었습니다. 작년 3월 구로 콜센터, 대구 삼성전자 서비스센터 콜센터 등에서 집단 감염이 대거 나오면서 역설적이게도 그동안 콜센터 근무환경이 드러나게 되었습니다.

서울신용보증재단과 서울교통공사 콜센터 노동자들은 보이지 않는 곳에서 서울시민을 위해 전문적인 정보와 만족스러운 서비스를 제공하기 위해 노력해오고 있습니다. 하지만 지난 1년간 콜센터 노동자의 정규직 전환의 발걸음은 더디기만 합니다. 콜센터 노동에 대한 가치나 필요성이 제대로 평가 되지 못하고 있는 건 아닌지 우려가 됩니다.

장기화되고 있는 정규직 전환과 취약한 근로환경, 코로나19로 증폭된 업무양으로 많은 콜센터 노동자들이 정신적 고통을 토로하고 있습니다. 오늘 이 토론회에서 콜센터 노동자들의 이러한 노동 실태와 정신건강에 대해 논의하며 사회적으로 많은 관심을 불러올 수 있는 계기가 되기를 바랍니다.

아무쪼록, 오늘 토론회를 통해 서울신용보증재단과 서울교통공사의 콜센터 노동자들의 처우가 개선되고 정신적 고통으로부터 벗어나 직업에 자부심을 가질 수 있는 방안들이 강구되기를 희망합니다. 오늘 이 자리에 참석해 주신 관계자 및 전문가 여러분, 온라인으로 시청해주시고 계신 여러분 모두에게 다시 한 번 감사의 인사를 드립니다.

감사합니다.

2021. 10. 21.
서울특별시의회 기획경제위원회 위원장 **채 인 묵**

개회사

안녕하십니까. 서울시의회 기획경제위원회 최선 의원입니다.

이번 「서울신용보증재단 · 서울교통공사 콜센터 노동실태와 정신건강 대책」관련 토론회에 참여해주신 발제자 및 토론자 여러분 감사합니다. 그리고 유튜브를 통해 토론회에 함께 참여해주고 있으신 시민 여러분 반갑습니다.

서울시 산하 공공기관의 콜센터는 천만 서울시민의 귀라고 불립니다. 언제나 시민들의 다양한 민원과 궁금증을 해결하는 해결사 역할을 하며 서울시를 위해 노력해주고 있습니다. 무엇보다, 코로나19의 확산으로 여러 피해를 입은 소상공인들 및 여러 시민들이 필요한 정책적 지원을 신청하고 관련 정보를 신속히 제공하는 콜센터 직원 분들의 노고에 그 어느 때보다 감사할 따름입니다.

하지만 서울신용보증재단과 서울교통공사의 콜센터 노동자들의 정신건강과 근무환경은 녹록하지 못한 것 같습니다. 코로나19로 증폭된 콜 수와 민원상담 뿐 아니라 취약한 노동조건으로 인해 전국 여러 콜센터에서는 집단 감염도 발생하였습니다. 특히 공공부문의 콜센터에 종사하는 분들은 코로나19 이후로 각종 지원 대책으로 인한 상담 영역이 확장되며 인력난에 시달리고 있습니다.

그럼에도 취약한 노동환경으로 인해 지속된 이직이 발생하고 있습니다. 최소한의 고용안전망을 보장하기 위한 공공부문의 비정규직 정규직화가 진행된지 몇해가 지났지만, 서울시 신용보증재단과 교통공사의 콜센터 상황은 제자리걸음입니다. 시민을 위한 서비스 강화를 위해서도 콜센터 노동자들의 정규직화 추진은 우선적으로 추진되어야 할 중요한 사안입니다.

오늘 토론회에서는 그동안 콜센터 노동의 가치나 필요성에 대해 제대로 평가되지 못했던 부분들을 심도 있게 이야기 나눠보고자 합니다. 콜센터 종사자들의 노동 환경에 대해 구체적으로 살펴보고, 정신적 힘듦에 대해서도 상세히 논의해보고자 합니다. 오늘의 자리를 통해 서울시민의 귀가 되어주고 해결사의 역할을 하는 콜센터 노동자들의 노고와 어려움에 대해 많은 사회적 공감대가 이루어지길 바랍니다.

바쁘신 일정에도 불구하고 오늘 토론회의 발제와 토론을 맡아주신 각 영역의 종사자 분들 및 전문가 분들, 그리고 오늘 토론회에 온라인으로 참여해주신 서울시민 여러분들께 다시 한 번 감사의 인사를 드립니다.

감사합니다.

2021. 10. 21.
서울시의회 기획경제위원회 의원 **최 선**

발 제 문

서울교통공사 · 서울신용보증재단 콜센터노동자 안전보건 실태

한인임 녹색병원부살 일과사람 사무처장

서울교통공사 · 서울신용보증재단 콜센터노동자 안전보건 실태

일과건강
건강과 생명을 지키는 사람들

원진재단부설 녹색병원
GREEN HOSPITAL

2021. 10
한인임

조사 목적과 방법

- 최근 서울시 투자기관 도급 콜센터 노동자들은 코로나19 이후 강화된 노동강도에 어려움을 호소하고 있다. 뿐만 아니라 상시적인 집단감염 위험에 놓여 있고 성난 이용자와 경제적 어려움에 빠진 시민을 더 많이 상대해야 하는 처지에 놓여 있다. 이에 더하여 비정규직으로 일상적인 고용 불안을 겪고 있다.
- 문재인 정부의 핵심 공약 중 하나인 '공공부문 비정규직 정규직화 ' 에 대한 논의는 임기가 끝나가도록 아직 이루어지고 있지 않고 이 과정에서 노동자들의 불안감과 고통은 더욱 커지고 있다. 이 결과 노동자들의 정신적, 육체적 건강 상태는 매우 불안전한 상태로 확인되고 있으며 즉각적인 치유가 필요한 상황이다.

2

조사 목적과 방법

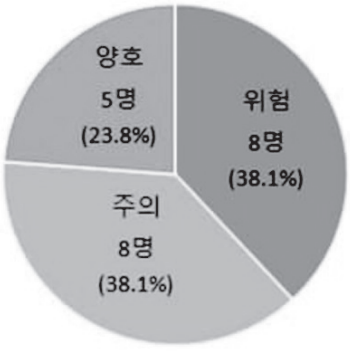
- 본 조사는 서울교통공사 콜센터와 서울신용보증재단 콜센터 노동자를 대상으로 진행된 설문조사와 심리검사 해석상담 등의 결과로 이루어졌다. 설문조사에서는 노동환경을 다루고 있으며 심리검사 해석상담에서는 정신건강 상태와 이에 영향을 미친 조건을 분석하고 있다.

- 설문조사에 서울교통공사 콜센터는 참여하지 못하였는데 원청 정규직과의 노 · 노관계에서 큰 상처를 입은 노동자들이 많았고 이직도 많이 한 매우 불안정한 상태였기 때문이다. 심리검사는 원진재단부설 녹색병원에서 후원하였다.

3

1. 서울교통공사 콜센터 심리검사 해석상담 결과

- 서울교통공사 콜센터 노동자 21명 참여, 심리상담이 지속적으로 필요한 집단의 규모가 76%로 나타남



4

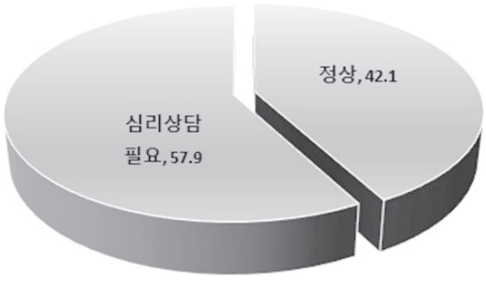
'위험' 집단의 특성

- 다면적 인성검사 결과 임상적으로 유의미한 수준의 심리적 고통이 확인되었으며 기질-성격검사 상의 심리적 특성 역시 이와 일치함. 우울과 불안, 적대감, 신체적 불편함, 대인관계 불편함 가운데 한 개 이상의 범주에서 상당한 수준의 어려움을 겪고 있음. 자율성과 연대감이 충분히 발달하지 않아 현재의 문제에 적절히 대처하기 어려운 상태임.
- 우울증, 자살 등 심리적 고통이 크거나 허무함. 삶의 목표를 잃어버려 이해하고 이끌어 줄 사람이 필요한 경우도 있음.
- 자신의 감정이나 스트레스를 자각하지 못하는 경향이 있음.
- 약물치료 또는 전문적인 심리당담이 필요함.

5

2. 서울신용보증재단 콜센터 노동자 실태

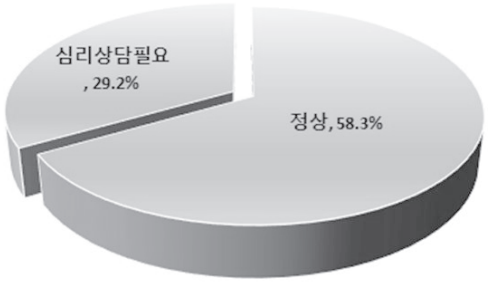
- 응답자 평균연령 41.8세
- 응답자 평균근속 4.2년
- 높은 이직 경험
- 우울증 선별 검사(한국어판 PHQ-9 : Patient Health Questionnaire-9) 결과 심리상담 필요 집단 57.9%
- 우울장애는 의욕 저하와 우울감을 주요 증상으로 하여 다양한 인지 및 정신 신체적 증상을 일으켜 일상 기능의 저하를 가져오는 질환임.



6

불안장애 수준

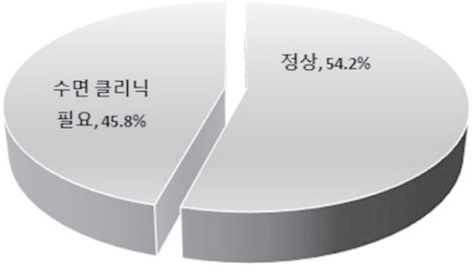
- 불안장애 선별 검사(Zung의 '자가평가 불안척도 : SAS') 결과 약 30%에서 심리상담을 받아야 하는 것으로 나타남.
- 불안장애는 다양한 형태의 비정상적, 병적인 불안과 공포로 인하여 일상생활에 장애를 일으키는 정신질환임.



7

불면증 수준

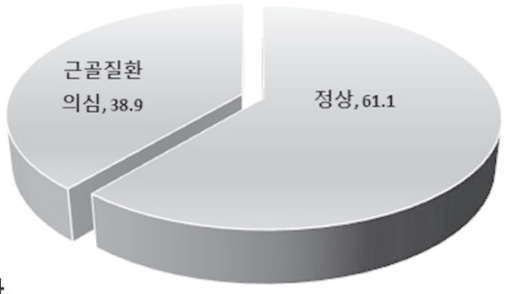
- Morin 등에 의해 개발된 불면증 지수 (Insomnia Severity Index, ISI)는 불면증의 정도를 수면개시의 어려움, 수면유지의 어려움, 깨어나기 어려움, 수면 만족도, 낮 시간 기능 장애,감지된 불면증의 심각도, 수면에 대한 걱정 수준의 7개 항목.
- 불면증이 심해 클리닉이 필요한 집단이 46%로 나타남.



8

근골격계질환 노출

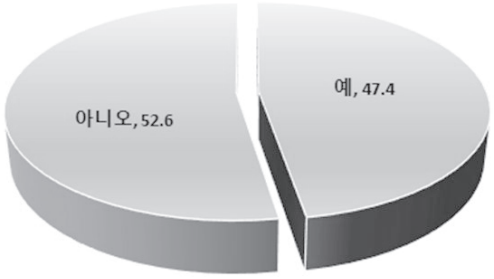
- 근골격계질환은 정적인 작업자세, 반복적인 동작, 부족한 휴게 등으로 나타날 수 있는 직업성 질환임.
- 중간이상의 통증이 한달에 한 번 이상 나타나고 한번 나타나면 일주일 이상 지속되는 경우 질환에 이환된 것으로 추정함(노동환경건강연구소, 2003)
- 질환 의심자 비율이 39%에 이름. 의료기관 진료가 필요함.



9

주중 3일 이상 연속 휴가 가능성

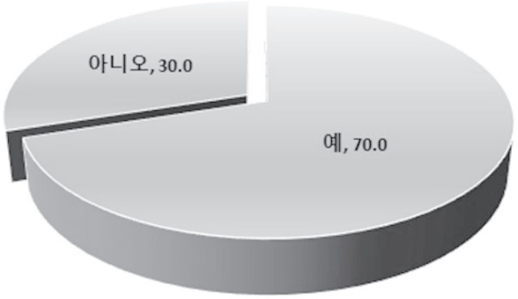
- 주중에 3일 이상 연속 휴가가 가능하냐는 질문에 불가능하다는 응답자가 더 많이 나타남.
- 높은 노동강도 속에서 푹 쉴 수 있는 구조가 어려운 상황임.
- 최근까지 '월요일 연차 불가', '화~금요일 휴가 2~명만 가능,', '2일 연속 불가 ' 였으나 노동청 진정 후 제한이 없어졌으나 여전히 어려운 구조인 것으로 나타남.



10

자유로운 임신 여부

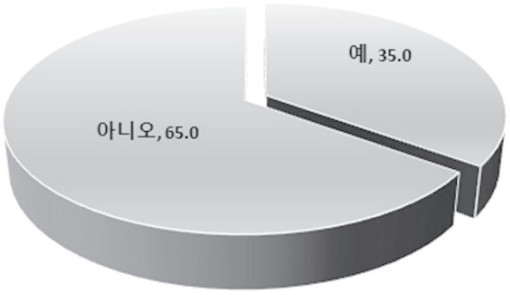
- 전원이 여성이고 가임기에 있는 여성이 대부분인 측면을 고려할 때 자유로운 임신은 기본권임에도 불구하고 30%는 자유롭지 못한 것으로 나타남



11

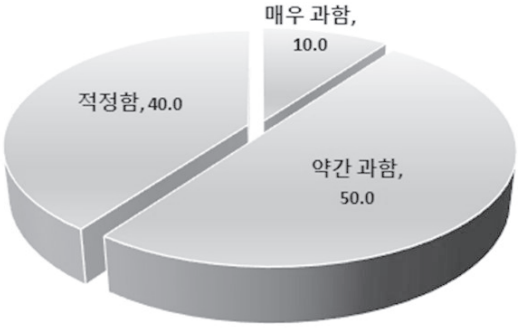
자유로운 육아휴직 여부

- 자유로운 육아휴직은 자유로운 임신보다 더 어려운 것으로 나타남. 65%가 가능하지 않다고 응답함.
- 여성으로만 이루어진 집단이지만 모성보호 등 기본권이 지켜지지 않는 것은 비정규직이기 때문임. 서울신용보증재단 정규직도 이런 상황일까.



12

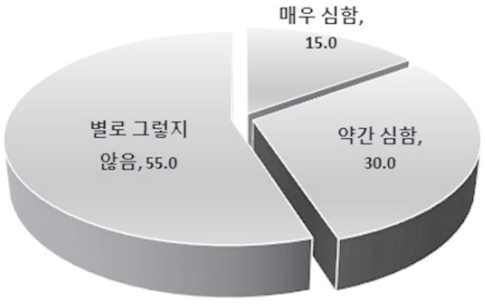
업무량 감당 수준



- 업무량이 적정하냐는 질문에 60%는 과하다고 응답하는 것으로 나타남.

13

업무량 달성을 위한 압박감



- 업무량 달성을 위한 압박감이 심하다는 집단이 45%로 나타남.

14

코로나19 이후의 변화

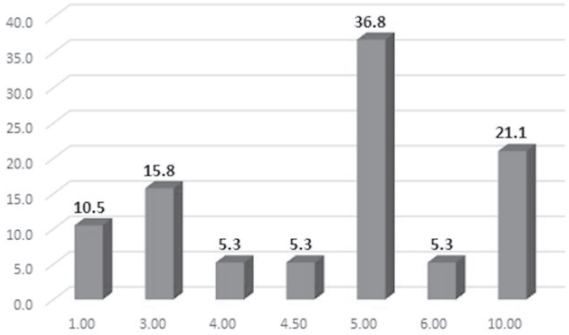
단위 : %	매우 그렇다	약간 그렇다	변화없다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 인입되는 콜 수가 늘었다	95.0	5.0	0.0	0.0	0.0
2. 고객이 화를 내거나 짜증을 내는 경우가 많아졌다	11.0	55.0	0.0	0.0	0.0
3. 고객과 통화하는 시간이 길어졌다	35.0	65.0	0.0	0.0	0.0
4. 관리자의 신경질이 늘었다	15.0	25.0	45.0	5.0	10.0
5. 원청의 요구가 많아졌다	42.1	31.6	21.1	5.3	0.0

- 코로나19는 콜센터 노동자들의 노동강도를 크게 악화시킴. 평소의 2~3배의 콜량이 증가했고 고객의 스트레스 수준이 높아 감정노동에도 크게 악영향을 미쳤으며 고객통화시간 또한 증가할 수밖에 없는 상황이 존재했음. 원청과 관리자의 요구 또한 크게 증가함.

15

원청 사업을 위한 학습 시간(월평균)

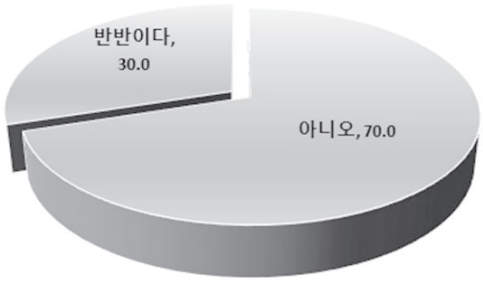
- 콜센터 노동자들은 지속적인 학습을 해야 함. 원청의 시스템이 바뀌거나 비상상황이 발생하면 이 내용을 인지하고 이용자들에게 설명을 제대로 해 줘야 하기 때문. 시험을 보기도 함.
- 따라서 원청으로부터 오는 새로운 정보에 대한 학습이 필요한데 이를 위해 사용하는 학습시간은 월평균 5시간 내외인 것으로 나타남.



16

무급의 직무교육

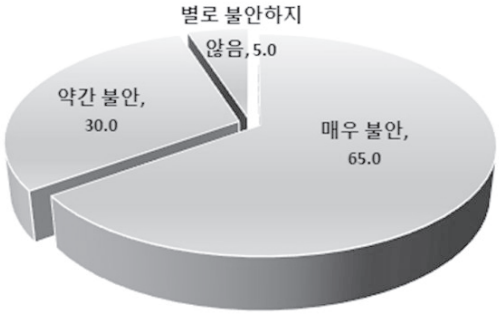
- 그러나 이 직무교육 시간은 유급으로 제공되지 않는 것으로 나타남.
- 70%에서 업무시간 중 제공되지 않는다고 응답하였고 반반이라는 응답자도 30% 수준에 불과.



17

고용불안 수준

- 응답자들은 거의 대부분 고용불안을 호소하고 있는 것으로 나타남.
- 특히 매우 불안하다는 집단이 65%로 심각한 상황임을 알 수 있음.



18

고용불안 이유

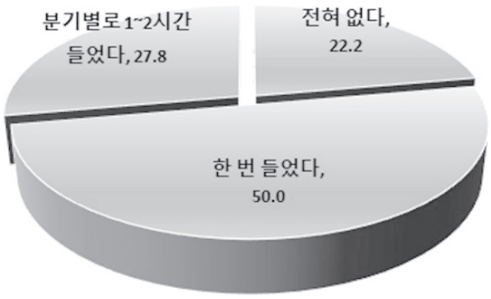
	매우 그렇다	약간 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 원청에서 인력 줄이라고 하면 해고될 수 있어서	77.8	16.7	5.6	0.0
2.원청이 우리회사와 도급계약을 안 하면 일자리를 잃을 수도 있어서	83.3	16.7	0.0	0.0

- 고용불안을 호소하는 노동자들의 불안은 합리적인 이유를 가진 것으로 나타남. 전적으로 이 노동자들의 고용은 원청이 쥐고 있기 때문임. 원청에서의 감원요구에 하청은 따를 수밖에 없고 원청이 하청업체를 최저가로 선정한다면 이 또한 일자리 위협이 될 수 있기 때문임.

19

안전보건교육 이수 현황

- 현행법에서는 이 노동자들에게 분기별로 3시간 이상의 안전보건교육이 제공되어야 함. 알 권리임.
- 그러나 70%가 넘는 노동자가 권리를 확보하고 있지 않은 것으로 나타남.



20

괴롭힘 실태

	경험 유무		있다면, 주요 가해자는?			있다면, 경험 빈도는?		
	있다	없다	원청관계자	관리자	고객	매일	일주일에 한번정도	한달에 한번정도
1) 무리한 요구, 빨리하라는 닦달	55.0	45.0	0.0	9.1	90.9	9.1	36.4	54.5
2) 인격무시	73.7	26.3	0.0	26.7	73.3	7.1	14.3	78.6
3) 책임 떠넘기기	38.9	61.1	50.0	50.0	0.0	0.0	25.0	75.0
4) 언어 폭력	65.0	35.0	0.0	0.0	100.0	0.0	41.7	58.3

- 일을 하면서 겪는 가장 흔한 괴롭힘은 인격무시로 나타남. 다음으로 언어폭력>닦달>책임 떠넘기기로 나타남. 특히 책임 떠넘기기의 주요 가해자는 원청이 반을 차지하고 있음. 닦달이나 인력무시, 언어폭력은 대부분의 가해자가 고객임. 일주일에 한 번이상 발생하는 사례는 닦달과 언어폭력으로 나타나 내/외부자로부터의 괴롭힘이 심각한 상태임. 특히 원청의 직접적인 행위는 불법적 요소가 있음.

21

원청 또는 관리자 괴롭힘 사례

1. 팀별관리자들에게 고객응대 질문시 답이 달라서 혼돈스러움. 건의하면 내가 못 알아들은 것처럼 바보 만든다. 2. 고객이 뉴스보고 문의해 관리자팀장께 질문하면 원청에서 공지된 것 없다고 우리는 모른다함. 고객도 나도 당황. 3. 재단 각지점별로 고객이 안내 받는 내용이 달라서 팀장께 물어보면 모르쇠 답변줄때 4. 고객께 상품안내문자 발송시 우리한테 공지 안 해줘 어리버리 응대할 때 부끄럽다. 업무상실감…
고객 유형에 따라 안내하는 방식이 다를 때가 있는데 대화에 흐름에 맞지 않는데도 스트립트 형식안내를 강요할 때
고객에게 문자 보내고 콜센터로 전화 돌려 놓음. 고객은 담당자와 왜 연결 안 되냐며 화냄.
아무런 공지없이 새로운 보증을 시행하거나 새로운 부서를 만들거나 홈페이지 개편함. 고객이 먼저 알고 문의해도 공지된 바가 없다고 먼저 입막음 하고 후에 알게 되는 경우가 다반사
원청직원에게 진행상황 메모를 했는데 메신저로 내 휴대폰 번호를 물어봄. 회사번호로 통화시 녹취되기 때문..본인한테 앞으로 바쁘니까 진행상황 물어보지 말고 고객 기다리게 하라 지시함
이전 상담사가 오안내한 부분을 내가 마지막에 통화했다고 나보고 아웃하여 설명하라고 함
중계기 건전지 교체 요구 시 바로 개선되지 않아 재 요청 시 눈치 본 기억
코로나로 심사직 전원 착신 전환, 폭주하는 전화 감당했으나 원청 정규직 포상휴가에 비해 하청 고객센터는 보상 없음.

고객 괴롭힘 사례

고객센터 기본확인사항 거부_관리자 바꾸라고 요청. 보증대상이 아닌데, 안내 무시하고 자격 없다고 무시
고객센터에서 고객의 괴롭힘은 특별한 사례보다도 일상적인 일인 거 같습니다
보증지원 불가 안내시 어려운 사람 안 해준다고 따지거나 비아냥거림. 공지되지 않은 내용에 대해 보도는 됐는데 너는 왜 모르냐 무시, 비아냥거림. 담당자 통해 확인가능 안내 시 담당자 말고 네가 해결하라는 막무가내
본 재단에서 공지한 규정에 따라 안내했음에도 본인이 원하는 방식으로 처리하도록 유도할 때
세금체납으로 상담 어려움 재차 양해 말씀드렸는데 계속 항의함
소상공인 지원해 준다면서 신용을 따지느냐며 반말. 욕설.
신청대상불가 안내 시 .욕하고 소리지르고 난리
억지/빈정거림/소리지름 : 본인 외 조회 안되는 상황, 기준상 진행 어렵다 안내 시, 가압류 확인후 연락 시
욕설. 상담 시 '지랄하네' 하고 끊음
원하는 답변이 아닐 경우 끊지 않고 비슷한 질문을 계속함, 요청 내용을 담당자 통해 확인하시도록 안내 드리면 앉아서 하는 일이 뭐냐는 식의 비난

23

개선할 사항

	매우 필요	약간 필요	별로 필요하지 않음	전혀 필요하지 않음
1. 환기관리와 널찍한 공간을 제공해 마스크 없이 고객응대를 할 수 있도록 해야 한다	88.9	11.1	0.0	0.0
2. 고객 폭력을 막기 위해 감정노동자 보호가 철저히 이루어져야 한다	84.2	15.8	0.0	0.0
3. 정신적 스트레스 관리를 위해 심리상담 등의 지원이 필요하다	52.6	36.8	10.5	0.0
4. 소진을 막기 위해 휴게시간을 더 많이 제공해야 한다	57.9	36.8	5.3	0.0

- 노동자들은 업무환경 개선을 위해 환기와 공간 문제를 제기했고 감정노동자 보호조치도 필요하다고 응답함. 심리상담의 필요성도 크게 요구하였으며 휴게시간의 제공 또한 압도적인 필요성을 보임.

24

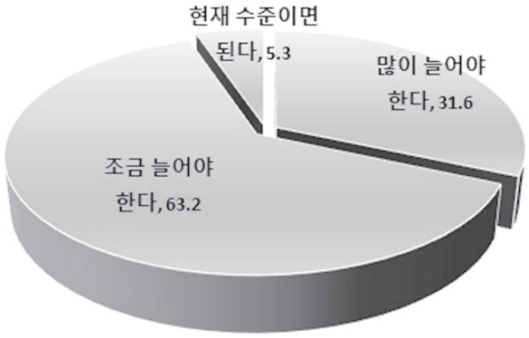
추가 개선 요구 사항

가습기 공기청정기 필요
공기청정기 및 휴게실 확장
공기청정기 설치
공기청정기,공기정화식물,코로나감염방역,숨쉬기 편한 마스크제공,재택환경마련 장비지원,1회용방역장갑
공기청정기. 넓은 책상 공간
모니터 높이나 책상,의자 등이 신체적 조건을 고려해야 하며 사무실 내부 청결과 공기질 향상이 필요. 난청 등과 같은 질병 방지를 위한 소음관리 중요
직원들끼리 한달에 한번 정도 업무시간 중 팀별로 업무개선 및 고충에 대한 회의시간이 주어지면 좋겠습니다.
현재는 재택근무 중이긴 하나 회사 휴게실이 좀 더 넓고 쾌적, 수면실이 있으면 좋겠음

25

필요인력 수준

- 인력수준을 늘려야 한다는 응답자가 95%로 나타났으며 많이 늘려야 한다는 응답자도 32%에 달함



26

정신건강에 영향을 주는 요소

- 한편 정신건강에 영향을 주는 요소를 살펴본 결과 모집단 수가 너무 작아 통계적 차이가 나타나지는 않았으나 산술적으로 업무량, 업무압박, 고용불안, 괴롭힘에서 차이가 있는 것으로 나타남.

		업무량			
		매우 과함	약간 과함	적정함	총계
우울수준	정상	0.0%	37.5%	62.5%	100.0%
	심리상담 필요	18.2%	54.5%	27.3%	100.0%
	계	10.5%	47.4%	42.1%	100.0%

27

		업무 압박감			
		매우 심함	약간 심함	별로 그렇지 않음	계
우울수준	정상	0.0%	12.5%	87.5%	100.0%
	심리상담 필요	18.2%	45.5%	36.4%	100.0%
	계	10.5%	31.6%	57.9%	100.0%

		고용불안			
		매우 불안	약간 불안	별로 불안하지 않음	계
우울수준	정상	62.5%	37.5%	0.0%	100.0%
	심리상담 필요	72.7%	18.2%	9.1%	100.0%
	계	68.4%	26.3%	5.3%	100.0%

28

		무리한 요구나 닦달 경험		
		있다	없다	계
우울수준	정상	50.0%	50.0%	100.0%
	심리상담 필요	54.5%	45.5%	100.0%
	계	52.6%	47.4%	100.0%

		인격무시 경험		
		있다	없다	계
우울수준	정상	57.1%	42.9%	100.0%
	심리상담 필요	81.8%	18.2%	100.0%
	계	72.2%	27.8%	100.0%

29

		책임 떠넘기기 경험		
		있다	없다	계
우울수준	정상	0.0%	100.0%	100.0%
	심리상담 필요	63.6%	36.4%	100.0%
	계	41.2%	58.8%	100.0%

		언어폭력 경험		
		있다	없다	계
우울수준	정상	50.0%	50.0%	100.0%
	심리상담 필요	72.7%	27.3%	100.0%
	계	63.2%	36.8%	100.0%

30

조사결과 시사점

- 도급 된 업무를 수행하는 콜센터 여성노동자들은 최저임금에 고용불안, 코로나19로 인한 업무강화를 견디며 원청, 관리자, 고객으로부터 괴롭힘을 겪으며 일을 하고 있다. 이 결과 노동자들의 정신건강은 심각하게 훼손되어 있다. 우울, 불안, 수면장애 수준이 높은 것이다. 뿐만 아니라 육체건강, 즉 근골격계질환에도 노출되어 있다. 가장 기본권이라 할 수 있는 임신과 육아, 휴가도 자유롭지 않은 상황이다.
- 현행법에서는 노동자들을 보호하도록 규정하고 있다. 산업안전보건법에서는 감정노동자 보호와 근골격계질환 관리를 명시하고 있고 작업장 공기질을 쾌적하게 관리하도록 규정하고 있다. 근로기준법에서는 직장내괴롭힘 금지를 규정하고 있다. 남녀고용평등법에서는 자유로운 임신과 육아에 대한 규정이 있다. 그러나 이러한 모든 사항이 제대로 관리되지 않고 있는 것으로 나타났다.

31

조사결과 시사점

- 법이 지켜지고 있지 않은 상황에 대해 사업주의 책임이 결코 가볍지 않다. 그런데 더욱 문제로 제기되는 점은 이들 노동자를 사실상 사용하고 있는 곳이 서울시라는 점이다. 서울시의 공공적 운영을 위해 만든 투자기관들이 바로 서울교통공사이고 서울신용보증재단인 것이다. 서울시민의 발이고 소득의 원천이 되는 매우 중요한 영역의 사업을 위탁받아 진행하고 있기 때문이다. 서울시가 사용하고 있는 노동자들의 상태가 이런 지경이라는 것은 매우 우려스러운 일이다. 정부는 모범사용자로 민간의 전범이 되어야 한다. 모범사용자의 행위를 통해 '낙수효과 ' 를 만들어 내야하지만 오히려 현행법이 버젓이 지켜지고 있지 않은 현 상황에 대해 서울시의 책임을 묻지 않을 수 없다.

32

제언

- 첫째, 근로기준법 및 산업안전보건법이 지켜질 수 있도록 서울시와 서울교통공사, 서울신용보증재단은 원청으로서의 감독에 나서야 한다.
- 둘째, 원청들은 산업안전보건법에 명시된 '노사협의체 ' 를 통해 노동자들의 고충을 파악하고 문제를 해결하기 위한 답을 찾아야 한다.
- 셋째, 서울시 산업안전보건조례에 따라 도급사업주가 바뀌더라도 노동자들의 고용이 안정될 수 있도록 제도를 개선해야 한다.
- 넷째, '공공부문 비정규직 정규직화 ' 논의를 빠르게 진행하여야 한다.

노동환경건강연구소

33

토 론 문

콜센터 간접고용 구조의 문제점
서울신용보증재단 콜센터 현장 사례를 중심으로

김민정 서울신용보증재단고객센터지부장

[콜센터 간접고용 구조의 문제점 - 서울신용보증재단 콜센터 현장 사례를 중심으로]

- 희망연대노조 서울신용보증재단고객센터지부 김민정 지부장

0. 들어가며

코로나19는 우리 삶에 많은 영향을 주었고 현재도 진행되고 있습니다.

특히, 콜센터라는 '보이지는 않고 소리로만 존재하는 노동'을 하는 상담사들에게는 이런 영향이 더욱 극적으로 다가옵니다.

그간 감정노동자의 권리보호에 대해 여러 논의가 있었지만, 대부분의 국민들은 전화기 너머의 세상에서 나의 필요를 채워주는 사람들의 노동에 대해 '당연히 거기 있는 사람'이라고 생각했을 뿐, 그 노동의 중요성이나 그들이 어떤 환경에서 어떤 일을 해오고 있는지에 대해 구체적인 관심을 갖지는 않았습니다. 그러나 코로나 19 상황속에서 비대면 접촉이 강화되면서 콜센터 노동자의 노동이 차지하는 비중은 올라갔고, 거듭된 콜센터 집단감염 사태는 콜센터 노동자의 노동환경에 대한 사회적 관심을 불러왔습니다.

즉 코로나19는 상담사들의 노동조건을 악화시킨 측면도 있지만, 역설적이게도 콜센터 노동자들이 노동환경을 드러내는 계기도 되었습니다. 콜센터 노동의 가치나 그 필요성에 대해 제대로 된 평가가 그동안 없었기에 수많은 콜센터 노동자들이 자신의 직업에 자부심을 갖지 못했던 게 아닌가 생각됩니다.

저는 오늘 제가 근무하는 서울신용보증재단 콜센터의 사례를 중심으로 콜센터 상담사들이 어떤 환경에서 일을 하고 있는지, 그 문제의 해결방안은 무엇인지를 말씀드리려 합니다.

1. 상담사 모집 과정과 직무교육의 열악함

제가 콜센터 입사를 한 것은 2013년이었습니다. 전업주부로 경력단절 상태의 여성에게 열린 취업문은 많은 선택권을 주지 않았으며, 그나마 수요가 있는 곳이 콜센터였습니다.

공공기관의 콜센터 인력모집 공고를 보시면 아시겠지만, '단순안내/인바운드/영업아님/성과에 따른 인센티브/전업주부환영/컴퓨터 기본활용 가능하면 업무가능' 대부분이 이렇게 되어있고, 정규직이며 9시~18시 퇴근으로 연장근무가 없음을 자랑합니다.

과연 그랬었나 9년여의 시간을 거슬러 올라가보았습니다. 당시 면접을 통과한 저의 동기는 총 8명 이었습니다. 콜센터 업무가 처음인 4명과 경험이 있었던 4명이 시작을 했습니다.

첫날 교육중 한명의 교육생이 사라졌습니다. 아무리 공공기관 업무라도 뭐 이렇게 어렵냐며 어차피 최저임금인데 이정도의 급여 받고 일은 훨씬 더 쉬운 곳이 얼마나 많은데라며 여기는 아닌 거 같다고 하면서 말이죠. 둘째날 또 한명, 실전응대라고 하는 실제 전화를 받는 교육을 받고는 또 다른 2명이 사라졌습니다.

최종 입사는 콜센터 업무가 처음인 4명이 되었고, 그중 3명은 3년이 되기도 전에 더 견디지 못하겠다며 퇴사를 했습니다. 남은 사람은 오로지 저 혼자였고, 이런 신입 상담사의 채용 과정은 지금까지도 변하지 않습니다.

생전 처음 접하는 용어들과 이해가 어려운 업무내용들 2주간의 이론교육과 2주간의 실전 응대라는 선임 상담사와의 동석교육이 전부인 곳에서 교육이 끝났다며 자리배치를 받는 순간 더 이상 서울신용보증재단 고객센터는 단순안내를 하는 곳이 아니라는 걸 깨닫게 됩니다. 어렵게 한 콜, 한 콜 온갖 공문들과 씨름해가며 스스로 성장해야 하는 곳입니다. 업무를 힘들게 하는 것은 민원인만이 아닙니다. 업무시간 내내 내가 받는 전화를 실시간으로 감시하듯 듣고 있던 관리자가 어느 순간 내 옆으로 와서 통화하고 있는 나에게 코칭을 할 때면 고객 상담에 집중할 수도, 관리자의 코칭에 집중할 수도 없어 정신분열이 생길 거 같다는 두려움이 다음 신입 상담사가 들어올 때까지 계속되었습니다. 그동안 관리자들이 바뀌었지만 신입을 교육하는 태도는 바뀌지 않았고, 통화하는 신입 상담사의 옆에서 하는 질책도 개선되지 않았습니다.

심지어 코로나19로 인해 새로운 보증이 쏟아져 나오기 시작했지만 해당 업무를 공부할 시간은 따로 주지 않았고, **심지어 급증한 상담 건수를 소화하기 위해 회사가 단기 상담사들을 충원하기 시작하면서 이런 문제는 더욱 심화되어 갔습니다.**

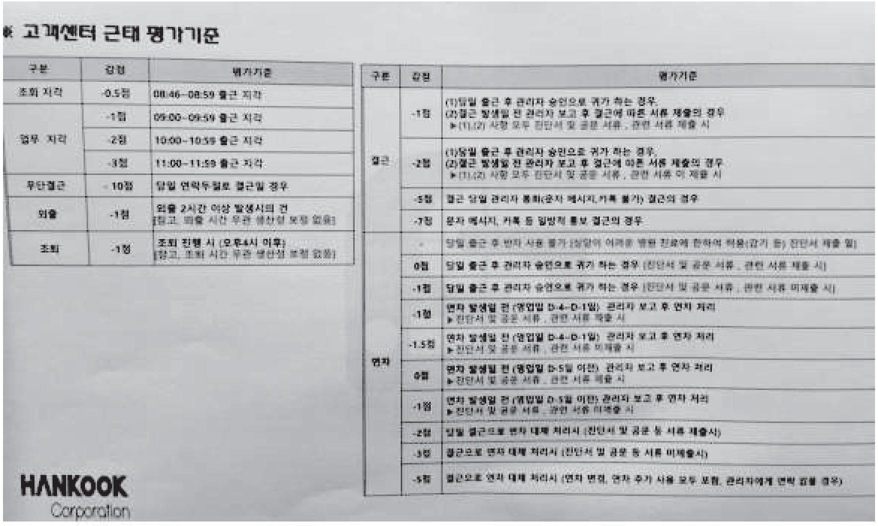
단기 상담사분들은 일단 전화 먼저 받고 이력만 남기는 이른바 응대률 맞추기에 동원된 거나 마찬가지입니다. 단기 상담사분들의 오안내, 안내를 전혀 하지 못하셔서 남긴 상담이력을 보고 다시 전화를 걸어서 안내를 해드려야 했습니다. 다시 전화 드려 안내한 저희들에게 고객님이 하신 말씀은 “왜 한번에 상담을 못하느냐”, “왜 처음 받은 상담사는 아무것도 안내를 못 하느냐”하는 불만 섞인 원성이었습니다.

이러한 문제는 결국 재단이 대민원인 접촉의 최전선에 서있는 **상담 인력 운영을 장기적 전망으로 보지 않고 그때 그때 사람이 없으면 뽑고 그만두면 새로운 사람을 뽑아 대체하듯 취급하고, 제대로 교육기회도 제공하지 않으면서 기인된 것입니다.**

재단의 이런 근시안적 콜센터 운영은 필연적으로 상담의 전반적인 질을 저하시킬 수밖에 없으며 그 피해는 고스란히 소상공인 분들이 받게 됩니다.

2. 상담사 근무여건의 열악함

우리의 근무시간은 8시 45분부터 18시까지이고, 업무시작은 9시부터입니다. 고객센터 근태평가표를 보면 출근지각과 업무지각이 있습니다. 8시 45분이 넘어 출근부를 쓰면 근태평가에 점수감점이 주어집니다. 9시가 넘으면 근무 지각이라 더 많은 점수감점이 이루어집니다. (아래 근태평가기준표 참조)



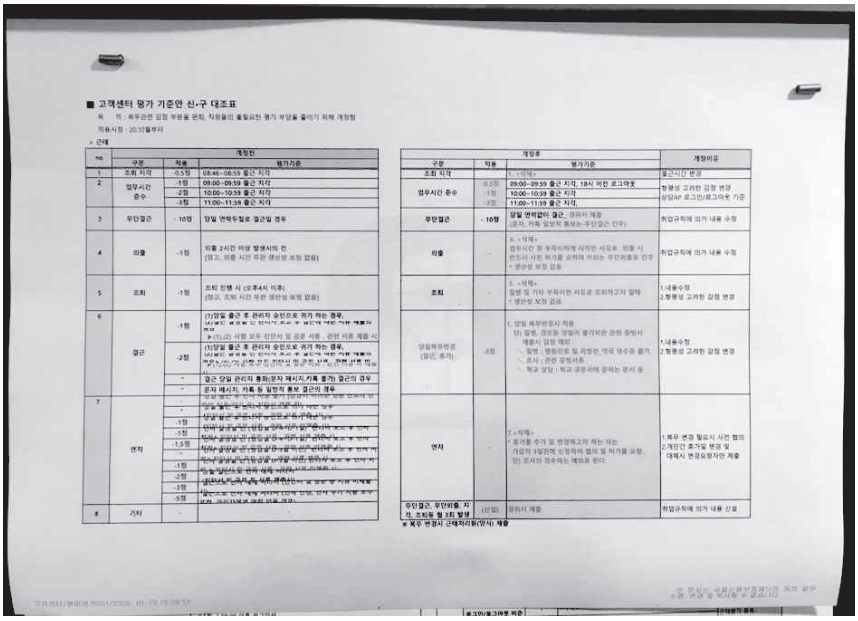
※ 고객센터 근태 평가기준

구분	감점	평가기준
조회 지각	-0.5점	08:46~08:59 출근 지각
업무 지각	-1점	09:00~09:59 출근 지각
	-2점	10:00~10:59 출근 지각
	-3점	11:00~11:59 출근 지각
무단결근	-10점	당일 연락두절로 결근일 경우
외출	-1점	외출 2시간 이상 발생시의 건 [참고, 외출 시간 무관 생산성 보정 없음]
조퇴	-1점	조퇴 진행 시 (오후4시 이후) [참고, 조퇴 시간 무관 생산성 보정 없음]

구분	감점	평가기준
결근	-1점	(1)당일 출근 후 관리자 승인으로 귀가 하는 경우, (2)결근 발생일 전 관리자 보고 후 결근에 따른 서류 제출의 경우 ▶(1),(2) 사항 모두 진단서 및 공문 서류, 관련 서류 제출 시
	-2점	(1)당일 출근 후 관리자 승인으로 귀가 하는 경우, (2)결근 발생일 전 관리자 보고 후 결근에 따른 서류 제출의 경우 ▶(1),(2) 사항 모두 진단서 및 공문 서류, 관련 서류 미 제출 시
	-5점	결근 당일 관리자 통화(문자 메시지,카톡 불가) 결근의 경우
	-7점	문자 메시지, 카톡 등 일방적 통보 결근의 경우
연차	-	당일 출근 후 반차 사용 불가 (당일이 어려운 병원 진료에 한하여 적용(감기 등) 진단서 제출 필)
	0점	당일 출근 후 관리자 승인으로 귀가 하는 경우 (진단서 및 공문 서류, 관련 서류 제출 시)
	-1점	당일 출근 후 관리자 승인으로 귀가 하는 경우 (진단서 및 공문 서류, 관련 서류 미제출 시)
	-1점	연차 발생일 전 (영업일 D-4~D-1일) 관리자 보고 후 연차 처리 ▶진단서 및 공문 서류, 관련 서류 제출 시
	-1.5점	연차 발생일 전 (영업일 D-4~D-1일) 관리자 보고 후 연차 처리 ▶진단서 및 공문 서류, 관련 서류 미제출 시
	0점	연차 발생일 전 (영업일 D-5일 이전) 관리자 보고 후 연차 처리 ▶진단서 및 공문 서류, 관련 서류 제출 시
	-1점	연차 발생일 전 (영업일 D-5일 이전) 관리자 보고 후 연차 처리 ▶진단서 및 공문 서류, 관련 서류 미제출 시
	-2점	당일 결근으로 연차 대체 처리시 (진단서 및 공문 등 서류 제출시)
	-3점	결근으로 연차 대체 처리시 (진단서 및 공문 등 서류 미제출시)
	-5점	결근으로 연차 대체 처리시 (연차 변경, 연차 추가 사용 모두 포함, 관리자에게 연락 없을 경우)

HANKOOK Corporation

▲**2020.9.23까지 적용해온 근태평가기준**: 조기출근 위반, 연차휴가 변경 등의 경우 페널티를 부과하고 월 실적급 상대평가 시 반영해옴.



■ 고객센터 평가 기준안 신·구 대조표

구분	적용	평가기준 (개정후)	개정이유
조회 지각		1. <삭제>	출근시간 변경
업무시간 준수	-0.5점	09:00~09:59 출근 지각, 18시 이전 로그아웃	형평성 고려한 감점 변경 상담AP 로그인/로그아웃 기준
	-1점	10:00~10:59 출근 지각	
	-2점	11:00~11:59 출근 지각	
무단결근	-10점	당일 연락없이 결근_ 경위서 제출 (문자, 카톡 일방적 통보는 무단결근 간주)	취업규칙에 의거 내용 수정
외출	-	4. <삭제> 업무시간 중 부득이하게 사적인 사유로 외출 시 반드시 사전 허가를 요하며 어기는 무단외출로 간주 * 생산성 보정 없음	취업규칙에 의거 내용 수정
조퇴	-	5. <삭제> 질병 및 기타 부득이한 사유로 조퇴하고자 할때 * 생산성 보정 없음	1.내용수정 2.형평성 고려한 감점 변경
당일복무변경 (결근, 휴가)	-3점	1. 당일 복무변경시 적용 단) 질병, 경조등 당일의 불가피한 관련 증빙서 제출시 감점 제외 ㄴ 질병 : 병원진료 및 처방전, 약국 영수증 불가, ㄴ 조사 : 관련 증빙서류 ㄴ 학교 상담 : 학교 공문서에 준하는 문서 등	1.내용수정 2.형평성 고려한 감점 변경
연차	-	7.<삭제> * 휴가를 추가 및 변경하고자 하는 자는 가급적 3일전에 신청하여 협의 및 허가를 요함. 단) 조사의 경우에는 예외로 한다.	1.복무 변경 필요시 사전 협의 2.개인간 휴가일 변경 및 대체시 변경요청자만 제출
무단결근, 무단외출, 지각, 조퇴등 월 3회 발생	(신설)	경위서 제출	취업규칙에 의거 내용 신설

※ 복무 변경시 근태처리원(양식) 제출

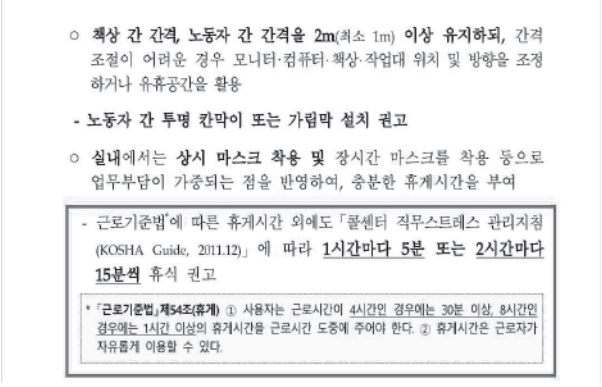
▲**고객센터 평가 기준안 신구 대조표**: 희망연대노조에서 상담사들에게 노조 선전물을 배포 후 민간위탁업체에서 2020.9.24부로 조기출근을 없앰. 2020.10. 평가기준안 변경, 조퇴, 연차사용 관련 감점 적용 부분 삭제.

오전에 10분, 오후에 15분 휴식시간이 정해지고 다른 시간에 쉬면 관리자의 주의경고를 받습니다. 그 외의 시간에 자리를 10분 이상 비우면 관리자에게 보고하고 허락이 있어야 합니다. 점심시간은 1시간 주어지지만 전화가 늦게 끝나면 그 시간을 제대로 보장 받지는 못합니다. 18시 퇴근시간까지 업무대기를 해야 하고 퇴근시간에 전화를 받게 된 사람은 10분이건 30분이건 **해당 전화가 끝나야 퇴근을 할 수 있고, 그 시간에 대해서는 제대로 된 보상을 받지 못했습니다.**

연차 또한 마찬가지입니다. 근로기준법에서 노동자의 연차는 업무에 막대한 지장이 없는 한 노동자가 자유롭게 시기를 지정할 수 있는 것으로 알고 있습니다. 그러나 **신용보증재단 콜센터에서 이런 법의 원칙은 찾아볼 수 없습니다.**

연차를 쓰기 위해서는 매월 말에 다음 달의 연월차 사용일자를 신청해야 합니다. 월요일, 공휴일 다음날 사용불가, 2개 이상 붙여 사용불가, 요일별 제한인원 초과 신청불가라는 원칙하에 허락을 구해야 했고, 정해진 일정을 바꾸면 근태평가 감점은 물론이고, 그에 따른 증빙자료를 제출해야 했습니다.

부모님이 갑자기 아프셔서 당일 연반차를 자주 사용해서 근태평가가 안 좋았던 한 상담사에게 관리자가 '다른 가족은 없고 매번 본인만 부모님 간호를 해야 하느냐'며, 근태관리가 안되면 계속 근무를 할 수 있겠냐고 압박해 결국 그 상담사가 퇴사를 할 수 밖에 없었던 일도 기억 납니다.



○ **책상 간 간격, 노동자 간 간격을 2m**(최소 1m) **이상 유지하되,** 간격 조절이 어려운 경우 모니터·컴퓨터·책상·작업대 위치 및 방향을 조정하거나 유휴공간을 활용

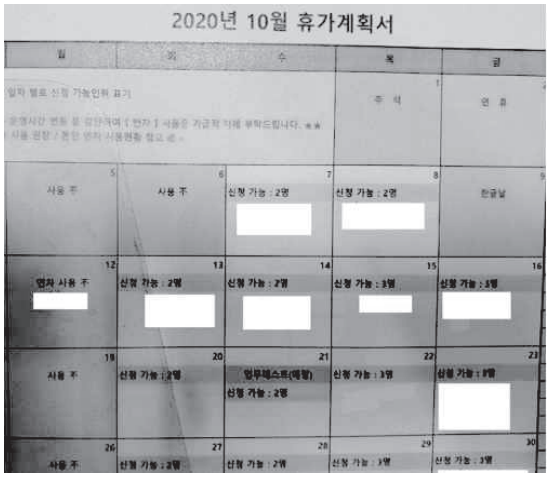
- **노동자 간 투명 칸막이 또는 가림막 설치 권고**

○ **실내**에서는 **상시 마스크 착용 및** 장시간 마스크를 착용 등으로 업무부담이 가중되는 점을 반영하여, 충분한 휴게시간을 부여

- 근로기준법*에 따른 휴게시간 외에도 「콜센터 직무스트레스 관리지침 (KOSHA Guide, 2011.12)」에 따라 **1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩** 휴식 권고

* 「근로기준법」 제54조(휴게) ① 사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다. ② 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다.

▲2020.11.12 고용노동부 「코로나19 예방 및 확산방지를 위한 사회적 거리 두기 지침」중 추가휴식시간 관련 지침: 민간위탁업체가 추가휴식시간 오후 20분으로 변경하여 운영 중에 본 지침이 발표된 후에 현재까지 오전 20분, 오후 20분으로 운영 중. 코로나19 종료 후에는 기존 오후 20분마저 없애겠다고 하고 있음.



▲**연차사용제한 사례**: 공휴일 다음날과 월요일 사용불가, 화~목요일 2~3명, 금요일 3~4명으로 제한. 노동청 진정결과 위법으로 현재는 자유사용으로 변경.

보건휴가(생리휴가)를 사용할 수 있냐고 여러 차례 관리자에게 물어도 정확한 답변을 회피하여, 필요한 사람은 본인 연차를 사용하거나 그냥 아픈 것을 참아가며 일을 해야 했습니다. 이런 근무환경에서 **상담사의 결혼, 임신, 출산, 각종 질병발생이 해당 상담원의 퇴사로 이어지는 것은 어쩌면 당연한 것이었는지 모릅니다.**

그뿐만이 아닙니다. **재단이 회사에 위탁하기 전 작성한 '콜센터 운영내역 세부산출'(아래 표 참고)에는 저희 상담사들에게 교통비와 중식대를 지급하는 것으로 되어 있지만, 저희는 교통비와 중식대를 받아본 적이 없습니다.** 회사는 노조가 만들어지고 나서 이의 부당함에 대해 항의하자, 재단과 위수탁계약할 때 다르게 책정했고, 법적으로는 아무 문제 없다고 할 뿐이었습니다. 해당 금액이 어디로 편성된 것인지에 대해 "대부분 인건비로 책정"했으나 "세부내역을 알려줄 수는 없다"고 합니다.

세부 산출내역서 (월 기준)

(단위 : 원)

항 목	산 출 근 거	금액	비고
1. 재료비	재 료 비 소 계	-	
	(1) 시설재료비	-	
	(2) 환경재료비	-	
2. 노무비	노 무 비 소 계	71,905,957	
	기 본 급 소 계	56,889,924	
가. 기본급	(1) 고객콜센터 (29 명)		2018년 하반기 중소제조업 노임단가 (2018.12.) 적용
	① 매니저 1 인 x 2,814,084 원 x 1 월	2,814,084	① 매니저 : 작업반장 (108,234)
	② QAA 3 인 x 2,283,840 원 x 1 월	6,851,520	② QAA : 기타 공학품질관리원 (87,840)
	③ 모니터링전문요원 1 인 x 2,283,840 원 x 1 월	2,283,840	③ 모니터링전문요원 : 기타 공학품질관리원 (87,840)
	④ 일반상담원 24 인 x 1,872,520 원 x 1 월	44,940,480	④ 일반상담원 : 단순노무종사원 (72,020)
나. 상여금	상 여 금 소 계	-	
	(1) 매니저 (1명)	-	
	(2) QAA / 모니터링전문요원(4명)	-	
	(3) 일반상담원(24명)	-	
	수 당 소 계	9,484,806	
	(1) 교통중식대		
	소 계	6,762,800	
	① 매니저 10,600 × 22 일 × 1 명	233,200	식비 및 교통지원금 적용 일수 : 실제 출근일수 22일
	② QAA 10,600 × 22 일 × 3 명	699,600	중식대 : 8,000원 , 교통비 2,600원 적용
	③ 모니터링전문요원 10,600 × 22 일 × 1 명	233,200	
	④ 일반상담원 10,600 × 22 일 × 24 명	5,596,800	

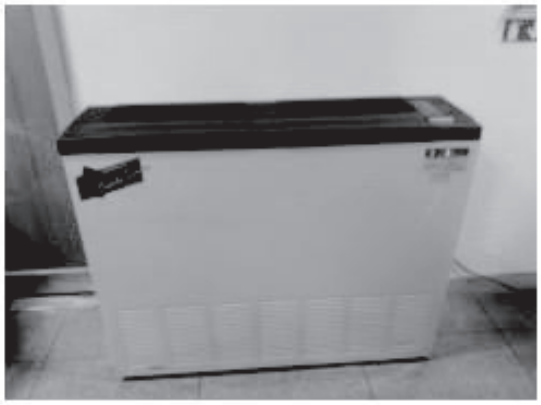
▲**교통비중식대 미지급 건**: 2019년 초, 서울신용보증재단이 작성한 고객센터 세부 산출내역서. 실출근일(22일)*10,600원(중식대 8,000원, 교통비 2,600원)이라고 되어 있으나 실제로는 미지급. 민간위탁업체는 재단과 서울시가 마련한 용역원가계산서와 달리 수탁업체가 자율 지급 가능하니 교통비중식대 지급 불가하다고.

3. 코로나19 상황 속 보건환경의 열악성

코로나19로 인한 감염예방도 모두 개인에게 책임이 돌려집니다. 마스크도 직접 사서 껴야하고 환기를 위해 열어둔 창은 방충망이 없어 말벌, 새의 침입으로 업무공간을 마비시키고 밖에서 들려오는 각종 소음은 상담업무의 효율을 떨어트립니다.

그래서 저희는 공기청정기가 간절하게 필요했습니다. 노조가 생기고 마침내 저희의 요구를 회사에게 공식적으로 전달할 수 있는 창구가 생기자마자 여러 차례 공기청정기 추가설치를 요청했지만, 회사는 회사 사정이 어려워 해줄 수 없다는 말을 반복할 뿐이었습니다,

그나마 그 넓은 공간에 한 대 있던, 너무 낡아서 작동이 되는 것 같지도 않던 공기청정기조차도 어느새 교체를 이유로 철거되었는데 언제 다시 설치가 될지 알 수 없습니다. 상담사 대부분이 비염에 시달리고 환절기에 감기가 유행해도 가습기조차 개별구매를 해야 합니다.



▲**공기청정기 부족**: 100평 넘는 규모 사무실에 공기청정기 1대. 추가설치 요구 중.

4. 문제의 근본원인, 민간업체 간접고용

저희는 서울시와 재단에 묻고 싶습니다. 서울신용보증재단 고객센터의 컴퓨터, 모니터, 책상, 의자 심지어 저희가 마시는 커피나 종이도 모두 재단에서 제공 받는 비품들입니다. 노동자들의 요구에 언제나 '회사가 어렵다'거나 '우리는 결정할 권한이 없다'는 대답만 되풀이하는 민간 업체는 우리의 근무조건을 위해 도대체 무엇을 결정 할 수 있는 것일까요? 이런 문제가 과연 해당 업체만의 문제일까요?

처음 이곳에 입사할 때 저희는 이곳이 신용보증재단이라는 공공기관의 콜센터라는 것만 생각하고 지원을 했습니다. 그때는 민간위탁이 뭔지도 몰랐으니, 민간기업도 아니고 설마 공공기관에서 운영하는 고객센터인데 법을 위반하는 근무조건을 적용시키지는 않을 거라는 최소한의 믿음이 있었을 것입니다. 저도 그랬습니다. 입사후에도 마찬가지였습니다. 비록 콜센터를 민간업체에 위탁해서 운영한다지만, 원청의 관리감독 의무가 있을 텐데 설마 불법적인 근무조건을 적용 시키지는 않을 거라고 순진하게 믿었습니다.

그러나 지금은 알고 있습니다. **하청은 용역계약에 따른 내용만 준수하면 되고, 원청은 하청에 소속된 근로자가 어떤 불이익이나 불편을 겪어도 책임지지 않아도 된다는 이 이상한 구조를 말입니다.** 원청이 하청의 운영에 참견하는 것은 권한 남용이라고 합니다. 그러니 계약서에 명시된 업무수행 내용만 지켜지면 실제 일을 하는 노동자가 어떤 대우를 받던지 원청은 상관없다는 것이죠. 정말 기가 막히는 노릇입니다.

신입교육 후 실제 업무투입이 되면 상담사들은 보증, 자금, 창업, 호전환등의 스크립트를 각각 하나씩을 받습니다. 대화형식으로 만들어진 자료로 이런 스크립트에 의존하여 서울시의 소상공인의 문의에 답을 드리고 있습니다. 또한 그 스크립트는 상담사를 평가하는 기준이 됩니다. 필수안내라고 관리자가 정해둔 멘트를 하지 않거나 재복창 등을 하

지 않으면 QA감점이 됩니다. 실제 고객문의가 다 달라 고객맞춤 응대를 하더라도, 필수 안내 또는 정해진 방식, 재복창 구사를 하지 않으면 **정작 고객이 상담내용에 만족을 하더라도 관리자는 평가 점수를 감점 합니다.** 바쁜 시간을 쪼개 고객센터에 전화하신 고객님들은 필요한 내용만 확인하길 원하실 수도 있는데 상담사들은 평가를 잘 받기 위해 그런 분들 붙들고 딱따구리처럼 멘트를 쏟아내야 합니다. 조목조목 필요한 내용을 정확히 전달하는 상담사라 하더라도 음성에 미소가 없어서, 어조가 평이해서 감점을 당합니다. 이런 **이해할 수도 없는 형식적인 평가를 왜 해야 하냐면 원청과의 계약내용이기 때문에 그 형식을 갖추어야 해서라고 합니다.**

업무테스트도 마찬가지입니다. 공문을 많게는 7~8개를 달달 외워서 겉으로는 20개이지만 실제 문항수는 2~3배되는 문제를, 실제 응대에는 활용도도 떨어지는 내용을 토씨하나 틀리지 않게 써내야 합니다. 관리자가 판단하는 기준에 따라 재시험도 봐야합니다. 업무에 어려움이 있어 기존 **재직자들에 대한 보수교육을 해달라고 아무리 요청해도 모르쇠로 일관하고 교육은 하지도 않습니다.** 교육을 요청하면 전화가 밀려서 교육시간을 낼 수가 없다, 신입교육이 있어 관리자가 시간이 없다는 이야기만 반복합니다. 그나마 **신규공문이 나와서 응대할 때 필요한 사항을 회사에 물어보면, 고객이 실제로 질문했을 때, 그때 재단에 확인 해보겠다는 대답이 돌아올 뿐입니다.**

악성고객 응대 매뉴얼이 있어도 교육하거나 실제 응대에 적용 할 수 없습니다. 민원 응대하기 힘들어 관리자에게 도움을 요청한다 하더라도 고객이 상담사에게 하는 말이 아니니 그냥 들어만 드리면 된다는 답변을 받거나 잔뜩 화가 난 민원인에게 재단 홈페이지에 민원글 남기시라고 답변하라는 이해하기 어려운 답변을 하곤 합니다.

악성 민원인이 저희에게 아무리 폭언, 욕설, 비아냥 등을 퍼부어도 관리자의 허락이 없이는, 또 3번의 경고멘트 없이는 전화를 끊을 수 없었습니다. 이런 악성민원에 시달리고 나서 감정을 추스르기 위한 휴식을 요청해도, 관리자 본인 기준으로 힘들다고 판단하면 휴식시간을 허락하는 것이고, 아니면 바로 다음 전화를 받아야하는 구조입니다.

저희의 민원인인 소상공인 분들은 서울시나 정부의 정책에 대한 불만, 재단의 지원 절차나 기준, 직원에 대한 불쾌함 모두 고객센터 상담사에게 가장 먼저 쏟아냅니다. 그런 상담사들을 위한 회복과 치유의 어떤 제도가 있었는지, 도대체 재단은 이에 대해 고민해 본적이 있기는 한지 진심으로 궁금합니다.

5. 노동조합의 요구(임금 및 단체협약 요구안을 중심으로)

오늘은 10월 21일입니다. 저희 노동조합이 설립된 지 1년이 되는 날입니다. 노동조합은 1년이라는 짧은 기간 동안 우리 노동환경에 많은 변화를 주었습니다.

8시45분까지 출근을 강제해오던 것과 출근지각과 연차변경에 따른 감점을 적용하던 근태평가를 노동조합을 알리는 홍보자료 배포만으로도 하청회사는 바로 개선을 했습니다.

노조 설립 후 진행된 첫 단체교섭을 진행하면서 현안에 대해 문제 시정 요구로 관리자의

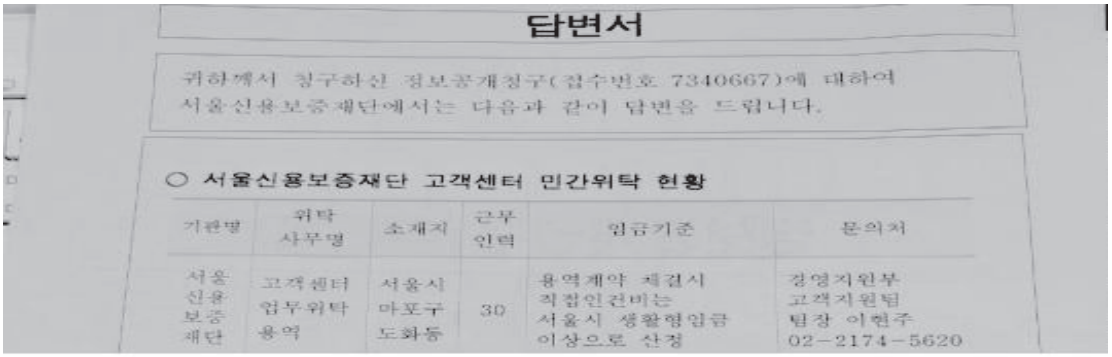
실시간 감시청취를 막아냈고, 18시 이후 초과 근무한 시간은 익일 휴식으로 보상받을 수 있었습니다. 노동청 진정으로 연월차 시기지정권과 시기변경권을 보장받고 있으며 보건휴가 사용도 필요시 가능하게 되었습니다. 업무테스트는 오픈북으로 변경되고, QA라는 콜품질평가의 주관적 판단요소를 삭제하는 등의 업무환경 일부 개선도 되었지만 그럼에도 불구하고 아직 우리는 많은 문제점들을 가지고 있습니다.

가장 큰 문제는 바로 서울시 생활임금 보장의 사각지대에 놓여, 생활임금도 보장받지 못하는 임금문제입니다.

서울시가 생활임금제도를 도입할 때는 공공에서부터 시작하여 민간까지 적용하는 목표를 해온 것으로 알고 있지만, 서울시 투자출연기관인 서울신용보증재단의 민간위탁 노동자는 현재까지 필수적용 대상이 아닙니다. 서울에서 먹고 살 수 있는 최소한의 임금보장을 위한 서울시의 정책은 이렇게 우리를 빗겨갔습니다.

서울신용보증재단 고객센터 노사 임금안 비교

	현행		노조 2차 수정안(8.13.)			사측 수정안(10.08.)			노사안 비교
	기본급	생활임금과 비교	기본급	현행 통상 임금과 비교	생활임금과 비교	기본급	현행 통상 임금과 비교	생활임금과 비교	
1년 미만	1,846,000	- 391,000	1,946,000	100,000	-291,000	1,916,150	70,150	- 320,850	- 29,850
1년 이상	1,883,000	- 354,000	1,983,000	100,000	-254,000	1,954,560	71,560	- 282,440	- 28,440
2년 이상	1,921,000	- 316,000	2,021,000	100,000	-216,000	1,994,000	73,000	- 243,000	- 27,000
3년 이상	1,959,000	- 278,000	2,059,000	100,000	-178,000	2,033,450	74,450	- 203,550	- 25,550
4년 이상	1,998,000	- 239,000	2,098,000	100,000	-139,000	2,073,930	75,930	- 163,070	- 24,070
5년 이상	2,034,000	- 203,000	2,134,000	100,000	-103,000	2,111,300	77,300	- 125,700	- 22,700
6년 이상	2,034,000	- 203,000	2,174,000	140,000	-63,000	2,111,300	77,300	- 125,700	- 62,700
7년 이상	2,034,000	- 203,000	2,214,000	180,000	-23,000	2,111,300	77,300	- 125,700	- 102,700
8년 이상	2,034,000	- 203,000	2,254,000	220,000	17,000	2,111,300	77,300	- 125,700	- 142,700
9년 이상	2,034,000	- 203,000	2,294,000	260,000	57,000	2,111,300	77,300	- 125,700	- 182,700
10년 이상	2,034,000	- 203,000	2,334,000	300,000	97,000	2,111,300	77,300	- 125,700	- 222,700
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
		ㄴ서울시 생활임금 : 2,237,000원				ㄴ3.8% 인상률. 6년 이상 기본급 신설 불가.			
			서울시 생활임금 미달						



답변서

귀하께서 청구하신 정보공개청구(접수번호 7340667)에 대하여 서울신용보증재단에서는 다음과 같이 답변을 드립니다.

○ 서울신용보증재단 고객센터 민간위탁 현황

기관명	위탁 사무명	소재지	근무 인력	임금기준	문의처
서울 신용 보증 재단	고객센터 업무위탁 용역	서울시 마포구 도화동	30	용역계약 체결시 직접인건비는 서울시 생활형임금 이상으로 산정	경영지원부 고객지원팀 팀장 이현주 02-2174-5620

▲**원청의 생활임금 지급여부 무지**: 서울신용보증재단이 올해 1월 18일, 노조에 "직접인건비를 생활임금 이상으로 업체 통해 지급하고 있다"고 정보공개 답변한 바 있으나 실제와 다름.

20년 10월부터 계속하여 재단과 민간위탁사인 한국코퍼레이션에 생활임금 보장을 요구해 왔지만 재단은 이미 책정된 예산범위에서 용역계약을 한 것이니 임금은 민간위탁사와 해결하라고 합니다. 민간위탁사는 용역계약상 책정된 금액 외 더 줄 것이 없다. 고 주장합니다. 예산 책정은 서울시와 서울신용보증재단이 합니다. 용역계약은 서울신용보증재단과 한국코퍼레이션이 합니다.

현재 민간위탁사와 임금교섭 결렬된 상황에서 교섭쟁점은

첫째, 생활임금 사각지대 저임금 개선을 위해 기본급을 제대로 인상해야 한다는 것입니다. 서울신용보증재단이 올해 1월 18일, 노조에 "직접인건비를 생활임금 이상으로 업체 통해 지급하고 있다"고 정보공개 답변한 바 있으나 현행 임금은 생활임금 대비 전상담사 모두 매월 통상임금 기준 20~39만원 미달, 성과인센티브(4~24만원)·명절상여금(월할 2만원)을 포함해도 최대 33만원 미달입니다. 민간위탁 업체 사측이 기본급 3% 인상안을 제시했다 하지만 생활임금 대비 통상임금 기준으로 전상담사가 14~34만원 미달인 190~210만원의 기본급뿐인 안입니다. 임금이라고 할 수 있는 항목이 기본급 외에는 급식비, 교통비 없이 성과인센티브(월 4~24만원)와 명절상여금(연 2회 각 12만원), 그 외 생일 프로모션(5만원), 칭찬콜 프로모션 뿐(4콜 이상부터 월 1~3만원)이고, 성과인센티브의 경우 평균 11만원이라 하지만 매달 근태, 업무테스트, QA평가 통해 상대평가로 지급되어 불안정하고 한계가 큽니다. 생활임금 이상의 직접인건비를 지급한 게 맞는지, 맞다면 어디로 샌 것인지 알 길이 없습니다. 서울신용보증재단은 지난 4월 30일 연장계약을 하면서 도급비를 3.81% 인상했을 뿐이었고 "본계약이 아닌 연장계약이라 한계가 있다"고 할 뿐입니다. 작년과 올해 단기상담사를 대거 투입할 때는 추가 예산을 지원하면서 상시지속업무를 담당해온 상담사들의 처우 개선을 위해서는 얼마나 의지를 갖고 임하고 있는지 묻고 싶습니다.

둘째, 5년 이상 근무자 전원이 같은 기본급인 현행 임금체계를 개선해야 합니다. 5년을 근무했든, 6년, 7년, 8년이든 모두 기본급이 같습니다. 서비스와 콜센터 운영의 안정화를 위해 상담사들의 장기근속을 독려할 수 있는 대책이 필요한데 수년째 개선되고 있지 않습니다.

셋째, 임금개선안을 올해 1월부터 연말까지 적용해야 합니다. 애초 2020년도 임금협약 단체교섭 당시 사측이 제출한 수정안이 이번 사측안과 같은 수준이면서도 (2021년 5월부터 연장계약을 전제로)2021년 1월부터 적용하는 안을 제출한 바 있으면서(4월 말 새 도급비 책정을 반영하기 위해 2020년도 임금협약은 포기, 2021년도 1월분부터 다시 교섭하기로), 정작 2021년도 임금협약 관련해서는 5월부터 적용해야 한다고 고수해 우리 구성원들은 모멸감을 느끼고 있습니다. 연장계약이 이뤄지기 전과 후 민간위탁업체 입장이 돌변한 것이기 때문입니다. 매년 5월부터 다음 해 4월까지 적용하는 기형적인 임금 적용시기를 이제는 바로잡아야 합니다.

넷째, "연장계약 한 내년 4월 말 이전에 정규직 전환 시 재단이 업체에 손해배상 한다고 약속해야 관련 논의에 협조하겠다"는 업체의 도발을 중단하고 조속히 정규직 전환 논의가 시작되어야 합니다. 정규직 전환 시 도중 계약 해지 가능하도록 지난 4월 30일에 연장계약 한 것임에도 업체는 이런 억지주장을, 재단은 "갑질을 할 수는 없지 않냐"고 하고 있습니다. 결국 10월 현재까지 정규직 전환 협의기구 구성조차 안 되고 있습니다. 재단 한종관 이사장 임기가 9월 20일부로 끝났음에도 이제야 이사장 공개모집 공고를 했을 뿐이고 sh공사 콜센터 사례와 같이 결정권자가 없다는 이유로 차일피일 미룰까 우려되고 있습니다. 벌써 10월입니다.

이제 저희는 누구에게 생활임금 보장을 요구해야합니까? 실제 저희가 서울신용보증재단 고객센터 업무를 하는 것은 서울시의 정책수행의 연장선이라고 저희는 생각합니다. 진짜 고용주가 나서서 해결 해주시길 바랍니다.

6. 문제해결을 위한 근본적 요구, 재단 직접고용

무엇보다 심각한 문제는, 상기한 모든 문제의 근본적 해결책이 될 수 있는 직접고용에 대한 논의가 현재 전혀 진행되지 못하고 있다는 점입니다. 정부의 공공부문 비정규직 정규직화 가이드라인과 서울시 투자출연기관 콜센터 비정규직 정규직화 방침에 따라 기관 직접고용을 위한 협의기구를 구성해야 하는데 근 1년의 시간이 흐르도록 논의는커녕 협의기구의 구성조차도 아무런 진전이 없습니다.

18년도에 재단은 한차례 잘못된 정보로 상담사들의 판단을 흐려 정규직 전환을 무산시키려고 한 적이 있었습니다. 당시에 상담사들에게 노동조합이 있어서 사전에 많은 정보를 접할 수 있었다면 지금 이런 모습으로 이 자리에 있지는 않았을 거라 생각합니다.

서울시의 의지로 재논의를 할 수 있게 된 지금까지도 서울신용보증재단은 어떤 의지를 가지고 있는지 알 수가 없습니다. 지난 1년간 서울신용보증재단이 고객센터상담사들의 처우개선을 위해 어떤 노력을 기울이셨는지 묻고 싶습니다. 18년도 간담회를 진행했던 재단 관계자는 말했습니다. '민간위탁으로 있어도 임금인상이나 처우개선 다 가능한데 굳이 고용보장도 안되고 급여인상도 별로 안 될 텐데 정규직 전환을 선택하실 필요가 없지 않느

냐'고. 그때 말씀하신 대로 저희는 여전히 민간위탁으로 남아 있는데, 그러면 그때 하셨던 임금인상과 처우개선의 약속은 어디에 있는지 묻고 싶습니다.

지금이라도 더 늦추지 마시고 협의기구 구성에 나서야 할 때입니다. 재단의 책임행정과 서비스 강화를 위해서라도 더 이상 늦춰서는 안 됩니다. 현재 고객정보시스템(이음)에 접속할 수 있는 아이디가 30명 정원인 고객센터에 2개만 부여되고, 해당 아이디는 관리자에게만 극히 적은 범위의 권한만 주어집니다. 무방문신청 확인, 예약자 리스트, 정보분리보관업체 확인 등이 필요하면 일반상담사는 통화중 관리자에게 일일이 요청하여야 하기에 고객대기시간이 오래 소요됩니다.

과거에 홈페이지조차 보지 못하고 안내를 하게 하면서 받아야했던 어이없는 비난과 불만제기가 홈페이지를 볼 수 있게 되면서 일정 부분 개선되었듯이, 상담사 개인의 역량 부족이 아니라, 구조적인 문제로 인해 발생하는 상담의 비효율과 감정노동만이라도 하루빨리 개선 되어야 합니다.

고객센터 상담사가 권한만 주어지면 충분히 답변할 수 있는 간단한 질문도 답변을 못해 심사업무 과중된 담당자에게 메모를 남기면 담당자는 일일이 답변을 드리기 위해 전화를 붙들고 있어야 하고, 생업에 바쁜 민원인은 담당자 전화 한통을 하루 이틀씩 기다리며 화를 돋우게 되는 이런 비효율적인 상황을 개선하기 위해서라도, 정부·서울시·각 자치구에서 진행되는 소상공인 지원정책을 제일 접점에서 안내해야 함에도 정보가 막혀 안내하지 못해 죄송하다고 모니터에 대고 고개를 숙일 수밖에 없는 비참함을 더 이상은 느끼지 않도록 제대로 알고 신속 정확한 고객 안내부서가 되도록 노력을 기울여야 합니다.

서울시장의 유고, 코로나로 인한 업무폭증, 연말이라 재단 자체업무과중, 신용보증재단 통합콜센터 추진 중 무산, 서울시장 재선거, 재단이사장 임기만료, 정규직노조의 비협조, 민간위탁사의 정규직 전환반대....

그동안 정규직전환 논의가 어려운 이유로 재단에서 저희에게 말했던 사유들입니다. 이제는 또 어떤 문제가 있을까요? 과연 모든 문제가 완전히 해소되는 날이, 그래서 정규직전환 논의를 시작할 완벽한 조건이 갖춰지는 날이 오기는 할까요?

한발도 내딛지 않고 걷는 게 가능할 거라 생각하십니까? 제발 발부터 들어 올리시고 걸음을 떼보셨으면 좋겠습니다.

7. 나가며

제가 이곳에서 일하면서 느끼는 고충을 주변에 이야기하면 다들 그런 말을 했습니다.
'콜센터는 원래 다 그래'라고..
저는 지금 다시 묻습니다. 정말 콜센터 '원래 다 그래야만 하는' 곳 일까요?
예전에 '송곳'이라는 웹툰에서 이런 말을 본 적이 있습니다. '원래 그런 것은 없다'고
그래서 저는 이렇게 대답합니다

‘원래 비정규직이어야 하는 업무는 없다’고. ‘원래 그런 대접을 받아도 되는 사람은 없다’고 말입니다. 이제는 더 이상 참거나 포기하지 않으려 합니다.

앞서서 말씀드렸듯이, 오늘은 서울신용보증재단 콜센터에 노동조합이 생긴 지 딱 1년이 되는 날입니다. 저와 저희 조합원들은 때마침 1주년의 날에 진행되는 이 토론회가 계기가 되어 서울신용보증재단 콜센터의 정규직화 논의가 이제는 본격화 될수 있기를 간절히 바랍니다. 감사합니다.

토 론 문

2021.10.21.
서울교통공사 고객센터지부 토론자료

엄민지 서울교통공사고객센터지부장

2021.10.21. 서울교통공사 고객센터지부 토론자료

- 희망연대노조 서울교통공사고객센터지부 엄민지 지부장

□ 고객센터 현황

❍ 2020.01. ~ 2021.08.30. 18명 이직
- 접수되는 민원의 80~90%이상 불편민원으로 업무(감정소진) 강도가 높음
- 서울교통공사 일부 직원의 업무 비협조(갑질) 및 일부 정규직 노동조합의 고객센터, 노동자들에 대한 비정상적인 왜곡과 폄하로 고객센터 직원의 업무환경이 저하되고 이로 인한 스트레스(감정소진)가 가중됨
- 현원 21명, 10월 말에 2명 추가 이직 발생 예정

❍ 2021.08.09. 심야상담 중단
- 급격한 퇴사 및 채용의 어려움으로 심야조 운영 중단
(365일 24시간 -〉 06시 ~ 00:30)

❍ 2021.06.17. 1차 협의이후 정규직화 정지
- 상황을 고려하여 원만히 해결하고자 자회사 방식의 전환을 수용하였으나 이후 실무논의에서 서울도시철도엔지니어링 내 '비처우대상'으로의 전환을 제시하여 본 지부는 이에 반대함
- 이후 2021.10. 현재까지 진행되지 않고 있음

□ 공공기관의 고객센터 (위탁)용역계약방식 개선필요

❍ 정규직화 논의 이전에 선행되어야 했을 문제
- 고객센터 직원들의 정규직화 요구 취지는 구조적인 문제 해결
- 콜센터 노동자 정규직화 정책추진 시 이런 문제를 고민했었는지

의문

- 구조적으로 위탁기관(공공기관)이 수탁업체 내부의 골육상쟁(노사갈등)을 야기하면서도 책임 전가

○ 용역계약방식(공공기관의 콜센터 용역계약조건)의 문제

- 가격경쟁입찰(최저가격 제시 용역업체 선정방식)
  ☞ 고객센터 직원들의 저임금을 유발
- 단기 계약(1～2년) 방식
  ☞ 고객센터 직원들의 고용불안 유발
  ※고용승계를 원칙으로 하나 현실적으로 생계를 위한 비자발적인 퇴사와 입사를 반복해야 하며, 주로 계약만료 전후로 이직 및 이직 의사를 많이 표출함
- 서비스 용역(정성개념)의 성과(서비스 품질)를 생산성(응대 건수 등)위주로 평가
  ☞ 고객센터 직원의 부품화 유발
- 위탁용역비 산출시 인건비의 일할계산(재직인원 기준)
  ☞ 인건비에 따른 일반관리비, 이윤, 제경비 삭감으로 수탁기업은 대책을 마련하고 싶어도 할 수 없게 됨
  ☞ 수탁기업 본사는 현장(고객센터) 관리자들에게 채용을 독촉
  ※일괄수주계약(turn key) 등으로 운영하는 고객센터들의 현실을 참고하여 개선 방안을 마련할 필요가 있음

□ 기타

○ 고객센터 업무인 고객응대 서비스는 생산성으로 평가하기 어려움 -〉 새로운 평가기준의 설정 필요

○ 오늘날 거리로 피켓을 들고 나간 고객센터 직원들의 어려움을 외면하지 말 것 -〉 이면을 들여다 보면 위탁기관(공공기관)이 야기하고 있으면서도 책임 전가

○ 고객센터 업무와 위상에 대해 기존과는 다른 해석과 가치판단이 필요

[참고자료] 서울교통공사 고객센터

– 서울교통공사 고객센터는 ‘관리자와 상담사의 정기협의를 통한 상호 신뢰’ ‘원청인 서울교통공사의 협조’로 공공기관 고객센터 중 모범적으로 운영돼 왔다. 악성 민원인에 대한 처벌, 피해를 입은 상담사의 산재 판정을 이끌어 냄. 2019년 전국 공공기관 민원고객센터 평균 응대율이 89.5%였던 반면, 서울교통공사 고객센터는 2020년에 98.4%를 기록. 상담사들이 시간당 25건 이상을 응대해 옴. 서울교통공사 민원 중 98% 이상을 담당해 왔음. 10건 중 9건 이상의 민원을 자체 처리해 옴.(민간위탁 업체 소속이라는 이유로 서울교통공사 감정노동TF에서는 배제)
– 정규직 전환과정에서 경영진의 비협조, 일부 정규직과 노동조합의 왜곡과 폄하로 인해 당사자들은 심한 모멸감, 자존감 훼손, 정신적 스트레스가 심각한 상황임.
– 특히 서울교통공사 고객센터 구성원들의 경우, 작년 말부터 올해 초까지 정규직 전환 논의 자체를 반대하는 일부 정규직 등의 피켓 게시, 유인물 배포, 농성 등이 콜센터 소재 서울교통공사 본사 로비에서 연일 벌어짐.

▲ 해당 피켓 등에는 “청년들의 기회를 앗아 가는 특혜성 직고용 반대한다.” “서울시 노동정책관님 우리도 서울시 공무원 시켜 주세요.” “아빠 저도 시험 안 치고 공사 직원 시켜 주세요.” “청년들의 기회를 앗아 가는 특혜성 직고용 반대한다.”고 다루고 있음.

– 이 과정에서 해당 구성원들은 출근하면 바깥으로 나오길 기피하고 콜센터 안에만 머물러야 했으며, 센터/지부 및 희망연대노조와 서울교통공사노조(민주노총)의 항의와 요구에 본사 로비에서의 가해행위는 중단되었지만 시의회, 정규직 전환 협의회 장소 등에서도 노골적인 반대와 비하발언이 이어지고 있는 상황임. 공정성 왜곡과 함께 "고객센터는 서울교통공사와 관계없다" "단순 민원업무일 뿐이다" "민간위탁 업체 정규직이 비정규직 코스프레를 한다"는 폄하는 지금도 이어지고 있음. 그렇잖아도 민간위탁 소속이라는 이유로 일부의 비협조·갑질이 이어져 온 상황에서 더욱더 심해지고 있음.
– 이런 취급을 받느니 차라리 떠나겠다는 고객센터 구성원들이 이어져옴. 수년간 서울교통공사를 대표해 민원을 응대해 온 고객센터 구성원들이. 이에 작년 말부터 서울교통공사고객센터 상담사 39명 중 18명이 퇴사하였고 업체의 부족 인원 충원을 위한 채용공고에도 신청자가 없었음. 결국 심야팀을 운영할 수 없어서 8월 9일부터 심야상담을 폐지하기에 이름.(기존 24시간 운영 -> 0시 30분~6시 미운영. 해당 시간에는 112, 119에 신고토록 공지) 서울교통공사 고객센터 구성원들에 대한 폄하가 이어지고, 정규직 전환이 난항인 상황에서는 어려움 확인.
– 서울교통공사 고객센터 구성원들은 지난 6월 17일 협의기구 1차 회의에서 자회사 방식으로 전환하는 것도 수용했음. 직접고용보다 처우가 70% 수준임에도 서둘러 고객센터를 안정시키는 게 필요하다고 구성원들이 절감했기 때문. 냉난방·마스크 민원이 폭주하는 시기에 민원을 제대로 응대하지 못하는 것은 시민을 위한 서울교통공사 고객센터 구성원임을 포기하는 것이었기 때문

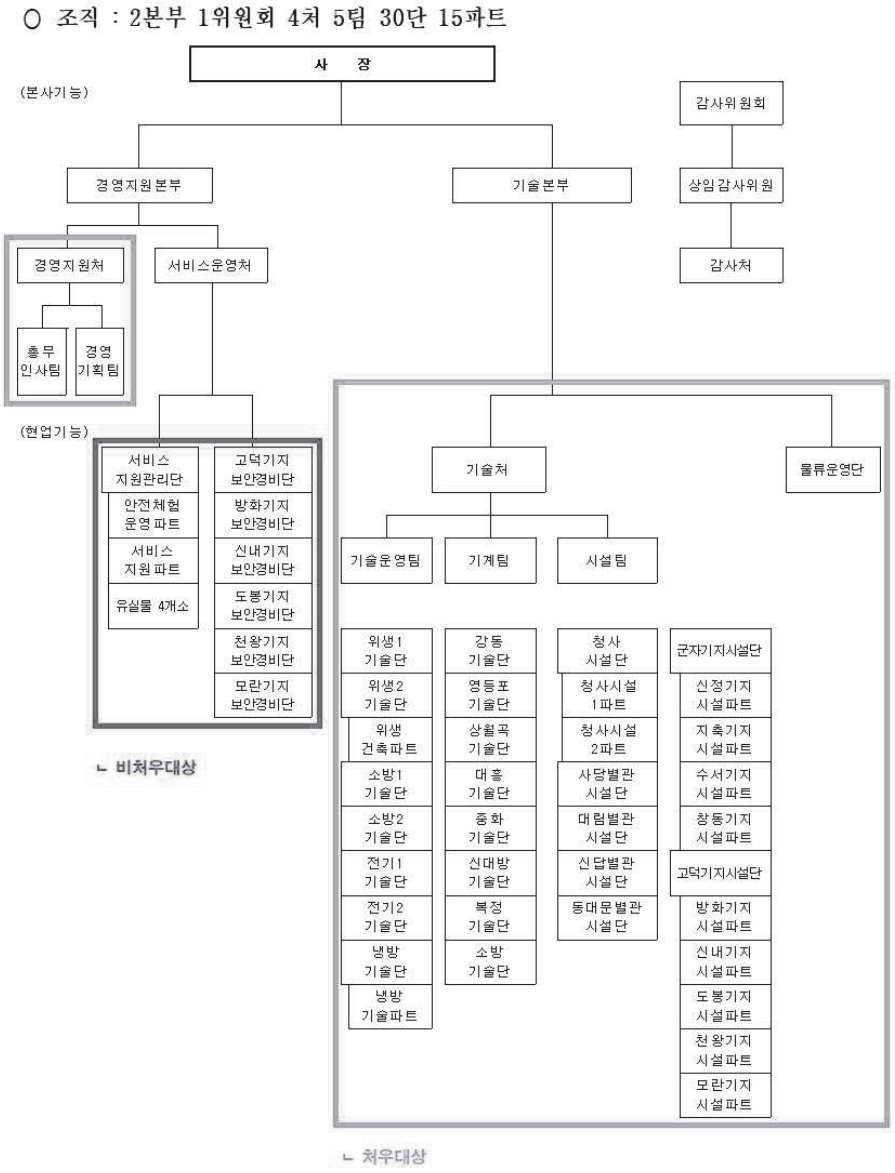
– 그러나 서울교통공사는 지난 6월 23일 실무논의에서 "자회사 중 서울도시철도엔지니어링으로 전환하는 안을 제출한다. 비처우대상으로 하는 방안이다", "이마저도 해당 자회사 구성원들이 해당 자회사로의 콜센터 노동자 전환을 반대하고 있어 다른 자회사로 전환해야 할 수 있다"는 입장만 제출.
– 별첨한 자료와 같이 '비처우대상'으로 전환하는 방안은, 기존 유실물센터 노동자 등을 도시철도엔지니어링으로 전환하면서 그간 없던 '비처우대상'이라는 희귀하고 노골적으로 차별하는 것이고, 그간에도 시정이 필요하다고 다뤄져온 것을 이번 콜센터 노동자들의 전환을 계기로 더 악화하는 것. 이에 해당 자회사 노사도 '처우대상'이 아닌 '비처우대상'으로의 전환을 강력하게 반대하고 있음.(민주노총 서울교통공사노조 및 희망연대노조가 해당 자회사 노사의 입장을 확인 시, "전환 자체를 반대하는 것은 아니다. 전환 시 '처우대상'으로 분명히 해야 그간의 차별 논란, 임금 잠식을 해소 가능"하다는 것임을 확인) 서울교통공사는 서울교통공사 내 두 정규직노조도 '처우대상'으로 하는 방안을 조속히 제출해 더 이상의 콜센터 위기상황을 야기하지 말 것을 촉구하고 있으나 6월 이후 4개월이 지나도록 기존안만 고수하면서 협의기구 2차 본회의를 미루고 있음.

– 결국 심야상담을 더 이상 운영하지 못하게 되었고 10월 현재 콜센터 민간위탁 업체를 공개입찰 중.(정규직 전환 시 계약해지를 전제로 2021.11.~2023.10. 2년간)

*서울도시철도엔지니어링 '비처우대상'으로의 전환 방안의 문제점

ㅇ 서비스, 기술팀 구분을 이유로 처우대상, 비처우대상으로 왜곡, 차별

1. 현 조직도를 보면 본사 경영지원처, 기술본부(기술처, 물류운영단) 소속 노동자들은 '처우대상', 서비스운영처 소속 노동자들은 '비처우대상'.



2. 그간 논란이 이어져와 공사 측도 해소해야 함을 잘 알고 있으면서도 결단하지 않음.

1) '서비스운영처' 소속 경비단의 경우 2022.01.부로 정년이 현행 만 61세 보다 높은 만 65세인 서울메트로로 전환 예정.

2) 얼마 남지 않은 서비스지원관리단과 함께 '비처우대상' 왜곡 구조를 해소해야

함에도 오히려 콜센터 노동자를 '비처우대상'으로 편재하여 고착화 무리수를 두려 하고 있음.

○ 처우대상과 비처우대상 임금 및 처우 비교 :

1. 기본급 호봉표 차별 :

- 처우대상 : 7급 1호봉 1,796,000원 ~ 1급 40호봉 4,114,000원
- 비처우대상 : 7급 1호봉 1,708,000원 ~ 1급 17호봉 2,154,000원

2. 세부 임금체계 차별(제수당지급기준) 사례 :

1) 상여수당/상여금

- 처우대상 : 상여수당으로 정급(1월부터 10월까지 기본급의 20%를 지급일 현재 재직 중인 직원(휴직, 정직, 직위해제 제외)에게 지급), (기관)평가급(보수월액의 100~300%) 적용.
- 비처우대상 : 상여금으로 정급(4월,6월,8월 및 설,추석 명절이 있는 달에 기본급의 20%를 지급일 현재 재직 중인 직원(휴직, 정직, 직위해제 제외)에게 지급)만 적용.

2) 장기근속수당

- 처우대상 : 5년~9년(월 50,000원), 10~14년(월 60,000원), 15~19년(월 80,000원), 20~24년(월 110,000원), 25년 이상(월 130,000원)
- 비처우대상 : 없음.

3) 직급보조비 :

- 처우대상 : 6급(70,000원), 7급(100,000원)
- 비처우대상 : 없음.

4) 업무보전수당 :

- 처우대상 : 1월부터 12월까지 기본급의 5% (본사는 10%) + 연 1,500,000원 월할지급.
- 비처우대상 : 1월부터 12월까지 지급. 7급(201,780원), 6급(206,500원), 5급(211,220원), 4급(215,940원), 3급(220,660원), 2급(225,380원), 1급(230,100원)

5) 직무수당 :

- 처우대상 : 기술수당, 자격면허 수당.
- 비처우대상 : 기술수당, 자격면허 수당. 이외에 정비수당(월 13만원), 안전수당(월 10만원), 업무수당(월 43만원. 4급), 대민수당(10만원), 운전수당(4만원)

○ ‘물류운영단’ 사례 :

1. ‘비처우대상’ 이었다가 ‘처우대상’ 으로 변경.

2. 직원 담당 업무 :

. 물품보관함 장비유지보수 및 설치-이설 업무
. 콜센터 업무 수행(민원처리)
. 경과품 수거 및 관리업무
. 전기 관련 유지보수 및 신규설치 업무
. 노인인력관리 및 교육 업무
. 현장 안전 및 정기교육 업무
. 유실물 연계 서비스 업무
. 생활물류센터 운영
. 고객 물품 보관 배송 접수 및 배송업체 인계 업무
. 생활물류센터 신규 서비스 기획 업무
. 각 개소 매출, 수입금 처리 및 관리 업무
. 생활물류센터 홍보 마케팅 업무

[별표 1] **처우대상**

직급별 기본급 (제6조 관련)

직급 / 호봉	1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급
1	2,632,000	2,494,000	2,321,000	2,082,000	1,982,000	1,880,000	1,796,000
2	2,670,000	2,532,000	2,359,000	2,120,000	2,020,000	1,918,000	1,834,000
3	2,708,000	2,570,000	2,397,000	2,158,000	2,058,000	1,956,000	1,872,000
4	2,746,000	2,608,000	2,435,000	2,196,000	2,096,000	1,994,000	1,910,000
5	2,784,000	2,646,000	2,473,000	2,234,000	2,134,000	2,032,000	1,948,000
6	2,822,000	2,684,000	2,511,000	2,272,000	2,172,000	2,070,000	1,986,000
7	2,860,000	2,722,000	2,549,000	2,310,000	2,210,000	2,108,000	2,024,000
8	2,898,000	2,760,000	2,587,000	2,348,000	2,248,000	2,146,000	2,062,000
9	2,936,000	2,798,000	2,625,000	2,386,000	2,286,000	2,184,000	2,100,000
10	2,974,000	2,836,000	2,663,000	2,424,000	2,324,000	2,222,000	2,138,000
11	3,012,000	2,874,000	2,701,000	2,462,000	2,362,000	2,260,000	2,176,000
12	3,050,000	2,912,000	2,739,000	2,500,000	2,400,000	2,298,000	2,214,000
13	3,088,000	2,950,000	2,777,000	2,538,000	2,438,000	2,336,000	2,252,000
14	3,126,000	2,988,000	2,815,000	2,576,000	2,476,000	2,374,000	2,290,000
15	3,164,000	3,026,000	2,853,000	2,614,000	2,514,000	2,412,000	2,328,000
16	3,202,000	3,064,000	2,891,000	2,652,000	2,552,000	2,450,000	2,366,000
17	3,240,000	3,102,000	2,929,000	2,690,000	2,590,000	2,488,000	2,404,000

직급 / 호봉	1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급
18	3,278,000	3,140,000	2,967,000	2,728,000	2,628,000	2,526,000	2,442,000
19	3,316,000	3,178,000	3,005,000	2,766,000	2,666,000	2,564,000	2,480,000
20	3,354,000	3,216,000	3,043,000	2,804,000	2,704,000	2,602,000	2,518,000
21	3,392,000	3,254,000	3,081,000	2,842,000	2,742,000	2,640,000	2,556,000
22	3,430,000	3,292,000	3,119,000	2,880,000	2,780,000	2,678,000	2,594,000
23	3,468,000	3,330,000	3,157,000	2,918,000	2,818,000	2,716,000	2,632,000
24	3,506,000	3,368,000	3,195,000	2,956,000	2,856,000	2,754,000	2,670,000
25	3,544,000	3,406,000	3,233,000	2,994,000	2,894,000	2,792,000	2,708,000
26	3,582,000	3,444,000	3,271,000	3,032,000	2,932,000	2,830,000	2,746,000
27	3,620,000	3,482,000	3,309,000	3,070,000	2,970,000	2,868,000	2,784,000
28	3,658,000	3,520,000	3,347,000	3,108,000	3,008,000	2,906,000	2,822,000
29	3,696,000	3,558,000	3,385,000	3,146,000	3,046,000	2,944,000	2,860,000
30	3,734,000	3,596,000	3,423,000	3,184,000	3,084,000	2,982,000	2,898,000
31	3,772,000	3,634,000	3,461,000	3,222,000	3,122,000	3,020,000	2,936,000
32	3,810,000	3,672,000	3,499,000	3,260,000	3,160,000	3,058,000	2,974,000
33	3,848,000	3,710,000	3,537,000	3,298,000	3,198,000	3,096,000	3,012,000
34	3,886,000	3,748,000	3,575,000	3,336,000	3,236,000	3,134,000	3,050,000
35	3,924,000	3,786,000	3,613,000	3,374,000	3,274,000	3,172,000	3,088,000
36	3,962,000	3,824,000	3,651,000	3,412,000	3,312,000	3,210,000	3,126,000
37	4,000,000	3,862,000	3,689,000	3,450,000	3,350,000	3,248,000	3,164,000
38	4,038,000	3,900,000	3,727,000	3,488,000	3,388,000	3,286,000	3,202,000
39	4,076,000	3,938,000	3,765,000	3,526,000	3,426,000	3,324,000	3,240,000
40	4,114,000	3,976,000	3,803,000	3,564,000	3,464,000	3,362,000	3,278,000

[별표 2]**처우대상**

제수당지급기준 (제13조 관련)

<table>
<tr><th>구분</th><th colspan="2">수 당 명</th><th>지급률 및 지급액</th><th>비 고</th></tr>
<tr><td rowspan="13">제
수
당</td><td rowspan="4">1.
초과
근무
수당</td><td>연 장</td><td>통상임금× 1.5/209×시간</td><td rowspan="4">취업규칙 또는 사장의명을 받아 기준근로시간을 초과하여 근무하거나 휴일 또는 야간(22:00~06:00)에 근무한 직원에게 실제 근무한 실적에 따라 예산의 범위 내에서 지급한다.</td></tr>
<tr><td>야 간</td><td>통상임금× 0.5/209×시간</td></tr>
<tr><td>휴 일
(8시간 이내)</td><td>통상임금× 1.5/209×시간</td></tr>
<tr><td>휴 일
(8시간 초과)</td><td>통상임금× 2.0/209×초과시간</td></tr>
<tr><td colspan="2">2. 연차휴가수당</td><td>통상임금× 1/209×8시간 × 미사용 일수</td><td>연차휴가 미사용 일수에 대하여 직원에게 지급한다.</td></tr>
<tr><td colspan="2">3. 직급보조비</td><td>6급 : 70,000원
7급 : 100,000원</td><td>6급 이하인 직원에게 지급</td></tr>
<tr><td colspan="2">4. 장기근속수당</td><td>· 5년~9년 : 월 50,000원
· 10~14년 : 월 60,000원
· 15~19년 : 월 80,000원
· 20~24년 : 월 110,000원
· 25년 이상 : 월 130,000원</td><td>근속연수 계산은 우리회사 최초 입사일을 기준으로 함</td></tr>
<tr><td rowspan="2">5.
직무
수당</td><td>기술</td><td>기술사 월 80,000원
기능장 월 80,000원
기 사 월 50,000원
산업기사 월 40,000원
기능사 월 20,000원</td><td>국가기술자격법에 의한 국가기술자격증소지자</td></tr>
<tr><td>자격
면허</td><td>시설 월 30,000원
철도운행안전관리자 월 100,000원</td><td>관계법령에 의거 선임 등록된 직원에게 지급</td></tr>
<tr><td colspan="2">6. 가족수당</td><td>배우자 40,000원
부양가족 1인당 20,000원
가산금 : 80,000원(셋째 이후의 자녀부터 적용, 다만, 2011.12.31이전 출생한 셋째이후 자녀는 30,000원)</td><td>부양가족 4명 범위 내에서 임원 및 직원에게 지급한다. 다만, 자녀에 대하여는 부양가족 인원을 제한하지 아니하며 세부사항은 사장이 따로 정하는 바에 따라 시행</td></tr>
<tr><td colspan="2">7.업무보전수당</td><td>1월부터 12월까지 기본급의 5%
(본사는 10%) + 연 1,500,000원
월할지급</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">부가
급여</td><td colspan="2">급식보조비</td><td>월 90,000원</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">상여
수당</td><td>정급</td><td colspan="2">1월부터 10월까지 기본급의 20%를 지급일 현재 재직 중인 직원(휴직, 정직, 직위해제 제외)에게 지급</td></tr>
<tr><td>평가급</td><td colspan="2">보수월액의 100~300%로 하되 지급기준은 별도로 정함</td></tr>
<tr><td colspan="5">※ 기타 제수당에 대한 지급 기준은 사장이 따로 정하는 바에 따라 시행</td></tr>
</table>

[별표 1-1] **비처우대상**

직급별 기본급 (제6조 관련)

직급 / 호봉	1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급
1	1,866,000	1,841,000	1,816,000	1,792,000	1,762,000	1,726,000	1,708,000
2	1,884,000	1,859,000	1,834,000	1,810,000	1,780,000	1,744,000	1,726,000
3	1,902,000	1,877,000	1,852,000	1,828,000	1,798,000	1,762,000	1,744,000
4	1,920,000	1,895,000	1,870,000	1,846,000	1,816,000	1,780,000	1,762,000
5	1,938,000	1,913,000	1,888,000	1,864,000	1,834,000	1,798,000	1,780,000
6	1,956,000	1,931,000	1,906,000	1,882,000	1,852,000	1,816,000	1,798,000
7	1,974,000	1,949,000	1,924,000	1,900,000	1,870,000	1,834,000	1,816,000
8	1,992,000	1,967,000	1,942,000	1,918,000	1,888,000	1,852,000	1,834,000
9	2,010,000	1,985,000	1,960,000	1,936,000	1,906,000	1,870,000	1,852,000
10	2,028,000	2,003,000	1,978,000	1,954,000	1,924,000	1,888,000	1,870,000
11	2,046,000	2,021,000	1,996,000	1,972,000	1,942,000	1,906,000	1,888,000
12	2,064,000	2,039,000	2,014,000	1,990,000	1,960,000	1,924,000	1,906,000
13	2,082,000	2,057,000	2,032,000	2,008,000	1,978,000	1,942,000	1,924,000
14	2,100,000	2,075,000	2,050,000	2,026,000	1,996,000	1,960,000	1,942,000
15	2,118,000	2,093,000	2,068,000	2,044,000	2,014,000	1,978,000	1,960,000
16	2,136,000	2,111,000	2,086,000	2,062,000	2,032,000	1,996,000	1,978,000
17	2,154,000	2,129,000	2,104,000	2,080,000	2,050,000	2,014,000	1,996,000

[별표 2-1]**비처우대상**

제수당지급기준(제13조관련)

<table>
<tr><th>구분</th><th colspan="2">수 당 명</th><th>지급률 및 지급액</th><th>비 고</th></tr>
<tr><td rowspan="19">제수당</td><td rowspan="4">1. 초과 근무 수당</td><td>연 장</td><td>통상임금× 1.5/209×시간</td><td rowspan="4">취업규칙 또는 사장의명을 받아 기준근로시간을 초과하여 근무하거나 휴일 또는 야간(22:00~06:00)에 근무한 직원에게 실제 근무한 실적에 따라 예산의 범위 내에서 지급한다.</td></tr>
<tr><td>야 간</td><td>통상임금× 0.5/209×시간</td></tr>
<tr><td>휴 일
(8시간 이내)</td><td>통상임금× 1.5/209×시간</td></tr>
<tr><td>휴 일
(8시간 초과)</td><td>통상임금× 2.0/209×초과시간</td></tr>
<tr><td colspan="2">2. 연차휴가 수당</td><td>통상임금× 1/209×8시간
× 미사용 일수</td><td>연차휴가 미사용 일수에 대하여 직원에게 지급한다.</td></tr>
<tr><td rowspan="7">3. 직무 수당</td><td>기술</td><td>기술사 월 80,000원
기능장 월 80,000원
기 사 월 50,000원
산업기사 월 40,000원
기능사 월 20,000원</td><td>국가기술자격법에 의한 국가기술자격증소지자</td></tr>
<tr><td>자격
면허</td><td>시설 월 30,000원
경비지도사 월 100,000원
철도운행안전관리자 월 100,000원</td><td>관계법령에 의거 선임 등록된 직원에게 지급</td></tr>
<tr><td>정비</td><td>시설분야 월 130,000원</td><td>기술처산하 시설업무 근무직원에게 지급</td></tr>
<tr><td>안전</td><td>월 100,000원</td><td>서비스운영처산하 경비업무 근무직원에게 지급</td></tr>
<tr><td>업무</td><td>월 430,000원</td><td>처(본사 및 현업) 내에 근무하는 4급 이하 직원에게 지급</td></tr>
<tr><td>대민</td><td>월 100,000원</td><td>유실물,안전체험관,청사안내 및 주차관리 업무 근무직원에게 지급</td></tr>
<tr><td>운전</td><td>월 40,000원</td><td>운전업무 근무직원에게 지급</td></tr>
<tr><td colspan="2">4. 가족수당</td><td>배우자 40,000원
부양가족 1인당 20,000원
가산금 : 80,000원(셋째 이후의 자녀부터 적용, 다만, 2011.12.31이전 출생한 셋째이후 자녀는 30,000원)</td><td>부양가족 4명 범위 내에서 임원 및 직원에게 지급한다. 다만, 자녀에 대하여는 부양가족인원을 제한하지 아니하며 세부사항은 사장이 따로 정하는 바에 따라 시행</td></tr>
<tr><td colspan="2">5. 보전수당</td><td colspan="2">1월부터 12월까지 지급
<table>
<tr><th>1급</th><th>2급</th><th>3급</th><th>4급</th><th>5급</th><th>6급</th><th>7급</th></tr>
<tr><td>230,100</td><td>225,380</td><td>220,660</td><td>215,940</td><td>211,220</td><td>206,500</td><td>201,780</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td rowspan="3">부가급여</td><td colspan="2">교통보조비</td><td>월 100,000원</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">급식보조비</td><td>월 90,000원</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">상여금</td><td colspan="2">4월,6월,8월 및 설,추석 명절이 있는 달에 기본급의 20%를 지급일 현재 재직 중인 직원(휴직, 정직, 직위해제 제외)에게 지급</td></tr>
<tr><td colspan="5">※ 기타 제수당에 대한 지급 기준은 사장이 따로 정하는 바에 따라 시행</td></tr>
</table>

토 론 문

서울교통공사 · 서울신용보증재단 콜센터 노동자들의 건강을 위해 서울시와 시민은 무엇을 해야 할까?

전수경 노동건강연대 활동가

서울교통공사·서울신용보증재단 콜센터 노동자들의 건강을 위해 서울시와 시민은 무엇을 해야 할까?

전수경 노동건강연대 활동가

1. '서울교통공사·서울신용보증재단 콜센터노동자 안전보건 실태' 조사 결과를 살펴보았습니다.

-실태 조사는 공공부문 비정규직 노동자의 정규직화 문제가 진척이 없는 가운데 서울투자기관 산하 콜센터 노동자들이 코로나19 이후 노동강도가 강화되고 있다는 점, 인력부족과 고용불안을 크게 느끼고 있다는 점을 밝히고 있습니다.
-서울교통공사 콜센터와 서울신용보증재단 콜센터 노동자들을 대상으로 설문조사, 심리검사 등을 진행한 결과 서울교통공사 콜센터 노동자 21명 가운데 76%가 심리 상담이 지속적으로 필요하고, 우울증과 불안장애, 불면증 선별검사 결과 콜센터에서 일하는 30% ~ 57.9% 의 노동자들에게 심리 상담이 필요한 것으로 나타났다고 밝히고 있습니다.
-서울교통공사 콜센터와 서울신용보증재단 콜센터 노동자들은 최근까지 월요일 연차불가, 2일 연속 휴가 불가 등 쉴 권리를 제한당해 왔고, 65%의 노동자들이 육아휴직 사용이 어려우며, 업무량이 과중하고 압박도 심하다고 밝히고 있습니다.

2. 2021년 5월, 노동건강연대가 연구와 자문으로 참여한 <직장갑질119>「코로나19가 콜센터 노동환경에 미친 영향」을 연구, 발표하면서 정리한 선행연구 결과와 심층면접 조사 결과를 살펴보겠습니다.

-콜센터 상담 노동자들은 여성 집약, 저임금, 고밀집 업무환경, 노동통제, 비정규직이라는 특성이 있습니다. 우리나라 콜센터 노동자의 90% 이상은 여성으로, 60% 안팎을 보여주는 서구국가에 비해 압도적으로 높으며. 코로나19 집단감염이 콜센터에서 수차례 발생한 데에는 고밀집 업무환경과 노동통제 등이 원인으로 꼽히고 있습니다.
-콜센터 노동자들은 화장실 이용과 같은 기본권의 문제부터, 연차휴가, 휴게시간 등 노동법이 보장하는 권리를 과도하게 제한당하는 사례가 많습니다. 특히 콜센터 사업장에서 특정시기, 요일에 업무량이 많다고 연차휴가 사용을 제한하는 등 휴가 목적과 시기 등을 노동자가 자유롭게 정할 수 없는 경우가 많은데 이는 근로기준법 위반이기도 합니다.

-콜센터 노동자들은 호흡기계통의 질환, 두통, 방광염 등을 갖고 있는 경우도 많습니다. 또한 고객응대시간, 목표 콜 시간, 누적 콜 수 등에 대한 실시간 모니터링과 서비스개선 명목의 통화 감청을 상시적으로 겪고 있는데 이와 같은 전자감시는 노동자들의 정신건강에 상당한 영향을 끼친다고 알려져 있습니다.
-고객응대 노동자들은 고객의 폭언 등으로 건강에 문제가 생기거나 그러한 우려가 있는 경우, 업무의 중단이나 전환, 휴게시간 연장, 치료 및 상담지원 등을 사업주에게 요구할 수 있는데, 산업안전보건법이 이러한 보호조치를 정하고 있다고 하여도 콜센터 현장에서 이를 보장받을 수 있는 것은 아닙니다. 콜센터 노동자들은 감정노동 고위험군 에 해당하지만 고객을 위한 응대 규범이 아닌 노동자의 소진을 조절하고 돌볼 수 있는 회복시간 보장 등을 위한 업무 시스템은 마련되어 있지 않습니다.
-'점심시간 1시간전 이석금지, 퇴근시간 1시간전 이석금지, 화장실 갈 때 보고하기'와 같은 과도한 노동통제가 공공기관 콜센터에서 행해지고 있었는데, 이렇게 명시적인 통제뿐만 아니라 콜센터에 관행적으로 퍼져있는 노동통제 문화에 대해서 문제제기가 필요합니다.
- 연구에서 심층면접에 참여한 콜센터 노동자들에 따르면 원청 기업이 콜센터 노동자들에 대하여 과도한 실적 평가를 요구하고, 차기 계약을 갱신하거나 입찰할 때 가점, 감점 요소로 활동할 정도로 원청 기업의 개입이 강하다고 밝히고 있습니다.
- 이 과정에서 응대 품질, 서비스 수준 향상 등에 대하여 콜센터 노동자들은 원청 기업으로부터 상시적으로 압박을 받는다고 밝히고 있습니다.

3. 오늘의 토론회가 서울교통공사·서울신용보증재단 콜센터노동자들의 건강권을 위해 서울시와 시민이 무엇을 해야 할지 숙고하고 변화로 이어지는 계기가 되면 좋겠습니다.

- 원청의 사용자 책임 강화와 직접 고용의 필요성에 공감합니다. 노동자 건강권을 위협하는 노동환경은 권한과 책임을 명확히 해야 관리될 수 있습니다. 노동자의 건강과 안전은 원하청 구조의 경우, 노동과정에 대한 실질적 권한과 책임이 있는 원청 기업의 책임을 분명히 하여야 합니다. 현재의 원하청 구조는 권한과 책임이 분리되어 있어 위험이 관리되지 않으며, 관리되지 않은 위험은 가장 약자인 노동자들에게 전가되고 있습니다. 원청 기업의 사용자 책임을 강화하여도 실질적으로 작동할 수 있도록 정부와 시민이 감독하고 감시해야 합니다. 나아가 원청 기업 스스로 불공정한 원하청 구조를 없애고 콜센터 노동자들을 직접 고용하겠다고 하는 정책방향의 전환이 필요합니다.

아프면 쉴 권리 힘들면 쉴 권리 가 필요합니다. 이를 위해

-연차휴가 보장과 유급병가 제도화
-심리적 정서적 지원 시스템 마련
-상시적인 휴식 공간 보장
-노동강도 증가시 보호조치 마련 등이 이루어져야 합니다.

서울교통공사·서울신용보증재단 콜센터 현장에서 고생하시는 노동자들의 이야기를 들으면서 더 많은 관심을 갖고 연대하도록 하겠습니다. 감사합니다.

토 론 문

서울신용보증재단 · 서울교통공사 콜센터 간접고용 노동실태와 정신건강, 대책은?

장영민 서울시 노동정책담당관 과장

MEMO

MEMO

토 론 문

서울신용보증재단 · 서울교통공사 콜센터 간접고용 노동실태와 정신건강, 대책은?

엄창석 서울신용보증재단 사업전략부문 상임이사

MEMO

MEMO

토 론 문

서울신용보증재단 · 서울교통공사 콜센터 간접고용 노동실태와 정신건강, 대책은?

정다희 서울교통공사 기획조정실 과장

MEMO

MEMO

MEMO

MEMO