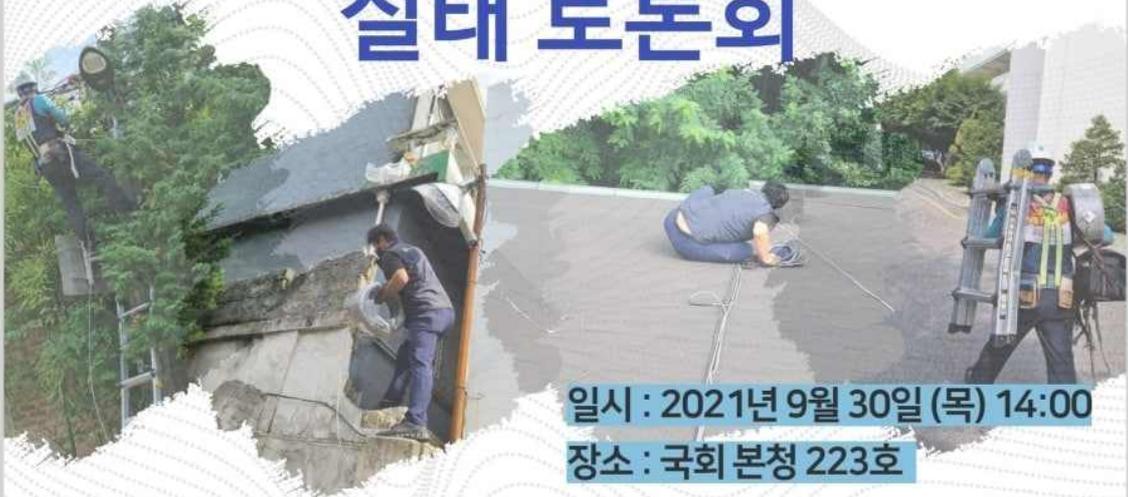


케이블방송현대HCN 외주업체 작업환경 노동안전보건 실태 토론회



일시 : 2021년 9월 30일 (목) 14:00

장소 : 국회 본청 223호

1부. 사전행사

- 참가자 인사
- 여는 말씀 : 정의당 배진교 원내대표, 정의당 강은미 국회의원
희망연대노조공동위원장
- HCN산업안전실태 영상 상영

2부. 케이블방송 노동자 산업안전보건 실태 토론회

- 좌장: 서울노동권익센터 이남신 센터장
- 발제 1. 현대HCN 외주업체 노동안전 실태 및 대책 (한인임: 일과 건강 사무처장)
- 발제 2. 현대HCN 외주업체 노동실태와 고용구조 (윤진영: 희망연대노조 전략조직실장)
- 토론
- 정우준 (노동건강연대 활동가)
- 최진수 (민주노총 서울본부 노동법률지원센터 공인 노무사)
- 권순택 (언론개혁시민연대 사무처장)

주최:  배진교 원내대표,  강은미 국회의원



희망연대노조 HCN비정규직지부

케이블방송 현대HCN 외주업체 작업환경·산업안전보건 실태 토론회

- 일시 및 장소 : 2021년 9월 30일 (목) 14:00 국회 본청 223호
- 공동주최 : 정의당 배진교 원내대표, 정의당 강은미 국회의원, 희망연대노조 HCN 비정규직지부

1부. 사전행사(20분)

- 참가자 인사
- 여는 말씀 : 정의당 배진교 원내대표, 정의당 강은미 국회의원, 희망연대노조 공동 위원장

2부. 케이블방송 노동자 산업안전보건 실태 토론회

(좌장 : 서울노동권익센터 이남신 센터장)

- 발제 1. 현대HCN 외주업체 산업안전 실태 및 대책 (한인임 : 일과 건강 연구원)
- 발제 2. 현대HCN 협력업체 노동실태와 고용구조 (윤진영 : 희망연대노조 전략조직실장)
- 현장증언 : HCN비정규직지부 강지남 지부장
- 전문가 토론
 - 정우준 (노동건강연대 활동가)
 - 최진수 (민주노총 서울본부 노동법률지원센터 공인 노무사)
 - 권순택 (언론개혁시민연대 사무처장)

인사말

반갑습니다. 정의당 원내대표 배진교입니다.

먼저 오늘 이 자리에 함께 해주시고 이번 실태조사를 진행해주신 분들께 감사의 인사를 드립니다. 또한 기업의 인수합병 과정에서 고용안정과 노동조건 개선을 위해 투쟁하고 있는 희망연대노조 현대HCN지부 조합원들게도 연대의 인사를 드립니다.



정의당 배진교 원내대표

지난 7월 저는 KT스카이라이프가 현대HCN 비정규직 노동자들의 고용과 노동조건을 개선할 것을 촉구하며, 여러분들과 함께 했었습니다. 단순히 인수합병의 지연 문제를 넘어서 그 과정에서 일어난 노조탄압, 부당해고 등으로 비정규직 노동자 분들의 삶이 위협받고 있는 것에 분노를 금하지 않을 수 없었습니다.

그런데 두 달이 지난 지금도 상황은 진전되지 않았습니다. 지난 8일부터 현대HCN 지부가 노숙 농성에 들어가고, 삭발식이 진행됐다는 것을 전해 들었습니다. 일방적으로 임금체계를 변경해 사실상 임금을 삭감하는 등 부당노동행위에 대해 책임을 져야 할 사측과 스카이라이프가 대화조차 나서고 있지 않기 때문입니다. 이들의 무책임은 곧 비정규직 노동자들의 생존과 직결됩니다.

2014년 국정감사에서 케이블방송 설치기사 노동자들의 위험한 노동환경이 고발된 적이 있습니다. 안전줄 하나 없이 건물 옥상에서 설치, 수리를 해야 하고 무거운 설치장비를 한명이 다 감당해야 합니다. 그 과정에서 감전과 추락 위협, 근골격계 질환에 시달리고 있습니다. 그로부터 7년이 지났지만 여전히 위험한 현장은 변함이 없다는 것이 확인되고 있습니다.

이번 토론회를 통해 케이블방송 비정규직 설치기사들의 위험한 노동환경을 개선하기 위해 국회가 할 수 있는 일을 현장노동자들과 함께 모색하도록 하겠습니다. 기업의 이윤보다 노동자들의 생명을 경시하는 기업은 분명한 살인 기업입니다.

비정규직 노동자들이 안전하게 일할 수 있는 권리도, 고용안전성조차 보장받을 수 없다면 우리는 결코 산재공화국, 노동후진국에서 벗어날 수 없습니다.

다시 한번 투쟁하고 있는 노동자들에게 연대의 마음을 전하며 문제해결을 위해 함께 하겠다는 약속을 드립니다.

인사말

케이블방송 현대HCN 외주업체 작업환경 노동안전 보건 실태 토론회에 참석해 주신 여러분 반갑습니다. 국회 환경노동위원회 정의당 강은미 의원입니다.



정의당 강은미 국회의원

유료방송 설치수리 노동자들이 옥상, 난간, 전주, 외벽에서 위험한 작업을 진행하다 다치고 심지어는 사망하는 일들이 끊이지 않았습니다. 원청과 하청으로 나뉜 구조에서 원청은 이익을 위해 하청을 쥐어짜고, 하청은 노동자들을 위험과 과로로

내몰았기 때문입니다. 이 처참한 현실을 바꿔내기 위해 희망연대노동조합이 탄생해 싸워왔습니다. 그 성과로 LG헬로비전, 티브로드, 딜라이브 같은 유료방송 사업자들이 안전장비 지급, 휴식권 보장 등 협력업체 노동자들에 대한 대책을 마련했습니다. 그러나 현대HCN은 여전히 노동자들에 대한 안전 책임을 외주업체에 전가해 왔고, 외주업체는 개인 도급 관계라며 설치 수리 노동자들을 위험업무로 내몰았습니다.

그동안 희망연대노조는 HCN 외주업체 노동자들이 겪고 있는 산업안전 실태, 작업환경 전반의 실태, 직무스트레스, 각종 위험과 산업재해 현황에 대한 실태조사를 실시해 왔습니다. 오늘 실태조사 발표와 토론회는 원청의 책임 규명과 시스템 개선을 위한 방안을 모색하기 위해 개최되었습니다.

지난 8월 27일 과기정통부는 KT스카이라이프의 현대HCN 인수에 대해 조건부 승인을 발표했습니다. 내용을 보면 협력업체와의 상생방안에 대한 구체적인 이행계획을 수립하여 승인을 받으라는 것입니다. KT스카이라이프가 올바른 인수를 추진하고자 한다면, 오늘 실태조사 내용에 대해 책임있는 자세를 보여야 합니다. 노동자들의 요구를 경청하는 것을 시작으로, 안전하고, 건강하게 일할 권리를 보장해야 합니다.

오늘 토론회의 좌장을 맡으신 이남신 소장님, 발제를 맡아주신 한인임 처장님, 윤진영 실장님, 토론에 참여해 주신 정우준 활동가님, 최진수노무사님, 권순택처

장님을 비롯한 모든 분께 감사드립니다. 현대HCN 외주업체 노동자들의 노동안전과 KT스카이라이프의 책임있는 자세를 촉구하며, 오늘 토론회를 통해 발표되는 문제해결을 위해 최선의 노력을 다하겠습니다. 감사합니다.

발 제

- 현대HCN 외주업체 산업안전 실태 및 대책

한인임 사무처장 (일과 건강)

- 현대HCN 협력업체 노동실태와 고용구조

윤진영 전략조직실장 (희망연대노조)

<발제1>



1. 조사의 목적

최근 주요 통신케이블업체 비정규직 노동자들이 노동조합을 만들면서 노동안전 분야에 대한 관심이 높아졌고 실제로 많은 개선을 이루어왔다. 이 과정에서는 정규직화가 가장 중요한 변수로 작동했다는 점도 환기할 필요가 있다. 최근 노동조합을 설립한 현대HCN 외주업체 노동자들 또한 과거의 케이블 노동자들이 일했던 방식 그대로 개선되지 못한 작업방식을 유지한 채 업무를 진행하고 있는 것으로 나타난다. 이에 해당 노동자들이 처한 안전보건 상태를 구체적으로 확인하여 안전한 일터를 만들기 위한 논의를 시작하고자 한다.

2. 조사방법

조사방법은 조상대상 노동자에 대한 이전의 실태조사와 케이블노동자의 안전보건 선행연구 등을 참조하여 조사지를 설계하였다. 특히 현행 안전보건규제가 어떻게 작동하고 있는지를 중점적으로 분석하였다. 조사는 2021년 9월 중 진행되었고 전직원을 대상으로 수행

되었다.

3. 조사 결과

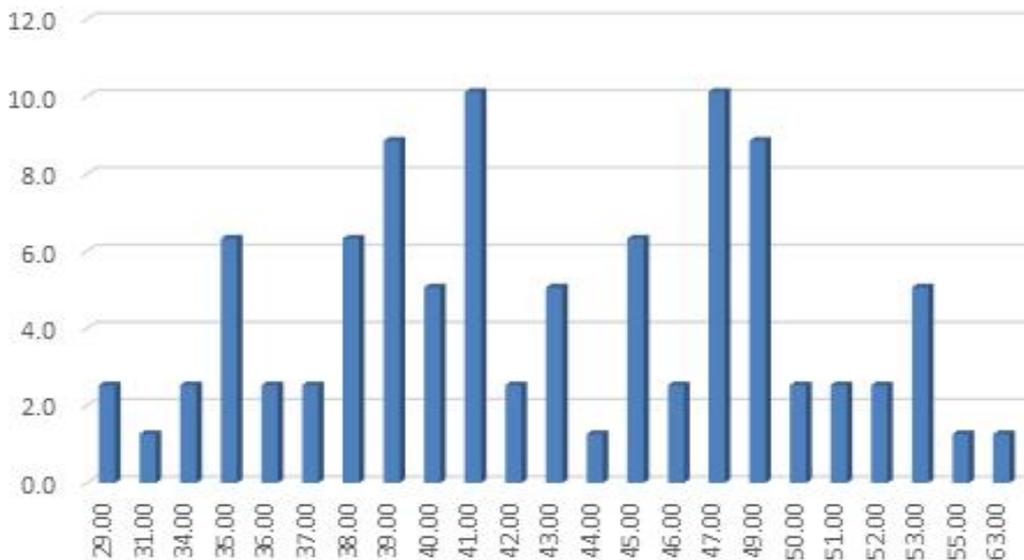
설문조사에는 79명이 참여했는데 이는 현장 작업자 거의 전체에 해당한다.

1) 응답자 속성

(1) 연령

응답자의 평균연령은 43.1세로 나타났다. 29세부터 63세까지 연령이 다양하게 나타났으나 40세를 전후로 한 집단, 47세를 전후로한 집단의 분포가 눈에 띈다.

<그림1> 응답자 연령분포(단위 : %)



응답자 중 20~30대의 분포는 약 33%로 나타났고 40대 이상 분포는 67%로 나타났다.

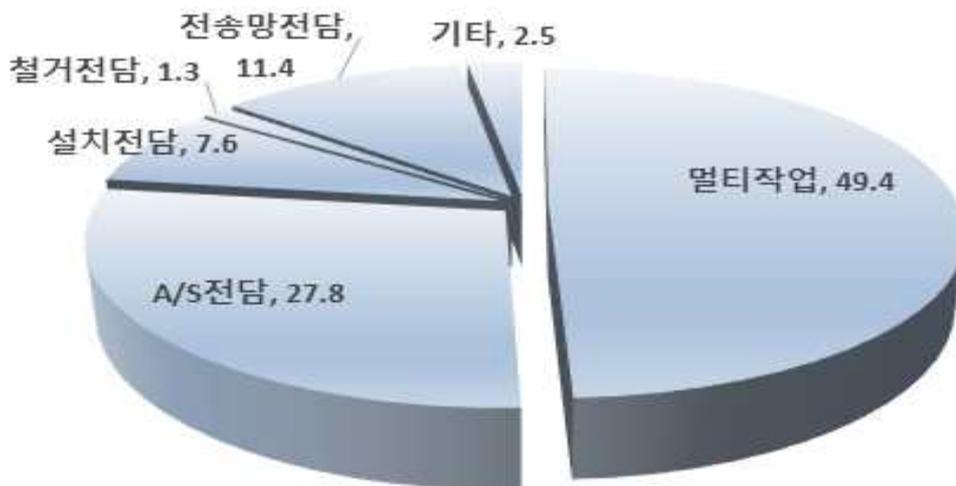
<표 1> 응답자 연령대별 분포

	응답(명)	응답(%)
20~30대	26	32.9
40~50대	53	67.1
총계	79	100.0

(2) 응답자 업무 분포

응답자의 대부분은 설치, 철거, 전송망, A/S업무를 하는 현장 작업자였다.

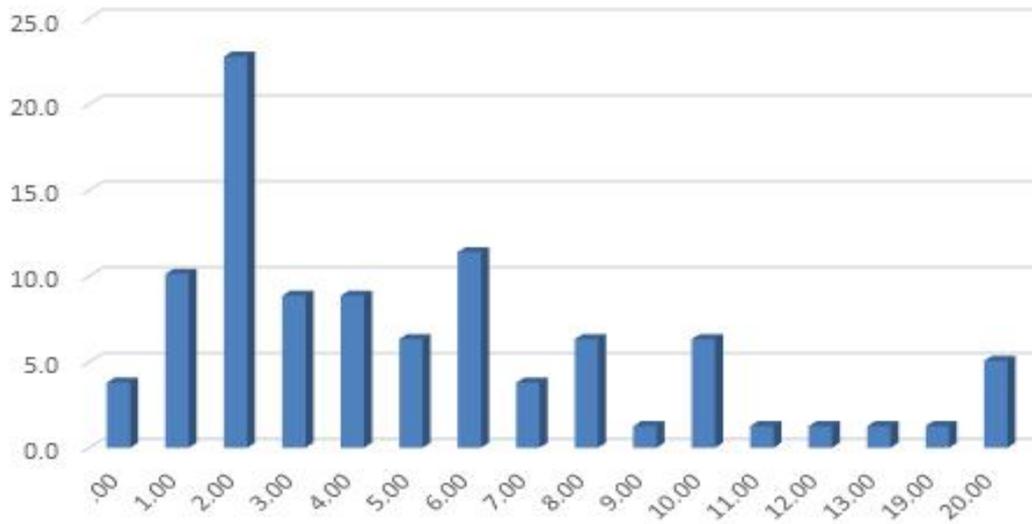
<그림 2> 응답자 업무분포(단위 : %)



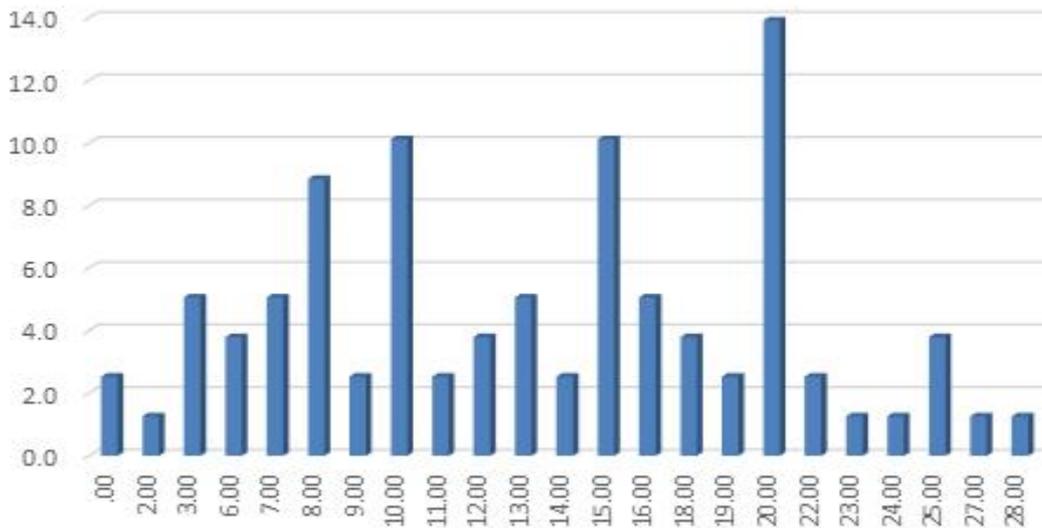
(3) 근속 및 이직

현 직장 근속 평균은 5.4년으로 나타났고 통신분야 총근속은 13.5년으로 나타나 상당한 이직이 있었던 것으로 드러났다. 평균 이직 경험 횟수는 2.3회로 나타난다. 한 번도 이직 한 경험이 없는 응답자도 27% 정도로 나타났지만 나머지의 경우 전체적으로 수차례의 이직을 했던 것으로 해석할 수 있다. 매우 불안정한 고용상태를 보이는 것으로 나타났다.

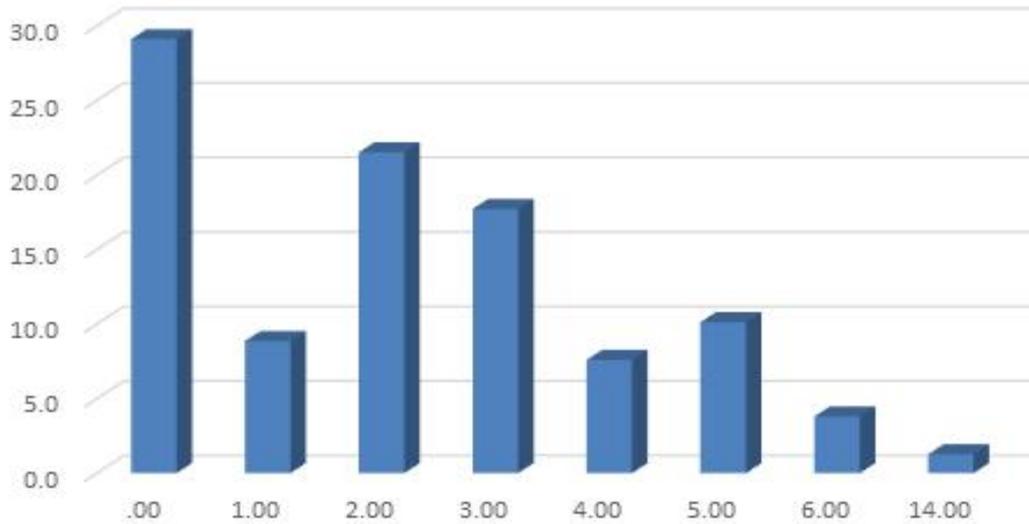
<그림 3> 현 회사 근속(단위 : %)



<그림 4> 해당분야(통신장비 관련) 총근속(단위 : %)



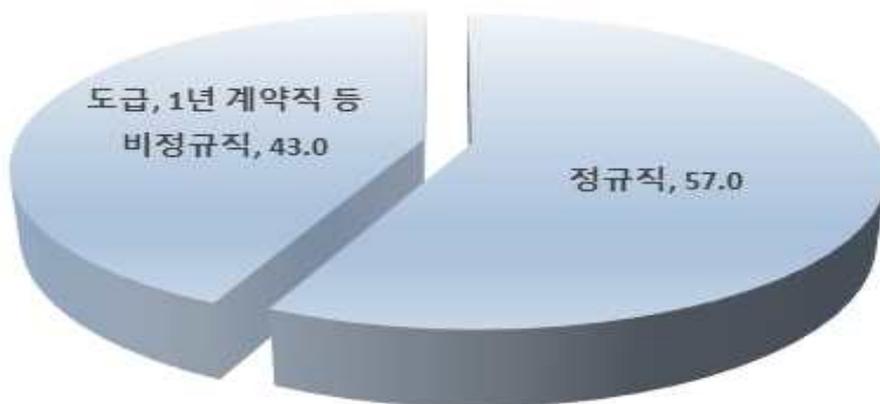
<그림 5> 현재 회사에서 일하는 동안 이직 경험(대표자가 바뀌는 경우 포함), (단위 : %)



(4) 고용형태

응답자의 고용형태는 정규직이 57%, 비정규직이 43%인 것으로 나타났다. 도급사업주가 자주 바뀌는 문제에 더해 고용 계약도 비정규직으로 진행하고 있는 비율이 무려 거의 절반에 이르고 있어 중층적 불안정성을 내포하고 있는 것으로 나타났다.

<그림 6> 고용형태(단위 : %)



(5) 업무지역

응답자들의 업무지역은 주로 약 65%는 대도시였으나 지역의 경우도 35%가 분포하고 있는 것으로 나타난다.

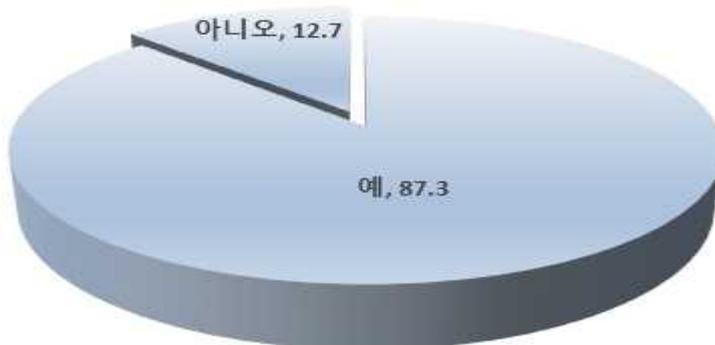
<그림 7> 업무지역 분포(단위 : %)



(6) 노조가입 여부

응답자 대부분은 노조에 가입한 조합원이었으나 12.7%(10명)은 노조에 가입하지 않은 응답자였다.

<그림 8> 노조가입 여부(단위 : %)



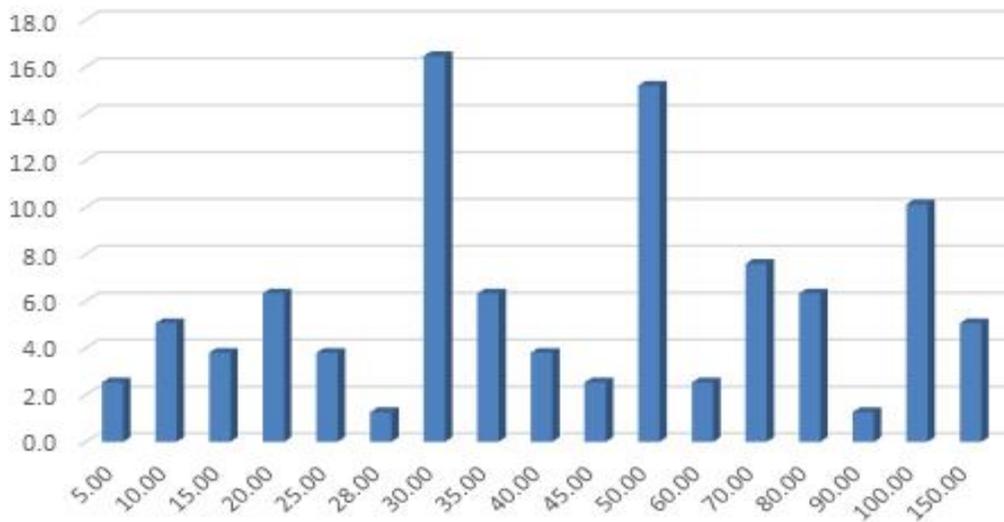
2) 노동시간 및 휴게

(1) 하루 이동 거리

노동자들의 본래 업무는 통신설비를 가정이나 기업에 설치하거나 철거하는 업무이다. 그러나 요구하는 위치까지 무거운 장비를 들고 이동해야 한다. 이 이동노동은 사실상 노동으로 인정되지 않는 경향이 있으나 이 또한 노동과정에 포함된다는 점을 인지할 필요가 있다. 이 과정에서 사고가 발생할 수 있고 운전 업무라는 것 자체가 집중력을 요구하기 때문에 피로한 업무이기 때문이다.

하루 중 업무를 수행하기 위해 통상 하루에 얼마나 이동하느냐는 질문에 평균 51.9km를 이동한다는 응답이 나왔다. 도시에서 30km/h 수준으로 서행한다고 했을 때 하루 두 시간 정도를 이동하는 상황이라 할 수 있다.

<그림 9> 하루 이동거리 분포(단위 : %)



<표 2> 지역별 하루 평균 이동거리 차이

지역	이동거리(km)
서울	34.4
특별자치시/광역시	49.1
그 외 지역	73.9
총계	51.9

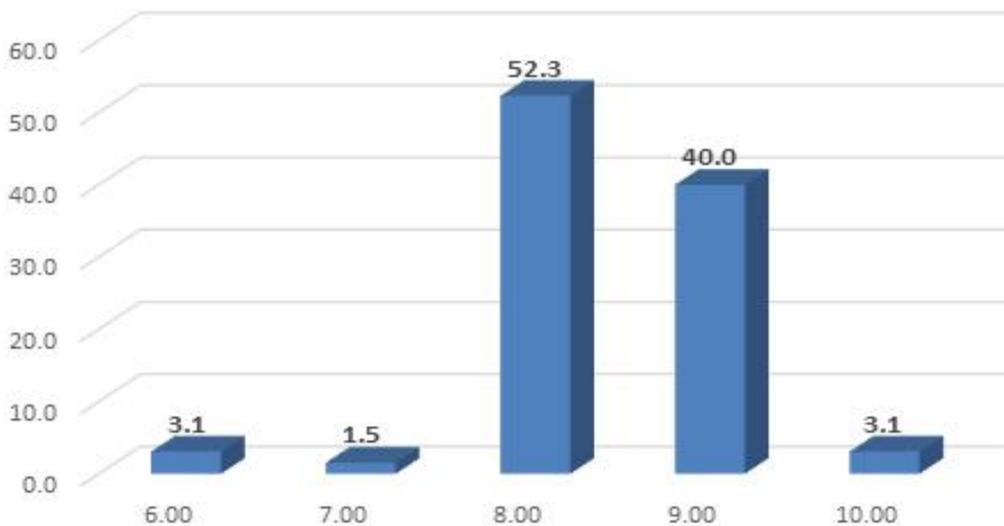
*p<0.001

그러나 실제로는 5km부터 150km까지 이동하는 편차가 크게 발생하고 있으며 지역별 격차가 두 배 이상 발생하고 있다. 이는 소득에 미치는 영향이 있을 가능성이 높다는 점을 의미한다. 이동에 많은 시간을 소요하면 실제 소득은 줄어들 가능성이 높다.

(2) 주중(월~금) 노동시간

응답자들의 주중 노동시간은 52%는 8시간이었지만 43%는 9시간, 심지어 10시간도 일하고 있는 것으로 나타난다.

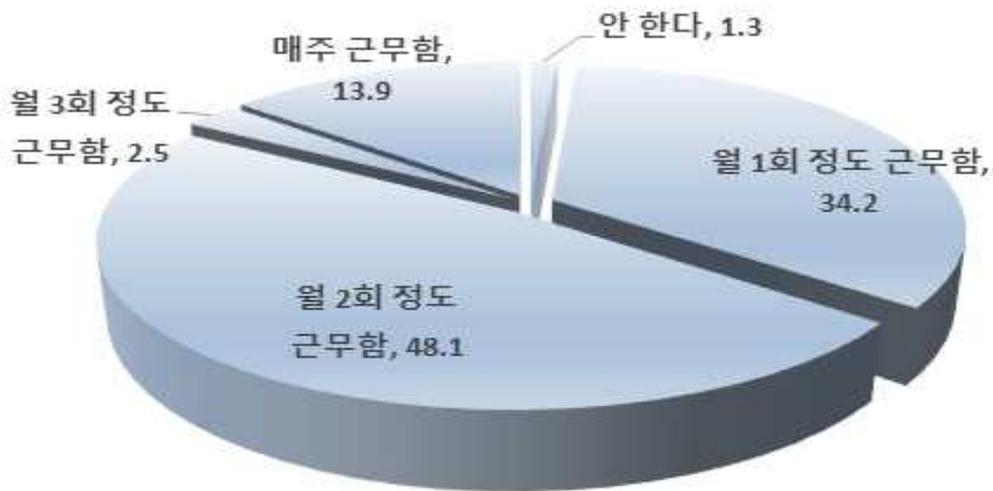
<그림 10> 주중 노동시간 분포(단위 : %)



(3) 토요일 노동

주말이라 얘기되는 토요일 노동을 수행하는 집단은 전체 응답자의 99%에 이르는 것으로 나타났다. 물론 매주 토요일 근무자는 14%로 이 노동자들은 주 6일 근무를 하고 있는 것이다. 뿐만 아니라 토요일이라고 해서 노동시간이 짧지도 않다. 심지어 8시간을 초과하는 경우가 대부분인 것으로 나타났다. 매주 근무자 14%는 기본적으로 노동시간이 60시간 가까이 될 것으로 판단돼 장시간 노동의 위험에 처한 것으로 보인다. 52시간 정도만 일해도 힘든 노동을 하면 과로사 가능성이 있다.

<그림 11> 토요일 노동 실태(단위 : %)



<표 3> 토요일 근무형태에 따른 평균 노동시간

토요일 근무 형태	평균 노동시간
토요일에 월 1회 정도 근무하는 경우 노동시간	9.9
토요일에 월 2회 정도 근무하는 경우 노동시간	8.8
토요일에 월 3회 정도 근무하는 경우 노동시간	8.0
매주 토요일에 근무하는 경우 노동시간	8.5

한편 지역별로도 통계적으로 유의하게 토요일 노동실태 차이가 발생하고 있는 것으로 나타난다.

서울의 경우 ‘월 2회 정도 근무’ 하는 경우가 압도적으로 나타나지만 특별자치시/광역시에서는 ‘월 2회 정도 근무’ 와 ‘매주 근무’ 가 분절적으로 나타나고 있다. 반면 그 외 지역에서는 ‘월 2회~3회 근무’ 형태가 나타나고 있다.

<표 4> 지역별 토요일 노동 실태 차이

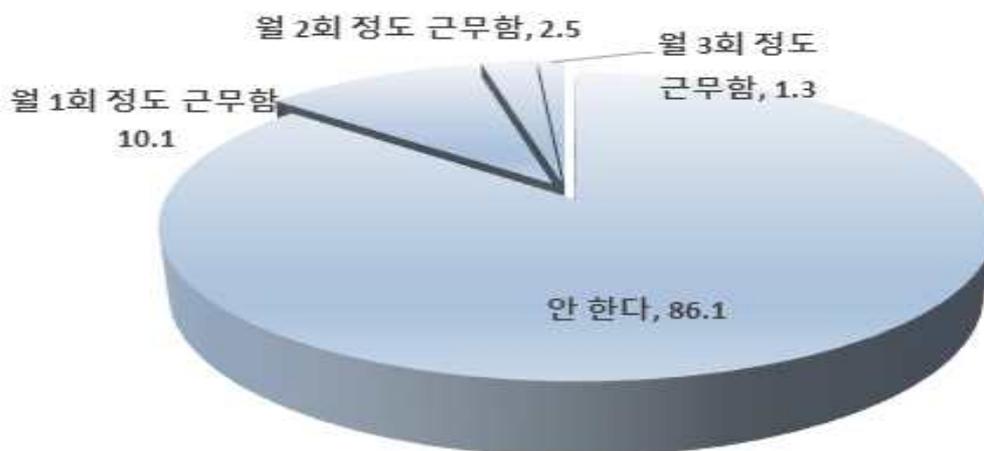
		안 한다	월 2회 정도 근무함	월 2회 정도 근무함	월 3회 정도 근무함	매주 근무함	계
서울	명	0	3	26	2	1	32
	%	0.0%	9.4%	81.3%	6.3%	3.1%	100.0%
특별자치시 /광역시	명	0	11	0	0	8	19
	%	0.0%	57.9%	0.0%	0.0%	42.1%	100.0%
그 외 지역	명	1	13	12	0	2	28
	%	3.6%	46.4%	42.9%	0.0%	7.1%	100.0%

*p<0.001

(4) 일요일 노동

이에 더해 일요일 노동도 존재하는 것으로 나타난다. 응답자의 약 14%는 일요일 노동도 수행하고 있는 것으로 나타난다. 비율은 낮지만 이 때에도 8시간을 전후로 한 노동이 진행되는 것으로 나타난다.

<그림 19> 일요일 노동실태(단위 : %)



<표 5> 일요일 근무형태에 따른 평균 노동시간

일요일 근무 형태	평균 노동시간
일요일에 월 1회 정도 근무하는 경우 노동시간	13.5
일요일에 월 2회 정도 근무하는 경우 노동시간	6.5
일요일에 월 3회 정도 근무하는 경우 노동시간	8.0

특히 토요일에도 근무하면서 일요일에도 근무하는 일부 고위험집단이 있는 것으로 나타난다.

<표 6> 토요일 근무자의 일요일 근무 형태

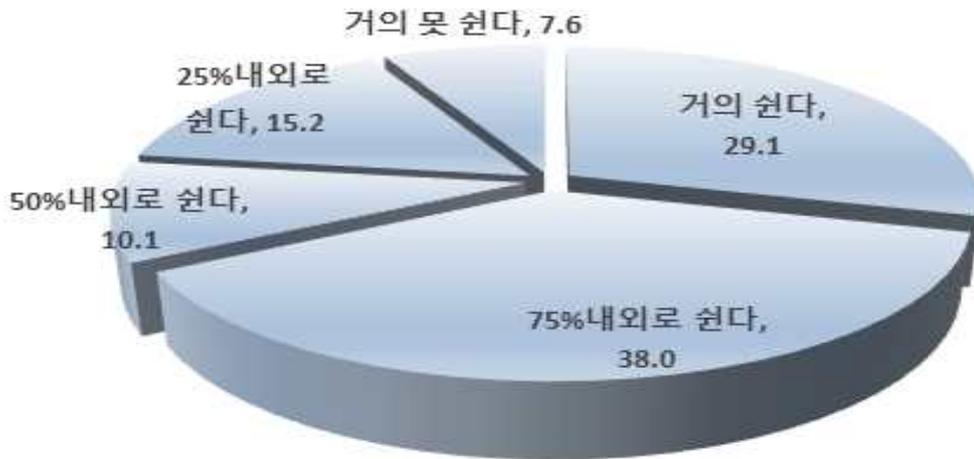
			일요일 근무				총계
			안 한다	월 2회 정도 근무	월 2회 정도 근무	월 3회 정도 근무	
토요일 근무	안 한다	명	1	0	0	0	1
		%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	월 2회 정도 근무	명	19	8	0	0	27
		%	70.4%	29.6%	0.0%	0.0%	100.0%
	월 2회 정도 근무	명	36	0	2	0	38
		%	94.7%	0.0%	5.3%	0.0%	100.0%
	월 3회 정도 근무	명	1	0	0	1	2
		%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
	매주 근무	명	11	0	0	0	11
		%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

*p<0.001

(5) 공휴일 노동

2021년 현재 30인 이상 사업장에서는 공휴일(어린이날, 광복절 등)도 쉬어야 한다. 그러나 응답자의 70%는 제대로 쉬고 있지 못한 것으로 나타난다.

<그림 13> 공휴일 휴게 실태(단위 : %)



(6) 연차 제공 및 소진, 비소진 이유

응답자의 20%는 연차가 없는 것으로 나타난다. 도급노동자가 이에 해당한다.

<그림 14> 연차 제공 실태(단위 : %)



정규직 중에서는 연차가 없는 경우는 입사한 지 얼마 안 된 노동자들이고 연차가 없는 비정규직은 도급노동자이다.

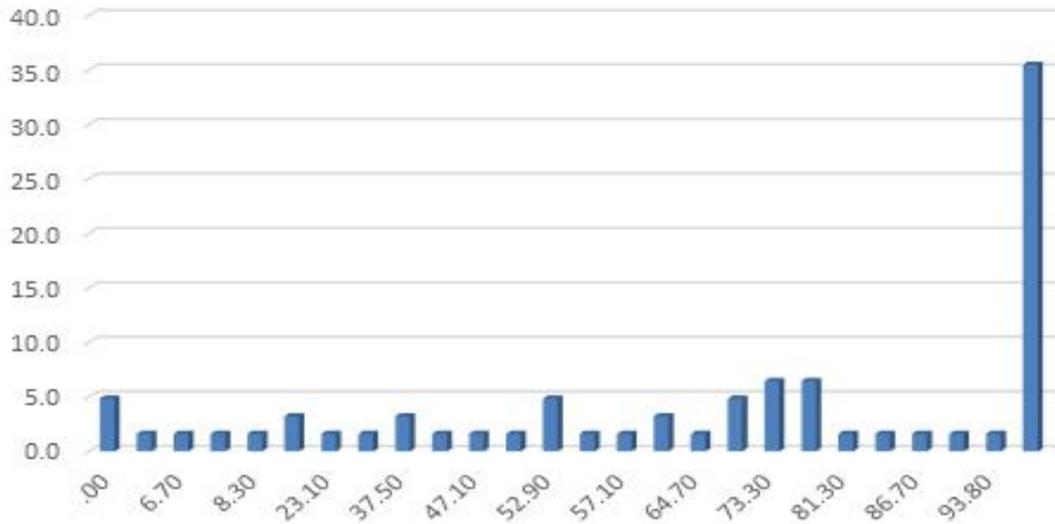
<표 7> 고용형태별 연차 제공 실태

		연차 있다	연차 없다	계
정규직	명	41	4	45
	%	91.1%	8.9%	100.0%
도급, 1년 계약직 등 비정규직	명	22	12	34
	%	64.7%	35.3%	100.0%

*p<0.005

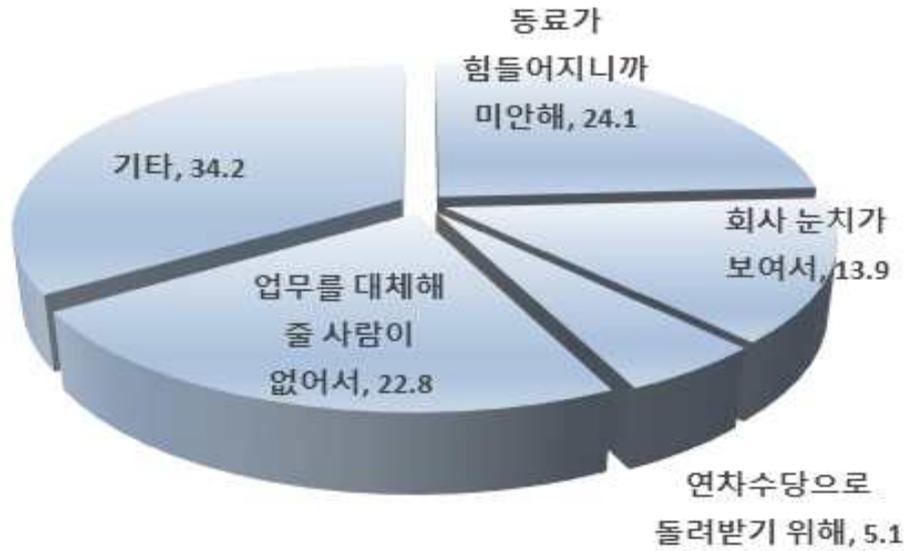
한편 제공되는 연차도 제대로 소진하지 못하고 있는 것으로 나타나는데 평균 연차소진율은 68.4%로 나타났다. 100% 소진하는 집단은 35%에 불과했다.

<그림 15> 연차 소진율(단위 :%)



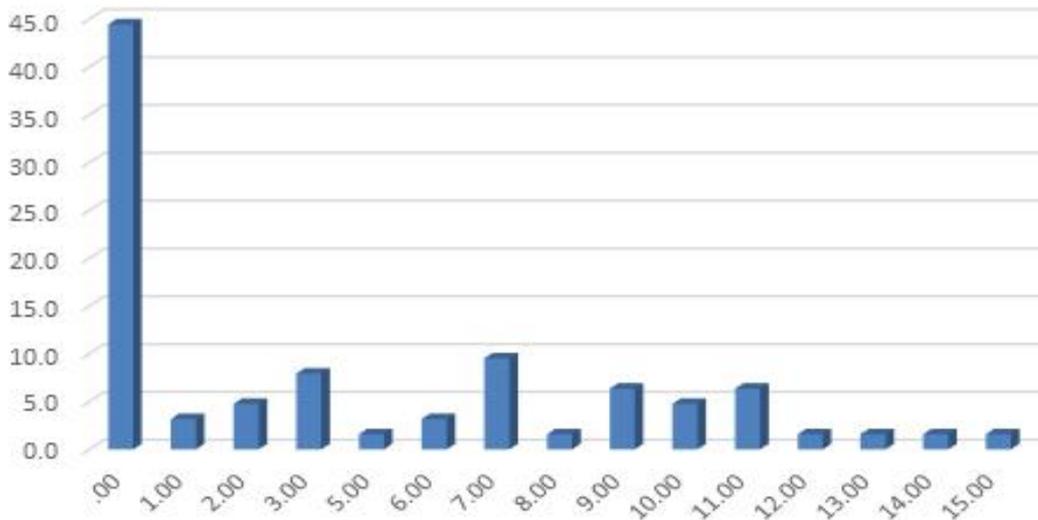
연차를 100% 소진하지 못한 이유를 묻는 질문에 다양한 응답을 보이고 있는데 ‘동료가 힘들어지니까 미안해서’가 가장 높은 응답률을 보였고 다음으로 ‘업무를 대체해 줄 사람이 없어서’로 나타난다. 기타의견에는 대부분 도급이기 때문이라는 의견이 많았다.

<그림 16> 연차 비소진 이유(단위 : %)



한편 연차를 공휴일을 대체해 사용하게 하는 경우가 있는 것으로 나타나면 평균 4일 정도로 나타나고 있다. 이는 현행법 위반사항이다.

<그림 17> 공휴일 휴일을 대체해 연차를 사용한 일수(단위 : %)

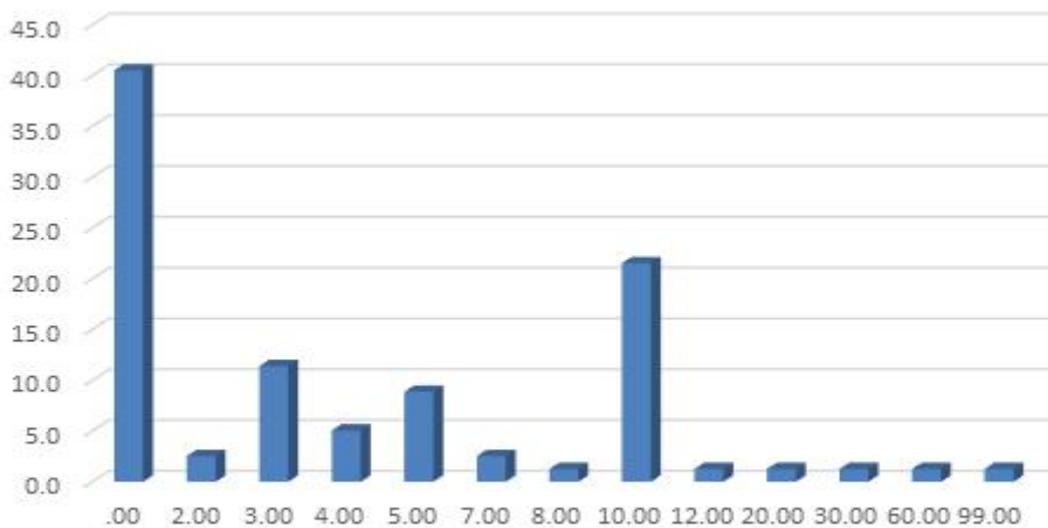


(7) 출근주의와 결근주의

출근주의는 몸이 아프거나 심리적으로 위축되어 회사에 갈 수 없는 상태이지만 여러 가지 요인 때문에 출근을 하는 경우를 일컫는다. 반면 결근주의는 몸이 아프거나 심리적으로 위축되어 회사에 갈 수가 없는 상태이기 때문에 휴가를 쓰거나 병가를 쓰는 경우이다. 신체적 정신적 노동자 상태가 잘 드러나는 지표이다. 두 가지 모두 기업의 경영성과에는 불리한 영향을 미치며 노동자 개인도 육체적, 정신적 건강에 문제가 있는 상태라고 볼 수 있다.

응답자들에게 출근주의(2020년 한 해 동안 몸이 아파 쉬고 싶었지만 어쩔 수 없이 출근한 날)를 묻는 질문에 40%는 없다(우리나라 노동자 평균 0.1%)고 응답했고 평균 출석주의 일수는 6.3일(우리나라 노동자 평균 5.1일)로 나타난다. 출근주의 경험률은 우리나라 노동자 평균보다 크게 낮지만 평균 일수는 다소 높은 것으로 나타난다.

<그림 18> 출근주의 분포(단위 : %)



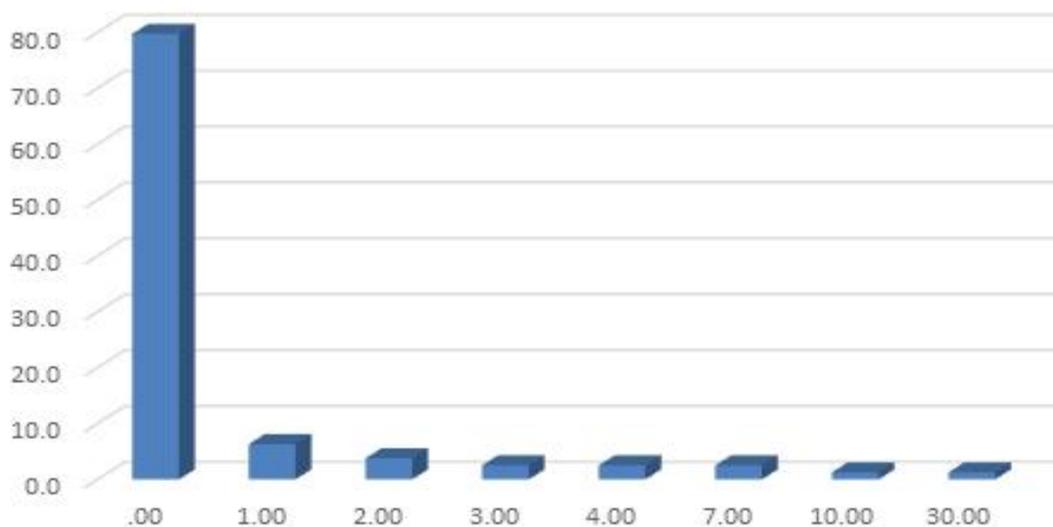
<표 11> 2017년 근로환경조사 결과(1년 프리젠티즘, 단위 : %)

사례수 (명)	0일	1~5일	6~15 일	16~30 일	30~60 일	61일 이상	모름	계	평균 (일)
8,639	0.1	80.9	14.0	3.1	0.6	0.3	1.3	100.0	5.1

* 출처 : 한국산업안전보건공단, 「근로환경조사」, 2017.

반면 결근주의(2020년 한 해 동안 건강문제로 결근한 날)를 묻자 응답자의 78%는 하루도 결근한 날이 없다고 응답했고(우리나라 노동자 평균 85.6%) 1인당 결근일 평균은 1.0일(우리나라 노동자 평균 0.77일)로 나타났다. 결근경험은 우리나라 노동자 평균값과 비교했을 때 다소 낮게 나타나고 있지만 평균 결근일은 다소 높게 나타나고 있다. 결근을 할 수 없는 구조가 있는 것으로 보이며 결근을 하게 되면 오랜 시간 치료 등이 필요한 것으로 해석할 수 있다.

<그림 19> 결근주의 분포(단위 : %)



<표 9> 2017년 근로환경조사 결과(1년 결근일수, 단위 : %)

사례수 (명)	0일	1~5일	6~15 일	16~30 일	30~60 일	61일 이상	모름	계	평균 (일)
50,205	85.6	10.7	1.1	1.1	0.1	0.1	1.3	100.0	0.77

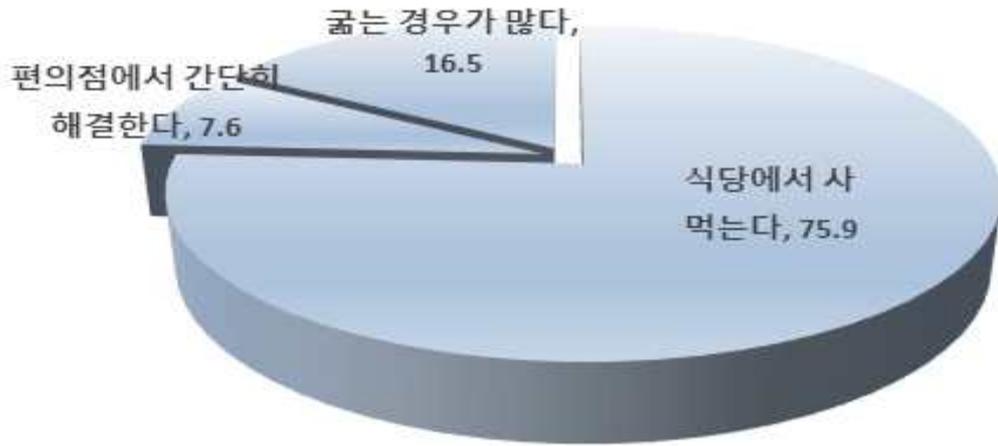
* 출처 : 한국산업안전보건공단, 「근로환경조사」, 2017.

(8) 점심식사 방법

근무 중 점심식사를 해결하는 방법에 대해 묻자 응답자들의 76%는 식당에서 사 먹을 수

있는 조건에 있지만 나머지 24%의 응답자들은 간단히 해결하거나 굶는 것으로 나타난다.

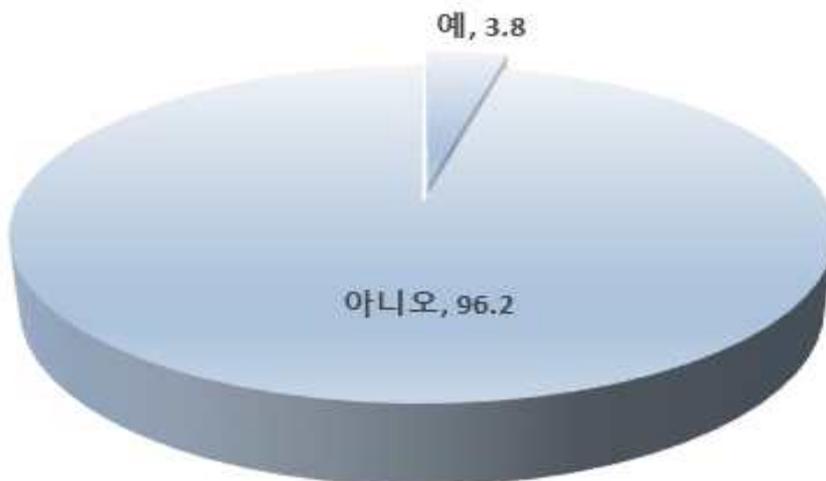
<그림 20> 점심식사 해결 방법(단위 : %)



(9) 휴게실 제공여부

한편 휴게실도 제공되고 있지 않은데 2022년부터는 과태료가 부과된다.

<그림 21> 휴게실 제공 여부(단위 : %)

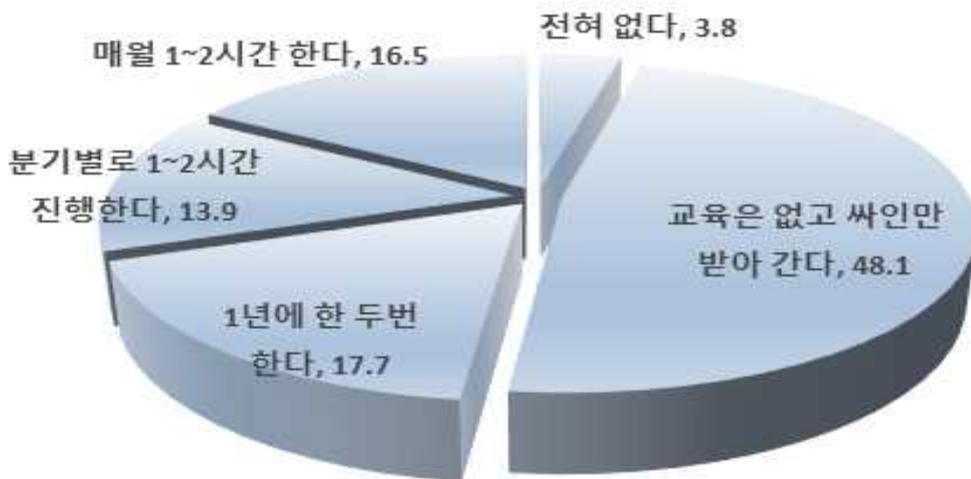


3) 사업장 안전보건관리

(1) 산업안전보건교육 이수

‘산업안전보건교육’ (법정교육)을 받은 적이 있느냐는 질문에 83.5%는 제대로 된 교육을 받고 있지 않은 것으로 나타난다. 이들 노동자들은 분기당 6시간의 산업안전보건교육을 받아야 한다. 교육이 필요한 이유는 안전보건을 훼손할 수 있는 위험을 인지하는 것이다. 그래야 피할 수 있다. 그러나 위험을 모른다면 노출될 수밖에 없기 때문이다.

<그림 22> 산업안전보건교육 이수 현황(단위 : %)



한편 산업안전보건교육 이수율에 있어 고용형태별로 차이가 나타나고 있는 것을 볼 수 있다. 정규직의 경우는 제대로 지켜지지 않는 비율이 73% 수준으로 나타나지만 비정규직의 경우는 97%에 이른다. 물론 도급의 경우 교육을 제공받을 권리가 없지만 계약직의 경우는 받아야 한다.

<표 10> 고용형태별 산업안전보건교육 이수 차이

		전혀 없다	싸인만 받아 간다	1년에 한 두번 한다	분기별 로 1~2 시간 진 행한다	매월 1~2시 간 한 다	계
정규직	명	0	21	4	8	12	45
	%	0.0%	46.7%	8.9%	17.8%	26.7%	100.0%
도급, 1년 계약 직 등 비정규직	명	3	17	10	3	1	34
	%	8.8%	50.0%	29.4%	8.8%	2.9%	100.0%

*p<0.005

(2) 업무상 사고 및 질병 경험(최근 3년간)

최근 3년간의 업무상 사고 및 질병 경험을 묻는 질문에 가장 흔한 경험률을 보이고 있는 내용은 ‘베임/찢림/끼임 등’, ‘넘어짐/허리 삐끗’, 전신에 걸친 근골격계질환(목/어깨/허리/다리 등)으로 나타났다. 60~80%에서 경험이 있었다고 응답했다. 더 위험한 ‘교통사고’ 나 ‘추락 또는 감전’ 경험도 30~40% 수준으로 나타나고 있다.

응답자들의 산업재해율을 살펴보았다. 치료에 4일 이상이 소요되면 산업재해 신청이 가능하다. 모두 산재신청을 했고 승인되었다고 가정하면 79명 중 47명이 4일 이상의 치료를 받은 경험이 있는 것으로 나타난다. 그렇다면 59.7%가 된다. 1년 단위로 환산하면 19.8%에 이른다. 우리나라 2020년 산업재해 통계에 따르면 산업재해율은 0.57%이다. 모든 노동자들이 산재를 신청하는 것은 아니지만 심각한 상황임은 분명하다.

<표 11> 업무상 사고 및 질병 경험(최근 3년간)

내용		경험		치료일 수 평균
		있다	없다	
(1)교통사고	응답(명)	29	50	6.0
	응답(%)	36.7	63.3	
(2)추락 또는 감전	응답(명)	26	53	8.7

내용		경험		치료일 수 평균
		있다	없다	
	응답(%)	32.9	67.1	
(3)넘어짐/허리 삐끗	응답(명)	61	18	3.8
	응답(%)	77.2	22.8	
(4)베임/찔림/끼임 등	응답(명)	62	17	2.4
	응답(%)	78.5	21.5	
(5)목/어깨의 통증 질환	응답(명)	53	26	6.2
	응답(%)	67.1	32.9	
(6)허리통증(또는 허리디스크)	응답(명)	52	27	11.6
	응답(%)	65.8	34.2	
(7)다리/무릎 등의 통증 질환	응답(명)	48	31	11.7
	응답(%)	60.8	39.2	
(6)우울 등 정신 건강 문제	응답(명)	30	49	34.4
	응답(%)	38.0	62.0	

(3) 보호구 지급 실태

설치·철거·A/S·전송망 업무자만 응답한 보호구 지급실태에서 ‘안전장갑’을 제외한 모든 보호구가 제대로 지급되지 않는 것으로 나타났다.

<표 12> 산업안전보건기준에 관한 규칙 중 보호구 지급 관련 조항

<p>제32조(보호구의 지급 등)</p> <p>① 사업주는 다음 각 호의 구분에 따라 그 작업조건에 맞는 보호구를 작업하는 근로자 수 이상으로 지급하고 착용하도록 하여야 한다.</p> <p>1. 물체가 떨어지거나 날아올 위험 또는 근로자가 추락할 위험이 있는 작업: 안전모</p> <p>2. 높이 또는 깊이 2미터 이상의 추락할 위험이 있는 장소에서 하는 작업: 안전대(安全帶)</p> <p>3. 물체의 낙하·충격, 물체에의 끼임, 감전 또는 정전기의 대전(帶電)에 의한 위험이 있는 작업: 안전화</p> <p>6. 감전의 위험이 있는 작업: 절연용 보호구</p>

<표 3> 보호구 지급 실태

		내 돈으로 샀거나 지급받은 적 없다	1회 지급 후 없다	필요할 때마다 지급받고 있다
(1) 안전장갑	응답(명)	33	6	38
	응답(%)	42.9	7.8	49.4
(2) 절연장갑	응답(명)	43	10	24
	응답(%)	55.8	13.0	31.2
(3) 안전화(신발)	응답(명)	16	43	18
	응답(%)	20.8	55.8	23.4
(4) 절연화(신발)	응답(명)	62	5	10
	응답(%)	80.5	6.5	13.0
(5) 미끄럼방지 안전화	응답(명)	59	7	11
	응답(%)	76.6	9.1	14.3
(6) 안전모	응답(명)	10	46	21
	응답(%)	13.0	59.7	27.3
(7) 안전벨트(도지나)	응답(명)	12	47	18
	응답(%)	15.6	61.0	23.4
(8) 작업복	응답(명)	18	42	17
	응답(%)	23.4	54.5	22.1
(9) 안전한 A형 사다리	응답(명)	30	31	16
	응답(%)	39.0	40.3	20.8

특히 고용형태에 따라 보호구 지급에서도 차이가 나타나는 것을 볼 수 있었는데 미끄럼 방지용 안전화 지급에 있어서는 통계적으로 유의하게 정규직이 필요할 때마다 지급받는 비율이 소폭 높은 것으로 나타난다.

<표 14> 보호구(미끄럼방지 안전화) 지급 관련 고용형태별 차이

		내돈으로 샀거나 지급받은 적 없다	1회 지급 후 없다	필요할 때마다 지급 받는다	계
정규직	응답(명)	33	1	10	44
	응답(%)	75.0%	2.3%	22.7%	100.0%
도급, 1년 계약직 등 비정규직	응답(명)	26	6	1	33
	응답(%)	78.8%	18.2%	3.0%	100.0%

*p<0.005

(4) 악천후시 고소작업 실태

설치·철거·A/S·전송망 업무자들은 전봇대, 옥상, 난간, 담벼락 등에서 작업을 하고 있기 때문에 위험한 조건에 있다할 것이다. 따라서 이런 조건은 악천후 상황이 발생하면 더욱 위험하다. 이에 대해서는 작업중지가 이루어져야 한다.

<표 15> 산업안전보건기준에관한규칙 중 악천후시 작업중지 조항

제37조(악천후 및 강풍 시 작업 중지)	
① 사업주는 비·눈·바람 또는 그 밖의 기상상태의 불안정으로 인하여 근로자가 위험해질 우려가 있는 경우 작업을 중지하여야 한다. 다만, 태풍 등으로 위험이 예상되거나 발생되어 긴급 복구작업을 필요로 하는 경우에는 그러하지 아니하다.	

그러나 작업은 상시적으로 이루어지고 있는 것으로 나타난다.

<표 16> 악천후시 위험작업 공간 작업 경험

		예	아니오
1) 비가 오는 날	응답(명)	54	23
	응답(%)	70.1	29.9
2) 눈이 오는 날	응답(명)	56	21
	응답(%)	72.7	27.3
3) 걷기 힘들 정도의 바람이 부는 날	응답(명)	51	26
	응답(%)	66.2	33.8
4) 영상 35도 이상(폭염경보) 여름 날	응답(명)	72	5
	응답(%)	93.5	6.5

(5) 고소작업시 안전조치 실태

특히 고소작업시에는 추락의 가능성이 있기 때문에 보호구(안전벨트 등)를 사용하는 것보

다는 이미 개발되어 있는 사다리차 등을 사용하는 것이 훨씬 안전에 효과적이다. 이를 사용하도록 이미 법률이 마련되어 있다.

<표 17> 산업안전보건기준에 관한 규칙 중 보호구의 제한적 사용 관련 조항

제31조(보호구의 제한적 사용)
① 사업주는 보호구를 사용하지 아니하더라도 근로자가 유해·위험작업으로부터 보호를 받을 수 있도록 설비개선 등 필요한 조치를 하여야 한다.
② 사업주는 제1항의 조치를 하기 어려운 경우에만 제한적으로 해당 작업에 맞는 보호구를 사용하도록 하여야 한다.

설치·철거·A/S·전송망 업무시 2m이상 고소작업(담벼락, 난간, 전봇대 등) 안전조치로 어떠한 방법을 이용하느냐는 질문에 사다리작업을 혼자 하고 있는 것으로 나타난다. 스카이차를 사용하는 비율은 33%에 불과했다. 고작 안전벨트에 기대는 경우가 많지만 그조차도 걸 곳이 없어 못 걸고 일한다는 비율도 25%에 이르는 것으로 나타났다. 매우 위험한 상태로 고소작업을 하고 있는 것으로 나타난다.

<표 18> 고소 작업시 안전조치

		예	아니오 (사다리 작업을 혼자 함, 벨트 걸 곳이 없어 착용하지 않음)	기타
1) 사다리 작업을 2인1조로 하십니까?	응답(명)	1	72	4
	응답(%)	1.3	93.5	5.2
2) 스카이차나 사다리차를 사용하십니까?	응답(명)	25	41	11
	응답(%)	32.5	53.2	14.3
3) 안전벨트를 착용하십니까?	응답(명)	53	19	5
	응답(%)	68.8	24.7	6.5

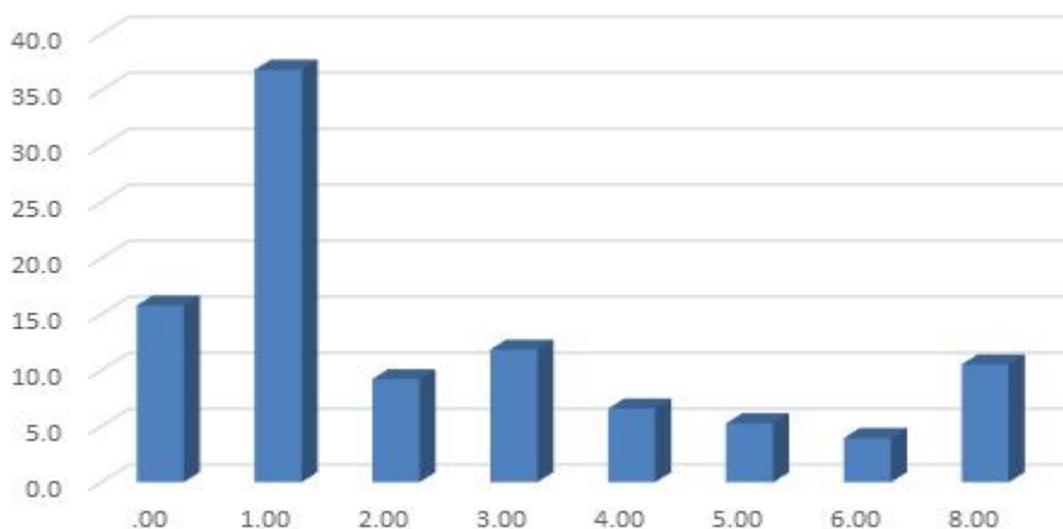
(6) 중량물 취급 실태

통신장비 설치·철거·A/S·전송망 업무자들은 사고에 노출될 가능성만 있는 것이 아니

라 근골격계질환에 노출될 가능성도 높다. 앞서 많은 질병 경험 중 근골격계질환이 많았던 이유는 바로 중량물과 관련되어 있다. 현행법에서는 하루 25kg이상의 중량물을 10회 이상 들지 못 하도록 하고 있지만 노동자들은 ‘공구가방, 케이블, 셋탑박스, 사다리 등을 한꺼번에 드는 경우’ 중량물을 들고 다니는 시간이 매우 길다. 10회 수준으로 이해할 수조차 없다.

응답자들은 하루 근무 중 최소 25kg이상을 평균 2.5시간 드는 것으로 나타난다. 허리와 상지, 하지 전체에 문제를 줄 수 있는 상황이다.

<그림 23> 하루 근무 중 25kg 이상의 중량물을 들고 다니는 평균 시간(단위 : %)



4) 괴롭힘 스트레스

괴롭힘은 정신적 스트레스를 유발하는 중요한 업무환경이다.

(1) 괴롭힘 경험

제시된 괴롭힘 유형 중 응답자들이 가장 흔하게 경험했던 괴롭힘 유형은 ‘②업무 내용

에 없는 무리한 요구' 였던 것으로 나타난다. '⑦성과압박(실적 및 기술지표 압박)' 의 경우도 70%가 넘는 응답자가 경험한 것으로 나타났고 '③업무시간 이외 시간에 업무 요구' 도 70% 수준에 육박하고 있다.

<표 19> 괴롭힘 경험 실태

		있다	없다
①빨리하라는 다투달	응답(명)	46	33
	응답(%)	58.2	41.8
②업무 내용에 없는 무리한 요구	응답(명)	62	17
	응답(%)	78.5	21.5
③업무시간 이외 시간에 업무 요구	응답(명)	54	25
	응답(%)	68.4	31.6
④인격무시	응답(명)	37	42
	응답(%)	46.8	53.2
⑤언어폭력	응답(명)	31	48
	응답(%)	39.2	60.8
⑥신체적 폭력 또는 위협	응답(명)	6	73
	응답(%)	7.6	92.4
⑦성과압박(실적 및 기술지표 압박)	응답(명)	56	23
	응답(%)	70.9	29.1

(2) 괴롭힘 가해자

괴롭힘의 주요 가해자는 회사 관리자 > 원청관계자 > 고객 순으로 나타나고 있다. 원청이 하청노동자를 직접 관리하는 것은 불법이다. 회사 관리자가 업무에 얽는 업무지시를 하는 것도 직장내괴롭힘에 포함되어 징계를 받을 수 있다. 고객이 폭언·폭행을 하게 되면 현행법으로 고소·고발당할 수 있다. 또한 고객으로부터 노동자들이 보호받아야 할 감정노동자 보호법도 시행 중이다. 이런 전반의 규제가 현장에서 이루어지고 있지 않은 것으로 나타났다.

<표 20> 괴롭힘 가해자

		원청관계 자	회사 관 리자	동료	고객
①빨리하라는 다투달	응답(명)	8	29	1	8
	응답(%)	17.4	63.0	2.2	17.4
②업무 내용에 없는 무 리한 요구	응답(명)	20	34		8
	응답(%)	32.3	54.8		12.9
③업무시간 이외 시간에 업무 요구	응답(명)	13	37		4
	응답(%)	24.1	68.5		7.4
④인격무시	응답(명)	2	22	2	11
	응답(%)	5.4	59.5	5.4	29.7
⑤언어폭력	응답(명)	2	14	1	14
	응답(%)	6.5	45.2	3.2	45.2
⑥신체적 폭력 또는 위 협	응답(명)	1	1		4
	응답(%)	16.7	16.7		66.7
⑦성과압박(실적 및 기술 지표 압박)	응답(명)	10	46		
	응답(%)	17.9	82.1		

(3) 괴롭힘 빈도

괴롭힘의 경험 빈도는 ‘매일’, ‘일주일에 한 번 정도’ 면 매우 잦다는 기준을 세우고 있는데¹⁾ ‘①빨리하라는 다투달’ 이 가장 자주 발생하는 괴롭힘으로 나타나고 있으며 ‘②업무 내용에 없는 무리한 요구’ 가 다음 수준으로 빈번하게 나타나고 있다.

1) 한국직업능력개발원, ‘국내 직장괴롭힘의 실태분석 및 대응방향연구’, 2016.

<표 21> 괴롭힘 발생 빈도

		6개월에 1회 정도	1개월에 1회 정도	1주일에 1회 정도	거의 매일
①빨리하라는 닥달	응답(명)	7	13	19	7
	응답(%)	15.2	28.3	41.3	15.2
②업무 내용에 없는 무리한 요구	응답(명)	11	24	21	6
	응답(%)	17.7	38.7	33.9	9.7
③업무시간 이외 시간에 업무 요구	응답(명)	11	22	17	4
	응답(%)	20.4	40.7	31.5	7.4
④인격무시	응답(명)	11	17	8	1
	응답(%)	29.7	45.9	21.6	2.7
⑤언어폭력	응답(명)	11	8	10	2
	응답(%)	35.5	25.8	32.3	6.5
⑥신체적 폭력 또는 위협	응답(명)	3	2	1	
	응답(%)	50.0	33.3	16.7	
⑦성과압박(실적 및 기술지표 압박)	응답(명)	13	19	18	6
	응답(%)	23.2	33.9	32.1	10.7

5) 정신 건강 실태

응답자의 우울증 호소율을 확인하기 위해 우울증 선별 검사(한국어판 PHQ-9 : Patient Health Questionnaire-9)를 사용하였다. 우울에 영향을 주는 요소는 매우 많다. 업무와 관련해서는 장시간 노동, 고객이나 직장 내에서의 괴롭힘, 과도한 업무량, 물리적으로 부적절한 업무환경 등이 주요 원인이다. 이는 노동자의 정신건강을 살피는 주요한 척도가 된다.

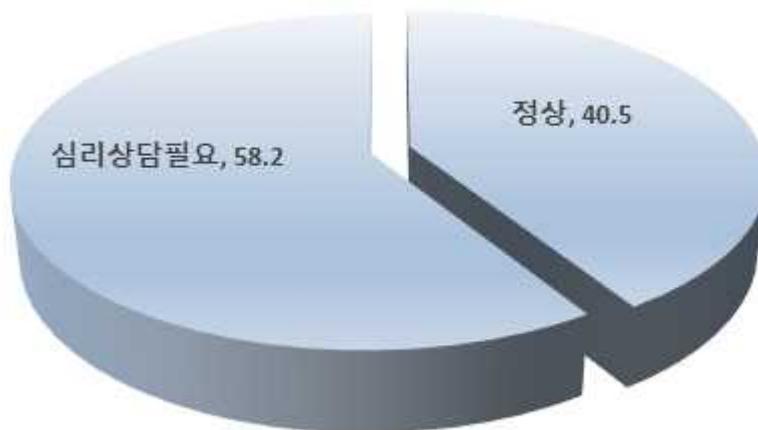
우울 수준이 일정 수준이상 되면 심리상담을 받아 치유를 해야 한다. 급성기 상태라면 당연히 정신건강의학전문문의의 진료가 필요하다.

<표 22> 우울 수준 평가 문항

문항
1. 일을 함에 있어 거의 흥미가 없거나 즐거움이 없다
2. 기분이 가라앉거나 우울하거나 희망이 없다
3. 잠을 들거나 수면을 유지하는 데 문제가 있거나 수면량이 너무 많다
4. 피로감을 느끼거나 기력이 별로 없다
5. 식욕이 없거나 너무 과식을 한다
6. 자신에 대해 죄책감을 느끼거나, 본인이 실패자라고 느끼거나 또는 자신에 대해 실망을 하거나 가족들을 실망시켰다고 생각한다
7. 일에 집중하기가 어렵다(예. 신문읽기 또는 텔레비전 시청)
8. 주변 사람들이 알 정도로 움직이거나 말하는 것이 느려졌다. 또는 그 반대다(매우 불안하여 평상시와 다르게 주위를 서성댄다)
9. 죽는 것이 더 낫다거나 어떤 방법으로든지 자신의 몸에 상처를 낸 적이 있다

조사결과 58.2%의 노동자가 심리상담 필요 집단으로 나타났다. 사고위험은 물론 근골격계 질환에 정신건강까지 빨간불이 켜져 있다. 심각한 상황이다.

<그림 24> 우울수준평가 결과(단위 : %)

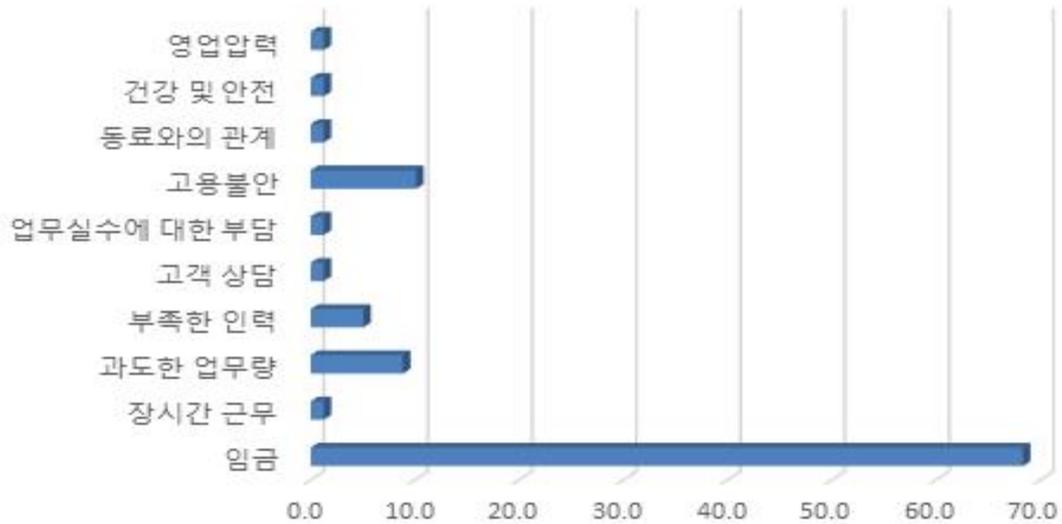


6) 개선대책

노동자들에게 업무환경 개선을 위해 무엇이 가장 필요한지를 질문하였다. 가장 중요한 1

순위는 임금문제가 압도적으로 크게 나타났다.

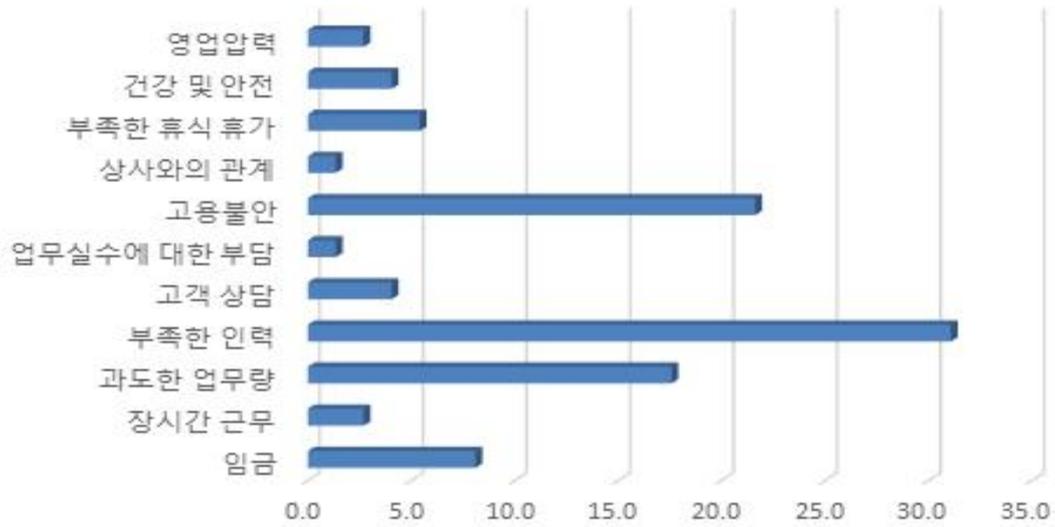
<그림 25> 업무환경 개선 1순위(단위 : %)



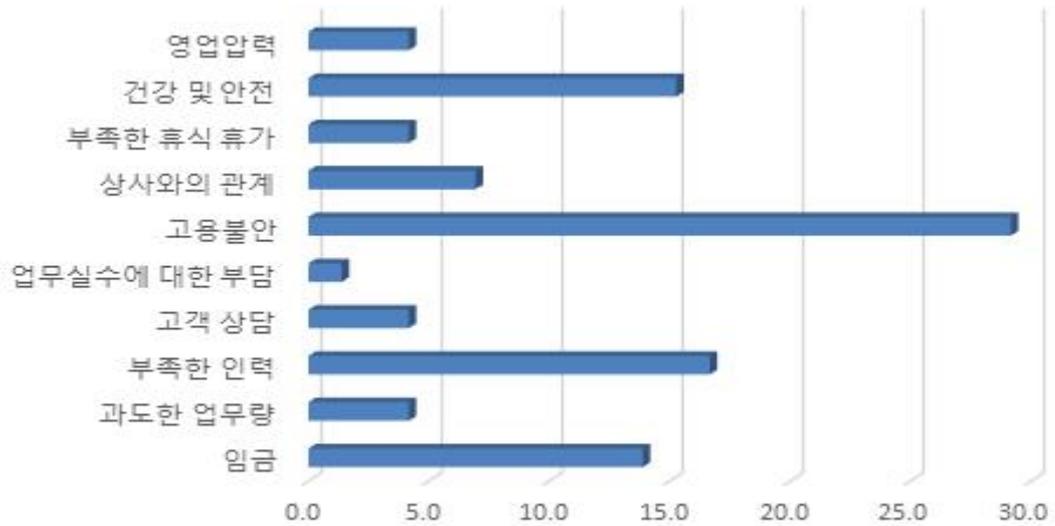
2순위로는 ‘부족한 인력’, ‘고용불안’, ‘과도한 업무량’ 으로 나타났다. 3순위는 ‘고용불안’, ‘부족한 인력’, ‘건강과 안전’ 순으로 나타났다.

안전보건수준이 매우 낮은 현실에서 노동자들은 임금과 고용, 인력문제에 더 많은 개선이 필요하다는 의견을 보였다. 임금/고용/휴식의 트라이앵글 구조가 정착될 필요가 있다.

<그림 26> 업무환경 개선 2순위(단위 : %)



<그림 27> 업무환경 개선 3순위(단위 : %)



이러한 종류 이외에 개선되어야 할 영역을 묻는 질문에 다양한 의견을 보였다. 포괄임금 제에 대해 문제제기가 많았으며 과도한 업무량에 대한 지적도 많았다. 토요일 근무를 폐지해야 한다는 의견도 높았으며 장비와 설비에 대한 투자도 필요하다고 응답했다. 무엇보다 안전하게 업무할 수 있도록 해야 한다는 의견도 있었다. CS평가 문제에 대한 제기도 있었으며 계속되는 계약 갱신 때문에 낮은 임금을 유지할 수밖에 없는 구조도 지적하고

있다.

<표 23> 업무환경 개선을 위해 필요한 요소(주관식)

1. 임금을 타 기업 만큼 받으면 좋겠고 2. 회사업무 즐겼으면 좋겠고 3. 위험한 일 (전신주)작업 안했으면 4. 회사에서 인간적으로 대해 줬으면
1. 한시간에 한건으로 업무량보다 질을 향상 시키는 게 중요 2. 최소 인력으로 회사가 운영되다 보니 연차 또는 병가시 다른 직원들이 너무 힘들
10년을 일해도 근속 인정이 안 됨으로 기본급조차 최저이며 포괄임금제문제. 토요일 공휴일 연장수당이 의미가 없음
지급장비의 현대화
AS업무가 많은 데도 도와주는 관리자 없음
과도한 업무지시, 실적압박. 기사를 벌레취급, 일꾼으로만 보는 사장
개선할점이 한두개가 아님. 과도한 업무량, 안전장구 미지급 등등
고용안전이 최우선. 정상적인 직원. 하청직원이 아닌 이 회사의 직원이라고 불리고 싶습니다.
차량 유류비, 유지비, 식대 지급이나 업무차량 지급
급여인상직원 휴게 공간 설치
최저임금 받아가 점심과 통신비 하면 최저임금보다 못함
멀티업무 하면서 과도한 업무량과 설치, 철거를 하면 너무 적은 수수료, 아직도 관리자의 독선적인 태도
무리하게 일을 할당하지 말고 정해진 시간에 일을 한다면 고객님한테도 더친절하고 일에 대해서 더 집중할 수 있다 .시간에 쫓기다 보면 불친절 작업 중 사고. 운전 중 사고가 일어날 확률이 높다
Cs평가 폐지
안전한 작업 환경이 우선되어야(비, 바람, 태풍에도 작업하는 일이 많다)계약직에서 정규직으로 전환되어야합니다. 2년단위 재계약이라서 약10년 가까이 일해도 지금 업체에서 경력이 1년밖에 안됩니다.
방송국에서 지급하는 장비(셋탑 모뎀등)는 10프로만 새장비이며 거의 중고장비로 돌려막는 시스템이라 as발생으로 근본적으로 문제
콜센터에서 추가로 일이 들어오거나 빨리 가달라고 하는 게 없어지는 게 급선무인 듯
토요일근무 폐지
포괄임금 폐지, 근속인정
하도급 최저 입찰제 폐지. 하도급 업체는 적자를 알고도 맡아서 해야함(전송망 최저 입찰로 인해 적자가 나더라도 센터를 운영하고 있을 경우 센터의 차후 재계약 문제로 눈치보고 있어 울며겨자먹기로 운영을 할 수밖에 없음)

4. 요약 및 제언

1) 요약

설문조사에는 79명이 참여했는데 이는 현장 작업자 거의 전체에 해당한다.

(1) 술하게 이직해 온 40대 중반의 남성노동자

응답자의 평균연령은 43.1세로 나타났다. 설치, 철거, 전송망, A/S업무를 하는 현장 작업자였다. 현 직장 근속 평균은 5.4년으로 나타났고 통신분야 총근속은 13.5년으로 나타나 상당한 이직이 있었던 것으로 드러났다. 평균 이직 경험 횟수는 2.3회로 나타난다. 한 번도 이직한 경험이 없는 응답자도 27% 정도로 나타났지만 나머지의 경우 전체적으로 수차례의 이직을 했던 것으로 해석할 수 있다. 매우 불안정한 고용상태를 보이는 것으로 나타났다. 응답자의 고용형태는 정규직이 57%, 비정규직이 43%인 것으로 나타났다. 도급사업주가 자주 바뀌는 문제에 더해 고용 계약도 비정규직으로 진행하고 있는 비율이 무려 거의 절반에 이르고 있어 중층적 불안정성을 내포하고 있는 것으로 나타났다.

(2) 보상받지 못하는 이동노동

노동자들의 본래 업무는 통신설비를 가정이나 기업에 설치하거나 철거하는 업무이다. 그러나 요구하는 위치까지 무거운 장비를 들고 이동해야 한다. 이 이동노동은 사실상 노동으로 인정되지 않는 경향이 있으나 이 또한 노동과정에 포함된다는 점을 인지할 필요가 있다. 이 과정에서 사고가 발생할 수 있고 운전 업무라는 것 자체가 집중력을 요구하기 때문에 피로한 업무이기 때문이다.

하루 중 업무를 수행하기 위해 통상 하루에 얼마나 이동하느냐는 질문에 평균 51.9km를 이동한다는 응답이 나왔다. 도시에서 30km/h 수준으로 서행한다고 했을 때 하루 두 시간 정

도를 이동하는 상황이라 할 수 있다. 그러나 실제로는 5km부터 150km까지 이동하는 편차가 크게 발생하고 있으며 지역별 격차가 두 배 이상 발생하고 있다. 이는 소득에 미치는 영향이 있을 가능성이 높다는 점을 의미한다. 이동에 많은 시간을 소요하면 실제 소득은 줄어들 가능성이 높다.

(3) 장시간 노동, 휴게부족에 노출되는 집단

응답자들의 주중 노동시간은 52%는 8시간이었지만 43%는 9시간, 심지어 10시간도 일하고 있는 것으로 나타난다. 주말이라 얘기되는 토요일 노동을 수행하는 집단은 전체 응답자의 99%에 이르는 것으로 나타났다. 물론 매주 토요일 근무자는 14%로 이 노동자들은 주 6일 근무를 하고 있는 것이다. 뿐만 아니라 토요일이라고 해서 노동시간이 짧지도 않다. 심지어 8시간을 초과하는 경우가 대부분인 것으로 나타났다. 매주 근무자 14%는 기본적으로 노동시간이 60시간 가까이 될 것으로 판단돼 장시간 노동의 위험에 처한 것으로 보인다. 52시간 정도만 일해도 힘든 노동을 하면 과로사 가능성이 있다.

이에 더해 일요일 노동도 존재하는 것으로 나타난다. 응답자의 약 14%는 일요일 노동도 수행하고 있는 것으로 나타난다. 비율은 낮지만 이 때에도 8시간을 전후로 한 노동이 진행되는 것으로 나타난다. 특히 토요일에도 근무하면서 일요일에도 근무하는 일부 고위험 집단이 있는 것으로 나타난다.

2021년 현재 30인 이상 사업장에서는 공휴일(어린이날, 광복절 등)도 쉬어야 한다. 그러나 응답자의 70%는 제대로 쉬고 있지 못한 것으로 나타난다.

응답자의 20%는 연차가 없는 것으로 나타난다. 도급노동자가 이에 해당한다. 한편 제공되는 연차도 제대로 소진하지 못하고 있는 것으로 나타나는데 평균 연차소진율은 68.4%로 나타났다. 100% 소진하는 집단은 35%에 불과했다. 연차를 100% 소진하지 못한 이유를 묻는 질문에 다양한 응답을 보이고 있는데 ‘동료가 힘들어지니까 미안해서’가 가장 높은

응답률을 보였고 다음으로 ‘업무를 대체해 줄 사람이 없어서’로 나타난다. 기타의견에는 대부분 도급이기 때문이라는 의견이 많았다. 한편 연차를 공휴일을 대체해 사용하게 하는 경우가 있는 것으로 나타나면 평균 4일 정도로 나타나고 있다. 이는 현행법 위반사항이다.

(4) 실종된 사업장 안전보건관리

‘산업안전보건교육’ (법정교육)을 받은 적이 있느냐는 질문에 83.5%는 제대로 된 교육을 받고 있지 않은 것으로 나타난다. 이들 노동자들은 분기당 6시간의 산업안전보건교육을 받아야 한다. 교육이 필요한 이유는 안전보건을 훼손할 수 있는 위험을 인지하는 것이다. 그래야 피할 수 있다. 그러나 위험을 모른다면 노출될 수밖에 없기 때문이다.

최근 3년간의 업무상 사고 및 질병 경험을 묻는 질문에 가장 흔한 경험률을 보이고 있는 내용은 ‘베임/찢림/끼임 등’, ‘넘어짐/허리 삐끗’, 전신에 걸친 근골격계질환(목/어깨/허리/다리 등)으로 나타났다. 60~80%에서 경험이 있었다고 응답했다. 더 위험한 ‘교통사고’나 ‘추락 또는 감전’ 경험도 30~40% 수준으로 나타나고 있다. 응답자들의 산업재해율을 살펴보았다. 치료에 4일 이상이 소요되면 산업재해 신청이 가능하다. 모두 산재신청을 했고 승인되었다고 가정하면 79명 중 47명이 4일 이상의 치료를 받은 경험이 있는 것으로 나타난다. 그렇다면 59.7%가 된다. 1년 단위로 환산하면 19.8%에 이른다. 우리나라 2020년 산업재해 통계에 따르면 산업재해율은 0.57%이다. 모든 노동자들이 산재를 신청하는 것은 아니지만 심각한 상황임은 분명하다.

설치·철거·A/S·전송망 업무자만 응답한 보호구 지급실태에서 ‘안전장갑’을 제외한 모든 보호구가 제대로 지급되지 않는 것으로 나타났다. 특히 고용형태에 따라 보호구 지급에서도 차이가 나타나는 것을 볼 수 있었는데 미끄럼방지용 안전화 지급에 있어서는 통계적으로 유의하게 정규직이 필요할 때마다 지급받는 비율이 소폭 높은 것으로 나타났다.

설치·철거·A/S·전송망 업무자들은 전봇대, 옥상, 난간, 담벼락 등에서 작업을 하고 있기 때문에 위험한 조건에 있다할 것이다. 따라서 이런 조건은 악천후 상황이 발생하면 더욱 위험하다. 이에 대해서는 작업중지가 이루어져야 한다. 그러나 작업은 상시적으로 이루어지고 있는 것으로 나타난다.

특히 고소작업시에는 추락의 가능성이 있기 때문에 보호구(안전벨트 등)를 사용하는 것보다는 이미 개발되어 있는 사다리차 등을 사용하는 것이 훨씬 안전에 효과적이다. 이를 사용하도록 이미 법률이 마련되어 있다. 설치·철거·A/S·전송망 업무시 2m이상 고소작업(담벼락, 난간, 전봇대 등) 안전조치로 어떠한 방법을 이용하느냐는 질문에 사다리작업을 혼자 하고 있는 것으로 나타난다. 스카이차를 사용하는 비율은 33%에 불과했다. 고작 안전벨트에 기대는 경우가 많지만 그조차도 걸 곳이 없어 못 걸고 일한다는 비율도 25%에 이르는 것으로 나타났다. 매우 위험한 상태로 고소작업을 하고 있는 것으로 나타난다.

통신장비 설치·철거·A/S·전송망 업무자들은 사고에 노출될 가능성만 있는 것이 아니라 근골격계질환에 노출될 가능성도 높다. 앞서 많은 질병 경험 중 근골격계질환이 많았던 이유는 바로 중량물과 관련되어 있다. 현행법에서는 하루 25kg이상의 중량물을 10회 이상 들지 못 하도록 하고 있지만 노동자들은 ‘공구가방, 케이블, 셋탑박스, 사다리 등을 한꺼번에 드는 경우’ 중량물을 들고 다니는 시간이 매우 길다. 10회 수준으로 이해할 수조차 없다. 응답자들은 하루 근무 중 최소 25kg이상을 평균 2.5시간 드는 것으로 나타났다. 허리와 상지, 하지 전체에 문제를 줄 수 있는 상황이다.

(5) 내·외부인으로부터의 괴롭힘에도 상당수준 노출

응답자들이 가장 흔하게 경험했던 괴롭힘 유형은 ‘②업무 내용에 없는 무리한 요구’ 였던 것으로 나타났다. ‘⑦성과압박(실적 및 기술지표 압박)’ 의 경우도 70%가 넘는 응답자가 경험한 것으로 나타났고 ‘③업무시간 이외 시간에 업무 요구’ 도 70% 수준에 육박

하고 있다.

괴롭힘의 주요 가해자는 회사 관리자 > 원청관계자 > 고객 순으로 나타나고 있다. 원청이 하청노동자를 직접 관리하는 것은 불법이다. 회사 관리자가 업무에 얽는 업무지시를 하는 것도 직장내괴롭힘에 포함되어 징계를 받을 수 있다. 고객이 폭언·폭행을 하게 되면 현행법으로 고소·고발당할 수 있다. 또한 고객으로부터 노동자들이 보호받아야 할 감정노동자 보호법도 시행 중이다. 이런 전반의 규제가 현장에서 이루어지고 있지 않은 것으로 나타났다.

괴롭힘의 경험 빈도는 ‘매일’, ‘일주일에 한 번 정도’ 면 매우 잦다는 기준을 세우고 있는데²⁾ ‘①빨리하라는 다투달’ 이 가장 자주 발생하는 괴롭힘으로 나타나고 있으며 ‘② 업무 내용에 없는 무리한 요구’ 가 다음 수준으로 빈번하게 나타나고 있다.

(6) 정신 건강에도 빨간불

응답자의 우울증 호소율을 확인하기 위해 우울증 선별 검사(한국어판 PHQ-9 : Patient Health Questionnaire-9)를 사용하였다. 우울에 영향을 주는 요소는 매우 많다. 업무와 관련해서는 장시간 노동, 고객이나 직장 내에서의 괴롭힘, 과도한 업무량, 물리적으로 부적절한 업무환경 등이 주요 원인이다. 이는 노동자의 정신건강을 살피는 주요한 척도가 된다. 우울 수준이 일정 수준이상 되면 심리상담을 받아 치유를 해야 한다. 급성기 상태라면 당연히 정신건강의학전문의의 진료가 필요하다. 조사결과 58.2%의 노동자가 심리상담 필요 집단으로 나타났다. 사고위험은 물론 근골격계질환에 정신건강까지 빨간불이 켜져 있다. 심각한 상황이다.

(7) 원하는 것은 임금과 고용안정, 그리고 쉬

2) 한국직업능력개발원, ‘국내 직장괴롭힘의 실태분석 및 대응방향연구’, 2016.

노동자들에게 업무환경 개선을 위해 무엇이 가장 필요한지를 질문하였다. 가장 중요한 1 순위는 임금문제가 압도적으로 크게 나타났다. 2순위로는 ‘부족한 인력’, ‘고용불안’, ‘과도한 업무량’ 으로 나타났다. 3순위는 ‘고용불안’, ‘부족한 인력’, ‘건강과 안전’ 순으로 나타났다. 안전보건수준이 매우 낮은 현실에서 노동자들은 임금과 고용, 인력 문제에 더 많은 개선이 필요하다는 의견을 보였다. 임금/고용/휴식의 트라이앵글 구조가 정착될 필요가 있다.

이러한 종류 이외에 개선되어야 할 영역을 묻는 질문에 다양한 의견을 보였다. 포괄임금제에 대해 문제제기가 많았으며 과도한 업무량에 대한 지적도 많았다. 토요일 근무를 폐지해야 한다는 의견도 높았으며 장비와 설비에 대한 투자도 필요하다고 응답했다. 무엇보다 안전하게 업무할 수 있도록 해야 한다는 의견도 있었다. CS평가 문제에 대한 제기도 있었으며 계속되는 계약 갱신 때문에 낮은 임금을 유지할 수밖에 없는 구조도 지적하고 있다.

2) 제언

(1) 안전보건관련 규제를 지키도록 요구

안전보건문제를 중심으로 살펴본 케이블 노동자들의 노동환경은 매우 충격적이다. 저임금에 불안정고용, 포괄임금제 등으로 인해 장시간 노동을 수행하고 있지만 보상이 이루어지지 않는 구조, 사고와 질병에 취약해 이미 겪었으며 앞으로도 더 많이 겪게 될 건강 위험. 그리고 원청 및 관리자인 내부자의 괴롭힘과 고객의 비상식적 요구 등 어느 한 가지 문제가 되지 않는 조건이 없었다.

더욱 당혹스러운 것은 그래도 원청은 대기업인데도 불구하고 안전보건규제가 전혀 작동하지 않고 있다는 것은 문제의 심각성이 생각보다 더 크다는 것을 의미한다.

어디에서부터 손을 대야 할지 총체적 난맥상을 보여주는 사업장이라 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 차근차근 안전보건상의 문제를 짚어보도록 하자.

① 추락 및 감전 사고 예방을 위한 보호설비 제공

추락이나 감전사고는 케이블 노동자들에게는 가장 치명적인 요인이 될 수 있다. 이를 예방하기 위해서는 고소작업시 스카이차를 사용하도록 하는 것을 원칙으로 해야 한다. 사다리를 사용하게 되더라도 2인1조 작업은 필수이다. 전주에 올라가는 작업 역시 2인1조 작업이 이루어져야 한다. 이 또한 법적으로 규정되어 있는 원칙이다.

② 근골격계부담작업 유해요인조사 실시 및 개선

조사된 결과에 따르면 노동자들의 업무상 사고와 질병의 심각성이 매우 크며 특히 근골격계질환 문제는 너무나 심각한 상황임을 알 수 있다. 이에 따라 ‘근골격계부담작업 유해요인조사’를 실시해 문제의 핵심적인 요소를 파악하고 개선하기 위한 시도를 해야 한다. 이 또한 산업안전보건법에서 규정하고 있지만 지켜지고 있지 않다. 이 규제를 지키지 않을 경우 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금을 물게 된다. 세탑박스 장비나 공구함, 사다리를 들고 다니게 되면 머지 않아 모두 질환자가 될 수 있다. 질환 때문에 장기근속이 어려울 수도 있다.

③ 감정노동자 보호 규제 적용

감정노동자보호 규제 또한 지켜지고 있지 않다. 고객이 마구잡이 트집을 잡고 폭언·폭행을 일삼고 규정에 없는 시간에 와서 일하라는 요구는 업체 차원에서 관리해야 한다. 특히 과도한 CS평가는 감정노동을 악화시키는 요소로 작용할 수 있기 때문에 노사합의로 적절한 평가 기준을 마련하는 필요하다.

즉, 감정노동자 보호를 위해 ‘고객서비스 평가 방식에 노동조합 참여’가 이루어져야 하며 ‘고객 갑질은 영업소에서 책임지고 처리’하는 방법, ‘고객 갑질로 인해 업무 연장시 업무처리로 인정’하는 등의 노력이 필요하다.

④ 노동시간 규제 필요

주5일, 40시간 노동을 기본으로 노동시간이 설계되어야 한다. 그런데 현재 주 6일근무가 일반적인 패턴이고 하루 9시간 일하는 노동자가 너무 많다. 과로사의 가능성이 있다. 아직 40대 초반의 노동자들이기 때문에 젊다고 볼 수 있지만 연령이 높아질수록 과로사의 가능성도 높아진다. 따라서 노동시간 규제가 필요하다. 그러나 포괄임금제 하에서는 노동시간 규제가 아무 의미가 없다. 포괄임금제를 개편해야 사실상 노동시간 규제가 가능하다.

⑤ 직장내 괴롭힘 금지

직장 내 괴롭힘 또한 노동자들에게는 큰 고충으로 나타나고 있다. 이 또한 노동자들이 보호받아야 할 조항이다. 관리자와 원청의 괴롭힘이 다양한 영역에서 나타나고 있는 사실을 확인하였다. 따라서 원청은 절대 개입하지 않아야 한다. 이는 위장도급에 해당하기 때문이다. 개입하려면 정규직으로 전환하면 된다. 또한 업무시간 이외 업무지시나 수시로 계획되어 있지 않던 업무를 맡기는 것도 괴롭힘에 해당한다. 특정인이 노동조합에 가입했다고 해서 괴롭히는 것도 직장내괴롭힘에 해당한다. 관리자들은 이를 명확히 인식하고 변화된 상황에 적응해야 할 것이다.

⑥ 정신건강 지지프로그램 도입

응답자의 과반수가 심리상담을 받아야 할 정도로 심한 우울 상태에 놓여 있다. 이 원인은

총체적으로 문제점을 드러낸 노동환경과 무관하지 않을 것이다. 정신건강이 훼손되면 육체건강도 훼손되고 업무를 제대로 수행하기 어렵게 된다. 직장을 유지하는 것이 힘들게 될 수도 있다는 의미이다. 따라서 노사간 합의를 통해 적극적인 심리상담을 진행하는 시도도 필요하다.

⑦ 원청의 책임 강화

현재 케이블 노동자는 원청이 업무 지시를 하는 곳에 가서 일을 해야 한다. 산업안전보건법에서는 “도급인의 사업장(도급인이 제공하거나 지정한 경우로서 도급인이 지배·관리하는 대통령령으로 정하는 장소를 포함한다.”(산업안전보건법 10조 2항)로 명시되어 있고 이에 따라 원청은 하청노동자에 대한 안전보건 책임이 있다.

<표 24> 산업안전보건법시행령 제11조(도급인이 지배·관리하는 장소) 중 케이블 노동자 관련 사항

<p>법 제10조제2항에서 “대통령령으로 정하는 장소”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 장소를 말한다.</p> <p>3. 안전난간의 설치가 필요한 장소</p> <p>9. 공중 전선에 가까운 장소로서 시설물의 설치·해체·점검 및 수리 등의 작업을 할 때 감전의 위험이 있는 장소</p> <p>10. 물체가 떨어지거나 날아올 위험이 있는 장소</p> <p style="text-align: center;"><표 25> 시행규칙 사항</p> <p style="text-align: center;">5. 안전보건규칙 제618조제1호에 따른 밀폐공간</p>

원청에게 부여된 의무는 매우 많다. 수시로 하청 대표자와 안전보건에 관한 논의를 진행해야 하고 작업장을 순회, 점검해야 한다. 뿐만 아니라 안전보건 교육을 위한 장소와 자료를 제공해야 한다. 하청대표자가 제대로 안전보건 조치를 취하는지도 확인해야 하고 위생시설(휴게시설, 세면·목욕시설, 세탁시설, 탈의시설, 수면시설)도 제공해야 한다.

그러나 본 조사결과에서 나타나듯이 원청은 이러한 의무를 전혀 이행하고 있지 않은 것

으로 나타난다. 법을 비웃고 있는 듯한 감마저 느끼게 된다. 원청에게 이렇듯 상당한 의무를 지게 한 이유는 하청 노동자의 재해사망비율이 원청노동자의 그것보다 현저히 높기 때문이다. 지금이라도 원청 사업주는 안전보건관리에 나서야 한다.

<표 26> 산업안전보건법 제64조(도급에 따른 산업재해 예방조치) 중 케이블 노동자 관련 사항

<p>① 도급인은 관계수급인 근로자가 도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 도급인과 수급인을 구성원으로 하는 안전 및 보건에 관한 협의체의 구성 및 운영 2. 작업장 순회점검 3. 관계수급인이 근로자에게 하는 제29조제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 안전보건교육을 위한 장소 및 자료의 제공 등 지원 4. 관계수급인이 근로자에게 하는 제29조제3항에 따른 안전보건교육의 실시 확인 6. 위생시설 등 고용노동부령으로 정하는 시설의 설치 등을 위하여 필요한 장소의 제공 또는 도급인이 설치한 위생시설 이용의 협조 7. 같은 장소에서 이루어지는 도급인과 관계수급인 등의 작업에 있어서 관계수급인 등의 작업시기·내용, 안전조치 및 보건조치 등의 확인 <p>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.</p>

(2) 노동조합의 자체적인 캠페인 등 활동이 필요

회사가 알아서 해 주면 좋겠지만 회사가 방관하거나 나서서 조장하는 업무환경이 노동자들에게는 큰 고충이다. 회사와 협상을 통해 나서서 개선활동을 하기 전에 노동자 스스로 문제제기하고 싸우고 자신에게 말걸기를 통해 지금까지 겪어 왔던 부당하고 고통스러웠던 사례를 하나씩 줄여가는 노력을 할 필요가 있다. 대표적으로 아래와 같은 사항들이다.

- ▶ 악성고객 응대매뉴얼 적극 활용하기(악성고객 고소·고발하기)
- ▶ 주말에는 일하지 않기·업무시간 이외 고객문자 안 받기
- ▶ 업무시간 외 무리한 업무 요구 거절하기
- ▶ 식사시간·휴게시간 잘 챙기기

▶ 산재보험 적극 활용하기

이러한 조합원 스스로의 노력이 가능해지기 위해서는 노동조합의 조력이 무엇보다 필요하다. 실질적인 지원과 의식변화를 위한 캠페인이 필요하다. 주말 업무, 업무시간 이외의 노동, 식사시간이나 휴게시간을 지키지 못하는 것은 회사의 요구와 고객의 요구를 거스를 수 없기 때문이지만 결국 스스로 지켜내는 시도를 해야 한다. 이를 위해서는 노동조합에서 권리임을 인식시키는 활동을 해야 한다.

또한 악성고객으로 인해 폭력 피해를 입게 된다면 이는 고소의 대상이 되고 노동조합이 고발을 하거나 회사를 압박해 회사가 고발하는 방식의 시도를 할 필요가 있다. 노동자가 스스로 고소하겠다고 한다면 노동조합이 법률대리를 맡을 수도 있다. 현재 고객응대 노동자용 매뉴얼이 있지 않을 가능성이 높고 또한 교육은 아예 없는 상황이기 때문에 보호받지 못하고 있다. 이에 대한 적극적인 홍보활동이 필요하다. 뿐만 아니라 산재보험도 제대로 이용하고 있지 못한 상황으로 드러나고 있어 노동조합의 적극적인 홍보가 필요하다.

현 상황을 타개하기 위해서는 다면적인 노력과 시도가 필요하다. 노동자 스스로를 변화시키기 위한 노력, 노동조합의 교섭력 확장, 회사를 견인하는 노력 등이 모두 진행되어야 한다.

<부록> 1. 원청이나 회사로부터 겪었던 부당한 상황(주관식)

<표 27> 원청이나 회사로부터 겪었던 부당한 상황

1시간 할당제가 아닌 40분 할당제로 인해 1시간에 2건의 설치 as작업이 많다 고객 민원건이라며 설치 독촉 as독촉 기사 개인 전화로 수시 고객요청으로 인해 할당작업외 개인적으로 작업 가는 고객택이 매일 많음
AS업무 할당 없는 외적인 걸 요구한 적이 있다 예)어느 원룸에 어떤통신사 가입되어 있는지 파악하라는 지시
As할당이 아님에도 원청직원 아는 사람이라고 방문요청
과도한 업무중, 실적 압박중
관리자가 사람을 차별한다. 친한 직원은 월차병가 쉽게 쓰게 했다
근무시간외 업무요청
근무시간 이후에 노이즈 작업한 경우
근무지 이탈 여부 감시, 추가적인 업무 지시, 부당한 시말서 작성, 기존 담당 업무 외 다른 것 지시, 사무실과 통화시 목소리가 마음에 안 든다며 직책을 떠나 웃어른을 공경 안한다는 이상한 말
기존 들어 왔던 업무 중 급하다고 방문 요청하는 건들이 중간중간 발생. 기존 예약 가입자하고 시간이 틀어져 작업시간이 늦어지는 경우 발생
노조라고 기술업무지원 잘 안 된 적 있었음. 당직근무도 as직만 시키고 관리자들은 빼려고 함. 원래발기로 한 고정임금에서 당직비까지 추가시켜 지급함
노조에 가입한 이유로 맡고 있던 직책을 내려놓았습니다. 직책 수당도 없어졌습니다
동료 결근으로 동료 동네 일처리
아프면 곧 퇴출이라는 압박감.
무리한 업무 지시, 차량 무지급, 유류비 무지급,이동 차량 유지비 등 교통비 일절 무지급 장비분실로 인한 장비대금 급여차감, 공구 또한마찬가지, 야근 할당량 고정 1시간 줄어듬에 급여 차감, 단체 영업 기사 금지 후 센터에서 시행 점심 식대 없음 설치작업시 전기역류로 TV가 파손되었는데 회사는 책임 안 질려고 설치기사한테 책임을 미룸. 장비를 분실하면 그기사에게 분실금 을내야했음.수수료를 8.8프로 삭감함. 케이블자재를 기사개인이 구입
설치작업시 전기누전으로 인해 고객TV가 파손된 경우가 있었는데 회사.원청은 책임을 회피한 적 있다. 설치기사 책임
셋탑박스 제고들 수십개 나르다가 허리다침
식대 유류비 통신비 지원없음 업무변경 내용 카톡으로만 통보 별도 설명없음업무 관련으로 주정차과태료 및 주차비 개인지급 장비분실및 공구 분실 교체시 개인사비로 지급 월급여외에 인센티브급여 지급이 일정치 않음 회사 영업관련 인센티브 관리자 독점
아파트 관리소장 또는 자치회장 건물주라며 당일 빠른 방문으로 강제할당 지시
업무와 관련없는 업무지시 및 강요식대 차량유지비 통신비 지급없음 업무 중 발생

한 주정차 과태료및 유료주차비 사비로지출 장비분실및 공구분실및 교체시 개인에게 부과함 업무실적(영업) 및 인센티브 회사독점실적 인센티브 지급시기가 늦음 급여보다 1달늦음
업무외 일을 원청의 임원이다 모회사의 임원이다 지인이다 식으로 작업을 시킴 할당시간표는 사람이 수행할 수 없는 걸 요구하고 있음 안전주위는 말로만이고 실적적인 대안과 방안 전무함
원청RM의 무보수 작업들.. 센터내 당을지어 자기들끼리만 돈되는 거하고 나머지 직원들에게 업무 떠넘기면서 일처리 하라하고 등등 많아서 늘 가슴속에 사표를 품고 살았죠
작업시간 이외의 추가근무 요구 회사 사장 등 상급회사 임원 등 임원의 친구등의 작업은 번외 할당으로 작업지시함 단체건들 무조건 방문강요할당시간표 자체가 사람이 할수 없는조건임퇴사인력 6,7명이 생겨도 추가인력 채용안함 너무 많아 나열하기 힘들
포괄임금제로 월급을 받는데 52시간제로 일요일.토요일 야간당직안선다고 사장 마음대로 임금삭감. 근로계약서 재작성. 설치.철거 수수료 세부내역 미지급. 사장이 처음에 얘기한 설치수수료 기사들 동의없이 내림 9시부터 근무인데 철거를 9시타입에 3건할당
하청이라 이유로 갑질하고 반말을 하며 일을 시키고 반말하지 마라니까 주변회사 사람들에게 욕했다며 소문내고 장애가 생기면 비가 오나 눈이오나 전봇대 올라가라며 전화 압박
혼자 할 수 없는 일이라서 사무실관리자에게 이관을 했는데 그일 해결 안하고 다시 나한테 돌아올때 스트레스
회사 사장이 공식적인 자리에서 본인 뜻대로 안 따라 줄려면 “사퇴하세요“ 라고 발언함

<부록> 2. 고객으로부터 겪었던 부당한 상황(주관식)

<표 28> 고객으로부터 겪었던 부당한 상황

1.늦게왔다고 2.인입선이 보인다면 등등욕설과 인격모독을 당함
a/s 후 물건 없어졌다는 누명
AS빨리 안오거나 저녁에도 전화와서 고함 지르고 자주 전화받음
TV 옮겨달라하고마스크 거의 안쓰고 있습니다
가구이동 안 해주면 불친절로 해지하겠다
가입자 as작업시 도둑으로 몰린적 있음
고객실수나 고객 티비 불량 등을 방송문제라고 비상식적 대화
고객이 업무시간외 개인 핸드폰으로 업무내용 물어보고 밤 늦게 민원전화도 자주함
고객장비 문제로 인해 사실대로 이게 문제다 라고 좋게 얘기하여도 폭언 및 욕설을

듣거나 지속적인 클레임 및 그 기사 보내지 말라고 업무내용과 상관없이 불만내용 토로
고장난 고객기기 무조건 변상요청. 콜센터 시간예약 잘못된 건 기사들이 사과
고장난tv 가져가라, 벌레 잡아달라 등등
근무시간외에 전화나 문자.
기사들 업무가 아닌 pc 조립부터 티비 조립까지 부탁 그외에 무거운 물건 옮겨 달 라고 함
기사들에게 지급되는 장비가 사용했든 장비를 지급하는데 고객이 새장비가 아니라 는 이유로 설치하지 말라.
내가 회사 임원 친군데 지인인데 하면서 작업외 업무지시 욕설 폭언등등
모니터를 고쳐달라, 세탁기좀 고쳐달라
민원인이 발생하면 해당구역 as기사들한테 처리를 하라함...언어폭력은 기본이고 사 고터지면 처리비용을 회사와 반반 나눠서 내라함...센터내 영업자들을 우선시 하다 보니 민원발생시 as기사에게 처리하라고 떠넘김..
사적인 업무 지시, 음주 폭언으로 AS업무방해 AS업무를 위해 방문요청 후 문전박 대. 타사 접수 안내에 불과하고 본사 해고통보 협박
셋탑고객인데 우리상품 사용중이니 리모컨 건전지도 우리보고 사와 교체 해달라는 고객들이 있었음..
원청의 기본적인 운영자체 문제(장비노후화 로 중고품 교체로 인한 재발as 증가) 직원수가 모자라서 3개동을 혼자서 하고있어서 as가 밀렸는데 어찌보면 아주 당연 한 일인데도 불구하고 늦게 방문했다며 안좋은 얘기를 한때
폭행건으로 이빨이 부러진적이 있었습니다.
해피콜이라는 명목으로 무조건적인 고객의 말만듣고 기사불만이며 불친절이라며 무조건적인 반성문 제출 사실과 다르다는 내용의 반성문 적어내면 고객말이 틀렸 다는 증거를 달라고함

<발제2>

현대HCN 외주업체 노동실태와 고용구조

윤진영 전략조직실장 (희망연대노조)

1. 들어가며

지난 8월 27일, 과학기술정보통신부는 KT스카이라이프가 현대HCN을 인수하기 위해 신청한 주식취득 소유인가와 최대액출자자 변경승인 건에 대해 조건부 승인을 부과하였다. 이로써 10개월에 걸친 인수 과정이 마무리되었다. 이번 인수가 최종 성사되면서 KT그룹의 유료방송 시장점유율은 지난해 말 기준 31.72%에서 현대HCN의 3.74%를 더해 35.46%에 달하며 유료방송 시장 1위 자리를 공고히 했다.

노동조합의 핵심 요구 중 하나였던, “인수 시 협력업체 노동자들의 고용보장 및 일자리 안정화”와 관련해서는 기존 인수합병 사례와 비슷한 수준으로 나왔지만, 협력업체와의 상생방안으로 <산업안전보건환경 개선방안>이 추가되었다.

<그림1> 2019년 12월 15일, CJ헬로(현 LG헬로비전)인수 승인 조건 중

④ (고용 안정) 정부 전체의 사회통합 및 상생협력 정책기조, IPTV중심의 유료방송시장 재편에 따른 갈등 방지 등 필요
☞ CJ헬로 협력업체와의 기존 계약을 일정기간 유지하도록 하고 상생방안 이행계획을 마련하도록 하는 조건 부과
○ CJ헬로는 특별한 사유가 없는 한 변경승인일로부터 3년간 기존 협력업체와의 계약을 계속적으로 유지
○ CJ헬로와 LGU+는 SO 협력업체와의 상생방안(협력업체 종사자의 고용안정과 복지향상 방안 포함)에 대한 구체적인 이행계획을 수립하여 변경승인일로부터 3개월 이내에 과기정통부장관에게 제출하고 이를 승인받아야 하며, 매 사업연도 종료 후 3개월 이내에 이행실적을 제출

<그림2> 2021년 8월 27일, 현대HCN 승인 조건 중

④ (협력업체 상생 협력) 유료방송사업자간 인수합병에 따른 관련 업체 근로자의 고용 불안 해소 및 노사간 갈등 방지 등 고려 필요

※ KT스카이라이프의 현대HCN 인수 시, 변경승인 조건으로 협력업체 종사자의 고용 안정과 함께 노동환경 개선을 위한 구체적 계획을 밝혀야 한다고 주장(희망연대노조, 노동단체)

☞ (검토 의견) 현대HCN 협력업체와의 기존 계약을 일정기간 유지하도록 하고, 상생방안 이행계획을 마련하도록 하는 조건 부과

○ KT스카이라이프는 특별한 사유가 없는 한 변경승인일로부터 3년간 협력업체와의 계약을 계속적으로 유지

○ KT스카이라이프와 현대HCN은 SO 협력업체와의 상생방안(협력업체 종사자의 고용안정, 복지향상 및 산업안전보건환경 개선방안 포함)에 대한 구체적인 이행계획을 수립하여 변경승인일로부터 3개월 이내에 과기정통부장관에게 제출하고 승인을 받아야 하며, 매 사업연도 종료 후 3개월 이내에 이행실적을 제출

위 사례1,2에서도 확인되듯, 이번 현대HCN 인수와 관련해서는 산업안전보건 부분이 추가됐다. 2019년에 비해서는 산업안전의 중요성이 강조되었다고는 하나, 여전히 부족하다. 2013년 씨앤엠(현재 딜라이브)과 티브로드를 시작으로 SK브로드밴드, LGU+, LG헬로비전 까지 대부분의 유료방송 노동자들이 노조를 만들면서 작업환경 개선을 위해 노력하였으나, 노조가 없는 사업장들은 여전히 10년 전에 머물러 있다.

이 글에서는 현대HCN 외주업체의 기본적인 노동실태와 고용구조를 살펴보면서, 원형이라고 할 수 있는 HCN-스카이라이프의 책임과 역할에 대해 짚어보려고 한다. ‘산업안전보건환경 개선방안’ 제출이 한낱 문서로만 취급되지 않도록 보다 실질적인 개선방안을 제안하며 마무리하고자 한다.

2. 현대HCN 외주업체 현황 및 노동실태

1) 현대HCN 회사 및 외주업체 현황

현대HCN은 종합유선방송업 등을 하는 MSO(Multiple System Operator : 복수종합유선방송사업자)로, 2020년 하반기 기준 128만 가입자를 확보하고 있다.

- 2002. 8. 현대백화점 계열사로 편입
- 2002. 9. HCN으로 통합브랜드네임 변경
- 2003. 9. 부산케이블TV 동래방송 인수
- 2004. 12 (주)서초케이블TV 서초사옥 매입 (현 서초사옥)
- 2005. 대구중앙북부방송, 관악유선방송, 충북방송 등 인수
- 2006. KCT(한국케이블텔레콤) 출자(HCN 4%, HCN충북 : 4%, 습 8%), 기간통신사업자 취득

신사업자 취득

- 2007. 10. HCN 디지털전화 서비스 런칭
- 2009. 4. 새로넷방송 인수
- 2010. 9. 현대HCN으로 사명 변경
- 2013. 3. 포항종합케이블방송 인수
- 2016. 4. 금호SO, 새로넷SO 현대HCN으로 흡수합병
- 2016. 12. 서초SO, 동작SO, 경북SO, 부산SO 현대HCN으로 흡수합병
- 2018. 11. 딜라이브 서초방송 인수

현대HCN은 경북·구미·서울 일부 권역을 중심으로 지역 소규모 SO들을 인수하였고, 2018년 딜라이브 서초권역을 인수하면서 서울 세 개 권역과 충북, 대구, 경북, 영남권을 중심으로 8개 SO를 운영하고 있다.

- ▶ **협력업체 하도급 업무 내용 :**
AS, 설치, 철거, 전송망, 영업 등
- ▶ **협력업체별 정보**

〈표1. 협력업체별 정보〉

업체명	주소	대표자
(주)에이디넷	서울특별시 서초구 전원말안길 7, 1층	주종명
(주)동명텔레콤	서울특별시 동작구 장승배기로 128, 2층	김경은
(주)엠디네트웍	서울특별시 관악구 조원로18길 18, 3층	이재현
(주)하이네트웍	서울특별시 관악구 봉천로27길 62	이준수
(주)윌테크	서울특별시 관악구 관악로 105, 2층	박동환
(주)연제케이블넷	부산광역시 연제구 월드컵대로 225, 6층	권효성
(주)한국에스시엔	부산 동래구 금강로 7, 4층 (온천동)	우창기

(주)대구정보	대구광역시 남구 앞산순환로 351-31	최삼화
(주)범우	대구광역시 북구 호국로 251	변운봉
주식회사 제이웰	대구광역시 북구 구리로38길 3-123	성기우
(주)경북정보통신	경북 포항시 북구 용당로 24-6	김원배
(주)에이치넷	경북 포항시 북구 장량로75번길 18, 1층	김형복
(주)제이넷통신	경북 구미시 지산1길 29	김중규
(주)유성네트웍스	경북 구미시 상사서로10길 21, 2층	이진희
신네트웍스(주)	경북 칠곡군 약목면 칠곡대로 1141	김주형
(주)삼산통신	경북 김천시 신기길 95, 2층	김성일
다운정보통신(주)	경북 상주시 아리랑로 140	이상보
(주)월드아이티시	충북 영동군 용산면 용산로 319	김동만
(주)진영아이티	충남 공주시 흑수골길 42-9	한진우
(주)성림케이블	충북 청주시 서원구 용평로93번길 30	이준호

HCN 외주업체는 대부분 평균 10여명 내외로 총 450여명 규모로 구성되어 있다. 동종 업종 외주업체 규모에 비하면 상대적으로 소규모 사업장이라고 볼 수 있다. 가입자가 많은 구역이라고 해도 최대 인원 30명이라고 한다. 외주업체 노동자들이 하는 업무는 설치, AS, 철거,전송망, 영업, 공사, 내근으로 나뉜다. 각 파트가 나누어져 있지만 설치, AS 또는 설치, 철거, AS 등을 모두 맡아 수행하는 멀티기사들도 있다.

〈표 2〉 고객센터 노동자 업무내용 (20200121 LG헬로비전산업안전실태 자료 발췌)

직무	업무내용
설치	인입단자(Tap-off)에서 각 가입자 세대의 TV수상기, 컨버터, STM, 모뎀, VoIP 단말 등의 장비연결을 통해 고객이 상품서비스를 이용할 수 있도록 하는 업무
AS	인입단자에서 각 가입자 세대의 제공 상품서비스까지 배선을 유지·관리하는 업무
영업	가입자 모집 업무
철거	배선 연결 제거, 장비회수 등의 후속작업을 통해 상품서비스계약이 종결되거나 원청 요청한 가입자의 도시청을 방지하는 업무

내근	고객센터 회계·행정, 고객상담, 장비·자재관리업무
전송망	각 가입자 세대 앞에 설치된 전봇대까지의 기간망 공사·관리업무(일부는 원청에서 수행, 일부는 고객센터 수탁업체에서 수행하거나 별도 외주업체에서 수행)

2) 현대HCN 외주업체 노동실태

2021년 3월 2일부터 9일까지 현대HCN 외주업체 노동자들을 대상으로 노동실태를 파악하였다. 노동실태 파악을 위한 방법으로 설문조사를 진행하였으며, 설문조사는 서울, 경북, 대구, 구미 등 전국 20개 업체에 무작위로 배포하여 89명의 노동자들로부터 응답을 받았다. 설문내용은 기초사항과 고용, 노동시간, 임금, 복지후생, 산업안전 등에 대한 36개 항목으로 구성하였다. 이 글에서는 노동안전실태(발제1)에서 발표되는 내용과 중복되는 부분은 제외하고 작성하고자 한다. (근로계약서 작성 실태, 근로시간 및 연차·휴가 실태, 임금차감 실태)

(1) HCN 외주업체 노동자들의 근로계약서 작성 실태

대다수의 협력업체에서 소속 노동자와 근로계약서를 작성하고는 있으나 ① 작성한 근로계약서를 노동자에게 교부하지 않거나, ② 노동자에게 불리한 내용(자재비 차감, 임금에서 퇴직금 공제, 회사차량 렌트비 부담 등)의 근로계약서 작성 강요 및 이를 근거로 불이익 조치가 행해지고 있다. 또한 사용자가 불리한 근로조건 계약서 작성을 강요하는 경우, 사실상 거부하기 어렵다는 점에서 불리한 근로조건 또는 사용자의 비용 책임을 떠넘기는 방식으로 근로계약서가 활용되고 있다. 또한 노동청에서는 근로계약서 작성 여부 및 기재된 내용을 중심으로 분쟁사건을 처리하고 있어 사용자의 부당한 행위가 근로계약서를 통해 정당화 되고 있음을 확인할 수 있다.

7.귀하는 근로계약서(혹은 도급계약서) 작성 및 교부를 받으셨나요?

응답 89개



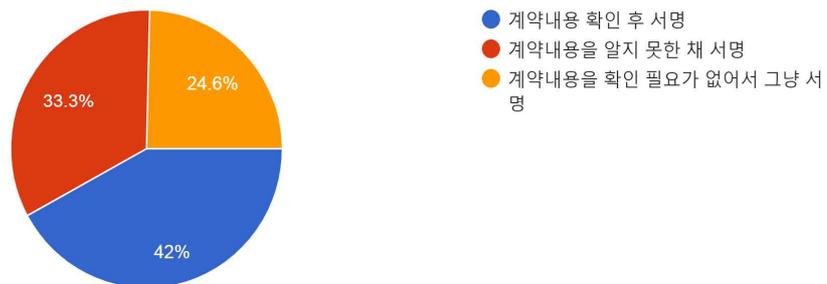
○ 근로계약서 작성 및 교부 여부

작성 후 교부 받지 못함 (42.7%), 작성 후 교부 받음 (29.2%), 작성하지 못함 (22.5%)

⇒ 근로계약서 작성률 약 71%. 근로계약서 미작성 보다 미교부 사례가 많음.

7-1. 귀하는 근로계약서(혹은 도급계약서) 작성 시, 계약서 내용을 확인하고 서명하셨나요?

응답 69개



○ 근로계약서 작성과정

근로계약서상 근로조건을 확인 후 서명하였다(29명, 42%), 내용을 알지 못한 채 서명하였다(23명, 33.3%), 확인의 필요성을 느끼지 않아 서명만 하였다(17명, 24.6%)

⇒ 계약서 작성 관련 부당 사례

“계약서 및 서약서의 내용을 가린 채로 서명할 것을 강요” 하거나 “노조 설립 이후 문제 되는 내용 수정하여 계약서 서명 강요” 미교부 사례의 경우, 대부분 계약서상 자재비 차감, 연차대체

규정 등으로 불이익 발생.

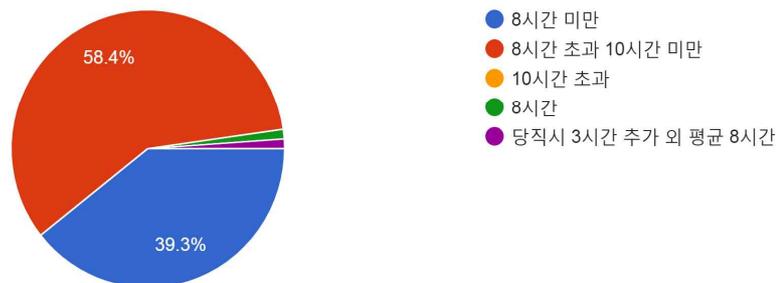
(2) HCN 외주업체 노동자들의 휴게시간 및 휴가 부여 실태

대다수 업체가 12시~13시(1시간)를 소정 휴게시간으로 정하고 있으나, 자체 설문조사 결과 점심시간을 포함한 1일 휴게시간이 49%를 차지하고 있다. 또한 1일 평균 근무시간이 8시간을 초과하여 노동하고 있다는 답변도 58.4%에 해당된다. 이는 처리하여야 할 업무량에 비하여 인원이 부족하거나 고객이 업무처리 요청시간을 점심식사시간으로 정한 경우, 원청 관리자에 의해 추가 업무가 배정되는 경우, 잘못된 할당으로 인해 시간 지연 처리 등의 사유로 인해 발생됨을 확인할 수 있다.

현대HCN 외주업체 노동자들은 업무특성 상 소정근로시간의 대부분을 사업장 밖에서 근로하고 있으나 업체에서는 무선기기를 통해 업무를 할당하고 작업시간 확인할 수 있어 전반적인 업무 통제를 당하고 있다. 업무를 수행하는데 소요되는 평균시간을 고려하여 업무 할당하고 있으나 사실상 장소 간 이동거리, 인원 부족 등을 고려하면 턱없이 부족한 휴게시간을 부여되고 있다.

8. 귀하의 하루 평균 실제 근로시간을 체크 해주세요

응답 89개



○ 1일 평균 근로시간과 초과근무 사유

8시간 초과~10시간 이하(52명, 58.4%), 8시간 미만(35명, 39.3%)

⇒ 응답대로라면 1일 8시간 이상 연장근로 하는 경우가 빈번한 것으로 보임. 업체 대부분 소정 근로시간을 8시간으로 정하고 있지만 『1) 관리자 지시에 따라 조기출근 2) 고객 요청을 이유로 한 조기출근 혹은 점심시간·야간시간 근무 3) 오후 6시 이후 편성 및 당직 근무 4) 하루 할당량

이 16건을 넘기는 경우 5) 콜센터로 인입되는 기본 할당 외에 관리자 및 원청 직원을 통한 추가 할당을 처리 6) 17시에 두건을 할당함에 따라 18시 이후까지 자동 연장 근무 7) 업무 종료 후 회사 복귀 시간 등』을 이유로 연장근로.

10. 귀하의 하루 평균 휴게시간은 어떻게 되시나요?

응답 89개



○ 1일 평균 휴게시간

30분 이상 1시간 미만(44명, 49.4%), 1시간 이상(29명, 32.6%), 30분 미만(10명, 11.2%)

⇒ 1일 휴게시간이 법정 휴게시간에 미달하는 경우가 대다수.

10-1. 귀하의 하루 휴게시간이 평균 1시간 미만 사유를 체크해주세요

응답 48개



○ 1일 휴게시간이 법에서 정한 기준에 미달하는 경우, 그 이유

업무량에 비해 인원이 적어서(19명, 39.6%), 고객이 요청한 업무처리시간이 점심시간이라서 (15명, 31.2%)

⇒ 1일 휴게시간이 법정 기준에 미달하는 경우로 센터 인력의 문제, 점심시간 할당의 문제를 제기 함.

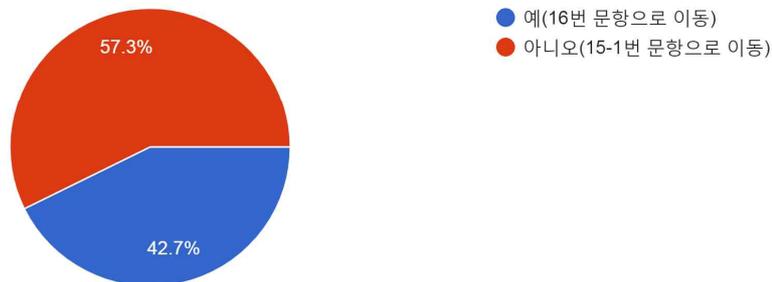
⇒ 기타 구체적인 사유로는,

1) 고객이 점심시간에 방문을 요청하거나 점심시간 직전(11시 50분)에 할당하는 경우 2) 1일 편성이 꼭 차 있어도 관리자들이 카톡으로 추가 할당하는 경우 점심시간 이용하여 추가건 처리 등이 있음

자체 설문조사에서 ‘연차휴가를 자유롭게 사용할 수 있습니까?’ 라는 질문에 대하여 ‘아니다’ 라고 응답한 비율이 51%를 차지하고 있다. 1년 동안 사용하는 연차휴가일수는 ‘하루도 없다’ 라는 응답이 있는데, 이는 연차 개념이 아예 전무한 개인도급 노동자들의 답변이 반영된 결과로 보인다.

15. 귀하는 연차휴가를 자유롭게 이용하실 수 있나요?

응답 89개



아니다(51명, 57.3%), 그렇다(38명, 42.7%)

15-1 귀하의 연차휴가 사용이 자유롭지 못한 이유를 체크해주세요
 응답 48개



○ 연차 사용을 제약받는 경우, 그 이유

연차가 없어서(16명, 33.3%), 연차 사용 시 업무를 대체할 인원이 없어서(12명, 25%) 연차 사용 시 눈치가 보여서(9명, 18.7%), , 실적급으로 인해 임금이 줄어들기 때문에(3명, 6.3%)

16.작년 한해 연차휴가 일수는 며칠입니까?
 응답 89개



○ 1년 평균 연차휴가 사용일수

10일 이상(35명, 39.3%), 0일(17명, 19.1%) 6일 이상 10일 미만(12명, 13.5%), 1일 이상 5일 미만(11명, 12.4%)

- ⇒ 연차휴가일수의 경우 1년 동안 '10일 이상' 사용하는 경우가 35명으로 응답. 이는 노조 설립 이후, 공휴일을 연차로 대체하고 있음을 알게 되어서 응답한 사례.
- ⇒ 심층면접에서 확인 시, 일부 업체의 경우 '연차는 없으나, 월 1회 쉴 수는 있게 해주겠다.'

라고 센터에서 공지. 월 1회 강제로 쉬게 하는 경우가 있었고, 이를 연차로 대체로 하고 있었음을 확인 함. (사례 : 서초고객센터 등)

⇒ 연차 사용을 못하는 경우에는 ‘연차가 없어서’ 가 33.3% 응답.

1) 실적급 직군의 경우, 사실상 도급기사로 인식하여 연차휴가가 없다고 이야기하거나 2) 연차 사용 시, 대체 인원이 없거나 실적급제를 적용하고 있어 임금 감소 우려로 노동자 스스로 연차를 자유롭게 사용하지 못하는 것으로 보임.

17. 연차휴가를 사용하지 못한 경우, 미사용휴가일수에 해당하는 수당 지급 하나요?

응답 89개



○ 연차미사용수당 지급 여부

지급 받은 적 없음. (69명, 77.5%), 일정시기마다 미사용연차휴가일수를 계산하여 지급받고 있다. (7명, 7.9%)

⇒ 연차휴가 미사용수당 미지급의 법 위반 사례가 많은 것으로 보임. 이 과정에서 적법하지 않은 연차대체 (근로계약서 통한 연차대체, 연차를 모두 소진했다는 서명 강요 등)를 통해 연차휴가 미사용수당 지급의무를 회피하기 위한 위법 사례 발생.

(3) HCN 외주업체 노동자들의 임금 차감 실태

일부 외주업체의 경우, 설치 등 업무를 수행함에 있어 필요한 케이블 등 자재 및 공구 등 개인 장비에 지출되는 비용(이하 ‘자재비’)을 월급에서 차감하고 있다. 자재비 차감의 경우 ① 업체가 임의로 차감 혹은 개인이 사비로 구입, ② 당사자 간 합의 또는 ③ 근거규정(근로계약서, 동의서)을 통해 차감하고 있었다.

근거 규정 없이 업체에서 일방적으로 임금에서 자재비를 공제하는 것은 임금 일부 미지급(임금체불)에 해당하는 것으로, 설령 자재비차감 규정을 포함한 당사자 간 합의가 있었다고 하더라도 월 부담액을 고려하면 업체에서 자재비용을 전혀 지원하지 않는 것은 부당하다고 볼 수 있다.

20. 업무 수행에 필요한 자재비 부담 방식 체크해주세요
응답 89개



20-1. 임금에서 자재비 차감 이유를 체크해주세요
응답 36개



○ 자재비 차감 실태

- ① 업무수행에 필요한 자재비는 부담 방식
업체에서 지원(78명, 60.7%), 수수료 정산 시 차감 (10명, 11.2%), 월급에서 차감(8명, 9%), 사비로 직접 구매(7명, 7.9%)
- ② 자재비 차감 이유
잘 모르겠음 (20명, 55.6%), 센터가 임의로 차감 (6명, 16.7%), 합의를 통해 차감 (3명, 8.3%)

⇒ 1) 업무시 필요한 케이블 등 자재 및 계측기 등 공구 구입과 관련해서 업체 정규직의 경우 자재비 전액을 회사가 부담하고 있으나, 실적급이 발생하는 개인도급 기사의 경우, 월급(정산 수수료)에서 자재비를 차감하거나, 개인이 사비로 구매하는 경우도 전체 응답 비중의 1/4 차지. 1) 노동자 동의 없이 회사가 일방적으로 월급에서 자재비를 차감하는 경우 임금체불에 해당하며 2) 합의가 있었다고 하더라도 그 방식은 근로계약서 또는 서약서 등을 통해 강제된 경우가 있어 문제됨.

3. 원·하청 고용구조에 따른 업무 특성

1) 원하청 고용구조와 문제점

원청인 현대HCN과 외주업체들은 1년 단위(2020년 7월 1일 ~ 2021년 6월 30일) 계약을 맺고 있다. KT스카이라이프 인수 추진을 앞두고 있던, 2019년에는 ‘인수가 확정되어도 특별한 사유가 없는 한, 1년 더 연장한다.’ 라는 내용의 <1+1> 계약을 맺기도 했다. HCN 외주업체 노동자는 외주업체에 소속하여 근무하거나 개인도급 관계를 맺고 있다. 업체 정규직 노동자들을 제외하고는 대부분 원하청 계약기간에 따라 1년 단위 근로계약을 체결하고 있다. 원청은 각 업체 별 현장대리인을 통해 일상적인 업무 지시 및 관리를 하면서도 원청이 요구하는 지표에 부합하지 않는 업체와는 재계약을 하지 않는 방식을 통해 은밀하게 외주업체를 관리하고 있다.

(1) 1년 단위 계약에 따른 문제

: 11개월 단기 근로계약서 작성 강요 및 대량 계약해지 강행 - 포항남구서비스센터 (경북정보통신)

포항남구서비스센터는 지난 5월 말, 원하청 계약 종료 시점을 앞두고 근로계약이 만료되는 노동자 11명에 대하여 계약해지 통보를 하였다. 전송망 직군 조합원 전원과 노조가 가입되어 있는 조합원들에 대해 근로계약 종료를 통보하면서 1개월치 기본급을 위로금으로 지급하겠다고 제안하기도 했다. 포항남구서비스센터를 비롯하여 대다수의 업체들은 근로계약이 종료되어도 아주 심각한 결격사유가 없는 한 자동 연장 방식으로 근로계약을 체결해 왔다. 즉, 당사자가 직접 퇴사하지 않은 한 연속근로 의사를 밝힌 것으로 보고 자동 연장을 해왔었다고 한다. 그러나 포항남구서비스센터는 해당 노동자들이 노조에 가입하고 파업을 시작하자마자 ‘계약종료’를 이유로 하고

통보를 한 것으로, 1년 단위 원하청 계약을 노조 탄압의 수단으로 활용하였다.

〈그림 3〉 포항남구센터 근로계약 해지 통보

5월31일 계약종료 신청자에 한해서 취업부연률 주고자 1개월에 해당하는 기본급을 지급한다고 했는데 무슨말인지요? 누구한테 신청해야하나요? 재계약없애 그냥 6월30일로 계약 끝인가요?

오후 2:02 남구센터

5월31일 계약만료하시면 그렇게해주신다니요 재계약부분은 재가결정할문제는안되라구요

오후 2:04

통보는 누가 말해주셨어요?

오후 2:07 남구센터

어떤통보요?

오후 2:09

계약종료라던지 재계약한다던지요 저희가 가만히있을 어떤통보가 오는지요

오후 2:10 남구센터

글에나와있는 그대로입니다 계약만료하실분은 저희에게 전달해달라고 하셨네요 재계약대상자는 통보 알려라고 적혀있습니다 사장님께서 통보하시는 경로입니다

오후 2:16

계약종료공지

■ 수 신 : 주식회사 경북정보통신 계약직 직원
 ■ 발 자 : 2021년 05월 28일
 ■ 제 목 : 근로계약 종료 안내

귀하와 체결한 근로계약이 아래와 같이 만료되어, 계약 종료를 통보하오니 대상자는 참조 바랍니다.
 - 계약 대상자들은 별도 근로계약서 작성 후 종료 예정입니다.
 - 5월 31일까지 계약종료 신청자에 한해서 취업기회를 부여코자 1개월에 해당하는 기본급을 지급할 예정이나 희망자는 담당 부서장(설치AS,지원파트) 이치환이사, 전승영유지보수팀 이승만팀장에게 신청바랍니다.
 (단, 6개월 이상 근무자에 한함)

소 속	성 명	계약기간	종료일
전승영 유지보수팀	권	2020년 9월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
	권	2020년 6월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
	김	2020년 9월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
	김	2020년 8월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
	김	2020년 8월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
	박	2020년 8월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
	서	2020년 8월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
	이	2020년 8월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
	이	2020년 8월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
	이	2020년 8월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
	한	2020년 8월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
	설치 및 AS	김	2020년 11월 1일 ~ 2021년 6월 30일
고		2021년 5월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
박		2020년 12월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
윤		2021년 3월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
지원파트	정	2020년 8월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일
	김	2021년 5월 1일 ~ 2021년 6월 30일	2021년 06월 30일

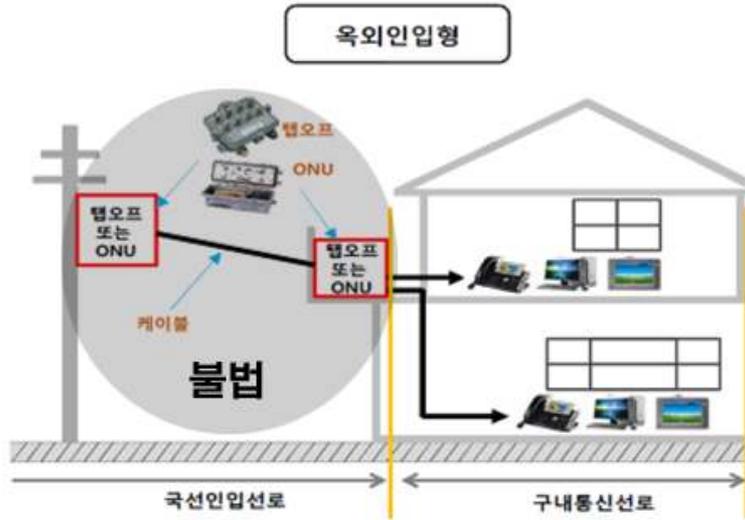
주식회사 경북정보통신
대표이사 김 원 배

(2) 불법적인 고용구조 - 개인도급, 불법도급, 근로자영자

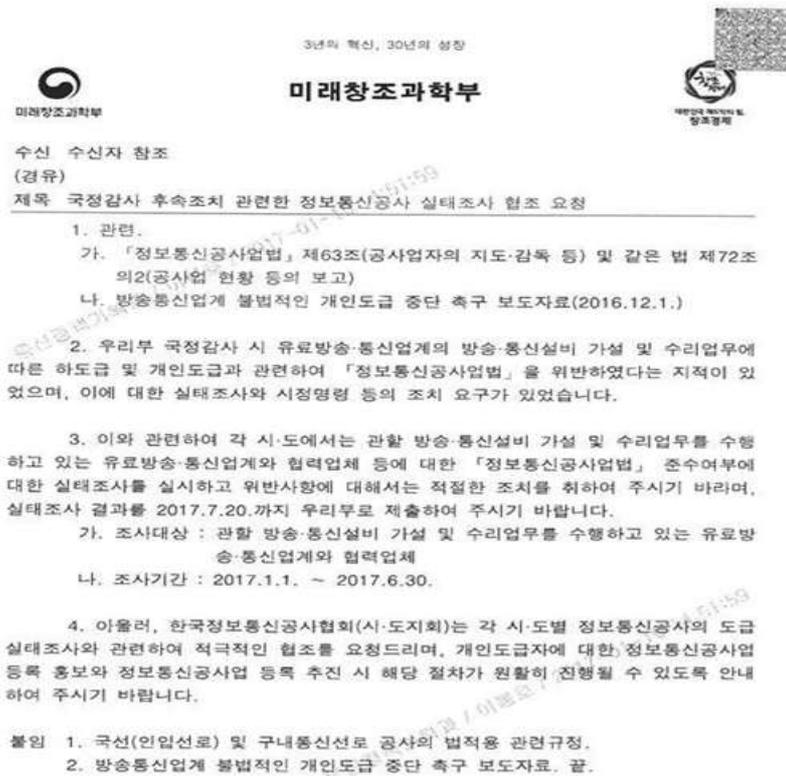
: 썬수 개인도급 사용 및 조합원 일감 뺏기 시도 - 대구강남서비스센터 (범우)

2017년 1월, 과학기술정보통신부(당시 미래창조과학부)는 정보통신공사업법 상 ‘국선인입선로’에 해당하는 전봇대 작업, 건물외벽이나 옥상작업 등은 기간통신사업자나 정보통신공사업 등록을 한 사업자가 해야 하므로 “공사사업자가 아닌 자에게 도급을 준 것은 정보통신공사업법 위반”이라는 최종의견을 밝히고 행정조치를 안내한 바 있다. 즉 케이블TV 설치업무에 대한 개인도급이나 무자격업체에 대한 재하도급은 불법이라는 것이다. 이에 따라 LGU+를 비롯해 케이블TV와 IPTV 고객센터를 운영하던 외주업체들은 개인도급으로 운용하던 설치기사들을 업체 정규직으로 전환한 바 있다. 하지만 HCN 외주업체들은 상당수가 정보통신공사업법을 위반하여 개인도급 또는 위장 재하도급업체를 사용하거나, 범위반만 피하기 위한 썬수로 설치·철거기사를 형식적으로만 고용하고 실제로는 △ 임금 일부의 사업소득 처리 △ 100% 실적급제 적용 △ 자재비 본인 부담과 같은 이른바 ‘근로자영자’로 사용하고 있다.

〈그림 4〉 정보통신공사업법 상 ‘국선인입선로’ 에 해당하는 전봇대 작업, 건물 외벽이나 옥상 작업



〈그림 5〉 과학기술정보통신부(당시 미래창조과학부)의 정보통신공사업법 위반 실태조사 및 시정명령 공문



특히 대구강남서비스센터는 개인도급 시정이 아닌, 조합원 일감뺏기로 화답했다는 점에서 문제가 더 심각하다고 볼 수 있다. 위 업체는 설치·철거 노동자들과 100% 개인도급 계약을 맺고 있다. 이에 노동조합 가입 이후 불법도급을 제기하자 설치·철거 업무에 필수적인 “옥외작업 금지” 지침을 내리기도 했다. 업무와 지역 특성 상, 승주작업 혹은 옥상작업, 건물 외벽작업이 필수적인 상황에서 모든 옥외작업을 업체 소속의 정규직 비조합원에게 할당하는 방식으로 꼼수 시정을 한 것이다. 결국 주요 작업이 비조합원 한 사람에게 몰리면서 개인도급 조합원들의 업무량이 축소되면서 한달 급여 160만원으로 대폭 삭감이 되기도 했다.

〈그림 6〉 대구강남 서비스센터 설치·수리기사 급여명세서

2020년 노조가입 이전 수수료 정산내역서

10월 수수료 정산내역		7월 수수료 정산내역	
항 목	금액	항 목	금액
설치수수료		설치수수료	2,528,000
설치비5%차감	2,450	설치비5%차감	2,401,600
자재차감	2,320	자재차감	88,000
설치합계	7,000	설치합계	2,313,600
영업수수료	2,250	영업수수료	52,000
영업합계		영업합계	52,000
계	2,240	계	2,365,600
3.3%차감	7,000	3.3%차감	78,065
총계	2,170	총계	2,287,535

불법 도급 개선 요구 이후, 수수료 정산내역서

3월 수수료 정산내역		6월 수수료 정산내역	
항 목	금액	항 목	금액
설치수수료	1,846,000	영업수수료	(2000)
설치비5%차감	1,753,700	영업합계	(2000)
자재차감	100,600	철거수수료	1,954,000
설치합계	1,653,100	철거비15%차감	1,660,900
영업수수료	7,000	철거합계	1,660,900
영업합계	7,000	계	1,658,900
계	1,660,100	3.30%	54,744
3.3%차감	54,700	총계	1,604,156
총계	1,605,400		

현재 재하도급 업체 소속의 전송망직군 조합원들은 근로계약서는 경북정보통신과 체결했고, 급여 역시 경북정보통신에게 지급 받고 있다.

〈그림 8〉 포항남구센터 전송망 조합원 급여 지급 내역

상세거래내역	
거래구분	인터넷
거래일시	2021-08-10 (화) 16:16:14
거래내용	경북정보통신
입금금액	2,500,000원
상대은행	기업
상대계좌	-

※ 이든시스템 설립에 관한 통화 녹취록 요약

- 전송망 팀장 : 형 사라
- 000 : 멀 사?
- 전송망 팀장 : 형이 전송망 하나 사라. 얼마 안하더라. 2억 하더라
- 000 : 내가 멀라 하겠노 머리 아프게.
- 전송망 팀장 : 형 미안한데 난 샀는데
- 000 : 샀다고?
- 전송망 팀장 : 어
- 000 : 니가 하면 되겠네. 그래 샀으면 사장에게 샀나?
- 전송망 팀장 : 어. 1억 5천 주고(중략).....이번에 이사 가는데 업체명도 다 틀리다. 내 이름으로 간다. 내 통신업으로..(중략).....
- 전송망 팀장 : 어 기술부랑 다 이야기 끝났다.....(중략).....
- 전송망 팀장 : 내 대신할 업체에 모든 걸 주게 되면 일적으로 끊김이 없으면 가능하더라.
- 000 : 야 법적으로 그게 되나?
- 전송망 팀장 : 포기한 거지. 이 사람이 계약파가지

2) 수수료 통제, 과도한 업무 할당, 노동강도 강화

원청이 외주업체와 이에 소속된 노동자들을 통제하는 가장 효과적인 수단은 도급단가 수수료이다. 특히 HCN의 경우, 신규 설치를 위한 영업률이 떨어지는 상황에서 원청이 지급하는 수수료는 외주업체 수익의 전부라고 볼 수 있다. 즉, 원청이 만드는 수수료 책정기준이야 말로 외주업체 수익에 절대적 영향을 끼친다는 것이다. 수수료는 설치·철거, 영업과 AS가 서로 다른 기준으로 책정되어 있다. 설치·철거는 실적 건수로 지급하고 서비스 및 상품에 따라 다르게 책정되어 있다. 문제는 원청인 HCN-스카이라이프가 외주업체에 지급하는 도급비용이 위와 같은 수수료 형식이기 때문에 외주업체 역시 실적 건수를 기준으로 소속 노동자들의 고용여부와 노동조건을 정하고 있다는 점이다.

(1) 과도한 업무 할당 : 노동강도 강화

원청인 HCN-스카이라이프는 외주업체와 계약을 체결하면서 품질, CS, 영업 등의 지표를 맞추는 것을 요구하고 있다. 문제는 지표 미달 시에는 원하청 계약해지, 수수료 삭감 등의 불이익이 발생한다는 것이다.

이 때문에 외주업체에서는 지표달성을 위해 소속 노동자들에게 지표를 맞추는 것을 강요하고 있다. 이에 노동자들은 당일 처리율을 높이기 위해 익일에 할당된 작업을 당일로 옮겨서 처리하거나, 휴게시간을 쪼개서 추가 할당을 처리하는 등 과중한 업무를 수행하고 있다.

<그림 9>는 지난해 11월 원청이 각 외주업체에 제공한 업무 할당표이다. 대부분 10개 이상이 할당되는 구조로, 콜센터로 인입되는 정식 할당 외에 관리자나 원청 직원에 의해 추가적으로 할당되는 작업까지 포함하면 하루 평균 13개 정도의 작업을 처리하고 있다. 과도한 작업량 뿐만이 아니라, 업무 할당 시간의 문제도 발생한다.

첫째, 첫 업무할당시각이 빠르다. 아침 9시부터 업무가 할당되어 있다. 외주업체 노동자들은 보통 9시까지 출근해 간단하게 조회를 한 후, 장비를 받아서 고객 집으로 방문을 하는 것이 일반적이다. 딜라이브나 SK브로드밴드-홈앤서비스의 경우, 첫 업무가 9시 30분이거나 10시에 할당된다. 그러나 HCN은 9시에 세건의 업무를 할당하면서 노동자들에게 근로계약으로 정해진 시간 외의 무급 노동을 강요하고 있는 것이다.

둘째, 업무할당 간격이 좁다. 이동시간, 지역 특성, 업무 특성에 상관없이 무조건 30분~40분 간격으로 배치하고 있다. 그렇기 때문에 1일 평균 방문 건수가 10건을 넘게 되는 것이다. 심지어 여기에는 이동시간까지 포함되는데, 원청이 요구하는 서비스매뉴얼을 제대로 지키면서 작업을 하기에는 도저히 불가능한 시간이다.

<그림 9> 원청이 지시한 업무 할당 체계

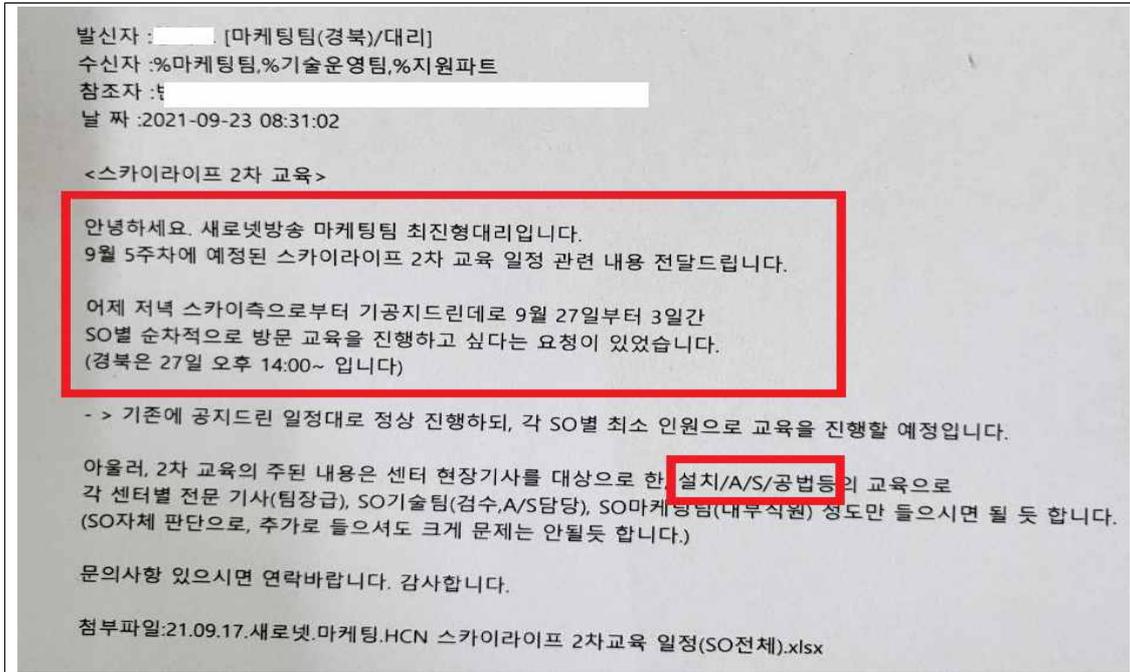
■ MSO 시간별 할당 현황 : 11월 23일(월)부터 적용

구분	종류	정규시간 (토요일 포함)												[단위: 건]	
		9시	10시	11시	12시	13시	14시	15시	16시	17시	18시	19시	20시	21시	
통합 운영	서비스 WS	0	불가	1	2	불가	2	1	1	불가	1	불가	3	불가	3
	기타 서비스	6	3							3				선일거만	
설치	중복	0	1	1	1	불가	1	1	1	1	1	불가	3	불가	불가
	당일	7	불가	1	1	불가	1	1	1	1	1	불가	3	불가	불가
합계	중복	0	1	1	1	불가	1	1	1	1	1	불가	3	불가	불가
	당일	6	불가	1	1	불가	1	1	1	1	1	불가	3	불가	불가
AS	중복	11	1	2	1	불가	2	1	2	1	1	불가	3	불가	3
	당일	12	불가	2	2	불가	1	2	1	2	2	불가	불가	불가	3
	당일	11	불가	1	2	불가	1	2	1	2	2	불가	불가	불가	3
	새로	12	2	1	2	불가	1	2	1	2	2	불가	불가	불가	3
	시내	7	불가	1	1	불가	1	1	1	1	1	불가	불가	불가	3
	시내	14	불가	2	2	불가	2	2	2	2	2	불가	불가	불가	불가
	광역	7	불가	1	1	불가	1	1	1	1	1	불가	불가	불가	3
	광역	7	불가	1	1	불가	1	1	1	1	1	불가	불가	불가	3
	부선	17	불가	2	2	불가	1	3	3	3	3	불가	불가	불가	불가
	부선	20	불가	3	3	불가	1	3	3	3	3	불가	불가	불가	4
구분		관악구청	서초	중복	금호	세곡넷	강북	부선(관악구청)							

(2) 더욱 강화된 수수료 통제

HCN이 KT스카이라프로 인수됐다. 10월부터 KT설치와 영업 업무가 추가된다고 한다. 이미 대부분의 업체에서 KT 상품 판매에 대한 교육을 강행하고, 인터넷 설치를 위한 각종 기술지표들을 만들어 외주업체에 지침으로 전달하고 있다. 문제는 스카이라이프의 대응에 있다. 신규 업무가 추가됨에 따라 이에 따른 교육과 임금 지급 등을 논의해야 함에도 불구하고, 노동조합의 요구를 묵살하고 있다. 심지어 일부에서는 노동조합 조합원이 많거나, 불만을 제기하는 노동자들이 있는 업체엔 “KT업무를 배치하지 않겠다.” 는 말이 나오는 실정이다. 외주업체 사장들 역시, 조합원들을 대상으로 “너네가 계속 수수료 인상을 요구하면, KT업무 안 받으면 그만이다.” 라는 말을 대놓고 하고 있다. 결국 노조가 있는 외주업체에는 KT업무를 배정하지 않겠다, 선포한 것과 동시에 노조 고사 전략을 시도하겠다는 것이다.

<그림 10> 스카이라이프, KT 인터넷 설치 공법 교육 안내문



<그림 11> 스카이라이프, KT 설치 공법 교육 일정

스카이라이프 2차 방문 교육

1) SO별 방문일정

구분	SO					
	충북	금호	새로넷	경북	부산	
9월	27일	오전 (09시 30분 ~ 11시 30분)				
		오후 (14시 00분 ~ 16시 00분)	오후 교육		오후 교육	
	28일	오전 (09시 30분 ~ 11시 30분)				오전 교육
		오후 (14시 00분 ~ 16시 00분)				
	29일	오전 (09시 30분 ~ 11시 30분)		오전 교육		
		오후 (14시 00분 ~ 16시 00분)			오후 교육	

내용 : 교육 장소 : 각 SO별 사옥 회의실
 SO 교육 참석 인원 : 서비스센터(각 1명씩), 기술운영팀(1명), 마케팅팀(1명) / 코로나 집합 금지 명첩 준수를 위한 교육 인원 최소화
 교육 내용 : 현장에서의 인터넷 개통, A/S, 실무 및 표준 공법 관련 교육 / 전산 업무의 경우, 별도 VOD제작 후 SO 배포 예정

* SO별 빔프로젝트 사용 여부 추후 재공지

2) SO별 담당자 및 주소

구분	주소	담당자	연락처	비고
SO	충북	충북 청주시 상당구 단재로 383	주임 대리 대리 대리 과장	
	금호	대구광역시 북구 유흥동 8길 108		
	새로넷	경북 구미시 송정대로 164		
	경북	경북 포항시 북구 새천년대로 12011-19 경북케이블방송		
	부산	부산광역시 동래구 중앙대로 1455		

3) 산업안전의 책임까지 외주화

중대재해기업처벌법 제정 등을 계기로 일터의 안전문제가 중요한 사회적 화두로 등장하고 있다. 유료방송 노동자들은 옥상, 난간, 전주 등에서 작업을 하는 경우가 많

고, 업계 노동자들의 사망 등으로 이어진 재해가 끊이지 않아 특히 중요하다. 이에 노동조합은 안전한 업무환경을 조성하기 위해 △무리한 업무 할당 금지, △저층 또는 안전하게 접근 가능한 옥상 등에 서브탑 설치, △공중케이블 정비 및 설비 저층화·지중화 등을 위한 투자를 정부가 정책적으로 독려 및 강제할 필요가 있다고 의견을 밝히기도 했다. 인수 승인 조건 중 하나로 산업안전보건환경 개선방안도 제출하게끔 했으나, 얼마나 실행될지는 의문이 든다.

HCN은 원하청 업무 위수탁 계약을 맺으면서, 이미 안전관리의 모든 책임까지 위탁업체의 소관으로 넘겨 버렸다. 노동자들이 일하다 다치거나, 사망하더라도 문제를 제기할 수 없도록 위수탁 계약을 맺은 것이다. 이야말로 ‘위험의 외주화’의 전형적인 행태라고 할 수 있다.

<그림 12> 업무 위탁계약서

- 안전장비 구매, 부상 및 사망 시 책임을 지지 않겠다는 내용으로 위탁 계약을 맺음

<p>"용역위탁계약서" 제 5 조 (위탁용역 대상 및 업무수행)</p> <p>아. "에이치넷"은 수탁업무에 필요한 계측기(QAM, SVSB, DOCSIS3.0 측정 가능), 장비, 장구류, 이동수단, 추락대비 안전 설비(안전공구, 안전모, 안전대, 안전띠, 고소차량 등) 및 감전대비 장구(안전화, 절연장갑 등)를 보유하여야 한다.</p> <p>"현대HCN"은 "에이치넷"이 수탁업무에 필요한 설비를 보유하고 있지 않을 시 "에이치넷"에 서면으로 요청할 수 있으며 "에이치넷"은 서면으로 설비 보유 계획을 제출하고 그 계획대로 설비를 구매하여야 한다. 단, "현대HCN"이 설비 구매 참가 사유를 서면으로 승인한 경우에는 설비를 구매 하지 않아도 된다.</p>
<p>"용역위탁계약서" 제 17 조 (산재보험과 안전관리)</p> <p>가. "에이치넷"은 반드시 산재보험에 가입하여야 하며, 정규직, 계약직, 일용직 등의 "에이치넷"의 종업원이 "현대HCN"의 위탁업무를 수행하는 과정에서 업무 상 재해로 인하여 부상 또는 사망하여 본인 또는 그 가족이 "현대HCN" 또는 "에이치넷"에게 연대하여 손해배상 등 소송, 진정, 이의를 제기하였을 경우 "에이치넷"은 이에 대한 모든 책임을 진다.</p> <p>나. "에이치넷"은 자신의 직원에 대해 정기·부정기적으로 "현대HCN"이 위탁한 용역 제공 시 필요한 안전교육을 반드시 실시하여야 하며, 교육 실시여 대한 제반 기록을 보관하여야 한다.</p> <p>다. 인사사고가 예상되는 용역의 경우, 반드시 "에이치넷"의 안전관리자가 현장에서 사전에 안전교육을 실시하여 사고예방에 노력하여야 하며 안전사고 발생 시 모든 책임을 "에이치넷"가 진다.</p> <p>라. "현대HCN"은 필요 시 "에이치넷"의 안전관리에 대한 제반 기록의 열람을 요청할 수 있으며 "에이치넷"은 이에 즉각 응해야 한다.</p>

<그림 13> HCN 외주업체 노동자 작업사례



<그림 14> HCN 외주업체 노동자 작업사례





- 안전화와 목장갑, 안전모 외에 사다리, 절연장갑 및 절삭방지 장갑 등은 개인이 사비로 구매하고 있다. 심지어 안전화의 경우, 작년 6월 이후 지급하지 않고 있다.

4) 감염병 관리에 더욱 취약 - 일부는 노조탄압의 일환으로 악용하는 경 우도.

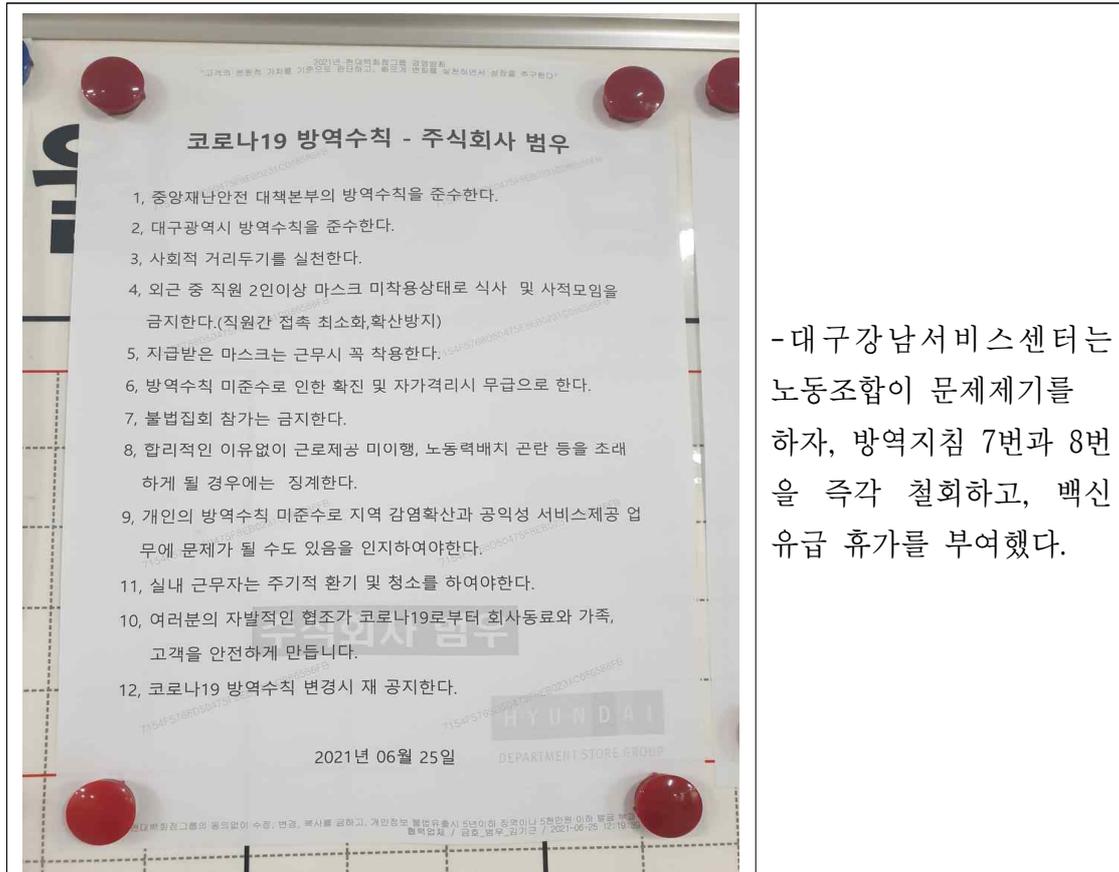
코로나19 확산이 되고 있다. 백신접종과 확진에 따른 유급 병가, 접촉에 따른 자가격 리 등 비정규직 노동자들에게는 더더욱 어려운 상황이다. 재난은 모두에게 동일하게 발생하지만, 재난을 극복하는 과정은 모두에게 평등하지 않다. 그야말로 비정규직 노동자들에게는 생존 자체가 위기이다.

코로나19 백신 접종이 한창이다. 이에 따라 많은 사업장이 백신 접종 휴가를 시행 중 이다. 시행 사업장 대다수는 지난 3월 정부가 권고하거나 그 이상의 정책을 시행함으 로써 ‘백신 맞을 권리’와 ‘노동자 건강권’을 보장하고 있다. 그러나 HCN 외주업 체 노동자들은 무권리의 상태에서 고객들을 만나고 있다. 본사 정규직 노동자들에게 는 빠르게 백신휴가를 공지하고 시행하는 반면, 외주업체 노동자들에게는 휴가를 아 예 보장하지 않거나, 언론 인터뷰 이후 뒤늦게 하루를 보장하고 있다.

일부 센터들은 코로나19 방역지침을 악용하여, 노조탄압에 열을 올리고 있다. 대구강 남서비스센터는 방역지침과 하등 상관없는 “근로제공 미이행(파업을 예시)”을 언급 하며 징계하겠다는 것을 방역수칙으로 공지하면서 문제를 일으키기도 했다.

문제는 원청에 있다. 원청이 수수료로 외주업체를 통제하고 있다 보니, 외주업체에서는 노동자 한 명이 일을 안 하는 것에 대해 민감하게 반응하고 있다. 이에 구미동부 서비스센터에서는 확진자가 발생했음에도 방역당국에 거짓으로 동선을 보고하면서 모두가 접촉자가 됐음에도 센터 폐쇄를 피하려는 꼼수를 부리기도 했다.

〈그림 15〉 대구강남서비스센터 방역수칙



-대구강남서비스센터는 노동조합이 문제제기를 하자, 방역지침 7번과 8번을 즉각 철회하고, 백신 유급 휴가를 부여했다.

4. 나가며 : HCN 외주업체 노동자 안전문제 개선을 위한 방안

앞서 살펴본 것처럼 외주업체 노동자들은 안전·보건의 사각지대에서 매우 강도 높은 노동을 수행하고 있다. 이들의 노동은 사장들이 흔히 말하는 것처럼, “개인이 이 직업을 선택” 해서 혹은 “개인도급을 스스로 원했기에” 발생한 문제가 아니다. 외주업체에서 벌어지는 안전사고의 배경에는 ‘법적 책임은 피하면서 실질적으로 외주업체를 관리·통제’ 하는 원청의 경영방식에 있다. 따라서 HCN 외주업체 노동자들의 안전문제를 실질적으로 개선하기 위해서는 원청인 HCN과 인수기업인 KT스카이라이

프가 책임지고 방안을 만들어야 한다. 이러한 관점에서 몇 가지 개선방안을 제안한다.

1) 외주업체 노동자 직접고용 전환

현재 유료방송시장은 IPTV 중심으로 재편되고 있다. 올해 인수합병은 HCN과 스카이라이프가 종료된다. 이러한 상황에서 케이블TV에 종사하는 노동자들은 통신사들이 인수합병을 통해 가입자들만 빼가는 것 아닌지 우려하고 있다. CJ헬로와 LGU+, SK브로드밴드와 티브로드 인수합병 과정에서 ‘가입자만 빼가고, 비정규직 노동자들은 버리는’ 나쁜 인수에 대해 사회적으로 제기하기도 했다. HCN과 KT스카이라이프도 마찬가지이다. 이번 인수 완료로 KT는 통신재벌 1위라는 위상을 더욱 공고히 했다. 시장 논리에 맡겨둘 순 없다. HCN의 가입자들은 지금보다 더 빠른 속도로 감소할 것이고, 이는 곧 외주업체의 수익 감소와 노동자 업무강도 강화 및 노동자 고용불안으로 이어질 것이 명백하기 때문이다.

이에 외주업체 노동자들을 직접 고용해 ‘사회적 책임’을 다할 필요가 있다. 직접고용은 고용구조의 변화만 의미하지 않는다. 산재예방 시스템은 소규모 외주업체 차원으로 개선되기 어렵다. 외주업체 노동자들을 직접고용한 딜라이브와 홈앤서비스에서는 위험업무를 수행하고 있는 노동자들이 산업안전보건위원회를 통해 직접 의견을 개진하고 있고, 산업안전보건법에 따라 체계가 구축되어 있다. 동종업종의 사례에서 확인되듯이 외주업체 노동자들의 직접고용 전환은 산재예방 시스템을 만들고 즉각 개선할 수 있는 가장 최선의 방안 중 하나이다.

2) 건 당 수수료가 아닌 생활임금 보장을 위한 수수료로!

앞서 살펴본 것처럼 ‘수수료’는 외주업체 노동자들의 노동강도와 생활 전반에 영향을 끼치고 있다. 수수료 책정기준으로 인해 외주업체는 노동자들을 ‘개인도급’이나 ‘근로자영자’ 형태로 사용하고 있다. 따라서 외주업체가 소속 노동자들에게 기본적인 생활수준을 보장할 수 있는 임금을 지급할 수 있도록 수수료 책정기준을 전환해야 한다.

3) 업무 할당 시간과 할당 건수 완화로 노동강도 완화를!

앞서 살펴본 것처럼 HCN 외주업체 노동자들의 업무강도는 동종업계 다른 고객센터 대비 2배가량이나 높은 편이다. 제대로 식사조차 하지 못하고 업무를 처리해야 하는 게 다반사다. 9시 출근으로 정해놓고 9시에 철거 건 수 세건을 할당하고, 6시에 업무

가 마감되는데, 5시 50분에 작업이 할당되기도 한다. 이러한 점에 대해 외주업체에 문제를 제기하면, 외주업체에서는 원청에서 정하는 것이기 때문에 할 수 있는 것이 없다고 답변한다. 실제로 외주업체 노동자들의 업무할당은 원청과 계약을 맺은 콜센터에서 이루어지고, 업무할당 간격은 원청에서 정하고 있다. 결국 원청인 HCN-스카이라이프가 할당 시간과 할당 건수를 조정해야 한다는 것이다. 평균 시간 당 한 건 할당! 9시 30분이나 10시에 첫 작업 시작! HCN 외주업체 노동자들에게는 멀게만 느껴지는 얘기지만, 딜라이브나 홈앤서비스에서는 시행된지 오래된 정책이다. HCN-스카이라이프도 이제 시작해야 한다. 동종업계 다른 외주업체 수준으로 완화해야 외주업체 노동자들의 노동강도가 완화될 수 있을 것이다.

4) 단체협약 체결을 통해 안전하고 건강한 일터를!

현재 외주업체 노동자들은 노동조합을 만들어 활동하고 있다. 올해 5월 말부터 파업에 돌입하여, 천막농성을 진행 중이지만 원청인 HCN-스카이라이프는 노동조합의 면담 요구에 침묵으로 일관하고 있다. 법적 교섭 상대방인 외주업체들은 단체협약(안)을 제출하지 않거나, “지급 여력이 안된다.” 는 말만 반복하고 있다. 결국 원청이 나서서 해결해야 한다. 동종업계 노동조합 사례처럼, 원청이 노동조합과의 만남을 통해 산업안전에 대해 책임지고 제도를 만들어야 한다.

2020년 LG헬로비전과 희망연대노동조합은 외주업체 고객센터 조합원들의 산업안전과 근무환경이 개선될 수 있도록 합의서를 체결하였다. △ 필수 안전장구류 지급 △ 안전환경 조성방안 수립 △ 관리체계 개선 △ 산업안전보건 인식개선 조치 등의 내용이 담은 합의서를 만들었다.

이처럼 외주업체 노동자들의 안전문제는 원청의 노력 없이 해결될 수 있는 것이 없다. 고객센터시간과 작업환경매뉴얼, 각종 장비와 설비 모두 원청이 만들고 관리하고 있기 때문이다. 따라서 HCN-스카이라이프가 외주업체 노동자들의 안전문제에 대해 전향적인 자세로 나와야 한다.

노숙농성 23일차, HCN 노동자들은 국회 앞에서 무기한 노숙농성을 결의했다. ‘건강하게 일 할 권리, 인간답게 살 권리’ 라는 지극히 당연한 요구가 하루빨리 해결되기를, 요구가 절망으로 바뀌지 않기를! HCN-스카이라이프의 역할을 다시 한번 요구한다.

현 장 증 언

강지남 지부장(희망연대노조 HCN비정규직지부)

안녕하십니까? 저는 더불어사는 희망연대노동조합 함께살자 HCN비정규직지부 강지남지부장입니다. 저 역시 이곳에서 현장직으로 18년 이상 일 하고 있습니다.

지난 십수년간 일해오면서 업무의 과중이 이루 말할 수 없을 정도로 힘들었습니다. 하루 최대 20집을 방문하면서 살인적인 스케줄 속에서 밥을 거르는 경우가 일반적이었습니다. 저와 우리 지부의 수많은 노동자들은 방송통신의 설치,철거,유지보수 및 전 송망 등의 업무를 수행하고 있습니다. 시민들에게 질 높은 서비스를 제공하기 위해 최선을 다해 업무에 임하고 있습니다.

그러나, 앞서 말씀드렸듯이 한사람이 수행 가능한 업무가 아닌, 2명 이상이 해야만 하는 업무량을 홀로 수행하고 있고, 그에 따라 서두르다 보면 사고가 나는 경우도 비일비재 합니다. 교통사고나 불법주차 등으로 불이익은 너무나 흔한 사례입니다. 교통 사고나 나도, 주차 과태료가 나와도 모두 개인이 사비로 처리해야 합니다. 누군가는 법규를 제대로 지키라고 하지만, 하루에 할당된 업무를 하다보면 시간에 쫓기게 되고, 그러다 보면 아무 곳이나 주차를 할 수밖에 없는 것입니다. 개인도급 조합원들은 더 심각합니다. 100% 건바이건으로 일하다 보니, 하루에 채워진 할당은 먹고 사는데 가장 중요한 원천이 됩니다. 끼니를 참더라도 고객 한 명을 더 만나야 그나마 200만 원 남짓의 수수료를 지급 받기 때문입니다. 업체 사장들은 말합니다. 너네가 개인도급을 원해서 사용하는 거라고 합니다. 그러나 우리는 개인도급을 원하고 있지 않습니다. 일 하다 다쳐도, 일 하다 죽어도 그 누구도 책임지지 않는 개인도급을 누가 원할까요? 그나마 4대 보험 혜택을 받고, 그나마 최저임금 수준의 기본급이라도 보장받고 일 하는게 모든 노동자들의 소원 아닐까요?

일 하다 보면 화가 날때가 많습니다. 하루종일 지치고 힘들어서 퇴근길이 천근만입니다. 아이들과 놀아주고 싶어도 종종 짜증을 낼때가 있습니다. 추가 할당을 왜 안받냐는 원청 직원의 전화, 한번만 추가건 받아달라는 콜센터 상담노동자들의 간곡한 호소, 이것 저것 해달라는 고객의 요구...우리과 같은 처지인 콜센터 상담노동자들의 호

소가 이해가 되면서도 화가 나는 건, 누구 책임일까요? 결국 업무를 강요하는, 말도 안되는 할당을 강요하는 원청 책임 아닐까요? 노동자들끼리 싸움을 붙여놓고, 나몰라라 하고 있는 HCN과 스카이라이프가 책임져야 합니다.

이 같은 과중한 업무가 관련 업계에 동일하게 적용되고 있다면 그나마 위안이 되겠지만 현재 HCN 외주업체에서만 발생 되고 있기에 우리들은 오늘도 힘겹게 버티고 있습니다. 우리는 아침 9시에 출근하게끔 근로계약을 체결했습니다. 그러나 업무 시작 시간, 즉 가장 첫 집을 방문해야 하는 시간은 아침 9시입니다. 원청에서 만든 할당표 대로 아침 9시에 세 곳의 고객집에 들러 장비를 회수해야만 합니다. 상식적으로 말이 된다고 보십니까? 9시 출근이라고 해놓고, 9시에 세건을 할당하면 우리는 도대체 무료노동을 몇시간 해야할까요? 우리는 업무를 하려면 회사에 들러 장비를 타야 합니다. 때로는 조회가 있다며 불러들이기도 합니다. 뿐 만이 아닙니다. 10시, 14시, 15시, 16시에 각 1건의 설치 및 유지보수 업무를, 11시와 13시에는 각 2건의 설치 및 유지보수 업무를, 17시에는 3건의 장비철거 건을 20시에는 무제한 할당을 18시 부터 21시 까지 3건의 야간당직을 수행합니다. 이렇게 근무를 하다 보면 시간 맞추는 건 말 그대로 어렵습니다. 불가능합니다. 속된 말로 죽을 것 같습니다. 꾸역 꾸역 한다고 해도 맞추기가 어렵습니다. 그럼, 이에 따른 민원은 고스란히 지표하락으로 이어지고, 지표 하락에 대한 책임으로 우리 노동자들은 업체 사장들한테 쌍욕을 먹기도 합니다. 이런 초인간적인 스케줄을 원청이 만들었으니 이에 따른 책임 역시 원청에 있다는 게, 잘못된 생각은 아니지 않나요?

이번 여름 국민 모두를 힘들게 했던 폭염에도 업무 할당은 변함없이 진행 되었으며, 코로나19로 다들 조심해야만 하는 시기에든 변함이 없었습니다. 이번에만 국한 된 일이 아닙니다. 태풍 및 폭설로 운전과 거동이 힘들 때도 사측의 관리자는 안전에 유의해서 작업하라는 메시지만 보낼 뿐 현실적인 부분의 조치는 없었습니다. ‘안전에 유의하라.’ 안전장구 하나 지급하는 것 없이, 작업중지권은 꿈도 못꾸는 현실에서 메시지만 발송하면 뭐든게 다 해결될 것처럼 줍니다. 결국 우리가 죽어도 다쳐도 ‘안전에 유의하지 못한’ 노동자들의 책임라는 것을 원청과 업체들은 보여주고 있는 것입니다.

우리들은 사시사철 비가 와도, 눈이 내려도, 미세먼지와 폭염에도 현장을 묵묵히 지키며 일 하고 있습니다. 이에 낙하사고 절립, 베임 골절등의 사고는 이제 크게 이슈도 되지 않고 있는 게 현실이고, A형 옥상에서 안전장비 하나 없이 일 하는 것도 위험하다는 생각조차 못하는 게 현실입니다. HCN과 KT스카이라이프는 누구 하나 죽

어 나가야 눈이나 깜박일지 의심이 들 지경입니다.

특히 코로나19라는 전 세계적인 재난 속에서도 우리 업무는 중요합니다. 원활히 정보가 전달될 수 있게 만드는 역할이 우리에게 있다고 생각합니다. 다들 힘든 이 시기에, 방송통신 사업장들은 적자 없이 영업이익을 내고 있다 합니다. 그 역할을 누가 했을까요. 바로 우리와 같이, 현장을 뛰는 설치수리 노동자들이 해왔습니다. 그렇다면, 최소한 생각 있는 원청이라면 노동자들이 지킬 수 있는 방역수칙을 마련하는게 정상 아닐까요? 마스크와 손소독제만 지급하면 다된다는 발상은 도대체 어디서 나온 것입니까. 업무의 특성상 불특정 다수의 세대를, 또한 사우나, 노래방, 술집 등 집합 건물을 수없이 방문할 수밖에 없는 우리 노동자들은 그저 조심하란 말만 듣고 일하고 있습니다.

자가격리 통지서를 고객 집에 가서야 확인하고 사측에 보고해도 검사만 받고 사무실에만 들어오지 말고 일하라고 지시하는가 하면, 확진자가 나와도 역학조사 시에 거짓으로 보고하는 협력업체도 있었으며, 백신 맞은 당일에도 다시 현장에 복귀해 일하는게 현실입니다.

원청직원 백신휴가 2일 보장. 비정규직인 우리 노동자들은 ‘휴가 없음. 의무 아님’이란 명목에 차별을 받아야했습니다. 우리도 아프면 쉬고 싶은 사람입니다. 그런데 비정규직이란 울타리에 갇혀 이런 차별을 이유 없이 당하고 사는 거에 눈물 나게 서럽고 답답합니다.

업체 사장은 힘없다고 권한없다 하고 원청은 ‘우리 직원 아니다.’ 말하는 상황에 우리 노동자들은 오늘도 위험천만 노동환경과 코로나19에 언제 감염 되도 이상하지 않는 상황속에서 그저 열심히 일하고 있습니다.

이 모든 문제 해결 방법 정말 없을까요. 있습니다. 원청이 책임감과 의무를 인정하고 노동조합과 대화한다면 분명 나아질수 있습니다.

힘을 모아 주십시오. 우리 비정규직 노동자들의 안전과 사람답게 살 수 있는 권리를 위해 함께 해주십시오. 두서없이 말경청해주셔서 고맙습니다

토론

- 정우준 활동가 (노동건강연대)
- 최진수 공인노무사 (민주노총 서울본부 노동법률지원센터)
- 권순택 사무처장 (언론개혁시민연대)

<토론 1>

정우준 노동건강연대 활동가

□ 통신케이블업계 노동자들의 산업재해와 산재사망 문제는 꾸준히 제기되어왔음. 설치, 철거, 전송망, A/S 업무를 주로 수행하는 노동자들은 옥상, 전신주, 창문 등에서 홀로 고소작업을 하다 추락하거나 과도한 실적압박과 이동시간을 고려하지 않은 배치로 인해 과로사하는 경우가 지난 몇 년간 지속적으로 발생했음. 2020년 노동건강연대와 희망연대노동조합이 진행한 LG헬로비전 비정규직노동자 실태조사에서도 통신케이블업 노동자들의 건강과 안전문제가 지적되었지만 발제에서 나타나듯 동종업계에서 노동자의 건강과 안전을 고려하지 않은 관행들이 지속되고 있음. 오늘 토론회와 같이 희망연대노동조합의 지속적으로 통신케이블(비정규직)노동자들의 노동환경 실태들이 지속적으로 제기되어 일부 개선도 있었으나 이번을 계기로 하여 개별기업을 넘어 업종전체로, 일부 변화에서 더 큰 변화로 이어지는 계기가 되었으면 좋겠음.

□ 통신케이블 노동자들의 중대재해와 일상적인 산업재해 노출에도 불구하고, 노동환경을 개선할 역량이 있는 대기업 중심으로 인수합병이 일어났지만 통신대기업들의 이른바 ‘위험의 외주화’로 노동자들에 대한 적절한 안전조치와 인력 및 임금, 고용형태의 개선이 이뤄지지 않고 있음. HCN노동자들이 업무환경 개선의 우선순위로 주로 건강문제 보다는 임금, 업무량, 인력부족, 고용불안 등을 언급한 것은 이들의 건강과 안전을 일차적으로 규정하는 기초적인 고용형태, 노동시간, 업무량, 임금에 대한 부분조차 HCN이 개선해주지 않는 상황 때문으로 보임. 이와 같은 관점 속에서 통신케이블노동자들의 노동안전은 ‘노동안전’에 국한된 것이 아니라 통신대기업들이 통신케이블노동자들에 대한 적절한 책임을 지지 않는 문제로 볼 수 있음. 결국 통신대기업들을 각성시키고 노동자들에게 적절한 책임을 지울 수 있을 때, 노동자들의 건강하고 안전한 노동이 가능할 것으로 보임.

□ 실태조사 속 노동자의 상황을 단적으로 <표27>에 있는 “아프면 곧 퇴출이라는 압박감”이라는 말 속에서 드러나고 있음. 최근 코로나19 등으로 인해 ‘아프면 쉬자’라는 말과 함께 상병수당, 유급평가, 산재보험 개선 등이 지속적으로 거론되고 있지만 HCN 노동자는 본인의 질병과 부상이 ‘쉽과 치료’ 등으로 이어지는 것이 아니라 곧 본인의 생계자체에 위협이 되는 상황으로 이어질 수 있다는 생각 속에서 일하고 있음. 이는 HCN노동자들이 일상적인 업무를 진행할 때 더욱 긴장상태에서 일할 수밖에 없음을 반증해주기도 함.

□ 아프면 퇴출되거나 적절하게 쉴 수 없는 상황에도 불구하고 <표11>에서 볼 수 있듯이 60~80%의 노동자들이 만성적인 통증을 동반한 질병이나 넘어짐, 베임, 찢림 등 업무로 인해 발생하는 부상경험을 가지고 있는 것으로 나타나고 있음. 이는 2020년 LG헬로비전 노동자들에게도 비슷하게(업무상 사고, 질병경험 비율 80%) 나타난 것으로 통신케이블노동자들이 일반적인 산업재해에 매우 취약함을 보여줌. 또한 교통사고와 추락 및 감전 등 중대재해로 이어질 수 있는 사고 경험비율도 30%가 넘는 것으로 나타나는 등 언제 중대재해가 일어나도 무방하지 않은 상황에서 일을 하고 있는 것으로 보임.

□ 추가로 고민하고 싶은 지점은 본 실태조사에서 드러나지는 않지만 업무상 사고와 질병의 평균적인 요양기간을 보았을 때 산재보험 등으로 적절한 치료와 보상을 받아야 하는 재해들이 존재함. 그럼에도 불구하고 대부분의 노동자들이 회사의 눈치, 업무량의 압박, 대체인력의 부재로 인해 무리하게 일할 가능성이 매우 높아보임.³⁾ 이는 지속적인 통증 속에서도 업무를 지속해야 하는 상황을 만들고 중대재해로 이어질 가능성을 매우 높임. 이처럼 이른바 가벼운 산재 단계에서 개선이 적절하게 이뤄지지 않는다면 중대재해가 지속적으로 발생할 수 있음을 우리는 LG헬로비전 노동자들의 연속된 사망을 통해서도 확인할 수 있었음. 분명 산업재해가 일어남에도 산재보고 누락 및 산재보험 미이용으로 통신케이블 노동자들의 노동환경이 정부에 보고되지 않아 정부의 감독과 기업의 노동환경 개선으로 이어지지 않을 가능성을 높이고 있음. 즉 더 자주 아프고 다치지만 불안정한 고용형태 등으로 인해 통계상으로는 ‘안전한 노동’ 처럼 보이는 착시현상을 만들고 있음.

□ HCN 그리고 통신케이블업계 노동자들은 노동환경을 지속적으로 저해시키는 요소들이 너무나 뚜렷함. 홀로 고소작업을 하거나 40분이라는 시간 속에 빠르게 업무를 처리해야 하는 상황들, 악천후 등에서 작업을 중지할 수 없는 상황. 이처럼 위험하게 일하지만 안전보호구, 교육 등은 전무하거나 미비한 형편. 그리고 이 모든 것을 개선할 수 없게 하는 불안정한 고용형태. 더불어 최근 코로나19로 인해 집콕을 하며 TV, 인터넷을 이용하는 시간이 늘어나고 이러한 이용에 있어 여러 불편이 있을 경우 매우 다양한 짜증이 해당 문제를 해결하러 가정에 방문한 노동자들에게 전가되는 어려움까지 겪고 있는 상황임. 이를 집약해서 보여주는 말이 한 노동자의 이야기임. 하지만 아래와 같은 문제에 시달려도 현재 별다른 개선점이 보이지 않고 있음.

3) 지난 2020년 LG헬로비전 실태조사에서 부상, 질병경험이 있는 96%의 노동자들이 건강보험을 통해 본인의 돈으로 치료했거나 자가치료를 했다고 응답. 부상정도가 경미해서 그랬다는 절반정도비율을 제외하고 대부분의 노동자는 고용형태로부터 비롯되는 사업주의 눈치와 불이익으로 산재보험을 통한 적절한 치료와 보상을 받지 못했음.

“하청이라 이유로 갑질하고 반말을 하며 일을 시키고 반말하지 마라니까 주변회사
사람들한테 욕했다며 소문내고 장애가 생기면 비가 오나 눈이오나 전봇대 올라가라
며 전화 압박”

□ HCN을 비롯해 통신케이블노동자들의 노동환경을 보며 위험(작업)이라는 것이 절
대적인 개념이 아니라는 점을 알 수 있음. ‘위험한’ 작업이라는 것은 특정 업무에
국한된 것이 아니라 충분히 안전하고 건강하게 일할 수 있는 작업임에도 기업이 노
동자들의 건강과 안전에 제대로 된 책임을 지지 않기에 ‘위험작업’이 되어버린 상
황이기 때문. 최근 라이더노동자들에 대한 악천후 작업과 관련된 이슈, 2인 1조 근무
에 대한 중요성, 야간배송과 과도한 노동시간에 시달리는 택배기사들의 이슈 등은 기
업의 방기로 인해 위험작업이 되는 업무들을 개선하려는 사회의 노력이 해당 작업과
노동자들의 건강을 즉각적으로 변화시킬 수 있다는 점을 보여줌.

□ 통신케이블 노동자들은 노동자 건강과 안전에 있어 최근 이슈가 되고 있는 대부
분의 문제를 중층적으로 겪고 있음. 하지만 이에 따른 변화가 동반되고 있지 않은 상
황. 그럼에도 다른 사례와 같이 기업에게 더 책임을 지우려는 사회의 노력이 있다면
통신케이블 노동자들의 건강과 안전이 언젠가 나아질 수 있음. 최근 통신케이블 노동
자들의 노력 속에서 집 안에서 인터넷과 TV를 보며 코로나를 견디는 수많은 사람들
의 공감 속에서 통신대기업들의 변화를 지속적으로 이뤄낼 수 있도록 함께 노력할
필요가 있음.

<토론 2>

KT스카이라이프 책임보장 방안, 법제도 개선 방안 제언

민주노총서울본부 노동법률지원센터
최진수 노무사

1. 케이블 노동자에게 노출된 주요 위험 현황

「케이블방송 노동자 안전보건 실태조사 결과보고서」의 내용에 따르면 케이블 노동자에게 노출된 주요 위험으로 위상성 사고, 근골격계 질환, 과로, 감정노동 스트레스, 감정노동, 괴롭힘 등으로 구분할 수 있고, 그 발생 원인, 해결 수단, 실질적 책임 소재 등을 구분하여 살펴보면 다음과 같이 볼 수 있다.

위험 유형	발생 원인	해결 수단	실질적 책임
위상성 사고	안전장구 미지급	장구/재원	원청/하청
	1인 작업	2인 이상 작업	원청
	필요장비 미운용	장비/재원/평가기준	원청
	작업중지권 미보장	법 적용	고용노동부
근골격계 질환	중량물취급	소요장비 개선, 운반장비 지급	원청
	1인 작업	2인 이상 작업	원청
	유해요인조사 미 실시	유해요인 조사	원청/하청
과로	장시간 노동	인력 충원	원청
감정노동	CS 평가기준	평가기준 완화 (친절하지 않을 권리 보장)	원청
괴롭힘	실적 및 기술지표	지표 평가 개선	원청

케이블 노동자에게 노출된 위험을 해결하는 수단들을 보면, 대부분 위험을 줄이는 실질적 권한은 대부분 원청에 있다고 할 수 있어 원청이 케이블 노동자의 안전에 관하여 직접 책임을 지고 필요한 조치를 하도록 하는 것이 필요하다.

2. 현행 산업안전보건법 적용의 한계와 법 개정 요구

산업안전보건법(이하 ‘산안법’ 이라 함) 제2조 제6호에서는 도급의 정의를 “명칭에 관계없이 물건의 제조·건설·수리 또는 서비스의 제공, 그 밖의 업무를 타인에게 맡기는 계약”을 말하고 케이블 산업에서의 도급도 이에 포함된다. 산안법 제5장(제58조~제66조)에서는 도급시 산업재해 예방에 관하여 규정하고 있는데, 제62조에서 안전보건총괄책임자를, 제63조에서 도급인의 안전조치 및 보건조치를, 제64조에서 도급에 따른 산업재해 예방조치를, 제66조에서 도급인의 관계수급인에 대한 시정조치를 두고 있다. 그러나 이들 조항은 공통적으로 ‘관계수급인 근로자가 도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우’를 전제하고 있는데 케이블 노동자의 작업 장소를 ‘도급인의 사업장’으로 보기 어려워 적용하는데 어려움이 있다.

다만, 제61조에서 “사업주는 산업재해 예방을 위한 조치를 할 수 있는 능력을 갖춘 사업주에게 도급하여야 한다.”고 규정하고 있어 원청사업주가 하도급을 함에 있어서는 하청 사업주의 산재예방 조치능력을 확인할 의무가 있다고 볼 수는 있겠으나, 이에 대해서는 별다른 제재조치가 규정되어 있지는 않는 형편이다. 결국 현행 산안법을 통해 케이블 노동자의 안전에 관한 원청의 책임을 도출하는 것은 쉽지 않을 것으로 보인다.

하청업체 근로자에게 노출되는 산재발생 위험은 위험 업무를 하는 그 자체에서 발생하는 것이지 반드시 도급인의 사업장에서 근무하기 때문에 발생하는 것은 아니다. 또한 도급인의 하청업체 근로자에 대한 산재 예방조치는 반드시 도급인의 사업장에서 근무하여야만 할 수 있는 것도 아니다. 현행 산안법의 도급인의 책임 규정들은 ‘관계수급인 근로자가 도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우’를 한정하고 있어 너무 구시대적인 데다가 도급관계에서 필요한 산재예방 조치에 관한 실질적 권한이 누구에게 있는지를 도외시키고 있다는 비판을 면하기 어렵다. 현행 산안법상 ‘도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우’는 ‘도급인의 사업을 위해 작업을 하는 경우’로 변경될 필요가 있다.

3. 정부 부처 개입을 통한 원청의 산재 예방조치 확보

과기정통부는 2019.12. LG유플러스가 CJ헬로를 인수하는 것에 대해 조건부 인가·변경승인을 하면서 협력업체 종사자의 고용안정과 복지향상 방안 등에 관한 이행계획 수립을 조건으로 제시한 바 있고, 2020.1. SK브로드밴드와 티브로드 합병에 대해 조

건부 허가를 하면서 협력업체 종사자의 고용 안정과 복지향상 방안에 대한 이행계획 수립을 조건으로 제시한 바 있다.

한편, 과기정통부는 2021.8.27. KT스카이라이프가 현대HCN을 인수하는 것에 대해서도 조건부 인가·변경승인을 하면서 협력업체 종사자의 고용안정, 복지향상 및 산업안전 보건환경 개선방안에 대한 구체적인 이행계획을 수립하여 이행실적을 제출할 것으로 조건으로 제시한 바 있다. 이번에는 CJ헬로나 티브로드 사례와는 달리 ‘산업안전보건환경 개선 방안 이행계획 수립과 이행실적 제출’을 명시하였다는 점이 특징이라 할 수 있다. 이에 따르면 과기정통부는 KT스카이라이프가 HCN 하도급업체 노동자들의 산재예방을 위해 필요한 조치를 충실히 하지 않은 경우 현대HCN 인수 승인을 조건 미이행을 이유로 취소할 수 있다. 현대HCN 케이블 노동자의 안전보건 조치가 원청을 통하여 제대로 이행이 되고 있는지 노동조합이 지속적으로 모니터링을 하고 과기정통부가 조건이 이행되었는지 여부를 엄정하게 검사하도록 감시·촉구하는 것이 필요한 상황으로 보인다.

유료방송을 둘러싼 미디어 환경의 변화와 통신 대기업 · 정부의 역할

: 노동자들의 건강하게 일할 권리를 중심으로

권순택(언론개혁시민연대)

미디어 환경은 코로나19를 경유하며 더욱 빠른 속도로 변모하고 있다. 넷플릭스를 중심으로 하는 온라인동영상서비스(Over The Top, OTT)가 그 중심에 섰다. 최근 넷플릭스에서 새로 선보인 드라마 <오징어게임>의 열풍은 식을 줄 모른다. 미국을 비롯한 유럽, 아시아, 중동, 남미 등 넷플릭스 서비스 83개국 중 76개국에서 1위(TV프로그램 중)를 기록했다. 이보다 미디어 환경의 변화를 잘 설명하기는 어렵다. 그만큼 국내 미디어 시장의 재편이 가속화되고 있는 시점이다.

이 자리에서 진행되고 있는 <케이블방송현대 HCN외주업체 직업 환경 노동안전보건 실태 토론회>와도 상관없는 얘기가 아니다. 케이블SO를 중심으로 하는 유료방송 시장이 어떻게 바뀌고 있는지 그리고 미디어 종사자들의 노동실태와 개선을 위해 통신 대기업 그리고 정부의 역할을 그 안에서 찾아야 한다.

유료방송시장의 변화와 재편, 통신대기업의 독과점 강화

① 케이블SO를 둘러싼 인수 · 합병

최근 KT스카이라이프가 케이블SO 현대HCN을 인수했다. 공정거래위원회는 KT스카이라이프의 현대HCN 주식 취득 건 등을 심의하고 조건부 승인을 결정했다. 과학기술정보통신부 역시 KT스카이라이프의 현대HCN 주식취득 · 소유와 최다액출자자 변경을 조건부 승인했다. 이로써, KT는 유료방송 시장 점유율은 35.45%로 확대됐다. 이는 유료방송 시장 점유율을 1/3을 넘지 않도록 하는 합산규제가 사라진 상황에서 나온 결과물이라 할 수 있다.

IPTV의 케이블SO에 대한 인수·합병은 계속적으로 진행되고 있다. 그 결과물이 위 표에서 확인할 수 있다. LGU+ 또한 CJ헬로를 인수하며 유료방송 시장점유율 25.16%로 2위 자리를 꿰찼다. SK텔레콤 역시 티브로드를 인수하며 24.65%의 시장점유율을 기록했다. 그 결과, 통신3사는 유료방송 시장점유율 85.26%를 나타내고 있다. 유료방송시장은 이미 통신3사에 의해 과점상태가 강화되고 있다는 뜻이다.

2020년 하반기 유료방송 가입자 수 및 시장점유율⁴⁾

(단위 : 단말장치·단자)

구분	사업자	가입자수	시장점유율	합계
KT	현대HCN(SO)	1,292,692	3.74%	35.45%
	KT스카이라이프(위성)	3,095,549	8.95%	
	KT(IPTV)	7,872,660	22.76%	
SKT	SK브로드밴드(SO)	2,978,493	8.61%	24.65%
	SK브로드밴드(IPTV)	5,546,012	16.04%	
LG	LG헬로비전(SO)	3,865,772	11.18%	25.16%
	LG유플러스(IPTV)	4,836,258	13.98%	
합계				85.26%
기타	딜라이브(SO)	2,005,176	5.80%	14.73%
	CMB(SO)	1,502,234	4.34%	
	개별SO*(9개사)	1,588,483	4.59%	

5년 전의 상황과 비교해보면 어떨까. 미래창조과학부가 발표한 <2015년 말 유료방송 가입자 현황표(6월 기준)>를 통신대기업 중심으로 정리해보면 아래와 같다.

4) 2021년 5월 31일, 과학기술정보통신부가 발표한 <유료방송 가입자 및 시장점유율(2020년 하반기)> 표를 수정한 표. KT스카이라이프의 현대HCN 인수가 확정된 것을 반영했고 통신3사를 기준으로 재분류했다. 개별SO(9개사)는 JCN울산중앙방송, 아름방송네트워크, 서경방송, KCTV제주방송, 금강방송, 남인천방송, CCS충북방송, 한국케이블TV푸른방송, 한국케이블TV광주방송을 말한다.

2015년 하반기 유료방송 가입자 수 및 시장점유율

(단위 : 단자)

구분	사업자	가입자수	시장점유율	합계
KT	KT(IPTV)	506만	17.86%	28.94%
	KT스카이라이프(위성)	314만	11.08%	
SKT	SK브로드밴드(IPTV)	319만	10.90%	10.90%
LG	LG유플러스(IPTV)	239만	8.43%	8.43%
합계				48.64%

기타	딜라이브(SO)	237만	8.36%	1,455만 51.35%
	CMB(SO)	150만	5.29%	
	티브로드	327만	11.54%	
	CJ헬로비전	416만	14.68%	
	씨엔엠	150만	5.29%	
	현대HCN	135만	4.75%	
	개별SO*(9개사)	190만	6.70%	

5년 사이에 많은 것들이 바뀌었다. 통신3사의 유료방송 시장 점유율은 48.64%에서 85.26%로 크게 늘어났다. 케이블SO에서 IPTV로의 미디어 산업이 변하면서 발생한 문제다. 여기에 IPTV시장 확대라는 정부 정책도 기여한 측면도 크다.

② LG유플러스, ‘디즈니+’ 독점 제휴

최근 LG유플러스에서 월트디즈니 컴퍼니 코리아와 국내 독점 제휴 계약을 체결했다고 밝혔다. 이를 통해 11월부터 국내 서비스를 시작하는 글로벌 온라인 동영상 서비스(OTT) ‘디즈니+’가 LG유플러스 IPTV와 LG헬로비전 케이블방송을 통해 연동하게 된 것이다. 디즈니+는 디즈니 영화, 마블 영화, 스타워즈 등의 콘텐츠를 보유하고 있어 국내에서도 큰 관심을 받고 있는 서비스이기도 하다. LG유플러스는 앞서 2018년에도 OTT 넷플릭스와 단독 파트너십 계약을 맺고 자사 IPTV를 통해 콘텐츠를 독점 제공한 바 있다.

KT와 SK텔레콤의 OTT 전략도 관심이 필요하다. SK텔레콤 OTT 옥수수는 이미 지상파3사 OTT POOQ(폭)과 결합해 OTT ‘웨이브’를 선보이고 있다. 그리고 웨이브에서는 KBS와 MBC·SBS를 비롯한 방송사들의 콘텐츠 제공을 넘어 오리지널 콘텐츠 제작에 투자를 늘리고 있는 상황이다. 최근에는 <검은 태양>이 큰 화제를 일으키며 유료가입자가 상승한 것으로 알려졌다. KT는 지난 1월, 콘텐츠 비즈니스 컨트롤 타워를 담당하는 ‘KT스튜디오지니’를 설립하고 대규모 투자를 예고했습니다. 이를 통해

자체 OTT 서비스인 ‘seezn(시즌)’ 을 육성한다는 방침이다. KT스튜디오지니 산하의 음원 플랫폼 지니뮤직, 스토리위즈, 스카이TV 등이 동원될 것으로 전망된다.

미디어시장은 이미 OTT로 재편되고 있다는 이야기가 나온 지 오래다. 넷플릭스를 시작으로 웨이브, CJENM과 JTBC가 합작한 티빙, 왓챠가 안정적인 유료이용자를 보유하고 있는 상황에서, 후발주자인 KT 시즌, 쿠팡의 쿠팡tv는 물론 해외OTT 디즈니+ 등이 각축전을 벌이고 있는 실정이다. 이 가운데, 통신3사의 움직임은 바쁘게 돌아가고 있다. OTT를 통한 국내에서의 미디어 영역에서의 영향력을 유지, 확대하고자 하는 쪽으로 이동하고 있다.

③ 과학기술정보통신부의 「유료방송 제도개선 방안」

과학기술정보통신부는 7월, 「유료방송 제도개선 방안」을 발표했다. 정부는 “OTT 급성장 등으로 기존 미디어에 대한 규제 중심의 정책을 재검토해야 할 상황”이라며 ‘산업 경쟁력 활성화’를 전면에 내세웠다. 정책의 구체적인 내용을 보면, △소유·경영 제한 완화, △허가·승인·등록제도 개선, △인수·합병 활성화, △지역채널 및 직접사용채널 활성화, △채널 구성·운용 합리성과 자율성 제고, △공정경쟁 및 시청자 권익보장 강화 등 총 6개 항목이 포함됐다.

<방송법> 제8조(소유제한등)는 지상파방송사업자·종합유선방송사업자 및 위성방송사업자로 하여금 시장점유율 또는 사업자수 등을 고려하여 33% 지분 초과해 상호 경영이나 주식 또는 지분을 소유할 수 없다고 규정하고 있다. 과학기술정보통신부는 이 규제를 폐지하겠다는 뜻이다. 케이블을 상대로 하는 인수합병이 진행되고 있는 상황에서 허가·승인 등의 제도가 완화된다는 의미는 또 다른 의미를 담는다. 미디어 시장에서의 정부 감시망이 부실화될 수 있다는 점이 그것이다.

통신대기업의 독과점 강화하는 M&A가 의미하는 것

전 세계적인 미디어 환경의 변화는 시장의 변화를 불러오고 있다. 정부는 넷플릭스 등 해외OTT와의 경쟁을 위해 국내 미디어 그룹들의 M&A와 콘텐츠 투자를 독려하는 방향으로 움직이고 있다. 그 속에 유료방송의 85% 이상을 차지하고 있는 통신대기업들이 존재한다. 문제는 그 변화 과정에 필수요소인 ‘노동’의 위치가 빠져 있다는 점이다.

케이블SO와 IPTV 운용에 있어서 필수적 요소는 실태조사 설문에 참여한 설치, 철거, 전송망, A/S업무를 수행하는 노동자다. 그러나 통신 기업들의 움직임과 정부정책에서는 노동자들의 건강권이나 유료방송 가입자들이 마땅히 누려야할 권리에 대해서는 소홀하게 취급해왔다. 물론, 변화가 아예 없었다고는 할 수 없다. 유료방송사업자의 재허가 심사에 ‘일자리’ 항목이 신설됐고, M&A과정에서 ‘상생협력’이 조건으로 부과되고 있기는 하다. 문제는 실효성이 떨어진다는 점이다.

정부는 KT스카이라이프가 케이블SO 현대HCN을 인수하는 과정에서 여러 가지 조건을 달았다. 공정거래위원회는 △케이블TV 수신료의 물가상승률 초과 인상 금지, △단체가입 수신계약 체결거부·해지 금지, △전체 채널수 및 소비자선호채널 임의감축 금지, △신규가입·전환가입 시 불이익조건 부과행위 금지, △수신계약 연장·전환거부 금지, △고가형 상품전환 강요 금지, △채널구성내역과 수신료 홈페이지 게재·사전고지 의무 등을 조건(2024년 12월 31일)으로 부과했다. 과학기술정보통신부 역시 최대액출자자 변경은 승인하되 지역성 강화, 공정경쟁, 시청자 권익보호, 방송·미디어 산업 발전, 상생 협력 등을 위해 필요한 승인조건을 부과하기로 했다. 이 가운데, △협력업체와 기존 계약 3년간 유지, △협력업체 종사자 고용안정·복지향상 및 산업안전보건환경 개선방안 마련 등을 조건으로 부과하기도 했다.

그러나 최근 희망연대노동조합 현대JCN비정규직지부가 KT스카이라이프를 상대로 면담을 요청하며 노숙농성에 돌입했다. 불법도급 및 부당노동행위 문제를 해결하라는 요구였다. 정부가 KT스카이라이프가 케이블SO 현대HCN의 인수를 발표한지 한 달이 채 되지 않은 시점에서 벌어진 일이다.

유료방송은 통신기업들이 과점형태로 장악했을 뿐 아니라, OTT 등 미디어산업 전반으로 영향력을 확대하고 있으나 종사자들의 노동환경은 바뀌지 않고 있다는 말과 다르지 않다. <케이블 방송 노동자 안전보건 실태조사 결과보고서>를 보면, 실제 응답자들은 △임금, △고용불안, △과도한 업무량, △부족한 인력 충원을 개선해야 할 부분으로 인지하고 있었다는 점은 많은 점들을 시사한다.

유료방송 내 통신대기업 독과점 강화...기업의 책무와 정부의 역할

미디어환경의 변화라는 상황과 그에 따른 국내 상황은 통신기업들의 유료방송 시장의 장악과 영향력 확대로 이어지고 있다. 정부는 이 상황을 제대로 인지하고 이제부

터 근본적인 문제 해결을 위해 앞장서야 한다. 과기정통부는 ‘상생협력’이라는 이름으로 유료방송의 인수합병 과정에서 ‘조건’을 부과하고 있다. 그러나 현장의 상황은 다른 말을 하고 있다는 사실이 드러난다.

이제 실효성을 높이기 위한 방안을 논의할 때다. 과기정통부는 LG유플러스의 CJ헬로, SK브로드밴드의 티브로도 인수, KT스카이라이프의 현대HCN인수라는 3가지 중요한 정책결정을 내린 바 있다. 그 과정에서 부과했던 ‘상생협력’ 방안이 어떻게 자리 잡았는지, 어떻게 진행되고 있는지 점검해야 한다. 또한 점검을 넘어 유료방송사업에 있어서 필수노동 그리고 그 종사자들에 대한 고용안정과 안전한 노동, 복지 확대 그를 통한 이용서비스의 향상에 대해 근본적인 대책이 마련될 수 있도록 해야 할 것이다.

통신대기업들 역시 노동에 대한 인식을 바꿔야 한다. 이용자들을 일선에서 만나는 이들이 설치 등의 업무를 수행하는 노동자들이다. 단순히 ‘비용’의 문제로 접근해선 안 된다는 의미다. 특히, 통신3사의 3분기 영업이익이 1조원⁵⁾을 달성할 것이라는 기사가 나왔다. 그 이익을 이용자들의 서비스 만족도를 높일 수 있는 곳 그리고 그를 위한 협력하는 노동자들의 고용안정과 안전, 복지 등에 사용하는 방향으로의 전환이 필요해 보인다.

5) SK텔레콤의 3분기 매출은 4조9185억 원, 영업이익 3957억 원. 지난해 3분기와 비교했을 때, 각각 3.9%, 9.4% 증가한 수치. KT는 3분기 매출 6조1885억 원, 영업이익 3644억 원을 기록할 것으로 관측됨. 전년 동기 대비 3.1%, 24.6% 상승한 수치. LG유플러스 역시 3.8%, 9.7% 증가할 것으로 예측됨.

케이블 방송 노동자 안전보건 실태조사

안녕하십니까?

본 조사는 정의당 배진교 국회의원, 정의당 강은미 국회의원, 희망연대노조 HCN비정규직 지부가 공동으로 HCN 외주업체 현장의 안전보건 실태를 파악하고 개선방안을 마련하기 위하여 실시하는 여론조사입니다. 설문에 대한 모든 응답과 개인적인 사항은 철저히 비밀과 무기명으로 처리됩니다. 조사된 모든 내용은 통계 목적 이외에는 절대 사용할 수 없으며, 그 비밀이 보호되도록 통계법(제33조, 제34조)에 규정되어 있습니다.

바쁘신 가운데 본 조사에 참여하여 주셔서 감사합니다.

2021년 9월

정의당 배진교 국회의원 (정의당 원내대표, 국회 정무위원회)

정의당 강은미 국회의원 (국회 환경노동위원회)

민주노총 서울본부 희망연대노동조합 HCN비정규직지부

※ 설문조사 기간 : 9월 15일(수) 까지

※ 결과는 9월 30일 국회 정책토론회 발표. 국정감사에서 제기 될 예정

* 연구책임 : 희망연대노조 윤진영 전략조직실장 (010-3482-2460)

* 조사업체 : (주)서던포스트 (070-7586-0111)

I. 기초 설문

1. 귀하의 연령은? 만 세

2. 귀하의 업무를 선택해주십시오.

①멀티작업 ②A/S 전담 ③설치 전담 ④철거 전담 ⑤전송망 전담 ⑤

기타

3. 귀하는 현재 회사에서 일한 경력이 얼마나 되십니까? 만 년

4. 귀하는 해당분야(통신장비 관련)에서 일한 경력이 얼마나 되십니까? 만 년

5. 귀하가 일하는 지역은 어디입니까?

- ① 서울 ② 인천·경기 ③ 특별자치시·광역시 ④ 그 외 지역

6. 귀하는 현재 회사에서 일하는 동안 몇 번이나 이직 경험(대표자가 바뀌는 경우 포함)이 있습니까? 총 ()회

7. 귀하의 고용상태는 어떠합니까? ①정규직 ②도급, 1년 계약직 등 비정규직

8. 귀하는 노동조합에 가입하십니까? ① 예 ② 아니오

II. 노동시간 및 휴게

1. 귀하는 업무를 수행하기 위해 통상 하루에 얼마나 이동하십니까? 평균 ()km

2. 귀하는 주중(월~금) 하루 평균 몇 시간 일 하십니까? 평균 ()시간

3. 귀하는 토요일에도 일하십니까?

- ①안 한다
②월 1회 정도 근무 함(→ 하루 평균 ()시간)
③월 2회 정도 근무 함(→ 하루 평균 ()시간)
④월 3회 정도 근무 함(→ 하루 평균 ()시간)
⑤매주 근무 함(→ 하루 평균 ()시간)

4. 귀하는 일요일에도 일하십니까?

- ①안 한다
②월 1회 정도 근무 함(→ 하루 평균 ()시간)
③월 2회 정도 근무 함(→ 하루 평균 ()시간)
④월 3회 정도 근무 함(→ 하루 평균 ()시간)
⑤매주 근무 함(→ 하루 평균 ()시간)

5. 귀하는 공휴일(어린이날, 광복절 등)에도 일하십니까?

- ① 거의 쉰다 ② 75% 내외로 쉰다 ③ 50% 내외로 쉰다
④ 25% 내외로 쉰다 ⑤ 거의 못 쉰다

6. 2020년 연차는 얼마나 사용하십니까? ①연차()일 중 ()일 사용 ②연차가 없다

내용	경험	치료일 수(경험이 있는 경우)
(1)교통사고	①있다 ②없다	()일
(2)추락 또는 감전	①있다 ②없다	()일
(3)넘어짐/허리 삐끗	①있다 ②없다	()일
(4)베임/찔림/끼임 등	①있다 ②없다	()일
(5)목/어깨의 통증 질환	①있다 ②없다	()일
(6)허리통증(또는 허리디스크)	①있다 ②없다	()일
(7)다리/무릎 등의 통증 질환	①있다 ②없다	()일
(6)우울 등 정신 건강 문제	①있다 ②없다	()일
(7)암	①있다 ②없다	()일
(8)기타(써주세요)	①있다 ②없다	()일

3. 설치·철거·A/S·전송망 업무자만 응답하세요. 귀하는 회사로부터 다음의 보호구를 지급받고 있습니까?

	내 돈으로 샀거나 지급받은 적 없다	1회 지급 후 없다	필요할 때마다 지급받고 있다
(1) 안전장갑	①	②	③
(2) 절연장갑	①	②	③
(3) 안전화(신발)	①	②	③
(4) 절연화(신발)	①	②	③
(5) 미끄럼방지 안전화	①	②	③
(6) 안전모	①	②	③
(7) 안전벨트(도지나)	①	②	③
(8) 작업복	①	②	③
(9) 안전한 A형 사다리	①	②	③

4. 설치·철거·A/S·전송망 업무자만 응답하세요. 아래와 같은 경우 고소작업(전봇대, 옥상, 난간, 담벼락 등)이 이루어집니까?

	예	아니오
1) 비가 오는 날	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
2) 눈이 오는 날	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
3) 걷기 힘들 정도의 바람이 부는 날	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②
4) 영상 35도 이상(폭염경보) 여름 날	<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> ②

5. 설치·철거·A/S·전송망 업무자만 응답하세요. 귀하는 2m이상 고소작업(담벼락, 난간, 전봇대 등)시 안전조치로 어떠한 방법을 이용하십니까?

5-1. 사다리 작업을 2인1조로 하십니까?

①예 ②사다리 작업을 혼자 한다 ③기타(써주세요)

5-2. 스카이차나 사다리차를 사용하십니까?

①예 ②아니오 ③기타(써주세요)

5-3. 안전벨트를 착용하십니까?

①예 ②걸 곳이 없어 착용하지 않습니다 ③기타(써주세요)

6. 설치·철거·A/S·전송망 업무자만 응답하세요. 하루 근무 중 25kg 이상(공구가방, 케이블, 셋탑박스, 사다리 등을 한꺼번에 드는 경우)의 중량물을 들고 다니는 시간이 몇 시간가량 됩니까? 약 ()시간

IV. 괴롭힘 스트레스

1. 귀하는 지난 3년간 업무 수행 중에 다음과 같은 일을 당한 적이 있습니까? 있다면, 주요한 가해자는 누구입니까? 또한 그 빈도는 어떠합니까?

	경험 유무	있다면, 주요 가해자는?	있다면, 경험 빈도는?
빨리하라는 닦달	<input type="checkbox"/> ①있다 → <input type="checkbox"/> ②없다 ↓	① 원청 관계자 ② 회사 관리자 ③ 동료 ④ 고객	① 6개월에 1회 정도 ② 1개월에 1회 정도 ③ 1주일에 1회 정도 ④ 거의 매일
업무 내용에 없는 무리한 요구	<input type="checkbox"/> ①있다 → <input type="checkbox"/> ②없다 ↓	① 원청 관계자 ② 회사 관리자 ③ 동료 ④ 고객	① 6개월에 1회 정도 ② 1개월에 1회 정도 ③ 1주일에 1회 정도 ④ 거의 매일
업무시간 이외 시간에 업무 요구	<input type="checkbox"/> ①있다 → <input type="checkbox"/> ②없다 ↓	① 원청 관계자 ② 회사 관리자 ③ 동료 ④ 고객	① 6개월에 1회 정도 ② 1개월에 1회 정도 ③ 1주일에 1회 정도 ④ 거의 매일
인격무시	<input type="checkbox"/> ①있다 → <input type="checkbox"/> ②없다 ↓	① 원청 관계자 ② 회사 관리자 ③ 동료 ④ 고객	① 6개월에 1회 정도 ② 1개월에 1회 정도 ③ 1주일에 1회 정도 ④ 거의 매일
언어폭력	<input type="checkbox"/> ①있다 → <input type="checkbox"/> ②없다 ↓	① 원청 관계자 ② 회사 관리자 ③ 동료	① 6개월에 1회 정도 ② 1개월에 1회 정도 ③ 1주일에 1회 정도

		④ 고객	④ 거의 매일
신체적 폭력 또는 위협	<input type="checkbox"/> ①있다 → <input type="checkbox"/> ②없다 ↓	① 원청 관계자 ② 회사 관리자 ③ 동료 ④ 고객	① 6개월에 1회 정도 ② 1개월에 1회 정도 ③ 1주일에 1회 정도 ④ 거의 매일
성과압박(실적 및 기술지표 압박)	<input type="checkbox"/> ①있다 → <input type="checkbox"/> ②없다 ↓	① 원청 관계자 ② 회사 관리자 ③ 동료 ④ 고객	① 6개월에 1회 정도 ② 1개월에 1회 정도 ③ 1주일에 1회 정도 ④ 거의 매일

2. 원청이나 회사로부터 겪었던 부당한 상황이 있었다면 적어주세요

3. 고객으로부터 겪었던 부당한 상황이 있었다면 적어주세요

V. 건강상태

* 지난 2주 동안 다음과 같은 일로 얼마나 자주 불편함을 느꼈습니까?

문항	전혀 그렇지 않다	수일 정도	1 주 이상	거의 매일
1. 일을 함에 있어 거의 흥미가 없거나 즐거움이 없다	0	1	2	3
2. 기분이 가라앉거나 우울하거나 희망이 없다	0	1	2	3
3. 잠을 들거나 수면을 유지하는 데 문제가 있거나 수면량이 너무 많다	0	1	2	3
4. 피로감을 느끼거나 기력이 별로 없다	0	1	2	3
5. 식욕이 없거나 너무 과식을 한다	0	1	2	3
6. 자신에 대해 죄책감을 느끼거나, 본인이 실패자라고 느끼거나 또는 자신에 대해 실망을 하거나 가족들을 실망시켰다고 생각한다	0	1	2	3
7. 일에 집중하기가 어렵다(예. 신문읽기 또는 텔레비전 시청)	0	1	2	3
8. 주변 사람들이 알 정도로 움직이거나 말하는	0	1	2	3

문항	전혀 그렇지 않다	수일 정도	1 주 이상	거의 매일
것이 느껴졌다. 또는 그 반대다(매우 불안하여 평상시와 다르게 주위를 서성댄다)				
9. 죽는 것이 더 낫다거나 어떤 방법으로든지 자신의 몸에 상처를 낸 적이 있다	0	1	2	3

VI. 개선대책

1. 현재 업무 수행 중에 귀하의 주요 업무 스트레스 요인은 무엇입니까? 다음의 보기 문항 중에 주요한 업무 스트레스 요인을 중요한 순서대로 3가지만 선택해 주십시오.

1순위 (), 2순위 (), 3순위 ()

- | | | |
|-----------|-------------|----------------|
| ① 임금 | ② 장시간 근무 | ③ 과도한 업무량 |
| ④ 부족한 인력 | ⑤ 고객 상담 | ⑥ 업무 실수에 대한 부담 |
| ⑦ 업무 난이도 | ⑧ 고용불안 | ⑨ 상사와의 관계 |
| ⑩ 동료와의 관계 | ⑪ 부족한 휴식/휴가 | ⑫ 건강 및 안전 |
| ⑬ 영업 압력 | | |

2. 귀하가 행복한 직장 생활을 하기 위해서 업무환경을 개선해야 할 점이 있다면 적어주세요.

끝.

<참고> 희망연대노조 산하 방송통신사업장 산업안전보건 비교 (안전보건과 재해보상)

	달라이브	티브로드 비정규직	SK브로드밴드 홈엔서비스	LG유플러스
산업안전보건위원회	산업안전보건위원회 구성 후 운영 중	없음	산업안전보건위원회 구성 후 운영 중	산업안전보건위원회 구성 후 운영 중
작업복, 안전장비 및 보호장구 지급	법으로 규정된 안전장비와 보호장구 지급	법으로 규정된 안전장비와 보호장구 지급	회사는 조합원들이 업무를 수행하는데 있어 법으로 규정된 안전장비와 보호장구를 지급하며, 필요 장비에 관한 사항은 노사가 협의한다.	회사는 조합원들이 업무를 수행하는데 있어 법으로 규정된 안전장비와 보호장구를 지급하며, 이와 관련하여 노사 간 협의한다.
안전보건교육	관련 법에 따름	산업안전보건법에서 정한 내용에 기초하여 업무시간 내 매월 안전보건교육 실시	회사는 산업안전보건법에 의거 분기별 6시간(사무직은 분기별 3시간) 이상 안전보건 교육을 실시하며, 조합원은 안전보건 교육에 반드시 참석한다.	회사는 산업안전보건법에 의거 분기별 6시간(사무직은 분기 3시간) 이상 안전보건 교육을 실시하며, 조합원은 안전보건 교육에 반드시 참석한다.
작업중지	<p>① 조합원은 악천후 또는 폭언·폭행 기타 신변상의 위험으로 인해 현장업무(작업 및 이동) 수행이 어려울 시에는 조합원의 판단 하에 현장업무를 중지하고 대피한다.</p> <p>② 조합원은 현장업무 중지 시 그 사실을 1시간 이내에 직속상사에게 보고토록 하고 보고를 받은 직속상사는 이에 대한 적절한 조치를 취하여야 하며, 현장업무 중지와 관련해 합리적인 근거가 있을 때에는 이를 이유로 조합원에게 불이익한 처우를 할 수 없다.</p> <p>③ 이 협약에 명시되지 않은 작업중지권에 관해서는 산업안전보건법 등 관계법에 따른다.</p>	<p>1. 협의회와 사용자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있을 때 또는 중대재해가 발생하였을 때에는 즉시 작업을 중지시키고 근로자를 작업장소로부터 대피시키는 등 필요한 안전·보건상의 조치를 한 후 작업을 다시 시작하여야 한다.</p> <p>2. 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험으로 인하여 작업을 중지하고 대피하였을 때에는 지체 없이 그 사실을 바로 위 상급자에게 보고하고, 바로 위 상급자는 이에 대한 적절한 조치를 하여야 한다.</p>	<p>조합원은 폭우 및 폭설 등으로 승주·옥상·난간업무가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우에는 회사에 상황을 설명하고, 회사는 조합원의 안전을 우선시하여 작업 연기 및 중지 조치를 취할 수 있다.</p>	

노동건강	관련 법에 따름	업무 상 질병 예방과 관련해서는 관련 법령의 규정을 따른다.		
재해보상	관련 법에 따름	협의회와 각 사용자는 조합원이 업무 상 재해를 입었을 경우 산업재해 보상 보험법에 따라 재해보상을 한다.	조합원이 업무상 부상 또는 질병에 걸리거나 사망한 경우에는 근로기준법, 산업재해보험법 등 관계 법령에 따른다.	조합원이 업무상 부상 또는 질병에 걸리거나 사망한 경우에는 근로법, 산안법 및 관계법령에 따른다.
공상처리	업무 수행과정에서 발생한 사고 중 산업재해에 인정되지 않는 경우 공상처리한다.	업무 수행과정에서 발생한 사고 중 산업재해에 인정되지 않는 경우 공상처리한다.		
위험작업 / 작업 중 안전확보		<p>○ 위험작업군 분류</p> <p>-A형 옥상지붕 작업</p> <p>-시야가 확보되지 않는 천정, 지붕 안에서의 작업</p> <p>-밀폐된 공간(맨홀, 지하) 등에서의 작업</p> <p>-전주 작업</p> <p>○ 약천후 시 작업이 배정될 경우 조합원은 관리자에게 상황을 보고 한 후 업무를 중지 또는 연기 변경한다.</p> <p>○ 합의된 위험작업군 세부사항에 대하여 일몰 후에는 야외 실외 작업을 하지 않는다.</p>	<p>제29조(작업 중 안전확보)</p> <p>① 노시는 부상, 사망 등 위험에 노출될 우려가 있는 작업 환경을 개선하기 위해 노력한다.</p> <p>② 조합원은 폭우 및 폭설 등으로 승주 옥상·난간업무가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우에는 회사에 상황을 설명하고, 회사는 조합원의 안전을 우선시하여 작업 연기 및 중지 조치를 취할 수 있다.</p> <p>③ 회사는 폭우 및 폭설로 인한 작업 중지를 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.</p> <p>④ 조합원은 현장업무를 수행함에 있어서 폭우 및 폭설 등 기상악화시에도 안전장비를 착용해야 하며, 산업재해 예방을 위해서 회사의 산업안전 관리 지침을 준수한다.</p>	<p>[작업 중 안전확보] ① 노시는 부상, 사망 등 위험에 노출될 우려가 있는 작업 환경을 개선하기 위해 노력한다.</p> <p>② 조합원은 우천 및 폭설 등으로 승주 옥상·난간업무가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우에는 회사에 상황을 설명하고, 회사는 조합원의 안전을 우선시하여 작업 연기 및 중지 조치를 취할 수 있다.</p> <p>③ 회사는 전 ②항의 작업 중지를 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.</p> <p>④ 조합원은 현장업무를 수행함에 있어서 안전장비를 착용해야 하며, 산업재해 예방을 위해서 회사의 산업안전 관리 지침을 준수한다.</p>

<p>업무스트레스 완화</p>	<p>① 회사는 감정노동을 하는 조합원의 스트레스 방지를 위해 노력한다.</p>		<p>① 조합원은 업무중 고객의 폭언 및 욕설 또는 성희롱으로 인격권이 훼손 되거나, 고객이 업무외 부당한 요구를 지속하는 경우 해당 업무를 중단하고 업무의 이관을 관리자에게 요청할 수 있다. ② 회사는 전항의 업무 이관을 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다</p>	<p>① 조합원은 업무중 고객의 폭언 및 욕설 또는 성희롱으로 인격권이 훼손 되거나, 고객이 업무외 부당한 요구를 지속하는 경우 관리자에게 상황을 보고하고 해당 업무를 중단할 수 있다. ② 회사는 전항의 업무 중단을 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.</p>
<p>사용자 의무 강제</p>	<p>제40조 【조합원 보호】 ① 업무 중 고객 등이 조합원에게 폭 언 및 욕설 또는 성희롱 등 조합원의 인격권을 훼손하거나 안전을 침해하는 언동을 할 경우 해당부서의 장에게 적절한 조치를 취해줄 것을 요청할 수 있다. 회사는 이를 이유로 불이익한 조치를 취하지 아니한다. ② 회사는 고객으로부터 조합원의 보호를 위해 성희롱 및 욕설, 인격모독 등 부적절한 행위가 발생 시 조합원 보호문안을 ARS 멘트로 작성하여 사용한다.</p>			<p>[당사자의 의무] ① 회사는 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 조합원의 안전과 보건을 유지·증진하도록 하며 산업재해의 예방에 노력한다. ② 조합원은 제1항에 따라 회사가 실시하는 산업재해 예방에 관한 조치에 따르도록 노력한다.</p>

		LG헬로비전	현대HCN
산업안전보건위원회	없음. 협력업체 구조로 업체 규모 상 의무 없음		
작업복, 안전장비 및 보호장구 지급	회사는 조합원들이 업무를 수행하는데 있어 법으로 규정된 안전장비와 보호장구(사다리, 안전화, 주상벨트, 안전모, 절연장갑)를 즉시 지급한다.		없음
안전보건교육	회사는 산업안전보건법에 의거해 안전보건교육을 실시하며, 조합원은 안전보건 교육에 반드시 받는다.		

작업중지	<p>② 조합원은 우천 및 폭설 등으로 승주 옥상·난간업무가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우에는 업무를 일시 중단한 후 즉시 회사에 상황을 설명하고, 회사는 조합원의 안전을 우선시하여 작업 연기 및 중지 조치를 취할 수 있다. 단, 회사와 조합원은 이를 악용하지 않는다.</p> <p>③ 회사는 전 ②항의 작업 중지를 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.</p>
노동자 건강	단체 상해보험 가입
재해보상	조합원이 업무상 부상 또는 질병에 걸리거나 사망한 경우에는 근기법·산안법 및 관계법령에 따른다.
공상처리	
위험작업 / 작업 중 안전확보	<p>① 노시는 부상, 사망 등 위험에 노출될 우려가 있는 작업 환경을 개선하기 위해 지속적으로 노력한다.</p> <p>② 조합원은 우천 및 폭설 등으로 승주 옥상·난간업무가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우에는 업무를 일시 중단한 후 즉시 회사에 상황을 설명하고, 회사는 조합원의 안전을 우선시하여 작업 연기 및 중지 조치를 취할 수 있다. 단, 회사와 조합원은 이를 악용하지 않는다.</p> <p>③ 회사는 전 ②항의 작업 중지를 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.</p> <p>④ 회사는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있을 때에는 즉시 작업을 중지시키고 조합원을 작업장소에서 대피시키는 등 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>⑤ 조합원은 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다. 이 경우 해당 조합원은 지체 없이 그 사실을 관리감독자에게 보고하여야 한다.</p> <p>⑥ 회사는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 전 ⑤항의 작업 중지를 이유로 해당 조합원에게 부당하게 처우하지 않는다.</p> <p>⑦ 조합원은 현장업무를 수행함에 있어서 안전장비를 착용해야 하며, 산업재해 예방을 위해서 회사의 산업안전 관리 지침을 준수한다.</p>
업무스트레스 완화	<p>① 조합원은 업무중 고객의 폭언 및 욕설 또는 성희롱으로 인격권이 훼손되거나, 고객이 업무 외 부당한 요구를 지속하는 경우 업무를 일시 중단한 후 즉시 관리자에게 상황을 보고하고 해당 업무를 중단할 수 있다. 단, 회사와 조합원은 이를 악용하지 않는다.</p> <p>② 회사는 전항의 업무 중단을 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.</p> <p>③ 회사는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대 조합원에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치를 하여야 한다.</p>
사용자 의무 강제	<p>① 회사는 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 조합원의 안전과 보건을 유지·증진하도록 하며 산업재해의 예방에 노력한다.</p> <p>② 조합원은 제1항에 따라 회사가 실시하는 산업재해 예방에 관한 조치에 따르도록 노력한다.</p>

