케이블 · 통신 노동자 산업안전 보건 실태 및 제도개선 방안 마련을 위한 국회 정책 토론회

2022. 08. 25 (목) 10:30
국회 의원회관 제2세미나실

발제1
케이블 · 통신 노동자 안전보건 실태조사 연구 결과 발표
-노동환경연구소'일과 건강'한인임 사무처장

발제2
SK브로드밴드 케이블방송 설치수리 현장 업무의 산업안전 위반 사례 발표
-민주노총 서울본부 법률지원센터 최진수 노무사

현장증언
SK브로드밴드케이블방송비정규직지부
LG헬로비전비정규직지부

토론
노동 건강 전문가
-노동건강연대 김유정 활동가(공인노무사)
정부 부처
-양현수 고용노동부 안전보건감독기획과장

【공동주최】 정의당 국회의원 이은주 | 국회의원 배진교 | 국회의원 강은미 | 국회의원 류호정
전국공공운수사회서비스노조 더불어사는희망연대본부

케이블·통신 노동자 산업안전 보건 실태 및 제도개선 방안 마련을 위한 국회 정책 토론회

■ 주 최

: 정의당 국회의원 이은주·국회의원 배진교·국회의원 강은미·국회의원 류호정

: 공공운수노조 더불어사는 희망연대본부

■ 사 회 : 정지승 정책교육실장 (희망연대본부)

■ 발 제

❑ 케이블·통신 노동자 안전보건 실태조사 연구결과 발표

한인임 사무처장 (노동환경연구소 일과건강)

❑ SK브로드밴드 케이블방송 설치수리 현장 업무의 산업안전 위반사례 발표

최진수 노무사 (민주노총서울본부 법률지원센터)

■ 현장증언

❑ SK브로드밴드 케이블방송 비정규직지부

❑ LG헬로비전 비정규직지부

■ 토 론

❑ 김유정 노무사 (노동건강연대)

❑ 고용노동부 양현수 안전보건감독기획과장

인사말

정의당 이은주 국회의원

안녕하십니까.
국회 환경노동위원회 정의당 국회의원
이은주입니다.

뜻 깊은 토론회를 개최해주신, 공공운수노조의 희망연대본부와 케이블·통신 산업 노동자의 구체적 사례를 조사 분석해 산업안전을 위해 좋은 제안을 해주신 노동환경연구소 '일과 건강'에 감사드립니다. 일하는 시민의 안전을 위해 제도적 방책과 대안을 마련하는데, 오늘과 같은 실체적 조사에 입각한 분석과 제안은 매우 큰 의미를 갖습니다.

우리나라는 매년 약 2,000여 명의 노동자가 일터에서 사망합니다. 매년 약 10만 명이 다양한 정도의 재해와 부상을 입습니다. 우리나라처럼 산업재해로 인정받기 어려운 조건에서도 매해 이렇게 많은 노동자가 산업재해를 당합니다. 어느 모로 보나 우리의 산업재해는 OECD 최고 수준입니다.

지난해 중대재해기업처벌법이 큰 진통 끝에 도입되었지만, 아직 제도적 효과를 말하기는 어려운 상황입니다. 어떤 이유에서든 일터에서 노동자가 죽거나, 다치거나, 병드는 문제를 경제활동을 위해 피할 수 없는 대가로 간주되어야 한다는 안일함이 수용되어서는 안 될 것입니다. 이것은 인권은 물론 공동체의 가치와 직결되는 문제라고 생각합니다.

오늘 발표되는 실태조사 보고서에 따르면 케이블·통신 노동자들은 여전히 심각한 위험에 노출되고 있고, 심지어 법의 규제가 있는 위험작업조차도 적절한 보호조치 없이 이루어지고 있다는 것을 확인할 수 있습니다. 또 이번 조사 대상이 된 케이블·통신 노동자들은 대부분 하청화 되어 있고, 여러 부분에서 법적 보호의 사각지대에 놓여 있다는 점을 구체적으로 보여주고 있습니다.

더 많은 노동자들이 안전하게 포괄될 수 있는 제도적 개선을 위해 입법부의 일

원으로 최선을 다할 것입니다.

저는 세 가지 차원에서의 노력이 모아질 때, 산업안전의 실질적 개선으로 나아갈 수 있다고 생각합니다.

첫째는 사업장 내에서 노동자들의 안전을 모니터링하고 규제, 협상할 수 있는 노동조합의 활동이 확실하게 보장되어야 합니다.

둘째는 법을 집행하는 노동부 등 관리 감독 기관의 역할도 보다 실질적으로 작동해야 합니다.

마지막으로 정책과 법률 등을 현실에 부합하게 개정해 나가야 합니다.

이러한 토대 위에서 안전에 대한 현장의 규범과 문화가 더 확실하게 자리 잡을 수 있다고 생각합니다.

아무쪼록 오늘 토론회가 산업안전을 위한 현장, 감독기관, 입법부의 역할과 책임을 재정립하는 계기가 되기를 바랍니다. 어려운 여건에서 의미 있는 실태조사와 분석을 수행해 주신 모든 분에게 감사드립니다. 더욱 책임 있는 입법과 정치로 여러분의 노고에 보답하겠습니다.

인사말

정의당 배진교 국회의원

반갑습니다. 정의당 배진교입니다.

먼저, 오늘 토론회를 함께 주최해 주신 정의당 이은주 의원님, 강은미 의원님, 류호정 의원님과 공공운수노조 희망연대본부에 감사의 인사를 드립니다.
또한 케이블·통신 노동자 안전보건 실태조사 결과에 대한 발제를 맡아주신 한인임 사무처장님, 사례 발표를 맡아주신 최진수 노무사님, 토론자로 참석해 주신 노동건강연대 김유정 활동가님께도 고맙단 인사를 드립니다.

작년 이맘 때 HCN비정규직 노조와 토론회를 열었습니다. 당시에 현장에서 작업하는 HCN 노동자 79명의 설문을 바탕으로 한 HCN 노동자 안전보건 실태조사 결과를 공개했었습니다.

이미 당시에도 3명 중 1명이 추락이나 감전을 당하거나 교통사고를 겪은 비율이 꽤 높았던 것으로 기억됩니다. 작업 환경이 원거리가 많고, 지붕이나 전봇대, 고공이다 보니 어찌보면 당연한 결과이기도 합니다.

그러나 안전 장치도 충분히 몸을 돌볼 수 있는 환경은 보장되지 않고 있습니다. 하루 노동시간이 9시간, 10시간은 물론 토요일에도 근무를 하고 있으며, 마땅한 병가제도도 없고, 임금은 최저임금을 살짝 넘고 있습니다. 산재신청도 쉽지 않아 개인보험으로 처리하도록 방치한 사례도 있었습니다.

현장직군이다 보니 업무수행 과정에서 고객이나 제3자로부터 폭언 등 폭력에 노출되는 경우가 있지만 그것도 개인이 감당하게 되는 몫입니다.

고소작업시 2인1조로 나가고, 휴게시간의 온전한 보장, 토요일 휴무, 부당하고 위험한 작업에 대한 중지권 등 이들의 안전할 권리를 보장하는 근로기준법, 산업안전보건법, 중대재해처벌법이 있습니다만 그림의 떡일뿐입니다.

실효성을 갖기 위해서는 현재 다단계 하청으로 되어 있는 고용구조를 원청의 직고용으로 전환하여 직접 관리가 이루어져야 합니다. 원청이 책임진다면 사고는 확연히 줄어들 것입니다.

오늘 발제뿐 아니라 현장의 사례 발표도 있다고 들었습니다. 잘 듣고 이후 의정활동에 있어서도 노력하겠습니다.

다시 한번, 토론회를 함께 준비해주신 여러분들게 감사의 인사를 드립니다.

인사말

정의당 강은미 국회의원

안녕하십니까.
정의당 국회의원 강은미입니다.

케이블· 통신 노동자 산업안전보건 개선방안 마련을 위한 국회 토론회 개최를 축하드립니다. 오늘 토론회는 케이블 · 통신 노동자 안전보건 실태조사 연구결과와 현장 노동자들의 증언을 통해 이들이 최하의 노동조건에 놓여 있음을 확인하고, 이를 개선할 정책 등 대책을 논의하기 위해 마련되었습니다.

실태조사 결과에 따르면 케이블· 통신 노동자들은 대체로 하루 9시간~10시간 가량의 긴 노동시간은 물론 토요일에도 일을 하고 있었습니다. 병가제도도 없는 경우가 많았고, 임금수준은 최저임금을 살짝 넘는 수준이었습니다. 호봉체계를 가진 사업장이 없어 근속이나 숙련 향상에 대한 보상이 없는 구조였고, 성과급이나 실적에 연동된 임금구조를 가지고 있어 스트레스 요인으로 작동하고 있었습니다. 법정 휴게시간, 연차도 제대로 지켜지지 않았고, 결근율과 교통사고 경험률도 높다는 게 실태조사 결과 확인되었습니다.

특히 노동자들은 공통적으로 '산업안전보건교육'을 제대로 받은 적이 없었고, 교육을 받았다 해도 온라인 동영상 교육 비율이 높았습니다. 노동자들은 '작업중지권'을 가지고 있으나 응답자의 22%는 모른다고 답했고, 노동자가 작업중지권을 요청해도 현장에선 무용지물인 경우가 많았습니다. 고객 대면 업무 시 폭언이나 폭력에 노출되는 경험도 많았고 이로 인한 근골격계질환과 정신질환 발생률도 높았습니다.

노동자들이 이렇듯 최하의 노동조건에 노출되어 있는 것은 케이블· 통신 분야가 대체적으로 도급형태이다 보니 안전보건을 위한 비용이 제대로 고려되지 않기 때문입니다. 원청은 위험부담 및 비용을 줄이기 위해 하청업체를 고용하고, 다단계 하청을 통해 노동자들은 더 낮은 임금과 위험한 노동환경에 노출됩니다. 결국 위험의 외주화를 멈추기 위해선 원청이 노동자들을 직접 고용해야 합니다.

이번 토론회를 공동 주최해 주신 정의당 이은주, 배진교, 류호정 국회의원님과 공공운수노조 더불어사는 희망연대본부께 감사드립니다. 발제를 받아주신 노동환경연구소 일과건강 한인임 사무처장님과 민주노총서울본부 법률지원센터 최진수 노무사님께도 감사드립니다. 바쁘신 와중에도 용기를 내서 현장증언에 나서주신 노동자분들께도 진심으로 감사 인사를 드립니다.

오늘 토론회가 케이블 · 통신 노동자 산업안전 보건 실태를 개선할 수 있는 구체적인 방안을 마련하는 계기가 되길 바랍니다. 저 또한 국회에서 정책 및 개정안 마련 등 제도 개선 방안을 모색하기 위해 노력하겠습니다.

감사합니다.

인사말

안녕하세요.
정의당 국회의원 류호정입니다.

정의당 류호정 국회의원

케이블 · 통신 노동자들의 몸과 마음이 아픕니다.
원청과 하청업체의 무관심과 무책임 속에 노동권은 무참하게 방치됐습니다. 이들의 노동이 없다면 우리는 오늘 편하게 인터넷과 TV방송을 접할 수 없습니다.

통신 3사의 인수·합병과 거대 미디어 자본의 시장 잠식으로 방송·통신의 공공성이 무너지고 있습니다. 최근에는 계열사 구조조정을 통해 하청업체 노동자들에 대한 정리해고에 나섰습니다.

케이블·통신 노동자들은 낙하, 찔림, 골절 사고 등 위험에 상시로 노출되어 있습니다. 옥상에서 일할 땐 안전장비 하나 없이 일하는 것이 일상이 됐습니다. 원청이 지시하는 곳에 가서 일하지만 정작 원청은 노동자 안전 문제에 대해서 모른 척합니다. 오로지 고객을 확보해 돈 벌 궁리뿐입니다.

고객 대면 서비스로 인한 폭언·폭행 등 심각한 감정노동, 서비스 평가점수의 임금 반영으로 인격모독을 당해도 참아야만 하는 스트레스는 심각한 상황입니다. 개인도급까지 횡행하는 다단계 하청 구조에 따른 고용불안, 포괄임금제, 장시간 노동과 저임금, 산재 사망사고 등이 만연합니다.

오늘 '케이블·통신 노동자 산업안전 보건 실태 및 제도개선방안 마련을 위한 국회 정책 토론회'는 케이블·통신 현장 노동자들의 산업안전보건 실태를 조사한 연구결과를 발표하고, 현장 사례 및 건강한 일터를 만들기 위한 제도 개선방안을 마련하기 위한 자리입니다.

토론회를 함께 주최해 주신 정의당 이은주 의원님, 배진교 의원님, 강은미 의원

님, 공공운수노조 희망연대본부에 감사의 마음을 전합니다. 케이블·통신 노동자 안전보건 실태조사 연구결과에 대해 발제를 맡아주신 노동환경연구소 '일과건강' 한인임 사무처장님, SK브로드밴드 케이블방송 설치수리 현장업무의 산업안전 위반 사례 발표를 맡은 민주노총 서울본부 노동법률지원센터 최진수 노무사님, 그리고 더욱 풍부한 토론을 위해 토론자로 참석해 주신 공공운수노조 희망연대본부 이만재 본부장님과 간부님들, 노동건강연대 김유정 활동가님 고맙습니다.

케이블·통신사의 공공성과 사회적 책임을 강화하고, 노동자들이 안전하고 건강하게 일할 수 있도록 노동조합과 함께 온 힘을 다하겠습니다.

감사합니다.

발 제

❑ 케이블 · 통신 노동자 안전보건 실태조사 연구결과 발표

한인임 사무처장 (노동환경연구소 일과건강)

❑ SK브로드밴드 케이블방송 설치수리 현장 업무의 산업안전 위반사례 발표

최진수 노무사 (민주노총서울본부 법률지원센터)

<발제1>

케이블 · 통신 노동자 안전보건 실태조사 연구결과 발표

한인임 사무처장 (노동환경연구소 일과건강)

1. 실태조사의 목적

2014년 노동환경건강연구소・산업정책연구소가 함께 진행했던 ‘케이블 노동자 안전보건 실태 및 업무환경조사’와 2021년 희망연대노동조합에서 진행했던 ‘케이블 방송 노동자 안전보건 실태조사’(HCN 비정규직 지부만을 대상으로 진행) 결과에 따르면 여전히 케이블・통신 설치 및 유지보수 업무를 수행하는 노동자의 경우 고소작업, 승주작업 등 옥외에서 이루어지는 위험작업에 상시 노출되어 있는 것으로 나타난다. 뿐만 아니라 장비 등의 휴대로 중량물 문제 또한 큰 것으로 나타나고 있다. 이에 더해 고객 스트레스로부터도 자유롭지 않은 것으로 나타나고 있다. 2014년 이후로 약 8년이 경과하고 있는 현 시점에서도 법에서 엄격히 금지하고 있는 위험작업이 적절한 보호조치 없이 이루어지고 있다면 이는 더 이상 있어서는 안 될 사항이다.

따라서 주로 하청화 되어 있는 8개 지부 케이블・통신 노동자들의 안전보건 실태조사를 통해 작업현장에서 규제가 얼마나 잘 지켜지고 있는지 확인하여 향후 법이 제대로 지켜질 수 있도록 강제하고자 한다. 특히 2022년부터 50인 이상 사업장을 대상으로 적용되고 있는 ‘중대재해 처벌 등에 관한 법률’에 따른 조치도 이루어져야 하는 점을 고려할 때 이는 노동자들의 안전은 물론이려니와 경영책임자, 특히 원청 경영책임자의 안녕을 위한 수단으로 작용할 수도 있다.

특히 과로사를 유발할 수 있는 노동시간이나 적절한 휴게와 관련된 근로기준법 사항과 직장내괴롭힘 문제 또한 노동자들의 건강을 위해 관리되어야 할 의무사항이라는 점을 고려한다면 전방위적인 안전보건 관리가 이루어져야 함은 두말할 나위가 없다.

2. 실태조사 결과

실태조사는 2022년 4월 6일부터 5월 4일까지 약 1개월간 진행되었으며 자기기입 방식으로 오프라인에서 이루어졌다. 참여인원은 1,037명이었으며 입력된 자료는 SPSS로 분석되었다.

(1) 케이블·통신 노동자에게는 근로기준법, 산업안전보건법, 중대재해처벌법 등을 통해 안전할 권리를 보장하고 있다

근로기준법에는 노동시간과 휴게 및 휴일관련 규제가 존재한다. 이는 과로노동을 막기 위한 수단이다. 과로노동은 과로사를 불러올 수 있다. 과로사는 뇌·심혈관계질환 또는 정신질환을 의미한다. 최근 노동시간 제한 규제가 강화되면서 노·사가 합의하더라도 주당 노동시간 상한은 52시간이다. 그러나 원칙적으로 40시간을 초과해서는 안 된다. 주당 40시간의 노동을 통해 생활임금이 보장되는 것이 필요하다는 의미이다. 한편 하루 근무 8시간 중 무급이지만 1시간의 휴게시간이 보장되어야 하며 1주에 1일 이상의 휴일이 반드시 부여되어야 한다. 공휴일에는 쉬어야 하며 연차 또한 보장되어야 한다.

2019년부터 시행된 '직장내 괴롭힘 금지' 조항 역시 근로기준법에서 다루고 있는 과로노동의 대표적인 사례이다. 괴롭힘의 유형은 매우 다양하다. 폭력은 단 1회 발생하더라도 기본적으로 문제가 되고 인격무시, 차별, 왕따, 뒷담화, 책임 떠넘기기 등의 상황이 지속적으로 발생하게 되면 이는 높은 스트레스가 된다. 따라서 이를 조사하고 가해사실이 확인되면 징계토록 하고 있다. 사업주가 가해자가 되는 경우 벌칙이 더 크다.

산업안전보건법은 노동자의 업무상 사고와 질병을 예방하기 위해 만들어진 법령이다. 하위법령에서는 더 촘촘하고 구체적인 사업주의 의무를 명시하고 있다. 주요 조항을 지키지 않을 경우 벌칙이 존재한다.

<표 1> 산업안전보건법에서 규정하고 있는 안전할 권리(사업주의 의무)

① 산업안전보건위원회 개최	⑤ 보건상의 조치
② 산업안전보건교육	⑥ 감정노동자 보호
③ 위험성 평가	⑦ 작업중지
④ 안전상의 조치	⑧ 건강진단

<표 2> 산업안전보건기준에관한규칙 중 케이블·통신노동자 관련 사업주 의무

제3조(전도의 방지)	제45조(지붕 위에서의 위험 방지)
제13조(안전난간의 구조 및 설치요건)	제619조(밀폐공간 작업 프로그램의 수립·시행)
제31조(보호구의 제한적 사용)	제657조(근골격계부담작업 유해요인 조사)
제32조(보호구의 지급 등)	제659조(근골격계부담작업 작업환경 개선)
제33조(보호구의 관리)	제661조(근골격계부담작업 유해성 등의 주지)
제37조(악천후 및 강풍 시 작업 중지)	제663조(근골격계부담작업 중량물의 제한)
제42조(추락의 방지)	제664조(근골격계부담작업 작업조건)
제44조(안전대의 부착설비 등)	제665조(중량의 표시 등)

중대재해처벌법은 2022년부터 시행된 법이다. 5인 이하 사업장에는 적용이 안 되고 50인 이하 사업장은 2024년부터 적용된다. 중대 산업 재해가 발생했는데 사업주가 산업안전보건법을 지키지 않았거나 근로기준법을 지키지 않아 또는 위험성 평가 결과에 따른 인력과 예산 투입을 실현하지 않아 사망 등에 이르면 1년 이상의 징역 또는 10억 원 이하의 벌금에 처해질 수 있다. 이 대상은 경영책임자이다. 뿐만 아니라 기업에게도 사망발생시 50억 원 이하의 벌금을 물릴 수 있다. 사내하청을 둔 원청에게도 동일한 의무가 부여되며 동일한 벌칙이 적용된다.

⑵ LG유플러스한마음지부와 딜라이브지부를 제외하면 모두 최하의 노동조건

각 사업장에서 제공한 정보에 따르면 노동자들의 노동시간은 하루 9시간~10시간 가량으로 나타나고 있으며 토요일에도 일을 하고 있는 것으로 나타난다. 병가제도가 대체적으로 없으며 임금수준은 최저임금을 살짝 넘는 수준이다. 호봉체계를 가진 사업장이 없어 근속이나 숙련 향상에 대한 보상이 없는 구조이다. 대체적으로 성과급이나 실적에 연동된 임금구조를 가지고 있어 스트레스 요인으로 작동하고 있다. 딜라이브지부와 LG유플러스한마음지부를 제외하면 모두 도급구조로 운영되는 간접고용 비정규직 구조이므로 상시적 고용불안을 겪고 있다. 직접고용 정규직 체계와 하도급 구조는 노동조건을 결정짓는 중요한 요소라고 파악된다. 이는 설문조사를 통한 각종 안전보건 실태에서도 일정한 차이를 보이고 있다

<표 3> 사업장별 노동조건

		LG유플러스비정규직지부	SK브로드밴드케이블방송비정규직지부	LG헬로비전비정규직지부	LG유플러스 한마음지부	함께살자HCN비정규직지부	SK브로드밴드 비정규직지부	딜라이브
1. 노동시간 및 휴게	(1) 하루 평균 노동시간 (임금으로 보상받지못한 시간포함)	9시간	①원케이블솔루션:10시간, ②중부케이블:9시간	-	9시간(무급점심시간 1시간포함)	-평일:09시~18시 -평일 당직:평균 주 1회 18시~20시 -토요일 당직:격주 2회 09시~18시	8시간(주52시간 근무이며 개별마다 다름)	9시간(점심시간 무급 1H 포함)
	(2) 주당 평균 노동일수	5.5일	5.5일(토요일 격주근무)	5.5일	5일(주중 및 주말대기 존재)	5.5일	5일~6일(토요일 격주근무)	5.5일(토요일 격주 근무)
	(3) '빨간 날' (공휴일) 쉬는정도	모두 쉼	모두 쉼(휴일근무로 당직근무가 있음)	월 3일	거의 쉼 (휴일근무 중 대기인원 자원요청으로 충당)	일요일 휴무, 공휴일 당직근무	격주근무 및 당직을 제외하면 거의 쉼	월 1회 정도 휴일근무
	(4) 연차 소진수준	80%	100%	70%	80% 소진까지 연차촉진, 보통 자유롭게 사용	올해부터 연차 제도 사용	50%	90% 이상 소진
	(5) 하루 업무건수	5건~6건	12건 (설치3/철거4/AS5)	8건~12건	유무선:3~7건, 고객:5~10건	10건 이상	최고수준이 -개통기사:개통5개/-멀티기사:개통3개, 장애3개/ -장애기사:장애 7개	멀티업무(설치 2건, AS 5건, 철거 2건)

		LG유플러스비정규직지부	SK브로드밴드케이블방송비정규직지부	LG헬로비전비정규직지부	LG유플러스한마음지부	함께살자HCN비정규직지부	SK브로드밴드비정규직지부	딜라이브
	(6) 병가제도 여부. 있다면 며칠까지 유급이 보장되는지	1차 15일, 추가 15일	병가제도 있으나 무급	없음. 무급 또는 연차	업무상 재해는 산재 판정시까지 유급, 병가는 2달 유급	무급병가만 있음	최장 21일. 업무상 병가신청 후 회사가 승인한 경우 평균임금 70% 지원	최장 1년, 6개월간 통상임금 80% 지급, 이후 6개월간 통상임금 50% 지급
2. 임금 및 노동강도	(1) 평균 임금 수준(근속별)	250만 원	10년차 기준으로 평균 280(세전), 245(세후)	통상급 210만 원	초봉 3,000, 평균 4,200	확인 안 됨	380만원(세전) 가량	CS(현장 멀티직군) 기준 월 약 307만
	(2) 임금 구성(기본급+각종 수당+성과급 등 구성 내용 상세, 호봉 상승 여부)	기본급 223만원 + 식대 10만원 + 토요일 격주근무 2일 26만원 + 성과급(상이함)	호봉 없음. 기본급+상여+수당(직책,근속,식대,영업,연장근로,휴일,대기<전송망>,야간<전송망>)	호봉 없음. 기본급+식대+휴일근로및연장근무수당+성과급(실적급)	기본급 + 초과근무 수당 + 성과급 + 명절 부가급 2회(설,추석), 호봉제	기본급 + 실적급(설치, 철거) + 업무비(유류비, 차량유지비, 통신비) + 영업비(신규 가입자 유치)	기본급(226만)+식대(13만)+조정수당. 장애기사는 월급제. 개통기사(110p), 멀티기사(51p). 기준을 넘으면 1p당 12.5만원	호봉없음. 기본급+식대(10만원)+고정상여금+시간외근무수당(O/T)+영업수당, 개인별 차이나는 수당 추가
	(3) 건당 임금 수준이 달라지는지 여부	성과급 있음	아님	달라짐	아님	실적급(설치, 철거) 및 영업비(신규 가입자 유치)	개통기사, 멀티기사는 개통건당 p 달라지고, 지역별로 다름.	고정급이므로 없음

		LG유플러스비정규직지부	SK브로드밴드케이블방송비정규직지부	LG헬로비전비정규직지부	LG유플러스한마음지부	함께살자HCN비정규직지부	SK브로드밴드비정규직지부	딜라이브
	(4) 목표 건수가 있는지 여부	120P (여러 업무에서 포인트 발생)	없음	있음. 기본건수 이상시 실적급 지급	팀당 실적관리 있음, 개인별 목표건수는 없음	없음	없음	없음
	(5) 적절한 하루 수행 건수 규모는?	5건~6건	10건(설치2, 철거3, AS5)	5건~7건	5~6건	시간당 1건	-개통기사:개통5 -멀티기사:개통3, 장애3 -장애기사:장애7	8~9건
3. 고용	(1) 고용구조(매년 계약 또는 계약의 정함이 없음 등)	정년까지 근무	계약의 정함이 없는 SK협력업체 소속	노조설립 이후 계약의 정함이 없음	정규직	매년 갱신	계약의 정함이 없음	정규직
	(2) 해고가 이루어지는 방식 (사례 등)	징계를 통한 해고	중부케이블에서 희망퇴직 그리고 정리해고	자발적 퇴사많음. 저임금, 지표관리, 업무압박으로 인한 고통	징계로 인한 해고	문자, 전화, 게시판 공고, 내용증명 등 다양함	없음	희망퇴직, 징계로 인한 해고(권고사직 등)

(3) 법정 휴게시간을 지키지 못하는 36%, 연차소진율은 75%

하루 업무 중 실제로 쉬는 시간(점심시간 포함)이 얼마나 되느냐는 질문에 44%의 응답자가 1시간~1시간 30분의 휴게를 하고 있는 것으로 나타나며 그 이상도 20%로 나타나고 있어 약 64%는 여유 있는 휴게시간을 갖는 것으로 나타난다. 반면 나머지 36%는 법정 휴게시간을 가지지 못하는 것으로 나타난다. '기업 및 소호 설치유지보수' 업무자 집단에서 가장 낮은 휴게시간 사용률을 보이고 있다.

2021년 연차소진율은 74.9%로 나타났다. 딜라이브지부, SK케이블방송비정규직지부, LG헬로비전비정규직지부에서 가장 높은 소진율을 보이는 반면 SK브로드밴드비정규직지부는 50% 수준의 연차소진율을 보이고 있다. 연령별로는 연령이 높을수록 연차소진율이 낮은 것으로 나타난다. 이는 생계비 요구수준과 관련이 되어 있는 것으로 보인다.

(4) 너무 높은 결근율과 교통사고 경험

2021년 아파서 병가나 연차휴가를 쓴 날은 며칠인가를 묻는 질문에 응답자 전원이 하루 이상 아파서 출근을 하지 못한 것으로 나타난다. 또한 아파서 쉰 날의 평균일 수는 8.3일로 나타난다. 이는 우리나라 고용노동부에서 3년마다 실시하는 '근로환경조사(2017년)' 결과와 비교하면 큰 차이를 보이고 있다. 우리나라 노동자들의 1년 결근율은 5.8%이다. 뿐만 아니라 평균 결근일수는 0.77일에 불과하다. 하루도 쉬지 않은 노동자가 워낙 많기 때문이다. 물론 2020년과 2021년은 코로나19팬데믹 상황이었기 때문에 감염이 되었던 경험이 있는 노동자도 있었을 것이고 백신휴가도 있었을 것이기 때문에 높을 수밖에 없는 특징이 있다. 그러나 너무 높은 결과값이다.

아파도 쉴 수 없었던 경우 그 이유가 무엇이냐는 질문에 '동료가 힘들어지니까 미안해서'라는 응답이 가장 많이 나타났다. 약 50%에 이른다. 다음으로는 '소득이 줄어들까봐'가 주요 원인이었다.

2021년 교통사고(업무상 운전 중) 경험을 묻는 질문에 무려 28%가 교통사고 경험을 겪은 것으로 나타났다. 무려 30%는 2회 이상이 경험률을 보이고 있다. 운전 중 고객이나 고객센터와

통화를 하는 경험을 97%에서 하고 있는 것으로 나타나며 특히 ‘수시로 통화한다’는 응답이 무려 50%에 가깝다. 특히 운전 중 통화는 교통사고 발생과도 관련이 되어 있는 것으로 나타난다. 교통사고 경험이 있는 집단에서 운전 중 통화는 수시/자주 발생하는 집단에서의 교통사고 경험률이 더 높은 것으로 나타난다.

(5) 설치·유지보수 업무 외 운전업무 부담

하루 근무 중 운전 등 이동하는 시간이 평균 얼마나 되느냐는 질문에 통상 1시간~4시간이 소요되는 경우가 대부분인 것으로 나타난다. 운전은 집중력을 요하는 작업이기 때문에 본연의 설치나 유지보수 작업 이외 추가로 업무 강도를 높이는 업무영역이다. 운전을 오래하면 설치작업 등을 적게 할 수밖에 없기 때문에 건수로 임금이 책정되는 구조라면 지역이 불리하게 된다. 또한 개인별로 지역에 따른 불만도 발생할 수 있다.

소속별로는 차이를 보이고 있는데 함께살자HCN비정규직지부와 SK브로드밴드케이블방송비정규직지부의 경우 상대적으로 이동시간이 긴 것으로 나타난다. 업무별로는 ‘기업 및 소호 설치유지보수’ 업무에서의 운전시간 길이가 가장 긴 것으로 나타나고 있고 ‘가내 설치유지보수’에서 가장 짧은 운전을 하는 것으로 나타난다.

(6) 너무 부족하거나 너무 과도한 업무량

하루에 몇 건의 업무를 처리하느냐는 질문에 7.9건이라는 응답이 있었고 2건부터 30건까지 매우 다양한 범위의 응답이 이루어졌다. 소속별로는 함께살자HCN비정규직지부가 가장 많은 반면 SK브로드밴드비정규직지부, LG유플러스비정규직지부, LG유플러스한마음지부가 가장 낮은 건수를 보이고 있다. 업무별로는 ‘가내 설치유지보수’ 업무에서의 처리 건수가 가장 많고 나머지는 비슷한 수준을 보이고 있다.

하루에 처리하는 건 수가 감당할만한지를 묻는 질문에 37%는 벅차다고 응답했고 나머지는 적당하거나 충분히 처리할 수 있다고 응답했다. 소속별로는 가장 많은 건수를 처리하는 함께살자HCN비정규직지부과 LG유플러스한마음지부에서 가장 벅차다는 응답이 많았다. 함께살자HCN비정규직지부은 하루 건수도 많기 때문에 당연한 응답이라고 해석되며 LG유플러스한마음

지부는 전송망이나 유선망 분야와 기업분야에 포진되어 있어 이 업무에 대한 부담이 있는 것으로 판단된다. 업무별로는 '가내 설치유지보수' 는 건수는 많지만 부담이 상대적으로 적은 반면 전송망, 기업, 무선망 분야에서는 건수는 상대적으로 작지만 큰 부담을 느끼는 것으로 나타난다.

(7) 안전보건의 실종

'산업안전보건교육' 을 받은 적이 있느냐는 질문에 법적으로 제대로 된 교육을 받은 집단은 15% 수준에 불과했다. 그나마 분기별로 받은 집단은 50%에 이르고 있지만 약 35%는 안전보건교육으로부터 완전히 제외되어 있는 수준이라 하겠다. 산업안전보건교육시행 방식도 대부분이 온라인 동영상 교육 방식을 채택하고 있는 것으로 나타난다.

현행 법에서는 3년마다 '직업성 근골격계질환 유해요인 조사' (작업자세, 취급하는 중량물 무게 등을 조사)를 시행해야 한다. 그러나 조사결과를 알고 있는 노동자의 비중은 32% 수준에 불과한 것으로 나타난다. 결국 근골격계부담작업 제10호에 노출되어 있는 노동자가 44%, 제8호에 노출되어 있는 노동자가 48%로 나타난다. 있어서는 안 되는 작업이다.

보호구 사용 실태를 확인한 결과 작업복과 안전모, 안전화, 안전벨트, 안전장갑의 경우 가장 많이 지급되고 있으며 착용도 잘 하는 것으로 나타난다. 그러나 절연장갑, 절연화, 미끄럼방지 안전화 등은 지급수준이 떨어지는 것으로 나타났다. 절연장갑의 경우 '전송망' 이나 '무선망 설치유지보수' 영역에서의 사용률이 75% 수준으로 나타나는데 상대적으로 '가내 설치유지보수' 직이나 '기업 및 소호 설치유지보수' 직에서는 사용률이 50% 내외에 머물러 있는데 언제라도 필요한 경우 사용할 수 있도록 지급이 이루어져야 한다.

고소작업(전봇대, 옥상, 난간, 담벼락 등)을 어떻게 진행하느냐는 질문에 '비 오는 날의 승주작업' 을 제외하고는 눈이나 비가 와도 바람이 불어도 50% 수준에서 이루어지고 있는 것으로 나타난다. 위험한 상태로 일하는 것이다. SK케비의 경우 '비 오는 날 승주작업' 을 제외하면 70%~80% 날씨와 무관하게 작업을 하고 있는 것으로 나타난다. HCN의 경우도 60% 내외로 악천후 상태에서 작업하는 것으로 나타난다.

고소작업(2m 이상의 담벼락, 난간, 전봇대에서 작업)시 안전조치에 있어 약 30%는 ‘안전벨트를 걸 수 있는 곳이 없어 그냥 작업하는’ 상황이다. 시급히 개선이 필요한 영역이다. 딜라이브는 43%가 안전벨트 없이 작업하는 것으로 나타났다. 함께살자HCN비정규직지부도 비슷한 수준이다.

승주작업이 어떻게 이루어지고 있는지 응답해 달라는 질문에 2인1조가 항상 지켜지는 경우는 12%에 불과해 문제로 지적된다. 고소작업대를 사용하는 비율도 35% 수준에 머물러 있다. 활선상태 작업시 필요한 안전교육을 받은 비율도 50% 수준에 불과하다. 작업할 때 절연기구를 사용하는 비율도 30%가 채 되지 않는다. 활선 작업 자격도 충분한 경우는 20% 수준이다.

고소차량 요청시 즉시 배차가 이루어지는 경우도 30%가 채 되지 않는다. 승주작업 전체가 매우 위험한 상태로 진행되고 있고 이는 현행 법 위반 소지가 다분히 존재하는 영역이다. LG유플러스비정규직지부와 SK브로드밴드비정규직지부의 경우는 2인1조가 항상 지켜지는 비율이 2% 수준에 불과하다. 승주작업이 상대적으로 적은 ‘가내 설치유지보수’에서의 안전조치 의무사항 전반이 잘 안 지켜지는 것으로 나타난다

이동식 사다리 작업시 사다리를 잡아주거나 하는 조력자가 없는 경우가 대부분인 것으로 나타난다. 사다리가 불안정한 경우도 많은 것으로 나타난다(60%~80%). 6m가 넘는 긴 사다리를 쓰는 경우도 23%에 이른다. 모두 없어져야 할 경우이다. ‘가내 설치유지보수’ 업무자들의 경우 다른 업무자들에 비해 상대적으로 불안정한 수준에서 작업하고 있는 것으로 나타나는데 이는 상대적으로 낮은 높이에서 작업하는 특징 때문일 수도 있다. 그러나 항상 낮은 높이에서만 작업하는 것은 아니기 때문에 작업 전 현장 상황을 미리 알고 2인1조 작업이 이루어질 수 있는 체계를 갖추는 것이 필요하다.

지붕 작업시 위험을 봐줄 조력자가 없는 경우가 90%를 넘고 안전보호대를 설치하는 경우도 10%에 불과하다. 지붕붕괴의 위험을 겪으면서도 일하는 경우가 40%에 달한다. 모두 있어서는 안 될 상황이다.

맨홀 등의 밀폐공간 작업시 산소농도 부족으로 질식할 수 있는 가능성이 있으므로 감시자가 있어야 한다. 그러나 80~90%는 지켜지고 있지 않은 것으로 나타난다.

고객의 가정방문 시 반려동물사고 예방조치가 이루어지는 경우는 13% 수준에 불과한 것으로 나타난다. 실내 작업시 필요한 낮은 사다리 제공 비율도 32% 수준이다. 낙하나 부상이 발생할 가능성이 있어도 작업하는 경우가 반수를 넘고 있다. LG유플러스한마음지부의 경우 상대적으로 가장 높은 안전조치가 이루어진 상태로 일하는 것으로 나타났다. 그래도 50% 내외에 머물러 있다. 전송망이나 무선망 설치유지보수 업무에서의 보호조치가 비교적 높은 수준으로 이루어지고 있다.

추락이나 감전, 질식이 가능한 위험상황에서 일해야 할 때 노동자들은 '작업중지권'을 가지고 있다. 이를 알고 있느냐는 질문에 22%는 모른다고 응답했다. 산업안전보건교육이 제대로 이루어지지 않은 결과이다. 작업중지권이 있어도 사용할 수 있을 때 그 의미가 있다. 따라서 '작업중지'를 알고 있다고 응답한 경우 실제로 '작업중지'를 해 본 적이 있느냐는 질문을 했다. 이에 대해 약 38%의 응답자가 작업중지 경험을 했다고 응답했고 나머지 62%의 노동자는 절차상의 문제, 고객컴플레인의 문제 등으로 사실상 하기 어려웠다고 응답했다.

폭력적인 고객(폭언·폭행 등)이나 반려동물 피해가 발생될 때 '작업중지(피할 권리)'를 할 수 있다는 것은 산업안전보건법 상 감정노동자 보호와 관련된 사항이다. 이에 대해 알고 있는지 를 물은 결과 33%에서는 모르고 있는 것으로 나타났다. 이 역시 안전보건교육이 제대로 이루어지지 않았기 때문이다.

함께살자HCN비정규직지부의 경우 27% 수준에서 인지하고 있는 것으로 나타나 가장 낮은 값을 보였다. 폭력적인 고객을 피해 본 적이 있느냐는 질문에 30% 수준에서만 경험이 있다고 응답했다. 최근 5년간 건강검진을 몇 회 받았느냐는 질문에 매년 받은 응답자는 60%에 이른다. 사무직 노동자가 아니기 때문에 매년 받아야 한다. 그러나 제때 받지 못하고 있는 40%에 대한 보건 관리가 필요한 상황이다. 딜라이브지부, SK브로드밴드비정규직지부, LG유플러스한마음지부의 경우 상대적으로 높은 수진율을 보이는 반면 LG헬로비전비정규직지부와 함께살자HCN비정규직지부는 유난히 낮은 수진율을 보여주고 있다.

(8) 사업주 예방의무 실종이 가져온 엄청난 산업재해율

2021년 중 업무 때문에 생긴 사고나 질병으로 치료(병원, 한의원이나 약국 치료가 4일 이상 필요한 경우만 응답)를 받았던 경험이 몇 번 있느냐는 질문에 1번 이상 경험자의 비율이 무려 45%에 이르는 것으로 나타났다. 두 명 중 한 명은 이러저러한 사유로 업무상 재해 경험을 했던 것이다. 2021년 우리나라 노동자의 산업재해 발생률은 0.63%였다. 물론 모든 노동자들이 업무상 재해를 당한다고 해도 산재신청을 하지는 않는다. 그러나 너무 높은 재해율이다.

(9) 관리자에게, 고객에게 겪는 괴롭힘

근로기준법에 따라 직장 내 괴롭힘은 징계 대상이 된다. 사업주가 직접 괴롭히는 경우는 형법에 따라 처벌받을 수 있다. 2021년 한 해 동안 회사로부터 직장 내 괴롭힘을 당한 경험을 물은 결과 평균적으로는 직장 내 괴롭힘 수준이 높지 않다. 그러나 질문 사항 중 가장 자주 발생하는 영역은 '10) 고객 평가점수를 고과에 반영하는 등의 예민한 반응'으로 나타났고 경험 집단은 약 30%에 이른다. 다음으로는 '3) 무리한 업무지시(퇴근 직전 업무지시 등)'로 나타났으며 피해집단은 약 10%에 이른다. 그 다음으로는 '8) 본연의 업무 이외의 업무 지시'와 '9) 고객 컴플레인에 대한 무리한 반응(잘잘못을 따지지 않고 평가하거나 고객에게 직접 사과하라는 등)'으로 피해집단의 규모는 각각 10%, 9%로 나타난다.

'해고나 계약해지 협박'은 함께살자HCN비정규직지부가 가장 자주 경험하고 있는 나타나며 '차량이나 앱을 통한 감시'는 LG유플러스비정규직지부에서 가장 자주 발생한다. '무리한 업무지시(퇴근 직전 업무지시 등)'는 함께살자HCN비정규직지부와 LG유플러스한마음지부에서 가장 자주 발생한다. '인격무시나 욕설'은 함께살자HCN비정규직지부, '폭행이나 신체위협'은 SK브로드밴드케이블방송비정규직지부, '따돌림'은 함께살자HCN비정규직지부, '차별' 역시 함께살자HCN비정규직지부, '본연의 업무이외의 업무지시'도 함께살자HCN비정규직지부, '고객 컴플레인에 대한 무리한 반응(잘잘못을 따지지 않고 평가하거나 고객에게 직접 사과하라는 등)'도 함께살자HCN비정규직지부, '고객평가점수를 고과에 반영하는 등의 예민한 반응'은 LG유플러스비정규직지부에서 가장 자주 발생하는 것으로 나타났다.

고객으로부터의 피해 경험을 묻는 질문에 '4) 빨리 오라, 빨리 하라는 닦달' 경험이 가장

잦은 것으로 나타난다. 다음으로는 ‘6) 업무 이외의 심부름(벽면tv나 프린트 설치 등)’으로 나타났으며 ‘9) 사전접수시 없었던 업무 요구’ 순으로 나타나고 있다. ‘신체적 폭력 또는 위협’에서는 딜라이브지부와 함께살자HCN비정규직지부에서 가장 잦은 경험이 있는 것으로 나타났다. ‘성희롱/성폭력’의 경우는 SK브로드밴드케이블방송비정규직지부에서, ‘빨리 오라, 빨리 하라는 닦달’은 딜라이브지부와 함께살자HCN비정규직지부에서, ‘업무 이외의 심부름(벽면TV나 프린트 설치 등)’는 LG유플러스비정규직지부에서, ‘고객 집에서 반려동물 피해’ 역시 LG유플러스비정규직지부에서, ‘업무시간 이외 시간에 작업요청’은 SK브로드밴드비정규직지부와 LG유플러스비정규직지부에서, ‘사전접수시 없었던 업무 요구’는 함께살자HCN비정규직지부에서 가장 자주 경험하는 것으로 나타났다.

(10) 예방의무 위반으로 겪는 근골격계질환과 정신질환

증상조사를 통해 현재 일하는 노동자들을 대상으로 근골격계질환 의심수준을 확인해보았다. 응답자의 18%는 질환이 의심되는 사람으로 구분되었다. 평균연령 43세의 젊은 노동자들이 1/5이 환자일 수 있다는 것이다. 노인들에게서나 나타날 수 있는 퇴행성 질환이 젊은이들에게서 나타나고 있는 것이다. 직장 내 괴롭힘을 자주 겪는 집단에서 질환의심 비율이 높은 것은 통계적으로 유의하게 차이를 보이고 있다. 근골격계질환에 영향을 주는 요소는 물리적 요소(중량물, 부적절한 자세 등) 뿐만 아니라 정신적 스트레스도 관여한다는 연구는 이미 많이 존재하고 있다. 또한 고객 폭력도 근골격계질환에 영향을 주는 것으로 나타나는데 질환의심자 그룹이 정상 그룹에 비해 고객 폭력에 더 자주 노출되고 있는 것으로 나타났다.

노동자들의 정신건강 수준을 확인하기 위해 한국어판 PHQ-9(Patient Health Questionnaire-9)을 사용해 확인한 결과 심리상담이 필요한 노동자의 규모가 25% 수준으로 확인되었다. 업무량이 우울에 영향을 주는 것으로 나타났는데 일이 벅차다고 응답할수록 심리상담 필요자 비중이 높아지는 것을 확인할 수 있다. 악천후에서 작업을 하지 않는 노동자보다 작업을 해야만 하는 노동자 그룹에서 심리상담자 비중이 높은 것으로 나타나고 있다. 우울 수준에 영향을 주는 요소는 위험작업을 중지할 수 있는지와도 관련되어 있는 것으로 나타난다. 정신건강 정상집단 중에서는 회피한 경험이 있는 비율이 41%로 나타나지만 심리상담이 필요한 집단에서는 작업중지를 했던 경험이 있는 노동자의 비율이 27%에 그치고 있는 것으로 나타난다. 심리상태가 정상 집단 중 고객폭력을 피했던 경험자는 33%였지만 심리상담 필요 집단 중에서는 18% 수준

에 불과하다. 직장 내 괴롭힘 경험 또한 우울에 영향을 주는 것으로 나타난다. 심리상담 필요집단이 정상집단에 비해 직장내괴롭힘 전 영역에서 더 잦은 경험률을 보이고 있다. 고객 폭력 경험도 우울에 영향을 주는 것으로 나타난다. 심리상담 필요집단이 정상집단에 비해 고객폭력 전 영역에서 더 잦은 경험률을 보이고 있다.

3. 대책

(1) 안전보건 관련 규제가 지켜져야

본 조사를 통해 살펴본 바대로 각 사업장은 안전상의 조치와 보건상의 조치가 제대로 이루어지고 있지 않다. 각 규제를 지키지 않으면 사업주는 형법이나 행정벌을 받을 수 있다. 국내 최고의 대기업들로 구성된 케이블·통신업체에서 이런 상황으로 노동자의 안전보건이 관리되고 있다는 것은 당혹스러운 일이다. 고용노동부에 근로감독을 요청해도 하나도 이상하지 않은 상황이다. 노동시간의 문제를 제외하면 현행법이 제대로 지켜지는 사업장은 없다.

직고용된 정규직 사업장에서는 상황이 다소 나은 것으로 나타나지만 그렇다고 해서 모든 규제가 지켜지고 있지는 않은 점을 지적할 수밖에 없다. 규제가 있는 이유는 노동자들이 안전하게 일할 수 있도록 하기 위함인데 이를 지키지 않는 것은 결국 불안전 상태에 노동자들을 내팽개친 상황이라고 할 수 있다. 주관식 응답에서 불안전 상태로 일하는 문제에 대해 노동자들은 매우 불안해하고 있는 점을 확인할 수 있었다. 이미 많은 산업재해가 발생했다는 점은 이를 잘 설명해주고 있다. 향후 중대재해처벌법 등의 저촉을 받지 않기 위해서라도 원청은 물론 하청의 사업주도 안전보건 규제를 지키기 위한 노력을 해야 한다.

① 2인1조 원칙이 절대적으로 지켜져야 한다.

케이블·통신 노동자들은 지붕이나 전봇대에서 추락할 가능성이 있고 고압전류에 감전될 위험성을 안고 작업한다. 밀폐구간에서 질식될 가능성도 있고 중량물 작업으로 어깨, 허리 손상을 입고 있는 상황이다. 이는 현행 규제에서 반드시 2인이 작업하도록 규정하고 있다. 다른 어떤 것은 좀 더디게 바뀌더라도 이 문제는 가장 신속하게 해결되어야 할 작업이다. 왜냐하면 가장 위험한 작업이기도 할 뿐만 아니라 손상을 입게 되면 치명적인 중대재해가 될 수 있기

때문이기도 하다. 따라서 향후 2인1조 구조를 전면화할 필요가 있다.

② 일상적 작업중지

만약 2인1조가 제대로 유지되지 않는다면 작업중지가 이루어져야 한다. 사다리차를 사용할 경우에도 전로작업이라면 2인1조가 유지되어야 한다. 한 사람은 반드시 감시자 역할을 해야 하기 때문이다. 감전이나 추락, 질식과 같은 상황이 발생했을 때 신속한 응급조치나 긴급이송이 되지 않고 방치되어 사망에까지 이르는 문제를 해결하기 위해서는 누군가가 옆에 있어야 한다. 그런데 여전히 상당수의 작업자가 혼자 일하고 있다. 이는 즉각 중지되어야 한다. 한 번 작업중지를 할 수 있다면 이후에는 어렵지 않게 할 수 있다. 처음이 중요하다.

③ 운전 중 통화 금지

특히 매우 높은 운전 중 사고 경험은 운전 중 통화 때문이라고 판단된다. 물론 일을 빨리 마쳐야 하기 때문에 발생하는 과속 등도 문제로 작용할 수 있다. 이 모든 문제를 해결해야 하지만 일단은 운전 중 통화하지 않도록 하는 시스템(사전 예약제 도입 등) 마련해야 한다. 그러기 위해서는 고객전화는 반드시 콜센터로만 유입될 수 있게 해야 한다. 그리고 콜센터로부터는 설치기사에서 작업 전날 다음 날 작업에 대한 결정이 확정되어 전달되어야 한다. 따라서 사전 예약 과정은 필수적이고 회피할 수 없는 긴박한 상황이 발생하는 특정한 사유를 제외하면 작업 당일 설치기사에게 새로운 주문이 발생해서는 안 된다. 업무 중간에도, 특히 사전예약 과정에서는 반려동물에 대한 내용도 확보되어야 한다. 이렇게 된다면 콜센터의 업무가 증가하게 될 것이다. 당연히 콜센터 인력도 더 늘려야 한다.

④ 뇌·심혈관계질환 관리

케이블·통신 노동자들은 주당 52시간 내외로 일하는 경우가 대부분인 것으로 나타난다. 게다가 회사로부터의 괴롭힘, 저임금과 성과압박 등에도 노출되어 있고 고객 스트레스도 받고 있다. 특히 옥외에서 주로 노동하며 악천후에도 노출되어 있다. 그리고 40대 중반으로 접어들고 있다. 이런 조건은 뇌·심혈관계질환을 겪게 될 가능성이 매우 높은 조건들이다. 따라서 보건관리를 통해 건강관리를 받아야 하는 상황이다.

노동부에서는 고시[1]를 통해 뇌심혈관계질환을 산업재해로 승인하고 있는데 이 기준에 따르면 질병 발생 전 3개월간 주당 60시간 이상 일을 했다면 무조건 산재가 된다. 60시간이 안 되었지만 발병 전 1주일 평균 52시간 이상 일을 했고 아래의 업무부담 가중요인 중 어느 한 가지를 경험했다면 산업재해로 인정된다. 설사 발병 전 1주 평균 52시간이 안 되게 일을 했더라도 아래의 업무부담 가중요인 중 두 가지 이상에 해당된다면 산업재해로 승인된다. 케이블·통신 노동자들의 경우 업무부담 가중요인 ③, ④, ⑤, ⑦에 해당한다고 볼 수 있다. 산업재해로 승인된다는 의미는 업무 때문에 뇌심혈관계질환이 생겼거나 악화되었다는 뜻이다.

<표 4> 업무부담 가중요인

① 근무일정 예측이 어려운 업무
② 교대제 업무
③ 휴일이 부족한 업무
④ 유해한 작업환경 (한랭, 온도변화, 소음)에 노출되는 업무
⑤ 육체적 강도가 높은 업무
⑥ 시차가 큰 출장이 잦은 업무
⑦ 정신적 긴장이 큰 업무

또한 질병 발생 전 24시간 이내에 업무와 관련된 돌발적이고 예측 곤란한 사건의 발생과 급격한 업무 환경의 변화로 뇌혈관 또는 심장혈관의 병변 등이 그 자연경과를 넘어 급격하고 뚜렷하게 악화된 경우도 산업재해로 인정하고 있다.

뿐만 아니라 발병 전 1주일 이내의 업무량이나 시간이 이전 12주(발병 전 1주일 제외)간에 1주 평균보다 30% 이상 증가되거나 업무 강도·책임 및 업무 환경 등이 적응하기 어려운 정도로 바뀐 경우도 산업재해로 인정된다.

⑵ 직고용이 답

경향적으로 도급형태를 취하고 있는 사업장에서 안전보건 규제가 더 잘 안 지켜지고 있는 것은 고용구조의 문제가 있다는 사실을 확인시켜 준다. 그럴 수밖에 없는 이유는 도급계약을

1) <뇌혈관 질병 또는 심장 질병 및 근골격계 질병의 업무상 질병 인정 여부 결정에 필요한 사항> 고용노동부고시 제2020 - 155호

할 때 안전보건 규제를 지키기 위한 비용이 고려되지 않기 때문이다. 이는 사실상 원청의 문제로 지적된다. 우리나라 노동자 중대산업재해 발생에서 원청에 직고용된 노동자보다 하청 및 도급 노동자들의 발생률이 현저히 높은 것은 왜곡된 도급계약 때문이다. 또는 도급업체 경영자의 무책임 또는 무지도 작용하는 것으로 나타난다. 영세한 구조에서 안전보건에 대한 전문적인 지식이 없고 가질 이유도 느끼지 못하는 문제가 상습적으로 존재해 왔다. 따라서 향후 '상시·지속업무' 에는 간접고용 또는 비정규직을 사용하지 않도록 하는 요구가 필요하다.

⑶ 원·하청 노·사공동 산업안전보건위원회 설치를 고려

현행 중대재해처벌법에는 원청 경영책임자가 하청 노동자의 위험한 작업을 1년에 2회 이상 점검하고 위험요인을 개선해야 할 의무가 있다. 이를 이행하지 않아 중대재해가 발생하면 중하게 처벌받게 된다. 이를 계기로 각 사업장별로 아예 원·하청 노·사공동 산업안전보건위원회 구성을 제안할 필요가 있다. 직고용된 노동자들은 이미 산업안전보건법에서 정하고 있는 산업안전위원회를 운영해야만 한다. 그러나 하청 노동자들은 하청 사업주와 산업안전보건위원회를 운영해봤자 의결할 수 있는 내용이 별로 없다. 그 이유는 '지불능력' 의 한계 때문이다. 따라서 법에서도 책임을 부여하고 있는 원청을 논의 테이블로 끌어들여 실질적으로 현장 작업 개선을 도모해야 한다. 그러기 위해서는 원·하청 노·사가 참여하는 산업안전보건위원회 구성이 매우 중요하다.

⑷ 과도한 경쟁을 줄이기 위한 케이블·통신 노동자 산별 구성

사업장의 대체적인 특징 중 하나가 치열한 경쟁이 발생하고 있다는 점이다. 통신3사는 물론 이려니와 과거 지역을 기반으로 했던 케이블업체들까지 함께 경쟁하고 있어 시장은 레드오션 상태이다. 그런데 이 때문에 시장 지배력이 낮은 사업장 노동자들은 성과급(실적에 따른)과 영업 목표량을 채우기 위해 너무나 고통스러운 하루하루를 보내야 한다. 또한 사업장마다 업무량이 다르고 목표 수준도 다르다. 물론 목표량이 없는 사업장의 경우에는 무리하고 힘든 건수를 꽂아주는대로 감내해야 한다. 사실상 자본끼리의 경쟁을 노동자들이 고스란히 감내해야 하는 구조를 가지고 있는 것이다. 주관식 응답에서 노동자들은 이런 스트레스로 매우 고통스러워 하고 있는 것을 확인할 수 있었다.

따라서 경쟁을 통한 노동자의 고충을 덜어줄 산별 공동교섭 요구안이 마련될 필요가 있다. 노동자들이 노사가 합의한 적정 설치 건수만을 수행할 수 있도록 해야 하며 각 업무별 안전표준을 마련하여 그 기준을 충족하지 못할 경우 작업중지가 이루어질 수 있도록 해야 한다. 이렇게 되면 시장에서 퇴출될 수 있는 기업도 있을 것이다. 그러나 기본적인 안전을 지키지 못하면서 노동자를 고용해 갈아 넣는 기업은 퇴출되는 것이 맞다. 이런 경우 산별이 잘 작동한다면 퇴출된 기업의 노동자들을 업계에서 우선 고용하는 협약체결도 가능하다.

산별에서 임금 등 노동조건을 높이는 것도 중요하지만 노동자의 생명을 보존하려는 노력은 더 중요하다. 노동자들은 임금불만이 가장 큰 것으로 나타나는데 건강해야 임금노동을 할 수 있다는 점을 간과해서는 안 된다. 노동력을 잃는 것은 모든 것을 잃는 것이기 때문이다.

<발제2>

SK브로드밴드 케이블방송 설치수리 현장 업무의 산업안전 위반사례 발표

최진수 노무사 (민주노총서울본부 법률지원센터 법규국장)

Ⅰ. 사례 취합 방법 등

1. 사례 취합 대상 사업장

본 사례의 취합은 SK브로드밴드 홈고객센터의 일부를 운영하고 있는 협력업체인 (주)원케이블솔루션, (주)중부케이블, (주)용이케이블, (주)에스엠넷을 대상으로 하였고, 주요 현황은 다음과 같음.

업체명	주사무소	근로자수(명)	소속 홈고객센터
(주)원케이블솔루션	경기도 화성시	577	도봉노원
			광진성동
			강북
			동대문
			중부
			강서
			한빛동부_안산
			한빛동부_광명
			한빛서부
			안양남부
			안양중앙
			수원남부
			수원북부
			오산화성
			대구
			서구
			달서
			동남
			낙동
			서부산
(주)중부케이블	충남 아산시	117	세종
			천안

			아산
			전주
(주)용이케이블	경기도 용인시	102	기남
			용인이천
			평택안성
(주)에스엠넷	인천시 서구	47	경인남부
			경인동서

2. 조사 대상 현장 직군 소개

(1) 설치/AS 직군

설치/AS 직군은 기존 통신케이블 선로의 말단 탭(분배기)에서 케이블을 연결하여 고객 공간에서 인터넷, 전화, TV 등을 이용할 수 있도록 하는 일체의 작업을 수행함. 건물 외벽이나 옥상, 아파트의 옥상 또는 단자함 등에서부터 작업을 시작하여 고객의 공간에서 통신 서비스 이용이 가능하도록 작업을 수행함.

(2) 전송망 직군

전송망 직군은 설치/AS 직군이 탭에서부터 작업을 수행하는 것과 달리 통신 선로 중 탭까지 경로 중에 있는 선로(국선인입선로)를 점검, 유지 보수하는 작업을 수행함. 주로 전신주 작업, 대형 건물의 지하 매설함 작업, 맨홀 작업 등을 수행함.

3. 조사의 범위

산업안전보건법에서는 사업주에게 다양한 의무를 규정하고 있는데, 각종 서류의 작성, 제출, 보관 등과 같이 법 준수 여부를 작업자가 알기 어려운 부분들을 제외하고 청취 통해 확인 가능한 부분에 대해서만 사례를 취합하였음.

4. 사례 취합 방법

산업안전보건법 관련 체크리스트를 작성하여 설치/AS 직군 84명, 전송망 직군 17명(일부 문항에 대하여는 24명에 대하여 설문)에 대하여 설문 조사를 실시하고, 일부 사항들에 대해서는 개별 사례를 구체적으로 수집하였음.

Ⅱ. 홈고객센터 산업안전 위반 사례

1. 산업안전보건위원회의 설치·운영 위반

산업안전보건법(이하 '법' 이라 함) 제24조 제7항에 따라 100인 이상 사업장의 경우에는 산업안전보건위원회를 설치 운영해야 함.

SK브로드밴드 홈고객센터의 일부를 운영하고 있는 협력업체인 (주)원케이블솔루션, (주)중부케이블, (주)용이케이블은 근로자 수가 각각 577명, 117명, 102명으로 모두 100인 이상 사업장으로서 산업안전보건위원회를 설치·운영하여야 하나 산업안전보건위원회를 설치하지 않은 것으로 확인됨.

2. 안전보건교육의 실시 위반

(1) 비사무직(현장직) 근로자 대상 정기(분기별 6시간 이상) 교육 의무 위반

산업안전보건법 시행규칙(이하 '시규' 라 함) 별표 4에 따르면 사무직 종사자에 대해서는 분기별 3시간 이상, 비사무직 근로자에 대해서는 분기별 6시간 이상 안전보건교육이 실시되어야 함.

설치/AS 직군 총 84명 대상으로 질문한 결과 분기별로 '6시간에 미달하여 교육이 이루어지고 있다' 고 응답한 사람이 25명(약 30%), '전혀 교육이 이루어지 않는다' 고 응답한 사람이 3명(약3.5%)으로 확인되어 정기교육이 제대로 이루어지고 있지 않은 것으로 확인됨.

(2) 특별교육 의무 위반

시규 별표 4 및 별표 5에 따르면 크레인 작업자, 밀폐 공간 작업자, 지붕 또는 외벽 설치작업자에 대해서는 최초 해당 업무에 종사한 날로부터 3개월 이내에 16시간 이상 특별교육이 실시되어야 함.

지붕 또는 외벽 설치 작업자에 해당하는 설치/AS 직군 84명 대상으로 질문한 결과 67명(약 80%)이 '특별교육을 받지 않았다' 고 응답하였고, 밀폐 공간(맨홀)에서 작업하거나 크레인 작

업을 하는 전송망 직군의 경우 총 24명에 대한 질문한 결과 2명(8%)이 교육을 받지 않은 것으로 응답하여 설치/AS 직군의 경우 대부분에 대해, 전송망 직군의 경우 일부에 대해 특별교육이 이루어지지 않은 것으로 확인됨.

(3) 작업내용 변경시 교육 위반

시규 별표 4에 따르면 사업주는 작업내용을 변경할 경우 2시간 이상 안전보건교육을 실시하여야 함.

(주)중부케이블이 운영하고 있는 천안아산 홈고객센터에서는 직원을 TSC(설치/AS) 직군에서 전송망 직군으로 변경한 사례가 있으나 시규에서 정한 2시간 이상 안전보건교육이 전혀 이루어지지 않은 것으로 확인됨.

특히 전송망 직군의 경우 맨홀 내에서 작업하거나, 고소차를 타고 작업하거나, 단자함을 다루는 작업 등을 하는 과정에서 산소 부족이나 유해가스 노출, 추락, 끼임, 베임, 감전 등의 위험에 노출되어 있어서 안전보건에 관한 교육이 필수임에도 교육이 전혀 이루어지지 않아 안전사고가 우려됨.

3. 보호구 지급 의무 위반

시규 제32조에 따라 전신주에서 작업하는 경우 절연용 보호구(절연장갑, 절연화, 활선경보기)가 빠짐없이 지급되어야 함.

전송망 직군의 경우 전신주에서 작업을 자주 진행하는데, 총 17명을 대상으로 확인한 결과 10명(약 59%)에 대해서 절연용 보호구 일부(절연화)가 지급되지 않은 것으로 확인됨.

4. 악천후시 작업중지 의무 위반

산업안전보건기준에관한규칙(이하 ‘규칙’이라 함) 제37조에 따르면 사업주는 악천후로 근로자가 위험해질 우려가 있는 경우 작업을 중지하여야 함.

악천후시에도 작업을 지시한 사례가 있는지 설문한 결과 전송망 직군의 경우 총 17명 중 4명(약 23.5%)이, 설치/AS 직군의 경우 총 84명 중 16명(19%)이 ‘예’라고 답하여 상당수가 악

천후시에도 작업이 지시된 바 있는 것으로 확인됨. 특히 전송망의 경우 장비 특성상 악천후시 작업을 하게 되면 누전으로 인한 감전의 위험이 있음.

구체적인 사례에 대한 확인 결과 다음과 같이 확인됨.

구분	내용
A. 전주 고객센터	2021년 7월 30일 오후 3시쯤, 비가 많이 올 때, 팀장 지시로 전주 효자동 주택 계량기 고장으로, 물이 세고, 누전되어 망UPS(전원공급기) 고장나서 작업을 하였습니다.
B. 전주 고객센터	2021년 6월쯤(정확한 날짜 불명) 우아동 3가에서 장마 폭우시 전신주 작업 장애복구 처리요청. 원청 감독관들 3명이나 현장에 와서 구경 중 협력사 직원들이 팀장 지시에 폭우를 맞으며 업무처리. 야간 도로에 비가 내리는데 침수중인 맨홀에 장비 안전 확보 없이 수리 업무지시 등 여름철 악천후에 혼자 날 새며 현장 장애복구업무처리 등
A. 천안 고객센터	2022년08월10일. 전송망 장애출동. 대전운영실 전송망 당직폰 출동 요청. 현장 출동시 우천으로 작업중지 요청. 현장 30분 대기 중 대전운영실 장애 문자 계속 발송으로 우비 착용. 영성동 33번지 일대 우산 들고 고소 차량 이용하여 UPS차단기 전기작업. 장애복구 완료.
B. 천안 고객센터	2년 전(정확한 날짜 불명) 장마철 비가 억수로 오고 번개칠 때 외각(입장지역)지역에서 고객 민원장애라고 하면서 무조건 처리해 달라고 해서 번개치고 비가 억수로 오고 바람 많이 불 때 고소작업차량으로 우비 입고서 1차 전주탭에서 신호점검 및 가입자 선로 점검 해서 민원 해결 하였습니다.

5. 휴게시설의 설치 의무 위반

규칙 제79조에 따르면 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 함.

각 고객센터별로 사무실을 두고 있으나 사업장에 별도의 휴게시설은 갖추어두고 있지 않은 것으로 확인됨.

6. 수면 장소 설치 의무 위반

규칙 제81조에 따르면 사업주는 야간에 작업하는 근로자에게 수면을 취할 수 있는 장소를 설치하여야 하고, 침구와 필요 용품을 갖춰두고 정기적으로 세탁 및 소독을 하여야 함.

전송망 직군의 경우 야간 당직조를 운영하면서 고객센터 사무실에서 대기하는 경우가 있는데, 야간 당직시 별도의 수면 장소를 두고 있지 않은 것으로 확인됨.

7. 고소차 작업시 조치기준 위반

규칙 제89조 제2항에 따르면 사업주는 고소 크레인으로 작업하는 경우 작업자에게 신호할 사람을 정해야 하고, 제186조 제4항 제4호에 따르면 사업주는 고소작업대를 사용하면서 전로(電路)에 근접하여 작업을 하는 경우 작업감시자를 배치하여야 함.

전송망 직군의 경우 고소작업차(일명 '바가지 차')를 이용하여 전신주에 접근하여 선로를 점검하기도 하는데, 고소작업차 운용시 별도의 신호수나 감전을 감시하기 위한 작업감시자를 두지 않고 1인이 작업하는 것으로 확인되었음.

〈사진. 좌측 : 중부케이블 고소차 작업 / 우측 : 서부산센터 고소차 작업〉

8. 맨홀 작업 시 조치 기준 위반

(1) 유해가스 농도의 측정 의무 위반

규칙 제619조의2에 따르면 사업주는 밀폐공간에서 작업하는 경우 작업 시작 전 유해가스 농도를 측정하여야 함.

맨홀 작업을 담당하는 전송망 직군 24명에게 질문 결과 센터 사무실에 유해가스 농도 측정기구가 전혀 없는 경우도 있고(대구, 아산), 1개의 측정기구만 있는 경우(부산동남, 서부산, 대구달서)도 있는 것으로 확인됨. 24명 중 장비가 부족해 측정할 수 없는 경우와 관련하여 '가끔 있다' 고 답변한 경우가 1명(4%), '대부분이다' 고 답변한 경우가 9명(37.5%), '장비가 없어 측정할 수 없다' 고 답변한 경우가 5명(약 21%)으로 확인되었음.

한편 측정기 사용방법에 대해 교육을 받은 적이 있는지 20명에게 질문한 결과 '아니오' 라고 답한 경우가 18명(90%)으로 확인되었음.

(2) 맨홀 작업시 감시인 배치 의무 위반

규칙 제623조 제1항에 따르면 사업주는 근로자가 밀폐공간에서 작업하는 동안 작업상황을 감시할 수 있는 감시인을 지정하여 밀폐공간 외부에 배치하여야 함.

맨홀 작업을 담당하는 전송망 직군에 대하여 확인 결과 맨홀 작업은 2인 1조이지만 모두 맨홀 작업을 수행하고 작업 과정에서 사고를 감시하는 인원은 별도로 없는 것으로 확인되었음.

(3) 응급상황 실시 훈련 의무 등 위반

규칙 640조에 따르면 사업주는 밀폐공간에서 작업하는 근로자에 대하여 긴급상황 발생시 대응할 수 있도록 비상연락체계 운영, 구조용 장비의 사용, 공기호흡기 또는 송기마스크의 착용, 응급처치 등에 관한 훈련을 6개월에 1회 이상 주기적으로 실시하여야 함.

맨홀 작업을 수행하는 전송망 직군 24명에게 6개월에 1회 이상 주기적으로 응급처치 등 훈련을 실시하는지 질문한 결과 '아니오' 로 대답한 사람이 21명(87.5%)로 확인되었음.

9. 직무스트레스에 의한 건강장해 예방 조치 의무 위반

규칙 제669조에 따르면 사업주는 근로자가 장시간 근로, 야간 작업을 포함한 교대작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등이 높은 작업을 하는 경우 ① 작업량, 작업일정 등 계획 수립시 해당 근로자의 의견을 반영하여야 하고, ② 직무스트레스 요인, 건강문제 발생 가능성 및 대비책을 근로자에게 충분히 설명하여야 함.

전송망 직군에 대하여 1주 52시간 초과근로 또는 야간 작업이 있는 경우 근로자의 의견을 반영하였는지 및 건강문제 발생가능성 및 대비책 등에 대한 설명을 들었는지 질문한 결과 총 17명 중 '아니오'로 응답한 사람이 12명(약 70.6%)으로 확인되었음. 전송망 직군의 경우 야간 당직 등의 존재로 인해 1주 52시간을 초과하거나 야간 작업 자체로 인한 피로도가 존재하여 투입 전에 사업주가 근로자의 의견을 듣고 건강문제 발생 가능성 및 대비책 등에 대한 설명을 하여야 하나 이루어지지 않는 것으로 확인됨.

10. 작업환경 측정 의무 위반

시규 제186조 제1항에 따르면 맨홀작업의 경우 일산화탄소, 황화수소 등 유해가스에 노출되므로 작업환경 측정의 대상이 됨.

전송망 직군에 대하여 작업환경 측정이 실시된 적이 있는지 확인 결과 작업환경 측정은 전혀 이루어지지 않았던 것으로 확인됨.

11. 특수건강진단 실시 의무 위반

법 제130조 제1항 제1호에 따르면 맨홀작업과 유해인자에 노출되는 근로자의 건강관리를 위하여 1년에 1회 이상 특수건강진단을 실시하여 신경계 검사 또는 호흡기계나 악구강계 검사를 하여야 함.

맨홀 작업을 수행하는 전송망 직군에 대하여 특수건강진단이 이루어진 적이 있는지 확인한 결과 전혀 없는 것으로 확인되었음.

12. 고객 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 의무 위반

산업안전보건법(이하 '법'이라 함) 제41조에 따르면 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제

3자의 폭언 등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 업무의 일시적 중단, 휴게시간의 연장, 치료 및 상담 지원, 소송에 필요한 지원 등을 하여야 함.

현장 직군의 경우 업무수행 과정에서 고객이나 제3자로부터 폭언 등 스트레스를 받게되는 경우가 있는데, 이 경우 사업주는 최소한 업무의 일시적 중단 조치부터 실행하여야 하나 기본적인 보호 조치도 이루어지지 않은 사례가 있는 것으로 확인됨.

전주 고객센터. A(전송망)
2022.3. 경 전주 우아동 3가 빌라 장애업무 처리 중 동네 주민이 자꾸 말을 걸며 시비를 걸음. 해당 주민이 고객센터에 전화해서 ‘니들 가만 안둔다’고 폭언하면서 흉기로 협박까지 하였음. 고객센터에서는 작업자 얘기는 무시하고 주민 말만 듣고 응대하였음. 결국 작업자가 경찰을 직접 부르자 민원인이 도주하고 해결됨.

서울중부 고객센터. A(설치/AS)
2022.6.21. 부동산 사무실 하이브리드 설치 접수. 지하에서 케이블 연결시 KT기사가 비정상적 작업함으로 인해 편의점 일반 전화가 약 1주일간 사용되지 않음. 편의점주가 설치 기사에게 보상을 하라고 반복적으로 요구. 반복해서 사과를 했으나 ‘뭘 해 줄거냐’고 편의점주가 요구함. 이 일로 가슴 두근거림과 불면 증상이 심해져 회사에 고충을 제기했으나, 회사에서는 민원인이 반복하여 민원을 제기하니 민원인에게 ‘회사에서 책임을 질 수 없고 차라리 해당 작업자를 고소하라’고 하였음. 작업자는 언제 경찰에서 출석요구를 할까 전전 긍긍하여 심리적 압박이 가중된 사례가 있었음.

13. 산재 발생 은폐 금지 및 보고 의무 위반

법 제57조에 따르면 사업주는 산재가 발생하였을 때 이를 은폐해서는 안 되고, 고용노동부장관에게 보고하여야 함.

현장 직군의 경우 작업 중 추락, 감전, 질식, 끼임, 베임 등 사고의 위험에 노출되어 있고, 이에 따라 사고가 발생하는 사례가 있으나 이를 고용노동부에 보고하지 않고 개인보험으로 처리하도록 방치한 사례가 확인됨.

서부산 고객센터. A(전송망)
2022.1.17. 전주 작업 후 내려오다 도지나(허리 안전대) 벨트가 너무 꽉 끼어서 갈비뼈가 골절되었음. 동료 팀장에게 사고 경위 보고 후 병원에 내원하여 2주 정도 통원치료 진행하였음. 당시 사업장에서 산재 처리에 관하여 얘기해주지 않아 개인 보험으로 처리하였음.

Ⅲ. 결론

SK브로드밴드 홈고객센터는 현재 자회사인 홈앤서비스(주)와 아직 홈앤서비스(주)에 편입되지 않은 협력업체에 의해 운영되고 있음. 이번 산업안전 위반 사례는 모두 협력업체에 소속하여 근무하는 현장직에 대하여 조사된 것임.

홈고객센터의 현장직들은 앞서 살펴본 바와 같이 질식, 추락, 감전, 끼임, 베임 등 사고와 고객이나 제3자로부터의 스트레스 등 유해요인에 상시적으로 노출되어 있어, 산업안전에 관한 기준이 엄격하게 준수될 것이 요구되나, 협력업체의 경우 위험이 외주화된 이래 전반에 걸쳐 법 위반이 발견되고 있음.

더구나 현장직 종사자를 통해 확인된 법 위반 사례만 하더라도 이상과 같다면 법에서 요구하고 있는 다른 의무사항들도 위반한 채로 운영되고 있을 것으로 보임. 이에 따라 홈고객센터 협력업체들에 대한 산업안전 근로감독이 전반적으로 실시될 필요가 있을 것으로 보임.

현장증언

❑ SK브로드밴드 케이블방송 비정규직지부

❑ LG헬로비전 비정규직지부

<현장증언 1>

SK브로드밴드 케이블방송 사례

안녕하세요.
저는 희망연대본부 SK브로드밴드 케이블방송비정규직지부 조합원 김태엽입니다.

저는 SK브로드밴드 케이블 하청업체에서 전송망 직군으로 일하고 있습니다. 케이블 현장기사 모두가 그렇겠지만, 전송망기사들의 안전 문제는 더욱 심각합니다. 우리는 승주작업, 맨홀작업을 필수적으로 해야합니다. 언제 장애가 터질지 모르기 때문에 대기와 당직도 필수입니다.
폭우가 쏟아져도, 미세먼지가 심해도 원청의 콜 요청이 뜬다면 바로 출동해야 합니다.
이는 티브로드 시절에도, 대기업이라는 SK브로드밴드로 합병된 이후에도 변함이 없습니다.
원청은 SK브로드밴드로 바뀌었고, 작업복 로고에 SK브로드밴드가 한 줄 추가됐지만 우리의 업무는 변함이 없습니다. 원청의 태도도 달라진 게 없습니다.

얼마전 저는 갑작스런 폭우로 인해 작업 중지를 요청한 적이 있었습니다.
동료 직원 대체근무로 투입되어 SK브로드밴드의 요청으로 현장 출동하여 작업을 시작하자 갑작스럽게 감당하기 어려운 폭우가 쏟아졌습니다. 이에 작업진행이 어렵다고 유선 상으로 요청하였으나, VOC콜이 많이 들어오니 작업여건에 맞추어 작업하라는 말 뿐이었습니다.
단협에도 정해져 있는 작업중지권을 요청했었으나, 돌아오는 답변은 거절이었고 업체 관리자는 빨리 처리하라는 독촉이었습니다.

이런 일들이 너무 많이 있습니다. 폭염 대책이다, 코로나19 대책이다 말만 내놓지만 현장에서 적용되는 것은 아무것도 없습니다. 현장기사들이 작업중지권을 요구해도, 원청은 “업무 요청” 외에는 아무 말도 없고, 업체는 “일 하라”는 지시 뿐이었습니다. 도대체 누구에게 얘기해야 하나요. 단협도 제대로 지켜지지 않는 현장인데, 현장노동자들이 사고가 난다면 누가 책임져야 합니까.

이 것 뿐만이 아닙니다. 옥상 선 정리 해달라는 민원 접수로 인해 고객집에 도착했을 때, 만취한 고객이 부엌칼을 들고 위협하며 욕설을 한 경우도 있었습니다. 30분 넘게 이어진 욕설과 위협이었지만 저는 어쩔 수 없이 민원처리를 할 수밖에 없었습니다.
이로 인해 과호흡, 우울증, 무력감 등으로 정신과 3주 진단을 받았었고, 상담치료도 6개월 가량 받았었습니다. 그러나 이에 대해 업체도 원청도 책임지지 않았습니다.

우리 케이블 현장 노동자들은 이런 위험을 상당히 경험하고 있습니다.

찔리거나 베이는 상처 정도는 너무 자주 발생하는 거라, 특별하지도 않습니다. 사다리에서 떨어지고, 고객에게 욕설과 폭언을 듣는 것도 마찬가지입니다.

폭우에도 너무 더운 한 여름에도 일을 해야만 합니다. 단협에 작업중지권이 있어도 원청과 업체에 공문을 보내도 해결되는 것은 없습니다. 최소한 단협만이라도 지켜지지 좋을텐데, 원청과 업체는 “무조건 일 하라” 고만 합니다.

오늘 국회에서 제가 겪었던 일들을 얘기하는 것은, 이제는 제발 좀 바뀌었으면 해서입니다.

우리가 다치기 전에 다칠 일이 생기지 않도록 바뀌었으면 좋겠습니다. SK브로드밴드가 현장에서 일하는 기사들의 고충을 직접 듣고 개선했으면 합니다. 3자 협의라고 해서 업체와 원청과 노조가 만나는 자리에서도 수차례 얘기했지만 개선된 것이 없었습니다.

결국 SK브로드밴드 입장에서는 “다른 회사” 일처럼 여기는 것입니다.

올해 우리는 원청 직고용 전환을 위해 투쟁하고 있습니다.

홈앤서비스 정규직 전환은 우리가 안전하게 일 할 수 있는 환경을 만드는데 가장 중요한 부분입니다. 여기 계신 분들에게 부탁드리겠습니다. 우리와 같은 노동자들이 더 이상 다지치 않게, 죽지 않게 함께 해주셨으면 합니다.

SK케비지부가 직고용 될 수 있도록 함께 싸워 주십시오. 감사합니다.

<현장증언 2>

LG헬로비전 케이블방송 사례

희망연대본부 엘지헬로비지부 유희원 지부장

- 2019년 12월 작업 중 옥상에서 뇌출혈로 쓰러진 상태에서 장시간 방치되고 고객이 발견해서 119에 신고했으나 골든타임을 놓쳐 결국 사망

- 2022년 5월 작업 중 쓰러지고 병원이송 > 다음날 다시 쓰러짐. 급성심근경색으로 사망

위 두 명의 노동자는 모두 LG헬로비지부 현장기사 조합원입니다. 두 사건의 경우 모두 지병을 이유로 산재승인을 받지 못했으며 그 누구 하나 책임지려 하지 않았습니다. 희망연대본부 LG헬로비지부는 2019년 2월 노조 가입 이후, 두 명의 동료를 떠나보내야 했습니다.

우리는 원청 지표를 위해 하루에 몇 번씩이나 반복해서 승주(전봇대)에 올라야 하고, 그 과정에서 찰과상이나 삠 정도는 알아서 감당했습니다. 다리를 접지르거나 고객이 키우는 반려견에 물리는 사고, 높지 않은 사다리나 외벽에서 떨어져서 다치는 정도는 일상적인 상황이었습니다. 산재를 신청할 수 있다는 것도 몰랐고, 회사에 얘기를 해도 나 몰라라 하는 태도 뿐이었습니다. 폭우 속에서 고객과의 약속을 지키기 위해 업무차량으로 이동하다 사고가 발생하면 당사자의 안전을 물어보는 것이 당연 하겠지만, 업체 대표들은 사고처리 비용을 개인이 처리하라고 지시하기만 했습니다. 이러한 무개념 하청업체 대표들이 아무런 제재 없이 업체를 운영하고 있는 상황에서 개선은 커녕 크고 작은 사건들이 반복적으로 발생할 수 밖에 없었습니다.

이런 모든 문제의 원인은 원청의 지표압박과 하청업체 대표들의 이윤추구, 그리고 잘못된 원하청 고용구조였습니다. 이에 우리는 2019년 노조를 만들었고, 투쟁을 통해 원청인 엘지헬로비전의 책임있는 자세를 끌어내기도 하였습니다. 지급 받지 못했던 안전장비와 안전화, 안전모 등을 일괄 지급 받을 수 있었던 것도 2020년 3월 24일 원청과 노동조합이 <고용보장과 노동조건 개선 합의>를 했기 때문이었습니다. 완벽하지는 않았지만 그래도 형식적으로라도 안전장비

를 지급 받았고, 원청에게 관리감독의 책임이 있음을 문서화 했던 것입니다. 그러나 엘지헬로비전의 하청업체의 현실은 여전합니다. 원청과 합의서를 체결했지만 근본적인 문제는 해결 할 수 없었습니다.

원청은 안전장비도 지급했고, 위험업무에 대해서는 하지 말라고 기준을 제시했다고 합니다. 그러나 하청업체에서는 전혀 통용되지 않습니다. 권고 수준인 기준은 말 그대로 "기준" 일 뿐입니다. 하청업체들은 여전히 원청의 지표를 지켜야하고, 지표를 지키기 위해서는 현장 노동자들에게 과도한 업무를 할당할 수밖에 없습니다. 작업시간, 이동시간, 업무 준비 시간 상관없이 "무조건 처리" 하게 만들고 있습니다. 과도한 영업 역시 문제입니다. 엘지헬로비전의 영업이익은 전년 대비 30%가 증가할 동안, 현장의 설치수리 노동자들은 과도한 영업으로 인해 고객의 항의를 받으며 심리적인 압박을 상당히 느낄 수밖에 없었습니다.

업무 특성 상 고객을 대면하고 민원을 처리하는 노동자로서 이는 육체적인 노동강도 뿐 아니라 정신적인 스트레스를 매일 매일 당하고 있습니다. 각종 안전교육과 가이드를 제시한다 한들 현장에서 바뀌지 않는 다면 아무런 소용이 없습니다. 하청업체 대표들의 이익과 직결되는 부분이기도 합니다. 수십 개의 하청업체들 중 어느 곳 하나 자신의 이익을 버리고 노동자의 안전을 책임지겠습니까.

결국 원청이 책임져야 합니다. 가장 기본 중의 기본은 고용구조부터 바로 잡아야 합니다. 원청의 책임, 사용자의 책임이 좀 더 강화되려면 원청이 직접고용 해야 합니다. 엘지헬로비지부 조합원들은 올해 원청 직고용을 확답 받는 투쟁을 하려고 합니다. 안전하게 일 할 권리, 죽지 않고 일 할 권리가 확대될 수 있도록 강화될 수 있도록 고용구조 개선부터 만들어 나가겠습니다. 감사합니다.

토 론

❑ 김유정 노무사 (노동건강연대)

❑ 고용노동부 양현수 안전보건감독기획과장

<토론 1>

케이블·통신 노동자 안전보건 실태조사 보고서를 중심으로

노동건강연대 김유정 활동가/공인노무사

○ 들어가며

아침에 눈을 뜨면 텔레비전부터 켜고 유튜브, 넷플릭스 등 각종 OTT를 일상적으로 사용하는 요즈음 케이블·통신 노동자를 만나보지 않은 사람은 없을 것이다. 케이블·통신 노동자를 볼 때면 도대체 어디에서 쉬고, 어디에서 밥을 먹는지, 밥은 먹는지 의문이었다. 〈케이블·통신노동자 안전보건 실태조사 보고서〉를 보면, 짐작했던 대로 케이블·통신 노동자들은 휴게시간을 보장받지 못하고, 아파도 쉬지 못하는 노동환경에 놓여 있었고, "빠름"의 대한민국 안에서 엄청난 감정노동에 시달리고 있었다.

노동건강연대에서는 2020년 LG헬로비전 노동자를 대상으로 작업환경과 노동안전 실태조사를 진행한 적이 있다. 과연 2년 동안 무엇이 얼마나 바뀌었는지 검토하고, 〈케이블·통신노동자 안전보건 실태조사 보고서〉를 통해 기본적인 노동조건과 감정노동, 정신적 스트레스 측면을 논의해보도록 한다.

○ 동료에게 미안해서 아파도 참는 노동자들

발제에서도 지적한 대로 케이블·통신 노동자들은 고소작업, 승주작업 등 옥외에서 이루어지는 작업으로 항상 위험에 노출되어 있고, 무거운 장비로 인한 중량물 문제, 무리한 업무의 양, 이동거리, 온전히 보장되지 않는 휴게시간, 토요일 근무 등 정말 말 그대로 "빠름"의 대한민국을 위해 자신을 갈아 넣어 일하는 노동자들이다.

케이블·통신노동자들이 2021년 한 해 동안 아파도 병가나 연차휴가를 낼 수 없었던 평균일수는 5.1일이었다. 아파도 쉴 수 없었던 가장 큰 이유는 '동료가 힘들어지니까 미안해서'(48.5%)였다. 이는 곧 사업장에 대체할 인력이 부족한 것을 의미하고, 적절한 인력충원이 이루어지지 않는 현실에서 노동자들은 아파도 쉴 수 없는 것이다. 특히 하루 업무 처리 건수를 보면 평균 7.9건을 수행하고 있었고, 최대 30건을 수행한다고 응답한 노동자도 있었다. 한

가정에 30분 정도를 소요한다고 쳐도 이동시간과 휴게시간을 생각하면 빠듯한 양이다. 실제로, 하루에 처리하는 업무량이 감당 가능한 수준인지 묻는 질문에 37%가 ‘벅차다’고 응답했다.

2020년 LG헬로비전 설문조사 결과도 이와 크게 다르지 않았다. 하루 평균 노동시간이 ‘8시간 초과’라고 응답한 사람이 전체 응답자의 64.2%를 차지하고 있었고, 하루 평균 휴게시간은 ‘1시간 미만’인 경우가 73.3%를 차지하고 있었다. 주말 근무의 경우에도 ‘매주 또는 격주로 근무한다’는 응답이 토요일의 경우 95.2% 비율로 나타났고, 그 근무는 ‘평일과 동일하게’ 이루어졌다고 응답했다. 연차사용과 관련해서는 ‘자유롭게 사용할 수 없다’는 응답이 48.7%로 나타났는데, 가장 큰 이유로 ‘휴가 사용시 업무를 대체할 인원이 없어서’를 꼽았다. 약 2년의 시간이 지났지만, 적절한 인력충원이 이루어지지 않아 케이블·통신 노동자들이 제대로 쉬지 못하고, 8시간을 초과해서 일하는 ‘과로’가 일상이라는 점이 드러난다.

일이 많고 바빠지면 실수가 생기기 마련이고, 이는 곧 사고로도 이어지게 된다. 동료에게 미안해서 아파도 참고 일하는 것은 장기적으로 보면 노동자의 건강과 나아가 사업장의 안전에도 위협을 끼치게 된다. 노동자의 안전한 노동환경을 마련해야 하는 것은 산업안전보건법상 사용자의 의무에 해당하고, 나아가 중대재해처벌법 상 사용자가 처벌받을 수도 있는 사안이다. 결코 간단한 문제가 아니라는 것이다.

○ 감정노동, 정신적 스트레스와 작업중지권

케이블·통신 노동자들은 기술적인 작업 외에도 고객을 직접 대면해야 하는 업무를 수행한다. 콜센터에서 근무하는 노동자가 아니어도, 개별 노동자가 직접 고객과 연락하여 구체적으로 일정 조율을 하기도 하고, 특히 가정 내에서 설치작업, A/S작업을 하는 경우라면 더욱이 고객과의 대면이 수행된다. 〈케이블·통신노동자 안전보건 실태조사 보고서〉에 따르면 폭력적인 고객(폭언, 폭행 등)이나 반려동물 피해가 발생할 때 ‘작업중지(피할 권리)’를 알고 있는 노동자는 66%에 불과했다. 산업안전보건교육을 제대로 받은 노동자 집단이 15% 수준에 머물렀고, 교육을 받았다고 응답한 집단의 84%는 동영상 시청을 통한 교육이 이루어진 경우였다.

사실상 작업 중 문제상황이 발생한 경우 어떻게 대처하고 보호받을 수 있는지 전달되지 않고 있다고 볼 수 있다. 특히 케이블·통신 노동자들의 경우, 작업수행 이후 고객의 만족도 평가를 받기 때문에 부당한 요청·대우에 대한 시정을 요구하기 어려운 위치에 놓여있다는 점도 문제점으로 볼 수 있다. 나아가 직장 내에서도 ‘무리한 업무지시(퇴근 직전 업무지시 등)’, ‘본연의 업무 이외의 업무지시’, ‘고객 컴플레인에 대한 무리한 반응(잘잘못을 따지지 않고

평가하거나 고객에게 직접 사과하라는 등)’ 의 직장 내 괴롭힘이 이루어지고 있음이 확인되었다.

일이 벅찰수록 심리상담이 필요한 경우가 많았고, 악천후에서 작업해야 하는 노동자 그룹에서 심리상담이 필요한 비중이 높게 나타났다. 조사 결과에 따르면, 작업중지권을 행사할 수 있는 노동자보다 그렇지 못한 노동자들이 더 심리상담이 필요한 집단으로 나타났고, 직장내 괴롭힘 역시 우울에 영향을 주는 것으로 나타났다.

즉, 케이블·통신 노동자들에게 작업중지권 등 자신의 안전을 보호할 수 있는 권리를 명확하게 알려야 하고, 이들이 실제로 이를 행사할 수 있도록 해야 노동자들의 정신적인 스트레스가 감소하여 정신 건강을 유지할 수 있다는 것이다.

○ 노동자의 건강권은 결국 원청에 있다.

노동자의 건강권을 확보하고 회사의 산업안전조치가 제대로 이루어지기 위한 해답은 간단하다. ‘있는 법’을 ‘잘’ 지키면 된다. 고소작업을 수행할 때는 2인 1조 작업수행 수칙을 준수하고, 휴게시간을 온전히 보장하고, 토요일에 쉬고, 부당하고 위험한 작업은 중지할 수 있게끔 토대를 마련해주면 된다. 그리고 신체적 혹은 정신적으로 다쳤다면, 즉각 산재보상을 신청하여 건강이 더 악화되는 것을 방지하면 된다.

특히 다단계 하청이 아닌 원청의 직고용을 통해 직접적인 관리가 이루어져야 한다.

2020년 LG헬로비전 설문조사 응답을 살펴보면, “말씀해 주신 것처럼 직고용이 모든 걸 해결해 줄 거 같아요. 중간착취가 없어지면 그 비용을 우리 기사들한테 쓸 수도 있는 거고, 그럼 장비가 우리 기사들한테 올 수도 있는 거고, 또 직고용이 되면 말씀하신 것처럼, 안전, 산업안전, 노동안전 이런 거에서도 원청이 직접 책임을 져야 하는 상황이 오는 거잖아요. 그렇게 되면 더 신경을 쓰겠죠.” 라는 응답이 있다. 정답이다. 다단계 하청의 중간착취가 없어지면 그 비용을 노동자 안전보호를 위해 쓸 수 있다. 노동자에게 더 안전한 보호구를 지급할 수 있고, 2인 1조 원칙이 준수될 수 있으며, 인력충원이 이루어질 수 있는 것이다.

참고 견디고 일하다가 사망사고로 중대재해처벌법 적용을 운운하기 전에 사측이 근본적인 문제를 해결한다면 이것이야말로 상생의 길이 아닐까. 끝.

<토론 2>

토론문

고용노동부