

고객님, 매우만족 하셨습니까?

방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회



토론회 순서

1부 ● 증언대회

케이블 방송/인터넷 설치수리기사,
삼성전자서비스 수리기사, 가스검침원 사례

2부 ● 토론회 좌장 : 한국비정규노동센터 이남신 상임활동가

발제1 방문설치수리기사 안전과 인권 실태조사 결과발표

_진짜사장 재벌책임 공동행동 황수진 상황실장

발제2 서비스노동자에게 작업중지는 불가능한가?

_희망연대노조 박장준 정책국장

발제3 서비스노동자의 작업거부 관련 모범단협 등 제안

_한국노동안전보건연구소 손진우 연구원

자료집 목차

- 5 ● **인사말** 국회의원 송옥주(환경노동위원회, 비례대표)
- 7 ● **축사** 국회의원 홍영표(환경노동위원장, 인천 부평을)
- 11 ● **방문설치수리기사 안전과 인권 실태조사 결과**
_진짜사장 재벌책임 공동행동 황수진 상황실장
- 34 ● **서비스노동자에게 작업중지는 불가능한가?**
_희망연대노조 박장준 정책국장
- 40 ● **서비스노동자의 작업거부 관련 모범단협 등 제안**
_한국노동안전보건연구소 손진우 연구원

인사말



국회의원 송옥주
(환경노동위원회, 비례대표)

안녕하십니까.
국회 환경노동위원회 소속 더불어민주당 국회의원 송옥주입니다.

지난 7월 3일 '산업안전보건의 날' 기념식에서 문재인 대통령은 “그 어떤 것도 노동자의 생명과 안전보다 우선이 될 수는 없다”고 했습니다. 위험에 처한 노동자들이 스스로 위험한 업무를 거부하고, 위험한 상황을 중단시킬 권리를 갖는 것은 중요한 일입니다. 그러나 현행 산업안전보건법 제26조 '작업중지권'의 실질적인 산업재해 예방 효과는 불충분합니다. 그저 노동자 개인에게 위험상황을 피할 최소한의 권리만 제공할 뿐, 실적이 치이고 매 순간 고객과 대면해야 하는 노동자들에게 작업중지권은 현실적으로는 요원한 일입니다.

실례로 인터넷 설치기사가 비 오는 날 전신주 위에서 작업하다 추락해 하루 만에 숨지는 사고도 있었습니다. 제가 2016년 국정감사에서 다루었던 사건으로, 사고가 예상되는 작업이었지만, 센터팀장은 실적을 이유로 작업 강행을 압박했습니다. 특히 오늘 토론회에서 만나게 되는 방문노동자의 경우 상시적 위험에 노출되어 있습니다. 지난 6월 발생한 인터넷 설치기사 피살 사건은 방문노동자들이 처한 폭언, 폭행, 성희롱, 성폭행 등의 위험하고 비인격적인 노동 환경을 드러냅니다.

이미 해외의 많은 국가들은 작업중지권을 통해 노동자들의 권리를 보호하고 있습니다. 독일의 경우 우리나라 산업안전법과 비슷하게 규정하지만, 민법상으로 사업주의 안전배려의무를 규정하고 있습니다. 사용자는 이 의무로 근로제공이 이루어지는 동안 위험을 최소화할 의무를 지게 됩니다. 중국의 경우 노동인권이 지켜지지 않는 국가라는 보고가 많기는 하지만, 최소한 산업재해 발생 위험이 있는 경우의 대피권과 작업거부권을 따로 구분하고 있습니다. 최근에는 우리나라에서도 콜센터 감정노동자들의 통화중지권을 비롯한 다양한 직군의 노동자들에 대한 '작업 중지' 논의가 이루어지고 있습니다.

이에 오늘 토론회에서는 실제 방문노동자들의 증언을 직접 듣고, 문제를 해결하기 위한 방안을 모색해보고자 합니다. 참석해주신 분들의 소중한 고견을 통해 환경노동위원회 위원으로서, 노동자의 안전과 생명이 우선시 되는 근로 환경 조성을 위해 최선을 다하겠습니다.

바쁘신 와중에 자리를 빛내주신 모든 분들께 감사의 인사를 전하며, 의미 있는 토론회를 공동으로 주최해주신 민주노총, 진짜사장 재벌책임 공동행동, 한국노동안전보건연구소, 한국비정규노동센터, 더불어민주당 을지로위원회에 깊이 감사드립니다.

축사



국회의원 홍영표
(환경노동위원장, 인천 부평을)

안녕하십니까.

국회 환경노동위원회 위원장 홍영표입니다.

지난 6월 충주에서 한 고객이 자신의 집을 방문한 인터넷 수리 기사를 단지 서비스가 만족스럽지 못하다는 이유로 살해한 사건이 발생했습니다. 한국의 많은 기업들은 소비자에게 점차 다양한 방문서비스를 제공하고 있음에도 불구하고, 정작 그 서비스 제공자인 방문노동자들은 기본적인 보호조차 제공받지 못한 채 상시적 위험에 놓여있습니다.

고객과의 대면을 일상으로 하는 방문노동자 역시 실제 감정을 억누르고 정해진 감정표현만 보여주는 일을 일상적으로 수행하는 감정노동자입니다. 연세대 의대 연구에 따르면, 감정 노동을 요구받는 근로자의 자살 충동은 그렇지 않은 근로자에 비해 남자는 2.07배, 여자는 1.97배 높은 것으로 나와, 실제로 감정노동자들이 얼마나 많은 스트레스에 시달리고 있는지 확인할 수 있습니다. 특히 여성의 비중이 높은 가스검침, 수도검침, 통계조사관과 같은 방문노동자의 경우에는 위협적·폭력적 위험뿐만 아니라 성추행·성폭행의 위험에도 노출되어 있습니다.

최근에서야 감정노동자를 보호하기 위한 개선이 시작되었습니다. 콜센터 감정노동자들의 작

.....

업증지권인 '통화종료권'이 일부 회사에 도입되었습니다. 이를 시작으로 노동자들에게는 극히 제한적으로 허용되었던 작업중지권이 방문노동자를 비롯한 다양한 분야의 감정노동자까지 확대되어야 합니다. 그리하여 고객 또는 사업주의 너그러운 배려가 아닌, 본인의 안전을 노동자 스스로 판단·선택할 수 있어야 할 것입니다.

오늘 토론회에서는 현재 방문노동자들의 노동환경을 자세히 확인하고 이를 해결하기 위한 방안을 논의합니다. 특히 저는 노동자의 권리와 이익을 위해 힘써야 할 환경노동위원회 위원장으로서, 논의된 방안을 실현할 수 있는 제도적 발판을 마련하고자 최선의 노력을 다하겠습니다.

바쁘신 와중에 자리를 빛내주신 모든 분들께 감사의 인사를 전하며, 항상 건강과 행복이 함께 하시기를 기원합니다.

감사합니다.

.....

방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회 발제문



방문설치수리기사 안전과 인권 실태조사 결과

진짜사장 재벌책임 공동행동 상황실장 황수진

1. 실태조사 개요

▶ 조사 주체

- 진짜사장 재벌책임 공동행동

▶ 조사 취지

- 지난 6월 충주에서 한 고객이 자신의 집을 방문한 인터넷 수리 기사를 흥기로 살해한 사건이 발생했다. 단지 인터넷 서비스가 마음에 안 든다는 이유로 불만을 품고 공격했다는 사실이 알려지면서 사회적으로 큰 충격을 일으켰고, 많은 시민들이 살해당한 노동자를 애도하며 안타까워했다.

- 한편 이 사건 이후 SK브로드밴드 인터넷 기사가 고객으로부터 “너도 KT기사처럼 되고 싶 나”며 헐뜯당하는 일이 있었다. ‘진짜사장 재벌책임 공동행동(이하 ‘공동행동’)은 이 두 가 지 사건을 계기로 방문설치수리노동자들의 안전과 인권실태를 보다 구체적으로 파악하기 위해 기초 설문조사를 실시했다.
- 한국의 기업들은 소비자에게 굉장히 다양한 ‘방문서비스’를 제공하며, 서비스의 속도와 질 도 해외와는 비교가 안 될 정도로 빠르고 좋은 것으로 알려져 있다. 이러한 점은 지금껏 소 비자 편의에만 초점이 맞춰져 ‘좋은 것, 자랑할 만한 것’으로 평가되었지만 정작 그 서비스 를 제공하는 노동자들의 안전과 인권 실태는 사회적으로 잘 드러나지 않았다.
- KT기사 살해사건 같은 일이 재발하지 않기 위해서 지금이라도 정확한 실태 파악과 대안 마련이 시급하다.
- 본 조사결과가 설치수리 기사를 포함한 수많은 ‘방문노동자’들의 안전과 인권 실태를 개선 하는데 기여할 수 있기를 바란다.

▶ 조사 방법

- 구글 독스(Google Docs)를 이용한 온라인 설문조사

▶ 조사 기간

- 2017년 7월 21일~8월 10일 (21일간)

▶ 조사 대상

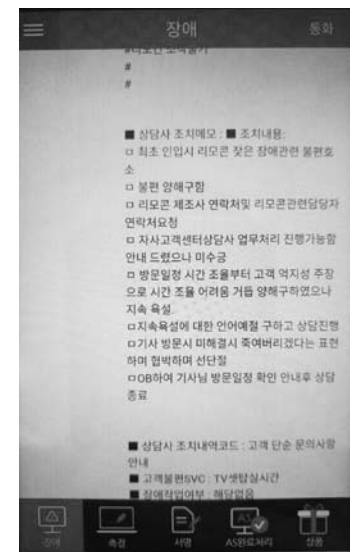
- 인터넷·케이블방송·가전제품 방문설치수리기사
- 공동행동에 소속된 금속노조 삼성전자서비스지회, 희망연대노조 조합원들을 대상으로 함.
- 설문조사에 참여한 노동자들의 소속 업체와 노동조합을 분류하면 다음과 같음.

소속 업체	소속 노동조합
삼성전자서비스 하청업체	금속노조 삼성전자서비스지회
SK브로드밴드 자회사 홈앤서비스 SK브로드밴드 하청업체	희망연대노조 SK브로드밴드비정규직지부
LG유플러스 하청업체	희망연대노조 LG유플러스비정규직지부
딜라이브 딜라이브 하청업체	희망연대노조 씨앤엠지부 희망연대노조 케이블방송비정규직지부
티브로드 하청업체	희망연대노조 케이블방송비정규직티브로드지부

※ 케이블방송비정규직티브로드지부 설문조사는 지난 6월에 별도로 진행되었음. 1-3번 문항만 공통 되어 해당 문항만 본 실태조사 결과에 반영함.

▶ 조사 결과 발표

- 2017년 9월 8일

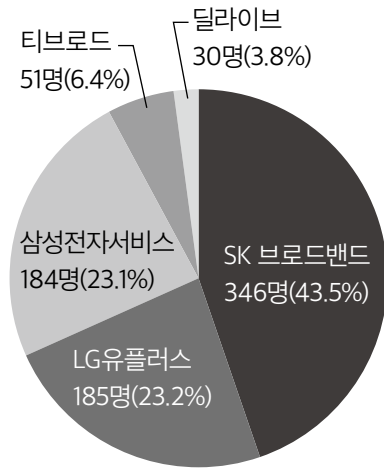


LG유플러스 고객 상담 내역 사례 (8월 중순경)

2. 실태조사 결과 (총 796명 참여)

1) 본인이 속한 사업장(원청)을 체크해주세요. (응답 796개)

표1. 소속 사업장 (하청 포함)



- ① SK브로드밴드 346명 (43.5%)
- ② LG유플러스 185명 (23.2%)
- ③ 삼성전자서비스 184명 (23.1%)
- ④ 티브로드 51명 (6.4%)
- ⑤ 딜라이브 30명 (3.8%)

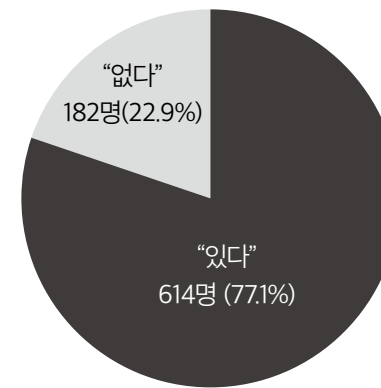
2) 현장에서 언어적, 신체적 폭력 등 고객에 의해 안전과 생명의 위협을 느낀 적이 있으신가요? (응답 796개)

- 응답자의 약 77%가 고객으로부터 폭언·폭행 등 폭력적 상황으로 인해 안전과 생명의 위협을 경험한 적 있다.
- 사업장별로 정리하면 아래 표3과 같다. 모든 사업장에서 응답자의 70% 이상이 '있다'라고 응답했다. 어느 사업장도 노동자가 폭력·위협으로부터 자유롭지 못한 상황임을 알 수

있다.

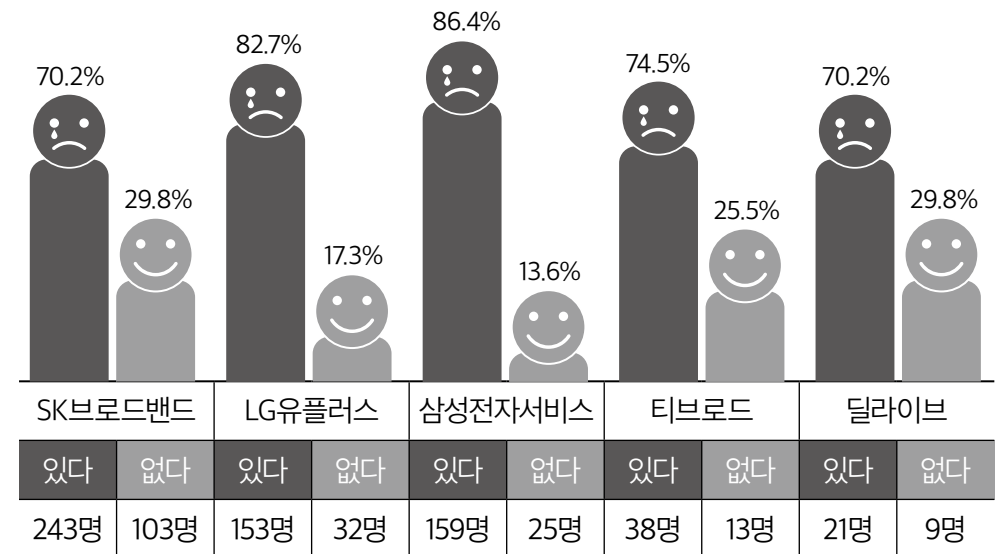
- 표본 수에 차이가 있어 이 응답 결과만으로 각 사업장의 실태를 단순 비교하기는 어렵지만, 본 설문조사에서는 아래 표와 같이 삼성전자서비스와 LG유플러스 노동자들이 다른 사업장에 비해 폭력적 상황을 겪은 비율이 높은 것으로 나타났다.

표2. 고객의 폭언·폭행으로 안전과 생명의 위협 느낀 적 있다



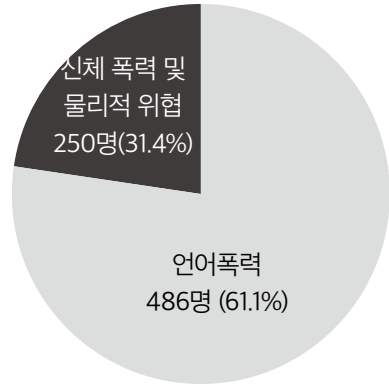
- ① 있다 77.1% (614명)
- ② 없다 22.9% (182명)

표3. 고객으로부터 언어적·신체적 폭력을 당한 적 있다 (각 사업장별)



- 폭력 경험을 언어 폭력 / 신체 폭력으로 세분화했을 때 각각의 경험 비율 표4와 같다.

표4. 폭력의 경험 세분화



- ① 언어 폭력을 경험한 적 있다
61.1% (총 486명)
- ② 신체 폭력 또는 물리적 위협을 경험한 적 있다
31.4% (총 250명)

3) (2번 질문에 '있다'라고 답한 경우) 어떤 상황을 겪었나요? (주관식, 응답 555개)

▶ 언어 폭력 주요 유형

- 소리 지르기, 욕박지르기, 욕설, “죽고 싶냐”고 헐박, 모욕적 발언(반말과 하대, 명령, 비하 등), 짜증과 화풀이, 해피콜(고객평가)빌미로 헐박, 사측에 항의해 해고시키겠다고 위협

▶ 신체 폭력 주요 유형

- 제품 또는 물건 던지기, 밀치기, 뺨 때리기, 멧살 잡기, 주먹으로 때리기, 칼이나 몽둥이 등

흥기로 헐박, 칼로 찌르거나 흥기로 때리기, 집에서 나가지 못 가게 감금하기, 기사 장비를 뺏거나 쫓아내기, 술에 취해 인사불성인 상태로 돌발행동

▶ 고객 폭력 행동의 동기

- 원청의 서비스 정책에 대한 불만, 제품 품질이나 수리비에 대한 불만, 무상수리를 받고 싶은 욕구, 인터넷 요금이나 영업점에 대한 불만, 방문시간 불만(늦거나 빨리 왔다는 이유), 지금 당장 오라는 요구가 받아들여지지 않을 때, 건물 구조나 환경 문제로 설치 어려운 상황일 때, 수리불가 또는 장비문제로 재방문 필요할 때, 인터넷 문제로 일정한 ‘피해(게임이나 주식투자 등)’를 입었을 때, 기사 권한 밖의 일이나 본업과 관계없는 일을 요구했다가 받아들여지지 않을 때, 술에 취해서, 또는 특별한 이유가 없이 다짜고짜 폭력을 행사하는 경우도 많음

사업장별 주요 사례

▶ SK브로드밴드 (총 238개 응답 중 일부 발췌)

- 인터넷 끊김을 이유로 욕설 / “무조건 고쳐라” 욕설 및 헐박
- 고객 만취 상태. 사옴으로 드렸던 고객 전화기 불량. 교체 불가 전달 드리니 전화기 앞에서 작업 중이던 상황에서 수화기를 작업자 앞에 집어 던지셔서 파편이 얼굴로 튼. 작업 마무리 후 댁에서 못 나가게 막고 폭언, 막말 등...
- 술 취하신 분인데 이유 없이 칼 들고 똑똑 침.
- PC 고장인 것을 통신사 문제라며 고치기전까지 나갈 수 없다며 감금당함. 또한 통신과 관련 없는 dvd, 노래방기기 등을 연결해달라며 불친절하다는 등 해피콜 운운하며 점수를 최하점 주겠다고 헐박당함.
- SK에 대한 반감이나 불만을 나에게 어필하며 심한 욕설 및 인격 모독적인 발언은 다반사고 헐박이나 물건을 집어 던지는 등 직간접적 폭력이 빈번하다. SK직원이 아니며 하청 업체에서 나왔으며 해당 방문 건 외에 아는 게 없다 설명해

도 크게 다르지 않다.

- Tv설치 방문하며 현관에 들어가자마자 이유 없이 쌍욕과 떡살을 잡힌 적 있음.
- 개한테 물린 적 있음. 고객님 왈 “우리 집 개는 안 문다”는데, 나만 물렸나..
- 게임이용고객 증권이용고객 등 인터넷 안 될시 언어폭력 다수 겪음.
- 고객 대문을 열고 들어가는 순간 유리 재떨이가 날아옴. 피하지 않았다면 머리가 부서졌을 것. 인터넷 접속이 안 된다는 이유였음.
- 인터넷 안 된다고 저녁 23시 핸드폰으로 전화해 당장오라고 쌍욕 함. 오전에 일찍 방문드리겠다고 말씀드렸지만 막무가내. 신변에 위협을 느껴 23시30분 덕 내방문 수리함.
- 고객님 온라인 게임 끊겨서 아이템 없어졌다고 화풀이 함.
- 고객의 사정으로 이사가 늦어졌는데 밤 20시경에 설치 해놓고 가라고 협박 및 떡살을 잡는 행위가 있었음.
- 고객이 다짜고짜 욕을 함. 방문 전화부터 as끝내고 나올 때까지 욕을 함.
- 고객이 칼 들고 위협하여 도주함.
- 기술적으로 곤란한 부분을 설명하려고 했으나 무조건 되게 하라며 욕을 하며 손으로 때리려고 했습니다.
- 방문하자마자 술 냄새 풀풀 풍기며 욕설로 시작해서 작업하는 동안 계속 따라다니며 시비조의 언행과 욕설을 하고 본인 성질에 못 이겨 벽을 치는 등 폭력적 성향을 계속적으로 표현하고 있어 빠른 조치 후 현장을 탈출하다시피 빠져 나옴.
- 설치 불가 안내드렸는데 욕설과 물건을 집어던져서 바로 나왔습니다.
- 술 먹은 고객 집에서 수리하고 있는데 뒤에서 몽둥이 들고 막말.
- 술 취해서 망치 들고 쫓아옴. 언어적 폭력은 거의 매일 듣는 것 같음. 야구배트나 골프채를 응시하며, 심지어 만지작거리면서 협박성 언행을 함. 전화기를 집어던지거나. 모뎀을 집어던지거나...리모콘도 집어던진다. 심지어 감금당할 뻔한 적 있다. 해피콜을 빌미로 무리한 요구는 다반사이다.
- 술 취한 고객이 뒤통수에 양주병 던진 적이 있습니다. 다행스럽게 스치기만 했습니다.
- 욕설, 문신과시, 속옷차림, 하대

- 월요일 설치변경 건으로 방문했는데 토요일에 이사했는데 왜 이제 오냐고 욕설과 폭언 들음.. 무슨 기사가 토요일에 쉬냐고 욕설과 폭언 계속 됨. 그래도 고객이라 어쩔 수 없이 어르고 달래고 죄송하다 계속하면서 설치함.
- 인터넷 단자를 점검하려면 돌침대를 옮겨야 하는데 혼자 못하니까 도와 달라고 했더니 “죽여버리겠다”고 함.
- 고객이 방마다 인터넷 쓰신다고 여러 회선을 설치 요구 했지만 안 되는 부분이라 양해 안내하는 중 고객은 일방적으로 하라고 요구, 기사는 안 된다고 언쟁 중 고객에게 따귀를 맞고 업무 중단한 일이 있었다.
- 장애 관련 방문했을 때 서비스 불만으로 폭언하고 기사가 댁내에서 나가지 못하게 함.
- 조직폭력배 고객들한테 설치불가 지역인데 설치하라고 협박받고 심한 공포감을 느낀 적 있다.
- 주인집 할아버지께서 선 지저분하다고 항의하면서 톱으로 위협.
- 칼 들고 쫓아옴.

▶ LG유플러스 (총 148개 응답 중 일부 발췌)

- 지금은 기사업무용 PDA에서 고객에게 서명 받는 항목이 줄어들었지만.. 불과 얼마전만해도 설치 후 고객에게 각 약관에 서명을 4~5번 받아야 했다. 이렇다 보니 설치 후 급하게 나가야 하는 고객을 붙들고 일일이 하나하나 서명 받다보니.. 성질 괴팍한 사람들은 “LG불편해서 못쓰겠네..” 식의 화풀이를 기사에게 한다. 방문한 기사는 기술자이지만.. 그놈의 고객만족 해피콜 때문에 고객에게 항의도 못하고.. 모든 책임은 방문한 기사가 져야하는 구조라.. 현장기사들은 늘 언어 폭력, 신체적 폭력에 무방비상태이다.
- 지가 왕인줄 아니깐 동네 짜장면 시키듯이 부르면 튀어와야 되는데 “지금 못 간다, 고객센터 연락해라”라고 하면 갑질 하는 고객들이 자주 있다.
- 떡살 잡혀 아파트복도에서 얼굴 폭행 당한적 있음.

- 설치할 때는 천사처럼 잘 해주시다가 설치가 마무리되고 끝났다고 말하니 죽여 버리기 전에 꺼지라고... ㅠㅠ
- 3분 일찍 방문했다고 쌍욕을 들음.
- 고객 컴퓨터 문제로 윈도우 설치해달라고 무조건 요구하심. 기사가 할일이 아니라 컴퓨터 수리업체에 의뢰 안내했지만 이전 통신사에서 해줬다고 우기시면서 욕하고 몸을 밀쳐내어 넘어졌지만 다행히 다치지지는 않음.
- 인터넷 장애로 금전적 손해를 봤다며 배상을 요구함. 기사가 처리할 수 없는 부분임을 안내하자 물리적 위협을 가함(자기 기물을 파손하면서 협박함).
- 인터넷 장애 방문시 식칼을 옆에 두고 이야기 하는 경우가 있었음.
- 토렌트 사용하는데 왜 그것을 이력을 남겨놨냐고 욕 하면서 지랄함.
- 엘지 유플러스에 불만이 많다고 하면서 욕하고 고함지름 ㅌㅌ 이후 새벽3시에 기사폰으로 전화 와서 온가족들 잠에서 다 깨고 전화 받았더니 24시간 서비스 한다고 했으니 지금 당장 오라고 고함지름.
- 말을 하는 순간부터.. 습관적으로 갑질말투가 시작된다. (기업들이 고객감동?이라는.. 이상한 논리로.. 길들여놓은 결과물이다)
- 옷 벗은 문신고객이 칼로 찔러죽이겠다고 협박함.
- 업무 외에 고객 사적인 요구에 대해 만족도 문제로 거부하기 힘들 때의 비하 발언이나 협박.
- 고객이 원하는 대로(위치, 방향 등) 설치가 불가능한 경우가 많습니다. 안 되는 이유를 구구절절 설명하니 고객 왈 “아저씨 돈 벌러 왔죠? 돈 벌러 왔으면 그냥 하면 되지 무슨 말이 그리 많아요?”
- 술 취한 고객이 술병을 깨고 찌르려고 했습니다.
- 인터넷 주식.게임하다 튕졌다며 현물배상 억지 부림.
- 비오는 날 인터넷 설치해달라며 전봇대 올라갈 경우 감전위험으로 일정변경 양해구해도 막무가내로 올라가라며, 안 올라갈 경우 민원제기, 소비자 고발 등 협박.
- 고객의 요구사항대로 해주지 않는다고 3시간동안 나가지 못하게 감금하고 욕설을 함.

- 현장기사 선에서 해결 불가능한 사항을 강요하며 자체 처리 불가로 퇴실하려 하자 폭언을 일삼으며 퇴실하지 못하도록 감금당한 사례가 있었음.
- 회사 정책상 설치하면 안 되는 게임 작업장에서 문신 있는 덩치들 여러 명이 있을 때.

▶ 삼성전자서비스 (총 153개 응답 중 일부 발췌)

- 수리비용 비싸다며 할인해달라고 함. 수리기사가 마음대로 해줄 수 있는 능력이 없다. 팀장에게 보고 후 전화 드리겠다 말씀드렸지만 당장수리하고 가라고 하면서 고함도 지르고 제품을 발로 차기도 함. 문을 가로막으며 못 나가게 했음. 팀장에게 지금 전화해서 허락받고 수리하고 가라고 했음. 고객 보는 앞에서 팀장과 통화하였지만 실적 때문에 수리비 할인 거부함. 팀장과 통화 내용 전달하고 나오려고했으나 또 못 나가게 했음.. 죄송하다는 말만 반복하면서 겨우 빠져나옴...
- 객은 술이 만취되어있었음. 노트북 수리 접수되어 방으로 들어가보니 완전 파손되어있었고. 옆에 부엌칼이 있었음. 고객은 횡설수설했고 칼을 자꾸 들었다 놔다 했음. 무상으로 수리가 왜 안 되냐며 이야기했고.. 너무 위협적이었지만 파손 건은 무상 수리할 수 없다고 말씀드리고 바로 나왔음. 고객 만취상태라 다행히 따라오지 못하고 그 자리에 앉아서 무상수리 해달라고 계속 같은 말만 반복했음.
- 수리가 바로 안 된다고 했더니 꼭 지금 고쳐놓고 가라고 못나가게 막고 감금된 적 있음.
- 무상수리 해주지 않는다고 욕설과 기기 던짐.
- 제품 품질이 안 좋아서 고장이 나서 불편하다며 떡살을 잡힘.
- 제품 불량에 대한 불만을 기사에게 화풀이.
- 수리비용 비싸다고 분해해 놓은 모터 던짐.
- 냉장고 수리하러 갔다가 고객과 후배 등 3명이 술을 먹고 있었음. 콤프레서 불

량으로 수리비 20만원 정도 든다 하니 옆에 있던 후배가 주먹으로 위협하였음.

- 노트북 접수 건으로 고객 집에 방문하였는데 접수시 인터넷 안 되는 증상으로 방문하였으나 증상과는 다르게 노트북 구입한지 몇일 안되니 한글이나 오피스 등 상용프로그램을 무료로 설치해 달라는 요구를 함. 상용프로그램 무단 설치 는 불법행위라 어렵다고 말씀드렸으나 막무가내로 고성 및 욕을 하고 분이 풀 리지 않는지 몽둥이를 찾으려 폭력을 가하려고 했고 결국 112로 신고해 경찰이 오고서야 고객 집에서 풀려난 경우가 있었습니다.
- 무조건 욕하고 폭언한다. 문신을 보인다.
- 언어폭력, 서비스직원을 함부로 대하거나 멸시함.
- 수리비가 비싸다며 제품을 집어던지며 위협하는 경우.
- 고객 상담 중 설명이 납득이 안 되자 근거사진을 보내라 함. 의무 없다고 하자 임마.거지새끼.싸가지없는놈...등등 욕설을 함.
- Pdp tv수리비관련 골프채로 위협 당함.
- 고객 집에서 나오는데 고객이 달려 나와 주먹과 발로 폭행.
- 접수시 시간 안내 실수로 빨리 방문 안 한다고 30분 넘게 전화로 폭언을 함.
- 프린터 제품수리를 위해 방문했는데 점검이나 수리내용, 고장원인 등의 내용도 듣지 않고 다짜고짜 제품 집어던지고 가져가라며 욕설을 퍼붓는 경우가 있었습 니다.
- 간접적인 욕설과 불쾌한 단어를 써서 직업에 대한 자괴감이 든 적이 있다.
- 유상. 제품. 품질. 정책 등의 불만을 나에게 위협하면서 고함과 욕까지 쓰고 죄 인 다루듯 대하는 상황. 신변에 위협을 느낀 적도 많음. 일본도, 몽둥이 등장했 던 적도 있음.
- 뺨 맞은 적이 있다, 폰을 집어던져 맞은 적도 있다.
- 작년 야구방망이로 위협당하고 욕설로 경찰서 고발한적 있음.
- 8년 전에 냉장고 수리차 방문했다가 고객이 옷도 찢고 공구가방도 가져간 적 있음. 아직도 못 잊음.
- 고객이 가져온 제품(프린터,컴퓨터 등)을 바닥에 던져 파손된 파편이 사방에 튕.
- 제품이 고장났다는 이유 하나로 개새끼라는 욕설을 했고 출장비 관계로 욕설

을 여러번 들었음.

- 비용이 나오는 수리라고 하고 침수된 제품이라고 하였다 해서 고객이 엔지니 어보고 엎드려 사과를 해라고 하질 않나. 실무 관리자 역시 엎드리라고 하는걸 보면 역장이 무너진다. 이건 사람이 사는 곳이라고는 말할 수 없는 곳이다. 이 것이 현실이다.
- 티비 수리비가 많이 나온다고 티비를 던져 깨고 항의를 해서 매우 놀란 적이 있 고 수리를 하지 않을 거면서 불러서 노골적으로 스트레스 푸는 정신적 폭력을 일삼는 일이 빈번합니다.
- 고객이 드릴로 위협한 적이 있다.

▶ 티브로드 (총 24개 응답 중 일부 발췌)

- 해지고객 장비회수차 방문하였는데 만기해지인데 장비를 왜 가져가냐고 식칼 로 위협받은 적이 있음.
- 조직폭력에 몸 담고 있는 집 as시 욕설과 흥기(부엌칼), 동생들 불러 산에 물어 버리겠다고 협박. (실제 동생들 우르르 옴)
- 직권해지건 결번이었던 고객으로 연락불가 외부 중단작업 진행 며칠 후 고객 티비 안 나오니 콜센터 연락. 미납금 납부하고 재연결 접수됨. 방문하여 고객을 등지고 셋탑박스 연결하는데 싸늘한 기운이 느껴져 뒤돌아보니 고객 칼 들고 찌르려고 함. 재빠르게 고객밀치고 작업 중이던 장비며 공구 전부다 두고 도망 나옴. 팀장에게 보고하고 몇 시간 뒤 콜센터에서 전화 옴. 가입자 설치받기 원 한다고 재방문 요청. 상황 설명 후 나는 그런 일이 있어 가서 설치 못하겠다하 니 기사가 시키면 시키는 대로 가서 할 것이지 말이 많냐고 욕함. 팀장도 고객 이 원하니 어찌겠냐며 결국 기사 6명 대동하여 무사히 설치하고 나옴.
- 혈서 쓰라고 협박.
- 욕설은 일상다반사.
- 욕설은 양반이고 전에 같이 일했던 기사는 고객이 칼 들고 밖에 까지 쫓아와서

경찰에 신고한 적 있음.

- 술 취해서 팬티만 입고 병 집어 던지고 리모콘 집어 던지는 고객.
- 장비철거 하러갔는데 고객이 문 열어 주면서 장비를 밖으로 집어 던졌던 일이 있었습니다.
- TV나 PC 고쳐내라며 욕설 및 해피콜 점수 빵점 줌.

▶ 딜라이브 (총 18개 응답 중 일부 발췌)

- 약속시간에 전화했으나 안 받아 방문시간에 맞춰 데에 방문. 왜 전화도 안하고 방문하느냐? 해서 나는 전화 드렸었다. 확인해보시라고 함. 방문처리 후 인사하고 밖에 나갔는데 남자친구가 죽이겠다고 식칼 들이댐. 동네 사람들 몰려나와서 유아 무야 끝나버림.
- 인터넷이 안돼서 방문, 문 열자마자 싸대기와 함께 무릎을 꿇게 했음.
- 고객센터의 방문기사도 모르는 시간 약속과 상담 통화시 통화를 빨리 끝내기 위한 무조건 새장비로 교체 해주겠다는 약속 등 고객센터의 오상담으로 인한 불만을 방문 기사에게 항의, 욕으로 해소하고 다시 고객센터에 전화해 없던 이야기까지 덧붙여 “기사 불친절, 불만” 등으로 돌아옵니다.

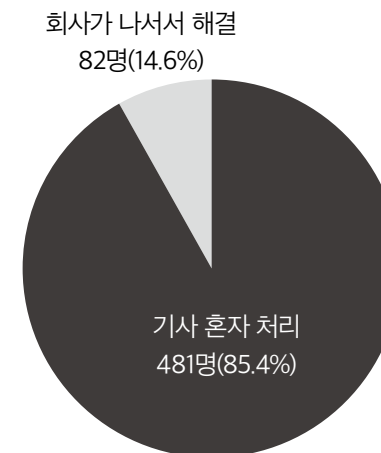
- ‘폭언’의 경우 사례를 특정하기 어려울 정도로 빈번하게 겪고 있다는 응답이 다수.
- 고객의 집이라는 공간적 특성상 기사의 대처능력이 떨어질 수밖에 없으며, ‘보는 눈’이 없어서 고객의 폭력행위가 더 노골적으로 일어나는 경향도 있음.
- 고객이 원하는 시간에, 고객의 집에서 이뤄지는 방문서비스의 특성상 모든 것이 고객 위주로 되어야 한다는 인식을 가진 고객들이 있음. 폭력행위를 하는 고객들의 언행을 살펴보면 그들은 기사들을 동등한 시민이자 기술서비스를 제공하는 노동자로 바라보지 않고, (현신적이고 무한정한) 서비스를 제공할 의무를 지닌 ‘하인’으로 여김. 즉 ‘고객에 대

한 무조건적인 복종’이 기사들의 의무라고 착각한 채 그것을 당당하게 요구하며, 받아들여지지 않을 경우 폭력을 행사함.

- 또한 원청의 서비스 정책이 가장 구체적으로 실현되는 최전선에서 일하는 기사들은 개인이 해결할 수 없는 부분(제품 품질, 원청의 서비스/비용 정책, 영업점에 대한 불만, 고객센터의 잘못된 상담 등)에 대한 불만까지 받아내는 ‘충알받이’가 되어있음. 다단계 하청구조의 말단에 위치해 가장 권한이 적고 임금도 낮은 노동자들이 가장 ‘힘한’ 일을 하고 있다는 점도 지적할 필요가 있음.

4) (2번 질문에 있다고 답한 경우) 당시 회사는 어떻게 대처했나요? (응답 563개)

표 5. 폭력 상황 발생시 사후 대처



- ① 회사에 알렸으나 기사가 알아서 처리 하라고 함 + 어차피 대처 안 해줄 것을 알기 때문에 회사에 알리지 않고 기사가 알아서 처리함 : 85.4% (481명)
- ② 사측이 나서서 문제 해결 : 14.6% (82명)

표 6. 기사가 혼자 처리한 경우, 세부 유형

① 회사에 알렸으나 무대책, 무관심	332명
② 회사에 알리지 않고 기사 혼자 고객 불만 감당	83명
③ 회사에 알렸으나 고객 요구 수용과 사과 강요	41명
④ 회사에 알렸으나 오히려 기사를 질책	23명
⑤ 기사가 직접 경찰에 신고, 고객을 고소	12명

표 7. 기사가 혼자 처리한 경우, 세부 유형

① 관리자가 고객에게 사과, 고객 요구대로 처리	26명
② 관리자가 적절한 선에서 조율 또는 무마	22명
③ 다른 기사를 출동시킴	16명
④ 해당 고객 이력 남김	13명
⑤ 노동자 위로 및 후속 조치	3명
⑥ 회사가 경찰에 신고	2명

▶ 기사가 알아서 처리한 경우, 다음과 같은 유형이 있다. (총 481명)

- ① 회사에 알렸으나 무대책, 무관심, 대수롭지 않게 여기고 알아서 하라는 식 (322명)
- ② 회사에 알리지 않고 기사가 알아서 처리하거나 고객 불만 감당함 (83명)
- ③ 회사에 알렸으나 기사가 알아서 고객 요청대로 처리하고, 사과할 것을 중용 (41명)
- ④ 회사에 알렸으나 오히려 기사의 자질과 고객 응대태도를 문제 삼으며 질책함 (23명)
- ⑤ 기사가 직접 경찰에 신고하거나 해당 고객을 고소함 (12명)

▶ 회사가 나서서 해결한 경우, 다음과 같은 유형이 있다. (82명)

- ① 관리자가 고객에게 사과하고 고객이 원하는 대로 처리해줌 (무상 수리, 상품권 지급, 기사 사과 강요 등) (26명)
- ② 관리자가 적절한 선에서 조율 또는 무마 (22명)
- ③ 다른 기사를 출동시킴 (16명)
- ④ 해당 고객 이력 남김 (원청에게 실적 깎이지 않기 위한 조치) (13명)
- ⑤ 노동자를 위로하고 고객으로부터 분리시키며, 상위 직급이 문제 해결하고 후속조치 (3명)
- ⑥ 회사가 직접 경찰에 신고 (2명)

- 정리하면, 폭력적 상황 발생시 사측은 우선 잘 나서지 않으며, 기사 개인이 혼자 감당하는 경우가 대다수다. 그러나 ‘을’의 위치에 있는 기사 개인에게 놓인 선택지는 ‘참는 것’ 외에는 거의 없다. ‘다른 기사를 보내는 것’도 큰 문제다. 또 다른 피해자만 생길 수 있다.

- 사측이 나서는 경우에도, 노동자 보호 또는 재발 방지와 관련된 대책은 거의 전무하다. 초점은 불만고객 응대에 맞춰져 있다. 사측은 폭력 피해자인 노동자에 대한 무관심·무대응을 넘어 피해자가 직접 고객에게 사과하고 수습할 것을 강요하기도 한다. 심지어 고객이 난동을 부릴수록 급신 거리거나 수리비에 이익을 제공하는 경우가 많은데, 이러한 사측의 잘못된 대처가 가해자 고객에게 마치 ‘승자’가 된 것 같은 의기양양한 기분을 제공하고, 다시 그러한 행동(소위 ‘갑질’)을 반복하게 하는 ‘학습효과’를 남

길 가능성도 크다.

- '고객 이력'을 남기는 소극적 대응은 기록을 바탕으로 원·하청이 함께 재발방지 대책을 마련하기 위한 목적이 아니라, 원청으로부터 실적이 깎이는 것을 방지하기 위해 형식적으로 이뤄지고 있다.
- 안정을 취하고 적절한 조치를 받아야 할 폭력 '피해자'인 노동자를 오히려 추궁하거나, 기사 자질이 없다고 질책하거나, 경위서를 쓰게 하거나, 패널티를 주는 경우도 있다. 이는 고객평가제도와 원청의 실적압박에만 매몰된 결과다. 원청과 하청 모두 노동자의 안전과 인권에 대한 책임을 완전히 방기하고 있다.

5) 고객에 의한 안전과 생명의 위협을 근절하기 위해서 어떤 대책이 필요할지 의견을 적어주세요. (주관식, 응답 636개, 복수응답 가능)

- ① 위험 상황시 참지 않고 업무를 거부할 수 있는 온전한 작업중지권, 기사 안전 방어권. (171명)
- ② 2인1조 업무로 기사들이 다양한 상황에 대처할 수 있게 함. (85명)
- ③ 정확한 규정을 두고 이를 어기는 폭력행위를 반복하는 갑질/진상고객의 경우 본사 차원에서 관리하며 3진아웃제 등 가입(설치), AS에 제한을 두는 강경한 정책 실시. (56명)
- ④ 1차적으로 접수를 받는 고객센터에서 고객 요구를 무조건 받아주면 안되고, 음주나 욕설고객을 걸러내 대처할 수 있어야 함. (55명)
- ⑤ 기사들에 대한 과도한 고객평가제도(해피콜), 센터에 대한 CSI(고객만족도제도) 등 원청의 지나친 지표관리와 실적압박 완화 또는 폐지. (52명)
- ⑥ 지속적 사회이슈화, 고객인식 개선. (47명)
- ⑦ 갑질/폭력적 행위를 반복하는 고객에 대해서는 별도 리스트를 만들어 관리자급 이상이 응대하거나 전담팀 마련, 안전요원 입회하에 수리. (44명)
- ⑧ 회사에서 즉시 112 신고와 고발 등 강력한 법적대응으로 잘못된 고객은 처벌 받도록 조

치함. (44명)

- ⑨ 본사의 고객 최우선 서비스 방침 수정, 본사 차원의 매뉴얼 제정. (42명)
- ⑩ 회사가 직원을 존중, 직원 생각과 의견 경청, 직원 보호와 처우 개선 (33명)
- ⑪ 방검복/방탄복, 호출기, 호신제품 등을 구비해 필요시 기사가 착용할 수 있도록 해야 하고, 보안요원을 상시 대기시켜 응급상황에 대응. (30명)
- ⑫ 회사 관리자 이상이 책임지고 해결, 현장기사 보고시 즉각 대처. (28명)
- ⑬ 다단계 하도급 폐지, 원청 직고용으로 고용안정과 존엄성 보장. (21명)
- ⑭ "방문노동자보호법" 제정으로 권리 보장. (9명)
- ⑮ 기사 심신 회복시간 보장, 상담 및 치유 프로그램 마련. (7명)
- ⑯ 기타 (17명)

▶ 무조건 고객 위주의 서비스에서 벗어나 '고객=작업자 동등' 원칙 확립

- 노동자들은 '갑질 고객'을 양성한 것이 다름 아닌 회사임을 지적하고 있다. 고객을 '왕'으로 여기는 서비스가 노동자를 '하인'으로 전락시켰다는 것이다. 고객의 인식과 행동을 바꾸기 위해서는 본사 차원의 정책 전환이 필요하다.
- 고객의 말이 '무조건' 옳다는 식의 고객만족제일주의 정책에서 벗어나, 작업자의 권리와 인격 또한 고객의 권리만큼 중요하다는 원칙을 원·하청 모두 명확히 정립해야 한다. 노동자의 의무만 강조할 것이 아니라 고객도 지켜야 할 의무가 있음을 고지해야 한다.
- 고객의 주관적 의사만 존중되는 고객평가제도(해피콜)를 완화/개선 또는 폐지해야 한다.

▶ 작업현장에서 노동자 판단으로 작업을 중지하고 대처할 수 있는 권리(작업중지권) 부여

- 노동자의 권리와 권한을 분명히 하고, 이를 고객에게도 고지해야 한다. 노동자가 제공할 수 있는 서비스의 범위를 명확히 하고 이를 벗어나는 요구에 대해서는 노동자가 주저 없이 거부할 수 있도록 권한을 부여해야 한다. 회사는 노동자의 편에 서서 단호하게 대응해

야 한다.

- 많은 노동자들이 ‘온전한 작업중지권’을 요구하고 있다. 서비스현장에서 고객의 폭력으로 인해 발생한 사고나 정신적 피해 또한 산업재해이기 때문이다. 현재 서비스노동자들이 위급한 상황, 또는 모욕적 상황을 마주해도 작업을 계속할 수밖에 없는 이유는 고객 평가제도와 실적압박 때문이다. 평가와 실적 걱정 없이 노동자들이 작업중지권을 발동할 수 있는 환경이 만들어져야 한다.

▶ 폭력적 상황에 대한 본사 차원의 체계적 대응매뉴얼 필요

- 폭력적 상황 발생시 노동자가 혼자 고립되는 상황부터 바뀌야 한다. 노동자에게만 해결을 떠넘겨서는 안 되고, 회사가 나서야 하며 심각한 상황일 경우 사법처리를 포함해 단호하게 대응해야 한다.
- 센터 차원의 대책만으로는 실효성이 없다. 현재로서는 본사의 각종 지표관리와 실적압박 때문에 모든 행동요인이 성과위주이기 때문이다. 원청 차원의 체계적 대응매뉴얼을 마련하고, 센터들이 이를 지키도록 감독해야 한다.
- 나아가 반복적으로 폭력행위를 하는 고객에 대해서는 센터와 원청 차원의 별도 관리와 대책이 필요하다.

▶ 간접고용 노동자의 처우와 고용형태 개선

- 고객의 폭력 뿐 아니라 고공작업, 승주작업 과정에서 발생할 수 있는 추락·감전사고 등의 산업재해를 예방하기 위해서 2인1조 작업 확대, 인력 확충, 충분한 작업시간 보장, 노동 강도 완화, 건당수수료 임금체계의 변화 등 종합적인 간접고용 노동자 처우 개선이 필요하다.
- 다단계 하청, 간접고용 고용형태 자체가 노동자들의 권리를 지속적으로 박탈하고 처우를 악화시켜왔다. 정규직과 하청업체가 같은 업무를 하면서도 차별받는 상황이 노동자의 자존감을 낮추고 있음은 물론이다. 원청의 고객서비스 정책을 실제 현장에서 수행하는 노동자들이 그에 맞는 권한과 지위를 보장받아야 한다. 중장기적으로 간접고용 자체를

없어야 한다.

▶ 법제도 개선, 보완

- 산업안전보건법 제26조 ‘작업중지권’을 방문서비스노동자의 상황에 맞게 보완해 현장에서 실질적으로 작동할 수 있도록 해야 한다.
- 방문설치수리를 실시하는 모든 서비스업체(원청,하청)가 적용받는 대응책이 필요하다. 이를테면 고객과 방문서비스 노동자간 생기는 분쟁은 사법처리를 포함해 회사가 책임을 지도록 강제하고, 재발방지를 위한 대책을 반드시 마련하고, 노동자의 치유를 위한 후속조치를 실시하도록 하는 고용노동부 차원의 매뉴얼을 만들 수 있다.

▶ 고객인식 개선을 위한 꾸준한 캠페인

- 앞선 방안들과 함께 원청 차원, 범정부 차원의 캠페인을 펼쳐 고객의 인식을 변화시켜 나가는 것도 필요하다.

“고객 만족서비스라는 지표관리로 고객들의 마음속에 ‘삼성은 소리지르고 욕하면 무상수리를 받을 수 있다’는 고정관념이 자리 잡고 있다. 엔지니어들의 실적관리 지표는 서비스만족도(신속방문,약속방문준수,원스톱서비스,재수리율 등등..)를 위주로 실적 미달시 각종교육 및 수당 차등지급으로 엔지니어로 하여금 고객의 부당한 대우에도 아무런 대응을 할 수 없는 구조로 되어있다. 고객에게 친절 한 서비스를 제공하는 취지는 좋으나 직원에 대한 배려는 없는 관리기준은 사라져야 한다.” - 삼성전자서비스 노동자 의견

“서비스업 종사자들의 노동인권은 기업이 이윤을 위해 만들어낸 ‘고객은 왕이다’

라는 인식으로 인해 이미 바닥에 떨어졌다... 감정노동자들에 대해 회사의 대우와 처우개선도 중요하지만 고객들의 인식부터 변화 시켜야 한다. 고객들은 자신이 필요에 의해서 서비스를 제공받고 그에 합당한 비용을 지불해야 하는 이 당연한 순리도 무시한다. 서비스는 공짜라고 생각하며 한 상품을 구매 후 그와 연계된 다른 상품까지 서비스제공을 요구한다. 방문기사의 특징 중 하나가 내 업무가 아님에도 불구하고 고객이 이거도 좀 해달라는 요구를 많이 받는다. 당연히 고객과의 마찰이 생길 수밖에 없다..”

“이건 저희 업무가 아니니 해드릴 수 없습니다”라는 말에 갖가지 반응들이 나온다. 또한 후에 기사만족도 설문을 걱정할 수밖에 없다. 기업은 무리한 영업으로 고객유치 하지 말고.. 필요로 하는 고객에게 정상적인 영업을 해야 하며 서비스제공의 업무 역시 명확한 기준을 만들어 적용시키고 고객에게 인식시켜 방문기사와의 분쟁을 줄여야 한다. - LG유플러스 노동자 의견

‘갑질’ 고객이 양산되어 노동자의 인권이 심각하게 침해되고 있다. 또한 노동자 보호를 뒷전으로 하는 사측의 잘못된 대처가 상황을 더 악화시키고 있다. 지금이라도 제대로 된 대책이 필요하다.

- 원·하청 대응원칙 확립, 노동자의 권리 향상, 법제도 개선, 고객인식 개선 등 다층적 대안 마련이 시급하다.

3. 결론

- 방문설치수리기사들이 고객대응 과정에서 마주하는 위협적이고 인권 침해적인 상황들을 근절하기 위한 대책 마련이 시급하다. 그렇지 않으면 또 다시 비극적 사건이 발생할 수도 있는 위태로운 상황이다.
- 기업들이 오랜 시간동안 고객을 ‘왕’으로 대우하는 과도한 고객서비스 정책을 펼친 결과

서비스노동자에게 작업중지는 불가능한가?

희망연대노동조합 정책국장 박장준

소모하다

감정노동은 ‘업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실제 느끼는 감정과는 다른 특정 감정을 표현하도록 요구되는 노동’이다¹. 감정노동자는 전체 임금노동자의 31~41%인 560만~740만명에 이를 것으로 추산된다². 대표적인 직종으로는 항공기 객실

1 국회 환경노동위원회 전문위원 김양건은 감정노동에 대해 다음과 같이 설명.“감정노동 (Emotional Labor)이라는 용어는 1983년 미국의 사회학자 앨리 훅실드(Arlie R. Hochschild)의 저서 『관리된 심장(the Managed Heart)』에서 처음 소개된 것으로 알려져 있으며, 자기기분을 다스려 겉으로 드러내는 감정관리가 전체 직무의 40% 넘게 차지하는 노동 유형을 가리킴.”

2 한겨레 2017년 5월 2일자 신문 12면 <인권위 “감정노동자 보호법 제정하라”> <http://www.hani.co.kr/arti/society/rights/793048.html#csidx478fb9d61b8d345921bd028c97aa6ee>

희망연대노동조합 SK브로드밴드비정규직지부, LG유플러스비정규직지부 단체협약 관련 내용

단체협약【업무 스트레스 완화】

- ① 조합원은 업무중 고객의 폭언 및 욕설 또는 성희롱으로 인격권이 훼손되거나, 고객이 업무외 부당한 요구를 지속하는 경우 관리자에게 상황을 보고하고 해당 업무를 중단할 수 있다.
- ② 회사는 전항의 업무 중단을 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.

승무원, 홍보 도우미 및 관측원, 통신서비스 및 이동 통신기 판매원, 장례상담원 및 장례지도사, 아나운서 및 리포터, 음식서비스 관련 관리자, 검표원, 패스트푸드업 종사자, 고객상담원, 미용사 등이 있다.

그 동안 노동자운동과 여성운동은 ‘감정노동자의 권리’를 요구하며 감정노동자들을 조직화해왔다. 그리고 이를 둘러싼 담론과 법제도 개선이 본격화한 것은 고객의 ‘갑질’과 사용자의 ‘불합리한 지시’로 감정노동자들이 인격모독과 업무스트레스를 경험한 사례들, 고객이지만 동시에 노동자인 시민들이 보기에 ‘용납할 수 없는 일’이 드러나기 시작하면서다. 이는 고객으로서 시민의식과 감정노동자의 노동권에 대한 사회적 합의의 시작점이라고 할 수 있다.

실제 감정노동자의 권리를 보호하려는 움직임이 일어나고 있다. 희망연대노동조합 소속 SK브로드밴드비정규직지부와 LG유플러스비정규직지부는 2015년 단체협약을 체결하며 ‘권리로서 작업중지권’을 따냈다. 복수종합유선방송사업자 딜라이브의 고객센터 ‘텔레렉스’ 노사는 올해 임금협약 교섭을 통해 ‘감정수당’을 신설했다. LG유플러스고객센터를 위탁운영 중인 LB휴넷은 2017년 올해 비극적인 사건 이후 ‘전화를 끊을 권리’를 포함한 대책을 내놨다.

보호하다

법제도 개선 움직임도 활발하다. 국가인권위원회는 올해 5월 국회에 산업안전보건법 상 산업재해 정의를 보완하고 감정노동자 보호법안 제정을 주문했다. 문재인 정부는 대선 과정에서 법안 제정을 공약했는데, 그 골자는 더불어민주당 김부겸 의원(현 행정안전부 장관)이 지난해 대표발의한 ‘감정노동자 보호법안’의 취지와 같다. 감정노동에 대한 사용자 책임과 정부의 관리감독을 대폭 강화하고, 고객의 부당한 요구와 부적절한 발언을 강하게 규제 하자는 것이다.

김부겸 의원이 2016년 11월 29일 대표발의한 감정노동자 보호법안

제4조[국가 및 사용자의 책무]

- ① 국가는 감정노동자의 건전한 근로환경 조성과 감정노동자를 인격주체로서 배려하는 시민의식 확산을 위하여 필요한 시책 및 지원방안을 마련하여야 한다.
- ② 사용자는 감정노동으로 인하여 발생하는 정신적 스트레스의 예방을 위하여 감정노동자를 위한 복지시설을 마련하는 등의 노력을 하여야 한다.

제5조[사용자 및 고객의 금지행위]

사용자 및 고객은 감정노동자에게 다음의 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

- 1. 감정노동자에 대한 폭행, 폭언 및 그 밖에 사회통념에 비추어 용인되지 않는 무리한 요구
- 2. 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 성적 언동 또는 그 밖의 요구 행위
- 3. 감정노동자의 업무를 위계(危計) 또는 위력(威力)으로 방해하는 행위 등

제6조[사용자의 보호 조치 의무]

- ① 사용자는 감정노동자를 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.
 - 1. 감정노동자가 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 근무장소의 변경, 배치전환 등의 조치
 - 2. 감정노동으로 인하여 발생하는 건강장애의 예방 및 치료
 - 3. 그 밖에 감정노동자의 보호를 위하여 필요한 조치
- ② 감정노동자는 사용자에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 사용자는 제2항에 따른 감정노동자의 요구를 이유로 감정노동자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

작업중지권 관련 제도 정비도 추진 중이다. 더불어민주당 소병훈 의원이 대표발의한 산업안전보건법 개정안의 핵심은 작업중지권이다. 소 의원은 “일부 산업현장에서는 생산성·효율성 제고라는 명분으로 근로자의 생명·안전·보건을 지키기 위한 최소한의 기준을 위반하는 환경에서 작업이 이루어지고 있으나 근로자는 그 작업을 거부하거나 작업의 중단을 요청하기 어려운 실정”이라고 지적하면서 작업중지와 작업재개에 있어 노동자의 권리를 대폭 강화하는 안을 제안했다.

소병훈 의원이 2017년 6월 29일 대표발의한 산업안전보건법 일부개정법률안

제26조[작업중지 등]

- ① (현행과 같음)
- ② 근로자는 산업재해가 발생할 우려가 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다. 이 경우 근로자는 지체 없이 그 사실을 바로 위 상급자에게 알려야 한다.
- ③ 근로자는 사업주가 노동관계법령, 취업규칙, 단체협약, 안전지침 등을 위반하여

근로자의 생명 또는 건강에 위험을 발생시킬 우려가 있는 작업을 지시하는 경우에 이를 거부할 수 있다.

- ④ 근로자가 제2항 및 제3항에 따라 작업을 중지하거나 작업을 거부한 경우 사업주는 작업현장 점검, 안전·보건상 조치 등 필요한 조치를 하고 그 결과를 해당 근로자 또는 근로자 대표에게 통보하여야 한다. 이 경우 근로자는 사업주의 조치로 안전·보건이 확보되지 아니하다고 인정하는 경우에는 작업을 다시 시작하지 아니할 수 있다.
- ⑤ 사업주는 제2항에 따라 작업을 중지하거나 대피한 근로자 또는 제3항에 따라 작업을 거부한 근로자에 대하여 이를 이유로 임금 삭감, 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
- ⑥ 제2항에 따른 작업중지, 제3항에 따른 작업거부 및 제4항 후단에 따른 작업 복귀 거부와 관련하여 근로자와 사업주 간에 이견(異見)이 있는 경우 해당 근로자 또는 사업주는 고용노동부장관의 중재를 요청할 수 있다.
- ⑦ 근로자의 작업중지 및 작업거절의 요건, 절차, 방법 등에 관하여 사업주와 근로자가 이 법에서 정하는 바와 다르게 정한 약정이 근로자에게 불리한 것은 그 부분에 한하여 무효로 한다.

오히려 정반대다. 감정노동자 관련 제도와 프로그램을 ‘비용’으로 인식하고, 대기업조차 ‘고객은 왕’이라는 정신교육을 진행한다³. 산업안전보건교육을 내실 있게 진행하는 현장은 손에 꼽을 정도로 극소수다. 일례로 KT가 기술서비스노동자 피살사건 이후 내놓은 재발방지 대책은 고작 ‘위험고객 파악 후 관리자 동행’이다. 교육도 대책도 기업문화도 평가 자체가 불가능한 수준이다.

기술서비스 업종만 보더라도 자본은 설치, 수리, 상담 등 상시지속업무이자 감정노동 대부분을 수습, 수백개 하청업체로 외주화하고 실적경쟁을 강제하고 있다. 감정노동자들을 마치 특수고용노동자처럼 부리고 있다. 최저임금 수준의 기본급에 건당 실적급을 지급하고, 해지방어울에 따라 인센티브를 지급하고, 영업목표의 99%를 달성하면 S도 A도 B도 아닌 C등급의 인센티브를 지급하고, 고객의 컴플레인³이 접수되면 반성문을 써내라 지시하고, 노동자들을 일회용품처럼 소모시켜 수익을 올리는 것이 우리 사회의 민낯이다.

감정노동 문제는 결국 자본이 바뀌어야 해결할 수 있는 문제다. 고객에게 회사의 감정노동 정책과 직원의 권리를 알려야 할 주체, 노동조합과 산업안전보건 관련 규정을 강화하고 관리감독해야 할 주체, 내부감시자가 없는 현장에서 산업안전보건교육을 실시하는 주체가 바로 자본이기 때문이다. 감정노동에 대한 사용자 책임을 자본 스스로 강화하는 것이 이 문제를 해결하는 출발이자 끝이라는 이야기다. 노동자, 고객, 국회, 언론은 대안을 내놔야. 그렇다면 자본은 어떻게 할 것인가.

가능하다

감정노동자의 권리를 보호하고 발명해야 할 때다. 그러나 걸림돌이 있다. 바로 자본이다. 자본이 직접 나서서 자신의 노동자를 지키는 것이 ‘상식’이다. 그렇지만 우리 사회 사업자들은

3 “고객은 왕이다”라는 말을 뒤집으면 “직원은 머슴이다”라는 말이 된다. 최근 KT세종지사는 기술서비스노동자를 ‘머슴’으로 표현하며 다음과 같은 문구가 적힌 전단지³를 배포했다. “가입하신 고객님 덕으로 머슴을 빌려드립니다. 인터넷 관련 전기선 정리, 몰딩 작업을 무료로 해드립니다.” 이 촌극에는 교훈이 숨어있다. ‘고객은 자본이 노동자를 대하는 것처럼 노동자를 대한다’는 것이다.

방문노동자의 작업중지권 모범단체협약 제안

한국노동안전보건연구소 중대재해 예방과 작업중지권 실현을 위한
당장멈춰 상황실 손진우

1. 한국사회 노동현장의 작업중지 현실

- 노동자에게 '작업중지권'이란 말 그대로 안전과 건강을 위협하는 위험한 상황에서 작업을 중지할 권리를 뜻한다. 작업을 중지하여야 하는 상황이 발생하지 않도록 예방을 하는 것이 우선이어야 하기에, 작업중지권은 소극적인 수단일 수도 있지만, 노동자 스스로 자신의 생명과 건강을 지키고, 현장에서 위험을 통제·제어하는 힘을 갖는다는 의미에서 적극적인 수단이기도 하다.
- 인간이 위험에 직면하거나 위험을 알면서 가만히 있는 것은 말 그대로 '본능적으로' 어려운 일이다. 피하고 거부하는 것이 당연하다. 만약 사용자가 안전배려의무를 다하지 않아 노동자가 위험한 상황에 처하게 되거나 위험을 인지한다면, '작업을 중지'하는 것은 그야말로 본능적인 행동인 것이다. 그러나 일터에서 노동자는 종종 이러한 인간의 자연적인 본성을 억압당하고 있다. 고용이라는 밥줄로 인해 목숨 줄을 내놓고 일하는 현실에 놓여있기 때문이다.

지난 7월 14일 오후5시 충북의 한 자동차부품사에서 공장의 지붕이 무너졌다. 원인은 갑작스런 폭우! 인명사고가 없었지만, 천장이 떨어져 내리고, 돌풍에 의해 파편이 주변 공장까지 날아가 차량을 파손한 매우 큰 규모의 사고였다.

노조에서는 계속 비가 온다면 추가 붕괴 위험과 감전 등의 사고까지 발생할 수 있어 회사에 작업중단을 요구하였다. 또한 현장 노동자들에게도 작업중지의 필요성을 알렸다.

그러나 노조의 작업중지 요구에 회사의 답변은 “가만히 일하라”

회사 측의 답변은 상식적이지 않았다. 사고는 수습했으니, 업무를 지속하라는 것! 하지만 조치라고 해봐야 건물이 붕괴된 공간을 작업자들이 출입하지 못하도록 비닐커튼으로 격리한 것뿐이었다.

고용노동부는 24시간, 365일 '위험상황신고전화'를 운영한다. 위험상황신고전화는 전국 지방노동관서에서 노동현장에서 발생하는 유해위험한 상황에 대해, 근로감독관이 즉각 출동하여 조치를 취하는 정부기관이다. 노조에서는 위험상황신고전화를 통해 이러한 상황을 알렸다. 그러나 최초신고에도 불구하고, 고용노동부의 감독관은 출동하지 않았다.

노조는 3차례에 걸쳐 위험상황신고전화를 했다. 위험한 상태를 방치하고 일 할 수 없었기 때문이다. 최초신고에도 불구하고 아무런 조치가 없자, 불안해진 조합원들이 거듭 위험상황신고전화를 했다. 결국 늦장을 부리던 근로감독관 3명은 한참이 지나 자정이 가까운 밤 11:30분에 현장에 출동했다.

근로감독관은 현장을 확인한 후 사고발생 현장에 대해 즉각적인 작업중지 명령을 내렸다. 노조와 현장노동자가 가장 크게 우려하는 추가적인 건물붕괴 우려에 대해선 노동부가 강제할 수 없다며, 건물안전진단을 국토부에 의뢰하도록 노조와 협의해 계획서를 노동부에 제출하라고 명령했다.

- <하늘이 무너져도 가만히 일하라>

한국노동안전보건연구소 당장멈춰 상황실 카드뉴스

- 작업을 중지하게 되면 생산에 손실이 발생하지만, 그 책임은 '보호와 예방의 의무'를 다하지 않은 기업주/자본에게 있다. 현대사회에서 노동자가 겪게 되는 위험은 누군가 돈을 버는 과정에서 만들어 지는 것이 대부분이다. 즉 노동자가 일하면서 겪는 위험한 상황이란 자본의 이윤추구 과정에서 발생하는 것이기 때문에 사고가 발생할 만한 상황에 대한 예방과 대비, 사고 발생 시 처리 모두 기본적으로 회사의 책임이다. 근로계약의 권리의무관계에서 노동자에게 노동력제공의무가 있다면 사용자는 임금제공의무뿐만 아니라 안전배려의무도 가지는 것이 이 때문이다.
- 한국사회가 시민/국민을 '권리의 주체', '권리 실현의 당사자'로 다양하게 표현하며, 시민/국민의 권리 자각의 필요성을 일깨우기 위해 노력하며, 각종 제도적 참여를 보장하고자 하는 것과 대비하여, 시민/국민의 대부분이 일터에서 노동자로 살아가고 있지만 위험한 상황에서 본능적으로 행동하지 못하도록 '권리'를 제약하고 있는 현실에 대해서는 눈감거나, 이에 대해 문제제기 하지 않는 것은 매우 아이러니 한 것이라고 할 수 있다.
- 안타깝지만 노동조합의 조직률이 10%대로 높지 않은 한국사회에서, 절대 다수의 노동자는 '작업중지권'에 대해서 들어보지 못하거나 알지 못하는 현실이 존재한다. '작업중지권'이라는 용어는 노동자에게 그만큼 낯설고, 생소한 용어이다. 더 위험한 일을 떠맡고 있는 노동자에게 작업중지는 그만큼 더 멀고 낮설다.

2013년 추석 연휴, 이화여대 식당에서는 환풍기가 고장이 난 상태에서 식당 노동자들이 일을 시작했다가 결국 한 명이 근무 중 쓰러져 응급실에 실려 가는 일이 있었다. 어지러움과 가슴이 울렁거리는 증상을 느낀 노동자들이 많았지만, 돌아가면서 바람을 쐬고 다시 업무에 복귀하길 반복하며 일을 하는 동안, 식당과 학교 측은 환풍기 고장을 방치했다. 결국 3일 동안 이렇게 일하던 노동자 한 명이 쓰러져 응급실에서 일산화탄소 중독 진단을 받았다. 소식을 전해들은 노동조합 활동가인 노무사가 '왜 작업을 중지하지 않았느냐?'고 묻자, 조합원들은 오히려 '일을 중단해도 되느냐?'고 되물었다고 한다.

- 관련 기사: 일터 118호, 작업중지권이 꼭 필요한 이유!

- 그간 확인된 수많은 사례를 통해 확인할 수 있듯이 설령, 노동조합이 있다고 하더라도 유해위험한 상황을 직면한 노동자가 스스로의 건강과 생명을 지키기 위해 단행한 '작업중지'는, 노동자 개인에 대한 사측의 다양한 형태의 불이익(해고위협, 손해배상 등의 압박)과 유무형의 탄압으로 이어져 왔다. 따라서 작업중지를 알고 있다고 하더라도 '사문화된 권리', '그림의 떡'으로 인식하고 있는 것이 현실이다.

지난 2014년 7월 26일 오전 8시25분경, 기아자동차 화성공장 조립3부 머플러 조립공정에서 차량에 장착되는 머플러가 떨어지는 사고가 일어났고 자동으로 작업이 멈췄다. 다행히 부상자가 나오지 않았지만, 심각한 부상을 면한 것이 오히려 다행인 상황이었다. 머플러의 무게가 17~19kg에 달하기 때문이다.

이에 노조 측은 공청회를 열고 회사 측에 안전조치 마련을 위한 대책회의 개최를 요구하였지만, 담당 부서장은 '사람이 다치지 않았으니 안전사고가 아니다'라고 하며 당일 오전 9시 30분경 작업재개를 지시했다. 그러자 대의원 홍 아무개 씨가 생산라인 중간에 들어가 머물며 사측의 일방적인 작업재개를 항의하고 대책회의 개최를 요구함으로써 당일 오후 6시 30분경까지 생산라인가동이 중단되었다. 이후 회사측은 대의원 홍아무개씨를 업무방해죄로 형사고소하고 또 그를 상대로 억대의 손해배상 소송을 청구했다.

그러나 2016년 3월 10일 형사재판에서 재판부는 '회사 측 주장의 안전사고 처리 규정은 노사합의된 것이 아니라 회사 자체 규정일 뿐이며, 머플러의 무게 등을 감안할 때 사고로 작업자가 부상을 입을 상당한 위험이 있고, 안전사고가 발생하면 노사간 대책회의를 통해 개선대책을 마련했던 그동안의 관례에 비추어 홍 아무개 대의원의 행위는 정당한 조합 활동에 해당한다'고 하며 무죄를 선고하였다.

- 오마이뉴스, 20160314

2. 방문노동자의 현실

- 방문노동자는 고용관계로 인한 회사와의 갑을관계 뿐만 아니라, 대면노동을 통해 서비스를 제공하는 특성상 고객과 형성하는 갑을관계에서 자유롭지 못하며, 이로 인해 안전·보건의 위험에 상시적으로 노출되어 있다.
- 특히 여성이 높은 비중을 차지하는 가스검침, 수도검침, 통계조사관 등 여성 방문노동자들이 겪고 있는 성폭력 피해의 심각성은 언론보도 등을 통해 익히 알려져 왔으나, 그에 대한 회사 측의 대처는 형식적인 매뉴얼뿐 거의 없다시피 한 것이 현실이었다.
- KT노동자 살해 사건 등을 계기로 다시금 방문노동자의 유해위험한 노동현실이 주목되고, 이들을 위협으로부터 지켜야 한다는 목소리가 이슈화 된 것이 천만다행이지만, 스스로의 판단에 따라 위험을 회피, 거부하거나 작업을 중지할 수 있는 권리가 필요하다는 당사자들의 절박한 호소는 거론되지 않고 있다. 방문노동자를 소위 '갑질'의 일방적인 피해자로 언급하며, 고객의 너그러운 배려와 인식개선만이 강조되기도 한다.
- 최근 일부 회사에서 콜센터 감정노동자들의 '전화 끊을 권리'인 '통화종료권'을 도입한 사례가 언론을 통해 소개되고 있는데, 이것은 '작업중지'의 대상과 개념을 안전사고가 발생할 수 있는 제조/건설 현장의 재래형 사고 중심의 '급박한 위험'으로 제한하고 있는 현실의 경계를 허물고 확장한다는 측면에서 반가운 일이다.
- 이와 더불어 이러한 현실에 발맞추어 20대 국회에서 산업안전보건법 제 26조 개정을 위한 움직임을 보이는 것 또한 반갑고, 다행스러운 일이다.

1 <http://www.womennews.co.kr/news/view.asp?num=86876> 여성신문 카드뉴스 '성범죄 무방비 노출 여성 방문 노동자'

2 http://www.huffingtonpost.kr/2017/08/14/story_n_17747706.html 허핑턴포스트 '콜센터 상담사의 '전화 끊을 권리' 도입한 기업 3곳'

3. 희망연대노조 각 지부의 작업중지권 단협 현황

- 방문노동자의 작업중지 모범단협을 제안하기 위해 희망연대노조 산하 지부들의 작업중지권 관련 단체협약을 검토해 보았다. 희망연대노조 각 지부들이 체결한 단체협약은 산업안전보건법 제26조와 차이가 크지 않았다.

제26조[작업중지 등]

- ① 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있을 때 또는 중대재해가 발생하였을 때에는 즉시 작업을 중지시키고 근로자를 작업장으로부터 대피시키는 등 필요한 안전·보건상의 조치를 한 후 작업을 다시 시작하여야 한다.
- ② 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험으로 인하여 작업을 중지하고 대피하였을 때에는 지체 없이 그 사실을 바로 위 상급자에게 보고하고, 바로 위 상급자는 이에 대한 적절한 조치를 하여야 한다.
- ③ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 믿을 만한 합리적인 근거가 있을 때에는 제2항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 이를 이유로 해고나 그 밖의 불리한 처우를 하여서는 아니 된다.
- ④ 고용노동부장관은 중대재해가 발생하였을 때에는 그 원인 규명 또는 예방대책 수립을 위하여 중대재해 발생원인을 조사하고, 근로감독관과 관계 전문가로 하여금 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전·보건진단이나 그 밖에 필요한 조치를 하도록 할 수 있다. <개정 2010.6.4.>
- ⑤ 누구든지 중대재해 발생현장을 훼손하여 제4항의 원인조사를 방해하여서는 아니 된다.

[전문개정 2009.2.6.]

희망연대노조 소속 지부들의 작업중지 관련 단체협약

케이블방송 비정규직지부	단체협약 제63조【작업중지】 작업중지권에 관하여 산업안전보건법 등 관계법에 따른다.
케이블방송 비정규직 티브로드지부	제 58조【위험작업】 1. 아래의 작업은 위험작업군으로 분류한다. ① A형 옥상 지붕 작업 ② 시야가 확보되지 않는 천정·지붕 안에서의 작업 ③ 밀폐된 공간(맨홀, 지하 등)에서의 작업 ④ 전주 작업 2.노사가 협의한 위험작업군은 산업안전보건법에서 정한 안전조치를 취해야 하며 협의회와 사용자는 위험작업군 환경개선에 지속적으로 노력해야 한다. 3.태풍, 폭우(폭설), 한파, 폭염, 황사, 미세먼지 등 악천후 시에 작업이 배정될 경우 조합원은 관리자에게 상황을 보고한 후 업무를 중지 또는 연기·변경한다. 사용자는 이를 이유로 어떤 불이익 처분도 하지 않는다. 4.합의된 위험작업군 세부사항에 대하여 일몰 후에는 야외·실외 작업을 하지 않는다. 제 59조【작업중지】 1. 협의회와 사용자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있을 때 또는 중대재해가 발생하였을 때에는 즉시 작업을 중지시키고 근로자를 작업장소로부터 대피시키는 등 필요한 안전·보건상의 조치를 한 후 작업을 다시 시작하여야 한다. 2.근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험으로 인하여 작업을 중지하고 대피하였을 때에는 지체 없이 그 사실을 바로 위 상급자에게 보고하고, 바로 위 상급자는 이에 대한 적절한 조치를 하여야 한다.

LG유플러스 비정규직지부	단체협약 제34조【작업 중 안전확보】 ① 노사는 부상, 사망 등 위험에 노출될 우려가 있는 작업 환경을 개선하기 위해 노력한다. ② 조합원은 우천 및 폭설 등으로 승주·옥상·난간업무가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우에는 회사에 상황을 설명하고, 회사는 조합원의 안전을 우선시하여 작업 연기 및 중지 조치를 취할 수 있다. ③ 회사는 전 항의 작업 중지를 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다. ④ 조합원은 현장업무를 수행함에 있어서 안전장비를 착용해야 하며, 산업재해 예방을 위해서 회사의 산업안전 관리 지침을 준수한다. 단체협약 제36조【업무 스트레스 완화】 ① 조합원은 업무중 고객의 폭언 및 욕설 또는 성희롱으로 인격권이 훼손되거나, 고객이 업무외 부당한 요구를 지속하는 경우 관리자에게 상황을 보고하고 해당 업무를 중단할 수 있다. ② 회사는 전항의 업무 중단을 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.
SK 브로드밴드 비정규직지부	단체협약 제29조【작업 중 안전확보】 ① 노사는 부상, 사망 등 위험에 노출될 우려가 있는 작업 환경을 개선하기 위해 노력한다. ② 조합원은 우천 및 폭설 등으로 승주·옥상·난간업무가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우에는 회사에 상황을 설명하고, 회사는 조합원의 안전을 우선시하여 작업 연기 및 중지 조치를 취할 수 있다. ③ 회사는 전 항의 작업 중지를 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다. ④ 조합원은 현장업무를 수행함에 있어서 안전장비를 착용해야 하며, 산업재해 예방을 위해서 회사의 산업안전 관리 지침을 준수한다.

작업중지를 실시할 수 없고, 사측의 허락을 받아야 가능한 것이다.

SK 브로드밴드 비정규직지부	단체협약 제30조[업무 스트레스 완화] ① 조합원은 업무중 고객의 폭언 및 욕설 또는 성희롱으로 인격권이 훼손되거나, 고객이 업무의 부당한 요구를 지속하는 경우 관리자에게 상황을 보고하고 해당 업무를 중단할 수 있다. ② 회사는 전항의 업무 중단을 이유로 조합원을 부당하게 처우하지 않는다.
-----------------------	---

4. 방문노동자의 작업중지권과 관련한 모범단협안

- 현행 산업안전보건법은 사업주를 작업을 중지하고, 노동자를 대피시키며 안전보건상의 조치를 행하는 주체로 명시하고 있다. 반면, 노동자는 급박한 위험이 있을 때 작업을 중지하고 대피할 수 있는 주체로 한정하고 있다. 희망연대노조 소속 지부들의 모범단협은 산업안전보건법과 마찬가지로 작업중지권을 시행하는 주체 측면에서 산업안전보건법과 차이가 없는 단협을 채택하고 있었다.
- 희망연대노조 소속 지부의 단협은 방문 설치 업무를 주요하게 하고 있는 노동의 특성에 따라 '안전사고'를 중심으로 '위험작업' 등을 특정하거나, 단협의 별도의 조항으로 분류하고 있다. 그러나 이조차 옥외작업의 특성에 따라 특정한 것으로 기상악화로 인한 약 천후 등의 작업조건과 안전설비의 미비로 작업이 불가능한 A형지붕옥상, 전신주 등 객관적으로 작업이 불가능한 물리적 환경에 한정하고 있다.
- 금번 사건처럼 고객에 의한 폭언, 폭력 등 고객과의 관계에서 발생할 수 있는 안전·보건상의 유해위험에 대해서는 별도의 항목인 [업무스트레스 완화]라는 조항에서 폭언, 욕설 등의 상황을 특정하고 있으며, 이와 관련해서는 관리자에게 보고하고 해당업무를 중단할 수 있다고 단협을 맺고 있다.
- 안전사고 등의 위험에 대해서는 산업안전보건법과 마찬가지로 우선 대피하거나, 업무를 중단할 수 있으나, 고객응대 과정에서 발생하는 위험 상황에 대해 상급자에게 보고하여 작업중지 명령을 기다려야 하는 '작업중지 요청권'만을 갖고 있다. 따라서 유해위험상황을 보고받은 상급자의 판단과 지시에 전적으로 기대야 하는 상황에 놓여있다. 즉, 현장 상황을 가장 잘 아는 소위 '현장전문가'인 해당 노동자가 유해위험성을 스스로 판단하여

- 산업안전보건법 제19조는 현장에서 발생하는 노동안전·보건의 문제에 대하여 노사가 동수로 구성하는 노사협의체인 '산업안전보건위원회'를 설치하여 운영하여 다루도록 하고 있다. 사업장의 안전과 보건의 문제는 사업주와 노동자의 상호존중과 협력을 통해 얻어지는 것이며, 특히 노동자의 적극적 의사 개진과 참여가 사업장의 안전과 보건을 증진시킬 수 있다³. 산보위는 노동자 위원, 사용자 위원이 사업장의 안전과 보건에 관한 중요사항을 심의·의결하기 위한 정기적인 회의를 말한다. 따라서 산보위를 설치 운영하여 작업중지와 관련한 문제를 다루는 것이 필요하다. 제안하는 모범단협안은 산보위 설치와 운영을 전제로 하여 구성하였다.
- 앞서 지적했듯이 현행 단체협약은 산업안전보건법과 마찬가지로 작업중지권을 행사할 권리가 회사에게만 있어, 노동자가 방문노동을 수행하는 과정에서 특정할 수 없는 각종 유무형의 위험에 즉각적인 대처를 할 수 없는 제약이 있다. 따라서 작업중지 행사의 주체를 해당 업무를 수행하는 노동자로 확장할 필요가 있다. 또한 명예산업안전감독관이나 산보위원회까지 권한을 확대하고, 노동조합이 판단하여 작업중지를 할 수 있어야 한다. 작업중지가 발생한 사안을 개인에게 발생한 특수한 상황이 아닌 전체 노동자의 문제로 인

3 2014.1 고용노동부 [산업안전보건위원회 매뉴얼]

모범 작업중지권 단체협약

식하고, 이를 개선하기 위한 노사 공동의 노력을 제도적으로 뒷받침하기 위해서 주체의 확대는 필수적이다.

- 작업중지권은 노동과정에서 발생하는 다양한 유무형의 유해위험에서 노동자가 스스로 이를 회피, 거부하거나, 작업을 중지하여 생명과 건강을 지키는 예방의 적극적 대처로서의 의미 또한 크다. 따라서 작업중지 조건을 산업재해 발생이 급박하게 예상될 때인 현재 단협상의 '위험업무'로 한정해선 곤란하다. 산업안전보건 관계법 위반, 작업자가 위험을 느낄 때 등으로 포괄하고 확대해야 할 필요가 있다.
- 산업안전보건법은 '사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 믿을 만한 합리적인 근거가 있을 때' 대피한 노동자에게 불리한 처우를 하지 않도록 규정하고 있다. 이 규정은 '합리적인 근거'를 둘러싼 다툼의 여지를 남겨 지속적으로 개정의 필요성이 제기되어 온 조항이다. 위 희망연대노조 각 지부 단협에서는 노사가 합의한 위험업무에서의 작업중지나 대피에 대해서, 업무스트레스 등으로 인해 사전에 회사 측에 작업중지 사유를 보고한 경우 불이익을 주지 않는다고 단협을 맺고 있다. 이러한 제한적 규정을 두어서는 실질적인 작업중지권 행사에 제약이 발생한다. 따라서 포괄적으로 불이익 처분을 할 수 없도록 명시할 필요가 있다.
- 현행 산업안전보건법 제26조는 작업 중지 이후 조치나, 작업을 재개할 조건 등에 대해 자세하게 규정하지 않고 있다. 위에서 살펴본 희망연대노조 소속 지부들이 체결한 단체협약도 마찬가지로 작업중지 이후 조치에 대해서 구체적인 규정을 갖고 있지 않다. 작업중지 이후 노사가 각각 할 역할을 명확히 규정하는 것이 필요하다. 이것은 작업중지 이후에 발생할 수 있는 작업재개 시점을 둘러싼 갈등 등에 도움이 될 수 있어 이를 보강할 필요가 있다.
- 또한 방문노동자의 업무 특성상 고객응대 업무가 필수적이며, 이 과정에서 나타날 수 있는 건강장해에 대한 조치가 필요하다. 이와 관련하여 단협에 반영할 필요가 있다.
- 이러한 문제의식을 담아 아래와 같은 모범 작업중지권 단체협약을 제안한다.

- ① 회사는 산업안전보건관계법상의 안전시설 미비상태에서는 작업을 시키지 않는다. 산업안전보건법상의 안전시설 미비 시 시설보완 등 필요한 조치를 조함이 요청하였음에도 불구하고 회사가 이를 이행하지 않을 시 조함은 작업을 중지시키고 그 내용을 회사에 즉시 통보한다.
- ② 노동자는 재해를 당할 급박한 위험이 있거나 유해한 노동환경으로 판단할 때, 업무중 고객 등의 폭언, 폭력, 성희롱 등으로 인격권이 훼손되거나, 업무의 부당한 요구를 지속하는 경우에는 작업을 중지하거나 거부할 수 있다.
- ③ 사업주는 고객의 폭언, 폭행, 성희롱 등으로 인격권이 훼손되거나, 그 밖의 무리한 요구 등으로 인하여 고객응대업무에 종사하는 노동자의 건강장해가 발생한 경우에는 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.
 1. 업무의 일시적 중단 또는 전환, 근로시간의 단축, 휴식시간의 연장 등의 조치
 2. 고객응대업무에 종사하는 노동자에 대한 치료 및 상담 지원
 3. 그 밖에 고객응대 업무에 종사하는 노동자를 보호하기 위하여 마련된 산업안전보건법 등 관계법에 따른다.
- ④ 작업자는 작업중지나 거부를 한 이후에는 관리책임자, 안전관리자, 산업안전보건위원 및 명예산업안전감독관에게 통보한다. 통보를 받은 이들은 해당 업무에 대한 작업을 중지시키는 등 필요한 안전조치를 취할 수 있다. (단, 작업 중지 등에 대해 회사 측 산업안전보건위원의 이견이 있을 때에 즉시 산업안전보건위원회를 개최하여 작업중지 지속 유무를 결정하여야 한다.)
- ⑤ 산업안전보건위원회는 작업을 중지한 업무나 또는 작업자가 대피한 업무에 대한 안전, 보건상 필요한 제반 조치를 심의의결 해야 하고, 회사는 동 위원회에서 의결한 사항을 성실히 이행해야 한다.
- ⑥ 회사는 제1, 2항의 규정에 의해 작업을 중지하거나 거부한 직원, 산업안전보건위원, 명예산업안전보건감독관 등에 대해 어떠한 불이익도 줄 수 없다.

고객님, 매우만족 하셨습니까?