

국회토론회



# 케이블 · 통신업 현장직 노동자 임금체계, 고용형태와 노동안전

- 일시 : 2023년 11월 21일(화) 오후 2시
- 장소 : 의원회관 제2간담회실

## 발제

케이블 · 통신업 현장직 조합원 현황과 연구 취지  
정지승 (공공운수노조 더불어민주당희망연대본부 조직국장)

임금체계와 고용형태에 따른 케이블·통신업 노동자 노동안전 불평등 연구결과  
정우준 (노동건강연대 사무국장)

## 현장증언

위험을 무릅쓰고 저임금 벗어나기  
(LG유플러스비정규직지부)

원청 통신사의 안전보건 방침은  
하청노동자에게 어떤 의미가 있나  
(SK텔레콤비정규직지부)

## 토론

전주희 (서교인문사회연구실 연구원)

조성애 (공공운수노조 노동안전보건국장)

백남주 (서비스연맹 정책연구원 연구위원)

## 주최

공공운수노조 더불어민주당희망연대본부, 노동건강연대  
더불어민주당 이정문 의원실, 더불어민주당 을지로위원회, 정의당 이은주 의원실



# 토론회 순서

●사회 : 윤진영 (공공운수노조 더불어민주당희망연대본부 정책기획실장)

●인사말 : 주취 국회의원실, 더불어민주당희망연대본부 임원

## ●발제

1. 케이블·통신업 현장직 조합원 현황과 연구 취지  
정지승 (공공운수노조 더불어민주당희망연대본부 조직국장)
2. 임금체계와 고용형태에 따른 케이블·통신업 노동자 노동안전 불평등 연구결과  
정우준 (노동건강연대 사무국장)

## ●현장증언

1. 위험을 무릅쓰고 저임금 벗어나기 (LG유플러스비정규직지부)
2. 원청 통신사의 노동안전 방침은 하청노동자에게 어떤 의미가 있나 (SK텔레콤비정규직지부)

## ●토론

1. 전주희 (서교인문사회연구실 연구원)
2. 조성애 (공공운수노조 노동안전보건국장)
3. 백남주 (서비스연맹 정책연구원 연구위원)



## 인사말

안녕하십니까? 반갑습니다.

국회 과학기술정보방송통신위원회 더불어민주당 천안(병)  
국회의원 이정문입니다.



먼저 오늘 「케이블·통신업 현장직 임금체계, 고용형태와 노동안전」 국회 토론회 개최를 위해 함께 뜻을 모아주신 이은주 의원님과 더불어민주당 을지로위원회, 공공운수노조 더불어민주당  
희망연대본부, 노동건강연대 및 모든 관계자 여러분께 진심으로 감사드립니다.

아울러 바쁘신 와중에도 참석해주신 내외빈 여러분과 발제자 및 현장 발언, 토론자  
패널 여러분께도 감사 인사를 전합니다.

오늘 토론회는 희망연대본부가 의뢰하여 수행한 케이블통신업 현장직의 임금체계  
와 고용형태에 대한 연구조사 결과를 공유하고 실적급제와 같은 임금형태 및 원  
하청 고용 구조가 케이블·통신 현장직 노동안전에 미치는 전반적인 영향을 검토  
해 개선방안을 도출하고자 마련되었습니다.

현재 가구·기업에 유료방송·인터넷 관련 상품을 설치·보수하는 노동자들 대부  
분은 실적급제 임금체계를 적용받고 있습니다. 낮은 수준의 고정급에 작업 건수에  
따라 실적급이 올라가며, 일정 수준의 작업건수를 넘겨야만 실적급을 받을 수 있  
는 제도입니다.

이 때문에 생활임금을 받기 위해서는 위험한 조건에서도 작업을 완료해야 하는 환  
경이 조성되고 있습니다. 이러한 환경이 노동안전보건을 강화하기 어려운 근본적인

조건을 형성하고 있습니다.

중대재해처벌법 제정 및 ESG경영의 도입을 계기로 노동안전보전에 대한 케이블·통신사 원청 사용자들의 안전보건 관리가 강화되긴 했으나 여전히 위와 같은 이유로 위험업무로 인한 중대재해 발생 가능성이 잔존하고 있습니다.

모쪼록 오늘 토론회를 통해 발표된 케이블·통신업 현장직 및 하청노동자들의 노동안전보건 현실에 대한 연구결과가 향후 케이블·통신업 현장직의 임금체계 및 고용형태 개선을 위한 법과 제도, 정책에 반영되어 안전하고 합리적인 산업 환경이 조성될 수 있도록 기대하겠습니다.

저 또한 계속해서 관심을 가지고 국회 차원에서 지원할 방안에 대해 깊이 고민하고 노력하겠습니다.

다시 한번 토론회 개최를 위해 애써주시고 함께 해주신 발제자 및 현장발언, 토론자 패널분들을 포함한 모든 분들께 진심으로 감사드리며, 늘 건강과 행복이 가득하시기를 기원합니다.

감사합니다.

2023년 11월 21일  
더불어민주당 천안(병) 국회의원 이정문

## 자료집 순서

<b>발제 1</b>	케이블·통신업 현장직 조합원 현황과 연구 취지 정지승 (공공운수노조 더불어민주당연대본부 조직국장)	1
<b>발제 2</b>	임금체계와 고용형태에 따른 케이블·통신업 노동자 노동안전 불평등 연구결과 정우준 (노동건강연대 사무국장)	10
<b>현장증언1</b>	위험을 무릅쓰고 저임금 벗어나기 원동규 (LG유플러스비정규직지부)	58
<b>현장증언2</b>	원청 통신사의 노동안전 방침은 하청노동자에게 어떤 의미가 있나 (SK텔레콤비정규직지부)	61
<b>토론 1</b>	전주희 (서교인문사회연구실 연구원)	65
<b>토론 2</b>	조성애 (공공운수노조 노동안전보건국장)	68
<b>토론 3</b>	백남주 (서비스연맹 정책연구원 연구위원)	76





## **발제 1**

# 케이블·통신업 현장직 조합원 현황과 연구의 취지

정지승 (공공운수노조 더불어민주당희망연대본부 조직국장)

더불어사는희망연대본부가 의뢰하고 노동건강연대가 수행한 이번 연구조사는 ‘케이블·통신업 현장직 임금체계·고용형태와 노동안전의 관계’를 다룬다. 이와 관련하여 그동안 본부는 업종 측면에서 케이블·통신업 현장직의 노동안전보건 현실과 하청노동자들의 노동안전보건 현실에 대한 연구조사를 진행한 바 있다. 그 과정에서 임금체계와 고용형태가 노동안전보건 미치는 영향은 꾸준히 함께 제기되어왔지만, 이를 중점에 두고 연구조사를 진행한 것은 이번이 처음이다.

### 1. 본부 케이블·통신업 현장직 조합원 현황

연구조사는 본부에 소속된 케이블·통신업 조합원 중 통상적으로 ‘현장직’으로 분류하는 직군을 대상으로 삼았다. 직군은 주로 가구·기업 상품 개통AS해지 업무와 유·무선망 관리 업무에 해당한다.

#### 1) 고용형태

노동조합을 조직하고 투쟁하는 과정에서 원청 혹은 자회사로 직접고용 전환되어온 과정이 있었고, 아직 전환이 되지 않은 곳도 있기 때문에 동일한 업무라고 하더라도 고용형태는 각기 다르다. 세부 사항은 표1, 2와 같다.

[표 5] 지부별 사용자 및 원청 현황

지부	사용자	원청
①LG유플러스한마음지부	LG유플러스(원청)	.
②LG유플러스비정규직지부	LG유플러스홈서비스(자회사) + 지역별 하청업체	LG유플러스
③LG헬로비전비정규직지부	지역별 하청업체	LG헬로비전 (LG유플러스 자회사)
④SK브로드밴드비정규직지부	홈서비스(자회사)	SK브로드밴드 (SK텔레콤 자회사)
⑤SK텔레콤비정규직지부	지역별 하청업체	SK텔레콤
⑥KT서비스지부	KT서비스남부/북부(자회사)	KT
⑦함께살자HCN비정규직지부	지역별 하청업체	HCN (KT스카이라이프 자회사)
⑧딜라이브지부	딜라이브(원청)	.
⑨딜라이브비정규직지부 월드멀티넷지부	하청업체	딜라이브

[표 6] 케이블통신사 원하청 계열 및 지부 편제 현황

<input type="checkbox"/> : 본부 산하 지부 사업장 ①~⑦ : 해당 지부	
LG유플러스 ①	→ LG헬로비전(자회사) → 지역별 하청업체 ③ → LG유플러스홈서비스(자회사) ② → 지역별 하청업체 ②
SK텔레콤	→ SK브로드밴드(자회사) → SK브로드밴드홈서비스(자회사) ④ → 지역별 하청업체 ⑤
KT	→ KT서비스남부/북부(자회사) ⑥ → KT스카이라이프(자회사) → HCN(자회사) → 지역별 하청업체 ⑦
딜라이브 ⑧	→ 하청업체 ⑨

## 2) 임금체계

가구·기업 등에 인터넷, IPTV, 케이블방송 등 상품을 개통AS해지하는 업무는 (딜라이브지부를 제외하고는) 대부분 약 230~260만원 수준의 기본급에 실적급이 더해지는 임금체계를 적용하고 있다. 구체적인 제도설계는 차이가 있다. 예를 들어 LG유플러스비정규직지부는 실적급이 발생하는 작업건수 기준인 ‘허들’을 높여 기본급은 약간 높지만, 그만큼 허들을 넘겨 실적급을 받기 어렵다. 반면 SK브로드밴드비정규직지부의 경우 기본급과 허들이 낮아서 허들을 넘겨 실적급을 받는 것이 상대적으로 쉽다. LG헬로비전비정규직지부와 같이 단일한 회사로 고용이 통일되지 않은 경우 지역별 하청업체마다 각기 다른 임금체계를 적용하고 있다. 업체에 따라서는 허들 없이 작업량만큼 실적급을 책정하는 곳도 있다. 이처럼 차이를 보이지만 기본적으로는 모두 기본급과 실적급이 혼합된 형태다. (반면 딜라이브지부는 과거 원청 정규직화 과정에서 고정급 임금체계를 채택하여 실적급제가 아니다. 일부 실적에 따라 임금이 더해지는 경우가 있지만 큰 비중을 차지하지 않는다.)

케이블방송에서 유선망(HFC) 유지관리보수 업무를 하는 노동자들의 경우 업무 특성상 실적급이 별도로 없는 고정급 중심의 임금체제로 운영되고 있다. LG유플러스 원청 소속 망관리 노동자들 또한 모두 고정급을 중심으로 되어있으나, 성과평가에 따라 임금인상률을 차등적용 받는 제도로 운영되고 있다.

[표 기] 각 지부별 현장직 주요업무 및 임금체계

지부	현장직 주요업무	주요 임금 구성 (실적급 여부)
LG유플러스비정규직지부	가구상품 개통AS해지	기본급 + 실적급
SK브로드밴드비정규직지부	가구상품 개통AS해지, 기업상품 개통AS해지	기본급 + 실적급
KT서비스지부	가구상품 개통AS해지, 기업상품 개통AS해지	기본급 + 실적급
함께살자HCN비정규직지부	가구상품 개통AS해지, 기업상품 개통AS해지, 유선망(HFC) 관리	기본급 + 실적급
LG헬로비전비정규직지부	가구상품 개통AS해지, 기업상품 개통AS해지, 유선망(HFC) 관리	기본급 + 실적급 (일부 업체 고정급)
딜라이브지부	가구상품 개통AS해지, 기업상품 개통AS해지, 유선망(HFC) 관리	고정급
딜라이브비정규직지부 월드멀티넷지부	가구상품 개통AS해지, 기업상품 개통AS해지, 유선망(HFC) 관리	고정급
LG유플러스한마음지부	유선망(광) 관리, 무선망 관리, 기업상품 개통AS해지	고정급 (성과평가에 따라 인상률 차등)
SK텔레콤비정규직지부	유선망(HFC) 관리	고정급

### 3. 실적급제 임금체계와 노동안전

위와 같은 임금체계에서 실적급제, 성과급제가 노동안전과 관련하여 문제제기 되어왔다. 그 중에서도 이번 연구조사에서는 실적급제가 노동안전에 미치는 영향을 주로 다룬다. (성과급제와 직무스트레스의 문제는 지난 6월에 진행한 'LG유플러스 운영기술직군 노동자 직무스트레스 실태조사'에서 다룬 바 있다.)

케이블·통신 현장직 조합원들의 평균 연령은 40대 후반으로 대부분 약 230~260만원의 기본급만으로 생활을 영위하기 어려운 조건에 놓여있다. 어떤 방식으로든 기본급 이상의 임금을 받아 생활 임금을 확보해야 하는 것이다.

지금의 실적급제에서는 동일한 시간 내 작업량을 늘리거나 근로시간외 근무를 늘리는 방법이 있다. 주로 어떤 방법을 선택하게 될지는 실적급제를 어떻게 설계하느냐에 따라 차이가 있는데, 이는 LG유플러스비정규직지부와 SK브로드밴드비정규직지부의 차이를 통해 들여다볼 수 있다.

기본적으로 실적급제는 허들을 넘기기 위해 노동자들이 스스로 동일한 시간 내에 더 많은 작업을 할당받아 처리하게 만든다. 다만 LG유플러스비정규직지부처럼 허들이 상대적으로 높으면 실적급에 요구되는 작업량을 달성하지 못할 가능성이 커지므로, 실적급보다는 야간·주말근무를 통해 근로시간 외 근무수당을 확보하려고 할 가능성도 높아진다. 스스로 노동시간을 늘리는 선택을 하는 것이다. 반면, SK브로드밴드비정규직지부와 같이 실적급 허들이 상대적으로 낮을 경우 동일한 시간 내에 최대한 많은 양의 작업을 할 가능성이 높아진다. 스스로 노동강도를 강화하는 선택을 하는 것이다. 경우에 따라서는 노동시간 연장과 노동강도 강화 모두를 선택할 수도 있다. 낮은 수준의 기본급을 바탕으로 구성된 실적급제는 노동자 스스로 노동시간을 연장하거나 노동강도를 강화하게 만든다.

작업속도를 높이기 위해 노동자 스스로 노동안전보건 규정을 지키지 않을 가능성도 높아진다는 뜻이기도 하다.(산업안전보건법 등 법제도, 노사 합의한 규제사항, 노동조합의 방침, 회사의 업무매뉴얼 등이 모두 해당된다.) 예를 들어 할당받은 작업현장에 도착하여 작업환경이 위험하다는 것을 확인했을 때, 작업중지권을 행사하고 관리자에게 안전조치를 취하라고 요구하기보다는 작업을 강행할 가능성이 높아진다. 작업을 하지 않으면 해당 시간에 벌 수 있는 실적급을 놓치기 때문이다. 실적급제는 노동자 스스로 산업재해가 발생할 가능성을 합리적으로 판단하는 데 방해요인이 되고 있다.

### 4. 통신3사의 안전보건 정책과 하청노동자

중대재해처벌법 시행 및 노동안전에 대한 사회적 인식의 확대로 노동자 안전보건 문제가 기업의 주요 리스크 요인이 되어 ESG경영에서도 주요하게 다루는 부문이 되었다. 원하청 노동자의 산업재해가 원청 기업이 신경써야할 주요 사안이 된 것이다.

[표1, 2]에서 확인할 수 있듯이 본부 소속 조합원 대부분은 이들 원청기업에 직접 고용되어있지 않

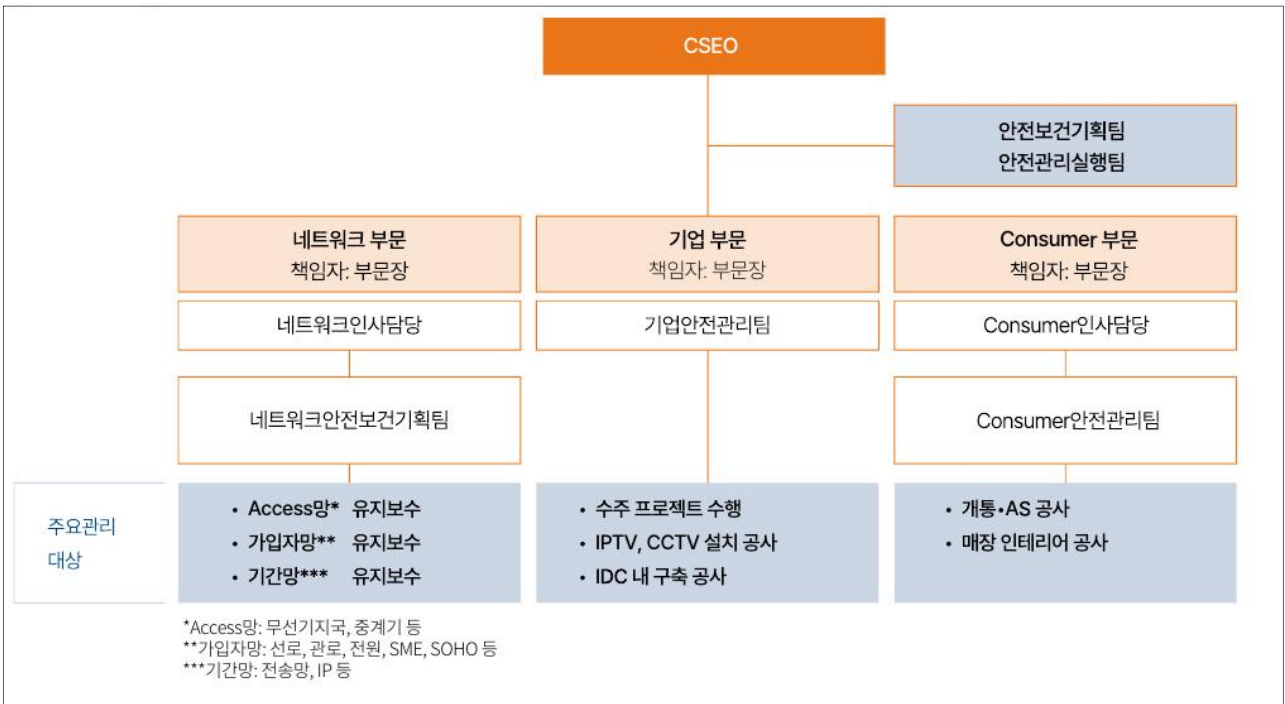
다.(LG유플러스는 불법파견 문제가 제기되자 망관리 노동자들을 원청 직접고용하였으나, SK텔레콤·SK브로드밴드와 KT는 망관리 및 설치AS 업무 등 주요 현장직 업무를 직접고용하지 않아 자회사 혹은 하청업체 소속이다.) 하지만 통신3사가 매년 발표하는 지속가능경영보고서는 원하청 노동자의 안전보건을 원청사가 관리해야할 대상으로 명시하고 있으며, 하청노동자 안전보건 정책 또한 포함되어 있다. 특히 [표8]에서 확인할 수 있는 것처럼 전체 통신업으로 볼 때 본부 소속 현장직 조합원들의 업무는 산업재해의 빈도 및 강도가 높은 축에 속한다. 이에 [그림3]이 보여주는 것처럼 원청 입장에서는 ‘주요 관리대상’이 된다.

[표 8] 통신3사 원하청사 2021년 휴업재해자수 (고용노동부 제공)

원청	기업명	2021년 휴업재해자수 (구, 재해자수)	근로자수
SK텔레콤 SK브로드밴드	○○텔레콤(주)	0	5,391
	○○○○브로드밴드(주)	0	2,609
	○○네트웍스서비스	0	705
	○○서비스 주식회사	38	5,044
	○○○○오앤에스 주식회사	1	2,340
	○○○테크놀로지(주)	0	177
	(주)○○텔레콤	0	96
	○○정보기술(주)	1	276
	(주)○○아	0	148
	○○텔레콤(주)	0	103
	(주)○○○엔이	0	87
	○○통신건설(주)	0	116
	○○정보통신(주)	0	110
	(주)○우	0	87
	○○통신(주)	0	97
	(주)○○텔레콤	0	102
	○○엔테크(주)	0	70
LG유플러스	(주)○○유플러스	0	10,687
	○○○○홈서비스	33	1,457
	(주)○○라인	2	30
	(주)○○디비즈	0	38
	(주)○○정보통신	0	31
	(주)○○네트워크	0	34
	(주)○○네트워크	1	32
	(주)○○정보통신	0	24
	(주)○웰	1	52
	(주)○미	0	37
	(주)○콤	0	43
	(주)○○○원	0	36
(주)○○네트웍스	1	39	

	(주)○○○아이앤티	2	55
	(주)○○○정보통신	1	26
	(주)○○네트웍스	0	18
	(주)○○○넷○○지점	0	27
	(주)○○성	3	49
	(주)○○아이티	0	45
	(주)○○○솔루션	0	50
	(주)○정보통신	0	27
	(주)○○○드림	0	44
	(주)○○○정보통신	0	45
	(주)○넷	0	36
	(주)○○전기통신	0	10
	(주)○○컴퍼니	0	61
KT	(주)○OT	5	20,694
	(주)○○○엠오에스남부	0	966
	(주)○○○엠오에스북부	0	978
	(주)○○○서비스남부	11	2,270
	(주)○○○서비스북부	18	2,080

[그림 3] LG유플러스 안전관리 조직도 (출처 : 2022 LG유플러스 지속가능경영보고서)



통신3사가 2023년에 발행한 지속가능경영보고서를 살펴보면, LG유플러스의 경우 안전보건경영정책 5대 핵심과제에 ‘협력업체 안전관리 지원 강화’를 포함시켰다. SK텔레콤은 “원청의 안전보건 활동 및 지도를 따를 수 있는 최소한의 역량을 갖춘 수급업체를 공정하게 선정하기 위해 수급업체 안전보건 수준평가를 시행”하고 있으며 “협력사와의 정기적인 협의체와 익명 게시판 등을 통해 종사자의 안

전보건 개선 의견을 청취하고 이를 바탕으로 협력사의 안전한 작업환경 조성에 앞장서고” 있다고 밝히고 있다. KT 또한 협력사의 산업재해 현황을 파악하고 있다고 언급하고 있다. [표8]에서 볼 수 있는 것처럼 지난 3년간 통신3사는 자회사와 하청업체에 대한 안전보건 관리 계획을 강화해왔다.

그러나 하청업체 안전관리가 구체적으로 어떻게 이루어지고 있는지, 하청업체들은 실제로 안전보건에 관한 역량을 갖추고 있는지, 하청업체에서 발생하는 산업재해의 종류와 성격은 어떠한지 등은 보고서를 통해 알 수 없다. 이러한 정책들이 실제로 시행되고 있는지, 그리고 어떤 영향을 미치고 있는지는 결국 하청노동자들의 현장에서 확인해야 한다. 문제는 그동안 하청노동자들을 대상으로 실시해온 연구에서 하청업체들의 노동안전보건 수준이 산업안전보건법도 준수하지 않을 정도로 열악한 것으로 나타났다는 점이다. 지난 해 8월에 진행한 ‘케이블·통신 노동자 산업안전 보건 실태 및 제도개선 방안 마련을 위한 국회 정책 토론회’에서 당시 유선망(HFC) 관리 노동자들이 속해있던 SK브로드밴드의 하청업체가 산업안전보건위원회 설치, 안전보건교육 실시(정기/특별/작업내용변경), 보호구 지급, 휴게시설 설치, 야간작업 노동자 수면 장소 설치, 고소차 작업이 작업인원 기준, 맨홀 작업 시 조치 기준, 맨홀 작업환경 측정, 직무스트레스에 의한 건강 장애 예방 조치, 특수건강진단 실시, 산재 발생 은폐 금지 및 보고 등에 있어 사용자 의무 위반을 확인한 바 있다. (현재 이 노동자들은 다른 하청업체에 고용되어 같은 업무를 하고 있다.)

[표 9] 통신3사 ESG보고서에서 언급한 하청노동자 노동안전보건 관리방안 내역 (2021~2023년)

SK텔레콤	
2021년	-2021년 안전보건 연간 목표 및 실천과제에 ‘사내 협력회사를 포함한 구성원 업무상 중대재해 Zero화 지속’ 포함. 세부 실천과제에 ‘사내협력회사안전보건 관리지원 확대’ 포함. -공급망 안전관리 기준 강화 : SK텔레콤은 SGR(Safety Golden Rules) 안전관리 기준을 강화하고, 모든 도급 계약에 안전관리 조항을 반영하고 있습니다. 서비스 품질과 안전성 향상을 위해 SGR을수립해 체계적으로 운영함으로써 각종 사고를 예방하고 있습니다. 또한 SGR을 통해 기존 암묵적이고 포괄적인 기준을 명문화하고, 현장 점검을 통한 사전 예방과 상시 Monitoring을 통한 실행력 제고 및 공급망의 SHE 관리를 강화하는 체계로 운영하고 있습니다. SK텔레콤은 모든 공사 및 작업에 SGR 기준을 적용하고 있으며, 사고 발생 시 보고 및 전파 기준을 수립해 운영하고 있습니다. SK텔레콤은 SGR 특수계약 조건 본문에 SK텔레콤 SGR 세부가이드를 반드시 참고하도록 명시하고 있으며, 이를 계약에 반영해 실천하고 있습니다.
2022년	-협력사 ESG 행동 규범 : SK텔레콤은 협력사 ESG 행동 규범(Supplier ESG Code of Conduct)에 따라 협력업체에 대한 사회적 책임 준수 요건을 정의하고 있습니다. 환경경영, 보건안전, 노동인권, 반부패, 공정거래, 정보보호 등으로 구성된 공급망 정책을 기반으로 지속가능한 공급망 관리를 실현해가고 있습니다. 이를 기반으로 당사는 협력사에 ‘협력사 ESG 행동 규범’을 제공하며 당사와 계약 관계를 맺는 모든 비즈니스 파트너 및 2차 비즈니스 파트너에게도 해당 원칙 준수를 권고하고 있습니다.
2023년	-네트워크 운영 근무자의 안전 및 근로시간 : SK텔레콤은 통신망 유지보수를 위한 전산 작업, 물리적 보수 등 네트워크 구축과 운영 작업에서 발생할 수 있는 안전사고, 근로시간과 같은 근로자의 인권 리스크를 관리하고 있습니다. 이동통신 ICT 인프라 운용을 담당하는 자회사 ‘SK오앤에스(SKons)는 ‘중대산업재해 0건’을 목표로 전사 안전보건 관리 체계를 구축하여 이러한 인권 리스크에 적극 대응하고 있습니다. 네트워크 운영 근무자의 안전을 위해 안전보건경영 시스템(ISO 45001) 인증 취득, 전사 안전관리위원회 운영,

	<p>현장 안전의 날 시행 등 사전적·선제적·예방적 안전 활동으로 안전 실행력을 제고하고 근로자의 안전의식 향상을 추진하고 있습니다. 또한 안전보건경영 시스템 기반의 일 처리, 안전 역량 내재화, 도급 사업 안전 보건 체계 개선을 통한 대내외 안전 리스크 선제적 발굴과 개선에도 주력 하고 있습니다. 아울러 구성원과 가족이 함께하는 안전 영상 제작, 안전 지킴 필수 사항 레터 발행, 안전이 확보되지 않은 작업에 대한 구성원의 작업 중지권 활성화 등 안전 최우선 문화 정착에 앞장서고 있습니다.</p> <p>-중대재해 대응 프로세스 : SK텔레콤은 중대재해가 발생하거나 발생할 급박한 위험이 있을 경우를 대비하여 작업 중지, 구호조치, 추가 피해 확산 방지 등을 위한 상황별, 관계자별 행동지침을 마련했습니다. 즉각적인 대응과 신속한 수습을 통한 인명 안전 확보와 피해 확산 방지를 위해 위기 대응 프로세스를 일원화하여 재해 단계별로 예비상황실과 중대재해 위기대응 상황실을 운영합니다. 다양한 위기 상황별 시나리오에 따른 중대재해 모의훈련을 실시하여 구성원과 협력사 종사자의 위기 대응 역량 향상을 위해 노력하고 있습니다.</p> <p>-수급업체 안전보건 수준평가 : SK텔레콤은 안전보건 활동 및 지도에 따를 수 있는 최소한의 역량을 갖춘 수급업체를 공정하게 선정하기 위해 수급업체 안전보건 수준평가를 시행하고 있습니다. 2023년 하반기부터는 실효성을 강화하기 위해서 외부 전문기관을 활용하여 수급업체 안전보건 수준평가를 진행할 예정입니다.</p> <p>-협력사 안전 환경 조성 : SK텔레콤은 협력사와의 정기적인 협의체와 익명 게시판 등을 통해 종사자의 안전보건 개선 의견을 청취하고 이를 바탕으로 협력사의 안전한 작업 환경 조성에 앞장서고 있습니다. 2022년에는 협력사 종사자 의견 청취 채널을 통해총 92건의 의견이 접수되었으며, 이 중 80건이 처리되었으며, 미처리된 12건에 대해서도 2023년 내 조치 완료할 예정입니다.</p>
<b>LG유플러스</b>	
<b>2021년</b>	<p>-공급망 ESG 관리 : 지속가능한 공급망 구축을 위해 계약을 진행하는 모든 협력사 대상 ESG 스크리닝을 실시하고 있습니다. 협력사 구매 계약 시 표준구매계약서 내 노동, 노사, 안전, 환경, 공정거래, 개인정보, 윤리, 인권 등의 영역에 대한 CSR 및 ESG 관련 행동 규범을 따르도록 요구하고 있습니다.</p>
<b>2022년</b>	<p>-안전보건 관련 협력업체 근로자 의견 청취 채널 운영 : 권역별 안전보건협의체를 주기적 운영 중이며, 별도 홈페이지/CS부서/협력업체 대표 간담회 등을 통해 VOE를 지속적으로 청취하고 개선하고 있습니다. 2021년도총 5건의 간담회를 실시하였으며, 협력업체로부터 16건의 개선 요청 사항이 접수되었습니다. 이러한 개선 요청사항은 LG유플러스 안전 전담부서에서 필요성 등을 최종 검토 후 개선을 진행하며, 16건 처리 결과(100%) 모두를 협력업체에게 공유하였습니다. 주로 작업 유형별 적절한 안전보호구의 지급, 안전작업을 위한 프로세스 개선 등이었습니다.</p> <p>-안전보건 관련 협력업체 역량 평가 실시 : LG유플러스는 최근 안전보건 관련 협력업체에의 역량 향상 및 중대 사고 방지를 위하여, 협력사 스스로 경각심을 가지고 안전관리를 할 수 있도록 '협력업체 역량평가'를 실시하고 있습니다. 협력업체의 무재해, 안전수칙 준수율, 협력사 안전준수 및 활동의 3가지 항목으로 S, A, B, C, D, L 총 6개의 등급으로 구분하여 분기별 평가합니다. 연 1회 이상 평균 D등급 발생 시, 계약 해지 대상 업체로 분류됩니다. 추후 협력업체의 역량평가를 강화하여, 협력업체 스스로 안전관리 작업을 진행할 수 있도록 적극 평가 및 지원할 계획입니다.</p>
<b>2023년</b>	<p>-안전보건경영정책 5대 핵심과제에 '협력업체 안전관리 지원 강화'을 포함 : 순회점검(1회), 협력사 협의체(월1회), 합동점검(분기1회), 안전관리 역량평가(반기1회)를 통해 협력업체 작업자에 대한 안전보호구 지급, 안전교육 실시, 위험성 평가 및 이행, 적격인력 투입 및 불법 재하도 확인 등 점검실시.</p> <p>-안전보건경영정책 5대 핵심과제에 '컨슈머 홈페이지 개인보호구 착용률 95% 달성'을 포함.</p> <p>-전주 버켓차량 작업 시 2인 1조 작업 도입 : 기존 1인 작업에서 신호수 추가를 통해 2인1조 작업 진행.</p>



	<p>홈네이저 1인 승주 작업의 위험성 개선을 위해 버킷차량을 확보하여 2인1조 작업 진행.</p> <p>-협력사 안전보건 역량 평가 : 중대재해처벌법 시행령에 따라 협력사의 안전보건을 확보하기 위한 기준 및 절차 마련. 이에 대해 고객 만족도 평가와 분리하여 분기별 협력이 안전평가 진행. 자체평가 결과 우수 협력사 차수별 우수 협력을 선정하여 포상 지급 완료. 평가 등급이 저조한 협력사에 대하여 다음 분기 전까지 추가 교육 실시, 안전점검 횟수 증가, 재발방지대책 직접보고(산업재해 해당사고 발생시) 등 특별안전 조치 구성 및 시행. 최하위 협력사는 계약해지 조건으로 분류 검토 예정.</p> <p>-협력사 안전보건 소통채널 운영 : 안전보건 관련 주요 협력을 대상으로 주기적으로 간담회, 설명회, VOE 등 개최. VOE채널에서 정식으로 접수된 의견은 안전보건 관련부서 검토 후 조치사항 통보. 2022년 기준 총 27개의 의견이 접수되었고 모든 의견에 대한 조치사항을 통보.(27개 의견 중 개선 완료 21건, 수용불가 6건, 처리비율 78%)</p>
KT	
2021년	-‘노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전사항’에 ‘도급사 산업재해 예방조치’ 포함.
2022년	-‘안전 최우선 7대 분야’에 그룹사·협력사의 자립적 안전보건 관리 강화지원을 포함.
2023년	<p>-안전 최우선 5대 분야 및 목표에 ‘협력사의 자립적 안전보건관리 확보’ 포함 : 협력사 안전관리 전문조직 신설을 통한 자립적 안전관리 강화 추진. 협력사에 대한 ISO 45001 등 안전전문 교육과정 운영을 통한 인식개선.</p> <p>-안전보건 위험 완화 조치 : KT는 위험성평가 시행을 통해 유해·위험 요인을 파악하고, 후속 조치를 통해 안전보건 분야의 위험 완화를 위해 노력하고 있습니다. 평가 결과 추후개선으로 분류된 사항은 위험성 감소 계획에 따라 조치하며, 조치 이후에도 지속적으로 위험성 수준을 관리하고 있습니다. ... 유사한 위험을 공유하고 있는 KT그룹과 협력사에도 위험성을 전파하고 있습니다.</p> <p>-KT는 협력사의 재해 현황을 관리하고 있으며, 2022년 공사 파트너사 기준 산업재해율은 0.29%입니다.</p>

## 5. 연구의 취지

실적급 중심의 임금체계는 각 지부 임금교섭의 가장 중요한 이슈 중 하나이며, 앞으로도 고정급 비율을 높이는 방향으로 지속적으로 요구할 것이다. 케이블·통신사들의 원하청 노동자 안전보건에 관한 쟁점 또한 계속 주요 쟁점이 될 것으로 보인다. 이에 본부는 임금체계와 고용형태에 따른 노동안전보건 문제를 확인해보고자 하였다.

## 발제 2

# 임금체계와 고용형태에 따른 케이블·통신업 노동자 노동안전 불평등 연구결과

정우준(노동건강연대 사무국장)

### 목차

1. 조사의 목적
2. 케이블·통신 노동자 고용형태 및 임금체계
3. 실태조사 결과
4. 조사결과 요약 및 제언

## 1. 조사의 목적

2019년 인터넷, 케이블, IPTV 등 통신업체 소속으로 설치, 수리, 철거 등의 업무를 수행하는 노동자 4명이 사망했다. 2019년 10월 24일에는 딜라이브 소속 노동자가 아파트에서 추락했고, 11월 7일에는 KT하청업체 소속 노동자가 건물 외벽에서 추락했다. LG유플러스 소속 노동자는 작업 중 6M 높이에서 추락해 4개월간 투병하다 사망했고, 12월 30일에는 LG헬로비전 소속 노동자가 추락해 사망했다.

2019년 드러난 케이블·통신업 현장직 노동자(이하 통신케이블 노동자)들의 산재로 인한 사고사망 이외에도 2016년부터 21년 산재사고사망자료를 분석한 <고용노동부 산업재해 고위험요인 활용자료>

에 따르면 통신업에 종사하다 산재사고로 사망한 노동자는 2016년 1명, 2018년 3명, 2020년 1명에 달한다. 지붕, 옥상, 외벽 등 옥외에서 사다리 작업 및 고소작업을 다수 수행하는 통신케이블 노동자들의 치명적인 산업재해 위험은 산재로 인한 사망사고로 드러나고 있다.

통신케이블 노동자들은 옥외 및 고소 작업으로 인한 산업재해 위험 외에도 개별 가정이나 기업에 방문해 작업을 하는 업무특성상 고객에 의한 폭언 및 갑질 심지어 술에 취한 고객에 의한 살해 협박 등이 자행되는 노동환경도 경험하고 있다. 이러한 고객 응대 과정에서의 문제는 2017년 6월 고객이 인터넷 설치기사를 살해한 사건, 2022년 LG헬로비전 의정부지역에서 노동자가 뇌경색으로 사망하는 경우에서 알 수 있듯이 통신케이블 노동자의 건강을 직·간접적으로 저해하는 것으로 나타나고 있다.

통신케이블 노동자들의 극심한 산업재해 위험 노출에 대응하기 위해 노동건강연대와 공공운수노조 더불어사는희망연대본부(이하 희망연대본부)는 2019년 12월 30일 고 김도빈 노동자의 죽음을 계기로 <LG헬로비전 노동안전실태조사>를 수행하였고, 2022년에는 뇌경색으로 인한 산재사망 이후 LG헬로비전 노동자들을 대상으로 한 노동환경 실태조사를 진행하기도 하였다.

노동건강연대와 진행한 실태조사 외에도 희망연대본부는 CJ헬로 고객센터 간접고용 비정규직 불법적 운영 및 노동실태 증언대회(2019), 케이블방송 현대HCN 외주업체 작업환경 노동안전실태조사(2021), LG유플러스 한마음지부를 상대로 한 직무스트레스 실태조사(2023) 등을 통해 통신케이블 노동자의 노동과 건강에 대한 다양한 조사·연구를 진행함으로써 통신케이블 노동자의 노동환경 개선을 위해 노력해왔다. 다만 위 연구들은 통신케이블 노동자 전체에 대한 조사가 아니라 개별지부에 따른 조사라는 한계 속에서 전반적인 통신케이블 노동자의 어려움을 지적하는 것에는 한계가 있었다.

이후 희망연대본부는 2022년 통신케이블 노동자의 전반적인 노동환경 개선을 위해 노동조합에 속한 총 8개 지부 전체를 대상으로 <케이블·통신노동자 안전보건 실태조사>를 진행함으로써 전체적인 노동환경 실태를 드러내기도 하였다. 최근 몇 년간 다수의 실태조사가 이뤄진 까닭은 더 이상 일하다 다치거나 사망하지 않아야 한다는 통신케이블 노동자들의 간절함 때문일 것이다.

본 실태조사는 이러한 통신케이블 노동자들의 간절함을 바탕으로 과거 여러 차례 진행된 각 지부별 실태조사와 2022년 업계 전반의 실태조사를 참조하되 다음과 같은 점을 주목하고자 했다.

첫째, 유사한 업무를 수행하는 통신케이블 노동자들의 산업재해 위험 정도와 대응은 고용 형태(원청, 하청/자회사)에 따라 차이가 존재하는가?  
둘째, 통신케이블 노동자들의 임금체계(고정급, 실적급 등)에 따라 노동자들의 산업재해 위험 정도와 대응은 차이가 존재하는가?

본 실태조사는 위 두 가지 질문을 바탕으로 설계한 설문지를 바탕으로 통신케이블 노동자의 실태조사를 진행하였으나 비교를 위한 각 집단의 표본 숫자가 적절하게 응답하지 못했다는 한계를 지닌다. 다만 조사대상의 표본이 고르지 못한 것은 최근 몇 년간 통신 대기업들의 인수합병 및 고용형태의 변화 속에서 노동환경이 제대로 개선되지 못한 처지에 있는 노동자들의 절박함이 더 크기 때문이라는 점을 염두에 두었으면 한다.

향후 본 실태조사를 바탕으로 기업, 지부, 고용형태, 직군, 임금체계 등에 따른 통신케이블 노동자들의 더욱 면밀한 노동안전실태조사와 연구를 통해 통신케이블 노동자의 노동환경이 더 적극적으로 개선되어 통신케이블 노동자가 사망하는 일이 다시는 발생하지 않기를 바란다.

실태조사는 아래와 같은 방식으로 이루어졌다.

▣ **설문조사**

**조사기간:** 2023년 8월 28일 ~ 9월 13일

**조사대상:** 공공운수노조 더불어민주당희망연대본부 소속 9개 지부 소속 현장직 노동자 662명

**조사방법:** 온라인 설문조사를 이용한 자기기입 방식

**분석방법:** 통계프로그램을 통한 분석

## 2. 케이블 · 통신 노동자 고용형태 및 임금체계

### 1) 고용 형태 및 임금 지급방식에 따른 노동자 건강과 안전

산업안전 분야에서 손상에 대한 연구는 주로 공학적인 접근 방식에 의해 문제의 원인을 파악해왔다. 노동자의 불완전한 상태나 행동, 사고를 일으키는 기인물 중심의 접근 등이 그러한데 이러한 파악은 손상 발생에 영향을 끼치는 직접적인 원인을 파악하는 것이라고 할 수 있다. 그러나 이러한 직접적인 원인들이 어떠한 조건에 의해서 산업재해로 이어졌는지를 파악하려는 노력은 국내에서 그동안 많이 이루어지지 않았다.

하지만 최근 여러 연구에서 손상을 만들어내는 직접적인 원인을 제공하는 조건들의 영향을 지적하고 있다. 비정규직 노동자들이 정규직에 비하면 손상 경험이 많을 것이라는 점이나 불완전한 고용형태가 건강 수준을 나쁘게 한다는 것이다. 이상록 등(2017)이 한국노동패널조사 자료를 바탕으로 분석한 결과 비정규직은 정규직에 비해 심리 및 정신건강, 신체 건강 모두에서 유의미한 건강 격차를 보

여주고 있으며, 주관적 건강상태에도 부정적인 영향을 주고 있다는 점을 드러내고 있다.

고용형태 외에도 작업관련 손상 경험은 임금의 지급방식에 따라서도 차이가 발생한다. 임금지급방식은 노동력 활동을 극대화하기 위한 기업 전략 중 하나인데, 일반적으로 성과급에 많은 영향을 받는 노동자들은 최대한 많은 일을 하게 되는 패턴을 가질 수밖에 없게 된다. 나아가 위험을 감수하게 되는 노동을 수행함으로써 손상확률이 높아지고 건강상태의 문제도 더욱더 영향을 받을 수밖에 없다.

박원열 등(2014)이 근로환경조사 자료를 통해 분석한 바에 따르면 임금지급방식에 따른 작업 관련 손상은 직접적으로 영향을 주는 것으로 나타난다. 성과급 형태로 임금을 지급 받는 노동자의 경우 다른 임금지급형태의 노동자에 비해 작업관련 손상 경험이 1.324배나 더 높게 나타난다. 반면 이윤배당 방식으로 급여를 받는 노동자의 경우 그렇지 않은 노동자에 비해 손상 경험 확률이 0.674배로 낮아지는 것으로 나타났다. 해당 연구는 성과급을 주는 노동자들의 손상 경험 확률 증가가 더욱더 빠른 속도로 일하는 업무의 특성을 강화시키거나 유해위험요인 노출 수준을 높임으로써 노동자의 손상을 일으키는 원인에 직접적인 영향을 미치기 때문이라고 분석하고 있다.

또한 성수현 등(2019)의 연구는 주로 사무직 노동자를 대상으로 한다는 점에서 차이가 존재하나 개인 성과급의 격차가 지속적인 스트레스를 유발하고 이에 따라 직무소진의 일종인 고갈로 나아간다고 분석하고 있다.

## 2) 케이블·통신 노동자 정의 및 실태조사 대상자 현황

케이블·통신 노동자는 한국고용정보원의 정의에 따르면 ‘방송·통신장비 관련 설치 및 수리원으로 방송장비, 통신설비, 통신케이블 등 방송이나 통신에 사용되는 장비를 설치하고 보수 및 수리하는’ 자 중 ‘통신·방송·케이블·인터넷케이블 설치 및 수리원’으로 한국고용정보원 지역고용조사에 따르면 2018년 기준 4.2만명이 종사하는 것으로 추계된다. 본 실태조사가 핵심대상으로 삼는 것은 바로 이 대상들이며, 이를 케이블·통신업계에 종사하는 현장직 즉 통신케이블 노동자로 지칭할 것이다.

통신케이블 노동자들은 원청 정규직으로 근무하는 경우도 있으나 주로 자회사와 협력업체를 통해 본사와 형식적으로 분리된 형태로 운영되고 있다. 유사한 업무를 수행함에도 기업과 지부에 따라 통신케이블 노동자들의 고용형태 차이가 극심하게 나타나는 것은 불법파견 등의 문제를 노동조합이 제기함으로써 기업별로 2010년대 중후반부터 원청에 직고용되거나 자회사의 정규직으로 전환되는 등 급격하게 고용형태가 변화해왔기 때문이다.

최근 통신업계의 인수합병으로 인해 통신케이블 노동자들은 SK브로드밴드/텔레콤, LG유플러스,

KT 및 딜라이브 등에 속해 있으나 대다수가 원청 소속으로 근무하는 것이 아니라 해당 회사들의 자회사나 협력업체 소속으로 근무하고 있다. 유사한 업무를 수행함에도 각기 다른 기업에 근무하는 경우가 발생하고 이에 따른 임금체계와 노동환경의 차이가 발생하기도 한다. 본 실태조사가 대상으로 삼은 희망연대본부의 지부별 사업장 및 원청 현황은 [표1], [표2]과 같다.

[표1] 희망연대본부 지부별 사업장 및 원청 현황

지부	사업장	원청
①LG유플러스한마음지부	LG유플러스(원청)	.
②LG유플러스비정규직지부	LG유플러스홈서비스(자회사) + 지역별 하청업체	LG유플러스
③LG헬로비전비정규직지부	지역별 하청업체	LG헬로비전 (LG유플러스 자회사)
④SK브로드밴드비정규직지부	홈서비스(자회사)	SK브로드밴드 (SK텔레콤 자회사)
⑤SK텔레콤비정규직지부	지역별 하청업체	SK텔레콤
⑥KT서비스지부	KT서비스남부/북부(자회사)	KT
⑦함께살자HCN비정규직지부	지역별 하청업체	HCN (KT스카이라이프 자회사)
⑧딜라이브지부	딜라이브(원청)	.
⑨딜라이브비정규직지부 월드멀티넷지부	하청업체	딜라이브

[표2] 원·하청 관계에 따른 희망연대본부 지부별 사업장 현황

* <input type="checkbox"/> : 본부 산하 지부 사업장 ①~⑦ : 해당 지부(표1 참고)	
LG유플러스 ①	<ul style="list-style-type: none"> <li>- LG헬로비전(자회사) - <input type="checkbox"/> 지역별 하청업체 ③</li> <li>- <input type="checkbox"/> LG유플러스홈서비스(자회사) ②</li> <li>- <input type="checkbox"/> 지역별 하청업체 ②</li> </ul>
SK텔레콤	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SK브로드밴드(자회사) - <input type="checkbox"/> SK브로드밴드홈서비스(자회사) ④</li> <li>- <input type="checkbox"/> 지역별 하청업체 ⑥</li> </ul>
KT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <input type="checkbox"/> KT서비스남부북부(자회사) ⑥</li> <li>- KT스카이라이프(자회사) - HCN(자회사) - <input type="checkbox"/> 지역별 하청업체 ⑦</li> </ul>
딜라이브 ⑧	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <input type="checkbox"/> 하청업체 ⑨</li> </ul>

<더불어사는희망연대본부 케이블·통신업 현장직 조직현황> (정지승, 2023)

## 2) 케이블·통신 노동자 주요 업무 및 임금(실적급)체계

본 실태조사에 참여한 통신케이블 노동자들은 가구 및 기업의 개통·장애·해지 및 유·무선망을 관리하는 노동자들로 고정급을 받는 노동자들도 있지만 기본급과 실적급을 받는 노동자들이 다수를 차지하고 있다. 더불어 임금체계가 기본급과 실적급으로 구성된 노동자들도 소속된 기업에 따라 실적급 요건 등이 상이하여 각기 다른 직무요구를 받고 있는 상황이다.

통신케이블 노동자들의 주된 임금체계인 성과주의 보상제도의 경우 성과에 따른 임금의 차이를 통해 노동자들에게 동기를 부여하는 경우도 있지만 선행연구 등을 통해서 알 수 있다시피 손상 경험 확률을 높이거나 직무소진 등으로 나아가는 경향을 보여주기도 한다. 본 실태조사가 대상으로 삼은 희망연대본부의 지부별 노동자들의 주요 업무와 임금체계는 다음 [표3]과 같다.

[표3] 지부별 현장직 주요 업무 및 임금체계

지부	현장직 주요업무	주요 임금 구성 (실적급 여부)
LG유플러스비정규직지부	가구상품 개통AS해지	기본급 + 실적급
SK브로드밴드비정규직지부	가구상품 개통AS해지, 기업상품 개통AS해지	기본급 + 실적급
KT서비스지부	가구상품 개통AS해지, 기업상품 개통AS해지	기본급 + 실적급
함께살자HCN비정규직지부	가구상품 개통AS해지, 기기기업상품 개통AS해지, 유선망(HFC) 관리	기본급 + 실적급
LG헬로비전비정규직지부	가구상품 개통AS해지, 기업상품 개통AS해지, 유선망(HFC) 관리	기본급 + 실적급 (일부 업체 고정급)
딜라이브지부	가구상품 개통AS해지, 기업상품 개통AS해지, 유선망(HFC) 관리	고정급
딜라이브비정규직지부 월드멀티넷지부	가구상품 개통AS해지, 기업상품 개통AS해지, 유선망(HFC) 관리	고정급
LG유플러스한마음지부	유선망(광) 관리, 무선망 관리, 기업상품 개통AS해지	고정급 (성과평가에 따라 인상을 차등)
SK텔레콤비정규직지부	유선망(HFC) 관리	고정급

<더불어사는희망연대본부 케이블·통신업 현장직 조직현황> (정지승, 2023)

### 3. 실태조사 결과

#### 1) 조사참여자의 인구학적 특성 및 고용형태, 직군

[표4] 조사참여자의 성별

남성	여성
648명	14명
97.9%	2.1%

[표5] 지부별 조사참여자의 평균 나이 및 경력, 고용형태

소속	응답자 수	평균 나이	평균 경력	고용형태
딜라이브지부	72명	46.6세	17.2년	원청
딜라이브비정규직지부, 월드멀티넷지부	23명	43.8세	12.1년	협력사
LG유플러스한마음지부	35명	41.7세	11.7년	원청
LG유플러스비정규직지부	49명	43.8세	12.3년	협력사
	120명	44.9세	13.8년	자회사
LG헬로비전비정규직지부	102명	43.8세	16.6년	협력사
SK브로드밴드비정규직지부	191명	46.2세	15.6년	자회사
SK텔레콤비정규직지부	12명	45.9세	17.8년	협력사
KT서비스지부	14명	48.2세	14.6년	자회사
함께살자HCN비정규직지부	44명	44.7세	12.6년	협력사
전체	662명	45.1세	14.8년	

- 지부별로 응답자 수가 상당한 편차를 보이고 있다. 이는 해당 지부의 조직규모에 따른 차이와 응답률 모두에서 차이가 나타났기 때문으로 보인다. 평균값의 경우 몇몇 지부의 응답자 수가 너무 적어 참고만 하기 바란다.
- 평균나이의 경우 LG유플러스한마음지부가 가장 어렸으며, KT서비스지부가 가장 많은 것으로 나타났다. 평균 경력의 경우 LG유플러스지부가 가장 낮았으며, SK텔레콤비정규직지부가 가장 많은 것으로 나타났다.

[표6] 고용형태별 조사참여자 수

원청	자회사	협력사
107명	325명	230명
16.2%	49.1%	34.7%

- 실태조사 조사참여자의 경우 자회사 소속 노동자가 49.1%로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 협력사 소속 노동자, 원청 소속 노동자가 뒤를 잇고 있다.



[표7] 조사참여자의 직군

가구 개통/장애/해지	기업 개통/장애/해지	유선망관리 (망)	유선망관리 (HFC)	무선망관리 (모바일)	기타·무응답
541명	24명	5명	33명	21명	38명
81.7%	3.6%	0.8%	5%	3.2%	5.7%

- 조사참여자의 대다수는 가구 개통/장애/해지 업무를 수행하고 있으며, 소수의 유선망관리, 기업 개통/장애/해지, 무선망관리 노동자가 응답했다. 이외에 기타와 무응답한 인원도 존재한다.

## 2) 조사참여자의 임금 및 노동시간

[표8] 임금체계

소속	평균임금	임금지급방식	실적급	허들유무
딜라이브지부	335만원	고정급	-	없음
딜라이브비정규직지부, 월드멀티넷지부	302만원	고정급	77.8만원*	없음
LG유플러스한마음지부	336만원	고정급**	-	없음
LG유플러스비정규직지부 협력사	337만원	기본급+실적급	34.7만원	없음
LG유플러스비정규직지부 자회사	352만원		44.9만원	
LG헬로비전비정규직지부	303만원	기본급+실적급***	35.9만원	있음
SK브로드밴드비정규직지부	344만원	기본급+실적급	56.4만원	일부 없음
SK텔레콤비정규직지부	324만원	고정급	-	없음
KT서비스지부	282만원	기본급+실적급	25.4만원	있음
함께살자HCN비정규직지부	270만원	기본급+실적급	49.3만원	있음
전체	329만원		39만원	

\*고정급을 받는 노동자들이나 예외적인 상황으로 인해 실적급이 발생한 경우. 해당 지부의 응답자의 경우 고정급 노동자로 분류하였다.

\*\* 성과평가에 따라 인상률 차등

\*\*\* 일부업체 고정급

- 조사참여자들의 소속에 따른 평균임금과 임금지급방식, 실적급, 실적급을 받기 위한 기준의 존재 유무(이른바 허들)를 정리한 것으로 지부별 응답인원의 편차가 커 일반적인 비교기준으로 삼기는 어렵지만 전반적인 임금의 수준과 임금체계를 보여주고 있다.

- 실적급의 액수의 경우 노동자들이 실적급을 이해하는 기준이 서로 상이하여 노동자들이 응답이 실

제외 많이 다른 경우 희망연대본부와의 협의를 통해 자체 수정한 결과를 사용하였으며, 잘못 기입한 노동자들의 경우 제외하거나 보정하여 사용하였다는 점을 감안할 필요가 있다. 향후 지부별 정교한 임금체계 및 임금에 대한 확인이 필요할 것으로 보인다.

[표9] 지부별 노동시간 및 대기근무 유무

소속	주당 평균 노동시간*
딜라이브지부	44.5시간
딜라이브비정규직지부, 월드멀티넷지부	45.4시간
LG유플러스한마음지부	43.9시간
LG유플러스비정규직지부 협력사	46.8시간
LG유플러스비정규직지부 자회사	49.2시간
LG헬로비전비정규직지부	43시간
SK브로드밴드비정규직지부	47.1시간
SK텔레콤비정규직지부	48.4시간
KT서비스지부	45.9시간
함께살자HCN비정규직지부	44.6시간
전체	46.6시간

\* 30시간 미만 80시간 초과 응답 제외 595명 응답평균

- 주당 평균 노동시간의 경우 전체 응답자의 경우 46.6시간으로 나타났다. 지부별 평균 노동시간을 살펴보았을 때는 LG유플러스비정규직지부 자회사 소속 노동자가 가장 높은 평균 노동시간을 보였으며, LG헬로비전비정규직지부 소속 노동자들이 가장 낮은 평균 노동시간을 보여주었다.

### 3) 조사참여자의 위험작업 현황

조사참여자의 위험작업 현황 항목에서는 조사참여자들의 주요한 산업재해 위험요인을 확인하였다. 특히 옥외노동자로서의 특성과 방문노동자로서의 위험 요인을 중심으로 설문을 구성하였다.

[표10] 자연재해로 업무 중 산업재해 위험이 증가하는 상황에 대한 경험(주관적 인식)

경험한 적 있다	경험한 적 없다
528명	134명
79.8%	20.2%

- 조사참여자 중 지진, 폭설, 우천, 강풍, 폭염 등의 자연재해로 업무 중 산업재해 위험이 증가하는 상

황을 경험한 적 있냐는 질문에 대해 ‘경험한 적 있다’가 528명(79.8%), ‘경험한 적 없다’가 134명(20.2%)으로 자연재해로 인한 산업재해가 우려될 만큼 위험한 상황을 경험했던 노동자의 수가 더 많았다.

-경험한 적 있다는 응답 528명의 지부별 응답비율은 함께살자HCN비정규직지부 37명(7%), LG헬로비전비정규직지부 91명(17.2%), SK브로드밴드비정규직지부 141명(26.7%), SK텔레콤비정규직지부는 9명(1.7%), 딜라이브비정규직지부는 17명(3.2%), 딜라이브지부 57명(10.8%), LG유플러스한마음지부 27명(5.1%), LG유플러스비정규직지부 135명(25.6%), KT서비스지부 14명(2.7%)으로 나타났다.

-경험한 적 없다는 응답 134명의 지부별 응답비율은 함께살자HCN비정규직지부 7명(5.2%), LG헬로비전비정규직지부 11명(8.2%), SK브로드밴드비정규직지부 50명(37.3%), SK텔레콤비정규직지부는 3명(2.2%), 딜라이브비정규직지부는 6명(4.5%), 딜라이브지부 15명(20.8%), LG유플러스한마음지부 27명(5.1%), LG유플러스비정규직지부 135명(25.6%), KT서비스지부 0명으로 나타났다.

[표11] 자연재해로 산업재해 우려되는 경우 작업중지 및 연기한 경험

경험한 적 있다	경험한 적 없다
445명	217명
67.2%	32.8%

-자연재해로 산업재해가 발생할 위험을 경험한 노동자 중 산업재해가 우려되었을 때, 자체적인 판단으로 업무를 중지하거나 연기한 경험이 있느냐는 설문에 대해 ‘경험한 적 있다’고 응답한 노동자는 445명(67.2%)이었으나, ‘경험한 적 없다’고 응답한 노동자도 217명(32.8%)이나 되었다.

-앞서 자연재해로 인해 산업재해 위험이 증가하는 상황을 경험한 적이 있다는 노동자 528명 중 작업중지 및 연기를 한 자는 445명(84.3%)로 작업을 중지하거나 연기하지 못한 83명의 경우 산업재해 위험이 높음에도 계속해서 작업을 수행한 것으로 나타났다.

-작업을 중지하거나 연기했다고 응답한 역시 산업안전보건법 52조를 통해 정의된“산업재해가 발생할 급박한 위험이 있거나 중대재해가 발생했을 때 작업을 중지시킬 수 있는 권리”로서의 작업중지권을 행사한 것이라고는 할 수 없다. 통신케이블 노동자들의 작업중지 및 연기의 경험 대부분은 고객 등과의 별도 연락 등을 통해 해당 작업을 연기하는 식으로 진행하였을 것으로 보인다.

-경험한 적 있다는 응답 445명의 지부별 응답비율은 함께살자HCN비정규직지부 27명(6.3%), LG헬

로비전비정규직지부 70명(15.7%), SK브로드밴드비정규직지부 117명(26.3%), SK텔레콤비정규직지부는 9명(2%), 딜라이브비정규직지부는 18명(4%), 딜라이브지부 51명(11.5%), LG유플러스한마음지부 16명(3.6%), LG유플러스비정규직지부 126명(28.3%), KT서비스지부 10명(2.5%)으로 나타났다.

-경험한 적 없다는 응답 217명의 지부별 응답비율은 함께살자HCN비정규직지부 16명(7.4%), LG헬로비전비정규직지부 32명(14.7%), SK브로드밴드비정규직지부 74명(34.1%), SK텔레콤비정규직지부는 3명(1.4%), 딜라이브비정규직지부는 5명(2.3%), 딜라이브지부 21명(9.7%), LG유플러스한마음지부 19명(8.8%), LG유플러스비정규직지부 43명(19.8%), KT서비스지부 4명(1.8%)으로 나타났다.

[표12] 작업 중 고객에게 위협을 당한 경험

경험한 적 있다	경험한 적 없다
439명	223명
66.3%	33.7%

-고객의 집에 방문하여 서비스를 제공하는 경우, 작업 중 고객에게 협박, 폭행 등의 위협을 경험한 적 있냐는 질문에 대하여, '경험한 적 없다'고 응답한 노동자는 223명(33.7%)로 나타났고, '경험한 적 있다'고 응답한 노동자는 439명(66.3%)으로 고객에게 위협을 당한 경험이 있는 노동자의 수가 더 많았다. 본 응답을 통해 '위협'의 질적인 요소까지 파악할 수는 없지만 상당수의 통신케이블 노동자가 업무 과정에서 고객의 실제적인 위협에 시달리고 있음을 알 수 있다.

-고용형태에 따라 원청 소속 노동자가 17%, 자회사가 51%, 협력사(하청업체)가 33% 정도로 나타나 원청 소속 노동자 대비 자회사와 협력업체 소속 노동자의 경험 비율이 높은 것으로 나타났다.

-경험한 적 있다는 응답 439명의 지부별 응답비율은 함께살자HCN비정규직지부 24명(5.5%), LG헬로비전비정규직지부 70명(16%), SK브로드밴드비정규직지부 123명(28%), SK텔레콤비정규직지부는 2명(0.5%), 딜라이브비정규직지부는 14명(439%), 딜라이브지부 46명(10.5%), LG유플러스한마음지부 26명(5.9%), LG유플러스비정규직지부 122명(27.8%), KT서비스지부 12명(2.7%)으로 나타났다.

-경험한 적 없다는 응답 223명의 지부별 응답비율은 함께살자HCN비정규직지부 20명(9%), LG헬로비전비정규직지부 32명(14.3%), SK브로드밴드비정규직지부 68명(30.5%), SK텔레콤비정규직지부는 10명(4.5%), 딜라이브비정규직지부는 9명(4%), 딜라이브지부 26명(11.7%), LG유플러스한마음지부 9명(4%), LG유플러스비정규직지부 47명(21.1%), KT서비스지부 2명(0.9%)으로 나타났다.

[표13] 옥상 및 경사면 지붕작업, 전주, 사다리 작업 등의 고소작업 수행 여부

수행한다	수행하지 않는다
505명	157명
76.3%	23.7%

-옥상 및 경사면 지붕작업, 전주, 사다리 작업 등의 고소작업을 수행하는지 여부에 관해서는 고소작업을 ‘수행한다’고 응답한 노동자가 505명(76.3%), ‘수행하지 않는다’고 응답한 노동자가 157명(23.7%)으로 나타났으므로, 고소작업을 수행하는 경우가 대다수인 것으로 보인다.

-고용형태와 고소작업 경험유무 간에는 유의한 차이가 존재하는 것으로 나타났다(P=0.03). 이에 따르면 고소작업을 수행한다고 응답한 비율이 원청 소속 노동자가 18%, 자회사는 47%, 협력업체(하청)는 35% 정도로 원청소속 노동자 대비 자회사, 협력업체(하청) 소속 노동자의 응답 비율이 높았다.

-경험한 적 있다는 응답 505명의 지부별 응답비율은 함께살자HCN비정규직지부 36명(7.1%), LG헬로비전비정규직지부 70명(44.6%), SK브로드밴드비정규직지부 128명(25.3%), SK텔레콤비정규직지부는 11명(2.2%), 딜라이브비정규직지부는 17명(3.4%), 딜라이브지부 65명(12.9%), LG유플러스한마음지부 27명(5.3%), LG유플러스비정규직지부 138명(27.3%), KT서비스지부 13명(2.6%)으로 나타났다.

-경험한 적 없다는 응답 157명의 지부별 응답비율은 함께살자HCN비정규직지부 8명(5.1%), LG헬로비전비정규직지부 32명(20.4%), SK브로드밴드비정규직지부 63명(40.1%), SK텔레콤비정규직지부는 1명(0.6%), 딜라이브비정규직지부는 6명(3.8%), 딜라이브지부 7명(4.5%), LG유플러스한마음지부 8명(5.1%), LG유플러스비정규직지부 31명(19.7%), KT서비스지부 1명(0.6%)으로 나타났다.

[표14] 난간 없는 옥상 및 경사면 지붕작업 수행 횟수 (1주)

평균	0회	1회~3회	4회~7회	8회~11회	12회~15회	16회~30회	40회 이상
3.2회	63명	296명	105명	24명	8명	8명	1명
	12.5%	58.4%	20.9%	4.8%	1.6%	1.6%	0.2%

-일주일 동안 난간 없는 옥상 및 경사면 지붕 작업을 몇 번이나 수행하냐는 질문에 대해 평균적으로 3.2회 실시하는 것으로 나타났다. 해당 작업을 수행하지 않는 노동자도 63명 존재했으며, 일주일에 해당 작업을 7회 이하로 수행하는 노동자의 수가 396명으로 가장 높은 비율을 차지하고 있다. 많게는 30회, 40회 이상 수행하는 노동자도 존재하는 것으로 나타났다.

-해당 작업을 일주일에 1회 이상 수행한다고 응답한 노동자 442명 중 지부별 비율은 함께살자 HCN 비정규직지부 30명(6.8%), LG헬로비전비정규직지부 65(14.7%), SK브로드밴드비정규직지부 112명 (25.3%), SK텔레콤비정규직지부 9명(2%), 딜라이브비정규직지부 17명 (3.8%), 딜라이브 지부 60명 (13.6%), LG유플러스한마음지부 24명(5.4%), LG유플러스비정규직지부 113명(25.6%), KT서비스지부 12명(2.7%)으로 나타났다.

[표15] 사다리 작업 수행 횟수 (1주)

평균	0회	1회~3회	4회~6회	7회~10회	11회~15회	16회~20회	21회~30회
4.4회	30명	270명	102명	66명	17명	9명	7명
	5.9%	18.8%	55.6%	13.1%	3.4%	1.8%	1.4%

-일주일 동안 실시하는 사다리 작업 횟수에 대해 평균적으로 4.4회 수행하는 것으로 응답이 나타났다. 1회~3회 정도 해당 작업을 수행한다고 응답한 노동자가 270명으로 가장 많았고, 4회~6회 수행하는 노동자가 102명으로 그 다음으로 많았다. 아예 사다리 작업을 수행하지 않는 노동자도 30명 존재했다.

-일주일에 사다리 작업을 1회 이상 실시한다고 응답한 노동자 632명 중 고용형태에 따라 원청 소속 근로자가 17%, 자회사 48%, 협력업체(하청)이 35%로 원청 대비 자회사와 협력업체 소속 노동자가 대부분을 차지하고 있었다.

-사다리 작업을 일주일에 1회 이상 수행한다고 응답한 424명의 지부별 비율은 함께살자HCN비정규직지부 30명(7.1%), LG헬로비전비정규직지부 62명(14.6%), SK브로드밴드비정규직지부 106명(25%), SK텔레콤비정규직지부는 9명(2.1%), 딜라이브비정규직지부는 16명(3.8%), 딜라이브지부 60명 (14.2%), LG유플러스한마음지부 24명(5.7%), LG유플러스비정규직지부 106명(25%), KT서비스지부 11명(2.6%)으로 나타났다.

[표16] 사다리 작업 안전조치 여부

응답		예
1) 사다리 작업과 관련된 안전교육을 받은 적 있다	응답(명)	420명
	응답(%)	83.2%
2) 사다리 작업시 가장 높은 상단면에 직접 올라가 작업한다	응답(명)	194명
	응답(%)	38.4%
3) 사다리 다리를 목재나 모래주머니 같은 추가적인 고임장비로 완전히 고정시킨 후 작업한다	응답(명)	35명
	응답(%)	6.9%
4) 미끄러운 지면 또는 고르지 못한 지표면이더라도 작업한다	응답(명)	219명
	응답(%)	43.4%
5) 담벼락 작업 시 벽면 상부로부터 최소 1m이상 연장되도록 설치 후 작업한다	응답(명)	123명
	응답(%)	24.4%
6) 해당없음	응답(명)	40명
	응답(%)	7.9%

-사다리 작업시 안전조치 여부와 관련하여 응답자의 대다수가 일반적인 사다리 작업 시 요구되는 조치를 수행하지 않는 경우가 많다는 점을 알 수 있다. 다만 이러한 응답의 결과는 조심스럽게 해석할 필요가 있다.

건설현장 및 제조업 사업장과는 다르게 고객(가구, 기업)의 집에 방문해 작업을 할 수밖에 없는 통신 케이블 노동자의 작업 특성상 방문한 현장마다 상이한 조건으로 인해 안전조치를 수행하기 어렵거나 안전조치를 수행할 수 있는 충분한 시간과 장비가 주어지지 않을 수도 있다는 점에서 안전조치의 유무보다는 실제 그것을 수행하지 못하는 조건에 대한 보다 면밀한 조사가 추후 필요할 것으로 보인다.

-구체적인 사다리 사용에 관한 설문에서, 사다리 작업에 관한 안전교육을 받았다는 노동자는 83.2%(420명)로 대부분의 노동자가 안전교육은 진행하고 작업을 수행하는 것으로 보이나, 사다리 사용 전 안전교육은 필수적인 절차라는 점에서 100%가 나오는 것이 바람직한 경우일 것이다. 이 경우 교육을 받지 못했다기 보다는 노동자들이 안전교육 이수 여부를 인지하지 못했다고 보는 편이 타당할 것이다. 이는 해당 안전교육이 실제적인 안전 증진에 별다른 도움이 되지 않아 노동자들이 교육을 인지하지 못했다고 볼 수도 있다.

-사다리 작업 시 가장 높은 상단면에 올라가 작업하는 노동자가 38.4%(194명)나 되었으며, 미끄러운 지면이나 고르지 못한 지표면에서 작업한다는 응답도 43.4%(219명)로 나타났다. 또한 사다리를 목재

나 모래주머니 같은 장비로 고정시키고 작업한다는 노동자의 수는 6.9% (35명)에 불과하였고, 담벼락 작업 시 벽면 상부로부터 최소 1m이상 연장되도록 설치한 뒤 작업한다고 응답한 노동자는 24.4%(123명) 정도로 나타났다. 대부분의 통신케이블 노동자들이 방문 가구·기업이나 망 관리 작업 시 고르지 못한 작업환경으로 인해 상당한 수의 작업자가 안전수칙을 준수하기 어려운 조건에서 일을 하고 있다는 점을 보여준다 할 수 있다.

-필수적인 사항인 안전교육에 관한 부분을 제외하고, 사다리 상단면에 직접 올라가 작업한다고 응답, 미끄러운 지면 또는 고르지 못한 지표면이더라도 작업한다고 응답 및 사다리 작업 전 사다리 관련 안전조치를 수행하기 어렵다고 응답한 노동자는 234명이었다.

[표17] 승주작업 수행 횟수(1주)

평균	0회	1회~3회	4회~6회	7회~9회	10회~14회	15회~20회	21회~25회
2.4회	203명	194명	50명	25명	17명	10명	3명
	40.2%	39%	9.9%	5%	3.4%	2%	0.6%

-승주작업의 경우 구체적인 횟수에 대해 아예 수행하지 않는 노동자가 40.2% (203명)로 가장 많은 비율을 차지했다. 이는 요즘 수도권 지역과 지방 주요도시에서는 서브램(전봇대 통신선을 주택옥상으로 끌어와 신호 중계하는 장치) 공사가 잘 되어 있어 전봇대에 올라갈 필요가 없기 때문인 것으로 보인다. 그 다음으로 1회~3회 정도 수행한다는 노동자의 수가 194명정도로 많게 나타났다.

-승주 작업을 일주일에 1회 이상 수행한다고 응답한 노동자 279명 중 지부별 비율은 함께살자 HCN 비정규직지부 22명(7.9%), LG헬로비전비정규직지부 30명(10.8%), SK브로드밴드비정규직지부 75명(26.9%), SK텔레콤비정규직지부 7명(2.5%), 딜라이브비정규직지부 14명 (5%), 딜라이브 지부 45명(16.1%), LG유플러스한마음지부 24명(5.4%), LG유플러스비정규직지부 64명(16.1%), KT서비스지부 10명(3.6%)으로 나타났다.

[표18] 승주작업 시 안전벨트 걸 수 없는 경우 작업방법

그냥 작업한다	안전벨트를 걸 수 있는 설비를 설치하고작업한다	고소작업차를 부른다	안전공사를 요청한다	해당없음
173명	50명	222명	101명	117명
34.3%	9.9%	44%	20%	23.2%

-승주작업을 하는 경우 안전벨트를 걸 수 없으면 어떤 방식으로 작업을 진행하는가에 대한 설문에서는 고소작업차를 부른다는 응답이 222명(44%)로 가장 많았고, 안전공사를 요청한다는 노동자도 101



명(20%), 안전벨트를 걸 수 있는 설비를 설치하고 작업한다는 노동자가 9.9%(50명)정도로 대부분이 안전벨트를 대체할 수 있는 안전조치를 수행하고 작업하는 것으로 보인다. 다만, 그냥 작업한다는 노동자의 경우도 34.3%(173명) 정도로 상당수가 안전벨트 없이 그냥 작업하는 경우도 있는 것으로 나타났다.

-본 응답의 경우도 사다리작업 안전조치와 마찬가지로 안전조치를 취하지 않고 그냥 작업하는 173명이 왜 그렇게 작업할 수밖에 없었는지에 대한 추가적인 조사가 필요해 보인다.

-또한 노동자들이 가장 많은 응답을 한 고소작업차 작업의 경우 실제 고소작업차의 작업에 대한 안전규정이 마련되어있고 충분히 지킬 수 있는 시간과 인력이 지원되는지 등을 확인하여, 승주작업시 해당 경향이 노동자의 안전에 실질적인 도움이 되는지를 추가적으로 확인할 필요가 있다.

[표19] 맨홀작업 수행 여부

수행한다	수행하지 않는다
49명	613명
7.4%	92.6%

-맨홀작업을 수행하는 노동자의 수는 49명(7.4%), 수행하지 않는 노동자의 수는 613명(92.6%)로 해당 작업의 경우 수행하지 않는 노동자가 대부분이나, 수행하는 노동자도 소수지만 존재하는 것으로 나타났다.

-고용형태와 맨홀작업의 경험 간에는 유의한 차이가 존재하는 것으로 나타났다(P=0.0005). 이에 따르면 맨홀작업을 수행한다고 응답한 비율은 원청이 18.4%, 자회사가 24.5%, 협력사(하청업체)가 57.1%로 협력사(하청업체) 소속 노동자의 맨홀작업 수행 비중이 가장 높았다.

-맨홀작업을 수행한다고 응답한 인원 49명 중 소속 지부별 응답비율은 함께살자 HCN비정규직지부 5명(10.2%), LG헬로비전비정규직지부 6명(12.2%), SK브로드밴드비정규직지부 4명(8.2%), SK텔레콤 비정규직지부 12명(24.5%), 딜라이브비정규직지부 3명(6.1%), 딜라이브지부 6명(12.2%), LG유플러스 한마음지부 3명(6.1%), LG유플러스비정규직지부 6명(12.2%), KT서비스지부 4명(8.2%)로 나타났다.

[표20] 맨홀작업을 수행하는 노동자의 맨홀작업 수행 횟수(한달 평균)

평균	0회	0회~1회	2회~ 4회	5회~6회	7회~10회
2.3회	4명	23명	14명	6명	2명
	8.2%	47%	28.6%	12.2%	4.1%

-맨홀작업을 수행한다고 응답한 노동자를 대상으로 한달 평균 몇 번의 해당 작업을 수행하는지 묻는 질문에 한달에 평균적으로 2.3회 정도 작업하는 것으로 나타났다.

0회라고 응답한 노동자는 4명(8.2%)이었고, 0회~1회라고 응답한 노동자가 40명 정도로 가장 많았다. 2회~4회 정도라고 응답한 노동자고 14명이나 존재했으며, 많게는 7회~10회 정도까지 작업하는 노동자도 2명 존재했다.

-해당 작업을 수행하는 인원이 많지 않고 한달을 기준으로 수행하는 빈도도 많지 않은 경우가 대부분인 것으로 보이나, 소수의 인원은 빈번하게 맨홀 작업을 수행하는 경우도 존재하는 것으로 보인다.

[표21] 맨홀작업 시 안전조치 유무

(응답)		예	아니오
1) 맨홀 작업 시 공기 확인을 위한 공기(가스)측정을 실시한다	응답(명)	16명	33명
	응답(%)	32.7%	67.3%
2) 작업 시작 전 맨홀 내 공기 확인을 위한 공기(가스) 측정을 실시하지 않고 작업한 경험이 있다	응답(명)	34명	15명
	응답(%)	69.4%	30.6%
3) 맨홀작업 시 공기호흡기 또는 송기마스크를 착용한다	응답(명)	6명	43명
	응답(%)	12.2%	87.8%
4) 맨홀 작업 시 작업상황을 감시할 수 있는 감시인을 배치한다	응답(명)	20명	29명
	응답(%)	40.8%	59.2%

-맨홀작업을 수행하는 경우 가스측정, 호흡기 또는 마스크 착용, 감시인 배치 등의 안전조치를 수행하는지 여부에 대하여 작업 전 공기(가스)측정을 실시한다는 노동자는 16명(32.7%)였고, 공기측정을 하지 않는다는 노동자는 33명(67.3%)로 나타나 공기(가스)측정을 실시하지 않는다는 응답이 더 많았다. 또한 측정을 하지 않고 작업한 적 있냐는 질문에도 그렇다고 대답한 노동자의 수가 더 많았다.

-공기호흡기나 송기마스크를 착용하고 작업하냐는 물음에도 착용하지 않는다는 노동자의 수가 43명으로 착용한다는 노동자 6명보다 더 많았다. 고용형태에 따라서는 원청이 18.6%, 자회사가 25.6%, 협력사(하청업체)가 55.8%로 협력사(하청업체) 소속 노동자의 비중이 가장 높았다.

-또한 작업 시 상황 감시인 배치에 관한 물음에서 배치하지 않는다는 응답이 29명, 배치한다는 응답이 20명으로 감시인을 배치하지 않고 작업하는 노동자의 수가 더 많았다.

-맨홀작업의 경우 소수의 통신케이블 노동자의 작업장소이긴 하나 중대재해로 이어질 가능성이 높은 장소이므로 보다 안전작업을 위한 다양한 조건과 수칙들을 확인하고 진행할 필요가 있어 보인다.

#### 4) 조사참여자의 의사소통문제

케이블 통신 노동자의 경우 고용형태에 따라 원청, 자회사, 하청 등으로 나누어 여러 관계에 따른 소통문제가 발생할 수 있는 환경에 존재한다. 대부분의 작업이 방문을 통한 1인 작업 형태이나 업무 배정시 혹은 일부 작업에서 다수의 작업자가 함께 작업한다는 점에서 복잡한 고용형태가 노동자의 직무만족이나 불건강에 영향을 미칠 수도 있다는 점을 고려하였다.

다만 노동자가 응답 시 타 회사 노동자가 아닌 본인 회사 소속의 타 직군 혹은 타 직무 노동자와 혼동할 수 있다는 점을 고려할 필요가 있다.

[표 22] 원,하청관계 및 타회사 구성원과 의사소통 문제를 겪은 경험

지난 3년 간 나의 소속 회사가 아닌 다른 소속(원,하청 관계 및 타회사)의 노동자, 관리자와 의사소통 문제를 겪은 적 있다.	지난 3년 간 나의 소속 회사가 아닌 다른 소속(원,하청 관계 및 타회사)의 노동자, 관리자와 의사소통 문제를 겪은 적 없다.
288명	374명
43.5%	56.5%

-작업수행과 관련하여 설문 대상 노동자의 소속 회사가 아닌 다른 소속의 노동자나 관리자와 의사소통 문제를 겪은 적 있냐는 질문에 288명(43.5%)가 의사소통 문제를 겪은 적 있다고 응답하였고, 374명 (56.5%)가 문제를 겪은 적 없다고 응답하였다.

-의사소통문제를 경험한 적 있다는 응답 288명의 지부별 응답비율은 함께살자HCN비정규직지부 21명(7.3%), LG헬로비전비정규직지부 51명(17.7%), SK브로드밴드비정규직지부 80명(27.8%), SK텔레콤비정규직지부는 7명(2.4%), 딜라이브비정규직지부는 8명(2.8%), 딜라이브지부 23명(8%), LG유플러스한마음지부 13명(4.5%), LG유플러스비정규직지부 75명(26%), KT서비스지부 10명(3.5%)으로 나타났다.

-의사소통문제를 경험한 적 없다는 응답 명의 지부별 응답비율은 함께살자HCN비정규직지부 23명(6.1%), LG헬로비전비정규직지부 51명(13.6%), SK브로드밴드비정규직지부 111명(29.7%), SK텔레콤비정규직지부는 5명(1.3%), 딜라이브비정규직지부는 15명(4%), 딜라이브지부 49명(13.1%), LG유플러스한마음지부 22명(5.9%), LG유플러스비정규직지부 94명(25.1%), KT서비스지부 4명(1.1%)으로 나타났다.

[표23] 다른 소속구성원과의 의사소통에 대한 주관적인 인식  
 \_나의 수고에 비해 나를 낮게 평가한 적 있는가?

	주관적 인식 수준 (숫자가 높을수록 강도가 높음)					평균
	1	2	3	4	5	
응답 (명)	65	21	77	31	94	3.24
응답 (%)	22.6%	7.3%	26.7%	10.8%	32.6%	

-설문 응답 노동자 본인의 소속 회사의 구성원이 아닌 원,하청 관계 및 타회사 노동자(이하 '다른 소속구성원'이라 함)가 응답자의 수고보다 더 낮게 평가한 적이 있느냐는 질문에 1점~2점 정도로 낮게 평가한 적 없거나 있더라도 강도가 강하지 않다는 응답이 각 22.6%(65명), 7.3%(21명) 정도로 나타났고, 중간 정도라고 인식하는 경우가 26.7%(77명)정도였다. 꽤 높은 강도로 낮게 평가되었다는 느낌을 받은 노동자는 4점~5점으로 각 10.8%(31명), 32.6%(94명)으로 특히 5점에 응답한 노동자가 1점~5점 중 가장 많은 수로 나타났다.

-3점 이상이라고 응답한 노동자의 비율은 원청의 경우 10.4%, 자회사 53%, 협력사(하청업체) 36.6%로 원청에 소속된 노동자보다 자회사와 협력사에 소속된 노동자의 응답비율이 더 높게 나타났다.

-해당 응답을 통해 다수의 노동자가 본인의 직무에 대한 적절한 평가를 받지 못하고 있다고 판단한다고 이해할 수 있다.

[표24] 다른 소속구성원과의 의사소통에 대한 주관적인 인식  
 \_나의 말에 주의를 기울이지 않고, 의견에 관심을 보이지 않음

	주관적 인식 수준 (숫자가 높을수록 강도가 높음)					평균
	1	2	3	4	5	
응답 (명)	61	28	80	30	89	3.2
응답 (%)	21.2%	9.7%	27.8%	10.4%	30.9%	

-다른 소속 구성원이 응답자의 말에 주의를 기울이지 않고 의견에 관심을 보이지 않는다는 느낌에 대해서는 1점~2점으로 낮은 수준의 응답을 보인 노동자는 각 22.2%(61명), 9.7%(28명) 정도로 나타났고, 중간 정도라고 인식하는 경우가 27.8%(80명)정도였다. 꽤 높은 강도로 의견 등에 관심이 없다고 느끼는 노동자는 4점~5점으로 각 10.4% (30명), 30.9%(89명)으로 이번에도 마찬가지로 5점에 응답한 노동자가 1점~5점 중 가장 많은 수로 나타났다.

-3점 이상이라고 응답한 비율은 고용형태에 따라 원청이 11.1%, 자회사가 51.3%, 협력사(하청업체)가 37.7%로 마찬가지로 원청의 경우보다 자회사, 협력사 소속 노동자의 비중이 높았다.

[표25] 다른 소속구성원과의 의사소통에 대한 주관적인 인식

\_나에게 무례하거나 모욕적인 말을 한 적 있음

	주관적 인식 수준 (숫자가 높을수록 강도가 높음)					평균
	1	2	3	4	5	
응답 (명)	132	41	55	16	44	2.3
응답 (%)	45.8%	14.2%	19.1%	5.6%	15.3%	

-다른 소속 구성원이 나에게 무례하거나 모욕적인 말을 한적이 있느냐는 물음에는 1점~2점이 각각 45.8%(132명), 14.2%(41명)으로 1점 정도에 표시한 노동자의 수가 가장 많았다. 4점~5점의 경우 각각 5.6%(16명), 15.3%(44명)으로 다른 세부질문에 비하여 인원이 많은 수준은 아니나, 다른 소속 구성원들에게 강도 높은 모욕적인 말을 들었던 경험이 존재하는 것으로 보인다.

-3점 이상에 응답한 노동자의 비율은 원청 12.17%, 자회사가 52.1%, 협력사(하청업체)가 35.7%로 마찬가지로 원청에 비하여 자회사, 협력사(하청업체)소속 노동자의 응답 비중이 높은 것으로 나타났다.

[표25] 다른 소속구성원과의 의사소통에 대한 주관적인 인식

\_공개적 혹은 사적으로 비전문적 용어로 응답자를 언급한 적 있는지 (ex. 아저씨 등)

	주관적 인식 수준 (숫자가 높을수록 강도가 높음)					평균
	1	2	3	4	5	
응답 (명)	186	34	30	5	33	1.84
응답 (%)	64.6%	11.8%	10.4%	1.7%	11.5%	

-다른 소속 구성원이 공개적이거나 사적으로 아저씨 등의 비전문적 용어로 응답자를 언급한 적 있느냐는 질문에는 1점 정도에 응답한 노동자가 64.6%(186명)으로 가장 많았으나, 2점에서 5점까지 표시한 경우처럼 비전문적 언어를 사용한 호칭으로 불렸던 경험이 있는 노동자도 35.4% 존재했다.

[표26] 다른 소속구성원과의 의사소통에 대한 주관적인 인식

-다른 소속 근로자가 내가 책임지고 있는 업무에 대해 나의 판단을 의심한 경험

	주관적 인식 수준 (숫자가 높을수록 강도가 높음)					평균
	1	2	3	4	5	
응답 (명)	100	35	71	24	58	1.76
응답 (%)	34.7%	12.2%	24.7%	8.3%	20.1%	

-응답자가 책임지고 있는 업무에 대한 판단에 있어서 다른 소속 근로자가 그 판단을 의심한 적 있느냐

는 물음에도 1점 정도로 낮은 수준에 응답한 노동자가 34.7%(100명)으로 가장 많았으나, 2점에서 5 점에도 각각 12.2%(35명), 24.7%(71명), 8.3%(24명), 20.1%(58명) 정도의 노동자가 응답하였다.

### 5) 조사참여자의 고용형태 및 급여형태에 따른 위험요인 인식

[표27] 주관적 건강 인식

매우 나쁨	나쁨	보통	좋음	매우 좋음
14명	121명	388명	108명	25명
2.1%	18.4%	59.1%	16.5%	3.8%

- 주관적 건강수준을 묻는 질문에 매우 좋음/좋음이라 응답한 노동자는 20.3%(133명)이었고, 보통이라 응답한 노동자는 59.1%(388명), 매우 나쁨/나쁨이라 응답한 노동자는 20.5%(135명)이었다.

- 선택지를 1~5점의 등간척도로 전환하였을 때 하청의 평균 점수는 3.15점, 자회사는 2.95점, 원청은 2.91점으로, 하청 노동자가 원청, 자회사 노동자에 비해 주관적 건강 수준이 더 높은 것으로 나타났다( $p < 0.001$ ). 고용이 불안정한 노동자들이 주관적 건강 수준이 높게 나타나는 선행 연구들과는 반대되는 결과로, 주관적 건강 수준에 영향을 주는 혼란변수가 존재함을 예측할 수 있다. 주관적 건강 수준은 성별, 연령, 사회경제적 지위 등에 의해 영향을 받을 수 있는 변수이며, 하청 노동자는 연령대가 다른 고용형태 노동자에 비해 낮은 특성이 있다( $p = 0.007$ ).

-본 연구에서는 연령의 조절효과를 반영할 경우, 고용형태 간의 주관적 건강 인식에 유의한 차이가 없는 것으로 확인되었다. 주관적 건강 수준은 다양한 변수에 의해 결정되는 요인이며, 고용형태가 주관적 건강 수준에 미치는 영향을 파악하려면, 주관적 건강 수준에 직접적으로 영향을 주는 변수에 대한 고용형태의 영향을 분석하여, 주관적 건강 수준에 대한 간접효과까지 검토할 필요가 있다.

[표28] 건강 수준과 업무의 관련성 인식

전혀 관련 없음	관련 없음	관련 있음	밀접한 관련 있음
28명	76명	352명	200명
4.3%	11.6%	53.7%	30.5%

- 노동자 개인의 건강 수준과 노동자가 행하는 노동 사이의 관련성에 관해서는 밀접한 관련 있음/관련 있음이라 응답한 노동자가 552명(84.1%)이었고, 관련 없음/전혀 관련 없음이라 응답한 노동자는 104명(15.9%)이었다. 주관적 건강 인식이 나쁠수록 건강 수준과 업무의 관련성을 높게 인식하였다( $p < 0.001$ ).

[표29] 자신의 노동환경을 위험하게 만드는 요인 인식(복수응답)

전신주, 난간, 창밖 등 높은 곳에서 작업해야 한다.	448명	68.3%
고압전선 등 위험한 사물을 다루는 작업을 해야 한다.	111명	16.9%
적절한 안전장구가 지급되지 않는다	30명	4.6%
무거운 장비를 들거나 이동시킨다.	305명	46.5%
사고 위험이 큰 도구를 사용해야 한다	49명	7.5%
제법 큰 통증을 유발하는 불편한 자세를 자주 시도해야 한다	343명	52.3%
안전을 고려하며 일할 수 있을만한 시간이 주어지지 않는다	297명	45.3%
작업스케줄 조정 및 휴가 과정의 의사소통이 원활하지 않다	227명	34.6%
고객의 응대 과정에서의 보호조치가 제대로 이뤄지지 않는다	266명	40.5%
폭염, 폭설, 강우, 태풍 등 자연재해시 적절한 안전조치(작업중지) 등을 할 수 없다	219명	33.4%

- 노동환경을 위험하게 만드는 요인으로 ‘전신주, 난간, 창밖 등 높은 곳에서 작업해야 한다’가 이를 선택한 노동자가 448명(68.3%)으로 가장 선택률이 높았고, ‘제법 큰 통증을 유발하는 불편한 자세를 자주 시도해야 한다’를 343명(52.3%), ‘무거운 장비를 들거나 이동시킨다.’를 305명(46.5%)이 선택하여 뒤를 이었다.

- 일부 요인은 이를 위험 요인으로 인식하는 집단이 주관적 건강 수준을 ‘나쁨’ 또는 ‘매우 나쁨’으로 인식할 확률이 유의하게 높은 것으로 확인되었다. 해당 확률은 중량물 취급을 위험 요인으로 인식하는 집단의 경우 2.85배( $p<0.001$ ), 사고 위험이 큰 도구 사용 2.95배( $p<0.001$ ), 불편한 자세 3.59배( $p<0.001$ ), 안전을 고려할 시간 부족 2.20배( $p<0.001$ ), 스케줄 조정의 어려움 1.70배( $p=0.007$ ), 고객 응대 과정에서의 보호조치 부족의 경우 1.79배( $p=0.003$ ) 더 높았다.

[표30] 고용형태별 유의한 차이를 보이는 노동환경 위험 요인 인식  
설문 내용을 바탕으로 추가적인 내용

	원청		자회사		하청	
	명	%	명	%	명	%
적절한 안전장구가 지급되지 않는다	4명	3.7%	5명	1.5%	21명	9.3%
무거운 장비를 들거나 이동시킨다.	53명	49.5%	172명	53.1%	80명	35.6%
제법 큰 통증을 유발하는 불편한 자세를 자주 시도해야 한다	47명	49.5%	198명	61.1%	98명	43.6%
안전을 고려하며 일할 수 있을만한 시간이 주어지지 않는다	33명	30.8%	154명	47.5%	225명	48.9%
고용형태별 합계	107명	100%	324명	100%	225명	100%

- 노동환경을 위험하게 만드는 요인 중, 적절한 안전장구 미지급( $p < 0.001$ ), 중량물 취급( $p < 0.001$ ), 불편한 자세( $p < 0.001$ ), 안전을 고려하여 작업할 시간 부족( $p = 0.004$ )에 대해서는 고용형태에 따른 위험 인식 비율에 차이가 있었다.

- 원청 107명, 자회사 324명, 하청 225명 중 적절한 안전장구 미지급을 위험 요인으로 인식하는 비율은 원청 3.7%(4명), 자회사 1.5%(5명), 하청 9.3%(21명)로, 하청이 자회사보다 유의하게 높았다 ( $p < 0.001$ ). 중량물 취급을 위험 요인으로 인식하는 비율은 원청 49.5%(53명), 자회사 53.1%(172명), 하청 35.6%(80명)로, 자회사가 원청( $p = 0.03$ )과 하청( $p = 0.002$ )보다 유의하게 높았다. 불편한 자세를 위험 요인으로 인식하는 비율은 원청 49.5%(47명), 자회사 61.1%(198명), 하청 43.6%(98명)로, 자회사가 원청( $p = 0.004$ )과 하청( $p < 0.001$ )에 비해 유의하게 높았다. 안전을 고려할 시간이 부족해 위험하다고 인식하는 비율은 원청 30.8%(33명), 자회사 47.5%(154명), 하청 48.9%(225명)로 원청이 자회사( $p = 0.005$ )와 하청( $p = 0.005$ )보다 낮았다.

[표31] 급여형태별 유의한 차이를 보이는 노동환경 위험 요인 인식  
설문 내용을 바탕으로 추가적인 내용

	고정급제		실적급제					
			실적급 0원		실적급 하위 50%		실적급 상위 50%	
제법 큰 통증을 유발하는 불편한 자세를 자주 시도해야 한다	84명	40.6%	58명	62.4%	108명	59.3%	93명	53.4%
안전을 고려하며 일할 수 있을만한 시간이 주어지지 않는다	74명	35.7%	47명	50.5%	91명	50.0%	85명	48.9%
고객의 응대 과정에서 보호조치가 제대로 이뤄지지 않는다	73명	35.3%	45명	48.4%	86명	47.3%	62명	35.6%
급여형태별 합계	207명	100%	93명	100%	182명	100%	174명	100%



- 급여형태에 따른 노동환경을 위험하게 만드는 요인의 차이는 불편한 자세( $p < 0.001$ ), 안전을 고려하여 작업할 시간 부족( $p = 0.01$ ), 고객 응대 과정에서의 보호조치 부족( $p = 0.02$ )에 대해 유의하게 나타났다.

- 고정급제 207명, 실적급제 하에서 실적급 0원인 집단 93명, 실적급 하위 50% 182명, 실적급 상위 174명을 대상으로 불편한 자세를 위험 요인으로 인식하는 비율은 급여형태가 고정급제인 경우 40.6%(84명), 실적급제 하에서 실적급 0원인 집단 62.4%(58명), 실적급제 하에서 실적급 하위 50%인 집단 59.3%(108명), 실적급제 하에서 실적급 상위 50%인 집단에서 53.4%(93명)로 나타나 고정급제에 비해 실적급 0원( $p = 0.003$ ), 하위 50%( $p = 0.002$ ), 상위 50%( $p = 0.03$ ) 실적급제 집단 전체가 유의하게 높았다. 안전을 고려할 시간이 부족해 위험하다고 인식하는 비율은 고정급제 35.7%(74명), 실적급제 하에서 실적급 0원인 집단 50.5%(47명), 실적급제 하에서 실적급 하위 50%인 집단 50.0%(91명), 실적급제 하에서 실적급 상위 50%인 집단 48.9%(85명)로 고정급제에 비해 0원( $p = 0.04$ ), 하위 50%( $p = 0.04$ ), 상위 50%( $p = 0.04$ ) 실적급제 집단 전체가 유의하게 높았다. 고객 응대 과정에서의 보호조치 부족을 위험 요인으로 인식하는 비율은 고정급제 35.3%(73명), 실적급제 하에서 실적급 0원인 집단 48.4%(45명), 실적급제 하에서 실적급 하위 50%인 집단 47.3%(86명), 실적급제 하에서 실적급 상위 50%인 집단 35.6%(62명)로 나타났다.

## 6) 조사참여자의 업무상 사고 및 치료와 복귀

[표32] 지난 3년간 업무상 사고 경험 여부

경험한 적이 있다	경험한 적이 없다
236명	420명
36.0%	64.0%

- 지난 3년간 4일 이상 요양이 필요한 업무상 사고 경험을 물었을 때, 희망연대본부 노동자의 236명(36.0%)명이 경험이 있었다고 응답했다. 업무상 사고 경험자가 경험한 사고 유형은 부딪힘/넘어짐이 133명(56.4%)으로 가장 많았고 베임/찔림/찍힘이 117명(49.6%), 교통사고가 77명(32.6%)으로 뒤를 이었다.

- 원청 107명 중 27명(25.2%), 자회사 324명 중 129명(39.8%), 하청 225명 중 80명(35.6%)이 업무상 사고를 경험하여 고용형태에 따른 유의한 차이가 있었으며( $p = 0.02$ ), 원청보다 자회사가 업무상 사고 경험 비율이 더 높은 것으로 확인되었다( $p = 0.03$ ).

- 고정급제 207명 중 59명(28.5%), 실적급제 하에서 실적급 0원 93명 중 34명(36.6%), 실적급 하

위 50% 182명 중 50명(38.4%), 실적급 상위 50% 174명 중 73명(42.0%)이 업무상 사고를 경험하여 급여형태에 따른 유의한 차이가 있었으며(p=0.04), 고정급제에 비해 실적급 상위 50%가 업무상 사고 경험 비율이 더 높은 것으로 나타났다(p=0.05).

- 고용형태와 결합한 고정급제와 실적급제 전체를 비교하였을 때, 원청-고정급제는 107명 중 27명(25.2%), 하청-고정급제는 81명 중 25명(30.9%), 실적급제는 468명 중 184명(39.3%)으로 와 실적급제 간의 차이가 유의하게 실적급제가 산재 경험 비율이 원청-고정급제에 비해 유의하게 높았다(p=0.01). 실적급제를 고용형태에 따라 분할 시 자회사 실적급제 39.8%, 하청 실적급제 38.2%로 실적급제 집단 간의 차이는 유의하지 않았으며, 고정급제 집단들과 실적급제 집단들의 차이는 유의하게 유지되었다(p=0.03).

[표33] 지난 3년간 경험한 업무상 사고 유형(복수응답)

추락	30명	12.7%
베임/찢림/찍힘	117명	49.6%
부딪힘/넘어짐	133명	56.4%
교통사고	77명	32.6%
동물에 의한 상해	49명	20.8%
고객에 의한 폭력행위	21명	8.9%
물체에 맞음 / 무너짐	41명	17.4%
끼임	33명	14.0%
감전	10명	4.2%
산소결핍	2명	0.8%
폭발 및 화재	2명	0.8%

- 업무상 사고 유형의 경우 부딪힘/넘어짐이 가장 높았으며, 베임/찢림/찍힘과 교통사고가 뒤를 이었다. 방문 노동의 특성 때문에 발생하는 고객에 의한 폭력행위나 동물에 의한 상해 각각 21명(8.9%), 49(20.8%)명으로 해당 부분에 대한 별도의 조치가 필요할 것으로 보인다.

[표34] 지난 3년간 업무상 사고 경험 횟수

1회 이상 3회 미만	3회 이상 5회 미만	5회 이상
165명	36명	13명
69.9%	15.3%	5.5%

- 지난 3년간 4일 이상 요양이 필요한 업무상 사고 경험 횟수를 묻는 설문에서 1회 이상 3회 미만 에 165명(69.9%), 3회 이상 5회 미만에 36명(15.3%), 5회 이상에 13명(5.5%)이 해당하였고, 평균은 1.84회로 확인되었다.

[표35] 지난 3년간 업무상 사고로 다친 신체 부위(복수응답)

허리	134명	56.8%
어깨	72명	30.5%
얼굴	9명	3.8%
팔/팔꿈치/손목/손	114명	48.3%
다리/무릎/발목/발	122명	51.7%
골반	15명	6.4%
목	182명	77.1%
가슴	5명	2.1%
등	19명	8.1%
전신	8명	3.4%
머리	22명	9.3%

- 다친 신체 부위는 목 182명(77.1%), 허리 134명(56.8%), 다리/무릎/발목/발 122명(51.7%) 순으로 선택률이 높은 것으로 나타났다.

- 업무상 사고 전체 경험 중 비율 50%를 초과하는 4대 사고 부위(허리, 상지, 하지, 목) 중 하지 부위의 사고 경험은 고용형태에 따른 차이가 있었다( $p=0.002$ ). 원청 27명 중 10명(37.0%), 자회사 129명중 58명(45.0%), 하청 80명 중 54명(67.5%)로 하청이 원청( $p=0.02$ )과 자회사( $p=0.007$ )에 비해 높았다.

- 위험 작업 수행 빈도, 위험 인식 중 하청이 유의하게 타 고용형태에 비해 상태가 나쁜 항목(맨홀 작업 경험 여부, 안전벨트 곁이 설치 후 고소작업, 안전장구 미지급, 중량물 취급, 불편한 자세, 안전 고려 시간 부족)과 하지 부상 경험 간에는 관계성이 나타나지 않아 인과관계에 대해서는 추가적인 탐색이 필요하다.

- 고용형태별로 층화하고 직군을 통제하여 분석하였을 때, 하청 근로자들에 한하여 상지와 목의 사고 경험에서 실적에 따른 차이가 나타났다. 상지의 경우 실적급 하위 집단이 상지 부위의 사고를 경험할 확률이 고정급제보다 7.27배( $p=0.005$ ), 실적급제 하 실적급 0원 집단보다 25.15배 높은 것으로 나타났다( $p=0.008$ ), 목의 경우 실적급제 하 실적급 0원 집단보다 고정급제가 15.10배( $p=0.008$ ), 실적

급 상위 집단이 10.59배(p=0.02) 높은 것으로 확인되었다.

[표36] 지난 3년간 업무상 사고가 발생한 장소(복수응답)

계단	93명	39.4%
담벼락	54명	22.9%
고소차	3명	1.3%
사다리	62명	26.3%
옥상	55명	23.3%
전주	48명	20.3%
창가	26명	11.0%
함체	65명	27.5%
난간	29명	12.3%
창고	12명	5.1%
도로	34명	14.4%
맨홀	6명	2.5%
지하실	37명	15.7%

- 업무상 사고 발생 장소에 대해서는 계단에서 다친다는 응답이 93명(39.4%)로 가장 많았고, 함체 작업에서 65명(27.5%), 사다리에서 62명(26.3%)으로 그 뒤를 이었다.
- 장소별 사고 경험 비율은 담벼락(p=0.01), 옥상(p=0.02), 함체(p=0.001)에서 고용형태에 따라 차이가 있었으나 전체적으로 장소별 사고 경험 빈도가 낮아 사후 분석에 한계가 있었다.
- 업무상 사고는 주관적 건강 수준을 유발하는 요인으로 나타났다. 업무상 사고 경험 집단은 경험하지 않은 집단에 비해 주관적 건강 수준을 나쁘게('나쁨' 또는 '매우 나쁨') 인식할 확률이 2.39배 더 높았다(p<0.001).
- 해당 노동환경을 위험 요인으로 인식하지 않는 집단에 비해 적절한 안전장구 미지급을 위험 요인으로 인식하는 집단은 업무상 사고를 경험할 확률이 2.43배(p=0.02) 높았으며, 중량물 취급의 경우 1.72배(p=0.001), 고위험 도구 사용 1.95배(p=0.02), 불편한 자세 2.43배(p<0.001), 안전을 고려할 시간 부족 1.42배(p=0.03), 고객 응대 과정에서의 보호조치 부족 1.94배(p<0.001), 약천후 시 작업 중지 불가능 1.61배(p=0.005) 높은 것으로 확인되었다.
- 이 중 적절한 안전장구 미지급, 중량물 취급, 불편한 자세, 안전을 고려할 시간 부족, 고객 응대

과정에서의 보호조치 부족은 고용형태 또는 급여형태에 따른 차이가 존재하여, 고용형태 또는 급여형태가 업무상 사고 경험에 간접적인 영향을 주는 것으로 해석할 수 있다.

[표37] 완치가 되지 않은 상태에서 치료를 중단하고 업무에 복귀한 이유

경제적 이유	밀린 업무	대체인력 부족	회사의 출근 강요	해당 없음
119명	14명	46명	6명	51명
50.4%	5.9%	19.5%	2.5%	21.6%

- 부상을 입은 이후 완치가 되지 않은 상태에서 출근한 경우(프리젠티즘), 그 가장 큰 이유를 묻는 설문에서 '경제적 이유'를 선택한 노동자가 119명(50.4%)로 가장 많았고, '대체인력 부족'이 46명(19.5%)으로 뒤를 이었다. '해당 없음'을 선택한 노동자는 51명(21.6%)이었다.

- 프리젠티즘은 알려진 주관적 건강 수준의 결정 요인이며, 본 연구 결과에서도 프리젠티즘에 해당하지 않을 시('해당 없음' 선택), 주관적 건강 수준이 한 단계 상승할 확률이 2.25배 증가하는 것으로 나타났다( $p=0.008$ ).

- 프리젠티즘은 업무상 사고 경험에 따라 증가하며, 업무상 사고 경험자 중 1회 이하로 업무상 사고를 경험한 저경험군에 비해 1회를 초과하여 경험한 고경험군에서 프리젠티즘을 경험할 확률이 2.29배 높은 것으로 확인되었다( $p<0.001$ ).

- 완치가 되지 않은 상태에서 치료를 중단하고 업무에 복귀한 이유 중 경제적 이유( $p=0.007$ ), 대체인력 부족( $p=0.01$ )에서 고용형태에 따라 차이가 있었다. 원청 27명 중 11명(40.7%), 자회사 129명 중 77명(59.7%), 하청 80명 중 31명(38.8%)이 경제적 이유로 프리젠티즘을 경험했으며, 자회사가 하청보다 유의하게 높았다( $p=0.02$ ). 대체인력 부족이 이유인 프리젠티즘은 원청에서 25.9%(7명), 자회사에서 12.4%(16명), 하청에서 28.8%(23명)으로 나타났으며 하청이 자회사보다 유의하게 높았다( $p=0.02$ ).

[표38] 고용형태별 유의한 차이를 보이는 프리젠티즘 이유

	원청		자회사		하청	
경제적 이유	11명	40.7%	77명	59.7%	80명	38.8%
대체인력 부족	7명	25.9%	16명	12.4%	23명	28.8%
고용형태별 합계	27명	100%	129명	100%	80명	100%

- 프리젠티즘의 이유 중 경제적 이유는 급여형태에 따라 차이가 있었다( $p=0.02$ ). 고정급제 59명 중 21명(35.5%), 실적급제 하에서 실적급 0원인 34명 중 22명(64.7%), 실적급 하위 50% 70명 중 41

명(58.6%), 실적급 상위 50% 73명 중 35명(47.9%)이 경제적 이유로 인한 프리젠티즘을 경험했으며, 고정급제에 비해 실적급제 하에서 실적급 0원인 집단(p=0.05)과 실적급 하위 50% 집단(p=0.05)이 유의하게 높았다.

[표39] 급여형태별 유의한 차이를 보이는 프리젠티즘 이유

	고정급제		실적급제					
			실적급 0원		실적급 하위 50%		실적급 상위 50%	
경제적 이유	21명	35.5%	22명	64.7%	41명	58.6%	35명	47.9%
급여형태별 합계	59명	100%	34명	100%	70명	100%	73명	100%

- 프리젠티즘 이유에 대해 고용형태와 임금제를 결합한 경우, 모든 이유에 대해 전체 실적급제와 각 고용형태별 고정급제와의 차이는 유의하지 않게 나타났다. 실적급제를 고용형태에 따라 분할할 경우 경제적 이유(p=0.02)와 대체인력 부족(p=0.03)에서 집단 간 차이가 유의하게 나타났으나, 이는 모두 실적급제 내 자회사와 하청의 차이에 의한 것(각 p=0.01)으로 확인되었다.

[표40] 업무상 사고 발생시 산재보상 신청 경험

신청한 적이 없다	신청해본 적이 있다
165명	71명
69.9%	30.1%

- 희망연대본부 노동자들은 업무상 사고 발생 시 산재보상 신청 경험이 있는 경우가 71명(30.1%)였다. 치료 및 요양 비용을 주로 어떻게 부담하는지에 대한 설문에서 본인 비용이 138명(58.5%)으로 가장 선택률이 높았고 산재 신청으로 답한 노동자는 45명(19.1%)에 해당하였다. 지난 3년간 발생한 4일 이상 요양이 필요한 모든 업무상 사고에 산재보상을 신청한 경우는 48건(25.1%)으로 미신청이 발생한 경우가 다수(74.9%, 143건)이었으며, 미신청 횟수의 평균도 1.62건으로 업무상 사고 횟수 평균(1.84건)의 88.0%에 달하여 은폐된 산재가 다수 있었음을 알 수 있다.

- 업무상 사고 발생 시 산재보상 신청 경험은 고용형태에 따른 차이가 있었다(p=0.003). 원청 27명 중 14명(51.8%), 자회사 129명 중 42명(32.6%), 하청 80명 중 15명(18.8%)가 업무상 사고 발생 시 산재보상 신청 경험을 하였으며 원청이 하청보다 유의하게 높았다((p=0.006).

[표41] 업무상 사고 발생 시 치료 및 요양 비용 부담

본인비용으로 병원 치료	회사에서 비용을 지불(공상처리)	산재를 신청한다	집에서 직접 치료
138명	44명	45명	9명
58.5%	18.6%	19.1%	3.8%

[표42] 업무상 사고 발생 시 산재보상 미신청 횟수

0회	1회 이상 3회 미만	3회 이상 5회 미만	5회 이상
48명	107명	23명	13명
25.1%	56.0%	12.0%	6.8%

[표43] 업무상 사고를 당했음에도 불구하고 산재 신청을 하지 않은 이유(복수응답)

회사가 공상처리 해 줬기 때문에	45명	23.6%
부상이 너무 경미해서	87명	45.5%
사용자의 눈치가 보여서	48명	25.1%
산재 신청 절차를 몰라서	46명	24.1%
산재로 처리하면 불이익을 받을까봐	30명	15.7%

- 업무상 사고를 당했음에도 불구하고 산재 신청을 하지 않은 이유 중 ‘사용자의 눈치가 보여서’는 유선망 직군이 전체 고용형태에서 60.0%로 나타나 23.1%인 가구개통 및 25.0%인 기업개통에 비해 높게 나타났고( $p=0.03$ ) 및 고용형태를 하청으로 층화하여 급여형태를 보정한 경우 가구개통에 비해 8.41배 높게 나타났다( $p=0.02$ ).

- 업무상 사고 발생 시 치료 및 요양 비용을 자부담할 경우 다른 방법으로 부담할 때와 비교해 프리젠티즘이 발생할 확률이 2.00배 높았으며( $p=0.03$ ), 산재보상 신청 경험 여부 자체는 프리젠티즘과 유의한 관계가 없으나, 산재 미신청 이유가 ‘사용자의 눈치가 보여서’나 ‘산재로 처리하면 불이익을 받을까봐’에 해당할 경우 프리젠티즘이 발생할 확률이 각각 그에 해당하지 않는 경우에 비해 4.68배 ( $p=0.01$ ) 및 8.35배( $p=0.04$ ) 증가하는 것으로 나타났다.

7) 조사참여자의 근골격계 질환

[표44] 지난 1년간 근골격계 증상 여부

예. 있습니다.	아니오. 없습니다.
588명	68명
89.6%	10.4%

- 근골격계 증상 여부를 물었을 때, 희망연대본부 노동자 588명(89.6%)명이 경험이 있었다고 응답했다.

[표45] 지난 1년간 통증을 느꼈던 부위(복수응답)

목	447명	76.0%
어깨	344명	58.5%
팔꿈치	116명	19.7%
손목 및 손	316명	53.7%
허리	408명	69.4%
엉덩이	34명	5.8%
무릎	262명	44.6%
발목 및 발	181명	30.8%
기타	10명	1.7%

- 지난 1년간 통증을 느꼈던 부위는 목 447명(76.0%), 허리 408명(69.4%), 어깨 344명(58.5%) 순으로 선택률이 높은 것으로 나타났다.

- 근골격계 증상 여부(p=0.007), 근골격계 증상 강도(p<0.001) 및 빈도(p<0.001)는 각각 주관적 건강 수준에 유의하게 기여하는 것으로 나타났으며, 업무상 사고 경험에 의해 증상 여부(p=0.01), 강도(p<0.001) 및 빈도(p=0.03) 각각 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다.

[표46] 급여형태별 유의한 차이를 보이는 근골격계 증상 부위

	고정급제		실적급제					
			실적급 0원		실적급 하위 50%		실적급 상위 50%	
어깨	21명	35.5%	22명	64.7%	41명	58.6%	35명	47.9%
급여형태별 합계	59명	100%	34명	100%	70명	100%	73명	100%



- 어깨의 근골격계 증상 빈도는 급여형태에 따라 차이가 있었다. 고정급제 186명 중 117명(62.9%), 실적급제 하에서 실적급 0원인 85명 중 60명(70.6%), 실적급 하위 50% 163명 중 89명(54.6%), 실적급 상위 50% 154명 중 78명(50.6%)이 어깨에 근골격계 증상을 경험했으며, 실적급 상위 50% 집단에 비해 실적급제 하에서 실적급 0원인 집단이 유의하게 높았다( $p=0.02$ ).

- 어깨 근골격계 증상 빈도에 대한 고소작업 여부 또는 그 하위 변수인 옥상, 사다리 및 승주 작업 여부, 맨홀 작업 여부, 중량물 취급 및 불편한 자세에 대한 위험 인식, 어깨, 상지, 목 부상 여부의 영향력을 검토한 결과, 어깨 부상 여부와 사다리 작업 여부를 포함한 통계 분석 모형이 가장 설명력이 높은 것으로 나타났다(AIC=258.8). 해당 모형 분석 시 어깨 근골격계 증상을 경험할 확률은 어깨 부상 경험이 있으면 11.06배 높았고( $p<0.001$ ), 사다리 작업 경험이 있으면 2.05배( $p=0.04$ ) 높은 것으로 나타났다.

[표47] 근골격계 증상의 강도

작업 시 열중할 때에는 못 느끼다가 잠시 휴식할 때 불편감 정도만 있다	157명	26.7%
작업 중에도 약간 느끼긴 하나 그 통증 때문에 작업을 중단할 정도는 아니다	301명	51.2%
통증 때문에 작업하기 어렵지만 휴식을 취하면 통증이 나아진다	98명	16.7%
통증 때문에 작업하기 어려우며 휴식을 취해도 통증이 나아지지 않는다	32명	5.4%

- 근골격계 증상의 강도에 대해 '작업 중에도 약간 느끼긴 하나 그 통증 때문에 작업을 중단할 정도는 아니다'의 응답이 301명(51.2%)으로 가장 많았고, 빈도는 1달에 1~2번인 경우가 315명(53.6%)으로 가장 많았다.

- 근골격계 증상의 강도는 고용형태( $p=0.008$ ) 및 급여형태( $p=0.02$ )에 따라 차이가 있었다. 강도를 1~4점의 등간척도로 나타냈을 때 고용형태별 강도 평균은 원청 1.86점, 자회사 1.98점, 하청 2.15점으로 하청이 원청( $p=0.02$ ) 및 자회사( $p=0.02$ )보다 높은 것으로 나타났고, 급여형태별 평균은 고정급제 1.84점, 실적급 0원 집단 2.12점, 실적급 하위 집단 2.10점, 실적급 상위 집단 2.04점으로 고정급제보다 실적급 0원 집단( $p=0.04$ ), 실적급 하위 집단( $p=0.04$ ), 실적급 상위 집단( $p=0.05$ )이 유의하게 근골격계 증상 강도가 높았다.

- 고용형태와 급여형태가 연관되어 있으므로 전체 실적급제 하의 노동자에서 실적급액 범주, 하청 노동자에서 직군을 보정한 급여형태, 가구개통 직군으로 층화한 실적급제 하에서 근골격계 증상 강도의 차이를 검토한 결과, 급여형태 또는 실적급액에 따른 근골격계 증상 강도의 차이는 나타나지 않았고,

고용형태가 근골격계 증상 강도를 결정의 정도가 큰 것으로 확인되었다.

- 근골격계 증상 강도에 있어, 전체 실적급제와 각 고용형태별 고정급제 간의 차이는 유의하지 않은 것으로 확인되었다. 실적급제를 고용형태별로 분할 시 하청-실적급제가 평균 2.27점으로, 1.86점인 원청-고정급제( $p=0.002$ ), 1.93점인 하청-고정급제( $p=0.009$ ) 및 1.96점인 자회사-실적급제( $p=0.001$ ) 모두보다 유의하게 높은 것으로 나타났다.

[표48] 근골격계 증상의 빈도

1달에 1-2번	315명	53.6%
1주에 2번 이상(해당 빈도의 통증을 2달 이상 경험)	165명	28.1%
하루에 1번 이상(해당 통증을 2주 이상 경험)	108명	18.4%

[표49] 근골격계 통증으로 인한 경험(복수응답)

약국에서 약을 구매함	361명	61.4%
병원에서 치료를 받음	325명	55.3%
치료 및 요양을 위해 연차 사용	131명	22.3%
병가 사용	20명	3.4%
산재 신청	8명	1.4%

- 근골격계 통증으로 인해 겪은 경험으로 '약국에서 약을 구매함'을 선택한 경우가 361명(61.4%)으로 가장 많았고, '병원에서 치료를 받음' 325명(55.3%), '치료 및 요양을 위해 연차 사용'이 131명(22.3%)으로 뒤를 이었다.

- 약국에서 약을 구매한 경험의 빈도는 고용형태에 따라 차이가 있었으며( $p=0.007$ ), 원청 101명 중 67명(66.3%), 자회사 289명 중 190명(65.7%), 하청 198명 중 104명(52.5%)로 하청보다 원청( $p=0.05$ ) 및 자회사( $p=0.01$ )에서 높게 나타났다.

- 근골격계 증상의 강도가 1단계 증가함에 따라 병원 치료, 치료를 위한 연차를 경험할 확률은 각 3.81배( $p<0.001$ ), 2.29배( $p=0.004$ ) 증가하며, 근골격계 증상의 빈도가 1단계 증가함에 따라 병원 치료, 치료를 위한 연차, 병가를 경험할 확률은 각 1.93배( $p<0.001$ ), 2.27배( $p<0.001$ ), 4.04배( $p=0.005$ ) 증가하는 것으로 나타났다.

- 실적급제로 증화할 경우 병원 치료 비율이 자회사 52.5%, 하청 63.7%로 차이가 유의하게 나타나 ( $p=0.05$ ), 강도가 낮은 고용형태인 원청, 자회사는 낮은 수준의 의료적 경험인 약 구매를 주로 경험 하며, 강도가 높은 고용형태인 하청은 높은 수준의 의료적 경험인 병원 치료를 주로 경험하는 경향이 있는 것으로 보인다.
- 다만 하청에서는 전체 고용형태 또는 자회사(강도 증가 시 치료를 위한 연차 경험 3.01배 증가,  $p=0.01$ )와는 달리 강도에 따라 치료를 위한 연차 비율이 유의하게 증가하지 않고, 실적급제 및 가구 개통 직군으로 증화하여 고용형태를 보정할 경우 실적급 0원 집단에 비해 실적급 하위, 상위 집단의 근골격계 증상 강도는 차이 나지 않음에도 치료를 위한 연차를 경험할 비율이 각 1.66배( $p=0.04$ ), 1.62배( $p=0.03$ )배 낮아, 고용형태와 급여형태에 의한 의료적 경험의 왜곡이 나타났다.
- 대체인력 부족으로 인한 프리젠티즘 비율이 높은 하청의 경우 증상 강도가 증가하여도 치료를 위한 연차를 내기 어렵고, 실적급 0원 집단에 비해 실적급을 수령하는 집단은 치료를 위한 연차를 내는 데 대해 압박을 느끼는 것으로 추정된다.
- 근골격계 통증으로 인한 경제적 손해는 ‘병원에 자주 방문함’ 266명(45.2%), ‘수입 감소’ 252명 (42.9%), ‘매일 처치를 하거나 약을 먹어야 함’ 218명(37.1%) 순으로 자주 발생하였다. 근골격계 통 증으로 인한 사회적 관계의 어려움은 ‘여가나 취미 활동’ 403명(68.5%), ‘가족이나 친구와 함께 하는 활동’ 265명(45.1%), ‘다른 사람과의 만남’ 123명(20.9%) 순으로 나타났다. 근골격계 통증으로 인한 우울감은 253명(38.6%)의 노동자가 겪고 있었다.

[표50] 근골격계 통증으로 인한 경제적 손해(복수응답)

수입 감소	252명	42.9%
매일 처치를 하거나 약을 먹어야 함	218명	37.1%
병원에 자주 방문함	266명	45.2%

[표51] 근골격계 통증으로 인한 사회적 관계의 어려움(복수응답)

다른 사람과의 만남	123명	20.9%
여가나 취미 활동	403명	68.5%
가족이나 친구와 함께 하는 활동	265명	45.1%

[표52] 근골격계 통증으로 인한 우울감 여부

경험한 적이 있다	경험한 적이 없다
253명	335명
38.6%	51.1%

- 근골격계 통증으로 인한 수입 감소는 고용형태( $p=0.008$ ) 및 급여형태( $p=0.02$ )에 따라 차이가 있었다. 원청 101명 중 22명(21.8%), 자회사 289명 중 154명(53.2%), 하청 198명 중 76명(38.3%)이 수입 감소를 경험하여, 원청보다 자회사( $p<0.001$ ) 및 하청이( $p<0.001$ ), 하청보다 자회사가( $p<0.001$ ) 수입 감소 비율이 높았다. 고정급제 186명 중 50명(26.9%), 실적급제 하 실적급 0원 집단 85명 중 44명(51.8%), 실적급 하위 집단 163명 중 79명(48.4%), 실적급 상위 집단 154명 중 79명(51.2%)이 수입 감소를 경험하여, 고정급제가 실적급제 각 그룹에(각  $p<0.001$ ) 비해 수입 감소 빈도가 낮았다.

- 고용형태와 급여형태가 연관되어 있으므로 전체 실적급제 하의 노동자에서 실적급액 범주, 하청 노동자에서 직군을 보정한 급여형태, 가구개통 직군으로 층화한 실적급제 하에서 수입 감소의 차이를 검토한 결과, 급여형태 또는 실적급액에 따른 수입 감소의 차이는 나타나지 않았고, 고용형태가 수입 감소를 결정하는 정도가 큰 것으로 확인되었다.

- 실적급제 하의 노동자를 대상으로 분석 시 다른 사람과의 만남에 어려움을 겪는 빈도가 0원 집단 30.6%, 하위 집단 22.1%, 상위 집단 16.9%로 유의한 차이가 있었고( $p=0.05$ ), 실적급제 내에서 직군을 가구개통으로 한정하고 고용형태를 보정할 경우, 상위 집단보다 0원 집단이 여가나 취미 활동에 어려움을 겪을 확률이 2.04배 더 높았다( $p=0.05$ ). 0원 집단에서 실적을 올리는 집단에 비해 근골격계 증상에 의해 사회적 관계의 어려움을 더 겪는 경향이 나타났다.

- 근골격계 증상으로 인한 우울감은 가구개통 직군으로 층화 시, 원청 고정급제에서 44.4%, 자회사 실적급제에서 48.7%, 하청 고정급제에서 27.5%, 하청 실적급제에서 41.5%가 경험하여 유의한 관계가 있었으며( $p=0.05$ ), 고용형태를 하청으로 층화하고 급여형태를 보정할 경우 유선망관리 직군보다 가구개통 직군이 2.67배 높게 나타났다 ( $p=0.04$ ).

## 8) 조사참여자의 안전개선 요구 및 작업중지

[표53] 회사나 노동조합을 통한 안전개선 요구 가능 여부

안전조치 등의 개선을 요구할 수 있다	안전조치 등의 개선을 요구할 수 없다
594명	68명
89.7%	10.3%

- 사업장 내의 위험요인을 노동자가 발견하게 된 경우 회사나 노동조합 등을 통해 해당 위험에 대한 안전조치 등의 개선을 요구할 수 있는가라는 물음에는 요구할 수 있다고 응답한 비율이 89.7%(594명), 요구할 수 없다고 응답한 비율이 10.3%(68명)로 대부분의 경우 안전개선 등을 요구할 수 있다고 응답하였다.

[표54] 안전조치 개선 요구 경로

응답		
1) 노동조합에게 알림	응답(명)	294명
	응답(%)	44.5%
2) 회사 관리자에게 보고	응답(명)	496명
	응답(%)	74.9%
3) 안전제안제도, 건의함 등 소통 경로 있음	응답(명)	51명
	응답(%)	7.7%
4) 전달경로 없고 위험발견해도 그냥 넘어감	응답(명)	42명
	응답(%)	6.3%

-안전조치를 요구할 수 있는 경우 어떤 경로를 활용하는가에 대한 물음에서, 노동조합에게 알린다는 경우는 44.5%(294명), 회사 관리자에게 보고한다는 경우는 74.9%(496명)으로 두가지의 경로로 개선을 요구하는 경우가 가장 빈번한 것으로 보였다. 또한 안전제안제도나 건의함 등의 소통경로가 존재하여 이를 통해 요청하는 경우도 7.7%(51명) 존재했다.

[표55] 지부별 안전개선 요구 가능 여부 및 요구 경로(복수응답)

소속	노동조합	회사 관리자	안전제안제도, 건의함 등	전달경로 없음	총합
딜라이브지부	27	56	4	7	94
	28.7%	59.6%	4.3%	7.4%	100
딜라이브비정규직지부, 월드멀티넷지부	7	13	0	4	24
	29.2%	54.2%	0	16.6%	100
LG유플러스한마음지부	25	27	10	1	63
	39.7%	42.9%	15.9%	1.5%	100
LG유플러스비정규직지부 협력사	18	39	5	2	64
	28.1%	60.9%	7.9%	3.1%	100
LG유플러스비정규직지부 자회사	39	107	15	4	165
	23.6%	64.8%	9.1%	2.5%	100
LG헬로비전비정규직지부	50	68	4	6	128
	39.1%	53.1%	3%	4.8%	100
SK브로드밴드비정규직지부	98	138	4	8	248
	39.6%	55.6%	1.6%	3.2%	100
SK텔레콤비정규직지부	5	7	5	0	17
	29.4%	41.2%	29.4%	0	100
KT서비스지부	4	10	0	3	17
	23.5%	58.8%	0	17.7%	100
함께살자HCN비정규직지부	21	27	1	1	50
	42%	54%	2%	2%	100
전체	294	492	48	36	
	33.8%	56.6%	5.6%	4%	100

[표56] 작업중지권 행사 유무

스스로 판단하여 작업중지권을 행사할 수 있다	스스로 판단하여 작업중지권을 행사할 수 없다
529명	133명
79.9%	20.1%

-79.9%에 달하는 노동자가 작업중지권을 행사할 수 있다고 응답하였으나 이는 앞서 자연재해에 따른 작업중지 및 연기 경험과 마찬가지로 법적인 의미의 작업중지권 행사라기보다는 상황에 따른 작업의 중지 및 연기를 뜻한다고 보는 편이 합당할 것이다.

[표57] 고용형태별 작업중지권 행사 유무

고용형태	스스로 판단하여 작업중지권을 행사할 수 있다	스스로 판단하여 작업중지권을 행사할 수 없다
원청	95	12
	88.8%	11.2%
자회사	262	63
	80.6%	19.4%
협력사	172	58
	74.8%	25.2%

-업무 중 위험상황을 감지한 경우 노동자가 스스로 판단하여 작업중지권을 행사할 수 있는지 여부에 대하여 자체적인 판단 하에 작업중지권을 행사할 수 있다고 응답한 노동자는 79.9%(529명)으로 대다수의 경우가 응답했다. 다만, 작업중지권을 행사할 수 없다고 응답한 경우도 20.1%(133명)정도 존재했다. 작업중지권을 행사할 수 있다고 응답한 비중이 상당히 높는데, 이는 산업안전보건법상 규정하고 있는 작업중지권의 행사 뿐 아니라 노동자 스스로 판단하여 작업 중 업무의 수행을 중단한 전반적인 경험에 따라 응답하였기 때문인 것으로 보인다.

-고용형태에 따른 작업중지 경험은 원청, 자회사, 협력사 순으로 나타났다. 이는 법적 의미에서 작업중지는 아니지만 작업 현장에서 고용형태에 따라 작업의 재량권이 차이가 있음을 보여준다고 할 수 있다.

[표58] 특정 상황에서 작업중지를 해본 경험이 있는지 여부

응답 (중복체크 가능)		
1) 고소 작업 시 실족추락 등이 우려되는 경우 스스로 업무를 중지했다	응답(명)	208
	응답(%)	39.3
2) 맨홀작업 시 산소결핍 등의 문제가 발생하였을 때 스스로 업무를 중지했다	응답(명)	12
	응답(%)	2.3
3) 폭우, 폭염, 폭설, 강풍 등으로 스스로 업무를 중지했다	응답(명)	316
	응답(%)	59.7
4) 고객에게 욕설을 듣거나 폭행을 당한 경우에 스스로 업무를 중지했다	응답(명)	169
	응답(%)	31.9
5) 기타	응답(명)	104
	응답(%)	19.7

-어떤 상황에서 스스로 판단하여 작업 중지를 했었는지 구체적인 경험을 묻는 질문에 대해서는 고소 작업 시 실족추락 우려된 경우가 39.3%(208명), 맨홀작업 시 산소결핍 등의 문제 발생한 경우가 2.3%(12명), 폭우, 폭염, 폭설, 강풍 등 자연재해가 발생한 경우가 59.7%(316명), 고객에 의한 욕설과 폭행이 있는 경우가 31.9%(169명)로 나타났으며, 위 문항 외에도 기타 다른 상황에서 작업을 중지한 경우가 있다고 응답한 노동자도 19.7%(104명)정도 존재했다.

[표59] 작업중지가 어려운 이유

응답 (중복체크 가능)		
1) 작업중단을 보고할 때 회사의 눈치가 보여서	응답(명)	177
	응답(%)	33.5
2) 작업을 중단할 경우 고객의 눈치가 보여서	응답(명)	233
	응답(%)	44
3) 작업을 중단하면 실적을 채울 수 없기 때문에	응답(명)	126
	응답(%)	23.8
4) 작업을 중단해도 되는 경우인지 스스로 판단하기가 어려워서	응답(명)	138
	응답(%)	26.1
5) 내 업무가 필수유지업무에 해당하여	응답(명)	137
	응답(%)	25.9

-작업중지를 할 수 없다고 응답한 노동자이거나, 작업중지를 할 수 있는 경우에도 구체적인 상황에서 작업중지가 어려운 경우 어떤 이유때문인지에 대한 물음에서 작업중단 보고 시 회사의 눈치가 보인다는 응답이 33.5%(177명), 고객의 눈치가 보인다는 응답이 44%(233명), 실적을 채울 수 없다는 응답이 23.8%(126명), 작업을 중단해도 되는 경우인지 스스로 판단하기 어렵다는 응답이 26.1%(138명), 필수유지업무이기 때문이라는 응답이 25.9%(137명)으로 나타났다.

-회사와 고객의 눈치가 보여 중지하지 못하는 경우가 가장 많은 것으로 나타났으며 그 다음 스스로 판단하기 어렵고, 실적을 채우기 어렵다는 등의 이유 등으로 작업중지가 어려운 것으로 응답되었다.

-실적급을 받는 노동자 중 '작업을 중단하면 실적급을 채울 수 없다'고 응답한 노동자의 비중이 67.4% 정도로 높게 나타났다.

### 9) 노동환경 개선을 위한 노동조합의 우선순위

[표60] 노동환경 개선을 위해 노동조합이 우선순위로 삼아야 할 사항

	총 응답 수 (%)	1순위	2순위	3순위
업무당 처리 시간 증가	373 (56.9%)	117 (17.8%)	130 (19.8%)	126 (19.3%)
적절한 안전 장비 지급	21 (5%)	5 (0.8%)	8 (1.2%)	8 (1.2%)
정규직 전환 등 고용안정	485 (73.9%)	242 (36.8%)	135 (20.6%)	108 (16.5%)
위험 업무에 대한 정기교육 실시	23 (4.6%)	7 (1.1%)	7 (1.1%)	16 (2.4%)
건강 상담 지원 (의료 상담 및 진료)	51 (7.8%)	5 (0.8%)	14 (2.1%)	32 (4.9%)
산업재해 상담 및 지원	43 (6.6%)	5 (0.8%)	17 (2.6%)	21 (3.2%)
충분한 휴게시간 보장	164 (25%)	21 (3.2%)	59 (9%)	84 (12.8%)
심리 상담 지원 (업무 스트레스 및 감정노동)	37 (5.6%)	8 (1.2%)	8 (1.2%)	21 (3.2%)
충분한 인력 충원	336 (51.2%)	100 (15.2%)	120 (18.3%)	116 (17.7%)
실적급 등 임금체계 개선	426 (65.1%)	147 (22.4%)	157 (24%)	122 (18.7%)

-노동자들에게 자신의 노동환경을 안전하게 개선하기 위해 노동조합이 우선순위로 삼아야 하는 사항이 무엇인지 세가지 응답하라고 요청하였을 때, 정규직 전환 등 고용안정이 높은 비중으로 나타났고, 그 다음 실적급 등 임금체계 개선, 업무당 처리시간 증가가 순서대로 그 뒤를 이었다. 1순위, 2순위,



3순위를 나누어 살펴봤을 때는 1순위는 마찬가지로 정규직 전환 등 고용안정이었고, 2순위는 실적급 등 임금체계 개선, 3순위는 업무당 처리시간 증가로 총 응답 비중과 다르지 않게 나타났다.

-‘실적급 등 임금체계의 개선’을 1순위로 응답한 노동자의 비율이 높은 노동조합은 KT서비스지부 , LG유플러스한마음지부, SK브로드밴드비정규직지부였고, ‘정규직 전환 등 고용안정’이 1순위인 경우는 LG유플러스비정규직지부, LG헬로비전비정규직지부, SK텔레콤비정규지부, 딜라이브비정규직지부, 함께살자HCN비정규직지부 소속인 비율이 높았다. 딜라이브지부 소속 노동자의 경우 ‘충분한 인력충원’을 1순위라고 응답한 비율이 가장 많은 것으로 나타났다.

#### 4. 조사결과 요약 및 제언

〈2023 케이블·통신 노동자 노동안전 실태조사〉는 2022년 일과건강이 희망연대본부와 함께한 케이블·통신노동자 안전보건실태조사 보고서에서 나타난 통신케이블노동자의 열악한 노동안전 실태를 다시금 확인하였다. 이에 더해 최근 10여년간 급격하게 변화해온 통신케이블노동자의 고용형태와 변화된 고용형태에 따라 앞으로 변화할 임금체계가 노동자의 건강과 안전에 어떠한 영향을 미칠지를 주요한 내용으로 삼았다.

본 실태조사를 통해 드러난 바는 불법파견 등으로 인해 최근 십수년간 통신케이블 노동자의 자회사 전환 등이 진행됐음에도 불구하고 여전히 통신케이블 노동자들의 고용형태의 격차, 자회사 전환 등에도 불구하고 노동자의 건강과 안전보다는 기업의 직무요구에 맞춰 설계된 임금지급 체계(실적급)가 통신케이블 노동자의 산업재해 위험 노출과 산업재해 그리고 이후 다시금 노동을 수행하는 것에 있어 부정적인 영향을 끼치고 있음을 확인할 수 있었다. 특히 업무상 사고, 근골격계 그리고 미치료 상태에서의 조기 복귀에 있어 고용형태와 임금체계가 아주 뚜렷한 영향을 미치고 있음이 확인되어 위험의 예방 이외에도 실제 재해발생 시 취약한 통신케이블 노동자들의 어려움이 더욱 더 가중됨을 보여준다 할 수 있다.

##### 4.1 조사결과 요약

###### (1) 옥외·고소작업과 방문 노동으로 인해 빚어지는 산업재해 위험에 여전히 노출된 통신케이블 노동자

최근 몇 년간 통신케이블 노동자의 중대재해의 대부분은 옥외에서 고소작업을 수행하다 발생했다. 난간 없는 옥상 및 경사면 지붕, 잦은 사다리 작업과 승주 작업, 일부의 작업형태이긴 하지만 맨홀 작업은 통신케이블 노동자들이 언제든지 중대재해로 이어질 수 있는 노동이다. 이를 일반적인 위험작업

이라 칭한다면 2022년 일과건강이 수행한 연구결과에서 크게 벗어나지 않고 있다.

주로 1인 작업을 하는 작업 특성상 사고가 발생하면 중대재해로 이어질 수 있음에도 여전히 사다리 작업을 수행하는 노동자들은 상단면에 직접 올라가 작업을 수행한다든지, 미끄럽거나 고르지 못한 지표면에서 별도의 추가적인 조치 없이 일하고 있다. [표16] 또한 최근 신도시 등에서 많이 줄어들고 있다고는 하나 승주 작업시 안전벨트를 걸 수 없는 상황에서 일하는 노동자가 34.3%[표18]에 달하고 있다. 이외에도 치명적인 사고가 발생할 수 있는 맨홀 작업은 대다수의 경우 작업상황을 감시할 수 있는 감시인을 두고 있지 않음에도 불구하고 공기(가스) 측정을 하지 않거나 마스크 조차도 착용하지 않은 채 일하고 있는 상황[표19]이다. 이외에도 이러한 위험작업에 더해 79.8%의 노동자들이 최근 다양한 형태로 발생하는 자연재해로 인한 위험 증가 상황에서 일하고 있다[표10].

옥외·고소 작업에 대한 적절한 안전조치를 수행하기 어려운 조건에서 일하는 통신케이블노동자들이 이러한 상황에도 불구하고 왜 안전조치를 제대로 수행할 수 없는지에 대한 면밀한 조사가 이뤄지지 않아 해당 작업시 발생하는 업무상 사고에 대해서 노동자가 책임질 수밖에 없는 상황이 나타날 가능성이 매우 높다. 이는 본 실태조사에서 업무상 재해와 이후 처리 과정에서 가시적으로 드러나고 있다.

제조업이나 건설업 노동자와 다르게 매번 각기 다른 현장에서 일할 수밖에 없는 통신케이블 노동자의 작업 상황 속에서 기업은 일반적인 작업규칙과 수칙을 강요하거나 강조하는 것을 넘어서 실질적으로 노동자가 안전조치를 수행할 수 있는 조건을 찾아야할 것이다.

옥외·고소노동 외에도 개별 가구와 기업을 방문해 노동을 수행하는 특성으로 인해 비롯되는 불건강 요인들이 명백히 드러나고 있다. 작업 중 고객에게 위협을 당한 경험은 66.3%[표12]에 달하며, 실제 고객의 폭행으로 이어져 업무상 사고를 경험한 이가 최근 3년간 21명에 달하는 것으로 나타났다.[표 33] 1인이 본인에게 낯선 고객의 집이나 회사로 방문하는 특성상 이러한 고객의 위협에 대한 적절한 보호조치가 필요할 것으로 보인다.

방문노동자로서의 특성은 고객에 의한 위협 외에도 고객의 집에서 키우는 동물에 의한 상해도 통신케이블노동자의 건강과 안전을 위협하는 요인으로 드러나고 있다. 최근 3년간 동물에 의한 상해로 인해 업무상 사고를 경험한 노동자가 49명[표33]에 달해 방문노동 시 고객에 대한 위협 외에 반려동물에 대한 적절한 조치를 취할 수 있도록 노동자의 충분한 권한부여와 기업의 안내가 필요해보인다.

## **(2) 고용형태와 임금체계 따른 산업재해 노출에 대한 개선 및 회피 권한 부족으로 인한 높은 업무상 사고와 불완전 치료**

통신케이블 노동자의 높은 산업재해 위험 노출과 이를 회피할 권한의 부족은 통신케이블 노동자의

높은 업무상 사고로 나타나고 있다. 지난 3년간 4일 이상 요양이 필요한 업무상 사고 경험을 물었을 때 무려 36%가 경험한 적이 있다고 응답하였다.[표32]

특히 본 연구에서 주목한 임금지급체계에 따른 격차가 크게 나타났는데, 실적급을 많이 받은 상위 50% 집단이 고정급을 받는 노동자에 비해 뚜렷하게 업무상 사고를 경험한 비율이 높은 것으로 나타났다. 더 많은 일을 무리해서 수행할 것으로 보이는 실적급 상위 집단 외에도 실적급을 받는 집단 전체가 고정급을 받는 집단에 비해 훨씬 더 높은 업무상 사고 비율을 보여주고 있다. 이는 통신케이블 노동자의 빈번한 산업재해가 단순히 위험작업에 다수 노출되기 때문이 아니라 고소 작업 및 방문 노동 시 충분한 시간과 조치를 취하기 어렵게 하는 임금지급체계 때문임을 알 수 있다.

업무상 사고 경험은 이후 주관적 건강 수준을 나쁘게 만드는 직접적인 요인으로 업무상 사고를 경험한 집단은 경험한 하지 않은 집단에 비해 주관적 건강 수준을 나쁘게 인식할 확률이 2.39배에 달하는 것으로 나타나 고용형태에 따른 업무상 사고 위험이 일시적인 부상에 그치는 것이 아니라 노동자의 장기적인 건강에 지속적인 영향을 주는 것을 알 수 있다.

주관적 건강 수준을 나쁘게 인식하게 하는 것을 넘어서 업무상 사고 이후 치료와 복귀에 있어서도 고용형태와 임금지급체계에 따른 격차가 나타난다. 경제적 이유 등으로 부상을 입은 이후 완치가 되지 않은 상태에서 출근하는 경우(프리젠티즘) 많은데, 특히 고용형태와 관련해서는 자회사 소속 노동자들이 경제적 이유로 조기 복귀를 하는 경우가 많았으며 협력사 소속 노동자들의 경우 대체인력 부족으로 인해 조기 복귀하는 경우가 유의미하게 높았다. 이러한 격차는 실적급에서도 나타나는데 실적급을 받는 노동자들의 경우 고정급 노동자들에 비해 경제적 이유로 조기복귀를 하는 경우가 많았다.

조기 복귀 뿐만 아니라 업무상 사고 시 산재보험 신청상에서도 격차가 나타났는데 업무상 사고 시 산재보상 신청 경험을 묻는 질문에 있어서 원청이 하청에 비해 유의미하게 높은 응답 비율을 보였다.[표40]

산재보험 신청 여부의 격차 등을 통해 나타난 치료 및 요양 비용의 노동자 자부담 강화는 앞서 이야기한 프레젠티즘으로 나타난다. 본인의 업무상 사고를 자부담한 경우 조기 복귀가 2배 더 발생한 것으로 나타났다. 또한 사용자의 눈치가 보이거나 불이익을 받을까봐 신청하지 못한 노동자들의 조기 복귀 비율이 4.68배, 8.35배 증가하는 것으로 나타나 고용형태나 임금격차가 재해 발생빈도 뿐만 아니라 사고 이후 처리 과정에서 더 큰 격차로 발생하는 것을 알 수 있다.

**(3) 상이한 작업 현장, 고용형태, 실적급 체계에 따른 과도한 업무 수행에 따른 일상적인 근골격계 질환에도 제대로 쉬지 못하는 통신케이블노동자**

조사참여자의 평균 연령이 45.1세로 아주 고령의 노동자들이 아님에도 불구하고 지난 1년간 근골격계 증상을 호소하는 노동자가 89.6%에 달하는 것[표44]으로 나타났다. 주로 목과 허리, 어깨, 손목 및 손 등의 통증을 호소하고 있으며, 통증 때문에 작업을 하기 어렵다는 인원이 130명(22.1%)에 달할 정도[표47]로 높은 강도의 근골격계 질환에 시달리는 노동자도 존재한다. 빈도 역시 2주 이상 매일 통증을 시달리는 노동자가 108명(18.4%), 2달 이상 매주 2번 이상 통증에 시달리는 노동자가 165명(28.1%)[표46]에 달할 정도로 잦은 것으로 나타났다.

근골격계 질환은 단순히 노동자의 직접적인 건강에만 영향을 미치는 것이 아니라 경제적 손해나 사회적 관계에서의 어려움도 발생시킨다. 근골격계 질환에 시달리는 노동자는 여가나 취미 활동, 가족이나 친구와 함께하는 활동, 다른 사람과의 만남에서 있어서 제약을 받으며[표51], 이는 우울감으로 이어지는 경향[근골격계로 인한 우울감 경험 노동자 38.6%, 표52]이 뚜렷하게 나타나고 있다.

이러한 근골격계 질환의 다양한 부정적 영향에도 불구하고 병가나 산재 신청을 한 자는 각각 20명, 8명에 불과하다.[표49] 근골격계 질환은 집단별로 격차가 명시적으로 나타나는 질환이기도 하다. 근골격계 질환은 실적급을 받는 노동자의 경우 고용형태가 열악한 노동자들에게 더욱 더 높은 강도로 나타나며, 실적급을 받는 노동자가 고정급을 받는 노동자들에 비해 간접적으로 높게 나타나고 있다. 이는 통신케이블 노동자의 빈번한 근골격계 질환이 단순히 작업에 따라 어쩔 수 없이 발생하는 것이 아니라 보다 무리해서 일할 수밖에 없는 조건에 있는 노동자들이 더욱더 극심하게 겪는 문제라는 점을 드러내고 있다.

또한 근골격계 증상으로 인한 수입의 감소는 고용형태에 따라 상이하게 나타나며, 특히 자회사 노동자들에게 가장 두드러지게 나타났다. 또한 직접적인 영향은 아니지만 실적급 노동자가 고정급 노동자에 비해 더 큰 수입 감소를 보이는 것으로 나타났다.

극심한 근골격계 질환에도 불구하고 하청의 경우 타 고용형태에 비해 근골격계 질환의 강도가 증가함에도 치료를 위한 연차 비율이 유의하게 증가하지 않고, 실적급을 받는 노동자들 중 실적급을 더 많이 받는 노동자 집단 역시 근골격계 질환의 강도 증가에 따른 연차 사용이 늘어나지 않는 경향을 보인다. 이는 대체인력 부족으로 인한 프리젠티즘 비율이 높은 하청이 근골격계 증상 강도가 증가하여도 치료를 위한 연차를 내기 어렵다는 점을 보여준다. 또한 실적급을 수령하는 집단들은 치료가 필요함에도 실적급을 받기 위해 연차를 내는데 압박을 느끼는 것으로 추정된다. 이는 충분한 치료가 필요한 집단들이 고용형태와 임금체계로 인해 충분한 의료 이용을 하지 못한다는 점을 보여준다.

#### **(4) 산업재해 노출에도 작업을 중지할 수 있는 권한 부족**

옥외 노동과 기후위기에 따른 극심한 날씨 변동과 어느 고객을 만날지 모르는 방문 노동을 수행하

는 통신케이블 노동자의 업무 특성에 따른 위험이 나타남을 지적한 바 있다. 그럼에도 불구하고 통신케이블 노동자들은 위험을 회피할 권한을 충분히 부여받지 못하고 있으며, 이에 따라 위험한 상황임에도 그대로 일할 수밖에 없는 상황에 처해있다.

산업안전보건법 52조에 의해 노동자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있거나 중대재해가 발생했을 때 작업을 중지시킬 수 있는 권리가 보장되어 있으나 실제 통신케이블노동자가 해당 권리를 능동적으로 수행할 수 있는지는 불투명하다. 실태조사에 따르면 스스로 판단하여 작업중지권을 행사할 수 있다는 노동자가 79.9%[표56]로 상당히 긍정적인 결과나 나타난 것으로 보이나 22년 연구 결과 [작업중지권 인지 노동자 78%]를 살펴봤을 때 해당 응답은 작업중지권에 대한 인지 여부에 가까운 것으로 보인다.

실제 작업중지권 행사 여부와 관련해서는 자연재해로 산업재해가 우려되는 경우 작업을 중지하거나 연기하지 못했다는 217명[표11]의 응답에서 알 수 있듯이 실제 위험 작업 시 작업중지권에 대한 높은 인지여부와 무관하게 작업을 할 수밖에 없음을 보여준다. 이는 특정 상황별 작업중지를 해본 경험이 있는지 여부를 살펴보면 80%에 가까운 인원이 작업중지를 할 수 있는 권한을 가지고 있다고 응답했지만 실제 특정상황에서 작업중지를 해본 경험을 묻는 질문에서는 중복체크가 가능함에도 자연재해로 인한 업무 중지 경험이 59.7%, 추락 위험 시 39.3% 등 개별 상황에 따른 작업중지 경험이 많지 않음을 알 수 있다.

추가로 살펴볼 것은 22년 일과건강 연구결과에 따르면 38%에 불과한 응답자만이 작업중지 경험이 있다고 응답한 것에 비해 자연재해라는 제한적인 상황에도 불구하고 작업중지 경험이 67.2%에 달하는 것으로 나타난 것은 중지와 더불어 '연기'항목이 들어가서인 것으로 보인다. 즉 다수의 노동자는 위험상황에서 작업을 중지할 수 있는 권한이 부재해 그대로 작업하거나 스케줄 조정 등으로 업무를 연기하는 식으로 대응하고 있음을 알 수 있다.

위험의 회피능력이 권한의 부여정도에 따라 차이가 난다. 이는 작업중지 행사 유무를 묻는 질문에 대한 응답이 고용형태별로 뚜렷한 차이를 보여, 실제 노동자의 안정적인 고용과 권한이 실제 위험상황에 있어 위험을 회피할 수 있게끔 해준다는 점이 명확히 드러나고 있다. 고용형태별 작업중지권 행사 유무에 있어 원청은 행사할 수 있다고 응답한 비율은 88.8%에 달하지만 자회사는 80.6%, 협력사는 74.8%[표57]로 본인의 고용형태에 따라 실제 위험 작업을 회피할 수 없다는 점을 노동자들이 뚜렷하게 인지하고 있다는 점을 보여준다.

##### **(5) 존중받지 못하는 노동에 따른 직무 불만족**

통신케이블 노동자는 크게는 4개 업체에 속해 있으나 실제 고용형태에 있어서는 4개의 회사와 각

기 다른 형태의 복잡한 고용구조를 가지고 있다. 이에 본 실태조사는 다층적인 고용구조에 따른 노동자 간의 의사소통 문제가 발생할 것으로 가정하여 관련 문항을 넣어두었다.

원하청 관계 및 다른 회사 소속 구성원과의 의사소통과 관련된 문항에서 직접적인 모욕 경험이나 무시 등을 경험한 비율은 높지 않았다. 이는 통신케이블 노동현장이 주로 1인의 작업자가 독립적으로 움직이는 형태로 진행되는 것 때문으로 보인다.

다만 나의 수고에 대한 낮은 평가나 나의 말에 귀기울이지 않는다는 문항과 관련해서는 중간값 이상인 3.24점과 3.2점을 보이고 있다. 이는 타 소속 노동자와의 대화가 적은 직군의 특성상 문항에 대한 일반적인 해석을 하기는 어려우나 업무 스케줄 배정 시 타 직군 혹은 같은 회사 소속임에도 다른 직무에 속해 있는 노동자와의 관계에서 본인의 노동이 존중받지 못하고 있음을 보여준다고 볼 수도 있다. 혹은 앞선 여러 결과에 비춰 봤을 때 고객 방문 과정 등에서 통신케이블 업계 노동자에 대한 일반적인 비존중 태도가 반영된 것으로 볼 여지도 충분해 보인다.

## 2) 제언

통신케이블 노동자의 전반적인 실태조사는 22년에 이어 두 번째로 진행되었다. 22년 진행된 보고서에서 제안된 다수의 제언이 여전히 유효한 상황이다. 그러므로 본 연구의 제언은 본 실태조사가 주목한 고용형태와 임금체계에 따른 격차에 한정해서 이야기하고자 한다.

다만 본 실태조사의 한계상 개별 기업에 대한 면밀한 임금체계 조사 및 직무와 다양한 조건을 고려한 연구가 더욱 더 필요하다는 것은 명확하다. 통신케이블노동자의 건강하고 안전한 노동을 위해 각 원청 및 자회사, 협력사별로 상이한 임금체계 전체와 고용형태와 직군에 따른 더욱더 면밀한 분석이 본 실태조사 이후 이어지길 바라며 다음과 본 실태조사 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

### (1) 실질적인 위험작업 개선 및 산업재해 예방조치는 ‘안전영역’에 국한하지 않고 고용형태와 임금지급체계의 개선일 때 가능하다는 점에 대한 인식 필요

그간 통신케이블 노동자들의 위험한 작업환경에 대해 노동자와 사회가 인지하지 못한 것은 아니다. 서두에서 이야기했다시피 다수의 사망재해와 노동조합의 노력으로 통신케이블노동자의 안전과 건강에 대한 문제는 계속해서 지적되어 왔으며, 고용형태의 변화에 발맞추어 개선된 점도 분명해 보인다. 사업장 자체의 변화 외에도 지난 몇 년간 산업안전보건법의 전면 개정, 중대재해처벌법 제정 등 사회적으로 안전과 건강에 대한 높은 관심이 이뤄졌다는 점에서 향후 개선의 여지는 더욱 더 있을 것으로 보인다. 다만 여러 실태조사의 수많은 제언과 노동조합의 노력에도 불구하고 이번 실태조사에서도 높

은 업무상 사고 경험과 여전히 위험작업을 회피하거나 안전하게 개선하지 못한 채 일하는 많은 노동자들이 있음을 확인할 수 있다.

본 실태조사는 계속되는 통신케이블 노동자의 산업재해 위험 노출과 재해와 그 이후의 불건강 상태가 지속되는 것은 재해의 예방과 위험 작업 개선이 안전과 관련된 법과 제도의 변화와 함께 본 실태조사에서 주목한 고용형태와 임금체계의 개선이 동시에 일어나지 않았기 때문으로 파악한다. 즉 다양한 안전 수칙과 장비의 도입과 함께 통신케이블 노동자의 작업을 '위험한 작업'으로 구성하는 충분치 못한 시간과 적절하지 않은 장비 지급, 불충분한 인력 등이 만들어내는 고용형태와 임금체계가 개편되지 않는다면 현재의 상황이 급격히 변화하기 어렵다는 것이다.

다양한 안전보건규제가 증가하고 사업장의 안전조치 등이 더욱 더 중시되고 있는 상황이지만 최근 노동자의 과실에 대한 책임을 산업안전보건법에 규정하려는 정부의 시도 등 속에서 안전보건 조치들이 오히려 노동자들의 목을 조여오는 형국이 될 수도 있다. 본 실태조사의 몇몇 항목에서 볼 수 있듯이 노동자들이 다양한 작업을 수행할 때 사고로 이어질 수밖에 없는 '직접적인 요인'을 노동자가 제공하는 것처럼 보이게끔 하는 것은 바로 여러 결과에서 나타나듯이 불안정한 고용형태와 노동자를 더욱 무리하게 일을 시키는 임금체계이다.

22년 연구보고서에서 드러나듯 고용형태에 있어서는 '직고용', 이번 연구결과에서 드러나듯이 임금지급체계는 고정급 형태로 가는 것이 노동자의 건강과 안전에 긍정적인 영향을 직접적으로 주는 것으로 나타났다. 그러므로 다양한 안전보건체계 준수와 시스템을 만들어나가는 동시에 노동자의 행동규범을 결정하고 이를 통해 노동자의 건강과 안전을 결정하는 고용형태(직고용으로의 이행)와 임금지급체계(단기적으로는 실적급 비중을 낮추고, 장기적으로 실적급을 없애고 고정급으로의 이행하거나)에 대한 개편이 동시에 논의되어야 할 것이다.

## **(2) 업무상 사고 발생 이후 완전한 치료를 위해 의식적인 산재보험 신청과 산재보험에 포괄되기 어려운 부상과 질병의 경우 유급평가 등의 제도 도입 및 실질화와 충분한 인력 증원 필요**

본 실태조사에서 고용형태와 임금지급체계에 따른 가장 큰 격차는 업무상의 사고 비율의 차이도 있지만 업무상 사고를 경험한 이후 치료와 임금을 보충하는 부분이다. 즉 적절한 예방조치와 위험작업의 개선도 중요하지만 현재 통신케이블 노동자 다수가 경험하는 근골격계 질환이나 노동환경 개선에도 불구하고 벌어질 수밖에 없는 사고성 재해 발생 시 노동자를 보호할 수 있는 적절한 제도가 구축될 수 있는 기반을 마련해야 한다.

현재 산재보험 제도 상의 여러 문제로 인해 노동자들이 산재보험을 이용하기 힘든 것은 주지할 수 밖에 없는 사실이다. 그럼에도 본 실태조사에서 꽤나 많은 노동자들이 산재보험을 신청한 것은 본 실태

태조사의 응답자의 특성상 노동조합 활동들을 적극적으로 수행하는 인원들이기 때문일 것으로 보인다. 즉 공상 등 산재보험을 신청하지 않게하려는 여러 유인에도 불구하고 만성적인 근골격계 질환이나 사고성 재해에 대한 산재보험 신청을 노동조합이 꾸준히 함으로써 사업장의 위험이 알려질 수 있게끔 한 것이다. 향후 의식적으로 산재보험 신청하고 이용한다면 결과적으로 산재보험 제도를 충분히 이용할 수 있는 조건을 마련할 수 있게끔 하고, 통신케이블 노동자의 현장에서의 실제적인 위험을 '공식화'할 수 있을 것으로 보인다.

산재보험 이용과 더불어 현재 통신케이블 노동자의 유동적인 작업환경과 이에 따른 산재보험 제도의 틀에 들어가기 어려운 조건에 있는 근골격계 질환이나 여타의 질병의 경우 노동자의 경제적 부담과 적절한 치료를 위해 경제적 보완책과 적절한 인력의 보충이 필요할 것으로 보인다. 특히 경제적 이유로 치료를 완전히 하지 못한 채 복귀하는 노동자의 경우 건강 수준이 저하되고, 이는 또 다른 사고로 이어질 수밖에 없는 결과가 뚜렷하게 나타난 이상 유급병가 등을 더욱더 적절하게 이용할 수 있게 하는 다양한 조치가 필요하다.

협력사 노동자들의 경우 경제적 이유도 있지만 충분한 인력이 배치되지 않은 상황에서 동료 노동자와 회사 관리자의 눈치로 인해 미치로 복귀할 수밖에 없는 상황이 발생하기도 한다. 그러므로 산재보험 이용 강조와 유급병가 등의 실질화에 앞서 실제 노동자들이 해당 제도를 이용할 수 있게끔하는 조건인 인력충원이 필수적으로 보인다.

### **(3) 노동환경 개선과 안전 작업을 위한 적절한 작업중지 권한 마련을 위한 노동자 의견 수렴 구조 마련과 이를 통한 실질적인 개선 필요**

옥외, 고소, 방문노동이라는 통신케이블 노동자의 특성상 고정된 사업장을 중심으로 구축된 현재의 산업안전보건 법령들이 충분히 노동자들에게 닿을 수 없다는 것은 주지할 수밖에 없는 현실이다. 또한 개별 작업자가 직면하는 현장의 상이함으로 인해 일반적인 규정과 규칙이 해당 작업자의 안전을 보장해주지도 않는다. 또한 근골격계 등 노동자의 건강에 지속적이고 상당한 영향을 주는 질환 발생 시 보상체제도 다양한 형태의 작업을 수행하는 통신케이블 노동자에게 불리하다.

그러한 상황 속에서 장기적인 고용형태와 임금체계 개선은 진행하되 당장의 위험 회피와 개선을 위한 적절한 의견 수렴 구조가 필요하다. 실태조사에 따르면 상당수의 노동자가 노동환경 개선을 위한 통로로 회사 관리자와 노동조합에 의견제시를 꼽고 있으나 이것이 실제적인 개선으로 이어졌는지와 적절한 절차를 통해 진행되었는지는 본 연구의 한계상 정확히 알기 어렵다. 다만 과거 다수의 연구결과와 업무상 사고 비율이나 작업중지 등으로 인한 회피 구조가 별다르게 개선되지 않은 것으로 보았을 때 노동환경을 개선하기 위한 적절한 시스템이 구축되었다고 보기는 어려울 것 같다.



작업중지와 관련해서는 권리의 인식 수준은 타 노동자들에 비해 높은 편이나 실제적인 위협에 직면했을 시 어떤 식으로 노동자들이 위험을 회피할 수 있을지에 대해 보다 면밀한 조사가 필요하다. 즉 고정된 라인이나 작업장이 존재하지 않으며 직면한 현장에 따라 적절한 안전조치가 변동될 수 있는 상황에서 어떠한 개선이 노동자의 안전과 건강을 담보해주는지에 대한 충분한 조사가 필요해 보인다. 이를 위해서는 실제 현장을 경험하는 현장직 통신케이블 노동자들의 적극적인 의사를 수렴할 수 있도록 해야할 것이다.

이미 작년 연구보고서 등에서 제기된 바 있는 원·하청 노사공동 산업안전보건위원회 설치나 기업별 차이를 줄이고 서로의 장단점을 검토, 개선할 수 있는 케이블통신 노동자 산별 구성 등은 여전히 유효한 제안으로 보인다.

## 현장증언 1

### 실적급 허들, 위험을 무릅쓰고 저임금 벗어나기

원동규(LG유플러스비정규직지부 수석부지부장)

안녕하십니까. LG유플러스비정규직지부 수석부지부장 원동규입니다.

LG유플러스비정규직지부는 LG유플러스 고객센터 노동자들로 절반은 자회사에, 절반은 다수의 협력업체에 고용되어 있습니다. 현장직들의 주요업무는 인터넷과 IPTV 그리고 다양한 종류의 IOT를 개통·AS 하는 것입니다.

임금구조는 기본급과 실적급으로 이루어져 있고, 실적급은 일정 마일리지를 넘어야만 받을 수 있게 되어있습니다. 현장기사들이 상품을 개통하거나 AS를 하게 되면 각 상품의 정해진 마일리지를 받게 되고, 이를 합산해서 주5일 동안 32.5마일리지 이상 채우게 되면 실적급을 받게 되는 구조입니다.

하루에 6.5마일리지를 해야 주5일 동안 32.5마일리지를 채우게 되고, 그때부터 1마일리지 초과 시 12,500원이 실적급으로 지급됩니다. 1마일리지 상품 설치 시간을 통상 1시간으로 보고 있지만, 설치 1개에 최소 0.1마일리지의 상품도 있습니다. 따라서 고객과 통화하고 이동하는 시간 등을 따져보았을 때 현실적으로 하루에 6.5 마일리지 채우는 건 주5일 동안 운이 잘 따라줘야 가능한 일입니다.

LG유플러스비정규직지부는 이런 조건을 극복하기 위해 임금 정책을 제시해왔습니다. 이를 간단히 설명 드리겠습니다. 2014년도 노동조합이 생기기 전에 설치기사는 100% 실적급, AS기사는 전국의 모든 업체별로 다른 급여를 받아왔었습니다. 이후 노동조합이 생기고 나서는 노동조합에 가입한 현장 기사에게만 적은 양의 일이 주어져 저녁에는 대리운전 일을 겸하는 등 생활고에 시달렸었습니다. 이후

약 10여 년간 지부는 고정급 확대 정책 기초를 유지해왔습니다. 고정급 확대 요구를 하는 과정에서 산업변화를 고려하여 직군 구분을 없애고 설치, AS 등 모든 업무를 하는 '멀티' 직군 체계를 도입하게 되었습니다. 멀티 업무로 전환하는 과정에서 마일리지의 허들은 높아지고 높아진 만큼 수당을 신설하게 되었습니다. 하지만 동시에 허들을 넘겨 실적급을 받아가기 상당히 어려운 구조가 되었습니다.

현장직의 경우 멀티 수당을 포함하면 고정급이 약 280만 원정도 됩니다. 우리나라 상용직의 평균 임금보다 한참 낮은 수준입니다. 사실상 실적급을 포기할 수밖에 없어지면서, 돈이 필요한 가정일수록 야간근무를 허거나 주말근무를 하게 되고, 프로모션이 걸려있는 휴무일에 더 일을 하기도 합니다. 더 과도한 노동시간으로 내몰리게 됩니다. 그래서 연구결과를 보면 자회사 소속 LG유플러스지부 조합원 평균 노동시간이 49.2시간으로 다른 지부보다 긴 것으로 나타난 것 아닌가 생각합니다.

현장 기사들은 대부분 동종업계 경력이 10년이 넘습니다. 급여 없이 건당 수수료를 받는 방식에 길들여진 삶을 살아온 터라 기본적으로 일이 있으면 해버립니다. 위험업무가 있다 하더라도 이사를 와서 오늘 인터넷이나 TV 시청이 급한 고객을 만나면 그냥 작업을 하게 됩니다.

그리고 당장 실적급의 허들이 높아진 상황에서 안전하지 않다는 걸 알면서도 당장 처리를 하는 것과 안 하는 것의 급여 차이가 눈 앞에 보이기 때문에 설치를 하게 되는 것입니다. 더 많은 작업을 하기 위해서 1시간 동안 처리를 하던 설치 업무를 빠르게 30분 만에 하게 됩니다. 4년 전 부산에서 고객 창문으로 내린 케이블을 잡으려다 사망한 산업재해도 이런 조건에서 발생한 것이었습니다.

지부는 앞으로도 임금 구성 중 고정급 비율을 높이는 정책을 이어가야한다고 생각합니다. 8시간 안에서 열심히 일하고, 적절한 임금을 받아야 노동자들이 무리하면서 일하지 않을 수 있겠죠. 건강에 이상이 생길 때까지 너무 긴 노동을 하거나, 실적급보다 안전이 뒷전이 되는 경우는 없어야 된다고 생각합니다.

또 하나 우리 지부의 과제가 있다면 고용안정입니다. 현황자료를 보면 알 수 있듯이 하나의 지부이고 동일한 업무를 하지만 고용은 협력사와 자회사로 반반씩 나뉘어 있습니다. 아직도 협력사(하청업체)에서는 법 위반이 끊이지 않고 발생하고 있습니다.

지부는 노동안전만큼은 자회사와 협력사가 같은 수준이 되도록 챙기라고 요구하고 있습니다. 하지만 협력사들은 수십 개의 개별적인 업체다보니 상황이 다 다르고 노동안전보다 이윤이 먼저가 되는 경우가 많습니다.

일례로 하청업체의 경우 업무가 있는 날은 연차를 제한하고 업무가 없는 날 연차를 쓰도록 하는 연차 통제도 심합니다. 코로나19 감염이 의심되어 연차 신청을 했음에도 처리해야 할 작업이 많으며

업무지시를 내린 경우가 있었습니다. 이 노동자는 출근을 해서 작업을 모두 마무리 한 이후에 코로나 19에 감염된 사실을 확진 받을 수 있었습니다. 하루 종일 고객을 대면해야하는 업무이기에 이런 일은 심각한 문제라고 생각합니다.

올해 LG유플러스 ESG보고서 안전보건경영정책 5대 핵심과제에 '컨슈머 홈매니저 개인보호구 착용률 95% 달성', '패트롤 점검 확대'가 있는 것을 보았습니다. 안전장비를 잘 착용해야한다는 것에 반대하지 않습니다. 단, 사전에 현장 작업자들의 견해를 충분히 듣고 소통하는 과정이 먼저 이루어져야 합니다. 현장에서 징계를 하기 위한 단속 중심의 정책으로 나타나고 있는데, 이는 현장의 반감을 키울 뿐 노동안전을 강화하지 못합니다. 장비가 전부가 아닙니다. 무엇보다 충분한 여유를 가지고 안전하게 작업할 수 있는 환경이 중요합니다. 그런 노동환경을 만들기 위해 앞으로도 지부는 남은 협력사 조합원의 자회사 직고용을 요구하고, 고정급 확대 정책을 유지할 예정입니다.

## 현장증언 2

### 원청 통신사의 노동안전 방침은 하청노동자에게 어떤 의미가 있나?

이상민 (SK텔레콤비정규직지부 전주지회장)

안녕하십니까? 저는 공공운수노조 더불어민주당희망연대본부 SK텔레콤비정규직지부 전주지회 지회장 이상민입니다.

우리 공공운수노조 더불어민주당희망연대본부 SK텔레콤비정규직지부는 신생지부이기도 하고 아니기도 합니다. SK브로드밴드는 티브로드를 인수한 후 통합법인 출범 약 3년 만에 올해 1월 하청업체 소속이던 티브로드 AS·설치 직군 노동자들을 SK브로드밴드 홈앤서비스로 고용전환하였습니다. 그러나 저처럼 티브로드 전송망 관리 업무를 담당하는 노동자들은 제외되었습니다. 우리는 홈앤서비스가 아니라 SK브로드밴드의 전송망 관리를 담당하는 다른 하청업체(위수탁업체)로 고용이 전환되었습니다. 이 업체들은 SK텔레콤·SK브로드밴드의 중간 관리 업체인 유빈스(SK유빈스홀딩스의 자회사)와 펠텍 C&I(구 SK인프라서비스)를 통해 위수탁계약을 맺고 있습니다.

고용이 전환된 후 SK텔레콤비정규직지부를 설립하였습니다. 지금은 티브로드 전송망뿐만 아니라 SK브로드밴드 전송망 유지·보수를 담당하는 하청 업체 노동자들이 가입하여 지금까지 활동하고 있습니다.

지부 조합원들은 티브로드 전송망, SK브로드밴드의 광 유선망 또는 HFC 유선망 등 각기 다른 망관리 업무를 하지만, 적용되는 안전 규정은 동일합니다. 안전 또한 원청인 SK브로드밴드 안전 규정인 S.G.R을 최우선 절대적 기준으로 삼고 있습니다.

[그림 7] SK브로드밴드의 안전수칙 S.G.R

**안전수칙 S.G.R**  
Safety Golden Rules

1. 작업 전, **안전작업허가서(P.T.W)**를 작성 후 현장 비치한다.
2. 작업 전, **현장 안전미팅(T.B.M)**을 실시하고 위험성 저감대책을 이행한다.
3. 안전시설물을 사전 설치하고, **개인보호구를 착용**한다.
4. 전기 작업 시, **감전사고 방지를 위한 안전수칙**을 준수한다.
5. 화기 작업 시, **화재사고 예방을 위한 안전수칙**을 준수한다.
6. 폭염 또는 고열 노출 작업 시, **열사병 예방을 위한 안전수칙**을 준수한다.
7. 3.5M 이상 고소 작업 시, **추락 예방을 위한 안전수칙**을 준수한다.
8. 밀폐공간 작업 시, **산소농도 및 유해가스를 측정**하고 감시인을 배치한다.
9. 도로 주변 작업 시, **안전시설물과 신호수를 배치**한다.
10. 사다리 작업 시, **높이에 따른 안전지침**을 준수한다.

**SK브로드밴드 SGR의 항목을 위반하여 재해 발생 시, 아래 '등급별 재해 기준'에 따라 제재를 받을 수 있습니다.**

등급	등급별 재해 기준	공급업체
A	'중대재해' <sup>*)</sup>	영구 퇴출
B	업무상 재해로 1개월 이상 휴업 발생	계약기간 종료 후 입찰 제한 6개월 이상
C	업무상 재해로 3일 이상 휴업 발생	공급업체 대표 경고 공문 발송(3회 누적 시 퇴출)

\*) 사망자 1명(이)은, 동일한 사고로 6개월 이상 치료 필요한 부상자 2명 이상, 동일한 요인 발생, 산소농도 등으로 직간접사망자 1년 내 3명 이상 발생한 재해를 중대재해라 함

SK브로드밴드 안전 규정인 S.G.R은 1항부터 10항까지로 작업 전후 과정 및 작업 중 안전 규정의 큰 틀에서의 원칙을 정하고 있습니다. 10개의 안전 규정 외에도 “SK브로드밴드 SGR의 항목을 위반하여 재해 발생 시, 아래 등급별 재해 기준에 따라 제재를 받을 수 있습니다.”라고 하여 등급별 재해 기준에 따라 하청업체(위수탁업체) 영구 퇴출 등의 제재가 이루어짐을 알리고 있습니다.

SK브로드밴드 안전 규정인 S.G.R은 현장에서 가장 기본적인 것입니다. 안전하게 일하고 집으로 돌아가려면 누구나 지켜야 하는 것이지만 현장의 현실은 그렇지 않습니다.

산업안전보건기준에 관한 규칙 제89조(운전 시작 전 조치) 제2항은 “기계의 운전을 시작하는 경우 일정한 신호 방법과 해당 근로자에게 신호할 사람을 정하고, 신호 방법에 따라 그 근로자에게 신호하도록 하여야 한다”고 정하고 있으며, 제186조(고소작업대 설치 등의 조치) 제4항 제4번에는 “전로(電路)에 근접하여 작업을 하는 경우에는 작업감시자를 배치하는 등 감전사고를 방지하기 위하여 필요한 조치를 할 것” 등 2인 1조 작업 기준을 명확하게 밝히고 있습니다. 또한 SK브로드밴드 안전 규정인 S.G.R 4항과 9항에서도 이를 정하고 있습니다.

법과 회사의 규정이 이러하지만, 현재 일부 지역에서는 적정 인력이 확보되지 않아 위험 작업을 1인 1조로 하고 있습니다. 원청은 인건비 부담과 안정성을 검토하여 신호수 로봇 배치로 대신할 수 있다고 규정을 변경하였습니다. 신호수 로봇을 2인 1조 중 1인으로 인정하는 것은 위험작업 2인 1조 도입 취지에 역행하는 것입니다.

[그림 8] 신호수 로봇



긴급장애의 경우 위험한 업무라 하더라도 무리해서라도 완료를 해야 한다는 압박은 노동자의 위험을 심각하게 합니다. 장애를 긴급하게 복구하지 못했을 경우 원청의 압박이 강해지고, 더 나아가 감점으로 인한 퇴출 가능성이 있기 때문에 위험작업이라도 긴급 장애 발생시에는 야간에 작업을 해야 하는 상황입니다. 따라서 우리들은 대표적인 위험 야간작업인 맨홀, 지하, A형 옥상 작업이라 할지라도 긴급 장애 시에는 처리할 수밖에 없는 실정입니다.

작업인원도 큰 문제가 됩니다. 야간작업은 기본적으로 상당히 위험합니다. 따라서 2인 이상이 1조가 되어 작업을 해야 합니다. 그러나 그만큼 작업인원이 배정되는 경우는 거의 없습니다. 노동시간은 길고 임금은 낮다보니 퇴사자가 많기 때문입니다.

우리 전송망 노동자들은 평일 주말 당직 외에 자택 대기 시간도 있습니다. 집에서 대기하다가 알람이 울리면 장애를 처리하기 위해 현장으로 출동하는 방식입니다. 이러한 장애 대기는 기간망을 유지하기 위해서 필수적이라고 합니다. 그러나 여전히 하청업체 소속이고, 장시간 노동을 하지만 충분한 보상은 이루어지지 않고 있습니다. 그렇게 퇴사자가 쉽게 발생하는 것입니다. 작업인원 부족은 결국 위험 작업 2인 1조라는 가장 기본적인 안전 수칙을 지킬 수 없는 원인이 됩니다. 그리고 결국 SK브로드밴드 안전 규정인 S.G.R을 지키지 못하는 원인이 됩니다.

가입자의 민원만큼 노동자들의 생명도 소중함을 원청은 알아야 합니다. 일부 지역에서는 아직도 장애 발생 시 90분 이내에 정상화를 해야 한다는 시간제한을 두고 있습니다. 장애 장소 도착 후 정상화를 하기 위해서는 과속운전 등 각종 위반을 감내해야 합니다. 이는 각종 당직과 대기 근무에 시달리며, 인력 부족으로 위험작업 2인 1조가 힘든 현장에서는 매우 위험한 일입니다.

SK브로드밴드 안전 규정인 S.G.R과 각종 안전 수칙을 우리 노동자들은 준수하려고 하고 있습니다. 하지만 장애 발생 후 정상화까지 90분의 타임리밋등 과 같이 안전수칙을 위반할 수밖에 없는 규정이 지속되고 적정인력 수급과 임금 현실화가 빠르게 이루어지지 않는다면, S.G.R은 안전 규정이 아닌 하도급업체 퇴출 규정으로 남을 것입니다.

감사합니다.



## 토론 1

# 기후위기 시대, 통신케이블 외주 노동의 위험과 취약성

전주희(서교인문사회연구실 연구원)

### ‘자회사 전환’은 ‘위험의 외주화’의 완성

‘위험의 외주화’라는 용어는 2012년부터 사회화되기 시작했다. 2011년 12월 9일 인천공항철도에 서 야간에 선로유지보수 작업을 하던 하청노동자 5명이 사망한 사건을 비롯해, 구의역 ‘김 군’ 사망사고, 김용균 태안화력발전소 하청노동자 사망사고가 이어지면서 ‘위험의 외주화’는 여전히 해결되지 않고 있다.

결국 1990년 산업안전보건법 1차 전부개정과 2019년 2차 전부개정 과정에서 확대된 ‘유해한 작업의 도급금지’ 원칙은 90년대 후반부터 가속화된 ‘노동시장 유연화’에 따른 불안정노동에 위험이 외부화되는 경향을 막아내지도, 줄이지도 못한 셈이다.

이 과정에서 지난 문재인 정부에서 추진한 ‘공공부문 비정규직 정규직 전환’ 대책은 간접고용 노동을 전환 대상에 포함시켰으나 ‘자회사 전환’을 정규직 전환 범주에 포함하면서 많은 문제를 낳고 있다.

역대 정부의 공공부문 비정규직 대책이 공공부문을 넘어 민간 사업장에까지 확대되지 못한 이유는 비정규직 사용의 남용을 해결하기 위한 법, 제도적 정비 작업이 뒤따르지 않았기 때문이다. 반면 문재인 정부의 자회사 전환 방침은 제조업 등에서 확산된 ‘불법파견’을 둘러싼 법적 다툼의 끝에, 정규직 집적고용 전환이 아니라 ‘자회사 전환’이라는 우회로의 길을 터주었다. 대표적으로 현대제철과 톨게이트 노동자들의 ‘자회사 전환’이 그런 경우이다.

통신 케이블 노동자들 역시 ‘불법파견’에 대한 문제제기의 끝에 ‘자회사 전환’이 자리했다. 그러나 공공부문에서 보여주듯이 ‘자회사 전환’은 고용 안정도, 임금과 처우개선도, 나아가 ‘위험’에 대한 문제도 해결하지 못하고 있다.

2000년대 초부터 제기해온 불법파견과 위험의 외주화에 대한 지속적인 해결 노력에 대한 정부와

기업의 응답이 '자회사'인 셈이며, 이는 '위험의 외주화'에 대한 최종적인 완성형태로서 제시된 것이다.

보고서에서는 주요 분석대상으로 다루지는 않았지만, 원청인 통신사와 자회사·하청업체 사이에 맺어지는 용역계약상 강제되는 원청의 지배·관리의 범위는 광범위할 수밖에 없으며, 인건비를 중심으로 한 인력운영상의 지배력 역시 막강할 수밖에 없다. 그런 차원에서 실제 원-하청 간에, 혹은 모-자회사 간에 체결되는 용역위탁계약서를 면밀히 분석해, 원청인 통신사에 의해 추진된 자회사 전환의 문제를 지속적으로 드러낼 필요가 있을 것이다.

그리고 이 과정에서 실적급제라는 임금체계가 원·하청 구조상에서 어떤 메커니즘을 통해 정착되었는지도 살펴볼 필요가 있다.

### **‘옥외, 고소, 방문 노동’이라는 삼중의 위험과 외주화된 노동**

흔히들 고정된 작업장 바깥에서 이루어지는 작업상의 위험은 불확정적이거나 예측하기 어렵기 때문에 기업의 안전보건시스템을 강화한다고 해서 위험이 쉽사리 해결되지 않는다고 말한다. 그러나 이는 고정된 작업장을 중심으로 구축된 산업안전보건 법령들의 한계로 인해 노출되고, 방치된 위험일 뿐 해결하기 어려운 것은 아니다.

안전보건관리시스템은 안전시설과 설비 등의 개선을 통한 구조적 해법과 동시에 작업중지권 확보, 여유인력 확보, 여유시간 확보 등을 포함한 비구조적 방법을 포함한다. 또한 이것이 '시스템'인 이유는 법령과 같은 명령 체계가 아니라 위험에 대한 소통을 전제로 한 '위험 상황'에 대한 유동적인 대응을 필수요소로 한다.

다시 말해 옥외, 고소, 방문노동이라는 자연환경을 포함한 다중적인 위험상태는 더욱 적극적으로 위험에 대한 시스템적 해결방안이 필요하며, 구체적인 매뉴얼을 통한 작동성이 끊임없이 점검되어야 한다.

그러나 연구보고서에서도 나타나듯이, 원-하청 구조에서 이러한 소통은 단절되고 위계화된다. 원청의 직접적이고 물리적인 지시과 명령이 없이고 하청구조에서 위험은 개별화될 뿐만 아니라 숨겨진다.

통신케이블 노동자들의 위험이 현행의 산업안전보건법으로 해결될 수 없을 때, 또한 원하청 구조의 분절화로 인해 안전보건시스템이 제대로 마련되지 않고 작동하지 않을 때, 그 위험은 현재 시점에서 '해결하기 어려운' 위험이 된다.

2014년 이인영 의원 등이 발의한 '생명·안전 업무 종사자의 직접고용 등에 관한 법률안'에는 통신사업상의 수리, 유지보수 업무가 포함되어 있다. 즉 기업의 자율적인 노력이 담보되기 어렵고, 현행 법상에서 적절한 보호조치와 안전조치로는 도저히 해결되기 어려운 (외주화 된) 위험일 경우, 도급을 금지하고 직접고용을 해야한다는 법의 취지가 무엇인지 되새길 필요가 있다. 기업이 '불법파견'에 대한 해법으로 '자회사'를 선택하고, 이를 용인하는 현재 법과 행정력의 상태를 봤을 때, 과연 현재 시기에 통신케이블 노동자들의 위험이 부분적 제도 개선만으로 해결될 수 있는 것인지 따져볼 필요가 있다.

## 해결 불가능한 위험인가, 해결 가능한 위험의 방치인가.

‘기후위기’는 지금껏 구축해온 인류의 산업구조와 정치제도에서 해결 불가능하다는 인식으로부터 ‘체제전환’의 요구가 전지구적으로 제기되고 있다. 그리고 ‘체제전환’의 과정에서 불평등의 심화가 또 다른 위기로 나타날 것이므로 ‘정의로운 전환’이라는 전환의 방향을 제시한다.

지금껏 ‘정의로운 전환’은 석탄발전소 폐쇄에 따른 발전노동자들, 내연자동차 산업전환에 따른 자동차 제조업 노동자들과 같은 직접적인 피해를 입는 노동자들의 고용대책을 중심으로 불충분하게나마 논의되어 왔다.

자연재해의 불규칙하고 예측불가능성이 높아지면서 옥외, 고소, 방문노동을 특징으로 하는 통신케이블 노동자들의 위험은 가중되고 있다. 자연재해로 인해 작업장의 위험이 증가하는 경험을 한 노동자가 79.8%에 이르고, 작업을 중지하거나 연기한 경험 역시 67.2%에 이를 정도로 기후상황에 매우 취약하지만, 이에 대한 ‘적극적 조치’가 무엇인지는 찾아보기 힘들다.

적극적 조치는 현장에 가서 노동자가 위험회피를 결정하는 것을 넘어서야 한다. 사전에 작업중지를 전사적으로 발령하는 조치의 유무와 적합성, 작업중지에 따른 부담(가령 고객응대의 부담)에 대한 기업의 책임, 그리고 작업중지에 따른 불이익 금지를 넘어 유급시간 보장(방문대기와 이동의 시간에 대한 보상) 등 다양한 장치가 도입되어야 한다. 이를 위해서는 ‘실적급’이라는 성과임금제와 모순되는데, 이러한 성과급제야말로 노동자의 안전 뿐만 아니라 건강권에 가장 심각한 유해요인이라고 할 수 있다.

기후위기에 따른 ‘정의로운 전환’의 의미를 폭넓게 해석하고 확대할 필요가 있다. 기후위기에 대응하는 방향은 기존의 취약성과 위험을 내부화하는 길과 만나야 한다.

불확실성이 증대되는 위험이 곧 해결 불가능한 위험은 아니다. 예측이 어려운 위험일수록 위험을 가장 멀리 두는 것이 아니라, 가장 가까이 두어야 한다. 그래야 위험에 대한 예측력이 강화되고 대응력이 높아진다.

통신케이블 노동자들의 위험은 ‘옥외, 고소, 방문노동’이라는 이유로 위험상태의 예측과 대응이 어렵다는 통념으로 배제되어 왔고, ‘외주화된 노동’의 형태로 위험의 실태가 드러나지 않고 소통되지 않았다. ‘기후위기’의 시대, 이러한 취약성은 가장 먼저 새로운 위험과 만난다. 따라서 기존 산업안전보건에 대한 법적, 제도적 개선의 노력 역시 산업안전법의 테두리 안에서만 해법을 찾기에 많은 한계가 있다. ‘통신케이블 노동자가 왜 자신의 위험이나 질병을 숨기면서 노동을 수행하는지’에 대한 문제는 다중위기에 처한 한국사회의 현재적 진단과 만나야 한다.

‘자회사를 통한 위험의 해결’ 시도가 실패로 돌아간 지금, 다시 간접고용의 문제를 해결하기 위한 문제를 모색하되, 이러한 해결과정이 지나치게 복잡하고 실효성이 떨어진다고 평가될 때, 노동권의 평등한 보장이라는 원칙하에 ‘직접고용’이라는 문제를 검토할 필요가 있다. 다만 단지 고용안정과 임금상승만을 목적으로 한 직접고용이 과연 안전시스템에 어떤 영향을 미칠 수 있는지는 여전히 분석되어야 할 문제이다.

## 토론 2

### 위험 생성사업자, 노출사업자<sup>1)</sup> 그리고 정부의 책임

공공운수노조 노동안전보건국장 조성애

#### 1. 사고에서 주목할 점

○ 조사결과 사고의 유형과 발생장소는 아래와 같음

지난 3년간 경험한 업무상 사고 유형			지난 3년간 업무상 사고가 발생한 장소		
사고유형	사고발생건		사고장소	사고발생건	
부딪힘/넘어짐	133명	56.40%	계단	93명	39.40%
베임/찢림/찍힘	117명	49.60%	함체	65명	27.50%
교통사고	77명	32.60%	사다리	62명	26.30%
동물에 의한 상해	49명	20.80%	옥상	55명	23.30%
물체에 맞음 / 무너짐	41명	17.40%	담벼락	54명	22.90%
끼임	33명	14.00%	전주	48명	20.30%
추락	30명	12.70%	지하실	37명	15.70%
고객에 의한 폭력행위	21명	8.90%	도로	34명	14.40%
감전	10명	4.20%	난간	29명	12.30%
산소결핍	2명	0.80%	창가	26명	11.00%
폭발 및 화재	2명	0.80%	창고	12명	5.10%
조사결과 [표35,36] 다발순위로 정리			맨홀	6명	2.50%
			고소차	3명	1.30%

1) 생성사업자 (creating employer 위험 조건을 생성한 사용자), 노출사업자 (exposing employer 노동자를 위험에 노출시킨 사용자) / 미국 연방노동부 다수사업자 사업장지침(1999)

- 장소로 추정하면 추락의 위험이 가장 커야하지만, 추락을 피하기 위해(전에) 부딪히거나 넘어질 수 밖에 없는 공간의 문제
- 추락, 감전, 산소결핍(밀폐공간) 등의 사고는 숫자는 적어도 중대재해로 이어질 가능성 높음

○ 중대재해만 산재로 보고되고 대부분은 가려지는 것은 아닐까?

기업명	휴업재해자수	노동자수
〇〇서비스 주식회사	38	5,044
〇〇〇〇홈서비스	33	1,457
(주)〇〇〇서비스북부	18	2,080
(주)〇〇〇서비스남부	11	2,270
(주)〇T	5	20,694
(주)〇〇성	3	49
〇〇이브	2	299
(주)〇〇라인	2	100인 이하 사업장
(주)〇〇〇아이앤티	2	
〇〇〇〇오앤에스 주식회사	1	
〇〇정보기술(주)	1	
주식회사 〇〇〇〇에트웍	1	
(주)〇〇네트워크	1	
(주)〇웰	1	
(주)〇〇네트웍스	1	
(주)〇〇〇정보통신	1	
(주)〇〇텔레콤	1	
계	122	총 51개 사업장 57,935

\*고용노동부 2021년 자료 재편집

\*휴업재해자수는 근로복지공단의 휴업급여가 지급된 재해자를 기준으로 산출

☞ 안전계획, 예방계획을 세울 때 근거자료

- 노동자의 체감과 회사의 통계자료는 왜 늘 다른가?
- 산재통계, 재해통계는 사고유형을 잘 반영하고 있는가?
- 사소한 사고로 분류되어 제대로 보고되고 있는가?

☞ 재해와 관련한 근거들은 작은 것부터 확보해야 사고를 예방할 수 있음(하인리히 법칙 1:29:300)

- ☞ 고정급이 실적급보다 위험성 감소  
(이번 조사결과 및 운전노동자-화물, 버스, 택시 등 조사결과)

## 2. 위험생성사업자

### ○ 위험생성사업자

- 건물주(관리업체), 집주인, 땅주인 등
- 정부, 지자체, 공단 등
- 원청

### ○ 위험생성사업자에 의해 만들어진 사고 장소

- 만들어진 건물, 도로, 지하 등에 추가로 설치되는 작업
- 노동자들이 현장에서 확인한 위험개소등록에 따른 위험인지와 개선 필요
- 위험개소의 개선을 담당 노동자의 역할로 정함, 어차피 내 일로 떨어질거라 생각하고 그대로 업무 진행

### ☞ 위험개소등록을 수시 위험성평가로 인식

- 위험성평가를 통해 위험업무 확인 후 개선은 사업주의 의무
- 위험개소 해소방안(건물관리자에게 공문, 면담 등)을 위한 전담 부서 구성

## 3. 위험노출사업자

### ○ (협력사)노동자들은 주의가 부족한가?

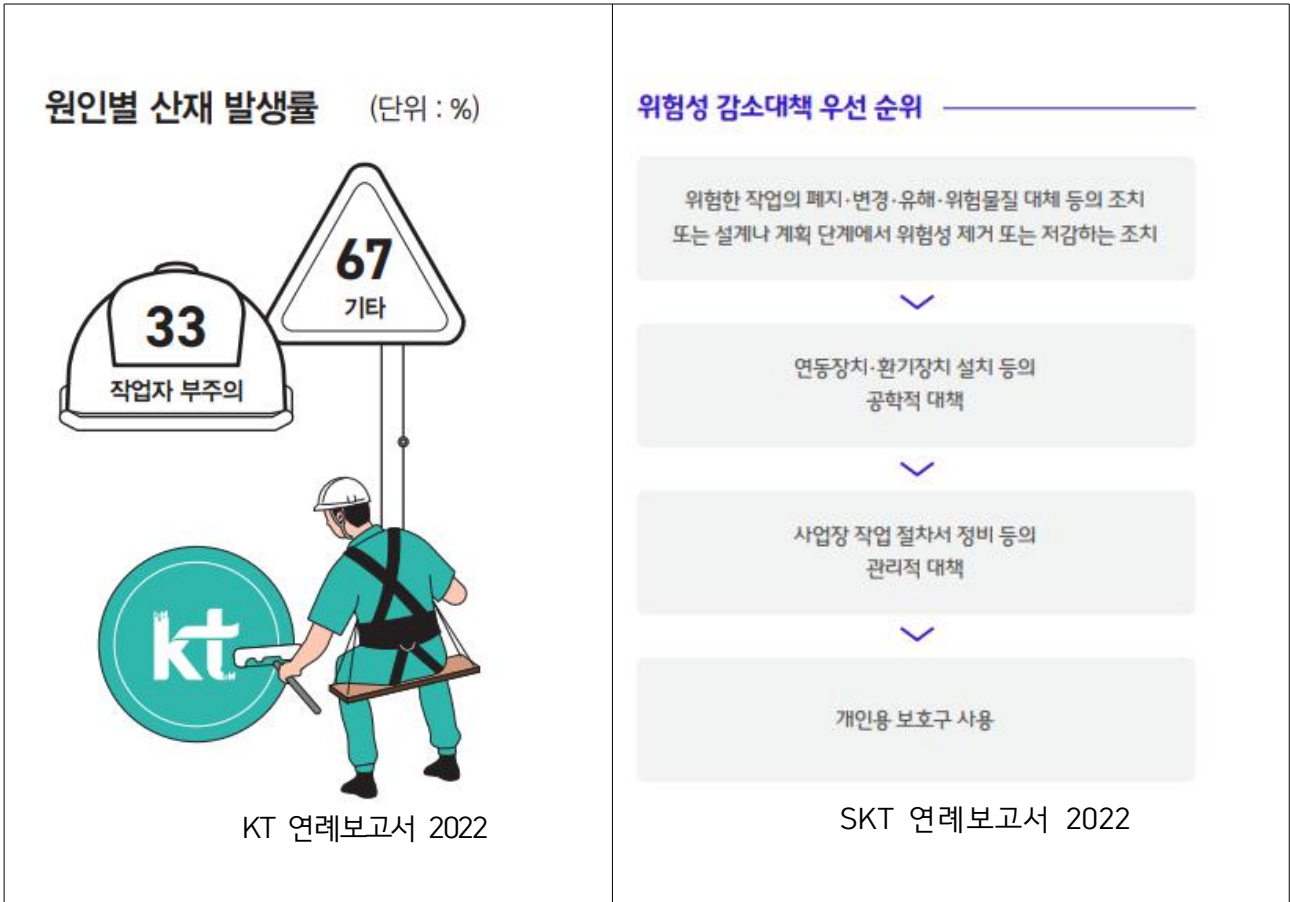
- 원청대비 협력사 재해율 29배 (재해율 원청 0.1% : 협력사 0.29%)
- 노동자들 부주의 이유는 무엇인지 분석 없이 노동자의 부주의를 원인으로 꼽으면 안됨

산업재해 발생 현황		재해 발생 현황			
<p>2022년 KT의 산업재해 발생 분석결과, 원인별 요인은 기타(67%, 질병 및 출퇴근사고 등), 작업자 부주의(33%)의 순으로 나타나고 있으며, 지역별 산재발생률은 강남/서부지역(33%), 강북/강원지역(25%), 전남/전북지역(25%), 대구/경북(8%), 부산/경남(8%) 순서로 나타났습니다. KT는 산업재해 발생 원인을 분석하여 산업재해 발생을 최소화하고 안전한 작업 환경 조성을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 또한 KT는 협력사의 재해 현황을 관리하고 있으며, 2022년 공사 파트너사 기준 산업재해율은 0.29%입니다.</p>	구분	단위	2020	2021	2022
	재해 발생	건	28*	21	12
	산업재해율*	%	-	0.1	0.1

\* 산업재해율 = 재해자 수 / 연 평균 근로자 수  
2020년 재해 발생 건수 : 산재승인일자에 따라 28건으로 변경

### ○ 사고 원인 분석에 따른 대책 필요

- KT가(표 오른쪽) 위험성감소 대책으로 정리한 내용은 사고 후, 사고 예방을 위한 대책에서 교과서적인 내용임
- SKT는 노동자 부주의가 33%라고 분석함에 따라 개인보호(장)구만 강조하게 될 오류, 더불어 ISO 45001, 작업절차 등의 서류만 만들면 위험을 줄일 수 있다고 판단하게 될 오류
- 위험예방을 위한 근본적인 설계, 대체, 공학적 대책 등을 마련하지 않음
- 위험생성사업자가 있고, 사고 장소를 분석하면 작업자부주로 책임을 전가할 수 없는 사고 존재



☞ 아차 사고 등에 대한 정확한 분석 및 노동자들이 사고에 대해 솔직하게 공개할 수 있는 시스템 필요

- 협력사 안전보건영향평가라는 이름으로 최하위 협력사 계약해지 조건을 검토할 경우(LGU+) 산재는 수면 아래로 잠김
- 작은 재해라도 개선안 제시에 대한 인센티브 적용 등 포지티브 평가
- 산재다발 사업장(협력사, 부서 등)이 아닌 산재은폐에 대한 제재를 강화

### ○ 사고에만 집중되는 안전에서 보건으로 확대

- 근골격계의 심각성
- 감정노동의 크기 파악하기

- 야간(대기)노동에 대한 체계 마련

### ○ 노동자 참여권, 결정권 확대

- 원하청 산업안전보건위원회 구성 및 의결사항 이행 : 안전보건협의체는 이행강제성 없음
- 작업중지권의 실질화

## 4. 정부

### ○ 뒤만 쫓는 정부

- 안전보건의 영역, 사고발생 영역이 제조업에서 다양한 산업으로 전환되고 있지만 현실을 반영하지 못함
- 산업안전보건기준에관한규칙, 코사예방가이드 등도 여전히 제조업, 사고성 위험을 중심으로 구성
- (국민들에게 알려지는) 중대재해가 발생할 때마다 산업안전보건법에 조항을 신설하는 방식으로는 예방 불가
- 방문노동 특성상 2인(이상)1조 작업에 대한 기준설정과 위반시 처벌 강화

- ☞ 통신케이블 산업 위험에 대한 사업주 공동조사 필요  
통신케이블 노동자 사고 분석(정부)과 이에 따른 업계 공동의 대책 마련  
산업별 특성 재해 발생시 동종 산업에 전파 및 지도감독  
법 위반에 대한 엄중한 처벌

## 5. 다른 노조사례

### ○ 성과급제의 허들을 역방향에서 보기

#### 고객센터노동자 콜수 상한제 (국민권익위공무직분회)

- 대부분 고객센터 상담원은 목표콜은 기본급을 받는 기준에 불과
- 초과 콜 수 무제한 열려있음
- 초과 콜에 대한 인센티브 및 프로모션 등으로 개인, 팀별 경쟁을 부추김
- 노사협의회를 통해 기준 콜수, 콜수 상한제 등 성과평가기준을 합의(기준콜 최대 10%이상 금지)
- ☞ 성과급 허들은 최소 기준을 설정하는 것이 아니라, 최대 기준 설정

### ○ 감정노동에 대한 설권리, 휴가권

#### 병원노동자 감정휴가



- 병원을 이용하는 환자, 보호자는 약자(환자)라는 사회적 인식
- 응급상황 등에서 병원노동자 폭력, 감정노동 만연
- 노동조합의 요구로 단협상 모든 병원노동자에게 감정휴가 3일 부여(경북대병원분회)를 통해 필요인력 증원까지 합의
- ☞ 다양한 고객을 다양한 방식으로 만나는 업무 특성을 반영  
모두에게 평등한 휴가권 부여

## ○ 원청사 (안전관리)규정 등 확인

### 발전노동자 원청의 괴롭힘에 대한 원하청노사 공동조사

- 00발전 <직장내 괴롭힘 예방 및 대응 세칙>은 아래와 같이 규정하여 원하청간의 괴롭힘에 대한 조사와 대책을 만들고 시행.  
적용범위 : 00발전 임·직원과 협력사 직원, 특수형태노동자로서 회사와 계약을 맺고 있는 자.  
직장 내 괴롭힘 : 임·직원이 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 직원에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위.

## <기타 >

### ○ 설문조사와 관련하여

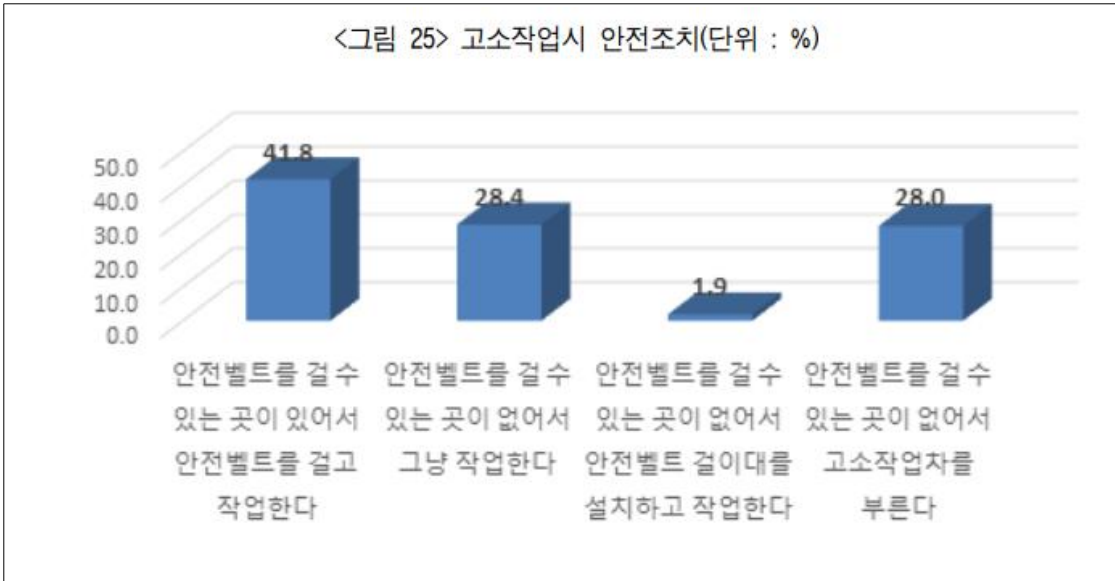
- 매년 비슷한 설문이 진행
- 비슷하지만 비교할 수 없는 설문조항
- 작업중지, 근골격계, 프리젠티즘 등 여러 항목에서 겹침, 변화된 추이를 볼 수 없음.(물론 1~2년 사이에 변화가 클 것이라 생각지 않음)
- 보고자하는 목적을 정확하게하고 동일집단을 대상으로 꾸준한 비교 연구 필요

### ○ 고소작업 또는 승주작업

2023년 보고서

[표18] 승주작업 시 안전벨트 걸 수 없는 경우 작업방법

그냥 작업한다	안전벨트를 걸 수 있는 설비를 설치하고작업한다	고소작업차를 부른다	안전공사를 요청한다	해당없음
173명	50명	222명	101명	117명
34.3%	9.9%	44%	20%	23.2%



○ 사다리작업

[표16] 사다리 작업 안전조치 여부

응답		예
1) 사다리 작업과 관련된 안전교육을 받은 적 있다	응답(명)	420명
	응답(%)	83.2%
2) 사다리 작업시 가장 높은 상단면에 직접 올라가 작업한다	응답(명)	194명
	응답(%)	38.4%
3) 사다리 다리를 목재나 모래주머니 같은 추가적인 고임장비로 완전히 고정시킨 후 작업한다	응답(명)	35명
	응답(%)	6.9%
4) 미끄러운 지면 또는 고르지 못한 지표면이더라도 작업한다	응답(명)	219명
	응답(%)	43.4%
5) 담벼락 작업 시 벽면 상부로부터 최소 1m이상 연장되도록 설치 후 작업한다	응답(명)	123명
	응답(%)	24.4%
6) 해당없음	응답(명)	40명
	응답(%)	7.9%

<표 59> 이동식 사다리 작업시 안전관리 실태

		예	아니오
1) 2인 1조가 항상 지켜진다	응답(명)	60	716
	응답(%)	7.7	92.3
2) 사다리 작업과 관련한 안전교육을 받은 적이 있다	응답(명)	607	170
	응답(%)	78.1	21.9
3) 사다리 다리를 목재나 모래주머니 같은 추가적인 고임 장 비로 완전히 고정시킨 뒤 사다리에 올라서서 작업한다	응답(명)	127	644
	응답(%)	16.5	83.5
4) 사다리를 지표면이 고르지 못한 지형에는 절대 설치하지 않는다	응답(명)	311	462
	응답(%)	40.2	59.8
5) 사다리 길이가 6m가 넘는 경우는 없다	응답(명)	595	176
	응답(%)	77.2	22.8
6) 사다리 작업시 사다리를 잡아주는 조력자가 항상 있다	응답(명)	58	715
	응답(%)	7.5	92.5

## 토론 3

# 실적급제 임금과 서비스 노동자의 건강

백남주(서비스연맹 정책연구원 연구위원)

### □ 연구의 의의

- : 연구진들도 밝히고 있듯이 이번 연구는 단순한 실태조사가 아니라 고용형태와 임금체계라는 변수가 노동자의 위험 노출 정도, 건강 등에 어떤 영향을 미칠지에 대한 문제의식 속에서 수행됨.
- : 실증분석을 통해 고용형태와 임금체계, 노동자 건강에 대한 관계성을 규명하고 있고, 안전조치가 제대로 이행되지 않는 구조적인 문제를 파악하고 있다는 점에서 의의가 있다고 생각됨.
- : 특히 고용형태와 임금체계에 대한 기존의 논의들이 주로 경영성이나 노동의 통제에 초점이 맞춰 있는 것과는 달리 인간으로서 마땅히 가져야 할 건강과 안전에 대한 권리를 통해 고용형태와 임금체계를 바라보게 함으로써 우리의 노동이 어떤 기준으로 평가되어야 하는지에 대한 문제를 제기하고 있다고 생각됨.
- : 아래에서는 성과급체계<sup>2)</sup>와 관련된 일반적인 이야기와 실적급제와 서비스노동자의 관계에 있어 고민되는 지점들에 대해 몇 가지 이야기해 보고자 함.

### □ 성과급 임금체계의 문제점

#### 1) 자본주의 초창기부터 문제 되어 온 성과급제

- : 과거부터 성과급이 노동자 건강에 악영향을 끼친다는 문제가 지적되어 왔음.
- : 아담 스미스는 『국부론』에서 “노동자들은 성과급제 임금에 의해 후한 보수를 받을 때 과로하기 쉽고, 수년 안에 자신의 건강과 육체를 망치기 쉽다. 런던이나 몇몇 지방에서는, 목수는 자기의

2) 보고서에서 사용하고 있는 실적급은 성과급의 일종으로, 성과급은 개인적 성과급, 집단적 성과급 등 보다 포괄적인 의미라 할 수 있음. 여기서는 성과급과 실적급에 대한 특별한 구분을 하지 않고 사용.

- 정력이 가장 왕성한 상태를 8년 이상 유지할 수 없다고 한다”라고 지적한 바 있음.<sup>3)</sup>
- : 1970년대 한국에서도 개수임금제는 도급제라고 불리며 장시간 노동을 유도하는 장치로 활용되어왔음.<sup>4)</sup>
  - : 1997년 IMF 이후 성과급 도입이 확산 되면서 성과급 도입의 효용성에 대한 논의와 더불어 문제점과 관련한 연구도 상당수 존재. 연구에서 ▲과도한 단기 재무성과 추구, ▲지나친 개인간 경쟁으로 인한 인간관계와 팀웍 저하, ▲결과 지상주의와 도덕적 해이, ▲조직에 대한 신뢰와 충성심 약화 등의 다양한 문제들이 지적되어 왔음.<sup>5)</sup>

## 2) 성과임금률의 적절성 문제

- : 보고서에서 지적하고 있듯이 실적급제가 노동자를 위협에 빠뜨리고 있으므로 고정급 체계로의 전환을 적극 고려해야 한다고 생각됨.
- : 다만 현장 노동자들 사이에서도 실적급을 선호하는 문제가 존재한다는 측면에서 실적급이 제대로 된 기준에 의해 운용되고 있는지를 검토하는 것도 필요한 부분,
- : 마르크스는 『자본론』에서 개수임금제(성과급제)에 대해 “자본주의적 생산양식에 가장 잘 어울리는 임금형태”, “자본가에 의한 임금 삭감과 속임수의 가장 풍부한 원천” 등으로 비판한 바 있음.<sup>6)</sup>
- : 과거 성과임금률이 인하되는 일이 발생해 왔기 때문에 노동조합은 성과에 따른 임금지불을 반대해 왔음. 고용주 입장에서는 나중에 보다 높은 산출량을 얻을 수 있는 작업이 ‘경제적’인 것으로 될 수 있는 수준으로 성과임금률을 사전에 미리 결정하는 일이 극히 어렵고, 성과임금 도입으로 산출량의 증가가 산업 전체에서 일반화되면 판매가격이 하락해 처음 정해진 성과임금률을 인하시킬 수 없는 경제적 환경이 조성될 수 있음. 이렇게 성과급 체계에서의 성과임금률은 저하되는 구조적 요인을 가지게 됨.<sup>7)</sup>
- : 보고서에서도 밝히고 있듯이 임금체계에 대한 후속연구와 성과임금률에 대한 노동조합 차원의 과학적 규정과 대안이 있어야 할 것. 특정 제품이나 작업에 있어 평균적인 노동강도를 반영한 적절한 노동시간을 노사가 함께 마련하는 것 역시 하나의 방도일 수 있음(설문참여 노동자들도 업무당 처리시간 증가를 노동환경 개선을 위한 주요한 과제로 제시하고 있음). 아래 <표1>과 같은 제품별 (점검) 시간과 관련 보상금액 설정에 노조의 개입이 필요. 이는 관련 업무에 대한 노동시간을 명확히 한다는 의미도 있음.

※ 다만 <표1>은 회사가 일방적으로 정한 것이며 이중적인 의미를 가지고 있는데, 회사의 입장에서

3) 애덤 스미스, 2007, 『국부론』, 김수행 역, 비봉출판사. p106~p107.

4) 신원철, 2012, “임금 형태의 변화와 노사 갈등”, 『사회와 역사』 제94집, p354.

5) 이승계, 2013, “성과주의 보상제도의 문제점과 개선방안 연구”, 『인적자원관리연구』 제20권 제3호.

6) 마르크스, 2001, 『자본론』, 김수행 역, 비봉출판. p748~p753. 개수임금제 하에서 노동자들은 어떻게든 한 건이라도 더 하려고 노력하게 됨. 그러면 표준적인 노동강도가 높아짐. 예를 들어 표준적인 노동강도 하에서 1시간에 연필 5개를 만들던 것이 개수임금제 하에서 특정 노동자가 6개의 연필을 생산하기 시작하면 점차 모든 노동자가 연필 6개를 만들게 됨. 이제 표준 노동강도는 시간당 연필 6개가 되며 결국 시간당 연필 6개를 만들어야 기존과 같은 임금이 주어짐.

7) 모리스 돕, 2019, 『임금에 대하여』, 강신준 역, 도서출판 길. p99~p100. ,

‘적어도 이 시간 만큼은 점검을 해야 한다(대충 하고 넘어가지 마라)’는 의미도 내포하고 있음. 또한 한편에서는 이 시간이 적정한가에 대한 논란도 있음. 이러한 점검시간이 최적화된 실험실에서 숙련도에 대한 고려 없이 진행된다는 것.

구분	점검 시간	수수료	구분	점검 시간	수수료
냉온스탠드	30	13,000	공기청정기(클린부스터1단)	15	8,500
냉온스탠드(s2)	20	9,000	공기청정기(클린부스터2단)	15	9,500
s2 직수관	25	8,000	대형공기청정기	10	10,000
냉온데스크(저수조)	20	11,500	가습공기청정기(오브제)	15	12,000
냉정수기	20	11,000	가습공기청정기(시그니처)	15	12,000
상온정수기(퓨리케어포함)	15	9,000	제습기	15	8,500
퓨리케어직수관	30	10,000	건조기	15	9,000
상하좌우직수관	30	10,000	안마의자	10	11,000
이온수기	10	9,000	전기레인지	15	10,000
정수기냉장고	25	12,000	스타일러	20	11,500
직수형냉정수기(g-top)	20	10,000	식기세척기	15	9,000
			홈브루	30	13,000

<표1> LG케어솔루션 제품별 점검시간 및 수수료 (단위 : 분, 원)

출처 : 이정희·백남주·강병찬·안중현, 2023, “생활가전업체 방문점검원 수수료 체계 연구”, 서비스연맹.

: 이런 검토는 성과급이 본인의 노동에 대한 정당한 보수를 제공하고 있다는 생각에 대해 의문을 제기할 수 있게 할 것.

### 3) 실적급 하에서의 보상받지 못하는 노동

: 케이블·통신 노동자들의 실적급의 경우 과거 건당 보수를 받아오던 형태가 유지되고 있다는 점<sup>8)</sup>에서 연봉제나 성과배분제 같은 일반적인 성과급이 아니라 오히려 특고노동자의 건당 보수체계와 유사한 점이 존재.

: 특고노동자의 건당 보수체계라는 노동보상 형태는 자연스럽게 보상받지 못하는 노동 공짜노동을 양산. 대기시간, 이동시간, 일거리를 찾기 위해 소비하는 시간, 고객과의 약속 취소에 따른 헛걸음 시간 등.

: 가전제품 방문점검원의 경우 고객과의 약속을 잡고 집을 방문했으나 고객이 부재한 경우 등 시간을 허비하는 경우가 존재. 이렇게 발길을 돌리면 관련 업무는 없어지는 것이 아니라 다른 날 다시 해야 하는 것이 되며 약속이 취소된 당일 허비한 시간과 관련해서는 보상이 이루어지지 않음.

: “요즘은 해외여행이 늘어나면서 장시간 집을 비우는 고객이 늘어났다. 여행을 가더라도 우리 같은

8) 실적급제(건당 보수) 보수를 받는 특고노동자가 근기법상 근로자로 인정되면 근기법 제47조의 ‘도급근로자’가 됨.

사람에게 따로 통보를 해 주지 않는다. 방문을 위해 몇 시간전에 연락을 해보는데 연락이 안된다고 고객집에 안갈수가 없다”<sup>9)</sup>

- : 케이블·통신 노동자들의 경우 기본급이 존재한다는 측면에서 특고노동자와 동일선 상에서 비교하기는 힘들지만 이동시간, 헛걸음 시간 등이 문제 될 수 있을 것으로 보여짐(※ 이동시간의 경우 이동거리에 따른 보상시스템, 헛걸음 지원제 등이 존재할 수 있음).
- : 이와 같은 보상받지 못하는 노동시간의 존재는 이들 노동자의 노동시간(소정근로시간) 측정의 문제로까지 이어질 수 있음<sup>10)</sup>. 나아가 실적급으로 인해 노동시간이 크게 늘어나는 경우가 빈번하게 발생하는 경우 보상의 문제와는 별개로 이 노동시간을 어떻게 인정할 것인지의 문제가 생길 수 있음<sup>11)</sup>. 이와 관련해서는 검토가 필요한 부분.

## □ 실적급과 통상임금

- : 근기법 47조(도급근로자)는 “사용자는 도급이나 그 밖에 이에 준하는 제도로 사용하는 근로자에게 근로시간에 따라 일정액의 임금을 보장하여야 한다”라고 규정하고 있음. 여기서 ‘도급이나 그 밖에 이에 준하는 제도’에 대해 노동법 교과서는 “성과급, 판매수당 등 임금의 전부 또는 일부가 근로의 실적·성과·능력 등에 따라 결정되는 것” 또는 “임금의 전부 또는 일부분이 근로의 실적·성과·능력에 따라 결정되는 것을 근로계약의 내용으로 하는 것”이라고 설명.<sup>12)</sup>
- : 즉, 임금의 전부뿐만 아니라 일부가 실적 등에 따라 결정되는 경우도 ‘도급근로자’에 포함되며, 실적급을 받는 케이블·통신 노동자의 경우 역시 근기법상 도급근로자에 해당한다고 보여짐.
- : 특고노동자와 더불어 여러 가지 법적 쟁점들이 생겨날 수 있음. 특히 실적급에 해당하는 부분이 근기법상 ‘임금’에 해당하는지에 대한 부분. 영업실적급이 근기법상 임금에 해당하는지에 대해서는 대법원 판례는 상반된 태도를 보이고 있음.<sup>13)</sup>
- : 연장, 야간 및 휴일근로수당 산정의 기준이 되는 통상임금에 해당되기 위해서는 ‘정기성’, ‘일률성’, ‘고정성’을 가져야 한다는 것이 판례의 태도라 할 수 있음. 여기서 ‘고정성’이란 지급여부나 지급액이 달라지지 않는, ‘변동적’이지 않아야 한다는 것.<sup>14)</sup>
- : 이런 기준을 놓고 보면 현재의 실적급이 통상임금에 포함될 수 있느냐에 대한 문제가 제기될 수 있음.

9) 백남주, 2023, “특수고용노동자의 노동시간과 보상에 관한 연구”, 서비스연맹. p15.

10) 통상 도급근로자는 소정근로일과 소정근로시간이 없거나 불명확함. 아래의 통상임금 문제까지 포함해 필자가 케이블·통신 노동자들의 임금구조와 단협내용 등에 대한 실태를 제대로 요해하지 못한 상황에서 서술한 점을 고려할 필요가 있음.

11) 대법원은 엘트엘 정수기 설치수리기사 판결(대법원 2021.8.12. 선고 2021다222914판결)에서 근로자성을 인정하면 서도 소정근로일이 불명확하여 연차휴가권의 요건인 ‘출근율 80%’ 요건 충족 여부를 알 수 없어 연차휴가권을 인정하지 않았음. 다만 엘트엘 정수기 기사는 업무량이 1주 15시간에서 40시간으로 타사에 비해 적은 상황이었음.

12) 방강수, 2021, “도급제 임금에서의 통상임금 법리”, 『노동법연구』 2021 하반기 제51호. p172.

13) 하경효, 2013, 『임금법제론』, 신조사. p55~p56.

14) 하경효, 2013, 『임금법제론』, 신조사. p98.

: 보고서에서 보여지듯이 현재 케이블·통신 노동자들은 업체별로 고용형태와 임금형태가 다양한 형태로 존재, 이러한 상황에서 비슷한 여건에서 노동을 하는 노동자라도 임금형태에 따라 급여조건의 큰 차이가 나는 불평등 문제가 제기될 수 있음.

#### □ 성과급과 서비스노동의 생산성

- : 서비스업에서의 성과급적 요인이 어떤 부작용을 초래하는지도 검토해볼 필요가 있음.
- : 서비스업의 경우 단순히 서비스상품 하나의 생산이 아니라 고객의 평가와 노동의 질적인 측면이 더욱 중요해지고 있음. 이러한 측면에서 성과급 적용이 과연 서비스의 질을 올릴 수 있는 임금체계인지에 대한 검토가 필요.
- : 서비스노동의 경우 기존의 투입대비 산출이라는 생산성 개념으로는 그 질을 측정하기 힘든 부분이 존재. 그동안 생산성이라고 하면 ‘투입대비 산출’의 개념으로 이해 되어 왔음. 이는 전형적인 제조업 중심의 생산성 개념이라 할 수 있음. 예를 들어 은행의 생산성을 측정할 때 시간당 고객 응대 수 등으로 측정. 하지만 이러한 생산성 개념으로는 서비스산업의 특징을 제대로 측정할 수 없음. 미용사가 시간당 머리를 자르는 손님의 수를 늘리기 위해 빨리 머리를 자르는 것에만 집중한다면 고객의 만족도는 크게 저하될 것.
- : 이는 서비스노동에는 타 산업과는 다른 생산성 개념이 적용되어야 하며, 상호작용 노동의 특성을 고려하는 적정 인원과 시간에 대한 기준이 마련되어야 함을 뜻함.
- : 실적급을 강화할 경우 노동자의 건강을 위협할 뿐만 아니라 충분한 고객 응대 시간을 가질 수 없게 되어 서비스의 질이 하락하는 경향이 나타날 수 있음.

#### □ 실적급 노동자의 고객 서비스와 감정노동

- : 보고서에서 지적하고 있듯이 케이블·통신 노동자들은 가정방문과 대면업무를 수행함에 있어 고객응대와 관련된 폭언, 개물림사고 등 다양한 문제들을 경험하고 있음. 작업증지권의 사용에 있어서도 ‘고객의 눈치가 보여서’를 가장 큰 이유로 지목하고 있음.
- : 서비스노동은 노동과정에서 고객과의 접촉이 일어나면서 고객과 기업의 중층적 노동통제 체제가 구축됨. 고객은 서비스를 받는 수동적 대상이 아니라 공식적, 비공식적 평가를 통해 회사의 인사·노무관리에 영향을 미치는 노동통제의 주체가 됨. 또한 회사는 ‘고객은 왕’이라는 절대적인 고객 중심의 경영전략을 갖고 노동자의 행동을 통제.<sup>15)</sup> 고객과의 관계에서 부당한 일이 겪더라도 회사는 고객의 편에서서 노동자를 통제할 가능성이 큼.
- : 이러한 고객 응대 과정에서 감정노동 역시 발생한다고 할 수 있음. 특히 실적급 노동자의 경우 그

15) 이문호·강은희·박명준·박선효·백남주·정승일, 2023, “서비스노동의 저평가 원인과 가치인정방안 모색 연구”, 서비스연맹. p23.



감정노동의 강도는 더욱 크다고 할 것. 이는 건당 보수를 받는 특고노동자의 사례를 통해 확인할 수 있음.

- : 가전제품 방문점검원의 경우 판매 실적에 따라 본인들의 수익이 좌우되며 기존 고객과 관계를 어떻게 유지하느냐에 따라 판매실적이 달라짐. 또한 평점 관리를 해야 하는 관리직들은 방문점검원들을 상대로 고객에게 평점을 잘 받아오라는 압력을 가하기도 함. 이런 구조 속에서 방문점검원은 고객의 요청사항을 거절하기가 힘들며 고객관리를 위해 감정노동을 적극적으로 하게 됨, 특고노동자의 감정노동은 회원 관리 등의 업무가 본인의 수익과 직결된다는 점에서 정규직 노동자의 감정노동과는 또 다른 특징을 갖는다고 할 수 있음.<sup>16)</sup>
- : 이러한 특성은 대면서비스를 수행하며 실적급을 받는 케이블·통신 노동자들의 감정노동 역시 일반적인 감정노동과는 그 강도에 있어 차이가 있다고 보여짐.

---

16) 백남주, 2023, “특수고용노동자의 노동시간과 보상에 관한 연구”, 서비스연맹. p17.